

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name افنان عبدالقادر سعيد باشراحيل اسم الطالب
Students I.D 2021201166..... الرقم الجامعي
.....

Section

Bachelor

Date

18 / 02 / 2021

Course Code

(CMM201)

COMMUNICATION SKILLS

Instructions:

- يغلق الواجب يوم الإثنين ١ مارس في تمام الساعة ٩ مساءً.
- الواجب سؤال واحد مقالي من ٤ درجات.
- لا تقل عدد الكلمات عن 400 كلمة ولا تزيد عن 600 كلمة.
- الإجابة متاحة باللغة الإنجليزية أو اللغة العربية مع مراعاة أن تكون المصطلحات العلمية باللغة الإنجليزية.
- يُمنع منعاً باتاً نسخ الإجابة من أي مصدر آخر. عكس ذلك، سيتم إلغاء درجة الواجب تماماً.
- يرجى ضرورة تحويل هذا الملف بعد الإجابة إلى صيغة pdf بعد الانتهاء من الواجب ورفعته على المودل.

Instructor's Name: Dr. Merna Emad

Read the story below and, as you evaluate the passage below, consider whether this behavior is appropriate for this professional context.

Mark is a top-performing salesperson at a pharmaceutical supply company. As a reward for his performance, he is treated to a trip to the corporate office in California to meet the chief executive officer, Ms. Mills. Ms.

Mills is known around the office as the “Wicked Witch of the West” because of her short and sometimes abrasive demeanor. Mark’s coworkers share “horror stories” of their encounters with her, stating that she rarely makes eye contact, never smiles, and dislikes being approached unless she initiates the conversation.

Although he is excited to travel, he is also nervous about what he and Ms. Mills might talk about. He prepares by thinking about how he can share his sales strategies and techniques. On the day of the meeting, he waits patiently for Ms. Mills’s assistant to call him into her office. When he is escorted in to meet her, he is shocked to see a petite woman behind the large desk smiling back at him with kind eyes. He approaches, shakes her hand, and waits for her permission to sit. Ms. Mills is nothing like the horrible person they made her out to be. Ms. Mills asks Mark several thoughtful questions about why he is successful, ways the staff can be supported, and how the company fits in with his professional goals. Mark feels more and more comfortable as she leans forward to listen intently to what he is saying. Mark

loosens his tie, crosses his legs, and begins sharing stories of how he feels his immediate supervisor has dropped the ball on more than one occasion and that the team would be better if more money were allocated to incentives and bonuses. Mark immediately sees Ms. Mills's eyes begin to squint and her brow furrow. She stands up abruptly and says in a gruff voice that their time is up and that her assistant will show him out.

Answer the following question accordingly:

1. Given the professional context, what would you have done the same and/or differently if you were in Mark's position?
2. Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?
3. What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?

4. How could the KEYS process help Mark improve his communication skills?

ترجمة السؤال السابق

اقرأ القصة أدناه، وأثناء قيامك بتقييم القصة أدناه، فكر فيما إذا كان السلوك المتبع أدناه مناسباً للسياق المهني.

يعمل مارك كمندوب مبيعات ناجح في شركة توريد الأدوية. كمكافأة على أدائه، تم إرساله في بعثة عمل إلى مكتب الشركة في كاليفورنيا للقاء الرئيس التنفيذي، السيدة ميلز.

تُعرف ميلز في المكتب باسم "ساحرة الغرب الشريرة" بسبب سلوكها القاسي في بعض الأحيان. يشارك زملاء مارك في العمل "قصص الرعب" عن لقاءاتهم معها، قائلين إنها نادرًا ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبدًا، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة.

على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضًا بشأن ما قد يحدث بينه وبين السيدة ميلز. ولكنه، ركز أن يستعد لعرض استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة في اجتماعه مع ميلز.

في يوم الاجتماع، انتظر بصبر مساعد السيدة ميلز للاتصال به في مكتبها. عندما دخل المكتب للقائها، صُدم لرؤية امرأة صغيرة الحجم خلف المكتب الكبير تبتسم له بعيون لطيفة. يقترب ويصافحها وينتظر إذنها بالجلوس. السيدة ميلز لا تبدو هذا

الشخص المرعب الذي كان يسمع عنه. تسأل السيدة ميلز مارك عدة أسئلة مدروسة حول سبب نجاحه، والطرق التي يمكن بها دعم الموظفين، وكيف تتناسب الشركة مع أهدافه المهنية.

تشعر مارك براحة أكبر لأنها تميل إلى الأمام لتستمع باهتمام لما يقوله. قام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة، وبدأ في مشاركة قصص عن شعوره بأن مديره المباشر قد أسقط الكرة في أكثر من مناسبة وأن الفريق سيكون أفضل إذا تم تخصيص المزيد من الأموال للحوافز والمكافآت. يرى مارك على الفور أن عيون السيدة ميلز تبدأ في التحول. ووقفت فجأة وقالت بصوت خشن أن وقتهم قد انتهى الآن.

أجب عن الأسئلة التالية وفقاً لذلك:

1. بالنظر إلى السياق المهني، ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه و / أو بشكل مختلف إذا كنت مكان مارك؟

سأفعل غير مافعله مارك من بداية تكليفه للمهمة انا كمندوب ولكن اذا دخلت المكتب سألقي التحية على السيدة ميلز وانتظرها حتى تسمح ليا بالجلوس ثم اجيب عن أسئلتها بالتحديد بدون ان اخرج عن اطار مهنتي كمندوب مبيعات ، وعندما تنتهي ميلز عن طرح أسئلتها سوف أبدء انا في طرح عرضي كمندوب... عن الاشياء اللي نقدمها من منجات وغيرها مايخص العمل

كان يتوجب على مارك ان يتصرف بشكل مختلف بالنظر كونه يلتقي برئيسه في لقاء عمل وسأجاهل تماماً أحاديث الزملاء كونها تكون مغلوطة احياناً وأحاول التركيز على شرح رئيسي ومايود يستفسر عنه

I will do other than what Mark did from the start of his assignment as a delegate, but if I enter the office I will say hello to Mrs. Mills and wait for her to allow Leah to sit down and then answer her questions specifically without going out of my career as a salesperson, and when Mills finishes asking her questions, I will start posing my presentation As a delegate ... about the things that we provide from products and other things related to work

Mark should have acted differently, given that he meets his boss at a work meeting,

and I will completely ignore colleagues' conversations, as they are wrong sometimes, and try to focus on a main explanation and what he may inquire about.

2. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟

تصرف مارك كان جداً خاطئاً لأن بالاول كان من المفترض ان لايسمع كلام زملائه بالعمل عن ميلز ، مما سبب ذلك توتر لمارك وقلق لمقابلة السيده ميلز وعندما دخل وقابل السيده ميلز لم ياخذ الموقف بدقه وجديه وبدأ بعدم ملاحظة تصرفاته الغير لفظيه كونه بمكتب مدير العمل المرسل اليه وبالتالي السيدة ميلز فجاء من تصرف مارك الغير لبق بتصرفاته اللفظيه بالخروج عن سياق الموضوع وتصرفاته الغير لفظيه وهيا لغة جسده قد فقدت اعصابها وانتهت المقابلة على الفور

Mark's behavior was very wrong because at the beginning he was supposed to not hear what his co-workers said about Mills, which caused tension for Mark and worried about meeting Mrs. Mills and when he entered and met Mrs. Mills, he did not take the situation with accuracy and seriousness and began not to notice his non-verbal behavior, being in the office of the head of work sent to him and thus Mrs. Mills was surprised by Mark's impeccable behavior with his verbal behavior by deviating from the context of the topic and his non-verbal behavior. Her body language has lost her nerve and ended the interview immediately

3. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟

كانت تواصله اللفظي بتداخل مواضيع لا تخصه بطلب حوافز ومكافآت وغير اللفظي بلغة جسده ووضع ساق فوق ساق وفك ربطة العنق

His verbal communication was the overlapping of topics not related to him asking for incentives and rewards and non-verbal in his body language and placing a leg over the leg and unwinding of the necktie

4. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟

5. كان يجب عليه مراقبة اشارته اللفظية بقوله سيكون الفريق افضل عند زياده الاموال ووجود المكافآت وتخصيص حوافز من اموال العمل وتصرفه الغير لفظي وغير لبق عندما فك ربطة العنق ووضع ساق فوق ساق والخروج من خلاصة الموضوع وكان من المفترض ان يتميز بمكان العمل بالتحدث عن مهارته الايجابية وكيف له ان يطور نفسه بما انه مندوب ناجح بمقر عمله يجب على مارك تطوير أدائه ومراجعة أخطائه ومعرفة نفسه ومحاولة تطوير مهاراته اللفظية وغير اللفظية ولغة جسده . يستلزم مارك معالجة استباقية احتياجات من حوله من الجمهور ومراقبة تواصله بالكلام

واشاراته والتفكير بكل ما يدور قبل القول بشي لايعني الحديث لانه يشجعه
على فحص فعالية رسائله بكل التواصل المختلف مع الجميع و هكذا
سيأخذ ماتعلمه وسيكون بعين الاعتبار مستقبلاً للبدء بعملية اخرى بأي
وقت كان ، وتطويره لنفسه وقدرته على التكيف والتحسين لقدراته بأستمرار

He should have watched his verbal
signal by saying that the team will
be better when the money is
,the rewards are there ,increased
the incentives are allocated from
work money and his disbursement by
others is verbal and impolite when
he untied the necktie and put a leg
over a leg and get out of the
summary of the topic and he was
supposed to be distinguished by the
workplace by talking about his
positive skill and how he has To
as he is a ,develop himself

successful delegate at his
Mark must develop his ,workplace
,review his mistakes ,performance
and try to develop his ,know himself
verbal skills and his-verbal and non
Mark entails .body language
proactively addressing the needs of
those around him in the audience
And monitor his communication with
words and his signals and think
about everything that is going on
before saying something that does
not mean talking because it
encourages him to examine the
effectiveness of his messages with
all different communication with
and thus he will take what ,everyone
he learns and will take into account

in the future to start another
and to develop ,process at any time
himself and his ability to constantly
adapt and improve his capabilities