



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name اسامة محمد أحمد اسم الطالب
Students I.D 2021200176 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 المُتبع 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 المُختلفة 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؟

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

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

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

-1

كنت سألتزم الانضباط لأنه وصولي الى هذا الحد يثبت انجازاتي ف كان يجب عليه ان يحافظ على انضباطه حتى النهاية و لا يندفع ب المظهر الخارجي لأنه الرئيس التنفيذي كان يتوقع الافضل في هذا اللقاء عنما استقبله فوجئ بعدم تحلي مارك ب الآداب و الاخلاق العملية و المهنية

-2

لا لم يقيم الموقف بدقه لان مارك وضع حذره من كونها غاضبه و عندما قابلها شعر ب الامان عندما راها تبتسم و لم يجد تحليل الموقف و تقدير مكانته ف بدى تصرفه تقليلا للاحترام و و تقليلا للاخلاقيات

-3

Physical appearance المظهر الخارجي :

عندما قام ب فك ربطة العنق دل على عدم انضباطه و كونه غير خلوق

Posture طريقة الوقوف او الجلوس :

حين وضع ساق على ساق و في هذا تقليل من احترام الطرف الاخر الي هوا المدير التنفيذي مع كون المدير التنفيذي اكبر منه بعدة مراحل في مجال العمل الى انه عاملها معاملة غير محترمه و حتى لم يعطها احترام و انطباع جيد بكونها المدير التنفيذي

Enviroment البيئة المحيطة :

بكون انه في اجتماع مع الرئيس التنفيذي كان من المفترض انه قام ب الالتزام ب الحذر و الانضباط و احترام الفارق الذي بينه و بين الرئيس التنفيذي وحتى انه لا يعرف من تكون ولى توجد بينهم معرفه سابقه و كونه ب مكتبها كان عليه ضبط سلوكه و عدم المبالغة في ردة الفعل

K-know yourself : اعرف نفسك

يجب ان يعرف انه انجز الكثير ليصل الى هذي المرحلة و كان ينبغي عليه الاستمرار ب العمل الجيد و لا يخلط بين سلوكه مع رفاقه و سلوكه مع المدير التنفيذي لانه زملاءك بالعمل من نفس مستواك ف ما ينفع تستخدم نفس التعامل مع المدير التنفيذي

E-evaluate the professional context : قيم نفسك :

كان يجيب عليه تمييز مكانته بالشركة و تقييم انه في وضع حساس و انه سيقابل المدير التنفيذي ف كان يجب عليه الانضباط ل تحقيق نتائج افضل

Y-your communication interaction : تفاعل الاتصال الخاص بك :

كان من المفترض الاستاذان للجلوس وبدا الإجابة على طلبات المدير التنفيذي و مبادلتة الابتسامة ب عفوية و مسابرتها لمبتغاهها و لكن من الخطاء فرض الاوامر على المدير التنفيذي

S-stop back and reflect : خطوه للوراء و التفكير :

يجب عليه تحليل الموقف ب حرص و مثلما قال رفاقه الذين قابلو المدير التنفيذي سابقا و اخبروه ب ان المدير التنفيذي قاسي بعض الاحيان و عندما كان المدير التنفيذي سعيد هذي كانت فرصه جيده ل اثبات نفسه و التألق و حصد ثمار اعماله لذلك كان يجيب عليه التقادي و عدم التفاعل و عدم الاغترار و الطيش بالحديث كان يجب عليه الالتزام بالانضباط ليظهر ب افضل صورته