



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **Ranem mohammed** رنيم محمد المطري اسم الطالب

Students I.D **٢٠٢١٢٠٢٩٦١** ٢٠٢١٢٠٢٩٦١ 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 نادراً ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبداً، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة. على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضاً 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؟ كنت ستأخوف قليلاً من السفر الى الخارج والذهاب الى مكان جديد وطبيعة العمل في الشركة ومقابلة شخص مهم هكذا رغم الكلام الذي يقال عنها وبسبب كلام الناس الكثير عنها ولكن ليس كثيراً لست متعوداً أن أحكم على البشر من الكلام الذي يقال عنهم وهذا شيء خاطئ يقع به الكثيرون من الناس الحكم على الاشخاص من دون التعامل معهم ولا الحديث معهم ولكن اشعر بأنني سأكون شخص محترم وستحترمني سأفهم النقاط التي تُغضبها ولن أفعلها بخصوص وضع الساق على الساق يُعرف بأنها وضعية تدل على عدم الإحترام معروفة ذوقياً لا يفضل فعلها لشخص مهم ولا تربطني رابطة قوية به ، تعلم الذوق العام والتواصل اللفظي (verbal) والتواصل الغير لفظي (nonverbal) مهم جداً.

2. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟ لا تصرفه خاطئ جداً بأنه لم يعطي الذوق العام ولم يعطي التواصل الغير لفظي أي اهتمام أخطائه فك ربطة العنق وهذا غير رسمي في مكان رسمي لم يُعطي الرئيس التنفيذي أي اهتمام ووضع الساق على الساق لا يمكن في بيئته عمل كهذه وبمكان مهم كهذا وأمام شخص مهم ومكافئته كانت مقابلة الرئيس التنفيذي ميلز وبخصوص خروجه عن سياق الحديث الأساسي تحدثه عن مديره المباشر بهذه الطريقة وتحدثه بدايتاً عن المكافآت والحوافز المفترض يكون من ثاني لقاء وليس الأول ولكنه أحسن في شيء واحد وهو أنه كسب استماعتها وإهتمامها في البداية وهذا شيء جميل منه وصافحها ولم يجلس الا عندما أعطته الأذن بالجلوس وهذا حسن تصرف ويليق بأداب المقابلة

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

أولاً : فك ربطة العنق

ثانياً : وضع ساق على ساق

ثالثاً : خروجه عن سياق الحديث

وبشكل عام إهماله للتواصل الغير لفظي (Nonverbal)

واللفظي (verbal) افتقاده لمهارات الإتصال بشكل كبير (communication skills)

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

هذه عملية التمييز في التواصل اللفظي (verbal) والتواصل الغير لفظي (nonverbal)

اولاً : أعرف نفسك يجب ان تعرف نفسك وتعرف وتفهم الاشارات التي ترسلها للآخرين وتحديد أنواع الإشارات الغير اللفظية التي تعرضها للآخرين الاشارات الصغيرة جداً التي من خلالها يمكن أن ترسل بها لشخص أن يحكم عليك حاول أن تكون أكثر انتباهاً لأفعالك ويوماً بعد يوم سوق يتحسن تواصله الغير لفظي (nonverbal)

ثانياً: تقييم اشاراته اللفظيه مع من هم معه في الشركة يجب ان يدرس افعال من حوله وهل هي شركة رسميه وهل الموظفين رسميين هل تعاملهم لبق جداً بشكل كبير أم تغلب الميانه وأقيس اشاراتي في تواصلي الغير لفظي مع اشاراتهم واحاول التوازن وأن احسن اشاراتي الغير لفظية.

ثالثاً: تحديد كيف يتعامل الشخص الذي امامه مع اشاراته الغير لفظية وبالمقابل تعامللي انا مع اشارات من حولي ويعرف ما الذي يريح الاشخاص اللذين من حوله وهم يعلمون ماالتواصل المريح الوصول للهدف الاساسي وهو الراحة في التواصل

رابعاً :مراجعته التواصل الغير لفظي اول بأول وتحليل المواقف وهل انا راضية تماماً عن التواصل هذا ام يحتاج الى المرونة أكثر في المرات المقبلة

هذه أمور سوف تساعد مارك ومن مثله كثيراً في تحسين التواصل اللفظي والغير لفظي ومعرفتها يغير جداً من تواصل الشخص مهمة لأي شخص فعل هذه الأمور.