



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1(Spring 2021)

Student Name هشام عبدالعزيز المقيطيب اسم الطالب
Students I.D 2021200417... 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 رباطة 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؟
لا، لقد ارتكب مارك مجموعة من الأخطاء ولو كنت مكانه كنت سأصرف بشكل مختلف.

2. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟
أعتقد بأنه لم يقيم الموقف بدقة فقد خدعته ردود أفعال السيدة ميلز.

3. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟
من وجهة نظري لم يعجب السيدة ميلز ردة فعل مارك عندما حل ربطة عنقه.

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

ستساعد في فهم سلوك المدير أكثر والتعامل معه على هذا الأساس.
كان من الجيد أن السيد مارك ركز على شرح أهدافه وعمله بدقة للسيدة ميلز بدل الانشغال بالتملق حتى ينال إعجابها، فهذا يشكل انطباعاً لدى المدير بأن مارك شخص مستقل يمتلك الثقة بنفسه وقدراته المهنية والعلمية وبالتالي يرفع من فرصه للترقية أو الحصول على عمل أفضل؛ ولكنه لم يكن عليه أن يغفل الملاحظات والأمور التي سمعها حول السيدة ميلز، بل كان عليه أن يوفق بين الشرح عن تطوير العمل والجهود التي يبذلها في ذلك وبين مراعاته للسلوك الذي تفضله السيدة ميلز.

من الخطأ أن تكون مهارات التواصل المستخدمة متشابهة مع الجميع فهي تختلف بين العميل والصديق والمدير وحتى الزملاء في العمل . المصافحة في بداية اللقاء كانت أمراً غير مرغوب به على الإطلاق بل كان يجب عليه أن يكتفي بالسلام و من الممكن أن يترافق ذلك مع ابتسامة بسيطة.

كما أنه من الأفضل أن يكتفي بالإجابة على أسئلة السيدة ميلز بدقة وهو ينظر إلى عينيها لأن ذلك يعطي انطباعاً بالاهتمام وكان من الممكن خلال شرحه عن أفكاره لتطوير الشركة أن يستخدم الإشارات ولغة الجسد لتوضيح الفكرة وإيصالها بشكل أفضل دون أن يبالغ في رفع صوته لأنه بطبيعة الحال يتكلم مع مرؤوسه.

كان الخطأ الفادح الذي ارتكبه مارك هو فك ربطة عنقه ووضع ساق على ساق بالإضافة لكلامه عن مديره السابق . هذا السلوك لا يجب أن يعتمد أبداً في التواصل مع المرؤوس لأنه من الممكن أن يشعر المرؤوس بعدم احترام الموظف بل كان يجب أن يحافظ على جلسة معتدلة متزنة وألا يتطرق أبداً للكلام عن مديره السابق بشكل مباشر بل كان يجب أن يتكلم عن بعض الأخطاء وأن يقترح حلولاً لتصحيحها وتفاديها مستقبلاً بشكل يفيد الشركة والموظفين ويرفع من كفاءة العمل. كما أن الكلام عن الحوافز ليس بمكانه ولم يكن عليه أن يتحدث عنه مطلقاً.

لو كنت في مكان مارك لأخذت السلوك المفضل لدى السيدة ميلز بعين الاعتبار وحاولت التعامل معه لا تجاهله . لأنها مديرتي التنفيذية وهذا أمر لا يجب إغفاله في حال من الأحوال . كنت سأكتفي بالتحية، مع إيماءة بالرأس وابتسامة خفيفة ولا أجلس إلا حين تطلب هي ذلك. عندما تسأل السيدة ميلز السؤال يجب أن أنحني قليلاً إلى الأمام وأن أنظر في عينيها مباشرة لأن هذا الأمر يشعرها بأن أصغي جيداً لما تقول.

أجوبتي على أسئلتها يجب أن تكون دقيقة، مختصرة، ومفيدة دون الإطالة بالشرح، و من الأفضل أن أستخدم حركات اليدين في بعض المواضيع لتوضيح الفكرة بشكل أفضل وأن لا أرفع صوتي كثيراً، كما أنني يجب أن أركز في كلامي على العمل فقط، وكيفية تطويره وتحسين جودته، وأقدم مقترحات لذلك من خلال خبرتي في مجال التسويق، ومن الممكن أن أطرح بعض المشاكل التي تواجهنا وأن أعطي أفكار لحلها، والأهم من ذلك كله ألا اتكلم إلا عندما تسمح هي بذلك وأن تكون جلستي معتدلة تنم عن ثقة بالنفس دون أن أجعل السيدة ميلز تشعر بأنها الموظفة وأنا المسؤول عنها.