جامعة الجميع الذكية
EVERYONE`S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name	**Atheer merai ali aseeri**	.....	اسم الطالب
Students I.D	**2021202759**	.....	الرقم الجامعي

Section	Date	Course Code
Bachelor	**18 / 02 / 2021**	**(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 400كلمة 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 ورفعة على المودل.

Instructor's Name: Dr. Merna Emad

جامعة الجميع الذكية
EVERYONE`S SMART UNIVERSITY

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 مناسبًا 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 وفقًا لذلك:

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

لن أفعل مثل مارك اذا كنت بنفس وضعه سأركز على سبب مجيء للشركة

سأتحدث بإحترافية ومهنية والاخذ بالاعتبار أن ميلز هي الرئيس التنفيذي

للشركة فيجب عليّ الانتباة للغة الجسد Body Language

والتركيز على النقاش والمواضيع التي سيتم الحديث عنها

يجب أن يكون الحديث أكثر جدية وبرسمية لان الاجتماع يخص العمل وليس

مع صديق مقرب كما يتوجب عليّ أن يكون الحديث مختصر وواضح حتى لايشعر المستمع بالضجر والملل من الحوار والاخذ بالاعتبار لغة الجسد وطريقة فهم الاشخاص من حولنا .

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

لا لم يتصرف مارك على نحو دقيق حيث بنى معتقدات و أفكار من خلال حديث أشخاص اخرين وعرف عنها من خلال رأي أشخاص يعملون تحت إدارتها وقد تحتاج طبيعة عملها أن تكون أكثر جدية بحكم أنها المدير التنفيذي للشركة ولانه لم يقابل ميلز من قبل فوضع صورة ذهنية قبل مقابلتها حيث ان السيدة ميلز هي في حدود منطقة الاجتماعية

وعندما قابلها لاول مره قيم شخصيتها حسب المظهر الخارجي

وقام بالحديث بأريحية ولم يركز على الجوانب المطلوبة منه

حيث قام بالحديث عن مواضيع جانبية مثل قصة مديرة المباشر !

وتدخله بالحديث عن العلاوات وغيرها كما قام بالخروج عن سياق اسئلة السيدة ميلز

ولم يتطرق لمواضيع تخص سبب مجيئة او الافكار التي رتبها ومناقشة كما انه نسي ان يناقش استراتيجيات البيع وتقنيات البيع المختلفة .

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

الاتصال غير اللفظيnonverbal communication من أهم العوامل التي أدت الى التغير في تصرف المدير التنفيذي " ميلز " ، و لأن مارك أخذ راحته في أول مقابلة ميلز

جلستة وطريقة حديثة لم يركز على المقابلة عندما شاهد السيدة ميلز تسأل وتتحدث عكس الصورة الذهنية التي رسمها عنها في مخيلته شعر بإرتياح شديد ولم يركز على الجوانب المهنية Body language or Body gestures حيث قام بفك ربطة العنق ووضع ساق على ساق وقام بالتحدث عن مديرة المباشر وشعر بإستماعها له انها مهتمة وتباهى على رئيسة السابق فكان رد فعل المدير التنفيذي السدة " ميلز " طبيعي وهي الحدة بالتصرف لانهاء الحوار لانه لم يراعي الوقت ولا الحديث ولم يجاوب على الاسئلة بالاختصار .

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

يجب على مارك أن يقيم العلامات المقبولة في عملة

He should follow the nonverbal signals that are acceptable in his workplace

For example the meeting with Ms. Mills clearly was formal but Mark actions were informal

وعندما انحنت ميلز لتصغي بإهتمام لسماع مارك لم يبادل هذا الفعل بالاحترام وقام بالتصرف بطريقة غير رسمية حيث كان يجب عليه أن يتحدث بإيجاز Brevily وأن يختصر في حديثة ويتحدث بدقة

He failed to assess the right verbal and nonverbal actions that were needed in the meeting

يجب ان يكون اكثر وضوح وان يتحدث بموضوعية وان يكون دقيق واجوبته ان تكون مفصلة وواضحة مع مراعاة التواصل غير اللفظي ولغة الجسد ويجب ان يضع مارك في الحسبان ردة فعل السيدة ميلز التي ابدت انزعاجها الواضح من مارك وتصرفاته وكان يجب عليه مراعاة الوقت لانه لم يستوعب اخطائة ولم يجب على اسئلتها بشكل دقيق وواضح حيث ظهر بشكل غير لائق وغير احترافي وغير مناسب لصورة الشركة