



Everyone's Smart University

Assignment 1(Spring 2021)

Student

أحمد عوض عطية

اسم الطالب

Name

Students I.D

2021203265

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 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 يسمعه 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؟

في موقف مارك لن أنصت إلى زملائي واحكم على السيدة ميلز قبل أن أرها لن أشتت تفكري وأتوتر ولن أغير اتصالي غير اللفظي (nonverbal communication) ولغة الجسد (body language) اقصد أنني لن أفك ربطة العنق الخاصة بي ولن أجلس وأضع ساق على ساق ولن اخذ الموضوع بكل أريحية ويجب علي أن اعلم ما هو تقييم المساق المهني (Evaluate the professional context) والتحضير المسبق لمقابلة الرئيس التنفيذي السيدة ميلز ما هي احتياجاتها وما هي الأشياء التي تود انو تسمعها مني لتوصيل فكرتي من غير ما تتفهم بشكل خاطئ. سأعامل معها حسب منصبها وسلطانها وطبيعة العلاقة كوني موظف و كونها الرئيس التنفيذي سأحدث معها بكل ايجابية عن تحسين الإنتاجية والروح المعنوية للفريق العمل للوصول لأهداف الشركة ولكن دون أي مساعدة من المساهمات المالية للاستفادة من المورد بصورة فعالة وكفاءة عالية للوصول لأهداف الشركة. هذه سيجعل السيدة ميلز الرئيس التنفيذي تفكر بشكل إيجابي وتخرج باستجابة وصورة أفضل.

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

لا في البداية قرأ مارك السياق وكان هناك نوع من أنواع الاتصال الغير لفظي (nonverbal communication)

ايمئات الجسد (Body gestures) الذي قامت بيه السيدة ميلز إمالة جسدها للأمام يدل على اهتمامها بما يقول وتجعل عملة التواصل فعالة ولكن فيما بعد أصبح مرتاحاً للغاية ومتأرجحاً مع مشاعره يجب علينا أن نعلم إن التأثير بمشاعرنا مع التواصل مع الناس بنائز على طريقتي في التواصل فكان حاجز نفسي لمارك (Psychological barriers) إلي هو العواطف أو المشاعر (Emotions) تسبب في التعبير عن أفكاره الداخلية فيما يتعلق بمديره المباشر جعلت السيدة ميلز الرئيس التنفيذي تفهم مارك بشكل غير مناسب .

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

التغيير في السلوك الغير لفظي (nonverbal behavior)

من العوامل اتصاله غير اللفظي (nonverbal communication) ولغة الجسد (body language) اقصد انه فك ربطة العنق الخاصة به وجلس مارك واضع ساق على ساق وأخذ الموضوع بكل أريحية سبب نهج غير رسمي ومريح إلى السيدة ميلز فعبرت عن أنزعجها عن طريق نظرتها ووقفها المفاجئ The posture and gestures مع رفع صوتها vocal expression وأنهت معه الحور.

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

K: ستساعد العملية الأساسية مارك لى فهم الرسالة التي يرسلها الاتصال غير اللفظي (nonverbal communication) ولغة الجسد (body language) إلى السيدة ميلز (Receiver جهاز الاستقبال) ولم يتوصل بشكل فعال وكيفية التعامل بنهج رسمي .

E: ستساعد العملية الأساسية مارك فيما يتعلق بما يجب وما لا يجب أثناء الاجتماع مع الأشخاص المتميزين مثل الرئيس التنفيذي السيد ميلز وتحسين مهارته بتوصل .

Y: ستساعد العمليات الأساسية مارك تطبيق ما تعلمه من أساليب ومهارات مع أصدقائه وطلب تقييمهم له .

S: سيصقل مارك مهارات الاتصال الخاصة به ويصبح ناجحًا في المرات القادمة وسف ينال إعجاب الآخرين ومدراء بعمل .