



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **AYMAN F. SAIF** اسم الطالب
Students I.D **2021200546** 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. **Mills** 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 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. **يقترّب 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 ميلز 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؟

طبعاً سأكون **مختلف** و ذلك كما يلي :

- الكلام المنقول من الزملاء لا يعتد به (غالباً غير صحيح) .
التركيز فقط على الهدف من الاجتماع .
- كان من الاجدر عليه التحضير الجيد قبل المقابلة .
توقع الاسئلة و تحضير الاجابات المناسبة .
الايجاز بالحديث مع المسؤولين .
ارتداء الزي المناسب .
تحقيق الهدف من الاجتماع .
- لا يصافحها حتى تبدأ هي بالمصافحة .
يعتبر من الذوق العام عدم البدء بمصافحة النساء .
- لا يقترب منها كثيراً (وضع مسافة للخصوصية) .
يفضل ترك مسافة من 4 الى 12 قدم .
- كان عليه الاجابة على الاسئلة مباشرة دون الخوض عن اي تفاصيل اخرى جانبية .
الخوض في نقاشات جانبية يهدر وقت المقابلة و ييشثت ذهن الحضور .

- يذكر قصة نجاحه و كيف استطاع التغلب على كافة الصعوبات .
يشرح بايجاز عن مسيرته المهنية بالشركة و كيف تدرج لاعلى المراتب .
 - الاقتراح برفع كفاءة الموظفين بتقديم التدريب اللازم .
تحديد احتياجات التدريب لفريق العمل و ترشيحهم لدورات مهنية متخصصة .
 - وضع خطة لقياس اداء العاملين (KPIs) وعلى اثره يتم منح الحوافز والمكافآت .
بالتنسيق مع (ادارة الموارد البشرية) يتم منح الحوافز للعاملين بالقسم حسب تقييم الاداء .
 - يعرض استراتيجيات و تقنيات البيع الجديدة .
بناء متجر للشركة (اون لاين) و رفع خطة تسويق المنتجات عبر السوشيال ميديا .
 - يطلع الرئيس التنفيذي عن خطته لنمو الشركة والانتشار في جميع دول العالم .
استهداف الاسواق الناشئة و البحث عن وكلاء لمنتجات الشركة بالعالم .
2. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟
- اعنقد ان تصرفه لم يكن دقيق و على درجة بعيدة عن الاحتراف المهني .
- لا يحكم عليها بمجرد النظر الى جسدها أو تبسمها او نظراتها فقط (Nonverbal)
لا يتسرع بالحكم دائما ، عليه النظر بعوامل الاتصال اللفظي كذلك (Verbal) .

- فهم خطأ حين اقتربت للأمام لتسمعه بوضوح ، يتطلب بعض (Privacy) للجلوس .
- عليه تعلم اشارات (Nonverbal Communication - Environment) .
- لا يقترب منها خاصة انها ليست مقربة منه ولم يسبق ان قابلها (Warmth) .
- عليه تعلم اشارات (Nonverbal Communication - Environment) .
- عليه ان يترك مسافة مناسبة (Space) بحكم انها ليست مقربة (Closers) .
- عليه تعلم اشارات (Nonverbal Communication - Environment) .
- تصرفه كان (غير احترافي) حينما فك ربطة عنقه (Physical Appearance) .
- عليه تعلم اشارات (Nonverbal Communication - Clothing) .
- وضعه ساق على ساق يدل على راحته وهذا لا يناسب البيئة (Formality) .
- عليه تعلم اشارات (Nonverbal Communication - Environment) .
- عليه التصرف بحذر عندما يلتقي اشخاص جدد (Familiarity) .
- عليه تعلم اشارات (Nonverbal Communication - Environment) .
- لم يجب على اسئلة الرئيس التنفيذي !
- وذلك يعود لفشله في الانصات بسبب تحيزه (Bias) .
- لوحظ اهتمامه بلامح الرئيس التنفيذي بغض النظر عن حديثه .
- هذا اسلوب من اساليب الانصات (People) شائع و بكثرة .

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

- لا يحق له ابدا التحدث بسلبية (Negative) عن مديره المباشر .
عليه التركيز فقط على الهدف من المقابلة و الاجابة على الأسئلة .
- التقليل من شأن الآخرين قد يحط من قدرك .
بالتالي لن تكسب ثقة الطرف المنصت .

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

- K** يدرك الاشارات غير اللفظية التي يمارسها جيدا (التحضير الجيد قبل المقابلات) .
و العمل بنموذج (HURIER) لتحسين مهارة الانصات (Listening) .
و تطبيق مهارات لتكن منصت فعال (An Active Listener) .
و معرفة نقاط القوة والضعف (Strength points and Weaknesses) .
- E** يقيم الاشارات غير اللفظية التي يمارسها مع زملائه (هل تعتبر مقبولة ام لا) .
الانتباه الى المصطلحات المستخدمة في بيئة العمل .
- Y** يتفاعل مع شريكه او مع العملاء او الرؤساء (هل يتفاعلون معه براحة) .
استخلاص النتائج في الخطوتين السابقة قبل التفاعل .
- S** يقف لوهلة ويحلل اتصالاته غير اللفظية هل هي فعالة ام غير فعالة؟
يسأل نفسه وشريكه في الاتصال : هل خرجوا من التفاعل بالتفاهم المتبادل؟