



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name : Fatimah saeed bageri.

اسم الطالب: فاطمة سعيد باجري

Students I.D : 2021203045 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 ٦٠٠ 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 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 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 وفقاً لذلك:

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

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

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

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

جواب السؤال الاول :

اعجبني ملك من انه كان قلق بشأن الرئيس التنفيذي "السيدة ميلز" الا انه ركز واستعد لعرض استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفه حتى ينجح في اجتماعه مع الرئيس التنفيذي "السيدة ميلز" ولكنه كان يجب عليه انا لا يفتح ربطة عنقه اخطئ عندما قام بفتحها وايضا طريقة جلوسه كانت خاطئة جدا جدا عندما جلس ووضع ساق على ساق لان هذا التصرف يدل على التكبر والغرور وعدم احترام الطرف الاخر (الرئيس التنفيذي "السيدة ميلز") وايضا عندما تبهى بشطارته على رئيسه السابق عندما قال انه اسقط الكرة في اكثر من مناسبة فهذه كلها سلوكيات غير اخلاقية في مكان العمل

"Unethical behavior in the workplace "

وانه يجب عليه التميز في الاعمال والمهنية في مكان العمل

"Business and professional excellence in the workplace "

؛ لذلك كان تصرف ورد فعل الرئيس التنفيذي "السيدة ميلز" امر طبيعي جدا وهي الحدة بالتصرف لكي تنهي الحوار والمقابلة مع ملك . فأنا لو اصبحت في مكان ملك لن اقوم بفتح ربطة العنق وايضا طريقة جلوسي لن اضع ساق على ساق لانه يجب علي انا لراقب

لغة جسدي "Body language" ولن اتبهى بشطارتي على رئيسي السابق

ولن اخرج عن سياق سؤال الرئيس التنفيذي "السيدة ميلز" وسوف اتبع اخلاقيات التواصل وانتبه وراقب تواصلني اللفظي وتواصلني الغير لفظي

" Verbal communication and nonverbal communication "

جواب السؤال الثاني :

ملرك لم يتصرف على نحو دقيق ولن يقيم الموقف بدقة ،حيث انه بسرعه كسر القواعد والرسميات التي يجب ان تكون بينه وبين الرئيس التنفيذي " السيدة ميلز "وتعدى المساحه التي يجب ان تكون بينه وبين الرئيس التنفيذي " السيدة ميلز "وتسرع في افعاله واقواله يعني اخطىء و تسرع في التواصل اللفظي والتواصل الغير لفظي

"Verbal communication and nonverbal communication "

جواب السؤال الثالث :

عوامل " Communication factors "

الاتصال

التي ادت الى التغير في تصرف الرئيس التنفيذي "السيدة ميلز " نحو مارك هي الاتصالات اللفظية

" Verbal communication " (عندما تحدث عن مديره السابق وقال انه

اسقط الكرة في اكثر من مناسبة) والاتصالات الغير لفظيه

" Nonverbal communication " (طريقة جلوسه عندما وضع ساق على

ساق وعندما قام بفتح ربطة عنقه) .

جواب السؤال الرابع :

(K) " Know yourself " اعرف نفسك :

يجب على ملرك ان يحدد الاشارات الغير لفظية التي يعرضها للآخرين ويعرف هو وش اكثر شيء يستخدمه . هذا قد انه يكون صعب عليه ولكن يجب انه يحاول ان يكون مدرك

" Nonverbal cues " للاشارات الغير لفظية الصغيرة اللاواعية التي ينشئها وان يطور من

من استراتيجياته كمتواصل عشان يستفيد من نقاط القوه التي يمتلكها ويطور من نقاط الضعف لديه .

"Evaluate the professional context" (E)

تقييم السياق المهني :

يجب على مارك ان يقوم بتقييم اشاراته الغير لفظية

Nonverbal " التي تعتبر مقبولة في مكان العمل وهل هو بيرسل رسائل غير لفظية cues "

مناسبة للواقع الي حوله والا لا ؟ وهل يعرف يوصل مشاعره والا لا ؟ وهل هو في الاجتماع جلس بشكل صحيح ومريح ويبستقبل ردود افعال رئيسه التنفيذي "السيدة ميلز" والا لا ؟
يقيمها كيف كانت .

وايضا حتى اشاراته اللفظية " Verbal cues "

" Your communication interaction " (Y)

تفاعل الاتصال الخاص بك :

يتطلب من مارك مراقبة " Verbal cues and nonverbal cues " اشارته اللفظية

واشارته الغير لفظية الخاصه به يعني هل ردود افعال مارك كانت متوافقه ام غير متوافقه ؟
ويجب انه يكون مركز على الهدف الي يبغى يوصله عشان تكون ردود افعاله صحيحة .

" Step back and reflect " (S)

تراجع وتفكر :

على مارك ان يحلل اتصالاته بعد انتهاء التفاعل هل انتهى وهو يشعر بالرضاء على

" Verbal communication and nonverbal communication "

تواصله اللفظي وتواصله الغير لفظي يعني هل عندما فتح ربطة عنقه كان تصرف صحيح ؟
وهل عندما جلس ووضع ساق على ساق كان تصرف صحيح ؟ وهل عندما تكلم عن رئيسه
السابق كان تصرف صحيح ؟