



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name اسم الطالب ابتهاج علي عمر الدولية
2021203463 الرقم الجامعي

Students I.D

Section

Bachelor

Date

18 / 02 / 2021

Course Code

(CMM201)

COMMUNICATION SKILLS

Instructor's Name: Dr. Merna Emad

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.

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؟

لو كنت انا الموظف مارك لن اتصرف بهذه الطريقة كنت سأصرف بطريقة لبقة أكثر تليق بمقابلة رئيسة الشركة السيدة ميلز في لقاء عمل يخص نجاح وتطوير مستوى الموظفين لدى الشركة ولا بد من ان يتجاهل تماماً أحاديث زملائه الموظفين عن شخصية رئيسة الشركة السيدة ميلز كونها قد تكون مغلوطة وغير صحيحة وهذا يسمى بالحواجز النفسية **Psychological Barriers** وهذا الذي اثر على لقاءه معها مما أدى الى انزعاجها ومن تصرفاته الجسدية **Body Language** وأدى الى انتهاء الاجتماع بطريقة غير مناسبة لموظف ناجح مثله. لأنه كان اللقاء معها مختلف عن الكلام المسموع عنها

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

لم يتصرف مارك تصرفاً صحيحاً ابداً لا بد أثناء المقابلات الرسمية الانتباه للحركات الجسدية واللغوية ومهارات التواصل **Communication Skills** والتواصل الغير لفظي **Non verbal** ولهذا أدى الى فشل مقابلة الاجتماع **Personal Interview** برئيسة الشركة السيدة ميلز وكانت طريقة جلسته جداً خاطئة مع رئيسة شركة افتقر كثير لمهارات التواصل وأساسيات الاخلاق كان لازم يحترم المكان الذي هو فيه **The basics of morals** وكان لا بد منه ان يحاول التركيز أكثر على شرح ما تريد السيدة ميلز الاستفسار عنه وكان طلباً للأموال والحوافز تصرف خاطئ قام به الموظف مارك وافتقر أيضاً الى اخلاقيات الاتصال **Communication Ethics** رغم انه موظف ناجح في أدائه الوظيفي ولم يمتلك المهارات اللازمة لامتلاك العلاقات **Public Relations Skills** في مقر اجتماعه مع رئيسته السيدة ميلز

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

كان يفتقر لعوامل الاتصال اللفظي **Verbal Communication** لطلبة الحوافز والمال وبداه بمشاركة قصص لها مع مديرة والاتصال الغير لفظي **Nonverbal Communication** بسبب حركة جلسته وفكة لربطة عنقه

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

ان عملية مفاتيح التميز في العمل Keys to Work Excellence اذا طبقها الموظف مارك في تحسين وتطوير مهارات تواصله مع الأشخاص Communication Skill وكان لابد منه ان ينتبه من طريقة جلوسه وتصرفاته الجسدية ونبرة صوته وقد افترق للتواصل الغير لفظي Nonverbal Communication وان يطور مهارات التواصل Communication Skill