



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name عمار عبدالصمد ملك اسم الطالب
Students I.D 2021203235 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. 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 رباطة 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؟

ج / لا اتبع أسلوب مارك بأنه استمع للآخرين وهذا أسلوب خاطئ و اتكلم على مديري بالكانت فرصة جداً جميلة له وان كنت مكانه كان علي تحفيز نفسي و اقابلها بأحسن صورة ممكنه واحترم مكانها و اتعلم منها في حياتي المهنية ، و نعم سوف أكون متوتراً لكن بطاقة اجابية وليس بطاقة سلبية مثل ما فعل مارك ولم استمع للآخرين لأن كل شخص توجد لديه إمكانيات خاصة ، مارك شخص مكافح و شخص جيد ، توجد لديه إمكانيات رائعة لكن لم يستغل الفرصة بمقابلة الرئيس التنفيذي بل استهان بالفرصة التي لديه و استمع للآخرين و مارك يعمل مندوب مبيعات وتوجد ليه خبرات كافية بمقابلة الجمهور (العملاء) و عندما اتضح انها ليست مثل ما سمع من اصدقاءه قام بأفعال لا يصح ان يفعلها امام الرئيس التنفيذي ، وان كنت مكانه ، لم استمع للآخرين أحاول بقدر المستطاع ان احفز نفسي بطاقة اجابية وان اسالي مديري كيف أكون باحسن صورة وان اتعلم من مديري كيف تكون اللقاءات مع الرؤساء الإداريين ولم أتكلم فشيء لا يعني لي وان أحاول قدر المستطاع ان أتكلم في مجالي الخاص ولم استهين بالشخص الي يواجهني و أحاول ان أكون حسن الكلام و حسن المظهر لجذب الشخص الذي يواجهني و اتعلم منها مالا اجيده .

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

ج/ مارك لم يتصرف تصرفاً دقيقاً ولم يقيم الموقف بدقة،

كان مارك جداً متوتراً وهذا التوتر خاطئ لانه توتر سلبي ولم يحفز نفسه و قام بالإستماع من الآخرين عن الرئيس التنفيذي بأنها لا تبتسم وانها جداً شديدة ويخبروه بقصص مرعبه عنها و هذا الفعل جداً سلبي كان عليه اتباع الصمت و تحفيز نفسي بطاقة اجابية عند مقابلة الإداريين وكان عليه ان يستمتع بوجود لقاء لديه مع الرئيس التنفيذي و إعطائه بعثه خارجية وهذا الشيء

جداً جميل ولكن لم يستغل الفرصة لتحسين سيرته الذاتية المعنوية لدى الرئيس ولم يحترم الموقع الذي تم اللقاء معه وكان عليه ان لا يفتح ربطة العنق للإحترام الغير وان لا يجلس امامها واقدامه فوق بعضها احترامها و تقديرها ليرا المقابل مع ان الرئيس كان عكس الكلام الذي سمع به ولاكن لم يستغل الفرصة لإتمام المقابلة و ترك صورة حسنة لدى الرئيس وان لا يتدخل في مالايعنيه في الأمور المالية لدى الشركة ان لم ياخذو رأيه .

3. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟
 - 1 - قام مارك فك ربطة العنق وهذا الفعل جعل الرئيس التنفيذي بتغيير رأيه.
 - 2 - وضع رجليه فوق بعضها وهذا الفعل غير صحيح امام الرؤساء الإداريين .
 - 3 - إهانة مدير مارك فالعمل امام الرئيس التنفيذي هذا الفعل خاطأ وليس من حقوقه ان يتكلم عليه وهذا الفعل فعل اصدقائة مثل ما فعلو عندما مارك سالهم عن الرئيس التنفيذي .
 - 4 - تكلم في وضع حوافز مالية وهذا الشي لا يعنيه بما انه مندوب مبيعات كان عليه ان يتبع الصمت ولا يتكلم في الأمور الإدارية المالية .

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

اولاً كان عليه استخدام مفتاح **know yourself** حتى ان كان معرف عند الشركة .

ثانياً كان عليه استخدام مفتاح **your communication interaction** لتحسن الإتصال مع الرئيس ويكون أسلوبه احسن من ذلك.

و يفضل ان كان يمكنه استخدام المهارات لتحسن أدائه مع الرؤساء الاداريين و الرئيس التنفيذي ، عند اتقانه للمهارات يمكنه مواجهة الجميع بدون أي توتر و قلق ، وبعد ذلك يمكنه النجاح في مواقف مشابه لذلك ويمكنه ان يتخطاها و هوا متيقن من نفسه.