



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

اسم الطالب العنود عبدالرزاق السعدون

Students I.D

الرقم الجامعي 2021201126

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 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 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:

بالنظر إلى السياق المهني، ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه و / أو بشكل مختلف إذا كنت مكان مارك؟ سوف افعل بشكل مختلف بالتأكيد لأن مافعله مارك كان خاطئ او غير لائق بسبب تصرفاته

1. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟ لا بسبب التقييم المبكر

لا مارك تصرف بشكل خاطئ وقيم الموقف بشكل مبكر لمجرد انهو رائ السيده ميلز عكس ماكان متصور ولمجرد ابتسامها له فتصرف ب اريحيه غير وتصرف تصرفات غير لائقه وتحدث عن مديره بشكل متكرر وهذا التصرف غير وتحدث عن المحافزات الماديه وفك ربطه عنقه ووضع ساق على ساق تصرف خاطئ 100%

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

اتصال غير لفظي وهو يشار الى لغة الجسد لقيام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة وهو سلوك خاطئ غير مرغوب السلوك الثاني تعبيره عن المواقف الشخصية بما يخص مديره بأن مديره المباشر قد أسقط الكرة في أكثر من مناسبة

السلوك الثالث تعبيره عن مشاعر عن أن الفريق سيكون أفضل إذا تم تخصيص المزيد من الأموال للحوافز والمكافآت

التواصل اللفظي وغير اللفظي له تأثير وانطباع مهني يجب مراعاة كل تصرف واخذه بعين الاعتبار والحيطة والحذر ويجب عدم الارتياح وفعل ما يحلو له لمجرد انه وجد الرئيس التنفيذي عكس ما قيل له لان مارك تصرف ب اريحيه لمجرد رؤيه السيده ميلز عكس ماتصور بانها تتميز بسلوك قاسي وانها ساحره الغرب الشريره .

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

تعرف على نفسك وهذا يعني تقييم مهاراتك بشكل نشط كمتواصل ثم تطوير استراتيجيات للاستفادة من نقاط قوتك وتطوير نقاط ضعفك
تفاعل في الاتصال يتطلب منك مراقبة الإشارات اللفظية وغير اللفظية الخاصة بك ، بالإضافة إلى تعرف على نفسك حدد أنواع الإشارات غير اللفظية التي .الإشارات من الجمهور في كل تفاعل تواصل تعرضها للآخرين. قد يكون هذا صعباً ، لكن حاول أن تكون مدركاً للإشارات غير اللفظية الصغيرة اللاواعية التي تنشئها.

تحديد تفاعل الاتصال الخاص بك كيف تتفاعل مع الإشارات غير اللفظية لشريكك؟ كيف يتفاعل هو أو هي معك؟ فكر في ما يجعلك تشعر بالراحة عند التواصل مع الآخرين ، وحاول تحقيق نفس الهدف عند التحدث مع العملاء أو الموظفين أو الرؤساء. كلما شعر الناس بانفتاح أكبر عند التحدث معك ، زادت احتمالية إفصاحهم عن المعلومات بشكل أكثر صدق وراحة

Know yourself It means actively assessing your skills as a communicator and then developing strategies to utilize your strengths and develop your weaknesses.

Your communication interaction It requires you to monitor your own verbal and nonverbal cues, in addition to the cues from the audience within each communication interaction.

Know yourself Define the types of nonverbal cues you display to others. This can be difficult, but try to be aware even of the small, unconscious nonverbal cues you create.

Your communication interaction Define How do you react to your partner's nonverbal signals? How does he or she react to yours? Think about what sets you at ease when communicating with others, and try to accomplish the same goal when talking with customers, employees, or superiors. The more open people feel when talking with you, the more likely they are to disclose information more honestly and comfortably