

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

بسمه محمد صديق

اسم الطالب

Students I.D

2021203388

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 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؟
 - ارتباط النجاح في الإنتاجية والمبيعات والتوقعات ووضعية **sales representative** وتقنيات المصافحة وتعبيرات الوجه وحركات الذراع وحركات اليد ووضع الساقين والقدمين من ضمن **Verbal communication** و **And non-verbal** وتأثيرهما على المهن بشكل عام
 - كان يتوجب على مارك ان يتصرف بشكل مختلف لأنه ذاهب لـ مقابلة الرئيس التنفيذي ولأنه مبعوث من قبل الشركة كان عليه الاستفسار من إدارة الشركة العليا وليس زملاء العمل وكان المفترض عليه ان لا يبالى او يتأثر بما سمع عن الرئيس التنفيذي من زملائه والتحضير التام لم كان يتوجب عليه الحديث في مجال عمله وعدم اظهار قلقه بشأن مقابلة العمل وتركيزه لعرض الاستراتيجيات كان جيداً ايضاً ولا بد من توفر بعض المهارات ك تنظيم المعلومات تحديد الأسلوب الصحيح اللغة ولغة الجسد انشاء محتوى جيد معرفة كيفية التحضير للمقابلة لان المقابلة الأولى هي من تحدد مسار عملك ويعطي نبذة عن شخصيتك للآخرين ولا بد ان يكون بالوضع الرسمي للمقابلات
 - ومعرفة الاحتياجات المطلوبة منك من الشخص الآخر وربط نفسه بعده حواجز نفسية التقييم المبكر واحتباس ضعيف وعدم الثقة لان المتلقي سيؤدي ذلك الى اتصال لامعنى له والتحكم ب العواطف النفسية لان القلق والارتباك أشياء تسيئ الى المرسل

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

- المنطقة الاجتماعية من 4 الى 12 قدما هي المسافة التي نتحدث فيها عادة مع الغرباء او ندير الاعمال والبيئة المحيطة المشيدة التي تؤثر على قراراتك التواصلية والمظهر الجسدي الطريقة التي تتواصل بها اجسادنا ومظهرنا العام مع الآخرين بطريقة غير لفظية وتؤثر على نظرتنا واقترابها لسماعه ب اهتمام هذا ما جعله يشعر ب الراحة كان عليه ان يعرف اكثر ب التفاصيل عن إدارة الرئيس التنفيذي المهارات المطلوبة في المقابلات للعمل وخاصة انه مندوب

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

التواصل غير اللفظي: And non-verbal

قام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة
التعبير عن المشاعر –
نقل المواقف الشخصية

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 المظهر الجسدي وسلوك الوجه لرئيس التنفيذي: أن عيون السيدة ميلز تبدأ في التحول. ووقفت فجأة وقالت بصوت خشن أن وقتهم قد انتهى الآن.

4. كيف يمكن لعملية KEYS أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
مهارات التواصل أو الـ **Communication Skills** هي القدرات التي تستخدمها عند تقديم أو تلقي مختلف أنواع المعلومات مثل إيصال الأفكار والمشاعر للأطراف الأخرى، أو التعبير عما يحدث من حولك ولتحسين المهارات لابد من فهم لغة الجسد تحدث نسبة كبيرة من عملية التواصل عن طريق لغة الجسد. لذا تعتبر قراءة الإشارات غير اللفظية مهارة أساسية من مهارات التواصل الفعال. وهنا لابد أن تكون قادرًا على فهم ما يقوله الشخص الذي أمامك بكلماته وما تعنيه الإشارات التي يقوم بها بجسده، كما يجب عليك أيضًا أن تعي تمامًا لغة جسدك أنت وتحرص على استخدامها بشكل مناسب متناسق مع ما تقوله

تطوير استراتيجيات للاستفادة من نقاط القوة ونقاط الضعف وتطويرها وتقييم السياق المهني – معالجة بساقية الاحتياجات وفهم مواقف الاتصال ب أنواعها تفاعل الاتصال الخاص القدرة على التكيف والتحسين ب استمرار كن مستمعًا جيدًا حيث يمكنك تطوير هذه المهارة من خلال التركيز على الشخص المتحدث

مفاتيح التميز اعر ف نفسك – تقييم المساق المهني – تفاعل الاتصال الخاص بك – تراجع وتفكر