



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Hussain Alanazi اسم الطالب
Students I.D 2021200393 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؟

على الموظف الذي يود التقدم بشكل مهني محترف خاصة الموظفين الذين يديرون مواقع حساسة في المؤسسات ان يكون يمتلكون آراء خاصة وأفكار تمكنهم من تقييم المواقف والإستماع بشكل حذر لما يقال حولهم خاصة إذا كان الكلام المنقول يدور حول إدارة شخص ذو منصب عالي في المؤسسة. لو كنت مكان مارك لم أكن سأسمح للموظفين بأن يتحدثون بشكل سلبي وينشرون أفكاراً وأراء سلبية عن أي زميل عمل أو قائد في المؤسسة لأن مثل هذه الأحاديث والتي أراها من وجهة نظري الشخصية شائعات لا تسبب سوى القلق والبلبله التي لافائدة منها ولا تخدم مصالح الموظف لا على المستوى الشخصي ولا المهني ولا مصالح المؤسسة كذلك.

بنفس الوقت لم أكن لأقلق من أي شائعات انتشرت في مكان العمل حول أي شخص لم أقابله ولم أعمل معه لفترة تسمح لي أن احكم عليه على المستوى المهني.

الموظف الناجح يأخذ الحيطة والحذر عند إبداء ردود أفعال اتجاه سلوك وأفكار الآخرين من الموظفين مما يسمح له بنفس الوقت أن يأخذ ملاحظات الآخرين بعين الاعتبار وعدم تجاهلها وإستغلالها عن طريق تحويلها لفرص تسمح له بالنجاح.

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

من وجهة نظري الشخصية، مارك لم يتصرف على نحو دقيق ولم يقيم الموقف بدقة كذلك بل أنه سمح لزملاء العمل أن يتجاوزوا حدود اللباقة بنشرهم للقصص التي قد تخلو من الصحة وأن يتناقلوا الأحاديث التي تفتقد الى المهنية مما فتح لهم وقد يكون لغيرهم بالمستقبل المجال للتجاوز في تصرفاتهم ونشر الإشاعات. كان يجب على مارك ان يتصرف بدقة أكبر بمنعهم أولاً من التحدث بهذا الشكل وثانياً أن لايسمح لكلامهم أن يشعره بالقلق مما سيحدث بينه وبين السيدة ميلز.

بنفس الوقت, مارك أخطأ بتقييم الموقف مره أخرى عندما قابل السيدة ميلز وأخذ راحته بالكلام ووضع ساق على ساق واسترسل بالحديث كمن يعمل معها يوميا ويعرفها عن قرب وتحدثه بعدم احترافية وتشكيكه بإدارة مديره المباشر مما قد يكون أشعرها بشيء من انعدام الراحة مما قد يكون السبب في تغيير تصرفاتها معه في نهاية اللقاء.

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

قيام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة، و مشاركة قصص عن شعوره بأن مديره المباشر قد أسقط الكرة في أكثر من مناسبة أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي. مندوب المبيعات الناجح يجب أن يكون لديه القدرة والموهبة على إدارة الحديث من أي شخص والتسويق لأفكاره وأرائه بشكل مهني محترف كالمحافظة على الاتصال المباشر بالعين أثناء إجراء المحادثة مع الزملاء أو عملاء الشركة، الابتعاد عن المواضيع المثيرة للجدل، ومحاولة عدم الخوض في هذا النقاشات وتجنب إبداء الرأي فيها ومراعاة لغة الجسد أثناء الحديث. الثقة والمهنية في التواصل مع الآخرين هي الأساس الذي يبنى عليه التواصل الفعال بين الموظفين بين بعضهم البعض ومع مدراءهم ورؤساء المؤسسة مما يساهم بتكوين علاقات إيجابية بينهم وبالتالي تحفز الموظفين مما يترتب عليه إنجاز العمل بشكل أفضل و أكفاء.

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

مفاتيح التميز في مكان العمل عديدة ولكم من أهمها أن يعرف المتحدث نفسه عن طريق تقييم مهاراته واستخدام نقاط قوته لتحويل نقاط ضعفه الى قوة. وكذلك لابد أن يكون لديه القدرة على ادارة الحديث او الموقف مع مجموعة متنوعة من الموظفين, الرؤساء و العملاء. في ذات الوقت عليه أن يراقب جميع التصرفات والإشارات اللفظية التي تصدر منه تجاه الآخرين على اختلاف مستوياتهم وان يتصرف باحترافية في تقبل جميع التصرفات والأراء التي تصدر من الطرف الآخر ويتكيف مع البيئة التي حوله بما يتناسب مع حاجة المؤسسة وان يحرص على تحسين أدائه باستمرار.