



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name اسم الطالب

Students I.D 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 نادراً ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبداً، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة.

على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضاً 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؟

أو لا كنت سوف اتحدث معها عن طريق التواصل اللفظي **verbal communication** كنت اركز على اسالتها ولا اتجاوز حدودي الكلام خارج العمل وانتبه ان لا اتواصل معها بتواصل اللفظي **Nonverbal communication** لانه هذه التواصل لايجدي نفعا بالعادة فكيف مثل هذه الموقف فيجب علي الحذر من اي شيء صادر مني وكنت سوف اتعامل بشكل حذر جدا لانني سمعت عنها انها غير جيداً بتعامل مع الرفاق مثل ما قالو انها شديدة وحادة التصرفات حتى لو انها تصرفت معي بشكل جيد وكان يجب عليه ان لا يتصرف بتصرفات غير لائقة مثل فك ربطة العنق وتغيير الجلسة ووضع ساق على ساق مثل ما ذكر ويجب علي الانتباه من اي تصرفات اخرى.

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

3.

4. لا، لم يتصرف بشكل سليم، حيث ان زملاء مارك ذكرو المدير التنفيذي السيدة ميلز لايحب التواصل الغير لفظي " **Non-verbal communication** وذكروها بأشياء ليست فيها لسيدة ميلز وحكم على تصرفاتها قبل ان يقابلها، ليس كل مانسمعه صحيح، وعندما دخل إلى المكتب وشاهد ان كلام زملائه مختلف يجب ان يعلم هذه مجرد دخوله ومشاهدة ما حصل والسيدة ميلز مختلفاً تماماً يعني ان هناك يوجد من يريد ان تفشيله في وظيفته جديدة من زملائه او من احد اخر، لأنها تواصلت تواصل الغير لفظي **Non-verbal communication** وزملائه قالو نادراً ما تتواصل بالعين وانها ولا تتبسم ...

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

بطبع التواصل الغير لفظي **Nonverbal communications** غير جيدة من مارك فإنه تعدى حدوده حتى في جلوسه لأنها كانت سوف تأخذ عن شخصيته من أي شيء ومن عوامل الاتصال بذات بما أنها كانت متعصبة بالموقف فكان يجب عليه الحذر بهذه النقطة .
وتحدث عن مديره بشكل غير لائق فهذه كلها اتصالات غير لائقة جداً ونسى موقعه بأنه مندوب مبيعات وكان يجب عليه تحسين هذه العوامل والتركيز عليها بشكل كبير جداً.

6. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
7.

يجب عليه تقييم لغة الجسد والكلام لتتفق مع الآخرين والعبرة من الذي حصل معه في المحيط المهني للوصول إلى انسجام بعد الاشارات التواصلية إلى اللفة والانسجام.
وانصح مارك بأن يتعلم من غلظه وينتبه من اشارات اللفظية والغير لفظية بشكل أكثر من هذه بتحدث مع الآخرين بشكل جيد.

ومن وجهة نظري احلل هذه الموقف بأن الغلط من مارك كبير وهذه يؤدي إلى فقدان وظيفته وعدم معرفة التعامل مع اصحاب الشركات والعمل واطافة إلى ذلك عدم معرفة تعامل مع الزبائن