



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

## Everyone's Smart University

### Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name layla alghadeer

اسم الطالب ليلى زكريا الغدير

Students I.D 2021202200

الرقم الجامعي 2021202200

Section

Date

Course Code

Bachelor

18 / 02 / 2021

(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 مناسبًا 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 للقائهما، صُدم لرؤية امرأة صغيرة الحجم خلف المكتب الكبير تبتسم له بعيون لطيفة. يقترب ويصافحها وينتظر إنهما 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 رابطة 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؟

لا، إن ما قام به مارك بالبداية حينما رشح لمقابلة الرئيس التنفيذي (executive chief) السيدة ميلز رغم السمعة السيئة التي سمعها عنها من زملائه لم يستسلم وأصر على مقابلتها وركز ان يستعد للمقابلة ، فكل شخص تجربته المختلفة عن الآخرين، لو كنت انا مكان مارك لكنت أكثر حذراً معها لان من الممكن أن تتغير شخصيتها في أي لحظة وتكون أكثر حدة معي ولن أتحدث خارج عن المواضيع او الاسئلة التي تطرحها علي السيدة ميلز ليبقى الاجتماع للعمل فقط، و كل شخص يستطيع بأسلوبه وتصرفاته الصحيحة أن يجذب الطرف المقابل بشخصيته وثقته بنفسه (confidence in self-confidence) ويبقى الاحترام بين الطرفين الثقة بالنفس لها دور كبير.

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

بالبداية نعم، لأنه لم يحكم على شخصيتها من كلام زملائه وكان متحمس لمقابلتها وتعرف عليها وكان مستعداً للمقابلة حتى وان كان ماسمعه عنها صحيح ، بداية المقابلة كان يتحدث عندما تسأله السيدة ميليز وكانت اجابته فقط تخص عمله ونجاحاته و لكن عندما قابلها وراى عكس ماسمعه عنها اصبح اكثر اريحية في الحديث معها وتصرف تصرف غير لائق لان لقاءهم كان لقاء عمل رسمي (official meeting) يخص العمل وليس شخصي فمن المفترض أن يكون أكثر رسمية معها و يحترم منصبها وكان عليه أن يكون حذراً أكثر في حديثه معها مما أدى الى تغير نبرة صوت السيد ميلز وإنهاء الاجتماع.

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

عندما غير مارك جلسته وقام بوضع ساق على ساق (لغة الجسد) (body language) أثناء حديثه مع السيدة ميلز وقام بفك ربطة العنق وهذا يعتبر تواصل غير لفظي (the communication of others is verbal) وتحدث بطريقة غير لائقة عن مديرة وعن أسرار الشركة وخرج عن موضوع المقابلة بحديثه عن الآخرين وحديثه عن مشاعره تجاه مديره و عن الأموال وهذا يعتبر تواصل لفظي (the verbal communication) وأصبح اللقاء وكأنه غير رسمي (informal meeting) مما أدى الى تغيير أسلوب السيدة ميلز أثناء اللقاء و انهائه بسرعه .

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

يحتاج أي شخص أثناء المقابلات الى تطوير مهارات التواصل (communication skills) ومهارات التواصل كثيره التي يحتاج إليها فكان على مارك أن يستمع أكثر من ان يتحدث لأن التواصل يبدأ بالاستماع (audio media) و أن لا يخرج عن الموضوع و يتحدث عن عمله ونفسه فقط ونجاحاته التي حققها وخبراته في مجال عمله واختصار الحديث وأن تكون جلسته صحيحة وهذا يعبر عن لغة الجسد (body language) ومنها العيون، الاكتاف ، الأقدام والكثير منها ليبين الاحترام والتقدير للطرف الآخر ولنفسه , ليكون الحديث أكثر فعالية واختيار الوقت المناسب للحديث واحترام الطرف الآخر وعدم المقاطعة وعدم تقديم نقد غير بناء بل تقديم مشكلة وطرح الحلول لها والالتزام باللباس المناسب لأن هذا يعبر عن شخصيته ونظرة الناس له .

