



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Salem Omar Ahmed Ahmed اسم الطالب
Students I.D 2021200031 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 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 إزنها 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؟
 - لا لن أقوم بما فعله مارك. بدايةً هو انني لن اصغي الي ما يقوله الناس عنها وسوف أكون ممتن لهذه الفرصة او المكافأة واستفيد استفادة كاملة من تواجدي بجانب الرئيس التنفيذي بحكم الخبرة وتواجدها في هذا المنصب. الحكم على الاشخاص بدون مقابلتهم وجه لوجه او بدون التعامل معهم مباشرة هو امر خاطئ جداً. انا اعلم تماماً بأنني ذاهب الى هناك كمكافأة نظير نجاحي في العمل الذي أقوم ومن الطبيعي ان يقابل ذلك بالشيء الحسن فلماذا اتوتر يجب ان أكون مرتاحاً اثناء ذلك الوقت.
 - سوف أقوم بتجهيز نفسي نفسياً، شكلياً بكامل اناقتي وبكل طاقتي.
 - اتحدث فقط عن نفسي بدون غرور واذكر الإيجابيات التي وجدتها في مدراءي وزملائي في العمل التي ساعدتني الى تحقيق ما قمت بتحقيقه وانجازه.
 - بدون استنقص لأي شخص وبدون نكر جميل أي شخص يجب ان اتحدث.
 - منصب الرئيس التنفيذي للشركة لم يأتي من فراغ لابد بانه جاء بتعب وجهد ليس فقط في المرحلة العملية ايضاً قبل ذلك المرحلة التعليمية وغير ذلك التنقل في الوظائف والعمل تدريجياً الى ان وصل لهذا المنصب، لذلك يجب احترام هذا كله قبل احترام الشخص نفسه.
 - الرئيس التنفيذي راءت في مارك التوتر بدون معرفة حتى سبب هذا التوتر ولكن حتى يشعر بالارتياح قامت بعمل امر لم تكن ملزمة بعمله لكي يستريح، وفي المقابل قام هو بالرد بطريقة غير مؤدبة وغير محترمة وبحركة تكاد ان لا تذكر وقد لا يلاحظها بعض الناس سوا رفع الرجل او ابعاد ربطة العنق أدى الى اهدار فرصة لن تتكرر كانت سانحة له لكي يثبت نفسه وتزيد من نجاحاته.

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

- لا لم يتصرف على نحو دقيق.
- في بداية الامر كان متوتر بسبب ما قالوه عن الرئيس التنفيذي مع العلم بانه قام بالتحضير لهذا الاجتماع وهو يعلم تمامً بانه فرصة من الممكن بان لا تتكرر. وعند بدء الاجتماع كان متوتر ولكن حينما شعر بالارتياح نسي او تناسى كل ما قام بتحضيره عن استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة وتفرغ للتحدث عن سلبيات مديره المباشر وانه هو الأفضل في هذا المجال اضافةً الى ذلك التصرف الغير سليم الذي قام به من عدم احترام للرئيس التنفيذي.

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

- هناك امر إيجابي قامت به الرئيس التنفيذي في بداية الاجتماع حيث رأت بأن مارك متوتراً وأنها لابد من فعل امر ما لكي يجعله مرتاحاً ويستطيع وقتها الانطلاق والتحدث بكل اريحة وإطلاق العنان والتحدث عن سر هذا النجاح وإخراج جميع الأفكار والاستراتيجيات والتقنيات التي قد تساعد المنشئة بشكل عام وتساعده هو بشكل خاص في مسار عمله وهنا تكمن مهارات الاتصال.
- التغيير الثاني في التصرف قد جاء بعد ان قام مارك بالتقليل من قيمة الرئيس التنفيذي وعدم احترامه عندما قام بفك ربطة عنقه وأيضاً عندما وضع رجل على الأخرى. أيضاً، عندما بدأ في الحديث عن مديره المباشر بمعنى "أن مشرفه غير قادر على إدارة الفريق".

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

- ستساعده في معرفة الإشارات الغير اللفظية اللاواعية التي يفعلها سواء بقصد او بدون قصد وتحديدها ومعرفة إذا كانت مناسبة او لا وان يدرك تماماً معنى كل منها والسيطرة عليها.
- ستساعده في معرفة متى وأين وكيف يتفاعل مع الإشارات غير اللفظية لزملائه في العمل ومعرفة الاختلاف في هذا الامر حينما تتعامل مع زملائه، مدراءه، شركاءه، أصدقائه. كيف يتفاعلون هم معك في المقابل؟
- سوف يعلم تمامً بان الشعور بالراحة + الثقة بالنفس + المعرفة، بالذات اثناء التواصل مع الآخرين، سوف تشعر الناس بانفتاح أكبر عند التحدث معه، وتزيد احتمالية إفصاحهم عن المعلومات بشكل أكثر صدق وراحة .
- في المحصلة بعد أي تفاعل مع الآخرين سوف يقوم بمراجعة ما قام به هل هو راضي عما اقام به او لا مما يعطيه الفرصة للتراجع والتفكر وإصلاح الامر ان وجد الخلل.