



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name هاجر عبدالرب صلاح غالب اسم الطالب
Students I.D 2021202063 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؟

ماسأفعله أولاً هو عدم اصدار الاحكام مسبقا وان لا اسمح لكلام الناس ان يؤثر على حكمي. ثانياً سأحاول الاستعداد في الدراسة ومراجعته طريقة **Verbal and nonverbal communication** ومحاولة اختبارها مسبقاً من خلال الممارسة والتدريب على أسألتني وخطابي الذي سأقدمه. ثالثاً سأراجع الخطاب عدة مرات لاتأكد انه يشمل جميع المعلومات المهمة وانه مختصر وواضح. رابعاً اتأكد من ملائمة شكلي الخارجي لمكان العمل من خلال ارتداء الملابس المناسبة.

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

لا، لا اعتقد ذلك، يجب علينا عدم اصدار الاحكام قبل مقابلة الاشخاص والسماع منهم بشكل كامل وان لا يسمح لكلام الآخرين بتأثير على تواصله ويجب وضع الحدود بين الموظفين والرؤساء العمل ولا يجب ان تهدم هكذا حتى ان كان الرئيس بدا وانه لطيف معه فبيئة العمل يجب ان تكون رسميه عمليه ولبقة وتركز على ما هو مهم وان لا يسمح لمشاعره الغير راضيه ان تؤثر على طريقة تفاعله وتحديثه مع مرؤوسيه

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

اولا تغيير تصرفات مارك حيث غير من الرسميه الى الكاجوال من خلال فك ربطه العنق وتغيير طريقة جلوسه وكأنه يتحدث الى احد رفاقه، وهذه تتدرج تحت **Non-verbal communication**

اما عن **Verbal communication** فقد كان كلامه قاسيا وغير مهذب ويفتقر للانجاز ووضوح الغاية, فلا يستحسن ان ينتقد الرئيس مباشرة وانما عليه ان يضمنه ضمن حديثه ويصف له مايريد بطريقة مهذبة ومراعيه كي يستطيع الطرف الاخر تقبل حديثه

4. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
- K:** اعرّف نفسك وحدد انواع **Verbal and nonverbal communication** التي تعرضها للآخرين ويجب ان تكون مدركا للإشارات الصغيرة اللاواعية التي من الممكن ان تؤثر على التواصل ومحاولة تعديلها قد الامكان وان يكون لديك محصول جيد من المفردات والجمل المناسبة التي قد تنقذك في يوما ما او موقف ما
- E:** يجب ان يقيم **Non-verbal communication** ويعرف ايها مقبولة في بيئة العمل وايهم غير مقبول من خلال ملاحظة الزملاء في العمل وكيف يتحدثون وطريقة ايمائاتهم اثناء الحديث مع بعضهم البعض ومع رؤسائهم في الاجتماعات واثناء العمل وايضا ماهو اسلوب حديثهم الرسمي وغير الرسمي وكيف يطرح افكاره بطريقة مهذبة ومراعيه توصله الى مراده.
- Y:** عليه ان يلاحظ الشخص الذي امامه كيف يتفاعل معه اثناء الحديث وكيف هي **Non-verbal communication** فمثلا عندما مالت اليه الى الامام هناك كان حديثه مقبولا ومناسبا لكن متى ما هي تغيرت نظراتها اليه كان عليه ان يدرك ان هناك شيء ما خاطئ وي طرح على نفسه عدة تساؤلات وان استدعى الامر ان يعتذر عن المقابلة ويحاول تأجيلها ان امكن حتى يستطيع تدارك الخطأ.
- S:** في النهاية عليه ان يتراجع للخلف ويفكر فيما فعله وما قد قاله وماهو الخطأ وكيف يجب تصحيحه وقيم ماحدث معه.

هل كان **Verbal communication** جيد؟

هل عبارات واضحة ومهذبة ؟

هل الاشارات الغير لفظية جيدة؟

هل هي بمكانها ووقتها الصحيح؟

هل هناك شيء يحتاج الى تعديل في طريقة تواصلتي؟