



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

اسم الطالب نهاد عثمان محمد عباس . Student Name
الرقم الجامعي 2021203800.. Students I.D

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 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 تبسم 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 تبسم له بعيون لطيفة. يقترب ويصافحها وينتظر إنزها 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؟

كنت سأفعل كما فعل مارك عندما قابل الأنسة ميلز رغم تخوفه بعد ما سمعه عن صعوبة التعامل معها كان مقدام في المواجهة معها وتقديمه لنفسه وشرحه إستراتيجياته للبيع المختلفة من وجهة نظره ومن جهة أخرى لن أكون مثله في تصرفه لتواصل مع الأنسة ميلز .

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

نعم تصرفه جداً دقيق من شخص عنده قدرة عالية في تحمل المسؤولية و بخبرته بتعامله مع الشخصيات المختلفة بذكاء مهني غير أبه لتخوفه مما ممكن يكون من أسلوب الأنسة ميلز وسخر كل تركيزه على إستراتيجيات و تقنيات البيع المختلفة في إجتماعه مع الأنسة ميلز و رغم كل ما قيل له عن الأنسة ميلز و إنطباعه عنها و تنبيه زملائه له من ناحية تعاملها الجاف و إعتماها على الإسلوب الجدي و الصارم في سلوكها بالتواصل كان مارك قوة العزيمة على مقابلة الأنسة ميلز

بكل شجاعة وذكاء مثبتاً بذلك مهارته وتحمل المسؤولية وضغط العمل و السعي في نجاحه وإثبات تفوقه و التميز الذي يطمح له وهي من صفات كل طموح.

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

عوامل الإتصال التي أدت إلى تغيير في تصرف الأنسة ميلز و إستفزازها هو تصرف مارك في إجتماعه معها عمداً إلى فك ربطة عنقه والجلوس بتباهي ووضع ساق على ساق موحى بوضعه هذا إلى المبالغة في ثقته بنفسه دون مراعات لأداب الجلوس أمام مدير أعلى منه منصب في العمل مما حفز لذا الأنسة ميلز تحفض على سلوكه الذي هو أساس توظيف أغلب الشركات المعتمد من ناحية مهارات التواصل ما يتناسب مع شركه ونظامها ثقته بنفسه و حماسه الزائد أدى إلى وقوعه في خطأ عندما أعطى الحق لنفسه في أن ينتقد مديره في حين أنه في حاجه إلى إعتماد فن المسايسه والترغيب لا التنفير خصوصاً وأنه ما زال في بداية مسيرته المهنية وترسيخ مكانته و إثبات جدارته في التواصل الإيجابي مع مديره و كسبه إلى جانبه ناهيك أنه أبدى رأيه في الوقت الغير مناسب من ناحية إقتراحه تخصيص المزيد من الأموال للحوافز و المكافآت للموظفين وهو لم يثبت جدارته بعد وهذا التصرف يعطي إنطباع لذي الأنسة ميلز أن كل ما يهم مارك و يحرص عليه بالدرجة الأولى هو المال و لا يبالي بمصلحة الشركة.

4. كيف يمكن لعملية KEYS أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟ يمكن لعملية (KEYS) أن تساعد مارك في تحسين مهارات الإتصال لديه كان من المهم جداً أن يحرص على سلوك جسده بمهارات الاتصال الغير لفظي لأن الجسد لغة مهمة تنقل للأخر إنطباع ومفاهيم تترجمها قد تكون سبب يعكس سلبي عليه حتى وإن كانت مؤهلاته عالية الدقه كان من المفترض إستغلالها لمصلحته ليعزز كفاءته ومقدراته وأخذه مكانه لدى الأنسة ميلز كأنطباع جيد عنه أن يعي كل النقاط في مهارات

الإتصال ويدرك جيداً أهميتها بداية من تعريفه عن بنفسه بمقدمه واضحه بدون مبالغة ومنها يدخل في سياق خبراته السابقة والأهداف التي يطمح لها ضمن مجاله في هذا العمل ويحرص على أن يأخذ فكرة كافية عن الوظيفة التي تقدم إليها وما يتعلق بالإختصاصات والعبارات والبرامج (SOFTWARES) التي لايعرفها والإلماء بكل المعلومات الأساسية التي تتعلق بالوظيفة بدقة عالية .