



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **Ridwan Abdulhamid** اسم الطالب

Abanur Balfaqih

Students I.D **2021202997** 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' 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' 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?

From my point of view in the field of business, I will not do the same action that he took, when meeting people for the first time, and this character would have high positions, most likely, to adhere to the formal rules of speaking, and within the framework of work and not to go into other topics and to digress and direct accusations the formal, polite manner of sitting and the blunt tone of voice should also be observed.

2. Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?

I think that Mark acted in an impulsive manner and did not evaluate the situation in the right way and inaccurately, the reason is that the CEO continued in positive and motivating factors for the company and the scope and mechanism of development in it, while Mark started by posing problems and needs instead of agreeing on the topic involved, then moving and digging into the other topic, and solving some of the confronting problems.

3. What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?

Sudden change in Mark's behavior, disrespect for job standing, sitting in an inappropriate manner and making accusations and blame about work and surrounding employees.

4. How could the KEYS process help Mark improve his communication skills?

Upon knowing the necessary keys, that will assist him in taking the appropriate action when meeting people at work for the first time and in high positions, by developing the listening skills, communication skills, and etiquette necessary for sitting and speaking, what should be started and what should be presented, control his feelings and respond to the other person And to keep the necessary distance between him and the employer, and to assess the issue at hand and then the context to the appropriate response.

ترجمة السؤال السابق

اقرأ القصة أدناه، وأثناء قيامك بتقييم القصة أدناه، فكر فيما إذا كان السلوك المتبع 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 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 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؟

من وجهة نظري في مجال الاعمال، لن أقدم على نفس الفعل الذي اتخذه، عند مقابلة اشخاص لأول مرة، وتكون هذه الشخصية من ذوي مناصب عالية، من الارجح، الالتزام بالقواعد الاساسية في الحديث، وفي إطار العمل وعدم التوغل في مواضيع اخرى والاستطراد عنها وتوجيه الاتهامات، كما ينبغي مراعاة طريقة الجلوس المهذبة الرسمية ونبرة الصوت الغير حادة.

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

اعتقد ان مارك تصرف بطريقة اندفاعية ولم يقيم الموقف بالطريق الصحيح وبغير دقة، السبب في ان الرئيس التنفيذي استطرد في عوامل إيجابية ومحفة للشركة ونطاق وآلية التطوير فيه، في حين ان مارك ابتدأ بطرح المشكلات والاحتياجات بدلا من الاتفاق على الموضوع المخوض فيه مكن ثم الانتقال والاستطراد الى الموضوع الاخر وحل بعض المشكلات المواجهة.

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

التغير في سلوك مارك المفاجئ، وعدم احترام المكانة الوظيفية، والجلوس بطريقة غير لائقة وتوجيه الاتهامات والملمومة حول العمل والموظفين المحيطين.

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

عند معرفته الى المفاتيح اللازمة، سوف تعينه في اتخاذ الاجراء المناسبة عند مقابلة اشخاص في العمل لأول مره وأصحاب المناصب العالية، من خلال تطوير مهارات الاستماع ومهارات التواصل والآداب اللازمة في الجلوس والتحدث وما يجب بدأ الحديث فيه وما يجب طرحه، وتحكمه بمشاعره والاستجابة الى الشخص الاخر وإبقاء المسافة اللازمة بينه وبين صاحب العمل، وتقييم الموضوع المطروح ومن ثم السياق الى الرد المناسب.