



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name اسم الطالب

منى محمد صالح آل حوكاش

Students I.D 2021202125..... 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 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 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 وفقًا لذلك:

1. بالنظر إلى السياق المهني، ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه و / أو بشكل مختلف إذا كنت مكان مارك؟

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

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

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

لو كنت مكان مارك /

-

Psychological barrier

كان بإمكان مارك ان يتجاهل ببساطة كلام الزملاء في العمل، لأنه قد يكون مبني على معلومات مغلوطة، مما قد يتسبب بوضع حاجز نفسي مبني على التقييم المبكر، وحاجز نفسي اخر مبني على عدم مصداقية المعلومات التي يتم تناقلها بالاتصال الشفهي، مما يخلق نوع من التوتر يؤثر في اللقاء والقدرة على الاحتفاظ به وفق حدود السياق المهني المفترض.

مارك كانت لديه الحماسة العظيمة للقاء مايلز، إلى أنه اندفع خلف التفكير السلبي، وترك الاهتمام بمحتوى وطريقة تقديم نفسه جانبا.

تقييم مارك للموقف/

Space

المقابلة تعد فرصة لإبراز القدرات والمهارات المهنية التي من شأنها توفير استحقاقات وتميز مهني فيما بعد، مما كان يستوجب على مارك الاعداد جيداً للمقابلة، توقع الأسئلة، توفير مصداقية وأجابات فعالة وتشاركه مع الرئيس التنفيذي ومهمه في سياق المهنة وتطوير العمل

والاحتفاظ بفضاء وفق نطاق المنطقة الاجتماعية، كونه يجري لقاء مع رئيسه في العمل، ومحاولة إيجاد ارض مشتركه ينطلق من خلالها، للتعريف بنفسه، أنجازاته، وتشارك الرؤى والتصورات، التي تساهم في تحسين بيئة الشركة، مع منسوبيها، بطريقة لبقة واحترافية،

عبر استعراض السبل التي تجعل ذلك ممكناً، وليس عبر التقليل من مجهودات الشركه،
والتصريح علانية بتقصيرها في الحوافز المادية.

عوامل الاتصال نقطة التحول في اللقاء:

nonverbal_verbal comminaciton

إهمال التواصل غير اللفظي وما قد ينتج عنه من تكوين فكرة عامة عن مارك من قبل مايلز، حيث تجاهل تماماً لغة جسده التي قد تتحدث عنه بشكل كبير، فهو لم يهتم بوضعية جلوسه ولا بطريقة الحديث عن مديره، كما تخلّى عن وضع الاحترام والمسافة بينه وبين مايلز وتصرف في فضاء تواصل شخصي، بطريقة متهورة.

__ مارك ايضاً لم يحسن طريقة التواصل اللفظي مع مايلز، وبدل ان يركز على تقديم نفسه واستعراض اسباب نجاحه وطرق دعم الموظفين وفق رؤية وأهداف الشركة كما سألتها مايلز، اتجه للحديث عن مواقفه الشخصية ورغباته ولم يهتم بقواعد التواصل اللفظي التنظيمية والتأسيسية، كما نقل الحديث مباشرة لطلب الدعم المادي، بدل استعراض آليات تتيح وتساهم في دعم الشركة ونموها، ومن ثم تحسين مستوى موظفيها.

كيف بإمكان مفاتيح التميز مساعدة مارك:

Keys

بإمكان مفاتيح التميز أن تساهم في حل كل مشكلات مارك، فهو يستطيع اولا التعرف على
عبر ذلك ، الأسباب التي دفعت السيدة مايلز لإنهاء المقابلة، ومن ثم يحاول

1/ التعرف على نفسه.

2/مراجعة اخطائه.

3/ اعادة تقييم ادائه.

4/ بإمكانه ايضا ان يتعلم الطرق الصحيحة للتواصل مع رؤوسائه، عبر تحديد فضاء العلاقة بينهما، وما هي الأحاديث المناسبة ولغة جسده وما يرتديه، أثناء مقابلات العمل، وتحسين مهارات وطرق ونماذج الاتصال لديه، والاهتمام بشكل اكبر بالاخلاقيات التي تهم العمل.

__ ايضا التعرف على المؤشرات الجسدية التي قد تدل على تحول في اللقاء، كنبرة الصوت، وضعية الجسد، بعض التصرفات السلوكية، وايضا بعض المفردات اللفظي والدلالات الغير لفظيه، والتي ستزيد من مهارة مارك في التواصل وإدراك ما يحدث في محيط ومكان العمل.