



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name اسم الطالب رغد عبدالله...الشهري.....

Name

Students I.D 2021203628..... 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 ٦٠٠ 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 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 رباطة 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:

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

بالتأكيد لن افعل مثل مارك وسأتصرف بشكل مختلف. اولا سأكون محضره ملف فيه اوراق مكتوب فيها افكاري ومعلوماتي بشكل نقاط متعلقة بخطتي نحو تطوير القسم الذي سأعمل فيه بطريقة مرتبة على شكل نقاط ٣\٢\١ وهكذا وورقة اسجل فيها ملاحظاتي ومدونة بشكل مفصل ودقيق وفيها ادون ملاحظتي على مدار سنين عملي بالشركة ، و عدة اوراق بالمشكلات التي نواجهها ومقترحات لحلها ، وهكذا عندما اعرض افكاري للمناقشة مع الرئيس التنفيذي يكون امامه نسخه مكتوبة بالنقاط المهمة ومقترحاتي لحل المشكلات التي نواجهها فالعمل وكيفية حلها للارتقاء في الشركة لتتقدم وتتوسع وتتطور للأفضل

٢. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟ لا اعتقد ان مارك قيم الموقف والسياق بدقة لأنه انبهر بشكل الرئيسة وحجمها وتناسا وضعه الاجتماعي والوظيفي وفك ربطة العنق وتلكم براحة كأنه يكلم صديقه! اسهب بالكلام وتمادا لدرجه انه طلب علاوات تحفيزيه وكأنه امر او شيء عادي ولم يطلب بأدب كاف او لباقة واتكيت ... بل تناسا موقعه ومكانته ونسا الذوق والرسميات وجلس يضع شروطه على رئيسه بدون ان يقد اثباتات او اوراق او تقارير موثقه وتؤيد كلامه وتدعم موقفه وافكاره

٣. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟
التواصل الجيد مع الموظفين امر اساسي لنجاح الاعمال حيث من المتعارف عليه بأن الموظفين الذين لا يعرفون ما هو متوقع منهم نادرا ما يؤدون ما هو متوقع منهم عند التواصل الجيد مع الموظفين يمكن بناء علاقات جيدة معهم وبالتالي زياده انتاجية الموظفين زيادة ولانهم وجعلهم العلامة التجارية لعملهم وتقليل الاخطاء التي تنبع من ضعف التواصل لديهم فعلى سبيل المثال ، التحيات والابتسامه المتبادلة بين الزملاء وبين المديرين وبين قوة العمل\ يوجد مقابلات عابرة خلال العمل كثيرا ما توصل اكثر بكثير مما قد يتم تصوره \ لتحسين التواصل مع الموظفين هناك اشياء يجب تحقيقها واهمها خلق ثقافة توضح اهمية التواصل مع الموظفين قبل كل شيء من خلال السعي الى توفير شفافية المعلومات الازمة حول البيانات الخاصة بالشركة . للأسف وقتنا الحالي توفر وسائل اتصال مثل البريد والرسائل النصية وتطبيقات الدردشة اثرت على التواصل وجها لوجه في الكثير من اماكن العمل \ الاستماع **listening** ايضا جزء مهم في التواصل مع الموظفين ويجب اعطاء الموظفين الحرية في ابداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم ايضا العمل على تحقيق المقترحات والملاحظات الجيدة الصادرة من الموظفين حيث عدم اتخاذ اجراء تجاه مقترحاتهم سيكون له ردة فعل سلبية تؤثر عليهم مستقبلا \ لذلك من الضروري ننشئ بيئة عمل سليمة صحية سمتها التواصل لفعال مع الموظفين \ بعد ما عرفنا عوامل الاتصال المفروض تواجدها في العمل ففي موقف مارك اتخذت المديره جاهدة العمل بتلك العوامل وتواصلت معه بكل اهتمام واريحيه وابتسامه والتركيز من التواصل البصري والحسي بلقاءة . وهذا يسمى

nonverbal communication

لكن مارك فشل في عملية التواصل تكلم بعشوائية بدون اقتراحات وكان هدفه الحقيقي من وراء الاجتماع المطالبة بالأموال دون ان يأخذ اعتبارا لمصلحة الشركة .

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

لابد لنا من اتقان اساسيات ومهارات الاتصال الفعال حتى نستطيع تحقيق الهدف وتحسين علاقتنا بين محيطنا الاجتماعي واذا انتقلنا لتواصل الاعمال سنجد ان التواصل هو قلب كل منظمة فكل ما يتم انجازه في مكان العمل ينتج عن التواصل فالقراءة الجيدة والكتابة والتحدث ومهارات الاستماع وادارة الوقت والاجتماعات والتفاوض جميعها مهارات ضرورية \ الاتصال مفتاح الارادة الرشيدة الفعالة وسنجد اكثر المنظمات نجاحا في عالم الاعمال اليوم تدرك اهمية الاتصال على جميع المستويات والاتجاهات \ مهارة الاقناع سمات المتحدث الفعال وقدرته الإقناعية لشخص الاخر \ فيجب على مارك كما ذكرت الالتزام بمهارات التواصل والاستماع الجيد والاقناع \ وايضا يستخدم اساليب متنوعة مثل العروض التقديمية \ ليس صعبا تعزيز مهارات الاتصال والقدرة على تواصل الاخرين وخصوصا في مجال العمل من اجل تحقيق التعاون ووضع خطط وتحقيقها بنجاح

يمكن هذه النقاط تساعد مارك ايضا:

Self confidence1

Learn a new language2

Listening to others3

General knowledge4

Accept others point of view 5