



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name جنان حسين علي المحيسن..... اسم الطالب

Students I.D 2021203636..... 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 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:

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؟

السؤال الاول :.

لن افعل مثل مارك و ساتصرف بشكل افضل . ساكون محضره افكاري المتعلقة بخطتي نحو القسم الذي اعمل فيه و اسجل ملاحظاتي على الاشياء التي واجهتني في العمل السابق حتى لا اقع فيها من جديد .

السؤال الثاني :.

لم يتصرف مارك مع الموقف بدقة لانه تفاجئ بشكل الرئيسه و ابتسامتها { غير لفظي (nonverbal behavior) } و نسي انه امام رئيسته التي ارفع منه رتبه وفك ربطة عنقه و وضع ساق على ساق { لغة الجسد (body language) } وتحدث بشكل غير لبق وطلب المزيد من الأموال للمكافآت و الحوافز و كانه يتحدث هو رئيس .

السؤال الثالث :.

يمكن بناء علاقات جيدة مع الموظفين لزيادة انتاجية الشركة و تقليل من الاخطاء التي تنبعث من قلة التواصل . وضع الموظفين في دائرة الاتصال المستمر مع الإدارات .
الاستماع للموظفين لان التواصل الناجح هو طريق النجاح.
اعطاء الموظفين الحرية في ابداء اقتراحاتهم و ملاحظاتهم حول الشركة .
يفضل تواصل مع الموظفين بشكل مباشر وجها لوجه.

السؤال الرابع :.

اقتان أساسيات مهارات التواصل حتى تستطيع تحقيق اهدافك . القراءة و الكتابه و التحدث و الاستماع جميعها مهارات مهمه بحياتنا لتحقيق اهدافنا . مهارات التواصل امر ضروري بحياتنا المهنية.
و تطوير مهارات التواصل مع الاخرين سواء داخل العمل او خارج العمل .
{ من اجل تحقيق التعاون وضع خطه لتحقيقها }
اكتشاف لغات جديدة- لغة الجسد- الثقة- الهدوء- تقبل وجهات النظر .
عملية keys يمكنها ان تساعد مارك في تطوير مهارات التواصل لديه
ايضاً يجب عليه عمل معالجة استباقية لفهم احتياجات وظيفته وفهم قيود موقف الاتصال .

:The first question

I will be the record of my .I will not do like Mark and do better thoughts related to my plan towards the department in which I work and record my notes on the things that I encountered in .previous work so that I do not fall into them again

∴ second question

Mark did not act with the situation accurately because he was nonverbal} surprised by the appearance of the boss and her smile who ,and he forgot that he was in front of his boss ,{behavior body} put a leg on one leg ,untied him ,raised him in rank and spoke impolitely and demanded More money for ,{language .he is the boss ,and as if he is speaking ,bonuses and incentives

∴The third question

Good relationships with employees can be built to increase company productivity and reduce errors that arise from lack of Putting employees in a cycle of constant .communication .communication with departments

Listening to employees because successful communication is the way .to success

Giving employees the freedom to express their suggestions and .comments about the company

It is preferable to communicate with employees directly and face to .face

; the fourth question

Mastering the basics of communication skills so that you can achieve speaking and listening are all ,writing ,Reading .your goals

Communication .important skills in our life to achieve our goals
.skills are essential in our professional life

whether inside ,And developing the skills of communicating with others
.or outside work

{put a plan to achieve it ,In order to achieve cooperation}

- Calmness - Confidence - Body language - Discovering new languages
.Accepting points of view

Keys operation can help Mark develop his communication skills

He must also proactively address the needs of his job and the
.limitations of the communication situation