



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1(Spring 2021)

محمد علي القوزي

2021202996

اسم الطالب

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 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 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 وفقاً لذلك:

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

لا طبعاً . بما ان كان لديه معلومات عن الرئيس التنفيذي السيدة ميلز عن إنها شريرة وصعبت التواصل فكان عليه حين قابلته بوجه حسن وابتسامه وبادرة بالمصافحة وحسن الاستماع له ان يعلم ان السيدة شديدة الحرص على التعامل والتواصل بشكل صحيح واي خطأ منه في التواصل سيفقده فرصة إكمال الحديث معها وايصال جميع المعلومات التي لديه وعدم قبولها الحديث معه تماماً وبذلك يفقد فرصة إتمام المهمة بنجاح فلو كنت مكانه سأستغل الفرصة و اكون مهذباً معها جداً لكي احافظ على هدوء شخصيتها وعدم انفعالها وان تصل للمرحلة التي وصفها له اصدقاء مارك فبذلك استطيع إيصال جميع معلوماتي بشكل ممتاز خاصتا وانها تبدو في البدايه انها مستمع جيد ومنصته بشكل فعال حيث اظهرت ذلك في عدة مواقف مثل الابتسامه والمصافحة والتقدم الى الامام للاستماع إليه وهذا هو ما يحتاج المسوق عادةً لإكمال مهمته بنجاح وعرض السلعه التي بحوزته بشكل ممتاز وجميل .

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

لا لم يقيم الموقف بشكل صحيح بل اخطأ في تقييم الموقف وكانت اخطائه بدائيه جداً لو تدل على انه مسوق ناجح ولديه من الخبرة مايكفي حيث ان التعامل لا بد ان يكون على اكمل وجه وان يكون بصفة رسميه حتى وان كان الكرف الاخر اخذ وضع البساطه فكان عليه ان يأخذ موقف البساطه وعدم تشديد الرسميه في التعامل ولكن دون المبالغه الي افقته كل شئ حيث ان هناك فرق بين التعامل ببساطه وسهوله وبين التعامل بشكل غير رسمي وتقليل وعدم احترام للطرف الاخر فكان مارك حريص على الرسميه والتركيز على عدم الخطأ في التواصل كي لايقع في متاعب مع الرئيس التنفيذي لكن بمجرد ان السيدة سهلت التواصل معه استغل ذلك بالتقليل منها وعدم احترامها او احترام مكانتها واخذ يتصرف بتصرفات كأن اللقاء غير رسمي

وانها مجرد أي شخص عادي ولا لها لي احترام فوضع الرجلين فوق بعضها وفتح ربطة العنق تدل على عدم الرسمية وتقليل من همية الشخص الآخر فيمكن ان خوفه الشديد قبل السفر ومقابل السيدة الشريرة كان له الاثر الكبير حيث بمجرد انه قام بمقابلتها وشاهد تصرفها الذي كان عكس ما هو متوقع جعله يتسهين بالامور بشكل كبير ومبالغ وقيم الموقف بشكل خاطي جداً وفشل في مهمته

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

فك ربطة العنق ووضع الرجلين فوق بعضها البعض والحديث عن رئيسه المباشر بشكل من التقليل وعدم الاحترام وخروجه عن الهدف التي حضر من اجله وإنهاء المهمة حيث ان جميع هذه الامور افقدته اخلاقيات التواصل (**COMMUNICATION ETHICS**) وافقدته المظهر الجسدي الصحيح (**PHYSICAL APPEARANCE**) وعدم تركيزه على لغة الجسد (**BODY LANGUAGE**) وكان له الدور الكبير في تغيير تصرف الرئيس التنفيذي معه .

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

وضح لنا من بداية اللقاء ان الامور كانت تسير بشكل جيد وصحيح ولكن تقييم السياق (context) الخاطئ من مارك واهمال المفاتيح الاساسية للتواصل الممتاز وتصرفه بشكل خاطئ هو ما افقده إكمال التواصل بشكل ممتاز والوصول لهدفه وعدم موافقة الرئيس التنفيذي السيد ميلز بإكمال الحديث معه فكان لابد منه ان يطور نفسه اكثر ويركز على عمليات المفاتيح (KEYS) وبتكون لها بالتأكيد دور كبير وأثر إيجابي في تحسين مهارات التواصل لديه حيث لو عرف مهاراته وعرف نفسه جيداً وعرف قدراته كان ما وقع في اخطائه وايضا نلاحظ ان تقييمه للسياق (context) كان خاطئ وبعد ذلك اكمل دون ان يتراجع او يتحرك للوراء رغم انه وقع في الخطأ واكمل حواراه وتصرفاته بشكل خاطئ وزاد في أخطائه بشكل غير مرضي للطرف الآخر وهي الرئيس التنفيذي فكان لإهماله في المفاتيح الاساسية سبباً لنهاية الحوار من طرف الرئيس التنفيذي وعدم إكمال الحديث معه .