



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name:	MOHAMMED ALAKHWAHER	محمد خالد ال اخواهر	اسم الطالب:
Students I.D :	2021203812	٢٠٢١٢٠٣٨١٢	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 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 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 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:

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

بالطبع سأحضر الاجتماع ولا ادخل اشياء في بالي عن سلوك السيدة ميلز كما حدثوني زملاء العمل بال سوف، اركز على تقديم العرض واستراتيجية وتقنيات البيع المختلفة في اجتماعي مع السيدة ميلز وايضا بتقديم التحية للسيدة عند دخول وحينما تستقباني بابتسامه بعينيها سيزداد عندي الحماس اكثر لتحدث معها ومشاركتها في تقنيات البيع، وعند طرحها اسأله لي بطريقة مدروسة حول ناجحي والطرق التي يمكن بها دعم الموظفين وكيف تتناسب الشركة مع اهدافها المهنية وعندما اشعر براحة انها تستمع لي باهتمام سأكون حريص على انها تستمع لي حتى النهاية بهذا الاهتمام لما سأقوله لها حينها سأحدث معها بطريقة، تواصل اللفظي (verbal communications)، على عكس مارك حينما قام بتصرف والتواصل الغير اللفظي (Nonverbal communications) عند فك الربطة العنق ووضع الساق على الساق اثناء المحادثة وايضا لا اتحدث عن علاقتي بمديري المباشر بانه اسقط الكرة وما الى ذلك بال اركز تركيز تام على كلامها و ما الذي يدور حول ذهنها وتعابير وجهها او (سلوك الوجه) (Facial Behavior) بخصوص دعم الموظفين التي تناسب الشركة والاهداف المهنية وعلى هذا الاساس احدثها عن كيفية دعمهم، عكس مارك الذي حدثها عن زيادة الأموال وشعورة مع مديره. لانه من الواضح بانه يريد من السيدة ميلز بانها تتعامل مع موظفيها بدأت الشكل أو على القالب فهمت السيدة ميلز ان مارك يريد ان تعامله او تعامل الموظفين بدأت التعامل.

ابداء بطرح الافكار التي تتناسب مع السيدة لكيفية دعم الموظفين والسيدة تقوم باختيار الذي يناسبها هي واضرب لها امثله لتثبيت تلك الافكار او حتى اكون محضر بعض المسودات التي يمكنني عرضها للسيدة، وهكذا لا اوقع في الموقف الذي اوقع بداخله مارك. وعندما انتهي مع التقديم وبتحقيق نجاح في المقابلة اشكر السيدة على حسن استماعها.

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

بالطبع لا: عند تحدث بها كذا كلام او تواصل كان عليه ان يتواصل مع السيدة ميلز بتواصل لفظي وخاصة بانها المديرية وهو بداخل اجتماع عمل.

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

✚ عامل الاتصال الغير اللفظي. (Nonverbal communications)
وهو الذي يشار له باللغة الجسد لخلاف التواصل باللغة المكتوبة والمنطوقة التي تخلق معنى لشخص ما.

✚ عامل الاتصال اللفظي. (verbal communications)

الاستخدام الفعال للمهارات اللغوية وتحسين القدرات.

٤. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
✓ **K:** ان تطور استراتيجية للاستفادة من تقوي نقاط الضعف لديه في التواصل اللفظي والغير لفظي.

✓ **E:** ان تعالج استباقية لاحتياجات الجمهور او الذي سيتواصل معهما وفهم قيود مواقف الاتصال لديه والاضافة الى تطوير مهارات التواصل مع مجموعات متنوعة من الجمهور والمواقف.

✓ **Y:** ان تكون لديه قدرة لتحكم بإشارات اللفظية والغير لفظية وايضا الى الاشارات من الجمهور لكل التفاعلات التواصل.

✓ **S:** ان تكون لديه الشجاعة على فعالية الرسائل اللفظية وغير اللفظي التي تنقلها للآخرين والنجاح العام لتفاعلات الاتصال المختلفة و القدرة على التكيف والتحسين و التطوير في عملية الاتصال اللفظي والغير اللفظي.