



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name MahaMuheedin

اسم الطالب مها محي الدين سعيد

Students I.D 2021202482

الرقم الجامعي ٢٠٢١٢٠٢٤٨٢

Section

Date

Course Code

Bachelor

18 / 02 / 2021

(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

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 وفقًا لذلك:

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

بالطبع سأتعامل بشكل مختلف بما اني لدي (Familiarity) من خبرات زملائي فسأتصرف بكل حذر عند مقابلة السيدة ويلمز بما انه يطلق عليها شريرة فهي بالتأكيد سريعة الغضب فسأتصرف بكل حذر لأنها شخص جديد ف مارك تباهى عندما رأى السيدة ويلمز تستمع ومهتمة لحديثه له بعكس ما قال له زملاءه فمارك تعدى (personal zone) فهذه تكون للعلاقات الشخصية والأصدقاء المقربين والمعارف غير الرسمية كان يجب عليه ان يبقى في نطق (social zone) الا وهى المسافة التي يتحدث بها مع الغرباء او مدير. وأيضا لم يكن (courteous) كان يجب عليه ان يكون مجامل محترم ولبق ومهذب ويحترم المستمع السيدة ويلمز.

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

ينقصه بالطبع مارك لم يتصرف بدقة ولم يقيم الموقف او لا تجاوز حدود العمل ونطاقه بالتحدث مع المديرية بصورة غير رسمية تجاوز حدود العمل

ثانيا ينقص مارك فهم nonverbal communications and body language

فعندما رأى عيون السيدة ويلمز وتعبيرها الصوتي (Vocal Expression) فمن نبرت صوتها الخشن كان من المفترض فهم التعبير وأيضا معدل كلامها والصمت فكل هذه الأشياء رموز من التواصل الغير لفظي (code of nonverbal communication) وثالث اكبر خطأ التحدث عن مديره ومساوئه فذلك قلل من ثقة السيدة ويلمز وشعرت ان مساحتها الشخصية يتم غزوها .

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

تواصل غير لفظي (**nonverbal communication**) المشار إليها أيضا (**body language**) هي كل الطرق التي نتواصل بها بدون كلمات او كتابة ,مثل ما فعل مارك مع السيد ويلمز من تواصل غير لفظي (**nonverbal**) من ايماءات وحركة الجسم ومن المواقف أيضا. فمارك حلل ربطة عنقه وعقد بين رجليه وبهذه الرسالة الغير لفظية (**nonverbal communication**) استطاعت السيدة ويلمز ان تتواصل مع مارك وتفاعلت مع سلوك مارك مارك وقيمته بطريقة سلبية وسيئة واثرت في رأي السيدة ويلمز فالإيماءات الجسدية (**body gestures**) تسبب عائق وتجنبه ببساطه فهم من الشخص الذي اتحدث معه ومن هو الشخص الذي اتواصل معه فتواصل مع صديقي سيكون مختلف عن تواصلي مع مديري .

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

K Know yourself: هذه النقطة ستمكن مارك اذا عرف نفسه وقيم مهاراته وطورها .سيتمكن من الاستفادة من نقاط قوته وتطوير نقاط ضعفه.

E Evaluate the professional context: هذه اهم نقطة ستساعد مارك على فهم وتقييم من هم الذين يتحدث معهم ويفهم القيود والحدود لكي لا يقع مره اخرى بنفس الخطأ

Y Your communication interaction:

الخاصة **verbal and nonverbal** هذه النقطة مهمة ايضا حيث ستمكن مارك على مراقبة المظهر **nonverbal** به فسيفهم ان فك ربطة العنق ووضع ساق على ساق هذا يسمى ب **nonverbal** الجسدي وفهم الاشارات التي يفعلها المتلقي فالسيدة ويلمز ايضا وضحت ب ولكن لم ينتبه مارك لذلك

S stop back and reflect: اخر خطوة ستساعد مارك على تجنب الازعاج في العمل ان **verbal and nonverbal message** التي ينقلها للآخرين يطورها بحيث يحسن و يفهم التواصل الغير لفظي لكي يتجنب الوقوع في الازعاج في المستقبل .