



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

عبدالعزیز احمد الزهرانی

اسم الطالب

Students I.D

2021202484

الرقم الجامعي

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 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 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 وفقاً لذلك:

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

لا، لن افعل مافعله مارك ، لأن تواصل مارك كان تواصل غير صحيح وخرج عن سياق الحديث، الخاطئ الاول الذي فعله مارك هوا اخذ الانطباع السيئ عن المديرية ميلز بما سمعه من زملائه انها سيئه وعدوانية وهوا لم يعرفها ولم يقابلها بعد.

ولو كنت مكانه لم اخذ هذه الانطباع السيئ عن الشخص الذي سوف اقبله الا بعد ماتعرف على هذه الشخصية جيداً ولا بد اعرف ان الشخص الذي سوف اقبله وماذا يحتاج مني وماهي مهارات التواصل (communication skills) التي لدي لكي اقدمها له بصورة مهذبة واحترافية، واحاول اوصل له فكرتي بالطريقة المهنية الصحيحة وبقدر المستطاع ان هذه الفكرة لن تفهم بالشكل الخاطئ واحترام التسلسل الاداري بيني وبين هذه المديرية، وفي اشياء لا بد ان اذكرها واشياء اخرى عكس ذلك يفضل عدم ذكرها بطرق تواصل (communication) صحيحة ولا بد احترام المنصب والمكان الذي هوا فيه.

وفي النهاية مهم جداً ان مارك يفهم احتياج الشخص الذي سوف يقبله ولا بد ان يفهم شخصيته بحد ذاته وماهي الاشياء التي يحتاج ان يحسنها او يرتبها في نفسه قبل المقابلة

ومن مواصفات مندوب المبيعات الناجح

- 1- سعة الإطلاع
- 2- الإرادة القوية
- 3- الطموح
- 4- الثقة بالنفس
- 5- القدرة على التنظيم
- 6- القدرة على التكيف مع الطرف الآخر
- 7- اللباقة

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

لا، لم يقم بالسياق المهني، والتحدث بشكل غير لائق عن مديره لهدف الظهور الحسن امام المديرة ميلز وتحدث بأمر غير مهمه.

واستخدم اشارات وايماءات الجسد العفوية التي تظهر عدم الاحترام للشخص الذي امامه وفك ربطة العنق ووضع ساق على الاخرى ولم يظهر بنموذج الموظف المثالي كما ذكرت سابقا من مواصفات الموظف المثالي ومن ضمنها اللباقة والثقة بالنفس

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

عوامل الاتصال التي ادت الى التغيير في تصرف المديرة ميلز هي على النحو التالي:

أ/ طريقة الجلوس وايماءات الجسد (**Body gestures**) والتواصل اللفظي والغير لفظي وفك ربطة العنق ووضع ساق على الأخرى واستخدام الحواجز العاطفية والثقة المفرطة من مارك عندما رأى المديرة ميلز بالصورة التي لم يتوقعها بتاتا كشفت للمديرة ميلز مدى رقي مارك في التعامل من عدمه.

ب/ عدم لباقة في الكلام والحديث عن مديره المباشر بطريقة غير مهذبة كشفت للمديره ان مارك لم يكن بالسياق المهني المطلوب ومن اهم الطرق التي تميز الموظف المثالي هيا عدم التحدث عن مساوئ المدير او المنشأة التي يعمل بها

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

أ/ عرف نفسك (**Know Yourself**) تأكد من انك تتواصل بشكل صحيح:

يجب على مارك أن يعرف ماهي اخطائه التي اخطأها وان يتعلم من هذه الاخطاء من خلال تحليل الرسائل وفك تشفيرها بشكل افضل وتحسين ردة الفعل والسلوك تجاهها.

من أخطاء مارك :

اخذ الانطباع الخاطئ عن المديرية قبل ان يتعامل معها وهنا يجب ان يصحح مارك هذا التصرف بأن لا يحكم ولا يأخذ هذه الصفة في المواقف الأخرى قبل ان يرى الشخص ويتعامل معه بصفة شخصية

استخدام حاجز العاطفة: هنا يجب على مارك ان لا يجعل السيدة ميلز ترى ضعفة ولا ترى منه جانب الاستعطف لان هذا الشي لا ينطبق على الموظف المثالي كما ان السيدة ميلز كانت قبل ان تراه تعرف انه موظف مثالي وهذا التصرف الذي صدر منه اثبت لها العكس .

الثقة المفرطة: بعد ان رأى مارك لطافة السيدة ميلز وتشوقها معه للحديث الذي يخص العمل خرج عن الحوار المهني ودخل في الحوار الشخصي الذي يخص مديره وهنا يجب عليه بعد ذلك ان لا يتصرف بهذا التصرف لكي لا يخسر عمله

على مارك ان يراجع نتيجة افعاله الخاطئة لكي لا يخسر وظيفته ومكانته لان التصرفات التي فعلها لاتنص ابدأ على انه موظف مثالي
كل انسان يخطئ ولكن من الصحيح على الانسان مراجعة اخطائه والعمل على تصحيحها

ب/ تقييم السياق المهني (Evaluate the professional context) تحسين مهارات الاتصال الخاصة بك:

يجب على مارك ان يعمل ويطور من سياقه المهني ويفرق جيداً عندما يتحدث مع احد مديره ومن لهم سلطة او عندما يتحدث مع زملائه من نفس المستوى المهني.

ج/ تفاعلك الاتصالي (Your communication interaction) راقب اشاراتك اللفظية والغير لفظية:

يجب على مارك تحسين وتطوير افعاله والعمل على كيفية طرق الاتصال اللفظي والغير لفظي من الوصول لطريقة التواصل المناسبة.

د/ تراجع للوراء وفكر (step back and reflect)

قنيم ردود افعالك وحسن اسلوب الاتصال اللفظي والغير لفظي للوصول الى التواصل الفعال:

يجب على مارك ان يفكر في افعاله وتصرفاته اللا ارادية وان يركز على الهدف الذي يريده دون تشتت ولا بد ان مارك يفرق بين الأخطاء وبين القرارات ويجب عليه النظر الى الأخطاء على انها فرصة الوقوع في الخطأ قد يساعد الشخص في التركيز على الأمور التي يقوم بها بشكل أفضل