



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name: Hajer Masad Nair ALjouid
اسم الطالب: هاجر مساعد ناير الجعيد
Students I.D: 2021201701
الرقم الجامعي:

Section

Bachelor

Date

23 / 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?

*Take colleagues' warnings seriously, but look at it in my own way, which is to interact with the person on the ground.

I collect my achievements and plans for presentation to the CEO.

At the meeting, he used the method of answering the questions without falsification and embellishment, according to what is known about the director, his rigor is a solid leader who searches for results not tempted by luxuries.

I prepare myself to accept the reaction of the other side, as not everyone is according to our temperament and our methods.

I take a comfortable appropriate dress and dress, hairstyle according to his curly nature, and makeup suitable for daylight hours.

I put my focus on the main topic of a company, its tasks and its work.

2. Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?

*No, Mark did not act accurately and did not evaluate the situation accurately, because Mark is a successful person in his field and going on the mission is a golden opportunity for him but he did not take advantage of it, so it was a stumbling block. For the horse that fell into it.

Because he shifted his focus from his goal of introducing various selling strategies and techniques in his meeting with the CEO.

Contrary to what he heard about the CEO, with the words that he was shocked to see a small-sized lady behind the desk smiling with thin eyes, he had to make sure that the hair said: If you see Niobe Al-Layth protruding * * ** don't think Al-Layth is smiling.

For Mrs. Mills, he was known for her seriousness and severity, and he should have paid attention to the focus of her questions, from the word (thoughtful questions).

Mark's feeling that the fake reality tricked in front of him, Mrs. Mills and her interest in what he says is nothing but a careful study of his words, the way he speaks and the style of his dialogue, she is interested in work matters and what is in the interest of the company, but Mark made the meeting go towards a meeting of friends, a dialogue that took another path.

3. What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?

*Verbal and nonverbal communication factors

Verbal His unreserved talk revolves around his former boss and his failure to manage matters and seize opportunities.

The verbal centered on Mark's movements (loosening the tie and putting the man on the leg).

4. How could the KEYS process help Mark improve his communication skills?

K;

Mark should know his reactions that always stem from him in the situations he is going through and deal with by focusing his attention on what is important and avoiding what causes his anxiety and anxiety.

E:

He is interested in his non-verbal messages and what is appropriate for the situation and trains himself and tries to develop his abilities with courses that help him evaluate things properly.

Y:

His reaction to sudden situations. He must focus all his thinking on the main objective of the meeting.

S:

His analysis of the situation was different from the ground. He did not assess the situation well, so he fell prey to deceiving appearances.

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:

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

خذ تحذيرات زملائك بجدية ، لكن انظر إليها بطريقتي الخاصة ، وهي التفاعل مع الشخص الموجود على الأرض.

أقوم بجمع إنجازاتي وخططي لعرضها على الرئيس التنفيذي. في الاجتماع استخدم طريقة الرد على الأسئلة دون تزوير وتجميل ، بحسب ما هو معروف عن المخرج ، صرامته هي قائد صلب يبحث عن نتائج لا يغيرها الكماليات. أجهز نفسي لقبول رد فعل الطرف الآخر ، حيث لا يتوافق الجميع مع مزاجنا وأساليبنا. أردي لباساً وثوباً مريحاً ومناسباً ، وتصفيقة شعر حسب طبيعته المجعدة ، وماكياج مناسب لساعات النهار. أركز على الموضوع الرئيسي للشركة ومهامها وعملها.

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

لا ، مارك لم يتصرف بدقة ولم يقيم الموقف بدقة ، لأن مارك شخص ناجح في مجاله والذهاب في المهمة فرصة ذهبية له لكنه لم يستغلها ، لذلك كان حجر عثرة . للحصان الذي سقط فيه. لأنه حول تركيزه من هدفه المتمثل في تقديم استراتيجيات وتقنيات بيع متنوعة في اجتماعه مع الرئيس التنفيذي.

على عكس ما سمعه عن الرئيس التنفيذي ، بالكلمات التي صُدمت برؤية سيدة صغيرة الحجم خلف المكتب تبسم بعيون رقيقة ، كان عليه أن يتأكد من أن الشعر قال: إذا رأيت نيوب الليث بارزاً * * *

لا تظن أن الليث يبتسم. بالنسبة للسيدة ميلز ، كان معروفًا بجديتها وخطورتها ، وكان يجب أن ينتبه إلى محور أسئلتها ، من كلمة (أسئلة مدروسة).

شعور مارك أن الواقع المزيف قد خدع أمامه السيدة ميلز واهتمامها بما يقوله ليس سوى دراسة متأنية لكلماته وطريقة حديثه وأسلوب حوار ، فهي مهتمة بأمور العمل و ما هو في مصلحة الشركة ، لكن مارك جعل الاجتماع يتجه نحو لقاء الأصدقاء ، وهو حوار اتخذ مساراً آخر.

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

عوامل الاتصال اللفظي وغير اللفظي
شفهي يدور حديثه الصريح حول رئيسه السابق وفشله في إدارة الأمور واغتنام الفرص.
تمحورت اللفظية على حركات مارك (فك ربطة العنق ووضع الرجل على ساقه).

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

يجب أن يعرف مارك ردود أفعاله التي تتبع منه دائماً في المواقف التي يمر بها ويتعامل معها من خلال تركيز انتباهه على ما هو مهم وتجنب أسباب قلقه وقلقه.
يهتم برسائله غير اللفظية وما يناسب الموقف ويدرب نفسه ويحاول تنمية قدراته بدورات تساعد على تقييم الأمور بشكل صحيح.
رد فعله على المواقف المفاجئة. يجب أن يركز كل تفكيره على الهدف الرئيسي للاجتماع.
كان تحليله للوضع مختلفاً عن الأرض. لم يتم بتقييم الموقف بشكل جيد ، لذلك وقع فريسة المظاهر الخادعة.