



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **abrar jamal**

اسم الطالب **أبرار جمال فاضل كدشة**

Students I.D **2021203337**

الرقم الجامعي **٢٠٢١٢٠٣٣٣٧**

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 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؟

طبعاً بشكل مُختلف، سأحترم المكان والشخص الذي امامي واتحدث عن عرض استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة بشكل يليق بمقام الرئيس التنفيذي السيدة ميلز وأن أكون واضحاً أثناء توصيل رسالتي بشكل يليق بالشركة، وان لا أسهب في الكلام وأن أختصر كلامي مع ميلز حتى لا تتسبب في الشعور بالملل أو الضجر من الحوار معي، وأن أدعم رسائلي بالدلائل والاحصائيات والذي بدوره يثبت صحة كلامي ويبعث ثقة كبيرة في نفس من يتحاور معي واستعراض المواد التسويقية التي استعديت لها مسبقاً للمقابل، وان أركز على استعراض الخدمات المميزة التي بإمكان الشركة التي اعمل بها أن تقدمها بأفضل الطرق والوسائل والمصطلحات التسويقية المناسبة لتمثيل الشركة خير تمثيل، لتحقيق الربحية التي تعود الى الشركة التي اعمل بها.

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

لا، لقد تصرف بشكل خاطئ عندما رآها صغيرة الحجم وتبتسم له بعيون لطيفة، تباهى بنفسه وفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة، وساق ع ساق من (التواصل الغير لفظي) (Non-verbal communication factors) ولا تصلح لمقابلة رئيس أو مقابلة شخصية، ولقد أخطأ بعدم تقديم نفسه بالشكل المهني المطلوب الذي يعكس خبرته وقوة المنظمة الذي يعمل بها، 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 ولم يركز على عرض استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة، في اجتماعه مع ميلز ولم يجيب على اسئلة السيدة ميلز عندما سألتها عدة أسئلة مدروسة حول سبب نجاحه، والطرق التي يمكن بها دعم الموظفين، وكيف تتناسب الشركة مع أهدافه المهنية.

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

من العوامل التي اخطأ بها مارك وأدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي عوامل الاتصال اللفظي: **(Verbal communication factors)**

حيث انه بدأ 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.

وايضاً من العوامل اخطأ بها مارك ايضاً وادت الى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي عوامل الاتصال الغير لفظي **(Non-verbal communication factors)**

مثل فك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة، والخروج عن سياق سؤال مايلز حيث انه بدأ 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، ولم يتحدث عن عرض استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة.

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

اعرف نفسك : (K) (Know yourself)

يعني ذلك تقييم مهاراتك بشكل نشط كمتواصل ثم تطوير استراتيجيات للاستفادة من نقاط قوتك وتطوير نقاط ضعفك.

تقييم السياق المهني : (E) (Evaluate the professional context)

إنه يستلزم معالجة استباقية لاحتياجات جمهورك وفهم قيود موقف الاتصال ، بالإضافة إلى تطوير مهاراتك للتواصل مع مجموعة متنوعة من الجماهير والمواقف.

تفاعل الاتصال الخاص بك : (Y) (Your communication interaction)

يتطلب منك مراقبة الإشارات اللفظية وغير اللفظية الخاصة بك ، بالإضافة إلى الإشارات من الجمهور في كل تفاعل تواصل.

تراجع وتفكر : (S) (Step back and reflect)

يشجعك على فحص فعالية الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي تنقلها للآخرين والنجاح العام لتفاعلات الاتصال المختلفة ثم أخذ ما تعلمته وبدء العملية مرة أخرى ، وتطوير القدرة على التكيف والتحسين باستمرار.