



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Student Name	ahmed ali qaysi	احمد علي قيسي	اسم الطالب
Students I.D	2021203579	2021203579	الرقم الجامعي

Section

Date 1/3/2021

Course Code

Bachelor

18 / 02 / 2021

(CMM201)

Instructions:

- عاسم ٩ عاسلا مامت في فسرام ١ نينثلا موي بجاولا قلغي.
- تاجرد ٤ ن م يلقم دحاولا اوس بجاولا.
- تملك 600 ن ديزت لاو تملك 400 ن ع تامل كلا ددع لق ت لا.
- تيزيلجنلا تملعلا تاحلطصلا نوكت ن اعارم عم تيرعلا تملعلا و ا تيزيلجنلا تملعلا تاحاتم تباجل.
- امامت بجاولا تاجرد امل م تيس، لكذ س كع. رخا ردصم ي ا ن م تباجل خ س ن ا ت ا ب ا ن م ع ن م ي.
- لدوملا ي ل ع ت ع ف ر و بجاولا ن م ا ه ن ت لا د ع ب pdf ت غ ي ص ي ل ا تباجل د ع ب ف ل م لا ا ذ ه ل ي و ح ت ت ر و ر ض ي ج ر ي.

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:

- Given the professional context, what would you have done the same and/or differently if you were in Mark's position?
- Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?
- What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?

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

قبا سلا ل اؤسلا ةمجر ت

أبسانم مائداً عبتملا لكولسلا ناك اذا اميف ركف ، مائداً ةصقلا مبيقتب لكمايق ءانثاؤ ، مائداً ةصقلا أرقا
ي نهملأ قبا سلا

في هلاسرا مت ، هئادا ي لء ةأفاكم . ةيودلا ديروت ةكرش في حجان تايعيم بونمك كرام ل معي
زليم ةديسلا ، يذيفنتلا سينرلا ءاقلل اينروفيلاك في ةكرشلا بتكم ي ل ل مع ةثعب

ضعب في في ساقلا اهكولس ببسب " ةريرشلا برغلا ةرحاس " مساب بتكملا في زليم فرعت
اهنا نيلناق ، اهعم مهتاءاقل ن ع " بعرلا ص صة " لمعا في كرام ءلامز كراشي . ن ايدلا
ةثداحملا أدبت م ام اهنم بارتقلاا بحت لاو ، أدبا مستبت لاو ، ن يعلاب لصاوتت ام ارداد

ثدحي دق ام ن أشب أضيا قلق ناك هنا لا ، رفسلا س امحلاب رعشي ناك كرام ن ا ن م غرلا ي لء
ةفلتخملا عيبلا تاينقتو تايجيتارتسا ضرع دعتسي ن ا زكر ، هنكلو . زليم ةديسلا نيبو هنيب
زليم عم ءعامتجا في

لخد ام دنع . اهبتكم في في لاصتلا زليم ةديسلا دعاسم ربصب رظتنا ، عامتجلاا موي في
ةقبطل ن ويعب هلا مستبت ريبكلا بتكملا فالخ مجحلا ةريغص ةأرما ةيؤرل مدص ، اهناقلل بتكملا
ي ذللا بعمرلا صخشلا اذه ودبت لا زليم ةديسلا . س ولجلا اهنذا رظتيو اهحفاصيو برتقي
قرطلاو ، هحاجن ببسب لود ةسوردم ةلئسا ةدع كرام زليم ةديسلا ل أست . هنع ع مسي ناك
ةينهملا هفادها عم ةكرشلا بساننت فيكو ، ن يفظوملا م عد اهبن كم ي تلا

ةطبر كغب كرام ماق . هلقيد ام مامتها ب عمتست ماملا ي ل ل ليما اهنلا ريكأ ةحارب كرام رعشت
ن ا ب هروعث ن ع ص صة ةكراشم في أدبو ، ةثداحملا ءانثا قاس ي لء قاس عضوو ، هقنع

صيصخت مت اذا لضافاً نو كيس قيرفلا ن او تيسانم ن م رثكأ ي ف قركلا طقساً دق رشابملا هريدم
ي ف أدبت زليم قديسلا نويع ن أ روفلا ي لء كرام ي ري . تآفاكملاو زفاوحلا ل او ملا ن م ديزملا
ن لا ي هتنا دق مهتقو ن أ نشذ توصب تلاقو ةأجف تفقوو . لوحتلا

كلاذ أقفو قيلاتلا ةلئسلأا ن ع بجا

. اذا فلتخم لكشب وأ / و هسفن عي شلا لعفتس تنك اذام ، ي نهملأ قاييسلا ي لا رظنلاب
؟ كرام ناكم تنك

ريدملا ن ع علامزلا اهولاق ي ذلا بعرا ص صق لاو علامزلا ملاك ع مسا لا كرام ناكم انا و
ريغو ي سفن م قثاوو رطاش ي نو ك ق ل ن وكا لاو ي ساقلأ اهكولسو بصعتم هئاب ي ذيفنتلا
رارقلاو ماظنلاب ي شماو تمصلا مزلتم نو كا فوس كرام ن ع مامت فلتخم نو كا اس كاذ
فلاوسلاب موقاو قاس ي لء قاس ع صوب موقا لاو تاهيجوت ن م ي ذيفنتلا سيئرلا هلوقي ي لا
انه رطاش ي نو كو هبيطلا ي تعمسو ي لمع ماهمب زاتم ي ننا امب مارتحلا ي لء ل ديلا انه
كرام هلمع ي لارظنملا انه هلباقب ي لا مرتحا كاذل ح جات تا عيبم بونمك ثعبنا ببسلا
هلباقم وا عامتجا ي ف تنك اوس هريغو وا سيئرلا ةلباقمب لا ق لا ريغو

. ؟ لا املو اما ؟ ةقدي فقوملا مي قو قيقد وحن ي لء فرصت كرام ن أ دقتعت له

انهف ةكرشلا رارساو هيصوصخ ي لء ظفاحيد م هئاب قيقد فرصتب كرام فرصتي م
كرام اريثك اطخا دقو هلباقي ن م ماما اهيلء ظفاحيو اهفشكي لا ضر فملا قيدل نو كترارسلا
متخف كرام ي دل رظنلاو ملاكلا ريغب و ثيدحلا ق لا غاب ي ذيفنتلا ريدملا ماق ببسلا انه
ريغلا تا فرصتلاب وا ملاكلاب اوس تا فرصتلاب ريثك اطخا كرام كاذل ي هتنا ن لا ي تقو عامتجلا
هلوبقم

. ؟يذيفنتلا سيئرلا فرصت ي في رييغتلا ي لا تدأ ي تلا لاصتلا ل ماوع ي ه ام
كرام ن م هلباقملا ي في ل صد ام بع قوتي ملو هلباقملا ي تا جاتلا بونملا قد هاش ن اب

. ؟يديل لاصتلا ت اراهم ن يسحت ي في كرام دعاست ن أ KEYS ةيلمع ن كم ي فيك
ريثكب كلذ ن م ل ضفا عاا ي ل ع ن وكيو ل صاوتلا قراهملا ي ل ع ل ضفا ن وكي ن ا كرام ي ل ع
ي ظفلا ل صاوتلاب قردق ي ل ع ن وكيو