



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Mohsenah mohmad

اسم الطالب محسنة محمد مصباح

Students I.D 2021203598

الرقم الجامعي ٢٠٢١٢٠٣٥٩٨

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 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:

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

ان مقابلات المهنية يتطلب أشياء عديدة مثل توفر المصداقية و توقع الأسئلة و إجابة مختصرة ومفيدة ، مارك تصرف بشكل خاطئ مع السيدة ميلز و اتخذ موقفاً من زملائه بأنها ساحرة شريرة في العمل وعاملها بحذر واحاول عدم اثارة غضبها و اختيار اجوبتي بعناية ولا اخرج عن صيغ الحديث ، لدينا بعض من النقاط يجب ان نتبعها لتعامل مع مديرة عند لقاءها :

١- قول صباح الخير او التحية

٢- تجنب الحديث و اتخاذ موقف على زملاء العمل بشكل سيئ

٣- استخدام الايماءات لغة الجسد العفوية (Spontaneous body Language gestures) التي تؤدي الى المحبة و الاهتمام و التواصل (Communicate) عن طريق العين و الابتسامة لطيفة .

٤- تقديم المجاملات اللطيفة و الغير مبالغ فيها

٥- وحفظ اسرار العمل و الحفاظ على خصوصية في العمل

٦- و إعطاء إجابة مختصرة و مفيدة

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

لا لم يقيم مارك الموقف بدقة ، تصرف مارك بعرض استراتيجيات وتقنيات البيع و لم يفكر في تطوير الشركة ولم يحقق الهدف المطلوب من الاجتماع وخرج عن سياق الاجتماع ولم يعامل السيدة ميلز باحترام وتهاون بتعاملها و مع ان زملائه في العمل وصفوها بالساحرة الشريرة وتوقعات السيدة ميلز انه يتصرف بشكل اخر عن الذي رثته ولم يتمكن مارك في اثبات نفسه عند السيدة ميلز ولم يدون الملاحظات الذي يجب مناقشتها ولم يهتم مارك بالاجتماع وشعر براحة اكبر ولم يلاحظ طريقة الجلوس امام المديرة و الحفاظ على المظهر اللبق (Preserving the tactful appearance) تصرف مارك بإهمال و لم يصيغ الحديث ولم يحترم المديرة و الاجتماع ولم يكن بارع في التواصل .

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

هنا قيمت المديرية مارك في تصرفاته اللفظية و الغير لفظية (**His verbal and nonverbal behavior**) و تعامله مع العملاء من جميع النواحي ويجب على مارك الجواب على اسأله المديرية و النظر على عينها لتصل المعلومة بشكل اسرع و بنبرة صوت معينة و واضحة هذا تعبير غير لفظي (**Non-verbal**) و ان يكون صادق و محترم في التعامل و واثق في نفسه ولكن مارك تصرف بشكل خاطئ مثل فك ربطه العنق و وضع ساق على ساق اثناء المحادثة و بدا في مشاركة قصص عن شعوره و هنا خرج عن سيق الحديث و تكلم على المديرية ولم يحترمها و بدء معاملتها بشكل غير لائق و بالأخذ كلام الموظفين وقصصهم وعلى كلامهم.

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

1- Know yourself: يجب على مارك ان يطور من نفسه و يقيم نفسه على التواصل ويطور نقاط ضعفه و يعزز نقاط قوته في التعامل مع المجتمع.

2- Evaluate the professional context : ان يطور من مهارات التواصل مع قروب الشركة و مع مجموعة من الأشخاص و فهم قيود موقف الاتصال مع المديرية.

3- Your communication interaction: يجب على مارك ان يختار النظرة المناسبة للموضوع و الإشارات للتعبير عنها و الصوت المناسب و الابتسامة و لا بد منه ان ينتبه و يراقب شكل و حركات المديرية التنفيذي و اشاراتها الغير اللفظية.

4- Step back and reflect: لا بد من مارك مراجعة و التفكير في قراراته و في الاتصال بطريقة مختلفة و حفظ الرسائل اللفظية و الغير لفظية و احترام الأشخاص في التعامل معهم.

هكذا يستفيد مارك ليتواصل مرة اخرة مع المديرية التنفيذية و مع الناس بكل الطرق من ناحية المهارات الاتصال اللفظية و الغير لفظية و معرفة السلوكيات الإيجابية و السلبية مع هذا الموقف .