



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

w

## Everyone's Smart University

### Assignment 1 (Spring 2021)

اسم الطالب ..... هبة ماجد العوضي.....  
Student Name .heba.majed.....  
الرقم الجامعي .....2021202369.....  
Students I.D .....2021202369.....

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 مناسبًا 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؟

عن رأيي الشخصي لن افعل ذالد اذا كنت مكان مارك لان ساكون سمعت عن السيده ميليز من بعض زملائي العمل فاني لان اخالف الرسم الذي تصويره للسيدة ميليز ولكن اسئله ميليز كانت بدقه دليل انه قائده مهتمه بادق التفاصيل وبالنظر الى السياق المهني ل مارك كان رده فعله للسيدة ميليز مبالغ فيها كان يجي عليه الا يخدع بالمظاهر ويشعر انها مستمتعه ومهتمهوانه نال اعجابها وطريقته بالارتياح فك ربطه العنق وساق ع ساق وهذه يتنافى مع سياسه المقابله الشخصيه وتباهي بشطارته ع المدير او رئيس الشركه فان رده فعل السيده ميليز طبييع جدا وهي الحده بالتصرف لانهاء الحوار والمقابله .

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

لا اعتقد ان تصرف مارك صحيح كان يجب عليه عدم الارتياح وشعور بالامان وسبب الذي يقنع ان السيده ميليز شخصيه مهتمه بتفاصيل فكان يجب عليه عدم اتباهي بنفسه وبشطارته والالتزام باختصار في الكلام حتى لا تسبب في الشعور بالملل او الضجر منالحوار وكان يجب عليه الا يخرج اسرار شركه اخرى واتباهي ع رئيسه السابق واذا كان تصرفه ملئ بالحوارات فلم يلتزم بموضوع واحد بلتكلم عن مواضيع كثيره وكان يجب عليه ان يكون دقيق اكثر في طرح المواضيع وملتز بالشئ الذي سيقوله والذي لن يقوله حتى لا يسبب مشاكل له ومتاعب لنفسه .

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

من العوامل التي ادت الى تغيرتصرف السيده ميليز على مارك هو انه يتباهى بنفسه وتكبر بشطارته ومن ضمنهم ايضا طريقه جلوس لائقه للعمل وليس ساق ع ساق وفك ربطه العنق

فهذه يتنافى فى مقابله عمل لديك هكذا تبين شخصيه مارك عن السيده ميليز انه متكبر ويرى نفسه وانه لايهمه راىي الاخرين عنه ولكن كان يجب عليه الا يثق بمظاهر الاخرين وايضا من العوامل التي ادت الي تغير تصرف المدير انه اخرج اسرار شركه ومديره السابق وغير ذلك ان شخصيه سيده ميليز شخصيه قياديه جدا وواقعيه كان يجب عليه اخذ الحيطه والحذر في هذه المقابله لانه سمع عن السيده ميليز كثيرا وعن طبعها كثيرا .

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

من العمليات التى يمكن ان تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه يتطلب منه مراقبه لغته اللفظيه وغير اللفظيه الاشارات ويقيم نفسه هل متوافقه مع مشاعره وجلوسه بشكل مريح وهدوءه فحوار والانصات بتركيز ويجب عليه ايضا ان يكون واقعيًا حاول ان يدعم حواراته بالدلائل والاحصائيات والذي بدوره بدوره يثبت صحه كلامه وبيعت ثقه كبيره في نفس من يستمع اليه ليكمل الحديث وعليه ان يكون واضحا عند توصيل حوارهِ ويختصر في حديثه حتى لا تسهب فى الكلام والاختصار حتى لا تسبب فى الشعور الشخص بالملل و الضجر من الحوار معك واخر شي تحليل الاحداث التي سيمر فيها هل تناسب مع الموقف ولا مبالغ فيه .