



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

اسم الطالب فاطمة حمد ال عتيق

Students I.D

الرقم الجامعي 2021202238

(CMM201)

Date

18 / 02 / 2021

Section

Course Code

Bachelor

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 600 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:

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

بشكل مختلف لأنه خالف أمور كثيرة من مهارات الاتصال **Communicaton skills**

لأنه عند الدخول استعجب من شكل من السيده ميلز و اقترب منها قبل ان تاذن له وجلسه في نهاية الاجتماع وخروجه من منحنى الاسئلة وبداء بقول القصص خرجه عن الاجتماع وامور العمل

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

لا لم يتصرف في جميع المواقف بشكل دقيق لأنه خالف أمور كثيرة من مهارات التواصل **communication skills** سواء التواصل اللفظي **Verbal communication**

او التواصل الغير اللفظي **Non-verbal communication**

لأنه عند سؤاله عن سبب نجاحه والطرق التي يمكن بها دعم الموظفين ، بدا برواية القصص وخرج عن نطاق الاسئلة وهذا من مختلفات التواصل اللفظي **Verbal communication**

Non-verbal communication والتواصل الغير لفظي

ميلز جعلت مارك يشعر بالارتياح بسبب انها تميل الى الامام وتسمعه باهتمام مما جعله يشعر بالارتياح واخذ راحته و خالف كثير من امور مهارات الاتصال اللفظي والغير لفظي من فك ربطة العنق وساق ع ساق وهذا يتنافى مع سياسة المقابلة الشخصية والتواصل بين المدير و الموظفين

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

الاتصال الغير اللفظي **Non-verbal communication**. حيث قام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة، وبدأ في مشاركة قصص عن شعوره وهذا تصرف يكون مع الاشخاص اقربين وليس لرئيسة تنفيذه

التواصل اللفظي **Verbal communication** وغير اللفظي **Non-verbal communication**. وتأثيره على المهن في خدمة العملاء والمبيعات :

تم ربط النجاح في الانتاجية والمبيعات بالمسافه والتوقعات ووضعية المندوب والحركات ووضع الساقين والقدمين وهو خالف هذي الامور

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

تساعده مارك في تحسين امور كثيره من التواصل اللفظي والغير اللفظي اوله

اعرف نفسك **Know yourself**

تحدد أنواع الإشارات غير اللفظية **Non-verbal communication** التي يعرضها للآخرين قد يكون صعباً ، لكن لبد ان يحاول ويكون مدرك للإشارات غير اللفظية **Non-verbal communication** التي يفعلها دائماً

تقييم السياق المهني **Evaluate the professional context**

يقوم مارك بتقييم نفسه من ناحية الإشارات غير اللفظية وتعبيره وفي مكان عمله وهل اجتماعاته غير رسميه ام رسميه ويلاحظ العاملين وكيف هي إشاراتهم الغير اللفظية في مكان العمل و يقوم بقياس مدى توافق إشارات غير اللفظية مع إشارات الآخرين في الشركة

تفاعل الاتصال الخاص بك. Your communication interaction

حدد كيف تتفاعل مع الإشارات غير اللفظية لشريكك؟ كيف يتفاعل معك؟ فكر في ما يجعلك تشعر بالراحة عند التواصل مع الآخرين، وحاول تحقيق نفس الهدف عند التحدث مع العملاء أو الموظفين أو الرؤساء. كلما شعر الأشخاص بمزيد من الانفتاح عند التحدث معك، زادت احتمالية إفصاحهم عن المعلومات بصدق وراحة أكبر

تراجع وتفكر. Step back and reflect

حلل اتصالاتك بعد الانتهاء من التفاعل. هل تتناسب مع المواقف التي مررت بها أم أنها غير مناسبة

شكراً Thank you