



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Abdulaziz Aljabrte عبدالعزيز محمد الجبرتي اسم الطالب
Students I.D 2021203597 ٢٠٢١٢٠٣٥٩٧ الرقم الجامعي

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 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؟
لا لن أفعل مثله.

أولاً؛ سأفكر لماذا سميت بـ "ساحرة الغرب الشريرة." بسبب سلوكها القاسي وهذا سيجعلني أفكر قبل أن أتكلم واتعامل معها بحذ شديد وأختار أجوبتي بعناية ولا استرسل معها في الحديث وأهم من ذلك أن لا أجعلها تغضب ، و على أعتقد ان المقابلات المهنية يجب أن تُحضر تحضيراً جيداً ، كتوقع الأسئلة المفاجئة ، الحوار بشكل عام و التواصل الفعّال يتطلب تركيزاً جيداً، لتوفير إجابات مختصرة و نافعة، والمصادقية في العمل والحديث فـا على سبيل المثال مارك لم يكن محظوظاً في تصرفه مع السيدة مليز ، فحدث ولا حرج وإذا به يفك ربطة عنقه كأنما هو أسير فك من سجنه ويضع قدماً على قدمه كأنه هو الرئيس و السيدة مليز هي المرؤوسة وأظن ان هذا ما أثارة حفيظة (غضب) السيدة مليز . وهناك نقاط يجب مراعاتها واتباعها مع من هم أعلى رتباً منا ومنها

• "Keep it short and simple". أبقها قصيرة وبسيطة

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

كان يجب على مارك أن يركز أولاً سبب استدعاه الي الاجتماع وألا يخرج عن سياق الاجتماع أن يحقق الهدف من اللقاء، الآ وهو عرض استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة، وسترسل في الحديث معها كأنه خارج نطاق العمل. كان له أن يتنبه ويستوعب أسالتها التي كان ضمن نطاق العمل وبسؤالها عن الطرق التي يمكن دعم الموظفين، كان عليه ان يفطن على ان تراخيها وابتسامتها لألا تضغط عليه وتتخفف توتره إذا بصديقنا مارك يفعل شي لم يكن عليه فعله ويخيب توقعاتها ونظرتها عنه وللأسف السيد مارك لم يكن جيداً في فهم وتحليل العلامات الجسدية واللفظة.

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

- فك ربطة العنق.
- وضع ساق على ساق.
- ذهب الى الحوافز والمكافآت قبل ان يوضح ماهي العوائد للشركة.
- يرسل إشارات "إذا لم يكن هناك حوافز، لن يكون هناك انجاز مرضي".
- تحدّثه عن أحد قيادات الشركة بطريقة لا تليق بمكانته في الشركة.

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

Know yourself:

- على السيد مارك أن يرى أين تكمن مواطن (نقاط) ضعفه ويعززها لكي، لا يحصل ما حصل مع السيدة ميلز، وفقد فرصة إكمال حديثه مع الـ CEO

Evaluate the professional context:

- كان عليه عند اللقاء مع من هو أعلى رتبةً منه أن يتدارك على أعصابه ويدرك أنه الشخص الوحيد في الغرفة الذي يجيب عن أسئلتها وأن يستوعب أن هناك قيود لا يجب أن يتخطاها، وللأسف فعلها السيد مارك وسترسله معها في الحديث وهذا أدى الي انزعاجها

Your communication interaction:

- إن السيد مارك لم يلحظ العلامات الجسدية واللفظية ولم يراعي نبرة الصوت المناسبة والنظرة المناسبة والابتسامة وينتبه ويراقب إشارات الغير لفظية

Step back and reflects:

- على مارك أن ينتبه ويراعي الإشارات الغير لفظية، وأن ينتبه لقيود الحديث والا يأخذ بالأريحية التام مع من هم أعلى رتبةً منه واحترام الأشخاص الذين يتعامل معهم.