



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

## Everyone's Smart University

### Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Mohammed ..... اسم الطالب  
alghanim

Students I.D 2021202960 ..... 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 المختلفة 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 رباطة 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؟

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

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

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

١/ النظر الى السياق المهني ، ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه و / أو بشكل مختلف اذا كنت مكان مارك ؟  
في البدايه يعرف ان مارك كان مندوب مبيعات ناجح في عمله مما ادى ذلك الى ارساله لبعثه عمل الى مكتب الشركه في كاليفورنيا للقاء بالرئيس ال تنفيذي

طبعا العمل كمندوب مبيعات ان تقوم بتجهيز جميع المتطلبات التي ستحتاجها في الاجتماع لعرضها على الرئيس التنفيذي ، ايضا يجب أن ترتدي زيا رسميا للاجتماعات وان تكون رسميا في تعاملك لان هذا ينعكس مظهره في الاجتماع ايضا يجب ان تضع في ذهن جميع التحذيرات من زملاء العمل على واقع الجد ، لان ميلز المدير التنفيذي اعرف بانها ساحره الغرب الشريره بسبب سلوكها القاسي ، ايضا تحدثو زملاء مارك في العمل عن لقاءاتهم معها بقصص الرعب ، على الرغم من ان مارك كان متحمس للسفر ، الا انه كان قلقا بماذا سوف يحدث بينه وبين ميلز ، ولكن تخصصه وعمله الذي اتقنه اعطاه تحفيز وتركيز على ليعرض الاستراتيجيات وتقنيات البيع المختلفه في اجتماعه مع ميلز ، وفي يوم الاجتماع ، جاء الوقت للقاء بها ومن ثم انصدم لرؤيه امراه صغيره تبتسم له ، يقترب ويصافحها وينتظر اذنها بالجلوس ، ثم يسال نفسه ؟ السيده ميلز لا تبدو هذا الشخص المرعب الذي كان يسمع عنه.

٢/ هل تعتقد ان مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقه ؟ لما ولما لا ؟  
الجواب لا ، مارك كان له بعض النقاط ..  
اولا ابتسمت السيده ميلز الى مارك بعيون لطيفه مما قد ادى الي نسيان مارك لتحذيرات زملائه لان هو لم يكن يتصرف على النحو الدقيق منذو التقائه بالسيداه ميلز خلف مكتبها ايضا بشكلها ومنظرها ابتعدت عن ذاكرته اسم ساحره الغرب الشريره وتحذير زملائه عن اسلوبها الصارم في التعامل . ايضا كان لدى مارك بعض النقاط الغير لفظيه منها فك ربطه عنقه لانه شعر بالراحه امامها ايضا وضع الساق على الساق اثناء المحادثه ، ومنها ايضا حديثه عن مديره المباشر وانه قد اسقط الكره في اكثر من مناسبه وانه يقول سيكون الفريق افضل اذا تم تخصيص مزيد الاموال للحوافز والمكافآت.

٣/ ما هي عوامل الاتصال التي ادت الى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي ؟  
اولا لازم نفصلها ان فيه عوامل الاتصال اللفظي وعوامل الاتصال الغير لفظي (Verbal and non-Verbal communication)  
**Verbal** اللفظي عندما بدا في مشاركته السيده ميلز قصص مديره المباشر قد اسقط الكره في اكثر من مناسبه المفروض ما كان يتكلم عند مديره بهذا الشكل.

وكيف انه لم يستغل بشأن الامور الماليه للحوافز والمكافآت.  
**Non verbal** الغير لفظي (يشار اليه ايضا باسم لان الجسد ) وهو عندما تشعر مارك براحه اكبر لانها تقبل الى الامام ، والاساس ان مارك قام بفك ربطه عنقه ووضع ساق على ساق اثناء المحادثه مما ادى ذلك الى تغير تصرف السيده ميلز

٤/ كيف يمكن لعملية KEYS ان تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه ؟

- K:** المعنى الواجب على مارك ان يعرف ردات فعله وان يحذر من المواقف القادمة ، ايضا يعرف نقاط ضعفه اما السيده ميلز ونقاط قوته من الموقف ، واجب عليه يدرب نفسه ويصحح الاخطاء التي بدرت منه في قادم السنوات
- E:** تقييم كافة الامور ايضا الاهتمام برسائله اللفظية verbal وغير اللفظية non verbal ويدرب نفسه ويحاول تنميه قدراته بدورات تساعد على تقييم الامور بشكل مباشر وصحيح ايضا يطور مهاراته لكي تناسب جميع احتياجاته ت المواقف .
- Y:** يسأل نفسه هل تواصله مع المدير التنفيذي كان على نحو فعال والا لا ، ايضا عوامل اللفظية وغير اللفظية كانت على شكل صحيح وفعال ولا لا .
- S:** الخطوه الاخيره بمعنى تشجيع النفس وتحسين الاداء من اول وجديد وتحسين من الامور اللفظية وغير اللفظية ولغه الجسد ايضا الاهتمام وتحسين بكل النقاط المطروحه في هذا الموقف .