



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Aisha abdullah عايشه عبدالله احمد عبدربه اسم الطالب

almosabi

Students I.D ٢٠٢١٢٠٣٤٠٠ 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 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؟

ج ١ //

لأن افعل مثلما فعل مارك فهو اخطأ بامور عديده فانا لان اقوم سماع واخذ بكلام الزملاء عن السيده ميلز وساقوم بالذهاب لسيده ميلز بثقه وهدوء واصافحها بود وابتسامه وانتظر اذنها بالجلوس سابقي ظهري مستقيماً وسانتظر اذنها لي بالكلام واجيبها على تساؤلاتها واتحدث بلباقة وادب وصوت منخفض ولن استخدم الايدي في النقاش وساكون منبه للتحركات اللتي اقوم بها وابدأ بعرض الاستراتيجيات و تقنيات البيع المختلفه اللتي اعدتها وساقوم بطرح افكار لتطوير مهنتي ولن اخرج عن اطار مهنتي كمندوب مبيعات وساكون مقنع لبق غنياً بالمعلومات وساحاول جاهداً ان لا اقوم باي ايماءات جسديه تشكل حاجز بيني وبين المدير ولن اقوم بالاساءه لاصحاب العمل السابقين

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

ج٢ //

مارك لم يقم بالتصرف على نحو دقيق فهو تصرف بطريقة غير صحيحة في اهمال (التواصل الغير لفظي) Nonverbal communication
عندما قام بفك ربطة العنق وقام بوضع ساق على ساق
واخطأ ايضاً في اهماله ل (التواصل اللفظي) Verbal communication
وقام بالتحدث عن مديره بطريقة سيئه
وهذا ما جعل السيده ميلز تغضب وتقوم بانهاء الاجتماع لم يكن عليه التراخي
والتهاون في حق السيده ميلز والاساءه عن مديره كلن يجب عليه الاجابه بطريقة
مهذبه تتناسب مع الاسئله وعدم الخروج عن دود الاسئله الموجهه له من قبل السيده
ميلز

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

ج٣ //

عوامل الاتصال التي ادت الى التغيير في تصرف المديره ميلز
عوامل اتصال لفظيه verbal communication
وهي عندما قام السيد مارك بالتحدث عن مديره السابق .
عوامل اتصال غير لفظيه Nonverbal communication
وهي عندما قام بفك ربطة العنق وقام بوضع ساق على ساق
فهذه العوامل اثارت غضب السيده ميلز من ما دعاها الى انها التواصل والاجتماع
مع مارك على الفور .

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

ج٤//

know yourself-K١

من المهم ان ينتبه مارك جداً ويكون حذر على تصرفاته الغير لفظيه لان لغه الجسد Body language عامل اساسي للنجاح في الاجتماع وان يكون رسمي اكثر من ناحيه الجلسه الصحيحه والمظهر الخارجي وانه يجب ان يعرف ما يفعله وما يجب ان لا يفعله من خلال know yourself

2E- Evaluate the professional context

كان يجب على مارك ان يضع حدود لتصرفه وان لا يفك ربطة العنق وان لا يضع ساق على ساق اثناء محادثه المدير التنفيذي السيده ميلز كان عليه ان يتعامل برسميه فهو في مكان عمل .

٣Y_ Yourcommunication interraction

اشعرت السيده ميلز مارك بالراحه عندما دخل الى الاجتماع كانت لطيفه ودوده غير حاده الطباع على عكس المتوقع من مارك فكان عليه ان يستمر على نفس الطريقه من الاحترام والرسميه والادب في بداية الاجتماع .

٤S_ step back and reflect

شعرت السيده ميلز بالغضب واستاءت من تصرف مارك وانتهت الاجتماع لذا فان ترصفها كفيل بان يجعل مارك ينتبه لتصرفاته وان يعرف ان تصرفه كان خاطئ.

