



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **Zaid**..... اسم الطالب

.....

Students I.D **202120598**..... 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?

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؟

ج/ عكس ذلك تماماً ولكل مقام مقال **The art of dealing with people** يُعتبر فن التعامل مع الناس من **Basic skills** التي يحرص الأشخاص الناجحون على تعلمها وتطبيقها في حياتهم، وذلك للتعامل بأفضل طريقة مع من حولهم، ويجب التأكيد أنه مع وجود الاختلافات الكبيرة بين شخصيات الناس من الصعب أن يحصل الفرد على رضى وصادقة الجميع، إلا أن هذا الفن يحتوي على مجموعة من الطرق الفعالة التي يمكن من خلالها الحصول على أفضل النتائج عند التعامل مع مختلف الشخصيات

Best results when dealing with different personalities

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

يساعد التعبير عن النفس **Self-expression** بشكل واضح للشخص المقابل على اختصار سوء الفهم الذي قد يحصل في المواقف المختلفة، كما أنه لا يترك فرصة للحكم على الشخص، وبالتالي تنجح هذه الطريقة في كثير من الأحيان؛ حيث يفضل أن تكون ردة الفعل على موقف سلبي بالنسبة للشخص هي **Express feeling** التعبير عن المشاعر بصراحة، فعلى سبيل المثال عندما يكون الطرف المقابل منشغلاً بالهاتف عند إجراء حوار مع الشخص فيمكن التعبير بوضوح عن الشعور بالإهمال، عندها سيضطر الطرف المقابل لتحسين الموقف وتغيير تصرفه حتى لا يسيء لمظهره أمام الآخرين، ويفضل في مثل هذه المواقف التركيز بوضوح على الأفعال المراد تغييرها والمشاكل التي يفضل حلها من الطرف المقابل، كما ينصح بالاستماع لوجهة نظرهم أو رأيهم حول ذلك أيضاً. [٣]

يمكن إظهار التقدير للآخرين على جهودهم من خلال الثناء على شخصياتهم وطريقتهم في تطبيق العمل وغيرها، واستخدام كلمات الشكر المختلفة التي على بساطتها تبين أهمية دور الفرد في المجموعة وتحسن نظرته إلى نفسه وتجعله إيجابياً أكثر، كما أنها تُعزز الشعور بالإنجاز مما يشجع على الإنتاج، ويجب الناس التعامل أكثر مع الشخص الذي يلاحظ مجهودهم ويقدره وبالمثل سيقومون بالانتباه لجهودهم والثناء عليها ومساعدته فيها، كما أنه يكسب محبة الآخرين وودهم **Wins the love of others**

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

Non verbal communication الاتصال غير اللفظي وهي التي اثرت في عملية الاتصال بين مارك

حيث ان الاتصال غير اللفظي ان هذا النوع من الاتصال (لغة الجسد) **body language** تشكل ٥٥% من عملية الاتصال، ٣٨% لنبرات الصوت، ٧% فقد لمضمون الحديث واختيار الكلمات.

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

• فهم الذات (Know yourself)

١. لسيطرة على النفس، عندما تعرف نفسك، فأنت تفهم ما يحفزك على مقاومة العادات السيئة وما يدفعك إلى تطوير العادات الجيدة بالمقابل، وسيكون لديك نظرة ثابتة لمعرفة القيم والأهداف التي تنشط قوة إرادتك.
٢. إن معرفة الإجابات عن الأسئلة المزاجية مثل هذه، ستساعدك حتماً للانجذاب نحو المواقف التي يمكن أن تزدهر فيها وتجنبك المواقف التي قد يصيبك فيها ذبول
٣. **نقاط القوة:** وتشمل ليس فقط القدرات والمهارات والمواهب، ولكن أيضاً مواطن القوة مثل الولاء واحترام الآخرين وحب التعلم والذكاء العاطفي والإنصاف والنزاهة. إن معرفة نقاط القوة لديك هو أحد أسس تعزيز الثقة بالنفس، فعدم القدرة على إدراك القوى الخاصة بك قد يضعك على الطريق نحو تدني احترام الذات

• تقييم الصياغ المهني (Evaluate)

- يتطلب مندوب المبيعات معرفة واسعة بكل ما يبيعه من منتجات، ويكون أكثر نجاحاً عندما يكون ماهراً في التحدث إلى الناس ويتمتع بالخبرة في أساليب البيع المختلفة. في بعض الشركات، يُطلب من مندوبي المبيعات تعلم أساليب مبيعات محددة، وسيقومون حتى بتدريب الموظفين على الطريقة التي يريدون بيع منتجاتهم بها. ومن أهم هذه المهارات:
- يجب أن يكون مارك قادر على التحدث بطريقة ودية مع العملاء والعملاء المحتملين، والاستماع إلى ما يحتاجون إليه، والمساعدة في توصيل الخيارات التي قد تكون مفيدة لهم.

• التفاعل الاتصال الخاص ب مارك : (You communication interaction)

١. يحتاج مارك إلى أن يضيفوا للعملاء الميزات المختلفة للمنتج، والإجابة على أي أسئلة قد تكون لديهم، وإقناعهم بسبب فائدة المنتج لهم.
- **التراجع والتفكير: (Step back and reflect)**
- أما في هذه عليه ان يبدع في استخدامه للرسائل المنطوقة والغير منطوقة للتطوير المشترك فيما بينهم