



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Omar mohammed عمر محمد حنفي
hanafi

اسم الطالب

Students I.D 2021202958

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 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 نادراً ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبداً، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة.

على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضاً 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:

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

بالتأكيد اذا كنت مكان مارك لن افعل نفس الشيء لأنه من الواضح ان تصرفه يعتبر تصرف خاطئ مما جعل مديرتة تغير ملامح وجهها وجعلها تنهي النقاش على الفور .

اذا كنت مكان مارك أولاً لن استمع الى كلام زملائي و احكم على الشخص الاخر من الكلام المسموع فقط دون حتى ان اقابل هذا الشخص بل احكم على الشخص بعد اعرفه بنفسه و اقبله شخصيا عندها استطيع الحكم عليه و أيضا لن اتسرع في الحكم عليه.

ثانياً لن اتصرف بتهور و بغير رسميه امام المديرة مهما كان منظرها يوحي الى ماذا لن اتصرف معها بغير رسميه في النهاية هي تبقى مديرتي و خصوصا لانه هذا اول لقاء معها فسأحاول ان اعطيها افضل انطباع عني.

ثالثاً التصرف الذي تصرفه مارك يعتبر خاطئ جداً فانه ليس من اللباقة ان افك ربطة العنق و اضع رجل على رجل امام مديرتي فهذا يعتبر تصرف غير لائق ابدا سواء امام المديرة او في الشركة بشكل عام فيجب ان اجلس بشكل لبق يليق بالمكن الذي انا فيه و لأعطي المديرة انطباع جيد عني.

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

بالتأكيد لم يتصرف مارك بشكل دقيق و لم يقيم الموقف بشكل صحيح .

لانه ارتكب عدة أخطاء أولها انه تسرع بالحكم على المديرة في البداية استمع الى كلام زملائه و كان خائفاً و متوترا من مقابلة المديرة و بعد ان قابلها تسرع بالحكم عليها أيضا و اعتقد انها سوف تكون لطيفة و متسامحة معه و تصرف بتهور.

ثانياً انه تصرف بشكل غير رسمي و غير لائق ابدأ امام المديرية.
ثالثاً لم يكن من المفترض من مارك ان يطلب من المديرية فقط زيادة في الحوافز و المكافآت دون ان يتطرق لأشياء أخرى أكثر أهمية متعلقة بعمله لان المديرية يمكن ان تسيء الفهم و تعتقد انه انسان مهمل في عمله و لا يهتمه غير المكافآت و الحوافز .
و أيضاً لم يكن من المفترض ان يتكلم عن مديره (his immediate supervisor) بشكل غير لائق.

3. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟
عوامل الاتصال (communication factors) التي أدت الى تغيير تصرف المدير التنفيذي (chief executive officer) هي الاتصال الغير لفظي (non-verbal communication) و هي عندما فك ربطة العنق ووضع رجل على رجل.
و أيضاً عدم إيصال الرسالة التي أراد إيصالها بشكل واضح و صحيح و ذلك بسبب تصرفه و أسلوب تحدثه الغير لائق مع المديرية.

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

أولاً K وهو : know your self
يجب على مارك ان يكون اكثر ادراكا للإشارات الغير لفظية الخاصة به.
ثانياً E وهي : Evaluate the professional context
لم يقيم مارك اشاراته الغير لفظية و لم يعر انتباها لكان الاجتماع او الشخص المجتمع معه و تصرف بشكل غير رسمي و غير لبق مع مديرته لذلك يجب عليه ان ينتبه لهذا الشيء .
ثالثاً Y وهي : your communication interaction

ان يأخذ مارك ما تعلمه في الخطوتين السابقة و يحاول ان يتواصل مع اشخاص لديهم خبرة في مهارات التواصل (communication skills) لكسب خبرة اكبر منهم و يحاول قدر المستطاع ان يمارس مهارات التواصل (communication skills) معهم.

رابعاً S وهي Step back and reflect:

ان يحلل اتصالاته بعد الانتهاء ثم يسأل و يراجع نفسه بعد ان يطبق جميع الخطوات السابقة هل هو راض عن هذا المستوى الذي قدمه ام لا.

و نأمل من مارك ان لا يعيد هذا التصرف مره أخرى بعد الموقف الذي حدث معه و ان يتعلم من اخطائه و يعمل على تحسين مهارات التواصل لديه .