



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student NameYUSRA elfaran الفران يسرى اسم الطالب

.....

Students I.D2021202562.....2021202562..... 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 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 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 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.

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

لغة لجسد عدم التركيز على السؤال نوع من أنواع التواصل غير اللفظي عدم الفهم في اتخاذ القرار عدم الصبر على طبيعة عمله فلا يحدث عن طريق اللفظ الوقت عدم الالتزام بوقت الإجابة على سؤالها يجب ان تكون حركة الجسد هي وسيلة أساسية لتعبير عن العمل طريقة جلوسه صحيحة ويجب ان يكون مخضرم عن مجال عمله بل تكون حركات الجسد هي وسيلة التعبير الأساسية ويشمل التعبير مجموعة من الحركات الجسدية منها تعبيرات الوجه وحركات اليدين الإيماءات وضعية الجلوس وغير ذلك ولا بد من التمييز بينها وبين لغة الإشارة وهي لغة كاملة بحد ذاتها لها قواعدها ولكل حركة من حركات لغة الجسد تفسير يختلف من بلد الى اخر ولكن هناك نقاط أساسية يتفق الكثيرون عليها وتستخدم حركة الجسد لمعرفة ما يفكر به الشخص كما تشير الى بعض صفاته لذلك على الانسان الانتباه الى حركات جسده ولا سيما في مقابلات العمل لذلك سيعرض المقال أخطاء في لغة الجسد عليك تجنبها اثناء المقابلة وضعية الجلوس لا بد من تجنب وضعية الجلوس السيئة فلا يجلس الشخص متراخيا فيعطي انطباع الكسل ولا مندفعاً نحو الامام فيعطي انطباع العدائية ولكن يجلس باعتدال مع جعل الظهر مستقيماً الإشارة باليدين لا بد من تجنب الإشارة المبالغة تعابير الوجه يجب تعابير الوجه غير الملائمة للكلام فإذا كان الشخص متحمساً فلا بد ان تكون تعابير وجهه متحمسة أيضاً والا سيبدو انه متحمس بالكلام فقط وسيخسر التحدث بثقة وهدوء .

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

تحديد الاشارات اللفظية والغير لفظية معرفة الاشارات اللتي تعرض عليك يجب ان تكون مدركا للاشارات جميعها اللفظية وغير اللفظية يجب ان تكون مدركا بالاشارات التي تنشئها قم بتقييم الاشارات الغير لفظية الصغيرة الغير وعائية في مكان عملك حدد هل الاجتماعات رسمية ام لا حدد كيفية اللباقة في تفاعل الناس انتبه لكل زملائك ورؤسائك بالعمل اشارات غير لفظية اثناء الاجتماعات او مكان العمل يجب عليك قياس كيف تتماشى اختياراتك اللفظية مع شركتك حدد كيف يتعاملون معك باشاراتك اللفظية و الغير لفظية

حاول تحقيق او تقريب نفس الهدف عند التحدث مع العملاء او الرؤساء او الموظفين