



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student NameArwa Abu

اسم الطالب :اروى ابوبكر

Alansary

الانصاري

Students I.D ..2021202706

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?

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؟

يمكن استغلال التعامل الجيد الذي بدر من السيدة ميلز والتفهم والتعامل معها باحترافية أكثر لتفادي حدوث الأخطاء المهنية وعدم الاستماع لما يقولونه الزملاء عنها ، لان ذلك سيؤثر سالباً على مارك ، وعدم التحدث في الأمور الغير مهمة في الاجتماع والخروج عن سياق الاجتماع الذي يناقش سبب نجاح مارك وكيفية الطرق التي يقدم بيها الدعم للموظفين ، وكيف ممكن ان تساعد السيدة ميلز مارك في تطوير هذه الطرق وتقديم افضل م يمكن ، وكيف يمكن تحقيق أهدافه داخل الشركة ، ولابد ان يكون لدى مارك مبادئ و اخلاقيات في العمل لان ذلك سيؤثر في كيفية التعامل معه .

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

كان تصرف مارك خاطئ وليس مهني ودقيق كان يجب عليه التعامل باحترافية اكثر وعدم التسرع في التعامل مع من هم اعلى منه في

المهنة ويجب عليه اتقان مهارات التعامل وتوظيفها في مجال العمل للحصول على فرص عمل اكثر وقبول لدى الموظفين وتحقيق الأهداف التي يتمنى ان يحققها من خلال هذه المهنة ، كان بمقدور مارك استغلال نجاحه داخل الشركة للحصول على ترقية أكثر وفرص أكثر .

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

التواصل اللفظي: Verbal Communication:

كانت عند ما بدا في التحدث عن قصص مديرة المباشر وكيف اسقط الكرة في أكثر من مناسبة ، وعندما بدا يتحدث انه سيكون الفريق أكثر فعالية اذا تم صرف لهم المزيد من الحوافز و المكافآت ، وكان ذلك يعتر انه خرج عن نطاق الاجتماع وذلك كان السبب في تغير تعامل السيدة ميلز معه .

التواصل الغير لفظي: Nonverbal Communication:

عندما بدا مارك في فك ربطة العنق ووضع ساق على ساق عندما كان يتحدث عن مديره المباشر وكان ذلك فيه عدم احترام و انتباه للسيدة ميلز والخروج عن سياق الاجتماع .

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

K: Know your self :

يجب على مارك معرفة نفسه جيدا ، و تحسين مهارة التواصل لدية و تطويرها لتفادي حدوث الأخطاء التي ممكن ان تعكس عنه صورة سيئ في مجال العمل او غيره من المجالات .

E :Evaluate the professional context :

كان من الممكن ان يركز على انه يقيم السياق المهني الذي دار بينه وبين السيدة ميلز وتقيم الاشارات اللفظية و غير اللفظية التي تحدث خلال قيام الاجتماع ، وهل هي مقبول حصولها في بيئة العمل ام لا ؟ والحرص على ان لا تحصل تلك الأخطاء .

Y :Your communication interaction :

كان من الممكن ان يكون مارك في غاية التركيز الاشارات الغير لفظية التي بدرت من السيدة ميلز ، وتحديد كيفية التعامل التي تمت بينهما عندما تضايقت من تعامله وطلبت بأنها الاجتماع معه ، والانتباه لها عندما تغير اسلوبها بسبب الإشارات اللفظية والغير لفظية التي بدرت منه ، ويجب على مارك تحقيق تفاعل الاتصال لدية .

S : Stop back and reflect :

كان هناك عدم رضا لدى مارك لان عملية التواصل تمت بشكل غير مهني وخارج عن السياق المهني لذا يجب على مارك

معرفة كيف يمكنه التواصل وكيف ممكن ان يوظف لديه عوامل
الاتصال بشكل ممتاز .