



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name HASSAN MALAM . حسن ملام عمر
UMORU

اسم الطالب

Students I.D 2021200416 2021200416

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?

As a communicator, you must develop strategies to take advantage of your strengths and develop your weaknesses.

This means actively assessing your skills. As well as developing your skills for communicating with a variety of audiences and situations. And consider your verbal, plus cues from the voice in every communication interaction. The non-verbal communication that you convey to others and the general success of various communication interactions then takes

It encourages you to examine the effectiveness of verbal messages

What you learned and start the process again, in development

The ability to constantly adapt and improve.

2. Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?

No

Early evaluation poor retention to selective listening. This is premature before people who are impatient and resort to information aspects. This is generally done from and forming judgments without considering all. Jumping directly to conclusions. Evaluation of information acts as a barrier to communicative efficacy and reduces the sender's morale. The reference retains information during the retention process, and this acts as a barrier to effective communication. It keeps only those that are useful in the future. Therefore, a lot is lost. The brain stores all the information found, but it is actually storing things in memory. No brain to retain.

3. What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?

Developing interpersonal and verbal and non-verbal communication skills requires that you differentiate between content and relational layers of messages. As you communicate with other people, your messages consist of two layers:

The relational layer reveals "how you feel about the other person; whether you love or hate the other person, you feel in control or subordinate, you feel relaxed or anxious, etc." Consists of "explicitly discussed information" The content layer may include descriptive information such as the time of the meeting, the due date of the project, or the names of the coworkers assigned to a team. You are exchanging content with others to work and retrieve basic information.

4. How could the KEYS process help Mark improve his communication skills?

As a communicator, you must develop strategies to take advantage of your strengths and develop your weaknesses.

This means actively assessing your skills. B as well as developing your skills for communicating with a variety of audiences and situations. And consider your verbal, plus cues from the voice in every communication interaction. The non-verbal communication that you convey to others and the general success of various communication interactions then takes

It encourages you to examine the effectiveness of verbal messages

What you learned and start the process again, in development

The ability to constantly adapt and improve.

ترجمة السؤال السابق

اقرأ القصة أدناه، وأثناء قيامك بتقييم القصة أدناه، فكر فيما إذا كان السلوك المتبع 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 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 إزنها 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. ه. 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 وفقًا لذلك:

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

كمتواصل يجب عليك تطوير استراتيجيات للاستفادة من نقاط قوتك وتطوير نقاط ضعفك.

يعني ذلك تقييم مهاراتك بشكل نشط. ب. بالإضافة إلى تطوير مهاراتك للتواصل مع مجموعة متنوعة من الجماهير والمواقف. و مراعات اللفظية الخاصة بك ، بالإضافة إلى الإشارات من الصوت في كل تفاعل تواصل. و غير اللفظية التي تنقلها للآخرين والنجاح العام لتفاعلات الاتصال المختلفة ثم تأخذ

يشجعك على فحص فعالية الرسائل اللفظية

ما تعلمته وابدأ العملية مرة أخرى ، في التطوير
القدرة على التكيف والتحسين باستمرار.

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

لا

التقييم المبكر احتباس ضعيف إلى الاستماع الانتقائي. هذا سابق لأوانه قبل الأشخاص الذين
نفذ صبرهم ويلجأون جوانب المعلومات. يتم ذلك بشكل عام من وتشكيل الأحكام دون النظر
في جميع القفز مباشرة إلى الاستنتاجات تقييم المعلومات بمثابة حاجز للفاعلية التواصل
ويقلل من معنويات المرسل. المرجع الاحتفاظ المعلومات أثناء عملية الاحتفاظ ، وهذا بمثابة
عائق أمام الاتصال الفعال. يحتفظ فقط بتلك التي تعتبر مفيدة في المستقبل. لذلك ، يتم فقد
الكثير من يقوم الدماغ بتخزين جميع المعلومات التي تم العثور عليها ، ولكنه في الواقع
تخزين الأشياء في الذاكرة. لا الدماغ للاحتفاظ .

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

يتطلب تطوير مهارات التواصل بين الأشخاص واللفظية وغير اللفظية أن تفرق بين
المحتوى والطبقات العلائقية للرسائل. أثناء تواصلك مع أشخاص آخرين ، تتكون رسائلك
من طبقتين:

تكشف الطبقة العلائقية "كيف تشعر تجاه الشخص الآخر ؛ سواء كنت تحب أو تكره
الشخص الآخر ، تشعر بالسيطرة أو بالتبعية ، تشعر بالراحة أو القلق ، وما إلى ذلك ".
يتكون من "المعلومات التي تتم مناقشتها صراحة" قد تتضمن طبقة المحتوى معلومات
وصفية مثل وقت الاجتماع أو تاريخ استحقاق المشروع أو أسماء زملاء العمل المعينين
لفريق. أنت تتبادل المحتوى مع الآخرين لتعمل وتسترجع المعلومات الأساسية.

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

كمتواصل يجب عليك تطوير استراتيجيات للاستفادة من نقاط قوتك وتطوير نقاط ضعفك.

يعني ذلك تقييم مهاراتك بشكل نشط. ب الإضافة إلى تطوير مهاراتك للتواصل مع مجموعة متنوعة من الجماهير والمواقف. و مراعات اللفظية الخاصة بك ، بالإضافة إلى الإشارات من الصوت في كل تفاعل تواصل. و غير اللفظية التي تنقلها للآخرين والنجاح العام لتفاعلات الاتصال المختلفة ثم تأخذ

يشجعك على فحص فعالية الرسائل اللفظية

ما تعلمته وابدأ العملية مرة أخرى ، في التطوير

القدرة على التكيف والتحسين باستمرار.