



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **HUSSEIN MALAM**
UMORU

اسم الطالب **حسين ملام عمر**

Students I.D **2021200422**

الرقم الجامعي **٢٠٢١٢٠٠٤٢٢**

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?

No, quite the opposite, because you must evaluate yourself, your capabilities and your skills, and know your strengths and weaknesses instead of listening to what people say, but you must evaluate your position and act accordingly in order to avoid being misunderstood or sending a wrong message.

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

No, because he evaluated the situation early and formed judgments without considering all aspects of the information and jumped directly to conclusions based on non-verbal communication, which led to the creation of some of the barriers between them that ended with the interview with him quickly.

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

There are several verbal and non-verbal factors. Verbal factors are that he started sharing stories about his feeling that his line manager had dropped the ball on more than one occasion and that the team would be

better if more money was allocated to incentives and rewards. The non-verbal factors were that Mark loosened his neck and put a leg On the stalk during the conversation

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

Mark has been to develop communication strategies to take advantage of its strengths and develop vulnerabilities and evaluate its skills actively and develop communication skills with a group of fans and reside different positions appropriately and also develop communication skills

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 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.

أجب عن الأسئلة التالية وفقاً لذلك:

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

لا بل العكس تماماً لأنه لا بد من أن تقوم بتقييم نفسك وقدراتك ومهارتك ومعرفة نقاط قوتك ونقاط ضعفك عوضاً عن الإستماع لما يقوله الناس بل يجب عليك تقييم موقفك والتصرف بناء عليه لكي نتجنب أن نفهم بشكل خاطئ أو أن نرسل رسالة خاطئة.

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

لا لأنه قيم الموقف مبكراً وقام بتشكيل الأحكام دون النظر في جميع جوانب المعلومات وقفز مباشرة إلى الإستنتاجات بناء على التواصل غير اللفظي وذلك ما أدى إلى عمل شيء من الحواجز بينهم انتهت ب إنها المقابلة معه بشكل سريع

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

هناك عدة عوامل لفظية وغير لفظية العوامل اللفظية أنه بدأ 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 أما العوامل غير اللفظية أنه قام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة

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

كان لا بد لمارك أن يقوم بتطوير استراتيجيات التواصل للاستفادة من نقاط قوته وتطوير نقاط الضعف لديه وتقييم مهاراته بشكل نشط بالإضافة إلى تطوير مهارات التواصل مع مجموعة من الجماهير وتقييم المواقف المختلفة بشكل مناسب وأيضا تطوير مهارات التواصل غير اللفظية (الجسدية) والقدرة على التكيف والتحسين باستمرار.