



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Salem omar balhamar

اسم الطالب سالم عمر بالحر

Students I.D 2021202410

الرقم الجامعي 2021202410

Section

Date

Course Code

Bachelor

18 / 02 / 2021

(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 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؟

ج/ في البداية لن أفعل مثلما فعل السيد مارك مع الرئيس التنفيذي مارك لم يكن واثقاً من نفسه كافيته وسال العديد من أصدقائه في العمل عن الرئيس التنفيذي ومن طريقة وصفهم للسيدة ميلز لا حظ مارك ان الرئيس التنفيذي مرعب وانه لا يمكن التحدث معه وهو لم يتواصل مع الرئيس التنفيذي قط، غير هذا لقد تم خداع مارك من قبل السيدة ميلز وقام بتصرف غير لائق مع السيدة ميلز. ولو كنت مكان السيد مارك لما وقعت في نفس الخطأ الذي وقع فيه السيد مارك لما سألت عن الرئيس التنفيذي وإذا رأيت تلك النظارات وتلك الحنية لما انخدعت وقمت بفك ربطة العنق والجلوس قدم على قدم لان ذلك يخالف (non-verbal communication) سأكون واثقاً من نفسي وسأحترم الجميع سواء عاملني بلطف ام لا.

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

ج/ لا لم يقم بتصرف دقيق لأنه لم يكن مستعد لما سيراه من السيدة ميلز. وكان قلقاً جداً، وغير هذا لم يكن (Clear) جدا في تعامله مع الرئيس التنفيذي وغير ذلك كلامه لم يكن (Consistency) وغير هذا لم يكن حديثه (Courteous) وغير هذا السيدة ميلز لم تقم الا بسؤاله عدة أسئلة حول سبب نجاحه. غير ذلك حركة فك ربطة العنق ووضع ساق على ساق امام السيدة ميلز كانت حركة (Uncourteous). لو كنت انا مكان السيد مارك لم أكن لأفعل ما فعله السيد مارك كنت سأستعد على أكمل وجه وسأكون (Clear) في حديثي وسيكون حديثي (Consistency).

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

ج/بالنظر الي الحدث الذي حدث مع السيد مارك و السيدة ميلز الا ان السيدة ميلز تبدا
(Verbal communication) حيث قامت بطرح عدة أسئلة للسيد مارك وقامت ايضاً
(Non-verbal communication) من حيث الابتسامة و من حيث النظرات و من العوامل
التي أدت الى تغيير تصرف الرئيس التنفيذي هو ان السيد مارك قام (Non-verbal
communication) لما شعر براحة و فك ربطة العنق و وضع قدم على قدم حيث هي قرأت
(Body language) الخاصة بالسيد مارك وقام أيضاً (Verbal communication) لما
بدء بالتحدث عن المزيد من الأموال و التحفيز وهي لم تسأله عن الحوافز و الأموال وقام أيضاً
بالسخرية من مديره المباشر حيث قال انه اسقط الكرة في اكثر من مناسبة.

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

ج/يقيم (Communication skill) لديه ويعرف ما هو الخطأ الذي حدث معه ومن ثم
يطور الخطأ الذي وقع فيه ليستفيد منه ويطور استراتيجياته لكيلا يقع في نفس الخطأ مره
أخرى.

يعرف ما يريده المستقبل لكيلا يحدث تسرع منه اثناء (Communicate) ويطور
(Communication skill) مع أحد أصدقائه ويعرف المواقف والأمر قبل لا يتسرع.

مراقبة الكلمات (Verbal) لدى السيد مارك ومراقبة (Non-verbal
communication) في حركاته وجلسته ووقوفه وبالإضافة قم بمراقبة (Non-verbal
communication) الخاص بالمتلقي.

يقوم بأعاده كل الذي فعله من مراقبه ومراجعة وتطوير لتطوير النقص الذي فعله لان هذي
المرحلة ستساعده في تحسين مهارة (Verbal and non-Verbal)
(communication).