



Student Name	Ahmed Sayed Fathi Amed	أحمد سيد فتحي أحمد	اسم الطالب
Students I.D	2021200108	2021200108	الرقم الجامعي

Section	Date	Course Code
Bachelor	18 / 02 / 2021	(CMM201)

Instructions:

- يغلق الواجب يوم الإثنين ١ مارس في تمام الساعة ٩ مساءً.
- الواجب سؤال واحد مقالي من ٤ درجات.
- لا تقل عدد الكلمات عن ٤٠٠ 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:

- Given the professional context, what would you have done the same and/or differently

if you were in Mark's position?

- Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?
- What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?
- 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.

أجب عن الأسئلة التالية وفقاً لذلك:

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

لم يقم مارك بتقييم الإشارات غير اللفظية التي تعتبر مقبولة في مكان العمل. لأن هذا الاجتماع رسمي في الشركة وليس في المقهى والمفترض أن يتسائل ويراجع نفسه قبل كل تواصل سواء لفظي أو غير لفظي ويقول هل هذا اجتماع رسمي أم غير رسمي هل من اللائق فعل كذا أو قول كذا ومن ثم يتصرف بناء على ذلك

وربما تخبر المديره الزملاء مثلاً عن تصرفاته الغير لائقة وكذلك الإشارات غير اللفظية التي فعلها أثناء الاجتماع الرسمي! ، ويتضح ذلك في مدى تأثير كلامه بشكل سلبي وليس ايجابي حتى تغيرت ملامح السيدة مليز

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

تصرف مارك بشكل صحيح حينما حاول الحفاظ بقدر جهده على ألا تسطير عليه كلمات زملائه وقصص الرعب المثيره عن المديره لكنه ارتباه الريية ويمكن اعتباره حاجز للتواصل وهو body language لانه اعتقد أنها ستكون شريرة فعلاً ولكنه تفاجئ بأنها عادية جداً وتصرفت معه بشكل لطيف وأيضاً التصرف الغير دقيق حينما جلس مع المديره لذلك أعتقد أنه تصرف بشكل غير لائق ولم يقيم الموقف بشكل صحيح لأنه بدأ حل رابطة العنق إلى وضع ساق على ساق وهذا خطأ

كبير لربما هذا يكون عائق ثقافيا cultural barrier

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

كانت عوامل الاتصال اللفظي والغير لفظي verbal and non verbal communications أدت إلى تغيير تصرف الرئيس التنفيذي
فأما عوامل الاتصال الغير لفظي تمثلت في حل رابطة العنق وكذلك وضعه ساق على ساق وهذا يعتبر خطأ كبير مع كونه مدير مبيعات ولا بد أنه يعرف ذلك وبالتالي أخطأ خطأ فادحا لفكه رابطة العنق ووضع ساق على ساق وهذا تصرف غير مهني لأنه يجلس مع مدير ! manger وأما عوامل الاتصال اللفظي حين أبلغها بأن مديره أسقط الكرة أكثر من مره وطلبه بزيادة الأجور فهنا أخطأ في التواصل اللفظي وعدم استخدام الكلمات بشكل جيد والدليل أنها تغيرت بعد سماعها لهذا الكلام كان بإمكانه أن يخبرها أن يجب أن نتناقش بخصوص كذا وكذا وليس المطلوب هو افعلي كذا

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

Know yourself

لم يقدر مارك الموقف بشكل صحيح تماما إذ أنه مندوب مبيعات ويتحدث بإسم الفريق ويتكلم عن المدير والمشاكل ! ويطلب الحوافز لأنه هنا مجرد مندوب مبيعات وليس مفوض رسمي من قبل الشركة أو الفريق أو المؤسسة حتى يتحدث بهذا الكلام

Evaluate the professional context

لم يقدر مارك السياق المهني بشكل صحيح في تملكه الحديث كله ولم يتيح الفرصة حتى لتجاوب المديره ميلز ويجب عليه التفريق بين الاجتماعات الرسمية والغير رسمية وقياس مدى تأثير كلامه على الآخر

Your communication interaction

لم يعرف مارك كيفية تحديد الاشارات الغير لفظيه في التعامل مع المديره ! ولم يسأل نفسه هل هذا سيكون بشكل ايجابي أم سلبي ربما ظن حينما أهتمت السيدة ميلز بحديثه أنها ستوافقه على كل ما سيقوله ولكنه لم يفكر في أنها أهتمت بحديثه لأن هذا تواصل غير لفظي صحيح وتصرف مهني ممتاز لتشاركه الحديث والشعور بدون أي كلمات

Step back and reflect

لم يحلل مارك اتصاله ولم يركز في تصرفاته جيدا وهل فك رابطة العنق ستجعل المديره تشعر بالرضا أم لا لكنه فعل ذلك غير آبه لها ووضع سا على ساق ! لذلك يجب عليه أن يحلل اتصاله بعد انتهاء التفاعل. هل ابتعد وهو يشعر بالرضا عن تواصله الغير لفظي أم لا ! .