



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name LUJAEIN Al-Halabi اسم الطالب
Students I.D 2021202340 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?

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 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 المُختلفة 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؟

بالنظر الى السياق المهني **Professional context** إذا كنت أنا مكان مارك سوف أوافق الشعور بالحماس وسأكون فخور لذهابي لمقابلة المدير التنفيذي "ميلز" ولا داعي لأن أكون قلقة بما أنني أعمل كمندوبة مبيعات ناجحة وفي الجانب الآخر فأنا أوافق على تركيزه وإستعداده عرض استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة في اجتماعي مع ميلز.

عما سمعه عن سلوك السيدة "ميلز" يجب أن لا يؤخذ بالإعتبار عن شخص ما تجهل التعامل معه ويجب أن تحكم عليه بعد معرفتي المباشرة له لأكون أكثر حيادية بالتعامل معه.

ابتسامتها له عند بداية الإجتماع تعتبر إنطباع جيد في تعامل السيدة ميلز، وكان تصرف جميل من مارك ان انتظر إنها قبل الجلوس.

أخطأ مارك عندما خالف قواعد الإجتماع الرسمي عندما فك ربطة عنقه ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة وأخطأ ايضاً عندما خرج عن محور النقاش وذكر سيئات مديره المباشر وكذلك طلبه المزيد من الحوافز والمكافآت فإذا كنت مكانه لأجبت على أسئلتها حول سبب نجاحه، والطرق التي يمكن بها دعم الموظفين، وكيف تتناسب الشركة مع أهدافه المهنية وثم عرضته استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة.

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

مارك لم يتصرف على نحو دقيق وتصرفه لم يكن لابق لعدة اسباب اهمها :

- قلقة قبل مقابلة المديرية التنفيذية لم يكن مبرر.
- افتقد مارك لمهارات التواصل **Communication Skills** في الاجتماعات الرسمية ولم يبدي إحترامه للمديرية التنفيذية.
- اخطأ مارك عندما ذكر سيئات مديره **Verbal Communication**.
- خرج مارك عن محور الحديث واستعرض امور لم تسأل عنها المديرية التنفيذية مما تتطلب منها إنهاء الاجتماع **Verbal Communication**.

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

- عدم إحترام مارك للإجتماع الرسمي من خلال فك ربطة عنقه ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة فأخطأ ب **Non-Verbal Communication** .
- لم يجب مارك على أسئلة المديرية التنفيذية حول سبب نجاحه، والطرق التي يمكن بها دعم الموظفين، وكيف تتناسب الشركة مع أهدافه المهنية.
- لم يبدي مارك إحترامه لمديره المباشر وذكره لبعض تصرفاته **Verbal Communication** .
- تنطرق مارك لمشاكل مالية من حوافز ومكافآت حيث انه اختار الزمان والمكان الغير مناسبين لهذا الحديث.

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

K

Know yourself

مارك يمتلك نقاط قوة كمندوب مبيعات ناجح ولكن لم يستغلها فإذا استعان مارك ب **Know yourself** لجعلته مستمع جيد **active listener** ويركز على نقاط القوة عنده ونجح في الإجابة على اسئلة المديرية التنفيذية وستكون سعيدة لنقل قصة نجاحه في الشركة لباقي الموظفين.

E

Evaluate the professional context

فشل مارك في تقييم سياقه المهني **Evaluate the professional context** حيث أن مسؤوليته مندوب مبيعات ولكنه خرج عن السياق وتحدث عن تحديات العمل وبعض الأمور المالية.

Y

Your communication interaction

خرج مارك عن تفاعل الإتصال الرسمي "Formal communication" وظن انه الإجتماع غير رسمي وبدأ يشكو من مديره المباشر ومشاكل العمل وخرج ايضاً عندما لم يجب على أسئلة المديرية التنفيذية.

S

Step back and reflect

افتقد مارك لمهارة الإستماع والتواصل على النحو التالي :

- **Listening skills**: اجاباته لم تكن على حسب الأسئلة بدليل أنه أجاب على موضوع آخر.
- **Communication skills**: طريقة جلوسه وفك ربطة عنقه عكست فقدانه لمهارة التواصل مع المديرية التنفيذية.