



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **B a d r a h m a d** اسم الطالب

Abdullah

.....

Students I.D **....2021203490.....** 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 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:

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

In the professional context

بصفتي الشخصية لا تعامل مع المدراء بحسب رأي الزملاء السابقين وسافعل بشكل مختلف عن مارك وان ادخل بالموضوع بعد التحية والتعريف عن نفسي واكون محترم في جلستي وابدا بالرد على سؤال المدير والجلوس امامه بثقة واتطرق الى متطلبات العمل والموظفين وان يعمل على التوافق بينهما بشكل لا يضر العمل ولا ينتهك حقوق الموظفين مما يزيد نجاح الشركة و
ان اعامل مديري التنفيدي على انه شخص ذو خبرة سابقة يمتاز بالذكاء والحكمة وفهم الموظفين وطرق اقناعهم للمدراء ولا اقلل من شأنه وكفاءته ومعرفة افكار الموظفين المستجدين حتى لا اضع نفسي في اخطاء مارك وعدم فهمه لطريقة تفكير مديره وان احاول ان اعمل جاهدا على اقناعه انني شخص قديفيد الشرك ويرفع من مكاسبها ورضى العملاء واعجابهم بالمنتج وو ضع الخطط التطويرية للمنتجات الخاصة بالشركة

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

لا لم يقيم مارك الموقف بدقة وإنما اخذ موقفه في مقابلة مديره على مفهوم الآخرين وقلل من ذكاء المدير وبدأ بأخذ راحته في الجلوس وطالب المدير بحوافز الموظفين ومكافاتهم قبل ان يعمل على شرح خطط لرفع مستوى الشركة والاسباب الذي تساعد على نجاح العمل ووضع اهداف ترفع مستوى الشركة ويعمل على تطوير المنتج وكيفية طرحه في الاسواق وطرق تسويقه في المحلات التجارية وتسويقه في الاسواق الكبيرة وايضا لم يترك انطباع لدى المدير على انه موظف نشيط وعملي فيعجب به ويتأمل فيه النجاح ولم يحاول طرح خبراته ونجاحه العملية السابقة و نماذج اعماله التي قام بها في مجال عمله ولم يشرح لمديره كيف تستفيد الشركة بعمله متهم والاستفادة من خبراته المهنية

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

The factors that led to the change of the CEO's behavior

اولا سوء الادب وعدم احترام مارك عندما فك ربطة عنقه ورفع الحاجز بينه وبين مديره من اول لقاء بينهما وثرثرته عن شعوره وجلوسه على هيئة تجعل مديره ان ينفر من حركاته الغير لائقة ومن المفروض اعطاء المدير هيئته ومكانته الاجتماعية وطلب الفوائد العائدة اه مثل طلب الحوافز والمكافآت قبل اعطاء الفائدة التي تعود بالنفع على الشركة وتطويرها والمكاسب التي سوف تحصل عليها من وراء توضيفه كمندوب لدى الشركة من العوامل التي تؤثر الافتراضات السابقة على القدرة على التحكم بمهارات الاتصال ويقصدها أي الموقف النفسي أو الحالة الشعورية التي يشعر بها كل من

المرسل والمستقبل اتجاه بعضهما البعض بناءً على خبرة سابقة أو معلومة معينة أو صورة نمطية

4. كيف يمكن لعملية KEYS أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟ Mark communication can be improved in a number of ways

By looking, verbally, or without

سواءً أكنت تتحدث أو تسمع، فإن النظر إلى عيني الشخص الذي تخاطبه يزيد . من نجاح تواصلك معه. تنقل نظرات العين الاهتمام وتشجع الشخص الذي تحدّثه على الاهتمام بما تقول أيضاً .

أحد التقنيات التي تساعدك على تحقيق ذلك هي النظر باستمرار إلى أحد عيني الشخص ثم الانتقال للنظر إلى العين الأخرى. إن الانتقال المستمر بين العينين يجعل على وجه "T" عينك تبدو برّاقة. أحد الخدع الأخرى لتحقيق ذلك هي تخيل الحرف المستمع، حيث تصل الجهة العلوية بين حاجبي الشخص ويمتد الخط العمودي نحو منتصف الأنف. حرّك عينيك على امتداد خطوط الحرف الذي تتخيّله.

ثانياً الابتسامه الخفيفه وحسن الانتبه وعدم التردد ومحاولته لطرح الاسئلة المهمة وعدم التذاكي على المدير التنفيذي

استخدم الإيماءات. يتضمن ذلك إيماءات الوجه واليدين. اجعل جسمك كله يتحدث.

استخدم إيماءات أصغر للأشخاص والمجموعات الصغيرة. يجب أن تزيد الإيماءات بزيادة حجم المجموعة التي يخاطبها الشخص بالحديث.

إن اتّخاذ وضعية جسد مناسبة ووقفة تدل على إمكانية التقرب منك قد تؤدي إلى سير المحادثات الصعبة بسلاسة

5

أظهر سلوكاً بناءً. يؤثر سلوكك بشكل هائل على التواصل وعلى طريقة تقديم نفسك للآخرين وتفاعلك معهم. كن صادقاً، وصبوراً، ومتفائلاً، وأميناً، ومحترماً، وتقبل الآخرين. قم بمراعاة شعور الآخرين وثق بجدارتهم