



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

## Everyone's Smart University

### Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name ..... اسم الطالب

Students I.D ..... 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؟ لا لم أكن لأفعل الشيء نفسه كما فعل السيد مارك ،حيث أن السيد مارك قد أخطأ في أكثر من موقف رغم أنهموا على علم تام ببعض طباع أو خصال السیده ميلز(الرئيس التنفيذي)،فمثلا يفترض بالسيد مارك أن يكون على دراية بأن السیده ميلز(الرئيس التنفيذي)لا تحب ان تتواصل بالعين مثلا و لا تحب أيضا أن يقترب أحدهم منها دون سبب أو مناسبة كما أن السيد مارك يعلم أن السيدة ميلز (الرئيس التنفيذي) لا تبتسم ابدا ومن كثرة شدتها وسلوكها القاسي في بعض الأحيان أصبح الموظفين يدعونها بي ساحرة الغرب الشريرة ورغم كل ما تردد على مسامع السيد مارك إلا أنهموا عند دخوله على السيدة ميلز( الرئيس التنفيذي ) هذي مباشرة إليها وصافحها ولم يتحدث عن اي استراتيجية او تقنية بيع بل ضل يتحدث قصص حول شعوره تجاه مديره المباشر.
2. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟ لا ابدا لم يتصرف مارك بشكل دقيق ولم يقيم بتقييم الموقف بدقة عالية.

### **الخطأ الأول:**

أخطأ السيد مارك عندما أخذ قرار الذهاب لمصافحة السيدة ميلز( الرئيس التنفيذي) حيث أنهموا كان يعلم أن السيدة ميلز (الرئيس التنفيذي)لا تحب الإقتراب منها ما لم يبدأ الحوار.

### **الخطأ الثاني:**

أخطأ السيد مارك عندما قلل حرصه (أخذ راحته) و قام بفك ربطة عنقه وقام بي وضع ساق على ساقه الأخرى أثناء قيامه بمحادثة السيدة ميلز (الرئيس التنفيذي)

**الخطأ الثالث:** أخطأ السيد مارك عند قيامه بي الإجابة عن سؤال السيدة ميلز (الرئيس التنفيذي) حيث أن السيد مارك لم يجاوب عن السؤال الذي سألته عنه السيدة ميلز( الرئيس التنفيذي) بل بالعكس بدأ بمشاركة قصص سلبية تجاه مديره المباشر وطرح أفكار لزيادة المكافأة.

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

**اختصار العوامل التي أدت إلى التغير في تصرف الرئيس التنفيذي إلى:**

العامل الأول:عامل مشاعري بمعنى غير منتهى او غير مركز

العامل الثاني:عامل ثقافي ويقصد بها لغة الجسد وطريقة حركة الجسم أثناء الجلوس.

العامل الثالث: ويعتمد على المستوى الوظيفي و التعامل مع المناصب العليا بطريقة مختلفة.

4. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
5. عن طريق جعل السيد مارك ملم أو على علم ومعرفة بجميع أو أغلب نقاط قوة لديه والعمل عليها.
6. أيضا عن طريق جعله يستفيد استفادة كاملة من ما يملكه أو سمعه من معلومات عن السيدة ميلز (الرئيس التنفيذي) عن طريق تجهيز وتطوير مهاراته لتناسب مع احتياجات السيدة ميلز (الرئيس التنفيذي).
7. أيضا كانت لتعمل على جعله يركز بشكل أكثر و واكبر أو أفضل على التواصل الغير لفظي حيث أن السيد مارك اخطأ كثيرا من حيث التواصل الغير لفظي.