



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

## Everyone's Smart University

### Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name ..... حسن حسن اسم الطالب

..... هابويا

.

Students I.D ..... 2021201303 ..... 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 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 رباطه 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؟

بالنسبة لي إذا كنت مكان مارك لن افعل الشيء الذي فعله سوف اتعامل بالأسلوب مختلف جداً وسوف أحاول ان اكنم لنفسي نجاح الفرد والتقدم في حياتي الشخصية والعملية بقدرة على الاتقان مهارة اقناع الآخرين بما يريد والذي يحتاج منه الى درجة عالية من الذكاء فالاقناع فن لا يتقنه الكثيرون

الناجحون هم فقط من يجيدون هذه المهارة ويعرفون وسائلها ويستخدمونها في تحقيق ما يريدون من اهداف وطموحات وقد يختلف الأشخاص في رأي ما فلكل واحد منهم الرأي الخاص الذي يتمسك به ويراه صواباً ورأي الطرف الآخر يكون خاطئاً ولذلك يلجأ كثير منهم الى الاقناع الطرف الآخر بما يراه صواباً وهذا الخطأ منتشر عند كثير من الناس

وبالنظر الى ما فعله مارك من ارتكاب الأخطاء الفظيعة في اجتماعه مع مدير التنفيذ السيدة ميلز تأتي النتيجة كارثية لأن مارك لم يحسن التصرف في إدارة الحوار بشكل مهني ولم يحسن مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي

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

رأي الشخصي أرى ان مارك قد اخطأ ولم يتصرف على النحو الدقيق ولم يقيم الموقف رغم الفرصة التي أتت اليه من قبل المدير التنفيذي ميلز

بالنظر الى المثال السابق وحسب السلوك الذي اتخذه مارك نرى انه اتخذ بعض الأخطاء في حديثه مع السيدة ميلز

أولا يجب اتخاذ الهيئة الرسمة موقفا أساسيا في الاجتماعات التي تضم المدراء داخل المحيط المهني

ثانيا فك ربطة العنق ووضع ساق على ساق لا يبدو سلوكا مهنيا خاصة عند الاجتماع مع المدراء الذين هم اعلى مرتبة اذ ان المفترض اتخاذ الوضعيات اكثر رسمية وبداء التقدير والاحترام للطرف الاخر

ثالثا خروج مارك عن السياق المحادثة فحين سألت السيد ميلز حول سبب نجاحه والطرق التي يمكن بها دعم الموظفين وكيف تتناسب الشركة مع أهدافه المهنية لم يجبهها مارك إجابة شافية بل خرج عن السياق وتحدث حول أمور لم يكن له من المفترض له الحديث عنها

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

راي الشخصي هنا أراد مارك ان يكون في الحوار هو المرسل والسيدة ميلز تكون هي المستقبل أثناء الحوار

واعتقد ان ميلز كانت تظنه افضل مما راته وقد اغتار مارك بنفسه صحيح الناس يميلون غالبا بثقتهم بأنفسهم للتواصل والتعرف على الأشخاص الذين يمتلكون ثقة عالية بأنفسهم بل وينجذبون للأفكار التي يتم التعبير عنها بثقة حتى وان لم تكن أفكار إبداعية في حين قد يتجاهلون أفكار عبقرية فقط لان من قدمها لم يكن ثقة كافية بنفسه وبفكرته مثل ما حدث بين مدير التنفيذ السيدة ميلز و مارك

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

ان يكون لديه القدرة على تكييف نمط التواصل مع الآخرين

واعني بهذا اختيار أسلوب وطريقة التواصل المناسبة بناء على الشخص او الأشخاص الذين يتواصل معهم فمثلا لو كان عاملا في احد الشركات واراد التواصل مع احد المدراء في نفس الشركة ممن لا يعرفهم معرفة شخصية في هذه الحالة ستكون الطريق الأفضل والانسب من خلال ارسال بريد الكتروني بدلا من رسالة على التطبيقات التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك او واتساب او حتى رسالة هاتفية

وقياس على ذلك مختلف المواقف التي تحتاج فيها الى التواصل مع الاخرين