



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Ahmed qadri ahmed ibraheem اسم الطالب أحمد قدرى أحمد إبراهيم

Students I.D 2021200026الرقم الجامعي ٢٠٢١٢٠٠٢٦

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 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:

1. Given the professional context, what would you have done the same and/or differently if you were in Mark's position?

Overall there are some good behaviors from them and from what I noticed is a good preparation for the meeting although he did not benefit much or do so and there are some of the wrong practices that Mark has done including: A. The mental image he built about Ms. Mills based on external information may be erroneous or health-biased, which has created him a concern about the meeting.

(b) The factual picture of what he found from Mrs. Mills and that she was a young woman, which may have made him underestimate her based on her physical description without looking at the location and job she had.

C. The mistake is also that he engaged in an inappropriate act by opening his tie and placing the leg on the leg, which gives the impression of disrespect to the opposite party.

(d) Starting with unwanted storytelling and not benefiting from the presentation of its marketing strategies and sales techniques, as well as the fact that Ms. Melis had a specific and thoughtful question.

C. Reminding him of the flaws of his superiors without asking and this is one of the mistakes made by Mark

2. Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?

No, he didn't act accurately, but his assessment of ms. Mills' reactions was wrong, and he met her with physical and verbal reactions such as untie the tie and leg on the leg, although the meeting was official with Mrs. Mills and he had to make a better connection to his

seating position as well as his anecdotal talk, even though Mrs. Mills had a specific question at certain points.

3. What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?

- A. Non-verbal mark changing the seating position to a position that suggests some disrespect by untying the tie and leg position
- B. Verbal storytelling outside the scope of the questions addressed to him

4. How could the KEYS process help Mark improve his communication skills?

One of the most important improvements Mark needs to improve his communication with others, including verbal ones, non-verbal, and I'll > here, some of them, in my opinion.

- A. Know yourself: Mark should improve his verbal contact and learn the skill of managing the dialogue and not to go beyond the talking points as well as non-verbal by improving movements and signals so as not to show disrespect or disregard for the recipient
- B. Develop the skill of preparing and extrapolating tribal meetings and preparing them in advance and understanding the needs of them
- C. Develop ing private communication via surveillance communication and verbal and non-verbal signals
- D. Examining the verbal messages sent before sending them, learning and developing to improve them

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:

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

مجمالاً هناك بعض التصرفات الجيد منها ومما لاحظت هو الإعداد الجيد للقاء برغم انه لم يستفد كثيراً أو يفعل ذلك وهناك بعض من الممارسات الخاطئة التي قام بها مارك منها: الصورة الذهنية التي بناها عن السيدة ميلز بناء على معلومات خارجية قد تميل للخطأ أو الصحة مما بني له قلقاً من اللقاء

- أ- الصورة الواقعية لما وجده من السيدة ميلز وأنها امرأة صغيرة مما ربما جعله يستهين بها بناء على وصفها الجسدي دون النظر إلى الموقع والوظيفة التي تمتلكها
- ب- الخطأ أيضاً بأنه مارس تصرفاً لا يليق بفتح ربطة عنقه ووضع الساق على الساق مما يعطي انطباعاً بعدم الاحترام للطرف المقابل
- ت- الانطلاق بالسرد القصصي الغير مرغوب ولم يستفد مما استعد له من عرض استراتيجياته في التسويق وتقنياته البيعية وكذلك كون السيدة ميلز كان لها سؤال محدد ومدرّس
- ث- ذكره لعيوب رؤسائه دون طلب وهذا من الأخطاء التي عملها مارك

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

لا لم يتصرف على نحو دقيق بل كان تقيمه خاطئ لردات الفعل الصادرة من السيدة ميلز وقابلها بردات فعل جسدية وأيضاً لفظية مثل فك ربطة العنق ووضع الساق على الساق بالرغم من أن الاجتماع كان رسمياً مع السيدة ميلز وكان عليه أن يبدي اتصالاً أفضل بوضعية جلوسه كذلك حديثه القصصي مع أن السيدة ميلز كان سؤالها محدداً في نقاط معينة

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

- أ- الغير لفظي بقيام مارك بتغيير وضعية الجلوس إلى وضعية توجي بشيء من عدم الاحترام بفك ربطة العنق ووضع الساق

ب- اللفظي بالسرد القصصي خارج نطاق الأسئلة الموجهة له

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

أ- اعرف نفسك : يجب على مارك أن يحسن من اتصاله اللفظي وتعلم مهارة إدارة الحوار وعدم تجاوز نقاط الحوار وكذلك الغير لفظي بتحسين الحركات والاشارات حتى لا تنم عن عدم احترام أو تجاهل للمتلقي

ب- تطوير مهارة الاعداد والاستقراء القبلي للاجتماعات والاعداد المسبق لها وفهم الاحتياجات بها

ت- تطوير الاتصال الخاص عبر المراقبة الاتصالات والاشارات اللفظية وغير اللفظية

ث- فحص الرسائل اللفظية المرسله قبل ارسالها والتعلم والتطوير على تحسينها