



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name	Thaer Raad Abdullah	ثائر رعد عبدالله	اسم الطالب
Students I.D	2021203310	2021203310	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 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?
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 المتبع 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 نادراً ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبداً، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة.

على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلقاً أيضاً 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؟

الحقيقة الاستراتيجية التي اتبعها ستختلف عن مارك:

- أقوم بجمع معلومات من اشخاص مختلفين عن الرئيس التنفيذي، السيدة ميلز ممن حققوا لقاءات ناجحة او فاشلة ، لتكوين انطباع اولي عن الشخصية التي سأقابلها ، لا ابني اي صورة او توقع ايجابي او سلبي عن ميلز في ذهني كون لكل ممن التقى بها رؤيته وتجربته الخاصة .
- التركيز في اللقاء سيكون
 - ان اعرف نفسي بطريقة رسمية ومهام عملي في الشركة .
 - اركز على النجاحات التي حققتها في العمل كانت بسبب عملنا كفريق مع الموظفين الاخرين.
 - لا اتطرق في الحديث عن الاسئلة التي ليست من صلاحياتي في الاجابة عليها او ان اقيم دور رؤسائي في العمل.
 - ان تكون اجاباتي على قدر السؤال بخلاصة وان طلبت التفصيل افصل دون اسهاب.
 - التركيز على لغة الجسد اللفظية وغير اللفظية منها
- لا نخدع بمدح ميلز لي بسبب نجاحاتي وياخذني الغرور في تقييم ما لايحق لي او طرح مقترحات في تغيير سياسة عمل المؤسسة ، قد يكون هذا المدح فخ في الايقاع بي.

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

لم يفلح مارك في تقييم الموقف على نحو دقيق لعدة اسباب

- ان شعوره بالراحة لايعطيه الحق في الخروج عن السياقات الرسمية في تغيير وضع الجلسة او فك ربطة العنق كما نفعل مع الاصدقاء او الموظفين العاملين معنا في العمل. وكان عليه ان يعرف مسبقا ان شعوره بهذا الراحة هي سياسة يتخذها اغلب المدراء الاذكياء مع موظفيهم وخصوصا في اللقاء الاول ويجعلونهم يتكلمون براحة اكثر من الطبيعي لمعرفة مكنون ونوايا وعلمية الذين هم امامهم (لاجراض التقييم).
- شعوره باراحة وباستماع المدير له باهتمام لايعطيه حق
 - مشاركة قصص عن شعوره باتجاه مدراءه او العاملين معه ولايعمل على تقييمهم فهذا ليس عمله .
 - او يتحدث عن التخصيصات المالية وسياسة الشركة في الحوافز والمكافآت وكان عليه ان يعرف مسبقا سياسة الشركة في العمل وليست من صلاحية الموظفين في الادارة الدينا يتحدث فيها .

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

- الخروج عن رسمية اللقاء بالتحدث عن مشاعره باتجاه مديره واصابته للكره ليس من مهام عمله تقييم ذلك خصوصا وانها لم تسأله عن ذلك.
- التسرع الانفتاح في تغيير الجلسة الرسمية وفتح ربطة العنق في اللقاء الاول ليست من اللباقة والاتكيت

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

- في اللقاءات او الحوارات وخصوصا الاولى منها يفضل النظر في عيني المتكلم (اذا لم يكن يتزعج منها نتيجة الحياء كم في بعض ثقافات المجتمعات العربية والاسلامية منها)
- هناك قاعدة تقول ان الجسد لا يكذب ، من خلال العينين تستطيع ان تعرف ان كانت حديثك مرغوب فيه ومثير لاهتمام المقابل لك او لا ، من خلال توسع العين او ضيقها لكل منها معنى خاص وتعطي صورة عن حقيقة ما يقال من حديث مع الربط بين حركات الجسد الاخرى مع الكلام وسرعة ودقة الصوت الذي يقال يعطي صورة ايجابية او سلبية عن الحوار.
- على مارك ان يعرف ما تمت الاشارة له في اعلاه مع معرفة في الاتصال الاللفظي وبعدها ستكون له نتائج ثانية في اللقاءات .