



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

اسم الطالب: نجوى محمد عبدالله هبه

Students I.D

2021203183

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?

* If I were in his place, I would prepare for the interview well in order to avoid making mistakes and I will review my behavior. It is necessary to avoid the bad posture of sitting like one leg on one leg, I avoid physical obstacles, I try to highlight the strengths of the character, I speak with confidence and calm and then answer the question correctly to him with the points that serve Only the framework, showing the opposite picture, showing the corresponding image of trust, and showing the previous picture in the focused work showed what I could offer the company.

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

* No, he had to make sure to talk about the scope of work and the skills and competencies that he possesses because he is not a place to show off, and Mills has a leadership and solid personality and Mark is a lover of development, so he had to control his physical movements because it is an official interview and that he does not talk about his previous manager and does not go out of the framework because the interview is about it and not It means his personal life and does not concern the members of the previous work, but this behavior and style caused it to be counterproductive, he had to prove his position in this job and

prove his passion, worthiness and seriousness at work, which would have a positive effect for winning the job, but he must review his common mistakes that he committed to win the job that he He worked hard to get it.

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

* There are factors of unsuccessful communication because he looked at her with a view other than that of his colleagues. He felt comfortable in her direction and in her body. Her questions to him were accurate and this is evidence that she is extremely accurate and a leader interested in the smallest details. One of the reasons that angered the CEO (Mills) is that Mark gave the tie the tie A negative impression of him and this is not inconsistent with the nature of things in personal interviews and is not appropriate for his meeting with one of his managers. Among the reasons that made the CEO change his behavior in his direction, he put a leg on a leg relaxed in a way that is frowned upon, which is a type of non-verbal communication and flaunted his shit. Mark had to not do this act But he focused on wowing her in his way of presenting strategies.

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

* He has to deal with his colleagues and many successful people and producers to apply them critically to his professional dealings, to review their actions and improve his experience, to communicate to acquire bigger and more effective strategies to be a good and communicative listener and he must focus on what distinguishes him, and he must think about what was effective or not, and he has to differentiate Between serious formal

communication and informal communication and using appropriate terms or phrases for each of them, he must repeat the process in order to be able to do so in addition to developing his skills in communicating with a variety of audiences and attitudes and requires him to monitor his verbal and non-verbal signals that he transmits to others and he must develop his ability skills To constantly adapt and improve.

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 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؟

*لو كنت في مكانه سأحضر للمقابلة جيداً حتى اتحاشى الوقوع في الأخطاء وسأراجع تصرفاتي ولا بد من تجنب وضعيّة الجلوس السيئة كساق على ساق , أتجنب العوائق الجسدية أحاول أن أبرز نقاط القوة في الشخصية ,أتحدث بثقة وهدوء ثم أجيب بطريقة متأنية للسؤال الموجه ليا بالنقاط التي تخدم إطار العمل فقط بوضوح , وعدم التكلم عن عملي السابق او عن مديري السابق في العمل لأنه يولد عني انطباعا بعدم الاحترافية,ينبغي أن أظهر لهم مدى احتياج الشركة لكفاءتي وقدراتي وليس العكس ,لأن هذا يعكس الكثير من الثقة, أبرز إنجازاتي السابقة وأبدي رغبتني عن العمل بهذا المنصب وأوضح ما يمكن أن أقدمه للشركة.

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

*لا , كان عليه أن يحرص على التحدث في نطاق العمل والمهارات والكفاءات التي يمتلكها لأنه ليس مكان للتباهي ,وميلز شخصيتها قيادية وصلبة ومارك محب للتطور فكان عليه التحكم في حركاته الجسدية لأنها مقابلة رسمية وان لايتحدث عن مديره السابق ولايخرج عن اطار العمل لان المقابلة تعنيه ولا تعني حياته الشخصية ولا تخصص

أفراد العمل السابق ولكن هذا السلوك والأسلوب سبب له نتائج عكسية, كان عليه ان يثبت مكانته في هذه الوظيفة ويثبت شغفه وجدارته ومدى جديته في العمل مما يكون له تأثير إيجابي لفوزه بالوظيفة ,ولكن عليه أن يراجع أخطائه الشائعة التي أرتكبها ليفوز بالوظيفة التي اجتهد كثيرا للحصول عليها.

٣. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟
* هناك عوامل اتصال غير موفقه لأنه نظر إليها بنظرة غير نظرة زملائه لها شعر بالأريحية اتجاهها ولهيتها ,أسئلتها له كانت دقيقة وهذا دليل على أنها متناهية الدقة وقائدة مهتمة بأدق التفاصيل,من أحد الأسباب التي اغضبت الرئيس التنفيذي (ميلز) أن مارك فك ربطة العنق أعطى أنطباع سلبي عنه وهذا لايتنافى مع طبائع الأمور في المقابلات الشخصية ولا يليق بمقابلته مع احد مدرائه ومن الأسباب التي جعلت الرئيس التنفيذي يغير تصرفه اتجاهه وضع ساق على ساق بأسترخاء بطريقة مثيرة للأستهجان وهو نوعٌ من أنواع التّواصل غير اللفظي وتباهى بشطارته وكان على مارك عدم القيام بهذا الفعل ولكنه ركّز على أبهارها بطريقة عرضه للاستراتيجيات.

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

* عليه التعامل مع زملائه والكثير من الأشخاص الناجحين والمنتجين ليطبقها بشكل نقدي على تعاملاته المهنية وأن يراجع أفعاله ويحسن من خبرته فالتواصل لأكتساب استراتيجيات أكبر وأكثر فاعليه ليكون مستمعا جيدا ومتوصلا جيدا و يجب عليه التركيز بما يميزه ,ولابد أن يفكر فيما كان فعّالا وما لم يكن,وعليه ان يفرق بين التواصل الرسمي الجاد والتواصل الغير رسمي وان يستخدم المصطلحات او العبارات المناسبة لكل فرد منهما عليه أن يكرر العملية حتى يتمكن من ذلك بالإضافة الى تطوير مهاراته في التواصل مع مجموعة متنوعة من الجماهير والمواقف ويتطلب منه مراقبة اشاراته اللفظية وغير اللفظية التي ينقلها للآخرين ولابد ان يطور مهاراته في القدرة على التكيف والتحسين باستمرار .