



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name أحمد جميل النخلي اسم الطالب
Students I.D 2021203782 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 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 قلق أيضاً 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؟

لن افعل كما فعله مارك بل احسن التواصل والتعامل والتحدث لدى الشريك والنظر في النقاط الهامة ومن المهم ان اتعامل مع الموقف بجدية ورسمية اكثر واحترام الشخص والمكان فيجب ان أكون منتبه لتصرفات الصادرة عني ولن اتعامل مع الموقف كطريقة تعامل مارك فتصرفه السلوكي من خلال طريقة الجلوس الغير رسمية وفك ربطة العنق والتحدث عن مديره بما لا يليق اعطى انطباع غير جيد للسيدة ميلز عن مارك لم يأخذ مارك بعين الاعتبار نقطة التواصل الغير لفظية (Nonverbal communication) حيث اخبره بعض الأصدقاء عن السيدة ميلز بأنها شخص لا يبتسم ابداً ونادراً ماتتواصل بالعين ولا تحب الاقتراب منها وهذا في التواصل الغير لفظي (Nonverbal communication) دلالة على ان السيدة ميلز شخص جدياً كان على مارك أن يأخذ المعلومات الكافية من جميع الجوانب ويجب ان تكون المعلومات الكافية متناسقه مع الأهداف والخطط والسياسات والاجراءات التنظيميه فالرساله الغير متناسقه قد تؤدي إلى الفوضى وتشويه مصالح الشركه.

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

لا لم يتصرف مارك على نحو دقيق لانه لم يتعامل بالشكل المناسب حيث انه اندهش بما رأى لان السيده ميلز لاتبدو بالشخص المرعب الذي كان يسمع عنه مارك من زملاءه والآخرين تغير مارك وبدأ بالشعور بالارتياح وقلل من احترام السيده ميلز بحيث حركة الجسد وبما فعله من سلوكيات تنافي وتعكس بصورة غير جيدة عن الشخص وكان من المفترض التعامل بحذر شديد وذلك لان مارك لم يسبق له التعامل مع السيدة ميلز ففي كل تفاعل تواصل يتطلب منك مراقبه الاشارات اللفظيه والغير لفظية .

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

حركة الجسد لدى مارك وهو تواصل غير لفظي (Nonverbal communication) بحيث انه لم يربط بين المظهر الجسدي والغير لفظي الطريقه والذي نمثل بها انفسنا ومظهرنا الجسدي يكشف الكثير عن هويتنا فيؤثر المظهر الجسدي للآخرين على تصورنا لهم ومدى جاذبيتهم وعدم جاذبيتهم وما الى ذلك على النقيض من ذلك اذ قللنا من تعابير الوجه المرتبطة بمشاعر معينه فهذا ما اكتشفته السيده ميلز في مارك وادى الى تغير تعابير وجه السيده مليز ومن ثم انتهاء الاجتماع فوراً .

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

يجب على مارك معرفة اكثر طرق التواصل استخداماً لديه ما اذا كان التواصل باستخدام اليد او تعابير الوجه اثناء التواصل ويجب عليه تقييم نفسه أي بمعنى تقييم ما اذا كانت الرسائل اللفظية التي يرسلها مناسبة للآخرين وللواقع ولمشاعر الشخص وتقييم ما اذا كانت وضعية الجلوس مناسبة ومريحة ويمكن ان يتم عن طريق التقييم من الآخرين عن طريق سؤالهم او عن طريق تسجيل فيديو اثناء الاجتماع ايضاً تحديد ردود الفعل التي تصدر منه هل ردود فعل التعابير والايدي متوافقة مع البيئة والمشاعر ام لا ؟ ايضاً يجب التركيز على الهدف للوصول لردود فعل تؤدي للهدف بذاته وذلك يجعل التواصل فعال ايضاً تحليل التواصل لديه اي التفكير بعد الاجتماع او اللقاء او تجربة معينة هل انا تواصلت بشكل جيد وسليم؟ومن ثم الإعادة ولكن بتحسن .