



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name
Reem abdulkreem

اسم الطالب ريم عبد الكريم أحمد

Students I.D
2021201356

الرقم الجامعي ٢٠٢١٢٠١٣٥٦

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 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 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:

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

لا، كنت سأتصرف بشكل مختلف تماماً عن تصرف مارك وكنت سأراقب تصرفاتي وكلماتي و لغة جسدي (Body language) ولا أترك حذري من السيدة ميلز ولا أنسى المعلومات التي عرفتتها عنها من قبل و كنت سأركز على ما يمكن أن تقدمه الشركة التي أعمل بها من خدمات مفيدة بدل من التحدث عن مديري وعن أشياء لا تهم الطرف الآخر.

٢. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟
لا لم يتصرف على نحو دقيق و لم يقيم الموقف بشكل صحيح، لقد تصرف مارك بشكل غير مهني عندما شعر بالراحة من ناحية السيدة ميلز و نسي جميع المعلومات التي عرفها من قبل المقابلة ولم يراقب تواصله اللفظي وغير اللفظي (verbal and nonverbal communion) والذي اوقعه في العديد من الأخطاء ومنها لغة الجسد (body language) التي أستخدمها بشكل غير صحيح مما أوحى للسيدة ميلز عدم احترامه لها و عدم تقديره للعمل معها .

٣. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟
هناك أكثر من عامل اتصال أدى الى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي منها :

عوامل اتصال لفظية (**verbal communication**): وهي تحدثه بشكل غير مهني و بطريقة مسيئة عن مدير الشركة التي يعمل بها وخروجه عن الأسئلة التي سالتها له وخروجه التام عن المعلومات الحقيقة التي ستفيد منها السيدة ميلز و التي ترغب أن تعرف عنها .

وعوامل اتصال غير لفظية (**Nonverbal communication**): وهي استخدامه للغة الجسد (**body language**) بشكل خاطئ مثل فكاة لربطة العنق ووضع ساق فوق ساق والتي اعطت احياء غير جيد وغير مهني للطرف الاخر .

٤. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
K: know your self كان على مارك أن يطور نقاط قوته ويركز عليها و أن لا يخرج عن الحديث الذي حضرة قبل مقابلة السيدة ميلز ويعرف ماهي نقاط ضعفه حتى يقللها ولا يظهرها أمام الآخرين .

E: Evaluate the professional context لم يكن على مارك أن ينسى المعلومات التي عرفها من قبل عن السيدة ميلز وأن لا يتصرف بشكل مختلف تماما عما كان سيتصرفه لو أن السيدة ميلز لم تبتسم له وتعامله بلطف ، و أن يحافظ على مهنيته و يتحدث فقط فيما تقدمه الشركة التي يعمل بها.

Y; Your communication interaction كان يجب على مارك أن يراقب لغة جسده (**body language**) او تواصله غير اللفظي (**Nonverbal communion**) وأن لا يتصرف بشكل مريح وغير مهني بالنسبة الى الطرف الاخر (السيدة ميلز) وأن يراقب ايضا كلماته تواصله اللفظي (**verbal communion**) و أن لا يتحدث عن مدير الشركة التي يعمل بها بشكل مسيء وغير مريح ابدا للطرف الاخر أن يركز على ما يمكن أن تقدمه الشركة التي يعمل بها من خدمات للسيدة ميلز .

S: Step back and reflect على مارك أن يدقق في جميع تصرفاته حتى يعلم ماهي نقاط قوته وماهي نقاط ضعفة حتى يقوي نقاط القوة ويقلل من نقاط الضعف حتى لا يقع في نفس النوع من الخطاء مرة اخرى.