



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name J o u m a n h H a f e z
Mohammed

اسم الطالب جمانة حفيظ محمد وارث

Students I.D 2021202787

الرقم الجامعي 2021202787

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 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:

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

بالنظر الى السياق المهني (professional context) الذي ينص على تقييم الاشارات الغير لفظية . لا لن اقوم بفعل مارك نفسه ، يجب ان يكون اجتماعه بالرئيس التنفيذي ميلز اكثر رسمية و ادب و المظهر العام بشكل غير لفظي يعطي تأثير و نظرة للآخرين فالطريقة التي نمثل بها أنفسنا و مظهرنا الجسدي يكشف عن هويتنا مارك وضع ساق على ساق و قام بفك ربطة العنق و هذا خطأ و غير مقبول فقد اعطى صورة غير لائقة بمكان العمل . كان يجب ان يتوافق مع نظام المكان و يعطي له الأهمية و الاحترام و الرسمية اللازمة و بذلك يتحقق التوافق في الاشارات الغير لفظية مع الرئيس التنفيذي ميلز .

لن افعل نفس فعلة مارك ابدأً كنت اعطي المكان حقه و مكانته ، اعتدل في جلستي و لبسي و احاول قدر المستطاع ان اتحلى في كلامي و اكون لبق و رسمي .

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

في البداية كان تصرف مارك دقيق حيث انتظر الرئيس التنفيذي ميلز و اخذ إذن بدخول لها و أيضاً أنتظر إذنهما للجلوس لآكن بعد أن اكتشف أنها غير عن الذي سمعه عنها انها شخص مرعب بدأ يتصرف بغر دقة .

كان عليه ان يتحلى بدقة اكبر حتى لو أنها أعطته الراحة فهي لها مكانتها و المكان له معايير و احترامه ، بغض النظر عن كونها ابتسمت له و رحبت به بأكمل وجه و بصدر رحب و كانت غير عن الذي سمعه عنها فقد اخطأ بفعل حركته لذلك غضبت و تبدل حالها و مزاجها فوراً و قامت بفعلها .

حين أضع نفسي في موقف مارك لن اتصرف بتصرفه اولاً ، ثانياً عندما قامت قالت انتهى الوقت سأحاول الاعتذار منها لما بدر مني و فهم ما الذي ازعجها و لم يعجبها لأكسب عملي معها .

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

تنقسم عوامل الاتصال الى قسمين لفظي (Verbal) و غير لفظي (nonverbal) من العوامل التي فعلها مارك و أدت الى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي ميلز بعضها من القسم اللفظي (verbal) و بعضها من الغير لفظي (nonverbal) .

تصرفاته من عوامل الاتصال اللفظي كانت هي عندما بدأ مشاركة القصص عن شعوره و عند طلبه تخصيص المزيد من الاموال للحوافز و المكافآت ، أما عوامل الاتصال الغير لفظي التي فعلها مارك في اللقاء هي عندما وضع ساق فوق ساق و قام بفك ربطة العنق .

يجب على مارك ان يعمل على تطوير مهارات الاتصال لديه و عوامل الاتصال اللفظي و غير اللفظي و يعرف أن هناك طبقات للمعاملة و اسلوب للتواصل و لكل

طبقة او مكان له معاملة و اسلوب يختلف عن الاخر لذلك يجب عليه أن يأخذ حذره في المرات القادمة .

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

اولاً / اعرف نفسك (Know yourself) :-

يعرف نفسه كمتواصل و يعمل على تطوير استراتيجيات و مهارات الاتصال في مكان العمل و أيضاً يعمل على تطوير التواصل في مكان العمل لانها من نقاط ضعفه و يستمر على عمله كمندوب لانه من نقاط قوته .

ثانياً / تقييم السياق المهني (Evaluate the professional context) :-

بإضافة الى ان يعرف نفسه و يعمل على تطويرها يستلزم عليه ان يعالج احتياجات المكان الذي يذهب اليه قبل الذهاب و فهم موقف الاتصال و كيفية التعامل معه .

ثالثاً / تفاعل الاتصال الخاص بك (Your communication interaction) :-

يجب عليه المراقبة و الانتباه على الاشارات اللفظية و غير اللفظية الخاصة به و العمل عليها لأتقانها بأكمل وجه بالإضافة يجب على مارك مراقبة نبرة صوته و كلامه في كل تواصل .

رابعاً / تراجع و تفكر (Step back and reflect) :-

عليه أن يرجع و يفكر في غلطه الذي فعله تجاه ميلز و يتعلم من هذه الغلطة و البدء من جديد مره أخرى و تطوير القدرة لديه على التكيف و التحسين باستمرار .