



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name اسم الطالب ..احمد زعير عبد الغني خلف
Students I.D الرقم الجامعي2021203423.

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 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:

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

لا لن افعل الشيء نفسوا سوف اكون اكثر جديه او اكثر رسمية وسوف اتحدث بثقه ولباقه واحترام واراعي اداب الحوار اكثر من مارك حيث سوف اراقب تصرفاتي لن اضع ساق على ساق مثل مارك ولن اقوم بفك ربطة العنق لن فك ربطة العنق في بعض الاحيان تكون بسبب التوتر مما يدل على عدم التوازن والثقة بالنفس مما سيؤدي الى تغير فكرتها عني وعن نجاحاتي حيث ان الشخص الذي يكون له نجاحات يصبح متمكن من التحدث ولا يشعر بالتوتر سوف اراقب ايماءات الجسم Body gestures اكثر ، لن اتطرق لمواضيع ليس له صلة حيث ان مارك نقاش موضوع ليس له صلة مثل مشاركة القصص عن مديره المباشر و اسقط الكرة في اكثر من مناسبة ليس من المهم الحديث في هذا الاجتماع عن الاموال و الحوافز والمكائنات وهذا لم يكن الجواب الصحيح للاسئله التي سئلتها السيدة ميلز حيث كان السؤال حول سبب نجاح مارك وكان يجب على مارك اتخاذ الحذر من التعامل مع السده ميلز حيث انه كان يعلم انها قاسيه بالتعامل بعض الاحيان

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

مارك تصرف بشكل خاطئ كيف قيم السيدة ميلز بنها امراة صغيرة الحجم وله شكل لطيف اي تقييم في العمل وكيف يحكم على شكل السيدة ميلز ، مارك كان لديها نوع من انواع التحيز و التحيز هو اتخذا موقف بشأن شخص او قضية او موضوع تجه السيدة ميلز حيث كان متحيز مما سمع عن السيدة ميلز من زملاء في العمل ربما لم يتغير صوت السيدة ميلز ربما هو شعر بهذا بسبب التوتر ربما بل فعل انتهى الوق توربما شعرت السيدة ميلز انا مارك خرج عن نطاق الموضوع واصبح الحديث خارج صياغ الموضوع واصبحت تتحدث بجديه من اجل ان يلاحظ مارك انه خرج عن نطاق الموضوع او انه قلل من احترامها حيث وضع ساق على ساق يعد اهانه كبرى في بعض البلدان وهو لم ياتي للاستراحة اتي من اجل العمل وعليه اختيار الجلسة المناسبة لمكان العمل

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

اعتقد ان عوامل الاتصال التي ادت الى تغير الموقف هي كثير منها ايماءات الجسم Body gestures

حيث من المستحيل التواصل بدون لغة الجسد او الايماءات، ولغات الجسد هي اخذ صورة سلبية او مفاهيم مسبقة عن الشخص ، ومارك اخذ صورة عن السيدة ميلز بنها شريره بسبب سلوكها القاسي في بعض الاحيان ، الاتصالي الغير اللفظي كان يجب على مارك الجلوس برسمية وعدم وضع ساق على ساق وعدم فك ربطة العنق ويجب عليه احترام مديره والتعامل معها بشكل دقيق وان لا يخرج عن سياق الموضوع

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

سوف تساعد عمليات **keys** مارك على ان يعرف نفسه اي **know yourself** يعني ذلك تقييم مهارتو بشكل نشط كمتواصل ثم تطوير استراتيجيات للاستفادة من نقاط قوتك وتطوير نقاط ضعفك ، و تقييم السياق المهني **Evaluate the professional context**

المهني الخاص به اي معرفة جمهوره و الاضافة الى تطوير مهارتها التواصل مع مجموعة متنوعة من الاقراد و معرفت مع من هو يتحدث مع افراد العائلة او مع مدير او صديق ، الاشياء التي تقوم بها او التفاعل الاتصال الخاص بك

your communication interaction يجب عليك مراقبة حركة اللفظية او حتى الغير اللفظية الخاص بك مثل حركة وضع ساق على ساق التي قام بها مارك