

قسم :

كلية السياحة

جامعة دمشق

امتحان مقرر : مهارات الاتصال السياحي ، الفصل : الأول / العام الدراسي / 2023 - 2024

تاريخ الامتحان : ، العلامة القصوى : 80 مدة الامتحان : ساعتان

عدد الأسئلة : 6 اسم الطالب : ، الرقم الجامعي :

أجب عن الأسئلة التالية : (80)

علاء الدين

علاء الدين

السؤال الأول : ما هي الأسرار العشرة التي تترك انطبعا قويا عند المتلقي ؟. (تعداد فقط) (10)

- 1 - تقليد الحركات : إن تقليد حركات الشخص المقابل في الذراعين أو القدمين أو وضعية الجلوس ... ، يصنع نوع من الألفة بين الطرفين على مستوى العقل الباطن و لكن أخطر من التقليد الأعمى بحيث ينتبه عليه الطرف الآخر .
- 2 - التواصل البصري : العين هي بوابة الدخول للنفس البشرية لذا حافظ على التواصل البصري مع الآخرين وخاصة عند الحديث فهذا يعطي شعورا ايجابيا صادقا و يحبب الناس بك ولكن دون الاكثار منها بشكل يزعج الطرف الآخر .
- 3 - حافظ على قوام منتصب وظهر مستو عند الوقوف و المشي فهذا يعطي انطبعا بقوة شخصيتك و لا تبالغ في رفع الرأس يكفي أن يكون مستو نظرك أفقيا و لا مانع من إمالة الرأس للأمام عند التحدث و الاستماع للآخرين ، كما أنصح بعدم الارتخاء عند الجلوس على كرسي أو أريكة حاول أن تكون جلستك بطريقة صحية و صحيحة بدون ميلان العمود الفقري إلى أحد الجانبين
- 4 - الابتسامه : الابتسامه ليست محصورة فقط في الفم و إنما كامل الوجه يتفاعل مع الابتسامه لذا ترى في الابتسامه الحقيقة أن الزاوية الخارجية من العين تغمض و تشكل خطوط صغيرة خارجة منها نحو الخارج بشكل تجاعيد بسيطة جدا و يظهر جزء من الأسنان .
- 5 - المصافحة : يفضل عند مصافحة يد الشخص الآخر مع قليل من الشد و بدون الإرخاء و أن تدوم بحدود 5 ثوان أي لا تطيلها فينفر منك و لا تقصرها فتعطي انطبعا بعدم الأهمية ، و تكون المصافحة بكامل اليد وليست برؤوس الأصابع .
- 6 - تجنب الدخول في المساحة الشخصية للطرف الآخر ما لم يكن شخصا مقربا (زوج أو زوجة ...) و إذا لاحظت أنه يحاول منعك من دخول دائرته الشخصية فالأفضل أن لا تدخله و تباعد قليلا .
- 7 - تجنب عقد الذراعين (تصالب) أو القدمين فهي اشارة سلبية توحى بالعوانية ، و عدم تقبل الآخر أي أنك تتصدى لما يقوله .
- 8 - حاول التحدث بصوت مرتفع و واضح و نبرة مميزة فهذا يعطي انطبعا قوي أمام المتلقي و تجنب الحديث بسرعة كبيرة أو ببطء شديد و كما أنصحك بالحديث مع سكاتات قصيرة كل 5 دقائق ضمن الجمل كأن تقول (وهكذا نرى أن الإنسان يمتلكسكتة ل 2 ثانية قدرات عظيمة) . فهذا له تأثير فعال على العقل الباطن و يشد الانتباه .
- 9 - تخلص من العادات السيئة مثل قضم الأظافر أو هز القدمين أو النقر على الطاولة فهذه تشير أنك إما شخص ضعيف الشخصية أو متوتر منه فتترك انطبعا سلبيا عنك .
- 10 - الإيماءة بالرأس يترك انطبعا ايجابيا لدى المتلقي و خاصة عندما تتكلم ، كن مصغيا للشخص عندما يتحدث و لا تشتت انتباهه بحركات فجائية أو حركات غير مبالية بحديثه .

السؤال الثاني : عدد المعوقات في وسيلة الاتصال ؟. (10) علاء الدين

اختيار وسيلة الاتصال التي تناسب الموضوع محل الاتصال

عدم ملاءمة وسيلة الاتصال للوقت المتاحة للاتصال

اختيار وسيلة الاتصال لا تناسب مع الأفراد القانمين بالاتصال

عدم متابعة الرسائل لإجراء اتصالات رسمية فاستخدام وسيلة الاتصال

المساواة بين استخدام الوسائل المكتوبة و الشفوية للاتصال

1- التقييمات من 1-10

السؤال الثاني (20) من 1-10 التقييمات من 1-10

- 1. (X) : التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 2. (X) : التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 3. (X) : التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 4. (X) : التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 5. (X) : التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 6. (X) : التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 7. (X) : التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 8. (X) : التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 9. (X) : التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 10. (X) : التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10

السؤال الثالث (20) من 1-10 التقييمات من 1-10

- 1- التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 2- التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 3- التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 4- التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 5- التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 6- التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 7- التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 8- التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 9- التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 10- التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10

السؤال الرابع (10) من 1-10 التقييمات من 1-10

- 1. التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 2. التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 3. التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 4. التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 5. التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 6. التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 7. التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 8. التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 9. التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10
- 10. التقييمات من 1-10 التقييمات من 1-10

السؤال الخامس (10) من 1-10 التقييمات من 1-10

السؤال السادس (10) من 1-10 التقييمات من 1-10

أ- أفضل استجابة للأشخاص المؤثرين، ب- يكسبك حلفاء*، ج- يضعك موضع ضعف

2- الاتصالات غير الرسمية هي التي :

أ- كنتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال*، ب- تتم داخل القنوات الرسمية المحددة للاتصال ، ج- غير ذلك

3- من طرق الاتصال الشخصي

أ- بريد مباشر ، ب- مقطع فيديو ، ج- الهاتف*

4- الاتصال الجمعيحدث بين :

أ- شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين* ، ب- جمهور كبير غير متجانس من الأفراد ، ج- شخصين بشكل مباشر وجها لوجه

5- عقد الذراعين (تصالب) أو القدمين فهي :

أ- إشارة سلبية توحى بالعدوانية* ، إشارة إيجابية تعني الثقة بالنفس ، ج- غير ذلك

6- لوم الذات::

أ- هو الصورة السلبية لمراجعة الذات*، ب- وهو الصورة الايجابية لمراجعة الذات، ج- غير ذلك

7- النظرة الاجتماعية وهي النظر الى:

أ- مثلث العينين والجبهة ، ب- مثلث العينين والصدر ، ج- مثلث العينين والفم وحتى أسفل الذقن*

8- النظرة العملية أو الجدية وهي مخصصة :

أ- للعمل وهي نظرة المدير الى الموظف* ، ب- للأحبة والمقربين ، ج- غير ذلك

9- تشبيك أصابع الكفين تشير الى :

أ- ثقة بالنفس ، ب- الغضب* ، ج- قوة

10- اليدين خلف الرأس والرأس يميل الى الخلف اشارة الى :

أ- إخفاء لموقف معارض ، ب- الثقة والتكبر* ، ج- الملل والسأم

انتهت الأسئلة

تمنياتي بالنجاح مدرسة المقرر:

الدكتورة تغريد أحمد مسلم

