

١- من بين ما يمكن ان يستخدم كحاجز :

- ١- تفهم القارئ وتحسس مشكلته
- ٢- تبرئة ذمة المنظمه من الرد السلبي
- ٣- النصوص القانونية المستند اليها
- ٤- الإلتزام للقارئ بالمساعده

٢- تشير الحروف الاولى الاستهلاقيه في الرسالة إلى :

- ١- الشخص الذي وقع الرسالة
- ٢- الشخص الذي كتب الرسالة
- ٣- الشخص الذي تسلم له الرسالة
- ٤- الشخص المذكور في عنوان المرسل إليه

٣- الرسائل الإيجابية هي التي :

- ١- تحمل معلومات ايجابية للمرسل
- ٢- تحمل معلومات جديدة للمرسل اليه
- ٣- يتوقع منها رد فعل المرسل اليه
- ٤- تحمل معلومات جيدة للمرسل إليه

٤- الهدفان الرئيسيان للإجتماعات هما :

- ١- عرض المعلومات والمساعدة على حل المشكلات
- ٢- عرض المعلومات وتوفير الجو الودي في المنظمة
- ٣- إتاحة فرصة الإلتقاء للموظفين والمساعدة على حل المشكلات
- ٤- مناقشة المشكلات وتقييم الأشخاص

٥- مما ينصح به لتحسين الإتصال اللفظي : غير متأكد من الحل

- ١- تحريك اليدين
- ٢- تجلب النظر إلى المتحدث
- ٣- اغماض العينين
- ٤- هز الرأس من حين لآخر

٦- نبدأ الرسالة الجوابية بـ :

١- شكر مرسل الرسالة الاستفسارية

٢- المعلومات المطلوبة

٣- الأنباء السارة التي تحملها الرسالة

٤- التعبير عن الإستعداد للمساعدة

٧- تنتهي عملية الإتصال بالتغذية الراجعة التي تعود إلى :

١- المرسل اليه

٢- المرسل

٣- كليهما

٤- مصدر الضوضاء

٨- كلمة الإتصال مشتقة من الكلمة اليونانية التي تعني :

١- يبلغ المعلومة

٢- يتواصل

٣- يشيع عن طريق المشاركة

٤- يشارك عن طريق الإشاعة

٩- تساهم الرسالة الإتصالية في بناء سمعة حسنة للمنظمة إذا :

١- استخدمت صيغة المبني للمجهول

٢- استخدمت صيغة المبني للمعلوم

٣- قدمت فائدة للقارئ

٤- كانت مباشرة في الطرح

١٠ - إصدار التوجيهات والإرشادات هو احد اغراض الاتصالات :

١- الصاعدة

٢- النازلة

٣- الافقية

٤- الخارجية

١١ - لما تكون المنظمة في حاجة إلى التوثيق فإنها تستخدم :

- ١- الإتصالات المائله
- ٢- الإتصالات الكتابية
- ٣- الإتصالات غير الرسمية
- ٤- التغذية الراجعة

١٢ - تشير الدراسات إلى ان الفرد أثناء العمل يقضي وقتاً اطول في :

- ١- التحدث
- ٢- القراءة
- ٣- الكتابة
- ٤- الإصغاء

١٣ - تختم رسائل طلب الإنتمان بـ :

- ١- رسالة ودية
- ٢- الإشارة للإستعداد على تقديم معلومات إضافية
- ٣- الإشارة إلى طريقة السداد
- ٤- الإشارة إلى مدة السداد

١٤ - نتذكر بشكل افضل ما : (الجواب غير متأكد منه ، لاني وجدته رقم ٣ في احد الحلول)

- ١- نقرأه او نسمعه اولاً
- ٢- ما يركز على الإقناع
- ٣- نقرأه او نسمعه اخيراً
- ٤- ما يكتب بكلمات مألوفه

١٥ - تكتب المذكرات الداخلية :

- ١- باسلوب يتفاوت من مذكرة لإخرى
- ٢- باسلوب رسمي
- ٣- باسلوب غير رسمي
- ٤- باسلوب ضمني

١٦ - تعد رسالة طلب وظيفة بنفس مقومات :

- ١- المذكرات الداخليه
- ٢- رسالة البيع
- ٣- الرسالة الإيجابية
- ٤- الرسالة الحيادية

١٧- تسعى رسائل التحصيل إلى :

- ١- اقناع الزبون بدفع مستحقاته
- ٢- اقناع الزبون بمواصلة التعامل مع المؤسسة
- ٣- الحصول على معلومات عن الوضعية المالية للزبون
- ٤- شرح دوافع تذكير الزبون

١٨ - من بين مايتوقف عليه اختيار الوسيلة الإتصالية :

- ١- تنظيم المؤسسة
- ٢- مدى انتشار مستقبل الرسالة
- ٣- نظام الرقابة بالمنظمة
- ٤- قوة الإتصالات غير الرسمية

١٩ - من بين ما يتضمنه تخطيط الرسالة :

- ١- تحليل القارئ
- ٢- تحليل المرسل
- ٣- جمع المعلومات
- ٤- اجراء المقابلات والاستبيانات ان لزم الامر

٢٠ - الاتصال في منظمات الاعمال هو عملية اجتماعيه تبادليه تتضمن :

- ١- تقاسم الفهم والادراك بين طرفي الاتصال
- ٢- تبليغ الاوامر من المرسل اليه الى المرسل
- ٣- تقاسك القنوات بين طرفي الاتصال
- ٤- فهم الاشخاص لبعضهم البعض

٢١- تعتبر رسائل البيع

- 1- اكثر ادوات الترويج مراقبه من قبل التشريعات
- 2- اكثر تكلفه من وسال الترويج الاخرى
- 3- اقل تكلفه من وسائل الترويج الاخرى**
- 4- اقل وسائل الترويج دقه

٢٢ - من بين اغراض استخدام المذكرات الداخليه

- 1- اقناع الموظفين بموقف معين
- 2- التأثير على موقف الزبائن تجاه المنظمه
- 3- تبليغ التعليمات للعاملين**
- 4- رفع الشكاوي الى المرؤوسين

٢٣ - الرسائل الاقناعيه هي رسائل يطلب فيها..

- 1- اتخاذ اجراء ما**
- 2- رفض وجهه نظر
- 3- تتارجح بين الرفض والقبول حسب رد الفعل

٢٤ - ينصح عند تعبئه نموذج طلب وظيفه

- 1- الاشاره الى الراتب
- 2- تعبئه البيانات المهمه
- 3- الحرص على التوافق مع بيان السيره الذاتيه**
- 4- تفادي ذكر المعرفين

٢٥ - مما ينصح به ف المقابلات الوظيفيه

- 1- الاهتمام بالمظهر**
- 2- الاهتمام بالمؤهلات اكثر من المظهر
- 3- الاعتماد بالحصول على عرض العمل
- 4- موافقه الشخص المحاور في الراي

٢٦- يساهم المستقبل في تجسين فعاليه الاتصال من خلال

1-الامتناع عن الاحكام المسبقه

- 2- مراعاة شموليه الرساله
- 3- اختيار الوقت المناسب
- 4- ترميز الرساله بالطريقه المطوبه

٢٧- تكتب الرسال الايجابيه بـ

1-اسلوب مباشر

- 2-اسلوب غير مباشر
- 3-اسلوب سلس
- 4-اسلوب فني

٢٨- تتضمن حاشيه الرساله

- 1- ترويسه الصفحه الثالثه من الرساله
- 2- الجهات التي توجه اليه نسخ المراسله
- 3- **اعادة تكرار فكرة جوهريه في الرساله**
- 4-مرفقات الرساله

٢٩- عند كتابه رسائل البيع تستخدم جمله او سؤالاً تستفز به القارئ في مرحله..

- 1-تخطيط الرساله
- 2-اصاره اهتمام القارئ
- 3-تقرير استراتيجيه البيع
- 4-**اثارة انتباه القارئ**

٣٠- تبدأ المذكره الداخليه بترويسه نذكر فيها

- 1-مسمى المنظمه وبياناتها
- 2-المسمى الوظيفي لمحرر المذكره
- 3-موضوع المذكره
- 4-**عبارة مذكره داخليه**

٣١- تنقسم الاتصالات غير اللفظية الى:

1- اللغة المساعدة والحركات الجسمية والمسافات الشخصية

- 2- الحركات الجسمية والمسافة الشخصية واللغة الغير رسميه
- 3- اللغة المساعدة المباشره واللغة المساعدة غير المباشره
- 4- اللغة المساعدة الرسميه واللغة المساعدة الغير رسميه

٣٢- تحليل الموقف هو احد عناصر..

- 1- خاتمه الرساله
- 2- مقدمه الرساله
- 3- مرحله جمع المعلومات
- 4- **تخطيط الرساله**

٣٣- يفضل في كتابه السيره الذاتيه..

- 1- استخدام العبارات البراقه والاناقه البلاغيه
- 2- **تفادي العبارات البراقه والاناقه البلاغيه**
- 3- الاكثار من الزخرفه والالوان
- 4- وضع الخطوط تحت الكلمات المهمه

٣٤- الاتصالات وسيله فعاله..

1- لتشكيل ثقافه المنظمه الداعمه لاستراتيجياتها

- 2- لتقليص الاتصالات غير الرسميه
- 3- للقضاء كلياً على الضوضاء
- 4- للقضاء على التنظيم غير الرسمي

٣٥- من شروط الاصغاء..

- 1- التصميم الجيد للرساله
- 2- التقليص من الضوضاء
- 3- **تركيز الانتباه**
- 4- الحصول على كامل المعلومات

٣٦- عندما نرفق بيان السيره الذاتيه بطلب التوظيف نراعي..

1-التاكيد على الحصول على الوظيفه

2-ابرار الشهادات العليا التي تم الحصول عليها

3-كتابه طلب التوظيف

4- عدم تكرار البيانات فى طلب التوظيف

٣٧- حينما ياخذ المدير بعين الاعتبار التنظيم غير الرسمي في الاتصال..

1-تتأثر فعالية الاتصال سلبا

2- تتحسن فعالية الاتصال

3-لا تتأثر فعالية الاتصال

4-يساهم الاتصال في التأثير في ترميز الرسائل

٣٨- تدرج التفاصيل الضرورية والتعليمات الارشاديه في الرسائل الايجابيه في.

1-الخاتمه

2- الوسط

3-البدايه

4-في الترويسه

٣٩- نختم رساله البيع بـ:

1-جذب انتباه القارئ

2- تشجيع القارئ على اتخاذ اجراء معين

3-استثاره الرغبه لدى القارئ بشراء السلعه

4-ايجاد الرغبه لدى القارئ بشراء السلعه

٤٠- يختم بيان السيره الذاتيه ..بـ

مجالات الاهتمام

2-الهدف من المسار المهني

3-المعرفين

4-النشاطات

٤١- التقرير الجيد :

1- استخدام اللغة الفنيه

2- استخدام لغه سهله بسيطه ودقيقه

3- استخدام الاسلوب غير المباشر

4- التوفيق بين المبني للمجهول والمبني للمعلوم

٤٢- يقصد بتصميم الرساله :

1- تسلسل المعلومات فيالترويسه

2- تسلسل الافكار في المتن

3- المظهر المادي للرساله

4- خطه مضمون الرساله

٤٣- عندما نختار الاسلوب غير المباشر في الرسائل السلبيه تبدا الرساله بـ :

1- توضيح الظروف

2- اسباب الرفض وخلفيات المعلومات السلبيه

3- اقتراحات مفيده

4- حاجز

٤٤- من بين الحالات التي يستعمل فيها الاسلوب المباشر

1- اذا كانت الرساله روتينيه

2- اذا كانت الرساله غير روتينيه

3- اذا كانت الرساله غير مستعجله

4- اذا كان المرسل لا يعرف جيدا المرسل اليه

٤٥- يفقد الانسان الاستماع اذا :

1- تعاطف مع المتحدث

2- سجل الملاحظات الضروريه

3- انتابه شعور ملح بالاجابه

4- حكم على المعنى لا على طريقه التحدث

٤٦- من بين العناصر التي يتضمنها الاصغاء..

1- التفكير في الاجابه عل المتحدث

2- تفسير رموز الاتصال

3- فهم الناس بصورة افضل

4- التكنولوجيا

٤٧- التركيز على الاتصال غير اللفظي يسمح بـ

1- الحكم على نوعيه الاستماع عند الآخرين

2- معرفه النظام التعبيري الانسب لتوصيل الفكره

3- تمكين المتحدث من معرفه متى يبدأ المحادثه

4- تحديد الوقت الذي تغير فيه تفكيرنا

٤٨- مما ينصح به لضمان فعاليه الاصغاء

1- تركيز الانتباه

2- الانتباه لنقاط ضعف المتحدث

3- الانتباه لطريقه التحدث

4- التركيز الكلي على ايماءات المتحدث

٤٩- تعبر بوضوح عن استمرار اهتمام المنظمه بمصلحة القارئ وخدمه >> .. ناقض

1- الايجابيه

2- الجوابيه

3- السلبيه

4- الحياديه

٥٠- تبدأ كتابه التقرير بـ

1- جمع المعلومات

2- تحليل شخصيه قارئ التقرير

3- التخطيط

4- تنظيم المعلومات

٥١- لتسهيل قراءه الرساله نبذوها بـ

1-ذكر ما يجب فعله

2- عبارات واضحه ومباشره

3-ذكر النتائج المرغوبه

4-الاشاره الى الاجراءات الهامه جدا

٥٢- من فنون اللباقة في الاتصالات الهاتفية..

1-تصنيف المكالمات والتعامل معها حسب المتصل

2-حينما نطلب شخصا هاتفيا نطلب منه التعريف بنفسه

3- حينما نستقبل مكالمه هاتفية في المنظمه نعرف بالمنظمه

4-حينما نستقبل مكالمه هاتفية في المنظمه نعرف بانفسنا

٥٣- مراجعه وضوح المضمون يعني..

1-التأكد من ان التصميم ركز على النقاط الاساسيه

2-التأكد من ان الرساله مصممه على نحو يسهل قرائتها

3-التأكد من ان الرساله وديه ولبقه

4- التأكد من ان ما قيل هو المقصود بالضبط

٥٤- الحركات الجسميه الاكثر استخداما في الاتصال غير اللفظي هي

1-حركات اليدين

2-حركات العينين

3-وضع الوقوف او الجلوس

4-لا توجد حركه مميزه

٥٥- المعوقات التنظيميه التي تحد من فعاليه الاتصال ترجع الى

1-المرسل

2-المستقبل

3- الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل

4-الاختلاف في المكان بين المرسل والمستقبل..

٥٦- الاستعداد الجيد للمقابلته يقتضي

1- تحليل شخصيه صاحب العمل

2- توقع الاسئله والاجابات عنها

3- التمرن على وضعيات العمل

4- نقاط القوه وضعف المنافسين على الوظيفه

٥٧- يراعى في كتابه بيان السيره الذاتيه

1- ان يكون موحدًا كلما تقدم الشخص للوظيفه

2- ان يكون مكيفًا حسب الوظيفه

3- ذكر جميع الحقائق المتعلقة بالشخص

4- ابراز شهادات طالب الوظيفه

٥٨- الرساله الجوابيه تكتب

1- حسب رد الفعل المتوقع للمرسل

2- حسب رد الفعل المتوقع للمرسل اليه

3- بالاسلوب المباشر بغض النظر عن ردة فعل المرسل اليه

4- بالاسلوب غير المباشر بغض النظر عن رد فعل المرسل اليه

٥٩- يبدأ الاسلوب المباشر في كتابه الرسائل بـ

1- ما يمكن تحقيقه من ايجابيات

2- الهدف والموضوع الاساسي

3- المقدمه ثم التوضيحات

4- بالاثباتات والادله

٦٠- تنقسم بنيه الرساله الى

1- مضمون وشكل الرساله

2- صياغه وادله وبراهين

3- اجزاء رئيسيه واجزاء ثانويه

4- اجزاء مباشره واجزاء غير مباشره

٦١- في حالة وضوح المبررات وامكانيه استنتاجها من قبل الفارئ يذكر القرار..

1- بشكل ضمني

2- بشكل صريح

3- بشكل مباشر

4- كل ما سبق

٦٢- نبدا رساله طلب البضاعه بـ

1-اختيار العبارات حسب رد الفعل المتوقع للبائع

2-ذكر تفاصيل البضاعه المطلوبه

3-شكر البائع على الاستجابه السريعه للطلب

4- التفويض الفوري للقارئ

٦٣- من المفردات الردينه في الاتصال غير اللفظي

1-النظر للمتحدث

2-العينان التي تجنبان النظر للمتحدث

3-الوقوف المستقيم

4-المصافحه القويه

٦٤- يتجلى ترابط وتماسك الرساله من خلال

1-استخدام كلمات الوصل

2-استخدام جمل فصيره

3-استخدام كلمات دقيقه

4-استخدام كلمات بسيطه

٦٥- بعد الانتهاء من المقابله ينصح بـ

1-تفادي الاتصال بصاحب العمل حتى يبادر بتبليغ النتيجة

2-الافاده بالتوضيحات التي سقطت سهوا في المقابله

3-كتابه رساله شكر وارسالها لصاحب العمل

4-الاشاره بكل موضوعيه الى الجوانب السلبيه والايجابيه للمقابله

٦٦- التخطيط للاجتماعات يتطلب..

1-وضع جدول للتدخلات

2-وضع جدول للاعمال

3-تفهم ادوار المشاركين

4-الالتزام بجدول العمل

٦٧- في حاله الشغف تظهر حدقه العين..

1-مفتوحه

2-نصف مفتوحه

3-مغلقة

4-لا تتأثر

٦٨- بيان السيره الذاتيه هو اداة

1-عرض زمني لحقائق معينه عن شخص ما

2-ترويج مهارات وامكانيات شخص

3-الترويج لشهادات طالب الوظيفه

4-الترويج للمنظمه

٦٩- التوجه الاخلاقي للمنظمه مشروط بـ

1-وضع نظام الاتصالات

2-تميز افراد المنظمه بالسماع

3-شفافيه الاتصال

4-بناء شبكه من الاتصالات المائله

٧٠- من بين اغراض استخدام التقارير

1-تقييم مستويات اداء الافراد

2-اقتناع الزبائن بالتعامل مع المنظمه

3-اقتناع الموظفين ببذل المزيد من الجهود

4-تقديم النصح والمشوره في العمل