

## مهارات الاتصال

(( اللهم إني أسألك فهم النبيين ،، وحفظ المرسلين والملائكة المقربين،،

اللهم اجعل أسنتنا عامرة بذكرك ،،

وقلوبنا بخشيتك إنك على كل شي قدير ،، وحسبنا الله ونعم الوكيل ))

## المحاضرة الأولى

س / كلمة الاتصال تعني ؟

- 1) يشيع عن طريق الحركة.
- 2) يشيع عن طريق المشاركة.
- 3) يشيع عن طريق الابتسامة.
- 4) يشيع عن طريق الكلمة.

س / كلمة الاتصال ترجع إلى الكلمة ؟

- 1) اليونانية
- 2) اليابانية
- 3) اللاتينية
- 4) العربية

س / كلمة الاتصال مشتقة من كلمة ؟

- 1) communism
- 2) common
- 3) com
- 4) communicate

س / أي مما يلي يعد من تعاريف الاتصال

- 1) إرسال معلومات من طرف لآخر في المنظمة بما يؤدي إلى نتيجة معينة ، من تغيير السلوك أو تغيير الممارسات.
- 2) تبادل الفهم المشترك.
- 3) الاتصال هو عملية نحاول من خلالها إرسال / توصيل أفكارنا ، آرائنا ، رغباتنا ومشاعرنا للآخرين.
- 4) جميع ما سبق

س / أي مما يلي يعد من خصائص الاتصال ؟

- 1) الاتصال موضوع تتقاطع فيه الكثير من العلوم.
- 2) الاتصال نشاط اجتماعي.
- 3) الاتصال وظيف عناصر كثيرة
- 4) جميع ما سبق

س/ بماذا يعرف الاتصال في منظمة الأعمال ؟

1) هو عملية روتينية يتم من خلالها تبادل الأحاديث والمعرفة بين أعضاء المنظمة.

2) هو عملية اجتماعية تبادلية تضمن تقاسم الفهم والإدراك بين طرفي الاتصال والتأثير في سلوك الأفراد بقصد تحقيق أهداف

المنظمة.

3) هو عملية إجبارية تبادلية ضمن تقاسم الفهم والإدراك بين طرفي الاتصال هدفها الرئيسي زيادة الربحية للمنظمة

4) لاشيء مما ذكر

س/ من أهداف الاتصال في المنظمة ؟

1) قبول المستقبل للرسالة الموجهة من المرسل.

2) قيام المستقبل بالتصرف وفق هذه الرسالة.

3) الاستجابة الفورية على الاستفسارات من خارج المنظمة.

2-1 (4معاً)

س/ أي من الخطوات التالية تعبر عن عملية الإتصال الصحيحة ؟

1) المرسل ، الفكرة ، ترميز الفكرة ، الرسالة ، اختيار القناة وإرسال الرسالة ، التغذية الراجعة ، تلقي المستقبل ، تكوين

معنى ، تفسير الرسالة وفك الترميز ، قبول أو رفض

2) المرسل ، فكرة ، ترميز الفكرة ، رسالة ، اختيار قناة وإرسال رسالة ، تلقي المستقبل ، تفسير الرسالة ، فك الترميز ،

تكوين معنى قبول أو رفض ، التغذية الراجعة.

3) المرسل ، الفكرة ، ترميز الفكرة ، الرسالة ، اختيار القناة وإرسال الرسالة ، تكوين معنى ، تفسير الرسالة وفك الترميز ،

قبول أو رفض التغذية الراجعة ، تلقي المستقبل

4) اختيار القناة وإرسال الرسالة ، تكوين معنى ، تفسير الرسالة وفك الترميز ، المرسل ، الفكرة ، ترميز الفكرة ، الرسالة ،

قبول أو رفض التغذية الراجعة ، تلقي المستقبل

س/ كم هي عدد خطوات عملية الاتصال ؟

1) 10

2) 11

3) 9

4) 12

س/ يطلق على الاتصالات العملية والاتصالات الشخصية مسمى ؟

(1) اتصال حسب اتجاهات المسار

(2) اتصالات حسب الموضوع

(3) اتصال حسب الرسمية

(4) اتصال حسب القناة أو نوع الوسيلة

س/ هناك أنواع عديدة من الاتصالات اختر من بين الخيارات أنواع الاتصالات العملية ؟

(1) داخلية تتم بين العمال في المنظمة لأغراض العمل.

(2) خارجية بين المنظمة وبيئتها.

(3) معاً

(4) الاتصالات الجانبية أو المائلة

س/ من أنواع الاتصالات ما يتعلق بتبادل المعلومات والاتجاهات والعواطف بين الأفراد ، لا تتعلق بالعمل لكنها تؤثر فيه إيجاباً

وسلباً يطلق عليها ؟

(1) الاتصالات الشخصية.

(2) الاتصالات حسب اتجاهات المسار

(3) الاتصالات العملية

(4) الاتصالات الرسمية

س/ من بين أنواع الاتصالات ما هو حسب الرسمية . والاتصالات التي تتم وفق قنوات الاتصال المؤسسية يسمى ؟

(1) اتصال غير رسمي

(2) اتصال رسمي

(3) اتصال شخصي

(4) اتصال أفقي

س/ من بين أنواع الاتصالات ما هو حسب الرسمية . والاتصالات التي تتم عبر القنوات الشخصية تسمى ؟

(1) اتصالات شفوية

(2) اتصالات رسمية محدودة

(3) اتصالات رسمية

(4) اتصالات غير رسمية

س/ هناك أربعة أنواع من الاتصالات حسب اتجاهات المسار هي ؟

- 1)الاتصالات النازلة ، الاتصالات الصاعدة ، الاتصالات الهابطة ، الاتصالات الأفقية
- 2)الاتصالات النازلة ، الاتصالات الصاعدة ، الاتصالات الأفقية ، الاتصالات الجانبية أو المائلة.
- 3)الاتصالات النازلة ، الاتصالات الصاعدة ، الاتصالات المشتركة ، الاتصالات الجانبية أو المائلة.
- 4)الاتصالات النازلة ، الاتصالات الصاعدة ، الاتصالات الهابطة ، الاتصالات المشتركة.

س/ من أي أنواع الاتصالات تعتبر الاتصالات الكتابية والاتصالات الشفهية ؟

- 1)الاتصال حسب اتجاهات المسار
- 2)الاتصالات حسب الرسمية
- 3)الاتصالات حسب الموضوع.
- 4)الاتصالات حسب القناة أو نوع الوسيلة.

س/ من خصائصها : تشمل الرسائل المذكرات ، التقارير ، النشرات ، أداة التوثيق ، تتضمن كم غزير من المعلومات ، تسمح بالقراءة في الوقت المناسب ، أقل تكلفة ، تمنح الوقت لتخطيط الرسالة وتنظيمها.

- 1)الاتصالات الغير رسمية
- 2)الاتصالات الشفهية
- 3)الاتصالات الكتابية
- 4)الاتصالات الأفقية

س / من خصائصها : تشمل الاتصالات المباشرة وجها لوجه او بالهاتف او النقاشات الجماعية أو المؤتمرات وتتميز بأنها تتيح التعبير عن المشاعر أكثر ، وتسمح باستخدام الاتصال غير اللفظي ، وتسمح بالاستفسار الفوري ، وتتيح التعرف على ردة الفعل فوراً ، وهي الأفضل في حالات ضرورة التفاعل ، وهي الوسيلة الوحيدة التي يمكن استخدامها مع الأميين ، وتكون أفضل في حالة المعلومات السرية ويطلق عليها ؟

- 1)الاتصالات الكتابية
- 2)الاتصالات الغير رسمية
- 3)الاتصالات الهاتفية
- 4)الاتصالات الشفهية

س / يتوقف اختيار الوسيلة على العديد من الأسباب من بينها ؟

- 1) الغرض من الاتصال ، موضوع الاتصال ، طبيعة مستقبل الرسالة ، الوقت المتاح .
- 2) مدى انتشار مستقبل الرسالة ، تكلفة الاتصال ، وهل يحتاج إلى تغذية راجعة فورية .
- 3) هل هناك حاجة لتوثيق الاتصال ، هل هناك حاجة لتفاصيل دقيقة .
- 4) جميع ما سبق .

س/ ما هي خطوات الإصغاء والإنصات ؟

- 1) السماع ، التذكر ، المقاطعة .
- 2) السماع ، تركيز الانتباه ، التذكر .
- 3) التحضير ، الاستماع ، التدوين .
- 4) تركيز الانتباه ، الإصغاء ، المقاطعة .

س/ ما هي مزايا الإصغاء والإنصات ؟

- 1) يشجع على تبادلية الإصغاء والحصول على كامل المعلومات .
- 2) تحسين العلاقات وحل المشكلات .
- 3) فهم الآخرين بشكل أفضل .
- 4) جميع ما سبق ذكره .

س/ من مسمياتها لغة الجسد أو اللغة الشارحة يطلق عليها ؟

- 1) الاتصالات غير اللفظية .
- 2) الاتصالات اللفظية .
- 3) الاتصالات الشفهية .
- 4) الاتصالات الغير رسمية .

س/ من مسمياتها لغة الجسد أو اللغة الشارحة يطلق عليها ؟

- 1) الاتصالات غير اللفظية .
- 2) الاتصالات اللفظية .
- 3) الاتصالات الشفهية .
- 4) الاتصالات الغير رسمية .

س/ هي استجابات إنسانية غير كلامية مثل حركات الجسم وملامح الوجه ونبرة الصوت وخصائص البيئة المدركة التي يتم فيها إرسال الرسائل اللفظية وغير اللفظية ؟

1)الاتصالات غير اللفظية.

(2)الاتصالات اللفظية.

(3)الاتصالات الشفهية.

(4)الاتصالات الغير رسمية.

س/ من مزايا الاتصالات الغير لفظية ؟

(1)أنها تؤثر على المستقبل في حالات التفاعل وجهاً لوجه.

(2)أنها تؤدي الكثير من المعاني أفضل من الاتصالات الكتابية.

2-1 (3)معاً

(4)لا شيء مما ذكر

س/ تتخذ الاتصالات غير اللفظية أشكالاً عديدة من بينها ؟

(1)اللغة المساعدة مثل نبرة الصوت وسرعته والمسافة بين المتحدث والمستمع.

(2)حركات وإيماءات جسمانية كتعبير الوجه وحركات الأصابع.

(3)الملامح المادية مثل بنية الجسم ، الالتزام بالوقت

(4)جميع ما ذكر .

## المحاضرة الثانية

س/ تعد المنظمة كيان اجتماعي ؟

- (١) مغلق .
  - (٢) مفتوح.
  - (٣) مرن.
  - (٤) جميع ما سبق.
- || \* ملاحظة - من أهمية الاتصالات أن الأفراد يتبادلون المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر ||

س/ مفتاح نجاح المنظمات ؟

- (١) الاتصال الفردي.
  - (٢) الاتصال المفتوح.
  - (٣) الاتصال المغلق.
  - (٤) الاتصال الفعال.
- س/ العولمة ..... من أهمية الاتصالات مع انفتاح الأسواق ؟

- (١) قلت .
  - (٢) زادت.
  - (٣) همشت.
  - (٤) أبطلت.
- س/ الاتصالات ..... الفعالة تسمح للمنظمة بمواكبة التطورات البيئية؟

- (١) الداخلية.
  - (٢) الخارجية.
  - (٣) الداخلية و الخارجية.
  - (٤) المشتركة.
- س/ ..... وسيلة فعالة لفهم ثقافات الآخرين وتشكيل ثقافة المنظمة الداعمة لاستراتيجياتها ؟

- (١) المعلومات.
- (٢) الثقافات.
- (٣) الاتصالات.
- (٤) جميع ما سبق.



س/ يعد ..... جزءا رئيسيا من نشاط المنظمة ؟

(١) إنتاج المعلومات .

(٢) تحليل المعلومات .

(٣) إنتاج وتحليل المعلومات .

(٤) لاشيء مما سبق .

|| \* معلومة - اقتصاد المعرفة يقوم بالكامل على الاتصالات ||

س/ ..... تدعم التوجه الأخلاقي للمنظمة ؟

(١) التأثير على سلوك الأفراد .

(٢) تشكيل ثقافة المنظمة .

(٣) بناء المنظمة الأخلاقية .

(٤) شفافية الاتصال .

س/ العوامل التي تغذي عملية الاتصالات ؟

(١) جمع المعلومات .

(٢) تحليل المعلومات .

(٣) تبليغ المعلومات .

(٤) جميع ما سبق .

س/ من أهداف الاتصالات ؟

(١) التأثير على سلوك الأفراد، و تشكيل ثقافة المنظمة .

(٢) متابعة التطورات الخارجية ، وبناء المنظمة الأخلاقية .

(٣) بناء المنظمة الأخلاقية، وإرساء اقتصاد المعرفة .

(٤) جميع ما سبق .

س/ أنواع اتجاه الاتصال ؟

(١) النازلة " من رئيس الى مرؤسين "

(٢) الصاعدة "من الموظف الى مسؤلة "

(٣) الأفقية "تكون بنفس المستوى" ، الخارجية "من المنظمة الى الجهات الخارجية" .

(٤) جميع ما سبق .

س/ توضيح شرح الرسالة من أغراض اتجاه الاتصال ؟

(١) الصاعدة.

(٢) الأفقية.

(٣) النازلة.

(٤) الخارجية.

هنا ندرج أغراض اتجاهات الاتصال حسب اتجاهاتها على شكل تعداد :

- **اتجاه الاتصال النازلة :**

(١) توضيح وشرح الرسالة .

(٢) حل مشكلات المرؤوسين.

(٣) إصدار التوجيهات والإرشادات.

(٤) إطلاع العاملين على العمليات اليومية .

(٥) توضيح مبررات القرارات الإدارية.

(٦) الإطلاع على نشاط المنظمة وتطورها.

-

- **اتجاه الاتصال الصاعدة:**

(١) التعبير عن آراء المرؤوسين.

(٢) تأكيد قبل أهداف المنظمة.

(٣) المشاركة في صنع القرارات.

(٤) تقديم الاقتراحات لتحسين العمل.

(٥) تبليغ حاجات المرؤوسين.

(٦) طلب التوجيه والنصح والإرشاد.

-

- **اتجاه الاتصال الأفقية:**

(١) توثق التعاون بين الوحدات.

(٢) تنسيق الأعمال والنشاطات.

(٣) تحسين نوعية وفاعلية القرارات.

(٤) حل المشكلات المشتركة بين الوحدات.

- اتجاه الاتصال الخارجية:

- (١) الإقناع.
- (٢) بناء صورة ذهنية إيجابية.
- (٣) نيل ثقة الجمهور وقبوله.
- (٤) زيادة المبيعات.
- (٥) الالتزام بالقوانين والتشريعات.
- (٦) مواكبة التطورات و التغييرات.

س/ عدم وضوح الهدف المراد تحقيقه، ضعف ترميز الرسالة، عدم اختيار الرسالة المناسبة، ارسال الرسالة في وقت غير مناسب، مصداقية المرسل ؛ تعد من معوقات الاتصال مصدرها ؟

- (١) المرسل.
- (٢) المستقبل.
- (٣) الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل.
- (٤) جميع ما سبق.

س/ من المعوقات التي مصدرها المستقبل :

- (١) عدم التمكن من تفسير الرسالة ، عدم الإصغاء الجيد.
- (٢) الميل إلى إصدار الأحكام.
- (٣) غزارة وكثافة المعلومات.
- (٤) جميع ما سبق.

س/ من معوقات الاتصال ؛ الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل نذكر منهم ما يلي ما عدا ؟

- (١) معوقات لغوية ، وفنية ، وتنظيمية.
- (٢) اختلاف المكانة مع المرسل.
- (٣) معوقات مادية تتعلق ببيئة الاتصال.
- (٤) الميل الى اصدار الأحكام.

س/ معوقات مصدرها المرسل ما عدا ؟

- (١) عدم وضوح الهدف المراد تحقيقه، و ضعف ترميز الرسالة.
- (٢) عدم اختيار الرسالة المناسبة، وإرسالها في وقت غير مناسب.
- (٣) مصداقية المرسل.
- (٤) عدم التمكن من إصدار الرسالة.

س/ دور الإدارة في تحسين فعالية الاتصال :

- (١) تشجيع حل المشكلات قبل ظهورها.
- (٢) تشجيع حل المشكلات حين ظهورها.
- (٣) تشجيع حل المشكلات بعد ظهورها.
- (٤) عدم تشجيع حل المشكلات حين ظهورها.

س/ من دور المستقبل لتحسين فعالية الاتصال ؟

- (١) اختيار الوقت المناسب.
- (٢) تحليل وتفسير الرسالة.
- (٣) الإصغاء الجيد.
- (٤) ٢ و ٣ معاً.

س/ من أي دور يندرج ضبط وتنظيم تدفق وتحويل المراسلات ؟

- (١) دور المدير.
- (٢) دور الإدارة.
- (٣) دور المرسل.
- (٤) ١ و ٢ معاً.

س/ وضوح الترميز والتعبير، مراعاة شمولية الرسالة ، اختيار الوسيلة المناسبة، اختيار الوقت المناسب، الصدق والنزاهة،

ضبط وتنظيم تدفق وتحويل المراسلات تعد من ..... في تحسين فعالية الاتصال ؟

- (١) دور المرسل.
- (٢) دور المستقبل.
- (٣) دور الإدارة .
- (٤) دور المدير.

س/ تحليل وتفسير الرسالة، الإصغاء الجيد، تفهم موقف المرسل ومشاعره ، الامتناع عن الأحكام المسبقة تعد من دور

..... في تحسين فعالية الاتصال ؟

- (١) دور المرسل.
- (٢) دور المستقبل.
- (٣) دور الإدارة .
- (٤) دور المدير.

س/ تهيئة جميع السبل والإمكانات والتسهيلات المادية، إجراء الصيانة المستمرة لأجهزة ومعدات الاتصال ، إعادة النظر في سياسات وإجراءات الاتصال، تحسين العلاقة بين العاملين، تشجيع حل المشكلات حين ظهورها، تطوير المناخ التنظيمي السليم الذي تسوده الثقة ؛ تعد من دور ..... في تحسين فعالية الاتصال؟

(٥) دور المرسل.

(٦) دور المستقبل.

(٧) دور الإدارة.

(٨) دور المدير.

س/ دور المدير في تحسين فعالية الاتصال بالمنظمة ؟

(١) النظرة الشاملة للمنظمة كنظام مفتوح، و حسن النظرة الى الآخرين، التمسك بالمعنى الأفضل لمفهوم الاتصال.

(٢) عدم الحرص على المعنى الجاف للسلطة، وعدم إغفال دور التنظيم غير الرسمي في الاتصال، وحسن استخدام الألفاظ والمصطلحات في مجال العمل.

(٣) القدرة على الإصغاء وإتباع قواعد الاستماع الجيد، وتجنب المناقشة الحادة والانفعال العاطفي مع المرؤوسين.

(٤) جميع ما سبق.

س/ الحرص على المعنى الجاف للسلطة من مهام ؟

(١) دور المدير في تحسين فعالية الاتصال بالمنظمة .

(٢) دور المرسل في تحسين فعالية الاتصال بالمنظمة.

(٣) دور المستقبل في تحسين فعالية الاتصال بالمنظمة .

(٤) لاشيء مما سبق .

س/ عدم الحرص على المعنى الجاف للسلطة من مهام ؟

(١) دور المدير في تحسين فعالية الاتصال بالمنظمة .

(٢) دور المرسل في تحسين فعالية الاتصال بالمنظمة.

(٣) دور المستقبل في تحسين فعالية الاتصال بالمنظمة .

(٤) لاشيء مما سبق .

## الماضرة الثالثة

١- خصائص الرسالة الفعالة :

١- الوضوح

٢- ترابط وتماسك الرسالة

٣- الكمال والشمولية

٤- الدقة

٥- جميع ما سبق

٢- استخدام الكلمات البسيطة والمألوفة والدقيقة :

١- الوضوح

٢- الكمال

٣- الدقة

٤- جميع ما سبق

البنية اللغوية المتوازنة :

١- الكمال والشمول

٢- ترابط وتماسك الرسالة

٣- الوضوح

٤- الدقة

الرسالة المباشرة في الطرح تعتبر من :

١- الوضوح

٢- الواقعية ومخاطبة الحواس

٣- الدقة

٤- الإيجاز

ذكر الحقائق الهامة فقط يعتبر من :

١- الإيجاز

٢- الوضوح

٣- الدقة

٤- جميع ما سبق

على مستوى المعلومات التي تتضمنها الرسالة يعتبر :

١- الإيجاز

٢- الواقعية ومخاطبة الحواس

٣- الدقة

٤- جميع ما سبق

بناء على السمعة الحسنه من خلال :

١ - الكتابة من وجهة نظر المرسل

٢ - اللباقة والاعتبار

٣ - التأكد على الإيجابيات

٤ - الفائدة للقارئ

٥ - جميع ما سبق

اختيار الكلمات بحكمه ودقة يعتمد على :

١ - توضيح أهداف الرسالة

٢ - نوعية الكلمات

٣-التوفيق بين المبني للمعلوم والمجهول

٤-الميل نحو الإثبات أكثر من النفي

٥-الموازنة بين الإسهاب والإيجاز

٦- تفضيل الكلمات المألوفة

٧- جميع ما سبق

الموازنة بين الإسهاب والإيجاز يعتبر من :

١-توضيح الأهداف

٢ - الميل نحو المبني والمجهول

٣ - اختيار الكلمات بحكمه ودقه

٤-جميع ما سبق

## المحاضرة الراجعة

\*يتحقق الهدف من الاتصال ب:-

أن يتفهم المستقبل معنى الرسالة الموجهة إليه ويستجيب لها

أن يتفهم المرسل معنى الرسالة الموجهة إليه ويستجيب لها  
أن يتفهم المرسل والمستقبل معنى الرسالة الموجهة إليه ويستجيب لها  
ليس مما ذكر

\*تعريف الاتصال:-

عملية يتم من خلالها تبادل المعاني بين الأفراد من خلال منظومة مشتركة من الرموز

كيان اجتماعي مفتوح

حقائق ومعلومات بصورة منظمه وموضعية من اجل غرض\ هدف يتعلق بالعمل  
عرض موجز ومنظم لحقائق تتعلق بالشخص طالب الوظيفة

\*من معوقات الاتصال:-

الإرسال

التشويش

الرسالة

المستقبل

\*ينتج عن عملية الترميز:-

الرسالة

التغذية الراجعة

التقارير

ليس مما ذكر

هي أولى خطوات كتابة الرسالة وتعتبر مرحله مهمة :-

١- جمع المعلومات

٢- التخطيط

٣- التحليل

٤- صياغة كتابة الرسالة



عند صياغة كتابة الرسالة نراعي:-

١-المضمون والوضوح

٢-التنظيم والتنسيق

٣-الأسلوب ونبرة الكتابة

٤-جميع ما سبق

هناك اسلوبان لتنظيم وترتيب الافكار والمعلومات في الرسائل:-

١ - استهلالي و استقرائي

٢ - رسميه وغير رسميه

٣ - نازله وصاعده

٤ - ليس مما سبق

الـ (فقرة افتتاحيه>مقدمة>فقره>الفقره الوسطى>>التوضيحات>المببرات>الثباتات>الفقره الختاميه)

ان المعلومات السابقه تشير الى :-

١ - الرسالة السيئة

٢ - الرسالة الجيدة

٣ - الاتصال

٤ - التغذية الراجعة

من عناصر تخطيط الرسالة:-

١-أن تقرر الأفكار التي تتضمنها الرسالة

٢-جمع ما يلزم من حقائق وأرقام وإثباتات

٣-تنظيم المعلومات

٤-مدى تحقق الهدف في الوقت المناسب

عند جمع المعلومات نستعين بالمصادر :-

١ - الأولية والثانوية

٢ - الثانوية فقط

٣ - الأولية فقط

٤ - ليس أي منهما

الفقره الختاميه يجب أن تكون :-

قويه ، واضحه ، مؤديه وتترك انطباع

موجزه وليمه لغويا

تضمينها فكره ايجابيه

جميع ما ذكر

ما هي عناصر كتابة رسائل الأعمال:-

التخطيط ، جمع المعلومات ، تحليل وتنظيم المعلومات ، صياغة كتابة الرسالة ، مراجعة الرسالة وتنقيحها ، تدقيق وتحريير الرسالة ، تقييم الاستجابة\التغذية الراجعة ..

إن تخطيط الرسالة يكون بـ ٤ نقاط :-

١ - تحديد الهدف من الرسالة

٢ - تحليل القارئ\المرسل إليه

٣ - تحليل الموقف

٤ - أن تقرر الأفكار التي تتضمنها الرسالة

ان جمع المعلومات في الرسالة تتضمن ٤ نقاط:-

١ - تحديد ما يجب إن تتضمنه الرسالة من أفكار ونقاط رئيسية وثنائية

٢ - جمع ما يلزم من حقائق وأرقام وإثباتات وأدله وعقود واتفاقات وكتيبات ونشرات وتقارير واستشارات للزملاء والبحوث

الميدانية

تعتبر مرسلات الأعمال من:-

١ - الأكثر شيوعا

٢ - الأقل استخداما

يستخدم الأسلوب المباشر\الاستهلاكي :-

١ - الأخبار الإيجابية والسارة للمستقبل

٢ - الأخبار السلبية الغير سارة للمستقبل

٣ - الأخبار الإيجابية والسارة للمرسل

٤ - الأخبار السلبية والغير سارة للمرسل

يستخدم الأسلوب الغير مباشر\الاستقرائي :-

١ - الأخبار الإيجابية والسارة للمستقبل

٢ - الأخبار السلبية الغير سارة للمستقبل

٣ - الأخبار الإيجابية والسارة للمرسل

٤ - الأخبار السلبية والغير سارة للمرسل

## المحاضرة الخامسة

س/ هي مكونات أو أجزاء الرسالة التي تشتمل على جميع المعلومات التي تحتويها الرسالة :

١. بنية هيكلية الرسالة

٢. الترويسة

٣. عنوان الرد

س/ من أجزاء الرسالة :

١. الأجزاء الرئيسية\المعيارية

٢. الأجزاء الثانوية\الإضافية

٣. ٢+١ معاً

س/ تضم هذه المجموعة عشرة أجزاء يعتبر كل واحد منها أساسياً لا يتجزأ من الرسالة وينبغي أن تتضمنه كل رسالة .

١. الأجزاء الرئيسية\المعيارية

٢. الأجزاء الثانوية\الإضافية

٣. ٢+١ معاً

س/ من الأجزاء الرئيسية ما يلي [ عدا ] :

١. الترويسة

٢. عنوان الرد

٣. التاريخ

٤. المرفقات

س/ هو أول جزء في الرسالة يكون مطبوعاً في منتصف اعلي الصفحة و يشمل على اسم المرسل وعنوانه ورقم هاتفه :

١. عنوان الرد

٢. الترويسة

٣. عنوان الرسل إليه

٤. المرجع

س/ في عنوان الرد، يتم طباعة اسم المرسل وعنوانه في :

١. منتصف أسفل الصفحة

٢. منتصف أعلى الصفحة (مكان الترويسة)

٣. على أي جانب من الصفحة

س/ يتم كتابة عنوان المرسل إليه في :

١. مباشرة بعد الترويسة/ عنوان الرد على يمين الصفحة

٢. قبل الترويسة على يسار الصفحة

٣. مباشرة بعد الترويسة على يسار الصفحة

س/ يجب أن يتضمن الجزء المخصص لعنوان المرسل إليه على :

١. اسم المرسل إليه

٢. مسمى وظيفته

٣. اسم المنظمة / الجهة التي يعمل بها وعنوانها كاملا

٤. جميع ما سبق

س/ يجب كتابة ،، اسم المرسل إليه - مسمى وظيفته - اسم المنظمة / الجهة التي يعمل بها وعنوانها كاملا ،، — :

١. الترتيب المذكور أعلاه

٢. عكس الترتيب المذكور أعلاه

٣. عشوائيا

س/ يشير إلى رقم الرسالة ويفيد في حفظ المراسلات في الملفات الصحيحة وسهولة استرجاع الرسالة والرجوع إليها عند

الحاجة :

١. المرجع / الإشارة

٢. التاريخ

٣. التوقيع

س/ يثبت هذا الجزء مباشرة بعد الإشارة ، ومن الضروري ان تشتمل عليه الرسالة ويفيد في حفظ المراسلات حسب الترتيب

الزمني وسهولة الرجوع إليها عند الحاجة :

١. عنوان المرسل إليه

٢. التوقيع

٣. التاريخ

س/ التحية الافتتاحية ، هي عبارة عن ترحيبه لطيفه رقيقه تحيي بها القارئ/ المرسل اليه وذلك :

١. قبل البدء بموضوع الرسالة

٢. بعد البدء بموضوع الرسالة

٣. كلاهما صحيح

س/ يأتي هذا الجزء مباشرة بعد التحية ويطبع عادة في منتصف الصفحة ويتضمن مغزى الرسالة او الفكرة الجوهرية :

١. المتن/جسم الرسالة

٢. الموضوع

٣. التحية الختامية

س/ من فوائد موضوع الرسالة :

١. تزويد القارئ بفكره سريعة عن مضمون الرسالة

٢. يساعد على توصيل الرسالة للشخص المعني بسرعة

٣. يسهل حفظ الرسالة في الملف المناسب

٤. جميع ما ذكر

س/ يعتبر هذا الجزء من أهم أجزاء الرسالة وأطولها ويشمل على المعلومات والبيانات والتحليل والمناقشة والأدلة والإثباتات

والتفسير والرسوم وغيرها :

١. الموضوع

٢. المتن/جسم الرسالة

٣. المرجع/الاشارة

س/ يشمل المتن عادة في رسائل الأعمال على ٣ فترات ، فالفترة .... تعتبر مقدمة المتن :

١. الأولى

٢. الثانية

٣. الثالثة

س/ يشمل المتن عادة في رسائل الأعمال على ٣ فترات ، فالفترة .... تعتبر صلب الموضوع ويأخذ الجزء الأكبر من المتن

١. الأولى

٢. الثانية

٣. الثالثة

س/ يشمل المتن عادة في رسائل الأعمال على ٣ فترات ، فالفترة .... تعتبر ملخص الرسالة والتوصيات والاقتراحات

والخطوات المقبلة :

١. الأولى

٢. الثانية

٣. الثالثة

س/ في هذا الجزء نقوم بكتابة عبارة رقيقه مهذبه تأتي بعد آخر سطر في متن الرسالة بمسافتين :

١. التحية الافتتاحية

٢. التحية الختامية

٣. التوقيع

س/ يعتبر آخر جزء في الرسالة وهو من الأجزاء الرئيسية ويأتي مباشرة بعد التحية الختامية ويشمل على توقيع المرسل واسمه ومسماه الوظيفي :

١. التوقيع

٢. الاشاره

٣. عنوان الرد

س/ يعتبر ما يلي أجزاء إضافية للرسالة ما عدا :

١. التوقيع

٢. العناية

٣. المرفقات

٤. الحروف الأولى/الاستهلاكية

س/ يأتي هذا الجزء مباشرة بعد عنوان المرسل إليه ويشمل على اسم الشخص والموظف المختص الذي يجب أن تسلم له الرسالة ويساعد هذا الجزء على تسليم الرسالة للشخص المعني دون تأخير:

١. عناية/اهتمام

٢. الحروف الأولى

٣. المرفقات

س/ تتضمن الحرف الأول من اسم الشخص والحرف الأول من اسم العائلة لكاتب و / أو طابع الرسالة وليس الشخص الذي يوقع الرسالة :

١. الحروف الأولى / الاستهلاكية

٢. المرفقات

٣. عناية/ اهتمام

س/ مثال على هذا الجزء ( كتالوجات - كتيبات - فواتير - عروض أسعار - مطويات .. ) :

١. عناية/اهتمام

٢. المرفقات

٣. حاشية الرسالة

س/ يجب الإشارة للمرفقات في متن الرسالة وإذا تعددت يطبع هذا الجزء على يمين أسفل الصفحة مباشرة تحت الأحرف الأولية بمسافة ، وذلك يساعد :

١. الموظف المسؤول عن المراسلات من التأكد من وجود جميع المرفقات
٢. المرسل إليه من التحقق من وجود جميع المرفقات الموجهة مع الرسالة
٣. جميع ما ذكر

س/ في بعض الحالات قد تحتاج لإرسال نسخ كربونية عن الرسالة الى جهات أخرى ذات علاقة بالموضوع "غير المرسل إليه" ففي هذه الحالة يطبع هذا الجزء :

١. على يمين أسفل الصفحة تحت المرفقات بمسافتين
٢. على يسار أسفل الصفحة تحت المرفقات بمسافتين
٣. على يمين أعلى الصفحة قبل المرفقات

س/ توضع حاشية الرسالة في :

١. أسفل الصفحة من الجهة اليمنى بعد آخر جزء من الرسالة بمسافتين
٢. أعلى الصفحة من الجهة اليسرى بعد أول جزء من الرسالة بمسافتين
٣. عشوائيا

س/ يعد هذا الجزء في حالة تعدد الصفحات ويطبع في منتصف أعلى الصفحة الثانية أو الثالثة ... ويتضمن اسم المرسل إليه وتاريخ الرسالة :

١. ترويسة الصفحة الثانية
٢. الحروف الأولى / الاستهلاكية
٣. النسخة الكربونية

س/ تساعد ترويسة الصفحة الثانية على :

١. مساعدة مسؤول المراسلات على فرز الرسائل وإرسالها بشكل صحيح
٢. ضمان عدم إرفاق صفحة من رسالة معينة مع رسالة أخرى
٣. وصول جميع الصفحات الصحيحة إلى القارئ
٤. جميع ما سبق

س/ يقصد بتصميم الرسالة :

١. مضمون الرسالة
٢. المظهر المادي للرسالة
٣. لا شيء مما سبق

(\*\*) الرسالة الناجحة تشتمل الشكل والمحتوى

س/ من الأمور التي تساعد في تصميم وتنسيق الرسالة :

١. الهوامش والمسافات بين الفقرات

٢. الورق المستخدم وتصميم الترويسة

٣. تأكيد أجزاء الرسالة

٤. جميع ما سبق

س/ من أشكال التصميم والتنسيق :

١. الشكل العمودي

٢. الشكل شبه العمودي

٣. الشكل شبه العمودي ذو الفقرات المتدرجة

٤. جميع ما سبق

س/ يجب مراعاة عدة أمور عند استعمال المغلفات ، منها ما يلي [ عدا ] :

١. أن يكون المغلف جديد

٢. طباعة اسم المرسل وعنوانه كاملا

٣. التوقيع على المغلف

٤. عدم استعمال الصمغ والمواد اللاصقة لإغلاق المغلف



## المحاضرة السادسة

### س-الرسائل الايجابية هي:

- ا-التي تحمل معلومات ايجابية أو إخبارا سارة للقارئ
- ب- - يترتب عنها توقع رد فعل ايجابي من القارئ
- ج-الرسالة التي تتضمن أنباء أو معلومات لا تعتبر سارة ولا غير سارة بالنسبة للقارئ.

### د- الإجابة اوب

### س -تكتب الرسائل الايجابية والرسائل الحيادية:-

#### أ-الأسلوب المباشر

- ب -الأسلوب الغير مباشر
- ت -الأسلوب الاستفسار
- ث -جميع ما سبق

### س -هي أسس لتصنيفات عديدة من أنواع الرسائل:-

- ا-الرسائل الايجابية.
- ب-الرسائل الحيادية

#### ج-العرف الإداري

#### د - جميع ماسبق

### س - خطة التنظيم الرسائل الايجابيه:-

- أ -البدايه
- ب -الوسط
- ت -النهايه

#### ث -جميع ماسبق

### س - تتضمن البداية في خطه التنظيم بالرسائل الايجابية على:-

- ا-موضوع الرسالة، هدف الرسالة
- ب - الفكرة الرئيسية او المعلومات المفضلة لدى القارئ
- ج -تفاصيل ضرورية، معلومات تعليمية ارشادية،

#### ح -الإجابة اوب

### س - يشمل الوسط في خطه التنظيم بالرسائل الايجابية على:-

#### أ -التوضيحات التي تناسب الحالة

- ب -موضوع الرسالة، هدف الرسالة
- ح -فكرة الرئيسية أو المعلومات المفضلة لدى القارئ

خ -جميع ما سبق

س - الجزء الرئيسي في خطة تنظيم الرسائل الايجابية والحيادية:-

ا-البداية

ت -الوسط

ث -النهاية

ج -جميع ما سبق

س-من أمثله الوسط في الخطة التنظيمية للرسائل الايجابية:-

أ -تفاصيل ضرورية،

ب -معلومات تعليمية إرشادية

ت -معلومات تكرر البيع والترويج للرسالة.

ث -جميع ما سبق

س - النهاية في الخطة التنظيمية للرسائل الايجابية تكون:-

أ -يشتمل على التوضيحات التي تناسب الحالة مثل: تفاصيل ضرورية

ب -تكون ايجابية ودية متضمنة عبارة واضحة عن الاجراء المرغوب من المستقبل وتحفيزه على العمل

ج -أن تكون الجمل والعبارات واضحة جدا لجميع مستويات العاملين.

ح -جميع ما سبق

س-رسائل الاستفسار من أنواع الرسائل:-

أ -الرسائل الايجابية

ب -الرسائل السلبية

ت -الرسائل الحيادية

ث -الرسائل الجوابية

س-من أمثله الرسائل الاستفسار:-

ا-عرض الأسعار و العينات

ب - العينات وموصفات السلعة التامين قائمة الأسعار والكتالوجات

ج - توفر السلعة والضمان والكفالة والخصم وشروط الدفع

د -جميع ما سبق

س-تكتب الرسائل في هيكله الرسائل الايجابية باتباع:-

ا - البداية مباشرة بصيغة السؤال المباشر وذكر المعلومات التوضيحية.

ب-توضيح ميررات طلب الأسئلة، أسباب اختيار المرسل إليه.

ج -الإشارة إلى مدة توقع الرد واختتام الرسالة بعبارة ودية

خ -جميع ما سبق.

س - إذا كتبت الرسالة بصيغة الأسئلة يفضل:

ا - ترقيم الأسئلة وإن نford لكل سؤال سطر

ب - استخدام صيغة السؤال المباشر

ج - تجنب الأسئلة التي تكون إجابتها نعم أو لا

د - جميع ما سبق

س - في ذكر المعلومات التوضيحية في الرسائل الإيجابية نكتب:-

أ - توضيح مبررات طلب الأسئلة، أسباب اختيار المرسل إليه.

ب - في حالة الكتابة لأول مرة نقدم نبذة عن المنظمة ونشاطاتها والسلع التي تتاجر بها.

ت - يشمل على التوضيحات التي تناسب الحالة

ث - الإشارة إلى مدة توقع الرد.

س - رسائل التي تطلب فيها المعلومات ورسائل الجواب هي من انواع الرسائل:-

ا-الرسائل الإيجابية.

ب -الرسائل الحيادية

ج -الرسائل السلبية

ح -الرسائل الغامضة.

س - من مضمون رسالة الجواب:-

أ -أجابه عل استفسار معين

ب -فرصه سائحه للبائع للترويج للشركة

ت -التعامل مع المستفسر كزبون

ث -جميع ما سبق.

س - أكثر الرسائل انتشار هي الرسائل:-

أ -الرسائل السلبية

ب -رسائل طلب البضائع

ت -الرسائل الإيجابية

ث -الرسائل الحيادية

س - من مضمون الرسائل طلب البضائع

ا-يطلب فيها المرسل / الزبون منالبائع تزويده بسلع /خدمات أو كليهما.

ب-كثيرا ما تطلب البضاعة من قبل مندوبي المبيعات أو باستخدام نماذج معينة.

ج - أجابه عل استفسار معين

خ -الإجابه ١ و٢.

**س - طريقة تنظيم رسائل الطلب:-**

أ- ابدأ فوراً بتفويض القارئ/ البائع، مثلاً: "أرجو أن ترسلوا لنا"...

ب- أذكر بوضوح ودقة جميع التفاصيل الضرورية عن السلع المطلوبة

ج- أذكر أية معلومات ضرورية فيما يتعلق بالدفع، التسليم والكفالة والتأمين والشحن والتغليف وأية متطلبات أو شروط أخرى خاصة. واختم الرسالة بصورة ودية لبقة تناسب الموقف

**د -جميع ما سبق**

**س -هي تلك الرسالة التي تتضمن أنباء أو معلومات لا تعتبر سارة ولا غير سارة بالنسبة للقارئ.**

أ -الرسائل الايجابية

**ب -الرسائل الحيادية**

ت -الرسائل السلبية

ث -الرسائل الطلب

**س - تكتب الرسائل الحيادية:-**

أ -تكتب بمنهجية الرسائل الايجابية) الأسلوب المباشر.(

ب -تبدأ الرسالة بالفكرة الرئيسية أو الغرض أو الموضوع الأساسي، يلي ذلك توضيحات محددة ودقيقة حول الفكرة الرئيسية /

الغرض، وأخيراً تختتم الرسالة بصورة ايجابية ودية تناسب الموقف /الحالة

ت -تستخدم الرسائل الحيادية لكتابة التعليمات للعاملين و تجنب نبرات /لهجات التهديد والوعيد والكبرياء

**ث -جميع ما سبق**

## المحاضرة السابعة

### الرسائل السلبية:

1- الرسائل التي تتضمن أنباء أو معلومات لا تعتبر سارة ولا غير سارة بالنسبة للقارئ

2- رسالة أو مذكره داخلية تحمل أنباء سيئة وغير سارة للقارئ

س) في الرسائل السلبية في حاله الثناء استخدم , ..... وفي حاله النقد استعمل صيغه.....

1- الجمع ، المفرد

2- المفرد . المثنى

3- المفرد , الجمع

س) في تنظيم الرسالة السلبية نستخدم الأسلوب:

1- المباشر

2- غير المباشر

س) الأسلوب غير المباشر نقصد فيه:

1- الحاجز

2- توضيح الظروف وتحليلها

3- القرار ، صريح مباشر أو ضمني

4- خاتمة / نهاية إيجابية لطيفه

5- جميع ما ذكر

س) نعني بالحاجز:

1- الموافقة والتقدير والتوكيد والثناء

2- الثناء والتعاون وإتياء سارة والتفاهم

3- لباقة حيادية ابدأ فيها الرسالة بعبارة لا تعطي معنى محدد

4- جميع ما ذكر

س) ماذا نعني بالتوضيح والتحليل:

1- مبررات صادقة ومقتعه عن كون النتيجة مختلفة بكل وضوح

2- إقناع القارئ بالعمل على مصلحته

3- الشرح بلطف ولباقة الحقائق المتعلقة بالموضوع والتوضيح بان الأمر عولج باهتمام بالغ

4- جميع ما ذكر

س) في حاله وضوح المبررات و إمكانية استنتاجها من قبل القارئ:

1- اقرار ضمني

2- اقرار صريح

3- ليس من مما ذكر

س) قد يسيء القارئ فهم القرار الضمني وبالتالي يذكر القرار بوضوح في نهاية التوضيح:

1- اقرار ضمني

2- اقرار صريح

3- ليس مما ذكر

س) متى نستخدم الاسلوب الصريح في الرسائل السلبية:

1- الرسائل الروتينية

2- إذا كان القارئ يحب الأسلوب المباشر

3- إذا كانت الرسالة ملحة عاجله

4- جميع ما ذكر

س) من طرق رسائل الاعتراف بتسلم رسائل طلب بضاعة لا يمكن تنفيذها:

1- اشرح للزبون بوضوح كيف يمكنه الحصول على البضاعة المطلوبة

2- اذكر بوضوح وبطريقه يفهمها تجعل الزبون يقتنع بالمبررات عدم تمكنك من تلبية طلب الزبون

3- عبر اسفك واعتذارك عن عدم تمكنك من تلبية طلب الزبون

4- عبر عن تقديرك ، واشكر الزبون على اهتمامه بالسلعة وطلبها

5- اختتم رسالتك بان تتاح لك فرصة أخرى تستطيع فيها تقديم أفضل خدمه

6- جميع ما ذكر

س) هي رد على استفسار عن شخص أو جهة معينة ، كان يطلب مرسل الاستفسار تزويده بمعلومات / توضيحيه عن شخص :

1- الرسائل الايجابية

2- الرسائل الجوابية السلبية

س) من اجل كتابه رسائل مطالبات ناجحة:

1- تحقق جيدا أن هناك حاجه حقيقية للرسالة قبل الإبلاغ عن المطالبة

2- اكتب الرسالة أو أرسلها حالا فور التأكد من الخطأ

3- افترض أن البائع يرغب في تصحيح الوقف ومن مصلحته فعل ذلك

4- لا تفترض انه يجب لوم البائع دائما

5- احصر المطالبة في سرد الحقائق

6- استعمل صيغه المبني للمجهول ، وكتب بلباقة وأدب ولا تكن فظا

7- جميع ما ذكر

س) في خطة كتابة رسالة المطالبة:

1- اكتب المطالبة بأسلوب مباشر توضح فيه المشكلة

3 - بأسلوب غير مباشر

س) في خطه كتابه رسالة المطالبة:

- 1- عرف الحالة ، ضمن الجزء ( الموضوع ) في الرسالة
- 2- عرف الحالة/ الموضوع باستخدام عبارة حيادية للموضوع
- 3- ليس مما ذكر

س) رسائل رفض منح تسوية لرسائل المطالبات:

- 1- عرف الحالة / الموضوع باستخدام أسلوب لبق وودي
  - 2- عرف الحالة / الموضوع باستخدام عبارة حيادية للموضوع
- خطوات رسالة رفض منح تسوية لرسائل المطالبات , تتبع الخطوات الآتية في كتابه رسالة الرفض:

- عرف الحالة/ الموضوع باستخدام عبارة حيادية للموضوع
- مثال: الموضوع: رسالتكم حول أجهزة الحواسيب بتاريخ ١٥ حزيران
- يمكنك، أن تعبر عن شكرك/ تقديرك للزبون لأنه لفت انتباهك للموضوع
- ابدأ بملاحظة أو تعليق حيادي (لا يتضمن الموافقة أو الرفض) حول المسألة
- اعرض التوضيحات التي تدعم وتعزز رفض منح التسوية.
- أذكر الرفض بشكل منطقي، ومنظم وواضح، مستخدما كلمات/ عبارات ايجابية وصيغة المبني للمجهول، لا تؤكد كثيرا على الرفض

• قدم بديلا، اذا كان ذلك ممكنا.

- اختم رسالتك بتعليق/ ملاحظة لبقة بعيدا عن موضوع الرفض
- رسالة تسوية رفض

-----

تحية طيبة وبعد

بصفتك متسوق ذكي، يا سيد.....، تعرف جيدا أن استغلال مواسم التنزيلات يعني الشيء الكثير، لقد وفرت 50% من ثمن المعطف الذي اشتريته من معرضنا في دبي في تنزيلات نهاية الموسم الأخير. وتصميمك على السفر من أبو ظبي الى دبي للشراء من معرض "الزين وشركاه" يدل بوضوح على اهتمامك بالجودة والتنوعية أيضا.

إن الزبائن أمثالك، يستفيدون من تنزيلاتنا في آخر الموسم من عدة جوانب: ليس فقط تحقق توفيراً كبيراً، وكذلك تتمتع بفرصة الاختيار من بين أحدث الموديلات. إن مبيعاتنا في تنزيلات نهاية الموسم تتيح لنا تغيير المخزون من البضاعة بصورة متكررة ومتابعة أحدث الموديلات.

كن متأكداً بأن أي ملابس تشتريها من "الزين وشركاه" هي جديدة وأنت أول من يستعملها. ونحن نشعر أننا مدينون بذلك لزيابنا.

وبالرغم أن البضاعة المباعة لا ترد، فإننا نقوم بتعويض الزبون السعر الذي دفعه، إذا ما كان في السلعة عيب ما. نقدر لكم ولائكم، ونأمل أن نستمر في كسب هذا الولاء.

وتفضلوا-----

-----

رسالة رفض منح ائتمان ما جاء فيها كلام بس وضعت تحت الخطوات اللي فوق يعني مثلها مثل رسائل الرفض التسوية:

### رسالة رفض منح ائتمان

السيد.....:

.....

تحية طيبة:

نقدر عاليا طلب الشراء وطلب منح ائتمان الموجه إلينا، ويسعدنا دائما أن ننتهز كل فرصة لتقديم الخدمة الأفضل لكم ان تقديم خدماتنا إليكم يعني الشيء الكثير لنا، ومن بين ذلك، أن ننظر إلى مصلحتكم ومصلحة جميع زبائننا بكل اهتمام وحرص، وان الاهتمام بمصالح عملائنا يدفعنا ويشجعنا إلى منح الائتمان لأولئك الأشخاص الذين بوسعهم الاستفادة من ذلك (الائتمان). وبالنسبة لحالتك، وفي ضوء المعلومات التي تسلمناها من المعرفين الذين اقترحتم علينا، فإننا نشعر وبكل صدق بأن قيامك بالشراء نقدا هو الأفضل لمصلحتك، في هذا الوقت. ولأننا نعلم بأنك ترغب في الحصول على البضاعة وهي جاهزة للشحن لكم بمجرد أعلامنا بذلك. تجدون مغلفا يريدنا معنونا إلينا لإرسال الشيك/ الحوالة لنا. وسنعمل على شحن البضاعة إليكم فور تسلمنا طلب الشراء.

### خطة كتابة رسالة المطالبة

- عرف الحالة، ضمن الجزء "الموضوع" في الرسالة.
- ابدأ المطالبة بعبارة مباشرة توضح المشكلة، اشرح بوضوح ما هو الخطأ الذي حصل للبضاعة.
- يمكنك توضيح الضرر والخسارة التي سببها الخطأ لمنظمتك (الإزعاج، فقدان زبائن وما شابه).
- قدم ما أمكنك من الحقائق التي تعزز وتدعم المطالبة، وتجنب استعمال كلمات غاضبة أو كلمات /عبارات تتضمن الاتهام أو عدم الثقة.
- يمكنك أن تهيب بنزاهة وسمعة البائع لتشجعه على أن يعالج الأمر فورا.
- أذكر بوضوح ما الذي يجب عمله.
- أختم رسالتك باتجاه لبق وودي، يمكنك أن تعبر عن تقديرك لما يجب أن يتم عمله.



## رسالة الشكوى:

السادة.....

تحية طيبة

الموضوع: رسالة طلب غسالات رقم.....

نشكركم جزيل الشكر على شحن (٢٥) غسالة نوع "سوبر" موديل ٨١٧، التي طلبناها بموجب رسالتنا طلب بضاعة بتاريخ ١٥ مارس 2008.

نأسف لإبلاغكم بان خمس غسالات من بين ال(٢٥) (غسالة، قد لحق بها أضرار بالغة وحين تسلمنا البضاعة كان واضحا أن الصناديق التي احتوت الغسالات بدت بحالة جيدة لذلك قمت بتسلم الغسالات شخصيا وبعناية فائقة، وأستطيع أن افترض أن الضرر قد حصل في مرحلة من التغليف.

أرفق لكم قائمة بالغسالات المعطوبة، وسأكون سعيدا إذا ما استبدلتم الخمسة كاملة في أقرب وقت ممكن. وفي هذه الإثناء احتفظت بالغسالات جانبا وسأأخذ ترتيبات إعادة شحنها إليكم.

## المحاضرة الكامنة

الرسائل الإقناعية من المتوقع جدا أن تقوم أثناء عملك بكتابة رسائل ومذكرات داخلية عديدة تطلب فيها من القارئ القيام بعمل ما ؟

1- اتخاذ اجراء ما

2- قبول وجهة نظر

3- التغيير وماشابه ذلك

4- جميع ماذكر

يستخدم الاسلوب المباشر في الحالات ؟

1- اذا كان الطلب بسيطاً روتنيا وشخصياً

2- تعتقد ان القارى سوف يستجيب لطلبك دونما تردد

3- الكفره الرئيسيه

4- الاجابة ١ - ٢

يتكون الاسلوب المباشر ؟

1- الكاتب والاسلوب

2- الفكرة الرئيسيه

3- التشثيت

4- نهاية عادية

المواقف التي تستخدم فيها الاسلوب المباشر ؟

1- الصعبه المعقده والحساسه

2- اذا كان الطلب روتيني

3- السهله

4- ان الاجابه لا تتطلب منه تضحيه شخصيه

المواقف التي تستخدم فيها الاسلوب المباشر ؟

1- من المتوقع ان يقبلها القاري

2- اذا كان الطلب غير روتيني

3- السهله

4- ان الاجابه لا تتطلب منه تضحيه شخصيه

تتكون خطة رسالة الإقناع ؟

- 1- جزء واحد
- 2- جزئان
- 3- ثلاثه اجزاء
- 4- اربعة اجزاء

تخطط رسالة طلب ائتمان على النحو ؟

- 1- قدم توضيحا مختلفا عن الهدف المراد
- 2- ابدأ مباشرة بالموضوع
- 3- لا تذكر علاقتك ومعاملاتك السابقة مع المورد
- 4- لا تبدأ مباشرة بالموضوع

تخطط رسالة طلب ائتمان على النحو ؟

- 1- قدم توضيحا مبينا الهدف والاسباب وراء طلب هذا الائتمان
- 2- اذكر علاقتك ومعاملاتك السابقة مع المورد/البائع وسمعتك
- 3- اظهر استعداداتك لتقديم اي معلومات اضافية /أو تقديم اسماء معرفين
- 4- جميع ما ذكر

يجب ان تسعى رسالة التحصيل لتحقيق ؟

- 1- اقناع المشتري
- 2- الابقاء على العلاقة الحسنة والتعاون المثمر المتبادل مع الزبون
- 3- الاجابه 1-2
- 4- اجذاب انتباه القاري

هي رسالة من البائع/المورد الى القارئ/الزبون يبدي (البائع) فيها استعداده ورغبته في تزويد القارئ/ الزبون بسلعة او خدمة او كليهما ؟

- 1- الرسائل الإقناعيه
- 2- رسائل طلب الائتمان
- 3- رسائل التحصيل
- 4- رسائل البيع

تعتبر اقل تكلفه من الوسائل الاخرى؟

- 1- رسائل البيع
- 2- رسائل طلب الائتمان
- 3- رسائل التحصيل
- 4- الرسائل الإقناعية

الضوابط والتشريعات الحكومية التي تنظم وتضبط وتراقب رسائل البيع ..... بكثير عما هي عليه بالنسبة لوسائل الدعاية

الأخرى؟

1- أكثر

2- أقل

3- متساوية

4- لا يوجد فرق

جملة أو سؤال تستفز به القارئ: "ان أفضل ما تميز به ثلاثتنا "سوناتا" هو شئ لا يمكنك مشاهدته من طرق؟

1- ايجاد الرغبة لدى القاري بشراء السلعة

2- تشجيع القاري على اتخاذ اجراء معين

3- جذب الانتباه القاري المستفيد

4- استثاره الرغبة لدى القاري بالسلعة

## المحاضرة الخامسة

### 1- البحث الناجح عن الوظيفة يقتضي من الشخص

- 1- بناء شبكة واسعة من العلاقات - المعرفة الجيدة للنفس - اختيار المسار الوظيفي
- 2- كتابة الطلب بعناية - إعداد بيان سيرة ذاتية مقنع - الإعداد الجيد للمقابلة
- 3- تكون أكثر صعوبة في الظروف الاقتصادية السيئة
- 4- نسبة البطالة عالية عالميا

### 2- الحرص على توفير جميع فرص النجاح في الحصول على الوظيفة ويكون كالآتي

- 1- تكون أكثر صعوبة في الظروف الاقتصادية السيئة
- 2- نسبة البطالة عالية عالميا
- 3- كتابة الطلب بعناية - إعداد بيان سيرة ذاتية مقنع - الإعداد الجيد للمقابلة
- 4- الخريجون يتدفقون إلى سوق العمل سنويا أفواجا

### 3- من متاعب البحث عن الوظيفة

- 1- الإعداد الجيد للمقابلة
- 2- إعداد بيان سيرة ذاتية مقنع
- 3- الخريجون يتدفقون إلى سوق العمل سنويا أفواجا
- 4- كتابة الطلب بعناية - إعداد بيان سيرة ذاتية مقنع - الإعداد الجيد للمقابلة

- زملاء الدراسة سواء في الجامعة- ... الأصدقاء من .... - الزيارات واللقاءات .. - الحرص باستمرار على المشاركة ... -  
أعضاء الهيئة التدريسية - المسئولون الذين يشغلون وظائف/... - حاول جدا ان تشارك في الاندية والجمعيات والمنظمات  
... يندرج تحت

### 1- بناء شبكة واسعة من العلاقات

- 2- تحليل الوظائف الشاغرة
- 3- طلب التوظيف
- 4- تنظيم رسالة طلب وظيفة

### 6-الاتصال بالأصدقاء والأقارب وغيرهم ممن تعرفهم ويعرفونك مكاتب التوظيف

1. تحليل الوظائف الشاغرة
2. طلب التوظيف
3. تنظيم رسالة طلب وظيفة
4. البحث عن فرص العمل/الوظائف الشاغرة

## 7- الإعلانات في الصحف والمجلات والتلفاز والمذياع وغيرها

1- تحليل الوظائف الشاغرة

2- طلب التوظيف

3- تنظيم رسالة طلب وظيفة

4- البحث عن فرص العمل/الوظائف الشاغرة

8- الانترنت من خلال الإطلاع على مواقع بعض المنظمات على الشبكة أن تقوم بإرسال رسائل طلب توظيف بالبريد للمؤسسات/ المنظمات التي قد ترى أنها بحاجة إلى خريجين من تخصصك

1- البحث عن فرص العمل/الوظائف الشاغرة

2- تحليل الوظائف الشاغرة

3- طلب التوظيف

4- تنظيم رسالة طلب وظيفة

9- الاتصال بالمنظمات شخصيا والاستفسار عن وجود وظائف شاغرة استطلاعات الرأي والدراسات المسحية التي يتم إجراؤها حول المنظمات المختلفة

1- البحث عن فرص العمل/الوظائف الشاغرة

2- تحليل الوظائف الشاغرة

3- طلب التوظيف

4- تنظيم رسالة طلب وظيفة

10 - تحليل الوظائف الشاغرة يكون

1- رسالة يكتب من قبل طالب الوظيفة

2- نوع وطبيعة مهام ومسؤوليات وواجبات الوظيفة

3- كثيرا ما تطلبه المنظمات بخط اليد

4- يعطي انطباع قويا عن المرشح خصوصا حينما يكتب فورا

11- تعد رسالة طلب وظيفة بنفس مقومات رسالة البيع او الرسالة الإقناعية التقيد بالشروط الشكلية والشروط الموضوعية رسالة طلب وظيفة هي في جوهرها رسالة إقناعية تتطلب:

1- جذب انتباه صاحب العمل - إثارة الاهتمام صاحب العمل- تشجيع صاحب العمل على اتخاذ قرار ايجابي

2- كثيرا ما تطلبه المنظمات بخط اليد

3- يعطي انطباع قويا عن المرشح خصوصا حينما يكتب فورا

4- طلب التوظيف

## 12- يشمل طلب التوظيف في الغالب على

- 1- رسالة طلب وظيفة/عمل - بيان السيرة الذاتية للمتقدم
  - 2- يعطي انطباع قويا عن المرشح خصوصا حينما يكتب فورا
  - 3- طلب التوظيف
  - 4- كثيرا ما تطلبه المنظمات بخط اليد
- معلومة (تفادي تكرار المعلومات بين رسالة الطلب وبيان السيرة الذاتية)

## ١٣ - يكون طلب التوظيف

- 1- رسالة يكتب من قبل طالب الوظيفة - يبدى فيه الرغبة في التوظيف - كثيرا ما تطلبه المنظمات بخط اليد - يعطي انطباع قويا عن المترشح خصوصا حينما يكتب فورا
- 2- ظروف عمل الوظيفة وساعات العمل
- 3- طرق الالتحاق بالعمل
- 4- القدرات والمهارات والخصائص من ميول واتجاهات وقيم....

## ١٤ - تحليل الوظائف الشاغرة يكون

- 1- نوع وطبيعة مهام ومسؤوليات وواجبات الوظيفة - المؤهلات العلمية والتدريب والخبرات التي تتطلبها الوظيفة - ظروف عمل الوظيفة وساعات العمل - طرق الالتحاق بالعمل - القدرات والمهارات والخصائص من ميول واتجاهات وقيم.... الخ - مكان/موقع العمل - فرص التقدم والنمو والتطور

- 2- رسالة يكتب من قبل طالب الوظيفة - يبدى فيه الرغبة في التوظيف - كثيرا ما تطلبه المنظمات بخط اليد - يعطي انطباع قويا عن المرشح خصوصا حينما يكتب فورا
- 3- طلب التوظيف
- 4- كثيرا ما تطلبه المنظمات بخط اليد

## ٥- اجذب إنتباه صاحب العمل

- 1- الاظهر في الرسالة المعرفة الجيدة بمتطلبات الوظيفة.
- 2- ظروف عمل الوظيفة وساعات العمل
- 3- طرق الالتحاق بالعمل
- 4- القدرات والمهارات والخصائص من ميول واتجاهات وقيم.... الخ

## ١٦ - جذب انتباه صاحب العمل

- 1- الذكر بوضوح للاهداف، و الطموحات و التطلعات
- 2- ظروف عمل الوظيفة وساعات العمل
- 3- طرق الالتحاق بالعمل
- 4- القدرات والمهارات والخصائص من ميول واتجاهات وقيم.... الخ

١٧ - جذب انتباه صاحب العمل

1- إعطاء الفرصة لأصاحب العمل للتعرف عليك بشكل جيد

2- ظروف عمل الوظيفة وساعات العمل

3- طرق الالتحاق بالعمل

4- القدرات والمهارات والخصائص من ميول واتجاهات وقيم.... الخ

١٨ - جذب انتباه صاحب العمل

1- توضيح توافق المؤهلات العلمية والخبرات والقدرات والمهارات مع متطلبات وشروط شغل الوظيفة

2- ظروف عمل الوظيفة وساعات العمل

3- طرق الالتحاق بالعمل

4- القدرات والمهارات والخصائص من ميول واتجاهات وقيم.... الخ

١٩ - جذب انتباه صاحب العمل

1- إرفاق الطلب بشهادات الخبرة ورسائل التوصية

2- ظروف عمل الوظيفة وساعات العمل

3- طرق الالتحاق بالعمل

4- القدرات والمهارات والخصائص من ميول واتجاهات وقيم.... الخ

٢٠ - الأفضل ان يكتب المعني رسالته. يندرج تحت

1- اعتبارات هامة لكتابة رسالة طلب وظيفة

2- تحليل الوظائف الشاغرة

3- طلب التوظيف

4- تنظيم رسالة طلب وظيفة

٢١ - الأفضل أن يكتب المعني رسالته. يندرج تحت

1- الغرض الفوري من الرسالة هو الحصول على فرصة للمقابلة.

2- تحليل الوظائف الشاغرة

3- طلب التوظيف

4- تنظيم رسالة طلب وظيفة

٢٢ - الأفضل أن يكتب المعني رسالته. يندرج تحت

1- إرسالة طلب الوظيفة تمثل المعيار الوحيد الذي يعتمد عليه صاحب العمل في تقييم المؤهلات والقدرات والمهارات، والتقييم

بصورة عامة.

2- تحليل الوظائف الشاغرة

3- طلب التوظيف

4- تنظيم رسالة طلب وظيفة



٢٣ - الأفضل أن يكتب المعني رسالته. يندرج تحت

- 1- توضيح مبررات واسباب اختيار المؤسسة الرغبة في العمل بها.
- 2- تحليل الوظائف الشاغرة
- 3- طلب التوظيف
- 4- تنظيم رسالة طلب وظيفة

٢٤ - الأفضل ان يكتب المعني رسالته. يندرج تحت

- 1- الصدق والنزاهة ولتكن المعلومات والحقائق التي تتضمنها الرسالة مختصرة، واضحة، محددة وملموسة. تحليل الوظائف الشاغرة

2- طلب التوظيف

3- تنظيم رسالة طلب وظيفة

٢٥ - الأفضل أن يكتب المعني رسالته. يندرج تحت

- 1- تسليط الضوء بشكل بارز على مواطن القوة من قدرات ومهارات .
- 2- تحليل الوظائف الشاغرة
- 3- طلب التوظيف
- 4- تنظيم رسالة طلب وظيفة

٢٦ - الأفضل أن يكتب المعني رسالته. يندرج تحت

- 1- التدعيم والتعزيز بالوثائق والمستندات وشهادات المعرفين .
- 2- تحليل الوظائف الشاغرة
- 3- طلب التوظيف
- 4- تنظيم رسالة طلب وظيفة

٢٧ - الأفضل ان يكتب المعني رسالته. يندرج تحت

- 1- الاستعداد بتزويد صاحب العمل بمعلومات اضافية.
- 2- تحليل الوظائف الشاغرة
- 3- طلب التوظيف
- 4- تنظيم رسالة طلب وظيفة

٢٨ - أنواع رسائل طلب التوظيف

1- نوع واحد

2- نوعين

3- ثلاث انواع

4- لا يوجد

## ٢٩ - أنواع رسائل طلب التوظيف تتكون من

- 1- رسالة توظيف بناء على إعلان سابق رسالة توظيف بدون إعلان - رسالة توظيف مع مقدمة
- 2- تحليل الوظائف الشاغرة
- 3- طلب التوظيف
- 4- تنظيم رسالة طلب وظيفة

## ٣٠ - يندرج تحت رسالة توظيف مع مقدمة

- 1- هناك وظيفة شاغرة - تعرف جيدا ماهي متطلبات وشروط شغلها - لا يحتمل ان يكون عدد المتقدمين لشغلها كبير
- 2- تحليل الوظائف الشاغرة
- 3- طلب التوظيف
- 4- تنظيم رسالة طلب وظيفة

## ٣١ - لتعبئة نموذج طلب وظيفة تحتاج

- 1) أحضر ولديك جميع المعلومات التي تحتاجها-اقرأ واتبع تعليمات تعبئة الطلب -أكمل تعبئة الطلب بشكل انيق ومرتب. -
- اجعل إجاباتك تتوافق مع الوظيفة التي تسعى للحصول عليها-لا تترك أي بند في الطلب بدون تعبئة -لا تعط معلومات سلبية -
- أجب على جميع الاسئلة/البند بصدق-لا تقترح راتبا محددًا -أذكر أسماء معرفين -احرص أن يتوافق الطلب مع بيان السيرة الذاتية -دقق الطلب قبل تقديمه

- 2- تحليل الوظائف الشاغرة
- 3- طلب التوظيف
- 4- رسالة توظيف بناء على إعلان سابق رسالة توظيف بدون إعلان - رسالة توظيف مع مقدمة

## ٣٢ - تعريف بيان السيرة الذاتية

- 1- هو عرض موجز ومنظم لحقائق تتعلق بالشخص طالب الوظيفة
- 2- رسالة توظيف بناء على إعلان سابق رسالة توظيف بدون إعلان
- 3- طلب وظيفه
- 4- ب وج

## ٣٣ - يتميز بيان السيرة الذاتية بثلاث خصائص

- 1- ان المعلومات التي تظهرها حقيقية يمكن التحقق من صحتها. - إن الحقائق معروضة تحت عناوين مثل المؤهلات العلمية، الخبرات، المهارات - الحقائق تعرض تحت كل عنوان في شكل جدول او نقاط وليس في صيغة جمل
- 2- ان معلومات غير حقيقية ويمكن تغييرها
- 3- إن الحقائق معروضة تحت عناوين فقط
- 4- لا توجد أجابه

### ٣٤ - تستخدم بيان السيرة

- 1- بيان السيرة وسيلة أداة ترويج وتسويق - بيان السيرة الذاتية اول ما يرسل الى صاحب العمل
- 2- رسالة توظيف بناء على إعلان سابق رسالة توظيف بدون إعلان - رسالة توظيف مع مقدمة
- 3- تحليل الوظائف الشاغرة
- 4- تنظيم رسالة طلب وظيفة

### ٣٥ - الوقت الأفضل لكتابة بيان السيرة الذاتية

- 1- في مرحلة الدراسة
- 2- يكون جاهزا عند التخرج و يحدث بيان السيرة الذاتية دوريا حسب الجديد
- 3- بعد سنه من التخرج
- 4- عند العمل

### ٣٦ - بيان السيرة الذاتية كلما تم التقدم لوظيفة هل يكتب بيان سيرة ذاتية واحدة ويعدل بالجديد فقط؟

ج : بيان السيرة الذاتية هو اداة ترويجية

لا يحدث فحسب بل يحدث حسب طبيعة الوظيفة << ما عرفة اسوي عليها اختاري

### بيان السيرة الذاتية الناجح يوفر الإجابة على التساؤلات التالية:

هل يمتلك مقدم طلب التوظيف المتطلبات الأساسية اللازمة للوظيفة؟؟

هل يمتلك مقدم طلب التوظيف مؤهلات أعلى من المتطلبات الأساسية؟؟

هل يقوم مقدم طلب التوظيف بعمله الحالي بصورة ناجحة وجيدة؟؟

## المحاضرة العاشرة

س. ما هي عناصر السيرة الذاتية ؟

- أ- المعلومات الشخصية ، تحديد هدف المسار المهني ، التعليم ، الخبرة العلمية .
- ب- الانجازات العلمية ، مؤهلات / مهارات خاصة ، شهادات التقدير والجوائز .
- ت- عضوية الجمعيات المهنية ، النشاطات ، الاهتمامات ، الرخص والتسجيل ، المعرفون
- ث- جميع ما ذكر .

س. ما هي التوجيهات اللازمة لكتابة السيرة الذاتية الجيدة ؟

- أ- جذابة للنظر وتكتب على ورق ابيض أو رمادي فاتح يسهل قراءة معلوماتها .
- ب- تفادي استخدام نصف الصفحة أي اجعل الصفحة مملوءة .
- ت- عدم ترك فواصل بين الفقرات والعناوين .
- ث- (أ) و(ب) .

س. ما هي التوجيهات اللازمة لكتابة السيرة الذاتية الجيدة ؟

- أ- تجنب السيرة الطويلة وتجنب الزخرفة والإكثار من الألوان .
- ب- يستخدم الماسح في التصحيح بدل اعادة الطباعة .
- ت- العناوين الرئيسية تكون بارزة
- ث- (أ) و(ت) .

س. ما هي التوجيهات اللازمة لكتابة السيرة الذاتية الجيدة ؟

- أ- استخدم اختصارات أسماء المؤسسات
- ب- عدم استبعاد اية معلومة ليست ذات علاقة
- ت- استخدام الأسلوب المطول .
- ث- جميع ما ذكر غير صحيح .

ما هي التوجيهات اللازمة لكتابة السيرة الذاتية الجيدة ؟

- أ- إبراز الجوانب والأمور الرئيسية التي يبحث عنها صاحب العمل .
- ب- رقم الصفحة في الجنب .
- ت- تجنب العبارات البراقة ، الأنافة البلاغية ، والحرص على اختيار كلمات توحى بالفعل ، الإجراء والحسم .
- ث- (أ) و(ت) .

س. ما هي التوجيهات اللازمة لكتابة السيرة الذاتية الجيدة ؟

- أ- تدقيق اللغة من حيث القواعد والإملاء .
- ب- ذكر صاحب العمل / القارئ
- ت- لا تستخدم من حجمين من الحروف .
- ث- جميع ما ذكر

ما هي التوجيهات اللازمة لكتابة السيرة الذاتية الجيدة ؟

- أ- عدم الموازنة في الخط الداكن والفاتح .
- ب- عدم تجنب الخطوط تحت الكلمات
- ت- عدم الحرص على خلو السيرة من الأخطاء
- ث- جميع ما ذكر غير صحيح .

س. ما هي التوجيهات اللازمة لكتابة السيرة الذاتية الجيدة ؟

- أ- استخدم عبارات قوية ومؤثرة .
- ب- جملا قصيرة وتنقيطاً واضحاً .
- ت- اكتب على وجه واحد .
- ث- جميع ما ذكر

س. ما هي الصفات التي يجب توفرها عند المقابلة لتوظيف ؟

- أ- المظهر ، طريقة اللباس ، الشخصية ، الكلام ، الصوت
- ب- الأخلاق ، المهارات
- ت- المظهر ، طريقة اللباس ، الكلام ، المعروفون .
- ث- (أ) و (ب)

س. عند المقابلة الهاتفية أو بواسطة البريد الالكتروني يجب ؟

- أ- التحدث ببطء ووضوح
- ب- تصور أنك تجري مقابلة وجهاً لوجه .
- ت- توقع الأسئلة التي توجه إليك ووضع أمامك رسالة التوضيف وبيان السيرة الذاتية .
- ث- جميع ما ذكر

س. عند المقابلة واحد لواحد (شخص لشخص) يجب ؟

- أ- صافح من يقابلك بحرارة
- ب- حافظ على التقاء العينين
- ت- اظهر حماسك للمنظمة والعمل وكن ايجابيا اتجاه المنظمات السابقة .
- ث- جميع ما ذكر

س. عندما يكون عدد (جماعة) من يقابلون المتقدم للوظيفة يجب عليك التقيد ب؟

- أ- ابدأ بالتقاء العينين مع الشخص الذي يسألك ، ثم حرك عينك لتلتقي مع كل شخص في غرفة .
- ب- صافح من يقابلك بحرارة
- ت- اظهر حماسك للمنظمة والعمل وكن ايجابيا اتجاه المنظمات السابقة .
- ث- جميع ما ذكر

س/ ماهي المقابلة التقليدية ؟

- أ- تتضمن الأسئلة ( حدثنا عن نفسك ؟ ما هي أهم مواطن قوتك وضعفك ؟ أين ترى نفسك بعد (٥) سنوات ؟ كيف يمكن أن يصفك أفضل أصدقائك ؟
- ب- استقرار السلوك المستقبلي للفرد
- ت- تستخدم عادة بمثابة خطوة أولية لتصفية المتقدمين .
- ث- في المقابلة يكون الشخص الذي يستقبلك غير ودي

س. ما هي المقابلة السلوكية

- أ- تتضمن الأسئلة ( حدثنا عن نفسك ؟ ما هي أهم مواطن قوتك وضعفك ؟ أين ترى نفسك بعد (٥) سنوات ؟ كيف يمكن أن يصفك أفضل أصدقائك ؟
- ب- استقرار السلوك المستقبلي للفرد
- ت- تستخدم عادة بمثابة خطوة أولية لتصفية المتقدمين .
- ث- في المقابلة يكون الشخص الذي يستقبلك غير ودي

ماهي المقابلة التوتر ؟

- أ- تتضمن الأسئلة ( حدثنا عن نفسك ؟ ما هي أهم مواطن قوتك وضعفك ؟ أين ترى نفسك بعد (٥) سنوات ؟ كيف يمكن أن يصفك أفضل أصدقائك ؟
- ب- استقرار السلوك المستقبلي للفرد
- ت- تستخدم عادة بمثابة خطوة أولية لتصفية المتقدمين .
- ث- في المقابلة يكون الشخص الذي يستقبلك غير ودي ، عدوانيا ومتحديا ليرى كيف يكون ردة فعلك .

س. ما أنواع المقابلات الشخصية ؟

- أ- مقابلة هاتفية أو بواسطة البريد الإلكتروني .
- ب- واحد لواحد أو جماعة
- ت- تقليدية أو سلوكية أو التوتر
- ث- جميع ما ذكر

س. لا تكن دفاعياً ، حافظ على هدونك وأجب عن الأسئلة مهنيًا . ما نوع المقابلة ؟

- أ- مقابلة التوتر
- ب- مقابلة السلوكية
- ت- مقابلة تقليدية
- ث- مقابلة جماعية

س. ضع قائمة بأمثلة عن سلوكك وكن مستعداً لا عطاء أمثلة على حالات أو مواقف كانت النتائج غير ما خططت له . .

- أ- مقابلة التوتر
- ب- مقابلة السلوكية
- ت- مقابلة تقليدية
- ث- مقابلة جماعية

س. راجع قوائم أسئلة المقابلات بشكل عام ، وتمرن مع صديق أو مرشد مهني وانظر قائمة الأسئلة لا حقا

- أ- مقابلة التوتر
- ب- مقابلة السلوكية
- ت- مقابلة تقليدية
- ث- مقابلة جماعية

ما هي الاستعدادات للمقابلة ؟

- أ- ادرس وتعرف جيداً على المنظمة / صاحب العمل ومجال عمله
- ب- راجع مؤهلات وخبراتك
- ت- توقع الأسئلة وأعد الإجابات عنها.
- ث- جميع ما ذكر

**ما هي الاستعدادات للمقابلة ؟**

- أ- تمرن على الأسئلة والإجابات
- ب- أعد الأسئلة التي يمكن أن توجهها لصاحب العمل إذا أتاحت الفرصة
- ت- اعرف جيدا إلى أين أنت ذاهب ، ماذا يجب أن تحضر معك ، المظهر اللائق
- ث- **جميع ما ذكر**

**س. المقابلة الناجحة تبدأ دائما في ..... ؟**

- أ- **الحضور في الوقت المحدد**
- ب- الحضور قبل الموعد بساعة
- ت- الحضور بعد الوقت المحدد
- ث- جميع ما ذكر

**س. من السمات التي يجب التقيد بها أثناء المقابلة الشخصية ؟**

- أ- صافح بحرارة وأنت تبسم وتلتقي عينك بعيني محاورك، ثم تابع مصافحة باقي الأشخاص
- ب- لا تجلس إلا بعد أن يأذن لك بالجلوس.
- ت- واجلس منتصبا دونما وضع رجل على رجل وذراعيك متقاطعتين.
- ث- **جميع ما ذكر**

**س. من السمات التي يجب التقيد بها أثناء المقابلة الشخصية ؟**

- أ- استرخ، وتحلى بالهدوء والثقة بالنفس، وتحدث بصوت واضح
- ب- واحرص أن تضبط تعابير وجهك وحركات جسمك.
- ت- حاول أن توجه من يقابلك إلى الأسئلة التي تظهر مؤهلاتك وقدراتك
- ث- **جميع ما ذكر**

**س. من السمات التي يجب التقيد بها أثناء المقابلة الشخصية ؟**

- أ- امتنع عن توجيه أي انتقادات للمنظمات التي عملت لديها سابقا
- ب- تذكر أن تطرح الأسئلة التي كنت قد أعدتها عن المنظمة
- ت- استخدم لغة لطيفة، رقيقة، ودية، ومهذبة
- ث- **جميع ما ذكر**



س. في ختام المقابلة،

- أ- اشكر من قبلك على استقبالك ومناقشة فرص العمل لديه، وقم بمصافحته
- ب- لا تقم بمصافحة من كان يقابلك ويناقشك أدبا
- ت- الإصرار على الوظيفة وانه الأفضل من الآخرين
- ث- جميع الإجابات خاطئة

س. ماذا تفعل بعد المقابلة ؟

- أ- اكتب رسالة تعبر عن تقديرك وشكرك للضيافة والتكريم الذي حظيت به خلال ٢٤ ساعة .
- ب- أن تعبر عن شعورك الإيجابي بشأن الوظيفة و المنظمة
- ت- تقديم الوثائق والمعلومات الإضافية التي طلبت منك
- ث- جميع ما ذكر

س. ماذا تفعل بعد المقابلة ؟

- أ- اكتب رسالة تعبر عن تقديرك وشكرك للضيافة والتكريم الذي حظيت به خلال ٢٤ ساعة .
- ب- تؤكد على استمرار اهتمامك وحماسك للوظيفة.
- ت- أن تعيد تسليط الضوء على أهم مواطن قوتك التي تؤهلك للوظيفة
- ث- جميع ما ذكر

س. هي رسالة قصيرة تكتب بالأسلوب المباشر ؟

- أ- رسالة قبول عرض عمل
- ب- رسالة رفض عرض وظيفة
- ت- أسئلة مقابلات التوظيف
- ث- رسالة مقابلة شخصية

عبر عن شكر وتقدير لصاحب العمل على العرض.

- أ- رسالة قبول عرض عمل
- ب- رسالة رفض عرض وظيفة
- ت- أسئلة مقابلات التوظيف
- ث- رسالة مقابلة شخصية

أكد على تفاصيل هذا العرض كما وردت فيه، بما في ذلك نوع العمل، والراتب، والمزايا، وتاريخ بدء العمل..

أ- رسالة قبول عرض عمل

ب- رسالة رفض عرض وظيفة

ت- أسئلة مقابلات التوظيف

ث- رسالة مقابلة شخصية

س. تستطيع أن تضيف تعليقا إيجابيا عن المنظمة والمقابلة.

أ- رسالة قبول عرض عمل

ب- رسالة رفض عرض وظيفة

ت- أسئلة مقابلات التوظيف

ث- رسالة مقابلة شخصية

س. اختم رسالتك بأنك سوف تبذل كل جهد مستطاع لأداء العمل بأفضل صورة ممكنة.

أ- رسالة قبول عرض عمل

ب- رسالة رفض عرض وظيفة

ت- أسئلة مقابلات التوظيف

ث- رسالة مقابلة شخصية

س. ابدأ بالتعبير عن تقديرك وشكرك لصاحب العمل على العرض

أ- رسالة قبول عرض عمل

ب- رسالة رفض عرض وظيفة

ت- رسالة مقابلة شخصية

ث- رسالة الاستعداد للمقابلة

س. امدح من قابلك على هذا العرض

أ- رسالة قبول عرض عمل

ب- رسالة رفض عرض وظيفة

ت- رسالة مقابلة شخصية

ث- رسالة الاستعداد للمقابلة

س. اشرح ووضح الأساليب والمبررات التي تدعوك للرفض

أ- رسالة قبول عرض عمل

ب- رسالة رفض عرض وظيفة

ت- رسالة مقابلة شخصية

ث- رسالة الاستعداد للمقابلة

س. قدم مبررات وأسباب تقنع صاحب العمل.

أ- رسالة قبول عرض عمل

ب- رسالة رفض عرض وظيفة

ت- رسالة مقابلة شخصية

ث- رسالة الاستعداد للمقابلة

س. اعتذر عن قبول الوظيفة بلهجة ايجابية لبقة.

أ- رسالة قبول عرض عمل

ب- رسالة رفض عرض وظيفة

ت- رسالة مقابلة شخصية

ث- رسالة الاستعداد للمقابلة

س. اختتم الرسالة بعبارة مهذبة، ولطيفة ثم كرر تقديرك للعرض مع التطلع في المستقبل لفرصة اخرى

أ- رسالة قبول عرض عمل

ب- رسالة رفض عرض وظيفة

ت- رسالة مقابلة شخصية

ث- رسالة الاستعداد للمقابلة

## عينة أسئلة مقابلات التوظيف

- ما الذي يمكنك أن تقدمه (تسهم به) لنا (منظمتنا)؟
- هل أنت على استعداد للانتقال إلى مكان آخر؟ للسفر؟؟
- لماذا تعتقد بأنك ترغب العمل لدينا؟؟
- ما الذي تعرفه عن منظمتنا؟؟
- هل تفضل العمل مع الآخرين أم منفردا؟؟
- كيف ساعد أداؤك في غرفة الصف في إعدادك لهذه الوظيفة؟
- ما هي المواد التي كانت مفضلة لديك . الأقل تفضيلا؟ لماذا؟؟
- لماذا اخترت تخصصك بالتحديد؟؟
- ما هي المؤهلات لديك التي تعتقد أنها تجعلك تشعر بأنك ستكون ناجحا في مجالك؟
- ما هي السمات الشخصية اللازمة لتنجح في المجال الذي اخترته؟؟
- لماذا تعتقد أنك تحب هذا النوع من العمل؟
- ما الذي يثير اهتمامك في منتجاتنا/خدماتنا؟
- ماذا سيكون بعد ١٠ سنوات؟ بعد ٢٠ سنة؟
- ما هي أهدافك بالنسبة لدخلك في تلك السنوات؟
- لماذا يجب أن أقيمك أفضل من الآخرين الذين سأقابلهم؟
- ما هي معلوماتك عن الراتب؟
- كيف تشعر حول قيامك بعمل إضافي، العمل ليلا، العمل في نهاية الأسبوع؟
- ما نسبة العائدات التي حققتها تكاليف الدراسة؟ كيف حققت هذه العائدات؟؟
- ما هو نوع العمل الأكثر اهتماما به
- كيف تقضي أوقات فراغك، ما هي هواياتك؟؟
- هل سجلك الدراسي مقياس جيد لما سيكون عليه أداؤك في عملك؟؟
- هل أنجزت أفضل ما كنت قادرا على انجازه أثناء الدراسة؟؟
- ما هي النشاطات الجامعية التي شاركت فيها؟ لماذا؟ ما هي تلك التي استمتعت بها كثيرا؟

## المحاضرة الحادية عشر

س/تعتبر المذكرات الداخلية احد أنواع الاتصال:

1) الاتصال الشفهي

2) الاتصال الكتابي

3) الاتصال الذهني

4) الاتصال الهاتفي

س/ يتم استخدام المذكرات الداخلية بين العاملين:

1) خارج المنظمة

2) داخل المنظمة

3) الإجابة 1 و ٢

4) لا شيء مما سبق

س/ تسمى المذكرات الداخلية:

1) مراسلات داخلية

2) مذكرات مكتب

3) الإجابة 1 و ٢

4) مراسلات خارجية

س/تستخدم المذكرات الداخلية كلما:

1) توسعت المنظمات

2) تزايد حجمها

3) قل حجمها

4) الإجابات ١ و ٢

س/تظهر أهمية المذكرات الداخلية مع تزايد:

1)المشكلات التنظيمية

2) المشكلات التجارية

3) المشكلات الإدارية

4) الإجابة ١ و ٣

س/تتدفق المذكرات بصورة دائمة في ميع الاتجاهات:

1) من الأعلى للأسفل أو من الرئيس إلى المرؤوسين

2) من الأسفل إلى الأعلى

3) أفقيا في نفس الوحدة أو بين وحدات مختلفة

4) كل ما سبق ذكره صحيح

س/المذكرات الداخلية تخدم أغراضاً شتى ومنها:

- 1) توصل معلومات واستفسارات وإطلاع العاملين على إي تغييرات في السياسات والإجراءات
- 2) تشرح السياسات والإجراءات والقرارات والتعليمات والإبلاغ عن مشكلات العمل والصراعات وغيرها
- 3) تقدم النصح والمشورة و التوضيح والتوجيه والدافعية والتدريب والمشورة

4) كل ما سبق ذكره صحيح

س/من مزايا المذكرات الداخلية:

- 1) تمثل المذكرات وثائق ومستندات دائمة وتلائم وتريح المستقبل أكثر من الاتصالات الشفهية
- 2) تشكل برهان أو إثباتاً يمكنه المحافظة على مصالح وحقوق الشركة ويوضح التزاماتها
- 3) أفضل طرق لعرض المعلومات معقدة أرقام معدومة بالأرقام والرسوم و أقل تكلفة من الاتصال الهاتفي وتتيح للمرسل والمستقبل وقتاً أطول لكتابة المذكرة وفهمها

4) كل ما سبق ذكره صحيح

س/معظم المنظمات الكبيرة تقوم بطباعة قرطاسية لاستخدامها مذكرات داخلية وتوزع في الغالب على:

1) المديرين

2) رؤساء الأقسام

3) العملاء

4) الإجابة أ و ب

س/التصميم الشائع للمذكرات هو:

- 1) الترويسة عبارة مذكرة داخلية والتاريخ يطبع مباشرة
- 2) عبارة **إلى** تأتي بعد الترويسة تطبع على يمين الصفحة
- 3) عبارة **من** تلي إلى مباشرة وتطبع على يمين الصفحة والموضوع يطبع مباشرة تحت التاريخ

4) كل ما سبق ذكره بالأعلى صحيح

س/هناك بعض الاختلافات بين الرسائل والمذكرات:

- 1) معظم المذكرات تكتب بصورة مباشرة وتكون قصيرة قدر الإمكان وتتناول موضوع محدد
- 2) أن كاتب المذكرة ليس مضطراً إلى الشعور بالقلق والحيرة
- 3) الأجزاء الثلاثة التحية الافتتاحية والتحية الختامية والتوقيع نستغني عنها في المذكرات

4) كل ما سبق ذكره يعتبر صحيح

س/هو عرض حقائق ومعلومات بصورة منظمة وموضوعية من أجل غرض /هدف معين يتعلق بالعمل:

1) المذكرات الداخلية

2) المذكرات الخارجية

3) رسائل الإعلام

4) التقارير

س/يعتمد التقرير بصفة رئيسة على:

- 1) الدراسة
- 2) العمل
- 3) المنطق
- 4) الحقائق

س/يتم عرض الحقائق بتسلسل:

- 1) منطقي
- 2) طريقة منظمة
- 3) الإجابة ١ و ٢

4) لأشي مما سبق صحيح

س/التقرير هو:

- 1) غاية
- 2) وسيلة
- 3) وسيلة وغاية
- 4) حقيقة

س/الوظيفة النهائية للتقرير هي:

1) توفير أساس سليم شامل من الحقائق والتحليل يعتمد عليه صاحب القرار

2) تقارير الموارد البشرية

3) الإجابة ١ و ٢

4) كل ما سبق يعتبر صحيح

س/من استخدامات وإغراض التقارير:

- 1) إطلاع المسؤولين على سير العمل وتقييم مستويات أداء الأفراد والجماعات والإدارات والنشاطات المختلفة
- 2) عرض نتائج دراسة بحث موضوع معين وعرض مقترحات وتوصيات ومشورة للمساعدة في التوصل إلى قرارات
- 3) تغيير اتجاهات وميول وسلوك الآخرين وتوفير المعلومات والبيانات اللازمة عن الأوضاع الحالية والمستقبلية

4) كل ما سبق ذكره صحيح

س/من متطلبات التقرير الجيد:

- 1) أن يكون أداء ووسيلة توفر عوناً ومساعدة للإدارة وأن يكون موحداً وشاملاً
- 2) أن يكون التقرير صحيحاً وسليماً ومنطقياً
- 3) أن يتم عرض الموضوع في التقرير وفق خطة مدروسة والوضوح والإيجاز واستخدام لغة سهلة بسيطة ودقيقة
- 4) كل ما سبق ذكره صحيح

س/هيكلية التقرير تتكون من:

1) الأجزاء الأولية/التمهيدية

2) المتن/جسم التقرير

3) الأجزاء الأخيرة/التمهيدية

4) كل ما سبق ذكره صحيح



## المحاضرة الثانية عشر

س- على ماذا يقتضي الإصغاء...

- 1- الاستماع بجلاء
- 2- القراءة السريعة الواعية
- 3- الحديث بوضوح والكتابة الجيدة
- 4- جميع ما سبق

س- تشير الأبحاث في مجال الاقتصار أن الفرد إنشاء العمل:

- 1- يقضي وقتاً في الإصغاء أطول من أي شيء آخر.
- 2- يقضي وقتاً في الاستماع أطول من أي شيء آخر
- 3- لا شيء مذكر

س- ما هي الوسيلة الرئيسية التي نتعلم ونتعرف من خلالها على الحقائق والناس والإحداث والمشكلات:

- 1- الاستماع
- 2- المقابلة
- 3- الإصغاء

س- ما هو اصدق أنواع المجاملة:

- 1- الإصغاء
- 2- الاستماع
- 3- المقابلة

س- مهارة الاستماع هي الوجه الآخر لـ:

- 1- مهارة الحديث
- 2- مهارة الكتابة
- 3- مهارة التحدث

س- ما هي الوسيلة الاساسيه للحصول على المنبهات الخارجية:

- 1- الإصغاء
- 2- المقابلة
- 3- الاستماع

س- من أهمية الاستماع :

- 1- السمع اسبق حواس العقل إلي وصل الإنسان بالكون
- 2- يتسم السمع بالقدرة على الشمول والاحاطه
- 3- تعلم حسن الاستماع كي تتكلم حسن الكلام
- 4- جميع ما سبق

س - اسبق حواس العقل الى وصل الإنسان بالكون

1-حاسة السمع

2-حاسة اللمس

3-حاسة النظر

س - تعلم حسن الاستماع كي:

1-تتكلم حسن الكلام

2-لاشي مم ذكر

س - ما هي عناصر الإصغاء:

1-السماع

2-تركيز الانتباه

3-تفسير رموز الاتصال

4-جميع ما سبق

س - من أسباب ودوافع تحسين الإصغاء :

1-تحسين العلاقات

2-الحصول على كامل المعلومات

3-حل المشكلات

4-جميع ما سبق

س - من شروط الإصغاء الفعال:

1-توقف عن التحدث ( مع زميلك / زملائك )

2-ركز انتباهك

3-اظهر للمتحدث انك تريد أن تصغي وانك مهتم بذلك

4-جميع ما سبق

س -من معوقات الاستماع:

1-فقدان الهدف

2-تفاهة الحديث

3-عدم الصبر

4-جميع ما سبق

س - من تنمية مهارة الاستماع :

1-الابتعاد عن المقاطعة

2-عدم شرود الذهن

3-إظهار التغذية الراجعة

4-جميع ما سبق

س - الميل للانتقاد من :

1- معوقات الاستماع

2- تنمية مهارة الاستماع

3- عناصر الإصغاء

س - الحذر من سرعة الجواب من :

1- عناصر الإصغاء

2- تنمية مهارة الاستماع

3- معوقات الاستماع

س - انشغال البال من :

1- تنمية مهارة الاستماع

2- عناصر الإصغاء

3- معوقات الاستماع

س - عدم مقاطعة فترات الصمت من :

1- تنمية مهارة الاستماع

2- معوقات الاستماع

3- عناصر الإصغاء

س - التشويش من :

1- تنمية مهارة الاتصال

2- معوقات الاستماع

3- شروط الإصغاء الفعال

س - فهم وتحليل أفكار المتكلم من :

1- معوقات الاستماع

2- شروط الإصغاء الفعال

3- تنمية مهارة الاستماع

س - الشعور الملح بالا جابه من :

1- معوقات الاستماع

2- تنمية مهارة الاستماع

3- شروط الإصغاء الفعال

س - تقبل آراء الآخرين واحترامها بلا انفعال او عصبية من :

1- شروط الإصغاء الفعال

2- تنمية مهارة الاستماع

3- معوقات الاستماع

س - الحكم على الكلام الصادر عن المتكلم من :

1- شروط الإصغاء الفعال

2- تنمية مهارة الاستماع

3- معوقات الاستماع

س - التلخيص من :

1- تنمية مهارة الاستماع

2- معوقات الاستماع

3- شروط الإصغاء الفعال

س - أن يكون لديك ما تود قوله ويلح عليك من :

1- شروط الإصغاء الفعال

2- معوقات الاستماع

3- تنمية مهارة الاستماع

س - تجنب الأحكام المتعجلة من :

1- معوقات الاستماع

2- شروط الإصغاء الفعال

3- تنمية مهارة الاستماع

س - أن تسمع ما تريد سماعه فقط من :

1- معوقات الاستماع

2- شروط الإصغاء

3- تنمية مهارة الاستماع

س - ضع في ذهنك ان الحديث مستمر حتى النهاية من :

1- تنمية مهارة الاستماع

2- معوقات الاستماع

3- شروط الإصغاء

س - أن تكون محققا في محدثك دون متابعة وتركيز من :

1- شروط الإصغاء

2- معوقات الاستماع

3- تنمية مهارة الاستماع

س - ان تسمع وأنت في عجلة من امرك من :

1- تنمية مهارة الاستماع

2- شروط الإصغاء الفعال

3- معوقات الاستماع

س- ان تنصت للأفكار لا للجمل من :

1- معوقات الاستماع

2- تنمية مهارة الاستماع

3- شروط الإصغاء الفعال

س- أن ترى أن محدثك بعيدا عنك من :

1- معوقات الاستماع

2- شروط الإصغاء الفعال

3- تنمية مهارة الاستماع

س- نقاش منظم ومخطط يتحدث ويصغي خلاله كل من طرفي النقاش هو :

1- الإصغاء

2- المقابلات

3- الاستماع

س- نوع من الاتصال الشخصي باتجاهين :

1- الإصغاء

2- المقابلات

3- الاجتماعات

س- على ماذا تقتضي المقابلة الناجحة والفعالة :

1- على التخطيط لها بعناية وبصورة منتظمة

2- تكون أهدافها واضحة ونشاطاتها محكمة ومنضبطة

3- جميع ما سبق

س- الهدف الرئيسي للمقابلة هو :

1- تبادل المعلومات بغرض تقييم موقف او سلوك شخص معين والعلاقة فيما بينهما.

2- أضافه معلومات قيمه وصحيحة وموثوق للنقاش

3- تقديم أفكار جديدة غير مألوفة وإبداعية.

س- من ارشادات المقابل:

1- تخطيط المقابلة وتحديد المعلومات ونوع وقائمة الأسئلة التي ستطرحها.

2- تبليغ الشخص المعني بمكان وموعد المقابلة

3- ضع من تقابله في وضع مريح

4- جميع ما سبق

س - من إرشادات للشخص الذي تتم مقابلته

1- حضر واستعد للمقابلة

2- اجعل مظهرك مناسباً

3- جميع ما سبق

س - وجه مسار المقابلة من :

1- إرشادات للمقابل

2- إرشادات للشخص الذي تتم مقابلته

س - اظهر الاهتمام من :

1- إرشادات للمقابل

2- إرشادات للشخص الذي تتم مقابلته

س - ضع من تقابله في وضع مريح من :

1- إرشادات للمقابل

2- إرشادات للشخص الذي تتم مقابلته

س - كن لبقاً من :

1- إرشادات للمقابل

2- إرشادات للشخص الذي تتم مقابلته

س - التلخيص من :

1- إرشادات للمقابل

2- إرشادات للشخص الذي تتم مقابلته

س - الإصغاء من :

1- إرشادات للشخص الذي تتم مقابلته

2- إرشادات للمقابل

س - اجب عن الاسئلة بشكل صحيح وكامل من :

1- إرشادات للشخص الذي تتم مقابلته

2- إرشادات للمقابل

س - التوثيق من :

1- إرشادات للشخص الذي تتم مقابلته

2- إرشادات للمقابل

اختتام المقابلة من :

1- إرشادات للمقابل

2- إرشادات للشخص الذي تتم مقابلته

س- عبارة عن لقاء يضم شخصين فأكثر حيث يجري هؤلاء حديثاً ونقاشاً هادفاً هو :

1- المقابلات

2- الاجتماعات

س- يتراوح عدد أفراد الجماعة ما بين :

1- شخصاً أو أكثر ( 4 - 15 )

2- شخصاً أو أكثر ( 5 - 15 )

3- شخصاً أو أكثر ( 3 - 15 )

س- من الأوصاف السلبية على الاجتماعات واللجان :

1- الاجتماعات واللجان تحتفظ بالمحاضر.

2- الاجتماعات تزرع ولا تحصد

3- إذا أردت أن تدفن موضوعاً حولته إلى لجنة لدراسته

4- جميع ما سبق

س- من التخطيط قبل الاجتماع في دور رئيس الاجتماع :

1- تحديد الهدف من الاجتماع

2- تحديد مكان وتاريخ ووقت الاجتماع

3- توزيع دعوات الاجتماع على المشاركين ومتضمنة جدول الأعمال

4- جميع ما سبق

س- تحديد المشاركين من :

1- التخطيط قبل الاجتماع

2- أثناء الاجتماع

3- دور المشاركين في الاجتماع

س- تحديد جدول الأعمال من :

1- دور المشاركين في الاجتماع

2- أثناء الاجتماع

3- التخطيط قبل الاجتماع

س- فحص الترتيبات المادية للاجتماع من :

1- أثناء الاجتماع

2- التخطيط قبل الاجتماع

3- دور المشاركين في الاجتماع

س- من دور رئيس الاجتماع إنشاء الاجتماع :

- 1- افتتاح الاجتماع
- 2- تشجيع كل فرد على المشاركة
- 3- تحريك النقاش قدما إلى الأمام
- 4- جميع ما سبق

س- التقييد بجدول أعمال الاجتماع بندا من :

- 1- التخطيط قبل الاجتماع
- 2- أثناء الاجتماع
- 3- دور المشاركين في الاجتماع

س- تفهم ادوار المشاركين من :

- 1- دور المشاركين في الاجتماع
- 2- التخطيط قبل الاجتماع
- 3- أثناء الاجتماع

س- حفز وشجع النقاش مع ضبط من تكلم كثيراً من :

- 1- أثناء الاجتماع
- 2- التخطيط قبل الاجتماع
- 3- دور المشاركين في الاجتماع

س- ضبط الوقت من :

- 1- دور المشاركين في الاجتماع
- 2- أثناء الاجتماع
- 3- التخطيط قبل الاجتماع

س- تفهم ادوار المشاركين من :

- 1- التخطيط قبل الاجتماع
- 2- دور المشاركين في الاجتماع
- 3- أثناء الاجتماع

س- تلخيص ما هو ضروري من :

- 1- أثناء الاجتماع
- 2- دور المشاركين في الاجتماع
- 3- التخطيط قبل الاجتماع



س - اذكر الاستنتاجات الرئيسية وخطة العمل من :

1- ادور المشاركين في الاجتماع

2- التخطيط قبل الاجتماع

3- أثناء الاجتماع

س- من دور المشاركين في الاجتماع في دور رئيس الاجتماع :

1- الإعداد والتحضير الشخصي : أنجز واجباتك ، اجمع المعلومات ، دقق بياناتك ، أكد على استنتاجاتك..

2- التزام جدول الأعمال

3- شارك بهدف تقديم مساهمة.

4- جميع ما سبق .

تذكر وأنت تشارك في الاجتماع والنقاش ، ان هنالك آخرين يحضرون الاجتماع ويريدون المشاركة من :

1- التخطيط قبل الاجتماع

2- دور المشاركين في الاجتماع

3- أثناء الاجتماع

س- لا تتحدث كثيراً من :

1- ادور المشاركين في النجاح

2- التخطيط قبل الاجتماع

3- أثناء الاجتماع

س- تحديد نقاط سوء الفهم ، محاولة توضيح تعابير غير واضحة وأفكار غامضة من دور :

1- المنظم

2- الموضح

3- المستفسر

س- تقديم أفكار جديدة غير مألوفة وإبداعيه من دور :

1- الموضح

2- المفكر

3- الناقد

س- إضافة معلومات قيمة وصحيحة وموثوقة للنقاش من دور :

1- الموفق

2- مقدم حقائق

3- منشط

س- يعطي اقتراحات بشأن إجراءات الاجتماع ، ويعيد التوجيه نحو القضايا الرئيسية الجوهرية من دور:

1- مساعدة الآخرين

2- المستفسر

3- المنظم

س- يشجع ويدعو المشاركين الصامتين للانضمام الى الجماعة والمشاركة من دور :

1- النقد

2- مساعدة الآخرين

3- الموفق

س- يرغب في ملء فجوات معرفيه لديك او لدى الآخرين من دور:

1- المستفسر

2- المنظم

3- المفكر

س- يتحدى الأفكار والمساهمات المقدمة من حيث صحتها وواقعيتها ، ولكن بطريقة بارعة ولبقة من دور :

1- الموفق

2- الناقد

3- المفكر

س- السعي لإبقاء الأفراد المشاركين لديهم الحماس والاهتمام والدافعية لمواصلة النقاش من دور :

1- المنظم

2- مقدم حقائق

3- منشط

س- يسعى للتوصل إلى حل وسط ، وإيجاد تسوية / مقيضة حينما تصل الأمور إلى نهاية مسدودة من دور :

1- الموفق

2- المفكر

3- الناقد

## المحاضرة الثالثة عشر

(١) اشتهر في الثلاثينات من القرن الماضي الممثل:

1- شارلي شابلن ..

2- جون موريس ..

3- جوني مادنيس ..

(٢) اشتهر شارلي شابلن بمجموعة من الأفلام ال :

١- الرومانسية ..

2- الكوميديا ..

3- الدرامية ..

(٣) شخصية الصعلوك :

١- لا تتحدث بل تقفز ..

٢- تستبدل الكلمات بالأفعال ..

٣- ١،٢،٣ ..

(٤) يتمثل في أية رسالة ترسل وتستقبل مستقلة عن الكلمة المنطوقة أو المكتوبة وتتضمن عوامل أخرى

مثل: المظهر، المسافة، المواقع، المكان .....

1- مفهوم الاتصال غير اللفظي ..

2- الرسالة ..

3- مفهوم الاتصال ..

(٥) يسمح الاتصال الغير لفظي ب :

١- انتهاء المحادثة ..

٢- معرفة وصول المعنى الذي نتكلم عنه للشخص الآخر ..

٣- تحديد مستوى الموافقة التي حصلنا عليها ..

٤- معرفة اللحظة التي تحقق فيها الاتصال ..

5- جميع ما سبق ..

(٦) من خصائص الاتصال غير اللفظي :

١- تحقيق الأهداف الاتصالية ..

٢- عدم الاسجام بين اللفظي وغير اللفظي ..

3- جميع ما سبق ..

(٧) ترجمة الاتصال غير اللفظي أحيانا ليست سهلة ل :

١- تشابه الثقافات ..

2- اختلاف الثقافات ..

3- تناقض المعاني ..

(٨) لغة الجسم يهتم بها علم يسمى ب :

1- Kinescis ..

2- Proxemics ..

3- Para language ..

(٩) اللغة العالمية رقم ١ هي :

١- لغة الوجه ..

2- لغة الجسم ..

3- لغة الصوت ..

(١٠) \_\_\_\_\_ أكثر إدراك المعاني لغة الجسم من \_\_\_\_\_ ::

١- الرجال ، النساء ..

٢- الإنسان ، الحيوان ..

3- النساء ، الرجال ..

(١١) أنواع / أشكال الاتصالات غير :

١- اللغة المساعدة ..

٢- الحركة الجسمية ..

٣- المسافة الشخصية ..

4- جميع ما ذكر ..

(١٢) من فروع ومفردات الاتصالات غير اللفظي :

١- مستوى نغمة الصوت ..

٢- تعبيرات الوجه ..

٣- الإيماءات والإشارات ..

٤- المسافات ..

٥- المظهر ..

٦- حركات الأيدي والأصابع ..

٧- الدلالات الرمزية للوقت ..

٨- الاتصال باللمس ..

٩- الاتصال البصري ..

١٠- الابتسامة والضحك ..

١١- حركات الرجلين ..

١٢- التتهيدات والتأوهات ..

13- جميع ما ذكر ..

**(١٣) لتحظى بتركيز الطرف الآخر أثناء الشرح :**

١- استعمال وسيلة الإيضاء ..

٢- استعمال القلم والإشارة به على الكلام المكتوب ثم ترفعه بين عينيك وعينه مع إبراز كف اليد الأخرى ..

٣- ٢،١ ..

**(١٤) الحك بالإصبع تحت العين يستخدمها الشخص المتحدث ب :**

١- الصدق ..

2- الكذب ..

3- الأمانة ..

**(١٥) \_\_\_\_\_ يدل على أن المتكلم يتكلم بوضوح وصدق وأمانة ..**

١- قبضة اليد ..

2- بسط اليد ..

3- لاشيء مما ذكر ..

**(١٦) المصافحة المزوجة بكلتا اليدين الهدف منه :**

1- الإعلان عن ما في داخل الإنسان من حب وصدق وتقرب وطمأنينة ..

٢- الإعلان عن السيطرة

**(١٧) عاملين أساسيين للمصافحة المزوجة :**

١- الإمساك بالكوع أعمق في التعبير من الإمساك بالمعصم ..

٢- استخدام المصافح لليد اليسرى ..

٣- ٢،١ ..

**(١٨) عندما تقابل شخص وتسلم عليه وكفك يكون للأسفل يدل على ::**

١- أنت ضعيف ..

2- أنت المسيطر على الأحداث القادمة ..

٣- ليس لك شخصية ..

**(١٩) يدل على أن الشخص تحت ضغط نفسي كبير ويحتاج للمساعدة :**

1- وضع الأصابع في الفم ..

2- بسط اليدين ..

٣- حك العين ..

٢٠) عبارة عن نظام متكامل يتفاعل فيه،،الجبهة،،الحاجبين،،العينين،،الأنف،،الأذنين،،ال شفيتين،،الذقن :

1- لغة الوجه ..

2- لغة الصوت ..

٣- لغة الجسد ..

٢١) يعبر الوجه عن عدة انفعالات :

١- السرور،،الحزن،،الغضب ..

٢- الخوف،،الدهشة،،الاشمئزاز ..

3- جميع ما ذكر ..

٢٢) عبارة عن ذبذبات مسموعة يطلقها لإنسان والكائنات الحية الأخرى :

١- اليدين ..

٢- الوجه ..

3- الصوت ..

٢٣) الصوت ينقل حالات :

١- الغضب ..

٢- الإحباط ..

٣- التوتر ..

٤- الحزن ..

٥- عدم الرغبة في الحديث مع الآخرين ..

٦- عدم الاستعداد للإتصاات لآخرين ..

٧- جميع ما ذكر ..

٢٤) تستخدم لأغراض اتصالية كثيرة مثل الإشارة إلى الاتجاهات :

1- لغة اليدين ..

٢- لغة الوجه ..

٣- لغة الجسد ..

٢٥) تبدأ قبل ولادة الإنسان أي عندما يكون جنينا في بطن أمه :

١- لغة اللمس ..

٢- لغة اليدين ..

٣- لاشيء مما ذكر ..

٢٦) اللمس جزء هام عند :

١- العلاج الطبيعي ..

٢- التمريض ..

٣- جميع ما ذكر ..

**(٢٧) مفردات رديئة في لغة الجسد :**

- ١ - العينان التي تجنبان النظر للمتحدث ..
- ٢ - الحركات العصبية ..
- ٣ - الجلسة المسترخية والمتكاسلة ..
- ٤ - الوقف السلبي ..
- ٥ - عض الشفاه ..
- ٦ - قضم الأظافر ..
- ٧ - اللعب بالخاتم بالإصبع ..
- ٨ - النقر بالأصابع ..
- ٩ - اللعب بالقلم أو فتحه ..
- ١٠ - اللعب بالمفاتيح ..
- ١١ - اللعب بالنقود المعدنية ..
- ١٢ - طقطة مفاصل الأصابع ..
- ١٣ - إصدار بعض الأصوات باستمرار مثل النحنحة والهمهمة ..

**٤- جميع ما ذكر ..**

**(٢٨) هز الرأس من حين لآخر لإعطاء الموافقة والابتساماة والميل للإمام نحو المتحدث والتقاء العينين مع المتحدث وتحريكهما قليلا ،، كلها صفات ل :**

- ١ - رداءة لغة الجسد ..

**٢- تحسين مهارات لغة الجسد (( الاتصال غير اللفظي )) ...**

- ٣ - ٢،،١ ..

**(٢٩) من الصفات التي يجب تجنبها في لغة الجسد (( الاتصال غير اللفظي )) :**

- ١ - إغماض العينين ..
- ٢ - التثاؤب باستمرار ..
- ٣ - إستخدام نيرة صوت غير سارة ..

**٤- جميع ما ذكر ..**

- ٥ - لاشيء مما ذكر ..

## المحاضرة الرابعة عشر

يعتبر إلقاء خطاب أمام عدد كبير من الناس

1- من أكثر أنواع الاتصال الشفهي صعوبة وأقلها انتشارا

2- من أكثر أنواع الاتصال الشفهي صعوبة وأكثرها انتشارا

3- من أكثر أنواع الاتصال الشفهي سهوله وأكثرها انتشارا

4- من أكثر أنواع الاتصال الشفهي سهوله وأقلها انتشارا

تعريف الاتصال الشفهي

1- هو استجابات كلاميه مثل حركات الجسم وملامح الوجه ونبرة الصوت

2- هو عملية اجتماعية تبادليه تضمن الفهم والإدراك بين طرفي الاتصال والتأثير في سلوك الأفراد

3- هو الموقف الذي يتحدث فيه الشخص مع مجموعه من الأفراد

من أمثلة الاتصال الشفهي أنك تتحدث

1- في مؤتمر عام أو في ورشه

2- في مناسبات اجتماعية مختلفة

3- في محاضره أو درس أو خطبة أو خطاب سياسي

4- جميع ما ذكر

من أسباب رفض الحديث أمام الجمهور

1- اعتقاد بأنني سوف أصبح أضحوكة وقد أرتجف ولا أستطيع الكلام

2- لم أحضر لهذا الموضوع وسوف أنسى ما أريد قوله

3- أنا خجول ولا أستطيع الكلام - لدي لهجة غريبة

4- الجمهور متقف ولا يمكنني الوقوف متحدثا أمامهم - أخاف أن أفشل

5- جميع ما ذكر

من أهمية الاتصال الجماهيري

1- مصير المتحدث - مصير أشخاص معينين

2- تترتب عنه قرارات هامة - يرهن حاضر ومستقبل المنظمة

3- سمعة المتحدث - صناعة الرأي العام

4- جميع ما ذكر صحيح

لكسر الحاجز النفسي عليك أن تبدأ الاتصال الشفهي ب

1- بذكر قصة مفرحة أو طرفة أو قصة حزينة

2- تحديد الاحتياجات - ذكر أرقام وإحصائيات

3- ذكر قواعد الدورة أو ذكر سؤال غير مباشر

4- عرف زميلك أو اذكر تجربه شخصية



### -5 جميع ما ذكر

أي مما يلي ليس من التخطيط والإعداد لإلقاء الخطاب

- 1- اختيار الموضوع - تحديد الغرض (الهدف) من الخطاب
- 2- تحليل جمهور المستمعين

### -3 الإنصات

4- البحث حول الموضوع

من طرق العرض (التقديم) عند الخطابة

1- الارتجال

2- الاستظهار

3- القراءة

### -4 جميع ما ذكر

أثناء التمرين (التدريب) على الخطاب او العرض أسأل نفسك:

- 1- هل يستطيع الناس سماع ما أقول ؟ (جهازة الصوت)
- 2- هل أقوم بتعديل أو تغيير صوتي وأنا أتحدث ؟ (نغمة - طبقة الصوت)
- 3- هل يستطيع المستمعون فهم كلماتي؟ (النطق)
- 4- هل استخدم القواعد الصحيحة ؟
- 5- هل استعمل عادات خطابية مزعجه ؟

### -6 جميع ما ذكر صحيح

من أخطاء الإلقاء

- 1- عدم وضوح الهدف
- 2- انعدام التنظيم أو الإسهاب
- 3- الموضوع غير مناسب
- 4- الفتور في الإلقاء - السكون - غياب المشوقات
- 5- الزى المقزز - إغماض العينين أو تسكينهم

### -6 جميع ما ذكر

من الإرشادات لإلقاء الخطاب

- 1- أظهر الصدق فيما تقول والحماس واحتفظ بحيويتك - كن واثقا بنفسك كما تثق في جمهور المستمعين
- 2- نظم الخطاب بما يقود أفكار المستمعين بشكل منطقي نحو الخاتمة
- 3- ركز أفكارك على الرسالة والاستجابة التي ترغب بها بدل من التركيز على نفسك

### -4 جميع ما ذكر

## أيضا من الإرشادات لإلقاء الخطاب

- 1- كن هادئا وطبيعيًا واستخدم لغةً تتناسب وتتوافق مع الجمهور المستمع
- 2- تحدث بشكل صحيح وواضح وسلس مستخدما الأصول والمعايير القاعدية والترقيم
- 3- أعرض فكرة واحده في الوقت الواحد أحصل على تغذية راجعة بشأن كل فكرة
- 4- استخدم لغة الجسم لتحقيق أفضل المنافع
- 5- جميع ما ذكر

## أي مما يلي ليس من الإرشادات لإلقاء الخطاب

- 1- نوع في نبرات الصوت وسرعة الإلقاء وبدل في جهازة صوتك
  - 2- انظر إلى المستمعين وتحدث مباشرة-حافظ على مزاجك وهدونك حتى لو واجهت أسئلة عدائية
  - 3- التزم الثبات وتجنب المغالاة في الحركة ومؤشرات العصبية وحافظ على وقفة أو جلسة مناسبة
  - 4- عبر عن انزعاجك إذا واجهتك أسئلة عدائية وغير من نبرة صوتك
  - 5- أعرض الوسائل المرئية باعتبارها جزءا من الخطاب
  - 6- حلل ردود أفعال المستمعين أثناء الخطاب
- استعمال الهاتف وإتقان فنون الاتصال الهاتفي أصبحت ضرورية لرجال الأعمال لسببين رئيسيين هما

- 1- الوقت الذي يهدر ويضيع في المكالمات الهاتفية هو غال جدا
- 2- إن الهاتف يمكن ان يحمل ويوصل انطبعا وصوره ذهنية سيئة عن المنظمة
- 3- تتضمن كم غزير من المعلومات
- 4- الإجابة ١ و ٢ معا

## أي مما يلي ليس من مشكلات الهاتف

- 1- محاولة الحصول على خط - إبقاؤك (تركك) على الخط - الرقم خطأ أو مشغول
- 2- الشخص الذي تريده غير موجود
- 3- تحويلك من شخص لآخر أو من دائرة أخرى
- 4- الشخص الذي طلبك لديه وقت للدردشة بينما أنت مشغول
- 5- غياب المشوقات

6- فقدان بعض الكلمات أو سماع خاطي للكلمات

7- عدم فهم الرسالة أو فهم الرسالة بصورة خاطئة

## كي تكون لك نوعية سارة وجيده من الصوت و ألفاظ منتقاة

- 1- تحدث وكأنك تحدث الشخص الآخر وجهها لوجه -أظهر الدفء والمودة والسرور -اجعل صوتك مبتسما
- 2- أصقل نبرة ولهجة طبيعية من خلال الابتسامة والإيماءة
- 3- بين أنك متأهب ويقظ ومهتم -اجعل صوتك معتدلا وتجنب التحدث بصوت خافت جدا او عال جدا
- 4- غير (عدل) في طبقات الصوت وألفظ الكلمة جيدا
- 5- جميع ما ذكر

أي مما يلي ليس من النصائح التي تجعل منك نوعية سارة وجيدة من الصوت ولديك ألفاظ منتقاة

1- تكلم بسرعة وبصوت خافت جدا

2- استخدم الكلمات والعبارات المناسبة وتجنب الكلمات والعبارات العامية والفنية المعقدة

3- انطق الكلمات بصورة واضحة ولا تتمم

4- اجعل سرعة التحدث مناسبة جدا وتجنب الكلام بسرعة

لتطوير فنون اللباقة عند استخدام الهاتف

1- احيما تتصل هاتفيا عرف عن نفسك وحدد الشخص المطلوب واشرح هدفك

2- حينما تستقبل مكالمة هاتفية عرف عن منظمتك ومن ثم أعرض المساعدة

3- اعتبر كل مكالمة هاتفية هامة وأجب فورا

4- أظهر الاهتمام واللباقة وكن ودودا ومبتهجا وتحترم الشخص المتحدث

5- جميع ما ذكر

أي مما يلي ليس من فنون اللباقة عند استخدام الهاتف

1- أكمل المكالمة فورا ومن غير اللائق أن تبقى المتحدث ينتظر على الهاتف

2- اختم المكالمة بإيجابية وبشكل مناسب: "أشكرك على مكالمتك" أرجو الاتصال مرة أخرى إن احتجت معلومة عن منتجاتنا أو خدماتنا

3- ادع الشخص الذي طلبك هاتفيا ينتظر حتى تغلق الهاتف أولا ثم يمكنه إغلاق هاتفه

4- ادع الشخص الذي طلبك هاتفيا أن يغلق الهاتف أولا

عند إجراء مكالمة هاتفية عليك أن

1- تحدد الغرض من المكالمة الهاتفية بشكل واضح

2- دون مسبقا الملاحظات حول الحقائق والنقاط والأسئلة الرئيسية التي تود الاستيضاح عنها

3- وضع الملاحظات بتتابع منطقي سليم

4- جهز وأعد أي ملفات ومراسلات وعقود يمكن أن تحتاجها أثناء الحديث الهاتفي

5- جميع ما ذكر

أي مما يلي ليس من الإجراءات التي تلزمك عند إجراء المكالمة الهاتفية

1- كن واعيا للتكاليف- لا تضيع وقتك ووقت المستقبل واختر الوقت المناسب والأقل تكلفة لإجراء المكالمة الهاتفية

2- أن تسمع ما تريد أن تسمعه فقط

3- ليكن لديك رقم الهاتف واسم ووظيفة الشخص الذي ترغب التحدث معه

4- جهز ملاحظاتك وليكن بجانبك دفتر ملاحظات لتدوين الضروري من المكالمة

5- تأكد أنك طلبت الرقم الصحيح أو أعط الرقم الصحيح لعامل المقسم) السكرتيرة)

### عندما تستقبل مكالمة هاتفية ينبغي عليك أن

- 1- احتفظ دائما بدفتر ملاحظات وقلم ودليل هواتف داخلي وإن كنت تعمل في مكان مفتوح اطلب من الآخرين التزام الهدوء
- 2- عرف عن نفسك ووظيفتك ودائرتك ورحب بالمتحدث
- 3- أن تستمع و أنت في عجلة من أمرك

### 4-الإجابة ١ و ٢ صحيحة

### أيضا ... عندما تستقبل مكالمة هاتفية ينبغي عليك

- 1- أصغ جيدا وسجل الملاحظات - لا تسمح لنفسك بالشروء - استخدم من العبارات ما يؤكد للمتحدث أنك على الخط مثل "نعم " صحيح"
- 2- كن واعيا للتكاليف - لا تترك المتحدث معلقا ينتظر لوقت طويل
- 3- دائما دقق الأرقام والأفكار والتواريخ وأكد أي إجراء تم الاتفاق عليه
- 4- بعد الانتهاء من المكالمة من الضروري أن تراجع وتسجل وتتخذ أي إجراء ضروري
- 5- جميع ما ذكر

### يلزمك عند تسجيل المكالمات الهاتفية

- 1- اسم الشخص الذي وجهت إليه الرسالة-تاريخ المكالمة ووقتها بمنتهى الدقة
- 2- اسم الشخص- الجهة المرسله (التي اتصلت هاتفيا)
- 3- اسم الشركة - المنظمة أو الجماعة التي ينتسب إليها المرسل
- 4- رقم هاتف الشخص المرسل ورقمه الفرعي
- 5- طلب المرسل الاتصال به- الرسالة التي أبلغها المرسل
- 6- اسم (الأحرف الأولى من اسم) الشخص الذي استلم الرسالة
- 7- جميع ما ذكر صحيح

(( اللهم إني استودعك ما قرأت وما حفظت وما تعلمت ،، فرده لي عند حاجتي إليه ،، انك على كل شي قدير ،، وحسبنا الله ونعم الوكيل ))

تم بحمد الله

كل الشكر لمن قام وساهم بإعداد هذا الملخص

(( alali ، تذكر ، سمو الأخلاق ، ♥Vīōlā♥ ، ĀpāpāŠāḥ ، خالد ١١٦٦ ، فجر إبراهيم الملحم ، ميزوكي ، أبو الياس ، Nod ، JôDy ، IcePrences ، روزا ))

أسأل الله لهم التوفيق والسداد في الدنيا والآخرة ، وأن ينعم عليهم من فضله وكرمه في جنات النعيم جعله الله في ميزان حسناتهم يوم القيامة ، وأبدل الله سيئاتهم حسنات

تمنياتي للجميع بالتوفيق

ولو