

اسئله الترم الماضي مهارات الاتصال

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 الإستفسارية

٢- المعلومات المطلوبة

٣- الأبناء 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- الأفقية

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- مايكتب بكلمات مألوفه

١٥- تكتب المذكرات الداخلية :

١- باسلوب يتفاوت من مذكرة لآخرى

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 ما يتوقف عليه اختيار الوسيلة الإتصالية :

١- تنظيم المؤسسة

٢- مدى انتشار مستقبلي الرسالة

٣- نظام الرقابة بالمنظمة

٤- قوة الإتصالات غير الرسمية

١٩ - من بين ما يتضمنه تخطيط رساله :

1- تحليل القارئ

2- تحليل المرسل

3- جمع المعلومات

4- اجراء المقابلات والاستبيانات ان لزم الامر

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

1- تقاسم الفهم والادراك بين طرفي الاتصال

2- تبليغ الاوامر من المرسل اليه الى المرسل

3- تقاسك القنوات بين طرفي الاتصال

4- 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- التاثير 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 وجهة 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- الاعتناء 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- اعاده تكرار فكرة جوهرية 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- اثاره انتباه القارئ

٣٠- تبدأ المذكره الداخليه بترويسه نذكر فيها

1- مسمى المنظمه وبياناتها

2- المسمى الوظيفي لمحرر المذكره

3- موضوع المذكره

4- عبارة مذكره داخلية

٣١- تنقسم الاتصالات غير اللفظيه الى:

1- اللغه المساعده والحركات الجسميه والمسافات الشخصيه

2- الحركات الجسميه والمسافه الشخصيه واللغه الغير رسميه

3- اللغه المساعده المباشره واللغه المساعده غير المباشره

4- اللغه المساعده الرسميه واللغه المساعده 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-التشكيل 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-ابراز الشهادات العليا التي تم الحصول عليها
- 3-كتابه طلب التوظيف
- 4-عدم تكرار البيانات في طلب التوظيف

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

- 1-تتاثر فعالية الاتصال سلبياً
- 2-تحسن فعالية الاتصال
- 3-لا تتاثر فعالية الاتصال
- 4-يساهم الاتصال في التأثير في ترميز الرسائل

٣٨- تدرج التفاصيل الضروريه 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-استثارة 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 اللغه 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 بصوره افضل

4-التكنولوجيا

٤٧- التركيز على الاتصال غير اللفظي يسمح بـ

1-الحكم على نوعيه الاستماع عندالآخرين

2- معرفه النظام التعبيري الانسب لتوصيل الفكره

3- تمكين المتحدث من معرفه متى يبدا 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- تبدا كتابه التقرير بـ

1- جمع المعلومات

2- تحليل شخصيه قارئ التقرير

3- التخطيط

4- تنظيم المعلومات

٥١- لتسهيل قراءه الرساله نبذوها بـ

1- تذكر ما يجب فعله

2- عبارات واضحه ومباشره

3- ذكر النتائج المرغوبه

4- الاشاره الى الاجراءات الهامه جدا

٥٢- من فنون اللباقة في الاتصالات الهاتفيه..

1- تصنيف المكالمات والتعامل معها حسب المتصل

2- حينما نطلب شخصا هاتفيا نطلب منه التعريف بنفسه

3- حينما نستقبل مكالمه هاتفيه في المنظمه نعرف بالمنظمه

4- حينما نستقبل مكالمه هاتفيه 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 للمقابلة 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 موحدا كلما تقدم الشخص للوظيفه

2- ان يكون مكيفا 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- يبدا 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 الي

1-مضمون وشكل الرساله

2-صياغه وادله وبراهين

3- اجزاء رئيسيه واجزاء ثانويه

4-اجزاء مباشره واجزاء غير مباشره

٦١- في حاله 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 الاستجاباه السريعه للطلب

4- التفويض الفوري للقارئ

٦٣- من المفردات الرديئه 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- تقادي 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- مغلقه

4- لا تتاثر

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- شفافيته الاتصال

4- بناء شبكه من الاتصالات المائله

٧٠- من بين اغراض استخدام التقارير

1- تقييم مستويات اداء الافراد

2- اقناع الزبائن بالتعامل مع المنظمه

3- اقناع الموظفين ببذل المزيد من الجهود

4- تقديم النصح والمشوره في العمل