

مهارات الاتصال

1- يدرج الشكل القانوني للمنظمة ورأسمالها كمعلومات عن المنظمة ضمن:

أ- الترويسة

ب- الخلاصة

ج- بيانات المرسل إليه

د- المرجع أو الإشارة

2- واحدة من الآتي ليست من الاتصال التي تعود للمرسل:

أ- عدم وضوح الهدف المراد تحقيقه من الاتصال.

ب- الاختيار غير الموفق لقناة الاتصال.

ج- الفشل في إدراك الإشارات غير اللفظية

د- عدم تمكنه من الترميز المناسب

3- من شروط الإصغاء الفعال:

أ- تركيز انتباه المتحدث عليك.

ب- الحكم المعنى لا على طريقة التحدث.

ج- تصور ان المتحدث مكانك.

د- الحكم على الأمور قبل فهمها جيدا

4- تتدرج رسالة طلب الوظيفة ضمن الاتصال:

أ - الإقناعي

ب- الروتيني

ج- الاستفساري

د- المعقد

5- تصنف ضمن الأجزاء الثانوية للرسالة:

أ- الترويسة

ب- المرفقات

ج- التحية الافتتاحية

د- التحية الختامية

6- الاتصالات التي تتم بين شخصين في مستوى تنظيمي مختلف لا

تربطهما علاقة مباشرة هي:

أ- اتصالات نازلة

ب- اتصالات صاعده

ج- اتصالات أفقية

د- اتصالات قطرية

7- التركيز على الاتصال غير اللفظي يسمح:

أ- بالحكم على نوعية الاستماع عند الآخر

ب- يتمكن المتحدث من معرفة متى يبدأ المحادثة

ج- بتحديد الوقت الذي نغير فيه تفكيرنا

د- بمعرفة النظام التعبيري الأنسب لتوصيل الفكرة

8- يسمى الشخص المشارك في الاجتماع والذي يرغب في ملء فجوات

معرفة لديه أو لدى الآخرين:

أ- المنظم

ب- الموضح

ج- المستفسر

د- الموفق

9- ما يميز المذكرات الداخلية:

أ- احد أنواع الاتصال الكتابي الأقل انتشارا في المنظمة

ب- يتم تبادلها بين العاملين في العديد من المنظمات

ج- أقل استخداما كلما توسعت المنظمات
د- أكثر أهمية مع تزايد المشكلات التنظيمية

10- الرسالة التي تتضمن أنباء أو معلومات لا تعتبر سارة ولا غير سارة
هي رسالة:
أ- جزائية
ب- استفسار
ج- طلب بضاعة
د- حيادية

12- تصنف الاتصالات حسب المسار إلى:
أ- اتصالات عملية واتصالات شخصية
ب- اتصالات كتابية واتصالات شفوية
ج- اتصالات عملية واتصالات رسمية
د- اتصالات نازلة واتصالات صاعدة

13- حاجة المنظمة إلى التوثيق تفرض عليها استخدام:
أ- الاتصالات المائلة
ب- الاتصالات غير الرسمية
ج- الاتصالات الكتابية
د- الاتصالات الشفوية

14- عرض الحقائق بصورة منظمة وموضوعية لتحقيق هدف معين يتعلق
بالعمل يتم ضمن:
أ- المذكرات الداخلية
ب- التقرير
ج- السيرة الذاتية
د- الرسائل الإيجابية

15-ضمن الرسالة الاقناعية نستخدم الطلب المباشر في حالة:

ا-عدم توقع استجابة القار للطلب

ب-توقع استجابة القارئ للطلب

ج-الطلب غير البسيط

د-الطلب غير الروتيني

16-من الجوانب الواجب مراعاتها في تصميم الرسالة:

ا-العناية

ب-النسخ الالكترونية

ج-الورق المستخدم

د-المرفقات

17-يصنف ذكر الحقائق الهامة ضمن أحد خصائص الرسالة الفعالة

التالية:

ا-الوضوح

ب-الترابط

ج-الإيجار

د-المصدقية

18-تنقسم الاتصالات حسب الوسيلة الى:

ا-اتصالات عملياتية واتصالات شخصية

ب-اتصالات كتابية واتصالات شفوية

ج-اتصالات علماتية واتصالات رسمية

د-الاتصالات النازلة والاتصالات الصاعدة

19-تنقسم الاتصالات غير اللفظية إلى:

ا-اللغة المساعدة المباشرة واللغة المساعدة غير المباشرة

ب-اللغة المساعدة والحركات الجسمية والمسافة الشخصية

ج-الحركات الجسمية والمسافات الشخصية واللغة غير الرسمية

د-اللغة المساعدة الرسمية واللغة المساعدة غير المباشرة

20-الشخص المشارك في الاجتماع الذي يشجع ويدعو المشاركين الصامتين إلى المشاركة يسمى:

أ-المساعد

ب-الموضح

ج-المنشط

د-المفكر

21-واحدة من الأتي ليست من متطلبات التقرير الجيد:

أ - أن متعدد المواضيع

ب - أن يكون كاملا

ت - أن يكون واضحا موجزا

ث - أن يكون دقيقا

22-من أهداف طلب التوظيف أن يكون:

أ-وديا

ب-طرديا

ج-نفسيا

د-تافسيا

23-الرسالة التي يطلب فيها الزبون من مورد كمعلومات بغرض الاعتماد عليها في قرار ما هي رسالة:

أ-جوابية

ب-استفسار

ج-طلب بضاعة

د-حيادية

24- تصنف ضمن الأجزاء الرئيسية للرسالة

ا- العناية

ب- المرفقات

ج- النسخ الكربونية

د- التوايح

25- واحدة من الاتي ليست ضمن أهمية وأغراض الاتصالات النازلة:

ا- المشاركة في صنع القرارات

ب- توضيح مبررات القرارات الادارية

ج- اصدار التوجيهات والارشادات

د- الاطلاع على نشاط المنظمة وتطورها

26- من عناصر عملية الاتصال:

ا- المرسل والمستقبل والتعذية الطردية

ب- الضوضاء وفك الترميز والصمت

ج- المستقبل وقناة المرور والترميز

د- المستقبل والضوضاء والترميز

27- الحركات الجسمانية الأكثر استخداما في الاتصال غير اللفظي هي:

ا- حركات العينين

- ب-حركات اليدين
- ج-وضع الوقوف او الجلوس
- د-لا توجد حركة مميزة

28-اللقاء الذي يضم شخصين أو أكثر بهدف إجراء حديث ونقاش هادف
يسمي:

- ا-المقابلة
- ب-الحديث
- ج-الاجتماع
- د-الحوار

29- من استخدامات التقارير الداخلية

- ا-اطلاع العاملين على سير العمل
- ب-تغير اتجاهات وميول وسلوك العملاء
- ج-توفير المعلومات الضرورية لعملاء المنظمة
- د-عض المقترحات والتوصيات

30-واحدة من الأتي ليست من عناصر بيان السيرة الذاتية:

- ا-الترويسة
- ب-الموضوع
- ج-الخبرة العلمية

د-الانجازات

31-ضمن الرسالة السلبية تستخدم الأسلوب غير المباشر إذا كانت الرسالة :

ا-لتوضيح الظروف

ب-جوابية

ج-شكوى

د-قبول

32-واحدة من الآتي لا تصنف ضمن الأجزاء الرئيسية للرسالة :

ا-النسخ الكربونية

ب-عنوان المرسل إليه

ج-التحية الافتتاحية

د- التحية الختامية

33-لأجل تقليص احتمالات سوء الاتصال فيما يتعلق بكتابة الرسائل وجب الأخذ بعين الاعتبار:

ا-مبدأ عدم التكيف

ب-الميل نحو النفي أكثر من الإثبات

ج-عدم الموازنة بين الإسهاب والإيجاز

د-التوفيق بين المبني للمعلوم والمبني للمجهول

34-واحدة من الأتي ليست من مميزات الاتصالات الشفهية:

ا-تتيح التعرف على رد الفعل فوراً

ب-الأفضل في حالات ضرورة التفاعل

ج-تقلل من احتمال نشوء النزاعات

د-تكون الأفضل في حالة المعلومات السرية

35-يهدف الاتصال في المنظمة إلى:

ا-قبول المستقبل للرسالة الموجهة له

ب-قبول المرسل للرسالة الموجهة له

ج-عدم قبول المستقبل للرسالة الموجهة له

د-عدم قبول المرسل للرسالة الموجهة له

36-واحدة من الأتي لا تصنف ضمن الأجزاء الثانوية للرسالة

أ -المرجع/الإشارة

ب-النسخ الكربونية

ج-حاشية الرسالة

د-ترويسة الصفحة الثانية

37-يستخدم الأسلوب غير المباشر حينما تكون أخبار الرسالة:

ا-ايجابية او سلبية

ب-سلبية فقط

ج-ايجابية فقط

د-شبه افقية

38-الرسالة السلبية هي التي:

ا-نحمل معلومات سلبية للمرسل

ب-تحمل معلومات سلبية للمرسل اليه

ج-تحمل تغذية رجعية سلبية

د-تحمل تغذية طردية سلبية

39-من توجيهات الكتابة الجيدة للسيرة الذاتية:

ا-ان لا تكون جذابة

ب-الأفضل ان تكون صفحة واحدة

ج-ان لا تكون مزخرفة

د-ان تكون كثيرة الألوان

40-مقابلة التوظيف عادة ما يسأل فيها المتقدم عن اهم مواطن القوة والضعف لديه:

أ -المقابلة الفردية

ب-المقابلة الجماعية

ج-المقابلة الهاتفية

د-المقابلة التقليدية

41-تدرج ضمن الأجزاء المكملة/التكميلية لهيكل التقرير

ا-قائمة الجداول

ب-الخلاصة

ج-الملخص

د-قائمة الأشكال

42-تصنف الكتابة من وجهه نظر المرسل اليه ضمن احد خصائص الرسالة
الفعالة التالية:

ا-الشمول

ب-الترابط

ج-بناء السمعة الحسنة

د-المصادقية

43-تدرج ضمن منن التقرير

أ - قائمة الجداول

ب-قائمة المحتويات

ج-الخلاصة

د-قائمة المراجع

44-ضمن مرحلة تحليل وتنظيم المعلومات المتعلقة بالرسالة يتطلب الامر

ا-معرفة الإثباتات والأدلة

ب-تحليل القارئ

ج-جمع الحقائق والأرقام

د-تحديد الهدف من الرسالة

45-من معوقات الاستماع:

أ - عدم الشعور الملح بالإجابة

ب-الحكم المسبق على كلام المتحدث

ج-ان نسمع ما يريد المتحدث قوله

د-ان لا يكون لديك ما تود قوله ويلج عليك

46-تبرز اهمية الاتصال الجماهيري في كونه ترتبط به:

أ - سمعه المستمع

ب-مصير المستمع

ج-مصير المتحدث

د-يرهن قرار المستمع

47-ضمن الرسالة الاقناعية نستخدم الطلب غير المباشر في حالة:

ا-الطلب الشخصي

ب-الطلب غير الروتيني

ج-الموقف غير المعقد

د-الموقف غير الصعب

48-يندرج ضمن أهمية وإغراض الاتصالات الأفقية:

ا-تأكيد قبول أهداف المنظمة

ب-بناء صور ذهنية ايجابية

ج-الالتزام بالقوانين والتشريعات

د-تحسين نوعية وفاعلية القرارات

49-من أخطاء الإلقاء

ا-الحركة

ب-الإيجاز

ج-غياب المشوقات

د-فتح العينين

50:واحدة من الأتي ليست أهداف المذكرات:

ا-إبصال المعلومات

ب-شرح السياسات

ج-حل الصراعات

د-الاطلاع على الإجراءات