

١- من بين ما يمكن أن يستخدم كحاجز :

- أ- تفهم القارئ وتحسس مشكله
- ب- تبرئة ذمة المنظمة من الرد السلبي
- ج- النصوص القانونية المستند إليها
- د- الالتزام للقارئ بالمساعدة

٢- تشير الحروف الأولى الاستهلاكية في الرسالة إلى :

- أ- الشخص الذي وقع الرسالة
- ب- الشخص الذي كتب الرسالة
- ج- الشخص الذي تسلم له الرسالة
- د- الشخص المذكور في عنوان المرسل إليه

٣- الرسائل الإيجابية هي التي :

- أ- تحمل معلومات إيجابية للمرسل
- ب- تحمل معلومات جديدة للمرسل إليه
- ج- يتوقع منها رد فعل المرسل إليه
- د- تحمل معلومات جيدة للمرسل إليه

٤- الهدفان الرئيسان للاجتماعات هما :

- أ- عرض المعلومات والمساعدة على حل المشكلات
- ب- عرض المعلومات وتوفير الجو الودي في المنظمة
- ج- إتاحة فرصة الالتقاء للموظفين والمساعدة على حل المشكلات
- د- مناقشة المشكلات وتقييم الأشخاص

٥- مما ينصح به لتحسين الاتصال اللفظي :

- أ- تحريك اليدين
- ب- تجنب النظر إلى المتحدث
- ج- إغماض العينين
- د- هز الرأس من حين لآخر

٦- تبدأ الرسالة الجوابية بـ :

- أ- شكر مرسل الرسالة الاستفسارية
- ب- المعلومات المطلوبة
- ج- الأنباء السارة التي تحملها الرسالة
- د- التعبير عن الاستعداد للمساعدة

٧- تنتهي عملية الاتصال بالتغذية الراجعة التي تعود إلى :

- أ- المرسل إليه
- ب- المرسل
- ج- كليهما
- د- مصدر الموضوع

٨- كلمة الاتصال مشتقة من الكلمة اليونانية التي تعني :

- أ- يبلغ المعلومة
- ب- يتواصل
- ج- يشيع عن طريق المشاركة
- د- يشارك عن طريق الإشاعة

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

- أ- استخدمت صيغة المبني للمجهول
- ب- استخدمت صيغة المبني للمعلوم
- ج- قدمت فائدة للقارئ
- د- كانت مباشرة في الطرح

١٠- إصدار التوجيهات والإرشادات هو أحد أغراض الاتصالات :

- أ- الصاعدة
- ب- النازلة
- ج- الأفقية
- د- الخارجية

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

- أ- الاتصالات المائلة
- ب- الاتصالات الكتابية
- ج- الاتصالات غير الرسمية
- د- التغذية الراجعة

١٢- تشير الدراسات إلى أن الفرد أثناء العمل يقضي وقتاً أطول في :

- أ- التحدث
- ب- القراءة
- ج- الكتابة
- د- الإصغاء

١٣ - تختتم رسائل طلب الانتماء بـ :

- أ- رسالة ودية
- ب- الإشارة للاستعداد على تقديم معلومات إضافية
- ج- الإشارة إلى طريقة السداد
- د- الإشارة إلى مدة السداد

١٤ - نتذكر بشكل أفضل ما :

- أ- نقرأه أو نسمعه أولاً
- ب- ما يركز على الإقناع
- ج- نقرأه أو نسمعه أخيراً
- د- ما كتب بكلمات مألوفة

١٥ - تكتب المذكرات الداخلية :

- أ- بأسلوب يتفاوت من مذكرة لأخرى
- ب- بأسلوب رسمي
- ج- بأسلوب غير رسمي
- د- بأسلوب ضمني

١٦ - تعد رسالة طلب وظيفة بنفس مقومات :

- أ- المذكرات الداخلية
- ب- رسالة البيع
- ج- الرسالة الايجابية
- د- الرسالة الحيادية

١٧ - تسعى رسائل التحصيل إلى :

- أ- إقناع الزبون بدفع مستحقاته
- ب- إقناع الزبون بمواصلة التعامل مع المؤسسة
- ج- الحصول على معلومات عن الوضعية المالية للزبون
- د- شرح دوافع تذكير الزبون

١٨ - من بين ما يتوقف عليه اختيار الوسيلة الاتصالية :

- أ- تنظيم المؤسسة
- ب- مدى انتشار مستقبلية الرسالة
- ج- نظام الرقابة بالمنظمة
- د- قوة الاتصالات غير الرسمية

١٩ - من بين ما يتضمنه تخطيط الرسالة :

- أ- تحليل القارئ
- ب- تحليل المرسل
- ج- جمع المعلومات
- د- إجراء المقابلات والاستبيانات إن لزم الأمر

٢٠ - الاتصال في منظمات الأعمال هو عملية اجتماعية تبادلية تتضمن :

- أ- تقاسم الفهم والإدراك بين طرفي الاتصال
- ب- تبليغ الأوامر من المرسل إليه إلى المرسل
- ج- تقاسم القنوات بين طرفي الاتصال
- د- فهم الأشخاص لبعضهم البعض

٢١ - تعبر رسائل البيع :

- أ- أكثر أدوات الترويج مراقبة من قبل التشريعات
- ب- أكثر تكلفة من وسائل الترويج الأخرى
- ج- أقل تكلفة من وسائل الترويج الأخرى
- د- أقل وسائل الترويج دقة

٢٢ - الرسائل الإقناعية هي رسالة يطلب فيها :

- أ- اتخاذ إجراء ما
- ب- رفض وجهة نظر
- ج- تتأرجح بين الرفض والقبول حسب رد الفعل المتوقع
- د- الحصول على بضاعة

٢٣ - ينصح عند تعبئة نموذج طلب الوظيفة :

- أ- الإشارة إلى الراتب
- ب- تعبئة البيانات المهمة فقط
- ج- الحرص على التوافق مع بيان السيرة الذاتية
- د- تفادي ذكر المعرفين

٢٤ - مما ينصح به في المقابلات الوظيفية :

- أ- الاهتمام بالمظهر
- ب- الاهتمام بالمؤهلات أكثر من المظهر
- ج- الاهتمام بالحصول على عرض العمل
- د- موافقة الشخص المحاور في الرأي

٢٥- يساهم المستقبل في تحسين فعالية الاتصال من خلال :

- أ- الامتناع عن الأحكام المسبقة
- ب- مراعاة شمولية الرسالة
- ج- اختيار الوقت المناسب
- د- ترميز الرسالة بالطريقة المطلوبة

٢٦- تكتب الرسائل الإيجابية ب :

- أ- أسلوب مباشر
- ب- أسلوب غير مباشر
- ج- أسلوب ضمني
- د- أسلوب فني

٢٧- تتضمن حاشية الرسالة :

- أ- ترويسة الصفحة الثانية من الرسالة
- ب- الجهات التي توجه إليه نسخ المراسلة
- ج- إعادة تكرار فكرة جوهرية في الرسالة
- د- مرفقات الرسالة

٢٨- عند كتابة رسائل البيع نستخدم جملة أو سؤالاً نستفز به القارئ في مرحلة :

- أ- تخطيط الرسالة
- ب- إثارة اهتمام القارئ
- ج- تقرير إستراتيجية البيع
- د- إثارة انتباه القارئ

٢٩- نبدأ المذكرة الداخلية بترويسة نذكر فيها :

- أ- مسمى المنظمة وبياناتها
- ب- المسمى الوظيفي لمحرر المذكرة
- ج- موضوع المذكرة
- د- عبارة مذكرة داخلية

٣٠- تنقسم الاتصالات غير اللفظية إلى :

- أ- اللغة المساعدة والحركات الجسمية والمسافة الشخصية
- ب- الحركات الجسمية والمسافة الشخصية واللغة غير الرسمية
- ج- اللغة المساعدة المباشر واللغة المساعدة غير المباشرة
- د- اللغة المساعدة الرسمية واللغة المساعدة غير الرسمية

٣١- تحليل الموقف هو أحد عناصر :

- أ- خاتمة الرسالة
- ب- مقدمة الرسالة
- ج- مرحلة جمع المعلومات
- د- تخطيط الرسالة

٣٢- يفضل في كتابة السيرة الذاتية :

- أ- استخدام العبارات البراقة والأناقة البلاغية
- ب- تقادي العبارات البراقة والأناقة البلاغية
- ج- الإكثار من الزخرفة والألوان
- د- وضع الخطوط تحت الكلمات المهمة

٣٣- الاتصالات وسيلة فعالة :

- أ- لتشكيل ثقافة المنظمة الداعمة لإستراتيجيتها
- ب- لتقليص الاتصالات غير الرسمية
- ج- للقضاء كلياً على الضوضاء
- د- للقضاء على التنظيم غير الرسمي

٣٤- من شروط الإصغاء :

- أ- التصميم الجيد للرسالة
- ب- التقليص من الضوضاء
- ج- تركيز الانتباه
- د- الحصول على كامل المعلومات

٣٥- عندما نرفق بيان السيرة الذاتية بطلب التوظيف نراعي :

- أ- التأكيد على الحصول على الوظيفة
- ب- إبراز الشهادات العليا التي تم الحصول عليها
- ج- كتابة طلب التوظيف
- د- عدم تكرار البيانات في طلب التوظيف

٣٦- حينما يأخذ المدير بعين الاعتبار التنظيم غير الرسمي في الاتصال :

- أ- تتأثر فعالية الاتصال سلباً
- ب- تتحسن فعالية الاتصال
- ج- لا تتأثر فعالية الاتصال
- د- يساهم الاتصال في التأثير على ترميز الرسائل

٣٧- تُدرج التفاصيل الضرورية والتعليمات الإرشادية في الرسائل الايجابية في :

- أ- الخاتمة
- ب- الوسط
- ج- البداية
- د- في الترويسة

٣٨- نختم رسالة البيع ب :

- أ- جانب انتباه القارئ (الانتباه)
- ب- تشجيع القارئ على اتخاذ إجراء معين
- ج- استثارة الرغبة لدى القارئ بالسلعة
- د- إيجاد الرغبة لدى القارئ بشراء السلعة

٣٩- يختم بيان السيرة الذاتية ب :

- أ- مجالات الاهتمام
- ب- الهدف من المسار المهني
- ج- المعارف
- د- النشاطات

٤٠- التقرير الجيد يتطلب :

- أ- استخدام اللغة الفنية
- ب- استخدام لغة سهلة وبسيطة ودقيقة
- ج- استخدام الأسلوب غير المباشر
- د- التوفيق بين المبني للمجهول والمبني للمعلوم

٤١- يقصد بتصميم الرسالة :

- أ- تسلسل المعلومات في الترويسة
- ب- تسلسل الأفكار في المتن
- ج- المظهر المادي للرسالة
- د- خطة مضمون الرسالة

٤٢- عندما نختار الأسلوب غير المباشر في الرسائل السلبية نبدأ الرسالة ب :

- أ- توضيح الظروف
- ب- أسباب الرفض وخلفيات المعلومات السلبية
- ج- اقتراحات مفيدة
- د- حاجز

٤٣- من بين الحالات التي يستعمل فيها الأسلوب المباشر في الرسائل السلبية :

- أ- إذا كانت الرسالة روتينية
- ب- إذا كانت الرسالة غير روتينية
- ج- إذا كانت الرسالة غير مستعجلة
- د- إذا كان المرسل لا يعرف جيداً المرسل إليه

٤٤- يفقد الإنسان الاستماع إذا :

- أ- تعاطف مع المتحدث
- ب- سجل الملاحظات الضرورية
- ج- انتابه شعور ملح بالإجابة
- د- حكم على المعنى لا على طريقة التحدث

٤٥- من بين العناصر التي يتضمنها الإصغاء :

- أ- التفكير في الإجابة على المتحدث
- ب- تفسير رموز الاتصال
- ج- فهم لناس بصورة أفضل
- د- التكنولوجيات الحديثة

٤٦- التركيز على الاتصال غير اللفظي يسمح بـ :

- أ- الحكم على نوعية الاستماع عند الآخر
- ب- معرفة النظام التعبيري الأنسب لتوصيل الفكرة
- ج- تمكين المتحدث من معرفة متى يبدأ المحادثة
- د- تحديد الوقت الذي تغير فيه تفكيرنا

٤٧- مما ينصح به لضمان فعالية الإصغاء :

- أ- تركيز الانتباه
- ب- الانتباه لنقاط ضعف المتحدث
- ج- الانتباه لطريقة التحدث
- د- التركيز الكلي على إيماءات المتحدث

٤٨- نعتبر بوضوح عن استمرار اهتمام المنظمة بمصلحة القارئ وخدمته في الرسائل :

- أ- الايجابية
- ب- الجوابية
- ج- السلبية
- د- الحيادية

٤٩- نبدأ كتابة التقرير ب :

- أ- جمع المعلومات
- ب- تحليل شخصية قارئ التقرير
- ج- التخطيط
- د- تنظيم المعلومات

٥٠- لتسهيل قراءة الرسالة نبدأها ب :

- أ- ذكر ما يحب فعله
- ب- عبارات واضحة ومباشرة
- ج- ذكر النتائج المرغوبة
- د- الإشارة إلى الإجراءات الهامة جداً

٥١- من فنون اللباقة والكياسة في الاتصالات الهاتفية :

- أ- تصنيف المكالمات والتعامل معها حسب المتصل
- ب- حينما نطلب شخصاً هاتفياً نطلب منه التعريف بنفسه
- ج- حينما نستقبل مكالمة هاتفية في المنظمة نعرف بالمنظمة
- د- حينما نستقبل مكالمة هاتفية في المنظمة نعرف عن أنفسنا

٥٢- مراجعة وضوح المضمون يعني :

- أ- التأكد من أن التصميم ركز على النقاط الأساسية
- ب- التأكد من أن الرسالة مصممة على نحو يسهل قراءتها
- ج- التأكد من أن الرسالة ودية ولبقة
- د- التأكد من أن ما قيل هو المقصود بالضبط

٥٣- الحركات الجسمانية الأكثر استخداماً في الاتصال غير اللفظي هي :

- أ- حركات اليدين
- ب- حركات العينين
- ج- وضع الوقوف أو الجلوس
- د- لا توجد حركة مميزة

٥٤- المعوقات التنظيمية التي تحد من فعالية الاتصال ترجع إلى :

- أ- المرسل
- ب- المستقبل
- ج- الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل
- د- الاختلاف في المكان بين المرسل والمستقبل

٥٥- الاستعداد الجيد للمقابلة يقتضي :

- أ- تحليل شخصية صاحب العمل
- ب- توقع الأسئلة والإجابات عنها
- ج- التمرن على وضعيات العمل
- د- نقاط قوة وضعف المنافسين على الوظيفة

٥٦- يراعى في كتابة بيان السيرة الذاتية :

- أ- أن يكون موحداً كلما تقدم الشخص للوظيفة
- ب- أن يكون مكيفاً حسب الوظائف
- ج- ذكر جميع الحقائق المتعلقة بالشخص
- د- إبراز شهادات طالب الوظيفة

٥٧- الرسالة الجوابية تكتب :

- أ- حسب رد الفعل المتوقع للمرسل
- ب- حسب رد الفعل المتوقع للمرسل إليه
- ج- بالأسلوب المباشر بغض النظر عن ردة فعل المرسل إليه
- د- بالأسلوب غير المباشر بغض النظر عن ردة فعل المرسل إليه

٥٨- يبدأ الأسلوب المباشر في كتابة الرسائل بـ :

- أ- ما يمكن تحقيقه من إيجابيات
- ب- الهدف والموضوع الأساسي
- ج- المقدمة ثم التوضيحات
- د- بالإثباتات والأدلة

٥٩- تنقسم بنية الرسالة إلى :

- أ- مضمون وشكل
- ب- صياغة وأدلة وبراهين
- ج- أجزاء رئيسية وأجزاء ثانوية
- د- أجزاء مباشرة وأجزاء غير مباشرة

٦٠- في حالة وضوح المبررات وإمكانية استنتاجها من قبل القارئ يذكر القرار :

- أ- بشكل ضمني
- ب- بشكل صريح
- ج- بشكل غير مباشر
- د- كل ما سبق

٦١- نبدأ رسائل طلب البضاعة ب :

- أ- اختيار العبارات حسب رد الفعل المتوقع للبائع
- ب- ذكر تفاصيل البضاعة المطلوبة
- ج- شكر البائع على الاستجابة السريعة للطلب
- د- التفويض الفوري للقارئ

٦٢- من المفردات الرديئة في الاتصال غير اللفظي :

- أ- النظر للمتحدث
- ب- العينان التي تتجنبان النظر للمتحدث
- ج- الوقوف المستقيم
- د- المصافحة بيد قوية

٦٣- يتجلى ترابط وتماسك الرسالة من خلال :

- أ- استخدام كلمات الوصل
- ب- استخدام جمل قصيرة
- ج- استخدام كلمات دقيقة
- د- استخدام كلمات بسيطة

٦٤- بعد انتهاء المقابلة ينصح ب :

- أ- تفادي الاتصال بصاحب العمل حتى يبادر هو بتبليغ النتيجة
- ب- الإفادة بالتوضيحات التي سقطت سهوا في المقابلة
- ج- كتابة رسالة شكر وإرسالها لصاحب العمل
- د- الإشارة بكل موضوعية إلى الجوانب السلبية والايجابية للمقابلة

٦٥- التخطيط لاجتماعات يتطلب :

- أ- وضع جدول للتدخلات
- ب- وضع جدول للأعمال
- ج- تفهم دور المشاركين
- د- الالتزام بجدول الأعمال

٦٦- في حالة الشغف تظهر حدقة العين :

- أ- مفتوحة
- ب- نصف مفتوحة
- ج- مغلقة
- د- لا تأثر

٦٧- بيان السيرة الذاتية هو أداة :

- أ- عرض زمني لحقائق معينة عن شخص ما
- ب- ترويج مهارات وإمكانات الشخص
- ج- الترويج لشهادات طالب الوظيفة
- د- الترويج للمنظمة

٦٨- التوجه الأخلاقي للمنظمة مشروط بـ :

- أ- وضع نظام اتصالات
- ب- تميز أفراد المنظمة بالسماع
- ج- شفافية الاتصالات
- د- بناء شبكة من الاتصالات المائلة

٦٩- من بين أغراض استخدام التقارير :

- أ- تقييم مستويات أداء الأفراد
- ب- إقناع الزبائن بالتعامل مع المنظمة
- ج- إقناع الموظفين ببذل المزيد من الجهود
- د- تقديم النصح والمشورة في العمل

٧٠- من بين أغراض استخدام المذكرات الداخلية :

- أ- إقناع الموظفين بموقف معين
- ب- التأثير على مواقف الزبائن تجاه المنظمة
- ج- تبليغ التعليمات للعاملين
- د- رفع الشكاوي إلى المرؤوسين

~ لا تحرموني من دعائكم ~