

1. من بين ما يمكن أن يستخدم كعاجز:

- أ- تفهم القارئ وتحسن مشكلته
- ب- تجربة دمة المنظمة من الرد السليم
- ج- التصويب القانونية المسند إليها
- د- الالتزام للقارئ بالمساعدة

2. 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

3. 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 جديدة للمرسل إليه

صفحة ١٥

4. 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

5. مما ينصح به لتحسين الاتصال اللفظي:

- أ- تحريك اليدين
- ب- تجلب النظر إلى المتحدث
- ج- إغصاض العيدين
- د- هز الرأس من حين لآخر

6. تبدأ الرسالة الجوابية بـ:

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

7. تنتهي عملية الاتصال بالتغذية الراجعة التي تعود إلى:

أ- المرسل إليه

ب- المرسل

ج- كليهما

د- مصدر الضوضاء

8. كلمة الاتصال مشتقة من الكلمة اليونانية التي تعني:

أ- يبلغ المعلومة

ب- يتواصل

ج- يشيع عن طريق المشاركة

د- يشارك عن طريق الإشاعة

9. تساهم الرسالة الاتصالية في بناء سمعة حسنة للمنظمة إذا:

أ- استخدمت صيغة المبنى للمجهول

ب- استخدمت صيغة المبنى للمعلوم

ج- قدمت فائدة للقارئ

د- كانت مباشرة في الطرح

10. إصدار التوجيهات والإرشادات هو أحد أغراض الاتصالات:

أ- المساعدة

ب- التلزلة

ج- الألفية

د- الخارجية

11. لما تكون المنظمة في حاجة إلى التوثيق فإنها تستخدم:

أ- الاتصالات المائلة

ب- الاتصالات الكتابية

ج- الاتصالات غير الرسمية

د- التغذية الراجعة

12. تشير الدراسات إلى أن الفرد أثناء العمل يقضي وقتاً أطول في:

أ- التحدث

ب- القراءة

ج- الكتابة

د- الإصغاء

13. تختتم رسائل طلب الائتمان بـ:
أ- رسالة ودية
ب- الإشارة للاستعداد على تقديم معلومات إضافية
ج- الإشارة إلى طريقة السداد
د- الإشارة إلى مدة السداد
14. نتذكر بشكل أفضل ما:
أ- نقرأ أو نسمعه أولاً
ب- ما يركز على الإقناع
ج- نقرأ أو نسمعه أخيراً
د- ما يكتب بكلمات مألوفة
15. تكتب المذكرات الداخلية :
أ- بأسلوب يتفاوت من مذكرة لأخرى
ب- بأسلوب رسمي
ج- بأسلوب غير رسمي
د- بأسلوب ضمني
16. تعد رسالة طلب وظيفة بنفس مقومات:
أ- المذكرات الداخلية
ب- رسالة البيع
ج- الرسالة الإيجابية
د- الرسالة الحيادية
17. 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 تكبير الزبون
18. من بين ما يتوقف عليه اختيار الوسيلة الاتصالية:
أ- تنظيم المؤسسة
ب- مدى انتشار مستقبلي الرسالة
ج- نظام الرقابة بالمنظمة
د- قوة الاتصالات غير الرسمية

19. من بين ما يتضمنه تخطيط الرسالة:

أ- تحليل القرى

ب- تحليل المرسل

ج- جمع المعلومات

د- اجراء المقابلات والاستبيانات إن لزم الأمر

20. 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 القناعات بين طرفي الاتصال

د- فهم الأشخاص لبعضهم البعض

21. تعتبر رسائل البيع:

أ- أكثر قنوات الترويج موافقة من قبل التثريعات

ب- أكثر تكلفة من وسائل الترويج الأخرى

ج- أقل تكلفة من وسائل الترويج الأخرى

د- أقل وسائل الترويج دقة

22. الرسائل الإقناعية هي رسالة يطلب فيها:

أ- اتخاذ اجراء ما

ب- رفض وجهة نظر

ج- تتأرجح بين الرفض والقبول حسب رد الفعل المتوقع

د- الحصول على بضاعة

23. ينصح عند تعبئة نموذج طلب الوظيفة:

أ- الإشارة إلى الراتب

ب- تعبئة البيانات المهمة فقط

ج- التركيز على التوافق مع بيان السيرة الذاتية

د- تقادي ذكر المعرفين

24. 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

25. 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

26. تكتب الرسائل الإيجابية بـ:

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

27. تتضمن حاشية الرسالة:

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

28. عند كتابة رسائل البيع نستخدم جملة أو سؤالاً تستفز به القارئ في مرحلة:

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

29. تبدأ المذكرة الداخلية بترويسة نذكر فيها:

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

30. تنقسم الاتصالات غير اللفظية إلى:

- أ- اللغة المساعدة و الحركات الجسمية و المسافة الشخصية
- ب- الحركات الجسمية و المسافة الشخصية و اللغة غير الرسمية
- ج- اللغة المساعدة المباشرة و اللغة المساعدة غير المباشرة
- د- اللغة المساعدة الرسمية و اللغة المساعدة غير الرسمية

معلومات اضافية

في الاجابة

الصحيحة صفحة

١٣

31. تحليل الموقف هو أحد عناصر:

أ- خاتمة الرسالة

ب- مقدمة الرسالة

ج- مرحلة جمع المعلومات

د- تخطيط الرسالة

32. يفضل في كتابة السيرة الذاتية:

أ- استخدام العبارات البراقة والأدلة البلاغية

ب- تعادي العبارات البراقة والأدلة البلاغية

ج- الإكثار من الزخرفة والألوان

د- وضع الخطوط تحت الكلمات المهمة

33. الاتصالات وسيلة فعالة:

أ- لتشكيل ثقافة المنظمة الداعمة لاستراتيجيتها

ب- لتقليص الاتصالات غير الرسمية

ج- للقضاء كلياً على الضوضاء

د- للقضاء على التنظيم غير الرسمي

34. من شروط الإصغاء:

أ- التصميم الجيد للرسالة

ب- التقبيل من الضوضاء

ج- تركيز الانتباه

د- الحصول على كامل المعلومات

35. عندما ترفق بيان السيرة الذاتية بطلب التوظيف تراعى:

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

36. 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

37. تُدرج التفاصيل الضرورية والتعليمات الإرشادية في الرسائل الابحائية في:

أ- الخاتمة

ب- الوسط

ج- البداية

د- في الترويسة

38. نختم رسالة البيع بـ:

أ- جذب انتباه القارئ (الانتهاء)

ب- تشجيع القارئ على اتخاذ إجراء معين

ج- استئثار الرغبة لدى القارئ بالسلعة

د- إيجاد الرغبة لدى القارئ بشراء السلعة

39. يختم بيان المسيرة الذاتية بـ:

أ- مجالات الاهتمام

ب- الهدف من المسار المهني

ج- المعرفين

د- النشاطات

40. التقرير الجيد يتطلب:

أ- استخدام اللغة الفنية

ب- استخدام لغة سهلة، بسيطة ودقيقة

ج- استخدام الأسلوب غير المباشر

د- التوفيق بين المبني للمجهول والمبني للمعلوم

41. يقصد بتصميم الرسالة:

أ- تسلسل المعلومات في الترويسة

ب- تسلسل الأفكار في المتن

ج- المظهر المادي للرسالة

د- حملة مضمون الرسالة

42. عندما تختار الأسلوب غير المباشر في الرسائل السلبية تبدأ الرسالة بـ:

أ- توضيح الظروف

ب- أسباب الرفض و خلفيات المعلومات السلبية

ج- اقتراحات مفيدة

د- حاجز

43- 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 جيدا المرسل إليه

44. يفقد الإنسان الاستماع إذا:

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

45. من بين العناصر التي يتضمنها الإصغاء:

- أ- التفكير في الإجابة طين المتحدث
- ب- تفسير رموز الاتصال
- ج- فهم الناس بصورة أفضل
- د- التكنولوجيا الحديثة

46. 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 تعبر فيه تفكيرنا

47. مما ينصح به لضمان فعالية الإصغاء:

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

48. نعبّر بوضوح عن استعمرار اهتمام المنظمة بمصلحة القارئ وخدمته في الرء

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

49. تبدأ كتابة التقرير بما:
- أ- جمع المعلومات
 - ب- تحليل شخصية قارئ التقرير
 - ج- التخطيط
 - د- تنظيم المعلومات
50. لتسهيل قراءة الرسالة لبدءها بما:
- أ- ذكر ما يجب فعله
 - ب- عبارات واضحة ومباشرة
 - ج- ذكر النتائج المرغوبة
 - د- الإشارة إلى الإجراءات الهامة جدا
51. من فنون البلاغة والكياسة في الاتصالات الهاتفية:
- أ- تصنيف المكالمات والتعامل معها حسب المتصل
 - ب- حينما نطلب شخصا هاتفيا نطلب منه التعريف بنفسه
 - ج- حينما نستقبل مكالمة هاتفية في المنظمة نعرف بالمنظمة
 - د- حينما نستقبل مكالمة هاتفية في المنظمة نعرف بالفساد
52. مراجعة وضوح المضمون يعني:
- أ- التأكد من أن التصميم يركز 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 بالصريح
53. الحركات الجسمانية الأكثر استخداما في الاتصال غير اللفظي هي:
- أ- حركات اليدين
 - ب- حركات العينين
 - ج- وضع الوقوف أو الجلوس
 - د- لا توجد حركة مميزة
54. 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

55. الاستعداد الجيد للمقابلة يقتضي:

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

56. يراعى في كتابة بيان المسيرة الذاتية:

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

57. الرسالة الجوابية تكتب:

لم أجد الاجابة

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

58. يبدأ الأسلوب المباشر في كتابة الرسائل بـ:

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

59. تنقسم بنية الرسالة إلى:

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

60. 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

61. تبدأ رسائل طلب المضاعة بـ:
أ- اختيار العبارات حسب رد الفعل المتوقع الدافع
ب- ذكر تفاصيل المضاعة المطلوبة
ج- شكر الدافع على الاستجابة السريعة للطلب
د- التوبيخ الفوري للقارئ
62. من المفردات الرديئة في الاتصال غير اللفظي:
أ- النظر للمتحدث
ب- العرائن التي تتجنبان النظر للمتحدث
ج- الوقوف المستقيم
د- المصافحة بيد قوية
63. يتجلى ترابط وتماسك الرسالة من خلال:
أ- استخدام كلمات الوصل
ب- استخدام جمل قصيرة
ج- استخدام كلمات دقيقة
د- استخدام كلمات بسيطة
64. بعد انتهاء المقابلة ينصح بـ:
أ- تقادي الاتصال بمساحب العمل حتى يبادر هو بتبليغ النتيجة
ب- الإفادة بالتوضيحات التي سقطت سهواً في المقابلة
ج- كتابة رسالة شكر وإرسالها لمساحب العمل
د- الإشارة بكل موضوعية إلى الجوانب السلبية والإيجابية للمقابلة
65. التخطيط للاجتماعات يتطلب:
أ- وضع جدول للتدخلات
ب- وضع جدول للأعمال
ج- تقهم أدوار المشاركين
د- الالتزام بجدول الأعمال
66. في حالة الشغف تظهر حدقة العين:
أ- مفتوحة
ب- نصف مفتوحة
ج- مغلقة
د- لا تتأثر

67. بيان السيرة الذاتية هو أداة:

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

68. التوجه الأخلاقي للمنظمة مشروط بـ:

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

69. 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

70. 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

اشكر جميع الاعضاء الذين تفاعلوا معي في حل الاسئله وشكرا خاص للاخت ((ابوي نبض قلبي))

وشكر ايضا للاخت أسطوره شموخ وشكر ايضا للاخ ((ناسي اسمي))

وللاخت ((dee dee))

تقبلوا تحياتي اخوكم // خانة أعزأحابه موفقين جميعا