

1. من بين ما يمكن أن يستخدم كعاجز:

- أ- تفهم القارئ وتحسن مشكلته →
- ب- تيرة ذمة المنظمة من الرد السليم
- ج- النصوص 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 →

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- تجنب النظر إلى المتحدث
- ج- إغصاض العيدين
- د- هز الرأس من حين لآخر

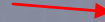
6. تبدأ الرسالة الجوابية بـ:

- 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- النزلة 
- 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 المحايدة
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 تذكر 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- الحرص على التوافق مع بيان السيرة الذاتية →
- د- تقادي ذكر المعارف

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:
- الامتناع عن الأحكام المسبقة
  - مراعاة شمولية الرسالة
  - اختيار الوقت المناسب
  - ترميز الرسالة بالطريقة المطلوبة
26. تكتب الرسائل الإيجابية بـ:
- أسلوب مباشر
  - أسلوب غير مباشر
  - أسلوب منمى
  - أسلوب فني
27. تتضمن حاشية الرسالة:
- ترويسة الصفحة الثانية من الرسالة
  - الجهات التي توجه اليه نسخ المراسلة
  - إعادة تكرار فكرة جوهرية في الرسالة
  - مرفقات الرسالة
28. عند كتابة رسائل البيع نستخدم جملة أو سؤالاً نستفز به القارئ في مرحلة:
- تخطيط الرسالة
  - إثارة اهتمام القارئ
  - تقرير إستراتيجية البيع
  - إثارة انتباه القارئ
29. تبدأ المذكرة الداخلية بترويسة نذكر فيها:
- مسمى المنظمة وبياناتها
  - المسمى الوظيفي لمحرر المذكرة
  - موضوع المذكرة
  - عبارة مذكرة داخلية
30. تنقسم الاتصالات غير اللفظية إلى:
- اللغة المساعدة و الحركات الجسمية و المسافة الشخصية
  - الحركات الجسمية و المسافة الشخصية و اللغة غير الرسمية
  - اللغة المساعدة المباشرة و اللغة المساعدة غير المباشرة
  - اللغة المساعدة الرسمية و اللغة المساعدة غير الرسمية

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- التقمص 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 هي:

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 على 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 الملحق
  - 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 بالقسما
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 العيدين
  - 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. براعى في كتابة بيان المسيرة الذاتية:
- أ- أن يكون موجدا كلما تقدم الشخص للوظيفة
  - ب- أن يكون مكيفا حسب الوظائف
  - ج- ذكر جميع الحقائق المتعلقة بالشخص
  - د- إبراز شهادات طالب الوظيفة
57. الرسالة الجوابية تكتب:
- 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- بالإثباتات 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 القارئ:
- أ- بشكل ضمني →
  - ب- بشكل صريح
  - ج- بشكل غير مباشر
  - د- كل ما سبق

61. تبدأ رسائل طلب المضاعفة بـ:
- أ- اختيار العبارات حسب رد الفعل المتوقع الدافع
  - ب- ذكر تفاصيل المضاعفة المطلوبة
  - ج- شكر الدافع على الاستجابة السريعة للطلب
  - د- التوقيع 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 الاتصالات
- ب- تميز أفراد المنظمة بالسماع
- ج- شفافية الاتصالات →
- د- بناء شبكة من الاتصالات المتالة

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