

## أسئلة اختبار العام الماضي لمادة مهارات الاتصال

### ١ - من بين ما يمكن أن يستخدم كحاجز :

- تفهم القارئ وتحسس مشكلته
- تبرة ذمة المنظمة من الرد السلبي
- النصوص القانونية المستند إليها
- الالتزام للقارئ بالمساعدة

### ٢ - تشير الحروف الأولى الاستهلالية في الرسالة إلى :

- الشخص الذي وقع الرسالة
- الشخص الذي كتب الرسالة
- الشخص الذي تسلم له الرسالة
- الشخص المذكور في عنوان المرسل إليه

### ٣ - الرسائل الإيجابية هي التي :

- تحمل معلومات ايجابية للمرسل
- تحمل معلومات جديدة للمرسل إليه
- يتوقع منها رد فعل المرسل إليه
- تحمل معلومات جيدة للمرسل إليه

### ٤ - الهدفان الرئيسان للاجتماعات هما :

- عرض المعلومات والمساعدة على حل المشكلات
- عرض المعلومات وتوفير الجود الودي في المنظمة
- إتاحة فرصة الالتقاء للموظفين والمساعدة على حل المشكلات
- مناقشة المشكلات وتقييم الأشخاص

### ٥ - مما نصح به لتحسين الاتصال اللفظي :

- تحريك اليدين
- تجنب النظر إلى المتحدث
- إغماض العينين
- هز الرأس من حين لآخر

### ٦ - نبدأ الرسالة الجوابية بـ :

- شكر مرسل الرسالة الاستفسارية
- المعلومات المطلوبة
- الأنباء السارة التي تحملها الرسالة
- التعبير عن الاستعداد للمساعدة

### ٧ - تنتهي عملية الاتصال بالتغذية الراجعة التي تعود إلى :

- المرسل إليه
- المرسل
- كليهما
- مصدر الضوضاء

**٨ - كلمة الاتصال مشتقة من الكلمة اليونانية التي تعني :**

- يبلغ المعلومة
- يتواصل
- يشيع عن طريق المشاركة
- يشارك عن طريق الإشاعة

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

- استخدمت صيغة المبني للمجهول
- استخدمت صيغة المبني للمعلوم
- قدمت فائدة للقارئ
- كانت مباشرة في الطرح

**١٠ - إصدار التوجيهات والإرشادات هو أحد أغراض الاتصالات :**

- الصاعدة
- النازلة
- الأفقية
- الخارجية

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

- الاتصالات المائلة
- الاتصالات الكتابية
- الاتصالات غير الرسمية
- التغذية الراجعة

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

- التحدث
- القراءة
- الكتابة
- الإصغاء

**١٣ - نختم رسائل طلب الانتماء بـ :**

- رسالة ودية
- الإشارة للاستعداد على تقديم معلومات إضافية
- الإشارة إلى طريقة السداد
- الإشارة إلى مدة السداد

**١٤ - نتذكر بشكل أفضل ما :**

- نقرأه أو نسمعه أولاً
- ما يركز على الإقناع
- نقرأه أو نسمعه أخيراً
- ما يكتب بكلمات مألوفة

### ١٥ - تكتب المذكرات الداخلية :

- بأسلوب يتفاوت من مذكرة لأخرى
- بأسلوب رسمي
- بأسلوب غير رسمي
- بأسلوب ضمني

### ١٦ - تعد رسالة طلب وظيفة بنفس مقومات :

- المذكرات الداخلية
- رسالة البيع
- الرسالة الإيجابية
- الرسالة الحيادية

### ١٧ - تسعى رسائل التحصيل إلى :

- إقناع الزبون بدفع مستحققاته
- إقناع الزبون بمواصلة التعامل مع المؤسسة
- الحصول على معلومات عن الوضعية المالية للزبون
- شرح دوافع تذكير الزبون

### ١٨ - من بين ما يتوقف عليه اختيار الوسيلة الاتصالية :

- تنظيم المؤسسة
- مدى انتشار مستقبلتي الرسالة
- نظام الرقابة بالمنظمة
- قوة الاتصالات غير الرسمية

### ١٩ - من بين ما يتضمنه تخطيط الرسالة :

- تحليل القارئ
- تحليل المرسل
- جمع المعلومات
- إجراء المقابلات والاستبيانات إن لزم الأمر

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

- تقاسم الفهم والإدراك بين طرفي الاتصال
- تبليغ الأوامر من المرسله إليه إلى المرسل
- تقاسم القنوات بين طرفي الاتصال
- فهم الأشخاص لبعضهم البعض

### ٢١ - تعتبر رسائل البيع :

- أكثر أدوات الترويج مراقبة من قبل التشريعات
- أكثر تكلفة من وسائل الترويج الأخرى
- أقل تكلفة من وسائل الترويج الأخرى
- أقل وسائل الترويج دقة

**٢٢ - الرسائل الإقناعية هي رسالة يطلب فيها :**

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

**٢٣ - ينصح عند تعبئة نموذج طلب الوظيفة :**

- الإشارة إلى الراتب
- تعبئة البيانات المهمة فقط
- الحرص على التوافق مع بيان السيرة الذاتية
- تقادي ذكر المعرفين

**٢٤ - مما ينصح به في المقابلات الوظيفية :**

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

**٢٥ - يساهم المستقبل في تحسين فعالية الاتصال من خلال :**

- الامتناع عن الأحكام المسبقة
- مراعاة شمولية الرسالة
- اختيار الوقت المناسب
- ترميز الرسالة بالطريقة المطلوبة

**٢٦ - تكتب الرسائل الايجابية ب :**

- أسلوب مباشر
- أسلوب غير مباشر
- أسلوب ضمني
- أسلوب فني

**٢٧ - تتضمن حاشية الرسالة :**

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

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

- تخطيط الرسالة
- إثارة اهتمام القارئ
- تقرير إستراتيجية البيع
- إثارة انتباه القارئ

### ٢٩ - نبدأ المذكرة الداخلية بترويسة نذكر فيها :

- مسمى المنظمة وبياناتها
- المسمى الوظيفي لمحرر المذكرة
- موضوع المذكرة
- عبارة مذكرة داخلية

### ٣٠ - تنقسم الاتصالات غير اللفظية إلى :

- اللغة المساعدة والحركات الجسمية والمسافة الشخصية
- الحركات الجسمية والمسافة الشخصية واللغة غير الرسمية
- اللغة المساعدة المباشرة واللغة المساعدة غير المباشرة
- اللغة المساعدة الرسمية واللغة المساعدة غير الرسمية

### ٣١ - تحليل الموقف هو أحد عناصر :

- خاتمة الرسالة
- مقدمة الرسالة
- مرحلة جمع المعلومات
- تخطيط الرسالة

### ٣٢ - يفضل في كتابة السيرة الذاتية :

- استخدام العبارات البراقة والأناقة البلاغية
- تفادي العبارات البراقة والأناقة البلاغية
- الإكثار من الزخرفة والألوان
- وضع الخطوط تحت الكلمات المهمة

### ٣٣ - الاتصالات وسيلة فعالة:

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

### ٣٤ - من شروط الإصغاء :

- التصميم الجيد للرسالة
- التقليص من الضوضاء
- تركيز الانتباه
- الحصول على كامل المعلومات

### ٣٥ - عندما نرفق بيان السيرة الذاتية بطلب التوظيف نراعي :

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

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

- تتأثر فعالية الاتصال سلباً
- تتحسن فعالية الاتصال
- لا تتأثر فعالية الاتصال
- يساهم الاتصال في التأثير على ترميز الرسائل

**٣٧ - تدرج التفاصيل الضرورية والتعليمات الإرشادية في الرسائل الايجابية في :**

- الخاتمة
- الوسط
- البداية
- في الترويسة

**٣٨ - نختم رسالة البيع بـ :**

- جذب انتباه القارئ (الانتباه)
- تشجيع القارئ على اتخاذ إجراء معين
- استشارة الرغبة لدى القارئ بالسلعة
- ايجاد الرغبة لدى القارئ بشراء السلعة

**٣٩ - يختتم بيان السيرة الذاتية بـ :**

- مجالات الاهتمام
- الهدف من المسار المهني
- المعرفين
- النشاطات

**٤٠ - التقرير الجيد يتطلب :**

- استخدام اللغة الفنية
- استخدام لغة سهلة، بسيطة ودقيقة
- استخدام الأسلوب غير المباشر
- التوفيق بين المبني للمجهول والمبني للمعلوم

**٤١ - يقصد بتصميم الرسالة :**

- تسلسل المعلومات في الترويسة
- تسلسل الأفكار في المتن
- المظهر المادي للرسالة
- خطة مضمون الرسالة

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

- توضيح الظروف
- أسباب الرفض وخلفيات المعلومات السلبية
- اقتراحات مفيدة
- حاجز

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

- إذا كانت الرسالة روتينية
- إذا كانت الرسالة غير روتينية
- إذا كانت الرسالة غير مستعجلة
- إذا كان المرسل لا يعرف جيد المرسل إليه

**٤٤ - يفقد الإنسان الاستماع إذا :**

- تعاطف مع المتحدث
- سجل الملاحظات الضرورية
- انتباه شعور ملح بالإجابة
- حكم على المعني لا على طريقة التحدث

**٤٥ - من بين العناصر التي يتضمنها الإصغاء :**

- التفكير في الإجابة على المتحدث
- تفسير رموز الاتصال
- فهم الناس بصورة أفضل
- التكنولوجيات الحديثة

**٤٦ - التركيز على الاتصال غير اللفظي يسمح بـ :**

- الحكم على نوعية الاستماع عند الآخر
- معرفة النظام التعبيري الأنسب لتوصيل الفكرة
- تمكين المتحدث من معرفة متى يبدأ المحادثة
- تحدي الوقت الذي تعبر فيه تفكيرنا

**٤٧ - مما ينصح به لضمان فعالية الإصغاء :**

- تركيز الانتباه
- الانتباه لنقاط ضعف المتحدث
- الانتباه لطريقة التحدث
- التركيز الكلي على إيماءات المتحدث

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

- الإيجابية
- الجوابية
- السلبية
- الحيادية

**٤٩ - نبدأ كتابة التقرير بـ :**

- جمع المعلومات
- تحليل شخصية قارئ التقرير
- التخطيط
- تنظيم المعلومات

**٥٠ - لتسهيل قراءة الرسالة نبذوها بـ :**

- ذكر ما يجب فعله
- عبارات واضحة ومباشرة
- ذكر النتائج المرغوبة
- الإشارة إلى الإجراءات الهامة جدا

**٥١ - من فنون اللباقة والكياسة في الاتصالات الهاتفية :**

- تصنيف المكالمات والتعامل معها حسب المتصل
- حينما نطلب شخصا هاتفياً نطلب منه التعريف بنفسه
- حينما نستقبل مكالمة هاتفية في المنظمة نعرف بالمنظمة
- حينما نستقبل مكالمة هاتفية في المنظمة نعرف بأنفسنا

**٥٢ - مراجعة وضوح المضمون يعني :**

- التأكد من أن التصميم ركز على النقاط الأساسية
- التأكد من أن الرسالة مصممة على نحو يسعل قراءتها
- التأكد من أن الرسالة ودية وليقة
- التأكد من أن ما قيل هو المقصود بالضبط

**٥٣ - الحركات الجسمانية الأكثر استخداما في الاتصال غير اللفظي هي :**

- حركات اليدين
- حركات العينين
- وضع الوقوف أو الجلوس
- لا توجد حركة مميزة

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

- المرسل
- المستقبل
- الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل
- الاختلاف في المكان بين المرسل والمستقبل

**٥٥ - الاستعداد الجيد للمقابلة يقتضي :**

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

**٥٦ - يراعى في كتابة بيان السيرة الذاتية :**

- أن يكون موحداً كلما تقدم الشخص للوظيفة
- أن يكون مكيفاً حسب الوظيفة
- ذكر جميع الحقائق المتعلقة بالشخص
- إبراز شهادات طال بالوظيفة

### ٥٧ - الرسالة الجوابية تكتب :

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

### ٥٨ - يبدأ الأسلوب المباشر في كتابة الرسائل بـ :

- ما يمكن تحقيقه من ايجابيات
- الهدف والموضوع الأساسي
- المقدمة تم التوضيحات
- بالإثباتات والأدلة

### ٥٩ - تنقسم بنية الرسالة إلى :

- مضمون وشكل
- صياغة وأدلة وبراهين
- اجزاء رئيسية وأجزاء ثانوية
- اجزاء مباشرة وأجزاء غير مباشرة

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

- بشكل ضمني
- بشكل صريح
- بشكل غير مباشر
- كل ما سبق

### ٦١ - نبدأ رسائل طلب البضاعة بـ :

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

### ٦٢ - من المفردات الرديئة في الاتصال غير اللفظي :

- النظر للمتحدث
- العينان التي تتجنبان النظر للمتحدث
- الوقوف المستقيم
- المصافحة بيد قوية

### ٦٣ - يتجلى ترابط وتماسك الرسالة من خلال :

- استخدام كلمات الوصل
- استخدام جمل قصيرة
- استخدام كلمات دقيقة
- استخدام كلمات بسيطة

#### ٦٤ - بعد انتهاء المقابلة ينصح بـ :

- تفادي الاتصال بصاحب العمل حتى يبادر هو بتبليغ النتيجة
- الإفادة بالتوضيحات التي سقطت سهواً في المقابلة
- كتابة رسالة شكر وإرسالها لصاحب العمل
- الإشارة بكل موضوعية إلى الجوانب السلبية والإيجابية للمقابلة

#### ٦٥ - التخطيط للاجتماعات يتطلب :

- وضع جدول للتدخلات
- وضع جدول للأعمال
- تفهم أدوار المشاركين
- الالتزام بجدول الأعمال

#### ٦٦ - في حالة الشغف تظهر حدقة العين :

- مفتوحة
- نصف مفتوحة
- مغلقة
- لا تتأثر

#### ٦٧ - بيان السيرة الذاتية هو أداة :

- عرض زمني لحقائق معينة عن شخص ما
- ترويج مهارات وإمكانيات الشخص
- الترويج لشهادات طلب الوظيفة
- الترويج للمنظمة

#### ٦٨ - التوجه الأخلاقي للمنظمة مشروط بـ :

- وضع نظام الاتصالات
- تمييز أفراد المنظمة بالسماع
- شفافية الاتصالات
- بناء شبكة من الاتصالات المائلة

#### ٦٩ - من بين أغراض استخدام التقارير :

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

#### ٧٠ - من بين اغراض استخدام المذكرات الداخلية :

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