

نموذج اختبار - مهارات الاتصال

الفصل الدراسي الثاني

١٤٣١ - ١٤٣٢

١- من بين ما يمكن أن يستخدم كحاجز :

- أ- تفهم القارئ وتحسس مشكلته
- 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 الية الرسالة
- د- الشخص المذكور في عنوان المرسل إليه

٣- الرسائل الايجابية هي التي :

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

٤- الهدفان الرئيسيان للاجتماعات هما :

- أ- عرض المعلومات والمساعدة على حل المشكلات
- ب- عرض المعلومات وتوفير الجو الودي في المنظمة
- ج- إتاحة فرصة للالتقاء بالموظفين والمساعدة على حل المشكلات
- د- مناقشة المشكلات وتقييم الاشخاص

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

ب- المرسل اليه

ج- كليهما

د- مصدر الضوضاء

٨- كلمة الاتصال مشتقة من الكلمة اليونانية التي تعني :

أ- يبلغ المعلومة

ب- يتواصل

ج- يشيع عن طريق المشاركة

د- يشارك عن طريق الاشاعة

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- اصدار التوجيهات والارشادات هو أحد أغراض الاتصالات :

أ- الصاعدة

ب- النازلة

ج- الافقية

د- الخارجية

١١- لما تكون المنظمة بحاجة 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- نختم رسائل طلب الانتماء بـ :

أ- رسالة ودية

ب- الإشارة للاستعداد على تقديم معلومات اضافية

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 يكتب بكلمات مألوفة

١٥- تكتب المذكرات الداخلية :

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

١٦- تعد رسالة طلب وظيفة بنفس المقومات :

- 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 مستقبلي الرسالة
- ج- نظام الرقابة في المنظمة
- 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- تعتبر رسائل البيع :

- أ- أكثر أدوات الترويج مراقبة من قبل التشريعات
- ب- أقل 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 اجراء 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
- 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 المسيئة
- ب- مراعاة شمولية الرسالة
- ج- اختيار الوقت المناسب
- د- ترميز الرسالة بالطريقة المطلوبة

٢٦- تكتب الرسالة الايجابية بـ :

- 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 اليها 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 استراتيجية 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 المباشرة 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 والاناقة البلاغية
- ب- تقادي العبارات البراقة والاناقة البلاغية
- ج- الاكثار من الزخرفة والألوان
- د- وضع الخطوط تحت الكلمات المهمة

٣٣- 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

٣٤- من شروط الإصغاء :

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

٣٥- عندما ترفق بيان السيرة الذاتية بطلب التوظيف نراعي :

- أ- التأكد من 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- تدرج التفاصيل الضرورية والتعليمات الإرشادية في الرسائل الإيجابية في :

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

٣٨- نختم رسالة البيع بـ :

- أ- جانب اهتمام 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 بـ :

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

٤٠- 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

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 بـ :
- 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 الانسان الاستماع إذا :

- أ- تعاطف مع المتحدث
- ب- سجل الملاحظات الضرورية
- ج- انتابه شعور ملح للإجابة
- 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 الناس بصورة أفضل
- د- التكنولوجيات الحديثة

- ٤٦- التركيز على الاتصال غير اللفظي يسمح بـ :

- أ- الحكم على نوعية الاستماع عند الآخر
- ب- معرفة النظام التعبيري والأنسب 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- نعبّر بوضوح عن استمرار اهتمام المنظمة بمصلحة القارئ وخدمته في الرسائل :

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

٤٩- نبدأ كتابة التقرير بـ :

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

٥٠- لتسهيل قراءة الرسالة نبدؤها بـ :

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

٥١- من فنون اللياقة 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 بأنفسنا

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 رد فعل المرسل إليه
- د- بالأسلوب غير المباشر بغض النظر عن رد 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 بضاعة بـ :

- 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 بـ :

أ- تقادي الاتصال بصاحب العمل حتى يبادر هو بتبليغ النتيجة

ب- الإفادة بالتوضيحات التي سقطت سهواً في المقابلة

ج- كتابة رسالة شكر وإرسالها لصاحب العمل

د- الإشارة بكل موضوعية إلى الجوانب السلبية والإيجابية للمقابلة

٦٥- التخطيط للاجتماعات يتطلب :

أ- وضع جدول للتدخلات

ب- وضع جدول للأعمال

ج- تفهم أدوار المشاركين

د- الالتزام بجدول الأعمال

٦٦- في حالة الشغف تظهر حدقة العين :

أ- مفتوحة

ب- نصف مفتوحة

ج- مغلقة

د- لا تتأثر

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