

إسئله اختبار مهارات الإتصال

١- من بين مايمكن أن يستخدم ك حاجز :

أ- تفهم القارئ وتحسس مشكلته

ب- تبرئه ذمه المنظمه من الرد السلبي

ج- النصوص القانونيه المستند إليها

د- الألتزام للقارئ بالمساعده

٢- تشير الحروف الأولى الاستهلاكيه في الرساله:

أ- الشخص الذي وقع الرساله

ب- الشخص الذي كتب الرساله

ج- الشخص الذي تسلم له الرساله

د- الشخص المذكور في عنوان المرسل إليه

٣- الرساله الإيجابيه هي التي:

أ- تحمل معلومات إيجابيه للمرسل

ب- تحمل معلومات جديده للمرسل إليه

ج- يتوقع منها رد فعل للمرسل إليه

د- تحمل معلومات جيده للمرسل إليه

٤- الهدفان الرئيسيان للأجتماعات هما :

أ- عرض المعلومات والمساعده على حل المشكلات

ب- عرض المعلومات وتوفير الجو الودي في المنظمه

ج- إتاحة فرصه الإلتقاء للموظفين والمساعده على حل المشكلات

د- مناقشه المشكلات وتقييم الأشخاص

٥- مما ينصح به لتحسين الأتصال اللفظي :

أ-تحريك اليدين

ب-تجنب النظر إلى المتحدث

ج-إغماض العينين

د-هز الرأس من حين إلى آخر

٦-نبدأ الرسالة الجوابيه ب:

أ- شكر مرسل الرسالة الاستفساريه

ب- المعلومات المطلوبه

ج- الأنباء الساره التي تحملها الرسالة

د-التعبير عن الاستعداد للمساعده

٧-تنتهي عمليه الاتصال بالتغذيه الراجعه التي تعود إلى:

أ – المرسل إليه

ب-المرسل

ج-كليهما

د-مصدر الضوضاء

٨-كلمه الاتصال مشتقه من الكلمه اليونانيه التي تعني :

أ- يبلغ الحكومه

ب-يتواصل

ج-يشبع عن طريق المشاركه

د-يشارك عن طريق الاشاعه

٩-تساهم الرسالة الإتصاليه في بناء سمعه حسنه للمنظمه إذا :

أ- أستخدمت صيغه المبني للمجهول

ب-أستخدمت صيغه المبني للمعلوم

ج- قدمت فائده للقارئ

د- كانت مباشره في الطرح

١٠- إصدار التوجيهات والإرشادات هو أحد أغراض الاتصالات :

أ-الصاعده

ب- النازل

ج- الأفقيه

د - الخارجيه

١١- لما تكون المنظمه في حاجه إلى التوثيق فإنها تستخدم:

أ-الاتصالات المائله

ب-الاتصالات الكتابيه

ج-الاتصالات الغير الرسميه

د - التقذيه الراجع

١٢- تشير الدراسات إلى ان الفرد اثناء العمل يقضي وقتاً أطول في

أ- التحدث

ب- القراءه

ج-الكتاب

د- الإصغاء

١٣-تختم رسائل طلب الإئتمان ب:

أ-رساله وديه

ب-الإشاره إلى الاستعداد لتقديم معلومات إضافيه

ج-الإشاره إلى طريقه السداد

د - الإشاره إلى مده السداد

١٤- نتذكر بشكل افضل ما :

أ- نقرأه أو نسمعه أولاً

ب- مايركز على الإقناع

ج- نقرأه أو نسمعه أخيراً

د- ما يكتب بكلمات مألوفة

١٥- تكتب المذكرات الداخليه :

أ- بأسلوب يتفاوت من مذكره إلى أخرى

ب- بأسلوب رسمي

ج- بأسلوب غير رسمي

د- بأسلوب ضمني

١٦- تعد رساله طلب وظيفه بنفس مقومات

أ- المذكرات الداخليه

ب- رساله البيع

ج- الرساله الإيجابيه

د - الرساله الحياديه

١٧- تسعى رسائل التحصيل إلى

أ- إقناع الزبون بدفع مستحقاته

ب- إقناع الزبون بمواصله التعامل مع المؤسسه

ج- الحصول على معلومات عن الوضعيه الماليه للزبون

د- شرح دوافع تذكير الزبون

١٨- من بين مايتوقف عليه اختيار الوسيله الإتصاليه:

أ- تنظيم المؤسسه

ب-مدى انتشار مستقبلي الرساله

ج-نظام الرقابہ بالمنظمه

د-قوه الإتصالات الغير رسميه

١٩-من بين مايتضمنه تخطيط الرساله :

أ-تحليل القارئ

ب- تحليل المرسل

ج-جمع المعلومات

د-إجراء المقابلات والاستبيانات إذا لزم الأمر

٢٠-الإتصال في منظمات الأعمال هو عمليه إجتماعيه تبادليه تتضمن:

أ-تقاسم الفهم والإدراك بين طرفي الإتصال

ب-تبليغ الأوامر من المرسل إليه إلى المرسل

ج-تقاسم القنوات بين طرفي الإتصال

د-فهم الأشخاص بعضهم لبعض

٢١-تعتبر رسائل البيع:

أ-أكثر أدوات الترويج مراقبه من قبل التشريعات

ب-أكثر تكلفه من وسائل الترويج الأخرى

ج-أقل تكلفه من وسائل الترويج الأخرى

د-أقل وسائل الترويج دقه

٢٢-الرسائل الإقناعيه هي رساله يطلب فيها :

أ-إتخاذ إجراء ما

ب-رفض وجهه نظر

ج-تتأرجح بين الرفض والقبول حسب رد فعل المتوقع

د-الحصول على بضاعة

٢٢-ينصح عند تعبئه نموذج طلب الوظيفة

أ-الإشارة إلى الراتب

ب-تعبئه البيانات المهمة فقط

ج-الحرص على التوافق مع بيان السيرة الذاتية

د-تفادي ذكر المعرفين

٢٤-مماينصح به في المقابلات الوظيفية:

أ- الإهتمام بالمظهر

ب-الإهتمام بالمؤهلات أكثر من المظهر

ج-الإهتمام بالحصول على عرض العمل

د-موافقه الشخص المحاور في الرأي

٢٥-يساهم المستقبل في تحسين فعالية الإتصال من خلال :

أ-الإمتناع عن الأحكام المسبقة

ب-مراعاة شمولية الرسالة

ج-إختيار الوقت المناسب

د-ترميز الرسالة بالطريقة المطلوبه

٢٦-تكتب الرسالة الإيجابية ب:

أ-أسلوب مباشر

ب- أسلوب غير مباشر

ج-أسلوب ضمني

د- أسلوب فني

٢٧-تتضمن حاشيه الرساله :

أ-ترويسه الصفحه الثانيه من الرساله

ب-الجهات التي توجه إليه نسخ المراسله

ج-إعاده تكرار فكره جوهريه في الرساله

د-مرفقات الرساله

٢٨-عند كتابه رسائل البيع نستخدم جملة او سؤال نستفز به القارئ في مرحله :

أ- تخطيط الرساله

ب-إثارة اهتمام القارئ

ج-تقرير إستراتيجيه البيع

د-إثارة أنتباه القارئ

٢٩-نبدأ المذكره الداخليه بترويسه نذكر فيها

أ-مسمى المنظمه وبياناتها

ب-المسمى الوظيفي لمحرر المذكره

ج-موضوع المذكره

د-عبارة مذكره داخلية

٣٠-تنقسم الإتصالات الغير لفظيه إلى:

أ- اللغه المساعدو والحركات الجسميه والمسافه الشخصيه

ب-الحركات الجسميه والمسافه الشخصيه واللغه الغير رسميه

ج-اللغه المساعدو المباشره واللغه المساعدو غير مباشره

د-اللغه المساعدو الرسميه واللغه المساعدو الغير رسميه

٣١-تحليل الموقف هو أحد عناصر :

أ- خاتمه الرساله

ب- مقدمه الرساله

ج- مرحله جمع المعلومات

د- تخطيط الرساله

٢٢- يفضل في كتابه السيره الذاتيه:

أ- استخدام العبارات البراقه والأناقه البلاغيه

ب- تفادي العبارات البراقه والأناقه البلاغيه

ج- الإكثار من الزخرفه والألوان

د- وضع الخطوط تحت الكلمات المهمه

٢٣- الإتصالات وسيله فعاله

أ- لتشكيل ثقافه المنظمه الداعمه لإستراتيجيتها

ب- لتقليص الاتصالات الغير رسميه

ج- للقضاء كلياً على الضوضاء

د- للقضاء على التنظيم غير الرسمي

٢٤- من شروط الإصغاء :

أ- التصميم الجيد للرساله

ب- التقليص من الضوضاء

ج- تركيز الانتباه

د- الحصول على كامل المعلومات

٢٥- عندما نرفق بيان السيره الذاتيه بطلب التوظيف نراعي:

أ- التأكيد على الحصول على الوظيفه

ب- إبراز الشهادات العليا التي تم الحصول عليها

ج-كتابه طلب التوظيف

د-عدم تكرار البيانات في طلب التوظيف

٢٦-حينما يأخذ المدير بعين الاعتبار التنظيم الغير رسمي في الإتصال :

أ-تتأثر فعاليه الإتصال سلباً

ب-تتحسن فعاليه الإتصال

ج-لا تتأثر فعاليه الأتصال

د-يساهم الإتصال في التأثير على ترميز الرسائل

٢٧-تدرج تفاصيل الضروريه والتعليمات الإرشاديه في الرسائل الإيجابيه في

أ-الخاتمه

ب-الوسط

ج-البدايه

د-في الترويسه

٢٨-تختم رساله البيع بـ:

أ- جذب إنتباه القارئ(الإنتباه)

ب-تشجيع القارئ على اتخاذ إجراء معين

ج- إستثارة الرغبه لدى القارئ بالسلعه

د-إيجاد الرغبه لدى القارئ بشراء السلعه

٢٩-يختم بيان السيره الذاتيه بـ:

أ-مجالات الأهتمام

ب-الهدف من المسار المهني

ج-المعرفين

د-النشاطات

٤٠-التقرير الجيد يتطلب :

أ-إستخدام اللغة الفنيه

ب-إستخدام لغة سهله وبسيطه ودقيقه

ج- إستخدام الأسلوب الغير المباشر

د-التوفيق بين المبني للمجهول والمبني للمعلوم

٤١-يقصد بتصميم الرسالة :

أ-تسلسل المعلومات في الترويسه

ب-تسلسل الأفكار في المتن

ج-المظهر المادي للرساله

د-خطه مضمون الرساله

٤٢-عندما نختار الأسلوب الغير مباشر في الرسائل السلبيه تبدأ الرساله بـ:

أ-توضيح الظروف

ب-أسباب الرفض وخلفيات المعلومات السلبيه

ج-إقتراحات مفيده

د- حاجز

٤٣-من بين الحالات التي يستخدم فيها الأسلوب المباشر في الرسائل السلبيه :

أ-إذا كانت الرساله روتينيه

ب-إذا كانت الرساله غير روتينيه

ج-إذا كانت الرساله غير مستعجله

د-حكم على المعنى لاعلى طريقه التحدث

٤٤-يفقد الإنسان الإستماع إذا :

أ- تعاطف مع المتحدث

ب- سجل الملاحظات الضرورية

ج- إنتابه شعور ملح الإجابة

د- حكم على المعنى لاعلى طريقه التحدث

٤٥- من بين العناصر التي يتضمنها الإصغاء:

أ- التفكير في الإجابة على المتحدث

ب- تفسير رموز الإتصال

ج- فهم الناس بصورة أفضل

د- التكنولوجيات الحديثه

٤٦- التركيز على الإتصال اللفظي يسمح بـ:

أ- الحكم على نوعيه الأستماع عند الآخر

ب- معرفة النظام التعبيري الأنسب لتوصيل الفكره

ج- تمكين المتحدث من معرفه متى يبدأ المحادثه

د- تحديد الوقت الذي تغير فيه تفكيرنا

٤٧- مما ينصح به لضمان فعاليه الإصغاء:

أ- تركيز الانتباه

ب- الانتباه لنقاط ضعف المتحدث

ج- الانتباه لطريقه التحدث

د- التركيز الكلي على إيماءات المتحدث

٤٨- نعبر بوضوح عن استمرار أهتمام المنظمه بمصلحه القارئ وخدمته ...

أ- الإيجابيه

ب- الجوابيه

ج-السلبيه

د- الحياديه

٤٩-نبدأ كتابه التقرير ب:

أ- جمع المعلومات

ب-تحليل شخصيه قارئ التقرير

ج-التخطيط

د-تنظيم المعلومات

٥٠-لتسهيل قراءه الرساله نبدأها ب:

١-ذكر مايجب فعله

٢-عبارات واضحه ومباشره

٣-ذكر النتائج المرغوبه

٤-الإشاره إلى الإجراءات الهامه جداً

٥١-من فنون اللياقه والكياسه في الإتصالات الهاتفيه:

أ-تصنيف المكالمات والتعامل معها حسب المتصل

ب-حينما نطلب شخص هاتفياً نطلب منه التعريف بنفسه

ج-حينما نستقبل مكالمه هاتفيه في المنظمه نعرف بالمنظمه

د-حينما نستقبل مكالمه هاتفيه في المنظمه نعرف بأنفسنا

٥٢-مراجعته وضوح المضمون يعني:

أ-التأكد من أن التصميم ركز على النقاط الأساسيه

ب-التأكد من أن الرساله مصممه على نحو يسهل قرائتها

ج-التأكد من أن الرساله وديه ولبقه

د-التأكد من أن ما قيل هو المقصود فقط

٥٣-الحركات الجسمانيه الأكثر استخداماً في الإتصال الغير لفظي هي:

أ- حركات اليدين

ب-حركات العينين

ج-وضع الوقوف أو الجلوس

د-لاتوجد حركه مميزه

٥٤-المعوقات التنظيميه التي تحد من فعاليه الإتصال ترجع إلى :

أ-المرسل

ب-المستقبل

ج-الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل

د-الاختلاف في المكان بين المرسل والمستقبل

٥٥-الإستعداد الجيد للمقابله يقتضي :

أ-تحليل شخصيه صاحب العمل

ب-توقع الاسئله والإجابات عنها

ج-التمرن على وضعيات العمل

د-نقطه قوه وضعف المنافسين على الوظيفه

٥٦-يراعى في كتابه بيان السيره الذاتيه

أ-أن يكون موحداً كلما تقدم شخص إلى الوظيفه

ب-أن يكون مكيفاً حسب الوظائف

ج-ذكر جميع الحقائق المتعلقه بالشخص

د-إبراز شهادات طالب الوظيفه

٥٧-الرساله الجوابيه تكتب:

أ-حسب رد الفعل المتوقع للمرسل

ب-حسب رد الفعل المتوقع للمرسل إليه

ج-بالإسلوب المباشر بغض النظر عن رد فعل المرسل إليه

د-بالإسلوب الغير مباشر بغض النظر عن رد فعل المرسل إليه

٥٨-يبدأ الأسلوب المباشر في كتابه الرسائل ب:

أ- مايمكن تحقيقه من إيجابيات

ب-الهدف والموضوع الأساسي

ج-المقدمه ثم التوضيحات

د-بالإثباتات والأدله

٥٩-تنقسم بنيه الرساله إلى :

أ-مضمون وشكل

ب-صياغه وأدله وبراهين

ج-أجزاء رئيسيه وأجزاء ثانويه

د-أجزاء مباشره وأجزاء غير مباشره

٦٠-في حاله وضوح المبررات وإمكانيه أستنتاجها من قبل القارئ يذكر القرار:

أ-بشكل ضمني

ب-بشكل صريح

ج-بشكل غير مباشر

د-كل ما سبق

٦١-نبدأ رسائل طلب البضاعه ب:

أ- اختيار العبارات حسب رد الفعل المتوقع للبائع

ب- ذكر تفاصيل البضاعة المطلوبه

ج- شكر البائع على الإستجابته السريعه للطلب

د- التفويض الفوري للقارئ

٦٢- من المفردات الرديئه في الإتصال الغير لفظي :

أ- النظر للمتحدث

ب- العينان التي تتجنبان النظر للمتحدث

ج- الوقوف المستقيم

د- المصافحه بيد قويه

٦٣- يتجلى ترابط وتماسك رساله من خلال:

أ- أستخدام كلمات الوصل

ب- إستخدام جمل قصيره

ج- إستخدام كلمات دقيقه

د- إستخدام كلمات بسيطه

٦٤- بعد إنتهاء المقابله ينصح ب:

أ- تفادي الإتصال بصاحب العمل حتى يبادر هو بتبليغ النتيجة

ب- الإفاده بالتوضيحات التي سقطت سهواً في المقابله

ج- كتابه رساله شكر وإرسالها لصاحب العمل

د- الإشاره بكل موضوعيه إلى الجوانب السلبيه والإيجابيه في المقابله

٦٥- التخطيط للإجتماعات يتطلب :

أ- وضع جدول للتدخلات

ب- وضع جدول للأعمال

ج- تفهم أدوار المشاركين

د-الإلتزام بجدول الأعمال

٦٦- في حاله الشغف تظهر حقه العين:

أ-مفتوحه

ب-نصف مفتوحه

ج-مغلقه

د- لا تتأثر

٦٧-بيان السيره الذاتيه هو أداه:

أ-عرض زمني لحقائق معينه عن شخص ما

ب-ترويج مهارات وإمكانات الشخص

ج-الترويج لشهادات طالب الوظيفه

د-الترويج للمنظمه

٦٨-التوجه الأخلاقي للمنظمه مشروط بـ

أ-وضع نظام إتصالات

ب-تميز أفراد المنظمه بالسماه

ج- شفافيه الإتصالات

د-بناء شبكه من الإتصالات المائله

٦٩-من بين أغراض استخدام التقارير

أ-تقييم مستويات أداء الأفراد

ب-إقناع الزبائن بالتعامل مع المنظمه

ج-إقناع الموظفين ببذل المزيد من المجهود

د-تقديم النصح والمشوره في العمل

٧٠- من بين أغراض استخدام المذكرات الداخليه

أ- إقناع الموظفين بموقف معين

ب- التأثير على مواقف الزبائن تجاه المنظمه

ج- تبليغ التعليمات للعاملين

د- رفع الشكاوي إلى المرؤسيين

دعوائكم لي بالنوفيق والنجاح 😊

- **ZARA** مفاهيم الخجل!