

١- من بين ما يمكن ان يستخدم كحاجز :

- ١ - تفهم القارئ وتحسس مشكلته
- ٢ - تبرئة ذمة المنظمه من الرد السلبي
- ٣ - النصوص القانونية المستند اليها
- ٤ - الإلتزام للقارئ بالمساعده

٢- تشير الحروف الاولى الاستهلاقيه في الرسالة إلى :

- ١ - الشخص الذي وقع الرسالة
- ٢ - الشخص الذي كتب الرسالة
- ٣ - الشخص الذي تسلم له الرسالة
- ٤ - الشخص المذكور في عنوان المرسل إليه

٣- الرسائل الإيجابية هي التي :

- ١ - تحمل معلومات ايجابية للمرسل
- ٢ - تحمل معلومات جديدة للمرسل اليه
- ٣ - يتوقع منها رد فعل المرسل اليه
- ٤ - تحمل معلومات جيدة للمرسل إليه

٤- الهدفان الرئيسيان للإجتماعات هما :

- ١ - عرض المعلومات والمساعدة على حل المشكلات
- ٢ - عرض المعلومات وتوفير الجو الودي في المنظمة
- ٣ - إتاحة فرصة الإلتقاء للموظفين والمساعدة على حل المشكلات
- ٤ - مناقشة المشكلات وتقييم الأشخاص

٥- مما ينصح به لتحسين الإتصال اللفظي : غير متأكد من الحل

- ١ - تحريك اليدين
- ٢ - تجلب النظر إلى المتحدث
- ٣ - اغماض العينين
- ٤ - هز الرأس من حين لآخر

٦- نبدأ الرسالة الجوابية بـ :

- ١- شكر مرسل الرسالة الاستفسارية
- ٢- المعلومات المطلوبة
- ٣- الأنباء السارة التي تحملها الرسالة
- ٤- التعبير عن الإستعداد للمساعدة

٧- تنتهي عملية الإتصال بالتغذية الراجعة التي تعود إلى :

- ١- المرسل اليه
- ٢- المرسل
- ٣- كليهما
- ٤- مصدر الضوضاء

٨- كلمة الإتصال مشتقة من الكلمة اليونانية التي تعني :

- ١- يبلغ المعلومة
- ٢- يتواصل
- ٣- يشيع عن طريق المشاركة
- ٤- يشارك عن طريق الإشاعة

٩- تساهم الرسالة الإتصالية في بناء سمعة حسنة للمنظمة إذا :

- ١- استخدمت صيغة المبني للمجهول
- ٢- استخدمت صيغة المبني للمعلوم
- ٣- قدمت فائدة للقارئ
- ٤- كانت مباشرة في الطرح

١٠- إصدار التوجيهات والإرشادات هو احد اغراض الاتصالات :

- ١- الصاعدة
- ٢- النازلة
- ٣- الأفقية
- ٤- الخارجية

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

- ١ - الإتصالات المائله
- ٢ - الإتصالات الكتابية
- ٣ - الإتصالات غير الرسمية
- ٤ - التغذية الراجعة

١٢ - تشير الدراسات إلى ان الفرد أثناء العمل يقضي وقتاً اطول في :

- ١ - التحدث
- ٢ - القراءة
- ٣ - الكتابة
- ٤ - الإصغاء

١٣ - تختم رسائل طلب الإنتمان بـ :

- ١ - رسالة ودية
- ٢ - الإشارة للاستعداد على تقديم معلومات إضافية
- ٣ - الإشارة إلى طريقة السداد
- ٤ - الإشارة إلى مدة السداد

١٤ - نتذكر بشكل افضل ما : (الجواب غير متأكد منه ، لاني وجدته رقم ٣ في احد الحلول)

- ١ - نقرأه او نسمعه اولاً
- ٢ - ما يركز على الإقناع
- ٣ - نقرأه او نسمعه اخيراً
- ٤ - ما يكتب بكلمات مألوفه

١٥ - تكتب المذكرات الداخلية :

- ١ - باسلوب يتفاوت من مذكرة لإخرى
- ٢ - باسلوب رسمي
- ٣ - باسلوب غير رسمي
- ٤ - باسلوب ضمني

١٦ - تعد رسالة طلب وظيفة بنفس مقومات :

- ١ - المذكرات الداخليه
- ٢ - رسالة البيع
- ٣ - الرسالة الإيجابية
- ٤ - الرسالة الحيادية

١٧ - تسعى رسائل التحصيل إلى :

- ١ - اقناع الزبون بدفع مستحقاته
- ٢ - اقناع الزبون بمواصلة التعامل مع المؤسسة
- ٣ - الحصول على معلومات عن الوضعية المالية للزبون
- ٤ - شرح دوافع تذكير الزبون

١٨ - من بين مايتوقف عليه اختيار الوسيلة الإتصالية :

- ١ - تنظيم المؤسسة
- ٢ - مدى انتشار مستقبلي الرسالة
- ٣ - نظام الرقابة بالمنظمة
- ٤ - قوة الإتصالات غير الرسمية

١٩ - من بين ما يتضمنه تخطيط الرسالة :

- ١- تحليل القارئ
- ٢- تحليل المرسل
- ٣- جمع المعلومات
- ٤- اجراء المقابلات والاستبيانات ان لزم الامر

٢٠ - الاتصال في منظمات الاعمال هو عمليه اجتماعيه تبادليه تتضمن :

- ١- تقاسم الفهم والادراك بين طرفي الاتصال
- ٢- تبليغ الاوامر من المرسل اليه الى المرسل
- ٣- تقاسك القنوات بين طرفي الاتصال
- ٤- فهم الاشخاص لبعضهم البعض

٢١- تعتبر رسائل البيع

- 1- اكثر ادوات الترويج مراقبه من قبل التشريعات
- 2- اكثر تكلفه من وسال الترويج الاخرى
- 3- اقل تكلفه من وسائل الترويج الاخرى**
- 4- اقل وسائل الترويج دقه

٢٢ - من بين اغراض استخدام المذكرات الداخليه

- 1- اقناع الموظفين بموقف معين
- 2- التأثير على موقف الزبائن تجاه المنظمه
- 3- تبليغ التعليمات للعاملين**
- 4- رفع الشكاوي الى المرؤوسين

٢٣- الرسائل الاقناعيه هي رسائل يطلب فيها..

- 1- اتخاذ اجراء ما**
- 2- رفض وجهه نظر
- 3- تتارجح بين الرفض والقبول حسب رد الفعل

٢٤- ينصح عند تعبئه نموذج طلب وظيفه

- 1- الاشاره الى الراتب
- 2- تعبئه البيانات المهمه
- 3- الحرص على التوافق مع بيان السيره الذاتيه**
- 4- تفادي ذكر المعرفين

٢٥- مما ينصح به ف المقابلات الوظيفيه

- 1- الاهتمام بالمظهر**
- 2- الاهتمام بالمؤهلات اكثر من المظهر
- 3- الاعتماد بالحصول على عرض العمل
- 4- موافقه الشخص المحاور في الراي

٢٦- يساهم المستقبل في تجسين فعاليه الاتصال من خلال

1- الامتناع عن الاحكام المسبقه

- 2- مراعاة شموليه الرساله
- 3- اختيار الوقت المناسب
- 4- ترميز الرساله بالطريقه المطوبه

٢٧- تكتب الرسال الايجابيه بـ

1- اسلوب مباشر

- 2- اسلوب غير مباشر
- 3- اسلوب سلس
- 4- اسلوب فني

٢٨- تتضمن حاشيه الرساله

- 1- ترويسه الصفحه الثالثه من الرساله
- 2- الجهات التي توجه اليه نسخ المراسله
- 3- **اعادة تكرار فكرة جوهرية في الرساله**
- 4- مرفقات الرساله

٢٩- عند كتابه رسائل البيع تستخدم جملة او سؤالاً تستفز به القارئ في مرحله..

- 1- تخطيط الرساله
- 2- اصاره اهتمام القارئ
- 3- تقرير استراتيجيه البيع
- 4- **اثارة انتباه القارئ**

٣٠- تبدأ المذكره الداخليه بترويسه نذكر فيها

- 1- مسمى المنظمه وبياناتها
- 2- المسمى الوظيفي لمحرر المذكره
- 3- موضوع المذكره
- 4- **عبارة مذكره داخلية**

٣١- تقسم الاتصالات غير اللفظية الى:

1- اللغة المساعدة والحركات الجسميه والمسافات الشخصيه

- 2-الحركات الجسميه والمسافه الشخصيه واللغه الغير رسميه
- 3-اللغه المساعدته المباشره واللغه المساعدته غير المباشره
- 4-اللغه المساعدته الرسميه واللغه المساعدته الغير رسميه

٣٢- تحليل الموقف هو احد عناصر..

- 1-خاتمته الرساله
- 2-مقدمه الرساله
- 3-مرحله جمع المعلومات
- 4-**تخطيط الرساله**

٣٣- يفضل في كتابه السيريه الذاتيه..

- 1-استخدام العبارات البراقه والاناقه البلاغيه
- 2-**تفادي العبارات البراقه والاناقه البلاغيه**
- 3-الاكثر من الزخرفه والالوان
- 4-وضع الخطوط تحت الكلمات المهمه

٣٤- الاتصالات وسيله فعاله..

1-لتشكيل ثقافه المنظمه الداعمه لاستراتيجياتها

- 2-لتقليص الاتصالات غير الرسميه
- 3-للقضاء كلياً على الضوضاء
- 4-للقضاء على التنظيم غير الرسمي

٣٥- من شروط الاصغاء..

- 1-التصميم الجيد للرساله
- 2-التقليص من الضوضاء
- 3-**تركيز الانتباه**
- 4-الحصول على كامل المعلومات

٣٦- عندما نرفق بيان السيره الذاتيه بطلب التوظيف نراعي..

1-التاكيد على الحصول على الوظيفه

2-ابرار الشهادات العليا التي تم الحصول عليها

3-كتابه طلب التوظيف

4- عدم تكرار البيانات فى طلب التوظيف

٣٧- حينما ياخذ المدير بعين الاعتبار التنظيم غير الرسمي فى الاتصال..

1-تتاثر فعالية الاتصال سلبا

2- تتحسن فعاليه الاتصال

3-لا تتاثر فعاليه الاتصال

4-يساهم الاتصال فى التأثير فى ترميز الرسائل

٣٨- تدرج التفاصيل الضروريه والتعليمات الارشاديه فى الرسائل الايجابيه فى.

1-الخاتمه

2- الوسط

3-البدايه

4-فى الترويسه

٣٩- نختم رساله البيع بـ:

1-جذب انتباه القارئ

2- تشجيع القارئ على اتخاذ اجراء معين

3-استثاره الرغبه لدى القارئ بشراء السلعه

4-ايجاد الرغبه لدى القارئ بشراء السلعه

٤٠- يختم بيان السيره الذاتيه ..بـ

مجالات الاهتمام

2-الهدف من المسار المهني

3- المعرفين

4-النشاطات

٤١- التقرير الجيد :

1- استخدام اللغة الفنيه

2- استخدام لغة سهله بسيطه ودقيقه

3- استخدام الاسلوب غير المباشر

4- التوفيق بين المبني للمجهول والمبني للمعلوم

٤٢- يقصد بتصميم الرساله :

1- تسلسل المعلومات فيالترويسه

2- تسلسل الافكار في المتن

3- المظهر المادي للرساله

4- خطه مضمون الرساله

٤٣- عندما نختار الاسلوب غير المباشر في الرسائل السلبيه تبدا الرساله بـ :

1- توضيح الظروف

2- اسباب الرفض وخلفيات المعلومات السلبيه

3- اقتراحات مفيده

4- حاجز

٤٤- من بين الحالات التي يستعمل فيها الاسلوب المباشر

1- اذا كانت الرساله روتينيه

2- اذا كانت الرساله غير روتينيه

3- اذا كانت الرساله غير مستعجله

4- اذا كان المرسل لا يعرف جيدا المرسل اليه

٤٥- يفقد الانسان الاستماع اذا :

1- تعاطف مع المتحدث

2- سجل الملاحظات الضروريه

3- انتابه شعور ملح بالاجابه

4- حكم على المعنى لا على طريقه التحدث

٤٦- من بين العناصر التي يتضمنها الاصغاء..

1- التفكير في الاجابه عل المتحدث

2- تفسير رموز الاتصال

3- فهم الناس بصوره افضل

4- التكنولوجيا

٤٧- التركيز على الاتصال غير اللفظي يسمح بـ

1- الحكم على نوعيه الاستماع عندالآخرين

2- معرفه النظام التعبيري الانسب لتوصيل الفكره

3- تمكين المتحدث من معرفه متى يبدا المحادثه

4- تحديد الوقت الذي تغير فيه تفكيرنا

٤٨- مما ينصح به لضمان فعاليه الاصغاء

1- تركيز الانتباه

2- الانتباه لنقاط ضعف المتحدث

3- الانتباه لطريقه التحدث

4- التركيز الكلي على ايماءات المتحدث

٤٩- تعبر بوضوح عن استمرار اهتمام المنظمه بمصلحة القارئ وخدمه >> .. ناقض

1- الايجابيه

2- الجوابيه

3- السلبيه

4- الحياديه

٥٠- تبدا كتابه التقرير بـ

1- جمع المعلومات

2- تحليل شخصيه قارئ التقرير

3- التخطيط

4- تنظيم المعلومات

٥١- لتسهيل قراءه الرساله نبدوها بـ

1- ذكر ما يجب فعله

2- عبارات واضحه ومباشره

3- ذكر النتائج المرغوبه

4- الاشاره الى الاجراءات الهامه جدا

٥٢- من فنون اللباقة في الاتصالات الهاتفية..

1- تصنيف المكالمات والتعامل معها حسب المتصل

2- حينما نطلب شخصا هاتفيا نطلب منه التعريف بنفسه

3- حينما نستقبل مكالمه هاتفية في المنظمه نعرف بالمنظمه

4- حينما نستقبل مكالمه هاتفية في المنظمه نعرف بانفسنا

٥٣- مراجعه وضوح المضمون يعني..

1- التاكد من ان التصميم ركز على النقاط الاساسيه

2- التاكد من ان الرساله مصممه على نحو يسهل قرائتها

3- التاكد من ان الرساله وديه ولبقه

4- التاكد من ان ما قيل هو المقصود بالضبط

٥٤- الحركات الجسميه الاكثر استخداما في الاتصال غير اللفظي هي

1- حركات اليدين

2- حركات العينين

3- وضع الوقوف او الجلوس

4- لا توجد حركه مميزه

٥٥- المعوقات التنظيميه التي تحد من فعاليه الاتصال ترجع الى

1- المرسل

2- المستقبل

3- الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل

4- الاختلاف في المكان بين المرسل والمستقبل..

٥٦- الاستعداد الجيد للمقابلة يقتضي

1- تحليل شخصيه صاحب العمل

2- توقع الاسئله والاجابات عنها

3- التمرن على وضعيات العمل

4- نقاط القوه وضعف المنافسين على الوظيفه

٥٧- يراعى في كتابه بيان السيره الذاتيه

1- ان يكون موحدًا كلما تقدم الشخص للوظيفه

2- ان يكون مكيفا حسب الوظيفه

3- ذكر جميع الحقائق المتعلقة بالشخص

4- ابراز شهادات طالب الوظيفه

٥٨- الرساله الجوابيه تكتب

1- حسب رد الفعل المتوقع للمرسل

2- حسب رد الفعل المتوقع للمرسل اليه

3- بالاسلوب المباشر بغض النظر عن ردة فعل المرسل اليه

4- بالاسلوب غير المباشر بغض النظر عن رد فعل المرسل اليه

٥٩- يبدأ الاسلوب المباشر في كتابه الرسائل بـ

1- ما يمكن تحقيقه من ايجابيات

2- الهدف والموضوع الاساسي

3- المقدمه ثم التوضيحات

4- بالاثباتات والادله

٦٠- تنقسم بنيه الرساله الى

1- مضمون وشكل الرساله

2- صياغه وادله وبراهين

3- اجزاء رئيسيه واجزاء ثانويه

4- اجزاء مباشره واجزاء غير مباشره

٦١- في حاله وضوح المبررات وامكانيه استنتاجها من قبل الفارئ يذكر القرار..

1- بشكل ضمني

- 2- بشكل صريح
- 3- بشكل مباشر
- 4- كل ما سبق

٦٢- نبدا رساله طلب البضاعه بـ

- 1- اختيار العبارات حسب رد الفعل المتوقع للبائع
- 2- ذكر تفاصيل البضاعه المطلوبه
- 3- شكر البائع على الاستجابه السريعه للطلب

4- التفويض الفوري للقارئ

٦٣- من المفردات الرديئه في الاتصال غير اللفظي

1- النظر للمتحدث

2- العينان التي تجنبان النظر للمتحدث

- 3- الوقوف المستقيم
- 4- المصافحه القويه

٦٤- يتجلى ترابط وتماسك الرساله من خلال

1- استخدام كلمات الوصل

- 2- استخدام جمل فصيره
- 3- استخدام كلمات دقيقه
- 4- استخدام كلمات بسيطه

٦٥- بعد الانتهاء من المقابله ينصح بـ

- 1- تفادي الاتصال بصاحب العمل حتى يبادر بتبليغ النتيجة
- 2- الافاده بالتوضيحات التي سقطت سهوا في المقابله

3- كتابه رساله شكر وارسالها لصاحب العمل

4- الاشاره بكل موضوعيه الى الجوانب السلبيه والايجابيه للمقابله

٦٦- التخطيط للاجتماعات يتطلب..

1- وضع جدول للتدخلات

2- وضع جدول للاعمال

3- تفهم ادوار المشاركين

4- الالتزام بجدول العمل

٦٧- في حاله الشغف تظهر حدقه العين..

1- مفتوحه

2- نصف مفتوحه

3- مغلقه

4- لا تتاثر

٦٨- بيان السيره الذاتيه هو اداة

1- عرض زمني لحقائق معينه عن شخص ما

2- ترويج مهارات وامكانيات شخص

3- الترويج لشهادات طالب الوظيفه

4- الترويج للمنظمه

٦٩- التوجه الاخلاقي للمنظمه مشروط بـ

1- وضع نظام الاتصالات

2- تميز افراد المنظمه بالسماع

3- شفافية الاتصال

4- بناء شبكه من الاتصالات المائله

٧٠- من بين اغراض استخدام التقارير

1- تقييم مستويات اداء الافراد

2- اقناع الزبائن بالتعامل مع المنظمه

3- اقتناع الموظفين ببذل المزيد من الجهود

4- تقديم النصح والمشوره في العمل