

١ - عندما تحاول معرفة ما اذا كانت الرسالة ودية ولبقة ومؤدبة فان الامر يتعلق بمرجعتها

١ - المضمون

٢ - الوضوح

٣ - التنظيم والتنسيق

٤ - الاسلوب ونبرة الكتابة

٢ - تشير مكونات او اجزاء الرسالة التي تشتمل على جميع المعلومات التي تحتويها الرسالة

١ -محتوى الرسالة

٢ -هدف الرسالة

٣ -بنية الرسالة

٤ -تخطيط الرسالة

٣ - تشير الاجزاء التي لا تشكل جزءا اساسيا من الرسالة الى

١ -الاجزاء الرئيسية

٢ -الاجزاء المعيارية

٣ -الاجزاء المساندة

٤ - متن الرسالة

٤ - العنصر الذي يدخل ضمن المكونات الثانوية لرسالة الاعمال هو ...

١ - التحية الختامية

٢ -التاريخ

٣ -الموضوع

٤ -المرفقات

٥-العنصر الذي يدخل ضمن الاجزاء الرئيسية لرسالة الاعمال هو....

١ -حاشية الرسالة

٢ -ترويسة الصفحة الثانية

٣ -التحية الافتتاحية

٤ -المرفقات

٦ -يعبر اول جزء في الرسالة ، يستهدف تعريف القارئ بمصدرها وعنوانه وكذا على الرسالة عن ...

١ -العنوان

٢ -الترويسة

٣ -المتن

٤ -الموضوع

٧-من معوقات الاتصال

١ -الارباك المادي اثناء عملية الاتصال

٢ -المسافة بين المتحدث والمستمع

٣ -الامتناع عن اصدار الحكم المسبق

٤ -نبرة الصوت وسرعته

٨ -توصف معوقات الاتصال بكونها

١ -تتعلق بالمرسل اكثر من المستقبل

٢ -تتعلق بالمستقبل اكثر من المرسل

٣ -تتعلق بالمرسل والمستقبل دون غيرهما

٤ - لا تتعلق بالمرسل والمستقبل لوحدهما

٩ - مما لا يتناسب مع حقيقة وطبيعة الاتصالات هو وصفها بأنها

١ -مفتاح نجاح المنظمات

٢ -وسيلة فعالة لفهم ثقافات الآخرين وتشكيل ثقافة المنظمة الداعمة لاستراتيجياتها

٣ -تقلص دورها وأهميتها مع العولمة وانفتاح الاسواق

٤ -تدعم التوجه الاخلاقي للمنظمة من خلال شفافيتها

١٠ - الامر الذي يعكس اهمية وإغراض الاتصالات الافقية بالمنظمة هو

١ - توثيق التعاون بين الوحدات

٢ -اطلاع العاملين على العمليات اليومية

٣ -اصدار التوجيهات والارشادات

٤ -توضيح وشرح رسالة المنظمة

١١ - تتجلى اهمية واغراض الاتصالات النازلة بالمنظمة اكثر من خلال ...

١ -حل المشكلات المشتركة بين الوحدات

٢ -التعبير عن اراء المرؤوسين

٣ -تأكيد قبول اهداف المنظمة

٤ -توضيح مبررات القرارات الادارة

١٢ - حينما ترغب في ملء فجوات معرفية لديك او لدى الآخرين اثناء الاجتماع

١ -المستفسر

٢ -المنظم

٣ -الناقد

٤ -المفكر

١٣ - الامر الذي لا يصنف ضمن معوقات الاستماع

١ -ان يكون لديك ما تود قوله ويلح عليك

٢ - ان ترى ان محدثك بعيد عنك

٣ - ان تسمع ما تريد سماعه فقط

٤ - ان تعتمد الى فهم وتحليل افكار المتكلم

١٤ -من خصائص الاتصال غير اللفظي كونه ...

١ -احد مهارات الاتصالات المكتشفة حديثا

٢ -يلعب في دور كبير في تحقيق الاهداف الانسانية

٣ -يسهل ترجمته مهما كانت الظرف

٤ -حظى باهتمام كبير من كتابات الحضارات القديمة والقرون الوسطى

١٥ - تتمثل احدى المفردات الرديئة في لغة الجسد في

١ -استمرار التقاء العينين مع من نتحدث اليه

٢ - الميل او الاتجاه نحو المتحدث

٣ - هز الرأس من حين لآخر لإعطاء الموافقة

٤ - مصافحة الآخرين بكف لينة

١٦ - يعتبر لقاء خطاب امام عدد كبير من الناس من اكثر انواع الاتصال الشفهي

١ -سهولة

٢ -انتشار

٣ -المحققة للارتياح

٤ -صعوبة

١٧ – يتعلق تحليل العوامل الظرفية كالظروف الاقتصادية وتوقيت الرسالة

١ -بتحليل القارئ

٢ -بتحليل الموقف

٣ -بتحليل المرسل

٤ -بتحليل البيئة الداخلية

١٨ – فقرة متن رسائل الاعمال التي تتضمن عموما الحقائق والمعلومات والحجج

١ -الفقرة الاولى

٢ -الفقرة الثانية

٣ -الفقرة الثالثة (ملخص الرسالة والتوصيات)

٤ -الفقرة الاخيرة

١٩ – يعبر المظهر المادي للرسالة و كيفية وضع وتراكيب الاجزاء والكلمات

١ -بنية الرسالة

٢ -تصميم الرسالة

٣ -هيكلية الرسالة

٤ -تروسية الرسالة

٢٠ – رسائل الاعمال الناجحة هي التي تهتم

١ -بنجاح الشكل دون المحتوى

٢ -بنجاح المحتوى دون اعتبار للشكل

٣ -بالشكل اكثر من اهتمامها بالمحتوى

٤ -بنجاح الشكل والمحتوى معا

٢١ – حينما تتعلق الرسالة بتبليغ عنوان الجهة المرسله او الاعلان عن سياسات معينة في الجهة المرسله فإنها

تصنف ضمن

الرسائل الايجابية

الرسائل السلبية

الرسائل الحيادية

الرسائل الجوابية

٢٢-يمثل الجزء الرئيس للرسائل الايجابية والرسائل الحيادية في

١ -موضوع الرسالة

٢ -بداية الرسالة

٣ -وسط الرسالة

٤ – نهاية الرسالة

٢٣ – تتطلب هيكلة رسائل الاستفسار التي نتوقع منها ردا ايجابيا

١ -التمهيد والتوطئة لصيغة السؤال

٢ -اعتماد الاسئلة التي تكون اجابتها نعم او لا

٣-عدم الاشارة الى مدة توقع الرد

٤ – البداية مباشرة بصيغة السؤال المباشر

٢٤- من الاخطاء المرتبطة بالقاء الخطابات

١ -الايجاز

٢ -الارتجال اما عدد من المستمعين

٣ -الارتجال امام جمهور عريض من الناس

٤ - السكون

٢٥ - حينما نستهدف توثيق الرسالة فأننا نختار اسلوب الاتصال

١ -الشفهية

٢ -الكتابية

٣ -الهاتفية

٤ -المعتمدة على لغة الإشارة

٢٦ - يشير وصف " اللغة العالمية رقم ١ " الى

١ -لغة الكتابة

٢ -اللغة اللفظية

٣ -لغة الجسد

٤ -المراسلات الادارية

٢٧ - تصنف رسائل الطلب على البضائع ضمن

١ -الرسائل الايجابية

٢ -الرسائل الجوابية

٣ -الرسائل الحيادة

٤ -رسائل الاستفسار

٢٨ - حينما تبثدي الرسالة السلبية بعبارة لا تعطي معنى محددا ولا تتضمن التزاما منك في

١ -حاجز التفهم

٢ -حاجز التوكيد

٣ -حاجز اللباقة الحيادية

٤ -حاجز التقدير

٢٩ - من اجل كتابة رسائل مطالبات ناجحة يجب

١ -استخدام الاسلوب المباشرة

٢ -استخدام الاسلوب غير المباشر

٣ -التركيز على شرح كيفية حصول الامر المحتج بشأنه

٤ -استعمال صيغة المبني للمعلوم في تحديد المسؤول عن الامر المحتج بشأنه

٣٠ - يلجا للأسلوب المباشرة عند كتابة الرسائل الاقناعية في حالة ...

١ -توقع رفض القارئ او تردده في الاستجابة كما هو مرغوب

٢ -كون الطلب غير روتيني

٣ -كون الاستجابة تتطلب بتضحية شخصية من القارئ

٤ -كون الطلب بسيطا او معتادا

٣١ -

٣٢

٣٣ -الامر الذي لا يتناسب مع حقيقة وطبيعة المعلومات هو كونها

١ -تمثل عصب الحياة في منظمات الاعمال الحديثة

٢ -لا دور لها في عملية اتخاذ القرار

- ٣ - تعتبر اساس اكتمال دورة العملية الادارية التي تتطلب التنسيق المستمر بين الرؤساء والمرؤوسين
٤ - يعتبر تبادلها بين الافراد اساس نجاح المنظمة في تحقيقها لأهدافها .

٣٤ - توصف الاتصالات غير اللفظية بكونها

- ١ - استجابات كلامية غير انسانية
 - ٢ - استجابات انسانية غير كلامية
 - ٣ - استجابات انسانية وكلامية
 - ٤ - استجابات غير كلامية وغير نفاعلية
- ٣٥ - الامر الذي لا ينطبق على رسالة طلب الوظيفة هو وصفها بأنها

- ١ - تكتب بنفس مقومات رسالة البيع
- ٢ - تكتب بنفس مقومات الرسائل الاقناعية
- ٣ - تكتب بنفس مقومات رسائل المطالبات
- ٤ - تتطلب جذب انتباه صاحب العمل

٣٦ - من الاعتبارات الهامة لكتابة طلب الوظيفة

- ١ - اللجوء لكتاب ذوي خبرة في كتابة الرسائل لكتابة الطلب
- ٢ - اسناد مهمة كتابة الرسالة لشخص اخر بنوب عن مقدم الطلب
- ٣ - تفضيل ان يكتب المعني رسالته بنفسه
- ٤ - التركيز على مواطن الضعف لدى المعني

٣٧

٣٨

٣٩

٤٠

٤١

٤٢

٤٣ - يعبر الاسلوب عن محتوى

- ١ - محتوى ومضمون الرسالة
 - ٢ - الطريقة التي يعرض من خلالها الكاتب افكاره
 - ٣ - الرسائل سهلة الفهم والقراءة
 - ٤ - الرسائل صعبة الفهم والقراءة
- ٤٤ - لأجل اسلوب يتميز بالوضوح والفعالية وجب الاخذ في الاعتبار

- ١ - استخدام النبرة واللهجة الرسمية
- ٢ - استخدام النبرة واللهجة الجافة
- ٣ - تضمين كل جملة او فقرة لافكار متنوعة
- ٤ - تنويع الكلمات وإثارة اهتمام القارئ

٤٥ - تتمثل الخطوة الاولى من خطوات تخطيط رسالة الاعمال في

- ١ - تحليل المواقف
- ٢ - تحديد الهدف
- ٣ - تحليل القارئ
- ٤ - تحديد وتقرير الافكار التي تتضمنها الرسالة

٤٦ - تصنف المراسلات والتقارير السابقة كمصادر لمعلومات الرسالة ضمن

١ -المصادر الاولية

٢ -المصادر الثانوية

٣ -اسلوب الاستبيان

٤ -اسلوب المقابلة

٤٧ - يقوم الشخص الذي يعطي اقتراحات بشأن اجراءات الاجتماع ويعيد التوجيه نحو الجوهرية بدور

١ -المفكر

٢ -المنظم

٣ -الناقد

٤ -الموضح

٤٨ -يقصد بالحاجز في الاسلوب غير المباشرة لكتابة الرسائل السلبية

١ -المسافات البيضاء التي تفصل بين المقدمة والمتن

٢ -المسافات البيضاء التي تفصل بين المتن والخاتمة

٣ -بداية الرسالة بأمر يخفف من وطأة محتواها

٤ -الغلاف الذي يغطي ويحجب محتوى الرسالة

٤٩ - يعرف عن تنظيم كتابة الرسائل الس

٥٠

٥١ -الامر الذي يتعارض مع دور المدير في تحسين فعالية الاتصال هو

١ -عدم الحرص على المعنى الجاف للسلطة

٢ -اغفال دور التنظيم غير الرسمي في الاتصال

٣ -تجنب المناقشات الجادة والانفعال العاطفي مع المرؤوسين

٤ - الحرص على الاتصال الجيد

٥٢ - من خصائص رسالة الاعمال الفاعلة هو

١ -الايجاز

٢ -المثالية

٣ -التجويد

٤ - مخاطبة الفكر دون الحواس

٥٣ -يكمن المعنى الحقيقي لما نكتبه اساسا في

١ -الكلمات التي نكتبها

٢ -عقل الكاتب

٣ -عقل المستقل

٤ -ظروف الاتصال

٥٤ - الامر الذي لا يتوافق مع الاتصالات هو وصفها أنها

١ -نشاط اجتماعي وانساني تفاعلي

٢ -موضوع تتقاطع فيه الكثير من العلوم

٣ -ارسال معلومات من طرف لآخر بما يؤد الى نتيجة معينة

٤ -عملية تتم من خلال الكتابة واللفظ دون غيرهما

٥٥

٥٦

٥٧ -

٥٨

٥٩

٦٠

٦١ - ينصح عند تعبئة نموذج طلب الوظيفة

١ -بتجنب تعبئة البنود التي لا ترى تعبئتها مفيدة لك

٢ -بعدم اعطاء معلومات سلبية

٣ -بالحرص على اقتراح راتب محدد مناسب

٤ -بعدم الاجابة على جميع الاسئلة بصدق

٦٢ - يشير العرض الموجز والمنظم لحقائق تتعلق بالشخص طالب الوظيفة الى

١ -طلب الوظيفة

٢ -بيان السيرة الذاتية

٣ -المؤهل العلمي لطالب الوظيفة

٤ -مواصفات الوظيفة

٦٣ - نوع المقابلة الذي يكون فيه الشخص الذي يجري المقابلة غير ودي عدوانيا ومتحديا رد فعل المعنى هو

١ - المقابلة التقليدية

٢ - المقابلة السلوكية

٣ - مقابلة التوتر

٤ -المقابلة النهائية

٦٤ -الامر الذي لا يتعلق بعناصر عملية الاصغاء

١ -تركزي الانتباه

٢ -ترميز الاتصال

٣ -السماع

٤ - التذكر

٦٥ - تعرف المرحلة التي يتقرر فيها اختيار المتقدم للوظيفة من عدمة بمرحلة

١ -تقديم الطلب على لوظيفة

٢ -التعيين

٣ -الاستقطاب

٤ - المقابلة

٦٦ - عندما يجذب الشخص المصافح الشخص الاخر الذي يضافه الى نطاقه

١ - يكرهه

٢ -يطمئن له

٣ -يريد السيطرة عليه

٤ - يهابه

٦٧ -يعبر عادة وضع اليد على الخصر او في الجيب اثناء الحديث على

١ -الغرور والتكبر

٢ -الوضع الدفاعي

٣ -التوتر

٤ -الحيلة والحذر

٦٨ - يتم استخدام الاسلوب غير المباشر في تنظيم وتحليل المعلومات لكتابة رسائل الاعمال في حالة

١ -الايخبار السارة

٢ -الايخبار المحايدة

٣ -الرسائل الإقناعية

٤ -توقع رد فعل ايجابي

٦٩ - ان اعطاء اهمية خاصة لبداية ونهاية الرسالة في ترتيب وتنظيم معلومات الرسالة هو امر

١ -يختص به الاسلوب المباشرة

٢ -يختص به الاسلوب غير المباشر

٣ -مطلوب في الاسلوب المباشر اكثر منه في غير المباشرة

٤ -مطلوب في الاسلوبين المباشرة وغير المباشرة

٧٠ - يشير اسلوب تنظيم المعلومات الذي بموجبه تبدأ الرسالة بذكر الهدف والموضوع تتناول التفاصيل الى

١ -الاسلوب الاستقراءي

٢ -الاسلوب المباشرة

٣ -الاسلوب غير المباشرة

٤ -الاسلوب الضمني