



مهارات الاتصال

1- يدرج الشكل القانوني للمنظمة ورأسمالها كمعلومات عن المنظمة ضمن:

أ- الترويسة

ب- الخلاصة

ج- بيانات المرسل إليه

د- المرجع أو الإشارة

2- واحدة من الآتي **ليست** من الاتصال التي تعود للمرسل:

أ- عدم وضوح الهدف المراد تحقيقه من الاتصال.

ب- الاختيار غير الموفق لقناة الاتصال.

ج- الفشل في إدراك الإشارات غير اللفظية

د- عدم تمكنه من الترميز المناسب

3- من شروط الإصغاء الفعال:

أ- تركيز انتباه المتحدث عليك.

ب- الحكم المعني لا على طريقة التحدث.

ج- تصور أن المتحدث مكانك.

د- الحكم على الأمور قبل فهمها جيدا

4- تتدرج رسالة طلب الوظيفة ضمن الاتصال:

أ - الإقناعي

ب- الروتيني

ج- الاستفساري

د- المعقد

5-تصنف ضمن الأجزاء الثانوية للرسالة:

ا-الترويسة

ب-المرفقات

ج-التحية الافتتاحية

د-التحية الختامية

6-الاتصالات التي تتم بين شخصين في مستوى تنظيمي مختلف لا

تربطهما علاقة مباشرة هي:

ا-اتصالات نازلة

ب-اتصالات صاعده

ج-اتصالات أفقية

د-اتصالات قطرية

7- التركيز على الاتصال غير اللفظي يسمح:

ا-بالحكم على نوعية الاستماع عند الآخر

ب-يتمكن المتحدث من معرفة متى يبدأ المحادثة

ج-بتحديد الوقت الذي نغير فيه تفكيرنا

د-بمعرفة النظام التعبيري الأنسب لتوصيل الفكرة

8-يسمى الشخص المشارك في الاجتماع والذي يرغب في ملء فجوات

معرفية لديه أو لدي الآخرين:

ا-المنظم

ب-الموضح

ج-المستفسر

د-الموفق

9-ما يميز المذكرات الداخلية:

ا-احد أنواع الاتصال الكتابي الأقل انتشارا في المنظمة

ب-يتم تبادلها بين العاملين في العديد من المنظمات

ج-أقل استخداما كلما توسعت المنظمات

د-أكثر أهمية مع تزايد المشكلات التنظيمية

10-الرسالة التي تتضمن أنباء أو معلومات لا تعتبر سارة ولا غير سارة هي رسالة:

أ-جزائية

ب-استفسار

ج-طلب بضاعة

د-حيادية

12-تصنف الاتصالات حسب المسار إلى:

أ-اتصالات عملياتية واتصالات شخصية

ب-اتصالات كتابية واتصالات شفوية

ج-اتصالات عملياتية واتصالات رسمية

د-اتصالات نازلة واتصالات صاعدة

13-حاجة المنظمة إلى التوثيق تفرض عليها استخدام:

أ-الاتصالات المائلة

ب-الاتصالات غير الرسمية

ج-الاتصالات الكتابية

د-الاتصالات الشفوية

14-عرض الحقائق بصورة منظمة وموضوعية لتحقيق هدف معين يتعلق

بالعمل يتم ضمن:

أ-المذكرات الداخلية

ب-التقرير

ج-السيرة الذاتية

د-الرسائل الايجابية

15-ضمن الرسالة الاقناعية نستخدم الطلب المباشر في حالة:

ا-عدم توقع استجابة القار للطلب

ب-توقع استجابة القارئ للطلب

ج-الطلب غير البسيط

د-الطلب غير الروتيني

16-من الجوانب الواجب مراعاتها **في تصميم** الرسالة:

ا-العناية

ب-النسخ الالكترونية

ج-الورق المستخدم

د-المرفقات

17-يصنف ذكر الحقائق الهامة ضمن أحد خصائص الرسالة الفعالة

التالية:

ا-الوضوح

ب-الترابط

ج-الإيجار



د-المصداقية

18-تنقسم الاتصالات حسب الوسيلة الى:

ا-اتصالات عملياتية واتصالات شخصية

ب-اتصالات كتابية واتصالات شفوية

ج-اتصالات علماتية واتصالات رسمية

د-الاتصالات النازلة والاتصالات الصاعدة

19-تنقسم الاتصالات غير اللفظية إلى:

ا-اللغة المساعدة المباشرة واللغة المساعدة غير المباشرة

ب-اللغة المساعدة والحركات الجسمية والمسافة الشخصية

ج-الحركات الجسمية والمسافات الشخصية واللغة غير الرسمية

د-اللغة المساعدة الرسمية واللغة المساعدة غير المباشرة

20-الشخص المشارك في الاجتماع الذي يشجع ويدعو المشاركين الصامتين إلى المشاركة يسمى:

أ-المساعد

ب-الموضح

ج-المنشط

د-المفكر

21-واحدة من الآتي ليست من متطلبات التقرير الجيد:

أ - أن متعدد المواضيع

ب - أن يكون كاملا

ت - أن يكون واضحا موجزا

ث - أن يكون دقيقا

22-من أهداف طلب التوظيف أن يكون:

أ-وديا

ب-طرديا

ج-نفسيا

د-تنافسيا

23-الرسالة التي يطلب فيها الزبون من مورد كمعلومات بغرض الاعتماد عليها في قرار ما هي رسالة:

أ-جوابية

ب-استفسار

ج-طلب بضاعة

د-حيادية

24-تصنف ضمن الأجزاء الرئيسية للرسالة

ا-العناية

ب-المرفقات

ج-النسخ الكربونية

د-التوايع



25-واحدة من الاتي ليست ضمن أهمية وأغراض الاتصالات النازلة:

ا-المشاركة في صنع القرارات

ب-توضيح مبررات القرارات الادارية

ج-اصدار التوجيهات والارشادات

د- الاطلاع على نشاط المنظمة وتطورها

26- من عناصر عملية الاتصال:

ا-المرسل والمستقبل والتعذية الطردية

ب-الضوضاء وفك الترميز والصمت

ج-المستقبل وقناة المرور والترميز

د- المستقبل والضوضاء والترميز

27-الحركات الجسمانية الأكثر استخداما في الاتصال غير اللفظي هي:

ا-حركات العينين

ب-حركات اليدين

ج-وضع الوقوف او الجلوس

د-لا توجد حركة مميزة

28-اللقاء الذي يضم شخصين أو أكثر بهدف إجراء حديث ونقاش هادف
يسمي:

ا-المقابلة

ب-الحديث

ج-الاجتماع

د-الحوار

29- من استخدامات التقارير **الداخلية**

ا-اطلاع العاملين على سير العمل

ب-تغير اتجاهات وميول وسلوك العملاء

ج-توفير المعلومات الضرورية لعملاء المنظمة

د-عض المقترحات والتوصيات



30-واحدة من الآتي ليست من عناصر بيان السيرة الذاتية:

ا-الترويسة

ب-الموضوع

ج-الخبرة العلمية

د-الانجازات

31-ضمن الرسالة السلبية تستخدم الأسلوب غير المباشر إذا كانت الرسالة :

ا-لتوضيح الظروف

ب-جوابية

ج-شكوى

د-قبول

32-واحدة من الآتي لا تصنف ضمن الأجزاء الرئيسية للرسالة :

ا-النسخ الكربونية

ب-عنوان المرسل إليه

ج-التحية الافتتاحية

د- التحية الختامية

33-لأجل تقليص احتمالات سوء الاتصال فيما يتعلق بكتابة الرسائل وجب الأخذ بعين الاعتبار:

ا-مبدأ عدم التكيف

ب-الميل نحو النفي أكثر من الإثبات

ج-عدم الموازنة بين الإسهاب والإيجاز

د-التوفيق بين المبني للمعلوم والمبني للمجهول

34-واحدة من الأتي ليست من مميزات الاتصالات الشفهية:

ا-تتيح التعرف على رد الفعل فوراً

ب-الأفضل في حالات ضرورة التفاعل

ج-تقلل من احتمال نشوء النزاعات

د-تكون الأفضل في حالة المعلومات السرية

35-يهدف الاتصال في المنظمة إلى:

ا-قبول المستقبل للرسالة الموجهة له

ب-قبول المرسل للرسالة الموجهة له

ج-عدم قبول المستقبل للرسالة الموجهة له

د-عدم قبول المرسل للرسالة الموجهة له

36-واحدة من الأتي لا تصنف ضمن الأجزاء الثانوية للرسالة

أ - المرجع/الإشارة

ب-النسخ الكربونية

ج-حاشية الرسالة

د-ترويسة الصفحة الثانية

37-يستخدم الأسلوب غير المباشر حينما تكون أخبار الرسالة:

ا-إيجابية او سلبية

ب-سلبية فقط

ج-ايجابية فقط

د-شبه افقية

38-الرسالة السلبية هي التي:

ا-نحمل معلومات سلبية للمرسل

ب-تحمل معلومات سلبية للمرسل اليه

ج-تحمل تغذية رجعية سلبية

د-تحمل تغذية طردية سلبية

39-من توجيهات الكتابة الجيدة للسيرة الذاتية:

ا-ان لا تكون جذابة

ب-الأفضل ان تكون صفحة واحدة

ج-ان لا تكون مزخرفة

د-ان تكون كثيرة الألوان

40-مقابلة التوظيف عادة ما يسأل فيها المتقدم عن اهم مواطن القوة والضعف لديه:

أ -المقابلة الفردية

ب-المقابلة الجماعية

ج-المقابلة الهاتفية

د-المقابلة التقليدية

41-تتدرج ضمن الأجزاء المكملة/التكميلية لهيكل التقرير



ا-قائمة الجداول

ب-الخلاصة

ج-الملخص

د-قائمة الأشكال

42-تصنف الكتابة من وجهه نظر المرسل اليه ضمن احد خصائص الرسالة
الفعالة التالية:

ا-الشمول

ب-الترابط

ج-بناء السمعة الحسنة

د-المصادقية

43-تتدرج ضمن متن التقرير

أ - قائمة الجداول

ب-قائمة المحتويات

ج-الخلاصة

د-قائمة المراجع

44-ضمن مرحلة تحليل وتنظيم المعلومات المتعلقة بالرسالة يتطلب الامر

ا-معرفة الإثباتات والأدلة

ب-تحليل القارئ

ج-جمع الحقائق والأرقام

د-تحديد الهدف من الرسالة

45-من معوقات الاستماع:

أ - عدم الشعور الملح بالإجابة

ب-الحكم المسبق على كلام المتحدث

ج-ان نسمع ما يريد المتحدث قوله

د-ان لا يكون لديك ما تود قوله ويلج عليك

46-تبرز اهمية الاتصال الجماهيري في كونه ترتبط به:

أ - سمعه المستمع

ب-مصير المستمع

ج-مصير المتحدث

د-يرهن قرار المستمع

47-ضمن الرسالة الاقناعية نستخدم الطلب غير المباشر في حالة:

ا-الطلب الشخصي

ب-الطلب غير الروتيني

ج-الموقف غير المعقد

د-الموقف غير الصعب

48-يندرج ضمن أهمية وإغراض الاتصالات الأفقية:

ا-تأكيد قبول أهداف المنظمة

ب-بناء صور ذهنية ايجابية

ج-الالتزام بالقوانين والتشريعات

د-تحسين نوعية وفاعلية القرارات

49-من أخطاء الإلقاء

ا-الحركة

ب-الإيجاز

ج-غياب المشوقات

د-فتح العينين

50:واحدة من الآتي ليست أهداف المذكرات:

ا-إيصال المعلومات

ب-شرح السياسات

ج-حل الصراعات

د-الاطلاع على الإجراءات

