

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

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 -خبرة 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 الأسواق

٤ - تدعم التوجه الاخلاقي للمنظمة من خلال شفائيتها

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 وإغراض 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 الادارية

١٢ - حينما ترغب في ملء فجوات معرفية لديك او لدى الاخيرين 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 الطرف

٤ - حظى باهتمام كبير من كتابات الحضارات القديمة والقرون الوسطى

١٥ - تتمثل احدى المفردات الرديئة في لغة الجسد في

١ - استمرار النقاء العيين مع من نتحدث اليه

٢ - الميل او الاتجاه نحو المتحدث

٣ - هز الرأس من حين لآخر لإعطاء الموافقة

٤ - مصافحة الآخرين بكف لينه

١٦ - يعتبر القاء 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 هيكلية 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 فأنا نختار اسلوب الاتصال

- ١-الشفهية
- ٢-الكتابية
- ٣-الهاتفية

٤-المعتمدة على لغة الاشارة

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 الحيادية
- ٤-رسائل الاستفسار

٢٨- حينما تبدي الرسالة السلبية بعبارة لا تعطي معنى محددًا ولا تتضمن التزامًا 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 – يلجأ للأسلوب المباشرة عند كتابة الرسائل الاقناعية في حالة ...

- ١-توقع رفض القارئ او تررده في الاستجابة كما هو مرغوب
- ٢-كون الطلب غير روتيني
- ٣-كون الاستجابة تتطلب بتوضيح شخصية من القارئ
- ٤-كون الطلب بسيطًا او معتادًا

-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 اكمال 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-يضمن 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 - التذکر

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 -الحيطة والحذر

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

١- الاخبار السارة

٢- الاخبار 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