



وزارة التعليم العالي
جامعة الملك فيصل
عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
كلية إدارة الأعمال

الاختبار النهائي

الفصل الدراسي الثاني / العام الجامعي 1432/1431 هـ

ساعتان
مهارات الاتصال
35490 طالبات
عبد المليك مسعود مزهودة

زمن الاختبار
اسم المقرر
رقم الـ CRN
اسم أستاذ المقرر

العائلة	الجد	الأب	الأول	اسم الطالب
				رقم الطالب الجامعي

رمز النموذج

C

فضلاً تأكد من التالي

- 1- استخدام القلم الرصاص HB2 فقط أثناء الإجابة.
- 2- كتابة اسمك رباعياً ورقمك الجامعي على ورقة الأسئلة وتلك نظيل للدوائر المغلقة لكل رقم في الخانة المخصصة لذلك نظيلاً كاملاً في ورقة الإجابة الإلكترونية.
- 3- التأكد من مطابقة رمز نموذج ورقة الأسئلة مع رمز نموذج ورقة الإجابة الإلكترونية.
- 4- الإجابة تكون فقط على ورقة الإجابة الإلكترونية حيث هي التي سيتم تصحيحها.
- 5- عند الانتهاء من الإجابة يجب تسليم ورقة الإجابة الإلكترونية وورقة الأسئلة إلى الملاحظ.
- 6- التأكد من أن عدد أوراق أسئلة الاختبار هي 12 ورقة بدون ورقة الغلاف الخارجى.

أقر أنا الموقع أثناء باتى قد قرأت كافة التعليمات التي وردت بأعلى وتحمل المسؤولية كاملة تبعاً لذلك.

توقيع الطالب

ملاحظة: في حالة الحاجة إلى مسودة يمكن استخدام الفراغات الموجودة بورقة الأسئلة.

1. من بين ما يمكن ان يستلخدم كحاجز:

- أ- تفهم القارئ وتحسن مشكلته
- ب- تيرة ذمة المنظمة من الرد السلي
- ج- النصوص القانونية المسند إليها
- د- الالتزام للقارئ بالمساعدة

2. تشير الحروف الأولى الاستهلالية في الرسالة إلى:

- أ- الشخص الذي وقع الرسالة
- ب- الشخص الذي كتب الرسالة
- ج- الشخص الذي تسلم له الرسالة
- د- الشخص المذكور في عنوان المرسل إليه

3. الرسائل الإيجابية هي التي:

- أ- تحمل معلومات ايجابية للمرسل
- ب- تحمل معلومات جديدة للمرسل إليه
- ج- يتوقع منها رد فعل المرسل إليه
- د- تحمل معلومات جيدة للمرسل إليه

4. الهدفان الرئيسان للاجتماعات هما:

- أ- عرض المعلومات والمساعدة على حل المشكلات
- ب- عرض المعلومات وتوفير الجو الودي في المنظمة
- ج- إتاحة فرصة الالتقاء للموظفين والمساعدة على حل المشكلات
- د- مناقشة المشكلات وتقييم الأشخاص

5. مما ينصح به لتحسين الاتصال اللفظي:

- أ- تحريك اليدين
- ب- تجنب النظر إلى المتحدث
- ج- إضماض العينين
- د- هز الرأس من حين لآخر

6. تبدأ الرسالة الجوابية بـ:

- أ- شكر مرسل الرسالة الاستفسارية
- ب- المعلومات المطلوبة
- ج- الأبناء المنارة التي تحملها الرسالة
- د- التعبير عن الاستعداد للمساعدة

1. من بين ما يمكن ان يستلخدم كعاجل:

- أ- تفهم القارئ وتحسن مشكلته
- ب- تيرة ذمة المنظمة من الرد السلي
- ج- النصوص القانونية المسند إليها
- د- الالتزام للقارئ بالمساعدة

2. تشير الحروف الأولى الاستهلاكية في الرسالة إلى:

- أ- الشخص الذي وقع الرسالة
- ب- الشخص الذي كتب الرسالة
- ج- الشخص الذي تسلم له الرسالة
- د- الشخص المذكور في عنوان المرسل إليه

3. الرسائل الإيجابية هي التي:

- أ- تحمل معلومات ايجابية للمرسل
- ب- تحمل معلومات جديدة للمرسل إليه
- ج- يتوقع منها رد فعل المرسل إليه
- د- تحمل معلومات جيدة للمرسل إليه

4. الهدفان الرئيسان للاجتماعات هما:

- أ- عرض المعلومات والمساعدة على حل المشكلات
- ب- عرض المعلومات وتوفير الجو الودي في المنظمة
- ج- إتاحة فرصة الالتقاء للموظفين والمساعدة على حل المشكلات
- د- مناقشة المشكلات وتقييم الأشخاص

5. مما ينصح به لتحسين الاتصال اللفظي:

- أ- تحريك اليدين
- ب- تجنب النظر إلى المتحدث
- ج- إضماض العينين
- د- هز الرأس من حين لآخر

6. تبدأ الرسالة الجوابية بـ:

- أ- شكر مرسل الرسالة الاستفسارية
- ب- المعلومات المطلوبة
- ج- الأبناء المنازة التي تحملها الرسالة
- د- التعبير عن الاستعداد للمساعدة

7. تنتهي عملية الاتصال بالتغذية الراجعة التي تعود إلى:
- المرسل إليه
 - المرسل
 - كلاهما
 - مصدر الموضوع
8. كلمة الاتصال مشتقة من الكلمة اليونانية التي تعني:
- يبلغ المعلومة
 - يتواصل
 - يشبع عن طريق المشاركة
 - يشارك عن طريق الإثارة
9. تساهم الرسالة الاتصالية في بناء سمعة حسنة للمنظمة إذا:
- استخدمت صيغة المبني للمجهول
 - استخدمت صيغة المبني للمعلوم
 - قدمت فائدة للقارئ
 - كانت مباشرة في الطرح
10. إصدار التوجيهات والإرشادات هو أحد أغراض الاتصالات:
- المساعدة
 - التأثير
 - الأفضى
 - الخارجية
11. لما تكون المنظمة في حاجة إلى التوثيق فإنها تستخدم:
- الاتصالات المائلة
 - الاتصالات الكتابية
 - الاتصالات غير الرسمية
 - التغذية الراجعة
12. تشير الدراسات إلى أن الفرد أثناء العمل يقضي وقتاً أطول في:
- التحدث
 - القراءة
 - الكتابة
 - الإصغاء

13. تختتم رسائل طلب الائتمان بـ:
أ- رسالة ودية
ب- الإشارة للامتداد على تقديم معلومات إضافية
ج- الإشارة إلى طريقة السداد
د- الإشارة إلى مدة السداد
14. نكتب بشكل أفضل ما:
أ- نقرأ أو نسمعه أولاً
ب- ما يركز على الإقناع
ج- نقرأ أو نسمعه أخيراً
د- ما يكتب بكلمات سالوة
15. نكتب المذكرات الداخلية :
أ- بأسلوب يتفاوت من مذكرة لأخرى
ب- بأسلوب رسمي
ج- بأسلوب غير رسمي
د- بأسلوب متعسف
16. تعد رسالة طلب وظيفة بنفس مقومات:
أ- المذكرات الداخلية
ب- رسالة البيع
ج- الرسالة الإيجابية
د- الرسالة العيادية
17. تسعى رسائل التحصيل إلى:
أ- إقناع الزبون بدفع مستحقاته
ب- إقناع الزبون بمواصلة التعامل مع المؤسسة
ج- الحصول على معلومات عن الوضعية المالية للزبون
د- شرح دوافع تكبير الزبون
18. من بين ما يتوقف عليه اختيار الوسيلة الاتصالية:
أ- تنظيم المؤسسة
ب- مدى انتشار مستقبلي الرسالة
ج- نظام الرقابة بالمنظمة
د- قوة الاتصالات غير الرسمية

19. من بين ما يكتمله تخطيط الرسالة:
- أ- تحليل القارى
 - ب- تحليل المرسل
 - ج- جمع المعلومات
 - د- اجراء المقابلات والاستبيانات إن لزم الأمر
20. الاتصال في منظمات الأصال هو عملية اجتماعية تبادلية تتضمن:
- أ- تقاسم الفهم والإدراك بين طرفي الاتصال
 - ب- تدليغ الأوامر من المرسل إليه إلى المرسل
 - ج- تقاسم القناعات بين طرفي الاتصال
 - د- فهم الأشخاص لبعضهم البعض
21. تعتبر رسائل البيع:
- أ- أكثر أدوات الترويج مواتية من قبل التشريعات
 - ب- أكثر تكلفة من وسائل الترويج الأخرى
 - ج- أقل تكلفة من وسائل الترويج الأخرى
 - د- أقل وسائل الترويج دقة
22. الرسائل الإقناعية هي رسالة يطلب فيها:
- أ- اتخاذ إجراء ما
 - ب- رفض وجهة نظر
 - ج- تتأرجح بين الرفض والقبول حسب رد الفعل المتوقع
 - د- الحصول على بضاعة
23. ينصح عند تعبئة نموذج طلب الوظيفة:
- أ- الإشارة إلى الراتب
 - ب- تعبئة البيانات المهمة فقط
 - ج- الحرص على التوافق مع بيان السيرة الذاتية
 - د- تقادي ذكر المعرفين
24. مما ينصح به في المقابلات الوظيفية:
- أ- الاهتمام بالمظهر
 - ب- الاهتمام بالمؤهلات أكثر من المظهر
 - ج- الاهتمام بالحصول على عرض العمل
 - د- موافقة الشخص المحاور في الرأي

25. يساهم المستقبل في تحسين فعالية الاتصال من خلال:
- الامتناع عن الأحكام المسبقة
 - مراعاة شمولية الرسالة
 - اختيار الوقت المناسب
 - ترميز الرسالة بالطريقة المطلوبة
26. تكتب الرسائل الإيجابية بـ:
- أسلوب مباشر
 - أسلوب غير مباشر
 - أسلوب منطلي
 - أسلوب فني
27. تتضمن حاشية الرسالة:
- ترويسة الصفحة الثانية من الرسالة
 - الجهات التي توجه اليه نسخ المراسلة
 - إعادة تكرار فكرة جوهرية في الرسالة
 - مرافقات الرسالة
28. عند كتابة رسائل البيع تستخدم جملة أو سؤالاً تستغل به القارئ في مرحلة:
- تخطيط الرسالة
 - إثارة اهتمام القارئ
 - تقرير إستراتيجية البيع
 - إثارة تيباه القارئ
29. تبدأ المذكرة الداخلية بترويسة تذكر فيها:
- مسمى المنظمة وبياناتها
 - المسمى الوظيفي لمحرر المذكرة
 - موضوع المذكرة
 - عبارة مذكرة داخلية
30. تنقسم الاتصالات غير اللفظية إلى:
- اللغة المساعدة و الحركات الجسمية و المسافة الشخصية
 - الحركات الجسمية والمسافة الشخصية و اللغة غير الرسمية
 - اللغة المساعدة المباشرة و اللغة المساعدة غير المباشرة
 - اللغة المساعدة الرسمية و اللغة المساعدة غير الرسمية

31. تحليل الموقف هو أحد عناصر:

- أ- خاتمة الرسالة
- ب- مقدمة الرسالة
- ج- مرحلة جمع المعلومات
- د- تخطيط الرسالة

32. يفضل في كتابة السيرة الذاتية:

- أ- استخدام العبارات البراقة والأدلة البلاغية
- ب- تقادي العبارات البراقة والأدلة البلاغية
- ج- الإكثار من الزخرفة والألوان
- د- وضع الخطوات تحت الكلمات المهمة

33. الاتصالات وسيلة فعالة:

- أ- لتشكيل ثقافة المنظمة الداعمة لإستراتيجيتها
- ب- لتقليص الاتصالات غير الرسمية
- ج- للقضاء كلياً على الضوضاء
- د- للقضاء على التنظيم غير الرسمي

34. من شروط الإصغاء:

- أ- التصميم الجيد للرسالة
- ب- التقليص من الضوضاء
- ج- تركيز الانتباه
- د- الحصول على كامل المعلومات

35. عندما ترفق بيان السيرة الذاتية بطلب التوظيف نراعي:

- أ- التأكيد على الحصول على الوظيفة
- ب- إبراز الشهادات العليا التي تم الحصول عليها
- ج- كتابة طلب التوظيف
- د- عدم تكرار البيانات في طلب التوظيف

36. حينما يأخذ المدير بعين الاعتبار التنظيم غير الرسمي في الاتصال:

- أ- تتأثر فعالية الاتصال سلباً
- ب- تتحسن فعالية الاتصال
- ج- لا تتأثر فعالية الاتصال
- د- يساهم الاتصال في التأثير على ترميز الرسائل

37. أدرج التفاصيل الضرورية والتعليمات الإرشادية في الرسائل الإيجابية من:
- الخاتمة
 - الوسط
 - البداية
 - في الترويسة
38. نختم رسالة البيع من:
- جذب انتباه القارئ (الانتباه)
 - تشجيع القارئ على التخلّط إجراء معين
 - استثارة الرغبة لدى القارئ بالسلعة
 - إيجاد الرغبة لدى القارئ بشراء السلعة
39. يختم بيان السيرة الذاتية من:
- مجالات الاهتمام
 - الهدف من المسار المهني
 - المعرفين
 - النشاطات
40. التقرير الجيد يتطلب:
- استخدام اللغة الفنية
 - استخدام لغة سهلة، بسيطة ودقيقة
 - استخدام الأسلوب غير المباشر
 - التوفيق بين المبني للمجهول والمبني للمعلوم
41. يقصد بتصميم الرسالة:
- تسلسل المعلومات في الترويسة
 - تسلسل الأفكار في المتن
 - المظهر المادي للرسالة
 - خطة مضمون الرسالة
42. عندما نختار الأسلوب غير المباشر في الرسائل السلبية تبدأ الرسالة من:
- توضيح الظروف
 - أسباب الرفض و خلفيات المعلومات السلبية
 - اقتراحات مفيدة
 - حاجز

49. تبدأ كتابة التقرير ب:
- أ- جمع المعلومات
 - ب- تحليل شخصية قارئ التقرير
 - ج- التخطيط
 - د- تنظيم المعلومات
50. لتسهيل قراءة الرسالة نبدأها ب:
- أ- نكر ما يجب فعله
 - ب- عبارات واضحة ومباشرة
 - ج- نكر النتائج المرغوبة
 - د- الإشارة إلى الإجراءات الهامة جدا
51. من فنون البلاغة والقياس في الاتصالات الهاتفية:
- أ- تصنيف المكالمات والتعامل معها حسب المتصل
 - ب- حينما نطلب شخصا هاتفيا نطلب منه التعريف بنفسه
 - ج- حينما نستقبل مكالمة هاتفية في المنظمة نعرف بالمنظمة
 - د- حينما نستقبل مكالمة هاتفية في المنظمة نعرف بالرضا
52. مراجعة وضوح المضمون يعني:
- أ- التأكد من أن التصميم يركز على النقاط الأساسية
 - ب- التأكد من أن الرسالة مصممة على نحو يسهل قراءتها
 - ج- التأكد من أن الرسالة ودية ولينة
 - د- التأكد من أن ما قيل هو المقصود بالوضوح
53. الحركات الجسمانية الأكثر استخداما في الاتصال غير اللفظي هي:
- أ- حركات اليدين
 - ب- حركات العينين
 - ج- وضع الوقوف أو الجلوس
 - د- لا توجد حركة مميزة
54. المعوقات التنظيمية التي تحد من فعالية الاتصال ترجع إلى:
- أ- المرسل
 - ب- المستقبل
 - ج- الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل
 - د- الاختلاف في المكان بين المرسل والمستقبل

55. الاستعداد الجيد للمقابلة يقتضي:
- أ- تحليل شخصية صاحب العمل
 - ب- توقع الأسئلة والإجابات عليها
 - ج- التمرن على وضعيات العمل
 - د- نقاطة قوة وضعف المنافسين على الوظيفة
56. يراعى في كتابة بيان السيرة الذاتية:
- أ- أن يكون موجدا كلما تقدم الشخص للوظيفة
 - ب- أن يكون مكيفا حسب الوظائف
 - ج- ذكر جميع الحقائق المتعلقة بالشخص
 - د- إبراز شهادات طالب الوظيفة
57. الرسالة الجوابية تكتب:
- أ- حسب رد الفعل المتوقع للمرسل
 - ب- حسب رد الفعل المتوقع للمرسل إليه
 - ج- بالأسلوب المباشر بغض النظر عن رد فعل المرسل إليه
 - د- بالأسلوب غير المباشر بغض النظر عن رد فعل المرسل إليه
58. يبدأ الأسلوب المباشر في كتابة الرسائل بـ:
- أ- ما يمكن تحقيقه من إنجازات
 - ب- الهدف والموضوع الأساسي
 - ج- المنفعة ثم التوضيحات
 - د- بالإثباتات والأدلة
59. تنقسم بنية الرسالة إلى:
- أ- مضمون وشكل
 - ب- صياغة وأدلة وبراهين
 - ج- أجزاء رئيسية وأجزاء ثانوية
 - د- أجزاء مباشرة وأجزاء غير مباشرة
60. في حالة وضوح المبررات وإمكانية استنتاجها من قبل القارئ يذكر القرار:
- أ- بشكل ضمني
 - ب- بشكل صريح
 - ج- بشكل غير مباشر
 - د- كل ما سبق

61. تبدأ رسائل طلب البضاعة بـ:
أ- اختيار العبارات حسب رد الفعل المتوقع للبائع
ب- ذكر تفاصيل البضاعة المطلوبة
ج- شكر البائع على الاستجابة السريعة للمطلب
د- التفويض الفوري للقراري
62. من المفردات الرديئة في الاتصال شهر اللفظي:
أ- النظر للمتحدث
ب- العينان التي تتجهبان النظر للمتحدث
ج- الوقوف المستقيم
د- المصافحة بيد قوية
63. يتجنبى ترابط وتماسك الرسالة من خلال:
أ- استخدام كلمات الوصل
ب- استخدام جمل قصيرة
ج- استخدام كلمات دقيقة
د- استخدام كلمات بسيطة
64. بعد انتهاء المقابلة ينصح بـ:
أ- تقادي الاتصال بصاحب العمل حتى يبادر هو بتلبيغ النتيجة
ب- الإفادة بالتوضيحات التي سقطت سهواً في المقابلة
ج- كتابة رسالة شكر وإرسالها لصاحب العمل
د- الإشارة بكل موضوعية إلى الجوانب السلبية والابحافية للمقابلة
65. التخطيط للاجتماعات يتطلب:
أ- وضع جدول للتدخلات
ب- وضع جدول للأعمال
ج- تفهم أدوار المشاركين
د- الالتزام بجدول الأعمال
66. في حالة الشغف تظهر حدقة العين:
أ- مفتوحة
ب- نصف مفتوحة
ج- مغلقة
د- لا تتأثر

67. بيان السيرة الذاتية هو أداة:
- أ- عرض زمني لحقائق معينة عن شخص ما
 - ب- ترويج مهارات وإمكانات الشخص
 - ج- الترويج لشهادات مطالب الوظيفة
 - د- الترويج للمنظمة
68. التوجه الأخلاقي للمنظمة مشروط بـ:
- أ- وضع نظام الاتصالات
 - ب- تميز أفراد المنظمة بالسماع
 - ج- شفافية الاتصالات
 - د- بناء شبكة من الاتصالات المائلة
69. من بين أغراض استخدام التقارير:
- أ- تقييم مستويات أداء الأفراد
 - ب- إقناع الزبائن بالتعامل مع المنظمة
 - ج- إقناع الموظفين ببذل المزيد من الجهود
 - د- تقديم النصح والمشورة في العمل
70. من بين أغراض استخدام المذكرات الداخلية:
- أ- إقناع الموظفين بموقف معين
 - ب- التأثير على مواقف الزبائن تجاه المنظمة
 - ج- تبليغ التعليمات للعاملين
 - د- رفع الشكاوي إلى المسؤولين