

## السؤال الأول :

املئي الفراغات التالية بما ترينه مناسباً :

١. من أهم مميزات الوسائل الكتابية ..... ، ..... ، ..... ، .....  
ومن أهم عيوبها ..... ، ..... ، ..... ، .....
٢. تكمن أهمية الاتصال الجانبي في ..... ، ..... ، ..... ، .....
٣. يلجأ الموظفون إلى الاتصال الغير رسمي عندما .....
٤. يمكن للشخص أن يكتسب قواعد التفاعل التواصلي من خلال ..... ، ..... ، .....
٥. هناك ثلاثة أساليب تستخدم في تحسين مهارة الإستماع وهي ..... ، ..... ، .....  
..... ، ..... ، .....
٦. يوسع الاتصال العلاقات الإنسانية ويقوي الروابط الإجتماعية من خلال ..... ، ..... ، ..... ، .....
٧. السماع يتعلق بـ ..... ، والإستماع يتعلق بـ .....
٨. يفيد تقويم التغذية العكسية في ..... ، ..... ، ..... ، .....  
..... ، ..... ، .....
٩. يجب أن يرعى المرسل إختيار الوسيلة التي تناسب ..... ، ..... ، ..... ، .....  
..... ، ..... ، ..... ، ..... ، ..... ، .....
١٠. تتم مشاركة الأفراد الذين ..... ، ..... ، ..... ، .....  
..... ، ..... ، .....
١١. أحد معوقات الاتصال محدودية الاتصال الغير لفظي ونقصد به .....  
..... ، ..... ، .....
١٢. في ..... يتحول المرسل إلى مستقبل ، والمستقبل إلى مرسل .

## السؤال الثاني :

صنفي عمليات الإتصال التالية :

- صدور قرار تعيين موظف جديد : ..... ، ..... ، ..... ، ..... ، .....
- المقابلة الشخصية : ..... ، ..... ، ..... ، ..... ، .....
- المهمة : ..... ، ..... ، ..... ، ..... ، .....
- الإنترنت : ..... ، ..... ، ..... ، ..... ، .....

### السؤال الثالث :

ضعي كلمة ( صح ) أو كلمة ( خطأ ) أمام العبارات التالية ، مع تصحيح الخطأ :

الكلمة	العبارة
	الإدارة التي تشارك موظفيها الرأي والإقتراحات تساهم في تنشيط عمليات الاتصال .
	مهارة التحدث هي المهارة الوحيدة التي يجب أن تقرنها بلغة الجسد .
	يعمل المستقبل على فك رموز الرسالة متأثراً بالخلفية العامة لديه .
	تجري الاتصالات الأفقية بين الوحدات التنظيمية على مختلف المستويات الإدارية .
	يكفينا فقط أن نطور مهارات الاتصال لدى العاملين .
	عند التقويم ، نقيم المتحدث وطريقة عرضه للموضوع .
	ينقسم الاتصال من حيث وسيلته إلى شفهي ، كتابي ، لغة جسد .
	يفضل الاتصال المباشر على الاتصال الغير مباشر لأنه يحول دون خجل المرسل .
	المنظمة التي تستطيع البقاء هي المنظمة التي تقتصر فيها الاتصالات على الاتصالات الرسمية .
	يكفي أن تقول للمستقبل إذا أوكلت إليه مهمة عمل أن يسلمها لك في أقرب وقت .

### السؤال الرابع :

صنفي معوقات الإتصال التالية :

- اللغة : .....
- اختلاف العادات والتقاليد : .....
- الإتجاهات والدوافع : .....
- الضجة والإزعاج : .....

### السؤال الخامس :

**أجيب عما يلي :**

أ. تحدثني عن الإقناع كأحد مقومات الاتصال ، مع ذكر أمثلة ؟

ب. من العوامل المؤثرة على الاتصال المرسل / المستقبل ، وضح كيف يكون المرسل / المستقبل عاملاً مؤثراً على الاتصال ، مستعينة بالأمثلة ؟