

الدرس الأول : الكتابة في مستندات الأعمال

١. يشير مصطلح " مستندات الأعمال " إلى الأنواع المختلفة من المستندات والتقارير التي تستخدمها الشركات أو المؤسسات أثناء تنفيذ عملياتها :

أ. صح

ب. خطأ

٢. " المستندات الرقمية " هي مستندات يتم إنشائها وتعديلها أو معالجتها بواسطة برامج معينة :

أ. صح

ب. خطأ

٣. اتجهت العديد من الشركات والمؤسسات إلى استخدام المستندات الرقمية والاعتماد عليها بسبب انتشار :

أ. استخدامات التخزين السحابي

ب. محركات الأقراص الثابتة الاحتياطية

ج. توفر خيارات التخزين الرقمي عالي السعة

د. جميع ما سبق

٤. مستندات الأعمال تنحصر في نوع واحد فقط :

أ. صح

ب. خطأ

٥. من الأنواع الأكثر شيوعاً لمستندات الأعمال :

أ. رسائل البريد الإلكتروني

ب. خطابات الأعمال

ج. تقارير الأعمال

د. جميع ما سبق

٦. تستخدم للتواصل مع موظفين في شركات أو مؤسسات أو جهات أخرى :

أ. رسائل البريد الإلكتروني

ب. خطابات الأعمال

ج. تقارير الأعمال

د. مستندات المعاملات

٧. تستخدم عادة في التواصل بين المؤسسة والأطراف الخارجية :

أ. رسائل البريد الإلكتروني

ب. خطابات الأعمال

ج. تقارير الأعمال

د. مستندات المعاملات

٨. تعرض تقارير الأعمال المعلومات بتنسيق أكثر رسمية من الخطابات :

أ. صح

ب. خطأ

٩. تستخدم الشركة أو المؤسسة المستندات المالية لإبقائها في إطار الميزانية المحددة :

أ. صح

ب. خطأ



الوحدة الأولى : مستندات ونماذج وتقارير الأعمال

١٠. الصيغة المستخدمة في صياغة المستندات والمخاطبات الخاصة بالأعمال هي الصيغة الرسمية فقط :

أ. صح

ب. خطأ

١١. تعتمد الصيغة المناسبة لمستند العمل على طبيعة المستند والجهة الموجه لها :

أ. صح

ب. خطأ

١٢. أي مما يلي يعتبر من أساسيات كتابة مستندات الأعمال :

أ. سهولة القراءة

ب. التناسق

ج. مظهر الصفحة

د. جميع ما سبق

١٣. تتعلق بترتيب الكلمات بطريقة تسمح للقراء بالوصول إلى المحتوى بسهولة وبطريقة منطقية :

أ. التناسق

ب. الطباعة

ج. سهولة القراءة

د. مظهر الصفحة

١٤. يعد اتساق هيكلية التقرير (التنسيق) ضرورياً لتأثير وفعالية كتابة الأعمال :

أ. صح

ب. خطأ

١٥. يطلق فن ترتيب الحروف والنصوص بطريقة تجعل النسخة مقروءة وواضحة وجاذبة بصرياً للقارئ على :

أ. سهولة القراءة

ب. التناسق

ج. الطباعة

د. مظهر الصفحة

١٦. يشير إلى الترتيب المحدد للصور والنصوص والعناصر الأخرى في الصفحة :

أ. سهولة القراءة

ب. التناسق

ج. الطباعة

د. مظهر الصفحة

١٧. يمكن تلخيص عناصر الأسلوب الجيد في كتابة مستندات الأعمال بكل بساطة في :

أ. كن موجزاً

ب. كن واضحاً

ج. كن إنساناً

د. جميع ما سبق



الوحدة الأولى : مستندات ونماذج وتقارير الأعمال

١٨. ينبغي عند تنسيق مستندات الأعمال بشكل عام الحفاظ على البساطة بحيث يبقى محتوى المستند هو محور تركيز القارئ ومصوب اهتمامه :

أ. صح

ب. خطأ

١٩. من أساسيات التنسيق لمستندات الأعمال :

أ. محاذاة النص إلى اليمين

ب. استخدام فقرات متباعدة

ج. استخدام لون مختلف وحجم خط أكبر للعناوين

د. جميع ما سبق

٢٠. خطابات الأعمال تتطلب وجود أرقام الصفحات وصفحة الغلاف :

أ. صح

ب. خطأ

٢١. السيرة الذاتية الاحترافية تتكون عادة من صفحة واحدة فقط وبحجم خط يصل إلى ١٢ نقطة :

أ. صح

ب. خطأ

٢٢. المبادئ الأساسية في تصميم مستندات الأعمال عددها :

أ. ثلاثة

ب. أربعة

ج. خمسة

د. ستة

٢٣. من مبادئ تصميم مستندات الأعمال ويقصد بها تجميع العناصر ذات العلاقة مع بعضها البعض :

أ. التقارب

ب. المحاذاة

ج. التكرار

د. التباين

٢٤. من مبادئ تصميم مستندات الأعمال وتشير إلى الموضع الصحيح للعناصر في المستند :

أ. التقارب

ب. المحاذاة

ج. التكرار

د. التباين

٢٥. من مبادئ تصميم مستندات الأعمال ويقصد بها استخدام الألوان بحذر والحرص على توازنها :

أ. التقارب

ب. المحاذاة

ج. التكرار

د. التباين

الوحدة الأولى : مستندات ونماذج وتقارير الأعمال

٢٦. يتضمن هيكل البريد الإلكتروني الرسمي :

أ. التحية

ب. النص الأساسي

ج. الختام

د. جميع ما سبق

٢٧. يجب أن يكون لدى كل موظف في الشركة عنوان بريد إلكتروني رسمي خاص بالعمل والذي يستخدم اسم الشركة

كمجال (Domain) بدلاً من حساب (Gmail) :

أ. صح

ب. خطأ

الدرس الثاني : مبادئ تصميم مستندات الأعمال

٢٨. يعد برنامج سكريبوس (Scribus) من برامج تصميم مستندات الأعمال :

أ. صح

ب. خطأ

٢٩. أي مما يلي يعتبر من عناصر تصميم المستند :

أ. طباعة النص

ب. العناصر المرئية

ج. القوائم والجداول

د. جميع ما سبق

٣٠. يطلق فن ترتيب الحروف والنصوص بطريقة تجعل النسخة مقروءة وواضحة وجاذبة بصرياً للقارئ على :

أ. طباعة النص

ب. المساحات الفارغة

ج. العناصر المرئية

د. الألوان

٣١. هناك عدة اعتبارات يجب أخذها بالحسبان فيما يتعلق باستخدام النص والخطوط عند تصميم المستند مثل :

أ. العناوين الرئيسية والفرعية

ب. تباعد النص

ج. حجم الأحرف

د. جميع ما سبق

٣٢. تشير المساحة الفارغة إلى أجزاء الصفحة التي يوجد بها نص أو صور :

أ. صح

ب. خطأ

٣٣. يمكن أن تتخلل الفقرات الطويلة بعض المساحات والأسطر الفارغة لتلافي مشكلة تراص الكلمات والأسطر :

أ. صح

ب. خطأ

٣٤. تستخدمها الشركات أو المؤسسات في شعارها أو في تصميم مستنداتها للتعبير عن هويتها :

أ. المساحات الفارغة

ب. الألوان

ج. العناصر المرئية

د. القوائم والجداول

٣٥. تعتمد كل شركة لوحة ألوان فريدة خاصة بها حيث تشكل الألوان هويتها :

أ. صح

ب. خطأ

٣٦. تشير العناصر المرئية إلى أي كائن رسومي أو صوري في المستند :

أ. صح

ب. خطأ



الوحدة الأولى : مستندات ونماذج وتقارير الأعمال

٣٧. يتم استخدام العناصر المرئية في المستند لجذب انتباه القارئ ولدعم أو تلخيص أو تقديم شرح يتعلق بالموضوع العام للمستند :

أ. صح

ب. خطأ

٣٨. من أمثلة العناصر المرئية في الأكثر شيوعاً في المستندات :

أ. الصور الفوتوغرافية

ب. الرسوم التوضيحية

ج. المخططات والرسوم البيانية

د. جميع ما سبق

٣٩. صور حقيقية لأشياء أو مواقف محددة تمنح المستند ميزة الواقعية :

أ. الصور الفوتوغرافية

ب. الرسوم التوضيحية

ج. المخططات والرسوم البيانية

د. النصوص

٤٠. تستخدم لتمثيل أشياء غير واقعية أو أشياء حقيقية يصعب تصويرها :

أ. الصور الفوتوغرافية

ب. الرسوم التوضيحية

ج. المخططات و الرسوم البيانية

د. النصوص

٤١. تعد وسيلة فعالة جداً في جذب عين القارئ ولكن الإفراط في استخدامها يضعف من تأثيرها :

أ. المساحات الفارغة

ب. الألوان

ج. العناصر المرئية

د. القوائم

٤٢. يعد برنامج سكريبوس (Scribus) برنامج نشر مكتبي :

أ. مجاني مغلق المصدر

ب. مجاني مفتوح المصدر

ج. غير مجاني مغلق المصدر

د. غير مجاني مفتوح المصدر

٤٣. يمكن استخدام برنامج سكريبوس (Scribus) دون اتصال انترنت

أ. صح

ب. خطأ

الدرس الثالث : نماذج الأعمال ١

٤٤. تعد نماذج الأعمال بمثابة العمود الفقري لأي عملية إدارية تتطلب جمع بيانات بصورة تتيح استرداد هذه البيانات مستقبلاً :

أ. صح

ب. خطأ

٤٥. مستند منظم بترتيب محدد يستخدم لجمع المعلومات بطريقة منطقية وذات مغزى :

أ. الملف

ب. المستند

ج. النموذج

د. السجل

٤٦. من أمثلة النماذج في نسختها الرقمية :

أ. اتفاقية استخدام برنامج ما

ب. الموافقة على الشروط

ج. قبول ملفات تعريف الارتباط على الويب

د. جميع ما سبق

٤٧. الهدف من النموذج هو جمع المعلومات التي تحتاجها الشركة أو المنظمة :

أ. صح

ب. خطأ

٤٨. أدوات جمع البيانات تكون عبر الويب فقط

أ. صح

ب. خطأ

٤٩. عبارة عن نموذج منظم أو أداة تسمح بإدخال البيانات المتغيرة في مساحات فارغة :

أ. أداة جمع البيانات

ب. جدول البيانات

ج. المستندات

د. الرسوم البيانية

٥٠. تكون النماذج على شكل ملفات PDF أو Word (.docx) أو أي من التنسيقات الشائعة الأخرى بمثابة نسخة إلكترونية من النموذج المطبوع :

أ. صح

ب. خطأ

٥١. تعد النماذج عبر الانترنت شائعة الاستخدام بشكل خاص على شبكة الانترنت العالمية وذلك لسهولة إنشائها باستخدام لغة HTML :

أ. صح

ب. خطأ



الوحدة الأولى : مستندات ونماذج وتقارير الأعمال

٥٢. قبل البدء بإنشاء النموذج علينا أن نسأل أنفسنا بعض الأسئلة الضرورية لتحديد الغرض من النموذج مثل :

- أ. ما الغرض من النموذج
- ب. ما المشاكل التي يعالجها النموذج
- ج. متى نحتاج إلى هذا النموذج
- د. جميع ما سبق

٥٣. يمكن تخزين النماذج المطبوعة بصورة فورية في قاعدة بيانات :

- أ. صح
- ب. خطأ

٥٤. يمكن للنماذج عبر الانترنت إرسال إشعارات الاستلام بالبريد الإلكتروني :

- أ. صح
- ب. خطأ

٥٥. يمكن إكمال النماذج عبر الانترنت وقراءتها من أي مكان بدون اتصال بالإنترنت :

- أ. صح
- ب. خطأ

٥٦. في دليل تصميم النموذج : تجنب استخدام الأحرف الكبيرة عند الكتابة بالإنجليزية لصعوبة قراءتها ولإبطائها لعملية القراءة . يعبر عن :

- أ. أنماط الكتابة
- ب. الشعار
- ج. عنوان النموذج
- د. اللغة البسيطة

٥٧. في دليل تصميم النموذج : استخدام المساحة الفارغة للمساعدة في توجيه القارئ وفي فصل الأقسام ولإضفاء مظهر مرتب على النموذج . يعبر عن :

- أ. أنماط الكتابة
- ب. الخطوط والمسافات
- ج. عنوان النموذج
- د. اللغة البسيطة

٥٨. في دليل تصميم النموذج : اتباع قواعد الشركة باستخدام التصميم والحجم والألوان المعتمدة الخاصة به وتجنب تغييره مع مراعاة الحصول على التصريح باستخدام الشعار عند الحاجة . يعبر عن :

- أ. أنماط الكتابة
- ب. الخطوط والمسافات
- ج. الشعار
- د. عنوان النموذج

٥٩. في دليل تصميم النموذج : يفضل أن يقتصر على خمس كلمات فقط ليكون موجزاً ووصفياً . يعبر عن :

- أ. أنماط الكتابة
- ب. الخطوط والمسافات
- ج. الشعار
- د. عنوان النموذج



الوحدة الأولى : مستندات ونماذج وتقارير الأعمال

٦٠. أي مما يلي يعد من أفضل ممارسات التصميم :

أ. المساحات المطلوبة

ب. البساطة والوضوح

ج. الأسئلة الموجزة

د. جميع ما سبق

٦١. يعد نموذج فاتورة البيع الأكثر استخداماً من النماذج المطبوعة أو النماذج عبر الويب الذي تستخدمه الشركات :

أ. صح

ب. خطأ



الدرس الرابع : نماذج الأعمال ٢

٦٢. يصمم استطلاع رضا العملاء كنموذج لجمع البيانات لمساعدة الشركات على استطلاع آراء عملائهم بخصوص المنتجات أو الخدمات التي تقدمها تلك الشركات :

أ. صح

ب. خطأ

٦٣. تسمح استطلاعات رضا العملاء للشركات والمؤسسات بتحسين المنتجات والخدمات بشكل استراتيجي :

أ. صح

ب. خطأ

٦٤. هناك ثلاثة أنواع من الأسئلة التي يمكن استخدامها في استطلاعات رضا العملاء :

أ. صح

ب. خطأ

٦٥. عدد الأسئلة التي يمكن استخدامها في استطلاعات رضا العملاء :

أ. ثلاثة

ب. أربعة

ج. خمسة

د. ستة

٦٦. من أنواع الأسئلة التي يمكن استخدامها في استطلاعات رضا العملاء :

أ. أسئلة الاختيار من متعدد

ب. أسئلة المقياس الثنائي

ج. مقياس ليكرت

د. جميع ما سبق

٦٧. من أسئلة استطلاع رضا العملاء وفيه توجد إجابات محددة يتم تقديمها ويجب على المستخدم أن يختار أحدها بناءً على رأيه :

أ. أسئلة الاختيار من متعدد

ب. أسئلة المقياس الثنائي

ج. مقياس ليكرت

د. أسئلة مفتوحة النهاية

٦٨. من أسئلة استطلاع رضا العملاء وفيه تقتصر الإجابة على الاختيار بين إجابتين محتملتين مثل نعم أو لا :

أ. أسئلة الاختيار من متعدد

ب. أسئلة المقياس الثنائي

ج. مقياس ليكرت

د. أسئلة مفتوحة النهاية

٦٩. من أسئلة استطلاع رضا العملاء ويمنح المستجيبين الحرية الكاملة في كتابة ما يحلو لهم :

أ. أسئلة الاختيار من متعدد

ب. أسئلة المقياس الثنائي

ج. مقياس ليكرت

د. أسئلة مفتوحة النهاية



الدرس الخامس : تقارير الأعمال

٧٠. تقارير الأعمال هي مستندات تنشأ بغرض إيصال المعلومات بإيجاز وكفاءة حول أعمال أو مهام محددة أو لتقييم العمليات المالية المتعلقة بأداء العمل :

أ. صح

ب. خطأ

٧١. تعد أداة اتصال رئيسة في الأعمال نظراً لأهميتها في تسجيل ومشاركة المعلومات والقرارات بطريقة فعالة :

أ. مستند الأعمال

ب. نموذج الأعمال

ج. استطلاع رضا العملاء

د. تقرير الأعمال

٧٢. أي مما يلي ليس من أهداف تقارير الأعمال :

أ. فحص المشكلات لإيجاد الحلول المحتملة

ب. تقديم اقتراحات للتحسن من خلال تطبيق نظريات الأعمال والإدارة

ج. جمع البيانات لاستطلاع آراء العملاء

د. تقديم استنتاجات حول بعض المسائل والمشكلات

٧٣. أي من التقارير التالية من تقارير الأعمال :

أ. التقارير الإعلامية

ب. التقارير التحليلية

ج. التقارير البحثية

د. جميع ما سبق

٧٤. توفر معلومات موضوعية حول مسألة معينة :

أ. التقارير الإعلامية

ب. التقارير التحليلية

ج. التقارير البحثية

د. تقارير التقدم

٧٥. عادة يكون هذا النوع مطلوباً عندما تهدف الشركة إلى اتخاذ قرار مهم :

أ. التقارير الإعلامية

ب. التقارير التحليلية

ج. التقارير البحثية

د. تقارير التقدم

٧٦. تعتبر النوع الأكثر شمولاً لتقارير الأعمال :

أ. التقارير الإعلامية

ب. التقارير التحليلية

ج. التقارير البحثية

د. تقارير التقدم

الوحدة الأولى : مستندات ونماذج وتقارير الأعمال

٧٧. يتم استخدام هذا النوع لتوضيح الوضع الحالي لمهمة أو لقسم معين :

- أ. التقارير الإعلامية
- ب. التقارير التحليلية
- ج. التقارير البحثية
- د. تقارير التقدم

٧٨. إن الغرض من التقرير هو إعلام القارئ بحالة أو بمشكلة معينة :

- أ. صح
- ب. خطأ

٧٩. أي مما يلي يعد من مكونات تقرير الأعمال :

- أ. العنوان
- ب. المحقات
- ج. المراجع
- د. جميع ما سبق

٨٠. الهدف منه إطلاع القارئ على مغزى التقرير ويجب أن يكون مختصراً :

- أ. العنوان
- ب. النص الأساسي
- ج. الملحقات
- د. المراجع

٨١. يتكون من مقدمة ونص رئيس وخاتمة ويصف المشكلات والبيانات التي تم الحصول عليها ويناقش النتائج الهامة :

- أ. العنوان
- ب. النص الأساسي
- ج. الملحقات
- د. المراجع

٨٢. يعد هذا الجزء اختيارياً ويتضمن أي صور أو مخططات أو بحوث إضافية لم يتم الاقتباس منها بشكل مباشر في النص الأساسي للتقرير :

- أ. العنوان
- ب. النص الأساسي
- ج. الملحقات
- د. المراجع

٨٣. توفر قائمة بالكتب أو مصادر المعلومات الأخرى يتم سرد جميع العناصر التي تم الاقتباس منها بالترتيب الأبجدي لاسم المؤلف في قائمة المراجع في نهاية التقرير :

- أ. العنوان
- ب. النص الأساسي
- ج. الملحقات
- د. المراجع



٨٤. من المكونات الإضافية لتقرير الأعمال :

أ. قائمة المصطلحات

ب. الجداول

ج. المخططات والرسوم البيانية

د. جميع ما سبق

٨٥. قائمة مرتبة أبجدياً بالمفردات المستخدمة في التقرير مع تعريف موجز لمعاني تلك المصطلحات :

أ. قائمة المصطلحات

ب. الجداول

ج. المخططات

د. الرسوم البيانية