

Module One: Review Questions

مراجعة الوحدة الأولى:

1.) Which of the following is the definition of business etiquette:

- a) Business etiquette is group of informal rules of general behavior
- b) Business etiquette is a group of conventional rules of polite behavior
- c) Business etiquette is a group of informal rules of polite behavior
- d) Business etiquette is a group of non-conventional rules of behavior

(1) التعرف على تعريف آداب العمل:

- أ) آداب العمل هي مجموعة من القواعد غير الرسمية للسلوك العام.
- ب) آداب العمل هي مجموعة من القواعد التقليدية للسلوك المهذب.
- ج) آداب العمل هي مجموعة من القواعد غير الرسمية للسلوك المهذب.
- د) آداب العمل هي مجموعة من قواعد السلوك غير التقليدية.

2.) Which of the following IS NOT something that business etiquette covers?

- a) Courtesy
- b) Hospitality
- c) Self – presentation
- d) Self – confidence

(2) أي مما يلي لا يشمل آداب العمل؟

- أ) المجاملة
- ب) الضيافة
- ج) العرض الذاتي
- د) الثقة بالنفس

3.) Which of the following IS NOT an area covered by the business etiquette?

- a) Employee engagement
- b) Team synergy
- c) Reconciling the feuded team members
- d) Customer care

(3) أي مما يلي لا يشمل آداب العمل؟

- أ) مشاركة الموظف
- ب) تأزر الفريق
- ج) التوفيق بين أعضاء الفريق المتناحرين
- د) خدمة العملاء

4.) Which of the following is one of the areas covered by the business etiquette?

- a) Product placement
- b) Product design

(4) أي مما يلي هو أحد المجالات التي يغطيها آداب العمل؟

- أ) وضع المنتج
- ب) تصميم المنتج
- ج) العلامة التجارية

- c) Branding
- d) Advertising

(د) الإعلان

5.) Etiquette is the guideline to the behavior befitting good manners while _____.

- a) At work
- b) At a meeting
- c) At a business luncheon
- d) All of the above

(5) الإتيكيت هو دليل السلوك اللائق بالأخلاق الحميدة أثناء

- أ) في العمل
- ب) في الاجتماع
- ج) في مأدبة غداء عمل
- د) كل ما ورد اعلاه

6.) The rules of etiquette show sensitivity to the needs and feelings of _____.

- a) Your co-workers
- b) Your customers
- c) Your boss
- d) All of the above

(6) قواعد الإتيكيت تظهر الحساسية لاحتياجات ومشاعر

- أ) زملائك في العمل
- ب) عملائك
- ج) رئيسك في العمل
- د) كل ما ورد اعلاه

7.) Business etiquette is quite straight forward.

- a) True
- b) False

(7) آداب العمل مباشرة إلى الأمام.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

8.) As far as branding is concerned, it's up to the head of the company to set the standards.

- a) True
- b) False

(8) فيما يتعلق بالعلامة التجارية ، فإن الأمر متروك لرئيس الشركة لوضع المعايير.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

9.) Good manners will help establish smooth working relationships within a team, which contributes to greater _____.

(9) سوف تساعد الأخلاق الحميدة في إقامة علاقات عمل سلسة داخل الفريق ، مما يساهم في زيادة _____.

- أ) الإنتاجية
- ب) الصداقات

- a) Productivity
- b) Friendships
- c) A and B
- d) Neither A nor B

(ج) أوب
(د) لا أولاب

10.) Good manners will help improve _____
between employees and team members.

- a) Morale
- b) Confidence
- c) A and B
- d) Neither A nor B

10) سوف تساعد الأخلاق الحميدة في إقامة علاقات عمل سلسلة
داخل الفريق ، مما يساهم في زيادة _____ .

(أ) الإنتاجية
(ب) الصداقات
(ج) أوب
(د) لا أولاب

Module Two: Review Questions

مراجعة الوحدة الثانية:

- 1.) Which of the following IS NOT recommended as a part of an effective introduction?
- Projecting warmth and confidence
 - Stating your position in the company
 - Repeating the other person's name after the introduction
 - Doing something memorable, e.g. making a certain gesture

(1) أي مما يلي لا يوصى به كجزء من مقدمة فعالة؟

- إظهار الدفء والثقة
- ذكر منصبك في الشركة
- تكرار اسم الشخص الآخر بعد المقدمة
- القيام بشيء لا يُنسى ، على سبيل المثال القيام بإيماءة معينة

- 2.) In business, introductions are usually made based on:
- A person's seniority
 - A person's seniority in a company
 - Alphabetical order
 - It is usually random

(2) في مجال الأعمال ، يتم تقديم المقدمات عادةً على أساس:

- أقدمية الشخص
- أقدمية الشخص في الشركة
- الترتيب الأبجدي
- عادة ما تكون عشوائية

- 3.) For making a great first impression, you should avoid:
- Asking questions
 - Making eye contact
 - Using technical jargon
 - Having a relaxed posture

(3) لتكوين انطباع أول رائع ، يجب أن تتجنب:

- طرح الأسئلة
- التواصل البصري
- استخدام المصطلحات الفنية
- اتخاذ وضعية مريحة

- 4.) The three C's for making a good impression stand for:
- Confidence, Contrasting, Care
 - Confidence, Competence, Credibility
 - Confidence, Contrasting, Credibility

(4) العناصر الثلاثة لتكوين انطباع جيد تمثل:

- الثقة والتناقض والعناية
- الثقة والكفاءة والمصادقية
- الثقة والتناقض والمصادقية
- الثقة والكفاءة والرعاية

d) Confidence, Competence, Care

5.) Which of the following IS NOT a method of minimizing the nervousness?

- a) Visualizing
- b) Self-talk
- c) Being informed
- d) Being domineering

(5) أي مما يلي ليس طريقة لتقليل العصبية؟

- أ) التصور
- ب) الحديث الذاتي
- ج) أن تكون على اطلاع
- د) الاستبداد

6.) When it comes to the nervousness triggers, we should:

- a) Ignore them
- b) Suppress them
- c) Identify them
- d) None of the above

(6) عندما يتعلق الأمر بمحفزات العصبية ، يجب علينا:

- أ) تجاهلهم
- ب) قمعهم
- ج) التعرف عليهم
- د) لا شيء مما سبق

7.) When should you have your business cards with you?

- a) When you are at work
- b) When you are at work and when you are somewhere business related
- c) All the time
- d) When you remember to bring them – there's no rule

(7) متى يجب أن يكون معك بطاقات العمل الخاصة بك؟

- أ) عندما تكون في العمل
- ب) عندما تكون في العمل وعندما تكون في مكان ما متعلق بالعمل
- ج) في كل وقت
- د) عندما تتذكر إحضارها - لا توجد قاعدة

8.) Which of the following statements is true?

- a) You should give your card to the senior executives as often as you can, so you could get opportunities for a promotion
- b) You shouldn't give your card to the senior executives, unless they ask for

(8) أي من العبارات التالية صحيح؟

- أ) يجب أن تعطي بطاقتك لكبار المسؤولين التنفيذيين بقدر ما تستطيع ، حتى تتمكن من الحصول على فرص للترقية
- ب) لا يجب أن تعطي بطاقتك لكبار المسؤولين التنفيذيين ، ما لم يطلبوا واحدة
- ج) إعطاء بطاقة لكبار المديرين التنفيذيين هو نفس إعطائها لأي

one

- c) Giving a card to the senior executives is the same as giving it to anyone else
- d) There are no rules or limitations when it comes to giving the cards to the senior executives

شخص آخر
د) لا توجد قواعد أو قيود عندما يتعلق الأمر بإعطاء البطاقات
لكبار المديرين التنفيذيين

9.) Which of the following IS NOT among the common ways of remembering a name?

- a) Using mental imagery
- b) Being genuinely interested
- c) Using name in a creative sentence
- d) All of the above are good ways of remembering a name

9) أي مما يلي ليس من بين الطرق الشائعة لتذكر الاسم؟

- أ) استخدام التخيل العقلي
- ب) الاهتمام بصدق
- ج) استخدام الاسم في جملة إبداعية
- د) كل ما سبق طرق جيدة لتذكر الاسم

10.) Which of the following statements IS NOT true?

- a) Remembering names is a skill
- b) Remembering names can be improved
- c) If you have troubles remembering a name, it's practically impossible to change it
- d) None of the above

10) أي من العبارات التالية غير صحيحة؟

- أ) تذكر الأسماء هو مهارة
- ب) يمكن تحسين تذكر الأسماء
- ج) إذا كنت تواجه مشكلات في تذكر الاسم ، فمن المستحيل عمليا تغييره
- د) لا شيء مما سبق

Module Three: Review Questions

مراجعة الوحدة الثالثة:

1.) Which of the following IS NOT a part of the three-step process of handshaking?

- a) Facial expression
- b) Greeting the person
- c) Friendly tapping on the shoulder
- d) All of the above are a part of the process

(1) أي مما يلي ليس جزءًا من عملية المصافحة المكونة من ثلاث خطوات؟

- أ) تعبيرات الوجه
- ب) تحية الشخص
- ج) التتصت على الكتف ودية
- د) كل ما سبق جزء من العملية

2.) A good handshake should be:

- a) Lax
- b) Tight
- c) In between
- d) It doesn't matter

(2) يجب أن تكون المصافحة الجيدة:

- أ) التراخي
- ب) ضيق
- ج) بينهما
- د) لا يهم

3.) The 'small talk' stage implies:

- a) Telling some facts about you, such as your job or interests
- b) Exchange of pleasantries
- c) Exchange of the opinions
- d) Sharing viewpoints

(3) تتضمن مرحلة "المحادثات الصغيرة" ما يلي:

- أ) إخبار بعض الحقائق عنك ، مثل وظيفتك أو اهتماماتك
- ب) تبادل المجاملات
- ج) تبادل الآراء
- د) تبادل وجهات النظر

4.) Which stage is the hardest to get to?

- a) Small talk
- b) Fact disclosure
- c) Viewpoints and opinions
- d) Personal feelings

(4) إلى أي مرحلة يصعب الوصول إليها؟

- أ) حديث صغير
- ب) الكشف عن الحقائق
- ج) وجهات النظر والآراء
- د) المشاعر الشخصية

5.) In the Sample Conversation, Patrick and Mindy start their conversation with:

- a) Small talk
- b) Fact disclosure
- c) Mix of those two stage
- d) Undefined stage

5) في دراسة الحالة المقدمة في الوحدة السابقة ، يبدأ باتريك وميندي محادثتهما مع:

- أ) محادثات صغيرة
- ب) الكشف عن الحقائق
- ج) مزيج من هاتين المرحلتين
- د) المرحلة غير المحددة

6.) Decide the stage of Mindy's line: "In fact when I heard that we were going again, I was a bit annoyed."

- a) Fact disclosure
- b) Viewpoints and opinions
- c) Personal feelings
- d) Small talk

6) حدد مرحلة عبارة ميندي التالية: "في الواقع عندما سمعت أننا سنعود مرة أخرى ، شعرت بالانزعاج قليلاً."

- أ) الكشف عن الحقائق
- ب) وجهات النظر والآراء
- ج) المشاعر الشخصية
- د) حديث صغير

7.) For most occasions, _____ pump(s) of the hand are appropriate.

- a) 1-2
- b) 2-3
- c) 4-5
- d) 1

7) لمعظم المناسبات ، _____ مضخة (مضخ اليد مناسبة) _____

- أ) 1-2
- ب) 2-3
- ج) 4-5
- د) 1

8.) _____ handshakes can make some people feel uncomfortable.

- a) Firm
- b) Lax
- c) Longer
- d) Short

8) _____ المصافحة يمكن أن تجعل بعض الناس يشعرون بعدم الارتياح.

- أ) شركة
- ب) التراخي
- ج) يعد
- د) قصير

9.) _____ handshakes can make some people feel uncomfortable.

- a) Firm
- b) Lax
- c) Longer
- d) Short

(9) _____ المصافحة يمكن أن تجعل بعض الناس يشعرون بعدم الارتياح.

- أ) شركة
- ب) التراخي
- ج) يعد
- د) قصير

10.) The "Fact Disclosure" stage is also known as the "Getting to Know You" stage.

- a) True
- b) False

(10) تُعرف أيضاً مرحلة "الإفصاح عن الحقائق" بمرحلة "التعرف عليك".

- أ) صحيح
- ب) خطأ

Module Four: Review Questions

مراجعة الوحدة الرابعة:

1.) What kind of atmosphere do business meals offer, compared to the office?

- a) More private
- b) More casual
- c) More official
- d) More tense

(1) ما هو نوع الجو الذي تصنعه وجبات العمل مقارنة بالمكتب؟

- أ) أكثر خصوصية
- ب) أكثر عرضية
- ج) أكثر رسمية
- د) أكثر توترا

2.) Which of the following statements IS NOT true?

- a) Solids are on the left, liquids are on the right
- b) Forks are on the right, knives and spoons are on the left of the plate
- c) Place settings differ depending on the menu and the formality of the dining event
- d) The oyster fork is always placed on right

(2) أي من العبارات التالية غير صحيحة؟

- أ) المواد الصلبة على اليسار والسوائل على اليمين
- ب) الشوك على اليمين والسكاكين والملاعق على يسار الطبق
- ج) تختلف إعدادات المكان اعتمادًا على القائمة وشكلية حدث تناول الطعام
- د) توضع شوكة المحار دائمًا على اليمين

3.) When do you unfold your napkin and place it on your lap?

- a) When you sit
- b) When everyone is seated
- c) When you start eating a meal which can cause you a mess
- d) Whenever you want, there is no special rule

(3) متى تفتح منديلك وتضعه على حجرک؟

- أ) عندما تجلس
- ب) عندما يجلس الجميع
- ج) عندما تبدأ في تناول وجبة يمكن أن تسبب لك الفوضى
- د) لا توجد قاعدة خاصة وقتما تشاء

4.) Which of the following statements IS NOT true?

- a) If you leave the table during a dinner, you need to place your napkin on the table
- b) When you are finished dining, you should place your napkin neatly on the table to the left side of the plate
- c) If you drop your napkin on the floor, you should discreetly ask the waiter or host for another one
- d) Your napkin should remain on your lap throughout the entire meal

(4) أي من العبارات التالية غير صحيحة؟

- أ) إذا غادرت المائدة أثناء العشاء ، فأنت بحاجة إلى وضع منديلك على الطاولة
- ب) عند الانتهاء من تناول الطعام ، يجب أن تضع منديلك بشكل مرتب على الطاولة على الجانب الأيسر من اللوحة
- ج) إذا أسقطت منديلك على الأرض ، فعليك أن تطلب من النادل أو المضيف واحدًا آخر
- د) يجب أن يبقى منديلك على حرك طوال الوجبة بأكملها

5.) When it comes to business, you:

- a) Shouldn't talk about it during the meal under any circumstances
- b) Shouldn't talk about it, unless the senior members want to do so
- c) Should talk about it, because that is the purpose of a business meal
- d) Can talk about it if you want, there are no rules or restrictions

(5) عندما يتعلق الأمر بالأعمال ، فأنت:

- أ) لا ينبغي الحديث عنها أثناء الوجبة تحت أي ظرف من الظروف
- ب) لا ينبغي الحديث عنها إلا إذا أراد كبار الأعضاء ذلك
- ج) يجب الحديث عنها ، لأن هذا هو الغرض من وجبة عمل
- د) يستطيع التحدث عنها إذا كنت تريد ، لا توجد قواعد أو قيود

6.) Which of the following IS NOT considered rude during the meal?

- a) Picking your teeth
- b) Applying make-up
- c) Combing your hair

(6) أي مما يلي لا يعتبر وقحًا أثناء الوجبة؟

- أ) قطف أسنانك
- ب) وضع المكياج
- ج) تمشيط شعرك

d) Keeping your elbows off the table

(د) إبقاء مرفقك بعيداً عن الطاولة

- 7.) Which of the following IS NOT considered rude during the meal?
- Picking your teeth
 - Applying make-up
 - Combing your hair
 - Keeping your elbows off the table

(7) ما هو أفضل حل للوضع اللزج التالي: زميل يستخدم إناءً خاطئاً.

- تصحح زميلك
- تحاول أن تشير إلى زميلك من خلال مزحة
- تحاول السماح لزميلك بمعرفة ذلك باستخدام الشخص المناسب بنفسك
- تجاهله

- 8.) What is the best solution to the following sticky situation: You have put something in your mouth that doesn't agree with you.
- You swallow it no matter what
 - You spit it in your spoon and put it on the edge of your plate
 - You go to the bathroom and get rid of it there
 - You ask the waiter for a napkin, discretely spit the food and place the napkin under a side of your plate

(8) ما هو الحل الأفضل للوضع اللزج التالي: لقد وضعت شيئاً في فمك لا ينفق معك.

- تبتلعه مهما حدث
- تبصقه في الملعقة وتضعه على حافة الطبق
- تذهب إلى الحمام وتتخلص منه هناك
- تطلب من النادل منديلاً ، وبصق الطعام بشكل متقطع ووضع المنديل تحت جانب من طبقك

- 9.) Place settings differ depending on the menu and the formality of the dining event.
- The menu
 - The formality of the event
 - A and B

(9) تختلف إعدادات المكان اعتماداً على القائمة وشكلية حدث تناول الطعام.

- القائمة
- شكلي الحدث
- أ و ب
- لا أ ولا ب

d) Neither A nor B

10.) Plates are always on the right, while glasses are on the left.

- a) True
- b) False

10) تكون اللوحات دائماً على اليمين ، بينما تكون النظارات على اليسار.

- أ) صحيح
- ب) خطأ



Module Five: Review Questions

مراجعة الوحدة الخامسة:

1.) What do you do if your associate seems indecisive at a restaurant?

- You ask the waiter to bring the most expensive dish
- You order instead of your associate
- You offer your associate a recommendation
- You should not do anything

(1) ماذا تفعل إذا بدا شريكك غير حاسم في المطعم؟

- تطلب من النادل إحضار أعلى طبق
- أنت تطلب بدلاً من شريكك
- تقدم لشريكك توصية
- لا تفعل شيئاً

2.) When it comes to the expensive dishes, you:

- Should order the most expensive dish to make a good impression
- Should not order the most expensive dish
- Should not order the most expensive dish unless your host gives you an indication to do so
- Should not bother with the price and make an order based on your taste

(2) عندما يتعلق الأمر بالأطباق باهظة الثمن ، فأنت:

- يجب أن تطلب أعلى طبق لترى انطباع جيد
- عدم طلب أعلى طبق
- لا يجب أن تطلب أعلى طبق إلا إذا أعطاك مضيفك إشارة للقيام بذلك
- لا ينبغي أن تهتم بالسعر وتقوم بإصدار أمر بناء على ذوقك

3.) When it comes to business meetings and meals, alcohol is generally:

- Forbidden
- Not recommended
- Recommended in smaller doses
- Recommended for making a casual atmosphere

(3) عندما يتعلق الأمر باجتماعات العمل والوجبات ، فإن الكحول بشكل عام:

- ممنوع
- غير مستحسن
- موصى به بجرعات أصغر
- موصى به لإضفاء جو غير رسمي

4.) Dinners are traditionally accompanied by:

(4) وجبات العشاء عادة ما تكون مصحوبة بما يلي:

- a) Wine
- b) Beer
- c) Champagne
- d) Cocktails

- أ) النبيذ
- ب) البيرة
- ج) الشمبانيا
- د) الكوكتيلات

5.) Which of the following statements IS NOT true?

5) أي من العبارات التالية غير صحيح؟

- a) The host usually pays the bill
- b) If you are invited to discuss something that would profit you, it's good form to at least offer to pay the bill
- c) If a client wants to pay the bill, you should be persistent and counter until the client gives up
- d) If you're the one who invited the guests, then it is assumed that you would be the one picking up the tab

- أ) عادة ما يدفع المضيف الفاتورة
- ب) إذا تمت دعوتك لمناقشة شيء من شأنه أن يفيدك ، فمن الجيد أن تعرض على الأقل دفع الفاتورة
- ج) إذا أراد العميل دفع الفاتورة ، فيجب أن تكون مثابراً وتقاوم حتى يستسلم العميل
- د) إذا كنت الشخص الذي دعا الضيوف ، فمن المفترض أنك الشخص الذي يلتقط علامة التبويب

6.) When you are the one who pays the bill, you should not:

6) عندما تكون أنت من يدفع الفاتورة ، لا يجب عليك:

- a) Arrange to pick the check on your way out
- b) Arrange to have the check sent to your office
- c) Call the waiter to bring the check to your table
- d) Leave your credit card with the restaurant, and request that the server add the tip to the meal

- أ) رتب لاختيار الشيك وأنت في طريقك للخروج
- ب) قم بالترتيب لإرسال الشيك إلى مكتبك
- ج) اتصل بالنادل ليحضر لك علامة التبويب إلى طاولتك
- د) اترك بطاقة الائتمان الخاصة بك مع المطعم ، واطلب من الخادم إضافة الإكرامية إلى الوجبة

7.) When it comes to the tips; the standard for excellent service is:

- a) 20%
- b) 15%
- c) 12%
- d) 10%

(7) عندما يتعلق الأمر بالنصائح ، فإن معيار الخدمة الممتازة هو:

- أ) 20%
- ب) 15%
- ج) 12%
- د) 10%

8.) When it comes to the tips in a self-service or buffet style restaurant, a standard tip is:

- a) 5 – 10%
- b) 10 – 12%
- c) 12 – 15%
- d) 15 – 20%

(8) عندما يتعلق الأمر بالنصائح في مطعم الخدمة الذاتية أو مطعم على طراز البوفيه ، فإن النصيحة القياسية هي:

- أ) 5-10%
- ب) 10-12%
- ج) 12 - 15%
- د) 15-20% و 10 إلى 12%

9.) If you are unsure about an item on the menu, you should:

- a) Forget about it and not bother the wait staff by asking annoying questions
- b) Ask any questions you may have
- c) Ask the table beside you
- d) None of the above

(9) إذا لم تكن متأكدًا من عنصر في القائمة ، فيجب عليك:

- أ) انس الأمر ولا تزعج طاقم الانتظار بطرح أسئلة مزعجة
- ب) اطرح أي أسئلة قد تكون لديك
- ج) اسأل الجدول بجانبك
- د) لا شيء مما سبق

10.) Why should you refrain from ordering alcohol at a business meeting?

- a) It's offensive
- b) It lowers your inhibitions
- c) A and B
- d) Neither A nor B

(10) لماذا يجب عليك الامتناع عن طلب الكحول في اجتماع عمل؟

- أ) إنه مسيء
- ب) يقلل من الموانع الخاصة بك
- ج) أ و ب
- د) لا أ ولا ب



Module Six: Review Questions

مراجعة الوحدة السادسة:

(1) يُستخدم الحقل "نسخة إلى":

- 1.) The 'Cc' field is used:
 - a) For direct recipients of messages where email address privacy is not an issue
 - b) For non-direct recipients of messages where email address privacy is not an issue
 - c) To send messages to multiple recipients without disclosing recipient's email address to one another
 - d) Universally, for any type of emails

- أ) بالنسبة للمستلمين المباشرين للرسائل حيث لا تمثل خصوصية عنوان البريد الإلكتروني مشكلة
- ب) بالنسبة للمستلمين غير المباشرين للرسائل حيث لا تمثل خصوصية عنوان البريد الإلكتروني مشكلة
- ج) لإرسال رسائل إلى عدة مستلمين دون الكشف عن عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالمستلم لبعضهم البعض
- د) عالمياً لأي نوع من رسائل البريد الإلكتروني

2.) What does the 'Bcc' stand for?

(2) إلى ماذا تعني "نسخة مخفية الوجهة"؟

- a) Blind carbon copy
- b) Balanced carbon copy
- c) Back carbon copy
- d) Basic carbon copy



- أ) نسخة كربونية عمياء
- ب) نسخة كربونية متوازنة
- ج) نسخة كربونية رجوع
- د) نسخة كربونية أساسية

3.) Which of the following statements is true?

(3) أي من العبارات التالية صحيح؟

- a) Business emails don't have to be too formal
- b) Business emails are as formal as any business letter
- c) Business emails can contain acronyms
- d) Business emails can contain acronyms only if they are clear

- أ) لا يجب أن تكون رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالعمل رسمية أكثر من اللازم
- ب) رسائل البريد الإلكتروني للأعمال رسمية مثل أي خطاب عمل
- ج) يمكن أن تحتوي رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالعمل على مختصرات
- د) لا يمكن أن تحتوي رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالعمل على اختصارات إلا إذا كانت واضحة

4.) In emails, all caps give an impression that:

- a) The content is very important
- b) You are in a hurry
- c) You are shouting
- d) You are not a professional

(4) في رسائل البريد الإلكتروني ، تعطي جميع الأحرف الكبيرة انطباعاً بأن:

- أ) المحتوى مهم جداً
- ب) أنت في عجلة من أمرك
- ج) أنت تصرخ
- د) أنت لست محترفاً

5.) Why is sending emails with good organized structure important?

- a) Because it demonstrates your professionalism
- b) Because it proves your email writing skills
- c) Because it is a formality
- d) Because it shows consideration for the recipient

(5) لماذا يعد إرسال رسائل البريد الإلكتروني بهيكل منظم جيداً هو الأكثر أهمية؟

- أ) لأنها تخبرنا عن احترافك
- ب) لأنه يثبت مهاراتك في كتابة البريد الإلكتروني
- ج) لأنها إجراء شكلي
- د) بسبب راحة المتلقي

6.) When it comes to sending emails in late hours, you should:

- a) Send it, because it doesn't disturb anyone
- b) Definitely forget about it
- c) Ask yourself is that email is really necessary
- d) There is no rule about this

(6) عندما يتعلق الأمر بإرسال رسائل البريد الإلكتروني في ساعات متأخرة ، يجب عليك:

- أ) أرسلها لأنها لا تزعج أحداً
- ب) بالتأكيد نسيانها
- ج) اسأل نفسك هل هذا البريد الإلكتروني ضروري حقاً
- د) لا توجد قاعدة في هذا الشأن

7.) _____are/ is a convenient and effective medium used to conduct business communication.

- a) Letter writing

(7) _____ هي / هي وسيلة ملائمة وفعالة تستخدم لإجراء الاتصالات التجارية.

- أ) كتابة الرسالة
- ب) البريد الإلكتروني
- ج) الرسائل النصية

(د) الاجتماعات

- b) Email
- c) Texting
- d) Meetings

8.) The use of the 'Bcc' field is most appropriate:

- a) When you don't want to disturb anyone
- b) When recipients prefer not to have their email addresses released
- c) When that email is really necessary
- d) None of the above

(8) استخدام الحقل "نسخة مخفية الوجهة" هو الأنسب:

- أ) عندما لا تريد إزعاج أي شخص
- ب) عندما يفضل المستلمون عدم تحرير عناوين بريدهم الإلكتروني
- ج) عندما يكون هذا البريد الإلكتروني ضروريًا حقًا
- د) لا شيء مما سبق

9.) Always follow the rules of _____.

- a) Your office
- b) Letter writing
- c) Good grammar
- d) None of the above

(9) استخدام الحقل "نسخة مخفية الوجهة" هو الأنسب:

- أ) عندما لا تريد إزعاج أي شخص
- ب) عندما يفضل المستلمون عدم تحرير عناوين بريدهم الإلكتروني
- ج) عندما يكون هذا البريد الإلكتروني ضروريًا حقًا
- د) لا شيء مما سبق

10.) Do not assume _____ when communicating online.

- a) Privacy
- b) Good grammar
- c) Necessity
- d) Rules

(10) لا تفترض _____ عند التواصل عبر الإنترنت.

- أ) الخصوصية
- ب) قواعد جيدة
- ج) الضرورة
- د) D قواعد

Module Seven: Review Questions

مراجعة الوحدة السابعة:

- 1.) Business telephone calls should always be answered with:
- A friendly phrase like "Hi" or "Hello"
 - A phrase like "Good day" or "Good morning"
 - A simple and cold phrase like "Yes?"
 - Any phrase that naturally comes your way

(1) يجب دائماً الرد على المكالمات الهاتفية الخاصة بالعمل باستخدام:

- عبارة ودية مثل "مرحباً" أو "مرحباً"
- عبارة مثل "يوم جيد" أو "صباح الخير"
- عبارة بسيطة وباردة مثل "نعم؟"
- أي عبارة تأتي في طريقك بشكل طبيعي

- 2.) Before you answer the phone, it is recommended to:
- Smile
 - Take a deep breath
 - Wait for the phone to ring several times
 - None of the above

(2) قبل الرد على الهاتف ، يوصى بما يلي:

- ابتسامة
- خذ نفساً عميقاً
- انتظر حتى يرن الهاتف عدة مرات
- لا شيء مما سبق

- 3.) Before you answer the phone, it is recommended to:
- Smile
 - Take a deep breath
 - Wait for the phone to ring several times
 - None of the above

(3) عندما يتعلق الأمر بترك رسالة بريد صوتي ، فليست مضطراً إلى:

- اذكر اسمك وانتمائك ورقم هاتفك
- اذكر أسباب الاتصال
- اذكر أي خطة عمل أو إجراء مطلوب بخصوص رسالتك
- اذكر التفاصيل التي تهدف إلى التواصل أثناء المحادثة الهاتفية

- 4.) Which of the following is not a necessary part of your personal voicemail greeting?
- Your name
 - Your department
 - Your company name

(4) أي مما يلي ليس جزءاً ضرورياً من تحية البريد الصوتي الشخصية؟

- اسمك
- قسمك
- اسم شركتك

d) Your supervisor

(د) مشرفك

5.) Which of the following is not considered rude?

(5) أي مما يلي لا يعتبر وقحًا؟

- a) Taking private phone calls during meetings
- b) Taking urgent phone calls during meetings
- c) Talking on the phone in a public place
- d) Talking on the phone where silence is imperative

- (أ) تلقي مكالمات هاتفية خاصة أثناء الاجتماعات
- (ب) استقبال المكالمات الهاتفية العاجلة خلال الاجتماعات
- (ج) التحدث بالهاتف في مكان عام
- (د) التحدث عبر الهاتف حيث لا بد من الصمت

6.) Which of the following statements is true?

(6) أي من العبارات التالية صحيح؟

- a) Business calls should be kept within business hours
- b) Business calls can be taken anytime
- c) Business calls can be taken after the business hours, but not in the late hours
- d) There is no rule when it comes to the business conversations by cell phones

- (أ) يجب الاحتفاظ بمكالمات العمل في غضون ساعات العمل
- (ب) يمكن إجراء مكالمات العمل في أي وقت
- (ج) يمكن تلقي مكالمات العمل بعد ساعات العمل ، ولكن ليس في الساعات المتأخرة
- (د) لا توجد قاعدة عندما يتعلق الأمر بالمحادثات التجارية عن طريق الهواتف المحمولة

7.) Which of the following statements is true?

(7) أي من العبارات التالية صحيح؟

- a) Check your messages once a day
- b) Check messages as soon as they come in
- c) Check messages on Monday morning
- d) There is no rule when it comes to answering messages

- (أ) تحقق من رسائلك مرة واحدة في اليوم
- (ب) تحقق من الرسائل بمجرد وصولها
- (ج) تحقق من الرسائل صباح الاثنين
- (د) لا توجد قاعدة عندما يتعلق الأمر بالرد على الرسائل

8.) Which of the following statements is true?

(8) أي من العبارات التالية صحيح؟

- a) Business calls should be kept within business hours
- b) Business calls can be taken anytime
- c) Business calls can be taken after the business hours, but not in the late hours
- d) There is no rule when it comes to the business conversations by cell phones

- أ) يجب الاحتفاظ بمكالمات العمل في غضون ساعات العمل
- ب) يمكن إجراء مكالمات العمل في أي وقت
- ج) يمكن تلقي مكالمات العمل بعد ساعات العمل ، ولكن ليس في الساعات المتأخرة
- د) لا توجد قاعدة عندما يتعلق الأمر بالمحادثات التجارية عن طريق الهواتف المحمولة

9.) Which of the following is considered an inappropriate place to take a call?

- a) Restaurant
- b) Cemetery
- c) Theater
- d) All of the above

- 9) أي مما يلي يعتبر مكاناً غير مناسب لتلقي مكالمات؟
- أ) مطعم
 - ب) المقبرة
 - ج) المسرح
 - د) كل ما ورد اعلاه

10.) It is considered more professional to hire someone to record your personal greeting.

- a) True
- b) False

- 10) يعتبر توظيف شخص ما لتسجيل تحياتك الشخصية أكثر احترافية.
- أ) صحيح
 - ب) خطأ

Module Eight: Review Questions

مراجعة الوحدة الثامنة:

1.) What does the formality of your thank you note depend on?

- The company rules
- Your level of knowledge about writing such contents
- Your relationship with the person you're sending the note to
- The occasion

1) ما الذي تعتمد عليه شكليات رسالة الشكر الخاصة بك؟

- قواعد الشركة
- مستوى معرفتك بكتابة هذه المحتويات
- علاقتك بالشخص الذي ترسل إليه الملاحظة
- المناسبة

2.) Besides your thanks and what are you thanking them for, your thank you note needs to contain:

- How are you going to repay
- A promise that you will repay one day
- What their gesture, gift, or action meant to you or the company
- None of the above

2) إلى جانب شكرك وما تشكره عليه ، يجب أن تحتوي رسالة الشكر على:

- كيف ستسدد
- وعد بأنك سترد في يوم من الأيام
- ما تعنيه إيماءتهم أو هديتهم أو تصرفهم لك أو للشركة
- لا شيء مما سبق

3.) You don't have to write in formal style when:

- The letter doesn't contain crucial matters
- You have already established a relationship with the person you're writing to
- The letter contains an invitation
- You always have to use formal style for business letters

3) لست مضطرًا للكتابة بأسلوب رسمي عندما:

- لا تحتوي الرسالة على أمور مهمة
- لقد قمت بالفعل بإنشاء علاقة مع الشخص الذي تكتب إليه
- تحتوي الرسالة على دعوة
- عليك دائمًا استخدام أسلوب رسمي لرسائل الأعمال

4.) What is usually above the name and signature of the sender?

- a) Letter body
- b) Post Scriptum
- c) Formal closing
- d) None of the above

(4) ما هو عادة فوق اسم وتوقيع المرسل؟

- أ) نص الرسالة
- ب) ما يكتب آخر الرسالة
- ج) الإغلاق الرسمي
- د) لا شيء مما سبق

5.) Which of the following statements IS NOT true?

- a) An informal business letter is shorter than formal
- b) An informal business letter is more straight-forward than formal
- c) Standard rules on grammar and spelling correctness still apply in informal letters, but with certain flexibilities
- d) Informal letters still must contain a formal opening and closing

(5) أي من العبارات التالية غير صحيح؟

- أ) خطاب العمل غير الرسمي أقصر من الخطاب الرسمي
- ب) خطاب العمل غير الرسمي هو أكثر مباشرة من الخطاب الرسمي
- ج) لا تزال القواعد القياسية الخاصة بالصحة النحوية والإملائية سارية في الأحرف غير الرسمية ، ولكن مع بعض المرونة
- د) يجب أن تحتوي الرسائل غير الرسمية على الافتتاح والختام الرسمي

6.) The tone of an informal letter is:

- a) More technical than the tone of the formal letter
- b) More conversational than the tone of the formal letter
- c) More informative than the tone of the formal letter
- d) Pretty much the same as the tone of the formal letter

(6) لهجة الرسالة غير الرسمية هي:

- أ) تقنية أكثر من لهجة الخطاب الرسمي
- ب) أكثر حوارية من نبرة الخطاب الرسمي
- ج) أكثر إفادة من لهجة الخطاب الرسمي
- د) يشبه إلى حد كبير لهجة الخطاب الرسمي

7.) Even in _____, appropriate tone, content and format must be observed.

(7) حتى في _____ ، يجب مراعاة النغمة والمحتوى والشكل المناسبين.

- a) Conversation
- b) Written communication
- c) Casual communication
- d) None of the above

- أ) محادثة
- ب) الاتصال الكتابي
- ج) التواصل العرضي
- د) لا شيء مما سبق

8.) Expressing _____ is always a good idea.

- a) Frustration
- b) Appreciation
- c) Feelings
- d) All of the above

8) التعبير عن _____ دائماً فكرة جيدة.

- أ) الإحباط
- ب) التقدير
- ج) المشاعر
- د) كل ما ورد اعلاه

9.) A thank you note to a senior who gave you a promotion would be less formal.

- a) True
- b) False

9) رسالة شكر لكبار السن الذين منحك ترقية ستكون أقل رسمية.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

10.) When drafting an informal letter, respect is not necessary.

- a) True
- b) False

10) عند صياغة خطاب غير رسمي ، فإن الاحترام ليس ضرورياً.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

Module Nine: Review Questions

مراجعة الوحدة التاسعة:

- 1.) Which of the following statements IS NOT true?
- Conservative colors are perceived as more professional and appropriate for business-related situations
 - Accessories need to be in conservative colors
 - Conservative colors should be worn in solids instead of as a printed pattern
 - Conservative colors are recommended for formal occasions, but you can be more playful during casual days

(1) أي من العبارات التالية غير صحيح؟

- يُنظر إلى الألوان المحافظة على أنها أكثر احترافًا ومناسبة للمواقف المتعلقة بالعمل
- يجب أن تكون الملحقات بألوان معتدلة
- يجب ارتداء الألوان المحافظة في المواد الصلبة بدلاً من ارتدائها كنمط مطبوع
- يوصى باستخدام الألوان المحافظة للمناسبات الرسمية ، ولكن يمكنك أن تكون أكثر مرحًا خلال الأيام غير الرسمية

2.) What does the color orange represent?

- Warmth and enthusiasm
- Optimism and confidence
- Serenity and peace
- Vitality and harmony

(2) ما هو تفسير اللون البرتقالي؟

- الدفع والحماس
- التفاؤل والثقة
- الصفاء والسلام
- الحيوية والانسجام

3.) What is the most formal dress code?

- Tuxedo
- Bow-tie
- Black tie
- Floor length dress

(3) ما هو الزي الأكثر رسمية؟

- سهرة
- ربطة عنق
- ربطة عنق سوداء
- فستان بطول الأرض

4.) Which of the following can be accepted as semi-formal?

- Jeans
- Sport coat

(4) أي مما يلي يمكن قبوله على أنه شبه رسمي؟

- الجينز
- معطف رياضي
- قميص بولو

- c) Polo shirt
d) Slacks

(د) سلاكس

5.) Which of the following statements is true?

- a) Dressing casually means that you can wear whatever you want
b) Casual dressing implies that you should wear the most comfortable clothes
c) Casual business clothing is the same as general casual clothing
d) Casual business clothing has many do's and don'ts

(5) أي من العبارات التالية صحيح؟

- أ) يعني ارتداء الملابس العرضية أنه يمكنك ارتداء ما تريد
ب) يعني ارتداء الملابس غير الرسمية أنه يجب عليك ارتداء الملابس الأكثر راحة
ج) ملابس العمل غير الرسمية هي نفس الملابس غير الرسمية العامة
د) ملابس العمل غير الرسمية لها العديد من الأشياء التي يجب عليك فعلها وما يجب فعله

6.) Which of the following IS NO so important in business clothing?

- a) Your personal style
b) The context of the occasion
c) The seniority of the company
d) The venue

(6) أي مما يلي ليس مهمًا جدًا في ملابس العمل؟

- أ) أسلوبك الشخصي
ب) سياق المناسبة
ج) أقدمية الشركة
د) المكان

7.) A significant part of practicing etiquette is proper self-_____.

- a) Preservation
b) Respect
c) Presentation
d) Awareness

(7) جزء كبير من ممارسة آداب السلوك هو الذات المناسبة

- أ) الحفظ
ب) الاحترام
ج) العرض
د) الوعي

8.) e way you look doesn't matter in the professional world.

- a) True

(8) جزء كبير من ممارسة آداب السلوك هو الذات المناسبة

- أ) الحفظ

b) False

ب) الاحترام
ج) العرض
د) الوعي

- 9.) Why are conservative colors promoted as appropriate for certain work places?
- Because by wearing them you will fit in better
 - Because these colors are perceived as more professional
 - A similar color palette looks better in a company photo
 - All of the above

9) لماذا يتم الترويج للألوان المحافظة على أنها مناسبة لأماكن عمل معينة؟

- لأنه من خلال ارتدائها سوف تكون مناسبًا بشكل أفضل
- لأن هذه الألوان تعتبر أكثر احترافية
- تبدو لوحة الألوان المماثلة أفضل في صورة الشركة
- كل ما ورد اعلاه

10.) Casual generally means that you can wear _____.

- Dresses
- Slacks
- A jacket
- All of the above

10) عارضة تعني عمومًا أنه يمكنك ارتداء _____.

- الفساتين
- سلاكس
- سترة
- كل ما ورد اعلاه

Module Ten: Review Questions

مراجعة الوحدة العاشرة:

- 1.) Which of the following IS NOT among the more important concerns when researching international etiquette?
- Dress code
 - Dealing with embarrassment
 - Valuing time
 - Valuing money

(1) أي مما يلي ليس من بين المجالات الأكثر أهمية للبحث في الآداب الدولية؟

- قواعد اللباس
- التعامل مع الإحراج
- تقدير الوقت
- تثمين المال

- 2.) When you realize that you have committed a faux pas, you should:
- Pretend that it didn't happen
 - Change the topic
 - Apologize immediately
 - Turn it into a joke

(2) عندما تدرك أنك ارتكبت خطأ زائفاً ، يجب عليك:

- ادعي أن ذلك لم يحدث
- تغيير الموضوع
- اعتذر على الفور
- حولها إلى مزحة

- 3.) Which of the following statements IS NOT true?
- Some cultures meet and greet people with a kiss, a hug, or a bow instead of a handshake
 - Some cultures dress according to rank
 - Relaxed approach instead of uptight conservatism, helps break cultural barriers
 - Some cultures are less time-conscious than others

(3) أي من العبارات التالية غير صحيحة؟

- تلتقي بعض الثقافات بالناس وتقبلهم بقبلة أو عناق أو قوس بدلاً من المصافحة
- بعض الثقافات لباسها حسب الرتبة
- النهج المريح بدلاً من المحافظة المتوترة يساعد على كسر الحواجز الثقافية
- بعض الثقافات أقل وعياً بالوقت من غيرها

4.) What is the best thing to do in following situation: In your culture, personal space is very important and you are uncomfortable when someone is too near. However, a foreign client tries to get too close to you.

- You explain the client that you are uncomfortable
- You move away discreetly
- You accept it
- You ignore it

4) ما هو أفضل شيء تفعله في الموقف التالي: في ثقافتك ، تعد المساحة الشخصية مهمة جدًا وأنت غير مرتاح عندما يكون شخص ما قريبًا جدًا. ومع ذلك ، يحاول العميل الأجنبي الاقتراب منك كثيرًا.

- تشرح للعميل أنك غير مرتاح
- تبتعد بحذر
- أنت تقبله
- تجاهله

5.) Preparation for exploring international etiquette starts with:

- Reading
- Talking to experts
- Taking courses
- Being open-minded

5) يبدأ التحضير لاستكشاف الآداب العالمية بما يلي:

- القراءة
- التحدث إلى الخبراء
- أخذ الدورات
- أن تكون منفتح الذهن



6.) Which of the following is the most helpful for exploring the international etiquette before business cooperation with foreigners?

- Travelling to their country alone
- Travelling to their country with your family on a vacation
- Travelling with at least two representatives selling your company's products or services
- None of the above, such travelling is only wasting your time

6) أي مما يلي هو الأكثر فائدة لاستكشاف الآداب الدولية قبل التعاون التجاري مع الأجانب؟

- السفر إلى بلدهم بمفردهم
- السفر إلى بلدهم مع أسرتك في إجازة
- السفر مع ممثلين اثنين على الأقل لبيع منتجات شركتك أو خدماتها
- لا شيء مما سبق ، فهذا السفر يضيع وقتك فقط

7.) _____ is heavily influenced by culture.

- a) Reading
- b) Etiquette
- c) Taking courses
- d) Travel

(7) يتأثر بشدة بالثقافة. _____

- أ) قراءة
- ب) الآداب
- ج) أخذ الدورات
- د) السفر

8.) Each country and nation has their own set of rules for _____.

- a) Dressing
- b) Speaking
- c) Polite behavior
- d) Being open-minded

(8) لكل دولة وأمة مجموعة القواعد الخاصة بها من أجل _____.

- أ) خلع الملابس
- ب) التحدث
- ج) السلوك المهذب
- د) أن تكون منفتح الذهن

9.) As most businesses today are operating with a global mindset, it pays to always keep _____ in mind.

- a) Languages
- b) International etiquette
- c) The cost of flights
- d) None of the above

(9) نظرًا لأن معظم الشركات اليوم تعمل بعقلية عالمية ، فمن المفيد دائمًا مراعاة _____.

- أ) اللغات
- ب) الآداب الدولية
- ج) تكلفة الرحلات
- د) لا شيء مما سبق

10.) Americans tend to be more relaxed when it comes to dress codes.

- a) True
- b) False

(10) يميل الأمريكيون إلى أن يكونوا أكثر استرخاءً عندما يتعلق الأمر بقواعد اللباس.

- أ) صحيح
- ب) خطأ