

Module One: Review Questions

مراجعة الوحدة الأولى:

- 1) Which of the following is an example of a repeated event or behavior?
 - a) Leaving work early every Friday afternoon
 - b) Forgot to include a memo in the weekly report
 - c) Starting a newsletter for the office
 - d) Cleaning the break room
 - 2) How can a manager be sure if a behavior is being repeated or a one-time occurrence?
 - a) Assume it will happen again
 - b) Monitor the employee to see if the behavior keeps happening
 - c) Ask one of their coworkers if they've done it before
 - d) Ignore the problem until it happens again
 - 3) What is an example of a breach in company policy?
 - a) Requesting a meeting with a manager
 - b) Using the company ice machine in the break room
 - c) Getting approval for a day off
 - d) Improper dress code
- (1) أي مما يلي مثال لحدث أو سلوك متكرر؟
(أ) ترك العمل في وقت مبكر من بعد ظهر كل يوم جمعة
(ب) نسيت تضمين مذكرة في التقرير الأسبوعي
(ج) بدء نشرة إخبارية للمكتب
(د) تنظيف غرفة الاستراحة
- (2) كيف يمكن للرجل غير أن يكون متأكدا مما إذا كان يتم تكرار السلوك أو حدوث مرة واحدة؟
(أ) افترض أن ذلك سيحدث مرة أخرى
(ب) مراقبة الموظف لمعرفة ما إذا كان السلوك يستمر في الحدوث
(ج) اسأل أحد زملائهم في العمل عما إذا كانوا قد فعلوا ذلك من قبل
(د) تجاهل المشكلة حتى يحدث مرة أخرى
- (3) ما هو مثال على خرق في سياسة الشركة؟
(أ) طلب لقاء مع رجل غير
(ب) استخدام آلة الجليد الشركة في غرفة استراحة
(ج) الحصول على الموافقة على يوم عطلة
(د) قواعد اللباس غير لائق

- 4) What can happen if a breach of policy is not addressed?
- a) The employee will normally change on their own
- b) Other employees can be affected by the incident
- c) Managers can become immune to the problem
- d) Other employees will begin to ignore them
- 4) ماذا يمكن أن يحدث إذا لم يتم التصدي لخرق السياسة؟
- أ) عادة ما يتغير الموظف من تلقاء نفسه
- ب) يمكن أن يتأثر الموظفون الآخرون بالحادث
- ج) يمكن للمديرين أن يصبحوا محصنين ضد المشكلة
- د) سيبدأ الموظفون الآخرون في تجاهلهم
- 5) What is an example of formal feedback?
- a) Reminder email
- b) Office memo
- c) Employee evaluation
- d) Speaking at the water cooler
- 5) ما هو مثال على ردود الفعل الرسمية؟
- أ) البريد الإلكتروني للتذكير
- ب) مذكرة مكتوبة
- ج) تقييم الموظفين
- د) يتحدث في برودة المياه
- 6) What is a benefit of using formal feedback instead of informal feedback?
- a) Allows direct contact with employee and ensures understanding
- b) The manager can say whatever they want
- c) Allows the manager to address information with having to see the employee
- d) The employee doesn't have to come to work for it
- 6) ما هي الفائدة من استخدام التعليقات الرسمية بدلاً من التعليقات غير الرسمية؟
- أ) يسمح بالاتصال المباشر مع الموظف ويضمن الفهم
- ب) المدير يمكنه قول ما يريد
- ج) يسمح للمدير بمعالجة المعلومات مع الحاجة لرؤية الموظف
- د) ليس على الموظف أن يأتي للعمل من أجل ذلك

- 7) What is a consequence of waiting too long to give feedback?
- a) The feedback's value and purpose is lessened
b) The employee feels ignored
c) The manager grows angrier
d) The manager forgets what they were going to say
- 7) ما هي نتيجة الانتظار طويلا لتقديم ملاحظات؟
(أ) يتم تقليل قيمة الملاحظات والغرض منها
(ب) يشعر الموظف بالتجاهل
(ج) المدير يزداد غضبا
(د) المدير ينسى ما كانوا سيقولونه
- 8) Any form of feedback can be used after an incident, as long as what?
- a) The manager knows what they are going to say
b) The type of feedback effectively resolves the problem
c) The employee is made to feel badly
d) The type of feedback is identified first
- 8) يمكن استخدام أي شكل من أشكال التغذية المرتدة بعد وقوع حادث، طالما ماذا؟
(أ) المدير يعرف ما سيقولونه
(ب) نوع الملاحظات بشكل فعال حل المشكلة
(ج) يتم جعل الموظف لي شعر سيئة
(د) يتم تحديد نوع الملاحظات أولا
- 9) One aspect of delivering constructive criticism is in knowing _____.
- a) When to deliver it
b) Where to deliver it
c) A and B
d) None of the above
- 9) أحد جوانب تقديم النقد البناء هو معرفة _____ متى يتم تسليمها
(أ) متى يتم تسليمها
(ب) مكان تسليمها
(ج) أ و ب
(د) لا شيء مما سبق
- 10) An employee should be spoken to about continued unsatisfactory job performance
- a) True
b) False
- 10) يجب التحدث إلى الموظف بشأن استمرار الأداء الوظيفي غير المرضي
(أ) صحيح
(ب) خطأ

Module Two: Review Questions

مراجعة الوحدة الثانية:

- 1) When gathering facts for delivering constructive criticism, you should find what?
 - a) Which employee is going to be fired
 - b) What the best discipline action would be
 - c) The best department to relocate the employee
 - d) The reason for the constructive criticism
 - 2) Gathering the facts includes which of the following actions?
 - a) Snooping through employee files
 - b) Reviewing company policies and procedures
 - c) Eavesdropping on employee conversations
 - d) Making your own notes on the subject
 - 3) Your _____; when giving constructive criticism says the most.
 - a) Tone
 - b) Hands
 - c) Words
 - d) Clothes
 - 4) The best way to control your tone is to do what first?
 - a) Write everything down on note cards
- 1) عند جمع الحقائق لتقديم النقد البناء، يجب أن تجد ماذا؟
 - أ) أي موظف سيتم طرده
 - ب) ما هو أفضل عمل الانضباط سيكون
 - ج) أفضل قسم لنقل الموظف
 - د) سبب النقد البناء
- 2) جمع الحقائق يتضمن أي من الإجراءات التالية؟
 - أ) التطفل من خلال ملفات الموظفين
 - ب) مراجعة سياسات وإجراءات الشركة
 - ج) التنصت على محادثات الموظفين
 - د) تدوين ملاحظتك الخاصة حول هذا الموضوع
- 3) الخاص بك _____ عند إعطاء النقد البناء يقول أكثر.
 - أ) لهجه
 - ب) ايادي
 - ج) كلام
 - د) ملابس
- 4) أفضل طريقة للسيطرة على لهجة الخاص بك هو أن تفعل ما أولاً؟
 - أ) كتابة كل شيء على بطاقات الملاحظات

- (ب) هل لديك شخص آخر يسلم ما تريد قوله
(ج) ممارسة ما تريد قوله
(د) الذهاب من خلال كل شيء بسرعة حقا
- b) Have someone else deliver what you want to say
c) Practice what you want to say
d) Go through everything really fast
- 5) ما هو الصنف الذي يمثل خطوة في إنشاء خطة عمل لموظف؟
(أ) السماح لهم بمعرفة ما يفعلونه خطأ
(ب) تحديد أهداف واقعية لإنجازها
(ج) توثيق أي عيوب تعطي في الاجتماع
(د) وضع خطة الانضباط
- 5) Which is a step in creating the action plan for an employee?
a) Letting them know what they are doing wrong
b) Setting realistic goals to accomplish
c) Documenting any demerits given at the meeting
d) Creating a plan of discipline
- 6) ما هي الخطوة الأخيرة لخطة العمل؟
(أ) اجتماع متابعة
(ب) مراجعة السلوكيات/الإجراءات غير الصحيحة
(ج) تحديد أهداف الموظف
(د) إعطاء الموظف قسيمة كتابة رسمية
- 6) What is considered the final step of the action plan?
a) Follow-up meeting
b) Reviewing incorrect behaviors/actions
c) Outlining employee goals
d) Giving the employee an official write up slip
- 7) ما هو أحد أشكال الاحتفاظ بسجل مكتوب؟
(أ) اجتماع شفهي في حجرة الموظف
(ب) حذف رسائل البريد الإلكتروني القديمة من المدير
(ج) عقد مؤتمر عبر الهاتف
(د) خطة العمل مع استراتيجيات التحسين
- 7) What is one form of keeping a written record?
a) Verbal meeting at the employee's cubicle
b) Deleting old emails from the manager
c) Holding a conference call
d) The action plan with improvement strategies
- 8) ما هو الغرض من الاحتفاظ بسجلات مكتوبة؟
(أ) لتوثيق السلوكيات أو الإجراءات أو الخطوات المتخذة/المكتملة
- 8) What is the purpose of keeping written records?

- a) To document behaviors, actions or steps taken/completed
- b) To create a black mark on the employee's records
- c) To make the employee feel bad about what they did
- d) To make the manager look good

- (ب) لإنشاء علامة سوداء على سجلات الموظف
- (ج) لجعل الموظف يشعر بالسوء حيال ما فعلوه
- (د) لجعل المدير يبدو جيدا

- 9) Before you can begin to address any situation, you have to _____.

(9) قبل أن تبدأ في معالجة أي موقف ، عليك أن _____.

- a) Ask others' opinions as to why the employee is acting this way
- b) Gather the facts
- c) Speak to the employee at their desk
- d) None of the above

- (أ) اسأل الآخرين عن رأيهم لماذا يتصرف الموظف بهذه الطريقة
- (ب) اجمع الحقائق
- (ج) تحدث إلى الموظف على مكتبهم
- (د) لا شيء مما سبق

- 10) Potentially, what could improve your relationship with an employee you have to address?

(10) ما الذي يحتمل أن يحسن علاقتك مع موظف يتعين عليك معالجته؟

- a) Dismiss the problem
- b) Offer an award for best improvement
- c) Approaching the issue with tact, and sensitivity
- d) Sent an email to say 'Good Job', hoping to improve their performance

- (أ) تجاهل المشكلة
- (ب) تقديم جائزة لأفضل تحسين
- (ج) التعامل مع القضية بلباقة وحساسية
- (د) أرسل بريداً إلكترونياً يقول "عمل جيد" ، على أمل تحسين أدائهم

Module Three: Review Questions

مراجعة الوحدة الثالثة:

- 1) A person's _____ can affect how effectively problems are resolved.
 - a) Hair style
 - b) Office status
 - c) Ego
 - d) Clothing
- 2) One step of 'checking your ego at the door' involves focusing on what?
 - a) The issue, not the person
 - b) The employee and the discipline needed
 - c) The person, not the issue
 - d) The work involved and personal schedule
- 3) Confronting an employee in front of coworkers can cause what?
 - a) Acceptance
 - b) Special treatment
 - c) Willingness to work
 - d) Embarrassment
- 4) What is one thing a private meeting with employees can help eliminate?
 - a) Favoritism
 - b) Office gossip
 - c) Resentment
 - d) Slow productivity
- 5) What is a disadvantage of non-face to face methods of delivery?
 - a) Favoritism
 - b) Office gossip
 - c) Resentment
 - d) Slow productivity

(1) يمكن أن يؤثر _____ للشخص على كيفية حل المشاكل بفعالية.

- (أ) نمط الشعر
- (ب) حالة المكتب
- (ج) الانا
- (د) كساء

(2) خطوة واحدة من 'التحقق من الأنا الخاص بك على الباب' ينطوي على التركيز على ماذا؟

- (أ) القضية، وليس الشخص
- (ب) الموظف والانضباط اللازم
- (ج) الشخص، وليس القضية
- (د) العمل المعني والجدول الزمني الشخصي

(3) مواجهة موظف أمام زملاء العمل يمكن أن يسبب ماذا؟

- (أ) قبول
- (ب) معاملة خاصة
- (ج) الاستعداد للعمل
- (د) الاحراج

(4) ما هو الشيء الوحيد الذي يمكن أن يساعد الاجتماع الخاص مع الموظفين في القضاء عليه؟

- (أ) المحسوبية
- (ب) مكتب القيل والقال
- (ج) امتعاض
- (د) الإنتاجية البطيئة

(5) ما هو عيب طرق التسليم غير المباشرة؟

- (أ) يمكن أن يعني نغمت لا لزوم لها

- (ب) لقد إنتهوا بسرعة كبيرة
(ج) يمكن أن تجعل الموظف يشعر بالذكر
(د) تتطلب أكثر من جلسة واحدة
- a) They can imply unnecessary tones
b) They are over too quickly
c) They can make the employee feel singled out
d) They require more than one session
- 6) Speaking face to face allows the employee to what?
a) Make various facial expressions
b) Get away from their cubicle for a while
c) Speak openly
d) Better ignore the manager speaking
- (6) التحدث وجها لوجه يسمح للموظف بماذا؟
(أ) جعل تعبيرات الوجه المختلفة
(ب) الابتعاد عن حجرة لفترة من الوقت
(ج) تحدث بصراحة
(د) من الأفضل تجاهل المدير الذي يتحدث
- 7) What is one benefit of creating a safe atmosphere for employees?
a) Employees feel like they can do whatever they want
b) Allows employees to feel at ease when speaking with management
c) Allows employees to work without supervision
d) Managers have access to employees at all times
- (7) ما هي إحدى فوائد خلق جو آمن للموظفين؟
(أ) يشعر الموظفون بأنهم يستطيعون فعل ما يريدون
(ب) يسمح للموظفين بالشعور بالراحة عند التحدث مع الإدارة
(ج) يسمح للموظفين بالعمل دون إشراف
(د) يمكن للمديرين الوصول إلى الموظفين في جميع الأوقات
- 8) What is one way to create a safe atmosphere in the workplace?
a) Hang a poster with the office rules outside of your office
b) Send weekly reminders for employees to turn in their reports
c) Asking all employees to direct all questions to their teammates
d) Establish an open-door policy for your
- (8) ما هي إحدى الطرق لخلق جو آمن في مكان العمل؟
(أ) تعليق ملصق مع قواعد المكتب خارج مكتبك
(ب) إرسال تذكيرات أسبوعية للموظفين بتسليم تقاريرهم
(ج) مطالبة جميع الموظفين بتوجيه جميع الأسئلة إلى زملائهم في الفريق
(د) وضع سياسة الباب المفتوح لمكتبك

office

- 9) What are some issues to consider when determining a time to meet face-to-face?
- a) Is the employee tired
 - b) Is the employee just leaving for lunch
 - c) Is the employee leaving for vacation
 - d) All of the above

9) ما هي بعض القضايا التي يجب مراعاتها عند تحديد وقت للقاء وجهًا لوجه؟

- (أ) هل الموظف متعب
- (ب) هل الموظف غادر للتو لتناول طعام الغداء
- (ج) هل يغادر الموظف لقضاء إجازة
- (د) كل ما ورد أعلاه

- 10) Which of the following are tips for delivering constructive criticism?
- a) Focus on the issue, not the person
 - b) Remain open to questions/suggestions
 - c) A and B
 - d) Neither A nor B

10) أي مما يلي يعتبر نصائح لتقديم النقد البناء؟

- (أ) ركز على القضية وليس الشخص
- (ب) كن منفتحًا على الأسئلة / الاقتراحات
- (ج) أ و ب
- (د) لا أ ولا ب

Module Four: Review Questions

مراجعة الوحدة الرابعة:

- 1) The feedback sandwich starts with a what?
 a) Joke
 b) Compliment
 c) True story
 d) Criticism
- 1) شطيرة التغذية المرتدة تبدأ بماذا؟
 (أ) مزح
 (ب) مجامله
 (ج) قصة حقيقية
 (د) انتقاد
- 2) What is one disadvantage of the feedback sandwich technique?
 a) Employees stop listening to the negative to only hear compliments
 b) Managers start to lose credibility
 c) Compliments can seem fake or cheesy if overused
 d) Employees become bored during the meeting
- 2) ما هو عيب واحد من تقنية ساندويتش ردود الفعل؟
 (أ) يتوقف الموظفون عن الاستماع إلى السلبيات لسماع المجاملات فقط
 (ب) المديرون يبدأون بفقدان المصداقية
 (ج) المجاملات يمكن أن تبدو وهمية أو جبني إذا الإفراط في استخدامها
 (د) يشعر الموظفون بالملل أثناء الاجتماع
- 3) Which of the following is a common form of body language?
 a) Fidgeting
 b) Scratching their leg
 c) Yawning
 d) Coughing
- 3) أي مما يلي هو شكل شائع من لغة الجسد؟
 (أ) التملل
 (ب) خدش ساقهم
 (ج) تتأوب
 (د) سعال
- 4) Who should monitor their body language and change accordingly?
 a) The employee
 b) The manager
 c) The employee and the manager
 d) No one
- 4) من الذي يجب أن يراقب لغة الجسد ويتغير وفقاً لذلك؟
 (أ) الموظف
 (ب) المدير
 (ج) الموظف والمدير
 (د) ولا واحد

- 5) What is the goal of checking for understanding after speaking with an employee?
- أ) التأكد من عدم تكرار الاجتماع
ب) السماح للموظف بإجراء تصحيحات فورية
ج) لممارسة الاستماع النشط
د) ضمان فهم الموظف لضرورة التحسين
- a) Making sure the meeting doesn't have to happen again
b) Allowing the employee to make immediate corrections
c) To practice active listening
d) Ensuring the employee understands the need for improvement
- 6) During the checking for understanding process, the employee should be able to what?
- أ) ترك في وقت مبكر
ب) تدوين ملاحظات مكتوبة
ج) طرح الأسئلة أو توضيح التعليمات
د) منطقة خارج بينما المدير يتحدث
- a) Leave early
b) Take written notes
c) Ask questions or clarify instructions
d) Zone out while the manager is talking
- 7) What is one method/trait of active listening?
- أ) تكرار ما قاله المتحدث
ب) مقاطعة رأيك
ج) التفكير في الأشياء التي يمكن أن نقول لهم عند الانتهاء
د) رفض آرائهم
- a) Repeating back what the speaker has said
b) Interrupting with your opinion
c) Thinking of things you can tell them when they are finished
d) Dismissing their opinions
- 8) What is one thing that can hinder active listening?
- أ) طرح الأسئلة عند انتهائها

listening?

- a) Asking questions when they are finished
- b) Excessive background noise
- c) Nodding your head in acknowledgment periodically
- d) Going over what the speaker has said in your head

- (ب) ضوضاء خلفية مفرطة
- (ج) الإيماء رأسك في الاعتراف دوريا
- (د) الذهاب على ما قاله المتحدث في رأسك

9) What is the first step in the Feedback Sandwich?

- a) Prepare what you're going to say
- b) Identify and state the positive
- c) Present the facts
- d) Add another positive statement

(9) ما هي الخطوة الأولى في ساندويتش التغذية الراجعة؟

- (أ) جهاز ما ستقوله
- (ب) تحديد وتوضيح الإيجابية
- (ج) اعرض الحقائق
- (د) أضف عبارة إيجابية أخرى

10) Some common gestures to be aware of in a conversation are:

- a) Fidgeting
- b) Eye contact
- c) Crossed arms
- d) All of the above

(10) بعض الإيماءات الشائعة التي يجب الانتباه إليها في المحادثة هي:

- (أ) التملل
- (ب) الاتصال بالعين
- (ج) عبرت الأسلحة
- (د) كل ما ورد أعلاه

Module Five: Review Questions

مراجعة الوحدة الخامسة:

- 1) When creating goals, it is important the goals are _____.
 a) Humorous
 b) Complicated
 c) Realistic
 d) Rigid
- 2) Goal timelines outline when goals should be completed, but also need to be what?
 a) Flexible
 b) Analyzed
 c) Short range
 d) Long range
- 3) What is one benefit of being collaborative while creating a goal plan?
 a) The manager has to do less work
 b) The employee feels they are a part of the solution
 c) The manager can make all of the rules
 d) The employee doesn't have to recognize their mistakes
- 4) What is one way a manager can show they are being collaborative on a goal plan?
 a) Deciding the goal plan for the employee
 b) Offering to let them speak with another manager
 c) Letting the employee know they should find a solution on their own

(1) عند إنشاء الأهداف، من المهم أن تكون الأهداف _____

- (أ) مضحك
 (ب) معقد
 (ج) واقعي
 (د) جامد

(2) تحدد الجداول الزمنية للهدف متى يجب إكمال الأهداف ، ولكن يجب أن تكون ماذا أيضا؟

- (أ) مرن
 (ب) تحليل
 (ج) المدى القصير
 (د) المدى البعيد

(3) ما هي إحدى فوائد التعاون أثناء وضع خطة الهدف؟

- (أ) المدير يجب أن يقوم بعمل أقل
 (ب) يشعر الموظف أنهم جزء من الحل
 (ج) يمكن للمدير جعل جميع القواعد
 (د) ليس على الموظف أن يتعرف على أخطائه

(4) ما هي إحدى الطرق التي يمكن للمدير من خلالها إظهار تعاونهم في خطة الهدف؟

- (أ) تحديد خطة الهدف للموظف
 (ب) عرض السماح لهم بالتحدث مع مدير آخر
 (ج) السماح للموظف بمعرفة أنه يجب عليه إيجاد حل بمفرده
 (د) تقديم دعمهم للموظف

d) Offering their support to the employee

5) What is a benefit of an employee self-assessment?

- a) The employee doesn't have to do anything
- b) The manager can outline all of the errors at once
- c) The employee learns to recognize the problem by themselves
- d) No one has to fill out paperwork

(5) ما هي الفائدة من التقييم الذاتي للموظف؟

- (أ) ليس على الموظف أن يفعل أي شيء
- (ب) يمكن للمدير تحديد كافة الأخطاء في وقت واحد
- (ج) يتعلم الموظف التعرف على المشكلة بنفسه
- (د) لا أحد يجب أن يملأ الأوراق

6) How can a manager assist the employee to complete a self-assessment?

- a) Offer a notepad and pen
- b) Provide insightful or skillful questions
- c) Tell them what needs to change and what doesn't
- d) Say nothing

(6) كيف يمكن للمدير مساعدة الموظف على إكمال التقييم الذاتي؟

- (أ) تقديم المفكرة والقلم
- (ب) تقديم أسئلة ثاقبة أو ماهرة
- (ج) أخبرهم بما يجب تغييره وما لا يتغير
- (د) لا نقل شيئاً

7) To effectively deliver constructive criticism and form results, the manager must what?

- a) Eliminate personal emotions
- b) Look at the employee's profile for repeat offenses
- c) Write everything down that they want to say
- d) Speak with another manager first

(7) لتقديم النقد البناء بشكل فعال وتشكيل النتائج ، يجب على المدير ماذا؟

- (أ) القضاء على العواطف الشخصية
- (ب) انظر إلى ملف تعريف الموظف لتكرار الجرائم
- (ج) اكتب كل شيء يريدون قوله
- (د) تحدث مع مدير آخر أولاً

8) To eliminate emotions, it's best to keep meetings with employees _____.

(8) للقضاء على العواطف، من الأفضل الحفاظ على الاجتماعات مع الموظفين _____

- أ) الصداقة القائمة
ب) شخصي
ج) الأعمال التجارية مثل والمهنية
د) أحادية منغم
- a) Friendship based
b) Personal
c) Business like and professional
d) Mono-toned
- 9) متى يكون الوقت المثالي للمدير والموظف أن يجتمعوا معاً لوضع خطة للتحسين أو التغيير.
أ) استعداداً للاجتماع
ب) أثناء حديثهم
ج) في نهاية اجتماعهم
د) لا شيء مما سبق
- 9) When is the ideal time for the manager and the employee to come together to make a plan of improvement or change.
a) In preparation for the meeting
b) During their conversation
c) At the end of their meeting
d) None of the above
- 10) ما هو الهدف المشترك الذي قد يعمل عليه المدير وموظفه؟
أ) تحسين مجموعات المهارات
ب) تقليل الغياب
ج) تحسين الأداء الوظيفي
د) كل ما ورداعلاه
- 10) Which is a common goal that a manger and their employee may work toward?
a) Improving skill sets
b) Decrease absences
c) Improve job performance
d) All of the above

Module Six: Review Questions

مراجعة الوحدة السادسة:

- 1) S.M.A.R.T. goals are generally more successful because why?
 - a) The manager can write it all down for the employee
 - b) They are easy to remember
 - c) The employee can find them on the internet
 - d) They can be customized to each employee
 - 2) How many steps are in the S.M.A.R.T. goal template?
 - a) Two
 - b) Five
 - c) Ten
 - d) Six
 - 3) In the Three P's, what is the purpose of the Partnering step?
 - a) To gain support and assistance to help you reach your goal
 - b) To have a coworker tell you what you need to do
 - c) To have the manager monitor your progress
 - d) To have someone else do all of the work
 - 4) The Three P's are tools that are meant to do what with goals?
 - a) Effectively create a goal time line
- (1) أهداف S.M.A.R.T. هي عموماً أكثر نجاحاً لماذا؟
 (أ) يمكن للمدير كتابة كل شيء للموظف
 (ب) من السهل تذكرها
 (ج) يمكن للموظف العثور عليها على شبكة الإنترنت
 (د) يمكن تخصيصها لكل موظف
- (2) كم عدد الخطوات الموجودة في قالب الهدف S.M.A.R.T. ؟
 (أ) اثنان
 (ب) خمسة
 (ج) عشرة
 (د) ستة
- (3) في ال P3 ، ما هو الغرض من خطوة الشراكة؟
 (أ) للحصول على الدعم والمساعدة لمساعدتك في الوصول إلى هدفك
 (ب) أن يكون لديك زميل في العمل يخبرك بما يجب عليك القيام به
 (ج) لجعل المدير يراقب تقدمك
 (د) أن يكون شخص آخر القيام بكل العمل
- (4) ال P الثلاثة هي الأدوات التي تهدف إلى أن تفعل ما مع الأهداف؟
 (أ) إنشاء خط زمني هدف بشكل فعال
 (ب) إنشاء خطة انضباط إذا لم يتم تحقيق الأهداف
 (ج) تخطيط ومراجعة وإنجاز كل هدف

- (د) إنشاء الأساس لنقل المكتب
- b) Create a discipline plan if goals are not met
- c) Plan, review, and accomplish each goal
- d) Create the basis for an office transfer
- 5) What is the purpose of gaining the employee's input when making goals?
- (أ) حتى يتمكن المدير من رفض الأفكار التي لا يحبونها
- (ب) الأهداف المخطط لها بالتعاون أكثر نجاحا
- (ج) حتى يتمكن المدير من تحديد ما يجب تضمينه
- (د) الموظف يحصل على اتخاذ جميع القرارات
- b) Goals planned in collaboration are more successful
- c) So the manager can decide what to include
- d) The employee gets to make all of the decisions
- 6) Setting goals should not be a _____?
- (أ) لا ينبغي أن يكون تحديد الأهداف
- (ب) الجهد التعاوني
- (ج) جزء من التقييم الذاتي
- (د) اجتماع المجموعة
- a) Collaborative effort
- b) Part of a self-assessment
- c) Group meeting
- d) One way street
- 7) If a manager had multiple topics to outline in a goal plan, what is the best way to present them?
- (أ) إذا كان لدى المدير موضوعات متعددة لتوضيحها في خطة الهدف، فما هي أفضل طريقة لعرضها؟
- (ب) تقسيمها إلى مواضيع أصغر وفرادي لتحديدها
- (ج) اسأل الموظف عن الشخص الذي يريد أن يذهب إليه
- (د) دونها على لوحة ملصقات واحدة
- a) Divide them into smaller, individual topics to outline
- b) Ask the employee which one they want to go over
- c) Write them down on one poster board
- d) Pick the most important one and go with that
- (د) اختيار أهم واحد وتذهب مع ذلك

- 8) Goals are not as effective or meaningful if they are what?
- a) Specific
 - b) Timed
 - c) Customized
 - d) Vague

8) الأهداف ليست فعالة أو ذات مغزى إذا كانت ماذا؟

- أ) خاص
- ب) موقوت
- ج) مخصصه
- د) موج

- 9) _____ are usually one of the most valuable tools when planning for success, but they are often not used to their full potential.
- a) Self-assessments
 - b) Goals
 - c) Emotions
 - d) All of the above

9) _____ هي عادةً واحدة من أكثر الأدوات قيمة عند التخطيط للنجاح ، لكنها غالبًا لا تستخدم بكامل طاقتها.

- أ) التقييمات الذاتية
- ب) الأهداف
- ج) العواطف
- د) كل ما ورداعلاه

- 10) What does the M in SMART goals stand for?
- a) Miraculous
 - b) Mindful
 - c) Measurable
 - d) Mediocre

10) ما الذي ترمز إليه أهداف SMART؟ M

- أ) معجزة
- ب) يقظ
- ج) قابلة للقياس
- د) دون المتوسط

Module Seven: Review Questions

مراجعة الوحدة السابعة:

- 1) Which of the following is considered 'incorrect' wording?
 (أ) أي مما يلي يعتبر عبارة "غير صحيحة"؟
 (ب) لقد خاب ظني لأنك فوت الاجتماع هذا الأسبوع.
 (ج) "زملاء العمل الخاص بك قلقون من هذا السلوك الجديد."
 (د) "زباننا غير سعداء أن لا يتم شحن طلباتهم بشكل أسرع."
 (هـ) "موقفك الضعيف غير مقبول"
- 2) The _____ can have just as much effect as our tones.
 (أ) تعابير الوجه
 (ب) الملابس التي نرتديها
 (ج) تصحيح الكلمات
 (د) موقع الاجتماع
- 3) One way to stay on topic is to refrain from what?
 (أ) إحدى الطرق للبقاء على الموضوع هي الامتناع عن ماذا؟
 (ب) مهام متعددة
 (ج) الجلوس في مكان واحد
 (د) إجراء اتصال بالعين مع الموظف
 (هـ) الاستغناء عن الضوضاء الخلفية
- 4) Talking about _____ can confuse the employee and distract them from the real problem.
 (أ) الحديث عن _____ يمكن أن يربك الموظف ويصرف انتباههم عن المشكلة الحقيقية.
 (ب) ملابس الموظف
 (ج) مشاكل الموظف السابقة أو تكراراتها
 (د) جدول المدير المزدحم
 (هـ) أخطاء الموظف وأخطائه الأخيرة
- 5) The _____ can have just as much effect as our tones.
 (أ) تعابير الوجه
 (ب) الملابس التي نرتديها
 (ج) تصحيح الكلمات
 (د) موقع الاجتماع
- 6) One way to stay on topic is to refrain from what?
 (أ) إحدى الطرق للبقاء على الموضوع هي الامتناع عن ماذا؟
 (ب) مهام متعددة
 (ج) الجلوس في مكان واحد
 (د) إجراء اتصال بالعين مع الموظف
 (هـ) الاستغناء عن الضوضاء الخلفية
- 7) Talking about _____ can confuse the employee and distract them from the real problem.
 (أ) الحديث عن _____ يمكن أن يربك الموظف ويصرف انتباههم عن المشكلة الحقيقية.
 (ب) ملابس الموظف
 (ج) مشاكل الموظف السابقة أو تكراراتها
 (د) جدول المدير المزدحم
 (هـ) أخطاء الموظف وأخطائه الأخيرة

d) The employee's recent mistakes and errors

5) What is one way a manager can empathize with their employee?

- a) Put themselves in the employee's shoes
- b) Tell the employee to leave them alone for a few minutes
- c) Think of ways they were punished when they were non-management
- d) Let the employee know how angry they are

5) ما هي إحدى الطرق التي يمكن للمدير من خلالها التعاطف مع الموظف؟

- أ) وضع أنفسهم في مكان الموظف
- ب) أخبر الموظف أن يتركهم وشأنهم لبضع دقائق
- ج) فكر في الطرق التي عوقبوا بها عندما كانوا غير إداريين
- د) دع الموظف يعرف مدى غضبه

6) Constructive criticism delivered with _____ is more likely to be accepted by the employee.

- a) Anger
- b) Sarcasm
- c) Humor
- d) Empathy

6) النقد البناء الذي يتم تقديمه مع _____ من المرجح أن يقبله الموظف.

- أ) غضب
- ب) تهكم
- ج) الفكاهة
- د) التعاطف

7) To avoid using "You messages", what should the manager emphasize to the employee?

- a) How angry their behavior makes them feel
- b) The potential consequences they could face
- c) How others feel when they act a certain way or do certain things
- d) Their number of repeat occurrences

7) لتجنب استخدام "أنت رسائل"، ما الذي يجب أن يؤكد المدير للموظف؟

- أ) كيف يغضب سلوكهم يجعلهم يشعرون
- ب) العواقب المحتملة التي يمكن أن يواجهوها
- ج) كيف يشعر الآخرون عندما يتصرفون بطريقة معينة أو يفعلون أشياء معينة
- د) عدد تكرارها

8) Which of the following is considered a negative "you message"?

- a) "Your coworkers are going on vacation."
- b) "Your lack of effort on this project is disgraceful."
- c) "Your work on the client case was excellent."
- d) "You should think about how your coworkers feel."

8) أي مما يلي يعتبر "رسالة" سلبية؟

- أ) "زملاء العمل الخاص بك ذاهبون في إجازة".
- ب) "إن عدم جهدكم في هذا المشروع أمر مثير".
- ج) "عملك على قضية العميل كان ممتازاً"
- د) "يجب أن تفكر في شعور زملائك في العمل".

9) Much like our tones, our _____ can send the wrong message when used in the wrong context.

- a) Faces
- b) Voices
- c) Words
- d) All of the above

9) مثل نغماتنا ، يمكن أن ترسل _____ رسالة خاطئة عند استخدامها في سياق خاطئ.

- أ) الوجوه
- ب) الأصوات
- ج) الكلمات
- د) كل ما ورد أعلاه



10) When delivering constructive criticism, it is important to _____.

- a) Stay focused
- b) Refer to your notes
- c) Send them in an email
- d) Refer to yourself a lot

10) عند تقديم النقد البناء ، من المهم أن _____

- أ) حافظ على تركيزك
- ب) الرجوع إلى ملاحظاتك
- ج) أرسلهم في رسالة بريد إلكتروني
- د) أشر إلى نفسك كثيراً

Module Eight: Review Questions

مراجعة الوحدة الثامنة:

- 1) What is a consequence of attacking or blaming an employee while attempting to offer constructive criticism?
 (أ) يصبحون غاضبين ودفاعيين
 (ب) يبدأون في تصديق ذلك ويشعرون بالسوء
 (ج) عادة ما تريد إنهاء
 (د) يحاولون انتظار مجاملة بدلا من ذلك
- 2) What is one way to prevent the manager from attacking or blaming the employee?
 (أ) إجلس المدير في غرفة أخرى لفترة
 (ب) عدم عقد الاجتماع على الإطلاق
 (ج) يجب على المدير إرسال بريد إلكتروني بدلا من عقد اجتماع
 (د) التركيز على المشكلة، وليس الشخص
- 3) If an employee feels as though they are not being heard, what can happen?
 (أ) الموظف لن يقول أي شيء
 (ب) الموظف سوف يغضب وربما يصرخ أو يصرخ
 (ج) الموظف سيكرر نفسه
 (د) سيستمر الموظف في التحدث حتى يتوقف شخص آخر
- 4) What can a manager do to ensure everyone gets a chance to speak?
 (أ) تمرير حول "عصا الحديث" التي تسمح لشخص واحد
 (ب) التحدث

- one person to speak
- b) Ask everyone to draw numbers
- c) Allow several, uninterrupted minutes for each party to speak
- d) Make a list of who gets to speak first
- 5) What is one form of 'talking down'?
- a) Calling the employee names
- b) Praising the employee's performance
- c) Disciplining an employee for being late
- d) Asking an employee to stay after for extra work
- 6) Talking down' is unacceptable because it does what to the employee?
- a) Makes people happy
- b) It takes too long to do
- c) It can only be done by managers
- d) De-humanizes them
- 7) If a manager feels like their emotions are too strong, what should they do?
- a) Continue with the meeting as planned
- b) Write down why they are so emotional on paper
- c) Take a few extra minutes to calm down and review the issue
- d) Do nothing out of the ordinary
- 8) What is one way a manager can ensure their emotions do not interfere?
- a) Plan what they want to say ahead of time
- (ب) اطلب من الجميع رسم الأرقام
- (ج) السماح لعدة دقائق دون انقطاع لكل طرف للتحدث
- (د) أعد قائمة بمن يمكنه التحدث أولاً
- (5) ما هو أحد أشكال "التحدث إلى الأسفل"؟
- (أ) استدعاء أسماء الموظفين
- (ب) الإشادة بأداء الموظف
- (ج) تأديب موظف لتأخره
- (د) الطلب من الموظف البقاء بعد لمزيد من العمل
- (6) "التحدث إلى أسفل" غير مقبول لأنه يفعل ماذا للموظف؟
- (أ) يجعل الناس سعداء
- (ب) يستغرق وقتاً طويلاً للقيام به
- (ج) لا يمكن القيام بذلك إلا من قبل المديرين
- (د) نزع الطابع الإنساني عنهم
- (7) إذا شعر المدير بأن مشاعره قوية جداً، فماذا يجب أن يفعل؟
- (أ) متابعة الاجتماع كما هو مخطط له
- (ب) دون لماذا هم عاطفيون جداً على الورق
- (ج) يستغرق بضع دقائق إضافية لتهدئة ومراجعة هذه المسألة
- (د) لا تفعل شيئاً خارج عن المألوف
- (8) ما هي إحدى الطرق التي يمكن للمدير من خلالها ضمان عدم تدخل مشاعره؟
- (أ) خطط لما يريدون قوله في وقت مبكر
- (ب) تحدث في الرتابات فقط
- (ج) عقد الاجتماع عبر الهاتف

- د) إعادة جدولة الاجتماع حتى يشعروا بتحسين
- b) Speak in monotones only
- c) Conduct the meeting over the phone
- d) Reschedule the meeting until they feel better
- 9) _____ is meant to attack the problem at hand, not the person.
- أ) أن تصبح عاطفياً
- ب) النقد البناء
- ج) اللوم
- د) التحدث بهدوء
- 10) Which is an example of a word to avoid when attempting to deliver constructive criticism?
- أ) حبيب قلبي
- ب) الأبله
- ج) برعم
- د) كل ما ورد أعلاه
- 10) ما هو مثال على كلمة يجب تجنبها عند محاولة تقديم النقد البناء؟

Module Nine: Review Questions

مراجعة الوحدة التاسعة:

- 1) What is the purpose of a follow-up meeting?
 a) To discipline the employee
 b) To check on the progress of the employee
 c) To give the employee a new assignment
 d) To prepare the employee to transfer to another department
 - 2) Criticisms are made in private, but praise should be shared _____.
 a) In an email
 b) During employee evaluations
 c) In the break room
 d) In public
 - 3) What is one way a manager can be more available to their employees?
 a) Have an open door policy
 b) Write them a weekly email
 c) Have a signup sheet outside of their office
 d) Have group meetings at the end of the week
 - 4) Making yourself available to your employees shows them what?
 a) That you are a nosey person
 b) They are always being watched
- 1) ما هو الغرض من اجتماع المتابعة؟
 (أ) لتأديب الموظف
 (ب) للتحقق من تقدم الموظف
 (ج) لإعطاء الموظف واجبا جديدا
 (د) إعداد الموظف للتحويل إلى قسم آخر
 - 2) يتم توجيه الانتقادات على انفراد، ولكن يجب مشاركة الثناء
 (أ) في رسالة بريد إلكتروني
 (ب) أثناء تقييم الموظفين
 (ج) في غرفة الاستراحة
 (د) في الأماكن العامة
 - 3) ما هي إحدى الطرق التي يمكن أن يكون بها المدير أكثر توفرا لموظفيه؟
 (أ) لديك سياسة الباب المفتوح
 (ب) اكتب لهم رسالة بريد إلكتروني أسبوعية
 (ج) لديك ورقة الاشتراك خارج مكتبهم
 (د) عقد اجتماعات جماعية في نهاية الأسبوع
 - 4) جعل نفسك متاحة لموظفيك يبين لهم ماذا؟
 (أ) أنك شخص فضولي
 (ب) إنهم دائما مراقبون
 (ج) إنهم ليسوا وحدهم عندما يحتاجون إلى المساعدة
 (د) أنك في المكتب كثيرا

- c) They are not alone when they need help
- d) That you are in the office too much

- 5) What is one disadvantage of general or vague instructions?
- a) They can be too complicated
 - b) They do not specify a problem area
 - c) They take too long to complete
 - d) They focus on too many problems at once

- 5) ما هو عيب واحد من التعليمات العامة أو غامضة؟
- أ) يمكن أن تكون معقدة للغاية
 - ب) لا تحدد منطقة مشكلة
 - ج) يستغرق وقتا طويلا لإكمال
 - د) أنها تركز على مشاكل كثيرة جدا في وقت واحد

- 6) What is one advantage of using specific, precise instructions?
- a) They can include a flexible timeline of progress
 - b) They can be boring
 - c) They usually require extra resources
 - d) They don't specify a problem or issue

- 6) ما هي إحدى مزايا استخدام تعليمات محددة ودقيقة؟
- أ) ويمكن أن تتضمن جدولا زمنيا مرنا للتقدم
 - ب) يمكن أن تكون مملة
 - ج) وعادة ما تتطلب موارد إضافية
 - د) لا يحددون مشكلة أو مشكلة

- 7) An employee is not able to complete their action plan without what?
- a) A coworker
 - b) Inkjet printers
 - c) Coffee
 - d) Support and resources

- 7) الموظف غير قادر على إكمال خطة عمله بدون ماذا؟
- أ) زميل في العمل
 - ب) طابعات نفث الحبر
 - ج) قهوة
 - د) الدعم والموارد

- 8) Which of the following is an example of an additional resource from the manager?
- a) Downloadable forms on the intranet
 - b) Extra copies of instruction booklets or

- 8) أي مما يلي مثال لمورد إضافي من المدير؟
- أ) نماذج قابلة للتنزيل على إنترانت
 - ب) نسخ إضافية من كتيبات التعليمات أو الأدلة
 - ج) كتيبات في كتيب الموظفين

(د) أرقام الهواتف العامة

manuals

- c) Brochures in the employee handbook
- d) Public telephone numbers

9) Periodically check in with the employee to _____.

- a) Check the organization of their workspace
- b) See if you can help
- c) A and B
- d) Neither A nor B

9) تحقق بشكل دوري مع الموظف إلى _____.

- (أ) تحقق من تنظيم مساحة العمل الخاصة بهم
- (ب) معرفة ما إذا كان يمكنك المساعدة
- (ج) أ و ب
- (د) لا أ ولا ب

10) An action plan would not be able to succeed if the employee did not have _____.

- a) The proper attire
- b) Good customer service skills
- c) Support
- d) None of the above

10) لن تكون خطة العمل قادرة على النجاح إذا لم يكن لدى الموظف _____.

- (أ) الزي المناسب
- (ب) مهارات خدمة العملاء الجيدة
- (ج) الدعم
- (د) لا شيء مما سبق

Module Ten: Review Questions

مراجعة الوحدة العاشرة:

- 1) What is one way for a manager and employee to focus on the future?
 - a) Mark their calendars for special days
 - b) Review the employee file for old mistakes
 - c) Create strategies that will help them improve a current situation
 - d) Make New Year's resolutions
 - 2) Why are past actions not considered for future strategies?
 - a) They happened too long ago
 - b) People make mistakes
 - c) They weren't recorded in employee records
 - d) It takes too much time to look them up
 - 3) What is one form of measuring employee results?
 - a) Survey cards in the mail
 - b) Conference call with the employee
 - c) Brief email or office memo
 - d) Written employee evaluation
 - 4) Why is it important to measure an employee's results after a constructive criticism meeting?
 - a) To measure the effectiveness of the action plan the employee is on
 - b) To see if the employee is ready to quit
 - c) To decide if the employee made the
- 1) ما هي إحدى الطرق التي يمكن بها للمدير والموظف التركيز على المستقبل؟
 - أ) وضع علامة على التقويمات الخاصة بهم لأيام خاصة
 - ب) مراجعة ملف الموظف عن الأخطاء القديمة
 - ج) إنشاء استراتيجيات تساعد على تحسين الوضع الحالي
 - د) اتخاذ قرارات السنة الجديدة
 - 2) لماذا لا يتم النظر في الإجراءات السابقة للاستراتيجيات المستقبلية؟
 - أ) لقد حدث ذلك منذ وقت طويل
 - ب) الناس يرتكبون الأخطاء
 - ج) لم يتم تسجيلها في سجلات الموظفين
 - د) يستغرق الكثير من الوقت للبحث عنها
 - 3) ما هو أحد أشكال قياس نتائج الموظفين؟
 - أ) بطاقات الاستطلاع في البريد
 - ب) مكالمات جماعية مع الموظف
 - ج) رسالة بريد إلكتروني مختصرة أو مذكرة مكتوبة
 - د) تقييم مكتوب للموظفين
 - 4) لماذا من المهم قياس نتائج الموظف بعد اجتماع انتقاد بناء؟
 - أ) لقياس فعالية خطة العمل التي يعمل عليها الموظف
 - ب) لمعرفة ما إذا كان الموظف جاهزاً للإقلاع عن التدخين
 - ج) لتحديد ما إذا كان الموظف قد قام بالاختيار الصحيح للأهداف
 - د) التحضير لاجتماع نقد بناء آخر

right choice of goals

- d) To prepare for another constructive criticism meeting

- 5) What is one aspect of the action plan that can be evaluated for success?
- a) Did the employee come to work on time?
- b) Were their goals met?
- c) When did the employee start the action plan?
- d) Did the employee take any time off?

- 5) ما هو أحد جوانب خطة العمل التي يمكن تقييمها للنجاح؟
- (أ) هل جاء الموظف للعمل في الوقت المحدد؟
- (ب) هل تحققت أهدافهم؟
- (ج) متى بدأ الموظف خطة العمل؟
- (د) هل أخذ الموظف أي إجازة؟

- 6) What should the manager do if the action plan was not followed?
- a) Resend the action plan to the employee as a reminder
- b) Give the employee a warning that they are off schedule
- c) Offer additional support to help the employee stay on track
- d) Scrap the current plan and make a whole new action plan

- 6) ماذا يجب أن يفعل المدير إذا لم يتم اتباع خطة العمل؟
- (أ) إعادة إرسال خطة العمل إلى الموظف كتذكير
- (ب) إعطاء الموظف تحذيراً بأنهم خارج الجدول الزمني
- (ج) تقديم دعم إضافي لمساعدة الموظف على البقاء على المسار الصحيح
- (د) إلغاء الخطة الحالية ووضع خطة عمل جديدة بالكامل

- 7) A list of _____ should only be mentioned as a last resort for lack of improvement.
- a) Alternate action plans
- b) Possible consequences
- c) Employee evaluations
- d) Promotions available

- 7) يجب ذكر قائمة _____ فقط كملأذ أخير لعدم وجود تحسن.
- (أ) خطط عمل بديلة
- (ب) العواقب المحتملة
- (ج) تقييمات الموظفين
- (د) العروض الترويجية المتاحة

- 8) What is one thing a manager can do if improvement is not seen from the employee?
- Re-evaluate the action plan
 - Find out what the employee is doing wrong
 - Repeat the action plan
 - Find out what the manager is doing wrong

8) ما هو الشيء الوحيد الذي يمكن للمدير القيام به إذا لم يتم رؤية التحسن من الموظف؟

- إعادة تقييم خطة العمل
- معرفة ما يقوم به الموظف خطأ
- تكرار خطة العمل
- معرفة ما يقوم به المدير خطأ

- 9) As a manager, part of your job is to ensure every employee _____.
- Knows that you're the boss
 - Sticks to a schedule
 - Reaches their potential
 - All of the above

9) كمدير ، جزء من وظيفتك هو التأكد من أن كل موظف _____.

- تعرف أنك الرئيس
- يلتزم بجدول زمني
- تصل إلى إمكاناتها
- كل ما ورد أعلاه



- 10) If an employee hits a roadblock, what should they do?
- Quit this job and look for something different
 - Try harder
 - Seek advice from their manager
 - None of the above

10) إذا اصطدم موظف بحاجز ما ، فماذا يفعل؟

- قم بإنهاء هذه الوظيفة وابحث عن شيء مختلف
- حاول بجدية أكبر
- طلب المشورة من مديرهم
- لا شيء مما سبق