



به نام حسابگر عالم

گروه آموزشی امور اداری استان فارس

به هنرآموزان محترم و هنرجویان عزیز رشته ی امور اداری

با احترام تقدیم میکند...

مجموعه کامل بانک سوالات از مهارت سرپرست دبیر خانه و بایگانی - پایه دوازدهم

شاخه کاردانش - رشته امور اداری

کد ملی آموزش شغل: ۴۴۱۵۲۰۴۳۰۰۶۰۰۰۲

شامل :

نمونه سوالات چهار گزینه ای ، کوتاه پاسخ ، تشریحی ، عملی و صحیح و غلط

همراه با پاسخ نامه

گردآورنده و ویرایش : ساره پزشکیان - سرگروه امور اداری استان فارس

دی ماه ۱۴۰۱

نمونه سوالات "مجموعه اول"

واحد کار اول: برنامه ریزی واحد دبیرخانه

سوالات تستی

- ۱) تعیین شرح تعرفه پست در نامه هایی که نیاز به گرفتن رسید ندارند، در کدام قسمت انجام می شود؟
الف) نامه وارده (ب) نام صادره ✓ (ج) تحویل نامه ها (د) الف و ب
- ۲- کدام یک از فرایندهای دبیرخانه به دو قسمت داخلی و خارجی تقسیم می شود؟
الف) امور تایپ (ب) بایگانی (ج) نامه رسانی ✓ (د) دریافت، ثبت و ارسال
- ۳- یکی از کاربردهای برنامه ریزی خطی..... است؟
الف) ارتش ✓ (ب) سازمانها (ج) بایگانی (د) تایپ احکام پرسنلی
- ۴- کدام یک از موارد زیر جز سه حلقه توسعه می باشد؟
الف) آمار- برنامه ریزی - مدیریت ✓ (ب) تایپ - ویرایش
ج) برنامه ریزی - آمار (د) نظارت - کنترل - مدیریت
- ۵-..... عبارت است از فعالیت هایی که نه مهم هستند و نه ضروری (تکنیک حروف)
الف) حروف پ ✓ (ب) حروف ب (ج) حروف الف (د) حروف ت
- ۶- نام واحد ساختمانی مشخصی که اداره امور دفتری سازمان را بر اساس روش های تدوین شده را بر عهده دارد، چیست؟
الف) دبیرخانه ✓ (ب) بایگانی (ج) مدیریت (د) سازماندهی
- ۷- چه عملیاتی در دبیرخانه انجام می گیرد؟
الف) تفکیک و توزیع نامه ها (ب) مهر کردن نامه ها (ج) دریافت نامه و دادن رسید (د) همه موارد ✓
- ۸- کدام گزینه از وظایف بسیار مهم مدیران است؟
الف) برنامه ریزی ✓ (ب) مدیریت (ج) آمار و اطلاعات (د) همه موارد
- ۹- کدام گزینه جز فرایندهای دبیرخانه می باشد؟
الف) دریافت، ثبت و ارسال (ب) نامه رسانی (ج) امور تایپ و بایگانی (د) همه موارد ✓
- ۱۰- افراد موفق افرادی هستند که فعالیت های..... و را انجام می دهند!

الف) مهم، غیر ضروری ✓ (ب) مهم، ضروری (ج) غیر مهم و غیر ضروری (د) غیر مهم، ضروری

۱۱- کارشناسان..... و را مهم ترین عامل در مدیریت زمان میدانند!

الف) برنامه ریزی خطی و توالی (ب) برنامه ریزی صحیح و علمی ✓

ج) علوم اقتصادی و صنعت (د) مدیریت تجاری و اقتصاد کلان

۱۲- معمولاً برای برنامه ها چند درصد زمان اضافه در نظر میگیریم؟

الف) ۴۰٪ (ب) ۳۰٪ (ج) ۲۵٪ ✓ (د) ۳۵٪

۱۳- یکی از مهم ترین اصولی که باید برای موفقیت به آن توجه کنیم ___ است.

الف) مدیریت زمان ✓ (ب) برنامه ریزی صحیح (ج) مدیریت (د) هیچکدام

۱۴- محل اصلی استفاده برنامه ریزی خطی در..... و است.

الف) فنی و مهندسی (ب) مدیریت و اقتصاد ✓ (ج) برنامه ریزی صحیح و علمی (د) مدیریت زمان و برنامه ریزی

۱۵- اساسی ترین شاخص برای مدیریت قلمداد می شود!

الف) برنامه ریزی ✓ (ب) آمار و اطلاعات (ج) برنامه سازی خطی (د) بایگانی

۱۶- منظور از بایگانی چیست؟

الف) جمع آوری سوابق مکاتبات روزمره (ب) کلاس زدن

ج) بایگانی نمودن اسناد و سوابق (د) همه موارد ✓

سوالات تشریحی:

۱۷- به وسیله کدام برنامه ریزی می توان بهترین نتیجه با بیشترین سود یا کمترین هزینه بدست آورد؟

جواب: برنامه سازی خطی

۱۸- محل اصلی استفاده برنامه ریزی خطی در..... و..... است.

جواب: مدیریت، اقتصاد

۱۹- معنی وجین مدارک چیست؟

جواب: یعنی جداسازی اسناد تکراری و غیر قابل استفاده

۲۰- از مهم ترین اصولی که باید برای موفقیت به آن توجه کنیم..... است.

جواب:مدیریت زمان

۲۱- کارشناسان مهم ترین عامل در مدیریت زمان را چه میدانند؟

جواب:برنامه ریزی صحیح و عملی

۲۲- یک قدم مهم در برنامه ریزی اصولی را نام ببرید؟

جواب:کارهایتان را اولویت بندی کنید

۲۳- دو کاربرد برنامه ریزی خطی را نام ببرید.

جواب:علوم اقتصادی،صنعت

۲۴- آمار و اطلاعات یعنی چه؟

جواب:تفسیر و پردازش تحلیل داده ها به عنوان پایه های آمار و اطلاعات که از طریق تکنیک های آماری صورت می گیرد.

۲۵- در فرایند برنامه ریزی به چه سوالاتی پرداخته می شود؟

جواب:کجا کی، چگونه، چه کسی، چرا...

۲۶- سه حلقه توسعهو.....و.....از حلقه های توسعه به شمار می رود.

جواب:آمار و اطلاعات،برنامه ریزی،مدیریت

درست یا نادرست بودن سوالات زیر را مشخص کنید :

۲۷- دبیرخانه واحد سازمانی مشخصی است که اداره امور دفتری سازمان را براساس روش های تدوین شده برعهده دارد و گردش

مکاتبات و مراسلات اداری را انجام می دهد. درست

۲۸- سرپرست دبیرخانه کسی است که بتواند از عهده برنامه ریزی، تقسیم کار و تامین نیازهای مربوطه و سازماندهی سیستم دبیر

خانه برآید . درست

۲۹- یکی از خلاصه اقدامات در خصوص نامه های وارده ، نگارش و ماشین نمودن نامه می باشد . نادرست

۳۰- نامه رسانی به دو قسمت داخلی، و خارجی تقسیم می شوند. درست

۳۱- نامه هایی که دارای مهر " رسید اخذ شوند" هستند در دفترارسال نامه ها ثبت می شوند. درست

۳۲- از جمله کاربرد برنامه ریزی توالی در ارتش، حکومت، علوم اقتصادی،صنعت و مهندسی شهرسازی می باشد. نادرست

واحد کار دوم: کنترل و نظارت فعالیتهای دبیرخانه و نیروهای انسانی

سوالات تستی

- ۱- یک سازمان برای ادامه یک حیات از چه ویژگی های برخوردار می باشد؟
الف) مشتری گرایی ب) بهبود مستمر ج) توانمندسازی د) الف و ب ✓
- ۲- معایب وجود رقابت میان کارکنان سازمان چیست؟
د) همه موارد ✓ ج) افزایش استرس افراد ب) بدگویی نسبت به همکاران الف) از بین رفتن کارگروهی
- ۳- در روان شناسی صنعتی سازمانی برای رسیدن به اهداف باچه عواملی مواجه است؟
د) همه موارد ✓ ج) بیرون سازمان ب) دورن سازمان الف) انسان
- ۴- کدام یک از موارد زیر عوامل دورنی سازمان است که باید مورد بررسی قرار بگیرد؟
د) موقعیت جغرافیایی ج) سوابق تاریخی ب) اوضاع سیاسی الف) رهبری ✓
- ۵- کدام یک از موارد زیر از عوامل بیرون سازمانی است که باید مورد بررسی قرار بگیرد؟
د) رهبری ج) فرهنگ و جو سازمانی ب) اوضاع اقتصادی ✓ الف) اهداف سازمان
- ۶-.....طراحی ابزار و رویه های کاری به طوری که هرچه با توانایی ها و محدودیت های انسان هماهنگ باشد.
د) زندگی کاری ج) ارگونومی ✓ ب) کارایی مدیریت و بهبود الف) توسعه سازمانی
- ۷- باز خورد کنترل، صرفا براساس فعالیت ها و اطلاعات گذشته استوار است.
الف) کنترل آینده نگر ب) کنترل زمان وقوع ج) کنترل گذشته نگر ✓ د) زندگی کاری
- ۸- کدام یک از موارد زیر از حوزه های اصلی روانشناسی صنعتی و سازمانی است؟
الف) آموزش و توسعه شغلی و ارگونومی ب) انتخاب و استخدام کارمندان
ج) کارایی مدیریت و بهبود د) همه موارد ✓
- ۹- چه عوامل انسانی در موضوع روانشناسی صنعتی و سازمانی باید مورد توجه قرار بگیرد؟
الف) عامل محیطی ب) عامل رشد ج) عامل یادگیری د) همه موارد ✓
- ۱۰- کدام یک از گزینه های زیر اثرات مثبت موجود رقابت میان کارکنان سازمان است؟
الف) زیر آبی ب) جذابیت کار ج) بهبود عملکرد د) ب و ج ✓

۱۱- دریک واحد دبیر خانه چه پست هایی سازمانی وجود دارد؟

الف) مسئول دبیر خانه (ب) متصدی پیگیری نامه ها - تایپیست (ج) نامه رسان - بایگان (د) همه موارد ✓

۱۲- تعداد پست های سازمانی هر واحد دبیر خانه بر چه اساسی مشخص میشود؟

الف) حجم کار و وظایف (ب) کمبودها (ج) تعداد و نامه های دریافتی (د) الف و ج ✓

۱۳- توانمندی چه نتیجه ای برای گروه های سازمان دارد؟

الف) برای بهبود عملکرد دائمی و کسب سطوح بالاتر بهره وری بایکدیگر همکاری می کنند. ✓

ب) داشتن انتظار دریافت پاداش (ج) توانایی انجام امور ضروری (د) همه موارد

۱۴- تاثیر دو طرفه و توزیع چندگانه قدرت است.

الف) توانمندسازی کارکنان ✓ (ب) تزیق نشاط و جسارت به سازمان (ج) رقابت میان همکاران (د) هیچکدام

۱۵- امروزه یکی از مهم ترین وظایف مدیران چیست؟

الف) ایجاد رقابت بین کارمندان (ب) توانمندسازی کارکنان ✓ (ج) عملکرد بهینه سازی (د) همه موارد.

۱۶- : فعالیتی توانمندانه صورت می گیرد که فرد بتواند خود را پیوسته با احساس خوشبختی و پیروز مندانه، آماده

انجام آن کند.

الف) سنجه توانمندی ✓ (ب) توانمندسازی (ج) توانمندی (د) هیچکدام

۱۷- توانمندسازی چیست؟

الف) توانمندی عملکرد بهینه سازی مستمر یک فعالیت است که بر این اساس تصمیم گیری فرد و تلاش همه کارکنان در سراسر

سازمان حول یک هدف مشترک است

ب) تاثیر دو طرفه و توزیع چندگانه قدرت است.

ج) توانمندسازی تسهیم مسئولیت است .

د) گزینه ب و ج صحیح می باشد. ✓

۱۸- توانمندسازی کارکنان مستلزم چه گزینه هایی است ؟

الف) توانمندسازی کارکنان مستلزم تعارض با نگرش های فردی (ب) ایجاد انواع روابط جدید

ج) بنای ساختار های جدید سازمانی (د) همه موارد ✓

۱۹- ریشه های رقابت بین کارکنان چیست ؟

الف) ارزیابی عملکرد شان حساس می شوند (ب) نگاه مدیر به کارکنانش تاثیر گذار است

ج) ناتوانی کارمندان (د) گزینه الف و ب ✓

۲۰- روان شناسی صنعتی سازمانی برای رسیدن به اهدافش با کدام عامل عمده مواجه است؟

الف) انسان (ب) درون سازمان (ج) بیرون سازمان (د) همه موارد ✓

۲۱- کدام گزینه زیر از عوامل بیرون سازمان می باشد، که باید مورد بررسی قرار گیرند؟

الف) اهداف سازمان (ب) رهبری (ج) اوضاع اقتصادی ✓ (د) فرهنگ و جو سازمانی

۲۲- در صورتی که مدیر یک سازمان کنترل کامل کارکنان را اعمال کند نتیجه چیست؟

الف) بین دو عنصر تعادل برقرار می کند

ب) هدف های فردی و سازمانی را همسو می کند

ج) حس ابداع و ابتکار و نوآوری از کارکنان سلب میشود و حجم کار مدیر افزایش می یابد. ✓

د) سرعت در عکس العمل به تغییرات و انعطاف پذیری

۲۳- کدام یک از موارد زیر جز چالش های داخلی و خارجی یک سازمان است؟

الف) پذیرش فرهنگ توانمندسازی ✓ (ب) تعارض با نگرش های فردی (ج) بهبود مستمر (د) توانمندسازی کارکنان

۲۴- کدام گزینه زیر از اثرات مثبت وجود رقابت میان کارکنان سازمان چیست؟

الف) بهبود عملکرد ✓ (ب) افزایش استرس افراد (ج) کاهش زمان کارها (د) همه موارد

۲۵- پدیده شریف..... همکاران در دیدگاه رئیس و دیگر همکاران یکی دیگر از اثرات منفی رقابت است؟

الف) توانمندی (ب) توانمندسازی (ج) رقابت (د) زیر آبرزی ✓

۲۶- منظور از کنترل زمان وقوع چیست؟

الف) کنترل زمان وقوع اطلاعات زمان حال را ملاک قرار می دهد ✓

ب) داده ها کنترل را تحقق می بخشد

ج) بر اساس فعالیت ها و اطلاعات گذشته استوار است

د) برای اینکه عملکرد را با استانداردهای از پیش تعیین شده و برنامه ریزی ها و هدف ها به سنجد

۲۷- باور به ناتوانی پیش در آمد تحقق..... است

الف) توانمندسازی (ب) ناتوانی ✓ (ج) سنجه (د) ساختار

۲۸- کدام یک از موارد زیر جز مزایای توانمندی سازی است؟

الف) توانایی (ب) شور و نشاط (ج) سنجش توانمندی سازی (د) گزینه الف وب ✓

۲۹- امروز سازمان ها از و مورد تهدید پیچیده تغییر رقابت و خواسته های ذی نفعان داخلی و خارجی قرار دارند.

الف) دورن - بیرون ✓ (ب) اهداف بلند مدت - کوتاه مدت (ج) سازمان - توانمندی سازی (د) کار - وظایف

۳۰- کدام یک از موارد زیر اثرات مثبت رقابت میان کارکنان سازمان است؟

الف) جلوگیری از تن پروی (ب) بهبود عملکرد (ج) کاهش زمان کار (د) همه موارد ✓

۳۱- (ضروری است که در همه جنبه های کار خود توانمند باشیم) شامل کدام اصل توانمندانه زیستن می باشد؟

الف) اصل اول (ب) اصل دوم ✓ (ج) اصل سوم (د) هیچ کدام

۳۲- تنها با ارتقا توانمندی ها و نه صرفا تمرکز بر رفع کاستی ها می توان به برتری رسید ، کدام اصل می باشد؟

الف) اصل اول (ب) اصل دوم (ج) اصل سوم ✓ (د) هیچ کدام

۳۳- از اثرات مثبت وجود رقابت میان کارکنان سازمان کدام گزینه زیر است؟

الف) بهبود قابلیت های نیروی انسانی ✓ (ب) از بین رفتن کار گروهی

ج) بدگویی نسبت به کارکنان (د) ایجاد مشکلات جسمانی برای افراد

۳۴- کدام گزینه جز مزایای توانمند سازی نیست؟

الف) اطلاع رسانی (ب) هدایت و مربیگری (ج) کسب سطوح بالاتر ✓ (د) ایجاد ارتباط موثر

۳۵- کدام یک از موارد زیر از نشانه های رقابت های ناسالم در سازمان است؟

الف) کاهش شدید بهره وری و عملکرد افراد همراه با تعارضات شدید و تنش در روابط بین فردی

ب) انتقاد افراد از رفتار و شخصیت دیگران به جای نقد عملکردها

ج) بزرگ نمایی کار خود و کوچک نمایی کار دیگران - عدم تمایل افراد به همکاری با یکدیگر

د) همه موارد ✓

۳۶- روانشناس صنعتی در کنار کارمندان نیروی انسانی به انتخاب بهترین افراد در هر شغل کمک میکند جز کدام موارد است؟

الف) انتخاب و استخدام و کارمندان ✓ (ب) آموزش و توسعه شغلی (ج) عامل یاد گیری (د) نقش متخصصان

۳۷- چنانچه مدیر یک کنترل عامل در سازمان اعمال کنند نتیجه چه می شود؟

الف) حس ابداع؛ ابتکار و نوع آوری از کارکنان سلب می شود.

ب) حجم کار مدیر افزایش می یابد.

ج) کارکنان متکی به غیر بار می آورد.

د) همه موارد ✓

۳۸- در صورتی که یک مدیر در سازمان آزادی کامل کارکنان را اعمال کند نتیجه چیست؟

الف) بی نظمی لجام گسیختگی ✓ ب) رشد و پیشرفت سازمان ج) تعادل بیشتر بین همه د) همه موارد

۳۹- کدام گزینه به عنوان چالش های خارجی یک سازمان می باشد؟

الف) افزایش شتاب تغییرات - محیط رقابتی ✓

ب) حفظ و نگهداری نیروی انسانی موجود

ج) افزایش سطح انگیزش

د) رشد و شکوفایی استعداد ها و مهارت ها

۴۰- مجموعه ای از فنون نیست ، بلکه ایجاد و درک رابطه بین مدیر و کارکنانی است که با آنها کار میکنند.

الف) رقابت ب) توانمند سازی ✓ ج) بهبود عملکرد د) هیچکدام

سوالات تشریحی:

۴۱- توانمند سازی کارکنان با تغییر در درون مدیر آغاز می شود یعنی چه ...؟

جواب: یعنی مدیر باید درک کند که اختیار دادن رها کردن نیست بلکه مدیریت از طریق نظارت و بازخورد است .

۴۲- از یکی دوده قبل تا به امروز یکی از مهم ترین وظایف مدیران..... است .

جواب: توانمند سازی کارکنان

۴۳- یک سازمان برای ادامه حیات از چه ویژگی هایی باید برخوردار کرد؟

جواب: مشتری گرایی ، بهبود مستمر ، کارایی از حیث در آمد ها و هزینه ها

۴۴- پدیده شریف همکاران در دیدگاه رییس و دیگر همکاران یکی دیگر از اثرات منفی رقابت است .

جواب : زیر ابزنی

۴۵- تعریف روانشناسی صنعتی و انسانی را بیان کنید؟

مطالعه علمی رابطه میان انسان و دنیای کار است.

درست یا نادرست بودن سوالات زیر را مشخص کنید :

۴۶- یک سازمان برای ادامه حیات از ویژگی هایی مانند مشتری گرایی؛ بهبود مستمر -سرعت در عکس العمل به تغییرات و انعطاف پذیری باید برخوردار باشد. درست

۴۷- اوضاع سیاسی و سوابق تاریخی از عوامل بیرون سازمانی است. درست

۴۸- عامل والدین یکی از عوامل درون سازمانی است. نادرست

۴۹- کنترل یعنی تلاش سیستماتیک توسط مدیران کسب و کار برای این که عملکرد را با استانداردهای از پیش تعیین شده و برنامه ها و هدف ها بسنجند. درست

۵۰- کنترل گذشته نگر با استفاده از داده ها کنترل را تحقق می بخشد قبل از آنکه عملی واقع شود. نادرست

سوال عملی :

۵۱- با توجه به اطلاعات زیر تعداد کارکنان مورد نیاز در واحد دبیرخانه چند نفر است ؟

الف) تعداد نامه های دریافتی و ارسالی ۶۰۰ نامه و زمان لازم برای رسیدگی به هر نامه ۶ دقیقه و ساعت کار مفید کارکنان در هر روز ۸ ساعت

ب) تعداد نامه های دریافتی و ارسالی ۲۵۰ نامه و زمان لازم برای رسیدگی به هر نامه ۵ دقیقه و ساعت کار مفید کارکنان در هر روز ۶ ساعت

واحد کار سوم: نظارت بر حفظ و نگهداری اسناد و مدارک

سوالات تستی

۱- کلیه اطلاعاتی که به صورت مکتوب و با خصوصیات خاصی از موسسه و یا سازمان دولتی به اشخاص و یا سازمان های دیگر فرستاده می شود جز کدام گزینه های زیر است؟

الف) نامه های صادره ✓ ب) نامه های وارده ج) مقررات اداری د) نامه های پیرو

۲- اطلاعاتی که به صورت مکتوب خصوصیت های ویژه از شخص و یا سازمانی به وزارت خانه و سازمان دولتی بر سر کدام گزینه است؟

الف) نامه های وارده ✓ (ب) نامه های برگشتی (ج) نامه های حقیقی (د) هیچ کدام

۳- نوعی پوشه مقوایی است و برای نگهداری و ضبط مکاتباتی که تعداد آن ها نسبت به پوشه بیشتر بکار می رود جز کدام گزینه است؟

الف) پوشه (ب) کارتن بایگانی (ج) کازیه (د) کلاسور ✓

۴- طبقه بندی براساس نام افراد نام سازمان ها و غیره می باشد شامل کدام اسناد زیر می باشد؟

الف) جغرافیایی (ب) تاریخی (ج) پرونده های اسمی ✓ (د) تلفیقی

۵- کدام گزینه انواع طبقه بندی است؟

الف) جغرافیایی (ب) پرونده های موضوعی (ج) کدگذاری (د) الف و ب ✓

۶- وسایل کار بایگانی شامل گزینه زیر می باشد؟

الف) میز و صندلی بایگانی (ب) ماشین دوخت (ج) سنجاق (د) همه موارد ✓

۷- هر چیزی که به فهم و درک و هدف کمک می کند محسوب می شود؟

الف) مدرک ✓ (ب) نامه عادی (ج) اسناد (د) اسناد سری

۸- عبارت است از مجموعه های از اسناد و مدارکی که بر اساس قانون ارزش نگهداری دایمی و همیشگی داشته باشد؟

الف) اسناد و مدارک (ب) آرشیو ✓ (ج) پوشه (د) قفسه های بایگانی

۹- یک علامت و نشان خاصی که بر اساس آن بتوان پرونده ای از پرونده دیگر و یا سندی را از سند دیگر مشخص نمود؟

الف) طبقه بندی (ب) اسناد و مدارک (ج) کدگذاری ✓ (د) دفتر داری

۱۰- به کلیه مکاتباتی که برای وظایف محوله به یک سازمان و توسط یکی از کارکنان آن سازمان و در فرم مخصوص و طی تشریفات اداری تهیه شده باشد چه نام دارد؟

الف) نامه اداری ✓ (ب) یادداشت برداری (ج) نامه های وارده (د) همه موارد

درست یا نادرست بودن سوالات زیر را مشخص کنید :

- ۱۱- بایگانی را فن طبقه بندی تنظیم حفظ و نگهداری اسناد و مدارک میگویند. درست
- ۱۲- کلاسور برای نگهداری و تنظیم مکاتبات اداری به کار می رود و از رایج ترین وسایل بایگانی است. نادرست
- ۱۳- نامه های پیرو نامه ای است که صادر نامه و یا نامه های صادره قبلی را تا حصول نتیجه پیگیری می کند. درست
- ۱۴- قفسه های بایگانی قفسه های گردان یا فایل های کشویی است. درست
- ۱۵- اگر نامه اداری به صورت پیام یا اطلاع باشد مقررات اداری نامیده می شود. نادرست

سوالات تشریحی:

- ۱۶- سند را تعریف کنید؟
- جواب: به معنای تکیه گاه و هر چیزی است که بتوان به آن اعتماد کرد و به آنچه که قابل اسناد باشد سند گفته می شود.
- ۱۷- نامه های اداری وارده به چند حالت وجود دارد؟
- جواب: به سه حالت نوشته می شود
- ۱- نامه های پیرو
- ۲- نامه های بازگشتی (عطفی / پاسخ)
- ۳- نامه های ابتدا به ساکن باشند.
- ۱۸- انواع آرشیو را نام ببرید؟ (۴ مورد)
- جواب: ۱- آرشیو سازمانی ۲- آرشیو ملی ۳- آرشیو خانوادگی ۴- آرشیو بین المللی
- ۱۹- نامه های وارده به چند دسته تقسیم می شود؟
- جواب: ۱- نامه های اداری وارده ۲- نامه های وارده توسط اشخاص حقیقی
- ۲۰- یادداشت برداری را تعریف کنید؟
- جواب: اگر نامه اداری به صورت پیام یا اطلاع باشد (یادداشت اداری) نامیده می شود.

سوالات نقطه چین:

- ۲۱- معمولا یادداشت اداری به صورت مبادله می گردد. جواب: دست نویس

۲۲- نامه های طبقه بندی شده نامه هایی هستند که از طبقه بندی خاصی برخوردارند و در نظام اداری در بین کارکنان سازمان به معروف هستند. جواب: نامه های محرمانه

۲۳- عبارت است از مجموعه اسناد و مدارکی که متعلق به یک ملت بوده و از نظر اهمیت سازمان حفظ و نگهداری می شود جواب: آرشیو ملی

۲۴- عبارت است از دسته بندی اسناد و مدارک به گروه هایی که دارای وجه مشترک بوده و بتوان بعدا با توجه به این وجه اشتراک از آن ها استفاده نمود. جواب: طبقه بندی

۲۵- از رایج ترین وسایل بایگانی است. جواب: پوشه

واحد کار چهارم: برقراری ارتباط با واحدهای سازمان

سوالات تستی

۱- واحد هایی که در یک سازمان ممکن وجود داشته باشند چیست؟

الف) واحد آموز- واحد بودجه (ب) واحدامور مالی و کارگزینی (ج) تدارکات (د) همه موارد ✓

۲- شرح وظایف واحد امور اداری و کارگزینی چیست؟

الف) ماموریت های اداری (ب) طبقه بندی های مشاغل

(ج) رسیدگی به امور بازنشستگان (د) همه موارد ✓

۳- عبارت است از فرایند ارسال اطلاعات از طریق یک شخص به شخص دیگر و درک آن توسط شخص گیرنده؟

الف) ارتباطات ✓ (ب) ارتباط سازمانی (ج) ارتباط افقی (د) ارتباطات مورب

۴- می توان یک سازمان را به بدن انسان تشبیه کرد که سر آن است.

الف) سیستم عصبی (ب) ارتباط (ج) سازمان (د) مدیریت ✓

۵- ارتباط رسمی سازمان از نظر جهتی که پیام در سطوح سازمانی طی می کنند نام ببرید؟

الف) ارتباط عمودی (ب) ارتباط افقی (ج) ارتباط مورب (د) همه موارد ✓

۶- این نوع ارتباط در بین بعضی از واحد هایی که سطح و یا یک رتبه سازمانی نبوده و از طرفی رابطه گزارش دهی مستقیم صورت میگیرد؟

الف) ارتباط مورب ✓ (ب) ارتباط افقی (ج) ارتباط عمودی (د) هیچکدام

۷-..... این نوع ارتباط که بین بعضی از واحدهای ارادی سطح در جریان است؟

الف) ارتباط مورب ب) ارتباط افقی ✓ ج) ارتباط عمودی د) هیچکدام.

۸- کدام گزینه انواع ارتباطات را نشان دهید؟

الف) ارتباطات یک جانبه ب) ارتباط دوجانبه ج) ارتباطات مورب د) گزینه الف و ب ✓

صحیح و غلط بودن سولات زیر را مشخص کنید.

۹- ارتباط افقی این نوع ارتباط که بین بعضی از واحدهای اداری هم سطح در جریان است. درست

۱۰- هر شغل با توجه به نقش و جایگاهی که در سازمان دارد حاصل یک با چند مسئولیت است. درست

۱۱- هرگاه عکس العمل گیرنده پیام نسبت به پیغام ابراز نشود آن ارتباط را ارتباط دوجانبه می گویند. نادرست

سوالات تشریحی:

۱۲- وسایلی اصلی برای برقراری ارتباط چیست؟

جواب : همانند گفتار و تصاویر و نوشتار از علایم می باشد.

۱۳- پارازیت را تعریف کنید؟

جواب : پارازیت را می توان عاملی تعریف کرد که پیام را تحریف می کند.

۱۴- وسایل کمکی جهت برقراری ارتباط را تعریف کنید؟

جواب : به دستگاه با وسایلی اطلاق می شود که پیام دهنده به پیام گیرنده منتقل می شود مانند تلفن تلگراف.

۱۵- ارتباط افقی را تعریف کنید؟

جواب : ارتباط بین مقامات هم سطح اداری است.

۱۶- ارتباط تلفنی را تعریف کنید؟

جواب : ارتباط تلفنی برای کنترل های فوری انتقال و یا اخذ اطاعات، تذکریا اطلاع رسانی به کار می رود.

۱۷- جزوه استاد در کلاس از نوع پیام..... و می باشد.

جواب : شنیداری و نوشتاری

۱۸- در یک سازمان..... پیام، کسی است که دارای اطاعات است و هدف او این است که پیام را به یک یا چند نفر اطلاع دهد.

جواب : فرستنده پیام یا منبع پیام.

۱۹- به..... پیام زمانی انجام می شود که فرستنده پیام اطاعات را به صورت یک رشته علامت یا نماد در آورد.

جواب : به رمز درآوردن پیام

۲۰- در روش ارتباط..... شخصی که مورد خطاب قرار میگیرد به سرعت از پیام ارسال شده آگاه می شود و سرعت، لحن صدا و

حرکت بدن به طور جدی واکنش های افراد را تحت تاثیر قرار می دهد.

جواب : گفتاری

، نوار ویدئو و غیره از وسایل..... می باشد. CD-۲۱- فیلم اسلاید،

جواب : سمعی و بصری .

واحد کار پنجم: وسایل و تجهیزات مورد نیاز واحد دبیرخانه

سوالات تستی

۱- تشکیلات تعریف شده‌ای که تحت نظارت مدیریت امور اداری دریافت وصیت و حفظ و توزیع اسناد پرونده‌های یک سازمان است

الف) دبیرخانه ✓ (ب) سرپرست دبیرخانه (ج) بایگانی (د) هیچ کدام

۲-..... عبارت است علامت و نشانه های که بر اساس قانون و مقررات تصویب می شود.

الف) مهر ✓ (ب) قفسه های تفکیک نامه ها (ج) قفسه های تشخیص نامه ها (د) توزیع اسناد

۳- کدام گزینه جز مهر های استاندارد است .

الف) مهر ورود (ب) مهر رسید اخذ شود (ج) مهر واحد سازمانی (د) گزینه الف و ب ✓

۴- ماشین شماره زنی از لفظ خارجی چه نام دارد.

الف) نمراتور ✓ (ب) اپراتور (ج) اندکس (د) اندیکاتور

۵- دستگاهی است بتواند به سرعت و سهولت و نظم و ترتیب عددی متوالی شماره انتخابی تا حد مورد نظر روی برگه ثبت کند.

الف) ماشین شماره زنی ✓ (ب) مهر اندکس (ج) ماشین منگنه (د) ماشین نقش تمبر

۶- کدام گزینه از مهر های غیر استاندارد نیست ؟

الف) مهر اندکس شد (ب) مهر و امضا (ج) مهر واحد های سازمانی (د) مهر ورودی ✓

۷-.....وسیله ای است که صفحات کاغذ یا تکیه ی از جنس چوب پلاستیک را با استفاده از آن بهم وصل می شود.

الف) ماشین دوخت ✓ (ب) ماشین نقش تمبر (ج) ماشین منگنه (د) سوزن منگنه

۸- نام دیگر ماشین دوخت چه نام دارد.

الف) دستگاه پنس ✓ (ب) پانچ (ج) دستگاه سوزن (د) ماشین شماره زنی

۹- ماشین منگنه از لحاظ لفظی خارجی چه نام دارد .

الف) پانچ ✓ (ب) پنس (ج) اندکس (د) اندیکاتور

۱۰- کدام قفسه به قفسه های ارجاعی معروف است.

الف) قفسه های تشخیص نامه ها ✓ (ب) قفسه های تفکیک نامه ها

ج) قفسه های نامه های اداری (د) هیچ کدام

صحیح یا غلط بودن سولات زیر را مشخص کنید.

۱۱- مهرهای است استاندار امهر ورود ۲مهر محرمانه هستند. نادرست

۱۲- دبیرخانه تحت نظارت امور توزیع اسناد است . نادرست

۱۳- قفسه های تشخیص نامه ها به قفسه های ارجاعی معروف است. درست

۱۴- شماره های دفتر اندکس از شماره ۳۰ تا ۹۰ است . نادرست

۱۵- تنظیم شماره های ردیف دفتر ارسال نامه ها از اول سال تا پایان سال ضروری است. درست

سوالات کوتاه جواب (نقطه چین):

۱۶-.....تشکیلات تعریف شده که تحت نظارت مدیریت امور اداری وظایف دریافت و ثبت و حفظ و توزیع اسناد یک سازمان

رابطه عهده دارد.

جواب : «دبیر خانه»

۱۷-.....عبارت است از علامت و نشانه های که بر اساس قانون مقررات و تصویب شده با مقررات داخلی سامان حک شده

است.

جواب : «مهر»

۱۸-.....جهت نامه های وارده و صادره به هنگام طبقه بندی از لحاظ نوع نامه محل ارسال ومحل وصول به کار می رود.

جواب : «قفسه های تفکیک نامه ها»

۱۹-تنظیم شماره های ثبت دفتر.....از اول سال تا آخر سال است.

جواب : «اندیکاتور»

۲۰-.....به منظور جلوگیری از تلف شدن وقت مدیران به کار می رود.

جواب : «مهر امضا»

سوالات تشریحی :

۲۱-انواع مهر را نام ببرید؟

جواب : مهر استاندار مهر غیر استاندار

۲۲-مهر اندکس چیست؟

جواب : مهری است که نامه های وارده پس از ثبت دفتر اندکس حاشیه سمت چپ پایین نامه ممهور می شود

۲۳-تنظیم شماره دفتر اندکس چگونه است ؟

جواب : از اول سال تا پایان سال که از شماره ۳ تا «۰۰۰۰۰» شروع می شود چیه عدد ۹۹۹ ختم می شود

۲۴-ماشین منگنه چیست ؟

جواب : این ابزار از لحاظ لفظی خارجی پنج نام دارد وجهت سوراخ کردن وقرار دادن آن درگیره وپرونده به کار می رود

۲۵-نام دیگر ماشین دوخت چیست و انواع آن را نام ببرید؟

جواب : نام دیگر ماشین دوخت دستگاه پنس است که به آن منگنه می گویند وبه برقی بادی و دستی تقسیم می شود

۲۶-انواع مهر های استاندار را نام ببرید ؟

جواب : مهر ورود.مهر رسید اخذ شود

۲۷-نام دیگر ماشین شماره زنی از لحاظ لفظی خارجی چه نام دارد ؟

جواب : نمراتور

۲۸-انواع قفسه ها را نام ببرید ؟

جواب : قفسه های تفکیک نامه و قفسه های تشخیص نامه ها

واحد کار ششم: جمع آوری، طبقه بندی و گزارش گیری اطلاعات

سوالات تستی

۱- کدام یک از موارد زیر جز انواع گزارش اداری است؟

الف) گزارش ها از نظر سطح مکاتباتی
ب) گزارش از حیث ماهیت کاری

ج) گزارش ها از لحاظ زمان اقدام
د) همه موارد ✓

۲- کدام گزینه انواع گزارش براساس محتوا نیست؟

الف) گزارش های سیاسی
ب) گزارش های هنری
ج) گزارش هماهنگی ✓
د) گزارش ورزشی

۳- به ارقام و اطلاعات آمده در هر بررسی را صفات یا داده های آماری می نامیم ملاک اندازه گیری است؟

الف) روش سریع یافتن وسط یک مجموعه از اعداد
ب) توزیع فراوانی ✓
ج) نمودار ستونی
د) همه موارد

۴- کدام یک از موارد زیر جز نمودار متداول و مورد استفاده آمار به کار می رود؟

الف) نمودار ستونی یا میله ای
ب) نمودار خطی یا چند ضلعی
ج) نمودار دایره ای
د) همه موارد ✓

۵- یک نمایش ترسمی گرافیکی از داده ها با استفاده از میله ها و ستون ها ارتفاع های متفاوتی است؟

الف) نمودار ستونی یا میله ای ✓
ب) نمودار دایره ای
ج) نمودار خطی یا چند ضلعی
د) هیچکدام

۶- گزارش هایی هستند که معمولاً بر اساس تکلیف اداری و سازمانی تهیه می شود؟

الف) گزارش شفاهی
ب) گزارش کتبی
ج) گزارش های رسمی اداری ✓
د) همه موارد

۷- کدام یک از موارد زیر جز اجزای گزارش می باشد؟

الف) متن گزارش
ب) پیشنهاد
ج) نتیجه
د) همه موارد ✓

صحیح یا غلط بودن سولات زیر را مشخص کنید.

۸- روانشناسان می گویند هر شخص باز تاب اندیشه ها و تمایلات درونی و برونی و پرتویی از شخصیت است. درست

۹- پدیدارگشتن خط و جهت پیشبرد اهداف اجتماعی سیاسی احتیاج به تحقیق و بررسی گشت که لزوم تداوم پیگیری مسائل

اهمیت گزارش رامشخص می کند. درست

۱۰- گزارش به معنای به جا آوردن انجام دادن اظهار نظر کردن و به تحریر درآوردن اخبار و اطلاعات است. درست

۱۱- گزارش های داخلی به گزارش هاییکه خارج سازمان مکاتبه است. نادرست

۱۲- گزارش های غیر فوری گزارش های است ک باید به سرعت مورد مطالعه قرار گرفته و به آنها رسیدگی شود. نادرست

سوالات کوتاه جواب (نقطه چین):

۱۳-..... هرگاه اطلاعاتی به صورت سخنرانی و مشاهده گفتگو ارائه شود

جواب: گزارش شفاهی

۱۴- پس از مشخصات امضاء کننده.....می آید در مواردی که آگاهی از گزارش برای برخی از مدیران ضرورت داشته باشد

جواب: رو نوشت ها

۱۵-..... از مجموعه افراد که حداقل داری یک صفت مشترک باشند ملنند جامه کارگران یک واحد صنعتی

جواب: جامعه آماری

۱۶-.....علمی است که مشخصات جامه مورد بررسی از نظر گرفتن کیفیت مشخص کننده آن جامعه مورد بررسی قرار می دهد.

جواب: آمار

سوالات تشریحی

۱۷- به مجموعه ارقام و اطاعات به دست آمده تحقیقات چه می گویند؟

جواب: داده های آماری

۱۸- نمودار را تعریف کنید؟

جواب: نمودار عبارت است از رسم هندسی که برای ارایه اطلاعات و تحقیقات انجام شده و نشان دادن توزیع داده های آماری

مورد استفاده قرار داده می شود.

۱۹- نمودار ستونی را تعریف کنید؟

جواب: یک نمودار میله ای یا ستونی یک نمایش ترسیمی (گرافیکی) از داده ها استفاده از میله ها یا ستون ها ارتفاع های متفاوت

است.

۲۰- نماد یا مد را تعریف کنید؟

جواب: نماد یا مد عبارت از عداد یا صفتی مشترک که پیش از همه در گروه مورد بررسی تکرار باشد.

۲۱- توضیح فراوانی چیست؟

جواب: ارقام و اطلاعات به دست آمده در هر بررسی راصفات یا داده های آماری می نامیم ملاک اندازه گیری است

واحد کار هفتم: آموزش نیروی انسانی

سوالات تستی:

- ۱-.....در داخل سازمان ها به منظور بهبود و کسب مهارت های شغلی است.
الف) برنامه ای (ب) آموزش ✓ (ج) دیداری (د) شنیداری
- ۲- کدامیک از روش های زیر فرد باید اولویت مسائل را به درستی تعیین کند و به سرعت در باره آن تصمیم بگیرد.
الف) ایفای نقش (ب) آموزش مجازی (ج) تمرین نقش ✓ (د) اجرای برنامه
- ۳- کارکنان مطالبی را بهتر می آموزند که با تجربه و موفقیت های آن مرتبط باشد.
الف) اصل مساله (ب) اصل تداوم (ج) اصل یادگیری (د) اصل تناسب ✓
- ۴- آموزش ضمن خدمت نیروها باید بیشتر به صورت..... و مبتنی بر..... محیط کار افراد اجرا شود.
الف) عملگرا. مشکلات اساسی ✓ (ب) آموزش. کمبود
ج) محورگرا. یادگیری متقابل (د) نظام مند. نیاز افراد
- ۵- معمولاً با بررسی سازمان شغل و مشاغل نیازهای آموزشی شناسایی و تعیین می شود و با بررسی سازمان مشخص می شود.
الف) روش شنیداری (ب) تشخیص نیازهای آموزشی ✓ (ج) اجرای برنامه (د) جایگزینی
- ۶- یکی از اهداف آموزش هماهنگی با تغییرات و پیشرفت های..... و..... در جهان است.
الف) علمی (ب) تکنولوژی (ج) نیروی انسانی (د) گزینه الف و ب ✓
- ۷- در این مجموعه از روش های آموزشی فرد در فضایی مشابه دنیای واقعی که به طور مصنوعی ساخته شده است قرار می گیرد تا با شناخت آن برای روبه روشن شدن با دنیای واقعی آماده شود.
الف) روش هایی که فراگیر در آن فعال است ✓
ب) روش های که فراگیر در آن فعال نیست
ج) روش مبتنی بر همجواری که فراگیر به طور مستقیم درگیر ارائه خدمت است
د) همه موارد
- ۸- براساس نیازهای جدید و در حال تحول سازمان باید نظام مستمری از آموزش ضمن خدمت مستقر شود.
الف) احترام به یادگیرنده (ب) اصل استقلال (ج) اصل یادگیری (د) اصل تداوم ✓

۹- این اصل بر احترام به.....

و بر تلاش آنان برای یادگیری متبنی است.

الف) کارکنان (ب) بزرگسالان کار آموز ✓ (ج) یادگیرندگان (د) همه موارد

۱۰- هماهنگی با نیاز های جدید جامعه و ارباب رجوع از اهداف کدام یک گزینه های زیر است.

الف) آموزش صنایع (ب) آموزش ✓ (ج) فرهنگی (د) آمادگی

۱۱- آموزش..... در مرحله و تصمیم گیری واحد آموزش دانشگاه است اما بعد از تامین برنامه اجرای آن به طور مستقل به خود

فرد واگذار می شود.

الف) خودآموزی ✓ (ب) مجازی (ج) حضوری (د) هیچکدام

۱۲- چه عواملی در انتخاب روش مناسب جهت آموزش منابع انسانی تاثیر گذار می باشد.

الف) هزینه تمام شده آموزش (ب) محتوای برنامه های موردنظر

ج) امکانات و منابع در دسترس (د) همه موارد

۱۳- با استفاده از کدام روش به منابع انسانی آموخته می شود که چگونه با یکدیگر رابطه برقرار کنند و چگونه مسائلی که در

ارتباطات انسانی به وجود می آید راحل کنند.

الف) تمرین شغل (ب) ایفای نقش ✓ (ج) روش های خودآموزی (د) آموزش مجازی

صحیح یا غلط بودن سولات زیر را مشخص کنید.

۱۴- آموزش در داخل سازمان ها به منظور بهبود و کسب مهارت های شغلی جدید و آماده شدن برای حرکت در مسیر های شغلی

مناسب است. درست

۱۵- معمولا با بررسی سازمان شغل و مشاغل نیازهای آموزشی شناسایی و تعیین می شود. درست

۱۶- هدف اصلی روش های که فراگیر در آن فعال است آموزش مفاهیم واقعیات مهارت ها و دانستنی های مربوط به کار است.

نادرست

۱۷- هدف های آموزشی عمدتا از طریق نیاز سنجی آموزشی به دست می آیند. درست

۱۸- روش های آموزشی رامیتوان به دو گروه تقسیم کرده. درست ✓

سوالات کوتاه جواب (نقطه چین):

۱۹- متداول ترین آموزش.....وارائه مطالب به صورت شفاهی است.

جواب:سخنرانی

۲۰-درروش.....از فنون ساده یعنی به کارگیری وسایل الکترونیکی و رایانه‌ای استفاده می‌شود.

جواب:آموزش برنامه

۲۱-در روش‌های.....هر کارمند مسول یادگیری دانش و مهارت‌های لازم با سرعت مناسب خود است و وابستگی بسیار کمی به

مربی یا آموزش دهنده دارد.

جواب:خود آموزی

۲۲- منظور اصل.....کار آموز به یادگیرندگان مستقل است که خود مسولیت یادگیری خویشان را به عهده دارند. جواب

استقلال یادگیرنده

سوالات تشریحی:

۲۳-روش‌های آموزش را می‌توان به چند گروه تقسیم کرد؟

جواب: به سه گروه اصلی. روش‌هایی که فراگیر در آن فعال نیست. روش‌های که در آن فراگیر فعال است. روش مبتنی بر همجواری که فراگیر به طور مستقیم درگیر ارائه خدمت است.

۲۴-احترام به یادگیرنده یعنی چه؟

جواب: این اصل بر احترام به بزرگسال کا آموز و بر تلاش آنان برای یادگیری مبتنی است.

۲۵-فعال بودن یادگیرنده به چه معنی است؟

جواب: مطالب نشان می‌دهد که یادگیری اثر بخش و پایدار هنگامی رخ می‌دهد که نقش اصلی یادگیری با کار آموز باشد.

۲۶-اهداف آموزش را نام ببرید؟

جواب: هماهنگی با تحولات سیاسی و اقتصادی جامعه. فراهم آوردن زمینه‌های ترفیعات. کسب مهارت‌های ادراکی فنی و روابط

انسانی

۲۷-فرایند آموزشی را نام ببرید؟

جواب: تشخیص نیازهای آموزشی. تعیین هدف‌های آموزشی. انتخاب روش آموزشی. اجرای برنامه. ارزشیابی

واحد کار هشتم: انواع دفاتر دبیرخانه و اتوماسیون اداری

سوالات تستی:

۱..... عبارت است از سندیت دادن به نامه وارده یا صادره یک سازمان با استفاده از ابزار های خاص و روش های خاص

الف . تعریف اداره امور دفتری ب. تعریف ثبت ج. گردش مکاتبات د . هیچکدام

۲..... یعنی تعیین فرد یا واحدی که می بایست اقدامات لازم در خصوص نامه را انجام دهد ؟

الف . ارسال نامه ب. دریافت نامه ج. ارجاع نامه د . نامه های پیرو

۳..... دفتری است که کلیه اطلاعات نامه های وارده و صادره سازمان ها در ارتباط با گردش مکاتبات سازمان و به منظور تسهیل

امکان مراجعه بعدی به سوابق در آن ثبت می گردد .

الف (اندیکاتور) ب) کاردکس ج) اندکس د) دفتر ارسال نامه ها

۴. کدام ستون فقط به نامه های وارده اختصاص دارد و نام واحد و یا شخص اقدام کننده نامه وارده که از قبل از طرف مسول واحد

دبیر خانه مشخص شده است ، نوشته می شود ؟

الف (تعداد پیوست ب (ارجاع به ج) تاریخ صدور د) رو نوشت به

۵. هر صفحه دفتر اندکس از چه قسمت مشابه تشکیل شده است؟

الف (ستون فرستنده نامه ب) ستون شماره دفتر اندیکاتور ج) ستون هزار د) همه موارد

۶. تعداد صفحات دفتر اندکس معمولاً چند صفحه می باشد ؟

الف (۱۶۷ برگ یا بیشتر) ب) ۱۰۰ برگ ج) ۷۰ برگ د) ۹۹۹ برگ

۷. دفتر..... که به ارسال مراسلات نیز معروف است جهت اخذ رسید از گیرندگان نامه ها استفاده می شود.

الف (دریافت نامه ب) ارسال نامه ج) اندکس د) اندیکاتور

۸ . نامه هایی که با مهر (رسید اخذ شود) مشخص شده اند در کدام دفتر ثبت می شود .

الف (دفتر ارسال نامه) ب) دفتر دریافت نامه ج) دفتر اندیکاتور د) همه موارد

۹ . وظایف سرپرست دبیر خانه چیست؟

الف (تقسیم کار بین کارکنان دبیر خانه

ب) دریافت نامه بخشنامه ها و دستور العمل های رسیده

ج) تحویل پیش نویس نامه ها و بخشنامه ها

د) همه موارد

۱۰. سیستم.....یک سیستم اطلاعاتی مبتنی بر کامپیوتر است که وظیفه جمع آوری، ذخیره و توزیع مستندات بین افراد و گروه های کاری به عهده دارد؟

الف) اتوماسیون اداری ب) کارگزینی ج) امور حسابداری د) امور مالی

۱۱. کدام گزینه پیامد های اتوماسیون اداری می باشد؟

الف) ایجاد اداره بدون کاغذ

ب) توسعه تعاملات برون سازمانی به واسطه تعریف کاربران خارج از سازمان

ج) افزایش بهره وری سازمان به واسطه یکبار چکی نرم افزار اتوماسیون اداری

د) همه موارد

۱۲. کدام گزینه از مزایای اتوماسیون اداری می باشد؟

الف) حذف قابل ملاحظه از مکاتبات کاغذی در سازمان

ب) صرفه جویی در کاغذ و در نتیجه کمک به جلوگیری از قطع درختان

ج) پاسخ فعالیت های سازمان و تولید گزارش های متنوع مدیریتی

د) همه موارد

۱۳. اتوماسیون اداری شامل چه بخش هایی است؟

الف) دبیر خانه_ فرم ساز ب) مدیریت جلسات و آرشیو الکترونیک

ج) اپرتال مکاتبات برون سازمانی د) همه موارد

سوالات کوتاه جواب (نقطه چین):

۱۴- یکی از انواع تفکیک و طبقه بندی بر اساس نوع نامه وارده عبارتست از نامه عادی، نامهو نامه

جواب: نامه فوری - نامه طبقه بندی شده

۱۵. مشخصه «ع» در نامه ها عبارتست از واژه

جواب: عمومی

۱۶. فرم دفتر که جزو فرم های عمومی است و مخصوص ثبت نامه های وارده شماره دار است.

جواب: اندکس

۱۷. دفتر ارسال نامه ها به دفتر نیز معروف است.

جواب: ارسال مراسلات

درست یا غلط سوالات زیر را مشخص کنید.

۱۸. سرپرست دبیر خانه زیر نظر معاون برنامه ریزی و توسعه مدیریت یا معاون اداره با موازین شرعی و طبق مقررات انتخاب می شود.

درست

۱۹. سیستم اتوماسیون اداری یک سیستم اطلاعاتی مبتنی بر کامپیوتر است که وظیفه جمع آوری و ذخیره پیام های الکترونیک و سایر فرم های اداری بین افراد و گروه های کاری بر عهده دارد

درست

۲۰. تهیه پیش نویس مکاتبات لازم توسط واحد امور مالی انجام می شود.

نادرست

۲۱. حذف قابل ملاحظه ای از مکاتبات کاغذی در سازمان از معایب اتوماسیون اداری است.

نادرست

۲۲. یکی از پیامد های اتوماسیون اداری عدم دوباره کاری در خصوص جمع آوری و پردازش داده هاست

درست

سوالات تشریحی:

۲۳. اتوماسیون اداری چیست ؟

جواب : سیستم اتوماسیون اداری یک سیستم اطلاعاتی مبتنی بر کامپیوتر است که وظیفه جمع آوری و ذخیره پیام های الکترونیک و سایر فرم های اداری بین افراد و گروه های کاری بر عهده دارد.

۲۴. چه بخش هایی به سیستم اتوماسیون به تدریج اضافه شده است؟

جواب: صندوق پیام_ سامانه ارسال پیام کوتاه سامانه ارسال و دریافت فکس و پست الکترونیک گزارش ساز

۲۵. فوم ساز و موتور گردش فرم چیست ؟

جواب : نامه ها تنها مستندات یک سازمان نیستند و برخی از مکاتبات سازمان ها در قالب فرم های اداری و با جریان کاری معینی در سازمان گردش پیدا می کنند به همین دلیل بخش دیگری به سیستم های اتوماسیون اداری اضافه شده است که به نام فرم ساز و موتور گردش فرم شناخته می شود .

واحد کار نهم : سلامتی ، ایمنی و رفاه کارکنان

سوالات تستی:

۱-..... عبارت است از رفاه فیزیکی ؛ روانی و یا رها بودن و عدم ابتلا به بیماری های جسمی .

الف) ایمنی (ب) سلامتی ✓ (ج) ارگونومی (د) عوامل حادثه زا

۲- کدام گزینه زیر از عوامل حادثه ساز در محیط کار می باشد ؟

الف) رفتار کارکنان (ب) شرایط فیزیکی نامطلوب محیط کاری

ج) ابزارآلات غیر استاندارد (د) همه موارد ✓

۳- ارگونومی چیست؟

الف) شرایطی است که منابع انسانی را از عوامل مضر که می تواند سلامتی به خطر اندازد مصون دارد

ب) مطالعه و بررسی روابط بیولوژیکی میان فعالیت های فیزیکی انسان با شرایط محیط کار ✓

ج) رفاه فیزیکی روانی و رها بودن و عدم ابتلا به بیماری

د) همه موارد

۴- کدام گزینه شرایط نامطلوب محیط کار را نشان میدهد؟

الف) بهبود نور . حرارت . وسایل تهویه (ب) گازها و مواد مسموم کننده و شیمیایی

ج) سرطان زا (د) همه موارد ✓

۵- تجزیه و تحلیل حوادث از اقدامات لازم برای می باشد

الف) ایمن سازی محیط کار ✓ (ب) طراحی عملیات و محیط کاری

ج) وظایف ادارات رفاه (د) خسارات ناشی از حوادث

۶-..... به معنی تن آسیایی و آسودگی است.

الف) ایمنی (ب) حادثه (ج) رفاه ✓ (د) سلامتی

۷- هدف از ایجاد رفاه برای کارکنان چیست؟

الف) جلب حمایت مدیران

ب) تامین تندرستی و روان درستی کارکنان ✓

ج) ایجاد رقابت سالم میان کارکنان

د) هیچکدام

۸- مهمترین وظایف ادارات رفاه در زمینه بهداشت روانی کارکنان چیست؟

الف) ایجاد تعاونی مسکن (ب) ایجاد شرکت‌های تعاونی مصرف

ج) بیمه و بازنشستگی (د) همه موارد ✓

۹- کدام گزینه زیر تعریف خسارت مستقیم می باشد؟

الف) شامل حقوق و دستمزد پرداختی به کارکنان مجروح و از کار افتاده و ... می باشد. ✓

ب) شامل هزینه‌های مالی مربوط به تحقیقات و ریشه یابی ها می باشد

ج) شامل هزینه های جایگزینی نیروی جدید به جای مرحوم این می باشد.

د) همه موارد

درست یا غلط سوالات زیر را مشخص کنید.

۱۰- تحقیقاتی منشا محیط های کاری به منظور یافتن عواملی از ایمنی کارکنان در محیط کار به خاطر می اندازد؟

درست ✓

۱۱- ارگونومی عبارت است از شناخت عوامل حادثه زا؟

نادرست ✗

۱۲- رفاه به معنی تن آسیایی و آسودگی است؟

درست ✓

۱۳- جلب حمایت مدیران رده بالا یکی از اقدامات لازم برای ایمن سازی محیط کار می باشد؟

درست ✓

۱۴- خسارت مستقیم شامل هزینه‌های مالی مربوط به تحقیقات ریشه یابی ها جایگزین نیروی جدید به جای مرحومین و از کار افتادگان است؟

نادرست ✗

سوالات کوتاه جواب (نقطه چین):

۱۵- مسؤل باید بتواند در مورد رعایت مسائل بهداشتی و ایمنی دستورات لازم را صادر کند و آموزش‌های لازم را به کارکنان بدهد .

جواب : مسؤل ایمنی

۱۶- محیط‌های کاری به منظور یافتن عواملی است ایمنی کارکنان را در محیط‌های کاری به مخاطره می‌اندازد .

جواب : تحقیقات ایمن سازی

۱۷- عبارت از از رفاه فیزیکی روانی یا رها بودن و عدم ابتلا به بیماری‌های جسمی روانی و روان تنی.

جواب : سلامتی

۱۸- اجباری نمودن از اقدامات لازم برای ایمن سازی محیط کار می باشد .

جواب : رعایت قوانین

۱۹- رقابت سالمی محمد از بین اعضا واحدهای مختلف یک سازمان.

جواب : مسابقات ایمنی

۲۰- کشف دلایل بین بیماری‌ها و کار از مطالب مربوط به می باشد .

جواب : ارگونومی

سوالات تشریحی :

۲۱- دو مورد از رفتار کارکنان که جز عوامل حادثه ساز میشود نام ببرید ؟

جواب : شوخی در محیط کار _عجله در انجام کارها

۲۲- دو مورد از اقدامات لازم برای ایمن سازی محیط کار را نام ببرید ؟

جواب : ثبت اطلاعات سوانح _انجام مسابقات ایمنی - اجباری نمودن رعایت قوان

واحد کار دهم: اصول بایگانی اسناد و مدارک و امحا آنها

سوالات تستی:

۱-..... عبارت است از مجموعه اسناد و مدارکی که بر اساس قانون ارزش نگهداری دائمی و همیشگی داشته باشد.

الف) آرشیو ب) مدرک و سند ج) ثبت د) اسناد سجلی

۲- کدام گزینه زیر مفهوم آرشیو می باشد؟

الف) به مجموعه روش های حفظ و نگهداری اسناد ملی

ب) محل نگهداری اسناد ملی

ج) به مجموعه اسناد ملی د) همه موارد صحیح می باشد

۳- کدام گزینه زیر از انواع آرشیو می باشد؟

الف) آرشیو خانوادگی- آرشیو سازمانی

ب) آرشیو ملی و بین المللی

ج) آرشیو رسانه های گروهی د) همه موارد

۴- اسناد سجلی و سند مالکیت جز کدام آرشیو به حساب می آید؟

الف) آرشیو خانوادگی ب) آرشیو رسانه های گروهی ج) آرشیو ملی د) آرشیو بین المللی

۵-..... عبارت است از مجموعه اسناد و مدارکی که متعلق به یک ملت بوده و از نظر اهمیت در سازمان یا موسسه ای حفظ و نگهداری می شود.

الف) آرشیو بین المللی ب) آرشیو ملی ج) آرشیو خانوادگی د) هیچکدام

۶- آرشیو روز نامه ها و مجلات جز کدام نوع آرشیوها می باشد؟

الف) سازمانی ب) خانوادگی ج) رسانه های گروهی د) ملی

۷-..... مجموعه ای از اسناد و مدارکی که دارای وجه اشتراک خاص بوده و این اسناد و مدارک در یک پوشه حفظ و نگهداری می شود.

الف) پرونده ب) اسناد ج) آرشیو د) همه موارد

۸- اگر وجه اشتراک اسناد و مدارک موضوع یا اسم باشد چند نوع بایگانی خواهیم داشت؟

الف) پرونده های موضوعی - پرونده های نیمه جاری

ب) پرونده های جاری - پرونده های نیمه جاری

ج) پرونده های راکد - پرونده های قابل امحا

د) پرونده های موضوعی - پرونده های اسمی

۹- چند نوع پرونده های موضوعی داریم؟

الف) پرونده موضوعی عام ب) پرونده موضوعی کلی

ج) پرونده موضوعی خاص د) همه موارد

۱۰- پرونده خرید لوازم اداری جز کدام دسته از پرونده ها می باشد؟

الف) پرونده جاری ب) پرونده موضوع کلی ج) پرونده راکد د) پرونده اسمی

۱۱- انواع پرونده ها از نظر کاربرد و استفاده نام ببرید؟

الف) پرونده های جاری ب) پرونده نیمه جاری - پرونده راکد

ج) پرونده قابل امحا د) همه موارد

۱۲- چه اصولی در ایجاد سیستم بایگانی خوب باید رعایت شود؟

الف) اصل آسان بودن ب) اصل قابلیت اجرا ج) اصل انعطاف پذیری د) همه موارد

۱۳- اصل..... یعنی کارکنان. واحد بایگانی بایستی دارای شرایط لازم برای اجرا شغل و مهارت و تجربه کافی در این زمینه باشد.

الف) اصل اطمینان ب) اصل دقت و سرعت ج) اصل افراد با صلاحیت د) اصل انعطاف پذیری

۱۴- اصل..... یعنی طبقه بندی سند باید طوری باشد که محل دقیق آن مشخص گردد؟

الف) اصل دقت و سرعت ب) اصل اطمینان ج) اصل آسان بودن د) هیچکدام

۱۵- انواع مهر های بایگانی را نام ببرید؟

الف) مهر اصلی وزارت ب) مهر دبیر خانه ج) مهر بایگانی - برگ شمار د) همه موارد

۱۶- محل استفاده مهر بایگانی هر پرونده در..... می باشد.

الف) بالای برگه ب) پشت برگه ج) وسط برگه د) جای خاصی ندارد

۱۷-..... نشان دهنده تاییدیه مسئول بایگانی به منظور جلوگیری از دخل و تصرف در اسناد هر پرونده می باشد.

الف) مهر برگ شمار ب) تاریخ ج) امضا د) شماره نامه

۱۸- کدام مهر مربوط به هر سازمان می باشد و فقط بر روی امضا مدیر یا کسی که حق امضا دارد زده می شود؟

الف) مهر بایگانی شده (ب) مهر اصلی وزارت (ج) مهر برگ شمار (د) مهر دبیر خانه

۱۹- قوانین بایگانی چیست؟

الف) قوانین فضای بایگانی (ب) روشنایی کافی (ج) تهویه مناسب (د) همه موارد

۲۰- بعد از ارزشیابی پرونده های قابل امحا نتیجه ارزشیابی کدام گزینه می باشد؟

الف) قابل امحا (ب) قابل نگهداری موقت (ج) قابل نگهداری دائمی (د) همه موارد

۲۱- کدام گزینه مراحل امحا پرونده را نشان می دهد؟

الف) برنامه ریزی و تهیه مقدمات کار

ب) بررسی و صورت برداری- ارزشیابی

ج) تفکیک و بسته بندی- تهیه و ارسال فهرست اوراق قابل امحا

د) همه موارد

۲۲- بهترین رطوبت نسبی در بایگانی ها بین درصد و دما بین درجه سانتی گراد می باشد.

الف) ۲۱-۴۰ (ب) ۴۵-۵۰ درصد دما ۲۱-۱۸ (ج) ۵۰ درصد دما ۳۰ (د) ۷۵-۱۰۰ درصد دما ۳۰

۲۳- کدام گزینه باعث فاسد شدن کاغذ ها در بایگانی می شود؟

الف) گازهای سمی (ب) رطوبت بالای ۵۰ درصد (ج) گازهای مخرب مانند ازت (د) همه موارد

۲۴- بهترین پوشش برای کف اتاق بایگانی چیست؟

الف) سنگ یا سرامیک (ب) لمینت (ج) موزاییک (د) هیچکدام

۲۵- حداکثر حدود برگ در هر پرونده چه تعداد است؟

الف) ۲۰۰ برگ (ب) ۱۵۰ برگ (ج) ۵۰ برگ (د) ۳۰۰ برگ

سوالات کوتاه جواب (نقطه چین):

۲۶- پرونده های پرونده هایی هستند که دوسال از آخرین اقدام در مورد آنها گذشته است.

جواب: پرونده راکد

۲۷- پرونده هایی که تشخیص سازمان ذی ربط و با تایید سازمان اسناد ملی قابل از بین بردن بوده و یا به آرشیو منتقل می شود..... نام دارد.

جواب: پرونده های قابل امحا

۲۸- آرشیو..... عبارت است از مجموعه اسناد و مدارکی که متعلق به یک ملت بوده و از نظر اهمیت در سازمان یا موسسه ای حفظ و نگهداری می شود.

جواب: آرشیو ملی

۲۹- اکثر پرونده های هر سازمان از نوع..... می باشد.

جواب: پرونده های موضوعی

۳۰- پرونده های..... شامل مکاتباتی هستند که محتویات آنها در جریان اقدام باشد حتی اگر مراجعه به آنها بسیار محدود باشد.

جواب: پرونده های جاری

درست یا غلط بودن سوالات زیر را مشخص کنید.

۳۱- مجموعه اسناد و مدارکی که از نظر تاریخی قابلیت نگهداری دائمی داشته و نشان دهنده خاندان، قوم یا گروهی خاص می باشد، آرشیو خانوادگی میگویند. درست

۳۲- اسناد بیمه ای جز آرشیو رسانه های گروهی می باشد. نادرست

۳۳- پرونده هایی که یک مفهوم خاص به طور مشترک در همه اسناد آن پرونده مشاهده می شود، پرونده های اسمی می گویند. نادرست

۳۴- در اصل آسان بودن سیستم بایگانی و نحوه تنظیم مدارک و پرونده ها باید آسان و قابل درک باشد. درست

۳۵- مهر دبیر خانه جهت شناسایی واحد دبیرخانه به کار می رود. درست

۳۶- به دلیل رعایت اصول ایمنی ساختمان و وزن زیاد اسناد بهتر است محل بایگانی در طبقات بالایی ساختمان تعیین گردد. نادرست



نمونه سوالات "مجموعه دوم"

درست یا نادرست بودن هر عبارت را مشخص کنید.

- ۱- با استفاده از برنامه سازی خطی می توان بهترین نتیجه با بیشترین سود یا کمترین هزینه را به دست آورد.
- ۲- رقابت بین کارکنان سازمان همیشه مفید است.
- ۳- معمولا یادداشت اداری به صورت دست نویس مبادله می گردد.
- ۴- مهر برگ شماری ، مهري است که فقط بر روی امضا زده می شود.
- ۵- هر چیزی که به فهم و درک و هدف کمک می کند مدرک محسوب می شود.
- ۶- در دفتر اندیکاتور ستون ارجاع به فقط به نامه های وارده اختصاص داده می شود.
- ۷- کاهش زمان انجام کارها از معایب وجود رقابت در سازمان است.
- ۸- توانمند سازی کارکنان از وظیفه مدیران سازمان نیست.
- ۹- باور به ناتوانی پیش در آمد تحقق ناتوانی است.
- ۱۰- اوضاع سیاسی و سوابق تاریخی از عوامل درون سازمانی است.

سوالات چهار گزینه ای

- ۱۱- عبارت است از سندیت دادن به نامه وارده یا صادره سازمان با استفاده از ابزارهای و روش های خاص .
الف) امور دفتری (ب) بایگانی (ج) ثبت (د) گردش مکاتبات
- ۱۲- کلیه اطلاعات نامه های وارده و صادره سازمان در کدام دفتر ثبت می شود؟
الف) دفتر اندکس بایگانی (ب) دفتر اندیکاتور (ج) دفتر ثبت پرونده (د) دفتر آمار
- ۱۳- عدم تمایل افراد به همکاری با یکدیگر نشانه چیست؟
الف) وجود رقابت سالم (ب) وجود رقابت ناسالم (ج) توسعه سازمانی (د) استرس کارکنان
- ۱۴- طبق کدام اصل " کارکنان مطالبی را بهتر می آموزند که با تجربه و موفقیت های آنها مرتبط باشد"؟
الف) اصل مساله (ب) اصل تداوم (ج) اصل یادگیری (د) اصل تناسب
- ۱۵- نوشته بدون کدام مورد فاقد ارزش است و به آن اصطلاحا ورق گویند؟
الف) امضاء (ب) تاریخ (ج) شماره (د) همه موارد

۱۶- طبقه بندی باید طوری طرح ریزی شده باشد که با تغییرات احتمالی قابل تطبیق باشد* این تعریف کدام ویژگی طبقه بندی را

نشان می‌دهد؟ الف) اطمینان ب) سرعت ج) سهولت د) قابلیت انعطاف

۱۷- جعبه ای سه گوش که معمولاً از مقوای ضخیم یا فلز درست شده و چندین پرونده مربوط به هم از لحاظ موضوع یا اسم را در

خود جای می‌دهد؟ الف) کلاسور ب) کارتن ج) زونکن د) پوشه

۱۸- کدام گزینه از مراحل کنترل نامه های وارده نمی باشد؟

الف) وجود شماره تاریخ و امضا ب) مطابقت نامه تایپ شده با نامه پیش نویس

ج) توجه به موضوع د) دریافت و توزیع نامه ها

۱۹- کدام مهر در پشت سند یا مدرک زده می شود؟

الف) مهر بایگانی شد ب) مهر اندکس ج) مهر وزارت د) مهر ورود

۲۰- رطوبت و حرارت درجه موجب رشد قارچ ها و باکتری ها می گردد و این قارچ ها باعث از بین رفتن کاغذ می

شود. الف) زیاد- بالاتر از ۲۲ از ب) کم- بالاتر از ۲۲ ج) زیاد- کمتر از ۲۲ د) کم - کمتر از ۲۲

۲۱- متداولترین و باصرفه ترین روش جمع آوری اطلاعات کدام است؟

الف) مطالعه اسناد و مدارک موجود در سازمان ب) مصاحبه ج) پرسشنامه د) مشاهده

۲۲- در کدام شیوه بایگانی، پرونده گزارشات در بایگانی مناطق مورد استفاده قرار گیرد؟

الف) متمرکز ب) غیرمتمرکز ج) راکد د) جاری

۲۳- کدام گزینه از زیر سیستمهای ، سیستم تدارکات نمی باشد؟

الف) کارگزینی ب) برنامه ریزی خرید ج) حمل و نقل د) بازرسی و انبار داری

۲۴- دفتر اندیکاتور جز کدام ابزارهای مورد استفاده دبیرخانه می باشد؟

الف) ابزار عمومی ب) ابزار اختصاصی ج) موارد الف و ب د) ابزار همگانی

۲۵- کدام گزینه از اثرات و ارزش نقش واحد تدارکات می باشد؟

الف) درک و ایفای نقش خدمت گذاری ب) توجه به صرفه و صلاح سازمان ج) مدیریت صحیح د) همه موارد

۲۶- کدام گزینه از مراحل کنترل نمی باشد؟

الف) تعیین معیاری برای کنترل ب) سنجش عملکرد ج) پوشاندن انحرافات د) تشخیص انحرافات

۲۷- کدام مهر مورد استفاده کلیه واحدهای دبیرخانه سازمانها و موسسات دولتی می باشد؟

الف) مهر رسید اخذ شود (ب) مهر ورود (ج) مهر اندکس شد (د) مهر نامه های طبقه بندی شده

۲۸- محل استفاده مهر ورود کدام قسمت نامه می باشد؟

الف) حاشیه پایین سمت چپ (ب) حاشیه پایین وسط (ج) حاشیه پایین سمت راست (د) بالای نامه

۲۹- تجزیه و تحلیل حوادث از اقدامات لازم برای است.

الف) ایمن سازی محیط کار (ب) طراحی عملیات محیطی (ج) خسارات ناشی از حوادث (د) همه موارد

۳۰- کدام گزینه از انواع گزارش بر اساس محتوا نیست؟

الف) گزارش های سیاسی (ب) گزارش هنری (ج) گزارش هماهنگی (د) گزارش ورزشی

در جای خالی عبارت مناسب را بنویسید.

۳۱- را فن طبقه بندی ، تنظیم و نگهداری اسناد گویند.

۳۲- اگر نامه اداری به صورت پیام یا اطلاع باشد..... نامیده می شود.

۳۳- مطالعه و بررسی روابط بیولوژیکی میان فعالیت های فیزیکی انسان با شرایط محیط کار را می گویند.

۳۴- یعنی جداسازی اسناد تکراری و غیر قابل استفاده .

سوالات تشریحی

۳۵- امور دفتری به چند شکل اداره می شوند؟

۳۶- مهمترین عامل در مدیریت زمان چیست؟

۳۷- با استفاده از کدام نوع برنامه ریزی می توان بهترین نتیجه با بیشترین سود و کمترین هزینه را به دست آورد؟

۳۸- عدد یا صفتی مشترک که پیش از همه در گروه مورد بررسی قرار گیرد را چه می گویند؟

پاسخنامه:

الف) صحیح و غلط

غ	ص		غ	ص		غ	ص		غ	ص		غ	ص	
		۹			۷			۵			۳			۱
		۱۰			۸			۶			۴			۲

ب) چهارگزینه ای

د	ج	ب	الف		د	ج	ب	الف	
	■			۲۱		■			۱۱
		■		۲۲			■		۱۲
			■	۲۳				■	۱۳
		■		۲۴	■				۱۴
■				۲۵				■	۱۵
	■			۲۶	■				۱۶
		■		۲۷		■			۱۷
	■			۲۸			■		۱۸
			■	۲۹				■	۱۹
	■			۳۰				■	۲۰

ج) جاهای خالی را با عبارت مناسب پر کنید .

۳۱- بایگانی ۳۲- یادداشت اداری ۳۳- ارگونومی ۳۴- وجین اسناد

د) تشریحی

۳۵- متمرکز - نیمه متمرکز

۳۶- برنامه ریزی صحیح و علمی

۳۷- برنامه ریزی خطی

۳۸- مد



نمونه سوالات "مجموعه سوم"

الف) گزینه را انتخاب کنید

۱) اساسی ترین شاخص برای مدیریت چیست؟

۱) آمار ۲) برنامه ریزی

۳) بایگانی ۴) دبیرخانه

۲) برنامه ریزی خطی اولین بار توسط..... به کار گرفته شد .

۱) نیروی هوای ارتش آمریکا

۲) نیروی هوایی ارتش آلمان

۳) نیروی هوایی ارتش فرانسه

۴) هیچکدام

۳) مهمترین ابزار رقابتی برای ادامه حیات سازمان ها که باید آن را توانا ساخت چیست؟

۱) مواد اولیه ۲) نیروی انسانی

۳) خدمات ۴) سرمایه

۴) کدام یک از موارد زیر جزء اثرات مثبت رقابت میان کارکنان سازمان نیست؟

۱) جلوگیری از تن پروری ۲) بهبود عملکرد ۳) جذابیت کار ۴) افزایش استرس افراد

۵) هر نوشته ای که در دعوا یا دفاع قابل استناد باشد کدام است؟

۱) پرونده ۲) سند

۳) نامه اداری ۴) یادداشت اداری

۶) هر چیزی که به فهم و درک مفهوم منظور و هدف کمک میکند چه مینامند؟

۱) مدرک ۲) پرونده

۳) سند ۴) آرشیو

۷) اسنادی است افشای غیرمجاز آن‌ها به اساس حکومت و مبنای دولت ضرر و جبران ناپذیر می‌رساند؟

(۱) اسناد سری (۲) اسناد به کلی سری

(۳) اسناد خیلی محرمانه (۴) اسناد محرمانه

۸- اوراق، سوابق و مدارکی است در چرخه اداری قرار دارد و اقدامات آنها ناتمام است و باید در دسترس باشد.

(۱) اسناد نیمه جاری (۲) اسناد جاری

(۳) اسناد راکد (۴) آرشیو

۹) مجموعه اسناد و مدارکی که متعلق به یک ملت بوده و از نظر اهمیت حفظ و نگهداری میشود.

(۱) آرشیو سازمانی (۲) آرشیو خانوادگی

(۳) آرشیو ملی (۴) آرشیو

۱۰) فرایندی است که به وسیله آن گیرنده پیام، پیام را تفسیر می‌کند.

(۱) از رمز خارج کردن پیام (۲) دریافت کننده پیام

(۳) پیام (۴) پارازیت

۱۱) فعالیت سخن گفتن و گوش دادن از کدام نوع پیام است؟

(۱) دیداری (۲) شنیداری

(۳) نوشتاری (۴) شنیداری نوشتاری

۱۲)..... برای ارزیابی منظم و مرور و بررسی جلسات کار مناسب است.

(۱) ارتباط تلفنی (۲) ارتباط گفتاری

(۳) قرار ملاقات (۴) گردهمایی

۱۳) این مهر مخصوص نامه های وارده به سازمان است.

(۱) مهر ورود (۲) مهر رسید اخذ شود

(۳) مهره امضا (۴) مهر اندکس شد

۱۴) کدام یک از مهرهای زیر جزء مهرهای استانداردهستند؟

(۱) مهر امضا (۲) مهر نامه های طبقه بندی شده

۴) مهر اندکس شد ۳) مهر رسیداخذشود

۱۵) غالب گزارش های روزانه به چه صورت ارائه می شود؟

۱) شفاهی ۲) خبری

۳) داخلی ۴) کتب

۱۶) حداکثر زمان برای گزارش های فوری چند ساعت است؟

۱) ۲۴ ساعت ۲) ۴۸ ساعت

۳) ۳۶ ساعت ۴) ۷۲ ساعت

۱۷) متداول روش آموزشی سخنرانی و ارائه مطالب به چه صورت است؟

۱) کتبی ۲) شفاهی

۳) عملی ۴) برنامه‌ای

۱۸) عبارت است از رفاه فیزیکی روانی و یا رها بودن و عدم مبتلا به بیماری های جسمی و روحی.

۱) ایمنی ۲) ارگونومی

۳) سلامتی ۴) رفاه

۱۹) مهري است مربوط به هر سازمان که فقط بر روی امضای مدیر و یا کسی که حق امضا زده می شود.

۱) مهر دبیرخانه ۲) مهر بایگانی شد

۳) مهر برگ شمار ۴) مهر اصلی وزارت

۲۰) این روش در ایجاد بینش و و نگرشی تازه در افراد بسیار موثر است.

۱) بررسی موارد خاص ۲) آموزش مجازی

۳) ایفای نقش ۴) خودآموزی

ب) جملات صحیح و غلط را مشخص کنید.

۱) مهر ورود مخصوص نامه های وارده به سازمان است.

۲) جذابیت کار یکی از موارد منفی رقابت بین کارکنان سازمان است.

۳) لفظ خارجی ماشین دوخت لباس پانچ است.

۴) دفتر اندکس مخصوص ثبت نامه های واردی شماره دار است.

- ۵) یکی از عوامل مهم در هر برنامه ریزی بایگانی است.
- ۶) کازیه جعبه‌ای است چند طبقه که نامه های مورد بررسی در آن قرار می گیرد.
- ۷) سند از نظر لغوی به معنای تکیه گاه است.
- ۸) ارتباط گفتاری خطر فراموشی پیام را در پی ندارد.
- ۹) حداکثر زمان اقدام برای گزارش های خیلی فوری ۲۴ ساعت است.
- ۱۰) مهر رسید اخذ شد جزو مهرهای غیر استاندارد است.

ج) سوالات کوتاه پاسخ

- ۱) یکی از عوامل مهم در هر برنامه ریزی چیست؟
- ۲) مسئولیت نهایی هر گزارش با چه کسی است؟
- ۳) مطالعات نشان می دهد که یادگیری اثربخش و پایدار چه زمانی رخ می دهد؟
- ۴) یکی از مهمترین ویژگی های آموزش ضمن خدمت چیست؟
- ۵) هدف ها عمدتاً از چه طریقی به دست می آیند؟
- ۶) به مجموعه ارقام و اطلاعات به دست آمده در تحقیقات چه گفته میشود؟
- ۷) هرگاه گزارش و ارائه اطلاعات به صورت سخنرانی و مشاهده و گفتگو باشد چه نوع گزارشی است؟
- ۸) گزارش از نظر لغوی به چه معناست؟
- ۹) وسیله ای که در ادارات دولتی که حجم مراسلات آنها زیاد است مورد استفاده قرار می گیرد چیست؟
- ۱۰) میزان دمای محل اتاق بایگانی برای اسنادی که به صورت سی دی یا دی وی هستند چند درجه سانتی گراد است؟

د) سوالات تشریحی

- ۱) مهره را تعریف کنید.
- ۲) انواع گزارش از لحاظ محتوا را نام ببرید و توضیح دهید.
- ۳) مهمترین روش های آموزش را نام ببرید.
- ۴) شرایط نامطلوب محیط کار را نام ببرید.
- ۵) اثرات مثبت وجود رقابت میان کارکنان سازمان را نام ببرید.

پاسخنامه سوالات چهار گزینه ای:

۲(۳)	۱(۲)	۲(۱)
۱(۶)	۲(۵)	۴(۴)
۳(۹)	۲(۸)	۲(۷)
۳(۱۲)	۲(۱۱)	۱(۱۰)
۴(۱۵)	۳(۱۴)	۱(۱۳)
۳(۱۸)	۲(۱۷)	۱(۱۶)
	۳(۲۰)	۴(۱۹)

کلید جملات صحیح و غلط

غ(۳)	غ(۲)	ص(۱)
ص(۶)	غ(۵)	ص(۴)
ص(۹)	غ(۸)	غ(۷)
		غ(۱۰)

کوتاه پاسخ

۱) تعیین اولویت

۲) فردیامقامی است که گزارش را امضاء می کند

۳) زمانی است که نقش اصلی یادگیری با کارآموز است.

۴) اصل مساله محوری

۵) نیازسنجی آموزشی

۶) داده های اماری

۷) گزارش شفاهی

۸) به معنای جا آوردن

۹) ماشین نقش تمبر

کلید سوالات تشریحی

۱) مهر عبارت است از علامت و نشانه هایی که بر اساس قانون و مقررات تصویب شده و با مقررات داخلی سازمان ها حک شده است.

۲) گزارش سیاسی، گزارش فرهنگی، گزارش هنری، گزارش تبلیغاتی، گزارش اقتصادی، گزارش تاریخی، گزارش ورزشی گزارش انتقادی

۳) گروه اول: روش هایی که فراگیر در آن فعال نیست.

گروه دوم: روش هایی که فراگیر در آن فعال است .

گروه سوم: روش مبتنی بر همجواری که فراگیر به طور مستقیم درگیر ارائه خدمت است.

۴) *عدم وجود حفاظ های لازم در محیط های کاری *کمبود نور را از وسایل تهویه *الودگی صدا*گازها و مواد مسموم کننده

*مواد سرطان زا *شرایط نامطلوب بیولوژیکی * فشارهای عصبی * عدم استفاده از وسایل هشدار دهنده *جابجایی وسایل و

علامات ایمنی

۵- ۱) جلوگیری از تن پروری (۲) بهبود عملکرد (۳) جذابیت کار (۴) کاهش زمان کار ها (۵) بهبود قابلیت های نیروی انسانی



نمونه سوالات "مجموعه چهارم"

الف) گزینه صحیح را انتخاب کنید.

۱) یکی از مهمترین اصولی که باید برای موفقیت به آن توجه کنیم چیست؟

۱) مدیریت زمان ۲) برنامه ریزی

۳) مدیریت ۴) آمار و اطلاعات

۲) کدام یک از موارد زیر جزء اثرات منفی رقابت میان کارکنان سازمان نیست؟

۱) از بین رفتن کار گروهی

۲) بدگویی نسبت به همکاران

۳) جذابیت کار

۴) موارد الف و ب

۳) نامه وارده و یا صادره است که سابقه مکاتبات قبلی نداشته باشد؟

۱) نامه‌های پیرو ۲) نامه‌های بازگشتی

۳) نامه‌های ابتدا به ساکن ۴) نامه صادره

۴) اسنادی که شامل اوراق، سوابق و مدارکی است که تمامی اقدامات آنها پایان یافته و احتمال مراجعه به آن کاملاً منتفی است چیست

۱) اسناد راکد ۲) اسناد نیمه جاری

۳) اسناد جاری ۴) سند

۵) این نوع ارتباط که بین بعضی از واحد های اداری هم سطح در جریان است ؟

۱) ارتباط عمودی ۲) ارتباط افقی

۳) ارتباط مورب ۴) هیچکدام

۶) این فرم جزء فرم های عمومی است و مخصوص ثبت نامه های وارده شماره دار است؟

۱) دفتر اندیکاتور ۲) دفتر ردیابی

۳) دفتر اندکس ۴) دفتر ارسال نامه ها

۷) گزارش هایی که در سطح سازمان بین واحدهای مختلف رد و بدل می گردد؟

۱) گزارش های شفاهی ۲) گزارش های داخلی

۳) گزارش های خبری ۴) گزارش های عادی

۸) این روش در ایجاد بینش و نگرشی تازه در افراد بسیار موثر است .

۱) بررسی موارد خاص ۲) آموزش مجازی

۳) ایفای نقش ۴) خود آموزی

۹) شرایطی است که منابع انسانی را از عوامل مضر می تواند سلامتی آن را به خطر اندازد مصون می دارد؟

۱) ارگونومی ۲) سلامتی

۳) رفاه ۴) ایمنی

۱۰) به معنای تن آسایی و آسودگی است.

۱) رفاه ۲) ایمنی

۳) سلامتی ۴) ارگونومی

۱۱) در داخل سازمان ها به منظور بهبود و کسب مهارت های شغلی جدید و آماده شدن برای حرکت در مسیرهای شغلی مناسب است.

۱) هماهنگی ۲) آموزش

۳) سخنرانی ۴) ارزشیابی

۱۲) مجموعه افرادی که حداقل دارای یک صفت مشترک باشند، چه می نامند؟

۱) جامعه آماری ۲) فرد جامعه

۳) نمونه آماری ۴) داده

۱۳) آماری اطلاعاتی است که فرستنده پیام آن را از نظر فیزیکی به صورت رمز در آورده است؟

۱) کانال ۲) بازخورد نمودن

۳) پارازیت ۴) پیام

۱۴) ابزاری است که لفظ خارجی آن پانچ است و جهت ایجاد سوراخ در سند به کار می‌رود.

۱) ماشین نقش تمبر ۲) ماشین منگنه

۳) ماشین دوخت ۳) ماشین شماره زنی

۱۵) کدام یک از عوامل زیر جز عوامل بیرونی سازمانی هستند.

۱) فرهنگ و جو سازمانی ۲) عامل یادگیری

۳) اوضاع سیاسی ۴) رهبری

۱۶) فعالیتی توانمندانه صورت می‌گیرد که فرد بتواند خود را پیوسته با احساس خوشبختی و پیروزمندانه آماده انجام آن کند.

۱) پست سازمانی ۲) سنجه توانمندی

۳) رقابت ۴) بهبود مستمر

۱۷) یکی از عوامل مهم در هر برنامه ریزی چیست؟

۱) برنامه ریزی ۲) تعیین اولویت

۳) توانمندی ۴) رقابت

۱۸) محل استفاده از برنامه ریزی خطی در کجاست؟

۱) مدیریت و اقتصاد ۲) ارتش

۳) صنعت ۴) مهندسی شهرسازی

۱۹) این مهر جهت بایگانی هر پرونده در پشت برگه زده میشود؟

۱) مهر دبیرخانه ۲) مهر اصلی وزارت

۳) مهر بایگانی شد ۴) مهر اندکس

۲۰) اسناد مالکیت و نقشه های فنی سازمان، قراردادهای مهم جزء کدام آرشیو می باشد؟

۱) آرشیو خانوادگی ۲) آرشیو سازمانی

۳) آرشیو ملی آرشیو ۴) رسانه های گروهی

ج) جملات صحیح و غلط را مشخص کنید.

۱) سه حلقه آمار و اطلاعات برنامه ریزی و مدیریت از حلقه های توسعه به شمار می‌رود.

۲) بایگانی عامل مهم در مدیریت زمان است

- ۳) فعالیت‌های ضروری کارهایی هستند که شما را به اهداف تان می‌رساند.
- ۴) مهمترین ابزار رقابتی، نیروی انسانی است که باید آن را توان ساخت.
- ۵) روانشناسی صنعتی اصول و دانش روانشناسی را در محیط کار اعمال می‌کند.
- ۶) کنترل زمان وقوع، کنترلی است که با استفاده از داده‌ها، کنترل را تحقق میبخشد قبل از آنکه عمل واقع شود.
- ۷) به مجموع ارقام و اطلاعات به دست آمده در تحقیقات جامعه آماری گفته می‌شود.
- ۸) نما از ساده ترین شاخص تمرکز است.
- ۹) حداکثر زمان اقدام برای گزارش های فوری ۲۴ ساعت است.
- ۱۰) ارگونومی مطالعه و بررسی روابط بیولوژی میان فعالیت های فیزیکی انسان با شرایط خاص می باشد.

ج) سوالات کوتاه پاسخ

- ۱) اساسی ترین شاخص برای مدیریت چیست؟
- ۲) چه افرادی هستند که فعالیت‌های مهم و غیرضروری را انجام می دهند؟
- ۳) بازخورد یا کنترل گذشته‌نگر صرفاً بر چه اساسی استوار است؟
- ۴) اگر نامه اداری به صورت پیام یا اطلاع باشد چه نامیده می شود؟
- ۵) کدام مورد در سزها رمضانین:
- مت چپ بالای نامه صادره و زیر عنوان پیوست زده میشود؟
- ۶) گزارش های روزانه به چه صورت ارائه می شود ؟
- ۷) هدف از ارتباط عمودی از بالا به پایین چیست
- ۸) رفاه به چه معنی است ؟
- ۹) عبارت کوتاهی که موجب این متن و محتوای آن است چیست؟
- ۱۰) ارتباطی که بین مقامات هم سطح اداری است چه مینامند؟

د) سوالات تشریحی

- ۱) دانایی بشر چیست؟
- ۲) انواع کنترل در مدیریت سازمان را نام ببرید و توضیح دهید.

۳) انواع مهر های غیر استاندارد را نام ببرید و توضیح دهید.

۴) مراحل گزارش نویسی را نام ببرید.

۵) عوامل حادثه ساز در محیط کار را نام ببرید.

پاسخ سوالات چهار گزینه ای:

۳(۳)	۳(۲)	۱(۱)
۳(۶)	۲(۵)	۱(۴)
۴(۹)	۳(۸)	۲(۷)
۱(۱۲)	۲(۱۱)	۱(۱۰)
۳(۱۵)	۲(۱۴)	۴(۱۳)
۱(۱۸)	۲(۱۷)	۲(۱۶)
	۲(۲۰)	۳(۱۹)

پاسخ جملات صحیح و غلط

غ(۳)	غ(۲)	ص(۱)
غ(۶)	ص(۵)	ص(۴)
غ(۹)	ص(۸)	غ(۷)
		ص(۱۰)

کلید سوالات کوتاه پاسخ

۱) برنامه ریزی ۲) افراد موفق ۳) اطلاعات گذشته ۴) یادداشت اداری ۵) مهر رسیداخذشود

کلید سوالات تشریحی

۱) دانایی بشر منوط به داده‌ها و اطلاعاتی است که ماهیت سمت و سویی حرکت بشر را به طور کامل تغییر میدهد.

۲ - ۱) کنترل گذشته نگر: که صرفاً بر اساس فعالیت‌ها و اطلاعات گذشته استوار است.

۲) کنترل آینده نگر یا هدایت کننده: کنترلی است که با استفاده از داده‌ها کنترل را تحقق می‌بخشد می‌بخشد قبل از آن که عملی واقع شود.

۳) کنترل زمان وقوع: کنترل پیش‌نگر بر پیش‌بینی‌های و کنترل زمان وقوع اطلاعات زمان حال را ملاک قرار می‌دهد.

۳ - ۱) مهر اندکس شد: جهت نامه‌های وارده و در سمت چپ و پایین نامه ممهور می‌گردد.

۲) نامه‌های طبقه بندی شده: جهت نامه‌های محرمانه، خیلی محرمانه، سری و به کلی سری (۳) مهر امضا: جهت نامه‌های صادره و توسط مدیران.

۴) مهر واحدهای سازمانی: مهری اختصاصی جهت هر یک از واحدهای اداری.

۴) الف) مرحله تهیه و تدارک

ب) مرحله ربط منطقی مطالب

ج) مرحله نگارش

د) مرحله تجدید نظر و اصلاح

۵) الف) رفتار کارکنان

ب) شرایط فیزیکی نامطلوب محیط کاری ج) ابزارآلات غیر استاندارد و یا فرسوده



نمونه سوالات "مجموعه پنجم"

درست یا نادرست بودن جملات زیر را مشخص کنید.

۱-۱) برنامه ریزی از وظایف بسیار مهم مدیران است

درست ✘ نادرست

۱-۲) محل اصلی استفاده برنامه ریزی خطی در مدیریت اقتصاد است

درست ✘ نادرست

۱-۳) حرف (الف) در اصول طبقه بندی شامل فعالیت های هست که مهم هستند اما ضروری نیستند

درست ✘ نادرست

۱-۴) یکی از مهم ترین اصولی که باید برای موفقیت به آن توجه کنیم، مدیریت زمان است

درست ✘ نادرست

جا های خالی را کامل کنید .

((وارد - برنامه ریزی - مدیر - سرپرست دبیر خانه - تصمیم گیری))

۱-۲) کارشناسان ، صحیح و عملی را مهم ترین عامل در مدیریت زمان می دانند (برنامه ریزی)

۲-۲) کسی ات که بتواند از عهده برنامه ریزی ، تقسیم کار ، تامین نیازهای مربوطه و رهبری دبیر خانه برآید

(سرپرست دبیر خانه)

۲-۳) تحویل نامه ها به متصدی ثبت در دفتر اندیکاتور جز اقدامات در خصوص نامه های است (وارد)

۳- کدام گزینه از اقدامات در خصوص نامه های وارد شده نیست ؟

الف) تفکیک نامه ها با توجه به محل اقدام

ب) تهیه (نگارش و ماشین نمودن نامه ها) ✘

ج) تعیین مهلت زمان لازم برای پاسخگویی به نامه

د) تحویل نامه ها مراجعه کنندگان

۴- کدام گزینه از فرآیند های واحد دبیر خانه است ؟

الف) دریافت، ثبت و ارسال (ب) نامه رسانی (ج) امور تایپ (د) همه موارد ❌

۵- کدام فرآیند ها به دو قسمت داخلی و خارجی تقسیم می شود ؟

الف) دریافت، ثبت و ارسال (ب) نامه رسانی ❌ (ج) امور تایپ (د) همه موارد

۶- کدام گزینه از حلقه های توسعه به شمار می آید ؟

الف) آمار و اطلاعات - برنامه ریزی - مدیریت ❌

ب) آمار و اطلاعات - برنامه ریزی - مدیریت - تصمیم گیری

ج) برنامه ریزی - هدف - تدوین

د) همه موارد

۷- کدام گزینه از روش برنامه ریزی می باشد ؟

الف) برنامه ریزی خطی (ب) برنامه ریزی توالی

ج) برنامه ریزی موازی (د) موارد الف و ب ❌

۸- کدام گزینه از قدم های مهم برنامه ریزی اصولی می باشد ؟

الف) از یک برنامه ریز و یا سر رسید استفاده کنید (ب) کارهایتان را سازمان دهی کنید

ج) برنامه ها یتان را اولویت بندی کنید (د) همه موارد ❌

۹- چرا در برنامه ریزی باید زمان اضافه در نظر گرفت ؟

الف) همیشه ممکن است امور گونا گونی حتی خارج از برنامه پیش بیاید

ب) زمانی برای استراحت بعد از هر کار در نظر داشته باشید

ج) کارها را سریع تر به انجام برسانید

د) موارد الف و ب ❌

۱۰- حرف (ت) در طبقه بندی فعالیت ها بر حسب اولویت شامل کدام فعالیت است ؟

الف) فعالیت هی مهم و ضروری (ب) فعالیت های که مهم هستند اما ضروری نیستند

ج) فعالیت هایی که نه مهم هستند و نه ضروری (د) فعالیت های که ضروری هستند اما مهم نیستند ❌

۱۱-وظایف دبیر خانه را بنویسید؟(۴مورد)

۱-دریافت نامه ها ۲- کنترل و دادن رسید نامه ها ۳- مهر کردن نامه ها و تشخیص محل اقدام ۴- ثبت و توزیع نامه های وارده

۱۲-برنامه ریزی خطی در کجا کاربرد دارد؟

ارتش ،حکومت ، صنعت ، مهندسی شهر سازی

۱۳-سازماندهی کارها به وسیله رنگ های گوناگون چه مزیت دارد؟

متوجه می شویم چه کارهای زمان بیشتری می گیرد

۱۴-اولویت ها را چگونه می توان مشخص کرد؟

۱-حروف الفبا ۲-با اعداد

۱۵-فعالیت های ضروری (فوری) چه کارهایی هستند؟

کارهای هستند که باید به سرعت انجام شوند و معمولاً یا در رابطه با اهداف فرد دیگری هستند یا در رابطه با مشکلی هستند که

باید فوراً حل شود

بخش دوم:

درست یا نادرست بودن جملات زیر را مشخص کنید؟

۱-۱) باور به ناتوانی پیش درآمد تحقق ناتوانی است

درست ❌ نادرست

۱-۲) باز خور یا کنترل گذشته نگر صرفاً بر اساس فعالیت ها و اطلاعات گذشته استوار است

درست ❌ نادرست

۱-۳) مطالعه علمی رابطه میان انسان و دنیای کار است.

درست ❌ نادرست

۱-۴) در فرآیند توانمندسازی چالش داخلی و خارجی سازمان نقش زیادی ندارند

درست ❌ نادرست

۲-جا های خالی را کامل کنید؟

۱-۱) هرمدیری قبل از توانمند سازی کارکنان خود ،باید به توانمندیبپردازد (خود - سازمان)

۲-۲) کارکنان نه تنها برای انجام کار،بلکه برای کارکرد بهتر سازمانمی کنند(برنامه ریزی - احساس مسئولیت)

۳-۲) تنها با ارتقا..... و نه صرفاً تمرکز بر رفع کاستی ها، می توان به برتری رسید (مهارت ها - توانمندی ها)

۴-۲) توانمند سازی چیزی نیست جز..... در کار کردن با دیگران (جهت گیری - هماهنگی)

۳- سازمان ها برای ادامه حیات چه ویژگی ها باید داشته باشد؟

الف) مشتری گرایی (ب) کارایی از حیث درآمدها و هزینه ها

ج) سرعت در عکس العمل به تغییرات و انعطاف پذیری (د) همه موارد ❌

۴- در فرآیند توانمندسازی چه عواملی نقش زیادی دارند؟

الف) چالش های داخلی - خارجی ❌ (ب) برنامه ریزی - مهارت

ج) افراد داخل سازمان - خارج از سازمان (د) مدیران - کارکنان

۵- کدام گزینه چالش خارجی سازمان در فرآیند توانمندسازی می باشد؟

الف) افزایش سطح انگیزش (ب) حفظ و نگهداری نیروی انسانی موجود

ج) محیط رقابتی ❌ (د) شکوفایی استعداد و مهارت های کارکنان

۶- کدام گزینه از چالش های توانمندی داخلی سازمان می باشد؟

الف) شکوفایی استعداد و مهارت های کارکنان ❌ (ب) افزایش شتاب تغییرات

ج) انتظارات جدی مشتریان (د) شرایط جدید بازار

۷- هدف توانمند سازی سازمان کدام است؟

الف) به کار گرفتن افکار کارکنان به منظور اتخاذ بهترین تصمیم ممکن

(ب) پیدا کردن شیوه هایی برای اتخاذ تصمیمات بهتر

ج) افزایش شایستگی به منظور خلق ایده های جدید و حل مشکلات از طریق تعامل

(د) همه موارد ❌

۸- آزادی کامل کارکنان چه عواقبی به دنبال دارد؟

الف) حس ابداع، ابتکار و نوآوری از کارکنان سلب می شود

(ب) حجم کار مدیر افزایش می یابد

ج) بی نظمی و لجام گسیختگی منجر می شود و موجب دوبار کاری و تداخل وظایف می گردد ❌

(د) کارکنان را متکی به غیر بار می آورد

۹- هرگاه به افراد اجازه داده نشود تا با حداکثر اثر بخشی به فعالیت بپردازند چه اتفاقی می افتد؟

الف) میزان اضطراب بیماری و غیبت کارکنان افزایش یافته

ب) انگیزش و در نهایت بهره‌وری آنان کاهش می یابد

ج) الف و ب صحیح است ❌

د) احساس همبستگی کاهش می یابد و باعث تفرق بین کارکنان می شود

۱۰- اثرات مثبت وجود رقابت میان کارکنان سازمان کدامند؟

الف) جلوگیری از تن پروری - بهبود عملکرد - جذابیت کار - کاهش زمان کارها - بهبود قابلیت های نیروی انسانی ❌

ب) افزایش استرس افراد - ایجاد مشکلات جسمانی برای افراد - از بین رفتن کار گروهی - بدگویی نسبت به همکاران

ج) جلوگیری از تن پروری - بهبود عملکرد - جذابیت کار از بین رفتن کار گروهی - بدگویی نسبت به همکاران

د) کاهش زمان کارها - بهبود قابلیت های نیروی انسانی افزایش استرس افراد - ایجاد مشکلات جسمانی برای افراد

۱۱- معایب وجود رقابت میان کارکنان سازمان کدامند؟

الف) جلوگیری از تن پروری - بهبود عملکرد - جذابیت کار - کاهش زمان کارها - بهبود قابلیت های نیروی انسانی

ب) افزایش استرس افراد - ایجاد مشکلات جسمانی برای افراد - از بین رفتن کار گروهی - بدگویی نسبت به همکاران ❌

ج) جلوگیری از تن پروری - بهبود عملکرد - جذابیت کار از بین رفتن کار گروهی - بدگویی نسبت به همکاران

د) کاهش زمان کارها - بهبود قابلیت های نیروی انسانی افزایش استرس افراد - ایجاد مشکلات جسمانی برای افراد

۱۲- در انتخاب یک شغل به چه چیزی باید دقت کرد؟

الف) علایق - مهات ها - خلق خوی همانگ باشد ❌

ب) میزان درآمد - شهرت و محبوبیت شغل

ج) موقعیت اجتماعی - مهارت - میزان تحصیلات مورد نیاز

د) میزان درآمد - علایق - موقعیت اجتماعی

۱۳- عمده عواملی درون سازمانی که باید مورد بررسی قرار گیرند کدامند؟

الف) فرهنگ و جوسازمان ب) رهبری ج) اهداف سازمان د) همه موارد ❌

۱۴- عواملی که انسان تحت تاثیر آن است کدامند؟

الف) عامل محیطی (ب) عامل رشد (ج) عامل یادگیری موارد ☹

۱۵- کدام عوامل بیرون سازمانی در روانشناسی صنعتی می باشد؟

الف) فرهنگ و جوسازمانی - رهبری - اهداف سازمان

ب) اوضاع سیاسی - سوابق تاریخی - موقعیت جغرافیایی ☹

ج) ماهیت شبکه های سازمانی - روش ها و دستور العمل های مورد استفاده

د) ارزش های حاکم بر سازمان - فرصت ها و تهدید ها یا فرصت های بهبود

۱۶- فرآیند طراحی ابزار و رویه های کاری به طوری که هر چه بهتر با توانایی ها و محدودیت های انسان هماهنگ باشد. تعریف کدام

گزینه است؟

الف) ارگونومی ☹ (ب) توسعه سازمانی (ج) زندگی کاری (د) کارایی مدیریت و بهبود

۱۷- انواع کنترل در مدیریت سازمان ها کدامند؟

الف) کنترل گذشته نگر (ب) کنترل آینده نگر (ج) کنترل زمان وقوع (د) همه موارد ☹

۱۸ کنترل زمان وقوع بر کدام اطلاعات استوار است؟

الف) اطلاعات گذشته (ب) اطلاعات آینده نگر (ج) اطلاعات زمان حال ☹ (د) همه موارد

۱۹ توانمندی چیست؟

توانمندی عملکرد بهینه سازی مستمر یک فعالیت است

۲۰ اثرات مثبت وجود رقابت میان کارکنان سازمان را بنویسید (سه مورد) یکی را به دلخواه تعریف کنید؟

۱- بهبود عملکرد ۲- جذابیت کار ۳- جلوگیری از تن پروری

بهبود عملکرد: رقابت بین افراد باعث بهبود مستمر نتایج سازمان می شود

۲۱ روان شناسی صنعتی سازمان برای رسیدن به اهدافش با چه عامل عمده مواجه است؟

۱- انسان ۲- درون سازمان ۳- بیرون سازمان

۲۲ زندگی کاری بر چه حوزه تمرکز دارد؟

۱- بر روی افزایش رضایت مندی کارمندان ۲- افزایش قابلیت نیروی کار تمرکز دارد

کنترل یعنی تلاش سیستماتیک توسط مدیران کسب و کار برای اینکه عملکرد را با استانداردهای از پیش تعیین شده و برنامه‌ها و هدف‌ها بسنجند

بخش سوم :

۱- درست یا نادرست بودن جملات زیر را مشخص کنید؟

الف) پوشه برای نگهداری و تنظیم مکاتبات اداری به کار می‌رود

درست نادرست

ب) اگر نامه اداری به صورت پیام یا اطلاع باشد ((یادداشت برداری)) نامیده می‌شود

درست نادرست

ج) رطوبت مناسب برای کاغذ حدود ۵۰ - ۶۰ درصد است

درست نادرست

۲- جا های خالی را کامل کنید؟

۱- ۲) مهم ترین دلیل برای نگهداری اسناد و مدارک اعتبار اسناد است

(حقوقی - مادی)

۲- ۲) نوعی از طبقه بندی براساس نام افراد ، سازمان است پرونده نامیده می‌شود

(اسمی - موضوعی)

۲- ۳) نامه کلیه نامه هایی است که از خارج از سازمان ویا واحد دریافت شده باشد

(وارد - صادره)

۳ فن طبقه بندی ،تنظیم ،حفظ ونگهداری اسناد و مدارک گویند ؟

الف) دبیرخانه ب) بایگانی ج) حسابداری د) کارگزینی

۴ جعبه است چند طبقه که نامه های مورد بررسی را در آن قرار می دهند ؟

الف) کازیه ب) پوشه ج) کلاسور د) قفسه بایگانی

۵ به آنچه قابل اسناد باشد گفته می شود ؟

الف) مدرک ب) نامه ج) سند د) یادداشت اداری

۶ مجموعه ایی از اسناد و مدارکی که بر اساس قانون ارزش نگهداری دایمی و همیشگی داشته باشد ؟

الف) آرشیو ب) نامه ج) سند د) یادداشت اداری

۷ مجموعه اسناد ومدارک با ارزش یک سازمان که ارزش نگهداری دائمی دارند؟

الف) آرشیو خانوادگی

ب) آرشیو سازمانی

ج) آرشیو ملی

د) آرشیو رسانه گروهی

۸ طبقه بندی اسناد کدام است؟

الف) پرونده اسمی

ب) پرونده موضوعی

ج) جغرافیایی

د) همه موارد

۹ کدام گزینه ویژگی روشنایی محل بایگانی اسناد ومدارک است؟

الف) استفاده ونصب ابزارهای سنجش میزان رطوبت اتاق بایگانی اسناد

ب) استفاده از لامپ های کم مصرف با نور سفید

ج) ارتفاع فضای مد نظر باید بین ۲ متر الی ۳ و ۲ متری باشد

د) استفاده از کلید های برق اصلی در خارج از فضای بایگانی اسناد ومدارک

۱۰- ابزار کار برای نگهداری اسناد ومدارک را بنویسید؟

۱۱ انواعدفا تر بایگانی

۲) انواع فرم ها وکارت های بایگانی

۳) انواع قفسه ها وابزار های پیشرفته ای چون (کامپیوتر)

۱۱ کد گذاری را تعریف کنید؟

یک علامت ونشان خاصی که بر اساس آن بتوان پرونده ای را از پرونده دیگر ویا سندی را از سند دیگر ویا

واحدی را از واحد دیگر مشخص نمود

۱۲ انواع اسناد از نظر کاربرد واستفاده بنویسید؟

۱-اسناد جاری - ۲-اسناد نیمه جاری ۳- اسناد راکد

۱۳ نامه اداری را تعریف کنید؟

به کلیه مکاتباتی که برای وظایف محموله به یک سازمان وتوسط یکی از کارکنان آن سازمان ،ودر فرم

مخصوص وطنی تشریفات اداری تهیه شده باشد .نامه اداری گفته می شود

بخش چهارم:

۱- درست یا نادرست بودن جملات زیر را مشخص کنید؟

الف) ارتباط افقی (ارتباط بین مقامات هم سطح اداری) است

درست ✘ نادرست

ب) پیام آغازگر ارتباط است.

درست ✘ نادرست

۲- جاهای خالی را کامل کنید.

نامه - اعتماد به نفس - یکبار در هفته - هم بستگی - یادداشت های درون سازمانی))

الف) تقویت حس به عنوان لازمه کار موفق گروهی است (هم بستگی

ب) راهبران و مدیران باید ملاقات رودرو با کارکنان را حداقل داشته باشند

(یکبار در هفته)

ج)..... برای ثبت غیررسمی سئوالات یا پاسخ ها به کار می آیند

(یادداشت های درون سازمانی)

۳- کدام گزینه از وظایف واحد اداری و کارگزینی است؟

الف) طبقه بندی مشاغل ب) ارزشیابی مشاغل

ج) رسیدگی به امور باز نشستگان د) همه موارد ✘

۴- نوع فعالیت فرستنده و گیرنده در انواع پیام دیداری کدام است؟

الف) فعالیت فرستنده (سخن گفتن) فعالیت گیرنده (گوش دادن)

ب) فعالیت فرستنده (عمل) فعالیت گیرنده (مشاهده) ✘

ج) فعالیت فرستنده (نوشتن) فعالیت گیرنده (خواندن)

د) فعالیت فرستنده (عمل و نوشتن) فعالیت گیرنده (گوش دادن و خواندن)

۵ هر گاه عکس العمل گیرنده پیام نسبت به پیام ابراز نشود، آن ارتباط را چه گویند؟

الف) یک جانبه ✘ ب) دوجانبه ج) مورب د) هیچکدام

- ۶ در یک فرآیند ارتباط چند بخش وجود دارد؟
 الف) سه ب) پنج ج) شش بخش د) هفت
- ۷ این نوع گرد همایی ها فرصتی مناسب برای رد و بدل شدن اطلاعات مفید و مورد علاقه عموم و تحقق یکپارچگی گروه است؟
 الف) گرد همایی غیر رسمی کارکنان ب) گرد همایی گروهی
 ج) گرد همایی رسمی کارکنان د) جلسات برنامه ریزی شده
- ۸ کدام نوع از ارتباط دیداری زیر تهیه یا برگزاری آنها معمولا پر هزینه است؟
 الف) اطلاعیه های تابلو اعلانات ب) پوستر، نمایش و نمایشگاه
 ج) وسایل سمعی و بصری د) همه موارد
- ۹ روش ایجاد هماهنگی در سازمانهای بزرگ کدام است؟
 الف) هماهنگی از طریق استاندارد کردن کارها
 ب) وضع مقررات
 ج) هماهنگی از طریق جلسات گروهی د) همه موارد
- ۱۰ موفق ترین ارتباط توسط سرپرستان چگونه انجام می شود؟
 الف) شرایطی را که با آن روبرو می شوند به سرعت تجزیه و تحلیل کنند
 ب) بسیاری از راه های حصول ایده ها، آموزش ها و احساسات خود را می شناسند و بکار می برند
 ج) بازیگر دستان خود رفتار دوستان دارند
 د) همه موارد
- ۱۱ کدام گزینه از وسایل اصلی ارتباط می باشد؟
 الف) رادیو ب) گفتار و نوشتار ج) تلویزیون د) تلکس
- ۱۲ عاملی که پیام را تحریف می کند؟
 الف) پارازیت ب) کانال ج) بازخور د) رمز
- ۱۳ ارتباط گفتاری به چند طریق امکان پذیر است؟

۱- صحبت های غیر رسمی - ۲ قرار ملاقات ۳- ارتباط تلفنی

۱۴ ارتباط را تعریف کنید ؟

فرایند ارسال اطلاعات از طریق یک شخص به شخص دیگر و درک آن توسط شخص گیرنده

۱۵ ارتباط مورب چگونه ارتباطی است ؟

ارتباط بین واحدهای که در یک طبقه نیستند

بخش پنجم:

۱ درست یا نادرست بودن جملات زیر را مشخص کنید ؟

۱-۱) فقط مهر های استاندارد وجود دارد

درست نادرست ✘

۱-۲) یکی از شاخص های ارزیابی مناسب بودن خرید، قیمت است

درست ✘ نادرست

۲- جا های خالی را کامل کنید ؟

((مهر ورود - اندیکاتور - اندکس - مهر اخذ شده))

۱-۲) این مهر مخصوص نامه ها وارده به سازمان است (مهر ورود)

۲-۲) تنظیم شماره های ثبت دفتر از اول سال تا آخر سال (اندیکاتور)

۳ قفسه تشخیص نامه ها به چه معروف است ؟

الف) قفسه ارجاعی ✘ ب) قفسه تفکیک نامه

ج) قفسه بایگانی د) قفسه اسناد

۴ این ابزار که لفظ خارجی آن ((پانچ)) است جهت ایجاد سوراخ در سند و قرار دادن آن در گیره پرونده به کار

می رود ؟

الف) ماشین منگنه ✘ ب) ماشین نقش تمبر

ج) ماشین دوخت د) ماشین پانچ

۵ این فرم از طرف دبیرخانه روی نامه های وارده به سازمان قرار می گیرد؟

الف) برگه وکارت گردش نامه
ب) برگه و فرم ارجاع نامه

ج) برگه پیگیری نامه ها و یادداشت های اداری

د) فرم کنترل

۶ این مهر برای هریک از واحدهای اداری به طور اختصاصی میتواند مورد استفاده قرار گیرد؟

الف) مهر اندکس شده
ب) مهر نامه های طبقه بندی شده

ج) مهر امضا
د) مهر واحدهای سازمان

۷ فرم اندکس جزو فرم های است؟

الف) عمومی
ب) خصوصی
ج) فرم ویژه
د) همه موارد

۸ فرم درخواست خرید کالا که توسط انبار تکمیل شده به کدام واحد دادمی شود؟

الف) واحد تدارکات
ب) واحد خرید

ج) واحد حسابداری
د) واحد فروش

۹ خرید در زمان مناسب چه مزایایی دارد؟

الف) کاهش تاثیر نوسان قیمت اقلام بر فعالیتهای موسسه

ب) خرید در بهتری شرایط قیمتی بازار

ج) کنترل نوسانات عرضه محصول

د) همه موارد

۱۰ شاخصه های بررسی یک خرید رقابتی عاقلانه را نام ببرید (چهار مورد)

۱- کیفیت مناسب ۲- قیمت مناسب ۳- زمان مناسب ۴- مقدار مناسب ۵- منبع مناسب

۱۱ انواع دفاتر دبیرخانه را بنویسید؟

۱- دفتر اندیکاتور ۲- دفتر اندکس ۳ دفتر ارسال نامه ها ۴- دفتر ردیابی

۱۲ مهر را تعریف کنید؟

عبارت است از علامت و نشانه هایی که براساس قانون وقررات تصویب شده وبا مقررات داخلی سازمان ها حک شده است

بخش ششم:

۱ درست یا نادرست بودن جملات زیر را مشخص کنید؟

۱-۱) گزارش های داخلی شامل گزارش هایی است که در سطح سازمان بین واحدهای مختلف رد و بدل می

گردد

درست ❌ نادرست

۱-۲) مشخصات امضاکننده در زیرگزارش وسمت راست نوشته می شود

درست ❌ نادرست

۱-۳) به مجموعه ارقام واطلاعات به دست آمده در تحقیقات داده آماری گفته می شود

درست ❌ نادرست

۲ جاهای خالی را پر کنید؟

((گزارش فوری - امری - گزارش عادی - تنه - پیشنهاد -))

۲-۱) اختتام ونتیجه یک گزارش از جمله هایی تشکیل می شود که عموما به صورتدرپایان متن

گزارش می آید (امری (خواهشی)

۲-۲)گزارشی هایی است که باید به سرعت مورد مطالعه قرار گرفته وبه آنها رسیدگی شود

(گزارش فوری)

۲-۳) پس از مقدمه ،.....یک گزارش نوشته می شود (تنه)

گزارش ها از نظر سطح مکاتباتی به کدام دسته زیر تقسیم بندی می شود؟

۳ الف) گزارش های داخلی - گزارش های خارجی ❌

ب) گزارش های خبری - گزارش هماهنگی

- ج) گزارش های عادی - گزارش های فوری
- د) گزارش شفاهی - گزارش کتبی
- ۴ گزارش هایی هستند که معمولاً بر اساس تکلیف اداری و سازمانی تهیه می شوند
- الف) گزارش غیر رسمی و شخصی ب) گزارش های رسمی و اداری
- ج) گزارش های عادی د) گزارش های خارجی
- ۵ هرگاه اطلاعات به صورت سخنرانی و مشاهده و گفتگو ارائه شود گزارش است
- الف) گزارش کتبی ب) گزارش سیاسی
- ج) گزارش شفاهی د) گزارش تبلیغاتی
- ۶ کدام گزینه جزئی اجزای متن یک گزارش است؟
- الف) مقدمه ب) تنه ج) پیشنهاد د) همه موارد
- ۷ مرحله سوم مراحل گزارش نویسی کدام است؟
- الف) مرحله تهیه و تدارک ب) مرحله ربط منطقی مطالب
- ج) مرحله نگارش د) مرحله تجدید نظر و اطلاع
- ۸..... نشان دهنده مقداری است که می تواند به عنوان نماینده یا برآیند داده ها باشد؟
- الف) میانگین ب) نمونه ج) مد د) فرد جامعه
- ۹ نما (مد) را تعریف کنید؟
- عبارت است از عدد یا صفتی که بیش از همه در گروه مورد بررسی تکرار باشد
- ۱۰ انواع گزارش براساس محتوا بنویسید؟ (چهار مورد)
- ۱- گزارش سیاسی ۲- گزارش فرهنگی ۳- گزارش هنری ۴- گزارش ورزشی
- ۱۱ گزارش کتبی را تعریف کنید؟
- چنانچه ارائه اطلاعات به صورت کتبی باشد گزارش کتبی می نامیم
- ۱۲ موضوع گزارش چیست؟
- عبارت کوتاهی است که مبین متن و محتوای آن است

بخش هفتم :

۱ درست یا نادرست بودن جملات زیر را مشخص کنید ؟

۱-۱) سرمایه گذاری در امر آموزش ، افزایش بهره وری نیروی انسانی را به دنبال دارد

درست ✘ نادرست

۱-۲) متداول ترین روش آموزشی ، سخنرانی واریه مطالب به صورت شفاهی است

درست ✘ نادرست

۱-۳) اصل تداوم یعنی کارکنان مطالبی را بهتر می آموزند که با تجربه و موفقیت های آنان مرتبط باشد

درست ✘ نادرست

۲ جاهای خالی را کامل کنید ؟

((اصل تناسب - اصل جامعیت - محوری - تمرین شغل - آموزش مجازی))

۱-۲) طبق اصل برنامه آموزشی باید کلیه نیازهای آموزشی در جنبه های فنی، انسانی و ادراکی را

مورد توجه قرار دهد (جامعیت)

۲-۲) اصل مساله یکی از مهم ترین ویژگی های آموزش ضمن خدمت است (محوری)

۲-۳) در این روش آموزشی ، فرد باید اولویت مسایل را به درستی تعیین کند و به سرعت درباره

آن تصمیم بگیرد (تمرین شغل)

۳ استفاده از فیلم و ویدیو کدام روش آموزشی است ؟

الف) روش سخنرانی ب) روش شنیداری - دیداری ✘

ج) روش که فراگیر در آن فعال نیست د) آموزش برنامه ای

۴ در این روش از فنون ساده ، یعنی به کارگیری وسایل الکترونیکی و رایانه استفاده می شود ؟

الف) روش سخنرانی ب) روش شنیداری - دیداری

ج) روش که فراگیر در آن فعال نیست د) آموزش برنامه ای ✘

۵ کدام اصول آموزشی نیروی انسانی است ؟

الف) فعال بودن یادگیرنده ب) احترام به یادگیرنده

ج) اصل مساله محوری د) همه موارد ❌

۶ کدام از اصول حاکم بر نظام آموزشی منابع انسانی است؟

الف) اصل تناسب ب) اصل تداوم

ج) اصل یادگیری متقابل د) اصل حاکمیت نگرش سیستمی ❌

۷ در این روش هر کارمند مسئول یادگیری دانش ومهارت های لازم با سرعت مناسب خود است؟

الف) روش خود آموزی ❌ ب) روش شنیداری-دیداری

ج) روش که فراگیر در آن فعال نیست د) آموزش برنامه ای

۸ اصل توجه به شمول و فراگیری را بنویسید؟

برنامه آموزشی باید در برگیرنده کلیه کارکنان با شرایط متفاوت استخدامی باشد

۹ روش های آموزشی را می تون به سه گروه اصلی تقسیم کرد آن را بنویسید؟

۱- روش هایی که فراگیر در آن فعال نیست

۲- روش هایی که فراگیر در آن فعال است

۳- روش مبتنی بر همجواری که فراگیر به طور مستقیم در گیر ارایه خدمت است

۱۰ چند مورد از اهداف آموزشی را بنویسید؟(چهار مورد)

۱- فراهم آوردن زمینه های ترفیعات

۲- هماهنگی با تحولات سیاسی واقتصادی جامعه

۳- هماهنگی با نیازهای جدید جامعه وارباب رجوع

۴- کسب مهارت های ادراکی، فنی وروابط انسانی

بخش هشتم

۱ درست یا نادرست بودن جملات زیر را مشخص کنید؟

۱-۱) دکتر والتر شوهارت اولین نمودارهای آماری را به منظور کنترل فرآیند تولید ابداع ومعرفی نمود

درست ✘ نادرست

۱-۲ کیفیت یک محصول یا خدمت همان چیزی است که مشتری طلب می کند

درست ✘ نادرست

۱-۳ استاندارد در لغت به معنی نظم، قاعده نیست

درست ✘ نادرست

۲- جاهای خالی را کامل کنید ؟

(صنایع غذایی - روز جهانی محیط زیست - کیفی نمونه ها - نفت و گاز و پتروشیمی - روز جهانی استاندارد)

۱-۲ ISO 29001 سیستم مدیریت کیفیت در صنایع است (نفت و گاز و پتروشیمی)

۲-۲ (۱۴ اکتبر هر سال به نام نام گذاری شده است . (روز جهانی استاندارد)

۲-۳ (کنترل کیفیت شامل آزمایش واریه برداشت آماری از آنها می باشد (کیفی نمونه ها)

۳- وظیفه کنترل کیفیت نظارت دقیق بر تمام پدیده های موثر در تولید شامل کدام گزینه است ؟

الف) مراحل خرید مواد اولیه ب) کنترل فرآیند تولید

ج) کنترل محصول نهائی د) همه موارد ✘

۴ اساسی ترین روندی که به ابداع و گسترش برنامه های کیفیت کمک کرد کدام است؟

الف) استاندارد ب) بازرسی ج) دوایره کنترل کیفیت ✘ د) مدیر کنترل

۵ یکی از فاکتورهای مهم مویر در کنترل کیفیت کدام است ؟

الف) روش و تجهیزات تولید ✘ ب) مواد اولیه تولید

ج) منابع خرید مواد اولیه د) همه موارد

۶ سیستم های جدید تولید به نام اتوماسین باعث کاهش تدریجی کدام گزینه شد ؟

الف) مواد اولیه ب) سهم نیروی انسانی ✘

ج) دستمزد د) سربار

۷ فاکتورهای موثر بر کنترل کیفیت شامل کدام گزینه است ؟

الف) خصوصیات مربوط به بازار و مصرف کننده

ب) امکانات مالی ج) نیروی انسانی د) همه موارد ✕

۸ اولین حلقه های کنترل کیفیت برای بهبود روش های کنترل کیفیت در کدام کشور اجرا شد؟

الف) ایران ب) ژاپن ✕ ج) آمریکا د) انگلیس

۹ هدف از انجام فعالیت های تضمین کیفیت چیست؟

همکاری با تیم پروژه در جهت رسیدن به کیفیت قابل قبول می باشد

۱۰ مراحل کنترل کیفیت را بنویسید؟

۱) کیفیت اندازه گیری می شود ۲) کیفیت با استاندارد های از پیش تعیین شده مقایسه می شود

۳) اقدامات موثر جهت کاهش اختلاف ها با استاندارد ها انجام می شود

۱۱ دو مورد از تضمین کیفیت QA را بنویسید؟

۱- کارکنان تضمین کیفیت نباید کار وظایف اعضای کنترل کیفیت را انجام دهند

۲- از ایجاد خطا جلوگیری می کند

۱۲ چهار مورد از فواید استاندارد را بنویسید؟

۱- کاهش تنوع ۲- افزایش سطح تولید ۳- صرفه جویی در مصرف مواد، انرژی و نیروی انسانی ۴- تقلیل

ضایعات

۱۳ استاندارد سیستم مدیریت کیفیت در صنایع غذایی را بنویسید؟

استاندارد ISO2200

بخش نهم :

- ۱ درست یا نادرست بودن جملات زیر را مشخص کنید ؟
۱-۱) یکی از عوامل حادثه ساز رفتار کارکنان است
درست ✘ نادرست
- ۱-۲) خسارت غیر مستقیم شامل هزینه های مالی مربوط به تحقیقات می باشد
درست ✘ نادرست
- جاهای خالی را کامل کنید
۲ ((رفاه - ایمنی - سلامت - حوادث))
۱-۲) مسابقات رقابت سالمی است بین اعضای واحدهای مختلف یک سازمان (ایمنی)
۲-۲) به معنی تن آسایی و آسودگی است (رفاه)
- ۳ مطالعه و بررسی روابط بیولوژیکی میان فعالیت فیزیکی انسان با شرایط محیط کار تعریف کدام گزینه است ؟
الف) رفاه ب) سلامت ج) ارگونومی ✘ د) ایمنی
- ۴ شرایطی است که منابع را از عوامل مضر که می تواند سلامتی آنان را به خطر اندازد ، مصون دارد تعریف کدام گزینه است ؟
الف) رفاه ب) سلامت ج) ارگونومی د) ایمنی ✘
- ۵ عبارت است از رفاه فیزیکی ، روانی و یا رها بودن وعدم ابتلا به بیماری های جسمی ، روحی ، روانی ، و روانی تنی تعریف کدام گزینه است ؟
الف) رفاه ب) سلامت ✘ ج) ارگونومی د) ایمنی
- ۶ کدام گزینه جزعوامل حادثه ساز در محیط کار است ؟
الف) رفتار کارکنان
ب) شرایط فیزیکی نامطلوب محیط کار ی

ج) ابزار آلات غیر استاندارد ودا فرسوده (د) همه موارد ✖

۷ عجله در انجام کارها جز کدام عوامل حادثه ساز محیط کار می باشد؟

الف) رفتار کارکنان ✖

ب) شرایط فیزیکی نامطلوب محیط کار ی

ج) ابزار آلات غیر استاندارد ودا فرسوده

د) همه موارد

۸ کدام گزینه جز اهم وظایف ادارات رفاه در زمینه بهداشت روانی کار کنان است؟

الف) بیمه و باز نشستگی

ب) ایجاد شرکت های تعاونی مصرف

ج) ایجاد درمانگاه در محیط کار

د) همه موارد ✖

۹ پرداخت حقوق و دستمزد به کارکنان مجروح واز کار افتاده جز کدام خسارت ها می باشد؟

الف) خسارت مستقیم ✖

ب) خسارت غیر مستقیم

ج) خسارت های مالی

د) همه موارد

۱۰ اهداف رفاه چیست؟ انجام اقداماتی به منظور تامین تندرستی و روان درستی کارکنان است

۱۱ دو مورد از شرایط نامطلوب محیط کار را بنویسید؟

۱- عدم استفاده از وسایل هشدار دهنده ۲- کمبود نور، حرارت، وسایل تهویه

بخش دهم

درست یا نادرست بودن جملات زیر را مشخص کنید؟

۱-۱) کارگاه محلی است که کارگر به درخواست کارفرما یا نماینده او در آنجا کار می کند

درست ✖ نادرست

۱-۲) ساعات کار کارگران در شبانه روز نباید از ۶ساعت تجاوز کند

درست نادرست ✖

۲- جاهای خالی را کامل کنید ؟

((تعلیق - یک ماه - کار گاه - تعطیل - یک سال))

۲-۱) مرخصی استحقاقی سالانه کارگران با استفاده از مزد و احتساب چهار روز جمعه جمعا است (یک ماه)

۲-۲) در دوران خدمت نظام وظیفه قرار داد کار به حالت در می آید (تعلیق)

۲-۳) محلی است که کارگر به در خواست کار فرما یا نماینده او در آنجا کار می کند

۳ کار فرما شخصی است

الف) حقیقی (ب) حقوقی (ج) الف و ب (د) هیچ کدام

۴ کسی است که به هر عنوان در مقابل دریافت حق السعی اعم از مزد، حقوق، سهم سود و سایر مزایا به در خواست کار فرما کار می کند

الف) کار فرما (ب) کارگر (ج) کارمند (د) همه موارد

۵ قرار داد کتبی یا شفاهی که به موجب آن کارگر در قبال دریافت حق السعی کاری را برای مدت موقت یا مدت، غیر موقت برای کارفرما انجام می دهد

الف) قرار داد کار (ب) تعهد نامه (ج) اعتبار (د) توافق نامه

۶ برای صحت قرار داد کار کدام شرط لازم است ؟

الف) مشروعیت مورد قرار داد

ب) معین بودن موضوع قرار داد

ج) عدم ممنوعیت قانونی و شرعی طرفین در تصرف اموال یا انجام کار مورد نظر

د) همه موارد

۷ چه کسانی مشمولین قانون کار هستند ؟

الف) کلیه کارگران (ب) کار فرمایان (ج) نمایندگان آنان (د) همه موارد

- ۸ اگر به واسطه قوه قهریه و یا بروز حوادث غیر قابل پیش بینی که وقوع آن، از اراده طرفین خارج است نیاز به تعلیق کار باشد تصمیم تعلیق برعهده کیست؟
- الف) کار فرما
ب) کار گر
ج) وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
د) نماینده کارگری
- ۹ چنانچه توقیف کارگر به سبب شکایت کار فرما باشد و در مراجع حل اختلاف منتهی به حکم محکومیت نگردد چه موارد انجام م شود؟
- الف) مدت توقیف جزئی سابقه خدمت کارگر محسوب می شود
ب) کارفرما مکلف به جبران ضرر و زیان وارده به کارگر است
ج) مزد و مزایای وی در این مدت باید توسط کار فرما پرداخت شود
د) همه موارد
- ۱۰ خاتمه قرارداد کار با کدام مورد زیر اتفاق می افتد؟
- الف) فوت کارگر
ب) باز نشستگی
ج) از کار افتادگی کلی کارگر
د) همه موارد
- ۱۱ کارگری که استعفا می دهد چه کارهای باید انجام بدهد؟
- الف) یک ماه به کار خود ادامه دهد
ب) استعفای خود را بصورت کتبی به کار فرما خبر دهد
ج) رونوشت استعفا را به شورای اسلامی کارگاه و با انجمن صنفی و یا نماینده کارگران تحویل دهد
د) همه موارد
- ۱۲ عبارت است از وجوه نقدی و یا غیر نقدی و با مجموع آنها که در مقابل انجام کار به کارگر پرداخت می شود؟
- الف) مزد
ب) پاداش
ج) سهم
د) همه موارد
- ۱۳ مجموعه ساعت کار در هفته چند ساعت است؟
- الف) ۲۴ ساعت
ب) ۴۴ ساعت
ج) ۳۶ ساعت
د) ۵۴ ساعت
- ۱۴ کارگران چند روز از مرخصی سالانه خود را می توانند ذخیره کنند؟

الف) ۱۵ روز (ب) ۹ روز (ج) ۲۰ روز (د) ۱۰ روز

- ۱۵ میزان مرخصی استحقاقی کارگران فصلی چگونه است؟
الف) برحسب ماه های کار کرد کارگر تعیین می شود
ب) با توافق کارفرما انجام می شود
ج) سی روز در سال
د) به وسیله وزارت کار مشخص می گردد
- ۱۶ در کدام موارد کارگران اجازه استفاده از سه روز مرخص با حقوق را دارند؟
الف) ازدواج دائم (ب) فوت همسر، پدر، مادر و فرزندان
ج) مرخصی زایمان (د) موارد الف و ب
۱۷ سنین کارگران نوجوان کدام است؟
الف) بین ۱۰ تا ۱۵ سال (ب) بین ۱۵ تا ۱۸ سال
ج) بین ۱۲ تا ۱۵ سال (د) بین ۱۴ تا ۱۷ سال
- ۱۸ پس از طی دوره کار آموزی باید کارگر چه مدت در همان کارگاه کار کند؟
الف) سه ماه (ب) یک سال
ج) حداقل دوبرابر مدت کار آموزی (د) شش ماه
- ۱۹ مرخصی بارداری و زایمان کارگران چند روز است؟
۹۰ روز
- ۲۰ آزمایش پزشکی کارگر نوجوان، چندبار در سال است؟ حداقل باید سالی یکبار تجدید شود
- ۲۱ در کارهای سخت و زیان آور ساعت کار روزانه هفته چند ساعت است؟
روزانه از ۶ ساعت نباید تجاوز کند. و در هفته ۳۶ ساعت
- ۲۲ چهار مورد از اقسام که در قرارداد داد کار باید نوشته شود کدام است؟
۱- محل انجام کار ۲- تاریخ انعقاد قرارداد ۳- حقوق و مزد مبنا و لواحق آن
۴- مدت قرارداد چنانچه کار برای مدت معین باشد

کارفرما شخصی است حقیقی یا حقوقی که کارگر به در خواست و به حساب او در مقابل دریافت حق السعی

کار می کند



صفحات	منطقه / ناحیه	نام و نام خانوادگی	مجموعه
۲ الی ۳۲	فسا	هاجر نوع پرور	اول
۳۳ الی ۳۶	فسا	فرزانه عیسایی خوش	دوم
۳۷ الی ۴۲	داراب	شهناز رنجبر	سوم
۴۳ الی ۴۸	داراب	زهرا رمضانیان	چهارم
۴۹ الی ۷۲	فسا	زهرا ستوده	پنجم

با تشکر از زحمات و همراهی بی نظیر هنرآموزان فعال استان فارس

گروه آموزشی امور اداری استان فارس