

بسم الله الرحمن الرحيم

سوالات استاندارد سرپرست دبیرخانه

نمونه سوالات تستی، تشریحی، کوتاه

جواب و...

از تمام فصول کتاب

تهیه کننده : هاجر نوع پرور

هنرستان ارشاد فسا

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) غیرمهم و غیر ضروری (د) غیرمهم، 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 توسعه.....و.....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 ویژگی‌های برخوردار می‌باشد؟

الف) مشتری گرایی ب) بهبود مستمر ج) توانمندسازی د) الف و ب ✓

۲- معایب وجود رقابت میان کارکنان سازمان چیست؟

الف) از بین رفتن کارگروهی ب) بدگویی نسبت به همکاران ج) افزایش استرس افراد د) همه موارد ✓

۳- در روان شناسی صنعتی سازمانی برای رسیدن به اهداف باچه عواملی مواجه است؟

الف) انسان ب) دورن سازمان ج) بیرون سازمان د) همه موارد ✓

۴- کدام یک از موارد زیر عوامل دورنی سازمان است که باید مورد بررسی قرار بگیرد؟

الف) رهبری ✓ ب) اوضاع سیاسی ج) سوابق تاریخی د) موقعیت جغرافیایی

۵- کدام یک از موارد زیر از عوامل بیرون سازمانی است که باید مورد بررسی قرار بگیرد؟

الف) اهداف سازمان ب) اوضاع اقتصادی ✓ ج) فرهنگ و جوسازمانی د) رهبری

۶-.....طراحی ابزار و رویه های کاری به طوری که هرچه با توانایی ها و محدودیت های انسان هماهنگ باشد.

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

۷- بازخورد 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 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 دایمی 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) توانمندی سازی 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) توانمندی سازی 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) توانمندی سازی ج) توانمندی د) هیچکدام

۱۷- توانمندی سازی چیست؟

الف) توانمندی عملکرد بهینه سازی مستمر یک فعالیت است که براین 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) توانمندی سازی تسهیم مسئولیت است .

د) گزینه ب و ج صحیح می باشد. ✓

۱۸- توانمندی سازی کارکنان مستمزم چه گزینه هایی است ؟

الف) توانمندی سازی 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) زیرآبزی ✓

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) سنجه 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 توانمندان 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) بی‌نظمی لجام‌گسیختگی ✓ (ب) رشد و پیشرفت سازمان (ج) تعادل بیشتر بین همه (د) همه موارد

۳۹- کدام گزینه به عنوان چالش‌های خارجی یک سازمان می‌باشد؟

الف) افزایش شتاب تغییرات - محیط رقابتی ✓

ب) حفظ و نگهداری نیروی انسانی موجود

ج) افزایش سطح انگیزش

د) رشد و شکوفایی استعدادها و مهارت‌ها

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

الف) رقابت (ب) توانمندسازی ✓ (ج) بهبود عملکرد (د) هیچکدام

سوالات تشریحی:

۴۱- توانمندسازی کارکنان با تغییر در درون‌مدیر آغاز می‌شود 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 دودهمه قبل تا به امروز یکی از مهم‌ترین وظایف مدیران..... است.

جواب: توانمندسازی کارکنان

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

جواب: مشتری‌گرایی، بهبود مستمر، کارایی از حیث درآمدها و هزینه‌ها

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

جواب: زیرابزنی

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 ویژگی‌هایی مانند مشتری‌گرایی؛ بهبود مستمر - سرعت در عکس‌العمل به تغییرات و انعطاف‌پذیری 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 برنامه‌ها و هدف‌ها بسنجند.

درست

۵۰- کنترل گذشته‌نگر با استفاده از داده‌ها کنترل را تحقق می‌بخشد 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 نامه‌های 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 نامه‌های 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 دائمی 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 صادرت 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 میگردد.

جواب: دست نویسی

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 در 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 واحدهایی 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-دریک 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

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

جواب : سمعی وبصری .

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 نشانه‌های که بر اساس قانون و مقررات تصویب می شود.

الف) مهر ✓ (ب) قفسه‌های تفکیک نامه‌ها (ج) قفسه‌های تشخیص نامه‌ها (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 استانداردها مهر 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 ۱۹۰ 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 را به عهده دارد.

جواب: «دبیرخانه»

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 و محل 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 استاندارد مهر غیر استاندارد

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 پانچ نام دارد و جهت سوراخ کردن و قرار دادن آن درگیره و پرونده 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 و به برقی بادی و دستی تقسیم می شود

۲۶- انواع مهر های استاندارد 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) توضیح 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 ترسیمی 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 سوالات 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 را مشخص 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 میله‌ای یا ستونی یک نمایش ترسیمی (گرافیکی) از داده‌ها استفاده از میله‌ها یا ستون‌ها ارتفاع‌های 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 واطلاعات به دست آمده در هر بررسی راصفات یا داده‌های آماری می‌نامیم ملاک اندازه‌گیری 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- معمولا 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 نیازهای 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 مورد نظر

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- در روش..... از فنون ساده یعنی به کارگیری وسایل الکترونیکی و رایانه‌ای استفاده می‌شود.

جواب: آموزش برنامه

۲۱- در روش های..... هر کارمند مسول یادگیری دانش و مهارت های 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- روش های آموزش را می‌توان به چند گروه تقسیم کرد؟

جواب: به سه گروه اصلی. روش هایی که فراگیر در آن فعال نیست. روش های 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 می دهد که یادگیری اثر بخش و پایدار هنگامی رخ می دهد که نقش اصلی یادگیری با کار آموز باشد.

۲۶- اهداف آموزش رانام ببرید ؟

جواب: هماهنگی با تحولات سیاسی و اقتصادی جامعه. فراهم آوردن زمینه های ترفیعات. کسب مهارت های ادراکی فنی و روابط انسانی

۲۷- فرایند آموزشی رانام ببرید؟

جواب: تشخیص نیازهای آموزشی. تعیین هدف های 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 ابزارهای 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، نامه و 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 مضرى 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- مسئول باید بتواند در مورد رعایت مسائل بهداشتی و ایمنی دستورات لازم را صادر کند و آموزش‌های لازم را به کارکنان بدهد .

جواب : مسئول ایمنی

۱۶-..... محیط های کاری به منظور یافتن عواملی است ایمنی کارکنان را در محیط های کاری به مخاطره می اندازد .

جواب : تحقیقات ایمن سازی

۱۷-..... عبارت از از رفاه فیزیکی روانی یا رها بودن و عدم ابتلا به بیماری های 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 بیماری ها و کار از مطالب مربوط بهمی 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 قوانین.

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) ۵۰_۴۵ 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