



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

نمونه سؤالات:

سرپرست دبیرخانه وبایگانی

کد استاندارد:

۴۴۱۵۲۰۴۳۰۰۶۰۰۰۲

معاونت پژوهش، برنامه ریزی و سنجش مهارت
دفتر سنجش مهارت و صلاحیت حرفه ای

۱- اجزاء تشکیل دهنده یک سازمان کدام است؟

الف- مدیریت

ب- ابزار کار

ج- روش انجام کار

د- مدیریت و کارکنان و وسایل و ابزار کار و روش انجام کار

۲- کدام یک جزء موارد استفاده از روش متمرکز نیست؟

الف- تعداد مکاتبات سازمان محدود باشد

ب- تعداد نیروی انسانی بودجه و وسایل کافی باشد

ج- کلیه واحدها در یک جا مستقر باشد

د- سازمان محدود باشد و از گستردگی زیاد برخوردار نباشد

۳- بعد از کلمه یا عبارتی که به جای جمله به کار برده می شود؟

الف- ویرگول یا کاما

ب- نقطه ویرگول

ج- نقطه

د- پرانتز

۴- روشنایی، صدا، ارتعاشات، تشعشعات رایانه جزو کدام دسته از عوامل مؤثر کدام گزینه محیط کار را بیان می کند؟

الف- بیولوژیکی

ب- فیزیولوژیکی

ج- شیمیایی

د- عوامل فیزیکی

۵- بخش های مربوط به ایمنی کارمندان در محیط های کاری به عهده کدام مورد است؟

الف- وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

ب- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

ج- سازمان محیط زیست

د- کارفرما یا نماینده قانونی او

۶- برگ درخواست خرید در نسخه و رسید انبار در نسخه تهیه می گردد.

الف- سه - چهار

ب- چهار - سه

ج- سه - سه

د- چهار - چهار

۷- متداول ترین شیوه نشان دادن تشکیلات و پست ها و عناوین تعداد شاغلین در سازمان کدام یک از موارد زیر می باشد؟

الف- نمودار ستونی

ب- نمودار منحنی

ج- نمودار سازمانی

د- نمودار ساختاری سازمانی

۸- کدام گزینه اجزای تشکیل دهنده سازمان ها را به طور کامل نشان می دهد؟

- الف- مدیران -کارکنان سازمان -ارباب رجوع
- ب- دبیرخانه -هیئت مدیره -ارباب رجوع
- ج- نیروی انسانی -مدیران -کارکنان سازمان
- د- نیروی انسانی -وسایل و ابزارهای کار -روش انجام کار
- ۹-انواع سند از نظر شامل اسناد جاری ، نیمه جاری و راکد می شود.

الف- چرخه زندگی

ب- ارزش

ج- اعتبار قانونی

د- حقوقی

۱۰- کدام یک از رهنمودهای کلی مدیریت زمان باعث حذف موارد زمان بر بی اهمیت می شود؟

الف- تفویض اختیار

ب- برنامه ریزی

ج- اولویت بندی

د- تحلیل روش گذراندن وقت

۱۱- انتقال نامه ها در سیستم دبیرخانه از سیستمی دیگر و بدون کاربرد هیچ نوع کاغذی نامیده می شود.

الف- پیپرلس

ب- کارتابل هوشمند

ج- تولید اتوماتیک اسناد

د- مبادله الکترونیکی نامه ها

۱۲- به «ثبت دیده ها، شنیده ها، پژوهش ها و بررسی ها و تجزیه و تحلیل و انطباق آنها به منظور رسیدن به راه حل های درست، با رعایت ساده نویسی و اختصار، پیرامون یک موضوع است». گفته می شود.

الف- اطلاعات

ب- گزارش

ج- فن گزارش نویسی

د- انتقال اطلاعات

۱۳- این نوع کنترل جهت جلوگیری از بروز انحرافات صورت می گیرد؟

الف- کنترل بعد از انجام عملیات

ب- کنترل در حین انجام عملیات

ج- کنترل قبلا از انجام عملیات

د- کنترل هنگام بروز انحرافات

۱۴- کدام گزینه از روش های کنترل توسط مدیر یا سرپرست به شمار می رود؟

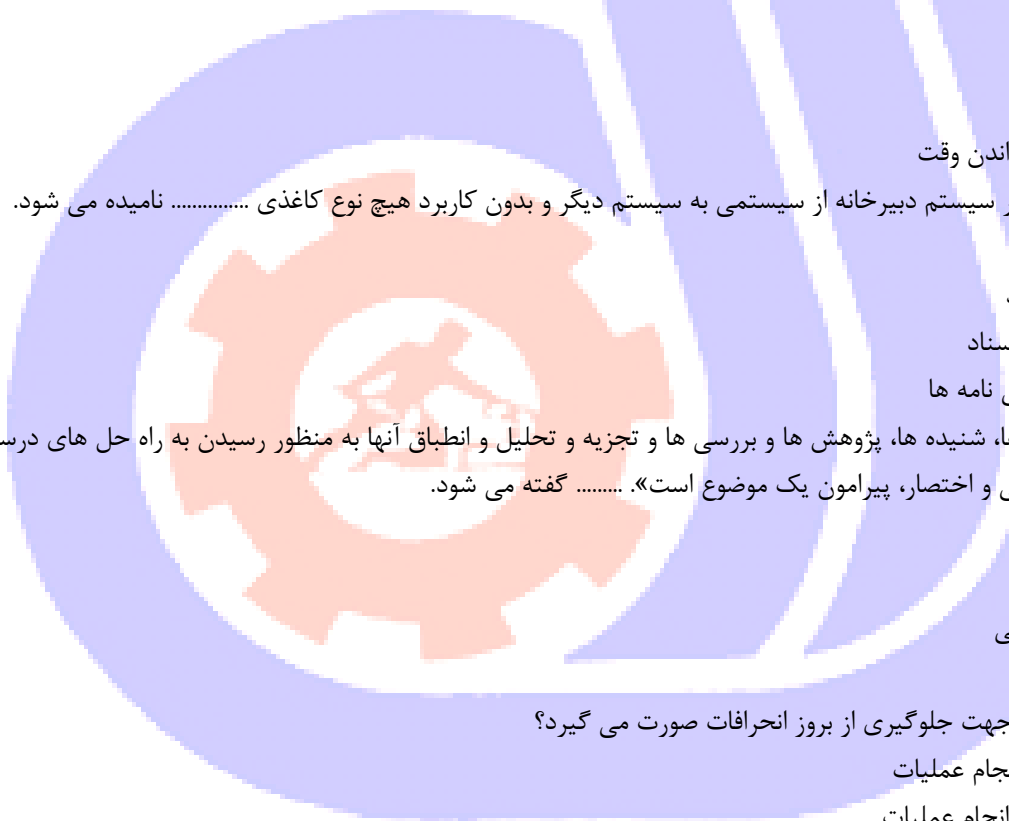
الف- کنترل قبل از عملیات

ب- گزارش های کنترل آماری

ج- کنترل حین عملیات

د- کنترل بعد از عملیات

۱۵- شناسنامه آموزش چیست؟



الف- برگره ای است که در پایان دوره آموزشی در ازای کسب نمره قبولی به هر یک از شرکت کنندگان اعطا می شود.
ب- کاربرگی الکترونیکی که تمام اطلاعات آموزشی هر یک از کارمندان موسسه در آن ثبت و نگه داری می شود.

ج- فرایند جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات

د- انتقال و محول نمودن یک فعالیت خاص آموزشی

۱۶- آخرین مرحله فرآیند کنترل کدام است؟

الف- تعیین معیار یا استاندارد

ب- انجام اقدامات اصلاحی

ج- تشخیص انحرافات

د- سنجش عملکرد

۱۷- مسئولیت ثبت و نگهداری اسناد محرمانه به عهده کدام واحد سازمانی می باشد؟

الف- واحد بایگانی

ب- واحد دبیرخانه

ج- واحد حراست

د- واحد ذی‌حسابی

۱۸- در کدام روش از شیوه های شماره گذاری پرونده ها، ملاک تنظیم پرونده شماره ردیفی است که به ترتیب به پرونده ها اختصاص می یابد؟

الف- شماره ای محض

ب- شماره گذاری متوالی یا پیوسته

ج- شماره گذاری محدود

د- تاریخی

۱۹- معنی و مفهوم واقعی کدگذاری در درجه اول به منظور شناسایی و تشخیص سریع واحدهای است.

الف- اجرا

ب- اصلی

ج- اقدام کننده نامه

د- فرعی

۲۰- انواع نامه به لحاظ گیرندگان به نامه های تقسیم می شود.

الف- عادی و طبقه بندی شده

ب- درون سازمانی و برون سازمانی

ج- آنی و فوری

د- وارده و صادره

۲۱- مهمترین عامل در محافظه کاری افراد کدام گزینه می باشد؟

الف- شکست

ب- موقعیت اجتماعی

ج- وضعیت شغلی

د- ترس

۲۲- برگشت پیام به فرستنده به طوری که فرستنده پیام از وضعیت ارسال پیام و نحوه دریافت و درک کردن آن آگاه شود تعریف

کدام یک از عبارت زیر است؟

الف- کانال پیام

ب- بازخورد

ج- پاسخ پیام

د- ارسال صحیح پیام

۲۳- رایج ترین نوع ارتباط در سازمان های دارای سلسله مراتب اداری کدام نوع می باشد؟

الف- افقی

ب- غیررسمی

ج- متقاطع واریب

د- عمودی

۲۴- کدام یک از موارد زیر در مورد مقایسه ارتباط یک طرفه و دو طرفه صحیح نمی باشد؟

الف- ارتباط یک طرفه زمان کمتری نسبت به ارتباط دو طرفه دارد

ب- ارتباط یک طرفه منظم تر از ارتباط دو طرفه است

ج- ارتباط دو طرفه دارای بازخورد ولی ارتباط یک طرفه بازخورد ندارد

د- ارتباط یک طرفه دقیق تر و صحیح تر از دو طرفه است

۲۵- در صورت استفاده از کامپیوتر، در سیستم گردش مکاتبات یک اداره:

الف- به دفتر اندکس نیازی نیست

ب- به دفتر اندیکاتور نیازی نیست

ج- لزوماً باید دفتر اندیکاتور و اندکس نیز باشد

د- نیازی به دفتر اندیکاتور و اندکس نیست

۲۶- کدام گزینه در مورد شماره نامه های ثبت شده در اتوماسیون درست می باشد؟

الف- شماره نامه ها فقط و فقط یک مرجع است

ب- در پی گیری و ردیابی نامه ها نقش اساسی دارد

ج- به عنوان یک عدد دارای معنایی برای صادره کننده نامه است

د- در ارسال به واحدهای دیگر نیاز به شماره جدید می باشد

۲۷- مجموعه اقدامات و عملیات که منجر به دریافت، ثبت و توزیع مکاتبات می گردد نام دارد.

الف- دبیرخانه

ب- بایگانی

ج- امور دفتری

د- دبیرخانه و بایگانی

۲۸- براساس کدام اصل از اصول ایجاد هماهنگی هر کارمند فقط باید در برابر یک مدیر پاسخ گو باشد؟

الف- اصل وحدت فرماندهی

ب- اصل مشخص بودن خط فرمان

ج- اصل حیطة نظارت

د- اصل وحدت رویه

۲۹- در عوامل موثر در برقراری ارتباط مهارت های اساسی لازم برای رسیدن به تفاهم با دیگران کدام گزینه است ؟

الف- ادراک و دقت و گسترش روابط

ب- همکاری و هدف مشترک

ج- دوستی و صمیمیت با یکدیگر

د- گوش دادن و دیگری همدلی

۳۰- در سیر تحول، سیستم های اتوماسیون اداری ایجاد کارتابل الکترونیکی در کدام نسل انجام شد؟

الف- نسل اول مکانیزه کردن دفتر اندیکاتور

ب- نسل دوم و فراهم کردن گردش الکترونیکی نامه

ج- نسل سوم بستر مناسب برای گردش کلیه اسناد

د- نسل چهارم مکانیزه کردن کلیه امور دبیرخانه

۳۱- در سازمان ها، اولین و عمده ترین واحدی که می تواند در پیاده سازی این سیستم اتوماسیون کمک شایانی به مجموعه نماید،

کدام واحد دبیرخانه، می باشد؟

الف- کارگزینی

ب- دبیرخانه

ج- حسابداری

د- مدیریت

۳۲- عبارت "تهیه و تولید کالا و خدمات طبق استانداردهای تعیین شده" تعریف کدام اصطلاح است؟

الف- مدیریت کنترل

ب- کنترل کیفیت

ج- کیفیت تطابق

د- کنترل طرح

۳۳- دبیر خانه هر سازمان مسئول انجام وظایف زیر است:

الف- ثبت و تعیین شماره های نامه های شخصی ارباب رجوع

ب- ثبت کلیه نامه ها وارده و صادره و تعیین شماره و تاریخ به آن ها

ج- ثبت کلیه نامه هایی که باید به آن ها پاسخ داده شود

د- ثبت کلیه نامه هایی که شماره و تاریخ و پیوست دارند

۳۴- وظایف مدیریت در هر سازمان به ترتیب زیر است:

الف- برنامه ریزی، سازماندهی، تامین نیروی انسانی، رهبری و کنترل

ب- سازماندهی، تامین نیروی انسانی، رهبری، برنامه ریزی، کنترل

ج- تامین نیروی انسانی، برنامه ریزی، رهبری، کنترل، سازماندهی

د- رهبری، برنامه ریزی، سازماندهی، تامین نیروی انسانی، کنترل

۳۵- فرق مدیریت و رهبری در چیست؟

الف- نفوذ

ب- برنامه ریزی

ج- سازماندهی

د- رهبری

۳۶- به این نوع کنترل، کنترل بازخورد نیز گفته می شود؟

الف- کنترل آینده نگر

ب- کنترل حال نگر

ج- کنترل حین انجام عملیات

د- کنترل گذشته نگر

۳۷-اهداف کلی در کدام نوع برنامه ریزی مورد بحث قرار می گیرد؟

الف- برنامه ریزی بلند مدت

ب- برنامه ریزی کوتاه مدت

ج- برنامه ریزی میان مدت

د- برنامه ریزی بخشی

۳۸-این نوع برنامه ریزی به منظور رسیدن به اهداف کلی و عمومی اقتصادی و اجتماعی انجام می گیرد.

الف- برنامه ریزی کلان

ب- برنامه ریزی خرد

ج- برنامه ریزی بخشی

د- برنامه ریزی در سطح طرح

۳۹-مناسب ترین میزان رطوبت جهت نگهداری اسناد و مدارک کدام یک از موارد زیر است؟

الف- ۶۵٪

ب- ۵۰٪

ج- ۳۳٪

د- ۲۲٪

۴۰-مهمترین عامل استفاده از زمان چیست؟

الف- نیروی انسانی

ب- برنامه ریزی

ج- عادی

د- احساس نیاز

۴۱-نامه های وارده به سازمان به کدام واحد اداری ارسال می گردد؟

الف- ریاست

ب- کارگزینی

ج- بایگانی

د- دبیر خانه

۴۲-نامه های وارده به سازمان به کدام واحد اداری ارسال می گردد؟

الف- واحد دبیرخانه

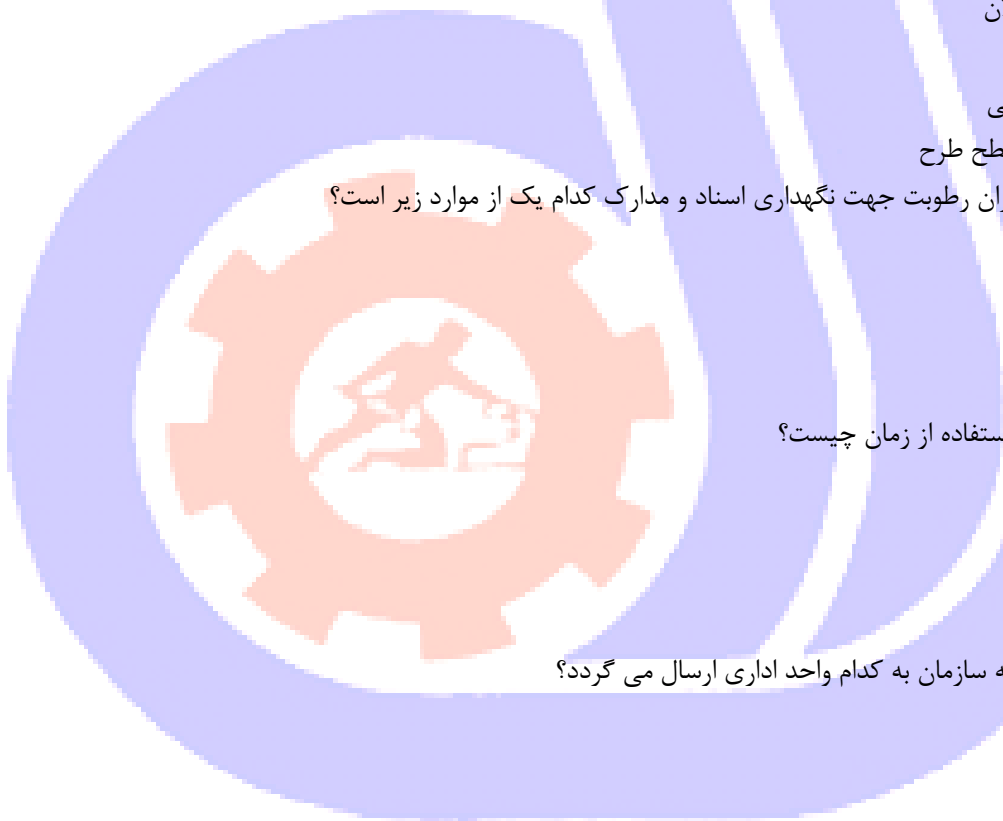
ب- واحد کارگزینی

ج- واحد حسابداری

د- واحد تولید دریک کارخانه

۴۳-برای داشتن درک صحیح از طرف مقابل باید :

الف- نظرات او را نسبت به موضوعات مورد اختلاف ارزیابی کنید



- ب- در حین صحبت با او متذکر شوید شاید من هم اشتباه می کنم
ج- از ملامت و توهین و هتک حرمت طرف مقابل پرهیز کنید
د- بیشتر پیرامون خواسته های خود و اشتباهات طرف مقابل گفتگو کنید
۴۴- واگذاری بخشی از اختیارات مدیر به فرد دیگری را اصطلاحاً می گویند.

الف- تفویض اختیار

ب- سلب اختیار

ج- محدودیت اختیار

د- نادیده گرفتن اختیار

۴۵- کارکنان دبیرخانه زیر نظر مستقیم چه کسی کار می کنند؟

الف- رئیس اداره

ب- مسئول کارگزینی

ج- مسئول دبیرخانه

د- مسئول حراست

۴۶- در نامه های اداری این گونه اعداد با رقم نوشته می شوند؟

الف- اعداد یک رقمی

ب- اعداد کسری

ج- مقیاس ها، درجات هوا، مبلغ، شماره اتومبیل

د- اعداد ترتیبی و تقریبی

۴۷- شکایات جزو کدام نوع از نامه ها محسوب می شود؟

الف- فوری

ب- محرمانه

ج- خصوصی

د- عادی

۴۸- در این روش، اسناد به ترتیب تاریخ تشکیل یا اقدام بایگانی می شوند:

الف- روش اسمی

ب- روش شماره ای

ج- روش تاریخی

د- روش موضوعی

۴۹- اگر فعالیت مربوط به امور مکاتبات در سازمان گسترده باشد در تشکیلات آن سازمان از چه عنوانی استفاده می کنیم؟

الف- اداره دبیرخانه

ب- دایره دبیرخانه

ج- شعبه دبیرخانه

د- کارشناسی دبیرخانه

۵۰- در مورد مکان استقرار دبیرخانه کدام مورد صحیح نیست؟

الف- نزدیکترین محل به مراجعات باشد

ب- امکان دسترسی سریع وجود داشته باشد

- ج- مرکزیت داشته باشد
- د- به منظور حفظ امنیت امکان دسترسی به آسانی وجود نداشته باشد
- ۵۱- در درخواست های اداری از سطوح پائین به بالاترین مقام معمولاً از کدام عبارت استفاده می شود؟
- الف- به اطلاع می رساند
- ب- مقتضی است
- ج- استدعا دارد
- د- به استحضار می رساند
- ۵۲- درخواست مرخصی از کدام نوع ارتباط در سازمان است؟

- الف- کتبی - افقی
- ب- کتبی - عمودی
- ج- شفاهی - افقی
- د- شفاهی - عمودی
- ۵۳- مسئول پاسخ گویی و راهنمایی مراجعه کنندگان به سازمان برعهده است.
- الف- واحد روابط عمومی

- ب- واحد رفاه و تعاون
- ج- واحد دبیرخانه
- د- واحد ریاست

- ۵۴- حداکثر مدت مرخصی بدون حقوق چند سال است؟
- الف- ۱ سال
- ب- ۲ سال
- ج- ۳ سال
- د- ۵ سال

۵۵- اهداف تهیه گزارش کدام است؟

- الف- رفع مسئولیت در مقابل سازمان و مدیر
- ب- بررسی مشکلات اجرایی و اطلاع مدیریت از چگونگی اجرای دستورات
- ج- بررسی چگونگی اجرای کارهای سازمان
- د- جهت نمایش برای مراجعه کنندگان
- ۵۶- به مجموعه ارقام و اطلاعات به دست آمده در تحقیقات گفته می شود؟

الف- داده های آماری

ب- میانگین

ج- فراوانی

د- میانه

۵۷- میانه از نظر آمار عبارت است از :

الف- متوسط اطلاعات مورد نیاز

ب- جمع اطلاعات تقسیم بر تعداد آنها

ج- نقطه های که ۵۰٪ از افراد مورد بررسی در بالای نمرات و ۵۰٪ زیر نمرات

- د- عدد وسطی بین اعداد
- ۵۸- زمانی که هر بخش یک سازمان بایگانی مخصوص به خود داشته باشد ، بایگانی از نوع است .
- الف- بایگانی غیر متمرکز
- ب- بایگانی متمرکز
- ج- بایگانی عمومی
- د- بایگانی پراکنده
- ۵۹- رشته ای از روانشناسی که در آن رفتار آدمی در رابطه با کار مورد مطالعه قرار می گیرد؟
- الف- روانشناسی کار
- ب- روانشناسی صنعتی و سازمانی
- ج- روانشناسی مهندسی
- د- روانشناسی مهندسی
- ۶۰- نامه هایی که از یک سازمان به سازمان دیگر ارسال می شود باید دارای موارد زیر باشد .
- الف- وجود امضای مجاز
- ب- شماره و تاریخ
- ج- شماره ، تاریخ، امضای مجاز و مهر سازمان
- د- شماره ، تاریخ، امضای مجاز
- ۶۱- این روش بایگانی دارای قابلیت های بسیار بوده و می تواند تغییرات و نیازهای جدید سازمان را در آن اعمال کرد ؟
- الف- روش موضوعی
- ب- روش اسمی
- ج- روش تاریخی
- د- روش جغرافیایی
- ۶۲- منظور از جمله (اول ایمنی بعد کار) چیست؟
- الف- استفاده از لباس کار
- ب- استفاده از کفش ایمنی
- ج- استفاده از وسایل حفاظت فردی
- د- جاری شدن فرهنگ ایمن در محیط کار
- ۶۳- در سازمان هایی که با تشکیلات محدود و کوچک به کار گرفته می شود و کلیه پرونده ها در یک جا طبقه بندی می شود . از چه نوع بایگانی تبعیت می کند؟
- الف- نظام متمرکز
- ب- نظام غیر متمرکز
- ج- نظام نیمه متمرکز
- د- نظام پراکنده
- ۶۴- این سری از پرونده ها که شامل مکاتباتی است که محتویات آن ها در جریان اقدام باشد چه نام دارد؟
- الف- جاری
- ب- نیمه جاری
- ج- راکد



د- اسمی

۶۵- منظور از اسناد طبقه بندی شده چیست؟

الف- نامه های وارده و صادره

ب- اسناد مکتوب

ج- اسناد محرمانه

د- اسناد منظم شده

۶۶- اهم وظایف کامپیوتر فهرست وار کدام هستند؟

الف- ذخیره اطلاعات از خارج و ذخیره آنها در حافظه

ب- تشکیل پرونده بر اساس موضوع نامه و یا افراد

ج- ثبت تاریخ پیگیری و نتایج اقدام

د- امکان ایجاد طبقه بندی موضوعی

۶۷- مقصود از برگ شماری پرونده ها چیست؟

الف- عمل شمارش برگه های داخل پرونده

ب- عمل شمارش برگه ها بوسیله مهر مخصوص

ج- عمل شمارش برگه های داخل پرونده و درج شماره پشت آن

د- عمل شمارش پرونده های پرسنلی

۶۸- اسناد طبقه بندی شده به چند دسته تقسیم می شوند نام ببرید؟

الف- اسناد به کلی سری - سری - محرمانه

ب- اسناد به کلی سری - محرمانه - خیلی محرمانه

ج- اسناد به کلی سری - سری - خیلی محرمانه - محرمانه

د- اسناد سری - محرمانه

۶۹- مهر (برگ شماری شد) روی چه پرونده هایی زده می شود؟

الف- مالی - پرسنلی

ب- شخصی - عمومی

ج- آموزشی - اداری

د- رفاهی - حقوقی

۷۰- از این روش برای تنظیم پرونده های موضوعی / تقسیمات کشوری استفاده می شود؟

الف- سیستم شماره و رمز الفبایی

ب- سیستم شماره موضوعی

ج- سیستم کد الفبایی

د- سیستم دسیمال

۷۱- این نوع قفسه ها معمولا در اکثر بایگانی ها وجود دارد و مخصوص اسناد و مدارک عادی است؟

الف- فایل

ب- قفسه بسته

ج- قفسه باز

د- قفسه گردان



۷۲- نوعی پوشه است که سه طرف آن بابت بسته می شود و معمولا در بایگانی های راکد از آن استفاده می شود؟

الف- کلاسور

ب- کارتن بایگانی

ج- زونکن

د- کازیه

۷۳- در بایگانی های راکد برای ضبط و نگهداری چندین پرونده از آن استفاده می شود و سه طرف آن با بند بسته می شود:

الف- پوشه

ب- کلاسور

ج- کارتن بایگانی

د- کازیه

۷۴- دمای اطاق بایگانی باید بین و باشد.

الف- ۱۵-۱۰

ب- ۳۰-۲۵

ج- ۲۳-۱۹

د- ۴۰-۳۰

۷۵- هالوژنه عبارت است از:

الف- خاموش کننده با محتوای آب

ب- خاموش کننده با محتوای پودر

ج- خاموش کننده با محتوای مایعات تبخیر شده

د- خاموش کننده با محتوای کف

۷۶- در تنظیم اسناد یا پرونده های شماره گذاری وسایل نقلیه از کدام روش طبقه بندی استفاده می شود؟

الف- سیستم الفبایی شماره ای

ب- روش شماره موضوعی

ج- روش شماره رمز الفبایی

د- روش شماره ای محض

۷۷- تهیه فهرست عناوین در کدام روش بایگانی کاربرد بیشتری دارد؟

الف- روش موضوعی

ب- روش شماره ای محض

ج- روش شماره رمز الفبایی

د- روش الفبایی ساده

۷۸- یکی از رایج ترین وسایل تکثیر مکاتبات، اسناد و مدارک و دستگاه می باشد.

الف- دستگاه فکس

ب- دستگاه فتوکپی

ج- رایانه

د- اسکنر

۷۹- صدور احکام تخلف پرسنلی از وظایف کدام واحد می باشد؟

الف- مدیریت

ب- واحد کارپردازی

ج- واحد اداری

د- واحد کارگزینی

۸۰- مکاتباتی که نیاز به پیگیری دارند، در کدام قسمت نامه با کد «پ» مشخص می شوند؟

الف- سمت راست بالای نامه

ب- سمت چپ بالای نامه

ج- سمت راست پایین نامه

د- سمت چپ پایین نامه

