

نمونه سوالات فنی و حرفه ای

۱- از ساده ترین مدیران میتوان به کدام گروه اشاره کرد؟

الف) مدیران عملیاتی ب) مدیران ارشد ج) مدیران عالی د) مدیران میانی

۲- از چه نظر مدیریت با رهبری متفاوت است؟

الف) از نظر تصمیم گیری ب) از نظر قدرت ج) از نظر برنامه ریزی د) از نظر نفوذ

۳- انواع مدیریت بر حسب سطح سازمان کدام است؟

الف) مدیر عالی ب) مدیر میانی ج) مدیر عملیاتی د) همه موارد

۴- از به عنوان هنر انجام دادن کار به وسیله دیگران یاد میکنند.

الف) برنامه ریزی ب) تصمیم گیری ج) مدیریت د) سازماندهی

۵- محدودیت منابع در تعریف مدیریت به چه چیزی اشاره دارد؟

الف) کارایی ب) کارکنان ج) زمان د) فضا

۶- مهمترین هدفی که یک شرکت بیمه دارد چیست؟

الف) تامین مالی در آینده ب) کمک به هموعان ج) کسب سود د) ایجاد شغل

۷- نام دیگر مدیران اداری چیست؟

الف) مدیر امور مالی ب) مدیر عامل ج) مدیر اجرایی د) حسابدار

۸- هدف از تشکیل سازمانهای دولتی چیست؟

الف) تامین نیازهای اقتصادی ب) تامین نیازهای اجتماعی ج) تامین نیاز روحی د) الف وب

۹- وظیفه چه کسی است که سیاست ها و خط مشی های سازمان را تعیین کند؟

الف) هیات مدیره ب) مدیر عامل ج) شرکا د) حسابدار

۱۰- نام دیگر کنترل باز خورد چیست؟

الف) کنترل حال نگر ب) کنترل گذشته نگر ج) کنترل آینده نگر د) هیچکدام

۱۱- سرپرستان باید گزارش فعالیت های خود را باید به چه کسی تحویل دهند؟

الف) مدیران میانی ب) مدیر عامل ج) حسابدار د) مدیر امور مالی

۱۲- در مبحث کنترل، بررسی کیفیت غذا جز کدام کنترل محسوب میشود؟

الف) کنترل گذشته نگر ب) کنترل آینده نگر ج) کنترل حال نگر د) هیچکدام

۱۳- معاونین در عین حال که به سرپرستان دستور میدهند از چه کسانی دستور میگیرند؟

الف) مدیران اداری ب) مدیر عامل ج) هیات مدیره د) حسابدار

۱۴- کدام گروه از مدیران باید بطور مستقیم به مدیران عالی گزارش ارائه دهد؟

الف) مدیران ارشد ب) مدیران میانی ج) مدیر عامل د) مدیر امور مالی

۱۵- این سطح از مدیران هیات مدیره را تعیین میکنند.

الف) مدیر عامل ب) مدیران ارشد ج) مدیران اداری با مدیران کل د) مدیر میانی

۱۶- کدام واحدها جز مهمترین و فعال ترین واحدها در هر سازمانی است؟

الف) واحد اداری ب) واحد کارگزینی ج) واحد مالی د) واحد آموزشی

۱۷- از وظایف کدام واحد است که احکام تخلف پرسنلی را صادر کند؟

الف) واحد مالی ب) واحد آموزشی ج) واحد کارگزینی د) واحد روابط عمومی

۱۸- وظیفه ستادی به منظور پشتیبانی از کدام واحد شکل گرفته است؟

الف) دبیرخانه ب) اجرایی ج) حراست د) اداری

۱۹- وظایف امور اداری چیست؟

الف) همکاری در تهیه و تدوین مقررات
ب) نظارت بر انجام امور رفاهی
ج) نظارت بر اجرای مقررات اداری
د) همه موارد

۲۰- تحویل گرفتن کالاهای خریداری شده طبق مدارک بیمه از وظایف کدام واحد است؟

الف) واحد انبار ب) واحد آموزشی ج) واحد مالی د) واحد تدارکات

۲۱- کنترل نقدینه ها وظیفه کدام واحد است؟

الف) واحد اداری ب) واحد امور مالی ج) واحد انبار د) واحد روابط عمومی

۲۲- در امر سفارش تهیه و تنظیم برنامه ها مربوط به کدام واحد است؟

الف) واحد آموزشی ب) واحد اداری ج) واحد مالی د) واحد کارپردازی

۲۳- در کدام روش به جز واحد دبیر خانه هیچ واحد دیگری اجازه انجام امور دفتری را ندارد؟

الف) روش غیر متمرکز ب) روش متمرکز ج) روش نیمه متمرکز د) هیچکدام

۲۴- کدام عملیات در روش نیمه متمرکز به صورت متمرکز انجام میشود؟

الف) دریافت ب) توزیع ج) ثبت د) الف و ب

۲۵- کدام عملیات در روش نیمه متمرکز بصورت پراکنده انجام میشود؟

الف) دریافت ب) توزیع ج) ثبت د) الف و ب

نمونه سوال فنی و حرفه ای

۱- در چه صورت ورشکستگی سازمانی اتفاق می افتد؟

الف) مسئول دفتر فاقد ویژگی راز داری باشد ب) مسئول دفتر فاقد ویژگی تصمیم گیری باشد
ج) مسئول دفتر فاقد ویژگی مسئولیت پذیر باشد د) مسئول دفتر فاقد ویژگی همکاری باشد

۲- ارزش منشی حرفه ای را مشخص میکند.

الف) رازداری ب) قبول مسئولیت ج) حس همکاری د) قدرت ابتکار

۳- از وظایف اولیه هر مسئول دفتری چیست؟

الف) رازداری ب) وقت شناسی ج) حس همکاری د) حس مسئولیت شناسی

۴- بهترین معیار هوشیاری در کار چه چیزی میباشد؟

الف) ابتکار ب) رازداری ج) داشتن قدرت تشخیص اولویت د) متعهد بودن

۵- کدام رفتار مشخص کننده شخصیت فرد می باشد؟

الف) خوش رویی ب) متعهد بودن ج) صبوری د) سخن گفتن

۶- نگهداری وقایع گذشته و یادآوری آن در مواقع لزوم جز تعاریف کدام گزینه زیر است؟

الف) خلاقیات ب) رازداری ج) حافظه د) صبوری

۷- چه عاملی دیگران را بر مبنای قضاوت اولیه قرار میدهد؟

الف) وضع همکاری ب) وضع ظاهری ج) مسئولیت پذیری د) سخن گفتن

۸- در مواقع حساس کدام خصوصیت منشی برای کنترل بر هیجانات موثر است؟

الف) تحمل ب) صبر ج) الف وب د) خوشرویی

۹- انطباق با محیط کدام ویژگی منشی را نشان میدهد؟

الف) مسئولیت پذیری فرد ب) صبوری فرد ج) خوش رویی فرد د) اجتماعی بودن فرد

۱۰- کدام عامل باعث جلب احترام دیگران میشود؟

الف) حس همکاری ب) رفتار اجتماعی ج) وضع ظاهری مناسب د) حس سلیقه

۱۱- فروتنی و تواضع کدام ویژگی مسئول دفتر را مشخص میکند؟

الف) صمیمیت ب) خوشرویی ج) صبوری د) الف وب

۱۲- طراح نقشه و اجرای آن از تعاریف کدام گزینه زیر است؟

الف) ابتکار ب) تصمیم گیری ج) اعتماد به نفس د) حس همکاری

۱۳- از موانع ارتباطی کدام گزینه صحیح است؟

الف) حجب و حیا ب) قدرت بیان ج) ارتباط اجتماعی د) هیچکدام

۱۴- کدام ابزار جز ابزارهای اصلی یک منشی است؟

الف) تلگرام ب) فکس ج) کامپیوتر د) تلفن

۱۵- همان نامه رسمی که تلفنی به مقصد ارسال میشود کدام است؟

الف) تلفن ب) تلفنگرام ج) فکس د) تلکس

۱۶- برای صرفه جویی در کاغذ بهتر است از کدامیک از وسایل زیر استفاده کنیم؟

الف) پست ب) فکس ج) پست الکترونیک د) هیچکدام

۱۷- به پیام های کوتاه در مواقع ضروری شکل میگیرد چه میگویند؟

الف) تلگرام ب) تلفن ج) فکس د) پست

۱۸- در ارسال این نوع پیام باید تا حد امکان از به کار بردن لغات غیر ضروری خودداری کرد؟

الف) تلفن ب) پست ج) فکس د) تلگرام

۱۹- گزارش چه نوع ارتباطی به حساب می آید؟

الف) کتبی-عمودی ب) عمودی-از پایین به بالا ج) کتبی - افقی د) افقی-از بالا به پایین

۲۰- چه نوع ارتباطی بین مقامات بالا و پایین مرسوم است؟

الف) ارتباط افقی ب) ارتباط شفاعی ج) ارتباط عمودی د) ارتباط مورب

۲۱- چه نوع جریان ارتباطی بین مقامات هم سطح می باشد؟

الف) ارتباط شفاعی ب) ارتباط مورب ج) ارتباط عمودی د) ارتباط افقی

۲۲- چه افرادی نباید به اظهار نظر مجبور نمود؟

الف) افراد صبور ب) افراد لجوج ج) افراد بد اخلاق د) افراد احساسی

۲۳- در ارتباط سلسله مراتبی کدام گزینه جز رایج ترین است؟

الف) ارتباط عمودی ب) ارتباط شفاعی ج) ارتباط افقی د) ارتباط مورب

۲۴- چه نوع ارتباطی جز ارائه پیشنهادها و اعتراض ها محسوب میشود؟

الف) ارتباط افقی ب) ارتباط شفاعی ج) ارتباط عمودی از پایین به بالا د) ارتباط مورب

۲۵- اصول فنون مذاکره در ارتباط کدام است؟

الف) اجتناب از خودبینی ب) درک طرف مقابل ج) عصبانی نشدن د) همه موارد

نمونه سوال فنی و حرفه ای

۱- علت اهمیت عامل استفاده از زمان چه چیزی است؟

الف) برنامه ریزی ب) احساس نیاز ج) رسیدن به هدف د) نیروی انسانی

۲- اولویت کدام یک از موارد زیر در انجام دادن کارها بیشتر است؟

الف) محرمانه ب) عادی ج) فوری د) مهم

۳- مزایای استفاده از مدیریت زمان چیست؟

الف) یادآوری در انجام امور ب) ایجاد انگیزه در کارها

ج) آماده سازی برای برنامه ریزی د) همه موارد

۴- چه چیزی به شما کمک میکند تعیین کنید کدام یک از کارهایی که انجام میدهید مهمتر است؟

الف) سازماندهی ب) هدف گذاری ج) مدیریت زمان د) پیش بینی

۵- در بین گزینه های زیر کدام گزینه جز دلایل عدم تفویض می باشد؟

الف) کمال گرایی ب) تنبلی ج) سستی د) کار زیاد

۶- در دسته بندی برنامه ریزی ها برنامه ریزی در بهداشت جز کدام یک از گزینه های زیر است؟

الف) برنامه ریزی سالانه ب) برنامه ریزی روزانه ج) برنامه ریزی بخشی د) برنامه ریزی خرد

۷- از مزیت های استفاده از برنامه ریزی چیست؟

الف) تقویت کارگروهی ب) امکان سنجی میزان پیشرفت ج) تنظیم زمان د) الف و ب

۸- در کدام نوع برنامه ریزی اهداف کلی مشخص میشود؟

الف) برنامه ریزی روزانه ب) برنامه ریزی بلند مدت

ج) برنامه ریز کوتاه مدت د) برنامه ریزی بخشی

۹- در بخشهای مختلف تولیدی و اجتماعی کدام یک از برنامه ریزیهای زیر صورت میگیرد؟

الف) برنامه ریز بخشی ب) برنامه ریزی سالانه ج) برنامه ریزی روزانه د) برنامه ریزی خرد

۱۰- ویژگی های برنامه ریزی صحیح چیست؟

الف) پیش بینی ب) نظام تصمیم گیری ج) تامین هدفهای عمده سازمان د) همه موارد

۱۱- دوره اجرایی کدام برنامه ها بین ۱۰ تا ۲۰ سال زمان نیاز دارد؟

الف) برنامه ریزی کوتاه مدت ب) برنامه ریزی بلند مدت ج) برنامه ریزی بخشی د) هیچکدام

۱۲- دوره اجرایی کدام برنامه ها بین ۳ تا ۷ سال است؟

الف) برنامه ریزی کوتاه مدت ب) برنامه ریزی بلند مدت

ج) برنامه ریزی بخشی د) برنامه ریزی میان مدت

۱۳- دوره اجرایی این برنامه ها بین ۱ تا ۲ سال است؟

الف) برنامه ریزی کوتاه مدت ب) برنامه ریزی بلند مدت ج) برنامه ریزی بخشی د) هیچکدام

۱۴- انواع برنامه ها از نظر استمرار کدام گزینه است؟

الف) برنامه ریزی همیشگی ب) برنامه ریزی اقتضایی ج) برنامه ریزی تک کاربرد د) همه موارد

۱۵- نحوه اجرای برنامه ها در کدام نوع برنامه ریزی مشخص میشود؟

الف) برنامه ریزی کوتاه مدت ب) برنامه ریزی بلند مدت ج) برنامه ریزی بخشی د) هیچکدام

۱۶- از بین گزینه های زیر کدامیک جز زیر برنامه ریزی میان مدت است؟

الف) برنامه ریزی برای مدرسه ب) توسعه بهداشت و درمان یک منطقه

ج) ایجاد مراکز رفاهی د) هیچکدام

۱۷- از روش های هماهنگی بصورت داوطلبانه و بدون برنامه ریزی است.

الف) هماهنگی رسمی برنامه ریزی شده ب) هماهنگی فردی

ج) الف و ب د) هماهنگی غیر رسمی برنامه ریزی نشده

۱۸- کدام راهکار برای ایجاد هماهنگی بهتر کارها پر هزینه است؟

الف) راهکار استفاده از محصول مشترک ب) راهکار فردی

ج) راهکار ایجاد واحدهای هماهنگ کننده د) هیچکدام

۱۹- وسایل مورد استفاده در بایگانی را نام ببرید؟

الف) پوشه ب) کارتن بایگانی ج) زونکن د) همه موارد

۲۰- نام وسیله ای که معمولاً از مقوایی ضخیم درست شده چیست؟

الف) زونکن ب) کارتن بایگانی ج) پوشه د) پرونده

۲۱- وسیله ای فلزی برای ثابت نگه داشتن اسناد چیست؟

الف) منگنه ب) گیره ج) پانچه د) کازیه

۲۲- به تقدم و تاخر اسناد در مفاهیم فن بایگانی چه گفته میشود؟

الف) طبقه بندی ب) بایگانی ج) حفظ د) تنظیم

۲۳- در سازمانهایی که حجم مکاتبات زیادی دارند باید از کدام سیستم بایگانی استفاده شود؟

الف) متمرکز ب) پراکنده ج) غیر متمرکز د) نیمه متمرکز

۲۴- شکوائیه ها جز کدامیک از نامه ها به حساب می آید؟

الف) محرمانه ب) عادی ج) خصوصی د) محرمانه

۲۵- اگر نامه فاقد شماره باشد در چه دفتری ثبت میشود؟

الف) دفتر ردیابی ب) دفتر پی گیری ج) دفتر اندکس د) هیچکدام

سوالات فنی و حرفه ای

۱- منظم کردن پرونده های کارگزینی بر چه اساسی است؟

الف) بر اساس شماره ب) بر اساس تاریخ ج) بر اساس حروف الفبا د) بر اساس منطقه

۲- ساده ترین شکل طبقه بندی اسناد کدام می باشد؟

الف) شماره ای ب) تاریخی ج) اسمی د) موضوعی

۳- مترادف کمیته چیست؟

الف) کمیسیون ب) کنگره ج) میز گرد د) سمینار

۴- هدف نامه چگونه مشخص میشود؟

الف) سر لوحه ب) متن نامه ج) امضای نامه د) سربرگ نامه

۵- به بخش بالایی نامه اداری چه میگویند؟

الف) پیوست ب) سر برگ نامه ج) رو نوشت نامه د) سر لوحه

۶- کدام بخش از نامه به عنوان مهمترین بخش نامه شناخته میشود؟

الف) متن نامه ب) امضای نامه ج) موضوع نامه د) سربرگ نامه

۷- کدام دسته از نامه های زیر نامه ای است که به واسطه آن نتیجه کاری اطلاع داده میشود؟

الف) نامه اداری ب) نامه دستوری ج) نامه خبری د) نامه هماهنگی

۸- در بین مکاتباتی که بین سازمانها صورت میگیرد از به کار بردن چه چیزی باید خود داری کرد؟

الف) پیوست ب) عنوان فرستنده ج) امضا نامه د) عنوان گیرنده

۹- در نامه کدام یک از ارکان زیر جز اصلی می باشد؟

الف) عنوان نامه ب) پیوست نامه ج) سربرگ نامه د) امضا نامه

۱۰- از نظر دستور زبان کدام گزینه صحیح می‌باشد؟

الف) نزدیکتر (ب) روانشناس (ج) صاحب دل (د) نگاه دارنده

۱۱- اصول ساده نویسی چیست؟

الف) کوتاه (ب) ساده (ج) روان (د) همه موارد

۱۲- در صورتی که از عبارتهای ابهام آمیز استفاده نکنیم کدام یک از اصول نگارشی را رعایت کرده ایم؟

الف) ساده نویسی (ب) ارتباط منطقی (ج) سخن کوتاه و رسا (د) صراحت

۱۳- کدام گزینه برای راهنمایی بهتر خواننده باید بکار رود؟

الف) آیین نگارش (ب) صفحه بندی (ج) رعایت دستور زبان (د) نشانه گذاری

۱۴- کدام عامل نشاندهنده تجربه و دانش نویسنده است؟

الف) موضوع منطقی (ب) ارتباط منطقی بین مطالب (ج) استفاده از آیین نگارشی (د) هیچکدام

۱۵- برای جلوگیری از به کار بردن (واو)های مکرر بهتر است از کدام نشانه استفاده نمود؟

الف) ؛ (ب) ، (ج) . (د) -

۱۶- در صورتی که نسبت به موضوعی تردید داشته باشیم آنرا در متن به چه صورت نمایش میدهیم؟

الف) - (ب) ! (ج) ؟ (د) .

۱۷- کدام علامت مکثی بیشتر از یک نقطه می باشد؟

الف) نیم خط (ب) نقطه (ج) ویرگول (د) دو نقطه

۱۸- در صورتی که نامه ای با ۵ سطر و بیشتر داشته باشیم باید در کدام برگه نوشته شود؟

الف) A4 (ب) A3 (ج) A5 (د) A6

۱۹- کدام نوع گزارش جز گزارش موردی به حساب می آید؟

الف) تحقیقی (ب) اطلاعی (ج) تحلیلی (د) علمی

۲۰- مجموع ساعات کارگران در هفته چند ساعت است؟

الف) ۳۰ ساعت ب) ۴۸ ساعت ج) ۴۴ ساعت د) ۲۴ ساعت

۲۱- کارگران چقدر میتوانند مرخصی همراه با حقوق داشته باشند؟

الف) دو هفته در سال ب) ۴۵ روز در سال ج) ۴۸ ساعت در ماه د) یک ماه در سال

۲۲- مرخصی بارداری برای کارگران زن در سال چقدر می باشد؟

الف) ۳۰ روز ب) ۲۵ روز ج) ۴۵ روز د) ۱۰ روز

۲۳- محل استقرار شورای عالی کجاست؟

الف) سازمان تامین اجتماعی ب) وزارت کار ج) انجمن صنفی د) هیچکدام

۲۴- برای اینکه یک نوجوان برای کار پذیرفته شود چه شرایطی لازم است؟

الف) ۱۳ سال ب) بین ۱۵ تا ۱۸ سال ج) ۱۲ سال د) بین ۱۴ تا ۱۵ سال

۲۵- نامه به وزارت ارشاد جز کدام دسته از نامه ها است؟

الف) خارجی-نامه یک کارمند به رئیس ب) داخلی - نامه یک کارمند به رئیس

ج) خارجی - نامه به سازمان در ارتباط با وظایف سازمان د) داخلی - نامه به یک واحد اداری

به طبقه‌بندی، تنظیم و نگهداری از اسناد و مدارک طبق روشهای صحیح گفته می‌شود.

(ب) برنامه‌ریزی
(د) بایگانی

سازماندهی
کدگذاری

- به دسته‌بندی اسناد و مدارک به گروههایی که دارای وجه مشترک بوده و بتوان با توجه این وجوه اشتراک از آنها استفاده کرد، می‌گویند.

(ب) تنظیم
(د) حفظ و نگهداری

بایگانی
طبقه‌بندی

- به تقدم و تأخر اسناد در مفاهیم فن بایگانی گفته می‌شود.

(ب) بایگانی
(د) حفظ و نگهداری

تنظیم
طبقه‌بندی

کدامیک از وسایل زیر از وسایل مورد استفاده در واحد بایگانی نمی‌باشد؟

(ب) زونکن
(د) کارتن بایگانی

پوشه
دفتر روزنامه

وسایله‌ای که معمولاً از مقوایی ضخیم درست شده و دارای قفل و بست می‌باشد، گفته می‌شود.

(ب) زونکن
(د) پرونده

پوشه
کارتن بایگانی

وسایله‌ای است فلزی به منظور ثابت نگه داشتن اسناد و مدارک پرونده از آن استفاده می‌شود.

(ب) پانچ
(د) کازیه

گیره
منگنه

نوعی پوشه که سه طرف آن با بند بسته می‌شود و اکثراً در بایگانی‌های راکد از آن استفاده می‌شود.

(ب) زونکن
(د) کلاسور

کلاسور
کارتن بایگانی

کدام گزینه در مورد منگنه صحیح است؟

دستگاه فلزی که برای سوراخ کردن اسناد و مدارک مورد استفاده قرار می‌گیرد.
وسایله‌ای فلزی که به منظور ثابت نگهداشتن اسناد و مدارک پرونده در پوشه از آن استفاده می‌شود.
دستگاهی فلزی است که برای وصل کردن اسناد و مدارک مربوط به هم استفاده می‌شود.
- دستگاه منگنه همان ماشین دوخت می‌باشد.

۹- وسیله‌ای است جهت مسدود کردن اوراق و اسناد هر پرونده به هنگام خروج پرونده‌ها از بایگانی به مراجع یا پرونده‌هایی که به بایگانی‌های دیگر انتقال می‌یابد.

الف) دستگاه شماره‌زنی (ب) ماشین برش

ج) ماشین تکثیر (د) ماشین لاک و مهر

۱۰- از وسایل و ابزار مهم در بایگانی که نقش مهمی در حفظ و نگهداری پرونده‌ها و اسناد و مدارک گوناگون دارند و به انواع باز و بسته تقسیم می‌شوند.

الف) کارتن بایگانی (ب) قفسه بایگانی

ج) کازیه (د) زونکن

۱۱- معمولاً این وسیله حجم زیادی از اسناد و مدارک را در خود جای داده و باعث سهولت در جابجایی اسناد می‌شود.

الف) کلاسور (ب) پوشه

ج) کارتن بایگانی (د) زونکن

۱۲- به وسیله‌ای که از یک یا چند طبقه روی هم تشکیل شده و جهت آماده‌سازی اسناد گوناگون جهت ضبط در پرونده‌ها به کار می‌رود..... گفته می‌شود.

الف) کلاسور (ب) کازیه

ج) زونکن (د) قفسه بایگانی

۱۳- تفاوت کلاسور و کارتن بایگانی چیست؟

الف) در کلاسور چندین پرونده نگهداری می‌شود ولی در کارتن بایگانی چند نامه

ب) در کلاسور فقط نامه‌های محرمانه نگهداری می‌شود ولی در کارتن بایگانی نامه‌های عادی

ج) در کلاسور پرونده‌های راکد نگهداری می‌شود ولی در کارتن بایگانی پرونده‌های جاری

د) در کلاسور کلیه مکاتبات اعم از وارده و صادره نگهداری می‌شود ولی در کارتن بایگانی چندین پرونده

۱۴- این وسیله اختصاص به اسناد و مدارک طبقه‌بندی شده دارد.

الف) قفسه طبقه‌ای (ب) قفسه باز

ج) قفسه بسته (د) قفسه کشویی

۱۵- در سازمانهای کوچک از کدام نظام بایگانی استفاده می‌شود؟

الف) نظام بایگانی متمرکز (ب) نظام بایگانی غیرمتمرکز

ج) نظام بایگانی نیمه‌متمرکز (د) نظام بایگانی پراکنده

۱۶- در سازمانهایی که حجم مکاتبات زیاد است، از کدام سیستم بایگانی استفاده می‌شود؟

الف) متمرکز (ب) نیمه‌متمرکز

ج) غیرمتمرکز (د) پراکنده

۱۷- اگر در سازمانی واحدها پراکنده باشد، کدام سیستم بایگانی کاربرد پیدا می کند؟

- | | |
|-----------|-----------------|
| غیرمتمرکز | (ب) نیمه متمرکز |
| متمرکز | (د) پراکنده |

۱۸- در این روش بایگانی هریک از واحدهای سازمانی دارای بایگانی مربوط به خود بوده و علاوه بر به علت نیاز سازمان به کالیه اسناد، یک بایگانی مرکزی نیز در تشکیلات سازمان شکل می گیرد.

- | | |
|---------|-----------------|
| پراکنده | (ب) نیمه متمرکز |
| متمرکز | (د) غیرمتمرکز |

- به آن دسته از مکاتباتی که از طرف سازمانهای مختلف تهیه شده و به وسیله سازمان دریافت می شود، چه می گویند؟

- | | |
|------------------|----------------------|
| نامه اداری | (ب) نامه اداری وارده |
| نامه اداری صادره | (د) یادداشت اداری |

- شکوائیه ها جزو کدام نوع از نامه ها محسوب می شوند؟

- | | | | |
|------|----------|-------------|-----------|
| عادی | (ب) فوری | (ج) محرمانه | (د) خصوصی |
|------|----------|-------------|-----------|

۲- کدامیک از نامه های زیر در بعضی مواقع فاقد تاریخ و شماره می باشد؟

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| نامه های دفتر وکلا | (ب) نامه های دادگستری |
| نامه های سازمانها | (د) نامه های محرمانه |

۲۲- در صورت دریافت این گونه نامه ها باید سایر عملیات را متوقف ساخته و بلافاصله سبت به انجام آنها اقدام کنند.

- | | |
|---------|---------------|
| عادی | (ب) فوری |
| محرمانه | (د) نامه مدیر |

۲۳- کدام گروه از نامه ها هستند که افراد محدودی امکان دسترسی به آنها را دارند؟

- | | |
|-----------|-------------|
| فوری | (ب) محرمانه |
| نامه مدیر | (د) عادی |

- به تمام مکاتباتی که درباره انجام یافتن کارهای اداری بین واحدهای مختلف یا سازمانهای مختلف مبادله می شود، گفته می شود.

- | | |
|---------------|----------------|
| نامه | (ب) نامه اداری |
| یادداشت اداری | (د) نامه وارده |

- از مهم ترین دفاتر ثبت مکاتبات در یک سازمان می باشد که برای ثبت نامه های ه و صادره استفاده می شود.

- | | |
|--------------------|--------------------|
| دفتر اندکس | (ب) دفتر اندیکاتور |
| دفتر ارسال مراسلات | (د) دفتر پی گیری |

۲۶- در دفتر اندیکاتور، نام واحد یا شخص اقدام کننده در کدام ستون درج می شود؟

الف) ستون پیوست

ب) ستون کلاسما

ج) ستون فرستنده

د) ستون ارجاع

۲۷- شماره پرونده تعیین شده نامه در کدام ستون دفتر اندیکاتور ثبت می شود؟

الف) ردیف اندیکاتور

ب) پیوست

ج) کلاسما

د) شماره قبل اندیکاتور

۲۸- جهت ارجاع نامه ها به واحد مربوطه بر چه اساس آنها را باید تفکیک کرد؟

الف) موضوع

ب) عنوان گیرنده نامه

ج) عنوان فرستنده نامه

د) رونوشت به

۲۹- کدام گزینه در مورد تفکیک نامه های وارده از لحاظ نوع نامه صحیح نمی باشد؟

الف) عادی از طبقه بندی

ب) بازگشتی از پیرو

ج) عادی از فوری

د) نامه های درون سازمانی از نامه های ارباب رجوع

۳۰- در چه صورتی در دفتر اندیکاتور شماره قبل و بعد ثبت می شود؟

الف) در صورتی که نامه ابتدا به ساکن باشد.

ب) در صورتی که نامه بازگشتی باشد.

ج) در صورتی که نامه بازگشتی وارده و یا پیرو باشد.

د) در صورتی که نامه عطفی باشد.

۳۱- کدام تعریف مربوط به نامه ابتدا به ساکن می باشد؟

الف) نامه ای که در پاسخ به نامه وارده تهیه می شود.

ب) نامه ای که برای بار دوم راجع به همان موضوع نوشته می شود.

ج) نامه ای که عطف به نامه دیگر باشد.

د) نامه ای که قبلاً سابقه مکاتبه ای نداشته باشد.

۳۲- نامه های وارده به سازمان چه زمان در دفتر اندیکاتور ثبت می شود؟

الف) پس از دریافت توسط مسئول دبیرخانه

ب) پس از ثبت در دفتر اندکس

ج) پس از شناسایی واحد اقدام کننده

د) پس از ثبت در دفتر ارسال مراسلات

۳۳- این نوع دفتر مختص سازمانهایی است که اداره امور دفتری آنها به صورت نیمه متمرکز است.

الف) دفتر اندیکاتور

ب) دفتر ارسال مراسلات

ج) دفتر رپراتور

د) دفتر ردیابی

- در دفتر تنها نامه‌هایی ثبت می‌شوند که به دلیل آثار حقوقی و مالی، رسید از گیرنده نامه لازم است.

اندکس	(ب) اندیکاتور
ارسال مراسلات	(د) پی‌گیری

- این نوع نامه‌ها با مهر رسید اخذ شود مشخص می‌شود.

نامه‌های ابتدا به ساکن

نامه‌هایی که نیاز به دریافت رسید دارند.

نامه‌های خصوصی

نامه‌های پیرو و بازگشتی

این نوع دفتر سوابق و نامه‌های بایگانی شده را تسهیل می‌کند.

دفتر اندیکاتور	(ب) دفتر اندکس
دفتر ارسال مراسلات	(د) دفتر رپراتور

از این دفتر جهت ثبت نامه‌های شماره‌دار که از مرکز دریافت و توزیع به واحدهای

جهت اقدام فرستاده می‌شود، استفاده می‌شود.

دفتر ردیابی

دفتر ارسال مراسلات

دفتر اندیکاتور

دفتر پی‌گیری

در صورتی که نامه فاقد شماره باشد در این دفتر ثبت می‌شود.

دفتر اندیکاتور	(ب) دفتر ردیابی
دفتر پی‌گیری	(د) دفتر ارسال مراسلات

نامه‌های وارده بدون شماره که در دفتر اندیکاتور ثبت شده‌اند در کدام دفتر ثبت می‌شوند؟

دفتر ردیابی	(ب) دفتر ارسال مراسلات
دفتر رپراتور	(د) دفتر پی‌گیری

ثبت نامه‌ها در این دفتر برحسب نام و نام خانوادگی فرستنده می‌باشد.

دفتر رپراتور	(ب) دفتر پی‌گیری
دفتر اندیکاتور	(د) دفتر اندکس

..... عبارت است از هر نوع سند و مدرک که در یک سازمان در حین انجام

طبق مقررات به طور منظم دریافت و ارزش نگهداری دائم داشته باشد.

بایگانی	(ب) طبقه‌بندی
گذارداری	(د) آرشیو

۴۲- این عمل به منظور تشخیص سریع محل اقدام و بایگانی سوابق نامه‌های صادره انجام می‌پذیرد.

الف) ثبت

ب) حفظ و نگهداری

ج) بایگانی

د) کدگذاری

۴۳- ساده‌ترین شکل طبقه‌بندی اسناد می‌باشد.

الف) روش اسمی

ب) روش موضوعی

ج) روش شماره‌ای

د) روش جغرافیایی

۴۴- برای اسناد سازمان آب و همچنین مخابرات کدام روش طبقه‌بندی مناسب می‌باشد؟

الف) روش اسمی

ب) روش شماره‌ای

ج) روش تاریخی

د) روش جغرافیایی

۴۵- مؤسسات آموزشی سابقه و ریز نمرات دانشجویان خود را بر چه اساسی نگهداری می‌کنند؟

الف) روش اسمی

ب) روش موضوعی

ج) روش تاریخی

د) روش شماره‌ای

۴۶- پرونده‌های سجلی افراد در سازمان ثبت احوال بر چه اساسی منظم می‌شود؟

الف) بر اساس شماره

ب) بر اساس حروف الفبا

ج) بر اساس تاریخ

د) بر اساس کد چهاررقمی

۴۷- پرونده‌های کارگزینی بر چه اساسی منظم می‌شود؟

الف) بر اساس شماره

ب) بر اساس تاریخ

ج) بر اساس منطقه جغرافیایی

د) بر اساس حروف الفبا

ردیف	گزینه صحیح	ردیف	گزینه صحیح
۱	د	۲۵	ب
۲	ج	۲۶	د
۳	الف	۲۷	ج
۴	ج	۲۸	الف
۵	ب	۲۹	ب
۶	الف	۳۰	ج
۷	ج	۳۱	د
۸	الف	۳۲	ج
۹	د	۳۳	د
۱۰	ب	۳۴	ج
۱۱	د	۳۵	ب
۱۲	ب	۳۶	ب
۱۳	د	۳۷	الف
۱۴	ج	۳۸	ب
۱۵	الف	۳۹	ج
۱۶	ج	۴۰	الف
۱۷	الف	۴۱	د
۱۸	ب	۴۲	د
۱۹	ب	۴۳	الف
۲۰	الف	۴۴	ب
۲۱	الف	۴۵	ج
۲۲	ب		
۲۳	ب		
۲۴	ب		

باسمه تعالی

مدت امتحان: ۶۰ دقیقه	ساعت شروع ۸ صبح	
	بارم هر سؤال: ۲ نمره	

سؤالات در ۶ صفحه

۱- کدامیک از وسایل زیر اکثراً در بایگانی راکد مورد استفاده قرار می گیرد	الف (قفسه های بایگانی	ب) کارت بایگانی	ج) کلاسور	د) پوشه
۲- تبادل افکار و اطلاعات به نحوی که باعث ایجاد حس تفاهم متقابل شود	الف (ارتباط	ب) مکاتبات	ج) مراسلات	د) گزارش
۳- برنامه ریزی عبارت از	الف (کلیه فعالیت هایی که منشی باید در ساعات اداری انجام دهد	ب) اجرای کلیه دستورات صادره از طرف مدیر	ج) پیش بینی عملیات و اجرای آن در زمان مشخص	د) اولویت بندی کارهای جاری
۴- این دستگاه با کسب مجوز از شرکت مخابرات و داشتن خط ویژه مورد استفاده قرار می گیرد	الف (فکس	ب) تلفن گرام	ج) تلفن	د) تلکس
۵- این جلسات بیشتر جنبه کار آموزی دارد	الف (سمپوزیوم	ب) کنگره	ج) میزگرد	د) سمینار
۶- گزارش مبسوط گزارشی است که بیش ازباشد	الف (چهار صفحه	ب) دو صفحه	ج) سه صفحه	د) یک صفحه
۷- نوشته ای است که مراحل ونحوه انجام یک یا چند وظیفه سازمانی را مشخص می کند	الف (دستورالعمل	ب) آیین نامه	ج) قانون	د) اطلاعیه
۸- شماره ، تاریخ و پیوست شامل می باشد	الف (سرلوحه نامه	ب) موضوع نامه	ج) متن نامه	د) امضای نامه
۹- نامه های اداری ، دستورالعمل وبخشنامه جزء کدام یک از ارتباطات زیر است	الف (کلامی	ب) شفاهی	ج) کتبی	د) اشاره ای

مدت امتحان : ۶۰ دقیقه	ساعت شروع ۸ صبح	
	بارم هر سؤال : ۲ نمره	
۱۰- (پیشگیری از تکرار و تناقض در اخذ تصمیمات است) در مورد این جمله کدام گزینه صحیح است الف) اصل سلسله مراتب اداری ب) اصل حیطه نظارت ج) اصل وحدت فرمان دهی د) اصل هماهنگی فعالیت ها		
۱۱- تقسیم بندی پرونده از لحاظ موضوعی ، پرسنلی تقسیم بندی براساس است الف) مراجعه ب) محتوا ج) محرمانه د) عادی		
۱۲- کدام یک از گزینه های زیر جزء صفات منشی محسوب می شود الف) وقت شناسی ب) شرکت در جلسات ج) تهیه و ارسال نامه د) ثبت نامه های وارده و صادره		
۱۳- این نوع سازماندهی بیشتر در مراکز نظامی رایج بود الف) سازماندهی بر مبنای نوع محصول ب) سازماندهی بر مبنای هدف ج) سازماندهی بر مبنای وظیفه د) سازماندهی بر مبنای تعداد		
۱۴- بعد از اعلام استعفای کارمند ، دستگاه های دولتی وظیفه دارند ظرف چه مدتی نتیجه را به فرد اعلام کنند الف) دوماه بعد از وصول استعفا ب) سه ماه بعد از وصول استعفا ج) یک ماه بعد از وصول استعفا د) چهارماه بعد از وصول استعفا		
۱۵- نامه هایی که مدیر مطالعه کرده و یا دستور خاصی در مورد آنها صادر می کند قراردادده می شود الف) کازیه ب) کار تابل ج) کارتن بایگانی د) کلاسور		
۱۶- از نظر پروفیسور مهرایان کدام یک از حالت های زیر بیشتر در ایجاد ارتباط موثر است الف) لحن صدا ب) کلمات و جملات ج) حالت چهره د) شخصیت		
۱۷- حداکثر مدت ملاقات با مدیر دقیقه می باشد الف) ۱۵ ب) ۲۰ ج) ۲۵ د) ۳۰		
۱۸- در مقابل کدام یک از علایم و اختصارات بین المللی تلکس نام فرستنده خبر نوشته می شود الف) TO ب) ATT ج) DATE د) FROM		

: ساعت شروع ۸ صبح		مدت امتحان: ۶۰ دقیقه
بارم هر سؤال: ۲ نمره		
۱۹- در یک گروه‌هایی حداقل افراد شرکت کننده چند نفر باید باشند الف (۵ نفر ب) ۳ نفر ج) ۴ نفر د) ۶ نفر ۲۰- همه موارد زیر از اهداف گزارش می باشد به جزء الف (برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی مدیریت ج) اطلاع مدیریت از کیفیت و کمیت پیشرفت فعالیت ها ب) ارائه آمار فعالیت ها به مقامات بالاتر سازمان د) چگونگی سلسله مراتب سازمان ۲۱- چندروز مرخصی برای ازدواج دائم کلیه کارگران است الف (۳ روز مرخصی با استفاده از مزد ج) ۳ روز مرخصی بدون حقوق ب) ۲ روز مرخصی با استفاده از مزد د) ۲ روز مرخصی بدون حقوق ۲۲- تقریباً ۹۵ درصد مردم جملاتی را که از تشکیل شده باشند با یک بار خواندن می فهمند الف (۶ کلمه ب) ۷ کلمه ج) ۸ کلمه د) ۹ کلمه ۲۳- همه موارد زیر از مهمترین نقش مدیران و سرپرستان در همه واحدها است به جز الف (تهیه واریه اطلاعات ج) عملی کردن اهداف سازمان ب) پرورش کارمندان تحت نظارت د) انتقال اطلاعات و تجربیات به آیندگان ۲۴- این نوع ارتباط بین واحدها و مقامات هم سطح که از نظر فعالیت به هم نزدیکند الف (ارتباط افقی ب) ارتباط متقاطع ج) ارتباط عمودی د) ارتباط غیر رسمی ۲۵- کامل ترین نوع گزارش محسوب می شود الف (گزارش تحقیقی ب) گزارش اطلاعی ج) گزارش تحلیلی د) گزارش عادی ۲۶- بایگانی عبارت است الف (جمع آوری کلیه اطلاعات و تنظیم آنها بر حسب نیاز روزمره و مراجعه به آن ب) جمع آوری و نگهداری اسناد و مدارک به منظور حفاظت از آنها ج) جمع آوری ، طبقه بندی و تنظیم اسناد و مدارک به منظور سرعت و سهولت مراجعه به آن د) جمع آوری اسناد و مدارک به ترتیب تاریخ تهیه و امضاء نامه ها		

مدت امتحان: ۶۰ دقیقه	ساعت شروع ۸ صبح		
		بارم هر سؤال: ۲ نمره	
۲۷- اوقات مراجعین را چگونه باید تنظیم کرد الف) براساس مقام افراد ج) براساس وقت مدیر ب) براساس فوریت و اهمیت موضوع د) براساس میزان آشنایی با مراجع			
۲۸- ستادهای کمک رسانی به مناطق زلزله زده از کدام نوع ستاد هستند الف) ستاد عمومی ب) ستاد فنی ج) ستاد یاری کننده دائم د) ستاد یاری کننده موقت			
۲۹- نوعی پوشه است که سه طرف آن بایند بسته می شود الف) پوشه پلاستیکی ب) پوشه مقوایی ج) کلاسور د) کارتن بایگانی			
۳۰- همه گزینه های زیر صحیح می باشد به جز الف) نام، نام خانوادگی و شماره تلفن طرف مقابل یادداشت شود ب) از تلفن اداره برای انجام کارهای شخصی استفاده شود ج) با اولین زنگ تلفن باید ارتباط تلفنی ایجاد شود^۱ د) اجازه دهید مشتری ها پیش از شما گوشی تلفن را قطع کنند			
۳۱- همه موارد از وظایف منشی در قبل از تشکیل جلسه می باشد به جزء الف) ارسال دعوت نامه به افرادی که باید در جلسه شرکت کنند ب) یادآوری مجدد به شرکت کنندگان یک روز قبل از تشکیل جلسه ج) کنترل کامل ایاب وذهاب افراد غیرمجاز د) ارسال دستور جلسه جهت آمادگی شرکت کنندگان			
۳۲- مرخصی سالیانه کارگرانی که به کارهای سخت و زیان آور اشتغال دارند الف) ۵ هفته ب) ۴ هفته ج) ۳ هفته د) ۲ هفته			
۳۳- رکن اساسی نامه را تشکیل می دهد الف) سرلوحه نامه ب) موضوع نامه ج) متن نامه د) امضای نامه			
۳۴- از روابط منظم افرادی که دارای وظایف مختلف و دارای هدف مشترک هستند الف) ارتباط ب) سازمان ج) مدیریت د) رهبری			

مدت امتحان: ۶۰ دقیقه	ساعت شروع ۸ صبح	
	بارم هر سؤال: ۲ نمره	
۳۵- مهمترین قسمت گزارش و ارتباط منطقی بین مطالب است الف) مرحله تهیه و تدارک ج) مرحله نگارش ب) مرحله طرح ربط منطقی مطالب د) مرحله تجدید نظر		
۳۶- در حال حاضر در اکثر سازمانهای اداری ایران از این الگو استفاده می شود الف) سازمان صف و ستاد ب) سازمان صف ج) سازمان ستاد د) سازمان ستاد عمومی		
۳۷- این گونه نمودار به صورت دفترچه تنظیم و در اختیار مراجعه کنندگان قرار می گیرد الف) نمودار ساده ب) نمودار کارگزینی ج) نمودار وظایف د) نمودار سازمانی		
۳۸- مجموعه قوانین و مقررات حاکم بر روابط فردی و جمعی کارهای تابعه است الف) قرارداد کار ب) حقوق کار ج) حقوق د) وظیفه		
۳۹- ارتقاء مستخدم از گروه فعلی به گروه بالاتر الف) انتصاب ب) انتقال ج) باموریت د) ترفیع		
۴۰- به منظور حفاظت از اسناد و مدارک داخل پرونده و جلوگیری از مفقود شدن آنها توصیه می شود الف) فرم برگ شماری پرونده ج) فرم محتویات پرونده ب) فرم کارت جایگزین د) فرم درخواست پرونده از بایگانی		
۴۱- «حقایق را کنترل کرده و آنها را دقیق بیان کنید» این جمله جزء کدام اصول اساسی نگارش نامه های اداری است الف) دقت و درستی ب) کفایت ج) وضوح د) سادگی و بدون ابهام		
۴۲- استقرار و قراردادادن ملزومات منشی گری باید با توجه به مستقر شود الف) واحدهای سازمان ج) نظر مدیر ب) میزان مراجعه به آن وسایل د) سلیقه منشی		

مدت امتحان : ۶۰ دقیقه	ساعت شروع ۸ صبح	
بارم هر سؤال : ۲ نمره		
۴۳- تشخیص بیکاری بدون میل واراده وتاریخ وقوع بیکاری به عهده..... می باشد الف (دولت ج (واحد کار آموزی محل ب (خدمات رفاهی کارگران د (واحد کار وامور اجتماعی محل		
۴۴- بیشتر به مواردی که در باره یک مساله مهم سیاسی به گفتگو وتبادل نظر می پردازد الف (سمینار ب (سمپوزیوم ج (کنگره د (میزگرد		
۴۵- گزارش ها با توجه به اندازه آن عبارتند از : الف (مفصل وبلند ب (کوتاه ومفصل ج (کوتاه ومختصر د (مفصل ومبسوط		
۴۶- زمانی که مستخدم بیمار شود کدامیک از مرخصی های زیر را می تواند استفاده کند الف (مرخصی بدون حقوق ج (مرخصی سالانه ب (مرخصی استحقاقی د (مرخصی استعلاجی		
۴۷- همه موارد زیر از نتایج حاصله از مدیریت عملی به شمار می رودند به جز الف (طبقه بندی منطقی وظایف ج (برقراری حیطة نظارت ب (هماهنگی بین تخصص ها د (جلوگیری از اتلاف منابع		
۴۸- همه موارد زیر در برقراری ارتباطات صحیح در سازمان در پی خواهد داشت به جز الف (حس هم بستگی ج (نظارت وکنترل ب (ارتقای سطح دانش د (افزایش میزان اعتماد		
۴۹- در صورتی که مدتی برای قرارداد ذکر نشود قرارداد..... تلقی می شود الف (دائمی ب (موقت ج (خصوصی د (عمومی		
۵۰- شرح وتفسیر علل وتحلیل مطالب به مقام درخواست کننده آن را می گویند الف (نامه ب (گزارش ج (دستورالعمل د (ارتباط		

باسمه تعالی

مدت امتحان: ۱۲۰ دقیقه	ساعت شروع ۸ صبح	
	بارم هر سؤال: نمره	

((سؤالات در دو صفحه))

۱- وسایل و لوازم مورد نیاز منشی هر سازمان را بنویسید (۵ مورد) ۵ نمره

۲- وظیفه منشی را در ارتباط با هنگام تشکیل جلسه بنویسید ۳ نمره

۳- صورت جلسه ای مبنی بر تشکیل نمایشگاه به مناسبت هفته مشاغل در مدرسه تنظیم نمایید (فرم ضمیمه) ۱۰ نمره

۴- نمودار سازمانی بر مبنای نوع محصول (تولید) را برای سازمانی با واحدهای زیر رسم نمایید
(هیات مدیره - مدیر عامل - واحد تولید آبگرمکن - واحد تولید بخاری - واحد تولید یخچال) ۶ نمره

۵- نامه ای به یکی از شعبات بانک نوشته و تقاضای وام بنمایید ۶ نمره

۶- از واحد خود نامه ای به شرکت تعاونی سازمان خود نوشته و تقاضای ۲ دستگاه رایانه برای واحد خود نمایید ۸ نمره

۷- نام فرم زیر را بنویسید و آن را به دلخواه تکمیل کنید ۶ نمره

نام فرم					
ردیف	نام و نام خانوادگی متقاضی ملاقات	سمت ، محل کار و تلفن	موضوع ملاقات	تاریخ و ساعت ملاقات	سایر اطلاعات
۱					
۲					
۳					

۸- نام فرم زیر را نوشته و به طور دلخواه آن را تکمیل نمایید ۷ نمره

کلیه مکاتبات و سوابق مربوط به پرونده شماره سال

به پرونده شماره سال منتقل گردیده است لطفاً به این

پرونده مراجعه گردد

نام و امضاء بایگان

باسمه تعالی

مدت امتحان: ۱۲۰ دقیقه	ساعت شروع ۸ صبح	
	بارم هر سؤال: نمره	

۹- نحوه ی ارسال و دریافت پیام بوسیله دستگاه فاکس را کاملاً شرح دهید ۷ نمره

۱۰- الف) فرم ترسیم شده را بطور فرضی و کامل پر کنید
ب) نام فرم را بنویسید ۸ نمره

۱- عنوان پرونده:	۲- شماره پرونده:
۳- تاریخ درخواست:	۴- تاریخ عودت:
۵- سایر اطلاعات	
۶- نام واحد درخواست کننده:	۷- نام و امضای درخواست کننده و تحویل گیرنده پرونده:

۱۱- نام فرم زیر را بنویسید و بطور فرضی و کامل پر کنید ۵ نمره

شماره اندیکاتور	شماره پرونده	محل بایگانی	سایر اطلاعات

۱۲- دستگاه تلکس از چه قسمت هایی تشکیل شده است ۵ نمره

۱۳- وقتی بخواهید به تلفن جواب دهید چه نکاتی را باید رعایت نمایید (۴ مورد) ۴ نمره

۱۴- آموزش را تعریف و ۴ اصل مورد توجه متخصصان امر آموزش را بنویسید ۵ نمره

۱۵- گزارش را تعریف و مراحل چهار گانه گزارش نویسی را بنویسید ۵ نمره

سؤالات عملی ۹۰ نمره
پروژه و کار عملی ۱۰ نمره
جمع ۱۰۰ نمره