

عصر جمعه  
۹۰/۱۰/۱۶  
دفترچه ۲ از دو دفترچه



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری  
سازمان سنجش آموزش کشور

در کار کارگزاری پتو و آنان را با آزمودن به کار گمار و به  
میل خود و بی مشورت دیگران آن‌ها را سرپرست کاری مکن ...  
از نامه حضرت علی (ع) به مالک اشتر

## آزمون استخدامی شهرداری‌های کشور سال ۱۳۹۰

آزمون تخصصی رشته شغلی  
مسئول دفتر (کد ۱۰۲)

شماره داوطلبی:

نام و نام خانوادگی داوطلب:

مدت پاسخگویی: ۶۰ دقیقه

تعداد سوال: ۴۰ سوال

عنوان مواد امتحانی، تعداد و شماره سوالات

ردیف	مواد امتحانی	تعداد سوال	از شماره	تا شماره
۱	فن بایگانی و مدیریت اسناد و مدارک	۱۰	۱۰۱	۱۱۰
۲	اصول روابط عمومی	۱۰	۱۱۱	۱۲۰
۳	روانشناسی اجتماعی	۱۰	۱۲۱	۱۳۰
۴	مدیریت (رفتار سازمانی، اصول، منابع انسانی)	۱۰	۱۳۱	۱۴۰

این آزمون نمره منفی دارد.  
استفاده از ماشین حساب مجاز نمی‌باشد.

دی ماه سال ۱۳۹۰

## فن بایگانی و مدیریت اسناد و مدارک:

۱۰۱. کدام شاخه از مدیریت اسناد، با ایجاد یک برنامه ی صحیح، روش های نو را برای اداره ی توده های انبوه نامه ها به کار می گیرد؟

- |                            |                    |
|----------------------------|--------------------|
| (۱) مدیریت ارسال و مراسلات | (۲) مدیریت مکاتبات |
| (۳) مدیریت گزارش ها        | (۴) مدیریت فرم ها  |

۱۰۲. استوار ساختن اساس مالکیت و امنیت قضایی در اسناد، جز ... سند می باشد.

- |          |           |           |           |
|----------|-----------|-----------|-----------|
| (۱) ارزش | (۲) انواع | (۳) ارکان | (۴) فلسفه |
|----------|-----------|-----------|-----------|

۱۰۳. افشای غیر مجاز کدام اسناد، باعث به خطر افتادن امنیت کشور و منافع عمومی می شود؟

- |        |               |                  |             |
|--------|---------------|------------------|-------------|
| (۱) سئ | (۲) به کلی سئ | (۳) خیلی محرمانه | (۴) محرمانه |
|--------|---------------|------------------|-------------|

۱۰۴. از پیشرفته ترین شیوه های میکروفیلم در بایگانی اسناد، کدام است؟

- |          |         |           |           |
|----------|---------|-----------|-----------|
| (۱) Card | (۲) Com | (۳) T.E.P | (۴) Fiche |
|----------|---------|-----------|-----------|

۱۰۵. در سیستم کامپیوتر، برگی که اطلاعات کارمند در آن مندرج می شود، چه نام دارد؟

- |                 |              |            |          |
|-----------------|--------------|------------|----------|
| (۱) Instruction | (۲) Document | (۳) Record | (۴) Data |
|-----------------|--------------|------------|----------|

۱۰۶. در کدام نظام، کلیه ی مکاتبات اعم از وارده و صادره توسط یک دبیرخانه مرکزی دریافت، ثبت و توزیع می گردد؟

- |                |             |             |            |
|----------------|-------------|-------------|------------|
| (۱) غیر متمرکز | (۲) پراکنده | (۳) مدیریتی | (۴) متمرکز |
|----------------|-------------|-------------|------------|

۱۰۷. تفاوت بایگانی فنی با سایر انواع بایگانی، در کدام مورد است؟

- |                 |                    |               |              |
|-----------------|--------------------|---------------|--------------|
| (۱) تنظیم مدارک | (۲) نحوه ی نگهداری | (۳) نوع اسناد | (۴) شیوه کار |
|-----------------|--------------------|---------------|--------------|

۱۰۸. نسخه مخصوص بایگانی نامه های صادره، نیاز به ... و بایگان آن نسخه ها را بایگانی می کند.

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| (۱) دستور خاصی ندارد | (۲) هُهر کردن دارد |
| (۳) شماره دارد       | (۴) ارجاع دارد     |

۱۰۹. برای تعیین زمان بازنشستگی کارکنان، از کدام روش بایگانی استفاده می شود؟

- |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| (۱) شماره گذاری سریال | (۲) شماره گذاری مسلسل |
| (۳) الفبایی ساده      | (۴) تاریخی            |

۱۱۰. اصول گردش مکاتبات، بخشی از مدیریت .... می باشد.

- (۱) اسناد (۲) گزارش ها (۳) فرم ها (۴) برنامه ها

## اصول روابط عمومی:

۱۱۱. کدام مورد از ویژگی های فرآیند روابط عمومی می باشد؟

- (۱) پویا و تعاملی (۲) پویا و تکنیکی (۳) فعال و تعاملی (۴) فعال و پویا

۱۱۲. عمده ترین تفاوت روابط عمومی با تبلیغات، در کدام مورد است؟

- (۱) اعتماد سازی (۲) دریافت و پرداخت پول (۳) مخاطبان (۴) همه موارد

۱۱۳. همه موارد زیر، جز اصول روابط عمومی می باشند به جز:

- (۱) گفتن واقعیت (۲) گوش دادن (۳) عمل کردن (۴) تبلیغ کردن

۱۱۴. کدام مدل روابط عمومی، به منظور کشف دیدگاه های مردم نسبت به سازمان استفاده می شود؟

- (۱) اطلاع رسانی عمومی (۲) نامتقارن دوطرفه (۳) متقارن دو طرفه (۴) تبلیغ و اعلان

۱۱۵. مدیریت پاسخ سازمان به مسایل و مشکلات، در حیطه کدام یک از شناخت های روابط عمومی است؟

- (۱) دانش مدیریت عملیات (۲) دانش تحقیق (۳) دانش مذاکره (۴) دانش ترغیب

۱۱۶. مهم ترین مرحله در اجرای یک تحقیق مناسب و خوب توسط روابط عمومی، کدام است؟

- (۱) نمونه گیری (۲) ترتیب قرار گرفتن پرسش ها (۳) شیوه گردآوری داده ها (۴) تجزیه و تحلیل داده ها

۱۱۷. کدام مورد، در خصوص روابط عمومی صحیح نیست؟

- (۱) کوتاه مدت است (۲) کارکردی مدیریتی دارد (۳) گسترده است (۴) تعاملی است

۱۱۸. عبارت «روابط عمومی عملی ارادی و غیر تصادفی است»، بیانگر کدام ویژگی روابط عمومی است؟

- (۱) منفعت عمومی (۲) عملکرد (۳) حساب شده (۴) برنامه ریزی شده



۱۱۹. ارتباط درون سازمانی، بیانگر کدام یک از وظایف روابط عمومی است؟

- (۱) اطلاع رسانی  
(۲) برقراری ارتباط با مدیریت  
(۳) برقراری ارتباط با افکار عمومی  
(۴) برقراری ارتباط با کارمندان

۱۲۰. روابط عمومی بازاریابی، چه وظیفه‌ای دارد؟

- (۱) تبلیغ کالا و خدمات  
(۲) اطلاع رسانی به مشتریان  
(۳) ارتباط با کارکنان درون سازمان  
(۴) ایجاد پیوند بین کارکنان و مشتریان

## روانشناسی اجتماعی:

۱۲۱. اگر باورهای افراد پس از بی‌اعتباری باز هم ماندگار شوند، بیانگر کدام اصل در روان‌شناسی اجتماعی است؟

- (۱) استناد مثبت  
(۲) طرحواره مثبت  
(۳) عاطفی  
(۴) ماندگاری اثر

۱۲۲. کدام مورد، بیانگر ویژگی تفکر غیرارادی است؟

- (۱) خود به خود و بازتابی است  
(۲) نا آگاهانه و غیر عمدی است  
(۳) نا آگاهانه است  
(۴) غیر عمدی است

۱۲۳. طبق نظریه‌ی یادگیری اجتماعی، کودکان رفتار پرخاشگرانه را چگونه یاد می‌گیرند؟

- (۱) تقلید  
(۲) تلویزیون و رسانه‌ها  
(۳) هم بازی شدن با دوستان  
(۴) همه موارد

۱۲۴. اگر فردی در حالت خشمگینی یک پارچ آب را بشکند، دچار کدام مکانیسم روانشناختی اجتماعی شده‌است؟

- (۱) تسهیل خشم  
(۲) تخلیه  
(۳) پالایش  
(۴) انتقام

۱۲۵. تبعیض در جامعه، معلول کدام مورد است؟

- (۱) انتقام جویی  
(۲) باورهای کلیشه‌ای  
(۳) خود بزرگ‌بینی  
(۴) نا برابری

۱۲۶. منظور از «همبستگی موهوم» در پروسه شناختی، کدام است؟

- (۱) پیش‌بینی یک رفتار  
(۲) تخیل در مورد علل یک پدیده  
(۳) ریشه‌یابی کردن یک رویداد یا رفتار  
(۴) ربط دادن دو عامل عینی مرتبط به هم

۱۲۷. تئوری ناهماهنگی در تغییر نگرش یا رفتار، بیانگر کدام مورد است؟

(۱) مقاومت در برابر ترک یک رفتار

(۲) مقاومت در برابر اجرای یک رفتار

(۳) ایجاد احساس مثبت هنگام ترک یک رفتار

(۴) ایجاد احساس منفی نسبت به یک رفتار در حال انجام

۱۲۸. تبلیغات با کدام مکانیسم، باعث ایجاد یک نگرش یا رفتار می‌شود؟

(۱) اجبار

(۲) اقناع

(۳) جوسازی

(۴) یورش

۱۲۹. منظور از معلول انگاری خویشتن، کدام است؟

(۱) احساس ناتوانی در انجام یک رفتار یا تثبیت یادگیری

(۲) عذر و بهانه نسبت به عدم انجام وظایف خویش

(۳) تغییر نگرش بر اساس کسب آگاهی جدید

(۴) تأثیرگذاری بر رفتارهای دیگران

۱۳۰. طبق نظر روان‌شناسان اجتماعی، چه نوع احساساتی جهان شمول هستند؟

(۱) کلامی

(۲) عاطفی

(۳) خشم

(۴) چهره‌ای

### مدیریت (رفتار سازمانی، اصول، منابع انسانی)

۱۳۱. چه کسی استفاده از شرح شغل را برای نخستین بار مطرح کرد؟

(۱) گزنفون

(۲) کاتو

(۳) فارابی

(۴) انگلیسی‌ها

۱۳۲. کدام مورد، جز شاخص‌های اصلی استفاده از شکل ساده و ستاد کوچک است؟

(۱) استفاده از واحد‌های کاری کوچک و ایجاد جوانمندی در آن‌ها

(۲) در نظر گرفتن رهبران به منزله الگو نقش‌های مثبت

(۳) اقدام به آزمایش‌های ساده و عملی برای ایجاد دانش

(۴) هدایت استعدادها به صحنه عمل

۱۳۳. شغل تحویل‌داری بانک، جز کدام دسته از تکنولوژی‌ها می‌باشد؟

(۱) تکراری

(۲) صنعت‌گرا

(۳) غیر تکراری

(۴) مهندسی

۱۳۴. رابطه رسمیت با عدم اطمینان محیطی، به کدام صورت است؟

(۱) مستقیم

(۲) بستگی به اندازه دارد

۳) معکوس

۴) بستگی به فناوری دارد

۱۳۵. جمله «همه منشی‌ها زن هستند»، بیانگر کدام خطای ادراکی می‌باشد؟

۱) اثر هاله‌ای      ۲) کلیشه سازی      ۳) فرافکنی      ۴) گزینش ادراکی

۱۳۶. در صورت سازگار بودن هدف و اهمیت خیلی بالای مرادده در تحقیق هدف، کدام استراتژی تعارض به کار می‌رود؟

۱) سازش      ۲) تشریک مساعی      ۳) تطابق      ۴) پرهیز

۱۳۷. کدام مورد، جز ویژگی‌های افراد موفقیت طلب نمی‌باشد؟

۱) کار شیفتگی      ۲) طالب بازخورد سریع  
۳) پذیرش شخصی مسئولیت      ۴) انتخاب اهداف بسیار مشکل

۱۳۸. به نظر فیدلر، در صورت عدم تطابق سبک رهبر و موقعیت، تنها راهکار تغییر موقعیت کدام است؟

۱) آموزش زیر دستان      ۲) استفاده از قدرت سلسله مراتبی  
۳) مهندسی شغل      ۴) تغییر رهبر

۱۳۹. ترکیب دو محور تجربه عینی و آزمایش گری فعال، کدام سبک یادگیری را شکل می‌دهد؟

۱) همگرا      ۲) واگرا      ۳) تطبیق یابنده      ۴) ادغام کننده

۱۴۰. استراتژی منابع انسانی تمایز/ بیرونی بیان گر کدام مورد است؟

۱) نیروهای آزاد      ۲) نخبگان متعهد  
۳) کارکنان مزدور      ۴) سربازان وفادار