



# نمونه سؤالات:

# بررسی بازخوردها و

# پیشنهادات

کد استاندارد: ۲۵۱۱۱۰۰۰۲۵

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

۱- کدام یک از افراد زیر از جمله ذینفعان استقرارنظام پیشنهادات نمی باشند؟

الف - کارکنان

ب - مدیران

ج - مشتریان

د - کارجویان

2- کدام یک از موارد زیر از موانع اجرای نظام پیشنهادات نمی باشد؟

الف - موانع دولتی

ب - عدم اعتقاد مدیران و سرپرستان

ج - موانع کارکنان

د - موانع کارشناسی

3- یکی از کارآمدترین پایه های دستیابی به کایزن (بهبود مستمر) می باشد چیست؟

الف - بازخورد

ب - نظام پیشنهادهای

ج - ارزیابی عملکرد

د - سنجش و بازنگری

4- مورد ..... ابزاری کارآمد برای استقرار روحیه مشکل یابی و بهبود طلبی در کارکنان و مبارزه با روحیه خمودگی و بی تفاوتی

کارکنان است. از طریق این نظام افزایش سطح همکاری و همدلی بین مدیران و کارکنان میسر شده و زمینه برای گسترش

یادگیری و خلاقیت در کارکنان

الف - بازخورد

ب - نظام پیشنهادهای

ج - ارزیابی عملکرد

د - سنجش و بازنگری

5- کدام یک از موارد زیر جزء چالش های فراروی نظام پیشنهادات نمی باشد؟

الف - چالش های فرهنگی

ب - چالش های فرایندی

ج - چالش های محیطی سازمانی

د - چالش های اقتصادی

6- بخشهای مختلف نرم افزار نظام پیشنهادات کدام یک از موارد زیر نمی باشد؟

الف - مدیریت دریافت پیشنهاد

ب - رسیدگی به شکایات

ج - نظام پیشنهادات

د - تقویت حس مسئولیت

7- تکنیکی که از طریق آن مدیران سازمان با اعلام مشکلات و مسائل مربوط به یک موضوع خاص به صورت هدفمند، خواهان ارائه

راهکارها و ایده های کارکنان برای مرتفع نمودن آن مشکلات هستند.

الف - نظام پیشنهادهای

ب - فراخوان پیشنهاد

ج - پیشنهاد

د - ضرورت استقرار نظام پیشنهادات

8- پیاده سازی **Data Visualization** برای ارائه گزارشهای گرافیکی تحلیلی در کدام بخش از زیر سیستم ها و امکانات نرم افزار نظام پیشنهادها است؟

الف - داشبورد مدیریتی

ب - بانک امتیاز و مدیریت پاداش

ج - باشگاه مشارکت و تالار گفتگو

د - مدیریت فراخوان ها

9- ارائه گزارشات بازخوردهای ثبت شده بر اساس **Classification** محتوا در کدام بخش از زیر سیستم ها و امکانات نرم افزار نظام پیشنهادها است؟

الف - داشبورد مدیریتی

ب - بانک امتیاز و مدیریت پاداش

ج - باشگاه مشارکت و تالار گفتگو

د - مدیریت فراخوان ها

10- امکان تعریف محدوده های زمانی و زمانبندی فازهای اجرایی در کدام بخش از زیر سیستم ها و امکانات نرم افزار نظام پیشنهادها است؟

الف - سیستم مدیریت ثبت و گردش پیشنهاد

ب - بانک امتیاز و مدیریت پاداش

ج - باشگاه مشارکت و تالار گفتگو

د - مدیریت فراخوان ها

11- کدام گزینه از انواع شبکه های اجتماعی نیست؟

الف - شبکه های اجتماعی پیمایشی

ب - شبکه های اجتماعی ویدیویی

ج - شبکه های اجتماعی تصویر

د - شبکه های اجتماعی وبلاگی

12- تیک تاک چت جز کدام یک از شبکه های اجتماعی می باشند؟

الف - شبکه های اجتماعی ویدئو

ب - شبکه های اجتماعی تصویر

ج - شبکه های اجتماعی بررسی

د - شبکه های اجتماعی مبتنی بر علاقه

13- پینترست جز کدام یک از شبکه های اجتماعی می باشند؟

الف - شبکه های اجتماعی ویدئو

ب - شبکه های اجتماعی تصویر

ج - شبکه های اجتماعی بررسی



د - شبکه های اجتماعی مبتنی بر علاقه

14- یوتیوب جز کدام یک از شبکه های اجتماعی می باشند؟

الف - شبکه های اجتماعی ویدئو

ب - شبکه های اجتماعی تصویر

ج - شبکه های اجتماعی بررسی

د - شبکه های اجتماعی مبتنی بر علاقه

15-Clubhouse جز کدام یک از شبکه های اجتماعی می باشند؟

الف - شبکه های اجتماعی ویدئو

ب - شبکه های اجتماعی تصویر

ج - شبکه های اجتماعی بررسی

د - شبکه های اجتماعی صوتی

16-Tumblr جز کدام یک از شبکه های اجتماعی می باشند؟

الف - شبکه های اجتماعی ویدئو

ب - شبکه های اجتماعی وبلاگی و انجمنی

ج - شبکه های اجتماعی بررسی

د - شبکه های اجتماعی صوتی

17-اسنپ چت جز کدام یک از شبکه های اجتماعی می باشند؟

الف - شبکه های اجتماعی ویدئو

ب - شبکه های اجتماعی تصویر

ج - شبکه های اجتماعی بررسی

د - شبکه های اجتماعی مبتنی بر علاقه

18-Medium جز کدام یک از شبکه های اجتماعی می باشند؟

الف - شبکه های اجتماعی ویدئو

ب - شبکه های اجتماعی وبلاگی و انجمنی

ج - شبکه های اجتماعی بررسی

د - شبکه های اجتماعی صوتی

19-Quora جز کدام یک از شبکه های اجتماعی می باشند؟

الف - شبکه های اجتماعی ویدئو

ب - شبکه های اجتماعی وبلاگی و انجمنی

ج - شبکه های اجتماعی بررسی

د - شبکه های اجتماعی بحث و گفتگو

20-Reddi جز کدام یک از شبکه های اجتماعی می باشند؟

الف - شبکه های اجتماعی ویدئو

ب - شبکه های اجتماعی وبلاگی و انجمنی

ج - شبکه های اجتماعی بررسی



د - شبکه های اجتماعی بحث و گفتگو  
21- پرمخاطب ترین شبکه اجتماعی جهان کدام است؟

الف - Facebook

ب - Orkut

ج - Fotolog

د - Myspace

۲۲- کدام یک از موارد زیر جز ویژگیهای شبکه اجتماعی نمی باشد؟

الف - بررسی جریان دانش و اطلاعات

ب - ایجاد پروفایلهای عمومی یا نیمه عمومی

ج - تعیین فهرست ارتباطات خود و دیگران البته بدون لحاظ کردن محدودیتهایی که هر فرد تعریف می کند

د - تعیین فهرستی از کاربران برای پروفایل خود

23- یک استراتژی بازاریابی دیجیتال است که با استفاده از بهینه سازی رسانه های اجتماعی می توان از آن برای افزایش آگاهی از محصولات و خدمات جدید ، ارتباط با مشتریان و بهبود اخبار بالقوه استفاده کرد کدام است؟

الف - Smo

ب - Orkut

ج - Fotolog

د - Myspace

۲۴- کدام یک از موارد زیر جز مزایای پست الکترونیکی نمی باشد؟

الف - انتقال سریع اطلاعات

ب - سهولت ارتباط

ج - افزایش بهره وری

د - عدم اطمینان پاسخگویی صادفانه

25- کدامیک از موارد زیر جز ویژگی های نظام پیشنهادات نمی باشد؟

الف - منطبق بر روش های نظام پیشنهادات

ب - بهبود روحیه و انگیزه کارکنان

ج - نظام پاداش

د - سطوح عملکرد یکسان

26- کدام یک از اپلیکیشن های زیر برای تماس صوتی استفاده نمی شود؟

الف - Viber

ب - Skype

ج - Tango

د - Smo

۲۷- کدام یک از موارد زیر جز ویژگیهای یک پیامک خوب نمی باشد؟

الف - مختصر بودن

ب - واضح بودن



ج - منسجم بودن

د - ضمنی بودن

28- کدام یک از شبکه های اجتماعی زیر بومی نمی باشد؟

الف - روبیکا

ب - آپارات

ج - آی گپ

د - تیک تاک

29- کدام بخش می توان بصورت محرمانه آدرس ایمیل دریافت کنندگان را درج نمود؟

الف - BCC

ب - CC

ج - TO

د - SUBJECT

30- ایمیل های موجود در کدام پوشه می تواند مضر باشد؟

الف - BCC

ب - CC

ج - SPAM

د - OUTBOX

31- کدام یک از موارد زیر از دلایل اهمیت بازخورد نیست؟

الف - بازخورد ابزار رشد و یادگیری سازمان است.

ب - بازخورد باعث انگیزش افراد می شود.

ج - بازخورد باعث تنش بین افراد می شود.

د - بازخورد یک نیاز روانی است.

32- جنبه های بازخورد کدام است؟

الف - مثبت و منفی

ب - شناختی و فراشناختی

ج - شفاهی و کتبی

د - قضاوتی و تشویقی

33- عبارت زیر به کدام مدل بازخورد اشاره دارد؟

" آقای X ، شما کارمند با ارزشی برای شرکت ما هستید . ما واقعا قدردان کارهایی هستیم که شما برای شرکت انجام می دهید. اما باید در جلسات به موقع حاضر شوید. شما بخش مهمی از تیم ما هستید. "

الف - مدل ساندویچی

ب - مدل پندلتون

ج - مدل STAR

د - مدل PEAR

34- در کدام روش بازخورد ، شخصی که دریافت کننده بازخورد هست به یک شرکت کننده فعال تبدیل شده و از فرصت

خودارزیابی در طول فرایند بازخورد برخوردار است؟

الف -مدل SLC

ب -مدل پندلتون

ج -مدل STAR

د -مدل PEAR

35- از مزایای کدام مدل بازخورد اینست که " هیچ ابهامی برای بازخورد گیرنده به وجود نخواهد آمد. اول موقعیت برای او توضیح داده می شود، بعد به رفتار او در آن موقعیت اشاره می شود و سپس اثر رفتار وی در قالب جملاتی نظیر «این رفتار تو باعث شد که ...» به او گفته می شود؟

الف -مدل PEAR

ب -مدل SBI

ج -مدل STAR

د -مدل BEEF

36- این تکنیک بیانگر آن است که برای کاهش اثر تخریبی بازخورد اصلاحی (بازخورد منفی) آن را میان دو بازخورد مثبت بیان کنید. یعنی انتقاد را بین دو تحسین قرار دهید.

الف -ساندویچی

ب -پندلتون

ج - STAR

د - PEAR

37- کدام مدل جهت برطرف ساختن نقاط ضعف مدل پندلتون معرفی شد؟

الف -مدل STAR

ب -مدل PEAR

ج -مدل ALOBA

د -مدل SLC

38- این مدل بیشتر برای دریافت بازخورد کاربرد دارد. نحوه ارائه بازخورد باید به افرادی که قرار است در ارائه بازخورد شرکت کنند، آموزش داده شود تا بتوانند افکار خود را در سه دسته توقف، شروع و ادامه بیان کنند.

الف -مدل SLC

ب -مدل پندلتون

ج -مدل STAR

د -مدل SSC

39- فرض کنید با یکی از دوستان در حال رفتن به محل کار هستید درحالیکه، دوست شما راننده است. او از همان ابتدا کمربند ایمنی خود را بسته و پس از اینکه از بسته بودن کمربند ایمنی شما مطمئن شد، شروع به حرکت کرده است. اما در طول مسیر هر جا که از عدم وجود دوربین های کنترل سرعت مطمئن بود، با سرعت غیرمجاز حرکت می کرد. اگر در هنگام رسیدن به مقصد از شما بپرسد رانندگی من چه طور بود، شما چگونه به او بازخورد می دهید؟

در این مثال بازخورد " در بزرگراه که حداکثر سرعت ۷۰ کیلومتر بود تو با سرعت ۸۵ حرکت می کردی و ... " به کدام جنبه از

روش مدل SBI اشاره می کند؟

الف - موقعیت

ب - رفتار

ج - اثر

د - توازن

40- در مدل BOOST، "در بازخورد باید هر دو جنبه مثبت و منفی بررسی شود نه فقط یکی از آن دو. زمانی که تمامی دستاوردها بررسی شود انگیزه فرد برای این که هر بار بهترین عملکرد را ارائه دهد، افزایش می یابد." به کدام جنبه اشاره دارد؟

الف - مشاهدات مستقیم

ب - مشاهدات عینی

ج - بازخورد متوازن

د - محدود به زمان

41- بازخورد باید حین کار، در اولین فرصت، از طریق کانال مناسب ارائه شود. "مربوط به کدام جنبه مدل BOOST می باشد؟

الف - مشاهدات مستقیم

ب - مشاهدات عینی

ج - بازخورد متوازن

د - محدود به زمان

42- تلاش کنید بدون قضاوت یک اقدام اخیری را که مشاهده نمودید، توصیف کنید. "مربوط به کدام جنبه مدل DESC می باشد؟

الف - Describe

ب - Express

ج - Specify

د - Consequences

43- یک روش مناسب در زمینه توسعه کیفیت رهبری و مدیریت است. این فرایند چرخه ی کاملی است که خلاصه بازخوردی از همه افراد از جمله سرپرستان، زیردستان و همکاران و ... در مورد جنبه های مختلف عملکرد افراد به آنها ارائه می کند.

الف - ۷۲۰ درجه

ب - ALOBA

ج - ۳۶۰ درجه

د - PEAR

44- روشی که برای مقایسه نتایج کاری افراد در یک دوره ۱۲، ۱۸، و ۲۴ ماهه میپردازد و فرصت تغییر، یادگیری و به روز شدن را برای آنها فراهم می آورد.

الف - ۷۲۰ درجه

ب - SLC

ج - ۳۶۰ درجه

د - STAR

45- شیوه اجرای این مدل به این صورت است که یک شخص به عنوان بازخورد گیرنده انتخاب می شود و سایر اعضای تیم به ترتیب به او بازخورد می دهند و این فرایند ادامه پیدا می کند تا زمانی که همه اعضا بازخورد را دریافت کنند.



الف -مدل SLC

ب -مدل SIPP

ج -مدل IDEA

د -مدل EEC

46- کدام یک از موارد زیر مفهوم ارزیابی عملکرد را نشان نمی دهد؟

الف -ارزیابی عملکرد اقدامی به منظور سنجش، اندازه گیری، ارزش گذاری و قضاوت درباره عملکرد طی یک دوره معین است.

ب -ارزیابی عملکرد از نگاه سازمانی مترادف با بهبود اثربخشی افراد و فرایندهای کسب و کار سازمان است. در واقع ارزیابی عملکرد در نحوه استفاده از منابع در قالب شاخص های کارایی بیان می گردد.

ج -نسبت خروجی به ورودی را کارایی می گویند لذا سیستم ارزیابی عملکرد در واقع میزان کارایی در خصوص استفاده بهینه از منابع و امکانات را مورد سنجش و اندازه گیری قرار می دهد.

د -سیستم ارزیابی عملکرد فرایند سنجش، اندازه گیری، مقایسه وضع موجود با وضع مورد نظر و نحوه دستیابی به وضعیت مطلوب با معیارها و نگرش معین در حوزه تحت پوشش با شاخص های تعیین شده در دوره زمانی معین با هدف بازنگری، اصلاح و بهبود مستمر است.

47-مهمترین نقطه ضعف در روشهای سنتی عملکرد کدامیک از موارد زیر می باشد.

الف -تمرکز جامع بر شاخصهای مالی

ب -توجه به مشتری

ج -مدیریت کیفیت

د -ارزیابی مستمر عملکرد

48-کدام گزینه از نگاه سازمانی مترادف با بهبود اثربخشی افراد و فرایندهای کسب و کار سازمان است.

الف -مدیریت بازخورد

ب -ارزیابی عملکرد

ج -ارزشیابی عملکرد

د -سنجش و بازنگری

49-کدام مورد از زمینه های اصلی عملکرد سیستم ارزیابی عملکرد محسوب نمی شود؟

الف -اجرایی

ب -آموزنده

ج -انگیزی

د -مدیریت عملکرد

50-کدام گزینه جز مؤثرترین سیستم ارزیابی عملکرد نیست؟

الف -عمل گرا

ب -مرتبط

ج -یکنواخت

د -مدیریتی

51-مورد .....کارمندان را قادر میسازد تا تصویر روشنی از آنچه که دیگران آنها را مشاهده می کنند به دست آورند.

الف -روش کانون ارزیابی

ب - ارزیابی روانشناختی

ج - بازخورد ۳۶۰ درجه

د - روش ثبت وقایع حساس

52- کدام یک از روش های ارزیابی عملکرد تنها عملکرد فعلی یک فرد را ارزیابی میکند بلکه عملکرد شغلی آینده را نیز پیش بینی می کند؟

الف - روش کانون ارزیابی

ب - ارزیابی روانشناختی

ج - بازخورد ۳۶۰ درجه

د - روش ثبت وقایع حساس

53- کدام روش ارائه بازخورد برای تقویت رفتار و در هنگام ارائه بازخورد مثبت استفاده می شود؟

الف- PEAR

ب- BEAR

ج- BET

د- TELL

54- کدام یک از موارد زیر از مزایای ارزیابی عملکرد کارکنان نمی باشد؟

الف- به نقاط ضعف و قوت آنها پی میبریم

ب - برنامه ریزی جهت بهبود عملکرد کارکنان

ج - گردش مالی و افزایش درآمد سیستم

د - تهیه فرم بازخورد

55- کدام مورد از انواع روش های بازخورد نمی باشد؟

الف - بازخورد از نظر محتوا

ب - بازخورد از نظر ضمنی

ج - از منظر زمان ارائه بازخورد

د - از منظر ابزار ارتباط

56-SAM به کدام یک از روشهای ارزیابی عملکرد کارکنان اشاره دارد؟

الف - مدیریت بر مبنای اهداف

ب - بازخورد ۳۶۰ درجه

ج - ارزیابی افراد زیر دست توسط مدیر

د - خود ارزیابی

57- کدام گزینه مزایای کیفی و کمی را به فرایندهای ارزیابی عملکرد کارکنان معرفی می کند؟

الف - مقیاس رتبه بندی رفتاری

ب - ارزیابی هم ردیفان

ج - ارزیابی افراد زیر دست توسط مدیر

د - روش کانون ارزیابی

58- این روش ارزیابی به جای عملکرد گذشته کارمندان ، بیشتر بر تحلیل عملکرد آینده آنها تمرکز می کند؟



الف - ارزیابی روان شناختی

ب - روش کانون ارزیابی

ج - SAM

د - MBO

۵۹- کدام روش ارزیابی است که در آن مدیران و کارمندان همراه با یکدیگر اهداف را شناسایی و برای آن برنامه ریزی کرده ، آن را

سازماندهی می کنند و به دیگران انتقال می دهند تا بتوانند بر یک دوره ارزیابی خاص تمرکز کنند؟

الف - ارزیابی روان شناختی

ب - روش کانون ارزیابی

ج - SAM

د - MBO

۶۰- کدام روش برای سنجش خروجی کیفی و کمی مناسب است؟

الف - BEAR

ب - BET

ج - SAM

د - MBO

