

الزامات محیط کار

درستی یا نادرستی جملات زیر را مشخص کنید: (۱)

- برای مخاطب قرار دادن مرتبه بالاتر از اسم کوچک استفاده کنید. نادرست
- در ارتباط با مافوق هرگز برای دست دادن پیش دستی نکنید. درست
- هنرجویان رشته های خدماتی جذب بخش هایی مثل اداری-مالی می شوند. درست
- هنگام نشستن پشت میز صاف و مرتب نشسته و گذاشتن دست زیر چانه مناسب است. نادرست
- عامل اصلی ایجاد استرس دلایل فردی انسان هاست. نادرست
- در نمودار سلسله مراتب، هر مرتبه کاری درخواست ها و مشکلاتش را باید با مراتب "پایین تر خود" مطرح نماید. نادرست
- در ارتباط با همکاران در سلام پیش دستی کنید ولی دست خود را برای احترام جلو نیاورید. نادرست
- در ارتباط با همکاران از ارتباط کلامی بیشتر استفاده کنید. درست
- ارتباط با مقام ما فوق، در هنگام داشتن درخواست بهتر است درخواست خود را مکتوب کنید. درست
- در محاسبه ی زمان لازم برای انجام دادن هر کاری، دقت کافی داشته باشید. همیشه زمان کم تری برای آن در نظر بگیرید. نادرست
- اگر به نظر شما زمان تعیین شده برای تحویل دادن کاری یا اجرای آن کم است، از قبول آن کار امتناع کنید. درست
- ارتباط انسانی در محیط کار با همکاران و مقام مافوق می باشد. درست
- مهم ترین دلیل کارآمدی یا نا کارآمدی در محیط کار نیروی انسانی است. درست
- برای مخاطب قرار دادن مرتبه ی بالاتر، از افعال جمع باید استفاده کرد. درست
- در مواجهه با هر پدیده ناخوشایند، به نکات مثبت آن نیز توجه کنید. درست
- قبل از اجرای هر کاری برای برنامه ریزی و زمان بندی آن اقدام کنید. درست
- به خاطر سپردن نام طرف مقابل در صحبت با همکاران موجب اعتماد بیشتر طرف مقابل نمی شود. نادرست
- اگر نام و سوابق مخاطب را قبلاً شنیده اید، در برخورد اول از نکات مثبت او تعریف کنید. درست
- برای یادداشت نکات مهم باید خودکار و دفترچه یادداشت همراه داشته و نکات مهم را یادداشت کرد. درست

درستی یا نادرستی جملات زیر را مشخص کنید: (۲)

- به منظور نقل و انتقال اخبار در زمان های گذشته تنها فناوری مورد استفاده تلگراف بود. نادرست
- یکی از اهداف برای تغییر سریع فناوری های تولیدی-خدماتی، افزایش دقت و کاهش خطا در تولید محصول، می باشد. درست
- دستگاههای چاپ در گذشته به دستگاه های ملخی معروف بودند. درست
- مرسوم ترین نرم افزارهای اداری، مجموعه نرم افزارهای معروف به آفیس است. درست
- محصول یا خدمات می تواند به صورت وسایل(نرم) یا مفاهیم و معانی(سخت) و یا ترکیبی از هر دو باشد. نادرست
- در گذشته پیشرفت فناوری بسیار کند اتفاق می افتاد و چندین نسل از یک فناوری استفاده می کردند. درست
- رشد فناوری امروزه آن قدر سریع است که در هر سال معرفی سک فناوری جدید، مورد انتظار است. درست
- کار با فناوری های جدید نیازمند کسب دانش و مهارت لازم می باشد. درست
- فناوری های ارتباطی در محیط کار رواج یافته و سرعت و دقت در کارها کمی افزایش یافته است. نادرست
- ایجاد شبکه های مجازی و عضویت در گروه یا کانال ارتباطی به سادگی انجام می گیرد. درست

درستی یا نادرستی جملات زیر را مشخص کنید: (۳)

- مرخصی اضطراری در موقع ازدواج یا فوت پدر، مادر، همسر و فرزند، ۳ روز مرخصی مشابه مرخصی استحقاقی، به کارگر تعلق می گیرد. درست
- برای کارهایی که در شب انجام می شود، دستمزد کارگران ۳۵٪، در مقایسه با روز، بیشتر است. درست
- بیمه بیکاری حداکثر تا ۲۲ ماه پرداخت می شود. نادرست
- فضاهای جانبی محل هایی هستند که در کنار یا داخل کارگاه برای امور غیر از کارکردن می باشد. درست
- پرداخت دستمزد بر اساس ساعت کار به صورت مقدار روز یا ساعت کار روزانه، هفتگی و ماهانه محاسبه و پرداخت می شود. درست
- در پرداخت دستمزد بر اساس اندازه کار به ازای مقدار کار انجام شده می باشد و ساعت کار کارگر شاخص دستمزد است. نادرست
- وقتی قراردادی به صورت تمام وقت بسته شود و کارگر کتبا از ادامه همکاری استعفا دهد، پایان قرارداد با خواست کارگر انجام شده است. درست
- کارفرما در قرارداد تمام وقت می تواند با توافق کارگران روز کاری را شش روز در هفته قرار دهد و باید متناسب با آن دستمزد را افزایش دهد. درست
- ساعت هایی مثل رفت و آمد از خانه به محل کار، زمان صرف غذا و انجام فرانس دینی جزء ساعات کار محسوب می شود. نادرست
- به مدت زمانی که کارگر، نیرو و وقت خود را به منظور انجام دادن کار در اختیار کارفرما قرار می دهد ساعت کار می گویند. درست
- در صورتی که کارگر بیش از ساعت مشخص شده کار کند کارفرما باید برای ساعت بیشتر از آن، اضافه کار پرداخت کند. درست
- در کارهای سخت و زیان آور اقماری شاغل ۱۵۸ روز در محل کار اشتغال دارد و ۱۵ روز هم استراحت می کند. درست
- دستمزد در شب کاری به علت فشار روانی و جسمی بیشتر و سخت تر است باید ۳۵٪ در مقایسه با روز بیشتر باشد. درست
- خدمات بیمه اجباری شامل بیمه درمانی، بازنشستگی، بیکاری، از کار افتادگی و فوت می باشد. درست

درستی یا نادرستی جملات زیر را مشخص کنید: (۴)

- باکتری ها از مخاطرات شیمیایی محیط کار می باشند. نادرست
- برای خاموش کردن مایعات قابل اشتعال از هالوژن استفاده می شود. نادرست
- اگر مقدار آبی که در اختیار دارید کم است ابتدا سر و گردن فرد گرما زده را خنک کنید. درست
- پوششی از جنس الیاف که معمولاً از انتهای ران تا روی کتف را می پوشاند، حمایل بند نام دارد. درست
- برای کنترل خطرات مواد شیمیایی، راهنمایی به نام دوری از خطر طراحی شده است. درست
- نام دیگر کمر بند ایمنی هارنس می باشد. درست

- هرگز در حالتی که سرتان نزدیک شیء و پشت شما خمیده است، شیء را نکشید. درست
- در هنگام خوابیدن همیشه از تشک سفتی استفاده کنید که کمر گود نشود. درست
- برای خوابیدن بر یک پهلو ترجیحا" رو به قبله و حالت جنینی قرار بگیرید. درست
- در صورتی که می خواهید به پشت و رو به سقف بخوابید یک بالش کوچک زیر زانوی خود قرار دهید. درست

درستی یا نادرستی جملات زیر را مشخص کنید: (۵)

- مصاحبه استخدامی فقط در یک مرحله برگزار می شود. نادرست
- دو نوع سوال فنی و عمومی در مصاحبه استخدامی مطرح می شود. درست
- در مصاحبه از پیام غیر زبانی استفاده نکنید. نادرست
- پنج دقیقه اول مصاحبه بسیار مهم است. درست
- اشتغال موفقیت آمیز یکی از نیازهای اساسی بشر در طول زمان بوده و هست. درست
- امروزه در شبکه های اجتماعی گوناگون نیز، سایت های مرتبط با کارایی وجود دارد. درست
- بهترین روش پیدا کردن شغل، پرس و جو از فردی است که خود در شرکت مورد نظر مشغول به کار است. درست
- هنر آموزان و مسوولین هنرستان ها، معمولا" در بازار کار آشنا دارند و می توانند شما را به کارفرما ها معرفی و توصیه کنند. درست
- کاریاب ها تمایل ندارند که حلقه ی آشنایانشان بزرگ و بزرگ تر شود. نادرست
- معمولا" اضافه کردن تقاضای کار، به همراه کارنامه، مفید و در بسیاری از موارد لازم است. درست

جای خالی را با کلمات مناسب بنویسید: (۱)

- در قوانین نمودار سلسله مراتب محیط کار به هر مستطیل مرتبه کاری می گویند.
- جهت فلش روی خطوط بین مستطیل ها (مرتبه کار) ارتباط کاری را نشان می دهد.
- مجموعه ای از واکنش های فیزیکی و عاطفی که در نتیجه تغییرات در زندگی فرد تجربه می شوند استرس نامیده می شود.
- به طور کلی برقراری ارتباط با دیگران از دو بخش همکاران و مقام مافوق تشکیل شده است.
- از گوش دادن به آهنگ های پریچان در صورت ایجاد استرس خود داری کنید.
- نیروی انسانی مهم ترین دلیل کارآمدی یا نا کارآمدی در یک محیط است.
- تپش قلب و ریزش مو، از مشکلات جسمی ناشی از استرس طولانی هستند.
- زبان بدن یک ارتباط غیر کلامی است.
- در ارتباط عمومی با همکاران حداقل حریم ارتباطی نیم متر را رعایت کنید.
- در رابطه با متقاعد کردن همکار یا مقام ما فوق، این تغییرات را به گونه ای نشان دهید که نفع گروه از نفع شما بیشتر باشد.
- قبل از اجرای هر کاری برای برنامه ریزی و زمان بندی آن اقدام کنید.
- در برابر خواسته های نابجای همکاران نه بگویید و در ارتباط با مافوق حداقل حریم ارتباطی یک تا یک و نیم متر را رعایت کنید.
- در مواجهه با هر پدیده ناخوشایند، به نکات مثبت آن نیز توجه کنید.
- نمودار ارتباط واحدهای محیط کار، نمودار سلسله مراتب محیط کار محسوب می شود و تابع قوانین آن است.
- محیط های کاری، بسته به اندازه و نوع کار به واحد های مختلفی تقسیم می شوند.
- ارتباط داشتن با سایر انسان ها یکی از نیازهای زندگی اجتماعی انسان ها است.
- در نمودار سلسله مراتب، مرتبه هایی که کنار یکدیگرند و با هم فلش ارتباطی ندارند، مستقل از یکدیگرند.
- در نمودار سلسله مراتب، هر مرتبه دستورات را از مرتبه بالاتر خود می گیرد.
- نمودار سازمانی محیط کار خود را از واحد اداری یا مقام مافوق بگیرید، تا با محیط کار جدید آشنا شوید.
- در صورت طولانی شدن استرس با مشاور یا روان شناس مشورت کنید.
- هنگام صحبت از نام خانوادگی طرف مقابل برای مخاطب قراردادن او استفاده کنید، مگر آن که همکار شما خود را با نام کوچک معرفی کرده باشد.
- هنگام دست دادن دست طرف مقابل را به ملایمت بفشارید و هنگام حرکت با همکاران هم دوش یکدیگر حرکت کنید.
- ارتباط با دیگران از بخش های ارسال پیام و دریافت پیام تشکیل شده است.

جای خالی را با کلمات مناسب بنویسید: (۲)

- کار با فناوری جدید نیازمند کسب دانش و مهارت است
- کمتر از ده سال است با فعال شدن شبکه های مجازی انقلاب عظیمی در دنیای ارتباطات رخ داده است.
- در شبکه های داخلی پیام رسان، هر بخش یا هر فردی دارای نشانی و علامت مشخصی است که به آن ID می گویند..
- آفیس در زبان انگلیسی به معنای محیط کار است
- کار با فناوری های جدید نیازمند دانش و مهارت است.
- محصول یا خدمات می تواند به صورت وسایل(سخت) یا مفاهیم و معانی(نرم) و یا ترکیبی از هر دو باشد.
- در سال های اخیر سرعت تغییر فناوری های تولیدی- خدماتی بسیار زیاد بوده است.
- امروزه مهارت کار با نرم افزارها، یکی از شروط استخدام نیروی کار، خصوصا" در مشاغل خدماتی محسوب می شود.
- در بیشتر محیط های کاری، خصوصا" در بخش های دفتری، استفاده از شبکه های داخلی بسیار متداول شده است.
- در کانال های شبکه های مجازی رد و بدل کردن اخبار، اطلاعات، بیان درخواست ها و مانند آن به سهولت انجام می شود.
- اینترنت سامانه ای جهانی از شبکه های رایانه ای به هم پیوسته است که از پروتکل «مجموعه پروتکل اینترنت» برای ارتباط با یکدیگر استفاده می کنند.

جای خالی را با کلمات مناسب بنویسید: (۳)

- قرارداد کار قراردادی است کتبی یا شفاهی که به استناد آن کارگر به ازای دریافت دستمزد، کاری را به صورت دائمی یا پاره وقت برای کارفرما انجام می دهد.
- قراردادی که ابتدا و انتهای آن مشخص است قرارداد کار موقت نام دارد.
- حداکثر میزان ساعت کار در قرارداد تمام وقت برای هر روز ۸ ساعت و در طول هفته ۴۴ ساعت می باشد.
- بیمه امکانی است که سازمان تأمین اجتماعی برای کارگران و کلیه افراد شاغل فراهم آورده است.

- به بایدها و نبایدهایی که اعضای اجتماع باید آن ها را رعایت کنند، قانون گفته می شود.
- به دلیل وجود خطرات جانبی و آسیب های فیزیکی در محیط کار کارفرمایان، کارگران خود را بیمه حوادث می کنند.
- در بیمه خویش فرما، کارگر با پرداخت مستقیم حق بیمه، از مزایای بیمه بهره مند شود.
- بیمه های اختیاری برای کارگران شامل بیمه حوادث و بیمه تکمیلی می باشد که کارفرمایان الزامی به انجام آن ندارند.
- به میزان دستمزدهایی که از مقدار مشخصی که هر ساله دولت آن را اعلام می کند، مالیات تعلق نمی گیرد.
- مبلغ سنوات کار به کارگرانی که کم تر از یک سال در محلی اشتغال به کار دارند با توجه به میزان کارکرد ماه های آن سال پرداخت می شود.
- با توجه به مرخصی سالانه ۳۰ روز برای کارگر، در صورت کارکرد کم تر از ۱۲ ماه در ازای هر ماه کارکرد ۲/۵ روز مرخصی تعلق می گیرد.
- در قرارداد پاره وقت دستمزد به صورت ساعت حضور در کارگاه محاسبه می گردد.
- پایان قرارداد کار به دو صورت انتهایی زمان نوشته شده در قرارداد و یا قبیل از پایان زمان نوشته شده در قرارداد انجام می شود.
- پایان قرار داد به صورت اجباری به سه صورت بازنشستگی، از کار افتادگی یا ورشکستگی کارفرما اتفاق می افتد.

جای خالی را با کلمات مناسب بنویسید: (۴)

- متناسب بودن کار با توانایی های روحی و جسمی انسان را ارگونومی می گویند.
- شدت یا بلندی صدا بر اساس دسی بل اندازه گیری می شود.
- هنگام استفاده از آتش خاموش کن ها در فضاهای رو باز پشت به باد و در فضاهای بسته جلوی در ورود و خروج بایستید.
- برای بالا و پایین رفتن از نردبان شخص باید همواره رو به نردبان و دارای حداقل سه نقطه اتکا باشد.
- بدن انسان به دلیل رسانا بودن می تواند به عنوان حامل جریان برق عمل کند.
- برق فشار قوی می تواند تا فاصله ی سه متر خطر ساز باشد.
- در استقرار صحیح نردبان نسبت قاعده یعنی فاصله پای نردبان تا دیوار یا درخت، به ارتفاع یا تکیه گاه سر نردبان باید یک به چهار باشد.
- هنگام استفاده از آتش خاموش کن ها در فضاهای رو باز پشت به باد و در فضاهای بسته جلوی درب ورود یا خروج بایستید.
- دست های خود را در هنگام کشیدن، طوری به شیء بگیرد که بین شانه و کمر قرار بگیرد.
- هرگز روی شکم ن خوابید.

جای خالی را با کلمات مناسب بنویسید: (۵)

- پنج دقیقه اول مصاحبه بسیار مهم است.
- کارنامه مجموعه ای از اطلاعات شخصی، تجربی و تحصیلی است که توسط آن، خود را به افراد و شرکت ها معرفی می نماید.
- مصاحبه فنی، هنگامی است که توانایی های اعلام شده در کارنامه مورد سؤال قرار می گیرد.
- انسان از طریق کار کردن علاوه بر تأمین نیازهای مادی، نیازهای اجتماعی خود را نیز پاسخ می دهد.
- معمولاً در روزنامه های کثیرالانتشار کشور شرکت هایی که به دنبال نیروی کار می گردند درخواست خود را چاپ می کنند.
- افرادی که مهارت های کارایی را بهتر به کار گیرند در تصاحب فرصت های شغلی موفق ترند.
- هنگام مواجه شدن با مصاحبه کنندگان با آن ها دست بدهید و از آشنایی با آن ها ابراز خشنودی کنید.
- پس از پایان همه مصاحبه ها به احتمال زیاد با شما تماس می گیرند و نتیجه را به شما اعلام می کنند.
- در کارنامه مواردی را که با کار مورد نظر بیشتر ارتباط دارد را بالاتر بیاورید و به آن ها بیشتر تأکید شود.
- برای پیدا کردن کار به دوستان و آشنایانی که در زمینه تخصصی شما کار می کنند مراجعه کنید.

گزینه مناسب را انتخاب کنید: (۱)

- کدام گزینه از ورودی های محیط کار نمی باشد؟
الف) نیروی انسانی (ب) محصول
- مهم ترین دلیل کارآمدی یا نا کارآمدی در یک محیط کار چیست؟
الف) نیروی انسانی (ب) تجهیزات (ج) نوع فرآورده
- عاملی که اثر کم تری در یادگیری شما در هنرستان محل تحصیل تان دارد؟
الف) میزان تجهیزات هنرستان (ب) دانش کارمندان (ج) نو یا کهنگی ساختمان
- در یک مزرعه، کدام گزینه نشان دهنده تجهیزات محیط کار می باشد؟
الف) خانواده کشاورز (ب) محصول گندم (ج) زمین کشاورزی
- برای گرفتن معرفی نامه (مثلاً برای بانک) به کدام واحد مراجعه می کنید؟
الف) حراست (ب) اداری مالی (ج) خدمات و پشتیبانی
- برای اطلاع رسانی در مورد خرابی شوفرآ اتاق کارتان به کدام واحد مراجعه می کنید؟
الف) تعمیر و نگهداری (ب) برنامه ریزی تولید (ج) خدمات و پشتیبانی
- اگر به خدمات رسانی رستوران اعتراض دارید به کدام مسئول باید مراجعه کنید؟
الف) ایمنی و بهداشت (ب) اداری مالی (ج) خدمات و پشتیبانی
- برای بردن لپ تاپ شخصی خود به محل کارتان به کدام واحد مراجعه می کنید؟
الف) حراست (ب) اداری مالی (ج) خدمات و پشتیبانی
- مرخصی را از چه کسی یا واحدی باید درخواست کنید؟
الف) اداری مالی (ب) حراست (ج) ایمنی و بهداشت
- کدام یک از عبارات زیر نشان دهنده ارتباط کلامی می باشد؟
الف) احم کردن (ب) سلام کردن (ج) تکان دادن دست
- کدام یک از عبارات زیر نشان دهنده ارتباط غیر کلامی می باشد؟
الف) تکان دادن دست (ب) تشکر کردن (ج) سلام کردن
- کدام گزینه از مشکلات روانی ناشی از استرس طولانی مدت می باشد؟
الف) بی حوصلگی (ب) سوزش معده (ج) سر درد
- فضای محیط کار (د) زیبایی محیط کار (د) اخلاق کارمندان (د) بیل (د) ایمنی و بهداشت (د) ایمنی و بهداشت (د) حراست (د) ایمنی و بهداشت (د) خدمات و پشتیبانی (د) ابرو بالا انداختن (د) خداحافظ گفتن (د) تپش قلب

- کدام گزینه در مورد رابطه با همکار به درستی بیان نشده است؟

- (الف) دست خود را برای دست دادن جلو بیاورید.
(ب) هنگام گفت و گو با همکاران، به صورت او نگاه کنید.
(ج) خودتان را با نام خانوادگی معرفی کنید.
(د) همواره لبخند به لب داشته باشید.
- در جلسات با همکاران برای نشستن پشت میز کدام گزینه مناسب می باشد؟
(الف) پشت میز صاف و مرتب نشستن (ب) کج شدن (ج) لم دادن (د) گذاشتن دست زیر چانه
- کدام گزینه از مشکلات جسمی ناشی از استرس طولانی می باشد؟
(الف) افسردگی (ب) بد بینی (ج) ریزش مو (د) پرخاشگری
- کدام گزینه از نشانه های استرس نیست؟
(الف) لرزش اندام ها (ب) بی حوصلگی (ج) پرخاشگری (د) پرخوری
- کدام گزینه از دلایل فردی ایجاد استرس می باشد؟
(الف) وجود تبعیض در محیط کار (ب) شبکه های ارتباطی ناسالم (ج) کار طولانی (د) ترس از انتقاد یا شکست
- کدام گزینه از دلایل گروهی و محیط کار در ایجاد استرس می باشد؟
(الف) داشتن مسؤلیت بیش از حد توان (ب) به تعویق افتادن پرداخت حقوق (ج) عدم اعتماد به نفس (د) خجالتی بودن
- یکی از راه های کنترل استرس دوستی با افراد و است.
(الف) با سواد - با اخلاق (ب) با ایمان - با سواد (ج) با ایمان - با اخلاق (ادب) (د) با اخلاق - با ادب
- وجود تبعیض در محیط کار از دلایل ایجاد استرس است.
(الف) فردی (ب) اجتماعی (ج) گروهی (د) روانی
- به ارتباط زبان بدن می گویند.
(الف) غیر کلامی (ب) کلامی (ج) فردی (د) اجتماعی
- کنترل و ورود و خروج کالا و تجهیزات از وظایف کدام واحد است؟
(الف) مدیر کارخانه (ب) کنترل کیفیت (ج) تولید (د) حراست
- کدام گزینه از مشکلات جسمی ناشی از استرس طولانی می باشد؟
(الف) پرخاشگری (ب) سوزش معده (ج) گوشه گیری (د) بد بینی
- کدام گزینه از مشکلات روحی ناشی از استرس طولانی می باشد؟
(الف) پرخاشگری (ب) خستگی مزمن (ج) تپش قلب (د) سر درد
- کدام گزینه از مشکلات جسمی ناشی از استرس طولانی می باشد؟
(الف) پرخاشگری (ب) گوشه گیری (ج) تپش قلب (د) بد بینی
- هرجویان رشته های خدماتی، جذب کدام بخش ها نمی شوند؟
(الف) پشتیبانی (ب) کنترل کیفیت (ج) تعمیر و نگهداری (د) اداری - مالی
- در ارتباط با مقام مافوق کدام یک صحیح است؟
(الف) بین نیم تا یک متر از مقام مافوق فاصله بگیرید.
(ب) همواره لبخند به لب داشته باشید.
(ج) برای سخن گفتن اجازه بگیرید.
(د) از الفاظ رسمی و افعال جمع استفاده کنید.
- در ارتباط عمومی با همکاران کدام یک صحیح نیست؟
(الف) حداقل حریم ارتباطی نیم متر را رعایت کنید.
(ب) از ارتباط غیر کلامی بیشتر استفاده کنید.
(ج) دست خود را برای احترام جلو نیاورید.
(د) در محیط های کارگاهی به هیچ وجه بلند صحبت نکنید.
- در ارتباط با همکاران در هنگام کمک به رفع مشکلات آن ها
(الف) از ارتباط غیر کلامی بیشتر استفاده کنید.
(ب) مستقیم در صورتش نگاه کنید.
(ج) به هیچ وجه صحبت او را قطع نکنید.
(د) خود را با او همدل نشان ندهید.
- در ارتباط با همکاران در هنگام کمک به رفع مشکلات فاصله خود را با او کم کنید، حدود
(الف) ۲۰ تا ۵۰ سانتی متر (ب) یک متر تا یک متر و نیم (ج) ۱۰ تا ۵۰ سانتی متر (د) نیم تا یک متر
- طبق کدام آیه از قرآن کریم باید اگر در محیط کاری به شما بی احترامی کردند، سعی کنید شما احترام طرف مقابل را حفظ نمایید؟
(الف) الرحمن آیه ۴ (ب) فصلت آیه ۳۴ (ج) حجرات آیه ۱۲ (د) مانده آیه ۲۲
- کدام گزینه مهم ترین نکته در برقراری ارتباط را به طور کامل بیان می کند؟
(الف) ارسال پیام به روش مناسب (ب) برداشت پیام به روش مناسب (ج) نوع پیام ارسالی از فرد مقابل (د) ارسال پیام به روش مناسب که منجر به برداشت پیام به روش مناسب شود.
- نمودار سازمانی محیط کار خود را از واحد و بگیرید تا با محیط کار جدید آشنا شوید.
(الف) اداری - مافوق (ب) اداری - همکار (ج) همکار - مافوق (د) حراست - همکار
- کدام عبارت زیر نمایان گر ویژگی ها و اخلاق فردی در محیط کار می باشد؟
(الف) مهارت فنی (ب) رعایت قوانین (ج) برخورد با همکاران (د) فداکاری
- در ارتباط با همکاران کدام گزینه صحیح می باشد؟
(الف) از ارتباط کلامی بیشتر استفاده کنید. (ب) در هنگام استراحت بذله گویی کنید. (ج) هنگام نشستن به او تعارف کنید. (د) در سلام پیش دستی کنید ولی دست خود را برای احترام جلو نیاورید.

گزینه مناسب را انتخاب کنید: (۲)

- کدام ترتیب زمانی درست است؟

- (الف) عصرسنگ - مفرغ - آهن
(ب) آهن - سنگ - مفرغ
(ج) سنگ - آهن - مفرغ
(د) حجر - آهن - برنز
- (الف) قدیمی ترین فناوری کدام است؟
(ب) تلگراف
(ج) تلفن
(د) اینترنت
- (الف) تلفن همراه
(ب) تلگراف
(ج) تلفن
(د) اینترنت

کدام مورد زیر از اهداف تغییرات در فناوری های تولیدی-خدماتی نیست؟	(الف) لذت بخش بودن کار	(ب) کاهش هزینه تولید	(ج) افزایش کیفیت تولید	(د) انتخاب روش مناسب
- کدام گزینه روند تغییرات فناوری در طی سال های گذشته تا به امروز را به درستی نشان می دهد؟	(الف) پست، تلفن، تلگراف، اینترنت	(ب) ماشین تحریر، رادیو، تلفن همراه، اینترنت	(ج) دوربین، رادیو، تلویزیون، اینترنت	(د) تلفن، کامپیوتر شخصی، اینترنت، تلفن همراه
- کدام یک از فناوری های زیر در تولید یک لوح فشرده فیلم سینمایی و رایانه مورد استفاده قرار می گیرد؟	(الف) کامپیوتر	(ب) CD	(ج) برنامه nero	(د) برنامه movie maker
- کدام یک از موارد زیر سخت افزار هستند؟	(الف) کامپیوتر	(ب) برنامه office	(ج) برنامه nero	(د) برنامه movie maker
- کدام یک از موارد زیر نرم افزار هستند؟	(الف) کامپیوتر	(ب) CD	(ج) برنامه nero	(د) فلاش یا کول دیسک
- تلگراف و تلفن به ترتیب از-.... سال پیش مورد استفاده قرار گرفته اند.	(الف) ۲۰۰-۱۵۰	(ب) ۲۰۰-۱۰۰	(ج) ۱۵۰-۲۰۰	(د) ۱۰۰-۲۰۰
- تلفن همراه و اینترنت به ترتیب از-..... سال پیش مورد استفاده قرار گرفته اند.	(الف) ۲۰-۳۰	(ب) ۳۰-۲۰	(ج) ۳۰-۲۵	(د) ۲۵-۳۰
- کم تر از.....سال است با فعال شدن شبکه های مجازی انقلاب عظیمی در دنیای ارتباطات رخ داده است.	(الف) ۱۴	(ب) ۱۰	(ج) ۱۶	(د) ۱۲

گزینه مناسب را انتخاب کنید: (۳)				
- کدام یک از موارد زیر جزء وظایف کارفرما نمی باشد؟	(الف) تأمین سرمایه و هزینه های کار	(ب) بیمه کردن محیط کار و کارگران	(ج) تأمین ایمنی و بهداشت کارگاه	(د) تحت پوشش بیمه تکمیلی قرار دادن کارکنان خود
- قانون کار توسط چه مرجعی تصویب می گردد؟	(الف) گروه ای کارشناسی و خبره در وزارت تعاون	(ب) گروه های کارشناسی کار و رفاه اجتماعی	(ج) مجلس شورای اسلامی	(د) دولت
- کدام یک از موارد زیر جزء وظایف کارگر محسوب می شود؟	(الف) انجام کارهای تعیین شده توسط کارفرما	(ب) تلاش برای انجام دادن کار با حداکثر کیفیت	(ج) تبعیت بی چون چرا از کارفرما	(د) اتمام کار در بازه ی زمانی مشخص شده توسط کارفرما
- از ۳۰ روز مرخصی سالانه برای کارگر، چند روز قابلیت ذخیره شدن دارد؟	(الف) ۲۵	(ب) ۲۱	(ج) ۱۸	(د) ۲۰
- کارگران مشمول بیمه بیکاری، در صورت بیکاری تا چند ماه حقوق پرداخت می شود؟	(الف) ۲۰	(ب) ۲۴	(ج) ۱۸	(د) ۲۲
- حقوق بیمه بیکاری در چه صورتی قطع می شود؟	(الف) در صورت پیدا کردن کار	(ب) در صورت اشتغال پاره وقت	(ج) در صورت ادامه آن تا یکسال	(د) داشتن حساب بانکی قابل توجه
- انواع خدمات قابل ارائه در بیمه های اختیاری محیط کار را نام ببرید.	(الف) اجباری - بیکاری	(ب) بازنشستگی - حوادث	(ج) تکمیلی - حوادث	(د) حوادث - بیکاری
- کارفرما حداقل دستمزد کارگر را به چه صورتی باید پرداخت کند؟	(الف) الزاماً نقدی	(ب) نقدی و غیر نقدی	(ج) با توجه به توافق	(د) غیر نقدی
- حداکثر میزان ساعت کاری به ترتیب در روز، هفته و ماه چند ساعت است؟	(الف) ۷ - ۴۲ - ۱۶۸	(ب) ۸ - ۴۴ - ۱۷۶	(ج) ۹ - ۵۴ - ۲۱۶	(د) ۱۲ - ۴۸ - ۱۹۲
- انواع مرخصی را نام ببرید.	(الف) استحقاقی، بدون حقوق، استعلاجی، فوت نزدیکان	(ب) استعلاجی، فوت نزدیکان	(ج) استحقاقی، بدون حقوق، استعلاجی، اضطراری	(د) استعلاجی، اضطراری، بدون حقوق، فوت
- کدام رده سنی زیر را کارفرمایان نمی توانند در شیفت شب به کار بگیرند؟	(الف) ۱۵-۲۰	(ب) ۱۴-۱۹	(ج) ۱۵-۱۹	(د) ۱۵-۱۸
- کدام یک از روش های پرداخت دستمزد صحیح نمی باشد؟	(الف) مزد نامشخص	(ب) بر اساس ساعت کاری(گاه مزدی)	(ج) بر اساس اندازه کار انجام شده	(د) پرداخت در پایان کار

گزینه مناسب را انتخاب کنید: (۴)				
- کدام یک از عوارض زیر ناشی از گرما نمی باشد؟	(الف) کند شدن نبض	(ب) خواب آلودگی	(ج) کم شدن ادرار	(د) عطش فراوان
- کدام یک از موارد زیر از مخاطرات مکانیکی محسوب نمی شود؟	(الف) حوادث شغلی	(ب) نحوه استقرار	(ج) صدا	(د) خرابی دستگاه
- کدام گزینه زیر از مخاطرات فیزیکی محیط کار محسوب نمی شود؟	(الف) ارتعاش	(ب) صدا	(ج) مواد سمی	(د) پرتوهای یونیزان و غیر یونیزان
- کدام گزینه از مخاطرات شیمیایی محیط کار می باشد؟	(الف) روشنایی	(ب) دمه یا دود فلزی	(ج) کار تکراری با عضو خاصی از بدن	(د) باکتری ها
- کدام گزینه از مخاطرات ارگونومیکی محیط کار می باشد؟	(الف) گرما و سرما	(ب) مواد التهاب آور و محرک	(ج) بی توجهی به دستورالعمل سازنده ماشین	(د) حالت نا مناسب بدن و فشار به کمر
- چگونه می توان شنوایی کسی را که توسط سر و صدای بیش از حد آسیب دیده است را درمان کرد؟	(الف) دارو	(ب) سمعک	(ج) عمل جراحی	(د) درمان ندارد

- این نوع گوشی های حفاظتی در داخل کاتال گوش قرار می گیرند، آن ها به صورت یک بار مصرف و چند بار مصرف در بازار عرضه می شوند.
- (الف) حفاظت رو گوشی (ب) حفاظت تو گوشی (ج) حفاظت های توأم (د) حفاظت های ترکیبی
- ابزاری است که به هنگام کار در ارتفاع، به منظور کاهش اثر نیروی ضربه حاصل از سقوط، مورد استفاده قرار می گیرد.
- (الف) عایق بند (ب) کتف بند (ج) حمایل بند (د) شوک گیر
- شدت ضعیف ترین صدای قابل شنیدن توسط گوش انسان چند دسی بل است؟
- (الف) صفر (ب) ۵ (ج) ۱۰ (د) ۲۰
- شدت و نوع مسمومیت با انواع مواد شیمیایی به چه عاملی بستگی دارد؟
- (الف) نوع و غلظت ماده شیمیایی (ب) قابلیت اشتعال بالا (ج) مدت تماس با ماده (د) راه ورود به بدن
- کدام گزینه مربوط به وسایل حفاظت فردی کار با تجهیزات الکتریکی نمی باشد؟
- (الف) دستکش فلزی برای محافظت دست ها (ب) کفش عایق (ج) کلاه سخت (د) زیر پای پلاستیکی
- پوششی از جنس الیاف با ترکیبات پلیمری و مقاوم است که معمولاً از انتهای بالای ران تا روی سطح کتف را می پوشاند.
- (الف) عایق بند (ب) کتف بند (ج) حمایل بند (د) شوک گیر
- کدام گزینه جهت اطفای حریق مورد استفاده قرار نمی گیرد؟
- (الف) پودرهای شیمیایی (ب) هالوژن ها (ج) گریس ها (د) گاز دی اکسید کربن
- برای خاموش کردن مواد خشک یا جامدات از کدام خاموش کننده استفاده نمی شود؟
- (الف) پودرهای شیمیایی (ب) هالوژن ها (ج) پودر (د) گاز دی اکسید کربن
- برای خاموش کردن مایعات قابل اشتعال از کدام خاموش کننده استفاده نمی شود؟
- (الف) پودرهای شیمیایی (ب) هالوژن ها (ج) پودر (د) گاز دی اکسید کربن
- برای خاموش کردن گازهای قابل اشتعال از کدام خاموش کننده استفاده می شود؟
- (الف) پودرهای شیمیایی (ب) گریس (ج) پودر (د) گاز دی اکسید کربن
- برای خاموش کردن آتش سوزی وسایل برقی از کدام خاموش کننده استفاده می شود؟
- (الف) پودرهای شیمیایی (ب) هالوژن ها (ج) گریس ها (د) گاز دی اکسید کربن
- برای خاموش کردن مواد غذایی قابل اشتعال از کدام خاموش کننده استفاده می شود؟
- (الف) پودرهای شیمیایی (ب) هالوژن ها (ج) پودر (د) گاز دی اکسید کربن
- کدام گزینه از ویژگی های روشنایی مناسب نمی باشد؟
- (الف) نور باید کافی باشد (ب) از نظر توزیع مطلوب باشد (ج) درخشندگی و بازتابش سطوح سبب ناراحتی چشم نشود (د) محل نصب لامپ ها طوری باشد که باعث تابش مستقیم گردد
- کلاه ایمنی برای کدام شغل ضرورتی ندارد؟
- (الف) کارگر ساختمان (ب) کارگر رنگ کار (ج) کارگر آهنگری (د) جوشکار
- کدام گزینه از عوارض ناشی از روشنایی نامطلوب نمی باشد؟
- (الف) خستگی چشم (ب) افزایش بازدهی (ج) سرگیجه (د) سر درد
- کدام گزینه از عوارض ناشی از گرما نمی باشد؟
- (الف) کند شدن نبض (ب) خواب آلودگی (ج) کم شدن مقدار ادرار (د) عطش فراوان
- زاویه مناسب بین ران ها و تنه هنگام نشستن روی صندلی کار با رایانه چند درجه است؟
- (الف) ۹۰ (ب) ۷۰ (ج) ۱۳۵ (د) ۱۰۰

گزینه مناسب را انتخاب کنید: (۵)

- مجموعه ای از اطلاعات شخصی، تجربی و تحصیلی را چه می نامند؟

(الف) کارنامه (ب) رایانامه (ج) درخواست کار (د) تقاضانامه کار

- چرا در حال حاضر رقابت برای به چنگ آوردن فرصت های شغلی مهم می باشد؟

(الف) تعداد زیاد بیکاران (ب) افزایش کاریاب ها (ج) مصاحبه استخدامی (د) مصاحبه فنی

- کدام مورد از روش های مرسوم پیدا کردن کار محسوب نمی شود؟

(الف) جست و جو در اینترنت (ب) آگهی استخدام در روزنامه ها (ج) تهیه کارنامه برای معرفی خود (د) مشورت با دوستان و آشنایان

- کدام مورد از گام های پیدا کردن کار مناسب نیست؟

(الف) جست و جو در اینترنت (ب) پیدا کردن تقاضای کار (ج) درست کردن کارنامه (د) نوشتن تقاضانامه کار

- این تعریف " می توان با تایپ موضوع کار کنید تا مجموعه شرکت ها و سازمان هایی را که نیرو می خواهند را پیدا کنید" ناظر به چیست؟

(الف) آگهی استخدام روزنامه ها (ب) درست کردن کارنامه (ج) جست و جو در اینترنت (د) مراجعه کردن به کاریابی

- کدام تعریف زیر به کاریاب اطلاق نمی گردد؟

(الف) کسی که بدنبال نیروی کار مناسب برای شرکت هاست (ب) آنان از طریق آشنایان افراد جویای کار را پیدا می کنند (ج) کاریاب ها از طریق جستجو در اینترنت کار را معرفی می کنند (د) آنان با تماس با افراد داوطلب استخدام ایشان را معرفی می کنند

- متن کارنامه نباید بیشتر از صفحه شود به ویژه اگر سابقه کار شما کمتر از سال است.

(الف) ۲-۴ (ب) ۱-۳ (ج) ۳-۵ (د) ۲-۵

- اضافه کردن تقاضا نامه کار به همراه کارنامه و است.

(الف) ضروری - مفید (ب) ضروری - لازم (ج) مفید - لازم (د) لازم - مفید

- در این مصاحبه از سوابق و تجربیات کاری شما سوال می شود.

(الف) اول (ب) فنی (ج) دوم (د) سوم

- در تدوین کارنامه، در قسمت تجربیات و سوابق خود باید به ارانه مطالب مرتبط با کار مورد نظر خود اقدام کنید.

(الف) جذاب تر (ب) تخصصی (ج) علمی (د) حرفه ای

مفاهیم زیر را تعریف کنید: (۱)

- **استرس:** عبارت است از مجموعه ای از واکنش های فیزیکی و عاطفی که در نتیجه تغییرات در زندگی فرد تجربه می شوند.
- **تعارض:** دو سو گرایی یا در عرض هم قرار گرفتن دو هدف. زمانی که خواسته ها و انتظارات شما و یا با همکارانتان ظاهر "مخالف یکدیگر باشند.
- **ارتباط:** عبارت است از کوششی آگاهانه و با قصد قبلی که با هدف تعامل، تبادل اطلاعات، انتقال تجارب، نفوذ در دیگران.
- **ارتباط کلامی:** مهارتی است که با بیان جملات مناسب، ارتباط برقرار می گردد. در این مهارت گفت و شنود دو طرفه با فهم متقابل انجام می پذیرد.
- **ارتباط غیر کلامی:** یا زبان بدن که بدون استفاده از کلمات و فقط با تغییر در حالات چهره و حرکات بدن، مطلب منتقل و ارتباط برقرار می شود.

مفاهیم زیر را تعریف کنید: (۲)

- **فناوری:** مجموعه ای از دانش، تجربه و مهارت است که انسان با به کارگیری آن، محصول یا خدمتی برای افزایش رفاه و غلبه بر مشکلات تولید می کند.
- **نرم افزار:** برنامه های رایانه ای گوناگونی که برای افزایش جذابیت، سرعت و دقت تولید و ثبت اطلاعات و مکاتبات مورد استفاده قرار می گیرد.
- **اینترنت:** اینترنت یک سامانه ارتباطی جهانی برای داده ها، زیرساخت های نرم افزاری و سخت افزاری است که رایانه ها را در سراسر جهان به یکدیگر متصل می سازد.
- **شبکه:** برای نقل و انتقال و به اشتراک گذاری اطلاعات، نامه، درخواست و... استفاده می شود و هر بخش یا فردی دارای نشانی ID مشخصی است.
- **نرم افزار اداری:** برنامه های رایانه ای گوناگونی که در محیط کار برای افزایش جذابیت، سرعت و دقت و ثبت اطلاعات و مکاتبات استفاده می شود.

مفاهیم زیر را تعریف کنید: (۳)

- **قانون:** زندگی و فعالیت های گروهی و اجتماعی دارای باید و نباید هایی (قانون) است که کلیه اعضای آن گروه یا اجتماع، باید آن را رعایت کنند.
- **کارفرما:** شخصی است حقیقی یا حقوقی، که کارگر به درخواست او در مقابل دریافت مزد برای او کار می کند.
- **کارگر:** کسی است که در مقابل دریافت دستمزد، برای فرد یا شرکتی کار می کند.
- **قرارداد کار:** قراردادی است کتبی یا شفاهی که به استناد آن کارگر به ازای دریافت دستمزد، کاری را به صورت دائمی یا پاره وقت برای کارفرما انجام می دهد.
- **دستمزد:** پولی است که در ازای کار، به کارگر داده می شود. نحوه پرداخت دستمزد می تواند به صورت نقدی و یا بخشی نقدی و بخشی غیر نقدی باشد.
- **مرخصی:** کارگر به دلایل مختلفی اعم از تفریحی، پزشکی، اجتماعی، مذهبی و... از مرخصی استفاده می کند.
- **بیمه:** بیمه امکانی است که سازمان تأمین اجتماعی برای کارگران و کلیه افراد شاغل فراهم آورده است تا از آنان در حین کار، بیکاری، از کار افتادگی، بازنشستگی و فوت (خانواده متوفی) حمایت مالی کند.
- **سنوات:** کارفرما موظف است برای کارگران دارای قرارداد تمام وقت، در پایان هر سال مبلغی که حداقل، معدل دستمزد یک ماه کارگر در همان سال می باشد، را تحت عنوان سنوات به او پرداخت کند.
- **عیدی:** پاداشی است که کارفرمایان موظف اند مطابق با اعلام دولت (حداقل و حداکثر آن هر سال اعلام می شود) در پایان سال به کارکنان پرداخت نمایند.
- **پاداش:** کارفرما گاهی اوقات و به دلیل ایجاد انگیزه در کارگران، مبلغی (اختیاری) به نام پاداش به صورت دوره ای یا در پایان هر سال پرداخت می کند.

مفاهیم زیر را تعریف کنید: (۴)

- **ارگونومی:** متناسب بودن کار با توانایی جسمی و روانی انسان را ارگونومی می گویند.
- **عوامل زیان آور محیط کار:** صدا، مواد شیمیایی، برق، کار در ارتفاع، آتش و انفجار، گرما، سرما و نور و روشنایی و.. از عوامل زیان آور می باشند.
- **حمایل بند:** پوششی از جنس الیاف همراه با ترکیبات پلیمری و مقاوم است که معمولاً از انتهای ران تا روی سطح کتف را می پوشاند.
- **شوک گیر:** ابزاری است که هنگام کار در ارتفاع، به منظور کاهش اثر نیروی ضربه ای حاصل از سقوط، مورد استفاده قرار می گیرد.
- **مواد سوختنی:** موادی که به صورت های مختلف جامدات یا مواد خشک، مایعات، گازها و روغن های صنعتی و خوراکی در محیط کار وجود دارند.

مفاهیم زیر را تعریف کنید: (۵)

- **کاریاب:** به کسی می گویند که با شرکت های مختلف در زمینه تخصص قرارداد دارد تا برای آن ها نیروی مناسب را پیدا کند.
- **کارنامک:** عبارت است از مجموعه ای از اطلاعات شخصی، تحصیلی و تجربی که با کمک آن خود را به افراد یا شرکت ها که شما را نمی شناسند معرفی می کند.
- **مهارت کاریابی:** مهارتی است که به افراد در جست و جوی کار، کمک می کند تا در حداقل زمان ممکن بتوانند کاری مناسب با توان مندی های خود بیابند.
- **مصاحبه:** گفتگوی میان دو یا چند نفر (حداقل مصاحبه کننده و مصاحبه شونده) که در آن پرسش هایی توسط مصاحبه کننده از مصاحبه شونده پرسیده می شود.
- **تقاضای کار:** برای پیدا کردن کار، روش های زیادی وجود دارد. برای این که بهترین کار را، با توجه به علاقه و نیازتان پیدا کنید، باید اقدام کنید.

به سوالات زیر پاسخ بدهید: (۱)

- **الزامات محیط کار را تعریف کنید.** به مجموعه قوانین و مهارت های غیر فنی مورد نیاز برای فعالیت در یک محیط کار الزامات کار گفته می شود.
- **ارتباط چیست و به چند روش برقرار می شود؟** عبارت است از کوششی آگاهانه و با قصد قبلی که با هدف تعامل، تبادل اطلاعات، انتقال تجارب، نفوذ در دیگران، هدایت تفکر و باور افراد به دو صورت کلامی (سلام کردن) و غیر کلامی (لبخند زدن) انجام می شود.
- **در ارتباط با مافوق رعایت چه نکاتی لازم است؟** در سلام دادن پیش دستی کنید - برای سخن گفتن اجازه بگیرید - به هیچ وجه شوخی نکنید - همواره آراسته ظاهر شوید - به هیچ وجه صحبت های او را قطع نکنید - تبسم در چهره داشته باشید.
- **در اولین برخورد رعایت چه نکاتی لازم است؟** در سلام دادن پیش دستی کنید - خودتان را معرفی کنید (نام و نام خانوادگی) - دست خود را برای دست دادن جلو بیاورید (به جز در برخورد با مقام مافوق) - همواره لبخند به لب داشته باشید - نرم و ملایم سخن بگویید.
- **کدام دسته از آثار روانی استرس، فقط در افت کیفیت کار در محیط کار نقش دارند؟** افسردگی - گوشه گیری - پرخاشگری - بدبینی.
- **کدام یک از آثار روانی استرس، هم بر کاهش روابط انسانی شما در محیط کار و هم در افت کیفیت کار نقش دارند؟** استرس های طولانی مدت مثل ناامیدی و بی حوصلگی در افت کیفیت کار و ارتباطات فرد در محیط کار لطمه بزند.
- **دلایل فردی استرس چه اثری بر وی دارد؟** دلیل اصلی ایجاد استرس دلایل فردی نیست اما تحریک پذیری فرد را افزایش می دهند - مثل خجالتی بودن - بدبینی - عدم اعتماد به نفس - تغذیه - مشکلات خانوادگی - ترس از شکست یا انتقاد - مشکلات جسمی مانند لکنت زبان - داشتن مسؤلیت بیش از حد توان - از نشانه های استرس چهار مورد نام ببرید. لرزش اندام ها - بی اشتها - بی حوصلگی - پرخاشگری - بی خوابی - دردهای عضلانی - سر درد - تغییر دمای بدن
- **چرا شناخت نتایج استرس و راه های کنترل آن برای حفظ سلامتی، ضروری است؟** چون فشار زیادی بر روان و حتی جسم انسان وارد می کند و اگر آن را از خود جدا نکنید و یا برای تحمل آن از دیگران کمک نگیرید، آسیب های جبران ناپذیری بر روان و جسم شما وارد می کند.
- **ارتباط مؤثر و موفق، به چه ارتباطی گفته می شود؟** به ارتباطی می گویند که برقرار کننده ارتباط به هدفی که از برقراری آن ارتباط دارد، دست پیدا کند.
- **هنگام ناراحتی یا احساس نگرانی، چه رفتاری مناسب تر است؟** باید وضعیت یا جای خود را عوض کنید، مثلاً قدم بزنید، آب بخورید، نفس عمیق بکشید.
- **هنرجویان رشته های تولیدی و خدماتی جذب چه واحد هایی می شوند؟** هنرجوی رشته تولیدی جذب واحد تولید یا کنترل کیفیت - هنر جوی رشته خدماتی جذب واحد اداری-مالی و تعمیر و نگهداری و پشتیبانی.

- برای برقراری یک ارتباط مؤثر، چه نکاتی را باید رعایت کرد؟ استفاده هم زمان و متناسب از ارتباط کلامی و غیر کلامی لازم است. مثلاً اگر با حالت خنده بگویید حال مناسبی ندارید، کسی حرف شما را باور نمی کند.
- قوانین موجود در محیط های کار را نام ببرید. ساعت کاری - اصول ایمنی - داشتن حداقلی از مهارت
- سه عامل نام ببرید که موجب می شود خرید از یک مغازه را بر مغازه های دیگر ترجیح دهید؟ زیبایی فضای مغازه - تجهیزات مدرن و بهداشتی تر - اخلاق و رفتار فروشنده.
- در محیط کار کدام ویژگی از "ویژگی های کلی انسان در محیط کار" فرد متخصص و کاردان را نشان می دهد؟ کدام ویژگی سبب پذیرش فرد در گروه می شود؟ ویژگی ها و اخلاق فردی (مهارت فنی، دقت، تلاش و تعهد کاری) نشانگر تخصص و کاردانی است - و ویژگی ها و اخلاق اجتماعی و گروهی (برخورد با همکاران، کار تیمی، احترام گذاشتن، رعایت قوانین و فداکاری) موجب پذیرش فرد در گروه می شود.
- اجزای کلی محیط کار را نام ببرید. فضا و تجهیزات - نیروی انسانی - تولید محصول و ارائه خدمات.
- ارتباط کلامی، چگونه مهارتی می باشد؟ با ذکر مثال. مهارتی است که با بیان جملات مناسب، ارتباط برقرار می گردد مثل: موقع جدا شدن از دوست خود به او می گویید "خدا حافظ".
- مهم ترین نکته در برقراری ارتباط چیست؟ آن است که پیام به روش مناسبی ارسال شود که برداشت طرف مقابل، منطبق با هدف برقراری ارتباط باشد.
- ارتباط مؤثر به چه ارتباطی گفته می شود؟ ارتباطی که برقرار کننده ارتباط به هدفی که از برقراری ارتباط دارد، دست پیدا کند.
- محیط های کاری، بر چه اساسی به واحدهای مختلفی تقسیم می شوند؟ بسته به اندازه و نوع کار به واحدهای مختلفی تقسیم می شوند.
- اعضای از بدن که از استرس تأثیر می پذیرند را نام ببرید. مغز، قلب، کبد، لوزالمعده، روده ها، طحال، معده، نایژه، شش، بزاق، کلیه، تاندوم، بینی، گلو، قفسه سینه، ریه و....
- مشکلات جسمی ناشی از استرس طولانی مدت را نام ببرید. سردرد، خستگی مزمن، سوزش معده، ریزش مو، ضعف سیستم ایمنی (ابتلای دائمی به انواع بیماری ها)، دردهای عضلانی و استخوانی، تورم گلو و سرماخوردگی، تپش قلب (خطر سکته در سنین بالا)
- مشکلات روانی ناشی از استرس طولانی مدت را نام ببرید. افسردگی، گوشه گیری، بدبینی، بی حوصلگی، پرخاشگری، احساس نا امید، بی اشتیاقی به کار، لذت نبردن از زندگی
- اثرات روانی ناشی از استرس طولانی مدت چیست؟ وجه اثری بر محیط کار دارد؟ می تواند به ارتباطات فرد در محیط کار لطمه بزند. چون فرد به علت پرخاشگری و بدبینی و بی حوصلگی و نا امیددی قادر به کار نیست و استرس باعث کاهش کیفیت کار و از بین رفتن اعتماد به نفس وی شود و موجب طرد شدن فرد از طرف همکاران می گردد.
- دلایل گروهی و محیط کار در ایجاد استرس را نام ببرید. کار طولانی مدت - وجود تبعیض در محیط کار - شبکه های ارتباطی ناسالم - سر و صدا و شرایط نامناسب فیزیکی محیط کار - به تعویق افتادن حقوق - نبود تناسب بین کار و حقوق - قوانین سخت و رفتار نامناسب مدیران - نا آشنایی و مبهم بودن نقش فرد در محیط کار.
- برای کنترل استرس، در محاسبه زمان لازم برای انجام دادن هر کاری چه نکاتی را باید رعایت کرد؟ باید دقت کافی داشته باشید و زمان بیشتری را برای کار خود در نظر بگیرید و اگر برای تحویل کاری با اجرای آن، زمان تعیین شده کم است باید از قبول آن باید امتناع کرد. برای مثال در کار شخصی اگر برای رفتن از منزل به محل کار ۳۰ دقیقه وقت لازم است، فرد باید ۴۰ دقیقه زودتر از منزل خارج شود.
- تعارض چیست و از این عبارت در چه زمانی استفاده می شود؟ تعارض یعنی دو سو گرایایی یا در عرض هم قرار گرفتن دو هدف - زمانی که خواسته ها و انتظارات شما و همکارانتان ظاهر "مخالف یکدیگر باشند. اینجا فرد بین دو راهی انجام خواسته خود که مخالف خواسته همکاران است در می ماند.
- در برخورد با تعارض در روش باخت-باخت چگونه عمل می کنید و این روش چه نتیجه ای دارد؟ در این روش به همکار بفهمانید که عملش اشتباه است. ولی او از رفتارش دفاع می کند و آن را صحیح می داند و این روش جز ایجاد ناراحتی، نتیجه ای ندارد.
- در برخورد با تعارض در روش برد-باخت چگونه عمل می کنید و این روش چه نتیجه ای دارد؟ به او می فهمانید که عملش اشتباه است و همکار شما به اجبار و با ناراحتی حرفتان را می پذیرد. این عمل خیلی پایدار نخواهد بود. علاوه بر آن که به روابط شما و همکاران صدمه هم می زند.
- در برخورد با تعارض در روش برد-برد چگونه عمل می کنید و این روش چه نتیجه ای دارد؟ مثلاً به او می فهمانید از صدای او به عنوان نقطه قوت همکاران تعریف می کنید، ولی به او یادآوری می کنید که نیاز به سکوت دارید (به صورت نقطه ضعف خود). این کار شما چون به صورت دوستانه موفق به حل تعارض و یا حداقل کاهش آن می شوید و به تقویت رابطه ی دوستی شما و همکاران نیز منجر می شود.
- شبکه های داخلی پیام رسان به چه منظورهایی استفاده می شوند؟ و منظور از ID در این شبکه ها چیست؟ نقل و انتقال و به اشتراک گذاری اطلاعات، نامه، درخواست ها و نظایر آن مورد استفاده است. در این شبکه هر بخش یا فردی دارای نشانی و علامت مشخصی است که به آن ID می گویند.
- دستگاه های قدیمی معروف در چاپ چه نام داشتند؟ دستگاه های ملخی.
- برای حروف چینی در دستگاه های چاپ قدیمی از چه ابزارهایی استفاده می شد؟ از بلوک های ظریف سربی که حروف به صورت برجسته روی آن ها کنده کاری شده بود.
- معایب دستگاه های چاپ قدیمی را بنویسید. سرعت تولید سفارش شده بسیار پایین بود و محصول تک رنگ (سیاه، آبی، قرمز و قهوه ای) بود و کار با این دستگاه ها نیاز به مهارت خاصی داشت و دائماً از نظر مکانیکی باید کنترل می شد.
- محاسن دستگاه های دیجیتال چاپ را بنویسید. کیفیت مطلوب، تنوع رنگ و سرعت غیر قابل مقایسه با دستگاه های چاپ قدیمی.
- افراد و چاپخانه هایی که از تغییرات دستگاه های چاپ مطلع شدند و به سرعت سیستم خود را تغییر دادند، چه نتیجه ای گرفتند؟ با برخورداری از کیفیت و سرعت بالا، بیشتر مشتری ها را به سمت خود جذب نمودند.
- افراد و چاپخانه هایی که بعد از تغییرات دستگاه های چاپ اصرار بر استفاده از فناوری قبلی داشتند، چه نتیجه ای گرفتند؟ این گروه به شدت متضرر شدند و برخی از آن ها نیز به اجبار از این صنعت خارج شدند.
- با توجه به تجربه نحوه استفاده از دستگاه های قدیمی و جدید، موفقیت در محیط کار چه زمانی اتفاق می افتد؟ وقتی که همواره با سرعت تغییرات فناوری در محیط کار شایستگی کار با این فناوری جدید را داشته باشند. این آمادگی وقتی فراهم می شود که دو ویژگی مهم بیان شده را داشته باشند.

به سوالات زیر پاسخ بدهید: (۲)

- فناوری چیست؟ مجموعه ای از دانش، تجربه و مهارت است که انسان با به کارگیری آن محصولی یا خدماتی برای افزایش رفاه و غلبه بر مشکلات تولید می کند، این محصول یا خدماتی می تواند به صورت وسایل (سخت) یا مفاهیم و معانی (نرم) یا ترکیبی از هر دو باشد.
- سه مورد از کاربردهای اینترنت در محیط کار را ذکر نمایید. دریافت و ارسال نامه و اطلاعات به صورت الکترونیکی (رایانامه) - آگاهی از آخرین فناوری های تولید شده مرتبط - تبلیغ در سایت های تبلیغاتی (خدمات، محصولات و توان مندی های قابل ارائه) - یافتن فروشگاه ها، شرکت ها کارگاه ها و افراد ارائه دهنده محصولات، مواد اولیه و خدمات مورد نیاز در محیط کار - ایجاد و تولید سایت برای شرکت، کارگاه، محصولات و خدمات قابل ارائه.

- فناوری های محیط کار به چند دسته تقسیم میشوند؟ فناوری های تولید محصول یا خدمات (نرم یا سخت) - فناوری های ارتباطی - با توجه به تغییرات سریع فناوری، چه افرادی در کسب شرایط و موقعیتهای کار، موفق تر هستند؟ فردی در کسب شرایط و موقعیت های کار، موفق تر است که دو ویژگی مهم را پیوسته رعایت کند: یادگیری دانش و مهارت فناوری های جدید مورد استفاده در رشته تخصصی - کسب اطلاع از فناوری های درحال تکمیل و ورود به بازار

- در سال های اخیر سرعت تغییر فناوری های تولیدی-خدماتی بسیار زیاد بوده است، هدف از این تغییرات چیست؟ افزایش سرعت تولید، افزایش دقت و کاهش خطا در تولید محصول، افزایش کیفیت تولید، کاهش هزینه تولید، افزایش سادگی در کار، لذت بخش شدن کار، کاهش خطرات و آسیب های جسمی و روانی.

- کسب شایستگی در چه حیطه هایی مطرح می شود؟ فناوری های متداول مورد استفاده در رشته - فناوری های در حال شکل گیری.

- فراگیری فناوری های متداول با چه روش هایی قابل فراگیری است؟ مشورت با افراد خبره در مورد روش های فراگیری شایستگی - جست و جو در اینترنت و بررسی نظرات افراد و شرکت های صاحب اطلاع - انتخاب روش مناسب فراگیری (مطالعه، کلاس آموزشی، تمرین یا ترکیبی از آن ها) - اخذ گواهی نامه تأیید صلاحیت از مؤسسه یا مرجع معتبر در سطح کشور (در صورت نیاز).

- اطلاع یافتن از فناوری های در حال شکل گیری و مزایای آن، با چه روش های گوناگونی امکان پذیر است؟ مطالعه نشریات علمی-فنی که توسط انجمن های تخصصی به صورت ماهانه یا با دوره های طولانی چاپ می شوند - جست و جو و تحقیق در اینترنت و در سایت های مرتبط با رشته تحصیلی با نوع کار - مشاهده برنامه های علمی در خصوص موضوعات فناوری از طریق لوح های فشرده، اینترنت و تلویزیون - عضویت در کانال های فنی مربوط به رشته تحصیلی در شبکه مجازی.

- فناوری های ارتباط و اطلاعات در طول تاریخ بشر از ابتدا تاکنون، چه دوره هایی را پشت سر گذاشته اند؟ عصر سنگ (حجر) - عصر مفرغ (برنز) - عصر آهن

- استفاده از فناوری های ارتباطات و اطلاعات در زندگی روزمره را نام ببرید. پخش اخبار از تلویزیون - شنیدن برنامه های رادیویی - صحبت کردن مردم با تلفن همراه و ثابت - گرفتن پول از عابر بانک - خرید با کارت بانکی از پایانه های الکترونیکی خرید در فروشگاه ها - بازی و کار با رایانه و تبلت - کار و جست و جو در اینترنت - مطالعه و ارسال و دریافت اطلاعات در شبکه مجازی و بسیاری از صحنه های مشابه (هر روز با آن مواجهید).

- رواج فناوری های ارتباطی در محیط کار چه نتیجه ای داشته است؟ در نتیجه سرعت و دقت در کارها بیشتر شده است.

- برنامه های رایانه ای گوناگون در محیط کار به چه منظوری استفاده می شوند؟ برای افزایش جذابیت، سرعت، دقت، تولید و ثبت اطلاعات و مکاتبات مورد استفاده قرار می گیرند.

- در چه محیط های کاری استفاده از شبکه های داخلی بسیار متداول شده است؟ در بیشتر محیط های کاری خصوصاً در بخش های دفتری

- آشنایی با شبکه های داخلی چگونه امکان پذیر خواهد بود؟ بسیار ساده است و معمولاً اگر فردی کار با رایانه را آموخته باشد، با چند ساعت آموزش قادر به استفاده از شبکه های اداری خواهد بود.

- کاربردهای اینترنت در محیط کار را بنویسید. ارسال و دریافت نامه و اطلاعات به صورت الکترونیکی (رایانامه) - ایجاد و تولید سایت برای معرفی شرکت، کارگاه و محصولات قابل ارائه - تبلیغ در سایت های تبلیغاتی (خدمات، محصولات و توان مندی های قابل ارائه) - آگاهی از آخرین فناوری های تولید شده مرتبط - یافتن فروشگاه ها، شرکت ها، کارگاه ها و افراد ارائه دهنده محصولات، مواد اولیه و خدمات مورد نیاز در محیط کاری.

- مزایای استفاده از شبکه های مجازی را بنویسید. در این شبکه ها، ایجاد و عضویت در گروه و کانال ارتباطی به سادگی میسر است و رد و بدل اطلاعات، اخبار، بیان درخواست ها و نظایر آن به سهولت انجام می شود.

- چرا شبکه های مجازی تقریباً مهم ترین روش ارتباطی مجازی شناخته شده هستند؟ چون تمامی کاربردها و مزایای سایت را دارا بوده و از طرف دیگر چون تلفن همراه همواره در دسترس است.

- یکی از شروط استخدام نیروی کار آشنایی با چه نرم افزاری است؟ در کدام مشاغل اهمیت بیشتری دارد؟ مهارت یا نرم افزار آفیس (office). در مشاغل اداری

- office در زبان انگلیسی به چه معناست؟ چه عاملی به این برنامه چنین معنای اصطلاحی را داده است؟ در زبان انگلیسی به معنای محیط کار است. استفاده زیاد از این نرم افزار در محیط کار باعث رواج معنای اصطلاحی آن شده است.

به سوالات زیر پاسخ بدهید: (۳)

- کارفرما به چه کسی می گویند؟ کارفرما شخصی است حقیقی یا حقوقی که کارگر به درخواست او در مقابل دریافت دستمزد برای او کار می کند.

- قانون کار را تعریف کنید. فعالیت در محیط کار دارای قوانینی است که افراد شاغل در آن محیط، باید به آن توجه داشته باشند و آن ها را رعایت کنند. به این قوانین، قانون کار گفته می شود.

- چهار مورد از وظایف کارفرما را بنویسید. تشریح و مشخص کردن نوع و مقدار کار - تأمین سرمایه و هزینه های کار - پرداخت دستمزد به کارگر پس از پایان کار یا در فواصل زمانی مشخص - بیمه کردن محیط کار و کارگران

- کسورات قانونی از دستمزد را بیان کنید. کارفرما بنابر قانون، موظف است قسمتی از مزد کارگر را تحت عنوان بیمه و مالیات از حقوق وی کسر و به حساب بیمه و اداره مالیات واریز کند. درصد کسر بیمه، ۷٪ از دریافت نقدی (غیر پاداش) می باشد. درصد کسر مالیات ۳٪ تا ۱۰٪ (بسته به نوع قرارداد) از دریافت نقدی (غیر پاداش) است.

- انواع خدمات ارائه شونده در بیمه اجباری را بنویسید. بیمه درمانی، بیمه بازنشستگی، بیمه بیکاری و از کار افتادگی، بیمه فوت

- حدود تبعیت کارگر از کارفرما چه حدی می باشد؟ کارگر موظف است در محیط کار و موقع انجام دادن کار، کلیه دستورات و خواسته های توافق شده با کارفرما را اجرا کند. مثلاً برای کارفرما باید ۸ ساعت کار کند و برای کار بیش از ۸ ساعت، اضافه کار بگیرد.

- سه مورد از فضاهای جانبی کارگاه را نام ببرید. سرویس بهداشتی - رستوران - کلاس آموزشی

- بیمه فوت چیست؟ بیمه ای است که پس از فوت کارگر، تا زمانی که همسر (فرزندان تا سن ۱۸ سالگی و دختر تا ازدواج) یا پدر یا مادر تحت سرپرستی وی زنده باشند به صورت مقرری ماهانه به آن ها پرداخت می شود.

- بیمه تکمیلی چیست؟ برخی از شرکت های بیمه گر در ازای درخواست مبلغی مشخص، هزینه های درمانی کارگر مصدوم و بیمار و خانواده تحت سرپرستی او را بر عهده می گیرند.

- اگر کارگری در پایان مدت قرارداد (به هر دلیلی قرارداد فسخ شود) از مرخصی استحقاقی آن مدت، استفاده نکرده باشد، کارفرما چه اقدامی را باید انجام دهد؟ کارفرما موظف است معادل یک روز کاری به ازای هر روز مرخصی استفاده نشده به کارگر پرداخت نماید.

- مرخصی بدون حقوق را شرح دهید. هر کارگر با موافقت کارفرما می تواند مدتی را بدون استفاده از مرخصی استحقاقی، مرخصی بگیرد. در این صورت به روزهای مرخصی دستمزدی تعلق نمی گیرد.

- **مرخصی استعلاجی را شرح دهید.** کارگر بیمار یا مصدوم که امکان حضور در محل کار را ندارد، پس از تأیید سازمان تأمین اجتماعی می تواند تعداد روزهای مشخصی را مرخصی استعلاجی بگیرد.
 - **بیمه اجباری چیست؟** هر فرد شاغل و غیر شاغل می تواند خود را تحت پوشش بیمه در بیاورد. برای افراد شاغل در کارگاه ها طبق قانون، کارفرما مکلف به بیمه کردن نیروی کار است. به این نوع بیمه، بیمه اجباری می گویند.
 - **حق بیمه اجباری چیست؟** مبلغی است که به صورت ماهیانه به اداره بیمه تأمین اجتماعی پرداخت می شود تا در موارد ذکر شده، کارگر مورد حمایت مالی قرار گیرد.
 - **بیمه درمانی چیست و چه افرادی را تحت پوشش قرار می دهد؟** بیمه ای است که بخشی از هزینه های درمانی شخص را بر عهده می گیرد و شامل بیمه شده و خانواده تحت سرپرستی او هم می باشد.
 - **بیمه بازنشستگی چیست؟** بیمه ای است که پس از پرداخت حق بیمه ۳۰ سال تمام به سازمان تأمین اجتماعی به صورت مقرری ماهیانه، به کارگران بیمه شده پرداخت می شود.
 - **بیمه بیکاری را شرح دهید.** در صورتی که کارگر پرداخت می شود که پس از پایان مدت قرارداد و یا فسخ پیش از موعد آن، کارگر موفق به یافتن شغل نشود.
 - **بیمه از کار افتادگی در چه مواقعی استفاده می شود؟** به دلیل کهولت سن، آسیب دیدگی فیزیکی و تأیید سازمان تأمین اجتماعی به صورت مقرری ماهیانه به کارگر پرداخت می شود.
 - **پرداخت مزد نامشخص را توضیح دهید.** با توجه به مقدار کار انجام شده ای که مراجعه مشتریان آن را تعیین می کند، مزد مشخص می شود. مثل راننده آژانس که بسته به مقدار مسافر روزانه خود، دریافتی خواهد داشت.
 - **انواع کار براساس زمان و روزهای کار را نام ببرید.** نوبت کاری - کار متناوب، - کار اقماری - کار سخت و زیان آور - کار در شب.
 - **نوبت کاری را توضیح دهید.** در برخی کارگاه های تولیدی یا خدماتی شرایط کار در هفته ثابت نیست و چون کارگر یک هفته روز کار و هفته بعد شب کار است یا ممکن است برخی روزها بیش از ۸ ساعت کار کند که در مجموع نباید در ماه بیش از ۱۷۶ ساعت شود.
 - **کار متناوب را توضیح دهید.** کار در ساعات معینی از روز انجام شود مثل نانواچی. ۸-۵ صبح و ۱۴-۱۱ ظهر و ۲۰-۱۶ عصر، فاصله ی ابتدای کار تا انتهای کار نباید بیش از ۱۵ ساعت باشد.
 - **کار اقماری را توضیح دهید.** برخی کارها در مناطق دور افتاده و خارج از شهر و محل زندگی کارگر انجام می شود و به علت عدم امکان رفت و آمد کارگر به محل زندگی (سد سازی، پالایشگاه، راهسازی و...) مثلاً در طی ۲۲ روز، ۱۷۶ ساعت کار می کند و ۸ روز بعدی را در خانه استراحت می کند.
 - **کار سخت و زیان آور را تعریف کنید و مثال بزنید.** کاری که شرایط محیطی کارگری از شرایط معمول کارگران دشوارتر باشد. مثلاً در سرما یا گرمای زیاد، در درون معادن، کار در دریا و.. که حداکثر ساعت کاری ۶ ساعت در روز و ۳۶ ساعت در هفته است و قانون گذار کار بیشتر از این را ممنوع اعلام کرده است.
 - **آیا کارگران در روزهای تعطیلات (هفتگی و رسمی) حقوق دریافت می کنند؟** شرح دهید. روزهای جمعه و تعطیل رسمی و روز ۱۱ اردیبهشت روز کارگر، کارگران با دریافت حقوق در این روزها در تعطیلات به سر می برند. کار در روزهای تعطیل مشمول ۴۰٪ مزد اضافه تر است.
 - **اگر بنا به دلایلی روز جمعه روز کاری محسوب شود، نحوه برخورد با این امر به چه صورت می باشد؟** در این صورت باید کارفرما ۴۰٪ حقوق روزانه روز جمعه را نسبت به سایر روزهای هفته افزایش دهد.
 - **انواع قرارداد کار، با توجه به نوع و زمان انجام دادن کار به چند دسته تقسیم می شود؟** قرارداد کار دائم - قرارداد کار موقت - قرارداد کار تمام وقت - قرارداد کار پاره وقت - قرارداد کار معین.
 - **در قرارداد کار تمام وقت اگر تعطیلات رسمی در وسط هفته قرار گیرد، نحوه برخورد کارفرما به چه صورت می باشد؟** جزء روزهای کاری محاسبه می شود و در صورت درخواست کارفرما برای حضور در روزهای تعطیل رسمی لازم است به کارگر اضافه کاری پرداخت شود.
 - **پایان قرارداد کار زودتر از اتمام قرارداد در چه شرایطی امکان پذیر می باشد؟** پایان قرارداد به صورت اجباری - پایان قرارداد با درخواست کارگر - اخراج کارگر توسط کارفرما به صورت قانونی.
 - **آیا کارگر می تواند قرارداد کار معین و مدت موقت را به تنهایی پایان دهد؟** شرح دهید. بلی، اگر کار قبل از پایان زمان قرارداد به اتمام برسد، کارفرما موظف است کل دستمزد توافق شده را بپردازد.
 - **برای اخراج کارگر به صورت قانونی چه شرایطی باید رعایت شود؟** کارگر مرتکب تخلف اداری شده باشد - کارفرما قبلاً تخلف را حداقل یک بار به کارگر کتبا گزارش داده باشد - شورای اسلامی کارگاه، نماینده کارگران یا مرجع حل اختلاف مشخص شده در قرارداد اخراج را تأیید کرده باشند.
 - **حداقل دستمزد چیست؟** عددی است که در ابتدای هر سال توسط دولت تعیین می شود. این عدد متعلق به قراردادهای تمام وقت است. این دستمزد الزاماً باید به صورت نقدی پرداخت شود و کارفرما نمی تواند کم تر از حداقل دستمزد را برای دستمزد کارگران تمام وقت در نظر بگیرد.
- به سوالات زیر پاسخ بدهید: (۴)**
- چند مورد از موادی که جهت اطفای حریق مورد استفاده قرار می گیرد را بنویسید. آب، کف، پودرهای شیمیایی، گاز دی اکسید کربن و هالوژن.
 - ویژگی های روشنایی مناسب را ذکر کنید. نور باید کافی باشد - نور از نظر توزیع مطلوب باشد - درخشندگی و بازتاب نور به سطوح سبب ناراحتی چشم نشود - محل نصب لامپ ها طوری باش که از تابش مستقیم نور آن به چشم جلوگیری شود، یعنی در معرض دید فرد قرار نداشته باشد.
 - سه عامل اصلی بروز آتش سوزی را بیان کنید. اکسیژن - ماده سوختنی - حرارت.
 - چهار عامل ایمنی کار در ارتفاع را بنویسید. اتصال، کمر بند ایمنی، اتصالات، کاهش دهنده شتاب.
 - هدف از ارگونومی چیست؟ کاهش میزان آسیب به بدن و خستگی ناشی از انجام کار.
 - انواع مواد سوختنی از لحاظ شکل ظاهر را بنویسید. جامدات یا مواد خشک (چوب، پشم و پنبه) که ریشه ی سلولزی دارند و هر جا قرار داده شوند شکل ظاهری شان عوض نمی شود - مایعات (فرآورده های نفتی، روغن، گریس ها و بنزین) که شکل ظاهری مایعات باعث می شود هر ظرفی که در آن قرار گیرند به همان شکل در می آیند مثل بشکه و... - گازها (گاز طبیعی، هیدروژن، اتان، تتان و بوتان) یا مواد فرار که به راحتی تبدیل به گاز می شوند - روغن های صنعتی و خوراکی
 - **علائم گرما زدگی را نام ببرید.** خشک و داغ بودن پوست - عرق نکردن - قرمز شدن پوست در ابتدا یا کیود شدن آن - کوتاه و سریع بودن تنفس - سریع و ضعیف بودن نبض - افزایش سردرد، افزایش دمای بدن به بیش از ۴۰ درجه سانتی گراد - گرفتگی عضلات - گشادی مردمک چشم.
 - **برای نجات فرد برق گرفته چه نکاتی را باید رعایت کرد؟** جریان برق را قطع کنید - اگر مصدوم به برق وصل است هرگز به او دست نزنید - مصدوم را از منبع برق جدا کنید.

- منابع بروز آتش سوزی را نام ببرید. شعله های باز مثل کبریت - اصطکاک - الکتريسيته ساکن - صفحات داغ - جرقه مانند جوشکاری - نقص فنی در وسایل برقی و جرقه - صاعقه - انفجار - واکنش شیمیایی گرما زا - فلزات قابل اشتعال - فشار - وسایل برقی حرارت زا - گرفتن بار بیش از اندازه از وسایل برقی - گرم شدن بیش از حد مواد.

- بهداشت، ایمنی و محیط زیست که با نام HSE شناخته می شود چه هدفی دارد؟ بهبود کیفیت زندگی و افزایش ایمنی کارگران و افراد مرتبط و کاهش میزان آسیب به محیط زیست پیرامونی می باشد.

- سه عامل اصلی در بروز آتش سوزی کدامند؟ حرارت و گرما - اکسیژن (هوا) - مواد سوختنی

- عوارض ناشی از سرما را نام ببرید. خستگی توأم با نا آرامی - تحریک پذیری و یخ زدگی.

- کارهایی که باید برای کمک به فرد گرما زده انجام دهید را نام ببرید. لباس های فرد گرما زده را در آورید و بدن او را در آب سرد فرو برید - فرد را در مکان خنکی قرار دهید - پاهای فرد را در محل بالاتری نسبت به بدن او قرار دهید تا خون بیشتری به طرف سر او جریان یابد - دست و پاهای فرد را مالش دهید تا خونی که خشک شده است به سمت مرکز بدن او حرکت کند- اگر فرد به هوش است او را تشویق کنید تا کمی آب یا نوشیدنی خنک بنوشد. - چرا ارگونومی موضوع بسیار مهمی است؟ چند وسیله مورد استفاده آن را بنویسید. چون سهولت اجرای کار با سرعت بیشتر انجام آن را در پی دارد. مثل صندلی - میز کار.

- حداقل ویژگی های یک محیط کاری مناسب برای کاربران رایانه را نام ببرید. نور کافی و مناسب - استفاده از صندلی مخصوص رایانه با ارتفاع قابل تنظیم برای جلوگیری از ناراحتی ستون فقرات-استفاده از میز مخصوص که دارای ابعاد استاندارد باشد-استفاده از زیرپایی برای جلوگیری از بی حسی پا - در حمل بار، در صورتی که شیء را با دو دست حمل می کنید، چه نکاتی باید رعایت شود؟ آن را هر چه بیشتر به بدن نزدیک کنید و حتی ترجیحا" به بدن بچسبانید یا این که آن را روی یک شانه قرار دهید و سپس حمل کنید.

- اگر در حالتی اقدام به کشیدن شیء می کنید که رویروی آن ایستاده اید، پا، کمر و چرخش لگن باید چه حالتی داشته باشد؟ پاهای، را طوری قرار دهید که بتوانید به آهستگی به سمت عقب حرکت کنید - کمر: باید صاف باشد - چرخش لگن، رو به عقب باشد.

- چند مورد از مخاطراتی که در محل کار برای کارگران وجود دارد را نام ببرید. ایستادن روی دو بشکه یا یک بشکه و یک وسیله دیگر بر روی آن - جوشکاری بدون داشتن ماسک - بلند کردن اشیاء بدون خم کردن پا - بی توجهی به افتادن بشکه حاوی مواد مایع قابل اشتعال در محل کار و..

- کدام قسمت از موضوع به بهداشت- ایمنی- محیط زیست ارتباط دارد.

استفاده از آب جوشیده برای مصارف خوراکی	بهداشت
دفن و رها سازی زباله در مکان های دور از رودخانه ها و منابع آبی	محیط زیست
ساختن پل برای گذر از روی رودخانه ها و برکه ها	ایمنی

- معنی علائم رنگ های قرمز، سبز، زرد و آبی را بنویسید. قرمز= ممنوع ، سبز= ایمن ، زرد= هشدار ، آبی = عمل اجباری.

- به هنگام کار در ارتفاع چه نکات ایمنی باید رعایت شود؟ پایه های نردبان باید بر روی سطوح هموار و همتراز مقاوم و غیر لغزنده قرار گیرد - برای بالا و پایین رفتن از نردبان، شخص همواره رو به نردبان و دارای حداقل سه نقطه اتکا باشد و وضعیت بدن نباید از محور تقارن نردبان خارج گردد - اتصال دادن دو نردبان به یکدیگر، به منظور افزایش طول، ممنوع است - باید انتهای فوقانی نردبان، کم تر از تکیه گاه بالاتر و به نحو ایمنی مهار گردد - کلیه تجهیزات کار در ارتفاع باید توسط شخص دارای صلاحیت به صورت دوره ای دقیقاً بازرسی شود و در صورت نقص یا فرسودگی، برای تعمیر یا از رده خارج نمودن آن، واحد ایمنی را مطلع سازند - برای عملیات کار در ارتفاع به منظور پیش گیری از سقوط افراد، به اقدامات اولیه نیاز است - افرادی که از ارتفاع هراس دارند نباید به کار در ارتفاع گماشت - در محوطه کار در ارتفاع، کلیه خطوط هوایی انتقال برق باید مشخص شده باشد -

استقرار نردبان به شکلی باشد که $\frac{1}{4} = \frac{\text{قاعده}}{\text{ارتفاع}}$ به صورت تقریبی برقرار باشد.

به سوالات زیر پاسخ دهید: (۵)

- هفت گام برای پیدا کردن کار مناسب، را بنویسید. پیدا کردن تقاضای کار - درست کردن کارنامه - نوشتن تقاضای کار - ارائه تقاضا نامه - مصاحبه اول - مصاحبه دوم و سوم - نتیجه

- برای این که کاریاب ها را پیدا کنید چه اقداماتی می توانید انجام دهید. با جست و جو در اینترنت و یا تماس با دوستان و آشنایان خود که با کاریاب ها ملاقات کرده اند، اطلاعات آنان را گرفته و مستقیماً با آن ها تماس بگیرید.

- در نوشتن کارنامه چه نکاتی را باید رعایت کرد؟ از بزرگ نمای بیش از حد توان مندی خود جدا" اجتناب کنید - سعی کنید متن آن بیش از دو صفحه نشود به خصوص اگر سابقه ی کاری شما کم تر از ۴ سال است - از آوردن نکاتی که هیچ ارتباطی با شغل مورد نظر شما ندارد اکیداً اجتناب کنید - در تهیه متن فقط از یک قلم و چارچوب استفاده کنید - مواردی که با کار مورد نظر بیشتر ارتباط دارد بالاتر بیاورید و بر آن ها بیشتر تأکید شود.

- در هنگام مصاحبه کاری چه نکاتی را باید رعایت کرد؟ نام ببرید. با لباس رسمی به مصاحبه بروید - شرکت مورد نظر را بشناسید و در باره اش تحقیق کنید - قبل از جواب دادن کمی صبر کنید - از انتقال پیام غیر زبانی (بابدن) استفاده کنید و با انرژی باشید - هنگام مواجه شدن با مصاحبه کنندگان با آن ها دست دهید و از آشنایی با آن ها ابراز خشنودی کنید - در صورت امکان افرادی را که با شما مصاحبه می کنند بشناسید (قبل از مصاحبه اسمشان را بپرسید) - چند نسخه از کارنامه با خود ببرید، فقط اگر از شما خواستند آن را ارائه دهید (معمول است که آن ها خودشان از کارنامه تصویر می گیرند) - حتما" به چشمان مصاحبه کننده ها نگاه کنید و نشان دهید که برای مخاطبتان احترام قائلید - با خود کاغذ و مداد ببرید و نکات مهمی را که مصاحبه کنندگان می گویند، یادداشت کنید - فهرست توصیه کنندگان را ببرید و در صورت نیاز ارائه دهید.

- بخش های مختلف یک کارنامه حرفه ای شامل چه مواردی است؟ مشخصات شخصی (نام و نام خانوادگی و تاریخ تولد) - تحصیلات - سابقه کاری - توان مندی های جسمی یا فکری خاص، جوایز و افتخارات (در صورت داشتن) - علایق و فهرست توصیه کننده ها.

- مهارت کاریابی را تعریف کنید. مهارت کاریابی، شامل مجموعه مهارت هایی است که به افراد در جست و جوی کار، کمک می کند تا در حداقل زمان ممکن بتوانند کاری مناسب با توان مندی خود بیابند.

- روش های مرسوم برای پیدا کردن کار را بنویسید. جست و جو در اینترنت - دیدن آگهی استخدام روزنامه ها - حضور یافتن در کنفرانس ها و همایش ها - مراجعه به کاریابی - مشورت با دوستان و آشنایان - داشتن ارتباط مستقیم با کارفرمایان - داشتن ارتباط مستقیم با کارمندان - ارتباط داشتن با هنرآموزان و مدیر هنرستان ها.

- کاریاب به چه کسی می گویند و کارش چیست؟ کاریاب به کسی می گویند که با شرکت های مختلف در زمینه تخصصش قرار داد دارد تا برای آن ها، نیروی مناسب پیدا کند. کاریاب ها از طریق آشنایان و روابط، وب سایت های جست و جوی کار، رایانامه و ...، افراد جویای کار را پیدا می کنند، با آن ها تماس می گیرند و کار مورد نظر را به آن ها معرفی می کنند.

- چهار مورد از نکاتی که در مصاحبه باید رعایت شود را بنویسید. با لباس رسمی به مصاحبه بروید - قبل از جواب دادن صبر کنید - فهرست توصیه کنندگان را ببرید و در صورت نیاز ارائه دهید - چند نسخه از کارنامه خود را همراه ببرید - هنگام مواجه شدن با مصاحبه کنندگان با آن ها دست بدهید و از آشنایی با آنان ابراز خوشنودی کنید.

- از طریق کارکردن به کدام نیازهای انسان پاسخ داده می شود؟ انسان از طریق کارکردن، علاوه بر تأمین نیازهای مادی، نیازهای اجتماعی و عزت نفس خود را پاسخ می دهد.

- آگهی های استخدام در چه روزنامه هایی چاپ می شوند؟ این آگهی ها چه ویژگی هایی دارند؟ معمولاً در روزنامه های کثیرالانتشار کشور یا ضمیمه های آن ها، شرکت ها و اشخاص مختلفی که به دنبال نیروی کار می گردند درخواست جذب نیروی خود را چاپ می کنند و به همین منظور رایانامه ها نشانی پستی یا شماره تلفن خود را اعلام می کنند تا با آن ها تماس بگیرید.

- بهترین روش برای پیدا کردن شغل چیست؟ روش انجام آن را توضیح دهید. بهترین روش پرس و جو از افرادی است که خودشان در شرکت مورد نظر مشغول به کار هستند. - برای پیدا کردن فرد شاغل می توان با جست و جوی مشخصاتش، روش تماس با او را پیدا کند و به او پیغام بدهید و از این که دنبال نیروی جدید هستند یا خیر آگاهی پیدا کنید.

- از روش های پیدا کردن کار حضور یافتن در کنفرانس ها و همایش ها را توضیح دهید. کنفرانس های مختلفی که در زمینه های گوناگون در کشور برگزار می شود، در حاشیه این همایش ها در نمایشگاه های جانبی یا در محل های استراحت، فرصت بسیار خوبی برای پیدا کردن رابطه و آشنا شدن با بازار کار مربوطه است.

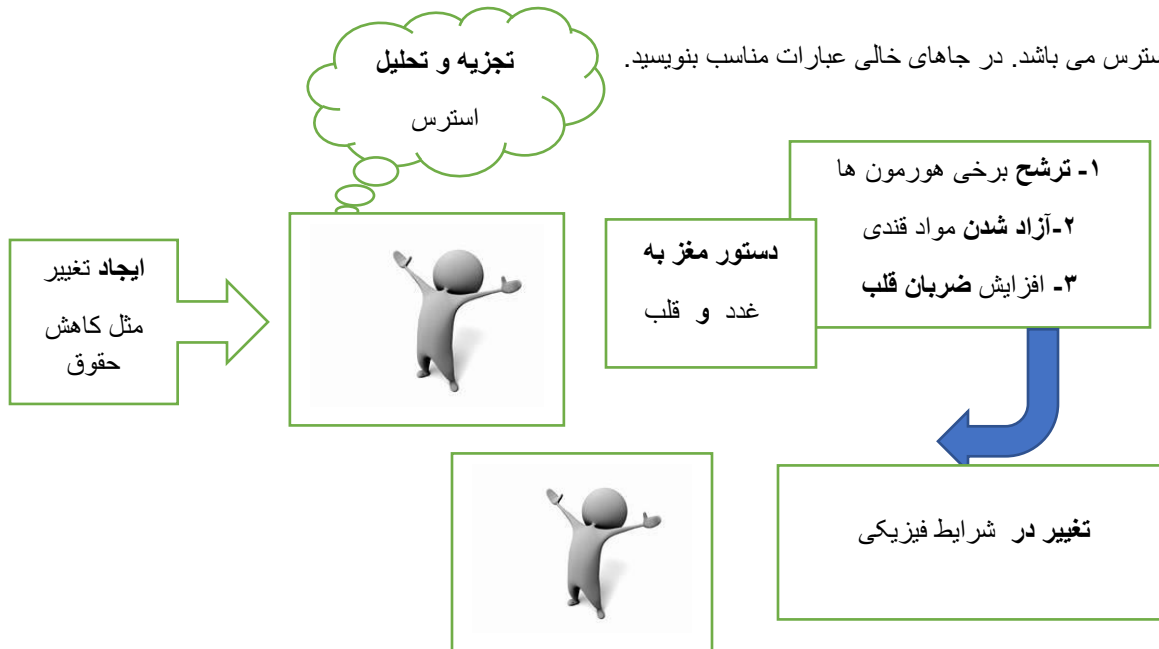
- در مصاحبه فنی چه سوالاتی پرسیده می شود؟ از سوابق و تجربیات کاری و تحصیلات و مهارت های فرد سؤال می شود و ممکن است آزمون شفاهی یا کتبی هم گرفته شود.

- مصاحبه استخدامی در چند مرحله برگزار می شود و چند نوع سؤال پرسیده می شود؟ این مصاحبه در یک یا چند مرحله با یک یا چند نفر برگزار می شود و مستقل از تعداد افراد و مصاحبه کننده ها دو نوع سؤال عمومی و فنی از فرد مصاحبه شونده پرسیده می شود.

- تقاضا نامه کار چگونه باید نوشته شود؟ ارائه تقاضانامه به همراه کارنامه، مفید و در بسیاری از موارد لازم است و باید در آن فرد روشن کند که بهترین گزینه می باشد. تقاضانامه از طریق پست، رایانامه، تارنمای شرکت و رابطه، تقاضای کار کنید و کارنامه و تقاضانامه خود را برای شرکت بفرستید.

(۱)

شکل زیر که مربوط به مراحل استرس می باشد. در جاهای خالی عبارات مناسب بنویسید.



- هر یک از عبارات زیر مربوط به کدام نوع از انواع تعارض ها می باشد؟

در این روش شما ابتدا از صدای همکار خود به عنوان نقطه قوت او تعریف می کنید. ولی به او یادآوری می کنید که نیاز به سکوت دارید. برد - برد
 در این روش شما تلاش می کنید تا به همکاران بفهمانید که عملش اشتباه است. او هم از رفتارش دفاع می کند و آن را صحیح می داند. باخت - باخت
 در این روش شما تلاش می کنید تا به همکاران بفهمانید که عملش اشتباه است. همکاران به اجبار و با ناراحتی حرف شما را می پذیرد. برد - باخت
 - در هر یک از محیط های زیر اجزای آن محیط کار را مشخص کنید.

محیط کار	تجهیزات (دو مورد)	نیروی انسانی (دو مورد)	فرآورده، محصول و ارائه خدمات (دو مورد)
آتلیه عکاسی	دوربین - فیلم خام	عکاس - روتوش گر	عکس - فیلم
نانوایی	آرد - آب	شاطر - خمیر گیر	نان - خمیر
بیمارستان	تخت - اتاق بستری	پزشک - پرستار	جراحی بیمار - سلامتی بیمار
کارگاه قالی بافی	نقشه - نخ و رنگ	قالی باف - چله زن	قالی - قالیچه
مزرعه	تراکتور - بیل	مهندس - کشاورز	سیب زمینی - انار
کارگاه ساختمان	نقشه - مصالح	بنا - کارگر	خانه - پاساژ

- هر یک از افراد زیر در یک هنرستان تحت نظر و دستورات چه فردی فعالیت می کند؟

دبیران: معاون آموزشی دفتردار: معاون اجرایی کتابخانه: معاون پرورشی
سرپرست کارگاه: معاون فنی انبار دار: معاون فنی نمازخانه: معاون پرورشی استاد کار: معاون فنی

هنرجویان پایه دهم، مسائل و مشکلات آموزشی خود را با چه کسی هماهنگ کنند؟ معاون آموزشی

آیا انبار دار کارگاه می تواند برنامه درسی گروه های درسی را مشخص کند؟ خیر - معاون آموزشی

آیا سرپرست کارگاه برای مرخصی رفتن می تواند از دفتردار هنرستان اجازه بگیرد؟ خیر - معاون فنی

در صورت حضور نداشتن معاون فنی، سرپرست کارگاه برای حل مشکلات کارگاهش باید از چه کسی کمک بگیرد؟ مدیر هنرستان

- در مورد نحوه برخورد در محیط های کاری به سوالات زیر پاسخ دهید.

دستورات کاری از چه مرتبه هایی برای شما قابل صدور است؟ مرتبه بالاتری که در سلسله مراتب شما قرار دارند.

برای مخاطب قرار دادن مرتبه بالاتر، از چه نوع افعالی باید استفاده کرد؟ هیچ گاه از اسم کوچک استفاده نکنید.

استفاده از افعال مفرد، نام کوچک و الفاظ صمیمانه برای افراد که هم مرتبه شما هستند در چه صورت پلامانع است؟ در صورت رضایت ایشان.

استفاده از افعال مفرد، نام کوچک و الفاظ صمیمانه برای افرادی که هم مرتبه شما هستند در چه صورت پلامانع است؟ در صورت وجود رابطه دوستی و صمیمانه بودن.

برای رفع نقاط ضعف خود بهتر است با چه کسانی مشورت کنید؟ با مشاور یا افرادی که آن ها را انسان های موفق می دانید، مشورت کنید.

برای شادابی محیط کارتان، چه اقداماتی می توان انجام داد؟ استفاده از گل و گیاهان آپارتمانی کوچک در اطراف میز کار در اتاق محل کار.

قبل از اشتغال در یک محیط جدید، چه اقداماتی باید انجام دهید؟ وظایف و مسئولیت های خود را دقیقاً بیروید و یادداشت کنید.

برای خود در کنار کار چه سرگرمی ای می توانید در نظر داشته باشید؟ سرگرمی هایی مثل ورزش، مطالعه، کارهای هنری و...

هر شب قبل از خواب بهتر است به چه چیزهایی فکر کنید؟ به نعمتی که خداوند به شما داده و تا حالا به خاطر آن از خدا تشکر نکرده اید.

خوردن چه چیزهایی را قبل از خواب توصیه می کنید؟ نوشیدنی گرم (شیر گرم، چای کم رنگ، دم نوش و...)

از نظر تغذیه چه مواردی را باید رعایت کنید؟ در خوردن غذاهای سرخ کردنی اعتدال را رعایت کنید - غذاهای آب پز را بیشتر استفاده کنید - از مصرف سوسیس و کالباس اجتناب کنید - از میوه و سبزیجات تازه در وعده های غذایی استفاده کنید.

کدام وعده غذایی اهمیت بیشتری دارد؟ غذای صبحانه، صبح ها قبل از شروع کار صبحانه را به طور کامل بخورید.

از گوش دادن به چه آهنگ هایی باید خودداری کنید؟ آهنگ های پر هیجان در صورت ایجاد استرس.

بد گویی پشت سر سایر همکاران چه معایبی دارد؟ کاری غیر اخلاقی و ناپسند است و سبب بی اعتمادی همکاران به شما می شود.

در هنگام کمک به رفع مشکلات یک همکار چگونه می توانید به او اطمینان دهید که به حرف های او گوش می دهید؟ سرمان را هر چند یک بار به عنوان تأیید تکان می دهیم و حرف او را قطع نمی کنیم.

در هنگام کمک به رفع مشکلات یک همکار اگر بیان مشکل طولانی است، چه اقداماتی باید انجام دهید؟ بهتر است خارج از محیط کار با او قرار بگذارید.

در آشنایی و اولین برخورد با همکاران هنگام گفت و گو و صحبت کردن همکاران چه نکاتی را باید رعایت کنید؟ در گفت و گو به صورت او باید نگاه کرد. به جای چشمان او، اجزای صورتش را نیز نگاه کرد و به هیچ وجه هنگام حرف زدنش به اطراف نگاه نکرد. وقتی او صحبت می کند با دقت به او گوش کرد و سر را هر چند وقت به علامت تأیید تکان داده و حرفش را به هیچ وجه قطع نکرد.

به خاطر سپردن نام طرف مقابل در صحبت با همکاران چه اهمیتی دارد؟ موجب می شود اعتماد طرف مقابل بیشتر جلب شود.

حریم ارتباطی در برخورد با دیگران چیست؟ حداقل حریم ارتباطی نیم متر را رعایت کنید.

هر وقت ناامید شدید بهتر است به چه انسان هایی فکر کنید؟ به انسان هایی فکر کنید که شرایط نا مناسب تر از شما دارند.

اگر درخواست کمک به علت مشکلات خانوادگی دارید، چگونه باید رفتار کنید؟ به هیچ وجه اظهار عجز نکنید چون این گونه رفتارها معمولاً هیچ تأثیر مثبتی برایتان ندارد و فقط باعث شکسته شدن عزت نفس شما می شود.

- هریک از عبارات زیر نمایان گر کدام ویژگی کلی انسان ها در محیط کار می باشد:

مهارت فنی: ویژگی ها و اخلاق فردی

رعایت قوانین: ویژگی ها و اخلاق اجتماعی و گروهی

برخورد با همکاران: ویژگی ها و اخلاق اجتماعی و گروهی

تعهد کاری: ویژگی ها و اخلاق فردی

- فرض کنید در یکی از محیط های کار زیر، اشتغال دارید. حال به سوالات پاسخ دهید.

برای گرفتن معرفی نامه (مثلا" برای بانک) به کدام واحد مراجعه می کنید؟ اداری - مالی

اگر به خدمات رسائی رستوران محل کار اعتراض دارید به کدام مسوول باید مراجعه کنید؟ خدمات و پشتیبانی

برای اطلاع از امکانات ورزشی و نحوه استفاده از آن به کدام واحد مراجعه می کنید؟ خدمات و پشتیبانی

در صورت مشاهده رفت و آمدهای مشکوک، به کدام واحد اطلاع می دهید؟ حراست

مرخصی را از چه کسی یا چه واحدی باید درخواست کنید؟ خدمات و پشتیبانی

برای درخواست آموزش در زمینه بهداشت فردی و روانی به کدام واحد مراجعه می کنید؟ ایمنی و بهداشت

برای اطلاع رسائی در مورد خرابی شوفاز اتاق کارتان به کدام واحد مراجعه می کنید؟ تعمیر و نگهداری

برای بردن لپ تاپ شخصی خود به محل کارتان به کدام واحد مراجعه می کنید؟ حراست

- در رابطه با مقام مافوق به سوالات زیر پاسخ دهید.

هنگام سلام کردن چه نکاتی را باید رعایت نمود؟ باید پیش دستی کرد و سر خود را به حالت احترام فرود آورد، مخصوصا" اگر سن او از شما بیشتر باشد.

هنگام دست دادن چه نکاتی را باید رعایت نمود؟ نباید پیش دستی کرد و اگر او دستش را جلو آورد به آهستگی دستش را بفشارید.

در چه شرایطی مجاز به نشستن خواهید بود؟ تا اجازه نداده است نباید نشست.

اگر مقام مافوق عصبانی است، چگونه باید برخورد نمود؟ شما هم چهره جدی به خود بگیرید (بدون اخم و با احترام).

هنگام ایستادن در حضور مافوق چه نکاتی را باید رعایت نمود؟ صاف بایستید و دست خود را در جیب خود نکنید و بهتر است جلوی شکم روی هم قرارگیرد.

هنگام حرکت کردن با مقام مافوق چه نکاتی را باید رعایت نمود؟ یک قدم پشت سرش حرکت کنید.

در هنگام عبور از درب ها با مقام مافوق چه نکاتی را باید رعایت نمود؟ اجازه دهید ابتدا او حرکت کند.

در ارتباط با مافوق درخواست خود را چگونه مطرح می کنید و اگر علت درخواست را جویا شد، چگونه جواب می دهید؟ درخواست را باید به صورت مکتوب به او تقدیم کرد و درباره اش باید به روشنی و با صداقت توضیح داد.

در ارتباط با مقام مافوق هنگام سلام کردن و نشستن روی صندلی یا مبل، چه نکاتی را باید رعایت کرد؟ در سلام دادن باید پیش دستی کنید و هنگام نشستن صاف بنشینید و روی دسته ی صندلی لم ندهید و پای تان را روی هم نیاندازید.

- در رابطه با ارتباط همکاران در هنگام کمک به رفع مشکلات آن ها به سوالات زیر پاسخ دهید:

اگر مشکل پیش آمده به علت کوتاهی و کم توجهی آن همکار بوده است، چگونه باید رفتار کنید؟ به هیچ وجه او را ملامت و سرزنش نکنید.

چگونه می توانید به او آرامش دهید؟ همواره خداوند را به یاد او بیاورید و به او تأکید کنید از خدا کمک بخواهد و به او توکل کند. این مسأله سبب آرامش او می شود. و هم چنین فاصله ی خود را با او کم کنید (۲۰ تا ۵۰ سانتی متر)

چگونه می توانید به او اطمینان دهید که به حرف هایش گوش می دهید؟ هر چند لحظه یک بار باید سر خود را به علامت تأیید تکان داد.

اگر احساس کردید همکارتان اعتماد به نفس خود را از دست داده است، چه اقداماتی باید انجام دهید؟ نقاط قوتش را به او یادآوری یاد آوری کنید تا به بازیابی اعتماد به نفس او کمک شود.

اگر بیان مشکل طولانی است، چه اقداماتی باید انجام دهید؟ بهتر است خارج از محیط کار با او قرار بگذارید.

- در رابطه با ارتباط همکاران در هنگام تذکر دادن اشتباه یا ایجاد ناراحتی به سوالات زیر پاسخ دهید:

چرا نباید پرخاش کنید؟ چون به شدت جایگاه محترمانه شما در ذهن همکاران از بین می رود.

چرا نباید به هیچ عنوان از الفاظ غیر محترمانه استفاده کنید؟ چون علاوه بر حرمت شکنی متقابل، تأثیر حرف شما را نیز از بین خواهد برد.

برای کاهش عصبانیت، چه روشی مناسب تر است؟ برای کاهش عصبانیت از ذکر خدا غافل نشوید. در قرآن کریم به فرو خوردن خشم توصیه اکید شده است.

تذکر را چگونه باید بیان کنیم؟ به گونه ای گفته شود که غیر شما و همکاران، فرد دیگری متوجه نشود. این روش تأثیر تذکر شما را افزایش می دهد.

اگر در محیط کاری به شما بی احترامی کردند، چه برخوردی مناسب تر است؟ چرا؟ سعی کنید شما احترام طرف مقابل را حفظ نمایید. چون این رفتار نه تنها جایگاه محترمانه شما را در ذهن همکاران به شدت ارتقاء می بخشد، بلکه خود بزرگ ترین تنبیه برای شخصی است که بی احترامی کرده است.

- در رابطه با متقاعد کردن همکار یا مافوق به سوالات زیر پاسخ دهید:

این نوع از رابطه، چه زمانی اتفاق می افتد؟ وقتی که پیشنهادی برای تغییر در محیط کار، قوانین کاری، روش اجرای کار و... داشته باشید.

تغییرات ایجاد شده را به چه صورتی نشان دهید تأثیر گذاری بیشتری خواهد داشت؟ در صورتی که تغییرات نشان دهد نفع گروه از نفع شخصی بیشتر باشد.

در صورت مخالفت طرف مقابل چگونه باید عمل کنید؟ به صورت تصویری، جدولی و عددی.

از کدام جملات کلیدی می توانید استفاده کنید؟ به دلایل مخالفتش گوش کنید و آن ها را تا حدی تصدیق کنید ولی مجدداً نقاط قوتش را متذکر شوید.

در چه صورتی ایجاد تغییرات منجر به موفقیت نخواهد شد؟ اگر اشتباه می گوید شما آن را اصلاح کنید - توضیح بدهید و صبر کنید تا ببینید حرف های او را درست متوجه شده اید.

- در رابطه با ارتباط با همکاران هنگام تذکر دادن اشتباه یا ایجاد ناراحتی، اگر خیلی عصبانی هستید، چه اقداماتی باید انجام بدهید. نفس های عمیق بکشید - صبر کنید یا حتی محل را ترک کنید - آب بخورید یا دست و صورت خود را بشویید - با پرداختن به مسأله ای دیگر، حواس خود را پرت کنید - زمانی که قدری احساس آرامش کردید، باز گردید و تذکر بدهید.

- در چه محیط هایی می توان بلند صحبت کرد و چرا در سایر محیط ها بلند صحبت کردن صحیح نیست؟ فقط در محیط های کارگاهی می توان بلند صحبت کرد. بلند صحبت کردن در سایر مکان ها تجاوز به حقوق سایر کارکنان محسوب می شود.

(۴)

- شیوه صحیح نشستن

بهتر است صندلی چرخ نداشته باشد، یا اگر چرخدار است باید حداقل ۵ چرخ داشته باشد.

باید طوری روی صندلی نشست که زانوها در سطح ران قرار گیرند. برای این کار می توانید از یک زیر پای نیز استفاده کنید.

پشتی صندلی تا سطح شانه برسد.

اگر روی زمین می نشینید حتماً به جایی تکیه بدهید.

هیچ وقت قوز نکنید و برای جلوگیری از رسیدن آسیب به کمر و زانویتان سعی کنید هر ۲۰ دقیقه یک بار از جای خود بلند شوید و حداقل به مدت یک دقیقه راه بروید.

- شیوه صحیح ایستادن برای انجام دادن کارها

اگر لازم است به مدت طولانی سر پا بایستید از زیر پای به ارتفاع حدود ۱۵ تا ۲۰ سانتی متر استفاده کنید.

برای زیر پای خود یک موکت یا وسیله نرم استفاده کنید.

یکی از زانوهایتان را خم کنید و پایتان را روی زیر پای بگذارید.

پس از هر ۱۰ دقیقه پاها را جا به جا کنید.

سعی کنید موقع ایستادن شانه هایتان صاف و گودی کمرتان کم باشد.

شانه ها را رو به عقب و سینه را رو به جلو بدهید.

پوشیدن کفش های پاشنه بلند یا کاملاً تخت ممکن است به ناراحتی های کمر و پا منجر شود.

سعی کنید از کفش های راحت و با پاشنه مناسب استفاده کنید.

- وضعیت بلند کردن اشیاء

ابتدا با زانوهای خم شده در جلوی شی ای که می خواهید آن را بلند کنید نیم خیز بشوید.

حالت نیمه اسکات از حالت اسکات صحیح تر است زیرا در این حالت وزن کم تر بین کمر و پاها تقسیم خواهد شد.

پاها باید با فاصله از یکدیگر قرار گیرند به طوری که یک سطح تکیه گاه بدن به اندازه کافی بزرگ باشد.

معمولاً" فاصله بین پاها به اندازه عرض شانه مناسب است. ترجیحاً" یک پا کمی جلوتر از پای دیگر قرار بگیرد.

آرنج خم نشود و یا فقط کمی خم شود.

کمر صاف باشد، یا در ناحیه کمر مقدار کمی گودی داشته باشد.

با صاف کردن زانو و کمر به صورت هم زمان جسم را بلند کنید.

اگر ارتفاع جسم زیاد باشد، زانو ها را می توانید به حالت نیم خمیده در بیاورید.

هیچ گاه شیء را در نیمه راه و در حالت خمیده نگه ندارید چرا که موجب آسیب رسیدن به ستون فقرات می شود.