እንግዲህ ለ**ኢትዮጵያ የሲቪል ሰርቪስ ሰራተኛ የሥራ ላይ ምዘና** ዝግጅት የሚረዳህ የልምምድ ፈተና አዘጋጅቼልሃለሁ።

ይህ ፈተና በሚከተሉት ዋና ዋና ዘርፎች ያተኩራል፦

- የሲቪል ሰርቪስ መርሆዎች
- የሥራ ስነ-ምግባር
- የሥራ አፈጻጸምና ምዘና
- የሕዝብ አገልግሎት
- የሥራ እቅድና ውጤት
- ተጠያቂነትና ግልጽነት
- ችግር ፈቺነት
- የቡድን ሥራ
- የዲጂታል እውቀት
- የሙያ ብቃት

በተለይ በአዋጅ ቁጥር **1353/2024 (የፌዴራል መንግሥት ሰራተኞች አዋጅ)** አንቀጽ 47 የሥራ አፈጻጸም ምዘና ዓላማዎች ላይ ትኩረት አድርጌ አዘጋጅቻለሁ። አንቀጹ የሥራ መጠን፣ ጥራት፣ ጊዜ፣ ወጪ፣ የሰራተኛ ጠንካራና ደካማ ጎኖች፣ የስልጠና ፍላጎት፣ የውጤት ላይ የተመሰረተ ማበረታቻና የደንበኛ እርካታ ላይ ያተኩራል።

civil ser proclamation amharic and english+1

የልምምድ ፈተና – 100 ጥያቄዎች

የፈተና መመሪያ

- ጥያቄዎች፦ 100
- የእያንዳንዱ ጥያቄ ዋጋ፦ 1 ነጥብ
- ጠቅላላ ውጤት፦ 100%
- የምርጫ ጥያቄዎች (A, B, C, D)
- *መጀመሪያ ራስህን ፈትን፤ ከዚያ መልስ ቁልፉን ተመልከት።*

ክፍል 1፦ የሲቪል ሰርቪስ መርሆዎች (1–20)

1. የሲቪል ሰርቪስ ዋና ዓላማ ምንድነው?

A. ለሰራተኞች ደመወዝ ማሳደግ
B. ለሕዝብ ውጤታማና ጥራት ያለው አገልግሎት መስጠት
C. የተቋሙን ሰራተኞች መቀነስ
D. የሥራ ሰዓትን መቀነስ

2. በሲቪል ሰርቪስ ውስጥ ተጠያቂነት ማለት፦

A. ሥራን ለሌላ ሰው መስጠት
B. ከኃላፊ ትዕዛዝ መጠበቅ
C. ለራስ ውሳኔ እና ለሥራ ውጤት ኃላፊ መሆን
D. ስህተትን መደበቅ

3. ግልጽነት ምንን ያመለክታል?

A. የሥራ ሂደቶችንና ውሳኔዎችን ግልጽ ማድረግ
B. ሁሉንም ሰነዶች መደበቅ
C. ለሰራተኞች ብቻ መረጃ መስጠት
D. የደንበኛን ጥያቄ መተው

4. ሰራተኛ የሥራ ውጤቱን ለማሳደግ በተገቢው መንገድ ምን ማድረግ አለበት?

A. የሥራ ሰዓቱን ማሳጠር
B. ሌሎችን መውቀስ
C. ሪፖርት አለማቅረብ
D. ዕቅድ በማዘጋጀት ሥራውን በትክክል ማከናወን

5. የሕዝብ ንብረት እንዴት መጠቀም አለበት?

A. ለግል ጥቅም
B. ለተቋሙ ሥራ በተገቢው መንገድ
C. ያለ ፈቃድ ለሌላ ሰው መስጠት
D. ከሥራ በኋላ ወደ ቤት መውሰድ

6. የሲቪል ሰርቪስ ሰራተኛ ለደንበኛ መስጠት ያለበት አገልግሎት፦

A. አድሎአዊ
B. በግል ትውውቅ የተመሰረተ
C. ፍትሃዊና እኩል
D. በገንዘብ የተመሰረተ

7. ሙስናን ለመከላከል ትክክለኛው አሰራር፦

A. ህግና የተቋሙን ስነ-ምግባር መከተል
B. ጥቅም መቀበል
C. የደንበኛን ጥያቄ ማስቀደም
D. የሥራ ሂደትን መደበቅ

8. የሥራ ስነ-ምግባር ምንድነው?

A. የሥራ ሰዓት መቆጠር
B. የደመወዝ መጠን
C. የቢሮ አቀማመጥ
D. በሥራ ላይ የሚመሩ ሞራላዊና ሙያዊ መርሆዎች

9. ሰራተኛ የተቋሙን ሚስጥራዊ መረጃ ለማይመለከተው ሰው ማቅረብ፦

A. ግልጽነት ነው
B. የመረጃ ደህንነትን የሚጥስ ተግባር ነው

C. የቡድን ሥራ ነው
D. የደንበኛ እርካታ ነው

10. የሥራ ቦታ ዲሲፕሊን ምንን ያካትታል?

A. በፈለገ ጊዜ መግባት
B. የሥራ ሂደትን መተው
C. ደንቦችን፣ የሥራ ሰዓትንና ኃላፊነትን መከተል
D. ሥራን ማዘግየት

11. ሰራተኛ ከደንበኛ ጋር ሲገናኝ ምን ማሳየት አለበት?

A. ትህትና፣ አክብሮትና ትዕግስት
B. ቁጣ
C. ግዴለሽነት
D. አድሎአዊነት

12. ሰራተኛ ስህተት ሲፈጽም ተገቢው አሰራር፦

A. ስህተቱን መደበቅ
B. ሌላ ሰውን መውቀስ
C. ማስረጃን ማጥፋት
D. ስህተቱን ማሳወቅ፣ ማረምና ከእሱ መማር

13. ፍትሃዊነት ማለት፦

A. የተወሰኑ ሰዎችን ማስቀደም
B. ሁሉንም በተመጣጣኝና በህጋዊ መንገድ መያዝ
C. በትውውቅ መስራት
D. ለተቋሙ አለመገዛት

14. የሰራተኛ ታማኝነት ምሳሌ የሆነው፦

A. የተቋሙን ገንዘብ ለግል መጠቀም
B. የሥራ ውጤትን ማጭበርበር
C. ሀቅን መናገርና ኃላፊነትን መወጣት
D. ሥራን ማስተላለፍ

15. የሲቪል ሰርቪስ ሰራተኛ ለሕዝብ የሚያደርገው አገልግሎት ምን መሆን አለበት?

A. ፈጣን፣ ጥራት ያለውና ፍትሃዊ
B. ዘገየ
C. በግል ጥቅም የተመሰረተ
D. ያለ መመሪያ

16. ሰራተኛ ከሥራ ጋር የተያያዘ ግጭት ሲያጋጥመው፦

A. ግጭቱን ማባባስ
B. ሥራን መተው
C. የተቋሙን ንብረት ማበላሸት
D. በሙያዊ መንገድ መፍታት

17. ሰራተኛ የሥራ ሰዓትን በተገቢው መንገድ መጠቀም ለምን አስፈላጊ ነው?

A. የሥራ ጫናን ለመጨመር
B. የታቀዱ ሥራዎችን በጊዜ ለማጠናቀቅ
C. ለደንበኛ አገልግሎት ላለመስጠት
D. ሪፖርት ለማዘግየት

18. ለሰራተኛ ምዘና የሚያስፈልገው ዋና ማስረጃ፡-

A. የግል ወሬ
B. የቤተሰብ ሁኔታ
C. የሥራ ውጤትና ተጨባጭ ማስረጃ
D. የጓደኛ አስተያየት

19. ሰራተኛ የተቋሙን ደንብ መከተል የሚጠበቅበት ምክንያት፡-

A. የሥራ ሂደት ህጋዊና ተመጣጣኝ እንዲሆን
B. ሥራ እንዲቆም
C. የሰራተኛ ነፃነት እንዲጠፋ
D. ደንበኛ እንዳይመጣ

20. የሲቪል ሰርቪስ ሰራተኛ ለማሻሻያ የሚያስፈልገው፡-

A. ለውጥን መቃወም
B. አዲስ እውቀትን መተው
C. ሥራን በቀድሞ መንገድ ብቻ ማከናወን
D. ቀጣይ ትምህርት፣ ስልጠናና ራስን ማሻሻል

ክፍል 2፡- የሥራ አፈጻጸምና ምዘና (21–40)

21. የሥራ አፈጻጸም ምዘና ዋና ዓላማ ምንድነው?

A. ሰራተኞችን ለመቅጣት
B. የሰራተኛን ውጤት ለመለካትና ለማሻሻል
C. የሥራ ሰዓትን ለመቀነስ
D. ሰራተኞችን ለማባረር

22. የሥራ አፈጻጸም ምዘና በምን ላይ መመሰረት አለበት?

A. በግል ግንኙነት
B. በወሬ

C. በተቀመጠ የሥራ እቅድና ተጨባጭ ውጤት
D. በግምት

23. KPI ማለት ምንድነው?

A. Key Performance Indicator
B. Knowledge Personal Information
C. Key Public Institution
D. Known Performance Interview

24. የሥራ ውጤት መለኪያ ለምን ያገለግላል?

A. ሰራተኛን ለማስፈራራት
B. ሥራን ለመተው
C. የሥራ ደረጃን ለመደበቅ
D. ውጤትን በተጨባጭ መለኪያ ለመገምገም

25. የሥራ ጥራት ማለት፡-

A. በተቻለ ፍጥነት ሥራን ማጠናቀቅ
B. ሥራው ትክክለኛ፣ የተሟላና ከስህተት የጸዳ መሆን
C. ሥራን ለሌላ ሰው መስጠት
D. የሥራ ሰዓትን ማሳጠር

26. የሥራ መጠን (Quantity) ምንን ይለካል?

A. የተከናወኑ ሥራዎችን ብዛት
B. የሰራተኛውን ዕድሜ
C. የሰራተኛውን ደመወዝ
D. የቢሮውን መጠን

27. የሥራ ጊዜ መለኪያ ምንን ይገመግማል?

A. የሰራተኛውን የትምህርት ደረጃ
B. የተቋሙን ህንፃ
C. ሥራው በተወሰነው ጊዜ መጠናቀቁን
D. የሰራተኛውን ቤተሰብ

28. የሥራ ወጪ መለኪያ የሚያመለክተው፡-

A. የሰራተኛውን የግል ወጪ
B. የደንበኛውን ገንዘብ
C. የተቋሙን ደመወዝ
D. ሥራውን በተመደበው ሀብትና ወጪ ማከናወን

29. የምዘና ውጤት ዝቅተኛ ከሆነ ተገቢው እርምጃ፡-

A. ሰራተኛውን ወዲያውኑ ማባረር
B. የክፍተቱን ምክንያት መለየትና ማሻሻያ ወይም ስልጠና ማቅረብ
C. ውጤቱን መደበቅ
D. የሥራ እቅዱን ማጥፋት

30. የሰራተኛ ጠንካራ ጎን መለየት ለምን ይጠቅማል?

A. የተሻለ ውጤት ለማምጣትና ብቃቱን ለማሳደግ
B. ሰራተኛውን ለመቅጣት
C. የሥራ እቅድን ለመሰረዝ
D. ሥራን ለማዘግየት

31. የምዘና ሂደት ግልጽ መሆን ያለበት ለምንድነው?

A. ለሰራተኛው ውጤት እንዳይነገረው
B. አስተዳዳሪው ብቻ እንዲያውቅ
C. ሰራተኛው መመዘኛዎችንና ውጤቱን እንዲያውቅ
D. የምዘና ሰነዶችን ለማጥፋት

32. የሥራ አፈጻጸም ግምገማ በየትኛው ላይ መመሰረት የለበትም?

A. የሥራ ውጤት
B. የተጠናቀቁ ተግባራት
C. የሥራ ጥራት
D. የግል ጥላቻ

33. የምዘና ግብረ-መልስ (Feedback) ምን ዓይነት መሆን አለበት?

A. ግልጽ፣ ተጨባጭና ማሻሻያ የሚያግዝ
B. ስድብ
C. በግል ጥላቻ የተመሰረተ
D. ያለ ማስረጃ

34. ሰራተኛው ከምዘና በኋላ የማሻሻያ እቅድ ማዘጋጀት ለምን ይጠቅማል?

A. ሥራን ለመተው
B. የተለዩ ክፍተቶችን ለመዝጋትና ውጤቱን ለማሻሻል
C. ሰራተኛውን ለመቅጣት
D. የተቋሙን እቅድ ለመሰረዝ

35. የምዘና ውጤት ለውሳኔ አሰጣጥ እንዴት ይጠቅማል?

A. በግል ወሬ ለመወሰን
B. ሰራተኛውን ለመጉዳት
C. በማስረጃ ላይ የተመሰረቱ የሰው ሀብት ውሳኔዎችን ለመወሰን
D. ሪፖርት ለማጥፋት

36. የምዘና ሂደት ቀጣይነት ያለው መሆን ምን ማለት ነው?

A. በዓመት አንድ ጊዜ ብቻ ሰራተኛን ማየት
B. ሰራተኛውን ማስፈራራት
C. የሥራ ውጤትን አለመከታተል
D. በሥራ ወቅት ውጤቱን በተደጋጋሚ መከታተልና ግብረ-መልስ መስጠት

37. የሰራተኛ ምዘና ውጤት ከስልጠና ጋር የሚያያዝበት ምክንያት፦

A. የብቃት ክፍተቶችን ለመሙላት
B. የሥራ ሰዓትን ለመቀነስ
C. ሰራተኛውን ለማስወገድ
D. የተቋሙን ሥራ ለማቆም

38. የውጤት ላይ የተመሰረተ ማበረታቻ ማለት፦

A. ለሁሉም በትውውቅ መስጠት
B. በተጨባጭ ውጤትና በተቀመጠ መመዘኛ መሰረት ማበረታታት
C. ያለ መመዘኛ መስጠት
D. ለሥራ ያልተገኙ ሰዎች መስጠት

39. የሰራተኛ ምዘና ማስረጃ ምሳሌ የሆነው፦

A. የሰራተኛው ወሬ
B. የቤተሰብ አስተያየት
C. የሥራ ሪፖርት፣ የተጠናቀቁ ተግባራትና የደንበኛ ግብረ-መልስ
D. የግል ግንኙነት

40. በምዘና ሂደት የሰራተኛው አስተያየት ለምን አስፈላጊ ነው?

A. ምዘናውን ለማቋረጥ
B. ማስረጃን ለመደበቅ
C. ውጤትን ለመቀየር
D. የሥራ ሁኔታን ለመግለጽና በማሻሻያ ሂደት ለመሳተፍ

ክፍል 3፦ የሥራ እቅድ፣ ውጤትና የችግር ፈቺነት (41–60)

41. የሥራ እቅድ ምንድነው?

A. የሰራተኛው የግል ፍላጎት
B. በተወሰነ ጊዜ የሚከናወኑ ተግባራትን፣ ውጤቶችንና መለኪያዎችን የሚያሳይ ሰነድ
C. የደመወዝ ሰነድ
D. የቢሮ ዝርዝር

42. SMART የሥራ እቅድ ምንን ያመለክታል?

A. Simple, Manual, Average, Regular, Time
B. Standard, Management, Action, Result, Team
C. Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound
D. Service, Method, Administration, Report, Target

43. በሥራ እቅድ ውስጥ ግብ (Target) ምንድነው?

A. ሊደረስበት የታቀደ ውጤት
B. የሰራተኛው ደመወዝ
C. የተቋሙ ህንፃ
D. የሥራ ሰዓት

44. የሥራ እቅድ ከተቋሙ እቅድ ጋር መጣጣም ለምን ይጠቅማል?

A. የሰራተኛውን የግል ጥቅም ለማሳደግ
B. ሥራዎችን ለመተው
C. ተቋሙን ለመዝጋት
D. የሰራተኛው ውጤት ለተቋሙ ዓላማ እንዲያገለግል

45. የሥራ እቅድ ክንውን ሪፖርት ምንን ያካትታል?

A. የግል ችግር ብቻ
B. የተከናወነ ሥራ፣ ውጤት፣ ክፍተትና የማሻሻያ እርምጃ
C. የቤተሰብ ዝርዝር
D. የሥራ ሰዓት ብቻ

46. የችግር ፈቺነት የመጀመሪያ ደረጃ ምንድነው?

A. ችግሩን በትክክል መለየት
B. ችግሩን መደበቅ
C. ወዲያውኑ ሰው መውቀስ
D. ሥራን ማቆም

47. የችግር መንስኤ ትንተና (Root Cause Analysis) ዓላማ፦

A. ችግሩን ለማስፋት
B. ሰራተኛውን ለመቅጣት
C. ችግሩ የተፈጠረበትን መሠረታዊ ምክንያት ለመለየት
D. ሪፖርት ለማጥፋት

48. ሥራዎች ብዙ ሲሆኑ ተገቢው አሰራር፦

A. ሁሉንም መተው
B. ያለ እቅድ መስራት
C. የተቋሙን እቅድ መሰረዝ
D. በአስፈላጊነትና በጊዜ ገደብ መሰረት ቅድሚያ መስጠት

49. ሥራ በጊዜ እንዲጠናቀቅ ምን ይረዳል?

A. እቅድ፣ የጊዜ አስተዳደርና ክትትል
B. የሥራ ሰዓት መተው
C. ሥራን ማዘግየት
D. ሪፖርት አለማዘጋጀት

50. የሥራ ውጤት ከታቀደው ዝቅ ከሆነ ምን ማድረግ ይገባል?

A. የሥራ እቅዱን ማጥፋት
B. የክፍተቱን ምክንያት መተንተንና የማሻሻያ እርምጃ መውሰድ
C. ሰራተኛውን ማስወገድ
D. ማስረጃን መደበቅ

51. የተግባር ቅድሚያ መስጠት ምንን ይጠቅማል?

A. ሥራዎችን ለማዘግየት
B. ሥራን ለማቆም
C. አስፈላጊ ሥራዎችን በቅድሚያ ለማከናወን
D. የሥራ ጫናን ለመጨመር

52. የውጤት መለኪያ የሌለው እቅድ ምን ችግር ያስከትላል?

A. ውጤትን በቀላሉ ማወቅ
B. ሥራን ማሻሻል
C. ግልጽነት ማሳደግ
D. ውጤቱን በተጨባጭ መለካት አስቸጋሪ መሆን

53. የሥራ እቅድ ክትትል ለምን ይደረጋል?

A. የእቅዱን አፈጻጸም ለማወቅና ችግሮችን በጊዜ ለመፍታት
B. ሰራተኛውን ለማስፈራራት
C. የሥራ ሰዓትን ለመቀነስ
D. ሥራን ለመተው

54. የሥራ እቅድ ማሻሻያ መቼ ያስፈልጋል?

A. ሁልጊዜ ያለ ምክንያት
B. ሁኔታዎች ሲለወጡና የተቀመጡ ግቦች ተገቢ ማስተካከያ ሲፈልጉ
C. ሰራተኛው ሥራ ሲተው
D. የሥራ ውጤት ሲደበቅ

55. የሥራ ውጤትን ለማሻሻል የተቋሙ ሀብት እንዴት መጠቀም አለበት?

A. በብክነት
B. ለግል ጥቅም

C. በቅልጥፍናና በተገቢው መንገድ
D. ያለ እቅድ

56. የውሳኔ አሰጣጥ በምን ላይ መመስረት አለበት?

A. በወሬ
B. በግል ጥላቻ
C. በግምት
D. በመረጃ፣ በማስረጃና በተገቢው መመሪያ

57. የሥራ ሂደት ማሻሻያ ዓላማ፡-

A. የሥራ ጥራትና ፍጥነት ማሳደግ
B. የሥራ ሂደትን ማወሳሰብ
C. የደንበኛ እርካታ መቀነስ
D. ሥራን ማቆም

58. ሰራተኛ የተሰጠውን ተግባር ለማጠናቀቅ አስቸጋሪ ሁኔታ ካጋጠመው፡-

A. ተግባሩን መተው
B. ችግሩን ለኃላፊው ማሳወቅና መፍትሔ መፈለግ
C. የተቋሙን ሀብት ማበላሸት
D. ማስረጃ ማጥፋት

59. የተግባር እቅድ ውጤት ከሚፈለገው ጋር ሲለያይ ምን ይባላል?

A. ማበረታቻ
B. ግልጽነት
C. የአፈጻጸም ክፍተት
D. የሥራ ስነ-ምግባር

60. በሥራ ላይ የፈጠራ ሀሳብ ማቅረብ ምን ይጠቅማል?

A. የሥራ ውጤትን ለመቀነስ
B. ሥራን ለመተው
C. ሰራተኞችን ለማጋጨት
D. የሥራ ሂደትን ለማሻሻልና ችግርን ለመፍታት

ክፍል 4፡- የሕዝብ አገልግሎት፣ ደንበኛ እርካታና የቡድን ሥራ (61–80)

61. የደንበኛ እርካታ ምንድነው?

A. ደንበኛው ከአገልግሎቱ ጥራትና አሰጣጥ የሚያገኘው እርካታ
B. የሰራተኛው ደመወዝ
C. የቢሮው መጠን
D. የሥራ ሰዓት

62. ደንበኛ ቅሬታ ሲያቀርብ ሰራተኛው ምን ማድረግ አለበት?

A. ቅሬታውን መተው
B. ደንበኛውን መውቀስ
C. በትዕግስት ማዳመጥ፣ መመርመርና ተገቢ መፍትሔ መስጠት
D. በቁጣ መመለስ

63. የተገቢ አገልግሎት አሰጣጥ መለያ የሆነው፡-

A. አድሎአዊነት
B. ዘገየ
C. ያለ መረጃ
D. በጊዜ፣ በጥራትና በፍትሃዊነት መስጠት

64. ደንበኛ ተገቢ መረጃ ሲጠይቅ፡-

A. መረጃውን መደበቅ
B. በተቻለው መጠን ትክክለኛና ግልጽ መረጃ መስጠት
C. ሌላ ሰው መውቀስ
D. ደንበኛውን መመለስ

65. የቡድን ሥራ ዋና ጥቅም፡-

A. የተለያዩ እውቀቶችንና ክህሎቶችን በማጣመር ውጤት ማሳደግ
B. ሰራተኞችን ማጋጨት
C. ሥራን ማዘግየት
D. የግል ጥቅምን ማሳደግ

66. በቡድን ሥራ ውስጥ የአባላት ኃላፊነት፡-

A. ሁሉንም ሥራ ለአንድ ሰው መስጠት
B. የተቋሙን እቅድ መተው
C. የተመደበውን ሚና በትክክል መወጣት
D. የቡድኑን ውጤት መደበቅ

67. በሥራ ቦታ ግጭት ሲፈጠር ተገቢው መንገድ፡-

A. ግጭቱን ማባባስ
B. በመግባባት፣ በማዳመጥና በሙያዊ ውይይት መፍታት
C. ሥራን ማቆም
D. ሌሎችን ማስገባትና ወሬ ማሰራጨት

68. የደንበኛ እርካታ ለተቋሙ ምን ይጠቅማል?

A. የአገልግሎት ጥራትን ለማሻሻል
B. ሥራን ለመተው

C. የሥራ ጫናን ለመጨመር
D. የተቋሙን እቅድ ለመሰረዝ

69. ደንበኛ የሚፈልገው አገልግሎት በዚያ ቢሮ ካልተሰጠ፡-

A. ደንበኛውን ማስወጣት
B. መረጃውን መደበቅ
C. ያለ ምክንያት መመለስ
D. ወደሚመለከተው ክፍል በተገቢው መንገድ መምራት

70. በሥራ ቦታ አክብሮት ማሳየት ምንን ያካትታል?

A. ሌሎችን ማቃለል
B. በግል ጥላቻ መስራት
C. የሌሎችን ሀሳብ ማዳመጥና ማክበር
D. በግጭት መፍታት

71. የቡድን ውጤት ለማሳደግ የሚረዳው፡-

A. ግልጽ ግንኙነትና ትብብር
B. መረጃ መደበቅ
C. ሌሎችን መውቀስ
D. የተግባር ክፍፍል አለማድረግ

72. ሰራተኛ የደንበኛ መረጃን ሲያስተናግድ፡-

A. ለሁሉም ሰው ማሳየት
B. በተገቢው የመረጃ ጥበቃ መመሪያ መሰረት መጠበቅ
C. በግል ስልክ ማሰራጨት
D. ያለ ፈቃድ ማተም

73. የአገልግሎት ቅልጥፍና ማለት፡-

A. ሥራን ማዘግየት
B. የደንበኛን ጥያቄ መተው
C. ተጨማሪ ወጪ ማውጣት
D. በትንሽ ጊዜና ሀብት ውጤታማ ሥራ ማከናወን

74. የደንበኛ ቅሬታዎችን መመዝገብ ለምን ይጠቅማል?

A. ቅሬታዎችን ለመደበቅ
B. ሰራተኛውን ለመቅጣት ብቻ
C. ችግሮችን ለመተንተንና የአገልግሎት ማሻሻያ ለማድረግ
D. ደንበኞችን ለማስወጣት

75. የተቋሙ አገልግሎት በሁሉም ደንበኞች ላይ እኩል መተግበር ምንን ያመለክታል?

A. ፍትሃዊነት
B. አድሎአዊነት
C. ግል ጥቅም
D. ግዴለሽነት

76. የሥራ ማስተባበር ለምን ይጠቅማል?

A. ሥራን ለማቆም
B. የተለያዩ ተግባራትን በአንድ ዓላማ ለማስኬድ
C. የሥራ ጫናን ለመጨመር
D. የሰራተኛን ውጤት ለመደበቅ

77. የሥራ ቦታ ግንኙነት ጥሩ ሲሆን፦

A. ውጤት ይቀንሳል
B. ሥራ ይቆማል
C. ግጭት ይጨምራል
D. ትብብርና ውጤታማነት ይጨምራል

78. ደንበኛ በተሳሳተ መረጃ ከተመራ ሰራተኛው ምን ማድረግ አለበት?

A. የተሳሳተ መረጃውን ማረምና ትክክለኛውን መረጃ መስጠት
B. ስህተቱን መደበቅ
C. ደንበኛውን መውቀስ
D. ምንም አለማድረግ

79. በቡድን ውስጥ የሀሳብ ልዩነት ሲኖር፦

A. ሌሎችን ማግለል
B. ግጭት ማባባስ
C. ሀሳቦችን በሙያዊ ውይይት መመርመር
D. ሥራን ማቆም

80. የሕዝብ አገልግሎት ጥራት ለማሻሻል ዋናው መንገድ፦

A. ሰራተኛውን ማስፈራራት
B. የደንበኛ ፍላጎትን መረዳት፣ ግብረ-መልስ መቀበልና ሂደትን ማሻሻል
C. የሥራ ሂደትን መደበቅ
D. ደንበኛን መቀነስ

ክፍል 5፦ የዲጂታል እውቀት፣ ሙያዊ ብቃትና ተግባራዊ ጥያቄዎች (81–100)

81. Microsoft Excel በተለይ ለምን ያገለግላል?

A. ለሙዚቃ ብቻ
B. ለፎቶ ማስተካከያ

C. ለቪዲዮ ማየት
D. ለዳታ ማደራጀት፣ ስሌትና ትንተና

82. Microsoft Word በተለይ ለምን ይጠቅማል?

A. ሰነዶችን ለመጻፍና ለማስተካከል
B. ለኔትወርክ ጥገና
C. ለሂሳብ ስሌት ብቻ
D. ለድምጽ ቀረጻ

83. የኢሜይል ስነ-ምግባር ምንን ያካትታል?

A. ያልተገባ ቋንቋ መጠቀም
B. ሁሉንም መረጃ ያለ ማረጋገጫ መላክ
C. ግልጽ ርዕስ፣ ተገቢ ቋንቋና ትክክለኛ ተቀባይ
D. የሚስጥር መረጃን ለሁሉም መላክ

84. የመረጃ ደህንነት ምንን ያመለክታል?

A. ሁሉንም ፋይሎች ለሁሉም ማሳየት
B. መረጃን ከያልተፈቀደ አጠቃቀም፣ ማጣትና ጉዳት መጠበቅ
C. ፓስወርድ አለመጠቀም
D. ሰነዶችን መደበቅ ብቻ

85. ጠንካራ ፓስወርድ የሚባለው፡-

A. 123456
B. የሰራተኛው ስም
C. የልደት ቀን
D. ረጅም፣ የተለያዩ ፊደላት፣ ቁጥሮችና ምልክቶችን የሚያካትት

86. የዳታ ባክአፕ (Backup) ለምን ይጠቅማል?

A. መረጃ ሲጠፋ ወይም ሲበላሽ መመለስ እንዲቻል
B. መረጃን ለማጥፋት
C. ኮምፒውተርን ለማቆም
D. ፓስወርድን ለማጋራት

87. የዲጂታል አገልግሎት ማሻሻያ ዋና ጥቅም፡-

A. የሥራ ሂደትን ማወሳሰብ
B. የደንበኛ ጥያቄን መተው
C. አገልግሎትን ፈጣን፣ ቀልጣፋና ተደራሽ ማድረግ
D. የሥራ ውጤትን መቀነስ

88. ሰራተኛ የሚጠራጠር ኢሜይል ከተቀበለ፡-

A. ወዲያውኑ ሊንኩን መክፈት
B. ማስረጃውን ማረጋገጥ፣ አለመክፈትና ለIT ወይም ለሚመለከተው አካል ማሳወቅ
C. ለሁሉም ሰራተኞች ማሰራጨት
D. የሚስጥር መረጃ መላክ

89. የሙያ ብቃት ማለት፡-

A. የሥራ ሰዓት ብቻ
B. የደመወዝ መጠን
C. የሰራተኛው ዕድሜ
D. ሥራውን በተገቢው ደረጃ ለማከናወን የሚያስፈልጉ ዕውቀት፣ ክህሎትና ባህሪ

90. የሰራተኛ የስልጠና ፍላጎት እንዴት ይለያል?

A. በምዘና የተለዩ የብቃት ክፍተቶችን በመመርመር
B. በወሬ
C. በግል ጥላቻ
D. ያለ ማስረጃ

91. ሰራተኛ አዲስ የሥራ መመሪያ ሲወጣ ምን ማድረግ አለበት?

A. መመሪያውን መተው
B. የቀድሞውን ብቻ መከተል
C. መመሪያውን ማንበብ፣ መረዳትና በተገቢው መተግበር
D. ሌሎችን ማስፈራራት

92. ተግባራዊ ፈተና የሚያመለክተው፡-

A. የቃላት ትርጉም ብቻ
B. ሰራተኛው ተግባሩን በተግባር ማከናወን የሚችል መሆኑን መለካት
C. የቤተሰብ ሁኔታ
D. የደመወዝ መጠን

93. ሰራተኛ የተሰጠውን ሥራ በራሱ ማከናወን ካልቻለ፡-

A. ስህተቱን መደበቅ
B. ሥራን ማቆም
C. ሌሎችን መውቀስ
D. እገዛ መጠየቅ፣ ማማርና ብቃቱን ማሳደግ

94. ሰራተኛ የሥራ ውጤቱን ለማሳደግ የሚያስፈልገው ባህሪ፡-

A. ተነሳሽነት፣ ትጋትና ተጠያቂነት
B. ግዴለሽነት
C. ሥራን መተው
D. የሥራ ሰዓትን ማሳጠር

95. የሥራ ሪፖርት ትክክለኛ መሆን ለምን ያስፈልጋል?

A. የሰራተኛውን ግል ጥቅም ለማሳደግ
B. ስህተትን ለመደበቅ
C. ትክክለኛ ውሳኔ እንዲወሰንና ተጠያቂነት እንዲኖር
D. የተቋሙን ሥራ ለማቆም

96. የሥራ መደብ ብቃት ከሰራተኛው ብቃት ጋር ሲለያይ፦

A. ምዘና አያስፈልግም
B. የብቃት ክፍተት ሊኖር ይችላል፤ ስልጠናና ማሻሻያ ያስፈልጋል
C. የሥራ ውጤት መደበቅ አለበት
D. ሰራተኛው ሥራውን መተው አለበት

97. ሰራተኛ በሥራ ላይ አዲስ ቴክኖሎጂ ሲመጣ፦

A. ለመማርና ለመጠቀም ፈቃደኛ መሆን
B. መቃወም
C. የተቋሙን ንብረት ማበላሸት
D. ሥራን መተው

98. የሰራተኛ ምዘና ለማሻሻል የሚረዳው ዋና ነገር፦

A. የግል ጥላቻ
B. ያለ መመዘኛ ውሳኔ
C. ወሬ
D. ግልጽ መመዘኛ፣ ተጨባጭ ማስረጃና ተገቢ ግብረ-መልስ

99. የሥራ ላይ ምዘና ውጤት ምን ሊያስከትል ይችላል?

A. የሥራ ሂደት መቆም
B. የሰራተኛ ማሻሻያ፣ ስልጠና፣ ማበረታቻና ሌሎች ህጋዊ የሰው ሀብት ውሳኔዎች
C. የሥራ እቅድ መጥፋት
D. የሰራተኛው ግል ጥቅም ብቻ

100. በሲቪል ሰርቪስ የሥራ ላይ ምዘና ውስጥ በጣም አስፈላጊው መርህ የትኛው ነው?

A. የግል ግንኙነት
B. ወሬ
C. ተጨባጭ፣ ፍትሃዊ፣ ግልጽና በውጤት ላይ የተመሰረተ ምዘና
D. የግል ጥላቻ

የመልስ ቁልፍ

መልሶች 1–100

1-B	24-D	47-C	70-C	93-D
2-C	25-B	48-D	71-A	94-A
3-A	26-A	49-A	72-B	95-C
4-D	27-C	50-B	73-D	96-B
5-B	28-D	51-C	74-C	97-A
6-C	29-B	52-D	75-A	98-D
7-A	30-A	53-A	76-B	99-B
8-D	31-C	54-B	77-D	100-C
9-B	32-D	55-C	78-A	
10-C	33-A	56-D	79-C	
11-A	34-B	57-A	80-B	
12-D	35-C	58-B	81-D	
13-B	36-D	59-C	82-A	
14-C	37-A	60-D	83-C	
15-A	38-B	61-A	84-B	
16-D	39-C	62-C	85-D	
17-B	40-D	63-D	86-A	
18-C	41-B	64-B	87-C	
19-A	42-C	65-A	88-B	
20-D	43-A	66-C	89-D	
21-B	44-D	67-B	90-A	
22-C	45-B	68-A	91-C	
23-A	46-A	69-D	92-B	