

سوالات نمونه از درس مهارت ها و قوانین کسب و کار (دی ماه 1404)

1- تعریف مناسبی از کسب و کار نوشته و ویژگی های یک کسب و کار را بنویسید؟

به فعالیت های تولیدی خدماتی خرید و فروش کالا ها و خدمات با هدف سود آوری کسب و کار گویند.

ویژگی های کسب و کار:

- تکرار معامله
- انگیزه سود
- فروش یا معامله کالا و خدمات
- فعالیت توأم با ریسک
- انگیزه رشد و توسعه

2- اهداف کسب و کارها چیست؟ توضیح دهید؟

هدف از کسب و کار فقط بدست آوردن سود نیست سود فقط لازمی بقای کسب و کار است ولی برای رشد آن کافی نیست

در کل کسب و کارها هدف های شامل اقتصادی و فرهنگی و اجتماعی باید داشته باشند که

در اجتماعی: تولید محصولات با کیفیت درجه یک و دوستدار طبیعت اشاره کرد

در فرهنگی: به بقای سطح فرهنگ کلیه افراد جامعه از طریق تاثیر گذاری مثال ساختن مدارس

اقتصادی: نظیر سود

3- تقسیم بندی کسب و کارها بر مبنای خط تولید را توضیح دهید؟

- تولید انبوه یعنی ساخت کالاهای با تولید بالا مثل هم مشابه هم
- تولید سفارشی یعنی تولید کالا و معمولی بر طبق خواسته و نظیر مشتری که طبیعتاً هزینه بالاتری دارد
- تولید سلیقه محور یعنی تولید خواست مشتری صورت میگیرد.

4- کسب و کار از نظر اندازه به چند دسته تقسیم می شوند نام ببرید؟

- 1) کسب و کار خرد
- 2) کسب و کار کوچک
- 3) کسب و کار متوسط
- 4) کسب و کار بزرگ

5- کسب و کار صنعتی را توضیح دهید و بگویید به چند دسته تقسیم میشوند؟

کسب و کاری که با تولید نهایی کالا و یا کالاهای واسطه یا مواد اولیه سرو کار دارند کالا های مصرف کنندگان را کالای مصرفی و کالاهای مورد استفاده صنعتی کالای مولد گویند که با توجه به ماهیت صنایع این کسب و کارها میتواند:

- صنایع استخراجی
- صنایع ژنتیکی
- صنایع تولیدی
- صنایع سازه ای

6- کسب و کارها براساس مکان و مالکیت به چند دسته تقسیم می‌شوند مختصر توضیح دهید؟

خانگی: به فعالیت های اقتصادی که در محل سکونت شخصی و با استفاده از امکانات محدود راه اندازی که در خانه راحتتر و کم در دسترس است

خانوادگی: کسب و کاری که دو یا چند نفر از اعضا یک اعضا خانواده مالکیت یا مدیریت آن برعهده دارد که حداقل 50 درصد تصمیم گیری های مدیریتی آن برعهده یک یا چند نفر از اعضا خانواده است

روستایی: فعالیت های که داخل و یا خارج مزرعه صورت میگیرد که اکثرا خرد و کوچک اند که عمدتا کشاورزی و کارگاهی است مرغداری و گاو داری

اینترنتی: فقط به صورت اینترنتی هستند و در حالی که با توسعه خدمات اینترنتی این نوع کسب و کارها به شدت در حال توسعه است و به لحاظ سوددهی حجم تجارت رشد بسیاری داشته است.

7- تعریف مناسبی از طرح کسب و کار بنویسید و یک طرح کسب و کار شامل چه اجزایی است؟

سند مکتوب و منظمی است که روش اجرای فعالیت یک کسب و کار را در یک دوره زمانی مشخص بیان می کند. به عبارت دیگر؛ مسیر حرکت افراد را در اجرای برنامهها و فعالیتهای کسب و کار؛ گام به گام تعیین می کند .

طرح کسب و کار شامل اجزای زیر می باشد:

- عنوان کسب و کار
- خلاصه اجرایی (مدیریتی) کسب و کار
- معرفی کسب و کار و اهداف آن
- برنامه اداره کسب و کار
- برنامه بازار و بازاریابی
- برنامه تولید
- برنامه مالی

8- خلاصه اجرایی مدیریتی در طرح کسب و کار را توضیح دهید؟

خلاصه اجرایی، چکیده ای از طرح کسب و کار و نکات مهم آن است. در این قسمت، اهداف کسب و کار و نوع محصولات و خدماتی که می تواند برای مشتریان ارزش آفرین باشد بیان می شود. همچنین در خلاصه اجرایی موارد دیگری از جمله اینکه کسب و کار چه زمانی شکل خواهد گرفت، چه کاری میخواید انجام دهد. اطلاعات مربوط به بازار و ورود به آن، گروه اصلی مشتریان، میزان فروش از هر واحد، سهم بازار پیشبینی شده، دوره، بازگشت سرمایه، استراتژی های قیمت گذاری، میزان سرمایه گذاری مورد نیاز، میزان سود حاصل شده، مزیت رقابتی کسب و کار نسبت به رقبا، فرصت های کاری که به واسطه کسب و کار ایجاد میشود و نحوه اثرگذاری بر رشد جامعه، اطلاعاتی در مورد نیروی انسانی و میزان توانایی آنان و تیم انجام کار، و مواد و منابع اولیه کسب و کار مشخص می شود

9- مفهوم بررسی بازار در کسب و کار چیست؟ و به چه عواملی باید توجه داشت؟

در این بخش اطلاعاتی درباره مشتریان یک محصول و در صورت امکان تعداد پیش بینی شده آنان، تعداد رقبا، توانایی ها و نقاط ضعف آن ها، و فرصت ها و موانع ورود به آن کسب و کار ارائه می گردد. سپس با توجه به اطلاعات به دست آمده، میزان فروش محاسبه می شود. این اطلاعات را میتوان به دو صورت مستقیم (مصاحبه حضوری و تلفنی، پرسشنامه، نظرسنجی و غیره) و غیرمستقیم (مطالعه کتاب ها و گزارش های دوره ای، اینترنت و غیره) جمعآوری کرد. در بررسی بازار چند عامل مهم مورد بررسی

قرار می گیرد که عبارتند از:

- بررسی مشتریان
- تخمین اندازه بازار
- تحلیل رقبا
- فروش و سهم بازار

10- رقبای اصلی کسب و کار به چند دسته تقسیم می شوند؟ مختصر توضیح دهید.

- 1) رقبای مستقیم: کسب و کارهایی که محصولات و خدماتی مشابه محصولات و خدمات شما را ارائه می کنند.
 - 2) رقبای غیر مستقیم: کسب و کارهایی که همان نیاز مشتری را با یک کالا و محصول جایگزین تامین میکنند.
 - 3) رقبای آینده: کسب و کارهایی که بعد از شما به ارائه محصول مشابه خواهند پرداخت
- 11- روش های قیمت گذاری را نام برده و یکی از آنها را توضیح دهید. قیمت گذاری بر مبنای هزینه

- قیمت گذاری بر مبنای رقبا
- قیمت گذاری نفوذی
- قیمتگذاری پرستیژی
- قیمت گذاری روانی

قیمت گذاری بر مبنای هزینه:

در این روش قیمت باید به گونه ای در نظر گرفته شود که تمام هزینه ها را پوشش دهد و درصدی سود نیز تامین کند. مثلاً اگر هزینه های تولید یک محصول 100 واحد است و شرکت 20 واحد نیز سود محاسبه کرده است، قیمت محصول 120 واحد خواهد شد.

قیمت گذاری بر مبنای رقبا :

در این روش، قیمت محصول/ خدمت با توجه به قیمت گذاری رقبا تعیین می‌شود. زیرا مشتریان با در نظر گرفتن قیمت رقبا تصمیم به خرید می‌گیرند. در مثال بالا شرکت قصد دارد محصول خود را با قیمت 120 واحد عرضه کند اما رقیب جدی شرکت در بازار قیمت را 110 واحد اعلام کرده است؛ لذا با توجه به قیمت گذاری رقیب شرکت نیز قیمت را 110 واحد یا حتی کمتر اعلام می‌کند. قیمت گذاری نفوذی:

در این روش قیمت گذاری، برای نفوذ بیشتر در بازار، شرکت قیمت را کمتر از قیمت رایج در بازار تعیین می‌کند حتی برخی شرکت‌ها برای نفوذ بیشتر و خارج کردن رقبا از بازار، قیمت را به حدی پایین نگه می‌دارند که عملاً زیان می‌دهند. در مثال قبل، اگر شرکت قیمت را 99 یا 105 واحد اعلام کند عملاً از روش قیمت گذاری نفوذی استفاده کرده است. با قیمت 99 واحد شرکت زیان می‌دهد و این برنامه ریزی موقتی و برای خارج کردن برخی از رقبا از بازار است با قیمت 105 واحد نیز شرکت محصول خود را با سود کمتری می‌فروشد.

قیمت گذاری روانی: منطق این روش، اثر گذاری بر ذهن و احساس مشتری است. فرض کنید محصولی به قیمت 1999 تومان عرضه میشود.

مشتری بیش از آنکه این قیمت را دو هزار تومان در نظر بگیرد، آن را 1900 تومان تفسیر می‌کند. لذا با ارزیابی پایینتر قیمت در ذهن خود و بر مبنای احساسات تصمیم به خرید می‌گیرد.

12- مفهوم هزینه را بیان و انواع هزینه ها را توضیح دهید .

هزینه به دارایی مصرف شده برای تداوم یک فعالیت تجاری گفته می‌شود.

هزینه ها به دو دسته تقسیم می‌شوند:

- هزینه های ثابت؛ که هیچ ارتباطی با مقدار محصول تولید شده ندارند (مانند هزینه زمین، ساختمان، ماشین آلات، تاسیسات، وسایل نقلیه و آموزش)
- هزینه های متغیر؛ که با مقدار محصول تولید شده ارتباط دارند و با تغییر میزان تولید تغییر می‌یابند. (مانند هزینه مواد اولیه، حقوق و دستمزد، سوخت و انرژی)

13- امکان سنجی در توجیه اقتصادی طرح از چه جنبه هایی مورد بررسی قرار می‌گیرد؟

- امکان سنجی طرح از جنبه فنی
- امکان سنجی طرح از جنبه بازار
- امکان سنجی طرح از جنبه مالی
- امکان سنجی از جنبه اقتصادی اجتماعی
- امکان سنجی از جنبه زیست محیطی

14- مدل ساده ارتباطات را رسم و عناصر مدل ارتباطات را نام ببرید.



15- سطوح ارتباطی مدیران کدامند؟ نام برید.

- مدیران همسطح
- همکاران و تیم های کاری
- تامین کنندگان و مشتریان
- مدیران ارشد بالادستی و زیر دستی
- کارکنان و سایر ذینفعان

16- مهارت های لازم برای ارتباط موثر با مشتری شامل چه مواردی است؟ مختصر بنویسید.

مهارت های لازم برای ارتباط موثر با مشتری

۱- **شناخت مشتری:** یعنی شناخت نیاز، خواسته و سبک ارتباط با او، باید بدانیم چه چیزی را به چه کسی و با چه روشی بدهیم

۲- **خدمت مناسب:** فروشنده ی خوب کسی است که محصول یا خدمت مناسب را برای بر طرف نمودن خواسته یا نیاز مشتری به او پیشنهاد دهد.

۳- **رفتار مناسب:** هرشغلی رفتار مهارتی مناسب با خودش را می طلبد. برای برخورداری از رفتار حرفه ای نیاز به کسب دانش و مهارت های لازم دارید.

۴- **شخصیت مناسب:** شخصیت یک فروشنده در برابر مشتری به صورت برون گرا، دارای قدرت بیان مناسب، قدرت نفوذ و تاثیرگذاری و ... است.

17- در مورد واژه های زیر توضیح دهید.

در این مذاکره حل مسئله به صورت مشارکتی و برای رسیدن به راه حلی است که به نفع طرفین مذاکره باشد. این نوع مذاکره زمانی اتفاق می افتد که میزان انعطاف پذیری و مبادله امتیازات مناسب باشد و طرفین به طور نسبی به خواسته ها و انتظارات خود دست یابند. در استراتژی برد- برد ، در نهایت، نتیجه ای قابل قبول برای طرفین به دست می آید.

استراتژی مذاکره برد- باخت ؛

در این نوع مذاکره طرفین در کشمکش اندوهدف هریک مغلوب ساختن دیگری است. در نهایت، یک طرف مذاکره احساس رضایت و طرف دیگر احساس شکست می کند. این نوع مذاکره اغلب در موضوعات اقتصادی و سیاسی اتفاق می افتد.

استراتژی مذاکره باخت-باخت

در این نوع مذاکره ، طرفین به دلیل عدم شناخت کافی یکدیگر از مواضع خود پایین نمی آیند و شرایط یکدیگر را قبول نمی کنند. در نتیجه زمان و انرژی طرفین بیهوده تلف میشود و، در نهایت ، نتیجه مثبتی برای طرفین به دست نمی آید

18- نکات مهم در مذاکره اصولی را نام برید

- جدا کردن اشخاص از مسئله:
- تمرکز بر منافع و مواضع
- توجه به حق انتخاب ها
- توجه به معیارها و موازین

19- سه عامل اساسی و بسیار مهم و نقش آنها در هر مذاکره کدامند؟ مختصر توضیح دهید

در هر مذاکره ای باید به سه عامل اساسی و بسیار مهم و نقش هر یک در مذاکره توجه کرد. این سه عامل حیاتی عبارتند از:

اطلاعات : طرفی که اطلاعات بیشتری درباره موضوع و درک و شناخت بهتری از آنچه باید انجام شود دارد، قدرت بیشتری در مذاکره خواهد داشت.

زمان: طرفی که زمان کافی در اختیار داشته باشد، کار خود را بهتر انجام می دهد. هیچ گاه در

وقت کم مذاکره نکنید و همچنین نگذارید طرف مقابل متوجه شود که زمان کمی دارید.

قدرت: هیچ وقت قدرت را به طرف مقابل واگذار نکنید

20- مفهوم زبان بدن را توضیح دهید.

زبان بدن:

به انتقال پیامهای غیر کلامی میان افراد با کمک اعضای بدن و حرکات صورت به زبان بدن می گویند. هر فرد از طریق رفتارهای فیزیکی خود ، بدون آنکه صحبتی کند ، میتواند با دیگران ارتباط برقرار کند. زبان بدن نقش موثری در مذاکره دارد و میتواند فرآیند مذاکره را

به سمت موفقیت یا شکست سوق دهد. در طول مذاکره، بیش از 50 درصد از آنچه را در درون مخاطب می گذرد می توان از روی زبان بدن او را کشف کرد

21- دایره شمول قانون کار شامل چه عناصری است؟ برای هر کدام مختصر توضیح دهید.

دایره شمول قانون کار تشکیل شده است از 3 عنصر اصلی؛

۱ کارگر

کارگر کسی است که به هر عنوان در مقابل دریافت حق السعی اعم از مزد، حقوق، سهم سود و سایر مزایا به درخواست کارفرما کار می کند (ماده 2 قانون کار) کارگر فقط به افرادی که کارهای فیزیکی (کار یدی یا کار با دست) انجام می دهند گفته نمی شود. امروزه بخش بزرگی از کارهای خدماتی به صورت فکری و ذهنی انجام میشود و واژه کارگر از نظر حقوقی به این افراد نیز اطلاق می شود. کارگر یک شخصیت حقیقی دارد

۲ کارفرما

کارفرما شخصی است حقیقی یا حقوقی که کارگر به درخواست و به حساب او در مقابل دریافت حق السعی کار می کند (ماده 3 قانون کار) شخص حقیقی کارفرما بی است که یک نفر است. مثلاً شما در یک مغازه ساندویچی برای یک شخص حقیقی کار میکنید. شخص حقوقی لا شما کارفرمایی است که یک شرکت، کارخانه، کارگاه یا مجموعه دارد. مثل در یک کارخانه برای یک شخص حقوقی کار می کنید.

۳ کارگاه

کارگاه محلی است که کارگر به درخواست کارفرما یا نماینده او در آنجا کار می کند (ماده 4 قانون کار) کارگاه می تواند مشتمل بر مواردی همچون کارگاه آهنگری، کارگاه تولید پوشاک، گلخانه و..... باشد

22- در قانون کار حقوق کارگر شامل چه مواردی است؟ بنویسید.

- تعیین مزد قبل از کار.
- حق انتخاب کار: انتخاب و انجام کار با زور و تهدید و فریب کاری نباشد
- شتاب در پرداخت مزد: مزد کارگر بدون تاخیر پرداخت شود، مگر آن که از قبل با او شرط کرده باشند
- ادای حق کارگر (مزد و حقوق کارگر بدون اذیت کردن پرداخت شود)
- عدالت (کارفرما در رفتار با کارگر و پرداخت مزد او عدالت داشته باشد و رضایت شغلی وی را جلب کند)

از جمله حقوق مهم هر کارگر است که بر عهده کارفرماست

23- قرارداد را تعریف و موارد مهم قرارداد کار کدام است؟ و انواع قرارداد را نام برید.

قرارداد کار عبارت است از قرارداد کتبی یا شفاهی که به موجب آن کارگر، در مقابل دریافت حق السعی، کاری را برای مدت موقت یا غیر موقت برای کارفرما انجام می دهد. (طبق ماده 7 قانون کار)

موارد مهم قرارداد:

- تعریف قرارداد کار و شرایط آن
- تعلیق قرارداد کار
- خاتمه قرارداد کار
- جبران خسارت و پرداخت مزایای کار

انواع قرارداد کار

- قرارداد کار دائم یا غیر موقت
- قرارداد کار موقت
- قرارداد کار معین
- قرارداد کار تمام وقت
- قرارداد کار پاره وقت

24- تقسیم بندی کارها بر اساس ساعات کار را نام برید.

(1) کار روز: (ماده 53 قانون کار)

(2) کار شب: (ماده 61 و 83)

(3) کار مختلط: (ماده 58 قانون کار)

(4) کار متناوب: (ماده 54)

(5) کار نوبتی: (ماده 56)

(6) کار سخت و زیان آور: (ماده 52)

(7) کار اقماری:

(8) کار اضافی: (ماده 59)

25- انواع مرخصی های کارکنان شامل چه مواردی است؟

- مرخصی سالانه استحقاقی
- مرخصی استحقاقی کارگران فصلی
- مرخصی بدون حقوق
- مرخصی استعلاجی
- مرخصی در کارهای سخت و زیان آور

• مرخصی اضطراری

26- حل اختلاف بین کارگر و کارفرما در اجرای قانون کار شامل چه مراحل است؟ نام برید

• سازش

• هیئت تشخیص

• هیئت حل اختلاف

27- طبق قانون تامین اجتماعی، افراد در چه شرایطی مشمول بازنشستگی می شوند؟

• فرد قبل از تاریخ تقاضای بازنشستگی حداقل 10 سال سابقه پرداخت حق بیمه داشته باشد.

• مردان با 60 سال تمام و زنان با 55 سال تمام سن می توانند تقاضای مستمری بازنشستگی کنند.

• همچنین کسانی که سی سال تمام کار کرده و حق بیمه این مدت را به سازمان تامین اجتماعی پرداخته باشند در صورتی که

سن مردان 50 سال و سن زنان 45 سال تمام باشد میتوانند تقاضای مستمری بازنشستگی کنند (ماده 76)

28- از کار افتادگی چیست؟ و انواع آنرا توضیح دهید

افراد بیمه شده ای که طبق نظر پزشک معالج غیرقابل علاج تشخیص داده می شوند، پس از انجام خدمات توانبخشی و اعلام نتیجه توانبخشی، چنانچه طبق نظر کمیسیونهای پزشکی توانایی خود را برای اشتغال کلا یا بعضا از دست داده باشند.

از کار افتادگی کلی:

افراد بیمه شده که در اثر حادثه ناشی از کار یا بیماری حرفه ای، از کار افتاده کلی شناخته می شوند، بدون در نظر گرفتن مدت پرداخت حق بیمه، مستمری از کارافتادگی کلی ناشی از کار دریافت می کنند. (ماده 71 قانون تامین اجتماعی) میزان مستمری ماهانه از کار افتادگی کلی ناشی از کار عبارت است از یک سی ام مزد یا حقوق متوسط بیمه شده ضرب در سنوات پرداخت حق بیمه مشروط بر اینکه این مبلغ بین 50 تا 100 درصد مزد یا حقوق متوسط ماهانه باشد (ماده 72 قانون تامین اجتماعی) افراد بیمه شده ای که همسر یا فرزند یا پدر یا مادر تحت تکفل دارند و مستمری استحقاقی آنان از 66 درصد موضوع حقوق متوسط کمتر است، علاوه بر آن معادل 10 درصد مستمری استحقاقی دریافت می کنند. مشروط بر اینکه جمع مستمری و کمک از 60 درصد بیشتر نشود.

از کار افتادگی جزئی:

این مستمری از حاصل ضرب میزان مستمری از کار افتادگی (طبق ماده 72) در درصد از کار افتادگی تعیین می شود (ماده 73 قانون تامین اجتماعی)

غرامت نقص عضو:

میزان غرامت عبارت است از 36 برابر مستمری استحقاقی (مقرر در ماده 72) ضربدر درصد از کار افتادگی (ماده 74 قانون تامین اجتماعی)

29- شرکت سهامی خاص و شرکت سهامی عام را توضیح دهید

شرکت سهامی عام (به انگلیسی: company Public) یکی از گونه‌های شرکت‌های سهامی است که بخشی از سرمایه آن از راه فروش سهام به غیرمؤسسان (مردم عادی) تأمین شود. سهام شرکت سهامی عام در بورس اوراق بهادار دادوستد می‌شود. سازمان‌های بورس در برخی کشورها معمولاً شرکت‌هایی را می‌پذیرند که دارای سرمایه و اعتبار بسیار باشند. شرکت سهامی خاص (به انگلیسی: company held Privately) گونه‌ای شرکت سهامی است که سهام آن قابل دادوستد در بورس اوراق بهادار نیست اما توسط مردم به راحتی قابل معامله است. هنگام تشکیل چنین شرکتی باید همه سرمایه آن در هنگام تأسیس توسط مؤسسان تأمین و بخشی از سرمایه در بانک سپرده‌گذاری شده باشد

30- دفاتر تجاری مورد تایید قوه قضاییه کدامند؟ نام برید.

- دفتر روزنامه
- دفتر کل
- دفتر دارایی
- دفتر کپیه

31- سفته و برات را توضیح دهید.

سفته سندی است که به موجب آن امضا کننده تعهد میکند مبلغی را در موعد معین یا عندالمطالبه در وجه حامل یا شخص معین یا به حواله کرد آن شخص، کارسازی کند (ماده 307 قانون تجارت) مواردی که در سفته باید نوشته شود شامل؛ تاریخ صدور، مبلغ سفته، نام صادر کننده، گیرنده وجه، تاریخ پرداخت (سررسید) مکان پرداخت و امضا یا مهر پرداخت کننده است (ماده 308)

برات سندی است که به موجب آن صادر کننده به شخص ثالث دستور و اذن میدهد که مبلغ مندرج در آن را در سررسید به دارنده سند پردازد

32- مالیات غیر مستقیم چیست و چند نوع می باشد؟

مالیاتهای غیر مستقیم، به مالیات‌هایی گفته می‌شود که پرداخت کننده آنها مشخص نیست و غالباً پرداخت شان احساس نمیشود. در مالیاتهای غیرمستقیم، دولت با وضع قوانین خاص، هزینه تمام شده کالاها و خدمات را افزایش می‌دهد و عملاً این مالیات را مصرف کنندگان پرداخت می‌کنند. پرداخت این مالیات بستگی به فعالیت‌های اقتصادی شهروندان دارد. مالیات غیر مستقیم بر دو نوع است:

- مالیات بر تولید و واردات
 - مالیات بر خرید و فروش (معاملات)
- مهمترین مالیات غیر مستقیم، مالیات بر ارزش افزوده است که زیر مجموعه مالیات بر خرید و فروش میباشد.

