



دفترچه سئوالات آزمون جامع کارگزاران حج ۹۴

عوامل اجرایی کاروان و مجموعه

۲۲ خردادماه ۱۳۹۴

مدت آزمون : ۶۰ دقیقه

دفتر بودجه ، تحول اداری و فناوری اطلاعات



سازمان حج و زیارت
اداره آموزش کارکنان

نام آزمون: آزمون جامع کارگزاران حج ۹۴

تاریخ آزمون: ۱۳۹۴/۰۳/۲۲

نام:

ساعت آزمون: ۱۶

نام خانوادگی:

مدت زمان پاسخگویی: ۶۰ دقیقه



احکام و مناسک حج (تشیع)

تقلید از میت ابتداء.....		
۱	مکروه است	۲ اشکال ندارد
۳	جایز نیست	۴ جایز است
کدام گزینه از شرایط صحت وضو می باشد؟		
۱	آب وضو پاک باشد - مباح باشد - به ترتیب وضو بگیرد - اعضای وضو هنگام تستشو و مسح پاک باشد	۲ آب وضو مباح باشد - دیگری او را وضو ندهد - آب وضو قلیل نباشد - وقت برای وضو و نماز کافی باشد
۳	کارهای وضو را پشت سر هم انجام دهد - ظرف آب وضو طلا و نقره نباشد - آب وضو گر باشد - آب وضو غصبی نباشد	۴ آب وضو مضاف نباشد - به قصد قربت وضو بگیرد - آب وضو جاری باشد - استعمال آب برای او ضرر نداشته باشد
کدام گزینه در مورد رعایت موالات در وضو و غسل صحیح می باشد؟		
۱	واجب است ، واجب است	۲ واجب نیست ، واجب نیست
۳	واجب است ، واجب نیست	۴ واجب نیست ، واجب است
کدام گزینه در مورد ارکان نماز صحیح است؟		
۱	نیت - تکبیره الاحرام - قرائت - رکوع - سجود	۲ تکبیره الاحرام - قرائت حمد و سوره - رکوع - نیت - سجود - تشهد و سلام
۳	نیت - قیام - رکوع - سجود - تشهد و سلام	۴ نیت - قیام - تکبیره الاحرام - رکوع - سجود
کدامیک از موارد زیر از جمله شرایط مکان نماز گزار نیست؟		
۱	پاک باشد	۲ محل سجده پاک باشد
۳	مباح باشد	۴ ثابت و بی حرکت باشد
داشتن وضو در انجام اعمال پنجگانه عمره تمتع چگونه است؟		
۱	در همه اعمال شرط است	۲ فقط در نماز طواف شرط است
۳	در احرام ، طواف و نماز طواف شرط است	۴ فقط در طواف و نماز طواف شرط است
کدام گزینه در مورد شک در تعداد اشواط طواف واجب و سعی صحیح است؟		
۱	اگر بین دور ۳ و ۴ شک کرد ، مانند شک در نماز بنا را بر چهار گذاشته و پس از اتمام ، یک دور احتیاطاً بجا آورد	۲ اگر بین دور ۷ و ۸ شک کرد ، مانعی ندارد و طواف و سعی صحیح است .
۳	شک در طواف موجب بطلان طواف است ولی در سعی موجب بطلان نمی شود	۴ شک در طواف واجب و سعی در هر صورت موجب بطلان است

۸ کدام گزینه در مورد زمان بیتوته در شب های ۱۱ و ۱۲ ذی الحجه در منی صحیح می باشد؟	
از مغرب تا طلوع آفتاب	۱
از غروب تا طلوع آفتاب	۲
از غروب تا نیمه شب شرعی	۳
۹ کدام گزینه در مورد اعمال عمره تمتع صحیح است؟	
احرام - طواف - نماز طواف - سعی - تقصیر یا حلق	۱
احرام - طواف - تلبیه - طواف و نماز - سعی - تقصیر	۲
احرام - طواف - تلبیه - طواف و نماز - سعی - تقصیر	۳
احرام - طواف - تلبیه - طواف و نماز - سعی - تقصیر	۴
۱۰ گزینه صحیح در مورد محرّمات مشترک بین آقایان و بانوان کدام است؟	
عقد ازدواج - استفاده از بوی خوش - شکار - جدال - فسوق	۱
سرمه کشیدن - رفتن زیر سقف - جدال - کشیدن دندان - عقد ازدواج	۲
عقد ازدواج - بیرون آوردن خون از بدن - نگاه در آینه - پوشش سر - لذت های جنسی	۳
عقد ازدواج - ناخن گرفتن - پوشیدن لباس دوخته - کندن گیاه حرم - روغن مالیدن بر بدن	۴
سوالات احکام و مناسک حج (فقه حنفی)	
۱ اگر کسی بدون عذر و قوف مزدلفه را ترک نماید چه حکمی دارد؟	
اشکالی ندارد	۱
دم (قربانی) لازم می شود	۲
حج او باطل می شود	۳
حج او باطل می شود	۴
۲ کسی که طواف وداع را در حج تمتع ترک نماید چه حکمی دارد؟	
دم لازم می شود	۱
اشکالی ندارد	۲
صدقه لازم می شود	۳
باطل می شود	۴
۳ اگر نفقه حج به کسی بذل شود آیا مبدول له مستطیع می گردد؟	
بمحض بذل الغير مستطیع می گردد	۱
اصلاً مستطیع نمی گردد	۲
قبل از قبول مستطیع نمی شود و بعد از قبول مستطیع می شود	۳
مستطیع می شود	۴
۴ با ترک کدامیک از گزینه های زیر سجده سهو در نماز واجب می شود؟	
ترک فرض های نماز	۱
ترک فرض ها و سنت های نماز	۲
ترک سنت های نماز	۳
ترک واجب های نماز	۴
۵ طواف با لباس نجس	
مکروه است	۱
حرام است	۲
موجب صدقه می شود	۳
موجب دم می شود	۴
۶ انداختن سنگ فقط به شیطان بزرگ (جمره العقبه) در کدامیک از روزها است؟	
روز ۱۲	۱
روز ۱۱	۲
روز ۱۳	۳
روز ۱۰	۴

۷ اگر کسی بیتوته منی را ترک کند چه حکمی دارد؟		
۱	اشکالی ندارد	۲ صدقه لازم می شود
۳	دم لازم می شود	۴ ترک سنت کرده و گناهکار است
۸ یوم ترویبه چه روزی است؟ حکم رفتن به منی در این روز چیست؟		
۱	هشتم ذی الحجّه - مستحب است	۲ هشتم ذی الحجّه - واجب است
۳	هشتم ذی الحجّه - سنت است	۴ نهم ذی الحجّه - سنت است
۹ ایام رمی جمرات چه روزهایی است؟		
۱	روز ۱۰ الی ۱۳	۲ روز ۹ الی ۱۳
۳	روز ۸ الی ۱۴	۴ روز ۱۰ الی ۱۲
۱۰ سوق هدی در حج تمتع چه حکمی دارد؟		
۱	سنت است	۲ واجب است
۳	افضل است	۴ دآب علما است
سوالات احکام و مناسک حج (فقه شافعی)		
۱ روغن مالیدن به بدن در حال احرام.....		
۱	ترک آن بهتر است	۲ در بدن جایز است اما در موی سر و صورت جایز نیست
۳	جایز نیست	۴ اگر به هیچ وجه بوی خوش نداشته باشد اشکال ندارد
۲ برای زنان همراه داشتن محرم در ایام حج.....		
۱	اگر فاصله او تا مکه بیش از ۳ روز است واجب است	۲ مستحب است
۳	شرط وجوب نیست	۴ حرام است
۳ بیتوته شب یازدهم و دوازدهم در منی.....		
۱	مستحب است	۲ سنت است و ترک آن کراهت دارد
۳	واجب است	۴ امری منزوب است
۴ کدامیک از موارد زیر جزو مبطلات وضو نمی باشد؟		
۱	خواب و بیهوشی	۲ لمس نامحرم
۳	خارج شدن چیزی از پس و پیش	۴ جاری شدن خون از بینی یا محل بریدگی در اعضای بدن
۵ کدام گزینه در مورد وضو صحیح نمی باشد؟		
۱	تنها دست زدن به خطوط و کلمات قرآن کریم بدون وضو حرام است	۲ دست زدن و حمل صندوق قرآن جایز نیست
۳	تماس بدن با جلد قرآن بدون وضو جایز نیست	۴ دست زدن به تفسیر و ترجمه قرآن بدون وضو اشکال ندارد

محل جمع آوری سنگ ریزه برای رمی		۶
مکان معینی ندارد	۲	۱
بعد از وقوف در عرفات	۴	۳
باید خارج از حرم باشد		
باید از حرم باشد و بهتر آن است که از مشعر جمع آوری شود		
زمان قطع تلبیه		۷
هنگام رؤیت خانه های مکه	۲	۱
وقتی به بیت رسید	۴	۳
وقتی وارد حرم گردید		
هنگام ورود به مسجد الحرام و شروع طواف		
حمل قرآن کریم در میان بار بدون وضو چه حکمی دارد؟		۸
مکروه است	۲	۱
حرام است	۴	۳
جایز است		
تحلل از احرام در چند مرحله انجام می گیرد؟		۹
۳ مرحله	۲	۱
۴ مرحله	۴	۳
۲ مرحله		
۱ مرحله		
زمان رمی جمره عقبی		۱۰
نیمه شب عید تا غروب عید	۲	۱
از طلوع آفتاب تا غروب ولی کسانی که در روز از رمی معذورند می توانند شب انجام دهند.		
رمی پس از طلوع خورشید مستحب است و چنانچه تا غروب عید رمی نکند و در روز بعد انجام دهد کافی است	۴	۳
پس از طلوع خورشید رمی جمره عقبی مستحب است ولی زمان مجاز آن از فجر روز عید تا غروب آفتاب است		
در جمله "اللَّهُمَّ رِزْقَنَا حَيْثُ بَيْتِكَ الْحَرَامُ فِي عَامِي هَذَا وَ فِي كُلِّ عَامٍ" کلمه مورد نظر یا کدام گزینه مترادف است؟		*۱۱
سینه	۲	۱
عامل	۴	۳
سینه		
منضاد "آرید" در لجه کدام کلمه است؟		۱۲
مآرید	۲	۱
مأبغی	۴	۳
ماتحتاج		
جمله عربی "سید بشیر ، طاولة الثانی سکرته مافی" یعنی چه؟		۱۳
بشیر ، میز دوم نمک پاش ندارد	۲	۱
بشیر ، میز دوم شکر پاش ندارد		
بشیر ، میز پر از شکر است	۴	۳
بشیر ، میز پر از شکر ندارد		
جمله عربی "سید فاروق ، عُرْفَهُ مِثَّةَ تِسْعَةِ بَحْتِاجِ الْوَالِدِ وَاحِدٍ شَرِيفٍ وَ وَاحِدٍ سَرِيفٍ" یعنی چه؟		۱۴
فاروق ، اتاق ۱۰۷ حوله و تخت می خواهد	۲	۱
فاروق ، اتاق ۱۰۹ نیاز به یک ملحفه و یک تخت دارد		
فاروق ، اتاق ۱۰۷ به یک حوله و یک میز نیاز دارد	۴	۳
فاروق ، اتاق ۱۰۹ نیاز به یک ملحفه و یک تخت دارد		
در کدام گزینه همه کلمات آن لجه هستند؟		۱۵
أنظر ، مقاعد ، راح ، حملدار	۲	۱
حملدار ، شوف ، کراسی ، ذهب		
شوف ، شیل ، بکری ، آبی	۴	۳
شیل ، غدا ، احنا ، شوف		

۱۶		متضاد کلمه " علی مهلك " در کدام گزینه آمده است ؟	
۱	بسرعه	۲	سريعاً
۳	علی کیفک	۴	۲ و ۱
۱۷		معانی کلمات زیر به ترتیب در کدام گزینه آمده است ؟ " المستودع ، نلاجح تحت الصفر ، سطوح ، قاعه المحاضرات "	
۱	زیر زمین ، یخچال ، پشت بام ، سالن	۲	انبار ، یخچال ، پشت بام ، سالن
۳	انبار ، یخچال زیر صفر ، پشت بام ، سالن اجتماعات	۴	انبار ، یخچال فریزر ، پشت بام ، سالن
۱۸		ساعت ۹:۴۵ (نه و چهل و پنج دقیقه) به عربی در کدام گزینه به صورت صحیح آمده است ؟	
۱	العاشره و ربعاً	۲	عشر الاربع
۳	العاشر الاربعاً	۴	عشر و ربع
۱۹		ما اسم السياره التي تنقل المريض إلى المستشفى ؟	
۱	حافله	۲	باص
۳	شاحن	۴	الاسعاف
۲۰		" عندك مكوي ؟ " یعنی	
۱	جاروبرقی داری ؟	۲	اتوداری ؟
۳	منگنه داری ؟	۴	سوزن داری ؟
۲۱		" ما هو لون جواز السفر ؟ " رنگ	
۱	بنی	۲	رمادی
۳	أخضر	۴	أصفر
۲۲		جمله " چهارشنبه ناهار ماهی داریم " به " لهجه " در کدام گزینه آمده است ؟	
۱	يوم الاربعاء العشاء سمك	۲	يوم الاربعاء عندنا الغداء سمك
۳	يوم اثنین الغداء سمك	۴	يوم الثلاثاء عندنا الغداء سمك
۲۳		عدد " منه و خمسة و سبعون " یا کدام گزینه مطابقت دارد ؟	
۱	۱۷۵	۲	۱۶۵
۳	۱۴۳	۴	۱۱۵
۲۴		جمله " دوست من سه فاشق و دو نمک پاش بیاور " به عربی چگونه می شود ؟	
۱	یا صدیقی ، تعال ثلاثه ملائق و اثنین ملاحین	۲	یا أخی ، جیب ثلاثه ملائق و اثنین ملاحین
۳	یا أخی ، رح ثلاثه ملاقه و اثنین ملاحه	۴	یا صدیقی شیل ثلاثه ملعقه و الثاني ملاحین
۲۵		" إرشاد التائین " یعنی ؟	
۱	راهنمای زائرین	۲	راهنمای گمشدگان
۳	امداد رسانی	۴	اشیاء گمشده

شرح وظایف عوامل پذیرایی و اجرایی کاروان

*۲۶ در سال جاری توزیع کاروان ها در کدام یک از مناطق زیر به صورت مجموعه ای انجام نمی پذیرد؟			
۱	مکاتب	۲	خیام منی
۳	خیام عرفات	۴	هیچکدام
*۲۷ گولر ها و فریزرهای خیام در پایان عملیات باید ۱ در محل خود رها گردند ۲ در یک محل دپو گردند ۳ جمع آوری و تحویل ستاد شوند ۴ جمع آوری و تحویل مؤسسه گردند			
*۲۸ در مورد افراد جامانده از گروه ها در محل خیام ۱ می بایست این افراد را به همراه گروه های دیگر اعزام کرد ۲ آنها را به مکه مکرمه انتقال داد ۳ می بایست آنها را به واحد امداد گمشدگان تحویل داد ۴ به وسیله تلفن همراه به گروه های مربوطه جهت بازگشت و تحویل گرفتن زائران اقدام کرد			
*۲۹ نظارت بر اجرای دستورالعمل ممنوعیت استعمال دخانیات توسط عوامل و کارگزاران جزء شرح وظایف می باشد ۱ مدیران مجموعه ها ۲ رابطین فرهنگی ۳ مدیران کاروان ها ۴ تمامی موارد			
*۳۰ فعالیت شبکه حمل و نقل درون شهری از چه زمانی و تا چه روزی تعطیل می گردد؟ ۱ اول تا سیزدهم ذی الحجه ۲ هفتم تا سیزدهم ذی الحجه ۳ ششم تا سیزدهم ذی الحجه ۴ هفتم تا دوازدهم ذی الحجه			
*۳۱ حضور کدامیک از افراد زیر در جلسه شورای فرهنگی مجموعه الزامی نمی باشد؟ ۱ روحانی کاروان ۲ مدیر کاروان ۳ مدیر مجموعه ۴ رابط فرهنگی			
*۳۲ حضور زائرین چند ساعت قبل از پرواز در فرودگاه الزامی می باشد؟ ۱ ۶ ساعت ۲ ۴ ساعت ۳ ۳ ساعت ۴ بستگی به شرایط دارد			
*۳۳ آماده شدن زائران در هتل جهت عزیمت به عرفات می باشد. ۱ ساعت ۸ صبح روز ۹ ذی الحجه ۲ ساعت ۱۰ صبح روز ۹ ذی الحجه ۳ ساعت ۸ صبح روز ۸ ذی الحجه ۴ ساعت ۱۰ صبح روز ۸ ذی الحجه			
*۳۴ کدامیک از موارد زیر از رؤوس وظایف همکاران نقل تردهی نمی باشد؟ ۱ استقرار در اتوبوس بعنوان راهنما جهت انتقال زائران محل ساختمان از مکه مکرمه به عرفات و منی ۲ استقرار و کنترل ایستگاه های مزدلفه ۳ کنترل ورود و خروج زائران در ایستگاه های عرفات جهت انتقال زائران به مزدلفه و منی ۴ توجیه زائران در خصوص نحوه برخورد با رانندگان خاطی ، عدم برخورد با رانندگان و مأموران سعودی و ثبت و انتقال به مدیر کاروان			

۳۵	کدام یک جزء وظایف عوامل کاروان ها در ایام تشریق نیست .		
۱	تحويل چادرهای منی و عرفات از مسئولان تقسیم خیام با هماهنگی مدیر مجموعه	۲	تیجر بندی چادرها و تفکیک محل استقرار خواهران و برادران
۲	برنامه ریزی برای دریافت بموقع غذای زائرین از ایستگاه های تحويل غذا در عرفات و منی	۳	نصب بنرهای اطلاع رسانی مربوط به کاروان های مستقر در مکتب در کنار درب های ورودی
۳۶	کدام یک از مهمترین وظایف خدمه زن در کاروان ها نمی باشد .		
۱	فراگیری دوره های کمک های اولیه در حد ضرورت بمنظور خدمت رسانی بموقع و ضروری	۳	شناسایی و برقراری ارتباط صحیح با زائرین زن در جهت شناسایی مشکلات و روحیات آنان که در تقسیم اتاق ها نیز مؤثر خواهد بود
۳	همکاری با مدیر مجموعه و ستاد حمل و نقل در تنظیم برنامه انتقال کاروان از مکه به عرفات	۴	حضور مستمر و مؤثر در کلاس های آموزشی بمنظور افزایش سطح ارتقاء معلومات فردی و دینی
۳۷	کاروان هایی که عازم مدینه منوره هستند بمنظور تسهیل در ورود به مدینه و عدم معطلی در مرکز استقبال مدینه می بایست یک برگ حاوی اطلاعات به شیشه جلوی هر یک از اتوبوس های در اختیار نصب نمایند که باید حاوی اطلاعات زیر باشد .		
۱	رقم عقد سکن مدینه ، اسم الحملدار ، رقم باص	۲	رقم عقد سکن مدینه ، رقم الحمله ، رقم باص
۳	رقم باص ، رقم الحمله ، رقم عقد سکن مدینه	۴	رقم سکن مدینه ، اسم الحملدار ، رقم الحمله
۳۸	حمل بار زائر ، ندارکات و کمک در توزیع غذا به عهده چه کسانی می باشد ؟		
۱	عوامل کاروان	۲	عوامل مجموعه
۳	عوامل بومی هتل	۴	زائرین و عوامل کاروان
۳۹	یکی از وظایف انباردار ، تحويل مواد غذایی به مقدار آمار به و تحويل اقلام به طبق سرانه و تحويل نوشیدنی های خنک مصرف روزانه .		
۱	مسئول پذیرایی - مدیر رستوران	۲	آشپز - مدیر مجموعه
۳	آشپز - خانه دار	۴	مدیر رستوران - آشپز
۴۰	جمع آوری فرم تقصیر عوامل کاروان ها و ارائه آن به واحد حسابرسی و ثبت در سیستم مالی		
۱	هر یک از عوامل موظف است شخصاً در این خصوص اقدام کند	۲	از وظایف سازمانی مدیران مجموعه ها می باشد
۳	از وظایف سازمانی مدیران کاروان می باشد	۴	موارد ۱ و ۲
شرح وظایف عوامل مجموعه			
*۲۶	در سال جاری توزیع کاروان ها در کدام یک از مناطق زیر به صورت مجموعه ای انجام نمی پذیرد ؟		
۱	مکاتب	۲	خیام منی
۳	خیام عرفات	۴	هیچکدام

۲۷		کدام یک از وظایف اساسی مدیر و عوامل مجموعه ها نمی باشد .	
۱	تحويل خيام بر اساس نقشه تنظيمی از سوی واحد مسکن مکه مکرمه و جانمایی کاروان ها با هماهنگی مدیران کاروان	۲	کنترل موقعیت و سلامت خيام
۳	کنترل فرش داخل خيام و نظافت آن با همکاری کاروان های تحت پوشش	۴	دریافت نوبت اعزام زائرین وقوف اضطراری و اختیاری و توجیه عوامل و زائرین و برنامه ریزی رفاهی فرهنگی برای مدت ماندگاری زائرین در عرفات تا رسیدن نوبت اعزام
۲۸		کولر ها و فریزرهای خيام در پایان عملیات باید	
۱	در محل خود رها گردند	۲	در یک محل دپو گردند
۳	جمع آوری و تحويل مؤسسه گردند	۴	جمع آوری و تحويل ستاد شوند
۲۹		کدام یک از موارد زیر از وظایف اساسی مدیر و عوامل مجموعه در ایام تشریق نمی باشد ؟	
۱	توجه ویژه به زائرین زن سالخورده و بیمار و تنها در طول سفر و ارائه گزارشات و هماهنگی لازم در این خصوص با پزشک	۲	نظارت بر چگونگی توزیع غذا و همکاری با کاروان های ظرفیت کوچک در تحويل غذا
۳	کمک در انتقال ساک زائرین ناتوان و مسن بوسیله کاروان های در اختیار به مکه مکرمه و محل مجموعه	۴	همکاری با نقل ترددی جهت تحويل اتوبوس ها و انتقال زائرین به مکه
۳۰		کدام یک از وظایف متصدی امور خانه داری نمی باشد .	
۱	اطلاع از پلان هتل و نقشه مهندسی هتل مبنی بر تعداد اتاق ها ، شقه ها ، تخت ها و ...	۲	تحويل اولیه هتل از مالک یا نماینده وی با هماهنگی مدیر مجموعه از درب ورودی تا پشت بام هتل و ورودی های مختلف
۳	تعیین مناسب ترین مکان تخلیه و بارگیری اجناس	۴	تهیه چک لیست کنترل اتاق ها و تیک زدن تک تک موارد
۳۱		کنترل اولیه مخازن آب ، آسانسورها ، ژنراتور برق اضطراری ، کپسول های آتش نشانی و موجودی ملزومات نظیر حوله ، ملحفه ، مواد شوینده و ... از وظایف اولیه چه کسی می باشد ؟	
۱	متصدی انبارداری	۲	معاون مجموعه
۳	متصدی امور خانه داری	۴	مدیر مجموعه
۳۲		کدامیک از موارد فوق از وظایف اصلی خانه دار نمی باشد ؟	
۱	کنترل کانال های تلویزیون لابی و اتاق های هتل	۲	تحويل سهمیه تورهایی خروجی و زیارت دوره طبق دستورالعمل به مدیران کاروان های مستقر در هتل
۳	عودت اقلام تدارکاتی مصرف نشده پس از تخلیه اتاق ها و انبار هتل	۴	اطلاع از پلان هتل و نقشه مهندسی هتل مبنی بر تعداد اتاق ها ، شقه ها ، تخت ها و ...
۳۳		اطمینان از وجود ملزومات مورد نیاز هر اتاق پیش از ورود زائرین از وظایف اصلی چه کسی است ؟	
۱	معاون مجموعه	۲	انباردار
۳	مدیر مجموعه	۴	خانه دار

۳۴	آشپز معرفی شده باید توان و سلیقه در کشیدن غذا و تهیه دورچین را در هر رده برای حداقل را داشته باشد.		
۱	۹۰۰ نفر	۲	۳۰۰ نفر
۳	۷۰۰ نفر	۴	۵۰۰ نفر
۳۵	کدام یک از اهم وظایف آشپز مجموعه نمی باشد.		
۱	همراه داشتن وسایل کار	۲	شستشوی ظرف های داخل گرمکن و تحویل آن به آشپزخانه متمرکز با همراهی و همکاری عوامل کاروان ها با برنامه ریزی دقیق مدیر و تأکید بر همکاری
۳	انتقال بموقع مشکلات موجود به مدیرمجموعه	۴	تحویل گرفتن اقلام تدارکاتی در هر ساعت از شبانه روز و دقت در مورد تاریخ مصرف
۳۶	از اهم وظایف انباردار مجموعه حج تمتع نمی باشد.		
۱	داشتن آخرین آمار اقلام موجود در انبار در هر زمان	۲	تعیین مناسب ترین مکان تخلیه و بارگیری اجناس
۳	نگهداری صحیح	۴	بازرسی مستمر مواد غذایی جهت ممانعت از خرابی و فساد
۳۷	کدامیک از موارد از وظایف تخصصی انباردار مجموعه حج تمتع نمی باشد؟		
۱	استفاده از کارتکس انبارداری جهت ثبت ورود و خروج و مانده کالا با استفاده از فرم مصوب	۲	تحویل گرفتن اقلام تدارکاتی در هر ساعت از شبانه روز و دقت در مورد تاریخ مصرف
۳	تحويل ، تخزین و شمارش اقلام تدارکاتی بر اساس تاریخ مصرف آنها	۴	اطمینان از وجود ملزومات مورد نیاز هر اتاق پیش از ورود زائرین
۳۸	نظارت بر اجرای دستورالعمل ممنوعیت استعمال دخانیات توسط عوامل و کارگزاران جزء شرح وظایف می باشد.		
۱	مدیران کاروان ها	۲	رابطین فرهنگی
۳	مدیران مجموعه ها	۴	تمامی موارد
۳۹	فعالیت شبکه حمل و نقل درون شهری از چه زمانی و تا چه روزی تعطیل می گردد؟		
۱	ششم تا سیزدهم ذی الحجه	۲	هفتم تا سیزدهم ذی الحجه
۳	اول تا سیزدهم ذی الحجه	۴	هفتم تا دوازدهم ذی الحجه
۴۰	حضور کدامیک از افراد زیر در جلسه شورای فرهنگی مجموعه ضروری نمی باشد.		
۱	روحانی کاروان	۲	مدیر مجموعه
۳	مدیر کاروان	۴	رابط فرهنگی
۴۱*	در بین مهارت های چهارگانه، بیشترین کاربرد را دارد و برای برقراری ارتباط مهم تلقی می شود.		
①	مهارت گفتن	۲	مهارت شنیدن
۳	مهارت خواندن	۴	مهارت نوشتن
۴۲	مدیریت استرس و سازگاری با محیط مستلزم بهره مندی از است.		
①	مهارت های ارتباطی	۲	مهارت های کلامی
۳	مهارت های غیر کلامی	۴	مهارت های خواندن

۴۳	امام علی (ع) می فرماید " شخصی دانا و عالم کسی است که قدر خود را بشناسد و برای جهل و نادانی انسان همین بس که از قدر و منزلت خود بی خبر ماند " این فرمایش مربوط به کدام مهارت است ؟		
۱	همدلی	۷	خودآگاهی
۳	ارتباط مؤثر	۴	مدیریت هیجان
۴۴	در حالت خشم بهترین روش کنترل هیجانات کدام است ؟		
۱	دور شدن و ترک موقعیت	۲	تلقین آرامش به خود
۳	تکرار آرام از کار و تسبیحات و آیات قرآن	۴	عدم آسیب زدن به خود و دیگران
۴۵	با عنایت به فرمایش پیامبر اکرم (ص) هدف اصلی و نهایی بعثت چیست ؟		
۱	گسترش توحید	۲	تکمیل ارزش ها و فضایل اخلاقی
۳	تعلیم و تربیت مردم	۴	گسترش عدل
۴۶	بند اول سیاست کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) کدام است ؟		
۱	نهادینه سازی فرهنگ تولید مفید و مولد	۲	رعایت تکریم ارباب رجوع
۳	نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش های اسلامی و کرامت انسانی	۴	نهادینه سازی فرهنگ کار و تولید
۴۷	ملاک نهایی اخلاق از نظر امام علی (ع) چیست ؟		
۱	خداست	۵	خودسازی است
۳	سعادت بشر است	۴	آخرت است
۴۸	کدام یک تعریف رستوران می باشد.		
۲	محل فروش و سرو انواع غذاهایی که ماده اصلی آن گوشت سفید و قرمز می باشد	۲	تأمین کننده غذا و نوشیدنی در آشپزخانه می باشد
۳	تهیه و تدارک لازم جهت غذا برای بخش های مختلف هتل	۴	آماده کردن غذا در آشپزخانه
۴۹	عوامل پذیرایی سال اولی باید کدام یک از موارد زیر را انجام دهد .		
۲	شستشوی ظرف های سالن غذاخوری - کشیدن غذا در قسمت آشپزخانه - رعایت نظافت شخصی	۲	گرم کردن بن ماری - آوردن اجناس به سالن غذاخوری - هماهنگی با مدیر و معاون
۳	کار در بخش فرانت آفیس - کمک به پذیرش زائرین - انجام امور محوله از سوی مدیر	۴	حضور به موقع در محل کار - حفظ نظافت سالن غذاخوری در همه زمان ها - رعایت موارد بهداشتی
۵۰	نکات قابل توجه در پذیرایی زائرین عبارت است از:		
۲	دستورات از مدیر و معاون گرفته شود - توجه به مسئولیت سرویس در رستوران - نحوه برخورد با میهمان	۲	جابجایی پرسنل در بخش خانه داری و غذا و نوشایه
۳	سریع عمل کردن - استانداردهای انجام کار پذیرایی - بخش های مربوطه	۴	استفاده از جملات، کلمات و حرکات تکراری مناسب نمی باشد- با توجه به کمبود جا سرویس تکراری الزامی است.

در مواجهه با شکایت زائر.....		۵۱
عذری بیاورید - با میهمان صحبت کنید - توجیه کنید	۲	گوش کنید - تکرار کنید - مراقت کنید - عمل کنید
صحبت نکنید و سریع بررسی کنید - عوامل خاطی را اخراج کنید.	۴	رفع موارد موجود در شکایت، یا توجیه کردن آن
عوامل بومی در رستوران های زيارتی چه مواردی را باید انجام دهند؟		۵۲
سرو غذا به زائرین - کشیدن غذا در آشپزخانه - سرکشی به میز زائرین - هماهنگی با مدیر هتل	۲	چیدمان میز و صندلی و ظروف - حمل غذا از محل توزیع به سر میز و ارائه آن به عوامل ایرانی - جمع آوری ظروف کثیف
داشتن کارت بهداشت - انجام امور تدارکاتی - سرکشی به انبار و درخواست اجناس	۴	پیگیری کدهای غذا و نوشابه - رفتن بموقع به محل کار - جمع آوری میز
کارگر بخش غذا و نوشابه باید به کدام یک از نکات بهداشتی زیر توجه نماید.		۵۳
موی سر و صورت کوتاه باشد - حداقل یکبار در روز دوش بگیرد - در صورت وجود بریدگی در دست ها هرگز نباید به مواد غذایی دست بزند	۳	آمادگی لازم جهت سرو غذا - دستورات لازم از سوی سرپرست - انجام امور تدارکاتی
انجام آزمایشات کامل بهداشتی - حضور در بخش غذا و نوشابه	۴	داشتن کارت بهداشت - داشتن کارت عدم اعتیاد - حضور در بخش بهداشتی استان
در بخش دستور العمل بهداشتی رستوران و سالن غذاخوری، به موارد زیر اشاره شده است .		۵۴
استفاده از عوامل بومی در کشیدن غذا - هماهنگی با مدیر بومی در بخش کارهای بهداشتی	۲	عدم استفاده از ظروف مستعمل و لب پریده - شستشوی آشپزخانه - داشتن کارت بهداشت
داشتن کارت بهداشت و گواهینامه رانندگی	۴	انجام امور رستورانی - داشتن جعبه کمک های اولیه
مدیریت غذا و نوشابه در هتل ها.....		۵۵
زیر نظر مستقیم بخش پذیرایی انجام وظیفه می کند.	۲	یکی از مدیریت های اصلی و کلیدی هتل بوده و زیر نظر مدیر عامل هتل انجام وظیفه می نماید
قیمت غذا و نوشابه را تعیین کرده و بعد از آن مواد اولیه را تهیه می نماید.	۴	باید در کلیه امور سرکشی و بررسی نماید
"آداب مهمانداری و ضیافت" یعنی:		۵۶
انجام امور پذیرایی در منزل را مهمان داری می گویند	۴	اقدامات خرید و تدارکات جهت حضور میهمان
آداب مهمان داری یعنی بعد از خوردن غذا در منزل سریع مهمان خارج شود	۴	ضیف به معنی میل است و علت نامیدن مهمان به ضیف آن است که به طرف میزبان میل می کند
آشپز منتخب کاروان باید کدام ویژگی ها را داشته باشد؟		۵۷
انتخاب آشپزها از طریق اتحادیه صنف رستوران داری انجام می شود.	۲	باید آموزش های لازم را در اتحادیه ببیند
هیچکدام	۴	توانایی سرپرستی - توانایی سازماندهی آشپزخانه - داشتن مهارت و دانش چیدمان آشپزخانه

*۵۸ مهمترین تهدید خاص کارگزاران زیارتی چیست؟		
۱	خداشه دار شدن شخصیت کاری و اجتماعی	۲
۲	افتادن به دام سرویس های اطلاعاتی	۳
*۵۹ در صورت بازداشت شدن در عربستان بهترین تدبیر کدام است؟		
۱	درخواست نماینده ایران ضمن حفظ خونسردی	۲
۳	درگیر نشدن در محیط بازداشت و ارائه نام اصلی و عدم ارائه اطلاعات فردی بیش از نام و مشخصات فردی	۴
*۶۰ برای پیشگیری از سرقت ها و بروز سایر تهدیدات برای زائرین چه باید کرد؟		
۱	توجه زائرین نسبت به کلیه مسائل امنیتی	۲
۳	توجه زائرین نسبت به نگهداری از دلار همراه	۴