

۱- "غماز" یعنی:

- (۱) حیلہ گر (۲) اندوہگین (۳) سخن چین (۴) سارق

۲- معنی کدام یک از کلمات زیر نادرست است؟

- (۱) تناول کردن : خوردن (۲) رخت بر بستن : رها کردن (۳) ارزانی داشتن : بخشیدن (۴) رهیدن : نجات یافتن

۳- املاي کدام یک از کلمات زیر با توجه به معنی مقابل آن نادرست است؟

- (۱) مغفرت : آمرزش (۲) افتراق : جدایی (۳) صالک : راه رونده (۴) مغروق : فرو رفته در آب

۴- جمع کدام یک از کلمات زیر نادرست است؟

- (۱) فاضل : مفاضل (۲) حکیم : حکماء (۳) خلف : اخلاف (۴) عاقبت : عواقب

۵- در جمله « مدت های دراز به ..... دل و نشاط طبع در آن خانه زندگی می کرد. » کدام یک از واژه های زیر در جای خالی قرار می گیرد؟

- (۱) فارغ (۲) فارغ (۳) فراغ (۴) فراق

۶- « ظالمی را خفته دیدم نیمروز گفتم این فتنه است خوابش برده به »، یعنی:

- (۱) خواب ظالم همچون مرگ است. (۲) ظالم را خوابیده هم بینی، ترسی (۳) خواب ظالم برای خلق، نعمت است. (۴) غفلت ظالم فتنه انگیز است.

۷- «الحاح» یعنی:

- (۱) اصرار (۲) اکرام (۳) سرلوحه قرار دادن (۴) ملحق شدن

۸- کدام یک از کلمات زیر با توجه به معنی آن غلط است؟

- (۱) هایل: ترسناک (۲) امارت: فرمانروا (۳) قالب: شکل (۴) فاصد: تباہ

۹- در عبارت «باید طهارت نیکو کند و نمازی به وقت خویش بگذارد و به دل خاضع و متواضع باشد و الا نماز گوید: خدای تو را ضایع گرداناد» املاي چند کلمه غلط است؟

- (۱) یک (۲) دو (۳) سه (۴) چهار

۱۰- مفهوم عبارت «سفله چون به هنر با کسی بر نیاید، به خبشش در پوستین افتد» کدام است؟

(۱) وقتی انسان پست نتواند از راه هنر با کسی به نبرد برخیزد، از راه زشت مقابله با او روا دارد.

(۲) وقتی انسان پست از هنر و دانش خالی و تهی بود، درصدد انتقام برآید و از روی بدنهادی غیبت روا دارد.

(۳) انسان فرومایه وقتی از طریق فضیلت و علم نتواند رو به رو شود، سعی می کند او را کوچک و حقیر شمارد.

(۴) انسان فرومایه وقتی از طریق فضل و دانش با کسی نتواند برابری کند از روی بدنهادی نسبت به او بدگویی نماید.

۱۱- «م» در کلمه «دادم» در بیت «بدو گفت که این بر من از من رسید/ زمانه به دست تو دادم کلید» چه نوع کلمه ای است؟

- (۱) نشانه مفعولی (۲) نشانه فاعلی (۳) شناسه (۴) نشانه اضافه

۱۲- برای جدا کردن جملات طولانی که به ظاهر مستقل اند و در معنی پیوسته اند از چه نشانه ای استفاده می شود؟

- (۱) ویرگول (۲) دو نقطه (۳) نقطه ویرگول (۴) گیومه

۱۳- نشانه جهت نما (<) به چه منظوری در نوشته ها آورده می شود؟

- (۱) برای توضیح بیشتر کلام (۲) برای نشان دادن نتیجه امری

(۳) برای جدا کردن جملات طولانی و به ظاهر مستقل (۴) به منظور نشان دادن اجزای فرعی کلام

۱۴- کدام ترکیب از نظر نگارش صحیح است؟

- (۱) هم نشین (۲) چه طور (۳) چندانکه (۴) همچنان که



۱۵- «مواضع» جمع کدام کلمه است؟ وضع

(۱) وضع (۲) موضع (۳) موضوع (۴) مواضعه

۱۶- علائم نگارشی در کدام جمله نادرست است؟

- (۱) به به چه هوای خوبی!  
(۲) برادرم، علی امسال در دانشگاه قبول شد.  
(۳) الهی! مرا به خود وامگذار.  
(۴) هر که به قامت بهتر! به قیمت بهتر

۱۷- جمله درست از لحاظ آیین نگارش کدام است؟

- (۱) همه باید در راه خدا جسماً و جاناً بکوشیم.  
(۲) استاد، کتاب را برداشته و خواند.  
(۳) او باید دیروز به دانشگاه می رفت.  
(۴) شما بایست درس می خواندید.

۱۸- کدام یک از گزینه های زیر از لحاظ نگارشی نادرست است؟

(۱) پیشاهنگ (۲) پیشآمد (۳) به کتابخانه (۴) ما بازا

۱۹- کدام فعل از جهت ساختمان با بقیه تفاوت دارد؟

(۱) ایمان آورد. (۲) غذا خور (۳) کمک کرد. (۴) دل کند.

۲۰- ساخت دستوری کدام گزینه با بقیه تفاوت دارد؟

(۱) رفت و روب (۲) زد و بند (۳) نشست و برخاست (۴) گفت و گو

### معارف اسلامی

۲۱- اصول مکتب انبیاء چه نام دارد و تفاوت های آن از کدام ناحیه است؟

- (۱) جهان بینی - مقتضیات زمان و سطح تعلیمات  
(۲) جهان بینی - مقتضیات زمان و روح قوانین  
(۳) دین - مقتضیات زمان و سطح تعلیمات  
(۴) دین - مقتضیات زمان و روح قوانین

۲۲- خداوند با چه چیزی، راه هرگونه عذر و بهانه را به روی انسانها بسته است؟

(۱) فرستادن پیامبران (۲) عقل (۳) فطرت (۴) علم و حکمت

۲۳- کدام یک از گزینه های زیر از شرایط هدایت بامر است؟

(۱) عقل و علم (۲) صبر و یقین (۳) یقین و علم (۴) صبر و استقامت

۲۴- کدام حدیث است که اهل بیت پیامبر و قرآن کریم را بعنوان دو امانت نفیس و گرانبها مطرح کرده است؟

(۱) ثقلین (۲) سفینه نوح (۳) غدیر (۴) شیعه

۲۵- کدام مورد از مشترکات تمام ادیان و مذاهب می باشد؟

(۱) امامت (۲) ظهور مصلح در آخرالزمان (۳) ظهور مهدی موعود (عج) (۴) غیبت

۲۶- کدام مورد درباره سرنوشت انسان در عالم برزخ صحیح است؟

- (۱) به همه امور انسان رسیدگی کامل می شود.  
(۲) تنها از مسائلی که باید بدان ها عمل شود پرسش می شود.  
(۳) اختیار از انسان سلب می شود ولی بساط تکلیف بر چیده نمی شود.  
(۴) پرونده انسان به کلی مسدود نمی شود و ممکن است تغییراتی در آن رخ دهد.

۲۷- ظلمت گناه در دل انسان چگونه افزایش می یابد؟

(۱) با کتمان گناه (۲) با سلب توفیق (۳) با اصرار ورزیدن (۴) با ریاکاری



۲۸- حدیث " گناه نکردن آسان تر از توبه کردن است " از کیست؟

- (۱) امام علی (ع) (۲) امام باقر (ع) (۳) پیامبر (ص) (۴) امام هادی (ع)

۲۹- " ام الكتاب " لقب کدام یک از سوره های قرآن مجید است؟

- (۱) علق (۲) حمد (۳) یس (۴) بقره

۳۰- در اسلام تنها ملاک کرامت و گرامی بودن نزد خدا چیست؟

- (۱) عمل صالح (۲) ایمان (۳) تقوا (۴) جهاد

۳۱- اعمالی که آثار و نتایج آنها تنها تا پایان عمر انسان باقی می ماند، چه نامیده می شود؟

- (۱) آثار ماتاخر (۲) آثار ماتقدم (۳) تسویف (۴) توفی

۳۲- در قرآن از کجا به «دارالسلام» تعبیر شده است؟

- (۱) بهشت (۲) حکومت عدل (۳) ایمان (۴) برزخ

۳۳- حالت تدریجی دچار عذاب الهی شدن (استدراج) اشاره به کدام دارد؟

- (۱) قهر الهی (۲) لطف الهی (۳) مکر الهی (۴) حکمت الهی

۳۴- گناهایی که باعث از بین رفتن حسنات می شود چه نامیده می شوند؟

- (۱) احباط (۲) تکفیر (۳) ماتقدم (۴) ماتاخر

۳۵- از نظر اسلام اولین نعمتی که خداوند به انسان داده است چیست؟

- (۱) ایمان (۲) حیات (۳) عقل (۴) علم

۳۶- منظور از حدیث « كَلُّكُمْ رَاعٍ وَ كَلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ » کدام است؟

- (۱) مسئولیت حکومت نسبت به رعیت (۲) مسئولیت رهبر نسبت به اجتماع (۳) مسئولیت مردم نسبت به یکدیگر (۴) مسئولیت علمای دین نسبت به مردم

۳۷- کدام یک آثار ماتاخر نیست؟

- (۱) مَدَسازی (۲) توسعه اعتیاد (۳) روزه گرفتن (۴) گسترش بی عفتی

۳۸- کسانی که با راستی و پاکی نیت، قدم در راه حق نهاده و رضایت پروردگار عالم را وجهه همت خود قرار می دهند کدام سنت شامل حالشان می شود؟

- (۱) املاء (۲) استدراج (۳) توفیق (۴) ابتلاء

۳۹- در اقتصاد اسلامی به چه چیزی "فیی" گفته می شود؟

- (۱) زمین هایی که بدون جنگ فتح شده اند. (۲) زمین های موات (۳) جنگل ها (۴) معادن

۴۰- حکم اقامه، قنوت و تسبیحات حضرت فاطمه (س) در نماز چیست؟

- (۱) مستحب است. (۲) از ارکان نماز است. (۳) واجب است. (۴) مباح است.

### فناوری اطلاعات و کامپیوتر

۴۱- در هنگام استفاده از ویندوز، با استفاده از کدام سه کلید می توان رایانه را راه اندازی مجدد (reset) کرد؟

- (۱) Ctrl+ Alt+ Del (۲) Caps Lock + ALT+Del

- (۳) Tab+ Alt+Del (۴) Shift + Alt + Del

۴۲- کدام یک از پروتکل های (استانداردهای ارتباطی) زیر برای اینترنت مورد استفاده قرار می گیرد؟

- (۱) Www (۲) Telnet (۳) ipx (۴) Http



۴۳- با فشردن هم زمان کدام یک از دو کلید زیر می توان یک موضوع متنی (text) کپی شده را به یک فایل Notepad انتقال داد؟ (Paste)

Ctrl+v (۱) Ctrl+c (۲) Ctrl+k (۳) Ctrl+f (۴)

۴۴- کدام یک از کلیدهای صفحه کلید معادل اجرای برنامه Search می باشد؟

F۲ (۱) F۳ (۲) F۵ (۳) F۸ (۴)

۴۵- از کدام برنامه برای نمایش درختی پوشه های سیستم استفاده می شود؟

Internet Explorer (۱) My Computer (۲) Scan Disk (۳) Windows Explorer (۴)

۴۶- کدام یک از زبان های زیر برای ایجاد و توسعه سایت های اینترنتی و جستجوگرهای آن مورد استفاده قرار می گیرد؟

DBMS (۱) FTP (۲) HTTP (۳) HTML (۴)

۴۷- از کلیدهای Ctrl+B برای چه منظوری استفاده می شود؟

انتخاب یک کلمه (۱) اعمال قالب پر رنگ (۲) بازکردن فایل (۳) برای خمیده کردن (۴)

۴۸- از چه دستوری برای برگرداندن فایل های حذف شده استفاده می شود؟

Redo (۱) Restore (۲) Remove (۳) Rename (۴)

۴۹- کدام یک از گزینه های زیر نمایانگر یک پست الکترونیکی است؟

D:\Email\standard (۲) http://vianet.com/index.htm (۱)

chamindae.org/teachers/mailaddresses (۴) joesmart@billme.com (۳)

۵۰- اگر شما بخواهید که یک کپی ایمیل تان برای گیرنده ای فرستاده شود، می توانید آدرس ایمیل او را در قسمت (cc) وارد کنید، حال اگر شما ایمیل تان را از طریق (bcc) ارسال کنید چه اتفاقی خواهد افتاد؟

(۱) دو کپی برای گیرنده فرستاده می شود.

(۲) یک کپی از ایمیل برای خودتان فرستاده می شود.

(۳) یک کپی از ایمیل برای گیرنده bcc نمی تواند آدرس فرستنده ایمیل خود را نیز ببیند.

(۴) یک کپی از ایمیل برای گیرندگان bcc فرستاده می شود و گیرنده bcc می تواند آدرس فرستنده ایمیل خود را نیز ببیند.

۵۱- دستیابی به اطلاعات کدامیک از حافظه های زیر به صورت پشت سر هم و ترتیبی است؟

نوار مغناطیسی (۱) دیسک نوری (۲) RAM (۳) HARD (۴)

۵۲- ترتیب اجرای دستورالعمل ها در یک برنامه تحت نظارت کدام یک از واحدهای زیر صورت می گیرد؟

CU (۱) CPU (۲) MEMORY (۳) ALU (۴)

۵۳- اسکنر و پرینتر به ترتیب چه دستگاههایی هستند؟

(۱) خروجی، ورودی (۲) خروجی، خروجی (۳) ورودی، ورودی (۴) ورودی، خروجی

۵۴- ویندوز XP از برنامه ای بنام..... جهت مدیریت فایلها و پوشه ها استفاده می کند.

internet explorer (۱) windows explorer (۲)

Microsoft outlook (۳) outlook express (۴)

۵۵-..... کلید میانبر CUT برای انتقال دادن است.

Ctrl+del (۱) Alt+del (۲) Shift+del (۳) Ctrl+x (۴)

۵۶- کدام یک از گزینه های زیر، فایلها را بر حسب پسوند آنها مرتب می کند؟

By Name (۱) By Type (۲) BY Size (۳) Auto Arrangd (۴)



۵۷- برای تغییر رنگ زمینه از کدام یک از گزینه‌های زیر استفاده می‌شود؟

Edit → Background (۲)

Format → Background (۱)

Drawing (۴)

Autoshapes (۳)

۵۸- اینترنت جزء کدامیک از شبکه‌های زیر است؟

star (۴)

Man (۳)

Wan (۲)

Lan (۱)

۵۹- در Internet Explorer کلید معادل دکمه Stop کدام است؟

Alt+Esc (۴)

Esc (۳)

Alt+Ctrl (۲)

F5 (۱)

۶۰- عمل Format در یک دیسک به چه منظور صورت می‌گیرد؟

(۲) قفل نمودن یک دیسک

(۱) یافتن فایل‌ها در دیسک


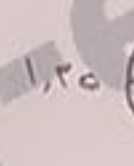
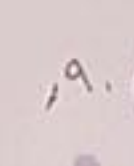
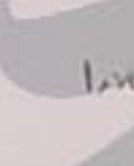
(۴) آماده‌سازی دیسک برای ذخیره اطلاعات

(۳) بازکردن قفل یک دیسک

$\frac{1}{4}$

ریاضی و آمار مقدماتی

۶۱- کدام کسر از همه بزرگتر است؟

۶۲- اگر  $A, B$  دو مجموعه غیرتهی باشند، آنگاه مجموعه  $A - (A - B)$  برابر کدام است؟

(۱)  $A$

(۲)  $B$

(۳)  $A - B$

(۴)  $B \cap A$

۶۳- زاویه بین دو خط به معادله  $y - 2x - 1$  و  $2y + x - 3$  چند درجه است؟

(۱)  $90^\circ$

(۲)  $60^\circ$

(۳)  $30^\circ$

(۴)  $0^\circ$

$$\begin{array}{r} 2x^2 - 3x + 1 \\ -2x^2 + 2x + 1 \\ \hline 0 \quad 1x + 2 \\ -1x + 1 \\ \hline 0 \quad 2x + 3 \end{array}$$

۶۴- باقیمانده تقسیم  $-2x^2 - 3x + 1$  بر  $x + 2$  کدام است؟

(۱)  $1$

(۲)  $-2$

(۳)  $2$

(۴)  $-1$

۶۵- مشتق تابع  $y = \frac{1}{x}$  کدام گزینه است؟

(۱)  $-x$

(۲)  $-x - 1$

(۳)  $-x^{-2}$

(۴)  $-x^2$

۶۶- مجموع ارقام یک عدد دو رقمی ۱۲ و تفاضل ارقام آن ۴ است. حاصلضرب ارقام این عدد کدام است؟

(۱) ۲۷

(۲) ۳۲

(۳) ۳۵

(۴) ۳۶

۶۷- سه نقطه  $A(1, 3)$  و  $B(5, 6)$  و  $C(8, 2)$  رئوس یک مثلث ..... است.

(۱) متساوی الساقین

(۲) متساوی الاضلاع

(۳) قائم الزاویه

(۴) هیچکدام

۶۸- مجموعه دو عدد ۳۰ و نسبت آنها  $\frac{2}{3}$  می‌باشد. تفاضل آن دو عدد برابر است با:

(۱) ۶

(۲) ۱۲

(۳) ۵

(۴) ۱۸

(۵) ۱۸

۶۹- عدد ۲۵۲۰ چند مقسوم علیه اول دارد؟

(۱) ۲

(۲) ۴

(۳) ۷

(۴) ۱۹

۷۰- جمله دهم یک تصاعد عددی از جمله سوم آن ۴۲ واحد کمتر است. قدر نسبت چقدر است؟

(۱)  $-3$

(۲)  $-2$

(۳)  $-6$

(۴)  $-4$



۷۱- واریانس اعداد ۱۹ و ۱۶ و ۱۳ و ۱۰ و ۷ کدام است؟

- ۹ (۱) ۱۲ (۲) ۱۵ (۳) ۱۸ (۴)

۷۲- میانگین ۲۰ داده آماری برابر ۱۵ و واریانس آنها برابر ۲/۲۵ می باشد. ضریب تغییرات آنها چقدر است؟

- ۱۰ (۱) ۱۳ (۲) ۱۶ (۳) ۲۰ (۴)

۷۳- میانگین سن یک گروه ۱۲ سال و ضریب تغییرات سن آنان ۲۰ درصد است. انحراف معیار سن آنان چقدر است؟

- ۰/۰۶ (۱) ۲/۴ (۲) ۶۰ (۳) ۲۴ (۴)

۷۴- مجموعه اشیاء یا نمودهایی که یک یا چند صفت مشترک داشته باشند و یکجا در نظر گرفته شوند... می نامند.

- (۱) چارچوب نمونه گیری (۲) توزیع نمونه گیری (۳) واحد نمونه گیری (۴) جامعه آماری

۷۵- نمای اعداد ۹، ۱۴، ۱۰، ۹، ۵، ۳ و ۲ کدام عدد می باشد؟

- ۵ (۱) ۷ (۲) ۹ (۳) ۱۴ (۴)

۷۶- تعداد زیر مجموعه های ۲ عضوی یک مجموعه ۱۰ عضوی کدام است؟

- ۲۰ (۱) ۲۸ (۲) ۴۵ (۳) ۹۰ (۴)

۷۷- اگر  $a = 4^{x+1}$  و  $b = 4^x$  چه رابطه ای بین  $a$  و  $b$  برقرار است؟

- $a = 2b$  (۱)  $b = 4a$  (۲)  $a = 14b$  (۳)  $a = 4b$  (۴)

۷۸- اگر  $x^2 + 4y^2 = 4xy$  باشد مقدار  $x^2 - 4y^2$  کدام است؟

- ۵ (۱) ۲ (۲) ۱۲ (۳) ۳ (۴)

۷۹- هشت درصد از سه ربع کدام کسر زیر برابر با  $\frac{3}{8}$  است؟

- $\frac{25}{4}$  (۱)  $\frac{4}{25}$  (۲)  $\frac{25}{2}$  (۳)  $\frac{2}{25}$  (۴)

۸۰- اگر ضریب تغییرات و میانگین حسابی یک توزیع به ترتیب ۲۲ درصد و ۳ باشد انحراف معیار کدام است؟

- ۰/۰۰۶۶ (۱) ۰/۶۶ (۲) ۶/۶ (۳) ۶۶ (۴)

### هوش و استعداد ویژه

۸۱- ۵ نفر خیاط اگر روزی ۵ ساعت کار کنند در ۵ روز ۵ دست کت و شلوار می دوزند. ۱۰ نفر خیاط با روزی ۱۰ ساعت کار در ۱۰ روز چند دست کت و شلوار می توانند بدوزند؟

- ۵۰ (۱) ۴۰ (۲) ۲۰ (۳) ۱۰ (۴)

۸۲- در اطراف یک قالبی به طول ۸/۱۰ و عرض ۵/۴ متر، کفپوش های مربع شکل به ابعاد ۳۰ سانتی متر قرار دارد. تعداد کفپوش ها کدام است؟

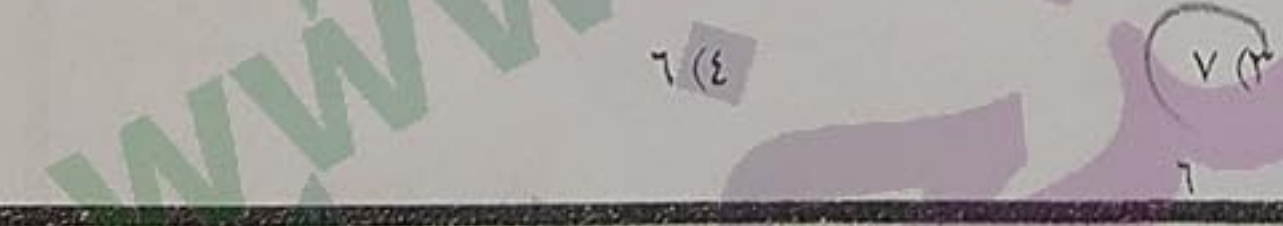
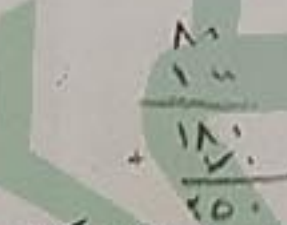
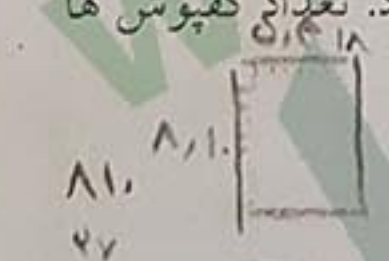
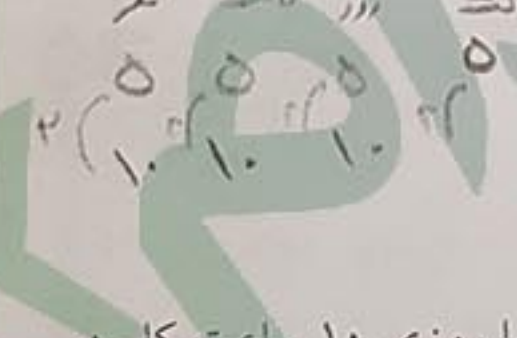
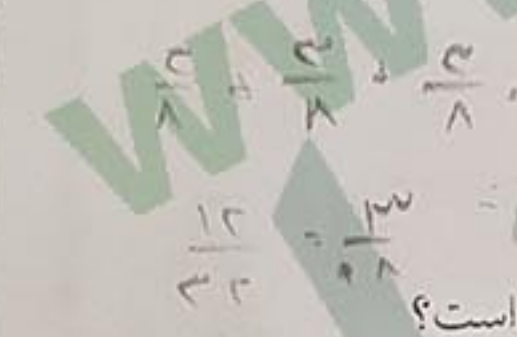
- ۹۴ (۱) ۹۰ (۲) ۸۸ (۳) ۸۶ (۴)

۸۳- برای سه کیلو پرتقال و ۴ کیلو سیب و ۵ کیلو انگور ۱۲۳ تومان، برای ۸ کیلو سیب و ۱۰ کیلو انگور و ۷ کیلو پرتقال ۲۵۸ تومان پرداخت کرده ایم. پرتقال ها را کیلویی چند تومان خریده ایم؟

- ۱۶ (۱) ۸ (۲) ۱۰ (۳) ۱۲ (۴)

۸۴- در سه عدد صحیح متوالی، حاصل ضرب اولین عدد در دومین عدد، ۱۶ واحد از حاصل ضرب دومین عدد در سومین عدد کمتر است. دومین عدد کدام است؟

- ۹ (۱) ۸ (۲) ۷ (۳) ۶ (۴)





۸۰- در ادامه رشته اعداد روبرو (به جای علامت سوال) چه عددی را باید نوشت؟

۸، ۴، ۱۲، ۶، ۱۸، ۹

- (۱) ۲۷
- (۲) ۲۴
- (۳) ۲۲
- (۴) ۱۹

۸۶- در کیسه ای ۳ مداد قرمز و ۹ مداد آبی و ۵ مداد سیاه وجود دارد. با چشم بسته حداقل چند مداد باید برداریم تا حتماً یک مداد سیاه را هم برداشته باشیم؟

- (۱) ۱۳
- (۲) ۱۲
- (۳) ۴
- (۴) ۱

۸۷- بر اثر استهلاک از بهای ماشین تحریری، سالانه ۱۰٪ کاسته می شود. اگر بعد از سه سال بهای آن ماشین ۶۵۶۱ ریال باشد، قیمت اصلی آن چند ریال بوده است؟

$$\begin{array}{r} 6561 \\ 751 \\ 751 \\ 751 \\ \hline 1998 \\ 7571 \\ \hline 8569 \end{array}$$

- (۱) ۹۳۷۰
- (۲) ۹۰۰۰
- (۳) ۸۵۲۹
- (۴) ۸۱۰۰

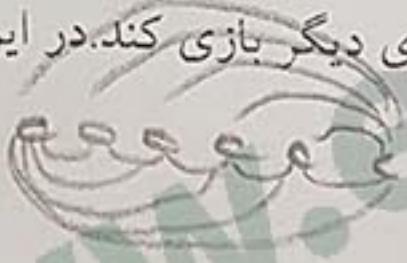
۸۸- کدام واژه زیر با سه واژه دیگر تفاوت دارد؟

- (۱) صواب
- (۲) صائب
- (۳) صامت
- (۴) تصویب

۸۹- رابطه ی «مطلع» با «مقطع»، شبیه رابطه ی:

- (۱) شاعر است به نویسنده
- (۲) صبح است به غروب
- (۳) خورشید است به ماه
- (۴) دبستان است به دبیرستان

۹۰- در مسابقات استانی که ۸ تیم شرکت دارند، قرار است هر تیم فقط یک دور با تیم های دیگر بازی کند. در این مسابقات در مجموع چند دور بازی صورت خواهد گرفت؟



- (۱) ۵۶
- (۲) ۳۰
- (۳) ۲۸
- (۴) ۱۵

۹۱- دو عدد صحیح بیابید که حاصل ضربشان ۱۱ واحد بیشتر از مجموعشان باشد.

- (۱) ۴ و ۲-
- (۲) ۳ و ۲-
- (۳) ۵ و ۴-
- (۴) ۴ و ۳-

۹۲- تشابه آینه و آب در ..... آنها است.

- (۱) سیال بودن
- (۲) مسطح بودن
- (۳) انعکاس نور یکسان
- (۴) ثمربخشی یکسان

۹۳- قابلیت و توانایی افراد در انجام کارها ..... نامیده می شود.

- (۱) استعداد
- (۲) زیرکی
- (۳) قدرت
- (۴) دانایی

۹۴- در ادامه مجموعه اعداد روبرو، چه عددی را به جای علامت سوال می توان قرار داد؟

۷۴۲۱، ۴۸۲۴، ۳۴۳۰، ۵۸۳۳، ؟

- (۱) ۴۷۳۹
- (۲) ۷۴۳۹
- (۳) ۴۷۳۶
- (۴) ۷۴۳۶

۹۵- تفاضل دو عدد ۴ و یک سوم مجموع آنها ۱۰ است عدد بزرگتر کدام است؟

- (۱) ۷
- (۲) ۱۳
- (۳) ۱۴
- (۴) ۱۷

۹۶- کدام نسبت زیر با سه نسبت دیگر مناسب نیست؟

- (۱) پیاده به سواره
- (۲) مورچه به پیل
- (۳) پشه به عقاب
- (۴) مگس به سیمرغ

۹۷- با همه حرف های "ت-ن-ا-ی-ب-ا" کدام کلمه ساخته می شود؟

- (۱) آبتین
- (۲) نایاب
- (۳) بیانات
- (۴) نیابت

۹۸- هیچ دانشجویی، دانش آموز نیست. هیچ دانش آموزی، بی سواد نیست. هیچ دانشجویی، بی سواد نیست. اگر جمله سوم را از جملات اول و دوم استنتاج کنیم، نتیجه گیری ما:

- (۱) قطعاً درست است.
- (۲) قطعاً نادرست است.
- (۳) ممکن است درست باشد.
- (۴) ممکن نیست درست نباشد.







- ۱۱۶- Some stars are..... far away to be seen without a telescope.  
 ۱) Too                      ۲) so                      ۳) such                      ۴) very
- ۱۱۷- He is so famous that every one.....him in this town.  
 ۱) Knowing                      ۲) Knew                      ۳) Knows                      ۴) had Known
- ۱۱۸- Please try this pair of shoes to see if they ..... you.  
 ۱) Fit                      ۲) fix                      ۳) fill                      ۴) keep
- ۱۱۹- He had a worried ..... On his face.  
 ۱) Eye                      ۲) look                      ۳) touch                      ۴) fun
- ۱۲۰- I met somebody ..... Mother writes stories.  
 ۱) Who                      ۲) whose                      ۳) whom                      ۴) that

### سؤالات تخصصی

۱۲۱- شرکت‌های برجسته همواره نیازها، خواسته‌ها و تقاضای مشتریان خود را از طریق ..... شناسایی می‌کنند.

۱) در مورد مصرف‌کنندگان تحقیق می‌کنند.

۲) گروه‌ها را مورد توجه قرار می‌دهند.

۳) شکایت‌های مشتریان را تجزیه و تحلیل و بررسی می‌نمایند تا به عمق تقاضای مشتریان خود پی ببرند.

۴) هر سه مورد صحیح است.

۱۲۲- رضایت‌مندی مشتریان یعنی .....

۱) توجه به نیازهای او به ویژه نیازهای اساسی مانند نیازهای ایمنی، احترام و عدالت

۲) تأمین کامل نیازها و خواسته‌های مشتریان در همان زمان و یا همان روشی که او می‌خواهد.

۳) رضایت مشتریان عکس‌العملی احساسی یا حالتی از درک متقابل و شناختی است.

۴) تفاوت میان انتظارات و برداشت‌های مشتری

۱۲۳- کیفیت در مؤسسات خدماتی نظیر بانک‌ها همان ..... است.

۱) ارائه خدمات مطلوب

۲) تنوع خدمات مشتریان

۳) درجه رضایت مشتریان

۴) مورد ۱ و ۲ صحیح است.

۱۲۴- مدیریت ارتباط با مشتری؟

۱) محصول و یا خدمات قابل ارائه توسط یک سازمان است.

۲) یک راهبرد تجاری برای سازمان است.

۳) یک فناوری اطلاعاتی مطرح نمی‌باشد بلکه از فناوری اطلاعات برای دستیابی به اهداف خود استفاده می‌نماید.

۴) موارد ۲ و ۳ صحیح است.

۱۲۵- مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) عبارت است:

۱) مدیریت ارتباط مشتری بخشی از استراتژی یک سازمان برای شناسایی، جذب، راضی نگه داشتن و وفادار ساختن برخی از مشتریان است

۲) مدیریت ارتباط مشتری بخشی از استراتژی یک سازمان برای شناسایی، جذب، راضی نگه داشتن و وفادار ساختن مشتریان عمده است.

۳) مدیریت ارتباط مشتری بخشی از استراتژی یک سازمان برای شناسایی، جذب، راضی نگه داشتن و وفادار ساختن مشتریان است.

۴) هیچکدام







۱۳۸- کدام یک از موارد زیر جزء عوامل اصلی تعریف رضایت مندی مشتری نمی باشد؟

- (۱) عکس العمل احساس (عاطفی)  
(۲) پاسخی در ارتباط با تجربه استفاده از خدمات  
(۳) رخ دادن عکس العمل در یک دوره زمانی  
(۴) حالتی از درک یک جنبه و محدود

۱۳۹- سیاست حفظ مشتری فعلی و جذب مشتری جدید چگونه محقق می شود؟

- (۱) پرداخت کمترین هزینه ممکن توسط مشتری برای انتخابش  
(۲) دریافت بالاترین ارزش ممکن توسط مشتری در مقابل انتخاب خود  
(۳) پرداخت بیشترین هزینه ممکن توسط مشتری برای انتخاب درستش  
(۴) دریافت کمترین ارزش ممکن توسط مشتری در مقابل انتخاب خود

۱۴۰- (FCSI) ابزار مربوط به اندازه گیری رضایت مشتریان در کجا می باشد؟

- (۱) بنگاهها  
(۲) بانکها  
(۳) هتل ها  
(۴) مراکز خرید

«موفق باشید»