

معاونت گردشگری

دفتر مطالعات آموزش گردشگری

سوالات آزمون جامع هماهنگ مدیران فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

(موسسه آموزش بین المللی پیشگامان آوا پارسه)

مازندران، آمل، خیابان امام خمینی، آفتاب ۲۲، پلاک ۲

۰۱۱-۴۴۲۹۳۴۲۴-۴۴۲۹۴۴۲۴

مرداد ۹۴

۱۵- بنای آتشکده تخت سلیمان مربوط به کدام دوره و در کجا است؟

- الف) هخامنشیان - شیراز
ب) آذربایجان - تکاب
ج) ساسانیان - تکاب آذربایجان ✓
د) ساسانیان - شیراز

۱۶- تقویم جلالی به دستور کدام پادشاه تدوین گردید؟

- الف) طغرل
ب) ملکشاه سلجوقی
ج) سلطان محتشم
د) چنگیز خان مغول

۱۷- کدام گزینه از آثار معماری دوره‌ی مادها می‌باشد؟

- الف) گور دخمه
ب) طاق ضربی
ج) زیر ستون
د) گنبد

۱۸- از بزرگترین اساتید نقاشی ایران که سبک طبیعت‌گرایی محض را در حد کمال نمایان ساخت چه نام داشت؟

- الف) کمال الدین بهزاد
ب) کمال الملک
ج) رضا عباسی
د) مهر علی

۱۹- کدام بنای تاریخی در ایران دارای بزرگترین گنبد است؟

- الف) مسجد جامع اصفهان
ب) مسجد جامع کرمان
ج) مسجد شاه اصفهان ✓
د) گنبد سلطانیه زنجان

۲۰- کدام بناهای دوره ساسانی با تغییر کاربری به مسجد تبدیل شد؟

- الف) آتشکده ها ✓
ب) چاپارخانه ها
ج) میل ها
د) آرامگاه ها

مرداد ۹۴

برنامه ریزی و سرپرستی گشتها

۲۱- در بنگاه های تورگردان بزرگ وظیفه برنامه ریزی - هماهنگی با عناصر عرضه کننده و عقد قرارداد به عهده کدام

واحد می‌باشد؟

- الف) واحد فروش و بازاریابی ✓
ب) واحد عملیات تور
ج) مدیریت و برنامه ریزی تور
د) تور لیدر و راهنما

۲۲- یک تور گردان از مقصد چه باید بداند؟

الف) آیا این مقصد دارای جذابیت‌های کافی برای جلب توجه بازار هدف او را دارد ✓

ب) صرفاً فعالیت در این بازار و اینکه برای او سود آور نباشد

ج) محدودیت‌های احتمالی که تور گردان در جریان فعالیت با آن مواجه خواهند بود و بی‌اعتنایی به آنها

د) حضور در مقصد به هر قیمتی که امکان داشته باشند

۲۳- در انتخاب مسیر های تور به سوی یک مقصد چه چیزی باید مد نظر باشد؟

الف) مسیر های دارای جاذبه

ب) پرهیز از نقل و انتقال از مسیر های تکراری

ج) بازدید از جاذبه های مجزا در یک تردد ✓ د) هر سه مورد

۲۴- ارایه خدمات اقامتی همراه با صبحانه - ناهار - شام می‌باشد؟

continental plan ب) BB

american plan الف) ✓

europian plan د)

MAP

half board ج) ✓

۲۵- اطلاعات مورد نیاز در خصوص عرضه کنندگان بسته های سفر کدامند؟

الف) خدمات اقامتی - خدمات پذیرایی - نوع هواپیما - تعداد صندلی هواپیما

ب) ✓ خدمات اقامتی - خدمات پذیرایی - خدمات حمل و نقل - جاذبه ها - گشت و راهنمایی - مراکز خرید

ج) گشت و راهنمایی - نوع قطار - نوع اتوبوس - نوع هتل

د) خدمات زیارتی - خدمات سیاحتی

۲۶- چنانچه بر اساس حجم تولید درآمد کل در قیمت فروش مشخص با هزینه کل برابر شود از چه نوع روش قیمت

گذاری استفاده می‌شود؟

الف) قیمت گذاری رقابتی

ب) قیمت گذاری بر مبنای مدیریت بازده

ج) ✓ قیمت گذاری بر مبنای تجزیه و تحلیل نقطه سر به سر

د) قیمت گذاری بر مبنای ارزش محصول برای مشتری

۲۷- کدام برنامه های سفر باید جز برنامه هایی داشت که مسیر حلقوی دارند؟

الف) marketiny (ب) open jaw (ج) travel agent (د) circle tour ✓

۲۸- کدام یک جزو هزینه های متغیر نمی باشد؟

الف) دست مزد راهنمایان ^{ب) ب} (ب) اتاق هتل ✓

ج) گشت و بازدید (د) بلیط هواپیما

۲۹- اتاق های دو تخته جدا از هم چه نامیده می شوند؟

الف) single room (ب) double room

ج) triple room (د) twin bed ✓

۳۰- در قیمت گذاری بسته سفر چه عواملی منظور می گردد؟

الف) حمل و نقل - اقامت - تغذیه

ب) حقوق راهنما - بیمه - کمسیون همکار

ج) هزینه های متفرقه - هزینه های اداری

د) تمام موارد بالا و حقوق دولتی ✓

۳۱- انواع تخفیف ها در قیمت گذاری بسته های سفر کدام است؟

الف) مقداری - نقد - فصلی و تجاری (ب) نقد - فصلی - تجاری - قطعی ✓

ج) مقداری - نقد - فصلی - مناسبتی (د) نقدی - تجاری - تشویقی

۳۲- فقدان برنامه ریزی بازاریابی در یک سازمان چه عواملی را در پی خواهد داشت؟

الف) از دست دادن فرصت ها در بازار های در حال رشد ✓

ب) ایجاد تصویر مناسب از مقصد گردشگری

ج) توان متدی سیستم اطلاعات گردشگری

د) کنترل بازار گردشگری

۳۳- در روش قیمت گذاری بر مبنای ارزش محصول ملاک عمل کدام گزینه است؟

الف) تقاضا (ب) مشتری (ج) بازار (د) هزینه تمام شده ✓

۳۴- کدام بسته‌ی سفر دامنه جغرافیایی بیشتری و گسترده تری دارد؟

✓ الف) بسته سفر یا مسیر باز ب) بسته سفر گروهی

ج) بسته سفر حلقوی د) بسته سفر ثابت

۳۵- روش‌های قیمت‌گذاری عبارتند از:

الف) بر مبنای قیمت تمام‌شده‌ی محصول - بر مبنای ارزش محصول برای مشتری

ب) تجزیه و تحلیل نقطه سر به سر

ج) بر مبنای مدیریت بازده

✓ د) همه موارد بالا

۳۶- در برنامه ریزی بازار بانی بخش بندی بازار شامل چه فرآیندی است؟

الف) تعیین مشتریان بالقوه و بالفعل

ب) انتخاب امید بخش گروه به عنوان بازار هدف

ج) طراحی آمیخته بازاریابی یا استراتژی‌های مناسب که نیازها خواسته‌ها و امیال بازار هدف را تعیین می‌کند

د) همه موارد بالا

۳۷- مهمترین مزیت بسته سفر با مرکزیت ثابت کدام است؟

✓ الف) صرفه جویی‌های قابل ملاحظه در هتل - حمل و نقل بار و اثاثیه مسافران

ب) کاهش طول اقامت

ج) تنوع اقامت در مکانهای مختلف

د) هیچکدام

۳۸- تعریف تور کدام موارد ذیل را شامل می‌شود؟

✓ الف) به سفر از قبل برنامه ریزی شده طلاق می‌شود

ب) به سفر بدون برنامه اطلاق می‌شود

ج) به سفرهای مذهبی اطلاق می‌شود

د) هر سه مورد

۳۹- استراتژی رهبری در قیمت گذاری به چه صورتی انجام می گیرد؟

الف) معمولاً توسط شرکتهای بزرگ در یک صنعت مورد داشتن دو قرار می گیرد و باید قدرت کافی

داشته باشد

ب) معمولاً توسط شرکتهای کوچک در چند صنعت مورد استفاده قرار می گیرد

ج) معمولاً توسط اشخاص حقیقی صورت می گیرد

د) موارد ب و ج

۴۰- هزینه هایی که بر اساس افراد حاضر در تور مشخص می گردد چه نامیده می شوند؟

الف) هزینه های ثابت

ب) هزینه های خالص

ج) هزینه های عملیاتی و جاری

د) هزینه های متغیر

شناخت صنعت جهانگردی

۴۱- وظیفه اصلی سازمان جهانی گردشگری کدام است؟

الف) انتقال اصول زیر بنایی و گردشگری به کشورهای در حال توسعه

ب) سنجش تأثیرات اقتصادی مسافرت و گردشگری

ج) توسعه منابع انسانی و توسعه وضعیت گردشگری کشورهای عضو

د) الف و ج

۴۲- بزرگترین مزیت آژانس های مسافرتی کدام است؟

الف) مدیریت سفر پس از ذخیره مکان یا بلیط

ب) واسطه قرار گرفتن بین بخش های صنعت گردشگری با مشتریان

ج) دریافت کمیسیون از فروش خطوط پروازی و اقامتگاه ها

د) هیچکدام

۴۳- قطعنامه‌ی انجمن بین‌المللی مسافرت‌های هوایی کدام موارد را شامل می‌شود؟

- الف) پارنامه و بازرسی
ب) بلیط
ج) چمدان
د) هر سه مورد

۴۴- بر اساس طبقه‌بندی سازمان جهانی گردشگری ایران در کدام منطقه قرار دارد؟

- الف) خاور میانه
ب) منطقه آسیای جنوبی
ج) آسیای میانی
د) شرق آسیا

۴۵-تور مسافرتی و تمام اجزای آن را کنار هم قرار می‌دهد و آن را توسط شرکت خود و یا از طریق

- بازار خرده‌فروشی یا آژانس‌های خرده‌فروش به فروش می‌رسد
الف) عمده‌فروش یا تور اپراتور
ب) واسطه‌ویژه
ج) خرده‌فروش
د) کارکنار

۴۶- یک تجربه با کیفیت گردشگری به کدامیک از موارد ذیل بستگی دارد؟

- الف) حفاظت از میراث فرهنگی
ب) حفاظت از محیط زیست
ج) حس کنجکاوی و اکتشاف
د) الف و ب

۴۷- هیچان آماده شدن برای سفر پیش‌بینی مقصد و تجربه‌های واقعی سفر از تأثیرات گردشگری بر کدام گروه می‌باشد؟

- الف) اجتماع
ب) خانواده
ج) افراد
د) جامعه محلی

۴۸- کدام گروه از جمله عرضه‌کنندگان خدمات گردشگری محسوب نمی‌شود؟

- الف) گروه‌های تفریحی
ب) اقامت
ج) تفریحات و سرگرمی
د) خدمات غذایی

۴۹- اینترنت برای آژانس‌های مسافرتیاست

- الف) تهدید
ب) فرصت
ج) تهدید و فرصت
د) هیچکدام

۵۰- کدام نهاد متشکل از رهبران تجارت مسافرت و گردشگری در سطح جهان است؟

- الف) سازمان جهانی جهانگردی
ب) شورای جهانی مسافرت و گردشگری
ج) سازمان اسکال
د) پاتا

۵۱- کدامیک از موارد زیر جزء اجزای عرضه گردشگری نمی باشد؟

- (الف) محیط انسان ساخت
(ب) منابع طبیعی
(ج) بخش های عملیاتی
(د) دولت

۵۲- کدامیک از ویژگی های گردشگری اجتماعی است؟

- (الف) اهداف محدودند
(ب) از طرف اتحادیه های تجاری حمایت می شوند
(ج) در یک کشور یا کشور های مجاور انجام می شود
(د) همه موارد ✓

۵۳- کدام یک از اجزای مقصد بیشترین تأثیر را بر توانایی مقصد برای رقابت در بازار بین المللی دارد؟

- (الف) محیط انسان ساخت
(ب) محیط طبیعی
(ج) سیستم حکومتی ✓
(د) جامعه میزبان

۵۴- مطالعات گردشگری به چه مواردی مرتبط است؟

- (الف) ارائه تعاریف واحد- توصیف جامع
(ب) ارائه تعاریف واحد- تحلیل و بررسی
(ج) پیش بینی شرایط و نظارت بر آنها
(د) همه موارد ✓

۵۵- چشم اندازهای ایکانو چیست؟

- (الف) امنیت و توسعه پایدار پروازهای کشورها ✓
(ب) کاهش بلیط هواپیماها
(ج) کاهش تعداد هواپیماهای نظامی
(د) هیچکدام

۵۶- در صنعت گردشگری نشت به چه مواردی اطلاق می شود؟

- (الف) پس انداز و صادرات
(ب) پس انداز و واردات
(ج) واردات و صادرات
(د) فشارهای اقتصادی ✓

۵۷- کدام دسته از اطلاعات برای برنامه ریزی و توسعه مقصد حائز اهمیت است؟

- (الف) میزان رضایت بازدید کننده
(ب) بازار بالقوه گردشگری
(ج) رقبا و فعالیت ها
(د) شناخت و حمایت ساکنین

۵۸- موفقیت تلاش‌های بازار یابی حاصل انجام کدام فعالیت‌ها است؟

الف) برنامه جمع نظارت
ب) فرآیند ارزیابی مداوم

ج) نظارت سیستمی بر سطوح و کیفیت بازدید
د) همه موارد

۵۹- مدیریت پسماند جز کدام یک از معیارها قرار می‌گیرد؟

الف) معیار مکان خاص
ب) معیار گردشگری پایدار

ج) معیار مقصد گردشگری خاص
د) معیارهای تکمیلی کویستم خاص

۶۰- کدام یک از موارد زیر نشان دهنده‌ی میزان فعالیت اقتصادی جدیدی است که بر اثر گردش در آمد ایجاد شده

در اقتصاد به وجود می‌آید؟

الف) صادرات گردشگری
ب) بهینه سازی

ج) ضریب تکاثری
د) تراز پرداخت‌ها

بازاریابی گردشگری

۶۱- اجزای آمیخته بازاریابی کدامند؟

الف) تبلیقات- قیمت- محصول- توسعه و ترویج

ب) فرایند- توسعه و ترویج- محصول

ج) جلوه‌های ظاهری سازمان- توسعه و ترویج- فرایند- محصول

د) قیمت- محصول- مکان- ترفیعات (ترویج)

۶۲- تعریف بازاریابی زیر از کیست؟ (فرآیندی اجتماعی است که توسط آن افراد و گروه‌ها آنچه را که نیاز دارند و

می‌خواهند از طریق عرضه و تبادل محصولات و خدمات با ارزش به دست می‌آید)

الف) سقرنگ ✓ ب) کانلر
ج) بهمن فروزنده
د) پیر دراکه

۶۳- بر اساس فلسفه بازاریابی تمام منابع موجود و بخش‌های مختلف در درون یک شرکت برای تحقق

.....فعالیت‌های خود را متمرکز کنند؟

الف) نفوذ در بازار ✓ ب) رضایت مشتریان
ج) حداکثر شدن سود
د) حداکثر شدن فروش

۶۴- واژه محصول در اصطلاح بازاریابی چیست؟

الف) کلیه کالاها و خدماتی که در یک مجموعه به مصرف کنندگان ارائه می شود

ب) شامل کلیه تولیدات و حاصل فرآیندهای اقتصادی است

ج) حاصل و برون داد کلیه فعالیت های اقتصادی است

د) کلیه کالاها و خدمات تولیدی در یک مجموعه

۶۵- محیط های خارجی (کلان) بازاریابی عبارتند از:

الف) محیط های سیاسی و حقوقی - محیط اقتصادی

ب) محیط جغرافیایی - محیط کشاورزی

ج) محیط اجتماعی - تکنولوژی و رقابتی

د) موارد الف و ج

۶۶- چرخه مدیریت بازاریابی شامل چه اجزایی می باشد؟

الف) کنترل - برنامه ریزی - اجرا

ب) برنامه ریزی - اجرا - ارزیابی

ج) اجرا - مطالعه و امکان سنجی

د) ارزیابی - کنترل - اجرا

۶۷- کدام یک از موارد ذیل جزو دلایل شکست برنامه های بازاریابی نیست؟

الف) عدم حضور مدیران خطی

ب) درک برنامه ریزی توسط مسئولین

ج) لحاظ پیش بینی های مالی به عنوان برنامه بازاریابی

د) عدم وجود رویه خاص برای تجارت

۶۸- صنایع خدماتی چون گردشگری و مهمان پذیری در واقع چه چیزی به مصرف کنندگان می فروشند؟

الف) تسهیلات اقامتی و پذیرایی

ب) حمل و نقل

ج) تجربه

د) سرگرمی

۶۹) ویژگی‌هایی مانند جمعیت و سن و درآمد و تحصیلات در کدام محیط بازار یابی قرار می‌گیرند؟

الف) سیاسی ب) اجتماعی ج) فرهنگی د) اقتصادی

۷۰- بازاریابی داخلی عبارت است از:

الف) تمام فعالیت‌هایی که شرکت برای افزایش کارایی بازاریابی کارکنان خود انجام می‌دهد

ب) تمام فعالیت‌هایی که شرکت در داخل کشور برای توسعه بازار انجام می‌دهد

ج) تمام فعالیت‌های شرکت برای جذب و حفظ مشتریان محلی صورت می‌گیرد

د) تمام فعالیت‌هایی که شرکت برای افزایش سود بیشتر در داخل شرکت انجام می‌شود

۷۱- متغیرهای برای انتخاب موثرترین ابزار تبلیغات مفید هستند شرط اینکه ابزار انتخاب شده با علائق و تکرشها

و نظرات بخش مورد نظر بازار هدف تطابق داشته باشد؟

الف) متغیرهای رفتاری ب) متغیرهای روانشناسی

ج) متغیرهای جغرافیایی د) متغیرهای سود یا منافع مورد انتظار

۷۲- کدام یک از موارد زیر از ویژگی‌های کالاهای گردشگری (خدمات) نمی‌باشد؟

الف) محصولات گردشگری قابل ذخیره هستند - قابل انتقال هستند - ملموسند

ب) عدم تملک توسط مشتری - ناملموس - حضور مشتریان در فرآیند تولید

ج) مردم به عنوان بخشی از محصول - تغییر پذیری در ورودی‌ها و خروجی‌های عملیاتی

د) عدم قابلیت ذخیره سازی - اهمیت زمان - کانال‌های توزیع متفاوت

۷۳- تکنیکهای پیش بینی فروش چند دسته می‌باشند؟

الف) تکنیکهای آماری - کیفی ب) تکنیکهای دلفی - کیفی

ج) تکنیکهای کمی - دلفی د) تکنیکهای کمی - کیفی

۷۴- تقاضای مشتق شده و تاکید بر مشخصات خدمات و خریداران حرفه ای و مذاکرات بیشتر از ویژگی‌های کدام نوع

خرید است؟

الف) خرید سازمانی ب) خرید فردی

ج) خرید برنامه ریزی شده د) خرید تحت تاثیر گروه مرجع

۷۵- فرآیند تصمیم‌گیری مصرف‌کننده شامل کدام مراحل زیر است؟

الف) شناخت مساله - جستجوی اطلاعات - ارزیابی راه حل - تصمیم‌گیری - رفتار پس از خرید ✓

ب) جستجوی اطلاعات - ارزیابی خرید مصرف‌کننده

ج) شناخت - خرید - رفتار پس از خرید - رفتار پیش از خرید

د) شناخت - جستجوی اطلاعات - رفتار پس از خرید - خرید سازمانی

۷۶- یک برنامه بازاریابی با چه چیزی شروع می‌شود؟

الف) تعیین اهداف ب) تحلیل موقعیت ✓ ج) تدوین استراتژیها د) تعیین سود مورد انتظار

۷۷- یکی از تنویرهای مهم رفتار مصرف‌کننده از نظر ابراهام مازلو روانشناس آمریکایی کدام است؟

الف) نیازهای فیزیولوژیکی - نیازهای امنیتی ب) نیازهای اجتماعی و تعلق خاطر

ج) نیازهای احترام و خود شکوفایی ✓ د) همه موارد بالا

۷۸- رایج‌ترین واسطه‌های بازاریابی در صنعت گردشگری کدام است؟

الف) مقاصد گردشگری ب) دفاتر خدمات مسافرتی (آژانسها) ✓

ج) گردشگران د) کنفرانسها و رویدادها

۷۹- شرکت را وادار به تعدیل یک یا چند آمیخته محصول - خدمات با تغییرات اندکی در برنامه‌های

بازاریابی می‌کند که برای یک یا چند بخش بازار بازاریابی شده‌اند؟

الف) استراتژی تمرکز ب) استراتژی بازار انبوه

ج) استراتژی تمایز د) استراتژی رقابتی

۸۰- تحلیل swot بر کدام مورد اشاره دارد؟

الف) تحلیل نقاط قوت ب) تحلیل نقاط ضعف

ج) تحلیل فرصت‌ها و تهدیدات ✓ د) همه موارد بالا

زبان انگلیسی

- 81- The process of deciding about which guest in which room will stay is of accommodation.
a) affinity b) purpose c) procedure ✓ d) allocation
- 82- The extra commission paid to travel agents by suppliers based on the quantity or volume of sales known as commission.
✓ a) override b) tough c) overcharged d) upgraded
- 83- It is a tactic to maximize the utilization of the tour components such as transport means:
✓ a) Breakage b) Empty leg c) Jet lag ✓ d) Back to back
- 84- A wholesale travel agent is the one who doesn't sell on a commission basis but on airlines and other services.
a) exchanges for goods and services
✓ b) contracts for large blocks of advanced reservations
c) focuses the attention onto exploring changes
d) gives an informed overview of a city
- 85- It is referring to dividing the ownership and use of a lodging property among several investors:
✓ a) Target marketing b) Site hardening
✓ c) Time sharing d) Positioning
- 86- In a general sense applies to the physical necessities that must be supplied to tourists.
a) entertainment b) requirement c) escrow accounts ✓ d) infrastructure
- 87- The price per person should pay for a room that is shared with another person is:
a) Net occupancy rate b) Quote
✓ c) Double- occupancy rate d) Average room rate
- 88- In which tour we utilize a central destination with side trips to nearby destinations?
a) An activity tour b) A hub and spoke tour c) Circle trip d) Circuit tour
- 89- Which one doesn't go under the cultural attraction?
a) Archeological site b) architecture
c) Monument ✓ d) Landscape

90- Travelers making independent arrangements, versus travel with a tour group are known as:

- a) FIT b) VFR c) FFP d) DMO

91- Wild life tourism is a type of tourism in which tourists travel to watch, survey or study

-
a) the facility and supplementary provided for wild animals
b) the attractions that eco- tourists wildly desire to see
✓ c) the fauna and flora of ecological destination
d) the environmentalists treatment toward nature

92- What is a "junket"?

- a) An advertised package or tour
b) A place where people meet to buy and sell
c) The difference between the cost and the selling price
✓ d) The expensive business trip paid for by the government

93- It refers to pre- planning alternative touristic activity before your departure by multiple digital resources:

- a) Vegetarianism ✓ b) Upgraded tourism principle
c) Tourist enclave d) virtual tourism

94- What tariff is best matches the plan in which you pay for the room and two meals (breakfast and, usually, dinner)?

- ✓ a) Half board b) En pension c) All inclusive d) Bermuda plan

95- Many contacts in travel require agents and tour operators to maintain costumers' deposit and payments in for safe keeping.

- a) establishment b) efficiency unit c) escrow accounts d) continental plan ✓

96- Subset of some larger population identified as potential users of a product or services due to various factors is:

- a) Target marketing b) Bookmarking
c) Souvenir shopping d) single supplement

97- which of the followings refers to all outlays made for and during a trip on consumer goods other than food and drink?

- a) Shopping expenditure b) A hub and spoke tour
c) Reception agency d) Multiplier effect

98- It is a holiday journey involving a charter or scheduled flight to a distant point and a rail pass providing unlimited rail travel in a nominated area for a set period:

- ☒ a) Fly cruise holiday b) Fly train
☒ c) Fly rail holiday d) Fly drive holiday

14

99- The Cookodile Institute got the and signed a five- year lease with Captain Beach hotel to manage and handle the Mediterranean restaurant.

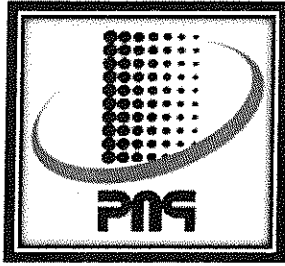
- a) commercial b) convention ☒ c)concession d) confirm

11

100- When we are writing a package for a/an tourism we regard visiting to places inhabited by indigenous and exotic people so as to observe their life style and cultures.

- a) nature based b) ethnic c) agricultural d) social

10



معاونت گردشگری

دفتر مطالعات آموزش گردشگری

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیران فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

(موسسه آموزش بین المللی پیشگامان آوا پارسه)

مازندران، آمل، خیابان امام خمینی، آفتاب ۲۲، پلاک ۲

۰۱۱-۴۴۲۹۳۴۲۴-۴۴۲۹۴۴۲۴

بهمن ۹۴

۹۴۰۰۰

شناخت صنعت گردشگری

۱. گروه‌های نقش‌آفرین (ذی‌نفعان) در صنعت گردشگری کدامند؟
 الف) گردشگر
 ب) کسب و کارهای گردشگری
 ج) دولت (حکومت) میزبان و جامعه میزبان
 د) همه موارد بالا ✓
۲. کدام گزینه در آمار گردشگری درون مرزی قرار می‌گیرد؟
 الف) بازدید ساکنان یک کشور از کشور خودشان
 ب) گردشگران ورودی و خروجی
 ج) گردشگران درون مرزی و خروجی ✓
 د) گردشگران درون مرزی و ورودی
۳. کدام گروه از گردشگران جزو آمار گردشگری منظور نمی‌گردند؟
 الف) گردشگران بین‌المللی
 ب) پیشه‌وران - خدمه کشتی - مهاجران
 ج) گردشگران منطقه‌ای و بین منطقه‌ای
 د) مسافران داخلی و بین‌المللی
۴. مراحل رفتار گردشگر (تقاضا در گردشگری) کدام گزینه زیر می‌باشد؟
 الف) شناسایی مشکل و احساس نیاز - جمع‌آوری و ارزیابی اطلاعات
 ب) تصمیم به سفر و تجربه سفر - ارزیابی میزان رضایت از سفر
 ج) تقویت کننده‌های تقاضا - تأثیر گذارها - نقش‌ها
 د) موارد الف و ب ✓
۵. کدام گزینه از ویژگی‌های شخصیتی و رفتار سفر افراد درون‌گرا نمی‌باشد؟
 الف) ریسک‌پذیری کم - مضطرب و دلباوس - غیرماجراجو - سطح فعالیت پایین - کمتر سفر می‌کنند
 ب) هوش اجتماعی محدود - درآمد محدود - محدود به قلمرو خاص - حس ناتوانی
 ج) ریسک‌پذیری زیاد - آرام - ماجراجو - سطح فعالیت بالا - زیاد سفر می‌کنند ✓
 د) علاقه‌مند به مکان‌های آشنا - علاقه‌مند به مکان‌های آفتابی و آرام‌بخش
۶. کدام وسیله حمل و نقل در مسافرت‌های داخلی محبوب‌ترین وسیله سفر است؟
 الف) هواپیما
 ب) قطار
 ج) اتوبوس
 د) خودروهای شخصی ✓
۷. کدام یک از گزینه‌های زیر جزو اقامت‌گاههای تجاری نمی‌باشد؟
 الف) سازمانی - غیر انتفاعی - خصوصی
 ب) هتل - متل - مهمانسرا
 ج) خانه‌های اجاره‌ای - مالکیت زمانی
 د) تخت و صبحانه - کمپینگ و چادر - ویلا
۸. کدام گروه از دفاتر خدمات مسافرتی در زمینه فروش بلیط داخلی و خارجی و تنظیم برنامه‌های مسافرت مربوطی فعالیت می‌نمایند؟
 الف) بند الف
 ب) بند ب
 ج) بند پ
 د) بند ج ✓

۹. کدام یک از گزینه‌های زیر جزو جاذبه‌های فرهنگی نمی‌باشد؟

- الف) مکان‌ها تاریخی - باستان‌شناسی
ب) مکان‌های صنعتی - موزه‌ها - نژاد
ج) مناظر طبیعی - کوه‌ها - گونه‌های گیاهی و جانوری
د) بناهای یادبود - کنسرت - سبک آشپزی

۱۰. اثرات اقتصادی گردشگری عبارتند از:

- الف) تأثیر بر عوالم خارجی - داخلی - درون مرزی - برون مرزی قیمت‌ها
ب) تأثیر بر اقتصاد محلی - تراز پرداخت‌ها - تأثیر بر اشتغال - ترغیب سرمایه‌گذاری
ج) تأثیر بر درآمد ملی - روابط عمومی - روابط بین‌الملل - عناصر محیط طبیعی
د) هیچکدام

۱۱. مدیریت منابع مالی و زمانی - روابط اجتماعی - تعیین فاصله فرهنگی از تأثیرات گردشگری بر کدام گروه می‌باشد؟

- الف) اجتماع
ب) خانواده -
ج) فرد
د) منابع اقتصادی

۱۲. گونه‌ای از گردشگری اقشار کم‌درآمد است که خدمات آن به‌صورت کاملاً مجزا و مشخص ارائه می‌شود.

- الف) گردشگری تاریک
ب) گردشگری اجتماعی (یارانه‌ای)
ج) گردشگری اکوتوریسم
د) گردشگری فرهنگی

۱۳. برخی از مفروضات توسعه پایدار گردشگری عبارتند از:

- الف) فرض وابستگی - فرض میان رشته‌ای
ب) فرض سیاست و قدرت
ج) فرض تجربه گذشته - فرض طبیعت بهتر
د) تمام موارد بالا

۱۴. عبارت است از مسافرت مسئولانه که باعث افزایش حفاظت از مناطق طبیعی و بهبود وضعیت رفاهی افراد

محلی می‌شود.

- الف) توریسم درمانی
ب) توریسم نوستالژیک
ج) اکوتوریسم
د) توریسم سلامت

۱۵. این سازمان مجمعی است که به سیاست‌گذاری گردشگری و بیان مباحث عملیاتی فنون گردشگری می‌پردازند.

کدام گزینه صحیح است؟

- الف) سازمان جهانی گردشگری
ب) شورای جهانی سفر و گردشگری
ج) انجمن بین‌المللی مسافرت هوایی (یاتا)
د) سازمان بین‌المللی هواپیمایی کشوری

۱۶. در حال حاضر کدام سازمان در ایران متولی سفرهای سیاحتی داخلی و خارجی می‌باشد و پیشینه آن به چه سالی

برمی‌گردد؟

الف) سازمان حج و زیارت - سال ۱۳۸۲

ب) سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری - سال ۱۳۱۴

ج) سازمان میراث فرهنگی و گردشگری - سال ۱۳۱۴

د) سازمان هوایی کشوری - سال ۱۳۲۶

۱۷. گام‌های فرآیند کلی برنامه‌ریزی بر اساس نظر اینسکیپ کدام است؟

- الف) تدارک دیدن و مهیا شدن برای مطالعه - تعیین اهداف خرد و کلان
ب) پیمایش‌ها - تجزیه و تحلیل و تلفیق - تعیین چهارچوب طرح - پیشنهادها - اجرا - نظارت و کنترل
ج) برنامه‌ریزی - سازمان‌دهی - هدایت و کنترل
د) موارد الف و ب

۱۸. کدام گزینه جزو عناصر آمیخته بازاریابی نمی‌باشد؟

- الف) محصول - مکان
ب) ترویج - قیمت
ج) ناملموس - ناپایدار - ناهمگون
د) برنامه‌ریزی - مردم - مشارکت

۱۹. طبق پیش‌بینی UNWTO در چشم‌انداز سال ۲۰۲۰ میلادی تعداد گردشگران با نرخ رشد متوسط و

GDP در سطح جهانی حدود خواهد بود.

- الف) ۱/۶ میلیارد نفر - بیش از ۵ درصد - ۱۰/۵ درصد
ب) ۱/۸ میلیارد نفر - حدود ۴ درصد - ۵ درصد
ج) ۹۹۵ میلیون نفر - حدود ۴/۸ درصد - ۱۰/۵ درصد
د) ۱/۱۲۵ میلیون نفر - حدود ۴ درصد - ۹/۶ درصد

۲۰. چرخه عمر محصول به ترتیب کدام گزینه می‌باشد؟

- الف) زوال - اشباع - بلوغ - رشد - معرفی
ب) معرفی - رشد - بلوغ - اشباع - زوال
ج) توسعه - زوال - بلوغ - رشد - معرفی
د) درآمد - حاشیه سود - حجم فروش - زوال

بازاریابی و فروش خدمات مسافرتی و گردشگری

۲۱. در تعریف خدمات کدام مورد جای ندارد؟

- الف) نتیجه آن ترکیب فیزیکی نیست
ب) ایجاد ارزش افزوده نمی‌کند
ج) فعالیتی اقتصادی است
د) هم‌زمان با تولید مصرف می‌شود

۲۲. کدام ویژگی متمایز کننده کالا از خدمت نیست؟

- الف) تنوع
ب) فسادپذیری
ج) تفکیک‌پذیری
د) ناملموس بودن

۲۳. ویژگی تنوع شامل همه موارد زیر است به جز:

- الف) دو سر رابطه عامل انسانی هستند.
ب) امکان استانداردسازی وجود ندارد.
ج) مشتریان مختلف برداشتی متفاوت دارند.
د) برداشت مشتریان در میزان رضایتمندی اثرگذار است.

۲۴. کدام مورد جزء تفاوت‌های عمومی (ژنریک) بازاریابی خدمات نیست؟
الف) کانال‌های توزیعی (ب) روش‌های تولید (ج) رابطه خدمات با مشتریان (د) هزینه‌یابی

۲۵. چرا هزینه‌یابی در خدمات ممکن است یکسان نباشد؟
الف) به دلیل تأثیر متغیر و ملموس بودن خدمات (ب) به دلیل امکان تخمین دقیق هزینه‌ها
ج) به دلیل مشخص بودن هزینه‌های ثابت (د) به دلیل نیاز برخی مشتریان به توجه بیشتر

۲۶. مهم‌ترین منابع جمع‌آوری اطلاعات در حوزه بازاریابی گردشگری کدام است؟
الف) اطلاعات ثانویه (ب) اطلاعات اولیه (ج) اطلاعات متخصصین (د) اطلاعات کتابخانه‌ای

۲۷. تجزیه و تحلیل بازار یعنی:
الف) بررسی و مطالعه روند بازار برای خدمات گردشگری
ب) بررسی و مطالعه تقاضای بالفعل برای خدمات گردشگری
ج) بررسی و مطالعه تقاضای بالقوه برای خدمات گردشگری
د) بررسی و مطالعه راهکارهای بهبود خدمات گردشگری

۲۸. کدام مورد جزء تحلیل‌های اقتصادی نیست؟
الف) تجزیه و تحلیل سود و زیان (ب) تجزیه و تحلیل هزینه توسعه
ج) تجزیه و تحلیل قیمت (د) تجزیه و تحلیل هزینه مشارکت

۲۹. استراتژی بازار انبوه بیشتر مناسب چه نوع واحدهای خدماتی است؟
الف) شرکت‌های کوچک با منابع محدود (ب) شرکت‌هایی با تنوع محصولات
ج) شرکت‌های تک محصول (د) شرکت‌های بین‌المللی

۳۰. شرکت‌هایی که از استراتژی تمایز استفاده می‌کنند به همه موارد زیر دقت می‌کنند به جز:
الف) استفاده از بندهای تنوع (ب) افزایش سهم بازار
ج) طراحی برنامه بازاریابی برای هر بخش (د) همگن در نظر گرفتن بازار

۳۱. کدام مورد از ویژگی‌های آمیخته بازاریابی نیست؟
الف) به صورت ترکیبی استفاده می‌شوند (ب) موجب تحقق اهداف سازمان می‌شوند
ج) استراتژی‌های بازاریابی هستند (د) مدیریت در تعریف آنها نقشی ندارد

۳۲. کدام یک از موارد زیر از جمله Pهای تخصصی گردشگری نیست؟
الف) People-Programming (ب) Partnership-Promotion
ج) Packaging-Positioning (د) Place-Public Relation

۳۳. در فرایند ارتباط «پیام» عبارتست از:

- الف) شخص یا سازمانی است که اطلاعاتی را به مشتریان انتقال می‌دهد.
ب) عاملی است که مانع انتقال صحیح پیام می‌شود.
ج) آنچه منبع به واسطه آن می‌خواهد ارتباط برقرار کند.
د) شامل تمام کانال‌های ارتباطی است.

۳۴. کدام مورد جزء اهداف اصلی پیشبرد فروش نیست؟

- الف) یادآوری
ب) ترغیب به خرید
ج) اطلاع‌رسانی
د) ایجاد نیاز

۳۵. فرایند ارتباط کامل عبارت است از:

- الف) وقتی پیام ارسال شده توسط فرستنده کمتر از پیام دریافت شده توسط گیرنده باشد.
ب) وقتی پیام ارسال شده توسط فرستنده بیشتر از پیام دریافت شده توسط گیرنده باشد.
ج) وقتی پیام ارسال شده توسط فرستنده برابر با پیام دریافت شده توسط گیرنده باشد.
د) وقتی پیام ارسال شده توسط رسانه برابر با پیام دریافت شده توسط گیرنده باشد.

۳۶. دلایل حیاتی بودن خدمات کیفی همه موارد زیر است به جز:

- الف) سهم بازار بیشتر
ب) افزایش نرخ وفاداری کارکنان
ج) بازگشت سرمایه کمتر
د) کاهش هزینه‌ها

۳۷. کدام یک از اصول پنجگانه مدیریت کیفیت فراگیر نیست؟

- الف) تمرکز به رضایت مشتری
ب) کاهش هزینه‌های سازمانی
ج) تعهد به کیفیت
د) ارزیابی تلاش‌های کیفی

۳۸. کدام مورد به ارزاتر بودن هزینه راضی نگه داشتن مشتریان فعلی اشاره دارد؟

- الف) بازاریابی داخلی
ب) بازاریابی ارتباطی
ج) بازاریابی متمرکز
د) بازاریابی متمایز

۳۹. کدام مورد از ابزارهای سنجش رضایتمندی مشتریان نیست؟

- الف) آمار و اطلاعات فروش
ب) طرح‌های نظرسنجی
ج) دیدگاه‌های شفاهی مشتریان
د) گزارش کارکنان

۴۰. کدام مورد در بازاریابی ارتباطی جای ندارد؟

- الف) ارزیابی فرهنگ سازمانی
ب) ارائه مشوق برای مشتریان
ج) مدیریت روابط خدماتی
د) قیمت‌گذاری تشویقی

برنامه ریزی و سرپرستی گشتها

پیشنهاد

۴۱. کدام یک جزء بخش های عملیاتی تور است؟ + حیدری + برنا، ایران تور

الف) رزرواسیون (ب) پردازش اطلاعات (ج) اکورت و راهنمایان (د) همه موارد

۴۲. MCT به چه معناست؟

الف) انتخاب مسیر تور

ب) حداقل زمان لازم بین دو پرواز (در پروازهای غیرمستقیم)

MCT

۳ - ۳۰

ج) رزرو انواع تور

د) تعیین زمان بازگشت از مقصد

۴۳. تحقیقات بازار به چه معناست؟

الف) تحقیقات مقاصد برای شناسایی امکانات، زیرساخت های گردشگری و جذابیت های مقصد

ب) شناسایی بازار هدف

ج) تعیین نوع مسافران بر اساس قدرت مالی

د) ب و ج

۴۴. همه مسئولیت های اجرای تور به عهده است.

الف) مدیر فنی (ب) تورگردان عمده فروش (ج) راهنما (د) تورگردان خرده فروش

۴۵. Group Leader به چه کسی گفته می شود.

الف) فردی که به نمایندگی از گروهی هماهنگی های لازم را با تورگردان انجام می دهد.

ب) فردی که راهنمای گروه مسافران در مقصد است.

ج) فردی که نماینده تورگردان خرده فروش است.

د) فردی که مدیریت داخلی آژانس را بر عهده دارد.

۴۶. در بحث انتظارات تورگردانان از ارائه دهندگان خدمات «موجود بودن» به چه معناست؟

الف) امکان پذیر بودن رزرواسیون برای پرواز و هتل و...

ب) ارائه خدمات با کیفیت برای رزرواسیون پرواز و هتل و...

ج) داشتن موجودی کافی در حساب ها برای پرداخت سود قرارداد

د) الف و ج

۴۷. برای تورگردان نوآوری در کدام مرحله بسیار مهم است؟

الف) بررسی رقابتی

ب) تعیین نواحی ای که فعالیت فروش نیاز

د) چگونگی برقراری ارتباط، بسط و توسعه آن

ج) توسعه و اجرای طرح

۴۸. موفقیت تورگردانان در تنظیم و طراحی بسته سفر به چه عاملی بستگی دارد؟
الف) شرایط رقبا ب) نوآوری ج) جلب رضایت مسافران ✓ د) ب و ج

۴۹. کدام گزینه صحیح است؟

الف) اقامت همراه با صبحانه: شیوه انگلیسی (continental plan) ✓
ب) اقامت همراه با صبحانه و ناهار یا شام: شیوه آمریکایی اصلاح شده (modified American plan) MAP
ج) اقامت همراه با صبحانه و ناهار و شام: شیوه اروپایی (European plan) AP ✓
د) الف و ب ✓

۵۰. panorama به چه معناست؟

الف) ورود به جاذبه‌های گردشگری (بازدید از داخل موزه)
ب) گشت‌های اختیاری که توسط راهنما پیشنهاد می‌شود
ج) اولین برنامه گشت در مقصد با هدف آشنایی مسافران با مقصد ✓
د) چک کردن دوباره مدارک مسافران

۵۱. برنامه سفر بر چه اصولی استوار است؟

الف) زمان‌بندی ب) مسیریابی ج) الف و ب ✓ د) تعیین هزینه‌ها

۵۲. برنامه سفر با مرکزیت ثابت یعنی:

الف) محل اقامت در شهر مقصد تغییر می‌کند
ب) محل اقامت ثابت است
ج) رفت و برگشت بین جاذبه‌ها و محل اقامت صورت می‌گیرد ✓
د) ب و ج ✓

۵۳. در تورهای سیاحتی انتخاب کدام هتل‌ها در اولویت قرار دارند؟

الف) هتل‌های ۳ ستاره
ب) هتل‌های مرکز شهر ✓
ج) هتل‌های اطراف شهر
د) هتل‌های نزدیک به جاذبه‌ها ✓

۵۴. inter model tour یعنی چه؟

الف) تورهای درون شهری
ب) استفاده از وسایل نقلیه مختلف ✓
ج) وجود شهرهای مختلف در برنامه سفر
د) برنامه سفر حلقوی

۵۵. اهمیت موضوع مکان در چه ابعادی قابل بررسی است؟

الف) توزیع محصول - محل استقرار بنگاه ✓
ب) توزیع محصول - فروش محصول
ج) محل استقرار بنگاه - قیمت عرضه
د) فروش محصول - قیمت نرشد

۵۶. در کدام استراتژی قیمت گذاری، هدف کسب حداکثر سود است؟
 (الف) قیمت گذاری تهاجمی (ب) قیمت گذاری پرمایه
 (ج) رهبری در قیمت گذاری (د) همه موارد
۵۷. تخفیف تجاری همان تخفیف است.
 (الف) فصلی (ب) مقداری (ج) عملیاتی (د) خرید نقدی
۵۸. از داشته های ارزشمند و سرمایه های یک بنگاه اقتصادی است.
 (الف) نیروی کار ماهر (ب) قرارداد با هتل ها (ج) اعتبار نام تجاری (د) تبلیغات
۵۹. اگر جاذبه گردشگری داخل شهر باشد و برنامه سفر تورگردان نیمروز یا تمام روز باشد، به این برنامه اصطلاحاً گفته می شود.
 (الف) sightseeing (ب) circle tour (ج) hub & scope (د) inclusive tour
۶۰. کدام گزینه درباره مقایسه روش فعالیت متمرکز و غیرمتمرکز تورگردانی صحیح است؟
 (الف) در روش متمرکز کار تخصصی انجام می شود اما درصد خطا بالاست.
 (ب) از لحاظ هزینه روش متمرکز مقرون به صرفه است.
 (ج) در روش غیرمتمرکز هماهنگی بیشتر است و سرعت عمل بالاتر است.
 (د) در روش متمرکز سرعت بالاتر است و نیاز به هماهنگی نیست.

آشنایی با قوانین و مقررات گردشگری در دفاتر خدمات

۶۱. کدام گزینه زیر صحیح می باشد؟
 حقوق اسلام پیگانگان را به سه دسته
 (الف) پناهندگان، خارجیان، مهاجرین
 (ب) اهل کتاب (اهل ذمه)، مهاجرین، بت پرستان
 (ج) اهل کتاب (اهل ذمه)، مسلمان، بت پرستان
 (د) پناهندگان، مهاجرین، مسلمان
۶۲. کدام گزینه زیر صحیح می باشد؟
 اساس و بنیان حقوق بر دو محور و استوار است.
 (الف) اقتصاد و اجتماع (ب) عدالت و امنیت
 (ج) سیاست و فرهنگ (د) عدالت و تعاون
۶۳. مبانی علم حقوق و قواعد حقوقی شامل کدام گزینه زیر می باشد؟
 (الف) عدالت، کلی بودن، اجتماع، فرهنگ
 (ب) کلی بودن، الزامی بودن، ضمانت اجرایی، قلمرو اجتماعی
 (ج) عدالت، ضمانت اجرایی، کلی بودن، مذهب و سیاست
 (د) الزامی بودن، کلی بودن، عدالت، دین و مذهب

۶۴. تنظیم کننده روابط ارگان‌های حکومت و ساختار سیاسی و اداری جامعه و برقراری نظم و امنیت در جامعه

بوده و روابط بین حکومت و افراد تحت حفاظت حکومت را تعریف می‌کند.

- (الف) حقوق بین الملل و حقوق جزا
(ب) حقوق عمومی و حقوق اداری
(ج) حقوق خصوصی و حقوق اساسی
(د) حقوق مدنی و حقوق خصوصی

۶۵. سه اصلی را که برای حقوق خارجی‌ان باید در نظر گرفته شود شامل کدام گزینه زیر می‌باشد؟

- (الف) عدالت، امنیت، حقوق مدنی
(ب) شناخت حداکثر حقوق برای بیگانگان، رفتار متقابل، عدالت و امنیت
(ج) شناخت حداقل حقوق برای بیگانگان، رفتار متقابل، قوانین داخلی
(د) عدالت و امنیت، رفتار متقابل، قوانین تجارت

۶۶. سه اصلی که تمام کشورها به عنوان تابعیت پذیرفته‌اند شامل کدام گزینه زیر می‌باشد؟

- (الف) بدون تابعیت یا آپاترید، تابعیت چند ملیتی یا مضاعف، تابعیت یک رابطه قابل تغییر نیست
(ب) تابعیت خاک و خون، تابعیت مضاعف نباید داشته باشد، تابعیت یک رابطه غیر قابل تغییر نیست
(ج) هر کس باید دارای تابعیت مشخص باشد، هیچ فردی نباید بیش از یک تابعیت داشته باشد، تابعیت یک رابطه غیر قابل تغییر نیست
(د) تابعیت چند ملیتی یا مضاعف، هر فردی باید بیش از یک تابعیت داشته باشد، تابعیت یک رابطه غیر قابل تغییر است

۶۷. لزوم تابعیت با کدام سیستم زیر صحیح می‌باشد؟

- (الف) خاک (jus soil) و خون (jus sanguinis)
(ب) تابعیت ارضی و تابعیت نسبی
(ج) تابعیت مضاعف و آپاترید
(د) گزینه الف و ب صحیح است

۶۸. مصلحت کشورهای کم جمعیت و مهاجر پذیر سیستم تابعیت و مصلحت کشورهای پر جمعیت و مهاجر فرست

سیستم تابعیت می‌باشد.

- (الف) خون - نسبی
(ب) خاک - خون
(ج) خون - خاک
(د) نسبی - خاک

۶۹. فردی که دارای دو تابعیت (تابعیت مضاعف) گردیده از نظر قانون جمهوری اسلامی ایران تابعیت خارجی این فرد

چگونه است؟

- (الف) پذیرفته نیست
(ب) پذیرفته است
(ج) دارای شروط خاصی است
(د) گزینه ب و ج صحیح است

۷۰. مجموعه قواعدی که روابط و مناسبات بین افراد جامعه و اختیاری است که هر شخص در برابر دیگران را تنظیم

می‌کند که شامل انجام عقود و معاملات، ازدواج، طلاق، حضانت و درخواست غرامت شامل کدام حقوق زیر می‌گردد؟

- (الف) حقوق خصوصی
(ب) حقوق فردی
(ج) حقوق عمومی
(د) حقوق اساسی

۷۱. سندی است که از طرف مأموران صلاحیتدار دولت مذکور برای مسافرت اتباع ایران به خارج و یا اقامت

در خارج و یا مسافرت از خارج به ایران داده می‌شود.

- (الف) روایت
(ب) گذرنامه، پاسپورت
(ج) ویزا
(د) شناسنامه

۷۲. ماده ۷ قانون گذرنامه را بر سه قسم تقسیم می‌نماید کدام گزینه زیر صحیح می‌باشد؟

الف) گذرنامه تجاری، گذرنامه سیاسی، گذرنامه خدمت (اعم از فردی و جمعی)

ب) گذرنامه سیاسی، گذرنامه خدمت (اعم از فردی و جمعی)، گذرنامه ترانزیت

ج) گذرنامه سیاسی، گذرنامه خدمت (اعم از فردی و جمعی)، گذرنامه عادی (اعم از فردی و جمعی)

د) ویزا (اعم از فردی و جمعی)، گذرنامه تجاری، گذرنامه ترانزیت

۷۳. بنابر قانون موانع صدور ویزای ج.ا.ا در بند هیچ فرد ایرانی نمی‌تواند با گذرنامه کشور دیگری به ایران مسافرت نماید مگر آنکه قبلاً سند را از جمهوری اسلامی ایران اخذ نموده باشد.

الف) تابعیت ایران ب) تابعیت مضاعف ج) ترک تابعیت ایران د) گزینه الف و ب صحیح است

۷۴. مسافرینی که برای اولین بار در سال به کشور وارد می‌شوند و ارزش وسایل آنان تا سقف مجاز می‌باشد و می‌توانند از کانال عبور نمایند.

الف) ۵۰۰ دلار - کانال سبز ب) ۱۲۰ دلار - کانال قرمز ج) ۸۰ دلار - کانال سبز د) ۸۰ دلار - کانال قرمز

۷۵. ارسال بار قبل از سفر را چه می‌نامند؟

الف) ترانسفر ب) فریت کالا ج) ترانزیت د) کارگو

۷۶. ورود و صدور حیوانات و پرندگان وحشی مشروط به ارائه گواهی از بوده و ورود و ترخیص ماهی زنده با اریسه مجوز امکان‌پذیر است.

الف) وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی - سازمان حفاظت از محیط زیست

ب) وزارت کشور - سازمان حفاظت از محیط زیست

ج) سازمان حفاظت از محیط زیست - وزارت جهاد کشاورزی

د) وزارت جهاد کشاورزی - سازمان حفاظت از محیط زیست

۷۷. گردشگران خارجی که در خاک جمهوری اسلامی ایران توقف دارند برای دادخواهی و اعلام شکایت به مراجع ذی صلاح چه تفاوتی با شهروندان ایرانی دارند؟

الف) سپردن تامین لازم جهت تادیه خسارت وارده برخوانده دعوی

ب) هزینه‌های ابطال نمبر

ج) سپردن تامین لازم جهت تادیه خسارت وارده برخوانده دعوی (هزینه دادرسی)

د) زمان و نحوه دادرسی

۷۸. ماده ۶ آیین نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی در خصوص خروج کالای همراه گردشگران

چه نکاتی را مطرح می‌نماید؟

الف) لوازم شخصی و یک قالی، صنایع دستی، آلات موسیقی خارجی که جنبه تجاری داشته باشد

ب) صنایع دستی، آلات موسیقی خارجی و یک قالی تا حداکثر ۲۴ متر مربع جنبه تجاری داشته باشد

ج) یک قالی یا دو قالیچه تا حداکثر ۱۲ متر مربع، صنایع دستی، آلات موسیقی داخلی و سایر کالاهای ایرانی که جنبه تجاری نداشته باشد

د) آثار هنری و فرهنگی اصیل، کتابهای خطی و چاپ سنگی، انواع سکه‌های قدیمی

۷۹. طبق ماده ۱۲۰ از میثاق قانون کار، اتباع بیگانه نمی‌توانند در ایران مشغول به کار شوند مگر آنکه دارای چه

شرایطی باید باشند؟

الف) دارای روادید خدمت باشند و گذرنامه داشته باشند

ب) باید دارای روادید با حق کار باشند و پروانه کار دریافت نمایند ✓

ج) اتباع بیگانه‌ای که با تایید وزارت امور خارجه منحصر در خدمت مأموریت دیپلماتیک و کنسولی هستند

د) کارکنان و کارشناسان سازمان ملل متحد و سازمانهای وابسته به آنها با تایید وزارت کشور

۸۰. مسئولیت سازمان براساس ماده ۱ قانون تشکیل سازمان میراث فرهنگی و گردشگری (۱۳۸۲/۱۱/۱۴) بر عهده

رئیس سازمان بوده که با حکم منصوب می‌شود؟

الف) وزیر فرهنگ و ارشاد اسلامی

ب) وزیر کشور

د) رئیس جمهور ✓

ج) وزیر آموزش عالی

شناسایی میراث‌های گردشگری

۸۱. یونسکو در تلاش است تا شبکه‌ای در بین ملتها ایجاد کند و هدف از نوع همبستگی کدام گزینه زیر است؟

الف) سازماندهی اقتصادی، گفتگوی بین ملتها، همکاری‌های سیاسی

ب) سازماندهی آموزشی، سازماندهی اقتصادی، همکاری‌های فرهنگی ✓

ج) سازماندهی برای آموزش، ایجاد تفاهم بین فرهنگی، پیگیری همکاری‌های علمی

د) ایجاد تفاهم بین فرهنگ‌ها، محافظت از آزادی بیان، همکاری‌های اقتصادی

۸۲. یونسکو جزء کدام یک از تشکیلات سازمان ملل متحد به شمار می‌رود؟

الف) تشکیلات اقتصادی ب) تشکیلات سیاسی ✓ ج) تشکیلات معنوی د) تشکیلات طبیعی

۸۳. کنوانسیون میراث جهانی که مکانهای طبیعی و فرهنگی را مشخص کرده و در فهرست ثبت میراث جهانی قرار

گیرد شامل چه کمیته‌هایی می‌باشد؟

الف) کمیته میراث جهانی، دبیرخانه آیکوموس، مرکز میراث اقتصادی

ب) کمیته میراث جهانی، دبیرخانه یونسکو، مرکز میراث جهانی ✓

ج) کمیته یونیسکو، دبیرخانه UNDP، مرکز میراث جهانی

د) دبیرخانه آیکوموس، مرکز میراث جهانی، کمیته یونیسکو

۸۴. کدام گزینه از وظایف کشورهای عضو کنوانسیون میراث جهانی می‌باشد؟

الف) شناسایی مکانهای بالفعل و استاندارد کردن آنها

ب) شناسایی مکانهای بالقوه و استاندارد کردن خدمات در آنها

ج) شناسایی مکانهای بالفعل و توسعه پایدار گردشگری ✓

د) شناسایی مکانهای بالقوه و حفظ و حفاظت از آنها

نظر مندرج

میراث جهانی
آثار، مجموعه، قدمت

۸۵. سه معیار اصلی میراث فرهنگی کدام گزینه زیر می‌باشد؟

- (الف) آثار، مجموعه‌ها، قدمت
(ب) محوطه‌ها، شیئیت، پیام انسانی
(ج) شیئیت، قدمت، پیام انسانی
(د) آثار، فرهنگ، قدمت

✓ (ج) شیئیت، قدمت، پیام انسانی

۸۶. مجسمه سازی یا نقاشی در بناها، عوامل و بناهایی که جنبه باستانی دارند، کتیبه‌ها، غارها و مجموعه عواملی که از نظر تاریخی، هنری و علمی دارای ارزش منحصر به فرد جهانی شامل کدام گزینه زیر می‌باشد؟

- (الف) محوطه‌ها (ب) مجموعه‌ها (ج) میراث فرهنگی (د) آثار

۸۷. دست ساخته‌های انسان یا آثاری که توأماً به وسیله انسان و طبیعت ایجاد شده است و نیز مناطق شامل محوطه‌های باستانی که به لحاظ تاریخی، زیبایی شناختی و بوم شناختی دارای ارزش منحصر به فرد جهانی هستند،

کدام گزینه صحیح می‌باشد؟

- ✓ (الف) محوطه‌ها (ب) مجموعه‌ها (ج) آثار (د) میراث جهانی

۸۸. کدام یک از گزینه زیر جزء میراث جهانی ثبت شده جمهوری اسلامی ایران در یونسکو می‌باشد؟

- (الف) پاسارگاد - سلطانیه - چغازنبیل - کاخ سعد آباد - مجموعه باغهای ایرانی
(ب) میدان امام (نقش جهان) - خانقاه ابولحسن خرقانی - باداب سورت - مجموعه کلیساهای ارمنیان ایران
(ج) سازهای آبی شوشتر - کاخ گلستان - خانقاه و بقعه شیخ صفی الدین - بیستون - سلطانیه
(د) تخت سلیمان - آرامگاه بایزید بسطامی - ارگ بم - پاسارگاد - تخت جمشید

۸۹. محوطه باستانی تخت سلیمان در کدام استان می‌باشد؟

- ✓ (الف) آذربایجان غربی (ب) آذربایجان شرقی (ج) کرمانشاه (د) خوزستان

۹۰. طبق کنوانسیون سال ۲۰۰۳ کدام یک از میراث زیر جهت حفاظت تنوع فرهنگی و ضمانت برای تداوم نوآوری،

مورد توجه قرار گرفته است؟

- (الف) میراث فرهنگی منقول (ب) میراث فرهنگی ملموس
(ج) میراث فرهنگی ناملموس و زنده (د) گزینه الف و ب صحیح است

۹۱. کدام گزینه زیر شامل میراث فرهنگی ناملموس جهانی جمهوری اسلامی ایران در یونسکو می‌باشد؟

- (الف) موسیقی بخش‌های آذربایجان - نوروز - نقالی، داستان سرایی نمایشی ایرانی
(ب) ردیف موسیقی ایرانی - لنج سازی و لنج رانی دریای خزر - مراسم شب یلدا
(ج) آیین پهلوانی و زور خانه‌ای - چهارشنبه سوری - نوروز - مراسم شب یلدا
(د) موسیقی بخش‌های خراسان - آیین قالی شویان لرده‌ال - هنر آیینی، نمایشی تعزیه - نوروز

۹۲. کاخ کلتوباترا در خلیج اکندر جزء کدام یک از موارث می‌باشد؟

- (الف) مناظر غرق شده (ب) ویرانه‌ها
(ج) میراث ناملموس (د) میراث منقول

۹۳. کدام گزینه زیر شامل ذخیره گاه‌های زیست کره جمهوری اسلامی ایران در یونسکو نمی‌باشد؟
 الف) ارسباران - ارژن - حرا - توران
 ب) میانکاله - گنو - باداب سورت - کوه دماوند
 ج) دریاچه ارومیه - ارسباران - دنا - تنگه صیاد و سبزکوه
 د) گلستان - کویر گرمسار - ارژن شیراز - ارسباران

۹۴. کدام گزینه زیر شامل فهرست حافظه جهانی جمهوری اسلامی ایران در یونسکو می‌باشد؟

الف) کلیات سعدی - دیوان حافظ - مثنوی معنوی
 ب) وقفنامه ربیع رشیدی - شاهنامه بایسنقری - ذخیره خوارزمشاهی
 ج) مسالک الممالک استخری - مجموعه پنج گنج نظامی - رباعیات خیام
 د) بوستان سعدی - مجموعه نقشه‌های منتخب در ایران عصر صفوی - دیوان اشعار پروین اعتصامی

۹۵. کدام یک از گزینه‌های زیر شامل میراث جمعی و مستند مردم جهان است و تکامل تفکر و کشف و دستیابی

جامعه بشری را ترسیم می‌نماید؟

الف) میراث مکتوب یا حافظه جهانی
 ب) میراث ملموس
 ج) میراث فرهنگی غیر منقول
 د) میراث دیجیتال

۹۶. کدام مسیرهای زیر مناسب موضوع تورهای معماری در کشور ایران می‌باشد؟

الف) تبریز، فشم، زاهدان، سبزوار
 ب) تهران، اصفهان، یزد، کرمان
 ج) خراسان جنوبی، کیش، خوزستان، رشت
 د) بابل، سمنان، شیراز، تهران

۹۷. کدام مسیرهای زیر مناسب موضوع تورهای میراث فرهنگی جهانی در کشور ایران می‌باشد؟

الف) خوزستان، کرمانشاه، همدان، آذربایجان غربی
 ب) تهران، اصفهان، یزد، فارس
 ج) فشم، خوزستان، همدان، گیلان
 د) اردبیل، زنجان، خوزستان، کرمان

۹۸. کدام گزینه مناسب موضوع تورهای عرفان در کشور ایران می‌باشد؟

الف) تهران، کیش، کرمان، مشهد
 ب) تهران، قزوین، اردبیل، آذربایجان شرقی
 ج) گیلان، مازندران، سمنان، خراسان رضوی
 د) گزینه الف و ب صحیح است

۹۹. کدام گزینه زیر جزء اهداف برنامه حافظه جهانی میراث مکتوب نمی‌باشد؟

الف) میراثی که قابل جایجایی، حفاظت، تکثیر باشند
 ب) میراثی که اهداف اقتصادی و سیاسی و اجتماعی توسعه پایدار را داشته باشد
 ج) میراثی که شامل نشانه، کد، صوت و تصویر باشد
 د) میراثی که فرآیند مستندسازی سنجیده‌ای را داشته باشد

۱۰۰. موسیقی مقامی (موغامی) که در میراث فرهنگی ناملموس جهانی جمهوری اسلامی ایران در یونسکو ثبت

رسیده متعلق به کدام بخش از ایران می‌باشد؟

الف) سیستان و بلوچستان ب) خوزستان
 ج) لرستان د) خراسان

101. Which of the followings is not among the main sectors of tourism industry?

- ✓ a) Destination management b) Accommodation
c) Confirmation d) Transportation

102. A retail travel agent is the one who doesn't contract for large blocks of advanced reservations but

- a) exchanges for goods and services
✓ b) sells on a commission basis to general publics
c) focuses the attention on to currency exchanges
d) provides an overview of a city

103. Which one doesn't go under the natural attractions?

- a) Mountains ✓ b) Archeological sites
c) Landscapes d) Islands

104. Which statement is not correct about the people who we would think of as tourists?

- a) Away from their normal residents ✓
b) Not necessarily staying away overnight ✓
✓ c) Not always away from home for holiday purposes ✓
d) Having definitely positive impact on the destinations

105. VFR is an important contributor to tourism revenue as:

- a) the visitors enjoy free accommodation
✓ b) the travelers visit their friends and relatives
c) visitors are incentive to help the local infrastructure
d) visitors spend more on food, entertainment and transportation

106. Tourists with strong need for variety and new experiences are called:

- ✓ a) Allocentrics b) Psychocentrics c) Midcentrics d) Eurocentrics

107. It is a type of tourism in which tourists travel to watch, survey or study fauna and flora of ecological destinations:

- ✓ a) Virtual tourism ✓ b) wild life tourism c) agricultural tourism d) Rural tourism

108. The document exchanged for goods and services that confirms a payment is called

- a) Visa b) Brochure c) Folio ✓ d) voucher

109. Hotel bedrooms with adjoining living rooms and kitchen net are known as

- a) efficiency units b) adjoining rooms c) vacant rooms ✓ d) suites

110. Which tariff best matches the plan in which you pay for the room and three meals?

- a) Half board ✓ b) American plan c) All inclusive d) European plan

All in
FB

111. In which tour we take a journey with stopovers and return to the point of departure without retracing its route?

- ☒ a) A hub and spoke tour
- ☐ b) A circuit tour
- ☒ c) A circle trip
- ☐ d) A nostalgic tour

112. This is the fare which is just available for the tour organizers or operators:

- ☒ a) Bulk fare
- ☐ b) Special fare
- ☐ c) Commercial fare
- ☐ d) Balanced fare

113. Expenses budgeted for a tour but not used and causes additional profit for the operator:

- ☒ a) Breakage
- ☐ b) escrow accounts
- ☐ c) Deposit
- ☐ d) Bilateral agreement

114. It is referring to dividing the ownership and use of a lodging property among several investors:

- ☐ a) Target marketing
- ☐ b) Site hardening
- ☒ c) Time sharing
- ☐ d) Positioning

115. What is "mark - up"?

- ☐ a) An advertised package of market products
- ☐ b) A place where people meet to buy and sell
- ☐ c) The expensive business trip
- ☒ d) The difference between the net rate and the selling price

116. It is the travel schedule provided by a travel agent for a client and spells out all details:

- ☐ a) Folio
- ☒ b) Itinerary
- ☐ c) Certificate
- ☐ d) Menu

117. A 5 to 6 hour flight especially between continents is called

- ☐ a) Load factor
- ☐ b) Mass launch
- ☒ c) long haul
- ☐ d) Inaugural

118. It is an abbreviation for an electronic information system connecting individual travel agencies to a central computer in order to make immediate inquiries and reservations:

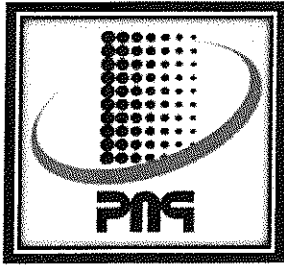
- ☒ a) CRS
- ☐ b) WFO
- ☐ c) ITC
- ☐ d) FIT

119. It is a holiday journey involving a charter or scheduled flight to a distant point and travel together with motor vehicles:

- ☐ a) Fly cruise holiday
- ☒ b) Fly train holiday
- ☐ c) Fly rail holiday
- ☒ d) Fly drive holiday

120. The services of transportation from terminals to the hotels of the clients are known as

- ☐ a) Trekking
- ☐ b) Sightseeing
- ☐ c) Overcharges
- ☒ d) Transfers



معاونت گردشگری

دفتر مطالعات آموزش گردشگری

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیران فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

(موسسه آموزش بین المللی پیشگامان آوا پارسه)

مازندران، آمل، خیابان امام خمینی، آفتاب ۲۲، پلاک ۲

۰۱۱-۴۴۲۹۳۴۲۴-۴۴۲۹۴۴۲۴

مرداد ۹۵

۹۵

شناخت صنعت گردشگری

۱. کدام گزینه درباره تعریف سازمان جهانی گردشگری از مفهوم گردشگری درست است؟
 الف) با هدف کسب درآمد صورت نمی گیرد. ✓
 ب) شامل فعالیت‌هایی است که در محل معمول زندگی افراد صورت می گیرد.
 ج) تنها به انگیزه گذران اوقات فراغت صورت می گیرد.
 د) می تواند بیشتر از یک سال متوالی به طول بیانجامد.
۲. گردشگری بین‌المللی (International Tourism) حاصل جمع کدام دو نوع گردشگری است؟
 الف) گردشگری ورودی (Inbound Tourism) و گردشگری داخلی (Domestic Tourism)
 ب) گردشگری ملی (National Tourism) و گردشگری ورودی ✓
 ج) گردشگری ورودی و گردشگری خروجی (Outbound Tourism) ✓
 د) گردشگری خروجی و گردشگری داخلی
۳. اصطلاح مایس در ارتباط با کدامیک از انواع گردشگری زیر صحیح می باشد؟
 الف) گردشگری ادبی
 ب) گردشگری الکترونیک
 ج) گردشگری تجاری ✓
 د) گردشگری سیاه
۴. فرایند شکل گیری تقاضا در گردشگری به ترتیب شامل کدام مراحل است؟
 الف) ارزیابی میزان رضایت - شناسایی مشکل - جمع آوری اطلاعات - تصمیم سفر - تجربه سفر
 ب) شناسایی مشکل - ارزیابی میزان رضایت - جمع آوری اطلاعات - تصمیم سفر - تجربه سفر ✓
 ج) شناسایی مشکل - جمع آوری اطلاعات - تصمیم سفر - تجربه سفر - ارزیابی میزان رضایت ✓
 د) جمع آوری اطلاعات - تصمیم سفر - تجربه سفر - ارزیابی میزان رضایت - شناسایی مشکل
۵. کدامیک از موارد زیر از عناصر اصلی مؤثر بر تصمیم گیری مصرف کننده نیست؟
 الف) تقویت کننده های تقاضا
 ب) محدود کننده های تقاضا
 ج) نقش ها. ✓
 د) هنجارها.
۶. براساس مدل روان کاوانه پلاگ، کدامیک از موارد زیر از ویژگی های مشترک افراد برون گرا است؟
 الف) اعتماد به نفس پایین
 ب) علاقمندی به مکان های آشنا
 ج) طالب تجربه های جدید. ✓
 د) هیچکدام
۷. کوهن در تقسیم بندی گردشگران به آنبوه سازماندهی شده، منفرد سازماندهی شده، کاشفان و تنوع طلبان از چه معیاری استفاده می کند؟
 الف) گرایش به نوجویی ✓
 ب) قدرت جذب مقصد
 ج) انگیزه گردشگران ✓
 د) قربت فرهنگی

۹۵

۸. از رایج ترین روش های طبقه بندی هتل ها است.
 الف) نوع بازاریابی ب) موقعیت مکانی ج) نوع مشتری د) ضریب اشغال

۹. این تعریف مربوط به کدام نوع اقامتگاه است؟
 اتاق یا سوئیت یک هتل در طول سال به مدت معلومی از پیش اجاره می شود و فرد اجاره کننده می تواند خود از آن استفاده یا آن را در همان بازه زمانی به فرد دیگری اجاره دهد.

الف) کمپ ب) هتل ج) خانه دوم د) مالکیت زمانی

۱۰. کدام گزینه زیر در رابطه با دو مفهوم منبع گردشگری و جاذبه گردشگری درست است؟
 الف) هر دو مفهوم یکسان هستند و در عمل تفاوتی با هم ندارند.
 ب) در ایجاد منابع گردشگری انسان نقش اساسی داشته است.
 ج) در ایجاد جاذبه های گردشگری انسان نقشی اساسی داشته است.
 د) هیچکدام

۱۱. مهمترین عنصر واسطه و رابط بین مقصد و گردشگر کدام گزینه زیر صحیح می باشد؟
 الف) وسایل حمل و نقل ب) دفاتر خدمات مسافرتی
 ج) مراکز اطلاع رسانی گردشگری در مقصد د) راهنمایان گردشگری

۱۲. به ترتیب کدام سه منطقه (به طور سنتی) بیشترین تعداد گردشگران ورودی بین المللی را به خود جذب می کنند؟
 الف) اروپا- آمریکا- آسیا و اقیانوسیه ب) آمریکا- آسیا و اقیانوسیه- اروپا
 ج) اروپا- آسیا و اقیانوسیه- آمریکا د) آسیا و اقیانوسیه- اروپا- آمریکا

۱۳. کدامیک از موارد زیر در مورد حساب اقماری گردشگری درست نیست؟
 الف) آمار معتبر در خصوص اثرات گردشگری ارائه می دهد.
 ب) درباره ویژگی های منابع انسانی گردشگری اطلاعات ارائه می دهد.
 ج) ابزاری قدرتمند برای تدوین خط مشی اقتصادی است.
 د) توزیع درآمد حاصل از مخارج گردشگری را نشان می دهد.

۱۴. فرایندی است که در جریان آن نیازهای نسل کنونی برآورده می شود بدون آنکه توانایی نسل های آینده برای تامین نیازهای شان به مخاطره افتد.
 الف) توسعه پایدار ب) مسئولیت پذیری اجتماعی
 ج) گردشگری جایگزین د) ظرفیت قابل تحمل

۱۵. کدام مورد درباره اکوتوریسم درست نیست؟
 الف) اکوتوریسم سفر به مناطق دور دست را با هواپیما تشویق می کند.
 ب) اکوتوریسم در قبال شرایط سیاسی و محیطی جامعه میزبان حساس است.
 ج) اکوتوریسم حفاظت از فرهنگ محلی را تشویق می کند.
 د) اکوتوریسم مسافرتی مسئولانه است که سبب بهبود رفاه مردم محلی می شود.

۱۶. تعریف زیر مربوط به کدام مفهوم است؟

حداکثر استفاده‌ای که می‌توان از یک منطقه کرد بدون آنکه موجب بروز اثرات منفی بر منابع، کاهش رضایت بازدیدکننده و یا اثرات نامطلوب بر جامعه محلی شود.

- الف) گردشگری کم اثر (ب) ظرفیت تحمل (ج) حفاظت (د) گردشگری پایدار

۱۷. مأموریت شورای جهانی سفر و گردشگری چیست؟

الف) آموزش جوامع محلی در مورد نحوه تعامل با گردشگران

ب) اعطای وام به کسب و کارهای گردشگری

ج) افزایش آگاهی درباره منافع گردشگری و کمک به دولت‌ها برای توسعه گردشگری

د) ممیزی طرح‌های توسعه گردشگری که اثرات نامقید بین‌المللی دارند.

۱۸. کدام واژه برای انجمن بین‌المللی حمل و نقل هوایی صحیح می‌باشد؟

- الف) WTTC (ب) IATA (ج) ICAO (د) هیچکدام

۱۹. اثر اقتصادی مخارج گردشگری در یک مقصد به‌طور مستقیم تابعی از کدام دو متغیر زیر می‌باشد؟

الف) تعداد کسب و کارهای گردشگری و تعداد بازدیدکننده

ب) تعداد بازدیدکننده و مخارج آنها در مقصد

ج) کیفیت زیرساخت‌های گردشگری و تعداد بازدیدکننده

د) جمعیت مقصد و تعداد بازدیدکننده

۲۰. گردشگر و بازدیدکننده یک موزه (Excursionist) از چه نظر با هم تفاوت دارند؟

- الف) انگیزه سفر (ب) رفتار خرید سفر (ج) وسیله حمل و نقل (د) اقامت در مقصد

بازارابی گردشگری

۲۱. وقتی از خدمات به عنوان خلق ارزش یاد می‌کنیم یعنی

الف) ارائه خدمات در حد انتظار مشتری

ب) ارائه خدمات فراتر از انتظار مشتری

ج) تناسب کالای دریافت شده با بهای پرداخت شده

د) قائل شدن ارزش برای مشتری

۲۲. کدام یک از اهداف زیر بقاء یا فنای سازمان‌ها را رقم می‌زنند؟

- الف) استراتژی‌ها (ب) چشم‌انداز (ج) مأموریت سازمان (د) اهداف کوتاه مدت

۲۳. اهداف کوتاه‌مدت باید دارای شاخص‌های زیر باشد به جز:

الف) ساده و فهمیدنی باشند

ب) برای مجریان پذیرفتنی باشند

ج) نتایج را مشخص نکرده باشند

د) قابل دستیابی باشند

۲۴. کدام یک از موارد ذیل جزو تهدیدهای بازاریابی گردشگری محسوب نمی‌شود؟

- الف) وضع قوانین و مقررات انقباضی
ب) خروج رقبا از بازار
ج) اختلافات و جنگ‌های منطقه‌ای
د) بلایای طبیعی

۲۵. جریان کسب و کار در تعاریف نوین بازاریابی به همه موارد توجه می‌کند به جز:

- الف) لزوم برآورد نیاز مشتری
ب) لزوم توجه به اطلاعات بازار
ج) لزوم توجه به امکانات تولید
د) لزوم برآورد شدن نیاز مشتری

۲۶. کدام مورد از اصول هفتگانه اساسی در بازاریابی نیست؟

- الف) مشتری گرایی
ب) آمیخته ارتباطات
ج) چرخه عمر محصول
د) تقسیم‌بندی بازار

۲۷. کدام مورد بیانگر رقابت غیرمستقیم است؟

- الف) تولید خدمات مشابه برای مشتریان مشابه
ب) صرف بودجه سفر در امکانات شهری
ج) استفاده از ویدئو کنفرانس‌ها به جای مسافرت
د) صرف بودجه سفر در خرید مایحتاج زندگی

۲۸. رونق اقتصادی بر تقاضای بازار صنعت گردشگری اثر:

- الف) فزاینده دارد
ب) نیمه فزاینده دارد
ج) کاهنده دارد
د) نیمه کاهنده دارد

۲۹. در تعریف سنتی بازاریابی، مشتری:

- الف) بالاترین جایگاه را دارد
ب) جایگاهی مناسب دارد
ج) هیچ جایگاهی ندارد
د) جایگاه قابل توجهی ندارد

۳۰. تجزیه و تحلیل خدمات بیان کننده آن است که:

- الف) رقبای اصلی خدمات قابل ارائه چه کسانی هستند؟
ب) چه نوع خدماتی باید به مشتریان بالقوه عرضه شود؟
ج) مشتریان ما چه کسانی هستند؟
د) خدمات باید در چه مکانی به مشتریان ارائه شود؟

۳۱. نقطه آغازین فرایند خرید کدام است؟

- الف) جمع‌آوری اطلاعات
ب) خرید
ج) ارزیابی گزینه‌ها
د) نیاز

۳۲. کدام یک جزو عوامل خارجی تأثیرگذار بر رفتار مصرف کننده نیست؟

- الف) طبقات اجتماعی
ب) گروه‌های جامع
ج) شیوه زندگی
د) رهبران فکری

مراد دانی

۳۳. اکثریت ابتدائی معمولاً کالا یا خدمات را در دوره خرید می کنند. *الکتریکال*
 الف) معرفی *نمونه* (ب) رشد *پیش رو* (ج) بلوغ (د) افول

۳۴. در برگزاری گشت های ویژه بانوان ورزشکار ایرانی از چه متغیرهایی استفاده شده است؟
 الف) جمعیت شناختی، رفتاری و جغرافیایی
 ب) جمعیت شناختی، روان شناختی و جغرافیایی
 ج) جمعیت شناختی، فصد از سفر و روان شناختی
 د) جمعیت شناختی، روان شناختی و رفتاری

۳۵. بهترین بخش از بازار گردشگری کدام گزینه است؟
 الف) بیشترین قدرت خرید را دارد (ب) به محل کسب و کار ما نزدیکتر است
 ج) نیاز خود را به تقاضا تبدیل کرده است (د) نیاز آن با توان ما انطباق بیشتری دارد

۳۶. سفرهای زیارتی بیشتر بر پایه کدام متغیر تقسیم بندی بازار طراحی می شوند. *جواب قصه از سفر*
 الف) شاخص های روان شناختی (ب) شاخص های رفتاری
 ج) شاخص های جمعیت شناختی (د) تقسیم بندی مبتنی بر محصول

۳۷. خدمات صنعت گردشگری در دوره رشد از کدام استراتژی زیر استفاده نمی کند؟
 الف) تغییر پیام های تبلیغاتی (ب) افزایش محسوس قیمت
 ج) تشویق بازارهای هدف جدید (د) استفاده از کانال های توزیعی جدید

۳۸. رویکرد عینی در موقعیت یابی به چه دلیل مورد نقد قرار می گیرد؟
 الف) به دلیل تأکید بر جنبه های ناملموس تقلیدپذیر است و در دراز مدت اثربخش نخواهد بود.
 ب) به دلیل تأکید بر جنبه های ملموس تقلیدپذیر است و در دراز مدت اثربخش نخواهد بود.
 ج) به دلیل تأکید بر جنبه های ملموس تقلیدپذیر است و در دراز مدت اثربخش خواهد بود.
 د) به دلیل تأکید بر جنبه های ناملموس تقلیدپذیر است و در دراز مدت اثربخش خواهد بود.

۳۹. وظیفه برقراری ارتباط با مشتریان به عهده کدام یک از استراتژی های آمیخته بازاریابی است؟
 الف) Product (ب) Promotion (ج) Price (د) Place

۴۰. کدام یک از روش های زیر در بر آورد بودجه تبلیغاتی مناسب تر است؟
 الف) هدفمند (ب) همسانی با رقبا (ج) مقدار ممکن (د) درصدی از فروش
مستقیم ترین روش
مقدار ممکن
همسانی با رقبا
درصدی از فروش

برنامه ریزی و سرپرستی گشت‌ها

۴۱. کدام یک از گزینه‌های زیر جزو وظایف مدیر فنی نیست؟

- الف) سرپرستی کانتر فروش تور داخلی
ب) سرپرستی کانتر فروش تور خارجی
ج) کنترل قرارداد منعقد شده بین آژانس مسافرتی و مسافران
د) تصمیم‌گیرنده امور داخلی دفتر خدماتی مسافرتی

۴۲. All inclusive tour به چه معناست؟

- الف) گشت کامل و جامع ب) پکیج
ج) تور فروخته شده د) پکیج فروخته شده

۴۳. تورگردان‌ها به چند دسته تقسیم می‌شوند؟

- الف) عمده فروش ب) خرده فروش
ج) مستقل د) همه موارد

۴۴. مهم‌ترین امتیاز تورگردان کارگزار چیست؟

- الف) دریافت تخفیف‌های عمده از هتل‌ها
ب) داشتن قرارداد رسمی با تورگردان عمده فروش
ج) تخصص داشتن در منطقه جغرافیایی خود
د) دریافت خدمات با قیمت‌های نازل

۴۵. انتخاب هتل از نظر موقعیت مکانی به چه عاملی بستگی دارد؟

- الف) قیمت هتل ب) تعداد نفرات تور
ج) فاصله هتل از جاذبه‌ها د) نوع تور

۴۶. کدام یک از وظایف تورلیدر نیست؟

- الف) اعلام برنامه خروج از هتل به مسافران
ب) کنترل رزرواسیون پروازی
ج) تأیید مجدد پرواز برگشت
د) رزرو اتاق هتل برای مسافران

۴۷. برای تورگردانان بسیار ضروری و نشان‌دهنده راه و مقصد نهایی است.

- الف) بررسی موقعیت ب) تحلیل رقابتی
ج) برنامه کاری د) برنامه بازاریابی

۴۸. مهم‌ترین عامل در تحقیقات مقصد کدام است؟

- الف) تحقیقات اقامتی
ب) تحقیقات حمل و نقل
ج) انتخاب تورگردان کارگزار
د) کسب اطلاع از وضعیت امکانات مقصد

۴۹. کدام گزینه صحیح است؟

- الف) اقامت همراه با صبحانه: شیوه انگلیسی (Continental plan)
ب) اقامت همراه با صبحانه و ناهار و شام: شیوه آمریکایی اصلاح شده (Modified American plan)
ج) اقامت همراه با صبحانه و ناهار و شام: شیوه اروپایی (European plan)
د) گزینه الف و ب

۵۰. کدام یک از مراحل برگزاری (پیش از عملیات تور) نیست؟

- الف) تجزیه و تحلیل مطالعه تحقیقات مقصد ✓
ب) رزرواسیون ✓
ج) کنترل کردن پرداخت ✓
د) برنامه ریزی درست ✓

۵۱. آنالیزهای عملیاتی شامل کدام مورد است؟

- الف) ضریب اشتغال ✓
ب) نسبت رانده شده ✓
ج) درآمد جابجا شده ✓
د) همه موارد ✓

۵۲. در کدام نوع برنامه سفر مسئولیت تورگردان در مقصد خاتمه می یابد؟

- الف) برنامه سفر با مرکزیت ثابت ✓
ب) برنامه سفر حلقوی ✓
ج) برنامه سفر باز ✓
د) برنامه سفر از پیش تعیین شده ✓

۵۳. از مهمترین اقداماتی که همه تورگردانان برای کسب موفقیت باید لحاظ کنند چیست؟

- الف) تدوین برنامه کاری ✓
ب) تدوین برنامه بازاریابی ✓
ج) تدوین برنامه سفر ✓
د) تدوین نحوه قیمت گذاری ✓

۵۴. به هنگام معرفی یک بسته سفر جدید به منظور ایجاد تقاضای اولیه کدام نوع تبلیغات انجام می شود؟

- الف) تبلیغات آگاه کننده ✓
ب) تبلیغات متقاعد کننده ✓
ج) تبلیغات یادآوری کننده ✓
د) تبلیغات تهییج کننده ✓

۵۵. برنامه ریزی بازاریابی تورگردانان باید با توجه به و قبل از شروع فصل باید به صورت در

طول مدت سال انجام پذیرد.

- الف) نرخ قیمت ها - فصلی ✓
ب) فصل مورد نظر - فصلی ✓
ج) فصل مورد نظر - دائم ✓
د) نرخ قیمت ها - دائم ✓

۵۶. وقتی محصول دارای متعدد باشد، درجه کشش پذیری آن می یابد.

- الف) مکمل - افزایش ✓
ب) جانشین - کاهش ✓
ج) جانشین - افزایش ✓
د) مکمل - کاهش ✓

۵۷. ساده ترین روش قیمت گذاری کدام است؟

- الف) مبتنی بر ارزش محصول برای مشتری ✓
ب) مبتنی بر قیمت تمام شده محصول ✓
ج) تجزیه و تحلیل نقطه سر به سر ✓
د) قیمت گذاری رقابتی ✓

۵۸. کدام یک از موارد تعهد شده از سوی تورگردان عمده فروش به تورگردان کارگزار نیست؟

- الف) پرداخت به موقع ✓
ب) تنظیم و ارسال لیست اتاق هتل ✓
ج) تقبل کردن ضرر و زیان احتمالی از جانب مسافران ✓
د) ارائه تسهیلات خدمات ویزا ✓

۵۹. کدام گزینه از انتظارات تورگردانان از ارائه دهندگان خدمات نیست؟

- الف) موجود بودن ✓
ب) کیفیت ✓
ج) قیمت ✓
د) نرخ پایین ابطال درآمد دهندگان ✓

۶۰. در مبحث نکته کلیدی که در ابتدا مورد توجه تورگردانان قرار گیرد، فاصله بین مبدأ و مقصد و

مدت زمان لازم برای طی این فاصله است.

- الف) تعیین قیمت ✓
ب) تحقیقات مقصد ✓
ج) بازاریابی ✓
د) رزرواسیون ✓

آشنایی با قوانین و مقررات جهانگردی

مرکز ۹۵

۶۱. مصلحت کشورهای کم جمعیت و مهاجر پذیر سیستم تابعیت و مصلحت کشورهای پر جمعیت و مهاجر فرست

سیستم تابعیت می باشد.

الف) خون - نسبی ☒ (ب) خاک - خون ☒ (ج) خون - خاک ☒ (د) نسبی - خاک

۶۲. لایه های جمعیتی اتباع خارجی در ایران شامل تقسیم می گردد.

الف) اتباع کشور - بیگانه گان - بی وطنان (پانزدها) ☒ (ب) دارندگان گذرنامه - غیر مجازین - بیگانه گان ☒ (ج) دارندگان گذرنامه - پناهندگان و آوارگان - غیر مجازین ☒ (د) اتباع کشور - بیگانه گان - گردشگران

۶۳. روادید ردیف ۲ (B) و ردیف ۳ (C) و ردیف ۵ (E) و ردیف ۷ (G) به ترتیب شامل کدام گزینه زیر است؟

الف) خدمت - سیاحتی - خروج - زیارتی ☒ (ب) سیاحتی - زیارتی - تحصیلی - ترانزیت ☒ (ج) متعدد - خروج - الحاق به خانواده - مطبوعاتی ☒ (د) سیاحتی - تحصیل - ترانزیت - سیاسی ☒

۶۴. زائرین کشورهای همسایه که قصد زیارت عقیات عالیات و یا به جا آوردن مناسک حج را با وسایط نقلیه زمینی دارند و باید از خاک ایران عبور کنند چه روادیدی را نیاز دارند؟

الف) روادید ورود (A) ☒ (ب) روادید خروج ☒ (ج) روادید سیاحتی (B) ☒ (د) روادید با حق دو بار ورود (ترانزیت) (G) ☒

۶۵. کدام مجموعه موظف است تا امکانات و تسهیلات لازم را برای استقرار نمایندگی های وزارت امور خارجه و

اطلاعات در فرودگاهها جهت روادید سیاحتی هفت روزه فراهم نماید؟

الف) سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و صنایع دستی ☒ (ب) وزارت امور خارجه ☒ (ج) وزارت کشور ☒ (د) وزارت راه و ترابری ☒

۶۶. در کدام مناطق اتباع خارجی برای ورود مستقیم نیاز به تحصیل قبلی روادید نداشته و در مرز مربوطه روادید ورود برای آنان صادر می شود؟

الف) مرزهای بین المللی ☒ (ب) مناطق مشترک المنافع ☒ (ج) مناطق دریایی ☒ (د) مناطق آزاد تجاری و صنعتی ☒

۶۷. گردشگر خارجی که به طور قانونی به کشور وارد می شود حق خواهد داشت تا در محل مد نظر خود اسکان یابد، منظور از عبارت بطور قانونی چیست؟

الف) گردشگر خارجی باید دارای گذرنامه معتبر چا باشد و از مرزهای کشور و پس از تشریفات روادید و گمرک به کشور وارد شوند ☒ (ب) گردشگر خارجی باید دارای روادید معتبر چا باشد و از مرزهای مصوب و پس از تشریفات گذرنامه و گمرک به کشور وارد شوند ☒ (ج) گردشگر خارجی باید دارای قرارداد تور معتبر باشد و از دفاتر خدمات مسافرتی صادر گردیده باشد. ☒ (د) گردشگر خارجی باید دارای قرارداد تور و روادید معتبر باشد و از طریق سازمان میراث فرهنگی و گردشگری صادر گردیده باشد. ☒

۹۵، ۶۱ - ب

۶۸. مواقعی که گذرنامه گردشگران به سرقت می رود یا مفقود می شود چه مراحل باید طی شود؟

- الف) اطلاع حادثه سرقت به پلیس ۱۱۰، حضور گردشگر خارجی به کلانتری محل سرقت، اخذ تاییدیه وزارت امور خارجه
ب) مراجعه گردشگر به نمایندگی سیاسی کشور متبوع خود و مراجعه به وزارت امور خارجه برای دریافت اجازه خروج به نیروی انتظامی
ج) اطلاع حادثه و حضور در آژانس مسافرتی و اخذ اجازه خروج از کشور توسط سازمان میراث فرهنگی و گردشگری
د) گزینه الف و ب صحیح است.

۶۹. دارندگان پروانه شکار قبل از ورود به شکارگاه مکلف به چه کارهایی می باشند؟

- الف) هماهنگی و حضور تور لیدر، شکار سه ساعت قبل از غروب آفتاب حفظ حریم جاده های عمومی و خصوصی تا ۱۰۰ متر
ب) هماهنگی و حضور محیط بان راهنما، عدم شکار یک ساعت بعد از غروب آفتاب حفظ حریم جاده های عمومی و اختصاصی تا ۵۰ متر
ج) هماهنگی و حضور تور لیدر، شکار یک ساعت قبل از غروب آفتاب تا یک ساعت قبل از طلوع آفتاب حفظ حریم جاده های عمومی و خصوصی تا ۱۰۰ متر
د) هماهنگی و حضور محیط بان راهنما، و حداکثر توقف شکارچیان در شکارگاه، برای پرندگان ۱ شبانه روز برای آهو سه شبانه روز و سایر حیوانات ۲ شبانه روز

۷۰. ماده ۶ آیین نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی در خصوص خروج کالای همراه گردشگران چه نکاتی را مطرح می نماید؟

- الف) لوازم شخصی و یک قالی، صنایع دستی، آلات موسیقی خارجی که جنبه تجاری داشته باشد
ب) صنایع دستی، آلات موسیقی خارجی و یک قالی تا حداکثر ۲۴ متر مربع جنبه تجاری داشته باشد
ج) یک قالی یا دو قالیچه تا حداکثر ۱۲ متر مربع، صنایع دستی، آلات موسیقی داخلی و سایر کالاهای ایرانی که جنبه تجاری نداشته باشد
د) آثار هنری و فرهنگی اصیل، کتابهای خطی و چاپ سنگی، انواع سکه های قدیمی

۷۱. اعضای شورای جهانگردی برای چند سال انتخاب می شوند؟

- الف) یک سال
ب) دو سال
ج) سه سال
د) چهار سال

۷۲. براساس آخرین تصمیمات (سال ۱۳۹۰) واحدهای تابعه معاونت گردشگری شامل کدام گزینه زیر می باشد؟

- الف) دفتر امور مراکز و خدمات گردشگری و استاندارد سازی، دفتر برنامه ریزی و توسعه گردشگری، دفتر بازاریابی و تبلیغات
ب) دفتر برنامه و بودجه، اداره کل توسعه منابع انسانی و پشتیبانی، دفتر امور مجلس و استانها
ج) دفتر ثبت آثار، دفتر حفظ و احیاء میراث معنوی و طبیعی، مدیریت امور پایگاهها
د) دفتر طرحهای توسعه و تسهیلات، دفتر امور مناطق نمونه گردشگری، دفتر توسعه و ترویج

۷۳. وظایف حاکمیتی و اجرایی سازمان ایرانگردی و جهانگردی به کدام یک از ارگانهای زیر محول گردیده است؟

- الف) وظایف حاکمیتی و اجرایی به سازمان میراث فرهنگی و گردشگری محول گردیده است
ب) وظایف حاکمیتی و اجرایی به شرکت توسعه ایرانگردی و جهانگردی محول گردیده است
ج) وظایف حاکمیتی به سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و وظایف اجرایی به شرکت توسعه ایرانگردی و جهانگردی محول گردیده است
د) وظایف حاکمیتی به شرکت توسعه ایرانگردی و جهانگردی و وظایف اجرایی به سازمان میراث فرهنگی و گردشگری محول گردیده است

۷۴. کدام یک از گزینه های زیر از وظایف دفتر برنامه ریزی و توسعه گردشگری نمی باشد؟

- الف) مطالعه، بررسی و جمع آوری و تحلیل اطلاعات در خصوص وضعیت شرایط بازارهای داخلی و کشورهای منطقه.
- ب) ایجاد پایگاهها و بانکهای اطلاعاتی با همکاری سایر واحدها و آرایه آگاهی های لازم به گردشگران داخلی و خارجی.
- ج) هماهنگی و هدایت فعالیت ها به منظور تهیه و آرایه ضوابط و مقررات صدور مجوز ایجاد دفاتر و مراکز خدماتی، مسافرتی و مشاوره گردشگری.
- د) ایجاد تسهیلات صدور روادید در مبادی ورودی کشور، رفع موانع، آرایه اطلاعات و خدمات رفاهی در سفارت خانه ها با همکاری واحدهای زیربط.

۷۵. ستاد دائمی تسهیلات سفرهای کشور به طور مستقیم زیر نظر کدام مسئول قرار دارد؟

- الف) معاونت گردشگری
- ب) رئیس سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و صنایع دستی
- ج) معاونت سرمایه گذاری و طرحها
- د) رئیس جمهور

۷۶. کدام یک از گزینه های زیر از وظایف دفتر امور مراکز و خدمات گردشگری و استاندارد سازی نمی باشد؟

- الف) مطالعه، بررسی و جمع آوری و تحلیل اطلاعات در خصوص وضعیت شرایط بازارهای داخلی و کشورهای منطقه.
- ب) تهیه و تنظیم موازین و مقررات صدور مجوز تأسیس، اداره و انحلال مؤسسات و اماکن اقامتی.
- ج) هماهنگی و هدایت فعالیت ها به منظور تهیه و آرایه ضوابط و مقررات صدور مجوز ایجاد دفاتر و مراکز خدماتی، مسافرتی و مشاوره گردشگری.
- د) برنامه ریزی جهت تهیه و تنظیم و به هنگام سازی موازین و مقررات صدور مجوز فعالیت مدیران و راهنمایان تورهای گردشگری.

۷۷. بر اساس بند ۶ ماده ۵ اساسنامه شورای عالی ایرانگردی و جهانگردی تشکیلات شورا شامل کدام گزینه زیر می باشد؟

- الف) دفتر برنامه و بودجه، اداره کل توسعه منابع انسانی و پشتیبانی، دفتر امور مجلس و استاتها
- ب) دفتر ثبت آثار، دفتر حفظ و احیاء میراث معنوی و طبیعی، مدیریت امور پایگاهها
- ج) دبیر خانه و دفتر دبیرخانه، کمیسیون بررسی و هماهنگی شورا و امور ایرانگردی و جهانگردی
- د) دفتر امور مراکز و خدمات گردشگری و استاندارد سازی، دفتر بازاریابی و تبلیغات

۷۸. دریافت مجوزهای بند الف، بند ب و بند پ به ترتیب به عهده کدام سازمانها می باشد؟

- الف) سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری - سازمان هواپیمایی کشوری - سازمان حج و زیارت
- ب) سازمان هواپیمایی کشوری - سازمان حج و زیارت - سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری
- ج) سازمان حج و زیارت - سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری - سازمان هواپیمایی کشوری
- د) سازمان هواپیمایی کشوری - سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری - سازمان حج و زیارت

۷۹. کدام گزینه زیر برای اخذ مجوز بند ب صحیح می باشد؟

- الف) حداقل مدرک کاردانی، با حداقل ۲۵ سال سن و یک سال سابقه کاری مفید در امور مسافرتی و گردشگری
- ب) حداقل مدرک کارشناسی، با حداقل ۲۰ سال سن و سه سال سابقه کاری و بیمه ای در بند ب
- ج) حداقل مدرک کارشناسی، با حداقل ۲۵ سال سن و سه سال سابقه کاری و بیمه ای در امور مسافرتی و گردشگری
- د) حداقل مدرک کارشناسی، با حداقل ۲۵ سال سن و یک سال سابقه کاری مفید در امور مسافرتی و گردشگری

۸۰. در صورت مشاهده تخلف از مفاد آیین نامه و مقررات مربوط به تأسیس، بهره برداری و فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی مجازاتهای مقرر شامل کدام گزینه زیر می باشد؟

- الف) اخطار کتبی با تعیین مهلت مناسب جهت رفع اشکال، تذکر کتبی و تعلیق موقت از سه تا یکسال
 ب) تذکر کتبی، اخطار کتبی با تعیین مهلت مناسب جهت رفع اشکال و تعلیق موقت از یک تا سه ماه
 ج) اخطار کتبی با تعیین مهلت مناسب جهت رفع اشکال، تذکر کتبی و تعلیق موقت از یک تا سه ماه
 د) تذکر کتبی، اخطار کتبی با تعیین مهلت مناسب جهت رفع اشکال و تعلیق موقت از یک تا سه سال

۲۴

شناسایی مسیرهای گردشگری

۸۱. تشکیلات معنوی سازمان ملل متحد است که بخشی آموزشی، علمی و فرهنگی را به عهده دارد؟

- الف) ایکوم ب) ایکوموس ج) یونسکو د) آیگاه

۲۵

۸۲. از نظر مهدی حجت میراث فرهنگی دارای این معیار ها است؟

- الف) شینیت؛ قدمت و پیام انسانی ب) اثر مجموعه و محوطه
 ج) قدمت؛ فرهنگ و پیام انسانی د) هویت گذشته؛ فرهنگ و حرکت تاریخی انسان

۲۶

۸۳. کشور ایران تا سال ۲۰۱۵ چند اثر تاریخی (بنا و محوطه) را در فهرست میراث جهانی یونسکو به ثبت رسانده است؟

- الف) ۱۹ اثر ب) ۲۳ اثر ج) ۲۷ اثر د) ۳۶ اثر

۲۷

۸۴. مسجد شاه، مسجد شیخ لطف الله و رواق قیصریه در کدام میراث جهانی قرار دارد؟

- الف) مسجد جامع اصفهان ب) مجموعه خانقاه و بقعه شیخ صفی الدین
 ج) مجموعه بازار تبریز د) میدان نقش جهان

۲۸

۸۵. کدام اثر در فهرست میراث جهانی ثبت شده ایران در یونسکو نمی باشد؟

- الف) چغازنبیل ب) طاق بستان ج) آگ بی د) تخت سلیمان

۲۹

۸۶. در کدام اثر جهانی ایران، هفت مسیر دسترسی به نشانه هفت مرحله عرفان و هشت دروازه به نشانه هشت نگارش تصوف ایجاد شده؟

- الف) گنبد سلطانیه ب) مجموعه خانقاه و بقعه شیخ صفی الدین
 ج) باغ ایرانی د) هیچکدام

۳۰

۸۷. میراث فرهنگی ناملموس به شکل همزمان و است.

- الف) سنتی و زنده ب) هنری و زنده ج) متنوع و نوآورانه د) اجتماعی و سنتی

۳۱

۸۸. این میراث ناملموس جهانی علاوه بر روش ناوبری و پیش‌بینی آب و هوا؛ شامل ادبیات شفاهی و هنرهای نمایشی

نیز می‌باشد.

(ب) ردیف های موسیقی ایرانی

(الف) نوروز

(د) هیچکدام

(ج) مهارت سنتی ساخت لنج و دریانوردی در خلیج فارس ✓

۸۹. کدام میراث جهانی ناملموس ایران مذهبی است ولی با تاریخ خورشیدی برپا می‌شود؟

(الف) عاشورای قدیم مهران (ب) تعزیه (ج) نخل گردانی (د) قالی شویان مشهد اردهال ✓

۹۰. کدام میراث جهانی ناملموس ایران در کشورهای هند، آذربایجان، قرقیزستان، پاکستان، ترکیه و ازبکستان نیز

رواج دارد.

(ب) مهارت سنتی بافت فرش

(الف) نوروز ✓

(د) هنر آیینی نقالی

(ج) ردیف های موسیقی

۹۱. تصاویر متحرک و ثابت صدا و گرافیک از این نوع میراث هستند.

(الف) میراث فرهنگی دیداری (ب) میراث ناملموس (ج) میراث الکترونیکی (د) میراث دیجیتال ✓

۹۲. کدام میراث جهانی مکتوب ایران یکی از مهم ترین کتاب های جغرافیایی سده چهار ه. ق. است.

(الف) ذخیره خوارزمشاهی (ب) مسالك الممالك استخری

(د) بلاد البلدان

(ج) التفهيم الاوائل صناعة التنجيم

۹۳. کدام میراث جهانی مکتوب ایران قدیمی ترین متن در حوزه ریاضی و ستاره شناسی با دو زبان فارسی و عربی

نوشته شده است.

(الف) وقف نامه ربع رشیدی (ب) ذخیره خوارزمشاهی (ج) پنج گنج نظامی (د) التفهيم الاوائل صناعة التنجيم ✓

۹۴. قلمرو طایفه قره داغ در این ذخیره گاه زیست کره قرار دارد؟

(ب) زیست کره قره داغ

(الف) زیست کره ارسباران ✓

(د) زیست کره گلستان

(ج) زیست کره ارژن

۹۵. کدام ذخیره گاه زیست کره دارای اکوسیستم خاص مناطق استوایی (مانگرو) است؟

(الف) زیست کره گنو (ب) زیست کره حرا (ج) زیست کره میانکاله (د) زیست کره قشم ✓

۹۶. ذخیره گاه های زیست کره ارژن، گنو، حرا، توران، و دنا به ترتیب در این استان ها قرار دارند.

(الف) فارس - هرمزگان - هرمزگان - سمنان - کهگیلویه و بویر احمد

(ب) آذربایجان غربی - هرمزگان - بندر عباس - سمنان - کردستان

(ج) فارس - هرمزگان - بوشهر - مرکزی - چهار محال و بختیاری

(ج) اصفهان - هرمزگان - بندر عباس - سمنان - کهگیلویه و بویر احمد ✓

۹۷. این تور ترکیبی میراث جهانی تاریخی و ناملموس در استان های تهران، اصفهان، فارس و در مهر ماه قابل اجرا است. (به ترتیب هر استان یک اثر تاریخی و یک اثر ناملموس) (هر استان با (/) جدا شده است).

الف) کاخ گلستان - تقالی / باغ فین - قالی شویان مشهد اردهال / تخت جمشید - فرش بافی فارس
ب) کاخ گلستان - موسیقی بخشی / چهل ستون - قالی شویان مشهد اردهال / پاسارگاد - لنج سازی و دریانوردی در خلیج فارس

ج) کاخ گلستان - تفریه / میدان نقش جهان - قالی شویان مشهد اردهال / پاسارگاد - طب سنتی ایرانی
د) کاخ گلستان - نوروز / میدان نقش جهان - قالی بافی کاشان / باغ ارم - فرش بافی فارس

۹۸. این تور ترکیبی موارث تاریخی و ذخیره گاههای زیست کره در استان های گلستان، مازندران، آذربایجان غربی قابل اجرا است. (به ترتیب هر استان یک اثر تاریخی و یک ذخیره گاه زیست کره. هر استان با (/) جدا شده است)

الف) گنبد قابوس - زیست کره گلستان / باغ ماهان - زیست کره میانکاله / کلیساهای تاریخی - زیست کره دریاچه ارومیه

ب) گنبد قابوس - جنگل های هیرکانی / باغ عباس آباد - زیست کره دریاچه ولشت / بازار تبریز - زیست کره دریاچه ولشت

ج) گنبد قابوس - زیست کره گلستان / باغ عباس آباد - زیست کره میانکاله / کلیساهای تاریخی - زیست کره دریاچه ارومیه

د) گنبد قابوس - زیست خرا / باغ ارم - زیست کره ارژن / کلیساهای تاریخی - زیست کره توران

۹۹. موارث جهانی منظر فرهنگی میمند، باغ دولت آباد، باغ فین، مجموعه خانقاه و بقعه شیخ صفی الدین و بیستون به ترتیب در این استان ها قرار دارد.

الف) یزد - کرمان - کاشان - فارس - کرمانشاه (ب) کرمان - مازندران - یزد - کرمانشاه - اردبیل

ج) کرمان - یزد - اصفهان - اردبیل - کرمانشاه (د) یزد - اصفهان - کرمانشاه - اردبیل - کرمان

۱۰۰. این موارث جهانی به ترتیب در این شهرها یا نزدیکی آنها قرار دارند: باغ پهلوان پور - سلطانیه - باغ ارم - کاخ گلستان - باغ فین.

الف) یزد - زنجان - شیراز - تهران - اصفهان (ب) مهریز - سلطانیه - شیراز - تهران - کاشان

ج) بیرجند - سلطانیه - اصفهان - تهران - فین (د) عباس آباد - زنجان - شیراز - تهران - کاشان

انگلیسی تخصصی و مکاتبات دفاتر خدمات مسافرتی

101. It is a segment of the tourism market variously seen to embrace those between 15-18 and
a) Youth hostel b) YMC ☒ c) Youth tourism d) Youngster town

102. A trip or tour offered to travel agents, travel writers and so on to prompt a new product or destination is called a/an trip and is usually at a discount price or
a) VFR - CIP b) NGO - FET c) PAX - APEX ☒ d) FAM - FOC

103. The document which is exchanged for goods or services which confirms that payment has already been made is known as

- a) Visa card ☒ b) Voucher c) Folio d) Currency

104. A wholesale travel agent is the one who

- a) is confirmed as a result of subsequent cancellation
b) sells on a commission basis to general publics
c) maximizes experiences of a landscape
☒ d) contracts for large blocks of advanced reservations

105. The percentage paid by travel suppliers in return for the agent's sales of travel products:

- ☒ a) Travel agent commission b) Traveler profile
c) Travel principal d) Travel terms

106. The unreserved airline ticket obtained shortly before departure is regarded as

- a) Sustainable ☒ b) standby c) escorted d) freelance

107. Which one doesn't go under the cultural attractions?

- a) Cuisine b) Archeological site ☒ c) Landscapes d) Architecture
Natural

108. Which statement is not correct about the people who we would think of as tourists?

- a) Not necessarily staying away overnight
b) Being away from the normal place of residence
☒ c) Having special impacts on the target environment and destinations
d) Not always away from home for holiday purposes

109. This type of tourists have a strong need for consistency and a preference to visit safe and experienced destinations:

- a) Eco centric ☒ b) Psycho centric c) Mid centric d) All centric

110. Which term is not in relation to a tour that is designed based on special common interests?

- ☒ a) Tailor-made tours ☒ b) Promotional fares c) Pre - formed tours d) affinity groups
Pleasure *Call* *Pre* *affinity*

111. Visitors usually spend more on the goods and services in the locality such as food, entertainment, souvenir and transportation while they are

- a) important contributors to tourism revenue
☒ b) enjoying free accommodation provided by friends and relatives
c) absolutely incentive to help the local infrastructure
d) authorized to purchase the products and services of the local suppliers

112. Which one cannot be concerned as the subcategory of the main sectors of tourism industry?

- a) Booking agencies ☒ b) Condominiums c) Advertisements d) coach service
Sub sector ?

113. It refers to a touristic activity provides you the opportunity to explore regions of the world without having to physically travel:

- ☒ a) Virtual tourism b) Harsh tourism c) Dark tourism d) Social tourism

114. Short haul (tourism/ visitor/ flight) is usually used when we are talking about a/an
local journey less than 5 hours.

- a) scheduled b) reciprocal c) boarding status ✓ d) intra continental

115. Which tariff best matches the plan in which you pay for the room and two meals?

- a) European plan *room only* ✓ b) Modified American Plan
c) All In *AP* d) Full Board *BP*

116. In which we travel to a destination and then travel to another destination all in one trip?

- a) A nostalgic tour ✓ b) A circuit tour c) A circle trip d) A hub and spoke tour

117. Hiring the exclusive use of a motor coach, aircraft, vessel or other vehicles is called

- a) Costing b) Confirmation c) concession ✓ d) Charter

118. In an intermodal tour we usually use several type of in order to create a diversity and efficient tour package.

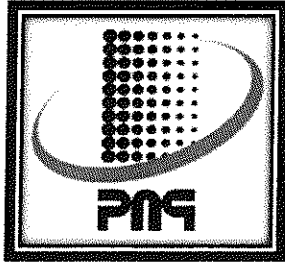
- a) transportation b) identification c) recreation d) communication

119. This is the fare which is just available for the tour organizers or operators:

- a) Commercial fare b) Balanced fare ✓ c) Bulk fare d) Special fare

120. It is the travel schedule provided by a travel agent for a client and spells out all details:

- a) Escrow account b) Brochure c) registration ✓ d) Itinerary



معاونت گردشگری

دفتر مطالعات آموزش گردشگری

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیران فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

(موسسه آموزش بین المللی پیشگامان آوا پارسه)

مازندران، آمل، خیابان امام خمینی، آفتاب ۲۲، پلاک ۲

۰۱۱-۴۴۲۹۳۴۲۴-۴۴۲۹۴۴۲۴

بهمن ۹۵

۹۵

شناخت صنعت گردشگری

۱. در تعریف گردشگری آمده است.....
 الف) گردشگری را می‌توان قرائندها- فعالیتهای و برون دادهای حاصل از روابط و تعاملات بین گردشگران- عرضه کنندگان- جوامع محلی- حکومتها و محیطهای اطراف تعریف کرد.
 ب) گردشگری ترکیبی از فعالیتهای- خدمات و صناعی است که زمینه تجربه سفر را فراهم می‌سازد.
 ج) گردشگری صنعتی جهانی است متشکل از جابجایی- اقامت- حمل و نقل و سایر مؤلفههایی که نیاز گردشگران را برآورده سازد.
 د) تمام موارد بالا. ✓
۲. کدام گروه به گردشگری به منزله فرصتی برای کسب و درآمد حاصل از ارایه کالا و خدمات به گردشگران می‌نگرند؟
 الف) تاجران ✓ ب) سیاستمداران ج) مردم جامعه محلی و میزبان د) گردشگران
۳. بازدید ساکنان دیگر کشورها از یک کشور را چه نوع گردشگری می‌نامند؟
 الف) گردشگری داخلی ب) گردشگری خروجی ✓ ج) گردشگری ورودی د) گردشگری ملی
۴. کدام گزینه به بنیان‌گذاران کسب و کار سفر و اختراع خط میخی و چرخ تلقی شده‌اند؟
 الف) فنیقی‌ها ۸۰۰ سال پیش از میلاد ب) سومری‌ها ۴۰۰۰ سال پیش ✓
 ج) مصریان ۵۰۰۰ سال پیش د) مارکوپلو
۵. این نوع گردشگری شامل زیربخش‌هایی مانند گردشگری میراث- گردشگری هنری و گردشگری خلاق و بومی است. کدام گزینه صحیح است؟
 الف) گردشگری فرهنگی ✓ ب) گردشگری روستایی و شهری
 ج) گردشگری مذهبی د) گردشگری حلال
۶. مراحل رفتار گردشگری در تقاضای گردشگری کدام است؟
 الف) محدودیت‌های زمان و پول- محرک‌های اجتماعی- جمعیت‌شناختی و روابط اجتماعی
 ب) شناسایی مشکل و احساس نیاز- جمع‌آوری اطلاعات- تصمیم سفر- تجربه سفر و ارزیابی رضایت سفر ✓
 ج) تقویت‌کننده‌های تقاضا- محدودکننده‌های تقاضا- تأثیرگذارها و نقش‌ها
 د) عنصر جغرافیا- استانداردسازی و همگن‌سازی- گرایش به سمت عملکردهای یکسان
۷. براساس مدل روان‌کاوانه پلاگ، کدامیک از موارد زیر از ویژگی‌های مشترک افراد برون‌گرا است؟
 الف) اعتماد به نفس پایین ب) علاقمندی به مکان‌های آشنا
 ج) طالب تجربه‌های جدید ✓ د) هیچکدام

۵۴

۵۸

۲۴

۵۴

۲۶

۸. کدام وسیله حمل و نقل در سفرهای طولانی و متوسط جایگاه ویژه‌ای دارد؟
✓ الف) حمل و نقل ریلی (ب) حمل و نقل دریایی (ج) حمل و نقل هوایی ✓ (د) حمل و نقل جاده‌ای

۹. کدام گزینه در گروه اقامتگاه‌های غیر تجاری محسوب می‌گردد؟
الف) هتل - هتل - تخت و صبحانه ✓ (ب) خوابگاه‌های دانشجویی و دانش‌آموزی
ج) خانه‌های اجاره‌ای - پلاژ - ویلا (د) مسافرخانه - مهمان‌پذیر - مالکیت زمانی

۱۰. واسطه‌های فروش در صنعت گردشگری کدامند؟
الف) عرضه‌کنندگان حمل و نقل و اقامت ✓ (ب) مسافران انفرادی و گروه‌های گردشگری
ج) عرضه‌کنندگان خدمات غذایی و جاذبه‌ها ✓ (د) کانال مستقیم - آژانس مسافرتی - عمده‌فروش تور

۱۱. کدام یک از گزینه‌های زیر جزو جاذبه‌های فرهنگی نمی‌باشد؟
الف) مکان‌های باستان‌شناسی - سبک آشپزی (ب) مکان‌های تاریخی - رویدادهای ملی - سینماها
ج) مناظر طبیعی - آب و هوا - کوه‌ها ✓ (د) موزه‌ها - تئاتر - کنسرت‌ها

۱۲. طبق پیش‌بینی WTO تعداد گردشگران بین‌المللی در سال ۲۰۲۰ میلادی چه تعداد با چه رشدی و چه میزان اشتغال‌زایی خواهد بود؟

✓ الف) ۱/۶ میلیارد نفر - بیش از ۵ درصد - حدود ۹/۲ درصد
ب) ۱/۸ میلیارد نفر - بیش از ۴/۱ درصد - حدود ۷ درصد
ج) ۹۹۵ میلیون نفر - حدود ۴/۸ درصد - حدود ۲۲ درصد
د) ۱/۱۳۵ میلیارد نفر - حدود ۴/۴ درصد - حدود ۱۲ درصد

۱۳. مخارج گردشگران خارجی در یک کشور را تعریف می‌کنیم.
الف) واردات ✓ (ب) صادرات (ج) تراز مالی (د) مالیات ارزش افزوده

۱۴. هیجان آماده شدن برای سفر - پیش‌بینی مقصد و تجربه‌های واقعی سفر از تأثیرات گردشگری بر کدام گروه می‌باشد؟
✓ الف) فرد (ب) خانواده (ج) اجتماع (د) منابع اقتصادی

۱۵. کدام یک از گزینه‌های زیر جزو مزایای اکوتوریسم نمی‌باشد؟
✓ الف) اشتغال و درآمدزایی برای جامعه محلی (ب) آموزش زیست محیطی به بازدیدکنندگان
ج) فرض سیاست و قدرت و تجربه گذشته (د) تشویق و ارتقای حفاظت محیطی و میراث

۱۶. کدام یک از گزینه‌های زیر جزو سازمان‌های ملی مرتبط با گردشگری نمی‌باشد؟
الف) سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری
ب) سازمان هواپیمایی کشوری و جامعه هتل‌داران
✓ ج) یاتا - ایکائو - ایکوم - ایکوموس
د) سازمان حج و زیارت و جامعه راهنمایان

۱۷. سطوح برنامه‌ریزی کدامند؟

- (الف) سطح جامع - یکپارچه - توسعه پایدار
(ب) سطح جامعه محور - اجزای پذیر
(ج) فرآیند برنامه‌ریزی سیستماتیک
(د) سطح ملی - منطقه‌ای - محلی - پروژه ✓

۱۸. چرخه عمر محصول از نظر گلدنروچی به ترتیب کدامند؟

- (الف) زوال - بلوغ - رشد - معرفی - اشباع
(ب) معرفی - رشد - بلوغ - اشباع - زوال ✓
(ج) محصول - مکان - ترویج - قیمت
(د) برنامه‌ریزی - مردم - مشارکت

۱۹. عوامل تأثیرگذار که در راهبرد قیمت‌گذاری توسط مدیر بازاریابی گردشگری باید مد نظر قرار گیرد، کدامند؟

- (الف) کیفیت و تمایز محصول - میزان رقابت
(ب) روش توزیع کالا - شرایط بازار
(ج) هزینه محصول یا خدمت - هزینه توزیع کالا ✓
(د) تمام موارد بالا

۲۰. بر اساس سازمان جهانی گردشگری یکی از قدرتمندترین کشورهای جهان از نظر گردشگری برون‌مرزی کدام است؟

- (الف) چین ✓
(ب) آمریکا
(ج) فرانسه
(د) اسپانیا

بازاریابی گردشگری

۲۱. در تعاریف بازاریابی آمده است:

- (الف) به مجموعه فعالیت‌های بازرگانی که جریان کالاها یا خدمات را از تولید تا مصرف نهایی هدایت می‌کند.
(ب) در اواسط قرن بیستم کالا یا خدمات تولید شده به میزان مورد نظر تولیدکنندگان توزیع و به فروش می‌رسید.
(ج) بازاریابی نوین فرایندی مدیریتی است که نیاز مشتری را برآورده و تأمین می‌نماید.
(د) تمام موارد بالا ✓

۲۲. کدام ویژگی متمایز کننده کالا از خدمات نیست؟

- (الف) تنوع ✓
(ب) فسادپذیری ✓
(ج) تفکیک‌پذیری ✓
(د) ناملموس بودن ✓

۲۳. وقتی از خدمات به عنوان خلق ارزش یاد می‌کنیم، یعنی:

- (الف) ارائه خدمات فراتر از انتظار مشتری ✓
(ب) قائل شدن ارزش برای مشتری
(ج) ارائه خدمات در حد انتظار مشتری
(د) تناسب کالای دریافت شده با بهای پرداخت شده

۲۴. در راستای ایجاد ارزش بیشتر برای مشتری باید چه اقدامی انجام داد؟

- (الف) منافع مشتری را کاهش داد
(ب) هزینه‌های مشتری را کاهش داد ✓
(ج) منافع و هزینه‌ها را هم‌زمان کاهش داد
(د) منافع و هزینه‌ها را هم‌زمان افزایش داد

منافع ↑ هزینه ↓

۲۵. کدام مورد در تعریف مدیریت جای ندارد؟

- الف) برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی
ب) هدایت و کنترل
ج) به کارگیری مؤثر منابع
د) فعالیت‌های غیرسیستمی

۲۶. در تجزیه و تحلیل SWOT عوامل داخلی، کدام عناصر هستند؟

- الف) تهدیدات و فرصت‌ها
ب) نقاط ضعف و نقاط تهدید
ج) نقاط قوت و نقاط ضعف
د) نقاط قوت و فرصت‌ها

۲۷. مدیران بازاریابی باید بتوانند.....

- الف) فرصت‌ها را به تهدید تبدیل کنند
ب) از فرصت‌ها استفاده بهینه کنند
ج) نقاط قوت را به ضعف مبدل سازند
د) نقاط ضعف را به فرصت تبدیل نمایند

۲۸. کدام مورد از اصول هفت‌گانه اساسی در بازاریابی نمی‌باشد؟

- الف) آمیخته ارتباطات - قوانین و مقررات
ب) مفهوم بازاریابی - مشتری‌گرایی
ج) برآوردن نیاز مشتریان - تقسیم‌بندی بازار
د) ارزش و فرایند تبادل - چرخه عمر محصول و آمیخته بازاریابی

۲۹. فعالیت‌های حوزه تحقیق و تحلیل بازار باید پاسخگوی چه مواردی باشد؟

- الف) کجا هستیم - به کجا می‌خواهیم برویم
ب) چگونه باید برویم - چگونه مطمئن شویم به آنجا می‌رسیم
ج) چگونه بدانیم که آیا به آنجا رسیده‌ایم
د) تمام موارد

۳۰. تجزیه و تحلیل بازار یعنی چه

- الف) بررسی و مطالعه روند بازار برای خدمات گردشگری و هتلداری
ب) بررسی و مطالعه بالفعل برای خدمات گردشگری و هتلداری
ج) بررسی و مطالعه تقاضای بالقوه برای خدمات گردشگری و هتلداری
د) بررسی و مطالعه راهکارهای بهبود خدمات گردشگری

۳۱. کدام یک از گزینه‌های زیر جزو فرایند خرید مصرف‌کننده نمی‌باشد؟

- الف) احساس نیاز - جمع‌آوری اطلاعات
ب) عوامل داخلی و خارجی مصرف‌کنندگان
ج) ارزیابی گزینه‌ها - خرید
د) ارزیابی پس از خرید - شکل‌گیری انتظارات

۳۲. عوامل داخلی تأثیرگذار بر رفتار مصرف کننده کدامند؟

- الف) نیاز- ادراک- یادگیری- شخصیت و شیوه زندگی (ب) فرهنگ‌ها و خرده فرهنگ‌ها (ج) گروه‌های مرجع - طبقات اجتماعی (د) رهبران فکری و خانواده

۳۳. کدام مورد از ویژگی‌های خریداران سازمانی نیست؟

- الف) تعدد صاحب‌نظران (ب) چانه‌زنی بیشتر (ج) حجم خرید کمتر (د) تکرار خرید و تأکید بر مشخصات خدمات

۳۴. کدام یک از شاخص‌های جمعیت‌شناختی در تقسیم‌بندی بازار نیست؟

- الف) تحصیلات (ب) عقاید (ج) شغل (د) مذهب

۳۵. به نظر شما بهترین بخش از بازار گردشگری کدام است؟

- الف) بیشترین قدرت خرید را دارد (ب) به محل کسب و کار ما نزدیکتر است (ج) نیازهای خود را به تقاضا تبدیل کرده است (د) نیاز آن یا توان ما انطباق بیشتری دارد

۳۶. در چرخه عمر محصول برای جلوگیری از دوره افول چه اقداماتی لازم است؟

- الف) نوآوری- توسعه- افزایش قیمت (ب) کاهش قیمت- کاهش تولید (ج) نوآوری- تدابیر توسعه خدمات و کاهش قیمت (د) نیاز همه هیچ اقدامی نمی‌باشد

۳۷. کدام گزینه جزو عناصر آمیخته بازاریابی تخصصی گردشگری می‌باشد؟

- الف) Product- Price- Place- Promotion (ب) Product- Price- People- Packaging (ج) Product- Price- People- Partnership (د) People- Packaging- Partnership- Programming

۳۸. وظیفه برقراری ارتباط با مشتریان به عهده کدام یک از استراتژی‌های آمیخته بازاریابی است؟

- الف) Product (ب) Promotion (ج) Price (د) Place

۳۹. کدام یک از محرک‌های فروش مؤثر (رایج‌تر) است؟

- الف) تخفیفات (ب) حمایت مالی (ج) جوایز و هدایا (د) فروش مستقیم

۴۰. امروزه در سازمان‌های خدماتی وظیفه بازاریابی برعهده چه کسانی است؟

- الف) مدیران بازاریابی (ب) مدیران عامل (ج) همه کارکنان (د) تیم‌های بازاریابی

برنامه ریزی و سرپرستی گشت‌ها

۴۱. احداث، تجهیز و اداره امور فرودگاه‌ها، کنترل ترافیک هوایی، نظارت بر فعالیت‌های هواپیمایی و تربیت نیروی انسانی متخصص از وظایف کدام سازمان می‌باشد؟

- (الف) انجمن بین‌المللی حمل و نقل هوایی
(ب) سازمان هواپیمایی کشوری
(ج) کنوانسیون‌های رم-ورشو-ژنو
(د) سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری
۴۲. کدام گروه از دفاتر خدماتی مسافرتی به عنوان برنامه‌ریزان، فروشنده‌گان و مجریان تورهای مسافرتی در مسیرهای داخلی و خارجی- اخذ ویزا و رزرو هتل فعالیت می‌نمایند؟

- (الف) دفاتر خدمات مسافرتی بند ب
(ب) دفاتر خدمات مسافرتی بند الف
(ج) دفاتر خدمات مسافرتی بند ب
(د) تمام موارد بالا

۴۳. کدام یک از گزینه‌های زیر جزو وظایف مدیر فنی بند (ب) نمی‌باشد؟
(الف) نظارت بر فعالیت کانتر فروش داخلی و خارجی (ب) تشکیل جلسات هفتگی و ماهانه
(ج) تنظیم و ارسال عملکرد آژانس هر سه ماه یک بار (د) سیاست‌گذار در امور و مجوز هرگونه پرداخت

۴۴. اجزای تشکیل‌دهنده تور کدامند؟

- (الف) حمل و نقل- اقامت- تغذیه- گشت‌ها و جاذبه‌ها- خرید- استقبال و بدرقه
(ب) بخش اداری- بخش مدیریتی- بخش رزرواسیون- بخش عملیاتی
(ج) تورهای زیارتی- سیاحتی- تجاری- تفریحی- درمانی و سلامت
(د) تورگردان عمده‌فروش و خرده‌فروش- تورگردان کارگزار

۴۵. عمل رزرواسیون و جمع‌بندی بسته سفر به ترتیب در کدام مرحله از عملیات تور انجام می‌شود؟

- (الف) بعد از اجرای تور- قبل از اجرای تور
(ب) قبل از اجرای تور- هنگام سفر
(ج) قبل از اجرای تور- بعد از اجرای تور
(د) بعد از اجرای تور- هنگام سفر

۴۶. کدام واحد تورگردان به شناسایی امکانات، زیرساخت‌های گردشگری، جذابیت‌ها و پتانسیل مقاصد پرداخته و تمامی اطلاعات را به برنامه‌ریزان تور منتقل می‌کند؟

- (الف) واحد اداری و حسابداری
(ب) واحد تحقیقات مقصد
(ج) واحد تحقیقات بازار
(د) واحد محاسبات ترحی

۴۷. مهمترین و مؤثرترین بازوی اجرای تورگردان عمده‌فروش برای اجرا و تسهیل تور کدام است؟

- (الف) تورگردان کارگزار
(ب) تورگردان خرده‌فروش
(ج) دفاتر خدمات مسافرتی
(د) شرکت‌های حمل و نقل

۴۸. آرایه خدمات اقامتی همراه با صبحانه- ناهار و شام اصطلاحاً چه نام دارد؟

- (الف) B&B (شیوه انگلیسی)
(ب) H.b (طرح آمریکایی اصلاح شده)
(ج) U-All (بدون محدودیت غذایی و نوشیدنی)
(د) F.b (طرح آمریکایی)

MAP

AP

۴۹. کدام یک از گزینه‌های زیر از خصوصیات فردی راهنما می‌باشد؟

- الف) مدیر و مدبر - دانش زبان خارجی
ب) اعتماد به نفس - اشتیاق - ابتکار عمل
ج) آگاهی از جاذبه‌ها و قوانین مقصد
د) اجرای برنامه سفر - کنترل رزرواسیون

۷۰ ص

۵۰. کدام گزینه از انتظارات مسافران از تورگردانان نیست؟

- الف) بسته سفر فروخته شده مطابق با معرفی شده باشد
ب) برنامه‌ریزی مناسب در مقصد
ج) پرداخت به موقع - نرخ پایین ابطال
د) انتخاب راهنمای مجرب و آشنا به منطقه

۹۷ ص

۵۱. صنعت گردشگری به چه عواملی بستگی دارد؟

- الف) شرایط اقتصادی
ب) شرایط اجتماعی
ج) شرایط سیاسی
د) همه موارد

۱۰۳ ص

۵۲. یک برنامه سفر به مقصد تعیین شده در چند بخش تنظیم می‌شود؟

- الف) برنامه سفر طولانی - خلاصه - حلقوی
ب) برنامه سفر خلاصه - تفصیلی - عملیاتی
ج) برنامه سفر جغرافیایی - عملیاتی - مختلط
د) برنامه سفر خلاصه - حلقوی - کوتاه مدت

۱۴۵ ص

۵۳. فرق اتاق DBL و Twin چیست؟

- الف) اتاق DBL دو تخت به هم چسبیده (یک تکه) می‌باشد
ب) DBL جدا از هم و Twin متصل به هم
ج) اتاق Twin دارای دو تخت جدا از یکدیگر است
د) موارد الف و ج

۱۵۴ ص

۵۴. دو عامل مهم در موفقیت مرحله اجرای تور کدام است؟

- الف) برنامه‌ریزی - سازمان‌دهی مدیران
ب) هدایت - کنترل و نظارت
ج) برنامه‌ریزی درست - توانایی بالای راهنمایان
د) صداقت - درستکاری

۱۷۴ ص

۵۵. بررسی آنالیز عملیاتی در کدام مرحله از عملیات تور انجام می‌شود؟

- الف) مرحله پس از اجرای تور
ب) مرحله اجرای تور
ج) مرحله قبل از اجرای تور
د) هیچ کدام

۱۹۱ ص

۵۶. آنالیز عملیاتی شامل کدام موارد می‌باشد؟

- الف) ضریب اشغال تور
ب) نسبت رانده شده
ج) درآمد جابجا شده
د) همه موارد

۱۴۱ ص

۵۷. مزایای برنامه سفر با مرکزیت ثابت کدام است؟

- الف) کاهش هزینه هتل - کاهش هزینه حمل و نقل و جابه‌جایی بار - ثبات در برنامه سفر تنظیمی
ب) افزایش هزینه سفر - افزایش هزینه حمل و نقل و جابه‌جایی بار
ج) برنامه سفر طراحی شده پویاتر و فعال‌تر است - جذابیت خاصی برای مسافران دارد
د) تنوع در وسیله حمل و نقل - تنوع در مکان‌های مختلف

۱۷۲ ص

Kingi Room
تخت هم جبهه
Twin Room
تخت جدا

۵۸. ساده‌ترین روش قیمت‌گذاری کدام است؟
 الف) مبتنی بر ارزش محصول برای مشتری
 ب) مبتنی بر قیمت تمام شده محصول ✓
 ج) تجزیه و تحلیل نقطه سر به سر
 د) قیمت‌گذاری رقابتی

۵۹. مهمترین اقداماتی که همه تورگردانان برای کسب موفقیت باید لحاظ کنند چیست؟
 الف) تدوین برنامه کاری
 ب) تدوین برنامه سفر
 ج) تدوین برنامه بازاریابی
 د) تدوین نحوه قیمت‌گذاری

۶۰. شکل‌های مختلف برنامه سفر بر حسب مسیر کدامند؟
 الف) مرکزیت ثابت - مسیر حلقوی - مسیر باز
 ب) مسیر ثابت - مسیر بیضی - مسیر گپ‌دار
 ج) مسیر دایره‌ای - مسیر یک طرفه - مسیر دو طرفه
 د) هیچ کدام

شناسایی میرهای گردشگری

۶۱. بر اساس این کنوانسیون کشورهای عضو یونسکو در شناسایی مکانهای تاریخی و حفاظت از آنها متعهد هستند.
 الف) کنوانسیون میراث جهانی ✓
 ب) ایکوم
 ج) ایکوموس
 د) ایکروم

۶۲. این گونه میراث فرهنگی گرچه مظاهرش وجود خارجی ندارد اما جلوه‌های مادی آن قابل درک و دسترسی است.
 الف) میراث ملموس
 ب) میراث طبیعی ✓
 ج) میراث غیرملموس
 د) میراث بشری

۶۳. میدان امام (نقش جهان) اصفهان در دوره و به دستور ساخته شده است.
 الف) صفوی / شاه عباس اول ✓
 ب) صفوی / شاه عباس دوم
 ج) افشاریه / نادر شاه
 د) گزینه الف و ب

۶۴. کدام میراث جهانی ایران در خوزستان قرار ندارد؟
 الف) چغازنبیل
 ب) سازه‌های آبی شوشتر
 ج) شوش
 د) باغ ایرانی ✓

۶۵. کدام اثر جهانی ایران بناهای مذهبی در ایران، آناتولی و آسیای مرکزی را تحت تأثیر قرار داده است.
 الف) مجموعه خانقاه و بقعه شیخ صفی الدین
 ب) مسجد جامع اصفهان
 ج) گنبد قابوس ✓
 د) هیچکدام

۶۶. این دو باغ ایرانی در استان یزد قرار دارد.
 الف) ارم و شازده
 ب) عباس آباد و فین
 ج) اکبریه و دولت آباد
 د) پهلوان پور و دولت آباد ✓

۶۷. ذخیره گاه زیست کره تنگه صیادیه و سبزکوه در کدام استان قرار دارد.
 الف) اردبیل
 ب) چهارمحال و بختیاری ✓
 ج) کردستان
 د) گلستان

۶۸. این گونه از میراث: حافظه جهانی، جمعی و مستند مردم جهان است که تکامل تفکر، کشف و دستیابی جامعه بشری را ترسیم می‌کند.

(ب) میراث دیجیتال

(الف) میراث تاریخی - فرهنگی

(ج) میراث ناملموس

(د) میراث مکتوب - مکتوب ✓

۶۹. میراث جهانی مکتوب «التفهیم لاوائل صناعه التتجیم» به کدام زبان نوشته شده است. (بررسی ایران - عربی)

(د) سندی

(ج) عربی و فارسی ✓

(ب) فارسی

(الف) عربی

۷۰. زیستگاه‌های عمده این ذخیره گاه عبارت است از تالاب، گل و لای و ساحل شنی، آب‌های دریایی کم عمق و اراضی ماندابی جنگلی.

(د) جنگل‌های حرا

(ج) میانکاله ✓

(ب) دریاچه ارومیه

(الف) توران

۷۱. کدام میراث جهانی ایران شهر مقدس پادشاهی ایلام بوده است؟

(د) شهر سوخته

(ج) شوش

(ب) چغازنبیل ✓

(الف) تخت سلیمان

۷۲. کدام میراث جهانی ایران زنجیره ای (دارای بیش از یک اثر) است؟

(ب) مجموعه خانقاه و بقعه شیخ صفی الدین

(د) گزینه الف و ج ✓

(ج) مجموعه کیسهای ارمنیان ایران

۷۳. این ذخیره گاه زیست کره در استان سمنان قرار دارد.

(ج) حرا

(ب) گنو

(الف) دنا

(د) توران ✓

۷۴. سایت‌های میراث جهانی را این نهاد سازمان ملل تعیین می‌کند.

(ب) ایکوموس

(د) فالو

(الف) کمیته انتخاب موارث تاریخی و طبیعی

(ج) یونسکو

۷۵. لاشه‌ها و مناظر غرق شده: همچون کشتی تایتانیک، خلیج اسکندر و ماهابالبیورام از این گونه میراث هستند.

(ب) میراث فرهنگی زیر آب ✓

(د) هیچکدام

(الف) میراث تاریخی - فرهنگی

(ج) میراث آبی - دریایی

۷۶. ذخیره گاه‌های زیست کره گنو، دنا، ارژن، حرا، توران به ترتیب در این استان‌ها قرار دارند.

(الف) هرمزگان؛ کهگیلویه و بویر احمد، فارس، هرمزگان، سمنان ✓

(ب) آذربایجان غربی؛ هرمزگان؛ بندر عباس؛ سمنان؛ کردستان

(ج) فارس؛ هرمزگان؛ بوشهر؛ مرکزی؛ چهارمحال و بختیاری

(د) اصفهان؛ هرمزگان؛ بندر عباس؛ سمنان؛ کهگیلویه و بویر احمد

۷۷. این تور ترکیبی میراث جهانی تاریخی و ناملموس در استان‌های فارس، اصفهان، تهران و در مهر ماه قابل اجرا است. (به ترتیب هر استان یک اثر تاریخی و یک اثر ناملموس که با / جدا شده اند)

الف) تخت جمشید - فرش بافی فارس / باغ فین - قالی شویان مشهد اردهال / کاخ گلستان - آیین‌های پهلوانی و زورخانه‌ای

ب) تخت جمشید - لنج سازی و دریانوردی در خلیج فارس / چهل ستون - قالی شویان مشهد اردهال / کاخ گلستان - نقالی

ج) پاسارگاد - طب سنتی ایرانی / میدان نقش جهان - قالی شویان مشهد اردهال / کاخ گلستان - تعزیه

د) باغ ارم - فرش بافی فارس / میدان نقش جهان - قالی بافی کاشان / کاخ گلستان - نوروز

۷۸. این تور ترکیبی موارث تاریخی و ذخیره گاههای زیست کره در استان‌های آذربایجان غربی، مازندران، گلستان، قابل اجرا است. (به ترتیب هر استان یک اثر تاریخی و یک ذخیره گاه زیست کره. هر استان با اسلاش / جدا شده است)

الف) کلیساهای تاریخی - زیست کره دریاچه ارومیه / باغ ماهان - زیست کره میانکاله / گنبد قابوس - زیست کره گلستان

ب) کلیساهای تاریخی - زیست کره توران / باغ ارم - زیست کره ارزن / گنبد قابوس - زیست حرا

ج) کلیساهای تاریخی - زیست کره دریاچه ارومیه / باغ عباس آباد - زیست کره گلستان / گنبد قابوس - زیست کره میانکاله

د) کلیساهای تاریخی - زیست کره دریاچه ارومیه / باغ عباس آباد - زیست کره میانکاله / گنبد قابوس - زیست کره گلستان

۷۹. موارث جهانی منظر فرهنگی میمند؛ بیستون، باغ فین، باغ دولت آباد، مجموعه خانقاه و بقعه شیخ صفی الدین به ترتیب در این استان‌ها قرار دارد.

الف) یزد؛ کرمان؛ کاشان؛ فارس؛ کرمانشاه

ب) کرمان؛ کرمانشاه؛ یزد؛ مازندران؛ اردبیل

ج) کرمان؛ یزد؛ اصفهان؛ اردبیل؛ کرمانشاه

د) کرمان؛ کرمانشاه؛ اصفهان؛ یزد؛ اردبیل

۸۰. این موارث جهانی به ترتیب در این شهرها یا نزدیکی آنها قرار دارند: باغ فین، سلطانیه، باغ پهلوان پور، کاخ گلستان، باغ ارم.

الف) کاشان؛ سلطانیه؛ یزد؛ تهران؛ شیراز

ب) کاشان؛ زنجان؛ مهریز؛ تهران؛ شیراز

ج) کاشان؛ سلطانیه؛ مهریز؛ تهران؛ شیراز

د) عباس آباد؛ زنجان؛ شیراز؛ تهران؛ کاشان

آشنایی با قوانین و مقررات جهانگردی

۸۱. قدیمی‌ترین نشانه حقوقی جهان چیست و درباره چه مسایلی تدوین گردیده است؟

الف) قانون حمورابی مربوط به ۱۸۰۰ سال پیش از میلاد دربارهٔ کاوش‌های باستانی

ب) لوح حمورابی دربارهٔ مسایل سیاسی - اقتصادی - جغرافیا و نجوم

ج) قانون‌نامه حمورابی دربارهٔ مسائل اجتماعی - اقتصادی - برده‌داری و روابط خانوادگی

د) لوح سنگی که در کاوش‌های باستان‌شناسی شوش کشف شده است.

۸۲. حقوق اسلام بیگانگان را به سه دسته تقسیم نموده است، کدام گزینه صحیح می باشد؟
 الف) پناهندگان - خارجیان - مهاجرین
 ب) اهل کتاب - مهاجرین - بت پرستان
 ج) پناهندگان - مهاجرین - مستامن
 د) اهل کتاب - مستامن - بت پرستان ✓
۸۳. مصلحت کشورهای کم جمعیت و مهاجر پذیر سیستم تابعیت و مصلحت کشورهای پر جمعیت و مهاجر فرست سیستم تابعیت می باشد.
 الف) خون - نسبی
 ب) خاک - خون
 ج) خون - خاک ✓
 د) نسبی - خاک
۸۴. ترکیب بندی جمعیت از دیدگاه حقوقی در رابطه با گروه های مستقر در درون مرزهای یک کشور کدام است؟
 الف) اتباع کشور - بیگانگان - بی وطنان
 ب) دارندگان گذرنامه - غیرمجازین - بیگانگان
 ج) دارندگان گذرنامه - پناهندگان - غیرمجازین
 د) اتباع کشور - بیگانگان - گردشگران ✓
۸۵. روادید نوع G-E-C-B جمهوری اسلامی ایران به ترتیب کدام گزینه می باشد؟
 الف) خدمت - سیاحتی - خروج - زیارتی
 ب) سیاحتی - زیارتی - تحصیلی - ترانزیت
 ج) متعدد - خروج - ورود - مطبوعاتی
 د) سیاحتی - تحصیلی - ترانزیت - سیاسی ✓
 (B E C A M)
۸۶. سندی است که از طرف مأموران صلاحیت دار دولت مذکور برای مسافرت اتباع ایران به خارج و یا اقامت در خارج و یا مسافرت از خارج به ایران داده می شود؟
 الف) روادید
 ب) شناسنامه
 ج) گذرنامه (پاسپورت) ✓
 د) کارت ملی
۸۷. از نظر قانون جمهوری اسلامی ایران فردی که دارای دو تابعیت (تابعیت مضاعف) گردیده تابعیت خارجی این فرد چگونه است؟
 الف) پذیرفته است
 ب) دارای شروط خاصی است
 ج) هیچ کدام ✓
 د) پذیرفته نیست
۸۸. در قانون موانع صدور ویزای ج.ا.ا هیچ فرد ایرانی نمی تواند با گذرنامه کشور دیگری به ایران مسافرت نماید، مگر آنکه قبلاً سند را از دولت ج.ا.ا اخذ نموده باشد.
 الف) تابعیت ایران
 ب) تابعیت مضاعف ✓
 ج) ترک تابعیت ایران
 د) هیچ کدام
۸۹. ارسال بار قبل از سفر را اصطلاحاً چه می نامند؟
 الف) ترانسفر
 ب) فریت کالا ✓
 ج) ترانزیت
 د) بار همراه مسافر
۹۰. کدام گزینه از مزایای حقوقی گردشگران خارجی نمی باشد؟
 الف) اشتغال - انجام معاملات - استمالک
 ب) انتخاب محل سکونت - تردد در کشور
 ج) بهره مندی از خدمات بیمه ای داخلی و خارجی ✓
 د) شکار - خرید کالاهای غیرتجاری
۹۱. کدام گروه از دفاتر خدمات مسافرتی در زمینه برگزاری تورهای داخلی و خارجی و پذیرش گردشگر خارجی فعال هستند و مقدمات سفر شامل اخذ ویزا و ذخیره محل اسکان را انجام می دهند؟
 الف) دفاتر خدمات مسافرتی هوایی (بند الف)
 ب) دفاتر خدمات مسافرتی گردشگری (بند ب) ✓
 ج) دفاتر خدمات مسافرتی زیارتی (بند پ)
 د) دفاتر ایرانگردی و جهانگردی

۹۲. اعضای شورای جهانگردی برای چند سال انتخاب می‌شوند؟ و حداقل هر چند ماه جلسه دارند؟
(الف) یک سال - یک ماه (ب) دو سال - دو ماه (ج) سه سال - سه ماه (د) چهار سال - چهار ماه

۹۳. ستاد دائمی تسهیلات سفرهای کشور به طور مستقیم زیر نظر کدام مسئول قرار دارد؟

(الف) دفتر امور مراکز و خدمات گردشگری (ب) شورای جهانگردی
(ج) معاونت سرمایه گذاری و طرحها (د) معاونت گردشگری (دفتر توسعه گردشگری)

۹۴. کدام گزینه از اهداف سازمان جهانی جهانگردی (UN-WTO) نمی‌باشد؟

(الف) تشویق و گسترش جهانگردی برای توسعه (ب) تدوین قوانین و مقررات هوایی
(ج) تفاهم بین‌المللی - صلح و آسایش و احترام جهانی (د) رعایت حقوق بشری و آزادی‌های اساسی

۹۵. شرایط صدور مجوز برای اشخاص حقوقی کدام است؟

(الف) ارائه محل مناسب - معرفی مدیر فنی - ارائه نام و نشان دفتر - سپردن تضمین
(ب) تابعیت ایران - ارتباط با موضوع فعالیت شخص حقوقی با فعالیت‌های موضوع آئین‌نامه

(ج) تابعیت ایران - متدین به دین اسلام یا سایر ادیان رسمی - عدم سوء پیشینه - کارت پایان خدمت
(د) داشتن حداقل مدرک کارشناسی - داشتن حداقل ۲۵ سال سن و سه سال سابقه کار مرتبط

۹۶. ضوابط کلی برای تأسیس دفاتر خدمات مسافرتی کدام است؟

(الف) ارائه محل مناسب - معرفی مدیر فنی - ارائه نام و نشان دفتر - سپردن تضمین

(ب) تابعیت ایران - ارتباط با موضوع فعالیت شخص حقوقی

(ج) تابعیت ایران - متدین به دین اسلام یا سایر ادیان رسمی - عدم سوء پیشینه - کارت پایان خدمت

(د) داشتن حداقل مدرک کارشناسی - داشتن حداقل ۲۵ سال سن و سه سال سابقه کار مرتبط

۹۷. دفتر / شرکت موظف است در زمان تعلیق از خودداری و طبق دستورالعمل‌های مراجع ذی‌ربط به

..... عمل نماید؟

(الف) تعهدات قبلی - ثبت نام از تورهای جدید (ب) تعهدات قبلی - تعهدات جدید

(ج) قبول تعهد جدید - تعهدات قبلی (د) هیچ کدام

۹۸. مجازات‌های مقرر در آیین‌نامه نظارت بر دفاتر خدمات مسافرتی - گردشگری و زیارتی کدام است؟

(الف) بلافاصله انحلال دفتر صادر می‌شود (ب) تذکر شفاهی - تذکر کتبی

(ج) تذکر کتبی - تعلیق به مدت ۱۵ روز (د) تذکر کتبی - اخطار کتبی - تعلیق یک تا سه ماه

۹۹. دریافت مجوزهای بند الف، بند ب و بند پ به ترتیب به عهده کدام سازمانها می‌باشد؟

(الف) سازمان میراث فرهنگی و گردشگری - سازمان حج و زیارت - سازمان هواپیمایی کشوری

(ب) سازمان هواپیمایی کشوری - سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری - سازمان حج و زیارت

(ج) سازمان هواپیمایی کشوری - سازمان ثبت اسناد و املاک کشور - ثبت شرکتها

(د) سازمان جهانی جهانگردی - سازمان بین‌المللی هواپیمایی کشوری (یاتا) - شورای جهانی سفر و گردشگری

۱۰۰. در قرارداد سفر با مسافر چه نکات مهمی بایستی درج گردد و مسافر توجیه شود؟
- الف) تاریخ رفت و برگشت - مدت سفر - نوع وسیله سفر - بیمه سفر - تعداد وعده‌های غذایی
 ب) تعداد و مشخصات گشت‌ها - سرویس ترانسفر - نوع و درجه محل اقامت - قیمت تور و شرایط کنسلی
 ج) نیاز به عقد قرارداد با مسافر نمی‌باشد
 د) موارد الف و ب

سوالات زبان تخصصی مدیران فنی دفاتر گردشگری؛ بهمن ماه ۹۵

101. In an intermodal tour we usually use several types of in order to create a diversity and efficient tour package.
☒ a) transportation b) identification c) recreation d) communication
102. Which of the followings is not among the main sectors of tourism industry?
 a) Destination management b) catering ☒ c) Reservation d) Tourist attractions
103. The extra commission paid to travel agents by suppliers based on the quantity or volume of sale is known as commission.
☒ a) override b) tough c) overcharged d) upgraded
104. It is referring to dividing the ownership and use of a lodging property among several investors:
 a) Target marketing b) Site hardening ☒ c) Time sharing d) Positioning
105. In which tour we utilize a central destination with side trips to nearby destinations?
 a) An activity tour ☒ b) A hub and spoke tour
 c) Circle trip d) Circuit tour
106. Wild life tourism is a type of tourism in which tourists travel to watch, survey or study.....
☒ a) the facility and supplementary provided for wild animals
 b) the attractions that eco-tourists wildly desire to see
 c) the fauna and flora of ecological destination
 d) the environmentalists' treatment toward nature
107. Which tariff best matches the plan in which you pay for the room and three meals?
 a) Demi pension ☒ b) American plan c) Ultra All-Inclusive d) Continental plan
108. A retail travel agent is the one who doesn't contract for large blocks of advanced reservations but:
☒ a) exchanges for goods and services
 b) sells on a commission basis to general publics
 c) focuses the attention on to currency exchanges
 d) provides an overview of a city

109. Vessel principally engaged in transporting goods, which is licensed to carry a maximum number of 12 passengers is called:

- a) Customs duty b) Coach service ☒ c) Cargo liner d) Carrying capacity

110. Which of the following definitions is correct?

- a) Variable cost is the tour expenses which don't vary with the number of passengers in the group.
b) Over flight charge is the permission granted for an air carrier to fly over the lands of another country.
c) Block booking is accepting booking for more number of beds, rooms or seats than they are available.
☒ d) That section of a brochure expresses the condition under which a tour is sold is responsibility clause.

111. In which tour we take a journey with some stopovers and then we return to the point of departure without retracing its route?

- a) A fly drive holiday b) A FAM tour ☒ c) A circle trip d) A nostalgia tour

112. Which document is exchanged for goods and services so as to confirm a payment has done?

- a) Visa b) Brochure c) Folio ☒ d) voucher

113. It is the travel schedule provided by a travel agent for a client and spells out all details:

- a) Folio ☒ b) Itinerary c) Certificate d) Menu

114. It is an abbreviation for an electronic information system connecting individual travel agencies to a central computer in order to make immediate inquiries and reservations:

- ☒ a) CRS b) WTO c) ITC d) FIT

115. The unreserved airline ticket obtained shortly before departure is regarded as

- a) Sustainable ☒ b) standby c) escorted d) freelance

116. Visitors usually spend more on the goods and services in the locality such as food, entertainment, souvenir and transportation while they are

- ☒ a) important contributors to tourism revenue
☒ b) enjoying free accommodation provided by friends and relatives
c) absolutely incentive to help the local infrastructure
d) authorized to purchase the products and services of the local suppliers

117. Short haul (tourism/ visitor/ flight) is usually used when we are talking about a/an local journey less than 5 hours.

- a) scheduled b) reciprocal c) boarding status ☒ d) intra continental

118. Which one doesn't go under the cultural attraction?

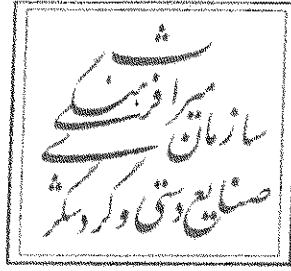
- ☒ a) shopping facilities b) architecture c) Museums d) Archeological site

119. A tour designed to appeal the clients with a curiosity or a concern about a specific subject is:

- ☒ a) A tailor - made tour b) A mass tour c) An escorted tour d) An independent tour

120. Tourists who are neither too adventures nor afraid of trying new experiences in case they are not too challenging are called:

- a) All centric b) Psychocentric ☒ c) Mid centric d) Eurocentric



معاونت گردشگری

دفتر مطالعات آموزش گردشگری

سؤالات آزمون جامع هماهنگ

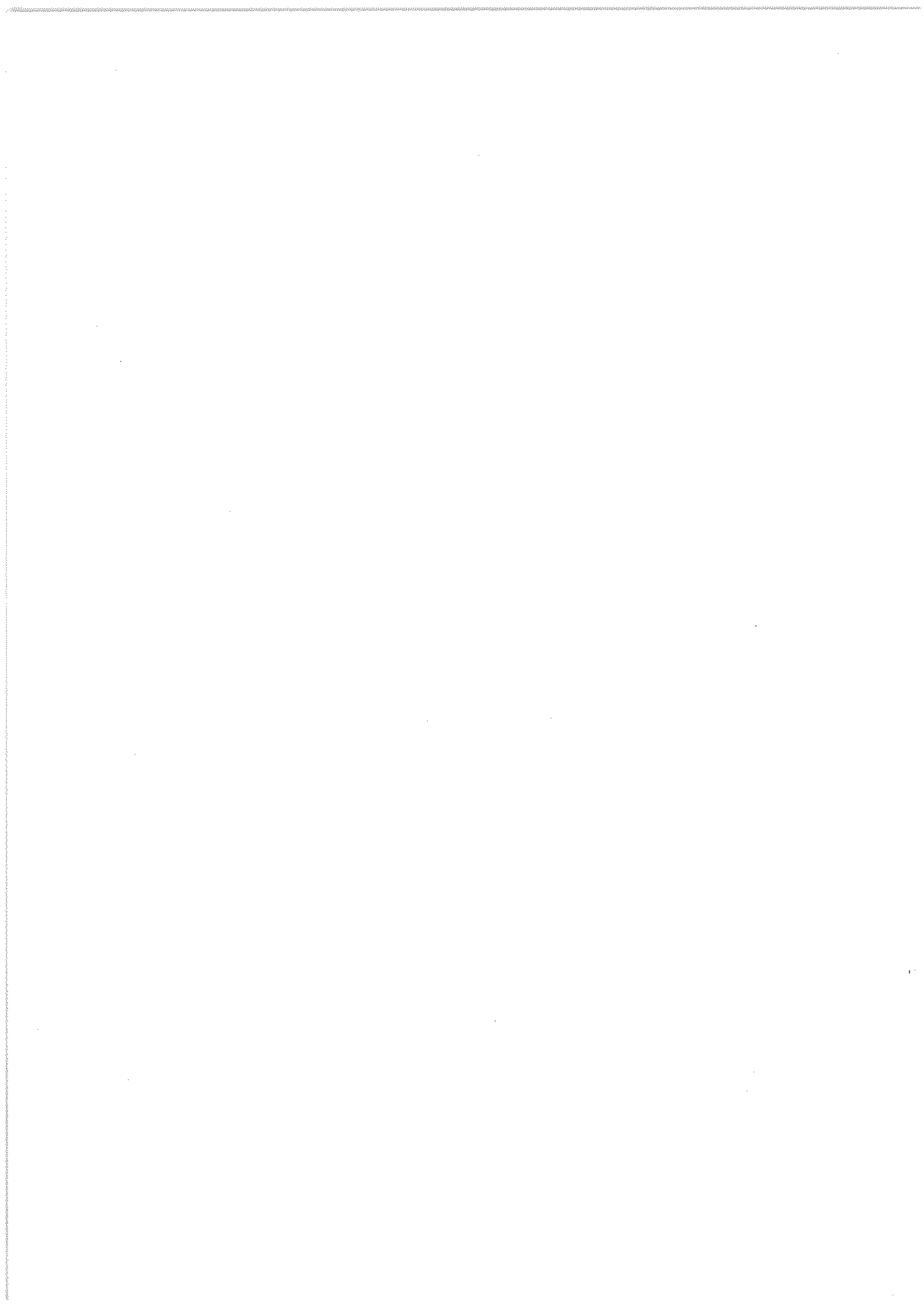
مدیران فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

تعداد سؤالات ۱۲۰

زمان پاسخگویی ۱۱۰ دقیقه

سؤالات نمره منفی ندارد

مرداد ۱۳۹۶



مرحله ۹۶

بازاریابی و فروش خدمات مسافرتی و گردشگری

۱. کدام مورد در تعریف مدیریت جای ندارد؟ + تصمیم گیری + توانایی فروش + مدیریت منابع

- الف) برنامه‌ریزی و سازماندهی
ب) به کارگیری مؤثر منابع مادی و انسانی
ج) هدایت و کنترل
د) فعالیت‌های غیرسیستمی ✓

۲. شاخص‌های جمعیت‌شناسی در تقسیم‌بندی بازار کدامند؟

- الف) تقسیم‌بندی جغرافیایی - شاخص‌های جمعیت‌شناختی - روان‌شناختی - رفتاری
ب) کار - سرگرمی - تعطیلات - تفریحات - خرید - ورزش
ج) جنس - سن - اندازه خانواده - مذهب - نژاد - تحصیلات - شغل
د) قصد سفر - تقسیم‌بندی مبتنی بر محصول - تصمیمات بخش‌بندی بازار ✓

۳. در تجزیه و تحلیل SWOT عوامل خارجی، کدامند؟

- الف) تهدیدها و فرصت‌ها
ب) نقاط ضعف و نقاط تهدید
ج) نقاط قوت و نقاط ضعف
د) نقاط قوت و فرصت‌ها

۴. در بازاریابی انتظار داریم فروش بیشتر به واسطه کدام مورد اتفاق بیفتد؟

- الف) سود بیشتر
ب) مشتری بیشتر
ج) فروشنده بیشتر
د) تولید بیشتر

۵. کدام مورد از اصول هفت‌گانه اساسی در بازاریابی نمی‌باشد؟

- الف) مفهوم بازاریابی - مشتری‌گرایی
ب) برآوردن نیاز مشتریان - تقسیم‌بندی بازار
ج) ارزش و فرایند تبادل - چرخه عمر محصول
د) آمیخته ارتباطات - قوانین و مقررات

۶. نقطه آغازین فرایند خرید مصرف‌کننده کدام است؟

- الف) جمع‌آوری اطلاعات
ب) ارزیابی گزینه‌ها
ج) تصمیم به خرید و نهایتاً خرید
د) احساس نیاز

۷. عوامل خارجی تأثیرگذار بر رفتار مصرف‌کننده کدامند؟

- الف) فرهنگ - طبقات اجتماعی - خانواده
ب) نیاز و انگیزه - ادراک - یادگیری
ج) گروه‌های مرجع - رهبران فکری، اعتقادی
د) گزینه الف و ج ✓

۸. یکی از قوی‌ترین بنیان‌های تأثیرگذار در رفتار مصرف‌کننده چیست؟

- الف) دوستان
ب) خانواده
ج) رسانه‌ها
د) جاذبه‌های مقصد

۹. کدام یک از گزینه‌های زیر جزء معیارهای تقسیم‌بندی اثربخشی بازار نیست؟

- الف) تداوم نداشتن - هزینه‌بری - دشواری گزینش (ب) دسترسی - قابلیت دفاع (ص)
ج) قابلیت اندازه‌گیری - اهمیت (ص)
د) تداوم - قابلیت رقابت (ص)

۱۰. به نظر شما بهترین بخش از بازار گردشگری کدام است؟

- الف) بیشترین قدرت خرید را دارد (ب) نیاز آن با توان ما انطباق بیشتری دارد
ج) نیازهای خود را به تقاضا تبدیل کرده است (د) به محل کسب و کار ما نزدیکتر است

۱۱. کدام گزینه جزء مرحله حین مذاکره فروش می‌باشد؟

- الف) تعیین بازار هدف - جمع‌آوری اطلاعات بازار هدف و سوابق داخلی - قرار ملاقات
ب) پیگیری‌های مرتبط با جلسه فروش - توافق - نحوه پیگیری توافقات
ج) تخفیفات فصلی - حجمی - نقدی - کوپن‌های تخفیف
د) برقراری ارتباط با مشتری و ارائه نقاط قوت و مزایای محصول - بحث و مذاکره - جمع‌بندی مذاکره

۱۲. در بازاریابی ارتباطی آمده است که فقط بسیار ارزان‌تر از جذب است.

- الف) مشتریان جدید - مشتریان قدیم (ب) مشتریان وفادار - مشتریان ناراضی
ج) مشتریان قدیمی - مشتریان جدید (د) مشتریان ناراضی - مشتریان جدید

۱۳. چرخه عمر محصول در خدمات صنعت گردشگری کدامند؟

- الف) مرحله معرفی - توسعه - اشباع - افول (ب) مرحله افول - بلوغ - معرفی - اشباع
ج) مرحله معرفی - رشد - بلوغ - افول (د) مرحله توسعه - فن‌آوری - رشد - بلوغ

۱۴. عناصر آمیخته معروف و متداول در بازاریابی کدام است (4P'S)?

- الف) People-Packaging-Partnership- Prestige (ب) Prestige - Premium- Parity- Pare away
ج) People-Physical evidence-Process (د) Product- Price- Place- Promotion

۱۵. کدام مورد از 4P قیمت‌گذاری نمی‌باشد؟

- الف) Premium (ب) Parity (ج) Push-up (د) Prestige

۱۶. مشهورترین و معروف‌ترین استراتژی پیشبرد فروش چیست؟

- الف) تبلیغات (ب) روابط عمومی (ج) فروش شخصی (د) بازارپردازی

۱۷. کدام مورد از مراحل اساسی در برنامه‌ریزی تبلیغات نیست؟

- الف) شناخت کالا - شناخت بازار هدف (ب) شناخت مشتریان بالقوه و گروه‌های مرجع
ج) برآورد بودجه تبلیغاتی - کنترل و بازنگری (د) ارزیابی فروش دوره‌های قبل

۱۸. کدام یک از محرک‌های فروش مؤثرتر است؟
 الف) جوایز و هدایا ☒ (ب) تخفیفات
 ج) حمایت مالی (د) بستگی به بازار هدف دارد

۱۹. ویژگی‌های متمایزکننده خدمات از کالا کدامند؟
 الف) خدمات ملموس - کالا ناملموس
 ج) خدمات ملموس - کالا ملموس
 ب) خدمات ناملموس - کالا ملموس ☒
 د) خدمات ناملموس - کالا ناملموس

۲۰. چرا هزینه‌یابی در خدمات ممکن است یکسان نباشد؟
 الف) به دلیل تأثیر متغیر و ملموس بودن خدمات
 ب) به دلیل مشخص بودن هزینه‌های ثابت
 ج) به دلیل نیاز برخی مشتریان به توجه بیشتر ☒
 د) به دلیل امکان تخمین دقیق هزینه‌ها

شناخت صنعت گردشگری

۲۱. یکی از قدیمی‌ترین و پررونق‌ترین انواع گردشگری در گذشته و اکنون در جهان به شمار می‌آید.
 الف) گردشگری مذهبی و ادبی ☒
 ج) گردشگری مذهبی و زیارتی
 ب) گردشگری شهری و روستایی
 د) گردشگری اکوتوریسم و ماجراجویانه
 ۲۲. طبق پیش‌بینی WTO تعداد گردشگران در سال ۲۰۲۰ میلادی چه تعداد، با چه رشدی و چه میزان اشتغال‌زایی در سطح بین‌المللی خواهد بود؟

الف) ۹۹۵ میلیون نفر - حدود ۴/۴ درصد - حدود ۲۲ درصد
 ب) ۱/۱۳۵ میلیارد نفر - حدود ۴/۱ درصد - حدود ۱۲ درصد
 ج) ۱/۶ میلیارد نفر - بیش از ۵ درصد - حدود ۹/۲ درصد ☒
 د) ۱/۸ میلیارد نفر - حدود ۵ درصد - حدود ۷ درصد

۲۳. کدام گزینه جزء فرآیند شکل‌گیری تقاضا در گردشگری نمی‌باشد؟
 الف) عوامل شخصی - خارجی - اجتماعی - فرهنگی
 ج) تصمیم به سفر - تجربه سفر - ارزیابی رضایت از سفر ☒
 ب) احساس نیاز - جمع‌آوری و ارزیابی اطلاعات
 د) آرام - ماجراجو - تجربه‌های جدید
 ۲۴. بر اساس مدل روان‌کاوانه پلاگ کدامیک از گزینه‌های زیر از ویژگی‌های مشترک افراد درون‌گرا می‌باشد؟
 الف) درآمد محدود - غیرماجراجو - دل‌واپس ☒
 ج) دارای اعتماد به نفس - سطح فعالیت بالا
 ب) ریسک‌پذیری زیاد - درآمد قابل تصرف
 د) آرام - ماجراجو - تجربه‌های جدید

۲۵. موانع تقاضا برای سفر کدامند؟
 الف) هزینه - محدودیت‌های سلامتی
 ج) آگاهی نداشتن - ترس و ایمنی
 ب) کمبود وقت - شرایط خانوادگی ☒
 د) همه موارد بالا

۲۶. مهم ترین عنصر سیستم گردشگری کدام گزینه می باشد؟

- الف) حمل و نقل ☒ (ب) جاذبه ها (ج) خدمات غذایی ☒ (د) اقامت گاه ها

۲۷. دسترسی به جوامعی را ممکن می سازد که با سایر وسایل حمل و نقل امکان پذیر نمی باشد.

- الف) اتوبوس ☒ (ب) هواپیما (ج) قطار (د) کشتی

۲۸. در این نوع اقامتگاه، مسافر اطاق یک هتل را در طول سال به مدت معلومی از پیش اجاره کرده و سپس از آن

استفاده می نماید. کدام گزینه صحیح است؟

- الف) هتل (ب) متل ☒ (ج) مالکیت زمانی (د) کمپینگ و اردوگاه

۲۹. کدام گروه گردشگری را عاملی فرهنگی و اشتغال زا می دانند؟

- الف) تاجران (ب) سیاستمداران (ج) جامعه محلی و میزبان (د) گردشگران

۳۰. بازدید ساکنان یک کشور و کشورهای دیگر از کشور مقصد را چه نوع گردشگری می نامند؟

- الف) ورودی (ب) درون مرزی ☒ (ج) خروجی (د) داخلی

۳۱. بازدیدکنندگان که دست کم یک شب را در یک کشور یا مقصدی سپری می نمایند، کدامند؟

- الف) بازدیدکنندگان یک روزه (ب) گردشگران (توریست) ☒ (ج) مسافران عادی (د) مسافران عبوری (ترانزیتی)

۳۲. کدام یک از گزینه های زیر جزء عرضه کنندگان تجارت سفر نمی باشد؟

- الف) حمل و نقل - اقامت (ب) کانال مستقیم - آژانس های مسافرتی (ج) خدمات غذایی (د) تفرجگاه ها - تفریحات و سرگرمی ☒

۳۳. کدام گروه از دفاتر خدمات مسافرتی در زمینه فروش بلیط خطوط هوایی داخلی و خارجی فعالیت می نمایند؟

- الف) مسافرتی (بند ب) (ب) زیارتی (بند پ) (ج) بار و پست (د) مسافرت هوایی (بند الف) ☒

۳۴. در حال حاضر شناخته شده ترین و پیشبازترین سازمان بین المللی و ملی در زمینه مسافرت و گردشگری کدام است؟

- الف) سازمان جهانی گردشگری (ب) یاتا - ایکائو و سازمان هواپیمایی کشوری (ج) سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری (د) گزینه الف و ج ☒

۳۵. کدام یک از گزینه های زیر جزء اثرات اجتماعی مثبت گردشگری نمی باشد؟

- الف) بهبود کیفیت زندگی (ب) بهبود کیفیت خدمات عمومی (ج) افزایش امکانات تفریحی و سرگرمی (د) افزایش جرم و جنایت - ناهنجاری اجتماعی ☒

۳۶. یکی از مفاهیم و روش های سنجش پایداری که به طور معمول در منابع مربوط به برنامه ریزی گردشگری به آن

اشاره شده، است.

- الف) اکوتوریسم (ب) ظرفیت تحمل ☒ (ج) توان اقتصادی (د) کیفیت اجتماعی

۳۷. نیروهای تأثیرگذار در آینده گردشگری کدامند؟

- (الف) برنامه‌ریزی - سازمان‌دهی - هدایت
(ب) هتل‌ها - سفرهای هوایی - مدیریت بحران
(ج) اقتصاد - سیاست - محیط و فن‌آوری
(د) گردشگری چین - ثبات و امنیت

۳۸. کدام یک از گزینه‌های زیر جزء سطوح برنامه‌ریزی نمی‌باشد؟

- (الف) سطوح بین‌المللی و منطقه‌ای
(ب) رویکرد مستمر - سیستمی - جامع - یکپارچه
(ج) سطح ملی و سطح محلی
(د) سطح پروژه

۳۹. چرخه عمر محصول از نظر گلدنرو ریچی کدامند؟

- (الف) معرفی - رشد - بلوغ - اشباع - زوال
(ب) زوال - اشباع - رشد - بلوغ - معرفی
(ج) محصول - مکان - ترویج - قیمت
(د) برنامه‌ریزی - مردم - مشارکت

۴۰. اولین اداره‌ای که برای شناساندن مفاخر و تمدن کهن ایران به خارجیان تأسیس شد، در چه سالی - با چه نامی و

در کدام وزارت‌خانه سازمان‌دهی شد؟

(الف) ۱۳۱۴ - سازمان هواپیمایی کشوری در وزارت راه و شهرسازی

(ب) ۱۳۲۰ - شورای عالی جهانگردی در وزارت خارجه

(ج) ۱۳۱۴ - اداره جلب سیاحان در وزارت داخله (کشور)

(د) ۱۳۴۲ - سازمان جلب سیاحان در وزارت اطلاعات

آشنایی با قوانین و مقررات جهانگردی

۴۱. در صورت مشاهده تخلف از مفاد آیین‌نامه و مقررات مربوط به تأسیس، بهره‌برداری و فعالیت دفاتر خدمات

مسافرتی و جهانگردی مجازات‌های مقرر شامل کدام گزینه زیر می‌باشد.

(الف) تذکر کتبی - تعلیق به مدت ۱۵ روز
(ب) اخطار کتبی - تذکر شفاهی - تعلیق یک تا سه ماه

(ج) تذکر کتبی - اخطار کتبی - تعلیق یک تا سه ماه
(د) تذکر شفاهی - تذکر کتبی

۴۲. هرگونه اقدام به خارج کردن اموال تاریخی - فرهنگی از کشور، هر چند به خارج کردن آنها نینجامد..... محسوب

می‌شود و مرتکب علاوه بر استرداد به حبس..... و پرداخت جریمه معادل..... قیمت اموال قاچاق محکوم می‌گردد.

(الف) قاچاق - یک تا سه ماه - دو برابر
(ب) قاچاق - ۱۰ تا ۱۵ سال - سه برابر

(ج) قاچاق - یک روز تا سه روز - چهار برابر
(د) قاچاق - یک تا سه سال - دو برابر

۴۳. مصلحت کشورهای کم جمعیت و مهاجر پذیر سیستم تابعیت و مصلحت کشورهای پر جمعیت و

مهاجر فرست سیستم تابعیت می‌باشد.

(الف) خون - خاک
(ب) خون - نسبی
(ج) خاک - خون
(د) نسبی - خون

۴۴. افراد در اجتماع به طور عموم از سه نوع حقوق بهره می‌برند. کدام گزینه صحیح است؟

(الف) حقوق اجتماعی - مسکن - حقوق ماهانه
(ب) حقوق عمومی - حق مالکیت - حق مسکن

(ج) حقوق شهروندی - کشوری - منطقه‌ای
(د) حقوق عمومی - خصوصی - سیاسی

۴۵. روادید نوع S-G-D-C جمهوری اسلامی ایران به ترتیب کدام گزینه می باشد؟
الف) زیارتی - سیاسی - ترانزیت - خدمت ✓
ب) خدمت - سیاسی - ترانزیت - زیارتی C

ج) زیارتی - ترانزیت - خدمت - سیاسی ✓
د) ورود - خروج - سیاحتی - تحصیلی
A B C D

۴۶. سه اصلی که برای حقوق خارجیان باید در نظر گرفته شود، کدامند؟

الف) شناخت حداقل حقوق - رفتار متقابل - قوانین داخلی ✓

ب) شناخت حداقل حقوق - رفتار متقابل - عدالت و امنیت

ج) عدالت و امنیت - رفتار متقابل - قوانین تجارت

د) حقوق مدنی - حقوق شهروندی - قوانین کار

۴۷. اساس و بنیان حقوق بر دو محور و استوار است، کدام گزینه صحیح است؟

الف) عدالت و تعاون ✓
ب) اقتصاد و اجتماع
ج) عدالت و امنیت
د) سیاست و فرهنگ

۴۸. از نظر قانون جمهوری اسلامی ایران فردی که دارای دو تابعیت گردیده، تابعیت خارجی این فرد چگونه است؟

الف) پذیرفته است ✓
ب) پذیرفته نیست
ج) دارای شروط خاصی است
د) هیچ کدام

۴۹. تابعیت عبارت است از رابطه که شخص را با مرتبط می سازد.

الف) سیاسی مذهبی - دولت معینی

ب) مذهبی - دولت

ج) معنوی - دولت معینی

د) سیاسی و معنوی - دولت معینی ✓

۵۰. حقوق فردی اتباع خارجی در یک کشور چیست؟

الف) حقوقی است که برای شهروندان پیش بینی گردیده تا بتوانند در اداره امور عمومی کشورشان سهیم باشند.

ب) عبارت است از مجموعه قواعدی که روابط و مناسبات بین افراد را در جامعه تنظیم می کند.

ج) مجموعه امتیازات و آزادی های یک فرد در اجتماع، به نحوی که با منافع دیگران و قوانین جاری آن کشور مغایر نباشد. ✓

د) اتباع خارجی در کشورها هیچ گونه حقوق فردی - خصوصی و سیاسی ندارند.

۵۱. در کدام مناطق اتباع خارجی برای ورود مستقیم، نیاز به تحصیل روادید نداشته و در مرز مربوطه روادید برای آنان

صادر می شود؟

الف) مرزهای بین المللی

ب) مناطق مشترک المنافع

ج) مناطق دریایی

د) مناطق آزاد تجاری ✓

۵۲. مجوز ورود اتباع یک کشور به کشور دیگر را چه می نامند؟

الف) گذرنامه

ب) روادید ✓

ج) کارت ملی

د) شناسنامه

۵۳. اتباع دو کشور ایران و ترکیه اجازه دارند با در دست داشتن از دولت متبوع خود پسین دو

کشور سفر کنند و تا مدت اقامت نمایند.

الف) گذرنامه معتبر - با اخذ روادید - ۶ ماه ✓

ب) گذرنامه - با اخذ روادید - ۳ ماه

ج) گذرنامه - بدون اخذ روادید - ۶ ماه

د) گذرنامه معتبر - بدون اخذ روادید - ۳ ماه

۵۴. بیمه مسافران ایرانی که عازم خارج از کشور می‌باشند چگونه است؟
الف) اختیاری ✓ (ب) اجباری (ج) ضرورتی ندارد (د) بستگی به مقصد دارد

۵۵. کدام گروه از دفاتر خدمات مسافرتی وظیفه فروش بلیط خطوط هوایی داخلی و خارجی را به عهده دارند؟
الف) دفاتر خدمات سیاحتی - جهانگردی (بند ب) ✓ (ب) دفاتر خدمات زیارتی (بند پ)
✓ (ج) دفاتر خدمات مسافرتی (بند الف) (د) دفاتر ایرانگردی و جهانگردی

۵۶. وظایف مهم مدیر فنی (بند ب) چیست؟
الف) برنامه‌ریزی گشت‌های داخلی - ورودی و خروجی (ب) سازماندهی و هماهنگی - راهبری
✓ (ج) قیمت‌گذاری و نظارت بر اجرای مطلوب تورها (د) تمام موارد بالا

۵۷. دفاتر خدمات مسافرتی موظفند در زمان تعلیق از خودداری و طبق دستورالعمل‌های مراجع ذی‌ربط به عمل نمایند.

الف) تعهدات قبلی - ثبت نام از تورهای جدید ✓ (ب) قبول تعهد جدید - تعهدات قبلی
(ج) تعهدات قبلی - قبول تعهدات جدید (د) هیچ کدام

۵۸. ضوابط کلی برای تأسیس دفاتر خدمات مسافرتی کدام است؟

✓ الف) ارائه محل مناسب - معرفی مدیر فنی - ارائه نام و نشان دفتر - سپردن تضمین
ب) تابعیت ایران - ارتباط با موضوع فعالیت شخص حقوقی
ج) تابعیت ایران - متدین به دین اسلام یا سایر ادیان رسمی - عدم سوء پیشینه
د) داشتن حداقل مدرک کارشناسی و حداقل ۲۵ سال سن و سه سال سابقه کار مرتبط

۵۹. قدیمی‌ترین نشانه حقوقی جهان چیست و در چه سالی و در کجا کشف شده است؟

الف) قانون‌نامه حمورابی مربوط به ۱۸۰۰ سال پیش در شهر شوشتر
✓ ب) قانون‌نامه حمورابی مربوط به ۱۸۰۰ سال قبل از میلاد در شهر شوش
ج) قانون‌نامه حمورابی مربوط به ۱۸۰۰ سال بعد از میلاد در شهر شوش
د) قانون‌نامه حمورابی مربوط به ۱۸۰۰ سال پیش از میلاد در شهر شوشتر

۶۰. کالاهای ممنوع هنگام ورود مسافران به ایران کدام است؟

الف) اسلحه جنگی - جواهرات شخصی - دوربین عکاسی
ب) مواد مخدر - فرش - خاویار و پسته
✓ ج) اسلحه جنگی و شکاری - مواد مخدر - دستگاه‌های فرستنده
د) دستگاه‌های فرستنده - دستگاه رادیویخش

۶۱. کدام گروه از دفاتر خدماتی مسافرتی به عنوان برنامه‌ریزان تورهای مسافرتی در مسیرهای داخلی و خارجیبه‌شمار

می‌آیند و مجوز این دفاتر توسط چه سازمانی صادر می‌شود؟

الف) دفاتر بند الف - سازمان هواپیمایی کشوری

ب) دفاتر بند ب - سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

ج) دفاتر بند پ - سازمان حج و زیارت

د) دفاتر بند ب - سازمان هواپیمایی کشوری

۶۲. خوش برخوردی و پذیرایی صمیمانه و مناسب، به موقع بودن پرواز و با کیفیت بودن خدمات ارایه شده در تمام

طول سفر از انتظارات چه گروهی است؟

الف) انتظارات تورگردانان از ارایه دهندگان خدمات

ب) انتظارات ارایه دهندگان خدمات از تورگردانان

ج) انتظارات ارایه دهندگان خدمات از مسافران

د) انتظارات مسافران از ارایه دهندگان خدمات تور

۶۳. کدام یک از گزینه‌های زیر در ردیف کانال توزیع بسته سفر قرار می‌گیرند؟

الف) شرکت‌های هواپیمایی - کشتیرانی - ریلی و مسافران

ب) دفاتر خدمات مسافرتی - تورگردان عمده فروش

ج) تورگردان خرده فروش و کارگزار

د) گزینه ب و ج

۶۴. کدام کنوانسیون حقوق مسافر را شامل فوت یا آسیب بدنی - مفقودی و خسارت به لوازم شخصی - ضرر و زیان

ناشی از تأخیرات در حمل و نقل بین‌المللی مسافر و کالا را مشخص نموده است؟

الف) کنوانسیون رم

ب) کنوانسیون ورشو

ج) کنوانسیون ژنو

د) کنوانسیون پاریس

۶۵. کدام یک از گزینه‌های زیر جزء وظایف مدیرعامل دفاتر خدمات مسافرتی نمی‌باشد؟

الف) نظارت بر کانتفر فروش داخلی و خارجی

ب) تنظیم و ارسال عملکرد آژانس هر سه ماه یک بار

ج) نماینده حقوقی و سیاست‌گذار و دستور هر گونه پرداخت

د) تشکیل جلسات هفتگی و ماهانه

۶۶. کدام یک از گزینه‌های زیر جزء وظایف کلی تورگردانان نمی‌باشد؟

الف) توضیح کامل جاذبه‌ها برای مسافران

ب) نوشتن و تنظیم برنامه سفر

ج) تعیین نرخ تور و عقد قرارداد

د) ارتباط با ارایه‌دهندگان اجزای تور

۶۷. اهداف پیمان شیکاگو چیست؟

الف) پیشرفت و توسعه هواپیمایی بین‌المللی

ب) توسعه همکاری بین کشورهای جهان

ج) کمک به برقراری دوستی و حسن تفاهم بین‌المللی

د) همه گزینه‌ها

۶۸. تحقیقات مقصد در کدام مرحله از فعالیت‌های تورگردانان انجام می‌شود؟
الف) بعد از اجرای تور (ب) بعد از رزرواسیون (ج) هم زمان با اجرای تور (د) قبل از تنظیم برنامه سفر

۶۹. مهمترین امتیاز تورگردان کارگزار چیست؟
الف) داشتن قرارداد رسمی، تورگردان عمده‌فروش (ب) دارا بودن تخصص در منطقه جغرافیایی خود
ج) دریافت تخفیف‌های عمده از هتل‌ها (د) دریافت خدمات با قیمت‌های پایین

۷۰. آرایه خدمات اقامتی همراه با صبحانه و ناهار یا شام اصطلاحاً چه نام دارد؟
الف) B&B (شیوه انگلیسی) (ب) F.b (طرح آمریکایی) (ج) H.b (طرح آمریکایی اصلاح شده)
د) U-All (بدون محدودیت غذایی و نوشیدنی)

۷۱. کدام یک از گزینه‌های زیر جزء خصوصیات راهنما نمی‌باشد؟
الف) راهنمای داخلی و خارجی - ملی - محلی - مقطعی (ب) اعتماد به نفس - ارتباط چشمی
ج) جذبه - ابتکار عمل - سلامتی (د) شوخ‌طبعی - اشتیاق - ثبات شخصیت

۷۲. مهمترین عامل در تحقیقات مقصد کدام است؟
الف) کسب اطلاع از وضعیت امکانات مقصد (ب) تحقیقات اقامتی
ج) تحقیقات حمل و نقل (د) تحقیقات تورگردان کارگزار

۷۳. سازمانی است که در جهت منافع ملی عمل می‌کند و باعث فعال شدن صنعت گردشگری در منطقه خود می‌شود.
الف) W.T.O (ب) N.G.O (ج) D.M.O (د) M.C.T

۷۴. دو عامل مهم در موفقیت مرحله اجرای تور کدام است؟
الف) برنامه‌ریزی درست - توانایی بالای راهنما (ب) برنامه‌ریزی - فروش بالا
ج) هدایت - کنترل و نظارت (د) کنترل مدارک سفر - آنالیز عملیاتی

۷۵. در کدام استراتژی قیمت‌گذاری شرکت می‌خواهد درصدی از سهم بازار رقیب را جذب کند؟
الف) قیمت‌گذاری پرمایه (ب) استراتژی رهبری در قیمت‌گذاری
ج) قیمت‌گذاری بر مبنای مدیریت بازده (د) راهبرد قیمت‌گذاری تهاجمی

۷۶. شکل‌های مختلف برنامه سفر مقدماتی کدامند؟
الف) برنامه سفر خلاصه - برنامه سفر با جزئیات - برنامه سفر عملیاتی
ب) برنامه سفر با مرکزیت ثابت - برنامه سفر حلقوی - برنامه سفر مسیر باز (فک باز)
ج) برنامه سفر حلقوی - برنامه سفر عملیاتی - برنامه سفر علمی و تحقیقاتی
د) برنامه سفر انفرادی - برنامه سفر گروهی عمومی و خصوصی

۷۷. اتاقی است که دو تخت جدا و مجزا از یکدیگر دارد.

(نام درخت تو در تو)

Double Connecting Room (الف) Double Room (ب)

Twin Room (ج) King Room (د)

۷۸. حداقل تعداد مسافر بزرگسال (Break Point) برای اجرای تورهای داخلی زمینی چند نفر است؟

(الف) ۳۰ تا ۴۰ نفر

(ب) ۲۰ تا ۲۵ نفر

(ج) ۱۰ تا ۱۵ نفر

(د) ۱۵ تا ۲۰ نفر

۷۹. کدام یک از گزینه‌های زیر جزء مراحل پیش از اجرای تور نمی‌باشد؟

(الف) تنظیم برنامه سفر - رزرواسیون

(ب) قیمت‌گذاری - کنترل مدارک سفر

(ج) گزارش روزانه راهنمایان - آنالیز عملیاتی

(د) کنترل عملیاتی - کنترل پرداخت‌ها - جلسه معارفه

۸۰. اهداف تبلیغات از نظر فیلپ کانلر کدام است؟

(الف) تقویت فروش حضوری و ترویج

(ب) تعیین بودجه تبلیغاتی - انتخاب پیام تبلیغاتی

(ج) آگاه کننده - متقاعد کننده - یادآوری کننده

(د) فراهم نمودن اسکان ورود به بازار جدید

شناسایی مسیرهای گردشگری

۴۶ مرحله

۸۱. از ویژگی‌های شایان توجه کنوانسیون میراث جهانی ۱۹۷۲ این است که در یک سند واحد مفاهیم را به هم پیوند داده است.

(الف) حفظ نیروی انسانی - حفظ اموال فرهنگی

(ب) حفظ محیط طبیعی - حفاظت از اموال شخصی

(ج) حفظ منابع طبیعی - حفاظت از اموال فرهنگی

(د) حفظ محیط طبیعی - حفاظت از مقامات و شخصیت‌ها

۸۲. اماکنی مانند مساجد - کلیساها - کنیسه‌ها - معابد و مسیرها و شهرهای زیارتی جزء کدام جاذبه‌های میراثی می‌باشند؟

(الف) میراث فرهنگی

(ب) میراث طبیعی

(ج) میراث صنعتی

(د) میراث مذهبی

۸۳. در کدام اثر جهانی ایران هفت مسیر دسترسی به نشانه هفت مرحله عرفان و هشت دروازه به نشانه هشت نگرش تصوف ایجاد شده است؟

(الف) گنبد سلطانیه

(ب) مجموعه کلیساهای ارمنیان ایران

(ج) مجموعه خانقاه و بقعه شیخ صفی‌الدین اردبیلی

(د) باغ ایرانی

۸۴. میدان امام (نقش جهان) - تخت جمشید - تخت سلیمان - گنبد سلطانیه و بیستون به ترتیب در کدام استان قرار دارند؟

(الف) اصفهان - زنجان - آذربایجان شرقی - کرمانشاه - فارس

(ب) اصفهان - فارس - آذربایجان غربی - زنجان - کرمانشاه

(ج) اصفهان - فارس - فارس - اردبیل - کرمانشاه

(د) اصفهان - فارس - خراسان - کرمانشاه - آذربایجان غربی

۱۵
۸۵. دست ساخته‌های انسان یا آثاری که توأم با به وسیله انسان و طبیعت ایجاد شده است و به لحاظ تاریخی زیبایی‌شناسی و بوم‌شناختی دارای ارزش منحصر به فرد جهانی هستند، کدام گزینه می‌باشد؟

- الف) آثار (ب) مجموعه‌ها (ج) محوطه‌ها (د) جشن‌ها و اعیاد ملی

۸۶. کدام میراث جهانی ایران در استان خوزستان قرار ندارد؟

- الف) چغازنبیل (ب) سازه‌های آبی شوشتر (ج) شوش (د) باغ ایرانی

۸۷. اهداف یونسکو کدام است؟

- الف) نگهداری و پاسداری از اماکن میراث فرهنگی (ب) سازمان‌دهی برای آموزش - ایجاد تفاهم بین فرهنگی (ج) پیگیری همکاری‌های علمی - محافظت از آزادی بیان (د) گزینه ب و ج

۸۸. یونسکو جزء کدام تشکیلات ملل متحد به شمار می‌رود؟

- الف) تشکیلات اقتصادی (ب) تشکیلات معنوی (ج) تشکیلات سیاسی (د) تشکیلات طبیعی

۸۹. در کدام اثر جهانی ایرانی بناهای مذهبی ایران، آثارتولی و آسیای مرکزی را تحت تأثیر قرار داده است؟

- الف) گنبد قابوس (ب) مسجد جامع اصفهان (ج) گنبد سلطانیه (د) طاق بستان

۹۰. این گونه میراث شامل اشیاء باستانی و تاریخی و هنری است که در گنجینه‌های ملی و شخصی نگهداری و به اشیاء زیرخاکی و روخاکی تقسیم می‌شوند. کدام گزینه صحیح است؟

- الف) میراث فرهنگی منقول (ب) میراث فرهنگی غیرمنقول (ج) میراث فرهنگی غیرملموس (د) میراث فرهنگی معنوی

۹۱. کدام دو باغ ایرانی در استان یزد قرار دارند؟

- الف) باغ اکبریه و دولت‌آباد (ب) باغ عباس‌آباد و فین (ج) باغ پهلوان‌پور و دولت‌آباد (د) باغ ارم و شازده

۹۲. میراث جهانی ثبت شده ایران تا کنون (سال ۲۰۱۷ میلادی) در یونسکو چند اثر می‌باشد؟

- الف) ۱۴ اثر (ب) ۱۹ اثر (ج) ۲۲ اثر (د) ۲۳ اثر

۹۳. کدام گزینه جزء میراث فرهنگی ناملموس جهانی ایران در یونسکو می‌باشد؟

- الف) آیین قالی‌شوین مشهد اردهال - نوروز (ب) منظر فرهنگی میمند کرمان - شوش (ج) موسیقی خراسانی - مهارت سنتی فرش‌بافی در کاشان (د) گزینه الف و ج

۹۴. ذخیره گاه‌های زیست کره ارسباران - ارژن - گنو - دنا به ترتیب در کدام استان قرار دارند؟

- الف) آذربایجان شرقی - فارس - هرمزگان - کهگیلویه و بویراحمد ✓
ب) آذربایجان غربی - هرمزگان - فارس - چهارمحال و بختیاری - تنگستان ✓
ج) اردبیل - آذربایجان شرقی - آذربایجان غربی - زنجان ✓
د) خراسان رضوی - خراسان جنوبی - اصفهان - سمنان - کرمان

۹۵. میراث جهانی مکتوب مسالک الممالک استخری و مجموعه پنج گنج نظامی درباره چه موضوعاتی نوشته شده‌اند؟

- الف) ریاضی - داستان‌های عاشقانه به زبان فارسی ✓
ب) جغرافیا - داستان‌های عاشقانه به زبان فارسی ✓
ج) جغرافیا - ریاضیات
د) جغرافیا - آثار کلاسیک فارسی زبانان

۹۶. کدام گزینه زیر شامل فهرست حافظه جهانی جمهوری اسلامی ایران در یونسکو نمی‌باشد؟

- الف) کلیات سعدی - مسالک الممالک استخری ✓
ب) شاهنامه بایسنقری - ذخیره خوارزمشاهی ✓
ج) رباعیات خیام - دیوان پروین اعتصامی ✓
د) مجموعه پنج گنج نظامی - وقفنامه ربع رشیدی

۹۷. کدام مسیرهای زیر مناسب موضوع تورهای عرفان در ایران می‌باشد؟

- الف) تهران - همدان - کرمانشاه - سنندج
ب) تهران - اردبیل - آذربایجان شرقی
ج) زنجان - قزوین - تهران - سمنان - خراسان ✓
د) گزینه ب و ج ✓

۹۸. کدام گزینه مناسب موضوع میراث فرهنگی جهانی در کشور ایران نمی‌باشد؟

- الف) تهران - اصفهان - یزد
ب) فارس - خوزستان
ج) کرمان - زاهدان - جاپار - میرجاوه ✓
د) کرمانشاه - همدان

۹۹. کدام گشت‌های روزانه مناسب موضوع گشت‌های یکروزه استان یزد می‌باشد؟

- الف) کاخ گلستان - موزه ملی - موزه آبگینه
ب) تخت جمشید - نقش رستم - پاسارگاد
ج) میدان نقش جهان - علی قاپو - مسجد امام ✓
د) مهریز - سر یزد - کاروانسرای زین الدین ✓

۱۰۰. کدام مسیرهای زیر مناسب موضوع تورهای معماری در ایران می‌باشد؟

- الف) تهران - اصفهان - یزد - کرمان - خراسان
ب) تهران - گرمسار - سمنان - شاهرود
ج) تهران - قزوین - زنجان - تبریز ✓
د) تهران - قم - کاشان - اصفهان

۹۲

انگلیسی تخصصی و مکاتبات دفاتر خدمات مسافرتی

انتقاد

101. It is a tactic to maximize the utilization of the tour components such as transport means:
 a) Breakage b) Empty leg c) Jet lag ✓ d) Back to back
102. An airline that offers frequent round trip services to/from smaller communities to serve business persons is called airline.
 a) Concierge b) Escrow ✓ c) Commuter d) Freight
103. Which one doesn't go under the cultural attraction?
 a) sightseeing ✓ b) architecture c) Museums d) Archeological site
104. The price per person for a room to be shared with another person is called.....
 a) Double room rate
 ✓ b) Double occupancy rate
 c) Room rate
 d) Free duty rate
105. Tourist enclave means:
 ✓ a) An area in which tourists are concentrated and isolated from contact with resident population
 b) Flight between two consecutive stops
 c) Traveling to an education institution
 d) Official documents required to enter a country
106. It refers to dividing the ownership and use of a lodging property among several investors:
 a) Target marketing b) Site hardening ✓ c) Time sharing d) Positioning
107. The process of deciding about which guest in which room will stay is of accommodation.
 a) affinity b) purpose c) procedure ✓ d) allocation
108. An extra charge assessed to a tour purchased for single accommodations is called single.....
 a) occupancy rate ✓ b) single supplement c) overcharged d) portmanteau
109. The document exchanged for goods and services that confirms a payment is called
 a) Visa b) Brochure c) Folio ✓ d) Voucher
110. Tourists with strong need for variety and new experiences are called:
 ✓ a) allocentric b) Psychocentric c) Midcentric d) psychologist
111. is the permission granted by one country for an air carrier of another country to fly over its land.
 a) over flight charge ✓ b) over flight privilege c) over flight d) override commission
112. The tour provided as a "reward" for sales work performed by employees is called.....
 a) independent tour b) sightseeing tour c) Hub and spoke tour ✓ d) incentive tour
113. FAM tour is a tour
 a) to use total accommodation
 b) to get to know an area and the services available
 c) to create a diversified trip by using several forms of transportation
 ✓ d) to package a tour

114. The extra commission paid to travel agents by suppliers based on the quantity or volume of sale is known as commission.

- ✓ a) override b) tough c) overcharged d) upgraded

115. Short haul (tourism/ visitor/ flight) is usually used when we are talking about a/an local journey less than 5 hours.

- a) scheduled b) reciprocal c) boarding status ✓ d) intra continental

116. The starting date of any particular travel program whether individually or in group is called:

- ✓ a) Tour departure b) Tour escort c) Tour impact d) Tour destination

117. A tour which utilizes a central destination with side trips is called

- ✓ a) Hub and Spoke tour
b) FAM tour
c) Circle tour
d) Circuit tour

118. An excursionist is a visitor who stays

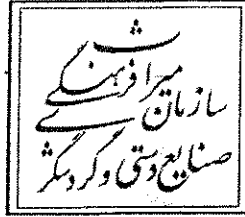
- a) more than 24 hours b) more than one year ✓ c) less than 24 hours d) none of them

119. Concession means:

- a) The habitants of a country who share their facilities with tourists
b) To handle special request or services for guests in hotel
c) To use of a room only during a day
✓ d) To rent a part of a hotel to be operated by another party

120. It refers to a touristic activity provides you the opportunity to explore regions of the world without having to physically travel:

- ✓ a) Virtual tourism b) Harsh tourism c) Dark tourism d) Social tourism



معاونت گردشگری

دفتر مطالعات آموزش گردشگری

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیران فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

تعداد سوالات ۱۲۰

زمان پاسخگویی ۱۱۰ دقیقه

سوالات نمره منفی ندارد

بهمن ۱۳۹۶

شناخت صنعت گردشگری

۹۶

۱. کدام گروه گردشگری را عاملی فرهنگی و اشتغال زا می دانند؟
 (الف) تاجران (ب) سیاست مداران (ج) جامعه محلی و میزبان (د) گردشگران ✓
۲. بازدید ساکنان یک کشور و کشورهای دیگر از کشور مقصد را چه نوع گردشگری می نامند؟
 (الف) گردشگری ورودی (ب) گردشگری درون مرزی ✓ (ج) گردشگری خروجی (د) گردشگری داخلی
۳. بازدیدکنندگانی که دست کم یک شب را در یک کشور یا مقصدی سپری می نمایند کدامند؟
 (الف) بازدید کنندگان یک روزه (ب) گردشگران (توریست) ✓ (ج) مسافران عادی (د) مسافران عبوری (ترانزیتی)
۴. یکی از قدیمی ترین و پربرونق ترین انواع گردشگری در گذشته و اکنون در جهان به شمار می آید؟
 (الف) گردشگری فرهنگی و ادبی (ب) گردشگری شهری و روستایی (ج) گردشگری مذهبی و زیارتی ✓ (د) گردشگری اکوتوریسم و ماجراجویانه
۵. کدام گزینه جزو فرآیند شکل گیری تقاضا در گردشگری نمی باشد؟
 (الف) عوامل شخص - خارجی - اجتماعی فرهنگی (ب) احساس نیاز - جمع آوری و ارزیابی اطلاعات ✓ (ج) تصمیم به سفر - تجربه سفر - ارزیابی رضایت از سفر (د) تقویت کننده تقاضا - محدود کننده تقاضا ✓
۶. براساس مدل روانکاوانه پلاک کدامیک از گزینه های زیر از ویژگیهای مشترک افراد درون گرامی باشد؟
 (الف) درآمد محدود - غیرماجراجو - دلواپس ✓ (ب) ریسک پذیری زیاد - درآمد قابل تصرف (ج) دارای اعتماد به نفس - سطح فعالیت بالا (د) آرام - ماجراجو - تجربه های جدید
۷. موانع تقاضا برای سفر کدامند؟
 (الف) هزینه - محدودیت های سلامتی (ب) کمبود وقت - شرایط خانوادگی (ج) آگاهی نداشتن - ترس و ایمنی (د) همه موارد ✓
۸. مهمترین عنصر سیستم گردشگری کدام گزینه می باشد؟
 (الف) حمل و نقل (ب) جاذبه ها ✓ (ج) خدمات غذایی (د) اقامتگاه ها
۹. دسترسی به جوامعی را ممکن می سازد که با سایر وسایل حمل و نقل امکان پذیر نمی باشد.
 (الف) حمل و نقل با اتوبوس ✓ (ب) هواپیما (ج) قطار (د) کشتی

۱۰. در این نوع اقامتگاه، مسافر اتاق یک هتل را در طول سال به مدت معلومی از پیش اجاره کرده و سپس از آن استفاده می‌نماید. کدام گزینه صحیح است؟
 الف) هتل (ب) متل (ج) مالکیت زمانی ✓ (د) کمپینگ واردگاه
۱۱. کدامیک از گزینه‌های زیر جزو عرضه کنندگان تجارت سفر نمی‌باشد؟
 الف) حمل و نقل - اقامت (ب) کانال مستقیم - آژانس‌های مسافرتی
 ج) خدمات غذایی (د) تفرجگاهها - تفریحات و سرگرمی ✓
۱۲. کدام گروه از دفاتر خدمات مسافرتی در زمینه فروش بلیط خطوط هوایی داخلی و خارجی فعالیت می‌نمایند.
 الف) دفاتر خدمات مسافرتی (بند ب) (ب) دفاتر خدمات زیارتی (بند پ)
 ج) دفاتر خدمات بار و پست (د) دفاتر خدمات مسافرت هوایی (بند الف) ✓
۱۳. طبق پیش بینی WTO تعداد گردشگران در سال ۲۰۲۰ میلادی چه تعداد، یا چه رشدی و چه اشتغال‌زایی در سطح بین‌المللی خواهد بود؟
 الف) ۹۹۵ میلیون نفر - حدود ۴/۴ درصد - حدود ۲۲ درصد
 ب) ۱/۱۳۵ میلیارد نفر - حدود ۴/۱ درصد - حدود ۱۲ درصد
 ج) ۱/۶ میلیارد نفر - بیشتر از ۵ درصد - حدود ۹/۲ درصد ✓
 د) ۱/۸ میلیارد نفر - حدود ۵ درصد - حدود ۷ درصد
۱۴. کدامیک از گزینه‌های زیر جزو اثرات اجتماعی مثبت گردشگری نمی‌باشد؟
 الف) بهبود کیفیت زندگی (ب) بهبود کیفیت خدمات عمومی
 ج) افزایش امکانات تفریحی و سرگرمی (د) افزایش جرم و جنایات - ناهنجاری اجتماعی ✓
۱۵. یکی از مقایم و روش‌های سنجش پایداری که به طور معمول در منابع مربوط به برنامه ریزی گردشگری به آن اشاره شده.....است.
 الف) اکوتوریسم (ب) ظرفیت تحمل (ج) توان اقتصادی (د) کیفیت اجتماعی ✓
۱۶. در حال حاضر شناخته شده‌ترین و پشترترین سازمان بین‌المللی و ملی در زمینه مسافرت و گردشگری کدام است؟
 الف) سازمان جهانی گردشگری
 ب) یاتا ایکائو و سازمان هواپیمایی کشوری
 ج) سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری
 د) گزینه الف و ج ✓
۱۷. اولین اداره‌ای که برای شناساندن مفاخر و تمدن کهن ایران به خارجیان تاسیس شد در چه سالی، با چه نامی و در کدام وزارت خانه سازمان دهی شد؟
 الف) ۱۳۱۴ - سازمان هواپیمایی کشوری در وزارت راه و شهرسازی
 ب) ۱۳۲۰ - شورای عالی جهانگردی در وزارت خارجه
 ج) ۱۳۱۴ - اداره جلب سیاحان در وزارت داخله (کشور) ✓
 د) ۱۳۴۲ - سازمان جلب سیاحان در وزارت اطلاعات

۱۸. کدامیک از گزینه‌های زیر جزو سطوح برنامه ریزی نمی‌باشد؟
 (الف) سطوح بین‌المللی و منطقه‌ای (ب) رویکرد مستمر - سیستمی - جامع - یکپارچه
 (ج) سطح ملی و سطح محلی (د) سطح پروژه
۱۹. چرخه عمر محصول از نظر گلدنرو ریچی به ترتیب کدامند؟
 (الف) معرفی - رشد - بلوغ - اشباع - زوال (ب) زوال - اشباع - رشد - بلوغ - معرفی
 (ج) محصول - مکان - ترویج - قیمت (د) برنامه ریزی - مردم - مشارکت
۲۰. نیروهای تاثیر گذار در آینده گردشگری کدامند؟
 (الف) برنامه ریزی - سازماندهی - هدایت (ب) هتل‌ها - سفرهای هوایی - مدیریت
 (ج) اقتصاد - سیاست - محیط و فن آوری (د) گردشگری - ثبات و امنیت

بازاریابی گردشگری

۹۶ به است

۲۱. کدام گزینه در تعریف خدمات جای دارد؟
 (الف) خدمات دسته‌ای از فعالیت‌های اقتصادی که تولید منفعت زمانی، مکانی می‌کند.
 (ب) خدمات اقدامات، اعمال و یا عملکردهای ناملموس هستند.
 (ج) خدمات ناملموس و فاسد شدنی بوده و تولید و مصرف آن همزمان اتفاق می‌افتد.
 (د) تمام گزینه‌های بالا
۲۲. یکی از ساده‌ترین و در عین حال پیچیده‌ترین، معادلات بازاریابی خدمات عبارتست از:
 (الف) هزینه‌ها - منافع = ارزش (ب) منافع - هزینه‌ها = ارزش
 (ج) هزینه‌ها + منافع = ارزش (د) هزینه‌ها + سودمآزاد = ارزش
۲۳. کدام مورد در تعریف مدیریت جای ندارد؟
 (الف) برنامه ریزی و سازماندهی (ب) بسیج منابع و امکانات
 (ج) فعالیت‌های غیرسیستمی (د) هدایت و کنترل
۲۴. وظایف اصلی مدیران در حوزه نقاط قوت و ضعف (SW) چیست؟
 (الف) شناسایی نقاط قوت و ضعف (ب) استفاده بهینه از نقاط قوت
 (ج) تبدیل نقاط ضعف به قدرت (د) تمام گزینه‌های بالا
۲۵. در بازاریابی انتظار داریم فروش بیشتر به واسطه کدام مورد اتفاق بیفتد؟
 (الف) سود بیشتر (ب) افزایش تعداد مشتریان
 (ج) فروشنده بیشتر (د) تولید بیشتر

۲۶. چرخه عمر محصول بیانگر آن است که تمام خدمات صنعت گردشگری و هتلداری چهار مرحله پیش بینی شدنی

را سپری خواهند کرد، به ترتیب کدام گزینه صحیح است؟

- الف) معرفی - رشد - بلوغ - افول
ب) افول - بلوغ - رشد - معرفی
ج) معرفی - اشباع - افول - بلوغ
د) افول - اشباع - معرفی - رشد

۲۷. کدام گزینه جزو عوامل محیطی بازاریابی نمی باشد؟

- الف) رقابت - قوانین و مقررات
ب) محیط اقتصادی و تکنولوژیک
ج) محیط فرهنگی و اجتماعی - اهداف سازمانی و منابع
د) کجا هستیم و به کجا می خواهیم برویم

۲۸. پایه و اساس شروع و تداوم موفقیت کسب و کار چیست؟

- الف) تجزیه و تحلیل اوضاع نظامی و جغرافیایی
ب) تجزیه و تحلیل فرصت ها و مشکلات بازاریابی
ج) تجزیه و تحلیل اوضاع سیاسی و زیست محیطی
د) تجزیه و تحلیل تهدیدات و رقبا

۲۹. کدامیک از گزینه های زیر جزو فرآیند خرید سیستماتیک مصرف کننده نمی باشد؟

- الف) احساس نیاز - جمع آوری اطلاعات
ب) ارزیابی گزینه ها - خرید
ج) عوامل داخلی و خارجی مصرف کننده
د) ارزیابی پس از خرید و شکل گیری انتظارات

۳۰. عوامل داخلی تاثیر گذار بر رفتار مصرف کننده کدامند؟

- الف) فرهنگ ها و خرده فرهنگ ها
ب) گروه های مرجع - طبقات اجتماعی
ج) رهبران فکری و خانواده
د) نیاز - ادراک - یادگیری - شخصیت

۳۱. کدام گزینه جزو متغیرهای تقسیم بندی بازار نمی باشد؟

- الف) تقسیم بندی سیاسی - اجتماعی و فرهنگی - تقسیم بندی نظامی
ب) تقسیم بندی جغرافیایی - شاخصهای جمعیت شناسی
ج) شاخصهای روان شناسی و رفتاری
د) هیچکدام از موارد بالا

۳۲. کدام گزینه جزو عناصر آمیخته بازاریابی تخصصی می باشد؟

- الف) people - packaging
ب) Partnership - programing
ج) Product - price - place
د) موارد الف و ب

۳۳. وظیفه برقراری ارتباط با مشتریان به عده کدامیک از استراتژی های آمیخته بازاریابی است؟

- الف) Product
ب) price
ج) Promotion
د) place

۳۴. کدام گزینه مجموعه هزینه هایی هستند که با حجم و میزان تولید در ارتباط بوده و پرداخت آنها منوط به تعداد

مسافر یا میهمان هتل است؟

- الف) هزینه های متغیر
ب) هزینه های ثابت
ج) هزینه کل
د) قیمت تمام شده

هزینه های ثابت و متغیر

هزینه های ثابت و متغیر

هزینه های ثابت و متغیر

هزینه های ثابت و متغیر

هزینه های ثابت و متغیر

۳۵. امروزه در سازمان‌های خدماتی وظیفه بازاریابی بر عده چه کسانی است؟

- الف) مدیران بازاریابی (ب) مدیران عامل (ج) همه کارکنان (د) تیم‌های بازاریابی
۳۶. از ویژگی‌های این دوره از چرخه عمر محصول کاهش محسوس نرخ رشد و صعود فروش و حضور بیش از قبل

رقباست، کدام گزینه صحیح است؟

- الف) دوره بلوغ (ب) دوره افول (ج) دوره رشد (د) دوره معرفی

۳۷. برای انجام یک موقعیت یابی اثر بخش داشتن چه اطلاعاتی ضروری است؟

الف) آگاهی از نیاز مشتریان بازار هدف - آگاهی از مزیت‌های رقابتی سازمان

ب) آگاهی از نقاط قوت و ضعف رقبا

ج) آگاهی از اینکه مشتریان چه درکی از فعالیت‌های رقبا دارند.

د) تمام گزینه‌های بالا

۳۸. کدام گزینه از ویژگی‌های یک فروشنده حرفه‌ای نیست؟

الف) داشتن اعتماد به نفس (ب) صداقت و صمیمیت

ج) سرعت در صحبت کردن (د) دانش مهارت‌های فروش

۳۹. در بازاریابی ارتباطی آمده است که حفظ بسیار ارزاتر از جذب است .

الف) مشتریان جدید - مشتریان قدیمی (ب) مشتریان جدید - در حال حاضر

ج) مشتریان قدیمی - مشتریان جدید (د) مشتریان جدید و قدیم فرقی ندارد

۴۰. کدام گزینه جزو ابزارهای سنجش رضایتمندی مشتریان نمی‌باشد؟

الف) دیدگاه‌های شفاهی مشتریان (ب) آمار و اطلاعات فروش

ج) فرم‌های نظرسنجی و مشتریان تکراری (د) عکس العمل‌های مشتریان ناراضی

برنامه‌ریزی و سرپرستی گشت‌ها

۴۱. پیشرفت و توسعه هواپیمایی بین‌المللی از اهداف کدام پیمان می‌باشد؟

الف) پیمان ورشو (ب) پیمان شیکاگو (ج) پیمان رم (د) پیمان ژنو

۴۲. کدام گروه از دفاتر خدمات مسافرتی بعنوان برنامه ریزان تورهای مسافرتی در مسیرهای داخلی و خارجی به

شمار می‌آیند و مجوز این دفاتر توسط چه سازمانی صادر می‌شود؟

الف) دفاتر بند الف - سازمان هواپیمایی کشوری

ب) دفاتر بند ب - سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری

ج) دفاتر بند پ - سازمان حج و زیارت

د) دفاتر بند ب - سازمان هواپیمایی کشوری

۴۳. کمیته‌های یاتا کدام است؟

- الف) مالی - اقتصادی - اجتماعی - قیمت‌گذاری (ب) حقوقی - فنی - قیمت‌گذاری - انضباطی
✓ ج) مالی - حقوقی - فنی - ترافیک - پزشکی (د) ترافیک - حمل و نقل - اجتماعی - پزشکی

۴۴. کدام گزینه از اجزای تشکیل دهنده تور نمی‌باشد؟

- ✓ الف) بخش اداری - بخش مدیریتی - بازاریابی و فروش (ب) حمل و نقل - اقامت - تغذیه و نوشیدنی
✓ ج) جاذبه‌ها - استقبال و بدرقه - خرید و سوغاتی (د) اسکورت و راهنمایان - مدیر تور

۴۵. تحقیقات مقصد و جمع‌بندی بسته سفر به ترتیب در کدام مرحله از فعالیت تورگردانان انجام می‌شود؟

- الف) بعد از سفر - قبل از سفر (ب) حین سفر - قبل از سفر
✓ ج) حین سفر - بعد از سفر (د) قبل از سفر - بعد از سفر

۴۶. مجموعه‌ای که تحقیقات مقصد را انجام داده و برنامه سفر را تنظیم و تور را طراحی و نهایتاً اجرا می‌نماید چه نام دارد؟

- الف) تورگردان خرده فروش (ب) تورگردان عمده فروش
✓ ج) دفاتر خدمات مسافرتی (د) تورگردان کارگزار

۴۷. مهمترین و موثرترین بازوی اجرایی تورگردان عمده فروش، که اجرای تور را برای آنان سهل و آسان می‌نماید کیست؟

- الف) تورگردان خرده فروش (ب) تورگردان عمده فروش
✓ ج) دفاتر خدمات مسافرتی (د) تورگردان کارگزار

۴۸. ارائه خدمات اقامتی همراه با صبحانه را اصطلاحاً چه می‌نامند؟

- الف) F.B (ب) H.B (ج) B&B (د) U - ALL

۴۹. آشنایی با یک زبان خارجی، قوانین و مقررات جهانگردی، موقعیت جغرافیایی و تاریخی، مراکز خرید مقصد از کدام ویژگیهای راهنمایان تور می‌باشد؟

- الف) خصوصیات فردی راهنما (ب) تخصص و اطلاعات فنی راهنما
✓ ج) شرح وظایف راهنما (د) نقش راهنما

۵۰. کدام گزینه از انتظارات مسافران از ارائه دهندگان خدمات تور نمی‌باشد؟

- ✓ الف) حضور به موقع در ترمینال فرودگاه (ب) خوش برخوردی و پذیرایی صمیمانه و مناسب
ج) به موقع بودن زمان پرواز (د) با کیفیت بودن خدمات ارائه شده

۵۱. صنعت گردشگری به چه عواملی بستگی کامل دارد؟

- الف) شرایط محیطی - اقتصادی - نظامی (ب) شرایط اجتماعی - فرهنگی - جغرافیایی
✓ ج) شرایط اقتصادی - سیاسی - اجتماعی (د) شرایط تاریخی - فرهنگی - زیست محیطی

۵۲. تورگردانان در مقصد چه تحقیقاتی را در مورد ارائه دهندگان خدمات تور، مورد توجه قرار می‌دهند؟

- الف) تحقیقات در مورد وسایل حمل و نقل - بازاریابی - توان نظامی - فعالیت‌های زیست محیطی
ب) تحقیقات در مورد وسایل حمل و نقل - تورگردان کارگزار - مراکز اقامتی و رستوران‌ها - جاذبه‌ها و مراکز خرید
ج) تحقیقات در مورد تورگردان کارگزار - اوضاع کشاورزی و صنعتی
د) تحقیقات در مورد مراکز اقامتی و رستوران‌ها - مراکز نظامی - مراکز تولیدی

۵۳. کدام سازمان در جهت منافع ملی عمل می‌کند و باعث فعال شده صنعت گردشگری در منطقه خود می‌شود؟

- الف) NGO ب) WTO ج) MCT د) DMO

۵۴. مراحل عملیات تور شامل چند مرحله و کدامند؟

- الف) سه مرحله - پیش از عملیات تور - رزرواسیون - قیمت گذاری - کنترل مدارک سفر
ب) چهار مرحله - احساس نیاز - بررسی اطلاعات - انتخاب مقصد - خرید تور
ج) سه مرحله - پیش از عملیات تور - در حین اجرای تور - پس از عملیات تور
د) چهار مرحله - کنترل عملیاتی - کنترل پرداختها - تنظیم لیست مسافری - رزرواسیون پرواز

۵۵. Master Folio و Incidental Folio به ترتیب توسط چه کسانی پرداخت می‌شود؟

- الف) تورگردان - مسافر
ب) مسافر - تورگردان کارگزار
ج) تورگردان - کارگزار
د) مسافر - دفاتر خدمات مسافرتی

۵۶. کدام گزینه ضریب اشتغال تور می‌باشد؟

الف) نسبت مسافر رانده شده تقسیم بر ظرفیت کل ضریب ۱۰۰٪

ب) تعداد مسافر ثبت نام شده تقسیم بر ظرفیت کل ضریب ۱۰۰٪

ج) درآمد جایجا شده برابری با تعداد مسافر رانده شده ضریب مبلغ تور

د) هیچکدام

۵۷. شکل‌های مختلف برنامه سفر بر حسب مسیر کدام است؟

الف) خلاصه برنامه سفر - برنامه سفر با ذکر جزئیات - برنامه سفر عملیاتی

ب) برنامه سفر انفرادی - برنامه سفر گروهی عمومی و خصوص

ج) برنامه سفر رفت و برگشت - برنامه سفر علمی و تحقیقاتی - برنامه سفر تشویقی

د) برنامه سفر با مرکزیت ثابت - برنامه سفر حلقوی - برنامه سفر مسیر باز (فک باز)

۵۸. منظور از استراتژی‌های بازاریابی (هفت p بازاریابی) کدام است؟

الف) محصول - قیمت - مکان - ترویج ب) تبلیغات آگاه کننده - متقاعد کننده باشد

ج) مردم - عوامل ظاهری - فرآیند د) گزینه الف و ج

۵۹. یکی از مهمترین عوامل موثر در ارائه خدمات هستند.

الف) جامعه محلی ب) مردم ج) کارگزاران د) تورگردانان

۶۰. در کدام استراتژی قیمت گذاری شرکت‌ها باید برای تعیین قیمت قدرت کافی داشته باشند تا دیگر شرکت‌ها از

ایشان پیروی کنند؟

- (الف) قیمت گذاری بر مبنای مدیریت بازده (ب) قیمت گذاری پرمایه
(ج) استراتژی رهبری در قیمت گذاری (د) راهبرد قیمت گذاری تهاجمی

آشنایی با قوانین و مقررات جهانگردی

۶۱. اساس و بنیان حقوق بر دو محور استوار است. کدام گزینه صحیح است؟

- (الف) اقتصاد و اجتماع (ب) عدالت و امنیت (ج) سیاست و فرهنگ (د) عدالت و تعاون

۶۲. قدیمی‌ترین نشانه حقوقی جهان چیست و درباره چه مسائلی تدوین گردیده است؟

- (الف) لوح سنگی که در کاوش‌های باستان شناسی شوش کشف شده است.
(ب) قانون‌نامه حمورابی درباره مسائل اجتماعی - اقتصادی - برده‌داری و روابط خانوادگی می‌باشد.
(ج) لوح حمورابی درباره مسائل نظامی - انتظامی - اقتصاد و فرهنگ
(د) قانون نامه حمورابی مربوط به ۱۸۰۰ سال پیش از میلاد درباره کاوش‌های باستانی

۶۳. مبانی علم حقوق و قواعد حقوقی شامل کدام گزینه زیر می‌باشد؟

- (الف) عدالت - کلی بودن - ضمانت اجرایی - قلمرو اجتماعی
(ب) عدالت - ضمانت اجرایی - کلی بودن - مذهب و سیاست
(ج) کلی بودن - الزامی بودن - ضمانت اجرایی - قلمرو اجتماعی
(د) الزامی بودن - کلی بودن - عدالت - دین و مذهب

۶۴. سه اصلی را که برای حقوق خارجی‌ان باید در نظر گرفته شود کدامند؟

- (الف) شناخت حداقل حقوق - رفتار متقابل - عدالت و امنیت
(ب) عدالت و امنیت - رفتار متقابل - قوانین تجارت
(ج) حقوق مدنی - حقوق شهروندی - قوانین کار
(د) شناخت حداقل حقوق - رفتار متقابل - قوانین داخلی

۶۵. از نظر قانون جمهوری اسلامی ایران فردی که دارای دو تابعیت گردیده، تابعیت خارجی این فرد چگونه است؟

- (الف) پذیرفته است (ب) پذیرفته نیست (ج) دارای شرایط خاصی است (د) هیچکدام

۶۶. مجوز ورود اتباع یک کشور به کشور دیگر را چه می‌نامند؟

- (الف) روادید (ب) گذرنامه (ج) کارت ملی (د) شناسنامه

۶۷. کدام گزینه از وظایف مهم مدیر فنی بند ب نمی‌باشد؟

- (الف) برنامه ریزی گشتهای داخلی و خارجی (ب) نظارت بر اجرای تورها
(ج) سیاست گذاری و امضا اسناد تعهد آور (د) ارسال گزارش فروش سه ماهه به سازمان

قیمت‌گذاری
سازمان و کمیته اسرار

۶۸. در صورت مشاهده تخلف از مفاد آیین نامه و مقررات مربوطه به دفاتر خدمات مسافرتی، مجازات مقرر کدام

گزینه می باشد؟

- الف) بلافاصله مجوز لغو می گردد
ب) تذکر شفاهی - تذکر کتبی
ج) تذکر کتبی - تعلیق به مدت یکسال
د) تذکر کتبی - اخطار کتبی - تعلیق یک تا سه ماه

۶۹. روادید نوع A - B - F جمهوری اسلامی ایران به ترتیب کدام گزینه می باشد؟

- الف) ورود - سیاحتی - حق کار
ب) ورود - زیارتی - سیاسی
ج) زیارتی - تحصیلی - حق کار
د) سرویس - زیارتی - مطبوعاتی

۷۰. حقوق اسلام پیگانگان را به سه دسته و و تقسیم نموده است.

- الف) اهل کتاب - مهاجرین - پناهندگان
ب) اهل کتاب - مستأمن - بت پرستان
ج) پناهندگان - مستأمن - بت پرستان
د) بت پرستان - موافقین - مخالفین

۷۱. سندی است رسمی که از طرف ماموران صلاحیت دار دولت برای مسافرت اتباع ایران به خارج از کشور صادر می شود؟

- الف) روادید
ب) شناسنامه
ج) گذرنامه (پاسپورت)
د) کارت ملی

۷۲. ارسال بار قبل از سفر و هنگام سفر اصطلاحاً چه می نامند؟

- الف) فریت کالا - همراه مسافر
ب) همراه مسافر - همراه بار
ج) ترانسفر - فریت کالا
د) ترانزیت - همراه مسافر

۷۳. کدام گزینه از مزایای حقوقی گردشگران خارجی نمی باشد؟

- الف) بهره مندی از خدمات بیمه ای داخلی
ب) انتخاب محل سکونت - تردد در کشور
ج) اشتغال - انجام معاملات - استملاک
د) شکار - خرید کالاهای غیرتجاری

۷۴. کالاهای مجاز هنگام خروج گردشگران خارجی کدام گزینه زیر می باشد؟

- الف) اسلحه جنگی و شکاری - مواد مخدر - دستگاههای فرستنده
ب) جواهرات شخصی - یک عدد دوربین عکاسی و دوربین چشمی
ج) کامپیوتر شخصی - جعبه وسایل کمک های اولیه - یک چارد اردویی
د) لوازم شخصی - قالی یا قالیچه حداکثر ۱۲ متر - خوابار سه کیلو مهور به مهر شیلات و قبض خرید از فرودگاه

۷۵. دریافت مجوزهای بند الف - ب و پ به ترتیب به عهده کدام سازمان ها می باشد؟

- الف) سازمان هواپیمایی کشوری - سازمان حج و زیارت - سازمان برنامه و بودجه
ب) سازمان هواپیمایی کشوری - سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری - سازمان حج و زیارت
ج) سازمان حج و زیارت - سازمان هواپیمایی کشوری - سازمان میراث فرهنگی
د) سازمان بنادر و کشتیرانی - سازمان هواپیمایی کشوری - سازمان حفاظت محیط زیست

۷۶. اعضای شورای جهانگردی برای چند سال انتخاب شده و دست کم هرچند ماه تشکیل می شود.

- الف) یک سال - یک ماه
ب) سه سال - سه ماه
ج) دوسال - دوماه
د) چهارسال - چهارماه

۷۷. کدام گروه از دفاتر خدمات مسافرتی در زمینه سفرهای زیارتی داخلی و خارجی فعالیت می نمایند؟

الف) دفاتر خدمات مسافرتی (بند الف) ب) دفاتر خدمات مسافرتی (بند ب)

ج) دفاتر خدمات زیارتی (بند پ) د) تمام موارد بالا

۷۸. کدام گزینه جزو انواع واحدهای اقامتی نمی باشد؟

الف) هتل - متل - مهمانسرا ب) مهمان پذیر - پانسیون - کمپینگ

ج) اردوگاه جوانان - خانه های اجاره ای د) دفاتر خدمات مسافرتی - تورگردانان

۷۹. کدام گزینه جزو سازمان های بین المللی مرتبط با گردشگری نمی باشد؟

الف) سازمان هواپیمایی کشوری - سازمان میراث فرهنگی و صنایع دستی و گردشگری - سازمان حج و زیارت

ب) سازمان جهانی جهانگردی - سازمان بین المللی هواپیمایی کشوری - یاتا

ج) سازمان بهداشت جهانی - سازمان اقتصادی (OECD)

د) انجمن جهانی آموزش حرفه ای جهانگردی - فدراسیون بین المللی آژانسهای مسافرتی

۸۰. در بیمه نامه مسافر چه مواردی باید به طور صریح قید شود؟

الف) تاریخ انعقاد قرارداد - موضوع بیمه - اسم بیمه گر و بیمه گزار

ب) حادثه یا خطری که عقد بیمه به عمل آمده است - ابتدا و انتهای بیمه - حق بیمه

ج) میزان تعهد بیمه گر در صورت وقوع حادثه

د) تمام موارد بالا

۹۶ سن ۹۷ شناسایی مسیرهای گردشگری

۸۱. یونسکو جز کدامیک از تشکیلات سازمان ملل متحد به شمار می رود؟

الف) تشکیلات طبیعی ب) تشکیلات اقتصادی ج) تشکیلات معنوی د) تشکیلات سیاسی

۸۲. یونسکو در تلاش است تا شبکه ای در بین ملت ها ایجاد کند، هدف از نوع همبستگی کدام است؟

الف) سازماندهی اقتصادی - گفتگوی بین ملت ها - همکاری سیاسی

ب) سازماندهی آموزشی - سازمان دهی اقتصادی - همکاری های فرهنگی

ج) سازماندهی آموزشی - ایجاد تفاهم بین فرهنگی - پیگیری همکاری های علمی

د) ایجاد تفاهم بین فرهنگ ها - محافظت از آزادی بیان - همکاری های اقتصادی

۸۳. کدام گزینه از وظایف کشورهای عضو کنفرانس یون میراث جهانی می باشد؟

الف) شناسایی مکان های بالفعل و استاندارد کردن آنها

ب) شناسایی مکان های بالقوه و استاندارد کردن خدمات در آنها

ج) شناسایی مکانهای بالفعل و توسعه پایدار گردشگری

د) شناسایی مکانهای بالقوه و حفظ و حفاظت از آنها

۸۴. کدام تشکیلات معنوی سازمان ملل متحد بخش آموزشی، علمی و فرهنگی را به عهده دارد؟

الف) ایکوم ✓ (ب) یونسکو (ج) ایکوموس (د) آیکانه

۸۵. از نظر مهدی حجت میراث فرهنگی دارای چه معیارهایی می باشد؟

الف) شیئیت - قدمت و پیام انسانی ✓ (ب) آثار مجموعه و محوطه ها
(ج) قدمت - فرهنگ و پیام انسانی (د) هویت گذشته - فرهنگ و حرکت تاریخی انسان

۸۶. مسجد شاه، مسجد شیخ لطف الله و رواق قیصریه در کدام میراث جهانی قرار دارد؟

الف) مسجد جامع اصفهان (ب) مجموعه خانقاه و بقعه شیخ صفی الدین ✓
(ج) مجموعه بازار تبریز (د) میدان نقش جهان

۸۷. مجموعه مظاهری هستند که گرچه وجود خارجی ندارند اما جلوه های مادی آنها قابل درک و دسترسی است؟

الف) میراث فرهنگی ملموس و مادی (ب) منابع طبیعی و انسانی
(ج) میراث فرهنگی غیرملموس و معنوی ✓ (د) جاذبه های طبیعی و انسان ساخت

۸۸. میراث های جهانی چغازنبیل - تخت سلیمان - سلطانیه - بیستون به ترتیب در کجا قرار دارند؟

الف) همدان - کرمانشاه - خوزستان - استان فارس
(ب) خوزستان - آذربایجان غربی - زنجان - کرمانشاه ✓
(ج) خوزستان - تبریز - شوشتر - اصفهان
(د) آذربایجان شرقی - اصفهان - شیراز

۸۹. کدام اثر در فهرست میراث جهانی ثبت شده ایران در یونسکو نمی باشد؟

الف) گنبد قابوس - مسجد جامع اصفهان (ب) کاخ گلستان - شهر سوخته - باغ ارم
(ج) بازار تهران - چهارباغ اصفهان - کاخ سعدآباد (د) شوش - شهر یزد - باغ فین ✓

۹۰. در کدام استان بخشی ها برای مهارت موسیقی خود با دو تار (عودگردن دراز دوزهی) مشهورند و آنها اشعار

اسلامی و عرفانی و حماسه های اساطیری، تاریخی و افسانه ای را بازگو می کنند؟

الف) استان خراسان (ب) استان اصفهان (ج) استان خوزستان (د) استان لرستان ✓

۹۱. کدام آئین هنر رزمی ایرانی است که ترکیبی از عناصر اسلامی، عرفانی و باورهای کهن فارسی است؟

الف) هنر آیینی - نمایش تعزیه (ب) آیین قالی شویان مشهد اردهال
(ج) نقالی - داستان سرایی نمایشی ایرانی ✓ (د) آئین پهلوانی و زورخانه ای

۹۲. میراث جهانی مکتوب مسالک الممالک استخری و ذخیره خوارزمشاهی درباره چه موضوعی می باشد؟

الف) جغرافیا - داستان های عاشقانه (ب) جغرافیا - آموزش پزشکی ✓
(ج) ریاضی - داستان های عاشقانه (د) جغرافیا - آثار کلاسیک فارسی زبانان

۹۳. ذخیره گاههای زیست کره ارسباران - گنو - حرا - میان کاله به ترتیب در کجا قرار دارند؟

الف) استانهای آذربایجان شرقی - هرمزگان - هرمزگان - مازندران ✓

ب) استانهای آذربایجان غربی - هرمزگان - چهارمحال بختیاری - مازندران

ج) استانهای خراسان - سیستان و بلوچستان - گیلان - مازندران

د) استانهای فارس - خوزستان - هرمزگان - گیلان

۹۴. کدام ذخیره گاه زیست کره دارای اکوسیستم خاص مناطق استوایی (مانگرو) است؟

الف) زیست کره گنو ✓ ب) زیست کره حرا ج) زیست کره میانکاله د) زیست کره قشم

۹۵. در طراحی گشت نامه چه مواردی در نظر گرفته می شود؟

الف) در نظر گرفتن موضوع (تم) خاص - درجه سختی - زمان اجرای تور - مدت تور ✓

ب) در نظر گرفتن مسیر تور - محل های اقامت - مدت زمان اقامت

ج) رستوران ها - جاذبه ها - مسیرهای دسترسی - خدمات تور - هزینه های اجباری و اختیاری

د) تمام موارد بالا

۹۶. کدام مسیر مناسب تور معماری می باشد؟

الف) تهران - گرمسار - سمنان - شاهرود

ب) تهران - قزوین - زنجان - تبریز

ج) تهران - اصفهان - یزد - کرمان - خراسان - سمنان ✓

د) تهران - قم - کاشان - اصفهان

۹۷. کدام مسیر مناسب تور عرفان می باشد؟

الف) تهران - اردبیل - آذربایجان شرقی ب) تهران - اراک - بروجرد - خرم آباد

ج) زنجان - قزوین - تهران - سمنان - خراسان ✓ د) گزینه الف و ج

۹۸. کدام مسیر برای گشت های یک روزه شهر تهران مناسب می باشد؟

الف) میدان نقش جهان - عالی قاپو - مسجد امام ✓ ب) کاخ گلستان - موزه ملی - موزه آبگینه

ج) تخت جمشید - نقش رستم - پاسارگاد د) مهریز - کاروان سرای زین الدین - سریز

۹۹. کدامیک از گزینه های زیر در فهرست میراث فرهنگی ناملموس جای دارد؟

الف) مجموعه کلیساهای ارمنیان - سازه های آبی شوشتر - مجموعه خانقاه و بقعه شیخ صفی الدین

ب) باغ پاسارگاد - باغ ارم - باغ فین - باغ چهلستون - باغ اکبریه بیرجند - باغ شازده

ج) آئین قالی شویان مشهد اردال - آئین پهلوانی و زورخانه ای - ردیف موسیقی ایرانی - نوروز ✓

د) گنبد قابوس - مسجد جامع اصفهان - شهر سوخته - منظر فرهنگی میمند - شوش

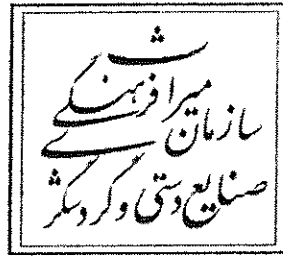
۱۰۰. میراث جهانی ثبت شده ایران تا کتون (در سال ۲۰۱۷) میلادی در یونسکو چند اثر می باشد؟

الف) ۲۲ اثر ب) ۱۹ اثر ✓ ج) ۱۴ اثر د) ۲۲ اثر

انگلیسی تخصصی و مکاتبات دفاتر خدمات مسافرتی

101. The process of deciding about which guest in which room will stay is of accommodation.
 a) affinity b) purpose c) procedure d) allocation
102. An extra charge assessed to a tour purchased for single accommodations is called single.....
 a) occupancy rate b) supplement c) overcharged d) portmanteau
103. 3 - It is a tactic to maximize the utilization of the tour components such as transport means:
 a) Breakage b) Empty leg c) Jet lag d) Back to back
104. Which one is not correct about "Bulk Fair"?
 a) It is available only to tour organizers or tour operators.
 b) A specified block of seats is purchased from a carrier at a low, non - commissionable price.
 c) The seats are sold including a commission in the marked - up price by the tour operators.
 d) It is linked to systematic record of the statistical statement of national accounts.
105. It refers to dividing the ownership and use of a lodging property among several investors:
 a) Target marketing b) Site hardening c) Time sharing d) Positioning
106. Tourists with strong need for variety and new experiences are called:
 a) All centric b) Psychocentric c) Mid centric d) Eurocentric
107. It is a type of tourism in which tourists travel to watch, survey or study fauna and flora of ecological destinations:
 a) Virtual tourism b) Wild life tourism c) Agricultural tourism d) Urban tourism
108. The document exchanged for goods and services that confirms a payment is called
 a) Visa b) Brochure c) Folio d) Voucher
109. Hotel bedrooms with adjoining living rooms and kitchen net are known as
 a) Bungalow b) adjoining rooms c) vacant rooms d) suites
110. Which tariff best matches the plan in which you pay for the room and three meals?
 a) Half board b) American plan c) All in d) European plan
111. Visitors usually spend more on the goods and services in the locality such as food, entertainment, souvenir and transportation while they are
 a) important contributors to tourism revenue
 b) enjoying free accommodation provided by friends and relatives
 c) absolutely incentive to help the local infrastructure
 d) authorized to purchase the products and services of the local suppliers

112. Which one cannot be concerned as the subcategory of the main sectors of tourism industry?
 a) Booking agencies b) Condominiums c) Excess baggage d) Coach service
113. It refers to a touristic activity provides you the opportunity to explore regions of the world without having to physically travel:
 a) Virtual tourism b) Harsh tourism c) Dark tourism d) Social tourism
114. Short haul (tourism/ visitor/ flight) is usually used when we are talking about a/an local journey less than 5 hours.
 a) scheduled b) reciprocal c) boarding status d) intra continental
115. The starting date of any particular travel program whether individually or in group is called:
 a) Tour departure b) Tour escort c) Tour impact d) Tour destination
116. A wholesale travel agent is the one who doesn't sell on a commission basis but on airlines and other services.
 a) exchanges for goods and services
 ✓ b) contracts for large blocks of advanced reservations
 c) focuses the attention on to exploring changes
 d) gives an informed overview of a city
117. An airline that offers frequent round trip services to/from smaller communities to serve business persons is called airline.
 a) Concierge b) Escrow ✓ c) Commuter d) Freight
118. Which one doesn't go under the cultural attraction?
 a) sightseeing ✓ b) architecture c) Museums d) Archeological site
119. A tour designed to appeal the clients with a curiosity or a concern about a specific subject is:
 a) A tailor - made tour b) A mass tour c) An escorted tour d) An independent tour
120. The extra commission paid to travel agents by suppliers based on the quantity or volume of sale is known as commission.
 ✓ a) override b) tough c) overcharged d) upgraded



معاونت گردشگری

دفتر مطالعات آموزش گردشگری

سؤالات آزمون جامع هماهنگ

مدیریت فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

تعداد سؤالات ۱۲۰

زمان پاسخگویی ۱۱۰ دقیقه

سؤالات نمره منفی ندارد

مرداد ۱۳۹۷

شناخت صنعت گردشگری

مرحله ۹۷

۱. بازدید ساکنان یک کشور و کشورهای دیگر از کشور مقصد، کدام نوع گردشگری محسوب

می شود؟

الف) گردشگری ملی ب) گردشگری داخلی
ج) گردشگری دورن مرزی د) گردشگری بین المللی

۲. کدام یک در آمار گردشگری لحاظ نمی شوند؟

الف) مسافران یک روزه ب) مسافرانی که یک یا بیش از یک شب اقامت دارند
ج) خدمه کشتی د) مسافران تجاری

۳. کدام مورد جز محیط انسان ساخت پدیده‌ی گردشگری قرار نمی گیرد؟

الف) اقامتگاه ها ب) فرهنگ ج) اطلاعات د) سیستم حکومتی

۴. کدامیک از مولفه های محیط طبیعی نمی باشد؟

الف) ویژگی های جغرافیای طبیعی ب) شرایط آب و هوایی ج) مردم د) فرهنگ

۵. کدامیک قدرت مندترین ویژگی محیط انسان ساخت از زمان گردشگری مدرن است؟

الف) فناوری ب) فرهنگ ج) زیرساخت ها د) سیاست

۶. مهم ترین بخش عملیاتی صنعت گردشگری می باشد.

الف) جاذبه ها ب) خدمات گردشگری ج) سرگرمی و تفریح د) حمل و نقل

۷. اصلی ترین وظیفه ی بخش عملیاتی گردشگری می باشد.

الف) انتقال تجربه به گردشگر ب) ارائه خدمات مناسب به گردشگر

ج) برنامه ریزی اجزای گردشگری د) انتقال تجربه و ارائه خدمات با روح مهمان نوازی به گردشگر

۸. از چالش های پیش روی برنامه ریزی صنعت حمل و نقل در گردشگری کدام اند؟

الف) کاستی های موجود در جاده ها ب) گران شدن سوخت

ج) الگوی فصلی تقاضای سفر د) ضعف مدیریتی در این بخش

۹. مهم ترین عنصر سیستم گردشگری به شمار می رود.

الف) جاذبه ب) خدمات گردشگری ج) برنامه ریزی و مدیریت د) تجربه

۱۰. کدام نوع از جاذبه های گردشگری این امکان را فراهم می سازد تا گردشگری به صورت

جغرافیایی و فصلی گسترش یابد؟

الف) ورزش های زمستانی ب) پارک های موضوعی ج) جشنواره ها و رویداد ها د) سفرهای ماجراجویانه

۱۱. کدام مورد جزء جاذبه های فرهنگی محسوب نمی شود؟

الف) جشنواره ها ب) اسبک آشپزی ج) موزه ها د) نژاد

۱۲. حضور بازدید کنندگان در یک کشور در الگوی زندگی ساکنان بومی تاثیر می گذارد. این

بخشی از می باشد.

الف) تاثیرات گردشگری بر فرد ✓

ب) تاثیرات گردشگری بر جامعه

د) هیچکدام

ج) تاثیرات گردشگری بر خانواده

۱۳. زمانی که مردم محلی تجملات و کالاهای وارداتی مشابه آنهایی که گردشگران استفاده می-

کنند خواستارند، کدام یک از تاثیرات منفی اجتماعی گردشگری رخ داده است؟

ب) برچسب زنی

الف) ارتعاش بین جامعه میزبان و گردشگر ✓

د) تغییر علایق ✓

ج) نمایشی شدن

۱۴. کدام عبارت صحیح نمی باشد؟

الف) رشد سیستم های ارتباطی، حوزه ی علایق مردم به دیگر سرزمین ها و دیگر مردم را وسیع تر ساخته است. (۱۴۹)

ب) الگوی فراغت خانواده با مرحله ی زندگی اعضای آن در ارتباط است (۱۴۹)

ج) هزینه های سفر ارتباط مستقیمی با میزان درآمد دارد (۱۵۱)

د) گردشگری جامعه محور، گونه ای از گردشگری افشار کم درآمد است (۱۵۱) *گردشگری افشار کم*

۱۵. کدام یک از موانع مسافرت توسط بازاریابان گردشگری رفع خواهد شد؟

د) ترس و ایمنی

ج) هزینه ها ✓

ب) آگاهی نداشتن

الف) محدودیت های سلامتی

۱۶. گردشگری به منزله ی یک بخش در کل گستره ی فعالیت های اجتماعی و اقتصادی تاثیر می

گذارد و از آن تاثیر می پذیرد. این جز کدام یک از مفروضات توسعه پایدار گردشگری می باشد؟

ب) فرض میان رشته ای بودن

الف) فرض وابستگی ✓

د) فرض سیاست و قدرت

ج) فرض تجربه گذشته

۱۷. کدامیک از ذی نفعان گردشگری نمی باشند؟

ج) دولت

ب) مردم محلی

الف) گردشگران

۱۸. کدامیک را می توان بنیان گذاران کسب و کار سفر تلقی کرد؟

د) مصری ها

ج) یونانی ها

ب) سومری ها ✓

الف) فینیقی ها

۱۹. کدام گزینه جزء عناصر آمیخته بازاریابی نمی باشد؟

ب) ترویج، قیمت

الف) محصول، مکان

د) برنامه ریزی، مردم، مشارکت

ج) ناملموس، ناپایدار، ناهمگن

۲۰. انجمنی است برای حضور رهبران تجارت مسافرت و گردشگری در سطح جهان

ب) شورای جهانی سفر و گردشگری ✓

الف) سازمان جهانی گردشگری

د) سازمان بین المللی اسکال

ج) انجمن بین المللی مسافرت هوایی

سوال انحرافی

با مستقر به مستقر
هیچ کدام

۱۶۵
مفروضات گردشگری
۱. فرض میان رشته ای بودن
۲. فرض تجربه گذشته
۳. فرض وابستگی
۴. فرض سیاست و قدرت
۵. فرض ناپایدار، ناهمگن، ناملموس

مرور ۹۷

بازاریابی گردشگری

۲۱. دلیل فسادپذیری محصولات خدماتی چیست؟

- الف) تنوع محصولات
ب) هم زمانی تولید و مصرف در خدمات
ج) ماهیت غیر ملموس خدمات
د) تفکیک ناپذیری محصولات

۲۲. "فیلیپ کاتلر" اعتقاد دارد، بازاریابی فعالیتی انسانی ؟

- الف) برای تهیه محصول مورد نظر مشتری است.
ب) برای تضمین تداوم سودآوری یک بنگاه اقتصادی است.
ج) مبتنی بر تعامل دو نفره است.
د) برای تامین نیازها و خواسته ها از طریق فرایند مبادله است.

۲۳. تقاضا چیست؟

- الف) وضعیت درونی برای سوق دادن مشتری به سوی برآوردن نیاز
ب) خواسته همراه با قدرت خرید
ج) تمایل مشتریان
د) فاصله میان آنچه داریم با آنچه می خواهیم داشته باشیم.

۲۴. کدامیک از موارد زیر از جمله متغیرهای تقسیم بندی بازار نیست؟

- الف) شاخص های اجتماعی
ب) تقسیم بندی جغرافیایی
ج) شاخص های روان شناختی
د) شاخص های جمعیت شناختی

۲۵. شامل عوامل کنترل شدنی است که برای برآوردن نیاز مشتریان انتخاب می شود؟

- الف) استراتژی تمایز
ب) کشتش یا مطلوبیت کالا نزد مشتری
ج) پیشبرد فروش
د) آمیخته بازاریابی

۲۶. کدام یک از موارد زیر جزء "فرآیند ارتباط" در مدیریت بازاریابی به حساب می آید؟

- الف) تماس
ب) فرستنده
ج) آگهی
د) منبع

۲۷. منظور از "موقعیت یابی" که آل رابینز و جک تروت در دهه ۱۹۸۰ مطرح کردند، چیست؟

- الف) آنچه که موجب تشخیص شما در بازار خواهد شد.
ب) آنچه که شما با ذهن بالقوه مشتریان خود انجام می دهید.
ج) آنچه که موجب یافتن زنجیره خدمات در بازار کسب و کار خواهد شد.
د) آنچه که موجب گسترده شدن فضای رقابت شما در بازار خواهد شد.

۲۸. کدامیک از موارد زیر جزء مراحل استراتژی موقعیت یابی سازمان نیست؟

- الف) تحویل دادن
ب) تصمیم گیری
ج) مشارکت
د) تمایز

مرور + مستند

۱۴۷
۲۹. CRM چیست؟

الف) مدیریت ارتباط با مشتری ✓

ب) مدیریت توسعه روابط برون سازمانی

ج) مدیریت محرک های کوتاه مدت فروش

د) مدیریت فروش شخصی از طریق مذاکرات شفاهی

۳۰. کدامیک از موارد زیر جزء مرحله قبل از مذاکره فروش است؟

الف) بحث و مذاکره (ب) تعیین بازار هدف ✓

ج) ملاقات بین مذاکره (د) جمع بندی مذاکره ✓

۳۱. مجموعه فعالیت های پیشبرد فروش که به عنوان محرک در نقطه فروش یا خرید مورد

استفاده قرار می گیرد، گفته می شود؟

الف) اخلاق بازاریابی

ب) بازاریابی ارتباطی

ج) مدیریت روابط خدماتی ✓

د) بازاریابی پردازی ✓

۳۲. مشخص ترین محدودیت تقسیم بندی بازار آن است؟

الف) قابلیت اندازه گیر ✓

ب) هزینه بری

ج) توسعه فروش

د) دسترسی ✓

۳۳. تجزیه و تحلیل بازار چیست؟

الف) بررسی نقاط قوت، ضعف و تهدیدهای یک سازمان فعال. ✓

ب) توجه و تاکید بر منافع اقتصادی یک کسب و کار. ✓

ج) بررسی و مطالعه تقاضای بالقوه برای خدمات. ✓

د) تفسیر و گزارش یافته های بازار. ✓

۳۴. علت وجودی و چرایی سازمان چیست؟

الف) هدف بلندمدت (ب) رسالت سازمان (ج) چشم انداز بلندمدت (د) هدف کوتاه مدت ✓

۳۵. عرضه تفاوت های کالا یا خدمت و ابراز آن در بیانیه موقعیت یابی و دیگر جنبه های آمیخته

بازاریابی را چه می نامند؟

الف) طراحی ✓

ب) تمایز

ج) تصمیم گیری

د) مستندسازی

۳۶. وقتی شما به یک مجموعه گردشگری حق عضویت سالانه می پردازید و در طول سال با

قیمت ویژه برای استفاده از خدمات استفاده می کنید، از کدام راهبرد و اقدام آن مجموعه

گردشگری بهره می برید؟

الف) ارائه خدمات ویژه به مشتریان ✓

ب) ارائه مشوق هایی برای مشتریان

ج) سیاست های قیمت گذاری تشویقی ✓

د) حفظ سوابق مشتری

۳۷. کدامیک از موارد زیر برای رسیدن به دانش میزان رضایت مندی مشتریان از خدمات یک

واحد گردشگری یا هتلداری استفاده می شود؟

الف) مشتریان تکراری ✓

ب) گزارش سازمان های رسمی

ج) بنرهای تبلیغاتی

د) رسانه های جمعی

۳۸. مشتریان برای درک پیام‌های تجاری و بازرگانی صاحبان مشاغل گردشگری و هتلداری از حواس پنج‌گانه بهره می‌برند که این فرآیند را می‌گوییم؟ *عذر بیشتر*

الف) ادراک ☒ ب) یادگیری ☐ ج) نیاز ☐ د) شیوه زندگی ☐ *تفاوت‌های*

۳۹. کدامیک از گزینه‌های زیر جزء ویژگی‌های خریداران سازمان در مقایسه با خریداران شخصی است؟ *۷۷*

الف) حجم خرید کمتر ☐ ب) چانه‌زنی کمتر ☐ ج) خدمات بیشتر ☒ د) حجم خرید بیشتر ☒ *تفاوت‌های*

۴۰. گروه سنی از گردشگران که در اصطلاح گردشگری پلنگ خاکستری یا نقره‌ای نامیده می‌شوند، چه گروه سنی را در بر می‌گیرد؟

الف) بالای ۳۰ سال

ب) بالای ۴۰ سال

ج) بالای ۵۰ سال ☒

د) بالای ۶۰ سال ☐

برنامه‌ریزی و سرپرستی گشت‌ها

۴۱. فعالیت فنی یا تا مبتنی بر چیست؟

الف) قراردادهای بین المللی مربوط به نرخ قیمت‌ها

ب) تبادل اطلاعات فنی و تجارب بین شرکت‌های هوایی ☒

ج) فعالیت‌های بازرگانی شرکت‌های هوایی *کلیت ترافیک*

۴۲. MCT به چه معناست؟

الف) انتخاب مسیر تور

ب) حداقل زمان لازم بین دو پرواز در پروازهای غیرمستقیم *۴۸*

ج) وژروانواع تور

د) تعیین زمان بازگشت از مقصد

۴۳. کدامیک از بخش‌های مندرج در ذیل جزو واحد عملیات تورد در بخش‌های درونی مجموعه

تورگردان می‌باشد؟ *۴۸*

الف) رزرواسیون ☐ ب) پردازش اطلاعات ☐ ج) اسکورت و راهنمایان ☒ د) همه موارد ☒ *تفاوت‌های*

۴۴. به تورهایی که دقیقاً به یک مقصد خاص به یک صورت اما در تاریخ‌های متفاوت هفتگی یا

روزانه اعزام و برنامه سفر و گشت آنان اجرا می‌گردد..... نامیده می‌شوند. *۱۹۲*

الف) Series Tours ☐

ب) Back To Back Tours ☐

ج) Incoming Tours ☒

د) گزینه‌های الف و ب ☒

۴۵. Group Leader به چه کسی گفته می شود؟

الف) فردی که به نمایندگی از گروهی هماهنگی های لازم را با تورگردانان انجام می دهد. ✓

ب) فردی که راهنمای مسافران در مقصد می باشد.

ج) فردی که نماینده تورگردان خرده فروش است.

د) فردی که مدیریت داخلی آژانس را بر عهده دارد.

۴۶. تورگردان خرده فروشی که تور برنامه ریزی شده تورگردانان عمده فروش را فروخته و هنگام عقد قرارداد، واقعیت مبتنی بر معرفی تورگردان مجری را به مسافران اعلام می کند نامیده می شود.

الف) Principal (ب)

Tour Operator

Disclosed Agent (د) ✓

Receptive (ج)

۴۷. در تنظیم برنامه کاری توسط تورگردان، نوآوری در کدامیک از گزینه ها بسیار مهم

می باشد؟

الف) بررسی رقابتی (ب) تعیین نواحی که به فعالیت فروش نیاز دارند ✓

ج) توسعه و اجرای طرح (د) چگونگی برقراری ارتباط، بسط و توسعه آن

۴۸. مهم ترین قسمت برنامه کاری (Business Plan) کدامیک از گزینه های مندرج در ذیل می-

باشد؟

الف) بررسی موقعیت (ب) تعیین بازار ✓

ج) بررسی رقابتی (د) توسعه و اجرا

۴۹. موفقیت تورگردانان در تنظیم و طراحی بسته سفر به چه عاملی بستگی دارد؟

الف) شرایط رقبا (ب) نوآوری ✓

ج) جلب رضایت مسافران (د) گزینه های ب و ج

۵۰. معنی واژه Panorama کدامیک از گزینه های مندرج در ذیل می باشد؟

الف) اولین برنامه گشت شهری به منظور آشنایی مسافران با مقصد ✓

ب) جلوه های ظاهری سازمان

ج) گشت های اختیاری *optional tour*

د) گزینه های الف و ب

۵۱. دو عامل مهم در موفقیت مرحله ای اجرای تور کدام است؟

الف) برنامه ریزی درست، توانایی بالای اسکورت و راهنمایان تور ✓

ب) برنامه ریزی، فروش بالا

ج) هدایت، کنترل و نظارت

د) کنترل مدارک سفر، آنالیز عملیاتی

در عامل موفقیت تورگردان | به نظر می رسد
جلب رضایت مسافر

در این مسیر

۵۲. برنامه سفر بر چه اصولی استوار است؟

الف) زمان بندی (ب) مسیریابی (ج) گزینه های الف و ب (د) رزرواسیون

۵۳. تورگردانان برای برقراری ارتباط با کارکنان خود و عوامل اجرایی از کدام برنامه سفر

استفاده می نمایند؟

الف) برنامه سفر تفصیلی (ب) برنامه سفر عملیاتی

ج) برنامه سفر خلاصه (د) برنامه سفر بر حسب مسیر

۵۴. در کدام نوع برنامه سفر مسئولیت تورگردان در شهر مقصد خاتمه یافته و بازگشت به شهر مبدا

وجود ندارد؟

الف) برنامه سفر با مرکزیت ثابت (ب) برنامه سفر حلقوی

ج) برنامه سفر باز (د) برنامه سفر از پیش تعیین شده

۵۵. محصولی که تورگردانان به عنوان بسته سفر طراحی می کنند دارای مشخصات زیر است:

الف) عدم امکان ذخیره کردن، غیر ملموس (ب) تملک ناپذیر بودن، فصلی بودن

ج) گزینه های الف و ب (د) قابل کنسل کردن پرواز و هتل در هر زمان

۵۶. در کدام استراتژی قیمت گذاری، بدست آوردن درصدی از سهم بازار رقبای مورد نظر بنگاه

اقتصادی می باشد؟

الف) قیمت گذاری پرمایه (ب) استراتژی رهبری در قیمت گذاری

ج) قیمت گذاری بر مبنای مدیریت بازده (د) راهبرد قیمت گذاری تهاجمی

۵۷. کدامیک از گزینه های مندرج در ذیل از عوامل استراتژی بازاریابی می باشد؟

الف) محصول، قیمت، مکان، تبلیغات، مردم، عوامل ظاهری، فرآیند.

ب) محصول، رقابت، مکان، تبلیغات، مردم، عوامل ظاهری، فرآیند.

ج) محصول، مذاکره، مکان، تبلیغات، مردم، عوامل ظاهری، فرآیند.

د) محصول، برنامه کاری، مکان، تبلیغات، مردم، عوامل ظاهری، فرآیند.

۵۸. چنانچه یک برنامه ریزی بازاریابی به اهداف مورد نظر دست نیابد، ناشی از کدام عامل

می باشد؟

الف) کلی نگری

ب) ابهام در مفاهیم پایه و فقدان اطلاعات اساسی مورد نیاز

ج) فرآیند مناسب برنامه ریزی

د) وقایع پیش بینی نشده

۵۹. تخفیف عملیاتی معادل کدامیک از انواع تخفیفات مندرج در ذیل می باشد؟

الف) مقداری (ب) فصلی (ج) نقدی (د) تجاری

۶۰. هزینه‌هایی نظیر بلیت هواپیما و اقامت در حالتی که تورگردان رزرواسیون مربوطه را

بصورت چارتر و گارانتی انجام داده باشد، از چه نوعی می‌باشد؟

الف) انفرادی (متغیر) ب) عمومی (ثابت)

ج) سریار د) گزینه‌های الف و ب

آشنایی با قوانین و مقررات گردشگری

۶۱. اساسی‌ترین مبحث تابعیت است

الف) حقوق بین‌الملل عمومی ب) حقوق بین‌الملل سیاسی

ج) حقوق بین‌الملل تجارت د) حقوق بین‌الملل خصوصی ✓

۶۲. به اصلی که تمام کشورها به عنوان تابعیت پذیرفته‌اند، شامل کدام گزینه زیر می‌باشد؟

الف) بدون تابعیت یا آپاترید، تابعیت چند ملیتی یا مضاعف، تابعیت یک رابطه قابل تغییر نیست

ب) تابعیت خاک و خون، تابعیت مضاعف نباید داشته باشد، تابعیت یک رابطه غیر قابل تغییر نیست

ج) هر کس باید دارای تابعیت مشخص باشد، هیچ فردی نباید بیش از یک تابعیت داشته باشد، تابعیت یک رابطه غیر قابل تغییر نیست ✓

د) تابعیت چند ملیتی یا مضاعف، هر فردی باید بیش از یک تابعیت داشته باشد، تابعیت یک رابطه غیر قابل تغییر است

۶۳. لایه‌های جمعیتی اتباع خارجی در ایران شامل می‌باشند.

الف) اتباع کشور، بیگانگان، بی‌وطنان (آپاتریدها)

ب) دارندگان گذرنامه، غیر مجازین، بیگانگان

ج) دارندگان گذرنامه، پناهندگان و آوران، غیر مجازین ✓

د) اتباع کشور، بیگانگان، گردشگران

۶۴. گروه‌های مستقر در درون مرزهای یک کشور (به مفهوم وسیع آن جمعیت) براساس ترکیب

بندی حقوقی شامل می‌باشند.

الف) مهاجرین، پناهندگان، خارجیان

ب) اتباع کشورهای دیگر، بیگانگان، پناهندگان

ج) اتباع کشور، بیگانگان، بی‌وطنان (آپاتریدها) ✓

د) پناهندگان، جنگ‌زدگان، بیگانگان

۶۵. مجموعه امتیازات و آزادی‌ها در اجتماع مثل حق تحصیل، حق انتخاب شغل، همسر، محل

سکونت که با منافع دیگران و قوانین جاری آن کشور مغایر نباشد، شامل کدام حقوق زیر

می‌باشد؟

الف) حقوق عمومی ✓ ب) حقوق فردی ✓

ج) حقوق خصوصی

د) حقوق دولتی

عقود شامل

۱/۱/۱۱

ملک

صفحات

حق مالکیت

و فرایند اقامت

۶۶. کدام مجموعه موظف است تا امکانات و تسهیلات لازم را برای استقرار نمایندگی‌های وزارت

امور خارجه و اطلاعات در فرودگاه‌ها جهت روادید سیاحتی فراهم نماید؟

الف) سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

ب) وزارت امور خارجه

ج) وزارت کشور

د) وزارت راه و ترابری ✓

۶۷. ماده ۲ قانون گذرنامه را بر سه قسم ، تقسیم می‌نماید. کدام گزینه زیر

صحیح می‌باشد؟

الف) گذرنامه تجاری، گذرنامه سیاسی، گذرنامه خدمت (اعم از فردی و جمعی)

ب) گذرنامه سیاسی، گذرنامه خدمت (اعم از فردی و جمعی)، گذرنامه ترانزیت

ج) گذرنامه سیاسی، گذرنامه خدمت (اعم از فردی و جمعی)، گذرنامه عادی (اعم از فردی و جمعی) ✓

د) ویزا (اعم از فردی و جمعی)، گذرنامه تجاری، گذرنامه ترانزیت

۶۸. روادید ردیف ۲ (B) و ردیف ۳ (C) و ردیف ۵ (E) و ردیف ۷ (G) به ترتیب شامل کدام

گزینه زیر است؟

الف) خدمت، سیاحتی، خروج، زیارتی ✓

ب) سیاحتی، زیارتی، تحصیلی، ترانزیت

ج) متعدد، خروج، الحاق به خانواده، مطبوعاتی

د) سیاحتی، تحصیل، ترانزیت، سیاسی

۶۹. در کدام مناطق اتباع خارجی برای ورود مستقیم نیاز به تحصیل قبلی روادید نداشته و در

مرز مربوطه روادید ورود برای آنان صادر می‌شود؟

الف) مرزهای بین المللی

ب) مناطق مشترک المنافع

ج) مناطق دریایی

د) مناطق آزاد تجاری و صنعتی ✓

۷۰. گردشگر خارجی که به طور قانونی به کشور وارد می‌شود حق خواهد داشت تا در محل

مد نظر خود اسکان یابد، منظور از عبارت بطور قانونی چیست؟

الف) گردشگر خارجی باید دارای گذرنامه معتبر ج.ا.ا باشد و از مرزهای کشور و پس از تشریفات روادید و گمرک به

کشور وارد شوند

ب) گردشگر خارجی باید دارای روادید معتبر ج.ا.ا باشد و از مرزهای مصوب و پس از تشریفات گذرنامه و گمرک به

کشور وارد شوند ✓

ج) گردشگر خارجی باید دارای قرار داد تور معتبر باشد و از دفاتر خدمات مسافرتی صادر گردیده باشد.

د) گردشگر خارجی باید دارای قرار داد تور و روادید معتبر باشد و از طریق سازمان میراث فرهنگی و گردشگری صادر

گردیده باشد.

۷۱. مواقعی که گذرنامه گردشگران به سرقت می رود یا مفقود می شود چه مراحل باید طی

شود؟

الف) اطلاع حادثه سرقت به پلیس ۱۱۰، حضور گردشگر خارجی به کلانتری محل سرقت، اخذ تاییدیه وزارت امور خارجه ✓ ۷۵

ب) مراجعه گردشگر به نمایندگی سیاسی کشور متبوع خود و مراجعه به وزارت امور خارجه برای دریافت اجازه خروج به نیروی انتظامی ✓

ج) اطلاع حادثه و حضور در آژانس مسافرتی و اخذ اجازه خروج از کشور توسط سازمان میراث فرهنگی و گردشگری (د) گزینه الف و ب صحیح است ✓

۷۲. گردشگران خارجی که در خاک جمهوری اسلامی ایران توقف دارند برای دادخواهی و

اعلام شکایت به مراجع ذی صلاح چه تفاوتی با شهروندان ایرانی دارند؟

الف) سپردن تامین لازم جهت تادیه خسارت وارده برخوانده دعوی

ب) هزینه های ابطال تمبر

ج) سپردن تامین لازم جهت تادیه خسارت وارده برخواهان دعوی (هزینه دادرسی) ✓ ۷۸

د) زمان و نحوه دادرسی

۷۳. ماده ۶ آیین نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی در خصوص خروج

کالای همراه گردشگران چه نکاتی را مطرح می نماید؟

الف) لوازم شخصی و یک قالی، صنایع دستی، آلات موسیقی خارجی که جنبه تجاری داشته باشد

ب) صنایع دستی، آلات موسیقی خارجی و یک قالی تا حداکثر ۲۴ متر مربع جنبه تجاری داشته باشد

ج) یک قالی یا دو قالیچه تا حداکثر ۱۲ متر مربع، صنایع دستی، آلات موسیقی داخلی و سایر کالاهای ایرانی که جنبه ✓ ۷۹

تجاری نداشته باشد

د) آثار هنری و فرهنگی اصیل، کتابهای خطی و چاپ سنگی، انواع سکه های قدیمی ✓ ۸۰

۷۴. طبق ماده ۱۲۰ از مبحث قانون کار: اتباع بیگانه نمی توانند در ایران مشغول به کار شوند مگر

آن که دارای چه شرایطی باید باشند؟

الف) دارای روادید خدمت باشند و گذرنامه داشته باشند ✓ ۸۱

ب) باید دارای روادید با حق کار باشند و پروانه کار دریافت نمایند ✓

ج) اتباع بیگانه ای که با تایید وزارت امور خارجه منحصر در خدمت مأموریت دیپلماتیک و کنسولی هستند ✓

د) کارکنان و کارشناسان سازمان ملل متحد و سازمان های وابسته به آنها با تایید وزارت کشور ✓ ۹۵

نا سر وزارت کشور

فرستاده

۷۵. در مبحث قوانین و مقررات خارجیان در حقوق بین الملل؛ سه اصل ذکر شده است؛ آن سه اصل کدام است؟

الف) شناخت حداقل حقوق برای بیگانگان، رفتار متقابل و قوانین داخلی

ب) مقررات پناهندگان، مهاجرین و مأمورین سیاسی

ج) طبقات اتباع خارجی، خبرنگاران و دیپلماتیک

د) حقوق عمومی، حقوق خصوصی و حقوق سیاسی

۷۶. بارزترین مظهر تقسیم جغرافیایی اشخاص و اساسی ترین مبحث حقوق بین الملل خصوصی

..... است.

الف) حقوق اتباع خارجی ب) تابعیت ج) بیگانگان د) سفر و حقوق گردشگران خارجی

۷۷. کدام مورد از گزینه های زیر از تشکیلات، سازمان و مراجع بین المللی صنعت گردشگری

نیست؟

الف) سازمان جهانی جهانگردی UNWTO

ب) فدراسیون بین المللی اتحادیه های آزانس های مسافرتی UFTAA

ج) دفتر بین المللی جهانگردی اجتماعی IFST

د) اتحادیه جهانی پارک ها و مراکز بین المللی رشد (IASP)

۷۸. کدام کالا در هنگام ورود توسط مسافران در گمرک کشور نمی تواند به عنوان کالای همراه

جهانگرد محسوب گردد؟

الف) سلاح کمری، مواد مخدر، اشیای عتیقه

ب) جواهرات شخصی، رادیو پخش و ضبط قابل حمل

ج) جعبه وسایل کمکهای اولیه، کامپیوتر شخصی، دستگاه موسیقی قابل حمل

د) دوربین، دوربین فیلمبرداری غیر حرفه ای و دوربین ویدئویی

۷۹. کدام مورد از موارد زیر جزء اهداف ایجاد سازمان جهانی جهانگردی نمی باشد؟

الف) تشویق و گسترش جهانگردی به منظور کمک به توسعه اقتصادی کشورها

ب) تفاهم بین کشورها و ملت ها

ج) صلح، آسایش و احترام جهانی و رعایت حقوق بشر

د) تنظیم آیین نامه و قوانین گردشگری کشورها

۸۰. اتباع خارجی برای ورود مستقیم به کدام مناطق از طریق مبادی ورودی و خروجی مجاز

نیاز به تحصیل روادید نخواهند داشت؟

الف) منطقه ویژه اقتصادی.

ب) منطقه آزاد تجاری - صنعتی

ج) آبهای آزاد کشور

د) منطقه صفر مرزی مشترک بین دو کشور

شناسایی مسیرهای گردشگری

۸۱. کدام گزینه جزو اهداف یونسکو برای ایجاد همبستگی بین ملت‌ها نیست؟

- الف) ایجاد تفاهم بین فرهنگی (ب) پیگیری همکاری‌های علمی
ج) سازماندهی برای آموزش (د) یکپارچگی فرهنگی ملت‌ها ✓

۸۲. بر اساس ماده ۱ کنوانسیون میراث جهانی کدام گزینه در تعریف "میراث فرهنگی" وجود ندارد؟

- الف) آثار (ب) اماکن (ج) مجموعه‌ها (د) محوطه‌ها

۸۳. میراث گرچه مظاهرش وجود خارجی ندارد اما جلوه‌های مادی آن قابل درک و دسترسی است و میراث حافظه جهانی جمعی و مستند مردم جهان است.

- الف) ناملموس - دیجیتال (ب) فرهنگی - مکتوب
ج) ناملموس - تاریخی (د) ناملموس - مکتوب ✓

۸۴. کدام میراث جهانی ایران آثاری از دوران ساسانی و ایلخانی دارد؟

- الف) ارگ بم (ب) سلطانی (ج) تخت سلیمان (د) سازه‌های آبی شوشتر
۸۵. ذخیره‌گاه‌های زیست کره (گنو، دنا، ارژن، جرا، توران) به ترتیب در این استان‌ها قرار دارند.

- الف) هرمزگان، کهگیلویه و بویر احمد، فارس، هرمزگان، سمنان ✓
ب) آذربایجان غربی، هرمزگان، بندر عباس، کردستان، سمنان
ج) هرمزگان، فارس، بوشهر، مرکزی، چهارمحال و بختیاری
د) اصفهان، هرمزگان، بندر عباس، سمنان، کهگیلویه و بویر احمد

۸۶. کدام استان دارای میراث جهانی نیست؟

- الف) تهران (ب) قزوین (ج) اردبیل (د) کرمان

۸۷. لاشه‌ها و مناظر غرق شده؛ همچون کشتی تایتانیک؛ خلیج اسکندر و ماهابالپورام از این گونه میراث هستند.

- الف) میراث تاریخی - فرهنگی (ب) میراث فرهنگی زیر آب
ج) میراث آبی - دریایی (د) هیچکدام

۸۸. این میراث ناملموس جهانی ایران در بین مردم کاشان و فین و در مهر ماه انجام می‌شود.

- الف) تنغالی (ب) آیین‌های پهلوانی
ج) آیین قالی شویان مشهد اردما (د) هیچکدام

۸۹. مهارت سنتی فرش بافی در این مناطق به ثبت میراث ناملموس جهانی رسیده است.

- الف) فارس و خراسان (ب) تبریز، کاشان و فارس
ج) کاشان و فارس (د) تبریز، خراسان و ترکمن صحرا ✓

فران مرستی

۹۰. این میراث جهانی مکتوب از مهم ترین کتاب های مربوط به جغرافیاست.

الف) مسالك الممالك استخری (ب) کلیات سعدی (ج) وقفنامه ربع رشیدی (د) ذخیره خوارمشاهی
شمال - پیرها - ۱۰۰

۹۱. این میراث جهانی مکتوب نخستین و مهم ترین رساله پزشکی به زبان فارسی است.

الف) مسالك الممالك استخری (ب) کلیات سعدی (ج) وقفنامه ربع رشیدی (د) ذخیره خوارمشاهی
مجموعه امیر - ۱۰۰

۹۲. میراث جهانی مکتوب «التفهیم لاوائل صناعه التنجیم» به کدام زبان نوشته شده است.

الف) عربی (ب) سغدی (ج) عربی و فارسی (د) هیچکدام
با قیاس - ۱۰۰

۹۳. زیستگاه های عمده این ذخیره گاه عبارت است از تالاب؛ گل و لای و ساحل شنی، آب های

دریایی کم عمق و اراضی ماندابی جنگلی.

الف) توران (ب) میانکاله (ج) دریاچه ارومیه (د) جنگل های حرا

۹۴. ذخیره گاه زیست کره تنگه صیادیه و سبز کوه در کدام استان قرار دارد.

الف) اردبیل (ب) کردستان (ج) چهارمحال و بختیاری (د) گلستان

۹۵. این تور ترکیبی میراث جهانی تاریخی و ناملموس در استان های فارس، اصفهان، تهران و

در مهر ماه قابل اجرا است. (به ترتیب هر استان یک اثر تاریخی و یک اثر ناملموس که با /

جدا شده اند)

الف) تخت جمشید - فرش بافی فارس / باغ فین - قالی شویان مشهد اردهال / کاخ گلستان - آیین های پهلوانی و زورخانه ای

ب) تخت جمشید - لنج سازی و دریاگردی در خلیج فارس / چهل ستون - قالی شویان مشهد اردهال / کاخ گلستان - نقالی

ج) پاسارگاد - طب سنتی ایرانی / میدان نقش جهان - قالی شویان مشهد اردهال / کاخ گلستان - تغزیه

د) باغ ارم - فرش بافی فارس / میدان نقش جهان - قالی بافی کاشان / کاخ گلستان - نوروز

۹۶. این اثر کهن ترین باغ ایرانی می باشد که در فهرست میراث جهانی به ثبت رسیده است.

الف) پاسارگاد (ب) چهل ستون (ج) ارم (د) فین

۹۷. این موارث جهانی به ترتیب در این شهرها یا نزدیکی آنها قرار دارند، باغ فین، سلطانیه،

باغ پهلوان پور، کاخ گلستان، باغ ارم.

الف) کاشان، سلطانیه، یزد، تهران، شیراز

ب) کاشان، زنجان، مهریز، تهران، شیراز.

ج) کاشان، زنجان، شیراز، تهران، مهریز

د) کاشان، سلطانیه، مهریز، تهران، شیراز

۹۸. موارث جهانی منظر فرهنگی میمند، بیستون، باغ فین، باغ دولت آباد، مجموعه خانقاه و بقعه

شیخ صفی الدین به ترتیب در این استان ها قرار دارد.

(الف) یزد، کرمان، کاشان، فارس، کرمانشاه

(ب) کرمان، کرمانشاه، یزد، مازندران، اردبیل

(ج) کرمان، یزد، اصفهان، اردبیل، کرمانشاه

(د) کرمان، کرمانشاه، اصفهان، یزد، اردبیل ✓

۹۹. این تور ترکیبی موارث تاریخی و ذخیره گاه های زیست کره در استان های آذربایجان

غربی، مازندران و گلستان قابل اجراست. (به ترتیب هر استان یک اثر تاریخی و یک ذخیره

گاه زیست کره. هر استان با " / " جدا شده است)

(الف) کلیساهای تاریخی-زیست کره دریاچه ارومیه / باغ عباس آباد-زیست کره میانکاله / گنبد قابوس-زیست کره گلستان ✓

(ب) کلیساهای تاریخی-زیست کره توران / باغ ارم-زیست کره ارزن / گنبد قابوس-زیست کره حرا

(ج) کلیساهای تاریخی-زیست کره دریاچه ارومیه / باغ عباس آباد-زیست کره گلستان / گنبد قابوس-زیست کره میانکاله

(د) کلیساهای تاریخی-زیست کره دریاچه ارومیه / باغ ماهان-زیست کره میانکاله / گنبد قابوس-زیست کره گلستان

۱۰۰. این بنا مربوط به ویرانه های شهر مقدس پادشاهی عیلام است.

(الف) آبادانا (ب) هگمتانه ✓ (ج) جازنیل (د) تخت سلیمان

زبان تخصصی

Choose the best answer

101- An itemized record of a guest's charges which is maintained in hotel front office is called.....

- a) Guest bill *قبضه* b) Guest statement *صورت*
c) Folio *فولیو* d) All of them ✓

102- What kind of tourists have strong need to visit the tried and true destinations?

- a) Adventure tourists *تفریحی* b) Psychocentric tourist *آزاد* ✓
c) Allocentric tourists *مبتدیان* d) Midcentric tourist *مبتدیان*

103- The main attraction is called

- a) Aperitif *آپرتیف* b) Appeal *آپیل* ✓ c) Appointment *آپوینتمنت* d) Atmosphere *اتمسفر*

104- Conditions and availability of each room is called

- a) Room status ✓ b) Rooming list *ریمینگ لیست*
c) Room board *ریم بورد* d) All of them ✓

105- is the permission granted by one country for an air carrier of another country to fly over its land.

- a) over flight charge *فرمان* b) over flight *فرمان* ✓
c) override commission *فرمان* d) over flight privilege *فرمان*

106—The documents that is exchanged for goods or services and confirming payment is called

- ☒ a) Voucher
- b) Guest bill
- c) Exchange order
- d) A & B

107- is the payment of money by an airline to travel agent for the agent's sale of travel products.

- ☒ a) Travels agent commission
- b) Override commission
- c) Occupancy charge
- ☒ d) Overcharge

108- What kind of fare has various restriction like advance purchase and limitation of cancellation?

- ☒ a) Bulk fare
- b) Rebate
- ☒ c) Special fare
- ☒ d) Promotional fare

109- Per person hotel tariff for a shared room is called

- a) Exchange rate
- b) Double room rate
- ☒ c) Double occupancy rate
- ☒ d) Currency restrictions

110- is a situation in which more room reservations have been accepted by a hotel than the property is able to accommodate.

- ☒ a) Overbooking
- b) Over flight
- c) Over charge
- d) Override commission

111- A place that function as the first destination to the area, due to location patterns is called.....

- a) Attraction
- b) Accommodation
- ☒ c) Gate way city
- d) Ground arrangement

112- The aim of which one is to eliminate the aircraft deadheading and waiting?

- a) Bilateral air agreement
- b) Air freedoms
- c) Back to back tours
- ☒ d) Back to back flights

113- The practice of receiving less compensation for air transportation than the fares specified in the carrier's tariffs is called.....

- ☒ a) Rebate
- b) Release-back clause
- c) Commissionable tours
- d) Occupancy rate

114- The rate available in some hotels for daytime use of bedrooms, particularly common in airport hotels is called.....

- a) Rebate
- ☒ b) Day rate
- c) Commissionable tours
- d) Occupancy rate

115- Travel by employees paid by a firm as a reward for outstanding performance is called.....

- ☒ a) Independent tour
- b) Hub and spoke tour
- ☒ c) Sightseeing tour
- ☒ d) Incentive tour

116- The concept that summarizes the qualities of a given operation that differentiates it from its competitors is called.....

- a) Pricing
- ☒ b) Positioning
- c) Plan
- d) Package

117- The ability of a destination to be remains culturally unique, competitive against newer and less explored destination is called.....

- a) Eco tourism
- ✓ b) Sustainable tourism
- c) Social tourism
- d) Dark tourism

117

118- Special discounted rate offered by a supplier to a company on a qualified basis is called.....

- a) Commercial carrier
- b) Bulk rate
- ✓ c) Commercial rate
- d) Day rate

118

119- A class of services which offers amenities like larger seat, free cocktail, headsets and early check in privileges is.....

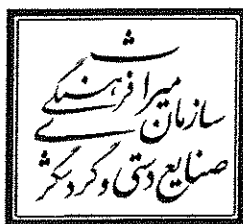
- ✓ a) Business class
- b) Economy class
- c) Coach class
- d) Tourist class

119

120- Accommodations such as sanatoria and convalescent homes are examples of..... establishments.

- ✓ a) Hostel
- b) Apartment hotel
- c) Hotel
- d) Health

120



معاونت گردشگری

دفتر مطالعات آموزش گردشگری

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیریت فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

تعداد سوالات ۱۲۰

زمان پاسخگویی ۱۱۰ دقیقه

سوالات نمره منفی ندارد

اسفند ۱۳۹۷

شناخت صنعت گردشگری

الف ۹۷

۱- از دیدگاه سازمان جهانی گردشگری، شاخص تعیین کننده در تعریف گردشگر یا توریست کدام است؟

- (الف) حداقل یک شب اقامت در مقصد سفر (ب) حداقل ۸۰ کیلومتر سفر و دور شدن از مبدأ
(ج) سفر با هواپیمای مسافری و اقامت در هتل (د) اقامت در هتل ۳ تا ۵ ستاره در مقصد سفر

۲- گردشگری خلاق در زمره چه نوع گردشگری قرار می گیرد؟

- (الف) گردشگری تجاری (ب) گردشگری سلامت (ج) گردشگری فرهنگی (د) گردشگری روستایی

۳- بیشتر سفرهای امروزی گردشگران در جهان با چه هدفی صورت می گیرد؟

- (الف) تجارت (ب) زیارتی (ج) گذران تعطیلات (د) ماجراجویی

۴- کدام یک از کشورهای جهان در طول ده سال گذشته، هرسال بیشترین تعداد گردشگران ورودی داشته است؟

- (الف) مالزی (ب) ترکیه (ج) آلمان (د) فرانسه ۸۹/۵

۵- رایج ترین انواع گردشگری بر مبنای اثرات گردشگری کدام است؟

- (الف) گردشگری انبوه و جایگزین (ب) گردشگری ادبی و هنری
(ج) گردشگری صنعتی و شهری (د) گردشگری ملی و داخلی

۶- سهم کدامیک از مناطق جهان از نظر جذب تعداد گردشگران بین المللی بیشتر است؟

- (الف) آمریکا (ب) اروپا (ج) آسیا (د) آفریقا

۷- در گردشگری، فوردیسم در چه قالبی مشخص می شود؟

- (الف) بسته های تور انبوه (ب) سفرهای تفریحی
(ج) سفرهای انفرادی (د) تورهای ماجراجویانه

۸- از نظر تقسیم بندی سازمان جهانی جهانگردی، کشور ما در کدام منطقه قرار دارد؟

- (الف) خاورمیانه (ب) شرق آسیا (ج) جنوب آسیا (د) اروپا

۹- براساس مدل انگیزشی "دان"، سفر برای فرار از محیط معمولی و روزمره زندگی جزو چه عواملی است؟

- (الف) کششی (ب) رانشی (ج) درون گرایی (د) برون گرایی

۱۰- بر اساس آخرین تحقیقات شورای جهانی سفر و گردشگری، گردشگری بین المللی برای چند نفر به طور مستقیم

و غیر مستقیم شغل ایجاد کرده است؟

- (الف) حدود ۵۰ میلیون (ب) کمتر از ۴۰ میلیون (ج) حدود ۳۰۰ میلیون (د) بیش از ۷۰۰ میلیون

۱۱- نخستین آژانس مسافرتی که در ایران ایجاد شد کدام است؟

- (الف) ایران تور (ب) گرند تور توماس (ج) توماس کوک (د) مهاجری و برادران

۱۲- بازاربان گردشگری برای رفع کدامیک از موانع سفر مسافران بالقوه تلاش می کنند؟

- (الف) هزینه زیاد (ب) کمبود وقت (ج) آگاهی نداشتن (د) شرایط خانوادگی

۱۳- بیشترین تمرکز هتل های جهان در کجا واقع شده است؟

- (الف) شرق آسیا و اروپا (ب) اروپا و آمریکای شمالی (ج) خاورمیانه و اروپا (د) اروپا و آمریکای لاتین

۱۴- واحدهای اقامتی را که در حاشیه و جاده‌های کمربندی شهرها برای مسافران زمینی با وسیله شخصی احداث

شده‌اند چه می‌نامند؟

الف) کمپینگ ☒ (ب) متل ☒ (ج) اقامتگاه بوم گردی ☐ (د) اقامتگاه سنتی ☐

۱۵- دفترهای خدمات مسافرتی دارنده مجوز بند ب در چه زمینه‌ای فعالیت می‌کنند؟

الف) تورهای زیارتی عتبات ☒ (ب) تورهای داخلی و خارجی ☒ (ج) صدور بلیط هوایی ☐ (د) واردات خودرو ☐

۱۶- نمایشگاه بین‌المللی گردشگری که هر سال در آلمان برگزار می‌شود چه نام دارد؟

☒ الف) نمایشگاه برلین ☐ (ب) نمایشگاه هانوفر ☐ (ج) نمایشگاه فیتور/ایرو ☐ (د) نمایشگاه بوت ☐

۱۷- حساب‌های اقامتی گردشگری، کدام یک از اثرات گردشگری را نشان می‌دهد؟

الف) اثرات فرهنگی ☐ (ب) زیست محیطی ☒ (ج) اثرات اقتصادی ☒ (د) اثرات اجتماعی ☐

۱۸- بیشترین سهم عملکرد مسافرین‌المللی در کشورمان براساس آمار ۱۳۹۴ مربوط به کدام شرکت است؟

الف) ماهان ایر ☒ (ب) تابان ☐ (ج) ایران ایر ☒ (د) کاسپین ☐

۱۹- کدام یک از موارد زیر از ویژگی‌های عرضه محور عناصر جهانی‌سازی تقاضای گردشگری است؟

☒ الف) استانداردسازی و همگن‌سازی روزافزون بازار ☐ (ب) افزایش روزافزون هزینه‌ها ☐

(ج) گرایش به عملکردهای یکسان در سیستم‌های توزیع، بازاریابی، توسعه محصول در سطح بین‌المللی ☐

(د) گسترش گردشگری در مقیاس جهانی که ناظر بر سفرهای درون منطقه‌ای و بین منطقه‌ای است ☐

۲۰- عبارت مقابل به چه مفهومی اشاره دارد؟ "حداکثر تعداد گردشگران که می‌توانند در یک زمان از جاذبه‌ای

بازدید کنند بدون آنکه موجب تخریب یا صدمه به آن شده و یا باعث کاهش رضایت گردشگران گردند."

الف) گردشگری انبوه ☐ (ب) ژئوتوریسم ☒ (ج) ظرفیت تحمل ☒ (د) اثر القایی ☐

الف) ۹۷

بازاریابی گردشگری

۲۱- اولین مرحله از مراحل چهارگانه فرآیند تحقیق بازار چیست؟

☒ الف) تنظیم برنامه ☒ (ب) تفسیر اطلاعات ☒ (ج) تعریف مسئله ☐ (د) اجرای برنامه ☐

۲۲- کدام یک از موارد زیر جزو عوامل محیط بازاریابی به شمار نمی‌آید؟

الف) قوانین و مقررات ☒ (ب) محیط تکنولوژیک ☒ (ج) اهداف سازمانی ☐ (د) تبلیغات و اطلاع رسانی ☒

۲۳- خالی ماندن اتاق هتل در یک شب، نمونه‌ای از کدام ویژگی متمایزکننده خدمات از کالاهاست؟

الف) ناملموس بودن ☐ (ب) تفکیک‌ناپذیری ☒ (ج) فسادپذیری ☒ (د) تنوع ☐

۲۴- با توجه به تعبیر "خدمات به مفهوم خلق ارزش" چگونه می‌توان ارزش درک شده توسط گردشگر را افزایش داد؟

الف) افزایش هزینه ☐ (ب) افزایش محصول ☒ (ج) افزایش منافع ☒ (د) افزایش قیمت ☐

۲۵- وقتی می‌گوییم این دفتر خدمات مسافرتی به منظور ارائه خدمات به گردشگران داخلی و ورودی تأسیس شده

است، در واقع کدام یک از هدف‌گذاری‌های سازمان را مطرح کرده‌ایم؟

☒ الف) بیاتیه مأموریت ☐ (ب) چشم‌انداز ☐ (ج) اهداف بلندمدت ☐ (د) اهداف کوتاه‌مدت ☐

هزینه‌ها - منابع = ارزش

ارزش = منابع - هزینه‌ها
در این فرمول، هزینه‌ها

۲۶- در تحلیل عوامل موثر در عملکرد سازمان، کدام مورد به عنوان عامل خارجی به شمار می آید و مدیر قادر به

کنترل آن نیست؟

الف) نقاط قوت و ضعف (ب) فرصت‌ها و تهدیدها (ج) منابع و دارایی‌ها (د) سرمایه انسانی و ارتباطات (ر)

۲۷- مطالعه بازار به منظور درک میزان بزرگی آن جهت ورود یا عدم ورود را چه می گویند؟

الف) تجزیه و تحلیل بازار (ب) امکان‌سنجی بازار (ج) تجزیه و تحلیل موقعیت (د) تحلیل سودوزیان

۲۸- هنگامی که یک دفتر خدمات سیاحتی - جهانگردی، مردم را ترغیب می کند به جای سرمایه‌گذاری در بانک‌ها

از فرصت گشت وگذار و خرید سفر استفاده کنند، چه نوع رقابتی را انجام می دهد؟

الف) رقابت مستقیم (ب) رقابت جایگزین (ج) رقابت غیرمستقیم (د) هیچکدام

۲۹- بازاریابی برای جلوگیری از رسیدن به کدام مرحله از مراحل عمر محصول می باشد؟

الف) معرفی (ب) بلوغ (ج) افول (د) الف و ج

۳۰- کدام یک از موارد زیر، جزو عوامل داخلی موثر در رفتار مصرف کننده است؟
الف) شیوه زندگی (ب) فرهنگ‌ها و خرده فرهنگ‌ها (ج) خانواده (د) طبقات اجتماعی

۳۱- بازار اقامتگاه‌های بوم گردی چه نوع تقسیم‌بندی بازار است؟

الف) تقسیم‌بندی مبتنی بر محصول (ب) تقسیم‌بندی مبتنی بر درآمد

ج) تقسیم‌بندی جغرافیایی (د) تقسیم‌بندی جمعیت شناختی

۳۲- کدام یک از موارد زیر در زمینه آمیخته بازاریابی درست است؟

الف) ترکیبی از استراتژی‌های بازاریابی (ب) عوامل غیرقابل کنترل برای برآوردن نیازهای مشتریان

ج) تبلیغات جهت فروش بیشتر (د) روش بازاریابی به صورت دیجیتال

۳۳- پایین آوردن یک باره قیمت جهت حذف رقبا در بازار را چه می گویند؟

الف) دامپینگ (ب) مانیفست (ج) پروموشن (د) کاپوتاز

۳۴- وقتی یک دفتر خدمات سیاحتی - جهانگردی برای گشت‌های خود تخفیف ویژه اعلام می کند به دنبال کدام

اهداف پیشبرد فروش است؟

الف) اطلاع رسانی (ب) ترغیب به خرید (ج) یادآوری (د) کدگذاری

۳۵- کانال‌های توزیع خدمات گردشگری، جزو کدام آمیخته بازاریابی است؟

الف) product (ب) price (ج) place (د) promotion

۳۶- پیشنهاد اقامت رایگان یا تور رایگان مربوط به کدام فعالیت استراتژی پیشبرد فروش است؟

الف) تبلیغات (ب) فروش شخصی (ج) محرک‌های فروش (د) روابط عمومی

۳۷- راهبرد ورود به بازار به صورت تک محصولی، چه نوع استراتژی به شمار می آید؟

الف) استراتژی تمایز (ب) استراتژی متمرکز (ج) استراتژی بازار انبوه (د) استراتژی چندگانه

۳۸- خرده‌فروشان و عمده‌فروشان جزو کدام یک از اجزای بازارهای سازمانی هستند؟

الف) بازار تجاری (ب) صنایع بازرگانی (ج) دولت‌ها (د) مؤسسات

- ۳۹- کدام یک از موارد زیر از مزایای تقسیم‌بندی بازارگردشگری به شمار می‌آید؟
 الف) جایگاه برتر و برند شدن در بازار خاص
 ب) لزوم طراحی تبلیغات و برنامه‌های توسعه فروش
 ج) افزایش هزینه جذب
 د) افزایش هزینه نگهداری
- ۴۰- اینکه چگونه خدمات یا کالاهای خود را در ذهن مشتریان از دیگر رقبا متمایز سازیم مربوط به کدام استراتژی است؟
 الف) موقعیت‌یابی
 ب) پیشبرد فروش
 ج) قیمت
 د) تبلیغات

برنامه‌ریزی و سرپرستی گشت‌ها

- ۴۱- افزایش امنیت و سلامت پروازی در ناوبری هوایی بین‌المللی از اهداف کدام سازمان است؟
 الف) یاتا
 ب) ایکائو
 ج) سازمان جهانی بهداشت
 د) سازمان بین‌المللی کار
- ۴۲- کدامیک از موارد زیر از وظایف سازمان هوانوردی فدرال است؟
 الف) کنترل و حفظ عملیات ترافیک حمل‌ونقل هوایی
 ب) افزایش حمل‌ونقل هوایی سالم و با صرفه اقتصادی
 ج) تشویق تجارت هوایی
 د) حرکت آزادانه مسافر و کالا از کشوری به کشور دیگر
- ۴۳- صدور مجوز دفترهای خدمات مسافرتی بند الف به عهده کدام سازمان است؟
 الف) ایران‌ایر
 ب) سازمان حج و زیارت
 ج) سازمان میراث فرهنگی و گردشگری
 د) سازمان هواپیمایی کشوری
- ۴۴- کانتور فروش خارجی در دفترهای خدمات مسافرتی بند ب عهده‌دار چه فعالیتی است؟
 الف) صدور بلیط پروازی برای مقاصد خارج از کشور
 ب) فروش تورهای زیارتی عتبات
 ج) فروش تورهای خارجی
 د) ارائه اطلاعات فنی در خصوص پروازهای خارجی
- ۴۵- از نظر حقوقی، نماینده و مسئول دفتر خدمات مسافرتی چه کسی است؟
 الف) مدیرعامل
 ب) رئیس هیئت مدیره
 ج) خزانه‌دار
 د) رئیس مجمع عمومی
- ۴۶- کدام یک از موارد ذیل از اجزای تشکیل‌دهنده تور نمی‌باشد؟
 الف) اقامت
 ب) حمل‌ونقل
 ج) خرید و سوغاتی
 د) تبدیل ارز
- ۴۷- انتخاب مسیر پروازی از مبدأ به مقصد و برعکس به عهده کدام بخش عملیاتی تورگردان است؟
 الف) اسکورت
 ب) رزرواسیون
 ج) برنامه‌ریزان تور
 د) راهنمای تور
- ۴۸- دفترهای تورگردان عمده فروش در چه زمینه‌ای فعالیت می‌کنند؟
 الف) فروش تور در مکان‌های اصلی خود
 ب) رزرواسیون پروازی و هتل به صورت چارتر و گارانتی
 ج) صدور بلیط انفرادی
 د) پذیرایی از مسافران هوایی
- ۴۹- مهم‌ترین و موثرترین بازوی اجرایی تورگردانان عمده فروش کدام است؟
 الف) تورگردانان کارگزار
 ب) تورگردانان مستقل
 ج) شرکت‌های هواپیمایی
 د) شرکت‌های حمل‌ونقل

۵۰- ارائه خدمات اقامتی همراه سه وعده غذایی در هر روز در پکیج مسافرتی را چه می‌گویند؟
(الف) برنامه کانینتال ✓ (ب) برنامه آمریکایی (ج) برنامه اروپایی B/B (د) برنامه آلاکارت

۵۱- تأیید مجدد پرواز برگشت از مقصد به مبدأ به عهده چه کسی است؟
(الف) مدیرعامل (ب) کمک راهنما (ج) راهنمای محلی ✓ (د) تور لیدر

۵۲- در کدام استراتژی مذاکره، راه حل‌های برد-برد مدنظر است؟
(الف) استراتژی رقابتی (ب) استراتژی تهاجمی ✓ (ج) استراتژی تلفیقی (د) هیچکدام

۵۳- حداقل اعتبار بلیط رفت و برگشت مسافر در کلاس‌های پروازی اکونومی چه مدتی است؟
(الف) یک هفته (ب) یک ماه ✓ (ج) سه ماه (د) شش ماه

۵۴- تورگردانان در چه فاصله زمانی قبل از پرواز موظف‌اند تعداد صندلی‌های پروازی مورد نیاز خود را برای ایرلاین مشخص نمایند؟
(الف) ۳ تا ۲ ماه قبل از پرواز (ب) ۲ تا ۱ ماه قبل از پرواز
(ج) ۲۵ تا ۲۰ روز قبل از پرواز ✓ (د) ۱۵ تا ۱۰ روز قبل از پرواز

۵۵- پس از عقد قرارداد برای پروازهای چارتری، در صورت کنسلی از سوی برنامه‌گردان چه مبلغی از شرکت هواپیمایی قابل استرداد است؟
(الف) کل مبلغ قابل استرداد است (ب) پنجاه درصد قابل استرداد است
(ج) بیست و پنج درصد قابل استرداد است ✓ (د) هیچ مبلغی قابل استرداد نیست

۵۶- در چه زمانی قرارداد رزرواسیون هتل به صورت گارانتی بین تورگردانان و هتل‌ها منعقد می‌شود؟
(الف) تورگردان تورهای پشت سرهم داشته باشد (ب) تورگردان احتمال دهد تورهایش کنسل می‌شود
(ج) تورگردان تورهای با تخفیف داشته باشد (د) تورگردان احتمال دهد در آن تاریخ، هتل ظرفیت خالی ندارد

۵۷- حداقل تعداد مسافر برای اجرای تورهای ورودی توسط تورگردان به‌طور معمول چند نفر است؟
(الف) ۳۰ تا ۳۵ نفر (ب) ۲۵ تا ۳۰ نفر (ج) ۲۰ تا ۲۵ نفر ✓ (د) ۱۵ تا ۲۰ نفر

۵۸- تنظیم لیست پروازی مسافران در چه فاصله زمانی قبل از سفر توسط تورگردان عمده فروش انجام می‌شود؟
(الف) ۴ تا ۳ هفته ✓ (ب) ۳ تا ۲ هفته (ج) ۲ تا ۱ هفته (د) ۵ تا ۳ روز

۵۹- به اولین برنامه گشت در مقصد سفر که برای آشنایی گردشگران با شهر مورد بازدید انجام می‌شود چه می‌گویند؟
(الف) گالادینر (ب) ترانسفر ✓ (ج) پانوراما (د) فم‌تور

۶۰- خلاقیت و نوآوری در کدام برنامه سفر کمتر است؟
(الف) برنامه سفر با مرکزیت ثابت (ب) برنامه سفر حلقوی (ج) برنامه سفر باز ✓ (د) الف و ج

آشنایی با قوانین و مقررات گردشگری

۶۱- بر اساس حقوق بین‌الملل، اعطای چه نوع حقوق خصوصی برای اتباع یگانه از سوی دولت‌ها الزامی است؟
(الف) حقوق خصوصی که شهروندان خود از آن برخوردارند (ب) حقوق مالکیت زمین‌های مسکونی
(ج) حقوق خصوصی که برای ادامه زندگی فردی لازم است ✓ (د) حقوق مالکیت زمین‌های مزروعی

- ۶۲- کدام مورد یکی از سه اصل میانی تابعیت در تمام کشورها پذیرفته شده است؟
 الف) تابعیت یک رابطه غیر قابل تغییر است
 ب) تابعیت قابل تحصیل نیست
 ج) هر کس باید دارای تابعیت مشخص باشد ✓
 د) هر کس می تواند حداکثر سه تابعیت داشته باشد
- ۶۳- از دیدگاه قانون، مظهر ایرانی بودن افراد چیست؟
 الف) داشتن شناسنامه ایرانی ب) دانستن زبان فارسی ج) داشتن همسرا ایرانی د) دانستن فرهنگ ایرانی
- ۶۴- شرط اصلی ورود اتباع خارجی به کشور علاوه بر گذرنامه معتبر و روادید چیست؟
 الف) ارائه برگه عدم سو پیشینه ✓ ب) ورود از مرز مصوب ج) همراه داشتن ارز د) داشتن بلیط برگشت
- ۶۵- گردشگران خارجی که با روادید سیاحتی وارد کشور می شوند...
 الف) حق اشتغال به کار در ایران دارند ب) حق تابعیت ایران را کسب می کنند
 ج) حق اقدام برای اخذ ویزای کار را دارند ✓ د) حق اقامت به مدت بیش از یک سال کسب می کنند
- ۶۶- گذرنامه سیاسی در جمهوری اسلامی ایران برای چه کسانی صادر می شود؟
 الف) برای مقامات سیاسی و سفرای خارجی در ایران ب) برای مقامات سیاسی ایران
 ج) برای دیپلمات ها و کارکنان وزارت امور خارجه ✓ د) برای مدیران کل وزارت خانه ها
- ۶۷- بر اساس انگیزه ورود اتباع خارجی به کشور، چند نوع روادید در جمهوری اسلامی ایران صادر می شود؟
 الف) سه نوع ب) پنج نوع ج) ده نوع د) سیزده نوع ✓
- ۶۸- اتباع خارجی برای ورود مستقیم به مناطق آزاد تجاری ایران ...
 الف) نیاز به اخذ روادید قبلی دارند ب) نیاز به اخذ روادید در هنگام ورود دارند ✓
 ج) نیاز به اخذ روادید قبلی یا هنگام ورود ندارند د) نیاز به دعوتنامه قبلی دارند ولی نیاز به روادید ندارند
- ۶۹- روادید نوع F چه نوع روادیدی در جمهوری اسلامی ایران است؟
 الف) سیاحتی ب) با حق کار ✓ ج) ترانزیت د) برای تحصیل
- ۷۰- مسافران خارجی و جهانگردانی که با خودرو شخصی وارد کشور می شوند در صورت داشتن جواز عبور چه مدت می توانند از وسیله نقلیه خود در داخل کشور استفاده کنند؟
 الف) شش ماه ب) سه ماه ✓ ج) دو ماه د) یک ماه
- ۷۱- بر اساس آیین نامه اجرایی قانون برنامه چهارم دولت در خصوص بیمه اتباع خارجی، مسافر خارجی که به ایران وارد می شود ...
 الف) باید بیمه خدمات درمانی مورد قبول سازمان های بیمه گر داخلی داشته باشد ✓
 ب) باید دفترچه بیمه خدمات درمانی کشور متبوع خود را به همراه داشته باشد
 ج) نیازی به بیمه خدمات درمانی ندارد ولی بیمه حوادث ضروری است
 د) نیاز به بیمه خدمات درمانی و بیمه تکمیلی دارد
- ۷۲- در صورت فوت گردشگر در ایران، خروج جسد وی مشمول چه مقرراتی است؟
 الف) مقررات ورود و خروج مسافر ب) مقررات اشپای ممنوعه
 ج) مقررات صادرات و واردات د) مقررات بار و گمرکی ✓
- ۷۳- طبق قانون هر گونه اقدام به قصد خروج میراث فرهنگی قاچاق محسوب می شود و جزای حبس به مدت ... دارد.
 الف) شش ماه ب) نه ماه ج) یک تا سه سال د) پنج تا بیست سال ✓

۷۴- گردشگران از کدام مکان‌های زیر حق عکس‌برداری دارند؟

- الف) اماکن متبرکه و بقاع مذهبی *نادر*
ب) پایگاه‌های نظامی و انتظامی *ممنوع*
ج) ☒ اماکن تاریخی
د) مکان‌های سری *نادر*

۷۵- بر اساس قانون توسعه ایرانگردی و جهانگردی، تعرفه سوخت و آب و برق تأسیسات گردشگری مشمول دستورالعمل‌های کدام بخش است؟

- الف) کشاورزی ☒
ب) صنایع ☒
ج) خانگی
د) تجاری

۷۶- درجه‌بندی واحدهای پذیرایی بین راهی چگونه است؟

- الف) ☒ از ۱ تا ۵ ستاره
ب) ☒ از درجه ۱ تا ۳
ج) درجه ۱ و ۲
د) ۳ و ۴ ستاره

۷۷- تصویب سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها و برنامه‌های کلان امور میراث فرهنگی و گردشگری به عهده چه نهادی است؟

- الف) شورای عالی میراث فرهنگی و گردشگری ☒
ب) شرکت توسعه ایرانگردی و جهانگردی
ج) سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
د) وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

۷۸- فعالیت اتباع خارجی در سمت مدیرفنی دفتر خدمات سیاحتی - جهانگردی چگونه است؟

- الف) ☒ منوط به داشتن پروانه اشتغال و تأیید صلاحیت فنی توسط مرجع صدور مجوز است
ب) منوط به اخذ مصوبه هیئت وزیران و تأیید وزارت کار و امور اجتماعی است
ج) غیرقانونی است و نمی‌توانند فعالیت نمایند
د) همانند اتباع ایرانی است

۷۹- درجه‌بندی تأسیسات گردشگری به عهده چه دستگاهی است؟

- الف) وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی ☒
ب) سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
ج) نیروی انتظامی (اداره اماکن)
د) شهرداری

۸۰- تغییر محل دفتر خدمات سیاحتی - جهانگردی براساس آیین‌نامه مربوطه چه حکمی دارد؟

- الف) ☒ بدون موافقت مرجع صادرکننده ممنوع است
ب) بلامانع است و نیازی به اخذ موافقت ندارد
ج) ☒ موجب ابطال مجوز می‌شود
د) منوط به نظر مدیرعامل دفتر می‌باشد

شناسایی مسیرهای گردشگری

۸۱- ایده شکل‌گیری جنبش‌های حفاظت از میراث چه زمانی شکل گرفت؟

- الف) بعد از انقلاب صنعتی
ب) بعد از رنسانس
ج) ☒ بعد از جنگ جهانی اول
د) بعد از جنگ جهانی دوم

۸۲- از دیدگاه ایکوموس، میراث شامل چیست؟

- الف) محیط فرهنگی و سیاسی
ب) محیط فرهنگی و طبیعی
ج) محیط اجتماعی
د) محیط خانوادگی

۸۳- کدام یک از موارد ذیل جزو میراث فرهنگی منقول به شمار می‌آید؟

- الف) کتیبه‌ها ☒
ب) اشیای عتیقه
ج) نقش برجسته‌ها
د) گوردخمه‌ها

۸۴- معبد آناهیتا در کدام اثر از میراث جهانی قرار دارد؟

الف) چغازنبیل (ب) بیستون (ج) شهر سوخته (د) تخت سلیمان

۸۵- باغ ایرانی تداعی کننده بهشت و چهار نماد آیین زردشتی یعنی ... است؟

الف) آسمان، زمین، آب و گیاه (ب) خورشید، ماه، آتش و سبزه (ج) نور، حیات، روح و سایه (د) آفریدگار، دنیا، نور و رستاخیز

۸۶- قلعه سلاسل در محوطه کدام اثر تاریخی است؟

الف) پاسارگاد (ب) تخت جمشید (ج) سازه‌های آبی شوشتر (د) منظر فرهنگی میمند

۸۷- کدام یک از موارد ذیل به عنوان میراث فرهنگی ناملموس جهانی در یونسکو ثبت شده است؟

الف) آیین چهارشنبه سوری (ب) مراسم سیزده بدر (ج) ردیف موسیقی ایران (د) الف و ج

۸۸- باقی مانده فائوس دریایی و کاخ کلنوپاترا در خلیج اسکندر جزو کدام نوع میراث فرهنگی به شمار می آید؟

الف) میراث فرهنگی ناملموس (ب) میراث فرهنگی منقول (ج) میراث فرهنگی زیر آب (د) میراث دیجیتال

۸۹- کدام اثر ارزشمند ذیل در فهرست حافظه جهانی یونسکو ثبت شده است؟

الف) کلیات سعدی (ب) دیوان شمس (ج) مثنوی مغنوی (د) هرسه

۹۰- ذخیره گاه زیست کره توران در کجاست؟

الف) بهشهر (ب) شاهرود (ج) ارومیه (د) تبریز

۹۱- بهترین مسیر برای تور با موضوع عرفان کدام است؟

الف) تهران، اصفهان، یزد، فارس، خوزستان، کرمانشاه، همدان

ب) تهران، اصفهان، یزد، کرمان، خراسان جنوبی، خراسان رضوی، سمنان، فارس

ج) تهران، اردبیل، آذربایجان، شرقی، زنجان، قزوین، تهران، سمنان، خراسان رضوی

د) تهران، همدان، کرمانشاه، کردستان، تهران، سمنان، فارس

۹۲- در گشت یک روزه تهران کدام مسیر پیشنهاد می شود؟

الف) کاخ گلستان، کاخ نیاوران، موزه آبگینه (ب) کاخ گلستان، موزه ملی، موزه آبگینه

ج) کاخ گلستان، موزه جواهرات، موزه ملی (د) کاخ گلستان، کاخ نیاوران، موزه ملی

۹۳- در تور با موضوع معماری، کدام بازدید در مسیر یزد کرمان پیشنهاد می شود؟

الف) کاروانسرای زین الدین (ب) ارگ کلاه فرنگی (ج) باغ شوکت آباد (د) خانه علوی

۹۴- در ساخت گنبد قابوس از ... استفاده شده است؟

الف) خشت خام گلی (ب) آجر پخته مات (ج) سنگ گرانیت (د) کاشی آبی

۹۵- اولین بنای اسلامی که در طواحی آن از نقشه چهار ایوانی کاخ‌های ساسانی اقتباس شده است کدام است؟

الف) مسجد جامع اصفهان (ب) مسجد شیخ لطف الله (ج) مسجد گوهرشاد (د) مسجد جامع گوهرشاد

۹۶- زیست گاه اصلی گورخر ایرانی کدام ذخیره زیست کره است؟

الف) کویر گرمسار (ب) حرا بندرعباس

ج) دنا کهکیلویه و بویر احمد (د) تنگه صیاد چهارمحال و بختیاری

۹۷- کدام مورد در زمینه معیارهای گزینش میراث فرهنگی و طبیعی جهانی درست است؟

الف) دو مجموعه معیار جداگانه وجود دارد

ب) یک مجموعه معیار وجود دارد که برای هر دو بکار می‌رود

ج) معیار مدونی وجود ندارد

د) برای میراث فرهنگی معیار وجود دارد ولی برای طبیعی وجود ندارد

۹۸- مأموریت برنامه حافظه جهانی کدام است؟

الف) تسهیل حفاظت از میراث مکتوب

ب) تسهیل حفاظت از میراث طبیعی

ج) تسهیل حفاظت از میراث غیر منقول

۹۹- مجموعه کلیساهای ایرانی که به ثبت میراث جهانی یونسکو رسیده است در کجا قرار دارد؟

الف) اصفهان

ب) تهران

ج) شمال غرب کشور

د) جنوب شرق کشور

۱۰۰- طبق کنوانسیون میراث جهانی، میراث فرهنگی مشتمل بر آثار، ... می‌باشد که ارزش جهانی دارند؟

الف) ذخیره گاه‌های زیست کره

ب) اکوسیستم‌های دریایی

ج) کاخ‌ها و معابد

د) مجموعه‌ها و محوطه‌ها

انگلیسی تخصصی دفاتر خدمات مسافرتی

101- Tours between two or more points with arrivals and departures coordinated in order to maximize the utilization of the tour components are called

- a) incentive tours b) intermodal tours
c) back to back tours d) commissionable tours

102- ...is a form of international tourism which deals with people entering another country which is not their home.

- a) Inbound tourism b) Domestic tourism
c) Local tourism d) Outbound tourism

103- Travel to one destination and then travel to another destination all in one trip is known as...

- a) circuit tourism b) community tourism
c) cultural tourism d) city tourism

104- Attractions that are based on the heritage and traditions of a destination can be referred as

- a) traditional value b) natural heritage
c) cultural attraction d) destination management

105- An individual who is professionally trained to handle special requests or services for guests' in a luxury-class hotel.

- a) cuisine b) commuter c) courier d) concierge

106- Temporary visitors staying less than 24 hours in the destination and not making an overnight stay are called ...

- a) immigrants b) expatriate ✓ c) excursionists d) tourist

107- Extreme tourism refers to ...

- ✓ a) tourism associated with high risk b) traveling to a disaster scene
c) travel to a country to obtain drug d) travel to sites associated with death suffering

108- ... is a term usually referring to the national airline of a country.

- ✓ a) Flag carrier b) Fly drive c) Freight d) Fly cruise

109- used with hotel reservations to mean the room will be held all night in case of late arrival of passengers.

- a) Promotional fares b) Room board
✓ c) Guaranteed reservation d) Advance booking

110- Accommodations often for specific groups of users such as youth, where the facilities are shared and inexpensive are called ...

- a) hotels ✓ b) hostels c) motels d) cottage

111- refer to tours which utilize a central destination with side trips of varying lengths to nearby destinations.

- a) Inclusive tours b) Open jaw flights
c) Non-stop flights ✓ d) Hub and spoke tours

112- The travel schedule provided by a travel agent for his or her client is called

- ✓ a) itinerary b) junket c) voucher d) aperitif

113- ... refers to average number of seats occupied.

- a) Overbooked b) Full board ✓ c) Load factor d) Long haul

114- The start date of any individual or group of a particular program is called ...

- ✓ a) tour departure b) tour retailer c) tour escort d) activity tour

115- ... is the movement of tourists on a specific route.

- ✓ a) Tourist flow b) Tourist enclave ✓ c) Tourist guide d) Tourist accommodation

116- APEX stands for

- a) American Plan Excursion ✓ b) Advanced Purchase Excursion
c) Annual Passenger Excluding d) Automatic program of Expatriate

117- Which of the following organization is the international tourism organization?

- ✓ a) UNWTO b) ICAO c) IATA ✓ d) WHO

118- "Amount of money spent by tourists in a given area during a specific time period" is called ...

- a) tourism arrivals b) tourism expenses
✓ c) tourism receipts d) tourism markets

119- Examples of ... include civic clubs, senior citizens' groups and alumni associations.

a) cultural brokers

b) common carriers

c) pull factors

✓ d) pre-formed group

120- is a cost that changes according to how many people take the tour.

a) fixed cost

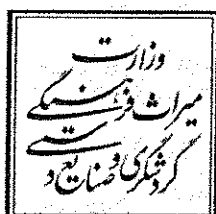
b) variable cost

c) mark- up

d) rack rate

230

51



معاونت گردشگری

دفتر مطالعات آموزش گردشگری

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیریت فنی دفاتر خدماتی مسافرتی و گردشگری

۸ شهریور ۱۳۹۸

تعداد سوالات: ۱۲۰
زمان پاسخگویی: ۱۱۰ دقیقه
سوالات نمره منفی ندارد

توجه: داوطلب گرامی، در دفترچه سوالات پیش‌رو، گزینه‌های «الف»، «ب»، «ج» و «د» در سوالات فارسی و گزینه‌های «a»، «b»، «c» و «d» در سوالات انگلیسی؛ به ترتیب معادل گزینه‌های ۱، ۲، ۳ و ۴ در پاسخنامه می‌باشند.

نمره ۵۹۸

شناخت صنعت گردشگری

۱. کدام گروه در آمار گردشگری لحاظ نمی‌شود؟
 (الف) دانشجویان *بازدیدکنندگان* (ب) تاجران (ج) بازدیدکنندگان اماکن (د) زائران
۲. بازدید ساکنان یک کشور از کشور خودشان و «بازدید ساکنان دیگر کشورها از یک کشور» کدام نوع گردشگری محسوب می‌شود؟
 (الف) گردشگری ملی (ب) گردشگری منطقه‌ای (ج) گردشگری داخلی (د) گردشگری بین‌المللی
۳. بارسلون در کدامیک از گونه‌های «گردشگری شهری» قرار دارد؟
 (الف) شهرهای ورزشی *شهرهای تفریحی* (ب) شهرهای خلاق *شهرهای تاریخی* (ج) شهرهای جشنواره *شهرهای هنری* (د) تمام فعالیت‌هایی که با توجه به قوانین اسلامی انجام می‌شود چه نوعی از گردشگری است؟
۴. گردشگری مذهبی *گردشگری زیارتی* (الف) گردشگری حلال (ب) گردشگری زیارتی (ج) گردشگری حلال (د) گردشگری معنوی
۵. مقیاس «گردشگری جایگزین» کدام است؟
 (الف) کوچک مقیاس *بزرگ مقیاس* (ب) بزرگ مقیاس *کوچک مقیاس* (ج) متوسط مقیاس (د) مورد الف و ج
۶. در فرایند تولید محصول گردشگری کدام جزء ستانده محصول نهایی (تجارب) محسوب می‌شود؟
 (الف) سوغات (ب) اقامت (ج) موزه‌ها (د) آموزش و یادگیری
۷. دیدگاهی که گردشگری را به صورت سیستمی و در چهارچوب روابط علت و معلولی مطالعه و مدیریت می‌کند، کدام است؟
 (الف) دیدگاه علمی و دانش محور (ب) دیدگاه تطابق گرایانه (ج) دیدگاه محتاطانه (د) دیدگاه جانبدارانه
۸. کدامیک از مولفه‌های محیط انسان ساخت نمی‌باشد؟
 (الف) زیرساخت‌ها (ب) روساخت‌ها (ج) فرهنگ (د) چشم اندازها
۹. سه جزء تقاضا (گردشگر)، عرضه (تولیدات گردشگری) و اثرات، طبق نظر کدامیک از سیستم‌های زیر است؟
 (الف) سیستم گردشگری هال (ب) سیستم گردشگری گلدنر و ریچی (ج) سیستم گردشگری لیبر (د) سیستم گردشگری گان
۱۰. اولین آژانس مسافرتی ریلی توسط چه کسی راه اندازی شد؟
 (الف) توماس بنت *توماس کوک* (ب) توماس کوک *جین گیل هارد* (ج) والتر اسمارت (د) جین گیل هارد

۱۱. وقت آزاد بیشتر، درآمد بالاتر منجر به چه گزایش عمده در تقاضای گردشگران شده است؟
 (الف) شیوه‌های در حال تغییر زندگی
 (ب) تعداد بیشتر گردشگران مستقل در برابر گردشگران گروهی
 (ج) تمرکززدایی از تعطیلات سالانه
 (د) جهانی سازی تقاضای گردشگری
۱۲. براساس مدل انگیزشی پلاگ، «سفر جهت حس مکاشفه جویانه و لذت بردن از تجربه‌های جدید» جزء چه عواملی است؟
 (الف) برون گرا / ماجراجو
 (ب) درون گرا / محافظه کار
 (ج) برون گرا / محافظه کار
 (د) درون گرا / ماجراجو
۱۳. کدام یک از مشکلات حمل و نقل و گردشگری نیازمند توجه خط مشی گذاران است؟
 (الف) فصلی بودن
 (ب) چارتی
 (ج) حمل و نقل با اتوبوس
 (د) ترافیک
۱۴. بیشترین میزان اشغال هتل ها در کدام مناطق دنیاست؟
 (الف) هاوایی و کارائیب
 (ب) لاس وگاس و کالیفرنیا
 (ج) یکن و توکیو
 (د) لندن و پاریس
۱۵. دفترهای خدمات مسافرتی دارنده مجوز «بند پ» در چه زمینه ای فعالیت می کنند؟
 (الف) تورهای داخلی و خارجی
 (ب) صدور بلیت هوایی
 (ج) تورهای خارجی
 (د) تورهای زیارتی
۱۶. بنیادی ترین اشکال عرضه در صنعت گردشگری کدام است؟
 (الف) جاذبه‌ها
 (ب) تسهیلات و خدمات
 (ج) حمل و نقل
 (د) اقامت گاه ها
۱۷. ساکنین در مورد توسعه گردشگری شبهاتی دارند و ظرفیت تحمل جامعه به نقطه اشباع نزدیک شده اند، در کدام مرحله از روابط میهمان و میزبان است؟
 (الف) خصومت
 (ب) بیگانه هراسی
 (ج) بی تفاوتی
 (د) رنجش
۱۸. کدام گزینه جزء عناصر آمیخته بازاریابی می باشد؟
 (الف) توزیع و ترفیع
 (ب) مکان
 (ج) رقابت
 (د) نایابداری
۱۹. سازمان های توسعه چه مسئولیتی در زمینه گردشگری دارند؟
 (الف) سیاست گذاری گردشگری
 (ب) تامین مالی
 (ج) همکاری با بخش خصوصی
 (د) استاندارد سازی
۲۰. کدام گزینه جزء سه هدف اصلی بهینه سازی گردشگری محسوب نمی شود؟
 (الف) حداکثر ساختن میزان تجربه روان شناختی بر سر گردشگران
 (ب) حداکثر ساختن منافع برای شرکت هایی که کالاها و خدمات برای گردشگران فراهم می آورند.
 (ج) حداکثر ساختن منافع مستقیم (اولیه) و غیر مستقیم (ثانویه) مخارج گردشگران برای جامعه یا منطقه
 (د) حداکثر ساختن منافع القایی

بازاریابی و فروش خدمات مسافرتی و گردشگری

۲۱. انبارشی نبودن محصولات خدماتی معادل کدام ویژگی متمایز کننده خدمات از کالاست؟

الف) تنوع (ب) فسادپذیری

ج) ناملموس بودن (د) تفکیک پذیری

۲۲. اصطلاح دو سر برنده در تمامی مراحل بازاریابی و فروش یک کالا و خدمات به چه شاخصی اطلاق می شود؟

الف) بازاریابی = لبخند (ب) بازاریابی = ارتباط

ج) بازاریابی = مشتری (د) بازاریابی = مدیریت

۲۳. دومین مرحله از مراحل چهارگانه فرایند تحقیق بازار چیست؟

الف) تعریف مسئله و مشخص کردن اهداف تحقیق (ب) اجرای برنامه تحقیق

ج) تنظیم برنامه تحقیق برای جمع آوری اطلاعات (د) تفسیر و گزارش اصلاحات

۲۴. کارت اعتباری جزء کدام یک از عوامل محیط بازاریابی قرار دارد؟

الف) محیط تکنولوژیک (ب) محیط اقتصادی

ج) رقابت (د) قوانین و مقررات

۲۵. گردشگر ارزش درک شده خدمات را چگونه می تواند بالا ببرد؟

الف) افزایش منابع (ب) افزایش هزینه (ج) افزایش قیمت (د) افزایش محصول

۲۶. وقتی می گوئیم یک آژانس مسافرتی قصد دارد طی ده سال به یکی از آژانس های مسافرتی برتر کشور

تبدیل شود، در واقع کدام یک از هدف گذاری های سازمان را مطرح کرده ایم؟

الف) اهداف بلندمدت (ب) اهداف کوتاه مدت

ج) افق ۲۰ (د) ماموریت سازمان

۲۷. کدام یک از مراحل عمر محصول می باشد؟

الف) معرفی (ب) بلوغ (ج) افول (د) هر سه

۲۸. روش مقایسه رقابت «مک دونالد» با «برگر کینگ» در قالب کدام نوع رقابت تلقی می شود؟

الف) رقابت غیرمستقیم (ب) رقابت مستقیم

ج) رقابت تعاملی (د) رقابت تقلیدی

۲۹. کدام یک از موارد زیر، جزء عوامل خارجی موثر در رفتار مصرف کننده است؟

الف) گروه های مرجع (ب) شخصیت

ج) شیوه زندگی (د) یادگیری

۳۰. هابیراستارها در چه نوع تقسیم بندی بازار هستند؟

الف) تقسیم بندی های مبتنی بر درآمد (ب) تقسیم بندی های جمعیتی شناختی

ج) تقسیم بندی های جغرافیایی (د) تقسیم بندی مبتنی بر محصول

۳۱. ترکیبی از استراتژی‌های بازاریابی برای رسیدن به اهداف سازمان کدام است؟
 الف) استراتژی متمرکز
 ب) استراتژی بازار انبوه یا یکنواخت
 ج) استراتژی آمیخته بازاریابی
 د) استراتژی تمایز یا چندگانه

۳۲. سطح متوسط قیمت گذاری که عملاً مزیت خاصی ندارد، کدام است؟
 الف) Prestige
 ب) Parity
 ج) Premium
 د) Pare away

۳۳. حیاتی ترین و موثرترین وظایف بازار در کدام بخش است؟
 الف) دامپینگ
 ب) مانیفست
 ج) پروموشن
 د) کاپوتاز

۳۴. راهبرد ورود بازار با استفاده از برندهای متنوع، چه نوع استراتژی به شمار می‌آید؟
 الف) استراتژی تمایز یا چندگانه
 ب) استراتژی متمرکز
 ج) استراتژی بازارهای انبوه
 د) استراتژی آمیخته بازاریابی

۳۵. بیمارستان‌ها و دانشگاه‌ها جزء کدام یک از اجزاء بازارهای سازمانی هستند؟
 الف) بازارهای تجاری
 ب) مؤسسات
 ج) دولت‌ها
 د) صنایع بازرگانی

۳۶. در فرایند ارتباط؛ تمایل بیشتر مشتریان به خرید خدمات گشت از سفارش دهنده آگهی، چه مفهومی دارد؟
 الف) بازخورد
 ب) گیرنده
 ج) رسانه
 د) پیام

۳۷. در بازاریابی، «تعیین مهمترین منافع که مشتریان خدمات یا کالاهای تولیدی شما به دنبال آن هستند» را چه می‌نامند؟
 الف) تمایز
 ب) تصمیم‌گیری
 ج) مستندسازی
 د) طراحی

۳۸. بسته‌های پیشنهادی UALL و UUALL در صنعت گردشگری به کدام فعالیت استراتژی پیشبرد فروش مربوط است؟
 الف) تبلیغات
 ب) روابط عمومی
 ج) محرک‌های فروش
 د) فروش شخصی

۳۹. بهترین و موثرترین شاخص‌های تقسیم بندی بازار کدام است؟
 الف) اندازه خانواده
 ب) نژاد و ملیت
 ج) سن
 د) جنس

۴۰. بررسی نقاط قوت و ضعف و فرصت‌ها و تهدیدهای تجاری یک سازمان فعال چه نام دارد؟
 الف) تجزیه و تحلیل موقعیت
 ب) امکان‌سنجی اقتصادی
 ج) تجزیه و تحلیل بازار
 د) تجزیه و تحلیل خدمات

برنامه ریزی و سرپرستی گشت ها

کتاب ۹۸

۴۱. مطالعه و سعی در رفع هر گونه مشکلات حمل و نقل بین المللی هوایی از اهداف کدام سازمان است؟

الف) ایکائو (ب) یاتا ✓

ج) سازمان هوانوردی فدرال (د) سازمان هواپیمایی کشوری در فرودگاه ها

۴۲. صدور مجوز دفاتر خدمات مسافرتی «بند الف» بر عهده کدام سازمان است؟

الف) سازمان میراث فرهنگی و گردشگری (ب) سازمان هواپیمایی کشوری ✓

ج) سازمان حج و زیارت (د) شرکت ایران ایر

۴۳. کانتر فروش تورهای داخلی در دفاتر خدمات مسافرتی «بند ب» عهده دار چه فعالیتی است؟

الف) رزرواسیون پرواز و هتل در مسیرهای داخلی (ب) فروش تورهای زیارتی عتبات ✓

ج) صدور بلیت پروازی برای مقاصد خارج از کشور (د) فروش تورهای داخلی و رزرواسیون پرواز و هتل در مسیرهای داخلی

۴۴. کدام یک از موارد ذیل از اجزای تشکیل دهنده تور نمی باشد؟

الف) گشت (ب) تغذیه (ج) اسکورت و راهنمایان (د) مسائل ارزی

۴۵. پرداخت جریمه در مورد رزرواسیون گروهی قراردادی بر عهده کدام بخش عملیاتی تورگردان است؟

الف) برنامه ریزان تور (ب) حسابداری ✓

ج) رزرواسیون (د) پردازش اطلاعات

۴۶. دفترهای تورگردان خرده فروش در چه زمینه ای فعالیت می کنند؟

الف) رزرواسیون پروازی و هتل به صورت چارتر و گارانتی

ب) معرفی بسته سفر تورگردانان عمده فروش به مسافر

ج) عمل برنامه ریزی رزرواسیون در مکان های غیر اصلی خود

د) تسهیلات اخذ ویزا

۴۷. ارائه خدمات گشت نیم روز یا تمام روز در معیت راهنمای محلی بر عهده کدام است؟

الف) تورگردان خرده فروش (ب) تورگردان مستقل

ج) تورگردان کارگزار (د) تورگردان عمده فروش

۴۸. اینکه تورگردان عمده فروش هیچ وقت تخفیف نمی دهد و تورگردانان خرده فروش نیز چون از تورگردان

عمده فروش کارمزد دریافت می کنند، راضی به تخفیف نمی شوند؛ اصطلاحاً چه نامیده می شود؟

الف) Rate protection (ب) Disclosed Agent

ج) Principal (د) Receptive

۴۹. Retail Tours به کدام تورها گفته می شود؟

الف) زمان رفت و برگشت مشخص داشته باشد.

ب) زمان رفت و برگشت مشخص نداشته باشد.

ج) طراحی آن بر مبنای ثبت نام انفرادی افراد صورت گرفته است. *percapita Tour*

د) طراحی آن بر مبنای ثبت نام انفرادی گروهی صورت گرفته است.

۵۰. ارائه خدمات اقامتی همراه با صبحانه در هر روز در پکیج مسافرتی را چه می گویند؟

الف) برنامه آمریکایی (ب) برنامه اروپایی

ج) برنامه کانتینتال (د) برنامه آداکارت

۵۱. کنترل رزرواسیون پروازی بر اساس رفرنس پروازی مسافران در مبدأ و مقصد برعهده چه کسی است؟

الف) کمک راهنما (ب) راهنمای محلی (ج) تورلیدر (د) مدیرعامل

۵۲. مسئولیت اجرای تورهای داخلی تورگردانان عمده فروش بر عهده چه کسی است؟

الف) Outgoing T.L (ب) Domestic T.L

ج) Step on Guide (د) Local Guide

۵۳. در تنظیم برنامه کاری توسط تورگردان، کدام شاخص در تعیین نواحی ای که به فعالیت فروش نیاز دارند،

کم است؟

الف) رقابت (ب) بررسی موفقیت (ج) نوآوری (د) برقراری ارتباط

۵۴. حداکثر اعتبار بلیت رفت و برگشت مسافر در کلاس های پروازی اکونومی چه مدتی است؟

الف) یک هفته (ب) سه ماهه (ج) شش ماهه (د) یک ماهه

۵۵. اعلام لیست نهایی مسافران از طرف تورگردان چه تعدادی است؟

الف) به تعداد حداقل ۲۵ نفر (۲۵-۳۰ نفر قابل مذاکره) (ب) به تعداد حداقل ۲۰ نفر (۲۵-۳۰ نفر قابل مذاکره)

ج) به تعداد حداقل ۳۰ نفر (۳۰-۳۵ نفر قابل مذاکره) (د) تعداد حداکثر ۲۵ نفر (۲۵-۳۰ نفر قابل مذاکره)

۵۶. تورهای مربوط به فصل نوروز در کدام شکل زیر تعریف می شود؟

الف) Series Flight (ب) Series tour

ج) Long Time (د) Short Time

۵۷. در کدام قرارداد بین تورگردانان با هتل ها، عموماً رزرواسیون پروازی آنان از نوع چارتر است؟

الف) قرارداد رزرواسیون هتل به صورت گارانتی (ب) قرارداد رزرواسیون هتل به صورت عادی

ج) قرارداد رزرواسیون هتل به صورت غیر گارانتی (د) هیچکدام

۵۸. حداقل تعداد مسافر به امر اجرای تورهای داخلی زمینی توسط تورگردان چند نفر است؟

الف) ۲۰ تا ۲۵ نفر (ب) ۱۵ تا ۲۰ نفر (ج) ۲۵ الی ۳۰ نفر (د) ۳۰ تا ۳۵ نفر

۵۹. به اولین برنامه گشت در مقصد که به منظور آشنایی گردشگران با شهر مورد بازدید انجام می شود، چه

می گویند؟

الف) Optional Tours (ب) Optional

ج) Local Guide (د) Panorama

۶۰. در کدام نوع برنامه سفر، همه جزئیات به صورت مکتوب به هنگام تحویل مدارک در اختیار مسافر قرار می -

گیرد؟

الف) برنامه سفر تفصیلی (ب) برنامه سفر عملیاتی

ج) برنامه سفر مسیر باز (د) برنامه سفر حلقوی

برنامه سفر فلامه هفتا عمر قراردادها

آشنایی با قوانین و مقررات گردشگری در دفتر خدمات مسافرتی

۶۱. بارزترین مظهر تقسیم جغرافیایی اشخاص مبحث.....: «تابعیت» است؟

- (الف) حقوق بین المللی خصوصی (ب) حقوق بین المللی تجاری
(ج) حقوق بین المللی عمومی (د) حقوق بین المللی سیاسی

۶۲. لزوم تابعیت با کدام سیستم تبیین می گردد؟

- (الف) خاک (ب) نسب (ج) خون (د) الف و ج

۶۳. مجموعه قواعدی مانند «عقود و معاملات و حق درخواست غرامت» که روابط و مناسبات بین افراد را در جامعه تنظیم می کند شامل کدام حقوق زیر می باشد؟

- (الف) حقوق دولتی (ب) حقوق عمومی
(ج) حقوق خصوصی (د) حقوق فردی

۶۴. گذرنامه خدمت در جمهوری اسلامی ایران برای چه کسانی صادر می شود؟

- (الف) برای کارکنان دولت ایران (ب) برای دیپلمات ها و کارکنان وزارت امور خارجه
(ج) برای مقامات سیاسی (د) برای مدیران کل وزارت خارجه

۶۵. روادید برای مقیمینی که پس از خروج از کشور، قصد بازگشت به کشور را ندارند، از طرف چه ارگانی صادر می شود؟

- (الف) وزارت امور خارجه (ب) کنسول گری ها
(ج) نیروی انتظامی (د) سفارتخانه ها

۶۶. روادید ردیف (A) و ردیف ۸ (H) و ردیف ۶ (F) به ترتیب شامل کدام گزینه است؟

- (الف) ورودی، مطبوعاتی، با حق کار (ب) سیاحتی، زیارتی، با حق کار
(ج) ورودی، مطبوعاتی، زیارتی (د) ورودی، مطبوعاتی، سیاحتی

۶۷. زائران کدام کشور می توانند روادید با حق دو بار ورود به ایران را اخذ کنند؟

- (الف) زائران هندی (ب) زائران بنگالی
(ج) زائران پاکستانی (د) زائران افغانستانی

۶۸. کدام کشور با ایران مقررات لغو روادید یک طرفه دارد؟

- (الف) ترکیه (ب) آذربایجان (ج) افغانستان (د) ترکمنستان

۶۹. هماهنگی با شرکت مسافری جهت حمل حیوانات حداقل باید چند هفته قبل از حرکت به عمل آید؟

- (الف) یک هفته (ب) سه هفته (ج) دو هفته (د) هیچکدام

۷۰. حداکثر توقف شکارچیان برای اتباع بیگانه در شکارگاه برای پرندگان چند شبانه روز است؟

- (الف) ۲ شبانه روز (ب) ۳ شبانه روز (ج) ۴ شبانه روز (د) ۵ شبانه روز

۷۱. دومین حق گردشگران پس از برخورداری از مزایای ورود به کشور کدام است؟

- (الف) تردد در کشور (ب) بهره مندی از خدمات بیمه ای
(ج) انتخاب محل سکونت (د) خرید کالای غیرتجاری

۷۲. در خصوص خروج کالای همراه گردشگران، خروج یک قالی یا دو قالیچه تا حداکثر چند متر مربع قانونی

است؟

الف) ۹ متر ☒ ب) ۱۲ متر ☒ ج) ۶ متر ☐ د) ۳ متر ☐

۷۳. در صورت فوت گردشگر در ایران اعلام فوت بیگانگان از وظایف کیست؟

الف) شرکت‌های خدمات مسافری ☒ ب) نیروی انتظامی ☐
ج) اداره ثبت احوال ☐ د) وزارت امور خارجه ☐

۷۴. گردشگران از کدام مکان‌های زیر حق عکس برداری ندارند؟

الف) اماکن تاریخی ☐ ب) موزه‌ها ☐
ج) اماکن متبرکه و بقاع مذهبی ☒ د) اماکن طبیعی ☐

۷۵. مقر دائمی سازمان جهانی جهانگردی (UNWTO) در کدام شهر قرار دارد؟

الف) بارسلون ☒ ب) مادرید ☒ ج) پاریس ☐ د) فلورانس ☐

۷۶. بالاترین درجه واحدهای پذیرایی بین راهی کدام است؟

الف) درجه دو ☐ ب) درجه چهار ☐
ج) درجه پنج ☒ د) درجه سه ☒

۷۷. ستاد دائمی تسهیلات سفرهای کشور زیر نظر کدام بخش سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و

گردشگری قرار دارد؟

الف) معاونت گردشگری ☒ ب) دفتر برنامه ریزی و توسعه گردشگری ☐
ج) دفتر امور مراکز و خدمات گردشگری و استانداردسازی ☐ د) کارگروه توسعه گردشگری ☐

۷۸. تنها مرجع صدور مجوز برای «وراق مینیاتور» کدام نهاد است؟

الف) وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی ☒ ب) سازمان میراث فرهنگی و صنایع دستی و گردشگری ☐
ج) وزارت امور خارجه ☐ د) نیروی انتظامی ☐

۷۹. جزای حبس هر گونه اقدام به قصد خروج میراث فرهنگی قاچاق چند سال است؟

الف) پنج تا بیست سال ☒ ب) یک تا سه سال ☐ ج) نه ماه ☐ د) شش ماه ☐

۸۰. روادید نوع D چه نوع روادیدی در جمهوری اسلامی ایران است؟

الف) سیاسی ☒ D ☐ ب) تحصیلی ☐ E ☐ ج) زیارتی ☐ C ☐ د) سیاحتی ☐ B ☐

A روادید

G ترانزیت

H صلیب‌های

S خدمت

F کار

۹۸ / ۴۷

شناسایی مسیرها و گردشگری

۸۱. میراث اساساً استفاده معاصر از گذشته است و شامل و بازنمود آن می‌شود؟
 الف) تحقیق (ب) حفاظت (ج) تفسیر (د) گزینش
۸۲. «میراث مفهومی وسیع است که شامل محیط فرهنگی و طبیعی می‌شود»، از طرف کدام مرجع تعریف شده است؟
 الف) ایکوم (ب) ایکوموس (ج) یونسکو (د) IUCN
۸۳. کتیبه‌ها جزو کدام میراث فرهنگی به شمار می‌آید؟
 الف) میراث غیرمنقول (ب) میراث غیرملموس و معنوی (ج) میراث ملموس و مادی (د) میراث منقول
۸۴. کاخ تیموری جزو کدام اثر از میراث جهانی قرار دارد؟
 الف) تخت جمشید (ب) سلطانیه (ج) میدان امام (نقش جهان) (د) مسجد اعظم
۸۵. کدامیک از باغ‌های ایرانی متشکل از شش باغ است؟
 الف) باغ عباس آباد (ب) باغ دولت آباد (ج) باغ شازده ماهان (د) باغ ارم
۸۶. کاخ اردشیر در محوطه کدام اثر تاریخی است؟
 الف) چغازنبیل (ب) شوش (ج) تخت جمشید (د) بیستون
۸۷. کدام یک از مواد زیر به عنوان میراث فرهنگی ناملموس جهانی در یونسکو ثبت شده است؟
 الف) مهارت‌های سنتی لنج سازی و لنج رانی ایرانی (ب) جشن مهرگان (ج) آیین چهارشنبه سوری (د) مراسم سیزده بدر
۸۸. بخشی از میراث جهانی «ماهابالیپورام» هند جزو کدام نوع میراث فرهنگی به شمار می‌آید؟
 الف) میراث فرهنگی منقول (ب) میراث فرهنگی زیر آب (ج) میراث دیجیتال (د) میراث فرهنگی غیرمنقول
۸۹. کدام اثر ارزشمند زیر در فهرست حافظه جهانی یونسکو ثبت شده است؟
 الف) حافظ (ب) مسالک الممالک استخری (ج) شمس تبریزی (د) مثنوی معنوی
۹۰. ذخیره گاه زیست «گنو» در کجاست؟
 الف) شیراز (ب) بهشهر (ج) گلستان (د) بندرعباس

۹۱. بهترین مسیر برای تور با موضوع میراث جهانی کدام است؟

الف) تهران، اصفهان، یزد، فارس، خوزستان، کرمانشاه، همدان

ب) تهران، اصفهان، یزد، خوزستان

ج) تهران، اردبیل، آذربایجان شرقی، زنجان، قزوین، تهران، سمنان، خراسان

د) تهران، اصفهان، یزد، کرمان، خراسان جنوبی، خراسان رضوی، سمنان، فارس

۹۲. در گشت یک روزه شیراز، کدام مسیر پیشنهاد می‌شود؟

الف) تخت جمشید، پاسارگاد، فیروز آباد

ب) تخت جمشید، نقش رستم، پاسارگاد

ج) تخت جمشید، باغ ارم، حافظیه

د) تخت جمشید، مجموعه وکیل، حافظیه

۹۳. در تور با موضوع معماری، کدام بازدید در مسیر تهران - اصفهان پیشنهاد می‌شود؟

الف) شهرریز مینی نوش آباد

ب) آبانه

ج) نیاسر

د) تپه سیلک

۹۴. اولین نمونه موجود از گنبد دو پوسته در کدام اثر جهانی ایران وجود دارد؟

الف) مجموعه خانقاه و بقعه شیخ صفی الدین

ب) میدان امام (نقش جهان)

ج) گنبد سلطانیه

د) گنبد قابوس

۹۵. کدام ذخیره زیست کره قابلیت بالایی برای تحقیقات باستان شناسی در سراسر آن وجود دارد؟

الف) ارژن شیراز

ب) توران شاهرود

ج) دنا در استان کهگیلویه و بویر احمد

د) ارسباران تبریز

۹۶. چند معیار در دستورالعمل گزینش میراث فرهنگی و طبیعی وجود دارد؟

الف) ۸ معیار

ب) ۹ معیار

ج) ۱۰ معیار

د) ۱۲ معیار

۹۷. کدام یک از میراث فرهنگی ناملموس در قالب هنرهای آیینی - نمایشی ایران در یونسکو ثبت شده است؟

الف) تعزیه

ب) خیمه شب بازی

ج) عروسک گردانی

د) تئاتر روحوضی

۹۸. از مجموعه کلیساهای ایرانی که به ثبت میراث جهانی یونسکو به ثبت رسیده کدام قدمت بیشتری دارد؟

الف) کلیسای سنت تادئوس

ب) کلیسای وانک

ج) کلیسای سنت استپانوس

د) کلیسای کوچک زورزور

۹۹. قرار داد حفظ میراث طبیعی و فرهنگی جهانی در کدام شهر منعقد شد؟

الف) پارسلون

ب) پاریس

ج) برلین

د) استانبول

۱۰۰. باغ اکبریه در کدام شهر قرار دارد؟

الف) اصفهان

ب) کرمان

ج) بیرجند

د) شیراز

زبان تخصصی

101. Temporary visitors staying less than 24 hours in the destination visited, and not making an overnight stay is called.....

- a) Expatriate ✓ b) Excursionist c) Escort d) Courier

102. A kind of tourism which focuses on clearly defined group or groups of potential customers chosen for specific marketing attraction is called.....

- a) Niche Tourism b) Ecotourism
c) Community Tourism d) Promotional Tourism

103. Accepting reservations for more space than is available is called

- ✓ a) Overbook b) Breakage c) Confirm d) Deposit

104. An itemized record of a guest's charges and credits, which is maintained in the front office until departure is called.....

- a) Folio b) Guest bill
c) Guest Statement d) All of them

105. is a term that comprehensively describes the new aspects of the changes and diversification of the tourism.

- a) Cultural Tourism ✓ b) Neo Tourism
c) Sustainable Tourism d) Educational Tourism

106. Average number of seats occupied is called.....

- a) Mark-up b) Rebate ✓ c) Load factor d) Breakage

107. Change in the level and composition of tour demand due to the time of the year is called.....

- a) Leisure ✓ b) Seasonality
c) High Season d) Low Season

108. Tourism provided for disabled persons, seniors and those with temporary incapacities is called.....

- a) Promotional Tourism ✓ b) Accessible Tourism
c) Nostalgic Tourism d) Sustainable Tourism

109. Groups sharing common interest, usually passengers who are members of an organization are called.....

- a) Affinity groups b) Pre-formed groups
c) Both of them d) None of them

110. The travel schedule provided by a travel agent for his or her client is called...

- a) Itinerary b) Identification
c) Voucher d) Procedure

111. A trip to find out about a place or to see something that you have never seen before is called.....

- a) Circle trip
- b) Exploration trip
- c) Intermodal Tour
- d) Independent Tour

112. The start date of any individual or group of a particular travel program is called.....

- a) Tour departure
- b) Procedure
- c) Appointment
- d) None of them

113. The maximum use of any site without causing negative effects on resources or adverse impacts upon the society, economy or culture of the area is called....

- a) Load factor
- b) Breakage
- c) Code of ethics
- d) Carrying Capacity

114. An advertised package or tour that includes the accommodation and other components such as transfers and sightseeing is called.....

- a) Independent Tour
- b) Intermodal Tour
- c) Inclusive Tour
- d) Incentive Tour

115. A journey with stopovers that returns to the point of departure without retracing its route is called.....

- a) City Tour
- b) Excursion
- c) Circle Trip
- d) Circuit Tourism

116. Term usually referring to the national airline of a country is called.....

- a) Flag Carrier
- b) Fly drive holiday
- c) Flight inclusive tour
- d) Fly cruise holiday

117. A freelance guide who comes abroad by a motor coach to give an informed overview of the city or attraction to be toured is called...

- a) Tour leader
- b) Tour escort
- c) Tour guide
- d) Step on guide

118. A tour designed to focus on preserving the environment or environmentally sensitive areas is called.....

- a) Cultural Tourism
- b) Heath Tourism
- c) Ecotourism
- d) Literary Tourism

119. Document that is exchanged for goods or services confirming that payment has already been made, also called an exchange order is called...

- a) Voucher
- b) Advertisement
- c) Contract
- d) Code of ethics

120. Attractions that are based on the heritage and traditions of destination's people, past and present are called.....

- a) Cultural attraction
- b) Natural attractions
- c) Man-made attractions
- d) None of them

موفق باشید

Up