



جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

معاونت گردشگری
دفتر مطالعات آموزش گردشگری



شرکت توسعه توریسم ایرانگردی و جهانگردی
Iran & World Tourism Development Corporation

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیریت عمومی تاسیسات گردشگری

تعداد سوالات ۹۰

زمان پاسخگویی ۸۰ دقیقه

سوالات نمره منفی ندارد

شماره سندلی:

کد ملی: ۰۰۷۴۵۸۴۲۹۴.....

مرداد ۱۳۹۹

شناخت صنعت گردشگری

- ۱- ویژگیصنعت گردشگری موجب اوج و رکود تقاضای سفر در زمان های مختلف می گردد.
- (۱) متفاوت بودن (۲) متمایز بودن (۳) فصلی بودن (۴) اجتماعی بودن
- ۲- دو پیشرفت تکنولوژی و مؤثر بر صنعت گردشگری در قرن نوزدهم بودند.
- (۱) دلیجان - قطار (۲) حمل و نقل هوایی - کشتی بخار
(۳) حمل و نقل ریلی - حمل و نقل جاده ای (۴) حمل و نقل ریلی - کشتی بخار
- ۳- افزایش در آمد گردشگران در مبداء موجب افزایش و در مقصد می گردد.
- (۱) تعداد گردشگران و طول زمان سفر (۲) تعداد گردشگران و تعداد بازدید کنندگان
(۳) طول سفر و تعداد شب اقامت (۴) میزان خرید و بازدید از بناهای تاریخی
- ۴- سبکی از گردشگری است که مبتنی بر تجدید خاطرات و یادآوری تجارب ایام گذشته است.
- (۱) گردشگری روستایی (۲) گردشگری نوستالژیک
(۳) گردشگری قومی (۴) گردشگری شهری
- ۵- یکی از قدیمی ترین انواع گردشگری که جزء بزرگترین بازارهای سفر نیز محسوب می شود.
- (۱) گردشگری مذهبی (۲) گردشگری قومی (۳) طبیعت گردی (۴) گردشگری ماجراجویانه
- ۶- میل گردشگران به آزادی عمل و انعطاف پذیری بیشتر در طول سفر موجب افزایش استفاده از شده است.
- (۱) هواپیما (۲) راه آهن (۳) اتوبوس (۴) اتومبیلهای شخصی
- ۷- افزایش در آمد، اشتغال مستقیم و غیرمستقیم و همچنین تورم از آثار صنعت گردشگری است.
- (۱) اجتماعی (۲) اقتصادی (۳) فرهنگی (۴) سیاسی
- ۸- حساب های ماهواره ای (اقماری) گردشگری (TSA) توسط کدام نهاد و ارگان مطرح گردیده است؟
- (۱) سازمان ملل متحد (سازمان جهانی جهانگردی) (۲) سازمان تجارت جهانی
(۳) سازمان ایکائو (۴) بانک جهانی
- ۹- در ظرفیت قابل تحمل میزان سرانه فضای مورد نیاز گردشگران، در طول زمان بازدید و تعداد مجاز بازدیدها مورد توجه قرار می گیرد.
- (۱) فیزیکی (۲) واقعی (۳) مؤثر (۴) ادراکی (روانی)
- ۱۰- مقر سازمان جهانی جهانگردی در کدام کشور می باشد؟
- (۱) اسپانیا (۲) اتریش (۳) فرانسه (۴) آمریکا

مدیریت و سرپرستی در تأسیسات گردشگری

۱۱- در زبان عامه به معنای عدم کارایی دستگاه اداری است که با تشریفات اضافی و پیچ و خم غیرضروری خود موجب کندی کارها می گردد.

(۱) سلسله مراتب (۲) دولتی بودن (۳) بوروکراسی (۴) خصوصی بودن

۱۲- انجام درست کار را و انجام کارهای درست را می گویند .

(۱) اثربخشی - کارایی (۲) کارایی - اثربخشی (۳) کارایی - بهره وری (۴) اثربخشی - بهره وری

۱۳- مجموعه‌ای است که دارای اجزاء (عناصر) مرتبط با یکدیگر است و این عناصر بر یکدیگر اثر می‌گذارند.

(۱) استراتژی (۲) فعالیت (۳) محیط (۴) سیستم

۱۴- ترتیب چرخه دمینگ چگونه است ؟

(۱) برنامه ریزی ، اجرا ، کنترل ، اقدام اصلاحی
(۲) برنامه‌ریزی ، کنترل ، اجرا ، اقدام اصلاحی
(۳) برنامه ریزی ، اجرا ، اقدام اصلاحی ، کنترل
(۴) برنامه ریزی ، کنترل ، اقدام اصلاحی ، اجرا

۱۵- گزارشی که به صورت رادیویی، حضوری و تلفنی ارائه شود، چه نوع گزارشی است ؟

(۱) کتبی (۲) شفاهی (۳) تصویری (۴) تلفیقی

۱۶- در نظام آراستگی به مفهوم جدا کردن تجهیزات و وسایل لازم از غیر لازم و کار گذاشتن چیزهایی که مورد نیاز نیست .

(۱) ساماندهی (۲) تشخیص (۳) ترتیب (۴) موارد ۱ و ۲ صحیح است

۱۷- یک مدیر برای تحلیل نقطه سر به سر به چه اطلاعاتی نیاز دارد ؟

(۱) هزینه ثابت (۲) هزینه کل (۳) درآمد کل (۴) همه گزینه ها

۱۸- ترتیب مدیران از سطح بالا به پایین یک سازمان چگونه است ؟

(۱) عالی ، عملیاتی ، میانی
(۲) عالی ، میانی ، عملیاتی
(۳) عملیاتی ، میانی ، عالی
(۴) عملیاتی ، عالی ، میانی

۱۹- مدیران تأسیسات گردشگری از چه مدلی می‌توانند جهت شناسایی علل مشکلات در چهار حوزه انسان ، مواد ، ماشین و روش کار استفاده نمایند؟

(۱) تیغ ماهی (۲) کانو (۳) طوفان مغزی (۴) فایول

۲۰- نظام مدیریت مشارکت به مفهوم افزایش مشارکت فعال کلیه کارکنان در سازمان است .

(۱) سطوح مدیران عالی
(۲) سطوح مدیران میانی
(۳) سطوح مدیران عملیاتی
(۴) تمام سطوح مدیریتی

آشنایی با اصول و ابزارهای بازاریابی و تبلیغات

- ۲۱- در بخش بازاریابی کاهش قیمت نباید منجر به گردد.
- (۱) افزایش هزینه (۲) کاهش مدیریت (۳) کاهش کیفیت (۴) همه موارد صحیح است.
- ۲۲- در مدل SWOT کدام یک از عوامل جزء عوامل کنترل شدنی و عوامل داخلی سازمان می باشد؟
- (۱) قوت (۲) تهدید (۳) ضعف (۴) گزینه ۱ و ۲ صحیح می باشد.
- ۲۳- وظیفه کدام واحد منطبق تر نمودن خدمات با نیازهای مشتریان می باشد؟
- (۱) واحد تحقیق و توسعه (۲) واحد فروش
(۳) واحد تبلیغات (۴) واحد روابط عمومی
- ۲۴- اولین گام فرآیند تحقیق بازار است.
- (۱) تفسیر و گزارش (۲) اجراکردن برنامه بازار
(۳) تنظیم برنامه تحقیق بازار (۴) تعریف مسأله و تعیین اهداف
- ۲۵- معیارهایی چون اندازه خانواده، میزان درآمد، میزان تحصیل و مذهب در تقسیم بندی بازار زیر مجموعه کدام دسته از شاخص های اصلی می باشد؟
- (۱) جغرافیایی (۲) جمعیت شناختی (۳) روانشناختی (۴) رفتاری
- ۲۶- کدام استراتژی پیشبرد فروش مشهورترین و معروفترین استراتژی است و معمولاً بیشترین میزان جذب سرمایه شرکتها و سازمانها را این بخش از فعالیت های بازاریابی را به خود اختصاص می دهد؟
- (۱) تبلیغات (۲) روابط عمومی (۳) فروش شخصی (۴) فروش الکترونیک
- ۲۷- کدام گزینه متغیرهای یک سایت جهت فروش خدمات هتلها نمی باشد؟
- (۱) اطلاعات تسهیلات (۲) اطلاعات رزرواسیون (۳) اطلاعات تماس (۴) اطلاعات شخصی کارکنان
- ۲۸- یک طرح گرافیکی از اجزای کلیدی برند است که موجب شناخت مجدد و سریع آن می گردد.
- (۱) نشان تجاری (۲) شعار تبلیغاتی (۳) لوگو (۴) گزینه ۱ و ۳ صحیح می باشد.
- ۲۹- مسئولیت تهیه و طراحی "طرح بازاریابی" برای یک رویداد بر عهده چه کسی می باشد؟
- (۱) مدیر رویداد (۲) مجری رویداد (۳) برنامه ریزان رویداد (۴) خریداران رویداد
- ۳۰- چرا مدیر یک رویداد باید مهارت های خاصی در بازاریابی و فروش داشته باشد؟
- (۱) جلب نظر شرکتها در قدم اول (۲) زیرا یک مهارتی مدیریتی است.
(۳) به منظور تهیه بودجه (۴) به منظور جذب نیروی انسانی

مدیریت و نظارت بر بخش پذیرش

۳۱- ویژگی‌های خدمات هتلداری چیست؟

- ۱) نامحسوس بودن - تفکیک ناپذیری - تغییرپذیری
۲) تفکیک ناپذیری - تغییرپذیری - لوکس بودن
۳) لوکس بودن - گران بودن - فصلی بودن
۴) فصلی بودن - سخت بودن - لوکس بودن

۳۲- هتل‌ها در سرتاسر دنیا و اکثر کشورها براساس ----- درجه بندی می‌شوند.

- ۱) تعداد رستوران بین‌المللی و سنتی
۲) تعداد کارکنان و میهمانان
۳) نحوه خدمات دهی
۴) مبلغ برد و تعداد فروشگاه در لابی هتل

۳۳- تفاوت اصلی هتل با هتل در ----- می‌باشد.

- ۱) تعداد اتاق
۲) موقعیت مکانی و ساختار
۳) وجود آسانسور و تعداد طبقات
۴) ساعات فعالیت روم سرویس

۳۴- اقامتگاه مالکیت زمانی دارای ----- و پانسیون دارای ----- .

- ۱) مقررات ساعات ورود و خروج می‌باشد / مقررات ساعات ورود و خروج نمی‌باشد.
۲) مقررات ساعات ورود و خروج نمی‌باشد / مقررات ساعات ورود و خروج می‌باشد.
۳) مقررات ساعات ورود و خروج می‌باشد / مقررات ساعات ورود و خروج می‌باشد
۴) مقررات ساعات ورود و خروج نمی‌باشد / مقررات ساعات ورود و خروج نمی‌باشد

۳۵- ----- از انواع هتل می‌باشند.

- ۱) هتل اسکول / بوتیک هتل / هتل تاریخی
۲) هاستل / هتل آپارتمان / زائرسرا
۳) بوم گردی / هتل تجاری / هتل ریزورت
۴) زائر سرا / بوم گردی / هتل تجاری

۳۶- "قسمت‌های از زیر مجموعه‌های بخش فرانت آفیس در هتل‌های بزرگ می‌باشد و مستقیماً زیر نظر مدیر فرانت آفیس اداره می‌شود." کدام گزینه صحیح است؟

- ۱) رزرواسیون / پذیرش / کانسیرج
۲) رزرواسیون / پذیرش / صندوق
۳) بخش‌های رزرواسیون / غذا و نوشابه / لاندری
۴) رزرواسیون / خانه داری / غذا و نوشابه

۳۷- ترتیب متوالی چرخه مهمان در هتل چگونه می‌باشد؟

- ۱) قبل از ورود / زمان ورود / بعد از ورود / زمان اقامت / موقع خروج
۲) زمان ورود / زمان اقامت / زمان خروج / قبل از ورود / زمان اقامت
۳) قبل از ورود / زمان ورود / زمان اقامت / زمان خروج / پس از خروج
۴) قبل از ورود / زمان ورود / زمان اقامت / زمان خروج / بعد از خروج

۳۸- برگه تأییدیه رزرو اتاق صادره از هتل برای میهمان را ----- می‌نامند.

- ۱) رزرو گارانتی
۲) رزرو غیرگارانتی
۳) کانفرم
۴) وچر

۳۹- نرخ فروش اتاق هتل در ایران توسط چه شخص یا سازمانی تایید و ابلاغ می شود؟

۱) وزارت میراث فرهنگی و گردشگری و صنایع دستی ایران

۲) به پیشنهاد مدیر فرانت آفیس و با تایید مدیر هتل

۳) با ابلاغ مدیر هتل با توجه به هزینه ها و خدمات قابل ارائه به میهمان

۴) سازمان حمایت از مصرف کننده

۴۰- کدام گزینه اطلاعات کامل مربوط به زمان رزرو است که از مهمان سوال می شود؟

۱) تاریخ ورود - ساعت ورود - تاریخ خروج

۲) تعداد نفرات - نوع اتاق - زمان ورود و خروج بعد از دریافت بیعانه اتاق

۳) تاریخ ورود - تاریخ خروج - تعداد نفرات - نوع اتاق و اعلام قیمت کل که موقع خروج اخذ می شود

۴) تاریخ و ساعت ورود - تاریخ خروج - تعداد نفرات - نوع اتاق و خدمات مورد تقاضا - دریافت بیعانه

مدیریت و نظارت بر بخش خانه داری

۴۱- ارکان گردشگری شامل ، و است. کدام گزینه صحیح است؟

۱) اوقات فراغت - اقامت - منابع مالی - جاذبه

۲) اوقات فراغت - اقامت - منابع مالی - پذیرایی

۳) اقامت - حمل و نقل - جاذبه - پذیرایی

۴) اقامت - حمل و نقل - جاذبه - پذیرایی

۴۲- بر اساس نظریه مکنزی وظایف مستمر و مداوم مدیران شامل چه مواردی است؟

۱) آموزش - برنامه ریزی - ایجاد انگیزه - هدایت - دریافت بازخورد

۲) برنامه ریزی - سازماندهی - کارگزینی - هدایت - کنترل

۳) آموزش - سازماندهی - تفویض اختیارات - هدایت - کنترل

۴) آموزش - ایجاد انگیزه - تفویض اختیارات - هدایت - کنترل

۴۳- تعریف جایگاه سوپروایزر چیست؟

۱) ناظر بخش بازرسی در خانه داری است

۲) فقط زمانی که مدیر خانه داری نباشد به خانم ها و آقایان خانه دار (میدها و هاوس من ها) نظارت دارد

۳) مامور خرید و نگهداری ملزومات بخش خانه داری است

۴) پرسنل خانه داری مستقیماً زیر نظر او کار می کنند و تقسیم وظایف می کند و جزئی از تیم مدیریت هتل است

۴۴- واحد خانه داری دارای چهار زیر مجموعه ، و است.

۱) سرپرستان طبقات - سرپرست فضای عمومی - خیاط خانه - مسئول انبار ملزومات و منسوجات

۲) سرپرستان - سرپرست انبار مرکزی - خیاط خانه - مسئول مبلمان و پرده و فرش

۳) سرپرستان - سرپرست انبار مرکزی - مدیر تاسیسات - مسئول مبلمان و پرده و فرش

۴) سرپرست انبار مرکزی - مدیر تاسیسات - مدیر لاندری - سوپروایزر

۴۵- مسئولین انبار خانه داری موظف هستند قبل از اتمام وسایل موجود در انبار خانه داری در خواست ملزومات لازم را به ارائه دهند.

(۱) مدیرکل هتل (۲) مدیر داخلی (۳) مدیر خانه داری (۴) سرپرست انبار مرکزی

۴۶- وسایل روم سرویس در اتاق مهمان توسط چه کسی به واحد روم سرویس بازگردانده می شود؟

(۱) کارکنان خانه داری (۲) کارکنان روم سرویس (۳) کارکنان تدارکات (۴) همه گزینه ها

۴۷- حسب نوع و درجه هتل از چه نوع تشک هایی می توان استفاده کرد؟

(۱) ابری (۲) طبی (۳) فتری (۴) همه گزینه ها صحیح است.

۴۸- فرش ها در هتل به دلیل رفت و آمد زیاد در فضا های عمومی هرچند وقت یکبار لازم است با شامپو فرش شسته شوند؟

(۱) ۳ ماه یکبار (۲) ۶ ماه یکبار (۳) یکسال یکبار (۴) دو سال یکبار

۴۹- در کنترل داخل اتاق چه موردی کنترل نمی شود؟

(۱) ترولی خانه داری (۲) میلمان (۳) تلویزیون (۴) لامپ ها

۵۰- حداقل دمای لازم برای ضدعفونی نمودن البسه چند درجه است؟

(۱) ۵۰ درجه (۲) ۷۰ درجه (۳) ۸۰ درجه (۴) ۱۲۰ درجه

مدیریت و نظارت بر بخش پذیرایی

۵۱- توالی فرایند سرویس دهی در غذا و نوشابه چگونه است؟

(۱) آماده‌گی سرویس، گرفتن سفارش، سرویس دهی، نظافت میز، صورتحساب، شست و شوی ظروف، مرتب کردن همراه با سرویس دهی مجدد

(۲) آماده‌گی سرویس، سرویس دهی، گرفتن سفارش، تمیز کردن میز، صورتحساب، مرتب کردن همراه با سرویس دهی مجدد

(۳) گرفتن سفارش، سرویس دهی، آماده‌گی سرویس، تمیز کردن میز، صورتحساب، شست و شوی ظرف، مرتب کردن همراه با سرویس دهی مجدد

(۴) گرفتن سفارش، تمیز کردن میز، سرویس دهی، آماده‌گی سرویس، صورتحساب، شست و شوی ظروف، مرتب کردن همراه با سرویس دهی مجدد

۵۲-مسئول خوش آمدگویی به مهمانان، تخصیص میز شخصی به مشتری و رزروهای سالن می باشد.

(۱) مدیر رستوران (۲) سرپرست رستوران (۳) کارآموز (۴) میزبان

۵۳- به چه نکاتی در هنگام خرید اثاثیه رستوران باید توجه نمود؟

(۱) نوع سرویس (۲) نوع مشتری (۳) دوام (۴) همه موارد صحیح است

۵۴- دستگاه‌های خودکار فروش غذا و نوشیدنی وجه لازم را به چه شیوه یا شیوه‌هایی دریافت می‌کنند؟

(۱) ژتون (۲) سکه و اسکناس (۳) کارت اعتباری (۴) همه گزینه‌ها صحیح است.

۵۵- چه عاملی بر نحوه شکل‌گیری لیست غذا (منو) رستوران محلی کوچک تأثیر نمی‌گذارد؟

(۱) رژیم‌های خاص غذایی (۲) تأثیرات فرهنگی و مذهبی
(۳) مسائل سیاسی جهان (۴) رابطه بین خوراک و سلامت

۵۶- از سینی در چه مواردی استفاده می‌گردد؟

(۱) حمل غذا از آشپزخانه به سالن (۲) نظافت میز کمکی
(۳) نظافت و جمع‌آوری وسایل از میز مشتری (۴) همه گزینه‌ها صحیح است.

۵۷- در برگه سفارش از چه کلمه‌ای برای نشان دادن این که مهمان غذایی به سفارش اولیه خود اضافه نموده است، استفاده می‌گردد؟

(۱) تکمیلی (۲) اضافه (۳) جدید (۴) نو

۵۸- کنسومه یا عصاره‌های طبیعی در چه نوع ظرفی سرو می‌شود؟

(۱) بشقاب (۲) کاسه (۳) پیاله (۴) فنجان دو دسته

۵۹- چه عاملی موجب تغییر ترتیب میز نمی‌گردد؟

(۱) نظرات میزبان (۲) نوع نوشیدنی خوش آمدگویی
(۳) اندازه شکل سالن، اتاق برگزاری مراسم (۴) تعداد نفرات شرکت‌کننده

۶۰- در گذارسانی به خارج از محل تهیه غذا، به چه نکاتی جهت ارائه سرویس کامل به مشتریان باید توجه نمود؟

(۱) نوع مراسم و تاریخ (فصل) آن (۲) مکان و فاصله
(۳) کارکنان مورد نیاز (۴) تمام گزینه‌ها صحیح است.

مهارتهای فردی و ارتباطی

۶۱- در کلمه مهمان نوازی واژه ((مهمان)) به چه معنایی است؟

(۱) بزرگ‌خانه (۲) دلنواز (۳) آرامبخش (۴) هیچکدام

۶۲- در ارتباطات غیرکلامی کدام عضو صورت گویاترین و پراثرگذارترین ارتباطات را ایجاد می‌نمایند.

(۱) ابرو (۲) چشم (۳) لب‌ها (۴) بینی

۶۳- کدام مورد جزء ویژگی‌های منفی افراد شاغل در صنعت گردشگری نمی‌باشد؟

(۱) عدم مراقبت (۲) شل دست دادن (۳) سیگار کشیدن (۴) لبخند صمیمانه

۶۴- محل مناسب و صحیح دستمال سفره می‌باشد.

(۱) در یقه (۲) روی سینه (۳) روی زانو (۴) همه گزینه‌ها صحیح می‌باشد.

۶۵- شل دست دادن از نظر روانشناسان نشان دهنده کدام ویژگی شخصیتی فرد می باشد؟

- (۱) اعتماد به نفس (۲) عدم اعتماد به نفس (۳) اقتدار (۴) ترس

۶۶- رنگ پیراهن توصیه شده برای تمام مهمانی های رسمی است .

- (۱) آبی (۲) سورمه ای (۳) سفید (۴) مشکی

۶۷- رفتارهایی بدون اراده انجام می شوند، مانند تنگ شدن مردمک چشم در برابر نور، این رفتار خارج از اراده رفتار فرد را رفتار می نامند .

- (۱) ارادی (۲) اخلاقی (۳) انعکاسی (۴) عاطفی

۶۸- علائم غیرکلامی در فرهنگ های مختلف شامل چه مواردی می باشد؟

- (۱) زبان علائم (۲) زبان کنش ها (۳) زبان اشیاء (۴) همه گزینه ها صحیح است.

۶۹- ملت کدام کشور کاملاً پایبند مقررات و علاقمند به نظم و ترتیب هستند و مردم دارای روحیه اطاعت و فرمانبرداری خاص می باشند؟

- (۱) آلمان (۲) ایران (۳) ترکیه (۴) ایتالیا

۷۰- مطابق با منشور جهانی اخلاق گردشگری سفر با چه اهدافی باید تشویق و تقویت گردد؟

- (۱) دینی (۲) بهداشت و سلامت (۳) آموزشی و تبادلات فرهنگی (۴) همه گزینه ها صحیح است.

قوانین، مقررات و ضوابط تاسیسات گردشگری

۷۱- اساس و بنیان حقوق بر محورهای و می باشد .

- (۱) اقتصاد - اجتماع (۲) عدالت - اقتصاد (۳) سیاست - فرهنگ (۴) عدالت - تعاون

۷۲- سه اصلی، و باید برای "حقوق خارجیان" در نظر گرفت. کدام گزینه صحیح است؟

- (۱) عدالت ، امنیت ، حقوق مدنی، (۲) شناخت حداکثر حقوق برای بیگانگان ، رفتار متقابل ، عدالت و امنیت (۳) شناخت حداقل حقوق برای بیگانگان ، رفتار متقابل ، قوانین داخلی (۴) عدالت و امنیت ، رفتار متقابل ، قوانین تجارت

۷۳- از نظر قوانین جمهوری اسلامی ایران ، تابعیت فرد ایرانی که دارای دو تابعیت گردیده است، چگونه است ؟

- (۱) پذیرفته نیست . (۲) پذیرفته است . (۳) دارای شرایط خاص است . (۴) هیچکدام

۷۴- قانون گذرنامه را به سه دسته و و تقسیم می نماید .

۱) تجاری ، سیاسی ، خدمت (فردی ، جمعی)

۲) سیاسی ، خدمت (فردی ، جمعی) ، ترانزیت

۳) سیاسی ، خدمت (فردی ، جمعی) ، عادی (فردی ، جمعی)

۴) تجاری ، ورزشی ، سیاسی

۷۵- قدیمی ترین نشانه حقوقی جهان چه نام دارد ؟

۱) کتیبه بیستون ۲) لوح زرتا ۳) لوح شوش ۴) قانون نامه حمورابی

۷۶- افراد جامعه از سه نوع حقوق و و بهره مند می شوند .

۱) اجتماعی ، مسکن ، ماهانه ۲) عمومی ، حق مالکیت ، حق مسکن

۳) حقوق شهروندی ، کشوری ، منطقه ای ۴) حقوق عمومی ، خصوصی ، سیاسی

۷۷- بیمه گردشگران خارجی که عازم ایران هستند می باشد .

۱) اختیاری ۲) اجباری ۳) ضرورتی ندارد. ۴) بستگی به کشور مبدا دارد

۷۸- طبق آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل و درجه بندی تاسیسات گردشگری، هتل ها حداکثر چند درجه هستند؟

۱) پنج ستاره ۲) سه ستاره ۳) دو ستاره ۴) یک ستاره

۷۹- اعتبار کارت مدیریت تاسیسات گردشگری چند ساله است ؟

۱) سه سال ۲) ده سال ۳) سی سال ۴) دائمی است

۸۰- قبول و اسکان مهمانان غیرعادی (شروع، بدسابقه و غیره) در تاسیسات گردشگری، که موجب سلب آسایش دیگران می شوند است .

۱) مجاز است . ۲) یا دریافت هزینه بیشتر مجاز است .

۳) ممنوع است . ۴) گزینه ۱ و ۲ صحیح است .

مدیریت کیفیت و رضایت مشتریان

۸۱- نیاز به کیفیت و کیفیت چالش هایی را برای مدیران سازمان های خدماتی ایجاد می کند.

۱) همسان - بهبود یافته ۲) متمایز - بهبود یافته

۳) رقابتی - بهبود یافته ۴) کلیدی - رقابتی

۸۲- کدام مورد جزء ویژگی های کالا و خدمات نیست ؟

۱) ناملموس بودن ۲) تفکیک پذیری ۳) ناهمگنی و فناپذیری ۴) قابلیت انبار نمودن

۸۳ - به این معناست که ورودی داده شده به فرآیندهای پیچیده ممکن است به نتایج مختلفی منجر شود.

۱) هم افزایی (۲) هم پایانی (۳) هماهنگی (۴) همفکری

۸۴ - عدم وجود استاندارد و روش های مختلف پاسخ کارکنان به مشکلات می تواند موجب ناامیدی اولیه مشتریان گردد.

۱) تشدید و تضعیف (۲) کاهش و تضعیف (۳) تشدید و قوت (۴) ۱ و ۲ صحیح است.

۸۵ - کدام گام طراحی الگوی خدمت بر نحوه آشنایی و نزدیک شدن مشتری به خدمت اصلی تأثیر می گذارد؟

۱) قبل از ارائه خدمت (۲) حین ارائه خدمت (۳) پس از ارائه خدمت (۴) موازی ارائه خدمت

۸۶ - کیفیت ادراک شده مشتری ترکیبی از واقعیت های و قضاوت های از دانش و همچنین ناآگاهی می باشد.

۱) عینی - واقعی (۲) عینی - ذهنی (۳) ذهنی - عینی (۴) ذهنی - ادراکی

۸۷ - مدل سروکوآل ترکیبی از چند بعد در زمینه ادراک از کیفیت خدمات می باشد؟

۱) ۲ بعد (۲) ۷ بعد (۳) ۹ بعد (۴) ۱۱ بعد

۸۸ - به چه علت مشتریان حتی با علم بر عدم دستیابی به کیفیت مورد نظر، خرید بسته های سفر را در آخرین لحظه ممکن انجام می دهند؟

۱) انتظار کاهش قیمت (۲) انتظار افزایش قیمت

۳) انتظار تنوع خدمات (۴) انتظار تمایز خدمات

۸۹ - کیفیت خدماتی که در نتیجه تعامل میان مشتریان و عوامل سازمان ایجاد می شود، کیفیت نام دارد.

۱) سازمانی (۲) مدیریتی (۳) ادراکی (۴) تعاملی

۹۰ - کدام استاندارد ایزو به بحث کیفیت و مسائل مربوط به آن می پردازد؟

۱) ۱۴۰۰ (۲) ۹۰۰۰ (۳) ۱۲۰۰۰ (۴) ۸۰۰۰