



جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی  
سازمان گردشگری

دفتر مطالعات آموزش و پرورش گردشگری

استان : مازندران

سؤالات آزمون جامع هماهنگ

مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

تعداد سؤالات: ۱۸۰	زمان پاسخگویی: ۱۵۰ دقیقه
-------------------	--------------------------

سؤالات نمره منفی ندارد

شماره صندلی :

نام و نام خانوادگی :	کد رهگیری :
----------------------	-------------

نوبت دوم ۱۴۰۲

شناخت صنعت گردشگری

۱. به افرادی که دست کم یک شب را در یک کشور سپری می کنند چه می گویند؟  
الف. گردشگر      ب. بازدید کننده      ج. بازدید کننده یک شبه      د. همه موارد
۲. کدام مورد جزو انواع گردشگری بر اساس مرز جغرافیایی می باشد؟  
الف. گردشگری درون مرزی      ب. گردشگری ورودی      ج. گردشگری خروجی      د. همه موارد
۳. کدام یک جزو طبقه بندی گردشگری بر اساس نوع فعالیت محسوب نمی شود؟  
الف. گردشگری فرهنگی      ب. گردشگری ملی      ج. گردشگری روستایی      د. گردشگری مذهبی
۴. کدام یک جزو شهرهای مقصد گردشگری مذهبی محسوب می شود؟  
الف. بنارس      ب. رم      ج. کربلا      د. همه موارد
۵. .... مسافرتی مسئولانه است که سبب ترویج حفاظت از محیط می شود و رفاه مردم محلی را تقویت می کند.  
الف. اکوتوریسم      ب. گردشگری ورزشی      ج. زمین گردشگری      د. گردشگری تجاری
۶. کدام استان در ایران جایگاه اول را از نظر تعداد چشمه های آب معدنی در ایران داراست؟  
الف. مازندران      ب. هرمزگان      ج. گیلان      د. اردبیل
۷. کدام یک اصلی ترین منطقه گردشگر پذیر می باشد؟  
الف. آسیا      ب. آمریکا      ج. اروپا      د. شرق آسیا
۸. کدام یک جزو اثرات منفی محیط زیستی گردشگری نمی باشد؟  
الف. آلودگی صوتی      ب. تقاضای بیش از حد برای منابع  
ج. آلودگی بصری      د. خسارت به سایت های تاریخی و باستانی
۹. کدام یک جزو مراحل شکل گیری تقاضا در گردشگری نمی باشد؟  
الف. ارزیابی میزان رضایت از سفر      ب. تجربه سفر  
ج. احساس نیاز      د. حفظ محیط زیست
۱۰. کدام یک جزو عوامل موثر بر ابعاد رفتاری خریدار می باشد؟  
الف. قیمت های نسبی      ب. تحرک      ج. عوامل جغرافیایی      د. همه موارد
۱۱. اولین و مهمترین بخش عملیاتی صنعت گردشگری کدام است؟  
الف. حمل و نقل      ب. اقامتگاه      ج. جاذبه ها      د. تفریح و سرگرمی
۱۲. .... مجمعی است متشکل از بیش از ۱۵۰ کشور و ۳۰۰ عضو وابسته که به سیاست گذاری گردشگری و بیان مباحث عملیاتی فنون گردشگری می پردازند و وابسته به سازمان ملل می باشد.  
الف. شورای جهانی مسافرت      ب. سازمان جهانی گردشگری  
ج. فدراسیون جهانی راهنمایان گردشگری      د. انجمن ایکائو
۱۳. حمایت از چهار گروه دخیل در حوزه صنعت هواپیمایی شامل خطوط هوایی، عامه مردم، دولت ها و اشخاص ثالث، جزو خدمات کدام سازمان محسوب می شود؟  
الف. سازمان جهانی گردشگری      ب. شورای جهانی سفر      ج. یونسکو      د. یاتا

## مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

۱۴. کدام کشور از نظر تعداد میراث جهانی یونسکو در مقام اول می باشد؟  
الف. چین      ب. ایتالیا      ج. ایران      د. اسپانیا
۱۵. کدام یک از آثار زیر در فهرست میراث جهانی یونسکو ثبت نشده است؟  
الف. سازه های آبی شوشتر      ب. میدان نقش جهان      ج. چغازنبیل      د. بازار وکیل
۱۶. نوعی اقامتگاه با تسهیلات توقفگاهی است که ماهیت بین راهی دارد و معمولاً خارج از شهرها قرار دارد.  
الف. هتل سه ستاره      ب. سفره خانه      ج. متل      د. هتل رستوران
۱۷. این اقامتگاه ها از نظر طراحی غالباً موضوع (تم) خاصی دارند و با ارائه خدمات ویژه و برقراری رابطه صمیمی با میهمانان، حس خانه را برای آنها بازآفرینی می کنند.  
الف. خانه مسافر      ب. بوتیک هتل سنتی      ج. هتل های ۵ ستاره      د. مراکز تفریحی
۱۸. آن دسته از واحدهای پذیرایی که بنای ساختمان آن الگو گرفته از معماری اصیل ایرانی اسلامی بوده و خدمات سرو اغذیه و اشربه سنتی ایرانی ارائه می دهند.  
الف. دهکده های سلامت      ب. غذاخوری های منفرد      ج. مجتمع خدمات بین راهی      د. سفره خانه سنتی
۱۹. دلیل اجرای توافق نامه کیوتو چه می باشد؟  
الف. لزوم سازگاری توسعه و اقدامات آتی گردشگری با محیط زیست      ب. تسهیل قوانین ملی برای تأسیسات اقامتی  
ج. افزایش درآمدهای هتل ها و اقامتگاه ها      د. برقراری امنیت مسافرت هوایی
۲۰. کدام یک از اثرات فناوری در صنعت گردشگری می باشد؟  
الف. استفاده از اینترنت برای بازاریابی محصولات  
ب. رسیدگی به نیازهای مصرف کنندگان با استفاده از پیام های پیشبردی  
ج. استفاده از قابلیت انعکاس اطلاعات زیست سنجی (بیومتریک)  
د. همه موارد

## مدیریت و سرپرستی تأسیسات

۲۱. کدام مورد شامل سه اقدام مهم برای تشکیل یک سازمان با هر هدف و عملکرد می باشد؟  
الف. اعمال هدف، تعیین وظایف و مسئولیت های کارکنان  
ب. تقسیم کار، تعیین حدود اختیار و مسئولیت های اعضا، تنظیم روابط  
ج. برنامه ریزی، ارتباط با دولت، مسئولیت های اجتماعی  
د. ارتباط با بخش خصوصی، افزایش درآمد کارکنان، ایجاد اشتغال
۲۲. کدام یک از ویژگی های مشترک همه سازمان ها می باشد؟  
الف. انسان محور بودن      ب. هدف دار بودن      ج. فعالیت ساختارمند      د. همه موارد
۲۳. کدام یک در توصیف مفهوم مدیریت صحیح نیست؟  
الف. مدیر بیش از همه به مسائل مالی کارکنان فکر می کند.  
ب. مدیریت یک فرآیند است.  
ج. مدیریت دارای وظایف مشخصی می باشد.  
د. مدیریت بر استفاده کارا و اثربخش از منابع تکیه دارد.

## مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

۲۴. شامل ایجاد انگیزه در کارکنان، برقراری ارتباطات و رهبری جهت رسیدن به اهداف سازمانی در کارهای اساسی است.

الف. برنامه ریزی      ب. هدایت      ج. سازماندهی      د. کنترل

۲۵. کدام یک جزو حوزه مهارتی مدیران می باشد؟

الف. مهارت فنی      ب. مهارت انسانی      ج. مهارت ادراکی      د. همه موارد

۲۶. اولین کار برای انجام هر کاری ..... می باشد.

الف. برنامه ریزی      ب. سازمان دهی      ج. هدایت      د. کنترل

۲۷. کدام تعریف از ابعاد برنامه ریزی نادرست می باشد؟

الف. رسالت: هر سازمان دارای مقاصد خاصی است.

ب. اهداف: خواسته های نهایی سازمان که فعالیت ها به آن معطوف می شوند.

ج. خط مشی: کلیه اقداماتی که یک سازمان برای رسیدن به اهداف خود انتخاب می کند.

د. مقررات و آئین نامه ها: انجام و عدم انجام کار را گوشزد می کنند.

۲۸. عبارت است از پیش بینی درآمدها و سایر منابع تامین اعتبار، برآورد هزینه، برنامه ها و عملیات معین در یک مدت مشخص.

الف. خط مشی      ب. طرح      ج. آینده نگری      د. بودجه

۲۹. کدام مورد جزو مراحل اساسی فرآیند سازمان دهی می باشد؟

الف. تعیین برنامه یا اهداف      ب. تعیین فعالیت های کاری      ج. واگذار کردن کار      د. همه موارد

۳۰. کدام مورد شامل سه وظیفه هدایت مدیر می باشد؟

الف. رهبری، انگیزش، ارتباطات      ب. تصمیم سازی، دستور به کارکنان، ارزیابی محیط

ج. خلاقیت، توسعه روابط، نظارت      د. خلاقیت، بودجه ریزی، ارزیابی محیط

۳۱. کدام یک شالوده رهبری می باشد؟

الف. عشق      ب. علاقه      ج. ایثار      د. همه موارد

۳۲. این نوع مدیریت بدون هیچگونه نظرخواهی از سایر همکاران خود و یا ارائه توضیح در خصوص علت اقدامات جاری، دستورالعمل هایی را صادر می کند.

الف. مدیریت خودکامه      ب. مدیریت ناظرانه      ج. مدیریت برنامه محور      د. مدیریت کنترلی

۳۳. تعیین معیار، مقایسه عملکرد با معیار تعیین شده و انجام اقدام اصلاحی، از مراحل کدام فرآیند در تأسیسات گردشگری می باشند؟

الف. مدیریت      ب. ارزیابی      ج. کنترل      د. استانداردسازی

۳۴. کدام استاندارد بین المللی مرتبط به مقوله مدیریت کیفیت می باشد؟

الف. ISO 9004      ب. ISO 9003      ج. ISO 9002      د. ISO 9001

۳۵. کدام استاندارد بین المللی مرتبط با اندازه گیری رضایت مشتری می باشد؟

الف. ISO10004      ب. ISO10002      ج. ISO10006      د. ISO10008

۳۶. استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۱۰۷ مرتبط با چه موضوعی می باشد؟

الف. حفاظت و ایمنی در هتل ها      ب. آموزش های شغلی هتل ها

ج. خدمات پذیرایی هتل ها      د. اقامتگاه های بومگردی

۳۷. کدام گزینه جزو اهداف آموزش های شغلی می باشد؟

- الف. افزایش کیفیت ارائه خدمات  
ب. بهبود وجدان کاری  
ج. افزایش مزایای کارکنان  
د. همه موارد

۳۸. .... از عناصر قابل شناسایی شغل می باشد که به واسطه آن نتایج مورد نظر حاصل می شود.

- الف. معیارهای عملکردی  
ب. وظیفه  
ج. ارزیابی  
د. هدف شغل

۳۹. عبارت " چه پست هایی باید با توجه به مواردی از جمله بازنشستگی و جابجایی ها پر شود؟ "

مرتبط با کدام نیاز تأسیسات گردشگری می باشد؟

- الف. نیازهای مالی و اقتصادی  
ب. نیازهای فرهنگی و اجتماعی  
ج. نیازهای آینده آموزشی  
د. نیازهای کیفی

۴۰. کدام یک جزو ویژگی ارزیابی عملکرد موفق می باشد؟

- الف. ارزیابی رسمی و منظم  
ب. روش رسمی بررسی مشکلات عملکردی  
ج. گرفتن بازخورد منظم و غیررسمی از ناظران  
د. همه موارد

### بازاریابی و تبلیغات

۴۱. براساس رویکردهای بازاریابی، فروش محصول و خدمت چه زمانی موفقیت آمیز خواهد بود؟

الف) نیازهای مشتری به درستی شناسایی شود

ب) توسعه محصولات یا خدمات بر مبنای نیاز مشتری باشد

ج) محصولات یا خدماتی تولید شود که ارزش بالاتری برای مشتریان فراهم کند

د) همه موارد

۴۲. کدام گزینه نشان دهنده آمیخته بازاریابی می باشد؟

- الف) تبلیغات  
ب) فروش  
ج) بازار  
د) گزینه الف و ب صحیح است

۴۳. اولین مرحله در فرایند بازاریابی کدام گزینه می باشد؟

- الف) ایجاد روابط ارزشمند با مشتری  
ب) طراحی استراتژی بازاریابی  
ج) شناخت بازار و نیازهای مشتریان  
د) تهیه یک برنامه بازاریابی یکپارچه

۴۴. بازار چیست؟

الف) مکانی که در آن خرید و فروش انجام می شود

ب) مجموعه ای از خریداران بالقوه و واقعی محصولات و خدمات است

ج) به محصولات فیزیکی محدود می شود

د) هیچکدام

۴۵. جمله زیر تعریف کدام گزینه می باشد؟

"بازاریابی سازگار با محیط و جامعه است که نیازهای حال حاضر مصرف کنندگان و کسب و کار برآورده کرده و همچنین شرایطی را برای حفظ و یا افزایش توانایی های نسل آینده برای رفع نیازهای خود فراهم سازد"

- الف) بازاریابی اجتماعی  
ب) بازاریابی پایدار  
ج) بازاریابی مستقیم  
د) بازاریابی خدمات

۴۶. کدام گزینه به مفهوم تولید از گرایشات مدیریت بازاریابی اشاره دارد؟

الف) محصول، به معنای تمرکز صرف بر کیفیت، عملکرد و ویژگی های نوآورانه محصول است و بر بهبود مستمر تأکید دارد.

ب) مشتریان به اندازه کافی از کسب و کار خرید نمی کنند، مگر اینکه کسب و کار، فروش انبوه و ترفیعات فروش را تضمین کند

ج) مصرف کنندگان بتوانند محصولات مورد علاقه خود را که از نظر مالی به صرفه تر باشد، در دسترس داشته باشند

د) گزینه الف و ج صحیح است

## مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

۴۷. کدام گزینه جزء مهم ترین اهداف گرایش بازاریابی اجتماعی نمی باشد؟  
الف) رفاه اقتصادی (ب) ارتقا و فروش (ج) مسئولیت اجتماعی (د) محیط زیست
۴۸. کدام گزینه تعریف درستی از بازاریابی سفارشی ارائه می دهد؟  
الف) بازاریابی است که مبتنی بر تقاضای هر مشتری و شناخت نیازهای هر فرد است که براساس خواسته های آنها، خدمات متنوع و جدید ارائه می شود.  
ب) این بازاریابی مبتنی بر عوامل رفتاری است  
ج) براساس این بازاریابی، کلیه عواملی که در این حوزه فعال هستند باید بهترین کیفیت را به مشتریان ارائه دهند  
د) براساس این بازاریابی، اگر کسب و کارهای گردشگری بخواهند در دنیای رقابتی به حیات خود ادامه دهند، باید به بازار حمله و هجوم داشته باشند.
۴۹. علت فروش خدمات گردشگری به شیوه سنتی و یا بدون برنامه ریزی صحیح چیست؟  
الف) عدم توان مالی (ب) نبود فرهنگ استفاده از خدمات گردشگری  
ج) عدم آگاهی مردم از امکانات این صنعت (د) گزینه ب و ج صحیح است
۵۰. اولین عامل در توسعه بازار برای فعالان در بازار خدمات سفر، ..... می باشد.  
الف) فروش خدمات به صورت مشاوره ای (ب) افزایش ضریب در دسترس پذیری خدمات  
ج) اطلاع رسانی و آموزش (د) کاهش قیمت
۵۱. اولین گام در انجام بازاریابی آنلاین چیست؟  
الف) بیلبرد (ب) پیامک (ج) ایجاد وب سایت (د) تلویزیون
۵۲. کدام یک از روش های تعیین بودجه تبلیغات زیر، مبتنی بر انتظاری است که شرکت از مجموعه برنامه تبلیغاتی خود دارد؟  
الف) روش درصدی از فروش (ب) روش قابل تحمل  
ج) روش برابری با رقبا (د) روش تعیین هدف و انجام کار
۵۳. در کدام نوع از بازاریابی به علت استفاده از کانال های مسقیم ارتباط با مصرف کننده، پاسخ های مستقیم بیشتری از مشتری دریافت می کند؟  
الف) بازاریابی سفارشی (ب) بازاریابی مستقیم (ج) بازاریابی ضربتی (د) بازاریابی هجومی
۵۴. کدام گزینه جزء پیشبرد فروش نمی باشد؟  
الف) هدیه ها (ب) تخفیف نقدی (ج) کوپن های تخفیف (د) سخنرانی
۵۵. در کدام نوع از تبلیغات هدف، ایجاد تقاضای اولیه است؟  
الف) تبلیغات متقاعدکننده (ب) تبلیغات تطبیقی (ج) تبلیغات یادآوری کننده (د) تبلیغات آموزنده
۵۶. در کدام سطح از قیمت گذاری، هیچ تقاضایی برای خرید محصول وجود ندارد؟  
الف) حد پایین (ب) حد بالا (ج) حد متوسط (د) هیچ کدام
۵۷. کدام گزینه شامل مشخصه خدمات نمی باشد؟  
الف) مشتری محور (ب) نامحسوس بودن (ج) تفکیک ناپذیری (د) تغییر پذیری
۵۸. در کدام محیط بازاریابی، سازمان به طور مستقیم تحت تأثیر قرار می گیرد؟  
الف) محیط خرد (ب) محیط کلان (ج) محیط اقتصادی (د) محیط سیاسی

۵۹. کدام یک، منطقی ترین روش تعیین بودجه می باشد؟  
 الف. روش قابل تحمل      ب. روش درصدی از فروش  
 ج. روش برابری با رقبا      د. روش تعیین هدف و انجام کار
۶۰. کدام یک جزو ابزار ترویج می باشد؟  
 الف. تبلیغات      ب. پیشبرد فروش  
 ج. فروشنده شخصی      د. همه موارد

**مدیریت و نظارت بر بخش**

- ۶۱- منظور از رسپشن (پذیرش) در فرانت آفیس چیست؟  
 الف: میز فروش تورهای تفریحی      ب: میز ثبت نام مهمانان های گذری، یا با رزرو قبلی  
 ج: اتاق رزرو برای تورهای ورودی      د: کاردکس ثبت نام مهمان
- ۶۲- در کدامیک از اماکن زیر محل مشخصی برای پذیرش وجود ندارد؟  
 الف: هتل      ب: مهمانپذیر      ج: خانه مسافر      د: هتل آپارتمان
- ۶۳- معنای check-out در فرانت آفیس چیست؟  
 الف: ثبت مهمان در هتل      ب: خروج مهمان از هتل      ج: سفارش غذا در اتاق      د: پرداخت حق اقامت
- ۶۴- به مهمانی که هزینه اش توسط هتل پرداخت می شود چه می گویند؟  
 الف: complimentary      ب: under stay      ج: stayover      د: due out
- ۶۵- کدامیک از موارد زیر از وظایف اصلی مدیر فرانت آفیس می باشد؟  
 الف: مدیریت کلیه بخش های هتل      ب: توصیه های لازم برای مهمانان VIP  
 ج: برنامه ریزی و مدیریت رویدادها      د: پیشنهاد منوی رستوران بر اساس ذائقه مهمانان ورودی
- ۶۶- در کلمات اختصاری خانه داری وضعیت out of order به چه معناست؟  
 الف: اتاقی که هنوز در آن خدمات نظافت انجام نشده است.      ب: اتاقی که بعلت تعمیرات مسدود شده است.  
 ج: اتاقی که مهمان در آن اقامت دارد.      د: اتاقی که توسط مهمان رزرو شده است.
- ۶۷- نقش صندوق مادر در هتل چیست؟  
 الف: تهیه صورتحساب مالی بخش های هتل جهت ارائه به مهمان      ب: صندوق جمع آوری انعام برای کارکنان بخش پذیرش  
 ج: صندوق ایمنی برای نگهداری اشیا ارزشمند مهمان      د: مدیریت مالی و مخارج هتل
- ۶۸- "بک آفیس" در هتل به چه معناست؟  
 الف: انبار چمدان      ب: بخش مالی و اداری که در دید مهمان نیستند  
 ج: میز اطلاعات      د: دفتر مدیریت
- ۶۹- کدامیک از موارد زیر شرح وظایف پذیرشگر است؟  
 الف: اختصاص کلیدهای اتاق مهمان      ب: ثبت نام مهمانان گروهی  
 ج: اشراف کافی به انواع اتاق و تفاوت هایشان در هتل      د: هر سه مورد صحیح می باشد
- ۷۰- اتاق توپین به چه نوع اتاقی گفته می شود؟  
 الف: اتاق دارای یک تخت دونفره      ب: اتاق دارای یک تخت یکنفره و یک تخت دونفره  
 ج: اتاق دارای دو تخت یکنفره      د: اتاق دارای سه تخت یکنفره

## مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

- ۷۱- کدامیک از موارد زیر مجلل هستند و برای اقامت افراد مهم در نظر گرفته می شود؟  
الف: سوئیت پرزیدنت      ب: سوئیت استودیو      ج: کانکتد روم      د: سوئیت دلاکس
- ۷۲- نام دیگر "کلید داری" چیست؟  
الف: بل بوی      ب: میزبان      ج: پذیرش      د: خانه داری
- ۷۳- کدامیک از موارد زیر از وظایف سرپرست رزرواسیون می باشد؟  
الف: نظارت بر ساعات کاری کارکنان فرانت آفیس      ب: ارائه اطلاعات در مورد هتل و شهر و کشور به مسافران  
ج: بررسی و پیگیری اتاق های ثبت شده که مهمانان آنها نیامده اند      د: ترتیب دادن تورهای تفریحی برای تورهای ورودی
- ۷۴- در هتل های کوچک ..... تمامی امور پذیرش را خود به تنهایی انجام می دهد. در هتل های بزرگ نیازی نیست که ..... در امور پذیرش دخالت کند.  
الف: مدیر فرانت آفیس / پذیرشگر ارشد      ب: مدیر فرانت آفیس / معاون  
ج: پذیرشگر ارشد / مدیر فرانت آفیس      د: معاون / مدیر فرانت آفیس
- ۷۵- تابلوی راهنمای روزانه الکترونیکی که در تلویزیون داخل اتاق مهمان یا در فضاهای عمومی موجود است معمولاً بوسیله کدام بخش از هتل نظارت و نگهداری می شود؟  
الف: خانه داری      ب: فرانت آفیس      ج: امنیت و حراست      د: بازاریابی
- ۷۶- بخش بازاریابی و فروش به منظور بسط تبلیغات و انتخاب رسانه های مناسب به چه اطلاعاتی از بخش فرانت آفیس متکی می باشد؟  
الف: گزارش تعداد پیش بینی اتاق ها      ب: فهرست فعالیت های داخلی هتل  
ج: اطلاعات سوابق مهمانان      د: هزینه ها و پرداخت ها
- ۷۷- در صورتیکه پاشنه کفش مهمان بشکند کدامیک از افراد زیر مسئول تعمیر آن در خارج از هتل هستند؟  
الف: خانه دار      ب: پذیرش      ج: کلیددار      د: پادو
- ۷۸- جهت پرداخت صورت حساب غذا نوشابه، اجاره و انعام برای رویدادهای ویژه، شخصی مسئول به چه بخشی از هتل مراجعه می کند؟  
الف: کارگزینی      ب: حسابداری      ج: بازاریابی      د: فرانت آفیس
- ۷۹- تحلیل شغل و فهرست بندی از چه مزایا و محدودیت هایی برخوردار است؟  
الف: ارائه راهنمایی برای تهیه شرح وظایف کارمندان      ب: کاهش مسئولیت و افزایش مراقبت  
ج: کمک به افزایش احساس تعلق به سازمان      د: محدودیت در ارزیابی عملکرد کارکنان
- ۸۰- در هتل های بزرگ حفاظت در برابر آتش سوزی و سیستم های ارتباط اضطراری به عهده کدام بخش است؟  
الف: فرانت آفیس      ب: مهندسی      ج: ضیافت      د: هیچکدام



مدیریت و نظارت بر بخش خانه داری

- ۸۱- خانه داری در خانه های سنتی معمولاً به چه صورت انجام می گیرد؟  
الف: با توجه به درجه بندی شان مانند هتل بطور مستمر و روزانه انجام می شود.  
ب: بسیار محدود و یا فقط منحصر به محوطه است.  
ج: با توجه به هزینه ها خدمات خانه داری انجام نمی شود.  
د: فقط هفته ای دو مرتبه نظافت کلی انجام می دهند.
- ۸۲- کدامیک از موارد خانه داری زیر از وظایف مسئولین بوم گردی می باشد؟  
الف: تعویض ملحفه      ب: تهیه شامپو و صابون      ج: تخلیه سطل آشغال      د: همه موارد
- ۸۳- واحدهای اقامتی با مالکیت خصوصی مانند خانه، ویلا، آپارتمان که دارای مجوز از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی می باشد چه نامیده می شود؟  
الف: بوم گردی      ب: خانه مسافر      ج: خانه میراثی      د: کمپ
- ۸۴- در کدامیک از واحدهای اقامتی معمولاً تختخواب وجود ندارد و از تشک پنبه ای و لحاف استفاده می شود؟  
الف: مهمانپذیر      ب: متل      ج: بوم گردی      د: هتل
- ۸۵- کدامیک از موارد زیر از مسئولیت های مدیر خانه داری می باشد؟  
الف: پردازش رزرواسیون      ب: تماس با مهمانان بعد از اقامت  
ج: نظارت بر فضاهای سبز هتل      د: خلق فضای دوستانه برای مهمانان
- ۸۶- به واحدهای اقامتی ارزان قیمت که اتاق هایش یک، دو و حتی چند تخت داشته باشد، .... می گویند؟  
الف: هتل      ب: بومگردی      ج: مسافرخانه      د: متل
- ۸۷- در هتل ها با تعداد اتاق بالا معمولاً چند اتاق را به یک خانه دار واگذار می کنند؟  
الف: ۸ اتاق      ب: ۱۲ اتاق      ج: ۱۸ اتاق      د: بالای ۲۰ اتاق
- ۸۸- درجه تهویه را برای اتاق خالی..... و برای اتاقی که مهمان دارد .....تنظیم می کنند.  
الف: همان درجه ای که قبلاً بوده، درجه مایل به گرما      ب: همان درجه ای که قبلاً بوده، درجه متوسط  
ج: درجه متوسط، درجه مایل به گرما      د: حداقل درجه، همان درجه ای که قبلاً بوده
- ۸۹- لانداری به کدام واحد از خانه داری گفته می شود و در هتل های متوسط این واحد زیر نظر چه کسی اداره می شود؟  
الف: خیاطی/ مدیر اقامتی      ب: سرپرست میزکنترل/ مدیر خانه داری  
ج: خشکشویی/ مدیر اقامتی      د: اتاق دار/ سرپرست طبقات
- ۹۰- خانه های تاریخی متعلق به زمان های قاجار و صفویه که بازسازی شده و مسافران از آن استفاده می کنند چه نام دارند؟  
الف: اکوکمپ      ب: هتل      ج: بوتیک هتل      د: خانه مسافر
- ۹۱- چک کردن و تذکر به خانه دار برای رفع نقص اتاق ها از وظایف کدام مورد زیر می باشد؟  
الف: سرپرست انبار ملزومات      ب: مدیر لانداری      ج: سرپرست میز کنترل      د: سرپرست طبقات
- ۹۲- رد و بدل کردن اطلاعات خانه داری با دیگر بخش ها توسط چه کسی انجام می شود؟  
الف: مدیر خانه داری      ب: معاون خانه داری      ج: سرپرست میز کنترل      د: سرپرست طبقات

## مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

۹۳- کدامیک از موارد زیر از وظایف اتاق دار نیست؟

- الف: دریافت سهمیه طبقه و اتاق ها  
ج: آماده کردن جدول کنترل اتاق ها  
ب: گزارش لوازم شکسته و گمشده هتل  
د: کنترل حساب مواد مصرفی و یا موادی که به انبار بر می گردند

۹۴- پرداخت فیش حقوق، تنبیه و تشویق کارکنان خانه داری در هتل از چه طریقی انجام می گیرد؟

- الف: فرانت آفیس  
ب: انتظامات  
ج: کارگزینی  
د: مالک هتل

۹۵- کدامیک از موارد زیر اساسی ترین نیاز مهمان در اتاق های هتل است؟

- الف: آسایش و امنیت  
ب: خدمات تفریحی  
ج: خدمات غذایی  
د: امکانات تجاری

۹۶- کدام یک از جملات زیر صحیح می باشد؟

الف: بخش فرانت آفیس به کارکنانی که دارای رفتار نامناسب باشند اخطار و در صورت عدم رفع آنها را اخراج می کند.

ب: اگر شیئی از مهمان در اتاق جا مانده باشد اتاقدار باید آن را بلافاصله تحویل پلیس بدهد.

ج: برای اتاق داری معمولاً از خانوم های مسن استفاده می شود.

د: اتاق دار بعد از سه بار ضربه زدن به آرامی جهت نظافت در را باز می کند.

۹۷- حصول اطمینان در نگهداری از تزئینات سنگی، آبراه ها و غیره مطابق طرح اولیه جزء وظایف کدام واحد می باشد و زیر

نظر کدام بخش فعالیت دارد؟

الف: سرپرست فضای عمومی / فرانت آفیس  
ب: سر باغبان / خانه داری

ج: تاسیسات و امور فنی / خانه داری  
د: میز کنترل / خانه داری

۹۸- به لیست اقلام، ابزارو جزئیات هر اتاق، به همراه شماره اتاق و وضعیت آن که توسط سرپرست هر طبقه برای نظارت بصورت

روزانه بکار می رود چه می گویند؟

الف: لیست اقلام اتاق  
ب: چک لیست اتاق  
ج: لیست اختصاری اتاق  
د: لیست مهمانان ورودی

۹۹- به کارتی که در صورت وجود آن پشت در، خانه دار اجازه ورود به اتاق را ندارد چه می گویند؟

الف: کارت سبز  
ب: کارت نظافت شود  
ج: کارت مزاحم نشوید  
د: کارت عضویت مهمان

۱۰۰- گزارش اتاق ها توسط سرپرست طبقه تهیه و تحویل میز کنترل می گردد و سپس در سه نسخه در کدام یک از بخش های

هتل نگهداری می شود؟

الف: بازاریابی فروش / فرانت آفیس / خانه داری  
ب: انتظامات / فرانت آفیس / خانه داری

ج: فرانت آفیس / حسابداری / خانه داری  
د: حسابداری / کارگزینی / فرانت آفیس

### مدیریت و نظارت بر بخش پذیرایی (غذا و نوشابه)

۱۰۱- اولین قهوه خانه ها در کدام کشور پدیدار شد؟

الف: مکزیک  
ب: فرانسه  
ج: ترکیه  
د: آمریکا

۱۰۲- کدامیک از موارد زیر جزو مشخصات فنی خدمات مشتری در عملیات پذیرایی نمی باشد؟

الف: روش پخت پز  
ب: درجه پخت و پز  
ج: انعطاف پذیری در خدمت  
د: روش ارائه

۱۰۳- کدامیک از جملات زیر در مورد فودکورت ها صحیح نمی باشد؟

الف: حمل پسماند و زباله غذا به عهده مشتری می باشد.  
ب: حد فاصل پذیرایی نوع عامه پسند و غذاهای بیرون بر است.

ج: در آنها معمولاً غذاهای حاضری و فست فود فروخته می شود.  
د: فودکورت در مراکز خرید و فرودگاه ها وجود دارد.

## مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

۱۰۴- خدمات غذا در رستوران های مدرن به کدام روش زیر ارائه می شود؟

- الف: پیش غذا بر روی بوفه ارائه می شود و مهمان به دلخواه آن را برای خود سرو می کند.  
ب: ارائه کنندگان غذا در غرفه های متعددی دور تا دور یک سالن بزرگ خدمات خود را عرضه می کنند.  
ج: غذا و نوشیدنی های سنتی یک منطقه یا فرهنگ را ارائه می دهند و از مواد خام محلی استفاده می کنند.  
د: غذاها سریع و آماده ارائه می شوند و خدمات سرو را در محل ارائه نمی کنند.

۱۰۵- کدام یک از موارد زیر موجب انتخاب نوع ارائه و فضای منتخب ارائه کنندگان خدمات می شود؟

- الف: چک لیست فعالیت های غذایی  
ب: مدیریت مشتری  
ج: سازمان دهی  
د: تحلیل مشتری

۱۰۶- چرا تجربه صرف غذا و نوشابه برای افراد می تواند در زمان های مختلف متفاوت باشد؟

- الف: برای ایجاد تنوع در فعالیت های غذا و نوشابه  
ب: برای رفع نیازهای مشتری در زمان های مختلف  
ج: برای جلب توجه مشتریان به منو  
د: برای افزایش سودآوری رستوران

۱۰۷- کدامیک از نام های زیر بعنوان سرآشپز در رستوران ها شناخته می شود؟

- الف: grand chef  
ب: chef manage  
ج: master chef  
د: هر سه گزینه صحیح است

۱۰۸- کدامیک از گزینه های زیر وظیفه آماده سازی غذای اصلی تحت امر سرآشپز را به عهده دارد؟

- الف: معاون سرآشپز  
ب: پیشخدمت  
ج: کمک دست آشپزخانه  
د: سرآشپز بخش

۱۰۹- میزان پرس غذا جزو کدامیک از مشخصات خدمات مشتری در هر رستوران است؟

- الف: مشخصات بهداشتی  
ب: مشخصات خدمات  
ج: مشخصات فنی  
د: مشخصات فروش

۱۱۰- کدامیک از موارد زیر از وظایف مدیر رستوران می باشد؟

- الف: مسئولیت کلی تشکیلات و سازماندهی  
ب: پذیرش مهمانان در هنگام ورود  
ج: مسئولیت دریافت رزرو  
د: خریداری مواد غذایی و نوشیدنی

۱۱۱- کدامیک از موارد زیر ویژگی کارکنان خدمات غذا و نوشابه در اولویت می باشد؟

- الف: توانایی انجام کار بعنوان عضوی از یک تیم  
ب: داشتن اطلاعات امکانات مسافرتی  
ج: استفاده از زبان های خارجی  
د: داشتن مدرک تحصیلی

۱۱۲- کارور به چه کسی گفته می شود؟

- الف: شخصی که مایل به فراگیری خدمات غذا بعنوان یک حرفه است.  
ب: به سرو نوشیدنی های گرم و سرد می پردازد  
ج: مسئول چرخ دستی برش  
د: مسئول چیدمان لانژ

۱۱۳- کدامیک از موارد زیر در مورد رفتار حرفه ای و بهداشتی کارکنان در محیط کار صحیح نمی باشد؟

- الف: خاراندن صورت  
ب: پوشاندن بریگی و سوختگی با پوشش ضد آب  
ج: استفاده از عطر ملایم  
د: استفاده از گوشواره میخی

۱۱۴- کدام یک از موارد زیر در مورد روش خلا در تولید غذا می باشد؟

- الف: روش تولید بطور عمده با بکارگیری غذاهای راحت  
ب: غذاها نگه داشته شده و سپس به مناطق سرویس توزیع می شود  
ج: کنترل و حفظ کیفیت مواد فرآوری شده با استفاده از اصل وکیوم هواگیری شده  
د: بخش های فرآیند تولید ممکن است از هم جدا باشند.

## مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

۱۱۵- کدام دو سیستم در خدمات غذا و نوشابه به موفقیت تجاری بطور همزمان عمل می کنند؟

- الف: توالی خدمت، فرایند مشتری  
ب: هزینه غذا، محل استقرار  
ج: تولید غذا، سرو غذا  
د: تولید غذا، تامین نوشابه

۱۱۶- مشتری از محل مشخص شده در یک تشکیلات سفارش می دهد، هزینه را پرداخت و غذا و نوشیدنی های خود را دریافت می کند.

جمله بالا تعریف کدامیک از روش های خدمات می باشد؟

- الف: خدمات سلف سرویس  
ب: خدمات تخصصی شده  
ج: خدمت سفارش از یک نقطه  
د: هیچکدام

۱۱۷- سرویس بشقاب آمریکایی در کدام دسته از سرویس ها قرار دارد؟

- الف: ترکیبی از خدمات میز و سلف سرویس  
ب: خدمات مشتری از یک نقطه واحد  
ج: بیرون بر  
د: خدمات به مشتری با ارائه کاور

۱۱۸- جهت ملاحظات افراد نابینا یا کم بینا کدام مورد زیر صحیح نمی باشد؟

- الف: با آنها مانند سایر مشتریان بحث و گفتگو نکنید  
ب: به آنها فیله ماهی یا گوشت پیشنهاد دهید  
ج: در صورت شک و تردید به طور مستقیم از فرد بپرسید که چطور می شود به وی کمک کرد  
د: هرگز کاسه سوپ را پر نکنید.

۱۱۹- منظور از گردش صندلی چیست؟

- الف: فروش به ازای هر صندلی موجود.  
ب: نشانگر تعداد استفاده از یک صندلی طی دوره خدماتی  
ج: اضافه کردن صندلی های جدید به مجموعه  
د: نشانگر تعداد صندلی های موجود

۱۲۰- عبارت زیر بیانگر کدام نوع قیمت گذاری می باشد؟

- الف: قیمت گذاری رقابتی  
ب: قیمت گذاری بر اساس نرخ بازگشت سرمایه  
ج: قیمت گذاری کشتی  
د: قیمت گذاری غیر رقابتی

### مهارت های فردی و ارتباطی

۱۲۱- در هرم مازلو نیاز به امنیت در کدام طبقه از سلسله مراتب نیازها قرار دارد؟

- الف: طبقه سوم  
ب: طبقه اول  
ج: طبقه دوم  
د: طبقه چهارم

۱۲۲- کدام مورد از پنج ۵ ویژگی مثبت افراد شاغل در گردشگری محسوب نمی شود؟

- الف: ارتباط صمیمانه  
ب: قدرت مدیریت  
ج: پاسخگویی درست  
د: لبخند گرم

۱۲۳- بازه زمانی ارتباط چشمی درست چقدر است؟

- الف: ۱-۱۰ ثانیه  
ب: ۵-۷ ثانیه  
ج: ۱۰-۱۵ ثانیه  
د: ۵ ثانیه

۱۲۴- به ۱۵ ثانیه اول در ارتباط چشمی بین میزبان و مهمان چی می گویند؟

- الف: لحظه طلایی ارتباط چشمی  
ب: لحظه برقراری ارتباط اولیه  
ج: لحظه حقیقت یاب  
د: هیچکدام

## مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

- ۱۲۵- کدام یک جزو ویژگی های پاسخ گویی مسئولانه می باشد؟  
 الف. فوری      ب. درست      ج. کارآمد      د. هر سه مورد
- ۱۲۶- بیشترین فاصله ایستادن بین دو نفر در کدام کشورها است؟  
 الف. آسیای شرقی      ب. اروپای شمالی      ج. اروپای میانی      د. اروپای جنوبی
- ۱۲۷- کدام گروه از مهمانان نسبت به سایرین دنبال خدمات سریع و راحت هستند؟  
 الف. بازرگانان      ب. هیات های نمایندگان      ج. مهمانان خارجی      د. سالمندان
- ۱۲۸- مفهوم کلیدی در تعریف یک صدای مناسب پشت تلفن در یک دفتر کار کدام است؟  
 الف. صدای گرم      ب. دوستانه      ج. کاری و اثربخش      د. همه موارد
- ۱۲۹- در کدام گزینه پنج اصل مهم تشریفات به ترتیب درست آمده است؟  
 الف. استقبال- اسکان- حمل و نقل- پذیرایی- بدرقه  
 ج. استقبال- حمل و نقل- اسکان- پذیرایی- بدرقه  
 ب. بدرقه- حمل و نقل- اسکان- پذیرایی- بدرقه  
 د. استقبال- بدرقه- اسکان- پذیرایی- حمل و نقل
- ۱۳۰- اطلاع رسانی از شرایط سفر شامل کدام یک از مراحل تشریفات است؟  
 الف. استقبال      ب. حمل و نقل      ج. اسکان      د. پذیرایی
- ۱۳۱- بیسکویت مخصوص کنار سوپ چگونه خورده می شود؟  
 الف. باید داخل سوپ ریخته شود و میل شود  
 ج. اصلاً داخل سوپ نریزد و در کنار سوپ میل شود  
 ب. باید خرد شود و داخل سوپ ریخته و میل شود  
 د. هیچ کدام
- ۱۳۲- نام دیگر تشریفات چیست؟  
 الف. اتیکت      ب. استاندارد      ج. ارزش رفتاری      د. پروتکل
- ۱۳۳- در انتقال اطلاعات کدام مورد کمترین تاثیر را دارد؟  
 الف. حرکات غیرکلامی      ب. کلام      ج. لحن صدا      د. ایستادن
- ۱۳۴- اولویت در آداب سرو غذا روی میز با کدام گروه هست؟  
 الف. افراد مسن      ب. خانم ها  
 ج. کودکان      د. فرقی نمی کند و از سر میز سرو می کنیم
- ۱۳۵- در زبان بدن دست به چانه بودن نشانه چیست؟  
 الف. بی حوصلگی      ب. خستگی      ج. عصبانیت      د. تفکر
- ۱۳۶- کدام یک ویژگی منفی افراد شاغل در صنعت گردشگری می باشد؟  
 الف. سیگار کشیدن      ب. شل دست دادن      ج. بلند صحبت کردن      د. همه موارد
- ۱۳۷- دوستی، خانواده، صمیمیت و تعلق در کدام طبقه از هرم مازلو قرار دارد؟  
 الف. طبقه سوم      ب. طبقه چهارم      ج. طبقه پنجم      د. طبقه دوم
- ۱۳۸- در کدام کشور، تعظیم یا خم کردن سر نیز برای احوالپرسی به کار می رود؟  
 الف. چین      ب. گرجستان      ج. روسیه      د. ایتالیا
- ۱۳۹- کدام یک از مواد غذایی زیر در برنامه های رسمی، مجاز است با دست خورده شود؟  
 الف. زیتون      ب. میوه      ج. ماکارانی      د. چیپس
- ۱۴۰- کدام یک جزو رفتارهای اجتماعی شرق آسیا می باشد؟  
 الف. داشتن روحیه کار جمعی      ب. دوگانگی شخصیت      ج. تعارف      د. میهان نوازی

قوانین و مقررات تأسیسات گردشگری

۱۴۱- در قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی ایران منظور از ایرانگردی و جهانگردی چیست؟

الف. مسافرت با وسیله نقلیه عمومی

ب. مسافرت حداقل به مدت دو شب

ج. هر نوع مسافرت انفرادی و یا گروهی بیش از ۲۴ ساعت بوده و به منظور کسب و کار نباشد.

د. هر نوع مسافرت گروهی بیش از ۲۴ ساعت بوده و به منظور کسب و کار نباشد.

۱۴۲. بر اساس آیین نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی، یک جهانگرد کدام یک از کالاهای زیر را که

جنبه تجاری نداشته باشد می تواند با خود به کشور وارد کند؟

الف. یک عدد دوربین عکاسی ب. جواهرات شخصی ج. وسائل اسکی معمولی و آبی ج. همه موارد

۱۴۳. بهره بردار تأسیسات گردشگری کدام شرط را باید داشته باشد؟

الف. داشتن پروانه اشتغال به کار از مرجع ذی صلاح برای اتباع خارجی

ب. داشتن مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد

ج. حداقل داشتن ۴۵ سال سن

د. همه موارد

۱۴۴. کدام یک در مورد درجه بندی هتل ها صحیح می باشد؟

الف. یک ستاره تا سه ستاره ب. یک ستاره تا پنج ستاره

ج. درجه یک تا درجه سه د. درجه یک تا درجه پنج

۱۴۵. کدام یک جزو عوامل اجرایی درجه بندی تأسیسات گردشگری نمی باشند؟

الف. مدیرعامل ب. مدیرفنی ج. کارشناس ارزیاب د. مسئول درجه بندی

۱۴۶. کدام یک جزو اعضای کمیسیون درجه بندی نیستند؟

الف. رئیس حراست استان ب. مدیرکل میراث استان

ج. نماینده تشکل گردشگری مربوطه د. نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی استان

۱۴۷. هزینه عملیات ارزیابی تأسیسات گردشگری توسط چه کسی پرداخت می شود؟

الف. مدیرعامل شرکت طرح تطبیق ب. کارشناس ارزیاب

ج. بهره بردار واحد گردشگری د. کمیته فنی

۱۴۸. مدیران کدام یک از هتل ها جهت دریافت کارت مدیریت، باید مدرک زبان خارجه ارائه دهند؟

الف. هتل های سه ستاره ب. هتل های چهار ستاره

ج. هتل های پنج ستاره د. همه موارد

۱۴۹. کدام مورد جزء عموم پوشش بیمه نامه مسئولیت کارفرما می باشد؟

الف. غرامت فوت ناشی از حادثه ب. هزینه دندان پزشکی

ج. هزینه آسیب در خارج از محیط کار د. هزینه حوادث رخ داده قبل از تاریخ صدور بیمه نامه

## مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

۱۵۰. بر اساس ماده ۱۳۲ جدید قانون رفع موانع تولید، درآمدهای خدماتی هتل ها و مراکز اقامتی گردشگری که پروانه بهره برداری آنها از ابتدای سال ۱۳۹۵ صادر شده، به مدت پنج سال و در مناطق کمتر توسعه یافته به مدت ده سال با نرخ ..... مشمول مالیات هستند.

الف. ۵۰ درصد      ب. ۱۰ درصد      ج. صفر      د. ۳۰ درصد

۱۵۱. عبارت است از کنترل عواملی از محیط زندگی که به گونه ای روی سلامت جسمی-روانی و اجتماعی انسان تاثیر می گذارد.

الف. بهداشت محیط      ب. بهداشت اجتماعی      ج. بهداشت عمومی      د. بهداشت اماکن

۱۵۲. ملحفه، روبالشی و شمد حداقل باید هر ..... روز یک بار عوض شود.

الف. دو      ب. سه      ج. چهار      د. پنج

۱۵۳. یک از پلیس های تخصصی تابع پلیس اطلاعات و امنیت عمومی می باشد که وظیفه آن بررسی و تایید صلاحیت متقاضیان دایره کننده اصناف در سطح کشور می باشد.

الف. پلیس ۱۱۰      ب. پلیس جرائم اقتصادی      ج. پلیس نظارت بر اماکن عمومی      د. پلیس اصناف

۱۵۴. کدام مورد جزء ضوابط انتظامی عمومی می باشد؟

الف. نام گذاری به زبان فارسی با مضامین موافق عفت عمومی      ب. رعایت اصول حفاظت فیزیکی  
ج. عدم مجاورت بر مراکز حساس      د. همه موارد

۱۵۵. در چه حالتی، اتباع می توانند در ایران مشغول به کار شوند؟

الف. دارای روادید ورود با حق کار      ب. دارای پروانه کار مطابق قوانین  
ج. حداقل سه سال سکونت پیوسته در کشور      د. گزینه الف و ب

۱۵۶. کدام گزینه، مباحث مربوط به حریم خصوصی می باشد؟

الف. در منازل و اماکن، جسمانی، اطلاعاتی، ارتباطاتی      ب. در منازل و اماکن، جسمانی، مجازی، خصوصی  
ج. مجازی، خصوصی، اطلاعاتی، ارتباطاتی      د. مجازی، در منازل و اماکن، اطلاعاتی، ارتباطاتی

۱۵۷. عبارت است از حق اشخاص در امنیت و محرمانه باقی ماندن محتوای کلیه اشکال و صور مرسولات و مخابرات متعلق به آنها.

الف. حریم خصوصی اطلاعاتی      ب. حریم خصوصی مجازی

ج. حریم خصوصی ارتباطاتی      د. حریم خصوصی در منزل

۱۵۸. تدوین ضوابط و استانداردهای گردشگری، جزء وظایف و زیرمجموعه های فعالیتی کدام اداره کل، در معاونت گردشگری می باشد؟

الف. اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری      ب. دفتر مطالعات؛ آموزش و برنامه ریزی گردشگری

ج. دفتر توسعه گردشگری داخلی      د. دفتر بازاریابی و توسعه گردشگری خارجی

۱۵۹. کدام یک جزء شروط فورس مازور در حقوق داخلی و بین المللی می باشد؟

الف. حادثه غیرقابل اجتناب باشد      ب. حادثه غیرقابل پیش بینی باشد

ج. حادثه باید خارجی باشد      د. همه موارد

۱۶۰. بر اساس قوانین و مقررات کار، در چه صورتی قرارداد کار خاتمه می یابد؟

الف. فوت کارگر      ب. فوت کارفرما      ج. اخراج توسط کارفرما      د. همه موارد

مدیریت کیفیت

۱۶۱. کدام گزینه جزو عناصر ساختاری مدیریت کیفیت جامع می باشد؟  
الف) کیفیت (ب) مشارکت کارکنان (ج) مشتری محوری (د) تعهد مدیریت ارشد
۱۶۲. علت توانمندسازی کارکنان در سازمان ها چیست؟  
الف) ارتقا کیفی کارکنان (ب) افزایش اثربخشی سازمانی (ج) نوآوری و ابتکار عمل (د) همه موارد
۱۶۳. جمله زیر معرف کدام یک از اصول مدیریت کیفیت جامع می باشد؟  
"تصمیمات موثر مبتنی بر تحلیل داده ها و اطلاعات است"  
الف) رویکرد واقع بینانه در تصمیم گیری (ب) بهبود مدام  
ج) مشتری محوری (د) فرایندگرایی
۱۶۴. کدام گزینه جزو ویژگی های اصلی خدمات نمی باشد؟  
الف) نامحسوس بودن (ب) راهبری (ج) تفکیک ناپذیری (د) غیرقابل ذخیره بودن
۱۶۵. کدام گزینه اولین مرحله از مراحل اجرایی مدیریت کیفیت جامع محسوب می گردد؟  
الف) مرحله کسب دانش و مهارت (ب) مرحله برنامه ریزی بلندمدت  
ج) مرحله آگاهی (د) مرحله اجرا
۱۶۶. جمله زیر به کدام یک از ابعاد کیفیت خدمات اشاره دارد؟  
"شامل کیفیت عملکرد، قیمت، ارتباطات خارجی، مکان فیزیکی، ظاهر آن و شایستگی رفتار کارکنان شرکت های خدماتی است"  
الف) کیفیت فنی نتیجه (ب) کیفیت عملکرد ارائه دهندگان سرویس  
ج) تصویر شرکت یا سازمان ارائه دهنده خدمت (د) پاسخگو بودن
۱۶۷. هدف نهایی مدیریت ارتباط با مشتری چیست؟  
الف) ایجاد دارایی مشتری (ب) ایجاد رضایتمندی مشتری  
ج) افزایش سود (د) افزایش فروش
۱۶۸. در گروه بندی ارتباط با مشتری، کدام مشتریان خیلی وفادارند ولی سودمند نیستند؟  
الف) دوستان واقعی (ب) پروانه ها  
ج) صدف ها (د) بیگانگان
۱۶۹. در فرهنگ گردشگری، چه مجموعه هایی جزو تسهیلات و خدمات گردشگری می باشند؟  
الف) مجموعه های تفریحی (ب) مجموعه های اقامتی (ج) مجموعه های پذیرایی (د) همه موارد
۱۷۰. کدام گزینه زیر جزو تعاریف کیفیت محسوب می گردد؟  
الف) مجموعه ای از جنبه ها و ویژگی های یک محصول یا خدمت که عامل تعیین کننده ای برای پاسخگویی به نیازهای تلویحی و از پیش تعیین شده به شمار می رود.  
ب) فعالیت یا مجموعه ای از فعالیت های کم و بیش ناملموس که معمولاً بین مشتری و کارکنان خدمات صورت می گیرد.  
ج) قضاوت مشتریان در مورد برتری یک خدمت  
د) تلاشی برای بهبود مستمر فرایندها، تولیدات، خدمات و همه فعالیت های سازمانی در جهت تامین نیازهای مشتری



## مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

۱۷۱. کدام گزینه از اصول اساسی مدیریت کیفیت جامع نمی باشد؟  
الف) تمرکز بر درک و جوابگویی به نیازهای مشتریان  
ب) بهبود مستمر همه محصولات، خدمات و فرایندها به صورت منظم  
ج) انطباق با مشخصات طراحی شده  
د) مشارکت تیمی که باعث تحقق رضایت مشتریان می شود
۱۷۲. ایجاد یک ساختار مدیریتی جداگانه برای تعیین اولویت ها و پایش اجرای مدیریت کیفیت جامع جزء کدام یک از عناصر ساختاری مدیریت کیفیت جامع می باشد؟  
الف) مهندسی مجدد فرایند  
ب) روش ها و ابزارهای آماری  
ج) تیم های ارتقا  
د) ساختار حمایتی
۱۷۳. کدام یک از منابع زیر، ثروت واقعی یک سازمان محسوب می شود.  
الف) منابع مالی  
ب) منابع انسانی  
ج) منابع فیزیکی  
د) منابع اطلاعاتی
۱۷۴. مشخصه سازمانی که اصول هشتگانه مدیریت کیفیت جامع را اجرا کند، کدام گزینه است؟  
الف) مشخص و مدون بودن وظایف و اختیارات در آن  
ب) رویکرد واقع بینانه در تصمیم گیری  
ج) آموزش منظم و طبق برنامه همه مدیران و کارکنان  
د) گزینه الف و ج صحیح است
۱۷۵. برای اجرای صحیح مدیریت کیفیت جامع، چه مواردی ضروری است؟  
الف) انتخاب آگاهانه و ایجاد آمادگی  
ب) رهبری و ایجاد زیرساخت های حمایتی  
ج) برنامه ریزی و پذیرش  
د) همه موارد
۱۷۶. در کدام مرحله از اجرای مدیریت کیفیت جامع، باید صلاحیت لازم در مدیریت از طریق آموزش ابزار و فنون ارتقای مستمر کیفیت ایجاد کرد؟  
الف) مرحله آگاهی  
ب) مرحله ارزشیابی  
ج) مرحله کسب دانش و مهارت  
د) مرحله برنامه ریزی تفصیلی
۱۷۷. "توجه شخصی و اختصاص زمان کاری مناسب براس تمامی مشتریان" به کدام یک از عوامل تعیین کننده کیفیت خدمات اشاره دارد؟  
الف) جنبه های محسوس خدمات  
ب) اعتماد پذیری خدمات  
ج) همدلی با مشتری  
د) پاسخگو بودن
۱۷۸. در کدام دیدگاه تصویر مقصد، تصویر اصلی از طریق تجربه بازدید از مقصد به دست می آید و با تصویر ثانویه ای که توسط منابع اطلاعاتی ذاتی، القا شده و مستقل و قبل از تجربه ارائه می شود، متفاوت است؟  
الف) تصویر شناختی در مقابل تصویر عاطفی  
ب) تصویر قبل و بعد از بازدید  
ج) تصویر اصلی در مقابل تصویر ثانویه  
د) هیچ کدام
۱۷۹. کدام گزینه به معیارها و شاخص های ارزیابی تأسیسات گردشگری اشاره دارد؟  
الف) ساختمان و تأسیسات  
ب) ایمنی و بهداشت  
ج) خدمات به میهمان  
د) همه موارد
۱۸۰. درجه بندی، سلب و تغییر درجه و یا لغو پروانه بهره برداری تأسیسات گردشگری برعهده ..... می باشد؟  
الف) اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات  
ب) وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی  
ج) کمیسیون درجه بندی  
د) هیچ کدام