



جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
سازمان گردشگری

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

استان: مازندران

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیر فنی دفاتر خدمات مسافرتی و
گردشگری (ورودی نیمه دوم ۱۴۰۲)

زمان پاسخگویی: ۱۲۰ دقیقه

تعداد سوالات: ۱۴۰

سوالات نمره منفی ندارد

شماره صندلی: ۴۰



کد رهگیری: ۶۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰

نام و نام خانوادگی: زهرا یزدانی

نوبت دوم ۱۴۰۲

شناخت صنعت گردشگری

۱. کدام مورد تعریف وقت آزاد می باشد؟

- الف. وقتی که فرد به انجام فعالیت های فراغتی خود اختصاص می دهد.
- ب. وقتی که فرد، فعالیت هایی مانند سفر و گردشگری را انجام می دهد.
- ج. به زمان در اختیار افراد بعد از انجام کامل کار، تعهدات و وظایف روزانه گفته می شود.
- د. وقتی که فرد در زمان خارج از وقت اداری خود قرار می گیرد.

۲. در تعریفی که سازمان جهانی گردشگری از گردشگری ارائه کرده، کدام مفاهیم کلیدی هستند؟

- الف. خارج از شهر خود، کمتر از یک سال متوالی، با هدف تفریح و تجارت، کسب درآمد
- ب. خارج از شهر خود، بیشتر از یک سال متوالی، با هدف تجارت، کسب درآمد
- ج. خارج از محیط معمول زندگی فرد، بیشتر از یک سال متوالی، با هدف تفریح، عدم کسب درآمد
- د. خارج از محیط معمول زندگی فرد، کمتر از یک سال متوالی، با هدف تفریح یا تجارت، عدم کسب درآمد

۳. کدام مورد، شامل مفاهیم گونه شناسی گردشگری بر مبنای محیط جغرافیایی نمی باشد؟

- الف. گردشگری روستایی، گردشگری شهری، گردشگری قومی، گردشگری مجازی
- ب. گردشگری روستایی، گردشگری شهری، گردشگری قومی، گردشگری ساحلی
- ج. گردشگری شهری، گردشگری قومی، گردشگری ساحلی، گردشگری مجازی
- د. گردشگری شهری، گردشگری قومی، گردشگری ساحلی، گردشگری طبیعت محور

۴. کدام گزینه از ویژگی های گردشگری جایگزین می باشد؟

- الف. تقویت اثرات مثبت اجتماعی، فرهنگی و زیست محیطی
- ب. تاکید بر تجربه فرهنگ جامعه میزبان و حفظ ارزش های آنها
- ج. انجام فعالیت در قالب گروه های کوچک تحت کنترل و نظارت
- د. همه موارد

۵. کدام مورد تعریف گردشگری ورودی می باشد؟

- الف. افراد ساکن یک کشور که به خارج از آن کشور سفر می کنند.
- ب. افرادی که به یک منطقه خاص سفر می کنند ولی ساکن آن منطقه نیستند.
- ج. ساکنان یک منطقه خاص که فقط داخل آن منطقه سفر می کنند.
- د. وقتی که یک مسافر پس از طی ۱۰۰ مایل، وارد یک منطقه جدید می شود.

۶. کدام دسته از مسافران، در آمارهای گردشگری لحاظ نمی شوند؟

- الف. مهاجران موقت، کوچ نشن ها، دیدار دوستان و آشنایان، معالجات پزشکی
- ب. دیدار دوستان و آشنایان، معالجات پزشکی، تجارت و بازرگانی، امور مذهبی
- ج. مهاجران موقت، کوچ نشن ها، مهاجران موقت، پيله وران مرزی
- د. تجارت و بازرگانی، امور مذهبی، مهاجران موقت، پيله وران مرزی

۷. در بیست سال گذشته، کدام کشور در صدر کشورهای گردشگرپذیر جهان قرار داشته است؟

- الف. فرانسه
- ب. آمریکا
- ج. چین
- د. ایتالیا

سوالات آزمون جامع هماهنگ: مدیر فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (اختصاصی منابع جدید)

۸. بر اساس مدل کالین مایکل هال، عرضه گردشگری، شامل کدام موارد می شود؟

- الف. تولیدات گردشگری، فعالان بخش خصوصی و دولتی گردشگری ب. تولیدات گردشگری، فعالان بخش خصوصی گردشگری، گردشگر
ج. فعالان بخش خصوصی گردشگری، گردشگر و زمینه های فکری او د. تولیدات گردشگری، گردشگر و زمینه های فکری او
۹. کدام گزینه از روندهای آتی تقاضای گردشگری می باشد؟

- الف. سخت گیری گردشگران به استانداردهای بهداشتی به دلیل تجربه کرونا
ب. گردشگران، سفرهای کوچک در قالب گروه های خانواده و دوستان را به گروه های بزرگ ترجیح می دهند.
ج. گردشگری تندرستی با بهره گیری از منابع طبیعی و دانش بومی، یکی از انواع گردشگری پرتعداد آینده خواهد بود.
د. همه موارد

۱۰. اقامتگاه های غیر تجاری، به چه نوع اقامتگاه هایی گفته می شود؟

- الف. اقامتگاهی که مسافران برای آن هزینه ای پرداخت نمی کنند یا هزینه ناچیزی می پردازند
ب. اقامتگاه هایی بیشتر بر جنبه فرهنگی و تجربه سفر متمرکز هستند.
ج. اقامتگاه هایی که گردشگران یک روزه از آن استفاده می کنند
د. اقامتگاه هایی که گردشگران بوم گردی و سنتی استفاده می کنند.

۱۱. کدام محصول مشخصه گردشگری می باشد؟

- الف. جاذبه ها ب. اقامتگاه ها ج. غذا و نوشیدنی د. همه موارد

۱۲. کدام مورد درباره دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری با مجوز بند الف صحیح می باشد؟

- الف. فقط وظیفه فروش بلیط سفر داخلی و خارجی را دارند.
ب. حق برگزاری تور خارجی دارند.
ج. مجاز به عقد قرارداد تور با مسافر هستند.
د. حق برگزاری تور داخلی دارند.

۱۳. کدام مورد درباره دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری با مجوز بند ب صحیح نمی باشد؟

- الف. تحت نظارت مستقیم وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی می باشند
ب. امکان برگزاری تورهای داخلی و خارجی را دارند.
ج. امکان رزرو هتل و اخذ ویزا را دارند.

د. می توانند در مسیرهای زیارتی مثل عربستان، سوریه و عراق بسته سفر ارائه کنند.

۱۴. کدام مورد درباره دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری با مجوز بند پ صحیح نمی باشد؟

- الف. تحت نظارت مستقیم سازمان حج و زیارت هستند
ب. امکان برگزاری تورهای ورودی زیارتی را دارند.
ج. فقط در مسیرهای زیارتی مانند عربستان، سوریه و عراق می توانند تور برگزار کنند.
د. امکان برگزاری تور زیارتی داخلی را ندارند.

۱۵. کدام مورد بر اساس نظریه اسمیت جزء اثرات اجتماعی و فرهنگی گردشگری، می باشد؟

- الف. بروز اثرات اقتصادی-اجتماعی منفی به دلیل فشارهای ناشی از توسعه اقتصادی
ب. هر چه تفاوت سطح اجتماعی-اقتصادی گردشگر با جامعه میزبان بیشتر باشد، اثرات منفی تشدید خواهد شد.
ج. شدت اثرات به تفاوت بین ارزش ها و نظام های اعتقادی، سنت ها و رسوم بستگی دارد.
د. همه موارد

سوالات آزمون جامع هماهنگ: مدیر فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (اختصاصی منابع جدید)

۱۶. کدام مورد، شامل تمام مراحل مدل داکسی می باشد؟

- الف. همکاری، بی تفاوتی، رنجش، خصومت و بیگانه هراسی
ب. شغف، بی تفاوتی، رنجش، خصومت و بیگانه هراسی
ج. شغف، عدم همکاری، رنجش، بی تفاوتی
د. بی تفاوتی، عدم همکاری، رنجش، خصومت و بیگانه هراسی

۱۷. کدام مورد درست نمی باشد؟

- الف. سازمان جهانی گردشگری=ICOTTA
ب. شورای جهانی سفر و گردشگری=WTTC
ج. انجمن بین المللی هتل ها و رستوران ها=IH & RA
د. فدراسیون جهانی انجمن های راهنمایان گردشگری=WFTG

۱۸. کدام مورد جزء عناصر محیط کلان در صنعت گردشگری می باشند؟

- الف. سیاسی، اقتصادی، اجتماعی-فرهنگی و فناوری
ب. مدیران، منابع انسانی، مشتریان، رقبا
ج. جغرافیایی، زیست محیطی، اقلیمی و جمعیتی
د. گزینه الف و ب

۱۹. کدام گزینه عامل موثر بر شکل گیری صنعت گردشگری در ایران می باشد؟

- الف. اقلیم
ب. تصدی گری دولت
ج. هم جواری منطقه ای
د. همه موارد

۲۰. کدام مورد، جزء اثرات اقلیمی بر گردشگری ایران نمی باشد؟

- الف. امکان ارائه محصولات متنوع مبتنی بر کویر، کوه، دریا، جنگل در فصول مختلف
ب. طولانی بودن فصل گردشگری در بسیاری از نقاط کشور به ویژه در نیمه جنوبی به سبب گرمی هوا
ج. بحران کم آبی و کمبود منابع زیستی مورد نیاز برای تامین نیاز های گردشگران
د. عدم انطباق اقلیم آسایش ایران با بسیاری از بازارهای گردشگر فرست دنیا در فصل تابستان

قوانین و مقررات

۲۱. کدام یک از شرایط ضوابط کلی تاسیس دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری بند ب است؟

- الف. ارائه و معرفی محل مناسب برای دفتر با کاربری مسکونی یا تجاری
ب. ارائه سپرده تضمینی بانکی برای حسن انجام کار
ج. فعالیت در قالب شرکت حقوقی
د. ارائه نام و نشانی دفتر خدمات مسافرتی

۲۲. اثبات رابطه کارگری و کارفرمایی با و اثبات پرداخت مزایای قانون کار و ارائه رسید آنها با می باشد.

- الف. کارگر- کارگر
ب. کارفرما - کارگر
ج. کارفرما - کارفرما
د. کارگر - کارفرما

۲۳. براساس شیوه نامه اجرایی ذخیره و ابطال اتاق افراد زیر سال از پرداخت هرگونه هزینه اقامت معاف و افراد بالای سال، نرخ به طور کامل محاسبه خواهد شد.

- الف. ۱۲-۲
ب. ۱۰-۱
ج. ۱۰-۲
د. ۱۲-۱

۲۴. اگر متقاضی رزرو شده واحد اقامتی ۲۰ روز قبل نسبت به لغو (ابطال) رزرو اقدام نماید، چند درصد جریمه به متقاضی

براساس شیوه نامه اجرایی ذخیره (رزرو) و ابطال (کنسلی) تعلق می گیرد؟

- الف. ۲۰ درصد
ب. هیچ مبلغی کسر نمی گردد
ج. ۳۰ درصد
د. ۵۰ درصد

۲۵. براساس شیوه نامه اجرایی ذخیره (رزرو) و ابطال (کنسلی) اگر ۴۸ ساعت قبل از زمان ورود مسافر، رزرو صورت گرفته

ابطال گردد، چه مقدار جریمه به مسافر تعلق می گیرد؟

- الف. ۲۰٪
ب. ۵۰٪
ج. ۷۰٪
د. ۱۰۰٪

سوالات آزمون جامع هماهنگ: مدیر فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (اختصاصی منابع جدید)

۲۶. در بیمه نامه ها مربوط به اموال مسافر، کدام یک جزء سرقت یا شکست محرز محسوب می گردد؟
- الف. سرقت به سبب زورگیری ب. کیف قاپی ج. سرقت هنگام آتش سوزی د. همه موارد
۲۷. لغو سفر به دلیل عدم صدور روادید توسط سفارتخانه های خارجی شامل کدام بیمه می گردد؟
- الف. بیمه اجباری و تکلیفی ب. بیمه ثالث ج. بیمه اختیاری د. بیمه مسئولیت مدنی
۲۸. براساس آئین نامه هیئت وزیران، حداقل سن برای اخذ مجوز اشخاص حقیقی متقاضی تاسیس دفاتر خدمات مسافرتی چند است؟
- الف. ۲۵ ب. ۲۰ ج. ۱۸ د. ۳۰
۲۹. متراژ ملک معرفی شده برای تاسیس دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری "بند ب" براساس آئین نامه هیئت محترم وزیران حداقل چند متر می باشد؟
- الف. ۳۰ ب. ۴۰ ج. ۵۰ د. ۶۰
۳۰. هزینه های فوریت های دندانپزشکی جزء هزینه های کدام نوع بیمه است؟
- الف. اختیاری ب. اجباری و تکلیفی ج. ثالث د. مسئولیت مدنی
۳۱. راهنمایان گردشگری از نظر به کارگیری تابع قوانین می باشند؟
- الف. وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی ب. وزارت کار و تامین اجتماعی ج. وزارت صنعت، معدن و تجارت د. سازمان فنی و حرفه ای
۳۲. کدام یک جزء مناطق چهارگانه حفاظت شده در ایران نمی باشد؟
- الف. پارک های ملی ب. مناطق حفاظت شده ج. آثار طبیعی ملی د. ذخیرگاه زیست کره
۳۳. در صورت ابطال تور چارتری توسط مسافر از ۱۵ تا ۷ روز قبل سفر، چند درصد جریمه به مسافر براساس جدول شرایط ابطال تور غیراسترداد (چارتری) تعلق می گیرد؟
- الف. ۱۰٪ ب. ۲۰٪ ج. ۵۰٪ د. ۱۰۰٪
۳۴. نمونه های برجسته از چشم اندازها و سیماهای طبیعی که جنبه علمی-آموزشی دارد مانند آبشارها، گونه های گیاهی و جانوری، غارها، چشمه ها و.... منحصربه فرد را گویند؟
- الف. اثر طبیعی علمی ب. ذخیرگاه زیست کره ج. پارک ملی د. منطقه حیات وحش
۳۵. این ویزا برای افرادی است که به قصد زیارت سفر می کنند؟
- الف. ویزای زیارتی ب. ویزای درمانی ج. ویزای توریستی د. ویزای مذهبی
۳۶. این ویزا به افرادی داده می شود که در یکی از کشورهای عضو پیمان شینگن تحصیل یا کار می کنند و یا اقامت دائم دارند؟
- الف. ویزای شینگن C ب. ویزای شینگن D ج. ویزای شینگن LTV د. ویزای شینگن A
۳۷. در چه شرایطی دفتر حق دارد مدارک شخصی به ویژه پاسپورت (گذرنامه) مسافران را نگه دارد و تحویل آن را منوط به تسویه حساب کند؟
- الف. عدم تسویه حساب کامل ب. تسویه ۵۰٪ بدهی ج. تحت هیچ شرایطی د. توهین به کارکنان دفتر
۳۸. در چه زمانی دفتر می تواند به تعهدات قبلی خود عمل کند ولی امکان قبول تعهدات جدید سفر ندارد؟
- الف. اخطار ب. تذکر ج. تعلیق د. لغو

سوالات آزمون جامع هماهنگ: مدیر فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (اختصاصی منابع جدید)

۳۹. ساعت رسمی تخلیه اتاق مسافران در واحدهای اقامتی (هتل) ساعت و تحویل اتاق به مسافر ساعت می باشد؟
الف. ۱۲-۱۲ ب. ۱۴-۱۲ ج. ۱۴-۱۲ د. ۱۴-۱۴
۴۰. در شرایط اختصاصی رزرو گروهی از طریق دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری بند ب، دفتر به منظور انجام هماهنگی های اقامت مسافران و ارائه خدمات برای گروه های باید راهنما یا نماینده را کتبا به واحد اقامتی معرفی کنند؟
الف. بیشتر از ۱۰ نفر ب. بیشتر از ۵ نفر ج. بیشتر از ۱۵ نفر د. بیشتر از ۲۰ نفر

برنامه ریزی و طراحی تور

۴۱. طبق تعریف سازمان جهانی گردشگری، مقصد گردشگری را فضای فیزیکی تعریف می کند که گردشگر حداقل را در آنجا اقامت می کند.
الف. یک شب ب. دو شب ج. یک روز د. دو روز
۴۲. کدامیک از موارد زیر از عناصر مقصد نیست:
الف. جاذبه های گردشگری ب. امکانات و تسهیلات رفاهی ج. قابلیت دسترسی د. تجربه سفر
۴۳. سازمان جهانی گردشگری، جاذبه را ویژگی یک مکان خاص می داند که گردشگر احساس می کند آن ویژگی یک یا چند نیاز فراغتی او را برآورده کند.
الف. طبیعی یا اقلیمی ب. فیزیکی یا فرهنگی ج. اقلیمی یا فرهنگی د. طبیعی یا مصنوعی
۴۴. گردشگری ظرفیتهای یک مقصد برای توسعه گردشگری هستند که به صورت بالقوه موجودند ولی هنوز تبدیل به جاذبه نشده اند.
الف. مکانهای ب. سایتهای ج. منابع د. امکانات
۴۵. کدام دسته از جاذبه ها دلیل اصلی بازدید از یک مقصد هستند اما غالباً برای اهداف گردشگری ساخته نشده اند؟
الف. جاذبه های اولیه ب. جاذبه های ثانویه ج. جاذبه منفی د. هیچکدام
۴۶. حوزه نفوذ جاذبه بر چه اساسی سنجیده می شود؟
الف. تاریخی ب. سازمانی ج. جغرافیایی د. طبیعی
۴۷. کدامیک از موارد زیر جزو دسته بندی جاذبه ها از نظر ماهیت نیست:
الف. طبیعی ج. تاریخی-فرهنگی ب. انسان ساخت-ویژه د. جاذبه های اولیه، ثانویه و منفی
۴۸. کدامیک از موارد زیر جزو جاذبه های ویژه نیست:
الف. اجلاس، نشست ها و کنگره ها ج. تفریح و ورزش ب. موزه ها و مراکز فرهنگی د. سرگرمی ها
۴۹. کدامیک جزو میراث ناملموس نیست؟
الف. موسیقی ب. ادبیات ج. روش سنتی تیراندازی د. میدان نقش جهان
۵۰. کدامیک از موارد زیر از لحاظ یونسکو مصداق میراث فرهنگی با ارزش جهانی نیست؟
الف. اثر تاریخی ب. گروهی از بناها ج. اثر جغرافیایی د. محوطه ها

۵۱. در تعریف یونسکو کدام یک از موارد زیر در زمره آثار ترکیبی طبیعت و انسان هستند؟
 الف. محوطه های طبیعی ب. اثر تاریخی ج. مناظر فرهنگی د. گروهی از بناها
۵۲. اگر مسافری در تجربه ای مشارکت غیرفعال داشته باشد اما جذب آن شود، در چه قلمرویی قرار گرفته است؟
 الف. سرگرمی ب. آموزش ج. زیبایی شناختی د. فرار و رهایی
۵۳. اگر مسافری در تجربه ای مشارکت فعال داشته باشد و جذب آن شود، در چه قلمرویی قرار گرفته است؟
 الف. سرگرمی ب. آموزش ج. زیبایی شناختی د. فرار و رهایی
۵۴. در اقتصاد تجربه، هدف خلق تجربه ای است که برای مشتری ایجاد کند.
 الف. فرصت ب. ارزش ج. تقاضا د. نیاز
۵۵. کدام یک از انواع برنامه سفر زیر انعطاف بیشتری دارد؟
 الف. تورهای گروهی برنامه ریزی شده ب. گردشگران مستقل
 ج. برنامه سفر سفارشی د. ب و ج
۵۶. از نظر سطح سفارشی سازی، کدام مورد جزو انواع برنامه های سفر به شمار نمی رود؟
 الف. برنامه سفر تورهای گروهی برنامه ریزی شده ب. برنامه سفر مسافر
 ج. برنامه سفر سفارشی د. برنامه سفر گردشگران مستقل
۵۷. کدامیک از انواع برنامه سفرهای زیر در دسته بندی از نظر مخاطب قرار نمی گیرید؟
 الف. برنامه سفر مسافر ب. برنامه سفر مدیر عملیات تور ج. برنامه سفر سفارشی د. برنامه سفر راهنمای گردشگری
۵۸. کدامیک از برنامه سفرهای زیر تمام جزئیات سفر از روز اول تا روز آخر و همه اطلاعات لازم در رابطه با تور را دارد؟
 الف. برنامه سفر مسافر ب. برنامه سفر مدیر عملیات تور
 ج. برنامه سفر راهنمای گردشگری د. برنامه سفر راننده اتوبوس
۵۹. مهم ترین جاذبه در یک مقصد را در کدام مرحله از برنامه سفر قرار می دهیم؟
 الف. اول سفر ب. میانه سفر ج. روز آخر د. هر جا که مسافر تقاضا کند
۶۰. معمولاً بسته سفر بر چه اساسی طبقه بندی می شود؟
 الف. عمده فروش ها ب. خرده فروش ها ج. اقامت د. وسیله نقلیه

آشنایی با سفرهای هوایی

۶۱. کدام مورد جزو آنکس ایکائو می باشد؟
 الف. تعیین ارزش و اعتبار پروازی هواپیماها ب. تجهیز فرودگاه ها
 ج. تعیین علائم مشخصه بر روی هواپیما د. همه موارد
۶۲. کدام مسیر پروازی خارج از حوزه اختیار ایکائو می باشد؟
 الف. پرواز لندن به نیویورک ب. پرواز پاریس به رم ج. پرواز تهران به اصفهان د. پرواز تهران به پاریس
۶۳. کدهای نوشته شده بر انتهای بدنه هواپیما، بیانگر کدام مورد نیست؟
 الف. ظرفیت مسافر هواپیما ب. کشور مالک هواپیما ج. شرکت مربوطه د. مدل و نوع موتور

سوالات آزمون جامع هماهنگ: مدیر فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (اختصاصی منابع جدید)

۶۴. کد AMS برای کدام شهر می باشد؟
 الف. سامرا ب. آمستردام ج. لس آنجلس د. ارومیه
۶۵. کد GB برای کدام کشور می باشد؟
 الف. گینه استوایی ب. غنا ج. انگلستان د. گابن
۶۶. گرانترین و راحت ترین صندلی های موجود در هواپیما با بالاترین سطح پذیرایی کدام است؟
 الف. درجه تجاری ب. درجه اقتصادی ج. درجه اختصاصی د. درجه یک
۶۷. یعنی اتصال از پرواز یک شرکت هواپیمایی به پرواز دیگر همان شرکت هواپیمایی.
 الف. پرواز اتصالی ب. پرواز اتصالی اینترلاین ج. پرواز اتصالی آنلاین د. پرواز اتصالی اختصاصی
۶۸. کدام مورد جزو تقسیم بندی پروازها از نظر ماهیت می باشند؟
 الف. پرواز داخلی ب. پرواز بین المللی ج. پرواز اختصاصی د. گزینه الف و ب
۶۹. مهمترین رکن سفر می باشد.
 الف. برنامه ریزی ب. خرید بلیط ج. چک کردن آب و هوا د. جاذبه ها
۷۰. کدام یک جزو اشیاء ممنوعه در سفر نمی باشد؟
 الف. انواع کپسول ب. انواع ابزار ج. انواع اسلحه د. ظروف
۷۱. زمان خاتمه پذیرش در پروازهای بین المللی چند دقیقه قبل از پرواز می باشد؟
 الف. ۴۰ دقیقه ب. یک ساعت ج. ۳۰ دقیقه د. ۲۰ دقیقه
۷۲. آخرین مرحله تشریفات فرودگاهی قبل از ورود به سالن انتظار چیست؟
 الف. ورود به سالن ترانزیت ب. ثبت بارهای دستی ج. بازرسی نهایی د. تحویل بار
۷۳. کد مخصوص خدمات ویژه برای مسافری که قادر به راه رفتن نیست و برای قرار گرفتن در صندلی به کمک نیاز دارد کدام است؟
 الف. WCHR ب. WCHS ج. WCHR د. WCHC
۷۴. کد مخصوص ویژه افراد نابینا کدام است؟
 الف. BLND ب. DEAF ج. MEDA د. ATMF
۷۵. کدام مسافران، برای آنها سفر توصیه نمی شود؟
 الف. خانم های باردار پس از هفته ۳۲ بارداری ب. مسافران دارای حیوان
 ج. افراد نیازمند صندلی چرخ دار د. بیماران دیابتی
۷۶. کدام علامت اختصاری بیانگر ساعت برخاستن هواپیما می باشد؟
 الف. Arr ب. Dep ج. A/C د. Class
۷۷. حداکثر وزن باری که مسافر می تواند همراه خود به داخل هواپیما ببرد چقدر است؟
 الف. ۹ کیلوگرم ب. ۵ کیلوگرم ج. ۱۲ کیلوگرم د. ۴۰ کیلوگرم
۷۸. انواع صدور بلیت هواپیما شامل کدام یک از گزینه های زیر می باشد؟
 الف. داخلی و بین المللی ب. اختصاصی و ویژه ج. دولتی و تجاری د. هیچکدام
۷۹. یاتا دنیا را به دو نیمکره و تقسیم کرده است.
 الف. شرقی و غربی ب. شمالی و جنوبی ج. اروپا و آسیا د. مرکزی و غیرمرکزی

سوالات آزمون جامع هماهنگ: مدیر فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (اختصاصی منابع جدید)

۸۰. مسیری است که تماما داخل منطقه یک باشد یعنی از شمال آمریکا شمالی تا جنوب آمریکای جنوبی.
الف. جهت EH ب. جهت PA ج. جهت AP د. جهت WH

مدیریت بازاریابی

۸۱. یک فرآیند مدیریتی است که از طریق آن می توان نیازهای مشتری را شناسایی، پیش بینی و تامین کرد به طوری که سودآوری شرکت نیز مورد توجه قرار گیرد.
الف. مدیریت پروژه ب. سرمایه گذاری ج. بازاریابی د. نیازسنجی
۸۲. حالتی درونی است که به خاطر کمبود در انسان بروز می کند.
الف. خواسته ب. نیاز ج. تقاضا د. انگیزه
۸۳. کدام گزینه شامل گرایش های رقابتی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری برای هدایت فعالیت های بازاریابی می باشد؟
الف. تولید، محصول، فروش، بازاریابی، بازاریابی اجتماعی ب. تولید، محصول، فروش، ایجاد ارزش، بازاریابی اقتصادی
ج. تولید، ایجاد ارزش، بازاریابی اقتصادی، بازاریابی اجتماعی د. محصول، ایجاد ارزش، بازاریابی اقتصادی، بازاریابی اجتماعی
۸۴. در کدام گرایش بازاریابی، حفاظت از محیط زیست، خدمات اجتماعی و کمیاب بودن منابع تاکید می شود؟
الف. بازاریابی محصول ب. بازاریابی تولید ج. بازاریابی اجتماعی د. بازاریابی زیست محیطی
۸۵. کدام مورد جزء ویژگی خدمات دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری می باشد؟
الف. ناملموس بودن ب. جدایی ناپذیری ج. غیرقابل ذخیره بودن د. همه موارد
۸۶. این تعریف بیانگر کدام ویژگی خدمات دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری می باشد؟
"تقاضای گردشگری تحت تاثیر عوامل زیادی از جمله وضعیت اقتصادی و سیاست های جهانی دارد."
الف. هزینه ثابت بالا ب. تقاضای ناپایدار/فصلی بودن ج. ناهمگنی د. عدم مالکیت
۸۷. کدام مورد شامل سه ضلع مثلث بازاریابی خدمات می شود؟
الف. تعاملی، داخلی، خارجی ب. تعاملی، داخلی، خدماتی ج. تعاملی، خارجی، خدماتی د. خدماتی، داخلی، خارجی
۸۸. فعالیت های بازاریابی با کمک چارچوبی متشکل از محصول، مکان، قیمت و پیش برد فروش انجام می شود که به آن می گویند.
الف. بازاریابی مشارکتی ب. آمیخته بازاریابی ج. بازاریابی تعاملی د. تصویرسازی ذهنی
۸۹. در صورتی که درصد تغییرات تقاضا، بیشتر از درصد تغییرات قیمت یک محصول باشد، آن محصول دارد.
الف. نفوذ قیمتی ب. قیمت استراتژیک ج. قیمت تقاضا محور د. کشش قیمتی
۹۰. کدام یک جزو نیروی اصلی محیط کلان بازاریابی می باشد؟
الف. نیروهای رقیب ب. نیروهای اقتصادی ج. نیروهای سیاسی د. همه موارد
۹۱. کدام یک جزو معیارهای بخش بندی مشتریان نمی باشد؟
الف. رفتاری ب. جمعیت شناختی ج. اقتصادی د. جغرافیایی
۹۲. پس از شناسایی بخش های بازار، مرحله بعد، معرفی محصول متمایز و ایجاد تصویر ایده آل از شرکت در اذهان آنهاست که اصطلاحا به آن می گویند.
الف. جایگاه یابی ب. تصویرسازی ج. هدف گیری د. برندسازی

۹۳. ارزش ویژه برندها و اثربخشی آنها تحت تاثیر کدام معیار کلیدی می باشد؟
 الف. آگاهی از برند ب. تصویر برند ج. بازاریابی د. گزینه الف و ب
۹۴. در بازاریابی یک شرکت از تعاملات غالبگیرانه یا غیرمتعارف برای تبلیغ کالا یا خدمات استفاده می کند.
 الف. رویداد ب. چریکی ج. حسی د. محاوره ای
۹۵. کدام یک جزو روش های مدیریت ارتباط با مشتری برای دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری می باشد؟
 الف. گوش دادن به مشتری ب. روش حادثه بحرانی ج. الگوبرداری د. همه موارد
۹۶. با استفاده از کدام نوع بازاریابی، می توان تبلیغات را صرفا به گروه های هدف محدود کرد؟
 الف. بازاریابی دیجیتال ب. بازاریابی آمیخته ج. بازاریابی رویداد د. بازاریابی حسی
۹۷. کدام یک حوزه ای برای عملی کردن بازاریابی دیجیتال می باشد؟
 الف. وبسایت ب. رایانه ج. تلفن همراه د. نشست های B&B
۹۸. مهمترین مورد در تدوین استراتژی تولید محتوا چیست؟
 الف. بازاریابی محتوا ب. طبقه بندی مشتریان ج. طراحی تقویم محتوا د. رعایت بودجه بندی
۹۹. کدام یک جزو روش های تبلیغات آنلاین محسوب می شود؟
 الف. تبلیغات به ازای هر کلیک ب. مطالب دارای اسپانسر ج. بازاریابی وابسته د. همه موارد
۱۰۰. اولین مرحله از فرآیند تحقیقات بازاریابی کدام است؟
 الف. تدوین طرح تحقیق ب. تعریف مسئله و اهداف تحقیق ج. نمونه گیری د. اجرای تحقیق

فناوری های سفر

۱۰۱. به تحلیل، طراحی و به کارگیری فناوری های گوناگون در صنعت گردشگری گفته می شود.
 الف. فناوری های سفر ب. گردشگری الکترونیک ج. گردشگری نوآور د. رهبری تحول
۱۰۲. کدام مورد جزو اهداف سازمانی از تحول دیجیتال می باشد؟
 الف. دیجیتالی کردن محصولات و شیوه تحویل ب. بهینه کردن فرآیندهای کاری
 ج. خلق مدل های کسب و کار جدید د. همه موارد
۱۰۳. ایجاد اکوسیستم یکپارچه دیجیتال به چه چیزی نیاز دارد؟
 الف. همگرایی فناوری ب. پذیرش فناوری ج. برنامه ریزی د. توسعه محصول
۱۰۴. کدام مورد جزو عوامل موثر بر پذیرش فناوری در سطح سازمانی نمی باشد؟
 الف. ذهنیت ب. سن و مرحله حیات ج. نقطه تمرکز د. سودمندی
۱۰۵. کدام مورد جزو عوامل موثر بر پذیرش فناوری از سوی کارکنان نمی باشد؟
 الف. نگرش ب. سهولت به کارگیری ج. هنجارهای ذهنی د. فرآیندها و قابلیت ها
۱۰۶. کدام یک جزو بازیگران اصلی اکوسیستم دیجیتال صنعت گردشگری می باشند؟
 الف. کاربران ب. شرکت ها ج. دولت ها د. همه موارد

سوالات آزمون جامع هماهنگ: مدیر فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (اختصاصی منابع جدید)

۱۰۷. کدام گزینه، سه شاخص سنجش سلامتی اکوسیستم می باشد؟
 الف. بهره وری، تاب آوری، تنوع
 ب. بهره وری، کارکنان، درآمد
 ج. اکوسیستم دیجیتال، ساختار سازمانی، تنوع
 د. اکوسیستم دیجیتال، مدیریت، امکانات
۱۰۸. در کدام مورد، شرکت های هواپیمایی و اقامتگاه ها، خدمات و محصولات خود را به عمده فروشان یا دفاتر آنلاین بزرگ می فروشند؟
 الف. B2C
 ب. B2B
 ج. B2E
 د. C2B
۱۰۹. کدام یک مخفف عبارت سیستم های رزرواسیون جهانی می باشد؟
 الف. IBE
 ب. UNWTO
 ج. GNE
 د. GDS
۱۱۰. کدام یک جزو کارکردهای اصلی سیستم های توزیع جهانی می باشند؟
 الف. موجودی و ظرفیت
 ب. درخواست رزرو
 ج. اطلاعات مسافر
 د. همه موارد
۱۱۱. کدام یک جزو کارکردهای فرعی سیستم های توزیع جهانی می باشند؟
 الف. مدیریت مسیر سفر
 ب. قیمت و شرایط
 ج. ابزارهای تجارت الکترونیک
 د. زیرساخت های حمل و نقل
۱۱۲. کدام یک جزو عرضه کنندگان معماری موتور رزرو می باشد؟
 الف. تجمیع کنندگان
 ب. وب سایت
 ج. اپلیکیشن
 د. رسانه
۱۱۳. کدام یک جزو دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری آنلاین بزرگ در جهان شناخته می شوند؟
 الف. اکسپدیا
 ب. هلدینگ بوکینگ
 ج. سی تریپ
 د. همه موارد
۱۱۴. بستری است که با استفاده از فناوری، تعامل و تبادل بین دو یا چند گروه از مشتریان یا کاربران متمایز ولی وابسته را تسهیل می کند.
 الف. پلتفرم چند وجهی
 ب. پلتفرم تک وجهی
 ج. سیستم توزیع جهانی
 د. رابط کاربری
۱۱۵. خدمتی است که با قوانین مشخص و به کمک هوش مصنوعی طراحی شده و کاربران از طریق یک رابط گفت و گو می توانند با کسب و کارها ارتباط برقرار کنند.
 الف. ابر داده
 ب. هوش مصنوعی
 ج. چت بات
 د. پایگاه سنجش
۱۱۶. کدام یک از الگوهای واقعیت افزوده می باشد؟
 الف. مبتنی بر الگو
 ب. مبتنی بر مکان
 ج. مبتنی بر حرکات بدن
 د. همه موارد
۱۱۷. کدام یک از مهم ترین دلایل استفاده از بلاک چین می باشد؟
 الف. حفظ اطلاعات افراد
 ب. امنیت بالای زنجیره
 ج. پایین آمدن احتمال هک شدن
 د. همه موارد
۱۱۸. گردشگری نوع چهارم چه نوع گردشگری می باشد؟
 الف. گردشگری هوشمند
 ب. گردشگری تفریحی
 ج. گردشگری تاریخی
 د. گردشگری فرهنگی
۱۱۹. کدام یک جزو روندهای آینده صنعت گردشگری نمی باشد؟
 الف. تغییر مدل کسب و کار
 ب. شبکه های اجتماع محور
 ج. کشش دیجیتالی
 د. واقعیت مجازی
۱۲۰. با توجه به روندهایی که محققان آینده پژوهی گردشگری به آن پرداخته اند، در حوزه اطلاعات، چه پدیده ای خلق خواهد شد؟
 الف. پیوستگی اطلاعاتی
 ب. گسستگی اطلاعاتی
 ج. کشش اطلاعاتی
 د. همگنی اطلاعاتی

زبان انگلیسی تخصصی

Choose the best answer

121- What kind of tourism is suitable for tourists with temporary incapacities?

- a) City tour b) Dark tourism c) Accessible tourism d) Adventure tourism

122- An inclusive tour that offers many included services for the stated price is called:

- a) Adventure tour b) All-expense tour c) Activity tour d) Familiarization tour

123- An empty flight between two scheduled stops in back to back tours is called

.....

- A) Chartered b) Empty chartered c) Non-chartered d) Empty leg

124 – Traveling to one destination and then traveling to another destination all in one trip is called

- a) Circuit tourism b) Closed tour c) Open tour d) Adventure tourism

125- It refers to “conditions and availability” of each room in hotel

- a) Room board b) Rooming list c) Room status d) All of them

126- It refers to dividing the ownership and use of a lodging property among several investors:

- a) Target market b) Site hardening c) Time sharing d) Positioning

127. What kind of fare has various restriction like “in advance purchase and limitation of cancellation”?

- a) Bulk fare b) Special fare c) Rebate d) Promotional fare

128- Which class of services offers amenities like large seat, free cocktail, headsets and early check in privileges?

- a) Business class b) Coach class c) Economy class d) Tourist class

129- The main attraction is called:

- a) Aperitif b) Appeal c) Appointment d) Atmosphere

130- The aim of which tour is to maximize the utilization of all tour components?

- a) City tour b) Back to back tour c) Backpacking tour d) Adventure tour

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

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

132. 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 drive holiday c) Fly train holiday d) Fly rail holiday

133. Trade shows are one important divisions of sector in travel and tourism industry:

- a) Events b) VFRs c) Natural attractions d) Recreations

134. A statistical term denoting one paying guest staying one night at a destination is

- a) Balance of trade b) Balance of payment c) Person- night d) All of them

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

- a) Hub and spoke tour b) Circle trip c) Circuit tour d) Nostalgic tour

136. Which one best matches the plan in which you pay for the “room and three meals”?

- a) Continental plan b) American plan c) MAP plan d) European plan

137. Accommodations such as “sanatoria and convalescent homes” are examples of.....

- a) Hostel b) Hotel c) Apartment hotel d) Health establishments

138. Which one IS NOT in the natural attractions category?

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

139. A special rate for a room used by a guest “only during the day” up to specific hour is called

- a) Day rate b) Bulk fare c) Rack rate d) All of them

140. Which of the followings is not among the main sectors of Tourism Industry?

- a) Attractions b) Accommodations c) Confirmations d) Transportations