



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

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 شخصی و رفتار سفر افراد درون‌گرا نمی‌باشد؟

- الف) ریسک‌پذیری کم - مضطرب و دلواپس - 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 هرابی

فعالیت می‌نمایند؟

- الف) بند الف
ب) بند ب
ج) بند پ
د) بند ج

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

- 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 اقبال کم‌درآمد است که خدمات آن به صورت کاملاً مجزا و مشخص ارائه می‌شود.

- الف) گردشگری تاریک
ب) گردشگری اجتماعی (بارانه‌ای)
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 نوستالوژیک
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 پیشنهاد 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) ۱/۱۳۵ 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 مسافرنی 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 پهای 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 نگه‌داشتن 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

برنامه‌ریزی و سرپرستی گشت‌ها

۴۱. کدام یک جزء بخش‌های عملیاتی تور است؟

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)

ج) رزرو انواع تور

د) تعیین زمان بازگشت از مقصد

۴۳. تحقیقات بازار به چه معناست؟

الف) تحقیقات مقاصد برای شناسایی امکانات، زیرساخت‌های گردشگری و جذابیت‌های مقصد

ب) شناسایی بازار هدف

ج) تعیین نوع مسافران بر اساس قدرت مالی

د) ب و ج

۴۴. همه مسئولیت‌های اجرای تور به عهده است.

الف) مدیر فنی ب) تورگردان عمده‌فروش ج) راهنما د) تورگردان خرده‌فروش

۴۵. Group Leader به چه کسی گفته می‌شود.

الف) فردی که به نمایندگی از گروهی هماهنگی‌های لازم را با تورگردان انجام می‌دهد.

ب) فردی که راهنمای گروه مسافران در مقصد است.

ج) فردی که نماینده تورگردان خرده‌فروش 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 حساب‌ها برای پرداخت سود قرارداد

د) الف و ج

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

الف) بررسی رقابتی

ب) تعیین نواحی‌ای که فعالیت فروش نیاز

ج) توسعه و اجرای طرح

د) چگونگی برقراری ارتباط، بسط و توسعه آن

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)
ج) اقامت همراه با صبحانه و ناهار و شام: شیوه اروپایی (European plan)
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 عرضه

۵۶. در کدام استراتژی قیمت‌گذاری، هدف کسب حداکثر سود است؟

- الف) قیمت‌گذاری تهاجمی
ب) قیمت‌گذاری پرمایه
ج) رهبری در قیمت‌گذاری
د) همه موارد

۵۷. تخفیف تجاری همان تخفیف است.

- الف) فصلی
ب) مقداری
ج) عملیاتی
د) خرید نقدی

۵۸. از داشته‌های ارزشمند و سرمایه‌های یک بنگاه اقتصادی است.

- الف) نیروی کار ماهر
ب) قرارداد با هتل‌ها
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 می‌شود.

- 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 می‌شود 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 می‌باشد؟

حقوق اسلام بیگانگان را به سه دسته دسته
.....

- الف) پناهندگان، خارجیان، مهاجرین
ب) اهل کتاب (اهل ذمه)، مهاجرین، بت پرستان
ج) اهل کتاب (اهل ذمه)، مستامن، بت پرستان
د) پناهندگان، مهاجرین، مستامن

۶۲. کدام گزینه زیر صحیح می‌باشد؟

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 می‌باشد؟

- 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 ماموران صلاحیتدار دولت مذکور برای مسافرت اتباع ایران به خارج و یا اقامت در خارج و یا مسافرت از خارج به ایران داده می‌شود.

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

۷۷. 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 رایحه 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 بر خواننده دعوی
(ب) هزینه‌های ابطال تمبر
(ج) سپردن تامین لازم جهت تادیه خسارت وارده بر خواهان 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 مبحث 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 ماموریت 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
- ج) وزیر آموزش عالی
- د) رئیس جمهور

شناسایی مسیرهای 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 یونیسف، دبیرخانه UNDP، مرکز میراث جهانی
- د) دبیرخانه آیکوموس، مرکز میراث جهانی، کمیته یونیسف

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

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

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 توأم با 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 کلتوپاترا در خلیج اکندر جزء کدام یک از مواریت 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 ربع 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، قشم، 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 نمی‌باشد؟

- الف) خوزستان، کرمانشاه، همدان، آذربایجان غربی
ب) تهران، اصفهان، یزد، فارس
ج) قشم، 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 به ثبت

رسیده متعلق به کدام بخش از ایران می‌باشد؟

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

انگلیسی تخصصی و مکاتبات دفاتر خدمات مسافری

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 currencyexchanges
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 notcorrect 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

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) WTO
- 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