



معاونت گردشگری

دفتر مطالعات آموزش گردشگری

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیران فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

تعداد سوالات ۱۲۰

زمان پاسخگویی ۱۱۰ دقیقه

سوالات نمره منفی ندارد

بهمن ۱۳۹۶

## شناخت صنعت گردشگری

۱. کدام گروه گردشگری را عاملی فرهنگی و اشتغال زا می‌دانند؟  
 الف) تاجران                      ب) سیاست مداران                      ج) جامعه محلی و میزبان                      د) گردشگران
۲. بازدید ساکنان یک کشور و کشورهای دیگر از کشور مقصد را چه نوع گردشگری می‌نامند؟  
 الف) گردشگری ورودی                      ب) گردشگری درون مرزی  
 ج) گردشگری خروجی                      د) گردشگری داخلی
۳. بازدیدکنندگانی که دست کم یک شب را در یک کشور یا مقصدی سپری می‌نمایند کدامند؟  
 الف) بازدید کنندگان یک روزه                      ب) گردشگران (توریست)  
 ج) مسافران عادی                      د) مسافران عبوری (ترانزیتی)
۴. یکی از قدیمی‌ترین و پررونق‌ترین انواع گردشگری در گذشته و اکنون در جهان به شمار می‌آید؟  
 الف) گردشگری فرهنگی و ادبی                      ب) گردشگری شهری و روستایی  
 ج) گردشگری مذهبی و زیارتی                      د) گردشگری اکوتوریسم و ماجراجویانه
۵. کدام گزینه جزو فرآیند شکل‌گیری تقاضا در گردشگری نمی‌باشد؟  
 الف) عوامل شخص - خارجی - اجتماعی فرهنگی  
 ب) احساس نیاز - جمع‌آوری و ارزیابی اطلاعات  
 ج) تصمیم به سفر - تجربه سفر - ارزیابی رضایت از سفر  
 د) تقویت‌کننده تقاضا - محدود کننده تقاضا
۶. براساس مدل روانکاوانه پلاک کدامیک از گزینه‌های زیر از ویژگیهای مشترک افراد درون‌گرا می‌باشد؟  
 الف) درآمد محدود - غیرماجراجو - دلواپس                      ب) ریسک‌پذیری زیاد - درآمد قابل‌تصرف  
 ج) دارای اعتماد به نفس - سطح فعالیت بالا                      د) آرام - ماجراجو - تجربه‌های جدید
۷. موانع تقاضا برای سفر کدامند؟  
 الف) هزینه - محدودیت‌های سلامتی                      ب) کمبود وقت - شرایط خانوادگی  
 ج) آگاهی نداشتن - ترس و ایمنی                      د) همه موارد
۸. مهمترین عنصر سیستم گردشگری کدام گزینه می‌باشد؟  
 الف) حمل و نقل                      ب) جاذبه‌ها                      ج) خدمات غذایی                      د) اقامتگاه‌ها
۹. ....دسترسی به جوامعی را ممکن می‌سازد که با سایر وسایل حمل و نقل امکان‌پذیر نمی‌باشد.  
 الف) حمل و نقل با اتوبوس                      ب) هواپیما  
 ج) قطار                      د) کشتی

۱۰. در این نوع اقامتگاه، مسافر اتاق یک هتل را در طول سال به مدت معلومی از پیش اجاره کرده و سپس از آن استفاده می‌نماید. کدام گزینه صحیح است؟  
 الف) هتل (ب) متل (ج) مالکیت زمانی (د) کمپینگ واردگاه
۱۱. کدامیک از گزینه‌های زیر جزو عرضه کنندگان تجارت سفر نمی‌باشد؟  
 الف) حمل و نقل - اقامت (ب) کانال مستقیم - آژانس‌های مسافرتی  
 ج) خدمات غذایی (د) تفرجگاهها - تفریحات و سرگرمی
۱۲. کدام گروه از دفاتر خدمات مسافرتی در زمینه فروش بلیط خطوط هوایی داخلی و خارجی فعالیت می‌نمایند.  
 الف) دفاتر خدمات مسافرتی (بند ب) (ب) دفاتر خدمات زیارتی (بند پ)  
 ج) دفاتر خدمات بار و پست (د) دفاتر خدمات مسافرت هوایی (بند الف)
۱۳. طبق پیش بینی WTO تعداد گردشگران در سال ۲۰۲۰ میلادی چه تعداد، با چه رشدی و چه اشتغال‌زایی در سطح بین‌المللی خواهد بود؟  
 الف) ۹۹۵ میلیون نفر - حدود ۴/۴ درصد - حدود ۲۲ درصد  
 ب) ۱/۱۳۵ میلیارد نفر - حدود ۴/۱ درصد - حدود ۱۲ درصد  
 ج) ۱/۶ میلیارد نفر - بیشتر از ۵ درصد - حدود ۹/۲ درصد  
 د) ۱/۸ میلیارد نفر - حدود ۵ درصد - حدود ۷ درصد
۱۴. کدامیک از گزینه‌های زیر جزو اثرات اجتماعی مثبت گردشگری نمی‌باشد؟  
 الف) بهبود کیفیت زندگی (ب) بهبود کیفیت خدمات عمومی  
 ج) افزایش امکانات تفریحی و سرگرمی (د) افزایش جرم و جنایات - ناهنجاری اجتماعی
۱۵. یکی از مفاهیم و روش‌های سنجش پایداری که به طور معمول در منابع مربوط به برنامه ریزی گردشگری به آن اشاره شده،.....است.  
 الف) اکوتوریسم (ب) ظرفیت تحمل (ج) توان اقتصادی (د) کیفیت اجتماعی
۱۶. در حال حاضر شناخته شده‌ترین و پیشتازترین سازمان بین‌المللی و ملی در زمینه مسافرت و گردشگری کدام است؟  
 الف) سازمان جهانی گردشگری  
 ب) یاتا ایکائو و سازمان هواپیمایی کشوری  
 ج) سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری  
 د) گزینه الف و ج
۱۷. اولین اداره‌ای که برای شناساندن مفاخر و تمدن کهن ایران به خارجیان تاسیس شد در چه سالی، با چه نامی و در کدام وزارت خانه سازمان دهی شد؟  
 الف) ۱۳۱۴ - سازمان هواپیمایی کشوری در وزارت راه و شهرسازی  
 ب) ۱۳۲۰ - شورای عالی جهانگردی در وزارت خارجه  
 ج) ۱۳۱۴ - اداره جلب سیاحان در وزارت داخله (کشور)  
 د) ۱۳۴۲ - سازمان جلب سیاحان در وزارت اطلاعات

۱۸. کدامیک از گزینه‌های زیر جزو سطوح برنامه ریزی نمی‌باشد؟

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

۱۹. چرخه عمر محصول از نظر گلدنرو ریچی به ترتیب کدامند؟

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

۲۰. نیروهای تاثیر گذار در آینده گردشگری کدامند؟

- (الف) برنامه ریزی - سازماندهی - هدایت  
(ب) هتل‌ها - سفرهای هوایی - مدیریت  
(ج) اقتصاد - سیاست - محیط و فن آوری  
(د) گردشگری - ثبات و امنیت

### بازاریابی گردشگری

۲۱. کدام گزینه در تعریف خدمات جای دارد؟

- (الف) خدمات دسته‌ای از فعالیت‌های اقتصادی که تولید منفعت زمانی، مکانی می‌کند.  
(ب) خدمات اقدامات، اعمال و یا عملکردهای ناملموس هستند.  
(ج) خدمات ناملموس و فاسد شدنی بوده و تولید و مصرف آن همزمان اتفاق می‌افتد.  
(د) تمام گزینه‌های بالا

۲۲. یکی از ساده‌ترین و در عین حال پیچیده‌ترین، معادلات بازاریابی خدمات عبارتست از:

- (الف) هزینه‌ها - منافع = ارزش  
(ب) منافع - هزینه‌ها = ارزش  
(ج) هزینه‌ها + منافع = ارزش  
(د) هزینه‌ها + سودمآزاد = ارزش

۲۳. کدام مورد در تعریف مدیریت جای ندارد؟

- (الف) برنامه ریزی و سازماندهی  
(ب) بسیج منابع و امکانات  
(ج) فعالیت‌های غیرسیستمی  
(د) هدایت و کنترل

۲۴. وظایف اصلی مدیران در حوزه نقاط قوت و ضعف (SW) چیست؟

- (الف) شناسایی نقاط قوت و ضعف  
(ب) استفاده بهینه از نقاط قوت  
(ج) تبدیل نقاط ضعف به قدرت  
(د) تمام گزینه‌های بالا

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

- (الف) سود بیشتر  
(ب) افزایش تعداد مشتریان  
(ج) فروشنده بیشتر  
(د) تولید بیشتر

۲۶. چرخه عمر محصول بیانگر آن است که تمام خدمات صنعت گردشگری و هتلداری چهارمرحله پیش بینی شدنی

را سپری خواهند کرد، به ترتیب کدام گزینه صحیح است؟

الف) معرفی - رشد - بلوغ - افول      ب) افول - بلوغ - رشد - معرفی

ج) معرفی - اشباع - افول - بلوغ      د) افول - اشباع - معرفی - رشد

۲۷. کدام گزینه جزو عوامل محیطی بازاریابی نمی‌باشد؟

الف) رقابت - قوانین و مقررات

ب) محیط اقتصادی و تکنولوژیک

ج) محیط فرهنگی و اجتماعی - اهداف سازمانی و منابع

د) کجا هستیم و به کجا می‌خواهیم برویم

۲۸. پایه و اساس شروع و تداوم موفقیت کسب و کار چیست؟

الف) تجزیه و تحلیل اوضاع نظامی و جغرافیایی      ب) تجزیه و تحلیل فرصت‌ها و مشکلات بازاریابی

ج) تجزیه و تحلیل اوضاع سیاسی و زیست‌محیطی      د) تجزیه و تحلیل تهدیدات و رقبا

۲۹. کدامیک از گزینه‌های زیر جزو فرآیند خرید سیستماتیک مصرف‌کننده نمی‌باشد؟

الف) احساس نیاز - جمع‌آوری اطلاعات      ب) ارزیابی گزینه‌ها - خرید

ج) عوامل داخلی و خارجی مصرف‌کننده      د) ارزیابی پس از خرید و شکل‌گیری انتظارات

۳۰. عوامل داخلی تاثیرگذار بر رفتار مصرف‌کننده کدامند؟

الف) فرهنگ‌ها و خرده فرهنگ‌ها      ب) گروه‌های مرجع - طبقات اجتماعی

ج) رهبران فکری و خانواده      د) نیاز - ادراک - یادگیری - شخصیت

۳۱. کدام گزینه جزو متغیرهای تقسیم‌بندی بازار نمی‌باشد؟

الف) تقسیم‌بندی سیاسی - اجتماعی و فرهنگی - تقسیم‌بندی نظامی

ب) تقسیم‌بندی جغرافیایی - شاخصهای جمعیت‌شناسی

ج) شاخصهای روان‌شناسی و رفتاری

د) هیچکدام از موارد بالا

۳۲. کدام گزینه جزو عناصر آمیخته بازاریابی تخصصی می‌باشد؟

الف) people - packaging      ب) Partnership - programing

ج) Product - price - place      د) موارد الف و ب

۳۳. وظیفه برقراری ارتباط با مشتریان به‌عده کدامیک از استراتژی‌های آمیخته بازاریابی است؟

الف) Product      ب) price      ج) Promotion      د) place

۳۴. کدام گزینه مجموعه هزینه‌هایی هستند که با حجم و میزان تولید در ارتباط بوده و پرداخت آنها منوط به تعداد

مسافر یا میهمان هتل است؟

الف) هزینه‌های متغیر      ب) هزینه‌های ثابت      ج) هزینه کل      د) قیمت تمام شده

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

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

۳۶. از ویژگی‌های این دوره از چرخه عمر محصول کاهش محسوس نرخ رشد و صعود فروش و حضور بیش از قبل

رقباست، کدام گزینه صحیح است؟

الف) دوره بلوغ (ب) دوره افول (ج) دوره رشد (د) دوره معرفی

۳۷. برای انجام یک موقعیت یابی اثر بخش داشتن چه اطلاعاتی ضروری است؟

الف) آگاهی از نیاز مشتریان بازار هدف - آگاهی از مزیت‌های رقابتی سازمان

ب) آگاهی از نقاط قوت و ضعف رقبا

ج) آگاهی از اینکه مشتریان چه درکی از فعالیت‌های رقبا دارند.

د) تمام گزینه‌های بالا

۳۸. کدام گزینه از ویژگی‌های یک فروشنده حرفه‌ای نیست؟

الف) داشتن اعتماد به نفس (ب) صداقت و صمیمیت

ج) سرعت در صحبت کردن (د) دانش مهارت‌های فروش

۳۹. در بازاریابی ارتباطی آمده است که حفظ..... بسیار ارزانتر از جذب..... است .

الف) مشتریان جدید - مشتریان قدیمی (ب) مشتریان جدید - در حال حاضر

ج) مشتریان قدیمی - مشتریان جدید (د) مشتریان جدید و قدیم فرقی ندارد

۴۰. کدام گزینه جزو ابزارهای سنجش رضایتمندی مشتریان نمی‌باشد؟

الف) دیدگاه‌های شفاهی مشتریان (ب) آمار و اطلاعات فروش

ج) فرم‌های نظرسنجی و مشتریان تکراری (د) عکس‌های مشتریان ناراضی

### برنامه‌ریزی و سرپرستی گشت‌ها

۴۱. پیشرفت و توسعه هواپیمایی بین‌المللی از اهداف کدام پیمان می‌باشد؟

الف) پیمان ورشو (ب) پیمان شیکاگو (ج) پیمان رم (د) پیمان ژنو

۴۲. کدام گروه از دفاتر خدمات مسافرتی بعنوان برنامه ریزان تورهای مسافرتی در مسیرهای داخلی و خارجی به

شمار می‌آیند و مجوز این دفاتر توسط چه سازمانی صادر می‌شود؟

الف) دفاتر بند الف - سازمان هواپیمایی کشوری

ب) دفاتر بند ب - سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری

ج) دفاتر بند پ - سازمان حج و زیارت

د) دفاتر بند ب - سازمان هواپیمایی کشوری

۴۳. کمیته‌های یاتا کدام است؟

- (الف) مالی - اقتصادی - اجتماعی - قیمت‌گذاری  
(ب) حقوقی - فنی - قیمت‌گذاری - انضباطی  
(ج) مالی - حقوقی - فنی - ترافیک - پزشکی  
(د) ترافیک - حمل و نقل - اجتماعی - پزشکی

۴۴. کدام گزینه از اجزای تشکیل دهنده تور نمی‌باشد؟

- (الف) بخش اداری - بخش مدیریتی - بازاریابی و فروش  
(ب) حمل و نقل - اقامت - تغذیه و نوشیدنی  
(ج) جاذبه‌ها - استقبال و بدرقه - خرید و سوغاتی  
(د) اسکورت و راهنمایان - مدیر تور

۴۵. تحقیقات مقصد و جمع بندی بسته سفر به ترتیب در کدام مرحله از فعالیت تورگردانان انجام می‌شود؟

- (الف) بعد از سفر - قبل از سفر  
(ب) حین سفر - قبل از سفر  
(ج) حین سفر - بعد از سفر  
(د) قبل از سفر - بعد از سفر

۴۶. مجموعه‌ای که تحقیقات مقصد را انجام داده و برنامه سفر را تنظیم و تور را طراحی و نهایتاً اجرا می‌نماید چه نام دارد؟

- (الف) تورگردان خرده فروش  
(ب) تورگردان عمده فروش  
(ج) دفاتر خدمات مسافرتی  
(د) تورگردان کارگزار

۴۷. مهمترین و موثرترین بازوی اجرایی تورگردان عمده فروش، که اجرای تور را برای آنان سهل و آسان می‌نماید

کیست؟

- (الف) تورگردان خرده فروش  
(ب) تورگردان عمده فروش  
(ج) دفاتر خدمات مسافرتی  
(د) تورگردان کارگزار

۴۸. ارائه خدمات اقامتی همراه با صبحانه را اصطلاحاً چه می‌نامند؟

- (الف) F.B (ب) H.B (ج) B&B (د) U - ALL

۴۹. آشنایی با یک زبان خارجی، قوانین و مقررات جهانگردی، موقعیت جغرافیایی و تاریخی، مراکز خرید مقصد از

کدام ویژگیهای راهنمایان تور می‌باشد؟

- (الف) خصوصیات فردی راهنما  
(ب) تخصص و اطلاعات فنی راهنما  
(ج) شرح وظایف راهنما  
(د) نقش راهنما

۵۰. کدام گزینه از انتظارات مسافران از ارائه دهندگان خدمات تور نمی‌باشد؟

- (الف) حضور به موقع در ترمینال فرودگاه  
(ب) خوش برخوردی و پذیرایی صمیمانه و مناسب  
(ج) به موقع بودن زمان پرواز  
(د) با کیفیت بودن خدمات ارائه شده

۵۱. صنعت گردشگری به چه عواملی بستگی کامل دارد؟

- (الف) شرایط محیطی - اقتصادی - نظامی  
(ب) شرایط اجتماعی - فرهنگی - جغرافیایی  
(ج) شرایط اقتصادی - سیاسی - اجتماعی  
(د) شرایط تاریخی - فرهنگی - زیست محیطی

۵۲. تورگردانان در مقصد چه تحقیقاتی را در مورد ارائه دهندگان خدمات تور، مورد توجه قرار می‌دهند؟

- الف) تحقیقات در مورد وسایل حمل و نقل - بازاریابی - توان نظامی - فعالیت‌های زیست محیطی  
ب) تحقیقات در مورد وسایل حمل و نقل - تورگردان کارگزار - مراکز اقامتی و رستوران‌ها - جاذبه‌ها و مراکز خرید  
ج) تحقیقات در مورد تورگردان کارگزار - اوضاع کشاورزی و صنعتی  
د) تحقیقات در مورد مراکز اقامتی و رستوران‌ها - مراکز نظامی - مراکز تولیدی

۵۳. کدام سازمان در جهت منافع ملی عمل می‌کند و باعث فعال شده صنعت گردشگری در منطقه خود می‌شود؟

- الف) NGO      ب) WTO      ج) MCT      د) DMO

۵۴. مراحل عملیات تور شامل چند مرحله و کدامند؟

- الف) سه مرحله - پیش از عملیات تور - رزرواسیون - قیمت گذاری - کنترل مدارک سفر  
ب) چهار مرحله - احساس نیاز - بررسی اطلاعات - انتخاب مقصد - خرید تور  
ج) سه مرحله - پیش از عملیات تور - در حین اجرای تور - پس از عملیات تور  
د) چهار مرحله - کنترل عملیاتی - کنترل پرداختها - تنظیم لیست مسافری - رزرواسیون پرواز

۵۵. Master Folio و Incidental Folio به ترتیب توسط چه کسانی پرداخت می‌شود؟

- الف) تورگردان - مسافر      ب) مسافر - تورگردان کارگزار  
ج) تورگردان - کارگزار      د) مسافر - دفاتر خدمات مسافرتی

۵۶. کدام گزینه ضریب اشتغال تور می‌باشد؟

- الف) نسبت مسافر رانده شده تقسیم بر ظرفیت کل ضربدر ۱۰۰٪  
ب) تعداد مسافر ثبت نام شده تقسیم بر ظرفیت کل ضربدر ۱۰۰٪  
ج) درآمد جابجا شده برابر است با تعداد مسافر رانده شده ضربدر مبلغ تور  
د) هیچکدام

۵۷. شکل‌های مختلف برنامه سفر بر حسب مسیر کدام است؟

- الف) خلاصه برنامه سفر - برنامه سفر با ذکر جزئیات - برنامه سفر عملیاتی  
ب) برنامه سفر انفرادی - برنامه سفر گروهی عمومی و خصوص  
ج) برنامه سفر رفت و برگشت - برنامه سفر علمی و تحقیقاتی - برنامه سفر تشویقی  
د) برنامه سفر با مرکزیت ثابت - برنامه سفر حلقوی - برنامه سفر مسیریاز (فک باز)

۵۸. منظور از استراژی‌های بازاریابی (هفت p بازاریابی) کدام است؟

- الف) محصول - قیمت - مکان - ترویج      ب) تبلیغات آگاه کننده - متقاعد کننده باشد  
ج) مردم - عوامل ظاهری - فرآیند      د) گزینه الف و ج

۵۹. یکی از مهمترین عوامل موثر در ارائه خدمات ..... هستند.

- الف) جامعه محلی      ب) مردم      ج) کارگزاران      د) تورگردانان



۶۰. در کدام استراتژی قیمت گذاری شرکت‌ها باید برای تعیین قیمت قدرت کافی داشته باشند تا دیگر شرکت‌ها از

ایشان پیروی کنند؟

- الف) قیمت گذاری بر مبنای مدیریت بازده (ب) قیمت گذاری پرمایه  
ج) استراتژی رهبری در قیمت گذاری (د) راهبرد قیمت گذاری تهاجمی

### آشنایی با قوانین و مقررات جهانگردی

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

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

۶۲. قدیمی‌ترین نشانه حقوقی جهان چیست و درباره چه مسائلی تدوین گردیده است؟

- الف) لوح سنگی که در کاوش‌های باستان شناسی شوش کشف شده است.  
ب) قانون‌نامه حمورابی درباره مسائل اجتماعی - اقتصادی - برده‌داری و روابط خانوادگی می‌باشد.  
ج) لوح حمورابی درباره مسائل نظامی - انتظامی - اقتصاد و فرهنگ

د) قانون‌نامه حمورابی مربوط به ۱۸۰۰ سال پیش از میلاد درباره کاوش‌های باستانی

۶۳. مبانی علم حقوق و قواعد حقوقی شامل کدام گزینه زیر می‌باشد؟

- الف) عدالت - کلی بودن - ضمانت اجرایی - قلمرو اجتماعی  
ب) عدالت - ضمانت اجرایی - کلی بودن - مذهب و سیاست  
ج) کلی بودن - الزامی بودن - ضمانت اجرایی - قلمرو اجتماعی  
د) الزامی بودن - کلی بودن - عدالت - دین و مذهب

۶۴. سه اصلی را که برای حقوق خارجیان باید در نظر گرفته شود کدامند؟

- الف) شناخت حداقل حقوق - رفتار متقابل - عدالت و امنیت  
ب) عدالت و امنیت - رفتار متقابل - قوانین تجارت  
ج) حقوق مدنی - حقوق شهروندی - قوانین کار  
د) شناخت حداقل حقوق - رفتار متقابل - قوانین داخلی

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

- الف) پذیرفته است (ب) پذیرفته نیست (ج) دارای شرایط خاصی است (د) هیچکدام

۶۶. مجوز ورود اتباع یک کشور به کشور دیگر را چه می‌نامند؟

- الف) روادید (ب) گذرنامه (ج) کارت ملی (د) شناسنامه

۶۷. کدام گزینه از وظایف مهم مدیر فنی بند ب نمی‌باشد؟

- الف) برنامه ریزی گشتهای داخلی و خارجی (ب) نظارت بر اجرای تورها  
ج) سیاست گذاری و امضا اسناد تعهد آور (د) ارسال گزارش فروش سه ماهه به سازمان

۶۸. در صورت مشاهده تخلف از مفاد آیین نامه و مقررات مربوطه به دفاتر خدمات مسافرتی، مجازات مقرر کدام

گزینه می‌باشد؟

الف) بلافاصله مجوز لغو می‌گردد

ب) تذکر شفاهی - تذکر کتبی

ج) تذکر کتبی - تعلیق به مدت یکسال

د) تذکر کتبی - اخطار کتبی - تعلیق یک تا سه ماه

۶۹. روآدید نوع A - B - F جمهوری اسلامی ایران به ترتیب کدام گزینه می‌باشد؟

الف) ورود - سیاحتی - حق کار

ب) ورود - زیارتی - سیاسی

ج) زیارتی - تحصیلی - حق کار

د) سرویس - زیارتی - مطبوعاتی

۷۰. حقوق اسلام پیگانگان را به سه دسته ..... و ..... و ..... تقسیم نموده است.

الف) اهل کتاب - مهاجرین - پناهندگان

ب) اهل کتاب - مستأمن - بت پرستان

ج) پناهندگان - مستأمن - بت پرستان

د) بت پرستان - موافقین - مخالفین

۷۱. سندی است رسمی که از طرف ماموران صلاحیت دار دولت برای مسافرت اتباع ایران به خارج از کشور صادر می‌شود؟

الف) روآدید

ب) شناسنامه

ج) گذرنامه (پاسپورت)

د) کارت ملی

۷۲. ارسال بار قبل از سفر و هنگام سفر اصطلاحاً چه می‌نامند؟

الف) فریت کالا - همراه مسافر

ب) همراه مسافر - همراه بار

ج) ترانسفر - فریت کالا

د) ترانزیت - همراه مسافر

۷۳. کدام گزینه از مزایای حقوقی گردشگران خارجی نمی‌باشد؟

الف) بهره مندی از خدمات بیمه‌ای داخلی

ب) انتخاب محل سکونت - تردد در کشور

ج) اشتغال - انجام معاملات - استملاک

د) شکار - خرید کالاهای غیرتجاری

۷۴. کالاهای مجاز هنگام خروج گردشگران خارجی کدام گزینه زیر می‌باشد؟

الف) اسلحه جنگی و شکاری - مواد مخدر - دستگاههای فرستنده

ب) جواهرات شخصی - یک عدد دوربین عکاسی و دوربین چشمی

ج) کامپیوتر شخصی - جعبه وسایل کمک‌های اولیه - یک چارد اردویی

د) لوازم شخصی - قالی یا قالیچه حداکثر ۱۲ متر - خاویار سه کیلو ممهور به مهر شیلات و قبض خرید از فرودگاه

۷۵. دریافت مجوزهای بند الف - ب و پ به ترتیب به عهده کدام سازمان‌ها می‌باشد؟

الف) سازمان هواپیمایی کشوری - سازمان حج و زیارت - سازمان برنامه و بودجه

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

ج) سازمان حج و زیارت - سازمان هواپیمایی کشوری - سازمان میراث فرهنگی

د) سازمان بنادر و کشتیرانی - سازمان هواپیمایی کشوری - سازمان حفاظت محیط زیست

۷۶. اعضای شورای جهانگردی برای چند سال انتخاب شده و دست کم هر چند ماه تشکیل می‌شود.

الف) یک سال - یک ماه

ب) سه سال - سه ماه

ج) دوسال - دوماه

د) چهارسال - چهارماه

۷۷. کدام گروه از دفاتر خدمات مسافرتی در زمینه سفرهای زیارتی داخلی و خارجی فعالیت می‌نمایند؟

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

۷۸. کدام گزینه جزو انواع واحدهای اقامتی نمی‌باشد؟

- الف) هتل - متل - مهمانسرا      ب) مهمان پذیر - پانسیون - کمپینگ  
ج) اردوگاه جوانان - خانه‌های اجاره‌ای      د) دفاتر خدمات مسافرتی - تورگردانان

۷۹. کدام گزینه جزو سازمان‌های بین‌المللی مرتبط، با گردشگری نمی‌باشد؟

- الف) سازمان هواپیمایی کشوری - سازمان میراث فرهنگی و صنایع دستی و گردشگری - سازمان حج و زیارت  
ب) سازمان جهانی جهانگردی - سازمان بین‌المللی هواپیمایی کشوری - یاتا  
ج) سازمان بهداشت جهانی - سازمان اقتصادی (OECD)  
د) انجمن جهانی آموزش حرفه‌ای جهانگردی - فدراسیون بین‌المللی آژانسهای مسافرتی

۸۰. در بیمه نامه مسافر چه مواردی باید به طور صریح قید شود؟

- الف) تاریخ انعقاد قرارداد - موضوع بیمه - اسم بیمه گر و بیمه گزار  
ب) حادثه یا خطری که عقد بیمه به عمل آمده است - ابتدا و انتهای بیمه - حق بیمه  
ج) میزان تعهد بیمه گر در صورت وقوع حادثه  
د) تمام موارد بالا

### شناسایی مسیرهای گردشگری

۸۱. یونسکو جز کدامیک از تشکیلات سازمان ملل متحد به شمار می‌رود؟

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

۸۲. یونسکو در تلاش است تا شبکه‌ای در بین ملت‌ها ایجاد کند، هدف از نوع همبستگی کدام است؟

- الف) سازماندهی اقتصادی - گفتگوی بین ملت‌ها - همکاری سیاسی  
ب) سازماندهی آموزشی - سازمان دهی اقتصادی - همکاری‌های فرهنگی  
ج) سازماندهی آموزشی - ایجاد تفاهم بین فرهنگی - پیگیری همکاری‌های علمی  
د) ایجاد تفاهم بین فرهنگ‌ها - محافظت از آزادی بیان - همکاری‌های اقتصادی

۸۳. کدام گزینه از وظایف کشورهای عضو کنفرانس یونسکو 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

۸۴. کدام تشکیلات معنوی سازمان ملل متحد بخش آموزشی، علمی و فرهنگی را به عهده دارد؟  
 الف) ایکوم      ب) یونسکو      ج) ایکوموس      د) آی‌کانه
۸۵. از نظر مهدی حجت میراث فرهنگی دارای چه معیارهایی می‌باشد؟  
 الف) شیئیت - قدمت و پیام انسانی      ب) آثار مجموعه و محوطه‌ها  
 ج) قدمت - فرهنگ و پیام انسانی      د) هویت گذشته - فرهنگ و حرکت تاریخی انسان
۸۶. مسجد شاه، مسجد شیخ لطف الله و رواق قیصریه در کدام میراث جهانی قرار دارد؟  
 الف) مسجد جامع اصفهان      ب) مجموعه خانقاه و بقعه شیخ صفی‌الدین  
 ج) مجموعه بازار تبریز      د) میدان نقش جهان
۸۷. مجموعه مظاهری هستند که گرچه وجود خارجی ندارند اما جلوه‌های مادی آنها قابل درک و دسترسی است؟  
 الف) میراث فرهنگی ملموس و مادی      ب) منابع طبیعی و انسانی  
 ج) میراث فرهنگی غیرملموس و معنوی      د) جاذبه‌های طبیعی و انسان ساخت
۸۸. میراث‌های جهانی چغازنبیل - تخت سلیمان - سلطانیه - بیستون به ترتیب در کجا قرار دارند؟  
 الف) همدان - کرمانشاه - خوزستان - استان فارس  
 ب) خوزستان - آذربایجان غربی - زنجان - کرمانشاه  
 ج) خوزستان - تبریز - شوشتر - اصفهان  
 د) آذربایجان شرقی - اصفهان - شیراز
۸۹. کدام اثر در فهرست میراث جهانی ثبت شده ایران در یونسکو نمی‌باشد؟  
 الف) گنبد قابوس - مسجد جامع اصفهان      ب) کاخ گلستان - شهر سوخته - باغ ارم  
 ج) بازار تهران - چهارباغ اصفهان - کاخ سعدآباد      د) شوش - شهر یزد - باغ فین
۹۰. در کدام استان بخشی‌ها برای مهارت موسیقی خود با دو تار (عودگردن دراز دوزهی) مشهورند و آنها اشعار اسلامی و عرفانی و حماسه‌های اساطیری، تاریخی و افسانه‌ای را بازگو می‌کنند؟  
 الف) استان خراسان      ب) استان اصفهان      ج) استان خوزستان      د) استان لرستان
۹۱. کدام آئین هنر رزمی ایرانی است که ترکیبی از عناصر اسلامی، عرفانی و باورهای کهن فارسی است؟  
 الف) هنر آیینی - نمایش تعزیه      ب) آیین قالی شویان مشهد ارده‌ها  
 ج) نقالی - داستان سرایی نمایشی ایرانی      د) آئین پهلوانی و زورخانه‌ای
۹۲. میراث جهانی مکتوب مسالک‌الممالک استخری و ذخیره خوارزمشاهی درباره چه موضوعی می‌باشد؟  
 الف) جغرافیا - داستان‌های عاشقانه      ب) جغرافیا - آموزش پزشکی  
 ج) ریاضی - داستان‌های عاشقانه      د) جغرافیا - آثار کلاسیک فارسی زبانان

۹۳. ذخیره گاههای زیست کره ارسباران - گنو - حرا - میان کاله به ترتیب در کجا قرار دارند؟

الف) استانهای آذربایجان شرقی - هرمزگان - هرمزگان - مازندران

ب) استانهای آذربایجان غربی - هرمزگان - چهارمحال بختیاری - مازندران

ج) استانهای خراسان - سیستان و بلوچستان - گیلان - مازندران

د) استانهای فارس - خوزستان - هرمزگان - گیلان

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

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

۹۵. در طراحی گشت نامه چه مواردی در نظر گرفته می شود؟

الف) در نظر گرفتن موضوع (تم) خاص - درجه سختی - زمان اجرای تور - مدت تور

ب) در نظر گرفتن مسیر تور - محل های اقامت - مدت زمان اقامت

ج) رستوران ها - جاذبه ها - مسیرهای دسترسی - خدمات تور - هزینه های اجباری و اختیاری

د) تمام موارد بالا

۹۶. کدام مسیر مناسب تور معماری می باشد؟

الف) تهران - گرمسار - سمنان - شاهرود

ب) تهران - قزوین - زنجان - تبریز

ج) تهران - اصفهان - یزد - کرمان - خراسان - سمنان

د) تهران - قم - کاشان - اصفهان

۹۷. کدام مسیر مناسب تور عرفان می باشد؟

الف) تهران - اردبیل - آذربایجان شرقی      ب) تهران - اراک - بروجرد - خرم آباد

ج) زنجان - قزوین - تهران - سمنان - خراسان      د) گزینۀ الف و ج

۹۸. کدام مسیر برای گشت های یک روزه شهر تهران مناسب می باشد؟

الف) میدان نقش جهان - عالی قاپو - مسجد امام      ب) کاخ گلستان - موزه ملی - موزه آبگینه

ج) تخت جمشید - نقش رستم - پاسارگاد      د) مهریز - کاروان سرای زین الدین - سریزد

۹۹. کدامیک از گزینه های زیر در فهرست میراث فرهنگی ناملموس جای دارد؟

الف) مجموعه کلیساهای ارمنیان - سازه های آبی شوشتر - مجموعه خانقاه و بقعه شیخ صفی الدین

ب) باغ پاسارگاد - باغ ارم - باغ فین - باغ چهلستون - باغ اکبریه بیرجند - باغ شازده

ج) آئین قالی شویان مشهد اردهال - آئین پهلوانی و زورخانه ای - ردیف موسیقی ایرانی - نوروز

د) گنبد قابوس - مسجد جامع اصفهان - شهرسوخته - منظر فرهنگی میمند - شوش

۱۰۰. میراث جهانی ثبت شده ایران تا کنون (در سال ۲۰۱۷) میلادی در یونسکو چند اثر می باشد؟

الف) ۲۲ اثر      ب) ۱۹ اثر      ج) ۱۴ اثر      د) ۳۲ اثر

انگلیسی تخصصی و مکاتبات دفاتر خدمات مسافرتی

101. The process of deciding about which guest in which room will stay is ..... of accommodation.  
a) affinity    b) purpose    c) procedure    d) allocation
102. An extra charge assessed to a tour purchased for single accommodations is called single.....  
a) occupancy rate    b) supplement    c) overcharged    d) portmanteau
103. 3 - It is a tactic to maximize the utilization of the tour components such as transport means:  
a) Breakage    b) Empty leg    c) Jet lag    d) Back to back
104. Which one is not correct about "Bulk Fair"?  
a) It is available only to tour organizers or tour operators.  
b) A specified block of seats is purchased from a carrier at a low, non - commissionable price.  
c) The seats are sold including a commission in the marked - up price by the tour operators.  
d) It is linked to systematic record of the statistical statement of national accounts.
105. It refers to dividing the ownership and use of a lodging property among several investors:  
a) Target marketing    b) Site hardening    c) Time sharing    d) Positioning
106. Tourists with strong need for variety and new experiences are called:  
a) All centric    b) Psychocentric    c) Mid centric    d) Eurocentric
107. It is a type of tourism in which tourists travel to watch, survey or study fauna and flora of ecological destinations:  
a) Virtual tourism    b) Wild life tourism    c) Agricultural tourism    d) Urban tourism
108. The document exchanged for goods and services that confirms a payment is called .....  
a) Visa    b) Brochure    c) Folio    d) Voucher
109. Hotel bedrooms with adjoining living rooms and kitchen net are known as .....  
a) Bungalow    b) adjoining rooms    c) vacant rooms    d) suites
110. Which tariff best matches the plan in which you pay for the room and three meals?  
a) Half board    b) American plan    c) All in    d) European plan
111. Visitors usually spend more on the goods and services in the locality such as food, entertainment, souvenir and transportation while they are .....  
a) important contributors to tourism revenue  
b) enjoying free accommodation provided by friends and relatives  
c) absolutely incentive to help the local infrastructure  
d) authorized to purchase the products and services of the local suppliers

112. Which one cannot be concerned as the subcategory of the main sectors of tourism industry?  
 a) Booking agencies b) Condominiums c) Excess baggage d) Coach service
113. It refers to a touristic activity provides you the opportunity to explore regions of the world without having to physically travel:  
 a) Virtual tourism b) Harsh tourism c) Dark tourism d) Social tourism
114. Short haul (tourism/ visitor/ flight) is usually used when we are talking about a/an ..... local journey less than 5 hours.  
 a) scheduled b) reciprocal c) boarding status d) intra continental
115. The starting date of any particular travel program whether individually or in group is called:  
 a) Tour departure b) Tour escort c) Tour impact d) Tour destination
116. A wholesale travel agent is the one who doesn't sell on a commission basis but ..... on airlines and other services.  
 a) exchanges for goods and services  
 b) contracts for large blocks of advanced reservations  
 c) focuses the attention on to exploring changes  
 d) gives an informed overview of a city
117. An airline that offers frequent round trip services to/from smaller communities to serve business persons is called ..... airline.  
 a) Concierge b) Escrow c) Commuter d) Freight
118. Which one doesn't go under the cultural attraction?  
 a) sightseeing b) architecture c) Museums d) Archeological site
119. A tour designed to appeal the clients with a curiosity or a concern about a specific subject is:  
 a) A tailor – made tour b) A mass tour c) An escorted tour d) An independent tour
120. The extra commission paid to travel agents by suppliers based on the quantity or volume of sale is known as ..... commission.  
 a) override b) tough c) overcharged d) upgraded





