



جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

سازمان گردشگری

دفتر مطالعات، آموزش و برنامه ریزی گردشگری

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

زمان پاسخگویی: ۱۵۰ دقیقه

تعداد سوالات: ۱۸۰

سوالات نمره منفی ندارد

خرداد ۱۴۰۱

شناخت صنعت گردشگری

۱- کدام مفهوم در ماهیت اقتصادی گردشگری نمی‌گنجد؟

(۱) اشتغال زایی (۲) تعاملات فرهنگی (۳) تولید ناخالص داخلی (۴) توزیع عادلانه ثروت

۲- کدام گزینه در مورد مقاصد گردشگری شهری درست است؟

(۱) بارسلون یک شهر مذهبی است. (۲) دبی یک شهر ورزشی است.
(۳) ونیز یک شهر میراثی است. (۴) ملبورن یک شهر جشنواره ای است.

۳- کدام عبارت در مورد اکوتوریسم صحیح نیست؟

(۱) سفری مسئولانه است. (۲) فرهنگ ها و سنت های بومی را به رسمیت می‌شناسد.
(۳) احترام به محیط را افزایش می‌دهد. (۴) اکوتوریسم نقشی در فعالیت های تجاری پایدار ندارد.

۴- اولین مقصد گردشگری در جهان به لحاظ تعداد گردشگران ورودی کدام کشور است؟

(۱) ایالات متحده (۲) فرانسه (۳) اسپانیا (۴) چین

۵- افرادی که برای دوره ای کمتر از یک سال به کشوری غیر از محل سکونت خود و به هدفی غیر از کسب درآمد سفر می‌کنند، چه نامیده می‌شوند؟

(۱) بازدیدکنندگان داخلی (۲) بازدیدکنندگان بین المللی
(۳) بازدیدکنندگان عمومی (۴) مسافران داخلی

۶- قلب پدیده گردشگری چیست؟

(۱) گردشگر و تجربه سفر (۲) اقامتگاه (۳) راهنما (۴) حکومت و سیاستگذاری ها

۷- طبقه‌بندی گردشگری به فرهنگی، روستایی، شهری، مذهبی، ورزشی و سلامت نشان‌دهنده گردشگری بر مبنای است.

(۱) فعالیت (۲) جغرافیا (۳) اثرات (۴) تنوع

۸- اشاره به اینکه گردشگر چگونه در مورد سپری کردن اوقات فراغت خود تصمیم‌گیری می‌کند، در کدام مفهوم می‌گنجد؟

(۱) سیاستگذاری گردشگری (۲) کدهای اخلاقی (۳) عرضه گردشگری (۴) تقاضای گردشگری

۹- یکی از انواع گردشگری روستایی شامل کسب و کارهای کشاورزی یا باغبانی که توسط کشاورزان یا دامداران و با مشارکت بازدیدکنندگان، برای لذت و آموزش آنها انجام می‌گردد، چه نام دارد؟

(۱) گردشگری کشاورزی (۲) گردشگری عشایر (۳) گردشگری قومی (۴) گردشگری طبیعت‌گردی

۱۰- اولین و مهمترین بخش در عرضه گردشگری کدام است؟

(۱) اقامت (۲) غذا و نوشیدنی (۳) حمل و نقل (۴) تفریح و سرگرمی

۱۱- کدام عبارت صحیح نیست؟

(۱) میراث جهانی هر کشور پس از ثبت، از حاکمیت کشور مربوطه خارج می‌شود.

(۲) تعداد آثار فرهنگی ثبت شده بیش از آثار طبیعی و ترکیبی در جهان است.

(۳) ایران جزء لیست کشورهای با بیشترین تعداد آثار ثبت شده جهانی است.

(۴) ۲۶ کشور هیچ اثر ثبت شده ای در در فهرست یونسکو ندارند.

۱۲- در شکل گیری تقاضای گردشگری در یک فرد، مرحله اول کدام است؟

(۱) جمع آوری و ارزیابی اطلاعات (۲) شناسایی مشکل و احساس نیاز

(۳) تصمیم سفر (۴) ارزیابی میزان رضایت از سفر

۱۳- اصطلاح مایس در مورد کدام گزینه به کار نمی رود؟
(۱) ملاقات ها (۲) همایش ها (۳) نمایشگاه ها (۴) زندگی با مردم محلی

۱۴- در مورد دفاتر خدمات مسافرتی، کدام مورد صحیح است؟
(۱) دفاتر دارای مجوز صدور و فروش بلیط هواپیما تحت عنوان دفاتر بند "ب" فعالیت می کنند.
(۲) یک دفتر می تواند در زمینه هر سه بند الف و ب و پ فعالیت نماید.
(۳) دفاتر حداقل باید مجوز دو بند را داشته باشند.

(۴) دفاتری که در زمینه حج و زیارت فعالیت می کنند نیاز به مجوز جداگانه ای ندارند.
۱۵- کدام بخش در مدل انگیزشی میزان مطلوبیت افراد را در فرار از شرایط زندگی استرس زا می سنجد و نیاز برخی از افراد که به دنبال تنهایی، آرامش، استراحت و رهایی هستند را شامل می شود؟
(۱) بخش محرک - اجتناب (۲) بخش رقابت کردن
(۳) بخش اجتماعی (۴) بخش ذهنی و فکری

۱۶- کدام ویژگی در مورد هتل آپارتمان صحیح است؟
(۱) وسایل آشپزی موجود نیست.
(۲) نیاز حتمی به رستوران احساس می شود.
(۳) خدمات آن مانند هتل است.
(۴) از مراکز خودپذیرایی محسوب می شود.

۱۷- شناخته شده ترین و پیشتاز ترین سازمان بین المللی در زمینه مسافرت و گردشگری کدام است؟
(۱) سازمان بین المللی هواپیمایی کشوری (۲) انجمن بین المللی مسافرت هوایی
(۳) شورای جهانی مسافرت و گردشگری (۴) سازمان جهانی گردشگری UNWTO

۱۸- کدام گزینه در مورد گردشگری مذهبی صادق نیست؟
(۱) تمرکز آن بر بازدید از سایت ها، بناهای یادبود یا مقصدهای مذهبی است.
(۲) هدف اولیه آن تقویت یک عقیده یا اظهار همراهی با آن است.
(۳) یادمان ها و مقاصد مذهبی فقط برای افرادی که وابستگی مذهبی دارند جذاب است.
(۴) جاذبه های اسلامی به دو دسته سرمایه های فیزیکی و سرمایه های ناملموس تقسیم می شوند.

۱۹- کدامیک از موانع تقاضا برای سفر باید توسط بازاریابان تغییر کند؟
(۱) هزینه سفر (۲) آگاهی نداشتن از مقصد (۳) کمبود وقت (۴) شرایط خانوادگی
۲۰- بیشترین تعداد میراث جهانی یونسکو متعلق به کدام کشور است؟
(۱) اسپانیا (۲) ایتالیا (۳) فرانسه (۴) چین

مدیریت و سرپرستی در تأسیسات گردشگری

۲۱- کدام مورد جزء وظایف اصلی مدیریت نمی باشد؟
(۱) برنامه ریزی (۲) تصمیم گیری (۳) سازماندهی (۴) هدایت
۲۲- رسیدن به درصد مشخصی از سود در یک بازه زمانی از فروش خدمات مربوط است به
(۱) رسالت (۲) مأموریت (۳) اهداف (۴) استراتژی
۲۳- کدام گزینه جزء مزایای برنامه های آموزشی نمی باشد؟
(۱) بهره وری بیشتر (۲) ایجاد شفافیت بیشتر (۳) ابزاری برای اندازه گیری (۴) ارتقاء نظارت

۲۴- وقتی شخصی از سطح پایین به سطح بالای سازمان ارتقاء پیدا می کند، نیاز به مهارت کمتر و به مهارت بیشتر می شود؟

(۱) فنی - انسانی (۲) فنی - ادراکی (۳) انسانی - ادراکی (۴) ادراکی - فنی

۲۵- این مهارت از طریق تجربه، تحصیل و کارورزی کسب می شود؟

(۱) انسانی (۲) فنی (۳) ادراکی (۴) آموزشی

۲۶- راه های رسیدن به یک هدف را در سازمان می نامند.

(۱) رسالت (۲) مأموریت (۳) چشم انداز (۴) استراتژی

۲۷- کدام مزیت باعث ایجاد روابط درونی بین واحدهای مختلف کاری شده و راهنمای کلی برای تعامل بین کارکنان محسوب می شود؟

(۱) اصل وحدت مدیریت (۲) فرماندهی

(۳) ایجاد محیط هماهنگ (۴) سلسله مراتب ارتباطی

۲۸- جمله «نارضایتی های خود را با فریاد در فضاهای عمومی هتل ابراز نکنید» به کدام گزینه مربوط است؟

(۱) احترام به نقش کارکنان هتل (۲) احترام به شخصیت کارکنان هتل

(۳) توجه به نظام های اطلاع رسانی (۴) توجه به مقررات هتل

۲۹- تفویض اختیار جزء کدام یک از گروه بندی فعالیت هاست؟

(۱) اهداف (۲) برنامه ریزی (۳) رسالت (۴) سازماندهی

۳۰- «مهمانان را نسبت به مسائل ایمنی، امنیتی و مقررات هتل آگاه ساختن» به کدام گزینه مربوط است؟

(۱) مقررات هتل (۲) توجه به ایمنی و بهداشت

(۳) توجه به نظام های اطلاع رسانی (۴) توجه به رعایت حقوق مشتریان

۳۱- یادگیری زبان انگلیسی جزء آموزش های است.

(۱) عمومی (۲) اختصاصی (۳) گردشگری (۴) گزینه ۱ و ۲

۳۲- جمله «کارهای اصلی که باید انجام پذیرد تا نتایج مورد نظر حاصل شود» به کدام گزینه مرتبط است؟

(۱) توصیف شغلی (۲) تحلیل شغلی (۳) هدف شغلی (۴) محیط شغلی

۳۳- کارایی یعنی و اثر بخشی یعنی

(۱) درست انجام دادن کار - انجام کارهای درست (۲) انجام کارهای درست - درست انجام دادن کار

(۳) دستیابی به اهداف - رسیدن به نتایج (۴) انجام کارهای درست - دستیابی به اهداف

۳۴- کدام یک از موارد زیر جزء اقدامات اصل و اساس سازماندهی نمی باشد؟

(۱) تقسیم کار (۲) ارزیابی (۳) تنظیم روابط (۴) تعیین حدود و اختیارات

۳۵- جمله «اشیای قیمتی خود را در اتاق نگهداری نکنید» مربوط است به

(۱) مقررات هتل (۲) توجه به حفظ اموال هتل

(۳) رعایت حقوق مهمانان (۴) پیشگیری از بروز نارضایتی

۳۶- پاسخگویی مسئولانه به مهمان در نظامنامه اخلاقی کارکنان هتل مربوط به کدام گزینه است؟

(۱) ارائه خدمات با کیفیت (۲) توجه به نظام های اطلاع رسانی

(۳) توجه به مهمان (۴) توجه به مقررات هتل

۳۷- «فرآیند نفوذ و تأثیرگذاری بر افراد بطوری که آنان بتوانند با تمایل و انگیزه درونی در جهت رسیدن به اهداف مورد نظر تلاش کنند»:

(۱) هدایت (۲) مدیریت (۳) رهبری (۴) انگیزش

۳۸- جمله «در مواردی در صنعت هتلداری، در نظر گرفتن جایگاه‌های شغلی برای یک جنسیت خاص پذیرفته شده نیست» به محدودیت مربوط است.

(۱) صنعتی (۲) شغلی (۳) سازمانی (۴) قانونی

۳۹- یادگیری و آموزش کدهای بین‌المللی اخلاق گردشگری مربوط است به:

(۱) آموزش‌های عمومی (۲) آموزش‌های اختصاصی

(۳) آموزش مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری (۴) آموزش مدیریت تخصصی تأسیسات گردشگری

۴۰- پیش‌بینی درآمدها، تأمین اعتبار، برآورد هزینه، برنامه‌ها و عملیات معین در بازه زمانی معین را می‌نامند.

(۱) برنامه ریزی (۲) استراتژی (۳) اهداف (۴) بودجه

آشنایی با اصول و ابزارهای بازاریابی و تبلیغات

۴۱- در چه صورت خواسته به تقاضا تبدیل می‌شود؟

(۱) موجب ارضای نیاز شود. (۲) به درستی شناسایی شود.

(۳) همراه با قدرت خرید باشد. (۴) برای رفع آن تلاش شود.

۴۲- صدای موفقیت هر کسب و کاری است.

(۱) محصول خوب (۲) بازاریابی موفق (۳) مشتری وفادار (۴) مدیریت موفق

۴۳- بازاریابی نوین به چه مواردی تاکید دارد؟

(۱) فروش بیشتر (۲) جذب مشتری واقعی

(۳) تبلیغات (۴) درک نیاز و تأمین خواسته مشتری

۴۴- سطح بالای رضایت مشتری منجر به چه خواهد شد؟

(۱) وفاداری مشتری (۲) کسب سود بیشتر (۳) جذب مشتری (۴) ارتباط با مشتری

۴۵- هدف دوگانه بازاریابی چیست؟

(۱) جذب مشتری جدید، حفظ مشتری فعلی (۲) حذف رقبا، جذب مشتری جدید

(۳) ایجاد روابط سود آور با رقبا، حفظ مشتری فعلی (۴) شناسایی نیاز مشتری، تأمین نیاز مشتری

۴۶- در چه صورت یک کسب و کار "حوزه بازاریابی" موفق دارد؟

(۱) کسب سود بیشتر (۲) جلب رضایت مدیریت

(۳) درک نیاز، خواسته و تقاضای مشتری (۴) جلب رضایت پرسنل و مشتریان

۴۷- مهمترین مرحله در فرآیند بازاریابی و روابط با مشتری کدام است؟

(۱) شناخت بازار (۲) طراحی استراتژی (۳) ساخت برنامه بازاریابی (۴) ایجاد روابط سودآور با مشتری

۴۸- "تمرکز بر خلق شرایطی برای فروش فوری" از ویژگی‌های کدامیک از استراتژی‌های بازاریابی است؟

(۱) تولید (۲) بازاریابی (۳) بازاریابی اجتماعی (۴) فروش

۴۹- "نیروی انسانی" جزو کدام دسته از محیط های بازاریابی است؟

(۱) محیط خرد (۲) محیط کلان (۳) محیط داخلی (۴) محیط خارجی

۵۰- "خالی ماندن ده اتاق یک هتل در یک شب" نمونه ای از کدام ویژگی متمایز کننده خدمات از کالاها است؟

(۱) تنوع (۲) فنا پذیری (۳) تفکیک ناپذیری (۴) تغییر پذیری

۵۱- کدام نوع بازاریابی مورد استفاده همه کسب و کارهای بزرگ و کوچک است؟

(۱) بازاریابی مستقیم (۲) بازاریابی اجتماعی (۳) فروشندگی شخصی (۴) بازاریابی ضربتی

۵۲- "ایجاد رابطه پایدار" و تبدیل آن به "رابطه وفادارانه" از ویژگی های کدام نوع بازاریابی است؟

(۱) بازاریابی چریکی (۲) بازاریابی خلاقانه (۳) بازاریابی ارتباطی (۴) بازاریابی مستقیم

۵۳- منطقی ترین و دشوارترین روش تعیین بودجه تبلیغات کدام است؟

(۱) روش قابل تحمل (۲) روش درصدی از فروش (۳) روش برابری با رقبا (۴) روش تعیین هدف و انجام کار

۵۴- ارائه "هدیه یک شب اقامت رایگان در هتل" مربوط به کدام نوع از ابزارهای فروش می باشد؟

(۱) تبلیغات (۲) پیشبرد فروش (۳) فروشندگی شخصی (۴) بازاریابی مستقیم

۵۵- بازاریابی ویروسی نسخه اینترنتی کدام نوع بازاریابی است؟

(۱) بازاریابی اجتماعی (۲) بازاریابی پایدار (۳) بازاریابی مدرن (۴) بازاریابی دهان به دهان

۵۶- بر اساس رویکرد بازاریابی نوین، فروش محصول چه زمانی موفق خواهد بود؟

(۱) نیاز مشتری به درستی شناسایی و درک شود. (۲) محصول ارزش بالایی برای مشتری فراهم کند.

(۳) قیمت و روش توزیع محصول به درستی انتخاب شود. (۴) همه موارد

۵۷- کدام مورد در تعیین بهترین قیمت فروش موثر نیست؟

(۱) دوره عمر محصول (۲) عوامل داخلی (۳) عوامل خارجی (۴) قیمت رقبا

۵۸- لازمه طراحی یک استراتژی بازاریابی مشتری محور چیست؟

(۱) ایجاد ارزش افزوده برای مشتری (۲) جستجو و جذب مشتری

(۳) شناسایی و درک دقیق مصرف کننده و نیاز بازار (۴) شناخت دقیق رقبا

۵۹- کدامیک از موارد زیر از مراحل فرآیند بازاریابی نیست؟

(۱) شناخت مصرف کننده (۲) ایجاد روابط ارزشمند با مشتری

(۳) طراحی استراتژی (۴) خرید بالقوه

۶۰- کدام نوع از تبلیغات برای محصولات بالغ مهم است و به حفظ روابط مشتری کمک می کند؟

(۱) تبلیغات یادآوری کننده (۲) تبلیغات متقاعد کننده

(۳) تبلیغات آموزنده (۴) اطلاع رسانی

مدیریت و نظارت بر بخش پذیرش

۶۱- در کدام واحد اقامتی، مکانی تحت عنوان "پذیرش" وجود ندارد؟

(۱) هتل (۲) مسافرخانه (۳) خانه بوم گردی (۴) متل

۶۲- در یک هتل ۵ ستاره، رزروهای بیش از ده اتاق توسط کدام بخش هتل پیگیری می شود؟

(۱) دایره فروش (۲) رزرواسیون (۳) مدیر فرانت آفیس (۴) پذیرش

۶۳- مهمانان برای ارتباط با کارکنان بخش های دیگر به کدام قسمت هتل مراجعه می کنند؟

(۱) خانه داری (۲) روابط عمومی (۳) فرانت آفیس (۴) مدیر داخلی

۶۴- کدام گزینه بخش های میز پیشخوان در یک هتل ۵ ستاره است؟

- (۱) صندوق، پذیرش، خانه دار، اطلاعات
(۲) پذیرش، روم سرویس، صندوق، اطلاعات
(۳) پذیرش، خانه دار، کلیددار، صندوق
(۴) کلیددار، اطلاعات، صندوق، پذیرش

۶۵- کدام بخش در هتل به عنوان تصفیه خانه فعالیت های ارتباطی عمل می کند؟

- (۱) فروش و بازاریابی (۲) تشریفات و پذیرایی (۳) امور مالی (۴) فرانت آفیس

۶۶- گزارش رسمی وضعیت اتاق ها در پایان روز بین کدام بخش ها باید تبادل شود؟

- (۱) کارکنان فرانت آفیس و کارکنان کلیدداری
(۲) کارکنان فرانت آفیس و کارکنان خانه داری
(۳) کارکنان مهندسی و کارکنان خانه داری
(۴) کارکنان مهندسی و کارکنان فرانت آفیس

۶۷- صندوق دار پشت میز پیشخوان تحت نظارت کدام بخش انجام وظیفه می کند؟

- (۱) پذیرش (۲) فرانت آفیس (۳) رزرواسیون (۴) امور مالی

۶۸- LATE CHECK OUT به چه معناست؟

- (۱) اتاقی که ممکن است روز بعد خالی شود.
(۲) مهمان بیش از زمان تعیین شده اقامت می کند.
(۳) مهمان دیرتر از وقت معین اتاق را تخلیه کند.
(۴) مهمان بیش از زمان تعیین شده تخلیه می کند.

۶۹- در قسمت پذیرش کدام افراد انجام وظیفه می کنند؟

- (۱) پذیرش گر ارشد، صندوق دار
(۲) پذیرش گر ارشد، پذیرش گر کم سابقه تر و احتمالاً کارورز
(۳) پذیرش گر ارشد، پذیرش گر کم سابقه تر، کلیددار
(۴) پذیرش گر، صندوق دار، کلیددار

۷۰- در صورت عدم وجود صندوق امانات در اتاق هتل، کدام بخش موظف است امانات مهمان را قبول کند؟

- (۱) کلیدداری (۲) پذیرش (۳) صندوق دار (۴) خانه داری

۷۱- "متصدی پارکینگ" نیروی انسانی کدام بخش از یک هتل ۵ ستاره است؟

- (۱) کلیدداری (۲) خانه داری (۳) تأسیسات (۴) پذیرش

۷۲- گزارش پیش بینی اجاره اتاق ها چیست؟

- (۱) گزارشی روزانه است، نشانگر تعداد مورد انتظار خروج ها و ورودهای بدون رزرو، اقامت های بیش از حد و عدم حضور میهمان است.
(۲) گزارشی هفتگی است، نشانگر تعداد مورد انتظار خروج ها و ورودهای بدون رزرو، اقامت های بیش از حد و عدم حضور میهمان است.
(۳) گزارشی روزانه است و وضعیت اسکان اتاق را از نظر خالی، اشغال شده و خارج از سرویس مشخص می کند.
(۴) گزارشی هفتگی است و وضعیت اسکان اتاق را از نظر خالی، اشغال شده و خارج از سرویس مشخص می کند.

۷۳- کدام یک از واحدهای اقامتی زیر ملزم هستند در ۲۴ ساعت شبانه روز باز باشند؟

- (۱) خانه های بوم گردی (۲) خانه مسافر (۳) پانسیون (۴) مسافر خانه

۷۴- بخش مهندسی هتل و فرانت آفیس در چه مورد با هم در ارتباط هستند؟

- (۱) وضعیت نظافت اتاق (۲) ساعت خروج مهمان

- (۳) وضعیت اتاق و درخواست ها برای خدمات نگهداری (۴) تقاضای روم سرویس

۷۵- OCCUPIED به چه معناست؟

- (۱) اتاق خالی که هنوز تمیز نشده است.
(۲) اتاقی که ممکن است روز بعد خالی شود.
(۳) مهمان بدون تسویه حساب هتل را ترک کرده است.
(۴) اتاقی که مهمان در آن اقامت دارد.

۷۶- "ملاقات با مدیر بازاریابی و فروش برای طرح ایده هایی جهت برنامه های بالقوه در افزایش فروش و طرح جزئیات گروه ها با مدیر ضیافت" از شرح وظایف چه کسی در هتل است؟

(۱) مدیر شب (۲) مدیر داخلی (۳) مدیر فرانت آفیس (۴) مدیر تشریفات

۷۷- "سوئیت استودیو" چه نوع اتاقی است؟

(۱) اتاقی است که در آن از مبیل های تخت شو استفاده می شود.

(۲) این سوئیت بسیار مجلل و برای اقامت افراد مهم در نظر گرفته می شود.

(۳) این سوئیت روی بام و به صورت مجلل ساخته شده است.

(۴) اتاقی است که پذیرایی و خواب آن از هم جدا هستند.

۷۸- اگر در یک هتل ۵ ستاره، پاشنه کفش مهمان بشکند و نیاز به تعمیر پیدا کند، در صورت درخواست مهمان، کدام بخش هتل مسئول پیگیری برای تعمیر کفش است؟

(۱) کلیدداری (۲) پذیرش (۳) اطلاعات (۴) خانه داری

۷۹- میهمانان هتل ۵ ستاره ممکن است سوالات مختلف اعم از آب و هوا، آدرس بیمارستان، پزشک، خیابان ها، مراکز تفریحی را بپرسند. کدام قسمت در هتل پاسخ گوی این پرسش ها است؟

(۱) پذیرش (۲) اطلاعات (۳) صندوق (۴) دربان

۸۰- اتاق خارج از سرویس است به چه معناست؟

(۱) اتاق آماده اسکان است. (۲) اتاق نظافت نشده است.

(۳) به دلیل هرگونه نقص، اتاق قابل اسکان نیست. (۴) در اتاق مهمان است.

مدیریت و نظارت بر بخش خانه داری

۸۱- کدام یک از نیروهای انسانی در هتل های کوچک وجود ندارد؟

(۱) خانه دار (۲) نگهبان و حراست (۳) خیاط و پرده دوز (۴) پذیرشگر

۸۲- جابجایی تخت ها و تنظیم پرده ها بر عهده چه کسی است؟

(۱) خانه دار زن (۲) خانه دار مرد (۳) نظافت چی (۴) بخش فنی

۸۳- کلیه اجناس مورد استفاده در اتاق ها حداقل برای مدت در انبار پیش بینی می شود.

(۱) یک سال (۲) یک ماه (۳) یک هفته (۴) شش ماه

۸۴- کدام یک در هتل های یک تا پنج ستاره به یک اندازه اهمیت دارد؟

(۱) نظافت و بهداشت (۲) امکانات رفاهی (۳) تالارها و روم سرویس (۴) تسهیلات ورزشی

۸۵- وجود خانه دار شب در کدام هتل ها الزامی است و نظارت بر کار آن ها به عهده کیست؟

(۱) هتل متوسط - سرپرست شب (۲) هتل بزرگ - سرپرست خانه داری

(۳) هتل متوسط - سرپرست خانه داری (۴) هتل بزرگ - سرپرست شب

۸۶- وظیفه نگهداری از اشیای گمشده و پیدا شده در هتل به عهده چه کسی است؟

(۱) مدیر داخلی (۲) مدیر خانه داری (۳) سرپرست طبقه (۴) تشریفات

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

(۱) کارت مزاحم نشوید (۲) کارت سبز (۳) کارت نظافت شود (۴) همه موارد

- ۸۸- فرمی که شامل تمامی موارد چک شده در اتاق می‌باشد و نظافت و سالم بودن تجهیزات را تأیید می‌کند چه نام دارد؟
 (۱) چک لیست اتاق (۲) گزارش ماهانه سرپرست (۳) فرم تعمیرات (۴) گزارش صورت وضعیت
- ۸۹- وجود کدام یک از تجهیزات آتش نشانی در واحدهای اقامتی الزامی نیست؟
 (۱) آب فشان (۲) کپسول آتش نشانی (۳) جعبه فایر باکس (۴) مهندس ناظر آتش نشانی
- ۹۰- کدام یک از وظایف قسمت لباسشویی و لاندری نمی‌باشد؟
 (۱) شستشو و خشکشویی ملزومات پارچه‌ای (۲) شستشو لباس فرم کارکنان
 (۳) تحویل به موقع وسایل شسته شده به بخش خانه‌داری (۴) درخواست منسوجات از انبار مرکزی
- ۹۱- برای نظافت لوسترهای بزرگ از چه روشی استفاده می‌شود؟
 (۱) اسپری محلول آب و الکل روی لوستر (۲) بازکردن و شستشو با آب و الکل
 (۳) اسپری محلول آب و آمونیاک (۴) بازکردن و شستشو با محلول آب و آمونیاک
- ۹۲- کدام یک جز ویژگی‌های افراد واجد شرایط کار در خانه‌داری نمی‌باشد؟
 (۱) وضعیت جسمانی مناسب (۲) احساس صمیمیت با میهمان
 (۳) امانت داری و صداقت (۴) ظاهر آراسته
- ۹۳- چک کردن تمام قسمت‌های اتاق بر طبق چک لیست برعهده چه کسی می‌باشد؟
 (۱) خانه‌دار (۲) مدیر خانه‌داری (۳) سرپرست طبقه (۴) نظافت چی
- ۹۴- کدام یک جزء اولویت‌های مهمان در اتاق نمی‌باشد؟
 (۱) داشتن آسایش و آرامش (۲) داشتن گرمایش و سرمایش مطبوع
 (۳) تجهیزات مدرن و لوکس (۴) نور کافی و پنجره‌های رو به خارج
- ۹۵- اصلی‌ترین قسمت ارتباطی خانه‌داری با دیگر بخش‌ها که محل ردوبدل شدن اطلاعات رفت و آمد کارکنان می‌باشد در کدام بخش است؟
 (۱) سرپرست شب (۲) سرپرست میز کنترل (۳) سرپرست فضای عمومی (۴) سرپرست طبقه
- ۹۶- کدام یک از ویژگی‌های مدیر خانه‌داری نمی‌باشد؟
 (۱) روابط عمومی بالا (۲) اشراف به یک و یا دو زبان خارجی
 (۳) آگاهی به شیوه‌های مدیریتی (۴) بازاریابی جهت افزایش درآمد حاصل از اتاق‌ها
- ۹۷- در هتل‌های معمولاً برای صرفه‌جویی در نیروی انسانی، بعضی از وظایف به افرادی بیرون از هتل واگذار می‌شود.
 (۱) کوچک (۲) متوسط (۳) بزرگ (۴) همه موارد
- ۹۸- تناسب تجهیزات ورودی و لابی و چیدمان مناسب همراه با وجود نیروی انسانی متخصص و با تجربه از ویژگی‌های کدام مراکز اقامتی می‌باشد؟
 (۱) هتل‌ها (۲) هتل‌ها (۳) مهمانسراها (۴) بوم‌گردی
- ۹۹- کدام یک از شیوه‌های برخورد کارکنان با افراد آسیب‌دیده نمی‌باشد؟
 (۱) قسمت پیچ خوردگی را محکم با باند ببندیم (۲) انتقال دادن فردی که دچار حمله قلبی شده به بیمارستان
 (۳) ضدعفونی ضخم با بتادین (۴) گذاشتن آب سرد روی محل سوختگی و انتقال به بیمارستان
- ۱۰۰- در هتل‌های بزرگ نظارت بر نظافتچی‌ها، متصدی سرویس‌های بهداشتی و تمیزی قسمتهای اماکن عمومی از وظایف کیست؟
 (۱) سرپرست شب (۲) سرباغبان (۳) سرپرست طبقه (۴) سرپرست فضای عمومی

مدیریت و نظارت بر بخش پذیرایی (غذا و نوشابه)

- ۱۰۱- کدامیک از گزینه های زیر در خصوص رویکرد مبتنی بر هزینه در عملیات غذا و نوشابه صحیح می باشد؟
(۱) در این رویکرد، درصد هزینه های ثابت نسبت به هزینه های متغیر همچون هزینه غذا و نوشیدنی بالاتر است.
(۲) کسب و کارهای مبتنی بر هزینه، اتکای بیشتر بر افزایش فروش به جای کاهش هزینه دارند.
(۳) تقاضای بازار در کسب و کارهای مبتنی بر هزینه برای محصول ناپایدار می باشد.
(۴) این رویکرد در بخش حمایت شده صنعت غذا و نوشابه مورد استفاده قرار می گیرد.
- ۱۰۲- رسیدگی به نظرات، شکایات و انتقادات میهمانان در مورد عملکرد قسمت های مختلف بخش پذیرایی برعهده کیست؟
(۱) سرآشپز (۲) سرپرست رستوران (۳) سرمیزبان (۴) میزبانان
- ۱۰۳- کدامیک از گزینه های زیر از انواع روش های سلف سرویس نمی باشد؟
(۱) پیشخوان (۲) وندینگ (دستگاه اتوماتیک) (۳) جریان آزاد (۴) سوپر مارکت
- ۱۰۴- کدام نوع خاموش کننده برای اطفای حریق وسایل برقی مناسب می باشد؟
(۱) آب (۲) کف (۳) پودر خشک (۴) دی اکسید کربن
- ۱۰۵- چیدمان میز معمولاً در چه اندازه ای و چیدمان ظروف در این محدوده به چه صورت انجام می شود؟
(۱) ۴۰ سانتی متر - از نقطه مرکزی به سمت داخل (۲) ۶۰ سانتی متر - از نقطه مرکزی به سمت داخل
(۳) ۶۰ سانتی متر - از نقطه مرکزی به سمت بیرون (۴) ۴۰ سانتی متر - از نقطه مرکزی به سمت خارج
- ۱۰۶- کدامیک از انواع تأسیسات پذیرایی شامل ارائه غذا و نوشیدنی با قیمت های پایین و متوسط با سطح محدودی از خدمات و اغلب توان عملیاتی بالا برای مشتریان زیاد، می باشد؟
(۱) مراکز پذیرایی عامه پسند (۲) بیرون برها
(۳) غذاهای سریع آماده (Fast food) (۴) فود کورت ها
- ۱۰۷- اطمینان از انجام درست کارها توسط آشپزهای بخش، وظیفه چه کسی می باشد؟
(۱) سرآشپز (۲) مدیر غذا و نوشیدنی (۳) سرآشپز دوم (۴) معاون غذا و نوشیدنی
- ۱۰۸- هزینه تبلیغات شامل کدامیک از عناصر هزینه ای عملیات خدمات غذا و نوشیدنی می باشد؟
(۱) هزینه های سربار (۲) هزینه های مربوط به کار (۳) هزینه های فروش (۴) هزینه های جانبی
- ۱۰۹- کدامیک از گزینه های زیر از روش های نظارت بر رضایت مشتری نمی باشد؟
(۱) نظارت بر داده های مالی (۲) نظارت بر عملکرد رقبا
(۳) نظارت بر رسانه ها (۴) جلسات گروهی با کارکنان
- ۱۱۰- کمترین سطح پیچیدگی خدمات غذا و نوشیدنی از نظر مهارت ها، وظایف و مسئولیت های کارکنان، مربوط به کدام گزینه می باشد؟
(۱) خدمات میز (۲) خدمات سفارش از یک نقطه (۳) خدمات پشتیبانی شده (۴) سرویس فرانسوی
- ۱۱۱- کمک سرآشپز معمولاً تحت نظر چه کسی فعالیت می کند؟
(۱) سرآشپز (۲) مدیر غذا و نوشابه (۳) سرآشپز بخش (۴) سرآشپز دوم
- ۱۱۲- در کدام نوع سرویس میز، غذا بصورت بشقابی از آشپزخانه به فضای پذیرایی آورده می شود و در حال حاضر نیز در بسیاری از رستوران ها از این سرویس استفاده می شود؟
(۱) سرویس فرانسوی (۲) سرویس خانواده (۳) سرویس نقره (۴) سرویس آمریکایی

۱۱۳- کدام یک از نقش های شغلی تولید غذا، در فعالیت های کوچک غذا و نوشیدنی ممکن است وجود نداشته باشد اما در فعالیت های بزرگ تر ممکن است بیش از یک نفر وجود داشته باشد؟

(۱) معاون سرآشپز (۲) سرآشپز (۳) سرآشپز بخش (۴) هیچ کدام

۱۱۴- استقبال از میهمانان و خوشامدگویی و هدایت آن ها به سمت میز از مسئولیت های کدامیک از نقش های شغلی خدمات پذیرایی می باشد؟

(۱) سرمیزبان پذیرش (۲) سرمیزبان (۳) میزبان بخش (۴) کمک میزبان

۱۱۵- کدامیک از گزینه های زیر از ویژگی های کارکنان خدمات غذا و نوشیدنی می باشد؟

(۱) ظاهر حرفه ای و بهداشتی (۲) دانش غذا و نوشیدنی

(۳) هوشیاری فرهنگی (۴) همه موارد

۱۱۶- در صورتی که پس از شکایت مشتری در سیستم غذا و نوشیدنی، کارکنان قادر به حل آن نباشند بایستی چه اقدامی صورت دهند؟

(۱) سعی کنند با صحبت بیشتر در نهایت مشتری را قانع نمایند.

(۲) نسبت به برگشت هزینه پرداخت شده توسط مشتری اقدام نمایند.

(۳) جهت رفع مسأله به یکی از اعضای ارشد که بتواند اطمینان مشتری را جلب کند رجوع نمایند.

(۴) سعی شود تا در زمانی دیگر که مشتری آرامش پیدا کرد نسبت به صحبت مجدد با وی اقدام کرد.

۱۱۷- زمان نشستن میهمان در رستوران بصورت تقریبی چقدر است؟

(۱) ۶۰ تا ۱۲۰ دقیقه (۲) ۲۰ تا ۴۰ دقیقه

(۳) ۱۵ تا ۴۰ دقیقه (۴) ۱۰ تا ۲۰ دقیقه

۱۱۸- کدام گزینه در خصوص ارائه خدمات صبحانه در هتل ها صحیح است؟

(۱) ارائه خدمات صبحانه در هتل های یک و دو ستاره الزامی نمی باشد.

(۲) ارائه خدمات صبحانه برای تمامی درجات مختلف هتل ها الزامی می باشد.

(۳) ارائه خدمات صبحانه برای هتل های یک ستاره الزامی نمی باشد.

(۴) توصیه می شود به منظور جلب رضایت مهمانان خدمات صبحانه در هتل های یک و دو ستاره ارائه گردد.

۱۱۹- وظیفه برش و پرس کردن غذا توسط کدام یک از نقشهای شغلی که عضوی از تیم آشپزخانه است، صورت می پذیرد؟

(۱) دستیار بوفه (۲) دستیار پیشخوان (۳) کارکنان لانژ (۴) نظافتچی میز

۱۲۰- کدامیک از روش های قیمت گذاری خدمات غذا و نوشیدنی تلاش دارد هزینه ها را با قیمت هایی که قبلاً برای یک بازار بالقوه مطلوب تعیین شده است، منطبق سازد؟

(۱) قیمت گذاری کششی (۲) قیمت گذاری براساس نرخ بازگشت سرمایه

(۳) قیمت گذاری رو به عقب (۴) قیمت گذاری براساس افزودن میزان معینی از سود

مهارتهای فردی و ارتباطی

۱۲۱- وظایف و خصوصیات میزبان در برابر میهمان را از نظر آموزشی چه می نامند؟

(۱) ویژگی های مثبت (۲) تکلیف (۳) بایدها (۴) گزینه ۱ و ۲

۱۲۲- در موضوع تعداد گل هایی که برای هدیه می خریم کدام گزینه نادرست است؟

(۱) تعداد شاخه های گل برای مراسم شادی باید فرد باشد.

۲) از نظر گل آرایی تعداد زوج در گلدان زیباتر قرار می‌گیرد.

۳) تعداد شاخه‌های گل برای مراسم ترحیم و عزا باید زوج باشد.

۴) تعداد گل رز بایستی یک و مضربی از سه باشد.

۱۲۳- مقام ارشد یا برتر حتی اگر سن او کمتر از طرف مقابل باشد، اولین فردی است که اقدام به این عمل می‌کند.

۱) اقدام به معرفی کردن

۲) اقدام به دست دادن

۳) اقدام به هدیه دادن

۴) اقدام به شروع غذا

۱۲۴- مردم کدام کشور عدم رعایت سکوت و آرامش را (مانند سرفه کردن، پرجنب و جوش بودن و...) در مراکز هنری مانند کنسرت و اپرا و... گستاخانه می‌دانند؟

۱) آلمان

۲) فرانسه

۳) ژاپن

۴) ایالات متحده

۱۲۵- به ترتیب کدام قسمت از بدن برای مردم کشور تایلند تقدس بوده و از لمس آن باید خودداری کرد و همچنین کدام قسمت پست بوده و به دیگران نباید نشان داد؟

۱) روی سر - کف کفش (پا)

۲) صورت - کف دست

۳) روی سر - کف دست

۴) صورت - کف کفش (پا)

۱۲۶- بُرد صدای ما در محیط‌های گردشگری در رابطه با بلند صحبت کردن چگونه باید باشد؟

۱) حداکثر ۳.۵ متر

۲) حداقل ۲.۵ متر

۳) حداکثر ۲.۵ متر

۴) حداقل ۳.۵ متر

۱۲۷- ویژگی‌های منفی در صنعت گردشگری را با چه لفظی خطاب می‌کنند؟

۱) جرم

۲) ممنوع

۳) گناه

۴) ناشایست

۱۲۸- در ارتباط با میزان و طول نگاه در فرهنگ‌های مختلف، کدام گزینه مشهور به کشورهای با نگاه کم هستند؟

۱) خاورمیانه

۲) اروپای شرقی

۳) آفریقا

۴) کشورهای اسکاندیناوی

۱۲۹- در برخورد با میهمانان کدام کشور، در پایان غذا، باید پرسیده شود که «آیا از غذایتان لذت برده‌اید»؟

۱) امارات متحده

۲) فرانسه

۳) ایتالیا

۴) آمریکا

۱۳۰- در رابطه با عدم رعایت فاصله در ایستادن کدام گزینه صحیح می‌باشد؟

۱) در کشورهای آسیای شرقی فاصله ایستادن دو نفر از همدیگر حدوداً بین ۹۰ تا ۱۲۰ سانتی متر می‌باشد.

۲) در کشورهای اروپای شمالی فاصله ایستادن دو نفر از همدیگر حدوداً ۱۰۰ سانتی متر می‌باشد.

۳) در کشورهای اروپای میانی فاصله ایستادن دو نفر از همدیگر حدوداً ۹۰ سانتی متر می‌باشد.

۴) در کشورهای اروپای جنوبی فاصله ایستادن دو نفر از همدیگر حدوداً بین ۷۰ تا ۷۵ سانتی متر می‌باشد.

۱۳۱- اولین خطای هر فرد شاغل در صنعت گردشگری و میهمان‌نوازی کدام گزینه می‌باشد؟

۱) عدم وقت شناسی

۲) نپوشیدن کت

۳) انحراف در ایستادن

۴) عدم مراقبت

۱۳۲- پاسخ‌گویی مسئولانه توسط افراد شاغل در صنعت گردشگری بایستی حاوی چه ویژگی‌هایی باشد؟

۱) هوشمندانه، درست، مؤثر

۲) فوری، صمیمانه، مؤثر

۳) هوشمندانه، با لبخند، کارآمد

۴) فوری، مطمئن، کارآمد

۱۳۳- توجه به مسأله «پیام‌ها» و تحویل آن‌ها به کدام گروه از اهمیت و حساسیت ویژه‌ای برخوردار است؟

۱) کارکنان شرکت‌های هواپیمایی

۲) هیئت‌های نمایندگی

۳) بازرگانان

۴) گردشگران خارجی

۱۳۴- چرا افراد شاغل در صنعت گردشگری بایستی تلفظ درست نام میهمان را بدانند و در مناسبت‌های مختلف بر زبان بیاورند؟

- (۱) آهنگین‌ترین کلام برای هر شخص، شنیدن آوای اسم خود است. (۲) ارتباط صمیمانه شخصی را ایجاد می‌کند.
(۳) میهمان احساس احترام و اهمیت در خود می‌کند. (۴) هر سه مورد

۱۳۵- کدام مورد جزء فعالیت‌های مرحله «اسکان» از مراحل تشریفات نمی‌باشد؟

- (۱) بررسی ایمنی امکانات موجود (۲) نور، رنگ و وسعت و اندازه مکان
(۳) بهداشت، نظافت و پاکیزگی محل (۴) امکانات ارتباطی و سمعی و بصری

۱۳۶- درباره ویژگی تلافی نگاه، در ویژگی‌های مثبت افراد شاغل در صنعت گردشگری، در هنگام صحبت کردن، هر بار بهتر است چند ثانیه به چشم‌های فرد مقابل نگاه کنیم؟

- (۱) ۱ تا ۱۰ ثانیه (۲) ۵ تا ۱۰ ثانیه (۳) ۱۰ ثانیه (۴) ۲۰ ثانیه

۱۳۷- در کدام گزینه مراحل تشریفات به ترتیب رعایت شده است؟

- (۱) ۱. استقبال، ۲. پذیرایی، ۳. اسکان، ۴. حمل و نقل، ۵. بدرقه.
(۲) ۱. استقبال، ۲. اسکان، ۳. پذیرایی، ۴. حمل و نقل، ۵. بدرقه.
(۳) ۱. استقبال، ۲. حمل و نقل، ۳. اسکان، ۴. پذیرایی، ۵. بدرقه.
(۴) ۱. استقبال، ۲. حمل و نقل، ۳. پذیرایی، ۴. اسکان، ۵. بدرقه.

۱۳۸- کدام مورد در مورد هرم نیازهای مازلو صحیح نمی‌باشد؟

- (۱) طبقات بالاتر نیازهای پیچیده‌تر را نشان می‌دهد.
(۲) این هرم سلسله مراتبی بوده و دارای چهار طبقه می‌باشد.
(۳) نیازهای طبقه بالاتر زمانی مورد توجه قرار می‌گیرند که نیازهای طبقه پایین‌تر برطرف شده باشد.
(۴) طبقات پایین‌تر هرم نیازهای حیاتی‌تر و ساده‌تر را نشان می‌دهد.

۱۳۹- تنوع وعده‌های غذایی و اهمیت به آن جزء روحیات و فرهنگ مردم کدام کشور بوده و انواع وعده‌هایی چون پیش غذا، غذای اول، غذای دوم یا غذای اصلی، غذاهای حاشیه‌ای و دسر و شیرینی دارند؟

- (۱) ایتالیا (۲) انگلستان (۳) فرانسه (۴) چین

۱۴۰- کدام گزینه جزء ویژگی‌های ارتباطات مستقیم و چهره به چهره می‌باشد؟

- (۱) تن صدا (۲) قابل رؤیت بودن آثار پیام (۳) ارتباط رودررو، عمیق و تأثیرگذار (۴) گزینه‌های ۲ و ۳

قوانین و مقررات و ضوابط تأسیسات گردشگری

۱۴۱- اعتبار پروانه بهره‌برداری موقت تأسیسات گردشگری به چه شکل است؟

- (۱) صرفاً یک دوره شش ماهه ... (۲) صرفاً یک دوره سه ماهه
(۳) دوره سه ماهه قابل تمدید (۴) دوره شش ماهه قابل تمدید

۱۴۲- به موجب ماده واحده مصوب سال ۱۳۷۸ قانون کار، کدامیک از تأسیسات گردشگری از شمول قانون کار معاف گردیدند؟

- (۱) تأسیسات دارای ۶ نفر کارگر و کمتر (۲) تأسیسات دارای ۵ نفر و کمتر
(۳) تأسیسات دارای ۸ نفر و کمتر (۴) تأسیسات دارای کمتر از ۱۰ نفر

۱۴۳- در صورت فوت مدیر واحد گردشگری تا تعیین مدیر جدید، مسئولیت اداره واحد مزبور بر عهده کیست؟

- (۱) ورثه متوفی (۲) فرد مورد تأیید سازمان (۳) مدیرفنی (۴) بهره‌بردار

۱۴۴- مدت اعتبار کارت مدیران تأسیسات گردشگری چگونه است؟

(۱) شش ماه (۲) یک سال (۳) سه سال (۴) پنج سال

۱۴۵- رسیدگی به شکایت اتباع خارجی از تأسیسات گردشگری داخل کشور به عهده کدام مرجع می باشد؟

(۱) کمیسیون درجه بندی (۲) مراجع قضایی

(۳) کمیسیون عالی نظارت و تجدیدنظر (۴) کمیته فنی بدوی

۱۴۶- رأی صادره از سوی کمیته فنی بدوی تا چند روز قابلیت اعتراض دارد؟

(۱) ۱ هفته از تاریخ ابلاغ (۲) ۱۰ روز از تاریخ ابلاغ (۳) ۱۰ روز از تاریخ صدور رأی (۴) ۲۰ روز از تاریخ ابلاغ

۱۴۷- کاهش درجه تأسیسات گردشگری و یا لغو پروانه بهره برداری با تأیید کدام مرجع امکانپذیر است؟

(۱) معاونت گردشگری (۲) کمیسیون درجه بندی

(۳) کمیسیون نظارت (۴) مدیر سازمان مربوطه

۱۴۸- کدام مورد جزء تعهدات بیمه مسئولیت کارفرما در قبال کارکنان خود نیست؟

(۱) جبران خسارت مالی (۲) هزینه های پزشکی

(۳) غرامت نقص عضو (۴) مطالبات سازمان تامین اجتماعی

۱۴۹- کلیه تأسیسات جهانگردی از هر نظر مشمول کدام بخش تعرفه ای می باشند؟

(۱) تجاری (۲) عادی (۳) تولیدی (۴) صنایع

۱۵۰- شرط ورود ایرانیان مقیم خارج از کشور با خودروی شخصی به ایران چیست؟

(۱) اقامت متوالی بیش از ۲ ماه در خارج از کشور (۲) اقامت متوالی بیش از ۶ ماه در خارج از کشور

(۳) اقامت متوالی بیش از ۴ ماه در خارج از کشور (۴) اقامت متوالی بیش از ۳ ماه در خارج از کشور

۱۵۱- تعیین تعرفه نرخ خدمات مرتبط با اجرای طرح تطبیق و نحوه اعمال آنها از وظایف کدام بخش است؟

(۱) معاونت سازمان (۲) تشکل صنفی (۳) کمیته نظارت (۴) کمیته فنی

۱۵۲- روند برخورد با تخلفات تأسیسات گردشگری از سوی مرجع صدور مجوز چگونه است؟

(۱) اخطار - کاهش درجه - تعلیق - لغو (۲) تذکر - اخطار - تعلیق - لغو

(۳) تذکر - اخطار - کاهش درجه - تعلیق - لغو (۴) تذکر - اخطار - تعلیق - کاهش درجه - لغو

۱۵۳- کنترل تردد اتباع خارجی در اماکن اقامتی به عهده کدام نهاد است؟

(۱) پلیس نظارت بر اماکن عمومی (۲) امور اتباع بیگانه نیروی انتظامی

(۳) پلیس پیشگیری از جرائم (۴) کلانتری محل

۱۵۴- عدم انطباق چیست؟

(۱) عدم برآورده شدن یک الزام خاص (۲) یک اشکال منفرد در رویه

(۳) عدم اجرای کامل یک رویه (۴) هیچکدام

۱۵۵- طبق ضوابط انتظامی عمومی، مسئولیت نظارت بر حسن فعالیت متصدیان و شاغلین اماکن عمومی برعهده کیست؟

(۱) مدیرفنی واحد مربوطه (۲) مدیر واحد صنفی

(۳) نیروی انتظامی (۴) مرجع صدور مجوز

۱۵۶- وظیفه سیاست گذاری، برنامه ریزی، نظارت و هماهنگی امور تأسیسات گردشگری به عهده کدام مرجع می باشد؟

(۱) معاونت سرمایه گذاری (۲) معاونت میراث فرهنگی

(۳) معاونت حقوقی (۴) معاونت گردشگری

۱۵۷- وزارت کار جهت کدام مورد می تواند نسبت به صدور پروانه کار اتباع بیگانه اقدام نماید؟

(۱) دارای همسر ایرانی (۲) دارای روادید (۳) دارای اقامت (۴) دارای گذرنامه

۱۵۸- در صورت واگذاری هر یک از فعالیتهای موجود در تأسیسات گردشگری به اشخاص غیر، مسئولیت حسن اداره و انجام وظیفه آنها با کیست؟

(۱) سازمان متولی صدور مجوز (۲) دارنده پروانه بهره برداری

(۳) شخصی که فعالیت مورد اشاره به وی واگذار گردیده (۴) مدیر فنی تأسیسات مذکور

۱۵۹- کدام مورد جزو تأسیسات گردشگری نیست؟

(۱) واحدهای پذیرایی بین راهی

(۲) مناطق نمونه گردشگری

(۳) دهکده های سلامت

(۴) مؤسسات حمل و نقل گردشگری

۱۶۰- اداره تدوین ضوابط و استانداردهای گردشگری زیر مجموعه کدامیک از موارد ذیل است؟

(۱) دفتر بازاریابی (۲) دفتر مطالعات و آموزش

(۳) اداره کل نظارت و ارزیابی (۴) دفتر توسعه گردشگری داخلی

مدیریت کیفیت و رضایت مشتریان

۱۶۱- کدام یک از مراحل اجرایی مدیریت کیفیت جامع نیست؟

(۱) آگاهی (۲) کسب دانش و مهارت ها (۳) برنامه ریزی بلند مدت (۴) تعیین رسالت

۱۶۲- در الگوی رضایت مشتری، چه زمانی شکاف کیفیت رخ می دهد؟

(۱) عملکرد ادراک شده از انتظارات مشتری بیشتر باشد. (۲) عملکرد ادراک شده از انتظارات مشتری کمتر باشد.

(۳) عملکرد ادراک شده با انتظارات مشتری برابر باشد. (۴) هیچ ارتباطی بین عملکرد ادراک شده و انتظارات نیست.

۱۶۳- کیفیت عبارت است از

(۱) عملکرد مطابق با استانداردها (۲) پاسخگویی به نیاز مشتریان

(۳) راضی نگه داشتن مشتریان (۴) همه موارد

۱۶۴- توجه به سازمان را از رقبایش متمایز ساخته و سبب کسب مزیت رقابتی می شود.

(۱) مدیریت کیفیت (۲) انتظارات مشتریان (۳) کیفیت خدمات (۴) سیاست های قیمت گذاری

۱۶۵- روش های اجرایی ارزیابی تأسیسات گردشگری به چند دسته تقسیم می شود؟

(۱) دو دسته/ مشاور - بازرس حرفه ای (۲) سه دسته/ بازرس داخلی - مشاور - بازرس حرفه ای

(۳) دو دسته/ بازرس داخلی - مشاور (۴) یک دسته/ بازرس حرفه ای

۱۶۶- در صورتیکه یک مشتری میزان وفاداری بلندمدتی به هتل داشته باشد و سود زیادی نیز عاید هتل کند، در گروه چه نوع از مشتریان قرار می گیرد؟

(۱) دوستان واقعی (۲) پروانه ها (۳) صدفها (۴) بیگانگان

۱۶۷- شناخت عوامل یکی از مهمترین حوزه های پژوهش صنعت گردشگری است.

(۱) کیفیت خدمات (۲) رقابتی (۳) عملکردی (۴) رضایتمندی

۱۶۸- عوامل مؤثر بر تشکیل تصویر مقصد، عوامل هستند.

(۱) جاذبه ها و روساختهای گردشگری (۲) عرضه و تقاضا

(۳) تبلیغات و جاذبه های مقصد (۴) جامعه محلی

۱۶۹- فلسفه وجودی، هدف غایی و علت اصلی پیدایش هر کسب و کار و ایجاد هر سازمان است.

(۱) بهره‌وری (۲) جایگاه یابی (۳) سودآوری (۴) مشتری

۱۷۰- طبق ماده ۱۰ ضوابط درجه‌بندی، هتل‌ها به ستاره و سایر تأسیسات گردشگری به درجه تقسیم می‌شوند.

(۱) سه - سه (۲) پنج - سه (۳) سه - پنج (۴) پنج - پنج

۱۷۱- در نهایت تعیین کننده موفقیت یا شکست شرکت های بازرگانی و نیز شاخص اصلی سنجش اثربخشی و تحقق اهداف سازمان های دولتی است.

(۱) سطح رضایت مشتریان (۲) میزان تحقق اهداف اصلی

(۳) تعداد مشتریان وفادار (۴) میزان سودآوری سازمان

۱۷۲- کدامیک از موارد زیر از متغیرهای جمعیت شناختی در دسته بندی مشتریان محسوب نمی شود؟

(۱) تحصیلات (۲) محل زندگی (۳) سبک زندگی (۴) سطح درآمد

۱۷۳- مدل های سنجش رضایتمندی مشتری به دو نوع و تقسیم بندی می شوند.

(۱) صریح و ضمنی (۲) عینی و ذهنی (۳) چندبعدی و تک بعدی (۴) عینی و ضمنی

۱۷۴- کدامیک از ویژگی های خدمات نیست؟

(۱) نامحسوس بودن (۲) غیرقابل ذخیره بودن (۳) مشابه بودن (۴) تفکیک ناپذیری

۱۷۵- کدام گزینه صحیح است؟

(۱) بیگانگان نمایانگر سودمندی کم و وفاداری زیاد است. (۲) صدف‌ها هم سودمند و هم وفادارند.

(۳) پروانه ها سودمندی زیاد و وفاداری کمی دارند. (۴) دوستان واقعی سودمندی کم و وفاداری زیادی دارند.

۱۷۶- کدام گزینه شامل تأسیسات گردشگری می باشد؟

(۱) هتل، متل، مهمانپذیر (۲) اقامتگاه های بوم گردی و اقامتگاه های سنتی

(۳) مراکز گردشگری سلامت شامل آبدرمانی (۴) همه موارد

۱۷۷- تعریف قابلیت اطمینان در مدل سروکوال چیست؟

(۱) توانایی سازمان خدماتی در ارائه خدمات به موقع و سریع

(۲) پایین بودن احتمال شک و تردید برای دریافت خدمات

(۳) توانایی سازمان خدماتی در عمل به وعده های خود به طور دقیق

(۴) تلاش برای شناسایی نیاز مشتریان

۱۷۸- کدامیک از پنج حوزه استانداردسازی و ارزیابی هتل ها نیست؟

(۱) امور ساختمانی، تأسیساتی و متعلقات هتل (۲) امور مدیریت، نیروی انسانی و آموزش

(۳) امور ایمنی و بهداشت (۴) امور مربوط به مشتریان

۱۷۹- کدام گزینه صحیح نیست؟

در صورت مشاهده قصور از سوی تأسیسات گردشگری به شرح زیر عمل خواهد شد:

(۱) تذکر شفاهی به تأسیسات گردشگری (۲) کاهش درجه تأسیسات گردشگری

(۳) اخطار کتبی و تعیین مهلت برای رفع اشکال (۴) لغو پروانه بهره برداری

۱۸۰- کدام گزینه جزو سرفصل تجهیزات و ملزومات نیست؟

(۱) ملزومات اتاق‌ها (۲) تأسیسات و موتورخانه (۳) فضای پذیرایی (۴) سرویس بهداشتی و حمام‌ها