



جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

معاونت 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

دی ۱۴۰۱

شناخت صنعت گردشگری

۱- کدام یک، جزو اهداف گردشگری شناخته می شود؟

- (۱) انجام مراسم مذهبی در مقصد
(۲) شرکت در کنفرانس تجاری در مقصد
(۳) فعالیت تحقیقاتی در مقصد
(۴) هر سه مورد

۲- کدام کشور مقام اول گردشگری ورودی جهان را در سال های اخیر، به خود اختصاص داده است؟

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

۳- مثل از دو واژه و تشکیل شده است.

- (۱) موتور - هتل
(۲) مسافر - هتل
(۳) ماشین - هتل
(۴) مسیر - هتل

۴- واژه «مایس»، مرکب از کدام واژه (و فعالیت) نیست؟

- (۱) ملاقات ها
(۲) بازدید از منطقه طبیعی
(۳) شرکت در همایش
(۴) شرکت در نمایشگاه

۵- کدام جمله صحیح نیست؟

- (۱) بازدیدکنندگان یک روزه، بازدیدکنندگانی هستند که شب را در اقامتگاه مقصد نمی گذرانند.
(۲) تمام مسافرانی که به فعالیت عمومی گردش و گردشگری می پردازند، بازدیدکننده نامیده می شوند.
(۳) گردشگران، بازدیدکنندگانی هستند که حداقل یک شب و حداکثر یک سال را در مقصد سپری می کنند.
(۴) به تمام کسانی که برای دیدار از منطقه ای، خارج از محیط زندگی خود و به هدفی غیر از کسب درآمد و با هر میزان زمان از چند ساعت تا چند سال، سفر می کنند، گردشگر گفته می شود.

۶- ماریوت، آلفردو و آرمیتاز، به ترتیب نام ها یا برندهایی هستند برای کدام بخش های عملیاتی و عناصر در

مبحث «عرضه گردشگری»؟

- (۱) خدمات غذایی - رویدادها - حمل و نقل
(۲) حمل و نقل - اقامت - خدمات غذایی
(۳) اقامت - خدمات غذایی - جاذبه ها
(۴) جاذبه ها - حمل و نقل - اقامت

۷- گردشگری کشاورزی زیرمجموعه کدام نوع گردشگری محسوب می شود؟

- (۱) گردشگری روستایی
(۲) گردشگری فرهنگی
(۳) گردشگری تجاری
(۴) هر سه مورد

۸- آمارگیری های سازمان جهانی گردشگری، بیشتر برای بررسی و رصد و ارزیابی کدام یک از اثرات

گردشگری به کار می آید؟

- (۱) اثرات زیست محیطی گردشگری
(۲) اثرات مخرب اجتماعی گردشگری
(۳) اثرات اقتصادی گردشگری
(۴) هیچکدام

۹- به بازدید ساکنان یک کشور از جاذبه ها و مکان های کشور خودشان، چه می گویند؟

- (۱) گردشگری درون مرزی
(۲) گردشگری داخلی
(۳) گردشگری ملی
(۴) هر سه مورد

۱۰-..... دارای لیستی از میراث جهانی است که در این نهاد ثبت شده و مجموعه‌ای از مکان‌های فرهنگی و طبیعی و نیز میراث ناملموس را شامل می‌شود که به تمام انسان‌های کره زمین، فارغ از نژاد، مذهب و ملیت تعلق دارد و دولت‌ها موظف به حفظ و نگهداری آن هستند.

- (۱) سازمان جهانی گردشگری
(۲) یونسکو
(۳) شورای جهانی مسافرت و گردشگری
(۴) وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
- ۱۱- کدام جمله صحیح نیست؟

- (۱) گردشگری جایگزین، کوچک‌مقیاس است و متناسب با محل و بر اساس ظرفیت‌های محلی فعالیت می‌کند.
(۲) گردشگری جایگزین، بزرگ‌مقیاس است و متناسب با شهرهای بزرگ و توریستی فعالیت می‌کند.
(۳) مالکیت کسب‌وکارها در گردشگری جایگزین، بیشتر متعلق به جامعه محلی است.
(۴) هدف گردشگری جایگزین، بهینه‌سازی منافع بلندمدت گردشگران، محیط‌زیست، مقصد و جامعه محلی است.
- ۱۲- در مراحل مختلف موضوع «تقاضا در گردشگری»، کدام مرحله آخرین مرحله شناخته می‌شود؟

- (۱) تصمیم سفر
(۲) تجربه سفر
(۳) ارزیابی میزان رضایت سفر
(۴) جمع‌آوری اطلاعات

۱۳- کدام یک جزو اصول اکوتوریسم نیست؟

- (۱) مهاجرت از روستا به شهر
(۲) فراهم آوردن مزایای مالی مستقیم به منظور حفاظت
(۳) افزایش آگاهی از محیط و فرهنگ منطقه
(۴) فراهم آوردن مزایای مالی برای جامعه محلی

۱۴- بعد از اروپا، کدام دو منطقه به ترتیب گردشگری پذیرترین مناطق جهان (از حیث آمار گردشگران ورودی)، هستند؟

- (۱) آمریکا - آفریقا
(۲) آمریکا - آسیا و اقیانوسیه
(۳) آسیا و اقیانوسیه - آفریقا
(۴) آسیا و اقیانوسیه - آمریکا

۱۵- کدام یک جزو موانع سفر محسوب نمی‌گردد؟

- (۱) هزینه
(۲) کمبود وقت
(۳) نیاز به خروج از محل زندگی متعارف
(۴) ترس و نگرانی امنیتی و ایمنی

۱۶- گردشگری ملی، حاصل ترکیب کدام دو نوع گردشگری است؟

- (۱) درون‌مرزی و ورودی
(۲) ورودی و خروجی
(۳) ورودی و داخلی
(۴) درون‌مرزی و خروجی

۱۷- کارشناسان گردشگری خلاق را نسل جدید گردشگری بعد از (به‌عنوان نسل اول) و (به‌عنوان نسل دوم) گردشگری می‌دانند.

- (۱) اکوتوریسم - گردشگری مذهبی
(۲) گردشگری ساحلی تفریحی - گردشگری فرهنگی
(۳) گردشگری فرهنگی - گردشگری سلامت
(۴) گردشگری مذهبی - دیدار از فامیل و دوستان

۱۸- کدام یک، جزو زیر بخش‌های گردشگری فرهنگی، محسوب نمی‌گردد؟

(۱) گردشگری ورزشی

(۲) گردشگری خلاق

(۳) گردشگری میراث

(۴) گردشگری هنری

۱۹- از حیث شهرت و برند گردشگری شهری، ریو (ریودوژانیروی برزیل)، چه نوع شهری محسوب می‌شود؟

(۱) شهر فرهنگی

(۲) شهر مذهبی

(۳) شهر صنعتی

(۴) شهر جشنواره‌ای

۲۰- کدام یک جزو اثرات اقتصادی مثبت گردشگری نیست؟

(۱) افزایش تولید ناخالص داخلی

(۲) وابستگی بیش از حد به گردشگری

(۳) تنوع بخشی به اقتصاد

(۴) افزایش درآمدهای دولتی

مدیریت و سرپرستی در تأسیسات گردشگری

۲۱- استانداردهایی که کلمه ISO دارند، استانداردهایی در سطح هستند.

(۱) ملی

(۲) بین‌المللی

(۳) منطقه‌ای

(۴) محلی

۲۲- علم مدیریت از طریق و هنر مدیریت از طریق به دست می‌آید.

(۱) کسب مهارت و تجربه - آموزش

(۲) آموزش - شهود

(۳) شهود - آموزش

(۴) آموزش - کسب مهارت و تجربه

۲۳- توانایی و قدرت تشخیص در کار کردن با مردم و انجام دادن کار به وسیله آن‌ها که شامل درک و فهم

انگیزش و به کار بردن رهبری مؤثر است، جزو کدام یک از حوزه‌های مهارتی فرایند مدیریت است؟

(۱) مهارت انسانی

(۲) مهارت ادراکی

(۳) مهارت فنی

(۴) هیچکدام

۲۴- وقتی دیدگاه کلی افراد نسبت به کار در مشاغل عملیاتی مربوط به گردشگری و هتلداری، با آنچه در

واقعیت وجود دارد، تفاوت‌هایی را شامل می‌شود و تقاضای کار در تأسیسات گردشگری تحت تأثیر قرار

می‌گیرد، این مسئله به کدام نوع محدودیت در موضوع نیروی انسانی باز می‌گردد؟

(۱) محدودیت‌های قانونی

(۲) محدودیت‌های اقتصادی

(۳) محدودیت‌های سازمانی

(۴) هیچکدام

۲۵- کدام یک، جزو تعاریف ذکر شده از «مدیریت» محسوب می‌گردد؟

(۱) مدیریت، علم و هنر متشکل و هماهنگ کردن و رهبری و کنترل فعالیت‌های دسته‌جمعی است که برای رسیدن به

اهداف مشترک انجام می‌شود.

(۲) مدیریت، فرایند کار کردن با دیگران و از طریق دیگران و استفاده کارآمد از منابع محدود برای تحقق اثربخش اهداف

سازمانی است.

(۳) مدیریت، فرایندی است برای حل مسائل مربوط به تأمین هدف‌های سازمانی به نفع مطلوب، از طریق استفاده مؤثر و

کارآمد از منابع کمیاب در یک محیط در حال تغییر

(۴) همه موارد

۲۶- کدام یک جزو اصول مدیریت مشارکتی نیست؟

- (۱) مسئولیت مشترک
(۲) تصمیم‌گیری‌های فردی
(۳) تفویض اختیار
(۴) قضاوت مستقل

۲۷- به فرایندهای نظام‌یافته از روابط متقابل افراد برای دست یافتن به هدف‌های معین، چه می‌گویند؟

- (۱) سیستم
(۲) سازمان
(۳) موسسه
(۴) شرکت

۲۸- مقدار منابع مورد استفاده برای تولید هر واحد محصول، یا به تعبیری دیگر، نسبت «داده» به «ستاده» را

چه می‌گویند؟

- (۱) ارزش سازمانی
(۲) اثربخشی سازمانی
(۳) کارایی سازمانی
(۴) دارایی سازمانی

۲۹- ویژگی‌های اصلی «رسالت یا مأموریت» در سازمان، کدام هستند؟

- (۱) عمری طولانی دارد - سازمان را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌کند - مبنایی برای شناخت وظایف اصلی است
(۲) سازمان را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌کند - مبنایی برای شناخت وظایف اصلی است - با تغییر مدیران میانی تغییر می‌کند

- (۳) عمری طولانی دارد - سازمان را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌کند - برای کارکنان تعیین‌کننده نیست
(۴) مبنایی برای شناخت وظایف اصلی است - با شرایط اقتصادی و اجتماعی جامعه بلافاصله تغییر می‌کند - عمری طولانی دارد

۳۰- از جمله اقدامات مهمی که برای تشکیل هر سازمان باید انجام شود، کدام است؟

- (۱) تقسیم‌کار
(۲) تعیین حدود اختیار و مسئولیت‌های اعضا
(۳) تنظیم روابط
(۴) هر سه مورد

۳۱- کدام یک جزو وظایف مسئول آموزش در تأسیسات گردشگری نیست؟

- (۱) رشد و آموزش کارکنان به نحو شایسته
(۲) تدریس دروس آموزشی مرتبط با تخصص‌های کارکنان
(۳) شناسایی نیاز کارکنان در زمان حال و آینده
(۴) حصول اطمینان از اینکه کارکنان قابلیت آن را دارا هستند که وظایف خواسته‌شده را به انجام برسانند

۳۲- کلیه اقداماتی که یک سازمان برای رسیدن به اهداف خود انتخاب می‌کند را، چه می‌نامند؟

- (۱) استراتژی
(۲) مأموریت
(۳) راهبرد
(۴) گزینه ۱ و ۳

۳۳- در جهت برنامه‌ریزی، مدیران باید کدام یک از اقدامات زیر را انجام دهند؟

- (۱) دیدگاه، مقررات و مأموریت سازمان را تعیین کنند
(۲) فرصت‌ها را شناسایی و تجزیه و تحلیل کنند
(۳) اهداف و شیوه‌های رسیدن به آن‌ها را تبیین نمایند
(۴) همه موارد

۳۴- ایجاد انگیزه در کارکنان و برقراری ارتباطات و رهبری جهت رسیدن به اهداف سازمانی در کارهای اساسی، جزو کدام یک از وظایف سنتی و طبقه‌بندی شده مدیران در سازمان، محسوب می‌شوند؟

(۱) هدایت (۲) سازمان‌دهی

(۳) برنامه‌ریزی (۴) کنترل

۳۵- کدام یک، جزو حوزه‌های مهارتی در فرایند مدیریت محسوب نمی‌شود؟

(۱) مهارت فنی (۲) مهارت انسانی

(۳) مهارت فرهنگی (۴) مهارت ادراکی

۳۶- «سیستمی کردن فعالیت‌ها و ایجاد نظم»، «ایجاد ارتباط منطقی بین فرایندها» و «وجود ساختار مناسب سازمانی»، جزو ملزومات کدام یک از ویژگی‌های مشترک سازمان‌هاست؟

(۱) هدف‌دار بودن (۲) فعالیت ساختارمند داشتن

(۳) ماهیت عملکردی یا مأموریت داشتن (۴) انسان‌محور بودن

۳۷- ایجاد هماهنگی بین مدیران در چارچوب وظایف محوله در سازمان، معرف کدام اصل و مزیت در موضوع «سازمان‌دهی» است؟

(۱) دستیابی به اصل وحدت مدیریت (۲) ایجاد یک محیط هماهنگ بین کارکنان

(۳) مشخص کردن محیط کار (۴) هیچکدام

۳۸- کدام یک، جزو اهداف علمی مدیریت، محسوب نمی‌گردد؟

(۱) تنظیم عملیات سازمان با توجه به معیارهای بازار به منظور حفظ ارزش سرمایه و تداوم عملیات مطلوب

(۲) فراهم آوردن امکانات برخورداری از سطح زندگی بالاتر و در نتیجه افزایش درآمد کارکنان

(۳) انجام مستقیم حسابداری سازمان جهت اطمینان از صحت حساب‌ها

(۴) فراهم آوردن فرصت‌های آموزش تئوری و عملی در حین خدمت برای کارکنان جهت شکوفایی هر چه بیشتر استعدادها

۳۹- کدام یک جزو «منابع سازمان» محسوب می‌شود؟

(۱) مدیران و کارکنان (۲) پول و دارایی

(۳) فن‌آوری (۴) همه موارد

۴۰- کدام یک الزاماً جزو ویژگی‌های مشترک همه سازمان‌ها نیست؟

(۱) هدف‌دار هستند (۲) تکنولوژی محور هستند

(۳) فعالیت ساختارمند دارند (۴) با محیط ارتباط دارند

آشنایی با اصول و ابزارهای بازاریابی و تبلیغات

۴۱- مدیریت «واسطه‌ها»، در کدام قسمت از بخش‌های مدیریتی در بازاریابی قرار دارند؟

(۱) مدیریت تولید (۲) مدیریت جمع‌آوری و ساماندهی اطلاعات و داده‌ها

(۳) مدیریت کانال‌های توزیع (۴) مدیریت مشتری مداری

۴۲- موضوع تقسیم‌بندی بازار، برای کدام دسته از محصولات یا خدمات، اهمیت و کاربرد چندانی ندارد؟

- (۱) خدمات یا محصولاتی که مورد استفاده آن برای همگان یکسان است و تنوع چندانی در آن وجود ندارد.
- (۲) خدمات یا محصولاتی که کیفیت و قیمت بسیار بالایی دارند
- (۳) خدمات یا محصولاتی که کیفیت و قیمت بسیار پایینی دارند
- (۴) هیچکدام

۴۳- CRM چیست؟

- (۱) مدیریت کیفیت
 - (۲) مدیریت تبلیغات
 - (۳) مدیریت قیمت‌گذاری
 - (۴) مدیریت ارتباط با مشتری
- ۴۴-، فعالیت کوتاه‌مدتی است که سعی دارد برای محصول یا نام محصول، در نظر مصرف‌کنندگان، ارزش محسوس ایجاد کند.

- (۱) مشتری‌مداری
- (۲) تولید
- (۳) پیشبرد فروش
- (۴) بازاریابی تطبیقی

۴۵- منطقی‌ترین و درعین حال دشوارترین روش تعیین بودجه تبلیغات، کدام است؟

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

۴۶- در موضوع رویکردهای بازاریابی نوین، کدام‌یک از عبارات و مفاهیم زیر نادرست است؟

- (۱) نیازهای مشتری به‌درستی شناسایی شود
- (۲) محصولات یا خدماتی تولید شود که ارزش بالاتری برای مشتریان فراهم کند
- (۳) کیفیت خدمات به حدی پایین آورده شود تا قیمت تمام‌شده به نفع مشتری پایین بیاید
- (۴) قیمت، روش توزیع و ابزارهای ترفیعی (تبلیغات و پیشبرد فروش) به‌طور مؤثری انتخاب شوند

۴۷- بازاریابی عبارت است از بازاریابی سازگار با محیط و جامعه که نیازهای حال حاضر مصرف‌کنندگان و کسب‌وکارها را برآورده کرده، درعین حال شرایطی را برای حفظ و افزایش توانایی‌های نسل آینده برای رفع نیازهای خود فراهم سازد.

- (۱) پایدار
- (۲) تهاجمی
- (۳) تصاعدی
- (۴) تعاملی

۴۸- مجموعه‌ای از ابزارهای بازاریابی، شامل طراحی محصول، قیمت‌گذاری، پیشبرد فروش و ترفیعات، توزیع، کارکنان، فرایندها و شواهد فیزیکی که با یکدیگر برای ارضای نیازهای مشتری و ایجاد روابط با مشتریان فعالیت می‌کنند، چه نام دارد؟

- (۱) تبلیغات
- (۲) فروش
- (۳) آمیخته بازاریابی
- (۴) مشتری‌مداری

۴۹- اینکه خدمات ابتدا باید فروخته شوند، سپس تولید شوند و هم‌زمان به مصرف برسند، لذا ارتباط متقابل درجا و هم‌زمان بین خدمات دهنده و مشتری وجود دارد، به کدام ویژگی مرتبط با خدمات بازمی‌گردد؟

- (۱) تغییرپذیری
- (۲) فناپذیری
- (۳) نامحسوس بودن
- (۴) تفکیک‌ناپذیری

۵۰- در پنج مرحله کلی فرایند بازاریابی، نخستین مرحله شامل و آخرین مرحله شامل می شود.

- (۱) شناخت بازار و نیازها و خواسته‌های مشتریان - کسب ارزش از مشتریان در بازخوردها
 - (۲) ایجاد روابط ارزشمند با مشتری و خلق مشتریان خوشنود - طراحی یک استراتژی بازاریابی مشتری محور
 - (۳) کسب ارزش از مشتریان در بازخوردها - طراحی یک استراتژی بازاریابی مشتری محور
 - (۴) کسب ارزش از مشتریان در بازخوردها - شناخت بازار و نیازها و خواسته‌های مشتریان
- ۵۱- این عبارت معرف کدام فلسفه بازاریابی است؟

در این نوع فلسفه بازاریابی، کسب و کارها باید تعادل بین سه موضوع رفاه اقتصادی، مسئولیت اجتماعی و حفظ محیط زیست را برآورده سازند.

- (۱) بازاریابی سودآور
 - (۲) بازاریابی اجتماعی
 - (۳) بازاریابی خلاق
 - (۴) هیچکدام
- ۵۲- کدام تحول عمده امروزی، به عنوان چالش، استراتژی‌های بازاریابی را تحت تأثیر قرار می دهد؟

- (۱) محیط اقتصادی نامطمئن
 - (۲) عصر دیجیتال
 - (۳) رشد بازاریابی غیرانتفاعی
 - (۴) هر سه مورد
- ۵۳- پودکست (Podcast) و ودکست (Vodcast)، به ترتیب تکنولوژی ارائه و هستند.

- (۱) فایل‌های متنی - فایل‌های صوتی
- (۲) فایل‌های تصویری - فایل‌های صوتی
- (۳) فایل‌های صوتی - فایل‌های تصویری
- (۴) فایل‌های فشرده - فایل‌های تصویری

۵۴- عواملی که می تواند سازمان را تحت تأثیر قرار دهد، ولی در کنترل مدیران شرکت (کسب و کار) قرار ندارد، جزو کدام یک از محیط‌های بازاریابی محسوب می شود؟

- (۱) محیط خرد
- (۲) محیط کلان
- (۳) محیط داخلی
- (۴) هیچکدام

۵۵- «علائق و افکار» و «ارزش پولی خریدهای قبلی»، به ترتیب جزو کدام یک از دسته‌های پایگاه داده مشتریان محسوب می شوند؟

- (۱) داده‌های روان‌شناختی - داده‌های رفتار خرید
- (۲) داده‌های جغرافیایی - داده‌های روان‌شناختی
- (۳) داده‌های جمعیت‌شناسی - داده‌های روان‌شناختی
- (۴) داده‌های رفتار خرید - داده‌های جغرافیایی

۵۶- تبلیغات تطبیقی، در کدام دسته‌بندی از تبلیغات بر اساس اهداف قرار می گیرد؟

- (۱) تبلیغات یادآوری کننده
- (۲) تبلیغات معرفی و اطلاع‌رسانی
- (۳) تبلیغات متقاعدکننده
- (۴) هیچکدام

۵۷- شواهد فیزیکی (مثل محل یا فضای ملاقات با مشتری)، جزو آمیخته بازاریابی کدام یک است؟

- (۱) آمیخته بازاریابی محصول
- (۲) آمیخته بازاریابی خدمات
- (۳) هر دو
- (۴) هیچکدام

۵۸- بازاریابی به دنبال پاسخ به کدام یک از سوالات زیر است؟

(۱) ما (صاحبان کسب و کار)، چگونه به مشتریان دست یابیم؟

(۲) مشتریان، چگونه به ما (صاحبان کسب و کار) دست یابند؟

(۳) مشتریان، چگونه به رقبا دست می یابند؟

(۴) هر سه مورد

۵۹- بستری است برای بررسی پتانسیل های بازار، به منظور توسعه محصولات جدید و یا ارائه محصولات فعلی به بازارهای جدید.

(۱) بازار سازی

(۲) بازار شناسی

(۳) تبلیغات

(۴) فروش

۶۰- عبارت زیر کدام یک از استراتژی های بازاریابی را توصیف می کند؟

«این بازاریابی مبتنی بر تقاضای هر مشتری و شناخت نیازهای هر فرد است که بر اساس خواسته های او، خدمات متنوع و جدید ارائه می نماید.»

(۱) بازاریابی سفارشی

(۲) بازاریابی کیفیت فراگیر

(۳) بازاریابی ضربتی

(۴) بازاریابی هجومی

مدیریت و نظارت بر بخش پذیرش

۶۱- نام دیگر قسمت پذیرش در مجموعه های اقامتی چیست؟

(۱) بک آفیس

(۲) دفتر رزرواسیون

(۳) رسپشن

(۴) هیچکدام

۶۲- وظیفه ایجاد ارتباط با سفارتخانه ها، شرکت های دولتی و خصوصی، وزارتخانه ها و آژانس های مختلف در هتل به عهده کیست؟

(۱) مالک هتل

(۲) مدیر فرانت آفیس

(۳) صندوقدار

(۴) هیچکدام

۶۳- نظارت بر کل بخش پذیرش، بر عهده کیست؟

(۱) مدیر هتل

(۲) مدیر رزرواسیون

(۳) مالک هتل

(۴) مدیر فرانت آفیس

۶۴- فرانت آفیس برای توزیع برگه های درخواست متقاضیان کار و استخدام در هتل، با کدام بخش هماهنگ است؟

(۱) بخش مدیریت منابع انسانی

(۲) بخش خانه داری

(۳) بخش مالی

(۴) بخش رزرواسیون

۶۵- اتاقی با دو تخت یک نفره جدا از هم را در هتل، می نامند.

(۱) اتاق دبل (۲) سوئیت (۳) اتاق توئین (۴) اتاق استودیو

۶۶- کدام جمله صحیح نیست؟

(۱) در مسافرخانه‌های با تعداد اتاق محدود، معمولاً غیر از مدیر و دو یا سه شیفت پذیرشگر و تعدادی اتاقدار (کارکنان خانه‌داری)، توجیه اقتصادی ندارد که کارکنان فنی مستقل و متعدد داشته باشند، لذا برای رفع نقص‌های احتمالی فنی، با متخصصین فنی قرارداد موردی می‌بندند.

(۲) الزامی نیست که درب اقامتگاه‌های بوم گردی، ۲۴ ساعته باز باشد.

(۳) مسافرخانه‌ها معمولاً به صورت شبانه‌روزی باز هستند و انتظار ورود مسافر را دارند.

(۴) اقامتگاه‌های بوم گردی ملزم به داشتن محل خاصی به نام فرانت آفیس با تمام زیرمجموعه‌هایش هستند.

۶۷- رزروهای بیش از ده اتاق در هتل‌های بزرگ، بر عهده کدام شخصیت یا بخش است؟

(۱) مسئول رزرواسیون (۲) دایره فروش (۳) بخش کلیدداری (۴) مدیر هتل

۶۸- به سبب مسائل امنیتی و لزوم اشراف به ورود و خروج مسافران، سه مکان اساسی و مهم که در چگونگی طراحی ساختار و محل فرانت آفیس در هتل نقش دارند، کدام هستند؟

(۱) پیشخوان - ورودی - آسانسور (۲) پیشخوان - رستوران - ورودی

(۳) ورودی - رستوران - کافی‌شاپ (۴) آسانسور - رستوران - حیاط اختصاصی

۶۹- اطلاعات ثبت شده درباره میهمانان هتل، شامل سابقه‌های رفتاری، دیدگاه‌ها و علائق آن‌ها و سوابق خرید آن‌ها از هتل و غیره، بیشتر منبع مناسبی برای کدام بخش است؟

(۱) بخش کلیدداری (۲) بخش حسابداری (۳) بخش خانه‌داری (۴) بخش بازاریابی و فروش

۷۰- شخصیت‌هایی مانند معاون فرانت آفیس، مدیر پادوها، مدیر رزرواسیون و مسئول تلفن‌خانه در بخش فرانت آفیس، ویژه کدام دسته از هتل‌هاست؟

(۱) همه هتل‌ها با درجات مختلف (۲) همه هتل‌های سه ستاره به بالا

(۳) هتل‌های چهار و پنج ستاره با بیش از صد اتاق (۴) هیچکدام

۷۱- صندوق دار در هتل در تعامل زیاد با ولی تحت نظر انجام وظیفه می‌نماید.

(۱) امور مالی - بخش پذیرش (۲) بخش پذیرش - امور مالی

(۳) مدیر رزرواسیون - بخش پذیرش (۴) کلیددار - مدیر هتل

۷۲- کدام جمله صحیح‌تر، کاربردی‌تر و برای هتل یا اقامتگاه از حیث توجه به مشتری، دارای اهمیت بیشتر و استراتژیک‌تری است؟

(۱) اقامت میهمانان، حتی قبل از زمان رزرواسیون آغاز می‌شود، زیرا اغلب میهمانان هتل را در نتیجه تلاش‌های بازاریابی هتل، برگزیده‌اند.

(۲) اقامت میهمانان، از زمان رزرواسیون آغاز می‌شود.

(۳) اقامت میهمانان، هنگام ورود به هتل آغاز می‌شود.

(۴) هیچکدام

۷۳- صندوقی که در امتداد میز پیشخوان قرار دارد و کلیه صورتحساب‌های بخش‌های مختلف هتل از جمله رستوران، کافی‌شاپ‌ها، استخر و غیره، از طریق شبکه داخلی (اینترنت) به آن ارسال می‌شود تا صورتحساب تجمیع شده در هنگام خروج به میهمانان ارائه کند، چه نام دارد؟

- (۱) صندوق اولیه
(۲) صندوق داخلی
(۳) صندوق مادر
(۴) صندوق تکمیلی

۷۴- در صورتی که در اتاق‌های هتل صندوق امانات وجود نداشته باشد، قبول امانات میهمانان، توسط کدام بخش الزامی است؟

- (۱) اطلاعات
(۲) صندوق‌دار
(۳) کلیددار
(۴) مدیریت رزرواسیون

۷۵- اگر مشتری در هتل، سؤالی در مورد محیط اطراف، جاذبه‌های منطقه، امکانات گردشگری و اطلاعات عمومی بپرسد، کدام یک از شخصیت‌های زیر نباید به آن پاسخ دهند؟

- (۱) پادو
(۲) صندوق‌دار
(۳) کارمند فرانت آفیس

(۴) در صورت سؤال، همه موظف به پاسخگویی در حد توان و دانش هستند.

۷۶- اعلام برنامه‌های رویدادهای هتل، اطلاع‌رسانی و هدایت اولیه مربوط به این برنامه‌ها در بدو ورود میهمانان، در هماهنگی بین فرانت آفیس و کدام بخش انجام می‌گیرد؟

- (۱) بخش رزرواسیون
(۲) بخش مالی
(۳) بخش کلیدداری
(۴) بخش ضیافت

۷۷- اتاقی که در آن از مبلمان تخت شو استفاده می‌شود، چه نام دارد؟

- (۱) اتاق استودیو
(۲) اتاق پرزیدنت
(۳) اتاق توییچ
(۴) اتاق استاندارد

۷۸- کدام یک جزو بک آفیس نیست؟

- (۱) کارگزینی
(۲) ظرفشوی خانه
(۳) بخش کلیدداری
(۴) انبار

۷۹- مجموعه‌ای از حساب‌های دریافتی از میهمانان ثبت‌نام نشده که از خدماتی از هتل بهره برده‌اند، چه نام دارد؟

- (۱) حساب‌های نامحسوس
(۲) حساب‌های دفتر شهری
(۳) حساب‌های غیررسمی
(۴) حساب‌های تکمیلی

۸۰- مراقبت، آمارگیری و ثبت چمدان‌های میهمانان در موقع ورود و خروج، وظیفه کدام بخش در هتل است؟

- (۱) بخش کلیدداری
(۲) صندوق‌دار
(۳) مدیر اقامتی
(۴) بخش رزرواسیون

مدیریت و نظارت بر بخش خانه‌داری

۸۱- در کدام یک از اقامتگاه‌های زیر، خانه‌داری بسیار محدود و فقط منحصر به محوطه است و ویژه فضاهای

اسکان نیست؟

- (۱) هتل
(۲) خانه‌های سنتی
(۳) کمپ‌ها
(۴) مسافرخانه

۸۲- کدام جمله صحیح نیست؟

- (۱) مدیر خانه‌داری، مسئولیت چک کردن اتاق‌های VIP را بر عهده دارد.
(۲) مسئولیت‌های مدیر خانه‌داری به عهده معاون خانه‌داری نیز هست، ولی تصمیم گیر نهایی مدیر خانه‌داری است.
(۳) مدیر خانه‌داری، افراد تحت امر خود را ارزشیابی می‌کند.
(۴) معاون خانه‌داری، مسئولیت ارائه گزارش به مدیرعامل را به عهده دارد.

۸۳- کد ۰۰۰، معرف چه مسئله‌ای در گزارش روزانه اتاق هتل است؟

- (۱) خراب بودن
(۲) اشغال بودن
(۳) خالی بودن
(۴) در دست تعمیر بودن
۸۴- متداولاً هر اتاق‌دار در یک شیفت هشت ساعته، بین اتاق را مرتب می‌کند.

(۱) ۵ تا ۸

(۲) ۱۲ تا ۱۵

(۳) ۱۸ تا ۲۵

(۴) ۲۵ تا ۳۰

۸۵- مسئولیت چک کردن کلیه وسایلی که به سبب استفاده مستمر میهمانان در هتل دچار نقص شده‌اند

(مثل لوازم صوتی، تلفن، پریزهای برق و ...)، بر عهده کیست؟

- (۱) لاندری
(۲) مدیر اقامتی
(۳) خانه‌داری و دایره تأسیسات و امور فنی
(۴) فرانت آفیس

۸۶- کدام یک جزو داروها و لوازم و اقلام ضروری جعبه کمک‌های اولیه در هتل، نیست؟

- (۱) قرص‌های مسکن
(۲) بتادین
(۳) الکل
(۴) قرص درد معده

۸۷- کدام یک جزو وظایف اساسی سرباغبان‌ها در هتل، نیست؟

- (۱) فراهم آوردن بذره‌های لازم از منابع مورد اعتماد با کمترین هزینه
(۲) مراقبت از نهال‌ها تا زمانی که برای قلمه زدن آماده شوند
(۳) آموزش باغبان‌ها
(۴) نظافت تمام باغ و فضاها و راهروهای آن

۸۸- در هتل‌های با امکانات، اکثراً خانه‌دارها هستند، ولی در هر طبقه برای انجام کارهای

دشوار حضور دارد.

- (۱) مرد - یک زن
(۲) مرد - دو کارگر پیمانکاری
(۳) زن - یک مرد
(۴) زن - یک تیم از کارگران محلی

۸۹- کدام جمله صحیح نیست؟

- (۱) در هنگام آتش‌سوزی در هر یک از طبقات هتل، درب سایر اتاق‌ها باید بسته باشد تا دود داخل آن‌ها نشود.
 - (۲) در هنگام آتش‌سوزی در هر یک از طبقات هتل، درب سایر اتاق‌ها باید باز باشد که هوا بهتر جریان پیدا کند.
 - (۳) در هنگام آتش‌سوزی در طبقات هتل، درب ورودی پله اضطراری باید باز باشد.
 - (۴) در خارج از زمان آتش‌سوزی، درب ورودی پله اضطراری باید باز باشد.
- ۹۰- اصلی‌ترین قسمت ارتباطی بخش خانه‌داری با سایر بخش‌ها و محل ردوبدل کردن اطلاعات و کنترل رفت‌وآمد کارکنان در هتل که معمولاً در کنار دفتر خانه‌داری است، چه نام دارد؟

- (۱) اتاق میز کنترل
- (۲) اتاق مدیریت
- (۳) اتاق ناظر
- (۴) هیچکدام

۹۱- کدام یک جزو وظایف مدیریت خانه‌داری در هتل، نیست؟

- (۱) نظارت و مدیریت بر نظافت اتاق‌ها
- (۲) نظارت و مدیریت بر نظافت لابی
- (۳) نظارت و مدیریت بر نظافت فضاهای سبز هتل
- (۴) نظافت هر سه فضای یاد شده

- ۹۲- کدام یک جزو چهار موردی که پایه‌ای‌ترین و اساسی‌ترین نیازهای میهمانان در اتاق‌های هتل است، محسوب نمی‌گردد؟

- (۱) آسایش
- (۲) امنیت
- (۳) سرگرمی
- (۴) نظافت و بهداشت

۹۳- «لاندری»، به کدام بخش از هتل گفته می‌شود؟

- (۱) لابی
- (۲) لباسشویی
- (۳) کافی‌شاپ
- (۴) استخر روباز

- ۹۴- استخدام کارکنان خانه‌داری در هتل‌های با امکانات، توسط کدام بخش انجام می‌شود؟

- (۱) کارگزینی
- (۲) مدیریت خانه‌داری
- (۳) مدیریت فرانت آفیس
- (۴) مالک هتل

۹۵- کدام یک در مورد هتل‌های کوچک صحیح است؟

- (۱) در هتل‌های کوچک، با توجه به هزینه‌ها، خانه‌داری انجام نمی‌شود.
- (۲) در هتل‌های کوچک، مسئول انبار حتماً باید فردی مستقل باشد.
- (۳) در هتل‌های کوچک، برخی امور مثل ساماندهی فضای سبز به صورت پیمانکاری واگذار می‌شود که هر چند وقت یکبار در هتل حضور یابد و اقدام به ساماندهی فضا نماید.
- (۴) در هتل‌های کوچک و کم امکانات، مدیر لاندری الزاماً شخصی مستقل از مدیر اقامتی است.

۹۶- نظارت بر اتاق‌ها طبق و توسط انجام می‌گیرد.

(۱) تجربه و عادت - اتاق‌دار

(۲) چک‌لیست - مدیر هتل

(۳) تجربه و عادت - سرپرست طبقه

(۴) چک‌لیست - سرپرست طبقه

۹۷- در هتل‌های با امکانات کامل، مدیر خانه‌داری دارای منشی و معاون می‌باشد.

(۱) دو - سه

(۲) یک - دو

(۳) دو - دو

(۴) دو - یک

۹۸- خانه‌های میراثی (تاریخی) که مورد بازسازی قرار گرفته‌اند و دارای تعدادی محدود اتاق برای اقامت

میهمانان می‌باشند، چه نام دارند؟

(۱) بوتیک هتل

(۲) مگا هتل

(۳) متل

(۴) اقامتگاه بوم‌گردی

۹۹- در هر اتاق هتل، به ازای هر نفر، گذاشته می‌شود.

(۱) فقط یک حوله حمام

(۲) فقط یک حوله دست و صورت

(۳) یک حوله حمام و یک حوله دست و صورت

(۴) دو حوله حمام و دو حوله دست و صورت

۱۰۰- کدام جمله صحیح نیست؟

(۱) اگر شیئی در اتاق متعلق به مسافری که اتاق را ترک کرده، پیدا شود، خانه‌داری موظف است از طریق هتل، با مسافر تماس حاصل کرده و اگر مسافر قصد داشته باشد به هتل بازگردد، شیء را تا آمدن فرد، نزد خود نگه دارد.

(۲) اگر شیئی در اتاق متعلق به مسافری یافت شود و با مسافر تماس حاصل شود و مشخص گردد مسافر به‌زودی و یا هرگز، امکان بازگشت به هتل را نخواهد داشت، هتل موظف است شیء را برای مسافر و با هماهنگی با او پست کند.

(۳) در صورت پیدا شدن شیء گمشده در اتاق و عدم پیدا شدن صاحب آن تا شش ماه، هتل مختار است شیء را به موسسه خیریه بدهد و یا به حراج بگذارد.

(۴) در صورت پیدا شدن شیء گمشده در اتاق، شیء بلافاصله ضبط و به پلیس تحویل می‌گردد.

مدیریت و نظارت بر بخش پذیرایی (غذا و نوشابه)

۱۰۱- رستوران‌های لوکس و خاص و تشریفاتی، بر پایه کدام یک از نیازهای اساسی مشتریان در موضوع

پذیرایی (خدمات غذا و نوشابه)، فعالیت می‌کنند؟

(۱) نیاز به احترام و شکوفایی

(۲) نیاز به احساس راحتی

(۳) نیاز فیزیولوژیکی

(۴) نیاز اجتماعی

۱۰۲- کدام عبارت در مورد کارکنان بخش خدمات غذا و نوشابه در مواجهه با مشتریان، صحیح است؟

(۱) کارکنان مطلقاً نباید به سؤالات احتمالی مشتریان در مورد جاذبه‌ها و امکانات گردشگری منطقه، پاسخ دهند و وظیفه آنها صرفاً خدمات غذایی است.

(۲) کارکنان باید در مورد منطقه خود دانش مکفی داشته باشند تا به سؤالات احتمالی مشتریان در مورد جاذبه‌ها و امکانات گردشگری منطقه، در حد امکان پاسخ دهند و توصیه‌های لازم را بنمایند.

(۳) مدیریت رستوران باید از قبل به مشتریان آگاهی و تذکر دهد تا از کارکنان در مورد جاذبه‌ها و امکانات گردشگری منطقه سؤال نپرسند.

(۴) هیچکدام

۱۰۳- در یک رستوران با خدمات کامل، میانگین زمان نشستن مشتریان چقدر است؟

(۱) نیم ساعت

(۲) یک ساعت

(۳) یک ساعت و نیم

(۴) بالای دو ساعت

۱۰۴- یک رستوران معمولی بخش خصوصی، بر اساس کدام یک از انواع کسب‌وکارها در حوزه خدمات پذیرایی، پایه‌ریزی شده است؟

(۱) کسب‌وکار بازار محور مبتنی بر عرضه و تقاضا

(۲) کسب‌وکار هزینه محور

(۳) کسب‌وکار حمایت‌شده

(۴) هر سه مورد

۱۰۵- کدام جمله در مقایسه دو رویکرد «سیستمی» و «سنتی»، در خدمات غذا و نوشابه صحیح نیست؟

(۱) رویکرد سیستمی نسبت به رویکرد سنتی، رویکردی کمیت محور است.

(۲) رویکرد سنتی نسبت به رویکرد سیستمی، رویکردی حسی محور است.

(۳) در رویکرد سیستمی، پاسخگویی قوی‌تر و محکم‌تری به مخاطبان، نسبت به رویکرد سنتی وجود دارد.

(۴) در رویکرد سیستمی در مقایسه با رویکرد سنتی، توجه به هدایت و کنترل خدمات اهمیت دارد، ولی توجهی به لزوم هدایت و کنترل هزینه‌ها دیده نمی‌شود.

۱۰۶- کدام گزینه جزو شکل‌ها و روش‌های اصلی ارتباط بین کارکنان و مشتریان در خدمات غذا و نوشابه، می‌باشد؟

(۱) ارتباط رودررو

(۲) ارتباط تلفنی

(۳) ارتباط نوشتاری

(۴) هر سه مورد

۱۰۷- در خدمات غذایی، مفهوم «مطلوبیت یک محصول معین نسبت به دیگری، به منظور برآوردن اهداف از پیش تعیین شده»، چه نام دارد؟

(۱) ارزش

(۲) شایستگی

(۳) هر دو

(۴) هیچکدام

۱۰۸- کدام یک از انواع ارائه‌کنندگان خدمات پذیرایی (غذا و نوشابه)، بازار انحصار یافته تری دارند؟

(۱) ارائه‌کنندگان خدمات پذیرایی تجاری

(۲) ارائه‌کنندگان خدمات پذیرایی حمایت‌شده

(۳) ارائه‌کنندگان خدمات پذیرایی غیرانتفاعی

(۴) مورد ۲ و ۳

۱۰۹- مسئولیت دریافت رسیده‌ها و نگه‌داشتن سررسید رزروها تا زمان موردنظر، در خدمات غذا و نوشابه مربوط به رستوران یک هتل با امکانات، به عهده کیست؟

- (۱) مدیر رستوران
(۲) میزبان بخش
(۳) سرمیزبان پذیرش
(۴) کارکنان لانژ

۱۱۰- کدام عبارت در مورد ظاهر حرفه‌ای و بهداشتی کارکنان بخش پذیرایی، صحیح نیست؟

- (۱) خواب مناسب و مصرف غذای کافی و سالم و انجام ورزش منظم به‌منظور تندرستی، برای کارکنان ضروری است.
(۲) کارکنان مطلقاً حق استفاده از عطر را ندارند.
(۳) یونیفرم کارکنان، باید تمیز، در اندازه مناسب و اتوزده باشد.
(۴) بریدگی‌ها و سوختگی‌ها در بدن کارکنان، باید با پوشش ضد آب پوشانده شود.

۱۱۱- رقم کل «درآمد منهای هزینه فروش» (بدون محاسبه نیروی کار و هزینه‌های سربار)، چه نام دارد؟

- (۱) سود ناخالص
(۲) سود خالص
(۳) درآمد اولیه
(۴) هیچکدام

۱۱۲- در هنگام بروز حادثه برای هرکدام از افراد در محل خدمات پذیرایی، اولین اقدام ضروری کارکنان چیست؟

- (۱) بررسی علت و چرایی وقوع حادثه
(۲) یادداشت‌برداری از واقعه و جمع‌آوری شواهد و اطلاعات
(۳) تماس با فرد امدادگر واجد شرایط، آموزش‌دیده و مطمئن و آگاهی‌رسانی به او و درخواست کمک
(۴) هیچکدام

۱۱۳- حصول اطمینان از حفظ کیفیت خدمات و محصول، متناسب با قیمت پرداخت‌شده، در خدمات پذیرایی در یک هتل با امکانات، جزو وظایف کیست؟

- (۱) دستیار آشپزخانه
(۲) مدیر هتل
(۳) معاون سرآشپز
(۴) مدیر غذا و نوشابه

۱۱۴- در مبحث ویژگی‌های خدمات مشتری در عملیات خدمات غذایی، قابلیت تغییرپذیری منو و فهرست نوشیدنی‌ها، به کدام ویژگی مرتبط است؟

- (۱) قابلیت دسترسی خدمات
(۲) قابلیت اطمینان خدمات
(۳) سطح استانداردها
(۴) هیچکدام

۱۱۵- جمله «بازار نسبت به تغییر قیمت‌ها تا چه اندازه حساس است»، سؤال اصلی کدام نوع قیمت‌گذاری در خدمات پذیرایی است؟

- (۱) قیمت‌گذاری رقابتی
(۲) قیمت‌گذاری کششی
(۳) قیمت‌گذاری بر اساس نرخ بازگشت سرمایه
(۴) قیمت‌گذاری بر اساس سود به ازای هر مشتری

۱۱۶- امروزه بیشتر عملیات تولید مدرن غذا در خدمات پذیرایی، مبتنی بر سیستم است.

- (۱) بخشی
(۲) محصول نگر
(۳) نگرش فرایندی
(۴) هیچکدام

۱۱۷- کدام گزینه جزو ویژگی‌های کارکنان بخش خدمات غذا و نوشابه است؟

- (۱) دانش محصول سالم
(۲) طیف وسیعی از مهارت‌های فنی
(۳) توانایی کار به‌عنوان عضوی از یک تیم
(۴) هر سه مورد

۱۱۸- کدام یک جزو وظایف ناظرین، در بخش خدمات پذیرایی نیست؟

- (۱) بررسی نماید که استانداردهای خدمات، مطابق با مقررات بهداشتی، ایمنی، محیط‌زیست و بهداشت مواد غذایی است.
(۲) اطمینان یابد تمهیداتی برای ایمنی، امنیت و رفاه کارکنان و مشتریان وجود دارد.
(۳) اطمینان یابد کارکنان بخش تولید غذا، به‌خوبی در زمینه مسائل ایمنی و بهداشتی محیط کار خود آموزش دیده‌اند.
(۴) اطمینان یابد که تنوع غذایی لازم در منوی غذایی برای ارائه به مشتریان وجود دارد.

۱۱۹- عبارت زیر توصیف کدام نوع از روش‌های مختلف خدمات غذایی است؟

در این روش، مشتری بخشی از وعده‌های غذایی را پشت میز دریافت می‌کند و بخش دیگری را باید به‌صورت بوفه و یا سلف‌سرویس دریافت کند.

- (۱) خدمات پشتیبانی شده
(۲) خدمات میز
(۳) خدمات سفارش از یک نقطه
(۴) هیچکدام
۱۲۰- ارائه خدمات غذایی (علاوه بر صبحانه)، در کدام نوع تأسیسات اقامتی ضروری و الزامی است؟
(۱) هتل آپارتمان‌های درجه دو و سه
(۲) هتل یک و دو ستاره
(۳) اقامتگاه بوم‌گردی درجه یک
(۴) هیچکدام

مهارت‌های فردی و ارتباطی

۱۲۱- کدام یک، جزو وظایف میزبان در مقابل میهمان، به حساب می‌آید؟

- (۱) برقراری ارتباط فوری چشمی
(۲) پاسخگویی مسئولانه
(۳) ایجاد ارتباط صمیمانه
(۴) هر سه مورد

۱۲۲- در هرم نیازهای اساسی انسان، جزو پایین‌ترین (حیاتی‌ترین) رده و جزو بالاترین (کمترین اهمیت حیاتی) محسوب می‌شود؟

- (۱) تعادل زیستی و روانی - اخلاقیات
(۲) خلاقیت - خواب
(۳) دوستی - اعتماد به نفس
(۴) شغل - مورد احترام بودن

۱۲۳- در ریشه‌شناسی واژگان انگلیسی، کلماتی چون Transportation (حمل و نقل)، Tourism (گردشگری) و Traffic (ترافیک) که در معنای همه آن‌ها حرکت وجود دارد، حرف T برگرفته از کدام واژه انگلیسی است؟

- (۱) Try (سعی و تلاش)
(۲) Think (فکر و اندیشه)
(۳) Time (وقت و زمان)
(۴) هیچکدام

۱۲۴- بر اساس تحقیقات، کدام نوع ارتباط، مؤثرتر از دیگری شناخته می‌شود؟

(۱) ارتباط کلامی

(۲) ارتباط غیرکلامی (زبان بدن)

(۳) هر دو مساوی هستند

(۴) ارتباط کلامی و غیرکلامی هم‌راستا بوده و هرگز در تضاد نیستند

۱۲۵- تعداد شاخه‌های گل برای مراسم شادی باید عدد و برای مراسم ترحیم و عزا باید عدد باشد.

(۱) فرد - زوج

(۲) زوج - زوج

(۳) فرد - فرد

(۴) زوج - فرد

۱۲۶- از سمت چپ رانندگی می‌کنند، مقیاس‌ها و واحدهایشان در مورد طول و پول با مقیاس‌های بین‌المللی رایج متفاوت است و صبحانه مهم‌ترین وعده غذایی آن‌هاست. در مورد کدام کشور و ملت صحبت می‌کنیم؟

(۱) آمریکا

(۲) آلمان

(۳) امارات متحده عربی

(۴) انگلستان

۱۲۷- حداقل فاصله ایستادن بین دو نفر که کمتر از آن موجب حس سلب آسایش و ناامنی و تجاوز به حریم شخصی محسوب می‌شود، در کدام منطقه جغرافیایی نسبت به بقیه کمتر است؟

(۱) اروپای شمالی

(۲) اروپای جنوبی

(۳) اروپای میانی

(۴) آسیای شرقی

۱۲۸- طبق نظر دانشمندان، «ارتباط کلامی» چند درصد ارتباطات را شکل می‌دهد؟

(۱) ۱۰ تا ۲۰ درصد

(۲) ۲۰ تا ۳۰ درصد

(۳) ۳۰ تا ۴۰ درصد

(۴) ۵۰ تا ۶۰ درصد

۱۲۹- مطلوب‌تر آن است که در محل کار رسمی، بعد از چند بار زنگ خوردن تلفن، جواب داده شود؟

(۱) یک‌بار

(۲) دو بار

(۳) سه بار

(۴) چهار بار

۱۳۰- کدام جمله صحیح نیست؟

(۱) در شرایط متعارف، کسی که سن بالاتری دارد، نخستین فردیست که اقدام به دست دادن می‌کند.

(۲) در شرایط متعارف و بین زن و مرد (در استاندارد جهانی و در جوامعی که عرف است)، کسی که خانم است نخستین فردیست که اقدام به دست دادن می‌کند.

(۳) کسی که مقام بالاتری دارد، حتی اگر سن پایین‌تری داشته باشد، نخستین فردیست که اقدام به دست دادن می‌کند.

(۴) کسی که سن بالاتر دارد، نخستین فردیست که اقدام به دست دادن می‌کند، حتی اگر مقام پایین‌تری داشته باشد.

۱۳۱- پروتکل (Protocol)، نام دیگری است برای

(۱) قرارداد تجاری

(۲) محیط کار

(۳) تشریفات

(۴) سیاست

۱۳۲- اگر در حین غذا خوردن، کسی دچار سکسکه شد، کدام گزینه صحیح است؟

(۱) باید تا رفع سکسکه، سر میز بماند و از غذا خوردن دست بکشد.

(۲) باید میز را ترک کند و پس از رفع سکسکه و با کسب آرامش بازگردد.

(۳) بدون توجه به سکسکه به غذا خوردن ادامه دهد.

(۴) هیچکدام

۱۳۳- در آغوش گرفتن در هنگام احوالپرسی، به گونه‌ای که شانه‌های دو طرف به هم بخورند، رسمی است که

در بین اهالی کدام کشور رایج است؟

(۱) امارات متحده عربی

(۲) اتریش

(۳) استرالیا

(۴) چین

۱۳۴- کدام یک، جزو مراحل فرایند رسمی تشریفات نیست؟

(۱) اسکان

(۲) حمل و نقل

(۳) خرید

(۴) بدرقه

۱۳۵- واژه «مهمان» امروزی، یا همان «مه مان» دوران ایران باستان، به چه معنا بوده است؟

(۱) بزرگ خانه

(۲) مانند ماه

(۳) روزی رساننده

(۴) حبیب خدا

۱۳۶- طول نگاه به طرف مقابل (ارتباط چشمی)، به ترتیب (از راست به چپ)، در کدام کشورها از همه

کوتاه‌تر، در کدام کشورها نسبتاً متوسط و در کدام کشورها از همه بیشتر و طولانی‌تر است؟

(۱) جنوب اروپا - کشورهای میانه اروپا - شمال اروپا

(۲) کشورهای اطراف مدیترانه - شمال اروپا - کشورهای میانه اروپا

(۳) کشورهای میانه اروپا - کشورهای اطراف مدیترانه - شمال اروپا

(۴) شمال اروپا - کشورهای میانه اروپا - جنوب اروپا

۱۳۷- دونه کباب متعلق است به کشور و تولید چای منسوب است به کشور

(۱) استرالیا - ترکیه

(۲) ترکیه - چین

(۳) ترکیه - آلمان

(۴) مالزی - امارات متحده عربی

۱۳۸- کدام یک، جزو ویژگی‌های منفی افراد شاغل در صنعت گردشگری نیست؟

(۱) ارتباط چشمی فوری با مهمان

(۲) شل دست دادن

(۳) انحراف در راستای ایستادن

(۴) دست روی شانه طرف مقابل گذاشتن

۱۳۹- کدام یک، جزو آداب رفتاری کارمند شایسته، محسوب می‌شود؟

(۱) در محیط کار آدامس نمی‌جود

(۲) پشت میز کار، غذا نمی‌خورد

(۳) وقت‌شناس است

(۴) همه موارد

۱۴۰- «هرم مازلو». به چه مسئله‌ای در مورد انسان می‌پردازد و آن را طبقه‌بندی نموده است؟

- (۱) طبقه اجتماعی انسان
(۲) نیازهای اساسی انسان
(۳) رفتارهای جمعی انسان
(۴) دیدگاه‌های مذهبی انسان

قوانین و مقررات و ضوابط تأسیسات گردشگری

۱۴۱- مدیران هتل‌های چهار و پنج ستاره و تأسیسات گردشگری درجه یک، باید حداقل از چه سطح مدرک تحصیلی برخوردار باشند؟

- (۱) کارشناسی ارشد
(۲) کارشناسی
(۳) دیپلم
(۴) فوق دیپلم

۱۴۲- بر طبق قانون توسعه ایرانگردی و جهانگردی، کدام جمله در مورد موضوع خارج نمودن صنایع دستی و سایر محصولات مجاز کشور در مورد گردشگران خارجی صحیح است؟

- (۱) گردشگران حق خروج صنایع دستی و محصولات دیگر را از کشور ندارند.
(۲) گردشگران به هر میزان می‌توانند صنایع دستی و سایر محصولات مجاز را از کشور خارج نمایند.
(۳) گردشگران خارجی، حق خروج صنایع دستی و سایر محصولات مجاز کشور را تا حدی که آئین‌نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مشخص می‌کند و با حفظ جنبه غیرتجاری آن، دارا هستند.
(۴) گردشگران خارجی مکلفاند تا حد مجاز حمل بار در سفر، صنایع دستی و محصولات مجاز را از کشور خارج کنند.

۱۴۳- کدام یک جزو شرایط فورس مازور نیست؟

- (۱) حادثه باید بزرگ مقیاس و از جنس طبیعی باشد.
(۲) حادثه باید غیرقابل اجتناب باشد.
(۳) حادثه باید غیرقابل پیش‌بینی باشد.
(۴) حادثه باید خارجی باشد.

۱۴۴- پروانه‌های بهره‌برداری موقت تأسیسات گردشگری، پس از اتمام عملیات ساختمانی و تجهیز، از سوی وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، برای یک دوره چندماهه، صادر می‌شود؟

- (۱) یک ماهه
(۲) سه ماهه
(۳) ده ماهه
(۴) شش ماهه

۱۴۵- مدیران کدام دسته از هتل‌ها، باید به یکی از زبان‌های خارجه تسلط داشته باشند؟

- (۱) همه هتل‌ها
(۲) هتل‌های سه ستاره به بالا
(۳) هتل‌های دو ستاره به بالا
(۴) هتل‌های پنج ستاره

۱۴۶- در موضوع ارزیابی تأسیسات گردشگری، عبارت زیر تعریف کدام شخصیت می‌باشد؟

این شخصیت به فردی اطلاق می‌شود که با آگاهی کامل از کلیه ضوابط، قوانین و مقررات وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، وظیفه ساماندهی، هماهنگی، راهبری و نظارت بر اجرای کلیه مراحل عملیات ارزیابی و تهیه گزارش نواقص و تخلفات را بر عهده دارد.

- (۱) مدیر فنی
(۲) کارشناس ارزیابی
(۳) سرارزیاب
(۴) مدیرکل دفتر نظارت معاونت گردشگری

۱۴۷- اگر کودکی یا نوجوانی که به سن قانونی نرسیده باشد و بدون سرپرست می‌باشد، به اقامتگاهی برای

اقامت شبانه مراجعه کند، صاحب تأسیسات اقامتی مذکور چه رفتاری را باید داشته باشد؟

(۱) باید به آن کودک اقامت دهد (۲) نباید مطلقاً به آن کودک اقامت دهد

(۳) باید به هتلی دیگر که شرایطش را دارد، ارجاع دهد (۴) مراتب را به نزدیک‌ترین کلانتری اطلاع دهد

۱۴۸- کدام گزینه طبق آئین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری، جزو

مصادیق شانزده‌گانه تأسیسات گردشگری محسوب نمی‌شود؟

(۱) دهکده‌های سلامت (۲) مناطق نمونه گردشگری

(۳) مراکز استارت‌آپی گردشگری (۴) پارک‌های طبیعت‌گردی

۱۴۹- مسافرینی که با اتومبیل شخصی به ایران سفر می‌کنند و جواز عبور از کانون‌های معتبر جهانگردی را

دریافت کرده باشند و به گمرک ارائه نمایند تا چند وقت به‌صورت پیش‌فرض می‌توانند بدون الزام به تسلیم

اظهارنامه یا تأیید وجه‌الضمان به گمرک، از خودرو خود در داخل کشور استفاده کنند؟

(۱) سه ماه (۲) یک ماه

(۳) شش ماه (۴) یک سال

۱۵۰- دارا بودن گواهینامه معتبر دال بر طی دوره‌های آموزشی «مدیریت تأسیسات عمومی و تخصصی

گردشگری» (هر دو)، برای چه کسانی الزامی است؟

(۱) فقط مدیران هتل‌های چهار و پنج ستاره

(۲) مدیران هتل‌های سه ستاره به بالا و تأسیسات گردشگری درجه یک و دو

(۳) همه مدیران هتل‌ها و تأسیسات گردشگری

(۴) مدیران هتل‌های چهار و پنج ستاره و مدیران تأسیسات گردشگری درجه یک

۱۵۱- کدام یک، جزو موارد پوشش بیمه مسئولیت مدنی نیست؟

(۱) هزینه‌های پزشکی ناشی از صدمات جانی وارده به اشخاص ثالث

(۲) جرایم حقوقی و کیفری و مجازات‌های قابل خرید

(۳) غرامت‌های نقص عضو برای بیمه‌گذار بر اثر خطا یا قصور پزشکان

(۴) غرامت فوت برای بیمه‌گذار بر اثر خطا یا قصور پزشکان

۱۵۲- کدام یک، جزو شرایط عمومی برای بهره‌بردار تأسیسات گردشگری، می‌باشد؟

(۱) دارا بودن گواهی‌های صلاحیت حرفه‌ای لازم به تأیید مراجع ذی‌ربط

(۲) داشتن پروانه اشتغال به کار از مراجع ذی‌صلاح برای اتباع خارجی

(۳) داشتن کارت پایان خدمت وظیفه یا معافیت دائم برای اتباع ذکور ایرانی

(۴) هر سه مورد

۱۵۳- در بین گزینه‌های چهارگانه زیر، سازمان‌ها و نهادهای متولی گردشگری در ایران، از نظر ترتیب زمانی تأسیس، به ترتیب از راست به چپ کدام بودند؟

(۱) سازمان جلب سیاحان - وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی - سازمان ایرانگردی و جهانگردی - وزارت اطلاعات و جهانگردی

(۲) سازمان جلب سیاحان - وزارت اطلاعات و جهانگردی - وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی - سازمان ایرانگردی و جهانگردی

(۳) سازمان جلب سیاحان - وزارت اطلاعات و جهانگردی - سازمان ایرانگردی و جهانگردی - وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

(۴) سازمان ایرانگردی و جهانگردی - وزارت اطلاعات و جهانگردی - سازمان جلب سیاحان - وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

۱۵۴- بیمه مربوط به خسارات مالی و جانی وارد به شخص ثالث که در اثر فعالیت روزمره فرد یا افراد ایجاد می‌گردد و به موجب قانون، عامل زیان مسئول شناخته می‌شوند را می‌نامند؟

(۱) بیمه مسئولیت مدنی

(۲) بیمه مسئولیت کارفرما

(۳) بیمه حوادث خاص

(۴) هیچکدام

۱۵۵- مدت اعتبار پروانه بهره‌برداری تأسیسات گردشگری، از زمان صدور چه مدت است؟

(۱) یک سال

(۲) دو سال

(۳) سه سال

(۴) پنج سال

۱۵۶- حداکثر مدت زمان نگهداری کالاهای قابل ورود و غیرقابل ورود جهانگردان، در صندوق‌های (انبارهای) گمرک چقدر است؟

(۱) یک ماه

(۲) دو ماه

(۳) یک سال

(۴) چهار ماه

۱۵۷- به بازدید و بررسی بهداشتی مراکز مشمول آئین‌نامه بهداشت محیط مصوب هیئت وزیران، چه می‌گویند؟

(۱) استانداردسازی بهداشتی

(۲) کنترل بهداشتی

(۳) سیاست‌گذاری بهداشتی

(۴) هیچکدام

۱۵۸- تدوین ضوابط و استانداردهای گردشگری، به کدام دفتر یا اداره کل در معاونت گردشگری وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، مرتبط است؟

(۱) اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

(۲) دفتر مطالعات و آموزش گردشگری

(۳) دفتر برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری

(۴) دفتر بازاریابی و تبلیغات گردشگری

۱۵۹- کدام جمله صحیح است؟

(۱) هتل‌ها به سه ستاره و سایر تأسیسات گردشگری به پنج درجه تقسیم می‌شوند.

(۲) هتل‌ها به پنج ستاره و سایر تأسیسات گردشگری به سه ستاره تقسیم می‌شوند.

(۳) هتل‌ها به پنج درجه و سایر تأسیسات گردشگری به سه درجه تقسیم می‌شوند.

(۴) هتل‌ها به پنج ستاره و سایر تأسیسات گردشگری به سه درجه تقسیم می‌شوند.

۱۶۰- به بازرنگری منظم، سیستماتیک و جامع فعالیت‌ها و نتایج آن بر اساس مدل تعالی تعریف شده در موضوع شیوه‌نامه درجه‌بندی تأسیسات گردشگری، چه می‌گویند؟

- (۱) استانداردسازی
(۲) نظارت
(۳) خودارزیابی
(۴) هیچکدام

مدیریت کیفیت و رضایت مشتریان

۱۶۱- در تقسیم‌بندی مشتریان در مفهوم مدیریت کیفیت، مشتری خارجی چه کسی است؟

- (۱) مشتری‌ای که ملیت خارجی داشته باشد.
(۲) مشتری‌ای که محصولات یا خدمات را در کشور دیگری غیر از کشور تولیدکننده محصولات یا ارائه‌کنندگان خدمات، خریداری نماید.
(۳) مشتری‌ای که برای خرید محصولات یا خدمات از خارج از سازمان، وارد سازمان می‌شود.
(۴) مشتری‌ای که محصولات یا خدمات را در خارج از سازمان تولیدکننده محصولات یا ارائه‌کنندگان خدمات، خریداری نماید.

۱۶۲- کدام عبارت، به معنای «پاسخگو بودن»، در مجموعه عوامل تعیین‌کننده کیفیت خدمات است؟

- (۱) دانش و ادب کارکنان و توانایی آن‌ها برای ایجاد اطمینان خاطر و اعتماد در مشتریان
(۲) اشتیاق برای کمک به مشتریان و ارائه خدمات فوری
(۳) توجه شخصی و اختصاص زمان کاری مناسب برای تمامی مشتریان
(۴) هر سه مورد

۱۶۳- سهم بازار، تعداد شکایات و سود سالیانه، جزو شاخص‌های قابل‌سنجش کدام نوع مدل سنجش رضایتمندی مشتری هستند؟

- (۱) مدل عینی
(۲) مدل ذهنی
(۳) مدل مفهومی
(۴) هیچکدام

۱۶۴- در الزامات اجرای مدیریت کیفیت جامع، وقتی گفته می‌شود اجرای این سیستم نیازمند «پذیرش و قیام درونی» است یعنی چه؟

- (۱) مدیران داخلی سازمان باید انگیزه لازم را داشته باشند.
(۲) سازمان نباید از مشاوران خارجی استفاده کند و باید متکی به عوامل درونی باشد.
(۳) همه عوامل درونی سازمان (مدیران و کارکنان) باید نقش محوری در اجرا را به عهده بگیرند.
(۴) هیچکدام

۱۶۵- سیستم مدیریت کیفیت که دارای گواهی‌نامه‌های شخص ثالث می‌باشد و توسط سیستم‌های برون‌سازمانی ارزیابی می‌شود را چه می‌نامند؟

- (۱) سیستم مدیریت کیفیت غیررسمی
(۲) سیستم مدیریت کیفیت رسمی
(۳) سیستم مدیریت کیفیت واقعی
(۴) سیستم مدیریت کیفیت فرابخشی

۱۶۶- کدام یک، جزو سرفصل‌های معیارها و شاخص‌های شش‌گانه ارزیابی تأسیسات گردشگری، نیست؟

- (۱) ساختمان‌ها و تأسیسات
- (۲) تجهیزات و ملزومات
- (۳) ایمنی و بهداشت
- (۴) قیمت خدمات

۱۶۷- وجه مشترک همه تعاریف کیفیت کدام است؟

- (۱) سازگاری کالا یا خدمات با نیازها و انتظارات مشتری
- (۲) سازگاری کالا و خدمات با نیازها و انتظارات تولیدکننده کالا و ارائه‌کننده خدمات
- (۳) سازگاری کالا یا خدمات با شرایط اقتصادی و اجتماعی جامعه
- (۴) سازگاری کالا یا خدمات با سیاست‌های دولتی

۱۶۸- «مشخص کردن مشتریان و تعیین نیازها و انتظارات آنان»، جزو اقدامات و کارهای کدام مرحله اجرایی

در مدیریت کیفیت جامع است؟

- (۱) مرحله برنامه‌ریزی تفصیلی
- (۲) مرحله آگاهی
- (۳) مرحله کسب دانش و مهارت‌ها
- (۴) مرحله اجرا

۱۶۹- در مدیریت کیفیت جامع سیستمی، اولین زمان مناسب برای رفع عیب و نارسائی‌ها چه زمانی است؟

- (۱) مراحل اولیه تولید محصول و یا ارائه خدمات با تأکید بر پیشگیری
- (۲) در انتهای زمان مصرف محصول یا دریافت خدمات توسط مشتری و قبل از بازخوردها
- (۳) مدتی پس از دریافت خدمات و یا خرید و مصرف کالا توسط مشتری و دریافت بازخوردها و شکایات از سوی مشتری
- (۴) هیچکدام

۱۷۰- جمله زیر، معرف کدام یک از اصول هشتگانه مدیریت کیفیت جامع است؟

رهبران باید محیط درون سازمان را به گونه‌ای به وجود آورند و برقرار نگه‌دارند که افراد بتوانند در دستیابی به اهداف سازمان به‌طور کامل دخیل شوند.

- (۱) رویکرد فرایندی
- (۲) رویکرد سیستمی
- (۳) مشارکت کارکنان
- (۴) راهبری

۱۷۱- از «توسعه کارکرد کیفیت»، در ارتباط با کدام عنصر ساختاری مدیریت کیفیت جامع، استفاده می‌شود؟

- (۱) روش‌ها و ابزار آماری
- (۲) روشی برای انتقال صدای مشتریان به داخل سازمان
- (۳) ساختار حمایتی
- (۴) تعهد مدیریت ارشد

۱۷۲- در مبحث وفاداری مشتریان، مشتریانی که سودمندند اما وفادار نیستند را اصطلاحاً چه می‌نامند؟

- (۱) بیگانگان
- (۲) صدف‌ها
- (۳) دوستان واقعی
- (۴) پروانه‌ها

۱۷۳- در مفهوم کیفیت، کدام گزینه معرف این است که تا چه حد یک محصول، متناسب با منظوری که بدان

دلیل ساخته شده است، مورد استفاده قرار می‌گیرد؟

- (۱) انطباق با مشخصات طراحی شده
- (۲) قابل استفاده بودن
- (۳) ارزش مناسب با هزینه پرداختی
- (۴) هر سه مورد

۱۷۴- در موضوع کیفیت خدمات، کیفیت فنی شامل چیست؟

- (۱) نتیجه واقعی خدمات
(۲) نحوه ارائه خدمات
(۳) محیط ارائه خدمات
(۴) هیچکدام

۱۷۵- کدام یک، جزو اصول هشتگانه مدیریت کیفیت جامع، نیست؟

- (۱) رویکرد فرایندی
(۲) مشتری مداری
(۳) کاهش هزینه‌ها
(۴) بهبود مداوم

۱۷۶- هدف نهایی مدیریت ارتباط با مشتری چیست؟

- (۱) ایجاد دارایی مشتری
(۲) بازاریابی
(۳) افزایش کیفیت
(۴) افزایش تولید

۱۷۷- کدام یک، جزو اصول اساسی که مدیریت کیفیت جامع به آن‌ها اتکا دارد، می‌باشد؟

- (۱) تمرکز بر درک و جوابگویی به نیازهای مشتریان
(۲) بهبود مستمر همه محصولات، خدمات و فرایندها به صورت منظم
(۳) مشارکت تیمی که باعث تحقق رضایت مشتریان گشته و مشارکت و تلاش همه عوامل را ممکن می‌سازد
(۴) همه موارد

۱۷۸- عبارت زیر، معرف کدام ویژگی خدمات می‌باشد؟

خدمات، وابسته به افرادی است که آن را ارائه می‌دهند، به همین دلیل کیفیت آن‌ها متغیر است.

- (۱) تفکیک‌ناپذیری
(۲) نامشابه بودن و ناپیوستگی
(۳) غیرقابل ذخیره بودن
(۴) نامحسوس بودن

۱۷۹- در مراحل اجرایی مدیریت کیفیت جامع، به ترتیب، کدام مرحله اولین و کدام مرحله آخرین محسوب

می‌گردد؟

- (۱) برنامه تفصیلی - اجرا
(۲) کسب دانش و مهارت - اجرا
(۳) آگاهی - ارزشیابی
(۴) برنامه تفصیلی - ارزشیابی

۱۸۰- ظاهر مکان فیزیکی، جزو کدام ابعاد کیفیت خدمات است؟

- (۱) تصویر سازمان ارائه‌کننده خدمات
(۲) کیفیت عملکرد ارائه‌کنندگان خدمات
(۳) کیفیت فنی نتیجه خدمات
(۴) هیچکدام

