



معاونت گردشگری

دفتر مطالعات آموزش گردشگری

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیران فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

(موسسه آموزش بین المللی پیشگامان آوا پارسه)

مازندران، آمل، خیابان امام خمینی، آفتاب ۲۲، پلاک ۲

۰۱۱-۴۴۲۹۳۴۲۴-۴۴۲۹۴۴۲۴

مرداد ۹۴

۱۵- بنای آتشکده تخت سلیمان مربوط به کدام دوره و در کجا است؟

الف) هخامنشیان - شیراز (ب) آذربایجان - تکاب آذربایجان

ج) ساسانیان - تکاب آذربایجان (د) ساسانیان - شیراز

۱۶- تقویم جلالی به دستور کدام پادشاه تدوین گردید؟

الف) طغرل (ب) ملکشاه سلجوقی (ج) سلطان محتشم (د) چنگیز خان مغول

۱۷- کدام گزینه از آثار معماری دوره‌ی مادها می‌باشد؟

الف) گور دخمه (ب) طاق ضربی (ج) زیر ستون (د) گنبد

۱۸- از بزرگترین اساتید نقاشی ایران که سبک طبیعت‌گرایی محض را در حد کمال نمایان ساخت چه نام داشت؟

الف) کمال الدین بهزاد (ب) کمال الملک

ج) رضا عباسی (د) مهر علی

۱۹- کدام بنای تاریخی در ایران دارای بزرگترین گنبد شد؟

الف) مسجد جامع اصفهان (ب) مسجد جامع کرمان

ج) مسجد شاه اصفهان (د) گنبد سلطانیه زنجان

۲۰- کدام بناهای دوره ساسانی با تغییر کاربری به مسجد تبدیل شد؟

الف) آتشکده ها (ب) چاپار خانه ها (ج) میل ها (د) آرامگاه ها

خند زده

برنامه ریزی و سرپرستی گشتها

۲۱- در بنگاه‌های تورگردان بزرگ وظیفه برنامه ریزی - هماهنگی با عناصر عرضه کننده و عقد قرارداد به عهده کدام

واحد می‌باشد؟

الف) واحد فروش و بازار یابی (ب) واحد عملیات تور

ج) مدیریت و برنامه ریزی تور (د) تور لیدر و راهنما

۲۲- یک تور گردان از مقصد چه باید بداند؟

الف) آیا این مقصد دارای جذابیت‌های کافی برای جلب توجه بازار هدف او را دارد

ب) صرفاً فعالیت در این بازار و اینکه برای او سود آور نباشد

ج) محدودیت‌های احتمالی که تور گردان در جریان فعالیت با آن مواجه خواهند بود و بی‌اعتنایی به آنها

د) حضور در مقصد به هر قیمتی که امکان داشته باشند

۲۳- در انتخاب مسیر های تور به سوی یک مقصد چه چیزی باید مد نظر باشد؟

الف) مسیر های دارای جاذبه

ب) پرهیز از نقل و انتقال از مسیر های تکراری

ج) بازدید از جاذبه های مجزا در یک تردد

د) هر سه مورد

۲۴- ارایه خدمات اقامتی همراه با صبحانه - ناهار - شام می‌باشد؟

الف) american plan

ب) continental plan

ج) half board

د) european plan

۲۵- اطلاعات مورد نیاز در خصوص عرضه کنندگان بسته های سفر کدامند؟

الف) خدمات اقامتی - خدمات پذیرایی - نوع هواپیما - تعداد صندلی هواپیما

ب) خدمات اقامتی - خدمات پذیرایی - خدمات حمل و نقل - جاذبه ها - گشت و راهنمایی - مراکز خرید

ج) گشت و راهنمایی - نوع قطار - نوع اتوبوس - نوع هتل

د) خدمات زیارتی - خدمات سیاحتی

۲۶- چنانچه بر اساس حجم تولید در آمد کل در قیمت فروش مشخص با هزینه کل برابر شود از چه نوع روش قیمت

گزاری استفاده می‌شود؟

الف) قیمت گذاری رقابتی

ب) قیمت گذاری بر مبنای مدیریت بازده

ج) قیمت گذاری بر مبنای تجزیه و تحلیل نقطه سر به سر

د) قیمت گذاری بر مبنای ارزش محصول برای مشتری

۲۷- کدام برنامه های سفر باید جز برنامه هایی داشت که مسیر حلقوی دارند؟

- الف) marketiny (ب) open jaw (ج) travel agent (د) circle tour

۲۸- کدام یک جزو هزینه های متغیر نمی باشد؟

- الف) دست مزد راهنمایان
ب) اتاق هتل
ج) گشت و بازدید
د) بلیط هواپیما

۲۹- اتاق های دو تخته جدا از هم چه نامیده می شوند؟

- الف) single room (ب) double room
ج) triple room (د) twin bed

۳۰- در قیمت گذاری بسته سفر چه عواملی منظور می گردد؟

- الف) حمل و نقل - اقامت - تغذیه
ب) حقوق راهنما - بیمه - کمیسیون همکار
ج) هزینه های متفرقه - هزینه های اداری
د) تمام موارد بالا و حقوق دولتی

۳۱- انواع تخفیف ها در قیمت گذاری بسته های سفر کدام است؟

- الف) مقداری - نقد - فصلی و تجاری
ب) نقد - فصلی - تجاری - قطعی
ج) مقلدلی - نقد - فصلی - مناسبتی
د) نقدی - تجاری - تشویقی

۳۲- فقدان برنامه ریزی بازاریابی در یک سازمان چه عواملی را در پی خواهد داشت؟

- الف) از دست دادن فرصت ها در بازار های در حال رشد
ب) ایجاد تصویر مناسب از مقصد گردشگری
ج) توان مندی سیستم اطلاعات گردشگری
د) کنترل بازار گردشگری

۳۳- در روش قیمت گذاری بر مبنای ارزش محصول ملاک عمل کدام گزینه است؟

- الف) تقاضا (ب) مشتری
ج) بازار (د) هزینه تمام شده

۳۴- کدام بسته‌ی سفر دامنه جغرافیایی بیشتری و گسترده تری دارد؟

الف) بسته سفر یا مسیر باز

ب) بسته سفر گروهی

ج) بسته سفر حلقوی

د) بسته سفر ثابت

۳۵- روش های قیمت گذاری عبارتند از:

الف) بر مبنای قیمت متمم شده‌ی محصول- بر مبنای ارزش محصول برای مشتری

ب) تجزیه و تحلیل نقطه سر به سر

ج) بر مبنای مدیریت بازده

د) همه موارد بالا

۳۶- در برنامه ریزی بازار بایی بخش بندی بازار شامل چه فرآیندی است؟

الف) تعیین مشتریان بالقوه و بالفعل

ب) انتخاب امید بخش گروه به عنوان بازار هدف

ج) طراحی آمیخته بازاریابی یا استراتژی های مناسب که نیازها خواسته‌ها و امیال بازار هدف را تعیین می کند

د) همه موارد بالا

۳۷- مهمترین مزیت بسته سفر با مرکزیت ثابت کدام است؟

الف) صرفه جویی های قابل ملاحظه در هتل- حمل و نقل بار و اثاثیه مسافران

ب) کاهش طول اقامت

ج) تنوع اقامت در مکنهای مختلف

د) هیچکدام

۳۸- تعریف تور کدام موارد ذیل را شامل می شود؟

الف) به سفر از قبل برنامه ریزی شده طلاق می شود

ب) به سفر بدون برنامه اطلاق می شود

ج) به سفر های مذهبی اطلاق می شود

د) هر سه مورد

۳۹- استراتژی رهبری در قیمت گذاری به چه صورتی انجام می گیرد؟

الف) معمولا توسط شرکتهای بزرگ در یک صنعت مورد داشتن دو قرار می گیرد و باید قدرت کافی داشته باشد

ب) معمولا توسط شرکتهای کوچک در چند صنعت مورد استفاده قرار می گیرد

ج) معمولا توسط اشخاص حقیقی صورت می گیرد

د) موارد ب و ج

۴۰- هزینه هایی که بر اساس افراد حاضر در تور مشخص می گردد چه نامیده می شوند؟

الف) هزینه های ثابت

ب) هزینه های خالص

ج) هزینه های عملیاتی و جاری

د) هزینه های متغیر

شناخت صنعت جهانگردی

۴۱- وظیفه اصلی سازمان جهانی گردشگری کدام است؟

الف) انتقال اصول زیر بنایی و گردشگری به کشورهای در حال توسعه

ب) سنجش تاثیرات اقتصادی مسافرت و گردشگری

ج) توسعه منابع انسانی و توسعه وضعیت گردشگری کشورهای عضو

د) الف و ج

۴۲- بزرگترین مزیت آژانس های مسافرتی کدام است؟

الف) مدیریت سفر پس از ذخیره مکان یا بلیط

ب) واسطه قرار گرفتن بین بخش های صنعت گردشگری با مشتریان

ج) دریافت کمیسیون از فروش خطوط پروازی و اقامتگاه ها

د) هیچکدام

۴۳- قطعه‌نامه‌ی انجمن بین‌المللی مسافرت‌های هوایی کدام موارد را شامل می‌شود؟

الف) یارنامه و بازرسی

ب) بلیط

ج) چمدان

د) هر سه مورد

۴۴- بر اساس طبقه‌بندی سازمان جهانی گردشگری ایران در کدام منطقه قرار دارد؟

الف) خاور میانه

ب) منطقه آسیای جنوبی

ج) آسیای میانی

د) شرق آسیا

۴۵-تور مسافرتی و تمام اجزای آن را کنار هم قرار می‌دهد و آن را توسط شرکت خود و یا از طریق

بازار خرده‌فروشی یا آژانس‌های خرده‌فروش به فروش می‌رسد

الف) عمده‌فروش یا تور اپراتور

ب) واسطه ویژه

ج) خرده‌فروش

د) کارگزار

۴۶- یک تجربه با کیفیت گردشگری به کدامیک از موارد ذیل بستگی دارد؟

الف) حفاظت از میراث فرهنگی

ب) حفاظت از محیط زیست

ج) حس کنجکاوی و اکتشاف

د) الف و ب

۴۷- هیجان آماده‌شدن برای سفر پیش‌بینی مقصد و تجربه‌های واقعی سفر از تأثیرات گردشگری بر کدام گروه

می‌باشد؟

الف) اجتماع

ب) خانواده

ج) افراد

د) جامعه محلی

۴۸- کدام گروه از جمله عرضه‌کنندگان خدمات گردشگری محسوب نمی‌شود؟

الف) گروه‌های تفریحی

ب) اقامت

ج) تفریحات و سرگرمی

د) خدمات غذایی

۴۹- اینترنت برای آژانس‌های مسافرتیاست.

الف) تهدید

ب) فرصت

ج) تهدید و فرصت

د) هیچکدام

۵۰- کدام نهاد متشکل از رهبران تجارت مسافرت و گردشگری در سطح جهان است؟

الف) سازمان جهانی جهانگردی

ب) شورای جهانی مسافرت و گردشگری

ج) سازمان اسکال

د) یاتا

۵۱- کدامیک از موارد زیر جزء اجزای عرضه گردشگری نمی باشد؟

الف) محیط انسان ساخت

ب) منابع طبیعی

ج) بخش های عملیاتی

د) دولت

۵۲- کدامیک از ویژگی های گردشگری اجتماعی است؟

الف) اهداف محدودند

ب) از طرف اتحادیه های تجاری حمایت می شوند

ج) در یک کشور یا کشور های مجاور انجام می شود

د) همه موارد

۵۳- کدام یک از اجزای مقصد بیشترین تاثیر را بر توانایی مقصد برای رقابت در بازار بین المللی دارد؟

الف) محیط انسان ساخت

ب) محیط طبیعی

ج) سیستم حکومتی

د) جامعه میزبان

۵۴- مطالعات گردشگری به چه مواردی مرتبط است؟

الف) ارائه تعاریف واحد- توصیف جامع

ب) ارائه تعاریف واحد- تحلیل و بررسی

ج) پیش بینی شرایط و نظارت بر آنها

د) همه موارد

۵۵- چشم اندازهای ایکانو چیست؟

الف) امنیت و توسعه پایدار پروازهای کشورها

ب) کاهش بلیط هواپیماها

ج) کاهش تعداد هواپیماهای نظامی

د) هیچکدام

۵۶- در صنعت گردشگری نشت به چه مواردی اطلاق می شود؟

الف) پس انداز و صادرات

ب) پس انداز و واردات

ج) واردات و صادرات

د) فشارهای اقتصادی

۵۷- کدام دسته از اطلاعات برای برنامه ریزی و توسعه مقصد حائز اهمیت است؟

الف) میزان رضایت بازدید کننده

ب) بازار بالقوه گردشگری

ج) رقبا و فعالیت ها

د) شناخت و حمایت ساکنین

۵۸- موقیت تلاش‌های بازار یابی حاصل انجام کدام فعالیت‌ها است؟

- الف) برنامه جمع نظارت
ب) فرآیند ارزیابی مداوم
ج) نظارت سیستمی بر سطوح و کیفیت بازدید
د) همه موارد

۵۹- مدیریت پسماند جز. کدام یک از معیارها قرار می‌گیرد؟

- الف) معیار مکان خاص
ب) معیار گردشگری پایدار
ج) معیار مقصد گردشگری خاص
د) معیارهای تکمیلی کو سیستم خاص

۶۰- کدام یک از موارد زیر نشان دهنده‌ی میزان فعالیت اقتصادی جدیدی است که بر اثر گردش در آمد ایجاد شده

- در اقتصاد به وجود می‌آید؟
الف) صادرات گردشگری
ب) بهینه سازی
ج) ضریب تکاثری
د) تراز پرداخت‌ها

بازاریابی گردشگری

۶۱- اجزای آمیخته بازاریابی کدامند؟

- الف) تبلیقات - قیمت - محصول - توسعه و ترویج
ب) فرایند - توسعه و ترویج - محصول
ج) جلوه‌های ظاهری سازمان - توسعه و ترویج - فرآیند - محصول
د) قیمت - محصول - مکان - ترفیعات

۶۲- تعریف بازاریابی زیر از کیست؟ (فرآیندی اجتماعی است که توسط آن افراد و گروه‌ها آنچه را که نیاز دارند و

- می‌خواهند از طریق عرضه و تبادل محصولات و خدمات با ارزش به دست می‌آید)
الف) سقرنگ (ب) کاتلر
ج) بهمن فروزنده
د) پیتر دراکه

۶۳- بر اساس فلسفه بازاریابی تمام منابع موجود و بخش‌های مختلف در درون یک شرکت برای تحقق

-فعالیت‌های خود را متمرکز کنند؟
الف) نفوذ در بازار (ب) رضایت مشتریان
ج) حداکثر شدن سود
د) حداکثر شدن فروش

۶۴- واژه محصول در اصطلاح بازاریابی چیست؟

- الف) کلیه کالاها و خدماتی که در یک مجموعه به مصرف کنندگان ارائه می‌شود
- ب) شامل کلیه تولیدات و ماحصل فرآیندهای اقتصادی است
- ج) حاصل و برون داد کلیه فعالیت‌های اقتصادی است
- د) کلیه کالاها و خدمات تولیدی در یک مجموعه

۶۵- محیط‌های خارجی (کلان) بازاریابی عبارتند از:

- الف) محیط‌های سیاسی و حقوقی - محیط اقتصادی
- ب) محیط جغرافیایی - محیط کشاورزی
- ج) محیط اجتماعی - تکنولوژی و رقابتی
- د) موارد الف و ج

۶۶- چرخه مدیریت بازاریابی شامل چه اجزایی می‌باشد؟

- الف) کنترل - برنامه ریزی - اجرا
- ب) برنامه ریزی - اجرا - ارزیابی
- ج) اجرا - مطالعه و امکان سنجی
- د) ارزیابی - کنترل - اجرا

۶۷- کدام یک از موارد ذیل جزو دلایل شکست برنامه‌های بازاریابی نیست؟

- الف) عدم حضور مدیران خطی
- ب) درک برنامه ریزی توسط مسئولین
- ج) لحاظ پیش بینی‌های مالی به عنوان برنامه بازاریابی
- د) عدم وجود رویه خاص برای تجارت

۶۸- صنایع خدماتی چون گردشگری و مهمان پذیری در واقع چه چیزی به مصرف کنندگان می‌فروشند؟

- الف) تسهیلات اقامتی و پذیرایی
- ب) حمل و نقل
- ج) تجربه
- د) سرگرمی

۶۹) ویژگی‌هایی مانند جمعیت و سن و درآمد و تحصیلات در کدام محیط بازار یابی قرار می‌گیرند؟

الف) سیاسی ب) اجتماعی ج) فرهنگی د) اقتصادی

۷۰- بازاریابی داخلی عبارت است از:

الف) تمام فعالیت‌هایی که شرکت برای افزایش کارایی بازاریابی کارکنان خود انجام می‌دهد

ب) تمام فعالیت‌هایی که شرکت در داخل کشور برای توسعه بازار انجام می‌دهد

ج) تمام فعالیت‌های شرکت برای جذب و حفظ مشتریان محلی صورت می‌گیرد

د) تمام فعالیت‌هایی که شرکت برای افزایش سود بیشتر در داخل شرکت انجام می‌شود

۷۱- متغیرهای برای انتخاب موثرترین ابزار تبلیغات مفید هستند شرط اینکه ابزار انتخاب شده با علائق و تگرشها

و نظرات بخش مورد نظر بازار هدف تطابق داشته باشد؟

الف) متغیرهای رفتاری ب) متغیرهای روانشناسی

ج) متغیرهای جغرافیایی د) متغیرهای سود یا منافع مورد انتظار

۷۲- کدام یک از موارد زیر از ویژگی‌های کالاهای گردشگری (خدمات) نمی‌باشد؟

الف) محصولات گردشگری قابل ذخیره هستند- قابل انتقال هستند- ملموسند

ب) عدم تملک توسط مشتری- ناملموس- حضور بیشترین در فرآیند تولید

ج) مردم به عنوان بخشی از محصول- تغییر پذیری در ورودی‌ها و خروجی‌های عملیاتی

د) عدم قابلیت ذخیره سازی- اهمیت زمان- کانال‌های توزیع متفاوت

۷۳- تکنیکهای پیش بینی فروش چند دسته می‌باشند؟

الف) تکنیکهای آماری - کیفی ب) تکنیکهای دلفی - کیفی

ج) تکنیکهای کمی - دلفی د) تکنیکهای کمی - کیفی

۷۴- تقاضای مشتق شده و تاکید بر مشخصات خدمات و خریداران حرفه ای و مذاکرات بیشتر از ویژگی‌های کدام نوع

خرید است؟

الف) خرید سازمانی ب) خرید فردی

ج) خرید برنامه ریزی شده د) خرید تحت تاثیر گروه مرجع

۷۵- فرآیند تصمیم‌گیری مصرف‌کننده شامل کدام مراحل زیر است؟

- الف) شناخت مساله - جستجوی اطلاعات - ارزیابی راه‌حل - تصمیم‌گیری - رفتار پس از خرید
ب) جستجوی اطلاعات - ارزیابی خرید مصرف‌کننده
ج) شناخت - خرید - رفتار پس از خرید - رفتار پیش از خرید
د) شناخت - جستجوی اطلاعات - رفتار پس از خرید - خرید سازمانی

۷۶- یک برنامه بازاریابی با چه چیزی شروع می‌شود؟

- الف) تعیین اهداف ب) تحلیل موقعیت ج) تدوین استراتژیها د) تعیین سود مورد انتظار

۷۷- یکی از تئوری‌های مهم رفتار مصرف‌کننده از نظر ابراهام مازلو روانشناس آمریکایی کدام است؟

- الف) نیازهای فیزیولوژیکی - نیازهای امنیتی ب) نیازهای اجتماعی و تعلق خاطر
ج) نیازهای احترام و خود شکوفایی د) همه موارد بالا

۷۸- رایج‌ترین واسطه‌های بازاریابی در صنعت گردشگری کدام است؟

- الف) مقاصد گردشگری ب) دفاتر خدمات مسافرتی (آژانسها)
ج) گردشگران د) کنفرانسها و رویدادها

۷۹- شرکت را وادار به تعدیل یک یا چند آمیخته محصول - خدمات با تغییرات اندکی در برنامه‌های

بازاریابی می‌کند که برای یک یا چند بخش بازار بازاریابی شده‌اند؟

- الف) استراتژی تمرکز ب) استراتژی بازار انبوه
ج) استراتژی تمایز د) استراتژی رقابتی

۸۰- تحلیل swot بر کدام مورد اشاره دارد؟

- الف) تحلیل نقاط قوت ب) تحلیل نقاط ضعف
ج) تحلیل فرصتها و تهدیدات د) همه موارد بالا

زبان انگلیسی

- 81- The process of deciding about which guest in which room will stay is of accommodation.
a) affinity b) purpose c) procedure d) allocation
- 82- The extra commission paid to travel agents by suppliers based on the quantity or volume of sales known as commission.
a) override b) tough c) overcharged d) upgraded
- 83- 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
- 84- 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 onto exploring changes
d) gives an informed overview of a city
- 85- It is referring to dividing the ownership and use of a lodging property among several investors:
a) Target marketing b) Site hardening
c) Time sharing d) Positioning
- 86- In a general sense applies to the physical necessities that must be supplied to tourists.
a) entertainment b) requirement c) escrow accounts d) infrastructure
- 87- The price per person should pay for a room that is shared with another person is:
a) Net occupancy rate b) Quote
c) Double- occupancy rate d) Average room rate
- 88- In which tour we utilize a central destination with side trips to nearby destinations?
a) An activity tour b) A hub and spoke tour c) Circle trip d) Circuit tour
- 89- Which one doesn't go under the cultural attraction?
a) Archeological site b) architecture
c) Monument d) Landscape

90- Travelers making independent arrangements, versus travel with a tour group are known as:

- a) FIT b) VFR c) FFP d) DMO

91- Wild life tourism is a type of tourism in which tourists travel to watch, survey or study

.....

- a) the facility and supplementary provided for wild animals
b) the attractions that eco- tourists wildly desire to see
c) the fauna and flora of ecological destination
d) the environmentalists treatment toward nature

92- What is a "junket"?

- a) An advertised package or tour
b) A place where people meet to buy and sell
c) The difference between the cost and the selling price
d) The expensive business trip paid for by the government

93- It refers to pre- planning alternative touristic activity before your departure by multiple digital resources:

- a) Vegetarianism b) Upgraded tourism principle
c) Tourist enclave d) virtual tourism

94- What tariff is best matches the plan in which you pay for the room and two meals (breakfast and, usually, dinner)?

- a) Half board b) En pension c) All inclusive d) Bermuda plan

95- Many contacts in travel require agents and tour operators to maintain costumers' deposit and payments in for safe keeping.

- a) establishment b) efficiency unit c) escrow accounts d) continental plan

96- Subset of some larger population identified as potential users of a product or services due to various factors is:

- a) Target marketing b) Bookmarking
c) Souvenir shopping d) single supplement

97- which of the followings refers to all outlays made for and during a trip on consumer goods other than food and drink?

- a) Shopping expenditure b) A hub and spoke tour
c) Reception agency d) Multiplier effect

98- It is a holiday journey involving a charter or scheduled flight to a distant point and a rail pass providing unlimited rail travel in a nominated area for a set period:

- a) Fly cruise holiday
- b) Fly train
- c) Fly rail holiday
- d) Fly drive holiday

99- The Cookodile Institute got the and signed a five- year lease with Captain Beach hotel to manage and handle the Mediterranean restaurant.

- a) commercial
- b) convention
- c)concession
- d) confirm

100- When we are writing a package for a/an tourism we regard visiting to places inhabited by indigenous and exotic people so as to observe their life style and cultures.

- a) nature based
- b) ethnic
- c) agricultural
- d) social