



معاونت گردشگری

دفتر مطالعات آموزش گردشگری

سؤالات آزمون جامع هماهنگ

مدیران فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

تعداد سؤالات ۱۲۰

زمان پاسخگویی ۱۱۰ دقیقه

سؤالات نمره منفی ندارد

مرداد ۱۳۹۶

بازاریابی و فروش خدمات مسافرتی و گردشگری

۱. کدام مورد در تعریف مدیریت جای ندارد؟
الف) برنامه‌ریزی و سازماندهی
ب) به‌کارگیری مؤثر منابع مادی و انسانی
ج) هدایت و کنترل
د) فعالیت‌های غیرسیستمی
۲. شاخص‌های جمعیت‌شناسی در تقسیم‌بندی بازار کدامند؟
الف) تقسیم‌بندی جغرافیایی - شاخص‌های جمعیت‌شناختی - روان‌شناختی - رفتاری
ب) کار - سرگرمی - تعطیلات - تفریحات - خرید - ورزش
ج) جنس - سن - اندازه خانواده - مذهب - نژاد - تحصیلات - شغل
د) قصد سفر - تقسیم‌بندی مبتنی بر محصول - تصمیمات بخش‌بندی بازار
۳. در تجزیه و تحلیل SWOT عوامل خارجی، کدامند؟
الف) تهدیدها و فرصت‌ها
ب) نقاط ضعف و نقاط تهدید
ج) نقاط قوت و نقاط ضعف
د) نقاط قوت و فرصت‌ها
۴. در بازاریابی انتظار داریم فروش بیشتر به واسطه کدام مورد اتفاق بیفتد؟
الف) سود بیشتر
ب) مشتری بیشتر
ج) فروشنده بیشتر
د) تولید بیشتر
۵. کدام مورد از اصول هفت‌گانه اساسی در بازاریابی نمی‌باشد؟
الف) مفهوم بازاریابی - مشتری‌گرایی
ب) برآوردن نیاز مشتریان - تقسیم‌بندی بازار
ج) ارزش و فرایند تبادل - چرخه عمر محصول
د) آمیخته ارتباطات - قوانین و مقررات
۶. نقطه آغازین فرایند خرید مصرف‌کننده کدام است؟
الف) جمع‌آوری اطلاعات
ب) ارزیابی گزینه‌ها
ج) تصمیم به خرید و نهایتاً خرید
د) احساس نیاز
۷. عوامل خارجی تأثیرگذار بر رفتار مصرف‌کننده کدامند؟
الف) فرهنگ - طبقات اجتماعی - خانواده
ب) نیاز و انگیزه - ادراک - یادگیری
ج) گروه‌های مرجع - رهبران فکری، اعتقادی
د) گزینه الف و ج
۸. یکی از قوی‌ترین بنیان‌های تأثیرگذار در رفتار مصرف‌کننده کیست؟
الف) دوستان
ب) خانواده
ج) رسانه‌ها
د) جاذبه‌های مقصد

۹. کدام یک از گزینه‌های زیر جزء معیارهای تقسیم‌بندی اثربخشی بازار نیست؟

- الف) تداوم نداشتن - هزینه‌بری - دشواری
ب) دسترسی - قابلیت دفاع
ج) قابلیت اندازه‌گیری - اهمیت
د) تداوم - قابلیت رقابت

۱۰. به نظر شما بهترین بخش از بازار گردشگری کدام است؟

- الف) بیشترین قدرت خرید را دارد
ب) نیاز آن با توان ما انطباق بیشتری دارد
ج) نیازهای خود را به تقاضا تبدیل کرده است
د) به محل کسب و کار ما نزدیکتر است

۱۱. کدام گزینه جزء مرحله حین مذاکره فروش می‌باشد؟

- الف) تعیین بازار هدف - جمع‌آوری اطلاعات بازار هدف و سوابق داخلی - قرار ملاقات
ب) پیگیری‌های مرتبط با جلسه فروش - توافق - نحوه پیگیری توافقات
ج) تخفیفات فصلی - حجمی - نقدی - کوپن‌های تخفیف
د) برقراری ارتباط با مشتری و ارائه نقاط قوت و مزایای محصول - بحث و مذاکره - جمع‌بندی مذاکره

۱۲. در بازاریابی ارتباطی آمده است که فقط بسیار ارزان‌تر از جذب است.

- الف) مشتریان جدید - مشتریان قدیم
ب) مشتریان وفادار - مشتریان ناراضی
ج) مشتریان قدیمی - مشتریان جدید
د) مشتریان ناراضی - مشتریان جدید

۱۳. چرخه عمر محصول در خدمات صنعت گردشگری کدامند؟

- الف) مرحله معرفی - توسعه - اشباع - افول
ب) مرحله افول - بلوغ - معرفی - اشباع
ج) مرحله معرفی - رشد - بلوغ - افول
د) مرحله توسعه - فن‌آوری - رشد - بلوغ

۱۴. عناصر آمیخته معروف و متداول در بازاریابی کدام است (4P'S)?

- الف) People-Packaging-Partnership- Prestige
ب) Prestige - Premium- Parity- Pare away
ج) People-Physical evidence-Process
د) Product- Price- Place- Promotion

۱۵. کدام مورد از 4P قیمت‌گذاری نمی‌باشد؟

- الف) Premium
ب) Parity
ج) Push-up
د) Prestige

۱۶. مشهورترین و معروف‌ترین استراتژی پیشبرد فروش چیست؟

- الف) تبلیغات
ب) روابط عمومی
ج) فروش شخصی
د) بازارپردازی

۱۷. کدام مورد از مراحل اساسی در برنامه‌ریزی تبلیغات نیست؟

- الف) شناخت کالا - شناخت بازار هدف
ب) شناخت مشتریان بالقوه و گروه‌های مرجع
ج) برآورد بودجه تبلیغاتی - کنترل و بازنگری
د) ارزیابی فروش دوره‌های قبل

۱۸. کدام یک از محرک‌های فروش مؤثرتر است؟

الف) جوایز و هدایا ب) تخفیفات ج) حمایت مالی د) بستگی به بازار هدف دارد

۱۹. ویژگی‌های متمایزکننده خدمات از کالا کدامند؟

الف) خدمات ملموس - کالا ناملموس
ب) خدمات ناملموس - کالا ملموس
ج) خدمات ملموس - کالا ملموس
د) خدمات ناملموس - کالا ناملموس

۲۰. چرا هزینه‌یابی در خدمات ممکن است یکسان نباشد؟

الف) به دلیل تأثیر متغیر و ملموس بودن خدمات
ب) به دلیل مشخص بودن هزینه‌های ثابت
ج) به دلیل نیاز برخی مشتریان به توجه بیشتر
د) به دلیل امکان تخمین دقیق هزینه‌ها

شناخت صنعت گردشگری

۲۱. یکی از قدیمی‌ترین و پررونق‌ترین انواع گردشگری در گذشته و اکنون در جهان به شمار می‌آید.

الف) گردشگری مذهبی و ادبی ب) گردشگری شهری و روستایی
ج) گردشگری مذهبی و زیارتی د) گردشگری اکوتوریسم و ماجراجویانه

۲۲. طبق پیش‌بینی WTO تعداد گردشگران در سال ۲۰۲۰ میلادی چه تعداد، با چه رشدی و چه میزان اشتغال‌زایی در سطح بین‌المللی خواهد بود؟

الف) ۹۹۵ میلیون نفر - حدود ۴/۴ درصد - حدود ۲۲ درصد
ب) ۱/۱۳۵ میلیارد نفر - حدود ۴/۱ درصد - حدود ۱۲ درصد
ج) ۱/۶ میلیارد نفر - بیش از ۵ درصد - حدود ۹/۲ درصد
د) ۱/۸ میلیارد نفر - حدود ۵ درصد - حدود ۷ درصد

۲۳. کدام گزینه جزء فرآیند شکل‌گیری تقاضا در گردشگری نمی‌باشد؟

الف) عوامل شخصی - خارجی - اجتماعی - فرهنگی
ب) احساس نیاز - جمع‌آوری و ارزیابی اطلاعات
ج) تصمیم به سفر - تجربه سفر - ارزیابی رضایت از سفر
د) تقویت‌کننده تقاضا - محدودکننده تقاضا

۲۴. بر اساس مدل روان‌کاوانه پلاگ کدامیک از گزینه‌های زیر از ویژگی‌های مشترک افراد درون‌گرا می‌باشد؟

الف) درآمد محدود - غیرماجراجو - دل‌واپس
ب) ریسک‌پذیری زیاد - درآمد قابل تصرف
ج) دارای اعتماد به نفس - سطح فعالیت بالا
د) آرام - ماجراجو - تجربه‌های جدید

۲۵. موانع تقاضا برای سفر کدامند؟

الف) هزینه - محدودیت‌های سلامتی
ب) کمبود وقت - شرایط خانوادگی
ج) آگاهی نداشتن - ترس و ایمنی
د) همه موارد بالا

۲۶. مهم ترین عنصر سیستم گردشگری کدام گزینه می باشد؟

الف) حمل و نقل (ب) جاذبه ها (ج) خدمات غذایی (د) اقامت گاه ها

۲۷. دسترسی به جوامعی را ممکن می سازد که با سایر وسایل حمل و نقل امکان پذیر نمی باشد.

الف) اتوبوس (ب) هواپیما (ج) قطار (د) کشتی

۲۸. در این نوع اقامتگاه، مسافر اطاق یک هتل را در طول سال به مدت معلومی از پیش اجاره کرده و سپس از آن استفاده می نماید. کدام گزینه صحیح است؟

الف) هتل (ب) متل (ج) مالکیت زمانی (د) کمپینگ و اردوگاه

۲۹. کدام گروه گردشگری را عاملی فرهنگی و اشتغال زا می دانند؟

الف) تاجران (ب) سیاستمداران (ج) جامعه محلی و میزبان (د) گردشگران

۳۰. بازدید ساکنان یک کشور و کشورهای دیگر از کشور مقصد را چه نوع گردشگری می نامند؟

الف) ورودی (ب) درون مرزی (ج) خروجی (د) داخلی

۳۱. بازدیدکنندگان که دست کم یک شب را در یک کشور یا مقصدی سپری می نمایند، کدامند؟

الف) بازدیدکنندگان یک روزه (ب) گردشگران (توریست)
ج) مسافران عادی (د) مسافران عبوری (ترانزیتی)

۳۲. کدام یک از گزینه های زیر جزء عرضه کنندگان تجارت سفر نمی باشد؟

الف) حمل و نقل - اقامت (ب) کانال مستقیم - آژانس های مسافرتی
ج) خدمات غذایی (د) تفرجگاه ها - تفریحات و سرگرمی

۳۳. کدام گروه از دفاتر خدمات مسافرتی در زمینه فروش بلیط خطوط هوایی داخلی و خارجی فعالیت می نمایند؟

الف) مسافرتی (بند ب) (ب) زیارتی (بند پ) (ج) بار و پست (د) مسافرت هوایی (بند الف)

۳۴. در حال حاضر شناخته شده ترین و پیشبازترین سازمان بین المللی و ملی در زمینه مسافرت و گردشگری کدام است؟

الف) سازمان جهانی گردشگری
ب) یاتا - ایکائو و سازمان هواپیمایی کشوری
ج) سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری
د) گزینه الف و ج

۳۵. کدام یک از گزینه های زیر جزء اثرات اجتماعی مثبت گردشگری نمی باشد؟

الف) بهبود کیفیت زندگی (ب) بهبود کیفیت خدمات عمومی
ج) افزایش امکانات تفریحی و سرگرمی (د) افزایش جرم و جنایت - ناهنجاری اجتماعی

۳۶. یکی از مفاهیم و روش های سنجش پایداری که به طور معمول در منابع مربوط به برنامه ریزی گردشگری به آن اشاره شده، است.

الف) اکوتوریسم (ب) ظرفیت تحمل (ج) توان اقتصادی (د) کیفیت اجتماعی

۳۷. نیروهای تأثیرگذار در آینده گردشگری کدامند؟

- الف) برنامه‌ریزی - سازمان‌دهی - هدایت
ج) اقتصاد - سیاست - محیط و فن‌آوری
ب) هتل‌ها - سفرهای هوایی - مدیریت بحران
د) گردشگری چین - ثبات و امنیت

۳۸. کدام یک از گزینه‌های زیر جزء سطوح برنامه‌ریزی نمی‌باشد؟

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

۳۹. چرخه عمر محصول از نظر گلدنرو ریچی کدامند؟

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

۴۰. اولین اداره‌ای که برای شناساندن مفاخر و تمدن کهن ایران به خارجیان تأسیس شد، در چه سالی - با چه نامی و در کدام وزارتخانه سازمان‌دهی شد؟

- الف) ۱۳۱۴ - سازمان هواپیمایی کشوری در وزارت راه و شهرسازی
ب) ۱۳۲۰ - شورای عالی جهانگردی در وزارت خارجه
ج) ۱۳۱۴ - اداره جلب سیاحان در وزارت داخله (کشور)
د) ۱۳۴۲ - سازمان جلب سیاحان در وزارت اطلاعات

آشنایی با قوانین و مقررات جهانگردی

۴۱. در صورت مشاهده تخلف از مفاد آیین‌نامه و مقررات مربوط به تأسیس، بهره‌برداری و فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی مجازات‌های مقرر شامل کدام گزینه زیر می‌باشد.

- الف) تذکر کتبی - تعلیق به مدت ۱۵ روز
ج) تذکر کتبی - اخطار کتبی - تعلیق یک تا سه ماه
ب) اخطار کتبی - تذکر شفاهی - تعلیق یک تا سه ماه
د) تذکر شفاهی - تذکر کتبی

۴۲. هرگونه اقدام به خارج کردن اموال تاریخی - فرهنگی از کشور، هر چند به خارج کردن آنها نینجامد..... محسوب می‌شود و مرتکب علاوه بر استرداد به حبس..... و پرداخت جریمه معادل..... قیمت اموال قاچاق محکوم می‌گردد.

- الف) قاچاق - یک تا سه ماه - دو برابر
ج) قاچاق - یک روز تا سه روز - چهار برابر
ب) قاچاق - ۱۰ تا ۱۵ سال - سه برابر
د) قاچاق - یک تا سه سال - دو برابر

۴۳. مصلحت کشورهای کم جمعیت و مهاجر پذیر سیستم تابعیت..... و مصلحت کشورهای پر جمعیت و مهاجر فرست سیستم تابعیت..... می‌باشد.

- الف) خون - خاک
ج) خاک - خون
ب) خون - نسبی
د) نسبی - خون

۴۴. افراد در اجتماع به طور عموم از سه نوع حقوق بهره می‌برند. کدام گزینه صحیح است؟

- الف) حقوق اجتماعی - مسکن - حقوق ماهانه
ج) حقوق شهروندی - کشوری - منطقه‌ای
ب) حقوق عمومی - حق مالکیت - حق مسکن
د) حقوق عمومی - خصوصی - سیاسی

۴۵. روادید نوع S- G- D- C جمهوری اسلامی ایران به ترتیب کدام گزینه می‌باشد؟

- الف) زیارتی - سیاسی - ترانزیت - خدمت
ب) خدمت - سیاسی - ترانزیت - زیارتی
ج) زیارتی - ترانزیت - خدمت - سیاسی
د) ورود - خروج - سیاحتی - تحصیلی

۴۶. سه اصلی که برای حقوق خارجیان باید در نظر گرفته شود، کدامند؟

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

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

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

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

- الف) پذیرفته است ب) پذیرفته نیست ج) دارای شروط خاصی است د) هیچ کدام

۴۹. تابعیت عبارت است از رابطه که شخص را با مرتبط می‌سازد.

الف) سیاسی مذهبی - دولت معینی

ب) مذهبی - دولت

ج) معنوی - دولت معینی

د) سیاسی و معنوی - دولت معینی

۵۰. حقوق فردی اتباع خارجی در یک کشور چیست؟

- الف) حقوقی است که برای شهروندان پیش‌بینی گردیده تا بتوانند در اداره امور عمومی کشورشان سهیم باشند.
ب) عبارت است از مجموعه قواعدی که روابط و مناسبات بین افراد را در جامعه تنظیم می‌کند.
ج) مجموعه امتیازات و آزادی‌های یک فرد در اجتماع، به نحوی که با منافع دیگران و قوانین جاری آن کشور مغایر نباشد.
د) اتباع خارجی در کشورها هیچ‌گونه حقوق فردی - خصوصی و سیاسی ندارند.

۵۱. در کدام مناطق اتباع خارجی برای ورود مستقیم، نیاز به تحصیل روادید نداشته و در مرز مربوطه روادید برای آنان

صادر می‌شود؟

الف) مرزهای بین‌المللی ب) مناطق مشترک‌المنافع

ج) مناطق دریایی د) مناطق آزاد تجاری

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

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

۵۳. اتباع دو کشور ایران و ترکیه اجازه دارند با در دست داشتن از دولت متبوع خود بین دو

کشور سفر کنند و تا مدت اقامت نمایند.

الف) گذرنامه معتبر - با اخذ روادید - ۶ ماه ب) گذرنامه - با اخذ روادید - ۳ ماه

ج) گذرنامه - بدون اخذ روادید - ۶ ماه د) گذرنامه معتبر - بدون اخذ روادید - ۳ ماه

۵۴. بیمه مسافران ایرانی که عازم خارج از کشور می‌باشند چگونه است؟

الف) اختیاری ب) اجباری ج) ضرورتی ندارد د) بستگی به مقصد دارد

۵۵. کدام گروه از دفاتر خدمات مسافرتی وظیفه فروش بلیط خطوط هوایی داخلی و خارجی را به عهده دارند؟

الف) دفاتر خدمات سیاحتی - جهانگردی (بند ب) ب) دفاتر خدمات زیارتی (بند پ)
ج) دفاتر خدمات مسافرتی (بند الف) د) دفاتر ایرانگردی و جهانگردی

۵۶. وظایف مهم مدیر فنی (بند ب) چیست؟

الف) برنامه‌ریزی گشت‌های داخلی - ورودی و خروجی ب) سازماندهی و هماهنگی - راهبری
ج) قیمت‌گذاری و نظارت بر اجرای مطلوب تورها د) تمام موارد بالا

۵۷. دفاتر خدمات مسافرتی موظفند در زمان تعلیق از خودداری و طبق دستورالعمل‌های مراجع ذی‌ربط به

..... عمل نمایند.

الف) تعهدات قبلی - ثبت نام از تورهای جدید ب) قبول تعهد جدید - تعهدات قبلی
ج) تعهدات قبلی - قبول تعهدات جدید د) هیچ کدام

۵۸. ضوابط کلی برای تأسیس دفاتر خدمات مسافرتی کدام است؟

الف) ارائه محل مناسب - معرفی مدیر فنی - ارائه نام و نشان دفتر - سپردن تضمین
ب) تابعیت ایران - ارتباط با موضوع فعالیت شخص حقوقی
ج) تابعیت ایران - متدین به دین اسلام یا سایر ادیان رسمی - عدم سوء پیشینه
د) داشتن حداقل مدرک کارشناسی و حداقل ۲۵ سال سن و سه سال سابقه کار مرتبط

۵۹. قدیمی‌ترین نشانه حقوقی جهان چیست و در چه سالی و در کجا کشف شده است؟

الف) قانون نامه حمورابی مربوط به ۱۸۰۰ سال پیش در شهر شوشتر
ب) قانون نامه حمورابی مربوط به ۱۸۰۰ سال قبل از میلاد در شهر شوش
ج) قانون نامه حمورابی مربوط به ۱۸۰۰ سال بعد از میلاد در شهر شوش
د) قانون نامه حمورابی مربوط به ۱۸۰۰ سال پیش از میلاد در شهر شوشتر

۶۰. کالاهای ممنوع هنگام ورود مسافران به ایران کدام است؟

الف) اسلحه جنگی - جواهرات شخصی - دوربین عکاسی
ب) مواد مخدر - فرش - خاویار و پسته
ج) اسلحه جنگی و شکاری - مواد مخدر - دستگاه‌های فرستنده
د) دستگاه‌های فرستنده - دستگاه رادیوپخش

برنامه ریزی و سرپرستی گشت‌ها

۶۱. کدام گروه از دفاتر خدماتی مسافرتی به عنوان برنامه‌ریزان تورهای مسافرتی در مسیرهای داخلی و خارجیبه‌شمار

می‌آیند و مجوز این دفاتر توسط چه سازمانی صادر می‌شود؟

الف) دفاتر بند الف - سازمان هواپیمایی کشوری

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

ج) دفاتر بند پ - سازمان حج و زیارت

د) دفاتر بند ب - سازمان هواپیمایی کشوری

۶۲. خوش برخوردی و پذیرایی صمیمانه و مناسب، به موقع بودن پرواز و با کیفیت بودن خدمات ارایه شده در تمام

طول سفر از انتظارات چه گروهی است؟

الف) انتظارات تورگردانان از ارایه دهندگان خدمات

ب) انتظارات ارایه دهندگان خدمات از تورگردانان

ج) انتظارات ارایه دهندگان خدمات از مسافران

د) انتظارات مسافران از ارایه دهندگان خدمات تور

۶۳. کدام یک از گزینه‌های زیر در ردیف کانال توزیع بسته سفر قرار می‌گیرند؟

الف) شرکت‌های هواپیمایی - کشتیرانی - ریلی و مسافران

ب) دفاتر خدمات مسافرتی - تورگردان عمده فروش

ج) تورگردان خرده فروش و کارگزار

د) گزینه ب و ج

۶۴. کدام کنوانسیون حقوق مسافر را شامل فوت یا آسیب بدنی - مفقودی و خسارت به لوازم شخصی - ضرر و زیان

ناشی از تأخیرات در حمل و نقل بین‌المللی مسافر و کالا را مشخص نموده است؟

الف) کنوانسیون رم

ب) کنوانسیون ورشو

ج) کنوانسیون ژنو

د) کنوانسیون پاریس

۶۵. کدام یک از گزینه‌های زیر جزء وظایف مدیرعامل دفاتر خدمات مسافرتی می‌باشد؟

الف) نظارت بر کانتور فروش داخلی و خارجی

ب) تنظیم و ارسال عملکرد آژانس هر سه ماه یک بار

ج) نمایندگی حقوقی و سیاست‌گذار و دستور هر گونه پرداخت

د) تشکیل جلسات هفتگی و ماهانه

۶۶. کدام یک از گزینه‌های زیر جزء وظایف کلی تورگردانان نمی‌باشد؟

الف) توضیح کامل جاذبه‌ها برای مسافران

ب) نوشتن و تنظیم برنامه سفر

ج) تعیین نرخ تور و عقد قرارداد

د) ارتباط با ارایه‌دهندگان اجزای تور

۶۷. اهداف پیمان شیکاگو چیست؟

الف) پیشرفت و توسعه هواپیمایی بین‌المللی

ب) توسعه همکاری بین کشورهای جهان

ج) کمک به برقراری دوستی و حسن تفاهم بین‌المللی

د) همه گزینه‌ها

۶۸. تحقیقات مقصد در کدام مرحله از فعالیتهای تورگردانان انجام می‌شود؟

الف) بعد از اجرای تور (ب) بعد از رزرواسیون (ج) هم زمان با اجرای تور (د) قبل از تنظیم برنامه سفر

۶۹. مهمترین امتیاز تورگردان کارگزار چیست؟

الف) داشتن قرارداد رسمی، تورگردان عمده‌فروش (ب) دارا بودن تخصص در منطقه جغرافیایی خود
ج) دریافت تخفیف‌های عمده از هتل‌ها (د) دریافت خدمات با قیمت‌های پایین

۷۰. آرایه خدمات اقامتی همراه با صبحانه و ناهار یا شام اصطلاحاً چه نام دارد؟

الف) B&B (شیوه انگلیسی) (ب) F.b (طرح آمریکایی)
ج) H.b (طرح آمریکایی اصلاح شده) (د) U-All (بدون محدودیت غذایی و نوشیدنی)

۷۱. کدام یک از گزینه‌های زیر جزء خصوصیات راهنما نمی‌باشد؟

الف) راهنمای داخلی و خارجی - ملی - محلی - مقطعی (ب) اعتماد به نفس - ارتباط چشمی
ج) جذبه - ابتکار عمل - سلامتی (د) شوخ‌طبعی - اشتیاق - ثبات شخصیت

۷۲. مهمترین عامل در تحقیقات مقصد کدام است؟

الف) کسب اطلاع از وضعیت امکانات مقصد (ب) تحقیقات اقامتی
ج) تحقیقات حمل و نقل (د) تحقیقات تورگردان کارگزار

۷۳. سازمانی است که در جهت منافع ملی عمل می‌کند و باعث فعال شدن صنعت گردشگری در منطقه خود می‌شود.

الف) W.T.O (ب) N.G.O (ج) D.M.O (د) M.C.T

۷۴. دو عامل مهم در موفقیت مرحله اجرای تور کدام است؟

الف) برنامه‌ریزی درست - توانایی بالای راهنما (ب) برنامه‌ریزی - فروش بالا
ج) هدایت - کنترل و نظارت (د) کنترل مدارک سفر - آنالیز عملیاتی

۷۵. در کدام استراتژی قیمت‌گذاری شرکت می‌خواهد درصدی از سهم بازار رقبای خود را جذب کند؟

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

۷۶. شکل‌های مختلف برنامه سفر مقدماتی کدامند؟

الف) برنامه سفر خلاصه - برنامه سفر با جزئیات - برنامه سفر عملیاتی
ب) برنامه سفر با مرکزیت ثابت - برنامه سفر حلقوی - برنامه سفر مسیر باز (فک باز)
ج) برنامه سفر حلقوی - برنامه سفر عملیاتی - برنامه سفر علمی و تحقیقاتی
د) برنامه سفر انفرادی - برنامه سفر گروهی عمومی و خصوصی

۷۷. اطاقی است که دو تخت جدا و مجزا از یکدیگر دارد.

الف) Double Room (ب) Double Connecting Room

ج) King Room (د) Twin Room

۷۸. حداقل تعداد مسافر بزرگسال (Break Point) برای اجرای تورهای داخلی زمینی چند نفر است؟

الف) ۳۰ تا ۴۰ نفر (ب) ۲۰ تا ۲۵ نفر (ج) ۱۰ تا ۱۵ نفر (د) ۱۵ تا ۲۰ نفر

۷۹. کدام یک از گزینه‌های زیر جزء مراحل پیش از اجرای تور نمی‌باشد؟

الف) تنظیم برنامه سفر - رزرواسیون
ب) قیمت‌گذاری - کنترل مدارک سفر
ج) گزارش روزانه راهنمایان - آنالیز عملیاتی
د) کنترل عملیاتی - کنترل پرداخت‌ها - جلسه معارفه

۸۰. اهداف تبلیغات از نظر فیلیپ کاتلر کدام است؟

الف) تقویت فروش حضوری و ترویج
ب) تعیین بودجه تبلیغاتی - انتخاب پیام تبلیغاتی
ج) آگاه کننده - متقاعدکننده - یادآوری کننده
د) فراهم نمودن امکان ورود به بازار جدید

شناسایی مسیرهای گردشگری

۸۱. از ویژگی‌های شایان توجه کنوانسیون میراث جهانی ۱۹۷۲ این است که در یک سند واحد مفاهیم و را به هم پیوند داده است.

الف) حفظ نیروی انسانی - حفظ اموال فرهنگی
ب) حفظ محیط طبیعی - حفاظت از اموال شخصی
ج) حفظ منابع طبیعی - حفاظت از اموال فرهنگی
د) حفظ محیط طبیعی - حفاظت از مقامات و شخصیت‌ها
۸۲. اماکنی مانند مساجد - کلیساها - کنیسه‌ها - معابد و مسیرها و شهرهای زیارتی جزء کدام جاذبه‌های میراثی می‌باشند؟

الف) میراث فرهنگی (ب) میراث طبیعی (ج) میراث صنعتی (د) میراث مذهبی
۸۳. در کدام اثر جهانی ایران هفت مسیر دسترسی به نشانه‌های هفت مرحله عرفان و هشت دروازه به نشانه هشت نگرش تصوف ایجاد شده است؟

الف) گنبد سلطانیه (ب) مجموعه کلیساهای ارمنیان ایران
ج) مجموعه خانقاه و بقعه شیخ صفی‌الدین اردبیلی (د) باغ ایرانی

۸۴. میدان امام (نقش جهان) - تخت جمشید - تخت سلیمان - گنبد سلطانیه و بیستون به ترتیب در کدام استان قرار دارند؟

الف) اصفهان - زنجان - آذربایجان شرقی - کرمانشاه - فارس
ب) اصفهان - فارس - آذربایجان غربی - زنجان - کرمانشاه
ج) اصفهان - فارس - فارس - اردبیل - کرمانشاه
د) اصفهان - فارس - خراسان - کرمانشاه - آذربایجان غربی

۸۵. دست ساخته‌های انسان یا آثاری که توأمأً به وسیله انسان و طبیعت ایجاد شده است و به لحاظ تاریخی زیبایی‌شناسی و بوم‌شناختی دارای ارزش منحصر به فرد جهانی هستند، کدام گزینه می‌باشد؟
الف) آثار (ب) مجموعه‌ها (ج) محوطه‌ها (د) جشن‌ها و اعیاد ملی

۸۶. کدام میراث جهانی ایران در استان خوزستان قرار ندارد؟

الف) چغازنبیل (ب) سازه‌های آبی شوستر
ج) شوش (د) باغ ایرانی

۸۷. اهداف یونسکو کدام است؟

الف) نگهداری و پاسداری از اماکن میراث فرهنگی
ب) سازمان‌دهی برای آموزش - ایجاد تفاهم بین فرهنگی
ج) پیگیری همکاری‌های علمی - محافظت از آزادی بیان
د) گزینه ب و ج

۸۸. یونسکو جزء کدام تشکیلات ملل متحد به شمار می‌رود؟

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

۸۹. در کدام اثر جهانی ایرانی بناهای مذهبی ایران، آناتولی و آسیای مرکزی را تحت تأثیر قرار داده است؟

الف) گنبد قابوس (ب) مسجد جامع اصفهان (ج) گنبد سلطانیه (د) طاق بستان

۹۰. این گونه میراث شامل اشیاء باستانی و تاریخی و هنری است که در گنجینه‌های ملی و شخصی نگهداری و به اشیاء زیرخاکی و روخاکی تقسیم می‌شوند. کدام گزینه صحیح است؟

الف) میراث فرهنگی منقول (ب) میراث فرهنگی غیرمنقول
ج) میراث فرهنگی غیرملموس (د) میراث فرهنگی معنوی

۹۱. کدام دو باغ ایرانی در استان یزد قرار دارند؟

الف) باغ اکبریه و دولت‌آباد (ب) باغ عباس‌آباد و فین
ج) باغ پهلوان‌پور و دولت‌آباد (د) باغ ارم و شازده

۹۲. میراث جهانی ثبت شده ایران تا کنون (سال ۲۰۱۷ میلادی) در یونسکو چند اثر می‌باشد؟

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

۹۳. کدام گزینه جزء میراث فرهنگی ناملموس جهانی ایران در یونسکو می‌باشد؟

الف) آیین قالی‌شویان مشهد اردهال - نوروز
ب) منظر فرهنگی میمند کرمان - شوش
ج) موسیقی خراسانی - مهارت سنتی فرش‌بافی در کاشان
د) گزینه الف و ج

۹۴. ذخیره گاه‌های زیست کره ارسباران - ارژن - گنو - دنا به ترتیب در کدام استان قرار دارند؟

- الف) آذربایجان شرقی - فارس - هرمزگان - کهگیلویه و بویراحمد
ب) آذربایجان غربی - هرمزگان - فارس - چهارمحال و بختیاری
ج) اردبیل - آذربایجان شرقی - آذربایجان غربی - زنجان
د) خراسان رضوی - خراسان جنوبی - اصفهان - سمنان

۹۵. میراث جهانی مکتوب مسالک الممالک استخری و مجموعه پنج گنج نظامی درباره چه موضوعاتی نوشته شده‌اند؟

- الف) ریاضی - داستان‌های عاشقانه به زبان فارسی
ب) جغرافیا - داستان‌های عاشقانه به زبان فارسی
ج) جغرافیا - ریاضیات
د) جغرافیا - آثار کلاسیک فارسی زبانان

۹۶. کدام گزینه زیر شامل فهرست حافظه جهانی جمهوری اسلامی ایران در یونسکو نمی‌باشد؟

- الف) کلیات سعدی - مسالک الممالک استخری
ب) شاهنامه بایسنقری - ذخیره خوارزمشاهی
ج) رباعیات خیام - دیوان پروین اعتصامی
د) مجموعه پنج گنج نظامی - وقف‌نامه ربع رشیدی

۹۷. کدام مسیرهای زیر مناسب موضوع تورهای عرفان در ایران می‌باشد؟

- الف) تهران - همدان - کرمانشاه - سنندج
ب) تهران - اردبیل - آذربایجان شرقی
ج) زنجان - قزوین - تهران - سمنان - خراسان
د) گزینه ب و ج

۹۸. کدام گزینه مناسب موضوع میراث فرهنگی جهانی در کشور ایران نمی‌باشد؟

- الف) تهران - اصفهان - یزد
ب) فارس - خوزستان
ج) کرمان - زاهدان - چابهار - میرجاوه
د) کرمانشاه - همدان

۹۹. کدام گشت‌های روزانه مناسب موضوع گشت‌های یکروزه استان یزد می‌باشد؟

- الف) کاخ گلستان - موزه ملی - موزه آبگینه
ب) تخت جمشید - نقش رستم - پاسارگاد
ج) میدان نقش جهان - علی قاپو - مسجد امام
د) مهریز - سر یزد - کاروانسرای زین‌الدین

۱۰۰. کدام مسیرهای زیر مناسب موضوع تورهای معماری در ایران می‌باشد؟

- الف) تهران - اصفهان - یزد - کرمان - خراسان
ب) تهران - گرمسار - سمنان - شاهرود
ج) تهران - قزوین - زنجان - تبریز
د) تهران - قم - کاشان - اصفهان

انگلیسی تخصصی و مکاتبات دفاتر خدمات مسافرتی

101. 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
102. An airline that offers frequent round trip services to/from smaller communities to serve business persons is called airline.
a) Concierge b) Escrow c) Commuter d) Freight
103. Which one *doesn't go* under the cultural attraction?
a) sightseeing b) architecture c) Museums d) Archeological site
104. The price per person for a room to be shared with another person is called.....
a) Double room rate
b) Double occupancy rate
c) Room rate
d) Free duty rate
105. Tourist enclave means:
a) An area in which tourists are concentrated and isolated from contact with resident population
b) Flight between two consecutive stops
c) Traveling to an education institution
d) Official documents required to enter a country
106. It refers to dividing the ownership and use of a lodging property among several investors:
a) Target marketing b) Site hardening c) Time sharing d) Positioning
107. The process of deciding about which guest in which room will stay is of accommodation.
a) affinity b) purpose c) procedure d) allocation
108. An extra charge assessed to a tour purchased for single accommodations is called single.....
a) occupancy rate b) single supplement c) overcharged d) portmanteau
109. The document exchanged for goods and services that confirms a payment is called
a) Visa b) Brochure c) Folio d) Voucher
110. Tourists with strong need for variety and new experiences are called:
a) allocentric b) Psychocentric c) Midcentric d) psychologist
111. is the permission granted by one country for an air carrier of another country to fly over its land.
a) over flight charge b) over flight privilege c) over flight d) override commission
112. The tour provided as a "reward" for sales work performed by employees is called.....
a) independent tour b) sightseeing tour c) Hub and spoke tour d) incentive tour
113. FAM tour is a tour
a) to use total accommodation
b) to get to know an area and the services available
c) to create a diversified trip by using several forms of transportation
d) to package a tour

114. The extra commission paid to travel agents by suppliers based on the quantity or volume of sale is known as commission.

- a) override b) tough c) overcharged d) upgraded

115. Short haul (tourism/ visitor/ flight) is usually used when we are talking about a/an local journey less than 5 hours.

- a) scheduled b) reciprocal c) boarding status d) intra continental

116. The starting date of any particular travel program whether individually or in group is called:

- a) Tour departure b) Tour escort c) Tour impact d) Tour destination

117. A tour which utilizes a central destination with side trips is called

- a) Hub and Spoke tour
b) FAM tour
c) Circle tour
d) Circuit tour

118. An excursionist is a visitor who stays

- a) more than 24 hours b) more than one year c) less than 24 hours d) none of them

119. Concession means:

- a) The habitants of a country who share their facilities with tourists
b) To handle special request or services for guests in hotel
c) To use of a room only during a day
d) To rent a part of a hotel to be operated by another party

120. It refers to a touristic activity provides you the opportunity to explore regions of the world without having to physically travel:

- a) Virtual tourism b) Harsh tourism c) Dark tourism d) Social tourism