



نمونه سؤالات:

اجرا و راهنمایی تور با

خودروهای شخصی

کد استاندارد: ۵۱۱۳۲۰۵۵۰۱۰۰۰۶۱

**معاونت پژوهش، برنامه ریزی و سنجش مهارت
دفتر سنجش مهارت و صلاحیت حرفه ای**

۱- دو عامل مهم که در موفقیت اجرای تور نقش بسیار اساسی دارند کدامند؟

الف- proper planning-talents & capability of the escort

ب- Quality Equipment- proper planning

ج- Quality Equipment- talents & capability of the escort

د- talents & capability of the escort-Good accommodation and vehicle

۲- در جلسه معارفه به مسافران گوشزد می شود که چند ساعت قبل از پرواز خارجی در فرودگاه باشند؟

الف- دو

ب- سه

ج- چهار

د- یک

۳- مهم ترین سایت ها در حوزه مسیریابی و نقشه کدام یک از موارد زیر می باشد؟

الف- Google map - google earth - map negar

ب- Google map

ج- Google - map negar

د- Google map - google earth - wikipedia

۴- تجربه نشان داده که از مسافران از تور راضی باشند آن تور موفق بوده است.

الف- ۶۰ درصد

ب- ۵۰ درصد

ج- ۲۵ درصد

د- ۷۰ درصد

۵- کدام یک باعث خرابی صدای سخنران می شود؟

الف- بخار آب

ب- آب داغ

ج- خوابیدن با دهان باز

د- دوش آب گرم

۶- کدام یک از قسمت های زیر جزء امور مسافرتی در آژانس ها نمی باشند؟

الف- انجام امور مربوط بلیط

ب- راهنمای تور

ج- مدیر فنی

د- نامه رسان آژانس

۷- بیشترین هزینه در تورهای چند روزه مربوط می شود به

الف- غذا و نوشیدنی

ب- راهنما

ج- اقامت

د- بیمه

۸- کدام مورد از وظایف مدیرفنی بند ب نیست؟

الف- رزرواسیون وسیله نقلیه

ب- استعلام قیمت ها

ج- بیمه کردن مسافران

د- خرید سوغات برای مسافران

۹- تعریف راثول بلانشارد از **tourism** چیست؟

الف- سفر به اقطار عالم

ب- فردی است که به منظور سفر حرکت می کند و دلیلش صرفا کسب درآمد نیست.

ج- عملی است که فرد از محل زندگی یا کار خود به محل دیگری می رود دوباره به محل اولیه برمی گردد که باید کمتر از ۱۲ ماه و بیشتر از ۲۴ ساعت باشد.

د- فعالیتی است که در آن که فرد از منزل خود خارج می شود به منظور بازدید از مناظر طبیعی و چشم اندازها برای تفریح و تفنن

۱۰- در موارد ذکر شده کدام یک در برنامه ریزی تورهای خارجی اساسی و مهم تر است؟

الف- انتخاب راهنمای محلی

ب- رزرواسیون هتل

ج- تنوع غذایی برای خوشایند مسافران

د- انتخاب بهترین و گران ترین هتل

۱۱- به تورهای خروجی می گویند؟

الف- **out going**

ب- **incoming**

ج- **external**

د- **out going tour**

۱۲- کدام یک از گزینه های زیر جزء مجموعه های **WTO** نیست؟

الف- کمیسیون های منطقه ای

ب- شورای اجرایی

ج- مجمع عمومی

د- سازمان تجارت جهانی

۱۳- به مجموعه ای از عوامل یا اجزاء که مجموعه یک سفر(تور) را برنامه ریزی می کنند اطلاق می شود؟

الف- حمل و نقل

ب- تورگردان

ج- تور

د- تور لیدر

۱۴- بندپ مربوط به کدام یک از سفرهاست؟

الف- کلید سفرهای خارجی

ب- سفرهای زیارتی (حج / عمره / عتبات)

ج- سفرهای کربلا و حج عمره

د- سفرهای هوایی به شهرهای زیارتی

۱۵- این تعریف مربوط به کدام یک از گزینه های زیر است: (کشورهایی که عضو سازمان WTO هستند اما مستعمره ی کشورهای دیگرند.)

الف- اعضاء مستقل WTO

ب- اعضاء پیوسته ی WTO

ج- اعضاء موقت WTO

د- اعضاء دائم WTO

۱۶- اتاق های ۲ نفره در هتل به چه صورتی هستند؟

الف- Single و Twin

ب- Twin و Double

ج- Triple و Single

د- Double و Queen

۱۷- ارزان ترین نوع حمل و نقل و ایمن ترین نوع آن، به ترتیب کدام است؟

الف- مینی بوس- چارتر

ب- اتوبوس- ریلی

ج- قایق- خودروی شخصی

د- شاتل- تاکسی اجاره ای

۱۸- کدام گزینه، یک تعریف عام است از جابه جایی و حمل و نقل به هر شکل: هوایی دریایی زمینی و..... .

الف- Transport

ب- Transfer

ج- Triple

د- Rental car

۱۹- خرده فروش ها به عنوانتورگردان عمل می کنند.

الف- نیروی انسانی

ب- نیروی کمکی

ج- بازوی فروش

د- ناظر

۲۰- کدام یک از وظایف تور گردان نیست؟

الف- نوشتن برنامه سفر

ب- تعیین نرخ تور

ج- عقد قرارداد با فروشندگان اجزاء تور

د- خرید

۲۱- مراسم استقبال از مهمانان توسط چه کسانی اجرا می شود؟

الف- کارگزار محلی یا assistant

ب- تور لیدر

ج- راهنمای محلی

د- تورگردان

۲۲- مسافرت های دسته جمعی و مهاجرت های بین قاره ای، از دستاوردهای کدام دوره است؟

الف- قرون وسطی

ب- دوره ی انقلاب صنعتی

ج- دوره ی رنسانس

د- دوران باستان

۲۳- دفاتر خدمات مسافرتی بند الف در ایران به چه نامی مشهورند؟

الف- آژانس مسافرتی

ب- کانتر داخلی

ج- آژانس هواپیمایی

د- کانتر خارجی

۲۴- مرجع قانونی جهت اخذ مجوز افتتاح آژانس مسافرتی بند الف چه سازمانی می باشد؟

الف- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

ب- سازمان جهانگردی ج.ا.ا

ج- IATA آیاتا

د- سازمان هواپیمایی کشوری

۲۵- کدام شرکت مدیریت اصلی حمل و نقل ریلی ایران را به عهده دارد ؟

الف- رجال

ب- قطاربان

ج- رجاء

د- سهامی خاص ریل ایران

۲۶- کدام یک از وظایف دفاتر خدمات مسافرتی بند ب نمی باشد؟

الف- برگزاری تورهای داخلی

ب- برنامه ریزی تورهای خارجی

ج- فروش بلیط هواپیما

د- اخذ ویزا

۲۷- کدام یک از گزینه های زیر، جزو مهم ترین افراد ذینفع در سیستم گردشگری نیستند؟

الف- گردشگران

ب- فعالین اقتصادی

ج- جامعه ی محلی

د- دانشجویان

۲۸- دفاتر خدمات مسافرتی جهت اخذ ویزای مسافرین به عنوان بین مسافر و سفارت عمل می نماید.

الف- ضمانت کننده

ب- اقدام کننده و رابط

ج- تنها مرجع قانونی

د- نماینده حقوقی طرفین

۲۹- کدام مورد از وظایف دفاتر دارای مجوز بند الف می باشد ؟

الف- برنامه ریزی منطقه ای

ب- عقد قرارداد کارگزاری

ج- فروش بلیط خطوط هوایی

د- برقراری ارتباط سیاسی با سفارتخانه ها

۳۰- گردشگران به چه دلیل اقدام به خرید بسته سفر می کنند ؟

الف- از طریق استخدام یک راهنما در هزینه های زمانی کسب اطلاع صرفه جویی نمایند و اقامت راحتی خواهند داشت.

ب- از این طریق بتوانند اقدام به انتخاب مقصد سفر کنند.

ج- با انتخاب بسته سفر اقدام به سفر های ماجراجویانه و مخاطره آمیز می نمایند.

د- خرید بسته سفر به گردشگران کمک می کند تا با دید باز تر اقدام به انتخاب هتل نمایند .

۳۱- کدام یک از موارد زیر بیشترین ارتباط مستقیم را با توریست ها دارد؟

الف- خلبانان ،رانندگان

ب- راهنمایان تور

ج- سازمان گردشگری منطقه مقصد

د- مدیران آژانس های هواپیمایی

۳۲- برنامه ریزی، جمع آوری و سازماندهی اطلاعات، جزو کدام یک از رفتارهای گردشگران محسوب می شود؟

الف- رفتار در هنگام سفر

ب- رفتار قبل از سفر

ج- رفتار پس از سفر

د- رفتار در مقصد

۳۳- کدام یک از موارد زیر جزو انواع تورهای گردشگری نیست؟

الف- تورهای چند ساله

ب- تورهای چند روزه

ج- تورهای ۱ روزه

د- تورهای ۱ شبه

۳۴- کدام یک از توانایی های زیر برای راهنمایان تور لازم نمی باشد ؟

الف- مطلع بودن از جاذبه ها ،مسیرها ،زمان های مناسب بازدید.

ب- برخورد خوب مبادی آداب بودن و ظاهر مناسب

ج- اشراف کامل به قوانین و مقررات مکان مورد بازدید.

د- زیبایی چهره ،داشتن یونیفرم مخصوص آژانس مسافرتی

۳۵- کدام یک از موارد ذیل جز مراحل استقبال نمی باشد؟

الف- نحوه معرفی برای آشنایی

ب- انتخاب وسیله نقلیه

ج- انتخاب مسیر

د- نور ، رنگ ، وسعت و اندازه مکان

۳۶- آخرین مرحله فرآیند تشریفات است.

الف- استقبال

ب- اسکان

ج- بدرقه

د- پذیرایی

۳۷- شنیدن ، گفتن ، خواندن و نوشتن جز است.

الف- مهارت بدنی

ب- مهارت های چهارگانه ارتباط کلامی

ج- توانایی اجرای تور

د- مدیریت مخاطب

۳۸- راهنمایان موزه از کدام دسته راهنمایان می باشند؟

الف- محلی

ب- مقطعی

ج- ملی

د- جامع

۳۹- کدام یک از گزینه های زیر جز هفت گناه در ارائه خدمات نمی باشد؟

الف- هیچگاه مسافر را از خود ندانیم یک راهنمای موفق سعی در جذب مسافری ندارد.

ب- خودمان را به جای مسافر بگذاریم و احساس او را در هنگام برخورد با بی میلی راهنما درک کنیم.

ج- هیچگاه خود را از مسافر بالاتر ندانیم یا به عبارتی مسافر را دست کم نگیریم.

د- تابع مقررات خشک باشیم و همیشه طبق قوانین خشک رفتار کنیم.

۴۰- به که مسافر در حین انجام سفر داده است اطلاق می شود.

الف- خدمات

ب- گردش

ج- چرخه خدمات

د- مسیریابی

۴۱- کدام گزینه از هفت فن سخنوری نمی باشد؟

الف- درست ایستادن و درست راه رفتن و درست صحبت کردن در دقایق اول

ب- حرکات دست و پا

ج- لحن صحبت و تماس چشمی

د- پوشش و لباس مربوط به موقعیت مکانی

۴۲- کاروان اتوبوس ها معمولاً اتاق خواب چند نفره دارند؟

الف- ۲ تا ۸ نفر

ب- ۳ تا ۵ نفر

ج- ۱ تا ۳ نفر

د- ۵ تا ۷ نفر

۴۳- کدام گزینه جزو خصوصیات اصلی یک راهنما نیست؟

الف- اشتیاق و علاقه

ب- شخصیت برون گرا

ج- اعتماد به نفس

د- حس کنجکاوی

۴۴- کدام یک از عوامل اصلی تورگردانی است؟

الف- فنون سازماندهی

ب- آمادگی ذهنی

ج- عدم اعتیاد

د- On time بودن

۴۵- کدام یک از مراحل تشریفات است که عموماً با اعطای هدایا (TRIP) همراه است ؟

الف- استقبال

ب- بدرقه

ج- حمل و نقل

د- اسکان

۴۶- سرچشمه بسیاری از مشکلات روزمره یک راهنمایی تور چیست ؟

الف- عدم وقت شناسی

ب- توجه به سخنان دیگران

ج- نداشتن مهارت های اجرایی

د- حمل و نقل

۴۷- مهارت های چهارگانه ارتباط کلامی کدام هستند؟

الف- شنیدن - خواندن - تشریفات

ب- گفتن - نوشتن - فن بیان قدرتمند

ج- شنیدن - خواندن - گفتن - نوشتن

د- شنیدن - اجرا کردن - پذیرایی

۴۸- طرز دست دادن و طرز راه رفتن نشان دهنده چه چیز است ؟

الف- با ادب بودن

ب- خودمانی بودن

ج- اخلاق و روحیه اشخاص

د- سعی در برقراری ارتباط

۴۹- هنگامی که برای اولین بار با کسی روبرو می شویم چه نشانی از شما مهم جلو ه می کند ؟

الف- نحوه برخورد شما

ب- نحوه دست دادن شما

ج- وضع ظاهری شما

د- وضع ایستادن شما

۵۰- از موثرترین عوامل آشنایی با فرهنگ های گوناگون است؟

الف- تماشای فیلم های مستند

ب- مطالعه پیرامون آن فرهنگ

ج- مسافرت
د- گسترش گردشگری