



نمونه سؤالات:

**مدیر دفاتر خدمات
مسافرتی و جهانگردی**

کد استاندارد: ۱۰۰۰۱۰۵۵۰۰۵۵۹۳۰۱۴۳

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

۱-سوالاتی از قبیل اینکه "برنامه های امروز سازمان چیست و برنامه های اتی چه باید باشد"؟ " امروز کجا هستیم و جهت گیریهای آینده چیست"؟ " امکانات و منابع سازمان در آینده چه وضعیتی دارند و باید مصرف چه اهدافی گردند"؟..در برنامه ریزی..... مطرح می شوند؟

الف- برنامه ریزی عملیاتی

ب- برنامه ریزی جامع

ج- برنامه ریزی تخصصی

د- برنامه ریزی کوتاه مدت

۲-برنامه ریزی جامع با مطرح ساختن.....مدیران را در انجام فعالیت هایشان هم جهت و هماهنگ می سازد؟

الف- اهداف بلند مدت و تبیین رسالتهای سازمان

ب- اهداف کوتاه مدت و تبیین رسالتهای سازمان

ج- اهداف بلند مدت و تبیین تخصصهای سازمان

د- اهداف کوتاه مدت و تبیین رویه های سازمان

۳-برنامه ریزی جامع در چه سطحی از سازمان شکل میگیرد؟

الف- سطح عملیاتی

ب- سطح تخصصی

ج- سطح عالی

د- سطح میانی

۴-اصولا برنامه ریزی عملیاتی در چه سطحی انجام میگیرد؟

الف- سطح عالی

ب- سطح عملیاتی

ج- سطح میانی

د- عملیاتی و میانی

۵-در برنامه ریزی عملیاتی،ساختار سازمانی و شرایط محیطی با..... در نظر گرفته می شود؟

الف- بی ثباتی

ب- انعطاف

ج- ثبات شناسی

د- ثبات کامل

۶-اولین و مهمترین مرحله برنامه ریزی جامع کدام است؟

الف- تعیین و تدوین اهداف آینده سازمان

ب- شناخت اهداف و استراتژیهای موجود سازمان

ج- تجزیه و تحلیل شرایط محیطی سازمان

د- تجزیه و تحلیل منابع و امکانات سازمان

۷-فرایند برنامه ریزی به چه صورت است؟

الف- ماموریت، اجرا، هدف، برنامه

ب- برنامه، هدف، اجرا، ماموریت



ج- اجراء، برنامه، هدف، ماموریت

د- هدف، اجراء، برنامه، ماموریت

۸- گردشگر ملی شامل کدام یک می باشد؟

الف- گردشگر ورودی و خروجی

ب- گردشگر خروجی و داخلی

ج- گردشگر درون مرزی و ورودی

د- گردشگر درون مرزی و خروجی

۹- بیشتر کرگردشگران ماجراجویانه شامل چه گروهی می باشند؟

الف- زنان

ب- جوانان

ج- میانسالان

د- مردان

۱۰- برگزاری جشن پرتقال در ایتالیا جزئی کدام گروه از انواع گردشگری می باشد؟

الف- گردشگری روستایی

ب- گردشگری فرهنگی-تاریخی

ج- گردشگری ماجراجویانه

د- گردشگری مبتنی بر رویدادها

۱۱- نخستین بسته سفر روزانه توسط چه کسی و در کجا ارایه شد؟

الف- توماس کوک-انگلستان

ب- چالز لیندنبرگ-انگلستان

ج- روبرت اسمارت-فرانسه

د- اتوماس نیت-فرانسه

۱۲- نخستین مواجهه گردشگران با صنعت گردشگری کدام گزینه می باشد؟

الف- تورگردان

ب- دفتر خدمات مسافرتی

ج- راهنما

د- مدیر تور

۱۳- به گروهی از واسطه ها که اقدام به خرید عمده صندلی های فروش نرفته و عرضه آن با تخفیفات غیر مجاز چه گفته می شود؟

الف- تورگردان

ب- دفاتر خدمات مسافرتی

ج- تثبیت کننده

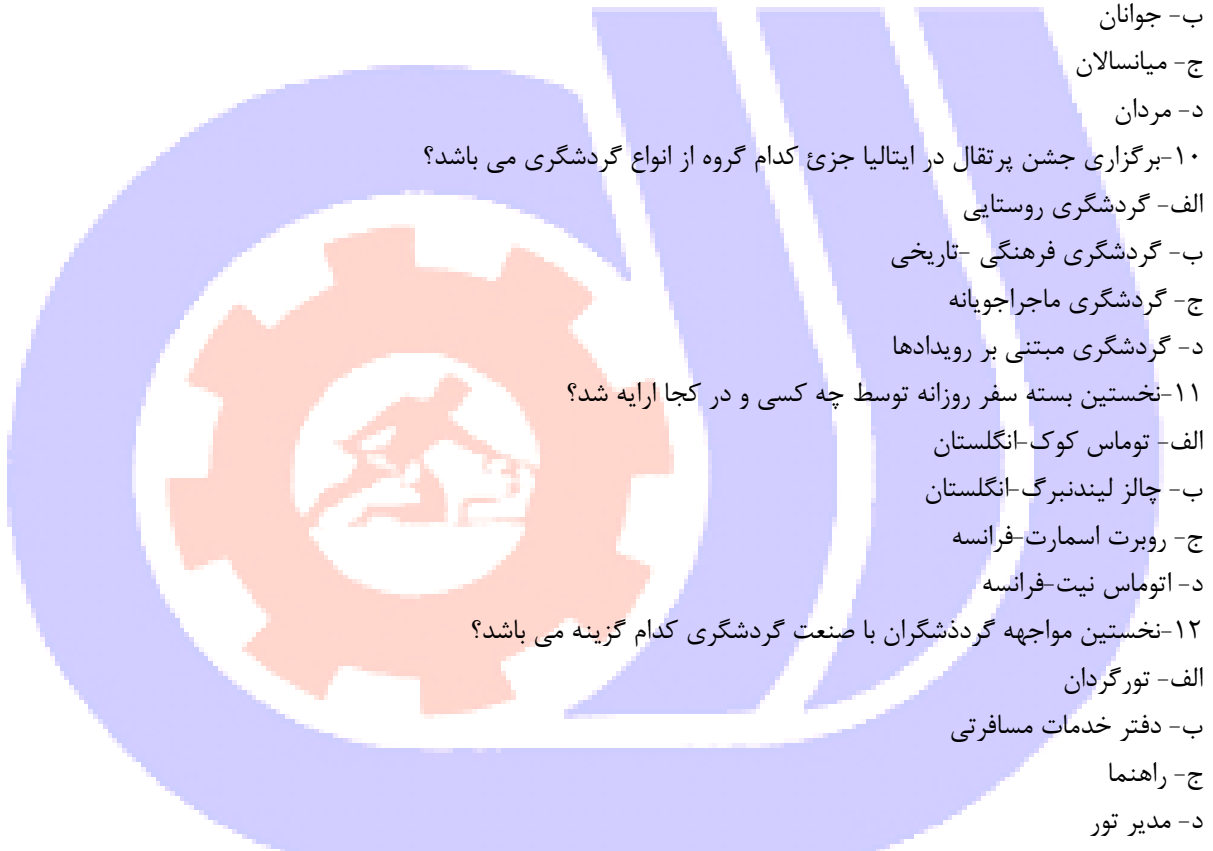
د- لیدر

۱۴- هسته اول فن جهانگردی کدام گزینه می باشد؟

الف- رفتار و ارتباط

ب- شناخت از موقعیت

ج- احساس محبت به گردشگر



د- شناخت از توریست

۱۵- مراحل فراگرد برنامه ریزی بر مبنای هدف کدامند؟

الف- تعیین مأموریت ها، تعیین نتایج مورد انتظار، تعریف شاخصهای ارزیابی، تعریف اهداف عملیاتی، تنظیم برنامه های عملیاتی، طراحی سیستم کنترل

ب- تعیین مأموریت ها، تعیین نتایج مورد انتظار، تعریف شاخصهای ارزیابی، طراحی سیستم کنترل، تعریف اهداف عملیاتی، تنظیم برنامه های عملیاتی

ج- تعیین مأموریت ها، تعیین نتایج مورد انتظار، تعریف شاخصهای ارزیابی، طراحی سیستم کنترل، تعریف اهداف عملیاتی، تنظیم برنامه های عملیاتی

د- تعیین نتایج مورد انتظار، تعریف شاخصهای ارزیابی، تعریف اهداف عملیاتی، تنظیم برنامه های عملیاتی، طراحی سیستم کنترل تعیین مأموریت ها

۱۶-..... عبارتند از برنامه هایی که برای کسب اهداف جامع سازمان طراحی میشوند؟

الف- برنامه های عملیاتی

ب- برنامه های تاکتیکی

ج- برنامه های دایمی

د- برنامه های راهبردی

۱۷- اهدافی که سازمانها به خاطر دستیابی به آنها تشکیل می شوند؟

الف- مأموریت

ب- استراتژی

ج- رویه ها

د- استانداردها

۱۸-..... مشخص کننده محدوده ای است که تصمیمات اتی باید در داخل اتخاذ گردند؟

الف- رویه ها

ب- مأموریت

ج- رسالت

د- خط مشی

۱۹- مجموعه فعالیت های ساختار یافته نظام مند در راستای رسیدن به هدف معین را..... میگویند

الف- برنامه

ب- سازماندهی

ج- مدیریت

د- خلاقیت و نوآوری

۲۰- بکارگیری افراد، با استاندارد و با تکیه بر آموزش جزء کدام عوامل هماهنگی شغلی است؟

الف- مهارت های شغلی

ب- استاندارد کردن بازده کاری

ج- سازگاری رویارویی

د- سرپرستی مستقیم

۲۱- تعریف زیر مربوط به کدام پزینه زیر است: مدیر بر کار کارمندان و تصمیم گیری آنها نظارت داشته باشد

الف- تمرکز

ب- اختیار و مسوولیت

ج- انطباق

د- تربیت

۲۲- این مورد زیر بنای یادگیری سازمانی و گروهی است که جزء را بادی در پرتو کل درد و ارتباط با اجزای دیگر را مطالعه میکند

الف- تفکر سیستمی

ب- فرهنگ سازی قوی

ج- تمرکز بر هدف یادگیری

د- ایجاد ساختار مناسب

۲۳- قوه ابتکار جزء کدام نوع از اصول مدیریت است؟

الف- اصول رفتار سازمانی

ب- اصول ساختار سازمانی

ج- اصول پاداش سازمانی

د- اصول قدرت سازمانی

۲۴- بررسی قوت ها، ضعف ها، فرصت ها و تهدید ها جزء کدام مورد از فرایند توانمند سازی منابع انسانی است؟

الف- فرایند استراتژیک

ب- بیان فلسفه وجودی ماموریت سازمان

ج- فرایند تجزیه و تحلیل وضعیت منابع انسانی

د- شناخت دقیق و کافی از وضعیت استراتژیک

۲۵- چگونه بهره وری خدمات گردشگری افزایش می یابد؟

الف- تشخیص به موقع قابلیت نیروی کار

ب- تشخیص به موقع مشتریان

ج- تشخیص به موقع سهامداران

د- تشخیص به موقع برنامه ریزی

۲۶- بیل ماریوت کلید سودآوری شرکت را چه میداند؟

الف- سهامداران

ب- مشتریان

ج- کارمندان

د- هر سه مورد

۲۷- کدام گزینه از اقدامات اصلاحی لازم برای برگرداندن برنامه در جهت تعیین شده اتخاذ نمایند جزئی کدامیک از وظایف مدیران

میباشد؟

الف- برنامه ریزی

ب- کنترل کردن

ج- سازماندهی

د- هدایت کردن

۲۸- در کدام یک از وظایف مدیران هدف های بلند مدت برای سازمان تعیین می کنند؟

الف- برنامه ریزی

ب- سازماندهی

ج- کنترل کردن

د- هدایت کردن

۲۹- جمع آوری و ارزیابی پردازش اطلاعات از مهارت های مدیران میباشد؟

الف- مهارت های فنی

ب- مهارت های اجرایی

ج- مهارت های میانی

د- مهارت های میان فردی

۳۰- در گردهمایی سال ۱۹۹۶ که به سرپرستی سازمان جهانی جهانگردی که نتیجه آن درباره توسعه منابع انسانی چه بوده است ؟

الف- نیروی انسانی شایسته و کارآمد

ب- بهره وری بیشتر

ج- تقویت روحی پرسنل

د- ارزیابی کارکنان

۳۱- مرحله تفکیک و تجزیه اهداف بلند مدت در قالب اهداف کمی و کیفی کوتاه مدت را چه می نامند؟

الف- هدف گذاری

ب- تنظیم برنامه

ج- تصحیح خطاها

د- رسالت

۳۲- کدامیک جزء خطی مشی سازمان است؟

الف- افزایش فعالیت تولیدی

ب- بهبود کیفیت محصولات

ج- رشد و توسعه فعالیت های سازمان

د- افزایش ساعات کار کارکنان سازمان

۳۳- استفاده و بهره برداری از اجزا و عوامل تشکیل دهنده سفر نظیر حمل و نقل، اقامت، غذا و را چه می نامند؟

الف- عناصر سفر

ب- تجربه سفر

ج- تور اپراتور

د- لیدر

۳۴- شرکت های برتر طلب جزء کدام دسته از خط مشی های بازار هستند؟

الف- خط مشی میانه روی در بازار

ب- خط مشی تمایز در بازار

ج- خط مشی تمرکز در بازار

د- خط مشی رهبری در بازار

۳۵- صادرات نامرئی جزء کدام دسته از موارد پر اهمیت جهانگردی است؟

الف- اهمیت اقتصادی

ب- سیاسی

ج- فرهنگی

د- اجتماعی

۳۶- در نمایشگاه‌های بین‌المللی تبلیغ میکنند و در نهایت مسافری را جذب می‌نمایند؟

الف- سازمان بازاریابی مقصد-تورگردانان

ب- تورگردانان -سازمان بازاریابی مقصد

ج- تورگردانان-راهنما

د- تورگردانان -دفاتر خدمات مسافرتی

۳۷-مزلو تمامی انگیزه‌های انسان را و شیوه دستیابی به آنها را می‌داند؟

الف- یادگیری- اکتسابی

ب- فطری - اکتسابی

ج- اکتسابی - محیطی

د- محیطی - فطری

۳۸-ارایه تخفیف فروش و ضمانت‌های طولانی و کالا و ارایه کالاهای مجانی با مارک تولید کننده از جمله ابزار تبلیغاتی کدام دسته زیر است

الف- ابزار تبلیغاتی مخصوص مصرف کننده

ب- ابزار تبلیغاتی مخصوص بازاریابان

ج- ابزار تبلیغاتی مخصوص مشتریان صنعتی

د- ابزار تبلیغاتی مخصوص عمده فروشان و خرده فروشان

۳۹- ابزار تبلیغاتی مخصوص عمده فروشان و خرده فروشان کدام مورد است؟

الف- کوپن

ب- بسته محتوی چند کالا با یک قیمت

ج- جوایز و قرعه کشی

د- کالای مجانی

۴۰- توسعه مسافرت و جهانگردی ابتدا در کدام کشور بود؟

الف- یونان

ب- انگلیس

ج- آمریکا

د- استرالیا

۴۱- اولین آثار انیمیشن و جراحی در انسان و جراحی در جمجمه انسان در کجا کشف شد؟

الف- شهر سوخته

ب- گوهر تپه

ج- کاشان

د- شهر صد دروازه

۴۲- مفهوم بازار در خدمات مسافرتی بیانگر بیانگر کدامیک از موارد ذیل است؟

الف- واسطه‌های بازاریابی

ب- تامین کننده منابع

ج- مشتریان

د- تورگردانان

۴۳- وقتی که یک دفتر خدمات مسافرتی بسته های سفر جدیدی را از طریق تبلیغات به بازار عرضه می کند این تبلیغ چه نام دارد؟

الف- متقاعد کننده

ب- یادآوری کننده

ج- مستمر

د- آگاه کننده

۴۴- شامل صفات خاص محصول همانند میزان استحکام، سهولت استفاده، قابلیت اعتماد، داشتن دقت لازم، تعمیر پذیری و دیگر ویژگیهای ارزشمند یک کالا است.

الف- کیفیت محصول

ب- عرضه محصول

ج- تقاضا

د- کمیت

۴۵- تولید کننده باید نسبت به بازار تولید گردشگری اطلاع کافی داشته باشد شامل کدام یک از بسته بندی فرآورده های گردشگری می باشد؟

الف- تحقیق در بازار

ب- مذاکرات

ج- طراحی فرآورده گردشگری

د- بازاریابی

۴۶-..... آغازگر فرایند خرید مشتری در بروشور است؟

الف- جلد بروشور

ب- مطالب داخل بروشور

ج- صفحه پشت بروشور

د- چاپ یک تصویر زیبا از مکان

۴۷- در یک چارت سازمانی بنگاه تور گردان کدام گزینه جزئی مدیریت فروش و بازاریابی می باشد؟

الف- تحقیقات مقصد

ب- برنامه ریزی بسته های سفر

ج- آمار و اطلاعات

د- حسابداری

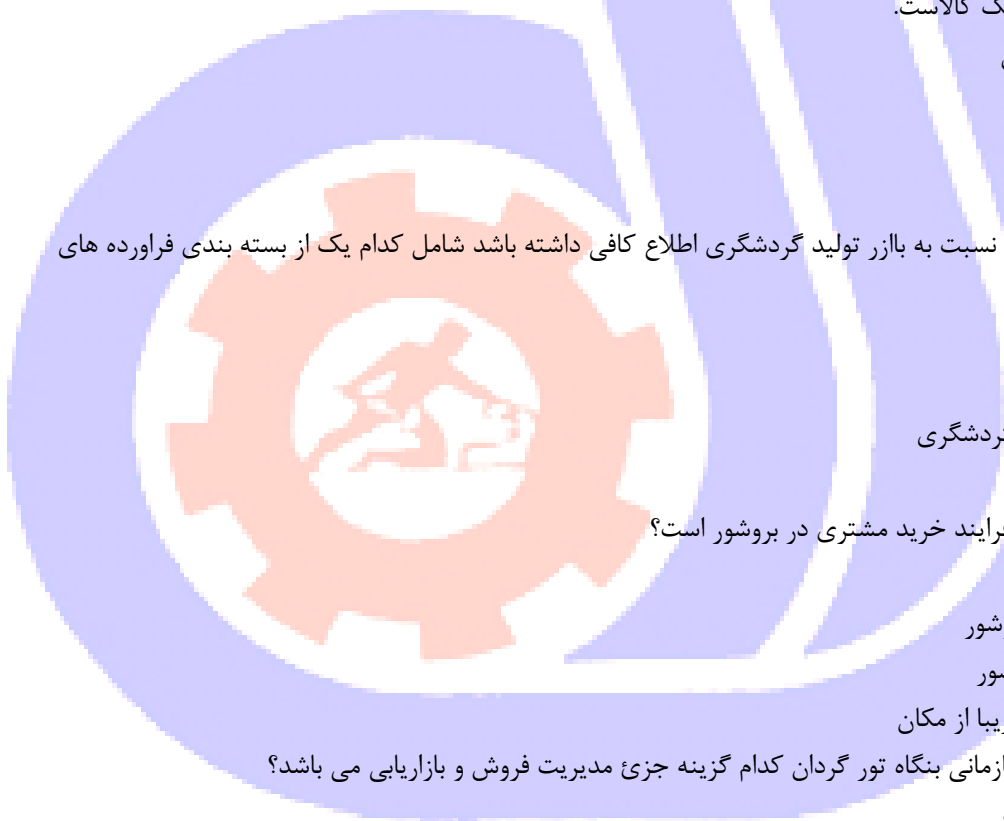
۴۸- مهمترین مزایای این ابزار تبلیغاتی عدم محدودیت زمانی و مکانی جهت استفاده از آن و هزینه پایین است ؟

الف- ماهواره

ب- تلویزیون

ج- اینترنت

د- روزنامه



۴۹- کدام یک از گروههای زیر می توانند بدون داشتن گذرنامه وارد کشور دیگر (مقصد) شوند؟

الف- افراد بی خانمان

ب- اتباع ان کشور (مقصد)

ج- اتباع کشورهایی که کشور مقصد با آنها قرارداد لغو روادید بسته است

د- توریست های ورودی به کشور مقصد

۵۰- کدام نوع ارتباط صمیمانه تر و عمیق تر است و بیشتر خاص گروههایی است که ارتباط نزدیک و چهره به چهره دارند؟

الف- ارتباط رسمی

ب- ارتباط عمودی

ج- ارتباط غیر رسمی

د- ارتباط افقی

۵۱- اگر موضوعی بر خلاف نظر، دیدگاه، دانش و انگیزه خود بدانیم ممکن است برای اجتناب از درگیری ذهنی کاملاً ان را نادیده بگیریم. این تعریف کدام موانع ارتباطی بین افراد است؟

الف- ادراکی

ب- اجتماعی

ج- اثر انگیزه

د- ارزشهای فرهنگی

۵۲- دفاتری که در زمینه حج و زیارت فعالیت میکنند شامل چه مجوزی باید باشد؟

الف- بند الف

ب- بند ب

ج- بند پ

د- بند ب و پ

۵۳- میزان توشه مجانی با کلاس نرخ معمولی بریا هر مسافر خارجی چند کیلوگرم می باشد؟

الف- ۱۵ کیلوگرم

ب- ۲۰ کیلوگرم

ج- ۲۵ کیلوگرم

د- ۳۰ کیلوگرم

۵۴- این موسسات مسئولیت هماهنگ کردن اجزا تشکیل دهنده تور به عهده دارند به آنها

الف- شرکتهای حمل و نقل

ب- تور اپراتورها

ج- اژانس کارگزار

د- اژانس مسافرتی

۵۵- اگر مسافری بخواهد قالیچه ای از ایران خریداری کند و با خود خارج کند تا سقف چند تکه و به چه مترازی باشد مجاز است با خود ببرد؟

الف- ۱ تکه سه متری

ب- ۲ تکه سه متری

ج- سه تکه ۵/۱ متری

د- ۲ تکه ۱۲ متری

۵۶- در برنامه ریزی تورهای خروجی اولین اقدام کدام گزینه می باشد؟

الف- ارتباط با اژانس کارگزار

ب- ارتباط با اژانس خرده فروشی

ج- ارتباط با عمده فروشی

د- استعلام قیمت

۵۷- بازوی اجرایی تور در برنامه ریزی تورهای خارجی کدام تور گردان گزینه می باشد؟

الف- اژانس عمده فروشی

ب- خرده فروشی

ج- کارگزاری

د- انفرادی

۵۸- کدامیک از روشهای فعالیت تور گردانان تخصصی تر کدامیک ارزانتر می باشد؟

الف- متمرکز- غیر متمرکز

ب- غیرمتمرکز-متمرکز

ج- غیرمتمرکز- غیرمتمرکز

د- متمرکز-متمرکز

۵۹- کدام مورد از تور گردانان مستقیماً با مشتری سروکار دارند و تور دیگران را می فروشند؟

الف- تورگردان عمده فروشی

ب- خرده فروش

ج- کارگزار

د- انفرادی

۶۰-..... به عنوان بازوی خرده فروشی ها عمل می نماید؟

الف- خرده فروشی

ب- کارگزار

ج- تورلیدر

د- انفرادی

۶۱- مهمترین عامل در اجرای تورهای خارجی کدام تور می باشد؟

الف- خرده فروش

ب- عمده فروش

ج- کارگزار

د- انفرادی

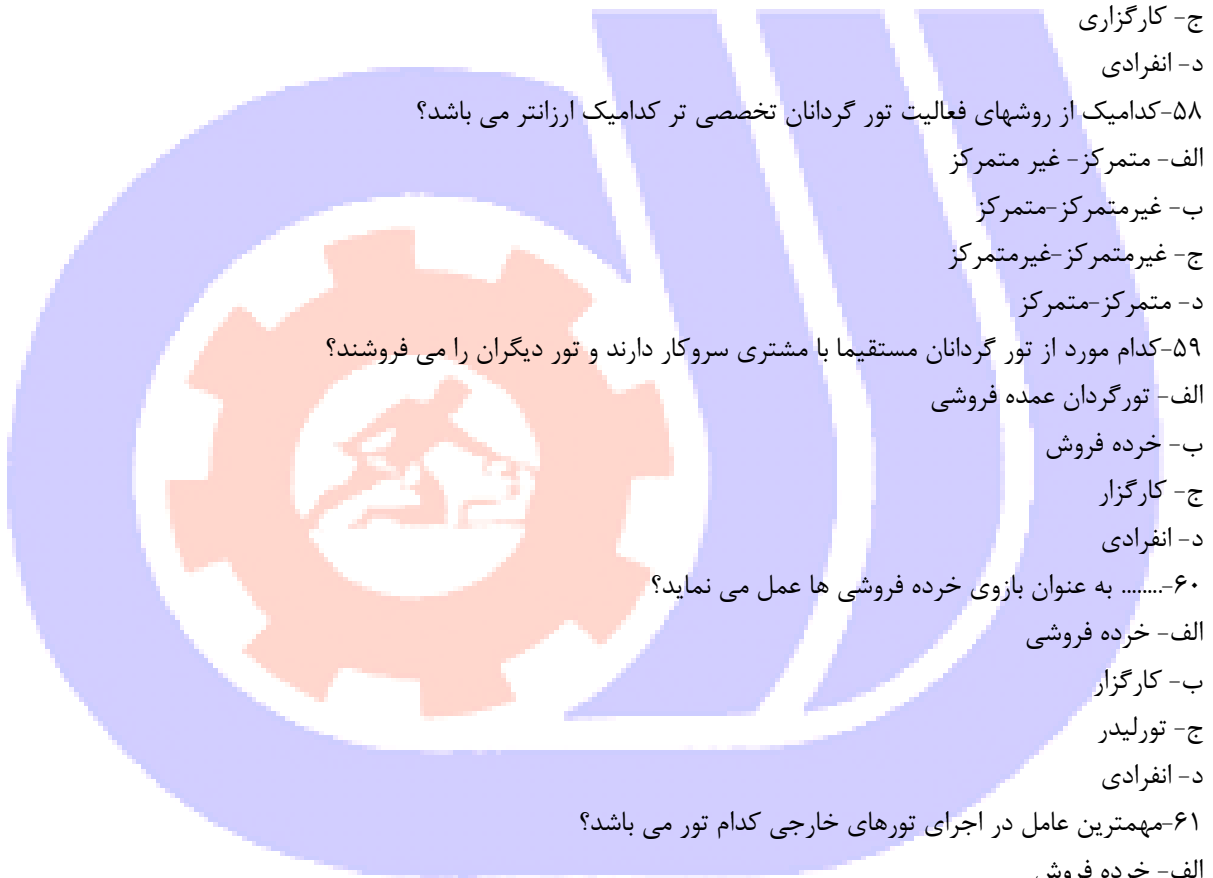
۶۲-..... را تور گردان اصلی تعیین می کند؟

الف- راهنمای ملی

ب- مقطعی

ج- تورلیدر

د- محلی



۶۳- بازوی اصلی راهنمای ملی کدام گزینه می باشد؟

الف- محلی

ب- تور لیدر

ج- مقطعی

د- گروهی

۶۴- اژانسها می توانند
الف- عمده فروش باشند

ب- پیام دهندگان عمومی باشند

ج- اپراتور به روز باشند

د- تمام موارد

۶۵- هدف اصلی اندازه گیری تورهای برنامه ریزی شده در مقابل تورهای فعال چیست؟

الف- اندازه گیری لغو کردن تورهای معین

ب- اندازه گیری معروفیت تورهای معروف

ج- اندازه گیری عوامل تحلیلی تورهای معین

د- تمام موارد

۶۶- در اقامتگاه نرخ اروپایی شامل کدام گزینه می باشد؟

الف- غذا + حمل و نقل

ب- غذا و اقامت

ج- اقامت

د- حمل و نقل و غذا و اقامت

۶۷- کدام گزینه تفاوت کارافرین با مدیران است؟

الف- در گذشته زندگی می کند

ب- علاقه به ثبات دارند

ج- تهدید گرا محسوب می شوند

د- فرصت گرا محسوب می شوند

۶۸- کدام گزینه از ویژگیهای کارآفرینان می باشد؟

الف- نیاز به موفقیت

ب- تجربه کاری

ج- الگوی نقش

د- جایگاه اجتماعی

۶۹- کدام گزینه از ویژگیهای جمعیت شناختی کارآفرینان می باشد؟

الف- جایگاه اجتماعی

ب- نیاز به موفقیت

ج- مخاطره پذیری

د- استقلال طلبی

۷۰- خود باوری مثبت و نیروی خلاقانه و سازنده ای که موجب شکوفایی و پیشروی بی وقفه در مسیر اهدافش می شود شامل کدام

یک از گزینه های عوامل موفقیت افراد موفق می باشد؟

الف- پشتکار

ب- اعتماد به نفس

ج- اشتیاق

د- خواستن

۷۱- سازمان های مردم نهاد، در کدام یک از سطوح محیط بازاریابی گردشگری یک دفتر خدمات مسافرتی قرار می گیرند؟

الف- صنعت گردشگری

ب- محیط کلان

ج- محیط خرد

د- محیط فراملی

۷۲- استفاده و بهره برداری از اجزا و عوامل تشکیل دهنده سفر نظیر حمل و نقل، اقامت، غذا و غیره را چه می نامند؟

الف- عناصر سفر

ب- تجربه سفر

ج- توراپراتور

د- خدمات سفر

۷۳- وقتی که یک دفتر خدمات مسافرتی بسته های سفر جدیدی را از طریق تبلیغات به بازار عرضه می کند، این نوع تبلیغ

چه نام دارد ؟

الف- متقاعد کننده

ب- یادآوری کننده

ج- مستمر

د- آگاه کننده

۷۴- کدام یک از موارد ذیل از شرح وظایف واحد بازاریابی دفتر خدمات مسافرتی نیست؟

الف- تهیه بسته سفر

ب- شناسایی بازار هدف

ج- برنامه ریزی تبلیغات

د- تحقیقات بازاریابی

۷۵- مفهوم بازار در خدمات مسافرتی بیانگر کدام یک از موارد ذیل است؟

الف- واسطه های بازاریابی

ب- تامین کنندگان منابع

ج- مشتریان

د- صنعت گران

۷۶- کدام یک از موارد ذیل جزو عناصر آمیخته بازاریابی خدمات مسافرتی به شمار نمی رود؟

الف- فرآیند

ب- رقبا

ج- جلوه های فیزیکی یا ظاهری

د- مردم

۷۷-هدف از بخش بندی بازار می باشد.

الف- بهبود موقعیت رقابتی و تامین خدمات مورد نیاز مشتریان در بازارهای مختلف

ب- شناخت رقبا

ج- تقسیم رقبا به بخش های مختلف

د- شناخت بازار

۷۸-کدام یک جزو محیط های بازاریابی نیست؟

الف- محیط سازمانی (محیط داخلی مؤسسه)

ب- محیط بازار (متغیرهای مربوط به خریداران ، فروشندگان و رقبا)

ج- محیط عمومی (محیط های ملی و بین المللی)

د- محیط خصوصی

۷۹-یعنی توجه به طبقه اجتماعی ، سبک زندگی و ویژگی های شخصیتی خریداران در موقع تقسیم و طبقه بندی بازار

.....است.

الف- تقسیم روانی

ب- تقسیم جمعیتی بازار

ج- تقسیم جغرافیایی

د- تقسیم بین المللی

۸۰-انتخاب دو یا چند بخش کاملاً مشابه از بین بخش های متعدد بازار و تنظیم یک سیاست بازاریابی واحد برای آنها (انتخاب

سهام بزرگ از یک بازار کوچک)

الف- بازاریابی تفکیکی

ب- بازاریابی غیر تفکیکی

ج- بازاریابی تمرکزی

د- بازاریابی ویروسی

۸۱-Price از چهار p یعنی؟

الف- محصول

ب- مکان

ج- قیمت

د- پیشبرد فروش

۸۲-کدام یک از ویژگی های خدمات نیست؟

الف- گذرا و موقتی بودن

ب- تأثیرپذیری از طرز تفکرات عرضه کننده

ج- غیر قابل ذخیره بودن

د- ذخیره کردن (انبار کردن)

۸۳-شامل صفات خاص محصول همانند میزان استحکام ، سهولت استفاده ، قابلیت اعتماد ، داشتن دقت لازم ، تعمیرپذیری آسان

و دیگر ویژگی های ارزشمند یک کالا است؟

الف- کیفیت محصول

ب- عرضه محصول

ج- تقاضا

د- کمیت

۸۴- اطلاعاتی هستند که از طریق تجزیه و تحلیل اطلاعات داخلی مؤسسه از جمله اسناد و مدارک ، دفاتر و پرونده ها و نیز جمع آوری و بازسازی اطلاعات موجود محیطی بدست می آیند؟

الف- اطلاعات اولیه

ب- ثانویه

ج- ثالث

د- اربع

۸۵- عبارت است از مجموعه ای از اجزاء و عناصر که دارای هدف مشترک بوده و با یکدیگر روابط مستمر ، منطقی و متقابل دارند؟

الف- فرآیند

ب- خدمات

ج- سیستم

د- کالا

۸۶- به کارگیری توانایی های ذهنی برای ایجاد یک فکر و یا یک مفهوم جدید؟

الف- مدیریت

ب- خلاقیت

ج- کنترل

د- تصمیم گیری

۸۷- کدام یک از مزایای تحقیق میدانی است؟

الف- اطلاعات به روز و جدید است.

ب- هزینه بالایی دارد

ج- هزینه کمتری می برد

د- زمان بیشتری می برد.

۸۸- هر چه قیمت محصولی کاهش یابد میزان تقاضا و میزان عرضه می یابد.

الف- افزایش - کاهش

ب- افزایش - افزایش

ج- کاهش - افزایش

د- کاهش - کاهش

۸۹- اگر محصول تولیدی رقیبی نداشته باشد از کدام روش قیمت گذاری استفاده می شود؟

الف- بازار محور

ب- محصول محور

ج- بالاتر از هزینه

د- تبعیض در قیمت

۹۰- فرآیند ایجاد هر چیز جدیدی که قبلاً " وجود نداشته ، است .

الف- خلاقیت

ب- نوآوری

ج- ابتکار

د- ارزش

۹۱- فن ثبت ، طبقه بندی و تلخیص فعالیت های مالی یک موسسه را گویند.

الف- دفتر روزنامه

ب- دفتر کل

ج- دفتر حسابداری

د- دفتر حسابرسی

۹۲- کدام یک میزان سرمایه را افزایش می دهند؟

الف- دارایی

ب- بدهی

ج- درآمد

د- هزینه

۹۳- کدام یک میزان سرمایه را کاهش می دهد؟

الف- دارایی

ب- سرمایه

ج- درآمد

د- هزینه

۹۴- کدام یک بیانگر خلاصه ای از درآمدها و هزینه ها می باشد؟

الف- تراز آزمایشی

ب- ترازنامه

ج- صورت سرمایه

د- صورت سود و زیان

۹۵- "توانایی انجام دادن کار با کمک دیگران " را گویند.

الف- مدیریت

ب- سازماندهی

ج- کنترل و نظارت

د- برنامه ریزی

۹۶- برنامه هایی که تا یک سال طول بکشند برنامه ریزی گویند.

الف- کوتاه مدت

ب- میان مدت

ج- بلند مدت

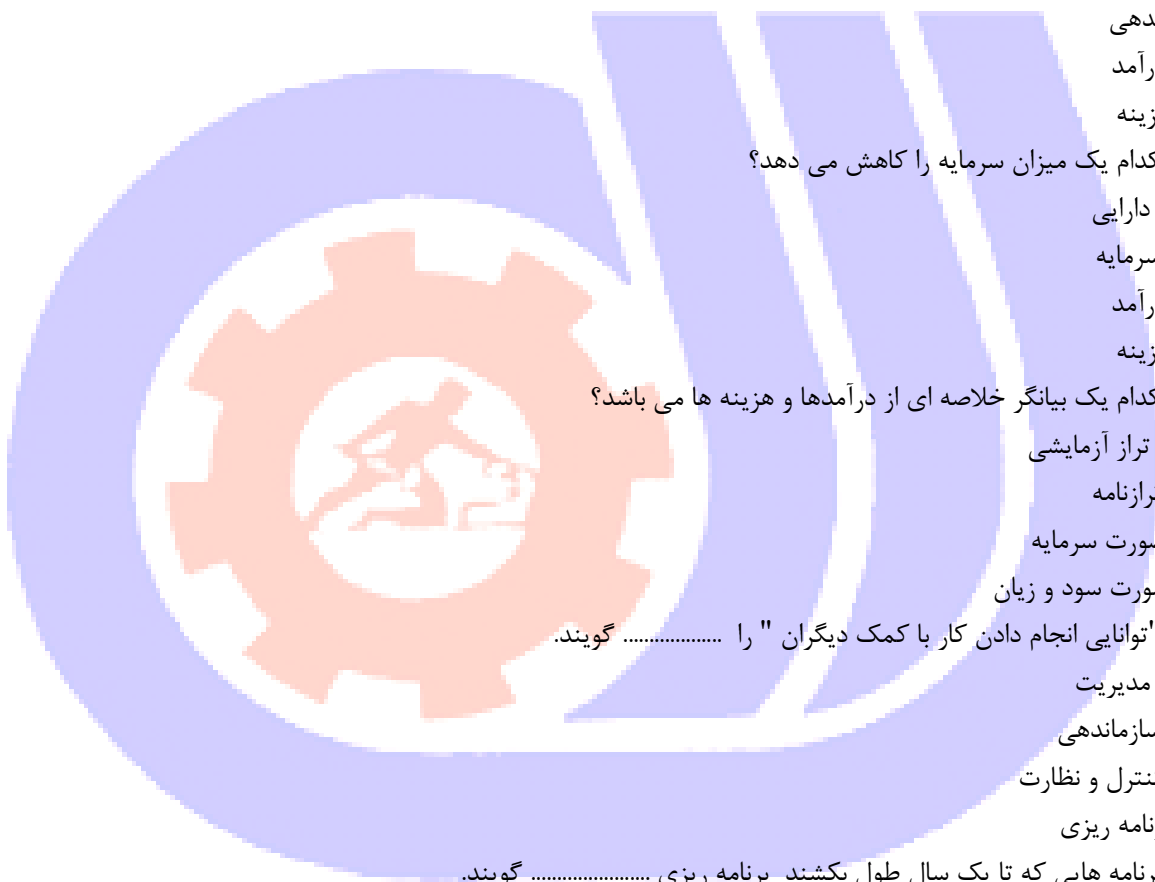
د- طولانی

۹۷- به برنامه هایی که از یک تا ۵ سال باشد برنامه ریزی گویند.

الف- کوتاه مدت

ب- میان مدت

ج- چشم انداز



د- طولانی

۹۸-استخدام کارکنان و آموزش آنها به عهده کدام واحد یک سازمان است؟

الف- برنامه ریزی

ب- منابع انسانی

ج- امور تولید

د- امور فروش

۹۹-بالاترین ترین سطح سلسله مراتب نیازها از نظر مازلو چیست؟

الف- امنیت

ب- احترام

ج- فیزیولوژیک

د- خودشکوفایی

۱۰۰-"انتخاب یک راه حل مسئله از میان راه های مختلف " را گویند .

الف- تصمیم گیری

ب- سازماندهی

ج- کنترل و نظارت

د- برنامه ریزی

۱۰۱-در صورت فوت گردشگر در ایران ، خروج جسد وی مشمول چه مقرراتی است؟

الف- مقررات ورود و خروج مسافر

ب- مقررات بار و گمرکی

ج- مقررات اشیا ممنوعه

د- مقررات صادرات و واردات

۱۰۲-کدام یک از موارد زیر از وظایف مدیریت فنی دفتر خدمات مسافرتی (بند ب) نمی باشد؟

الف- برنامه ریزی گشت ها

ب- نظارت بر اجرای مطلوب تورها

ج- قیمت گذاری

د- فروش بلیط

۱۰۳-درجه بندی واحد های پذیرایی بین راهی چگونه است؟

الف- درجه یک و دو

ب- از یک تا پنج ستاره

ج- از درجه یک تا سه

د- ممتاز و عادی

۱۰۴-ورود دستگاه مخصوص عکاسی و فیلم برداری هوایی به کشور به همراه مسافران با موافقت کدام نهاد امکان پذیر است؟

الف- وزارت میراث فرهنگی ، گردشگری و صنایع دستی

ب- وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح

ج- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

د- وزارت امور خارجه



۱۰۵- مجوز شکار برای اتباع بیگانه از طرف کدام نهاد صادر می شود؟

الف- سازمان حفاظت محیط زیست کشور

ب- نیروی انتظامی

ج- وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

د- وزارت امور خارجه

۱۰۶- محلی ارزان قیمت که با استفاده از کانکس های پیش ساخته فلزی یا چوبی، چادر یا مواد مشابه با امکانات و تجهیزات مورد

نیاز مسافر احداث می شود). تعریف کدام یک از انواع واحدهای اقامتی است؟

الف- متل

ب- پانسیون

ج- کمپینگ

د- اقامتگاه بوم گردی

۱۰۷- ورود و صدور حیوانات و پرندگان وحشی، مشروط به ارائه گواهی از کدام نهاد است؟

الف- سازمان حفاظت محیط زیست

ب- سازمان دام پزشکی

ج- وزارت جهاد کشاورزی

د- گواهی بهداشت از کشور مبدا و تایید سازمان دامپزشکی

۱۰۸- سیستمی که به موجب آن تابعیت را از روی محل تولد مشخص معین می کنند چه نام دارد؟

الف- تابعیت خون

ب- تابعیت نسبی

ج- تابعیت اکتسابی

د- تابعیت ارضی

۱۰۹- چرخه عمر محصول بیانگر آن است که تمام خدمات صنعت گردشگری و هتلداری چهار مرحله پیش بینی شدنی را سپری

خواهند کرد به ترتیب کدام گزینه است ؟

الف- افول - بلوغ - رشد - معرفی

ب- معرفی - رشد - بلوغ - افول

ج- معرفی - اشباع - افول - بلوغ

د- افول - اشباع - معرفی - رشد

۱۱۰- کدام نوع از گذرنامه توسط نیروی انتظامی صادر می شود؟

الف- گذرنامه عادی

ب- گذرنامه خدمات

ج- گذرنامه دیپلماتیک

د- گذرنامه سیاسی

۱۱۱- در بازاریابی انتظار داریم فروش بیشتر به واسطه کدام مورد اتفاق بیفتد ؟

الف- سود بیشتر

ب- افزایش تعداد مشتریان

ج- فروشنده بیشتر

د- تولید بیشتر

۱۱۲-دفترهای خدمات مسافرتی دارنده مجوز بند ب در چه زمین های فعالیت می کنند؟

الف- تورهای داخلی و خارجی

ب- تورهای زیارتی عتبات

ج- صدور بلیط هوایی

د- واردات خودرو

۱۱۳-با استناد این نامه اجرایی صدور روادید اتباع خروجی ، ورود مستقیم اتباع خارجی به کدام مناطق نیاز به تحصیل قبلی روادید نداشته و روادید ورود در مرز مربوطه برای آنان صادر خواهد شد؟

الف- مناطق آزاد تجارتي و صنعتی

ب- مناطق زیارتی

ج- مناطق گردشگری

د- مناطق ساحلی

۱۱۴- صدور مجوز دفترهای خدمات مسافرتی بند الف به عهده کدام سازمان است؟

الف- ایران ایر تور

ب- ایکائو

ج- وزارت میراث فرهنگی ، گردشگری و صنایع دستی

د- سازمان هواپیمایی کشور

۱۱۵- در کدام یک از زمینه های زیر ، دفاتر فنی بند ب اجازه فعالیت ندارند؟

الف- اخذ روادید

ب- رزرو محل اسکان

ج- فروش بلیط خطوط هوایی

د- تهیه بسته سفر

۱۱۶- صدور مجوز دفاتر خدمات گردشگری بر عهده کدام نهاد است ؟

الف- وزارت میراث فرهنگی و گردشگری و صنایع دستی

ب- شرکت ایران ایر

ج- سازمان هواپیمایی کشوری

د- سازمان حج و زیارت

۱۱۷-طبق قانون هر گونه اقدام به خارج اموال تاریخی- فرهنگی از کشور قاچاق محسوب شده و مرتکب علاوه بر استرداد اموال به پرداخت جریمه و جزای حبس به مدت محکوم می شود.

الف- پنج سال تا پانزده سال

ب- یک سال تا سه سال

ج- دو سال تا هفت سال

د- پنج سال تا بیست سال

۱۱۸- خروج مصنوعات و ظروف نقره به عنوان هدیه و سوغات همراه مسافر حداکثر تا چه میزان مجاز است؟

الف- یک کیلو گرم

ب- سه کیلو گرم

ج- دو کیلوگرم

د- پنج کیلوگرم

۱۱۹- کدام یک از موارد زیر از مزایای تقسیم بندی بازار گردشگری به شمار می آید؟

الف- افزایش هزینه نگهداری

ب- افزایش هزینه جذب

ج- لزوم طراحی تبلیغات و برنامه های توسعه فروش

د- جایگاه برتر و برند شدن در بازار خاص

۱۲۰- کدام یک از موارد ذیل از اجزای تشکیل دهنده تور نمی باشد؟

الف- حمل و نقل

ب- اقامت

ج- خرید

د- تبدیل ارز

۱۲۱- تور گردانان در چه فاصله زمانی قبل از پرواز موظف اند تکلیف تعداد صندلی های پروازی مورد نیاز خود را برای ایرلاین

مشخص نمایند؟

الف- شش ماه قبل از پرواز

ب- ۲۵ تا ۲۰ روز قبل از پرواز

ج- ۲ تا ۳ ماه قبل از پرواز

د- یک هفته

۱۲۲- ارائه خدمات اقامتی همراه سه وعده غذایی در هر روز در پکیج مسافرتی را چه می گویند؟

الف- برنامه فولبرد

ب- برنامه اروپایی

ج- برنامه آمریکایی

د- برنامه آلاکارت

۱۲۳- روادید نوع F چه نوع روادیدی در جمهوری اسلامی ایران است؟

الف- سیاحتی

ب- ترانزیت

ج- برای تحصیل

د- روادید با حق کار

۱۲۴- بازاریابان گردشگری برای رفع کدامیک از موانع سفر مسافران بالقوه تلاش می کنند؟

الف- هزینه کم

ب- آگاهی نداشتن

ج- شرایط خانوادگی

د- کمبود وقت

۱۲۵- مهم ترین و موثرترین بازوی اجرایی تورگردانان عمده فروش ، کدام یک از موارد زیر است؟

الف- تور گردانان کار گزار

ب- تور گردانان مستقل

ج- شرکت های هواپیمایی

د- شرکت های حمل و نقل

۱۲۶-انتخاب مسیر پروازی از مبدا به مقصد و برعکس به عهده کدام بخش عملیاتی تور گردان است؟

الف- اسکورت

ب- رزرواسیون

ج- برنامه ریزان تور

د- راهنمای تور

۱۲۷-دفترهای تور گردان عمده فروش در چه زمینه ای فعالیت می کنند؟

الف- فروش تور در مکان های اصلی

ب- رزرواسیون پروازی و هتل به صورت چارتر و گارانتی

ج- صدور بلیط انفرادی

د- پذیرایی از مسافران هوایی

۱۲۸-در چه زمانی قرارداد رزرواسیون هتل به صورت گارانتی بین تورگردانان و هتل ها منعقد می شود؟

الف- تور گردان تورهای پشت سر هم داشته باشد

ب- تورگردان احتمال دهد تورهای کنسل می شود

ج- تور گردان تورهای با تخفیف داشته باشد

د- تور گردان احتمال دهد در آن تاریخ، ظرفیت خالی ندارد

۱۲۹-کدام نوع گردشگر بیشترین سهم را در ایجاد اشتغال ملی دارد؟

الف- گردشگر شکار

ب- گردشگر ماجراجو

ج- گردشگر نوستالژیک

د- گردشگر زیارتی

۱۳۰-بیشترین فرصت های طلایی کارآفرینی در گردشگری در کدام دوران بوده است؟

الف- عصر خرد

ب- دوران رونسانس

ج- عصر الکترونیک و دیجیتال

د- قرن ۱۷

