



شرکت هتلداری و گردشگری کلید طلایی

واحد آموزش

سوالات آزمون داخلی

مدیریت عمومی تاسیسات گردشگری

زمان پاسخگویی : ۱۵۰

تعداد سوال : ۱۸۰

سوالات نمره منفی ندارد

شناخت صنعت گردشگری

- ۱- کدام یک از موارد زیر جزو دینفعان گردشگری محسوب نمی گردند ؟
(۱) دولت (۲) جامعه میزبان (۳) کسب و کارهای گردشگری (۴) جاذبه های گردشگری
- ۲- گردشگری ترکیبی از فعالیت ها ، خدمات و صنایعی است که زمینه فراهم می آورد .
(۱) تجربه سفر (۲) اشتغال زایی (۳) تعاملات بین گردشگران (۴) ارتباط دولت ها
- ۳- کدام یک از موارد زیر در زیر مجموعه ماهیت اقتصادی گردشگری تعریف نمی گردد ؟
(۱) اشتغال زایی (۲) توزیع عادلانه ثروت (۳) حمل و نقل (۴) تولید ناخالص داخلی
- ۴- در شکل گیری تقاضای گردشگری در یک فرد مرحله اول کدام است ؟
(۱) جمع آوری و ارزیابی اطلاعات (۲) شناسایی مشکل و احساس نیاز (۳) تصمیم سفر (۴) ارزیابی میزان رضایت از سفر
- ۵- کدام عبارت صحیح نیست ؟
(۱) میراث جهانی هر کشور پس از ثبت ، از حاکمیت کشور مربوطه خارج می شود .
(۲) تعداد آثار فرهنگی ثبت شده بیش از آثار طبیعی و ترکیبی در جهان است .
(۳) ایران جزء لیست کشورهای با بیشترین تعداد آثار ثبت شده جهانی است .
(۴) ۲۶ کشور هیچ اثر ثبت شده ای در فهرست یونسکو ندارند .
- ۶- اولین و مهمترین بخش در عرضه گردشگری کدام است ؟
(۱) اقامت (۲) غذا و نوشیدنی (۳) حمل و نقل (۴) تفریح و سرگرمی
- ۷- یکی از انواع گردشگری روستایی شامل کسب و کارهای کشاورزی یا باغبانی که توسط کشاورزان یا دامداران و یا مشارکت بازدید کنندگان برای لذت و آموزش آنها انجام می گیرد چه نام دارد ؟
(۱) گردشگری کشاورزی (۲) گردشگری عشایر (۳) گردشگری قومی (۴) گردشگری طبیعت گردی
- ۸- به کدام یک از مفاهیم زیر در تعریف سازمان جهانی گردشگری از مفهوم گردشگری اشاره نشده است ؟
(۱) محیط متعارف (۲) زمان (۳) مکان (۴) هیچ کدام
- ۹- ویژگی صنعت گردشگری موجب اوج و رکود تقاضای سفر در زمان های مختلف می گردد .
(۱) متفاوت بودن (۲) متمایز بودن (۳) فصلی بودن (۴) اجتماعی بودن
- ۱۰- دو پیشرفت تکنولوژی و موثر بر صنعت گردشگری در قرن نوزدهم بودند .
(۱) دلیجان - قطار (۲) حمل نقل هوایی - کشتی بخار
(۳) حمل نقل ریلی - حمل و نقل جاده ای (۴) حمل نقل ریلی - کشتی بخار
- ۱۱- افزایش درآمد گردشگران در مبدا موجب افزایش و در مقصد می گردد .
(۱) تعداد گردشگران و طول زمان سفر (۲) تعداد گردشگران و تعداد بازدید کنندگان

۳) طول سفر و تعداد شب اقامت

۴) میزان خرید و بازدید از بناهای تاریخی

- ۱۲- افزایش درآمد گردشگران در مبدا موجب افزایش و در مقصد می گردد .
(۱) تعداد گردشگران و طول زمان سفر (۲) تعداد گردشگران و تعداد بازدید کنندگان
(۳) طول سفر و تعداد شب اقامت (۴) میزان خرید و بازدید از بناهای تاریخی
- ۱۳- سبکی از گردشگری است که مبتنی بر تجدید خاطرات و یادآوری تجارب گذشته است .
(۱) گردشگری روستایی (۲) گردشگری نوستالژیک (۳) گردشگری قومی (۴) گردشگری شهری

- ۱۴- یکی از قدیمی ترین انواع گردشگری که جزء بزرگترین بازارهای سفر نیز محسوب می شود .
(۱) گردشگری مذهبی (۲) گردشگری قومی (۳) طبیعت گردی (۴) گردشگری ماجراجویانه
- ۱۵- میل گردشگران به آزادی عمل و انعطاف پذیری بیشتر در طول سفر موجب افزایش استفاده از شده است .
(۱) هواپیما (۲) راه آهن (۳) اتوبوس (۴) اتومبیل های شخصی
- ۱۶- افزایش درآمد اشتغال مستقیم و غیر مستقیم و همچنین تورم از آثار صنعت گردشگری است .
(۱) اجتماعی (۲) اقتصادی (۳) فرهنگی (۴) سیاسی

۱۷- کدام یک از انواع گردشگری به عنوان بزرگترین و مهم ترین اشکال گردشگری و نیز یکی از پیچیده ترین انواع گردشگری از نظر مدیریتی محسوب می گردد ؟
(۱) گردشگری روستایی (۲) گردشگری شهری (۳) گردشگری مذهبی (۴) گردشگری فرهنگی

۱۸- عبارت زیر تعریف کدام یک از انواع گردشگری می باشد ؟
(مسافرتی مسئولانه است که سبب ترویج حفاظت از محیط می شود و رفاه مردم محلی را تقویت می کند)
(۱) گردشگری روستایی (۲) گردشگری قومی (۳) اکو توریسم (۴) گردشگری عشایر

۱۹- کدام بخش در مدل انگیزشی میزان مطلوبیت افراد را در فرار از شرایط زندگی استرس زا می سنجد و نیاز برخی از افراد که به دنبال تنهایی ، آرامش ، استراحت و رهایی هستند را شامل می شود ؟
(۱) بخش محرک - اجتناب (۲) بخش رقابت کردن (۳) بخش اجتماعی (۴) بخش ذهنی و فکری

۲۰- بسیاری از پژوهشگران به منظور تقسیم بندی انگیزه گردشگران از کدام تئوری و نظریه استفاده نموده اند ؟
(۱) تئوری باتلر (۲) تئوری مازلو (۳) تئوری کانو (۴) تئوری موریس

مدیریت و سرپرستی در تاسیسات گردشگری

۲۱- سازمان ها برای رسیدن به اهداف و مقاصد ، لازم است فعالیت های انسانی را و هماهنگ کنند .
(۱) ساختارمند (۲) استراتژی محور (۳) هدفمند (۴) برنامه محور

۲۲- برنامه ریزی در چه زمانی انجام پذیر است ؟

- (۱) دیدگاه یا مقررات و ماموریت سازمان را تعیین کند
- (۲) فرصت ها را شناسایی و تجزیه و تحلیل کند
- (۳) اهداف و شیوه های رسیدن به آنها را تبیین نمایند
- (۴) همه موارد

۲۳- کدام یک از موارد زیر را می توان گام هایی دانست که از نظر زمانی به ترتیب تقدم برای رسیدن به هدف برداشته می شوند؟

- (۱) سیاست و خط مشی ها (۲) استراتژی (۳) رویه ها (۴) اهداف

۲۴- عبارت است از پیش بینی درآمدها و سایر منابع تامین اعتبار ، برآور هزینه ، برنامه ها و عملیات معین در یک دوره یا محدوده زمانی مشخص .

- (۱) بودجه (۲) برنامه ریزی مالی (۳) تولید ناخالص (۴) ارزیابی اقتصادی

۲۵- در زبان عامه به معنای عدم کارایی دستگاه اداری است که با تشریفات اضافی و پیچ و خم غیر ضروری خود موجب کندی کارها می گردد .

- (۱) سلسله مراتب (۲) دولتی بودن (۳) بوروکراسی (۴) خصوصی بودن

۲۶- انجام درست کار را و انجام کارهای درست را می گویند.

- (۱) اثر بخشی - کارایی (۲) کارایی - اثر بخشی (۳) کارایی - بهره وری (۴) اثر بخشی - بهره وری

۲۷- مجموعه ای است که دارای اجزاء (عناصر) مرتبط با یکدیگر است و این عناصر بر یکدیگر اثر می گذراند .

- (۱) استراتژی (۲) فعالیت (۳) محیط (۴) سیستم

۲۸- ترتیب چرخه دمینگ چگونه است ؟

- (۱) برنامه ریزی ، اجرا ، کنترل ، اقدام اصلاحی (۲) برنامه ریزی ، کنترل ، اجرا ، قانون اصلاحی

- (۳) برنامه ریزی ، اجرا ، اقدام اصلاحی ، کنترل (۴) برنامه ریزی ، کنترل ، اقدام اصلاحی ، اجرا

۲۹- گزارشی که به صورت رادیویی، حضوری و تلفنی ارائه شود چه نوع گزارشی است ؟

- (۱) کتبی (۲) شفاهی (۳) تصویری (۴) تلفیقی

۳۰- در نظام آراستگی به مفهوم جدا کردن تجهیزات و وسایل لازم از غیر لازم و کار گذاشتن چیزهایی که مورد نیاز نیست می باشد .

- (۱) ساماندهی (۲) تشخیص (۳) ترتیب (۴) موارد ۱ و ۲ صحیح است

۳۱- کدام مورد جزء وظایف اصلی مدیریت نمی باشد ؟

- (۱) برنامه ریزی (۲) تصمیم گیری (۳) سازماندهی (۴) هدایت

۳۲- رسیدن به درصد مشخصی از سود در یک بازه زمانی از فروش خدمات مربوط است به

- (۱) رسالت (۲) ماموریت (۳) اهداف (۴) استراتژی

۳۳- کدام گزینه جزء مزایای برنامه های آموزشی نمی باشد؟

(۱) بهره وری بیشتر (۲) ایجاد شفافیت بیشتر (۳) ابزاری برای اندازه گیری (۴) ارتقاء نظارت

۳۴- وقتی شخصی از سطح پایین به سطح بالای سازمان ارتقاء پیدا می کند نیاز به مهارت کمتر و به مهارت بیشتر می شود .

(۱) فنی - انسانی (۲) فنی - ادراکی (۳) انسانی - ادراکی (۴) ادراکی - فنی

۳۵- این مهارت از طریق تجربه ، تحصیل و کارورزی کسب می شود؟

(۱) انسانی (۲) فنی (۳) ادراکی (۴) آموزشی

۳۶- راه های رسیدن به یک هدف را در سازمان می نامند .

(۱) رسالت (۲) ماموریت (۳) چشم انداز (۴) استراتژی

۳۷- جمله ((کارهای اصلی که باید انجام پذیرد تا نتایج مورد نظر حاصل شود)) به کدام گزینه مرتبط است؟

(۱) توصیف شغلی (۲) تحلیل شغلی (۳) هدف شغلی (۴) محیط شغلی

۳۸- جمله ((اشیای قیمتی خود را در داخل اتاق نگهداری نکنید)) مربوط است به

(۱) مقررات هتل (۲) توجه به حفظ اموال هتل (۳) رعایت حقوق مهمانان (۴) پیشگیری از بروز نارضایتی

۳۹- نظام مدیریت مشارکت به مفهوم مشارکت به مفهوم افزایش مشارکت فعال کلیه کارکنان در سازمان است .

(۱) سطوح مدیران عالی (۲) سطوح مدیران میانی (۳) سطوح مدیران عملیاتی (۴) تمام سطوح مدیریتی

۴۰- تفویض اختیار جزء کدام یک از گروه بندی فعالیت هاست؟

(۱) اهداف (۲) برنامه ریزی (۳) رسالت (۴) سازماندهی

آشنایی با اصول و ابزارهای بازاریابی و تبلیغات

۴۱- کدام نوع از تبلیغات برای محصولات بالغ مهم است و به حفظ روابط مشتری کمک می کند؟

(۱) تبلیغات یادآوری کننده (۲) تبلیغات متقاعد کننده (۳) تبلیغات آموزنده (۴) اطلاع رسانی

۴۲- کدامیک از موارد زیر از مراحل فرآیند بازاریابی نیست؟

(۱) شناخت مصرف کننده (۲) ایجاد روابط ارزشمند با مشتری (۳) طراحی استراتژی (۴) خرید بالقوه

۴۳- لازمه طراحی یک استراتژی بازاریابی مشتری محور چیست ؟

- (۱) ایجاد ارزش افزوده برای مشتری
(۲) جستجو و جذب مشتری
(۳) شناسایی و درک دقیق مصرف کننده و نیاز بازار
(۴) شناخت دقیق رقبا

۴۴- کدام مورد در تعیین بهترین قیمت فروش موثر نیست ؟

- (۱) دوره عمر محصول
(۲) عوامل داخلی
(۳) عوامل خارجی
(۴) قیمت رقبا

۴۵- بر اساس رویکرد بازاریابی نوین ، فروش محصول چه زمانی موفق خواهد بود ؟

- (۱) نیاز مشتری به درستی شناسایی و درک شود
(۲) محصول ارزش بالایی برای مشتری فراهم کند
(۳) قیمت و روش توزیع محصول به درستی انتخاب شود
(۴) همه موارد

۴۶- بازاریابی ویروسی نسخه اینترنتی کدام نوع بازاریابی است ؟

- (۱) بازاریابی اجتماعی
(۲) بازاریابی پایدار
(۳) بازاریابی مدرن
(۴) بازاریابی دهان به دهان

۴۷- ارائه (هدیه یک شب اقامت رایگان در هتل) مربوط به کدام نوع از ابزارهای فروش می باشد ؟

- (۱) تبلیغات
(۲) پیشبرد فروش
(۳) فروشنده شخصی
(۴) بازاریابی مستقیم

۴۸- منطقی ترین و دشوار ترین روش تعیین بودجه تبلیغات کدام است ؟

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

۴۹- ایجاد رابطه پایدار و تبدیل آن به رابطه وفادارانه از ویژگی های کدام نوع بازاریابی است ؟

- (۱) بازاریابی چریکی
(۲) بازاریابی اجتماعی
(۳) فروشنده شخصی
(۴) بازاریابی ضربتی

۵۰- بازاریابی نوین به چه مواردی تاکید دارد ؟

- (۱) فروش بیشتر
(۲) جذب مشتری واقعی
(۳) تبلیغات
(۴) درک نیاز و تامین خواسته مشتری

۵۱- در بخش بازاریابی کاهش قیمت نباید منجر بهگردد .

- (۱) افزایش هزینه
(۲) کاهش مدیریت
(۳) کاهش کیفیت
(۴) همه موارد صحیح است

۵۲- در مدل **SWOT** کدام یک از عوامل جزء عوامل کنترل شدنی و عوامل داخلی سازمان می باشد ؟

- (۱) قوت
(۲) تهدید
(۳) ضعف
(۴) گزینه ۱ و ۲ صحیح است

۵۳- وظیفه کدام واحد منطبق تر نمودن خدمات با نیازهای مشتریان می باشد ؟

۱) واحد تحقیق و توسعه ۲) واحد فروش ۳) واحد تبلیغات ۴) واحد روابط عمومی

۵۴- اولین گام فرآیند تحقیق بازار است .
۱) تفسیر و گزارش ۲) اجرا کردن برنامه بازار ۳) تنظیم برنامه تحقیق بازار ۴) تعریف مساله و تعیین اهداف

۵۵- معیارهایی چون اندازه ، خانواده ، میزان درآمد ، میزان تحصیل و مذهب در تقسیم بندی بازار زیر مجموعه کدام دسته از شاخص های اصلی می باشد ؟
۱) جغرافیایی ۲) جمعیت شناختی ۳) روانشناختی ۴) رفتاری

۵۶- کدام استراتژی پیشبرد فروش مشهورترین و معروفترین استراتژی است و معمولاً بیشترین میزان جذب سرمایه شرکت ها و سازمان ها را از این بخش از فعالیت های بازاریابی را به خود اختصاص می دهد ؟
۱) تبلیغات ۲) روابط عمومی ۳) فروش شخصی ۴) فروش الکترونیک

۵۷- کدام گزینه متغیرهای یک سایت جهت فروش خدمات هتل نمی باشد ؟
۱) اطلاعات تسهیلات ۲) اطلاعات رزرواسیون ۳) اطلاعات تماس ۴) اطلاعات شخصی کارکنان

۵۸- یک طرح گرافیکی از اجزای کلیدی برند است که موجب شناخت مجدد و سریع آن می گردد .

۱) نشان تجاری ۲) شعار تبلیغاتی ۳) لوگو ۴) گزینه ۱ و ۲

۵۹- مسنولیت تهیه و طراحی "طرح بازاریابی" برای یک رویداد بر عهده چه کسی می باشد ؟

۱) مدیر رویداد ۲) مجری رویداد ۳) برنامه ریزان رویداد ۴) خریداران رویداد

۶۰- چرا مدیر یک رویداد باید مهارت های خاصی در بازاریابی و فروش داشته باشد ؟
۱) جلب نظر شرکت ها در قدم اول ۲) زیرا یک مهارت مدیریتی است ۳) به منظور تهیه بودجه ۴) به منظور جذب نیروی انسانی

مدیریت و نظارت بر بخش پذیرش

۶۱- در کدام واحد اقامتی مکانی تحت عنوان "پذیرش" وجود ندارد ؟
۱) هتل ۲) هتل ۳) مسافر خانه ۴) خانه بوم گردی

۶۲- در یک هتل ۵ ستاره رزروهای بیش از ده اتاق توسط کدام بخش هتل پیگیری می شود ؟
۱) دایره فروش ۲) رزرواسیون ۳) مدیریت فرانت آفیس ۴) پذیرش

۶۳- مهمانان برای ارتباط با کارکنان بخش های دیگر به کدام قسمت هتل مراجعه می کنند ؟

۱) خانه داری ۲) روابط عمومی ۳) فرانت آفیس ۴) مدیر داخلی

۶۴- "سونیت استودیو" چه نوع اتاقی است ؟
۱) اتاقی است که در آن از میل های تخت شو استفاده می شود

- (۲) این سوئیت بسیار مجلل و برای اقامت افراد مهم در نظر گرفته می شود
 (۳) این سوئیت روی بام و به صورت مجلل ساخته شده است
 (۴) اتاقی است که پذیرایی و خواب آن از هم جدا هستند

۶۵- ملاقات با مدیر بازاریابی و فروش برای طرح ایده هایی جهت برنامه های بالقوه در افزایش فروش و طرح جزئیات گروه ها با مدیر ضیافت از شرح وظایف چه کسی در هتل است ؟

- (۱) مدیر شب (۲) مدیر داخلی (۳) مدیر فرانت آفیس (۴) مدیر تشریفات

۶۶- OCCUPIED به چه معناست ؟

- (۱) اتاق خالی که هنوز تمیز نشده است
 (۲) اتاقی که ممکن است روز بعد خالی شود
 (۳) مهمان بدون تسویه حساب هتل را ترک کرده باشد
 (۴) اتاقی که مهمان در آن اقامت دارد

۶۷- بخش مهندسی هتل و فرانت آفیس در چه مورد با هم در ارتباط هستند ؟

- (۱) وضعیت نظافت اتاق (۲) ساعت خروج مهمان (۳) وضعیت اتاق و درخواست ها برای خدمات نگهداری (۴) تقاضای روم سرویس

۶۸- کدام یک از واحدهای اقامتی زیر ملزم هستند در ۲۴ ساعت شبانه روز باز باشند ؟

- (۱) خانه های بوم گردی (۲) خانه مسافر (۳) پانسیون (۴) مسافر خانه

۶۹- در صورت عدم وجود صندوق امانات در اتاق هتل کدام بخش موظف است امانت مهمان را قبول کند ؟

- (۱) کلید داری (۲) پذیرش (۳) صندوق دار (۴) خانه داری

۷۰- کدام بخش در هتل به عنوان تصفیه خانه فعالیت های ارتباطی عمل می کند ؟

- (۱) فروش و بازاریابی (۲) تشریفات و پذیرایی (۳) امور مالی (۴) فرانت آفیس

۷۱- کدام گزینه اطلاعات کامل مربوط به زمان رزرو است که از مهمان سوال می شود ؟

- (۱) تاریخ ورود - ساعت ورود - تاریخ خروج .
 (۲) تعداد نفرات - نوع اتاق - زمان ورود و خروج بعد از دریافت بیعانه اتاق .
 (۳) تاریخ ورود - تاریخ خروج - تعداد نفرات - نوع اتاق و اعلام قیمت کل که موقع خروج اخذ می شود .
 (۴) تاریخ و ساعت ورود - تاریخ خروج - تعداد نفرات - نوع اتاق و خدمات مورد تقاضا - دریافت بیعانه .

۷۲- نرخ فروش اتاق هتل در ایران توسط چه شخصی یا سازمانی تائید و ابلاغ می شود ؟

- (۱) وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی ایران .
 (۲) به پیشنهاد مدیر فرانت آفیس و با تائید مدیر هتل .
 (۳) با ابلاغ مدیر هتل با توجه به هزینه ها و خدمات قابل ارائه به مهمان .
 (۴) سازمان حمایت از مصرف کننده .

۷۳- برگه تائید رزرو اتاق صادره از هتل برای مهمان را می نامند .

- (۱) رزرو گارانتی (۲) رزرو غیر گارانتی (۳) کانفرم (۴) واچر

۷۴- ترتیب متوالی چرخه مهمان در هتل چگونه می باشد ؟

- (۱) قبل از ورود - زمان ورود - بعد از ورود - زمان اقامت - موقع خروج .
 (۲) زمان ورود - زمان اقامت - زمان خروج - قبل از ورود - زمان اقامت .
 (۳) قبل از ورود - زمان ورود - زمان اقامت - زمان خروج - بعد از خروج .

۴) قبل از ورود - زمان ورود - زمان اقامت - زمان خروج - بعد از خروج .

۷۵- قسمت های از زیر مجموعه های بخش فرانت آفیس در هتل های بزرگ می باشد و مستقیماً زیر نظر مدیر فرانت آفیس اداره می شود .

(۱) رزرواسیون - پذیرش - کانسریج
(۲) رزرواسیون - پذیرش - صندوق
(۳) بخش های رزرواسیون - غذا و نوشابه - لاندری
(۴) رزرواسیون - خانه داری - غذا و نوشابه

۷۶- از انواع هتل می باشد .

(۱) هتل اسکول - بوتیک هتل - هتل تاریخی
(۲) هاستل - هتل آپارتمان - زائر سرا
(۳) بوم گردی - هتل تجاری - هتل ریزورت
(۴) زائر سرا - بوم گردی - هتل تجاری

۷۷- ویژگی خدمات هتلداری چیست ؟

(۱) نامحسوس بودن - تفکیک ناپذیری - تغییر پذیری
(۲) تفکیک ناپذیری - تغییر پذیری - لوکس بودن

(۳) لوکس بودن - گران بودن - فصلی بودن
(۴) فصلی بودن - سخت بودن - لوکس بودن

۷۸- هتل ها در سرتاسر دنیا و اکثر کشورها بر اساس درجه بندی می شوند .

(۱) تعداد رستوران بین المللی و سنتی
(۲) تعداد کارکنان و مهمانان
(۳) نحوه خدمات دهی
(۴) مبلغ برد و تعداد فروشگاه و لابی هتل

۷۹- تفاوت اصلی هتل با هتل در می باشد .

(۱) تعداد اتاق
(۲) موقعیت مکانی و ساختار
(۳) وجود آسانسور و تعداد طبقات
(۴) ساعات فعالیت روم سرویس

۸۰- اقامتگاه مالکیت زمانی دارای و پانسیون دارای

(۱) مقررات ساعات ورود و خروج می باشد - مقررات ساعات ورود و خروج نمی باشد
(۲) مقررات ساعات ورود و خروج نمی باشد - مقررات ساعات ورود و خروج می باشد
(۳) مقررات ساعات ورود و خروج می باشد - مقررات ساعات ورود و خروج می باشد
(۴) مقررات ساعات ورود و خروج نمی باشد - مقررات ساعات ورود و خروج نمی باشد .

مدیریت و نظارت بر بخش خانه داری

۸۱- ارکان گردشگری شامل،، و است . کدام گزینه صحیح است .

(۱) اوقات فراغت - اقامت - منابع مالی - جاذبه
(۲) اوقات فراغت - اقامت - پذیرایی - منابع مالی

(۳) اقامت - حمل و نقل - جاذبه - پذیرایی
(۴) اوقات فراغت - جاذبه - حمل و نقل - پذیرایی

۸۲- بر اساس نظریه مکنزی وظایف مستمر و مداوم مدیران شامل چه مواردی است ؟

(۱) آموزش - برنامه ریزی - ایجاد انگیزه - هدایت - دریافت بازخورد
(۲) برنامه ریزی - سازماندهی - کارگزینی - هدایت - کنترل
(۳) آموزش - سازماندهی - تفویض اختیارات - هدایت - کنترل

۴) آموزش - ایجاد انگیزه - تفویض اختیارات - هدایت - کنترل

۸۳- تعریف جایگاه سوپر وایزر چیست؟

- ۱) ناظر بخش بازرسی در خانه داری است
- ۲) فقط زمانی که مدیر خانه داری نباشد به خانم ها و آقایان خانه دار نظارت دارد
- ۳) مامور خرید و نگهداری ملزومات بخش خانه داری است
- ۴) پرسنل خانه داری مستقیماً زیر نظر او کار می کنند و تقسیم وظایف می کند و جزئی از تیم مدیریت هتل است

۸۴- واحد خانه داری دارای چهار زیر مجموعه،.....،.....،.....و است .

- ۱) سرپرستان طبقات - سرپرست فضای عمومی - خیاط خانه - مسئول انبار ملزومات و منسوجات
- ۲) سرپرستان - سرپرست انبار مرکزی - خیاط خانه - مسئول مبلمان ، پرده و فرش
- ۳) سرپرستان - سرپرست انبار مرکزی - مدیر تاسیسات - مسئول مبلمان، پرده و فرش
- ۴) سرپرست انبار مرکزی - مدیر تاسیسات - مدیر لاندی - سوپر وایزر

۸۵- مسئولین انبار خانه داری موظف هستند قبل از اتمام وسایل موجود در انبار خانه داری در خواست ملزومات لازم را بهارائه دهند .

- ۱) مدیر کل هتل
- ۲) مدیر داخلی
- ۳) مدیر خانه داری
- ۴) سرپرست انبار مرکزی

۸۶- وسایل روم سرویس در اتاق مهمان توسط چه کسی به واحد روم سرویس بازگردانده می شود؟

- ۱) کارکنان خانه داری
- ۲) کارکنان روم سرویس
- ۳) کارکنان تدارکات
- ۴) همه گزینه ها

۸۷- حسب نوع و درجه هتل از چه نوع تشک هایی می توان استفاده کرد؟

- ۱) ابری
- ۲) طبی
- ۳) فنری
- ۴) همه گزینه ها

۸۸- فرش ها در هتل به دلیل رفت و آمد زیاد در فضاهای عمومی هرچند وقت یکبار لازم است با شامپو فرش شسته شوند؟

- ۱) ۳ ماه یکبار
- ۲) ۶ ماه یکبار
- ۳) یکسال یکبار
- ۴) دو سال یکبار

۸۹- در کنترل داخل اتاق چه موردی کنترل نمی شود؟

- ۱) ترولی خانه داری
- ۲) مبلمان
- ۳) تلویزیون
- ۴) لامپ ها

۹۰- حداقل دمای لازم برای ضد و عفونی نمودن البسه چند درجه است؟

- ۱) ۵۰ درجه
- ۲) ۷۰ درجه
- ۳) ۸۰ درجه
- ۴) ۱۲۰ درجه

۹۱- تناسب تجهیزات ورودی و لابی و چیدمان مناسب همراه با وجود نیروی انسانی متخصص و با تجربه از ویژگی های کدام مراکز اقامتی می باشند؟

- ۱) هتل ها
- ۲) هتل ها
- ۳) مهمانسراها
- ۴) بوم گردی

۹۲- در هتل های معمولاً برای صرفه جویی در نیروی انسانی بعضی از وظایف به افرادی بیرون از هتل واگذار می گردد.

- ۱) کوچک
- ۲) متوسط
- ۳) بزرگ
- ۴) همه موارد

۹۳- کدام یک از ویژگی های مدیر خانه داری نمی باشد ؟

(۱) روابط عمومی بالا (۲) اشراف به یک و یا دو زبان خارجی

(۳) آگاهی به شیوه های مدیریتی (۴) بازاریابی جهت افزایش درآمد حاصل از اتاق ها

۹۴- اصلی ترین قسمت ارتباطی خانه داری با دیگر بخش ها که محل رد و بدل شدن اطلاعات رفت و آمد کارکنان می باشد در کدام بخش است ؟

(۱) سرپرست شب (۲) سرپرست میز کنترل (۳) سرپرست فضای عمومی (۴) سرپرست طبقه

۹۵- کدام یک جزء اولویت های مهمان در اتاق نمی باشد ؟

(۱) داشتن آسایش و آرامش (۲) داشتن گرمایش و سرمایش
(۲) (۳) تجهیزات مدرن و لوکس (۴) نور کافی و پنجره های رو به خارج

۹۶- چک کردن تمام قسمت های اتاق بر طبق چک لیست بر عهده چه کسی است ؟

(۱) خانه دار (۲) مدیر خانه داری (۳) سرپرست طبقه (۴) نظافت چی

۹۷- کدام یک از نیروهای انسانی در هتل های کوچک وجود ندارد ؟

(۱) خانه دار (۲) نگهبان و حراست (۳) خیاط و پرده دور (۴) پذیرشگر

۹۸- جابجایی تخت ها و تنظیم پرده ها بر عهده چه کسی است ؟

(۱) خانه دار زن (۲) خانه دار مرد (۳) نظافت چی (۴) بخش فنی

۹۹- کدام یک در هتل های یک تا پنج ستاره به یک اندازه اهمیت دارد ؟

(۱) نظافت و بهداشت (۲) امکانات رفاهی (۳) تالارها و روم سرویس (۴) تسهیلات ورزشی

۱۰۰- کلیه اجناس مورد استفاده در اتاق ها حداقل برای مدت در انبار پیش بینی می شود .

(۱) یک سال (۲) یک ماه (۳) یک هفته (۴) شش ماه

مدیریت و نظارت بر بخش پذیرایی

۱۰۱- توالی فرایند سرویس دهی در غذا و نوشابه چگونه است ؟

(۱) آمادگی سرویس، گرفتن سفارش، سرویس دهی، نظافت میز، صورتحساب، شست و شوی ظروف، مرتب کردن همراه با سرویس دهی مجدد

(۲) آمادگی سرویس، سرویس دهی، گرفتن سفارش، تمیز کردن میز، صورتحساب، مرتب کردن همراه با سرویس دهی مجدد

(۳) گرفتن سفارش، سرویس دهی، آمادگی سرویس، تمیز کردن میز، صورتحساب، شست و شوی ظرف، مرتب کردن همراه با سرویس دهی مجدد

(۴) گرفتن سفارش، تمیز کردن میز، سرویس دهی، آمادگی سرویس، صورتحساب، شست و شوی ظروف، مرتب کردن همراه با سرویس دهی مجدد

۱۰۲ - مسئول خوش آمدگویی به مهمانان، تخصیص میز شخصی به مشتری و رزروهای سالن می باشد.

(۱) مدیر رستوران (۲) سرپرست رستوران (۳) کارآموز (۴) میزبان

۱۰۳ - کدامیک از گزینه های زیر از انواع روش های سلف سرویس نمی باشد؟

(۱) پیشخوان (۲) وندینگ (دستگاه اتوماتیک) (۳) جریان آزاد (۴) سوپر مارکت

۱۰۴ - به چه نکاتی در هنگام خرید اثاثیه رستوران باید توجه نمود؟

(۱) نوع سرویس (۲) نوع مشتری (۳) دوام (۴) همه موارد صحیح است

۱۰۵ - شل دست دادن از نظر روانشناسان نشان دهنده کدام ویژگی شخصیتی فرد می باشد؟

(۱) اعتماد به نفس (۲) عدم اعتماد به نفس (۳) اقتدار (۴) ترس

۱۰۶ - چیدمان میز معمولاً در چه اندازه ای و چیدمان ظروف در این محدوده به چه صورت انجام می شود؟

(۱) ۴۰ سانتی متر - از نقطه مرکزی به سمت داخل (۲) ۶۰ سانتی متر - از نقطه مرکزی به سمت داخل

(۳) ۶۰ سانتی متر - از نقطه مرکزی به سمت بیرون (۴) ۴۰ سانتی متر - از نقطه مرکزی به سمت خارج

۱۰۷ - کدامیک از انواع تاسیسات پذیرایی شامل ارائه غذا و نوشیدنی با قیمت های پایین و متوسط با سطح

محدودی از خدمات و اغلب توان عملیاتی بالا برای مشتریان زیاد، می باشد؟

(۱) مراکز پذیرایی عامه پسند (۲) بیرون برها

(۳) غذاهای سریع آماده (fast food) (۴) فود کورت ها

۱۰۸ - اطمینان از انجام درست کارها توسط آشپزهای بخش، وظیفه چه کسی می باشد؟

(۱) سرآشپز (۲) مدیر غذا و نوشیدنی (۳) سرآشپز دوم (۴) معاون غذا و نوشیدنی

۱۰۹ - هزینه تبلیغات شامل کدامیک از عناصر هزینه ای عملیات خدمات غذا و نوشیدنی می باشد؟

(۱) هزینه های سربار (۲) هزینه های مربوط به کار (۳) هزینه های فروش (۴) هزینه های جانبی

۱۱۰ - کدامیک از گزینه های زیر از روش های نظارت بر رضایت مشتری نمی باشد؟

(۱) نظارت بر داده های مالی (۲) نظارت بر عملکرد رقبا

(۳) نظارت بر رسانه ها (۴) جلسات گروهی با کارکنان

۱۱۱ - رنگ پیراهن توصیه شده برای تمام مهمانی های رسمی است .

(۱) آبی (۲) سورمه ای (۳) سفید (۴) مشکی

۱۱۲ - رفتارهایی بدون اراده انجام می شوند، مانند تنگ شدن مردمک چشم در برابر نور، این رفتار خارج از اراده رفتار فرد را رفتار می نامند.

(۱) ارادی (۲) اخلاقی (۳) انعکاسی (۴) عاطفی

۱۱۳- در کدام نوع سرویس میز، غذا بصورت بشقابی از آشپزخانه به فضای پذیرایی آورده می شود و در حال حاضر نیز در بسیاری از رستوران ها از این سرویس استفاده می شود؟

(۱) سرویس فرانسوی (۲) سرویس خانواده (۳) سرویس نقره (۴) سرویس آمریکایی

۱۱۴- کدامیک از گزینه های زیر از ویژگی های کارکنان خدمات غذا و نوشیدنی می باشد؟

(۱) ظاهر حرفه ای و بهداشتی (۲) دانش غذا و نوشیدنی

(۳) هوشیاری فرهنگی (۴) همه موارد

۱۱۵- زمان نشستن میهمان در رستوران به صورت تقریبی چقدر است؟

(۱) ۳۰ تا ۱۲۰ دقیقه (۲) ۲۰ تا ۴۰ دقیقه

(۳) ۱۵ تا ۴۰ دقیقه (۴) ۱۰ تا ۲۰ دقیقه

۱۱۶- کدام گزینه در خصوص ارائه خدمات صبحانه در هتل ها صحیح است؟

(۱) ارائه خدمات صبحانه در هتل های یک و دو ستاره الزامی نمی باشد.

(۲) ارائه خدمات صبحانه برای تمامی درجات مختلف هتل ها الزامی می باشد.

(۳) ارائه خدمات صبحانه در هتل های یک ستاره الزامی نمی باشد.

(۴) توصیه می شود به منظور جلب رضایت میهمان خدمات صبحانه در هتل های یک و دو ستاره ارائه گردد.

۱۱۷- وظیفه برش و پرس کردن غذا توسط کدام یک از نقش های شغلی که عضوی از تیم آشپزخانه است، صورت می پذیرد؟

(۱) دستیار بوفه (۲) دستیار پیشخوان (۳) کارکنان لانر (۴) نظافت چی میز

۱۱۸- علامت غیرکلامی در فرهنگ های مختلف شامل چه مواردی می باشد؟

(۱) زبان علائم (۲) زبان کنش ها (۳) زبان اشیاء (۴) همه گزینه ها صحیح است.

۱۱۹- ملت کدام کشور کاملا پایبند مقررات و علاقمند به نظم و ترتیب هستند و مردم دارای روحیه اطاعت

و فرمانبرداری خاص می باشند؟

(۱) آلمان (۲) ایران (۳) ترکیه (۴) ایتالیا

۱۲۰- مطابق با منشور جهانی اخلاق گردشگری سفر با چه اهدافی باید تشویق و تقویت گردد؟

(۱) دینی (۲) بهداشت و سلامت (۳) آموزشی و تبادلات فرهنگی (۴) همه گزینه ها صحیح است.

مهارتهای فردی ارتباطی

۱۲۱- کدام مورد جزء فعالیتهای مرحله اسکان از مراحل تشریفات نمی باشد؟

(۱) بررسی ایمنی امکانات موجود

۲) نور، رنگ و وسعت و اندازه مکان

۳) بهداشت، نظافت و پاکیزگی محل

۴) امکانات ارتباطی و سمعی و بصری

۱۲۲ - درباره ویژگی تلافی نگاه در ویژگیهای مثبت افراد شاغل در صنعت گردشگری در هنگام صحبت کردن هر بار بهتر است چند ثانیه به چشمهای فرد مقابل نگاه کنیم؟

۱) ۱ تا ۱۰ ثانیه ۲) ۵ تا ۱۰ ثانیه ۳) ۱۰ ثانیه ۴) ۲۰ ثانیه

۱۲۳ - در کدام گزینه مراحل تشریفات به ترتیب رعایت شده است؟

۱) ۱ استقبال، ۲ پذیرایی، ۳ اسکان، ۴ حمل و نقل ۵ بدرقه

۲) ۱ استقبال ۲ اسکان ۳ پذیرایی ۴ حمل و نقل ۵ بدرقه

۳) ۱ استقبال ۲ حمل و نقل ۳ اسکان ۴ پذیرایی ۵ بدرقه

۴) ۱ استقبال ۲۰ حمل و نقل ۳ پذیرایی ۴ اسکان ۵ بدرقه

۱۲۴ - کدام مورد در مورد هرم نیازهای مازلو صحیح نمیشود؟

۱) طبقات بالاتر نیازهای پیچیده تر را نشان می دهد

۲) این هرم سلسله مراتبی بوده و دارای چهار طبقه می باشد.

۳) نیازهای طبقه بالاتر زمانی مورد توجه قرار میگیرند که نیازهای طبقه پایین تر برطرف شده باشد.

۴) طبقات پایین تر هرم نیازهای حیاتی تر و ساده تر را نشان می دهد.

۱۲۵ - تنوع وعده های غذایی و اهمیت به آن جزء روحیات و فرهنگ مردم کدام کشور بوده و انواع وعده هایی چون پیش غذا، غذای اول، غذای دوم یا غذای اصلی، غذاهای حاشیه ای و دسر و شیرینی دارند؟

۱) ایتالیا ۲) انگلستان ۳) فرانسه ۴) چین

۱۲۶ - کدام گزینه جزء ویژگیهای ارتباطات مستقیم و چهره به چهره می باشد؟

۱) تن صدا ۲) قابل رؤیت بودن آثار پیام ۳) ارتباط رو در رو، عمیق و تأثیرگذار ۴) گزینه های ۲ و ۳

۱۲۷ - اساس و بنیان حقوق بر محورهای و می باشد .

۱) اقتصاد - اجتماع ۲) عدالت - اقتصاد ۳) سیاست - فرهنگ ۴) عدالت - تعاون

۱۲۸ - سه اصلی باید برای "حقوق خارجی" در نظر گرفت.

کدام گزینه صحیح است؟

۱) عدالت ، امنیت ، حقوق مدنی،

۲) شناخت حداکثر حقوق برای بیگانگان ، رفتار متقابل ، عدالت و امنیت

۳) شناخت حداقل حقوق برای بیگانگان ، رفتار متقابل ، قوانین داخلی

۴) عدالت و امنیت ، رفتار متقابل ، قوانین تجارت

۱۲۹ - از نظر قوانین جمهوری اسلامی ایران ، تابعیت فرد ایرانی که دارای دو تابعیت گردیده است، چگونه است ؟

۱) پذیرفته نیست. ۲) پذیرفته است. ۳) دارای شرایط خاص است. ۴) هیچکدام

۱۳۰ - به این معناست که ورودی داده شده به فرآیندهای پیچیده ممکن است به نتایج مختلفی

منجر شود .

(۱) هم افزایی (۲) هم پایانی (۳) هماهنگی (۴) همفکری

۱۳۱- عدم وجود استاندارد و روش های مختلف پاسخ کارکنان به مشکلات می تواند موجب
نامیدی اولیه مشتریان گردد.

(۱) تشدید و تضعیف (۲) کاهش و تضعیف (۳) تشدید و قوت (۴) ۱ و ۲ صحیح است .

۱۳۲- کدام گام طراحی الگوی خدمت بر نحوه آشنایی و نزدیک شدن مشتری به خدمت اصلی تأثیر می گذارد؟

(۱) قبل از ارائه خدمت (۲) حین ارائه خدمت (۳) پس از ارائه خدمت (۴) موازی ارائه خدمت

۱۳۳- کیفیت ادراک شده مشتری ترکیبی از واقعیت های و قضاوت های از دانش و همچنین ناآگاهی می باشد.

(۱) عینی - واقعی (۲) عینی - ذهنی (۳) ذهنی - عینی (۴) ذهنی - ادراکی

۱۳۴- مدل سروکوال ترکیبی از چند بعد در زمینه ادراک از کیفیت خدمات می باشد؟

(۱) ۵ بعد (۲) ۷ بعد (۳) ۹ بعد (۴) ۱۱ بعد

۱۳۵- به چه علت مشتریان حتی با علم بر عدم دستیابی به کیفیت مورد نظر، خرید بسته های سفر را در

آخرین لحظه ممکن انجام می دهند؟

(۱) انتظار کاهش قیمت (۲) انتظار افزایش قیمت (۳) انتظار تنوع خدمات (۴) انتظار تمایز خدمات

۱۳۶- کیفیت خدماتی که در نتیجه تعامل میان مشتریان و عوامل سازمان ایجاد می شود، کیفیت نام دارد .

(۱) سازمانی (۲) مدیریتی (۳) ادراکی (۴) تعاملی

۱۳۷- مقام ارشد یا برتر حتی اگر سن او کمتر از طرف مقابل باشد اولین فردی است که اقدام به این عمل میکند

(۱) اقدام به معرفی کردن (۲) اقدام به دست دادن (۳) اقدام به هدیه دادن (۴) اقدام به شروع غذا

۱۳۸- مردم کدام کشور عدم رعایت سکوت و آرامش را (مانند سرفه کردن، پرجنب و جوش بودن و ..) در مراکز هنری مانند کنسرت و اپرا و... گستاخانه دانند؟

(۱) آلمان (۲) فرانسه (۳) ژاپن (۴) ایالات متحده

۱۳۹- برد صدای ما در محیط های گردشگری در رابطه با بلند صحبت کردن چگونه باید باشد؟

(۱) حداکثر ۳,۵ متر (۲) حداقل ۲,۵ متر (۳) حداکثر ۲,۵ متر (۴) حداقل ۳,۵ متر

۱۴۰- ویژگی های منفی در صنعت گردشگری را با چه لفظی خطاب می کنند؟

(۱) جرم (۲) ممنوع (۳) گناه (۴) ناشایست

قوانین، مقررات و ضوابط تاسیسات گردشگری

۱۴۱- کدام استاندارد ایزو به بحث کیفیت و مسائل مربوط به آن می پردازد؟

۱۴۲ - قانون گذرنامه را به سه دسته و و تقسیم می نماید .

- (۱) تجاری ،سیاسی ،خدمت (فردی ، جمعی)
- (۲) سیاسی ،خدمت (فردی ،جمعی)، ترانزیت
- (۳) سیاسی ، خدمت فردی ،جمعی)، عادی (فردی ،جمعی)
- (۴) تجاری ، ورزشی ، سیاسی

۱۴۳- قدیمی ترین نشانه حقوقی جهان چه نام دارد؟

- (۱) کتیبه بیستون (۲) لوح زرتا (۳) لوح شوش (۴) قانون نامه حمورابی

۱۴۴- افراد جامعه از سه نوع حقوق و و بهره مند می شوند .

- (۱) اجتماعی ، مسکن ، ماهانه
- (۲) عمومی ، حق مالکیت ، حق مسکن
- (۳) حقوق شهروندی ، کشوری ، منطقه ای
- (۴) حقوق عمومی ، خصوصی ، سیاسی

۱۴۵ - مدت اعتبار کارت مدیران تاسیسات گردشگری چگونه است؟

- (۱) شش ماه (۲) یک سال (۳) سه سال (۴) پنج سال

۱۴۶ - کلیه تاسیسات جهانگردی از هر نظر مشمول کدام بخش تعرفه ای می باشند؟

- (۱) تجاری (۲) عادی (۳) تولیدی (۴) صنایع

۱۴۷ - وزارت کار جهت کدام مورد می تواند نسبت به صدور پروانه کار اتباع بیگانه اقدام نماید؟

- (۱) دارای همسر ایرانی (۲) دارای روادید (۳) دارای اقامت (۴) دارای گذرنامه

۱۴۸- بیمه گردشگران خارجی که عازم ایران هستند می باشد.

- (۱) اختیاری (۲) اجباری (۳) ضرورتی ندارد. (۴) بستگی به کشور مبدا دارد

۱۴۹- طبق آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل و درجه بندی تاسیسات گردشگری، هتل ها حداکثر چند درجه هستند؟

- (۱) پنج ستاره (۲) سه ستاره (۳) دو ستاره (۴) یک ستاره

۱۵۰- اعتبار کارت مدیریت تاسیسات گردشگری چند ساله است ؟

- (۱) سه سال (۲) ده سال (۳) سی سال (۴) دائمی است

۱۵۱- قبول و اسکان مهمانان غیر عادی (شروع، بدسابقه و غیره) در تاسیسات گردشگری، که موجب سلب آسایش

دیگران می شوند است .

- (۱) مجاز است .
- (۲) با دریافت هزینه بیشتر مجاز است .

۳) ممنوع است . ۴) گزینه ۱ و ۲ صحیح است .

۱۵۲- رسیدگی به شکایت اتباع خارجی از تاسیسات گردشگری داخل کشور به عهده کدام مرجع میباشد؟

۱) کمیسیون درجه بندی (۲) مراجع قضایی

۳) کمیسیون عالی نظارت و تجدیدنظر (۴) کمیته فنی بدوی

۱۵۳- رأی صادره از سوی کمیته فنی بدوی تا چند روز قابلیت اعتراض دارد؟

۱) ۱ هفته از تاریخ ابلاغ (۲) ۱۰ روز از تاریخ ابلاغ

۳) ۱۰ روز از تاریخ صدور رأی (۴) ۲۰ روز از تاریخ ابلاغ

۱۵۴- کاهش درجه تاسیسات گردشگری و یا لغو پروانه بهره برداری با تأیید کدام مرجع امکانپذیر است؟

۱) معاونت گردشگری (۲) کمیسیون درجه بندی

۳) کمیسیون نظارت (۴) مدیر سازمان مربوطه

۱۵۵- کدام مورد جزء تعهدات بیمه مسئولیت کارفرما در قبال کارکنان خود نیست؟

۱) جبران خسارت مالی (۲) هزینه های پزشکی

۳) غرامت نقص عضو (۴) مطالبات سازمان تامین اجتماعی

۱۵۶- شرط ورود ایرانیان مقیم خارج از کشور با خودروی شخصی به ایران چیست؟

۱) اقامت متوالی بیش از ۲ ماه در خارج از کشور

۲) اقامت متوالی بیش از ۶ ماه در خارج از کشور

۳) اقامت متوالی بیش از ۴ ماه در خارج از کشور

۴) اقامت متوالی بیش از ۳ ماه در خارج از کشور

۱۵۷- تعیین تعرفه نرخ خدمات مرتبط با اجرای طرح تطبیق و نحوه اعمال آنها از وظایف کدام بخش است؟

۱) معاونت سازمان (۲) تشکل صنفی (۳) کمیته نظارت (۴) کمیته فنی

۱۵۸- روند برخورد با تخلفات تاسیسات گردشگری از سوی مرجع صدور مجوز چگونه است؟

۱) اخطار - کاهش درجه - تعلیق - لغو (۲) تذکر - اخطار - تعلیق - لغو

۳) تذکر - اخطار - کاهش درجه - تعلیق - لغو (۴) تذکر - اخطار - تعلیق - کاهش درجه - لغو

۱۵۹- اداره تدوین ضوابط و استانداردهای گردشگری زیر مجموعه کدامیک از موارد ذیل است؟

۱) دفتر بازاریابی (۲) دفتر مطالعات و آموزش

۳) اداره کل نظارت و ارزیابی (۴) دفتر توسعه گردشگری داخلی

۱۶۰- در صورت واگذاری هر یک از فعالیت های موجود در تاسیسات گردشگری به اشخاص غیر، مسئولیت حسن اداره و انجام وظیفه آنها با کیست؟

۱) سازمان متولی صدور مجوز

۲) دارنده پروانه بهره برداری

۳) شخصی که فعالیت مورد اشاره به وی واگذار گردیده

۴) مدیر فنی تاسیسات مذکور

مدیریت کیفیت و رضایت مشتریان

۱۶۱- نیاز به کیفیت و کیفیت چالش هایی را برای مدیران سازمانهای خدماتی ایجاد می کند.

- (۱) همسان - بهبود یافته
(۲) متمایز - بهبود یافته
(۳) رقابتی - بهبود یافته
(۴) کلیدی - رقابتی

۱۶۲- کدام مورد جزء ویژگی های کالا و خدمات نیست؟

- (۱) ناملموس بودن (۲) تفکیک پذیری (۳) ناهمگنی و فناپذیری (۴) قابلیت انبار نمودن

۱۶۳- فلسفه وجودی، هدف غایی و علت اصلی پیدایش هر کسب و کار و ایجاد هر سازمان است.

- (۱) بهره وری
(۲) جایگاه یابی
(۳) سودآوری
(۴) مشتری

۱۶۴- طبق ماده ۱۰ ضوابط درجه بندی، هتل ها به ستاره و سایر تأسیسات گردشگری به درجه تقسیم میشوند

- (۱) سه - سه
(۲) پنج - سه
(۳) سه - پنج
(۴) پنج - پنج

۱۶۵- در نهایت تعیین کننده موفقیت یا شکست شرکتهای بازرگانی و نیز شاخص اصلی سنجش اثر بخشی و تحقق اهداف سازمانهای دولتی است.

- (۱) سطح رضایت مشتریان
(۲) میزان تحقق اهداف اصلی
(۳) تعداد مشتریان وفادار
(۴) میزان سودآوری سازمان

۱۶۶- کدامیک از موارد زیر از متغیرهای جمعیت شناختی در دسته بندی مشتریان محسوب نمی شود؟

- (۱) تحصیلات (۲) محل زندگی (۳) سبک زندگی (۴) سطح درآمد

۱۶۷- مدل های سنجش رضایتمندی مشتری به دو نوع و تقسیم بندی می شوند.

- (۱) صریح و ضمنی (۲) عینی و ذهنی (۳) چند بعدی و تک بعدی (۴) عینی و ضمنی

۱۶۸- کدامیک از ویژگیهای خدمات نیست؟

- (۱) نامحسوس بودن (۲) غیر قابل ذخیره بودن (۳) مشابه بودن (۴) تفکیک ناپذیری

۱۶۹- کدام گزینه صحیح است؟

- (۱) بیگانگان نمایانگر سودمندی کم و وفاداری زیاد است. (۲) صدفها هم سودمند و هم وفادارند.

(۳) پروانه ها سودمندی زیاد و وفاداری کمی دارند (۴) دوستان واقعی سودمندی کم و وفاداری زیادی دارند.

۱۷۰- کدام گزینه شامل تأسیسات گردشگری می باشد؟

- (۱) هتل، متل، مهمانپذیر
(۲) اقامتگاه های بوم گردی و اقامتگاه های سنتی
(۳) مراکز گردشگری سلامت شامل آب درمانی
(۴) همه موارد
- ۱۷۱- تعریف قابلیت اطمینان در مدل سروکوال چیست؟
(۱) توانایی سازمان خدماتی در ارائه خدمات به موقع و سریع
(۲) پایین بودن احتمال شک و تردید برای دریافت خدمات
(۳) توانایی سازمان خدماتی در عمل به وعده های خود به طور دقیق
(۴) تلاش برای شناسایی نیاز مشتریان
- ۱۷۲- کدامیک از پنج حوزه استاندارد سازی و ارزیابی هتل ها نیست؟
(۱) امور ساختمانی، تأسیساتی و متعلقات هتل (۲) امور مدیریت، نیروی انسانی و آموزش
(۳) امور ایمنی و بهداشت
(۴) امور مربوط به مشتریان
- ۱۷۳- کدام گزینه صحیح نیست؟
در صورت مشاهده قصور از سوی تأسیسات گردشگری به شرح زیر عمل خواهد شد:
(۱) تذکر شفاهی به تأسیسات گردشگری (۲) کاهش درجه تأسیسات گردشگری
(۳) اخطار کتبی و تعیین مهلت برای رفع اشکال (۴) لغو پروانه بهره برداری
- ۱۷۴- کدام گزینه جزو سرفصل تجهیزات و ملزومات نیست؟
(۱) ملزومات اتاق ها (۲) تأسیسات و موتورخانه (۳) فضای پذیرایی (۴) سرویس بهداشتی و حمام ها
- ۱۷۵- کیفیت عبارت است از.....
(۱) عملکرد مطابق با استانداردها (۲) پاسخگویی به نیاز مشتریان
(۳) راضی نگه داشتن مشتریان (۴) همه موارد
- ۱۷۶- توجه به سازمان را از رقابیش متمایز ساخته و سبب کسب مزیت رقابتی می شود.
(۱) مدیریت کیفیت (۲) انتظارات مشتریان (۳) کیفیت خدمات (۴) سیاست های قیمت گذاری
- ۱۷۷- روشهای اجرایی ارزیابی تأسیسات گردشگری به چند دسته تقسیم می شود؟
(۱) دو دسته مشاور - بازرس حرفه ای (۲) سه دسته بازرس داخلی - مشاور - بازرس حرفه ای
(۳) دو دسته بازرس داخلی - مشاور (۴) یک دسته بازرس حرفه ای
- ۱۷۸- در صورتیکه یک مشتری میزان وفاداری بلندمدتی به هتل داشته باشد و سود زیادی نیز عاید هتل کند. در گروه چه نوع از مشتریان قرار میگیرد؟
(۱) دوستان واقعی (۲) پروانه ها (۳) صدف ها (۴) بیگانگان
- ۱۷۹- شناخت عوامل یکی از مهمترین حوزه های پژوهش صنعت گردشگری است.
(۱) کیفیت خدمات (۲) رقابتی (۳) عملکردی (۴) رضایتمندی
- ۱۸۰- عوامل مؤثر بر تشکیل تصویر مقصد عوامل و هستند
(۱) جاذبه ها و روساختهای گردشگری (۲) عرضه و تقاضا
(۳) تبلیغات و جاذبه های مقصد (۴) جامعه محلی