



جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

سازمان گردشگری

دفتر مطالعات، آموزش و برنامه‌ریزی گردشگری

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

زمان پاسخگویی: ۱۵۰ دقیقه	تعداد سوالات: ۱۸۰
--------------------------	-------------------

سوالات نمره منفی ندارد

مرداد ۱۴۰۲

شناخت صنعت گردشگری

۱- کدام یک از موارد زیر جزو اثرات مثبت اقتصادی گردشگری نیست؟

- (۱) افزایش تولید ناخالص داخلی
(۲) توسعه فعالیت‌های کارآفرینی
(۳) افزایش درآمدها
(۴) ایجاد اقتصاد تک‌محصولی

۲- در هرم نیازهای انسانی (مازلو)، تعالی و رشد فردی جزو کدام یک طبقه‌بندی می‌شود؟

- (۱) احترام
(۲) خود شکوفایی
(۳) تعلق و دوست داشتن
(۴) امنیت

۳- در موضوع گردشگری ورزشی، کدام جمله صحیح نیست؟

- (۱) گردشگری ورزشی می‌تواند شامل سفر برای مشاهده فعالیت‌های ورزشی در سطح حرفه‌ای باشد.
(۲) گردشگری ورزشی می‌تواند شامل سفر برای دیدن امکانات و سالن‌های ورزشی باشد.
(۳) گردشگری ورزشی فقط شامل سفر برای مشاهده فعالیت‌های ورزشی است و نه شرکت در خود رقابت
(۴) سفر برای مشارکت یا مشاهده فعالیت‌های غیرحرفه‌ای ورزشی، جزو گردشگری ورزشی محسوب می‌گردد.

۴- نام دیگر گردشگری تندرستی چیست؟

- (۱) گردشگری پیشگیرانه
(۲) گردشگری درمانی
(۳) گردشگری پزشکی
(۴) گردشگری ورزشی

۵- گردشگری بین‌المللی به مجموعه گردشگری و گردشگری اطلاق می‌شود.

- (۱) ملی - خروجی
(۲) ورودی - ملی
(۳) درون‌مرزی - برون‌مرزی
(۴) ورودی - خروجی

۶- در طبقه‌بندی سازمان جهانی گردشگری، ایران در کدام منطقه واقع شده است؟

- (۱) آسیای میانه
(۲) آسیای جنوبی
(۳) آسیای غربی
(۴) هیچکدام

۷- بازدیدکنندگان بین‌المللی افرادی هستند که به کشوری غیر از محل سکونت خود برای دوره‌ای کمتر از یک سال، برای هدفی غیر از سفر می‌کنند.

- (۱) کسب درآمد
(۲) تفریح
(۳) مشاهده مسابقات ورزشی
(۴) لذت

۸- کدام یک، جزو معیارهای فرهنگی برای ثبت شدن یک اثر در میراث جهانی یونسکو نیست؟

- (۱) نشان‌دهنده یک شاهکار از نبوغ و خلاقیت انسانی باشد.
(۲) نمونه‌ای برجسته در معماری یا تکنولوژی باشد که مرحله مهمی از تاریخ بشر را نشان می‌دهد.
(۳) قابلیت جذب گردشگری در همه فصول را داشته باشد.
(۴) نمونه برجسته‌ای از تعامل بین انسان و محیط‌زیست و یا نماینده یک فرهنگ باشد.

۹- عبارت زیر مربوط به کدام فهرست می‌باشد؟

"سایت‌ها یا موضوعات این لیست، اعم از فرهنگی و طبیعی، متعلق به تمام انسان‌های زمین، فارغ از نژاد، مذهب و یا ملیت خاص محسوب می‌شود و دولت‌ها موظف به حفظ و نگهداری از این آثار هستند."

- (۱) فهرست آثار ملی
(۲) فهرست میراث ناملموس
(۳) فهرست در خطر انقراض
(۴) فهرست میراث جهانی یونسکو

۱۰- کدام گروه، شکل‌دهنده پایه و اساس آمار و ارقام گردشگری به صورت عمومی هستند؟

- (۱) گردشگران بین‌المللی
(۲) بازدیدکنندگان
(۳) گردشگران داخلی
(۴) بازدیدکنندگان یک‌روزه

۱۱- نسل سوم گردشگری، به کدام نوع گردشگری اطلاق می‌شود؟

- (۱) گردشگری خلاق
(۲) گردشگری ساحلی و تفریحی
(۳) گردشگری فرهنگی
(۴) اکوتوریسم
- ۱۲- در محاسبات آمار گردشگری، بازدید ایرانیان از جاذبه‌های درون ایران، جزو آمار کدام نوع گردشگری منسوب می‌شود؟
- (۱) گردشگری درون‌مرزی
(۲) گردشگری داخلی
(۳) هر دو گزینه ۱ و ۲
(۴) هیچکدام

۱۳- تعزیه مصداق کدام نوع میراث می‌باشد؟

- (۱) میراث ناملموس
(۲) میراث ملموس
(۳) میراث در خطر
(۴) میراث ویژه
- ۱۴- بندرعباس به‌عنوان شهر خلاق یونسکو در کدام زمینه زیر انتخاب شده است؟
- (۱) موسیقی
(۲) خوراک
(۳) ادبیات
(۴) صنایع دستی

۱۵- تنها سازمان بین‌المللی حوزه گردشگری که به نمایندگی از بخش خصوصی در تمام قسمت‌های صنعت گردشگری، در سطح جهانی به فعالیت مشغول است، کدام است؟

- (۱) سازمان جهانی گردشگری
(۲) شورای جهانی مسافرت و گردشگری
(۳) یونسکو
(۴) فدراسیون جهانی راهنمایان گردشگری

۱۶- واژه اختصاصی برای ملاقات‌ها، سفرهای تشویقی، همایش‌ها و نمایشگاه‌ها چیست؟

- (۱) کنفرانس Conference
(۲) مایس MICE
(۳) فستیوال Festival
(۴) هیچکدام

۱۷- فراهم آوردن مزایای مالی مستقیم به‌منظور حفاظت و نیز مزایای مالی برای جامعه محلی، جزو اصول مشخص کدام نوع گردشگری است؟

- (۱) گردشگری خلاق
(۲) گردشگری فرهنگی
(۳) اکوتوریسم
(۴) گردشگری سلامت

۱۸- گردشگری کاوش عناصری از زندگی است که در ورای خویشتن فرد قرار دارد و به تعادل جسم، ذهن و روح او کمک می‌کند.

- (۱) خلاق
(۲) بومی
(۳) فرهنگی
(۴) معنوی

۱۹- گردشگری هنری، زیرمجموعه یا زیربخشی از چه نوع گردشگری (بر اساس نوع فعالیت)، محسوب می‌شود؟

- (۱) گردشگری فرهنگی
(۲) گردشگری میراث
(۳) گردشگری شهری
(۴) گردشگری تجاری

۲۰- هتل بوتیک سنتی، هم مجوز را دریافت کرده است و هم دارای شرایط پیوست ضوابط می‌باشد.

- (۱) هتل - متل
(۲) اقامتگاه بوم گردی - متل
(۳) هتل - اقامتگاه سنتی
(۴) اردوگاه - مسافرخانه

مدیریت و سرپرستی در تاسیسات گردشگری

۲۱- در موضوع مدیریت سازمان و در جهت افزایش نفوذ و تأثیرگذاری بر کارمندان، "عشق، علاقه و اشتیاق، ایثار و تعهد و کسب احترام،" شالوده‌ها و ویژگی‌های کدام کارکرد مدیر محسوب می‌شوند؟

- (۱) رهبری
(۲) برنامه‌ریزی
(۳) بودجه‌گذاری
(۴) ارزیابی

۲۲- در وظایف مدیریتی، "شناسایی و تجزیه و تحلیل فرصت‌ها"، جزو اقدامات و فرآیند کدام وظیفه است؟

(۱) تشویقات

(۲) کنترل

(۳) ارزشیابی

(۴) برنامه‌ریزی

۲۳- "درک احساس نیاز برای تغییر" و "خلاصیت و تیزبینی برای آینده"، جزو اقدامات و ویژگی‌های کدام وظیفه اصلی مدیریتی است؟

(۱) کنترل

(۲) هدایت

(۳) ارزیابی

(۴) پایش فعالیت‌ها

۲۴- سرپرستان (مدیران)، در سطوح مدیریتی پایین‌تر به مهارت بیشتر و مدیران سطح بالای سازمان، برای اعمال مدیریت اثر بخش به مهارت بیشتر نیاز دارند.

(۱) فنی - ادراکی

(۲) ادراکی - فنی

(۳) انسانی - فنی

(۴) ادراکی - فنی

۲۵- عبارت زیر وصف کدام گزینه است؟

"تشکیلاتی هدف‌دار و دارای ساختار طرح‌ریزی شده، آگاهانه، نظام‌مند و هماهنگ که با محیط خارجی ارتباط دارد."

(۱) رویکرد

(۲) فعالیت‌های داوطلبانه

(۳) سازمان

(۴) برنامه اقدام

۲۶- کم متقاضی بودن افراد با صلاحیت برای جذب به‌عنوان سرایدار، باغبان و خانه‌دار، به کدام نوع محدودیت حوزه استخدام کارکنان مرتبط است؟

(۱) محدودیت صنعت

(۲) محدودیت جایگاه شغلی

(۳) محدودیت سازمانی

(۴) محدودیت اقتصادی

۲۷- عبارت زیر تعریف کدام واژه می‌باشد؟

"علم و هنر فرآیند استفاده کارآمد و اثر بخش منابع انسانی و مادی، از طریق برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت و کنترل در یک محیط پویا جهت تحقق اهداف سازمان بر اساس نظام ارزشی"

(۱) مدیریت

(۲) شراکت

(۳) نظارت

(۴) ارزیابی

۲۸- واژه "استراتژی"، با کدام یک از واژگان زیر هم‌معناست؟

(۱) کارایی

(۲) فرصت

(۳) راهبرد

(۴) تجزیه و تحلیل

۲۹- کدام عبارت در "مدیریت مشارکتی" صحیح نیست؟

(۱) در مدیریت مشارکتی، مدیر بین بخش‌ها وحدت و هماهنگی ایجاد می‌کند.

(۲) در مدیریت مشارکتی، مدیر مستقلاً قضاوت نمی‌کند و نظرات مشورتی دیگران، مبنای قضاوت او خواهد بود.

(۳) در مدیریت مشارکتی، اصلی به نام تفویض اختیار و عدم تمرکز قدرت در مدیریت وجود دارد.

(۴) در مدیریت مشارکتی، اعمال قدرت با دیگران انجام می‌شود نه بر دیگران.

۳۰- "کارایی سازمانی" چیست؟

(۱) درجه یا میزان که سازمان به اهداف موردنظر خود می‌رسد

(۲) موفقیت در ارزیابی‌های کیفی محصول یا خدمات

(۳) تعداد کارمندان مورد استفاده در کل سازمان

(۴) مقدار منابع مورد استفاده برای تولید هر واحد محصول

۳۱- کدام یک، جزو اهداف آموزش‌های شغلی کارکنان محسوب نمی‌گردد؟

(۱) افزایش کمیت و کیفیت ارائه خدمات و محصولات با بهبود مهارت‌های کارکنان

(۲) بهبود وجدان کاری و کسب محیط کاری رضایت‌بخش‌تر

(۳) به حداقل رساندن اخراجاتی‌های حاصل از مهارت ناکافی

(۴) هر سه مورد بالا جزو اهداف آموزش‌های شغلی کارکنان می‌باشد.

۳۲- کدام مرحله، آخرین مرحله از فرآیند "کنترل" در وظایف اصلی مدیریت است؟

(۱) انجام اقدامات اصلاحی

(۲) مقایسه عملکرد با معیار تعیین شده

(۳) تعیین معیار با شاخص عملکرد

(۴) بررسی محدودیت‌های عملکرد

۳۳- سروکار داشتن هر سازمان با مشتریان، عرضه‌کنندگان مواد اولیه و رقبا، به کدام ویژگی مشترک همه سازمان‌ها برمی‌گردد؟

(۱) داشتن مأموریت و ماهیت عملکردی

(۲) هدف‌دار بودن

(۳) ارتباط با محیط داشتن

(۴) داشتن فعالیت ساختارمند

۳۴- کدام یک جزو اهداف علمی مدیریت می‌باشد؟

(۱) تنظیم عملیات سازمان با توجه به معیارهای بازار به‌منظور حفظ ارزش سرمایه و تداوم عملیات مطلوب

(۲) تقویت اعتمادبه‌نفس و احساس ارزش شخصی در کارکنان، از طریق فراهم آوردن فرصت برای هر یک از آنان به‌منظور شناخت خود و درک اهمیت کارها و برنامه‌ها

(۳) حذف عوامل نامطلوب محیطی و تنش‌زا بین کارکنان و تلاش جهت ایجاد تفاهم مشترک بین اعضای سازمان

(۴) هر سه مورد بالا

۳۵- کدام یک، جزو آموزش‌های عمومی در صنعت گردشگری محسوب می‌شود؟

(۱) آموزش خانه‌داری در مجموعه‌های اقامتی

(۲) آموزش کدهای اخلاقی گردشگری

(۳) آموزش مسئولیت فرانت آفیس در هتل

(۴) آموزش مدیریت مالی در مجتمع‌های گردشگری

۳۶- کدام یک جزو اقدامات اولیه و مهم و اساسی برای تشکیل هر سازمان با هر هدف و مقیاس و اندازه، نمی‌باشد؟

(۱) تقسیم کار

(۲) تعیین حدود، اختیارات و مسئولیت‌های اعضا

(۳) ارزیابی عملکرد سازمان

(۴) تنظیم روابط

۳۷- "گام‌های یک طرح زمان‌بندی شده برای رسیدن به اهداف که دارای ترتیب و تقدم زمانی هستند"

عبارت بالا توصیف گر کدام واژه در حوزه برنامه‌ریزی مدیریتی است؟

(۱) رویه

(۲) سیاست

(۳) رسالت

(۴) آیین‌نامه

۳۸- "تفویض اختیار"، یکی از مراحل کدام وظیفه مدیریتی محسوب می‌شود؟

(۱) برنامه‌ریزی

(۲) کنترل

(۳) سازمان‌دهی

(۴) قضاوت

۳۹- درک و فهم مفهوم "انگیزش" و به کار بردن و اعمال رهبری مؤثر، جزو کدام یک از مهارت‌های مدیریتی است؟

(۱) مهارت فنی

(۲) مهارت فرهنگی

(۳) مهارت ادراکی

(۴) مهارت انسانی

۴۰- در مراحل پنج‌گانه اساسی فرآیند "سازمان‌دهی"، از مجموع وظایف مدیریتی، کدام یک از گزینه‌های زیر، آخرین مرحله

شناخته می‌شود؟

(۱) تعیین یا تجدیدنظر در برنامه‌ها یا اهداف

(۲) تعیین فعالیت‌های کاری

(۳) طبقه‌بندی و گروه‌بندی فعالیت‌ها

(۴) طراحی سلسله‌مراتب ارتباطات

آشنایی با اصول و ابزارهای بازاریابی و تبلیغات

۴۱- بخش‌بندی کردن بازار به بخش‌هایی بر اساس مشتریان را و انتخاب یکی از این بخش‌ها و تمرکز بر روی آن را

..... گویند.

(۱) تقسیم بازار - انتخاب بازار هدف

(۲) انتخاب بازار هدف - استراتژی بازاریابی

(۳) استراتژی بازاریابی - ترفیع بازار

(۴) تقسیم بازار - آمیخته بازاریابی

۴۲- در مجموعه محیط‌های بازاریابی، عواملی که سازمان را به‌طور مستقیم تحت تأثیر قرار می‌دهد که شامل حمایت‌کنندگان

(مستقیم و غیرمستقیم)، مصرف‌کنندگان، مشتریان و سهامداران محلی می‌شود، چه نام دارد؟

- (۱) محیط داخلی
(۲) محیط خرد
(۳) محیط جغرافیایی
(۴) محیط گلان

۴۳- منظور از "کمپین ویروسی"، در موضوع بازاریابی الکترونیک چیست؟

- (۱) تولید محتوای الکترونیکی که شامل بدافزارهای آسیب‌رسان باشد.
(۲) تولید محتوایی که به حیثیت رقبا آسیب وارد نماید و آن‌ها را از چرخه فعالیت خارج کند.
(۳) وقتی تولید محتوای الکترونیک وسیع می‌شود و از طریق انواع بسترها واگیردار می‌شود و مشتری می‌خواهد آن را به دیگران نیز معرفی نماید و در معرض دید گسترده قرار می‌گیرد.
(۴) هیچکدام

۴۴- ابزارهای ترفیعی در موضوع بازاریابی، به چه گفته می‌شود؟

- (۱) تبلیغات و پیشبرد فروش
(۲) توسعه محصول
(۳) ارتقای کیفیت محصول
(۴) هیچکدام

۴۵- کدام جمله در درک و تصور حرفه‌ای‌تر از "فرآیند بازاریابی"، عبارتی مؤثرتر و سرنوشت‌سازتر است؟

- (۱) فرآیند بازاریابی فقط به عهده فروشنندگان محصولات است.
(۲) فرآیند بازاریابی فقط توسط ویزیتورها و بازاریابان انجام می‌شود.
(۳) فرآیند بازاریابی فقط توسط ارائه‌کنندگان خدمات انجام می‌شود.
(۴) خریداران محصول و خدمات نیز وقتی برای خرید کالا یا دریافت خدمات، تحقیق می‌کنند و با کسب‌وکار موردنظر تعامل می‌نمایند، در فرآیند بازاریابی مشارکت دارند.

۴۶- "در این نوع بازاریابی، آنچه اهمیت دارد این است که برداشت ذهنی از کیفیت یک خدمت، به‌شدت به ارتباط دوسویه میان خریدار و فروشنده بستگی دارد و در بازاریابی تأثیرگذار است."

کدام گزینه زیر، معرف این نوع بازاریابی است؟

- (۱) بازاریابی سنتی
(۲) بازاریابی داخلی
(۳) بازاریابی پایدار
(۴) بازاریابی متقابل

۴۷- "وب‌سایت"، جزو کدام نمونه از آمیخته بازاریابی خدمات است؟

- (۱) توزیع
(۲) ترویج
(۳) شواهد فیزیکی
(۴) فرآیند و مدیریت

۴۸- عبارت زیر تعریف کدام واژه است؟

"مجموعه‌ای از ابزارهای بازاریابی که با یکدیگر برای ارضای نیاز مشتریان و ایجاد روابط با آن‌ها، فعالیت می‌کنند."

- (۱) توسعه محصول
(۲) آمیخته بازاریابی
(۳) ابزارهای ترفیع
(۴) تبلیغات

۴۹- به "مدیریت ارتباط با مشتری" چه می‌گویند؟

- (۱) CPM
(۲) CSR
(۳) CRM
(۴) SGP

۵۰- اینکه شرکت تصمیم بگیرد بر اساس منطق بازاریابی و اهداف شرکت و به دست آوردن رابطه درست با مشتری، به کدام مشتری خدمت دهد و چگونه این کار را انجام دهد، موضوع کدام گزینه است؟

- (۱) استراتژی بازاریابی
(۲) مدیریت فنی شرکت
(۳) توسعه محصول
(۴) انتخاب بازار هدف

۵۱- کدام یک از گزینه‌های زیر بر اساس رویکردهای بازاریابی، موجب موفقیت کسب‌وکار در فروش محصول و یا خدمات خواهد بود؟

(۱) نیازهای مشتری به درستی شناسایی شود.

(۲) توسعه محصولات یا خدمات، بر اساس نیاز مشتریان صورت پذیرد.

(۳) قیمت، روش توزیع و ابزارهای ترفیعی به‌طور مؤثری انتخاب شوند.

(۴) هر سه گزینه بالا

۵۲- "در این روش "تعیین بودجه تبلیغات"، بودجه به نحوی تعیین می‌شود که از دایره توان شرکت خارج نباشد، لذا تأثیر تبلیغات پیش‌بردی، بر حجم فروش نادیده گرفته می‌شود، زیرا بودجه تبلیغات نامشخص است."

کدام گزینه زیر، معرف روش تعیین بودجه تبلیغات ذکر شده است؟

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

۵۳- بازاریابی سازگار با محیط و جامعه که نیازهای حال حاضر مصرف‌کنندگان و کسب‌وکار را برآورده می‌نماید و همچنین شرایطی را برای حفظ و یا افزایش توانائی‌های نسل آینده برای رفع نیازهای خود، فراهم می‌سازد، چه نام دارد؟

- (۱) بازاریابی حداکثری
(۲) بازاریابی پایدار
(۳) بازاریابی خلاق
(۴) بازاریابی غیرانتفاعی

۵۴- کدام سؤال در موضوع بازاریابی، تعیین‌کننده "گزاره ارزشی" فروشنده کالا یا ارائه‌کننده خدمات برای طراحی یک استراتژی بازاریابی موفق در ارتباط با مشتریان می‌باشد؟

(۱) چه تعداد کارمند یا کارگر برای فروش خدمات یا کالا مورد احتیاج است؟

(۲) چگونه می‌توانیم مشتریان را بهتر نگهداری کنیم؟

(۳) با چه روش‌هایی می‌توانیم قیمت تمام‌شده کالا یا خدمات را کاهش دهیم؟

(۴) چگونه می‌توانیم محیط فیزیکی فروش یا خدمات را ارتقا دهیم؟

۵۵- نخستین مرحله، از مراحل پنج‌گانه "فرآیند بازاریابی"، کدام است؟

(۱) طراحی یک استراتژی بازاریابی مشتری محور

(۲) ایجاد روابط ارزشمند با مشتری و خلق مشتریان خشنود

(۳) شناخت بازار و نیازها و خواسته‌های مشتریان

(۴) کسب ارزش از مشتریان و خلق سود و ارزش برای مشتریان

۵۶- "ودکست" چیست؟

(۱) فایل‌های تصویری
(۲) فایل‌های صوتی

(۳) فایل‌های متنی
(۴) پیام‌های کوتاه

۵۷- در موضوع نیازهای مشتریان، "امنیت" جزو نیازهای، "تعلق" جزو نیازهای و "دانش و انتظار از خود" جزو نیازهای می‌باشد؟

(۱) فردی - فیزیولوژیکی - اجتماعی
(۲) اجتماعی - فردی - فیزیولوژیکی

(۳) فیزیولوژیکی - فردی - اجتماعی
(۴) فیزیولوژیکی - اجتماعی - فردی

۵۸- "چرخه حیات خانواده" و "برونگرا بودن"، به ترتیب جزو کدام دسته از طبقه‌بندی معیارهای تقسیم‌بندی بازار قرار می‌گیرد؟

(۱) نوع رفتار - مسائل روانی
(۲) مسائل روانی - متغیرهای جغرافیایی

(۳) ترکیب جمعیت - مسائل روانی
(۴) متغیرهای جغرافیایی - نوع رفتار

۵۹- کدام یک، جزو گرایش‌های مفهومی برای استراتژی (و مدیریت) بازاریابی که فلسفه فعالیت‌های بازاریابی را شکل می‌دهد، نیست؟

(۱) تولید
(۲) محصول

(۳) فروش
(۴) تعداد کارمندان

۶۰- اینک "کیفیت خدمات، به شخص ارائه‌کننده، زمان و مکان و نحوه ارائه خدمات، بستگی دارد"، به کدام ویژگی خدمات بازمی‌گردد؟

(۱) تفکیک‌ناپذیری
(۲) تغییرپذیری

(۳) نامحسوس بودن
(۴) فناپذیری

مدیریت و نظارت بر بخش پذیرش

۶۱- اتاقی در هتل با دو تخت یک نفره جدا از هم چه نام دارد؟

- (۱) دبل
(۲) توتین
(۳) استودیو
(۴) پرزیدنت

۶۲- وظیفه "صندوق مادر" در هتل چیست؟

- (۱) صورتحساب رستوران هتل را محاسبه، پردازش و صادر می کند.
(۲) صورتحساب اتاق ها را محاسبه، پردازش و صادر می کند.
(۳) تمام صورتحساب ها را از بخش های مختلف هتل، از طریق نرم افزار هتلی و شبکه داخلی (ایترنات)، دریافت کرده و قابل ارائه به میهمان می گرداند.

(۴) همان صندوق امانات هتل است و مأموریت نگهداری وسایل ارزشمند میهمانان را به عهده دارد.

۶۳- پاسخ به شکایات، نامه نگاری ها و تشویق های میهمانان، در هتل بر عهده کیست؟

- (۱) مالک هتل
(۲) مدیر فرانت آفیس
(۳) کلیددار
(۴) صندوق دار
- ۶۴- دو اتاق کنار هم که با یک در به هم راه دارند و برای خانواده های پرجمعیت استفاده می شود، چه نام دارد؟
- (۱) اتاق تو در تو
(۲) سونیت استودیو
(۳) توتین
(۴) دبل

۶۵- کدام یک جزو "بک آفیس" می باشد؟

- (۱) کلیدداری
(۲) صندوق
(۳) کارگزینی
(۴) اطلاعات

۶۶- متداولاً افرادی مانند حسابدار، متصدیان تأسیسات فنی و امور برق، تعمیرکاران ابزار و ملزومات و در مسافرخانه ها و نیز هتل های یک تا سه ستاره، چگونه فعالیت می کنند؟

- (۱) افراد مذکور باید ۲۴ ساعته در واحد اقامتی ذکر شده حضور یابند.
(۲) اصالتاً و مطلقاً نیازی به حضور افراد مذکور در واحد اقامتی ذکر شده نیست.
(۳) قانوناً افراد مذکور باید صرفاً در دو روز انتهایی هفته در واحد اقامتی یاد شده حضور یابند.
(۴) متداولاً مدیران و مالکان واحد اقامتی ذکر شده با افراد مذکور قراردادهایی دارند که در صورت لزوم و بنا به مورد (مثل خرابی ها و تعمیرات و ...)، فعالیت و یا رفع نقص نمایند.

۶۷- کدام دو پست در هتل، باید بتوانند هر کسی که وارد هتل می شود را ببینند، رصد و کنترل کنند؟

- (۱) متصدی رزرواسیون - صندوق دار
(۲) کلیددار - اطلاعات
(۳) منشی فرانت آفیس - حسابرس شب
(۴) هیچکدام
- ۶۸- اگر مشتری در هتل، سؤالی در مورد محیط اطراف، جاذبه های منطقه، امکانات گردشگری و اطلاعات عمومی بپرسد، کدام یک از شخصیت های زیر نباید به آن پاسخ دهند؟

- (۱) پادو
(۲) صندوق دار
(۳) کارمند فرانت آفیس
(۴) در صورت سؤال، همه موظف به پاسخگویی در حد توان و دانش هستند.

۶۹- ترتیب دادن تورهای تفریحی برای متقاضیان در هتل، بر عهده کیست؟

- (۱) سرپرست رزرواسیون
(۲) کلیدداری
(۳) صندوق داری
(۴) خانه داری

۷۰- کدام جمله صحیح نیست؟

- (۱) در هتل های سه ستاره، پستی به نام تلفن خانه الزامی می باشد.
(۲) در هتل های ۴ و ۵ ستاره، مدیر پادوها بر خدمتکار زن و مرد نظارت دارد.
(۳) در هتل های یک و دو ستاره، معمولاً از افراد محدود برای پست هایی مثل مدیر، پذیرش روز، پذیرش شب و اتاق دار استفاده می شود و ممکن است که به صورت خانوادگی اداره شود.
(۴) در هتل های چهار و پنج ستاره با بیش از صد اتاق، معمولاً پستی به نام معاون فرانت آفیس وجود دارد.

۷۱- نیازی نیست درب ۲۴ ساعته باز باشد، ولی متداولاً درب ۲۴ ساعته شبانه روز، هفت روز هفته و دوازده ماه سال باز است.

- (۱) خانه‌های استیجاری - مسافرخانه
(۲) هتل - اقامتگاه‌های بوم گردی
(۳) اقامتگاه‌های بوم گردی - خانه‌های استیجاری
(۴) مسافرخانه - هتل

۷۲- بررسی نام افرادی که در لیست انتظار اتاق هستند و دادن حداکثر امکانات به آن‌ها، در هتل بر عهده کیست؟

- (۱) مدیر میز پیشخوان
(۲) خانه‌دار
(۳) کلیددار
(۴) سرپرست رزرواسیون

۷۳- نام دیگر "کلیدداری" چیست؟

- (۱) خانه‌داری
(۲) سرایداری
(۳) صندوق‌داری
(۴) هیچکدام

۷۴- در هتل‌های بزرگ، فردی که نظارت کامل روی پذیرش گرها، اطلاعات و کلیدداری دارد و جدول کاری آن‌ها، روزهای کاری و تعطیل و حضور و غیاب آن‌ها را بررسی، کنترل و نظارت می‌کند، چه نام دارد؟

- (۱) کلیددار
(۲) سرپرست رزرواسیون
(۳) مدیر میز پیشخوان
(۴) صندوق‌دار مادر

۷۵- در متداولاً محل مشخصی برای پذیرش وجود ندارد، ولی در معمولاً محل مشخصی برای پذیرش در نظر گرفته می‌شود.

- (۱) اقامتگاه بوم گردی - هتل
(۲) هتل - هتل
(۳) مسافرخانه - هتل
(۴) هتل - مسافرخانه

۷۶- از میان پست‌هایی که در هتل، در اولین حضور میهمان و اولین برخوردها، با آنان مواجه می‌شوند، کدام پست متداولاً از نظر سلسله‌مراتب رایج، بعد از پذیرش قرار دارد؟

- (۱) بل بوی (Bell- Boy)
(۲) متصدی پارکینگ (در صورتی که مهمان اتومبیل داشته باشد)
(۳) خانه‌دار
(۴) دربان

۷۷- صندوق‌دار پشت میز پیشخوان، به صورت عملیاتی زیر نظر چه شخصی (کدام پست) فعالیت می‌کند؟

- (۱) کارکنان بخش پذیرش
(۲) امور مالی و یا کنترل‌کننده (صندوق مادر)
(۳) مدیر رزرواسیون
(۴) کلیددار

۷۸- وضعیت "خارج از سرویس"، در بخش خانه‌داری، در موضوع اجاره اتاق معرف چیست؟

- (۱) به دلیل وجود نقص، اتاق آمادگی و امکان اسکان ندارد.
(۲) کارکنان خانه‌داری هنوز اتاق را پس از اسکان قبلی، برای اسکان بعدی نظافت و مرتب نکرده‌اند.
(۳) میهمانان در روز جاری اتاق را تحویل نخواهند داد، لذا اتاق در نوبت اسکان بعدی قرار ندارد.
(۴) هر سه مورد بالا

۷۹- تبدیل ارزش‌های رایج و مقرر در هتل و یا راهنمایی و هدایت میهمانان به صرافی، به کدام پست در هتل مرتبط است؟

- (۱) خانه‌دار
(۲) مدیر رزرواسیون
(۳) کلیددار
(۴) صندوق‌دار

۸۰- کدام قسمت هتل، با توجه به نوع و ساختار آن و مراجعات میهمانان، نقش محوری و مرکزی و بیشترین تعامل را با سایر بخش‌های خدماتی هتل دارد، به نحوی که مانند تصفیه‌خانه برای سایر بخش‌ها عمل می‌کند؟

- (۱) فرانت آفیس
(۲) کلیدداری
(۳) صندوق‌داری
(۴) خانه‌داری

مدیریت و نظارت بر بخش خانه‌داری

۸۱- کدام یک، جزو وظایف مدیر خانه‌داری می‌باشد؟

- (۱) تغییر هرگونه دکوراسیون داخلی و هماهنگی جهت رنگ‌آمیزی
- (۲) نظارت بر انبار ملزومات پارچه‌ای
- (۳) تهیه برنامه نوبت کاری کارکنان بخش خانه‌داری
- (۴) هر سه مورد بالا

۸۲- اگر شیئی داخل اتاق از مهمانان قبل به‌جامانده باشد، وظیفه اتاق‌دار در این حالت چیست؟

- (۱) او وظیفه نظافت اتاق را دارد نه وظیفه‌ای دیگر، لذا کاری به شیئی به‌جامانده ندارد.
- (۲) او باید شیئی به‌جامانده را به صندوق‌دار تحویل دهد.
- (۳) او باید بلافاصله به سرپرست خود گزارش داده و تحویل دهد.
- (۴) باید بلافاصله تلفن میهمان را پیدا کرده و به او خبر دهد.

۸۳- دستور و رفتار زیر، مربوط به کدام نوع بیماری یا آسیب، در ارتباط با هرکدام از افراد داخل هتل می‌باشد؟

"بیمار را به پشت بخوابانید و پاها را به طرف بالا ماساژ دهید و زمانی که بهتر شد، به او شیرینی یا چای گرم بدهید."

- (۱) شکستگی
- (۲) ضعف و صرع
- (۳) سوختگی
- (۴) حمله قلبی

۸۴- کدام یک از علامت‌ها (عبارت‌ها یا پیغام‌های) زیر، جزو علامت‌هایی که کنترل‌کننده اتاق‌ها هرروزه در چک‌لیست اتاق‌ها و

در ارتباط با اقلام، ابزار و جزئیات هر اتاق و پس از کنترل آن‌ها وارد می‌نماید، محسوب نمی‌گردد؟

- (۱) خوب
- (۲) ضعیف
- (۳) انجام نشده
- (۴) هر سه جزو علامت‌های چک‌لیست می‌باشد.

۸۵- کدام یک، جزو وظایف اتاق‌دار نیست؟

- (۱) جایگزین کردن کلیه ملزومات مصرفی داخل اتاق و حمام
- (۲) تهیه دسته‌گل، حلقه‌گل و تاج گل مورد نیاز
- (۳) گزارش لوازم شکسته و یا گمشده اتاق به سرپرست طبقه
- (۴) تحویل کلید به قسمت خانه‌داری قبل از خاتمه نوبت کاری

۸۶- استخدام کارکنان خانه‌داری در هتل‌های با امکانات، توسط کدام بخش انجام می‌شود؟

- (۱) کارگزینی
- (۲) مدیریت خانه‌داری
- (۳) مدیریت فرانت آفیس
- (۴) مالک هتل

۸۷- خانه‌داری در کمپ‌ها چگونه است؟

- (۱) خانه‌داری در کمپ‌ها مطلقاً وجود ندارد.
- (۲) خانه‌دار در کمپ‌ها موظف است، داخل چادرها را به‌صورت هرروزه نظافت نماید.
- (۳) خانه‌داری در کمپ‌ها محدود به نظافت فضاهای عمومی و سرویس‌های بهداشتی و حمام و می‌باشد.
- (۴) خانه‌دار در کمپ‌ها موظف است، در شستشوی لباس‌ها به مراجعین کمک نماید.

۸۸- در هتل‌های با تعداد اتاق زیاد، معمولاً در هر طبقه چه تعداد اتاق را به یک خانه‌دار (که معمولاً زن هستند) برای مرتب

کردن واگذار می‌کنند؟

- (۱) ۱۲ اتاق
- (۲) ۱۸ اتاق
- (۳) ۱۰ اتاق
- (۴) ۲۴ اتاق

۸۹- کدام جمله، در ارتباط با هدیه‌ای که از طرف میهمان به یکی از کارکنان هتل داده می‌شود، صحیح است؟

- (۱) کارمند مذکور می‌تواند شیئی را با توجه به اینکه به او داده شده، مستقلاً از هتل خارج نماید.
- (۲) کارمند هتل مطلقاً نمی‌باید هدیه‌ای از کسی قبول نماید.
- (۳) کارمند مذکور باید موضوع را به‌صورت تلفنی به مالک هتل اطلاع دهد و سپس اقدام به خروج شیئی از هتل نماید.
- (۴) کارمند مذکور موظف است ضمن اخذ نامه‌ای از میهمان هدیه دهنده، آن را به سرپرست نیز اطلاع دهد تا برگه خروج شیئی پس از تأیید مدیر فرانت آفیس، صادر گردد.

۹۰- انجام یا نظارت بر نظافت کدام بخش از هتل جزو وظایف خانه‌داری نیست؟

- (۱) لابی
- (۲) کفپوش رستوران‌ها
- (۳) فضای سبز هتل
- (۴) نظافت هر سه مورد جزو وظایف خانه‌داری محسوب می‌شود.

۹۱- کدام جمله صحیح است؟

- (۱) متداولاً "مسافرخانه" صرفاً برای اسکان و "میهمان‌خانه" جهت اسکان به‌علاوه صبحانه، نهار و شام می‌باشد.
- (۲) متداولاً "میهمان‌خانه" صرفاً برای اسکان و "مسافرخانه" جهت اسکان به‌علاوه صبحانه، نهار و شام می‌باشد.
- (۳) متداولاً هم مسافرخانه و هم میهمان‌خانه، صرفاً برای اسکان می‌باشد، نه صبحانه و نهار و شام.
- (۴) متداولاً هم مسافرخانه و هم میهمان‌خانه، جهت اسکان به‌علاوه صبحانه و نهار و شام می‌باشد.

۹۲- اتاق "میز کنترل"، در بخش خانه‌داری چیست؟

- (۱) محل اسکان شبانه اتاق‌دارها است.
- (۲) همان دفتر خانه‌داری است و مدیر خانه‌داری در آنجا انجام وظیفه می‌نماید.
- (۳) اصلی‌ترین قسمت ارتباطی بخش خانه‌داری با سایر بخش‌هاست که کلیه اطلاعات در آن ردوبدل می‌شود و در کنار دفتر خانه‌داری قرار دارد.
- (۴) محل کنترل رفت‌وآمد میهمانان به اتاق‌ها می‌باشد.

۹۳- کد (OCCUPIED) که سرپرست طبقه در گزارش اتاق‌ها وارد کرده و به میز کنترل تحویل می‌دهد، به چه معناست؟

- (۱) اشغال
- (۲) خراب
- (۳) مزاحم نشوید
- (۴) مشخص نیست اتاق تخلیه شده

۹۴- در هتل‌های متوسط، وضعیت فعالیت "لاندری" (بخش لباسشویی) به چه ترتیبی است؟

- (۱) به‌صورت مستقل فعالیت دارد.
- (۲) زیر نظر مدیر رزرواسیون فعالیت دارد.
- (۳) زیر نظر مدیر اقامتی فعالیت دارد.
- (۴) زیر نظر کلیددار فعالیت دارد.

۹۵- معمولاً طول زمانی شیف‌ت کاری یک اتاق‌دار برای چک کردن بین دوازده تا پانزده اتاق، چند ساعت است؟

- (۱) ۶ ساعت
- (۲) ۸ ساعت
- (۳) ۱۰ ساعت
- (۴) ۱۲ ساعت

۹۶- "چک‌لیست اتاق" چیست؟

- (۱) لیست اتاق‌های هر طبقه و شماره‌های آنان و ظرفیتشان
- (۲) لیست نام میهمانان هر اتاق و مدت‌زمان اقامت آنان
- (۳) لیست تقاضاهایی که میهمانان در هرروز از اتاق‌دارها و بخش خانه‌داری دارند و باید برآورده شود.
- (۴) لیست اقلام، ابزار و جزئیات هر اتاق، به همراه شماره اتاق و وضعیت آن که توسط سرپرست هر طبقه برای نظارت بر وضعیت هر اتاق، به‌صورت روزانه بکار می‌رود.

۹۷- کدام جمله، در ارتباط با ظاهر کارکنان خانه‌داری، اتاق‌دارها و کارکنان فضاهای عمومی، صادق نیست؟

- (۱) مطلقاً مجاز به استفاده از عطر نیستند.
- (۲) نباید از عطرهاى تند استفاده کنند.

(۳) زبورآلاتشان از یک حلقه (انگشتر) نباید تجاوز کند.

(۴) روبوش و روسری‌شان باید اتو کشیده و تمیز باشد.

۹۸- اگر شیئی در هتل پیدا شود و علی‌رغم تلاش‌ها شامل تماس‌های تلفنی و نامه‌نگاری و ... نتیجه‌ای حاصل نگردد، شیئی یاد

شده معمولاً تا چند ماه در هتل نگهداری می‌شود؟

- (۱) یک ماه
- (۲) دو ماه
- (۳) شش ماه
- (۴) دوازده ماه

۹۹- کدام جمله صحیح است؟

- (۱) تمیزی اتاق‌ها، ملحفه‌ها و قسمت‌های عمومی باید در هتل‌های یک و دو و سه ستاره در یک سطح (کمتر) و در هتل‌های چهار و پنج ستاره در یک سطح (بیشتر) باشد.
- (۲) تمیزی اتاق‌ها، ملحفه‌ها و قسمت‌های عمومی فقط در هتل‌های پنج ستاره باید نسبت به بقیه در سطح بالاتری باشد.
- (۳) تمیزی اتاق‌ها، ملحفه‌ها و قسمت‌های عمومی همه هتل‌ها صرف‌نظر از ستاره‌شان، باید در بالاترین سطح باشد.
- (۴) هیچکدام

۱۰۰- سرپرست فضای سبز و سر باغبان‌ها، زیر نظر کدام بخش فعالیت دارند؟

- (۱) مدیر فرانت آفیس
- (۲) خانه‌داری
- (۳) کلیدداری
- (۴) دارای بخش مستقل می‌باشد.

مدیریت و نظارت بر بخش پذیرایی (غذا و نوشابه)

۱۰۱- کدام یک از ارائه‌های غذایی زیر در "فودکورت" وجود ندارد؟

- (۱) رستوران
- (۲) فست فود
- (۳) کافی‌شاپ
- (۴) هر سه مورد می‌تواند در فودکورت وجود داشته باشد.

۱۰۲- در موضوع قیمت و هزینه در خدمات غذایی، مفهوم "ارزش" به چه معناست؟

- (۱) توازن میان شایستگی (خدمات و غذا) و هزینه
- (۲) مقدار پولی که مشتری برای خرید محصول (غذا و خدمات) باید پرداخت کند.
- (۳) مطلوبیت و کیفیت غذا نسبت به سایرین
- (۴) هیچکدام

۱۰۳- ثبت سفارش غذا به صورت "آلاکارت" در رستوران به چه معناست؟

- (۱) مشتری غذای خود را از روی منوی الکترونیک و با اسکن و خواندن QRCode سفارش می‌دهد و به صورت الکترونیک به قسمت ثبت سفارش اعلام می‌کند.
- (۲) مشتری غذای اصلی خود را از طریق بوفه و به صورت سلف‌سرویس و آزاد و نامحدود انتخاب و دریافت می‌کند.
- (۳) مشتری غذای اصلی خود را از روی منویی که سرمیزبان به او ارائه می‌کند، به صورت انتخابی سفارش می‌دهد.
- (۴) مشتری انتخابی برای سفارش غذای اصلی از روی منو ندارد و غذای اصلی فقط شامل یک نوع (از پیش تعیین شده) می‌باشد و مشتری صرفاً نوع پیش‌غذا و نوشیدنی و دسر را انتخاب می‌نماید.

۱۰۴- ارائه‌کنندگان غیرانتقاعی غذا و نوشابه و کیت‌رینگ‌های کارکنان، محصول خود را بر اساس کدام نوع نیاز مشتریان در صنعت غذا و نوشابه ارائه می‌کنند؟

- (۱) نیاز اجتماعی
- (۲) نیاز به احساس راحتی
- (۳) نیاز به احترام و خودشکوفایی
- (۴) نیاز فیزیولوژیکی

۱۰۵- اندازه و میزان پرس غذا، جزو کدام یک از مشخصات خدمات مشتری در هر رستوران است؟

- (۱) مشخصات فنی
- (۲) مشخصات خدمات
- (۳) مشخصات بهداشتی
- (۴) هیچکدام

۱۰۶- وظیفه زیر در رستوران‌ها بر عهده کدام شخصیت می‌باشد؟

- (۱) مدیر رستوران
- (۲) سرآشپز
- (۳) سرمیزبان پذیرش
- (۴) پیشخدمت

۱۰۷- خودداری از ارائه خدمت با تحمیل شرایط یا الزامات غیرقابل توجیه که منشأ و دلیل آن قومیت، جنسیت و یا معلولیت افراد است، جزو کدام دسته از تبعیضات محسوب می‌شود؟

- (۱) تبعیض مستقیم
- (۲) تبعیض غیرمستقیم
- (۳) تبعیض از طریق قربانی کردن
- (۴) هیچکدام

۱۰۸- کدام یک از ارائه‌کنندگان غذا در بین گزینه‌های زیر، وسعت بازار بیشتر و غیر انحصاری تری دارند؟

- (۱) تهیه غذاهای بیرون بر
- (۲) خدمات غذایی تحت قرارداد
- (۳) کترینگ بیمارستان
- (۴) کترینگ کارکنان

۱۰۹- اولین اقدام در هنگام بروز حادثه در رستوران چیست؟

- (۱) بررسی علت حادثه
- (۲) تنبیه مقصرین حادثه
- (۳) تهیه گزارش حادثه
- (۴) تماس با افراد امدادگر و آموزش‌دیده

۱۱۰- "محدودیت‌های رسیدگی به مشتریان"، جزو کدام یک از ویژگی‌های خدمات مشتری در رستوران‌ها می‌باشد؟

- (۱) قابلیت دسترسی خدمات
- (۲) سطح خدمات
- (۳) قابلیت اطمینان خدمات
- (۴) انعطاف‌پذیری خدمات

۱۱۱- در ارائه‌کنندگان غذا با رویکرد هزینه محور، اتکای بیشتر به هزینه‌ها به جای فروش، برای رسیدن به سطح بالاتر سود اقتصادی می‌باشد و این نوع کسب‌وکارها تقاضای بازار برای محصول خود دارند.

- (۱) افزایش - کاهش - پایدار
- (۲) افزایش - کاهش - نامحدود و رقابتی
- (۳) کاهش - افزایش - نامحدود و رقابتی
- (۴) کاهش - افزایش - پایدار

۱۱۲- فست فودها "غالباً"، به کدام روش زیر خدمات غذا و نوشابه ارائه می‌نمایند؟

- (۱) خدمات پشتیبانی شده
- (۲) سلف‌سرویس
- (۳) خدمات سفارش از یک نقطه
- (۴) خدمات تخصصی شده (در یک محل)

۱۱۳- کدام جمله در مورد "سراشیز دوم" در رستوران‌ها صحیح نیست؟

- (۱) در رستوران‌های کوچک، سراشیز دوم معمولاً وجود ندارد.
- (۲) وجود سراشیز دوم در همه رستوران‌ها قانوناً الزامی است.
- (۳) در رستوران‌های بزرگ، ممکن است بیش از یک سراشیز دوم وجود داشته باشد.
- (۴) سراشیز دوم، حکم معاون و کمک برای سراشیز اصلی را دارد.

۱۱۴- کدام یک از ارائه‌کنندگان غذا، محصولات خود را بر اساس "تیباز به احترام و خودشکوفایی" ارائه می‌نمایند؟

- (۱) کترینگ‌ها و تهیه‌کنندگان غیرانتفاعی غذا
- (۲) فست فودهای معمولی
- (۳) رستوران‌های لوکس با شیوه‌های خاص ارائه
- (۴) اغذیه‌فروشی‌ها

۱۱۵- "باریستا"، در ارتباط با کدام نوع غذا یا نوشیدنی می‌باشد؟

- (۱) غذاهای خورشی
- (۲) نوشیدنی‌های گرم و سرد
- (۳) غذاهای کبابی
- (۴) غذاهای سنتی محلی

۱۱۶- کدام یک، جزو وظایف مدیر غذا و نوشابه نیست؟

- (۱) حصول اطمینان از حفظ کیفیت، متناسب با قیمت پرداخت‌شده
- (۲) خریداری مواد (غذا و نوشابه)
- (۳) تعیین اندازه پرس‌ها در ارتباط با قیمت
- (۴) دارا بودن خلاقیت در آشپزی

۱۱۷- "کارور"، در رستوران‌های خاص چه مسئولیتی دارد؟

- (۱) مسئولیت چرخ‌دستی برش یا در صورت نیاز برش غذاهای روی میز
- (۲) فراگیری خدمات غذا به‌عنوان یک حرفه در دوره‌های پیش آماده‌سازی
- (۳) چک کردن طعم و کیفیت غذای تولیدشده در آشپزخانه
- (۴) مسئول استخدام کارکنان و نیروی انسانی رستوران

۱۱۸- عبارت زیر، معرف کدام روش قیمت‌گذاری خدمات غذا و نوشابه در رستوران می‌باشد؟

"این روش به این سؤال می‌پردازد که بازار، نسبت به تغییر قیمت‌ها تا چه اندازه حساس است. در این روش میزان تأثیری که تغییر قیمت ممکن است بر تقاضا داشته باشد، ملاک مطالعه و انتخاب قیمت قرار می‌گیرد."

- (۱) قیمت گذاری کشتی
(۲) قیمت گذاری رقابتی
(۳) قیمت گذاری بر اساس نرخ بازگشت سرمایه
(۴) قیمت گذاری هزینه کرد اصلی
- ۱۱۹- در کدام یک از انواع ارائه غذاهای زیر، "متداولاً" حمل پسماندها و زباله‌ها به سطل زباله، بر عهده مشتریان است؟
(۱) رستوران‌های سنتی
(۲) فست فود
(۳) فود کورته‌ها
(۴) کافی‌شاپ
- ۱۲۰- کدام جمله در مورد روش مواجهه با ناپینایان در رستوران صحیح نیست؟
(۱) قبل از ثبت سفارش، بهتر است برای جلب توجه او، به آرامی دست یا شانه او را لمس نمایید.
(۲) برای خدمت‌رسانی مناسب، بهتر است به جای صحبت با خود فرد ناپینا، با همراهان او صحبت و هماهنگی شود.
(۳) به آن‌ها فیله گوشت یا ماهی را پیشنهاد دهید.
(۴) هرگز فنجان، لیوان یا کاسه سوپ او را لبریز نکنید.

مهارت‌های فردی و ارتباطی

- ۱۲۱- کلیه فعالیت‌های گفتاری، نوشتاری، کرداری یا حرکتی که برای انتقال معنی یا مفهوم یا اثرگذاری یا نفوذ بر دیگران به کار گرفته می‌شود، چه نام دارد؟
(۱) مدیریت
(۲) ساماندهی
(۳) ارتباط
(۴) راهنمایی
- ۱۲۲- "فوری و بلافاصله"، "مطمئن و درست"، "کارآمد و مؤثر"، سه ویژگی کدام یک از وظایف میزبان در مقابل میهمان است؟
(۱) پاسخگویی مسئولانه
(۲) ایجاد ارتباط صمیمانه
(۳) داشتن لبخند گرم و صمیمی
(۴) تلاقی نگاه و برقراری ارتباط چشمی
- ۱۲۳- در این کشور برای سلام دادن، معمولاً کف دست‌ها را به هم چسبانده، انگشتان را تا نیمه باز می‌کنند و برای سلام دادن کمی خم می‌شوند. صحبت از کدام کشور است؟
(۱) بلژیک
(۲) تایلند
(۳) روسیه
(۴) امارات متحده عربی
- ۱۲۴- در بسیاری از کشورها (از جمله بریتانیا)، نشان دادن علامت V، در صورتی که کف دست رو به مخاطب باشد، به معنای و در صورتی که کف دست رو به گوینده باشد، نشان‌دهنده است.
(۱) شکست - احوالپرسی
(۲) احوالپرسی - آرزوی سلامت
(۳) توهین - پیروزی
(۴) پیروزی - توهین
- ۱۲۵- "فرصت تصحیح یکدیگر" و "قابل‌رویت بودن آثار پیام"، جزو ویژگی‌های کدام نوع ارتباط است؟
(۱) ارتباط غیرمستقیم
(۲) ارتباط تلفنی
(۳) ارتباط مستقیم و چهره به چهره
(۴) ارتباط مکتوب
- ۱۲۶- در کشورهای اروپای شمالی، فاصله ایستادن دو نفر از همدیگر حدود و در کشورهای اروپای میانه این فاصله حدود و در کشورهای اروپای جنوبی فاصله مذکور حدود سانتی‌متر است.
(۱) ۹۰ - ۶۰ - ۷۵
(۲) ۶۰ - ۷۵ - ۹۰
(۳) ۹۰ - ۶۰ - ۷۵
(۴) ۷۵ - ۹۰ - ۶۰
- ۱۲۷- نماد دیدگاه مذهبی در موضوع مهمان‌نوازی که در کلام پیامبر اکرم اسلام مستتر است که می‌فرمایند:
"اکرم الضیف ولو کان کافراً" به چه معناست؟
(۱) تکریم کنید به میهمان حتی اگر کافر باشد
(۲) تکریم کنید به میهمان به‌غیر از کافران
(۳) به مسلمانان بیشتر از کافران میهمان‌نوازی کنید
(۴) هیچکدام

۱۲۸- نام دیگر تشریفات چیست؟

- (۱) پروتکل
(۲) استاندارد
(۳) اتیکت
(۴) ارزش رفتاری

۱۲۹- کدام واژه زیر، برگرفته از حرف T از واژه Time (وقت و زمان) است که در آن نوعی معنای حرکت (که خود وابسته به زمان است) نهفته می‌باشد؟

- (۱) Transportation (حمل و نقل)
(۲) Tourism (گردشگری)
(۳) Traffic (ترافیک)
(۴) هر سه مورد

۱۳۰- کدام یک جزو ویژگی‌های مردم کشور آذربایجان نیست؟

- (۱) در آذربایجان دست دادن فرم رایج احوالپرسی است.
(۲) بیش از تصویربرداری به‌ویژه از زیارتگاه‌ها و مساجد، متداولاً باید اجازه گرفته شود.
(۳) نوشیدنی الکلی در خیابان‌ها ارائه نمی‌شود.
(۴) از سمت چپ رانندگی می‌کنند.

۱۳۱- کدام یک جزو وظایف میزبان در مقابل میهمان به حساب نمی‌آید؟

- (۱) نحوه استقرار هوشمندانه
(۲) دادن تخفیفات قطعی در صورت تقاضای میهمان
(۳) پاسخگویی مسئولانه
(۴) ایجاد ارتباط صمیمانه

۱۳۲- کدام یک از مواد غذایی زیر در برنامه‌های رسمی، مجاز است با دست خورده شود؟

- (۱) میوه
(۲) دانه زیتون
(۳) چیپس
(۴) ماکارونی

۱۳۳- ویژگی کدام نظام در کشورهای اروپایی، چه در اداره شهر و روستا و چه در سیستم آموزش و پرورش، معرف شیوه مدیریتی نامتمرکز می‌باشد؟

- (۱) پارلمانی
(۲) دولت مرکزی
(۳) فدرالیسم
(۴) هیچکدام

۱۳۴- "هوشمند و هوشیار باشد، اما باطمینان و آرامش"، جزو ویژگی کدام یک از وظایف میزبان در مقابل میهمان است؟

- (۱) تلاقی نگاه
(۲) پاسخگویی مسئولانه
(۳) ایجاد ارتباط صمیمانه
(۴) نحوه استقرار هوشمندانه

۱۳۵- در مراحل تشریفات، اسکان جزو می‌باشد.

- (۱) اولین مرحله
(۲) مراحل میانی
(۳) آخرین مرحله
(۴) هیچکدام - اسکان جزو مراحل تشریفات نیست

۱۳۶- کدام یک جزو مصادیق ارتباط غیرمستقیم است؟

- (۱) ارتباط از طریق تلفن
(۲) ارتباط از طریق کلام به صورت چهره به چهره
(۳) ارتباط از طریق زبان بدن به صورت چهره به چهره
(۴) ارتباط به صورت ایما و اشارات به صورت چهره به چهره

۱۳۷- در موضوع تلاقی نگاه در ارتباط بین میزبان و میهمان، گفته می‌شود بهتر است در حین ارتباط (صحبت یا بالأخص گوش دادن)، هر بار بین به چشم‌های فرد مقابل نگاه شود.

- (۱) یک تا سه ثانیه
(۲) یک تا ده ثانیه
(۳) بیست تا چهل ثانیه
(۴) چهل ثانیه تا یک دقیقه

۱۳۸- در کدام یک از ملت‌های زیر، "جویدن آدامس در جمع و مکان‌های عمومی" و نیز "گفتگو در حالی که دست‌ها در جیب است"، عملی بی‌ادبانه محسوب می‌گردد؟

- (۱) آلمان
(۲) امارات متحده عربی
(۳) ترکیه
(۴) چین

۱۳۹- در مکالمه تلفنی، فاصله گوشی تا دهان باید بین سانتی متر باشد.

(۱) ۲ تا ۴

(۲) ۱۵ تا ۲۰

(۳) ۲۰ تا ۳۰

(۴) ۶ تا ۸

۱۴۰- در تقسیمات "هرم مازلو"، کدام گزینه، پایه‌ای‌تر و پایین‌تر از گزینه‌های "دوستی و صمیمیت جنسی" (با جنس مخالف) و "تعلق" قرار می‌گیرد؟

(۱) خلاقیت

(۲) شغل

(۳) اعتمادبه‌نفس

(۴) قابلیت حل مشکل

قوانین و مقررات و ضوابط تأسیسات گردشگری

۱۴۱- کدام یک از موارد زیر، جزو تأسیسات شانزده‌گانه گردشگری موضوع "آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آن‌ها"، محسوب نمی‌گردد؟

(۱) مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری

(۲) مناطق نمونه گردشگری

(۳) محوطه‌های تاریخی و فرهنگی لیست میراث جهانی یونسکو

(۴) دهکده‌های سلامت

۱۴۲- بر طبق آیین‌نامه اجرای قانون توسعه ایرانگردی و جهانگردی (۱۳۷۳)، خروج کدام یک از اقلام زیر توسط گردشگران خارجی مجاز نیست؟

(۱) فالپچه سه مترمربعی

(۲) کتب خطی و مسکوکات قدیمی

(۳) آلات موسیقی ایرانی

(۴) صنایع دستی

۱۴۳- داشتن مدرک تحصیلی دیپلم، برای صدور و تمدید کارت کدام دسته از مدیران تأسیسات گردشگری کفایت می‌کند؟

(۱) هتل‌های ۴ و پنج ستاره

(۲) تأسیسات گردشگری درجه یک

(۳) هتل‌های سه ستاره و تأسیسات گردشگری درجه دو

(۴) هتل‌های یک و دو ستاره و تأسیسات گردشگری درجه سه

۱۴۴- مطابق آیین‌نامه بهداشت محیط (۱۳۷۱)، واژه عبارت است از کنترل عواملی از محیط زندگی که به‌گونه‌ای روی سلامت جسمی، روانی و اجتماعی انسان اثر می‌گذارد.

(۱) بهداشت محیط

(۲) کنترل بهداشتی

(۳) نظارت بهداشتی

(۴) راهبری بهداشتی

۱۴۵- در موضوع شیوه‌نامه درجه‌بندی تأسیسات گردشگری، به فردی اطلاق می‌شود که با آگاهی کامل از کلیه قوانین و ضوابط سازمان/وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، وظیفه ساماندهی، هماهنگی، راهبری و نظارت بر اجرای کلیه مراحل عملیات ارزیابی و گزارش کلیه نارسائی‌ها، نواقص و تخلفات احتمالی واحد گردشگری را بر عهده داشته و کد شناسایی مربوطه را از سازمان / وزارت دریافت کرده است.

(۱) کارشناس ارزیابی

(۲) ارزیاب

(۳) ناظر

(۴) مدیر فنی

۱۴۶- بر طبق قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی (۱۳۷۰)، کلیه تأسیسات گردشگری از حیث سوخت، آب و برق، عوارض، مالیات و وام بانکی و غیره، مشمول تعرفه‌ها و مقررات و دستورالعمل‌های بخش می‌باشند.

(۱) کشاورزی

(۲) تجاری

(۳) صنایع

(۴) مسکونی

۱۴۷- اعتبار کد شناسایی کلیه عوامل اجرایی طرح تطبیق، شامل مدیران فنی، ارزیابان، سرگروه‌های ارزیابی و پس از گذراندن دوره‌های آموزشی مربوطه و ارائه مدارک و اخذ تأییدیه، چه مدت است؟

(۱) یک سال

(۲) سه سال

(۳) پنج سال

(۴) هفت سال

۱۴۸- اولین نهاد مرتبط با موضوع گردشگری و جهانگردی در ایران، در کدام دهه شمسی تأسیس شد؟

- (۱) دهه ۱۳۱۰
- (۲) دهه ۱۳۴۰
- (۳) دهه ۱۳۵۰
- (۴) دهه ۱۳۶۰

۱۴۹- بر طبق قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی (۱۳۷۰)، کدام جمله صحیح نمی‌باشد؟

- (۱) سازمان‌های متولی واگذاری زمین (مثل سازمان زمین شهری، شهرداری و یا سازمان جنگل‌ها و مراتع)، حقی برای واگذاری زمین جهت ایجاد تأسیسات گردشگری ندارند و سرمایه‌گذاران باید زمین مربوطه را فقط از مالک شخصی مستقیماً خریداری نمایند.
 - (۲) سازمان‌های متولی واگذاری زمین (مثل سازمان زمین شهری، شهرداری و یا سازمان جنگل‌ها و مراتع)، موظفاند زمین را به صورت رایگان جهت ایجاد تأسیسات گردشگری در اختیار سرمایه‌گذاران قرار دهند.
 - (۳) سازمان‌های متولی واگذاری زمین (مثل سازمان زمین شهری، شهرداری و یا سازمان جنگل‌ها و مراتع)، باید زمین را به بالاترین بهای ممکن جهت ایجاد تأسیسات گردشگری به سرمایه‌گذاران واگذار نمایند.
 - (۴) سازمان‌های متولی واگذاری زمین (مثل سازمان زمین شهری، شهرداری و یا سازمان جنگل‌ها و مراتع)، موظفاند زمین را به قیمت منطقه‌ای یا تمام‌شده به‌گونه‌ای که موجب تقلیل درآمد عمومی نشود، به سرمایه‌گذاران برای ایجاد تأسیسات گردشگری واگذار نمایند.
- ۱۵۰- در موضوع شکایت از تأسیسات گردشگری، اداره کل استان مربوطه، باید حداکثر ظرف از دریافت شکایت، نسبت به تشکیل کمیته فنی و رسیدگی به آن شکایت اقدام کند.

- (۱) ۵ روز
- (۲) ۱۵ روز
- (۳) ۳۰ روز
- (۴) ۴۵ روز

۱۵۱- تدوین ضوابط و استانداردهای گردشگری، جزو وظایف و زیرمجموعه‌های فعالیتی کدام اداره کل، در معاونت گردشگری می‌باشد؟

- (۱) اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری
- (۲) دفتر مطالعات و آموزش گردشگری
- (۳) دفتر همکاری توافقی‌های ملی گردشگری
- (۴) دفتر بازاریابی و تبلیغات گردشگری

۱۵۲- فعالیت دفتر خدمات سیاحتی و جهانگردی که در زمینه اخذ روادید، تنظیم و انجام مسافرت گروهی داخلی و خارجی، رزرو مکان و اقامتگاه و هرگونه خدمات ایرانگردی و جهانگردی فعالیت می‌کند، مطابق قوانین و مقررات آیین‌نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفترهای خدماتی مسافرتی، سیاحتی و جهانگردی و زیارتی، مشمول کدام بند شده و به کدام معروفیت دارد؟

- (۱) بند الف
- (۲) بند ب
- (۳) بند ج
- (۴) بند پ

۱۵۳- کارت مدیران تأسیسات گردشگری صادره از سوی نهاد متولی گردشگری، چند سال اعتبار دارد؟

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

۱۵۴- کدام یک جزو پوشش بیمه مسئولیت کارفرما محسوب نمی‌گردد؟

- (۱) هزینه‌های آمبولانس و فوریت‌های پزشکی
- (۲) غرامت فوت ناشی از حادثه
- (۳) غرامت نقص عضو ناشی از حادثه
- (۴) آسیب‌های مرتبط با تشعشعات هسته‌ای

۱۵۵- طبق آیین‌نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی (۱۳۷۳)، سفارتخانه‌ها و نمایندگان سیاسی جمهوری اسلامی ایران در خارج از کشور، موظفاند تسهیلات و خدمات صدور روادید برای اتباع کشورهای مختلف جهان که دارای مناسبات سیاسی با ایران هستند و به قصد سیاحت یا زیارت به ایران سفر می‌کنند را ظرف مدت حداکثر فراهم کنند.

- (۱) سه روز
- (۲) ده روز
- (۳) یک ماه
- (۴) سه ماه

۱۵۶- کدام گزینه از حیث اصول و ضوابط درجه‌بندی ممکن نمی‌باشد؟

- (۱) اقامتگاه بوم گردی ۴ ستاره
- (۲) هتل ۵ ستاره
- (۳) اقامتگاه بوم گردی درجه ۳
- (۴) مجتمع خدمات بین‌راهی درجه ۲

۱۵۷- چنانچه واحد (تأسیسات) گردشگری بدون مجوز و یا عذر موجه به مدت تعطیل باشد، پروانه بهره‌برداری آن رأساً توسط سازمان/وزارت (نهاد متولی گردشگری) لغو می‌شود.

(۱) سه ماه
(۲) ۶ ماه
(۳) یک سال
(۴) دو سال

۱۵۸- اولین باری که "جهانگردی و گردشگری" در ایران، مستقیماً در عنوان اصلی یک وزارتخانه گنجانده شد و فعالیت کرد، تحت چه نامی شکل گرفت؟

- (۱) وزارت ارتباطات و جهانگردی - ۱۳۶۸
(۲) وزارت میراث فرهنگی و گردشگری - ۱۳۹۸
(۳) وزارت اطلاعات و جهانگردی - ۱۳۵۳
(۴) وزارت ارشاد اسلامی و جهانگردی - ۱۳۷۲

۱۵۹- کدام یک جزو وظایف معاونت گردشگری، در قبال گردشگری و تأسیسات آن نمی‌باشد؟

- (۱) سیاست‌گذاری در حوزه گردشگری
(۲) برنامه‌ریزی در حوزه گردشگری
(۳) اجرای تورهای گردشگری
(۴) نظارت بر تأسیسات و فعالیت‌های گردشگری

۱۶۰- مطابق آیین‌نامه اماکن عمومی، باید قبل از صدور و انتقال پروانه و همچنین انتقال محل واحد صنفی، از شهربانی استعلام نظریه به عمل آورد.

- (۱) مدیر واحد گردشگری
(۲) مالک واحد گردشگری
(۳) ارزیاب واحد گردشگری
(۴) مرجع صدور پروانه واحد گردشگری

مدیریت کیفیت و رضایت مشتریان

۱۶۱- کدام یک از گزینه‌های زیر، جزو تعاریف "کیفیت" به حساب می‌آید؟

(۱) کیفیت یعنی انطباق با مشخصات طراحی‌شده. به این معنا که تا چه حد یک محصول یا خدمت، با اهداف و مشخصات مد نظر طراحان، تطابق دارد.

(۲) کیفیت یعنی قابل‌استفاده بودن. به این معنی که تا چه حد یک محصول متناسب، به منظوری که به آن دلیل ساخته شده است مورد استفاده قرار می‌گیرد.

(۳) کیفیت به معنی ارزش متناسب یا هزینه پرداختی است. به معنی مفید واقع شدن (ارزیدن) محصول (خدمت)، در مقابل هزینه پرداختی توسط مشتری

(۴) همه موارد بالا

۱۶۲- "انتخاب و گزینش‌های مؤثر، مبتنی بر تحلیل داده‌ها و اطلاعات است." این عبارت معرف کدام اصل از مجموعه اصول مدیریت کیفیت جامع می‌باشد؟

- (۱) رویکرد واقع‌بینانه در تصمیم‌گیری
(۲) رویکرد فرآیندی
(۳) مشتری‌مداری
(۴) رویکرد سیستمی در مدیریت

۱۶۳- "قیمت" و "ارتباطات خارجی"، جزو کدام ابعاد کیفیت خدمات است؟

- (۱) کیفیت فنی نتیجه
(۲) تصویر سازمان ارائه‌دهنده خدمات
(۳) کیفیت عملکرد ارائه‌کنندگان سرویس
(۴) هیچکدام

۱۶۴- کدام یک، جزو معیارهای درجه‌بندی تأسیسات گردشگری نیستند؟

- (۱) معیار الزامی قابل جبران
(۲) معیار الزامی غیرقابل جبران
(۳) معیار غیرکاربردی
(۴) معیار غیرقابل تطبیق

۱۶۵- "خدمات از ارائه‌دهنده آن و وضعیت و شرایط دریافت خدمات، جدا نیست."

عبارت بالا، معرف کدام ویژگی از مجموع ویژگی‌های خدمات می‌باشد؟

- (۱) نامشابه بودن
(۲) ناپیوستگی
(۳) نامحسوس بودن
(۴) تفکیک‌ناپذیری

۱۶۶- در مجموع عناصر ساختاری مدیریت کیفیت جامع، یک روش علمی توأم با ابزار ساده و کاربردی است که همه مدیران و کارکنان در استفاده از روش و ابزار موردنظر، آموزش می‌بینند و زبان مشترکی برای استفاده از آن به‌عنوان روشی استاندارد پیدا می‌کنند.

- (۱) روش و ابزار ارتقاء
- (۲) روش و ابزار آماری
- (۳) مهندسی مجدد فرآیند
- (۴) هیچکدام

۱۶۷- در موضوع تقسیم مشتریان بر اساس وفاداری و سودمندی آن‌ها، کدام گزینه برای یک سازمان، بهترین حالت (بهترین مشتریان) می‌باشد؟

- (۱) صدف‌ها
- (۲) پروانه‌ها
- (۳) دوستان واقعی
- (۴) بیگانگان

۱۶۸- دانش و ادب کارکنان و توانایی‌های آنان برای ایجاد اعتماد در مشتریان، معرف کدام‌یک از عوامل پنج‌گانه تعیین‌کننده کیفیت خدمات می‌باشد؟

- (۱) جنبه‌های محسوس خدمات
- (۲) همدلی با مشتری
- (۳) اطمینان
- (۴) پاسخگو بودن

۱۶۹- در تمامی مراحل تولید خدمت یا محصول، از قسمت‌های مهندسی گرفته تا سایر فرآیندها، همواره یک وجود دارد که محصول یا خدمتی را دریافت می‌کند و در عوض محصول یا خدمتی را ارائه می‌نماید. هر فرد که در فرآیند سهم دارد، مشتری عملیات و فرآیند قبلی است و برای برآورده شدن نیازها و کیفیت مطلوب بخش بعدی تلاش می‌کند.

- (۱) مشتری خارجی
- (۲) مشتری داخلی
- (۳) مشتری بالفعل
- (۴) مشتری بالقوه

۱۷۰- عبارت زیر، معرف کدام‌یک از الزامات اجرایی مدیریت کیفیت جامع است؟

"مشاوران بیرونی در سازمان، برای مدیریت کیفیت جامع پذیرفتنی است، اما نه به‌عنوان بازیگر اصلی. مدیران و کارکنان در این زمینه نقش محوری دارند."

- (۱) انتخاب آگاهانه
- (۲) پذیرش و قیام درونی
- (۳) نیاز به رهبری
- (۴) نیاز به برنامه‌ریزی

۱۷۱- در موضوع ابعاد کیفیت خدمات (به تعبیر گرونروز)، بعد شامل نتیجه واقعی خدمات است و بعد شامل نحوه ارائه خدمات است.

- (۱) فنی - عملکردی
- (۲) عملکردی - واقع‌گرایانه
- (۳) صوری - فنی
- (۴) پنهان - اخلاقی

۱۷۲- در مفهوم کیفیت، کدام جنبه‌ها و ویژگی‌های یک محصول یا خدمات که عامل تعیین‌کننده‌ای برای پاسخگویی به نیازها هستند، در نظر گرفته می‌شود؟

- (۱) ایمنی
- (۲) ارزشمندی
- (۳) کارایی
- (۴) هر سه مورد بالا

۱۷۳- در تعاریف رایج از مفهوم کیفیت، به روشی که بر ارزیابی‌ها و قضاوت‌های افراد راجع به آنچه سبب می‌شود یک محصول یا خدمت را ممتاز و با کیفیت بدانند تکیه دارد. چه می‌گویند؟

- (۱) خدمات پس از فروش
- (۲) معیارهای روان‌شناختی
- (۳) ارزش متناسب با هزینه پرداختی
- (۴) انطباق با مشخصات طراحی شده

۱۷۴- دو مرحله نخستین، در مجموعه مراحل اجرایی مدیریت کیفیت جامع به ترتیب کدام هستند؟

- (۱) آگاهی - کسب دانش و مهارت
- (۲) کسب دانش و مهارت - اجرا
- (۳) برنامه‌ریزی - اجرا
- (۴) برنامه‌ریزی - ارزشیابی

۱۷۵- در مجموعه اصول مدیریت کیفیت جامع، عبارت زیر به کدام اصل مرتبط است؟

"نتیجه مطلوب هنگامی به صورت کارا تر حاصل می شود که فعالیت ها و منابع مرتبط با آن ها، به صورت فرآیند مدیریت شوند."

(۱) راهبری

(۲) رویکرد سیستمی در مدیریت (سیستم گرایی)

(۳) رویکرد واقع بینانه در تصمیم گیری

(۴) رویکرد فرآیندی (فرآیند گرایی)

۱۷۶- فرآیندی که به ایجاد و حفظ رابطه سودمند با مشتری از طریق ارائه ارزش های بالاتر به او منجر می شود و همه جنبه های جذب و نگهداری و زیاد کردن مشتریان را در بر می گیرد، چه نام دارد؟

(۱) ساماندهی بازار

(۲) مدیریت و سرپرستی سازمان

(۳) مدیریت ارتباط با مشتری

(۴) مدیریت بر کیفیت خدمات

۱۷۷- کدام گزینه، جزو اصل های اساسی مدیریت کیفیت جامع نیست؟

(۱) تمرکز بر درک و جوابگویی به نیازهای مشتریان

(۲) تلاش برای تنوع دادن به بازارهای هدف

(۳) بهبود مستمر همه محصولات، خدمات و فرآیندها به صورت منظم

(۴) مشارکت تیمی همه عوامل سازمان که باعث تحقق رضایت مشتریان گشته و تلاش همه را تکامل می بخشد.

۱۷۸- در موضوع سنجش رضایتمندی مشتریان، روش های روش های کیفی هستند که بر اساس کشف سطح رضایتمندی مشتریان از طریق تجارب مشتریان در رابطه با محصولات و خدمات شرکت (سازمان) می باشند و با عنوان "رویارویی با واقعیت" مشهورند.

(۱) حادثه مدار

(۲) ویژگی مدار

(۳) اخلاق مدار

(۴) پیشگیرانه

۱۷۹- در مجموعه عناصر ساختاری مدیریت کیفیت جامع، وقتی برای پاسخگویی به نیازها و انتظارات مشتریان، فرآیندها از نو طراحی می شوند، به آن چه می گویند؟

(۱) مهندسی تقاضامحور

(۲) مهندسی فروش محور

(۳) مهندسی معکوس فرآیند

(۴) مهندسی مجدد فرآیند

۱۸۰- "تعیین فرآیندهای اساسی"، "تعیین نیازها و انتظارات مشتریان"، "تعیین فرآیندهای ارتقاء" و "تشکیل تیم های ارتقای فرآیند"

عبارات بالا، فعالیت های مرتبط با کدام مرحله اجرایی در مدیریت کیفیت جامع است؟

(۱) آگاهی

(۲) برنامه ریزی بلندمدت

(۳) برنامه ریزی تفصیلی

(۴) اجرا