



شرکت تجارتی توریسم ایران و جهانی
Iran & World Tourism Development Corporation



جمهوری اسلامی ایران

وزارت امیراث فرهنگی، کردستان و صنایع دستی

سازمان کردستان
و فرهنگ اسلامی
آموزش کردستان

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیریت عمومی تاسیسات کردستان

تعداد سوالات ۹۰

زمان باسخگویی ۸۰ دقیقه

سوالات نمره منفی ندارد

شماره صندلی:

۱۳۹۹ مرداد

شناخت صنعت گردشگری

- ۱- 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
- ۲- دو پیشرفت تکنولوژی و مؤثر بر صنعت گردشگری در قرن نوزدهم بودند.
- (۱) دلیجان - قطار (۲) حمل و نقل هوایی - کشتی بخار
- (۳) حمل و نقل ریلی - حمل و نقل جاده ای (۴) حمل و نقل ریلی - کشتی بخار
- ۳- افزایش درآمد گردشگران در مبداء 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
- ۴- سبکی از گردشگری است که مبتنی بر تجدید خاطرات و یادآوری تجارب ایام گذشته است.
- (۱) گردشگری روسایی (۲) گردشگری نوستالژیک (۳) گردشگری قومی (۴) گردشگری شهری
- ۵- 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
- ۶- 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) اتومبیلهای شخصی
- ۷- افزایش درآمد، اشتغال مستقیم و غیرمستقیم و همچنین تورم از آثار صنعت گردشگری است.
- (۱) اجتماعی (۲) اقتصادی (۳) فرهنگی (۴) سیاسی
- ۸- حساب های ماهواره ای (اقماری) گردشگری (TSA) توسط کدام نهاد و ارگان مطرح گردیده است ؟
- (۱) سازمان ملل متحده (سازمان جهانی جهانگردی) (۲) سازمان تجارت جهانی
- (۳) سازمان ایکانو (۴) بانک جهانی
- ۹- در ظرفیت قابل تحمل میزان سرانه فضای مورد نیاز گردشگران، در طول زمان بازدید و تعداد مجاز بازدیدها مورد توجه قرار می گیرد.
- (۱) فیزیکی (۲) واقعی (۳) مؤثر (۴) ادراکی (روانی)
- ۱۰- مقر سازمان جهانی جهانگردی در کدام کشور می باشد ؟
- (۱) اسپانیا (۲) اتریش (۳) فرانسه (۴) آمریکا

مدیریت و سوپرستی در تأسیسات گردشگری

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

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

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

- (۱) اثربخشی- کارایی (۲) کارایی- اثربخشی (۳) کارایی- بهره وری (۴) اثربخشی- بهره وری

۱۳- مجموعه‌ای است که دارای اجزاء (عناسرو) مرتبط با یکدیگر است و این عناصر بر یکدیگر اثر می گذارند.

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

۱۴- ترتیب چرخه دمینگ چگونه است؟

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

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

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

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

۱۶- در نظام آراستگی به مفهوم جدا کردن تجهیزات و وسائل لازم از غیر لازم و کارگذاشتن چیزهایی که مورد نیاز نیست.

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

۱۷- یک مدیر برای تحلیل نقطه سر به سر به چه اطلاعاتی نیاز دارد؟

- (۱) هزینه ثابت (۲) هزینه کل (۳) درآمد کل (۴) همه گزینه ها

۱۸- ترتیب مدیران از سطح بالا به پایین یک سازمان چگونه است؟

- (۱) عالی ، عملیاتی ، میانی ، عملیاتی

- (۲) عملیاتی ، میانی ، عالی ، میانی

۱۹- مدیران تأسیسات گردشگری از چه مدلی می توانند جهت شناسایی علل مشکلات در چهار حوزه انسان ، مواد ، ماشین و روش کار استفاده نمایند؟

- (۱) تیغ ماهی (۲) کانو (۳) طوفان مغزی (۴) فایول

۲۰- نظام مدیریت مشارکت به مفهوم افزایش مشارکت فعال کلیه کارکنان درسازمان است.

- (۱) سطوح مدیران عالی

- (۲) سطوح مدیران میانی

- (۳) سطوح مدیران عملیاتی

آشنایی با اصول و ابزارهای بازاریابی و تبلیغات

۲۱- در بخش بازاریابی کاهش قیمت نباید منجر به گردد.

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

۲۲- 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 می باشد.

۲۳- 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

۲۴- اولین گام فرآیند تحقیق بازار است.

- (۱) تفسیر و گزارش (۲) اجرا کردن برنامه بازار
(۳) تنظیم برنامه تحقیق بازار (۴) تعریف مسأله و تعیین اهداف

۲۵- 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) چغرافیایی (۲) جمعیت شناختی (۳) روانشناختی (۴) رفتاری

۲۶- کدام استراتژی پیشبرد فروش مشهور ترین و معروف ترین استراتژی است و معمولاً بیشترین میزان جذب سرمایه شرکت ها و سازمان ها را این بخش از فعالیت های بازاریابی را به خود اختصاص می دهد؟

- (۱) تبلیغات (۲) روابط عمومی (۳) فروش شخصی (۴) فروش الکترونیک

۲۷- کدام گزینه متغیرهای یک سایت جهت فروش خدمات هتل ها نمی باشد؟

- (۱) اطلاعات تسهیلات (۲) اطلاعات رزرواسیون (۳) اطلاعات تماس (۴) اطلاعات شخصی کارکنان

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

- (۱) نشان تجاری (۲) شعار تبلیغاتی (۳) لوگو (۴) گزینه ۱ و ۳ صحیح می باشد.

۲۹- مسئولیت 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

۳۰- 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 مهارتی مدیریتی است .
(۳) به منظور جذب نیروی انسانی (۴) به منظور تهیه بودجه

مدیریت و نظارت بر بخش پذیرش

۳۱- ویژگی های خدمات هتلداری چیست؟

- (۱) نامحسوس بودن - تفکیک ناپذیری - تغییرپذیری - لوكس بودن
- (۲) تفکیک ناپذیری - تغییرپذیری - لوكس بودن
- (۳) لوكس بودن - گران بودن - سخت بودن - فصلی بودن
- (۴) فصلی بودن - سخت بودن - لوكس بودن

۳۲- هتل ها در سرتاسر دنیا و اکثر کشورها براساس ----- درجه بندی می شوند.

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

۳۳- تفاوت اصلی هتل با متل در ----- می باشد.

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

۳۴- 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 نمی باشد
- (۴) مقررات ساعات ورود و خروج نمی باشد / مقررات ساعات ورود و خروج نمی باشد

۳۵- ----- از انواع هتل می باشند.

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

۳۶- "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." کدام گزینه صحیح است؟

- (۱) رزرواسیون / پذیرش / کانسیر
- (۲) رزرواسیون / پذیرش / صندوق
- (۳) بخش های رزرواسیون / غذا و نوشابه / لاندri
- (۴) رزرواسیون / خانه داری / غذا و نوشابه

۳۷- 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 / پس از خروج
- (۴) قبل از ورود / زمان ورود / زمان اقامت / زمان خروج / بعد از خروج

۳۸- برگه تائیدیه رزرو اتاق صادره از هتل برای میهمان را ----- می نامند.

- (۱) رزرو گارانتی
- (۲) رزرو غیر گارانتی
- (۳) کانفرم
- (۴) و چر

۳۹- نرخ فروش اتاق هتل در ایران توسط چه شخص یا سازمانی تایید و ابلاغ می شود؟

(۱) وزارت میراث فرهنگی و گردشگری و صنایع دستی ایران

(۲) به پیشنهاد مدیر فرآنت آفیس و با تایید مدیر هتل

(۳) با ابلاغ مدیر هتل با توجه به هزینه ها و خدمات قابل ارائه به میهمان

(۴) سازمان حمایت از مصرف کننده

۴۰- 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 بیانه 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 بیانه

مدیریت و نظارت بر بخش خانه داری

۴۱- 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

۴۲- بر اساس نظریه مکنیزی و ظایف 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

۴۳- تعریف جایگاه سوپر وایزر چیست؟

(۱) ناظر بخش بازاری در خانه داری است

(۲) فقط زمانی که مدیر خانه داری نباشد به خانم ها و آقایان خانه دار (میدها و هاووس من ها) نظارت دارد

(۳) مامور خرید و نگهداری ملزمات بخش خانه داری است

(۴) پرسنل خانه داری مستقیما زیر نظر او کار می کنند و تقسیم وظایف می کند و جزئی از تیم مدیریت هتل است

۴۴- واحد خانه داری داری چهار زیر مجموعه ، ، و است.

(۱) سرپرستان طبقات - سرپرست فضای عمومی - خیاط خانه - مسئول اثمار ملزمات و منسوجات

(۲) سرپرستان - سرپرست اثمار مرکزی - خیاط خانه - مسئول مبلمان و پرده و فرش

(۳) سرپرستان - سرپرست اثمار مرکزی - مدیر تاسیسات - مسئول مبلمان و پرده و فرش

(۴) سرپرست اثمار مرکزی - مدیر تاسیسات - مدیر لاندri - سوپر وایزر

۴۵- مسئولین انبار خانه داری موظف هستند قبل از اتمام وسایل موجود در انبار خانه داری در خواست ملزمات لازم را به ارائه دهند.

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

۴۶- 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

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

- (۱) ابری (۲) طبی (۳) فرنی (۴) همه گزینه ها صحیح است.

۴۸- 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

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

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

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

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

مدیریت و نظارت بر بخش پذیرایی

۵۱- 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

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

- (۱) مدیر رستوران (۲) سرپرست رستوران (۳) کارآموز (۴) میزان

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

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

۵۴- دستگاه‌های خودکار فروش غذا و نوشیدنی وجه لازم را به چه شیوه یا شیوه‌هایی دریافت می‌کنند؟

- (۱) ژتون (۲) سکه و اسکناس (۳) کارت اعتباری (۴) همه گزینه‌ها صحیح است.

۵۵- چه عاملی بر نحوه شکل گیری لیست غذا (منو) رستوران محلی کوچک تأثیر نمی‌گذارد؟

- (۱) رژیم‌های خاص غذایی (۲) تأثیرات فرهنگی و مذهبی
 (۳) مسائل سیاسی جهان (۴) رابطه بین خوراک و سلامت

۵۶- از سینی در چه مواردی استفاده می‌گردد؟

- (۱) حمل غذا از آشپزخانه به سالن (۲) نظافت میز کمکی
 (۳) نظافت و جمع آوری وسایل از میز مشتری (۴) همه گزینه‌ها صحیح است.

۵۷- در برگه سفارش از چه کلمه‌ای برای نشان دادن این که مهمان غذایی به سفارش اولیه خود اضافه نموده است، استفاده می‌گردد؟

- (۱) تکمیلی (۲) اضافه (۳) جدید (۴) نو

۵۸- گنسومه یا عصاره‌های طبیعی در چه نوع ظرفی سرو می‌شود؟

- (۱) بشقاب (۲) کاسه (۳) پیاله (۴) فنجان دو دسته

۵۹- چه عاملی موجب تغییر ترتیب میز نمی‌گردد؟

- (۱) نظرات میزبان (۲) نوع نوشیدنی خوش آمدگویی
 (۳) اندازه شکل سالن ، اتاق برگزاری مراسم (۴) تعداد نفرات شرکت کننده

۶۰- در غذارسانی به خارج از محل تهیه غذا، به چه نکاتی جهت ارائه سرویس کامل به مشتریان باید توجه نمود؟

- (۱) نوع مراسم و تاریخ (فصل) آن (۲) مکان و فاصله
 (۳) کارکنان مورد نیاز (۴) تمام گزینه‌ها صحیح است.

مهارتهای فردی و ارتباطی

۶۱- در کلمه مهمان نوازی واژه (مهمان) به چه معنایی است؟

- (۱) بزرگ خانه (۲) دلوار (۳) آرامبخش (۴) هیچکدام

۶۲- در ارتباطات غیرکلامی کدام عضو صورت گویانترین و پرانگذارترین ارتباطات را ایجاد می‌نمایند.

- (۱) ابرو (۲) چشم (۳) لب ها (۴) بینی

۶۳- کدام مورد جزء ویژگی های منفی افراد شاغل در صنعت گردشگری نمی‌باشد؟

- (۱) عدم مراقبت (۲) شل دست دادن (۳) سیگار کشیدن (۴) لبخند صمیمانه

۶۴- محل مناسب و صحیح دستمال سفره می‌باشد.

- (۱) در یقه (۲) روی سینه (۳) روی زانو (۴) همه گزینه‌ها صحیح می‌باشد.

- ۶۵- 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
- ۶۶- رنگ پیراهن توصیه شده برای تمام مهمانی های رسمی است.
- (۱) آبی (۲) سورمه ای (۳) سفید (۴) مشکی
- ۶۷- 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) عاطفی (۳) اعکاسی (۴) اخلاقی
- ۶۸- علام غیرکلامی در فرهنگ های مختلف شامل چه مواردی می باشد؟
- (۱) زبان علام (۲) زبان کنش ها (۳) زبان اشیاء (۴) همه گزینه ها صحیح است.
- ۶۹- ملت کدام کشور کاملا پایبند مقررات و علاوه ممند به نظام و ترتیب هستند و مردم دارای روحیه اطاعت و فرمانبرداری خاص می باشند؟
- (۱) آلمان (۲) ایران (۳) ترکیه (۴) ایتالیا
- ۷۰- 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.

قوانين، مقررات و ضوابط قوایسات گردشگری

- ۷۱- اساس و بنیان حقوق بر محورهای و می باشد.
- (۱) اقتصاد - اجتماع (۲) عدالت - اقتصاد (۳) سیاست - فرهنگ
- ۷۲- سه اصلی و باید برای "حقوق خارجیان" در نظر گرفت. کدام گزینه صحیح است؟
- (۱) عدالت ، امنیتی ، 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
- ۷۳- 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

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

- (۱) تجاری ، سیاسی ، خدمت (فردي ، جمعي)
- (۲) سیاسی ، خدمت (فردي ، جمعي) ، ترازیت
- (۳) سیاسی ، خدمت (فردي ، جمعي) ، عادي (فردي ، جمعي)
- (۴) تجاری ، ورزشی ، سیاسی

۷۵- قدیمی ترین نشانه حقوقی جهان چه نام دارد؟

- (۱) کتبیه بیستون
- (۲) لوح زرنا
- (۳) لوح شوش
- (۴) قانون نامه حمورابی

۷۶- 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

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

- (۱) اختیاری
- (۲) اجرایی
- (۳) ضرورتی ندارد.
- (۴) بستگی به کشور مبدأ دارد.

۷۸- طبق آیین نامه ایجاد ، اصلاح ، تکمیل و درجه بنده تاسیسات گردشگری ، هتل ها حداقل چند درجه هستند؟

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

۷۹- اعتبار کارت مدیریت تاسیسات گردشگری چند ساله است؟

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

۸۰- قبول و اسکان مهمانان غیرعادی (شرور ، 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 .

مدیریت کیفیت و رضایت مشتریان

۸۱- نیاز به کیفیت و کیفیت چالش هایی را برای مدیران سازمان های خدماتی ایجاد می کند.

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

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

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

۸۳ - 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

۸۴ - 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.

۸۵ - 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

۸۶ - 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

۸۷ - مدل سروکوآل ترکیبی از چند بعد در زمینه ادراک از کیفیت خدمات می باشد؟

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

۸۸ - 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

۸۹ - 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

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

- (۱) ۱۴۰۰ (۲) ۹۰۰۰ (۳) ۱۲۰۰ (۴) ۸۰۰۰