

نام درس: فن راهنمایی
 رشته تحصیلی و کد درس: مدیریت جهانگردی - (۱۲۱۸۰۱۶) - تجمیع: (۱۲۱۸۲۶۳)
 تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —
 زمان آزمون: تستی: ۵۵ تشریحی: — دقیقه
 آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

مجاز است.

استفاده از: —

کد سری سؤال: یک (۱)

امام علی^(ع): شرافت به خرد و ادب است نه به دارایی و نژاد.

۱. ماهیت اقتصادی در صنعت گردشگری عمدتاً مبتنی بر چه نوع فعالیت‌هایی است؟

الف. تکنولوژی ب. خدماتی ج. صنعتی د. اجتماعی

۲. کدامیک از جملات زیر صحیح نمی‌باشد؟

الف. استفاده از خدمات راهنمایی منحصر به خریداران بسته سفر است.

ب. شاخصه اصلی فعالیت‌های گردشگری متکی بر نیروی کار است.

ج. راهنما کسی است که وظیفه اصلی او انتقال و بیان اطلاعات است.

د. مسئولیت مستقیم رفع مشکلات در تور به عهده راهنما است.

۳. مهمترین عامل واسطه بین مقصد و گردشگری در تور کدام مورد است؟

الف. مدیر مالی تور ب. کارگزار تور

ج. مدیر عامل دفتر خدمات مسافرتی د. راهنمای تور

۴. از نظر هالووی متعارف‌ترین واژه برای بیان نقش آنها که مسئولیت همراهی و اطلاع رسانی به گروه‌های گردشگران را بر عهده

دارند چیست؟

الف. همراه تور ب. سرپرست تور ج. راهنمای گشت د. مدیر تور

۵. تور «اسکورت» *Escort* معادل کدام واژه می‌باشد؟

الف. سرپرست تور ب. همراه تور

ج. مدیر تور د. راهبر تور

۶. سابقه تاریخی فن راهنمایی به بر می‌گردد.

الف. یونان باستان ب. ایتالیا ج. انگلستان د. فرانسه

۷. کدام مورد جزء وظایف راهنمای تور به حساب نمی‌آید؟

الف. طراحی بسته سفر ب. اجرای برنامه تور

ج. استقبال از گردشگران د. ایجاد جو صمیمانه در تور

۸. کدام مورد از جمله سیستم‌های جایگزین راهنما به شمار نمی‌رود؟

الف. سیستم صوتی قابل حمل از سوی گردشگر ب. سیستم موقعیت یاب جغرافیایی

ج. راهنمای تور الکترونیکی د. روبات‌های راهنما

۹. دقت در نحوه خدمات رسانی از سوی واحدهای عرضه کننده خدمات در تور به عهده کیست؟

الف. اداره استاندارد ب. مدیر عامل آژانس مربوطه

ج. راهنمای تور د. کارگزار تور

نام درس: فن راهنمایی
رشته تحصیلی و کد درس: مدیریت جهانگردی - (۱۲۱۸۰۱۶) - تجمیع: (۱۲۱۸۲۶۳)
تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —
زمان آزمون: تستی: ۵۵ تشریحی: — دقیقه
آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗
کد سری سؤال: یک (۱)
استفاده از: — مجاز است.

۱۰. وظیفه اصلی راهنمای محلی در تور چیست؟
الف. همراهی مسافران از مبدأ تا مرز ورودی
ب. نگهداری از اموال مسافران
ج. همراهی تور حین بازدیدها در مقصد
د. تنظیم برنامه مالی سفر
۱۱. کدام مورد در خصوص پوشش راهنمای تور صحیح می‌باشد؟
الف. چون گردشگران در حال گذران اوقات فراغت هستند، راهنما در انتخاب پوشش آزاد است.
ب. پوشش و ظاهر راهنما به نوع بسته سفری که هدایت می‌کند ارتباطی ندارد.
ج. پوشش متناسب، نظم و آراستگی باید در هر توری حاکم باشد.
د. پوشش راهنما تأثیری در روند کاری وی ندارد.
۱۲. رفتار عمومی راهنما در تور چگونه باید باشد؟
الف. فردی سخت‌گیر
ج. تند و خشن با افراد محلی
ب. رفتار عمومی او تأثیری در تور ندارد.
د. مبادی آداب
۱۳. در یک تور طبیعت گردی در محیط بیابانی و یا صعب العبور چه عاملی بیشتر از بقیه عوامل در انتخاب راهنمای تور موثر است؟
الف. فیزیک بدنی
ب. چهره
ج. پوشش
د. نگرش مثبت
۱۴. چه دوره سنی برای راهنمایی هدایت گروه‌های شهری مناسبتر است؟
الف. دهه دوم
ج. دهه چهار و پنجم
ب. دهه ششم
د. دهه دوم یا ششم
۱۵. چه دلیلی بر عدم انتخاب راهنمایان بسیار جوان وجود دارد؟
الف. عدم دانش کافی
ج. بی مسئولیتی آنان
ب. نیازی به پول زیاد ندارند.
د. کم تجربگی
۱۶. راه دستیابی به توانایی عکس العمل به موقع در راهنمایان کدام است؟
الف. پرداخت دستمزد بالاتر
ج. آموزش و تمرین
ب. ایجاد انگیزه
د. کنترل دائم او
۱۷. کدام موارد به طور متعارف از مهم‌ترین عوامل نارضایتی گردشگران از راهنما بوده است؟
الف. نگرش منفی او
ج. سن بالا
ب. عدم آگاهی در قوانین و خدمات گمرکی
د. عدم تسلط به زبان خارجی
۱۸. مهم‌ترین انتظار گردشگران از راهنما در مقصد چیست؟
الف. داشتن اطلاعات کامل نسبت به محل بازدید
ج. آگاهی از مقررات تبدیل ارز
ب. انتخاب پوشش مناسب
د. اطلاع از مقدمات کمک‌های اولیه

نام درس: فن راهنمایی
 رشته تحصیلی و کد درس: مدیریت جهانگردی - (۱۲۱۸۰۱۶) - تجمیع: (۱۲۱۸۲۶۳)
 تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —
 زمان آزمون: تستی: ۵۵ تشریحی: — دقیقه
 آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗
 کد سری سؤال: یک (۱)
 استفاده از: —
 مجاز است.

۱۹. ارتقای شغلی راهنمایان تور چگونه قابل ملاحظه است؟
 الف. با درجه بندی آن
 ب. بر حسب سن
 ج. در سطح تورهایی که به راهنما داده می شود.
 د. سابقه بیمه
۲۰. کدام مورد در میزان درآمد راهنمایان تور نقشی ندارد؟
 الف. فصلی بودن
 ب. سطح تحصیلات
 ج. جوانی
 د. نوع پوشش
۲۱. کدام مورد از مواد آزمون جامع شش درس اصلی دوره های راهنمایی تور سازمان میراث فرهنگی نیست؟
 الف. جغرافیای جهانگردی
 ب. اقتصاد جهانگردی
 ج. فرهنگ و اقوام ایرانی
 د. زبان تخصصی
۲۲. اولین آیین نامه فعالیت راهنمایان در چه سالی تصویب شده است؟
 الف. ۱۳۵۰ ب. ۱۳۵۲ ج. ۱۳۵۴ د. ۱۳۵۷
۲۳. کدام مورد از شرایط راهنمایان جهانگردی طبق ماده ۲ آیین نامه راهنمایان جهانگردی نمی باشد؟
 الف. اهلیت قانونی
 ب. داشتن سیکل
 ج. صحت مزاج و عدم اعتیاد
 د. تسلط به یکی از زبانهای خارجی
۲۴. طبق آیین نامه مصوب راهنمایان جهانگردی، اعتبار کارت راهنما چه مدتی است؟
 الف. دو سال ب. سه سال ج. چهار سال د. یک سال
۲۵. طبق آیین مصوب راهنمایی جهانگردی چنانچه راهنمای جهانگردی بر خلاف مقررات آیین نامه رفتار نماید چه رفتاری با وی انجام می پذیرد؟
 الف. برای مرتبه اول تا سه ماه و در صورت تکرار پروانه او لغو می شود.
 ب. پروانه او لغو می شود.
 ج. سه ماه تا شش ماه پروانه او لغو می شود.
 د. مرتبه اول با تذکر و در صورت تکرار تا سه ماه پروانه وی لغو می گردد.
۲۶. درباره ارتباطات غیرکلامی گزینه نادرست است؟
 الف. ارتباط غیرکلامی بیش از ارتباط کلامی مورد پذیرش قرار می گیرد.
 ب. ارتباط غیرکلامی همیشه و در هر فضایی شکل می گیرد.
 ج. رفتار غیرکلامی پاسخگوی بیشتر ارتباطات در تعامل های انسانی است.
 د. این عبارت که وقتی کسی به چشمان شما نگاه نمی کند، دروغ می گوید نادرست است.
۲۷. کدامیک از موارد از جمله مشخصه های شغلی راهنمایان تور است؟
 الف. درآمد نسبتاً بالا
 ب. شغل بدون استرس
 ج. ماهیت پر جنب و جوش
 د. امنیت شغلی پایدار

نام درس: فن راهنمایی
 رشته تحصیلی و کد درس: مدیریت جهانگردی - (۱۲۱۸۰۱۶) - تجمیع: (۱۲۱۸۲۶۳)
 تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —
 زمان آزمون: تستی: ۵۵ تشریحی: — دقیقه
 آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗
 کد سری سؤال: یک (۱)
 استفاده از: —
 مجاز است.

۲۸. کدامیک از موارد زیر جزء آفات راهنمای تور به حساب نمی‌آید؟
 الف. فخر فروشی
 ب. کارکردن چون یک روبات
 ج. پیروی از دستور العمل‌های اداری آژانس مربوطه
 د. بی اعتنایی نسبت به گردشگران
۲۹. اطلاعات در مورد مسیرها و زمان بندی حرکت در کدام قالب در اختیار راهنمایان قرار می‌گیرد؟
 الف. فرم خلاصه بسته سفر
 ب. برنامه عملیاتی
 ج. راهنمای عملیات
 د. نقشه مسیر
۳۰. کدام مورد از رفتار راهنما در تور ایرادی ندارد؟
 الف. سر دوانیدن گردشگران
 ب. بی اعتنایی نسبت به گردشگران
 ج. دریافت انعام
 د. فخر فروشی
۳۱. بکار بردن عبارت «در حوزه کاری من جای ندارد» در کدام مورد از طرف راهنمای ایرادی ندارد؟
 الف. در مورد مسافری گستاخ
 ب. در مورد تقاضای نابجای مسافرین
 ج. مسافرین مرد
 د. به هیچ عنوان بکار بردن چنین عبارتی پذیرفتنی نیست.
۳۲. «زبان بدن» تعبیر کدام اصطلاح زیر می‌باشد؟
 الف. ارتباطات غیر کلامی
 ب. ارتباطات کلامی
 ج. ارتباطات تیمی
 د. ارتباطات عمودی
۳۳. کدام مورد از ویژگی‌های ارتباطات غیر کلامی نمی‌باشد؟
 الف. ارتباطات غیر کلامی جایگزین ارتباطات کلامی اشخاص است.
 ب. ارتباطات غیر کلامی مکمل ارتباطات کلامی اشخاص نیست.
 ج. ارتباطات غیر کلامی موکد ارتباطات کلامی اشخاص است.
 د. ارتباطات غیر کلامی در یک زمینه خاص شکل می‌گیرد.
۳۴. «برخی از پیام‌های غیر کلامی همراه و هماهنگ با پیام‌های کلامی هستند» کدام کارکرد رفتار غیرکلامی را بیان می‌کند؟
 الف. تکرار کردن
 ب. تکذیب کردن
 ج. جانشینی
 د. کامل کردن
۳۵. تنفر اغلب در کدام ناحیه از چهره خود را نشان می‌دهد؟
 الف. چشم‌ها
 ب. پلک‌ها
 ج. ناحیه پائینی چهره
 د. ناحیه بالایی چهره
۳۶. قطع تماس چشمی در گفتگو بیانگر چه چیزی است؟
 الف. نمایش قدرت
 ب. عدم تمایل به ادامه گفتگو
 ج. کاستن از فاصله فیزیکی
 د. تحریک مخاطب
۳۷. کدام بخش از بدن در ارتباطات غیر کلامی نافذتر از بقیه می‌باشد؟
 الف. پلک‌ها
 ب. گونه‌ها
 ج. پیشانی
 د. چشم‌ها

نام درس: فن راهنمایی
 رشته تحصیلی و کد درس: مدیریت جهانگردی - (۱۲۱۸۰۱۶) - تجمیع: (۱۲۱۸۲۶۳)
 تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —
 زمان آزمون: تستی: ۵۵ تشریحی: — دقیقه
 آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗
 کد سری سؤال: یک (۱) استفاده از: — مجاز است.

۳۸. کدام موضوع زیر ممکن است به طور مستقیم به راهنمایان تور مربوط نگردد؟

- الف. کمبود اتاق در هتل
 ج. آگاهی از مقررات تبدیل ارز
 ب. ارائه اطلاعات در مقصد
 د. آگاهی از مسیرهای تردد تور

۳۹. روز جهانی راهنمایان تور چه روزی است؟

- الف. ۲۲ نوامبر
 ب. ۲۱ فوریه
 ج. ۱۱ سپتامبر
 د. دوم ژانویه

۴۰. «اشاره‌ها و حرکات بدنی هستند که همراه با نشانه‌های چشمی و آوایی، تعامل بین گوینده‌ها و شنونده‌ها را حین گفتگوی کلامی حفظ می‌کنند» تعریف کدامیک از پیام‌های غیر کلامی اشاره و حرکت می‌باشد؟

- الف. علامت‌ها
 ب. کنترل کننده‌ها
 ج. نمایشگرها
 د. حالت‌های نمایشی تأثیرگذار