

نام درس: فن راهنمایی  
رشته تحصیلی و کد درس: مدیریت جهانگردی (۱۶-۱۲۱۸۰۱۶-۱۲۱۸۲۶۳)  
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.

امام علی<sup>(ع)</sup>: برتری مردم به یکدیگر، به دانش‌ها و خردهاست؛ نه به ثروت‌ها و تبارها.

۱. نقش پیشرفت تکنولوژیک در صنعت گردشگری در قبال نیروی انسانی چگونه ارزیابی می‌شود؟

الف. سبب کاسته شدن از اهمیت نیروی کار شده است.

ب. به طور گسترده ای سرمایه را جایگزین کار کرده است.

ج. به ارتقای سطح خدمات عرضه شده از سوی نیروی کار انجامیده است.

د. تاثیر چندانی بر نحوه به کارگیری عامل کار نداشته است.

۲. درباره ماهیت شغل راهنمایی تور عبارت صحیح کدام است؟

الف. فعالیت شغلی همراه با فضای آرام کاری است.

ج. وظایف آن محدود بوده و کاملاً تکراری است.

۳. کدام واژه مناسبترین تعبیر در خصوص فعالیت راهنمایان است؟

الف. همراه تور      ب. راهبر تور      ج. سرپرست تور      د. راهنمای تور

۴. از نظر هالووی عبارت صحیح در خصوص راهنمایان کدام است؟

الف. به طور معمول و در اغلب کشورها دفاتر خدمات مسافرتی باید از راهنمایان دارای مجوز استفاده کنند.

ب. راهنمایان تور به طور معمول در استخدام سازمان توسعه گردشگری مقصد هستند.

ج. وظیفه اصلی راهنمایان انتقال و بیان اطلاعات به گردشگران همراه است.

د. راهنمایان از جمله مشاغل آزاد به حساب می‌آیند و دفاتر در سراسر جهان ملزم به استفاده از راهنمایان دارای مجوز هستند.

۵. کدام مورد به طور متعارف از وظایف رسمی یک راهنمای تور به حساب نمی‌آید؟

الف. تبدیل ارز برای گردشگران همراه در مقصد      ب. برنامه ریزی فعالیتهای روزانه گروه

ج. توزیع اطلاعات مکتوب در مورد جاذبه ها      د. تنظیم برنامه مالی سفر

۶. وظیفه او همراهی تور حین بازدیدها است و گاه تنها ساعاتی از روز را با تور همراه است ؟

الف. مدیر اجرایی تور      ب. راهنمایان مستقر در بناها      ج. راهنمای محلی      د. راهنمای همراه از مبدا

تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: -  
 زمان آزمون: تستی: ۵۵ تشریحی: - دقیقه  
 آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

نام درس: فن راهنمایی  
 رشته تحصیلی و کد درس: مدیریت جهانگردی (۱۶-۱۲۱۸۰۱۶-۱۲۱۸۲۶۳)

مجاز است.

استفاده از: —

کد سری سؤال: یک (۱)

۷. در خصوص پوشش راهنما گزینه نادرست کدام است؟

- الف. راهنما حین همراهی تور بر سر کار خود حاضر است و باید لباسی مطابق شأن بسته سفر و همراهان بر تن داشته باشد.
- ب. برای اینکه افراد گروه احساس راحتی بیشتری با راهنما داشته باشند باید لباسی راحت و کاملاً معمولی بر تن داشته باشد.
- ج. میان نوع بسته سفری که راهنما همراهی آن را بر عهده دارد و نوع پوشش آن الزاماً باید تناسب برقرار باشد.
- د. پوشش راهنما به نوعی بیانگر حدود مسئولیت شناسی و دقت عمل او بوده و موضوعی کاملاً مهم است.
۸. عبارت «راهنما باید مدیریت خود بر بسته سفر را با جذب و حالت آمرانه رفتار خویش برای مسافران همراه روشن نماید»
- الف. نادرست است.
- ب. کاملاً درست است.

- ج. راهنما اصولاً نقشی مدیریتی در تور بر عهده ندارد.
- د. بسته به شرایط می تواند دقیق باشد.
۹. کدام یک برای راهنمایی یک تور شهری در محیط یک موزه مناسب تر هستند؟

- الف. جوانی سرحال با لباس اسپرت که مرتب با بذله گویی همراهان را به نشاط آورد.
- ب. بانویی میانسال با پوشش رسمی - چابک و مؤدب
- ج. آقای مسن با لباس رسمی عصا در دست کاملاً جدی
- د. بانویی جوان، جدی و خشک، با لباس اسپرت

۱۰. موضوع امنیت شغلی راهنمایان تور در کدام گزینه به نحوی بهتر مطرح شده است؟

- الف. شغل راهنمایی تور اغلب موقت و فصلی است.
- ب. راهنمایی تور فعالیتی تمام وقت تلقی می شود و دچار نوسانات فصلی نمی باشد.
- ج. راهنمایان می باید از سوی سازمان مدیریت مقصد استخدام شوند.
- د. حتی راهنمایان کاملاً حرفه ای نیز علاقمند به استخدام در دستگاههای متولی گردشگری هستند.

۱۱. کدام گزینه از دلایل پایین بودن درآمد میانگین راهنمایان تور به حساب نمی آید؟

- الف. فصلی بودن شغل
- ب. میانگین سطح تحصیلات پایین
- ج. میانگین سنی جوان راهنمایان
- د. امکان ارتقای شغلی

۱۲. مطابق آیین نامه شغلی راهنمایان تور مصوب ۱۳۵۴ تحصیلات راهنمایان تور چگونه باید باشد؟

- الف. حداقل دیپلم متوسطه
- ب. حداقل لیسانس تاریخ یا باستان شناسی
- ج. داشتن لیسانس ادبیات
- د. آیین نامه درباره سطح تحصیلات مسکوت است.

تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: -  
 زمان آزمون: تستی: ۵۵ تشریحی: - دقیقه  
 آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

نام درس: فن راهنمایی  
 رشته تحصیلی و کد درس: مدیریت جهانگردی (۱۶-۱۲۱۸۰۱۶-۱۲۱۸۲۶۳)

کد سری سؤال: یک (۱)      استفاده از: —      مجاز است.

۱۳. مطابق آیین نامه شغلی راهنمایان تور مصوب ۱۳۵۴ کدام گزینه نادرست است؟

الف. اعتبار پروانه راهنمایی یکسان است.

ب. امکان صدور پروانه فعالیت افتخاری در آیین نامه پیش بینی شده است.

ج. حق الزحمه راهنمایان مطابق تعرفه مصوب دریافت می شود

د. دارندگان پروانه فعالیت در سراسر کشور مجاز به فعالیت هستند.

۱۴. در مصاحبه زبان خارجه راهنمایان تور کدام گزینه مورد ارزیابی قرار ندارد؟

الف. ساختار جمله      ب. ادبیات معاصر      ج. گویش روان      د. انتخاب صحیح کلمات

۱۵. اعضاء وابسته فدراسیون جهانی انجمن های راهنمایان تور چه کسانی هستند؟

الف. نهادها و سازمان های مستقل و غیر انتفاعی ثبت شده در کشورهای مختلف

ب. راهنمایان حرفه ای منفرد از کشورهای مختلف

ج. سازمان های وابسته به صنعت گردشگری دولت و بخش خصوصی

د. اتحادیه های تعاونی راهنمایان تور در سراسر جهان

۱۶. درباره فدراسیون جهانی انجمن های راهنمایان تور گزینه صحیح کدام است؟

الف. سازمانی دولتی است      ب. سازمانی انتفاعی اما غیر دولتی است.

ج. اعضاء آن حق عضویتی سالانه می پردازند.      د. زبان اصلی سازمان فرانسه می باشد.

۱۷. روز جهانی راهنمایان تور چه روزی است؟

الف. ۲۱ دسامبر      ب. ۱۹ مارس      ج. ۲۱ فوریه      د. ۱۴ ژوئن

۱۸. توسعه فناوری های نو کدام گزینه را پیش روی صنعت گردشگری قرار داده است؟

الف. کاهش بهای تمام شده خدمات      ب. کاهش هزینه های غیر مالی

ج. افزایش ایمنی بهره برداری از محصولات گردشگری      د. تمامی موارد فوق

۱۹. اگر یکی از همراهان تور اظهار تمارض کند و خود را بیمار نشان دهد راهنما چه باید بکند؟

الف. اصرار نماید تا فرد مورد معاینه پزشک قرار گیرد.      ب. رفتار نامناسب وی را به او گوشزد کند.

ج. نسبت به او واکنش نشان ندهد.      د. اظهار نظر میسر نیست و به شرایط بستگی دارد.

تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: -  
 زمان آزمون: تستی: ۵۵ تشریحی: - دقیقه  
 آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

نام درس: فن راهنمایی  
 رشته تحصیلی و کد درس: مدیریت جهانگردی (۱۶-۱۲۱۸۰۱۶-۱۲۱۸۲۶۳)

مجاز است.

استفاده از: —

کد سری سؤال: یک (۱)

۲۰. اگر مسافری با پرسشهای مکرر نشان دهد که خواستار اطلاعات بیشتری است، راهنما چه باید بکند؟
- الف. رفتار نامناسب وی را به او گوشزد کند.  
 ب. با حوصله به پرسشهای او پاسخ دهد.  
 ج. پاسخ او را به زمان دیگری که همه مشغول هستند واگذارد.  
 د. نسبت به او واکنشی از خود نشان ندهد.
۲۱. با مسافری که تأخیر فراوان دارد چه باید کرد؟
- الف. او را جا می گذاریم تا تنبیه شود.  
 ب. راهنما و مسئولین اجرایی به او تذکر می دهند.  
 ج. چون حق با مشتری است کاری نمی توان کرد.  
 د. سایر اعضا تور را به نکوهش او ترغیب کنیم.
۲۲. در فرآیند اجرایی یک برنامه گشت، قدم دوم کدام است؟
- الف. هماهنگی با کارفرما  
 ب. معرفی سرپرست و اعضا تیم راهنما  
 ج. استقبال از گردشگران  
 د. انجام کنترل های لازم نظیر مسیر
۲۳. اطلاعات مربوط به مسیرها و زمان بندی در کدام برنامه زیر آورده می شود؟
- الف. برنامه کاری تفصیلی  
 ب. برنامه داخلی  
 ج. خلاصه برنامه سفر  
 د. هر سه مورد
۲۴. کدام مورد از ویژگی های ارتباطات غیر کلامی به حساب می آید؟
- الف. فارغ از چارچوب زمان و مکان است.  
 ب. همواره معنایی یکسان را منتقل می کند.  
 ج. از فرهنگ و حوزه های جغرافیایی مستقل است.  
 د. بیش از ارتباط کلامی مورد پذیرش است
۲۵. کدام دیدگاه در خصوص ارتباطات غیر کلامی درست است؟
- الف. امکان خواندن افکار و احساسات افراد نظیر خواندن یک کتاب وجود دارد.  
 ب. وقتی شخصی موقع سخن گفتن به چشمان شما نگاه نکند حقیقت را نمی گوید.  
 ج. رفتار غیر کلامی در موقعیت های مختلف معانی متفاوتی را منتقل می کند.  
 د. ارتباطات غیر کلامی بی معنا هستند.
۲۶. بر اساس نظام شلدن افراد « ستبرتن » چگونه اند؟
- الف. بدنی مثلثی شکل دارند، مطمئن و پر انرژی هستند.  
 ب. بدنی بیضی شکل دارند، جسور و تند خو هستند.  
 ج. بدنی عضلانی و سفت دارند، دست و پا چلفتی هستند.  
 د. سینه ای صاف دارند، هیجانی و بخشنده هستند.
۲۷. به نظر کامپتون افرادی که خونگرم و اجتماعی هستند در خصوص لباس کدام گزینه را انتخاب می کنند؟
- الف. لباس های زیر بافت  
 ب. رنگهای سرد برای لباس  
 ج. لباس های گشاد  
 د. رنگهای اشباع شده

نام درس: فن راهنمایی  
 رشته تحصیلی و کد درس: مدیریت جهانگردی (۱۶-۱۲۱۸۰۱۶-۱۲۱۸۲۶۳)  
 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. حالت تنفر در کدام قسمت چهره خود را نشان می دهد؟	الف. در ناحیه چشم ها	ب. بخش پایینی	ج. ابروها و پیشانی	د. گونه ها و دهان
۲۹. نگاه خیره بیانگر چه پیامی است؟	الف. تمایل به ادامه تعامل و گفتگو	ب. کاستن از فاصله فیزیکی با فرد	ج. تلاش در جهت اعمال و نمایش قدرت	د. حالت های نمایشی تأثیرگذار
۳۰. «رفتارهای غیر عمدی در واکنش به بی حوصلگی و اضطراب» از جمله کدام گروه رفتارها به حساب می آیند؟	الف. کنترل کننده ها	ب. نمایشگرها	ج. تنظیم کننده ها	د. حالت های نمایشی تأثیرگذار
۳۱. نورتن سبک ارتباط گری که حرکات تاییدی سر و خم شدن را در بر دارد و با اشاره های خود گوینده را به ادامه سخن ترغیب می کند را چه می نامد؟	الف. نمایشی	ب. غالب	ج. دقیق	د. آزاد
۳۲. رفتار راهنما نسبت به موضوع انعام چگونه باید باشد؟	الف. رد انعام به نشانه مناعت طبع	ب. پذیرش انعام همراه با تواضع و سپاسگزاری	ج. نشان دادن تمایل خود به دریافت انعام	د. بسته به شرایط متفاوت خواهد بود
۳۳. کدام مورد از آفات راهنمای تور به حساب نمی آید؟	الف. کارکردن همچون یک آدم آهنی	ب. تبعیت بی چون و چرا از دستور العمل ها	ج. رفتار صمیمانه نسبت به گردشگران همراه	د. بی اعتنایی به گردشگران همراه
۳۴. کدام موضوع از برنامه های درسی دوره راهنمایان ایرانگردی به طور معمول قرار نگرفته است؟	الف. شناخت موزه های ایران	ب. اقتصاد جهانگردی	ج. فن بیان	د. شناخت روحیات ملل
۳۵. کدام یک از موارد زیر از جمله مشخصه های شغلی راهنمایان تور است؟	الف. امنیت شغلی پایدار	ب. درآمد بالا	ج. آسودگی و آرامش	د. ماهیت پر جنب و جوش
۳۶. در این دسته از سکوت ها پیامهای گوناگونی میان طرفین رد و بدل می شود.	الف. تاملی	ب. روان زبانی	ج. تعاملی	د. کنترلی
۳۷. کدام گزینه بیانگر راهی متعارف برای ورود به بازار کار از سوی راهنمایان نمی باشد؟	الف. ارتباط با شرکتهای بزرگ مالی	ب. تماس با شرکتهای تورگردان	ج. برقراری رابطه با دفاتر خدمات مسافرتی	د. ساماندهی فعالیت حرفه ای مستقل

تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —  
زمان آزمون: تستی: ۵۵ تشریحی: — دقیقه  
آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

نام درس: فن راهنمایی  
رشته تحصیلی و کد درس: مدیریت جهانگردی (۱۲۱۸۰۱۶-۱۲۱۸۲۶۳)

مجاز است.

استفاده از: —

کد سری سؤال: یک (۱)

۳۸. توسعه فناوری های نو در حوزه گردشگری چه تاثیری بر موضوع اطلاعات بر جای گذارده است؟

الف. افزایش هزینه پردازش اطلاعات

ب. کاستن از هزینه های نگهداری اطلاعات

ج. افزایش هزینه نگهداری و کاهش هزینه پردازش اطلاعات

د. اظهار نظر میسر نیست.

۳۹. یک سیستم GPS در فعالیت راهنمایان تور چه نقشی ایفا می کند؟

الف. ارتباط بهتر کلامی با همراهان تور را فراهم می کند

ب. اسباب ترجمه همزمان گفتار راهنما برای همراهان

ج. موقعیت یابی دقیق جغرافیایی و تامین امنیت گروه

د. سیستم جایگزین الکترونیکی راهنمایی تور

۴۰. سیستم راهنمای تور الکترونیکی در کدام موقعیت طبیعی زیر تجربه موفق را پشت سر گذارنیده است؟

ب. منطقه استون هنج در انگلستان

الف. پارک ملی یلوستون در آمریکا

د. کوهستان کلیمانجا رو در کنیا

ج. کوهستان فوجی در ژاپن