



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

نمونه سؤالات:

مستندسازی و تهیه گزارش از

راهنمایی تور

کد استاندارد: ۵۱۱۳۱۰۰۰۰۸

معاونت پژوهش، برنامه ریزی و سنجش مهارت

دفتر سنجش مهارت و صلاحیت حرفه ای

۱- مهم ترین بخش های فرم های ارزیابی در تورهای مسافرتی کدام است؟

الف- ابتکار

ب- وقت شناسی

ج- رضایت مسافران

د- ارتباطات

۲- معمولاً در فرم ارزیابی مسافران کدام مورد را توجه می کنند؟

الف- رفتار راهنمایان

ب- محل اقامت

ج- اوراق قانونی

د- تنوع پذیرایی

۳- معمولاً در فرم ارزیابی مسافران کدام مورد را توجه قرار نمی دهند؟

الف- رفتار راهنمایان

ب- محل اقامت

ج- اوراق قانونی

د- تنوع پذیرایی

۴- در صورت شکایت مسافران چه ارگانی به امور رسیدگی می کند؟

الف- دفاتر مسافرتی

ب- هتل ها

ج- دادگاه

د- کارشناسان دادگستری

۵- در صورت عدم رضایت مسافر در فرم های ارزیابی وظیفه دفاتر مسافرتی کدام است؟

الف- جویایی علت نارضایتی

ب- تذکر به راهنمایان

ج- اعتراض به هتل

د- شکایت رسمی

۶- کدام مورد، نشانه جمله خبری در گزارش است؟

الف- ویرگول

ب- نقطه

ج- پرانتز

د- گیومه

۷- کدام یک از اجرای اصلی ارتباط تورهای گردشگری است؟

الف- فرستنده- گیرنده

ب- قواعد اجتماعی

ج- دانش فرد

د- رسانه ها



۸- فرق شنیدن با گوش دادن در چیست؟

الف- شنیدن ارادی است

ب- شنیدن عامدانه است

ج- گوش دادن غیر ارادی است

د- گوش دادن ارادی است

۹- کدام مورد از پیامدهای نبود مهارت های ارتباطی در سفرها به شمار نمی رود؟

الف- استرس و فشار روانی

ب- ایجاد سوء تفاهم

ج- نارضایتی از روابط با دیگران

د- سلامت بدنی

۱۰- در گزارش نویسی تورهای گردشگری در صورت که سوال طرح شده کوتاه و دقیق باشد چه تاثیری دارد؟

الف- شناخت واضح مسئله

ب- توجه به یک مسئله

ج- درک سریع مسئله

د- فکر کردن به پرسش

۱۱- چگونگی..... ادامه روند ارتباط را تعیین می کند.

الف- معرفی خود

ب- انتخاب پوشش مناسب

ج- شروع ارتباط

د- اخلاق

۱۲- کدام مورد جزو عناصر فرا زبانی راهنمایان نمی باشد؟

الف- تن صدا

ب- آهنگ صدا

ج- لحن کلام

د- زبان بدن

۱۳- داشتن ریتم راهنمایان در کلام به چه معناست؟

الف- شدت بلندی و کوتاهی کلام

ب- داشتن احساس و هیجان در کلام

ج- انتقال احساس مناسب

د- عدم یکنواختی کلام

۱۴- مخاطبان یک گزارش گردشگری از چه لحاظی دسته بندی می شوند؟

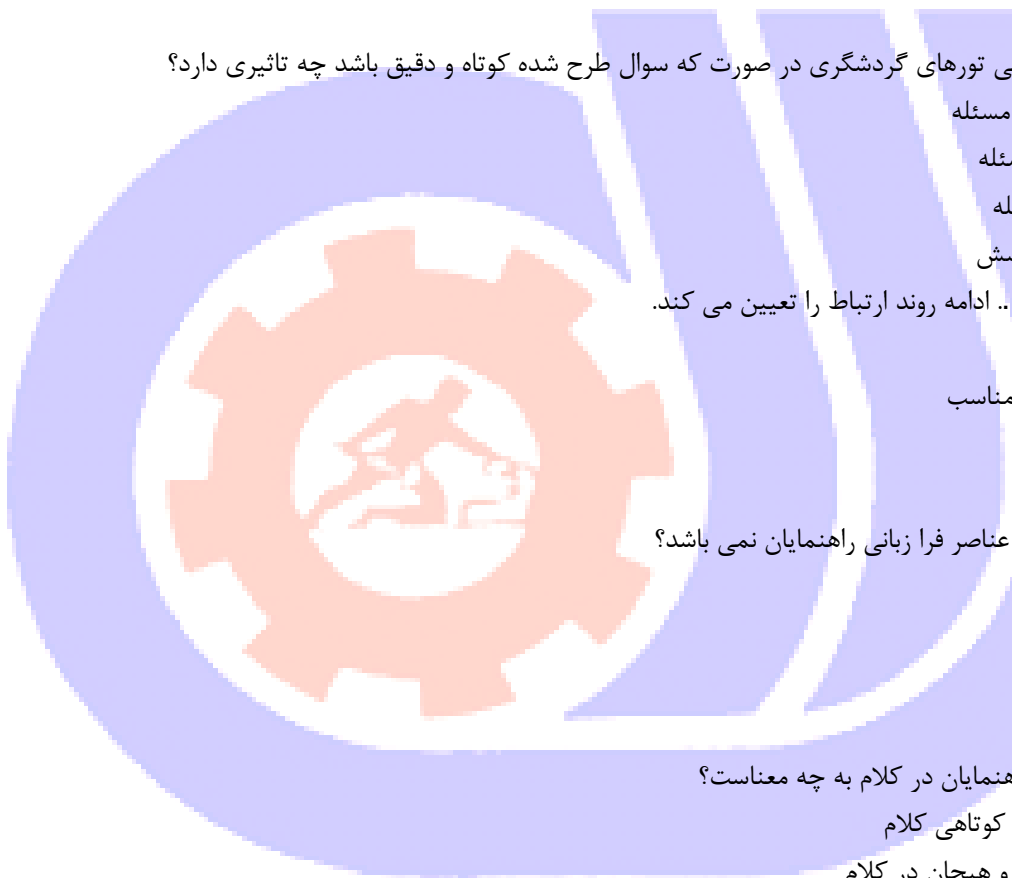
الف- تربیتی

ب- مدیریتی

ج- رفتاری

د- جایگاه

۱۵- در مراودات تور، معمولا کدام مورد به صرف زمان کمتری نیاز دارد؟



الف- نوشتن

ب- صحبت کردن

ج- ارسال پیام

د- خواندن

۱۶- زاویه قرارگیری بدن دو فرد در یک تور به هنگام دعوت ارائه چند درجه است؟

الف- ۶۰ درجه

ب- ۹۰ درجه

ج- ۳۰ درجه

د- ۰ درجه

۱۷- علمی ترین و کاربردی ترین روش برای رفع نواقص کاری دفاتر مسافرتی و تبدیل کار به یک جریان پیشرفت مداوم چیست؟

الف- درس پژوهی

ب- اقدام پژوهی

ج- تدوین پژوهش محور

د- تجربه نگاری

۱۸- نامه های وارده دفاتر مسافرتی به کجا ارسال می شوند؟

الف- روابط عمومی

ب- مدیر فنی

ج- مدیر تور

د- بایگانی

۱۹- برای ایجاد یک روش یکسان در مکاتبات اداری ، از سلسله مراتب بالا به سطح پایین اداری چه عباراتی نوشته می شود ؟

الف- به استحضار می رساند

ب- متمنی است

ج- مقتضی است

د- استدعا می شود

۲۰- تفکیک و طبقه بندی نامه های وارده بر چه اساس انجام می شود ؟

الف- محرمانه ، غیر محرمانه

ب- نوع نامه

ج- تاریخ

د- موضوع

۲۱- کدامیک از مزایای گزارش های کتبی در تورهای گردشگری نیست ؟

الف- امکان استفاده از وقت و زمان به اندازه کافی (به جز موارد خاص)

ب- امکان ضبط و بایگانی آنها برای سال ، بلکه قرن ها

ج- مستند ساختن آن با اسناد و مدارک ، آمار ، تابلوهای رنگی ، تصاویر ها ، و سایر امکانات

د- عدم امکان استفاده عمومی از گزارش ها از طریق تکثیر و انتشار آنها

۲۲- مشکلات گزارش های کتبی را بنویسید ؟

الف- امکان استفاده از وقت و زمان به اندازه کافی (به جز موارد خاص)

ب- استخدام ماشین نویس
ج- فصل بندی و طبقه بندی
د- تبلیغ در موارد لزوم
۲۳- در اینجا منظور از گزارش کدام نوع می باشد: که بر خاسته از فکر و ابتکار نویسنده آن باشد و نیروی اندیشه وی در پروراندن مطالب گزارش سهمی به سزا داشته باشد:

الف- گزارش غیررسمی و عادی

ب- گزارش کوتاه

ج- تشریفاتی

د- رسمی

۲۴- گزارش های کوتاه یا غیر رسمی ترجمه کرده اند به

الف- اینفرمال

ب- تشریفاتی

ج- اداری

د- فرمال

۲۵- گزارش ها را بر حسب هدف یا غرض از تنظیم کدامند؟

الف- گزارش کوتاه

ب- گزارش مفصل

ج- گزارش شخصی

د- گزارش اداری

۲۶- کدام یک جز گزارش های عمومی قرار نمی گیرد؟

الف- گزارش وزارتخانه

ب- گزارش تحصیلی

ج- گزارش بانک ها

د- گزارش تورهای گردشگری

۲۷- مراحل چهار گانه گزارش نویسی در تورهای گردشگری را نام ببرید؟

الف- تهیه و تدارک و نوشتن و فکر کردن

ب- نگارش ، اصلاح، تفکر، مستند

ج- اندیشیدن، ربط مطالب، نگارش، اصلاح

د- اصلاح، نگارش، اندیشیدن، تهیه

۲۸- در مرحله تهیه و تدارک گزارش و تهیه مستندات در گشت ها کدام مورد اهمیت دارد؟

الف- موجبات و عوامل مربوط به موضوع گزارش

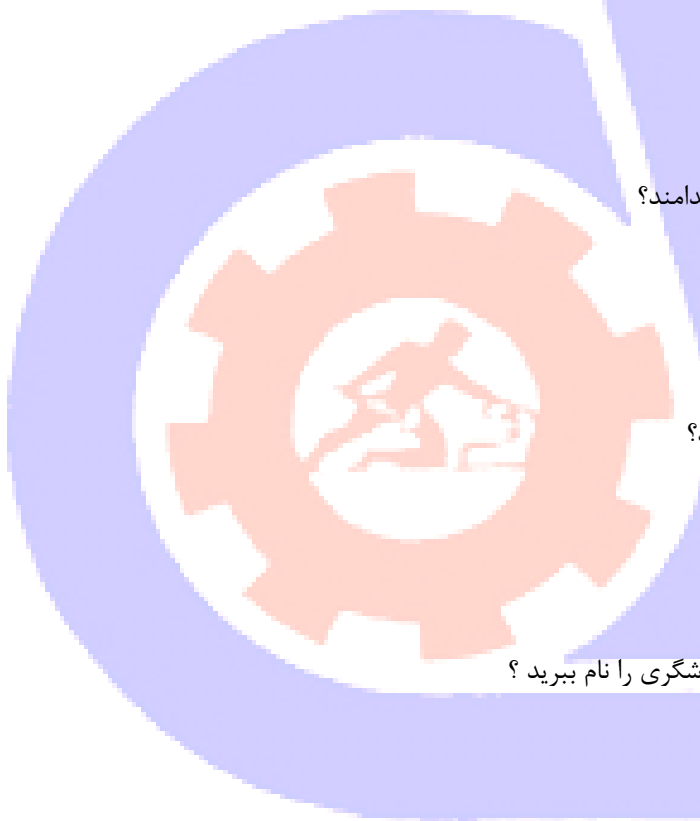
ب- حاشیه نویسی یا پی نویس

ج- فهم مقصود

د- نتیجه گیری نهایی

۲۹- هدف چیست؟ خواننده کیست؟ در کدام مرحله گزارش های تور اهمیت دارد؟

الف- نتیجه گیری



ب- تهیه و تدارک

ج- مقدمه نویسی

د- نگارش

۳۰- در کدام مرحله گزارش تور: تمام اطلاعات ، حقایق ، دلایل ، موجبات و عوامل مربوط به موضوع گزارش را در نظر آوریم؟

الف- نتیجه گیری

ب- تهیه و تدارک

ج- مقدمه نویسی

د- نگارش

۳۱- چرا در گزارش تور، تلفیق یا بهم پیوستن افکاری که دارای معنی یا مفهوم مشترک است. اهمیت دارد؟

الف- روشن بودن مقصود گزارش

ب- ربط منطقی مطالب

ج- چه مقصودی در هر جزء گنجانده شود

د- توالی و ترتیب منطقی آنها (تقدم و تأخر)

۳۲- موجبات و عوامل مربوط به موضوع گزارش در کدام مرحله گزارش های تور اهمیت دارد؟

الف- نتیجه گیری

ب- تهیه و تدارک

ج- مقدمه نویسی

د- پی نوشت ها

۳۳- در مرحله تهیه و تدارک کدام مورد وجود ندارد؟

الف- نگارش صحیح گزارش تور

ب- ربط منطقی مطالب

ج- توالی و ترتیب منطقی آنها (تقدم و تأخر)

د- هدف گزارش چیست . خواننده کیست

۳۴- اقسام گزارش تور از لحاظ نحوه ارائه کدام است ؟

الف- گزارش سازمان یافته و گزارش غیر رسمی

ب- گزارش اداری - غیر اداری

ج- گزارش رسمی - غیر رسمی

د- گزارش کتبی - گزارش شفاهی

۳۵- هر گاه ارائه اطلاعات ، بررسی ها و پژوهش ها به صورت سخنرانی ، مشاوره و ... باشد کدام نوع گزارش تور است؟

الف- گزارش رسمی

ب- گزارش شفاهی

ج- گزارش غیر رسمی

د- گزارش سازمانی بدون مستندات

۳۶- امکان طرح فوری گزارش و بیان آن از نظر صرفه جویی و وقت کدام نوع گزارش تور است؟

الف- گزارش اداری

ب- گزارش رسمی



- ج- گزارش کتبی
د- گزارش سازمانی
- ۳۷- امکان استفاده از اظهار نظرهای شنوندگان از راه پرسش و پاسخ برای حل و فصل مشکلات موجود کدام نوع گزارش تور است؟
الف- گزارش کتبی
ب- گزارش شفاهی
ج- گزارش غیر رسمی
د- گزارش سازمانی بدون مستندات
- ۳۸- استفاده از وسایل شنیداری و دیداری (سمعی و بصری) از قبیل فیلم ، اسلاید و ... در کدام نوع گزارش تور مرسوم است؟
الف- گزارش شفاهی سازمانی با مستندات
ب- گزارش کتبی
ج- گزارش غیر رسمی
د- گزارش شفاهی سازمانی بدون مستندات
- ۳۹- محدودیت وقت برای بیان مطالبی که ممکن است نیاز به فرصتی بیشتر داشته باشد از معایب کدام نوع گزارش تور می باشد؟
الف- گزارش کتبی
ب- گزارش شفاهی
ج- گزارش غیر رسمی
د- گزارش سازمانی بدون مستندات
- ۴۰- در گزارش نویسی تورهای گردشگری وظیفه کدام مورد نیست که خواننده را بدون دردسر در جریان فکر و هدف نویسنده قرار دهد؟
الف- متن
ب- عنوان
ج- چکیده
د- نتیجه
- ۴۱- کدام مورد، جز نقش های اصلی موضوع گزارش تورهای گردشگری است؟
الف- روشن ساختن موضوع برای نویسنده
ب- مشخص نمودن هدف خواننده از نوشتن گزارش
ج- طرح و نقشه ارائه مطلب
د- تمام موضوعات مطرح شده
- ۴۲- در دستور زبان، سه بخش عمده یا سه وظیفه اساسی گزارش کدام گزینه است؟
الف- متن نویسی مقدمه نتیجه
ب- موضوع چکیده متن
ج- موضوع متن نتیجه
د- چکیده متن نتیجه
- ۴۳- مطلب معنی داری که از یک یا چند سازه به وجود آمده، چه نام دارد؟
الف- جمله
ب- کلمه

ج- پاراگراف

د- ترکیب

۴۴- کدام مورد، نشانه جمله مهم در گزارش است؟

الف- ویرگول

ب- نقطه

ج- پرانتز

د- گیومه

۴۵- فرق شنیدن با گوش دادن در چیست؟

الف- شنیدن ارادی است

ب- شنیدن عامدانه است

ج- گوش دادن غیر ارادی است

د- گوش دادن ارادی است

۴۶- کدام مورد از پیامدهای نبود مهارت های ارتباطی در سفرها به شمار نمی رود؟

الف- استرس و فشار روانی

ب- ایجاد سوء تفاهم

ج- نارضایتی از روابط با دیگران

د- سلامت بدنی

۴۷- در گزارش نویسی تورهای گردشگری در صورت که سوال طرح شده کوتاه و دقیق نباشد چه تأثیری دارد؟

الف- شناخت واضح مسئله

ب- توجه به یک مسئله

ج- ابهام مسئله

د- فکر کردن به پرسش

۴۸- چگونگی انتخاب پوشش مناسب چه تأثیری در زبان بدن دارد؟

الف- معرفی خود

ب- ادامه روند ارتباط

ج- شروع ارتباط

د- اخلاق

۴۹- کدام مورد جزو عناصر فرا زبانی راهنمایان می باشد؟

الف- تن صدا

ب- آهنگ صدا

ج- لحن کلام

د- زبان بدن

۵۰- معمولاً در فرم ارزیابی مسافران کدام مورد را در اولویت قرار می دهند؟

الف- دفاتر مسافرتی

ب- محل اقامت

ج- اوراق قانونی

د- تنوع پذیری

۵۱- معمولاً در فرم ارزیابی مسافران کدام مورد را توجه قرار نمی دهند؟

الف- رفتار راهنمایان

ب- محل اقامت

ج- اوراق قانونی

د- تنوع پذیری

۵۲- در صورت شکایت مسافران چه ارگانی به امور رسیدگی می کند؟

الف- دفاتر مسافرتی

ب- میراث فرهنگی و گردشگری

ج- راهنمایان

د- کارشناسان دادگستری

۵۳- رده بندی رضایت مسافران از دفاتر گردشگری کدام مورد نیست؟

الف- کسب موفقیت‌های ویژه دفاتر مسافرتی

ب- اجرای دقیق برنامه و قیمت مناسب

ج- رضایت مندی از کارمندان دارای ارباب رجوع

د- انجام به موقع وظایف و تکالیف محوله

۵۴- در صورت لغو پرواز از طرف شرکت هوایی مسافرت در چه صورت شکایت می تواند بکند؟

الف- پروا جایگزین کنند

ب- ۵۰ درصد مبلغ کسر گردد

ج- تمام مبلغ به مسافر داده نشود

د- ۱۰ درصد مبلغ بلیط کسر گردد

۵۵- چرا محصولات گردشگری برای مسافران جهت ارزیابی مسافرت تفکیک ناپذیرند؟

الف- ناهماهنگی محصولات گردشگری

ب- چون تغییر پذیری زیادی دارند

ج- به دلیل هم زمان بودن تولید و مصرف

د- در پایان سفر مسافر مالک چیزی نیست

