



نمونه سؤالات:

کارمند بازاریابی و فروش

در آژانس های جهانگردی

کد استاندارد: ۲۴۳۱۳۰۵۵۰۰۲۰۰۰۱

معاونت پژوهش، برنامه ریزی و سنجش مهارت
دفتر سنجش مهارت و صلاحیت حرفه ای

۱- در بررسی رفتار مصرف کننده به عنوان عامل اصلی چه مواردی بایستی مورد مطالعه گردد؟
الف- ایجاد و حفظ مصرف کننده

ب- برطرف کردن خواسته های مصرف کنندگان

ج- ایجاد و حفظ مصرف کننده و پیش بینی نیازها و خواسته ها

د- حفظ مصرف کننده و برطرف کردن نیازهای آنها

۲- از عوامل خارجی تاثیرگذار بر رفتار مصرف کننده کدام یک از موارد ذیل صحیح می باشد؟
الف- فرهنگ - سطح اجتماعی - اقتصادی - گروه های مرجع - خانواده ها

ب- فرهنگ - انگیزه ها و نیازهای فردی - نیازهای امنیتی

ج- نیازهای امنیتی - انگیزه ها و نیازهای فردی - نیازهای اجتماعی

د- گروه های مرجع - نیازهای اجتماعی - انگیزه ها فردی

۳- کدام یک از موارد ذیل از جمله P های تخصصی گردشگری نیست؟

الف- People-programing

ب- Partnership-promotion

ج- Packaging-positioning

د- Place-public Relation

۴- کدام مورد از ویژگیهای آمیخته بازاریابی نیست؟

الف- به صورت ترکیبی استفاده می شود

ب- موجب تحقق اهداف سازمان می شود

ج- استراتژیهای بازاریابی هستند

د- مدیریت در تعریف آنها نقشی ندارند

۵- کدام مورد جزو اهداف اصلی پیشبرد فروش نمی باشد؟

الف- یادآوری

ب- ترغیب خرید

ج- اطلاع رسانی

د- ایجاد نیاز

۶- ویژگی استراتژی تنوع در استراتژی های بازاریابی شامل همه موارد می باشد به جزء :

الف- این استراتژی حداکثر سود را در کوتاه مدت امکانپذیر می سازد

ب- زمانی که مشتریان فعلی به جای محصولات و خدمات موجود ، محصولات جدید را از رقبا می خردند که به آن سهم خواری می گویند

ج- این استراتژی بیشترین ریسک را دارد

د- استراتژی تنوع معرفی محصولات جدید به بازار جدید است

۷- کدام عنصر جزو عناصر آمیخته بازاریابی نیست؟

الف- محصول - قیمت - مکان - پیشبرد فروش

ب- ترویج - قیمت - محصول

ج- ناملموس - ناپایدار - ناهمگون

د- برناه ریزی - مردم - مشارکت

۸- در تبلیغات پیوسته

الف- استفاده از علائم بسیار موثر است

ب- غالبا " قیمت ، آدرس خیابان و شماره تلفن کاملا" به صورت شفاف برای مشتری مشخص است

ج- با هدف سرمایه گذاری در بلندمدت صورت می گیرد

د- دریافت پاسخ فوری می باشد

۹- کدام یک از موارد ذکر شده جزو تجزیه و تحلیل نقاط قوت دفاتر خدمات جهانگردی نمی باشد؟

الف- میزان دانش و مهارت پرسنل

ب- توان الی موسسه

ج- رقبا

د- استراتژیها و راهبردهای بازاریابی

۱۰- معنای " چه نوع هتلی می خواهید" چیست ؟

الف- What kind of hotel do you want?

ب- Where is the hotel?

ج- Can I have a look at the hotel?

د- What are the hotel sevicees?

۱۱- پاسخ سنوال How many people are living in iran? کدام گزینه است؟

الف- Over 50million

ب- Over 80 million

ج- Over 95million

د- Under 75 million

۱۲- کدام گزینه معادل ضرب المثل " آب در کوزه و ما تشنه لبان می گردیم " است؟

الف- A friend in need is a friend indeed

ب- We seek water in the sae

ج- What is done cannot be undone

د- Absence makes the heart

۱۳- کدام گزینه معنی فارسی jack of all trades and master of non می باشد؟

الف- هر سربالایی سر پایینی دارد

ب- دوری و دوستی

ج- همه کاره و هیچ کاره

د- بی خبری ، خوش خبری

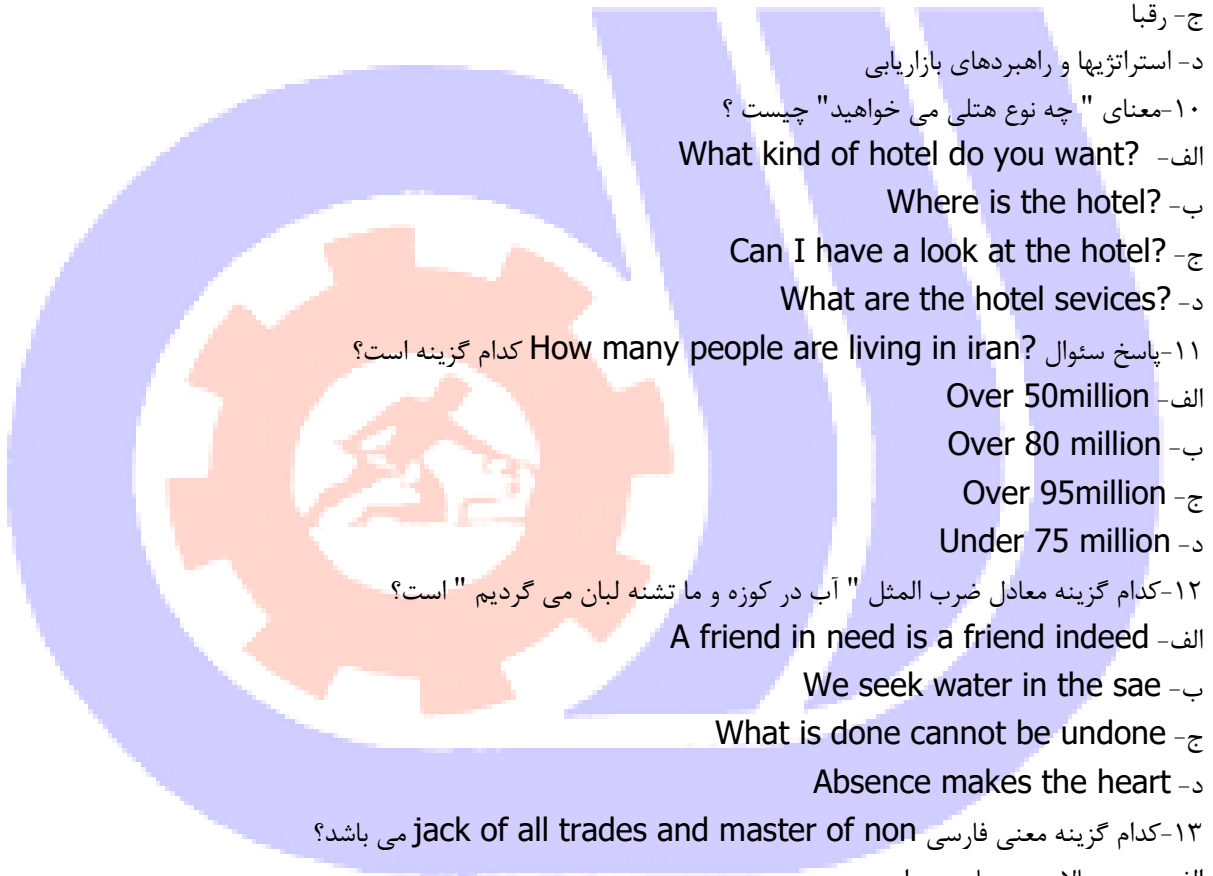
۱۴- قسمت **reference** در نامه های اداری رسمی چه قسمتی است؟

الف- اگر نگارنده نامه بخواهد مخاطب را به شماره نامه ها و مکاتبات پیشین ارجاع دهد

ب- عبارتی کوتاه که احساس کلی نگارنده را نسبت به مخاطب بیان کند

ج- منظور اصلی نویسنده نامه است

د- قسمت آدرس فرستنده و گیرنده است که در بالای نامه نوشته می شود



۱۵- قسمت signatures در نامه چه قسمتی است؟

الف- عنوان اصلی نامه

ب- قسمت امضاء نامه

ج- متن نامه

د- آدرس گیرنده نامه

۱۶- Body در کدام قسمت نامه باید نوشته شود؟

الف- بدون تو رفتگی از قسمت بالای نامه

ب- بدون تو رفتگی از قسمت چپ

ج- با کمی تو رفتگی از قسمت پایین نامه

د- با کمی تو رفتگی از سمت چپ

۱۷- آدرس فرستنده نامه در کجای نامه نوشته می شود؟

الف- بالای نامه

ب- پایین نامه

ج- بالای نامه سمت راست

د- بالای نامه سمت چپ

۱۸- در افریقا مهم ترین عامل تعیین کننده چگونگی فرهنگ است.

الف- تحصیلات

ب- فقر

ج- طبقه اجتماعی

د- سلامتی

۱۹- کشور تانزانیا یکی از کشورهای افریقایی به چه موسیقی علاقه دارند؟

الف- غربی

ب- شرقی

ج- بومی افریقایی

د- به موسیقی علاقه ای ندارند

۲۰- در ایالات متحده امریکا نماد شانس و برکت چیست؟

الف- آینه

ب- نعل اسب

ج- کفش

د- گل

۲۱- در ایالات متحده امریکا شکستن آینه نشانه چیست؟

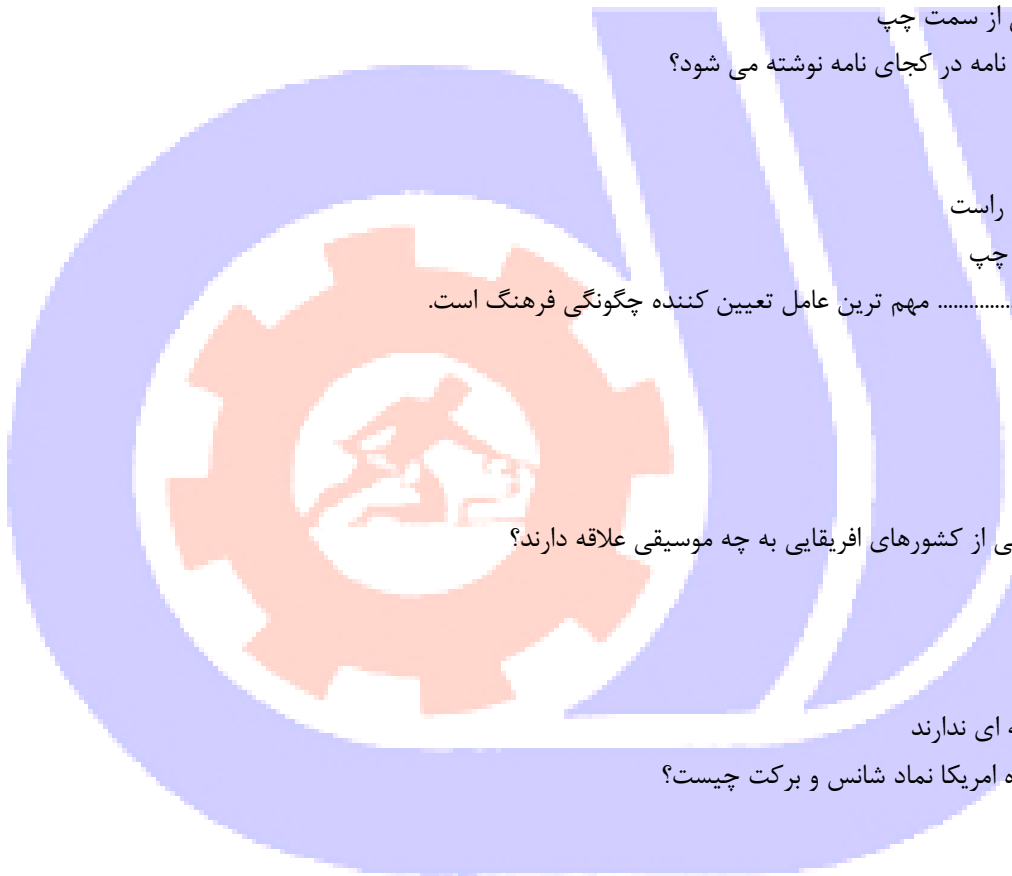
الف- برای ۵ سال بدشانسی و بدبختی می آورد

ب- برای ۷ سال بدشانسی و بدبختی می آورد

ج- نفرین برای صاحب آینه

د- نفرین برای کل خانواده

۲۲- روحیه اغلب ملل مناطق آسیا و اقیانوسیه چگونه است؟



الف- مذهبی

ب- سنتی

ج- نظامی

د- خرافی

۲۳- در کدام کشور آسیایی مراسم و جشن های مذهبی به عنوان شبهای کندیلی بر پا می شود؟

الف- چین

ب- ژاپن

ج- مالزی

د- ترکیه

۲۴- اولین ملاقات با یک استرالیایی چگونه باید باشد؟

الف- دست می دهند و لبخند می زنند و یکدیگر رت در آغوش می گیرند

ب- فقط دست می دهند

ج- سر تکان می دهند

د- دست می دهند و یکدیگر را در آغوش می گیرند

۲۵- نخستین و آخرین پذیرایی بک ژاپنی چیست؟

الف- چای

ب- قهوه

ج- میوه

د- نوشیدنی شیرین

۲۶- مهم ترین جشنواره لبنان در کجا برگزار می شود؟

الف- بیروت

ب- حریره

ج- بعلبک

د- بغداد

۲۷- در برخورد افراد کدام مورد فضاوت اولیه را بوجود می آورد؟

الف- حرکت چشم ها و صورت

ب- پوشش ظاهری و آراستگی

ج- نحوه صحبت کردن و احوالپرسی

د- نحوه دست دادن

۲۸- الگوی رفتاری چیست؟

الف- به مجموعه فعالیتهایی گفته می شود که در ما تکرار پذیر است و با ساختن شرایط مشابه این رفتار نیز تکرار می شود

ب- به مجموعه فعالیتهایی گفته می شود که در ما تکرار پذیر نیست و با ساختن شرایط مشابه رفتارهای دیگری ایجاد می شود

ج- به مجموعه فعالیتهایی گفته می شود که در ما تکرار پذیر است و با ساختن شرایط متفاوت این رفتار نیز تکرار می شود

د- همان الگو پذیری از اطرافیان است.

۲۹- کدام عبارت زیر صحیح نمی باشد؟

الف- وقتی وارد فضایی می شوید شما باید به دیگران سلام کنید



ب- سعی کنید با مد روز پیش بروید

ج- از بلند صحبت کردن و خندیدن به دیگران دوری کنید

د- اگر کسی شما را با حالتی غیر مودبانه صدا زد نباید پاسخ او را بدهید.

۳۰- خواص صدا شامل کدام یک از گزینه های ذیل می باشد؟

الف- بلندی - آوا - طنین

ب- بلندی - وضوح - سطح

ج- اهنگ - طنین - آوا

د- وضوح - آوا - سطح

۳۱- اهداف یاتا شامل کدام یک از موارد ذکر شده می باشد؟

الف- تعیین ارزش و اعتبار پروازی هواپیماها

ب- تسهیل امور مهاجرت و گمرکات

ج- توسعه و ترغیب حمل و نقل هوایی ایمن و تشویق بازرگانی

د- تجهیز فرودگاه ها

۳۲- جغرافیای یاتا جهان را به منطقه تقسیم کرده است؟

الف- ۲ منطقه

ب- ۳ منطقه

ج- ۴ منطقه

د- ۵ منطقه

۳۳- یاتا انجمنی است :

الف- غیر دولتی و بین المللی

ب- دولتی و غیر انحصاری

ج- سیاسی و انحصاری

د- بین المللی و سیاسی

۳۴- اعضا یاتا شامل :

الف- شرکت های هواپیمایی هستند که دارای پروازهای نامنظم پروازهای خارجی بوده و دولت آنها عضو ایکائو می باشد.

ب- شرکت های هواپیمایی هستند که دارای پروازهای منظم پروازهای خارجی بوده و دولت آنها عضو ایکائو می باشد.

ج- شرکت های هواپیمایی هستند که دارای پروازهای نامنظم پروازهای داخلی بوده و دولت آنها عضو ایکائو می باشد.

د- همان اعضای ایکائو می باشد

۳۵- اعضای یاتا شامل چند گروه می باشد؟

الف- ۴ گروه

ب- ۳ گروه

ج- ۲ گروه

د- ۵ گروه

۳۶- گروه های اعضای یاتا :

الف- گروه فعال و غیر فعال

ب- گروه فعال و وایسته

ج- گروه غیر فعال و وابسته

د- گروه کامل و وابسته

۳۷- EATA-Association European Air Transport نام لاتین کدام مورد می باشد؟

الف- انجمن اروپایی حمل و نقل هوا

ب- انجمن امریکایی حمل و نقل هوا

ج- ایکائو

د- انجمن شرکتهای هواپیمایی

۳۸- کد فرودگاهی دنیا را با چه کدی نشان می دهند؟

الف- کد ایکوم

ب- کد یاتا

ج- کد ایکائو

د- کد شورای گردشگری

۳۹- کد یاتا و کد ایکائو در چه زمینه هایی بکار می روند؟

الف- کد یاتا برای برنامه ریزی پرواز و کد ایکائو برای رزرو کردن و جدولهای شرکتهای هوایی

ب- هر دو کد برای جدول شرکتهای هوایی به کار میروند

ج- هر دو کد برای برنامه ریزی پرواز بکار می روند

د- کد یاتا برای جابجایی با و جدول شرکتهای هوایی و کد ایکائو برای برنامه ریزی پرواز و کنترل ترافیک هوایی بکار میروند.

۴۰- چه عاملی باعث پیشرفت در صنعت حمل و نقل در جهانگردی شده است؟

الف- تغییر حرکت

ب- پیشرفت فناوری

ج- نوع وسیله نقلیه

د- نوع سوخت وسیله نقلیه

۴۱- چه عواملی صنعت حمل و نقل را در جهانگردی با چالش روبرو کرده است؟

الف- عوامل سیاسی و شلوغی و تراکم

ب- ایمن سازی پرواز و شلوغی و تراکم

ج- تراکم و عوامل محیطی و شلوغی و ایمن سازی پرواز

د- شلوغی و تراکم

۴۲- در صورت بروز تاخیر در حرکت وسیله نقلیه زمینی شرکت حمل و نقل موظف است که

الف- زمان حرکت به مقصد را تغییر دهد

ب- وسیله نقلیه جایگزین و مناسب فراهم کند

ج- هزینه بلیت را به مسافر بپردازد

د- هزینه تاخیر را کم کرده و با همان وسیله نقلیه مسافر را به مقصد برساند

۴۳- بهای بلیت در مسیرهای داخلی و در مسیرهای بین المللی میزان بهای بلیت از نباید بیشتر باشد.

الف- به صورت منتشره بوده و توسط دولت - به صورت مصوب توسط یاتا

ب- به صورت منتشره بوده و توسط یاتا - به صورت مصوب توسط دولت

ج- به صورت مصوب بوده و توسط دولت - به صورت منتشره توسط یاتا

- د- به صورت منتشره بوده و توسط یاتا - به صورت مصوب توسط دولت
- ۴۴- مسافران در چه صورتی می توانند پرواز شان را لغو کرده و پول بلیت خود را به طور کامل دریافت نمایند؟
- الف- ۵ ساعت تاخیر
- ب- ۲ ساعت تاخیر
- ج- ۴ ساعت تاخیر
- د- ۳ ساعت تاخیر
- ۴۵- فن یا هنری است که انسان به وسیله آن بر دیگران اثر می گذارد.

الف- ارتباط

ب- نوشتن

ج- گفتن

د- طرز لباس پوشیدن

۴۶- در یک محیط کاری ارتباط همکار با همکار از کدام نوع است؟

الف- ارتباط سازمانی عمودی

ب- ارتباط سازمانی افقی

ج- ارتباط عمودی و افقی

د- ارتباط مستقیم و پیچیده

۴۷- ارتباطات کلامی
الف- اکتسابی است

ب- تجربی است

ج- ذاتی است

د- ارتباط اشاره ای است

۴۸- نحوه ارتباط همکاران در سازمانها به چه صورت است؟

الف- دستورالعمل و بخش نامه ها

ب- گزارش و درخواست

ج- نامه نگاری دوستانه

د- شرح کار تلفنی

۴۹- اگر در محل کار با همکاران مشکل داشته باشیم چه کاری بایستی انجام دهیم؟

الف- به رئیس مراجعه کنیم

ب- با اتحاد خودمان مشکل را حل می کنیم

ج- از همکاران دیگر قسمتها کمک می گیریم

د- به مقام مافوق مراجعه می کنیم

۵۰- در صورتی که با یکی از همکاران آشنایی بیشتری داشته باشیم نحوه احوالپرسی به چه صورت است؟

الف- سلام کرده و دست می دهیم

ب- فقط دست می دهیم

ج- سلام کرده و لیخند زده و سر فرود می آوریم

د- سلام کرده دست می دهیم و احوالپرسی می کنیم



۵۱- اولین دانشمند و فیلسوف که در زمینه ارتباط سخن گفت که بود؟

الف- ارسطو

ب- افلاطون

ج- سقراط

د- ارشمیدس

۵۲- برای برقراری ارتباط موثر با همکاران کدامیک از موارد ذیل صحیح نمی باشد؟

الف- پیام واضح و روشن و بدون ابهام به آنها انتقال دهیم

ب- ارتباط موثر زمانی برقرار می شود که مخاطبان پیام را پذیرفته باشند

ج- ارتباط موثر باعث ایجاد انگیزه در همکاران برای قبول و عمل به پیام است

د- با وارد شدن به حوزه شخصی می توان ارتباطات موثری برقرار کرد.

۵۳- علت اصلی ایجاد بیماری های احتمالی نمی باشد؟

الف- عوامل بینایی

ب- عوامل حرکتی

ج- عوامل روانی

د- عوامل شنوایی

۵۴- تعداد ماساژ قلبی و تنفس مصنوعی چقدر باید باشد؟

الف- دوبار تنفس مصنوعی و دو بار ماساژ قلبی

ب- دوبار تنفس مصنوعی و پانزده بار ماساژ قلبی

ج- یک بار تنفس مصنوعی و دو بار ماساژ قلبی

د- یک بار تنفس مصنوعی و پانزده بار ماساژ قلبی

۵۵- اقداماتی که برای احیای قلبی و ریوی انجام می شود به ترتیب شامل :

الف- دادن تنفس مصنوعی - باز کردن راه هوایی - احیای قلبی

ب- احیای قلبی - دادن تنفس مصنوعی - باز کردن راه هوایی

ج- باز کردن راه هوایی - دادن تنفس مصنوعی - احیای قلبی

د- بیمار سریعاً به مرکز درمانی انتقال داده شود

