



تعداد سوالات: تستی: ۳۰ تشریحی: ۰

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۵۵ تشریحی: ۰

سری سوال: یک ۱

عنوان درس: فن راهنمایی

www.PnuNews.com  
www.PnuNews.net

رشته تحصیلی/کد درس: مدیریت جهانگردی ۱۲۱۸۰۱۶ - مدیریت جهانگردی (چندبخشی) ۱۲۱۸۲۶۳

۱- در بخش اطلاع رسانی برای گردشگران هنجارهای فرهنگی مربوط به کدام بخش می باشد؟

۱. چگونگی رفتار ۰۱  
۲. خرید ۰۲  
۳. اقامت ۰۳  
۴. امنیت ۰۴

۲- یکی از مهمترین و کهن ترین عوامل و انگیزه های سفر کدام است؟

۱. تاریخی هنری ۰۱  
۲. ورزشی ۰۲  
۳. فستیوال ۰۳  
۴. باورهای مذهبی ۰۴

۳- از نظر اشمیت، در کدامیک از گزینه های زیر، ماجراجویی، نوظهوری و تجربیات فرهنگی در حاشیه ای امن با هم در می آمیزند؟

۱. تورهای سازمان دهی نشده فرهنگی ۰۱  
۲. تورهای هدایت شده شهری ۰۲  
۳. تورهای مستقل و خانوادگی ۰۳  
۴. تورهای معنوی انفرادی ۰۴

۴- نخستین آژانس مسافرتی جهان در کدام کشور تاسیس گردید؟

۱. آلمان ۰۱  
۲. آمریکا ۰۲  
۳. یونان ۰۳  
۴. انگلستان ۰۴

۵- کدامیک از محل های اقامت زیر در بدو ورود به شکل اتاق پذیرایی دیده می شود؟

۱. سوئیت ۰۱  
۲. کانکتروم ۰۲  
۳. کانابا ۰۳  
۴. استدیو ۰۴

۶- تعریف زیر در رابطه با راهنمای تور، توسط چه نهادی ارائه شده است؟

" راهنما شخصی است با ترکیبی از اشتیاق، دانش و کیفیت شخصیت که گروهی را برای تماشای جاذبه ها هدایت می کند"

۱. اتحادیه راهنمایان تور اروپا ۰۱  
۲. سازمان جهانی جهانگردی ۰۲

۳. انجمن بین المللی راهنمایان طبیعت گردی ۰۳  
۴. انجمن حرفه ای راهنمایان تور سان انتانیو ۰۴

۷- کدامیک از گزینه های زیر ویژگی های راهنمایان از نوع مربی و راه یابان را به شکل صحیح بازگو می کند؟

۱. راهنمایان از نوع مربی اغلب در مناطق توسعه نیافته و راهیابان در منطق توسعه یافته فعالیت می کنند.  
۲. راه یابان کسانی هستند که موضوعات جدید را انتخاب کرده و آنها را قابل دسترسی می کنند.  
۳. راهیابان بر گردشگری سازماندهی شده انبوه تمرکز می کنند و به طبیعت علاقه زیادی دارند.  
۴. راهنمایان نوعی مترجم هستند و فرهنگ های دیگر را با مفاهیم محدود کلمات برای گردشگران روشن می سازند.



تعداد سوالات: تستی: ۳۰ تشریحی: ۰

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۵۵ تشریحی: ۰

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: فن راهنمایی

www.PnuNews.com  
www.PnuNews.net

رشته تحصیلی/کد درس: مدیریت جهانگردی ۱۲۱۸۰۱۶ - مدیریت جهانگردی (چندبخشی) ۱۲۱۸۲۶۳

۸- یک راهنمای حرفه ای چه ویژگی مهمی را باید داشته باشد؟

۱. تصویر ذهنی، دانش، ارتباطات و جهان بینی اش را به فروش می رساند.

۲. تمام وقت در اختیار گردشگران است.

۳. تورهای اختیاری بفروشد.

۴. تلاش می کند تا مشکل فصلی بودن گردشگری را طریق ارتباط درست حل کند.

۹- علت اینکه بنگاه های تورگردان راهنماها را به صورت دائم به خدمت نمی گیرند چیست؟

۱. راهنمای تور از کارکردن در یک بنگاه تورگردان به طور ثابت خسته می شود.

۲. موقعیت و جایگاه بنگاه را ارتقا دهند.

۳. هزینه هایی مثل بیمه را متحمل نشوند.

۴. بدست آوردن تجربه های بیشتر در امر راهنمایی تور

۱۰- بروشور به عنوان راهی برای کسب اطلاعات راهنما دارای کدامیک از ویژگی های زیر است؟

۱. به صورت عملیاتی قابل استفاده می باشند. ۲. می توانند به طور کامل به یک موضوع بپردازند.

۳. سهولت دسترسی و دسترسی فوری ۴. سهولت استفاده

۱۱- مفهوم شغل مهیج و احساساتی برای اولین بار توسط چه کسی بکار رفت و از نظر وی به چه معنایی است؟

۱. هرمفری- شغلی که ارتباطات چهره به چهره در آن زیاد است.

۲. هوچیلد- شغلی که بر احساسات مشتری تاثیر می گذارد.

۳. موریس- مدیریت احساسات در یک موقعیت خاص

۴. هوچیلد- مدیریت احساسات در موقعیت های گوناگون

۱۲- کدامیک از گزینه های زیر از قوانین و معیارهای کاربرد احساسات در محیط کار است؟

۱. احساسات باید از منفی به مثبت تنظیم شوند. ۲. چگونگی ابراز احساسات در محیط نباید روشن شود.

۳. احساسات باید از مثبت به منفی تنظیم شوند. ۴. هیچگاه نباید احساسات منفی بروز داده شود.



تعداد سوالات: تستی: ۳۰ تشریحی: ۰

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۵۵ تشریحی: ۰

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: فن راهنمایی

www.PnuNews.com  
www.PnuNews.net

رشته تحصیلی/کد درس: مدیریت جهانگردی ۱۶-۱۲۱۸۰۱۶ - مدیریت جهانگردی (چندبخشی) ۱۲۱۸۲۶۳

۱۳- اصلی ترین و مهمترین وظیفه یک راهنمای تور چیست؟

۱. ارائه توضیحات جزئی و کلی در خصوص جاذبه ها و ویژگی های مقصد

۲. اجرای برنامه تور

۳. کنترل مالی

۴. انجام هماهنگی و همکاری های لازم در اجرای تور

۱۴- توری که جزو برنامه اصلی تور نبوده و هزینه آن در موقع ثبت نام اولیه از مسافر دریافت نمی شود چه نام دارد؟

۱. تور مناسب      ۲. تور اختیاری      ۳. تور اجباری      ۴. تور مطلوب

۱۵- کدامیک از گزینه های زیر ویژگی تورهای اختیاری را نشان می دهد؟

۱. تور های اختیاری در تورهای فصلی فروخته می شوند.

۲. هزینه تورهای اختیاری بعد از پایان یافتن تور از بنگاه تورگردان گرفته می شود.

۳. تورهای اختیاری جز برنامه تور بنگاه نیستند و در طول روز و شب انجام می شوند.

۴. راهنمای حرفه ای سعی می کند تاجایی که ممکن است از تماس گردشگران با این تورها جلوگیری کند.

۱۶- رزرو گروهی در پذیرش هواپیما چه حسنی برای راهنما دارد؟

۱. از ایستادن در صف طولانی جلوگیری می کند.      ۲. هیچ حسنی ندارد.

۳. مسئولیت راهنما کم می شود.      ۴. مسافری به صورت صف وارد هواپیما می شوند.

۱۷- مسئولیت پرداخت عوارض فرودگاهی به صورت پول رایج محلی به عهده کیست؟

۱. مسافر      ۲. بنگاه تورگردان مقصد

۳. راهنما      ۴. فرودگاه

۱۸- مدیریت میز پذیرش اعضای تور بر عهده کیست و مهارت وی باید در چه زمینه هایی باشد؟

۱. راهنما- نحوه ارتباط با گردشگران      ۲. فرد محلی- اطلاع از رستوران ها و جاذبه ها

۳. مدیر هتل- اطلاع از وضعیت های اقامتی مقصد      ۴. فرد محلی- نحوه ارتباط با گردشگران

۱۹- کدامیک از ویژگی های زیر باعث می شود که گردشگران در یک تور از یک سنخ نباشند؟

۱. ویژگی های سیاسی      ۲. ویژگی های فرهنگی

۳. ویژگی های جغرافیایی      ۴. ویژگی های جمعیت شناختی



تعداد سوالات: تستی: ۳۰ تشریحی: ۰

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۵۵ تشریحی: ۰

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: فن راهنمایی

www.PnuNews.com  
www.PnuNews.net

رشته تحصیلی/کد درس: مدیریت جهانگردی ۱۶۰۱۸۰۱۲۱۸ - مدیریت جهانگردی (چندبخشی) ۱۲۱۸۲۶۳

۲۰- کدامیک از گزینه های زیر مفهوم اعتبار ثانویه را نشان می دهد؟

۱. هر آنچه که برای فرد تشخیصی را همراه دارد اعتبار ثانویه اطلاق می شود.
۲. زمانی که عامل ارتباط در هر محیطی کم و بیش از خود سخن بگوید.
۳. اعتباری که فرد پس از یک رابطه با دیگران به دست می آورده است.
۴. اعتباری که وابسته به سمت و پیشه فرد می باشد.

۲۱- فرصت و تهدید را می توان عاملی ..... دانست.

۱. مطلق
۲. خرد و جزئی
۳. اکتسابی
۴. نسبی

۲۲- کدامیک از گزینه های زیر، تعریف ارسطو را از ارتباط بیان می کند؟

۱. ارتباط جریانی دو طرفه است که طی آن دو نفر یا بیشتر به تبادل افکار و نظراتشان می پردازند.
۲. فرایند ارسال اطلاعات از طریق یک شخص به شخصی دیگر و درک آن توسط شخص گیرنده
۳. ارتباط چیزی بیش از صحبت کردن است.
۴. جست و جو برای دست یافتن به کلیه وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع دیگران

۲۳- کدامیک از جملات زیر در خصوص مفاهیم ارتباطی صحیح است؟

۱. ارتباطات به شکل سیستمی انجام می شوند.
۲. هر فردی به شیوه رفتاری خاصی مطابق میل مخاطبش رفتار می کند.
۳. ما نمی توانیم به دیگران یاد دهیم که چگونه با ما رفتار کنند.
۴. معنا در کلمات نهفته است نه در رفتار انسان.

۲۴- یکی از مشکلات اساسی در ارتباطات فرهنگی چیست؟

۱. تفاوت های الگوهای ارتباطی زنان و مردان
۲. قوم گرایی
۳. تاثیر مقام
۴. مسائل مربوط به معنی شناسی

۲۵- کدامیک از گزینه های زیر از جمله کانال های اصلی ارتباطات غیر کلامی نیست؟

۱. نمود چهره
۲. شنوایی صوت
۳. وضعیت ظاهری
۴. لمس بدن



تعداد سوالات: تستی: ۳۰ تشریحی: ۰

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۵۵ تشریحی: ۰

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: فن راهنمایی

www.PnuNews.com  
www.PnuNews.net

رشته تحصیلی/کد درس: مدیریت جهانگردی ۱۶۰۱۸۱۲۱۸ - مدیریت جهانگردی (چندبخشی) ۱۲۱۸۲۶۳

۲۶- آزمون نشو چیست؟

۱. آزمونی است برای سنجش هوش هیجانی افراد.
۲. جهت سنجید ناهنجاری های رفتاری در فرد مورد استفاده قرار می گیرد.
۳. یک آزمون شخصیتی است و انعطاف پذیری را در فرد می سنجد.
۴. آزمونی فرهنگی جهت سنجش میزان آستانه تحمل گردشگران در برابر ارزشهای فرهنگی جامعه مقصد.

۲۷- کدامیک از گزینه های زیر در مورد فواصل ارتباطی افراد صحیح است؟

۱. فاصله صمیمانه چیزی حدود ۱۸ اینچ یا بیشتر است و بیشتر در مورد مسائل عمومی و مشترک افراد شکل می گیرد.
۲. فاصله اجتماعی داری دو نوع دور و نزدیک است و بین ۱۲۰ تا ۳۶۰ سانتی متر می باشد.
۳. فاصله شخصی بیشترین فاصله ای است که افراد در روابط بین خود از آن استفاده می نمایند و اندازه آن از سه و نیم سانتی متر کمتر است.
۴. فاصله عمومی حدود ۴۵ سانتی متر تا ۱۲۰ سانی تمتر می باشد و بیشتر در کسب و کارها و نشست های اجتماعی رخ می دهد.

۲۸- کدامیک از گزینه های زیر از معیارهای سازمان جهانی جهانگردی در رابطه با نظام آموزشی گردشگری نمی باشد؟

۱. انطباق مهارت های آموزشی با انتظارات و نیاز های گردشگران
۲. اطمینان از رعایت حداقل استانداردهای آموزشی در آموزش کارکنان گردشگری
۳. تضمین حداکثر کارایی از طریق بهینه سازی استفاده از منابع
۴. ارائه نظام آموزش گردشگری روزآمد و مرتبط با زمان حاضر

۲۹- کدامیک از گزینه های زیر دانش تکمیلی برای تخصص راهنمایان تور محسوب می شود؟

۱. فناوری اطلاعات و ارتباطات
۲. توجه به فرهنگ مشتری مداری و جذب مسافر
۳. دانش عمومی در مور جاذبه های مقصد
۴. دانستن زبان



تعداد سوالات: تستی: ۳۰ تشریحی: ۰

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۵۵ تشریحی: ۰

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: فن راهنمایی

www.PnuNews.com  
www.PnuNews.net

رشته تحصیلی/کد درس: مدیریت جهانگردی ۱۲۱۸۰۱۶ - مدیریت جهانگردی (چندبخشی) ۱۲۱۸۲۶۳

۳۰- درون زا بودن در مشاغل به چه معناست؟

۱. یک خانواده از مشاغل باید مجموعه ای مدون از دانش ها را داشته باشند.
۲. مشاغل باید شامل کدهای اخلاقی، آیین های رفتاری و مجموعه ای از ارزشهای اخلاقی را برای خودشان دارا باشند.
۳. مدیران ارشد یک حرفه باید از بین کسانی انتخاب شود که سالهای قبل در پله های پایین تر شغلی بوده اند.
۴. هرچه تعداد شاغلان یک حرفه بیشتر شود می توان آن شغل را حرفه ای تر دانست.