

امام خمینی<sup>(ره)</sup>: این محرم و صفر است که اسلام را زنده نگه داشته است.

۱. مهم ترین عامل واسطه و ارتباط میان مقصد و گردشگر کدام مورد می باشد ؟  
الف. مدیر عامل دفتر خدمات مسافرتی  
ب. هتل ها  
ج. راهنمای تور  
د. هواپیما
۲. استقبال و بدرقه مسافران به هنگام ورود و خروج به مقصد بر عهده کیست ؟  
الف. مدیر عامل دفتر خدمات مسافرتی  
ب. کارمند تور ورودی  
ج. راهنمای تور  
د. مدیر داخلی دفتر خدمات مسافرتی
۳. کدام یک از موارد زیر در مورد ماهیت شغل راهنمایی تور صحیح نمی باشد ؟  
الف. امنیت پایدار شغلی  
ب. محدودیت ارتقای شغلی  
ج. جوانی  
د. فصلی بودن
۴. کدام مورد در خصوص ماهیت شغلی راهنمایان گردشگری صحیح می باشد ؟  
الف. درآمد بالا  
ب. تمام وقت بودن  
ج. پایین بودن میانگین سطح تحصیلات  
د. آرامش و سکون
۵. متعارف ترین واژه برای بیان نقش اشخاصی که مسئولیت همراهی و اطلاع رسانی گردشگران را بر عهده دارند چیست ؟  
الف. راهبر تور  
ب. سرپرست تور  
ج. مدیر تور  
د. راهنمای تور
۶. طبق آیین نامه راهنمایان جهانگردی اعتبار پروانه راهنمای جهانگردی چه مدت می باشد ؟  
الف. نامحدود  
ب. یک سال  
ج. دو سال  
د. چهار سال
۷. سابقه تاریخی فن راهنمایی به کدام کشور باز می گردد ؟  
الف. ایتالیا  
ب. فرانسه  
ج. یونان  
د. اسپانیا
۸. کدام مورد از جمله وظایف راهنمای تور نیست ؟  
الف. اجرای برنامه تور  
ب. مذاکره با هتل ها  
ج. ایجاد جوی دوستانه و صمیمانه در تور  
د. برنامه ریزی فعالیت های روزانه
۹. وظیفه راهنمای محلی در تور چیست ؟  
الف. نگهداری از اشیای گران قیمت اعضای تور  
ب. تهیه بلیط هواپیما  
ج. همراهی تور حین بازدیدها  
د. راهنمایی جهت صرف غذا

۱۰. چهره جزو کدام گروه از ویژگیهای راهنما می باشد؟

الف. ویژگیهای فردی      ب. ویژگیهای گروهی      ج. ویژگیهای تخصصی      د. ویژگیهای حرفه ای

۱۱. معادل کلمه Tour Escort کدام مورد می باشد ؟

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

۱۲. پوشش راهنما چگونه باید باشد ؟

الف. همیشه با کت شلوار      ب. با نوع بسته سفری متفاوت است

ج. پوشش اهمیتی ندارد      د. همیشه لباس های راحت بپوشد

۱۳. کدام گروه سنی مناسب هدایت گروه های توری هستند ؟

الف. دهه دوم و سوم      ب. دهه چهارم و پنجم      ج. دهه پنجم و ششم      د. دهه چهارم و ششم

۱۴. متعارف ترین واژه برای بیان اشخاصی که مسئولیت همراهی و اطلاع رسانی گردشگران را بر عهده دارند چیست؟

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

۱۵. مطابق آیین نامه ، راهنمایان گردشگری به چه گروههایی تقسیم می شوند؟

الف. فرهنگی و تاریخی      ب. تاریخی و ورزشی

ج. فرهنگی و طبیعت گردی      د. طبیعت گردی و ورزشی

۱۶. حرکات اندام ،وضع اندامی ،حالتهای چهره تشکیل دهنده کدام یک از عبارات های زیر می باشد؟

الف. ارتباطات غیر کلامی      ب. ارتباطات کلامی      ج. ارتباطات مکمل      د. ارتباطات موثر

۱۷. « برخی از پیام های غیر کلامی همراه و هماهنگ با پیام های کلامی هستند» تعریف کدام یک از کارکردهای اصلی رفتار غیر کلامی می باشد ؟

الف. تکذیب کردن      ب. تکرار کردن      ج. جانشینی      د. کامل کردن

۱۸. مسئولیت پذیری در کدام گروه از ویژگیهای راهنما قرار دارد ؟

الف. ویژگیهای تخصصی      ب. ویژگیهای فردی      ج. ویژگیهای اجتماعی      د. ویژگیهای مدیریتی

۱۹. سطح تحصیلات در فرصت های شغلی صنعت گردشگری چگونه است؟

الف. پایین      ب. بالا      ج. نسبتاً بالا      د. متوسط به بالا

۲۰. ارتقای شغلی راهنمای تور چگونه است ؟

الف. بالا      ب. متوسط      ج. بسیار بالا      د. اندک

۲۱. کدام مورد در خصوص ماهیت شغلی راهنمایان تور صحیح نیست ؟

الف. بدون استرس      ب. فصلی بودن      ج. درآمد      د. جوانی

۲۲. کدام دیدگاه در خصوص ارتباطات غیر کلامی نا درست است ؟

الف. ارتباطات غیر کلامی کاملاً بی معنا است

ب. ارتباطات غیر کلامی در یک زمینه خاص شکل می گیرد

ج. ارتباطات غیر کلامی در چهارچوب زمان و مکان پدید می آید

د. ارتباطات غیر کلامی مکمل ارتباط کلامی اشخاص است.

۲۳. در نظام ویلیام شلدن خصوصیات رفتاری آرام، اجتماعی، هیجانی، بخشنده در کدام طبقه جای می گیرند؟

الف. ستبر تن      ب. فربه تن      ج. فراغ تن      د. کشیده تن

۲۴. حالت ترس بیشتر در کدام ناحیه از بدن دیده می شود ؟

الف. چشم ها و پلک ها      ب. در ناحیه پائینی چهره

ج. در گوشه لب ها      د. در همه جای صورت

۲۵. در پیام های غیر کلامی معمولاً اولین تماسی که بین دو نفر بر قرار می شود تماس ..... است ؟

الف. ناحیه پائینی چهره      ب. تماس چشمی      ج. تماس ابرو      د. تماس با حرکات پیشانی

۲۶. اشاره ها و حرکاتی که با زبان گفتاری رابطه تنگاتنگی داشته و به شفافیت گفته ها کمک می کنند چه نامیده می شوند ؟

الف. علامت ها      ب. کنترل کننده ها      ج. تنظیم کننده ها      د. نمایشگرها

۲۷. افرادی که با هیجان صحبت می کنند ، در مبالغه گری استادند و صدایشان آهنگ دارد چه نوع انسانهایی هستند ؟

الف. غالب      ب. نمایشی      ج. متحرک      د. راحت

۲۸. کدام یک از موارد ذیل در دسته سکوت ها قرار ندارند؟

الف. تاملی      ب. روان زبانی      ج. عمیق      د. تعاملی

۲۹. کدام عامل نقش به سزایی در سازماندهی فعالیت شخصی و مستقل راهنمایان تور داشته است؟

الف. افزایش مسافرتها      ب. توسعه فناوری های نوین ارتباطی

ج. کم کاری دفاتر خدمات مسافرتی      د. حرفه ای شدن راهنمایان

۳۰. اولین مرحله در فرایند اجرایی راهنمایان تور کدام است ؟

الف. کنترل مسی      ب. استقبال از گردشگران

ج. معرفی سرپرست و سایر اعضای تیم راهنمایی      د. هماهنگی با کارفرما دریافت منابع و دستورالعمل های اجرایی

۳۱. ضعف عمده سیستم صوتی قابل حمل برای گردشگر چیست ؟

الف. گران بودن آن      ب. استفاده دشوار از آن

ج. تعاملی نبودن سیستم      د. صدای ناهنجار آن

۳۲. کدام مورد جزو ویژگی های رفتارهای چشمی نمی باشد ؟

- الف. سطحی بودن      ب. نافذ بودن      ج. تحریک انگیزه      د. درگیری

۳۳. رفتار عمومی راهنما باید چگونه باشد ؟

- الف. هر گونه می تواند رفتار نماید      ب. باید فردی مبادی آداب باشد  
ج. باید تند مزاج باشد      د. باید دائما تحکم نماید

۳۴. کدام مورد از جمله ویژگیهای راهنما محسوب نمی شود ؟

- الف. دانستن کمک های اولیه      ب. نقشه خوانی  
ج. جزئیات کامل اطلاعات اقتصادی      د. اطلاعات مالی

۳۵. راهنما باید بتواند اعضای گروه را در فعالیتهای آن شریک نموده تا آنها را درگیر سفر نماید کدام یک از ویژگیهای راهنما می باشد ؟

- الف. توانایی عکس العمل      ب. قدرت هماهنگ سازی  
ج. مدیریت      د. مسئولیت پذیری

۳۶. هماهنگی با کارفرما، تبادل اطلاعات و دریافت منابع و دستورالعمل های اجرایی کدام مرحله از فرایند اجرایی تور را شکل می دهد؟

- الف. اول      ب. دوم      ج. سوم      د. چهارم

۳۷. « گاه مشتری برای درخواست های خود یا سؤال از موضوعات مختلف به راهنما مراجعه می کند ولی راهنما به جای پاسخ درست و روشن او را به دیگران حواله می دهد » به کدام مورد از آفات راهنمایی اشاره دارد ؟

- الف. رفتار گستاخانه نسبت به گردشگران      ب. سردوانیدن گردشگران  
ج. فقدان علاقه به شغل راهنمایی      د. کارکردن چون یک ربات

۳۸. وقتی پیامهای غیر کلامی بجای پیام های کلامی فرستاده می شوند چه پدیده ای رخ می دهد ؟

- الف. کنترل      ب. تاکید      ج. جانشینی      د. تکمیل

۳۹. در حیطه رفتارهای غیر کلامی دما و عطر و بو به کمک چه اسبابی به مخاطب منتقل می شود ؟

- الف. فضا      ب. چهره و رفتار چشمی      ج. زمان      د. محیط

۴۰. سرعت، طنین، کنترل، ریتم و شمرده گویی کدام بخش از رفتار آوایی را تشکیل می دهد ؟

- الف. کیفیت صدا      ب. لهجه      ج. حالت صدا      د. گویش