



جمهوری اسلامی ایران
وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

معاونت گردشگری
دفتر مطالعات، آموزش و برنامه ریزی گردشگری

سوالات آزمون هماهنگ

کارشناس ارزیاب طرح تطبیق

تعداد سوالات: ۸۰ سوال

زمان پاسخگویی ۷۰ دقیقه

سوالات نمره منفی ندارد

شماره صندلی :

کد ملی فراگیر :

نوبت دوم ۱۴۰۲

آشنایی با مفاهیم و قوانین مرتبط با تاسیسات گردشگری

۱- آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها دارای چند فصل می باشد ؟ پاسخ صحیح گزینه ۱ - منبع : فصل یک آیین نامه ایجاد اصلاح ۱۳۹۴

(۴) ۱۶ فصل

(۳) ۵ فصل

(۲) ۲۶ فصل

(۱) ۷ فصل

۲- منظور از «قانون» در آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها کدام قانون است؟ (ماده ۱ آیین نامه ایجاد اصلاح ۱۳۹۴)

(۱) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران

(۲) قانون مدیریت خدمات کشوری- مصوب ۱۳۸۶

(۳) قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی- مصوب ۱۳۷۰

(۴) قانون مالیات بر درآمد

۳- طبق آئین نامه ایجاد اصلاح «مراکز اقامتی خودپذیرایی» شامل می شود. (ماده ۱ آیین نامه ایجاد اصلاح ۱۳۹۴)

(۲) هتل آپارتمان، زائرسرا، خانه مسافر

(۱) هتل، متل، مهمانپذیر

(۴) هتل آپارتمان، زائرسرا، مهمانپذیر

(۳) خانه مسافر، هتل، متل

۴- کدامیک از واحدهای ذیل جزء تاسیسات گردشگری در آئین نامه ایجاد، اصلاح نیست ؟ فصل یک آیین نامه ایجاد اصلاح ۱۳۹۴

(۴) خانه مسافر

(۳) هاستل

(۲) متل

(۱) هتل

۵- چنانچه متقاضی پروانه بهره براری شخص حقوقی باشد باید در آن، زمینه خدمات گردشگری پیش بینی شده باشد. (تبصره ۱ ماده ۷ آیین نامه)

(۴) پروانه بهره برداری

(۳) موافقت اصولی

(۲) قرارداد

(۱) اساسنامه

۶- مراجع و سازمان های استعلام شونده موظفند ظرف چه مدت به استعلام های سازمان میراث فرهنگی پاسخ دهند؟ ماده ۲ آیین نامه ایجاد اصلاح ۱۳۹۴

(۴) شش ماه

(۳) سه ماه

(۲) دو ماه

(۱) یک ماه

۷- مطابق بند د ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری کلیه وزراء دولت از جمله وزیر میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی می تواند تنها معاون و هر معاون مدیرکل داشته باشد. (صفحه ۱۵ جزوه)

۴-۴ (۴) ۵ - ۴

(۳) ۵ - ۶

(۲) ۵ - ۵

(۱) ۴-۴

۸- دارنده مجوز احداث تاسیسات گردشگری پس از اتمام عملیات ساختمانی و تجهیز واحد مربوطه مراتب را جهت دریافت به اطلاع وزارت میراث فرهنگی می رساند. (ماده ۶ آیین نامه)

(۱) پروانه بهره برداری دائم

(۲) موافقت اصولی دائم

(۳) پروانه بهره برداری موقت

(۴) موافقت اصولی موقت

۹- پروانه بهره برداری موقت صرفا برای صادر می گردد. (ماده ۶ آیین نامه)

(۲) یک دوره سه ساله

(۱) یک دوره شش ماهه

(۴) دو دوره سه ساله

(۳) دو دوره شش ماهه

۱۰- تشخیص علل قهري و اضطراری تاخیر در اجرای برنامه زمان بندی طرح تاسیسات گردشگری بر عهده می باشد. ماده ۵ آیین نامه ایجاد

(۲) شهرداری

(۱) بانک عامل

(۴) سازمان (وزارت)

(۳) شرکت عامل تطبیق

۱۱- «تاسیسات گردشگری حسب نوع، مشخصات فنی، تجهیزات و نیروی انسانی به شرح ذیل درجه بندی می شوند» کدام گزینه کامل ترین پاسخ است؟ ماده ۱۰ آیین نامه ایجاد

(۱) هتل ها به پنج درجه یک ستاره تا پنج ستاره و دیگر تاسیسات به سه درجه

(۲) هتل ها به پنج درجه یک ستاره، دو ستاره، سه ستاره، چهار ستاره و پنج ستاره

(۳) تمامی تاسیسات گردشگری به سه درجه یک، دو و سه

(۴) مهمانپذیرها به سه درجه یک، دو و سه

۱۲- درجه بندی، سلب و تغییر درجه، تعطیلی موقت یا لغو پروانه بهره برداری تاسیسات گردشگری بر عهده است. ماده ۱۱ آیین نامه ایجاد

(۲) کمیسیون درجه بندی

(۱) کمیسیون عالی تجدید نظر

(۴) عامل تطبیق

(۳) سازمان (وزارت)

۱۳- هر شخص در یک زمان می تواند مدیریت چند واحد تاسیسات گردشگری را عهده دار باشد؟ تبصره ۱ ماده ۱۵ آیین نامه ایجاد

(۲) دو واحد

(۱) یک واحد

(۴) تمام واحدهای یک زنجیره

(۳) سه واحد

۱۴- شرح وظایف و نحوه عملکرد شرکت‌های عامل تطبیق در بیان شده است. تبصره ۱ ماده ۱۱ آیین نامه ایجاد

(۲) شیوه نامه استانداردسازی

(۱) شیوه نامه کیفیت خدمات

(۴) شیوه نامه درجه‌بندی تاسیسات گردشگری

(۳) شیوه نامه ایجاد تاسیسات گردشگری

۱۵- واحدهایی که پس از اخذ مجوزهای لازم از سازمان (وزارت) و با رعایت قوانین و مقررات مربوطه تاسیس یا

فعالیت می‌نمایند نامیده می‌شوند. (ماده ۱ آیین نامه ایجاد)

(۲) خدمات گردشگری

(۱) تاسیسات گردشگری

(۴) مجری گردشگری

(۳) دستگاه اجرایی

۱۶- وزارت به که تجهیزات و خدماتی بیش از حد ضوابط لازم برای درجه مصوب داشته باشند، طبقه

ممتاز اعطاء می‌نماید. (تبصره ۲ ماده ۱۰ آیین نامه)

(۲) واحدهای تفریحی

(۱) واحدهای اقامتی و پذیرایی

(۴) واحدهای بین راهی

(۳) واحدهای گردشگری سلامت

۱۷- بهره‌بردار چگونه به رای کمیسیون درجه بندی اعتراض می‌نماید؟ (تبصره ۴ ماده ۱۱ آیین نامه)

(۲) ظرف مدت یک ماه به صورت حضوری

(۱) ظرف مدت یک ماه به صورت کتبی

(۴) ظرف مدت ۱۵ روز به صورت حضوری

(۳) ظرف مدت ۱۵ روز به صورت کتبی

۱۸- مدت اعتبار کارت مدیریت است و تمدید آن منوط به می‌باشد. (ماده ۱۵ آیین نامه)

(۲) سه سال - ارائه تقاضای کتبی

(۱) سه سال - ارائه تقاضای حضوری

(۴) یک سال - ارائه تقاضای کتبی

(۳) یک سال - ارائه تقاضای حضوری

۱۹- مراجع صادرکننده پروانه ساختمان مجاز به صدور پروانه احداث تاسیسات گردشگری قبل از اعلام موافقت

سازمان (وزارت) تبصره ماده ۴ آیین نامه ایجاد

(۲) در موارد خاص می‌باشند.

(۱) می‌باشند.

(۴) در موارد خاص نمی‌باشد.

(۳) نمی‌باشند.

۲۰- تعلیق مجوز بهره‌برداری تا رفع اشکال و نارساییها (درخصوص تاسیسات پذیرائی حداکثر تا است.

بند د ماده ۱۷ آیین نامه

(۲) سه ماه

(۱) یک ماه

(۴) بدون محدودیت

(۳) شش ماه

آشنایی با ضوابط و اجرای فرآیند طرح

۲۱- اقدامی که جهت رفع ریشه‌ای عدم انطباق‌های موجود و به منظور جلوگیری از بروز مجدد آن انجام می‌شود.
(ماده ۱ شیوه نامه ارزیابی ۱۴۰۰)

(۱) اقدام ایمنی (۲) اقدام اصلاحی (۳) اقدام پیشگیرانه (۴) اقدام فنی

۲۲- تعداد عوامل تطبیق، محدوده فعالیت آنها توسط تعیین می‌گردد. (ماده ۲ شیوه نامه ارزیابی ۱۴۰۰)

(۱) اداره کل استان (۲) کمیسیون درجه بندی (۳) کمیسیون عالی (۴) مدیرکل نظارت و ارزیابی

۲۳- متقاضی دریافت کد ارزیابی باید دارای سابقه کار مفید در گردشگری و در عملیات ارزیابی
واحد گردشگری شرکت داشته باشد. (ماده ۶ شیوه نامه ارزیابی ۱۴۰۰)

(۱) حداکثر دو سال - حداکثر سه

(۲) حداقل دو سال - حداقل سه

(۳) حداکثر سه سال - حداکثر دو

(۴) حداقل سه سال - حداقل دو

۲۴- ارزیابان می‌توانند پس از از زمان اخذ مجوز فعالیت و حضور در عملیات ارزیابی واحد گردشگری درخواست ارتقاء درجه را به وزارت ارائه دهند. (ماده ۶ شیوه نامه ارزیابی ۱۴۰۰)

الف) حداکثر یک سال - حداقل ۱۵

ب) حداکثر یک سال - حداقل ۱۰

د) حداقل یک سال - حداقل ۱۰

ج) حداقل یک سال - حداقل ۱۵

۲۵- مدیرفنی مجاز به فعالیت به عنوان ارزیاب (تبصره ۳ ماده ۴ شیوه نامه ارزیابی ۱۴۰۰)

(۱) نمی باشد. (۲) در صورت تایید کمیسیون درجه بندی می‌باشد.

(۳) می‌باشد. (۴) در صورت غیبت یک ارزیاب از تیم ارزیابی می‌باشد.

۲۶- حیطه فعالیت ارزیاب با درجه سه (C) کدام تاسیسات گردشگری است؟ (ماده ۸ شیوه نامه ارزیابی ۱۴۰۰)

(۱) هتل‌های ۱ ستاره و سایر تاسیسات گردشگری درجه ۲ و ۳

(۲) هتل‌های ۲ ستاره و سایر تاسیسات گردشگری درجه ۲

(۳) کلیه تاسیسات گردشگری به استثناء هتل‌های ۴ و ۵ ستاره و هتل آپارتمان درجه یک

(۴) کلیه تاسیسات گردشگری به جز هتل‌های ۴ و ۵ ستاره

۲۷- جلسات کمیسیون درجه بندی در کجا تشکیل می گردد؟ (ماده ۹ شیوه نامه ارزیابی ۱۴۰۰)

(۱) در محل واحد گردشگری

(۲) در معاونت گردشگری

(۳) دفتر کمیسیون مربوطه

(۴) در اداره کل میراث فرهنگی استان مربوطه

۲۸- این کمیسیون مسئولیت راهبری، نیازسنجی و تصمیم گیری در خصوص مسائل مرتبط با اجرای طرح تطبیق، تایید دستورالعمل ها و ضوابط پیشنهادی، رسیدگی به تخلفات، اعتراضات و بر عهده دارد. (ماده ۱۱ شیوه نامه ارزیابی ۱۴۰۰)

(۱) کمیسیون درجه بندی

(۲) کمیسیون عالی تجدید نظر

(۳) کمیسیون شکایات

(۴) کمیسیون نظارت

۲۹- باتوجه به این که مراکز گردشگری دریایی فاقد ضابطه ارزیابی و درجه بندی می باشند. چنانچه یک مرکز گردشگری دریایی درجه دو تصمیم به ارتقاء درجه داشته باشد. گزارش آن توسط تدوین و تهیه می گردد. (تبصره ۱ ماده ۲۰ شیوه نامه ارزیابی ۱۴۰۰)

(۱) خودارزیابی - کارشناس ارزیاب گرید B

(۲) خوداظهاری - کارشناس ارزیاب گرید A

(۳) خوداظهاری - کارشناس ارزیاب گرید C

(۴) خوداظهاری - کارشناس مجرب

۳۰- در صورتی که شرکت عامل تطبیق بدون عذر موجه ظرف مدت اقدام به انجام عملیات ارزیابی و تسلیم گزارش اولیه به واحد گردشگری ننماید شرکت موظف به پرداخت می باشد. (بند ه ماده ۱۳ شیوه نامه ارزیابی ۱۴۰۰)

(۱) یک ماه - بخشی از مبلغ دریافتی

(۲) یک ماه - کلیه وجوه دریافتی

(۳) یک ماه - بخشی از مبلغ دریافتی

(۴) یک ماه - کلیه وجوه دریافتی

۳۱- شرکت عامل تطبیق پس از انجام هماهنگی لازم و عقد قرارداد با واحد گردشگری، قرارداد منعقد را در نسخه جهت بررسی و تایید به تحویل می دهد. (بند ج ماده ۱۳ شیوه نامه ارزیابی ۱۴۰۰)

(۱) دو - اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

(۲) دو - اداره کل استان

(۳) سه - اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

(۴) سه - اداره کل استان

۳۲- کارشناس ارزیاب مجاز به ارائه خدمات مشاوره ای برای واحد گردشگری که ارزیابی آن را بر عهده دارد،
ماده ۷ شیوه نامه درجه بندی ۱۴۰۰

(۱) می باشد.

(۲) نمی باشد.

(۳) با هماهنگی کمیسیون عالی می باشد.

(۴) با هماهنگی عامل تطبیق می باشد.

۳۳- مطابق تبصره دو ماده ۲۳ شیوه نامه درجه بندی «کارشناس ارزیاب و مدیر فنی عامل تطبیق در زمان تعلیق فعالیت خود، اجازه». ماده ۲۳ شیوه نامه درجه بندی

(۱) فعالیت خواهند داشت.

(۲) فعالیت نخواهند داشت.

(۳) در موارد خاص فعالیت خواهند داشت.

(۴) فعالیت با تایید کمیسیون درجه بندی خواهند داشت.

۳۴- کلیه واحدهای (گردشگری) تحت پوشش عامل تطبیق لغو مجوز شده که عملیات ارزیابی آنها به پایان نرسیده است، موظف هستند طی مدت ارزیابی خود را از طریق عامل (تطبیق) دیگر پیگیری نمایند. ماده ۲۵ شیوه نامه درجه بندی

(۱) یک ماه

(۲) دو ماه

(۳) سه ماه

(۴) چهار ماه

۳۵- موافقت با ارتقاء درجه، به منزلهی موافقت اولیه جهت انجام فرآیند ارزیابی قلمداد می شود. تبصره ۲ ماده ۲۰ شیوه نامه درجه بندی

(۱) کمیسیون درجه بندی

(۲) کمیسیون عالی

(۳) شرکت عامل تطبیق

(۴) اداره کل استان

۳۶- در صورتی که عامل تطبیق در موعد مقرر موفق به اجرای عملیات ارزیابی نگردد واحد گردشگری با هماهنگی عامل تطبیق دیگری را انتخاب نماید. ماده ۱۹ شیوه نامه درجه بندی

(۱) اداره کل استان

(۲) کمیسیون عالی

(۳) شرکت عامل تطبیق

(۴) کمیسیون درجه بندی

۳۷- در صورت عدم توجه تاسیسات گردشگری به تذکرات و اخطارهای صادره از سوی ادارات کل استان و عدم اهتمام در رفع ایرادات مطرح شده طی بازدیدهای نظارتی، می تواند گواهینامه استاندارد کیفیت واحد را ابطال نماید. ماده ۲۴ شیوه نامه درجه بندی

(۱) کمیسیون عالی

(۲) کمیسیون درجه بندی

(۳) اداره کل استان

(۴) هیچکدام

۳۸- عوامل ستادی، اجرائی ارزیابی و استاندارد سازی، نباید در واحد گردشگری مورد ارزیابی باشند. تبصره ۱ ماده ۱۹ شیوه نامه درجه بندی

(۱) شاغل

(۲) ذینفع

(۳) مطلع

(۴) گزینه های الف و ب

۳۹- این عدم انطباق به مفهوم « نقص و ایراد موجود در رویه و یا اجرای ضوابط و مقررات مصوب است که به کلیت سیستم لطمه می زند ». مقدمه شیوه نامه درجه بندی

(۱) عدم انطباق عمده

(۲) عدم انطباق کمی

(۳) عدم انطباق جزئی

(۴) عدم انطباق کیفی

۴۰- میزان تاثیر نظرسنجی معتبر مسافران و گردشگران در امتیاز ارزیابی واحد گردشگری، نباید از چه شروطی فراتر باشد؟ ماده ۲۶ شیوه نامه درجه بندی

(۱) ده درصد - امتیاز تشویقی

(۲) ده درصد - امتیاز الزامی

(۳) پنج درصد - امتیاز تشویقی

(۴) پنج درصد - امتیاز الزامی

تشریح ضوابط درجه بندی تاسیسات گردشگری

۴۱- معیارهای الزامی قابل جبران در ضابطه با چه علامتی نشان داده می شوند؟ مقدمه ضوابط درجه بندی جدید، ابلاغی اداره کل نظارت

O (۴)

NA (۳)

XONC (۲)

X (۱)

۴۲- تعداد اقلام بوفه صبحانه در هتل پنج ستاره حداقل و هتل سه ستاره می باشند.
ردیف ۱۹۲ ضابطه درجه بندی هتل ها

(۲) ۹ - ۲۱

(۱) ۹ - ۱۷

(۴) ۱۳ - ۲۱

(۳) ۱۳ - ۱۷

۴۳- معیار «غیر قابل تطبیق» با چه علامتی در ضابطه نشان داده می شود؟ مقدمه ضوابط درجه بندی جدید، ابلاغی اداره کل نظارت

NA (۴)

O (۳)

XONC (۲)

X (۱)

۴۴- در ضوابط جدید می توان برخی امتیازات شاخص های الزامی قابل جبران را با امتیاز تشویقی کسب شده جبران کرد. مقدمه ضوابط درجه بندی جدید، ابلاغی اداره کل نظارت

(۲) به دستور مدیرفنی

(۱) به مقدار مساوری

(۴) به میزان مورد نیاز

(۳) به تعداد مشخص و با ضریب تعیین شده

۴۵- در عملیات درجه بندی مهمانپذیرها به طور کلی دامنه امتیازات به چه میزان است؟ صفحه ۴ ضابطه مهمانپذیر

(۲) ۱ تا ۱۰

(۱) صفر تا ۱۰

(۳) ۱ تا ۸

(۳) صفر تا ۸

۴۶- در ضابطه های قدیم «میانگین امتیازات ارزیابی از تقسیم مجموع امتیازات ارزیابی واحد گردشگری (M) بر تعداد کل موضوعات مورد ارزیابی در واحد گردشگری (m) بدست می آید». هر چه مقدار عدد m بیشتر باشد، نشان دهنده چیست؟ صفحه ۵ چک لیست مهمانپذیر

(۱) بالاتر بودن قیمت خدمات ارائه شده آن واحد گردشگری

(۲) بالاتر بودن ایمنی و بهداشت آن واحد گردشگری

۳) تنوع خدمات و تسهیلات آن واحد گردشگری

۴) بالا بودن تعداد نیرو انسانی آن واحد گردشگری

۴۷- کدام دسته تاسیسات ذیل بر اساس ضابطه جدید (مدل فرانسوی) درجه بندی می شوند؟ چک لیست و ضبطه یک فایل است

۱) مهمانپذیر، سفره خانه سنتی، مجتمع گردشگری تفریحی ۲) متل، هتل، اقامتگاه سنتی

۳) متل، هتل آپارتمان، واحد پذیرایی بین راهی ۴) هتل، اقامتگاه بوم گردی، سفره خانه سنتی، اقامتگاه سنتی

۴۸- درصد از کل اتاق های یک هتل ستاره باید سوئیت باشد. ردیف ۱۰۵ ضابطه درجه بندی هتل ها

۱) ۱۵ درصد - ۴ و ۵ ستاره ۲) ۱۵ درصد - ۵ ستاره

۳) ۱۰ درصد - ۴ و ۵ ستاره ۴) ۱۰ درصد - ۵ ستاره

۴۹- کدام عبارت در خصوص ساعات ارایه خدمات غذا و نوشابه در اتاق (room service) در هتل ها غلط است؟ ردیف ۲۰۰ ضابطه درجه بندی هتل ها

۱) هتل یک ستاره : اختیاری و تشویقی است ۲) هتل دو ستاره : اختیاری و تشویقی است

۳) هتل ۳ و ۴ ستاره : ۲۴ ساعت در روز ۴) فقط هتل ۵ ستاره : ۲۴ ساعت در روز

۵۰- حداقل مساحت سالن نشیمن (لابی) در هتل چهار ستاره چند مترمربع می باشد؟ ردیف ۱۴ ضابطه درجه بندی هتل ها

۱) ۲۰۰ مترمربع ۲) ۱۰۰ مترمربع ۳) ۲۵۰ مترمربع ۴) ۱۵۰ مترمربع

۵۱- وجود تخت کودک برحسب تقاضا، پاکیزه و در وضعیت مناسب در کدامیک از درجات هتل الزامی است؟ ردیف ۴۵ ضابطه درجه بندی

۱) در تمامی درجات هتل الزامی ۲) هتل های ۳ و ۴ ستاره

۳) هتل های ۴ و ۵ ستاره ۴) در هتل های ۱ و ۲ ستاره NA می باشد.

۵۲- تعبیه تلویزیون در سالن نشیمن در کدامیک از درجات هتل الزامی است؟ ردیف ۲۹ ضابطه درجه بندی هتل ها

۱) در تمامی درجات ۲) هتل های ۳ و ۴ ستاره

۳) هتل های ۴ و ۵ ستاره ۴) در هتل های ۱ و ۲ ستاره NA می باشد.

۵۳- پیش بینی سیستم برق اضطراری در کدامیک از درجات هتل الزامی است؟ ردیف ۱۴۸ ضابطه درجه بندی هتل ها

۱) در تمامی درجات هتل الزامی ۲) هتل های ۳ و ۴ ستاره

۳) هتل های ۴ و ۵ ستاره ۴) در هتل های ۵ ستاره

۵۴- طبق ضابطه درجه بندی هتل ها، «پاکیزگی و وضعیت مناسب ملزومات و تجهیزات خواب» در هتل یک ستاره است. ردیف ۴۸ ضابطه درجه بندی هتل ها

ب) الزامی قابل جبران

الف) XONC

ج) غیرقابل تطبیق

د) غیرالزامی

۵۵- توجه و تعهد کارکنان هتل به مدیریت مصرف آب در کدام درجه/ درجه‌های هتل معیاری الزامی است؟ ردیف ۲۲۲ ضابطه درجه بندی هتل ها

۱) ۴ ستاره و ۵ ستاره

۲) ۵ ستاره

۳) ۴ ستاره

۴) در تمامی درجه (۱ تا ۵ ستاره)

۵۶- وجود «فضای کافی شاپ» در کدامیک از درجه/درجه‌های هتل الزامی است؟ ردیف ۱۷ ضابطه درجه بندی هتل ها

۱) در تمامی درجات

۲) هتل های ۴ و ۵ ستاره

۳) هتل های ۳و۴و۵ ستاره

۴) در هتل های ۵ ستاره

۵۷- «اختصاص فضای بازی برای کودکان» کدامیک از درجه/ درجه‌های هتل غیرالزامی است؟ (ردیف ۱۳۴ ضایطه هتل)

۱) در تمامی درجات هتل الزامی

۲) هتل‌های ۱و۲و۳ و ۴ ستاره

۳) هتل‌های ۴ و ۵ ستاره

۴) در هتل های ۱ و ۲ ستاره

۵۸- وجود کلید روشنایی مرکزی در نزدیکی تخت خواب اتاق ها در کدامیک از درجات هتل الزامی است؟ (ردیف ۶۲ ضایطه هتل)

۱) در تمامی درجات

۲) هتل های ۴ و ۵ ستاره

۳) هتل های ۳و۴و۵ ستاره

۴) در هتل های ۵ ستاره

۵۹- مهر کارشناس ارزیاب باید حاوی چه اطلاعاتی باشد؟ (صفحه ۴ ضابطه هتل)

۱) نام و نام خانوادگی- ارزیاب- گرید- کد شناسه

۲) نام و نام خانوادگی- ارزیاب- رسته - کد شناسه

۳) نام خانوادگی- ارزیاب- گرید- کد شناسه

۴) نام خانوادگی- ارزیاب- رسته - کد شناسه

۶۰- معیار ردیف ۲۱۳ ضابطه هتل «تامین صندلی چرخدار» با ۲ امتیاز صرفا برای هتل‌های پنج ستاره الزامی و برای دیگر درجات غیرالزامی است. در فرآیند ارزیابی یک هتل سه ستاره در بخش لابی، دو عدد صندلی چرخدار با چرخ شکسته و غیرقابل استفاده مشاهده شده اند. نحوه امتیازدهی صحیح به این معیار چگونه است؟

۱) چون این معیار برای هتل دو ستاره غیرالزامی است، عدم انطباق وجود ندارد.

۲) چون صندلی چرخدار وجود دارند حداقل یک امتیاز ثبت می‌گردد.

۳) چون صندلی چرخدار وجود دارند حداکثر پنج امتیاز ثبت می‌گردد.

۴) به دلیل وجود صندلی چرخدار، عدم انطباق جزئی ثبت شده ولی امتیاز آن ثبت نمی‌گردد.

تکنیک‌های ارزیابی

۶۱- منطق امتیازدهی در ضابطه قدیمی چگونه است؟ اسلاید ۱۶ جزوه

۱) برای هر شاخص بین ۰ تا ۱۰
۲) برای هر شاخص، ضرب در ضریب بین ۱ تا ۱۰۰
۳) به صورت صفر و یک
۴) هیچ کدام

۶۲- هدف اصلی از تیم سازی در ارزیابی چیست؟ اسلاید ۲۱ جزوه

۱) ایجاد اشتغال برای ارزیابان
۲) ایجاد قابلیت جایگزینی
۳) ایجاد فضای چند تخصصی همکاری
۴) ایجاد اعتبار

۶۳- موضوع استقلال ارزیابی به چه مفهوم است؟ اسلاید ۲۰ جزوه

۱) عدم وجود تعارض منافع بین ارزیاب و ارزیابی شوند.
۲) ارزیاب در استخدام هیچ سازمانی نباشد.
۳) ارزیاب به تنهایی ارزیابی را انجام دهد.
۴) هیچ کدام

۶۴- تعریف عملیاتی اقدام اصلاحی چیست؟ (اسلاید ۱۲ جزوه)

۱) اشکالات کاری یک واحد گردشگری که در گزارش عامل تطبیق به آن اشاره شده است.
۲) اقدامات سطحی جهت رفع موقت اشکالاتی که خدمات را مختل می‌کند

۳) اقدامی که با انجام آن عدم انطباق موجود رفع ریشه ای شود با هدف جلوگیری از تکرار آن است.

۴) اقدامی است که جهت رفع سطحی عدم انطباق موجود انجام می‌شود.

۶۵- چنانچه در فرایند ارزیابی هتل ۴ ستاره ارزیاب ایمنی و بهداشت مغایرتی ثبت نموده است بدین مضمون (کارت بهداشت مسئول پذیرش هتل مشاهده نگردید)، در حالی که در هیچ ضابطه و مستند فرادستی کارمند پذیرش ملزم به دریافت کارت بهداشت نمی‌باشد. طبق اصول حرفه ای ارزیابی چه خطایی رخ داده است؟ اسلاید ۲۹

۱) خطا سهوی
۲) خطا آلفا/بتا

۳) خطا عمدی
۴) خطا حرفه ای

۶۶- خروجی فرایند ارزیابی (گزارش) باید چه ویژگی هایی داشته باشد؟ اسلاید ۲۰ جزوه

۱) دقت، صحت، خوانایی
۲) کامل بودن
۳) تایپ شده بودن
۴) هیچ کدام

۶۷- تعریف عملیاتی عدم انطباق جزئی چیست؟ (اسلاید ۱۲ جزوه)

۱) اشکالات کاری یک واحد گردشگری در گزارش عامل تطبیق
۲) اشکالات کمی و کیفی از شرایط موجود در هر از یک تاسیسات گردشگری که کل فرایند ارائه خدمات را مختل می‌کند
۳) اشکالی منفرد در رویه های ارائه خدمات و استانداردهای مصوب که به کلیت ارائه خدمات لطمه نمی‌زند.
۴) گزارشی که ایرادات که از طریق بازدیدهای تخصصی در ۳ رسته فعالیت مختلف توسط ارزیاب ها ارایه می‌گردد

۶۸- از عوامل اختلال در ارتباط موثر می باشد. (اسلاید ۲۵ جزوه)

(۱) محیط شلوغ (۲) شرایط نشستن یا ایستادن

(۳) لحن و شدت صدا (۴) همه گزینه‌ها صحیح است.

۶۹- اصول حرفه ای شامل می باشد. (اسلاید ۲۳ جزوه)

(۱) دوری از ذهنیت گرایی (۲) دقت در انواع خطا

(۳) حفظ حقوق میزبان (۴) همه گزینه‌ها صحیح است.

۷۰- مزیت اصلی استفاده از چک لیست کدام است؟ (اسلاید ۱۷ جزوه)

(۱) حفظ پرستیژ فرآیند ارزیاب

(۲) جلوگیری از جا افتادن و یا فراموشی شاخص‌ها

(۳) هماهنگی بیشتر با ارزیابی شونده (۴) هیچ کدام

۷۱- نحوه سوال کردن صحیح یک فرد ارزیاب در فرآیند ارزیابی چگونه است؟ (اسلاید ۲۶ جزوه)

(۱) سوال باید به گونه ای باشد که ارایه توضیح از سوی ارزیابی شونده را به همراه داشته باشد.

(۲) سوال باید به گونه ای باشد که پاسخ آن کوتاه با "بلی" یا "خیر" توسط ارزیابی شونده مشخص گردد.

(۳) سوال باید زیرکانه طرح شود تا مواردی که ارزیابی شونده قصد پنهان نمودن آن ها را دارد نمایان سازد.

(۴) می بایست ارزیاب حتی المقدور از سوال کردن اجتناب کند و به بررسی شواهد عینی و انطباق یا عدم انطباق آنها با ضوابط بپردازد

۷۲- در صورت وجود مغایرت در یک شاخص چه اقدامی روی گزارش اولیه انجام می شود؟ مقدمه ضوابط

(۱) ثبت مغایرت و تعیین نوع آن (۲) اختصاص امتیاز برای شاخص (۳) عدم ثبت مغایرت در گزارش (۴) همه

گزینه‌ها صحیح است.

۷۳- بهترین روش برای کاهش خطا در ثبت مغایرت در خصوص هر شاخص چیست؟ اسلاید ۱۷ جزوه

(۱) افزایش دقت در نحوه نگارش (۲) خورد کردن یک شاخص به زیر شاخص ها (۳) افزایش افراد تیم

(۴) هیچ کدام

۷۴- یک کارشناس ارزیاب در فرآیند ارزیابی جهت احصاء شواهد از چه راه هایی استفاده می نماید؟ (اسلاید ۷ و ۸ جزوه)

(۱) مشاهده محیط و نحوه فعالیت کارکنان

(۲) سوال کردن و گوش دادن دقیق به پاسخ ها

(۳) روئیت مستندات، گواهینامه‌ها و نظام نامه های واحد گردشگری

(۴) همه گزینه ها صحیح است.

۷۵- طبق شیوه نامه ارزیابی ۱۴۰۰، ارزیابی رفع عدم انطباق باید توسط کارشناس ارزیاب با چه گریدی انجام پذیرد؟ (ماده ۱۳ شیوه نامه)

(۱) الزما گرید A

(۲) ترجیحا گرید A

(۳) با توجه به درجه واحد گردشگر (۴) با هر گرید به انتخاب مدیرفنی

۷۶- تعداد اتاق ها انتخابی برای بازدید در ارزیابی در هتل ها چگونه است؟

(۱) براساس درخواست مدیر واحد

(۲) براساس جدول تعداد نمونه انتهای ضابطه

(۳) براساس دستور کارشناس استان و مدیر فنی

(۴) براساس تشخیص سرگروه تیم ارزیابی

۷۷- در یک هتل ۵ ستاره کارکنان پذیرش نزد پرسنل با سابقه هتل، آموزش دیده اند و گواهینامه آموزشی معتبری جهت ارایه وجود ندارد. نحوه ارایه گزارش ارزیابی چگونه است؟

(۱) درج عدم انطباق عمده

(۲) درج عدم انطباق جزئی

(۳) احترام به دانش پیش کسوتان واحد و ارایه نمره کامل

(۴) ارایه نیمی از نمره معیار مربوطه

۷۸- در صورتی که تجهیزات اینترنت در هتل پنج ستاره وجود دارد اما در زمان ارزیابی غیرفعال بوده و مدیر هتل اعلام کند اختلال اینترنتی است که طبق نظر پشتیبان تا ۷۲ ساعت آینده رفع خواهد شد، در این موقعیت گزارش ارزیابی چگونه تدوین می شود؟ اسلاید ۱۳ جزوه

(۱) درج عدم انطباق جزئی

(۲) اعتماد به مدیر واحد و ارایه نمره کامل

(۳) ارایه نیمی از نمره معیار مربوطه

(۴) عدم انطباق جزئی با درج نیمی از نمره معیار مربوطه

۷۹- کل بخش اقامتی یک هتل بوتیک در روز ارزیابی در حال بازسازی بوده و خارج از سرویس است. در این موقعیت وظیفه تیم ارزیاب چیست؟ اسلاید ۱۳ جزوه

(۱) ارزیابی بقیه بخش های هتل بوتیک انجام شده و در خصوص بخش اقامتی عدم انطباق جزئی گزارش می شود.

(۲) ارزیابی بقیه بخش های هتل بوتیک انجام شده و در خصوص بخش اقامتی عدم انطباق عمده گزارش می شود.

(۳) تعویق عملیات ارزیابی به زمان فعال بودن بخش اقامتی و اعلام به عامل تطبیق

(۴) توقف ارزیابی و اخطار عامل تطبیق به واحد گردشگری

۸۰- در صورت وجود عدم انطباق در عملیات ارزیابی یک واحد گردشگری، گزارش عدم انطباق ها توسط به بهره بردار اعلام و برای رفع عدم انطباق های جزئی حداکثر مهلت وجود دارد. اسلاید ۴- شیوه نامه هم اشاره شده

(۱) عامل تطبیق- سه ماه

(۲) اداره کل استان- سه ماه

(۳) عامل تطبیق- یک ماه

(۴) اداره کل استان- یک ماه