



جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

معاونت گردشگری

دفتر مطالعات، آموزش و برنامه ریزی گردشگری

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیر فنی طرح تطبیق ضوابط

تأسیسات گردشگری

زمان پاسخگویی: ۳۰ دقیقه

تعداد سوالات: ۴۰

سوالات نمره منفی ندارد

خرداد ۱۴۰۱

آشنایی با مقررات اجرایی

۱- از شرایط احراز مدیر فنی، سابقه فعالیت در زمینه و ارزیابی تأسیسات گردشگری به تشخیص می باشد.

(۱) گردشگری - کمیسیون درجه بندی

(۲) هتلداری - کمیسیون عالی

(۳) گردشگری - کمیسیون عالی

(۴) هتلداری - کمیته فنی ✓

۲- مدیر فنی مجاز به فعالیت در حداکثر به عنوان مدیر فنی می باشد و مدیر عامل شرکت عامل تطبیق دیگری باشد.

(۱) یک عامل تطبیق - نمی تواند

(۲) یک عامل تطبیق - می تواند

(۳) دو عامل تطبیق - نمی تواند

(۴) دو عامل تطبیق - می تواند

۳- کدام مورد وظیفه مدیر فنی نیست؟

(۱) تنظیم قراردادهای ارزیابی با واحد های گردشگری

(۲) شرکت در عملیات ارزیابی

(۳) پیگیری صدور گواهینامه کیفیت خدمات گردشگری

(۴) رضایت سنجی واحدهای تحت ارزیابی ✓

۴- شرکت عامل تطبیق گزارش نهایی ارزیابی را به اداره کل استان تحویل می دهد. این اداره کل گزارش را در اختیار قرار می دهد.

(۱) ممهور به تأیید مدیر عامل - کمیسیون درجه بندی

(۲) ممهور به تأیید مدیر فنی - کمیسیون عالی نظارت

(۳) ممهور به تأیید مدیر عامل - کمیسیون عالی نظارت

(۴) ممهور به تأیید مدیر فنی - کمیسیون درجه بندی ✓

۵- پس از اتمام مهلت تعیین شده و یا در صورت اعلام بهره بردار مبنی بر رفع نواقص پیش از موعد، شرکت عامل تطبیق یکی از ارزیابان را جهت انجام بازدید مرحله دوم اعزام می کند.

(۲) ترجیحاً دارای گرید B

(۱) ترجیحاً دارای گرید A ✓

(۴) ترجیحاً ایمنی و بهداشت

(۳) ترجیحاً خدمات و تجهیزات

۶- آن دسته از تأسیسات گردشگری که قبلاً موفق به اخذ گواهینامه کیفیت شده و تاریخ اعتبار آنها به اتمام رسیده است به تشخیص و تأیید گواهینامه آن صرفاً برای یک دوره دیگر تمدید می شود.

(۱) عامل تطبیق - اداره کل استان

(۲) مدیر فنی - کمیسیون درجه بندی

(۳) کمیسیون درجه بندی - کمیسیون عالی تجدید نظر

(۴) اداره کل استان - اداره کل نظارت و ارزیابی ✓

۷- تعرفه های ارزیابی (تأسیسات گردشگری) می تواند هر مورد بازنگری قرار گیرد.

(۱) ده سال یکبار

(۲) پنج سال یکبار

(۳) سه سال یکبار

(۴) دو سال یکبار ✓

۸- نظارت بر حسن اجرای طرح و مدیران فنی بر عهده و نظارت عالی بر روند اجرای طرح بر عهده خواهد بود.

(۱) کمیسیون درجه بندی - کمیسیون عالی نظارت

(۲) اداره کل استان - کمیسیون درجه بندی

(۳) اداره کل استان - اداره کل نظارت و ارزیابی ✓

(۴) کمیسیون درجه بندی - معاونت گردشگری وزارت

۹- متناسب با تخلف صورت گرفته کدام گزینه می تواند برای برخورد با تخلفات مدیر فنی اتخاذ شود؟

(۱) اخطار کتبی

(۲) تعلیق فعالیت

(۳) لغو مجوز

(۴) همه گزینه‌ها صحیح است.

۱۰- چنانچه در خصوص باشد، عملیات ارزیابی سریعاً متوقف می شود و موضوع به گزارش می شود.

(۱) عدم انطباق عمده- ایمنی و بهداشت- اداره کل استان

(۲) عدم انطباق جزئی- فنی و ساختمان- کمیسیون درجه بندی

(۳) عدم انطباق عمده- فنی و ساختمان- عامل تطبیق

(۴) عدم انطباق جزئی- ایمنی و بهداشت- کمیسیون عالی نظارت

۱۱- چه نوع هزینه هایی توسط واحد گردشگری در قالب قرارداد ارزیابی پرداخت می شود؟

(۱) حق الزحمه ارزیابان و مدیر فنی

(۲) ثبت و ضبط گزارشات ارزیابی

(۳) هزینه های دفتری

(۴) همه گزینه‌ها صحیح است.

۱۲- تأیید فرم شناسه واحد پس از تکمیل توسط به عهده است.

(۱) شرکت عامل تطبیق- اداره کل نظارت و ارزیابی

(۲) شرکت عامل تطبیق- اداره کل استان

(۳) مدیر فنی- مدیر عامل

(۴) مدیر فنی- اداره کل استان

۱۳- در صورت عودت پروانه از کمیسیون درجه بندی به علت نقص در پرونده یا ابهام گزارش، هزینه های ارزیابی مجدد مانند اقامت به عهده کیست؟

(۱) واحد گردشگری

(۲) اداره کل استان

(۳) شرکت عامل تطبیق

(۴) مدیر فنی

۱۴- مسئولیت تنظیم قرارداد، رعایت تعرفه ها و پاسخگویی به ابهامات احتمالی بر عهده است و مسئولیت قانونی در قبال کلیه امور به عهده است.

(۱) مدیر عامل- مدیر فنی

(۲) عامل تطبیق- مدیر فنی

(۳) مدیر فنی- عامل تطبیق

(۴) مدیر فنی- مدیر عامل

۱۵- کدام گزینه جزو فضاهای جانبی هتل نمی باشد؟

(۱) اتاق کودک

(۲) کافه تریا

(۳) سالن ماساژ

(۴) دفتر خدمات سیاحتی و جهانگردی

۱۶- تالار پذیرایی به فضایی اطلاق می شود که ظرفیت پذیرایی از را داشته باشد. در صورت داشتن بیش از ظرفیت نفر، یک فضای پذیرایی اضافه خواهد شد.

(۱) ۵۰ تا ۲۵۰ نفر- ۳۰۰

(۲) ۵۰ تا ۳۰۰ نفر- ۳۵۰

(۳) ۱۰۰ تا ۲۰۰ نفر- ۲۵۰

(۴) ۱۰۰ تا ۲۵۰ نفر- ۲۰۰

۱۷- در کدام مورد نمی توان از صرفاً یک ارزیاب گرید A جهت ارزیابی استفاده کرد؟

(۱) مثل درجه سه و دو

(۲) مهمانپذیر درجه سه و دو

(۳) واحد پذیرایی درجه سه و دو

(۴) بومگردی درجه سه و دو

۱۸- ظرفیت استاندارد «یک اتاق» هتل و حداکثر سرویس اضافه هست. در صورت تفاوت تعداد تخت با تعداد اتاق، هر تخت یک اتاق محاسبه می شود.

(۱) دو نفر - دو - سه

(۲) سه نفر - یک - دو

(۳) دو نفر - یک - دو

(۴) سه نفر - دو - سه

۱۹- در صورت بهره‌مندی واحد پذیرایی بین راهی از اماکن اقامتی، نرخ قابل احتساب به ازای هر اتاق مانند نرخ خواهد بود.

(۱) هتل

(۲) بومگردی

(۳) هتل آپارتمان

(۴) متل

۲۰- مدت زمان ارزیابی هتل چهار ستاره و هتل آپارتمان درجه دو چند روز است؟

(۱) ۱ الی ۱.۵ روز - نیم روز

(۲) ۱ روز - نیم روز

(۳) ۲ روز - ۱ روز

(۴) ۲ الی ۳ روز - ۱.۵ روز

اصول حرفه‌ای ارزیابی

۲۱- جدول کارنما «Gantt chart» ابزاری کاربردی برای می باشد.

(۱) برنامه‌ریزی

(۲) کنترل هزینه

(۳) کنترل بودجه

(۴) ارزیابی مالی

۲۲- به معنای توانایی درک پیچیدگی‌های کل سازمان و تصور همه عناصر و اجزای تشکیل دهنده سیستم به صورت یکپارچه است.

(۱) مهارت فنی

(۲) مهارت انسانی

(۳) مهارت ادراکی

(۴) مهارت مالی

۲۳- کوچکترین واحد عملیاتی و اجرایی ساختار تقسیم کارهای پروژه چه نام دارد؟

(۱) هدف

(۲) برنامه

(۳) طرح

(۴) فعالیت

۲۴- مسئولیت اعضای تیم ارزیاب چیست؟

(۱) الزام به انجام صحیح فرآیند ارزیابی

(۲) پاسخگو بودن در مقابل گزارش تنظیمی و ارائه شده

(۳) پیگیری مطالبات تأسیسات گردشگری از وزارت میراث فرهنگی

(۴) گزینه‌های ۱ و ۲

۲۵- به علت عدم وجود فرصت آزمون خطا و رعایت حقوق تأسیسات گردشگری مدیرفنی طرح تطبیق از پرهیز می‌نمایند.

(۱) کنترل

(۲) نظارت

(۳) پیگیری

(۴) واسپاری معکوس

۲۶- آخرین گام چرخه زیست تیم ارزیابی چیست؟

(۱) شکل‌گیری

(۲) انسجام

(۳) تکامل

(۴) جدایی

۲۷- در وابستگی متقابل به یکدیگر دارند و در هدف گذاری سهیم نیستند.

(۱) گروه - تیم

(۲) تیم - گروه

(۳) گروه - گروه

(۴) تیم - تیم

۲۸- مهارت به معنای کارکردن با ماشین (اشیاء) و مهارت به مفهوم کارکردن با مردم است.

- (۱) فنی - انسانی
(۲) ادراکی - انسانی
(۳) انسانی - فنی
(۴) فنی - ادراکی

۲۹- حوزه فرآیندی پروژه به ترتیب شامل کدام موارد است؟

- (۱) برنامه ریزی - اجرایی - کنترل - خاتمه - بازخورد
(۲) آغاز - برنامه ریزی - اجرایی - کنترل و نظارت - خاتمه
(۳) آغاز - اجرایی - خاتمه - کنترل - بازخورد
(۴) برنامه ریزی - آغاز - اجرایی - کنترل و نظارت - بازخورد

۳۰- پس از پایان فرآیند ارزیابی رفع مغایرت، محصول یا قلم قابل تحویل پروژه که توسط شرکت عامل تطبیق به اداره کل استان تحویل داده می شود، چیست؟

- (۱) قرارداد مکتوب
(۲) حضور تیم ارزیاب
(۳) گزارش رفع مغایرت
(۴) گزارش ارزیابی

۳۱- نتیجه به کارگیری، پیاده سازی یا بهره برداری از ظرفیت تغییر یافته در کسب و کار سازمان است.

- (۱) ظرفیت
(۲) گذار
(۳) پیامد
(۴) فراز

۳۲- در یک پروژه وقتی داده ها جمع و گردآوری می شوند نظارت است ولیکن زمانی که این اطلاعات و داده ها با هم مقایسه و تحلیل می شوند صورت می گیرد.

- (۱) پیگیری
(۲) کنترل
(۳) داده کاوی
(۴) تحقیق

۳۳- در فرآیند ارزیابی تأسیسات گردشگری مدیرفنی طرح تطبیق نقش / نقش های را بر عهده دارد.

- (۱) تحویل گیرنده ارشد
(۲) تحویل دهنده ارشد
(۳) تحویل دهنده قرارداد
(۴) گزینه های ۱ و ۲

۳۴- کدامیک از فعالیت های مدیر پروژه تقریباً همزمان با فاز اجرایی شروع و تا پایان پروژه ارزیابی یک تأسیسات گردشگری ادامه می یابد؟

- (۱) برنامه ریزی
(۲) هدف گذاری
(۳) کنترل
(۴) سازمان دهی

۳۵- شکایت به معنی هرگونه ابراز از طرف مشتریان است.

- (۱) احساسات
(۲) تجربه بیادماندنی
(۳) نارضایتی
(۴) علاقه

۳۶- درصد از شکایات مشتریان به سازمان (شرکت) ارائه دهنده خدمت یا محصول می رسد.

- (۱) ۱۰
(۲) ۲۰
(۳) ۵۰
(۴) ۸۰

۳۷- کدام گروه از شاکیان هیچ گونه تمایلی به ابراز شکایت و عکس العملی برای بیان شکایت ندارند؟

- (۱) شاکیان منفعل
(۲) شاکیان ابراز کننده
(۳) شاکیان خشمگین
(۴) شاکیان فعال

۳۸- شاکیان ابرازکننده، اعلام و ثبت شکایت خود را یک تلقی می‌نمایند.

(۱) محل دریافت غرامت

(۲) مزیت اجتماعی

(۳) کاری بیهوده

(۴) تکرار مکررات

۳۹- کدام نوع از عدالت به شفاف بودن سیاست‌ها و قوانین جبران خسارت در مدیریت شکایت می‌پردازد؟

(۱) عدالت در خروجی

(۲) عدالت قانونی

(۳) عدالت تعاملی

(۴) عدالت فرآیندی

۴۰- مبنایی برای رفتارهای قابل قبول و پذیرش است و همچنین معرف تعهدات ما در روابط ما با کارکنان و مشتریانمان است.

(۱) کدهای سازمانی

(۲) قوانین شرکتی

(۳) آداب معاشرت

(۴) کدهای اخلاقی