



جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

معاونت گردشگری  
دفتر مطالعات آموزش گردشگری



شرکت تخصصی توسعه ایرانگردی و جهانگردی  
Iran & World Tourism Development Corporation

سوالات آزمون جامع هماهنگ

مدیر فنی طرح تطبیق

تعداد سوالات ۴۰

زمان پاسخگویی ۳۰ دقیقه

سوالات نمره منفی ندارد

شماره سندلی: .....

کد ملی: .....

مرداد ۱۳۹۹

## آشنایی با مقررات اجرایی

۱. در شیوه مدیر فنی به فردی اطلاق می شود که با آگاهی کامل از اینکه ضوابط، قوانین و مقررات

وظیفه ..... را بر عهده دارد. (دقیق ترین تعریف)

(۱) قرارداد بستن با واحد در صورت عدم حضور مدیر عامل

(۲) سازمان دهی، هماهنگی، راهبری و نظارت بر اجرای کلیه مراحل عملیات ارزیابی

(۳) پیگیری امور جاری شرکت عامل تطبیق در غیاب مدیر عامل

(۴) هیچکدام

۲. کدام عبارت وظیفه مدیر فنی است؟

(۱) انجام هماهنگی لازم، تعیین و اعزام تیم ارزیابی

(۲) رضایت سنجی واحدهای تحت ارزیابی در مورد نحوه اجرای فرآیند ارزیابی

(۳) بررسی گزارشات ارزیابی و حصول اطمینان از رعایت ضوابط و مقررات

(۴) همه موارد

۳. نرخ اجرای فرآیند ارزیابی بر چه اساسی محاسبه می شود؟

(۱) مقررات نحوه تعیین تعرفه های ارزیابی (۲) توافق و هماهنگی با واحد

(۳) نرخ و تعرفه عامل تطبیق (۴) هیچکدام

۴. هزینه های جانبی عملیات (نظیر ایاب و ذهاب و ...) چگونه محاسبه و دریافت می شود؟

(۱) براساس هر ماموریت محاسبه و از واحد اخذ می شود

(۲) در قالب تعرفه قبلاً لحاظ شده است

(۳) حسب شرایط سرگروه ارزیابی از واحد مطالبه و اخذ می کند

(۴) هیچکدام

۵. اطلاعات واحد که مبنای ارزیابی و محاسبه نرخ قرارداد آن می باشد توسط کدام مرجع تایید می شود؟

(۱) مدیرعامل شرکت عامل تطبیق (۲) مدیرفنی شرکت عامل تطبیق

(۳) اداره کل استان (۴) سرگروه تیم ارزیابی

۶. هزینه های مرتبط با ارزیابی شامل دستمزد، ایاب و ذهاب و نظایر آن در صورت عودت گزارش به

واسطه ابهام از کمیسیون درجه بندی به عهده کیست؟

(۱) شرکت عامل تطبیق (۲) اداره کل استان

(۳) واحد تحت ارزیابی (۴) سرگروه تیم ارزیابی

۷. فضاهای جانبی در محاسبه نرخ قرارداد ارزیابی کدام موارد است؟

(۱) سالن سرگرمی و بلیارد و بولینگ (۲) سالن های همایش و کنفرانس

- ۳) اتاق کودک یا زمین کودک (۴) تمام موارد
۸. در کدام تاسیسات می توان ارزیاب گرید A را منفردا جهت ارزیابی استفاده نمود؟  
 (۱) واحدهای پذیرایی بین راهی درجه ۲ و ۳ (۲) هتل های یک ستاره  
 (۳) رستوران های منفرد بین راهی (۴) هیچکدام
۹. از نکات مهم در قرارداد ارزیابی بین شرکت های عامل تطبیق و واحد متقاضی ارزیابی:  
 (۱) حداکثر زمان از انعقاد تا اجرای ارزیابی اولیه (۲) نرخ قرارداد و نحوه پرداخت  
 (۳) تعهدات در خصوص محرمانه بودن اطلاعات واحد (۴) همه موارد
۱۰. در صورت درخواست یک واحد برای ارتقاء درجه چه اقدامی لازم است؟  
 (۱) انجام خودارزیابی یا یک فرد مجرب (دارای صلاحیت فنی) (۲) تایید اداره کل استان  
 (۳) موافقت کمیته فنی (۴) همه موارد
۱۱. مدیر فنی مجاز به فعالیت .....  
 (۱) در بیش از یک شرکت عامل تطبیق بعنوان مدیر فنی نیست.  
 (۲) در دو شرکت به شرط عدم تعارض می باشد.  
 (۳) در هر تعداد شرکت عامل تطبیق بعنوان مدیر فنی هست.  
 (۴) در کمتر از ۳ شرکت عامل تطبیق بعنوان مدیر فنی می باشد.
۱۲. وظیفه مدیر فنی پاسخگویی به ..... و ..... احتمالی در روند ارزیابی نسبت به وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی می باشد.  
 (۱) نقطه نظرات و مکاتبات (۲) ایرادات و تخلفات احتمالی  
 (۳) آمار بازدیدها و مراجعات (۴) هیچکدام
۱۳. از وظایف سرگروه تیم ارزیابی می باشد.  
 (۱) مدیریت فرآیند ارزیابی و تصمیم گیری در شرایط خاص با هماهنگی مدیر فنی  
 (۲) اعلام تذکرات کتبی به واحد در خصوص مغایرت های عمده  
 (۳) مراجعه به واحد قبل از اجرای ارزیابی رفع مغایرت برای حصول اطمینان از روند مثبت  
 (۴) هماهنگی با واحد برای تغییر زمان بندی اعلام شده ارزیابی
۱۴. کدامیک عضو کمیسیون درجه بندی است:  
 (۱) مدیر کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان  
 (۲) نماینده تشکل گردشگری مربوطه (استان)  
 (۳) نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری وزارت  
 (۴) همه موارد

۱۵. در خصوص عدم انطباق عمده در حوزه ایمنی و بهداشت عامل تطبیق چه باید انجام دهد؟

(۱) توقف عملیات ارزیابی و موارد را به اداره کل استان اعلام نماید

(۲) بایستی بلافاصله تذکر کتبی به مدیر واحد داده شده تا مغایرت مرتفع شود

(۳) در گزارش سرگروه این مهم باید با قید علامت مشخص کننده معلوم شود

(۴) بلافاصله به واحد باید آموزش داده شود

۱۶. مسئولیت صحت گذاری گزارش ارزیابی برای ارسال به کمیسیون درجه بندی بر عهده ..... است.

(۱) کمیته فنی (۲) سرگروه تیم ارزیابی (۳) مدیر فنی (۴) نماینده اداره کل

۱۷. مرجع بررسی تخلفات عامل تطبیق و یا ارزیابان ..... می باشد.

(۱) کمیته فنی و نماینده استان (۲) کمیته فنی و کمیسیون عالی تجدید نظر

(۳) کمیسیون تجدید نظر و نماینده تشکل (۴) کمیته فنی و نماینده عوامل تطبیق

۱۸. کسورات قانونی قرارداد ارزیابی بر عهده ..... می باشد.

(۱) عامل تطبیق و هتل بطور مساوی (۲) عامل تطبیق در چارچوب قوانین کشور

(۳) واحد طرف قرارداد (۴) هیچکدام

۱۹. کدامیک از موارد تخلف عامل تطبیق در قرارداد ارزیابی با واحد به شمار می رود؟

(۱) اخذ هزینه های مازاد به بهانه ایاب و ذهاب اختصاصی برای واحد

(۲) تحمیل تکرار ارزیابی رفع مغایرت و اخذ هزینه مجدد

(۳) عدم اجرای ارزیابی ها در مهلت زمانی تعیین شده و به میزان زمان لازم

(۴) همه موارد

۲۰. مدیر فنی، بایستی ..... مطمئن شود.

(۱) از حضور بموقع و دقیق تیم ارزیاب در فضای داخلی هتل

(۲) از کفایت، صحت و خوانایی (دقت) گزارش مغایرت برای ارسال به واحد

(۳) از وجود کارت سلامت کارکنان هتل

(۴) از همراه داشتن کتابچه ضوابط توسط ارزیابان بصورت فیزیکی

### اصول حرفه ای ارزیابی

۲۱- ..... به عنوان اساس تصمیم گیری تدوین و اجرا می گردد هدف ایجاد چارچوبی برای

تصمیم گیری است نه صرفا بیان بایدها و نبایدها در مواقع خاص.

(۱) کدهای حرفه ای (۲) کد اخلاقی (۳) آداب معاشرت (۴) کدهای سازمانی

۲۲- جدول کارنما Gantt chart ابزاری کاربری برای ..... می باشد.

(۱) برنامه ریزی (۲) کنترل هزینه (۳) کنترل بودجه (۴) ارزیابی مالی

۲۳- برای نیل به اهداف سازمان ..... صورت می گیرد به کمک این فعالیت هدف کلی و ماموریت سازمان در قالب هدف های جزئی تر و وظایف واحدها شکسته و تحقق آن میسر می گردد.

(۱) برنامه ریزی (۲) سازماندهی (۳) تفویض اختیار (۴) کنترل و نظارت

۲۴- تمام اعضای تیم ارزیاب ملزم به انجام صحیح فرایند ارزیابی و پاسخگویی در مقابل نتایج عملکردشان هستند این به مفهوم ..... است.

(۱) اختیار (۲) حیطه نظارت (۳) مسئولیت (۴) مدیریت

۲۵- وظیفه اصلی سرپرست گروه ارزیاب ..... می باشد که نتیجه آن هدایت موثر و کارا تیم ارزیاب است.

(۱) پاسخگویی (۲) تعهد (۳) مسئولیت (۴) حیطه نظارت

۲۶- این اصل بیان می دارد جریان اختیار در یک زمان، از یک مسیر ارتباطی مشخص و از سطوح بالای سازمان به پایین تسری و جریان می یابد.

(۱) حیطه کنترل (۲) حیطه نظارت (۳) زنجیره کنترل (۴) زنجیره فرماندهی

۲۷- به چه علت در فرایند ارزیابی مدیر فنی باید از واسپاری معکوس پرهیز نماید.

(۱) عدم وجود فرصت آزمون خطا (۲) حقوق و منافع مشتریان

(۳) رعایت قوانین و ضوابط موجود (۴) همه موارد

۲۸- یکی از مهمترین وجه تمایز بین گروه کاری و تیم کاری چه می باشد؟

(۱) هم افزایی (۲) اعتماد (۳) هماهنگی (۴) مهارت

۲۹- یکی از ویژگی های تیم مدیر فنی و ارزیابی ..... می باشد تا بتوانند خدمات بهتری با کیفیت بالاتر به مشتریان ارائه دهند.

(۱) حرفه ای بودن (۲) کارآمد بودن (۳) صادق بودن (۴) منظم بودن

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

(۱) فعالیت (۲) برنامه (۳) طرح (۴) هدف

۳۱- یک مدیر فنی چه موقع پروژه ارزیابی یک تاسیسات گردشگری را خاتمه یافته تلقی می نماید؟

(۱) زمانی که گزارش نهایی ارزیابی را به مدیرعامل شرکت تطبیق ارائه می نماید.

(۲) زمانی که کلیه مغایرت ها رفع گردد.

(۳) زمانی که گزارش نهایی ارزیابی را از ارزیابان دریافت نماید.

(۴) زمانی که تاییدیه نهایی را از کارشناس اداره کل میراث استان دریافت نماید.

۳۲- کدامیک از فرایندهای مدیریت پروژه تقریباً همزمان با فاز اجرایی شروع و تا پایان پروژه ارزیابی

یک تاسیسات گردشگری ادامه می‌یابد؟

(۱) فرایند برنامه ریزی (۲) فرایند کنترلی (۳) فرایند سازماندهی (۴) فرایند اجرایی

۳۳- رویکرد ..... به معنی شناسایی، درک و مدیریت فرآیندهای مرتبط با هم به عنوان یک سامانه است.

(۱) کیفی (۲) اجرایی (۳) سیستمی (۴) علمی

۳۴- کدامیک از گزینه های زیر ترتیب چرخه زیست تیم مدیریت پروژه را به درستی نشان می‌دهد؟

(۱) انسجام- تکامل- درگیری- جدایی- شکل گیری. (۲) شکل گیری- درگیری- انسجام- تکامل- جدایی

(۳) درگیری- جدایی- انسجام- تکامل- شکل گیری (۴) شکل گیری- انسجام- درگیری- تکامل- جدایی

۳۵- در مدیریت شکایات وقتی مشتری احساس کند که سیاست ها، قوانین و زمان بندی های ما در جبران خسارت کاملاً شفاف است. با کدام نوع از عدالت با او برخورد شده است؟

(۱) خروجی (۲) فرایندی (۳) تعاملی (۴) استراتژیک

۳۶- اصل ..... یعنی یکی از وظایف اصلی مدیریت ارتباط با مشتری این است که برای هر مشتری مطابق نیازهای او خدمات ارائه شود.

(۱) پشتیبانی (۲) تعامل (۳) سفارشی سازی (۴) پیش بینی

۳۷- مدیریت ارتباط با مشتری متشکل از ..... ، ..... و ..... است که در مدیریت سازمان یافته به ارتباط با مشتریان و بهبود مستمر کمک می‌نماید.

(۱) متدولوژی، شیوه و روش‌هایی (۲) فرآیند، اطلاعات و داده‌هایی

(۳) متدولوژی، فرآیندها و نرم افزارهایی (۴) سبک، روش و سخت افزارهایی

۳۸- سازمان‌ها به چند درصد از شکایات مشتریان دسترسی می‌یابند؟

(۱) ۸۰٪ (۲) ۵۰٪ (۳) ۲۰٪ (۴) ۱۰٪

۳۹- تغییر فرهنگ سازمانی برای مدیریت شکایات ..... می‌باشد که ممکن است ۳ تا ۵ سال طول بکشد.

(۱) فرآیندی مداوم (۲) شیوه سودآور (۳) ساختار توسعه‌ای (۴) استراتژی مقطعی

۴۰- رسیدگی به شکایات و پاسخگویی به مشتریان از طریق هر کانال ارتباطی است که ..... .

(۱) قانونی است. (۲) در اختیار شرکت است.

(۳) مشتری ترجیح می‌دهد. (۴) مقرون به صرفه است.