



جمهوری اسلامی ایران



شرکت تجارت ایران و جهانگردی

Iran & World Tourism Development Corporation

وزارت هیراست فنی، کردکاری و صنایع دستی

سازمان کردکاری
و ترتیلات آموزش کردکاری

سوالات آزمون جامع هماهنگ

کارشناس ارزیاب طرح تطبیق

تعداد سوالات ۸۰

زمان پاسخگویی ۷۰ دقیقه

سوالات نمره منفی ندارد

شماره صندلی:

کد ملی:

مرداد ۱۳۹۹

آشایی با مفاهیم و قوانین مرقبط با تاسیسات گردشگری

- ۱- آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها مصوب می باشد.
- (۱) مجلس شورای اسلامی (۲) قوه مقننه (۳) هیئت وزیران (۴) شورای نگهبان
- ۲- تاسیسات گردشگری در مجموع صنعت گردشگری محسوب می گردد.
- (۱) زیرساخت (۲) روساخت (۳) زیربنا (۴) ساختار
- ۳- آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری مصوب سال ۱۳۹۴ شامل چند دسته تاسیسات گردشگری می باشد؟
- ۱۰ (۱) ۱۲ (۲) ۱۶ (۴)
- ۴- مراجع و سازمان های استعلام شونده موظفند ظرف چه مدت به استعلام های سازمان میراث فرهنگی پاسخ دهند؟
- (۱) یک ماه (۲) دو ماه (۳) سه ماه (۴) شش ماه
- ۵- پروانه بهره برداری یک تاسیسات گردشگری قابل تسری به تاسیسات گردشگری در نقاط دیگر می باشد.
- (۱) می باشد. (۲) نمی باشد.
- (۳) با اجازه کتبی سازمان می باشد. (۴) در برخی موارد خاص امکان پذیر می باشد.
- ۶- تبدیل و تغییر نوع بهره برداری تاسیسات گردشگری تحت هر عنوان با موافقت می باشد.
- (۱) اتحادیه صنفی (۲) شهرداری
- (۳) وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی (۴) مالک و بهره بردار تاسیسات
- ۷- درجه بندی، سلب و تغییر درجه، تعطیلی موقت یا لغو پروانه بهره برداری تاسیسات گردشگری بر عهده است.
- (۱) کمیسیون عالی تجدید نظر (۲) کمیسیون درجه بندی
- (۳) وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی (۴) عامل تطبیق
- ۸- اعضای متشکل از نماینده معاون گردشگری سازمان، مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری، مدیر کل حقوقی سازمان، نماینده تشکل صنفی مربوطه و معاون گردشگری استان مربوطه می باشد.
- (۱) کمیسیون عالی تجدید نظر (۲) کمیسیون تجدید نظر
- (۳) کمیسیون عالی درجه بندی (۴) کمیسیون درجه بندی
- ۹- مدت اعتبار کارت مدیریت می باشد.
- (۱) یک سال (۲) دو سال (۳) سه سال (۴) پنج سال
- ۱۰- در صورت وقوع گرانفروشی، کم فروشی، عدم ارائه خدمات مطلوب و وضعیت نامناسب بهداشتی در تاسیسات گردشگری سازمان می تواند انجام دهد.

۱) تذکر کتبی با درج در سابقه تاسیسات گردشگری

۲) کاهش درجه تاسیسات گردشگری

۳) تعليق مجوز حداکثر تا یکماه برای رفع مشکل و نارسایی

۴) لغو پروانه بهره برداری تاسیسات گردشگری

۱۱- مطابق ماده ۲۱ آیین نامه، مدیران تاسیسات گردشگری موظفند فهرست نزخ اتاق، اغذیه، آشامیدنی ها و سایر خدمات واحد مربوطه را و متعهد به رعایت آن باشد.

۱) به صورت کتبی به وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی اعلام نماید

۲) در اختیار مدیرفنی طرح تطبیق قرار دهد تا خدمات ارزیابی گردد

۳) در اندازه استاندارد در محلی مناسب در معرض دید مسافران و گردشگران نصب نماید

۴) در تابلو اعلانات اداری نصب می نماید تا کارکنان از آن اطلاع داشته باشند

۱۲- اداره نظارت بر اماکن عمومی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران وقتی به تقاضای سازمان از فعالیت تاسیسات متخلص جلوگیری می نماید نتیجه را چگونه به سازمان اعلام می نماید.

۱) شفاهای ۲) کتاب ۳) حضوری ۴) غایبی

۱۳- شرح وظایف و نحوه عملکرد شرکت های عامل تطبیق در بیان شده است.

۱) شیوه نامه کیفیت خدمات ۲) شیوه نامه استاندارد سازی

۳) شیوه نامه ایجاد تاسیسات گردشگری ۴) شیوه نامه درجه بندی تاسیسات گردشگری

۱۴- مطابق تبصره ۲ ماده ۱۰ آیین نامه به واحدهای اقامتی و پذیرایی که تجهیزات و خدماتی بیش از حد ضوابط لازم برای درجه مصوب ارائه نمایند اعطای می گردد.

۱) ستاره ممتاز ۲) ستاره تشویقی ۳) طبقه ممتاز ۴) طبقه تشويقى

۱۵- وزیر میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی طبق قانون می تواند حداکثر معاون داشته باشد.

۱) مدیریت خدمات کشوری - ۳ نفر ۲) برنامه پنج ساله ششم - ۳ نفر

۳) مدیریت خدمات کشوری - ۵ نفر ۴) برنامه پنج ساله ششم - ۵ نفر

۱۶- ارتقاء کیفیت و استانداردسازی خدمات گردشگری جزء وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی می باشد.

۱) اهداف خرد ۲) اهداف کلان ۳) اهداف سیاسی ۴) اهداف اقتصادی

۱۷- تاسیسات اقامتی ساده و ارزان قیمت که معمولاً تحت در اتاقی مشترک قرار دارد و اغلب امکانات پهداشتی و خدماتی آن به صورت مشترک مورد استفاده مهمنان قرار می گیرد چه نامیده می شود؟

۱) مهمانپذیر ۲) متل ۳) هتل ۴) هتل آپارتمان

۱۸- نوخ آن دسته از تاسیسات که استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری آنها مصوب نگردیده است توسط اعلام می گردد.

۱) وزارت خانه ۲) تشكل صنفي ۳) بهره بردار ۴) مشترکاً توسط وزارت خانه و تشكل صنفي

۱۹- بیهره بردار تاسیسات گردشگری می تواند ظرف مدت به رای صادره اعتراض نماید و اعتراض را بررسی و رسیدگی می نماید.

۱) یک ماه - کمیسیون عالی تجدید نظر ۲) یک ماه - کمیسیون عالی درجه بندی

۳) ۱۵ روز - کمیسیون عالی تجدید نظر ۴) ۱۵ روز - کمیسیون عالی درجه بندی

۲۰- تاسیسات گردشگری حسب نوع بر چه اساسی درجه بندی می گردد؟

۱) مشخصات فنی ساختمان و تاسیسات ۲) تجهیزات و نیروی انسانی

۳) کیفیت خدمات ۴) همه موارد

اصول فرآیند ارزیابی و آشنايی با ضوابط و فرآيندهای اجرای طرح

۲۱- تعریف اثربخشی چیست؟

۱) حصول خروجی تعیین شده فرآیند

۲) حصول نتایج

۳) بدست آوردن خروجی تعیین شده برای وظایف اجرایی

۴) حصول خروجی مورد انتظار یک فرآیند که اهداف و یا مقاصد استراتژیک را پوشش داده و محقق کند.

۲۲- تعریف کارائی چیست؟

۱) آخذ اثر بخشی از یک فرآیند با صرف کمترین منابع ۲) کاهش منابع مصرفی

۳) صرفه جویی عمومی در اجرای کار ۴) بهره گیری از مصالح یا مواد ارزانتر در اجرای وظایف

۲۳- تعریف علمی کیفیت خدمات عبارت است از :

"تمامی ویژگی های یک خدمت که نیاز یا انتظارات مشتری را سازد."

۱) می تواند - برآورده ۲) شاید - تامین ۳) حتماً - تامین ۴) باید - برآورده

۲۴- مفهوم سطح کیفیت عبارت است از :

۱) تلاش برای کسب حداکثری رضایت مشتری

۲) میزان برآورده شدن انتظارات(نیاز) مشتری

۳) توجه به نیاز های صریح مشتریان

۴) توجه به ویژگی های کارکردی خدمات

۲۵- تعریف فرآیند چیست؟

۱) تعداد مشخصی از وظایف که با یکدیگر ورودی ها را به خروجی ها تبدیل می کنند.

۲) وظایف هم راستا برای تبدیل خروجی به ورودی

۳) زنجیره ای از وظایف که ورودی ها را به خروجی تبدیل می کند.

۴) هیچکدام

۲۶- ریسک در اجرای یک فرآیند چیست؟

- ۱) حالتی بالقوه از وقوع یک پیامد در اجرای فرآیند که معمولاً منفی است.
- ۲) وقوع یک بحران در اجرای فرآیند.
- ۳) حوادث ناشی از اشتباهات سیستمی
- ۴) تمام موارد

۲۷- فرآیندها (نظیر فرآیند ارزیابی) طرح ریزی می شوند که خروجی ----- را حاصل نمایند.

- ۱) مورد انتظار
- ۲) مورد توافق
- ۳) مورد انتظار و در قالب مقصد فرآیند
- ۴) بر اساس اهداف سالانه

۲۸- تعریف ارزیابی از نگاه حرفه ای :

فرآیندی است -----، ----- و ----- برای یافتن شواهد عینی دال بر انطباق.

- ۱) مستقل، سیستماتیک، مدون
- ۲) سیستماتیک، هدفمند و مدون
- ۳) هدف دار، ساده و برنامه ریزی شده
- ۴) مستقل، هدفمند و ساده

۲۹- ارزیاب نباید با واحد تحت ارزیابی :

- ۱) آشنایی داشته باشد.
- ۲) تعارض منافع داشته باشد.
- ۳) تماس گرفته باشد.
- ۴) هیچکدام

۳۰- سیستم در نگاه علمی به معنی مجموعه ای از اجزاء است که :

- ۱) در تعامل با یکدیگر بدبناه اجرای یک ماموریت هستند.
- ۲) در کنار هم کار می کنند.
- ۳) برهم تاثیر متقابلی دارند.
- ۴) هدفمند و هماهنگ هستند.

۳۱- خروجی فرآیند ارزیابی اولیه چیست و چه ویژگی باید داشته باشد؟

- ۱) گزارش مغایرت، باید دقیق و صحیح باشد.
- ۲) گزارشات ارزیابی، نمرات لازم برای کمیسیون درجه بندی
- ۳) گزارشات ارزیابی، نمرات لازم برای کمیسیون درجه بندی
- ۴) هیچکدام

۳۲- سه مرحله مهم متوالی در فرآیند ارزیابی :

- ۱) عقد قرارداد با واحد - مراجعة و انجام ارزیابی - تهیه گزارش مغایرت
- ۲) عقد قرارداد با واحد - تیم سازی و برنامه ریزی - مراجعة و اجرای ارزیابی توسط تیم ارزیاب
- ۳) عقد قرارداد با واحد - تیم سازی و اعلام به واحد - پیگیری برای توافق در زمان ارزیابی
- ۴) هیچکدام

۳۳- ارزیابی رفع مغایرت چیست؟

- ۱) ارزیابی برای کنترل عملکرد تیم ارزیاب توسط مدیر فنی
- ۲) ارزیابی های تکراری در طول زمان اعتبار گواهینامه کیفیت خدمات
- ۳) ارزیابی در انتهای مهلت رفع مغایرت با تمرکز بر موارد درج شده در گزارش مغایرت
- ۴) تکرار ارزیابی در صورت درخواست واحد تحت ارزیابی

۳۴- ارزیابی های رسمی در چارچوب فرآیند درجه بندی باید اجراء شود.

- (۱) برنامه ریزی شده و با اطلاع قبلی
- (۲) به طور ناگهانی و سرزده
- (۳) در چند مقطع زمانی رخ دهد.
- (۴) همه موارد.

۳۵- فرآیند ارزیابی

- (۱) بخش مستقل و مشخصی از وظایف ارزیابان است.
- (۲) بخش مشخصی در طول فرآیند درجه بندی است.
- (۳) قبیل از فرآیند درجه بندی در جریان است.
- (۴) هیچکدام

۳۶- دقیق و صحیح بودن گزارشات یک ارزیاب به ----- وابسته است.

- (۱) دانش و تسلط ارزیاب و ضوابط مورد استفاده
- (۲) زمان بندی دقیق از سوی مجری ارزیابی و رعایت میزان زمان صرف شده در ارزیابی
- (۳) خبرگی ارزیاب در خصوص نوع تاسیسات و سطح کیفیت
- (۴) همه موارد

۳۷- اثربخشی فرآیند درجه بندی چیست؟

- (۱) کمترین ابهام یا مغایرت در کمیسیون درجه بندی
- (۲) آراستگی گزارش و خوانایی
- (۳) دقیق بودن و ارجاع صحیح به شواهد عینی
- (۴) همه موارد

۳۸- رویکرد فرآیندی در درجه بندی به چه معنا است؟

- (۱) تعیین کلیه وظایف هم پیوند از ثبت نام واحد تا صدور گواهینامه کیفیت خدمات
- (۲) وظایف مشخص شده در چارچوب انجام ارزیابی ها
- (۳) وظیفه های تیم ارزیاب برای بررسی شرایط موجود
- (۴) اجرای وظیفه هایی که در تیم ارزیابی تعریف می شود

۳۹- مدون بودن در تعریف ارزیابی یعنی:

- (۱) حکم کتبی تیم ارزیاب
- (۲) گزارشات مدون از نتایج ارزیابی
- (۳) ثبت و یادداشت برداری از مذکرات
- (۴) هیچکدام

۴۰- ورودی های تاثیرگذار بر کیفیت اجرای فرآیند ارزیابی:

- (۱) نیروی متخصص و اجادصلاحیت برای ارزیابی
- (۲) فرمت و چک لیست مناسب برای ثبت نتایج
- (۳) مقررات و پروتکل های اجرای ارزیابی
- (۴) همه موارد

تشريح ضوابط ارزیابی و درجه بندی

۴۱- بخش بندی اصلی ضابطه هتل ها و هتل آپارتمان ها چگونه است؟

- (۱) تجهیزات، خدمات به مهمان، دسترسی و توسعه پایدار
- (۲) تجهیزات، ایمنی و بهداشت، دسترسی
- (۳) خدمات به مهمان، ایمنی، ساختمان، دسترسی
- (۴) ایمنی و بهداشت، ساختمان، دسترسی و توسعه پایدار

-۴۲ XONC در ضابطه به چه معنی است؟

- ١) الزامي ٢) الزامي قابل جبران ٣) الزامي غير قابل جبران ٤) غير قابل جبران

۴۳- شاخص‌هایی با ویژگی XONC به طور معمول شامل چه مواردی است؟

- ۱) امور ساختمانی هتل
۲) پاکیزگی، سلامت و مخدوش نبودن تجهیزات و فضا
۳) رفتار کارکنان و برخورد شایسته
۴) همه موارد

۴۴- تفاوت اساسی هتل ها و هتل آپارتمان ها در ضایعه کیفیت خدمات در چیست؟

- Chloride ions are also present.

(۲) سطح نموده ها آباد تمان دی سو سلیمانی خان، بنده سلطان

- ### ۳) ابعاد و تکیه شکل اتاق ها

۴) همه مواد

۴۵- کدام حوزه در ضایعه سفره خانه های سنتی، (بسطه، یه درجه ندارد؟

- ۱) ایمنی، و بهداشت ۲) ابعاد سالن، بذرای ایم

۳) خدمات مربوط به موسیقی زنده ۴) تنوع غذایی در منو

^{۴۶}- در ضایعه آموزشی، کارکنان هر چه قدر سطح درجه با ستاره بالا می‌روند.

- ۱) زمان بندی دقیق تر می شود.
۲) آموزش ها رسمی تر می شود.

۳) برنامه اجرای آموزشی فشرده تر می شود.

[View Details](#)

^{۴۷}- تعداد اتاق های بازدید شده در ارزیابی هتل ها و هتل اپارتمان ها چگونه تعیین می گردد؟

- ۱) بر اساس نظر مدیر واحد ۲) بر اساس جدول تعداد نمونه انتهای ضابطه

٣) حسب دستور مدیر فنی عامل تطبیق ٤) حداقل ٥ اتفاق

۴۸- کدام تاسیسات ضابطه‌ای بر اساس مدل فرانسوی ۲۰۱۶ دارند؟

۱) هتل- هتل اپارتمان- سفره خانه سنتی - بوم گردی

۲) بوم گردی - هتل اپارتمان - مهمانپذیر

۲۳) هتل - سفره خانه سنتی - هتل - بوم مکوندی

۴) هتل- متل- بومگردنی- مرکز پذیرایی بین راهی

۴۹- در بخش توسعه پایدار سه محور اساسی وجود دارد؟

۱) تجهیزات- محیط زیست- خدمات خوراک و نوشیدنی

۲) محیط زیست- خدمات مهمان - امکان دسترسی برای افراد معلول و کم توان

۲) محیط زیست- صنایع دستی- نگهداری از فضاهای عمومی

۲) امکان دسترسی برای افراد معلول و کم توان- محیط زیست و توسعه پایدار- صنایع دستی

۵۰- تفاوت اصلی ضابطه بومگردی با تاسیساتی که مدل جدید ضابطه را ندارند در چیست؟

- (۱) تعداد فصل‌ها، شش فصل می‌باشد
- (۲) حوزه منابع انسانی به عنوان بخش مستقل مورد توجه قرار گرفته است
- (۳) توجه بارز در قالب یک بخش مجزا به حوزه ایمنی و بهداشت
- (۴) همه موارد

۵۱- ارتباط بین ضابطه هتل و مهمانپذیر چگونه است؟

- (۱) مهمانپذیر در یک امتداد با هتل و با عنوان واحدی کوچکتر با امکانات کمتر دیده شده
- (۲) مهمانپذیرها به هتل ارتباطی ندارند و بسیار شبیه هتل آپارتمان هستند
- (۳) مهمانپذیر هم نظیر هتل‌ها در پنج سطح ارزیابی می‌شود
- (۴) هیچکدام

۵۲- عبارت X در مقابل یک شاخص به معنی الزامی جبران می‌باشد.

- (۱) قابل
- (۲) غیرقابل
- (۳) مشروط برای
- (۴) هیچکدام

۵۳- عبارت NA در مقابل یک شاخص به معنی می‌باشد.

- (۱) الزامی
- (۲) غیر الزامی
- (۳) غیرقابل تطبیق
- (۴) هیچکدام

۵۴- در ضابطه هتل‌ها تفاوت کلیدی در قالب فضاهای بین سه و چهار ستاره چیست؟

- (۱) اندازه اتاق‌ها
- (۲) فضاهای فروشگاهی و خدماتی
- (۳) تعداد اتاق‌ها
- (۴) همه موارد

۵۵- علامت O در ضابطه به شاخص حالت را می‌دهد.

- (۱) غیر الزامی - تشویقی
- (۲) بدون کاربرد
- (۳) غیر قابل تطبیق
- (۴) در انتظار توسعه

۵۶- در ضابطه جدید می‌توان برخی الزامات قابل جبران را به با امتیازات تشویقی کسب شده جبران نمود.

- (۱) تعداد مشخص و با ضریب تعیین شده
- (۲) هر تعداد لازم باشد
- (۳) دستور سرگروههای ارزیابی
- (۴) مقدار مساوی

۵۷- مهمترین تفاوت در ضابطه سفره خانه سنتی با مراکز پذیرایی بین راهی در است.

- (۱) ویژگی بین راه بودن
- (۲) سبک معماری و تزیینات
- (۳) اندازه سالن‌های پذیرایی
- (۴) نوع تجهیزات آشپزخانه

۵۸- نکته مهم در حوزه خوراک و نوشیدنی وابسته به تاسیسات گردشگری از منظر ایمنی و بهداشت است.

- (۱) ایمنی خوراک و رعایت مقررات GMP
- (۲) بهداشت فردی کارکنان و مقررات GHP
- (۳) وجود کارت سلامت این بخش
- (۴) همه موارد

۵۹- در ضابطه هتل و هتل آپارتمان باید تعداد کارکنان پذیرش در هر شیفت حداقل باشد.

- (۱) سه نفر (۲) چهار نفر (۳) پنج نفر (۴) هیچکدام

۶۰- ضابطه واحدها (تاسیسات گردشگری) هنوز از قالب ضابطه قبلی استفاده می نمایند.

- (۱) مراکز پذیرایی بین راهی- هتل- هتل آپارتمان (۲) مراکز پذیرایی بین راهی- سفره خانه سنتی- مهمانپذیر
(۳) مراکز پذیرایی بین راهی- مهمانپذیر- متل (۴) مراکز پذیرایی بین راهی - سفره خانه سنتی- متل

تکنیک های ارزیابی

۶۱- رزیابی فرایندی است:

- (۱) عینی بر پایه وجود یا عدم وجود شواهد

- (۲) صفر و یک بر پایه انطباق و عدم انطباق

- (۳) جهت تعیین میزانی که معیارهای ارزیابی برآورده می شوند.

- (۴) جهت انطباق با الزامات استاندارد ایزو ۹۰۰۱

۶۲- ارزیابی های توسط سازمان های ارزیابی کننده مستقل انجام می گیرد.

- (۱) بیرونی (۲) درونی (۳) شخص دوم (۴) شخص ثالث

۶۳- ارزیاب باید داشته باشد. ارزیابی یک فرایند و

- (۱) تحصیلات دانشگاهی / نتیجه آن قابل بحث و بررسی است / بر اساس نقاط قوت و فرصت بهبود است.

- (۲) سابقه کار در حرفه مربوط / برمنای انتخاب تصادفی است / با امتیاز مشخص نمی شود.

- (۳) اطلاعات کارشناسی و حرفه ای کافی / نتیجه آن با عدد مشخص می شود / محدوده وسط دارد.

- (۴) ۲ و ۳ هر دو گزینه صحیح است

۶۴- اهداف ارزیابی تاسیسات گردشگری

- (۱) بررسی شواهد عینی بر اساس چک لیست های مصوب است

- (۲) امتیاز دهن و مشخص شدن ارقام و اعداد مجموعه تحت ارزیابی است

- (۳) تعیین فهرستی از نواحی قابل بهبود است.

- (۴) تعیین میزان تطابق برای تعیین سطح و یافتن جایگاه مجموعه است.

۶۵- نحوه سوال کردن در ارزیابی چگونه است؟

- (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 قطعی و صریح بوده و در زمان کوتاه با "بلی" یا "خیر" توسط ارزیابی شونده مشخص گردد.

- (۳) سوال باید زیرکانه طرح شود تا مواردی که ارزیابی شونده قصد اختفا یا پوشش 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.

۶۶- شرایط معیارهای ارزیابی:

- ۱) به عنوان یک مرجع برای مقایسه شواهد ارزیابی بکار می‌رود.
 - ۲) از پیش تعیین شده و مورد توافق میان ارزیابی شوندگان و ارزیاباً
 - ۳) تصادفی و بر مبنای دانش فردی و مورد توافق میان ارزیابی شوندگان و ارزیاباً
 - ۴) ۱ و ۲ صحیح است

۶۷- کدام یک از موارد زیر موجب حصول اطمینان از اتکاء گزارش ارزیابی به یافته ها و نتایج نهایی ارزیابی بر مبنای شواهد عینی است؟

- ۱) اخلاقیات ۲) استقلال ۳) رعایت نکات حرفه ای ۴) ارایه منصفانه

^{۶۸}- روش نمونه گیری اتاق های خواب در تاسیسات گردشگری بر چه اساسی است؟

- ۱) ۳۰٪ اتاق ها و انتخاب از کلیه طبقات به صورت اتفاقی
 - ۲) ۵۰٪ اتاق های خالی فاقد مهمان
 - ۳) مناسب با ظرفیت هتل به صورت اتفاقی
 - ۴) برای حدوادا، ضایعه، از کلیه طبقات به صورت اتفاقی

۶۹- هنگام امتیازدهی:

- ۱) در صورت وجود مغایرت جزیی، نیمی از نمره شاخص به سوال داده می شود و شرح مغایرت نوشته می شود.
۲) فقط در صورت وجود مغایرت عمده هیچگونه نمره ای به سوال داده نمی شود و شرح مغایرت نوشته می شود.
۳) در صورت وجود مغایرت جزیی هیچگونه نمره ای داده نمی شود و فقط شرح مغایرت نوشته می شود.
۴) ب و ج هر دو صحیح است.

۷۰- در اصول گزارش نویسی، در صورت وجود مغایرت، نوشتن کدام یک از موارد زیر ضروری است؟

- ۱) بند استاندارد، آدرس شواهد عینی و شرح دقیق مغایرت

^٣ انظر ملخص دریافت مذکور در جلد اول کتاب ادب ایران

- ۴۳) دادستانی در مجمع نهاد کوتاه از نتیجه مصاحبه میتواند بروند استفاده کند.

٧١- د. منطق قدره از پایه در جه صورت امکان اختصاص ۲ امتیاز بالاتر از حداقل امتیاز قایل اعطای به

۱۰۷

- ۱) در صورتی که دستورالعمل ها و کتابچه فرایندها وجود داشته باشد.
 - ۲) در صورتی که به واسطه دانش و علاقه، قابلیت استمرار وجود داشته باشد.
 - ۳) در صورت وجود شرایط ویژه و فراتر از حد انتظار.
 - ۴) در صورتی که بشایط دار ضایعات برقاً باشد.

۷۲- ویژگی های ارتباط اثربخش:

- (۱) دارای بودن تبحر در ارتباطات کلامی و غیر کلامی، شناخت روحیه و احترام به خواسته های مخاطب
- (۲) گشودگی، همدلی، مثبت گرایی و حمایتگری
- (۳) آشکار ساختن احساسات درونی ارزیاب و داشتن لحن مناسب
- (۴) شنونده خوب بودن و اجازه بیان افکار و احساسات را به مخاطب دادن

۷۳- کدام یک از موارد زیر از ویژگی های ارزیاب نیست؟

- (۱) توانایی تعیین اقدامات اصلاحی و اقدامات پیشگیرانه
- (۲) جدیت و توجه عمیق به مسئله

(۳) لباس متحداشکل و رعایت بهداشت فردی

(۴) رعایت همه جانبه انصاف و عدالت در تنظیم چک لیست

۷۴- در فرایند ارزیابی در صورت مشاهده عدم انتباطق در یک اتفاق

- (۱) به مورد بسنده کرده و در گزارش، عدم انتباطق نوشته می شود.

(۲) برای اطمینان، به دنبال تکرار حداقل یک عدم انتباطق مشابه در اتفاق های دیگر می گردیم.

(۳) عدم انتباطق با ذکر دقیق مغایرت و شواهد عینی (شماره اتفاق ها) در مقابل بند استاندارد نوشته می شود.

(۴) در صورت تکرار عدم انتباطق در کلیه اتفاق های مورد نمونه گیری، عدم انتباطق در گزارش درج می گردد.

۷۵- در یک هتل ۴ ستاره استخر شنا وجود دارد اما در زمان ارزیابی و حضور تیم ارزیاب فاقد آب بوده و امکان استفاده مهمان از آن وجود ندارد. کدامیک از موارد زیر صحیح است؟

(۱) از منظر ارزیاب معماری و ساختمان مغایرت عمده وجود دارد

(۲) از منظر ارزیاب خدمات و تجهیزات مغایرت عمده وجود دارد.

(۳) از منظر ارزیاب معماری و ساختمان مغایرت جزئی وجود دارد.

(۴) از منظر ارزیاب خدمات و تجهیزات مغایرت جزئی وجود دارد.

۷۶- در یک مهمانپذیر درجه ۳ رستوران با خدمات صبحانه و ناهار وجود دارد. تیم ارزیابی در یخچال مجموعه با عدم کالیبراسیون دماسنچ و دمای نامناسب جهت نگهداری مواد پروتئینی و نیز نقطه بحرانی بهداشتی مواجه می شود. مدیر مجموعه با اتکا به این موضوع که مهمانپذیر درجه ۳ الزام به داشتن آشپزخانه و رستوران ندارد، درخواست عدم ارزیابی رستوران و آشپزخانه را دارد. وظیفه تیم ارزیاب در این شرایط چیست؟

(۱) به دلیل الزامی نبودن فضا، تجهیزات و خدمت مورد نظر، این حوزه را مورد ارزیابی قرار نمی دهد.

(۲) ارزیابی انجام لکن با توجه به عدم الزام، عدم انتباطق جزئی در گزارش درج می گردد.

(۳) واحد به رعایت اصول بهداشتی و کالیبراسیون و تعمیر یخچال توصیه می شود.

(۴) فضا و خدمات و تجهیزات رستوران و آشپزخانه بطور کامل ارزیابی و متناسب با عدم انتباطق ها گزارش تکمیل می گردد.

۷۷- طبقات فوقانی یک هتل ۴ ستاره در زمان ارزیابی در حال بازسازی بوده و عملاً خارج از سرویس و استفاده مهمان است. وظیفه تیم ارزیابی چیست؟

(۱) ارزیابی کلیه فضاهای و درج مغایرت جزئی و آدرس فضاهای و بخش های در حال بازسازی جهت بررسی و ارزیابی در زمان ارزیابی رفع مغایرت

(۲) عدم ورود به هتل و تعویق فرایند تا اتمام کار بازسازی

(۳) ارزیابی کلیه فضاهای هتل بغیر از طبقات در حال بازسازی و ارایه گزارش

(۴) ارزیابی هتل و گزارش عدم انطباق عمدہ در بخش های تحت بازسازی

۷۸- آموزش کارکنان هتل جهت پذیرش و ارایه خدمات به مهمانان کم توان جسمی و سالخوردگان:

(۱) در کلیه درجات هتل الزامی است.

(۲) در هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.

(۳) در کلیه درجات هتل صرفاً امتیازآور است.

(۴) هیچکدام

۷۹- در زمان ارزیابی، تجهیزات و اکسس پوینت های اینترنت وای فای در هتل ۴ ستاره مشاهده می گردد اما اتصال به اینترنت ممکن نبوده و مسؤول هتل قطع شبکه را مقطوعی و مربوط به دو یا سه روز اخیر اعلام می دارد؛ گزارش ارزیابی در این خصوص چگونه نوشته می شود؟

(۱) مغایرت جزئی درج می گردد

(۲) مغایرت کلی درج می گردد

(۳) با اعتماد به اعلام مدیر، تمام امتیاز سوال را اختصاص می دهیم.

(۴) نیمی از نمره را اختصاص داده و توصیه به برطرف ساختن موانع و ارائه مطلوب این خدمات می نماییم.

۸۰- در یک هتل ۵ ستاره کارکنان خانه داری همگی کارکنان قدیمی بوده و در کنار استادکاران هتل امور و مهارت ها را آموخته اند اما دوره های آموزشی رسمی را طی نکرده و گواهینامه ای به ارزیاب مربوط ارائه نکردیده.

(۱) با توجه به کسب تجربه در کنار استادان، نمره مربوطه به صورت کامل درج می گردد.

(۲) عدم انطباق عمدہ

(۳) عدم انطباق جزئی

(۴) اختصاص نیم از امتیاز و توصیه به آموزش رسمی و ارائه گواهینامه در زمان ارزیابی رفع مغایرت