



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

دی ۱۴۰۱

آشنایی با مقررات اجرایی

۱- اولین مجوزی که متقاضی احداث تأسیسات گردشگری دریافت می‌کند چه نام دارد؟

- (۱) جواز کسب
(۲) اجازه بهره‌برداری
(۳) موافقت اصولی
(۴) پروانه میراث

۲- تأسیسات گردشگری که خدماتی بیش از حد ضوابط لازم برای درجه مصوب را ارائه می‌کنند با چه عنوانی مشخص می‌شوند؟

- (۱) استاندارد
(۲) ممتاز
(۳) تاپ
(۴) گرید A

۳- نهاد ناظر بر فعالیت تأسیسات گردشگری از جهت کیفیت خدمات، رعایت ضوابط درجه‌بندی و نرخ‌ها کدام است؟

- (۱) وزارت
(۲) عامل تطبیق
(۳) جامعه حرفه‌ای
(۴) اداره نظارت

۴- ارزیابی واحدهای تازه تأسیس بر چه اساسی انجام می‌پذیرد؟

- (۱) درجه موجود در موافقت اصولی
(۲) رأی کمیسیون درجه‌بندی
(۳) نتیجه کمیته فنی
(۴) درخواست بهره‌بردار

۵- اعتراض به رأی کمیسیون درجه‌بندی تا چه مدت زمانی پس از ابلاغ امکان پذیر است؟

- (۱) ۳ ماه
(۲) ۱ ماه
(۳) ۴۵ روز
(۴) ۱۵ روز

۶- مرجع نهایی تصمیم‌گیری در خصوص مسائل مربوط به درجه‌بندی تأسیسات گردشگری کدام فرد یا نهاد است؟

- (۱) کمیسیون درجه بندی
(۲) اداره کل نظارت
(۳) کمیسیون عالی تجدیدنظر
(۴) کمیته فنی

۷- عوامل تطبیق در خصوص ارائه گزارش عملکرد خود چه وظیفه‌ای دارند؟

- (۱) ارائه گزارش ماهیانه به ادارات کل استانی
(۲) ارائه گزارش فصلی به ادارات کل استانی
(۳) ارائه گزارش سالیانه به کمیسیون عالی
(۴) ارائه گزارش دوره ای به کمیسیون عالی

۸- حیطه فعالیت ارزیابان درجه B در فرآیند ارزیابی تأسیسات گردشگری کدام است؟

- (۱) حیطه فعالیت ارزیابان گرید C به علاوه هتل آپارتمانهای درجه ۱ و ۲
(۲) مهمانپذیرهای درجه ۱ و ۲ و هتل درجه ۲ و ۳ و هتل آپارتمان درجه ۱ و ۲
(۳) هتل‌های ۱ تا ۳ ستاره و کلیه مهمانپذیرها
(۴) کلیه تأسیسات به استثنای هتل‌های ۴ و ۵ ستاره و هتل آرتمان درجه ۱

۹- طبق شیوه‌نامه درجه‌بندی ۱۴۰۰، اعتبار اولین مجوز عاملیت تطبیق تأسیسات گردشگری چه مدت است؟

(۱) ۳ سال

(۲) ۱ سال

(۳) ۶ ماه موقت

(۴) بر اساس نظر کمیسیون عالی

۱۰- چه فردی مسئول تنظیم قرارداد ارزیابی با واحد گردشگری است؟

(۱) بر اساس خوداظهاری واحد گردشگری و توسط نماینده واحد گردشگری

(۲) مدیرعامل شرکت عامل تطبیق

(۳) سرارزیاب

(۴) مدیر فنی

۱۱- مسئولیت پاسخگویی به ایرادات و تخلفات احتمالی در روند ارزیابی به عهده چه شخصی است؟

(۱) مدیر فنی

(۲) مدیرعامل شرکت عامل تطبیق

(۳) سرارزیاب

(۴) مدیرعامل و مدیر فنی

۱۲- مسیر قانونی متقاضی ارتقاء یا تغییر نوع بهره‌برداری تأسیسات گردشگری چگونه است؟

(۱) درخواست کتبی و مستقیم از کمیسیون درجه‌بندی

(۲) انجام خودارزیابی توسط ارزیاب مورد تأیید

(۳) درخواست کتبی و ارائه استدلال‌های منطبق با ضوابط به همراه مستندات

(۴) مراجعه به معاونت سرمایه‌گذاری استان

۱۳- هزینه‌های جانبی عملیات ارزیابی نظیر ایاب و ذهاب و چگونه محاسبه و دریافت می‌شود؟

(۱) براساس هر ماموریت محاسبه و از واحد اخذ می‌شود

(۲) حسب شرایط، مدیر فنی از واحد مطالبه و اخذ می‌کند

(۳) طبق نظر کمیسیون درجه‌بندی درباره هر واحد تعیین می‌شود

(۴) در قالب تعرفه قبلاً لحاظ شده است

۱۴- کدام یک جزء فضاهای جانبی مؤثر در نرخ قرارداد ارزیابی می‌باشد؟

(۱) سوئیت‌ها

(۲) سالن‌های همایش و کنفرانس

(۳) تعداد اتاق‌ها با جدول مشخص

(۴) فضاهای پذیرایی مازاد

۱۵- در ارزیابی کدام یک از تأسیسات گردشگری می‌توان از تک ارزیاب واجد شرایط استفاده نمود؟

(۱) واحدهای پذیرایی بین راهی درجه ۲ و ۳

(۲) سفره‌خانه‌های سنتی درجه ۲ و ۳

(۳) تمام درجات اقامتگاه‌های بومگردی

(۴) اقامتگاه‌های سنتی درجه ۲ و ۳

۱۶- پرداخت کسورات قانونی قرارداد ارزیابی بر عهده کدام است؟

(۱) عامل تطبیق و واحد به طور مساوی

(۲) عامل تطبیق در چهار چوب قوانین کشور

(۳) واحد طرف قرارداد

(۴) ارزش افزوده به عهده عامل تطبیق و الباقی به عهده واحد است

۱۷- پس از دریافت گواهینامه کیفیت خدمات، کدام روند اتفاق می‌افتد؟

- ۱) اداره کل گواهینامه ۳ ساله را چاپ و در اختیار واحد قرار می‌دهد
- ۲) کمیسیون عالی دستور صدور پروانه بهره‌برداری و جواز کسب را صادر می‌نماید
- ۳) نسخه‌ای به شکل حرفه‌ای ارسال می‌شود
- ۴) اداره کل استان پروانه بهره‌برداری صادر می‌نماید

۱۸- پاسخگویی در قبال کلیه مسائل و موضوعات مربوط به اجرای طرح تطبیق به عهده چه فردی است؟

- ۱) مدیرعامل
- ۲) مدیر فنی
- ۳) مدیرعامل و مدیر فنی
- ۴) سرگروه ارزیابی، مدیر فنی و مدیرعامل

۱۹- عامل تطبیق جهت دریافت پروانه فعالیت چه تضمینی ارائه می‌نماید؟

- ۱) سفته ۵۰ میلیون تومانی به عنوان حسن انجام کار
- ۲) چک ۵۰ میلیون تومانی در وجه ذیحسابی سازمان به عنوان تضمین قراردادها
- ۳) ضمانتنامه بانکی جهت حسن اجرای وظایف محوله
- ۴) واریز ۵۰ میلیون تومان پول نقد به حساب مشخص جهت ارائه ضمانت معتبر

۲۰- جلسات کمیسیون عالی در چه دوره زمانی برگزار می‌شود؟

- ۱) ماهی یکبار
- ۲) حداقل دو ماه یکبار
- ۳) براساس حجم و تعداد پرونده‌های مطروحه
- ۴) براساس تشخیص اداره کل نظارت و ارزیابی

اصول حرفه‌ای ارزیابی

۲۱- کدام گزینه در مورد خودارزیابی نادرست است؟

- ۱) خودارزیابی در واقع ارزیابی شخص اول است.
- ۲) توسط عوامل داخلی یک سازمان یا واحد گردشگری صورت می‌گیرد.
- ۳) نتایج آن برای بهبود کیفیت در داخل سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد.
- ۴) نتایج آن به سازمان بالادستی ارائه می‌شود.

۲۲- ارزیابی طرح تطبیق استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری از کدام نوع است؟

- ۱) شخص اول
- ۲) شخص دوم
- ۳) شخص سوم
- ۴) هیچکدام

۲۳- تفاوت ممیزی و ارزیابی چیست؟

- ۱) تفاوتی ندارد.
- ۲) ممیزی بر اساس استاندارد و ارزیابی بر اساس ضوابط است.
- ۳) ممیزی منجر به امتیازدهی نمی‌شود ولی ارزیابی مبتنی بر تخصیص امتیاز به معیارها است.
- ۴) ارزیابی یک کار گروهی است ولی ممیزی می‌تواند گروهی نباشد.

۲۴- دامنه ارزیابی ضوابط کیفیت تأسیسات گردشگری کدام یک از موارد زیر را در بر نمی‌گیرد؟

- (۱) استحکام بنای ساختمان واحد گردشگری
- (۲) موضوعات مربوط به رعایت بهداشت در تولید غذا و نوشیدنی
- (۳) کیفیت خدمات بخش‌هایی از واحد گردشگری که برون سپاری شده است
- (۴) آموزش کارکنان

۲۵- شواهد عینی را به کدام دسته از شواهد می‌توان اطلاق کرد؟

- (۱) سوابق، بیان واقعیات و یا سایر اطلاعات مربوط به معیارهای ارزیابی
- (۲) شواهدی که از طریق مشاهده، اندازه‌گیری یا آزمون به دست می‌آید
- (۳) اطلاعات به دست آمده از مکتوبات موجود
- (۴) یافته‌های حاصل از ارزیابی را شواهد عینی می‌گویند.

۲۶- شرکت عامل تطبیق و ارزیابان توسط کدام مرجع تایید صلاحیت می‌شوند؟

- (۱) وزارت میراث فرهنگی و گردشگری - شرکت عامل تطبیق
- (۲) واحد گردشگری - شرکت عامل تطبیق
- (۳) وزارت میراث فرهنگی و گردشگری - وزارت میراث فرهنگی و گردشگری
- (۴) واحد گردشگری - وزارت میراث فرهنگی و گردشگری

۲۷- کدام گزینه به عنوان مبنایی برای حرفه‌ای بودن ارزیاب محسوب می‌شود؟

- (۱) امتناع از اقامت کردن در واحد گردشگری
- (۲) امتناع از پذیرایی در واحد گردشگری
- (۳) نپذیرفتن توجیهات ارائه شده توسط مدیر واحد گردشگری و کارکنان واحد گردشگری
- (۴) نسبت به هر گونه تأثیری که ممکن است در هنگام قضاوت آن‌ها در حال ارزیابی اعمال شود، حساس باشد.

۲۸- کدام گزینه از مصادیق صداقت در ارزیابی نیست؟

- (۱) فقط در صورت داشتن صلاحیت انجام فعالیت را به عهده گیرد.
- (۲) کار خود را به روشی بی طرفانه انجام دهد.
- (۳) تحت تأثیر قرار نگیرد.
- (۴) مشاوره‌های خود را صادقانه در اختیار واحد گردشگری قرار دهد.

۲۹- کدام گزینه با اساس بی‌طرفی ارزیاب مغایرت ندارد؟

- (۱) ارزیاب، خدمات مشاوره‌ای به واحد گردشگری ارائه می‌کند.
- (۲) ارزیاب از خدمات و محصولات واحد گردشگری استفاده کرده است.
- (۳) ارزیاب به نوعی از واحد گردشگری دستمزد یا حقوق دریافت می‌کند.
- (۴) ارزیاب از تأمین کنندگان واحد گردشگری است.

۳۰- کدام شیوه نگارش برای متن عدم انطباق مربوط به عدم تعبیه پد محافظ تشک صحیح است؟

(۱) در اتاق‌های ارزیابی شده پد محافظ تشک مشاهده نشد.

(۲) پد محافظ تشک برای هتل تهیه نشده است.

(۳) تشک‌ها باید دارای پد محافظ تشک باشند.

(۴) پد محافظ برای تشک‌ها وجود ندارد.

۳۱- چنانچه عملیات مجدد ارزیابی دارای ابهام باشد، پرونده واحد وارد چه مرحله‌ای می‌گردد؟

(۱) اعلام نظر کمیته فنی

(۲) اعلام نظر کمیسیون درجه‌بندی استان

(۳) اعلام نظر کمیسیون عالی

(۴) اعلام نقص به عامل تطبیق

۳۲- در صورت عدم رعایت زمانبندی اجرای قرارداد تطبیق بدون دلیل موجه، چه روندی صورت می‌پذیرد؟

(۱) اخطار به عامل تطبیق

(۲) اعمال جریمه معادل دو برابر مبلغ قرارداد

(۳) ارسال به کمیسیون عالی

(۴) بازپرداخت کلیه وجود دریافتی

۳۳- فرد مناسب جهت بازدید مرحله دوم و تکمیل گزارش نهایی ارزیابی واحدها کیست؟

(۱) ترجیحاً ارزیاب درجه A تمام رسته‌ها

(۲) الزاماً ارزیاب درجه A

(۳) سرارزیاب تیم اولیه

(۴) ارزیاب رسته خدمات و تجهیزات

۳۴- در صورت تمدید مهلت رفع نواقص ارزیابی با تأیید اداره کل، حداکثر مهلت قانونی پروسه چه مدت زمانی

می‌باشد؟

(۱) ۳ ماه از ارائه گزارش

(۲) ۷ ماه از عقد قرارداد

(۳) ۶ ماه از عقد قرارداد

(۴) ۳ ماه از بازدید اولیه

۳۵- در صورت تعلیق فعالیت عامل تطبیق چه روندی درباره قراردادهای صورت می‌پذیرد؟

(۱) مجاز به عقد قرارداد جدید نمی‌باشد

(۲) عقد قرارداد بلامانع است اما اجازه اجرای عملیات ارزیابی را ندارد

(۳) قراردادهای منعقد شده قبلی تا زمان تعیین تکلیف متوقف می‌شود

(۴) مجوز فعالیت باطل و قرارداد جدید منعقد نمی‌شود

۳۶- در محاسبه هزینه ارزیابی تأسیسات گردشگری در صورت وجود تالار پذیرایی با ظرفیت ۴۰۰ نفر چه

تعداد فضای پذیرایی محاسبه خواهد شد؟

(۱) ۱ فضا

(۲) بخش خانم‌ها و آقایان هر کدام ۲ فضا

(۳) ۲ فضا

(۴) بسته به توافق طرفین

جدول شماره ۱- هزینه ارزیابی هتل‌ها

نحوه محاسبه هزینه ارزیابی هتل‌ها							
درجه واحد	نرخ پایه	به ازای هر باب اتاق مورد بازدید	به ازای هر فضای پذیرایی	به ازای هر فضای جانبی	حداقل هزینه ارزیابی	سقف هزینه ارزیابی	مدت زمان ارزیابی به روز
۱ ستاره	۱۸۷۵۰۰۰۰ ریال	۱۲۵۰۰۰۰ ریال	۱۸۷۵۰۰۰ ریال	۱۸۷۵۰۰۰ ریال	۳۱ میلیون ریال	۵۰ میلیون ریال	نیم روز
۲ ستاره	۲۵۰۰۰۰۰۰ ریال	۱۲۵۰۰۰۰ ریال	۱۸۷۵۰۰۰ ریال	۱۸۷۵۰۰۰ ریال	۴۳ میلیون ریال	۶۲ میلیون ریال	نیم روز
۳ ستاره	۳۷۵۰۰۰۰۰ ریال	۱۲۵۰۰۰۰ ریال	۳۷۵۰۰۰۰ ریال	۳۷۵۰۰۰۰ ریال	۵۶ میلیون ریال	۱۰۰ میلیون ریال	یک روز
۴ ستاره	۵۰۰۰۰۰۰۰ ریال	۱۲۵۰۰۰۰ ریال	۶۲۵۰۰۰۰ ریال	۶۲۵۰۰۰۰ ریال	۱۰۰ میلیون ریال	۱۵۰ میلیون ریال	۱ و نیم روز
۵ ستاره	۶۲۵۰۰۰۰۰ ریال	۱۲۵۰۰۰۰ ریال	۶۲۵۰۰۰۰ ریال	۶۲۵۰۰۰۰ ریال	۱۲۵ میلیون ریال	۱۹ میلیون ریال	۲ الی ۳ روز

توضیحات:

- ظرفیت استاندارد یک اتاق در هتل دو نفر و حداکثر یک سرویس اضافه است. در صورت تفاوت تعداد تخت با تعداد اتاق، هر دو تخت یک اتاق محسوب می‌گردد.
- تعداد اتاق‌هایی که ارزیابان باید بازدید نمایند مطابق راهنمای مندرج در جدول شماره (۲) می‌باشد.
- فضاهای پذیرایی عبارتند از: صبحانه‌خوری، رستوران، کافی شاپ، سفره‌خانه، تریا، فست فود، لانچ، تالار پذیرایی و دیگر فضاهای مرتبط.
- تالار پذیرایی به فضایی اطلاق می‌شود که فضا و ظرفیت پذیرایی از ۵۰ الی ۳۰۰ میهمان را داشته باشد. در صورت افزایش ظرفیت از ۳۵۰ نفر، یک فضا به مجموع فضاهای پذیرایی جهت احتساب در محاسبات افزوده خواهد شد.
- در صورت ارائه دو یا چند نوع سرویس بصورت همزمان در یک فضای پذیرایی (مثلاً ارائه خدمات شام و نهار در محل صبحانه خوری)، منوط به آنکه ظرفیت بیش از ۱۵۰ نفر نباشد، صرفاً یک فضای پذیرایی جهت احتساب در محاسبات قابل اعمال می‌باشد.
- فضاهای جانبی عبارتند از فضاهای سرگرمی و تفریحی نظیر زمین بازی کودک مسقف یا روباز، اتاق کودک، اماکن و زمین‌های ورزشی، سالن سرگرمی، سالن بلیارد و بولینگ، استخر و فضاهای جانبی (سونا و جکوزی)، اسپا و سالن ماساژ، سالن بدنسازی و همچنین فضاهای عمومی نظیر پارکینگ، سالن همایش و کنفرانس، غرفه‌های تجاری و فروشگاه، تاکسی سرویس، آرایشگاه، دفتر خدمات سیاحتی و جهانگردی و نظایر آنها.

جدول شماره ۲ تعداد اتاق‌های مشمول بازرسی متناسب با ظرفیت واحد

تعداد کل اتاق‌ها	تعداد اتاق‌های مشمول بازرسی	تعداد کل اتاق‌ها	تعداد اتاق‌های مشمول بازرسی
از ۱ تا ۱۰	بازدید کلیه اتاق‌ها	از ۹۱ تا ۱۰۰	۳۴
از ۱۱ تا ۱۵	۱۰	از ۱۰۱ تا ۲۰۰	۳۶

تعداد اتاق های مشمول بازرسی	تعداد کل اتاق ها	تعداد اتاق های مشمول بازرسی	تعداد کل اتاق ها
۳۸	از ۲۰۱ تا ۳۰۰	۱۳	از ۱۶ تا ۲۰
۴۰	از ۳۰۱ تا ۴۰۰	۱۴	از ۲۱ تا ۲۵
۴۲	از ۴۰۱ تا ۵۰۰	۱۵	از ۲۶ تا ۳۰
۴۴	از ۵۰۱ تا ۶۰۰	۱۷	از ۳۱ تا ۳۵
۴۶	از ۶۰۱ تا ۷۰۰	۱۸	از ۳۶ تا ۴۰
۴۸	از ۷۰۱ تا ۸۰۰	۲۰	از ۴۱ تا ۵۰
۴۸	از ۸۰۱ تا ۹۰۰	۲۵	از ۵۱ تا ۶۰
۴۸	از ۹۰۱ تا ۱۰۰۰	۲۸	از ۶۱ تا ۷۰
۵۰	بیش از ۱۰۰۰	۳۰	از ۷۱ تا ۸۰
		۳۲	از ۸۱ تا ۹۰

۳۷- مبلغ کل قرارداد ارزیابی یک هتل ۲ ستاره که فقط ۱۲ اتاق دارد، چقدر می باشد؟

(۱) ۳۷,۵۰۰,۰۰۰ ریال

(۲) ۴۳,۰۰۰,۰۰۰ ریال

(۳) ۶۲,۰۰۰,۰۰۰ ریال

(۴) ۳۵,۰۰۰,۰۰۰ ریال

۳۸- تعداد واحدهای پذیرایی قابل محاسبه در قرارداد ارزیابی یک هتل دارای صبحانه خوری و رستوران

مشترک با ظرفیت ۱۰۰ نفر، کدام است؟

(۱) ۲ واحد

(۲) براساس استعلام از اداره کل استان

(۳) توافقی

(۴) ۱ واحد

۳۹- تعداد واحدهای پذیرایی قابل محاسبه در قرارداد ارزیابی یک هتل دارای صبحانه خوری با ظرفیت ۷۰ نفر

و رستوران با ظرفیت ۱۷۵ نفر و تالار پذیرایی با ظرفیت ۴۳۰ نفر، کدام است؟

(۱) ۴ واحد

(۲) ۳ واحد

(۳) ۲ واحد

(۴) براساس استعلام از اداره کل استان

۴۰- مبلغ کل قرارداد ارزیابی یک هتل ۱ ستاره که ۱۰۱ اتاق، ۱ صبحانه خوری، ۱ رستوران، ۱ پارکینگ و ۱

لاندری دارد، چقدر می باشد؟

(۱) ۷۵,۰۰۰,۰۰۰ ریال

(۲) ۵۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال

(۳) ۶۲,۰۰۰,۰۰۰ ریال

(۴) ۳۱,۰۰۰,۰۰۰ ریال