



جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی  
معاونت گردشگری

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

استان : مازندران

سؤالات آزمون جامع هماهنگ

کارشناس ارزیابی طرح تطبیق ضوابط  
تأسیسات گردشگری

زمان پاسخگویی: ۷۰ دقیقه

تعداد سؤالات: ۸۰

سؤالات نمره منفی ندارد

شماره صندلی :

نام و نام خانوادگی :

کد رهگیری :

نوبت دوم ۱۴۰۲

آشنایی با مفاهیم و قوانین مرتبط با تاسیسات گردشگری

- ۱- نرخ اتاق و اغذیه آن دسته از تاسیسات گردشگری که استاندارد کیفیت خدمات گردشگری آنها هنوز مصوب نشده چگونه تعیین می شود؟
- (۱) مشترکاً توسط وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی و تشکل صنفی  
(۲) توسط تشکل صنفی  
(۳) توسط بهره‌بردار  
(۴) توسط وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
- ۲- منظور از «قانون» در آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها کدام قانون است؟
- (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 آیین نامه ایجاد اصلاح «مراکز اقامتی خودپذیرایی» شامل ..... می شود.
- (۱) هتل، متل، مهمانپذیر  
(۲) هتل آپارتمان، زائرسرا، مهمانپذیر  
(۳) خانه مسافر، هتل، متل  
(۴) هتل آپارتمان، زائرسرا، خانه مسافر
- ۴- کدامیک از واحدهای ذیل جزء تاسیسات گردشگری در آیین نامه ایجاد، اصلاح نیست؟
- (۱) هتل  
(۲) متل  
(۳) هاستل  
(۴) خانه مسافر
- ۵- چنانچه متقاضی پروانه بهره براری شخص حقوقی باشد باید در ..... آن، زمینه خدمات گردشگری پیش بینی شده باشد.
- (۱) اساسنامه  
(۲) قرارداد  
(۳) موافقت اصولی  
(۴) پروانه بهره برداری
- ۶- مراجع و سازمان های استعلام شونده موظفند ظرف چه مدت به استعلام های وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی پاسخ دهند؟
- (۱) یک ماه  
(۲) دو ماه  
(۳) سه ماه  
(۴) شش ماه
- ۷- کدام یک از ارگان ها مکلف است به تقاضای وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی از ادامه فعالیت تاسیسات گردشگری که بر خلاف آیین نامه ایجاد و اصلاح عمل کنند، جلوگیری کند؟
- (۱) اداره بهداشت  
(۲) اداره نظارت بر اماکن عمومی نیروی انتظامی  
(۳) شهرداری  
(۴) قوه قضاییه
- ۸- دارنده مجوز احداث تاسیسات گردشگری پس از اتمام عملیات ساختمانی و تجهیز واحد مربوطه مراتب را جهت دریافت ..... به اطلاع وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی می رساند.
- (۱) پروانه بهره برداری دائم  
(۲) موافقت اصولی دائم  
(۳) پروانه بهره برداری موقت  
(۴) موافقت اصولی موقت
- ۹- پروانه بهره برداری موقت صرفاً برای ..... صادر می گردد.
- (۱) یک دوره شش ماهه  
(۲) یک دوره سه ساله  
(۳) دو دوره شش ماهه  
(۴) دو دوره سه ساله
- ۱۰- تشخیص علل قهری و اضطراری تاخیر در اجرای برنامه زمان بندی طرح تاسیسات گردشگری بر عهده ..... می باشد.
- (۱) بانک عامل  
(۲) شهرداری  
(۳) شرکت عامل تطبیق  
(۴) وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

## سوالات آزمون جامع هماهنگ: کارشناس ارزیاب طرح تطبیق ضوابط

۱۱- «تاسیسات گردشگری حسب نوع، مشخصات فنی، تجهیزات و نیروی انسانی به شرح ذیل درجه بندی می‌شوند» کدام گزینه کامل‌ترین پاسخ است؟

- (۱) هتل‌ها به پنج درجه یک ستاره تا پنج ستاره و دیگر تاسیسات به سه درجه  
(۲) هتل‌ها 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.

- (۱) کمیسیون عالی تجدید نظر  
(۲) کمیسیون درجه‌بندی  
(۳) وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی  
(۴) عامل تطبیق

۱۳- هر شخص در یک زمان می‌تواند مدیریت چند واحد تاسیسات گردشگری را عهده دار باشد؟

- (۱) یک واحد  
(۲) دو واحد  
(۳) سه واحد  
(۴) تمام واحدهای یک زنجیره

۱۴- شرح وظایف و نحوه عملکرد شرکت‌های عامل تطبیق در ..... بیان شده است.

- (۱) شیوه نامه کیفیت خدمات  
(۲) شیوه نامه استانداردسازی  
(۳) شیوه نامه ایجاد تاسیسات گردشگری  
(۴) شیوه نامه ارزیابی و درجه‌بندی 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.

- (۱) تاسیسات گردشگری  
(۲) خدمات گردشگری  
(۳) دستگاه اجرایی  
(۴) مجری گردشگری  
۱۶- وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی به ..... که تجهیزات و خدماتی بیش از حد ضوابط لازم برای درجه مصوب داشته باشند، طبقه ممتاز اعطاء می‌نماید.

- (۱) واحدهای اقامتی و پذیرایی  
(۲) واحدهای تفریحی  
(۳) واحدهای گردشگری سلامت  
(۴) واحدهای بین راهی

۱۷- بهره بردار چگونه به رای کمیسیون درجه بندی اعتراض می‌نماید؟

- (۱) ظرف مدت یک ماه به صورت کتبی  
(۲) ظرف مدت یک ماه به صورت حضوری  
(۳) ظرف مدت ۱۵ روز به صورت کتبی  
(۴) ظرف مدت ۱۵ روز به صورت حضوری

۱۸- مدت اعتبار کارت مدیریت ..... است و تمدید آن منوط به ..... می‌باشد.

- (۱) سه سال - ارائه تقاضای حضوری  
(۲) سه سال - ارائه تقاضای کتبی  
(۳) یک سال - ارائه تقاضای حضوری  
(۴) یک سال - ارائه تقاضای کتبی

۱۹- مراجع صادرکننده پروانه ساختمان مجاز به صدور پروانه احداث تاسیسات گردشگری قبل از اعلام موافقت وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی ..... است.

- (۱) می‌باشند.  
(۲) در موارد خاص می‌باشند.  
(۳) نمی‌باشند.  
(۴) در موارد خاص نمی‌باشد.

۲۰- تعلیق مجوز بهره برداری تا رفع اشکال و نارسایی‌ها، در خصوص تاسیسات پذیرایی حداکثر تا ..... است.

- (۱) یک ماه  
(۲) سه ماه  
(۳) شش ماه  
(۴) بدون محدودیت

### 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.

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

۲۲- تعداد عوامل تطبیق، محدوده فعالیت آنها توسط ..... تعیین می‌گردد.

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

## سوالات آزمون جامع هماهنگ: کارشناس ارزیاب طرح تطبیق ضوابط

۲۳- متقاضی دریافت کد ارزیابی باید دارای ..... سابقه کار مفید در گردشگری و در عملیات ارزیابی ..... واحد گردشگری شرکت داشته باشد.

- (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.

- (۱) حداکثر یکسال - حداقل ۱۵  
(۲) حداکثر یکسال - حداقل ۱۰  
(۳) حداقل یکسال - حداقل ۱۵  
(۴) حداقل یکسال - حداقل ۱۰

۲۵- مدیرفنی مجاز به فعالیت به عنوان ارزیاب .....  
(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؟

- (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 می‌گردد؟

- (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 تصمیم‌گیری در خصوص مسائل مرتبط با اجرای طرح تطبیق، تایید دستورالعمل‌ها و ضوابط پیشنهادی، رسیدگی به تخلفات، اعتراضات و ..... بر عهده دارد.

- (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 می‌باشند. چنانچه یک مرکز گردشگری دریایی درجه دو تصمیم به ارتقاء درجه داشته باشد. گزارش ..... آن توسط ..... تدوین و تهیه می‌گردد.

- (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 ..... می‌باشد.

- (۱) یک ماه - بخشی از مبلغ دریافتی  
(۲) یک ماه - کلیه وجوه دریافتی  
(۳) دو ماه - بخشی از مبلغ دریافتی  
(۴) دو ماه - کلیه وجوه دریافتی

۳۱- شرکت عامل تطبیق پس از انجام هماهنگی لازم و عقد قرارداد با واحد گردشگری، قرارداد منعقدہ را در ..... نسخه جهت بررسی و تایید به ..... تحویل می‌دهد.

- (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 مشاوره‌ای برای واحد گردشگری که ارزیابی آن را بر عهده دارد، .....  
(۱) می‌باشد.  
(۲) نمی‌باشد.  
(۳) با هماهنگی کمیسیون عالی می‌باشد.  
(۴) با هماهنگی عامل تطبیق می‌باشد.

## سوالات آزمون جامع هماهنگ: کارشناس ارزیاب طرح تطبیق ضوابط

- ۳۳- مطابق تبصره دو ماده ۲۳ شیوه نامه درجه بندی «کارشناس ارزیاب و مدیر فنی عامل تطبیق در زمان تعلیق فعالیت خود، اجازه .....».
- (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.
- (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 می‌شود.
- (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.
- (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، ..... می‌تواند گواهینامه استاندارد کیفیت واحد را ابطال نماید.
- (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.
- (۱) شاغل (۲) ذینفع (۳) مطلع (۴) گزینه‌های 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 می‌زند».
- (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؟
- (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 می‌شوند؟
- (۱) X (۲) XONC (۳) NA (۴) O
- ۴۲- تعداد اقلام بوفه صبحانه در هتل پنج ستاره حداقل ..... قلم و هتل سه ستاره ..... قلم می‌باشند.
- (۱) ۹ - ۱۷ (۲) ۹ - ۲۱ (۳) ۱۲ - ۱۷ (۴) ۱۳ - ۲۱
- ۴۳- معیار «غیر قابل تطبیق» با چه علامتی در ضابطه نشان داده می‌شود؟
- (۱) X (۲) XONC (۳) O (۴) NA
- ۴۴- در ضوابط جدید می‌توان برخی امتیازات شاخص های الزامی قابل جبران را ..... با امتیاز تشویقی کسب شده جبران کرد.
- (۱) به مقدار مساوی (۲) به دستور مدیر فنی (۳) به تعداد مشخص و با ضریب تعیین شده (۴) به میزان مورد نیاز
- ۴۵- در عملیات درجه بندی مهمانپذیرها به طور کلی دامنه امتیازات به چه میزان است؟
- (۱) صفر تا ۱۰ (۲) ۱ تا ۱۰ (۳) صفر تا ۸ (۴) ۱ تا ۸

## سوالات آزمون جامع هماهنگ: کارشناس ارزیاب طرح تطبیق ضوابط

- ۴۶- در ضابطه‌های 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؟
- (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؟
- (۱) مهمانپذیر، سفره خانه سنتی، مجتمع گردشگری تفریحی  
 (۲) هتل، هتل، اقامتگاه سنتی  
 (۳) 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.
- (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 ارائه خدمات غذا و نوشابه در اتاق (room service) در هتل ها غلط است؟
- (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؟
- (۱) ۲۰۰ مترمربع (۲) ۱۰۰ مترمربع (۳) ۲۵۰ مترمربع (۴) ۱۵۰ مترمربع
- ۵۱- وجود تخت کودک بر حسب تقاضا، پاکیزه و در وضعیت مناسب در کدامیک از درجات هتل الزامی است؟
- (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؟
- (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؟
- (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.
- (۱) الزامی غیرقابل جبران (۲) الزامی قابل جبران (۳) غیرقابل تطبیق (۴) غیرالزامی
- ۵۵- توجه و تعهد کارکنان هتل به مدیریت مصرف آب در کدام درجه/ درجه‌های هتل معیاری الزامی است؟
- (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؟
- (۱) در تمامی درجات (۲) هتل های ۴ و ۵ ستاره (۳) هتل های ۳ و ۴ ستاره (۴) در هتل های ۵ ستاره
- ۵۷- «اختصاص فضای بازی برای کودکان» کدامیک از درجه/ درجه‌های هتل غیرالزامی است؟
- (۱) در تمامی درجات هتل الزامی (۲) هتل های ۱ و ۲ و ۳ ستاره (۳) هتل های 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؟
- (۱) در تمامی درجات (۲) هتل های ۴ و ۵ ستاره (۳) هتل های ۳ و ۴ ستاره (۴) در هتل های ۵ ستاره
- ۵۹- مهر کارشناس ارزیاب باید حاوی چه اطلاعاتی باشد؟
- (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

## سوالات آزمون جامع هماهنگ: کارشناس ارزیاب طرح تطبیق ضوابط

۶۰- معیار ردیف ۲۱۳ ضابطه هتل «تامین صندلی چرخدار» با ۲ امتیاز صرفاً 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؟

- (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؟
- (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؟
- (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؟

- (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 نمی باشد. طبق اصول حرفه ای ارزیابی چه خطایی رخ داده است؟

- (۱) خطا سهوی
- (۲) خطا ألفا/بتا
- (۳) خطا عمدی
- (۴) خطا حرفه ای

۶۶- خروجی فرآیند ارزیابی (گزارش) باید چه ویژگی هایی داشته باشد؟

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

۶۷- تعریف عملیاتی عدم انطباق جزئی چیست؟

- (۱) اشکالات کاری یک واحد گردشگری در گزارش عامل تطبیق
- (۲) اشکالات کمی و کیفی از شرایط موجود در هر از یک تالیسات 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 نمی زند.
- (۴) گزارشی که ایرادات که از طریق بازدیدهای تخصصی در ۳ رسته فعالیت مختلف توسط ارزیاب ها ارایه می گردد

۶۸- از عوامل اختلال در ارتباط موثر ..... می باشد.

- (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.

- (۱) دوری از ذهنیت گرایی
- (۲) دقت در انواع خطا
- (۳) حفظ حقوق میزبان
- (۴) همه گزینه‌ها صحیح است.

## سوالات آزمون جامع هماهنگ: کارشناس ارزیاب طرح تطبیق ضوابط

- ۷۰- مزیت اصلی استفاده از چک لیست کدام است؟
- (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؟
- (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 آن‌ها را دارد نمایان سازد.  
(۴) می‌بایست ارزیاب حتی‌المقدور 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 می‌شود؟
- (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؟
- (۱) افزایش دقت در نحوه نگارش  
(۲) خورد کردن یک شاخص به زیر شاخص‌ها  
(۳) افزایش افراد تیم  
(۴) هیچ کدام
- ۷۴- یک کارشناس ارزیاب در فرآیند ارزیابی جهت احصاء شواهد از چه راه‌هایی استفاده می‌نماید؟
- (۱) مشاهده محیط و نحوه فعالیت کارکنان  
(۲) سوال کردن و گوش دادن دقیق به پاسخ‌ها  
(۳) روئیت مستندات، گواهینامه‌ها و نظام نامه‌های واحد گردشگری (۴) همه گزینه‌ها صحیح است.
- ۷۵- طبق شیوه نامه ارزیابی ۱۴۰۰، ارزیابی رفع عدم انطباق باید توسط کارشناس ارزیاب با چه گریدی انجام پذیرد؟
- (۱) الزما گرید A  
(۲) ترجیحا گرید A  
(۳) با توجه به درجه واحد گردشگر  
(۴) با هر گرید به انتخاب مدیرفنی
- ۷۶- تعداد اتاق‌ها انتخابی برای بازدید در ارزیابی در هتل‌ها چگونه است؟
- (۱) براساس درخواست مدیر واحد  
(۲) براساس جدول تعداد نمونه انتهای ضابطه  
(۳) براساس دستور کارشناس استان و مدیرفنی  
(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 می‌شود؟
- (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؟
- (۱) ارزیابی بقیه بخش‌های هتل بوتیک انجام شده و در خصوص بخش اقامتی عدم انطباق جزئی گزارش می‌شود.  
(۲) ارزیابی بقیه بخش‌های هتل بوتیک انجام شده و در خصوص بخش اقامتی عدم انطباق عمده گزارش می‌شود.  
(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 انطباق‌ها توسط ..... به بهره‌بردار اعلام و برای رفع عدم انطباق‌های جزئی حداکثر ..... مهلت وجود دارد.
- (۱) عامل تطبیق - سه ماه (۲) اداره کل استان - سه ماه (۳) عامل تطبیق - یک ماه (۴) اداره کل استان - یک ماه