



جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

معاونت گردشگری

دفتر مطالعات، آموزش و برنامه ریزی گردشگری

سوالات آزمون جامع هماهنگ

**کارشناس ارزیابی طرح تطبیق ضوابط
تأسیسات گردشگری**

زمان پاسخگویی: ۷۰ دقیقه

تعداد سوالات: ۸۰

سوالات نمره منفی ندارد

خرداد ۱۴۰۱

آشنایی با مفاهیم و قوانین مرتبط با تأسیسات گردشگری

- ۱- طبق آئین نامه ایجاد اصلاح، «مراکز اقامتی خودپذیرایی» شامل می شود.
- (۱) هتل، متل، مهمانپذیر (۲) هتل آپارتمان، زائرسرا، خانه مسافر
(۳) خانه مسافر، هتل، متل (۴) هتل آپارتمان، زائرسرا، مهمانپذیر
- ۲- کدامیک از واحدهای ذیل جزء تأسیسات گردشگری در آئین نامه ایجاد، اصلاح نیست؟
- (۱) هتل (۲) متل (۳) هاستل (۴) خانه مسافر
- ۳- مراجع و سازمان های استعلام شونده موظفند ظرف چه مدت به استعلام های وزارت میراث فرهنگی پاسخ دهند؟
- (۱) یک ماه (۲) دو ماه (۳) سه ماه (۴) شش ماه
- ۴- مطابق بند د ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، کلیه وزراء دولت از جمله وزیر میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی می توانند تنها معاون و هر معاون مدیرکل داشته باشد.
- (۱) ۴ - ۴ (۲) ۵ - ۵ (۳) ۶ - ۵ (۴) ۵ - ۴
- ۵- آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها دارای چند فصل می باشد؟
- (۱) ۷ فصل (۲) ۲۶ فصل (۳) ۵ فصل (۴) ۱۶ فصل
- ۶- آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها، مصوب می باشد.
- (۱) مجلس شورای اسلامی (۲) قوه مقننه
(۳) هیئت وزیران (۴) شورای نگهبان
- ۷- مراجع صادرکننده پروانه ساختمان مجاز به صدور پروانه احداث تأسیسات گردشگری قبل از اعلام موافقت وزارت (سازمان) می باشند.
- (۱) می باشند. (۲) نمی باشند. (۳) در موارد خاص می باشند. (۴) در موارد خاص نمی باشد.
- ۸- تشخیص علل قهری و اضطراری تأخیر در اجرای برنامه زمان بندی طرح تأسیسات گردشگری برعهده است.
- (۱) بانک عامل (۲) شهرداری (۳) شرکت عامل تطبیق (۴) وزارت (سازمان)
- ۹- دارنده مجوز احداث تأسیسات گردشگری پس از اتمام عملیات ساختمانی و تجهیز واحد (تأسیسات گردشگری تازه تأسیس) جهت دریافت پروانه اقدام می نماید.
- (۱) بهره برداری دائم (۲) بهره برداری موقت (۳) کسب (۴) نهایی
- ۱۰- در آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری مصوب سال ۱۳۹۴ چند دسته تأسیسات گردشگری تعیین گردیده است؟
- (۱) ۱۰ (۲) ۱۲ (۳) ۱۴ (۴) ۱۶
- ۱۱- تبدیل و تغییر نوع بهره برداری تأسیسات گردشگری تحت هر عنوان باید با موافقت می باشد.
- (۱) اتحادیه صنفی (۲) شهرداری (۳) وزارت (سازمان) میراث فرهنگی (۴) مالک و بهره بردار تأسیسات
- ۱۲- در صورت فوت دارنده پروانه بهره برداری و عدم معرفی نماینده ذی صلاح در زمان مقرر، پروانه بهره برداری صادر نمی شود.
- (۱) صادر نمی شود. (۲) تمدید نمی شود. (۳) به قوت خود باقی است. (۴) گزینه های ۱ و ۲

۱۳- طبق ماده ۱۰ آئین نامه ایجاد، اصلاح «تأسیسات گردشگری برحسب درجه بندی می شوند»، کدام گزینه کامل ترین پاسخ است؟

(۱) نوع، شهر، تجهیزات و نیروی انسانی

(۲) مکان، مشخصات فنی، تجهیزات و نیروی انسانی

(۳) نوع، مشخصات فنی، تجهیزات و نیروی انسانی

(۴) زمان، مشخصات فنی، تجهیزات و نیروی انسانی

۱۴- درجه بندی، سلب و تغییر درجه، تعطیلی موقت یا لغو پروانه بهره برداری تأسیسات گردشگری برعهده است.

(۱) کمیسیون عالی تجدید نظر

(۲) کمیسیون درجه بندی

(۳) وزارت (سازمان)

(۴) عامل تطبیق

۱۵- ترکیب «کمیسیون عالی تجدید نظر» شامل:

(۱) مدیرکل میراث استان - نماینده تشکل گردشگری مربوطه - نماینده اداره کل استان

(۲) مدیرکل نظارت - مدیرکل حقوقی - نماینده معاون گردشگری - نماینده تشکل مرتبط - معاون گردشگری استان

(۳) نماینده اداره کل نظارت - نماینده عامل تطبیق - نماینده تشکل مرتبط - کارشناس گردشگری

(۴) مدیرکل استان - نماینده معاون گردشگری - مدیرکل حقوقی - مدیر فنی عامل تطبیق

۱۶- 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 اعطا می گردد.

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

۱۷- 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

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

(۱) وزارت (سازمان)

(۲) تشکل صنفی

(۳) بهره بردار

(۴) مشترکاً توسط وزارت (سازمان) و تشکل صنفی

۱۹- بهره بردار تأسیسات گردشگری می تواند ظرف مدت به رای صادره اعتراض نماید و این اعتراض را بررسی و رسیدگی می نماید.

(۱) ۱۵ روز - کمیسیون عالی تجدید نظر

(۲) ۱۵ روز - کمیسیون درجه بندی

(۳) یک ماه - کمیسیون عالی تجدید نظر

(۴) یک ماه - کمیسیون درجه بندی

۲۰- در صورت فوت مدیریت واحد گردشگری، بهره بردار موظف است طی مدت نسبت به تعیین و معرفی مدیر واجد شرایط اقدام نماید.

(۱) دو ماه (۲) سه ماه (۳) شش ماه (۴) یک سال

اصول فرآیند ارزیابی و آشنایی با ضوابط و فرآیندهای اجرای طرح

۲۱- گزارش ارزیابی توسط عامل تطبیق به ارائه می گردد.

(۱) کمیسیون عالی نظارت

(۲) کمیته فنی

(۳) واحد گردشگری

(۴) دبیرخانه کمیسیون درجه بندی

۲۲- درجه بندی آن دسته از تأسیسات گردشگری که ضوابط و استاندارد خاص آنها تهیه و ابلاغ نشده است، از وظایف و اختیارات می باشد.

(۱) اداره کل استان

(۲) کمیسیون عالی تجدید نظر

(۳) کمیسیون درجه بندی

(۴) هیچکدام

۲۳- 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.

۲۴- تعرفه ارزیابی در تعیین و پس از اخذ تأیید ابلاغ و به اجرا درمی آید.

(۱) کمیسیون درجه بندی - وزیر گردشگری

(۲) کمیسیون عالی - وزیر گردشگری

(۳) کمیسیون درجه بندی - معاون گردشگری

(۴) کمیسیون عالی - معاون گردشگری

۲۵- عوامل ستادی و اجرائی ارزیابی و استاندارد سازی، نباید در واحد گردشگری مورد ارزیابی باشند.

(۱) شاغل (۲) ذینفع (۳) مطلع (۴) گزینه های ۱ و ۲

۲۶- حیطة مجاز فعالیت ارزیاب دارای درجه B چه نوع تأسیسات گردشگری نمی باشد؟

(۱) کلیه تأسیسات گردشگری

(۲) هتل های ۴ و ۵ ستاره

(۳) هتل آپارتمان درجه یک

(۴) هتل های ۴ و ۵ ستاره و هتل آپارتمان درجه یک

۲۷- اعضای متشکل از «مدیرکل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان، نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری سازمان و رئیس تشکل حرفه ای گردشگری مربوطه در استان» می باشند.

(۱) کمیسیون درجه بندی

(۲) کمیسیون عالی فنی

(۳) کمیسیون عالی تجدید نظر

(۴) کمیسیون طرح تطبیق

۲۸- مهلت رفع عدم انطباق در صورت توجیه منطقی از جانب واحد گردشگری حداکثر یک بار و به مدت از سوی قابل تمدید خواهد بود.

(۱) سه ماه - کمیسیون عالی

(۲) شش ماه - کمیسیون عالی

(۳) سه ماه - اداره کل استان

(۴) شش ماه - اداره کل استان

۲۹- در صورت مشاهده عدم انطباق عمده در خصوص ایمنی و بهداشت، عامل تطبیق باید ارزیابی را متوقف و به گزارش نماید.

(۱) سرگروه ارزیابی

(۲) اداره بهداشت محیط استان

(۳) اداره کل میراث استان

(۴) کمیسیون عالی نظارت

۳۰- چه کسی پاسخگوی ایرادات و تخلفات احتمالی در روند ارزیابی واحد گردشگری به وزارت می باشد؟

(۱) مدیر فنی

(۲) مدیر عامل شرکت عامل تطبیق

(۳) سرارزیاب

(۴) مدیر عامل و مدیر فنی

۳۱- 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

۳۲- برخی از شرایط احراز صلاحیت متقاضیان اخذ مجوز فعالیت «مدیر فنی طرح تطبیق» عبارتست از:

- (۱) دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی - اخذ صلاحیت علمی و عملی از کمیسیون درجه بندی
(۲) دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد - اخذ صلاحیت علمی و عملی از کمیسیون درجه بندی
(۳) دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی - اخذ صلاحیت علمی و عملی از کمیسیون عالی
(۴) دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد - اخذ صلاحیت علمی و عملی از کمیسیون عالی
۳۳- تعیین درجه و رسته ارزیابان بر اساس بررسی و رأی انجام می‌پذیرد.

- (۱) کمیسیون عالی تجدید نظر
(۲) کمیسیون درجه بندی
(۳) شرکت عامل تطبیق
(۴) اداره کل استان

۳۴- در صورت نیاز، می‌تواند رأساً با بهره‌گیری از ظرفیت‌های موجود در وزارت نسبت به تشکیل گروه کارشناسی ارزیاب تاسیسات گردشگری اقدام نماید.

- (۱) اداره کل استان
(۲) اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری
(۳) کمیسیون درجه بندی
(۴) کمیسیون تجدید نظر

۳۵- کمیسیون درجه بندی در چه محلی برگزار می‌شود؟

- (۱) در محل واحد گردشگری
(۲) در معاونت گردشگری
(۳) در اداره کل میراث فرهنگی استان مربوطه
(۴) دفتر کمیسیون مربوطه

۳۶- در صورت عدم توجه 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) واحد گردشگری
(۲) کمیسیون درجه بندی
(۳) اداره کل استان
(۴) هیچکدام

۳۷- کارشناس ارزیاب مجاز به ارائه خدمات مشاوره‌ای برای واحد گردشگری که ارزیابی آن را بر عهده دارد، می‌باشد.

- (۱) می‌باشد.
(۲) نمی‌باشد.
(۳) با هماهنگی کمیسیون عالی می‌باشد.
(۴) با هماهنگی عامل تطبیق می‌باشد.

۳۸- 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

۳۹- 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

۴۰- 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

تشریح ضوابط ارزیابی و درجه بندی

۴۱- کدام تأسیسات بر اساس ضابطه قدیم درجه بندی می شوند؟

- (۱) مهمانپذیر، سفره خانه سنتی، مجتمع گردشگری تفریحی
(۲) واحد پذیرایی بین راهی، مهمانپذیر
(۳) هتل، هتل آپارتمان، واحد پذیرایی بین راهی
(۴) هتل، اقامتگاه بوم گردی، هتل آپارتمان

۴۲- طبق ضابطه درجه بندی هتل ها، «پاکیزگی و وضعیت مناسب ملزومات و تجهیزات خواب» در هتل یک ستاره است.

- (۱) XONC
(۲) معیار الزامی غیرقابل جبران
(۳) الزامی
(۴) گزینه های ۱ و ۲

۴۳- مهر عوامل اجرایی عملیات ارزیابی شامل چه اطلاعاتی است؟

- (۱) نام و نام خانوادگی - ارزیاب / مدیرفنی - نام شرکت عامل تطبیق - کد شناسه
(۲) نام و نام خانوادگی - نام شرکت عامل تطبیق - گرید ارزیاب (A-B-C) - استان مربوطه
(۳) نام و نام خانوادگی - مدیرفنی / ارزیاب - گرید ارزیاب (A-B-C) - کد شناسه
(۴) نام و نام خانوادگی - نام شرکت عامل تطبیق - کد شناسه - استان مربوطه
۴۴- معیار «غیر قابل تطبیق» با چه علامتی در ضابطه نشان داده می شود؟

- (۱) X (۲) XONC (۳) O (۴) NA

۴۵- کدام معیار در ضابطه درجه بندی تأسیسات گردشگری به درجه آن واحد ربطی ندارد؟

- (۱) خدمات به معلولین
(۲) توسعه پایدار
(۳) ایمنی و بهداشت
(۴) ابعاد فضاها

۴۶- حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در هتل ۵ ستاره قلم است.

- (۱) ۱۷ (۲) ۲۰ (۳) ۲۱ (۴) ۲۴

۴۷- پس از اتمام عملیات ارزیابی (اولیه)، ارزیابان موظف هستند طی مدت گزارش خود را به شرکت عامل تطبیق تحویل دهند.

- (۱) حداقل یک هفته
(۲) حداکثر یک هفته
(۳) حداقل یک ماه
(۴) حداکثر یک ماه

۴۸- علامت XONC در ضابطه به معنی است؟

- (۱) الزامی غیر قابل جبران
(۲) تشویقی
(۳) الزامی
(۴) الزامی قابل جبران

۴۹- حداقل مساحت سالن «صرف صبحانه و کافی شاپ» در هتل پنج ستاره چند مترمربع است؟

(۱) ۲۰۰ مترمربع (۲) ۱۵۰ مترمربع (۳) ۱۰۰ مترمربع (۴) ۹۰ مترمربع

۵۰- وجود تخت کودک برحسب تقاضا، پاکیزه و در وضعیت مناسب در کدامیک از درجه/درجه‌های «هتل آپارتمان» الزامی است؟

(۱) در تمامی درجات (۲) درجه یک (۳) درجه دو (۴) درجه سه

۵۱- معیار پاکیزگی و آراستگی لباس کارکنان در هتل آپارتمان، است.

(۱) X (۲) O (۳) XONC (۴) NA

۵۲- علامت اختصاری X در ضابطه به چه معنی است؟

(۱) الزامی (قابل جبران) (۲) غیرقابل تطبیق

(۳) تشویقی (۴) الزامی غیرقابل جبران

۵۳- 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 درجه‌ها (۱ تا ۵ ستاره)

۵۴- در ضوابط جدید می‌توان برخی امتیازات شاخص‌های الزامی (قابل جبران) را با امتیاز تشویقی کسب شده جبران کرد.

(۱) به تعداد مشخص و با ضریب تعیین شده (۲) به دستور مدیر فنی

(۳) به مقدار مساوی (۴) به میزان مورد نیاز

۵۵- وجود آینه قدی در اتاق‌ها در کدامیک از درجات هتل الزامی است؟

(۱) در تمامی درجات غیر از یک ستاره (۲) هتل‌های ۳ و ۴ و ۵ ستاره

(۳) در هتل‌های ۵ ستاره (۴) هتل‌های ۴ و ۵ ستاره

۵۶- علامت O در ضابطه به معنی است؟

(۱) غیر الزامی (۲) الزامی غیرقابل جبران

(۳) الزامی قابل جبران (۴) فاقد کاربرد

۵۷- وجود «فضای کافی شاپ» در کدامیک از درجه/درجه‌های هتل الزامی است؟

(۱) در تمامی درجات (۲) هتل‌های ۴ و ۵ ستاره

(۳) هتل‌های ۳ و ۴ و ۵ ستاره (۴) در هتل‌های ۵ ستاره

۵۸- «اختصاص فضای بازی برای کودکان» در کدامیک از درجه/درجه‌های هتل الزامی (قابل جبران) است؟

(۱) در تمامی درجات هتل الزامی (۲) هتل‌های ۳ و ۴ و ۵ ستاره

(۳) هتل‌های ۴ و ۵ ستاره (۴) در هتل ۵ ستاره

۵۹- تعداد اتاق‌هایی که در عملیات ارزیابی باید بازدید شوند، چگونه تعیین می‌گردد؟

(۱) بر اساس نظر مدیر واحد

(۲) بر اساس جدول تعداد نمونه اتاق مشمول بازرسی در ضابطه

(۳) حسب دستور مدیر فنی عامل تطبیق

(۴) حداکثر ۵ اتاق در هر درجه

- ۶۰- ارتباط بین ضابطه هتل و ضابطه مهمانپذیر چگونه است؟
- (۱) مهمانپذیر در امتداد با هتل است به عنوانی واحدی کوچکتر با امکانات کمتر دیده شده
 - (۲) مهمانپذیرها به هتل ارتباطی ندارند و بسیار شبیه هتل آپارتمان هستند
 - (۳) مهمانپذیر هم نظیر هتل ها در پنج سطح درجه بندی می شود
 - (۴) هیچکدام

تکنیک های ارزیابی

- ۶۱- مزیت اصلی استفاده از چک لیست در عملیات ارزیابی چیست؟
- (۱) حفظ پرستیژ فرآیند ارزیاب
 - (۲) جلوگیری از خطا و یا فراموشی شاخص ها
 - (۳) هماهنگی بیشتر با ارزیابی شونده
 - (۴) هیچ کدام
- ۶۲- عدم انطباق عمده چیست؟
- (۱) عدم رعایت یک پروتکل در بیشتر موارد
 - (۲) عدم احراز یک شاخص غیر قابل جبران
 - (۳) تکرار یک خطای ایزوله در بخش های دیگر
 - (۴) همه گزینه ها صحیح است.
- ۶۳- طبق ضوابط قدیم درجه بندی تأسیسات گردشگری، در صورت وجود مغایرت در یک شاخص چه اقدامی روی گزارش اولیه انجام می شود؟
- (۱) ثبت مغایرت و تعیین نوع آن
 - (۲) عدم اختصاص امتیاز برای شاخص
 - (۳) ثبت مغایرت در گزارش
 - (۴) هر سه گزینه صحیح است.
- ۶۴- بهترین روش برای کاهش خطا در ثبت مغایرت در خصوص هر شاخص چیست؟
- (۱) افزایش دقت در نحوه نگارش
 - (۲) خرد کردن یک شاخص به زیر شاخص ها
 - (۳) افزایش افراد تیم
 - (۴) هیچ کدام
- ۶۵- یکی از راه های کسب شواهد عینی می باشد.
- (۱) گوش دادن و مصاحبه (سوال پرسیدن)
 - (۲) دقت در ضابطه
 - (۳) توجه به هارمونی در طراحی داخلی
 - (۴) هیچ کدام
- ۶۶- هنگام امتیازدهی در ضابطه های جدید (فرانسوی)؛
- (۱) در صورت وجود مغایرت جزئی، نیمی از نمره شاخص به سوال داده می شود و شرح مغایرت نوشته می شود.
 - (۲) فقط در صورت وجود مغایرت عمده هیچ گونه نمره ای به سوال داده نمی شود و شرح مغایرت نوشته می شود.
 - (۳) در صورت وجود هر نوع از مغایرت هیچ گونه امتیاز (نمره) داده نمی شود و فقط نوع و شرح مغایرت نوشته می شود.
 - (۴) گزینه های ۲ و ۳

۶۷- پس از تحویل گزارش گروه ارزیابی و تأیید مدیر فنی، مندرجات فرم ارزیابی قابل تغییر نیست. مگر این که

- (۱) عملیات ارزیابی مجدداً توسط همان گروه ارزیاب تکرار شود.
- (۲) عملیات ارزیابی مجدداً توسط گروه ارزیاب دیگری تکرار شود.
- (۳) عملیات ارزیابی مجدداً توسط مدیر فنی تکرار شود.
- (۴) عملیات ارزیابی مجدداً توسط ارزیاب گرید یک (A) تکرار شود.

۶۸- منطق امتیازدهی در ضابطه قدیمی چگونه است؟

- (۱) برای هر شاخص امتیازی بین ۰ تا ۱۰
(۲) برای هر شاخص، ضرب در ضریب بین ۱ تا ۱۰۰
(۳) به صورت صفر و یک
(۴) هیچ کدام

۶۹- هدف اصلی از تیم سازی در ارزیابی چیست؟

- (۱) ایجاد اشتغال برای ارزیابان
(۲) ایجاد قابلیت جایگزینی
(۳) ایجاد فضای چند تخصصی همکاری
(۴) هیچ کدام

۷۰- موضوع استقلال ارزیابی به چه مفهوم است؟

- (۱) ارزیاب به تنهایی ارزیابی را انجام دهد.
(۲) ارزیاب در استخدام هیچ سازمانی نباشد.
(۳) عدم وجود تعارض منافع بین ارزیاب با واحد ارزیابی شونده
(۴) هیچ کدام

۷۱- تعریف «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 می کند.
(۳) اقدامی است که جهت رفع ریشه ای عدم انطباق موجود و با هدف جلوگیری از بروز مجدد آن انجام می شود.
(۴) اقدامی است که جهت رفع کوتاه مدت عدم انطباق موجود انجام می شود.
۷۲- اهداف گزارش نویسی در عملیات ارزیابی تاسیسات گردشگری چیست؟

- (۱) بررسی شواهد عینی و ثبت شاخص هایی که عدم انطباق داشتند
(۲) امتیازدهی و مشخص شدن ارقام و اعداد مجموعه تحت ارزیابی است.
(۳) تعیین میزان تطابق برای تعیین سطح و یافتن جایگاه مجموعه است.
(۴) همه گزینه ها صحیح است.

۷۳- گزارش نهایی (خروجی فرآیند ارزیابی) باید چه ویژگی / ویژگی هایی داشته باشد؟

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

۷۴- تعریف «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 تاسیسات گردشگری که خدمات را مختل می کند.
(۳) اشکال منفرد در رویه یا اجرای ضوابط و استانداردهای مصوب که به کلیت سیستم لطمه نمی زند.
(۴) گزارشی که از طریق بازدیدهای تخصصی در ۳ رسته فعالیت مختلف توسط ارزیاب ها ارائه می گردد.
۷۵- از عوامل اختلال در ارتباط مؤثر می باشد.

- (۱) محیط شلوغ
(۲) شرایط نشستن یا ایستادن
(۳) لحن و شدت صدا
(۴) همه گزینه ها صحیح است.

۷۶- اصول حرفه ای شامل می باشد.

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

۷۷- در عملیات ارزیابی یک هتل ۵ ستاره ارزیاب مشاهده می‌نماید کارکنان خانه داری تمام وظایف خود را به نحو احسن انجام می‌دهند. کارکنان نزد مدیر خانه داری که فردی با ۱۰ سال سابقه حرفه ای عالی است آموزش دیده اند و گواهینامه آموزش معتبری جهت ارائه به ارزیاب وجود ندارد. نحوه ثبت این شاخص در گزارش ارزیابی چگونه است؟

(۱) درج عدم انطباق عمده

(۲) درج عدم انطباق جزئی

(۳) احترام به دانش پیش کسوتان واحد و رایه نمره کامل

(۴) رایه نیمی از نمره معیار مربوطه

۷۸- در صورتی که تجهیزات اینترنت در هتل ۵ ستاره وجود داشته باشد، نماینده بهره‌بردار اعلام نموده به علت مشکل فنی در شرکت تأمین کننده خدمات اینترنت دو روز شبکه نت قطع خواهد بود و به مهمانان نیز اعلام شده است. باتوجه به این که خدمات Wi-Fi در زمان عملیات ارزیابی غیرفعال است، گزارش ارزیابی چگونه ارائه می‌شود؟

(۱) درج عدم انطباق جزئی

(۲) اعتماد به مدیر واحد و ارائه نمره کامل

(۳) به علت وجود تجهیزات ارائه نیمی از نمره معیار مربوطه

(۴) درج عدم انطباق عمده

۷۹- تیم کارشناسان ارزیاب طبق هماهنگی به عمل آمده در تاریخ مقرر به هتل ۴ ستاره ای مراجعه می‌نمایند. کل بخش پذیرایی (کل رستوران‌ها و فضاهای پذیرایی و آشپزخانه مرکزی) در حال بازسازی بوده و خارج از سرویس بوده است. در این موقعیت وظیفه تیم ارزیاب چیست؟

(۱) ارزیابی دیگر بخش‌های هتل انجام شده و در خصوص بخش پذیرایی عدم انطباق جزئی گزارش می‌شود.

(۲) ارزیابی دیگر بخش‌های هتل انجام شده و در خصوص بخش پذیرایی عدم انطباق عمده گزارش می‌شود.

(۳) تعویق عملیات ارزیابی به زمان فعال شدن بخش پذیرایی

(۴) تعویق عملیات ارزیابی و اعلام به کمیسیون درجه بندی

۸۰- مواردی را که دارای عدم انطباق می‌باشد احصاء و تجمیع نموده و جهت رفع نواقص در بازه زمانی مشخص، رسماً به واحد گردشگری اعلام می‌نماید.

(۱) مدیرعامل تطبیق

(۲) کارشناس ارزیاب

(۳) مدیر فنی

(۴) کارشناس اداره کل استان