



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

دی ۱۴۰۱

آشنایی با مفاهیم و قوانین مرتبط با تأسیسات گردشگری

۱- آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری توسط چه نهادی و در چه سالی مصوب و ابلاغ شده است؟

(۱) هیئت وزیران و در سال ۱۳۹۴۲

(۲) وزارت گردشگری و در سال ۱۳۷۴

(۳) مجلس شورای اسلامی و در سال ۱۳۹۴

(۴) کمیسیون عالی و در سال ۱۴۰۰

۲- شرط لازم جهت دریافت پروانه بهره برداری دائم تأسیسات گردشگری چیست؟

(۱) نداشتن تخلف

(۲) پرداخت حق عضویت جامعه تخصصی

(۳) اخذ گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات

(۴) معرفی مدیر واجد شرایط

۳- تمایز شیوه نامه و آیین نامه در چیست؟

(۱) آیین نامه مصوب قوه مقننه است و شرایط تصویب آن را قانون اساسی معین می کند

(۲) تصویب نامه ها و آیین نامه توسط مجلس وضع می شود

(۳) قانون بر اساس تصویب نامه ها و آیین نامه های اداری از طرف قوه مجریه وضع می شود

(۴) شیوه نامه توسط مقام عالی یک سازمان تهیه و ابلاغ می شود اما آیین نامه توسط هیئت وزیران مصوب می شود

۴- کدام یک از گزینه ها صحیح نیست؟

(۱) پروانه بهره برداری موقت پس از اتمام عملیات ساختمانی و تجهیز واحد باید توسط دارنده مجوز احداث از اداره کل میراث فرهنگی و گردشگری استان درخواست شود.

(۲) وزارت پس از درخواست دارنده مجوز، حداکثر برای یک دوره یک ساله پروانه موقت صادر می کند.

(۳) دارنده پروانه موقت باید تا قبل از اتمام اعتبار پروانه موقت نسبت به اخذ گواهینامه استاندارد کیفیت اقدام کند.

(۴) وزارت میراث فرهنگی و گردشگری برای واحدهایی که موفق به اخذ گواهینامه استاندارد کیفیت شده اند پروانه بهره برداری ۳ ساله صادر می کند.

۵- تبدیل و تغییر نوع بهره برداری تأسیسات گردشگری تحت هر عنوان

(۱) اعتبار پروانه بهره برداری قبلی را تحت تاثیر قرار نمی دهد.

(۲) باید با موافقت وزارت میراث فرهنگی و گردشگری باشد.

(۳) باید با انتقال پروانه بهره برداری به بهره بردار جدید همراه باشد.

(۴) تنها نیاز به تغییر گواهینامه استاندارد کیفیت مطابق با شرایط جدید دارد.

۶- وظیفه کمیسیون درجه بندی چیست؟

(۱) تدوین شیوه نامه درجه بندی

(۲) تدوین نحوه عملکرد شرکت های عامل تطبیق

(۳) نظارت بر عملکرد تأسیسات گردشگری

(۴) درجه بندی، سلب و تغییر درجه، تعطیلی موقت و یا لغو پروانه بهره برداری تأسیسات گردشگری

۷- درجه قطعی یک واحد گردشگری بر چه اساس مشخص می‌شود؟

۱) نتیجه ارزیابی توسط عامل تطبیق استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری

۲) درجه تعیین شده در موافقت اصولی و رأی کمیسیون درجه‌بندی به عنوان مرجع نهایی تعیین درجه

۳) درجه تعیین شده در موافقت اصولی و نتیجه نهایی ارزیابی عامل تطبیق

۴) نتیجه ارزیابی توسط عامل تطبیق و رأی کمیسیون درجه‌بندی

۸- چنانچه واحد گردشگری بدون داشتن مجوز و یا عذر موجه به مدت تعطیل باشد، پروانه بهره‌برداری آن رأساً توسط وزارت میراث فرهنگی و گردشگری تا رعایت کلیه الزامات قانونی مربوطه لغو می‌شود.

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

۹- اعتراض بهره‌بردار به رأی کمیسیون درجه‌بندی توسط چه مرجعی رسیدگی می‌شود؟

۱) با طرح مجدد پرونده و مستندات آن در کمیسیون درجه‌بندی

۲) اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

۳) اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان مربوطه

۴) کمیسیون عالی تجدید نظر

۱۰- کدام واحدها از اخذ موافقت اصولی معاف هستند؟

۱) تبدیلی (۲) احداثی

۳) میراثی (۴) دارای گواهینامه کیفیت

۱۱- کدام یک از موارد زیر جزء مصادیق تأسیسات گردشگری محسوب نمی‌شود؟

۱) رستوران‌ها و قهوه‌خانه‌ها

۲) اقامتگاه‌های بوم‌گردی و اقامتگاه‌های سنتی

۳) مراکز خود پذیرایی شامل هتل آپارتمان‌ها، زائرسراها و خانه‌مسافرها

۴) دفاتر یا شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی

۱۲- تشخیص ایجاد و صدور مجوز برای مجتمع‌های سلامتی تندرستی و آب‌درمانی و واحدهای پذیرایی بین

راهی از وظایف و اختیارات کدام مرجع است؟

۱) وزارت بهداشت - وزارت راه و شهرسازی (۲) وزارت گردشگری

۳) موارد ۱ و ۲ (۴) وزارت گردشگری و شهرداری مربوطه

۱۳- کدام یک از گزینه‌های زیر در مورد پروانه بهره‌برداری صحیح نیست؟

۱) تمدید پروانه بهره‌برداری منوط به بررسی اعتبار مجدد گواهینامه استاندارد کیفیت است.

۲) پروانه بهره‌برداری هر واحد گردشگری شامل کلیه فعالیت‌های آن واحد است.

۳) پروانه بهره‌برداری یک واحد برای شعب آن واحد در نقاط دیگر نیز دارای اعتبار است.

۴) دارنده پروانه بهره‌برداری هر واحد گردشگری نسبت به فعالیت‌های آن واحد گردشگری که اداره آن‌ها را به غیر واگذار

می‌کند مسئول است.

۱۴- در صورت مشاع بودن مالکیت تأسیسات گردشگری، پروانه به نام صادر خواهد شد.

(۱) فرد مورد تأیید و واجد شرایط از نظر وزارت گردشگری

(۲) دارنده بیشترین سهم از مالکین

(۳) نماینده رسمی معرفی شده از طرف مالکین

(۴) کل مالکین

۱۵- اعضای کمیسیون درجه بندی عبارتند از

(۱) مدیرکل استان یا معاون گردشگری استان- نماینده تشکل صنفی مربوطه- نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

(۲) مدیرکل استان یا معاون گردشگری استان- نماینده تشکل صنفی مربوطه- مدیر فنی یا مدیرعامل شرکت عامل تطبیق

(۳) معاون گردشگری استان- نماینده تشکل صنفی یا بهره‌بردار- نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

(۴) نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری- نماینده عامل تطبیق - مدیرکل استان یا معاون گردشگری استان

۱۶- مدیر یک واحد گردشگری در چه صورتی می‌تواند مدیریت بیش از یک واحد از تأسیسات گردشگری را عهده‌دار باشد؟

(۱) در صورت تشخیص توانایی مدیر توسط وزارت گردشگری

(۲) در صورتی که تأسیسات گردشگری مورد نظر متعلق به یک شخص حقیقی و یا حقوقی باشد

(۳) با تایید بهره‌بردار یا بهره‌برداران و اعلام به وزارت گردشگری

(۴) به هیچ صورتی نمی‌تواند

۱۷- در صورت غیبت مدیر یک واحد گردشگری، مهلت تعیین شده توسط وزارت میراث فرهنگی و گردشگری برای بازگشت به مدیریت واحد چقدر است؟

(۱) یک ماه

(۲) دو ماه

(۳) سه ماه

(۴) شش ماه

۱۸- در صورت مشاهده قصور یا تقصیر و تخلف در اداره تأسیسات گردشگری، وزارت میراث فرهنگی و گردشگری تا چه مدت می‌تواند مدیر یا بهره‌بردار را از مدیریت یا بهره‌برداری تأسیسات گردشگری محروم کند؟

(۱) یک سال

(۲) دو سال

(۳) شش ماه

(۴) سه سال

۱۹- کدام یک از موارد زیر در خصوص الزامات نرخ‌نامه صحیح نیست؟

(۱) نرخ اتاق، اغذیه و آشامیدنی‌ها و سایر خدمات باید به تأیید تشکل صنفی مربوطه و اداره کل استان رسیده باشد.

(۲) نرخ‌نامه باید در اندازه استاندارد در محل مناسب و در معرض دید میهمان قرار داده شود.

(۳) نرخ‌نامه باید به زبان فارسی و حداقل یکی از زبان‌های خارجی در معرض دید میهمانان قرار داده شود.

(۴) قراردادن نرخ‌نامه در سایت و سایر فضاهای مجازی متعلق به واحد گردشگری می‌تواند جایگزین قراردادن آن در معرض دید میهمان باشد.

۲۰- کدام یک از ارگان‌ها مکلف است به تقاضای وزارت گردشگری از ادامه فعالیت تأسیسات گردشگری که بر خلاف آیین‌نامه ایجاد و اصلاح عمل کنند، جلوگیری کند؟

- (۱) اداره بهداشت
(۲) شهرداری
(۳) اداره نظارت بر اماکن عمومی نیروی انتظامی
(۴) سازمان آتش نشانی

اصول فرآیند ارزیابی و آشنایی با ضوابط و فرآیندهای اجرای طرح

۲۱- کدام گزینه در مورد تمدید گواهینامه کیفیت صحیح نیست؟

(۱) در صورت فقدان تذکر، اخطار، شکایت مؤثر و مانند آن به تشخیص اداره کل گواهینامه کیفیت واحد گردشگری قابل تمدید است.

(۲) تمدید گواهینامه کیفیت بدون طی فرآیند ارزیابی صرفاً برای یک دوره قابل انجام است.

(۳) کمیسیون درجه‌بندی می‌تواند رأساً در مورد تمدید گواهینامه واحد گردشگری متقاضی تصمیم‌گیری نماید.

(۴) انجام عملیات ارزیابی برای دریافت گواهینامه کیفیت واحدهای گردشگری که دارای پروانه بهره‌برداری موقت هستند الزامی است.

۲۲- کدام یک از عبارات زیر صحیح نیست؟

(۱) ارزیاب درجه C مجاز به ارزیابی کلیه تأسیسات گردشگری درجه ۲ و ۳ بوده و لیکن مجاز به ارزیابی هتل نیست.

(۲) ارزیاب درجه A مجاز به ارزیابی در کلیه تأسیسات گردشگری با تمام درجات است.

(۳) حیطة ارزیابی ارزیاب درجه B کلیه تأسیسات گردشگری به استثنای هتل‌های ۴ و ۵ ستاره و هتل آپارتمان‌های درجه ۱ است.

(۴) ارزیاب درجه C مجاز به ارزیابی کلیه تأسیسات گردشگری درجه ۲ و ۳ و هتل‌های ۱ ستاره است.

۲۳- ارزیابی به چه فرآیندی اطلاق می‌شود؟

(۱) پروسه مشخص نمودن عدم انطباق‌های یک واحد گردشگری با معیارهای بین‌المللی

(۲) فرآیند تعیین میزان انطباق وضعیت کمی و کیفی موجود با ضوابط و استانداردهای مصوب سازمان

(۳) فرآیند مقایسه کمی تأسیسات مختلف گردشگری با هم از طریق بازدیدهای تخصصی در ۳ رسته فعالیت مختلف

(۴) پروسه مشخص نمودن عدم انطباق‌های یک واحد گردشگری با معیارهای داخلی

۲۴- طبق شیوه‌نامه درجه‌بندی سال ۱۴۰۰ متقاضیان اخذ مجوز فعالیت مدیرفنی کدام یک از شرایط زیر را باید دارا باشند؟

(۱) حداقل ۳۰ سال سن - داشتن مدرک کارشناسی ارشد - حداقل ۱۰ سال سابقه کار

(۲) بدون محدودیت سنی - داشتن مدرک کارشناسی ارشد - حداقل ۳ سال سابقه کار مفید - اخذ صلاحیت علمی و عملی کمیته فنی

(۳) حداقل ۳۰ سال سن - داشتن مدرک حداقل کارشناسی - حداقل ۳ سال سابقه کار مفید

(۴) داشتن مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی - داشتن سابقه فعالیت در زمینه گردشگری به تشخیص کمیسیون عالی

۲۵- مسئولیت تعیین سطح کارشناسان ارزیابی بر عهده چه نهادی می باشد؟

(۱) کمیسیون عالی (۲) وزارت (۳) کمیسیون فنی (۴) کمیته فنی

۲۶- مسئولیت کارشناس ارزیاب چیست؟

(۱) ضمن شرکت در عملیات ارزیابی، ارائه مشاوره به مدیر واحد صنفی در خصوص عدم انطباقها

(۲) ضمن شرکت در عملیات ارزیابی، تکمیل فرمها و چک لیستها و ایجاد سوابق مشاهدات

(۳) بازدید اولیه از واحد گردشگری - شرکت در عملیات ارزیابی در بازه زمانی تعیین شده

(۴) امکان سنجی تعیین درجه در قالب ارزیابی واحد

۲۷- کمیسیون عالی متشکل از چه افرادی می باشد؟

(۱) نماینده معاونت گردشگری - نماینده عوامل تطبیق - نماینده تشکل گردشگری

(۲) نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی - نماینده عوامل تطبیق - رئیس تشکل گردشگری - نماینده حقوقی سازمان

(۳) مدیر کل نظارت و ارزیابی - مدیر کل دفتر حقوقی - رئیس تشکل گردشگری - نماینده معاون گردشگری

(۴) نماینده اداره کل نظارت - نماینده عوامل تطبیق - نماینده تشکل گردشگری مربوطه - نماینده حقوقی سازمان

۲۸- شرایط درخواست ارتقاء درجه کارشناس ارزیاب چیست؟

(۱) حضور در ۱۵ عملیات ارزیابی در مدت ۲ سال

(۲) حضور در ۱۰ عملیات ارزیابی تا قبل از زمان مصاحبه

(۳) حضور در ۳ عملیات ارزیابی تا زمان مصاحبه

(۴) حضور در ۱۵ عملیات ارزیابی در مدت یک سال

۲۹- ریاست کمیسیون عالی تجدید نظر بر عهده کیست؟

(۱) مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری (۲) نماینده معاونت گردشگری استان

(۳) مدیر کل استان (۴) معاون گردشگری کشور

۳۰- پس از اعلام موافقت کمیسیون عالی با ارتقاء درجه واحد، مسئولیت تأیید و موافقت نهایی با کدام نهاد

است؟

(۱) مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری (۲) کمیته فنی

(۳) کمیسیون درجه بندی استان (۴) اداره کل استان

۳۱- نقص و ایراد موجود در رویه و یا اجرای ضوابط و مقررات مصوب که به کلیت سیستم لطمه نمی زند

..... نامیده می شود.

(۱) عدم انطباق بالقوه (۲) عدم انطباق بالفعل

(۳) عدم انطباق عمده (۴) عدم انطباق جزئی

۳۲- اقدامی که جهت رفع ریشه ای عدم انطباق موجود و به منظور جلوگیری از بروز مجدد آن انجام می شود

..... است.

(۱) اقدام اصلاحی (۲) اصلاح

(۳) اقدام پیشگیرانه (۴) پروژه بهبود

۳۳- نظارت کلی بر فرآیند عملیات ارزیابی، و تأیید نهایی گزارش‌های ارزیابی در شرکت عامل تطبیق از وظایف چه کسی است؟

(۱) مدیرعامل

(۲) هر یک از کارشناسان ارزیاب بر اساس کد و رسته ارزیابی ایشان

(۳) کارشناس نظارت اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان مربوطه

(۴) مدیر فنی

۳۴- کدام گزینه از وظایف مدیر فنی محسوب نمی‌شود؟

(۱) پیگیری صدور گواهینامه کیفیت خدمات گردشگری

(۲) هماهنگی جهت برگزاری کمیسیون‌های درجه‌بندی

(۳) انجام هماهنگی‌های لازم، تعیین و اعزام تیم ارزیابی

(۴) پاسخگویی نسبت به ایرادات و تخلفات احتمالی در روند ارزیابی به وزارت

۳۵- کدام یک از گزینه‌ها از وظایف کارشناس ارزیاب نیست؟

(۱) ارائه نتایج ارزیابی به مدیر فنی

(۲) ارائه مشاوره‌های لازم به مدیر واحد گردشگری در جهت رفع عدم انطباق‌ها

(۳) شرکت در عملیات ارزیابی مطابق زمان‌بندی به عمل آمده

(۴) تکمیل فرم‌ها و چک لیست‌ها و ایجاد سوابق مشاهدات ارزیابی

۳۶- کدام گزینه از وظایف و اختیارات کمیسیون درجه‌بندی نیست؟

(۱) درجه‌بندی آن دسته از تأسیسات گردشگری که ضوابط استاندارد خاص آن‌ها تهیه و ابلاغ نشده است.

(۲) لغو پروانه بهره‌برداری بنا به تشخیص

(۳) تنزل درجه واحد گردشگری بنا به تشخیص

(۴) رسیدگی به پرونده‌ای که عملیات ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارشات کارشناسان و نتایج ارزیابی آن دارای ابهام است.

۳۷- چنانچه فرآیند ارزیابی و تهیه و تنظیم گزارشات کارشناسان، مورد تأیید کمیسیون قرار نگیرد ادامه

فرآیند به چه صورت خواهد بود؟

(۱) پرونده جهت بررسی به کمیسیون عالی ارجاع داده خواهد شد.

(۲) ارزیابی به عامل تطبیق دیگر واگذار خواهد شد.

(۳) پرونده ارزیابی جهت رفع نواقص یا تکرار عملیات ارزیابی به عامل تطبیق ارجاع خواهد شد.

(۴) مجوز عامل تطبیق و یا ارزیابان تعلیق خواهد شد.

۳۸- کدام گزینه از مسئولیت‌های کمیسیون عالی تجدید نظر نیست؟

(۱) تعیین و تصویب نهایی درجه تأسیسات گردشگری

(۲) تصمیم‌گیری در خصوص مسائل مرتبط با اجرای طرح تطبیق

(۳) نظارت عالیه بر فرآیندها و عملکرد عوامل اجرایی طرح تطبیق

(۴) تأیید دستور العمل‌ها و ضوابط پیشنهادی مربوط به طرح تطبیق

۳۹- پس از عقد قرارداد ارزیابی، اجرای عملیات ارزیابی حداکثر باید ظرف چه مدتی انجام شود؟

(۱) هر زمان که واحد گردشگری اعلام آمادگی کند (۲) ۱۵ روز

(۳) یک ماه (۴) شش ماه

۴۰- واحد گردشگری حداکثر ظرف چه مدت زمانی باید نسبت به رفع نواقص و اعلام به عامل تطبیق اقدام کند؟

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

تشریح ضوابط ارزیابی و درجه بندی

۴۱- در ضوابط هتل‌ها «پاکیزگی و وضعیت مناسب مجموعه متشکل از سالن نشیمن، کافی شاپ، سالن صرف صبحانه» معیاری است که برای همه درجات دارای وضعیت یکسان XONC است. در ارزیابی یک هتل ۴ ستاره، کدام گزینه عدم انطباق این معیار محسوب نمی‌شود؟

(۱) مبلمان مخدوش و دارای شکستگی و یا پارگی

(۲) عدم استفاده از رومیزی روی میزهای پذیرایی سالن صبحانه

(۳) کاغذ دیواری پاره

(۴) عدم وجود برنامه نظافت مدون و فرآیند زمان بندی شده برای نظافت

۴۲- در الزامات معیار «سرویس بهداشتی عمومی زنانه - مردانه» که برای کلیه درجات هتل‌ها X است، نوشته شده است: در هتل‌های چهار و پنج ستاره وجود روشویی مستقل و در هتل پنج ستاره تعبیه محل تعویض پوشک الزامی است. امتیاز این معیار ۳ است.

در صورتی که در هتل ۳ ستاره مورد ارزیابی روشویی مستقل و محل تعویض پوشک در سرویس بهداشتی عمومی تعبیه شده باشد، نحوه امتیاز دهی به چه صورت خواهد بود؟

(۱) امتیاز ۳ تعلق می‌گیرد.

(۲) امتیاز بین ۴ یا ۵ بسته به وضعیت مورد مشاهده تعلق می‌گیرد.

(۳) امتیاز جبرانی برای جبران امتیازات کسب نشده لحاظ می‌شود.

(۴) با اجماع تیم ارزیابی موارد ۲ یا ۳ در نظر گرفته می‌شود.

۴۳- در توضیحات معیار ۳۳ ضوابط هتل «رعایت حداقل مساحت سرویس بهداشتی» نوشته شده است: ارتفاع سرویس بهداشتی از کف تا زیر سقف نباید کمتر از ۱/۸۰ باشد. در صورتی که مغایرتی در هتل مورد ارزیابی مشاهده و به عنوان عدم انطباق اعلام شود، مناسب‌ترین راهکار برای هتل چه می‌تواند باشد؟

(۱) افزایش ارتفاع سرویس‌های بهداشتی با اجرای عملیات ساختمانی

(۲) ارتقای کیفیت و کمیت تجهیزات سرویس‌های بهداشتی به جهت جبران

(۳) جبران امتیاز از دست رفته با کسب امتیازات اختیاری قابل کسب در هتل

(۴) مکاتبه با اداره کل میراث فرهنگی و گردشگری استان مربوطه و درخواست صرف نظر از عدم انطباق

۴۴- وجود فضای پذیرش و سالن نشیمن در کدام یک از درجات هتل‌ها الزامی است؟

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

۴۵- تأمین رویه محافظ تشک (روتشکی) برای کلیه درجات الزامی است. در صورتی که رویه محافظ تشک در تجهیزات خواب درج نشده باشد و در صورتی که رویه محافظ تشک‌ها فرسوده، پاره یا دارای لکه و خدشه‌دار باشد است.

- (۱) عدم انطباق جزئی - عدم انطباق عمده
(۲) عدم انطباق جزئی - عدم انطباق جزئی
(۳) عدم انطباق عمده - عدم انطباق جزئی
(۴) عدم انطباق عمده - عدم انطباق عمده

۴۶- پیش بینی راهنمای خدمات که در آن کل خدمات و تعرفه‌های هتل ذکر شده باشد، برای هتل‌های ۲ ستاره به بالا الزامی است. یک هتل ۴ ستاره کلیه خدمات و تعرفه آن را به صورت QR Code در اتاق قرار داده است. وضعیت این معیار در هتل مورد اشاره چگونه است؟

- (۱) عدم انطباق وجود ندارد
(۲) عدم انطباق جزئی وجود دارد
(۳) عدم انطباق عمده وجود دارد
(۴) چنانچه همراه با راهنمای کاغذی باشد عدم انطباق محسوب نمی شود.

۴۷- سرو غذاهای فست فود در سفره‌خانه‌های سنتی درجه ۳ است.

- (۱) بلامانع است.
(۲) ممنوع است و عدم انطباق عمده محسوب می‌شود.
(۳) با موافقت اداره کل استان بلامانع است.
(۴) ممنوع است و عدم انطباق جزئی محسوب می‌شود.

۴۸- حداقل امتیاز یک معیار بدون عدم انطباق در واحد پذیرایی بین راهی درجه دو امتیاز و حداکثر امتیاز است.

- (۱) ۶-۳
(۲) ۶-۴
(۳) ۵-۴
(۴) ۵-۳

۴۹- در یک سفره‌خانه سنتی درجه ۳ از ظروف استیل برای پذیرایی استفاده می‌شود. کدام گزینه صحیح است؟

- (۱) عدم انطباق عمده
(۲) عدم انطباق جزئی
(۳) عدم انطباق وجود ندارد.
(۴) بهتر است از ظروف چینی یا بلور یا سفال استفاده شود.

۵۰- استفاده از المان‌ها و پارچه‌های سنتی در لباس کارکنان هتل‌های ۴ ستاره و سفره‌خانه‌های سنتی درجه ۱ به ترتیب است.

- (۱) الزامی - الزامی
(۲) الزامی - اختیاری
(۳) اختیاری - اختیاری
(۴) اختیاری - الزامی

۵۱- کدام درجه از واحدهای اقامتی ملزم به تهیه تخت کودک هستند؟

- (۱) تمامی درجات هتل‌ها
(۲) بوتیک هتل‌های ۳ و ۴ ستاره
(۳) هتل‌های ۴ و ۵ ستاره
(۴) هتل آپارتمانهای درجه ۱ و ۲

۵۲- به طور کلی معیارهایی که به امور بهداشت و ایمنی اشاره دارند از نوع هستند.

X (۱) XONC (۲)

O (۳) ۱ یا ۳ (۴)

۵۳- حداقل مساحت لابی در هتل ۴ ستاره چند مترمربع می باشد؟

(۱) ۲۰۰ مترمربع (۲) ۱۵۰ مترمربع

(۳) ۱۰۰ مترمربع (۴) ۲۵۰ مترمربع

۵۴- ارزیابی خدمات room service در کدام واحدها الزامی است؟

(۱) هتل آپارتمانها (۲) مهمانپذیرهای درجه یک

(۳) هتل های ۴ و ۵ ستاره (۴) بوتیک هتل های درجه یک

۵۵- حداقل واحدهای هتل آپارتمانهای درجه ۳ و ۲ و ۱ چه تعداد می باشد؟

(۱) ۳۵-۲۵-۱۵ (۲) ۳۵-۲۰-۱۰

(۳) ۳۵-۲۵-۱۰ (۴) ۳۰-۲۰-۱۵

۵۶- تعبیه سیستم برق اضطراری در کدامیک از درجات هتلها می بایست مدنظر قرار گیرد؟

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

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

۵۷- در هتل های ۴ و ۵ ستاره چند درصد اتاقها به سوئیت اختصاص می یابد؟

(۱) ۱۵ درصد (۲) ۲۰ درصد

(۳) ۱۰ درصد (۴) ۲۵ درصد

۵۸- حداقل زیربنای سفرهخانه سنتی درجه ۱ چند مترمربع است؟

(۱) ۵۵۰ (۲) ۷۰۰ (۳) ۶۵۰ (۴) ۵۰۰

۵۹- در خصوص وجود IPTV در هتل آپارتمانها، کدام عبارت صحیح است؟

(۱) در تمام درجات تشویقی (۲) در درجه یک الزامی است

(۳) در درجه ۱ و ۲ الزامی است (۴) در درجه یک NA است

۶۰- توجه و تعهد کارکنان هتل نسبت به مصرف انرژی در کدامیک از درجات هتل الزامی است؟

(۱) هتل های ۵ ستاره (۲) هتل های ۳ و ۴ و ۵ ستاره

(۳) هتل های ۴ و ۵ ستاره (۴) در تمامی درجات

تکنیک های ارزیابی

۶۱- در ارزیابی هتلها و هتل آپارتمانها چه اتاقهایی می توانند مورد بازدید قرار گیرند؟

(۱) اتاق های در دست تعمیر یا خارج از سرویس (۲) اتاق هایی که میهمان در آن خوابیده است

(۳) اتاق های در حال نظافت (۴) اتاق های فروخته شده به میهمان

۶۲- در تکمیل امتیاز مهمانپذیر درجه ۱، نحوه امتیاز دهی به یک معیار با کدام گزینه مغایرت دارد؟

(۱) امتیازات هر معیار توسط ارزیاب مربوطه داده می شود.

(۲) در صورتی که معیار مورد نظر دارای عدم انطباق نباشد، حداقل امتیاز قابل درج، عدد ۷ است.

(۳) امتیازات هر معیار با اجماع ارزیابان اختصاص داده می شود.

(۴) حداکثر امتیاز قابل تخصیص به معیار عدد ۱۰ است.

۶۳- در تکمیل چک لیست ارزیابی هتل‌ها چنانچه در خصوص انطباق یا عدم انطباق یک آیت، نظر ارزیابان متفاوت باشد، کدام گزینه ملاک عمل خواهد بود؟

(۱) اجماع مجدد ارزیابان و تجدید نظر ایشان

(۲) نظر ارزیاب تخصصی مربوطه

(۳) نظر مدیر فنی

(۴) نظر اکثریت ارزیابان

۶۴- در چک لیست سفره‌خانه سنتی، هتل‌ها و هتل آپارتمان‌ها، چنانچه از نظر ارزیاب معیارهای X و XONC در حد انتظار نبوده و امکان تخصیص امتیاز به آن وجود نداشته باشد، شیوه درج وضعیت به چه صورت خواهد بود؟

(۱) درج امتیاز مربوطه به صورتی که پایین تر از حداقل قابل قبول باشد، مشخص کردن نوع عدم انطباق و قید کردن شرح عدم انطباق در بخش مربوطه

(۲) درج عدد صفر، مشخص کردن نوع عدم انطباق و قید کردن شرح عدم انطباق در بخش مربوطه

(۳) درج علامت x و مشخص کردن نوع عدم انطباق و قید کردن شرح عدم انطباق در بخش مربوطه

(۴) خالی گذاشتن ردیف امتیاز و مشخص کردن نوع عدم انطباق و قید کردن شرح آن در بخش مربوطه

۶۵- کدام یک از گزینه‌ها مبنای درستی برای ارزیابی محسوب نمی شوند؟

(۱) موضوعاتی که توسط مدیر واحد ارزیابی به ارزیابان گفته می شود.

(۲) مدارک و مستندات موجود در واحد گردشگری

(۳) مشاهدات ارزیاب در بخش‌های مختلف واحد گردشگری

(۴) موارد ۱ و ۲

۶۶- ارزیاب رفع عدم انطباق باید چه ویژگی‌ای داشته باشد؟

(۱) ارزیاب خدمات و تجهیزات باشد.

(۲) ارزیاب خدمات و تجهیزات با گرید A یا B باشد.

(۳) دارای گرید A باشد.

(۴) بستگی به درجه واحد گردشگری می تواند هر ارزیاب با گرید A یا B باشد.

۶۷- در صورتی که در ارزیابی رفع عدم انطباق، اقدام اصلاحی مورد قبول واقع نشود، نحوه اقدام به چه صورت می تواند باشد؟

(۱) مهلت مجدد به واحد گردشگری برای انجام اقدام اصلاحی داده می شود.

(۲) یا نظر مدیر فنی مشخص می شود که مهلت داده شود یا خیر

(۳) امتیاز در حد وضعیت مشاهده شده داده می شود.

(۴) در ردیف امتیاز ارزیابی، امتیاز صفر درج خواهد شد.

۶۸- کدام یک از گزینه های زیر صحیح نیست؟

(۱) درج امضا، رسته ارزیاب، کد و گرید ارزیاب در تمام صفحات چک لیست ارزیابی الزامی است.

(۲) نوشتن نام و کدشناسائی ارزیاب با دست بلامانع است.

(۳) در مهر ارزیاب نام و نام خانوادگی ارزیاب قید می شود.

(۴) در مهر ارزیاب رسته ارزیابی و گرید ارزیاب قید می شود.

۶۹- در مورد درجه ای که ارزیابی یک واحد گردشگری بر آن اساس انجام می شود کدام گزینه صحیح نیست؟

(۱) بر اساس درخواست بهره بردار و یا سرمایه گذار واحد گردشگری

(۲) بر اساس پروانه بهره برداری فعلی

(۳) بر اساس درجه درخواستی پس از تأیید کمیته فنی و اعلام اداره کل میراث فرهنگی و گردشگری استان مربوطه

(۴) بر اساس درجه مصوب در موافقتنامه اصولی برای واحدهای جدیدالتأسیس

۷۰- در بازدید از واحدهای یک هتل آپارتمان مشاهده شده است که نظافت به طور کامل انجام شده است و

مرتب کردن واحد نیز هیچ مشکلی ندارد. در بررسی پرونده های پرسنلی این هتل آپارتمان مشاهده شد که

کارکنان بخش خانه داری این هتل آپارتمان مدت زیادی است که آموزش ندیده اند و مورد بازآموزی نیز قرار

نگرفته اند. وضعیت معیار مربوطه و گزارش ارزیاب بهتر است چگونه باشد؟

(۱) عدم انطباق جزئی- گواهی دال بر آموزش کارکنان خانه داری مشاهده نشد.

(۲) عدم انطباق عمده- گواهی دال بر آموزش کارکنان خانه داری مشاهده نشد.

(۳) عدم انطباق وجود ندارد.

(۴) عدم انطباق وجود ندارد- توصیه می شود برنامه ریزی آموزشی مناسب برای کارکنان طراحی و اجرا شود.

۷۱- خرابی و غیرفعال بودن تجهیزات اینترنت در یک هتل، چگونه در گزارش ارزیابی منعکس می شود؟

(۱) درج عدم انطباق عمده

(۲) درج عدم انطباق جزئی

(۳) اعتماد به مدیر واحد و ارائه نمره کامل

(۴) ارائه نیمی از نمره معیار مربوطه

۷۲- در ارزیابی یک هتل ۴ ستاره با ۱۰۰ اتاق، بازدید از چند اتاق در دستور کار تیم ارزیاب قرار دارد؟

(۱) ۳۳ باب

(۲) ۲۵ باب

(۳) ۳۴ باب

(۴) ۵۰ باب

۷۳- در فرآیند ارزیابی کدام یک از تأسیسات گردشگری هریک از ارزیابان موظف به تکمیل چک لیست مختص به خود هستند؟

(۱) مهمانپذیرها

(۲) هتل‌ها

(۳) اقامتگاه‌های سنتی

(۴) سفره‌خانه‌های سنتی

۷۴- در صورت نبود کافی شاپ در زمان ارزیابی یک هتل ۳ ستاره، با توجه به بند ضابطه کدام گزینه صحیح است؟

ردیف	معیار درجه‌بندی	ضوابط معیار	امتیاز	۱ ستاره	۲ ستاره	۳ ستاره	۴ ستاره	۵ ستاره	توضیحات
۱۷	وجود فضای کافی شاپ	X یا O	۵	O	O	X	X	X	این فضا باید در مجاورت فضاهای عمومی و ترجیحاً مشرف به خیابان و یا به مناظر زیبای اطراف پیش‌بینی شود.

(۱) امتیاز صفر درج شده و عدم انطباق عمده اعلام می‌شود.

(۲) امتیازی درج نشده و عدم انطباق عمده اعلام می‌شود.

(۳) خط تیره قرار داده می‌شود و امتیاز این آیتم در امتیازات کل مؤثر نخواهد بود.

(۴) امتیازی درج نشده و عدم انطباق جزئی اعلام می‌شود.

۷۵- کارکنان یک هتل ۵ ستاره، آموزش‌های لازم را بصورت تجربی از سایر کارکنان دریافت کرده و مدرک

آموزش معتبری جهت ارائه ندارند. نحوه ارائه گزارش ارزیابی چگونه است؟

(۱) درج عدم انطباق عمده

(۲) احترام به دانش پیشکسوتان واحد و ارائه نمره کامل

(۳) درج عدم انطباق جزئی

(۴) ارائه نیمی از نمره معیار مربوطه

۷۶- در صورت مشاهده دستگاه چایساز و سینی مربوطه در اتاق‌های یک هتل ۲ ستاره، با توجه به بند ضابطه کدام گزینه صحیح است؟

ردیف	معیار درجه‌بندی	ضوابط معیار	امتیاز	۱ ستاره	۲ ستاره	۳ ستاره	۴ ستاره	۵ ستاره	توضیحات
۹۳	تامین یک دستگاه چایساز سالم و قابل استفاده به همراه سینی مربوطه	O یا X	۳	O	O	O	X	X	سینی شامل حداقل: دو عدد فنجان، چای کیسه‌ای، دمنوش گیاهی کیسه‌ای، قهوه فوری و آب معدنی

- (۱) ۳ امتیاز الزامی درج شده و عدم انطباق اعلام نمی‌شود
- (۲) ۳ امتیاز تشویقی درج شده و عدم انطباق اعلام نمی‌شود
- (۳) خط تیره قرارداده می‌شود و یک سوم امتیاز تشویقی محاسبه خواهد شد
- (۴) امتیازی درج نشده و در صورت کمبود امتیاز در بازدید نهایی توسط مدیر فنی محاسبه خواهد شد

۷۷- نحوه سوال کردن در ارزیابی چگونه است؟

- (۱) سوال باید به گونه‌ای باشد که ارائه توضیح از سوی واحد را به همراه داشته باشد
- (۲) بگونه‌ای باشد که پاسخ آن صریح و بله و خیر باشد
- (۳) زیرکانه بوده و جلوی مخفی کاری مدیر واحد را بگیرد
- (۴) حتی المقدور از سوال کردن خودداری شده و به بررسی شواهد عینی پرداخته شود

۷۸- ارزیابی تأسیسات گردشگری با چه اهدافی انجام می‌پذیرد؟

- (۱) بررسی شواهد عینی بر اساس چک لیست‌های مصوب
- (۲) امتیازدهی و مشخص شدن امتیاز مجموعه تحت ارزیابی
- (۳) تعیین فهرستی از نواحی قابل بهبود
- (۴) تعیین میزان تطابق برای تعیین سطح و یافتن جایگاه مجموعه

۷۹- ثبت عبارت X در مقابل یک شاخص در فرم ارزیابی به چه معنی است؟

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

۸۰- شرط لازم برای جبران بخشی از الزامات قابل جبران در فرآیند ارزیابی چیست؟

- (۱) جمع زدن کل امتیازات تشویقی با امتیاز کل واحد
- (۲) استفاده از درصد مشخصی از امتیازات الزامی در امتیاز نهایی واحد
- (۳) استفاده از ضریب مشخصی از امتیازات O
- (۴) دستور کمیسیون عالی و تعیین ضریب