



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

مرداد ۱۴۰۲

آشنایی با مفاهیم و قوانین مرتبط با تأسیسات گردشگری

۱- آیین نامه «ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آن‌ها» دارای فصل که در سال توسط مصوب گردیده است.

(۱) ۷ فصل - سال ۱۳۹۸ - هیئت وزیران

(۲) ۷ فصل - سال ۱۳۹۴ - هیئت وزیران

(۳) ۵ فصل - سال ۱۳۹۴ - مجلس شورای اسلامی

(۴) ۵ فصل - سال ۱۳۹۸ - شورای عالی ایرانگردی و جهانگردی

۲- منظور از «قانون» در آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آن‌ها کدام قانون است؟

(۱) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران - اصل ۱۳۸

(۲) قانون تشکیل سازمان میراث فرهنگی و گردشگری مصوب ۱۳۸۲

(۳) قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی - مصوب ۱۳۷۰

(۴) قانون اهداف و وظایف وزارت فرهنگ و ارشاد مصوب ۱۳۶۵

۳- کدام یک از موارد ذیل در رابطه با نرخ گذاری تأسیسات گردشگری صدق نمی کند؟

(۱) پس از دریافت گواهینامه کیفیت نرخ اتاق، اغذیه و سایر خدمات آزاد بوده و توسط بهره بردار تعیین می شود.

(۲) نرخ آن دسته از تأسیسات گردشگری که استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری آن‌ها مصوب نشده است مشترکاً توسط وزارت گردشگری و تشکل صنفی مربوطه و با در نظر گرفتن شاخص نرخ تورم سالیانه تعیین می شود.

(۳) نرخ آن دسته از تأسیسات گردشگری که گواهینامه استاندارد کیفیت خود را دریافت نکرده اند مشترکاً توسط وزارت گردشگری و تشکل صنفی مربوطه و با در نظر گرفتن شاخص نرخ تورم سالیانه تعیین می شود.

(۴) پس از دریافت گواهینامه کیفیت نرخ اتاق، اغذیه و سایر خدمات توسط بهره بردار پیشنهاد شده و پس از تأیید تشکل صنفی مربوطه و تأیید نهایی مدیرکل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان مورد استفاده واحد گردشگری قرار می گیرد.

۴- مراکز اقامتی خود پذیرایی در آیین نامه شامل کدام یک از تأسیسات گردشگری می شوند؟

(۱) هتل آپارتمان، خانه مسافر، زائرسرا

(۲) هتل آپارتمان، مهمانپذیر، خانه مسافر

(۳) متل، مهمانپذیر، خانه مسافر

(۴) مهمانپذیر، اقامتگاه بوم گردی، اقامتگاه سنتی

۵- مراجع صادر کننده پروانه ساختمان مجاز به صدور پروانه ساختمان تأسیسات گردشگری

(۱) می باشند.

(۲) پس از صدور مجوز ایجاد از وزارت میراث فرهنگی می باشند.

(۳) قبل از اعلام موافقت وزارت میراث فرهنگی نمی باشند.

(۴) به صورت موقت نمی باشند.

۶- دارنده مجوز احداث تأسیسات گردشگری مراتب را جهت دریافت به اطلاع وزارت میراث فرهنگی می رساند.

(۱) پس از دریافت گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری - پروانه بهره برداری موقت

(۲) پس از اتمام عملیات ساختمانی و تجهیز واحد مربوطه - پروانه بهره برداری موقت

(۳) پس از دریافت موافقت اولیه - موافقت اصولی

(۴) پس از دریافت موافقت اصولی - پروانه بهره برداری موقت

۷- پروانه بهره برداری موقت صرفاً برای صادر می گردد و در این مدت دارنده مجوز باید نسبت به اقدام نماید.

(۱) یک دوره شش ماهه - پروانه سه ساله

(۲) یک دوره شش ماهه - گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری

(۳) یک دوره یک ساله - پروانه سه ساله

(۴) یک دوره یک ساله - گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری

۸- کدام یک از موارد ذیل صحیح می باشد؟

- ۱) پروانه بهره برداری صادر شده برای هر واحد تأسیسات گردشگری شامل کلیه فعالیت های آن واحد می باشد و دارنده مجوز حق واگذاری هر یک از فعالیت های یک واحد گردشگری به اشخاص غیر را ندارد.
- ۲) دارنده مجوز حق واگذاری هر یک از فعالیت های یک واحد گردشگری به اشخاص غیر را دارد، مشروط به اینکه طرفین قرارداد مسئولیت حسن اداره آن را بر عهده گیرند.
- ۳) دارنده مجوز حق واگذاری هر یک از فعالیت های یک واحد گردشگری به اشخاص غیر را دارد، مشروط به اینکه مسئولیت های مربوط به حسن اداره آن در قرارداد فی مابین طرفین درج شده باشد.
- ۴) پروانه بهره برداری صادر شده برای هر واحد تأسیسات گردشگری شامل کلیه فعالیت های آن واحد بوده و دارنده مجوز حق واگذاری هر یک از فعالیت های یک واحد گردشگری به اشخاص غیر را دارد و در صورت واگذاری مسئولیت حسن اداره آن ها صرفاً با دارنده مجوز می باشد.

۹- کدام گزینه جزء شرط های لازم برای تصدی سمت بهره بردار تأسیسات گردشگری نیست؟

۱) داشتن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی

۲) دارا بودن گواهی صلاحیت های حرفه ای لازم به تأیید مراجع ذی ربط

۳) داشتن کارت پایان خدمت و وظیفه یا معافیت دائم برای اتباع ذکور ایرانی

۴) داشتن پروانه اشتغال به کار از مرجع ذی صلاح برای اتباع خارجی

۱۰- انتقال پروانه بهره برداری تأسیسات گردشگری.....

۱) در صورت حقوقی بودن با موافقت وزارت میراث فرهنگی مجاز است.

۲) در صورت حقیقی بودن بهره بردار، منوط به موافقت وزارت میراث فرهنگی می باشد.

۳) در صورت واجد شرایط بودن متقاضی جدید منوط به موافقت وزارت میراث فرهنگی می باشد.

۴) تحت هر عنوان، ممنوع است.

۱۱- در صورت بروز اختلاف بین ذینفعان یک تأسیسات گردشگری با مالکیت و عدم معرفی نماینده ذی صلاح

۱) حقوقی - پروانه بهره برداری صادر یا تمدید نخواهد شد. ۲) حقوقی - پروانه بهره برداری تمدید نخواهد شد.

۳) مشاع - پروانه بهره برداری رأساً ابطال خواهد شد. ۴) مشاع - پروانه بهره برداری صادر یا تمدید نخواهد شد.

۱۲- تأسیسات گردشگری حسب نوع بر چه اساسی درجه بندی می شوند؟

۱) فنی ساختمان - ایمنی و بهداشت - کیفیت خدمات

۲) مشخصات ساختمان - نیروی انسانی - کیفیت خدمات - توسعه پایدار

۳) نیروی انسانی - کیفیت خدمات - تجهیزات - ایمنی و بهداشت

۴) مشخصات فنی - تجهیزات - نیروی انسانی - کیفیت ارائه خدمات

۱۳- وزارت به که تجهیزات و خدماتی بیش از حد ضوابط لازم برای درجه مصوب داشته باشند، طبقه ممتاز اعطاء می نماید.

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

۱۴- تعطیلی موقت یا لغو پروانه بهره برداری تأسیسات گردشگری بر عهده است.

۱) اداره کل نظارت و ارزیابی ۲) کمیسیون درجه بندی

۳) کمیسیون عالی تجدید نظر ۴) اداره کل میراث فرهنگی استان مربوطه

۱۵- مهلت بهره بردار برای اعتراض به رأی کمیسیون درجه بندی چگونه است؟

۱) یک ماه مهلت دارد و به صورت کتبی ۲) حداکثر ۲۰ روز مهلت دارد از تاریخ ابلاغ رأی

۳) ۱۵ روز مهلت دارد به صورت کتبی ۴) حداکثر یک هفته از تاریخ ابلاغ رأی

۱۶- اعضاء کمیسیون عالی تجدید نظر عبارت اند از:

۱) مدیرکل استان - معاون گردشگری استان - نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی - نماینده تشکل صنفی

۲) مدیرکل نظارت و ارزیابی - معاون گردشگری وزارت - نماینده تشکل صنفی - رئیس حراست

۳) معاون گردشگری استان - مدیرکل حقوقی - نماینده اداره کل نظارت - نماینده تشکل صنفی

۴) نماینده معاون گردشگری - مدیرکل نظارت و ارزیابی - مدیرکل حقوقی - نماینده تشکل صنفی

۱۷- کدام گزینه صحیح است؟

وزارت و تشکل صنفی برای تعیین نرخ، از استفاده می نمایند.

(۱) تأسیسات گردشگری فاقد ضابطه - شاخص نرخ تورم فصلی اعلامی

(۲) تأسیسات گردشگری - شاخص نرخ تورم سالیانه

(۳) تأسیسات اقامتی و پذیرایی - شاخص نرخ تورم سالیانه اعلامی از سوی بانک مرکزی

(۴) تأسیسات گردشگری دارای گواهینامه کیفیت استاندارد - شاخص نرخ تورم اعلامی از سوی بانک مرکزی

۱۸- مدیران کدام تأسیسات گردشگری باید به یک زبان خارجی مسلط باشند؟

(۱) هتل‌های چهار ستاره و پنج ستاره

(۲) کلیه هتل‌های سه ستاره، چهار ستاره و پنج ستاره

(۳) هتل‌های سه ستاره، چهار ستاره و پنج ستاره و تأسیسات گردشگری درجه یک

(۴) کلیه هتل‌ها و تأسیسات اقامتی درجه ۱

۱۹- مدت اعتبار کارت مدیریت است و تمدید آن می باشد.

(۱) یک سال - در صورت تأیید عملکرد، بلامانع می باشد.

(۲) سه سال - در صورت تأیید عملکرد، بلامانع می باشد.

(۳) سه سال - منوط به ارائه تقاضای کتبی

(۴) یک سال - منوط به ارزیابی عملکرد و تأیید آن از سوی وزارت میراث فرهنگی

۲۰- چنانچه واحد گردشگری حین فعالیت و ارائه خدمات بدون داشتن مجوز و عذر موجه بیش از تعطیل باشد، پروانه

بهره برداری آن توسط وزارت می شود.

(۲) سه ماه - لغو

(۱) شش ماه - تعلیق

(۴) شش ماه - لغو

(۳) سه ماه - تعلیق

اصول فرآیند ارزیابی و آشنایی با ضوابط و فرآیندهای اجرای طرح

۲۱- نتیجه درجه بندی منجر به کدام یک از گزینه های زیر می شود؟

(۱) تعیین درجه یک واحد گردشگری بر اساس ضوابط کیفیت

(۲) آزادسازی نرخ واحد گردشگری

(۳) ارتقای کیفیت خدمات واحد گردشگری

(۴) تثبیت یا تنزیل یا ارتقاء درجه واحد گردشگری و یا تغییر نوع آن‌ها

۲۲- ارزیابی به فرآیند تعیین میزان انطباق وضعیت موجود هر یک از تأسیسات گردشگری با معیارهای تعیین شده

در ضوابط فنی و درجه بندی اطلاق می شود. حداکثر بازه زمانی ارائه گزارش از سوی شرکت عامل تطبیق می باشد.

(۲) کمی و کیفی - شش ماه

(۱) فنی و تجهیزات - سه ماه

(۴) فنی و تجهیزات - شش ماه

(۳) کمی و کیفی - هفت ماه

۲۳- کدام یک جزء نظام های درجه بندی هستند؟

(۱) سیستم های عینی و سیستم های عینی و ذهنی

(۲) سیستم های کیفی و نظام های کمی

(۳) کارشناسی دقیق و ارزیابی مبتنی بر شواهد

(۴) نظام های کارآمد و نظام های کارشناس محور

۲۴- اقدامی که جهت رفع ریشه های عدم انطباق های موجود و به منظور جلوگیری از بروز مجدد آن انجام می شود چه نام دارد؟

(۲) اقدام اصلاحی

(۱) اقدام ایمنی

(۴) اقدام فنی

(۳) اقدام پیشگیرانه

۲۵- محدوده فعالیت عوامل تطبیق توسط تعیین می گردد.

(۲) کمیسیون درجه بندی

(۱) اداره کل استان

(۴) مدیرکل نظارت و ارزیابی

(۳) کمیسیون عالی

۲۶- کدام شرط جزء شرایط لازم متقاضیان اخذ مجوز عامل تطبیق نیست؟

- (۱) ارائه تضمین معتبر به اداره کل استان
- (۲) دارا بودن گواهینامه آموزشی ارزیابی
- (۳) معرفی مدیرعامل واجد شرایط
- (۴) داشتن شخصیت حقوقی

۲۷- اعضای هیأت مدیره شرکت متقاضی اخذ مجوز عاملیت تطبیق،

- (۱) باید دوره‌های آموزشی در زمینه ارزیابی را گذرانده باشند و مکلفاند در دوره‌های بازآموزی شرکت نمایند.
- (۲) موظفاند در دوره‌های آموزش ارزیابی و مدیرفنی شرکت نمایند.
- (۳) نباید عضو هیئت مدیره یا بازرس تشکل حرفه‌ای باشند.
- (۴) باید دارای حداقل دو سال سابقه فعالیت در حوزه گردشگری باشند.

۲۸- بر اساس مفاد شیوه‌نامه درجه‌بندی مصوب ۱۴۰۰، مدیرفنی.....

- (۱) نمی‌تواند هم‌زمان مدیرعامل شرکت عامل تطبیق باشد ولی می‌تواند به‌عنوان ارزیاب فعالیت نماید.
- (۲) می‌تواند هم‌زمان مدیرعامل شرکت عامل تطبیق باشد ولی نمی‌تواند به‌عنوان ارزیاب فعالیت نماید.
- (۳) هم می‌تواند به‌عنوان مدیرعامل شرکت عامل تطبیق باشد و هم می‌تواند به‌عنوان ارزیاب فعالیت نماید.
- (۴) به‌هیچ‌وجه نمی‌تواند به‌عنوان مدیرعامل شرکت عامل تطبیق و یا به‌عنوان ارزیاب فعالیت نماید.

۲۹- کدام گزینه جزء وظایف مدیرفنی نمی‌باشد؟

- (۱) تکمیل کردن فرم‌ها و چک‌لیست‌ها و ایجاد سوابق در بازه زمانی مشخص
- (۲) هماهنگی لازم جهت تعیین اعضاء و اعزام تیم ارزیاب
- (۳) تنظیم قرارداد ارزیابی با واحد گردشگری
- (۴) ارائه گزارش ارزیابی به دبیرخانه کمیسیون درجه‌بندی

۳۰- 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 سه سال - حداکثر دو
- (۳) حداقل سه سال - حداقل دو
- (۴) حداقل دو سال - حداقل سه

۳۱- با فرض وجود ضابطه، کارشناس ارزیاب با درجه دو (B) کدام گروه تأسیسات گردشگری زیر را به‌طور کامل، نمی‌تواند ارزیابی

نماید؟

- (۱) هتل ۱ ستاره، هتل آپارتمان درجه ۲، اقامتگاه بوم گردی درجه ۳، اقامتگاه سنتی درجه ۲
- (۲) هتل ۲ ستاره، هتل ۳ ستاره، مجتمع گردشگری درجه ۱، اقامتگاه بوم گردی درجه ۲
- (۳) هتل درجه ۳، مهمانپذیر درجه ۲، هتل آپارتمان درجه ۱، اقامتگاه بوم گردی درجه ۲
- (۴) هتل ۲ ستاره، واحد پذیرایی درجه ۱، سفره‌خانه سنتی درجه ۱، اردوگاه درجه ۲، دهکده سلامت درجه ۱

۳۲- ارزیاب‌ها تحت چه شرایطی مجاز به ارائه درخواست ارتقاء درجه می‌باشند؟

- (۱) حداقل یک سال از زمان اخذ فعالیت گذشته باشد و ارزیابی حداقل ۱۵ واحد گردشگری انجام داده باشند.
- (۲) حداقل دو سال از زمان اخذ فعالیت گذشته باشد و ارزیابی حداقل ۱۵ واحد گردشگری انجام داده باشند.
- (۳) حداقل یک سال از زمان اخذ فعالیت گذشته باشد و ارزیابی حداقل ۱۰ واحد گردشگری انجام داده باشند.
- (۴) حداقل دو سال از زمان اخذ فعالیت گذشته باشد و ارزیابی حداقل ۱۰ واحد گردشگری انجام داده باشند.

۳۳- کمیسیون درجه‌بندی در چه محلی برگزار می‌شود؟

- (۱) در محل واحد گردشگری
- (۲) در معاونت گردشگری
- (۳) اداره کل نظارت و ارزیابی
- (۴) اداره کل میراث فرهنگی استان مربوطه

۳۴- حضور کارشناس اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری در جلسات کمیسیون درجه‌بندی در کدام مورد الزامی نیست؟

- ۱) درجه‌بندی هتل‌های ۳، ۴ و ۵ ستاره و تأسیسات گردشگری درجه ۱
- ۲) درجه‌بندی هتل‌های ۱، ۲ ستاره و سایر تأسیسات گردشگری درجه ۲ و ۳
- ۳) ارتقاء درجه واحد گردشگری در دستور کار کمیسیون درجه‌بندی باشد.
- ۴) چنانچه پرونده ارزیابی واحد گردشگری قبلاً یک‌بار جهت رفع نواقص به شرکت عامل تطبیق مرجوع شده باشد.

۳۵- مسئولیت راهبری، نیازسنجی و تصمیم‌گیری در خصوص مسائل مرتبط با اجرای طرح تطبیق، تأیید دستورالعمل‌ها و ضوابط پیشنهادی، رسیدگی به تخلفات، اعتراضات و ... را بر عهده دارد.

- ۱) کمیسیون درجه‌بندی
 - ۲) کمیته فنی اداره کل استان مربوطه
 - ۳) کمیسیون عالی تجدید نظر
 - ۴) کمیسیون نظارت و رسیدگی به شکایات
- ۳۶- شرکت عامل تطبیق پس از انجام هماهنگی لازم و عقد قرارداد با واحد گردشگری، قرارداد منعقد را در نسخه جهت بررسی و تأیید به تحویل می‌دهد.

- ۱) سه - اداره کل استان
 - ۲) دو - اداره کل استان
 - ۳) دو - اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری
 - ۴) سه - اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری
- ۳۷- در صورتی که شرکت عامل تطبیق بدون عذر موجه ظرف مدت اقدام به انجام عملیات ارزیابی و تسلیم گزارش اولیه به واحد گردشگری نماید شرکت عامل تطبیق
۱) یک ماه - مکلف به اتمام عملیات ارزیابی و تهیه و تسلیم گزارش اولیه ظرف حداکثر یک هفته خواهد بود.
۲) دو ماه - مکلف به اتمام عملیات ارزیابی و تهیه و تسلیم گزارش اولیه ظرف حداکثر یک هفته خواهد بود.
۳) سه ماه - ضمن پرداخت خسارت، مکلف به اتمام عملیات ارزیابی و تهیه گزارش اولیه ظرف حداکثر یک هفته خواهد بود.
۴) یک ماه - مکلف به بازپرداخت کلیه وجوه دریافتی خواهد بود.

۳۸- با توجه به این که هتل‌بیمارستان‌ها فاقد ضابطه ارزیابی و درجه‌بندی می‌باشند، چنانچه یک هتل‌بیمارستان درجه سه 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) خودارزیابی - کارشناس ارزیاب گرید C
- ۴) خوداظهاری - خود بهره‌بردار یا کارشناس مجرب

۳۹- میزان تأثیر نظرسنجی معتبر مسافران و گردشگران در امتیاز ارزیابی واحد گردشگری، نباید از چه شروطی فراتر باشد؟
۱) ده درصد - امتیاز تشویقی
۲) پنج درصد - امتیاز الزامی
۳) ده درصد - امتیاز الزامی
۴) پنج درصد - امتیاز تشویقی

۴۰- کدام مرجع در صورت نیاز می‌تواند رأساً با بهره‌گیری از ظرفیت موجود نسبت به تشکیل گروه کارشناسی ارزیاب تأسیسات گردشگری اقدام نماید؟

- ۱) اداره کل نظارت و ارزیابی
- ۲) کمیسیون درجه‌بندی
- ۳) کمیسیون عالی تجدید نظر
- ۴) اداره کل استان

تشریح ضوابط ارزیابی و درجه‌بندی

۴۱- کدام تأسیسات گردشگری با ضابطه قدیمی ارزیابی و درجه‌بندی می‌شوند؟

- ۱) مهمانپذیر - هتل آپارتمان
- ۲) مهمانپذیر - زائرسرا - خانه مسافر
- ۳) هتل - مهمانپذیر - واحد پذیرایی بین‌راهی
- ۴) زائرسرا - هتل - واحد پذیرایی بین‌راهی

۴۲- معیارهای الزامی در ضابطه با چه علامتی نشان داده می‌شوند؟

- ۱) XONC
- ۲) X
- ۳) NA
- ۴) O

۴۳- چنانچه واحد گردشگری در این معیارها که در حوزه ایمنی و بهداشت می‌باشند، امتیازش به حد نصاب نرسد، رفع مغایرت ننماید و امتیاز کسب نکند، حکم درجه‌بندی صادر نمی‌گردد.

(۱) X
(۲) O و XONC
(۳) NA
(۴) XONC

۴۴- مهر 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

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

- (۱) به مقدار مساوی
- (۲) به تشخیص مدیر فنی
- (۳) به تعداد مشخص و با ضریب تعیین شده
- (۴) متناسب یا وزن امتیازات

۴۶- معیار ردیف ۷ ضابطه هتل «وجود فضای سبز و محوطه گل‌کاری شده» با ۵ امتیاز صرفاً برای هتل‌های پنج ستاره الزامی و برای دیگر درجات غیرالزامی است. در فرآیند ارزیابی یک هتل دو ستاره در بخش فضای سبز، گلدان‌های شکسته و گل و گیاهان خشک شده مشاهده شده‌اند. نحوه امتیازدهی به این معیار چگونه است؟

- (۱) چون این معیار برای هتل دو ستاره غیرالزامی است، اساساً عدم انطباق وجود ندارد.
- (۲) چون فضای سبز و گلدان‌ها وجود دارند حداقل دو امتیاز تشویقی می‌تواند ثبت می‌گردد.
- (۳) به دلیل وجود فضای این معیار عدم انطباق ثبت و حداکثر می‌تواند پنج امتیاز ثبت گردد.
- (۴) به دلیل وجود فضای این معیار عدم انطباق جزئی ثبت شده، ولی امتیاز ثبت نمی‌گردد.

۴۷- در معیار ردیف ۱۴ ضابطه هتل که وزن آن دو امتیاز است، «حداقل مساحت سالن نشیمن» در هتل چهار ستاره ۱۵۰ مترمربع قید شده است. در معیار ۱۵ ضابطه هتل برای هر ده درصد مساحت اضافی یک امتیاز در نظر گرفته شده است و سقف آن ۵ امتیاز است. مساحت سالن نشیمن هتلی چهار ستاره ۱۸۳ مترمربع است. این هتل در معیار ردیف‌های ۱۴ و ۱۵ جمعاً چه امتیازی کسب می‌نماید؟

- (۱) یک امتیاز
- (۲) دو امتیاز
- (۳) چهار امتیاز
- (۴) پنج امتیاز

۴۸- در معیار ردیف ۲۴ ضابطه هتل «دستگاه فروش و نوشیدنی‌های سرد و گرم» امتیاز آن یک و برای تمام درجات هتل غیرالزامی است. در ارزیابی هتل پنج ستاره دستگاه فوق مشاهده شده ولیکن هنوز از طرف شرکت گارانتی کننده راه‌اندازی نشده و طبق اظهار مدیر هتل دو روز دیگر در چرخه خدمت خواهد بود. امتیاز این معیار چگونه ثبت می‌شود؟

- (۱) عدم انطباق جزئی و در بخش امتیاز خط تیره ثبت می‌گردد.
- (۲) چون این معیار برای هتل پنج ستاره غیرالزامی است، عدم انطباق وجود ندارد.
- (۳) چون دستگاه خریداری شده و توسط تیم ارزیاب مشاهده شده، یک امتیاز ثبت می‌گردد.
- (۴) عدم انطباق جزئی و به علت غیرالزامی بودن یک امتیاز ثبت می‌گردد.

۴۹- در معیار ردیف ۳۵ ضابطه هتل «اتاق خواب با بالکن یا حیاط خلوت حداقل ۲۵٪ از اتاق‌ها» با امتیاز ۲ و برای تمام درجات غیرالزامی است. هتل دو ستاره دارای ۶۰ اتاق اقامتی می‌باشد و ۲۰ اتاق اقامتی دارای بالکن با مساحت ۳ مترمربع می‌باشند.

- (۱) غیرالزامی است امتیازی ثبت نمی‌گردد.
- (۲) با توجه به رعایت حداقل شروط این معیار ۲ امتیاز تشویقی ثبت می‌گردد.
- (۳) حداقل ۲۵ اتاق باید بالکن داشته باشند امتیازی ثبت نمی‌گردد.
- (۴) عدم انطباق نبوده ولی امتیازی ثبت نمی‌گردد و خط تیره ثبت می‌گردد.

۵۰- معیار ردیف ۴۶ ضابطه هتل «بالشت اضافه» دارای ۲ امتیاز و در تمامی درجات الزامی می‌باشد. در ارزیابی هتل چهار ستاره بالشت اضافه هر مهمان داخل اتاق مشاهده نشده و مدیر هتل اعلام داشته به علت رعایت حال مهمانان و استفاده بیشتر از فضای کمد جهت قرار دادن خریدهای و سوغاتی، بالشت اضافه در اتاق خانه‌داری طبقه قرار دارد و به درخواست مهمان بالشت به تعداد درخواستی تحویل اتاق می‌گردد. امتیاز این معیار چگونه ثبت می‌شود؟

- (۱) عدم انطباق وجود ندارد.
 - (۲) در حضور تیم ارزیاب، بالشت اضافه باید به اتاق‌ها منتقل و امتیاز ثبت گردد.
 - (۳) عدم انطباق جزئی ثبت می‌گردد با توجه به وجود بالشت به اندازه کافی یک امتیازی ثبت می‌گردد.
 - (۴) عدم انطباق جزئی ثبت و امتیازی داده نمی‌شود.
- ۵۱- تعداد اقلام بوفه صبحانه در هتل دو ستاره حداقل و هتل چهار ستاره می‌باشند.

- | | |
|-------------|------------|
| (۱) ۱۷ - ۱۳ | (۲) ۱۳ - ۷ |
| (۳) ۲۱ - ۱۳ | (۴) ۱۷ - ۹ |

۵۲- در معیار ردیف ۲۶ هتل آپارتمان «پاکیزگی و وضعیت مناسب اتاق خواب (دیوار، کفپوش، سقف)» دارای ۵ امتیاز و در تمامی درجات الزامی غیرقابل جبران می‌باشد. کدام گزینه عدم انطباق این معیار محسوب نمی‌شود؟

- (۱) نقاشی سقف پوسته پوسته شده است.
- (۲) موکت دارای آلودگی و لکه‌های سوختگی می‌باشد.
- (۳) کاغذدیواری راهرو طبقه پاره و مخدوش می‌باشد.
- (۴) دیوار زیر پنجره بر اثر رطوبت مقداری ترک خوردگی دارد.

- ۵۳- طبق ضابطه هر مهمانپذیر بیش از چه تعداد اتاق باید داشته باشد؟
- | | |
|------------|-------------|
| (۱) ۴ اتاق | (۲) ۶ اتاق |
| (۳) ۸ اتاق | (۴) ۱۰ اتاق |

۵۴- در عملیات درجه‌بندی مهمانپذیرها به‌طور کلی دامنه امتیازات به چه میزان است؟

- | | |
|---------------|-------------|
| (۱) صفر تا ۱۰ | (۲) ۱ تا ۱۰ |
| (۳) صفر تا ۸ | (۴) ۱ تا ۸ |

۵۵- در ضابطه‌های قدیم «میانگین امتیازات ارزیابی از تقسیم مجموع امتیازات ارزیابی واحد گردشگری (M) بر تعداد کل موضوعات مورد ارزیابی در واحد گردشگری (m) به دست می‌آید». هر چه مقدار عدد m بیشتر باشد، نشان‌دهنده چیست؟

- (۱) بالاتر بودن قیمت خدمات ارائه‌شده 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

۵۶- دامنه امتیازدهی در واحدهای پذیرایی بین‌راهی در چه دو چه مقدار عددی است؟

- (۱) حداقل امتیاز هر مورد نباید کمتر از شش و میانگین مجموع امتیازات باید بالاتر از هشت باشد.
- (۲) حداقل امتیاز هر مورد نباید کمتر از سه و میانگین مجموع امتیازات باید بالاتر از پنج باشد.
- (۳) حداقل امتیاز هر مورد نباید کمتر از دو و میانگین مجموع امتیازات باید بالاتر از سه باشد.
- (۴) حداقل امتیاز هر مورد نباید کمتر از یک و میانگین مجموع امتیازات باید بالاتر از دو باشد.

۵۷- در «ارزیابی رفع عدم انطباق یک سفره‌خانه سنتی» در صورت انجام اقدام اصلاحی و

- (۱) علامت + درج و بخشی از امتیاز آن معیار ثبت می‌گردد.
- (۲) علامت ✓ درج و بخشی از امتیاز آن معیار ثبت می‌گردد.
- (۳) علامت + درج و کل امتیاز آن معیار ثبت می‌گردد.
- (۴) علامت ✓ درج و کل امتیاز آن معیار ثبت می‌گردد.

۵۸- معیار ۱۹ ضابطه سفره‌خانه سنتی «درب ورودی سالن پذیرایی» قیدشده عرض در نباید کمتر از ۱۲۰ سانتیمتر باشد امتیاز این معیار یک است و برای تمامی درجات الزامی می‌باشد. در ارزیابی یک سفره‌خانه سنتی عرض درب ورودی به سالن پذیرایی ۱۰۰ سانتیمتر می‌باشد. امتیاز این معیار چگونه ثبت می‌شود؟

- (۱) ارزیاب فنی و ساختمان با در نظر گرفتن شرایط کالبدی و معماری واحد، حداقل امتیاز این معیار را ثبت می‌نماید.

- ۲) عدم انطباق ثبت می گردد و امتیازی درج نمی شود.
- ۳) عدم انطباق ثبت می گردد و حداقل امتیاز داده خواهد شد.
- ۴) با توجه به اینکه انحراف از معیار بیش از ۲۰ درصد است، حداقل امتیاز درج نمی شود.
- ۵۹- کدام عبارت در خصوص ساعات ارائه خدمات غذا و نوشابه در اتاق (room service) در هتلها اشتباه است؟
- ۱) هتل ۳ و ۴ ستاره: ۱۹ ساعت در روز
- ۲) هتل دو ستاره: اختیاری و تشویقی است
- ۳) هتل یک ستاره: اختیاری و تشویقی است
- ۴) هتل ۵ ستاره: ۲۴ ساعت در روز
- ۶۰- وجود آینه قدی در اتاقها در کدامیک از درجات هتل الزامی است؟
- ۱) هتل های ۳ و ۴ و ۵ ستاره
- ۲) در تمامی درجات غیر از یک ستاره
- ۳) در هتل های ۵ ستاره
- ۴) هتل های ۴ و ۵ ستاره

تکنیک های ارزیابی

- ۶۱- هدف اصلی از تیم سازی در ارزیابی چیست؟
- ۱) ایجاد اشتغال برای ارزیابان
- ۲) ایجاد قابلیت جایگزینی
- ۳) ایجاد فضای چند تخصصی همکاری
- ۴) همه موارد
- ۶۲- چنانچه در فرایند ارزیابی تیم ارزیاب در مورد یک معیار به اجماع نرسند و دارای دیدگاههای متفاوتی باشند. چه رویکردی باید اتخاذ گردد؟
- ۱) مشورت با مدیر فنی عامل تطبیق
- ۲) رأی گیری و ثبت نظر اکثریت
- ۳) ملاک نظر ارزیاب تخصصی آن معیار است.
- ۴) مذاکره تا رسیدن به اجماع نظر
- ۶۳- حداقل اتاقهای اقامتگاههای سنتی درجه ۳ و ۲ و ۱ چه تعداد می باشد؟
- ۱) ۷ - ۹ - ۱۲
- ۲) ۴ - ۷ - ۱۰
- ۳) ۷ - ۹ - ۱۱
- ۴) ۵ - ۷ - ۱۰
- ۶۴- در ایران فرایند ارزیابی تأسیسات گردشگری به شیوه انجام می گیرد.
- ۱) خودارزیابی
- ۲) داخلی
- ۳) مشارکتی
- ۴) شخص ثالث
- ۶۵- نحوه سؤال کردن ارزیاب در فرآیند ارزیابی چگونه است؟
- ۱) سؤال باید به گونه ای باشد که ارائه توضیح از سوی ارزیابی شونده را به همراه داشته باشد.
- ۲) سؤال باید به گونه ای باشد که پاسخ آن کوتاه با "بلی" یا "خیر" توسط ارزیابی شونده مشخص گردد.
- ۳) سؤال باید زیرکانه طرح شود تا مواردی که ارزیابی شونده قصد پنهان نمودن آنها را دارد نمایان سازد.
- ۴) ارزیاب باید حتی المقدور از سؤال کردن اجتناب کند و به بررسی شواهد عینی بپردازد.
- ۶۶- در اصول گزارش نویسی، در صورت وجود مغایرت، رعایت و نوشتن کدامیک از موارد زیر ضروری است؟
- ۱) بند استاندارد و توصیه های لازم جهت بهبود
- ۲) شماره معیار در ضابطه، آدرس شواهد عینی و شرح دقیق مغایرت
- ۳) درج نمره شاخص و ثبت نوع مغایرت کافی است
- ۴) بند استاندارد و جمع بندی کوتاهی از نتیجه مصاحبه با مدیر واحد
- ۶۷- یک کارشناس ارزیاب در فرآیند ارزیابی جهت احصاء شواهد از چه راههایی استفاده می نماید؟
- ۱) مشاهده محیط و نحوه فعالیت کارکنان
- ۲) سؤال کردن و گوش دادن دقیق به پاسخها
- ۳) رؤیت مستندات، گواهینامه ها و نظامنامه های واحد گردشگری
- ۴) همه گزینه ها صحیح است.

۶۸- در فرایند ارزیابی یک کارشناس نمی‌تواند بر پایه ارزیابی انجام دهد.

- (۱) برداشت‌های ذهنی
 (۲) سلیقه شخصی
 (۳) تحصیلات دانشگاهی
 (۴) گزینه ۱ و ۲ صحیح است.

۶۹- ویژگی‌های ارتباط اثربخش:

- (۱) دارا بودن تبحر در سخنرانی
 (۲) گشودگی، همدلی، مثبت‌گرایی و حمایت‌گری
 (۳) آشکار ساختن احساسات درونی ارزیاب
 (۴) شنونده خوب بودن و لباس غیررسمی پوشیدن
 ۷۰- طبق شیوه‌نامه ارزیابی و درجه‌بندی مصوب ۱۴۰۰، ارزیابی رفع عدم انطباق باید توسط کارشناس ارزیاب با چه گریدی انجام پذیرد؟

- (۱) ترجیحاً گرید A
 (۲) الزاماً گرید A
 (۳) با توجه به درجه واحد گردشگری
 (۴) با هر گرید به انتخاب مدیرفنی

۷۱- منطق امتیازدهی در ضابطه جدید (مدل فرانسوی) چگونه است؟

- (۱) برای هر شاخص بین ۰ تا ۱۰
 (۲) همه معیارها با امتیاز برابر
 (۳) هر معیار امتیاز مختص خود را دارد
 (۴) همه موارد صحیح است.

۷۲- حداقل مساحت لازم برای لابی یک اقامتگاه سنتی درجه ۲ با ۱۰ اتاق دو تخته چند مترمربع است؟

- (۱) ۳۰ (۲) ۴۰ (۳) ۳۵ (۴) ۲۰

۷۳- در یک مهمانپذیر درجه ۳ رستوران با ارائه خدمات صبحانه و نهار وجود دارد. تیم ارزیابی در یخچال مجموعه با عدم کارکرد صحیح دماسنج و دمای نامناسب جهت نگهداری مواد پروتئینی و نیز نقطه بحرانی بهداشتی مواجه می‌شود. مدیر مهمانپذیر با استناد به این موضوع که مهمانپذیر درجه ۳ الزام به داشتن آشپزخانه و رستوران ندارد، درخواست عدم ارزیابی فضاهای رستوران و آشپزخانه را دارد. وظیفه تیم ارزیاب در این موقعیت چیست؟

(۱) به دلیل الزامی نبودن فضا، تجهیزات و خدمت مورد نظر، این بخش را مورد ارزیابی قرار نمی‌دهند.

(۲) ارزیابی انجام شده لکن با توجه به عدم الزام، عدم انطباق جزئی در گزارش درج می‌گردد.

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

(۴) فضا و خدمات و تجهیزات رستوران و آشپزخانه به‌طور کامل ارزیابی و متناسب با عدم انطباق‌ها گزارش تکمیل می‌گردد.

۷۴- در صورت عدم نصب تابلو اعلان ساعت خدمات در زمان ارزیابی یک هتل ۲ ستاره بدون رستوران، 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
۲۳	نصب اعلان ساعات ارائه خدمات در سالن غذاخوری	NA یا X	۵	X/NA	X/NA	X	X	X	مشاهده عینی. این معیار در صورت نبود سالن غذاخوری غیرقابل تطبیق است.

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

(۲) امتیاز صفر درج شده و عدم انطباق جزئی اعلام می‌شود.

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

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

۷۵- 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 شاخص‌ها

(۳) افزایش افراد تیم

(۴) همه موارد

۷۶- کل بخش اقامتی یک هتل آپارتمان درجه یک در زمان ارزیابی در حال بازسازی بوده و خارج از سرویس است. در این موقعیت وظیفه تیم ارزیاب چیست؟

(۱) ارزیابی بقیه بخش‌های هتل آپارتمان انجام شده و در خصوص بخش اقامتی عدم انطباق جزئی گزارش می‌شود.

۲) ارزیابی بقیه بخش‌های هتل آپارتمان انجام شده و در خصوص بخش اقامتی عدم انطباق عمده گزارش می‌شود.

۳) توقف فرآیند ارزیابی و اعلام به مدیرفنی شرکت عامل تطبیق

۴) توقف فرآیند ارزیابی و اعلام به کمیسیون درجه‌بندی

۷۷- در صورت وجود نهارخوری پرسنل در یک هتل ۲ ستاره که تجهیزات آن کامل نشده است، 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
۱۴۷	پیش‌بینی محل غذاخوری کارکنان	O یا X	۴	O	O	X	X	X	محل غذاخوری خصوصی برای پرسنل هتل باید در محلی جداگانه، مناسب و خارج از طبقات منحصر به اتاق‌های مهمانان پیش‌بینی شود.

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

۲) امتیاز تشویقی درج شده و در بازدید پایانی در صورت تکمیل ارقام بقیه امتیاز داده 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.

۷۸- گزارش خروجی از فرآیند ارزیابی باید چه ویژگی‌هایی داشته باشد؟

۱) دقت، صحت، خوانایی

۲) کامل بودن

۳) تایپ شده بودن

۴) همه موارد

۷۹- تعداد اتاق‌ها انتخابی برای بازدید در ارزیابی در هتل‌ها چگونه است؟

۱) بر اساس درخواست مدیر واحد

۲) بر اساس جدول تعداد نمونه انتهای ضابطه

۳) متناسب با تعداد کل اتاق‌ها و حداقل ۲۰ درصد کل اتاق‌ها

۴) بر اساس تشخیص سرگروه تیم ارزیابی

۸۰- یکی از راه‌های کسب شواهد عینی کارشناس ارزیاب در فرآیند ارزیابی یک واحد گردشگری، نمی‌باشد.

۱) لمس کردن

۲) گوش دادن

۳) توجه به هارمونی رنگ‌ها در طراحی داخلی

۴) بررسی سوابق

پاسخنامه «کارشناس ارزیابی طرح تطبیق ضوابط تاسیسات گردشگری» مرداد ۱۴۰۲

سوال	۱	۲	۳	۴	سوال	۱	۲	۳	۴	سوال	۱	۲	۳	۴	سوال	۱	۲	۳	۴	
۱				۶۱					۴۱					۲۱						۱
۲				۶۲					۴۲					۲۲						۲
۳				۶۳					۴۳					۲۳						۳
۴				۶۴					۴۴					۲۴						۴
۵				۶۵					۴۵					۲۵						۵
۶				۶۶					۴۶					۲۶						۶
۷				۶۷					۴۷					۲۷						۷
۸				۶۸					۴۸					۲۸						۸
۹				۶۹					۴۹					۲۹						۹
۱۰				۷۰					۵۰					۳۰						۱۰
۱۱				۷۱					۵۱					۳۱						۱۱
۱۲				۷۲					۵۲					۳۲						۱۲
۱۳				۷۳					۵۳					۳۳						۱۳
۱۴				۷۴					۵۴					۳۴						۱۴
۱۵				۷۵					۵۵					۳۵						۱۵
۱۶				۷۶					۵۶					۳۶						۱۶
۱۷				۷۷					۵۷					۳۷						۱۷
۱۸				۷۸					۵۸					۳۸						۱۸
۱۹				۷۹					۵۹					۳۹						۱۹
۲۰				۸۰					۶۰					۴۰						۲۰