

به نام خدا



شیوه نامه

آموزش و ارزیابی صلاحیت حرفه ای کارشناسان فرآیند ارزیابی

طرح تطبیق استانداردهای کیفیت خدمات تأسیسات گردشگری

مرداد ۱۳۹۵

مقدمه:

در اجرای ماده ۱۱ آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب مورخ ۹۴/۶/۴ هیات محترم وزیران و همچنین فصل دوم شیوه نامه درجه بندی ابلاغی از سوی ریاست محترم سازمان در زمستان ۱۳۹۴ و به منظور تامین و تربیت نیروی انسانی مورد نیاز جهت اجرای طرح تطبیق استانداردهای کیفیت خدمات تاسیسات گردشگری ، شیوه نامه حاضر با عنوان "آموزش و ارزیابی صلاحیت حرفه ای کارشناسان فرآیند ارزیابی طرح تطبیق استاندارد کیفیت خدمات تاسیسات گردشگری" با یک مقدمه و ۸ ماده و ۶ تبصره در دو بخش اصلی به شرح زیر تنظیم گردیده است که جهت اجرا ابلاغ می گردد :

بخش اول : برنامه ریزی و آموزش

ماده ۱- طراحی دوره ،عناوین وموضوعات درسی ،سرفصل مطالب ،منابع درسی ،مدرسین ، مدت دوره

ماده ۲- شرایط ورود به دوره ،شهریه دوره و اجرای دوره وآزمون پایان دوره

ماده ۳- نظارت و ارزیابی دوره، صدور گواهینامه پایان دوره، سایر آموزش ها و مهارت ها

بخش دوم : ارزیابی و تائید صلاحیت حرفه ای کارشناسان

ماده ۴- شرایط احراز ارزیاب ، سرارزیاب و مدیرفنی

ماده ۵- نحوه ارزیابی متقاضیان، تائید صلاحیت و بکارگیری آنها

ماده ۶- ارزیابی عملکرد کارشناسان طرح و نحوه تمدید

ماده ۷- فرایند کلی آموزش و ارزیابی صلاحیت حرفه ای کارشناسان طرح(فلودیاگرام

ماده ۸- برگه های مصاحبه ، پرسشنامه ،تعهدنامه ،ارزیابی عملکرد و سایر مستندات مرتبط

دامنه کاربرد این شیوه نامه عبارت است از :

✓ مدیرفنی عامل تطبیق

✓ سر ارزیاب

✓ ارزیاب

بخش اول : برنامه ریزی و آموزش

این بخش شامل آموزش های لازم جهت تربیت کارشناسان فرایند ارزیابی طرح تطبیق استانداردهای فنی با عناوین مدیر فنی، کارشناسان ارزیاب، سرگروه ارزیابی می باشد.

ماده ۱ - طراحی دوره، عناوین و موضوعات درسی، سرفصل مطالب، منابع درسی، مدرسان، مدت دوره

الف) طراحی دوره

برنامه درسی آموزش کارشناسان فرایند ارزیابی طرح تطبیق شامل مدیران فنی، سر ارزیابان و ارزیابان در چارچوب جدول زیر به دفتر مطالعات و آموزش گردشگری سازمان پیشنهاد می شود و در صورت تایید کمیته فنی، دفتر مطالعات و آموزش گردشگری و اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات تاسیسات گردشگری سازمان قابل اجراء می باشد.

تبصره ۱- این برنامه درسی حداقل هر دو سال یکبار به لحاظ کفایت و اثربخشی در کمیته فنی طرح تطبیق با حضور نماینده مدیریت دفتر مطالعات و آموزش گردشگری مورد بازنگری قرار می گیرد و جهت تایید به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری منعکس می شود و در صورت تایید نهایی اقدام می گردد.

برنامه درسی باید متناسب با هدف و مأموریت ارزیابی و صلاحیت های لازم برای اجرا یا تحقق آن برنامه ریزی شده باشد.

عنوان دوره:					
هدف دوره:					
عناوین آموزشی	سرفصل آموزشی	میزان		شیوه آموزشی	ملاحظات دیگر یا مراجع
		جلسه	ساعت		
جمع					امضا دفتر مطالعات و آموزش گردشگری
					امضا نماینده عامل چهارم

ب) مدرسان

مدرسان هر یک از دوره های سه گانه آموزشی ارزیاب ، سر ارزیاب و مدیر فنی باید علاوه بر داشتن حداقل فوق لیسانس و تسلط به محتوا و موضوع آموزش، مهارت لازم برای اجرای دوره را داشته و دارای سوابق آموزشی متناسب به تشخیص دفتر مطالعات و آموزش گردشگری باشند، مدرسان توسط عامل چهارم با قید موضوع تدریس به همراه رزومه به دفتر مطالعات و آموزش گردشگری معرفی شده و در صورت تأیید برای ایشان کد مجاز تدریس صادر می شود. صلاحیت مدرسان باید هر سه سال یکبار توسط عامل چهارم از دفتر مطالعات و آموزش گردشگری مجدداً اخذ می شود.

ارزیابی مدرسان دوره های سه گانه آموزشی ارزیاب ، سر ارزیاب و مدیر فنی جهت احراز شرایط بر اساس دستورالعمل و ضوابط صدور مجوز فعالیت موسسات آموزشی، مجوز تدریس و صدور گواهینامه مصوب سازمان در قالب کمیته تخصصی تأیید صلاحیت علمی مدرسان در دفتر مطالعات و آموزش گردشگری صورت می گیرد.

ماده ۲- شرایط ورود به دوره ،شهریه دوره و اجرای دوره و آزمون پایان دوره

الف) شرایط ورود به دوره

شرایط ورود به دوره با در نظر گرفتن شرایط احراز ارزیاب ،سرارزیاب و مدیر فنی (مطابق با فصل دوم شیوه نامه درجه بندی تاسیسات گردشگری) از جمله موارد زیر تعیین می شود .

۱- متدین به دین اسلام یا سایر ادیانی که در قانون اساسی به رسمیت شناخته شده است

۲- دارا بودن حداقل ۳۰ سال سن برای مدیر فنی و ۲۸ سال برای ارزیاب

۳- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی

۴- انجام خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان

شایان ذکر است شرایط احراز ارزیاب ،سرارزیاب و مدیر فنی بصورت کامل (مطابق با فصل دوم شیوه نامه درجه بندی تاسیسات گردشگری) باید توسط موسسه مجری دوره آموزش به اطلاع شرکت کنندگان در دوره ها برسد.

ب) شهریه دوره

شهریه دوره بر اساس مدت/ ساعت دوره و هزینه های برگزاری دوره های آموزشی توسط مجری دوره پیشنهاد و پس از تأیید دفتر مطالعات و آموزش گردشگری سازمان اعلام می گردد.

ج) آزمون

دوره‌های سه گانه (ارزیاب، سر ارزیاب، مدیر فنی) دارای آزمون کتبی بوده که در قالب سوالات چهار گزینه ای و تشریحی و موردکاوی- های مرتبط با عنوان دوره خواهد بود. سوالات آزمون دوره نظیر برنامه درسی باید به تایید دفتر مطالعات، آموزش گردشگری رسیده و در هر دوره بکار گرفته شود. در زمان آزمون دفتر آموزشی سازمان بر صحت فرایند آموزش و آزمون نظارت خواهد نمود. این آزمون‌ها می‌تواند به طور جامع با توجه به تعداد دوره(ها) و به صورت متمرکز در تهران و یا سایر شهرستان‌ها تحت نظارت دفتر مطالعات، آموزش گردشگری اجراء شود.

ماده ۳- نظارت و ارزیابی دوره، صدور گواهینامه پایان دوره ، سایر آموزش ها و مهارت ها

الف) گواهینامه

گواهینامه‌های آموزشی صادرشده با امضای عامل چهارم و دفتر مطالعات آموزش گردشگری معتبر می‌باشد. حدنصاب قبولی برای صدور گواهینامه ، کسب حداقل ۶۵٪ امتیاز آزمون می باشد. تبصره: داشتن گواهینامه آموزشی تعهدی برای سازمان جهت صدور کد مجاز جهت فعالیت ارزیابی ایجاد نمی کند. در شروع دوره عامل چهارم مکلف است این نکته را به فراگیران کتباً اعلام نموده و اخذ تائید (رویت) نماید. فرمت و محتوای گواهینامه بر اساس چارچوب مورد نظر دفتر مطالعات، آموزش گردشگری و توسط عامل چهارم طراحی و پس از اخذ تائید دفتر مطالعات آموزشی گردشگری مورد استفاده قرار گیرد.

ب) سایر آموزش‌ها و مهارت‌ها:

سایر آموزش‌های لازم برای بازآموزی، کسب دانش و ارتقای مهارت تیم‌های ارزیابی یا مدیران فنی به پیشنهاد عامل چهارم و تائید کمیته فنی و بر اساس ویژگی‌های اختصاصی و کیفی عنوان شده در بند ب ماده ۴ این شیوه نامه و نتایج آسیب‌شناسی و تحلیل‌های کمیته فنی بخصوص در ارزیابی اثر بخشی اجرای طرح، تخلفات یا شکایات واصله و یا ارزیابی‌های کمیته فنی در بررسی عملکرد عوامل تطبیق به اجراء می‌گردد.

بخش دوم : ارزیابی و تائید صلاحیت حرفه ای کارشناسان

ماده ۴- شرایط احراز ارزیاب ، سرارزیاب و مدیر فنی:

الف- شرایط عمومی:

- حداقل سن برای متقاضیان مدیرفنی ۳۰ سال ، ارزیابان و سرگروه های ارزیابی ۲۸ سال می‌باشد.

- حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی (توضیح لازم برای رشته های قابل قبول در هر گروه در بخش اختصاصی عنوان شده است).

عوامل	مصادیق
فردی	توانائی فیزیکی و ذهنی- برخورد و بیان- قابلیت های تشخیص و قضاوت قابلیت حل مسئله و تعارض
مهارتی	فن مذاکره- فن آموزش - مدیریت زمان

- عدم سوء پیشینه و محکومیت کیفری موثر که موجب سلب حقوق اجتماعی شده باشد.
- متدین به دین اسلام (یا سایر ادیان که در قانون اساسی به رسمیت شناخته شده برای اتباع ایرانی)
- اجازه اشتغال به کار برای اتباع خارجی
- عدم اعتیاد به مواد مخدر
- انجام خدمت نظام وظیفه یا معافیت دائم برای آقایان

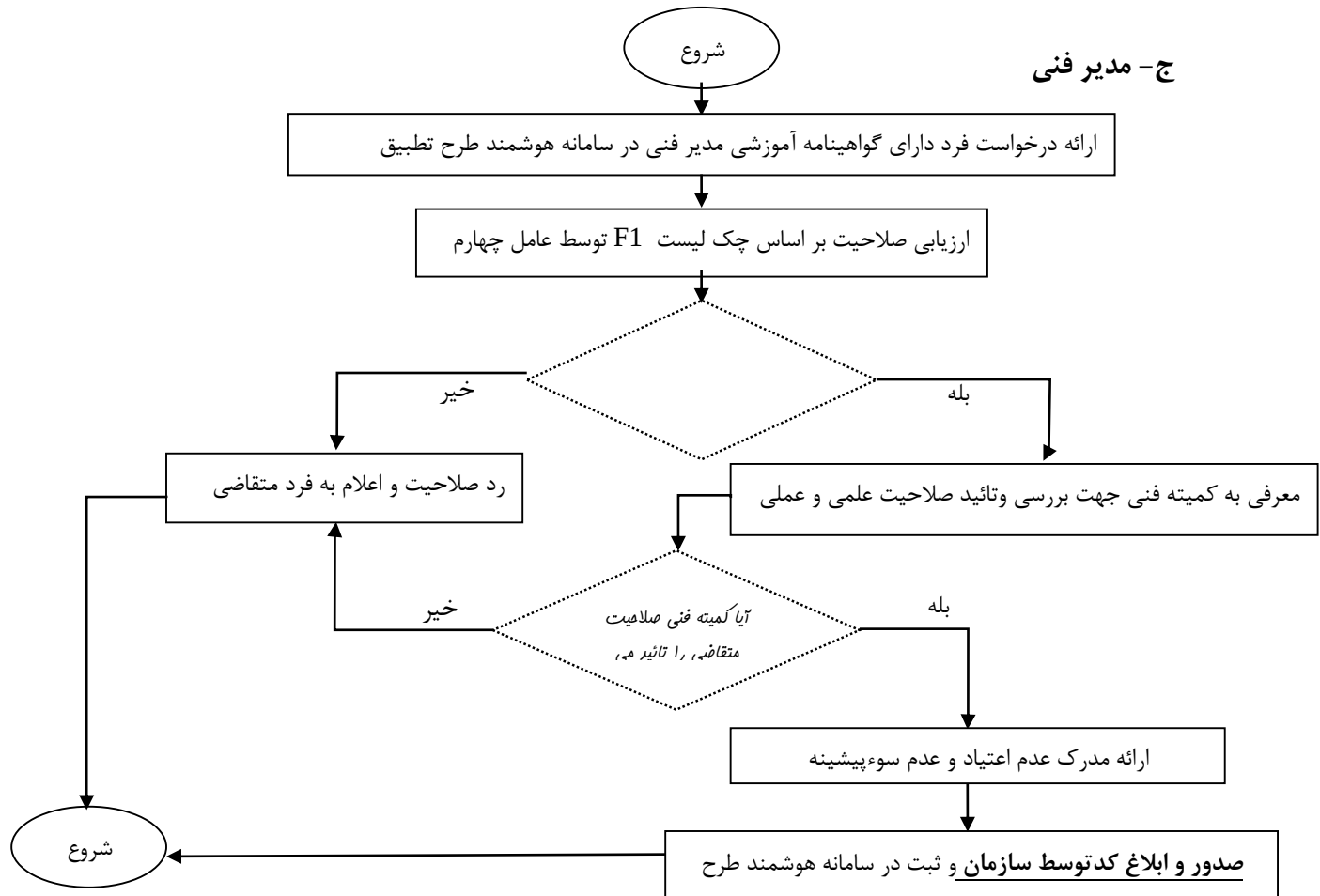
ب- شرایط اختصاصی:

عنوان جایگاه	ویژگی ها
ارزیاب	رسته ساختمان و تاسیسات: معماری، عمران، مکانیک، برق (تخصص در حوزه ضوابط فنی و معماری و تاسیسات هتلی)
	رسته ایمنی و بهداشت: بهداشت عمومی، بهداشت محیط (رشته های گروه پزشکی، ایمنی عمومی و تخصصی - بهداشت - ایمنی غذا)
	رسته خدمات و تجهیزات : هتلداری، گردشگری، منابع انسانی و مدیریت صنایع (فرایندها و ضوابط اجرای خدمات- ویژگی نیروی انسانی- شناخت تجهیزات)
	توانائی فیزیکی انجام بازدیدهای میدانی
	سوابق مرتبط با موضوع ارزیابی
	گواهینامه آموزش اصول ارزیابی تاسیسات گردشگری (تربیت ارزیاب) - قبولی در مصاحبه فنی
سر ارزیاب	دار بودن کد ارزیابی در رتبه یک (A)
	سابقه ارزیابی حداقل ۱۵ واحد گردشگری
	گواهینامه آموزش سرارزیابی تاسیسات گردشگری
	اخذ تأییدیه صلاحیت علمی و عملی از کمیته فنی
مدیر فنی	حداقل کارشناسی در رشته های مرتبط از جمله هتلداری، گردشگری، مدیریت، مهندسی صنایع
	حداقل ۳ سال سابقه مفید در حوزه گردشگری و یا ارزیابی و ممیزی و بازرسی فنی
	گواهینامه / مربوط به گذراندن دوره های ارزیابی ، سر ارزیابی و مدیریت فنی
	اخذ تأییدیه صلاحیت علمی و عملی از کمیته فنی

ج - شرایط کیفی (بر اساس جایگاه فرد و حداقل امتیاز کسب شده در بند ب)

ماده ۵- نحوه ارزیابی متقاضیان، تأیید صلاحیت و بکارگیری آن‌ها:

برای حصول اطمینان از دانش و مهارت مدیر فنی یک عامل تطبیق در راستای حفظ یکپارچگی و جلوگیری از خطاهای سیستماتیک در فرآیند ارزیابی مکانیزم زیر طرح‌ریزی شده است. نکات مهم در این ارزیابی صلاحیت داشتن سابقه و تجربه در کنار دانش و آشنائی با اصول ارزیابی در سطح ملی و بین‌المللی بوده تا بتوان بکارگیری علمی و تخصصی فرآیند قابل حصول باشد.

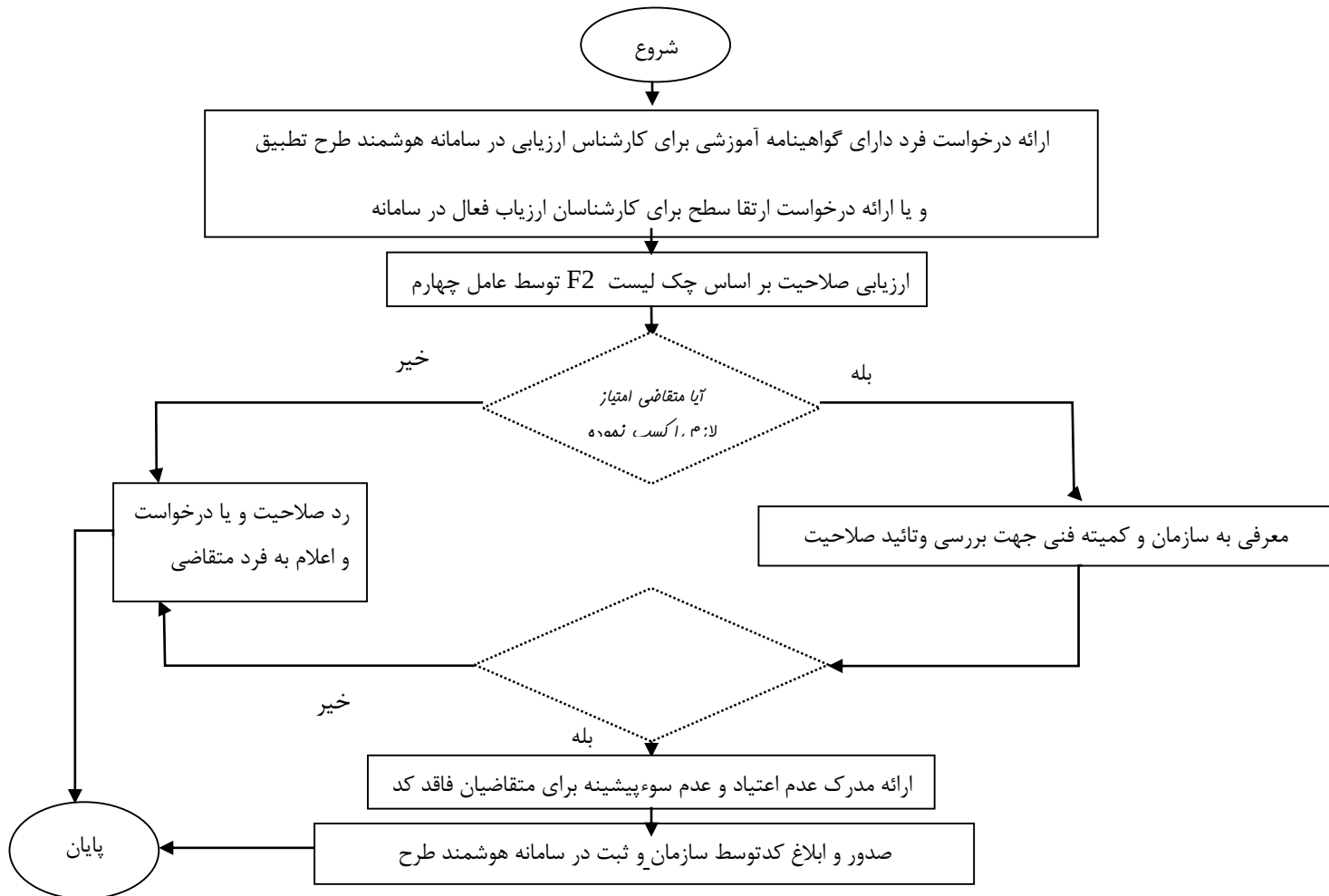


الف - ارزیاب

ارزیابان در سه درجه سطح‌بندی می‌شوند:

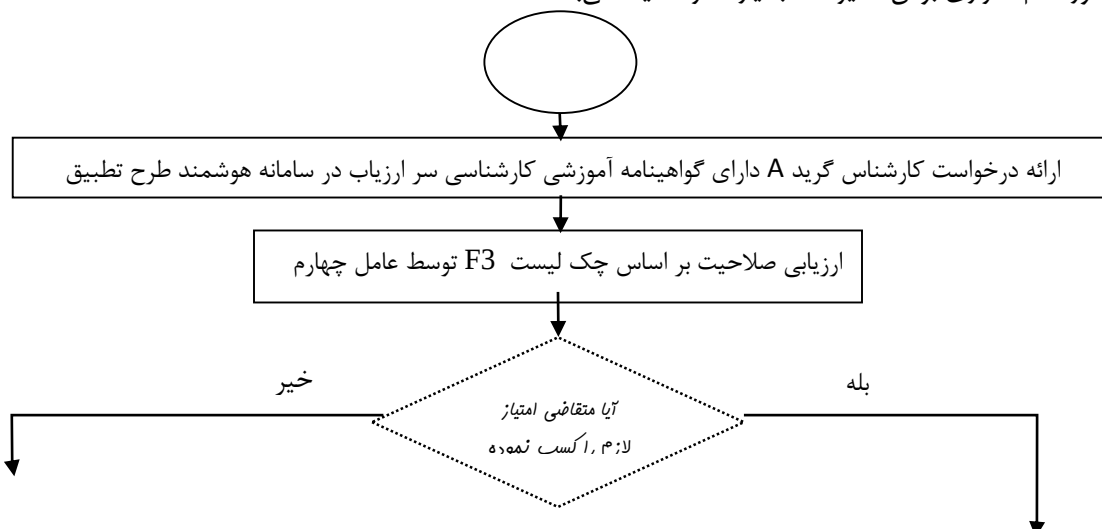
درجه ارزیاب	حیطه مجاز فعالیت	امتیاز کیفی
یک (گرید A)	همه تاسیسات مشمول طرح	$X < 85\%$
دو (گرید B)	حیطه فعالیت گرید C و هتل ۱ و ۲ و ۳ ستاره متل درجه ۱ و واحد پذیرایی بین‌راهی درجه ۱	$75\% < X \leq 85\%$
سه (گرید C)	مهم‌انپذیر درجه ۱ و ۲ و ۳ متل درجه ۲ و ۳ و واحد پذیرایی بین‌راهی درجه ۲ و ۳	$60\% < X \leq 75\%$

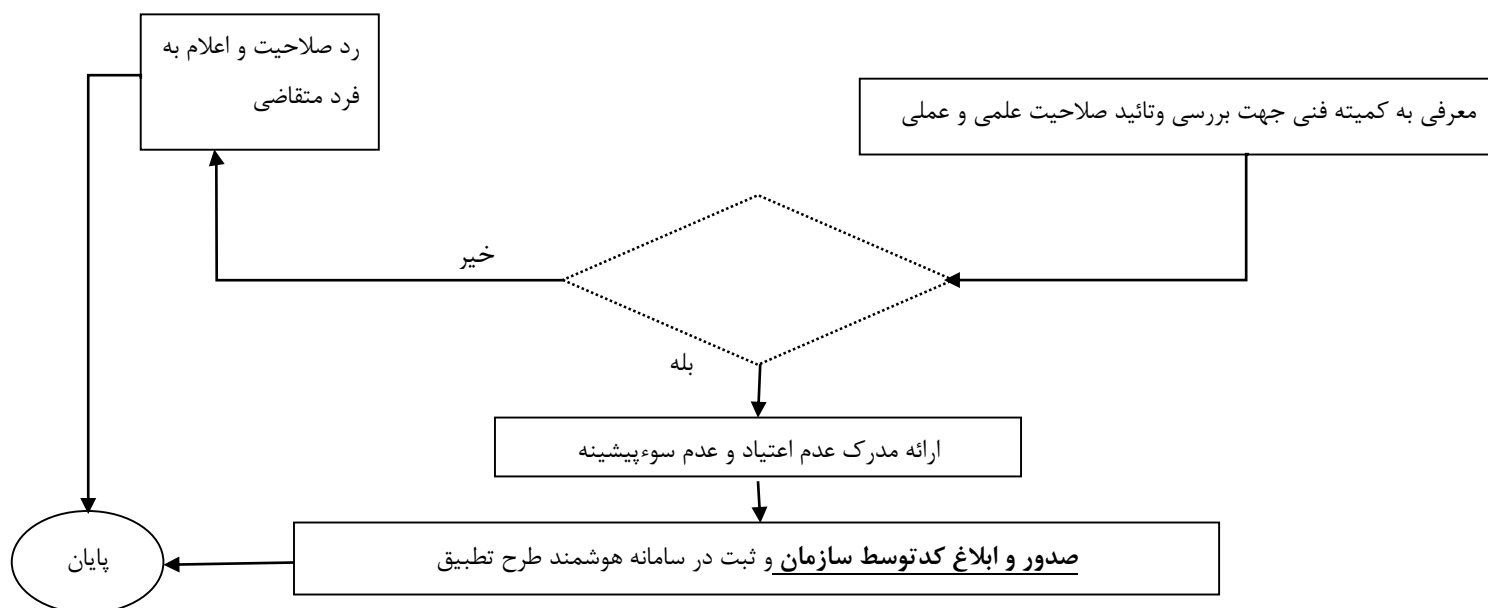
تبصره ۲- فقط ارزیابان درجه یک می‌توانند پس از شش ماه فعالیت درخواست ارتقا به سطح سرگروه ارزیابی را داشته باشند. ارزیابان درجه ۲ و ۳ می‌توانند پس از حداقل یکسال فعالیت در طرح و انجام حداقل ارزیابی ۲۰ واحد انواع تاسیسات گردشگری درخواست ارزیابی مجدد برای تعیین سطح و ارتقای درجه خود را داشته باشد.



ب- سرگروه ارزیابی (سر ارزیاب):

سرگروه تیم ارزیابی یا سرارزیاب فردی است که علاوه بر زمان‌بندی و هدایت تیم در اجرای ماموریت ارزیابی بتواند به ارزیابان در انجام کار و یا تکمیل چک لیست‌ها کمک نماید. قطعاً حضور سرگروه ارزیابی در انجام فعل اجماع برای کاهش خطای قضاوت و همین‌طور عدم تکراری بودن مغایرت‌ها بسیار حائز اهمیت می‌باشد.





تبصره ۳: کارشناس ارزیاب و سرگروه ارزیابی باید در هر ارزیابی فرم نظرسنجی F4 را به واحد ارزیابی شونده تحویل داده و نتیجه نظرسنجی را ممهور به مهر واحد در نزد خود نگهداری نماید. حداقل مدرک کارشناسی برای احراز جایگاه سرگروه ارزیابی در هر حالت ضروری بوده و بدون آن ارزیابان نمی‌توانند به سطح سرگروه ارزیابی ارتقاء پیدا کنند.

تبصره ۴- صلاحیت برای موارد شرایط عمومی و اختصاصی باید احراز شده و از ارزیابی شاخص‌ها حداقل ۷۵٪ امتیاز کسب شود.

تبصره ۵- مدیر فنی باید دروس مربوط به دوره‌های ارزیابی و سر ارزیابی را در قالب متمرکز و یا به تفکیک گذرانده باشد و تجربه کار عملیاتی در این زمینه را داشته باشد.

ماده ۶- ارزیابی عملکرد کارشناسان طرح و نحوه تمدید:

ماده الف - در موارد ذیل ادامه فعالیت مدیر فنی، ارزیاب، و سرگروه ارزیاب مورد تجدیدنظر قرار می‌گیرد:

- انقضای سه سال اعتبار حکم مدیر فنی/ کارشناس ارزیاب/ سرگروه ارزیاب
- شکایات منجر به صدور رای منفی در کمیته فنی (تخلف)
- عدم طی کردن دوره‌های بازآموزی اجباری
- عدم کار در ارزیابی‌های درجه‌بندی در طول سه سال اعتبار کد ارزیابی

ب- بررسی موضوع در کمیته فنی

- اعلام نظر عامل چهارم برای مدیرفنی، کارشناس ارزیاب، سرگروه ارزیاب (بر اساس فرم F5)
- نظر نهایی کمیته فنی (بر اساس فرم F6)

ج- در صورت عدم احراز امتیاز و یا اثبات تخلف کد کارشناس ارزیاب یا سرگروه ارزیاب به حالت تعلیق و یا لغو در می آید. مدت این تعلیق یا لغو توسط کمیته فنی اعلام می شود. تعیین تکلیف و اقدامات لازم برای احراز مجدد صلاحیت توسط کمیته یاد شده به فرد اعلام می شود.

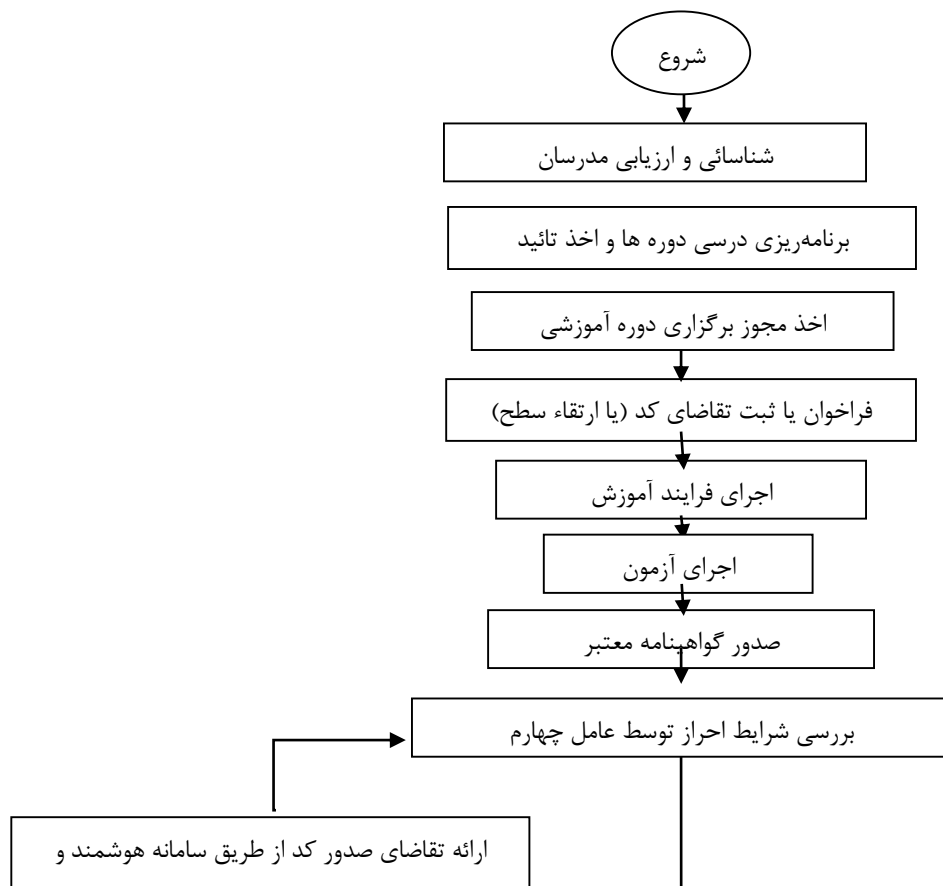
در دوره تعلیق کد فرد در سامانه هوشمند نیز مسدود می گردد و به هیچ عنوان حق ایجاد تعهد جدید و عقد قرارداد جدید را ندارد. صرفا تعهدات قبلی را باید به انجام برساند.

د- اعضای کمیته فنی:

- ۱- رئیس کمیته: مدیرکل نظارت ارزیابی گردشگری
- ۲- نماینده عامل چهارم
- ۳- نماینده عوامل تطبیق
- ۴- یک نفر صاحب نظر به انتخاب معاون گردشگری
- ۵- نماینده تشکیل صنفی حرفه ای مرتبط

تبصره ۶- در صورت محرز شدن تخلف حاد هر یک از عوامل کارشناسی تطبیق استانداردهای فنی (کارشناس ارزیاب، سرگروه ارزیاب و مدیرفنی) در جلسه کمیته فنی، مراتب به کمیسیون نظارت سازمان منعکس گردیده و با افراد متخلف مطابق ماده ۱۸ و ۱۹ آخرین شیوه نامه درجه بندی برخورد خواهد شد.

ماده ۷- فرایند کلی آموزش و ارزیابی صلاحیت حرفه ای کارشناسان طرح (فلودیاگرام)



ماده ۸- برگه های مصاحبه ، پرسشنامه ،تعهدنامه ،ارزیابی عملکرد و سایر مستندات مرتبط:

* فرم مصاحبه از کارشناسان فرایند ارزیابی طرح تطبیق در کمیته فنی

* فرم تعهدنامه برای (مدیر فنی، ارزیاب، سر ارزیاب) طرح تطبیق

* فرم مجوز فعالیت مدیر فنی طرح تطبیق

* فرم ۱ F چک لیست ارزیابی مدیر فنی

* فرم ۲ F چک لیست ارزیابی ارزیابان

* فرم ۳ F چک لیست ارزیابی سر گروه ارزیابان

* فرم ۴ F پرسشنامه تأیید سوابق ارزیابی

* فرم ۵ F پرسشنامه مصاحبه متقاضیان سر گروه ارزیابان

* فرم ۶ F ارزیابی عملکرد ارزیابان و سر گروه ارزیابان

بسمه تعالی

برگه مصاحبه از متقاضیان طرح تطبیق استانداردهای کیفیت خدمات تأسیسات گردشگری

نام و نام خانوادگی متقاضی:					نام شرکت عامل تطبیق :				
تاریخ مصاحبه:									

ردیف	شاخص	عوامل ارزیابی					مجموع امتیاز	امتیاز کسب شده
		ضعیف	متوسط	خوب				
۱	شرایط عمومی و اختصاصی (حداکثر ۲۵ امتیاز)	مدرك تحصیلی (۵ امتیاز)					۵	
		رشته تحصیلی (۱۰ امتیاز)					۱۰	
		تجربه و سوابق کاری					۱۰	
		سایر شرایط (سن و ...)						
		واجد شرایط می باشد ☐ واجد شرایط نمی باشد ☐						
۲		پوشش و آراستگی (۱۰ نمره)					۱۰	



ریاست جمهوری
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

ویژگی های فردی	طرز برخورد و نگرش و باور، ارزش	۱۰	۵	۵	۵
تواناییها مدیریتی (حداکثر ۲۰ امتیاز)	مهارت سازماندهی و رهبری (۵ نمره)	۵	۵	۵	۵
	مهارت تشخیص و قضاوت (۵ نمره)	۵	۵	۵	۵
	مهارت حل مسئله و مدیریت (۵ نمره)	۵	۵	۵	۵
	خلاقیت و نوآوری (۵ نمره)	۵	۵	۵	۵
تواناییهای تخصصی و عملکردی (۳۰ امتیاز)	تسلط به ضوابط و مقررات تاسیسات گردشگری (۱۰ نمره)	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰
	آشنایی با صنعت گردشگری (۱۰ نمره)	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰
	تسلط به ضوابط و مقررات تاسیسات گردشگری (۱۰ نمره)	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰
جمع امتیاز کسب شده از ۱۰۰ امتیاز					
درصد امتیاز کسب شده					
نظرنهایی: مهر و امضای: معرفی برای اخذ کد بالامانع می باشد □ نمی باشد □					

(فرم تعهدنامه مدیران فنی طرح تطبیق استاندارد کیفیت تاسیسات گردشگری کشور)

اینجانب خانم/ آقای.....مدیر فنی عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری شرکت.....واقع در استان.....با کد شناسه.....با اطلاع و آگاهی کامل از وظایف و مسئولیت های محوله به اینجانب که در شیوه نامه درجه بندی تاسیسات گردشگری قید شده است، تعهد می نمایم ضمن رعایت کلیه قوانین و مقررات سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، کلیه امور و فرایندهای مربوط به انجام عملیات ارزیابی را مطابق دستورالعمل ها و رویه های تعریف شده، رعایت نمایم. آگاهی دارم که مطابق شیوه نامه مذکور مدیرفنی عاملیت تطبیق نمی تواند به عنوان ارزیاب و سرگروه ارزیابی در کل کشور فعالیت نماید و با توجه به مسئولیت های تخصصی مدیرفنی عاموامل تطبیق، متعهد می گردم فقط مسئولیت مدیریت فنی شرکت عامل تطبیق فوق الذکر را بذ عهده داشته باشم. در صورت تقاضای انتقال از یک شرکت به شرکت دیگر عامل تطبیق، باید به اطلاع و هماهنگی

اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان و از طریق سامانه هوشمند اقدام نمایم. بدیهی است در صورت انجام هرگونه سهل انگاری اهمال و یا تخطی از سوی گروه ارزیابی و یا انجام اقدامی بر خلاف ضوابط جاری سازمان و احراز تخلف که به تأیید کمیته فنی طرح تطبیق قرار گیرد، سازمان می تواند مجوز مدیریت فنی اینجانب را از درجه اعتبار ساقط نماید و هیچگونه اعتراضی از این بابت از طرف اینجانب صورت نخواهد پذیرفت. همچنین متعهد می گردم کلیه اصول اخلاقی و عرفی طرح را مطابق با دستورالعمل های مصوب رعایت نمایم و مسئولیت های مرتبت با آن را که به واسطه تشخیص کمیته فنی طرح بوجود آمده باشد را به صورت کلی/جزئی می پذیرم.

نشانی محل کار:

تلفن محل کار: تلفن همراه: کد ملی:

نشانی محل سکونت:

تلفن محل سکونت:

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء:



(فرم تعهدنامه سرارزیاب طرح تطبیق استاندارد کیفیت تاسیسات گردشگری کشور)

اینجانب خانم/آقای.....ارزیاب رسته درجه

عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری واقع در استان با کد شناسه با اطلاع و آگاهی کامل از وظایف و مسئولیت های محوله به اینجانب که در شیوه نامه درجه بندی تاسیسات گردشگری قید شده است، تعهد می نمایم ضمن رعایت کلیه قوانین و مقررات سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، کلیه امور و فرایندهای مربوط به انجام عملیات ارزیابی را مطابق دستورالعمل ها و رویه های تعریف شده رعایت نمایم. بدیهی است در صورت انجام هرگونه سهل انگاری اهمال و یا تخطی از سوی گروه ارزیابی و یا انجام اقدامی بر خلاف ضوابط جاری سازمان و احراز تخلف که به تأیید کمیته فنی طرح تطبیق قرار گیرد، سازمان می تواند مجوز ارزیاب و سر ارزیابی اینجانب را از درجه

اعتبار ساقط نماید و هیچگونه اعتراضی از این بابت از طرف اینجانب صورت نخواهد پذیرفت. همچنین متعهد می گردم کلیه اصول اخلاقی و عرفی طرح را مطابق با دستورالعمل های مصوب رعایت نمایم و مسئولیت های مرتبط با آن را که به واسطه تشخیص کمیته فنی طرح بوجود آمده باشد را به صورت کلی/جزئی می پذیرم.

نشانی محل کار:

تلفن محل کار: تلفن همراه: کد ملی:

نشانی محل سکونت:

تلفن محل سکونت:

آدرس ایمیل:

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و

امضاء:



(فرم تعهدنامه ارزیاب طرح تطبیق استاندارد کیفیت تاسیسات گردشگری کشور)

اینجانب خانم/آقای.....ارزیاب رسته درجه
عامل تطبیق استانداردهای تاسیسات گردشگری واقع در استان با کد شناسه با اطلاع
و آگاهی کامل از وظایف و مسئولیت های محوله به اینجانب که در شیوه نامه درجه بندی تاسیسات گردشگری قید شده
است، تعهد می نمایم ضمن رعایت کلیه قوانین و مقررات سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، کلیه امور و
فرایندهای مربوط به انجام عملیات ارزیابی را مطابق دستورالعمل ها و رویه های تعریف شده رعایت نمایم. بدیهی است در
صورت انجام هرگونه سهل انگاری اهمال و یا تخطی و یا انجام اقدامی بر خلاف ضوابط جاری سازمان و احراز تخلف که به
تأیید کمیته فنی طرح تطبیق قرار گیرد، سازمان می تواند مجوز ارزیابی اینجانب را از درجه اعتبار ساقط نماید و هیچگونه
اعتراضی از این بابت از طرف اینجانب صورت نخواهد پذیرفت. همچنین متعهد می گردم کلیه اصول اخلاقی و عرفی طرح را
مطابق با دستورالعمل های مصوب رعایت نمایم و مسئولیت های مرتبط با آن را که به واسطه تشخیص کمیته فنی طرح بوجود
آمده باشد را به صورت کلی/جزئی می پذیرم.

نشانی محل کار:

تلفن محل کار: تلفن همراه : کدملی:.....

نشانی محل سکونت:

تلفن محل سکونت:

آدرس ایمیل :

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء:

بسمه تعالی

برگه مصاحبه از متقاضیان طرح تطبیق استانداردهای کیفیت خدمات تاسیسات گردشگری

نام و نام خانوادگی متقاضی:					نام شرکت عامل تطبیق:				
					تاریخ مصاحبه:				
ردیف	شاخص	عوامل ارزیابی					مقیاس امتیاز	امتیاز کسب شده	
		ضعیف	متوسط	خوب					
۱	شرایط عمومی و اختصاصی (حداکثر ۲۵ امتیاز)	مدرک تحصیلی (۵ امتیاز)			کارشناسی	ارشد	دکتری	۵	
		رشته تحصیلی (۱۰ امتیاز)			نامرتب	تا حدودی مرتب	مرتب	۱۰	
		تجربه و سوابق کاری			۳ سال	۵ سال	۱۰ سال	۱۰	
		سایر شرایط (سن و ...)			☐ واجد شرایط می باشد ☐ واجد شرایط نمی باشد				
۲	ویژگی های فردی	پوشش و آراستگی (۱۰ نمره)						۱۰	
		طرز برخورد و بیان (۱۰ نمره)						۱۰	
		نگرش و باورها (۵ نمره)						۵	
۳	تواناییها مدیریتی (حداکثر ۲۰ امتیاز)	مهارت سازماندهی و رهبری (۵ نمره)						۵	
		مهارت تشخیص و قضاوت (۵ نمره)						۵	
		مهارت حل مسئله و مدیریت (۵ نمره)						۵	
		خلاقیت و نوآوری (۵ نمره)						۵	
۴	تواناییهای تخصصی و عملکردی (۳۰ امتیاز)	تسلط به ضوابط و مقررات تاسیسات گردشگری (۱۰ نمره)						۱۰	
		آشنایی با صنعت گردشگری (۱۰ نمره)						۱۰	
		تسلط به ضوابط و مقررات تاسیسات گردشگری (۱۰ نمره)						۱۰	
جمع امتیاز کسب شده از ۱۰۰ امتیاز									
درصد امتیاز کسب شده									
نظرنهایی: معرفی برای اخذ کد بالامانع می باشد ☐ نمی باشد ☐									
مهر و امضای:									

چک لیست ارزیابی متقاضی مدیرفنی (فرم F1)

تاریخ بررسی:
معرفی از سوی عامل تطبیق:
آدرس:
تلفن:

دارا بودن حداقل ۳۰ سال سن ، پیوست مدارک شناسایی (بند ۲ و ۷)
پیوست مدرک تحصیلی کارشناسی
پیوست مدارک ۳ سال سابقه کاری (بند ۸)
ارائه گواهی آموزشی مدیر فنی (بند ۹)
سایر مدارک مربوط به موارد مطروحه در جدول ذیل

ردیف	شاخص	عوامل ارزیابی	نصف امتیاز	امتیاز کسب شده
۱	سابقه کار مفید و مرتبط	۳ سال حداقل قابل قبول و هر ۵ سال ۵ امتیاز	۱۵	
۲	آموزش ها مرتبط با اصول ممیزی ، مدل های ارزیابی، استاندارد سازی و کیفیت خدمات	هر دوره ۱۲ امتیاز تا سقف ۱۰ امتیاز	۱۰	
۳	مقطع تحصیلی	حداقل کارشناسی الزامی بوده و هر مقطع اضافه یا مدارک تحصیلات عالیه موازی ۵ امتیاز	۱۵	
۴	معرفی از عامل تطبیق	۵ امتیاز	۵	
۵	سوابق در جایزه های ملی و مدل های تعالی	ارزیاب ۵ امتیاز، سرارزیاب ۱۰ امتیاز	۱۰	
۶	سوابق در ارزیابی های طرح تطبیق	ارزیاب ۵ امتیاز ، سرارزیاب ۱۰ امتیاز	۱۰	
۷	عوامل کیفی	شاخص توانایی فیزیکی و ذهنی برخورد و بیان قابلیت تشخیص و قضاوت	۱۵	۵ ۴ ۳ ۲ ۱
۸	مهارتی	فن مذاکره فن آموزش مهارت ارزیابی	۱۵	
۹	مدیریت پروژه	آموزش و مهارت مدیریت پروژه	۵	
جمع امتیاز کسب شده از ۱۰۰ امتیاز				
درصد امتیاز کسب شده				
نظرنهایی عامل چهارم: مهر و امضای عامل چهارم:				
معرفی برای اخذ کد بلامانع می باشد❑ نمی باشد❑				

چک لیست ارزیابی متقاضی و یا ارتقا درجه (گريد) کارشناس ارزیابی(فرم F2)

نام و نام خانوادگی:	تاریخ بررسی:	پیوست مستندات مطابق ماده ۷ شیوه نامه درجه بندی	دارد	ندارد
متقاضی کد کارشناسی در رشته :		دارا بودن حداقل ۲۸ سال سن ، پیوست مدارک شناسایی (بند ۲ و ۷)		

معرفی از سوی عامل تطبیق :		پیوست مدرک تحصیلی کارشناسی مرتبط با رشته درخواستی (بند ۱)							
آدرس : تلفن:		پیوست مدارک مربوط به ۳ سال سابقه کاری (بند ۸)							
		ارائه گواهی آموزشی تربیت نیروی ارزیاب (بند ۹)							
		سایر مدارک مربوط به موارد مطروحه در جدول ذیل							
ردیف	شاخص	عوامل ارزیابی						سقف امتیاز	امتیاز کسب شده
۱	سابقه کار مفید و مرتبط	۴ سال حداقل قابل قبول و هر ۱ سال ۱ امتیاز						۵	
۲	آموزش‌ها مرتبط با اصول ممیزی ، مدل‌های ارزیابی، استاندارد سازی و کیفیت خدمات	هر دوره مورد تایید ۱ امتیاز						۲	
۳	مقطع تحصیلی	حداقل کارشناسی الزامی بوده و هر مقطع اضافه یا مدارک تحصیلات عالیه موازی ۱ امتیاز						۳	
۴	معرفی از عامل تطبیق	۵ امتیاز						۵	
۵	سوابق در ارزیابی های طرح تطبیق (برای تغییر درجه فقط کاربرد دارد)	هر ۳ ارزیابی ۲ امتیاز						۱۰	
۷	عوامل کیفی	فردی	شاخص	۱	۲	۳	۴	۵	۵
			توانایی فیزیکی و ذهنی						
			برخورد و بیان						
			قابلیت تشخیص و قضاوت						
۸	مهارتی و سوابق	گردشگری						۵	
		بازرسی، ممیزی و ارزیابی کیفی							
		جمع امتیاز کسب شده از ۳۰							
		امتیاز							
		درصد امتیاز کسب شده							
• یا توجه به درصد امتیاز کسب شده مطابق با بند ج-۲ دستورالعمل ارزیابی: متقاضی مجاز به فعالیت در رشته گردید نظرنهایی عامل چهارم: معرفی برای اخذ کد بلامانع می باشد□ نمی باشد□ مهر و امضای عامل چهارم:									

چک لیست ارزیابی تأیید صلاحیت سرگروه ارزیابی (فرم F3)

نام و نام خانوادگی:	تاریخ بررسی:	پیوست مستندات مطابق ماده ۹ شیوه نامه درجه بندی	دارد	ندارد
دارای کد کارشناسی گردید A در رشته :		ارائه گواهی آموزشی تربیت نیروی سر ارزیاب (بند ۹)		
معرفی از سوی عامل تطبیق :		پیوست مدرک تحصیلی کارشناسی		
آدرس :		پیوست مستندات مربوط به شرکت در عملیات ارزیابی ۱۵ واحد گردشگری		
تلفن:		سایر مدارک مربوط به موارد مطروحه در جدول ذیل		

شماره ثبت شرکت	شاخص	عوامل ارزیابی							سقف امتیاز	امتیاز کسب شده
۱	سابقه کار مفید و مرتبط	۴ سال حداقل قابل قبول و هر سال ۱ امتیاز							۶	
۲	آموزش های مرتبط با اصول ممیزی ، مدل های ارزیابی، استاندارد سازی و کیفیت خدمات	هر دوره مورد تائید ۱ امتیاز							۴	
۳	مقطع تحصیلی	حداقل کارشناسی الزامی بوده و هر مقطع اضافه یا مدارک تحصیلات عالیه موازی ۲ امتیاز							۵	
۴	معرفی از طریق عامل تطبیق	۵ امتیاز							۵	
۵	سوابق در ارزیابی های طرح تطبیق	حداقل ۱۵ و برای هر ۵ ارزیابی ۱ امتیاز							۵	
۶	عوامل کیفی	فردی	شاخص	۱	۲	۳	۴	۵	۵	
			توانایی فیزیکی و ذهنی							
			برخورد و بیان							
			قابلیت تشخیص و قضاوت							
۷		مهارتی و سوابق	گردشگری						۵	
			مهارت ارزیابی							
جمع امتیاز کسب شده از ۳۵										
امتیاز										
درصد امتیاز کسب شده										
نظرنهایی عامل چهارم: معرفی برای اخذ کد بالامانع می باشد ☐ نمی باشد ☐ مهر و امضای عامل چهارم:										

پرسشنامه تائید سوابق کیفی (فرم F4)

نام خانوادگی ارزیاب :		کد :		تاریخ :	
نام واحد :		نام مدیر واحد :		شهر و استان :	
شماره تماس :					
عوامل ارزیابی		سطح امتیازات		سقف امتیاز	امتیاز مکتسبه

جمع امتیاز										
تخلفات و ضعف (همه افراد) :										
کارشناس ارزیاب و سرگروه ارزیاب بسیار فعال بوده ☐ فعال بوده ☐ فعالیت مقطعی و به ندرت ☐										
نقاط قوت (همه افراد):										
نظریه عامل چهارم:										
ادامه فعالیت بلامانع می باشد ☐ نمی باشد ☐ امضاء										

نظریه کمیته فنی در تائید کارشناسی فرایند تطبیق

F6

نام فرد :	مدیر فنی ☐	ارزیاب ☐	سرارزیاب ☐	کد :	تاریخ:
موضوع ارزیابی عملکرد:					
تائید صلاحیت مجدد ☐ تخلف ☐					
موارد اعلام شده:					
۱- عامل چهارم					
۲- عامل تطبیق					

تصمیمات کمیته:

ادامه فعالیت بلامانع می باشد ☐ نمی باشد ☐

امضای اعضای کمیته (امضاء / نام / سمت) :

گواهینامه پایان دوره آموزشی کوتاه مدت

گواهی می شود؛

سرکار خانم/ جناب آقای فرزند به شماره شناسنامه
شماره ملی صادره از متولد سال در دوره آموزشی با عنوان
..... که با مجوز شماره مورخ
اداره کل مدیریت مطالعات آموزش گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری از تاریخ لغایت به مدت ساعت در
برگزار گردیده، حضور یافته و دوره مذکور را با درجه به اتمام رسانیده است.

مدیرعامل شرکت آموزشی

مدیر کل دفتر مطالعات و آموزش گردشگری