

بہ نام خدا




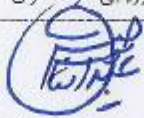
معاونت گردشگری

دستور العمل ارزیابی کیفی و انتخاب عوامل تطبیق

طرح تطبیق اسٹانڈرڈهای کیفیت خدمات

تاسیسات گردشگری

دہادہ ۹۲

تصویب کنندہ	تہیہ کنندہ
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری معاونت گردشگری	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری ادارہ کل نظارت و ارزیابی گردشگری
	


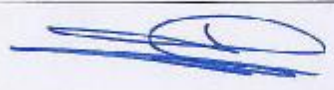
مقدمه:

یکی از الزامات توسعه گردشگری قطعا اجرای فرآیند استاندارد سازی کیفیت خدمات گردشگری بوده و نیاز اساسی در انجام آن حضور عوامل تطبیقی واجد صلاحیت های فنی و تخصصی می باشد. آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آن ها مصوب ۱۳۸۴/۰۴/۲۸ این نیازمندی را تصریح کرده است. دستورالعمل حاضر نیز در راستای شناسایی بهترین گزینه های عاملیت تطبیقی برای اجرای اثربخش و کیفی فرآیند ارزیابی ها در تاسیسات گردشگری کشور تدوین گردیده است. برای تنظیم این دستورالعمل از منابع کلیدی دولت، سازمان وسایر عرصه های بین المللی در ارزیابی و ممیزی استفاده شده که در زیر آمده است:

- شیوه نامه درجه بندی تاسیسات گردشگری
- آئین نامه ارزیابی کیفی بند ج ماده ۱۲ قانون مناقصات کشور
- استاندارد ISO ۱۷۰۲۱

۱: تعاریف:


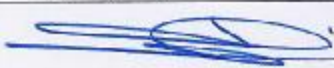
- سازمان : سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کشور (معاونت گردشگری) اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری)
- عامل چهارم : به منظور حفظ یکپارچگی و اطمینان از روند صحیح امور و هدایت و نظارت آن و نیز معماری کلی طرح، عامل چهارم انتخاب گردید. عامل چهارم در طول همکاری و اجرای طرح همراه و همگام با سازمان خواهد بود. تهیه و تدوین تقاضا برای توسعه طرح های جدید و مختلف نیز بر عهده عامل چهارم است که پس از تصویب کارفرما قابل اجرا می باشد.
- عامل تطبیق : شرکت ها یا موسساتی که وظیفه اجرای فرآیند ارزیابی را در سطح تاسیسات گردشگری به منظور درجه بندی کیفیت خدمات به عهده دارند.
- ارزیابی کیفی : فرآیندی هدفمند و نظام یافته برای تعیین سطح هر یک از متقاضیان عاملیت تطبیق در مقایسه با ویژگی های تعیین شده کمی و کیفی در راستای اهداف معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی و گردشگری.
- محدوده فعالیت : محدوده تعیین شده برای فعالیت یک عامل تطبیق می تواند نوع تاسیسات و یا محدوده جغرافیایی را شامل شده که در مجوز عاملیت تطبیق ذکر می شود.

تاریخ تنظیم: ۹۲/۱۰/۳۰	شماره بازنگری: صفر	تاریخ بازنگری: -
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری معاونت گردشگری	
		

- مجوز عاملیت تطبیق: عبارت است از مجوز صادره از سوی اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری که با اعتبار ۳ ساله به عملین تطبیق اعطاء می گردد.
- ارزیابی عملکرد: فرآیندی برنامه ریزی شده برای نظارت و مراقبت بر عملکرد عوامل تطبیق که توسط عامل چهارم اجراء شده و اعتبار مجوز عاملیت تطبیق را تا انقضای سه سال به طور سالانه ارزیابی می نماید.
- کمیته ارزیابی: کمیته ای است مرکب از اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری و عامل چهارم برای تائید نتیجه ارزیابی های کیفی عوامل تطبیق در ارتباط با صدور مجوز عاملیت تطبیق.

۲- موضوع دستور العمل :

- الف) تعیین شاخص های ارزیابی عوامل تطبیق و مدل امتیاز دهی
- ب) انتخاب و ارزیابی کیفی عامل تطبیق
- ج) ارزیابی عملکرد عامل تطبیق

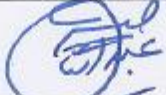

تاریخ تنظیم: ۹۳/۱۰/۳۰	شماره بازنگری: صفر	تاریخ بازنگری: -
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری معاونت گردشگری	
		

۳- تعیین شاخص های ارزیابی عوامل تطبیق و مدل امتیاز دهی

۳-۱: شاخص های کلیدی

ویژگی	ملاک و معیار
شخصیت حقوقی	❖ ثبت حقوقی
	❖ شرح فعالیت مرتبط در اساسنامه (شیوه نامه- ماده ۲ بند ۲)
وضعیت قانونی	هیئت مدیره
	عدم وجود مع معاملات دولتی
کادر مدیریتی و نیروی انسانی	❖ حداقل یک مدیر فنی و مدیر مسئول
	مدیران با تحصیلات مرتبط
	کارشناسان و کارکنان با تجربه و سابقه کار مرتبط و مناسب
	سرازیاب و ارزیاب تأیید شده
تجهیزات و امکانات مناسب	سخت افزار مناسب و کافی
	نرم افزارهای لازم و فناوری اطلاعات
	امکانات ارتباطی و اتوماسیون
فضای کافی و مناسب	فضای لازم و اداری
	فضای جلسات
	فضای آموزشی

❖ به معنی این است که در صورت فقدان این ویژگی، فرایند ارزیابی کیفی در مورد متقاضی عامل تطبیق متوقف می گردد.

تاریخ تنظیم: ۹۲/۱۰/۳۰	شماره بازنگری: صفر	تاریخ بازنگری: -
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری معاونت گردشگری	
		

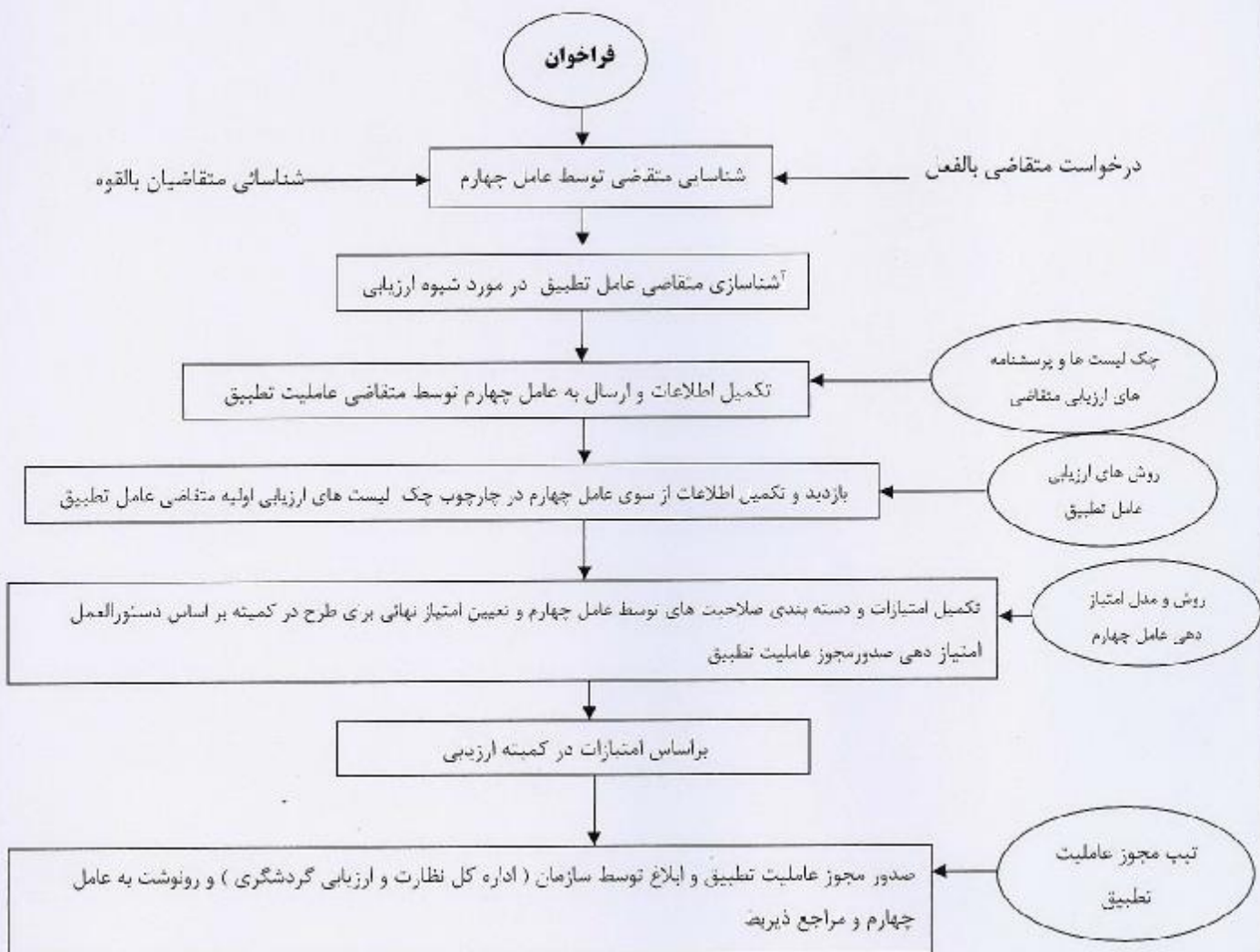
۲-۳: شاخص های کیفی


ویژگی	ملاک و معیار
سوابق پژوهشی و مطالعاتی در حوزه گردشگری	دارا بودن نشریه علمی و پژوهشی مقالات مرتبط و یا کتب
سوابق طراحی، مهندسی و ساخت تاسیسات گردشگری	پروژه های طراحی، مهندسی و نظارت پروژه های ساخت
سوابق ارزیابی	جوایز ملی ارزیابی تاسیسات گردشگری (کیفیت خدمات) ارزیابی تاسیسات گردشگری (فنی و معماری) بازرسی های بهداشتی و ایمنی افنی ارزیابی در حوزه خدمات
سوابق بهره برداری از تاسیسات گردشگری	بهره برداری از هتل ها مشاوره راه اندازی آموزش نیروهای بهره بردار
سوابق طراحی و استقرار سیستم های مدیریتی	سابقه در حوزه گردشگری سابقه نظام های ارزیابی
عضویت مجامع علمی و تخصصی	انجمن های صنفی انجمن های مرتبط
گواهینامه و سیستم های مدیریتی	سیستم های مدیریتی نظام CRM و پاسخگویی به مشتری
مجوزهای فعالیت	مجوز از سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری مجوز از سایر ارگانها
توان مالی و پشتیبانی	داشتن شعب و دفاتر استانی سرمایه ثبتی

تاریخ تنظیم: ۹۲/۱۰/۳۰	شماره بازنگری: صفر	تاریخ بازنگری: -
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری اناره کل نظارت و ارزیابی گردشگری	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری معاونت گردشگری	
		

۴- شناسایی و انتخاب عامل تطبیق :

۴-۱: شناسایی متقاضی



تاریخ تنظیم: ۹۲/۱۰/۳۰	شماره بازنگری: صفر	تاریخ بازنگری: -
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری معاونت گردشگری	
		

۵- ارزیابی عملکرد عامل تطبیق

ابلاغ دستورالعمل‌ها / روش‌های اجرایی ارزیابی و ضوابط مصوب تاسیسات گردشگری ز سوی عامل چهارم به عامل تطبیق که مجوز عاملیت دریافت نموده است.

نیازسنجی تکمیل و آموزش نفرات کلیدی عامل تطبیق برای برنامه ریزی آموزشی آنها و تأیید صلاحیت بر اساس دستورالعمل نظام صلاحیت مدیران فنی / سرارزیابان و ارزیابان و اخذ کد برای آنان از سازمان توسط عامل چهارم

ارزیابی‌های سالانه عامل چهارم طبق دستورالعمل ارزیابی عملکرد عوامل تطبیق

عملیات اجرایی ارزیابی طبق روش‌های اجرایی ارزیابی طرح تطبیق و ضوابط ارزیابی

تبصره

- در صورت وجود شکایت یا عدم احراز شرایط در عملکرد عامل تطبیق با اطلاع سازمان، ممیزی موردی عملکرد توسط عامل چهارم اجراء می‌گردد و در صورت عدم رفع نواقص، عامل چهارم می‌تواند درخواست توقف فعالیت عامل تطبیق را بنماید.

تاریخ تنظیم: ۹۲/۱۰/۳۰	شماره بازنگری: صفر	تاریخ بازنگری: -
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری معاونت گردشگری	
		

شاخص های ارزیابی عملکرد

شاخص های توانمندی	شاخص های نتیجه
مدیریت مستندات	میزان شکایات و پاسخگویی
مدیریت دانش کارکنان	سرعت اجرای فرآیند ارزیابی
مدیریت سوابق	تحقق و اثر بخشی برنامه های کمی
مدیریت فرآیند ارزیابی	وضعیت بهبود مستمر و توسعه کیفی
امنیت داده ها	

۶- مستندات:

- چک لیست های ارزیابی اولیه متقاضی عوامل تطبیق
- چک لیست های ارزیابی عملکرد عوامل تطبیق
- دستورالعمل امتیاز دهی ارزیابی صدور مجوز عاملیت تطبیق
- دستورالعمل ارزیابی عملکرد عوامل تطبیق
- دستورالعمل نظام صلاحیت مدیران فنی، سرارزیابان و ارزیابان
- تیپ مجوز عاملیت تطبیق

این دستورالعمل در شش بند تنظیم گردیده و در تاریخ ۹۲/۱۰/۳۰ به تصویب رسیده است.

تاریخ تنظیم: ۹۲/۱۰/۳۰	شماره بازنگری: صفر	تاریخ بازنگری: -
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری اداره کل نظارت و ارزیابی گردشگری	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری معاونت گردشگری	
		