



معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

# استاندارد آموزش شغل

## مدیر هتل

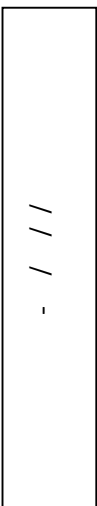
### گروه شغلی

### هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۱	۴	۱	۲	۳	۰	۵	۹	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۰/۱/۲۲





نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۱۰/۴۱/۱/۳-۵

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :

- سیاوش جواهری
- امیرسعید حاجی حسینی
- علیرضا کاظمی
- مهردادخت حاجی حسینی
- علی محمد حاجی حسینی
- مریم کاظمی

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :

- اداره کل فنی و حرفه ای استان فارس
- مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز
- مدرسین هتلداری اداره کل میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری استان فارس

فرآیند اصلاح و بازنگری :

- 
- 

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ، پلاک

۲۵۹

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : [Barnamehdarci@yahoo.com](mailto:Barnamehdarci@yahoo.com)



**تهیه کنندگان استاندارد آموزشی شغل ✓ شایستگی**

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	سیاوش جواهری	کارشناس ارشد	- مدیریت اجرایی MBA	- مدیر عامل و مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۱۷۱۱۰۹۹۰ ایمیل : Pazirik-institut@yahoo.com آدرس : شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱
۲	امیرسعید حاجی حسینی	کارشناس	- کشاورزی - مدیریت هتلداری	- مدیر داخلی هتل هما شیراز - مدیر آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۱۲ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۱۷۱۲۰۴۱۵۳ ایمیل : Saeidhajihoseini@yahoo.com آدرس : شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱
۳	علیرضا کاظمی	کارشناس	مدیریت بازرگانی	- مدیر داخلی هتل آریو برزن شیراز - مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۸ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۳۵۸۳۴۳۳۳۲ ایمیل : Alirezairania@yahoo.com آدرس : شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - کوچه ۱۱
۴	مهرداد حاجی حسینی	کارشناس ارشد	زیست شناسی	- مدرس و کارشناس آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۷ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۱۷۱۳۰۲۲۴ ایمیل : Pazirik-institut@yahoo.com آدرس : شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱
۵	علی محمد حاجی حسینی	کارشناس	صنایع	- کارشناس آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۱۷۱۳۹۶۷۲ ایمیل : Pazirik-institut@yahoo.com آدرس : شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱
۶	مریم کاظمی	کارشناس	- مدیریت جهانگردی	- مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۱۷۹۱۴۲۱۵۵ ایمیل : Pazirik-institut@yahoo.com آدرس : شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱



## **تعاریف :**

### **استاندارد شغل :**

مشخصات شایستگی ها و توانمندی های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه ای نیز گفته می شود .

### **استاندارد آموزش :**

نقشه‌ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی های موجود در استاندارد شغل .

### **نام یک شغل :**

به مجموعه ای از وظایف و توانمندی های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می رود اطلاق می شود .

### **شرح شغل :**

بیانیه ای شامل مهم ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل ، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی ، مسئولیت ها ، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز شغل .

### **طول دوره آموزش :**

حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی .

### **ویژگی کارآموز ورودی :**

حداقل شایستگی ها و توانایی هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می رود .

### **کارورزی:**

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود. (مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی گردد.)

### **ارزشیابی :**

فرآیند جمع آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه یک شایستگی بدست آمده است یا خیر ، که شامل سه بخش عملی ، کتبی عملی و اخلاق حرفه‌ای خواهد بود .

### **صلاحیت حرفه ای مربیان :**

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مربیان دوره آموزش استاندارد انتظار می رود .

### **شایستگی :**

توانایی انجام کار در محیط ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد .

### **دانش :**

حداقل مجموعه ای از معلومات نظری و توانمندی های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی . که می تواند شامل علوم پایه ( ریاضی ، فیزیک ، شیمی ، زیست شناسی ) ، تکنولوژی و زبان فنی باشد .

### **مهارت :**

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی . معمولاً به مهارت های عملی ارجاع می شود .

### **نگرش :**

مجموعه ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت های غیر فنی و اخلاق حرفه ای می باشد .

### **ایمنی :**

مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می شود .

### **توجهات زیست محیطی :**

ملاحظات است که در هر شغل باید رعایت و عمل شود که کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.



<b>نام استاندارد آموزش شغل ۱ :</b>
مدیر هتل
<b>شرح استاندارد آموزش شغل :</b>
مدیر هتل از گروه شغلی خدمات است و از سازمان ، تشکیلات و بخش های هتل و روش برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان آگاهی کامل دارد و دانش مدیریت ، رهبری و سازماندهی در هتل ، مدیریت نیروی انسانی و شیوه برنامه ریزی و نظارت را می داند . همچنین مدیر هتل از قدرت ، تصمیم گیری و حل مسائل مختلف ، تنظیم بودجه مورد نیاز هتل و کنترل هزینه ها آگاهی دارد . از دیگر وظایف او اطلاع از بخش های صنعت گردشگری می باشد و با دکوراسیون و تزئینات داخلی هتل ، شیوه بازار یابی و جذب مشتریان ، شیوه ارتباطات درون و برون سازمانی و اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها آشنایی کامل دارد .
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>
حداقل میزان تحصیلات : لیسانس کلیه رشته ها حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : مهارت زبان انگلیسی در حد سطح High Intermediate کانون زبان ایران و مهارت کامپیوتر ICDL درجه ۲ با کد ۴۲/۱۵/۱/۲-۳
<b>طول دوره آموزش :</b>
طول دوره آموزش : ۲۱۰ ساعت
- زمان آموزش نظری : ۵۲ ساعت
- زمان آموزش عملی : ۱۵۸ ساعت
- زمان کارورزی : - ساعت
- زمان پروژه : - ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>
- کتبی : ۲۵ %
- عملی : ۷۵ %
- حرفه ای اخلاق : ۱۰ %
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>
- لیسانس مدیریت هتلداری یا گردشگری - لیسانس کلیه رشته ها با حداقل ۷ سال سابقه کار در هتل و آشنا به امور و قوانین هتلداری



**\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :**

در استاندارد آموزش شغل مدیر هتل ، اصول مدیریت و سرپرستی هتل ها و مهارت های ارتباطی ، برنامه ریزی بودجه ، کنترل هزینه ها ، بازاریابی و ارتباطات درون و برون سازمانی و طراحی دکوراسیون آموزش داده می شود .

**\* اصطلاح انگلیسی استاندارد ( و اصطلاحات مشابه جهانی ) :**

Hotel Manager

**\* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد :**

- مدیر غذا و نوشابه در هتل در رشته هتلداری با کد ۲ / ۱ / ۲۴ / ۳۱ - ۵

**\* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :**

- الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب  طبق سند و مرجع : وزارت کار و امور اجتماعی
- ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت  طبق سند و مرجع .....
- ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور  طبق سند و مرجع .....
- د : نیاز به استعلام از وزارت کار



## استاندارد آموزش شغل ۲

### – شایستگی ها ۳

ردیف	عناوین
۱	سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل
۲	برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
۳	مدیریت و رهبری در هتل
۴	نظارت بر بخش های هتل
۵	کنترل هزینه ها در هتل ( Cost Control )
۶	بازاریابی و فروش خدمات و اتاق های هتل
۷	طراحی و اجرای دکوراسیون و تزئینات داخلی هتل
۸	تجزیه و تحلیل بخش های مختلف صنعت گردشگری
۹	مکاتبات و ارتباطات درون و برون سازمانی
۱۰	اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها

<sup>۲</sup> Occupational Standard

<sup>۳</sup> . Competency





**استاندارد آموزش**  
**- برگه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- کامپیوتر</li> <li>- ویدئو پروژکتور</li> <li>- تخته سفید آموزشی</li> <li>- تخته پاک کن</li> <li>- ماژیک</li> <li>- کاغذ</li> <li>- خودکار</li> <li>- کتاب ، جزوات و</li> <li>- CD آموزشی</li> <li>- فیلم های آموزشی</li> </ul>				<p>دانش :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- سازمان هتل ها</li> <li>- انواع هتل</li> <li>- طبقه بندی هتل ها بر اساس تعداد اتاق و بازار هدف</li> <li>- درجه بندی هتل ها</li> <li>- نمودار سازمانی هتل و اهمیت آن</li> </ul> <p>مهارت :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان</li> <li>- معرفی کارکرد قسمت های مختلف هتل برای میهمانان و مشتریان ( قسمت های اصلی و فرعی هتل )</li> <li>- طراحی نمودار سازمانی یک هتل متوسط و بزرگ</li> </ul>
				<p>نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مدیر هتل وظیفه معرفی خدمات و اتاق های هتل را به عهده دارد و آشنایی با سازمان هتل ، پیش نیاز موفقیت یک مدیر هتل است .</li> </ul>
				<p>ایمنی و بهداشت :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .</li> </ul>
				<p>توجهات زیست محیطی :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری مانند کاغذ و ... و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی های مختلف ، به حفظ محیط زیست کمک می کند .</li> </ul>



استاندارد آموزش  
- برکتهی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر -				دانش :
ویدئو پروژکتور -			۰/۵	- تعریف ارتباط و انواع آن
تخته سفید آموزشی -			۰/۵	- اهمیت برقراری ارتباط مؤثر در هتلداری
تخته پاک کن -			۰/۵	- موارد ارتباطات غیر کلامی ، کلامی ، نوشتاری و الکترونیکی
ماژیک -			۰/۵	- اهمیت گوش دادن به نظرات و صحبت های دیگران
کاغذ -			۰/۵	- ارتباطات انسانی و کار گروهی
خودکار -			۰/۵	- اهمیت رسیدگی به شکایات و گلایه میهمانان
کتاب ، جزوات و -			۰/۵	- علاقه ، انگیزه و اشتیاق به کار و زندگی
CD آموزشی -			۰/۵	- آداب معاشرت اجتماعی و الگوهای رفتاری
فیلم های آموزشی -			۰/۵	
				مهارت :
		۲		- اولویت بندی انجام کارها
		۲		- زمان بندی انجام کارها
		۲		- بهبود گفتار ، رفتار ، نوع پوشش و ظاهر
		۱		- تقویت کار گروهی
		۲		- به کارگیری مهارت های ارتباطی
		۲		- پیگیری امور مربوط به شکایات و گلایه میهمانان
		۱		- کمک به میهمانانی با نیازهای خاص ( معلولین ، نابینایان و ... )

**استاندارد آموزش**  
**- برک‌های تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p style="text-align: right;">نگرش :</p> <p>- ارتباط مؤثر ، باعث افزایش رضایتمندی میهمانان و وفاداری کارکنان هتل خواهد شد و درخواست میهمانان در کمترین زمان ممکن ، پی گیری می گردد که از اصول اخلاق حرفه ای می باشد .</p>			
	<p style="text-align: right;">ایمنی و بهداشت :</p> <p>- بهبود ارتباط انسانی در هتل از تعارضات درون سازمانی به نحو چشمگیری می کاهد . تکرار امور و بدفهمی از نتایج عدم برقراری ارتباطات صحیح است و اثرات منفی بر بهداشت روانی افراد می گذارد . همچنین هنگام بروز حوادث ، بر سرعت عمل و بازده کاری سازمان اثر قابل توجهی دارد .</p>			
	<p style="text-align: right;">توجهات زیست محیطی :</p> <p>- ارتباطات صحیح و مؤثر در جوامع انسانی ، هزینه های مصرف انرژی و ... را کاهش می دهد . هدایت امور از راه دور امکان پذیر خواهد شد که موجب کاهش مصرف انرژی و هزینه آلودگی های مختلف و سوخت های فسیلی ناشی از وسایل نقلیه و ... خواهد بود ، که منجر به حفظ محیط زیست خواهد شد .</p>			



**استاندارد آموزش**  
**– برگه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : مدیریت و رهبری در هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۲۴	۱۸	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و - CD آموزشی - فیلم های آموزشی			۲ ۱ ۱ ۱ ۱ ۱	دانش : - مبانی مدیریت و رهبری عمومی بخش - رفتار سازمانی - سبک های مؤثر در رهبری در هتل - امور اداری کارکنان - گزارشات مالی و اداری
			۵ ۴ ۳ ۳ ۳	مهارت : - کنترل و نظارت بر انجام امور کارکنان بخش های مختلف هتل - تحلیل گزارشات بخش های مختلف هتل - ایجاد انگیزه در کارکنان هتل - ایجاد رهبری مشارکتی در هتل - استخدام و گزینش نیرو برای بخش های مختلف هتل
	نگرش : - مدیر هتل باید دانش و توانایی و تجربه را در کنار مهارت های ذاتی مدیریتی به فعلیت برساند تا مسیر رسیدن به موفقیت در اداره ی امور هتل هموارتر گردد .			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی در هتل از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . همچنین پیشگیری از حوادث و آسیب های احتمالی کارکنان هنگام کار از ضروریات شغلی می باشد .			
	توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محیط کار و صرفه جویی در مصرف انواع مواد شیمیایی نظافتی ، لوازم اداری و ظروف یکبار مصرف و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی ها ، به حفظ محیط زیست کمک می کند .			



**استاندارد آموزش**  
**– برگه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : کنترل و نظارت بر بخش های هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۴	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
– کامپیوتر				دانش :
– ویدئو پروژکتور			۲	– نظارت در هتل
– تخته سفید آموزشی			۲	– شیوه های کنترل و نظارت در هتل
– تخته پاک کن				مهارت :
– ماژیک		۲		– کنترل و نظارت بر بخش فروش و بازاریابی هتل ( بازاریابی ، روابط عمومی و دیگر بخش های درآمدزا )
– کاغذ		۲		– کنترل و نظارت بر بخش اتاقداری و خانه داری هتل ( اتاق ها ، فضاهای عمومی ، لباسشویی ، خیاط خانه و دیگر بخش های هتل )
– خودکار		۲		– کنترل و نظارت بر بخش امور مالی هتل ( حسابداری ، تدارکات ، انبارها و حسابرسی ، بدهکاران ، حقوق و ... )
– کتاب ، جزوات و CD آموزشی		۲		– کنترل و نظارت بر بخش غذا و نوشابه در هتل ( آشپزخانه ، تشریفات ، رستوران ها و پذیرایی )
– فیلم های آموزشی		۲		– کنترل و نظارت بر بخش اداری هتل ( امور کارکنان ، بیمه ، بایگانی ، حضور و غیاب ، تخلفات انضباطی و ... )
		۲		– کنترل و نظارت بر بخش پذیرش میهمان ( پذیرش ، رزرواسیون ، اطلاعات ، راهنمای میهمان )
		۲		– کنترل و نظارت بر بخش نگهداری هتل ( حفاظت فیزیکی ، حفاظت اخلاقی کارکنان ، حفاظت میهمانان هتل )
				نگرش :
				– مدیر هتل باید از جزئیات امور بخش های هتل آگاهی داشته باشد تا بتواند عملکرد بخش ها را هدایت و در صورت نیاز اصلاح نماید .



**استاندارد آموزش**  
**- برگه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : کنترل و نظارت بر بخش های هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی در هتل از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . همچنین پیشگیری از حوادث و آسیب های احتمالی کارکنان هنگام کار از ضروریات شغلی می باشد .</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- پاکیزگی محیط کار و صرفه جویی در مصرف انواع شیمیایی نظافتی ، لوازم اداری و ظروف یکبار مصرف و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی ها ، به حفظ محیط زیست کمک می کند .</p>			



**استاندارد آموزش**  
**- برگی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : کنترل هزینه در هتل ( Cost Control )
	جمع	عملی	نظری	
	۲۴	۱۸	۶	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
- کامپیوتر				دانش :
- ویدئو پروژکتور			۱	- گزارشات و فرم های مختلف واحد کنترل هزینه
- تخته سفید آموزشی			۱	- استراتژی قیمت گذاری خدمات برای رسیدن به حداکثر سود
- نمونه فرم کنترل هزینه			۱	- هزینه های جاری
- نمونه فرم سفارش خرید			۱	- هزینه های خدمات هتل ( غذا، نوشابه، اتاقداری، همایش ها و دیگر موارد خدماتی )
- نمونه فرم تحویل کالا			۱	- هزینه های بخش های مختلف هتل ( لوازم اداری، وسایل، تجهیزات، دکوراسیون و مبلمان )
- تخته پاک کن			۱	- هزینه تعمیرات و نوسازی بخش ها
- ماژیک				مهارت :
- کاغذ		۳		- کنترل دفاتر و فرم های ورود و خروج کالا و مواد غذایی به انبار ها
- خودکار		۳		- کنترل خرید و دریافت مواد غذایی و کالاهای مورد نیاز
- کتاب، جزوات و CD آموزشی		۲		- کنترل و نگهداری مواد غذایی، مواد شیمیایی و اقلام مصرفی هتل
- فیلم های آموزشی		۲		- کنترل قیمت گذاری انواع خدمات هتل
		۲		- کنترل هزینه های انرژی
		۲		- کنترل میانگین هزینه تمام شده خدمات
		۲		- کنترل میزان تخریب، کسری، سرقت و موجودی انبار و کالاهای خریداری شده در هتل
		۲		- کنترل کیفیت مواد غذایی و کالاهای مورد نیاز خریداری شده برای هتل



**استاندارد آموزش**  
**- برکھی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان: کنترل هزینه در هتل ( Cost Control )
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش:</p> <p>- از مهمترین و تخصصی ترین وظایف مدیر هتل آگاهی کامل به امور کنترل هزینه های مختلف می باشد و در صورت عدم توجه به این امر سود دهی و بازده مدیریتی هتل به شدت کاهش خواهد یافت.</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت:</p> <p>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی در هتل از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند. همچنین پیشگیری از حوادث و آسیب های احتمالی کارکنان هنگام کار از ضروریات شغلی می باشد.</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی:</p> <p>- پاکیزگی محیط کار و صرفه جویی در مصرف انواع مواد شیمیایی نظافتی، لوازم اداری و ظروف یکبار مصرف و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی ها، به حفظ محیط زیست کمک می کند.</p>			





**استاندارد آموزش**  
**- برگه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان: بازاریابی و فروش خدمات و اتاق های هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۲۸	۲۱	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
دانش:				بازاریابی
- کامپیوتر				انواع بازار
- ویدئو پروژکتور			۱	نیازها و خواسته های میهمانان
- تخته سفید آموزشی			۱	انواع بازاریابی و فروش
- تخته پاک کن			۱	رقبا و رقابت در بازار
- ماژیک			۱	اهداف بازاریابی و فروش
- کاغذ			۱	محیط های بازاریابی و فروش خدمات و اتاق های هتل
- خودکار			۱	
- کتاب ، جزوات و			۱	مهارت:
CD آموزشی			۱	- تهیه پکیج های مسافرتی برای آژانس ها و میهمانان
- فیلم های آموزشی				- همکاری با دفاتر خدمات مسافرتی و سایر بخش های صنعت گردشگری
		۳		- تربیت پرسنل بازاریابی و فروش
		۳		- قیمت گذاری اتاق و خدمات
		۳		- معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان
		۳		- جمع آوری اطلاعات بازار
		۳		- تبلیغات بازرگانی ، تهیه و طراحی فیلم ، بروشور ، عکس و هدایای تبلیغاتی



**استاندارد آموزش**  
**- برگه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : بازاریابی و فروش خدمات و اتاق های هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <p>- مدیران آموزش دیده و آشنا با اصول بازاریابی و فروش موجب افزایش موفقیت هتل در کسب درآمد و جلب میهمانان و مشتریان خواهند شد .</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- روش های پیشرفته بازاریابی از راه دور و اینترنتی باعث کاهش آلودگی های مختلف محیط زیست خواهد گردید .</p>			



**استاندارد آموزش**  
**- برکگی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : طراحی و اجرای دکوراسیون و تزئینات داخلی هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
دانش : - دکوراسیون داخلی ( مبلمان ، وسایل و تزئینات ) - هماهنگی عناصر دکوراسیون - رنگ ها - نور			۱ ۱ ۱ ۱	- کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ
مهارت : - طراحی داخلی اتاق ها ، فضاهای عمومی و کارمندی - نور پردازی اتاق ها ، فضاهای عمومی و کارمندی هتل - انتخاب پوشش های دیوار و کف - انتخاب مبلمان ، تزئینات داخلی و فضاهای عمومی هتل - گل آرایشی و فضای سبز			۳ ۲ ۲ ۳ ۲	- خودکار - کتاب ، جزوات و CD آموزشی - فیلم های آموزشی
نگرش : - تزئینات داخلی و دکوراسیون هتل ها در آرامش بخشیدن به میهمانان و زیبایی محیط محیط تأثیر مستقیم دارد . تجهیزات زیبا ، دکورها ، رنگ آمیزی و نورپردازی های ویژه امروزه به عنوان جاذبه هتل ها ، میهمانان را به اقامت دعوت می کنند ، بنابراین مدیر هتل باید در طراحی دکوراسیون و تزئینات نهایت سلیقه را به کار برد .				
ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی در هتل از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . همچنین پیشگیری از حوادث و آسیب های احتمالی کارکنان هنگام کار از ضروریات شغلی می باشد .				
توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محیط کار و صرفه جویی در مصرف انواع مواد شیمیایی نظافتی ، لوازم اداری و ظروف یکبار مصرف و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی ها ، به حفظ محیط زیست کمک می کند .				



استاندارد آموزش  
- برکھی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تجزیه و تحلیل بخش های مختلف صنعت گردشگری
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و CD آموزشی - فیلم های آموزشی -				دانش : - انواع گردشگری - انگیزه های سفر - مزایای صنعت گردشگری - بخش های مختلف صنعت گردشگری - سازمان های ملی و بین المللی گردشگری - آثار فرهنگی ، اجتماعی ، اقتصادی و زیست محیطی گردشگری
				مهارت : - معرفی صنعت گردشگری به میهمانان و مشتریان هتل - معرفی هتل های بین المللی و جایگاه آن ها در صنعت گردشگری - معرفی سازمان های ملی و بین المللی و قوانین گردشگری به میهمانان و مشتریان هتل
				نگرش : - هتل ها از مهمترین بخش های صنعت گردشگری می باشند و آشنایی با بخش های مختلف صنعت گردشگری و ارتباط آن ها با یکدیگر برای مدیر هتل ضروری می باشد .
				ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .
				توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محیط کار و رعایت صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری نظیر مداد ، کاغذ و ... و مصرف بهینه انواع انرژی موجب حفظ محیط زیست می گردد .



**استاندارد آموزش**  
**– برکگی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : مکاتبات و ارتباطات درون و برون سازمانی
	جمع	عملی	نظری	
	۲۴	۱۸	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر ویدئو پروژکتور تخته سفید آموزشی تخته پاک کن ماژیک کاغذ خودکار کتاب ، جزوات و CD آموزشی فیلم های آموزشی				دانش : – اهمیت مکاتبات و بسته های وارده و ارسالی هتل – رسانه های ارتباط جمعی مختلف ، انجمن ها ، ادارات ، شرکت ها و دفاتر خدمات مسافرتی – سایت های هتلداری و گردشگری – بخش های کلیدی سازمان ها و شرکت های مختلف جهت بازاریابی و معرفی خدمات هتل – اطلاعات و تغییرات بازار گردشگری – جلسات رسمی اداری
				مهارت : – نامه نگاری اداری به زبان انگلیسی و فارسی – ارتباط با رسانه های ارتباط جمعی مختلف ، انجمن ها ، ادارات ، شرکت ها و دفاتر خدمات مسافرتی – برگزاری جلسات مختلف با حضور افراد کلیدی و مدیران سازمان ها و شرکت های مختلف – مدیریت جلسات مختلف ( اداری ، بازاریابی ، معرفی خدمات )
				نگرش : – ارتباطات درون و برون سازمانی مؤثر ، سهم بسزایی در پیشبرد برنامه های هتل دارد و هر چقدر این ارتباطات مؤثرتر باشد ، موجب موفقیت و شناخته شدن بیشتر هتل و بخش روابط عمومی آن می گردد .
				ایمنی و بهداشت : – رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .
				توجهات زیست محیطی : – پاکیزگی محیط کار و رعایت صرفه جویی در لوازم اداری نظیر مداد ، کاغذ ، گیره ی کاغذ و صرفه جویی در انواع انرژی موجب حفظ محیط زیست می گردد .



**استاندارد آموزش**  
**- بر گه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			
	جمع	عملی	نظری	
	۲۸	۲۱	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			عنوان : اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها
<ul style="list-style-type: none"> <li>- کامپیوتر</li> <li>- ویدئو پروژکتور</li> <li>- تخته سفید آموزشی</li> <li>- تخته پاک کن</li> <li>- ماژیک</li> <li>- کاغذ</li> <li>- خودکار</li> <li>- کتاب ، جزوات و</li> <li>- CD آموزشی</li> <li>- فیلم های آموزشی</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>۰/۵</li> <li>۰/۵</li> <li>۰/۵</li> <li>۰/۵</li> <li>۰/۵</li> <li>۰/۵</li> <li>۰/۵</li> <li>۰/۵</li> <li>۱</li> <li>۱</li> <li>۱</li> </ul>	<p style="text-align: right;">دانش :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- قوانین هتلداری</li> <li>- قوانین قیمت گذاری اتاق ها و خدمات هتل ها</li> <li>- قوانین اقامتی ( ظرفیت اتاق ، محدودیت سنی برای اقامت افراد )</li> <li>- قوانین مهاجرتی ( اعتبار ویزا و پاسپورت )</li> <li>- قوانین شرعی ( محرمیت افراد مقیم در اتاق )</li> <li>- مقررات در خصوص رعایت اخلاق و پوشش مناسب</li> <li>- مقررات بهداشتی و زیست محیطی ( دفع فاضلاب و زباله )</li> <li>- مقررات حمل سلاح ، کشیدن سیگار و مواد مخدر و نگهداری حیوانات دست آموز در هتل</li> <li>- قوانین مالیاتی و دارایی</li> <li>- قوانین کار و تأمین اجتماعی</li> <li>- قوانین شهرداری و ساختمانی</li> </ul> <p style="text-align: right;">مهارت :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- کنترل انواع ویزا</li> <li>- کنترل پاسپورت های مختلف و کارت های شناسایی و اداری و ...</li> <li>- کنترل شناسنامه و عقد نامه و مقررات محرمیت</li> <li>- کنترل انواع مُهر بر روی نامه ها</li> <li>- کنترل مدارک هویتی اصل و غیر اصل</li> <li>- محاسبه عوارض مالیاتی</li> <li>- محاسبه ضرایب قوانین کار و تأمین اجتماعی ( بیمه و دستمزد )</li> </ul>



**استاندارد آموزش**  
**- برگه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			<b>عنوان :</b> اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل‌ها
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<b>نگرش :</b> - آگاهی از قوانین و آیین نامه‌ها برای مدیر خانه داری ضروری است تا بتواند به طور صحیح میهمانان و کارکنان بخش را راهنمایی و اطلاع رسانی کند .			
	<b>ایمنی و بهداشت :</b> - آشنایی و عمل به مقررات ایمنی و بهداشتی مثل قوانین مربوط به مصرف سیگار و قلیان در اماکن عمومی یا نگهداری حیوانات دست آموز موجب ارتقاء سلامتی و بهداشت همگانی می‌گردد .			
	<b>توجهات زیست محیطی :</b> - توجه به قوانین مربوط به مسائل زیست محیطی مثلاً دفع فاضلاب و زباله های هتل موجب حفظ محیط زیست شود .			



– برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کامپیوتر		۱	
۲	ویدئو پروژکتور		۱	
۳	چاپگر		۱	
۴	فتوکپی		۱	
۵	فاکس		۱	
۶	اسکنر		۱	
۷	مودم		۱	
۸	آورهد		۱	
۹	پیجر		۱	
۱۰	بی سیم		۱	
۱۱	تخته سفید آموزشی		۱	

توجه :

– تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .





- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	تخته پاک کن		۱	
۲	ماژیک		۲	
۳	کاغذ		۵	
۴	خودکار		۱	
۵	مداد		۱	
۶	پاک کن		۱	
۷	تراش		۱	

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود .



- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	نمونه فرم کنترل هزینه		۱	
۲	نمونه فرم سفارش خرید		۱	
۳	نمونه فرم تحویل کالا		۱	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



– منابع و نرم افزار های آموزشی ( اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد )

ردیف	عنوان منبع یا نرم افزار	مؤلف	مترجم	سال نشر	محل نشر	ناشر یا تولید کننده
۱	مبانی سازمان و مدیریت	علی رضاییان	–	۱۳۸۵		انتشارات سمت
۲	کتاب اصول پذیرش میهمان در هتل ( فرانت آفیس )	امیر سعید حاجی حسینی	–	۱۳۸۸	تهران	انتشارات تعاونی کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

– سایر منابع و محتواهای آموزشی ( پیشنهادی گروه تدوین استاندارد ) علاوه بر منابع اصلی

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مؤلفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	فرهنگ واژگان و اصطلاحات هتل	۱۳۸۹	امیر سعید حاجی حسینی	–	انتشارات مبنای خرد تهران	انتشارات مبنای خرد	دانشگاه جامع علمی کاربردی صنعت جهانگردی تهران (۳)



## پیوست ها

۱. آزمون ۱۰۰ سؤالی برای استاندارد شغل (به همراه پاسخنامه بسته پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)
۲. آزمون ۵۰ سؤالی برای استاندارد شایستگی (به همراه پاسخنامه بسته پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)
۳. پروژه کار عملی
۴. نمونه نقشه، طرح، رسم فنی، نقشه کار، دستور نقشه کار و ...
۵. فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد
۶. فهرست نرم افزارهای مفید ( تکمیلی و جانبی به عنوان کمک آموزشی )
۷. سایر پیشنهادات و پیوست ها

تبصره : گروه تهیه کننده استاندارد بعد از تدوین و تکمیل استاندارد مربوطه باید منابع و محتواهای اصیل و مهم مورد استفاده اعم از ( کتاب ، جزوه ، نرم افزار و ... ) را اعم از فارسی و انگلیسی که با کمک آن ها استاندارد تدوین شده است را به صورت (Training Package) به همراه استاندارد و پیوست ها ارسال نمایند .



# پیوست ۱

**آزمون ۱۰۰ سؤالی برای استاندارد شغل (به همراه پاسخنامه بسته**

**پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)**

**آزمون ۵۰ سؤالی برای استاندارد شایستگی (به همراه پاسخنامه**

**بسته پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)**

**+ پروژه عملی و سایر مستندات**

**\* نکته: حداقل ۵۰٪ سؤالات سنجش مهارت و عملی باشند**



**پیوست ۲**

**نمونه پیشنهادی :**

**\* نقشه کار**

**\* طرح درس و دستور نقشه کار**

**\* رسم فنی**

**و ....**



## پیوست ۳

### فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
1	<a href="http://www.Ift.Edu.Mo">www.Ift.Edu.Mo</a>
2	<a href="http://www.World-Tourism.Org">www.World-Tourism.Org</a>
3	<a href="http://www.Online_education.Net">www.Online_education.Net</a>
4	<a href="http://www.Tripadvisor.Com">www.Tripadvisor.Com</a>
5	<a href="http://www.Wto.Com">www.Wto.Com</a>
6	<a href="http://www.Thomascoock.Com">www.Thomascoock.Com</a>
7	<a href="http://www.Interstatehotel.Com">www.Interstatehotel.Com</a>
8	<a href="http://www.flatworkivoner.Com">www.flatworkivoner.Com</a>
9	<a href="http://www.5starlaundry.Com">www.5starlaundry.Com</a>
10	<a href="http://www.wikipedia.org">www.wikipedia.org</a>



## پیوست ۴

### فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

( علاوه بر نرم افزارهای اصلی )

ردیف	عنوان نرم افزار	تهیه کننده	آدرس	توضیحات