

بسمه تعالی

معاونت پژوهش، برنامه ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی

# استاندارد آموزش شغل

## مربی پذیرش هتل

Vocational Education Teachers– ( Front Office Instructor)

### گروه شغلی

### هلتداری

کد ملی آموزش شغل

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

تاریخ تدوین: ۱۳۹۵/۷/۱۵

نسخه آزمایشی

نظارت بر تدوین محتوا و تصویب استاندارد: دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی  
 کد آموزش شغل مربی: ۱۰۰۰۱۰۵۹۰۴۰۲۳۲

اعضاء کارگروه برنامه ریزی درسی : هتلداری					
ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تخصصی	شغل و سمت	سابقه کار
۱	محمد علی حاتمیان	فوق لیسانس	تاریخ	رئیس گروه برنامه ریزی درسی هتلداری	۱۵ سال
۲	مجید بهادری کمیجانی	فوق لیسانس	مدیریت استراتژیک	کارشناس پژوهش و برنامه ریزی اداره کل استان خراسان رضوی	۱۱ سال
۳	محمود قندری	لیسانس	زبان انگلیسی	مربی هتلداری اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی	۲۳ سال
۴	حسین زارعی	لیسانس	حسابداری	مربی هتلداری اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی	۲۰ سال
۵	محمد زارعی	لیسانس	حسابداری	مربی هتلداری اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی	۲۰ سال
۵	محمد جوادحافظی	فوق لیسانس	حقوق	مربی هتلداری اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی	۱۷ سال
۶	عباس رضوی فرد	لیسانس	زبان انگلیسی	مربی هتلداری اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی	۷ سال
۷	شادی رضوی راد	لیسانس	شیمی صنایع غذایی	مربی هتلداری اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی	۱۴ سال
۸	فریبا صم	لیسانس	جغرافیا	مربی هتلداری اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی	۱۰ سال

کلیه حقوق مادی و معنوی این استاندارد متعلق به سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور بوده و هرگونه سوء استفاده مادی و معنوی از آن موجب پیگرد قانونی است .

آدرس: دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی  
 تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان خوش جنوبی، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور  
 دورنگار ۶۶۵۸۳۶۵۸  
 تلفن ۶۶۵۸۳۶۲۸  
 آدرس الکترونیکی: [rpc@irantvto.ir](mailto:rpc@irantvto.ir)

## **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 :**

نقشه ی 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 .

### **مربی :**

فردی است که با احراز شرایط مربیگری، توانایی انتقال دانش، مهارت و نگرش به کارآموزان، استفاده از تجهیزات کارگاه آموزشی و فناوری روز و انجام ارزشیابی های تشخیصی، تکوینی و پایانی دوره را مطابق با استانداردهای آموزشی داشته باشد.

### **شرایط کارآموز:**

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

### **کارروزی:**

هر تجربه آموزشی را که با شغل ترکیب شود کارروزی گویند . به عبارت دیگر یادگیری و آموزش حین کار در راستای افزایش مهارت را کارروزی میگویند.

### **ارزشیابی :**

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

### **صلاحیت های حرفه ای آموزش دهنده:**

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 :**

دانش مجموعه ای از معلومات نظری و توانمندی های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی می باشد که شامل مواردی همچون علوم پایه، زبان فنی و فناوری (نظیر فلز شناسی، چوبشناسی، اصول الکتریسیته، اصول حسابداری، الیاف شناسی، پارچه شناسی، مفاهیم طراحی سنتی، مبانی هنرهای تجسمی، انواع آفات و بیماری های گیاهی وزراعی ، روش های عیب یابی موتور، مبانی تبریدو.....) می باشد.

### **مهارت :**

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

### **نگرش :**

یکی از زیر گروه های مهارت است که به شایستگی های اجتماعی دلالت داشته و بر روی باورها، عقائد و رفتار فرد اثر دارد و شامل مهارت های نرم مانند اخلاق حرفه ای ، کارگروهی ، انضباط، خلاقیت و ..... 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>عنوان استاندارد آموزش:</b>	
<b>مربی پذیرش هتل</b>	
<b>شرح استاندارد آموزش شغل :</b>	
<p>اولین سطح مربیگری در رشته هتلداری می باشد که فرد می باید مسلط به آموزش استانداردهای آموزشی کارمند پذیرش هتل، کارمند رزرواسیون هتل و کارمند اطلاعات هتل بوده و دارای شایستگی های زیر می باشد:</p> <p>سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات و ساختار هتل، سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش پذیرش میهمان هتل (فرانت آفیس) و زیر مجموعه های آن، برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل، تجزیه و تحلیل بخشهای مختلف صنعت گردشگری، پذیرش میهمانان در هتل، انجام امور اجرایی بخش پذیرش میهمان، معرفی خدمات و اتاقهای هتل به میهمانان و مشتریان، پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز میهمانان هتل، فروش اتاق و خدمات هتل، ثبت و انجام رزرو اتاق برای مشتریان هتل، اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها و کاربر لوازم و تجهیزات اداری مورد نیاز بخش پذیرش میهمان.</p>	
<b>شرایط کارآموز:</b>	
<p><b>حداقل میزان تحصیلات:</b> فوق دیپلم</p> <p><b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی:</b> داشتن سلامت کامل جسمانی و روانی</p> <p><b>مهارت های پیش نیاز :-</b></p>	
<b>طول دوره آموزش :</b>	
<p>طول دوره آموزش: ۶۰۰ ساعت</p> <p>- زمان آموزش نظری: ۱۶۵ ساعت</p> <p>- زمان آموزش عملی: ۴۰۶ ساعت</p> <p>- زمان کارورزی: ۲۹ ساعت در محیط واقعی کار ( تور علمی )</p>	
<b>ارزشیابی پایان دوره :</b>	
<p>حد نصاب قبولی :</p> <p>- نمره کتبی ۶۰ از ۱۰۰</p> <p>- نمره عملی ۸۰ از ۱۰۰ (ترجیحاً به صورت پروژه کامل می باشد)</p>	<p>روش محاسبه نمره آزمون :</p> <p>نمره کل <math>\geq</math> نمره عملی با ضریب ۷۵٪ + نمره کتبی با ضریب ۲۵٪</p> $(۶۰ \times \%۲۵) + (۸۰ \times \%۷۵) \geq ۷۵$
<b>صلاحیت های حرفه ای آموزش دهنده :</b>	
<p>مربی پذیرش هتل با مدرک:</p> <p>۱- دیپلم (حداقل ۷ سال سابقه کار مرتبط ، صرفاً برای آموزش کار عملی)</p> <p>۲- فوق دیپلم (حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط)</p> <p>۳- لیسانس (حداقل ۳ سال سابقه کار مرتبط)</p> <p>۴- فوق لیسانس (حداقل ۲ سال سابقه کار مرتبط)</p> <p>۵- دکترا (حداقل ۲ سال سابقه کار مرتبط)</p>	

استاندارد آموزش شغل مربی

- شایستگی های تخصصی

ردیف	عناوین	ساعت آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات و ساختار هتل	۴	۱۲	۱۶
۲	سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش پذیرش میهمان هتل (فرانت آفیس) و زیر مجموعه های آن	۴	۱۲	۱۶
۳	برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل	۴	۹	۱۳
۴	تجزیه و تحلیل بخشهای مختلف صنعت گردشگری	۴	۱۲	۱۶
۵	پذیرش میهمانان در هتل	۶	۱۸	۲۴
۶	انجام امور اجرایی بخش پذیرش میهمان	۶	۱۸	۲۴
۷	معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان و مشتریان	۴	۱۲	۱۶
۸	پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز میهمانان هتل	۴	۱۶	۲۰
۹	فروش اتاق و خدمات هتل	۴	۱۲	۱۶
۱۰	ثبت و انجام رزرو اتاق برای مشتریان هتل	۱۵	۲۴	۳۹
۱۱	اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها	۴	۱۲	۱۶
۱۲	کاربرد لوازم و تجهیزات اداری مورد نیاز بخش پذیرش میهمان	۴	۱۲	۱۶
	جمع ساعات	۶۳	۱۶۹	۲۳۲

\* زمان کارورزی: گذراندن ۲۹ ساعت در محیط واقعی کار (تور علمی) الزامی است.

- شایستگی های عمومی

ردیف	عناوین	کد استاندارد	ساعت آموزش		
			نظری	عملی	جمع
۱	بکارگیری روش ها و فنون تدریس (پداگوژی)	۲۳۵۱-۴۹-۰۱۲-۱	۳۵	۷۰	۱۰۵
۲	کارآفرینی با رویکرد (سطح مقدماتی)	۱۰۰۰۱۱/۲	۱۳	۳۷	۵۰
۳	رعایت الزامات سلامت ، بهداشت و ایمنی در محیط کار	۳۲۵۷-۴۷-۰۵۳-۱	۲۴	۳۰	۵۴
۴	رایانه کار ICDL درجه ۲	۲۵۱۳-۵۳-۰۴۰-۱	۱۲	۲۰	۳۲
۵	رایانه کار ICDL درجه ۱	۲۵۱۳-۵۳-۰۴۱-۱	۱۸	۸۰	۹۸
	جمع ساعات		۱۰۲	۲۳۷	۳۳۹

	زمان آموزش			عنوان : سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات و ساختار هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر				دانش :
شبکه اینترنت				-سازمان هتل ها
ویدئو پروژکتور				-انواع هتل
فیلم و پاورپوینت های آموزشی				-طبقه بندی هتل ها بر اساس تعداد اتاق و بازار هدف
تخته وایت برد				-درجه بندی هتل ها
ماژیک وایت برد				-نمودار سازمانی هتل و اهمیت آن
تخته پاک کن				مهارت :
خودکار				-معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان
مداد				-معرفی کارکرد قسمت های مختلف هتل برای میهمانان و مشتریان ( قسمت های اصلی و فرعی هتل )
کاغذ A4				- طراحی نمودار سازمانی یک هتل متوسط
میز و صندلی مربی				نگرش :
میز و صندلی کارآموز				-رعایت اخلاق حرفه ای
نقشه جغرافیایی				-رعایت نظم و ترتیب در کار
کتاب های مرتبط				-صرفه جویی در مصرف مواد اولیه و مصرفی
				-دقت در کار
				ایمنی و بهداشت :
				-استفاده از ابزار و تجهیزات حفاظت و ایمنی فردی
				-رعایت بهداشت فردی و عمومی
				-رعایت اصول ارگونومی
				-رعایت استانداردهای حفاظت و ایمنی و بهداشت در کار
				توجهات زیست محیطی :
				-رعایت مقررات و ضوابط مرتبط با حفاظت محیط زیست

	زمان آموزش			عنوان : سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش پذیرش میهمان هتل (فرانت آفیس) و زیر مجموعه های آن
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر شبکه اینترنت ویدئو پروژکتور فیلم و پاورپوینت های آموزشی تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن خودکار مداد کاغذ A۴ میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز نقشه جغرافیایی کتاب های مرتبط	دانش :			
	- قسمت های مختلف بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس)			
	- وظایف شغلی قسمت های مختلف بخش پذیرش میهمان			
	- مدیریت بخش پذیرش میهمان			
	- وظایف و جایگاه شغلی کارمند پذیرش در بخش پذیرش میهمان			
	مهارت :			
	- پیگیری و پاسخگویی به سؤالات و نیازهای میهمانان			
	- هدایت دیگر کارمندان و هماهنگی با سایر بخش ها			
	- اجرای طرح های افزایشی فروش اتاق های هتل			
	نگرش :			
	- رعایت اخلاق حرفه ای			
	- رعایت نظم و ترتیب در کار			
	- صرفه جویی در مصرف مواد اولیه و مصرفی			
ایمنی و بهداشت :				
- استفاده از ابزار و تجهیزات حفاظت و ایمنی فردی				
- رعایت بهداشت فردی و عمومی				
- رعایت اصول ارگونومی				
- رعایت استانداردهای حفاظت و ایمنی و بهداشت در کار				
توجهات زیست محیطی :				
- رعایت مقررات و ضوابط مرتبط با حفاظت محیط زیست				

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳	۹	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
کامپیوتر شبکه اینترنت ویدئو پروژکتور فیلم و پاورپوینت های آموزشی تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن خودکار مداد کاغذ A4 میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز نقشه جغرافیایی کتاب های مرتبط				دانش : -تعریف ارتباط و انواع آن -اهمیت برقراری ارتباط مؤثر در هتلداری -ارتباطات غیر کلامی، کلامی، نوشتاری، الکترونیکی - اهمیت گوش دادن به نظرات و صحبت های دیگران -ارتباطات انسانی و کارگروهی - اهمیت رسیدگی به شکایات و گلایه میهمانان -آداب معاشرت اجتماعی و الگوهای رفتاری
مهارت :				
-اولویت بندی و زمان بندی انجام کارها - پیگیری امور مربوط به شکایات و گلایه میهمانان - بکارگیری مهارت های ارتباطی -کمک به میهمانانی با نیازهای خاص(معلولین، نابینایان و...)				
نگرش :				
-رعایت اخلاق حرفه ای -رعایت نظم و ترتیب در کار -صرفه جویی در مصرف مواد اولیه و مصرفی -دقت در کار				
ایمنی و بهداشت :				
-استفاده از ابزار و تجهیزات حفاظت و ایمنی فردی -رعایت بهداشت فردی و عمومی -رعایت اصول ارگونومی -رعایت استانداردهای حفاظت و ایمنی و بهداشت در کار				
توجهات زیست محیطی :				
-رعایت مقررات و ضوابط مرتبط با حفاظت محیط زیست				



	زمان آموزش			عنوان : تجزیه و تحلیل بخشهای 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				دانش :
شبکه اینترنت				- انواع گردشگری
ویدئو پروژکتور				- انگیزه های سفر
فیلم و پاورپوینت های آموزشی				- مزایای صنعت گردشگری
تخته وایت برد				- بخش های صنعت گردشگری
ماژیک وایت برد				- سازمان های ملی و بین المللی گردشگری
تخته پاک کن				- آثار فرهنگی ، اجتماعی ، اقتصادی و زیست محیطی گردشگری
خودکار				مهارت :
مداد				- معرفی صنعت گردشگری به میهمانان و مشتریان هتل
کاغذ A4				- معرفی هتل های بین المللی و جایگاه آن ها در صنعت گردشگری
میز و صندلی مربی				- معرفی سازمان های ملی و بین المللی و قوانین گردشگری به میهمانان و مشتریان هتل
میز و صندلی کارآموز				نگرش :
نقشه جغرافیایی				- رعایت اخلاق حرفه ای
کتاب های مرتبط				- رعایت نظم و ترتیب در کار
				- صرفه جویی در مصرف مواد اولیه و مصرفی
				- دقت در کار
				ایمنی و بهداشت :
				- استفاده از ابزار و تجهیزات حفاظت و ایمنی فردی
				- رعایت بهداشت فردی و عمومی
				- رعایت اصول ارگونومی
				- رعایت استانداردهای حفاظت و ایمنی و بهداشت در کار
				توجهات زیست محیطی :
				- رعایت مقررات و ضوابط مرتبط با حفاظت محیط زیست

	زمان آموزش			عنوان : پذیرش میهمانان در هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۲۴	۱۸	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر				دانش :
شبکه اینترنت				- مقدمات ورود میهمان
ویدئو پروژکتور				- فرم ثبت پذیرش میهمان ( Registration Form )
فیلم و پاورپوینت های آموزشی				- روش پذیرش میهمان
تخته وایت برد				- روش پذیرش میهمانان گروهی ( تورها، میهمانان همایش و ... )
ماژیک وایت برد				- میهمانان بدون رزرو ( No Reserve )
تخته پاک کن				- میهمانانی که دارای رزرو تأیید شده می باشند ، ولی به هتل مراجعه نمی کنند ( No Show )
خودکار				- روش تمدید اقامت میهمان
مداد				- اقامت میهمان بیشتر از ساعت مقرر تسویه حساب ( Late Checkout )
کاغذ A۴				- شیوه فروش اتاق جهت اقامت در روز ( نیم روز ) ( Daily use )
میز و صندلی مربی				- روند رزرو اتاق
میز و صندلی کارآموز				- سیستم دستی پذیرش میهمان
نقشه جغرافیایی				- انواع گزارش بخش پذیرش
کتاب های مرتبط				مهارت :
				- تکمیل فرم ثبت پذیرش میهمان و ثبت در کامپیوتر
				- پذیرش میهمانان گروهی و تکمیل فرم های مربوطه و ثبت در کامپیوتر
				- بکارگیری تکنیک های فروشندگی هنگام برخورد با میهمانان
				- تهیه گزارشات درصد اشغال روزانه / ماهانه / اتباع بیگانه و ...

استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : پذیرش میهمانان در هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش :			
	- رعایت اخلاق حرفه ای - رعایت نظم و ترتیب در کار - صرفه جویی در مصرف مواد اولیه و مصرفی - دقت در کار			
	ایمنی و بهداشت :			
- استفاده از ابزار و تجهیزات حفاظت و ایمنی فردی - رعایت بهداشت فردی و عمومی - رعایت اصول ارگونومی - رعایت استانداردهای حفاظت و ایمنی و بهداشت در کار				
توجهات زیست محیطی :				
- رعایت مقررات و ضوابط مرتبط با حفاظت محیط زیست				

	زمان آموزش			عنوان: انجام امور اجرایی بخش پذیرش میهمان
	نظری	عملی	جمع	
	۶	۱۸	۲۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر				دانش :
شبکه اینترنت				- روش ثبت وقایع و گزارشات
ویدئو پروژکتور				- تعویض شیفت
فیلم و پاورپوینت های آموزشی				- شیوه ارتباط بخش پذیرش با سایر بخش های هتل
تخته وایت برد				- اطلاعات مربوط به (درآمد ، درصد اشغال هتل و اطلاعات شخصی میهمانان )
ماژیک وایت برد				- کارت کلید و انواع آن
تخته پاک کن				- وسایل اداری در بخش پذیرش میهمان
خودکار				- روش پاسخگویی به تلفن
مداد				- زنگ بیداری میهمانان ( Wake Up Call )
کاغذ A4				- شیوه گزارش اختلاف مشاهده اتاق های هتل توسط خانه داری و وضعیت ثبت شده در کامپیوتر بخش پذیرش ( Room Status Report )
میز و صندلی مری				- اشیاء گم شده و پیدا شده
میز و صندلی کارآموز				- مدارک شناسایی میهمانان
نقشه جغرافیایی				- وظایف کارمند شیفت شب بخش پذیرش میهمان
کتاب های مرتبط				مهارت :
				- پاسخگویی به تلفن و دریافت پیغام
				- تهیه گزارش ( Room Status Report )
				- صدور کارت کلید
				- تهیه گزارشات شیفت شب
				- بیدار کردن میهمان اتاق با استفاده از تلفن
				- کنترل مدارک شناسایی میهمانان

	زمان آموزش			عنوان : انجام امور اجرایی بخش پذیرش میهمان
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش :			
	- رعایت نظم و ترتیب در کار - رعایت اخلاق حرفه ای			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت بهداشت فردی و عمومی - رعایت اصول ارگونومی			
	توجهات زیست محیطی :			
	- رعایت مقررات و ضوابط مرتبط با حفاظت محیط زیست			

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر				دانش :
شبکه اینترنت				- بخش های داخلی هتل
ویدئو پروژکتور				- ساختمان داخلی هتل و اطلاعات عمومی در مورد هتل
فیلم و پاورپوینت های آموزشی				- خدمات قابل ارائه در هتل
تخته وایت برد				- برنامه های ویژه فروش اتاق و خدمات و تخفیف
ماژیک وایت برد				- انواع اتاق ها و قیمت های مختلف ارائه شده از جانب هتل
تخته پاک کن				- خدمات درون اتاق های هتل
خودکار				مهارت :
مداد				- توضیح خدمات اجتماعی ، پزشکی ، تفریحی و ... به میهمانان
کاغذ A۴				- توضیح خدمات هتل و قیمت اتاق ها به میهمانان
میز و صندلی مری				- توضیح کاربرد وسایل درون اتاق و سایر خدمات به میهمانان
میز و صندلی کارآموز				نگرش :
نقشه جغرافیایی				- رعایت اخلاق حرفه ای
کتاب های مرتبط				- رعایت نظم و ترتیب در کار
				- صرفه جویی در مصرف مواد اولیه و مصرفی
				- دقت در کار
				ایمنی و بهداشت :
				- استفاده از ابزار و تجهیزات حفاظت و ایمنی فردی
				- رعایت بهداشت فردی و عمومی
				- رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی :
				- رعایت مقررات و ضوابط مرتبط با حفاظت محیط زیست

	زمان آموزش			عنوان: پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز میهمانان هتل
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۱۶	۲۰	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر شبکه اینترنت ویدئو پروژکتور فیلم و پاورپوینت های آموزشی تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن خودکار مداد کاغذ A4 میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز نقشه جغرافیایی کتاب های مرتبط	دانش:			
	- اطلاع از جغرافیا و وضعیت اجتماعی منطقه			
	- معرفی منابع اطلاعاتی مختلف مانند: بروشورها، اطلاعات مرکز تلفن، کتاب اطلاعات شهری، اقتصادی، اینترنت و سایت های مختلف			
	- خدمات اجتماعی، سینما ها، پارک ها، رستوران ها، بیمارستان ها، آژانس ها، مراسم مختلف تفریحی مذهبی، همایش های علمی، نمایشگاه ها و ...			
	مهارت:			
	- کاربرد نقشه های مختلف شهری، جاده ای و ...			
	- پاسخگویی به میهمانان و استفاده از تلفن، فاکس، ایمیل و اینترنت جهت راهنمایی میهمانان			
	- تهیه و رزرو بلیط سینما، کنسرت ها، هواپیما، قطار، موزه ها و غیره برای میهمانان هتل			
	- پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز آژانس ها، همایش ها و ...			
	نگرش:			
- رعایت اخلاق حرفه ای				
- رعایت نظم و ترتیب در کار				
- صرفه جویی در مصرف مواد اولیه و مصرفی				
- دقت در کار				
ایمنی و بهداشت:				
- استفاده از ابزار و تجهیزات حفاظت و ایمنی فردی				
- رعایت بهداشت فردی و عمومی				
- رعایت اصول ارگونومی				
- رعایت استانداردهای حفاظت و ایمنی و بهداشت در کار				
توجهات زیست محیطی:				
- رعایت مقررات و ضوابط مرتبط با حفاظت محیط زیست				

	زمان آموزش			عنوان : فروش اتاق و خدمات هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر شبکه اینترنت ویدئو پروژکتور فیلم و پاورپوینت های آموزشی تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن خودکار مداد کاغذ A4 میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز نقشه جغرافیایی کتاب های مرتبط	دانش :			
	- روش های فروش			
	- درخواست میهمانان هنگام رزرو اتاق در هتل			
	- روش تأیید وجود اتاق در سیستم دستی و کامپیوتری رزرواسیون			
	- برنامه های ویژه فروش اتاق ، خدمات و پکیج های مسافرتی ، توافق نامه های مختلف هتل با شرکت ها و سازمان ها			
	مهارت :			
	- تهیه طرح های تسهیلاتی متنوع برای اقامت میهمانان گروهی			
	- معرفی خدمات هتل و انواع اتاق ها به میهمانان			
	- تهیه پکیج های مختلف قیمت برای تورها			
	- قیمت گذاری خدمات و اتاق های هتل در ماه های خلوت و شلوغ			
	- تهیه توافق نامه با شرکت ها و سازمان های مختلف با توجه به کارکرد آن ها و با ارائه قیمت مناسب			
	نگرش :			
	- رعایت اخلاق حرفه ای - رعایت نظم و ترتیب در کار - صرفه جویی در مصرف مواد اولیه و مصرفی - دقت در کار			
	ایمنی و بهداشت :			
- استفاده از ابزار و تجهیزات حفاظت و ایمنی فردی - رعایت بهداشت فردی و عمومی - رعایت اصول ارگونومی				
توجهات زیست محیطی :				
- رعایت مقررات و ضوابط مرتبط با حفاظت محیط زیست				



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳۹	۲۴	۱۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			ثبت و انجام رزرو اتاق برای مشتریان هتل
کامپیوتر شبکه اینترنت ویدئو پروژکتور فیلم و پاورپوینت های آموزشی تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن خودکار مداد کاغذ A4 میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز نقشه جغرافیایی کتاب های مرتبط				دانش : - روش های مختلف رزرو ( تلفنی ، نامه ، حضوری ، اینترنتی و ... ) - موارد مورد نیاز رزرواسیون برای انجام رزرو اتاق - اطلاعات ضروری و غیر ضروری جهت انجام رزرو - تأیید تعداد اتاق های قابل فروش در تاریخ های مختلف در سیستم کامپیوتری و دستی - مراحل مختلف رزرو اتاق ( گرفتن رزرو ، ابطال ، تغییرات رزرو و ارسال تأییدیه ) - روش بایگانی مدارک و فرم های مربوط به رزرو اتاق - اطلاعات موجود در فرم ثبت رزرواسیون - قوانین هتل در مورد رزرو اتاق - مراحل رزرو گروه ها ( گروه های تور ، همایش ها و ... ) - اصطلاحات تخصصی انگلیسی هتلداری در رزرواسیون
				مهارت : - تکمیل فرم ثبت رزرو - انجام رزرو از طریق تلفن ، نامه ، حضوری و ... - پیگیری انجام رزرو اتاق ( گرفتن رزرو ، ابطال ، تغییرات رزرو و ارسال تأییدیه ) - بایگانی مدارک و فرم های رزرواسیون - پیگیری و اجرای قوانین مربوط به رزرو (محاسبه جریمه عدم مراجعه میهمانان ، دیرکرد ورود به هتل و ... ) - کار با نرم افزار رزرواسیون هتل و ثبت رزرو در سیستم دستی - انجام رزرو میهمانان گروهی ( تورها ، همایش ها و ... )

	زمان آموزش			عنوان : ثبت و انجام رزرو اتاق برای مشتریان هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش :			
	- رعایت اخلاق حرفه ای - رعایت نظم و ترتیب در کار - صرفه جویی در مصرف مواد اولیه و مصرفی - دقت در کار			
	ایمنی و بهداشت :			
- استفاده از ابزار و تجهیزات حفاظت و ایمنی فردی - رعایت بهداشت فردی و عمومی - رعایت اصول ارگونومی				
توجهات زیست محیطی :				
- رعایت مقررات و ضوابط مرتبط با حفاظت محیط زیست				

	زمان آموزش			عنوان : اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر شبکه اینترنت ویدئو پروژکتور فیلم و پاورپوینت های آموزشی تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن خودکار مداد کاغذ A4 میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز نقشه جغرافیایی کتاب های مرتبط				دانش : - قوانین هتلداری - قوانین قیمت گذاری اتاق ها و خدمات هتل - قوانین اقامتی (ظرفیت اتاق، محدودیت سنی برای اقامت افراد و ... ) - قوانین مهاجرتی ( اعتبار ویزا و پاسپورت ) - قوانین شرعی (محرمیت افراد مقیم در اتاق ) - مقررات در خصوص رعایت اخلاق و پوشش مناسب - مقررات حمل سلاح ، کشیدن سیگار و مواد مخدر و نگهداری حیوانات دست آموز در هتل - مقررات بهداشتی و زیست محیطی (مثل دفع فاضلاب و زباله ) مهارت : - کنترل انواع ویزا - کنترل پاسپورت های مختلف و کارت های شناسایی و اداری و ... - کنترل شناسنامه و عقد نامه و مقررات محرمیت - کنترل انواع مهر بر روی نامه ها - کنترل مدارک هویتی اصل و غیر اصل نگرش : - رعایت اخلاق حرفه ای - رعایت نظم و ترتیب در کار - دقت در کار ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و عمومی - رعایت اصول ارگونومی - رعایت استانداردهای حفاظت و ایمنی و بهداشت در کار توجهات زیست محیطی : - رعایت مقررات و ضوابط مرتبط با حفاظت محیط زیست

	زمان آموزش			عنوان : کاربرد لوازم و تجهیزات اداری مورد نیاز بخش پذیرش میهمان
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر شبکه اینترنت ویدئو پروژکتور فیلم و پاورپوینت های آموزشی تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن خودکار مداد کاغذ A4 میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز نقشه جغرافیایی کتاب های مرتبط				دانش : - دستگاه فاکس، کامپیوتر، چاپگر ، اسکنر، فتوکپی، مودم، ویدئو پروژکتور - سرویس Email،Voice mail،اینترنت و نرم افزار Power Point مهارت : - استفاده از دستگاه های چاپگر، اسکنر ،فاکس، مودم، فتوکپی، ویدئو پروژکتور و آورهد - استفاده از اینترنت، Email و برنامه Power point - استفاده از دستگاه های تلفن بی سیم و Pager نگرش : -رعایت اخلاق حرفه ای -رعایت نظم و ترتیب در کار -صرفه جویی در مصرف مواد اولیه و مصرفی -دقت در کار ایمنی و بهداشت : -استفاده از ابزار و تجهیزات حفاظت و ایمنی فردی -رعایت بهداشت فردی و عمومی -رعایت اصول ارگونومی -رعایت استانداردهای حفاظت و ایمنی و بهداشت در کار توجهات زیست محیطی : -رعایت مقررات و ضوابط مرتبط با حفاظت محیط زیست

- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کامپیوتر	P۴	۱	
۲	ویدئو پرژکتور	موجود در بازار	۱	
۳	تخته وایت برد	۲۰۰*۱۵۰	۱	
۴	میز مربی	موجود در بازار	۱	
۵	صندلی مربی	موجود در بازار	۱	
۶	صندلی کارآموز	موجود در بازار	۱۲	
۷	میز کارآموز	موجود در بازار	۱۲	
۸	نقشه های جغرافیای شهری	موجود در بازار	۱	
۹	فاکس	موجود در بازار	۱	
۱۰	چاپگر	موجود در بازار	۱	
۱۱	اسکندر	موجود در بازار	۱	
۱۲	فتوکپی	موجود در بازار	۱	
۱۳	مودم	موجود در بازار	۱	
۱۴	آورهد	موجود در بازار	۱	

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۲-۸ نفر در نظر گرفته شود .

- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	ماژیک وایت برد	موجود در بازار	دو بسته	
۲	تخته پاک کن وایت برد	موجود در بازار	دو عدد	
۳	مداد	HB	یک بسته	
۴	خودکار	موجود در بازار	یک بسته	
۵	کاغذ A۴	موجود در بازار	دو بسته	

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۲-۸ نفر در نظر گرفته شود .

- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کتاب های مرتبط	موجود در بازار	به تعداد لازم	
۲	فرهنگ لغات انگلیسی تخصصی هتلداری و عمومی Oxford Advance	موجود در بازار	۲	

توجه : ابزار بر اساس استاندارد در اختیار فرد آموزش گیرنده قرار خواهد گرفت.