

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

پیشخدمت مراسم و تشریفات در سازمان‌ها

گروه شغلی

امور اداری

کد ملی آموزش شغل

۵	۱	۳	۱	۲	۰	۴	۳	۰	۰	۲	۰	۰	۰	۱
ISCO-08				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۱-۳۰۰-۳-۰۳۱-۵۱۱۵

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۳/۸/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۱-۳+۰-۴۳-۵۱۳۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته امور اداری :
لیلا جمال پور رئیس کمیته تخصصی آموزشی امور اداری
ارژنگ بهادری

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :
- شرکت اندیشه پرواز آفتاب
-

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

۹۷

تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۷ - ۶۶۹۴۴۱۲۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci@yahoo.com



شایستگی تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	فریبا ابراهیم زاده	کارشناسی	بهداشت عمومی	مدیر آموزشگاه	۱۰ سال	تلفن ثابت: ۴۴۴۴۸۵۵۴ تلفن همراه: - ایمیل: andisho-pa@yahoo.com آدرس: تهران، جنب آباد کوچه ۱۲ متری نسترن پلاک ۸ واحد ۱
۲	ملیحه نامنی	کارشناس ارشد	مترجمی زبان انگلیسی اکوتوریسم	مدرس هتلداری	۶ سال	تلفن ثابت: ۴۴۴۴۸۵۵۴ تلفن همراه: - ایمیل: andisho-pa@yahoo.com آدرس: تهران، جنب آباد کوچه ۱۲ متری نسترن پلاک ۸ واحد ۱
۳	آذر حاجی عباسی	کارشناسی	بهداشت عمومی	کارشناس آموزش	۲ سال	تلفن ثابت: ۴۴۴۴۸۵۵۴ تلفن همراه: - ایمیل: andisho-pa@yahoo.com آدرس: تهران، جنب آباد کوچه ۱۲ متری نسترن پلاک ۸ واحد ۱
۴	لیلا جمال پور	کارشناسی	مدیریت دولتی	کارشناس مسئول	۱۵ سال	تلفن ثابت: ۶۶۵۶۹۹۰۰-۷ تلفن همراه: - ایمیل: - آدرس: بخ آزادی خ خوش شمالی تقاطع نصرت غربی پلاک ۹۷
۵	سمانه گرشاسبی	کارشناس ارشد	علوم اجتماعی	مربی	۴ سال	تلفن ثابت: ۴۴۴۴۸۵۵۴ تلفن همراه: - ایمیل: andisho-pa@yahoo.com آدرس: تهران، جنب آباد کوچه ۱۲ متری نسترن پلاک ۸ واحد ۱
۶	سید امیر حسام صابری	فوق دیپلم	مدیریت تشریفات	سرآشپز	۴ سال	تلفن ثابت: ۶۶۵۵۸۸۰۱ تلفن همراه: - ایمیل: - آدرس: -



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 .

ویژگی کارآموز ورودی :

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

کارروزی :

کارروزی 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 حرفه ای 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 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.



نام استاندارد آموزش شغل

پیشخدمت مراسم و تشریفات در سازمان ها

شرح استاندارد آموزش شغل

استاندارد پیشخدمت مراسم و تشریفات در سازمان ها از مشاغل حوزه خدمات گروه امور اداری بوده و شامل شایستگی های : شناسایی ساختار انواع اجلاس و ضیافت ها در سازمان ها، بکارگیری اصول بهداشت فردی و پوشش مناسب در ارائه سرویس ها ، برقراری ارتباط کلامی و غیر کلامی در انواع مراسم و جلسات رسمی، بکارگیری روش های سرویس دهی و پذیرایی در انواع مراسم، پذیرایی تشریفات و VIP، انجام پذیرایی در مراسم بین المللی / دیپلماتیک و رسمی، پیشگیری از حوادث و کمکهای اولیه و نحوه بکارگیری جعبه کمکهای اولیه است ، و با مشاغل پیشخدمت اداری، میزبان، مسئول تشریفات در ارتباط می باشد.

ویژگی های کارآموز ورودی :

حداقل میزان تحصیلات : دیپلم

حداقل توانایی جسمی و ذهنی : داشتن سلامت کامل جسمانی و روانی
مهارت های پیش نیاز : پیشخدمت اداری، بجز دارندگان دیپلم هتلداری

طول دوره آموزش :

طول دوره آموزش : ۶۰ ساعت
- زمان آموزش نظری : ۱۵ ساعت
- زمان آموزش عملی : ۴۵ ساعت
- زمان کارورزی : - ساعت
- زمان پروژه : - ساعت

بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)

- کتبی : ۲۵٪
- عملی : ۶۵٪
- اخلاق حرفه ای : ۱۰٪

صلاحیت های حرفه ای مربیان :

حداقل فوق دیپلم تشریفات یا خدمات هتلداری و ۵ سال تجربه کاری مرتبط و ۲ سال سابقه آموزش.
و فوق دیپلم بهداشت، مدیریت خانواده، صنایع غذایی و مدیریت دولتی و ۵ سال تجربه کاری و ۲ سال سابقه آموزش (برای مباحث مرتبط).



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

پیشخدمت ضیافت مراسم ها فردی است که با اصول چیدمان های مختلف و رایج و شیوه های سرویس آشنا می شود و اطلاعات لازم را جهت نحوه پذیرایی مراسم و تشریفات از عهده پذیرایی افراد و میهمانان با درجات و مقالات ارشد و نیز میهمانان دیپلمات از سایر کشورها با رعایت اصول بینا لمللی در انواع جلسات و ضیافتها برآید.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Waiter

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

کارگر خدماتی

پیشخدمت اداری

رشته های: تشریفات، هتلداری، مدیریت خانواده، بهداشت عمومی

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

الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب طبق سند و مرجع

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

- شایستگی‌ها

ردیف	عناوین
۱	شناسایی ساختار انواع اجلاس و ضیافت‌ها در سازمان‌ها
۲	بکارگیری اصول بهداشت فردی و پوشش مناسب در ارائه سرویس‌ها
۳	برقراری ارتباط کلامی و غیر کلامی در انواع مراسم و جلسات رسمی
۴	بکارگیری روش‌های سرویس‌دهی و پذیرایی در انواع مراسم
۵	پذیرایی تشریفات و VIP
۶	انجام پذیرایی در مراسم بین‌المللی / دیپلماتیک و رسمی
۷	پیشگیری از حوادث و کمک‌های اولیه و نحوه بکارگیری جعبه کمک‌های اولیه



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : شناسایی ساختار انواع اجلاس و ضیافت ها در سازمان
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه	۱			دانش :
مودم				انواع مراسم:
ADSL				تعاریف
اسلاید پرده				-کنفرانس
مربی صندلی و میز				-فراخوان
صندلی و میز				-سمینار
کارآموز				-کنگره
تخته وایت برد				-سمپوزیوم
جعبه کمک های اولیه				-جشنواره
تهویه مطبوع				-گردهمایی
آب سرد کن				-همایش
فیلم				-کارگاه
اسلاید				-کنوانسیون
آیین نامه اداری				-جلسه عمومی
ماژیک وایت برد				-سطوح ضیافت ها و مراسم رسمی
				-ساختار انواع مراسم رسمی
				-واژگان و جملات کاربردی انگلیسی مرتبط
	۳			مهارت :
				-مقایسه چند نمونه ساختار مراسم متفاوت
				-تشخیص طبقه بندی انواع مراسم
				-تشخیص و کاربرد اصطلاحات مربوطه



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : شناسایی ساختار انواع اجلاس و ضیافت ها در سازمان
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> - اهمیت شناخت هر یک از مراسم - اهمیت تفکیک هر کدام از مراسم - اهمیت پذیرایی مناسب در هر کدام از مراسم - اهمیت شناخت اصول مناسب برخورد اجتماعی در هر کدام از مراسم - اهمیت شناسایی جایگاه و مرتبه مدیران هر سازمان - اهمیت شناخت واژگان و جملات انگلیسی کاربردی در این حوزه 			
	ایمنی و بهداشت :			-
	توجهات زیست محیطی :			- بکارگیری روش های مناسب جهت آسیب های کمتر صوتی به محیط زیست



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۶	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه	۲			دانش :
مودم				آراستگی
ADSL				-تعریف بهداشت فردی
اسلاید پرده				-اصول بهداشت فردی
مربی صندلی و میز				-تعریف بیماری
صندلی و میز				-نحوه سرایت بیماری و طرق جلوگیری از آن
کارآموز				-لباس فرم و سایر ملحقات آن
تخته وایت برد				-لوگو آرم سازمان مربوطه
جعبه کمک‌های اولیه				-یونیفورم استاندارد در کشورهای مختلف و ایران
تهویه مطبوع				-اتیکت و انواع آن
آب سرد کن				-تعریف ظاهر مناسب کارمندان آقا و خانم در ایران
فیلم				-کارت بهداشت، معاینه فردی، گواهینامه بهداشت
اسلاید	۶			مهارت :
آیین نامه اداری				-انجام اقدامات روزانه رعایت بهداشت فردی
ماژیک وایت برد				-شناسایی اصول پیشگیری از بیماریها
				-استفاده از یونیفورم و کفش مناسب
				-استفاده از وسایل شخصی و بهداشتی



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> -الزام رعایت اصول بهداشت فردی -الزام استفاده از یونیفورم و کفش استاندارد -الزام داشتن کارت بهداشتی -الزام شستن دست ها قبل از تماس با مواد خوراکی مهیا شده -توجه به اهمیت استفاده از یونیفورم و کفش استاندارد -توجه به استفاده اتیک بر روی لباس - توجه به اهمیت رعایت بهداشت فردی 			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <ul style="list-style-type: none"> -رعایت اصول ایمنی در پذیرایی -داشتن کارت بهداشتی -استفاده از دستکش و کلاه هنگام پذیرایی و سرو مواد خوراکی -پرهیز از خوردن و آشامیدن قبل از شستن دست ها -رعایت بهداشت فردی 			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <ul style="list-style-type: none"> -جدا سازی مواد غیر قابل برگشت به طبیعت -کمپوست کردن مواد زباله از مبدا 			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	نظری	عملی	جمع	
	۳	۹	۱۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			برقراری ارتباط کلامی و غیر کلامی در انواع مراسم و جلسات رسمی
رایانه مودم ADSL اسلاید پرده مربی صندلی و میز صندلی و میز کارآموز تخته وایت برد جعبه کمک های اولیه تهویه مطبوع آب سرد کن فیلم اسلاید آیین نامه اداری ماژیک وایت برد	۳			دانش : -ارتباطات اجتماعی و انواع آن -ارتباط در سازمان و انواع آن -تعریف ارتباط کلامی و غیر کلامی -ابزارهای ارتباطات -اجزای فرآیند ارتباط -تیپ های شخصیتی -زبان بدن -تیک و حالات چهره صورت -اصول برقراری ارتباط اولیه و خوشامدگویی -تعریف استرس -شیوه های ارتباط بین فردی در مجالس و گردهمایی ها -موانع ارتباط فردی و تعارض در جلسات -نحوه برقراری ارتباط صحیح در مجالس -واژگان و جملات انگلیسی کاربردی مرتبط
	۹			مهارت : -برقراری ارتباط مناسب با همکار -استفاده از زبان بدن مناسب و ارتباط غیر کلامی در ارتباط با مدعوین در جلسات -انجام خوشامدگویی اولیه و استقبال -تشخیص رفتارهای نابهنجار در هنگام برگزاری -مدیریت استرس -به کارگیری اصول برقراری ارتباط صحیح در هنگام پذیرایی - به کارگیری واژگان و جملات کاربردی انگلیسی مرتبط



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
				برقراری ارتباط کلامی و غیر کلامی در انواع مراسم و جلسات رسمی
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
				نگرش : - اهمیت ارتباط صحیح در پیشرفت شغلی - اهمیت برقراری ارتباط موثر در افزایش احترام اجتماعی - ایجاد انگیزه در برقراری ارتباطی موثر و سالم در محل کار - اهمیت ارزیابی دیگران از رفتار های جمعی ما - تاثیر موانع ارتباط فردی بر تعارض سازمانی - توجه به رعایت سطح ارتباطات در سازمان - اهمیت یادگیری واژگان و جملات کاربردی انگلیسی مرتبط - اجتناب از انجام رفتارهای نابهنجار و نامناسب در همه موارد - توجه به اهمیت آراستگی و تاثیر آن بر کیفیت ارتباط
				ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی -
				توجهات زیست محیطی : - -



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	نظری	عملی	جمع	
	۲	۶	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			بکارگیری روش های سرویس دهی و پذیرایی در انواع مراسم رسمی
رایانه	۲			دانش :
مودم				-انواع مکان های پذیرایی / انواع رستوران ها
ADSL				-شیوه آماده سازی سالن برای سرویس دهی
اسلاید پرده				-اصول و استانداردهای عمومی پذیرایی
مربی صندلی و میز				- انواع ظروف
صندلی و میز				- تعریف میزآرایی و تجهیزات و ملزومات آن
کارآموز				- چیدمان و انواع آن
تخته وایت برد				- روش چیدمان غذا
جعبه کمک های اولیه	۶			مهارت :
تهویه مطبوع				-شناسایی تفاوت و کاربردهای انواع مکانهای پذیرایی
آب سرد کن				-انجام امور مقدماتی قبل از شروع جلسات
فیلم				-شناسایی کاربرد انواع ظروف
اسلاید				-انتخاب ظروف متناسب با وعده پذیرایی و نوع مراسم
آیین نامه اداری				-انتخاب چیدمان مناسب با نوع جلسه
ماژیک وایت برد				-بکارگیری استانداردهای اصول پذیرایی
				-انتخاب میز آرای مناسب
				-چیدمان غذا به روشهای مختلف



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
				بکارگیری روشهای سرویس دهی و پذیرایی در انواع مراسم رسمی
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش : - توجه به اهمیت و لزوم شناخت انواع سالن ها و مکان های پذیرایی - توجه به اهمیت کاربرد لزوم اصول استانداردهای عمومی پذیرایی - توجه به اهمیت رعایت مقدم و تاخر در سرویس دهی			
	ایمنی و بهداشت : - استفاده از دستکش ، پیش بند و کفش مناسب - رعایت بهداشت فردی			
	توجهات زیست محیطی : - استفاده از ظروف یکبار مصرف قابل تجزیه در محیط زیست - به حداقل رساندن استفاده از ظروف یکبار			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۹	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			پذیرایی تشریفات و VIP
رایانه	۳			دانش :
مودم				-انواع میهمان
ADSL				-مفهوم VIP و CIP و تفاوت آنها
اسلاید پرده				-تعریف تشریفات
مربی صندلی و میز				-سابقه تشریفات در ایران
صندلی و میز				-واحد تشریفات و وظایف پرسنل آن
کارآموز				-اصول کلی تشریفات
تخته وایت برد				- قوانین مهم در مجالس تشریفات
جعبه کمک های اولیه				-آداب پذیرایی در مراسم تشریفات
تهویه مطبوع				-آداب پذیرایی در VIP
آب سرد کن				-انواع خوراکی ها در مجالس و تشریفات
فیلم				-زمان سرو و نوع پذیرایی مدعوین و نوع طبقه ی آن ها در تشریفات
اسلاید				-انواع نوشیدنی ها در تشریفات
آیین نامه اداری				-تفاوت میهمانی ها و مراسم عادی با مراسم رسمی و تشریفات
ماژیک وایت برد				-محل استقرار مدعوین مختلف در مراسم VIP
				- نوع پذیرایی متناسب با سطح مدعوین
				- زمان جمع آوری ظروف و باقیمانده



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: پذیرایی تشریفات و VIP
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	۹			مهارت:
				- تشخیص انواع پذیرایی
				- شناسایی انواع روش های متداول در تشریفات
				- تشخیص طبقه بندی مدعوین و مهمانان
				- بکارگیری ظروف و وسایل مناسب در پذیرایی VIP
				- بکارگیری روش پذیرایی مناسب نوع جلسات
				- انجام پذیرایی متناسب با زمان و وعده غذا و نوع آن
				- چیدمان ظروف و میزآرایی در انواع پذیرایی و VIP
				- تشخیص سطح مدعوین با توجه جایگاه و چیدمان استقرار آنها
				- بکارگیری ظروف متناسب در وعده های پذیرایی
				- نحوه سرو انواع نوشیدنی سرد و گرم در مراسم تشریفات
				نگرش:
				- توجه به اهمیت تفاوت ها و کاربرد های انواع پذیرایی
				- توجه به اهمیت نوع پذیرایی با گروه مدعوین
				- توجه به اهمیت رعایت نکات فرهنگی ملل مختلف در پذیرایی
				ایمنی و بهداشت:
				- رعایت اصول ایمنی
				- رعایت اصول بهداشت فردی
				- استفاده از لباس فرم و دستکش و پیش بند
				توجهات زیست محیطی:
				- احترام به محیط زیست و جامعه مبدا و جامعه محلی
				-



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۹	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه	۳			دانش :
مودم				تعاریف:
ADSL				-دیپلمات / مقامات رسمی
اسلاید پرده				-همنوایی و کجروی
مربی صندلی و میز				-ارزش ها
صندلی و میز				-رفتار جمعی
کارآموز				-نظارت اجتماعی
تخته وایت برد				-اجتماعی شدن
جعبه کمک های اولیه				- مفهوم فرهنگ، بین الملل و روحیات ملل
تهویه مطبوع				- تفاوت میان فرهنگ ها
آب سرد کن				-پذیرایی دیپلمات ، رسمی
فیلم				-اهداف پذیرایی دیپلمات و رسمی
اسلاید				- انواع ملل و آداب اجتماعی مرسوم
آیین نامه اداری				-سطح ارتباطی بین کشور میزبان و کشورهای میهمان
ماژیک وایت برد				-آداب و اصول پذیرایی دیپلماتیک و رسمی
				-آداب غذا خوردن اسلامی
				-نحوه خوشامدگویی در ضیافت های دیپلماتیک و رسمی
				-نحوه خوشامدگویی بر اساس نوع فرهنگ کشورها
				-وسایل پذیرایی بین المللی وعده های مختلف
				-زمانهای سرو وعده های پذیرایی دیپلماتیک و رسمی بر
				اساس اصول بین المللی



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام پذیرایی در مراسم بین المللی / دیپلماتیک و رسمی
	نظری	عملی	جمع	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
				دانش:
				-منو و انواع آن
				-اهمیت منو
				-منو انواع ضیافت های دیپلماتیک
				-نحوه سرو انواع نوشیدنی در پذیرایی دیپلماتیک
				- اصول پذیرایی بین المللی و تفاوت های آن با VIP
				- ترتیب چیدمان و کروکی میز نهار و شام
				- زمان جمع آوری ظروف و خاتمه پذیرایی
				-نحوه جمع آوری و تعویض ظروف در ادامه پذیرایی
				- واژگان و جملات انگلیسی کاربردی مرتبط
				مهارت :
		۹		-همنوایی اجتماعی با دیگران در هنگام برگزاری مراسم بین المللی
				-تشخیص فرهنگ های متفاوت از فرهنگ خودی
				-برقراری ارتباط صحیح با افراد در فرهنگ های متفاوت
				-بکارگیری از اصول آداب معاشرت در پذیرایی
				-شناسایی ویژگی های منوی غذا میهمانان در ضیافت های دیپلماتیک و رسمی
				-انجام پذیرایی بر اساس ترتیب نشستن میهمانان در ضیافت های نهار یا شام نشسته دیپلماتیک
				سرو انواع نوشیدنی در ضیافت های دیپلماتیک
				-چیدمان میز و سرو غذاها و خوراکی ها متناسب با نوع و زمان آن
				-جمع آوری ظروف و باقی مانده های مواد خوراکی و غذا در زمان مناسب
				-به کارگیری واژگان و جملات کاربردی انگلیسی مرتبط



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			انجام پذیرایی در مراسم بین المللی / دیپلماتیک و رسمی
	<p>نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> -الزام رعایت اصول پذیرایی بین المللی در ضیافت های دیپلماتیک /رسمی -اهمیت رعایت آداب اجتماعی صحیح با مدعوین در ضیافت ها رسمی -توجه به مضر بودن رفتارهای نسنجیده و نامناسب در هنگام پذیرایی - اهمیت شناخت باید و نباید و زبان بدن در فرهنگ های ملل مختلف - اهتمام در به کارگیری اصول آداب اجتماعی مناسب در برخورد با مدعوین / مهمانان -توجه به اهمیت زمان و سرو مواد خوراکی در ضیافت های بین المللی -دقت و سرعت در ارائه سرویس های لازم در هنگام مراسم - اهمیت شناخت و یادگیری واژگان و جملات انگلیسی کاربردی مرتبط 			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <ul style="list-style-type: none"> -رعایت بهداشت فردی - 			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <ul style="list-style-type: none"> -تفکیک مواد دور ریختنی از مبدا -توجه و فقط منابع آبی و استفاده از آن در ضیافت ها 			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			پیشگیری از حوادث و کمک‌های اولیه و نحوه بکارگیری جعبه کمک های اولیه
رایانه	۱			دانش :
مودم				-تعریف ایمنی
ADSL				-تعریف حادثه
اسلاید پرده				-انواع حوادث ضمن کار
مربی صندلی و میز				-نحوه استفاده از جعبه کمک‌های اولیه
صندلی و میز				-تعریف علائم حیاتی
کارآموز				-نحوه بررسی علائم حیاتی
تخته وایت برد				-نحوه اطفاء حریق به کمک خاموش کننده های دستی
جعبه کمک های اولیه				-سوختگی ها و انواع آن
تهویه مطبوع				-برق گرفتگی
آب سرد کن				-مسمومیت ها
فیلم				-بریدگی ها و خونریزی ها
اسلاید				-نحوه انجام پانسمان
آیین نامه اداری	۳			مهارت :
ماژیک وایت برد				-بکارگیری اصول ایمنی در محیط کار
				-بکارگیری وسایل کمک های اولیه در صورت لزوم
				-انجام اقدامات لازم در پیشگیری از حوادث
				-انجام اقدامات و کمک های اولیه در صورت بروز حادثه
				-بررسی علائم حیاتی در زمان وقوع حادثه



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش :			- توجه به اهمیت و الزام رعایت نکات ایمنی - توجه به اهمیت پیشگیری از حوادث - توجه به استفاده صحیح از وسایل و جلوگیری از بروز حوادث - دقت در کار - الزام اطلاع از اصول کمک‌های اولیه در نجات جان انسانها -
	ایمنی و بهداشت :			- بکارگیری اصول صحیح ایمنی و بهداشتی -
	توجهات زیست محیطی :			- -



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	۱G RAM , ۲۵۶ MVGA , LCD ۱۵, DVDRW, CPU ۲۶۶ Dual Core	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۲	دیتا پروزکتور پرده اسلاید	DP: ۲۰۰۰ lumens Sc: ۱.۶*۲.۴ m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۳	میز و صندلی مربی	صندلی گردان Dim Desk : ۱*۱.۶ m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۴	میز و صندلی کارآموز	صندلی گردان Dim Desk : ۰.۸*۱.۲ m	۵ عدد	به ازای هر سه نفر ۱ عدد
۵	ADSL مودم	۵ users wireless	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۶	تخته وایت برد	Dim Board: ۱.۶*۲.۴ m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۷	کپسول آتش نشانی	دستی، حاوی پودر خشک محتوی کف یا آب	از هر نوع ۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۸	جعبه کمک های اولیه	استاندارد	۱ جعبه	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۹	تهویه مطبوع	استاندارد	-	متناسب با فضای کارگاه
۱۰	آب سردکن	استاندارد	-	به ازای هر کارگاه ۱ دستگاه
۱۱	یخچال	۹ فوت	۱ دستگاه	
۱۲	اجاق گاز	حداقل ۳ شعله (رومیزی) - استاندارد	۱ دستگاه	
۱۳	قهوه ساز/قهوه جوش	قدرت ۱۱۰۰ وات , پارچ شیشه ای با گنجایش ۱۰-۱۵ فنجان (۱.۲۵ لیتر) , مخزن آب جداشدنی همراه با نشانگر سطح آب	۱ دستگاه	
۱۴	چای ساز	حجم کتری ۲ لیتر استیل قدرت ۲۰۰۰ وات	۱ دستگاه	
۱۵	مایکرو فر	جنس و حجم قوری ۱/۵ لیتر - پیرکس حجم فر ۲۰ لیتری		



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱۶	سماور (گازی یا برقی)	حداقل ۶ لیتر استاندارد	۱ دستگاه	
۱۷	کابینت	نیم ست		
۱۸	هواکش (فن)	استاندارد	۱ دستگاه	
۱۹	سیستم تهویه مطبوع	استاندارد		
۲۰	سینک ظرف شویی	استیل - ۲ لگنه		
۲۱	آب سرد کن	استاندارد	۱ دستگاه	
۲۲	لوله کشی آب سرد و گرم			
۲۳	آبگرمکن	گاز سوز - دیواری متوسط - ظرفیت تامین آب گرم	۱ دستگاه	
۲۴	سیستم فاضلاب	Lit/min : ۵-۱۲		
۲۵	جعبه کمکهای اولیه	بامحتویات	۱ جعبه	
۲۶	کپسول آتش نشانی	دستی، حاوی پودر خشک محتوی کف یا آب ۴ لیتری	۱ دستگاه	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۲۷	میز و صندلی ۸ نفره نهار خوری	پذیرایی	-	
۲۸	مبلمان	استیل	-	

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	A۴ کاغذ	-	۱ بسته	
۲	چای	مرغوب بسته ای	۱	
۳	قهوه	بسته ۱۰۰ گرمی	۱	
۴	قهوه فوری	بسته ۱۰۰ گرمی	۵ عدد	
	کافی میت	بسته ۱۷۰ گرمی	۵ عدد	
۵	شربت	آماده ۰/۵ لیتری	۵ عدد	
۶	میوه	فصل ۳ نوع	از هر نوع ۵ کیلو	
۷	شیرینی	تر	۲/۵ کیلو	
۸	بیسکویت	پذیرایی	۵ بسته	
۹	غذا (نهار)	-	۵ پرس	
۱۰	دورچین			
۱۱	کره	۱۰ گرمی	۱۵ عدد	
۱۲	پنیر	تک نفره	۱۵ عدد	
۱۳	مربا	تک نفره	۱۵ عدد	
۱۴	عسل	تک نفره	۱۵ عدد	
۱۵	تخم مرغ		۱ شانه	
۱۶	نان	لواش / تست	۱۵ عدد	
۱۷	دستمال کاغذی	جعبه ای ۱۰۰ برگ	۵ بسته	
۱۸	دستمال سفره			
۱۹	مواد شوینده (کف وسطوح)	۱ لیتری	۵ عدد	
۲۰	مایع ظرف شویی	۳ لیتری	۲ عدد	
۲۱	مایع جرم گیر	۱ لیتری	۵ عدد	
۲۲	مایع ضد عفونی کننده	۱ لیتری	۵ عدد	
۲۳	مایع شیشه شوی	۰/۵ لیتری	۵ عدد	
۲۴	سفره یکبار مصرف	۵۰ متری	۳ رول	
۲۵	دستکش	لاستیکی	۵ بسته	



- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۲۶	دستکش ظرفشویی	پلاستیکی	۵ سری	
۲۷	سبد	پلاستیکی سه سایز	۵ سری	
۲۸	کیسه زباله	بزرگ - متوسط	۵ بسته	
۲۹	کیسه فریزر	سری کامل غذا خوری	۵ بسته	
۳۰	سلفون	مخصوص نگهداری مواد غذایی	۵ بسته	
۳۱	ظروف یکبار مصرف	-	۵ سری	
۳۲	ظروف یکبار مصرف	-	۱۵ عدد	
۳۳	نپکین (Napkin)	استاندارد	۱۶ عدد	
۳۴	رومیزی	در ۳ سایز	از هر کدام یک عدد	
۳۵	چک لیست	-	۱۵ عدد	
۳۶	یونیفرم	-	۱۵ دست	
۳۷	اتیکت	-	۱۵ عدد	
۳۸	کارت خوشامدگویی	-	۵ عدد	

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	کتری	استیل ۶ لیتری	۱ عدد	
۲	قهوه جوش	آلومینیومی - سایز متوسط	۱ عدد	
۳	لیوان شربت خوری	بلور	۵ دست	
۴	نیم لیوان	بلور نشکن دسته دار	۵ دست	
۵	فنجان و نعلبکی	چینی	۵ دست	
۶	قابلمه	تفلون / سایز متوسط	۵ عدد	
۷	تابه	تفلون / سایز متوسط	۵ عدد	
۸	سرویس غذا خوری	۶ نفره چینی	۵ دست	
۹	سرویس قاشق چنگال	ست کامل ۶ نفره - استیل	۵ دست	
۱۰	کارد آشپزخانه	سایز متوسط - استیل	۵ عدد	
۱۱	قیچی نان	سایز متوسط - استیل	۵ عدد	
۱۲	آبکش	پلاستیکی سه سایز	۵ عدد	
۱۳	پارچ	بلور	۵ عدد	
۱۴	پارچ	استیل	۱ عدد	
۱۵	سینی	استیل - ملامین (سایز متوسط و بزرگ)	۵ عدد	
۱۶	زیر لیوانی	-	۵ دست	
۱۷	زیر بشقابی	-	۵ دست	
۱۸	قندان	چینی	-	
۱۹	نمکدان	بلور / چینی	-	
۲۰	شکرپاش	چینی	۵ عدد	
۲۱	سطل زباله	پلاستیکی - سایز بزرگ	۵ عدد	
۲۲	ترولی (میز چرخ دار)	پذیرایی، تشریفات	-	
۲۳	میز کناره (سایدبرد)	استاندارد	-	
۲۴	سرویس غذا خوری	چینی درجه ۱	۲۵ پارچه	
۲۵	سرویس قهوه خوری	چینی درجه ۱	۳ دست	
۲۶	سرویس چای خوری	سیلور	۳ دست	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	-
۲	

فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

(علاوه بر نرم افزارهای اصلی)

ردیف	عنوان نرم افزار	تهیه کننده	آدرس	توضیحات
	-	-	-	-