

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل کارمند اطلاعات هتل

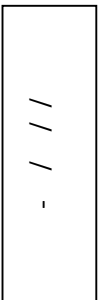
گروه شغلی

هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۴	۲	۲	۴	۲	۰	۵	۹	۰	۰	۵	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 : ۳-۹۴/۲۴/۱/۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :

- سیاوش جواهری
- امیر سعید حاجی حسینی
- علیرضا کاظمی
- مهردادخت حاجی حسینی
- علی محمد حاجی حسینی
- نغمه معدلی

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 سازمان میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری

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



تهیه کنندگان استاندارد آموزش 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: ۰۹۱۷۱۱۱۰۹۹۰ 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 - نبش کوچه ۱۱
۴	مهرداد حاجی حسینی	کارشناس ارشد	زیست شناسی	- مدرس هتلداری و کارشناس آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۷ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۱۷۷۱۳۰۲۲۴ 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: ۰۹۱۷۷۱۳۹۶۷۲ ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com آدرس: شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱
۶	نغمه معدلی	کاردانی	هتلداری	- مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۳۵۵۱۱۸۹۴۵ 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 :

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 .

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 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 .

نگرشی :

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.



نام استاندارد آموزش شغل^۱ :	
کارمند اطلاعات هتل	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
<p>کارمند اطلاعات هتل از گروه شغلی خدمات است و ضمن آگاهی از سازمان و تشکیلات هتل و بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس) باید بتواند ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان برقرار کند . همچنین وظیفه کارمند اطلاعات هتل آگاهی از اطلاعات مختلف اجتماعی و معرفی خدمات قابل ارائه به گردشگران می باشد . معرفی انواع خدمات و اتاق های هتل و قوانین و مقررات مربوط به هتل و هتلداری از دیگر وظایف اوست .</p>	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
<p>حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره اول متوسطه (پایان دوره راهنمایی) حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : مهارت زبان انگلیسی در حد سطح Pre Intermediate کانون زبان ایران و مهارت کامپیوتر ICDL درجه ۲ با کد ۴۲/۱۵/۱/۲-۳</p>	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش :	۱۲۸ ساعت
- زمان آموزش نظری :	۳۲ ساعت
- زمان آموزش عملی :	۹۶ ساعت
- زمان کارورزی :	- ساعت
- زمان پروژه :	- ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی : ۲۵%	
- عملی : ۷۵%	
- اخلاق حرفه ای : ۱۰%	
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
- لیسانس مدیریت هتلداری یا گردشگری	
- لیسانس کلیه رشته ها با حداقل ۵ سال سابقه کار در هتل و آشنا به امور و قوانین هتلداری	



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

در استاندارد شغل کلومند اطلاعات هتل ، مهارت های ارتباطی ،وظایف و مسئولیت های پاسخگویی به سؤالات میهمانان و مشتریان در رابطه با هتل و خدمات شهری و اجتماعی آموزش داده می شود .

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Information Clerk

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

- استاندارد کارمند پذیرش میهمان در رشته هتلداری با کد ۲ / ۱ / ۲۷ / ۹۶ - ۳

* 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^۳

ردیف	عناوین
۱	سازمان‌دهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل
2	سازمان‌دهی و تجزیه و تحلیل بخش پذیرش میهمان هتل (فرانت آفیس) و زیر مجموعه های آن
۳	برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
۴	تجزیه و تحلیل بخش های مختلف صنعت گردشگری
۵	معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان و مشتریان
۶	معرفی خدمات و جاذبه های گردشگری منطقه
۷	اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها

^۲. Occupational Standard

^۳. 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			
- کامپیوتر			۴	دانش :
- ویدئو پروژکتور			۱	- سازمان هتل ها
- تخته سفید آموزشی			۰/۵	- انواع هتل
- تخته پاک کن			۱	- طبقه بندی هتل ها بر اساس تعداد اتاق و بازار هدف
- ماژیک			۰/۵	- درجه بندی هتل ها
- کاغذ			۱	- نمودار سازمانی هتل و اهمیت آن
- خودکار				مهارت :
- کتاب ، جزوات و	۱۲			- معرفی خدمات و محصولات هتل به میهمانان
CD آموزشی	۴			- معرفی کارکرد قسمت های مختلف هتل برای میهمانان و مشتریان (قسمت های اصلی و فرعی هتل)
- فیلم های آموزشی	۴			- طراحی نمودار سازمانی یک هتل متوسط
				نگرش :
				- کارمند اطلاعات هتل علاوه بر انجام امور اطلاع رسانی باید با سازمان هتل نیز آشنا باشد تا بتواند سازمان هتل را برای مخاطبین توضیح دهد .
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .
				توجهات زیست محیطی :
				- 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 .



استاندارد آموزش
– برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش پذیرش میهمان هتل (فرانت آفیس) و زیر مجموعه های آن
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۱۲	۱۲	
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 :
			۱	- قسمت های مختلف بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس)
			۱	- وظایف شغلی قسمت های مختلف بخش پذیرش میهمان
			۱	- شیوه مدیریت بخش پذیرش میهمان
			۱	- وظایف و جایگاه شغلی کارمند اطلاعات در بخش پذیرش میهمان
				مهارت :
		۴		- پیگیری و پاسخگویی به سؤالات و نیازهای میهمانان
		۴		- هدایت دیگر کارمندان و هماهنگی با سایر بخش ها
		۴		- اجرای طرح های افزایشی فروش اتاق های هتل
				نگرش :
			- کارمند اطلاعات هتل با آگاهی از قسمت های مختلف بخش پذیرش میهمان و شرح وظایف کارمندان آن در نظر میهمانان حرفه ای تر به نظر می رسد .	
			ایمنی و بهداشت :	
			- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . همچنین توجه به پیشگیری از آسیب های جسمی رایج در مشاغل دفتری و آمادگی کارمند اطلاعات در مواردی نظیر آتش سوزی ، زلزله و ... از موارد ایمنی مشاغل در هتل است .	
			توجهات زیست محیطی :	
			- 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 .	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی 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			
<ul style="list-style-type: none"> - کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - مائژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و - CD آموزشی - فیلم های آموزشی 			<ul style="list-style-type: none"> ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ 	<p>دانش :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 کار گروهی - اهمیت رسیدگی به شکایات و گلایه میهمانان - علاقه و شوق و انگیزه به کار - آداب معاشرت اجتماعی و الگوهای رفتاری
				<p>مهارت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - اولویت بندی کارها - زمان بندی کارها - تقویت کار گروهی - بهبود گفتار ، رفتار ، نوع پوشش و ظاهر - بکارگیری مهارت های ارتباطی - پیگیری امور مربوط به شکایات و گلایه میهمانان - کمک به میهمانانی با نیازهای خاص (معلولین ، نابینایان و ...)
		۲		
		۲		
		۱		
		۲		
		۲		
		۲		
		۱		



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>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>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>توجهات زیست محیطی:</p> <p>- ارتباط 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 :
	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"> - کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و CD آموزشی - فیلم های آموزشی 				<p>دانش :</p> <ul style="list-style-type: none"> - انواع گردشگری - انگیزه های سفر - مزایای صنعت گردشگری - بخش های صنعت گردشگری - سازمان های بین المللی گردشگری - آثار فرهنگی ، اجتماعی و اقتصادی زیست محیطی گردشگری <p>مهارت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - معرفی صنعت گردشگری به میهمانان و مشتریان هتل - معرفی جایگاه هتل ها در صنعت گردشگری - معرفی سازمان های ملی و بین المللی و قوانین گردشگری به میهمانان و مشتریان هتل
				<p>نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> - آشنایی با بخش های صنعت گردشگری برای کارکنان شاغل در قسمت اطلاعات بخش پذیرش جهت پاسخگویی به سؤالات میهمانان ضروری می باشد .
		۴		<p>ایمنی و بهداشت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .
		۴		<p>توجهات زیست محیطی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - پاکیزگی محیط کار و رعایت صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری نظیر مداد ، کاغذ و ... و مصرف بهینه انواع انرژی ها موجب حفظ محیط زیست می گردد .
		۴		



استاندارد آموزش
- برکھی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان و مشتریان
	نظری	عملی	جمع	
	۶	۱۸	۲۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<ul style="list-style-type: none"> - کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و CD آموزشی - فیلم های آموزشی 				دانش :
			۰/۵	- بخش های داخلی هتل
			۰/۵	- ساختمان داخلی هتل و اطلاعات زمینه ای در هتل
			۱	- خدمات ارائه شده در هتل
			۱/۵	- برنامه های ویژه فروش اتاق ، خدمات و تخفیف
			۱	- انواع اتاق و ویژگی آن ها
			۱/۵	- خدمات درون اتاق های هتل
				مهارت :
		۱۰		- توضیح خدمات اجتماعی ، پزشکی ، تفریحی و ... به میهمانان
		۴		- توضیح خدمات و قیمت اتاق ها به میهمانان
	۴		- کاربرد وسایل درون اتاق و سایر خدمات توسط میهمانان	
	نگرش :			
	- کارمند اطلاعات در جهت رعایت اخلاق حرفه ای ، موظف به داشتن اطلاعات کامل و جامع در مورد هتل ، شهر ، منطقه و کشور 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 ها موجب حفظ محیط زیست می گردد .			



استاندارد آموزش
– بر گه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : معرفّی خدمات و جاذبه های گردشگری منطقه
	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 ۲ ۲	دانش : - وضعیت جغرافیایی ، اجتماعی ، سیاسی ، امنیتی شهر و منطقه - خدمات اجتماعی شهر و منطقه (اطلاع از رستوران ، مساجد ، سینما ، موزه ها ، موسسات آموزشی ، خدمات پزشکی و ...) - موقعیت خدمات اجتماعی ، ساعات بازگشایی و تعطیلی و تاریخچه مکان های مختلف
		۶ ۶ ۶		مهارت : - کاربرد منابع اطلاعاتی نظیر تلفن ۱۱۸، نقشه بروشورها ، سی دی و اینترنت و ... - تهیه و رزرو بلیط سینما ، کنسرت ها ، هواپیما ، قطار ، موزه ها و ... برای میهمانان هتل - تهیه فایل های اطلاعاتی و کاربردی از وضعیت اجتماعی ، جغرافیایی ، جاذبه ها و ...
				نگرش : - کارمند اطلاعات هتل باید با اخلاق خوب و متانت به راهنمایی صحیح میهمانان بپردازد که این امر از اصول اخلاق حرفه ای محسوب می شود.
				ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی از انتقال آلودگی و 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 - برگه‌ی تحلیل آموزش

	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			
<ul style="list-style-type: none"> - کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و CD آموزشی - فیلم های آموزشی 			۰/۵	دانش : <ul style="list-style-type: none"> - قوانین هتلداری - قوانین قیمت گذاری کالا و خدمات هتل ها - قوانین اقامتی ، ظرفیت اتاق ، محدودیت سنی برای اقامت افراد - 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)
			۰/۵	مهارت : <ul style="list-style-type: none"> - کنترل انواع ویزا - کنترل پاسپورت های مختلف و کارت های شناسایی - کنترل شناسنامه و عقد نامه - کنترل انواع مهر بر روی نامه ها - کنترل مدارک هویتی اصل و غیر اصل
		۳		نگرش : <ul style="list-style-type: none"> - آشنایی با قوانین و آیین نامه ها برای کارمند اطلاعات ضروری است تا بتواند به طور صحیح میهمانان و مخاطبین را راهنمایی و اطلاع رسانی کند .
		۳		
		۲		
		۲		
		۲		



استاندارد آموزش
- برکھی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- 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 می گردد .</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- توجه به قوانین مربوط به مسائل زیست محیطی مثلاً دفع فاضلاب و زباله های هتل موجب حفظ بهتر محیط زیست می گردد .</p>			



– 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	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 بروشورهای هتل		۱	
۲	فیلم و CD تبلیغاتی هتل		۱	
۳	عکس های تبلیغاتی هتل		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	کتاب اصول پذیرش میهمان در هتل (فرانت آفیس)	امیر سعید حاجی حسینی	–	۱۳۸۸	تهران	انتشارات تعاونی کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
۲	Front Desk Agent	Macao Occupational Skills Recognition System	–	۲۰۰۸	Macao	I.F.T Studies
۳	Tourism Information Center	National Occupational Standard	–	۲۰۰۸	Canada	C.T.H.R.C

– 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
۱	www.world – tourism.org
۲	www.online-education.net
۳	www.Ift.edu.mo
۴	www.Tripadvisor.Com
۵	www.Wto.Com
۶	www.Thomascock.Com
۷	www.Interstatehotel.Com
۸	www.flatworkivoner .Com
۹	www. ۵starlaundry.Com
۱۰	www.wikipedia.org



پیوست ۴

فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

(علاوه بر نرم افزارهای اصلی)

ردیف	عنوان نرم افزار	تهیه کننده	آدرس	توضیحات