

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

# استاندارد آموزش شغل متصدی کافی شاپ در هتل

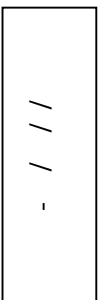
## گروه شغلی

## هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۵	۱	۳	۲	۲	۰	۵	۹	۰	۰	۲	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 : ۳-۳۱/۲۵/۱/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :

- نوشین قاسم نژاد
- امیر سعید حاجی حسینی
- سیاوش جواهری
- علیرضا کاظمی
- مهردادخت حاجی حسینی
- علی محمد حاجی حسینی

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 آموزش شغل ✓ شایستگی □

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	نوشین قاسم نژاد	کارشناس	میکروبیولوژی	- مدرس - هتلداری مجتمع آموزشی - گردشگری و هتلداری - پازیریک شیراز	۷ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۱۷۱۲۰۴۱۵۳ ایمیل : Pazirik-institutue@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	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-institutue@yahoo.com آدرس : شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱
۴	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
۵	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 : ۰۹۱۷۱۳۰۲۲۴ ایمیل : Pazirik-institutue@yahoo.com آدرس : شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱
۶	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-institutue@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 ، مسؤلیت 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 مریدان :**

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مریدان 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<sup>۱</sup>:</b>	
متصدی کافی شاپ در هتل	
<b>شرح استاندارد آموزش شغل:</b>	
<p>متصدی کافی شاپ از گروه شغلی خدمات است و باید با سازمان و تشکیلات هتل و بخش غذا و نوشابه آشنا باشد و بتواند با میهمانان و مشتریان کافی شاپ ارتباط خوبی برقرار کند. همچنین با کلیه ظروف، تجهیزات و لوازم تهیه و پذیرایی در کافی شاپ و طرز کار آن ها و مسائل بهداشتی و سلامتی و روش های نگهداری مواد غذایی آشنا است و روش های افزایش میزان فروش در کافی شاپ را می داند. از دیگر وظایف او تهیه و ارائه انواع چای و قهوه، هات چاکلیت، گلاسه، میلک شیک، انواع دسیر و ساندویچ های سرد و گرم می باشد.</p>	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی:</b>	
حداقل میزان تحصیلات: پایان دوره اول متوسطه (پایان دوره راهنمایی)	
حداقل توانایی جسمی و ذهنی: سلامت کامل جسمانی و روانی	
مهارت های پیش نیاز: ندارد	
<b>طول دوره آموزش:</b>	
طول دوره آموزش	: ۲۰۸ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۴۶ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۳۸ ساعت
- زمان کارورزی	: ۲۴ ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)</b>	
- کتبی:	۲۵٪
- عملی:	۷۵٪
- اخلاق حرفه ای:	۱۰٪
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان:</b>	
- لیسانس یا فوق دیپلم کلیه رشته ها با حداقل ۵ سال سابقه کار در هتل و آشنا به امور و قوانین هتلداری و کافی شاپ هتل	



\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

در استاندارد آموزش شغل متصدی کافی شاپ هتل ، اصول بهداشت ، سلامتی ، نگهداری مواد غذایی و تهیه انواع دسرها ، هات چاکلیت ها ، گلاسه ها ، قهوه و چای و کاربرد وسایل ، لوازم و تجهیزات کافی شاپ آموزش داده می شود .

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

Coffee Man

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

- استاندارد سر پرست رستوران هتل در رشته هتلداری با کد ۵ - ۳۲ / ۲۶ / ۱ / ۲

\* 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<sup>۲</sup>

### – شایستگی<sup>۳</sup>

ردیف	عناوین
۱	سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل
۲	برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
۳	طراحی و تنظیم منوی کافی شاپ هتل
۴	کاربرد ظروف، تجهیزات و وسایل پذیرایی در کافی شاپ
۵	تهیه و سرو نوشیدنی های گرم
۶	تهیه و سرو انواع دسر
۷	تهیه و سرو انواع هات چاکلیت، گلاسه، میلک شیک و اسنک
۸	اجرای طرح های افزایش میزان فروش در کافی شاپ
۹	نگهداری و بهداشت مواد غذایی در کافی شاپ هتل

<sup>۲</sup>. Occupational Standard

<sup>۳</sup>. Competency



**استاندارد آموزش**  
**- برگی 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			سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل
- کامپیوتر				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				- معرفی خدمات و اتاق های 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 :
				- متصدی کافی شاپ هتل علاوه بر تسلط بر تهیه مواد غذایی کافی شاپ باید با سازمان هتل نیز آشنا باشد تا بتواند سازمان هتل را برای میهمانان 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 ظروف یکبار مصرف و ... و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی های مختلف و مواد شیمیایی نظافتی ، به حفظ محیط زیست کمک می کند .





**استاندارد آموزش**  
**– بر گه‌ی تحلیل آموزش**

	<b>زمان آموزش</b>			<b>عنوان :</b>
	<b>جمع</b>	<b>عملی</b>	<b>نظری</b>	برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- کامپیوتر				دانش :
- ویدئو پروژکتور			۰/۵	- انواع ارتباط و تعریف آن
- تخته سفید آموزشی			۰/۵	- اهمیت برقراری ارتباط مؤثر در هتلداری
- تخته پاک کن			۰/۵	- موارد ارتباطات غیر کلامی ، کلامی ، نوشتاری ، 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 کارها
		۲		- زمان بندی کارها
		۲		- پی گیری امور مربوط به شکایات و گلایه میهمانان
		۲		- بهبود گفتار ، رفتار ، نوع پوشش و ظاهر
		۱		- تقویت کار گروهی
		۲		- به کارگیری مهارت های ارتباطی
		۱		- کمک به میهمانانی با نیازهای خاص ( معلولین ، نابینایان و ... )



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

	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۱۲	۱۶	
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 کارکنان هتل خواهد شد و درخواست میهمانان در کمترین زمان ممکن ، پیگیری 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 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**  
**– بر گه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : طراحی و تنظیم منوی کافی شاپ هتل
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۱۲	۱۶	
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	- اهمیت منو
			۱	- انواع منو ( منوی صبحانه ، نهار ، شام ، کودکان ، کافی شاپ ، غذاهای سبک ، نوشیدنی ها و منوی بدون قیمت )
			۱	- طبقه بندی منوها ( آلاکارت ، منوی میهمانی ها و ضیافت ها ، یا ترکیبی از هر دو منو )
			۱	- اطلاعات منوی کافی شاپ
				مهارت :
		۶		- تهیه انواع منوی کافی شاپ
		۶		- پاسخگویی و راهنمایی میهمانان در خصوص موارد مندرج در منوی کافی شاپ هتل
				نگرش :
				- کارکنان واحدهای پذیرایی نظیر متصدی کافی شاپ هتل باید از انواع مواد غذایی و نوشیدنی که ارائه می کنند ، اطلاع داشته باشند تا بتوانند در مورد سؤال های مختلف در این خصوص میهمانان و مشتریان هتل را راهنمایی کنند .
			ایمنی و بهداشت :	
			- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . توجه به بهداشت و نگهداری مواد غذایی و پیشگیری از مسمومیت ها حائز اهمیت است .	
			توجهات زیست محیطی :	
			- صرفه جویی در لوازم یکبار مصرف و پلاستیکی و ... و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی های مختلف و مواد شیمیایی نظافتی به حفظ محیط زیست کمک می کند .	



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

	زمان آموزش			
	جمع	عملی	نظری	
	۳۲	۲۴	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			عنوان : کاربرد ظروف ، تجهیزات و وسایل پذیرایی در کافی شاپ
کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - دستگاه یخ ساز - دستگاه قهوه ساز - آسیاب کن قهوه - دستگاه همزن برقی - دستگاه پالیش لیوان - و چینی آلات - آب میوه گیری برقی - و دستی - لیوان مخلوط کن - رنده دستی و برقی - فریزر - یخچال - دستگاه گرم کن - دستگاه شیکر - دستگاه مخلوط کن - سینک ظرف شویی - قفسه نگهداری ظروف - کارد	۸	۲۴	۸	دانش : - خصوصیات لوازم ، تجهیزات و ظروف کافی شاپ  مهارت : - کاربرد ، نگهداری و استفاده از وسایل کافی شاپ : ( انواع کارد ، چنگال ، چینی آلات ، لیوان ها ، پارچ ، قوری ، مت ، دستمال میز ، میز و صندلی ، میز پیشخوان ، قاشق چای خوری ، سینک های ظرف شویی ، قفسه های نگهداری ظروف ، دستگاه یخ ساز ، ظروف مخصوص آب کِشی و قهوه ساز ) دستگاه ( آسیاب کُن قهوه ، همزن برقی ، دستگاه پالیش لیوان و چینی آلات ، در باز کن بطری ها ، قیف ، آب میوه گیری برقی و دستی ، سینی ها ، جایخی ، گیره برداشت یخ ، سطل زباله بزرگ ، فنجان اندازه گیری ، لیوان مخلوط کُن ، رنده دستی و برقی ، پوست کُن میوه ها ، ظروف نگهداری شکر و میوه ها ، فریزر و یخچال ، گرم کن ، شیکر ، مخلوط کُن )  نگرش : - متصدی کافی شاپ هتل باید با کلیه ظروف ، تجهیزات و وسایل مورد استفاده در کافی شاپ آشنایی داشته باشد تا بتواند در جهت سرویس دهی مطلوب و منطبق با اصول کار حرفه ای کافی شاپ به میهمانان خدمت کند .

<ul style="list-style-type: none"> <li>- چنگال</li> <li>- لیوان</li> <li>- پارچ</li> <li>- قوری</li> <li>- مت</li> </ul>	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . توجه به بهداشت و نگهداری مواد غذایی و پیشگیری از مسمومیت ها حائز اهمیت است .</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- سینی</li> <li>- قیف</li> <li>- قاشق چای خوری</li> <li>- در باز کن بطری</li> <li>- پوست کن میوه ها</li> <li>- جایخی</li> <li>- گیره برداشت یخ</li> <li>- ظروف نگهداری</li> <li>- شکر و میوه</li> <li>- فنجان اندازه گیری</li> <li>- ظروف آبکشی</li> <li>- سطل زباله بزرگ</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> </ul>	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- صرفه جویی در لوازم یکبار مصرف و پلاستیکی و ... و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی های مختلف و مواد شیمیایی نظافتی به حفظ محیط زیست کمک می کند .</p>



**استاندارد آموزش**  
**– برگی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			
	نظری	عملی	جمع	
	۶	۱۸	۲۴	<b>عنوان :</b> تهیه و سرو نوشیدنی های گرم
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر				دانش :
ویدئو پروژکتور		۱/۵		– نوشیدنی های گرم
تخته سفید آموزشی		۱/۵		– درختچه چای و خواص آن
مواد و لوازم تهیه نوشیدنی های گرم و		۱/۵		– درختچه قهوه و خواص آن
انواع چای و قهوه		۱/۵		– انواع چای و قهوه
کلیه لوازم و				مهارت :
تجهیزات موجود در	۶			– تهیه و سرو انواع چای
یک واحد کافی	۶			– تهیه و سرو انواع قهوه
شاپ هتل	۶			– تهیه و سرو کاپوچینو ، اسپرسو ، موکا ، موکانا ، قهوه ترک / فرانسوی ، نسکافه ، کافی لاته ، کافی اوله و ...
تخته پاک کن				نگرش :
ماژیک				– چای و قهوه ، دو نوشیدنی مهم و پُر مصرف در کافی شاپ هتل می باشد و از این لحاظ متصدی کافی شاپ باید از عهده تهیه اصولی آن ها برآید و موجب رضایتمندی میهمانان شود .
کاغذ				ایمنی و بهداشت :
خودکار				– رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .
کتاب ، جزوات و				توجهات زیست محیطی :
CD آموزشی				– صرفه جویی در لوازم یکبار مصرف و پلاستیکی و ... و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه ی انرژی های مختلف و مواد شیمیایی نظافتی به حفظ محیط زیست کمک می کند .
فیلم های آموزشی				



**استاندارد آموزش**  
**– برکھی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : تهیه و سرو انواع دسر
	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			۶	– خصوصیات انواع دسر ( بستنی ، کیک ها ، آب میوه ، پای ، ژله و کرم کارامل )
تخته سفید آموزشی				
تخته پاک کن				مهارت :
ماژیک		۴		– تهیه و سرو بستنی ( میوه ای و کوکتیل )
کاغذ		۴		– تهیه و سرو کیک ها ( میوه ای ، شکلاتی ، کشمش ، گردویی و ... )
خودکار				– تهیه و سرو آب میوه ( پرتقال ، آناناس و میکس )
کتاب ، جزوات و		۱		– تهیه و سرو نوشابه ها ( دلستر ، کولا و ... )
CD آموزشی		۱		– تهیه و سرو سالاد ها ( سالاد میوه ، سبز و ... )
فیلم های آموزشی		۴		– تهیه و سرو ( پای ، ژله ، کرم کارامل و پالوده )
مواد و لوازم تهیه		۴		
نوشیدنی های گرم و				نگرش :
انواع چای و قهوه				– تهیه دسرهای مختلف ایرانی و خارجی از وظایف متصدی کافی شاپ هتل است که در جهت جلب میهمانان و مشتریان باید به شیوه صحیح و اصولی تهیه گردد .
کلیه لوازم و				ایمنی و بهداشت :
تجهیزات موجود در				– رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .
یک واحد کافی				توجهات زیست محیطی :
شاپ هتل				– صرفه جویی در لوازم یکبار مصرف و پلاستیکی و ... و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی های مختلف و مواد شیمیایی نظافتی به حفظ محیط زیست کمک می کند .





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

	زمان آموزش			<b>عنوان :</b> تهیه و سرو انواع هات چاکلیت ، گلاسه ، میلک شیک و اسنک
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . توجه به بهداشت و نگهداری مواد غذایی و پیشگیری از مسمومیت ها حائز اهمیت است .			
	توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در لوازم یکبار مصرف و پلاستیکی و ... و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه ی انرژی های مختلف و مواد شیمیایی نظافتی به حفظ محیط زیست کمک می کند .			



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

	زمان آموزش				عنوان :
	جمع	عملی	نظری		اجرای طرح های افزایش میزان فروش در کافی شاپ
	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>- مواد و لوازم تهیه نوشیدنی های گرم و انواع چای و قهوه</li> <li>- کلیه لوازم و تجهیزات موجود در یک واحد کافی شاپ هتل</li> <li>- تخته سفید آموزشی</li> <li>- تخته پاک کن</li> <li>- ماژیک</li> <li>- کاغذ</li> <li>- خودکار</li> <li>- کتاب ، جزوات و CD آموزشی</li> <li>- فیلم های آموزشی</li> </ul>			۱/۵ ۱/۵ ۱ ۳ ۳ ۳ ۳		<p>دانش :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- روانشناسی مشتری</li> <li>- روش های جذب میهمانان و مشتریان</li> <li>- روش های افزایش فروش</li> </ul> <p>مهارت :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- پذیرایی و فروش محصولات گران تر به میهمانان ( Up Selling )</li> <li>- پذیرایی از میهمانان با ترغیب آن ها به استفاده از محصولات گران تر ( Top Down Selling )</li> <li>- پذیرایی با مواد غذایی و نوشیدنی خاص به میهمانان</li> <li>- پذیرایی با یک غذای جایگزین در صورت عدم وجود یک نوع غذا یا نوشیدنی ( Alternative )</li> </ul> <p>نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- متصدی کافی شاپ با آگاهی از روش های فروشندگی و جذب مشتری می تواند درآمد کافی شاپ هتل را افزایش و موجب ارتقاء واحد کافی شاپ و هتل شود .</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 ظروف یکبار مصرف و ... و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی های مختلف و مواد شیمیایی نظافتی به حفظ محیط زیست کمک می کند .</li> </ul>



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

	<b>زمان آموزش</b>			<b>عنوان :</b>
	<b>جمع</b>	<b>عملی</b>	<b>نظری</b>	نگهداری و بهداشت مواد غذایی در کافی شاپ هتل
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
- کامپیوتر				دانش :
- ویدئو پروژکتور			۰/۵	- بهداشت فردی کارکنان تولید و ارائه غذا
- تخته سفید آموزشی			۰/۵	- روش های نگهداری مواد غذایی
- تخته پاک کن			۰/۵	- بهداشت سردخانه و انبارهای مواد غذایی
- ماژیک			۰/۵	- گروه های مختلف مواد غذایی
- کاغذ			۰/۵	- نقش تغذیه در سلامت
- خودکار			۰/۵	- بیماری های مرتبط با تغذیه ( فشار خون ، دیابت ، بیماری قلبی و عروقی ، مسمومیت و ... )
- کتاب ، جزوات و CD آموزشی			۱	- رژیم های غذایی
- فیلم های آموزشی			۰/۵	مهارت :
		۲		- انجام نظافت فردی و بهداشت کارکنان تولید و ارائه غذا
		۴		- نگهداری مواد غذایی در انبار و سردخانه ( مواد لبنی ، سبزیجات ، گوشت ها و غلات )
		۲		- بسته بندی و طبقه بندی مواد غذایی
		۴		- شستشو و ضد عفونی کردن لوازم ، ظروف و تجهیزات کافی شاپ
				نگرش :
				- کارکنان تولید و ارائه غذا باید از اصول بهداشت فردی و عمومی شغل خود آگاهی کامل داشته باشند تا از انتقال بیماری های واگیردار جلوگیری شود و همچنین غذا و نوشیدنی سالم و با کیفیت به میهمانان ارائه گردد .



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

	زمان آموزش			عنوان : تهیه و سرو انواع هات چاکلیت ، گلاسه ، میلک شیک و اسنک
	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 محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . توجه به بهداشت و نگهداری مواد غذایی و پیشگیری از مسمومیت ها حائز اهمیت است .</p> <p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری مانند کاغذ و ظروف یکبار مصرف و ... و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی های مختلف و مواد شیمیایی نظافتی به حفظ محیط زیست کمک می کند .</p>			



– برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	دستگاه یخ ساز		۱	
۲	دستگاه قهوه ساز		۱	
۳	آسیاب کن قهوه		۱	
۴	دستگاه همزن برقی		۱	
۵	دستگاه پالیش لیوان و چینی آلات		۱	
۶	آب میوه گیری برقی و دستی		۱	
۷	لیوان مخلوط کن		۱	
۸	رنده دستی و برقی		۱	
۹	فریزر		۱	
۱۰	یخچال		۱	
۱۱	دستگاه گرم کن		۱	
۱۲	دستگاه شیکر		۱	
۱۳	دستگاه مخلوط کن		۱	
۱۴	سینک ظرف شویی		۱	
۱۵	قفسه نگهداری ظروف		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		۱	
۳	کاغذ		۱	
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 منوی کافی شاپ		۱	
۲	نمونه فرم صورت حساب کافی شاپ		۱	
۳	کارد		۱	
۴	چنگال		۱	
۵	لیوان		۱	
۶	پارچ		۱	
۷	قوری		۱	
۸	مت		۱	
۹	سینی		۱	
۱۰	قیف		۱	
۱۱	قاشق چای خوری		۱	
۱۲	در باز کن بطری		۱	
۱۳	پوست کن میوه ها		۱	
۱۴	جایخی		۱	
۱۵	گیره برداشت یخ		۱	
۱۶	ظروف نگهداری شکر و میوه		۱	
۱۷	فنجان اندازه گیری		۱	
۱۸	ظروف آبکشی		۱	
۱۹	سطل زباله بزرگ		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	Food Counter Service	National Occupational Standard	–	۲۰۰۸	Canada	C.T.H.R.C
۲	Bartender	Macao Occupational Skills Recognition System	–	۲۰۰۸	Macao	I.F.T Studies

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

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





## پیوست‌ها

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 سایت‌های قابل استفاده در آموزش استاندارد
۶. فهرست نرم افزارهای مفید (تکمیلی و جانبی به عنوان کمک آموزشی)
۷. سایر پیشنهادات و پیوست‌ها

تبصره: گروه تهیه کننده استاندارد بعد از تدوین و تکمیل استاندارد مربوطه باید منابع و محتوای اصیل و مهم مورد استفاده اعم از (کتاب، جزوه، نرم افزار و ...) را اعم از فارسی و انگلیسی که با کمک آن‌ها استاندارد تدوین شده است را به صورت (Training Package) به همراه استاندارد و پیوست‌ها 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.world-tourism.org">www.world – tourism.org</a>
2	<a href="http://www.online-education.net">www.online-education.net</a>
3	<a href="http://www.Ift.edu.mo">www.Ift.edu.mo</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 )

توضیحات	آدرس	تهیه کننده	عنوان نرم افزار	ردیف