

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

# استاندارد آموزش شغل

## کارمند فروش و بازاریابی هتل

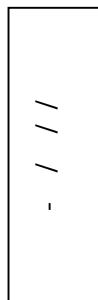
### گروه شغلی

### هتلداری

کد ملی آموزش شغل

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

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۰/۱/۲۲





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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۵-۶۰/۵۵/۱/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :

- مهردادخت حاجی حسینی
- امیر سعید حاجی حسینی
- سیاوش جواهری
- علیرضا کاظمی
- مریم کاظمی
- 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 حرفه‌ای کشور ، پلاک

۲۵۹

تلفن ۹-۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

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



تئیه 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    | مهردادخت حاجی حسینی | کارشناسی ارشد     | زیست شناسی                    | - مدرس و کارشناس آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز                             | ۷ سال           | تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵<br>تلفن همراه: ۰۹۱۷۷۱۳۰۲۲۴<br>ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com<br>آدرس:<br>شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱ |
| ۲    | امیرسعید حاجی حسینی | کارشناسی          | - کشاورزی<br>- مدیریت هتلداری | - مدیر داخلی هتل هما شیراز<br>- مدیر آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز         | ۱۲ سال          | تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵<br>تلفن همراه: ۰۹۱۷۱۲۰۴۱۵۳<br>ایمیل: Saeidhajihoseini@yahoo.com<br>آدرس:<br>شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱ |
| ۳    | سیاوش جواهری        | کارشناسی ارشد     | - مدیریت اجرایی MBA           | - مدیر عامل و مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز                         | ۵ سال           | تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵<br>تلفن همراه: ۰۹۱۷۱۱۰۹۹۰<br>ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com<br>آدرس:<br>شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱  |
| ۴    | علیرضا کاظمی        | کارشناسی          | - مدیریت بازرگانی             | - مدیر داخلی هتل آریو برزن شیراز<br>- مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز | ۸ سال           | تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵<br>تلفن همراه: ۰۹۳۵۸۳۴۳۳۲۲<br>ایمیل: Alirezairania@yahoo.com<br>آدرس:<br>شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱    |
| ۵    | مریم کاظمی          | کارشناسی          | - مدیریت جهانگردی             | - مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز                                     | ۵ سال           | تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵<br>تلفن همراه: ۰۹۱۷۳۲۰۹۸۹۵<br>ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com<br>آدرس:<br>شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱ |
| ۶    | علی محمد حاجی حسینی | کارشناسی          | صنایع                         | - کارشناس آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز                                    | ۵ سال           | تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵<br>تلفن همراه: ۰۹۱۷۹۱۴۲۱۵۵<br>ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com<br>آدرس:<br>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 .

### **نگرش :**

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

### **ایمنی :**

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

### **توجهات زیست محیطی :**

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



|   |          |
|---|----------|
| <b>نام استاندارد آموزش شغل ۱ :</b>  |          |
| کارمند فروش و بازاریابی هتل   |          |
| <b>شرح استاندارد آموزش شغل :</b>  |          |
| کارمند فروش و بازاریابی هتل از گروه شغلی خدمات است و ضمن آگاهی از سازمان و تشکیلات هتل ، وظیفه برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل را دارد . کارمند فروش و بازاریابی هتل از اصول بازاریابی ، برنامه ریزی و روش های تحقیق و ارزیابی در بازاریابی و فروش اتاق ها و خدمات هتل ، برقراری ارتباطات درون و برون سازمانی و بخش های مختلف صنعت گردشگری و قوانین و مقررات مربوط به هتل آگاهی کامل دارد . |          |
| <b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>  |          |
| حداقل میزان تحصیلات : دیپلم متوسطه<br>حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی<br>مهارت های پیش نیاز : مهارت زبان انگلیسی در حد سطح Intermediate کانون زبان ایران و مهارت کامپیوتر<br>ICDL درجه ۲ با کد ۳-۴۲/۱۵/۱/۲  |          |
| <b>طول دوره آموزش :</b>   |          |
| طول دوره آموزش :  | ۱۶۴ ساعت |
| - زمان آموزش نظری :   | ۴۱ ساعت  |
| - زمان آموزش عملی :   | ۱۲۳ ساعت |
| - زمان کارورزی :  | - 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 مدیریت هتلداری یا گردشگری<br>- لیسانس کلیه رشته ها با حداقل ۵ سال سابقه کار در هتل و آشنا به امور و قوانین هتلداری و بازاریابی   |          |



\* تعریف دقیق استاندارد ( اصطلاحی ) :

در استاندارد آموزش شغل کارمند فروش و بازاریابی هتل ، اصول برنامه ریزی فروش و بازاریابی و تکنیک های صحیح فروشندگی و بازاریابی آموزش در هتلداری داده می شود .

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

Sales and Marketing Officer

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

- کارمند پذیرش میهمان در رشته هتلداری با کد ۳-۹۶/۲۷/۱/۲
- استاندارد مدیر هتل در رشته هتلداری با کد ۵-۱۰/۴۱۱/۲

\* 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 ۲

### – شایستگی ها 3

| ردیف | عناوین   |
|------|--|
| ۱    | سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل                      |
| ۲    | برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل              |
| ۳    | فروش و بازاریابی خدمات و اتاق های هتل                      |
| ۴    | طراحی و اجرای برنامه فروش و بازاریابی                      |
| ۵    | تحقیقات و ارزیابی در بازاریابی و فروش خدمات و اتاق های هتل |
| ۶    | انجام مکاتبات و برقراری ارتباطات درون و برون سازمانی       |
| ۷    | تجزیه و تحلیل بخش های مختلف صنعت گردشگری                   |
| ۸    | اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها                      |

<sup>۲</sup>. Occupational Standard

<sup>۳</sup>. Competency



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

|  | زمان آموزش   |             |                           | عنوان :  |
|--|--|-------------|---------------------------|--|
|  | نظری   | عملی        | جمع                       |  |
|  | ۴  | ۱۲          | ۱۶                        |  |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد<br>مصرفی و منابع آموزشی   | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی<br>توجهات زیست محیطی مرتبط |             |                           | سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل  |
| دانش :   |  |             |                           | دانش :<br>- سازمان هتل ها<br>- انواع هتل<br>- طبقه بندی هتل ها بر اساس تعداد اتاق و بازار هدف<br>- درجه بندی هتل ها<br>- نمودار سازمانی هتل و اهمیت آن                               |
| - کامپیوتر<br>- ویدئو پروژکتور<br>- تخته سفید آموزشی<br>- تخته پاک کن<br>- ماژیک<br>- کاغذ<br>- خودکار |  |             | ۰/۵<br>۱<br>۱<br>۰/۵<br>۱ |  |
| مهارت :  |  |             |                           | مهارت :<br>- معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان<br>- معرفی کارکرد قسمت های مختلف هتل برای میهمانان و مشتریان ( قسمت های اصلی و فرعی هتل )<br>- طراحی نمودار سازمانی یک هتل متوسط |
| - کتاب ، جزوات و<br>CD آموزشی<br>- فیلم های آموزشی   |  | ۴<br>۴<br>۴ |                           |  |
|  | نگرش :   |             |                           | نگرش :<br>- کارمند فروش و بازاریابی هتل وظیفه معرفی خدمات و اتاق های هتل را به عهده دارد و آشنایی با سازمان هتل ، پیش نیاز اطلاعات یک بازاریاب و فروشنده مؤفق است .                  |
|  | ایمنی و بهداشت :                                       |             |                           | ایمنی و بهداشت :<br>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .  |
|  | توجهات زیست محیطی :                                    |             |                           | توجهات زیست محیطی :<br>- 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 :  |
|--|--|------|------|--|
|  | جمع  | عملی | نظری |  |
|  | ۱۶   | ۱۲   | ۴    |  |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد<br>مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی<br>توجهات زیست محیطی مرتبط |      |      | برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل                      |
| کامپیوتر -                                     |  |      |      | دانش :   |
| ویدئو پروژکتور -                               |  |      | ۰/۵  | - انواع ارتباط   |
| تخته سفید آموزشی -                             |  |      | ۰/۵  | - اهمیت برقراری ارتباط مؤثر در هتلداری                             |
| تخته پاک کن -                                  |  |      | ۰/۵  | - 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<br>CD آموزشی                    |  |      | ۰/۵  | - علاقه ، انگیزه و اشتیاق به کار و زندگی                           |
| فیلم های آموزشی -                              |  |      | ۰/۵  | - آداب معاشرت اجتماعی و الگوهای رفتاری                             |
|  |  |      |      | مهارت :  |
|  |  | ۲    |      | - اولویت بندی کارها  |
|  |  | ۲    |      | - زمان بندی کارها  |
|  |  | ۱    |      | - تقویت کار گروهی  |
|  |  | ۲    |      | - بهبود گفتار ، رفتار ، نوع پوشش و ظاهر                            |
|  |  | ۲    |      | - به کارگیری مهارت های ارتباطی                                     |
|  |  | ۲    |      | - پیگیری امور مربوط به شکایات و گلایه میهمانان                     |
|  |  | ۱    |      | - کمک به میهمانانی با نیازهای خاص ( معلولین ، نابینایان<br>و ... ) |

**فاندارد آموزش**  
**- برگه‌ی تحلیل آموزش**

|  | زمان آموزش  |      |      | عنوان :<br>برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل |
|--|---|------|------|--|
|  | جمع   | عملی | نظری |  |
|  |   |      |      |  |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد<br>مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی<br>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 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 :<br>فروش و بازاریابی خدمات و اتاق های هتل  |
|--|--|------|-----|---|
|  | نظری   | عملی | جمع |   |
|  | ۷  | ۲۱   | ۲۸  |   |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد<br>مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی<br>توجهات زیست محیطی مرتبط |      |     |   |
| دانش :   |  |      |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- بازاریابی</li> <li>- انواع بازار</li> <li>- نیازها و خواسته های میهمانان</li> <li>- روش های فروش و بازاریابی</li> <li>- رقبا و رقابت در بازار</li> <li>- اهداف فروش و بازاریابی</li> <li>- محیط های فروش و بازاریابی خدمات و اتاق های هتل</li> </ul>   |
| کامپیوتر                                       |  |      |     | <b>مهارت :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تهیه پکیج های مسافرتی برای آژانس ها و میهمانان</li> <li>- همکاری با دفاتر خدمات مسافرتی و سایر هتل بخش های گردشگری</li> <li>- تربیت پرسنل فروش و بازاریابی</li> <li>- قیمت گذاری اتاق و خدمات</li> <li>- معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان</li> <li>- جمع آوری اطلاعات بازار</li> <li>- تبلیغات بازرگانی ، تهیه و طراحی فیلم ، بروشور ، عکس و هدایای تبلیغاتی</li> </ul> |
| - ویدئو پروژکتور                               |  |      | ۱   |   |
| - تخته سفید آموزشی                             |  |      | ۱   |   |
| - تخته پاک کن                                  |  |      | ۱   |   |
| - ماژیک  |  |      | ۱   |   |
| - کاغذ   |  |      | ۱   |   |
| - خودکار                                       |  |      | ۱   |   |
| - کتاب ، جزوات و                               |  |      | ۱   |   |
| CD آموزشی                                      |  |      |     |   |
| - فیلم های آموزشی                              |  |      |     |   |
|  |  | ۳    |     |   |
|  |  | ۳    |     |   |
|  |  | ۳    |     |   |
|  |  | ۳    |     |   |
|  |  | ۳    |     |   |
|  |  | ۳    |     |   |



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

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



استاندارد آموزش  
- برکگی تحلیل آموزش

|  | زمان آموزش   |      |             | عنوان :<br>طراحی و اجرای برنامه فروش و بازاریابی   |
|--|--|------|-------------|--|
|  | جمع  | عملی | نظری        |  |
|  | ۲۴   | ۱۸   | ۶           |  |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد<br>مصرفی و منابع آموزشی   | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی<br>توجهات زیست محیطی مرتبط |      |             |  |
| کامپیوتر -<br>ویدئو پروژکتور -<br>تخته سفید آموزشی -<br>تخته پاک کن -<br>ماژیک -<br>کاغذ -<br>خودکار -<br>کتاب ، جزوات و<br>CD آموزشی -<br>فیلم های آموزشی - |  |      | ۲<br>۲<br>۲ | دانش :<br>- قوانین مدیریت بازاریابی<br>- مراحل اساسی در برنامه ریزی<br>- آمیخته های بازاریابی برای خدمات ( قیمت ، مکان ارائه ،<br>نحوه پیشبرد فروش ، اتاق و خدمات )  |
|  |  |      | ۶<br>۶<br>۶ | مهارت :<br>- طراحی و تهیه برنامه عملیاتی فروش و بازاریابی<br>- پیاده سازی مراحل برنامه فروش و بازاریابی در هتل<br>- ارزیابی ارائه خدمات در هتل به کمک آمیخته های<br>بازاریابی  |
|  |  |      |             | نگرش :<br>- کارمند فروش و بازاریابی در سایه توانایی برنامه ریزی صحیح و اصولی با اطلاع از<br>قوانین ، می تواند فروش بیشتر اتاق و خدمات هتل را مدیریت کند که نقش اساسی در<br>افزایش درآمد و جذب بیشتر مشتریان خواهد داشت . |
|  |  |      |             | ایمنی و بهداشت :<br>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری<br>می کند .   |
|  |  |      |             | توجهات زیست محیطی :<br>- روش های پیشرفته بازاریابی از راه دور و اینترنتی باعث کاهش آلودگی های مختلف<br>محیط زیست خواهد گردید .   |



استاندارد آموزش  
- برکگی تحلیل آموزش

|  | زمان آموزش   |      |      | عنوان :<br>تحقیقات و ارزیابی در فروش و بازاریابی خدمات و اتاق های هتل            |
|--|--|------|------|--|
|  | جمع  | عملی | نظری |  |
|  | ۲۴   | ۱۸   | ۶    |  |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد<br>مصرفی و منابع آموزشی   | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی<br>توجهات زیست محیطی مرتبط |      |      |  |
| دانش :<br>- انواع تحقیقات فروش و بازاریابی<br>- اثر بخشی در تحقیقات فروش و بازاریابی<br>- روش های جمع آوری اطلاعات بازار هدف   |  | ۲    |      | - کامپیوتر<br>- ویدئو پروژکتور<br>- تخته سفید آموزشی<br>- تخته پاک کن<br>- ماژیک |
| مهارت :<br>- انجام تحقیقات کامل بازاریابی هتل<br>- جمع آوری اطلاعات به روش پرسشنامه ای<br>- عملکرد اثر بخش بین محقق و مدیران هتل   |  | ۲    |      | - کاغذ<br>- خودکار<br>- کتاب ، جزوات و<br>- CD آموزشی<br>- فیلم های آموزشی       |
| نگرش :<br>- از جمله مراحل بازاریابی ، تحقیقات همه جانبه در بازارهای هدف می باشد و کارمند<br>فروش و بازاریابی از طریق تحقیق و تجزیه و تحلیل بازار می تواند مشتریان هتل را پیدا<br>و نسبت به معرفی و فروش اتاق و خدمات هتل اقدام نماید . |  | ۶    |      |  |
| ایمنی و بهداشت :<br>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری<br>می کند .   |  | ۶    |      |  |
| توجهات زیست محیطی :<br>- پاکیزگی محیط کار و رعایت صرفه جویی در لوازم اداری نظیر مداد ، کاغذ و ...<br>و صرفه جویی در مصرف انواع انرژی موجب حفظ محیط زیست می گردد .  |  |      |      |  |



**استاندارد آموزش**  
**- برکتهی تحلیل آموزش**

|  | زمان آموزش   |      |      | عنوان :<br>انجام مکاتبات و برقراری ارتباطات درون و برون سازمانی   |
|--|--|------|------|---|
|  | جمع  | عملی | نظری |   |
|  | ۲۴   | ۱۸   | ۶    |   |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد<br>مصرفی و منابع آموزشی   | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی<br>توجهات زیست محیطی مرتبط |      |      |   |
| دانش :   |  |      |      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- اهمیت مکاتبات و بسته های وارده و ارسالی هتل</li> <li>- رسانه های ارتباط جمعی مختلف ، انجمن ها ، ادارات ، شرکت ها و دفاتر خدمات مسافرتی</li> <li>- سایت های هتلداری و گردشگری</li> <li>- بخش های کلیدی سازمان ها و شرکت های مختلف</li> <li>جهت بازاریابی و معرفی خدمات هتل</li> <li>- اطلاعات و تغییرات بازار گردشگری</li> <li>- اهمیت مذاکره و اداره جلسات رسمی</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- کامپیوتر</li> <li>- ویدئو پروژکتور</li> <li>- تخته سفید آموزشی</li> <li>- تخته پاک کن</li> <li>- ماژیک</li> <li>- کاغذ</li> <li>- خودکار</li> <li>- کتاب ، جزوات و</li> <li>- CD آموزشی</li> <li>- فیلم های آموزشی</li> </ul> |  |      |      | <p>مهارت :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- نامه نگاری اداری به زبان انگلیسی و فارسی</li> <li>- برقراری ارتباط با رسانه های ارتباط جمعی مختلف ، انجمن ها ، ادارات ، شرکت ها و دفاتر خدمات مسافرتی و ...</li> <li>- برگزاری جلسات مختلف با حضور افراد کلیدی و مدیران سازمان ها و شرکت های مختلف</li> <li>- مدیریت جلسات مختلف ( اداری ، بازاریابی ، معرفی خدمات و ... )</li> </ul>                       |
|  |  | ۸    |      |   |
|  |  | ۴    |      |   |
|  |  | ۴    |      |   |
|  |  | ۲    |      |   |



استاندارد آموزش  
- برک‌ی تحلیل آموزش

|  | زمان آموزش   |      |      | عنوان :<br>انجام مکاتبات و برقراری ارتباطات درون و برون سازمانی |
|--|--|------|------|---|
|  | جمع  | عملی | نظری |   |
|  |  |      |      |   |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد<br>مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی<br>توجهات زیست محیطی مرتبط   |      |      |   |
|  | <p>نگرش :</p> <p>- ارتباطات درون و برون سازمانی مؤثر ، سهم بسزایی در پیشبرد برنامه های هتل دارد و هر چقدر این ارتباطات مؤثرتر باشد ، موجب موفقیت و شناخته شدن بیشتر هتل و بخش روابط عمومی آن می گردد .</p> |      |      |   |
|  | <p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .</p>   |      |      |   |
|  | <p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- پاکیزگی محیط کار و رعایت صرفه جویی در لوازم اداری نظیر مداد ، کاغذ ، گیره کاغذ و صرفه جویی در مصرف انواع انرژی موجب حفظ محیط زیست می گردد .</p>                            |      |      |   |





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

|  | زمان آموزش   |      |      | عنوان :<br>تجزیه و تحلیل بخش های مختلف صنعت گردشگری                            |
|--|--|------|------|--|
|  | جمع  | عملی | نظری |  |
|  | ۱۶   | ۱۲   | ۴    |  |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد<br>مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی<br>توجهات زیست محیطی مرتبط   |      |      |  |
| کامپیوتر -                                     |  |      |      | دانش :   |
| ویدئو پروژکتور -                               |  |      | ۰/۵  | - انواع گردشگری  |
| تخته سفید آموزشی -                             |  |      | ۰/۵  | - انگیزه های سفر   |
| تخته پاک کن -                                  |  |      | ۰/۵  | - مزایای صنعت گردشگری  |
| ماژیک -  |  |      | ۱    | - بخش های صنعت گردشگری   |
| کاغذ -   |  |      | ۰/۵  | - سازمان های ملی و بین المللی گردشگری  |
| خودکار -                                       |  |      | ۱    | - آثار فرهنگی ، اجتماعی ، اقتصادی و زیست محیطی گردشگری                         |
| کتاب ، جزوات و<br>CD آموزشی                    |  |      |      | مهارت :  |
| فیلم های آموزشی -                              |  | ۴    |      | - معرفی صنعت گردشگری به میهمانان و مشتریان هتل                                 |
|  |  | ۴    |      | - معرفی هتل های بین المللی و جایگاه آن ها در صنعت گردشگری                      |
|  |  | ۴    |      | - معرفی سازمان های ملی و بین المللی و قوانین گردشگری به میهمانان و مشتریان هتل |
|  | نگرش :   |      |      |  |
|  | - آشنایی با بخش های صنعت گردشگری و شاخه های آن برای کارمندان بخش فروش و بازاریابی هتل ضروری می باشد .                                  |      |      |  |
|  | ایمنی و بهداشت :   |      |      |  |
|  | - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری میکند.  |      |      |  |
|  | 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 :<br>اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها                              |
|--|--|------|------|---|
|  | جمع  | عملی | نظری |   |
|  | ۱۶   | ۱۲   | ۴    |   |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد<br>مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی<br>توجهات زیست محیطی مرتبط |      |      |   |
| کامپیوتر -                                     |  |      |      | دانش :  |
| ویدئو پروژکتور -                               |  |      | ۰/۵  | - قوانین هتلداری  |
| تخته سفید آموزشی -                             |  |      | ۰/۵  | - قوانین قیمت گذاری اتاق ها و خدمات هتل ها                                    |
| تخته پاک کن -                                  |  |      | ۰/۵  | - قوانین اقامتی ( ظرفیت اتاق ، محدودیت سنی برای اقامت افراد و ... )           |
| ماژیک -  |  |      | ۰/۵  | - قوانین مهاجرتی ( اعتبار ویزا و پاسپورت )                                    |
| کاغذ -   |  |      | ۰/۵  | - قوانین شرعی (محرمیت افراد مقیم در اتاق )                                    |
| خودکار -                                       |  |      | ۰/۵  | - مقررات در خصوص رعایت اخلاق و پوشش مناسب                                     |
| کتاب ، جزوات و -                               |  |      | ۰/۵  | - مقررات حمل سلاح ، کشیدن سیگار و مواد مخدر و نگهداری حیوانات دست آموز در هتل |
| CD آموزشی -                                    |  |      | ۰/۵  | - مقررات بهداشتی و زیست محیطی مثل (دفع فاضلاب و زباله )                       |
| فیلم های آموزشی -                              |  |      | ۰/۵  |   |
|  |  |      |      | مهارت :   |
|  |  | ۳    |      | - کنترل انواع ویزا  |
|  |  | ۳    |      | - کنترل پاسپورت های مختلف و کارت های شناسایی و اداری و ...                    |
|  |  | ۲    |      | - کنترل شناسنامه و عقد نامه و مقررات محرمیت                                   |
|  |  | ۲    |      | - کنترل انواع مُهر بر روی نامه ها   |
|  |  | ۲    |      | - کنترل مدارک هویتی اصل و غیر اصل   |



استاندارد آموزش  
- برکھی تحلیل آموزش

|  | زمان آموزش   |      |      | عنوان :<br>اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها |
|--|--|------|------|--|
|  | جمع  | عملی | نظری |  |
|  |  |      |      |  |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد<br>مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی<br>توجهات زیست محیطی مرتبط   |      |      |  |
|  | <p>نگرش :</p> <p>- آگاهی از قوانین و آیین نامه ها برای کارمند فروش و بازاریابی ضروری است تا بتواند به طور صحیح میهمانان و مشتریان را راهنمایی و در جهت جذب بازارهای جدید و رقابت مؤفق تر باشد .</p>    |      |      |  |
|  | <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 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 بروشور تبلیغاتی |                   | ۱     |         |
| ۲    | نمونه عکس و پوستر     |                   | ۱     |         |
| ۳    | نمونه فیلم آموزشی     |                   | ۱     |         |
| ۴    | نمونه هدایای تبلیغاتی |                   | 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    | بازاریابی گردشگری       | لس لامزدن                    | ابوالفضل تاج<br>زاده نمین | ۱۳۸۷    | تهران   | انتشارات دانشگاه<br>پیام نور |
| ۲    | بازاریابی گردشگری       | بهرام رنجبریان<br>محمد زاهدی | –                         | ۱۳۸۸    | اصفهان  | انتشارات چهار باغ            |

– 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<br>حاجی حسینی | –               | انتشارات<br>مبنای<br>خرد<br>تهران | انتشارات<br>مبنای<br>خرد | دانشگاه<br>جامع علمی<br>کاربردی<br>صنعت<br>جهانگردی<br>تهران (۳) |



## پیوست ها

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

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





# پیوست ۱

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

**پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)**

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

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

**+ پروژه عملی و سایر مستندات**

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



**پیوست ۲**

**نمونه پیشنهادی :**

**\* نقشه کار**

**\* طرح درس و دستور نقشه کار**

**\* رسم فنی**

**و ....**



## پیوست ۳

### فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

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



## پیوست ۴

### فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط ( علاوه بر نرم افزارهای اصلی )

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