

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل متصدی خدمات مجالس

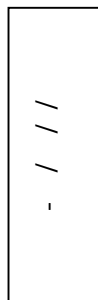
گروه شغلی

هتلداری

کد ملی آموزش شغل

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

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۰/۴/۱



اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل:
- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان مرکزی
- شرکت مهندسی تدوین دانش (متد)

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



تئیه کندگان استانداری آموزش شغل شایستگی

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	محمد ذوالفقاری	فوق لیسانس	مهندسی صنایع	مدیرعامل و عضو تیم استانداری نوپسی شرکت مهندسی تدوین دانش	۱۶ سال	تلفن ثابت: ۰۸۶۱۲۲۲۳۳۳۲ تلفن همراه: ۰۹۱۸۸۶۲۲۴۸۱ ایمیل: methodcg@gmail.com آدرس: اراک چهار راه دکتر حسابی - نبش خ ۱۷ شهریبور
۲	الهام شهبواری	لیسانس	الکترونیک	کارشناس پروژه و عضو تیم استانداری نوپسی شرکت مهندسی تدوین دانش	۴ سال	تلفن ثابت: ۰۸۶۱۲۲۲۳۳۳۲ تلفن همراه: ۰۹۳۵۷۵۱۷۷۸۴ ایمیل: shahsavari.elham@gmail.com آدرس: اراک - چهارراه دکتر حسابی - نبش خ ۱۷ شهریبور
۳	مهرداد مشهدی	لیسانس	مدیریت بازرگانی	مدیر شرکت ارائه خدمات مجالس نوپد خوشبختی	۷ سال	تلفن ثابت: ۰۸۶۱۲۲۳۸۸۲۳ تلفن همراه: ۰۹۱۸۳۶۲۹۰۷۳ ایمیل: nikanm89@mail.com آدرس: اراک - خ شهید رجایی - کوچه شهید فریدی
۴	محمد دهقان	لیسانس	هتلداری	مدیر عامل شرکت خدمات مجالس غنچه آرا	۹ سال	تلفن ثابت: ۰۸۶۱۴۱۲۵۸۸۹ تلفن همراه: ۰۹۱۸۱۶۲۳۷۰۸ ایمیل: dehghanm88@yahoo.com آدرس: اراک - میدان دارایی، کوچه کارگشا
۵	محمد علی شریفیان	لیسانس	هتلداری	مدیر تشریفات هتل بدر	۱۶ سال	تلفن ثابت: ۰۸۶۱۳۱۳۶۶۱۴ تلفن همراه: ۰۹۳۹۶۶۱۵۲۲۰ ایمیل: ma_sharifian@yahoo.com آدرس: اراک - میدان نماز، کوچه شهید بختیاری - پ ۲۶۵
۶	احمد صمدی	دیپلم	ریاضی	ارائه خدمات فیلم برداری و عکاسی و تدوین مجالس	۱۵ سال	تلفن ثابت: ۰۸۶۱۲۲۲۸۸۱۰ تلفن همراه: ۰۹۱۸۸۶۲۲۸۵۶ ایمیل: a_samadi82@gmail.com آدرس: اراک - خ مخابرات، پاساژ امیرکبیر
۷	محمد جهانگیری	فوق دیپلم	مکانیک	معاون آموزش اداره کل و مسئول کمیته تخصصی تدوین استانداری	۱۲ سال	تلفن ثابت: ۰۸۶۱۲۲۷۳۰۳۵ تلفن همراه: ۰۹۱۸۳۶۳۵۰۱۸ ایمیل: m.jahangiri80@yahoo.com آدرس: اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان مرکزی



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 مریبان :

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مریبان 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 :	
متصدی خدمات مجالس	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
متصدی خدمات مجالس شغلی است در حوزه هتلداری که قادر به بازاریابی و اخذ سفارش ارائه خدمات، ارزیابی منابع و برنامه ریزی ارائه خدمات، هدایت و رهبری فرآیند ارائه خدمات، ایجاد ارتباطات موثر و هماهنگی پرسنل جهت ارائه خدمات، ایجاد انگیزش شغلی و افزایش بهره وری، نظارت و کنترل و ارزیابی فرآیند ارائه خدمات و مدیریت مالی پروژه و بنگاه ارائه خدمات می باشد. این شغل با مشاغلی چون آشپز، کارگر نظافت چی، سفارش گیر (گارسون)، طراح تزئینات مجالس، کرایه دهندگان میزها و صندلی های مجالس، ارکستر و یا مداح، فروشندگان مواد غذایی و قنادها در ارتباط می باشد.	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم	
حداقل توانایی : سلامت کامل جسمی و ذهنی	
مهارت های پیش نیاز : ندارد	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۲۲۴ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۸۰ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۴۴ 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 :	
لیسانس هتلداری یا مدیریت با حداقل سه سال سابقه مدیریت هتل یا تصدی خدمات مجالس	



*** تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :**

متصدی خدمات مجالس به بازاریابی و سفارش گیری، برنامه ریزی و تقسیم کار پرسنل با در نظر گرفتن لیست سفارشات و زمان مجلس، ایجاد هماهنگی بین واحدهای تقسیم شده، برآورد مواد مصرفی مورد نیاز و تنظیم لیست های مربوطه، کنترل کیفی مواد مصرفی (مواد غذایی، میوه ، شیرینی و...)، نظارت بر تهیه تدارکات مورد نیاز مجلس متناسب با نوع آن (عزا، عروسی، تولد، مهمانی و ...)، نظارت بر چیدن سرویس های پذیرایی (میز و صندلی، ظروف و ...) و تزئینات مکان برگزاری مجلس، کنترل کمی و کیفی سفارشات و تهیه لیست کمبودها، کنترل نحوه پذیرایی مهمان ها، ارائه نظرها و طرح های اصلاحی در جهت بهبود سرویس دهی در مجلس، رفع مشکلات پرسنل حین سرویس دهی و در نهایت ارزیابی نحوه برگزاری مجلس و رفع ایرادات وارده به نحوه برگزاری برای مجالس بعدی می پردازد

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

- متصدی خدمات مجالس: **Officer of party services**

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

*** 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^۲

– شایستگی ها^۳

ردیف	عناوین
۱	بازاریابی و اخذ سفارش ارائه خدمات
۲	ارزیابی منابع و برنامه ریزی ارائه خدمات
۳	هدایت و رهبری فرآیند ارائه خدمات
۴	ایجاد ارتباطات موثر و هماهنگی پرسنل جهت ارائه خدمات
۵	ایجاد انگیزش شغلی و افزایش بهره وری
۶	نظارت و کنترل و ارزیابی فرآیند ارائه خدمات
۷	مدیریت مالی پروژه و بنگاه ارائه خدمات

^۱. Occupational / Competency Standard

^۳. Competency / task



برگه استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بازاریابی و اخذ سفارش ارائه خدمات
	جمع	عملی	نظری	
	۳۴	۲۲	۱۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
- میز و صندلی مربی			۱	- بازار و فرصت های آن
- میز و صندلی کارآموز			۱	- نحوه انتخاب بازار هدف
- رایانه مربی			۱	- عناصر بازاریابی (خدمات ، قیمت ، تبلیغات، امکان)
- ویدئو پرژکتور			۱	- نقش بازاریابی در برنامه ریزی
- تخته وایت برد			۱	- دیدگاه های بازاریابی (نقش یکسان ، نقش کلیدی ، هدف اصلی ، ناظر)
- تخته پاک کن			۱	- روش BCG(Boston consulting group)
- ماژیک وایت برد			۲	- نفوذ بازار
- کاغذ آچار و نوشت افزار			۱	- بازار جدید و تنوع در آن
			۱	- بازار سرمایه
			۰،۵	- بازار های مالی
			۰،۵	- مدیریت بازار یابی
			۱	- روش های اخذ سفارش از مشتری
			۱	
				مهارت :
			۴	- تجزیه و تحلیل فرصت های بازار جهت اخذ سفارش
			۳	- انتخاب بازار هدف
			۴	- تهیه و ترکیب عناصر بازاریابی
			۳	- ارائه تبلیغات موثر و جذب کننده مشتری
			۴	- تنوع سازی در ارائه خدمات و منوها
			۴	- تهیه چک لیست ارائه خدمات



برگه استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بازاریابی و اخذ سفارش ارائه خدمات
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				نگرش :
				- توجه به اذهان عمومی و خواسته های آن ها در نحوه ارائه تبلیغات برای جذب مشتری - دید خلاقانه در ارائه تبلیغات - دید نوگرایانه به ارائه منو و خدمات قابل اجرا
				ایمنی و بهداشت :
			توجهات زیست محیطی :	-



برگه استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ارزیابی منابع و برنامه ریزی ارائه خدمات
	جمع	عملی	نظری	
	۳۱	۱۸	۱۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
- میز و صندلی مربی			۱	- رسالت کاری در ارائه خدمات مجالس
- میز و صندلی کارآموز			۱	- اهداف کاری
- رایانه مربی				- فعالیتهای خدمات مجالس (پذیرایی، عکس برداری و فیلم برداری، آرایش و پیرایش، ارکستر عروسی،مداح، تزیینات و چیدمان، ماشین عروس، خنچه عقد، حمل و نقل)
- ویدئو پرژکتور			۲	- روش های تعیین رسالت
- تخته وایت برد				- ویژگی های رسالت
- تخته پاک کن			۱	- روش های ترکیب فعالیتهای کاری (غنی سازی شغل)
- ماژیک وایت برد			۱	- انواع برنامه
- کاغذ A4 و نوشت افزار			۲	- شیوه های برنامه ریزی
			۱	- فر آیند تدوین برنامه
			۲	
			۲	مهارت :
			۲	- تعیین رسالت کاری
			۲	- تعیین اهداف کاری
			۲	- تهیه لیست فعالیت ها
			۳	- تهیه لیست ریز فعالیت ها
			۳	- برنامه ریزی منابع انسانی و تخصیص آن ها به فعالیت ها
			۲	- زمان بندی فعالیت ها
			۲	- ارزیابی منابع موجود
			۲	- برآورد منابع و جذب آن ها



برگه استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ارزیابی منابع و برنامه ریزی ارائه خدمات
	نظری	عملی	جمع	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش :			
	- توجه به نیاز مردم به عنوان اساسی ترین محور تعیین رسالت - دید اقتصادگرایانه جهت جلوگیری از به کارگیری منابع بیش از حد نیاز - دید همه جانبه و واقع گرایانه در ارزیابی منابع جهت جلوگیری از ایجاد ناهماهنگی و در دسترس نبودن منابع در هنگام نیاز - دقت در برآورد منابع انسانی جهت جلوگیری از ازدیاد و یا کمبود کارکنان			
	ایمنی و بهداشت :			
-				
توجهات زیست محیطی :				
-				



برگه استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : هدایت و رهبری ارائه خدمات
	جمع	عملی	نظری	
	۳۲	۲۰	۱۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
- میز و صندلی مربی		۲		- تعریف رهبری
- میز و صندلی کارآموز		۲		- وظایف رهبری
- رایانه مربی		۲		- چرخه دمینگ (PDCA)
- ویدئو پرژکتور				- شیوه های رهبری (هدایت بخش، حمایتی، مشارکتی و تفویضی)
- تخته وایت برد		۲		- انواع قدرت و دسته بندی آنها (تنبیه ، رابطه ، پاداش ، مشروع ، محبوبیت ، اطلاع و تخصص)
- تخته پاک کن				- روش های تصمیم گیری
- ماژیک وایت برد		۲		
- کاغذ A4 و نوشت افزار		۲		
				مهارت :
				- انتخاب شیوه رهبری
	۵			- اتخاذ تصمیم های درست و به هنگام
	۵			- بکارگیری قدرت متناسب با شرایط
	۵			- رهبری پرسنل جهت ارائه خدمات
	۵			
				نگرش :
				- احترام به زیر دستان جهت جلوگیری از تنش در سیستم
				- عدم تزلزل در بیان تصمیم نهایی به کارکنان جهت جلوگیری از خودسری در اجرا
				ایمنی و بهداشت :
				-
				توجهات زیست محیطی :
				-



	زمان آموزش			عنوان : ایجاد ارتباطات موثر و هماهنگی پرسنل جهت ارائه خدمات
	جمع	عملی	نظری	
	۳۰	۲۰	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
- میز و صندلی مربی			۱	- انواع ارتباط
- میز و صندلی کارآموز			۱	- مشکلات عدم ارتباط موثر
- رایانه مربی			۱	- شیوه برقراری ارتباط موثر
- ویدئو پرژکتور			۲	- بازخورد و اصول آن
- تخته وایت برد			۱	- ارتباطات رسمی و غیر رسمی
- تخته پاک کن			۱	- ارتباطات عمودی ، افقی و شکسته
- ماژیک وایت برد			۱	- ارتباطات موفق و موثر
- کاغذ A4 و نوشت افزار			۱	- توافق و مراحل آن
			۱	- شیوه گوش دادن موثر
				مهارت :
		۳		- برقراری ارتباط موثر
		۳		- ارائه بازخورد مناسب
		۲		- برقراری ارتباطات رسمی
		۲		- برقراری ارتباطات غیر رسمی
		۲		- گوش دادن موثر
		۳		- تشخیص موقعیت برقراری ارتباطات عمودی و برقراری آن
		۲,۵		- تشخیص موقعیت برقراری ارتباطات افقی و برقراری آن
		۲,۵		- تشخیص موقعیت برقراری ارتباطات شکسته و برقراری آن



برگه استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ایجاد ارتباطات موثر و هماهنگی پرسنل جهت ارائه خدمات
	جمع	عملی	نظری	
	۳۰	۲۰	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش :			
	- احترام به همکاران و زیردستان جهت جلوگیری از ایجاد تنش در سیستم - توجه و تعهد در رعایت اصول ارسال و دریافت بازخورد به همکاران و مشتریان			
	ایمنی و بهداشت :			
	-			
	توجهات زیست محیطی :			
	-			



برگه استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳۰	۲۰	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			ایجاد انگیزش شغلی کارکنان و افزایش بهره‌وری
				دانش :
- میز و صندلی مربی			۱	- انواع مشاغل (رده بالا، رده پایین، پر مهارت، کم مهارت، خود مختار، بی اختیار) و ویژگی های آن ها
- میز و صندلی کارآموز			۱	- عوامل انگیزش (توفیق ، قدر شناسی ، پیشرفت ، مسئولیت)
- رایانه مربی			۱	- عوامل نگهدارنده شغل (کیفیت سرپرستی ، رابطه با همکاران ، امنیت شغلی ، شرایط کاری ، جایگاه شغلی)
- ویدئو پرژکتور			۱	- اثرات تبعیض در رفتار کارکنان
- تخته وایت برد			۱	- نیاز های اجتماعی مازلو و هرز برگ و آلدرفر
- تخته پاک کن			۱	- انواع روش های مقایسه و ارزیابی شغلی کارکنان
- ماژیک وایت برد			۱	- توقعات و انتظارات از کارکنان
- کاغذ A4 و نوشت افزار			۱	- کارآیی
			۱	- اثربخشی
			۱	- بهره‌وری
				مهارت :
		۵		- ارائه راه حل هایی جهت افزایش انگیزش کارکنان
		۵		- ارائه راه حل هایی جهت افزایش کارایی
		۵		- ارائه راه حل هایی جهت افزایش اثربخشی
		۵		- ارائه راه حل هایی جهت افزایش بهره‌وری



برگه استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ایجاد انگیزش شغلی کارکنان و افزایش بهره‌وری
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش :			
	- ارزش قائل شدن برای نیروی انسانی به عنوان مهمترین سرمایه کار - نگرش اقتصادی کنترل معقول هزینه‌ها و مدیریت درآمد علاوه بر مدیریت هزینه - همدلی با کارمندان جهت افزایش انگیزه در آن‌ها - احترام به زیردستان جهت جلوگیری از ایجاد تنش در سیستم			
	ایمنی و بهداشت :			
			توجهات زیست محیطی :	



برگه استاندارد آموزش
- برگه تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : نظارت کنترل و ارزیابی فرآیند ارائه خدمات
	جمع	عملی	نظری	
	۳۳	۲۲	۱۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
- میز و صندلی مربی			۱،۵	- مفهوم نظارت بر عملکرد پرسنل
- میز و صندلی کارآموز			۱	- اهمیت نظارت
- رایانه مربی			۱	- فرآیند نظارت
- ویدئو پرژکتور			۱،۵	- شاخص های ارزیابی عملکرد
- تخته وایت برد			۱	- روش سنجش عملکرد
- تخته پاک کن			۱،۵	- فرآیند انجام اقدامات اصلاحی
- ماژیک وایت برد			۱	- ویژگی های کنترل موثر
- کاغذ A4 و نوشت افزار			۱،۵	- مراحل ارزشیابی فرآیندی
			۱	- تعریف گزارش نویسی
				مهارت :
		۳		- ارزیابی عملکرد پرسنل در ارائه خدمات منطبق با منوی درخواستی مشتری
		۲		- تشخیص انحراف از برنامه و تقاضاهای مشتری
		۲		- ارزیابی سیستم مدیریت
		۳		- ارزیابی عملکرد پرسنل
		۲		- تجزیه و تحلیل نتایج بررسی عملکرد پرسنل و سیستم مدیریت
		۲		- انجام کنترل پیش برنده
		۲		- انجام کنترل پس از عمل
		۳		- انجام اقدامات اصلاحی متناسب با نتایج تحلیل فرآیند
		۳		- گزارش نویسی از فرآیند ارزیابی و نتایج حاصل از آن



برگه استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : نظارت کنترل و ارزیابی فرآیند ارائه خدمات
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش :			
	- دید نقادانه و در عین حال منصفانه به سیستم جهت استخراج کاستی ها و نقاط ضعف - صداقت و روراستی در ارائه گزارش برای مراجعات بعدی - احترام به همکاران در هنگام کنترل کیفی کار آن ها جهت جلوگیری از ایجاد تنش در سیستم			
	ایمنی و بهداشت :			
	توجهات زیست محیطی :			



برگه استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : مدیریت مالی بنگاه و پروژه ارائه خدمات
	نظری	عملی	جمع	
	۱۲	۲۲	۳۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
- میز و صندلی مربی			۱	- مفهوم مبادله و معامله
- میز و صندلی کارآموز			۱	- نیاز و تقاضا
- رایانه مربی			۱	- بازار های مالی
- ویدئو پرژکتور			۱،۵	- روش های بودجه ریزی
- تخته وایت برد			۱،۵	- روش های سرمایه گذاری
- تخته پاک کن			۱	- سرمایه ثابت و در گردش
- ماژیک وایت برد			۱،۵	- قیمت تمام شده (بودجه ریزی عملیاتی)
- کاغذ A4 و نوشت افزار			۱،۵	- نسبت های سود آوری (بازده فروش ، بازده دارایی ، بازده سرمایه)
			۱	- نقدینگی
			۱	- صورت جریان وجوه نقد
				مهارت :
		۴		- تجزیه و تحلیل صورت های مالی
		۴		- تجزیه و تحلیل صورت های سود و زیان
		۴		- تجزیه و تحلیل صورت های تراز نامه
		۴		- کنترل هزینه های اضافی
		۲		- قیمت گذاری خدمات قابل ارائه
		۲		- محاسبه سود حاصل از ارائه یک مجلس
		۲		- اندازه گیری بازده عرضه خدمات مجالس



برگه استاندارد آموزش
- برگه تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : مدیریت مالی بنگاه و پروژه ارائه خدمات
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				نگرش : - دقت و ریزبینی در بررسی اسناد مالی - دید همه جانبه برای برآورد قیمت عرضه خدمات
				ایمنی و بهداشت : -
				توجهات زیست محیطی : -



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	حداقل P4 با Spc : 1G RAM ,256 MVGA ,LCD15, DVDRW, CPU 2.66 Dual Core	۱ عدد	به ازای هر کارگاه یک عدد
۲	دیپتا پرژکتور و پرده مربوطه	DP:2000 lumens Sc: 1.6*2.4 m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه یک عدد
۳	میز و صندلی مربی	صندلی گردان Dim Desk : 1*1.6 m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه یک عدد
۴	میز و صندلی کارآموز	صندلی دسته دار دانشجویی	۱۵ عدد	به ازای هر نفر یک عدد
۵	تخته وایت برد	Dim Board:1.6*2.4 m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه یک عدد
۶	تخته پاک کن	فومی	۱ عدد	به ازای هر کارگاه یک عدد

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	کاغذ	A4 70 or 80 gr	۱ بسته	۵۰۰ عددی
۲	ماژیک	وایت برد و معمولی در چهار رنگ مشکی، قرمز، آبی و سبز	۸ عدد	از هر رنگ ۲ عدد
۳	نوشت افزار	خودکار آبی، مشکی، قرمز، سبز	۲۰ عدد	از هر رنگ ۱ عدد به ازای هر سه نفر

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
-	-	-	-	-

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	جزوه آموزشی مدیریت و رهبری	شرکت مهندسی تدوین دانش	-	۱۳۸۹	اراک	متد
۲	اصول مدیریت	دکتر علی رضائیان	-	۱۳۸۹	تهران	سمت

– 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	مدیریت روابط عمومی	۱۳۸۷	حسن نصیری	-	تهران	رسا	
۲	تئوری و عمل در روابط عمومی و ارتباطات	۱۳۸۸	علی میر سعید قاضی		تهران	مبتکران	
۳	راهنمای تربیت مربان	۱۳۸۷	موسسه آموزشی ماکائو	مهدخت ترکمان	تهران	سیمین	



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
1	www.majnoongarden.com
2	www.khanifood.com
3	www.ariadata.ir
4	www.khadamatmajales.com
5	www.niazerooz.com