

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

# استاندارد آموزش شغل

## سر میزبان رستوران

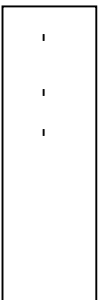
### گروه شغلی

### هتلداری

کد ملی آموزش شغل

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

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۴/۱۰/۱





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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۱-۰۲-۰۹-۵۹-۵۱۳۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :

علی موسوی؛

- دبیر شورای برنامه ریزی درسی و مدیر کل دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور - ارژنگ بهادری؛
- مدیر گروه های برنامه ریزی درسی کشاورزی و معاون دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور - رامک فرح آبادی؛
- مدیر گروه های برنامه ریزی درسی صنعت و معاون دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور - محمد علی حاتمیان؛
- رئیس گروه برنامه ریزی درسی هتلداری و گردشگری دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :

- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی

فرآیند اصلاح و بازنگری :

- با عنایت به تغییرات فناوری و قدیمی بودن استاندارد قبلی، استاندارد مزبور در گروه برنامه ریزی درسی هتلداری مورد بررسی قرار گرفت و بازنگری شد.

کلیه حقوق مادی و معنوی این استاندارد متعلق به سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور بوده و هرگونه سوء استفاده مادی و معنوی از آن موجب پیگرد قانونی است .

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ، پلاک

۹۷

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : [Daftar\\_tarh@irantvto.ir](mailto:Daftar_tarh@irantvto.ir)



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	محمد علی حاتمیان	فوق لیسانس	تاریخ	رئیس گروه برنامه ریزی درسی گردشگری و هتلداری سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	۱۴	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس :
۲	عبدالله جلیلی	فوق لیسانس	کشاورزی	رئیس اداره موسسات کارآموزی آزاد و مشارکتهای مردمی اداره کل استان خراسان رضوی	۱۲	تلفن ثابت : ۰۵۱۳۷۲۸۶۰۰۶ تلفن همراه : ۰۹۱۵۵۰۴۲۲۹۷ ایمیل : Jaliliabdollah@yahoo.com آدرس : اداره کل آموزش فنی و حرفه ای خراسان رضوی میدان فردوسی ابتدای بلوار شهید قرنی
۳	مجید بهادری کمیجانی	فوق لیسانس	مدیریت تحول	کارشناس پژوهش و برنامه ریزی اداره کل استان خراسان رضوی	۱۰	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۷۲۸۶۰۰۶ تلفن همراه: ایمیل: research@khtvto.ir آدرس: اداره کل آموزش فنی و حرفه ای خراسان رضوی میدان فردوسی ابتدای بلوار شهید قرنی
۴	محمود قدری	لیسانس	زبان انگلیسی	دبیر کمیته تخصصی برنامه ریزی درسی و تدوین و بازنگری استانداردهای قطب هتلداری، مدرس زبان انگلیسی و موسس و مدیر و مربی آموزشگاه فنی و حرفه ای کیش	۲۱	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۶۰۶۶۲۸۲ تلفن همراه: ۰۹۳۹۳۵۱۹۱۱۴ ایمیل: mahmud.ghondory@gmail.com آدرس: مشهد آزادشهر؛ امامت ۹ پلاک ۹/۱ آموزشگاه فنی و حرفه ای کیش
۵	شادی رضوی راد	لیسانس	مهندسی شیمی صنایع غذایی	مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۱۳	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۸۷۸۳۱۷۴ تلفن همراه: ۰۹۱۵۵۰۵۲۴۳۳ ایمیل: shj_۴۵۳۱@yahoo.com آدرس: میدان تلوزیون - ابتدای بلوار قزل بن شاذان
۶	حسین زارعی	لیسانس	حسابداری	موسس آموزشگاه همیار هتل مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۲۰	تلفن ثابت ۰۵۱۳۳۴۴۳۴۷۲ تلفن همراه: ۰۹۱۵۱۱۰۸۸۶۵ ایمیل : zareih۵۲@yahoo.com آدرس : مشهد-بین کوشش ۲۸ و ۳۰ آموزشگاه همیار هتل



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
۷	محمد جوادحافظی	لیسانس	حقوق	مدیر گروه هتلداری پردیسان مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۱۷	تلفن ثابت : ۰۵۱۳۹۲۳۵۹۳ تلفن همراه : ۰۹۱۵۵۰۲۰۲۷۵ ایمیل: khfarsloo@gmail.com آدرس : مشهد بلوار دانش امز ۳۲ بین مهران ۲۰ و ۲۲ آموزشگاه خلیج فارس
۸	عباس رضوی فرد	لیسانس	زبان انگلیسی	مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۷	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۵۵۰۰۷۶۳۹ ایمیل: saeed.razavyi.@gmail.com آدرس : میدان تلوزیون - ابتدای بلوار فضل بن شاذان
۹	رضا حقیقی باوفا	فوق لیسانس	صنایع غذایی	مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۱۰	تلفن ثابت : ۰۵۱۳۸۷۸۳۱۷۴ تلفن همراه : ۰۹۱۵۸۱۹۲۸۳۹ ایمیل : rhbavafa@yahoo.com آدرس : مرکز هتلداری و گردشگری شماره ۵ فنی و حرفه ای



## **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.



<b>نام استاندارد آموزش شغل:</b>
<b>سر میزبان رستوران</b>
<b>شرح استاندارد آموزش شغل:</b>
سر میزبان رستوران شغلی است از رشته هتلداری که دارای شایستگی هایی از قبیل: استقبال و بدرقه از مهمانان رستوران، راهنمایی میهمان در انتخاب غذا و نوشیدنی، کمک به میزبانان رستوران در ارایه غذا و نوشیدنی های خاص، سرپرستی و نظارت بر کار پرسنل زیر مجموعه خود، آموزش تخصصی به پرسنل زیر مجموعه خود، نظارت کامل بر استیشن مربوط به خود، انتقال نظرات و پیشنهاد مهمانان به مافوق خود، بکارگیری زبان انگلیسی در سر میزبانی رستوران و تهیه گزارش کار و ارائه به مقام مافوق می باشد. این شغل با مشاغل همچون کمک میزبان و میزبان رستوران در ارتباط است.
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>
<b>حداقل میزان تحصیلات : دیپلم</b> <b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی</b> <b>مهارت های پیش نیاز : میزبان رستوران</b>
<b>طول دوره آموزش :</b>
طول دوره آموزش : ۸۵ ساعت - زمان آموزش نظری: ۳۱ ساعت - زمان آموزش عملی: ۵۴ ساعت - زمان کارورزی : ۰ ساعت - زمان پروژه : ۰ ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>
- کتبی : ۲۵٪ - عملی : ۶۵٪ - اخلاق حرفه ای : ۱۰٪
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>
لیسانس هتلداری با ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا لیسانس غیر مرتبط با ۴ سال سابقه کار مرتبط.



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

سر میزبان رستوران شغلی است از شاخه هتلداری که علاوه بر داشتن آداب معاشرت بالا در هنگام استقبال و بدرقه آنان بر شغل کمک میزبان و میزبانی تسلط کامل داشته، توانایی بالایی در برقراری ارتباط با مهمانان جهت گرفتن نظرات و انتقادات آنان داشته از عهده گرفتن سفارش از آنان بر آید.

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

**Captain Restaurant**

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

میزبان رستوران

کمک میزبان رستوران

**\* 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



ردیف	عناوین
۱	استقبال و بدرقه از مهمانان رستوران
۲	راهنمایی میهمان در انتخاب غذا و نوشیدنی
۳	کمک به میزبانان رستوران در ارایه غذا و نوشیدنی های خاص
۴	سرپرستی و نظارت بر کار پرسنل زیر مجموعه خود
۵	آموزش تخصصی به پرسنل زیر مجموعه خود
۶	نظارت کامل بر استیشن مربوط به خود
۷	انتقال نظرات و پیشنهادات مهمانان به مقام مافوق
۸	بکارگیری زبان انگلیسی در سر میزبانی رستوران
۹	تهیه گزارش کار و ارائه به مقام مافوق





استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : استقبال و بدرقه از مهمانان رستوران
	جمع	عملی	نظری	
	۵	۲	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات: ویدئو پروژکتور کامپیوتر تخته وایت برد میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز			۱ ۱ ۱	دانش : - انواع مراسم (عروسی، عزا، تولد، روزهای ویژه سال، روز ویژه برای مهمانان، عادی و غیره) - انواع مهمان دعوت شده (تور، ویژه، گروهی، ثابت، مراسم، عادی و غیره) - انواع مهمان با توجه به جنس و سن مهمان
ابزار: انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز، انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو		۲		مهارت : - نحوه استقبال و بدرقه از مهمانان با توجه به وجه تمایز آنها از یکدیگر
مواد مصرفی: کاغذ، ماژیک وایت برد CD و DVD، تخته پاک کن خودکار، مداد	نگرش : - استقبال و بدرقه صحیح و در خور سطح و شان مهمان - رعایت اصول اخلاق حرفه ای			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت شخصی -			
	توجهات زیست محیطی : - -			



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			<b>عنوان : راهنمایی میهمان در انتخاب غذا و نوشیدنی</b>
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۴	۴	
<b>تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی</b>	<b>دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط</b>			
<b>تجهیزات:</b> ویدئو پروژکتور کامپیوتر تخته وایت برد میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز <b>ابزار:</b> انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز، انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو <b>مواد مصرفی:</b> کاغذ، ماژیک وایت برد CD و DVD، تخته پاک کن خودکار، مداد			۴	<b>دانش :</b> - انواع موارد موجود در منو (پیش غذا، غذای اصلی و نوشیدنی و دسرها) <b>مهارت :</b> - پخت انواع پیش غذا و میزان کالری - پخت انواع غذای اصلی و میزان کالری - آماده سازی یا ترکیب انواع نوشیدنی و میزان کالری - تهیه یا پخت انواع دسر و میزان کالری <b>نگرش :</b> - راهنمایی و کمک به میهمان در انتخاب بهتر منو - رعایت اصول اخلاق حرفه ای <b>ایمنی و بهداشت :</b> - رعایت بهداشت شخصی - <b>توجهات زیست محیطی :</b> - -



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۶	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات:				دانش :
ویدئو پروژکتور			۱	-انواع غذاهای فلمبه ای
کامپیوتر			۱	-انواع غذاهای سرو چند مرحله ای
تخته وایت برد			۱	-انواع غذاهای برشی
میز مربی			۱	-انواع سرو نوشیدنی های خاص
صندلی مربی				-
میز کارآموز				مهارت :
صندلی کارآموز				-سرو غذاهای فلمبه ای
ابزار:	۱			-سرو غذاهای چند مرحله ای
انواع ظروف شخصی گروهی،	۱			-سرو انواع غذاهای برشی(استیک،ژیگو،بره و...)
انواع میز،انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو	۱			-سرو انواع نوشیدنیها(چای، قهوه، نوشابه های همراه غذا و...)
مواد مصرفی:	۲			- سرو غذاهایی با روشهای پذیرایی خاص
کاغذ، ماژیک وایت برد				نگرش :
CD و DVD، تخته پاک کن				- ایجاد اعتماد به نفس در میزبان با همراهی کردن او در هنگام سرو غذا و نوشیدنی های خاص
خودکار، مداد				- رعایت اصول اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت :
				-رعایت بهداشت شخصی
				توجهات زیست محیطی :
				- تفکیک درست و صحیح زباله های غذایی
				-



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۲	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			سر پرستی و نظارت بر کار پرسنل زیر مجموعه خود
تجهیزات:				دانش :
ویدئو پروژکتور			۱	-اهم فعالیت و حوزه کاری کمک میزبان رستوران
کامپیوتر			۱	- اهم فعالیت و حوزه کاری میزبان رستوران
تخته وایت برد				-
میز مربی				مهارت :
صندلی مربی				- سر پرستی و نظارت بر کار کمک میزبان رستوران
میز کارآموز		۱		- سر پرستی و نظارت بر کار میزبان رستوران
صندلی کارآموز		۱		
ابزار:				نگرش :
انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز، انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو				- ایجاد رابطه صمیمانه و در عین حال جدی با پرسنل ذیربط - جلوگیری از هر گونه پرخاشگری و برقراری ارتباط دوستانه با پرسنل ذیربط
مواد مصرفی:				ایمنی و بهداشت :
کاغذ، ماژیک وایت برد CD و DVD، تخته پاک کن خودکار، مداد				- تذکر لازم به پرسنل ذیربط در رابطه با رعایت اصول ایمنی و بهداشت - توجهات زیست محیطی :
				-اهتمام ویژه به رعایت تفکیک درست و صحیح زباله های غذایی توسط پرسنل زیر مجموعه



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: آموزش تخصصی به پرسنل زیر مجموعه خود
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۶	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات: ویدئو پروژکتور کامپیوتر تخته وایت برد میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز			۱	دانش: -انواع و تعریف آموزش
ابزار: انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز، انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو		۳		مهارت: - آموزش به کمک میزبانان رستوران و به روز رسانی آنان در جهت ارتقاء مجموعه - آموزش به میزبانان رستوران و به روز رسانی آنان در جهت ارتقاء مجموعه
مواد مصرفی: کاغذ، ماژیک وایت برد CD و DVD، تخته پاک کن خودکار، مداد		۳		نگرش: - رعایت اصول اخلاق حرفه ای - آموزش درست و اصولی به پرسنل زیر مجموعه خود
				ایمنی و بهداشت: - رعایت اصول ایمنی و بهداشت در محیط کار -
				توجهات زیست محیطی: - -



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۵	۳	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			نظارت کامل بر استیشن مربوط به خود
تجهیزات:				دانش :
ویدئو پروژکتور		۱		- مشخصات کاری پرسنل استیشن
کامپیوتر		۱		- انواع وسایل مورد نیاز در هر استیشن
تخته وایت برد				-
میز مربی				مهارت :
صندلی مربی				- نظارت بر عملکرد و جایگاه کاری پرسنل استیشن
میز کارآموز	۱			- نظارت بر چیدمان صحیح میز استیشن
صندلی کارآموز	۱			- نظارت بر جایگاه صحیح کلیه لوازم و ملزومات بکار رفته در استیشن مربوطه
ابزار:	۱			نگرش :
انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز، انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو				- ایجاد محیطی مناسب و آرام در استیشن با بهره گیری آرامش بخش مهمان
مواد مصرفی:				-
کاغذ، ماژیک وایت برد CD و DVD، تخته پاک کن خودکار، مداد				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت اصول ایمنی و بهداشت در محیط کار
				-
				توجهات زیست محیطی :
				-
				-



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انتقال نظرات و پیشنهادات مهمانان به مقام مافوق
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۴	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات:				دانش :
ویدئو پروژکتور			۱	-انواع انتقادات
کامپیوتر			۱	-انواع نظرات و پیشنهادات
تخته وایت برد				مهارت :
میز مربی				-برخورد با مهمان راضی یا ناراضی
صندلی مربی		۲		-استفاده از نظرات مفید یا غیر مفید مهمانان در مجموعه
میز کارآموز		۲		نگرش :
صندلی کارآموز				- نگرش صحیح نسبت به انتقادات، نقطه نظرات و پیشنهادات مهمانان
ابزار:				-
انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز، انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو				ایمنی و بهداشت :
مواد مصرفی:				- رعایت اصول ایمنی و بهداشت در محیط کار
کاغذ، ماژیک وایت برد				-
CD و DVD، تخته پاک کن				توجهات زیست محیطی :
خودکار، مداد				-
				-



- 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			بکارگیری زبان انگلیسی در سرمیزبانی رستوران
تجهیزات:				دانش :
ویدئو پروژکتور			۳	- لغات و اصطلاحات روزمره محاوره ای در رستوران
کامپیوتر			۲	- بیان درخواست های مودبانه با کاربرد could, would
تخته وایت برد			۵	- ساختارهای دستوری مناسب با مکالمات روزمره
میز مربی				مهارت :
صندلی مربی				- کاربرد لغات در محاورات مرتبط با رستوران
میز کارآموز		۳		- نحوه بیان جملات مودبانه و خواهشی
صندلی کارآموز		۳		- بکارگیری دستور زبان صحیح در بیان جملات روزمره و ساده
ابزار:		۳		- اجرای مکالمات روزمره با میهمانان خارجی
انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز، انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو		۱۱		نگرش :
مواد مصرفی:				- رعایت اخلاق حرفه ای
کاغذ، ماژیک وایت برد				- تلفظ درست و صحیح کلمات و اصطلاحات انگلیسی
DVD و CD، تخته پاک کن خودکار، مداد				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت اصول ایمنی و بهداشت در محیط کار
				-
				توجهات زیست محیطی :
				-
				-





- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تهیه گزارش کار و ارایه به مقام مافوق
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۷	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات:				دانش :
ویدئو پروژکتور			۲	- گزارش کار و انواع آن -
کامپیوتر				
تخته وایت برد				مهارت :
میز مربی		۱		-تهیه و آماده سازی گزارش کار روزانه
صندلی مربی		۱		- تهیه و آماده سازی گزارش کار هفتگی
میز کارآموز		۱		-تهیه و آماده سازی گزارش کار ماهانه
صندلی کارآموز		۱		- تهیه و آماده سازی گزارش کار سالانه
ابزار:		۲		- تهیه و آماده سازی گزارش کاردر پایان مراسم خاص
انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز،انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو		۲		نگرش : -رعایت اخلاق حرفه ای -رعایت اصول امانتداری در تهیه و ارایه گزارش
مواد مصرفی:				ایمنی و بهداشت :
کاغذ، ماژیک وایت برد				- رعایت اصول ایمنی و بهداشت در محیط کار -
CD و DVD، تخته پاک کن خودکار، مداد				توجهات زیست محیطی : -بازیافت گزارش کارهای کاغذی اشتباه، تاریخ گذشته یا قدیمی غیر قابل بازیافتی -



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	انواع میز	استیشن، ترولی، و سایر میزهای پذیرایی	از هر کدام یک عدد	
۲	ترولی حمل غذا	انواع موجود در بازار	۱	
۳	رومیزی	رومیزی ساده، رانر، لچکی، متیل، و ...	به تعداد لازم	
۴	پارچه	مناسب دور میز، پلیسه و ...	به مقدار لازم	
۵	انواع قاشق، چنگال و کارد	موجود در بازار	به تعداد لازم	
۶	میز مربی	موجود در بازار	۱	
۷	صندلی مربی	چرخدار	۱	
۸	میز کارآموز	موجود در بازار	۱۵	
۹	صندلی کارآموز	موجود در بازار	۱۵	
۱۰	تخته وایت برد	۲۰۰*۱۵۰	۱	

توجه:

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود.

- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	فرم میهمان های ویژه	فرم میهمان های OS- DG- VIP - TOP VIP	۱۰ عدد	
۲	لباس کار با کلاه مناسب	متناسب با شغل مربوطه	یک دست کامل	
۳	انواع منو	متناسب با شغل مربوطه	به تعداد لازم	

توجه: ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود.

- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کاغذ	A4	۲ بسته	
۲	ماژیک	وایت برد	از هر رنگ ۲ عدد	
۳	CD و DVD	موجود در بازار	۲ بسته	
۴	تخته پاک کن	موجود در بازار	۱ عدد	
۵	خودکار	موجود در بازار	۲ عدد	
۶	مداد	HB	۲ عدد	

توجه: مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ 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	اصول هتلداری	اصغر ژیان دربندی				
۲	ارتباطات انسانی	دکتر علی اکبر فرهنگی				
۳	چگونه روابط عمومی کنیم؟	مسعود برزین				
۴	ارتباطات و آداب و معاشرت در هتل	حجت عماد				

- 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	(food & beverage service)		D.R Lillicrap				
۲	The waiter		John Fuller & A.J Curie				

### فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	<a href="http://www.eu.wiley.com">www.eu.wiley.com</a>
۲	<a href="http://www.findarticles.com">www.findarticles.com</a>
۳	<a href="http://www.wikipedia.com">www.wikipedia.com</a>