



بسمه تعالی
معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

عنوان آموزش شغل کارمند پذیرش هتل

گروه شغلی
هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۳-۹۴/۲۷/۱/۳

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۰/۱/۲۲

تا تاریخ ۱۳۹۵/۴/۱

مدت اعتبار استاندارد: از تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۳-۹۴/۲۷/۱/۳

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :

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

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

- اداره کل فنی و حرفه ای استان فارس
- مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز
- مدرسین هتلداری 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



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	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: com Alirezairania@yahoo. آدرس: شیراز- خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نیش 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 - نیش کوچه ۱۱
۳	سیاوش جواهری	کارشناس ارشد	- مدیریت اجرائی MBA	- مدیر عامل و مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۱۷۱۱۱۰۹۹۰ ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com آدرس: شیراز- خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نیش کوچه ۱۱
۴	مهرداد حاجی حسینی	کارشناس ارشد	- زیست شناسی	- مدرس هتلداری و کارشناس آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۷ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۱۷۷۱۳۰۲۲۴ ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com آدرس: شیراز- خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نیش کوچه ۱۱
۵	مریم کاظمی	کارشناس	- مدیریت جهانگردی	- مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۱۷۳۲۰۹۸۹۵ ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com آدرس: شیراز- خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نیش کوچه ۱۱
۶	نعمه معدلی	کاردانی	- هتلداری	- مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۳۵۵۱۱۸۹۴۵ ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com آدرس: شیراز- خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نیش 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 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 :	
کارمند پذیرش هتل	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
<p>کارمند پذیرش هتل از گروه شغلی خدمات است . کارمند پذیرش ضمن آگاهی از سازمان و تشکیلات هتل و بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس) از بخش های صنعت گردشگری نیز اطلاع و مهارت بالایی در برقراری ارتباط با میهمانان دارد ، با قدرت بیان و مهارت در فروشندگی می تواند خدمات و اتاق های هتل را به میهمانان معرفی و ارائه نماید . همچنین اطلاعات جامعی در مورد هتل و خدمات شهری و جاذبه های دیدنی منطقه دارد و باید از قوانین پذیرش میهمان و قوانین هتلداری آگاه باشد .</p>	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
<p>حداقل میزان تحصیلات : دیپلم متوسطه حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : مهارت زبان انگلیسی یا یکی از زبان های زنده دنیا در حد سطح Intermediate کانون زبان ایران و مهارت کامپیوتر ICDL درجه ۲ با کد ۳-۴۲/۱۵/۱/۲</p>	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۱۷۶ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۴۴ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۳۲ ساعت
- زمان کارورزی	: - ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی :	۲۵ %
- عملی :	۷۵ %
اخلاق حرفه ای : ۱۰ %	
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
<p>- لیسانس مدیریت هتلداری یا گردشگری - لیسانس کلیه رشته ها با حداقل ۵ سال سابقه کار در هتل و آشنا به امور و قوانین هتلداری</p>	



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

در استاندارد آموزش شغل کارمند پذیرش هتل قوانین و اصول پذیرش میهمانان با بهره گیری مهارت های ارتباطی و روش های فروش و ارائه خدمات و اتاق های هتل و ثبت پذیرش میهمانان و پیگیری امور مربوط به آن آموزش داده می شود .

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

۱ – Receptionist

۲ – Front Desk Agent

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

- استاندارد صندوق دار هتل در رشته هتلداری
- استاندارد راهنمای میهمان و چمدانبَر در رشته هتلداری
- استاندارد کارمند اطلاعات هتل در رشته هتلداری
- استاندارد کارمند رزرواسیون هتل در رشته هتلداری

*** جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :**

- الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب طبق سند و مرجع : وزارت کار و امور اجتماعی
- ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت طبق سند و مرجع :
- ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور طبق سند و مرجع :
- د : نیاز به استعلام از وزارت کار



استاندارد آموزش شغل^۲

- شایستگی^۳

ردیف	عناوین
۱	سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل
۲	سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش پذیرش میهمان هتل (فرانت آفیس) و زیر مجموعه های آن
۳	برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
۴	تجزیه و تحلیل بخش های مختلف صنعت گردشگری
۵	پذیرش میهمانان در هتل
۶	انجام امور اجرایی بخش پذیرش میهمان
۷	معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان و مشتریان
۸	پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز میهمانان هتل
۹	اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها
۱۰	کاربرد لوازم و تجهیزات اداری مورد نیاز بخش پذیرش میهمان

^۲. Occupational Standard

^۳. Competency



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر -				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 CD آموزشی		۴		- معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان
فیلم های آموزشی -		۴		- معرفی کارکرد قسمت های مختلف هتل برای میهمانان و مشتریان (قسمت های اصلی و فرعی هتل)
		۴		- طراحی نمودار سازمانی یک هتل متوسط
				نگرش :
				- کارمند پذیرش هتل علاوه بر انجام امور اطلاع رسانی باید با سازمان هتل نیز آشنا باشد تا بتواند سازمان هتل را برای مخاطبین توضیح دهد .
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .
				توجهات زیست محیطی :
				- صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری مانند کاغذ و ... و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی های مختلف ، به حفظ محیط زیست کمک می کند .



	زمان آموزش			عنوان :
	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 : - قسمت های مختلف بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس) - وظایف شغلی قسمت های مختلف بخش پذیرش میهمان - مدیریت بخش پذیرش میهمان - وظایف و جایگاه شغلی کارمند پذیرش در بخش پذیرش میهمان
				مهارت : - پیگیری و پاسخگویی به سؤالات و نیازهای میهمانان - هدایت دیگر کارمندان و هماهنگی با سایر بخش ها - اجرای طرح های افزایشی فروش اتاق های هتل
				نگرش : - کارمند پذیرش هتل با آگاهی از قسمت های مختلف بخش پذیرش میهمان و شرح وظایف کارمندان آن ، در نظر میهمانان حرفه ای تر به نظر می رسد .
				ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . همچنین توجه به پیشگیری از آسیب های جسمی رایج و آمادگی کارمندان پذیرش در مواردی نظیر آتش سوزی ، زلزله و ... از ضروریات شغلی است .
				توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری مانند کاغذ و ... و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی های مختلف ، به حفظ محیط زیست کمک می کند .



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
دانش :				<ul style="list-style-type: none"> - تعریف ارتباط و انواع آن - اهمیت برقراری ارتباط مؤثر در هتلداری - ارتباطات غیر کلامی ، کلامی ، نوشتاری ، الکترونیکی - اهمیت گوش دادن به نظرات و صحبت های دیگران - ارتباطات انسانی و کار گروهی - اهمیت رسیدگی به شکایات و گلایه میهمانان - علاقه ، انگیزه و اشتیاق به کار و زندگی - آداب معاشرت اجتماعی و الگوهای رفتاری
<ul style="list-style-type: none"> - کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - مائژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و - CD آموزشی - فیلم های آموزشی 			۰/۵	
			۰/۵	
			۰/۵	
			۰/۵	
			۰/۵	
			۰/۵	
			۰/۵	
			۰/۵	
	۱۲			مهارت :
		۲		<ul style="list-style-type: none"> - اولویت بندی انجام کارها - زمان بندی انجام کارها - بهبود گفتار ، رفتار ، نوع پوشش و ظاهر - تقویت کار گروهی - پیگیری امور مربوط به شکایات و گلایه میهمانان - به کارگیری مهارت های ارتباطی - کمک به میهمانانی با نیازهای خاص (معلولین ، نابینایان و ...)
		۲		
		۲		
		۱		
		۲		
		۲		
		۱		



	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <p>- ارتباط مؤثر ، باعث افزایش رضایتمندی میهمانان و وفاداری کارکنان هتل خواهد شد و درخواست میهمانان در کمترین زمان ممکن ، پی گیری می گردد که از اصول اخلاق حرفه ای می باشد .</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- بهبود ارتباط انسانی در هتل از تعارضات درون سازمانی به نحو چشمگیری می کاهد . تکرار امور و بدفهمی از نتایج عدم برقراری ارتباطات صحیح است و اثرات منفی بر بهداشت روانی افراد می گذارد . همچنین هنگام بروز حوادث ، بر سرعت عمل و بازده کاری سازمان اثر قابل توجهی دارد .</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- ارتباط صحیح و مؤثر در جوامع انسانی ، هزینه های 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 ... می شود ، که منجر به حفظ محیط زیست خواهد شد .</p>			



	زمان آموزش			عنوان : تجزیه و تحلیل بخش های مختلف صنعت گردشگری
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
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 -			۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ ۱ ۰/۵ ۱	دانش : - انواع گردشگری - انگیزه های سفر - مزایای صنعت گردشگری - بخش های صنعت گردشگری - سازمان های ملی و بین المللی گردشگری - آثار فرهنگی ، اجتماعی ، اقتصادی و زیست محیطی گردشگری
		۴		مهارت : - معرفی صنعت گردشگری به میهمانان و مشتریان هتل - معرفی هتل های بین المللی و جایگاه آن ها در صنعت گردشگری - معرفی سازمان های ملی و بین المللی و قوانین گردشگری به میهمانان و مشتریان هتل
		۴		نگرش : - آشنایی با بخش های مختلف صنعت گردشگری برای کلیه کارکنان شاغل در بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس) که در ارتباط مستقیم با میهمانان می باشند ، ضروری است .
				ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .
				توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محیط کار و رعایت صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری نظیر مداد ، کاغذ و ... و مصرف بهینه انواع انرژی موجب حفظ محیط زیست می گردد .



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : پذیرش میهمانان در هتل
	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 -			۰/۵	- مقدمات ورود میهمان
تخته سفید آموزشی -			۰/۵	- فرم ثبت پذیرش میهمان (Registration Form)
تخته پاک کن -			۰/۵	- روش پذیرش میهمان
ماژیک -			۰/۵	- روش پذیرش میهمانان گروهی (تورها ، میهمانان همایش و ...)
کاغذ -			۰/۵	- میهمانان بدون رزرو (No Reserve)
خودکار -			۰/۵	- میهمانانی که دارای رزرو تأیید شده می باشند ، ولی به هتل مراجعه نمی کنند (No Show)
کتاب ، جزوات و CD آموزشی -			۰/۵	- روش تمدید اقامت میهمان
فیلم های آموزشی -			۰/۵	- اقامت میهمان بیشتر از ساعت مقرر تسویه حساب (Late Check out)
نمونه کارت ثبت پذیرش میهمان در هتل -			۰/۵	- شیوه فروش اتاق جهت اقامت در روز (نیم روز) (Daily use)
			۰/۵	- روند رزرو اتاق
			۰/۵	- سیستم دستی پذیرش میهمان
			۰/۵	- انواع گزارش بخش پذیرش



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : پذیرش میهمانان در هتل
	نظری	عملی	جمع	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				مهارت: - تکمیل فرم ثبت پذیرش میهمان و ثبت در کامپیوتر - پذیرش میهمانان گروهی و تکمیل فرم های مربوطه و ثبت در کامپیوتر - به کارگیری تکنیک های فروشندگی هنگام برخورد با میهمانان - تهیه گزارشات درصد اشغال روزانه / ماهانه / اتباع بیگانه و ...
		۶		
		۴		
		۴		
		۴		
	نگرش : - یک کارمند پذیرش هتل باید از اصول و قواعد پذیرش میهمان آگاهی داشته باشد تا بتواند به خوبی آداب میهمانداری را رعایت کند .			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .			
	توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محیط کار و رعایت صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری نظیر مداد ، کاغذ و ... و مصرف بهینه انواع انرژی موجب حفظ محیط زیست می گردد .			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام امور اجرایی بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس)
	جمع	عملی	نظری	
	۲۴	۱۸	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
دانش :				
- کامپیوتر				- روش ثبت وقایع و گزارشات
- ویدئو پروژکتور			۰/۵	- تعویض شیفت
- تخته سفید آموزشی			۰/۵	- شیوه ارتباط بخش پذیرش با سایر بخش های هتل
- تخته پاک کن			۰/۵	- اطلاعات مربوط به (درآمد ، درصد اشغال هتل و اطلاعات شخصی میهمانان)
- ماژیک			۰/۵	- کارت کلید و انواع آن
- کاغذ			۰/۵	- وسایل اداری در بخش پذیرش میهمان
- خودکار			۰/۵	- روش پاسخگویی به تلفن
- کتاب ، جزوات و CD آموزشی			۰/۵	- زنگ بیداری میهمانان (Wake Up Call)
- فیلم های آموزشی			۰/۵	- شیوه گزارش اختلاف مشاهده اتاق های هتل توسط خانه داری و وضعیت ثبت شده در کامپیوتر بخش پذیرش (Room Status Report)
- نمونه کارت کلید			۰/۵	- اشیاء گم شده و پیدا شده
- اتاق های هتل			۰/۵	- مدارک شناسایی میهمانان
- فرم گزارش وضعیت اتاق ها (Room Status Report)			۰/۵	- وظایف کارمند شیفت شب بخش پذیرش میهمان



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام امور اجرایی بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس)
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				مهارت : - پاسخگویی به تلفن و دریافت پیام - تهیه گزارش (Room Status Report) - صدور کارت کلید و انواع آن - تهیه گزارشات شیفت شب - بیدار کردن میهمان اتاق با استفاده از تلفن - کنترل مدارک شناسایی میهمانان
		۲		
		۴		
		۴		
		۴		
		۲		
		۲		
	نگرش : - آگاهی از امور اجرایی بخش پذیرش به کارمند پذیرش هتل کمک می کند تا بتواند با نظم ، ادب و دقت وظایف خود را انجام دهد و به خوبی آداب میهمانداری را رعایت کند .			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .			
	توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محیط کار و رعایت صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری نظیر مداد ، کاغذ و ... و مصرف بهینه انواع انرژی موجب حفظ محیط زیست می گردد .			



	زمان آموزش			عنوان : معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان و مشتریان
	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 :
			۰/۵	- بخش های داخلی هتل
			۰/۵	- ساختمان داخلی هتل و اطلاعات عمومی در مورد هتل
			۰/۵	- خدمات قابل ارائه در هتل
			۱	- برنامه های ویژه فروش اتاق و خدمات و تخفیف
			۱	- انواع اتاق ها و قیمت های مختلف ارائه شده از جانب هتل
			۰/۵	- خدمات درون اتاق های هتل
				مهارت :
		۴		- توضیح خدمات اجتماعی ، پزشکی ، تفریحی و ... به میهمانان
		۴		- توضیح خدمات هتل و قیمت اتاق ها به میهمانان
	۴		- توضیح کاربرد وسایل درون اتاق و سایر خدمات به میهمانان	
	نگرش :			
	- کارمند پذیرش در جهت رعایت اخلاق حرفه ای ، موظف به داشتن اطلاعات کامل و جامع در مورد هتل ، شهر ، منطقه و کشور می باشد .			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .			
	توجهات زیست محیطی :			
	- پاکیزگی محیط کار و رعایت صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری نظیر مداد ، کاغذ و ... و مصرف بهینه انواع انرژی موجب حفظ محیط زیست می گردد .			



	زمان آموزش			عنوان :
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۱۲	۱۶	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز میهمانان هتل
کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب، جزوات و - CD آموزشی - فیلم های آموزشی				دانش : - اطلاع از جغرافیا و وضعیت اجتماعی منطقه - منابع اطلاعاتی مانند بروشورها، اطلاعات مرکز تلفن، کتاب اطلاعات شهری، اقتصادی، کتاب، اینترنت و سایت های مختلف - خدمات اجتماعی، سینماها، پارکها، رستورانها، بیمارستانها، آژانسها، مراسم مختلف تفریحی مذهبی، همایشهای علمی، نمایشگاهها و ...
				مهارت : - کاربرد نقشه های مختلف شهری، جاده ای و ... - پاسخگویی به میهمانان و استفاده از تلفن، فاکس، Email و اینترنت جهت راهنمایی میهمانان - پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز آژانسها، همایشها و ...
				نگرش : - جلب اعتماد میهمانان به هنگام دادن اطلاعات مختلف و راهنمایی صحیح و با دقت در تشویق به اقامت مجدد میهمان و انتخاب هتل مؤثر است .
				ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و پیشگیری از انتقال بیماریها به هنگام برخورد با میهمانان و مشتریان ضروری است .
				توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در انرژیهای گوناگون و مواد مصرفی اداری نظیر کاغذ و ... و توجه به بازیافت آنها به حفظ محیط زیست کمک می کند .



	زمان آموزش			عنوان : اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر -				دانش :
ویدئو پروژکتور -			۰/۵	- قوانین هتلداری
تخته سفید آموزشی -			۰/۵	- قوانین قیمت گذاری اتاق ها و خدمات هتل
تخته پاک کن -			۰/۵	- قوانین اقامتی (ظرفیت اتاق ، محدودیت سنی برای اقامت افراد و ...)
ماژیک -				
کاغذ -			۰/۵	- قوانین مهاجرتی (اعتبار ویزا و پاسپورت)
خودکار -			۰/۵	- قوانین شرعی (محرمیت افراد مقیم در اتاق)
کتاب ، جزوات و -			۰/۵	- مقررات در خصوص رعایت اخلاق و پوشش مناسب
CD آموزشی -			۰/۵	- مقررات حمل سلاح ، کشیدن سیگار و مواد مخدر و نگهداری حیوانات دست آموز در هتل
فیلم های آموزشی -			۰/۵	- مقررات بهداشتی و زیست محیطی مثل (دفع فاضلاب و زباله)
				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 مَهر بر روی نامه ها
		۲		- کنترل مدارک هویتی اصل و غیر اصل



تایید آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش : - آگاهی از قوانین و آیین نامه ها برای کارمند بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس) ضروری است تا بتواند به طور صحیح به میهمانان و مخاطبین راهنمایی و اطلاع رسانی کند .			
	ایمنی و بهداشت : - 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 .			
	توجهات زیست محیطی : - توجه به قوانین مربوط به مسائل زیست محیطی به طور مثال در مورد دفع فاضلاب و زباله های هتل منجر به حفظ محیط زیست می گردد .			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : کاربرد لوازم و تجهیزات اداری مورد نیاز بخش پذیرش میهمان
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - فاکس - چاپگر - اسکنر - فتوکپی - مودم - تلفن بی سیم - اُورهد - Pager - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و - CD آموزشی - فیلم های آموزشی				دانش : - دستگاه فاکس ، کامپیوتر ، چاپگر ، اسکنر ، فتوکپی ، مودم ، ویدئو پروژکتور - سرویس Email ، Voice mail ، اینترنت و نرم افزار Power Point مهارت : - استفاده از دستگاه های چاپگر ، اسکنر ، فاکس ، مودم ، فتوکپی ، ویدئو پروژکتور و اُورهد - استفاده از اینترنت ، Email و برنامه Power point - استفاده از دستگاه های تلفن بی سیم و Pager نگرش : - جهت سرعت عمل در خدمت به میهمانان و موفقیت ، کارمند بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس) باید تسلط کافی در استفاده از تجهیزات اداری داشته باشد . ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محیط کار و رعایت صرفه جویی در لوازم اداری نظیر مداد ، کاغذ ، گیره کاغذ و صرفه جویی در انواع انرژی موجب حفظ محیط زیست می گردد .



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کامپیوتر		۱	
۲	ویدئو پروژکتور		۱	
۳	فاکس		۱	
۴	چاپگر		۱	
۵	اسکندر		۱	
۶	فتوکپی		۱	
۷	مودم		۱	
۸	تلفن بی سیم		۱	
۹	آورهد		۱	
۱۰	Pager		۱	
۱۱	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 فرم ثبت پذیرش میهمان		۱	
۲	نمونه فرم صورت حساب		۱	
۳	نمونه فرم ثبت رزرو		۱	
۴	نمونه فرم Slip رزرو		۱	
۵	نمونه بروشورهای تبلیغاتی		۱	
۶	نمونه فرم میهمانان Vip		۱	
۷	نمونه فرم دریافت پیام		۱	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



- منابع و نرم افزار های آموزشی (اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد)

ردیف	عنوان منبع یا نرم افزار	مؤلف	مترجم	سال نشر	محل نشر	ناشر یا تولید کننده
۱	کتاب اصول پذیرش میهمان در هتل (فرانت آفیس)	امیر سعید حاجی حسینی	-	۱۳۸۸	تهران	انتشارات تعاونی کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور C.T.H.R.C
۲	Front Desk Agent	National Occupational Standard	-	۲۰۰۸	Canada	
۳	Front Desk Agent	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 مبنای خرد تهران	انتشارات مبنای خرد	دانشگاه جامع علمی کاربردی صنعت جهانگردی (۳) تهران



پیوست ها

۱. آزمون ۱۰۰ سئوالی برای استاندارد شغل (به همراه پاسخنامه بسته پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)
۲. آزمون ۵۰ سئوالی 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 محتوای 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 سئوالی برای استاندارد شغل (به همراه پاسخنامه بسته پاسخ و پاسخ

تحلیلی برای جواب)

آزمون ۵۰ سئوالی برای استاندارد شایستگی (به همراه پاسخنامه بسته پاسخ و پاسخ

تحلیلی برای جواب)

+ پروژه عملی و سایر مستندات

* نکته : حداقل ۵۰٪ سئوالات 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	www.Ift.Edu.Mo
2	www.World-Tourism.Org
3	www.Online_education.Net
4	www.Tripadvisor.Com
5	www.Wto.Com
6	www.Thomascoock.Com
7	www.Interstatehotel.Com
8	www.flatworkivoner.Com
9	www.5starlaundry.Com
10	www.wikipedia.org



پیوست ۴

فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

(علاوه بر نرم افزارهای اصلی)

ردیف	عنوان نرم افزار	تهیه کننده	آدرس	توضیحات