



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کار و امور اجتماعی

## استاندارد مهارت و آموزشی

# سرپرست رستوران

## گروه برنامه ریزی درسی هتلداری

تاریخ شروع اعتبار: ۱۳۸۱/۹/۱

کد استاندارد: ۵-۳۲/۳۷/۱/۲

معاونت پژوهش و برنامه ریزی : تهران-خیابان  
آزادی- نش چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و  
حرفه‌ای کشور- طبقه پنجم  
تلفن: ۶۶۹۴۱۵۱۶ دورنگار: ۶۶۹۴۱۲۷۲  
کدپستی: ۱۳۴۵۶۵۳۸۶۸  
EMAIL: INFO@IRANTVTO.IR

از کلیه صاحب نظران  
تقاضا دارد پیشنهادات و  
نظرات خود را درباره  
این سند آموزشی به  
نشانی‌های مذکور اعلام  
نمایند.

دفتر طرح و برنامه های درسی: تهران- خیابان  
آزادی- خ خوش شمالی- تقاطع خوش و نصرت -  
ساختمان فناوری اطلاعات و ارتباطات- طبقه چهارم  
تلفن: ۶۶۹۴۴۱۱۹ و ۶۶۹۴۴۱۲۰ دورنگار: ۶۶۹۴۴۱۱۷  
کدپستی: ۱۴۵۷۷۷۳۶۳  
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.IR



خلاصه استاندارد

<b>تعریف مفاهیم سطوح یادگیری</b>	
آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/اصول: به مفهوم میانی مطالب نظری/ توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار	
<b>مشخصات عمومی شغل:</b>	
سرپرست رستوران Rest.Manger کسی است که علاوه بر مهارت سرمایه‌باز بتواند از عهده شرکت در جلسات برنامه ریزی هفتگی غذا و نوشابه، حا و فصل مشکلات، کنترل چک لیست ها، تقسیم کار، ارزشیابی از پرسنل و ایجاد هماهنگی در واحد رستوران برآید.	
<b>ویژگی های کارآموزورودی:</b>	
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم کامل متوسطه	
حداقل توانایی جسمی: متناسب با شغل مربوطه	
مهارت های پیش نیاز این استاندارد: ندارد	
<b>طول دوره آموزشی :</b>	
طول دوره آموزش	: ۱۴۴ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۶۰ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۸۴ ساعت
- زمان کارآموزی در محیط کار	: - ساعت
- زمان اجرای پروژه	: - ساعت
- زمان سنجش مهارت	: - ساعت
<b>روش ارزیابی مهارت کارآموز:</b>	
۱- امتیاز سنجش نظری(دانش فنی): ۲۵٪	
۲- امتیاز سنجش عملی : ۷۵٪	
۲-۱- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰٪	
۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی: ۶۵٪	
<b>ویژگیهای نیروی آموزشی:</b>	
حداقل سطح تحصیلات : لیسانس مرتبط	



ردیف	عنوان توانایی
۱	توانایی برقراری ارتباط با مدیر غذا و نوشابه
۲	توانایی ایجاد هماهنگی در واحد رستوران
۳	توانایی ارائه نظر در جلسات هفتگی غذا و نوشابه
۴	توانایی برنامه ریزی کاری در رستوران
۵	توانایی حل و فصل اعتراض و انتقادات به رستوران
۶	توانایی رفع معضل و مشکلات پرسنلی و پیگیری امور مربوطه
۷	توانایی برنامه ریزی در جهت ایجاد تنوع در کیفیت و کمیت کار در رستوران
۸	توانایی بازرسی و کنترل چک لیست و ارائه آن به دفتر غذا و نوشابه
۹	توانایی برنامه ریزی در جهت برآورد مواد مصرفی و تنظیم لیست های مربوطه
۱۰	توانایی ایجاد هماهنگی با واحدهای ذیربط از نظر نظافت و بهداشت محیط
۱۱	توانایی کنترل ایمنی و بهداشت فردی و عمومی
۱۲	توانایی کنترل کیفیت مواد غذایی
۱۳	توانایی تقسیم کار پرسنل رستوران
۱۴	توانایی ارزشیابی از پرسنل واحد رستوران
۱۵	توانایی تهیه آمار و گزارش از بازرسی ها و گزارشات دریافتی وارد به آن مدیر مربوطه
۱۶	توانایی تهیه گزارش تعمیرات و ارائه آن به واحد فنی
۱۷	توانایی آموزش پرسنل رستوران
۱۸	توانایی شرکت در جلسات نرخ گذاری به منظور تهیه نرخ نامه کالا و خدمات
۱۹	توانایی رهبری و اداره رستوران



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۸	۵	۳	<p><b>توانایی برقراری ارتباط با مدیر غذا و نوشابه</b></p> <p>۱-۱ آشنایی با مدیریت غذا و نوشابه و موارد مربوط به آنها</p> <p>۱-۲ آشنایی با ابزارهای برقراری ارتباط با مدیر غذا و نوشابه</p> <p>۱-۳ آشنایی با نیازهای مصرفی غذا و نوشابه رستوران در موارد مختلف</p> <p>۱-۴ آشنایی با موجودی و مقادیر مصرفی غذا و نوشابه در موارد مختلف</p> <p>۱-۵ آشنایی با اسلوب و روشهای درخواست نیازهای غذا و نوشابه از محلهای مورد نظر</p> <p>۱-۶ شناسایی اصول برقراری ارتباط با مدیر غذا و نوشابه</p> <p>۱-۷ آشنایی با وظایف و مسئولیتهای مدیر غذا و نوشابه</p>	
۸	۴	۴	<p><b>توانایی ایجاد هماهنگی در واحد رستوران</b></p> <p>۲-۱ آشنایی با واحدهای مختلف رستوران و پرسنل مربوطه</p> <p>۲-۲ آشنایی با توان کاری پرسنل رستوران</p> <p>۲-۳ آشنایی با حجم کاری رستوران</p> <p>۲-۴ آشنایی با کیفیت کاری رستوران</p> <p>۲-۵ آشنایی با زمینه های کاستی کار در رستوران</p> <p>۲-۶ آشنایی با رقابت های شغلی مثبت و منفی</p> <p>۲-۷ آشنایی با برنامه های کاری رستوران در موارد مختلف</p> <p>۲-۸ شناسایی اصول ایجاد هماهنگی در واحد رستوران</p>	
۸	۵	۳	<p><b>توانایی ارائه نظر در جلسات هفتگی غذا و نوشابه</b></p> <p>۳-۱ آشنایی با اهداف جلسات و نحوه شرکت فعال در جلسات هفتگی یا روزانه</p> <p>۳-۲ شناسایی اصول ارائه نظر در جلسات هفتگی غذا و نوشابه</p> <p>۳-۳ شناسایی اصول پیگیری در جهت ارائه نظریات ارائه شده</p>	



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۶	۴	۲	<p><b>توانایی برنامه ریزی کاری در رستوران</b></p> <p>۴-۱ آشنایی با اصول مقدماتی برنامه ریزی کاری</p> <p>۴-۲ آشنایی با روند کاری در رستوران در ارتباط با برنامه ریزی</p> <p>۴-۳ آشنایی با برنامه و تعهدات روزانه، هفتگی و ماهانه رستوران</p> <p>۴-۴ آشنایی کلی با پدیده های پیش بینی نشده در رستوران در مناسبت های گوناگون</p> <p>۴-۵ آشنایی کلی با پدیده های پیش بینی نشده در رستوران در مناسبت های گوناگون</p> <p>۴-۶ شناسایی اصول برنامه ریزی کاری در رستوران</p> <p>۴-۷ شناسایی اصول نظارت بر اجرای برنامه های ارائه شده</p> <p>۴-۸ آشنایی با جغرافیایی انسانی و طبیعی در ارتباط با انتظارات مشتریان رستوران</p>	۴
۵	۳	۲	<p><b>توانایی حل و فصل اعتراض و انتقادات به رستوران</b></p> <p>۵-۱ آشنایی با انتقادات مطروحه و زمینه های آنها</p> <p>۵-۲ آشنایی با پی آمدهای اعتراض و انتقادات</p> <p>۵-۳ آشنایی با عوامل بوجود آورنده مسایل مطروحه</p> <p>۵-۴ آشنایی با روانشناسی برخورد با انتقادات و اعتراض</p> <p>۵-۵ شناسایی اصول جایگزین کردن زمینه های حل اعتراضات</p> <p>۵-۶ شناسایی اصول حل و فصل اعتراض و انتقادات مطروحه به رستوران</p>	۵
۶	۳	۳	<p><b>توانایی رفع معضل و مشکلات پرسنلی و پیگیری امور مربوطه</b></p> <p>۶-۱ آشنایی با امور پرسنلی و واحدهای مربوطه</p> <p>۶-۲ آشنایی با توقعات پرسنل و حقوق آنها</p> <p>۶-۳ آشنایی با نحوه برخورد امور مربوطه به معضلات پرسنلی</p>	۶



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>۶-۴ آشنایی با قوانین و مقررات پیگیری حقوق پرسنلی</p> <p>۶-۵ آشنایی با زمینه های معضل و مشکلات پرسنل</p> <p>۶-۶ شناسایی اصول رفع معضل و مشکلات پرسنلی و پیگیری امور مربوطه</p>	
۹	۶	۳	<p><b>۷ توانایی برنامه ریزی در جهت ایجاد تنوع در کیفیت و کمیت کار در رستوران</b></p> <p>۷-۱ آشنایی با مقادیر غذا و نوشابه مصرفی رستوران</p> <p>۷-۲ آشنایی برنامه غذا و نوشابه رستوران های مشابه</p> <p>۷-۳ آشنایی با نحوه تغییر نوع غذا و نوشابه رستوران ها در فصول مختلف</p> <p>۷-۴ آشنایی با نحوه تغییر کیفی و کمی غذا و نوشابه در رستوران ها</p> <p>۷-۵ شناسایی اصول بازدید و بررسی روشهای تغییر غذا و نوشابه های رستوران</p> <p>۷-۶ آشنایی اصول جمع آوری مدارک و اطلاعات در رابطه با نتایج تغییر کیفی و کمی غذا و نوشابه</p> <p>۷-۷ شناسای اصول بررسی و ارزیابی از مدارک گردآوری شده</p> <p>۷-۸ آشنایی با اصول مقدماتی برنامه ریزی</p> <p>۷-۹ شناسای اصول انجام مشاوره با پرسنل ذیربط در جهت بالابردن کیفیت غذا و نوشابه</p> <p>۷-۱۰ شناسایی اصول بازدید و کنترل چک لیست و ارائه آن به دفتر غذا و نوشابه</p>	
۵	۳	۲	<p><b>۸ توانایی بازرسی و کنترل چک لیست و ارائه آن به دفتر غذا و نوشابه</b></p> <p>۸-۱ آشنایی با چک لیست و مندرجات آنها</p> <p>۸-۲ شناسایی اصول تطبیق چک لیست با نیازهای رستوران</p>	



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۸-۲	شناسایی اصول بازرسی و کنترل چک لیست و ارائه آن به دفتر غذا و نوشابه			
۹	<b>توانایی برنامه ریزی در جهت برآورد مواد مصرفی و تنظیم لیست های مربوطه</b> ۹-۱ آشنایی با مواد مختلف در رستوران با توجه به مناسبت های مختلف ۹-۲ شناسایی اصول برنامه ریزی در جهت برآورد میزان مواد مصرفی ۹-۳ شناسایی اصول تنظیم لیست های مواد غذایی و نوشابه های مورد نیاز	۲	۴	۶
۱۰	<b>توانایی ایجاد هماهنگی با واحدهای ذیربط از نظر نظافت و بهداشت محیط</b> ۱۰-۱ آشنایی با واحد خانه داری و حوزه فعالیت آن ۱۰-۲ آشنایی با اصول مقدماتی بازرسی و کنترل بهداشت واحدهای مربوطه ۱۰-۳ شناسایی اصول ایجاد هماهنگی با واحد خانه داری از نظر نظافت و بهداشت محیط	۲	۳	۵
۱۱	<b>توانایی کنترل ایمنی و بهداشت فردی و عمومی</b> ۱۱-۱ آشنایی با عوامل ایجاد خطر و آلودگی محیط کار ۱۱-۲ آشنایی با عوامل بازدارنده بروز حادثه ۱۱-۳ آشنایی با مراکز ذیربط به موارد ایمنی و بهداشت کار ۱۱-۴ آشنایی با آیین نامه و مقررات ایمنی و بهداشت کار ۱۱-۵ آشنایی با مراکز جمع آوری مواد غذایی دور ریز و ضایعات رستوران ۱۱-۶ آشنایی با ابزارهای نظافت و ضد عفونی کردن محیط کار ۱۱-۷ آشنایی با روشهای نظافت و ضد عفونی کردن محیط کار ۱۱-۸ شناسایی اصول کنترل بهداشت فردی و عمومی رستوران	۳	۶	۹
۱۲	<b>توانایی کنترل کیفیت مواد غذایی</b> ۱۲-۱ شناسایی اصول کنترل کیفیت و کمیت مواد غذایی	۲	۳	۵



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۵	۳	۲	<p><b>توانایی تقسیم کار پرسنل رستوران</b></p> <p>۱۳-۱ آشنایی با حجم کار رستوران</p> <p>۱۳-۲ آشنایی با وظایف پرسنل رستوران و توانمندی آنها</p> <p>۱۳-۳ آشنایی با روشهای برنامه ریزی کار</p> <p>۱۳-۴ شناسایی اصول تقسیم کار پرسنل رستوران</p>	۱۳
۶	۳	۳	<p><b>توانایی ارزشیابی از پرسنل واحد رستوران</b></p> <p>۱۴-۱ آشنایی با معیارهای ارزیابی از پرسنل</p> <p>۱۴-۲ آشنایی با روانشناسی کار</p> <p>۱۴-۳ آشنایی با روشهای ارزیابی از نیروی انسانی</p> <p>۱۴-۴ شناسایی اصول ارزشیابی از پرسنل رستوران</p> <p>۱۴-۵ آشنایی با مقررات و آئین نامه های کار پرسنل</p> <p>۱۴-۶ شناسایی اصول تعیین مرخصی و انجام حضور غیاب پرسنل</p>	۱۴
۸	۵	۳	<p><b>توانایی تهیه آمار و گزارش از بازرسی ها و گزارشات دریافتی وارد به آن مدیر مربوطه</b></p> <p>۱۵-۱ آشنایی با منابع گردآوری اطلاعات و مدارک مورد نظر</p> <p>۱۵-۲ آشنایی با واحدهای گزارش دهنده</p> <p>۱۵-۳ آشنایی با اصول مقدماتی آمار</p> <p>۱۵-۴ شناخت اخذ گزارش و آمار مورد نیاز</p> <p>۱۵-۵ شناسایی اصول بررسی و کنترل گزارشات واصله</p> <p>۱۵-۶ شناسایی اصول تهیه آمار و گزارش از بازرسی ها و گزارشات دریافتی وارد به آن مدیر مربوطه</p>	۱۵
۸	۵	۳	<p><b>توانایی تهیه گزارش تعمیرات و ارائه آن به واحد فنی</b></p> <p>۱۶-۱ آشنایی با شرایط ساختمانی و دستگاهی واحد رستوران</p>	۱۶





زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			آشنایی با واحد فنی رستوران	۱۶-۲
			آشنایی با واحد فنی رستوران	۱۶-۳
			آشنایی با روش های تهیه گزارش از کاستی ها به واحد فنی	۱۶-۴
			شناسایی اصول تهیه گزارشات تعمیرات و ارائه آن به واحد فنی	۱۶-۵
			شناسایی اصول پیگیری و بازرسی از تعمیرات در صورت بروز کاستی های مجدد	۱۶-۶
۱۹	۱۰	۹	<b>توانایی آموزش پرسنل رستوران</b>	۱۷
			آشنایی با استانداردهای مهارت و آموزش ملی	۱۷-۱
			آشنایی با استانداردهای آموزش بین الملل	۱۷-۲
			آشنایی با مراجع و کتب آموزشی	۱۷-۳
			آشنایی با ابزارهای کمک آموزشی	۱۷-۴
			- اسلاید و وسایل الکتریکی	
			آشنایی با اصول و فنون تدریس	۱۷-۵
			آشنایی با روشهای تدریس	۱۷-۶
			آشنایی با روشهای آموزش (کلاسیک و ضمن کار)	۱۷-۷
			شناسایی اصول تدریس و آموزش با روش های مختلف	۱۷-۸
			شناسایی اصول آزمون و ارزشیابی از روند آموزش	۱۷-۹
			شناسایی اصول برقراری روابط شغلی سالم در رستوران	۱۷-۱۰
			شناسایی اصول تشکیل شناسنامه توانمندی های شغلی پرسنل رستوران	۱۷-۱۱
			شناسایی اصول تشکیل جلسات با واحدهای مربوطه و پرسنل و ارتباط با مسائل شغلی	۱۷-۱۲
			شناسایی اصول جمع بندی نتایج آموزشی و ارزشیابی و ارائه آن به مدیران مسئول	۱۷-۱۳
			شناسایی اصول کنترل و بازرسی مداوم از پرسنل و کارهای انجام یافته	۱۷-۱۴



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۸	۴	۴	<b>توانایی شرکت در جلسات نرخ گذاری</b> شناخت استراتژی نرخ گذاری غذا و نوشابه شناخت درصدگیری کاست غذایی شناخت ساختار تست گذاری	۱۸ ۱۸-۱ ۱۸-۲ ۱۸-۳
۱۰	۵	۵	<b>توانایی رهبری و اداره رستوران</b> آشنایی با برنامه ریزی در مدیریت آشنایی با سازماندهی در مدیریت آشنایی با هدایت در رستوران آشنایی با هماهنگی در مدیریت آشنایی با کنترل در مدیریت آشنایی با ایجاد ارتباط آشنایی با روشهای تصمیم گیری	۱۹ ۱۹-۱ ۱۹-۲ ۱۹-۳ ۱۹-۴ ۱۹-۵ ۱۹-۶ ۱۹-۷



فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	فرم درخواست		
۲	وسایل کم آموزشی		
۳	رستوران		
۴	واحد غذا و نوشابه		
۵	ابزارهای نظافت		
۶	ابزارهای ضد عفونی کننده		
۷	لباسهای ایمنی و بهداشت کار		
۸	مواد غذایی		
۹	واحد فنی		
۱۰	فرم گزارش		
۱۱	تلویزیون		
۱۲	ویدئو		
۱۳	ترانس پارنس و اسلاید		
۱۴	استاندارد آموزشی		
۱۵	ضبط صورت		