



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۸۳۹۴

چاپ اول

۱۳۹۳

INSO

18394

1st.Edition

2014

هتل ها - آموزش های شغلی هتل های ۱ تا

۵ ستاره

**Hotels - Vocational Training Standard for  
1 to 5 Stars Hotels**

ICS: 03.080.30

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد  
« آموزش های شغلی هتل های ۱ تا ۵ ستاره »

رئیس:

نصیریان، جلال

(فوق لیسانس مدیریت گردشگری و مهمانیاری)

سمت و/یا نمایندگی

مدیر عامل موسسه آموزش جهانگری و  
هتل داری آوای جلب سیاحان

دبیر:

کزازی، الهام

(فوق لیسانس جغرافیا و برنامه ریزی توریسم)

مسئول امور پژوهشی مرکز علمی- کاربردی  
شرکت سیاحتی و مراکز تفریحی پارسیان  
(بنیاد)

اعضاء: ( اسامی به ترتیب حروف الفبا )

اخلاقی پور، امیرحسین

(فوق لیسانس آموزش بهداشت)

مدرس مرکز علمی- کاربردی میراث مشهد

امجدی، کیوان

(فوق لیسانس مدیریت هتل داری)

مدرس مرکز علمی- کاربردی شرکت  
سیاحتی و مراکز تفریحی پارسیان (بنیاد)

ایرانپور، خسروگلشن

(فوق لیسانس هتلداری)

مدیر جامعه هتلداران ایران

ایزدیار، محمد

(فوق لیسانس جغرافیا و برنامه ریزی توریسم)

معاون اداره کل نظارت و ارزیابی سازمان  
میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

براتی، مهدی

(فوق لیسانس هتل داری)

مدیر عامل هتل پارسیان استقلال

بهاگیر، حمید

مدرس و پژوهشگر هتل داری و گردشگری

بیدخوری، یوسف

کارشناس مسئول واحدهای اقامتی اداره کل  
میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری  
استان خراسان رضوی

(فوق لیسانس روابط بین الملل )

بیدگلی ، عباس

معاون مالی و اداری گروه هتل های پارس

(فوق لیسانس مدیریت اجرایی-بازاریابی )

بیشمی، بهار

عضو هیئت علمی پژوهشکده گردشگری  
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و  
گردشگری

(دکترای جغرافیا و برنامه ریزی روستایی )

جمالزاده، علیرضا

معاون دفتر برنامه ریزی آموزشی مهارتی  
دانشگاه جامع علمی- کاربردی

(کارشناسی ارشد فیزیک هسته ای)

چنگیزی اردهایی، اسماعیل

عضو هیئت علمی دانشگاه خوارزمی

(دکترای تاریخ )

حمزه زاده، جمشید

رئیس جامعه هتل داران ایران

(فوق لیسانس مدیریت دولتی )

رحیم پور، علی

عضو هیئت علمی پژوهشکده گردشگری  
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و  
گردشگری

(دکترای جغرافیای سیاسی)

رضایت، علی اصغر

مدیر هتل کارون اصفهان

(دکترای گردشگری – هتل داری)

رئیس روحانی، اسدالله

رئیس کمیته متناظر استانداردسازی  
گردشگری و خدمات وابسته ISIRI/TC228

(فوق لیسانس مدیریت )

- سليمى، الهام  
(ليسانس هتل داري)  
شربت دار، محمد  
(ليسانس هتل داري)
- كارشناس آموزش شرکت سياحان مرواريد  
آسيای هتل المپيك
- مدیر عامل مجموعه فرهنگى تفریحى  
جماران
- شیريان، عباس  
(دکترای مدیریت و اقتصاد بين الملل)
- رئيس مرکز علمى - کاربردى شرکت  
سياحتى و مراکز تفریحى پارسيان (بنیاد)
- صديق زراعتى، سيدجعفر  
(فوق ليسانس جغرافيا و برنامه ريزى توريسم )
- مدیر گروه هتل داری مرکز علمى - کاربردى  
میراث مشهد
- عسگرى، رسول  
(فوق ليسانس جغرافيا و برنامه ريزى توريسم)
- معاون دفتر آموزش سازمان میراث فرهنگى،  
صنایع دستى و گردشگرى
- قادری، هنسا  
(فوق ليسانس آموزش زبان آلمانى )
- دبیر کمیته متناظر استاندارد سازی  
گردشگرى و خدمات وابسته ISIRI/TC228
- قدمگاهی، سيد حسن  
(فوق ليسانس مدیریت بازرگانى)
- كارشناس و پژوهشگر امور گردشگرى
- كلهرى، سوزان  
(فوق ليسانس مدیریت بين المللى هتل داری)
- مدیر گروه هتل داری مرکز آموزش علمى -  
کاربردى شرکت سياحتى و مراکز تفریحى  
پارسيان (بنیاد)
- مجمع، محمدرضا  
(فوق ليسانس مهندسى نساجى)
- دبیرکل انجمن خدمات پژوهشى و تحقیقاتى  
میراث فرهنگى و گردشگرى اوراسيا
- مدرس مرکز علمى - کاربردى شرکت  
سياحتى و مراکز تفریحى
- مظاهرى، جهاندار  
(فوق ليسانس مدیریت هتل داری)

مدرس مرکز علمی-کاربردی میراث مشهد

مقدس نیا، حسین  
(فوق لیسانس معماری)

کارشناس آموزش شرکت هتل های پارسیان

ملک قصابی، ناهید  
(فوق لیسانس مدیریت بازرگانی)

کارشناس امور اقامتی و پذیرایی اداره کل  
نظارت و ارزیابی سازمان میراث فرهنگی،  
صنایع دستی و گردشگری

موسوی پور، سلما  
(لیسانس مدیریت گردشگری)

کارشناس شرکت پژوهش های گردشگری  
سرزمین

ناصری، عباس  
(لیسانس مدیریت بازرگانی)

## فهرست مندرجات

صفحه	عنوان	
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد	
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد	
ط	پیش گفتار	
۱	هدف و دامنه کاربرد	۱
۱	مراجع الزامی	۲
۲	اصطلاحات و تعاریف	۳
۵	الزامات ارائه دهنده خدمات آموزشی در هتل ها	۴
۵	تدارک خدمات آموزش	۱-۴
۵	حصول اطمینان از موجود و دسترس پذیری منابع آموزشی	۲-۴
۶	محیط آموزشی	۳-۴
۶	الزامات ارائه دهنده آموزش	۴-۴
۶	ارزشیابی دوره آموزشی	۵-۴
۷	مشخصات دوره های آموزشی	۵
۷	مدیریت عمومی هتل	۱-۵
۱۰	مدیریت تخصصی هتل	۲-۵
۱۲	مدیریت منابع انسانی در هتل	۳-۵
۱۳	مدیریت پذیرش میهمان در هتل	۴-۵
۱۵	پذیرش در هتل	۵-۵
۱۷	رزرواسیون هتل	۶-۵
۱۸	بازاریابی و فروش	۷-۵
۲۰	روابط عمومی در هتل	۸-۵
۲۲	راهنمای میهمان و چمدان بر	۹-۵
۲۳	صندوق داری هتل	۱۰-۵
۲۵	سرپرستی خانه داری در هتل	۱۱-۵
۲۷	خانه داری در هتل	۱۲-۵
۲۸	لباس شویی در هتل	۱۳-۵

۳۰	تأسیسات فنی و مهندسی هتل ها	۱۴-۵
۳۲	انبارداری هتل	۱۵-۵
۳۳	اصول حفاظت و نگهداری در هتل	۱۶-۵
۳۵	راننده هتل	۱۷-۵
۳۷	مدیریت غذا و نوشابه	۱۸-۵
۳۹	سرپرستی رستوران	۱۹-۵
۴۱	میزبانی رستوران	۲۰-۵
۴۳	میزبانی روم سرویس	۲۱-۵
۴۵	میزآرایی	۲۲-۵
۴۶	مدیریت تشریفات و مراسم در هتل	۲۳-۵
۴۸	کنترل هزینه غذا و نوشابه	۲۴-۵
۴۹	کافی شاپ	۲۵-۵
۵۰	آشپزی عمومی	۲۶-۵
۵۳	آشپزی تخصصی	۲۷-۵
۵۵	قنادی هتل	۲۸-۵
۵۷	نماینده کیفیت هتل	۲۹-۵
۵۸	بهداشت و ایمنی جامع در هتل	۳۰-۵
۶۱	دوره های بازآموزی	۶



## پیش گفتار

استاندارد " هتل ها - آموزش های شغلی هتل های ۱ تا ۵ ستاره " که پیش نویس آن در کمیسیون های مربوط تهیه و تدوین شده است و در صد و هشتاد و یکمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۹۳/۲/۷ مورد تصویب قرار گرفته است ، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران ، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می شود .

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت های ملی و جهانی در زمینه صنایع ، علوم و خدمات ، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود ، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت . بنابراین ، باید همواره از آخرین تجدید نظر استانداردهای ملی استفاده کرد .

منبع و مآخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است :

شرح ارائه خدمات ، مشخصات ، ضوابط فنی ، بهداشتی ، تجهیزاتی و درجه بندی و ارتقاء کیفیت خدمات هتل های کشور مصوب سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری -۱۳۸۴

## هتل ها - آموزش های شغلی هتل های ۱ تا ۵ ستاره

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد تعیین معیارهای لازم آموزش های شغلی برای مشاغل مختلف هتل های ۱ تا ۵ ستاره به منظور دست یابی به کیفیت مطلوب در ارائه خدمات در این هتل ها است. دامنه کاربرد این استاندارد هتل های ۱ تا ۵ ستاره است. با این حال هر یک از اقامت گاه های گردشگری که در آن ها شغل هایی مانند مشاغل هتل ها وجود داشته باشد، می توانند در آموزش های کارکنان خود الزامات آموزشی این استاندارد را مد نظر قرار دهند. شرایط احراز مشاغل هتل در دامنه کاربرد این استاندارد نیست.

### ۲ مراجع الزامی

مدارک الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی ایران به آن ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد ملی ایران محسوب می شود. در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه ها و تجدید نظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد ملی ایران نیست. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدید نظر و اصلاحیه های بعدی آن ها مورد نظر است. استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است:

- ۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۴، مدیریت کیفیت- پایش و اندازه گیری رضایت مشتری- راهنما
- ۲-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۱۵، مدیریت کیفیت، راهنمایی برای آموزش
- ۳-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۲۸۲۶، هتل ها و انواع دیگر اقامتگاه های گردشگری- اصطلاح شناسی
- ۴-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۰۹۵، تابلو نگارش برای مراکز آموزشی - الزامات ارگونومیک فنی و ایمنی و روش های آزمون
- ۵-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۱۰۷، حفاظت و ایمنی در هتل ها
- ۶-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۷۶۸، مدارک تحصیلی و آموزشی
- ۷-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۹۶۹۷، مبلمان- میز و صندلی مراکز آموزشی، قسمت اول (ابعاد عملکردی)
- ۸-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۲-۹۶۹۷، مبلمان- میز و صندلی مراکز آموزشی، قسمت دوم (الزامات ایمنی و روش های آزمون)

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می رود:

۱-۳

### آموزش دهنده

فردی که دارای صلاحیت های لازم جهت آموزش یک یا تعدادی از دروس یک دوره آموزشی است.

۲-۳

### ارائه دهنده خدمات آموزشی

شخص حقیقی یا حقوقی که کلیه خدمات آموزشی را در زمینه آموزش های شغلی تأمین و ارائه می کند.

یاد آوری - شخص حقوقی می تواند شامل سازمانی با هر اندازه باشد.

۳-۳

### ارزشیابی

فرایند جمع آوری شواهد به منظور قضاوت در مورد قابل قبول بودن سطح آموخته های یک فراگیر

۴-۳

### آموزش

فرایند انتقال دانش، مهارت و نگرش مربوط به صلاحیت های خاص، از طریق فرایند یاد دهی یادگیری، به صورت نظری و عملی

۵-۳

### آموزش عملی

نوعی از آموزش که در آن یاددهی یادگیری به صورت اجرای عملی و ایجاد شرایط مشاهده عینی موضوع آموزش است.

۶-۳

### آموزش نظری

نوعی از آموزش که در آن یاددهی یادگیری به صورت گفتاری و نوشتاری به منظور ارائه و روشن کردن مباحث مرتبط با موضوع آموزش است.

۷-۳

### بازآموزی

نوعی از آموزش که محتوای آن تکرار آموزش های قبلی دوره و روزآمد کردن آموزش های قبلی بر اساس یافته‌های جدید باشد.

۸-۳

### درس اختصاصی

درسی که برای آموزش مهارت های فنی یک شغل یا یک گروه شغلی تعریف شده است.

۹-۳

### درس عمومی

درسی که برای آموزش مهارت های عمومی در گروه های شغلی مختلف آموزش داده می شود.

۱۰-۳

### خبره

شخصی که به عنوان ارائه دهنده آموزش که الزاماً دارای تحصیلات دانشگاهی مرتبط با موضوع آموزش نیست ولی دارای تجربه عملی بالاتر از ۵ سال در زمینه آن موضوع است.

۱۱-۳

### ذینفع

فرد/افرادی که به نحوی از فرایند ارائه خدمات آموزش های شغلی در هتل ها منتفع می شوند.

۱۲-۳

### شغل

وظیفه یا مجموعه ای از وظایف که به منظور رسیدن به بخشی از اهداف سازمانی یک محیط کاری توسط فرد یا افرادی انجام و در ازای انجام آن دستمزد دریافت می شود.

۱۳-۳

## طول دوره آموزش

حداقل زمان مورد نیاز برای رسیدن به اهداف یک دوره آموزشی

۱۴-۳

### فراگیر

فردی که در حال گذراندن یک دوره آموزشی است.

۱۵-۳

### کارورزی

اجرای عملی آموخته های فراگیر در محیط واقعی کار

۱۶-۳

### متقاضی آموزش

هتل یا شخصی که تقاضای دریافت خدمات آموزشی را برای یک یا چند دوره آموزشی دارد.

۱۷-۳

### گواهی نامه

عنوان داده شده به فراگیر توسط «تأمین کننده خدمات آموزش»، به منظور دلالت بر سطح عملکرد یا موفقیت یا تکمیل یک برنامه آموزشی

۱۸-۳

### مخاطب دوره

فرد یا افرادی که می توانند متقاضی شرکت در یک دوره آموزشی خاص یا ملزم به گذراندن آن دوره آموزشی باشند.

۱۹-۳

هتل واحد اقامتی است که کالای اصلی آن اتاق و در صورت داشتن امکانات، دیگر خدمات را در قبال دریافت وجه به طور موقت در اختیار عموم به عنوان میهمان قرار می دهد.

#### ۴ الزامات ارائه دهنده خدمات آموزشی در هتل ها

##### ۴-۱ تدارک خدمات آموزش

با شروع عرضه خدمات آموزش، یا پیش از آن «ارائه دهنده خدمات آموزشی» باید موارد زیر را ایجاد و به ذینفعان اطلاع رسانی کند:

الف- اهداف، برنامه و محتوای دوره آموزشی، از جمله ابزارها و معیارهای مورد نظر برای ارزشیابی و ماهیت گواهی نامه یا گزارشی که به محض تکمیل خدمات صادر خواهد شد؛

ب- تعهدات و مسئولیت های فراگیران؛

پ- تعهدات و مسئولیت های ارائه دهنده خدمات آموزشی در قبال فراگیران؛

ت- فرایندها و روش های اجرایی مورد استفاده برای رسیدگی به شکایات هر یک از ذینفعان؛

ث- امکانات پشتیبانی از قبیل دسترسی به کتابخانه، خدمات مشاوره ای و غیره؛

ج- روش ها و برنامه های ارزشیابی؛

چ- هر گونه پیش نیاز فنی یا غیر آن، از قبیل مهارت ها، صلاحیت ها و تجربه حرفه ای مورد نیاز برای فراگیران هر دوره آموزشی؛

ح- تأمین هزینه ها در زمینه هایی که مسئولیت دارند برای مثال : شهریه های آموزش، شهریه های آزمون و خرید مواد و وسایل مورد نیاز برای آموزش؛

##### ۴-۲ حصول اطمینان از موجود بودن و دسترس پذیری منابع آموزشی

ارائه کننده خدمات آموزشی باید از موارد زیر اطمینان حاصل کند.

الف- منابع آموزشی برای هر یک از دروس یک دوره آموزشی مشخص است؛

ب- منابع آموزشی برای هر یک از دروس یک دوره آموزشی مطابق با اهداف آموزشی آن درس تعیین شده است؛

ج- ارائه دهنده آموزش به منبع آموزش دسترسی و احاطه دارد؛

د- فراگیران می توانند به همه منابع مشخص شده در برنامه درسی دسترسی داشته باشند.

##### ۴-۳ محیط آموزشی

«تأمین کننده خدمات آموزشی» باید اطمینان حاصل کند که محیط برای آموزش مناسب است. اگر «تأمین کننده خدمات آموزشی» بر روی محیط آموزشی کنترل ندارد، باید حداقل الزامات مربوط به آن را مشخص کند.

#### ۴-۴ ویژگی های آموزش دهنده

هر فرد آموزش دهنده باید قبل از انتخاب، مورد بررسی قرار گرفته و دارای مشخصات این بند از استاندارد به شرح زیر باشد.

۴-۴-۱ آموزش دهنده باید دارای مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی و حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط با موضوع آموزش یا تجربه در موضوع آموزش باشد.

۴-۴-۲ در صورتی که آموزش دهنده تجربه باشد، باید حداقل دارای پنج سال سابقه کار در زمینه دروس تخصصی که ارائه می دهد، باشد.

یادآوری- برای مدرک بالاتر از سطح کارشناسی ۲ سال کفایت می کند.

۴-۴-۳ آموزش دهنده باید دارای قدرت بیان و مهارت انتقال مطالب درس باشد.

#### ۴-۵ ارزشیابی دوره آموزشی

##### ۴-۵-۱ ارزشیابی یادگیری فراگیران دوره آموزشی

«ارائه دهنده خدمات آموزشی» باید از موارد زیر اطمینان حاصل کند:

الف- روش های اجرایی ارزشیابی به منظور برآورده کردن اهداف آموزشی دوره طراحی شده است؛  
ب- روش های اجرایی ارزشیابی به گونه ای برنامه ریزی، انتخاب و مدیریت شوند که برای طرف های ذینفع ارزش آفرین باشند؛

ج- ارزشیابی به طور منصفانه و صرفاً بر اساس موارد اعلام شده اجرا می شود؛

چ- نتایج ارزشیابی به طور نظام مند و به درستی تحلیل می شوند؛

ح- نتایج ارزشیابی معتبر، مستند، در دسترس و قابل اطمینان و معنی دار باشد.

##### ۴-۵-۲ ارزشیابی خدمات آموزشی

این بند، الزامات «ارائه دهنده خدمات آموزشی» در هتل ها را در زمینه اندازه گیری اثر بخشی و کیفیت خدمات خود مورد توجه قرار می دهد. «ارائه دهنده خدمات آموزشی» باید از دانش نظری و توانایی عملی فراگیر در پایان دوره اطمینان حاصل کند. فرایند ارزشیابی خدمات آموزشی باید دارای شرایط زیر باشد:

الف- با توجه به عوامل تأثیر گذار در کیفیت آموزش طراحی شود؛

ب- نتایج ارزشیابی معتبر و قابل اندازه گیری باشد؛

ج- نتایج ارزشیابی در ارتقای سطح کیفیت خدمات آموزشی مورد بهره برداری قرارگیرد.

چ- در صورت مثبت بودن نتایج ارزشیابی هر یک از فراگیران، گواهینامه آموزشی برای آن فراگیر صادر شود.

#### ۵ محتوا و سرفصل های دوره های آموزشی

سرفصل و محتوای دوره های آموزشی هتل های ۱ تا ۵ ستاره باید شامل موارد زیر باشد:  
**بادآوری** - علاوه بر فراگیران شاغل در هتل که گذراندن هر دوره آموزشی به صورت الزامی برای آن ها مشخص می شود، هر دوره آموزشی می تواند فراگیران آزاد از سایر مشاغل هتلی و غیر هتلی داشته باشد.

## ۵-۱ مدیریت عمومی هتل

### ۵-۱-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «مدیریت عمومی هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل
- برقراری ارتباط موثر با میهمانان و مشتریان هتل
- تأمین رضایت مشتریان هتل
- اداره و هماهنگی بخش های مختلف هتل
- شناسایی و نظارت بر بخش های مختلف هتل
- مدیریت، نظارت و برنامه ریزی کنترل هزینه ها در هتل
- بازاریابی و فروش خدمات و اتاق های هتل
- نظارت بر اجرای آرایه و تزئینات داخلی هتل
- مکاتبات و ارتباطات درون و برون سازمانی
- نظارت بر استانداردهای قابل اجرا در هتل

### ۵-۱-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «مدیریت عمومی هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- دروس اختصاصی شامل: ۹۲ ساعت نظری و ۶۶ ساعت عملی
- دروس عمومی شامل: ۴۰ ساعت نظری و ۱۶ ساعت عملی

محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۱ است

جدول شماره ۱- محتوا و زمان بندی دوره مدیریت عمومی هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
شناخت هتل و خدمات پشتیبانی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- انواع هتل ها و هتل های بین المللی</li> <li>- طبقه بندی و درجه بندی هتل ها</li> <li>- نمودار سازمانی هتل ها</li> <li>- کارکرد قسمت های مختلف هتل ها</li> </ul>	۸	-
مدیریت و سرپرستی در هتل	<ul style="list-style-type: none"> <li>- اصول و مبانی مدیریت</li> <li>- روش های موثر در مدیریت هتل</li> <li>- امور کارکنان</li> </ul>	۱۲	-



		- مدیریت هزینه ها در هتل	
۴	۱۲	- آشنایی با بخش پذیرش هتل و نحوه کارکرد آن - آشنایی با انواع مشتریان - شیوه نظارت بر بخش پذیرش	مدیریت و نظارت بر بخش پذیرش میهمان
۴	۱۲	- آشنایی با خدمات خانه داری هتل - شرح وظایف کارکنان مختلف خانه داری و گردش کار آن - شیوه نظارت بر بخش خانه داری	مدیریت و نظارت بر بخش خانه داری
۴	۱۲	- آشنایی با خدمات بخش غذا و نوشیدنی و بخش های مربوطه - شرح وظایف کارکنان بخش غذا و نوشیدنی و ارتباطات آن ها - شیوه نظارت بر بخش غذا و نوشیدنی	مدیریت و نظارت بر بخش غذا و نوشیدنی هتل
۴	۱۲	- نحوه کارکرد بخش مالی هتل - امور اداری هتل و اهمیت آن - نحوه ارتباط بین بخش مالی و اداری هتل با سایر بخش ها - شیوه نظارت بر بخش مالی و اداری هتل - آشنایی با امور صندوق و نرم افزارهای مربوطه	مدیریت و نظارت بر بخش مالی/ اداری هتل
-	۸	- شناخت تجهیزات هتل - دکوراسیون داخلی- چیدمان تجهیزات - تأثیرات رنگ و نور. صدا. تهویه.	آشنایی با طراحی و اجرای آرایه و تزئینات داخلی هتل
-	۱۶	- آشنایی با مفاهیم کیفیت و استاندارد - استانداردهای قابل اجرا در هتل ها - آشنایی با اصول رضایت مشتریان	مدیریت کیفیت و رضایت مشتریان هتل
۵۰	-	کار عملی در بخش های مختلف هتل	کارورزی
<b>دروس عمومی</b>			
-	۸	- تعاریف و مفاهیم صنعت گردشگری - اثرات صنعت گردشگری بر جامعه میزبان - بخش های مختلف صنعت گردشگری - سازمان های بین المللی و ملی صنعت گردشگری	شناخت صنعت گردشگری
-	۸	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل - آشنایی با کدهای اخلاق در صنعت گردشگری	مهارت های فردی و ارتباطی در هتل
-	۸	- قوانین نظارت بر بخش هتلداری - قوانین و مقررات اداره اماکن نیروی انتظامی ، اداره بهداشت، شهرداری، اداره کار و تأمین اجتماعی و قوانین مالیاتی - قوانین و مقررات مربوط به میهمانان خارجی - قوانین و مقررات مربوط به محدودیت ها و ممنوعیت ها و ایمنی در هتل	قوانین، مقررات و ضوابط هتلداری و گردشگری
۸	۸	- رعایت بهداشت در بخش های مختلف هتل - بهداشت فردی کارکنان هتل - بهداشت محیط هتل - بهداشت شغلی و پیشگیری از بیماری های شغلی	ایمنی، بهداشت و پیشگیری از حوادث

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- اصول ایمنی و حفاظت در هتل</li> <li>- واکنش در شرایط بحران و اضطراری</li> <li>- کمکهای اولیه</li> </ul>	
۸	۸	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مکالمات روزمره در هتل</li> <li>- مکاتبات</li> <li>- اصطلاحات هتلداری</li> <li>- ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی</li> </ul>	زبان انگلیسی هتل داری

### ۵-۱-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره مدیریت عمومی هتل باید دارای حداقل دیپلم متوسطه باشند و آشنایی به زبان انگلیسی و توانایی کار با رایانه را داشته باشند.

### ۵-۱-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره مدیریت عمومی هتل برای مدیران هتل های ۱ تا ۳ ستاره الزامی است. یادآوری- در صورتی که مدیران هتل های ۱ تا ۳ ستاره دارای مدرک تحصیلی کاردانی و یا کارشناسی هتلداری باشند گذراندن این دوره برای آن ها الزامی نیست.

### ۵-۲ مدیریت تخصصی هتل

#### ۵-۲-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «مدیریت تخصصی هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل
- ایجاد ارتباط موثر سازمانی در هتل
- اجرای برنامه های بازاریابی و فروش برای خدمات مختلف هتل
- اجرای برنامه های مرتبط با ارتقای کیفیت خدمات در هتل
- بررسی و کنترل مسائل مالی هتل
- مدیریت رویدادها و مراسم در هتل
- طراحی و اجرای دکوراسیون و تزئینات داخلی هتل
- نظارت و مدیریت بر بخش های مختلف هتل
- مکاتبات و ارتباطات درون و برون سازمانی
- شناخت و اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها
- مدیریت بحران در هتل

- طراحی نمودار سازمانی در هتل های بزرگ

### ۵-۲-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «مدیریت تخصصی هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- دروس اختصاصی شامل: ۷۲ ساعت نظری و ۱۲ ساعت عملی

- دروس عمومی شامل: ۲۴ ساعت نظری

محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۲ است

جدول شماره ۲- محتوا و زمان بندی دوره مدیریت تخصصی هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
مدیریت رفتار سازمانی در هتل	- مدیریت رفتار فردی و گروهی - مدیریت ارتباطات و رهبری در هتل - مدیریت بهره وری در هتل - مدیریت بحران و ریسک در هتل	۱۲	-
مدیریت استراتژیک در صنعت هتل داری	- اصول، مبانی و ابعاد مدیریت استراتژیک در هتل ها - تدوین چشم انداز و مأموریت ها و اهداف بلند مدت - تجزیه و تحلیل ، انتخاب و ارزیابی استراتژی - برنامه ریزی عملیاتی	۱۲	-
مدیریت و نظارت بر تأسیسات فنی و مهندسی هتل	- آشنایی با تأسیسات هتل - مدیریت تعمیرات و نگهداری تأسیسات هتل - ایمنی در تأسیسات هتل	۱۲	-
روابط عمومی در هتل	- مفاهیم روابط عمومی - الگوها و ابزارهای روابط عمومی در هتل - مخاطب شناسی	۴	-
بازاریابی و فروش در هتل	- اصول و مفاهیم بازاریابی - بازاریابی در صنعت گردشگری و هتلداری - شناسایی بازار هدف - استراتژی های بازاریابی و راهبردهای فروش در هتل	۱۲	-
کنترل هزینه ها و تنظیم بودجه سالیانه در هتل	- مفهوم کنترل هزینه - هزینه های بخش های مختلف هتل - روش های کنترل هزینه در هر یک از بخش ها - بودجه بندی و تنظیم بودجه سالیانه	۱۲	-
فناوری اطلاعات و ارتباطات در صنعت هتل داری	- فن آوری اطلاعات و کاربرد آن در هتل - جمع آوری، تحلیل و مدیریت اطلاعات در هتل - مدیریت اطلاعات و سیستم های کنترل کیفیت - فناوری اطلاعات و ارتباطات و رضایت مشتری	۸	-
سمینار و کارگاه تخصصی	موضوع های مرتبط با صنعت هتل داری	-	۱۲
<b>دروس عمومی</b>			

-	۸	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قوانین و ضوابط نظارت بر بخش هتلداری</li> <li>- قوانین و مقررات اداره اماکن نیروی انتظامی، اداره بهداشت، شهرداری، اداره کار و تأمین اجتماعی و قوانین مالیاتی</li> <li>- قوانین و مقررات مربوط به میهمانان خارجی</li> <li>- قوانین و مقررات مربوط به محدودیت ها و ممنوعیت ها و ایمنی در هتل</li> <li>- قوانین بهداشتی در اماکن عمومی</li> </ul>	قوانین، مقررات و ضوابط هتلداری و گردشگری
-	۱۶	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مکالمات روزمره در هتل</li> <li>- اصطلاحات هتلداری</li> <li>- ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی</li> </ul>	زبان انگلیسی هتلداری

### ۵-۲-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره مدیریت تخصصی هتل باید دارای گواهینامه دوره مدیریت عمومی بوده یا آزمون های مربوط را با موفقیت گذرانده باشند.

### ۵-۲-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره مدیریت تخصصی هتل برای مدیران هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است. یادآوری- در صورتی که مدیران هتل های ۴ و ۵ ستاره دارای مدرک تحصیلی کارشناسی هتلداری باشند گذراندن این دوره برای آن ها الزامی نیست.

### ۵-۳ مدیریت منابع انسانی در هتل

#### ۵-۳-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «مدیریت منابع انسانی در هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- نظارت و کنترل امور مربوط به نیروی انسانی هتل
- ایجاد شرایط امن برای کارکنان هتل
- ایجاد حداکثر رضایتمندی در میان کارکنان هتل
- رسیدگی به مسائل و مشکلات کارکنان هتل

#### ۵-۳-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «مدیریت منابع انسانی هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل ۳۰ ساعت نظری
- محتوا و زمان بندی درس این دوره مطابق با جدول شماره ۳ است



جدول شماره ۳- محتوا و زمان بندی دوره مدیریت منابع انسانی هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
آشنایی با نمودار سازمانی و مشاغل هتل ها	- بخش های مختلف هتل و ارتباطات نیروی انسانی هتل ها - انواع مشاغل هتل و شرایط احراز	۶	-
امور پرسنلی	- پرونده های کارکنان ، آمار و گزارشات اداری - فرایند استخدام و مصاحبه - بخش نامه ها و دستور العمل های مدیریتی - آیین نامه های داخلی استخدامی و اداری هتل ها - امکانات رفاهی، تشویق ها و تنبیه ها، احکام انضباطی - آشنایی با پوشش کارکنان (اونیفرم) در قسمت های مختلف هتل	۸	-
قوانین کار و تأمین اجتماعی	- حقوق و مزایای کارکنان - مرخصی ، مأموریت های اداری و حضور و غیاب کارکنان - بازخریدی ، بازنشستگی، تغییر شغل و طبقه بندی مشاغل - قوانین مربوط به حوادث شغلی و پیشگیری از آن ها	۸	-
ایمنی و بهداشت شغلی	- آشنایی باحوادث و آسیب های شغلی و پیشگیری از آن ها - آشنایی با پیگیری روند درمانی کارکنان و معاینات شغلی	۸	-

۳-۳-۵ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره مدیریت منابع انسانی هتل باید دارای حداقل مدرک دیپلم متوسطه باشند و آشنایی به زبان انگلیسی و توانایی کار با رایانه را داشته باشند.

۴-۳-۵ مخاطبین دوره

- ۱-۴-۳-۵ گذراندن دوره مدیریت منابع انسانی هتل برای مدیران اداری هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.
- ۲-۴-۳-۵ گذراندن دوره مدیریت منابع انسانی هتل برای مدیران هتل های ۱ تا ۳ ستاره الزامی است.
- ۳-۴-۳-۵ گذراندن دوره مدیریت منابع انسانی هتل به مدیران هتل های ۴ و ۵ ستاره توصیه می شود.

۴-۵ مدیریت پذیرش میهمان در هتل

۱-۴-۵ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «مدیریت پذیرش مهمان در هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش پذیرش مهمان هتل و زیر مجموعه های آن
- کنترل و اداره کلیه امور مربوط به بخش پذیرش
- ایجاد و حفظ ارتباط کاری موثر بین پذیرش و سایر بخش های هتل
- ایجاد شرایط امن جهت آرامش و آسایش میهمانان

- اداره و هماهنگی برای پذیرش مهمان در هتل
- اجرای قوانین و مقررات مربوط
- به کارگیری لوازم و تجهیزات نرم افزاری و سخت افزاری مورد نیاز بخش پذیرش مهمان

#### ۵-۴-۲ الزامات برنامه آموزشی

- محتوای برنامه آموزشی دوره «مدیریت پذیرش مهمان در هتل» باید شامل موارد زیر باشد:
- دروس اختصاصی شامل ۳۰ ساعت نظری و ۳۰ ساعت عملی
  - دروس عمومی شامل ۳۰ ساعت نظری و ۱۲ ساعت عملی
  - محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۴ است

جدول شماره ۴- محتوا و زمان بندی دوره «مدیریت پذیرش مهمان» هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
شناخت هتل و خدمات پشتیبانی	- انواع هتل ها و هتل های بین المللی - طبقه بندی و درجه بندی هتل ها - نمودار سازمانی هتل ها - کارکرد قسمت های مختلف هتل ها	۴	-
پذیرش در هتل	- مفهوم پذیرش ، تعریف و خدمات کلی آن - کارکنان بخش پذیرش و وظایف آن ها - ارتباط بخش پذیرش با سایر بخش های هتل	۶	-
خدمات پذیرش	- خدمات هتل - فرایندهای پذیرش	۶	-
راهبری امور بخش پذیرش	- لوازم و تجهیزات اداری بخش پذیرش - خدمات ارتباطی،- پاسخگویی به تلفن، تغییر نوبت کاری - گزارش های داخلی و اطلاعات محرمانه بخش پذیرش - آراستگی محل کار - کارت کلید - اشیاء گم شده و پیدا شده - امنیت مهمان - دریافت و انتقال پیام - راهنمایی مهمانان	۶	-
آشنایی با نرم افزارهای هتلداری بخش پذیرش	- شناخت قابلیت های نرم افزار - نحوه کار با نرم افزار	۸	-
کارورزی	- کار در بخش پذیرش (هتل ۴ یا ۵ ستاره)	-	۳۰
دروس عمومی			
شناخت صنعت گردشگری	- تعاریف و مفاهیم صنعت گردشگری - اثرات صنعت گردشگری بر جامعه میزبان	۶	-

		- بخش های مختلف صنعت گردشگری - سازمان های بین المللی و ملی صنعت گردشگری	
-	۶	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل - مخاطب شناسی - انواع مهمانان هتل	مهارت های فردی و ارتباطی در هتل
-	۴	- قوانین و مقررات اداره اماکن نیروی انتظامی، مراکز بهداشت، شهرداری، اداره کار و تأمین اجتماعی و قوانین مالیاتی - قوانین و مقررات مربوط به میهمانان خارجی - قوانین و مقررات مربوط به محدودیت ها و ممنوعیت ها و ایمنی در هتل	قوانین، مقررات و ضوابط هتل داری و گردشگری
۴	۶	- رعایت بهداشت در بخش های مختلف هتل - اصول ایمنی و حفاظت در هتل - واکنش در شرایط بحران و اضطراری - بهداشت شغلی و شناخت بیماری های شغلی - ارگونومی - بهداشت فردی	ایمنی، بهداشت و پیشگیری از حوادث
۸	۸	- مکالمات روزمره در هتل - مکاتبات - اصطلاحات هتلداری - ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی	زبان انگلیسی هتل داری

### ۵-۴-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره «مدیریت پذیرش مهمان» هتل باید دارای حداقل مدرک دیپلم متوسطه باشند و تسلط به مکالمه زبان انگلیسی و توانایی کار با رایانه را داشته باشند.

### ۵-۴-۴ مخاطبین دوره

۵-۴-۴-۱ گذراندن دوره مدیریت پذیرش هتل برای مدیران پذیرش هتل های ۳ تا ۵ ستاره الزامی است.  
۵-۴-۴-۲ گذراندن دوره مدیریت پذیرش هتل به مدیران هتل های ۱ و ۲ ستاره توصیه می شود.  
یادآوری- در صورتی که مدیران پذیرش هتل های ۳ تا ۵ ستاره دارای مدرک تحصیلی کاردانی و یا کارشناسی هتل داری باشند، گذراندن این دوره برای آن ها الزامی نیست.

### ۵-۵ پذیرشگری در هتل

#### ۵-۵-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «پذیرشگری در هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:



- برقراری ارتباط موثر با میهمانان و مشتریان هتل
- فرایند پذیرش میهمانان در هتل
- انجام امور اجرایی بخش پذیرش میهمان
- معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان و مشتریان
- پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز میهمانان هتل
- اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها
- به کارگیری لوازم و تجهیزات نرم افزاری و سخت افزاری مورد نیاز بخش پذیرش مهمان
- راهنمایی و مساعدت میهمان
- رسیدگی به شکایات میهمان

#### ۵-۵-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «پذیرش در هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل ۲۴ ساعت نظری و ۲۰ ساعت عملی
  - درس عمومی شامل ۲۶ ساعت نظری
- محتوا و زمان بندی درس این دوره مطابق با جدول شماره ۴ است

جدول شماره ۵- محتوا و زمان بندی دوره «پذیرش در هتل»

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
پذیرش در هتل	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قسمت های مختلف بخش پذیرش مهمان</li> <li>- وظایف شغلی قسمت های مختلف پذیرش مهمان</li> <li>- لوازم و تجهیزات اداری بخش پذیرش</li> <li>- ورود و خروج و تسویه حساب مهمان و فرم های مربوط</li> </ul>	۸	-
امور اجرایی پذیرش	<ul style="list-style-type: none"> <li>- روش های ثبت وقایع و گزارش ها</li> <li>- تعویض شیفت و وظایف شیفت شب</li> <li>- ارتباط پذیرش با سایر بخش های هتل</li> <li>- کارت کلید و انواع آن</li> <li>- پاسخگویی به تلفن و سایر خدمات ضروری پذیرش</li> <li>- گزارش های روزانه</li> <li>- اشیاء گم شده و پیدا شده و مدارک شناسایی مهمانان</li> </ul>	۶	-
آشنایی با خدمات میهمان	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شرایط فرهنگی و اجتماعی، جاذبه ها و محیط</li> <li>- منابع اطلاعاتی و مراکز خدمات دهی</li> <li>- اطلاعات حمل و نقل</li> <li>- خدمات میهمانان خاص و کم توان</li> </ul>	۲	-
آشنایی با نرم افزارهای هتلداری بخش پذیرش	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شناخت قابلیت های نرم افزار</li> <li>- نحوه کار با نرم افزار</li> </ul>	۸	-
کارورزی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- کار در بخش پذیرش (هتل ۴ یا ۵ ستاره)</li> </ul>	-	۲۰
دروس عمومی			
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف ارتباط و انواع آن</li> <li>- ارتباط موثر و مخاطب شناسی</li> <li>- آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل</li> </ul>	۶	-
قوانین، مقررات و ضوابط هتل داری و گردشگری	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قوانین و مقررات اداره اماکن نیروی انتظامی، اداره بهداشت، شهرداری، اداره کار و تأمین اجتماعی و قوانین مالیاتی</li> <li>- قوانین و مقررات مربوط به میهمانان خارجی</li> <li>- قوانین و مقررات مربوط به محدودیت ها و ممنوعیت ها و ایمنی در هتل</li> </ul>	۴	-
زبان انگلیسی هتل داری	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مکالمات روزمره در هتل</li> <li>- مکاتبات</li> <li>- اصطلاحات هتلداری</li> <li>- ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی</li> </ul>	۸	۸

۵-۳-۵ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره «پذیرش در هتل» باید دارای حداقل مدرک دیپلم متوسطه باشند و تسلط به مکالمه زبان انگلیسی و توانایی کار با رایانه را داشته باشند.

## ۵-۴-۵ مخاطبین دوره

گذراندن دوره پذیرش در هتل برای کارمند پذیرش هتل های ۱ تا ۵ ستاره الزامی است. یادآوری- در صورتی که کارمند پذیرش هتل های ۵ ستاره دارای مدرک تحصیلی کاردانی و یا کارشناسی هتلداری باشند، گذراندن این دوره برای آن ها الزامی نیست.

## ۵-۶-۵ ذخیره جا<sup>۱</sup> در هتل

### ۵-۶-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی « ذخیره جا در هتل » باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- انجام امور ذخیره جا و تخصیص اتاق
- ثبت اطلاعات و تهیه گزارش ذخیره جا
- اجرای قوانین و مقررات مربوط
- استفاده بهینه از لوازم و تجهیزات و فرم های اداری مورد نیاز

## ۵-۶-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره « ذخیره جا در هتل » باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل ۲۰ ساعت نظری و ۴ ساعت عملی
  - درس عمومی شامل ۱۴ ساعت نظری و ۸ ساعت عملی
- محتوا و زمان بندی درس این دوره مطابق با جدول شماره ۶ است

---

<sup>1</sup> Reservation

جدول شماره ۶- محتوا و زمان بندی دوره « ذخیره جا در هتل »

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
شناخت هتل و خدمات پشتیبانی	- انواع هتل ها و هتل های بین المللی - طبقه بندی و درجه بندی هتل ها - نمودار سازمانی هتل ها - کارکرد قسمت های مختلف هتل ها	۴	-
ذخیره جا در هتل	- شیوه های مختلف ذخیره جا - اطلاعات مورد نیاز جهت ذخیره جا - برنامه های ویژه فروش اتاق و ذخیره جای گروهی - فرم ها و تجهیزات و بایگانی مدارک ذخیره جا - نرم افزار ذخیره جا - مقررات ذخیره جا	۱۶	۴
دروس عمومی			
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر و مخاطب شناسی - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل - انواع مهمانان هتل	۶	-
زبان انگلیسی هتل داری	- مکالمات روزمره در هتل - اصطلاحات هتلداری - ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی	۸	۸

۵-۶-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره « ذخیره جا در هتل » باید دارای حداقل مدرک دیپلم متوسطه باشند و تسلط به مکالمه زبان انگلیسی و توانایی کار با رایانه را داشته باشند.

۵-۶-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره رزرواسیون هتل برای کارمند رزرواسیون هتل های ۱ تا ۵ ستاره الزامی است. یادآوری- در صورتی که کارمند ذخیره جا در هتل های ۱ تا ۵ ستاره دارای مدرک تحصیلی کاردانی و یا کارشناسی هتلداری باشند گذراندن این دوره برای آن ها الزامی نیست.

۵-۷ بازاریابی و فروش در هتل

۵-۷-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «بازاریابی و فروش در هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- آگاهی از بازارهای هدف
- ارائه برنامه بازاریابی برای هتل

- ارتقای فروش خدمات هتل
- ارتباط موثر با مشتریان هتل

#### ۵-۷-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «بازاریابی و فروش در هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- دروس اختصاصی شامل ۲۴ ساعت نظری
  - دروس عمومی شامل ۲۲ ساعت نظری و ۸ ساعت عملی
- محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۷ است

جدول شماره ۷- محتوا و زمان بندی دوره بازاریابی و فروش در هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
شناخت هتل و خدمات پشتیبانی	- انواع هتل ها و هتل های بین المللی - طبقه بندی و درجه بندی هتل ها - ساختار سازمانی هتل ها - کارکرد قسمت های مختلف هتل ها	۶	-
بازاریابی نوین	- اصول و مفاهیم بازاریابی - بازاریابی و فروش خدمات - روش های بازاریابی - استراتژی های بازاریابی و راهکارهای فروش	۶	-
اصول بازاریابی و فروش در هتل	- شناخت و تجزیه و تحلیل بازار - بازارهای هدف و سیستم های توزیع خدمات هتل - محصول و قیمت در هتل	۶	-
روابط عمومی و ارتباط با مشتری در هتل	- مفاهیم روابط عمومی - الگوها و ابزارهای روابط عمومی در هتل - شناخت مشتری، انواع مشتری و نیازهای مشتری - مدیریت و بررسی شکایات مشتریان - شاخص های تأمین رضایت مشتریان	۶	-
دروس عمومی			
شناخت صنعت گردشگری	- تعاریف و مفاهیم صنعت گردشگری - اثرات صنعت گردشگری بر جامعه میزبان - بخش های مختلف صنعت گردشگری - سازمان های بین المللی و ملی صنعت گردشگری	۸	-
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل	۶	-
زبان انگلیسی هتل داری	- مکالمات روزمره در هتل - مکاتبات - اصطلاحات هتلداری - ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی	۸	۸

۵-۷-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره بازاریابی و فروش در هتل باید دارای حداقل مدرک دیپلم متوسطه باشند و تسلط به مکالمه زبان انگلیسی و توانایی کار با رایانه را داشته باشند.

۵-۷-۴ مخاطبین دوره

۵-۳-۴-۱ گذراندن دوره بازاریابی و فروش برای مدیران بازاریابی و فروش هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.

۵-۳-۴-۲ گذراندن دوره بازاریابی و فروش برای کارکنان بخش بازاریابی و فروش هتل های ۴ و ۵ ستاره توصیه می شود.

۵-۳-۴-۳ گذراندن دوره بازاریابی و فروش برای مدیران هتل های ۱ تا ۳ ستاره توصیه می شود.

### ۵-۸ روابط عمومی در هتل

#### ۵-۸-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «روابط عمومی در هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- سازماندهی امور روابط عمومی در هتل

- ارتباط موثر با مشتریان هتل

- انجام برخی از امور تشریفاتی هتل

#### ۵-۸-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «روابط عمومی در هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل ۲۲ ساعت نظری

- درس عمومی شامل ۲۲ ساعت نظری و ۸ ساعت عملی

محتوا و زمان بندی درس این دوره مطابق با جدول شماره ۸ است

جدول شماره ۸- محتوا و زمان بندی دوره روابط عمومی در هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
شناخت روحیات ملل	- فرهنگ و ارتباطات میان فرهنگی - روابط اجتماعی و روحیات ملل کشورهای مختلف - آداب و رسوم و نمادهای ملل مختلف - نگرش مردم کشورهای مختلف نسبت به اوقات فراغت و گردشگری	۶	-
روانشناسی گردشگری	- تعریف روانشناسی و انگیزه های مختلف گردشگران - تیپ شناسی رفتار گردشگران - ایجاد رضایت در جوامع میزبان و میهمان	۶	-
روابط عمومی و ارتباط با میهمان در هتل	- مفاهیم روابط عمومی - الگوها و ابزارهای روابط عمومی در هتل - شناخت میهمان و نیازهای میهمان - مدیریت و بررسی شکایات میهمانان - شاخص های تأمین رضایت میهمانان	۶	-
شناخت خدمات و میهمانان هتل	- آشنایی با انواع خدمات در هتل - اصول تشریفات در ارائه خدمات - انواع میهمانان هتل - آشنایی با اصول برنامه ریزی عملیاتی	۴	-
دروس عمومی			
شناخت صنعت گردشگری	- تعاریف و مفاهیم صنعت گردشگری - اثرات صنعت گردشگری بر جامعه میزبان - بخش های مختلف صنعت گردشگری - سازمان های بین المللی و ملی صنعت گردشگری	۸	-
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل	۶	-
زبان انگلیسی هتل داری	- مکالمات روزمره در هتل - اصطلاحات هتلداری - ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی	۸	۸

۵-۸-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره روابط عمومی در هتل باید دارای حداقل مدرک کارشناسی باشند و آشنایی به زبان انگلیسی و توانایی کار با رایانه را داشته باشند.

۵-۸-۴ مخاطبین دوره



۵-۳-۴-۱ گذراندن دوره روابط عمومی در هتل برای مدیران بازاریابی و فروش ، و کارکنان بخش روابط عمومی هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.

۵-۳-۴-۲ گذراندن دوره روابط عمومی در هتل برای کارکنان بخش بازاریابی و فروش و پذیرش هتل های ۴ و ۵ ستاره توصیه می شود.

## ۵-۹ راهنمای میهمان و میهمان بر

### ۵-۹-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «راهنمای میهمان و میهمان بر» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- برقراری ارتباط محترمانه و تأثیر گذار با مشتریان

- راهنمایی میهمانان

- حمل صحیح وسایل میهمانان

- رعایت اصول تشریفات در انجام وظایف

### ۵-۹-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «راهنمای میهمان و چمدان بر» باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل ۱۸ ساعت نظری و ۲ ساعت عملی

- درس عمومی شامل ۲۰ ساعت نظری و ۲ ساعت عملی

محتوا و زمان بندی درس این دوره مطابق با جدول شماره ۹ است.

جدول شماره ۹- محتوا و زمان بندی دوره راهنمای میهمان و چمدان بر در هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
شناخت روحیات ملل	- فرهنگ و ارتباطات میان فرهنگی - روابط اجتماعی و روحیات ملل کشورهای مختلف - آداب و رسوم و نمادهای ملل مختلف - نگرش مردم کشورهای مختلف نسبت به اوقات فراغت و گردشگری	۶	-
شناخت خدمات و میهمانان هتل	- آشنایی با انواع خدمات در هتل - اصول تشریفات در ارائه خدمات - انواع میهمانان هتل	۶	-
خدمات میهمان بری	- آشنایی با وسایل ارتباطی (تلفن، بی سیم و ...) - حمل وسایل و چمدان ، امکانات و تجهیزات مربوطه (میهمانان فردی و گروهی) - نگهداری امانات میهمان	۶	۲
دروس عمومی			
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل	۶	-
زبان انگلیسی هتل داری	- مکالمات روزمره در هتل - اصطلاحات هتلداری - ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی	۸	-
ایمنی، بهداشت و پیشگیری از حوادث	- رعایت بهداشت در بخش های مختلف هتل - بهداشت فردی کارکنان هتل - بهداشت شغلی و پیشگیری از بیماری های شغلی - ارگونومی - اصول ایمنی و حفاظت در هتل - آشنایی با روش های اطفاء حریق - واکنش در شرایط بحران و اضطراری	۶	۲

۵-۹-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره «راهنمای میهمان و میهمان بر» باید دارای حداقل مدرک دیپلم متوسطه باشند .

۵-۹-۴ مخاطبین دوره

۵-۷-۴-۱ گذراندن دوره راهنمای میهمان و چمدان بر، برای شاغلین امر چمدان بری در هتل های ۳ تا ۵ ستاره الزامی است.

۵-۱۰ صندوق داری هتل

## ۵-۱۰-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «صندوق داری هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- تهیه گزارش های ادواری از قسمت صندوق
- تهیه صورت حساب و تسویه میهمان

## ۵-۱۰-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «صندوق داری هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- دروس اختصاصی شامل: ۱۲ ساعت نظری
- دروس عمومی شامل: ۲۰ ساعت نظری و ۲ ساعت عملی

محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۱۰ است

جدول شماره ۱۰- محتوا و زمان بندی دوره صندوق داری هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
مفاهیم صندوق داری	- تعریف صندوق داری در هتل - وظایف صندوق دار مرکزی - وظایف صندوق دار و حسابرس شب	۴	-
امور پرداخت و امانات میهمان	- امور مربوط به وجوه نقد - انواع کارت های اعتباری - ارز و مسائل مرتبط با آن - امور مربوط به صندوق امانات	۴	-
بخش های درآمدزای هتل	- در آمد اتاق ها - رستوران ها، قهوه سرا و پذیرایی در اتاق - لباسشویی	۲	-
صورت حساب میهمان	- دریافت هزینه های میهمان از قسمت های مختلف - ثبت هزینه های میهمان - صورتحساب آماده	۲	-
دروس عمومی			
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل	۶	-
زبان انگلیسی هتل داری	- مکالمات روزمره در هتل - اصطلاحات هتلداری - ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی	۸	-
ایمنی، بهداشت و پیشگیری از حوادث	- رعایت بهداشت در بخش های مختلف هتل - بهداشت فردی کارکنان هتل - اصول ایمنی و حفاظت در هتل - واکنش در شرایط بحران و اضطراری	۶	۲

۵-۱۰-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره «صندوق داری هتل» باید دارای حداقل مدرک کاردانی باشند.

۵-۱۰-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره «صندوق داری هتل» برای کلیه صندوق داران هتل های ۱ تا ۵ ستاره الزامی است.

۵-۱۱ سرپرستی خانه داری در هتل

۵-۱۱-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «سرپرستی خانه داری در هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- سازماندهی بخش خانه داری هتل و زیر مجموعه های آن
- نظارت و ارزیابی عملکرد بخش خانه داری
- کنترل هزینه و تنظیم بودجه در بخش خانه داری
- رسیدگی به امور کارکنان بخش خانه داری
- رسیدگی به گزارش های بخش خانه داری
- برقراری ارتباط موثر بخش خانه داری با سایر بخش های هتل

#### ۵-۱۱-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «سرپرستی خانه داری در هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- دروس اختصاصی شامل ۲۰ ساعت نظری و ۸ ساعت عملی
- دروس عمومی شامل ۲۴ ساعت نظری ۱۰ ساعت عملی

محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۱۱ است

جدول شماره ۱۱- محتوا و زمان بندی دوره سرپرستی خانه داری در هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
شناخت هتل و خدمات پشتیبانی	- انواع هتل ها و هتل های بین المللی - طبقه بندی و درجه بندی هتل ها - نمودار سازمانی هتل ها - کارکرد قسمت های مختلف هتل ها	۸	-
برنامه ریزی و سازماندهی خانه داری	- مسئولیت ها و انواع نمودار سازمانی خانه داری - برنامه ریزی کارکنان و تقسیم بندی مشاغل خانه داری - آشنایی با نرم افزارهای مربوط - مسئولیت های سرپرست خانه داری - تجهیزات ضروری بخش خانه داری - فهرست ها و کاربرگ های خانه داری - نظارت و کنترل خدمات خانه داری - تکنیک های سرپرستی و کنترل هزینه ها	۶	۴
آشنایی با طراحی، دکوراسیون و تزئینات داخلی اتاق	- آشنایی با انواع اتاق ها در هتل - تجهیزات و لوازم ضروری در اتاق - آشنایی با ارگونومی، آنتروپومتری - جانمایی و چیدمان تجهیزات اتاق ها و استفاده بهینه از فضا - زیبایی شناسی و آراستگی دراتاق	۶	۴
دروس عمومی			
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل	۶	-
زبان انگلیسی هتل داری	- مکالمات روزمره در هتل - اصطلاحات هتلداری - ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی	۸	۸
ایمنی، بهداشت و پیشگیری از حوادث	- رعایت بهداشت در بخش های مختلف هتل - بهداشت فردی کارکنان هتل - بهداشت شغلی - آشنایی با بیماری های شغلی و پیشگیری از آن ها - آشنایی با اصول ضد عفونی و سترون سازی - آشنایی با لوازم حفاظتی محیط کار - اصول ایمنی و حفاظت در هتل و روش های اطفاء حریق - ارگونومی - واکنش در شرایط بحران و اضطراری	۶	۲
قوانین، مقررات و ضوابط هتل داری و گردشگری	- قوانین و مقررات اداره اماکن نیروی انتظامی، اداره بهداشت، شهرداری، اداره کار و تأمین اجتماعی و قوانین مالیاتی - قوانین و مقررات مربوط به میهمانان خارجی - قوانین و مقررات مربوط به محدودیت ها و ممنوعیت ها و ایمنی در هتل	۴	-

۵-۱۱-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره سرپرستی خانه داری در هتل باید دارای حداقل مدرک کارشناسی باشند .

## ۵-۱۱-۴ مخاطبین دوره

۵-۱۱-۴-۱ گذراندن دوره سرپرستی خانه داری در هتل، برای مدیران خانه داری در هتل های ۳ تا ۵ ستاره الزامی است.

۵-۱۱-۴-۲ گذراندن دوره سرپرستی خانه داری در هتل برای فردی که دارای مسئولیت اداره خانه داری در هتل های ۱ و ۲ ستاره است توصیه می شود.

یادآوری- در صورتی که سرپرست خانه داری هتل های ۳ تا ۵ ستاره دارای مدرک کارشناسی هتل داری باشد، گذراندن این دوره الزامی نمی باشد.

## ۵-۱۲ خانه داری در هتل

### ۵-۱۲-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «خانه داری در هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- ارائه خدمات خانه داری با کیفیت مطلوب
- درک نیازهای میهمانان و برقراری ارتباط موثر با آن ها
- برقراری ارتباط موثر بخش خانه داری با سایر بخش ها

### ۵-۱۲-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «خانه داری در هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل ۲۲ ساعت نظری و ۶ ساعت عملی
  - درس عمومی شامل ۱۸ ساعت نظری و ۴ ساعت عملی
- محتوا و زمان بندی درس این دوره مطابق با جدول شماره ۱۲ است

جدول شماره ۱۲- محتوا و زمان بندی دوره خانه داری در هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
شناخت هتل و خدمات پشتیبانی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- انواع هتل ها و هتل های بین المللی</li> <li>- طبقه بندی و درجه بندی هتل ها</li> <li>- نمودار سازمانی هتل ها</li> <li>- کارکرد قسمت های مختلف هتل ها</li> </ul>	۸	-
مسئولیت خانه دار	<ul style="list-style-type: none"> <li>- انتظارات میهمانان ، عملکرد و وظایف خانه دارها</li> <li>- برقراری ارتباط با میهمان</li> <li>- تعویض شیفت، سرویس های اضافی، ممنوعیت ها</li> <li>- شکایات و انتقادات</li> <li>- انبارهای خانه داری، کنترل و تأمین تجهیزات موجود</li> </ul>	۸	-
عملیات خانه داری	<ul style="list-style-type: none"> <li>- انواع اتاق ها در هتل و استانداردهای نظافت و مرتب سازی</li> <li>- کنترل وسایل و تجهیزات اتاق ها</li> <li>- تجهیزات و مواد لازم در کار خانه داری</li> <li>- روش نظافت فضاهای عمومی</li> <li>- لکه شناسی منسوجات</li> <li>- موجودی و کنترل</li> <li>- دفاتر ثبت در خانه داری</li> <li>- آشنایی با انواع چک لیست و طراحی آن</li> <li>- آشنایی با نظارت و روش های آن</li> <li>- آشنایی با نرم افزارهای مربوط</li> </ul>	۶	۶
دروس عمومی			
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف ارتباط و انواع آن</li> <li>- ارتباط موثر و مخاطب شناسی</li> <li>- آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل</li> <li>- روانشناسی ارتباط با میهمانان خاص</li> </ul>	۶	-
زبان انگلیسی هتل داری	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مکالمات روزمره در هتل</li> <li>- اصطلاحات هتلداری</li> <li>- ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی</li> </ul>	۸	-
ایمنی، بهداشت و پیشگیری از حوادث	<ul style="list-style-type: none"> <li>- رعایت بهداشت در بخش های مختلف هتل</li> <li>- بهداشت فردی کارکنان هتل</li> <li>- بهداشت محیط در بخش خانه داری</li> <li>- آشنایی با لوازم حفاظتی محیط کار</li> <li>- بهداشت شغلی و پیشگیری از بیماری های شغلی</li> <li>- ارگونومی</li> <li>- آشنایی با کمک های اولیه</li> <li>- آشنایی با روش های اطفاء حریق</li> <li>- اصول ایمنی و حفاظت در هتل</li> <li>- واکنش در شرایط بحران و اضطراری</li> </ul>	۴	۴



### ۵-۱۲-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره خانه داری در هتل باید دارای حداقل مدرک دیپلم متوسطه باشند .

### ۵-۱۲-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره خانه داری در هتل، برای کلیه کارکنان بخش خانه داری هتل های ۱ تا ۵ ستاره الزامی است. یادآوری- گذراندن این دوره برای کارکنان بخش خانه داری که دارای مدرک تحصیلی کاردانی هتل داری باشند، الزامی نیست.

### ۵-۱۳ لباس شویی در هتل

#### ۵-۱۳-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی « لباس شویی در هتل » باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- تشخیص ارتباط بخش لباسشویی با سایر بخش های هتل
- تشخیص انواع منسوجات پارچه ای و انواع البسه قبل از شستشو
- تشخیص انواع لکه ها و شیوه های لکه بری
- شیوه های استفاده از انواع ماشین لباسشویی
- تشخیص انواع شوینده ها و کاربرد آن ها
- ثبت ضایعات ، کار با انواع فرم ها و تهیه گزارش
- به کار گیری اصول ایمنی و بهداشتی در کار
- ارائه خدمات لباسشویی به میهمانان هتل

#### ۵-۱۳-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره « لباس شویی در هتل » باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل ۱۶ ساعت نظری و ۱۲ ساعت عملی
- درس عمومی شامل ۴ ساعت نظری و ۴ ساعت عملی
- محتوا و زمان بندی درس این دوره مطابق با جدول شماره ۱۳ است

جدول شماره ۱۳- محتوا و زمان بندی دوره لباس شویی در هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
آشنایی با لباسشویی و خدمات آن	<ul style="list-style-type: none"> <li>- آشنایی با نیازهای بخش خانه داری به لباس شویی</li> <li>- آشنایی با نیازهای بخش غذا و نوشیدنی به لباس شویی</li> <li>- آشنایی با نیازهای سایر بخش های هتل به لباس شویی</li> <li>- ملزومات کاری در بخش لباس شویی</li> <li>- کارکنان و چرخه کار در بخش لباس شویی</li> </ul>	۴	-
منسوجات و البسه	<ul style="list-style-type: none"> <li>- انواع منسوجات و شیوه های آماده سازی آن ها</li> <li>- استفاده از آهار</li> <li>- انواع البسه، رنگ ها و جنس و روش های شستشو</li> <li>- انواع آب (سفتی و سبکی) و نحوه کاربرد آن ها</li> </ul>	۴	۲
لکه و لکه بری	<ul style="list-style-type: none"> <li>- انواع لکه ها و تأثیر انواع شوینده ها بر انواع لکه ها</li> <li>- لکه بر ها و شیوه های لکه بری</li> </ul>	۲	۲
تجهیزات و ماشین آلات لباس شویی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ماشین های لباس شویی و انواع آن ها</li> <li>- کار با دستگاه آب شویی</li> <li>- کار با دستگاه خشک کن</li> <li>- کار با دستگاه پرس</li> <li>- کار با دستگاه غلتک</li> <li>- کار با دستگاه آبگیر</li> <li>- کار با دستگاه تکمیل کننده نهایی</li> </ul>	۲	۴
دستگاه ها و ماشین آلات اتوکشی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دستگاه اتوکشی تخت</li> <li>- مانکن بخار</li> <li>- اتوی دستی</li> <li>- اتاقلک بخار</li> <li>- دستگاه پرس بخار</li> </ul>	۲	۴
گزارش های بخش لباس شویی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- روش های ثبت ضایعات</li> <li>- انواع فرم های بخش لباس شویی</li> <li>- تهیه گزارش های فروش نقدی و غیر نقدی</li> </ul>	۲	-
دروس عمومی			
ایمنی، بهداشت و پیشگیری از حوادث	<ul style="list-style-type: none"> <li>- رعایت بهداشت در بخش های مختلف هتل</li> <li>- بهداشت فردی کارکنان هتل</li> <li>- آشنایی با ایمنی دستگاه های شوینده</li> <li>- آشنایی با اصول ضدعفونی و سترون سازی</li> <li>- آشنایی با ایمنی کار با مواد شوینده و نگهداری مواد شوینده</li> <li>- آشنایی با بیماری های واگیردار</li> <li>- بهداشت شغلی و بیماری های شغلی</li> <li>- ارگونومی</li> <li>- اصول ایمنی و حفاظت در هتل</li> <li>- واکنش در شرایط بحران و اضطراری</li> </ul>	۴	۴

### ۵-۱۳-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره لباسشویی در هتل باید دارای حداقل مدرک دیپلم متوسطه باشند .

### ۵-۱۳-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره لباسشویی در هتل، برای کارکنان بخش لباسشویی در هتل هایی که دارای بخش لباس شویی هستند الزامی است.

یادآوری - گذراندن این دوره برای کارکنان بخش خانه داری دارای مدرک تحصیلی کاردانی هتل داری باشند، الزامی نیست.

### ۵-۱۴-۱ تأسیسات فنی و مهندسی هتل ها

#### ۵-۱۴-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «تأسیسات فنی و مهندسی هتل ها» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- رفع مشکلات احتمالی مربوط به بخش تأسیسات در هتل

- انتخاب پیمان کاران تأسیساتی بر اساس نیاز هتل

- تهیه برنامه تعمیرات و نگهداری تأسیسات هتل

- پیشگیری از مسائل ایمنی مربوط به تأسیسات هتل

- نظارت بر کارکرد مطلوب تأسیسات هتل

### ۵-۱۴-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «تأسیسات فنی و مهندسی در هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- دروس اختصاصی شامل ۲۰ ساعت نظری و ۱۲ ساعت عملی

- دروس عمومی شامل ۶ ساعت نظری و ۲ ساعت عملی

محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۱۴ است

جدول شماره ۱۴- محتوا و زمان بندی تأسیسات فنی و مهندسی در هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
آشنایی با معماری و معماری داخلی در هتل	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف مبانی معماری و معماری داخلی</li> <li>- آشنایی با هتل ، انواع آن و عملکردها</li> <li>- شناخت مواد و مصالح ساختمان</li> <li>- آشنایی با رنگ و بافت</li> <li>- آشنایی با نور</li> <li>- آشنایی با فضای سبز</li> </ul>	۲	۲
آشنایی با واحد فنی و مهندسی در هتل	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شناخت واحدهای خدمات فنی در هتل (موتورخانه، تعمیرگاه ، نجاری و ...)</li> <li>- اهمیت و وظایف واحد فنی و مهندسی</li> <li>- سازماندهی ، ساماندهی و زمانبندی</li> </ul>	۲	۲
سیستم برق و الکترونیک در ساختمان هتل و برق اضطراری	<ul style="list-style-type: none"> <li>- آشنایی با سیستم سیم کشی و تابلوهای برق در هتل ها</li> <li>- شناسایی مشکلات برق و رفع آن ها</li> <li>- سیستم برق اضطراری، تنظیم و توان لازم</li> <li>- آشنایی با سیستم های صوتی و تصویری</li> <li>- آشنایی با سیستم هوشمند سازی هتل</li> <li>- آشنایی با زیر ساخت های شبکه و اتوماسیون ترم افزاری</li> <li>- چاه ارت</li> <li>- الزامات ، آیین نامه ها ، دستورالعمل ها و مقررات ملی</li> </ul>	۴	۲
سیستم ها و تجهیزات امنیتی ، نظارتی و ایمنی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مانیتورینگ</li> <li>- انواع سیستم های اعلام حریق و الزامات آن</li> <li>- انتخاب سیستم اعلام حریق بر اساس وضعیت فضای نصب</li> <li>- انواع سیستم های اطفاء و کاربرد آن ها</li> </ul>	۴	۲
سیستم های سرمایش و گرمایش هتل ، آب و فاضلاب	<ul style="list-style-type: none"> <li>- آشنایی با انواع مختلف سیستم های سرمایش و گرمایش</li> <li>- انتخاب سیستم مناسب</li> <li>- بررسی و رفع مشکلات سیستم های سرمایش و گرمایش</li> <li>- سیستم های آب گرم و سرد در هتل و مسائل مربوط</li> <li>- رفع مشکلات سیستم آب گرم و سرد</li> <li>- مخازن ذخیره آب و سختی گیر</li> <li>- تاسیسات استخر و ورزش های آبی</li> <li>- آشنایی با سیستم فاضلاب و آب های غیر متعارف</li> <li>- الزامات ، آیین نامه ها ، دستورالعمل ها و مقررات ملی</li> </ul>	۴	۲
بالابر و پله های برقی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- انواع بالابر در هتل ها</li> <li>- استانداردها و مسائل ایمنی</li> <li>- کنترل ادواری</li> </ul>	۲	۲
تعمیرات و نگهداری	<ul style="list-style-type: none"> <li>- آشنایی با نحوه تدوین سیستم تعمیرات و نگهداری و کاربرد آن</li> <li>- آموزش تهیه و اصلاح چک لیست های نظارتی و کنترلی</li> <li>- تاسیسات ، ابنیه و فضای باز و سبز</li> </ul>	۲	-

دروس عمومی		
۴	۴	<ul style="list-style-type: none"> <li>- رعایت بهداشت در بخش های مختلف هتل</li> <li>- بهداشت فردی کارکنان هتل</li> <li>- بهداشت شغلی و روش های پیشگیری از بیماری های شغلی</li> <li>- آشنایی با لوازم حفاظتی محیط کار</li> <li>- اصول ایمنی و حفاظت در هتل</li> <li>- واکنش در شرایط بحران و اضطراری</li> </ul>

### ۵-۱۴-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره تأسیسات فنی و مهندسی در هتل باید دارای حداقل مدرک دیپلم متوسطه و حداقل سه سال کار در زمینه های فنی و تأسیساتی باشند .

### ۵-۱۴-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره تأسیسات فنی و مهندسی در هتل، برای مسئول فنی و مهندسی در تمام هتل ها الزامی است.

### ۵-۱۵-۱۵ انبارداری در هتل

#### ۵-۱۵-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «انبارداری در هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- کنترل انبار
- تأمین ملزومات کلیه بخش های هتل
- تهیه و ارائه گزارش از وضعیت انبار

#### ۵-۱۵-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «انبارداری در هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- دروس اختصاصی شامل ۶ ساعت نظری و ۶ ساعت عملی
  - دروس عمومی شامل ۴ ساعت نظری و ۴ ساعت عملی
- محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۱۵ است.

جدول شماره ۱۵- محتوا و زمان بندی دوره انبارداری در هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
انبار و انبارداری	- آشنایی با انبار و انواع و جایگاه هر یک در هتل - وظایف انبار دار در هتل (شرح وظایف، حفاظت کالا، تدارکات)	۲	-
اصول عملیات انبارداری	- روش کار در انبار ، دفاتر انبار و فرم های سفارش و ورود کالا به انبار - چیدمان و طبقه بندی انبار - طبقه بندی اجناس موجود در انبار و ورود و خروج کالا به انبار - بررسی موجودی انبار - بازدید	۴	۲
نرم افزار انبار داری	- آشنایی با نرم افزار انبار داری - کار با نرم افزار انبار داری	-	۴
دروس عمومی			
ایمنی، بهداشت و پیشگیری از حوادث	- رعایت بهداشت در بخش های مختلف هتل - بهداشت فردی کارکنان هتل - بهداشت مواد غذایی - بهداشت محیط کار - بهداشت شغلی و بیماری های شغلی و راه های پیشگیری از آن ها - اصول ایمنی و حفاظت در هتل - واکنش در شرایط بحران و اضطراری	۴	۴

۵-۱۵-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره انبارداری در هتل باید دارای حداقل مدرک دیپلم متوسطه باشند .

۵-۱۵-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره انبارداری در هتل، برای کلیه مسئولین انبار در هتل های ۱ تا ۵ ستاره الزامی است.

۵-۱۶ اصول حفاظت و نگهداری در هتل

۵-۱۶-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی « اصول حفاظت و نگهداری در هتل » باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- ایجاد محیط امن و آرام در هتل
- مقابله با شرایط بحران در هتل
- حفاظت از اموال هتل
- نظارت بر انجام قوانین و مقررات حفاظتی در هتل

## ۵-۱۶-۲ الزامات برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «اصول حفاظت و نگهداری در هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- دروس اختصاصی شامل ۱۸ ساعت نظری و ۱۰ ساعت عملی

- دروس عمومی شامل ۱۴ ساعت نظری

محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۱۶ است.

جدول شماره ۱۶- محتوا و زمان بندی دوره اصول حفاظت و نگهداری در هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
آشنایی با حفاظت و نگهداری	- تعریف حفاظت و نگهداری و وظایف آن - اهمیت حفاظت و نگهداری در هتل - وسایل و تجهیزات حفاظتی - آشنایی با استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۱۰۷ (حفاظت و ایمنی در هتل)	۴	۲
اصول حفاظت و نگهداری	- دانستنی های حقوقی - تنظیم صورتجلسه ، گزارش و دفاتر نگهداری و تعویض شیفت - گشت زنی و برخورد با افراد مظنون - خراب کاری، سرقت، حفاظت فیزیکی و پیشگیری - کنترل ورود و خروج وسایل و اموال از هتل - وسایل و تجهیزات حفاظتی - حفاظت گفتار و اطلاعات	۶	۲
کنترل بحران و ایمنی در انتظامات	- پیشگیری از بحران - آشنایی با ایمنی و کنترل های حفاظتی - آشنایی با روش های اطفاء حریق - آشنایی با کمک های اولیه - کنترل شرایط بحرانی در مراسم و رویدادهای هتل - کنترل شرایط بحرانی در شرایط غیر مترقبه	۸	۶
دروس عمومی			
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر و مخاطب شناسی - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل - انواع مهمانان هتل	۶	-
زبان انگلیسی هتل داری	- مکالمات روزمره در هتل - اصطلاحات هتلداری - ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی	۸	-

## ۵-۱۶-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره اصول حفاظت و نگهداری در هتل باید دارای حداقل مدرک دیپلم متوسطه باشند .

#### ۵-۱۶-۴ مخاطبین دوره

۵-۱۶-۴-۱- گذراندن دوره اصول حفاظت و نگهداری در هتل، برای کارکنان بخش نگهداری و حفاظت در هتل های ۳ تا ۵ ستاره الزامی است.

۵-۱۶-۴-۲- گذراندن دوره اصول حفاظت و نگهداری در هتل برای حداقل یک نفر از کارکنان هتل های ۱ و ۲ ستاره توصیه می شود.

#### ۵-۱۷ راننده هتل

#### ۵-۱۳-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «راننده هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- راهنمایی میهمانان هتل به جاذبه های گردشگری منطقه
- رعایت اصول آداب معاشرت در ارائه خدمات به میهمانان هتل
- همراهی با میهمانان هتل در صورت لزوم در محیط های بیرون از هتل

#### ۵-۱۷-۲ ویژگی های برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «راننده هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل ۱۰ ساعت نظری و ۲ ساعت عملی
  - درس عمومی شامل ۱۸ ساعت نظری و ۸ ساعت عملی
- محتوا و زمان بندی درس این دوره مطابق با جدول شماره ۱۷ است



جدول شماره ۱۷- محتوا و زمان بندی دوره راننده هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
آشنایی با جاذبه های گردشگری	- آشنایی با جاذبه های کشور - آشنایی با انواع جاذبه های منطقه	۴	-
اطلاعات (گردشگری و سایر)	- مراکز ارائه کننده اطلاعات گردشگری - کتاب ها و نقشه های راهنما و استفاده از آن ها - آشنایی با مراکز خدماتی و درمانی	۲	۲
قوانین و مقررات گردشگری	- قوانین و مقررات مربوط به گردشگران - قوانین ایمنی در رانندگی و آشنایی با تجهیزات ایمنی در خودرو - تعریف تابعیت و طبقه بندی اتباع خارجی در کشور - حقوق گردشگران خارجی در ایران - محدودیت های حقوقی گردشگران خارجی در ایران - مقررات مربوط به ورود و خروج گردشگران از کشور	۴	-
دروس عمومی			
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل - انواع مهمانان هتل	۶	-
آشنایی با ایمنی و بهداشت شغلی	بهداشت شغلی. بیماری های شغلی و راه های پیشگیری از آن - آشنایی با اطفاء حریق در خودرو - آشنایی با لوازم حفاظتی و ایمنی خودرو	۴	۴
زبان انگلیسی هتل داری	- مکالمات روزمره در هتل - اصطلاحات هتلداری - ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی	۸	۴

۵-۱۷-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره باید دارای گواهینامه رانندگی و حداقل دیپلم متوسطه باشند.

۵-۱۷-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره راننده هتل برای رانندگان آژانس های مستقر در هتل های چهار و پنج ستاره الزامی است.

۵-۱۸ مدیریت غذا و نوشابه

۵-۱۸-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «مدیریت غذا و نوشابه» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش غذا و نوشیدنی هتل
- برقراری ارتباط موثر با میهمانان و مشتریان بخش غذا و نوشیدنی در هتل
- مدیریت ، راهبری، برنامه ریزی و نظارت بر نیروی انسانی بخش غذا و نوشیدنی در هتل
- مدیریت برگزاری میهمانی ها، مراسم خاص و اصول تشریفات در هتل
- برنامه ریزی بودجه بخش غذا و نوشیدنی در هتل
- کنترل هزینه بخش غذا و نوشیدنی در هتل
- مدیریت پذیرایی
- مدیریت نگهداری بهداشت مواد غذایی

#### ۵-۱۸-۲ ویژگی های برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «مدیریت غذا و نوشابه» باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل: ۵۰ ساعت نظری و ۱۴ ساعت عملی
  - درس عمومی شامل: ۴۰ ساعت نظری و ۴ ساعت عملی
- محتوا و زمان بندی درس این دوره مطابق با جدول شماره ۱۸ است

جدول شماره ۱۸- محتوا و زمان بندی دوره مدیریت غذا و نوشابه

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
شناخت هتل و خدمات پشتیبانی	- انواع هتل ها و هتل های بین المللی - طبقه بندی و درجه بندی هتل ها - نمودار سازمانی هتل ها - کارکرد قسمت های مختلف هتل ها	۸	-
غذا و نوشیدنی و زیر مجموعه های آن	- مشاغل مختلف در بخش غذا و نوشیدنی - انواع نمودار سازمانی بخش غذا و نوشیدنی - بخش های مرتبط با بخش غذا و نوشیدنی در هتل - آشنایی با انواع رستوران ها و تقسیم بندی آن ها - آشنایی با قسمت های مختلف آشپزخانه صنعتی	۴	-
اصول مدیریت بخش غذا و نوشیدنی	- مدیریت عمومی - رفتار سازمانی - امور اداری کارکنان - گزارش های مالی و اداری - آشنایی با استانداردهای مرتبط	۶	۲
کنترل و نظارت بخش غذا و نوشیدنی	- کنترل و نظارت بر خرید مواد غذایی - کنترل و نظارت شستشو و نظافت ظروف و وسایل، لوازم مختلف تهیه غذا و محیط آشپزخانه - کنترل و نظارت بر وضعیت عمومی و بهداشت آشپزخانه و رستوران ها، سالن های برگزاری همایش، بوفه و ... - تهیه گزارش سرقت، کسری و خرابی وسایل و ظروف	۶	۲
کنترل هزینه ها در بخش غذا و نوشیدنی	- استراتژی قیمت گذاری برای رسیدن به حداکثر سود - گزارش ها و فرم های مختلف واحد کنترل هزینه - آشنایی با صورت غذا و طراحی آن - خصوصیات صورت غذای رستوران، تریا، روم سرویس، کافی شاپ و انواع آن ها - هزینه های تولید مواد غذایی	۶	۲
روش های پذیرایی	- اصول و قواعد پذیرایی - پذیرایی در ضیافت ها - انواع مختلف پذیرایی در رستوران - اصول پذیرایی در اتاق	۶	۴
کاربرد تجهیزات و لوازم آشپزخانه، رستوران و پذیرایی	- خصوصیات وسایل و لوازم پذیرایی و سرو غذا در رستوران و میهمانی ها - تجهیزات و لوازم آشپزخانه، قنادی، قصابی، بوفه غذاهای سرد و گرم، ظرفشویی و نانوایی	۲	۴
نگهداری و بهداشت مواد غذایی	- بهداشت فردی - بهداشت محیط آشپزخانه - بهداشت مواد غذایی - بیماری های قابل انتقال از مواد غذایی	۸	-

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- روش های شناسایی مواد غذایی فاسد و غیر استاندارد</li> <li>- آشنایی با شناسنامه مواد غذایی بسته بندی</li> <li>- مسمومیت های غذایی و انواع آن</li> <li>- روش های نگهداری مواد غذایی</li> <li>- بهداشت سردخانه ها و انبارهای نگهداری مواد غذایی</li> <li>- نقش تغذیه در سلامت و بیماری ها</li> <li>- رژیم های غذایی</li> </ul>	
-	۴	<ul style="list-style-type: none"> <li>- انواع مراسم (سمینار، نمایشگاه، کنفرانس، مراسم ازدواج و...)</li> <li>- تدارکات مورد نیاز برگزاری مراسم</li> <li>- قراردادهای برگزاری مراسم خاص</li> </ul>	برگزاری تشریفات و مراسم خاص در هتل
<b>دروس عمومی</b>			
-	۸	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف ارتباط و انواع آن</li> <li>- ارتباط موثر</li> <li>- آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل</li> <li>- آشنایی با کدهای اخلاق در صنعت گردشگری</li> </ul>	مهارت های فردی و ارتباطی در هتل
-	۸	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قوانین نظارت بر بخش هتلداری</li> <li>- قوانین و مقررات اداره اماکن نیروی انتظامی، اداره بهداشت، شهرداری، اداره کار و تأمین اجتماعی و قوانین مالیاتی</li> <li>- قوانین و مقررات مربوط به میهمانان خارجی</li> <li>- قوانین و مقررات مربوط به محدودیت ها و ممنوعیت ها و ایمنی در هتل</li> </ul>	قوانین، مقررات و ضوابط هتلداری و گردشگری
۴	۸	<ul style="list-style-type: none"> <li>- رعایت بهداشت در بخش های مختلف هتل</li> <li>- بهداشت شغلی</li> <li>- اصول ایمنی و حفاظت در آشپزخانه های صنعتی و سردخانه ها</li> <li>- واکنش در شرایط بحران و اضطراری</li> </ul>	ایمنی، بهداشت و پیشگیری از حوادث
-	۱۶	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مکالمات روزمره در هتل</li> <li>- اصطلاحات هتلداری</li> <li>- ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی</li> </ul>	زبان انگلیسی هتل داری

### ۵-۱۸-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره مدیریت غذا و نوشابه باید دارای حداقل دیپلم متوسطه باشند و آشنایی به زبان انگلیسی و توانایی کار با رایانه را داشته باشند.

### ۵-۱۸-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره مدیریت غذا و نوشابه برای مدیران غذا و نوشابه هتل های ۳ تا ۵ ستاره الزامی است. یادآوری- در صورتی که مدیران غذا و نوشابه هتل های ۳ تا ۵ ستاره دارای مدرک تحصیلی کارشناسی هتلداری باشند گذراندن این دوره برای آن ها الزامی نیست.

## ۵-۱۹ سرپرستی رستوران

### ۵-۱۹-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «سرپرستی رستوران» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- ارتباط موثر با مدیر غذا و نوشابه و پرسنل رستوران
- نظارت و کنترل کیفیت و امور رستوران
- رسیدگی به مسائل کارکنان رستوران
- رسیدگی به شکایات و انتقادات
- ایجاد محیط دلپذیر برای مشتریان رستوران
- تهیه گزارش های ادواری از وضعیت رستوران

### ۵-۱۹-۲ ویژگی های برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «سرپرستی رستوران» باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل: ۲۶ ساعت نظری و ۳۰ ساعت عملی
  - درس عمومی شامل: ۲۴ ساعت نظری و ۱۲ ساعت عملی
- محتوا و زمان بندی درس این دوره مطابق با جدول شماره ۱۹ است

جدول شماره ۱۹- محتوا و زمان بندی دوره سرپرستی رستوران

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
غذا و نوشیدنی و زیر مجموعه‌های آن	- مشاغل مختلف در بخش غذا و نوشیدنی - انواع نمودار سازمانی بخش غذا و نوشیدنی - بخش های مرتبط با بخش غذا و نوشیدنی در هتل	۴	-
آشنایی با رستوران	- انواع رستوران و خدمات آن ها - گردش کار در رستوران و بخش های مرتبط با رستوران - کارکنان رستوران ، وظایف و امور کارکنان - مشکلات و مسائل کاری در رستوران - آشنایی با امور صندوق در رستوران - آشنایی با انواع صورتحساب و نحوه ارائه آن به میهمان	۸	-
برنامه ریزی و نظارت در رستوران	- اصول مقدماتی برنامه ریزی در رستوران - برنامه ریزی شیفت کاری کارکنان رستوران - آشنایی با تهیه جک لیست و استفاده از آن - مدیریت شرایط پیش بینی نشده - نظارت بر اجرای برنامه ها	۴	-
رضایت مشتری در رستوران	- مشتری رستوران و نیازهای مشتری - آشنایی با اصول تشریفات - کیفیت در ارائه خدمات - مدیریت شکایات و انتقادات مشتری - آشنایی با استانداردهای مربوط	۶	-
برنامه ریزی کیفی و کمی رستوران	- برآورد و پیش بینی تقاضا - تغییرات تقاضا و مدیریت آن - کنترل کیفی مواد مصرفی رستوران - کاربرد چک لیست، مندرجات و تطابق با نیازهای رستوران	۴	-
کارورزی	کار عملی در رستوران	-	۳۰
دروس عمومی			
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل - آشنایی با کدهای اخلاق در صنعت گردشگری	۸	-
ایمنی، بهداشت و پیشگیری از حوادث	- بهداشت فردی کارکنان هتل - اصول ایمنی و حفاظت در هتل - بهداشت مواد غذایی - بهداشت محیط کار - آشنایی با روش های اطفاء حریق و کپسول های آتش نشانی - واکنش در شرایط بحران و اضطراری	۸	۴
زبان انگلیسی رستوران داری	- مکالمات روزمره در هتل - اصطلاحات هتل داری - ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی	۸	۸

### ۵-۱۹-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره سرپرستی رستوران باید دارای حداقل دیپلم متوسطه باشند و آشنایی به زبان انگلیسی و توانایی کار با رایانه را داشته باشند.

### ۵-۱۹-۴ مخاطبین دوره

۵-۱۹-۴-۱ گذراندن دوره سرپرستی رستوران برای سرپرست رستوران های ۳ تا ۵ ستاره الزامی است.  
۵-۱۹-۴-۲ گذراندن دوره سرپرستی رستوران برای هتل های ۱ و ۲ ستاره ای که دارای رستوران هستند، الزامی است.

### ۵-۲۰-۲۰ میزبانی رستوران

#### ۵-۲۰-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «میزبانی رستوران» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- ایجاد ارتباط موثر با میهمانان در رستوران
- پذیرایی به شیوه حرفه ای از میهمانان در رستوران
- رعایت آداب تشریفات برای میهمانان ویژه
- انتقال مناسب پیشنهادهای و انتقادهای میهمانان به مسئول مربوط
- ایجاد محیط دلپذیر برای مشتریان رستوران

### ۵-۲۰-۲ ویژگی های برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «میزبانی رستوران» باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل: ۲۰ ساعت نظری و ۳۴ ساعت عملی
- درس عمومی شامل: ۲۴ ساعت نظری و ۱۲ ساعت عملی

محتوا و زمان بندی درس این دوره مطابق با جدول شماره ۲۰ است

جدول شماره ۲۰- محتوا و زمان بندی دوره میزبانی رستوران

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
آشنایی با رستوران	- انواع رستوران و خدمات آن ها - گردش کار در رستوران و بخش های مرتبط با رستوران	۴	-
کیفیت و رضایت مشتری در رستوران	- اصول رضایت مشتری - مشتری رستوران و نیازهای آن - کیفیت در ارائه خدمات - شکایات و انتقادات مشتری	۴	-
وظایف میزبان	- شناخت انواع میهمانان و اصول پذیرایی از آن ها - میزبانی میهمانان ویژه - میزبانی در میهمانی ها - دریافت سفارش و فرم های سفارش گیری - آشنایی با امور صندوق در رستوران - آشنایی با انواع صورتحساب و ارائه صورتحساب - کنترل میزها و میزهای رزرو شده - استقبال و هدایت میهمان	۴	-
تجهیزات و ملزومات میزبانی	- منو و انواع آن - انواع ظروف سرو غذا و کاربردهای آن - انواع ظروف سرو نوشیدنی و کاربردهای آن - وسایل حمل غذا و نوشیدنی - دستمال سفره و انواع رومیزی - آشنایی با انواع میزها و نحوه چیدمان آن - آشنایی با میز استیشن و سایدبرد و کاربرد آن - ارگونومی در رستوران	۴	۶
اصول پذیرایی	- تمیز کردن انواع ظروف پذیرایی - دستمال آرایشی - انواع سرویس های پذیرایی - پذیرایی بوفه - اصول سرو انواع سوپ، سالادها و غذاهای مختلف - سرو صبحانه - چیدن و جمع آوری میز - آشنایی با طراحی چک لیست کنترلی و کاربرد آن	۴	۸
کارورزی	کار عملی در رستوران	-	۲۰
دروس عمومی			
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل	۸	-
ایمنی، بهداشت و پیشگیری از حوادث	- رعایت بهداشت در رستوران - بهداشت فردی - اصول ایمنی و حفاظت در هتل	۸	۴



		- واکنش در شرایط بحران و اضطراری	
۸	۸	- مکالمات روزمره در هتل - اصطلاحات هتلداری - ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی	زبان انگلیسی رستوران داری

### ۵-۲۰-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره میزبانی رستوران باید دارای حداقل دیپلم متوسطه باشند و آشنایی به زبان انگلیسی داشته باشند.

### ۵-۲۰-۴ مخاطبین دوره

۵-۲۰-۴-۱- گذراندن دوره میزبانی رستوران برای کلیه میزبان های رستوران های ۳ تا ۵ ستاره الزامی است.  
۵-۲۰-۴-۲- گذراندن دوره میزبانی برای میزبان های رستوران و تالارهای هتل های ۱ و ۲ ستار توصیه می شود.

### ۵-۲۱ میزبانی سرویس در اتاق

#### ۵-۲۱-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «میزبانی سرویس در اتاق» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- ارائه حرفه ای خدمات پذیرایی در اتاق به میهمانان
- رعایت آداب تشریفات برای ارائه خدمات به میهمانان ویژه
- ایجاد ارتباط مناسب با میهمانان و جلب رضایت آن ها

#### ۵-۲۱-۲ ویژگی های برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «میزبانی سرویس در اتاق» باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل: ۸ ساعت نظری و ۴ ساعت عملی
- درس عمومی شامل: ۲۴ ساعت نظری و ۱۲ ساعت عملی

محتوا و زمان بندی درس این دوره مطابق با جدول شماره ۲۱ است

جدول شماره ۲۱- محتوا و زمان بندی دوره میزبانی سرویس در اتاق

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
خدمات روم سرویس	- آشنایی با خدمات قابل ارائه به صورت روم سرویس - محدودیت ها و ممنوعیت ها در ارائه خدمات روم سرویس	۴	-
الزامات روم سرویس	- فضاهای الزامی برای ارائه خدمات روم سرویس - تجهیزات و روش های حمل غذا و نوشیدنی به اتاق - ظروف مناسب ارائه خدمات روم سرویس - الزامات تشریفاتی و آداب ارائه خدمات در روم سرویس	۴	۴
دروس عمومی			
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل	۸	-
ایمنی، بهداشت و پیشگیری از حوادث	- رعایت بهداشت در بخش های مختلف هتل - بهداشت فردی کارکنان هتل - اصول ایمنی و حفاظت در هتل - واکنش در شرایط بحران و اضطراری	۸	۴
زبان انگلیسی هتل داری- رستوران داری	- مکالمات روزمره در هتل - اصطلاحات هتلداری - ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی	۸	۸

۵-۲۱-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره میزبانی روم سرویس باید دارای حداقل دیپلم متوسطه باشند و آشنایی به زبان انگلیسی داشته باشند.

۵-۲۱-۴ مخاطبین دوره

۵-۲۱-۴-۱- گذراندن دوره میزبانی روم سرویس برای میزبانان روم سرویس هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.  
۵-۲۱-۴-۲- گذراندن دوره میزبانی روم سرویس برای میزبانان روم سرویس هتل های ۳ ستاره توصیه می شود.

۵-۲۲ میزآرایی

۵-۲۲-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «میزآرایی» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- شناخت رنگ ها و استفاده مناسب از آن ها
- رعایت اصول طراحی میز، غذا و محیط های پذیرایی
- استفاده از ابزارهای تزئین گل و میوه و سبزیجات
- تزئین حرفه ای انواع غذاها

### ۵-۲۲-۲ ویژگی های برنامه آموزشی

- محتوای برنامه آموزشی دوره «میزآرایی» باید شامل موارد زیر باشد:
- دروس اختصاصی شامل: ۲۶ ساعت نظری و ۲۲ ساعت عملی
- محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۲۲ است

جدول شماره ۲۲- محتوا و زمان بندی دوره میز آرایی

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
آشنایی با محیط های غذاخوری	- انواع رستوران ها، خدمات و ویژگی های آن ها - کافی شاپ - تالارها و سالن های مجالس	۴	-
رنگ و نور	- شناخت انواع رنگ ها و ترکیب آن ها - آشنایی با روانشناسی رنگ و تاثیر آن در انسان - اصول نورپردازی در محیط های غذا خوری	۴	-
ظروف و لوازم غذا خوری	- انواع ظروف سرو غذا - انواع ظروف سرو نوشیدنی - انواع لوازم مربوط به سرو غذا - انواع سرویس های ارائه غذا	۴	۴
میز و رومیزی ها	- انواع میز با اندازه ها و اشکال مختلف و کاربرد آن ها - نحوه چیدمان میزها و دسترسی ها - انواع رومیزی ها و پلیسه ها و کاربرد آن ها - چیدن میزها متناسب با مراسم و میهمانی ها	۴	۴
میزآرایی و سفره آرایی	- دستمال سفره و مدل های مختلف تزئین آن - آشنایی با ابزارهای تزئین خوراکی ها - تزئین میوه ها و سبزیجات - تزئین شیرینی ها و دسرها - دورچین ها و تزئین غذاها	۶	۸
گل آرایی	- آشنایی با انواع گل و مفهوم آن ها در فرهنگ های مختلف - نحوه انتخاب گل متناسب با مراسم مختلف - وسایل و ابزارهای گل آرایی - شکل های مختلف تزئین با گل، سبد گل و دسته گل	۴	۶

### ۵-۲۲-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره میز آرایبی باید دارای حداقل دیپلم متوسطه باشند .

#### ۵-۲۲-۴ مخاطبین دوره

۵-۲۲-۴-۱ گذراندن دوره میز آرایبی برای میز آرای هتل در هتل های چهار و پنج ستاره الزامی است.  
۵-۲۲-۴-۲ گذراندن دوره میز آرایبی برای مسئول میز آرایبی هتل های ۱ تا ۳ ستاره که دارای تالارهای پذیرایی هستند، توصیه می شود.

#### ۵-۲۳ مدیریت تشریفات و مراسم در هتل

##### ۵-۲۳-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «مدیریت تشریفات و مراسم در هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- برگزاری انواع مراسم و مجالس در هتل
- کلیه امور تشریفاتی مربوط به میهمانان ویژه
- سازماندهی امور تشریفاتی و مراسم و مجالس
- بازاریابی و عقد قرارداد جهت برگزاری مراسم و مجالس

##### ۵-۲۳-۲ ویژگی های برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «مدیریت تشریفات و مراسم در هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل: ۲۰ ساعت نظری و ۴ ساعت عملی
- درس عمومی شامل: ۲۴ ساعت نظری و ۱۲ ساعت عملی

محتوا و زمان بندی درس این دوره مطابق با جدول شماره ۲۳ است

جدول شماره ۲۳- محتوا و زمان بندی دوره مدیریت تشریفات و مراسم در هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
اصول تشریفات	- آشنایی با مفهوم تشریفات - آشنایی با انواع مراسم خاص - آشنایی با میهمانان خاص و تشریفات مربوطه	۶	-
مدیریت مراسم و مجالس	- آشنایی با امکانات برگزاری انواع مراسم - آشنایی با برنامه ریزی عملیاتی - مراحل مختلف برگزاری مراسم - آماده سازی نیروی انسانی - طراحی محل برگزاری مراسم - آشنایی با چک لیست های کنترلی و نحوه استفاده از آن	۶	۴
آداب حرفه ای در تشریفات	- اصول ارتباط و خدمت دهی به میهمانان ویژه - قوانین و قواعد تشریفات	۴	-
رضایت مشتری در رستوران	- مشتری رستوران و نیازهای مشتری - کیفیت در ارائه خدمات - مدیریت شکایات و انتقادات مشتری	۴	-
دروس عمومی			
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل	۸	-
ایمنی، بهداشت و پیشگیری از حوادث	- رعایت بهداشت در بخش های مختلف هتل - بهداشت فردی کارکنان هتل - اصول ایمنی و حفاظت در هتل - آشنایی با روش های اطفاء حریق - واکنش در شرایط بحران و اضطراری	۸	۴
زبان انگلیسی هتل داری	- مکالمات روزمره در هتل - اصطلاحات هتلداری - ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی	۸	۸

۵-۲۳-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره مدیریت تشریفات و مراسم باید دارای حداقل دیپلم متوسطه باشند و آشنایی به زبان انگلیسی داشته باشند.

۵-۲۳-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره مدیریت تشریفات و مراسم برای مدیران تشریفات و مراسم هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.

۵-۲۴ کنترل هزینه غذا و نوشابه

## ۵-۲۴-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «کنترل هزینه غذا و نوشابه» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- نظارت بر هزینه های بخش غذا و نوشابه
- اقدامات عملی برای کاهش هزینه ها
- اقدامات عملی برای افزایش درآمدها

## ۵-۲۴-۲ ویژگی های برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «کنترل هزینه غذا و نوشابه» باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل: ۲۴ ساعت نظری

جدول شماره ۲۴- محتوا و زمان بندی دوره کنترل هزینه غذا و نوشابه

درس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
غذا و نوشیدنی و زیر مجموعه های آن	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مشاغل مختلف در بخش غذا و نوشیدنی</li> <li>- انواع نمودار سازمانی بخش غذا و نوشیدنی</li> <li>- بخش های مرتبط با بخش غذا و نوشیدنی در هتل</li> </ul>	۴	-
شناخت و محاسبه هزینه ها	<ul style="list-style-type: none"> <li>- طراحی منو و آنالیز غذا</li> <li>- هزینه های مستقیم و غیر مستقیم</li> <li>- محاسبه هزینه ها، فروش و سود</li> <li>- سرقت، مفقودی، تخریب وسایل و مواد غذایی</li> <li>- استراتژی قیمت گذاری</li> </ul>	۸	-
خرید	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مسئول خرید ، وظایف و ویژگی ها</li> <li>- انتخاب تأمین کنندگان مواد غذایی و نوشیدنی</li> <li>- فرایند سفارش ، کنترل خرید و تحویل</li> </ul>	۴	-
کنترل هزینه ها	<ul style="list-style-type: none"> <li>- کنترل انبارداری، موجودی و مصرف غذا و نوشیدنی</li> <li>- کنترل تهیه مواد غذایی (پرس، کیفیت و کمیت)</li> <li>- آشنایی با اوزان استاندارد مواد غذایی با توجه به نیازهای بدن</li> <li>- هزینه های اداری و پرسنلی</li> <li>- تدوین شیوه های نظارت و بازرسی</li> </ul>	۸	-

## ۵-۲۴-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره کنترل هزینه غذا و نوشابه باید دارای حداقل دیپلم متوسطه باشند .

## ۵-۲۴-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره کنترل هزینه غذا و نوشابه برای مدیران هتل ها، مدیران غذا و نوشابه، مدیران تشریفات و مدیران مالی هتل ها الزامی است.

## ۵-۲۵ کافی شاپ / قهوه سرا

### ۵-۲۵-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «کافی شاپ/قهوه سرا» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- ایجاد محیط پذیرایی مناسب برای سرو نوشیدنی و غذای سبک
- تهیه و سرو انواع نوشیدنی سرد و گرم
- تهیه و سرو انواع دسر
- تهیه و سرو انواع غذای سبک

### ۵-۲۵-۲ ویژگی های برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «کافی شاپ/قهوه سرا» باید شامل موارد زیر باشد:

- دروس اختصاصی شامل: ۳۰ ساعت نظری و ۴۲ ساعت عملی
  - دروس عمومی شامل: ۲۰ ساعت نظری و ۸ ساعت عملی
- محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۲۵ است

جدول شماره ۲۵- محتوا و زمان بندی دوره کافی شاپ / قهوه سرا

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
کافی شاپ و خدمات آن	- آشنایی با خدمات قابل ارائه در کافی شاپ - تجهیزات و ظروف کافی شاپ - منوی کافی شاپ	۶	-
نوشیدنی ها	- آشنایی با انواع نوشیدنی گرم و تهیه آن ها - آشنایی با انواع نوشیدنی های سرد و تهیه آن ها - نوشیدنی های سنتی و خواص آن ها	۶	۱۲
دسرها	- انواع بستنی ، ژله، تیرامیسو و تهیه آن ها - انواع کیک، مافین، تارت و ... و تهیه آن ها	۶	۱۲
غذاهای سبک	- آشنایی با تهیه انواع غذاهای سبک، ساندویچ ها و اسنک ها	۶	۱۲
پذیرایی در کافی شاپ	- اصول پذیرایی و میزبانی در کافی شاپ - تزیین انواع نوشیدنی ها و دسرها	۶	۶
دروس عمومی			
مهارت های فردی و ارتباطی در هتل	- تعریف ارتباط و انواع آن - ارتباط موثر - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در هتل - آشنایی با کدهای اخلاق در صنعت گردشگری	۸	-
ایمنی، بهداشت و پیشگیری از حوادث	- رعایت بهداشت در بخش های مختلف هتل - بهداشت فردی کارکنان هتل - آشنایی با بهداشت محیط کار - اصول ایمنی و حفاظت در هتل - آشنایی با روش های اطفاء حریق - واکنش در شرایط بحران و اضطراری	۸	۴
زبان انگلیسی هتل داری	- مکالمات روزمره در هتل - اصطلاحات هتلداری - ارتباط با میهمانان به زبان انگلیسی	۴	۴

۵-۲۵-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره کافی شاپ باید دارای حداقل دیپلم متوسطه باشند و آشنایی به زبان انگلیسی و توانایی کار با رایانه را داشته باشند.

۵-۲۵-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره کافی شاپ برای کلیه هتل هایی که دارای کافی شاپ هستند و کارکنان کافی شاپ هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.

۵-۲۶ آشپزی عمومی



## ۵-۲۶-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «آشپزی عمومی» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- طبخ انواع غذاهای ایرانی
- طبخ برخی از غذاهای غیر ایرانی
- هماهنگی با سایر کارکنان آشپزخانه
- انجام وظایف محول شده توسط سرآشپز
- تهیه و پیشنهاد منوهای خاص

## ۵-۲۶-۲ ویژگی های برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «آشپزی عمومی» باید شامل موارد زیر باشد:

- دروس اختصاصی شامل: ۷۰ ساعت نظری و ۱۴۲ ساعت عملی

محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۲۶ است

جدول شماره ۲۶- محتوا و زمان بندی دوره آشپزی عمومی

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
شناخت آشپزخانه	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف آشپزخانه</li> <li>- اهمیت و نقش خدمات پذیرایی و تولیدات غذا در هتل ها و واحدهای اقامتی</li> <li>- سازمان و تشکیلات آشپزخانه در هتل های بزرگ</li> <li>- طرح نقشه و چیدمان آشپزخانه</li> <li>- انبارها و سردخانه ها و ارتباط آن ها با آشپزخانه</li> <li>- آشنایی با انواع وسایل آشپزی</li> <li>- آشنایی با انواع تجهیزات آشپزخانه ها</li> </ul>	۴	۴
نیروی انسانی در آشپزخانه های صنعتی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نمودار سازمانی در آشپزخانه های بزرگ</li> <li>- سازماندهی نیروی انسانی، جایگاه و شرح مشاغل آشپزخانه</li> <li>- چرخش شیفت، گردش مسئولیت</li> <li>- برآورد نیروی انسانی لازم برای آشپزخانه و تفکیک مسئولیت</li> <li>- آموزش ضمن خدمت</li> </ul>	۸	-
غذا شناسی و اصول تغذیه	<ul style="list-style-type: none"> <li>- خواص مختلف انواع مواد غذایی و شناخت گروه های غذایی</li> <li>- تعریف غذا، تغذیه، رژیم های غذایی</li> <li>- متابولیسم و کاتابولیسم، سوخت و ساز پایه (سن، جنس و شرایط جوی) و مقدار سوخت</li> <li>- ترکیبات شیمیایی و کالری غذاها و نیازهای بدن</li> <li>- روش های نگهداری انواع مواد غذایی</li> </ul>	۸	-
کلیات آشپزی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- استاک های مادر و کاربرد آن ها در آشپزی</li> <li>- شناخت انواع گوشت های قرمز و سفید</li> </ul>	۱۲	۳۶

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- سبزیجات و کاربرد آن ها در آشپزی نوین</li> <li>- حبوبات و غلات و خشکبار و کاربرد آن ها</li> <li>- کنسروها، جوانه ها و انواع قارچ های خوراکی</li> <li>- انواع پنیر ها و کاربرد آن ها</li> <li>- اهمیت و کیفیت و کمیت غذا، میوه های تازه و کمپوت</li> <li>- اهمیت کنترل و هزینه مواد</li> </ul>	
۸۴	۱۸	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تهیه و سرو انواع سالاد و پیش غذا</li> <li>- تهیه انواع آش و ، سوپ</li> <li>- تهیه و سرو انواع پلو و چلو</li> <li>- تهیه و سرو انواع انواع خورش ها و خوراک ها</li> <li>- انواع کباب ها و تهیه آن ها</li> <li>- تهیه انواع استیک ها و رست بیف</li> <li>- تهیه انواع ماکارانی ها و گراتن ها</li> <li>- تهیه انواع پوره ها</li> <li>- تهیه غذاهای سریع پخت</li> <li>- تهیه غذاهای آب پز و بخار پز و آشپزی بدون روغن</li> <li>- تهیه انواع ساندویچ و کاناپه</li> </ul>	تهیه انواع غذاها
۱۰	۶	<ul style="list-style-type: none"> <li>- آش ها و حلیم</li> <li>- دلمه ها ، کوفته ها ، کتلت ها و شامی ها</li> <li>- کباب های ایرانی</li> <li>- غذاهای سنتی مناطق ایران</li> </ul>	غذاهای ایرانی
۸	۶	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف ایمنی و پیشگیری از حوادث</li> <li>- عوامل حادثه ساز درحین کار و برق گرفتگی</li> <li>- ماشین آلات حادثه ساز در آشپزخانه</li> <li>- طبقه بندی حریق ها و روش های اطفاء دستی و غیر دستی</li> <li>- کنترل نشتی گاز ، اقدامات بعد از نشت گاز</li> <li>- آشنایی با طراحی چک لیست و کارکرد چک لیست کنترلی</li> <li>- آشنایی با کمک های اولیه در سوختگی ها .شکستگی ها، دررفتگی ها و زخم ها</li> <li>- آشنایی با بهداشت فردی، بهداشت مواد غذایی، بهداشت محیط کار، بهداشت سردخانه ها و انبار مواد غذایی</li> <li>- آشنایی با پوشش مناسب در آشپزخانه</li> </ul>	بهداشت و ایمنی در آشپزخانه
-	۸	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعاریف کلی و اصول کار، کارفرما، کارگاه</li> <li>- آشنایی با قوانین بهداشتی</li> <li>- انواع نوبت کاری و اضافه کاری</li> <li>- قراردادهای کار، وظایف متقابل کارگر و کارفرما و شرایط</li> <li>- ممنوعیت های قانونی و شرعی در تصرف اموال محل کار</li> <li>- حقوق، دستمزد و مزایای قانونی</li> <li>- بازنشستگی، ازکارافتادگی، پایان کار، استعفا، تعطیلات و مرخصی ها</li> <li>- شرایط کار زنان و نوجوانان</li> </ul>	قوانین کار

### ۵-۲۶-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره آشپزی عمومی باید دارای حداقل دیپلم متوسطه باشند .

### ۵-۲۶-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره آشپزی عمومی برای آشپزهای هتل های ۳ تا ۵ ستاره و هتل های ۱ و ۲ ستاره ای که دارای تالار یا رستوران هستند الزامی است.

### ۵-۲۷-۱ آشپزی تخصصی

#### ۵-۲۷-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «آشپزی تخصصی» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد علاوه بر مهارت های یک آشپز عمومی برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- تهیه و سرو انواع غذاهای ایرانی

- تهیه و سرو غذاهای بین الملل

- آموزش آشپزی

### ۵-۲۷-۲ ویژگی های برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «آشپزی تخصصی» باید شامل موارد زیر باشد:

- درس اختصاصی شامل: ۶۸ ساعت نظری و ۱۰۲ ساعت عملی

محتوا و زمان بندی درس این دوره مطابق با جدول شماره ۲۸ است

جدول شماره ۲۷- محتوا و زمان بندی دوره آشپزی تخصصی

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
گوشت قرمز	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شناخت انواع گوشت قرمز و تشخیص آن ها</li> <li>- شناخت نقش غذایی پروتئین گوشت قرمز</li> <li>- شناخت حفظ ارزش غذایی گوشت قرمز</li> <li>- کاربرد هر یک از انواع گوشت های قرمز</li> <li>- برش دادن هر یک از انواع گوشت های قرمز</li> <li>- آماده سازی و نگهداری انواع گوشت های قرمز</li> <li>- خواص هر یک از گوشت های قرمز و محدودیت های استفاده</li> </ul>	۸	۱۲
پرندهگان و ماکیان	<ul style="list-style-type: none"> <li>- آشنایی با ویژگی های گوشت های انواع پرندهگان و ماکیان</li> <li>- شناخت نقش غذایی پروتئین گوشت سفید</li> <li>- شناخت حفظ ارزش غذایی گوشت سفید</li> <li>- کاربرد گوشت ماکیان و پرندهگان در آشپزی</li> <li>- برش دادن گوشت های پرندهگان و ماکیان</li> <li>- آماده سازی گوشت های پرندهگان و ماکیان</li> <li>- خواص هر یک از انواع گوشت های پرندهگان و ماکیان</li> </ul>	۸	۱۲
جانوران دریایی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شناخت انواع ماهی ها و کاربرد آن ها در غذا</li> <li>- شناخت ارزش غذایی پروتئین های دریایی</li> <li>- شناخت حفظ ارزش غذایی پروتئین دریایی</li> <li>- روش های آماده سازی انواع ماهی ها</li> <li>- شناخت انواع میگوها و روش های آماده سازی آن ها</li> <li>- صدف ها</li> <li>- لابستر ها</li> </ul>	۸	۱۲
پیش غذاها ، اردورها، سالادها و دورچین ها	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شناخت انواع پیش غذاها، اردورها و سالادها</li> <li>- نقش پیش غذاها و سالادها در تغذیه</li> <li>- تهیه انواع پیش غذاها، اردورها و سالادها</li> <li>- تزیین و سرو انواع پیش غذاها، اردورها و سالادها</li> <li>- انواع دورچین ها</li> </ul>	۶	۱۴
سس ها، چاشنی ها و ترشی ها	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شناخت انواع سس های گرم و کاربرد آن ها</li> <li>- تهیه انواع سس های گرم</li> <li>- شناخت انواع سس های سرد و کاربرد آن ها</li> <li>- تهیه انواع سس های سرد</li> <li>- کاربرد چاشنی ها</li> <li>- تهیه انواع ترشی ها</li> </ul>	۸	۱۲
آشپزی ملل	<ul style="list-style-type: none"> <li>- غذاهای ایتالیایی و روش های تهیه آن ها</li> <li>- غذاهای مکزیکی و روش های تهیه آن ها</li> <li>- غذاهای عربی و روش های تهیه آن ها</li> <li>- غذاهای شرق دور و طرز تهیه آن ها</li> <li>- غذاهای هندی و روش های تهیه آن ها</li> </ul>	۱۰	۱۸
غذاهای گیاهی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- آشنایی با انواع غذاهای با منشأ گیاهی</li> </ul>	۶	۱۰

		- روش های حفظ ارزش غذایی سبزیجات - بخار پز کردن ، آب پز کردن - آماده سازی گیاهان خام	
۱۰	۶	- روش های طبخ انواع ماهی ها - روش های طبخ انواع میگو - روش های طبخ و سرو انواع صدف و لابستر	غذاهای دریایی
۲	۸	- آشنایی با اصول و روش های آموزش آشپزی - آشنایی با بهداشت فردی، بهداشت مواد غذایی، بهداشت محیط کار - آشنایی با رژیم های غذایی - آشنایی با جزوه ها ، کتاب ها و وسایل کمک آموزشی - آشنایی با طرح درس و اصول تهیه آن - شناسایی اصول آموزش ضمن کار	آموزش ضمن کار

### ۵-۲۷-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره آشپزی تخصصی باید دارای حداقل دیپلم متوسطه و مدرک دوره آشپزی عمومی باشند.

### ۵-۲۷-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره آشپزی تخصصی برای سرآشپزهای هتل های چهار و پنج ستاره الزامی است.

### ۵-۲۸-۵ قنادی هتل

#### ۵-۲۸-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «قنادی هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد علاوه بر مهارت های یک آشپز عمومی برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- تهیه انواع کیک ها
- تهیه انواع بیسکویت ها
- تهیه انواع شیرینی های تر و خشک
- تهیه انواع دسرها
- تهیه انواع نان
- آگاهی از خواص مواد اولیه
- مدیریت حوادث در محل کار

### ۵-۲۸-۲ ویژگی های برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «قنادی هتل» باید شامل موارد زیر باشد:  
 - دروس اختصاصی شامل: ۴۰ ساعت نظری و ۱۵۶ ساعت عملی  
 محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۲۸ است

جدول شماره ۲۸- محتوا و زمان بندی دوره قنادی هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
شناخت و نگهداری مواد اولیه در شیرینی پزی	- بهداشت مواد غذایی - نگهداری مواد غذایی - شناخت مواد اولیه بهداشتی و ایمن از مواد فاسد	۶	-
دانش غذایی	- تغذیه و کالری مواد غذایی و ارزش تغذیه ای مواد - مسمومیت های غذایی - ترکیبات شیمیایی مواد غذایی ( ویتامین ها، پروتئین ها، کربوهیدرات ها و چربی ها)	۶	-
شناسایی تجهیزات کارگاهی	- شناسایی تجهیزات کارگاه قنادی - نحوه استفاده از ظروف و تجهیزات مختلف - فرایند طبخ در انواع فرها (خشک، مرطوب، ماکروفر) - چیدمان تجهیزات آشپزخانه	-	۱۰
سیستم گردش کار در کارگاه	- سازماندهی و نحوه تقسیم کار - مشاغل مختلف در کارگاه - سیستم انبارداری، چیدمان انبار و انبار گردانی - خرید و انتخاب اجناس و مواد غذایی - دریافت و حمل مواد	-	۱۰
کیک ها	- انواع کیک - تزئین کیک وانواع پوشش های کیک - کاربا آیسینگ ها برای کیک ها و شیرینی ها	-	۳۶
بیسکویت ها	- انواع بیسکویت - کرم های بیسکویت و تزئینات - شناخت مواد اولیه مناسب جهت بالابردن کیفیت بیسکویت ها	-	۲۴
شیرینی های خشک و تر و سنتی ایرانی	- انواع خمیرهای شیرینی خشک - شیرینی های تر - شیرینی و کلوچه های سنتی شهرهای مختلف ایران	-	۴۰
شیرینی ها و دسرهای رژیمی	- دسر ها و شیرینی مخصوص جهت افراد با رژیم های خاص	-	۱۰
نان ها	- شناخت آردها در نانوایی - شناخت خواص انواع نان - واکنش طبخ نان - واکنش تخمیر نان - اندازه گیری مواد - ورز دادن خمیر نان	۲	۲۰

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- مدل دادن نان</li> <li>- نان های فانتزی</li> <li>- نان های سنتی</li> </ul>	
-	۱۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>- برآورد قیمت و میزان مواد اولیه</li> <li>- تعیین میزان لازم شیرینی و کیک ها در مراسم</li> <li>- تعیین قیمت</li> </ul>	<p>قیمت گذاری، برآورد و عوامل موثر بر قیمت تولید شیرینی و نان</p>
۶	۸	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف ایمنی و پیشگیری از حوادث</li> <li>- عوامل حادثه ساز در حین کار و برق گرفتگی</li> <li>- ماشین آلات حادثه ساز در آشپزخانه</li> <li>- طبقه بندی حریق ها و روش های اطفاء دستی و غیر دستی</li> <li>- کنترل نشستی گاز ، اقدامات بعد از نشت گاز</li> <li>- آشنایی با طراحی چک لیست و کارکرد چک لیست کنترلی</li> <li>- آشنایی با کمک های اولیه در سوختگی ها .شکستگی ها، دررفتگی ها و زخم ها</li> <li>- آشنایی با بهداشت فردی، بهداشت مواد غذایی، بهداشت محیط کار، بهداشت سردخانه ها و انبار مواد غذایی</li> </ul>	<p>بهداشت و ایمنی در آشپزخانه</p>
-	۸	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعاریف کلی و اصول کار، کارفرما، کارگاه</li> <li>- آشنایی با قوانین بهداشتی</li> <li>- انواع شیفت و اضافه کاری</li> <li>- قراردادهای کار، وظایف متقابل کارگر و کارفرما و شرایط</li> <li>- ممنوعیت های قانونی و شرعی در تصرف اموال محل کار</li> <li>- حقوق، دستمزد و مزایای قانونی</li> <li>- بازنشستگی، ازکارافتادگی، پایان کار، استعفاء، تعطیلات و مرخصی ها</li> <li>- شرایط کار زنان و نوجوانان</li> </ul>	<p>قوانین کار</p>

### ۵-۲۸-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره قنادی هتل باید دارای حداقل دیپلم متوسطه باشند.

### ۵-۲۸-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره آشپزی تخصصی برای کلیه قنادهای هتل های چهار و پنج ستاره الزامی است.

### ۵-۲۹-۵ کنترل کیفیت هتل

### ۵-۲۹-۱ توانایی ها

برنامه آموزشی برای دوره آموزشی «کنترل کیفیت هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- انتخاب استانداردهای و سیستم های کیفیت کاربردی برای هتل

- انجام ارزیابی های داخلی در هتل

- نظارت بر کیفیت خدمات بخش های مختلف
- تهیه گزارش های ادواری و مستند سازی مسائل مربوط به کیفیت در هتل

### ۵-۲۹-۲ ویژگی های برنامه آموزشی

- محتوای برنامه آموزشی دوره «کنترل کیفیت هتل» باید شامل موارد زیر باشد:
- دروس اختصاصی شامل: ۱۰ ساعت نظری و ۶ ساعت عملی
  - محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۲۹ است

جدول شماره ۲۹- محتوا و زمان بندی دوره کنترل کیفیت هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
کیفیت و استاندارد	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعاریف و مفاهیم کیفیت و استاندارد</li> <li>- آشنایی با انواع استانداردهای کاربردی در هتل ها</li> <li>- نحوه استفاده از استانداردهای کاربردی در هتل ها</li> </ul>	۴	-
ضوابط کیفیت	<ul style="list-style-type: none"> <li>- آشنایی با ضوابط کیفیت هتل ها</li> <li>- آشنایی با چک لیست های ارزیابی</li> <li>- آشنایی با قوانین و مقررات مرتبط</li> <li>- مستند سازی و گزارش دهی</li> </ul>	۴	۴
عملیات ارزیابی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- فرایند ارزیابی ثبت و صدور گواهینامه کیفیت خدمات گردشگری</li> <li>- فرایند ارزیابی های پیگیرانه</li> <li>- آشنایی با وظایف نماینده کیفیت</li> </ul>	۲	۲

### ۵-۲۹-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره نماینده کیفیت باید دارای حداقل مدرک کارشناسی باشند و آشنایی به کار با رایانه داشته باشند .

### ۵-۲۹-۴ مخاطبین دوره

گذراندن دوره نماینده کیفیت برای حداقل یک نفر از شاغلین هتل الزامی است.

### ۵-۳۰ بهداشت و ایمنی جامع در هتل

دوره جامع بهداشت و ایمنی دربر گیرنده کلیه مسائل بهداشتی و ایمنی کاربردی در همه قسمت های هتل ها است.

یادآوری- با توجه به این که دوره جامع بهداشت و ایمنی در برگزیده کلیه مسائل مرتبط با بهداشت و ایمنی در همه قسمت های هتل است، هر یک از دروس تعریف شده با سرفصل ها و ساعت های آموزشی در نظر گرفته شده برای آن می تواند به عنوان دوره ای مجزا برگزار شود.



برنامه دوره آموزشی «بهداشت و ایمنی جامع در هتل» باید به گونه ای طراحی شده باشد تا فراگیران را قادر سازد برای انجام امور زیر دارای صلاحیت شوند:

- نظارت بر وضعیت رعایت بهداشت در کلیه بخش های هتل

- نظارت بر وضعیت رعایت اصول ایمنی در هتل

- تهیه گزارش های ادواری

- مقابله فوری با شرایط بحران در هتل

### ۵-۲۹-۲ ویژگی های برنامه آموزشی

محتوای برنامه آموزشی دوره «بهداشت و ایمنی جامع در هتل» باید شامل موارد زیر باشد:

- دروس اختصاصی شامل: ۴۸ ساعت نظری و ۲۰ ساعت عملی

محتوا و زمان بندی دروس این دوره مطابق با جدول شماره ۳۰ است

### جدول شماره ۳۰- محتوا و زمان بندی دوره بهداشت و ایمنی جامع در هتل

دروس اختصاصی			
نام درس	سرفصل درس	ساعات نظری	ساعات عملی
بهداشت فردی و عمومی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف بهداشت فردی</li> <li>- آشنایی با دستگاه های بدن انسان</li> <li>- آشنایی با عوامل بیماریزا</li> <li>- آشنایی با بیماری های مسری و راه های پیشگیری از آن ها</li> <li>- آشنایی با بیماری های غیر مسری و راه های پیشگیری از آن</li> <li>- بهداشت دستگاه های بدن انسان</li> <li>- اصول صحیح شستشوی دست ها</li> </ul>	۸	۲
بهداشت محیط در هتل	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف بهداشت محیط و محیط زیست</li> <li>- آشنایی با آلودگی های اولیه و ثانویه در محیط کار</li> <li>- آشنایی با عوامل محیطی بیماریزا ( نور، صدا، دما، رطوبت، تهویه، رنگ و محیط نامناسب کار و هوا)</li> <li>- آشنایی با مواد زائد جامد (زباله) و راه های دفع آن</li> <li>- آشنایی با کلیات فاضلاب و روش های دفع آن</li> <li>- آشنایی با مواد ضد عفونی و سترون سازی</li> <li>- روش های ضد عفونی</li> <li>- آشنایی با روش های مبارزه با حشرات موذی و به سازی محیط</li> <li>- اصول رعایت بهداشت محیط در اماکن عمومی</li> </ul>	۱۰	۴
بهداشت شغلی در هتل	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف بهداشت شغلی</li> <li>- آشنایی با شغل و خطرات ناشی از شغل</li> <li>- ارگونومی و آنتروپومتری</li> <li>- آشنایی با بیماری های شغلی و راه های پیشگیری از آن</li> <li>- آشنایی با لوازم حفاظت فردی. لباس کار در مشاغل مختلف هتل</li> <li>- آشنایی با ابزار کار در بخش های مختلف هتل و استفاده</li> </ul>	۸	۲

		صحیح از آن	
۴	۸	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف غذا و تغذیه</li> <li>- آشنایی با گروه‌های غذایی</li> <li>- آشنایی با بیماری‌های قابل انتقال از راه غذا و آب</li> <li>- آشنایی با شرایط نگهداری مواد غذایی خام و پخته</li> <li>- آشنایی با سردخانه و انبار مواد غذایی و بهداشت آن</li> <li>- آشنایی با سازمان. فضاها و لوازم کار آشپزخانه و لباس فرم</li> <li>- آشنایی با کنترل مواد غذایی</li> <li>- آشنایی با طریقه ضد عفونی سزيجات</li> <li>- آشنایی و تشخیص مواد غذایی فاسد - مسمومیت غذایی و راه‌های پیشگیری از آن</li> <li>- اصول شستشوی دست‌ها و استفاده از روپوش و البسه کار مناسب</li> <li>- اصول بهداشت فردی</li> </ul>	بهداشت مواد غذایی در هتل
-	۸	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف بهداشت روان</li> <li>- تعریف خستگی، انواع خستگی و راه‌های پیشگیری و کنترل خستگی</li> <li>- آشنایی با ارتباط موثر در محیط کار</li> <li>- آشنایی با رنگ‌ها و روانشناسی رنگ در هتل</li> <li>- تعریف خشم و راه‌های کنترل آن</li> <li>- آشنایی با مهارت‌های زندگی</li> <li>- تعریف استرس و راه‌های پیشگیری از آن</li> <li>- تعریف شخصیت، انواع شخصیت و تیپ شناسی شخصیت</li> </ul>	بهداشت روان در محیط کار هتل
۸	۶	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف ایمنی</li> <li>- آشنایی با قوانین ایمنی در محیط کار، بیمه حوادث، بیمه مسئولیت</li> <li>- آشنایی با لوازم ایمنی</li> <li>- آشنایی با چک لیست‌های ایمنی</li> <li>- تعریف بحران، حادثه و راه‌های پیشگیری از بحران و حادثه</li> <li>- مدیریت بحران و واکنش سریع در حوادث</li> <li>- آشنایی با روش‌های اطفاء حریق و کپسول‌های آتش‌نشانی</li> <li>- تعریف کمک‌های اولیه</li> <li>- آشنایی با جعبه کمک‌های اولیه</li> <li>- آشنایی با شرایط فرد کمک‌کننده در حوادث</li> <li>- آشنایی با علائم حیاتی</li> <li>- کمک‌های اولیه در برق‌گرفتگی، سوختگی، شکستگی، جسم خارجی در چشم، گوش و حلق و بینی، خونریزی، در رفتگی‌ها</li> <li>- آشنایی با روش‌های حمل مصدوم</li> </ul>	ایمنی و کمک‌های اولیه در هتل

### ۵-۳۰-۳ شرایط عمومی فراگیران دوره

فراگیران دوره بهداشت و ایمنی جامع در هتل باید حداقل دارای مدرک دیپلم متوسطه باشند.

## ۵-۳۰-۴ مخاطبین دوره

۵-۳۰-۴-۱ گذراندن دوره بهداشت و ایمنی جامع در هتل برای مدیران هتل های ۱ تا ۵ ستاره و مدیران بخش‌های مختلف هتل های ۱ تا ۵ ستاره توصیه می شود.

۵-۳۰-۴-۲ گذراندن دوره بهداشت و ایمنی جامع در هتل و یا بخش هایی از آن که تناسب با هر یک از مشاغل هتل داشته باشد به کلیه کارکنان هتل توصیه می شود.

## ۶ دوره های بازآموزی

۶-۱ مدیر هتل و یا مدیر منابع انسانی هتل موظف است تا نسبت به بررسی ادواری وضعیت اثر بخشی آموزش‌های داده شده به کارکنان اقدام کرده و گزارش های لازم را تهیه و نگهداری کند.

۶-۲ مدیر هتل و یا مدیر منابع انسانی هتل موظف است تا نسبت به شرکت کلیه کارکنان اعم از مدیران و سایر کارکنان هتل در دوره های بازآموزی اقدام کنند.

۶-۳ محتوای دوره های بازآموزی باید مطابق با سرفصل های تعریف شده دوره باشد.

یادآوری - دوره های بازآموزی می تواند بر اساس نیاز شرکت کنندگان در آن ها با تأکید بر بعضی از سرفصل‌ها یا اضافه شدن سرفصل های جدید یا حذف بعضی از سرفصل ها برنامه ریزی شود.

۶-۴ دوره های بازآموزی باید حداقل یک بار در هر سال و هر دوره حداقل به مدت ۲۴ ساعت برگزار شود.