

استاندارد آموزش شایستگی

زبان تخصصی هتلداری

گروه شغلی

هتلداری

کد ملی آموزش شایستگی

۴	۲	۲	۴	۲	۰	۵	۹	۰	۰	۷	۰	۰	۱	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی		نسخه	

۱/۱۰۰۸۳۰۰
۵-۳۳۲



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

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۵-۳۲/۲۰/۱/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :
آقای محمدعلی حاتمیان - رئیس کمیته گردشگری و هتلداری سازمان
آقای احمدرضا منتظری - رئیس مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان
آقای سیدرضا حسینی - مربی مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان
خانم سیما ترابی - مربی مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان
خانم صفورا رضانی - مربی مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان
آقای حسین رحمتیان - مربی مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان

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

- دفتر طرح و برنامه های درسی

- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان اصفهان

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-
-

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

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

۲۵۹

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci @ yahoo.com



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل شایستگی

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	محمدعلی حاتمیان	فوق لیسانس	تاریخ	رئیس گروه گردشگری و هتلداری	۱۴	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۲	احمدرضا منتظری	لیسانس	مهندسی کشاورزی	رئیس مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان	۱۷	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۳	سیدرضا حسینی	کارشناسی	مدیریت جهانگردی	مربی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۴	سیما ترابی	کارشناسی	زبان و ادبیات فرانسه	مربی سازمان	۶	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۵	حسین رحمتیان	فوق لیسانس	جغرافیا و برنامه ریزی توریسم	مربی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۶	صفورا رضائی	دانشجوی فوق لیسانس	زبان انگلیسی	مربی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۷	مهديه زين الدینی	دانشجوی فوق لیسانس	مهندسی مکانیک	مربی سازمان	۱۳	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۸	فربیا عقیلی	فوق دیپلم	فیزیک	کارشناس آموزش	۱۴	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com



تعاریف :

استاندارد شغل :

مشخصات شایستگی ها و توانمندی های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه ای نیز گفته می شود.

استاندارد آموزش :

نقشه ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی های موجود در استاندارد شغل .

نام یک شغل :

به مجموعه ای از وظایف و توانمندی های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می رود اطلاق می شود .

شرح شغل :

بیانیه ای شامل مهم ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل ، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی ، مسئولیت ها ، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز شغل .

طول دوره آموزش :

حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی .

ویژگی کارآموز ورودی :

حداقل شایستگی ها و توانایی هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می رود .

کارورزی:

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود.(مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی گردد).

ارزشیابی :

فرآیند جمع آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه یک شایستگی بدست آمده است یا خیر ، که شامل سه بخش عملی ، کتبی عملی و اخلاق حرفه ای خواهد بود .

صلاحیت حرفه ای مریبان :

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مریبان دوره آموزش استاندارد انتظار می رود .

شایستگی :

توانایی انجام کار در محیط ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد .

دانش :

حداقل مجموعه ای از معلومات نظری و توانمندی های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی . که می تواند شامل علوم پایه (ریاضی ، فیزیک ، شیمی ، زیست شناسی) ، تکنولوژی و زبان فنی باشد .

مهارت :

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی . معمولاً به مهارت های عملی ارجاع می شود .

نگرشی :

مجموعه ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت های غیر فنی و اخلاق حرفه ای می باشد .

ایمنی :

مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می شود .

توجهات زیست محیطی :

ملاحظات است که در هر شغل باید رعایت و عمل شود که کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.



نام استاندارد آموزش شایستگی^۱ :	
زبان تخصصی هتلداری	
شرح استاندارد آموزش شایستگی :	
<p>زبان تخصصی هتلداری شایستگی مربوط به حوزه هتلداری می باشد و دارای کارهایی چون: تشکیلات و ساختار هتل – کاربرد اصطلاحات مربوط به آداب معاشرت و ارتباطات – کاربرد اصطلاحات ورود و خروج میهمان – کاربرد اصطلاحات و مکالمات بخش خانه داری و خشکشویی و کاربرد اصطلاحات و مکالمات بخش غذا و نوشیدنی می باشد و با مشاغلی همچون : مدیر هتل – مدیر غذا و نوشیدنی – سرمیزبان رستوران و کارمند پذیرش هتل در ارتباط است.</p>	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
<p>حداقل میزان تحصیلات : کاردانی زبان انگلیسی – هتلداری – گردشگری حداقل توانایی جسمی و ذهنی : دارا بودن سلامت جسمی و روانی مهارت های پیش نیاز : ندارد</p>	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۶۵ ساعت
– زمان آموزش نظری	: ۲۵ ساعت
– زمان آموزش عملی	: ۴۰ ساعت
– زمان کارورزی	: ۰ ساعت
– زمان پروژه	: ۰ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
– کتبی : ۲۵٪	
– عملی : ۶۵٪	
– اخلاق حرفه ای : ۱۰٪	
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
حداقل لیسانس یکی از زبانهای خارجی با ۳ سال سابقه کار مرتبط	



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

زبان تخصصی هتلداری توانایی کاربرد اصطلاحات و مکالمات تخصصی حوزه هتلداری را دارد.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

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

مدیر غذا و نوشیدنی

سر میزبان رستوران

کارمند پذیرش هتل

مدیر هتل

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

الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب طبق سند و مرجع

ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت طبق سند و مرجع

ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور طبق سند و مرجع

د : نیاز به استعلام از وزارت کار



استاندارد آموزش شایستگی^۲

- کارها^۳

ردیف	عناوین
۱	تشکیلات و ساختار هتل
۲	کاربرد اصطلاحات مربوط به آداب و معاشرت و ارتباطات
۳	کاربرد اصطلاحات و مکالمات ورود و خروج میهمان (Reception)
۴	کاربرد اصطلاحات و مکالمات بخش خانه داری (House Keeping) و خشکشویی (Laundry)
۵	کاربرد اصطلاحات و مکالمات بخش غذا و نوشیدنی (F.&.B)

^۱: Occupational / Competency Standard

^۲: Competency / task



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تشکیلات و ساختار هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۶	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر ویدئو پرژکتور وایت برد ماژیک وایت برد تصاویر هتل فیلم آموزشی تخته پاک کن خودکار مداد پاک کن کاغذ A4 منابع آموزشی دوربین عکاسی نمودار ساختمان هتل میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز			۲ ۱ ۱	دانش : - هتل و اقامتگاه ها و انواع آن - طبقه بندی هتل ها - چارت سازمانی هتل
		۲ ۴		مهارت : - ترسیم نمودار تشکیلاتی هتل - اجرای مراحل Show room
				نگرش : - رعایت اصول اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت :
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : کاربرد اصطلاحات مربوط به آداب معاشرت و ارتباطات
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۶	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر				دانش :
ویدئو پرژکتور			۱	-ارتباطات و انواع آن
وایت برد			۱	-شناخت زبان بدن
ماژیک وایت برد			۱	-اصطلاحات مرتبط با آداب معاشرت و ارتباطات
تصاویر هتل				
فیلم آموزشی				
تخته پاک کن				مهارت :
خودکار		۲		-بکارگیری مهارت های ۴ گانه ارتباطی
مداد		۲		-نحوه صحیح استفاده از زبان بدن
پاک کن		۲		-بکارگیری اصطلاحات و مفاهیم مرتبط با آداب معاشرت و ارتباطات
کاغذ A۴				
منابع آموزشی				
دوربین عکاسی				نگرش :
نمودار ساختمان هتل				-رعایت اصول اخلاقی و ارتباطی
میز مربی				
صندلی مربی				ایمنی و بهداشت :
میز کارآموز				-دارا بودن ظاهر مرتب و آراسته
صندلی کارآموز				توجهات زیست محیطی :
				-



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: کاربرد اصطلاحات و مکالمات ورود و خروج میهمان (Reception)
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۹	۶	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر ویدئو پروژکتور وایت برد ماژیک وایت برد تصاویر هتل فیلم آموزشی تخته پاک کن خودکار مداد پاک کن کاغذ A4 منابع آموزشی دوربین عکاسی نمودار ساختمان هتل میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز			۲ ۲ ۲ ۳ ۳ ۳	دانش: - تشریفات ورود میهمان به هتل - انواع فرم های بخش پذیرش میهمان - تشریفات خروج میهمان از هتل مهارت: - تکمیل فرمهای بخش پذیرش میهمان - نحوه دریافت کلید اتاق و ارائه مدارک به میهمان - برقراری ارتباط و هماهنگی با بخش خانه داری نگرش: - لزوم پاسخ گوئی صحیح و درست به میهمان - رعایت اصول و اخلاق حرفه ای ایمنی و بهداشت: - دارا بودن ظاهر مرتب و آراسته توجهات زیست محیطی:



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : کاربرد اصطلاحات و مکالمات بخش خانه داری (House Keeping) و خشکشویی (Laundry)
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۴	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر ویدئو پرژکتور واپت برد ماژیک واپت برد تصاویر هتل فیلم آموزشی تخته پاک کن خودکار مداد پاک کن کاغذ A4 منابع آموزشی دوربین عکاسی نمودار ساختمان هتل میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز			۱ ۱	دانش : -انواع ملزومات بخش خانه داری -فرم های مربوط به بخش خانه داری
		۲ ۲		مهارت : -کاربرد صحیح اصطلاحات بخش خانه داری و آنکاردتخت -تکمیل فرم های مربوط به بخش خانه داری
	نگرش : -رعایت حریم میهمان -رعایت اصول امانتداری			
	ایمنی و بهداشت : -دارا بودن اصول بهداشت حرفه ای			
	توجهات زیست محیطی : -استفاده از مواد شوینده مناسب			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : کاربرد اصطلاحات و مکالمات بخش غذا و نوشیدنی (F.&.B)
	جمع	عملی	نظری	
	۲۵	۱۵	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر ویدئو پرژکتور وایت برد ماژیک وایت برد تصاویر هتل فیلم آموزشی تخته پاک کن خودکار مداد پاک کن کاغذ A4 منابع آموزشی دوربین عکاسی نمودار ساختمان هتل میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز			۴ ۳ ۳ ۵ ۵ ۵	دانش : -اصطلاحات تخصصی بخش غذا و نوشیدنی -انواع ملزومات و تجهیزات بخش غذا و نوشیدنی -منو و انواع آن مهارت : -کاربرد اصطلاحات تخصصی بخش غذا و نوشیدنی -استفاده از انواع ملزومات و تجهیزات بخش غذا و نوشیدنی -کاربرد اصطلاحات مربوط به منو نگرش : -رعایت اصول درست کلامی و برخورد با میهمان ایمنی و بهداشت : -دارا بودن ظاهری مرتب و آراسته توجهات زیست محیطی :



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	میز مربی	چوبی	۱	
۲	صندلی مربی	چرخدار	۱	
۳	میز کارآموز	چوبی	۱۵	
۴	صندلی کارآموز	معمولی	۱۵	
۵	وایت برد	اندازه ۱۵۰*۲۰۰	۱	
۶	تصاویر هتل	موجود در بازار	۲	
۷	ویدئو پرژکتور	موجود در بازار	۱	

توجه:

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

- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	ماژیک وایت برد	در رنگهای مختلف	۳	
۲	خودکار	در رنگهای مختلف	۳	
۳	مداد	HB	۳	
۴	پاک کن	معمولی	۲	
۵	تخته پاک کن	معمولی	۱	
۶	کاغذ	A۴	۱ بسته	

توجه:

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود.

- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	دوربین عکاسی	دیجیتال	۱	

توجه:

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود.



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

ردیف	عنوان منبع یا نرم افزار	مؤلف	مترجم	سال نشر	محل نشر	ناشر یا تولید کننده
۱	ناشتا ۳	شرکت هنرهای نوین کمال	-	۱۳۹۲	یزد	شرکت هنرهای نوین کمال

- سایر منابع و محتواهای آموزشی (پیشنهادی گروه تدوین استاندارد) علاوه بر منابع اصلی

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مؤلفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	میز غذا و نوشیدنی	۹۲	علی اقطاعی	-	تهران	مهکامه	
۲	مبانی مدیر غذا و نوشیدنی	۸۹	دنيس ليکيليراپ جان کارنیز- رابرت اسمیت	سحر سلیمیان	دفتر پژوهش های فرهنگی	-	
۳	مدیریت هتل و کترینگ	۸۳	محمد دهقان	-	-	-	
۴	انگلیسی در سفر						

فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	Hoteldari.com
۲	Hoteldarinovin.com
۳	Irantravel.blogfa.com
۴	World Tourists.blogfa.com
۵	Itor.ir