

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

برنامه ریز جشن ها و تشریفات

گروه شغلی

هتلداری

کد ملی آموزش شغل

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

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۳/۹/۱





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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۱-۰۱-۵۹-۳۳۳۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :
آقای محمدعلی حاتمیان مسئول کمیته گروه گردشگری و هتلداری
آقای احمدرضا منتظری رئیس مرکز آموزش هتلداری و گردشگری اصفهان
آقای حسین رحمتیان مربی سازمان فنی و حرفه ای اصفهان
سید رضا حسینی مربی سازمان فنی و حرفه ای اصفهان
خانم شیوا رحیمی مربی سازمان فنی و حرفه ای اصفهان

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

۹۷

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	احمد رضا منتظری	کارشناسی	مهندسی کشاورزی	رئیس مرکز هتلداری و گردشگری	۱۷ سال	تلفن ثابت : +۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۲	حسین رحمتیان	فوق لیسانس	برنامه ریزی و توریسم	مربی سازمان	۱۰ سال	تلفن ثابت : +۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۳	سیدرضا حسینی	کارشناسی	مدیریت جهانگردی	مربی سازمان	۱۰ سال	تلفن ثابت : +۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۴	شیوارحیمی	فوق لیسانس	برنامه ریزی و توریسم	مربی سازمان	۸ سال	تلفن ثابت : +۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۵	صفورا رضانی	کارشناسی	زبان انگلیسی	مربی سازمان	۱۰ سال	تلفن ثابت : +۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۶	مهديه زين الدينی	کارشناسی ارشد	مهندسی مکانیک	مربی سازمان	۱۴ سال	تلفن ثابت : +۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ 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 .

نگرش :

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

ایمنی :

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

توجهات زیست محیطی :

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



نام استاندارد آموزش شغل :	
برنامه ریز جشنها و تشریفات	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
<p>برنامه ریز جشنها و تشریفات شغلی از حوزه هتلداری است که دارای شایستگی های ارتباط کلامی، اصول اولیه و مفاهیم تشریفات، قوانین و مقررات تأسیس دفاتر تشریفات و تالارهای پذیرایی، هزینه یابی و مدیریت مالی در جشنها و برنامه ریزی و اجرای مراسم است که با استانداردهای: میزآرای هتل، مدیر غذا و نوشابه هتل و سرپرست رستوران در ارتباط می باشد.</p>	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
<p>حداقل میزان تحصیلات دپلم یا دانش آموز پایه دوازدهم شاخه کار دانش حداقل توانایی جسمی و ذهنی دارا بودن سلامت جسمی و روانی مهارت های پیش نیاز متصدی خدمات مجالس</p>	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۱۲۰ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۸ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۷۲ ساعت
- زمان کارورزی	: ۳۰ ساعت
- زمان پروژه	: ۰ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی :	۲۵%
- عملی :	۶۵%
- اخلاق حرفه ای :	۱۰%
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
لیسانس هتلداری ، گردشگری با ۲ سال سابقه کار مرتبط یا لیسانس رشته های دیگر با ۴ سال سابقه کار مرتبط	



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

برنامه ریز جشنها و تشریفات شخصی است که توانایی برنامه ریزی و اجرای مراسم مختلف را داشته باشد.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Feast & Banquet planner

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

میزآرای هتل

مدیر غذا و نوشابه در هتل

سرپرست رستوران

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

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

ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت طبق سند و مرجع

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

د : نیاز به استعلام از وزارت کار



استاندارد آموزش شغل

- شایستگی‌ها^۱

ردیف	عناوین
۱	بکارگیری تعاریف و مفاهیم تشریفات
۲	برقراری ارتباط کلامی و غیر کلامی در تشریفات مجالس
۳	بکارگیری قوانین و مقررات در تاسیس دفاتر تشریفات و تالارهای پذیرایی
۴	هزینه یابی و مدیریت مالی در جشنها و مجالس
۵	برنامه ریزی و اجرای جشن ها و تشریفات
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	

^۱. Competency / task



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: بکارگیری تعاریف و مفاهیم تشریفات
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۴	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد صندلی کارآموز میز مربی صندلی مربی ماژیک وایت برد کاغذ A4 خودکار مداد HB رایانه دیتا پرژکتور ظروف پذیرایی وسایل جایگاه CD آموزشی وسایل و تجهیزات صوتی تخته پاک کن				<p>دانش:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تعاریف و تاریخچه تشریفات - اصول تشریفات - <p>مهارت:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تجزیه و تحلیل اصول طلایی تشریفات - بکارگیری اصول تشریفات در کلیه مراسم <p>نگرش:</p> <ul style="list-style-type: none"> - رعایت حقوق فردی مهمانان - احترام به قوانین و مقررات میزبان متقاضی برگزاری مجالس و جشنها <p>ایمنی و بهداشت:</p> <ul style="list-style-type: none"> - آشنایی با کمکهای اولیه - <p>توجهات زیست محیطی:</p> <ul style="list-style-type: none"> - اطلاع رسانی به کادر خدمات جهت دفع و جمع آوری مناسب زباله ها -



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۴	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			برقراری ارتباط کلامی و غیر کلامی در تشریفات مجالس
وایت برد صندلی کارآموز میز مربی صندلی مربی ماژیک وایت برد کاغذ A4 خودکار مداد HB رایانه دیتا پرژکتور ظروف پذیرایی وسایل جایگاه CD آموزشی وسایل و تجهیزات صوتی تخته پاک کن				دانش : - فن بیان و هنر سخنرانی - معرفی انواع ارتباط کلامی و غیر کلامی - موانع ارتباطی زبان بدن - فرآیند ارتباط غیر کلامی در تشریفات
				مهارت : - بکارگیری روابط عمومی در ارتباط کلامی و غیر کلامی - نحوه استفاده از زبان بدن در برقراری ارتباط
				نگرش : - احترام به اصول روابط بین المللی در مجالس و جشنهای گوناگون
				ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول بهداشتی در برقراری انواع ارتباطات
				توجهات زیست محیطی : - -



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری قوانین و مقررات در تاسیس دفاتر تشریفات و تالارهای پذیرایی	
	نظری	عملی	جمع		
	۳	۴	۷		
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط				
وایت برد صندلی کارآموز میز مربی صندلی مربی ماژیک وایت برد کاغذ A4 خودکار مداد HB رایانه دیتا پرژکتور ظروف پذیرایی وسایل جایگاه CD آموزشی وسایل و تجهیزات صوتی تخته پاک کن				دانش : - معرفی اتحادیه تالارها و رستورانها - انواع مجوز برگزاری مراسم - انواع شکایات از خدمات مجالس	
			۱	مهارت : - اخذ مجوز مؤسسات تشریفات - اخذ مجوز تالارهای پذیرایی - رسیدگی به شکایات مشتریان	
			۱		
			۱		
					نگرش : - احترام به حقوق فردی و اجتماعی مشتریان
			۱/۵		
			۱/۵		
			۱	ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول ایمنی در تجهیز وسایل و ظروف تالارها - استفاده از تجهیزات آتش نشانی در سالن ها	
				توجهات زیست محیطی : - دفع مناسب زباله ها جهت حفظ محیط زیست -	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۲	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد صندلی کارآموز میز مربی صندلی مربی ماژیک وایت برد کاغذ A۴ خودکار مداد HB رایانه دیتا پرژکتور ظروف پذیرایی وسایل جایگاه CD آموزشی وسایل و تجهیزات صوتی تخته پاک کن				دانش : -انواع هزینه ها در برنامه ریزی مراسم -اصول حسابرسی هزینه ها در جذب مشتری -روش های استفاده از وسایل و ابزار مناسب در کاهش و افزایش هزینه ها - مهارت : - قیمت گذاری غذا و نوشیدنی و دسر - قیمت گذاری وسایل و لوازم مورد استفاده در جشنها -تجزیه و تحلیل سود و زیان حاصل از برگزاری مراسم - -رعایت اصول اخلاق حرفه ای در ارائه قیمت مناسب - ایمنی و بهداشت : -استفاده از وسایل بهداشتی و فضاهای ایمن در برگزاری مراسم - توجهات زیست محیطی : -عدم استفاده از وسایل و ظروف غیر قابل بازیافت -



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۵۶	۴۸	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد صندلی کارآموز میز مربی صندلی مربی ماژیک وایت برد کاغذ A۴ خودکار مداد HB رایانه دیتا پرژکتور ظروف پذیرایی وسایل جایگاه CD آموزشی وسایل و تجهیزات صوتی تخته پاک کن میکروفن ترولی روم سرویس ظروف چینی جام قاشق کارد چنگال رومیزی دستمال سرویس میز کمکی قفسه نگهدارنده گرم کننده				دانش :
			۱	-انواع قراردادهای
			۲	-انواع جشنها و مجالس تشریفات
			۲	-انواع پذیرایی در مراسم و مجالس تشریفات
			۲	-تزئینات و آماده سازی مکان برگزاری مراسم جشنها
				مهارت :
		۴		- عقد قراردادهای مرتبط با جشن ها و تشریفات
		۴		-سازماندهی نیروهای خدماتی در برگزاری مراسم
		۲۵		- آماده سازی و انواع سرو غذا و نوشیدنی
		۱۵		-تزئین و دکوراتیو بخش های مختلف سالن مجالس
			نگرش :	
			-رعایت اصول اخلاق حرفه ای در آماده سازی مراسم	
			-	
			ایمنی و بهداشت :	
			-تجهیز کمکهای اولیه و وسایل بهداشتی در زمان برگزاری مراسم	
			-	
			توجهات زیست محیطی :	
			-دفع مناسب زباله ها در پایان مراسم جهت حفظ محیط زیست	
			-	



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کامپیوتر	P۴	۴	به صورت شبکه
۲	ویدئو پروژکتور	موجود در بازار	۱	
۳	میکروفن	موجود در بازار	۱	
۴	ترولی روم سرویس	موجود در بازار	۱	
۵	تخته وایت برد	۱۰۰ × ۱۵۰ Cm ^۲	۱	
۶	میز مربی	چوبی	۱	
۷	صندلی کارآموز	چوبی	۱۵	
۸	میز کارآموز	چوبی	۱۵	

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	کاغذ	A۴	۵	
۲	خودکار	در رنگهای مختلف	۵	
۳	ماژیک وایت برد	در رنگهای مختلف	۵	
۴	تخته پاک کن	معمولی	۱	
۵	پاک کن	معمولی	۱	
۶	مداد	HB	۱	
۷	CD آموزشی		۱	

توجه :

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



- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	ظروف چینی	موجود در بازار	۶	
۲	جام	بلوری	۶	
۳	قاشق	موجود در بازار	۶	
۴	کارد	موجود در بازار	۶	
۵	چنگال	موجود در بازار	۶	
۶	رومیزی	۱۰۰.Cm × ۲۰۰.Cm	۲	
۷	دستمال سفره	۴۰.Cm × ۴۰.Cm	۵	
۸	دستمال سرویس	۶۰.Cm × ۶۰.Cm	۵	
۹	میز کمکی	موجود در بازار	۱	
۱۰	قفسه نگهدارنده	موجود در بازار	۱	
۱۱	گرم کننده	موجود در بازار	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	آیین تشریفات و مدیریت پذیرایی	مرضیه ایزدیان	----	۱۳۹۲	تهران	اتشارات ساکو
۲	تشریفات هتل	احمد یحیایی ایله ای و مهرداد تاوتلی		۱۳۸۵	تهران	مارین
۳	مدیریت غذا و نوشیدنیها	علی اقطایی و ..		۱۳۹۲	تهران	مهمکامه
۴	مبانی مدیریت غذا و نوشابه	دنيس لیلیکرات	سحر سلیمیان و تهمینه صمدی	۱۳۸۹	تهران	دفتر پژوهشهای فرهنگی
۵	سرپرستی در صنعت مهمانداری	سید مهدی الوانی	---	۱۳۸۷	تهران	سمت

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

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مولفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	مدیریت مراسم و تجمعات	۱۳۹۱	اسماعیل کوثری	---	تهران	دانشگاه علمی کاربردی	
۲	هنر سخنرانی	۱۳۸۲	استفن لوکاس	ساده حمزه	تهران	رشد	
۳	آداب معاشرت و الگوهای رفتاری	۱۳۹۲	جلال نصیریان	---	تهران	مهمکامه	



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	www.isfhanghaza.ir
۲	www.banktalar.com
۳	www.yahyae.com
۴	www.horizontourism.ir