



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

استاندارد مهارت و آموزشی

کارمند پذیره (Front Office)

گروه برنامه ریزی درسی هتلداری

کد استاندارد: ۳-۹۴/۲۷/۱/۲

معاونت پژوهش و توسعه: تهران-خیابان آزادی- نبش
چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور-
معاونت پژوهش و توسعه

تلفن: ۶۶۹۴۱۵۱۶ فاکس: ۶۶۹۴۱۲۷۲
EMAIL: INFO@IRANTVTO.COM

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

: تهران- خیابان آزادی-
نبش چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای
کشور- دفتر پژوهش و برنامه ریزی درسی
تلفن: ۶۶۴۲۷۶۹۴ و ۶۶۹۴۴۱۱۹ و ۶۶۹۴۴۱۲۰
فاکس: ۶۶۹۴۴۱۱۷
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.COM



خلاصه برنامه درسی

<p>تعریف مفاهیم سطوح یادگیری</p> <p>آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/اصول: به مفهوم مبانی مطالب نظری/توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار</p>																								
<p>* مشخصات عمومی شغل (براساس کاربرگ صفر)</p> <p>کارمند پذیره (Front Office) کسی است که پس از گذراندن دوره های آموزشی لازم، توانایی تشخیص انواع واحدهای اقامتی و امکانات آن، جذب میهمان و مهارت در فروشندگی، پذیرش میهمان، تشخیص اتاق های هتل و نوع برخورد با درخواست های میهمانان، انجام امور مربوط به چک اوت، انجام امور مربوط به تحویل شیفت و گزارشها، انجام امور مربوط به رزرواسیون، انجام امور مربوط به اطلاعات و انجام امور مربوط به درباری و عمومی (Concierge) را داشته باشد.</p>																								
<p>* ویژگی های کارآموزورودی (براساس کاربرگ ۱۱)</p> <p>حداقل میزان تحصیلات: دیپلم در هر رشته تحصیلی</p> <p>حداقل توانایی جسمی: سلامت کامل جسمی و روانی</p> <p>مهارت های پیش نیاز این استاندارد: مهارت خواندن متون فنی مرتبط و استاندارد ICDL با کد درجه ۲ با کد ۳-۴۲/۱۵/۲/۱</p>																								
<p>* طول دوره آموزشی (براساس کاربرگ ۶ و ۱۳)</p> <table border="1"> <tr> <td>طول دوره آموزش</td> <td>:</td> <td>۳۵۰</td> <td>ساعت</td> </tr> <tr> <td>- زمان آموزش نظری</td> <td>:</td> <td>۱۹۰</td> <td>ساعت</td> </tr> <tr> <td>- زمان آموزش عملی</td> <td>:</td> <td>۸۰</td> <td>ساعت</td> </tr> <tr> <td>- زمان کارآموزی در محیط کار</td> <td>:</td> <td>۸۰</td> <td>ساعت</td> </tr> <tr> <td>- زمان اجرای پروژه</td> <td>:</td> <td>-</td> <td>ساعت</td> </tr> <tr> <td>- زمان سنجش مهارت</td> <td>:</td> <td>-</td> <td>ساعت</td> </tr> </table>	طول دوره آموزش	:	۳۵۰	ساعت	- زمان آموزش نظری	:	۱۹۰	ساعت	- زمان آموزش عملی	:	۸۰	ساعت	- زمان کارآموزی در محیط کار	:	۸۰	ساعت	- زمان اجرای پروژه	:	-	ساعت	- زمان سنجش مهارت	:	-	ساعت
طول دوره آموزش	:	۳۵۰	ساعت																					
- زمان آموزش نظری	:	۱۹۰	ساعت																					
- زمان آموزش عملی	:	۸۰	ساعت																					
- زمان کارآموزی در محیط کار	:	۸۰	ساعت																					
- زمان اجرای پروژه	:	-	ساعت																					
- زمان سنجش مهارت	:	-	ساعت																					
<p>* روش ارزیابی مهارت کارآموز (براساس کاربرگ ۷)</p> <p>۱- امتیاز سنجش نظری (دانش فنی): ۲۵٪</p> <p>۲- امتیاز سنجش عملی: ۷۵٪</p> <p>۲-۱- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰٪</p> <p>۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی: ۶۵٪</p>																								
<p>* ویژگیهای نیروی آموزشی (براساس کاربرگ ۱۲)</p> <p>حداقل سطح تحصیلات: دارا بودن یکی از شرایط زیر:</p> <p>۱- لیسانس علوم انسانی یا اجتماعی با ۱ سال سابقه کار مرتبط ۲- فوق دیپلم همان رشته ها با ۴ سال سابقه کار مرتبط.</p>																								





سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

نام شغل: کارمند پذیره (Front Office)

فهرست توانایی های شغل (بر اساس کاربرد شماره ۵)

عنوان توانایی	کد برنامه درسی	ردیف
توانایی فنی شغل	۵/۱	۱
* توانایی تشخیص انواع واحدهای اقامتی و امکانات آن		
* توانایی جذب میهمان و مهارت در فروشنده‌گی		
توانایی پذیرش میهمان		
توانایی تشخیص وضعیت اتاق های هتل و نوع برخورد با درخواست های میهمانان		
* توانایی انجام امور مرتبط به چک اوت		
* توانایی انجام امور مربوط به تحویل شیفت و گزارشها		
* توانایی انجام امور مربوط به رزرواسیون		
* توانایی انجام امور مربوط به اطلاعات		
* توانایی انجام امور مربوط به درباری و عمومی کانسیرج (Concierge) (نگهبان))		
توانایی تعیین مراحل و زمان انجام کار	۵/۲	۲
توانایی انتخاب ابزار کار	۵/۳	۳
توانایی بکارگیری ضوابط ایمنی و بهداشت کار در محیط کار	۵/۴	۴
توانایی بازرسی و کنترل درستی انجام کار	۵/۵	۵
توانایی بکارگیری اصول رفتار حرفه ای	۵/۶	۶
توانایی تحلیل تحولات فناوری و روش های کار	۵/۷	۷
توانایی کارآفرینی و بکارگیری فنون بهره وری	۵/۸	۸
توانایی بهره گیری از اصول ارگونومی و حفظ تندرستی	۵/۹	۹





شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	<p>* توانایی تشخیص واحدهای اقامتی و امکانات آن</p> <p>۱-۱ آشنایی با انواع هتل ها</p> <p>۱-۲ آشنایی با انواع اتاق های یک هتل</p> <p>۱-۳ آشنایی با بخش های مختلف هتل و امکانات آن</p> <p>۱-۴ آشنایی با میز پذیرش</p> <p>۱-۵ آشنایی با پذیرش</p> <p>۱-۶ شناسایی اصول تشخیص واحدهای اقامتی و امکانات آن</p>	۱۰	۵	۱۵
۲	<p>* توانایی جذب میهمان و مهارت در فروشندگی</p> <p>۲-۱ آشنایی با آداب و معاشرت</p> <p>۲-۲ آشنایی با شرایط جسمانی، تربیتی و روانی</p> <p>۲-۳ آشنایی با موازین حاکم بر برخورد با میهمان و همکاران</p> <p>۲-۴ آشنایی با وظایف کارکنان در تأمین نیازهای میهمان</p> <p>۲-۵ آشنایی با فن بیان و سخنوری</p> <p>۲-۶ آشنایی با نحوه برقراری ارتباط صحیح تلفنی</p> <p>۲-۷ آشنایی با حفظ آرامش در بحران</p> <p>۲-۸ آشنایی با روانشناسی افراد</p> <p>۲-۹ آشنایی با نحوه حل و فصل کردن شکایات میهمان</p> <p>۲-۱۰ آشنایی با نحوه برخورد با حوادث</p> <p>۲-۱۱ آشنایی با رعایت پوشش و آرامش میهمانان</p> <p>۲-۱۲ شناسایی اصول جذب میهمان</p> <p>۲-۱۳ شناسایی اصول مهارت در فروشندگی</p>	۲۵	۵	۳۰





شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۳	<p>توانایی پذیرش میهمان</p> <p>۳-۱ آشنایی با وظایف عمومی و تخصصی جهت پذیرش میهمان</p> <p>۳-۲ شناسایی اصول نحوه پذیرش میهمان و نحوه توزیع آن</p> <p>۳-۳ آشنایی با نحوه پذیرش گروهی</p> <p>۳-۴ آشنایی با ارایه کارت ورودی و تکمیل آن</p> <p>۳-۵ آشنایی با تطبیق کارت ورودی با مدرک ارایه شده و شخص</p> <p>۳-۶ آشنایی با شناسنامه و بررسی سریع آن</p> <p>۳-۷ آشنایی با انواع گذرنامه</p> <p>۳-۸ شناسایی اصول کنترل گذرنامه ، اعتبار ویزا و پاسپورت</p>	۲۴	۱۶	۴۰
۴	<p>توانایی تشخیص وضعیت اتاق های هتل و نوع برخورد با درخواست های میهمانان</p> <p>۴-۱ آشنایی با چگونگی تغییر اتاق</p> <p>۴-۲ آشنایی با علل درخواست تغییر اتاق توسط میهمان</p> <p>۴-۳ آشنایی با مراحل انجام تغییر اتاق</p> <p>۴-۴ شناسایی اصول بستن اتاق ها برای نرخ های ویژه و نرخ های اعلام شده</p> <p>۴-۵ شناسایی اصول بستن اتاق ها بر اساس کاهش هزینه بنا به درخواست میهمان</p> <p>۴-۶ شناسایی اصول تمدید اقامت و انجام آن</p> <p>۴-۷ آشنایی با مشخص کردن وضعیت اتاق های موجود هتل از نظر پر و خالی بودن</p> <p>۴-۸ آشنایی با رک کامپیوتری اتاق ها</p>	۲۵	۱۵	۴۰





شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۴-۹	شناسایی اصول بررسی و مقایسه گزارش ها			
۴-۱۰	آشنایی با نحوه انجام تلفن بیدار کننده (Wake up call)			
۴-۱۱	آشنایی با نحوه نشان دادن اتاق به میهمان			
۴-۱۲	آشنایی با نحوه برخورد با مسایل خصوصی میهمان			
۴-۱۳	آشنایی با نحوه برخورد با سطح بندی اتاق ها (UP Grading)			
۵	* توانایی انجام امور مربوط به چک اوت	۱۰	۵	۱۵
۵-۱	آشنایی با گزارش نحوه اطلاع از خروج میهمان			
۵-۲	آشنایی با انجام امور مربوط به خروج میهمان			
۵-۳	آشنایی با امور مربوط به خروج یک گروه اقامتی			
۵-۴	شناسایی اصول انجام مربوط به چک اوت			
۶	* توانایی انجام امور مربوط به تحویل شیفت و گزارشها	۱۰	۵	۱۵
۶-۱	آشنایی با کنترل روزانه کارها			
۶-۲	آشنایی با تهیه لیست اجناس مورد نیاز			
۶-۳	آشنایی با انجام امور مربوط به تحویل شیفت			
۶-۴	آشنایی با حسابرسی شیفت شب			
۶-۵	آشنایی با انواع گزارشهای مورد نیاز در شیفت شب			
۶-۶	آشنایی با نحوه آماده سازی برای یک شیفت کاری			
۶-۷	شناسایی اصول انجام امور مربوط به تحویل شیفت و گزارشها			





شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۷	* توانایی انجام امور مربوط به رزرواسیون	۲۵	۱۵	۴۰
۷-۱	آشنایی با انواع راه های رزرواسیون			
۷-۲	آشنایی با نکات مورد نیاز جهت رزرو			
۷-۳	آشنایی با مراحل مختلف رزرو			
۷-۴	آشنایی با نحوه برخورد با درخواست رزرو جا به صورت انفرادی و گروهی			
۷-۵	آشنایی با نحوه برخورد با درخواست های رزرو بصورت کتبی			
۷-۶	آشنایی با نحوه برخورد با درخواست های رزرو بصورت E- mail			
۷-۷	آشنایی با نحوه برخورد با درخواست های حضوری			
۷-۸	آشنایی با نحوه برخورد با درخواست های تلفنی			
۷-۹	آشنایی با نحوه برخورد با درخواست های رزرو بصورت گروهی			
۷-۱۰	آشنایی با نحوه رفتار با درخواست های رزرو گروهی از طریق E- mail			
۷-۱۱	آشنایی با نحوه برخورد با درخواست های حضوری گروهی			
۷-۱۲	آشنایی با نحوه رفتار با درخواست های تلفنی گروهی			
۷-۱۳	آشنایی با نحوه دریافت پیش پرداخت			
۷-۱۴	آشنایی با ساعات استاندارد هتلی			
۷-۱۵	آشنایی با انواع فرم های رزرواسیون			
۷-۱۶	آشنایی با نحوه برخورد با رزروهایی که به هتل مراجعه نکردند (No Show)			
۷-۱۷	آشنایی با نحوه انجام تغییرات یک رزرو			
۷-۱۸	آشنایی با نحوه انجام ابطالیهای یک رزرو			
۷-۱۹	آشنایی با نرم افزارهای مربوط به رزرواسیون			
۷-۲۰	شناسایی اصول انجام امور مربوط به رزرواسیون			





شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۸	* توانایی انجام امور مربوط به اطلاعات (Information)	۲۵	۵	۳۰
۸-۱	آشنایی با وظایف بخش اطلاعات			
۸-۲	آشنایی با وظیفه کلیدداری			
۸-۳	آشنایی با انواع کلیدهای مورد استفاده در هتل			
۸-۴	آشنایی با وظایف اطلاع رسانی			
	- اطلاع رسانی عمومی			
	- اطلاع رسانی شهری			
	- اطلاعات توریستی و شهری			
	- اطلاعات داخلی هتل			
	- اطلاع رسانی خصوصی			
	- اطلاع رسانی شفاهی و حضوری			
	- اطلاع رسانی تلفنی			
	- اطلاع رسانی کتبی			
	- اطلاع رسانی از طریق سیستم پیچینگ مرکزی			
	- اطلاع رسانی از طریق تابلوهای دیجیتال			
	- اطلاع رسانی از طریق حمل تابلوهای زنگوله دار			
	- اطلاع رسانی از طریق سیستم پیچرهای قابل حمل			
۸-۵	شناسایی اصول نحوه دریافت امانات			
۸-۶	آشنایی با نحوه دریافت امانت میهمانان مقیم هتل			
۸-۷	آشنایی با نحوه دریافت امانات مربوط به میهمانان غیر مقیم			
۸-۸	آشنایی با نحوه دریافت امانات میهمانانی که هنوز نیامده اند			
۸-۹	آشنایی با عملیات کنترل کلید های اتاق			





شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۸-۱۰	شناسایی اصول انجام امور مربوط به اطلاعات			
۹	* توانایی انجام امور مربوط به درباری و عمومی کانسیرج (Concierge) ((نگهبان))	۲۰	۵	۲۵
۹-۱	آشنایی با وظایف زیرمجموعه های بخش کانسیرج - وظایف سرپرست پادوها (Bell Captain) - وظایف چمدان برها (Bell Boy) - وظایف پیشخدمت ها (Page Boy) - وظایف امربرها (Porter) - وظایف دربان ها (Door Man) - وظایف آسانسورچی (Elevator Man)			
۹-۲	آشنایی با وظایف مسئول تشریفات کانسیرج			
۹-۳	آشنایی با نحوه راهنمایی پرسنل چمدان برها جهت بازدید از اتاق			
۹-۴	آشنایی با وظیفه راهنمایی میهمان جهت بازدید از اتاق			
۹-۵	آشنایی با وظیفه راهنمایی میهمان پس از اتمام عملیات پذیرش			
۹-۶	آشنایی با وظیفه چمدان برها به هنگام خروج میهمان			
۹-۷	آشنایی با نحوه قراردادادن اثاثیه و ملزومات میهمان در انبار مخصوص			
۹-۸	آشنایی با امور انضباطی مربوط به چمدان برها			
۹-۹	آشنایی با وظایف فرد شاغل در سمت هماهنگ کننده			
۹-۱۰	آشنایی با وظایف نگهبانان پارک (Park Man)			
۹-۱۱	آشنایی با اتاق نگهداری موقت اثاثیه میهمان (Baggage Room)			
۹-۱۲	آشنایی با امور خدمات ارائه روزنامه			





سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: کارمند پذیره (Front Office)

اهداف و ریز برنامه درسی (بر اساس کاربرد شماره ۶)

شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۹-۱۳	آشنایی با نحوه انجام امور سرویس حمل و نقل در صورت تقاضای میهمان			
۹-۱۴	شناسایی اصول انجام امور مربوط به درباری و عمومی کانسیرج (نگهبان)			
۱۰	* توانایی تعیین مراحل و زمان انجام کار	۳	۲	۵
۱۰-۱	آشنایی با مراحل انجام کار			
۱۰-۲	آشنایی با توالی کار در انجام وظایف			
۱۰-۳	آشنایی با زمان انجام هر کار			
۱۰-۴	شناسایی اصول تعیین مراحل و زمان انجام کار			
۱۱	* توانایی انتخاب ابزار کار	۳	۲	۵
۱۱-۱	آشنایی با ابزار کار مرتبط با شغل مربوطه			
۱۱-۲	آشنایی با ابزار مورد نیاز برای هر کار			
۱۱-۳	شناسایی اصول کاربرد ابزار و وسایل کار			
۱۲	* توانایی بکارگیری ضوابط ایمنی و بهداشت کار در محیط کار	۱۰	-	۱۰
۱۲-۱	آشنایی با بهداشت عمومی در حرفه مربوطه			
۱۲-۲	آشنایی با بیماری‌های رایج در محیط کار			
	- مسمومیت غذایی			
	- آلودگی آب			
۱۲-۳	کمک‌های اولیه و فوریت‌های امدادی			
	- بریدگی‌ها			
	- شکستگی‌ها			





شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱۲-۴	- احیای قلبی و تنفس مصنوعی - سوختگی‌ها - مسمومیت‌ها - حمل بیمار شناسایی اصول کمک‌های اولیه			
۱۳	* توانایی بازرسی و کنترل درستی انجام کار ۱۳-۱ آشنایی با روش‌های کنترل درستی انجام کار ۱۳-۲ آشنایی با کنترل پیشرفت کار ۱۳-۳ شناسایی اصول بازرسی و کنترل درستی انجام کار	به دلیل عدم تهیه برنامه درسی این سند، ساعت آموزش در این نسخه از سند لحاظ نشده است که پس از تهیه و تدوین این برنامه درسی، ساعت آموزش آن منظور خواهد شد.		
۱۴	* توانایی بکارگیری اصول رفتار حرفه‌ای ۱۴-۱ آشنایی با مفهوم اخلاق و رفتار حرفه‌ای ۱۴-۲ آشنایی با روابط اجتماعی و خانوادگی ۱۴-۳ شناسایی اصول رفتار حرفه‌ای شغل مربوطه			
۱۵	* توانایی تحلیل تحولات فناوری و روش‌های کار ۱۵-۱ آشنایی با فناوری‌های روز مرتبط با حرفه ۱۵-۲ آشنایی با نحوه کاربرد فناوری‌های جدید ۱۵-۳ شناسایی اصول بکارگیری تحولات فناوری در شغل مربوطه			





سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: کارمند پذیره (Front Office)

اهداف و ریز برنامه درسی (بر اساس کاربرد شماره ۶)

شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱۶	* توانایی کارآفرینی و بکارگیری فنون بهره‌وری	به دلیل عدم تهیه برنامه درسی این سند، ساعت آموزش در این نسخه از سند لحاظ نشده است که پس از تهیه و تدوین این برنامه درسی، ساعت آموزش آن منظور خواهد شد.		
۱۶-۱	آشنایی با اقتصاد کلان حرفه			
۱۶-۲	آشنایی با اقتصاد خرد حرفه			
۱۶-۳	آشنایی با اصلاح و بهبود روش‌های حرفه			
۱۶-۴	شناسایی اصول بکارگیری فنون اقتصاد			
۱۷	* توانایی بهره‌گیری از اصول ارگونومی و حفظ تندرستی			
۱۷-۱	آشنایی با تعریف علم ارگونومی و کاربرد آن			
۱۷-۲	آشنایی با عوامل ارگونومیک مؤثر بر انسان در محیطه شغل مربوطه			
۱۷-۳	آشنایی با عوامل ارگونومیک غیر مؤثر بر انسان در محیطه شغل مربوطه			
۱۷-۴	آشنایی با بیماری‌های رایج در شغل مربوطه			
۱۷-۵	شناسایی اصول بکارگیری ارگونومی در کار			





نام شغل : کارمند پذیره (Front Office)

سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

لیست تجهیزات رشته (براساس کاربرد شماره ۸)

ردیف	تجهیزات (یک واحد)	مشخصات فنی	تعداد کاربر استاندارد (نفر)	عمر مفید و استاندارد	ملاحظات
۱	تخته وایت برد	۱×۱/۵۰متر	۱ عدد برای هر کارگاه	-	-
۲	میز	فرانت آفیس	۱ عدد برای هر کارگاه	-	-
۳	صندلی	چوبی دسته دار	۱ عدد برای هر نفر	-	-
۴	کامپیوتر با کلید متعلقات	P۴	۱ عدد برای هر کارگاه	-	-
۵	خط تلفن	معمولی	۱ خط برای هر کارگاه	-	-
۶	فاکس	رول کاغذی	۱ عدد برای هر کارگاه	-	-
۷	دستگاه تلفن	رومیزی	۱ عدد برای هر کارگاه	-	-
۸	دستگاه فاکس	معمولی	۱ عدد برای هر کارگاه	-	-
۹	مودم	اینترنتال (داخلی)	۱ عدد برای هر کارگاه	-	-
۱۰	تلویزیون	۲۱ اینچ رنگی	۱ عدد برای هر کارگاه	-	-

لیست ابزار رشته (براساس کاربرد شماره ۸)

ردیف	ابزار (یک واحد)	مشخصات فنی	تعداد کاربر استاندارد (نفر)	عمر مفید و استاندارد	ملاحظات
۱	کلید کارتی	معمولی	۱ عدد برای هر نفر	-	-





سازمان آموزش عالی و حرفه‌ای کشور

نام شغل : کارمند پذیره (Front Office)

لیست مواد مصرفی رشته (براساس کاربرد شماره ۸)

ردیف	مواد مصرفی	مشخصات	تعداد کاربرد استاندارد (نفر)	ملاحظات
۱	ماژیک	وایت برد معمولی	۱ عدد برای هر کارگاه	-
۲	تخته پاک کن	معمولی	۱ عدد برای هر کارگاه	-
۳	خودکار	معمولی	۱ عدد برای هر نفر	-
۴	مداد	HB	۱ عدد برای هر نفر	-
۵	پاک کن	معمولی	۱ عدد برای هر نفر	-
۶	کاغذ	A۴	۱۰۰ برگ برای هر نفر	-

* فهرست منابع و نرم افزارهای آموزشی (براساس کاربرد شماره ۹)

ردیف	شرح
۱	فیلم آموزشی در خصوص آداب و معاشرت
۲	فیلم آموزشی در خصوص پذیرش میهمان و رزرو اتاق در هتل
۳	فیلم آموزشی در خصوص فن بیان و سخنوری

