

بسمه تعالی

معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

رفتار با مهمان در هتل

گروه شغلی هتلداری

کد ملی آموزش شایستگی

۵۱۳۱-۵۹-۰۰۱-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۳/۹/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱-۰۰۱-۵۹-۵۱۳۱

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 سید رضا حسینی مربی سازمان فنی و حرفه ای اصفهان
آقای حسین رحمتیان مربی سازمان فنی و حرفه ای 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

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	لیسانس	مهندسی کشاورزی	رئیس مرکز	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 : +۳۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۳	سید رضا حسینی	کارشناسی	مدیریت جهانگردی	مربی سازمان	۱۰ سال	تلفن ثابت : +۳۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۴	شیوارحیمی	فوق لیسانس	برنامه ریزی و توریسم	مربی سازمان	۸ سال	تلفن ثابت : +۳۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۵	صفورا رضانی	کارشناسی	زبان انگلیسی	مربی سازمان	۱۰ سال	تلفن ثابت : +۳۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۶	هاجر امین الرعایا	فوق لیسانس	باستان شناسی	مربی سازمان	۵ سال	تلفن ثابت : +۳۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۷	سیما ترابی	فوق لیسانس	برنامه ریزی و توریسم	مربی سازمان	۶ سال	تلفن ثابت : +۳۱-۶۶۸۳۶۳۰ 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 مربیان :

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مربیان 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 :

رفتار با مهمان در هتل

شرح استاندارد آموزش شایستگی :

این استاندارد شایستگی از حوزه هتلداری است که دارای کارهای تشکیلات و ساختار هتل ، کاربرد آداب معاشرت و ارتباطات، کاربرد الگوهای رفتاری با مهمانان VIP ، برقراری ایمنی و ارتباطات با مهمانان دیپلماتیک و کاربرد قوانین و مقررات هتلداری است و با استاندارد متصدی خدمات مجالس در ارتباط می باشد.

ویژگی های کارآموز ورودی :

حداقل میزان تحصیلات : دیپلم

حداقل توانایی جسمی و ذهنی : دارا بودن سلامت جسمی و روانی

مهارت های پیش نیاز : ندارد

طول دوره آموزش :

طول دوره آموزش : ۴۰ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۱۵ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۲۵ ساعت

- زمان کارورزی : ۰ ساعت

- زمان پروژه : ۰ ساعت

بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)

- کتبی : ۲۵%

- عملی : ۵۵%

- اخلاق حرفه ای : ۲۰%

صلاحیت های حرفه ای مربیان :

لیسانس هتلداری و گردشگری با سابقه ۲ سال کار مرتبط



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

رفتاری که در آن شخصیت مهمان حفظ شده و ایمنی رفتاری و ارتباطات گفتاری بصورت کامل در آن رعایت شود.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Manner with guest in hotel

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

متصدی خدمات مجالس

* 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

- کارها

ردیف	عناوین
۱	تبیین تشکیلات و ساختار هتل
۲	بکارگیری اصول آداب معاشرت و ارتباطات در برخورد با میهمان
۳	بکارگیری الگوهای رفتاری با مهمانان VIP (افراد خیلی مهم)
۴	برقراری ایمنی و ارتباطات با مهمانان دیپلماتیک
۵	بکارگیری قوانین و مقررات هتلداری در جهت ارتباط بهتر با میهمانان
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تیین تشکیلات و ساختار هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۵	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 A4 رایانه دیتا پرژکتور نرم افزار هتلداری خودکار مداد HB تخته پاک کن			۱ ۱ ۱	دانش : - هتل و اقامتگاهها و انواع آن - طبقه بندی هتلها - ساختار و تشکیلات هتل
			۳ ۲	مهارت : - تجزیه و تحلیل چارت هتل - تجزیه و تحلیل ساختار و تشکیلات هتل
				نگرش : - رعایت اصول اخلاق حرفه ای -
				ایمنی و بهداشت : - -
				توجهات زیست محیطی : - -



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری اصول آداب معاشرت و ارتباطات در برخورد با میهمان
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۶	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 رایانه دیتا پرژکتور نرم افزار هتلداری خودکار مداد HB تخته پاک کن			۱ ۱ ۱ ۲ ۲ ۲	دانش : -ارتباطات و انواع آن -شناخت زبان بدن -اصول ارتباطات و جذب مشتری مهارت : -بکارگیری مهارتهای چهارگانه ارتباطی - استفاده صحیح از زبان بدن -استفاده از ارتباطات در مکانیسم مشتری یابی نگرش : -احترام به حریم مسافران - ایمنی و بهداشت : -رعایت بهداشت فردی از طرف پرسنل - توجهات زیست محیطی : - -



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : کاربرد الگوهای رفتاری با مهمانان VIP (افراد خیلی مهم)
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۶	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 رایانه دیتا پرژکتور نرم افزار هتلداری خودکار مداد HB تخته پاک کن			۱ ۱	دانش : - مهمانان VIP - اقامت مهمانان VIP در هتل
			۲ ۲ ۲	مهارت : -آماده سازی هتل در هنگام ورود مهمانان VIP -آماده سازی اتاقها قبل از ورود مهمانان VIP -رفتار مناسب با میهمانان VIP
				نگرش : -رعایت اصول اخلاقی در برخورد با مهمانان VIP
				ایمنی و بهداشت : -استفاده از تجهیزات و وسایل بهداشتی در پذیرایی مهمانان VIP -رعایت موارد ایمنی در اقامت مهمانان VIP
				توجهات زیست محیطی : -رعایت استفاده از شوینده ها شیمیایی در حد نیاز



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : برقراری ایمنی و ارتباطات با مهمانان دیپلماتیک
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۴	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد سندلی کارآموز میز مربی سندلی مربی ماژیک وایت برد کاغذ A4 رایانه دیتا پرژکتور نرم افزار هتلداری خودکار مداد HB تخته پاک کن				دانش : - اصول امنیت در برخورد با اشخاص دیپلماتیک - اصول امنیت در اقامت اشخاص دیپلماتیک - -
			۱	
			۲	
				مهارت : - استفاده از ادبیات گفتاری و نوشتاری مناسب - بکارگیری عوامل و تجهیزات امنیتی در برخورد و اقامت اشخاص دیپلماتیک -
		۲		
		۲		
	- رعایت اصول اخلاق حرفه ای -			
	ایمنی و بهداشت : - استفاده از وسایل و ابزار ایمنی و بهداشتی در ارتباطات با مهمانان دیپلماتیک -			
	توجهات زیست محیطی : - رعایت قوانین و مقررات عمومی زیست محیطی -			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری قوانین و مقررات هتلداری در جهت ارتباط بهتر با میهمانان
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۴	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد سندلی کارآموز میز مربی سندلی مربی ماژیک وایت برد کاغذ A4 رایانه دیتا پرژکتور نرم افزار هتلداری خودکار مداد HB تخته پاک کن				دانش : - شرح اختیارات پرسنل - موارد تخلف و نقض قوانین در هتل - -
			۲	
			۲	
				مهارت : - کنترل مدارک مهمانان - پیگیری شکایات مهمانان هتل (حضوری - مکاتبه ای) - -
		۱/۵		
		۲/۵		
	نگرش : - رعایت اصول اخلاق حرفه ای - رعایت درست قوانین و مقررات هتل			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت موازین بهداشتی برای مهمان هتل -			
	توجهات زیست محیطی : - رعایت پاکیزگی محیط هتل - رعایت مصرف بهینه انرژی در هتل			



- 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	میز مربی	چوبی	۱	
۴	صندلی کارآموز	چوبی	۱۵	
۵	میز کارآموز	چوبی	۱۵	
۶	نقشه روستاهای ایران	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	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	۳	
۶	مداد	HB	۱۵	

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	CD آموزشی	موجود در بازار	۳	

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	فیلم آموزشی ارتباطات	---	---	۱۳۸۷	تهران	---
۲	سی دی میزبان حرفه ای	شرکت پردیس	--	۱۳۷۵	پردیس برین	شرکت پردیس برین

- 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-	چگونه افکار یکدیگر را بخوانیم	۱۳۸۴	جراید نایرنبرگ	ضیاء الدین رضاخانی	تهران	ارمغان	
۲-	تشریفات هتل	۱۳۸۹	احمد یحیایی ایله ای		تهران	ماربین	
۳-	مدیریت تشریفات هتل	۱۳۹۰	لاله شفیعی		شیراز		
۴-	هنر سخنرانی	۱۳۸۷	استفن لوکاس	ساده حمزه	تهران		



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	www.hoteldari.com
۲	www.horizontourism.ir
۳	www.mizbantourism.com
۴	www.yahyae.com
۵	www.iransafari.ir