



بسمه تعالی
معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

عنوان آموزش شغل
مدیر خانه داری هتل

گروه شغلی هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۳-۰۰/۴۶/۱/۴

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۰/۱/۲۲

مدت اعتبار استاندارد: از تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱

تا تاریخ ۱۳۹۵/۴/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۳-۰۰/۴۶/۱/۴

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :

- علی محمد حاجی حسینی
- امیرسعید حاجی حسینی
- سیاوش جواهری
- علیرضا کاظمی
- مریم کاظمی
- نغمه معدلی

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

- اداره کل فنی و حرفه ای استان فارس
- مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز
- مدرسین هتلداری اداره کل میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری استان فارس

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 حرفه‌ای 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	علی محمد حاجی حسینی	کارشناس	صنایع	- کارشناس آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۱۷۱۲۰۴۱۵۳ ایمیل : Pazirik-institut@yahoo.com آدرس : شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱
۲	امیرسعید حاجی حسینی	کارشناس	- کشاورزی - مدیریت هتلداری	- مدیر داخلی هتل هما شیراز - مدیر آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۱۲ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۱۷۱۲۰۴۱۵۳ ایمیل : Saeidhajihoseini@yahoo.com آدرس : شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱
۳	سیاوش جواهری	کارشناس ارشد	- مدیریت اجرایی MBA	- مدیر عامل و مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۱۷۱۱۱۰۹۹۰ ایمیل : Pazirik-institut@yahoo.com آدرس : شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱
۴	علیرضا کاظمی	کارشناس	مدیریت بازرگانی	- مدیر داخلی هتل آریوبرزن شیراز - مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۸ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۳۵۸۳۴۳۳۳۲ ایمیل : Alirezairania@yahoo.com آدرس : شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱
۵	مریم کاظمی	کارشناس	- مدیریت جهانگردی	- مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۱۷۳۲۰۹۸۹۵ ایمیل : Pazirik-institut@yahoo.com آدرس : شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱
۶	نغمه معدلی	کاردانی	هتلداری	- مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۳۵۵۱۱۸۹۴۵ ایمیل : Pazirik-institut@yahoo.com آدرس : شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱



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 .

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 ۱ :	
مدیر خانه داری هتل	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
مدیر خانه داری هتل از گروه شغلی خدمات است و باید از سازمان و تشکیلات هتل و بخش خانه داری آگاهی کامل داشته باشد و بتواند با میهمانان هتل ارتباط مؤثر برقرار کند و نیز از عهده مدیریت نیروی انسانی ، برنامه ریزی ، ارزیابی و نظارت ، کنترل هزینه ها و تنظیم بودجه مورد نیاز بخش خانه داری برآید . از دیگر وظایف او آگاهی کامل به امور عملیات نظافت در هتل ، آشنایی با تجهیزات ، وسایل ، مواد و لوازم نظافتی و دکوراسیون داخلی هتل می باشد و همچنین باید از صنعت گردشگری و اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها آگاهی کامل داشته باشد .	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم متوسطه	
حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی	
مهارت های پیش نیاز : مهارت زبان انگلیسی در حد سطح Intermediate کانون زبان ایران و مهارت کامپیوتر ICDL	
درجه ۲ با کد ۳-۴۲/۱۵/۱/۲	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۲۲۲ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۵۴ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۶۸ ساعت
- زمان کارورزی	: - ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی :	۲۵٪
- عملی :	۷۵٪
- اخلاق حرفه ای :	۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
- لیسانس مدیریت هتلداری یا گردشگری	
- لیسانس کلیه رشته ها با حداقل ۵ سال سابقه کار در هتل و آشنا به امور و قوانین هتلداری	



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

در استاندارد آموزش شغل مدیر خانه داری هتل ، وظایف مدیریتی و سرپرستی بخش نظارت ، ارزیابی کنترل هزینه و بودجه بندی ، قوانین هتلداری و کاربرد روش های عملیات نظافتی ، دکوراسیون و آراستگی فضای هتل ها و کاربرد تجهیزات مورد لزوم آموزش داده می شود .

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Housekeeping Manager

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

- استاندارد مدیر هتل در رشته هتلداری با کد ۱۰/۴۱/۱/۲-۵
- استاندارد معاون خانه داری هتل در رشته هتلداری با کد ۳۰/۱۳/۱/۲-۵

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

- الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب طبق سند و مرجع : وزارت کار و امور اجتماعی
- 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 ۲

– شایستگی ۳

ردیف	عناوین
۱	سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل
۲	سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش خانه داری هتل و زیر مجموعه های آن
۳	برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
۴	مدیریت بخش خانه داری هتل
۵	نظارت و ارزیابی عملکرد بخش خانه داری هتل
۶	اجرای طرح های کنترل هزینه و تنظیم بودجه در بخش خانه داری هتل
۷	اجرای عملیات نظافتی و آراستگی در بخش خانه داری هتل
۸	بکارگیری لوازم ، مواد ، وسایل و تجهیزات اتاق ها و بخش خانه داری هتل
۹	تجزیه و تحلیل بخش های مختلف صنعت گردشگری
۱۰	طراحی و اجرای دکوراسیون و تزئینات داخلی در بخش خانه داری هتل
۱۱	اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها

^۲. Occupational Standard

^۳. Competency



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۲۲	۱۸	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید - آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و - CD آموزشی - فیلم های آموزشی -			۱ ۰/۵ ۱ ۰/۵ ۱	دانش : - سازمان هتل ها - انواع هتل - طبقه بندی هتل ها بر اساس تعداد اتاق و بازار هدف - درجه بندی هتل ها - نمودار سازمانی هتل و اهمیت آن
				مهارت : - معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان - معرفی کارکرد قسمت های مختلف هتل برای میهمانان و مشتریان (قسمت های اصلی و فرعی هتل) - طراحی نمودار سازمانی یک هتل متوسط
				نگرش : - مدیر خانه داری هتل علاوه بر انجام امور اطلاع رسانی باید با سازمان هتل نیز آشنا باشد تا بتواند سازمان هتل را برای مخاطبین توضیح دهد .
				ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .
				توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری مانند کاغذ و ... و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی های مختلف ، به حفظ محیط زیست کمک می کند .



استاندارد آموزش
برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش خانه داری هتل و زیر مجموعه های آن
کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و CD آموزشی - فیلم های آموزشی -			۱ ۲ ۱ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲	دانش : - جایگاه وظایف شغلی بخش خانه داری در هتل - زیرمجموعه های بخش خانه داری در هتل (لباسشویی ، خیاط خانه و ...) - بخش های مرتبط با بخش خانه داری در هتل مهارت : - عملکرد کارکنان قسمت های مختلف بخش خانه داری - پی گیری و تهیه وسایل و نیازمندی های بخش خانه داری - هماهنگ کردن کارکنان بخش های مختلف خانه داری - کاربرد نرم افزار بخش خانه داری هتل - همکاری با سایر بخش های هتل - کارکرد قسمت های مختلف بخش خانه داری و زیر مجموعه های آن مانند (لباسشویی ، خیاط خانه) نگرش : - مدیر بخش خانه داری باید از مشاغل و قسمت های مختلف بخش خانه داری مطلع باشد و کارکنان را بر اساس قابلیت هایشان در مشاغل به کار گیرد . همچنین ارتباط منطقی و هماهنگی خوبی بین کارکنان برقرار کند و در جهت سرویس دهی مطلوب به میهمانان و ایجاد فضای سالم میهمانداری پیشقدم باشد . ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در لوازم مصرفی بخش خانه داری مانند مواد شیمیایی ، نظافتی و ... و همچنین مصرف بهینه انرژی های مختلف ، به حفظ محیط زیست کمک می کند .



استاندارد آموزش
– برکهی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			عنوان : برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
کامپیوتر -				دانش :
ویدئو پروژکتور -			۰/۵	- تعریف ارتباط و انواع ان
تخته سفید آموزشی -			۰/۵	- اهمیت برقراری ارتباط مؤثر در هتلداری
تخته پاک کن -			۰/۵	- موارد ارتباطات غیر کلامی ، کلامی ، نوشتاری و الکترونیکی
ماژیک -				
کاغذ -			۰/۵	- اهمیت گوش دادن به نظرات و صحبت های دیگران
خودکار -			۰/۵	- ارتباطات انسانی و کار گروهی
کتاب و جزوات -			۰/۵	- اهمیت رسیدگی به شکایات و گلایه میهمانان
آموزشی -			۰/۵	- علاقه ، انگیزه و اشتیاق به کار و زندگی
فیلم های آموزشی -			۰/۵	- آداب معاشرت اجتماعی و الگوهای رفتاری
				مهارت :
		۲		- اولویت بندی انجام کارها
		۲		- زمان بندی انجام کارها
		۱		- تقویت کار گروهی
		۲		- بهبود گفتار ، رفتار ، نوع پوشش و ظاهر
		۲		- بکارگیری مهارت های ارتباطی
		۲		- پیگیری امور مربوط به شکایات و گلایه میهمانان
		۱		- کمک به میهمانانی با نیازهای خاص (معلولین ، نابینایان و ...)

استاندارد آموزش
- برک‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p style="text-align: right;">نگرش :</p> <p>- ارتباط مؤثر ، باعث افزایش رضایتمندی میهمانان و وفاداری کارکنان هتل خواهد شد و درخواست میهمانان در کمترین زمان ممکن ، پی گیری می گردد که از اصول اخلاق حرفه ای می باشد .</p>			
	<p style="text-align: right;">ایمنی و بهداشت :</p> <p>- بهبود ارتباط انسانی در هتل از تعارضات درون سازمانی به نحو چشمگیری می کاهد . تکرار امور و بدفهمی از نتایج عدم برقراری ارتباطات صحیح است و اثرات منفی بر بهداشت روانی افراد می گذارد . همچنین هنگام بروز حوادث ، بر سرعت عمل و بازده کاری سازمان اثر قابل توجهی دارد .</p>			
	<p style="text-align: right;">توجهات زیست محیطی :</p> <p>- ارتباط صحیح و مؤثر در جوامع انسانی ، هزینه های انرژی و ... را کاهش می دهد . هدایت امور از راه دور امکان پذیر خواهد شد که موجب کاهش مصرف انرژی و هزینه آلودگی های مختلف و سوخت های فسیلی ناشی از وسایل نقلیه و ... خواهد بود ، که منجر به حفظ محیط زیست خواهد شد .</p>			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	نظری	عملی	جمع	مدیریت بخش خانه داری هتل
	۶	۱۸	۲۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- کامپیوتر				دانش :
- ویدئو پروژکتور		۲		- مدیریت عمومی
- تخته سفید آموزشی		۱		- رفتار سازمانی
- تخته پاک کن		۱		- امور اداری کارکنان
- ماژیک		۱		- اهداف بلند مدت و استراتژیک در بخش خانه داری هتل
- کاغذ		۱		- گزارشات مالی و اداری
- خودکار				
- کتاب ، جزوات و				مهارت :
- CD آموزشی	۲			- انتخاب و جذب نیروی بخش خانه داری
- فیلم های آموزشی	۲			- چیدمان صحیح نیروهای انسانی در مشاغل مختلف
	۲			- محاسبه ی نیروهای مورد نیاز در ایام خلوت و شلوغ هتل
	۲			- تقسیم بندی مناسب نیرو ها در شیفت های مختلف
	۲			- نظارت بر انجام صحیح امور توسط کارکنان هر قسمت
	۲			- جا به جایی ، پرداخت اضافه کاری ، دادن مرخصی ، تشویق ، تنبیه ، بیماری و ... کارکنان
	۲			- ایجاد انگیزه کاری در کارکنان با دادن پاداش و ...
	۱			- تهیه و تنظیم گزارش های بخش خانه داری
	۱			- تهیه برنامه زمانبندی و اولویت انجام امور
	۲			- تهیه برنامه بازسازی و نوسازی اتاق ، لباسشویی و سایر قسمت های بخش خانه داری هتل



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : مدیریت بخش خانه داری هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش : - مدیر خانه داری هتل به لحاظ جایگاه مدیریتی باید از دانش و توانمندی مدیریتی برخوردار باشد و به لحاظ تخصصی بودن شغل ، مجرب بودن مدیر خانه داری در کنترل و اداره بخش خانه داری ، کارآیی را بالا خواهد برد .			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . همچنین پیشگیری از حوادث و آسیب های احتمالی کارکنان هنگام کار از ضروریات شغلی می باشد .			
	توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در لوازم مصرفی بخش خانه داری مانند مواد شیمیایی نظافتی و ... و همچنین مصرف بهینه انرژی های مختلف ، به حفظ محیط زیست کمک می کند .			



استاندارد آموزش
- بر گه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲۴	۱۸	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			نظارت و ارزیابی عملکرد بخش خانه داری هتل
- کامپیوتر				- دانش :
- ویدئو پروژکتور			۲	- شیوه های ارزیابی حجم کار خانه داری و پرسنل
- تخته سفید آموزشی			۲	- نظارت بر بخش خانه داری هتل
- تخته پاک کن			۲	- عوامل مهم در اندازه گیری سهمیه کار پرسنل
- مائژیک				- مهارت :
- کاغذ				- نظارت بر خرید لوازم ، تجهیزات و وسایل مورد نیاز بخش خانه داری (تاریخ مصرف ، کیفیت ، قیمت ، نحوه مصرف ، نگهداری در انبار و ...)
- خودکار		۲		- نظارت بر شستشو ، آراستگی و ضدعفونی کردن وسایل (لوازم اتاق ، تخت خواب ، سرویس های بهداشتی ، راهرو ها ، لابی و سایر محوطه های عمومی هتل
- کتاب ، جزوات و CD آموزشی			۲	- نظارت بر کیفیت و کمیت امور نظافتی و بهداشت عمومی کلیه قسمت های هتل
- فیلم های آموزشی			۲	- تهیه گزارش کسری ، خرابی وسایل و لوازم و تجهیزات مختلف اتاق ها و دکوراسیون داخلی هتل
			۲	- نظارت بر نگهداری اشیاء گمشده و پیدا شده
			۲	- تهیه چک لیست کنترل امور نظافتی اتاق ها ، محوطه ، سالن ها ، فضاهای عمومی هتل و ...
			۲	- محاسبه و تهیه سهمیه کاری برای پرسنل
			۲	- محاسبه مقدار حجم کار کارکنان در ایام شلوغ و خلوت هتل
			۲	- اجرای برنامه بازدید از قسمت های تحت سرپرستی



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: نظارت و ارزیابی عملکرد بخش خانه داری هتل
	نظری	عملی	جمع	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش:</p> <p>- مدیر خانه داری باید از اصول کلی ، جزئیات و روش های نظارتی و ارزیابی عملیات کاری بخش خانه داری آگاهی داشته باشد ، در این صورت است که می تواند بر کنترل هزینه ها ، بهداشت عمومی میهمانان و کارکنان و کیفیت کار پرسنل خود اثر گذار باشد و موجبات آسایش میهمانان را فراهم آورد .</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت:</p> <p>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . همچنین پیشگیری از حوادث و آسیب های احتمالی کارکنان هنگام کار از ضروریات شغلی می باشد .</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی:</p> <p>- صرفه جویی در مصرف مواد شیمیایی نظافتی و ظروف یکبار مصرف و مصرف بهینه انرژی های مختلف به حفظ محیط زیست کمک می کند .</p>			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : اجرای طرح های کنترل هزینه و تنظیم بودجه در بخش خانه داری هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۲۴	۱۸	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
- کامپیوتر				- دانش :
- ویدئو پروژکتور			۲	- بودجه مورد نیاز خرید لوازم ، تجهیزات وسایل مورد نیاز بخش خانه داری
- تخته سفید آموزشی				- هزینه انجام امور نظافتی اتاق ها و محوطه های عمومی هتل
- تخته پاک کن			۲	- صرفه جویی در مواد ، لوازم ، تجهیزات و وسایل
- ماژیک				- مهارت :
- کاغذ			۲	- کنترل موجودی ملزومات پارچه ای
- خودکار				- محاسبه هزینه و بودجه مورد نیاز نگهداری مبلمان و دکوراسیون هتل
- کتاب ، جزوات و				- محاسبه میانگین هزینه تمام شده امور نظافتی روزانه و مواد مصرفی شیمیایی و تجهیزات بهداشتی
- CD آموزشی	۳			- کنترل انبار داری وسایل ، لوازم ، تجهیزات ، وسایل و مواد نظافتی در بخش خانه داری
- فیلم های آموزشی	۲			- کنترل هزینه خرید و نگهداری تجهیزات ، لوازم و وسایل مورد نیاز بخش خانه داری
			۳	- کنترل هزینه و بودجه مورد نیاز انجام تعمیرات و بازسازی دوره ای هتل
			۲	- محاسبه هزینه های حقوق ، اضافه کاری ، لباس کار و ...
			۲	- محاسبه هزینه تعمیرات ، نوسازی و تغییرات وسایل هتل



فاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : اجرای طرح های کنترل هزینه و تنظیم بودجه در بخش خانه داری هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <p>- از وظایف مهم و تخصصی مدیر خانه داری هتل ، آشنایی به امور کنترل هزینه لوازم ، وسایل ، تجهیزات و مواد مورد استفاده در نظافت و نگهداری هتل می باشد که در گزارشات بازده کاری مورد توجه خواهد بود .</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- مصرف بهینه انواع مواد شیمیایی در عملیات نظافتی روزانه هتل ها و استفاده بهینه از مواد و وسایل یکبار مصرف به حفظ محیط زیست کمک می کند .</p>			



استاندارد آموزش
- برکگی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲۴	۱۸	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			اجرای عملیات نظافت و آراستگی بخش خانه داری هتل
دانش :				دانش :
- کامپیوتر				- لوازم ، وسایل ، دکوراسیون و تجهیزات اتاق ها و هتل
- ویدئو پروژکتور		۲		- روش های مختلف نظافت ، پاکسازی ، ضدعفونی اتاق ها
- دستگاه مکت شوی		۲		و محوطه های عمومی هتل
- دستگاه کف شوی		۲		- مسؤلیت های بخش خانه داری در امور نظافتی هتل
- دستگاه شستشو با فشار آب				مهارت :
- دستگاه بخار شوی		۴		- نظافت ، پاکسازی ، ضدعفونی اتاق ها و محوطه های عمومی هتل
- جارو برقی		۴		- نظافت سرویس بهداشتی اتاق ها و فضا های عمومی هتل
- تخت خواب و متعلقات آن		۶		- نظافت و آراسته کردن تخت خواب اتاق
- چرخ دستی حمل وسایل نظافتی		۴		- کاربرد دستگاه های شستشوی با فشار آب ، مکت شوی ، کف شوی ، جارو برقی ، بخار شوی و ...
- خانه داری				نگرش :
- مواد شیمیایی نظافتی				- مدیر خانه داری باید از عملیات بخش خانه داری اطلاع کافی داشته باشد تا بتواند برای وضعیت بهداشت ، نظافت و آراستگی اتاق ها ، فضا های عمومی هتل و سرویس دهی مطلوب به میهمانان نظارت داشته باشد .
- تخته سفید آموزشی				ایمنی و بهداشت :
- تخته پاک کن				- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . همچنین مصرف صحیح مواد شیمیایی موجب جلوگیری از آسیب های جسمی و رعایت موارد ایمنی هنگام کار با تجهیزات مکانیکی و الکترونیکی و کار در ارتفاع و ... ضروری است .
- مازیک				توجهات زیست محیطی :
- کاغذ				- مصرف بهینه انواع مواد شیمیایی در عملیات نظافتی روزانه هتل ها و استفاده بهینه از مواد و وسایل یکبار مصرف به حفظ محیط زیست کمک می کند .
- خودکار				
- کتاب ، جزوات و CD آموزشی				
- فیلم های آموزشی				



استاندارد آموزش
- برگی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	نظری	عملی	جمع	
	۶	۱۸	۲۴	
				بکارگیری لوازم ، مواد ، وسایل و تجهیزات اتاق ها و بخش خانه داری هتل
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
دانش :				انواع مواد شیمیایی نظافتی
- کامپیوتر				- انواع لوازم ثابت و مصرفی و ملزومات پارچه ای
- ویدئو پروژکتور			۱/۵	- چرخ دستی حمل وسایل نظافتی خانه داری
- دستگاه موقت شوی			۱/۵	- مبلمان ، تزئینات و دکوراسیون فضا های عمومی و فضاهای اختصاصی میهمانان
- دستگاه کف شوی			۱/۵	
- دستگاه شستشو با فشار آب			۱/۵	
- دستگاه بخار شوی				مهارت :
- جارو برقی				- کاربرد مواد شیمیایی نظافتی (جرم گیر ، ضد عفونی کننده ، پاک کننده ، رنگ بر ، شیشه پاک کن ، حلال ها ، لک بر ، بازکننده های شیمیایی راه های خروج آب ، جوهر نمک ، فوم شستشوی موقت و مبلمان)
- چرخ دستی حمل وسایل نظافتی خانه داری		۶		- کار با تجهیزات مکانیکی و الکتریکی نظافتی (موقت شوی ، کف شوی ، جارو برقی ، بخار شوی ، دستگاه شستشو با فشار آب و ...)
- تخته سفید آموزشی				- کاربرد لوازم ثابت و تعویض درون اتاق
- تخته پاک کن				- چیدمان و دکوراسیون فضاهای اختصاصی میهمانان و فضاهای عمومی و کارمندی در هتل
- مازیک		۶		
- کاغذ خودکار				
- کتاب ، جزوات و CD آموزشی			۳	
- فیلم های آموزشی			۳	
- مواد شیمیایی نظافتی				



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری لوازم ، مواد ، وسایل و تجهیزات اتاق ها و بخش خانه داری هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <p>- مدیر خانه داری باید بر اساس اصول کار حرفه ای از جزئیات و وسایل و لوازم مورد استفاده در بخش خانه داری آگاهی کامل داشته باشد تا بتواند بخش کاری خود را به سرویس دهی مطلوب برساند .</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی و توجه به خطرات ناشی از کار با لوازم ، مواد شیمیایی و تجهیزات خانه داری از ملاحظات ایمنی و بهداشتی است .</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- مصرف بهینه انواع مواد شیمیایی در عملیات نظافتی روزانه هتل ها و استفاده بهینه از مواد و وسایل یکبار مصرف به حفظ محیط زیست کمک می کند .</p>			



استاندارد آموزش
– بر گه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
- کامپیوتر			۴	دانش : - انواع گردشگری - انگیزه های سفر - مزایای صنعت گردشگری - بخش های مختلف صنعت گردشگری - سازمان های ملی و بین المللی گردشگری - آثار فرهنگی ، اجتماعی و اقتصادی زیست محیطی گردشگری
- ویدئو پروژکتور			۰/۵	
- تخته سفید آموزشی			۰/۵	
- تخته پاک کن			۰/۵	
- ماژیک			۱	
- کاغذ			۰/۵	
- خودکار			۱	
- کتاب ، جزوات و CD آموزشی			۱	
- فیلم های آموزشی	۱۲			مهارت : - معرفی صنعت گردشگری به میهمانان و مشتریان هتل - معرفی هتل های بین المللی و جایگاه آن ها در صنعت گردشگری - معرفی سازمان های ملی و بین المللی و قوانین گردشگری به میهمانان و مشتریان هتل
	۴			
	۴			
	۴			
				نگرش : - آشنایی با بخش های مختلف صنعت گردشگری برای کلیه کارکنان شاغل در بخش خانه داری از جمله مدیر خانه داری ضروری می باشد .
				ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .
				توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محیط کار و رعایت صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری نظیر مداد ، کاغذ و ... و مصرف بهینه انواع انرژی موجب حفظ محیط زیست می گردد .



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
				عنوان : طراحی و اجرای دکوراسیون و تزئینات داخلی در بخش خانه داری هتل
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش : - دکوراسیون داخلی (مبلمان ، وسایل و تزئینات) - هماهنگی عناصر دکوراسیون - رنگ ها - نور
- کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - وسایل مورد نیاز تهیه دکوراسیون - رنگ - لوازم برقی برای ایجاد نور				مهارت : - طراحی داخلی ، اتاق ها ، فضاهای عمومی و کارمندی - نور پردازی اتاق ها ، فضاهای عمومی و کارمندی - پوشش های دیوار و کف - انتخاب مبلمان و تزئینات داخلی و فضاهای عمومی هتل - گل آرایی و فضای سبز
				نگرش : - مدیر خانه داری باید در خصوص طراحی دکوراسیون آگاهی داشته و با همکاری و هماهنگی افراد متخصص ، بهترین چیدمان و دکوراسیون را برای هتل انتخاب نماید .
				ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی و توجه به خطرات ناشی از کار با لوازم ، مواد شیمیایی و تجهیزات خانه داری از ملاحظات ایمنی و بهداشتی است .
				توجهات زیست محیطی : - مصرف بهینه انواع مواد شیمیایی در عملیات نظافتی روزانه هتل ها و استفاده بهینه از مواد و وسایل مورد نیاز تهیه دکوراسیون به حفظ محیط زیست کمک می کند .



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر -				دانش :
ویدئو پروژکتور -			۰/۵	- قوانین هتلداری
تخته سفید آموزشی -			۰/۵	- قوانین قیمت گذاری اتاق ها و خدمات هتل ها
تخته پاک کن -			۰/۵	- قوانین اقامتی (ظرفیت اتاق ، محدودیت سنی برای اقامت افراد)
ماژیک -			۰/۵	- قوانین مهاجرتی (اعتبار ویزا و پاسپورت)
کاغذ -			۰/۵	- قوانین شرعی (محرمیت افراد مقیم در اتاق)
خودکار -			۰/۵	- مقررات در خصوص رعایت اخلاق و پوشش مناسب
کتاب ، جزوات و -			۰/۵	- مقررات حمل سلاح ، کشیدن سیگار و مواد مخدر ، نگهداری حیوانات دست آموز
CD آموزشی -			۰/۵	- مقررات بهداشتی و زیست محیطی مثل (دفع فاضلاب و زباله)
فیلم های آموزشی -			۰/۵	
				مهارت :
		۳		- کنترل انواع ویزا
		۳		- کنترل پاسپورت های مختلف و کارت های شناسایی و اداری و ...
		۲		- کنترل شناسنامه و عقد نامه و مقررات محرمیت
		۲		- کنترل انواع مهر بر روی نامه ها
		۲		- کنترل مدارک هویتی اصل و غیر اصل



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <p>- آگاهی از قوانین و آیین نامه ها برای مدیر خانه داری ضروری است تا بتواند به طور صحیح میهمانان و کارکنان بخش را راهنمایی و اطلاع رسانی کند .</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- آشنایی و عمل به مقررات ایمنی و بهداشتی مثل قوانین مربوط به مصرف سیگار و قلیان در اماکن عمومی یا نگهداری حیوانات دست آموز موجب ارتقاء سلامتی و بهداشت همگانی می گردد .</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- توجه به قوانین مربوط به مسائل زیست محیطی مثلاً دفع فاضلاب و زباله های هتل موجب حفظ محیط زیست شود .</p>			



– برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کامپیوتر		۱	
۲	ویدئو پروژکتور		۱	
۳	دستگاه موکت شوی		۱	
۴	دستگاه کف شوی		۱	
۵	دستگاه شستشو با فشار آب		۱	
۶	دستگاه بخار شوی		۱	
۷	جارو برقی		۱	
۸	فوم شستشوی موکت و میلمان		۱	
۹	چرخ دستی حمل وسایل نظافتی خانه داری		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	مواد شیمیایی نظافتی		۱	
۲	جرم گیر		۱	
۳	ماده ضد عفونی کننده		۱	
۴	پاک کننده		۱	
۵	شیشه پاک کن		۱	
۶	حلال مواد		۱	
۷	بازکننده راه خروج آب		۱	
۸	جوهر نمک		۱	
۹	لک بر		۱	
۱۰	رنگ بر		۱	
۱۱	تخته پاک کن		۱	
۱۲	ماژیک		۲	
۱۳	کاغذ		۵	
۱۴	خودکار		۱	
۱۵	مداد		۱	
۱۶	پاک کن		۱	
۱۷	تراش		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	تخت خواب هتلی و متعلقات آن		۱	
۲	انواع آچار و وسایل تعمیرات		۱	
۳	پارچه های نظافتی		۱	
۴	انواع تی خشک و تر		۱	
۵	جاروی دسته دار		۱	
۶	Box Spring تختخواب		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	House keeping and Room Attendant	National Occupational Standard	–	۲۰۰۸	Canada	C.T.H.R.C
۲	House keeping and Room Attendant	Macao Occupational Skills Recognition System	–	۲۰۰۸	Macao	I.F.T Studies
۳	جزوات آموزشی گروه هتل های هما	امیر سعید حاجی حسینی	–	۱۳۸۶	–	–

– 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	فرهنگ واژگان و اصطلاحات هتل داری	۱۳۸۹	امیر سعید حاجی حسینی	–	انتشارات مبنای خرد تهران	انتشارات مبنای خرد	دانشگاه جامع علمی کاربردی صنعت جهانگردی تهران (۳)



پیوست ها

۱. آزمون ۱۰۰ سؤالی برای استاندارد شغل (به همراه پاسخنامه بسته پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)
۲. آزمون ۵۰ سؤالی برای استاندارد شایستگی (به همراه پاسخنامه بسته پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)
۳. پروژه کار عملی
۴. نمونه نقشه ، طرح ، رسم فنی ، نقشه کار ، دستور نقشه کار و ...
۵. فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد
۶. فهرست نرم افزارهای مفید (تکمیلی و جانبی به عنوان کمک آموزشی)
۷. سایر پیشنهادات و پیوست ها

تبصره : گروه تهیه کننده استاندارد بعد از تدوین و تکمیل استاندارد مربوطه باید منابع و محتواهای اصیل و مهم مورد استفاده اعم از (کتاب ، جزوه ، نرم افزار و ...) را اعم از فارسی و انگلیسی که با کمک آن ها استاندارد تدوین شده است را به صورت (Training Package) به همراه استاندارد و پیوست ها ارسال نمایند .



پیوست ۱

آزمون ۱۰۰ سؤالی برای استاندارد شغل (به همراه پاسخنامه بسته

پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)

آزمون ۵۰ سؤالی برای استاندارد شایستگی (به همراه پاسخنامه

بسته پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)

+ پروژه عملی و سایر مستندات

*** نکته : حداقل ۵۰٪ سؤالات سنجش مهارت و عملی باشند.**



پیوست ۲

نمونه پیشنهادی :

*** نقشه کار**

*** طرح درس و دستور نقشه کار**

*** رسم فنی**

و



پیوست ۳

فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	www.world – tourism.org
۲	www.online-education.net
۳	www.Ift.edu.mo
۴	www.Tripadvisor.Com
۵	www.Wto.Com
۶	www.Thomascoock.Com
۷	www.Interstatehotel.Com
۸	www.flatworkivoner .Com
۹	www.5starlaundry.Com
۱۰	www.wikipedia.org



پیوست ۴

فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

(علاوه بر نرم افزارهای اصلی)

ردیف	عنوان نرم افزار	تهیه کننده	آدرس	توضیحات