

# استاندارد مهارت و آموزشی

## معاون خانه داری در هتل

### رشته: هتلداری

#### اعضای کمیسیون تهیه و تدوین استاندارد:

- |                          |                                      |
|--------------------------|--------------------------------------|
| ۱- آقای محمد رضا دانشور  | ۶- آقای سهراب ارجمند                 |
| ۲- آقای پرویز صالح زاده  | ۷- آقای کامبیز مهاجر                 |
| ۳- آقای اسماعیل چنگیزی   | ۸- آقای حسین بابازاده                |
| ۴- آقای علیرضا آخوندزاده | ۹- آقای ناصر میرزاپور - دبیر کمیسیون |
| ۵- آقای غلامعلی محمدزاده |                                      |

کد بین المللی

۸۱/۷/۱

سال

۵-۲۰/۱۳/۸۱

« فهرست توانایی‌های معاون خانه‌داری در هتل »

ردیف	عنوان	صفحه
۱	توانایی دریافت دستور و برنامه کار از مدیر خانه داری	۱
۲	توانایی نظارت بر کار کلیه کارکنان قسمت خانه‌داری	۱
۳	توانایی سرکشی به قسمت‌های مختلف تخت پوشش	۲
۴	توانایی بررسی میزان موجودی انبار خپاضی و انبار خانه داری به طور هفتگی و یا ماهیانه	۳
۵	توانایی تهیه گزارش کار روزانه	۳
۶	توانایی آموزش دادن مسائل مختلف جاری به همکاران و کارمندان قسمت پوشش	۴
۷	توانایی کنترل بر اجناس بجا مانده مهمان‌ها	۵
۸	توانایی ثبت تعداد اطاق‌های ویژه (VIP) در تخته‌های مخصوص به‌طور روزانه	۶
۹	توانایی مدیریت در وظایف مربوطه	۶

## مفاهیم اصطلاحات بکار برده شده در استاندارد

- ۱- کلمه آشنایی : به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی
- ۲- کلمه شناسایی : به مفهوم داشتن اطلاعات کامل
- ۳- کلمه اصول : به مفهوم مبانی مطالب تئوری
- ۴- کلمه توانایی : به مفهوم قدرت انجام کار

## شرایط کارآموزی:

- ۱- حداقل تحصیلات : نوزده بیلم
- ۲- وضعیت جسمانی : متناسب با شغل مربوطه
- ۳- سایر شرایط : دارا بودن تجربیات علمی و عملی در شغل مربوطه

## تعریف

کسی است که علاوه بر مهارت متصدی طبقات بتواند از عهده دریافت دستور و برنامه کار از مدیر خانه‌داری، نظارت بر کار کلیه کارکنان به منظور حسن انجام کار، و انبارهای خانه‌داری به طور هفتگی و ماهانه بر آید.

- |                         |           |
|-------------------------|-----------|
| مدت دوره کارآموزی       | : ۸۰ ساعت |
| ۱- مدت زمان آموزش تئوری | : ۳۳ ساعت |
| ۲- مدت زمان آموزش عملی  | : ۴۷ ساعت |
| ۳- مدت زمان کارورزی     | : - ساعت  |

استاندارد مهارت و آموزشی: معاون خانه‌داری در هتل  
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگامی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- فرم دستور کار - مواد و کاغذ	۶	۲	- دریافت دستور کار - کنترل کردن طبقات - کنترل کردن اماکن عمومی مهمانان و کارکنان کنترل کردن خیاطی طبق دستورالعمل	توانایی دریافت دستور و برنامه کار از مدیر خانه داری شناسایی اصول دریافت دستور کار (کنترل کردن طبقات کنترل کردن اماکن عمومی مهمانان و کارکنان کنترل کردن خیاطی و...) شناسایی طبقات تحت پوشش معاونت خانه‌داری اطابقها - طبقات - راهروها - اماکن عمومی - خیاطی	۱ ۱-۱ ۱-۲
	۸	۲	- نظارت بر کار کارکنان تحت پوشش خانه‌داری و نظافت سر و وضع و پوشش آنها طبق دستورالعمل - کنترل کردن انجام وظایف کارکنان از طریق سرکشی به قسمت‌های مختلف و دادن تذکرات لازم طبق دستورالعمل	توانایی نظارت بر کار کلیه کارکنان قسمت خانه‌داری شناسایی اصول نظارت بر کار کارکنان (لباس - نظافت...) شناسایی اصول کنترل کردن انجام وظایف کارکنان از طریق سرکشی به قسمت‌های مختلف و دادن تذکرات لازم به سرپرست‌ها	۲ ۲-۱ ۲-۲

استاندارد مهارت و آموزشی: معاون خانه‌داری در هتل  
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
تخته مخصوص - مازیک	۶	۲	- سرکشی کردن به قسمت‌های مختلف تحت پوشش و کنترل نظافت و سلامتی قسمت‌ها و وسایل آنها - آمارگیری اطاق‌های خارج از سرویس و ثبت آنها رو تخته مخصوص و پیگیری رفع نقایص آنها طبق دستورالعمل	توانایی سرکشی به قسمت‌های مختلف تحت پوشش آشنایی اصول سرکشی به قسمت‌های مختلف و کنترل نظافت قسمت‌ها و وسایل آنها و دادن دستورات لازم به متصدی طبقات نسبت به نظافت و کم و کسری‌های اطاق‌ها شناسایی اصول آمارگیری اطاق‌های خارج از سرویس نمایندگی آن روی تخته مخصوص و پیگیری رفع نقایص آنها	۳ ۳-۱ ۳-۲

استاندارد مهارت و آموزشی: معاون خانه‌داری در هتل  
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	عملی	تنوری		عنوان توانایی و مطالب تنوری	ردیف
- کاغذ و مواد	۸	۲	- بررسی میزان موجودی انبار خیاطی و انبار خانه‌داری به طور هفتگی یا ماهانه (پارچه - چرخ‌ها لباس‌های ترمیمی و لباس‌های دوختنی - برآورد کردن اجنای مصرفی و غیرمصرفی و تهیه گزارش برای مسئولان خانه‌داری طبق دستورالعمل	توانایی بررسی میزان موجودی انبار خیاطی و انبار خانه‌داری به طور هفتگی و یا ماهانه ۳-۱ شناسایی موجودی انبار خیاطی از نظر (پارچه - چرخ‌ها - لباس‌های ترمیمی و لباس‌های دوختنی) و برآورد کردن آنها	۴
			۳-۲ شناسایی موجودی انبار و خانه داری از نظر (کم و کسری اجناس مصرفی و غیرمصرفی) و تهیه گزارش برای مسئول خانه‌داری	۴-۲	
			۳-۳ شناسایی اصول بررسی میزان موجودی انبار خیاطی و انبار خانه‌داری و دریافت گزارش از مسئولان مربوطه	۴-۳	
			مربوطه طبق دستورالعمل		

**استاندارد مهارت و آموزشی: معاون خانه‌داری در هتل**  
**رشته: خدمات هتلداری و گردشگری**

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	عقلی	تنوری		عنوان توانایی و مطالب تنوری	ردیف
- کاغذ و مداد	۴	۲	- تهیه گزارش کار روزانه	توانایی تهیه گزارش کار روزانه	۵
			قسمت‌های تحت پوشش خانه‌داری جهت رئیس خانه‌داری و بررسی مسائل جاری روز یا رئیس خانه‌داری طبق دستورالعمل	۵-۱ شناسایی اصول تهیه گزارش شامل حضور و غیاب افراد - گزارش مسئولین طبقات و اماکن عمومی و خیاطی و سایر قسمت‌های تحت پوشش	
				۵-۲ شناسایی اصول گزارش دادن مسائل جاری روز به سرپرست مربوطه	
- کلاس آموزش شامل میر و صندلی وایت‌برد - فیلم‌های آموزش کتابخانه	۴	۲	- آموزش دادن مسائل مختلف به همکاران و کارمندان تحت پوشش طبق دستورالعمل	توانایی آموزش دادن مسائل مختلف جاری به همکاران و کارمندان قسمت پوشش	۶
				۶-۱ شناسایی مسائل مختلف که ممکن است در ضمن روز پیش بیاید	
				۶-۲ شناسایی اصول جمع‌آوری اطلاعات و اخبار جدید در رابطه با شرح وظایف و مسائل رفاهی کارمندان	
				۶-۳ شناسایی اصول آموزش‌های کوتاه‌مدت	

استاندارد مهارت و آموزشی: معاون خانه‌داری در هتل  
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- انبار مخصوص بجامانده - دفتر مخصوص ثبت اجناس - کاغذ و مداد	۵	۲	- پر کردن فرم مخصوص اجناس گم شده و تحویل آنها به صاحبان اصلی و یا به اطاقدار طبق دستورالعمل	توانایی کنترل در اجناس بجامانده مهمان‌ها	۷
			- تحویل اجناس گم شده به صاحبان آنها در زمان مشخص طبق دستورالعمل	شناسایی اصول پر کردن فرم مخصوص اجناس گم شده و دریافت شده از متصدی طبقات و گذاشتن آن در انبار اجناس بجامانده	۷-۱
			- تحویل اجناس گم شده به صاحبان آنها در زمان مشخص طبق دستورالعمل	شناسایی اصول زمان‌های مشخص نگهداری اجناس مختلف	۷-۲
			- تحویل اجناس گم شده به صاحبان آنها در زمان مشخص طبق دستورالعمل	شناسایی اصول تحویل اجناس گم شده به صاحبان آنها در زمان مشخص	۷-۳
			- تحویل اجناس گم شده به صاحبان آنها در زمان مشخص طبق دستورالعمل	شناسایی اصول برگرداندن اجناس بجامانده پس از مدت مشخص به اطاقداران طی مراحل مخصوص	۷-۴
			شناسایی اصول همکاری در مورد پیدا شدن اجناس گم شده	۷-۵	



استاندارد مهارت و آموزشی: معاون خانه‌داری در هتل  
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگامی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
– تخته مخصوص ماژیک	۲	۲	– ثبت آمار اطاق‌های ویژه روی تخته مخصوص طبق دستورالعمل	توانایی ثبت تعداد اطاق‌های ویژه (VIP) در تخته‌های مخصوص به طور روزانه ۸-۱ شناسایی اصول ثبت آمار اتاق‌های ویژه روی تخته‌های مخصوص	۸
– آئین‌نامه‌های اداری و اجرایی – کاغذ و مداد – کتاب‌های مربوطه به مدیریت و پداگوزی	۴	۱۵	– مدیریت هنگام بروز حادثه و اطلاع به واحدهای کمک‌رسانی – ارتباط با مدیر داخلی هتل و پذیرش و خشک‌شویی و فنی و مهندسی – خدمات رفاهی به همکاران و مهمانان – پیگیری خدمات به مهمانان ارتباط با سایر هتل‌های هم‌درجه طبق دستورالعمل	توانایی مدیریت در وظایف مربوطه ۹-۱ شناسایی اصول مدیریت هنگام بروز حادثه (آتش‌سوزی سوانح غرمترقبه - خفگی - گاز گرفتگی - برق‌گرفتگی و غیره) و اطلاع به واحدهای کمک‌رسانی ۹-۲ آشنایی با پتالوژی و مدیریت ۹-۳ شناسایی اصول ارتباط با مدیر داخلی هتل و پذیرش خشک‌شویی - فنی و مهندسی و سایر افراد ذیربط	۹

استاندارد مهارت و آموزشی: معاون خانه‌داری در هتل  
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
			– نظر کمی و کیفی – شرکت در کلاس‌های بازآموزی	۹-۴ آشنایی با وظایف مدیر خانه‌داری و انجام وظایف مربوطه و غیاب وی	
			– همکاری با معاون خانه‌داری طبق دستورالعمل	۹-۵ شناسایی اصول خدمات رفاهی به همکاران و مهمانان	
			– انجام وظایف مدیر خانه‌داری در غیاب وی طبق دستورالعمل	۹-۶ شناسایی اصول پیگیری خدمات به مهمانان هتل	
			– شرکت در کلاس‌های بازآموزی طبق دستورالعمل	۹-۷ شناسایی اصول ارتباط با سایر هتل‌های هم‌درجه از نظر کمی و کیفی	
			– شرکت در کلاس‌های بازآموزی طبق دستورالعمل	۹-۸ شناسایی اصول شرکت در کلاس‌های بازآموزی	
				۹-۹ شناسایی اصول همکاری با مدیر خانه‌داری در رابطه با مسائل مختلف	
				۹-۱۰ آشنایی به زبان انگلیسی در حد مکالمه	