



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

نگارش اول برای اجرای آزمایشی

استاندارد مهارت و آموزشی

سر میزبان روم سرویس

گروه هتلداری

تاریخ شروع اعتبار: ۸۱/۱۰/۰۱

کد شغل: ۵-۳۲/۳۳/۱/۲

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

تلفن: ۶۹۴۱۵۱۶ فاکس: ۶۹۴۱۲۷۲
EMAIL: INFO@IRANTVTO.COM

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

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

تلفن: ۶۴۲۷۶۹۴ و ۶۹۴۴۱۱۷ و ۶۹۴۴۱۲۰
فاکس: ۶۴۲۶۷۹۳ و ۶۹۴۴۱۱۹
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.COM

نام استاندارد:	سرمیزبان روم سرویس
دبیر کمیسیون:	آقای ناصر میرزاپور
حروفچین:	محسن مصباح
ناشر:	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
تیراژ:	۳۰۰ نسخه
نوبت چاپ:	اول
سال انتشار:	اردیبهشت ۱۳۸۱
چاپ و صحافی:	چاپخانه سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای

مفاهیم اصطلاحات بکار برده شده در استاندارد

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

شرایط کارآموزی:

- ۱- حداقل تحصیلات : دیپلم کامل متوسطه
- ۲- وضعیت جسمانی : متناسب با شغل مربوطه
- ۳- سایر شرایط : آشنایی به زبان خارجی

تعریف

سرمیزبان روم سرویس کسی است که علاوه بر مهارت میزبان روم سرویس بتواند از عهده اخذ لیست VIP از پذیرش، کنترل صورتحسابها، سفارشات، نظارت بر سرو غذا و سرویس دهی پاسخگویی به درخواستهای میهمانان و ایجاد هماهنگی در واحد مربوطه برآید.

مدت دوره کارآموزی	:	۱۴۴ ساعت
۱- مدت زمان آموزش تئوری	:	۷۴ ساعت
۲- مدت زمان آموزش عملی	:	۸۰ ساعت
۳- مدت زمان کارورزی	:	۰ ساعت

« فهرست توانایی های سرمیزبان روم سرویس »

ردیف	عنوان	صفحه
۱	توانایی نظارت به چیدن سرویس	۱
۲	توانایی کنترل کمی و کیفی سفارشات	۱
۳	توانایی اخذ لیست VIP از پذیرش	۲
۴	توانایی کنترل ظروف جمع آوری شده	۲
۵	توانایی تهیه لیست از کلیه ظروف و وسایل روم سرویس	۳
۶	توانایی کنترل صورت حساب های ارسالی	۳
۷	توانایی انجام بارست آپ <i>bar set up</i>	۴
۸	توانایی پاسخگویی به مکاتبات	۴
۹	توانایی انجام تشریفات سرویس دهی در اتاق <i>V.I.P</i>	۵
۱۰	توانایی کنترل نحوه پذیرایی از مهمان	۵
۱۱	توانایی ارائه نظریه و طرح های اصلاحی در جهت بهبود و سرویس دهی	۶
۱۲	توانایی جمع آوری اسناد مدارک و کمپوها	۶
۱۳	توانایی پاسخگویی به انتقاد و شکایات و انتقال آنها به سرپرست روم سرویس	۷
۱۴	توانایی کنترل تعداد میهمانان و مدت توقف آنها	۷
۱۵	توانایی رفع مشکلات پرسنل ذیربط	۸
۱۶	توانایی ایجاد روابط انسانی در محیط کار	۸
۱۷	توانایی آموزش ضمن کار پرسنلی و ارزشیابی	۹
۱۸	توانایی تقسیم کار و تنظیم مرخصی پرسنل	۹
۱۹	توانایی مکالمه زبان خارجی در حد پیشرفته و خواندن و نوشتن میانی	۱۰
۲۰	توانایی استفاده از ترولی و چرخ های حمل غذا در اطاق مهمان	۱۰
۲۱	توانایی شناخت فعالیت های سایر واحدها	۱۰

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان روم سرویس
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگامی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- انواع سرویس - محیط کار - وسایل کمک آموزشی	۴	۲	- چیدن سرویس‌ها	توانایی نظارت به چیدن سرویس	۱
				آشنایی با سرویس مورد نیاز روم سرویس	۱-۱
				آشنایی با روش و اصول چیدن سرویس‌ها	۱-۲
				آشنایی با مناسبت‌های چیدن سرویس‌ها	۱-۳
- محیط کار - ۲- وسایل کمک آموزشی	۴	۲	- کنترل کمی و کیفی سفارشات	توانایی کنترل کمی و کیفی سفارشات	۲
				آشنایی با درخواست و سفارش مهمان	۲-۱
				شناسایی اصول کنترل کمی و کیفی سفارشات	۲-۲

استاندارد مهارت و آموزشی: سرممیز روم سرویس
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگامی	استاندارد مهارت	
	عملی	تنوری		عنوان توانایی و مطالب تنوری	ردیف
- پذیرش - محیط کار - وسایل کمک آموزشی	۴	۲	- اخذ لیست VIP از پذیرش - درج اسامی VIP در تابلوهای روم سرویس	توانایی اخذ لیست VIP از پذیرش	۳
				آشنایی با پذیرش میهمان	۳-۱
				آشنایی با امکانات اطاقها	۳-۲
				آشنایی با مقام و منزلت افراد	۳-۳
				شناسایی اصول اخذ لیست VIP از پذیرش	۳-۴
- انواع ظروف و وسایل - وسایل کمک آموزشی - محیط کار	۳	۲		شناسایی اصول درج اسامی VIP در تابلوی روم سرویس	۳-۵
				توانایی کنترل ظروف جمع آوری شده	۴
				آشنایی با انواع ظروف و وسایل سرو شده	۴-۱
				شناسایی اصول کنترل ظروف و وسایل جمع آوری شده	۴-۲
				شناسایی اصول کنترل برگشت ظروف و وسایل سرو شده	۴-۳

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان روم سرویس
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- ظروف و وسایل - محیط کار - وسایل کمک آموزشی	۴	۲		توانایی تهیه لیست از کلیه ظروف و وسایل روم سرویس	۵
				آشنایی با نیاز و درخواست‌های روم سرویس	۵-۱
				آشنایی با انبار ظروف و وسایل روم سرویس	۵-۲
				شناسایی اصول تعیین نیاز و مطابقت آن با درخواست‌ها	۵-۳
- محیط کار - صورت حسابها - وسایل کمک آموزشی	۴	۲	- کنترل صورت حسابهای ارسالی	شناسایی اصول تهیه لیست از کلیه ظروف و وسایل روم سرویس	۵-۴
				توانایی کنترل صورت حسابهای ارسالی	۶
				آشنایی با صورتحسابهای ارسالی	۶-۱
				شناسایی اصول کنترل صورت حسابهای ارسالی	۶-۲

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان روم سرویس
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- محیط کار - وسایل کمک آموزشی	۳	۲	- انجام بارست آپ	توانایی انجام بارست آپ	۷
				<i>bar set up</i>	۷-۱
				آشنایی با بارست آپ	۷-۲
				شناسایی اصول انجام بارست آپ	
- محیط کار - وسایل کمک آموزشی	۲	۱	- پاسخگویی به مکاتبات - پاسخگویی به مکاتبات	توانایی پاسخگویی به مکاتبات	۸
				آشنایی با رول مکاتبات	۸-۱
				شناسایی اصول پاسخگویی به مکاتبات	۸-۲
				مکاتبات	

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان روم سرویس
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- محیط کار - وسایل کمک آموزشی	۶	۳	- انجام تشریفات سرویس دهی در اتاق	توانایی انجام تشریفات سرویس دهی در اتاق <i>V.I.P</i>	۹
				آشنایی با روانشناسی افراد	۹-۱
				آشنایی با اصول مبادی آداب	۹-۲
				آشنایی با درخواست و سلیقه‌های افراد	۹-۳
				آشنایی با امکانات پذیرایی	۹-۴
- وسایل کمک آموزشی - محیط کار	۳	۲	- کنترل نحوه پذیرایی از مهمان	شناسایی اصول انجام تشریفات سرویس دهی در اتاق <i>V.I.P</i>	۹-۵
				توانایی کنترل نحوه پذیرایی از مهمان	۱۰
				آشنایی با روال پذیرایی از افراد در اتاق‌ها	۱۰-۱
				شناسایی اصول کنترل نحوه پذیرایی از مهمانان	۱۰-۲

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان روم سرویس
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- وسایل کمک آموزشی - محیط کار	۲	۲	-	توانایی ارائه نظریه و طرحهای اصلاحی در جهت بهبود و سرویس دهی	۱۱
				آشنایی با درخواست مهمانان و سلیقه‌های آنها	۱۱-۱
				شناسایی اصول مطالعه روش‌های سرویس‌دهی	۱۱-۲
- محیط کار - وسایل کمک آموزشی	۳	۲	- مطالعه روش‌های سرویس‌دهی - ارائه نظریه و طرحهای اصلاحی در جهت بهبود سرویس دهی	شناسایی اصول نظریه و طرحهای اصلاحی در جهت بهبود سرویس دهی	۱۱-۳
				توانایی جمع‌آوری اسناد و مدارک و کمبودها	۱۲
				آشنایی با کمبود و کاستیهای موجود	۱۲-۱
- محیط کار - وسایل کمک آموزشی	۳	۲	- جمع‌آوری اسناد و مدارک کاستی و کمبود	آشنایی با زمینه‌های کمبود و کاستیها	۱۲-۲
				شناسایی اصول جمع‌آوری اسناد و مدارک کاستی و کمبود	۱۲-۳

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان روم سرویس
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- محیط کار - وسایل کمک آموزشی	۳	۲		توانایی پاسخگویی به انتقاد و شکایات و انتقال آنها به سرپرست روم سرویس	۱۳
				آشنایی با علل بروز شکایات و انتقادات	۱۳-۱
				آشنایی با حدود قانونی و اخلاقی انتقاد و شکایات	۱۳-۲
- وسایل کمک آموزشی - محیط کار	۲	۲	- پاسخگویی به انتقاد و شکایات و انتقال آنها به سرپرست روم سرویس	شناسایی اصول پاسخگویی به انتقاد و شکایات و انتقال آن به سرپرست روم سرویس	۱۳-۳
				توانایی کنترل تعداد میهمانان و مدت توقف آنها	۱۴
				آشنایی با مدت زمان توقف میهمانان	۱۴-۱
			- کنترل تعداد و مدت توقف آنها	شناسایی اصول کنترل تعداد و مدت توقف آنها	۱۴-۲

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان روم سرویس
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	عملی	تنویری		عنوان توانایی و مطالب تنویری	ردیف
- محیط کار - وسایل کمک آموزشی	۴	۲	- رفع مشکلات پرسنلی	توانایی رفع مشکلات پرسنل ذیربط	۱۵
				آشنایی با مشکلات فردی و عمومی پرسنل	۱۵-۱
				آشنایی با وظایف و حقوق پرسنل آشنایی با مسئولین ذیربط	۱۵-۲
				شناسایی اصول رفع مشکلات پرسنلی	۱۵-۳ ۱۵-۴
- محیط کار - وسایل کمک آموزشی	۵	۴	- ایجاد روابط انسانی در محیط کار	توانایی ایجاد روابط انسانی در محیط کار	۱۶
				آشنایی با توقعات افراد	۱۶-۱
				آشنایی با خصایل هماهنگ کننده افراد	۱۶-۲
				آشنایی با عوامل مؤثر بوجود آورنده روابط انسانی	۱۶-۳
			- ایجاد روابط انسانی در محیط کار	شناسایی اصول ایجاد روابط انسانی در محیط کار	۱۶-۴

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان روم سرویس
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگامی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- محیط کار - وسایل کمک آموزشی	۳	۳		توانایی آموزش ضمن کار پرسنل و ارزشیابی	۱۷
				آشنایی با ابزارهای آموزشی	۱۷-۱
				شناسایی اصول آموزش ضمن کار پرسنل	۱۷-۲
				آشنایی با ابزارهای ارزشیابی از پرسنل	۱۷-۳
- وسایل کمک آموزشی	۴	۲	- ارزشیابی از پرسنل	شناسایی اصول ارزشیابی از پرسنل	۱۷-۴
				توانایی تقسیم کار و تنظیم مرخصی پرسنل	۱۸
				آشنایی با حجم کار روم سرویس	۱۸-۱
				آشنایی با وظایف پرسنل	۱۸-۲
				شناسایی اصول تقسیم کار و تنظیم مرخصی پرسنل	۱۸-۳

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان روم سرویس
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگامی	استاندارد مهارت	
	عملی	تنوری		عنوان توانایی و مطالب تنوری	ردیف
	۸	۱۹	- با توجه به نوع هتل یا رستوران	توانایی مکالمه زبان خارجی در حد پیشرفته و خواندن و نوشتن میانی	۱۹
	۴	۴		توانایی استفاده از ترولی و چرخ حمل غذا و استفاده آن در اتاقها	۲۰
				آشناسایی با انواع ترولیاها و چرخهای حمل غذا و دسر	۲۰-۱
				شناخت نحوه آماده کردن چرخهای حمل غذا و دسر	۲۰-۲
				شناخت نحوه کنترل نهائی چرخهای ترولی غذا و دسر	۲۰-۳
				توانایی شناخت فعالیتهای واحدهای دیگر	۲۱
				آشنایی با واحد پذیرش	۲۱-۱
				آشنایی با واحد خانه‌داری	۲۱-۲
				آشنایی با واحد فنی	۲۱-۳
				آشنایی با واحد مالی	۲۱-۴
				آشنایی با واحد غذا و نوشابه	۲۱-۵