



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

استاندارد مهارت و آموزشی

سرمیزبان رستوران

گروه هتلداری

تاریخ شروع اعتبار: ۸۱/۹/۰۱

کد شغل: ۵-۳۲/۲۶/۱/۲

معاونت پژوهش و توسعه: تهران-خیابان آزادی-
نیش 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- نیش
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 رستوران
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 : —

تعریف

سرمیزبان رستوران کسی است که علاوه بر مهارت میزبان رستوران بتواند از عهده اخذ دستورات مسئولین، بررسی و کنترل دفتر رزرواسیون، میهمانیها، برخورد مطلوب شغلی استقبال از میهمان گرفتن سفارش غذا و نوشابه، ایجاد هماهنگی و رفع مشکل و معضلات شغلی پرسنل واحد رستوران و ارائه صورت حساب در پایان سرویس برآید.

- | | | |
|-------------------------|------|------|
| مدت دوره کارآموزی | : ۷۰ | ساعت |
| ۱- مدت زمان آموزش تئوری | : ۳۰ | ساعت |
| ۲- مدت زمان آموزش عملی | : ۴۰ | ساعت |
| ۳- مدت زمان کارورزی | : ۰ | ساعت |

« فهرست توانایی‌های سرمیزبان رستوران »

صفحه	عنوان	ردیف
۱	توانایی اخذ دستورات از مسئولین مربوطه	۱
۱	توانایی بررسی و کنترل دفتر رزرواسیون و سفارشات رستوران	۲
۲	توانایی بررسی و کنترل میهمانیهای روزانه	۳
۲	توانایی چک و کنترل میزهای رزرو شده	۴
۲	توانایی بازرسی و کنترل میهمانیهای <i>(Very import Person) V.I.P</i>	۵
۳	توانایی رزرو کردن میز برای میهمانها	۶
۳	توانایی برخورد مطلوب شفلی	۷
۴	توانایی استقبال از میهمان و هدایت آنها به میز غذاخوری	۸
۴	توانایی گرفتن سفارش غذا و نوشابه	۹
۵	توانایی رفع مشکلات میهمان و توجیه آنها	۱۰
۵	توانایی کنترل چیدن و برچیدن میزها	۱۱
۶	توانایی کنترل و بازرسی روشهای مختلف سرویس	۱۲
۶	توانایی برقراری ارتباط با شیفت‌های دیگر	۱۳
۶	توانایی پاسخگویی به اعتراضات و تلفن‌ها	۱۴
۷	توانایی تهیه گزارش و ترسیم نمودار	۱۵
۷	توانایی کنترل و بازرسی پرسنل واحد رستوران	۱۶
۸	توانایی راهنمایی آموزشی پرسنل رستوران در ارتباط با وظایف	۱۷
۸	توانایی ایجاد هماهنگی در پرسنل واحد رستوران	۱۸

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان رستوران
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- رستوران - وسایل کمک آموزشی - دستورالعمل	۱	۱		توانایی اخذ دستورات از مسئولین مربوطه	۱
				آشنایی با مسئولین ذیربط در رستوران	۱-۱
				آشنایی با وظایف شغلی مسئولین رستوران	۱-۲
				آشنایی با دستورهای کاری مربوطه در رستوران	۱-۳
- رستوران - دفاتر رزرواسیون سفارشات	۲	۲	- اخذ دستورات از مسئولین مربوطه	شناسایی اصول اخذ دستورات از مسئولین مربوطه	۱-۴
				توانایی بررسی و کنترل دفتر رزرواسیون سفارشات رستوران	۲
				آشنایی با مفاهیم رزرو و سفارش در رستوران	۲-۱
				آشنایی با دفاتر رزرواسیون بازرسی شغلی و سفارشات در رستوران	۲-۲
				آشنایی با اصول مقدماتی بازرسی شغلی	۲-۳
آشنایی با حجم کاری رستوران	۲-۴				
بررسی و کنترل دفاتر رزرواسیون و سفارشات رستوران	۲-۵				

استاندارد مهارت و آموزشی: سر میزبان رستوران
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- رستوران - وسایل کمک آموزشی	۲	۲		توانایی بررسی و کنترل میهمانیهای روزانه	۳
				آشنایی با میهمان و انواع آن از نظر کمی و کیفی	۳-۱
				میهمانیهای تور	۳-۱-۱
				میهمانیهای گروهی	۳-۱-۲
				میهمانیهای ثابت	۳-۱-۳
				میهمانیهای اختصاصی	۳-۱-۴
				آشنایی با اصول مقدماتی برنامه ریزی رستوران	۳-۲
				شناسایی اصول بررسی و کنترل میهمانیهای روزانه	۳-۳
				شناسایی اصول ایجاد هماهنگی در میهمانیهای روزانه	۳-۴
				توانایی چک و کنترل میزهای رزرو شده	۴
- رستوران - وسایل کمک آموزشی	۲	۱		آشنایی با حجم میزهای رستوران و میزهای رزرو شده در مناسبت‌های مختلف	۴-۱
				آشنایی با اصول مقدماتی برنامه ریزی جهت رزرو میزها	۴-۲
				شناسایی اصول چک و کنترل میزهای رزرو شده	۴-۳

استاندارد مهارت و آموزشی: سر میزبان رستوران
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 - رستوران	۲	۱		توانایی بازرسی و کنترل میهمانیهای <i>V.I.P</i> (<i>Very Import Person</i>)	۵
				۵-۱ آشنایی با مقام و شخصیت‌های مختلف - چک و کنترل میزهای رزرو شده	
- رستوران - دستورالعمل	۱	۱		۵-۲ شناسایی اصول کنترل و بازرسی میهمان‌های <i>V.I.P</i>	
				۶ توانایی رزرو کردن میز برای میهمان‌ها	
- رستوران - وسایل کمک آموزشی	۱	۱		۶-۱ آشنایی با درخواست‌های میهمان‌ها	
				۶-۲ آشنایی با اصول مختلف مقدماتی روانشناسی شغلی - کنترل و بازرسی میهمان‌های <i>V.I.P</i>	
- رستوران - وسایل کمک آموزشی	۱	۱		۶-۳ شناسایی اصول رزرو کردن میزها برای میهمان‌ها - رزرو کردن میز برای میهمان‌ها	
				۷ توانایی برخورد مطلوب شغلی آشنایی با اصول رفتار مناسب شغلی	
- رستوران - وسایل کمک آموزشی	۱	۱		۷-۱ آشنایی با لباس مناسب شغلی و آراستگی ظاهری	
				۷-۲ آشنایی با لباس مناسب شغلی و آراستگی ظاهری	

استاندارد مهارت و آموزشی: سر میزبان رستوران
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
			- پوشیدن لباس مناسب و داشتن شخصیت مطلوب و آراستگی ظاهری	شناسایی اصول پوشیدن لباس مناسب و داشتن شخصیت مطلوب و آراستگی ظاهری	۷-۳
			- برخورد مطلوب شغلی	شناسایی اصول برخورد مطلوب شغلی	۷-۴
- رستوران - وسایل کمک آموزشی	۲	۱		توانایی استقبال از میهمان و هدایت آنها به میز غذاخوری	۸
				شناسایی اصول استقبال از میهمان و هدایت آنها به میز غذاخوری	۸-۱
- انواع غذا - انواع نوشابه - وسایل کمک آموزشی - رستوران	۲	۱		توانایی گرفتن سفارش غذا و نوشابه	۹
				آشنایی با انواع غذا از نظر کیفی، کمی و انواع آنها	۹-۱
				آشنایی با انواع نوشابه از نظر کیفی و کمی و مواد اولیه تشکیل دهنده آن	۹-۲
				آشنایی با اصول مقدماتی راهنمایی میهمان نسبت به کمیت و کیفیت غذا مواد اولیه تشکیل دهنده آن و روش پخت	۹-۳

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان رستوران
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- وسایل کمک آموزشی - رستوران	۲	۲	- گرفتن سفارش غذا و نوشابه	۹-۳ شناسای اصول گرفتن سفارش غذا و نوشابه، مواد اولیه تشکیل دهنده آن و روش پخت و تهیه نوشابه	۱۰
			توانایی رفع مشکلات میهمان و توجیه آنها	۱۰-۱	
			آشنایی با امکانات رستوران در ارتباط با سرویس غذا و نوشابه	۱۰-۲	
			آشنایی با عوارض کاستیهای ممکنه و علل آنها	۱۰-۳	
			آشنایی با اصول و روشهای رفع مشکلات و کاستیها	۱۰-۴	
			- رفع مشکلات میهمان و توجیه آنها	۱۱	
			- کنترل چیدن و برچیدن میزها	۱۱-۱	
			- آشنایی با روشهای چیدن و برچیدن میزها	۱۱-۲	
			- آشنایی با ابزارهای کنترل و بازرسی چیدن و برچیدن میزها	۱۱-۳	
			- شناسایی اصول کنترل چیدن و برچیدن میزها		

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان رستوران
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 - رستوران	۲	۱	- برقراری ارتباط با شیفت‌های دیگر	توانایی کنترل روشهای مختلف سرویس	۱۲
				آشنایی با روشهای مختلف سرویس	۱۲-۱
				آشنایی با ابزارهای کنترل و بازرسی انواع مختلف سرویس رستوران	۱۲-۲
				شناسایی اصول کنترل و بازرسی انواع مختلف سرویس	۱۲-۳
				توانایی برقراری ارتباط با شیفت‌های دیگر	۱۳
				آشنایی با چرخه کار در رستوران	۱۳-۱
				آشنایی با روند کاری شیفت‌های رستوران	۱۳-۲
				آشنایی با امکانات و معضلات شیفت‌های کاری	۱۳-۳
				شناسایی اصول برقراری ارتباط با شیفت‌های دیگر	۱۳-۴
				توانایی پاسخگویی به اعتراضات (حضوری، تلفنی)	۱۴
				آشنایی با زمینه‌های اعتراضی در رستوران	۱۴-۱
				آشنایی با روانشناسی برخورد با معترضین	۱۴-۲

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان رستوران
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- فرم گزارش و تهیه نمودار - اطلاعات و مدارک - وسایل کمک آموزشی - رستوران	۲	۲	پاسخگویی به اعتراضات (حضوری، تلفنی) تهیه گزارش و ترسیم نمودار	آشنایی با علل بروز اعتراضات	۱۴-۳
				شناسایی اصول پاسخگویی به اعتراضات (حضوری و تلفنی)	۱۴-۴
				توانایی تهیه گزارش و ترسیم نمودار	۱۵
				آشنایی با مدارک و اطلاعات موردنیاز	۱۵-۱
- وسایل کمک آموزشی - رستوران	۲	۲	- تهیه گزارش و ترسیم نمودار - تجزیه و تحلیل گزارشات حاصله	شناسایی اصول تهیه گزارش و ترسیم نمودار	۱۵-۲
				شناسایی اصول تجزیه و تحلیل گزارشات حاصله	۱۵-۳
				توانایی کنترل و بازرسی پرسنل واحد رستوران	۱۶
- وسایل کمک آموزشی - رستوران	۲	۲		آشنایی با پرسنل واحد رستوران از نظر توان کاری	۱۶-۱
				آشنایی با وظایف پرسنل رستوران	۱۶-۲
				شناسایی اصول انجام حضور و غیاب پرسنل رستوران (Rollcall)	۱۶-۳
				شناسایی اصول تنظیم مرخصی‌های پرسنل رستوران	۱۶-۴

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان رستوران
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 - رستوران	۶	۴		۱۶-۵ شناسایی پرسنل رستوران از نظر بهداشت شخصی	
				۱۷ توانایی راهنمایی آموزشی پرسنل رستوران در ارتباط با وظایف	
				۱۷-۱ آشنایی با استاندارد و کتب آموزشی مربوطه	
				۱۷-۲ آشنایی با مهارت و کسر مهارت پرسنل	
				۱۷-۳ آشنایی با اصول مقدماتی روشهای تدریس	- راهنمایی و آموزش پرسنل رستوران در ارتباط با وظایف شغلی
				۱۷-۴ شناسایی اصول راهنمایی و آموزش پرسنل رستوران در ارتباط با وظایف شغلی	
				۱۸ توانایی ایجاد هماهنگی در پرسنل واحد رستوران	
				۱۸-۱ آشنایی با روابط شغلی پرسنل رستوران	
				۱۸-۲ آشنایی با معضل و مشکلات شغلی پرسنل رستوران	
				۱۸-۳ آشنایی با رقابت‌های مثبت و منفی شغلی	
۱۸-۴ آشنایی با عوامل مؤثر انگیزش شغلی					
- رستوران - وسایل کمک آموزشی	۹	۴			

استاندارد مهارت و آموزشی: سرمیزبان رستوران
رشته: خدمات هتلداری و گردشگری

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	عملی	تئوری		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
			- ایجاد هماهنگی در پرسنل واحد رستوران	شناسایی اصول ایجاد هماهنگی در پرسنل واحد رستوران	۱۸-۵
			- رفع معضل و مشکلات شغلی	شناسایی اصول رفع معضل و مشکلات شغلی	۱۸-۶
				شناسایی اصول و اجرای قوانین کار و کارگری در رستوران	۱۸-۷