

بسمه تعالی

معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

عنوان آموزش شغل

مدیر طلایی هتل

گروه شغلی هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۵-۱۰/۴۲/۱/۱

تا تاریخ ۹۵/۹/۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۱/۸/۱۵
مدت اعتبار استاندارد: از تاریخ ۹۱/۹/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۱۰/۴۲/۱/۱-۵

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل:
- دفتر طرح و برنامه های درسی
- موسسه فرهنگی هنری ساناز و سانیا

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 ۲۵۹

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : [Barnamehdarci @ yahoo.com](mailto: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 | ساناز مینایی | کارشناسی | شناخت و پخت غذا (آشپزی) | مدیر عامل آموزشگاه سانازسانیا | ۳۱ سال مربی و مدیرعامل موسسه فرهنگی هنری آشپزی و شیرینی پزی ساناز سانیا مولف و ناشر ۲۷ عنوان کتاب آشپزی و شیرینی پزی سانازسانیا مدیر مسئول ماهنامه آشپزی و شیرینی پزی | ۰۹۱۹۰۶۷۰۸۲۸ ۸۸۹۰۰۲۸۳ بالا تر از میدان ولیعصر - جنب پمپ بنزین زرتشت - کوچه پزشک پور - پلاک ۱ - طبقه اول |
| ۲ | پریسا رستمی | لیسانس تغذیه | علوم تغذیه | کارشناس استاندارد | ۱۳ سال | ۰۹۱۲۳۴۹۸۶۹۷ ۶۶۵۶۹۹۰۰ میدان توحید- نصرت غربی- روبروی خوش شمالی- سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور |
| ۳ | ساناز شریفی | فوق لیسانس | شناخت و پخت غذا(آشپزی)و مدیریت بازرگانی | سردبیر ماهنامه آشپزی و شیرینی پزی سانازسانیا | ۱۰ سال سردبیر ماهنامه آشپزی و شیرینی پزی سانازسانیا کارشناس آشپزی و شیرینی پزی | ۰۹۱۹۰۶۷۰۸۲۸ ۲۲۲۱۸۷۸۹ فرمانیه - بلواز اندرزگو - وطن پور جنوبی - برج آرش واحد ۷ |
| ۴ | سانیا شریفی | لیسانس | شناخت و پخت غذا(آشپزی)و مدیریت بازرگانی | مدیر اجرایی ماهنامه آشپزی و شیرینی پزی سانازسانیا | ۷ سال مدیر اجرایی ماهنامه آشپزی و شیرینی پزی سانازسانیا کارشناس آشپزی و شیرینی پزی | ۰۹۱۹۰۶۷۰۸۲۸ ۲۲۲۱۸۷۸۹ فرمانیه - بلواز اندرزگو - وطن پور جنوبی - برج آرش واحد ۷ |
| ۵ | محمد علی حاتمیان | فوق لیسانس | تاریخ | مسئول گروه برنامه ریزی درسی هتلداری | ۱۲ سال | ۶۶۵۶۹۹۰۰ میدان توحید- نصرت غربی- روبروی خوش شمالی- پلاک ۹۷ |



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 : |
| مدیر طلایی هتل |
| شرح استاندارد آموزش شغل: |
| مدیر طلایی هتل شغلی از مشاغل هتلداری است که دارای شایستگی هایی از جمله: مدیریت و رهبری در هتل - نظارت بر بخش های هتل-بررسی و کنترل مسائل مالی در صنعت مهمانداری - مکاتبات و ارتباطات درون و برون سازمانی - اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها-مدیریت منابع انسانی در هتل-بازاریابی در هتل- طرح پروژه پژوهشی- مدیریت توسعه کسب و کار، برگزاری سمینارهای انتقال تجربیات حرفه ای، مدیریت طراحی ساختار منو و مدیریت مشتری مداری می باشد.و با مشاغلی همچون سرآشپز طلایی هتل - ناظر کنترل کیفی غذا و نوشیدنی هتل در ارتباط است. |
| ویژگی های کارآموز ورودی: |
| حداقل میزان تحصیلات : دیپلم حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل مهارت های پیش نیاز : ناظر کنترل کیفی غذا و نوشیدنی هتل |
| طول دوره آموزش : |
| طول دوره آموزش : ۳۹۴ ساعت - زمان آموزش نظری : ۲۳۱ ساعت - زمان آموزش عملی : ۱۶۳ ساعت - زمان کارورزی : ۰ ساعت - زمان پروژه : ۰ ساعت |
| بودجه بندی ارزشیابی (به درصد) |
| - کتبی : ۲۵٪ - عملی : ۶۵٪ - اخلاق حرفه ای : ۱۰٪ |
| صلاحیت های حرفه ای مربیان : |
| فوق لیسانس علوم تغذیه؛ صنایع غذایی؛ هتلداری با شایستگی سرآشپز طلاییه ۴ سال سابقه کار مرتبط دکتری علوم تغذیه؛ صنایع غذایی؛ هتلداری با شایستگی سرآشپز طلایی و ۲ سال سابقه کار مرتبط |



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Golden Hotel Manager

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

ناظر کنترل کیفی غذا و نوشیدنی هتل

* 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 شغل:

- شایستگی ها :

| ردیف | عناوین |
|------|--|
| ۱ | مدیریت و رهبری در هتل |
| ۲ | کنترل و نظارت بر بخش های هتل |
| ۳ | مکاتبات و ارتباطات درون و برون سازمانی |
| ۴ | اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل |
| ۵ | بررسی و کنترل مسائل مالی در صنعت هتلداری |
| ۶ | مدیریت منابع انسانی در هتل |
| ۷ | بازاریابی در هتل |
| ۸ | طرح پروژه پژوهشی |
| ۹ | مدیریت توسعه کسب و کار |
| ۱۰ | برگزاری سمینارهای انتقال تجربیات حرفه ای |
| ۱۱ | مدیریت طراحی ساختار منو |
| ۱۲ | مدیریت مشتری مداری |



| | زمان آموزش | | | عنوان: کنترل و نظارت بر بخش های هتل |
|--|--|------|-----|--|
| | نظری | عملی | جمع | |
| | ۱۴ | ۱۴ | ۲۸ | |
| 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 | | | | <p>دانش :</p> <p>نظارت در هتل</p> <p>شیوه های کنترل و نظارت در هتل</p> <p>دانش نسبت به خدماتی که توسط دپارتمان Room Division در هتل ارائه می شود.</p> <ul style="list-style-type: none"> • بررسی و بحث در خصوص خدمات این دپارتمان • تجزیه و تحلیل وظایف و مسئولیت های کارکنان این بخش • بررسی و بحث در خصوص الزامات قانونی این دپارتمان • نحوه ارزیابی خدمات ارائه شده در این دپارتمان <p>دانش چگونگی افزایش میزان اشغال اتاقها و افزایش در آمد حاصل از آن در هتل</p> <ul style="list-style-type: none"> • چگونگی اجرای مدیریت درآمد و مدیریت سرویس / خدمت • تکنیک های فروش که کارکنان دپارتمان Room Division برای ترویج و افزایش درآمد می توانند انجام دهند. • بحث در مورد هدف و استفاده از داده های آماری • چگونگی محاسبه شاخص های عملکرد دپارتمان Room Division و اندازه گیری موفقیت آن ها در خصوص اشغال اتاق <p>دانش شناخت عوامل تاثیرگذار در خدمات و سرویس های آسایشی و راحتی جا و مکان های هتل (سرویس های اقامتی)</p> <ul style="list-style-type: none"> • بررسی تاثیرگذاری دکوراسیون و طراحی داخلی • بحث در مورد جنبه های مهم برنامه ریزی و مدیریت ساختار سرویس های اقامتی • بررسی عوامل و مسائل کلیدی تاثیرگذار بر مدیریت و عملکرد کسب و کار هتل و سرویس های اقامتی آن |
| | | | | مهارت |
| | | ۲ | | کنترل و نظارت بر بخش اتاقداری و خانه داری هتل |
| | | ۲ | | (اتاق ها ، فضاهای عمومی ، لباسشویی ، خیاط خانه و دیگر بخش های هتل) |
| | | ۲ | | کنترل و نظارت بر بخش امور مالی هتل (حسابداری ، تدارکات ، انبارها و حسابرسی ، بدهکاران ، حقوق و ...) |
| | | ۲ | | کنترل و نظارت بر بخش غذا و نوشابه در هتل (آشپزخانه ، تشریفات ، رستوران ها و پذیرایی) |
| | | ۲ | | کنترل و نظارت بر بخش اداری هتل (امور کارکنان ، بیمه ، بایگانی ، حضور و غیاب ، تخلفات انضباطی و ...) |



| معاونت آموزش سازمان آموزش عالی و حرفه‌ای | زمان آموزش | | | عنوان: کنترل و نظارت بر بخش های هتل |
|--|--|------|-----|--|
| | نظری | عملی | جمع | |
| | ۱۴ | ۱۴ | ۲۸ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| | | ۲ | | کنترل و نظارت بر بخش پذیرش میهمان (پذیرش ، رزرواسیون ، اطلاعات ، راهنمای میهمان) |
| | | ۲ | | کنترل و نظارت بر بخش نگهداری هتل (حفاظت فیزیکی ، حفاظت اخلاقی کارکنان ، حفاظت میهمانان هتل) |
| نگرش: مدیر هتل باید از جزئیات امور بخش های هتل آگاهی داشته باشد تا بتواند عملکرد بخش ها را هدایت و در صورت نیاز اصلاح نماید . | | | | |
| ایمنی و بهداشت: | | | | |
| توجهات زیست محیطی: | | | | |



| عنوان: مکاتبات و ارتباطات درون و برون سازمانی | زمان آموزش | | |
|--|--|------|-----|
| | نظری | عملی | جمع |
| | ۶ | ۱۸ | ۲۴ |
| دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی | | |
| دانش: اهمیت مکاتبات و بسته‌های وارده و ارسالی هتل رسانه‌های ارتباط جمعی مختلف، انجمن‌ها، ادارات، شرکت‌ها و دفاتر خدمات مسافرتی سایت‌های هتلداری و گردشگری بخش‌های کلیدی سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف جهت بازاریابی و معرفی خدمات هتل اطلاعات و تغییرات بازار گردشگری جلسات رسمی اداری | ۱ | ۱ | ۱ |
| مهارت: نامه‌نگاری اداری به زبان انگلیسی و فارسی ارتباط با رسانه‌های ارتباط جمعی مختلف، انجمن‌ها، ادارات، شرکت‌ها و دفاتر خدمات مسافرتی برگزاری جلسات مختلف با حضور افراد کلیدی و مدیران سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف مدیریت جلسات مختلف (اداری، بازاریابی، معرفی خدمات) | ۸ | ۴ | ۴ |
| نگرش: ارتباطات درون و برون سازمانی مؤثر، سهم بسزایی در پیشبرد برنامه‌های هتلداری و هر چقدر این ارتباطات مؤثرتر باشد، موجب موفقیت و شناخته شدن بیشتر هتل و بخش روابط عمومی آن می‌گردد. | ۲ | | |
| ایمنی و بهداشت: رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری‌ها جلوگیری می‌کند. | | | |
| توجهات زیست محیطی: پاکیزگی محیط کار و رعایت صرفه‌جویی در لوازم اداری نظیر مداد، کاغذ، گیره‌ی کاغذ و صرفه‌جویی در انواع انرژی موجب حفظ محیط زیست می‌گردد. | | | |



| عنوان: اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها | زمان آموزش | | |
|---|--|------|-----|
| | نظری | عملی | جمع |
| | ۷ | ۲۱ | ۲۸ |
| دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی | | |
| دانش: قوانین هتلداری قوانین قیمت گذاری اتاق ها و خدمات هتل ها قوانین اقامتی (ظرفیت اتاق، محدودیت سنی برای اقامت افراد) قوانین مهاجرتی (اعتبار ویزا و پاسپورت) قوانین شرعی (محرمیت افراد مقیم در اتاق) مقررات در خصوص رعایت اخلاق و پوشش مناسب مقررات بهداشتی و زیست محیطی (دفع فاضلاب و زباله) مقررات حمل سلاح، کشیدن سیگار و مواد مخدر و نگهداری حیوانات دست آموز در هتل قوانین مالیاتی و دارایی قوانین کار و تأمین اجتماعی قوانین شهرداری و ساختمانی | ۰/۵ | ۰/۵ | ۰/۵ |
| | ۰/۵ | ۰/۵ | ۰/۵ |
| | ۰/۵ | ۰/۵ | ۰/۵ |
| | ۰/۵ | ۰/۵ | ۰/۵ |
| | ۰/۵ | ۰/۵ | ۰/۵ |
| | ۰/۵ | ۰/۵ | ۰/۵ |
| | ۱ | ۱ | ۱ |
| | ۱ | ۱ | ۱ |
| | ۱ | ۱ | ۱ |
| مهارت: کنترل انواع ویزا کنترل پاسپورت های مختلف و کارت های شناسایی و اداری و ... کنترل شناسنامه و عقد نامه و مقررات محرمیت کنترل انواع مُهر بر روی نامه ها کنترل مدارک هویتی اصل و غیر اصل محاسبه عوارض مالیاتی محاسبه ضرایب قوانین کار و تأمین اجتماعی (بیمه و دستمزد) | ۲ | ۲ | ۲ |
| | ۲ | ۲ | ۲ |
| | ۲ | ۲ | ۲ |
| | ۱ | ۱ | ۱ |
| | ۶ | ۶ | ۶ |
| | ۶ | ۶ | ۶ |
| نگرش: 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 . | | | |
| ایمنی و بهداشت: 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 سلامت و بهداشت همگانی می گردد . | | | |
| توجهات زیست محیطی: توجه به قوانین مربوط به مسائل زیست محیطی مثلاً دفع فاضلاب و زباله های هتل موجب حفظ محیط زیست شود . | | | |



| عنوان : | زمان آموزش | | |
|---|--|------|-----|
| | نظری | عملی | جمع |
| | ۶ | ۲۰ | ۲۶ |
| بررسی و کنترل مسائل مالی در صنعت مهمانداری | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | | |
| دانش : | <p>مبانی محاسبه هزینه تولید مواد غذایی</p> <p>مبانی روش های کنترل هزینه فایده</p> <p>قیمت تمام شده محصولات</p> <p>استراتژی مناسب قیمت گذاری</p> <p>مفهوم هزینه های حاشیه ای</p> | | |
| <p>کامپیوتر</p> <p>ویدئو پروژکتور</p> <p>تخته سفید آموزشی</p> <p>تخته پاک کن</p> <p>ماژیک</p> <p>کاغذ</p> <p>خودکار</p> <p>کتاب ، جزوات و CD</p> <p>آموزشی</p> <p>فیلم های آموزشی</p> | | | |
| مهارت : | <p>مدیریت سیستم های تولیدی و خدماتی از جنبه ویژگی های محصول شناخت</p> <p>بازار توسعه محصول و کنترل هزینه های مستقیم و غیر مستقیم</p> <p>مدیریت در برنامه ریزی با در نظر گرفتن منابع در دسترس از جمله بودجه و نیروی انسانی</p> <p>بررسی منابع سرمایه و تولید درآمد برای تجارت و صنعت مهمانداری</p> <p>نظارت بر روش های تولید انواع مواد غذایی</p> <p>محاسبه سود حاصل از تهیه غذاهای مختلف</p> <p>محاسبه هزینه ناشی از تهیه غذاهای مختلف</p> <p>محاسبه هزینه حمل و نقل</p> <p>پیش بینی ارائه خدمات و تولید</p> <p>بکارگیری نرم افزارهای مدیریت رستوران</p> <p>تجزیه و تحلیل گزارشات روزانه هفتگی و ماهیانه از هزینه های مواد غذایی</p> <p>تجزیه و تحلیل مغایرت ارقام هزینه شده و ارقام واقعی</p> <p>کنترل هزینه های حاشیه ای</p> | | |
| نگرش : | دقت در نحوه محاسبه هزینه و فایده | | |
| ایمنی و بهداشت : | | | |
| توجهات زیست محیطی : | | | |



| عنوان : | زمان آموزش | | |
|---|------------|------|-----|
| | نظری | عملی | جمع |
| | ۱۳ | ۸ | ۲۱ |
| مدیریت منابع انسانی در رستوران و اتاقداری هتل | | | |
| دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | | | |
| دانش : | | | |
| چارت سازمانی در رستوران هتل | ۱ | | |
| نقش و هدف مدیریت منابع انسانی در هتل | ۱ | | |
| عوامل مورد اهمیت در مدیریت استراتژیک کسب و کار فرانت آفیس | ۱ | | |
| استراتژی موثر مدیریت زمان | ۱ | | |
| اهمیت برقراری ارتباط بین پرسنل | ۱ | | |
| درک مفاهیم پویایی کار با دیگران | ۱ | | |
| استراتژی های حل مشکلات | ۱ | | |
| آموزش به کارمندان | ۱ | | |
| رسیدگی به شکایات و ایجاد نظم در محیط آشپزخانه | ۱ | | |
| معیار های موثر در انتخاب و استخدام نیروها | ۱ | | |
| انواع سیستم های ارزیابی عملکرد تشویق و تنبیه کارکنان محیط آشپزخانه | ۱ | | |
| خدماتی که در زمینه های مختلف در اتاقداری هتل صورت می گیرد | ۱ | | |
| عوامل موثر بر مدیریت کسب و کار در سرویسهای اتاقداری | ۱ | | |
| مهارت : | | | |
| برنامه ریزی منابع انسانی بر اساس تجزیه و تحلیل روند عرضه و تقاضا | ۱ | | |
| تاثیر قانون استخدام نیرو ها بر مدیریت منابع انسانی | ۱ | | |
| تجزیه و تحلیل نقش و مسئولیت کارمندان در خدمات پذیرش و بخشهای دیگر | ۲ | | |
| زمان بندی مناسب شیفت های کاری | ۲ | | |
| محاسبه حقوق و مزایا | ۱ | | |
| انجام فعالیت لازم در جهت تکمیل ظرفیت اتاق ها به منظور درآمد بیشتر | ۱ | | |
| نگرش : | | | |
| حفظ فرهنگ و آداب ایرانیان | | | |
| احترام به آداب و فرهنگ ملل مختلف | | | |
| ایمنی و بهداشت : | | | |
| کپسول آتش نشانی | | | |
| جعبه کمک های اولیه | | | |
| توجهات زیست محیطی : | | | |



| عنوان: طرح پروژه پژوهشی | زمان آموزش | | |
|--|--|------|-----|
| | نظری | عملی | جمع |
| | ۳۶ | ۹ | ۴۵ |
| دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | | |
| دانش : | | | |
| دانش چگونگی تدوین و فرموله کردن مشخصات پژوهش | | | ۱۰ |
| <ul style="list-style-type: none"> تدوین و فرموله کردن و ثبت مشخصات رئوس مطالب پروژه تحقیقاتی شناسایی عوامل که در روند انتخاب پروژه های پژوهشی سهیم هستند انجام یک بررسی نقادانه از منابع کلیدی چگونگی تهیه مشخصات یک پروژه پژوهشی ارائه طرح ها و روش های مناسب لبتوجه به ویژگی های تحقیق پذیرفته شده | | | |
| دانش چگونگی اجرای پروژه های تحقیقاتی | | | ۱۲ |
| <ul style="list-style-type: none"> تطابق موثر و کارآمد منابع با سوال یا فرضیه پژوهشی انجام تحقیقات پژوهشی پیشنهادی مطابق با روش ها و طرح های پذیرفته شده ذخیره سازی و تلفیق اطلاعات مربوط به هم در هر زمانی که مناسب باشد | | | |
| دانش ارزیابی نتایج و خروجی پروژه پژوهشی | | | ۷ |
| <ul style="list-style-type: none"> استفاده از تکنیک های مناسب ارزیابی تحقیقات تفسیر و تجزیه و تحلیل نتایج به دست آمده ارائه توصیه و توجیه برای بخش های لازم جهت بررسی بیشتر | | | |
| دانش نحوه ارائه نتایج و خروجی پروژه پژوهشی | | | ۷ |
| <ul style="list-style-type: none"> استفاده از یک فرمت قابل قبول و رسانه مناسب برای ارائه نتایج پژوهش به مخاطبان | | | |
| مهارت : | | | |
| توانایی بررسی و ارزیابی یک طرح پژوهشی موفق | | ۹ | |
| نگرش : | | | |
| دقت در تعریف پروژه دقت در تطابق موثر و کارآمد منابع با فرضیه پروژه | | | |
| ایمنی و بهداشت : | | | |
| توجهات زیست محیطی : | | | |



| عنوان: مدیریت توسعه کسب و کار | زمان آموزش | | |
|--|--|------|-----|
| | نظری | عملی | جمع |
| | ۳۰ | ۱۵ | ۴۵ |
| دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی | | |
| دانش: اصول و شیوه‌های مدیریت رفتاری <ul style="list-style-type: none"> مقایسه سبک‌های مختلف مدیریت بحث در مورد ویژگی‌های رهبری ارزیابی فرآیندهای ارتباطات در کسب و کار انتخاب شده تجزیه و تحلیل فرهنگ سازمانی و تغییر در کسب و کار انتخاب شده دانش ارزیابی پتانسیل و عملکرد خود به عنوان یک مدیر آینده نگر <ul style="list-style-type: none"> ارزیابی عملکرد مهارت‌های مدیریت خود تجزیه و تحلیل نقاط قوت، نقاط ضعف، فرصت‌ها و تهدیدات تعین و اولویت بندی اهداف بلندمدت و کوتاه مدته منظور بالا بردن عملکرد و پتانسیل خود دانش استفاده از مهارت‌های مدیریتی در کسب و کار <ul style="list-style-type: none"> رهبری و ایجاد انگیزه در تیم برای رسیدن به یک هدف بلندمدت و یا کوتاه مدت مورد توافق توجیه تصمیمات مدیریتی برای دستیابی به هدف مورد توافق و ارائه پیشنهاد برای بهبود آن | ۱۰ | | |
| | ۱۲ | | |
| | ۸ | | |
| مهارت: طراحی طرح توسعه حرفه ای برای یک مدل کسب و کار در زمینه هتلداری <ul style="list-style-type: none"> نمایش‌گون‌گیشنیبانی مهارت‌های مدیریتی و شخصی از توسعه حرفه و شغل در یک سازمان شناسایی نیازهای شغل، عملکرد فعلی و آتی سازمان برای پیشرفت و توسعه کسب و کار الگوبرداری از طرح‌های موفق موجود (benchmark) و تجزیه و تحلیل آن‌ها به منظور ایجاد طرح کسب و کار جدید | ۱۵ | | |
| نگرش: دقت در کلیه مراحل bench mark | | | |
| ایمنی و بهداشت: | | | |
| توجهات زیست محیطی: | | | |



| عنوان: برگزاری سمینارهای انتقال تجربیات حرفه‌ای | زمان آموزش | | |
|--|--|------|-----|
| | نظری | عملی | جمع |
| | ۳۸ | ۷ | ۴۵ |
| دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی | | |
| دانش: دانش مذاکره درباره تجارب کاری | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> تحقیق و ارزیابی سازمان‌های مناسب که می‌توانند یک تجربه صنعتی جدید ارائه و فراهم سازند. مذاکره با سرپرستان کار و سرپرستان دانشگاهی برای کسب تجربه مبتنی بر کار تشخیص محدودیت‌های کسب و کار از مستندات تجربه‌های کاری ارائه شده | | | ۹ |
| دانش شناخت و مستندسازی نیازمندیهای خاص یک شغل و تجربیات حاصل از آن | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> توافق و اولویت بندی وظایف و مسئولیت‌های درگیر با تجربه مبتنی بر کار ایجاد یک برنامه برای مستندسازی تجربه مبتنی بر کار تجزیه و تحلیل منافع فعالیت‌های پیشنهادی برای کسب و کار و دانشجو | | | ۱۰ |
| دانش بکارگیری و التزام به انجام تجارب کاری به شکل مشخص شده | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> انجام الزامات مشخص شده کاری با رعایت تمام قوانین مربوطه ثبته‌سوابق منظم از کار انجام شده تجدید نظر در طرح اولیه در زمان مورد نیاز ارائه پیشنهادات برای بهبود و بازنگری موارد مستند شده و بازبینی آن به همراه سرپرست حرفه‌ای | | | ۹ |
| دانش پایش و ارزیابی عملکرد و یادگیری خود | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> پایش میزان پیشرفت براساس طرح پیشنهادی اولیه ارزیابی کیفیت عملکرد فردی تجزیه و تحلیل میزان یادگیری که در طول تجربه کاری ایجاد شده توصیه و ارائه پیشنهاد در مورد چگونگی افزایش اثربندی تجربه مبتنی بر کار | | | ۱۰ |
| مهارت: بررسی یک نمونه عملیاتی (Case Study) موفق در پیاده سازی سیستم تجربه مبتنی بر کار و نتایج حاصل از آن | | | |
| | | | ۷ |
| نگرش: دقت در کلیه مراحل benchmark | | | |
| ایمنی و بهداشت: | | | |
| توجهات زیست محیطی: | | | |

| | زمان آموزش | | | عنوان : طراحی ساختار منو |
|--|--|-------|-------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۴۵:۰۰ | ۱۱:۰۰ | ۳۴:۰۰ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| ویدئو پروژکتور | | | | <p>دانش :</p> <p>معیارهای مورد اهمیت در طراحی ساختار منو</p> <p>انواع منو</p> <p>شناخت عواملی که بر روی طراحی منو تاثیر می گذارد.</p> <ul style="list-style-type: none"> • بررسی اصول توسعه منو • بررسی عواملی که بر روی طراحی منو تاثیر می گذارد • بررسی عواملی که بر روی سیستم سرویس دهی تاثیر می گذارد <p>دانش فرآیندی در پیشبرد برنامه ریزی تولید منو</p> <ul style="list-style-type: none"> • مراحل پیشبرد برنامه ریزی تولید منو • ارزیابی تاثیرات بر روی قرایند توسعه <p>دانش بکارگیری اصول طراحی در یک محیط سرویس دهی</p> <ul style="list-style-type: none"> • توجیه یک طرح منو که منعکس کننده تدوین و توسعه دستور غذایی باشد • توجیه پیشبرد محیط سرویس دهی مواد غذایی برای پشتیبانی از منو، دستور العمل و شیوه کار <p>دانش و توانایی ارائه پیشنهادهای عملی و خاص برای یک ایده سرویس دهی غذایی</p> <ul style="list-style-type: none"> • تحقیق در مورد نیاز های مشتری برای یک مفهوم جدید غذایی • توجیه انتخاب غذاهای جدید • توجیه توصیه هایی در مورد راه اندازی / پیاده سازی مفهوم مواد غذایی جدید • بررسی عملکرد خود در رابطه با توسعه و پیاده سازی مفهوم مواد غذایی جدید |
| اسلاید آموزشی | | | ۰۲:۰۰ | |
| میز | | | ۰۳:۰۰ | |
| صندلی | | | ۰۸:۰۰ | |
| کاغذ | | | | |
| خودکار | | | ۰۶:۰۰ | |
| کامپیوتر | | | ۰۷:۰۰ | |
| | | | ۰۸:۰۰ | |
| | | | | مهارت : |
| | | | ۰۵:۰۰ | تحلیل یک نمونه عملیاتی شناخته شده از یک ایده موفق در طراحی منو |

| | | | | |
|--|--|-------|--|--|
| | | | | و شرایط و قوانین محیطی حاکم بر آن |
| | | ۰۲:۰۰ | | شیوه طراحی یک مفهوم جدید آشنایی |
| | | ۰۲:۰۰ | | طراحی و توسعه یک نمونه عملیاتی از محیط سرویس دهی در صنعت غذا |
| | | ۰۲:۰۰ | | طراحی یک منوی جدید با ایده جدید |
| | | | | نگرش: |
| | | | | دقت در تدوین انواع منو |
| | | | | ایمنی و بهداشت : |
| | | | | توجهات زیست محیطی: - |

| | عنوان : | | | |
|--|--|------|------------------|---|
| | مدیریت مشتری مداری | | | |
| | نظری | عملی | جمع | |
| | ۳۵ | ۱۰ | ۴۵ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| ویدئو پروژکتور اسلاید آموزشی میز صندلی کاغذ خودکار کامپیوتر نرم افزار CRM Case Study از یک نمونه موفق | | | | دانش : |
| | | | ۵ | شناخت سیاست های سرویس دهی به مشتری <ul style="list-style-type: none"> دلایل استفاده از سیاست های خدمات مشتری هدف از ارزیابی خط مشی خدمات مشتری، و این که چگونه این می تواند به آموزش کارکنان و توسعه در آینده کمک کند |
| | | | ۹ | دانش ترویج فرهنگ مشتری مداری <ul style="list-style-type: none"> ارزیابی روش های متفاوت ارتباطی و چگونگی استفاده بهینه آنها تجزیه و تحلیل اینکه چگونه مشتری تحت تاثیر شیوه ارائه خدمات قرار می گیرد |
| | | | ۸ | دانش نحوه شناخت انتظارات و نیاز های مشتریان <ul style="list-style-type: none"> ارزیابی منابع اطلاعات در مورد نیازهای مشتری و سطح رضایت انجام تحقیقات بر اساس نیاز مشتری و بالا بردن سطح رضایت آن ها |
| | | | ۹ | دانش نحوه ارائه خدمات به مشتریان در زمینه کسب و کار خود (هتلداری) برای دستیابی به استانداردها <ul style="list-style-type: none"> ارائه خدمات به مشتری در کسب و کار و محیط خدماتی بررسی عملکرد خود در ارائه خدمات به مشتریان و ارائه پیشنهاد برای بهبود |
| | | | ۲ | فاکتورهای رضایت مشتری |
| | | | ۲ | آشنایی با سیستم های نرم افزاری مدیریت ارتباط با مشتریان |
| | | | | مهارت : |
| | | ۷ | | بررسی یک نمونه عملیاتی موفق در حوزه CRM (Case Study) و تاثیرات آن روی سازمان |
| | | ۳ | | بررسی یک نرم افزار CRM موفق در سازمان |
| | | | نگرش : | |
| | | | دقت در اجرای CRM | |

دقت در سرعت عمل و افزایش بازدهی سازمان

ایمنی و بهداشت :

-

توجهات زیست محیطی: -



- برگه استاندارد تجهیزات

| ردیف | نام | مشخصات فنی و دقیق | تعداد | توضیحات |
|------|-----------------------|-------------------|---------------|---------|
| ۱ | ویدئو پروژکتور | استاندارد | ۲ عدد | |
| ۲ | میز کار آموز و مربی | استاندارد | به تعداد لازم | |
| ۳ | صندلی کار آموز و مربی | استاندارد | استاندارد | |
| ۴ | کپسول آتش نشانی | استاندارد | استاندارد | |
| ۵ | جعبه کمک های اولیه | استاندارد | ۱ عدد | |

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .



- برگه استاندارد ابزار

| ردیف | نام | مشخصات فنی و دقیق | تعداد | توضیحات |
|------|---------------|-------------------|----------------|---------|
| ۱ | اسلاید آموزشی | استاندارد | به تعداد لازم | |
| ۲ | کاسه | استیل | یک سری | |
| ۳ | قاشق | استیل | یک سری | |
| ۴ | پیمانه | استاندارد | یک سری | |
| ۵ | ترازو | با دقت گرم | یک عدد | |
| ۶ | همزن | دستی و برقی | هر کدام یک عدد | |
| ۷ | ماشین حساب | معمولی | یک عدد | |

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



| ردیف | نام | مشخصات فنی و دقیق | تعداد | توضیحات |
|------|-------------------|-------------------|---------------|---------|
| ۱ | کاغذ | استاندارد | به تعداد لازم | |
| ۲ | خودکار | استاندارد | به تعداد لازم | |
| ۳ | آرد | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۴ | کره | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۵ | استاک قهوه ای | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۶ | استاک مرغ | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۷ | استاک ماهی | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۸ | فلفل سیاه | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۹ | فلفل قرمز | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۱۰ | فلفل سفید | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۱۱ | فلفل دلمه ای سرکه | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۱۲ | پیاز | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۱۳ | قارچ | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۱۴ | رب گوجه فرنگی | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۱۵ | جعفری | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۱۶ | رنگی | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۱۷ | سس گوجه | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۱۸ | ترخان | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۱۹ | ریحان | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۲۰ | جعفری | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۲۱ | ژامبون | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۲۲ | آویشن | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۲۳ | پودر خردل | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۲۴ | سس خردل | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |



| ردیف | نام | مشخصات فنی و دقیق | تعداد | توضیحات |
|------|-----------------|-------------------|---------------|---------|
| ۲۵ | شیر | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۲۶ | پنیر | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۲۷ | تخم مرغ | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۲۸ | لاستر | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۲۹ | پوره گوجه فرنگی | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۳۰ | کاپریس | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۳۱ | خامه | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۳۲ | خیارشور | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۳۳ | آنچوی | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۳۴ | سیر | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۳۵ | کچاپ | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۳۶ | روغن زیتون | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۳۷ | ریحان خشک | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۳۸ | استاک سفید | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۳۹ | روغن مایع | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۴۰ | گوشت بیات | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۴۱ | پوست پرتقال | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۴۲ | آب پرتقال | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۴۳ | سیب | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۴۴ | شکر | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |
| ۴۵ | دارچین | سالم و بهداشتی | به تعداد لازم | |

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود .



- سایر منابع و محتوای 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 | دایره المعارف آشپزی و شیرینی پزی ساناز سانیا | ۱۳۹۱ | ساناز مینایی ساناز شریفی سانیا شریفی | | تهران | انتشارات ساناز سانیا | |