



بسمه تعالی
معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

عنوان آموزش شغل
صندوق دار هتل

گروه شغلی هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۳-۹۴/۲۸/۱/۲

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 : ۳-۹۴/۲۸/۱/۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :

- امیر سعید حاجی حسینی
- سیاوش جواهری
- علیرضا کاظمی
- مهردادخت حاجی حسینی
- مریم کاظمی
- نغمه معدله

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 حرفه ای 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	امیرسعید حاجی حسینی	کارشناس	- کشاورزی - مدیریت - هتلداری	- مدرس دانشگاه و 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 - نیش کوچه ۱۱
۲	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 - نیش کوچه ۱۱
۳	علیرضا کاظمی	کارشناس	مدیریت بازرگانی	- مدیر داخلی هتل آریو برزن 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 - نیش کوچه ۱۱
۴	مهرداد حاجی حسینی	کارشناس ارشد	زیست شناسی	- مدرس هتلداری و کارشناس آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۷ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۱۷۷۱۳۰۲۲۴ ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com آدرس: شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نیش 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 - نیش 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 - نیش 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 :	
صندوق دار هتل	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
<p>صندوق دار هتل از گروه شغلی خدمات است . وظایف صندوق دار آشنایی با بخش های هتل و بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس) ، قوانین هتلداری و همچنین مهارت های شمارش پول ، محاسبه ی بستانکاری و بدهکاری میهمانان و حسابداری و حسابرسی در هتل ، دریافت پیش پرداخت و تسویه حساب و ارائه صندوق امانات به میهمانان می باشد . صندوق دار هتل همچنین با کاربرد کامپیوتر و نرم افزار های حسابداری هتل آشنایی باشد .</p>	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
<p>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 Pre Intermediate کانون زبان ایران و مهارت کامپیوتر ICDL درجه ۲ با کد ۳-۴۲/۱۵/۱/۲</p>	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۱۲۸ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۳۲ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۹۶ 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 :	
<p>- لیسانس مدیریت هتلداری یا گردشگری - لیسانس کلیه رشته ها با حداقل ۵ سال سابقه کار در هتل و آشنا به امور و قوانین هتلداری</p>	



*** تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :**

در استاندارد آموزش شغل صندوق دار هتل ، تشکیل صورت حساب و محاسبات مربوط به بستانکاری و بدهکاری میهمانان هنگام خروج از هتل ، آموزش داده می شود .

*** اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :**

Hotel Cashier

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

- کارمند پذیرش هتل در رشته هتلداری با کد ۲ / ۱ / ۲۷ / ۹۶ - ۳

*** 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 امور مالی هتل و زیر مجموعه های آن
۳	برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
۴	انجام عملیات امور مالی در صندوق هتل
۵	کار با نرم افزار و سخت افزارهای مالی هتل و تجهیزات بانکی مبادله پول
۶	ثبت درآمد و هزینه های روزانه هتل
۷	انجام عملیات تسویه حساب و خروج میهمانان از هتل (Check Out)
۸	تهیه گزارشات مالی و عملیات تعویض شیفت

۲. Occupational Standard

۲. Competency



	زمان آموزش			عنوان : سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	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 - مازیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و CD آموزشی - فیلم های آموزشی				دانش : - سازمان هتل ها - انواع هتل - طبقه بندی هتل ها بر اساس اندازه و تعداد اتاق و بازار هدف - درجه بندی هتل ها - نمودار سازمانی هتل ها و اهمیت آن
			۱	مهارت : - معرفی خدمات و اطق 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
			۰/۵	
			۱	
			۰/۵	
			۱	
			۴	
			۴	
			۴	
	نگرش : - کارمند صندوق هتل باید بتواند به خوبی سازمان و خدمات هتل را برای میهمانان توضیح دهد که از اصول آداب میهمانداری است .			
ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری میکند				
توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در اقلام مصرفی اداری نظیر کاغذ و ... و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی های مختلف ، به حفظ محیط زیست کمک می کند .				



	زمان آموزش			عنوان : سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش امور مالی هتل و زیر مجموعه های آن
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<ul style="list-style-type: none"> - کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و CD آموزشی - فیلم های آموزشی 				دانش :
			۲	- مشاغل مختلف بخش امور مالی هتل (حقوق و دستمزد ، درآمد ، صندوق دار کل ، بدهکاران ، حسابداری ، حسابرسی ، بایگانی و ...)
			۱	- وظایف بخش امور مالی هتل
			۱	- بخش های امور مالی هتل
				مهارت :
		۶		- پیگیری و پاسخ گویی به سؤالات میهمانان در زمینه امور مالی
		۶		- محاسبات مالی مربوط به بخش های مختلف امور مالی هتل
	نگرش :			
	- آگاهی از قسمت های مختلف امور مالی هتل و شرح وظایف بخش های مرتبط با امور مالی ، کارمند صندوق را در نزد میهمان حرفه ای نشان می دهد .			
	ایمنی و بهداشت :			
- توجه و پیش گیری از آسیب های جسمی رایج در مشاغل دفتری ضروری است و همچنین رعایت بهداشت فردی و نظافت محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .				
توجهات زیست محیطی :				
- صرفه جویی در لوازم اداری مانند کاغذ و ... و مصرف بهینه انرژی های مختلف ، به حفظ محیط زیست کمک می کند .				



	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	مرتبط دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی			
<ul style="list-style-type: none"> - کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و - CD آموزشی - فیلم های آموزشی 				<p>دانش :</p> <ul style="list-style-type: none"> - انواع ارتباط و تعریف آن - اهمیت برقراری ارتباط مؤثر در هتلداری - ارتباطات غیر کلامی ، کلامی ، نوشتاری ، الکترونیکی - اهمیت گوش دادن به نظرات و صحبت های دیگران - ارتباطات انسانی و کار گروهی - اهمیت رسیدگی به شکایات و گلایه میهمانان - علاقه ، انگیزه و اشتیاق به کار و زندگی - آداب معاشرت اجتماعی و الگوهای رفتاری
				<p>مهارت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - اولویت بندی انجام کارها - زمان بندی انجام کارها - بهبود گفتار ، رفتار ، نوع پوشش و ظاهر - پی گیری امور مربوط به شکایات و گلایه میهمانان - تقویت کار گروهی - به کارگیری مهارت های ارتباطی - کمک به میهمانانی با نیازهای خاص (معلولین ، نابینایان و ...)
		۲		
		۲		
		۲		
		۲		
		۱		
		۲		
		۱		



	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	مرتبط دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی			
	<p>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>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>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>			



	زمان آموزش			عنوان : انجام عملیات امور مالی در صندوق هتل
	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	- اصطلاحات حسابداری و مالی هتل
- تخته سفید آموزشی			۰/۵	- انواع فرم حسابداری
- تخته پاک کن			۰/۵	- صورت حساب های رستوران ، روم سرویس ، تریا ، لباسشویی و سایر بخش های درآمدزای هتل
- ماژیک				
- کاغذ			۰/۵	- صندوق امانات در هتل
- خودکار			۰/۵	- ارزشهای مورد قبول هتل
- کتاب ، جزوات و CD آموزشی			۰/۵	- پیش پرداخت (Deposit)
فیلم های آموزشی			۰/۵	- عدم مراجعه و دیرکرد ورود میهمانان به هتل و جریمه مالی میهمانان
			۰/۵	- اصطلاحات حسابداری و مالی هتل
				مهارت :
		۲		- تکمیل فرم های مختلف امور مالی
		۱		- انجام عملیات حسابداری حواله های بانکی و رسیدهای دریافت پول
		۲		- اصلاح مالی صورت حساب ها
		۱		- دریافت پیش پرداخت از میهمانان و صدور رسید
		۱		- پرداخت نقدی به میهمانان و بخش های داخلی هتل
		۱		- واگذاری صندوق امانات به میهمانان
		۱		- محاسبه و تبدیل ارزشهای رایج مورد قبول هتل به پول ملی
		۲		- محاسبه جریمه مالی میهمانانی که به هتل مراجعه نکردند
		۱		- شمارش و دسته بندی اسکناس و چک پول



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام عملیات امور مالی در صندوق هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <p>- امانتداری و دقت در انجام امور مالی از ضروریات شغلی صندوق دار هتل می باشد .</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- اطمینان از امن بودن محل نگهداری پول ، مدارک ، اسناد مالی و قفل بودن درب میز صندوق از موارد ایمنی و رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار موجب جلوگیری از انتقال بیماری ها خواهد بود .</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- پاکیزگی محل صندوق ، صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری نظیر کاغذ و مصرف بهینه انواع انرژی به حفظ محیط زیست کمک می کند .</p>			



	زمان آموزش			عنوان :
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۱۲	۱۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			کار با نرم افزار و سخت افزار های مالی هتل و تجهیزات بانکی مبادله پول
<ul style="list-style-type: none"> - کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - چاپگر - دستگاه کارت خوان - بانکی - دستگاه اسکناس - شمار - دستگاه تشخیص - اسکناس و چک پول - ماشین حساب - رومیزی - کارت اعتباری - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - مائیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و - CD آموزشی - فیلم های آموزشی 				دانش :
			۱	- نرم افزارهای رایانه ای مربوط به صندوق و امور مالی
			۱	- اشکالات نرم افزاری و نحوه رفع آن ها
			۱	- تجهیزات سخت افزاری بانکی جهت مبادلات پول
			۱	- انواع کارت های اعتباری بانکی ایرانی و خارجی
				مهارت :
		۲		- کار با دستگاه خود پرداز ATM و کارت خوان بانکی
		۶		- کار با کامپیوتر ، چاپگر و دستگاه تشخیص اسکناس و چک پول و اسکناس شمار
		۲		- برداشت و انتقال پول از انواع کارت های اعتباری بانکی ایرانی و خارجی
		۲		- رفع اشکالات تجهیزات بانکی ، کامپیوتری و نرم افزار مالی صندوق
			نگرش :	
			- کاربرد صحیح تجهیزات الکترونیکی در صندوق هتل جهت انجام امور حسابداری باعث می شود مدیریت زمان به حد مطلوب برسد .	
			ایمنی و بهداشت :	
			- آمن بودن قفل های سخت افزاری انفرادی و رمز عبور بر روی سیستم های کامپیوتری حائز اهمیت است و رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .	
			توجهات زیست محیطی :	
			- صرفه جویی در مصرف انواع انرژی و لوازم مصرفی اداری نظیر کاغذ ، مداد و ... و همچنین توجه به بازیافت آن ها به حفظ محیط زیست کمک می کند .	



	زمان آموزش			عنوان : ثبت درآمد و هزینه های روزانه هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- کامپیوتر		۴	دانش :	
- ویدئو پروژکتور		۱	- درآمد و هزینه های روزانه هتل از فروش خدمات اتاق ها	
- تخته سفید آموزشی		۰/۵	- شیوه دریافت و پرداخت های نقدی و غیر نقدی هتل	
- تخته پاک کن		۰/۵	- درآمدهای متفرقه هتل	
- ماژیک		۱	- واچرهای مختلف ادارات ، شرکت ها و آژانس های خدمات مسافرتی	
- کاغذ			- توافقی نامه های منعقد با شرکت ها ، ادارات و آژانس های خدمات مسافرتی	
- خودکار		۱		
- کتاب ، جزوات و CD آموزشی		۱۲	مهارت :	
- فیلم های آموزشی		۲	- محاسبه درصد اشغالی هتل و گزارشات مختلف مقایسه ای درآمد روزانه ، ماهانه و سالانه	
		۳	- اعمال تخفیف ها و قیمت های ویژه بر روی صورت حساب میهمان	
		۲	- ثبت درآمد قسمت های مختلف هتل	
		۳	- ثبت هزینه های خدمات مورد استفاده میهمانان به حساب اتاق آن ها	
		۲	- ثبت گزارش ها و وقایع در دفتر گزارش صندوق	
	نگرش :			
	- امانتداری و صداقت در ثبت هزینه ها و درآمد های مختلف هتل از ویژگی های یک صندوقدار حرفه ای هتل می باشد .			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ثبت درآمد و هزینه های روزانه هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .			
	توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محل صندوق ، صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری نظیر کاغذ ، مداد ، خودکار و ... و همچنین مصرف بهینه انواع انرژی به حفظ محیط زیست کمک می کند .			



	زمان آموزش			عنوان : انجام عملیات تسویه حساب و خروج میهمانان از هتل (Check Out)
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<ul style="list-style-type: none"> - کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار 				دانش : - لیست انتظار خروج میهمانان - قوانین مربوط به اقامت میهمان بیشتر از زمان مقرر - روش های تسویه حساب میهمانانی که به صورت گروهی سفر می کنند ، نظیر تورها و میهمانان همایش ها و ... - نرم افزار مالی هتل
			۱	مهارت : - کاربا نرم افزار مالی هتل در صندوق - محاسبه بدهی و بستانکاری میهمانان - تهیه صورت حساب و توضیح آن برای میهمان - کنترل و مطابقت امضای میهمان با امضاء روی صورت حساب های مختلف
			۱	
			۱	
			۱	
		۱		
<ul style="list-style-type: none"> - کتاب ، جزوات و CD آموزشی - فیلم های آموزشی 				
		۳		
		۳		
		۳		
				نگرش : - صندوق دار هتل باید بتواند در مورد صورت حساب به میهمانان توضیح دهد و رضایت آنان را در زمان خروج از هتل فراهم آورد .
				ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند و همچنین توجه به اصل بودن اسکناس ها ، چک پول و حواله های بانکی از موارد ایمنی می باشد .
				توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محل صندوق ، صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری نظیر کاغذ ، مداد و ... و همچنین مصرف بهینه انواع انرژی ، به حفظ محیط زیست کمک می کند .



	زمان آموزش			عنوان : تهیه گزارشات مالی و عملیات تعویض شیفت
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۱۲	۱۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<ul style="list-style-type: none"> - کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و CD آموزشی - فیلم های آموزشی 				دانش :
			۰/۵	- امور مربوط به صورت حساب های میهمانان خارج شده از هتل
			۰/۵	- مبلغ تنخواه گردان در صندوق هتل
			۱	- انواع گزارش مالی
			۱	- امور مربوط به شیفت شب صندوق هتل و حسابرسی
			۰/۵	- تعویض شیفت کاری
			۰/۵	- مقدمات آماده کردن وسایل برای شروع شیفت کاری
				مهارت :
		۳		- تهیه گزارش کنترل حساب های میهمانان خروجی و میهمانانی که بدهی بالایی دارند
		۳		- تفکیک صورت حساب های نقدی و غیر نقدی
	۲		- شمارش و تحویل مبلغ تنخواه گردان	
	۲		- کنترل و جمع بندی کلیه مبالغ نقدی ، رسید ها و حواله های بانکی	
	۲		- شمارش و تحویل وجوه نقدی دریافت شده در پایان هر شیفت کاری	
	نگرش :			
	- صندوق دار هتل در پایان شیفت کاری ، لازم است اخلاق حرفه ای و امانتداری را رعایت کند و پول ، اسناد ، مٌهر و لوازم اداری را به طرز صحیح به کارمند شیفت بعد تحویل دهد .			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تهیه گزارشات مالی و عملیات تعویض شیفت
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	ایمنی و بهداشت : - یک مورد از راه های انتقال بیماری از طریق پول می باشد که لازم است بهداشت فردی رعایت شود .			
	توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محل صندوق ، صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری نظیر کاغذ ، مداد ، خودکار و ... و همچنین مصرف بهینه انواع انرژی به حفظ محیط زیست کمک می کند .			



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کامپیوتر		۱	
۲	ویدئو پروژکتور		۱	
۳	چاپگر		۱	
۴	دستگاه کارت خوان بانکی		۱	
۵	دستگاه اسکناس شمار		۱	
۶	دستگاه تشخیص اسکناس		۱	
	و چک پول			
۷	ماشین حساب رومیزی		۱	
۸	جعبه کمک های اولیه		۱	
۹	کپسول آتش نشانی		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	تخته پاک کن		۱	
۲	ماژیک		۲	
۳	کاغذ		۵	
۴	خودکار		۱	
۵	مداد		۱	
۶	پاک کن		۱	
۷	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	نمونه فرم Folio		۱	
۲	نمونه فرم لیست چک های دریافتی		۱	
۳	نمونه فرم دریافت آرز		۱	
۴	نمونه فرم تبدیل آرز		۱	
۵	نمونه فرم ثبت هزینه کارت های اعتباری		۱	
۶	نمونه فرم واگذاری صندوق امانات		۱	
۷	نمونه کارت اعتباری		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	حسابداری مقدماتی	شهرام روز بهانی		۱۳۸۵		انتشارات فراز اندیش سبز
۳	نرم افزار هتلداری	شرکت هریس				
۴	میزبان جزوه آموزشی دانشگاه جامع علمی کاربردی	علیرضا کاظمی		۱۳۸۷		

- سایر منابع و محتواهای آموزشی (پیشنهادی گروه تدوین استاندارد) علاوه بر منابع اصلی

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مولفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	فرهنگ واژگان و اصطلاحات هتل	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 سئوالی برای استاندارد شغل (به همراه پاسخنامه بسته پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)
۲. آزمون ۵۰ سئوالی 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 سئوالی برای استاندارد شغل (به همراه پاسخنامه بسته پاسخ و پاسخ

تحلیلی برای جواب)

آزمون ۵۰ سئوالی برای استاندارد شایستگی (به همراه پاسخنامه بسته پاسخ و پاسخ

تحلیلی برای جواب)

+ پروژه عملی و سایر مستندات

* نکته : حداقل ۵۰٪ سئوالات 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.Ift.Edu.Mo
۲	www.World-Tourism.Org
۳	www.Online_education.Net
۴	www.Tripadvisor.Com
۵	www.Wto.Com
۶	www.Thomascoock.Com
۷	www.Interstatehotel.Com
۸	www.flatworkivoner.Com
۹	www.δstarlaundry.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