

بسمه تعالی
معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

عنوان آموزش شغل

سر میزبان روم سرویس

گروه شغلی
هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۴۲۲۴-۵۹-۰۰۲-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۴/۱۰/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۴۲۲۴-۵۹-۰۰۲-۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری:

علی موسوی؛

- دبیر شورای برنامه ریزی درسی و مدیر کل دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
- ارژنگ بهادری؛
- مدیر گروه های برنامه ریزی درسی کشاورزی و معاون دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
- رامک فرح آبادی؛
- مدیر گروه های برنامه ریزی درسی صنعت و معاون دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
- محمد علی حاتمیان؛
- رئیس گروه برنامه ریزی درسی هتلداری و گردشگری دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :

- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی

فرآیند اصلاح و بازنگری :

- با عنایت به تغییرات فناوری و قدیمی بودن استاندارد قبلی، استاندارد مزبور در گروه برنامه ریزی درسی هتلداری مورد بررسی قرار گرفت و بازنگری شد.

کلیه حقوق مادی و معنوی این استاندارد متعلق به سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور بوده و هرگونه سوء استفاده مادی و معنوی از آن موجب پیگرد قانونی است .

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

۹۷

تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۷ - ۶۶۹۴۴۱۲۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : Daftar_tarh@irantvto.ir



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	محمد علی حاتمیان	فوق لیسانس	تاریخ	رئیس گروه برنامه ریزی درسی هتلداری و گردشگری سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	۱۴	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس :
۲	عبدالله جلیلی	فوق لیسانس	کشاورزی	رئیس اداره موسسات کارآموزی آزاد و مشارکتی مردمی اداره کل استان خراسان رضوی	۱۲	تلفن ثابت : ۰۵۱۳۷۲۸۶۰۰۶ تلفن همراه : ۰۹۱۵۵۰۴۲۲۹۷ ایمیل : Jaliliabdollah@yahoo.com آدرس : اداره کل آموزش فنی و حرفه ای خراسان رضوی میدان فردوسی ابتدای بلوار شهید قرنی
۳	مجید بهادری کمیجانی	فوق لیسانس	مدیریت تحول	کارشناس پژوهش و برنامه ریزی اداره کل فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی	۱۰	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۷۲۸۶۰۰۶ تلفن همراه: ایمیل: research@khtvto.ir آدرس: اداره کل آموزش فنی و حرفه ای خراسان رضوی میدان فردوسی ابتدای بلوار شهید قرنی
۴	محمود قندری	لیسانس	زبان انگلیسی	مدرس زبان انگلیسی موسس، مدیر و مربی آموزشگاه فنی و حرفه ای کیش	۲۱	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۶۰۶۶۲۸۲ تلفن همراه: ۰۹۳۹۳۵۱۹۱۱۴ ایمیل: mahmud.ghondory@gmail.com آدرس: مشهد آزادشهر امامت ۹ پلاک ۹/۱
۵	محمد جوادحافظی	لیسانس	حقوق	مدیر گروه هتلداری پردیسان مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۱۷	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۹۲۳۵۹۳ تلفن همراه: ۰۹۱۵۵۰۲۰۲۷۵ ایمیل: khfarsloo@gmail.com آدرس : مشهد بلوار دانش امز ۳۲ بین مهران ۲۰ و ۲۲ آموزشگاه خلیج فارس
۶	حسین زارعی	لیسانس	حسابداری	موسس آموزشگاه همیارهتل مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۲۰	تلفن ثابت ۰۵۱۳۳۴۴۳۴۷۲ تلفن همراه: ۰۹۱۵۱۱۰۸۸۶۵ ایمیل : zareeihz@yahoo.com آدرس : مشهد-بین کوشش ۲۸ و ۳۰



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
۷	حسن سلامی	فوق لیسانس	ارتباطات	مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد		تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۵۳۰۵۷۱۰۶ ایمیل : hamidsal۱۸@yahoo.com آدرس : میدان تلوزیون - ابتدای بلوار قزل بن شاذان
۸	عباس رضوی فرد	لیسانس	زبان انگلیسی	مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد		تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۵۵۰۰۷۶۲۹ ایمیل : saeed.razavyi.@gmail.com آدرس : میدان تلوزیون - ابتدای بلوار قزل بن شاذان
۹	رضا حقیقی باوفا	فوق لیسانس	صنایع غذایی	مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۱۰	تلفن ثابت : ۰۵۱۲۷۶۱۴۸۸۲ تلفن همراه : ۰۹۱۵۸۱۹۲۸۳۹ ایمیل : Rhbavafa@yahoo.com آدرس : میدان تلوزیون - ابتدای بلوار قزل بن شاذان
۱۰	سمیه قره داغ ثانی	فوق دیپلم	صنایع غذایی	مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۳	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۵۵۵۸۵۱۱۳ ایمیل : s.gharehdagh@gmail.com آدرس : میدان تلوزیون - ابتدای بلوار قزل بن شاذان



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 ، مسؤلیت 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:
سر میزبان روم سرویس
شرح استاندارد آموزشی شغل:
<p>سر میزبان روم سرویس شغلی است از حوزه هتلداری که شامل شایستگی هایی از قبیل: کنترل و نظارت بر چیدمان سرویس، کنترل کمی و کیفی سفارشات، اخذ لیست OS – DG – CIP – VIP – TOP VIP از واحد پذیرش، پاسخگویی به مکاتبات اداری، انجام تشریفات سرویس دهی در اتاق OS – DG – CIP – VIP – TOP VIP، کنترل نحوه پذیرایی از میهمان، رفع مشکلات پرسنل و استفاده از ترولی و چرخ های حمل غذا به اتاق میهمان می باشد. این شغل با مشاغل چون سرپرست رستوران هتل و سر میزبان رستوران در ارتباط است.</p>
ویژگی های کارآموز ورودی :
<p>حداقل میزان تحصیلات : کاردانی حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : سرپرست رستوران هتل</p>
طول دوره آموزش :
<p>طول دوره آموزش : ۱۱۰ ساعت - زمان آموزش نظری : ۶۰ ساعت - زمان آموزش عملی: ۳۷ ساعت - زمان کارورزی : ۱۳ ساعت - زمان پروژه : ۰ ساعت</p>
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
<p>- کتبی : ۲۵٪ - عملی : ۶۵٪ - اخلاق حرفه ای : ۱۰٪</p>
صلاحیت های حرفه ای مربیان :
<p>کارشناس ارشد هتلداری با ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا کارشناسی هتلداری با ۴ سال سابقه کار مرتبط</p>



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

پذیرایی مناسب برای میهمان ها و بالاخص میهمان های ویژه (VIP – TOP VIP – CIP – DG – OS) در اتاق آنها و ساماندهی پذیرایی مناسب سایر میهمان های هتل در اتاق و تسلط به گرفتن سفارشات غذا و نوشیدنی از طریق تلفن.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Room Service Captain

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

–سرپرست رستوران هتل

–سر میزبان رستوران

* 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	کنترل و نظارت بر چیدمان سرویس
۲	کنترل کمی و کیفی سفارشات
۳	اخذ لیست OS - DG - CIP - VIP - TOP VIP از واحد پذیرش
۴	پاسخگویی به مکاتبات اداری
۵	انجام تشریفات سرویس دهی در اتاق OS - DG - CIP - VIP - TOP VIP
۶	کنترل نحوه پذیرایی از میهمان
۷	سازماندهی و نظارت بر امور کارکنان تحت سرپرستی
۸	استفاده از ترولی و چرخ های حمل غذا به اتاق میهمان



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۷	۹	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			کنترل و نظارت بر چیدمان سرویس
ویدئو پروژکتور				دانش :
کامپیوتر		۳		- ظروف روم سرویس
تخته وایت برد		۵		- اصول چیدمان سرویس ها در اتاق میهمان ها
دوربین عکاسی دیجیتال				مهارت :
میز مربی				- ثبت ظروف خارج شده از روم سرویس
صندلی مربی	۱			- استفاده از وایت برد برای ثبت و حذف ظروف با ذکر شماره
میز کارآموز		۲		اتاق ها
صندلی کارآموز				- هماهنگی با مدیر کافی شاپ برای استرداد ظروف
کاغذ		۶		نگرش :
ماژیک وایت برد				- دستیابی به نحوه نظارت صحیح بر چیدمان سرویس
DVD و CD				-
تخته پاک کن				ایمنی و بهداشت :
خودکار				- رعایت بهداشت فردی
مداد				- استفاده از لباس فرم و کلاه
انواع ظروف				توجهات زیست محیطی :
یونیفرم با کلاه				- تمیز کردن محیط کار
وسایل تمیز				-



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : کنترل کمی و کیفی سفارشات
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۰	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ویدئو پروژکتور				دانش :
کامپیوتر		۲		- دستورالعمل غذا(رسیپی) و نحوه تنظیم و تجزیه و تحلیل آن
تخته وایت برد		۲		- کنترل کمی سفارشات بر اساس وزن
دوربین عکاسی دیجیتال		۱		- کنترل کیفی سفارشات بر اساس طعم
میز مربی				مهارت :
صندلی مربی				- تنظیم دستورالعمل غذا
میز کارآموز	۲			- تجزیه و تحلیل دستورالعمل غذا
صندلی کارآموز	۲			- محاسبه اوزان مواد غذایی و نوشیدنی مصرف شده
کاغذ	۴			- کنترل کیفیت مواد غذایی و نوشیدنی بر اساس طعم و سلامت غذا
ماژیک وایت برد	۲			نگرش :
DVD و CD				- تنظیم دستورالعمل غذا و کنترل سفارشات
تخته پاک کن				-
خودکار				ایمنی و بهداشت :
مداد				- رعایت بهداشت فردی
وسایل نظیف				-
				توجهات زیست محیطی :
				- نظیف بهداشت فردی
				-



	زمان آموزش			عنوان: اخذ لیست OS – DG – CIP – VIP – TOP VIP از واحد پذیرش
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۴	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ویدئو پروژکتور کامپیوتر تخته وایت برد دوربین عکاسی دیجیتال میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز کاغذ ماژیک وایت برد DVD و CD تخته پاک کن خودکار مداد فرم های میهمان های ویژه وسایل نظیف			۳ ۲	دانش: - مصداق های OS – DG – CIP – VIP – TOP VIP - فرم های میهمان های ویژه مهارت: - دریافت فرم های میهمان های ویژه - هماهنگی با بخش خانه داری برای گذاشتن گل و کارت خوش آمدگویی - هماهنگی با زیر مجموعه خود برای گذاشتن شیرینی ها و انواع میوه در اتاق میهمان های ویژه نگرش: - رعایت اصول تشریفات با مصداق دیپلماسی و آشپزی - ایمنی و بهداشت: - رعایت بهداشت فردی - توجهات زیست محیطی: - نظیف محل کار -



	زمان آموزش			عنوان : پاسخگویی به مکاتبات اداری
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۴	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ویدئو پروژکتور				دانش :
کامپیوتر			۱	- فرم های ویژه اداری روم سرویس
تخته وایت برد			۱	- تنظیم برنامه کاری کارکنان زیر مجموعه
دوربین عکاسی دیجیتال			۱	- پاسخگویی به درخواست کارکنان (مرخصی و غیره)
میز مربی				مهارت :
صندلی مربی				- رعایت آیین نامه هتل برای مرخصی استحقاقی و استعلاجی
میز کارآموز		۲		- نحوه تنظیم برنامه کاری پرسنل و موافقت با مرخصی بر
صندلی کارآموز		۲		اساس جدول زمانی
کاغذ				نگرش :
ماژیک وایت برد				- تنظیم و رعایت نگارش صحیح و تکمیل موافقت یا عدم موافقت با درخواست های پرسنل زیر مجموعه
DVD و CD				-
تخته پاک کن				ایمنی و بهداشت :
خودکار				- رعایت بهداشت فردی
مداد				-
فرم های ویژه اداری				توجهات زیست محیطی :
وسایل نظیف				- نظیف محیط کار
انواع فرم های مرخصی				-



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: انجام تشریفات سرویس دهی در اتاق OS – DG – CIP – VIP – TOP VIP
	جمع	عملی	نظری	
	۲۰	۱۶	۴	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ویدئو پروژکتور				دانش: - ویژگی های میز تاشوی روم سرویس برای ورود به اتاق - تشریفات دیپلماتیک داخل اتاق بر روی میز - تشریح سرو تشریفات CIP داخل اتاق بر روی میز
کامپیوتر		۱		
تخته وایت برد		۲		
دوربین عکاسی دیجیتال		۱		مهارت: - کار با ترولی و میز تاشوی روم سرویس - انجام تشریفات پذیرایی دیپلماتیک داخل اتاق - انجام تشریفات پذیرایی CIP داخل اتاق
میز مربی				
صندلی مربی				
میز کارآموز		۱		
صندلی کارآموز		۸		نگرش: - سرویس دهی درست و سرو صحیح غذا در اتاق میهمان -
کاغذ		۷		
ماژیک وایت برد				
DVD و CD				ایمنی و بهداشت: - رعایت بهداشت فردی - رعایت دقیق ایمنی برای سرو غذا و نوشیدنی های داغ
تخته پاک کن				
خودکار				توجهات زیست محیطی: - تفکیک پسماندهای غذا و دفع آن با حداقل آسیب به محیط زیست - دفع صحیح مواد شیمیایی گرمکن غذا
مداد				
میز تاشوی پذیرایی				
گرمکن ترولی				
مواد شیمیایی برای گرمکن				
وسایل نظیف				



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : کنترل نحوه پذیرایی از میهمان
	جمع	عملی	نظری	
	۱۸	۱۰	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ویدئو پروژکتور				دانش :
کامپیوتر		۲		- روانشناسی افراد
تخته وایت برد		۲		- اصول مبادی آداب
دوربین عکاسی دیجیتال		۲		- درخواست ها و سلیفه های افراد
میز مربی		۲		- امکانات پذیرایی در اتاق
صندلی مربی				مهارت :
میز کارآموز				- فنون NLP برنامه ریزی عصبی کلامی
صندلی کارآموز	۳			- اجرای آداب و معاشرت با میهمانان
کاغذ	۳			- اعمال انواع سلايق غذایی و نوشیدنی میهمان
ماژیک وایت برد	۲			- روال پذیرایی از میهمان ها با امکانات موجود روم سرویس
DVD و CD	۲			نگرش :
تخته پاک کن				- نحوه صحیح پذیرایی و سرپرستی از میهمان ها در اتاق کنترل
خودکار				-
مداد				ایمنی و بهداشت :
وسایل نظیف				- رعایت نکات بهداشت فردی
				-
				توجهات زیست محیطی :
				- نظیف محیط کار
				-



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : سازماندهی و نظارت بر امور کارکنان تحت سرپرستی
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۵	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ویدئو پروژکتور				دانش :
کامپیوتر			۲	- علم مدیریت و احاطه بر انواع سبک های مدیریتی
تخته وایت برد				مهارت :
دوربین عکاسی دیجیتال		۱		- کاربرد سبک های مدیریتی : علمی، انسان گرایانه
میز مربی		۱		- کاربرد سبک مدیریتی اقتضایی
صندلی مربی				- کنترل و نظارت بر امور کارکنان تحت سرپرستی
میز کارآموز		۳		
صندلی کارآموز	نگرش :			
کاغذ	- مدیریت صحیح تعارضات بین پرسنل و توان آموزش آنها			
ماژیک وایت برد	-			
DVD و CD				
تخته پاک کن	ایمنی و بهداشت :			
خودکار	- رعایت بهداشت فردی			
مداد	-			
وسایل نظیف	توجهات زیست محیطی :			
	- نظیف محیط کار			
	-			



	زمان آموزش			عنوان: استفاده از ترولی و چرخ های حمل غذا به اتاق میهمان
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۲	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ویدئو پروژکتور				دانش :
کامپیوتر			۲	- ترولی و گرمکن برای سرو غذا
تخته وایت برد				مهارت :
دوربین عکاسی دیجیتال				- استفاده از گرمکن و ترولی برای حمل غذا
میز مربی		۲		نگرش :
صندلی مربی				- کاربرد درست و اصولی ترولی و گرمکن برای سرو غذا در اتاق میهمان
میز کارآموز				-
صندلی کارآموز				ایمنی و بهداشت :
کاغذ				- رعایت بهداشت فردی
ماژیک وایت برد				-
DVD و CD				توجهات زیست محیطی :
تخته پاک کن				-
خودکار				-
مداد				-
ترولی و گرمکن				-
وسایل نظیف				-



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	انواع ظروف	ظروف Room service	یک دست کامل	
۲	منوهای روم سرویس	انواع غذاهای سنتی و فرنگی	۴	
۳	برگه های چک لیست	Room service check list	۱۰	
۴	فرم های مرخصی	ساعتی - استحقاقی - استعلاجی	۱۰	
۵	لباس کار با کلاه مناسب	متناسب با شغل سرپرست رستوران	یک دست کامل	
۶	ترولی حمل غذا	همراه با گرمکن غذا	۱	
۷	فرم میهمان های ویژه	فرم میهمان های OS- DG- VIP - TOP VIP	۱۰	
۸	مواد شیمیایی برای گرمکن غذا	موجود در بازار	۱۰	
۹	ابزار نظافت	مجموعه کامل	یک دست کامل	
۱۰	میز مربی	موجود در بازار	۱	
۱۱	صندلی مربی	چرخدار	۱	
۱۲	میز کارآموز	موجود در بازار	۱۵	
۱۳	صندلی کارآموز	موجود در بازار	۱۵	
۱۴	تخته وایت برد	۲۰۰*۱۵۰	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	کاغذ	A4	۲ بسته	
۲	ماژیک	وایت برد	از هر رنگ ۲ عدد	
۳	CD و DVD	موجود در بازار	۲ بسته	
۴	تخته پاک کن	موجود در بازار	۱ عدد	
۵	خودکار	موجود در بازار	۲ عدد	
۶	مداد	HB	۲ عدد	
۷	وسایل نظیف	موجود در بازار	از هر کدام ۲ عدد	

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	ترولی و گرمکن	موجود در بازار	۱ عدد	
۲	مواد شیمیایی گرمکن	موجود در بازار	۱ عدد	

توجه: ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود.

- سایر منابع و محتواهای 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	تشریفات در هتل		دکتر یحیی ایله ای	-----	تهران	-----	
۲	مبانی مدیریت غذا و نوشابه		دنيس لیلیگراپ	سحر سلیمانیان	تهران	دفتر پژوهشهای فرهنگی	
۳	بهداشت در واحد های اقامتی		اخلاقی پور	-----	مشهد	آهنگ قلم	
۴	مدیریت تشریفات هتل		لاله شفیعی	-----	شیراز	مؤلف ناشر	

فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	www.wikipedia.com