



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

بسمه تعالی

معاونت آموزش

دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

عنوان آموزش شغل

مدیر خانه داری هتل (مدیر اقامت)

گروه شغلی

هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۵۱۵۱-۵۹-۰۰۲-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۴/۱۰/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۱-۰۰۲-۵۹-۵۱۵۱

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 مدیر خانه داری هتل (مدیر اقامت)

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 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 مشارکتهای 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 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	حامد قلی زاده	لیسانس	هتلداری	معاون و مسئول آموزش مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۱۲	تلفن ثابت : ۰۵۱۳۸۷۸۳۱۷۴ تلفن همراه : ۰۹۱۵۵۱۳۸۹۶۱ ایمیل : hamedgholizadehaziz@gmail.com آدرس : میدان تلویزیون - ابتدای بلوار فضل بن شاذان
۵	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
۶	محمد جواد حافظی	لیسانس	حقوق	مدیر گروه هتلداری پردیسان مربی مرکز فنی و حرفه ای هتلداری و گردشگری شماره ۵ مشهد	۱۷	تلفن ثابت : ۰۵۱۳۸۹۲۳۵۹۳ تلفن همراه : ۰۹۱۵۵۰۲۰۲۷۵ ایمیل : khfars۱۰۰@gmail.com آدرس : مشهد دانش آموز ۳۲ پلاک ۵۰۴



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل مدیر خانه داری هتل (مدیر اقامت)

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۷	رضا حقیقی باوفا	فوق لیسانس	صنایع غذایی	مربی مرکز فنی و حرفه ای هتلداری و گردشگری شماره ۵ مشهد و مدیر گروه رشته های آشپزی و قنادی دانشگاه مهارت مشهد	۱۰	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۸۷۸۳۱۷۴ تلفن همراه: ۰۹۱۵۸۱۹۲۸۳۹ ایمیل: rhbavafa@yahoo.com آدرس: میدان تلوزیون - ابتدای بلوار فضل بن شاذان
۸	حسن سلامی	فوق لیسانس	علوم ارتباطات	مربی مرکز فنی و حرفه ای هتلداری و گردشگری شماره ۵ مشهد و مدرس دانشگاه پیام نور	۱۰	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۶۰۴۰۱۰۹ تلفن همراه: ۰۹۱۵۳۰۵۷۱۰۶ ایمیل: hamidsal18@yahoo.com آدرس: میدان تلوزیون - ابتدای بلوار فضل بن شاذان
۹	عباس رضوی فرد	لیسانس	زبان انگلیسی	مربی مرکز فنی و حرفه ای هتلداری و گردشگری شماره ۵ مشهد	۷	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۸۵۳۵۷۴۳ تلفن همراه: ۰۹۱۵۵۰۰۷۶۲۹ ایمیل: Saeed.Razaviy629@gmail.com آدرس: میدان تلوزیون - ابتدای بلوار فضل بن شاذان
۱۰	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: zareeih2@yahoo.com آدرس: مشهد-بین کوشش ۲۸ و ۳۰
۱۱	سمیه قره داغ ثانی	فوق دیپلم	شیمی آزمایشگاهی	مربی مرکز فنی و حرفه ای هتلداری و گردشگری شماره ۵ مشهد	۳	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۶۰۴۰۱۰۹ تلفن همراه: ۰۹۱۵۵۸۲۴۰۰۲ ایمیل: s.gharehdagh@gmail.com آدرس: میدان تلوزیون - ابتدای بلوار فضل بن شاذان
۱۲	سمیرا صادقی زاده	لیسانس	مدیریت جهانگردی	مربی مرکز فنی و حرفه ای هتلداری و گردشگری شماره ۵ مشهد	۴	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۸۷۸۳۱۷۴ تلفن همراه: ۰۹۱۵۳۱۸۸۸۱۳ ایمیل: sa_sadeghi@yahoo.com آدرس: میدان تلوزیون - ابتدای بلوار فضل 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 ، 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 خانه داری هتل (مدیر اقامت)
شرح استاندارد آموزش شغل:
مدیرخانه داری هتل (مدیر اقامت) شغلی از گروه شغلی هتلداری است که دارای شایستگی هایی از قبیل: تجزیه و تحلیل چارت سازمانی هتل با تاکید بر بخش خانه داری، اجرای قوانین و مقررات مربوط به بخش خانه داری هتل، برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل، مدیریت، نظارت و ارزیابی عملکرد بخش خانه داری هتل، اجرای طرح های کنترل هزینه و پیشنهاد بودجه در بخش خانه داری هتل، نظارت بر اجرای عملیات نظافت و آراستگی بخش خانه داری هتل، نظارت و کنترل بر استفاده بهینه از لوازم، مواد، وسایل و تجهیزات اتاق ها و بخش خانه داری هتل و ارائه پیشنهاد طراحی دکوراسیون و تزئینات داخلی بخش خانه داری هتل می باشد و با مشاغلی چون معاون خانه داری هتل و مدیر هتل در ارتباط است.
ویژگی های کارآموز ورودی :
حداقل میزان تحصیلات : کاردانی حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : معاون خانه داری هتل
طول دوره آموزش :
طول دوره آموزش: ۱۲۰ ساعت - زمان آموزش نظری: ۴۵ ساعت - زمان آموزش عملی: ۵۰ ساعت - زمان کارورزی: ۲۰ ساعت - زمان پروژه: ۵ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
- کتبی : ۲۵٪ - عملی : ۷۵٪ - اخلاق حرفه ای : ۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان :
لیسانس مدیریت هتلداری یا لیسانس سایر رشته ها با ۳ سال سابقه کار مرتبط



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

در استاندارد آموزش شغل مدیر خانه داری هتل ، وظایف مدیریتی و سرپرستی بخش، نظارت ، ارزیابی کنترل هزینه ، برنامه ریزی ، بودجه بندی ، بکارگیری قواعدمهمانداری ونظارت برهتلداری و روش های عملیات نظافتی ، دکوراسیون و آراستگی فضای هتل ها و کاربردتجهیزات مورد لزوم آموزش داده می شود.

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

Hotel housekeeping manager

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

- معاون خانه داری هتل

- مدیر هتل

*** جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :**

- | | | |
|----------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| طبق سند و مرجع | <input checked="" type="checkbox"/> | الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب |
| طبق سند و مرجع | <input type="checkbox"/> | ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت |
| طبق سند و مرجع | <input type="checkbox"/> | ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور |
| | <input type="checkbox"/> | د : نیاز به استعلام از وزارت کار |



استاندارد آموزش شغل "مدیر خانه داری هتل (مدیر اقامت)"

- شایستگی ها / کارها

ردیف	عناوین
۱	تجزیه و تحلیل چارت سازمانی هتل با تاکید بر بخش خانه داری
۲	اجرای قوانین و مقررات مربوط به بخش خانه داری هتل
۳	برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
۴	مدیریت، نظارت و ارزیابی عملکرد بخش خانه داری هتل
۵	اجرای طرح های کنترل هزینه و پیشنهاد بودجه در بخش خانه داری هتل
۶	نظارت بر اجرای عملیات نظافت و آراستگی بخش خانه داری هتل
۷	نظارت و کنترل بر استفاده بهینه از لوازم ، مواد ، وسایل و تجهیزات اتاق ها و بخش خانه داری هتل
۸	ارائه پیشنهاد طراحی دکوراسیون و تزئینات داخلی بخش خانه داری هتل



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۵	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ویدئو پروژکتور				دانش :
کامپیوتر		۲		- نمودار سازمانی هتل و اهمیت آن
تخته وایت برد		۱		- انواع هتل
میز مری		۲		- جایگاه وظایف شغلی بخش خانه داری در هتل
صندلی مری		۱		- زیرمجموعه های بخش خانه داری در هتل (لباسشویی ، خیاط خانه)
میز کارآموز		۱		- بخش های مرتبط با بخش خانه داری در هتل
صندلی کارآموز				
کاغذ		۱		
ماژیک وایت برد				مهارت :
DVD و CD				- هماهنگ کردن کارکنان بخش های مختلف خانه داری
تخته پاک کن	۲			- همکاری با سایر بخش های هتل
خودکار	۱			- کارکرد قستهای مختلف بخش خانه داری
مداد	۲			
				نگرش :
				- همکاری و ارتباط صحیح و اصولی با بخش های مختلف هتل و زیر مجموعه خود
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار
				توجهات زیست محیطی :
				- صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری مانند کاغذ و ... و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه انرژی های مختلف



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۳	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			اجرای قوانین و مقررات مربوط به بخش خانه داری هتل
ویدئو پروژکتور				دانش :
کامپیوتر			۲	- قوانین هتلداری
تخته وایت برد			۲	-مقررات و دستورالعمل های مربوط به بخش خانه داری هتل
میز مربی				
صندلی مربی				
میز کارآموز				مهارت :
صندلی کارآموز		۳		- اجرای صحیح قوانین، مقررات و دستورالعمل های مربوط به بخش خانه داری
کاغذ				
ماژیک وایت برد				
DVD و CD				نگرش:
تخته پاک کن				تلاش در جهت اجرای صحیح قوانین
خودکار				ایمنی و بهداشت:
مداد				
				توجهات زیست محیطی:



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۶	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ویدئو پروژکتور				دانش :
کامپیوتر			۲	-تعریف ارتباط و انواع آن
تخته وایت برد			۲	-اهمیت برقراری ارتباط مؤثر در هتلداری
میز مربی			۱	اهمیت رسیدگی به انتقادات و پیشنهادات میهمانان
صندلی مربی			۱	آداب معاشرت اجتماعی و الگوهای رفتاری
میز کارآموز				مهارت :
صندلی کارآموز				-اولویت بندی و زمان سنجی انجام کارها
کاغذ		۲		- پیگیری امور مربوط به شکایات و گلایه میهمانان
ماژیک وایت برد		۲		-کمک به میهمانانی با نیازهای خاص(معلولین ، نابینایان و...)
DVD و CD				نگرش :
تخته پاک کن		۲		-برقراری ارتباط مؤثر و صحیح با میهمانان و همکاران
خودکار	-رعایت اصول اخلاق حرفه ای			
مداد	ایمنی و بهداشت :			
	-رعایت اصول بهداشت فردی در مواجهه با میهمانان و همکاران			
	توجهات زیست محیطی :			



استاندارد آموزش "مدیر خانه داری هتل (مدیر اقامت)"

- برگه‌ی تحلیل آموزش شایستگی

	زمان آموزش			عنوان :
	نظری	عملی	جمع	
	۱۰	۱۲	۲۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			مدیریت، نظارت و ارزیابی عملکرد بخش خانه داری هتل
ویدئو پروژکتور				دانش :
کامپیوتر			۳	-مدیریت و رفتار سازمانی
تخته وایت برد			۳	-شیوه های ارزیابی حجم کار بخش خانه داری و پرسنل
میز مربی			۲	-نظارت بر بخش خانه داری هتل
صندلی مربی			۲	-گزارشات مالی و اداری
میز کارآموز				مهارت :
صندلی کارآموز				-انتخاب ، جذب و چیدمان صحیح نیروی انسانی در بخش خانه داری
کاغذ		۲		-نظارت بر انجام امور توسط کارکنان بخش خانه داری
ماژیک وایت برد			۲	-تهیه و تنظیم گزارش های مالی و اداری بخش خانه داری
DVD و CD			۲	-نظارت بر خرید لوازم ، تجهیزات و وسایل مورد نیاز بخش خانه داری هتل
تخته پاک کن			۲	-نظارت بر کیفیت و کمیت امور نظافتی و بهداشتی مرتبط با بخش خانه داری
خودکار			۲	-نظارت بر نگهداری اشیاء گمشده و پیدا شده
مداد				نگرش : -رعایت اصول اخلاق حرفه ای
				-رعایت اصول صحیح دانش و توان مدیریتی
				ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول بهداشت فردی و عمومی
				توجهات زیست محیطی : -صرفه جویی در لوازم مصرفی بخش خانه داری بمنظور رساندن کمترین آسیب به محیط زیست



	زمان آموزش			عنوان : اجرای طرح های کنترل هزینه و پیشنهاد بودجه دربخش خانه داری هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۶	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ویدئو پروژکتور				دانش :
کامپیوتر			۲	-بودجه مورد نیاز خرید لوازم ، تجهیزات و وسایل مورد نیازبخش خانه داری
تخته وایت برد				
میز مربی			۱	-هزینه انجام امور نظافتی اتاق ها و محوطه های عمومی هتل
صندلی مربی				
میز کارآموز			۱	-صرفه جویی در مواد ، لوازم ، تجهیزات و وسایل
صندلی کارآموز				
کاغذ		۳		مهارت :
ماژیک وایت برد				-محاسبه هزینه و بودجه مواد شوینده، ملزومات پارچه ای و سایر وسایل مورد نیاز
DVD و CD				
تخته پاک کن				-محاسبه هزینه و بودجه حقوق پرسنل
خودکار		۲		-محاسبه هزینه و بودجه تعمیرات و نگهداری
مداد		۱		
	نگرش :			
	-محاسبه صحیح و اصولی هزینه و بودجه			
	ایمنی و بهداشت :			
	-			
	توجهات زیست محیطی :			
	-صرفه جویی در مصرف مواد نظافتی شیمیایی و ظروف یکبار مصرف و مصرف بهینه			



	زمان آموزش			عنوان: نظارت بر اجرای عملیات نظافت و آراستگی بخش خانه داری هتل
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۷	۱۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ویدئو پروژکتور				دانش :
کامپیوتر		۲		-لوازم ، وسایل ، دکوراسیون و تجهیزات اتاق ها و هتل
تخته وایت برد میز مربی صندلی مربی		۲		-روش های مختلف نظافت ، پاکسازی ، ضدعفونی اتاق ها و محوطه های عمومی هتل
میز کارآموز				مهارت :
صندلی کارآموز کاغذ		۳		- نظارت بر انجام نظافت ، ضدعفونی اتاق ها، سرویس بهداشتی و محوطه های عمومی هتل
ماژیک وایت برد DVD و CD		۲		-نظارت بر آراسته کردن تخت و اتاق خواب میهمانان عادی و ویژه
تخته پاک کن خودکار مداد		۲		-نظارت بر کار با دستگاه های شستشوی با فشار آب،موکت شوی، کف شوی، جاروبرقی و بخارشوی
انواع تی جاروبرقی	نگرش :			
انواع مواد شوینده و پاک کننده	- رعایت اصول اخلاق حرفه ای			
	ایمنی و بهداشت :			
	-رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار			
	توجهات زیست محیطی :			
	- صرفه جویی در مصرف مواد نظافتی شیمیایی و ظروف یکبار مصرف و مصرف بهینه.			



	زمان آموزش			عنوان : نظارت و کنترل بر استفاده بهینه از لوازم ، مواد ، وسایل و تجهیزات اتاقها و بخش خانه داری هتل
	نظری	عملی	جمع	
	۳	۶	۹	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ویدئو پروژکتور				دانش :
کامپیوتر	۳			- انواع لوازم ، مواد ، وسایل و تجهیزات اتاقها و بخش خانه داری هتل
تخته وایت برد				
میز مربی				مهارت :
صندلی مربی				- نظارت و کنترل بر کاربرد مواد شیمیایی و قلیایی
میز کارآموز	۲			- نظارت و کنترل بر کاربرد تجهیزات مکانیکی و الکتریکی
صندلی کارآموز	۲			نظافتی
کاغذ				- نظارت و کنترل و کاربرد لوازم ثابت و تعویضی درون اتاقها
ماژیک وایت برد				نگرش :
DVD و CD				- استفاده بهینه از مواد مصرفی و انواع تجهیزات
تخته پاک کن				ایمنی و بهداشت :
خودکار				- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی و توجه به خطرات ناشی از کار و پیشگیری از
مداد				سوانح
توجهات زیست محیطی :				
- مصرف بهینه انواع مواد شیمیایی و قلیایی در عملیات نظافتی روزانه هتل ها				



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ارائه پیشنهاد طراحی دکوراسیون و تزئینات داخلی بخش خانه داری هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۵	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ویدئو پروژکتور				دانش :
کامپیوتر			۲	-دکوراسیون داخلی
تخته وایت برد			۲	-هماهنگی عناصر دکوراسیون
میز مربی			۲	-رنگ ها
صندلی مربی			۱	-نور
میز کارآموز				مهارت :
صندلی کارآموز				-ارائه پیشنهاد در طراحی اتاق ها ، فضاهای عمومی و اختصاصی
کاغذ		۲		- انتخاب مبلمان و تزئینات داخلی و فضاهای عمومی هتل
ماژیک وایت برد		۳		نگرش :
DVD و CD	-ارائه بهترین پیشنهاد در چیدمان و طراحی دکوراسیون			
تخته پاک کن	ایمنی و بهداشت :			
خودکار	-رعایت بهداشت فردی و توجه به خطرات ناشی از کار با لوازم و تجهیزات خانه داری			
مداد	توجهات زیست محیطی :			
	-استفاده از وسایل و تجهیزات سازگار با محیط زیست			



برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کامپیوتر	P۴	۱	ترجیحا LED
۲	ویدئو پروژکتور	موجود در بازار	۱	نور مناسب
۳	دستگاه موکت شوی	موجود در بازار	۲	بستگی به تعداد طبقات هتل دارد
۴	دستگاه کف شوی	موجود در بازار	۲	بستگی به تعداد طبقات هتل دارد
۵	دستگاه شستشو با فشار آب	موجود در بازار	۲	بستگی به تعداد طبقات هتل دارد
۶	دستگاه بخار شوی	موجود در بازار	۲	بستگی به تعداد طبقات هتل دارد
۷	جارو برقی	موجود در بازار	۴	بستگی به تعداد طبقات هتل دارد
۸	فوم شستشوی موکت و مبلمان	موجود در بازار	۱۰	بستگی به تعداد طبقات هتل دارد
۹	چرخ دستی حمل وسایل نظافتی خانه داری	موجود در بازار	۴	بستگی به تعداد طبقات هتل دارد
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	۱۵۰*۲۰۰	۱	

برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	تخت خواب هتلی و متعلقات	موجود در بازار	۳۰	متناسب با اتاقها ی هتل
۲	انواع آچار و وسایل تعمیرات	موجود در بازار	۵	مجموعه کامل و استاندارد
۳	پارچه های نظافتی	از جنس مناسب	۱	متناسب با اتاقها ی هتل
۴	انواع تی	خشک و تر	۵	متناسب با طبقات هتل
۵	جاروی	دسته دار	۵	متناسب با طبقات هتل
۶	Box Spring تختخواب	موجود در بازار	۳۰	متناسب با اتاقها ی هتل



- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	مواد شیمیایی نظافتی	موجود در بازار	۱	متناسب با تعداد اتاقهای هتل باشد.
۲	جرم گیر	موجود در بازار	۱	متناسب با تعداد اتاقهای هتل باشد.
۳	ماده ضد عفونی کننده	موجود در بازار	۱	متناسب با تعداد اتاقهای هتل باشد.
۴	پاک کننده	موجود در بازار	۱	متناسب با تعداد اتاقهای هتل باشد.
۵	شیشه پاک کن	موجود در بازار	۱	متناسب با تعداد اتاقهای هتل باشد.
۶	حلال مواد	موجود در بازار	۱	متناسب با تعداد اتاقهای هتل باشد.
۷	بازکننده راه خروج آب	موجود در بازار	۱	متناسب با تعداد اتاقهای هتل باشد.
۸	جوهر نمک	موجود در بازار	۱	متناسب با تعداد اتاقهای هتل باشد.
۹	لک بر	موجود در بازار	۱	متناسب با تعداد اتاقهای هتل باشد.
۱۰	رنگ بر	موجود در بازار	۱	متناسب با تعداد اتاقهای هتل باشد.
۱۱	تخته پاک کن	موجود در بازار	۱	متناسب با حجم کاری مدیر خانه داری باشد.
۱۲	ماژیک وایت بورد	موجود در بازار	۲	متناسب با حجم کاری مدیر خانه داری باشد.
۱۳	کاغذ	A۴	۵	متناسب با حجم کاری مدیر خانه داری باشد.
۱۴	خودکار	موجود در بازار	۱	متناسب با حجم کاری مدیر خانه داری باشد.
۱۵	مداد	موجود در بازار	۱	متناسب با حجم کاری مدیر خانه داری باشد.
۱۶	پاک کن	موجود در بازار	۱	متناسب با حجم کاری مدیر خانه داری باشد.
۱۷	تراش	موجود در بازار	۱	متناسب با حجم کاری مدیر خانه داری باشد.



- 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	House keeping and Room Attendant	National Occupational Standard	-	۲۰۰۸	canada	-
۲	House keeping and Room Attendant	Macao Occupationskills Recognition	-	۲۰۰۸	Macao	-
۳	جزوات آموزشی گروه هتل‌های هما	امیرسعیدحاجی حسینی	-	۱۳۸۶	-	-
۴	فرهنگ واژگان و اصطلاحات هتل داری	امیرسعید حاجی حسینی	-	۱۳۸۶	انتشارات مبنای خرد	دانشگاه جامع علمی کاربردی صنعت جهانگردی تهران
۵	اصول هتلداری	اصغرزیان دربندی	-	۱۳۶۵	خراسان رضوی- مشهد	موسسه لیتوگرافی پارت

فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	www.online-education.net
۲	www.world-tourism.org
۳	www.lft.edu.mo
۴	www.Tripadvisor.Com
۵	www.Wto.Com
۶	www.Thomascoock.Com
۷	www.Interstatehotel.Com
۸	www.flatworkivoner.Com
۹	www.dstarlaundry.Com
۱۰	www.wikipedia.org