



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

بسمه تعالی  
معاونت آموزش  
دفتر طرح و برنامه های درسی



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

## استاندارد آموزش شغل

# عنوان آموزش شغل

معاون خانه داری هتل

## گروه شغلی

هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۵۱۵۱-۵۹-۰۰۱-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۴/۱۰/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۱-۰۰۱-۵۹-۵۱۵۱

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](mailto: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 گردشگری و 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 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	دبیر کمیته بازنگری و تدوین استانداردهای هتلداری و 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	عباس رضوی فرد	لیسانس	زبان انگلیسی	مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۷	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۵۵۰۰۷۶۲۹ ایمیل : saeed.razavyi.@gmail.com آدرس : میدان تلوزیون - ابتدای بلوار قاضی بن شاذان
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 : zareeih52@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	محمد جوادحافظی	لیسانس	حقوق	مدیر گروه هتلداری پردیسان و مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۱۷	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۹۲۳۵۹۳ تلفن همراه: ۰۹۱۵۵۰۲۰۳۷۵ ایمیل: khfarsloo@gmail.com آدرس: مشهد بلوار دانش امز ۳۲ بین مهران ۲۰ و ۲۲ آموزشگاه خلیج فارس
۸	رضا حقیقی باوفا	فوق لیسانس	صنایع غذایی	مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۱۰	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۷۶۱۴۸۸۲ تلفن همراه: ۰۹۱۵۸۱۹۲۸۳۹ ایمیل: Rhbavafa@yahoo.com آدرس: میدان تلوزیون - ابتدای بلوار فضل بن شاذان
۹	خانم شادی رضوی راد	لیسانس	شیمی صنایع غذایی	مدرس دانشکدهای علمی کاربردی، میراث فرهنگی و پردیسان و مهارت فنی و حرفه ای	۱۴	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۸۴۳۷۴۳۵ تلفن همراه: ۰۹۱۵۵۰۵۲۴۳۳ ایمیل: shj_۴۵۳۱@yahoo.com آدرس: میدان تلوزیون مرکز آموزش و خدمات هتلداری و گردشگری شماره ۵ مشهد



## **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.



<b>نام استاندارد آموزش شغل:</b>
<b>معاون خانه داری هتل</b>
<b>شرح استاندارد آموزش شغل:</b>
معاون خانه داری هتل شغلی است از گروه هتلداری که دارای شایستگی هایی از قبیل: دریافت دستورالعمل و برنامه کاری از مدیر خانه داری، نظارت بر عملکرد کلیه پرسنل و بخش های تحت پوشش، بررسی میزان موجودی انبار خیاطی و انبار خانه داری بصورت هفتگی یا ماهانه، تهیه گزارش کار روزانه بخش خانه داری و ارائه به مدیر خانه داری هتل، آموزش پرسنل بخش خانه داری، کنترل آئین نامه رسیدگی به اشیاء بجا مانده از میهمانان و کنترل خدمات ارائه شده در اتاقهای میهمانان ویژه بصورت مرتب می باشد و با مشاغل چون: مدیر خانه داری هتل - اتاقدار هتل - متصدی طبقات در هتل در ارتباط می باشد.
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامتی کامل جسمی و ذهنی مهارت های پیش نیاز : متصدی طبقات در هتل
<b>طول دوره آموزش :</b>
طول دوره آموزش: ۱۰۰ ساعت - زمان آموزش نظری: ۳۴ ساعت - زمان آموزش عملی: ۴۸ ساعت - زمان کارورزی: ۱۸ ساعت - زمان پروژه: ۰ ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>
- کتبی: ۲۵٪ - عملی: ۶۵٪ - اخلاق حرفه ای: ۱۰٪
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>
لیسانس هتلداری با ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا لیسانس غیر مرتبط با ۴ سال سابقه کار مرتبط.



\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) : معاون خانه داری در هتل کسی است که علاوه بر مهارت متصدی طبقات بتواند از عهده دریافت دستور و برنامه کار از مدیر خانه داری، نظارت بر کار کلیه کارکنان به منظور حسن انجام کار و انبارهای خانه داری به طور هفتگی و ماهانه برآید.

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

Hotel Housekeeping Assistant

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

مدیر خانه داری هتل

اتاقدار هتل

متصدی طبقات در 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



ردیف	عناوین
۱	دریافت دستورالعمل و برنامه کاری از مدیر خانه داری
۲	نظارت بر عملکرد کلیه پرسنل و بخش های زیر مجموعه
۳	بررسی میزان موجودی انبار خیاطی و انبار خانه داری بصورت هفتگی یا ماهانه
۴	تهیه گزارش کار روزانه بخش خانه داری و ارائه به مدیر خانه داری هتل
۵	آموزش پرسنل بخش خانه داری
۶	کنترل آئین نامه رسیدگی به اشیاء بجا مانده از میهمانان
۷	کنترل خدمات ارائه شده در اتاقهای میهمانان ویژه بصورت مرتب





	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۳	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - دستگاه مکت شوی - دستگاه کف شوی - دستگاه شستشو با فشار آب - دستگاه بخار شوی - جارو برقی - چرخ دستی حمل وسایل نظافتی خانه داری - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و آموزشی CD - فیلم های آموزشی - فرم های چک لیست-فرم گزارش به مدیر خانه داری - فرم های مرخصی و جدول میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز				دانش : - چارت سازمانی بخش اتاقها به ویژه واحد خانه داری - اصول و قواعد بخش خانه داری و اماکن عمومی و محیط کارکنان خانه داری - دستورالعمل ها و برنامه های کاری مدیریت خانه داری هتل
		۲		مهارت : - دریافت و اجرای دستورالعمل و برنامه کاری از مدیر خانه داری
		۲		
		۲		
		۳		نگرش : - معاون خانه داری هتل علاوه بر انجام امور اطلاع رسانی باید با سازمان هتل نیز آشنا باشد تا بتواند سازمان هتل را برای مخاطبین توضیح دهد.
				ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری میکند.
				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 ، به حفظ محیط زیست کمک می کند.



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۶	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-- کامپیوتر				دانش :
-ویدئو پروژکتور			۲	- شرح وظایف کارکنان واحد خانه داری
-دستگاه مکت شوی			۲	-برنامه‌های تدوین شده توسط مدیر خانه داری
-دستگاه کف شوی				مهارت :
-دستگاه شستشو با فشار آب		۳		- نظارت بر عملکرد کارکنان واحد خانه داری ( چک لیست )
-دستگاه بخار شوی		۳		-کنترل و نظارت بر انجام صحیح وظایف و دستورالعمل‌های
-جارو برقی				اجرائی محوله بر اساس شرح وظایف کارکنان واحد خانه داری
-چرخ دستی حمل وسایل نظافتی				نگرش :
خانه داری				-معاون خانه داری باید با اصول و روشهای اجرایی و نظارتی آشنا باشد.
-تخته سفید آموزشی				-رعایت عدالت بین پرسنل
-تخته پاک کن				ایمنی و بهداشت :
-ماژیک				-رعایت بهداشت فردی و نظارت بر نظافت عمومی محل کار
-کاغذ				-
-خودکار				توجهات زیست محیطی :
-کتاب ، جزوات و آموزشی CD				-کمک به محیط زیست با صرفه جویی در مصرف مواد شیمیایی نظافتی
-فیلم‌های آموزشی				-
-فرم‌های چک لیست-فرم				
گزارش به مدیر خانه داری -				
فرم‌های مرخصی و جدول				
میز و صندلی مربی				
میز و صندلی کارآموز				



	زمان آموزش			عنوان : بررسی میزان موجودی انبار خیاطی و انبار خانه داری بصورت هفتگی یا ماهانه
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۹	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - دستگاه موکت شوی - دستگاه کف شوی - دستگاه شستشو با فشار آب - دستگاه بخار شوی - جارو برقی - چرخ دستی حمل وسایل نظافتی			۲ ۲ ۲	دانش : - فرمول اصلی موجودی انبار - روشهای کنترل مصرف از انبار - نقاط سفارش انبار خانه داری
خانه داری - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و آموزشی CD - فیلم های آموزشی - فرم های چک لیست-فرم گزارش به مدیر خانه داری - فرم های مرخصی و جدول میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز		۳ ۳ ۳		مهارت : - بکارگیری روشهای کنترل موجودی انبار - کنترل بر مصرف مواد و موجودی انبار خانه داری - بر آورد میزان مواد مصرفی و ارائه گزارش به مدیر خانه داری
	نگرش : - دانش کنترل هزینه ها با ارزیابی بموقع از موجودی انبارهای خانه داری			
	ایمنی و بهداشت : - پیشگیری از حوادث و آسیب های احتمالی کارکنان خانه داری			
	توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در مصرف درست ظروف یکبار مصرف و مواد بهداشتی			



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۶	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - دستگاه موکت شوی - دستگاه کف شوی - دستگاه شستشو با فشار آب - دستگاه بخار شوی - جارو برقی - چرخ دستی حمل وسایل نظافتی خانه داری - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و آموزشی CD - فیلم های آموزشی - فرم های چک لیست-فرم گزارش به مدیر خانه داری - فرم های مرخصی و جدول میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز		۲ ۲ ۳ ۳		دانش : - گزارش حضور و غیاب کارکنان - گزارش وضعیت طبقات و اماکن عمومی تحت پوشش مهارت : - ارائه گزارش کار روزانه و حضور و غیاب پرسنل - ارائه گزارش کار از وضعیت اتاقها و اماکن عمومی تحت پوشش نگرش : - معاون خانه دری باید با پلن خانه داری و نحوه ارائه به مدیر خانه داری آشنا باشد. ایمنی و بهداشت : - - توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در مصرف درست ظروف یکبار مصرف و مواد بهداشتی -



	زمان آموزش			عنوان : آموزش پرسنل بخش خانه داری
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳	۹	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- کامپیوتر				دانش :
- ویدئو پروژکتور		۲		- طرح دروس بخش خانه داری
- دستگاه موکت شوی		۲		- قواعد و ضوابط مختلف واحد خانه داری
- دستگاه کف شوی				مهارت :
- دستگاه شستشو با فشار آب	۳			- بکارگیری دستورالعمل روشهای اجرائی در آموزشهای کوتاه مدت و بلند مدت
- دستگاه بخار شوی				- اجرای اصول و مبانی وظایف خانه داری
- جارو برقی	۳			- ارزشیابی میزان فراگیری پرسنل خانه داری از آموزش های ارائه شده
- چرخ دستی حمل وسایل نظافتی خانه داری	۳			
- تخته سفید آموزشی				نگرش :
- تخته پاک کن				- معاون خانه داری باید با سرفصل مهارتها و قواعد و مقررات واحد خانه داری اشنایی کامل داشته باشد.
- ماژیک				-
- کاغذ				
- خودکار				ایمنی و بهداشت :
- کتاب ، جزوات و آموزشی CD				- رعایت بهداشت فردی و نظافت محیط کار
- فیلم های آموزشی				-
- فرم های چک لیست-فرم گزارش به مدیر خانه داری - فرم های مرخصی و جدول میز و صندلی مربی				توجهات زیست محیطی :
- میز و صندلی کارآموز				- رعایت نکات بهداشتی و زیست محیطی در انتقال بیماری های واگیر دار
				-



	زمان آموزش			عنوان :
	نظری	عملی	جمع	
	۶	۹	۱۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			کنترل آئین نامه رسیدگی به اشیاء بجا مانده از میهمانان
- کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - دستگاه موقت شوی - دستگاه کف شوی - دستگاه شستشو با فشار آب - دستگاه بخار شوی - جارو برقی - چرخ دستی حمل وسایل نظافتی خانه داری - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و آموزشی CD - فیلم های آموزشی - فرم های چک لیست-فرم گزارش به مدیر خانه داری - فرم های مرخصی و جدول میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز		۲ ۲ ۲ ۳ ۳ ۳		دانش : - خصوصیات و ویژگی اتاقهای ویژه - اصول اقدامات لازم مربوط به اتاق های ویژه - انواع میهمانان ویژه (VIP- Top Vip – O.S- CIP) مهارت : - اجرای تشریفات مرتبط با میهمانان ویژه - بکارگیری آمار خدمات ارائه شده به میهمانان ویژه و گزارش به مدیر خانه داری - ارائه خدمات به میهمانان معلول نگرش : - رسیدگی به اثاثیه و اشیای بجا مانده از میهمانان - ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی در خانه داری در زمان نظافت اتاق و جلوگیری از انتقال بیماری ها توجهات زیست محیطی : - مصرف بموقع و در زمان عدم حضور میهمان از مواد شیمیایی -



	زمان آموزش			عنوان : کنترل خدمات ارائه شده در اتاق های میهمانان ویژه بصورت مرتب
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۶	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - دستگاه موکت شوی - دستگاه کف شوی - دستگاه شستشو با فشار آب - دستگاه بخار شوی - جارو برقی - چرخ دستی حمل وسایل نظافتی خانه داری - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و آموزشی CD - فیلم های آموزشی - فرم های چک لیست-فرم گزارش به مدیر خانه داری - فرم های مرخصی و جدول میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز	۲	۲	۳	دانش : -اطلاع کامل از مفاد آئین نامه اشیاء گمشده و بجا مانده در هتل -فرمهای مخصوص مندرج در آئین نامه فوق الذکر مهارت : -اجرای دقیق آئین نامه اشیاء گمشده و بجا مانده در هتل - تکمیل و آماده سازی فرمهای مربوطه نگرش : -آشنایی کامل معاون خانه داری به نوع خدمات قابل ارائه به اتاقهای میهمانان ویژه - ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول و مبانی بهداشتی و ایمنی در طبقات - توجهات زیست محیطی : -استفاده از مواد خوشبوکننده در طبقات -



برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کامپیوتر	P4	۱	ترجیحا LED
۲	ویدئو پروژکتور	موجود در بازار	۱	نور مناسب
۳	دستگاه مکت 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 مکت 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	

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	تخت خواب هتلی و متعلقات	موجود در بازار	۳۰	متناسب با اتاقهای 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 اتاقهای 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 اتاقهای هتل

توجه: ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود.





- 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.

توجه : مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ 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	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	اصغرژیان دربندی	-	۱۳۶۵	خراسان رضوی - مشهد	موسسه لیتوگرافی پارت

فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	<a href="http://www.online-education.net">www.online-education.net</a>
۲	<a href="http://www.world-tourism.org">www.world-tourism.org</a>
۳	<a href="http://www.Ift.edu.mo">www.Ift.edu.mo</a>
۴	<a href="http://www.Tripadvisor.Com">www.Tripadvisor.Com</a>
۵	<a href="http://www.Wto.Com">www.Wto.Com</a>
۶	<a href="http://www.Thomascock.Com">www.Thomascock.Com</a>
۷	<a href="http://www.Interstatehotel.Com">www.Interstatehotel.Com</a>
۸	<a href="http://www.flatworkivoner.Com">www.flatworkivoner.Com</a>
۹	<a href="http://www.dstarlaundry.Com">www.dstarlaundry.Com</a>
۱۰	<a href="http://www.wikipedia.org">www.wikipedia.org</a>