



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

میزبان رستوران

گروه شغلی

هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۵۱۳۱-۵۹-۰۰۲-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۴/۱۰/۱



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب: دفتر طرح و برنامه های درسی
کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۱-۰۰۲-۵۹-۵۱۳۱

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 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 بلوار شهید قرنی
۴	محمود قندری	لیسانس	زبان انگلیسی	دبیر کمیته تدوین و بازنگری استانداردها اداره کل استان خراسان رضوی، مدرس زبان انگلیسی موسس و مدیر و مربی آموزشگاه فنی و حرفه ای	۲۱	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۶۰۶۶۲۸۲ تلفن همراه: ۰۹۳۹۳۵۱۹۱۱۴ ایمیل: mahmud.ghondory@gmail.com آدرس: مشهد آزادشهر امامت ۹ پلاک ۹/۱
۵	شادی رضوی راد	لیسانس	مهندسی شیمی صنایع غذایی	مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۱۳	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۸۷۸۳۱۷۴ تلفن همراه: ۰۹۱۵۵۰۵۲۴۳۳ ایمیل: shj_۴۵۳۱@yahoo.com آدرس: میدان تلوزیون - ابتدای بلوار فضل بن شاذان



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
۶	حسین زارعی	لیسانس	حسابداری	موسس آموزشگاه همیار هتل مربی مرکز شماره ۵ خدمات هتلداری و گردشگری فنی و حرفه ای مشهد	۲۰	تلفن ثابت: ۰۵۱۳۳۴۴۳۴۷۲ تلفن همراه: ۰۹۱۵۱۱۰۸۸۶۵ ایمیل: zareeih۵۲@yahoo.com آدرس: مشهد-بین کوشش ۲۸ و ۳۰
۷	محمد جواد حافظی	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: ۰۹۱۵۵۰۲۰۲۷۵ ایمیل: khfarsloo@gmail.com آدرس: مشهد بلوار دانش آموز ۳۲ بین مهران ۲۰ و ۲۲ آموزشگاه خلیج فارس
۸	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 تلویزیون - 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: ۰۵۱۳۷۶۱۴۸۸۲ تلفن همراه: ۰۹۱۵۸۱۹۲۸۳۹ ایمیل: Rhbavafa@yahoo.com آدرس: میدان تلویزیون - 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:
میزبان رستوران
شرح استاندارد آموزش شغل:
میزبان رستوران هتل شغلی است از حوزه هتلداری که دارای شایستگی هایی از قبیل: بکارگیری روشهای پذیرایی، استفاده از ابزار و وسایل پذیرایی، چیدمان و آماده سازی میزهای پذیرایی، اخذ سفارش از مهمان، استفاده از مهارت های ارتباطی در میزبانی رستوران، ارائه صورت حساب به مهمان و بکار گیری زبان خارجی در میزبانی رستوران می باشد. این شغل با مشاغل هم چون کمک میزبان رستوران، سر میزبان رستوران و سرمیزبان روم سرویس در ارتباط است.
ویژگی های کارآموز ورودی:
حداقل میزان تحصیلات: دیپلم حداقل توانایی جسمی و ذهنی: سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز: کمک میزبان رستوران
طول دوره آموزش:
طول دوره آموزش: ۱۲۰ ساعت - زمان آموزش نظری: ۴۲ ساعت - زمان آموزش عملی: ۶۵ ساعت - زمان کارورزی: ۱۳ ساعت - زمان پروژه: ۰ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
- کتبی: ۲۵٪ - عملی: ۶۵٪ - اخلاق حرفه ای: ۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان:
لیسانس هتلداری با ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا لیسانس غیر مرتبط با ۴ سال سابقه کار مرتبط.



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

میزبان رستوران شغلی است از شاخه هتلداری که علاوه بر مهارت بالا در برقراری ارتباط با مهمان با کلیه وظایف مربوط به میزبان و لوازم و تجهیزات میزبانی آشنا بوده، از عهده کار در این مرتبه شغلی به نحوه احسن بر می آید.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Waiter

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

کمک میزبان رستوران

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



ردیف	عناوین
۱	بکارگیری روشهای پذیرایی
۲	استفاده از ابزار و وسایل پذیرایی
۳	چیدمان و آماده سازی میزهای پذیرایی
۴	اخذ سفارش از مهمان
۵	استفاده از مهارت‌های ارتباطی در میزبانی رستوران
۶	ارایه صورت حساب به مهمان
۷	بکارگیری زبان خارجی در میزبانی رستوران



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: بکارگیری روشهای پذیرایی
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۴	۵	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات: ویدئو پروژکتور کامپیوتر تخته وایت برد میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز ابزار: انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز، انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو مواد مصرفی: کاغذ، ماژیک وایت برد CD و DVD، تخته پاک کن خودکار، مداد			۳ ۱ ۱ ۲ ۲	دانش: -انواع روشهای پذیرایی -انواع روشهای پذیرایی مناسب مراسم مختلف -انواع روشهای پذیرایی تشریفاتی مهارت: -اجرای روشهای پذیرایی با توجه به نوع مراسم -اجرای روشهای پذیرایی با توجه تقاضای مهمان وامکانات سالن نگرش: -انتخاب بهترین روش پذیرایی با توجه به شرایط، امکانات و تجهیزات - ایمنی و بهداشت: -رعایت نظافت و بهداشت در پذیرایی از مهمان ها - توجهات زیست محیطی: - تفکیک زباله و استفاده از ظروف قابل بازیافت -



	زمان آموزش			عنوان : استفاده از ابزار و وسایل پذیرایی
	جمع	عملی	نظری	
	۲۵	۱۶	۹	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات: ویدئو پروژکتور کامپیوتر تخته وایت برد میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز			۱ ۱ ۱ ۱	دانش : -انواع ظروف مناسب استفاده شخصی(بشقابهای تخت و گود ،جامها و لیوانهاو..) -انواع ظروف مناسب روشهای پذیرایی گروهی Chafing dish -انواع ظروف با جنسهای مختلف(چینی،سرامیک، استیل، سیلور و...) -انواع میز(کمکی،استشن ،میزهای پذیرایی و...)
ابزار: انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز،انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو			۱ ۲	انواع رومیزی -انواع لوازم پارچه ای(دستمال سفره، لچکی ،متیل،دستمال پیشخدمت،دستمال نظافت و...) -انواع کارد ،چنگال،قاشق،گیره،ملاقه - انواع وسایل کمکی وثابت میز
مواد مصرفی: کاغذ، ماژیک وایت برد CD و DVD، تخته پاک کن خودکار، مداد			۱ ۱ ۱ ۱ ۱ ۱	مهارت : -استفاده از ظروف مناسب با توجه به نوع منو وروش پذیرایی -استفاده از جنس مناسب ظروف باتوجه به درجه و سطح رستوران -کاربرد میز کمکی و استشن در سالن پذیرایی -کار با انواع ترولی های مناسب کار میزبان در واحد های پذیرایی -چیدمان میز استشن -کار بانواع رومیزی



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : استفاده از ابزار و وسایل پذیرایی
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات: ویدئو پروژکتور کامپیوتر تخته وایت برد میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز	۱	۴	۲	مهارت : - کار با انواع لوازم پارچه ای - گل زدن دستمال ها - کار با انواع کارد و چنگال در چیدمان های متفاوت - چیدمان زیبایی از کارد و قاشق و چنگال برای پذیرایی های بوفه - چیدمان وسایل ثابت روی میز
ابزار: انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز، انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو	نگرش : - استفاده صحیح از ابزار و وسایل مرتبط در چیدمان میزها - پالیش کردن و تمیز کردن کلیه لوازم مرتبط با چیدمان میزها			
مواد مصرفی: کاغذ، ماژیک وایت برد CD و DVD، تخته پاک کن خودکار، مداد	ایمنی و بهداشت : - عدم استفاده از ظروف لب پریده - عدم استفاده از ظروف بدون لعاب			
	توجهات زیست محیطی : - جدا سازی ظروف شکسته و لب پریده و تفکیک دور ریزهای لوازم پذیرایی (قابل باز یافت) از بقیه زباله ها			



	زمان آموزش			عنوان: چیدمان و آماده سازی میزهای پذیرایی
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۷	۳	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات:				دانش:
ویدئو پروژکتور			۱	-انواع منو(انتخابی، غیر انتخابی و...)
کامپیوتر			۱	-انواع چیدمان میزها با توجه به نوع منو و روش پذیرایی
تخته وایت برد			۱	-دستورالعملهای برچیدن ظروف در حضور مهمان
میز مربی				مهارت:
صندلی مربی				- نظارت بر پاک و تمیز کردن میزو تعویض رومیزی
میز کارآموز		۱		- چیدمان میزها با توجه به نوع منو و روش پذیرایی
صندلی کارآموز		۴		- برچیدن ظروف در حضور مهمان
ابزار:				-آماده کردن دوباره میز برای مهمان بعدی بعد از ترک میزتوسط مهمان
انواع ظروف شخصی گروهی،		۱		نگرش:
انواع میز، انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو		۱		-چیدمان صحیح وزیبای میز با توجه به نوع منو و روش پذیرایی
مواد مصرفی:				-
کاغذ، ماژیک وایت برد				ایمنی و بهداشت:
DVD و CD، تخته پاک کن				-تذکره کمک میزبان در پوشیدن لباس و دستکش کار در جلوگیری از خطرات شکستگی ظروف و غیره
خودکار، مداد				توجهات زیست محیطی:
				- تذکره کمک میزبان در تفکیک زباله ها



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳	۶	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			اخذ سفارش از مهمان
تجهیزات:				دانش:
ویدئو پروژکتور			۲	-انواع پیش غذا
کامپیوتر			۱	-انواع غذا
تخته وایت برد			۱	- انواع نوشیدنی همراه غذا
میز مربی			۱	- انواع دسر
صندلی مربی			۱	- انواع چای و قهوه
میز کارآموز			۱	-انواع موارد موجود در منو از نظر نوع و زمان سرو آنها
صندلی کارآموز			۱	
ابزار:				مهارت :
انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز، انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو		۶		-کاربرد موارد موجود در منو از نظر نوع سرو و زمان ارایه آن به مهمان
مواد مصرفی:				نگرش :
کاغذ، ماژیک وایت برد CD و DVD، تخته پاک کن خودکار، مداد				-رعایت اصول و اجرای به موقع وزیبا در ارایه سرویس دهی به مهمان
				ایمنی و بهداشت :
				-رعایت بهداشت شخصی -تمیزی حاشیه ظروف هنگام ارایه
				توجهات زیست محیطی :
				- توجه به تفکیک زباله - استفاده از ظروف قابل بازیافت



	زمان آموزش			عنوان: استفاده از مهارت‌های ارتباطی در میزبانی رستوران
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۵	۵	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات: ویدئو پروژکتور کامپیوتر تخته وایت برد میز مربی صندلی مربی			۲ ۱ ۱ ۱	دانش: -انواع ارتباط (کلامی و غیر کلامی) -انواع عوامل موثر در برخورد با مشتری -انواع همکاری با واحدهای مختلف رستوران - انواع هماهنگی با پرسنل مربوطه
میز کارآموز صندلی کارآموز				مهارت: -اجرای ارتباط و روابط موثر در برخورد با مشتری، پرسنل و همکار -رفع مشکلات سرویس دهی - تقسیم کار بین پرسنل -سازماندهی و نظارت بر امور کارکنان تحت سرپرستی
ابزار: انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز، انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو		۱ ۱		نگرش: -ارتباط موثر و دادن انرژی مثبت و در یافت آن از محیط کار - ایمنی و بهداشت: - برخورد صحیح همراه با آگاهی با افراد ناراضی در بخشیدن آرامش و امنیت به محیط
مواد مصرفی: کاغذ، ماژیک وایت برد CD و DVD، تخته پاک کن خودکار، مداد		۱		توجهات زیست محیطی: -



	زمان آموزش			عنوان : ارایه صورت حساب به مهمان
	جمع	عملی	نظری	
	۵	۲	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات: ویدئو پروژکتور کامپیوتر تخته وایت برد میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز			۲ ۱	دانش : -انواع قیمت غذاها -انواع فرمهای صورت حساب -
ابزار: انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز، انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو		۱	۱	مهارت : -تنظیم صورت حساب مشتری (جهت یاد گیری اصول آن و خارج از حوزه کاری میزبان) -ارایه صورت حساب به مشتری
مواد مصرفی: کاغذ، ماژیک وایت برد CD و DVD، تخته پاک کن خودکار، مداد				نگرش : -ارایه صورت حساب به مشتری با ادب و احترام -
				ایمنی و بهداشت : - -
				توجهات زیست محیطی : - تفکیک برگه های صورت حساب باز یافتی از بقیه زباله ها -



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳۵	۲۵	۱۰	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			بکارگیری زبان انگلیسی در میزبانی رستوران
تجهیزات:				دانش :
ویدئو پروژکتور			۴	- لغات مورد نیاز در مکالمات روزمره رستوران
کامپیوتر			۴	- دستور زبان روزمره مرتبط با مکالمات روزمره رستوران
تخته وایت برد			۲	- اصطلاحات انگلیسی در میزبانی رستوران
میز مربی				مهارت :
صندلی مربی				- مکالمات روزمره و کاربرد زبان انگلیسی در میزبانی رستوران
میز کارآموز		۲۵		نگرش :
صندلی کارآموز				- برقراری ارتباط با مهمانان خارجه همراه با آداب معاشرت قوی
ابزار:				-
انواع ظروف شخصی گروهی، انواع میز، انواع قاشق و بشقاب، چند نوع منو				ایمنی و بهداشت :
مواد مصرفی:				-
کاغذ، ماژیک وایت برد CD و DVD، تخته پاک کن خودکار، مداد				توجهات زیست محیطی :
				-
				-



– برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	انواع میز	استیشن، ترولی، و سایر میزهای پذیرایی	از هر کدام یک عدد	
۲	ترولی حمل غذا	انواع موجود در بازار	۱	
۳	رومیزی	رومیزی ساده، رانر، لچکی، متیل، و ...	به تعداد لازم	
۴	پارچه	مناسب دور میز، پلیسه و ...	به مقدار لازم	
۵	انواع قاشق، چنگال و کارت	موجود در بازار	به تعداد لازم	
۶	میز مربی	موجود در بازار	۱	
۷	صندلی مربی	چرخدار	۱	
۸	میز کارآموز	موجود در بازار	۱۵	
۹	صندلی کارآموز	موجود در بازار	۱۵	
۱۰	تخته وایت برد	۲۰۰*۱۵۰	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	فرم میهمان های ویژه	فرم میهمان های OS- DG- VIP – TOP VIP	۱۰ عدد	
۲	لباس کار با کلاه مناسب	متناسب با شغل مربوطه	یک دست کامل	
۳	انواع منو	متناسب با شغل مربوطه	به تعداد لازم	

توجه: ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه 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	

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	اصول هتلداری	اصغر ژیان دربندی				
۲	ارتباطات انسانی	دکتر علی اکبر فرهنگی				
۳	چگونه روابط عمومی کنیم؟	مسعود برزین				
۴	ارتباطات و آداب و معاشرت در هتل	حجت عماد				

- 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	(food & beverage service)		D.R Lillicrap				
۲	The waiter		John Fuller & A.J Curie				

فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	www.eu.wiley.com
۲	www.findarticles.com
۳	www.wikipedia.com