



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت
دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

استاندارد آموزش شغل

متصدی البسه در هتل

گروه شغلی

هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۴	۲	۲	۴	۲	۰	۵	۹	۰	۱	۲	۰	۰	۰	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۳/۱/۱۶/۱۶۰۶-۵

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۰/۱/۲۲



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۵-۶۰/۱۶/۱/۳

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :

- نوشین قاسم نژاد
- امیر سعید حاجی حسینی
- سیاوش جواهری
- علیرضا کاظمی
- مریم کاظمی
- علی محمد حاجی حسینی

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 حرفه‌ای 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	نوشین قاسم نژاد	کارشناسی	میکروبیولوژی	- مدرس - هتلداری مجتمع آموزشی - گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۷ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۱۷۱۲۰۴۱۵۳ ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com آدرس: شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش کوچه ۱۱
۲	امیرسعید حاجی حسینی	کارشناسی	- کشاورزی - مدیریت - هتلداری	- مدیر داخلی - هتل هما شیراز - 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 - نبش کوچه ۱۱
۳	سیاوش جواهری	کارشناسی ارشد	- مدیریت اجرائی 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 - نبش کوچه ۱۱
۴	علیرضا کاظمی	کارشناسی	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 - نبش کوچه ۱۱
۵	مریم کاظمی	کارشناسی	- 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 - نبش کوچه ۱۱
۶	علی محمد حاجی حسینی	کارشناسی	صنایع	- کارشناس آموزش مجتمع آموزشی آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۱۷۹۱۴۲۱۵۵ ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com آدرس: شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نبش 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 مریبان :

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مریبان 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 :
متصدی البسه در هتل
شرح استاندارد آموزش شغل :
متصدی البسه در هتل از گروه شغلی خدمات می باشد . او از سازمان و تشکیلات هتل و بخش لباسشویی آگاه است و باید با میهمانان و مشتریان هتل ارتباط برقرار کند ، انواع البسه و شیوه های کنترل آن ها را بشناسد و روش های تا کردن ، علامت گذاری البسه و ملزومات پارچه ای را بداند . همچنین از وظایف شغلی خود هنگام دریافت و تحویل لباس میهمانان آگاه است و باید از نحوه نگهداری البسه و روش ثبت هزینه ها آگاهی کامل داشته باشد .
ویژگی های کارآموز ورودی :
حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره اول متوسطه حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : ندارد
طول دوره آموزش :
طول دوره آموزش : ۱۵۶ ساعت
- زمان آموزش نظری : ۳۴ ساعت
- زمان آموزش عملی : ۱۰۲ ساعت
- زمان کارورزی : ۲۰ ساعت
- زمان پروژه : - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
- کتبی : ۲۵ %
- عملی : ۶۵ %
- اخلاق حرفه ای ۱۰ %
صلاحیت های حرفه ای مربیان :
- لیسانس مدیریت هتلداری یا گردشگری - لیسانس کلیه رشته ها با حداقل ۵ سال سابقه کار در هتل و آشنا به امور و قوانین هتلداری



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

در استاندارد آموزش شغل متصدی البسه در هتل ، روش های تا کردن البسه و ملزومات پارچه ای و نگهداری آن ها و دریافت و تحویل لباس میهمانان هتل آموزش داده می شود .

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Laundry Attendant (Valet and Delivery)

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

استاندارد متصدی لباسشویی در هتل در رشته هتلداری

* 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 لباسشویی هتل
۳	برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
۴	کنترل و بازبینی انواع البسه
۵	تا کردن و علامت گذاری لباس ها
۶	دریافت و تحویل البسه میهمانان هتل (Valet , Delivery)
۷	نگهداری البسه و ملزومات پارچه ای در هتل
۸	ثبت هزینه های خدمات لباسشویی

^{۲۰} Occupational Standard

^۳ . Competency



استاندارد آموزش
- بر گه‌ی تحلیل آموزش

	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 - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و CD آموزشی - فیلم های آموزشی -			۱ ۰/۵ ۱ ۰/۵ ۱	دانش : - سازمان هتل ها - انواع هتل - طبقه بندی هتل ها بر اساس تعداد اتاق و بازار هدف - درجه بندی هتل ها - نمودار سازمانی هتل و اهمیت آن
				مهارت : - معرفی خدمات و اتاق 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
				نگرش : - متصدی البسه هتل در واحد لباسشویی به انجام وظیفه می پردازد و باید با قسمت های مختلف هتل آشنا باشد و در جهت سرویس دهی مطلوب به خدمت پردازد .
				ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . هر گونه آلودگی ، لکه های خون و ... بر روی لباس میهمانان یا ملزومات پارچه ای هتل می تواند عامل انتقال بیماری ها باشد .
				توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محیط کار و صرفه جویی در لوازم یکبار مصرف و توجه به بازیافت آن ها و همچنین مصرف بهینه مواد شیمیایی در لباسشویی به حفظ محیط زیست کمک می کند .



استاندارد آموزش
- برکهای تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش لباسشویی هتل
	نظری	عملی	جمع	
	۶	۱۸	۲۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
دانش : - بخش لباسشویی هتل - ارتباط واحد لباسشویی با بخش خانه داری - وظایف کارکنان قسمت های مختلف واحد لباسشویی - خدمات لباسشویی میهمانان در هتل - خصوصیات انبار ملزومات پارچه ای - فضای عمومی لباسشویی ، ساختمان و نحوه قرارگرفتن تجهیزات				کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - دستگاه آبشویی - دستگاه خشک - شویی - دستگاه آبگیر - دستگاه پرس تخت - دستگاه پرس بخار - دستگاه خشک کن - دستگاه مانکن بخار - دستگاه لکه گیر -
مهارت : - کاربرد دستگاه آبشویی ، خشک شویی ، آبگیر ، پرس تخت و بخار ، خشک کن ، مانکن بخار ، اتاقک بخار و ... - نگهداری مواد شیمیایی و سایر مواد مصرفی در انبار - کاربرد دستگاه لکه گیر - نگهداری و چیدمان ملزومات پارچه ای در انبار - جداسازی البسه های کثیف جهت شستشو - تهیه گزارشات در خصوص نواقص ، کمبود ها و ...		۱۰		مواد شیمیایی - انواع ملزومات - پارچه ای - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و - CD آموزشی - فیلم های آموزشی -



فاندارد آموزش
- برکده‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش لباسشویی هتل
	نظری	عملی	جمع	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p style="text-align: right;">نگرش :</p> <p>- متصدی البسه هتل در واحد لباسشویی به انجام وظیفه می پردازد و باید با قسمت های مختلف لباسشویی در هتل آشنا باشد و در جهت سرویس دهی مطلوب فعالیت کند .</p>			
	<p style="text-align: right;">ایمنی و بهداشت :</p> <p>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند و هر گونه آلودگی ، لکه های خون و ... بر روی لباس میهمانان یا ملزومات پارچه ای هتل می تواند عامل انتقال بیماری ها باشد که باید به آن توجه داشت . همچنین هنگام به کار بردن مواد شیمیایی باید به نکات ایمنی مندرج در ظروف آن توجه کامل داشت .</p>			
	<p style="text-align: right;">توجهات زیست محیطی :</p> <p>- پاکیزگی محیط کار و صرفه جویی در مواد و لوازم یک بار مصرف و مصرف بهینه انرژی و انواع مواد شیمیایی در لباسشویی به حفظ محیط زیست کمک می کند .</p>			



استاندارد آموزش

– برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	مرتبط دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی			برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
				دانش :
- کامپیوتر				- تعریف ارتباط و انواع آن
- ویدئو پروژکتور			۰/۵	- اهمیت برقراری ارتباط مؤثر در هتلداری
- تخته سفید آموزشی			۰/۵	- ارتباطات غیر کلامی ، کلامی ، نوشتاری ، الکترونیکی
- تخته پاک کن			۰/۵	- اهمیت گوش دادن به نظرات و صحبت های دیگران
- ماژیک			۰/۵	- ارتباطات انسانی و کار گروهی
- کاغذ			۰/۵	- اهمیت رسیدگی به شکایات و گلایه میهمانان
- خودکار			۰/۵	- علاقه ، انگیزه و اشتیاق به کار و زندگی
- کتاب ، جزوات و			۰/۵	- آداب معاشرت اجتماعی و الگوهای رفتاری
CD آموزشی			۰/۵	
- فیلم های آموزشی			۰/۵	
				مهارت :
		۲		- اولویت بندی انجام کارها
		۲		- زمان بندی انجام کارها
		۲		- بهبود گفتار ، رفتار ، نوع پوشش و ظاهر
		۱		- پی گیری امور مربوط به شکایات و گلایه میهمانان
		۲		- تقویت کار گروهی
		۲		- به کارگیری مهارت های ارتباطی
		۱		- کمک به میهمانانی با نیازهای خاص (معلولین ، نابینایان
				و ...)



استاندارد آموزش

– برک‌های تحلیل آموزش

	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، پی‌گیری می‌گردد که از اصول اخلاق حرفه‌ای می‌باشد.</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>– بهبود ارتباط انسانی در هتل از تعارضات درون سازمانی به نحو چشمگیری می‌کاهد. تکرار امور و بدفهمی از نتایج عدم برقراری ارتباطات صحیح است و اثرات منفی بر بهداشت روانی افراد می‌گذارد. 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، هزینه‌های انرژی و ... را کاهش می‌دهد. هدایت امور از راه دور امکان‌پذیر خواهد شد که موجب کاهش مصرف انرژی و هزینه‌های مختلف و سوخت‌های فسیلی ناشی از وسایل نقلیه و ... خواهد بود، که منجر به حفظ محیط زیست خواهد شد.</p>			



استاندارد آموزش
– برکھی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	کنترل و بازیبنی انواع البسه
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
- کامپیوتر				دانش :
- ویدئو پروژکتور			۱	- الیاف های مصنوعی و طبیعی و پارچه های مختلف تهیه شده از آن ها
- تخته سفید آموزشی				- انواع لباس های زنانه و مردانه
- ملزومات پارچه ای مورد استفاده در هتل (حوله ، ملحفه ، روبالشی ، روتختی و ...)			۱	- علائم مختلف لباسشویی بر روی لباس ها
- مواد شیمیایی مختلف مانند (رنگ بر ، لکه بر ، پاک کننده و ...)			۱	- ملزومات پارچه ای مورد استفاده در هتل (حوله ، ملحفه ، روبالشی روتختی ، پرده ، رومیزی ، دستمال میز و سرویس ، پتو و ...)
- مختلف مانند (رنگ بر ، لکه بر ، پاک کننده و ...)				مهارت :
- تخته پاک کن		۲		- جداسازی البسه ها و تفکیک آن ها بر اساس جنس ، رنگ ، نوع استفاده
- ماژیک		۴		- کنترل بافت و جنس انواع پارچه
- کاغذ		۴		- تشخیص انواع لکه و پاک کردن آن ها
- خودکار		۱		- کنترل وسایل به جامانده میهمانان در لباس ها
- کتاب ، جزوات و CD آموزشی		۱		- کنترل البسه از نظر پاره شدگی ، پوسیدگی ، رنگ رفتگی و انواع دیگر ضایعات
- فیلم های آموزشی				



استاندارد آموزش
– برک‌های تحلیل آموزش

	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			
	نگرش : - متصدی البسه در هتل باید بتواند توانایی شناخت انواع پارچه ، ملزومات پارچه ای ، لباس های مختلف و لک را داشته باشد تا بتواند میهمانان را راهنمایی و به سؤالات آن ها در مورد لباس و لک ها و ... پاسخ دهد که از آداب میهمانداری است .			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند و هر گونه آلودگی ، لکه های خون و ... بر روی لباس میهمانان یا ملزومات پارچه ای هتل می تواند عامل انتقال بیماری ها باشد که باید به آن توجه داشت .			
	توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محیط کار و صرفه جویی در مواد و لوازم یک بار مصرف و توجه به بازیافت آن ها و مصرف بهینه ی انرژی و انواع مواد شیمیایی در لباسشویی به حفظ محیط زیست کمک می کند .			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تاکردن و علامت گذاری لباس ها
	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 - دستگاه تا کُن لباس - دستگاه علامت زن - دستگاه برچسب گذاری بر روی البسه - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و CD آموزشی - فیلم های آموزشی 	۲	۲	۴	<p>دانش :</p> <ul style="list-style-type: none"> - اهمیت تا کردن و آراستگی لباس ها و ملزومات پارچه ای (Folding) - اهمیت علامت زدن بر روی لباس ها و ملزومات پارچه ای (Marking) <p>مهارت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - کاربرد دستگاه تا کُن لباس - کاربرد دستگاه علامت زن - برچسب گذاری بر روی البسه (Tagging) <p>نگرش :</p> <p>- از جمله وظایف متصدی البسه در هتل آشنایی با روش های مختلف برچسب گذاری بر روی لباس ها و تا کردن انواع لباس و دستگاه های مربوطه می باشد که در صورت انجام صحیح لباس میهمانان به نحوی آراسته و مرتب تحویل و موجب جلب رضایت آن ها می گردد .</p> <p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند و هر گونه لک و الودگی بر روی لباس ها ، محیط کار و دستگاه های شستشوی لباس ، خطر ابتلا به بیماری های مختلف را به همراه دارد که باید به آن توجه داشت ، همچنین مواد شیمیایی مورد استفاده در واحد لباسشویی ممکن است باعث بیماری شود .</p> <p>توجهات زیست محیطی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - پاکیزگی محیط کار ، صرفه جویی در مواد و لوازم یک بار مصرف و پلاستیکی و مصرف بهینه ی انواع مواد شیمیایی در لباسشویی به حفظ محیط زیست کمک می کند .



استاندارد آموزش
- بر گه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			عنوان : دریافت و تحویل البسه میهمانان هتل (Valet , Delivery)
<ul style="list-style-type: none"> - کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - فرم تقاضای خشک شویی و آبشویی - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و CD آموزشی - فیلم های آموزشی 	۱	۲	۱	<p>دانش :</p> <ul style="list-style-type: none"> - شیوه وارد شدن به اتاق میهمان و دریافت کیسه لباسشویی - فرم خشک شویی و آبشویی - زمان دریافت لباس میهمانان و تحویل آن ها <p>مهارت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - کنترل فرم تقاضای خشک شویی و آبشویی تکمیل شده میهمان - ثبت تعداد و نوع لباس های تحویل گرفته شده از میهمانان در دفتر لباسشویی - ثبت تعداد و نوع لباس های تحویل داده شده به میهمانان در دفتر لباسشویی - قرار دادن لباس ها بر روی چوب لباسی و کاور کردن آن ها - تکمیل فرم خشک شویی و آبشویی - کاربرد کیسه لباسشویی
	نگرش :			<ul style="list-style-type: none"> - متصدی دریافت و تحویل لباس میهمانان باید قوانین صحیح کار خود را توأم با نظم ، ادب و دقت رعایت کند از این طریق می توان سرویس دهی مطلوب به میهمانان هتل ارائه کرد .
	ایمنی و بهداشت :			<ul style="list-style-type: none"> - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند و هر گونه لک و آلودگی بر روی لباس ها ، محیط کار و دستگاه های شستشوی لباس ، خطر ابتلا به بیماری های مختلف را به همراه دارد که باید به آن توجه داشت ، همچنین مواد شیمیایی مورد استفاده در واحد لباسشویی ممکن است باعث بیماری همراه شود .
	توجهات زیست محیطی :			<ul style="list-style-type: none"> - پاکیزگی محیط کار و صرفه جویی در مواد و لوازم یک بار مصرف و مصرف بهینه ی انواع مواد شیمیایی در لباسشویی به حفظ محیط زیست کمک می کند .



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : نگهداری البسه و ملزومات پارچه ای
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۱۲	۱۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
دانش : - جنس ملزومات پارچه ای مورد استفاده در هتل - شیوه نگهداری لباس میهمانان ، یونیفرم کارکنان و ملزومات پارچه ای مورد استفاده در هتل	۲			
مهارت : - نگهداری ملزومات پارچه ای بر اساس نوع ، رنگ و ... - قفسه بندی Linen Room جهت نگهداری البسه و ملزومات پارچه ای - شمارش تعداد دست ملزومات پارچه ای هتل (Par stock) - تا کردن انواع ملحفه ، روبالشی ، روتختی ، پرده ها و پتو - کاور کردن حوله ها - تهیه گزارش هر گونه کسری ، خرابی ، مفقودی لباس های میهمانان ، کارکنان و ملزومات پارچه ای هتل	۲	۲	۲	۲
نگرش : - متصدی البسه باید از شیوه های نگهداری لباس های میهمانان ، کارکنان و ملزومات پارچه ای هتل آگاه باشد و نظارت دقیقی بر شمارش و تعداد و انواع آن ها داشته باشد و هر گونه بی دقتی و بی نظمی ، موجب آشفته‌گی در دریافت ، تحویل و نگهداری البسه و ملزومات پارچه ای خواهد بود .				
ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند و هر گونه آلودگی ، لکه های خون و ... بر روی لباس میهمانان یا ملزومات پارچه ای هتل می تواند عامل انتقال بیماری ها باشد که باید به آن توجه داشت .				
توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محیط کار و صرفه جویی در مواد و لوازم یک بار مصرف و مصرف بهینه ی انرژی و انواع مواد شیمیایی در لباسشویی به حفظ محیط زیست کمک می کند .				



استاندارد آموزش - بر گه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	ثبت هزینه های خدمات لباسشویی
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- کامپیوتر				دانش :
- ویدئو پروژکتور		۲		- شیوه ثبت هزینه ها
- تخته سفید آموزشی		۲		- روش های پرداخت (نقدی ، غیر نقدی ، اعتباری و ...)
- تخته پاک کن				مهارت :
- ماژیک		۴		- محاسبه ی هزینه خدمات لباسشویی میهمانان
- کاغذ		۴		- صدور صورت حساب برای میهمانان ، کارکنان و موارد اداری
- خودکار		۴		- بایگانی صورت حساب های مختلف میهمانان و اداری
- کتاب ، جزوات و CD آموزشی		۴		
- فیلم های آموزشی				نگرش :
				- از جمله موارد مهم و دقیق ثبت هزینه ها به حساب بدهکاری میهمانان ، کارکنان و یا ثبت هزینه های لباسشویی ملزومات پارچه ای هتل می باشد که متصدی البسه در هتل باید با روش انجام آن آشنا باشد .
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند و عدم صدور صورت حساب صحیح موجب عدم اطمینان مشتریان و میهمانان خواهد شد .
				توجهات زیست محیطی :
				- پاکیزگی محیط کار و صرفه جویی در مواد و لوازم یک بار مصرف و مصرف بهینه ی انرژی و انواع مواد شیمیایی در لباسشویی به حفظ محیط زیست کمک می کند .



– برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کامپیوتر	P۴	۱	
۲	ویدئو پروژکتور	موجود در بازار	۱	
۳	دستگاه تاکن لباس	موجود در بازار	۱	
۴	دستگاه علامت زن	موجود در بازار	۱	
۵	دستگاه برچسب گذاری بر روی البسه	موجود در بازار	۱	
۶	دستگاه آبشویی	موجود در بازار	۱	
۷	دستگاه خشک شویی	موجود در بازار	۱	
۸	دستگاه آبگیر	موجود در بازار	۱	
۹	دستگاه پرس تخت	موجود در بازار	۱	
۱۰	دستگاه پرس بخار	موجود در بازار	۱	
۱۱	دستگاه خشک کن	موجود در بازار	۱	
۱۲	دستگاه مانکن بخار	موجود در بازار	۱	
۱۴	دستگاه لکه گیر	موجود در بازار	۱	
۱۵	تخته سفید آموزشی	موجود در بازار	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	نمونه کیسه لباسشویی	موجود در بازار	۱	
۲	نمونه چوب لباسی	موجود در بازار	۱	
۳	نمونه کاور لباس	موجود در بازار	۱	
۴	نمونه یونیفرم کارکنان	موجود در بازار	۱	
۵	تخته پاک کن	وایت برد	۱	
۶	ماژیک	وایت برد	۲	
۷	کاغذ	A۴	۵	
۸	خودکار	رنگی	۱	
۹	مداد	رنگی	۱	
۱۰	پاک کن	استاندارد	۱	
۱۱	تراش	استاندارد	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 لباسشویی	خشک شویی و آبشویی	۱	
۲	نمونه صورت حساب لباسشویی	استاندارد	۱	
۳	ملزومات پارچه ای مورد استفاده در هتل	حوله ، ملحفه ، روبالشی ، روتختی و ...	۱	
۴	مواد شیمیایی مختلف	رنگ بر ، لگه بر ، پاک کننده و ...	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	لباسشویی در هتل	شهناز قندی	–	۱۳۸۹	تهران	انتشارات مبنای خرد

– 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)



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

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