

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

# استاندارد آموزش شغل

## کارمند راهنمای میهمان و چمدانبیر

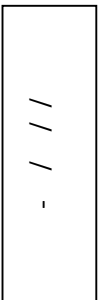
### گروه شغلی

### هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۴	۲	۲	۴	۲	۰	۵	۹	۰	۰	۸	۰	۰	۰	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۰/۱/۲۲





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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۵-۹۹/۹۸/۱/۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :

- علیرضا کاظمی
- امیرسعید حاجی حسینی
- سیاوش جواهری
- مهردادخت حاجی حسینی
- 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](mailto: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	علیرضا کاظمی	کارشناسی	- مدیریت بازرگانی	- مدیر داخلی هتل آریو برزن شیراز - مدرس هتلداری - مجامع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۸ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۳۵۸۳۴۳۳۳۲ ایمیل : com Alirezairania@yahoo. 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 اجرایی 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	مهرداد حاجی حسینی	کارشناسی ارشد	- زیست شناسی	- مدرس هتلداری و کارشناس آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۷ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۱۷۷۱۳۰۲۲۴ ایمیل : Pazirik-institut@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 گردشگری و هتلداری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت : ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه : ۰۹۱۷۷۱۳۹۶۷۲ 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 :**

نقشه‌ی 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 حرفه‌ای 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<sup>۱</sup>:</b>	
کارمند راهنمای میهمان و چمدانبَر	
<b>شرح استاندارد آموزش شغل:</b>	
<p>کارمند راهنمای میهمان و چمدانبَر از گروه شغلی خدمات است و باید از سازمان و تشکیلات هتل و بخش پذیرش میهمان ( فرانت آفیس ) آگاهی داشته باشد و با رعایت مهارت های ارتباطی و فن بیان به معرفی خدمات هتل به میهمانان و پاسخگویی به سؤالات آن ها بپردازد . همچنین با رعایت قوانین میهمانداری نسبت به راهنمایی و حمل چمدان ها و وسایل میهمانان به اتاق و بالعکس اقدام نماید و از عهده دریافت و استرداد امانات میهمانان برآید . همچنین نسبت به مسائل ایمنی ، بهداشتی و امنیتی شغل خود آگاهی داشته باشد .</p>	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی:</b>	
<p>حداقل میزان تحصیلات: پایان دوره اول متوسطه ( پایان دوره راهنمایی)          حداقل توانایی جسمی و ذهنی: سلامت کامل جسمانی و روانی          مهارت های پیش نیاز: مهارت زبان انگلیسی یا یکی از زبان های زنده دنیا در حد سطح Pre Intermediate کانون زبان ایران</p>	
<b>طول دوره آموزش:</b>	
طول دوره آموزش	: ۱۴۰ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۳۵ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۰۵ ساعت
- زمان کارورزی	: - ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>	
- کتبی: ۲۵ %	
- عملی: ۷۵ %	
- اخلاق حرفه ای: ۱۰ %	
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان:</b>	
<p>- لیسانس مدیریت هتلداری یا گردشگری          - لیسانس کلیه رشته ها با حداقل ۵ سال سابقه کار در هتل و آشنا به امور و قوانین هتلداری</p>	



\* تعریف دقیق استاندارد ( اصطلاحی ) :

در استاندارد آموزش شغل کارمند راهنمای میهمان و چمدانبَر ، اصول و قواعد راهنمایی و حمل وسایل و چمدان های میهمانان به اتاق و بالعکس و دریافت و استرداد امانات آنان آموزش داده می شود .

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

- 1- Concierge and Bell Attendant
- 2- Guest Service

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

- کارمند اطلاعات هتل در رشته هتلداری
- کارمند پذیرش میهمان در رشته هتلداری با کد ۳-۹۶/۲۷/۱/۲

\* 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<sup>۲</sup>

### – شایستگی<sup>۳</sup>

ردیف	عناوین
۱	سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل
۲	سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش پذیرش میهمان هتل ( فرانت آفیس ) و زیر مجموعه های آن
۳	برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
۴	معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان و مشتریان
۵	پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز میهمانان هتل
۶	حمل چمدان و اثاثیه میهمانان هتل
۷	انجام امور راهنمایی میهمان و چمدانبر در هتل
۸	اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها

<sup>۲</sup>. Occupational Standard

<sup>۳</sup>. Competency



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
دانش :				<ul style="list-style-type: none"> <li>- سازمان هتل ها</li> <li>- انواع هتل</li> <li>- طبقه بندی هتل ها بر اساس تعداد اتاق و بازار هدف</li> <li>- درجه بندی هتل ها</li> <li>- نمودار سازمانی هتل و اهمیت آن</li> </ul>
مهارت :				<ul style="list-style-type: none"> <li>- معرفی خدمات و محصولات هتل به میهمانان</li> <li>- معرفی کارکرد قسمت های مختلف هتل برای میهمانان و مشتریان ( قسمت های اصلی و فرعی هتل )</li> <li>- طراحی نمودار سازمانی یک هتل متوسط</li> </ul>
نگرش :				<ul style="list-style-type: none"> <li>- کارمند راهنمای میهمان و چمدانبَر هتل علاوه بر انجام امور اطلاع رسانی باید با سازمان هتل نیز آشنا باشد تا بتواند سازمان هتل را برای مخاطبین توضیح دهد .</li> </ul>
ایمنی و بهداشت :				<ul style="list-style-type: none"> <li>- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .</li> </ul>
توجهات زیست محیطی :				<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 .</li> </ul>





**استاندارد آموزش**  
**– بر گه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر				دانش :
ویدئو پروژکتور			۱	– بخش پذیرش میهمان ( فرانت آفیس )
تخته سفید آموزشی			۱	– وظایف شغلی قسمت های مختلف بخش پذیرش میهمان
تخته پاک کن			۱	– مدیریت بخش پذیرش میهمان
ماژیک			۱	– وظایف و جایگاه شغلی کارمند پذیرش در بخش پذیرش میهمان
کاغذ				مهارت :
خودکار				– پاسخگویی به سؤالات و نیازهای میهمانان
کتاب ، جزوات و CD آموزشی		۴		– هدایت دیگر کارمندان و هماهنگی با سایر بخش ها
فیلم های آموزشی		۴		– اجرای طرح های افزایش فروش اتاق های هتل
		۴		نگرش :
				– کارمند راهنمای میهمان و چمدانبر هتل با آگاهی از قسمت های مختلف بخش پذیرش میهمان و شرح وظایف کارمندان آن ، در نظر میهمانان حرفه ای تر به نظر می رسد .
				ایمنی و بهداشت :
				– رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند . همچنین توجه به پیشگیری از آسیب های جسمی رایج و آمادگی کارمندان پذیرش در مواردی نظیر آتش سوزی ، زلزله و ... از ضروریات شغلی است .
				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 .



استاندارد آموزش  
- بر گه ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
دانش :				<ul style="list-style-type: none"> <li>- انواع ارتباط و تعریف آن</li> <li>- اهمیت برقراری ارتباط مؤثر در هتلداری</li> <li>- ارتباطات غیر کلامی ، کلامی ، نوشتاری ، الکترونیکی</li> <li>- اهمیت گوش دادن به نظرات و صحبت های دیگران</li> <li>- ارتباطات انسانی و کار گروهی</li> <li>- اهمیت رسیدگی به شکایات و گلایه میهمانان</li> <li>- علاقه ، انگیزه و اشتیاق به کار و زندگی</li> <li>- آداب معاشرت اجتماعی و الگوهای رفتاری</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- کامپیوتر</li> <li>- ویدئو پروژکتور</li> <li>- تخته سفید آموزشی</li> <li>- تخته پاک کن</li> <li>- ماژیک</li> <li>- کاغذ</li> <li>- خودکار</li> <li>- کتاب ، جزوات و</li> <li>- CD آموزشی</li> <li>- فیلم های آموزشی</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- اولویت بندی انجام کارها</li> <li>- زمان بندی انجام کارها</li> <li>- بهبود گفتار ، رفتار ، نوع پوشش و ظاهر</li> <li>- تقویت کار گروهی</li> <li>- پیگیری امور مربوط به شکایات و گلایه میهمانان</li> <li>- به کارگیری مهارت های ارتباطی</li> <li>- کمک به میهمانانی با نیازهای خاص (معلولین ، نابینایان و ...)</li> </ul>
		۰/۵		
		۰/۵		
		۰/۵		
		۰/۵		
		۰/۵		
		۰/۵		
		۰/۵		
		۰/۵		
		۲		
		۲		
		۲		
		۱		
		۲		
		۲		
		۱		

**استاندارد آموزش**  
**- برگه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p style="text-align: right;">نگرش :</p> <p>- ارتباط مؤثر ، باعث افزایش رضایتمندی میهمانان و وفاداری کارکنان هتل خواهد شد و درخواست میهمانان در کمترین زمان ممکن ، پی گیری می گردد که از اصول اخلاق حرفه ای می باشد .</p>			
	<p style="text-align: right;">ایمنی و بهداشت :</p> <p>- بهبود ارتباط انسانی در هتل از تعارضات درون سازمانی به نحو چشمگیری می کاهش دهد . تکرار امور و بدفهمی از نتایج عدم برقراری ارتباطات صحیح است و اثرات منفی بر بهداشت روانی افراد می گذارد . همچنین هنگام بروز حوادث ، بر سرعت عمل و بازده کاری سازمان اثر قابل توجهی دارد .</p>			
	<p style="text-align: right;">توجهات زیست محیطی :</p> <p>- ارتباط صحیح و مؤثر در جوامع انسانی ، هزینه های انرژی و ... را کاهش می دهد . هدایت امور از راه دور امکان پذیر خواهد شد که موجب کاهش مصرف انرژی و هزینه آلودگی های مختلف و سوخت های فسیلی ناشی از وسایل نقلیه و ... می شود ، که منجر به حفظ محیط زیست خواهد شد .</p>			



**استاندارد آموزش**  
**- برکھی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش				عنوان :
	جمع	عملی	نظری		معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان و مشتریان
	۱۶	۱۲	۴		
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط	
- کامپیوتر				دانش :	
- ویدئو پروژکتور			۱	- بخش های داخلی هتل	
- تخته سفید آموزشی			۰/۵	- ساختمان داخلی هتل و اطلاعات عمومی در مورد هتل	
- تخته پاک کن			۰/۵	- خدمات ارائه شده در هتل	
- ماژیک			۱	- برنامه های ویژه فروش اتاق و خدمات و تخفیف	
- کاغذ			۰/۵	- انواع اتاق ها و ویژگی آن ها	
- خودکار			۰/۵	- خدمات درون اتاق های هتل	
- کتاب ، جزوات و CD آموزشی			۴	مهارت :	
- فیلم های آموزشی			۴	- توضیح خدمات اجتماعی ، پزشکی ، تفریحی و ... به میهمانان	
			۴	- توضیح خدمات هتل و قیمت اتاق ها به میهمان	
			۴	- توضیح کاربرد وسایل درون اتاق به میهمانان	
	نگرش :				
	- کارمند راهنمای میهمان و چمدانبیر در جهت رعایت اخلاق حرفه ای ، موظف به داشتن اطلاعات کامل و جامع در مورد هتل ، شهر ، منطقه و کشور می باشد .				
	ایمنی و بهداشت :				
	- رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می کند .				
	توجهات زیست محیطی :				
	- پاکیزگی محیط کار و رعایت صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری نظیر مداد ، کاغذ و ... و مصرف بهینه انواع انرژی موجب حفظ محیط زیست می گردد .				



**استاندارد آموزش**  
**- بر گه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
عنوان :				پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز میهمانان هتل
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			۱/۵  ۱    ۱/۵	دانش :  - اطلاع از جغرافیا و وضعیت اجتماعی منطقه - منابع اطلاعاتی مانند بروشورها ، اطلاعات مرکز تلفن ، کتاب اطلاعات شهری ، اقتصادی ، کتاب ، اینترنت و سایت های مختلف - خدمات اجتماعی ، سینما ها ، پارک ها ، رستوران ها ، بیمارستان ها ، آژانس ها ، مراسم مختلف تفریحی مذهبی ، همایش های علمی ، نمایشگاه ها و ...
		۴		مهارت :  - کاربرد نقشه های مختلف شهری ، جاده ای و ... - پاسخگویی به میهمانان و استفاده از تلفن ، فاکس ، <b>Email</b> و اینترنت جهت راهنمایی میهمانان - پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز آژانس ها ، همایش ها و ...
		۴		نگرش :  - جلب اعتماد میهمانان به هنگام دادن اطلاعات مختلف و راهنمایی صحیح و با دقت در تشویق به اقامت مجدد میهمان و انتخاب هتل مؤثر است .
				ایمنی و بهداشت :  - رعایت بهداشت فردی و پیشگیری از انتقال بیماری ها به هنگام برخورد با میهمانان و مشتریان ضروری است .
				توجهات زیست محیطی :  - صرفه جویی در انرژی های گوناگون و مواد مصرفی اداری نظیر کاغذ و ... و توجه به بازیافت آن ها به حفظ محیط زیست کمک می کند .



**استاندارد آموزش**  
**– برگه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش				عنوان :
	جمع	عملی	نظری		حمل چمدان و اثاثیه میهمانان هتل
	۲۰	۱۵	۵		
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی					دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
کامپیوتر – ویدئو پروژکتور – ترولی حمل چمدان – و اثاثیه – طناب پلاستیکی – چسب نواری – قیچی – کارتون – کیسه پلاستیک – تخته سفید آموزشی – تخته پاک کن – ماژیک – کاغذ – خودکار – کتاب ، جزوات و – CD آموزشی – فیلم های آموزشی			۱ ۱ ۱ ۱ ۱ ۱		دانش : – شیوه صحیح بلند کردن و جا به جایی انواع چمدان و اثاثیه میهمان – شیوه صحیح ایستادن در حضور میهمان – روش های مختلف بسته بندی – انبار نگهداری چمدان ها و اثاثیه میهمانان – خطرات احتمالی کار و مسائل امنیتی
					مهارت : – گرفتن چمدان و اثاثیه میهمانان به طور امانت و استرداد آن ها – باز و بسته کردن قفل انواع چمدان ها – گذاردن صحیح چمدان ها بر روی ترولی – بسته بندی بسته های میهمانان با طناب و یا چسب نواری و ... – بلند کردن و جابه جایی چمدان ها به طور صحیح
					نگرش : – کارمند راهنمای میهمان و چمدانبر باید با رعایت اصول میهمانداری و آداب معاشرت اجتماعی نسبت به حمل چمدان ها ، وسایل و امور متفرقه آن ها پردازد و هدف نهایی جلب رضایت میهمانان می باشد .
					ایمنی و بهداشت : – دریافت و استرداد صحیح چمدان ها و وسایل امانتی میهمانان با دادن رسید و ثبت در دفتر مخصوص و نگهداری ایمن آن ها در انبار ضروری است . با رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری می گردد و توجه به روش های صحیح بلند کردن وسایل سنگین از آسیب های احتمالی به ستون فقرات جلوگیری می کند .
					توجهات زیست محیطی : – صرفه جویی در لوازم مصرفی چسب ، طناب ، لوازم التحریر و ... و صرفه جویی در مصرف انرژی های مختلف به حفظ محیط زیست کمک می کند .



**استاندارد آموزش**  
**- برگی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش				عنوان :
	جمع	عملی	نظری		انجام امور راهنمایی میهمان و چمدانبر در هتل
	۲۴	۱۸	۶		
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 ۱ ۱ ۱ ۱ ۱ ۱	دانش : - شیوه نگهداری امانات میهمانان - روش های پی گیری نیازمندی های میهمانان - مسائل امنیتی اقامت میهمانان - شیوه ارتباط بخش راهنمای میهمان با سایر قسمت های هتل - امور مربوط به اشیاء گمشده و پیدا شده میهمانان - خدمات تاکسی ، اتوبوس گردشگری و خودرو تشریفاتی	
				مهارت : - همکاری و کمک به میهمانان هنگام ورود به هتل ( میهمانان انفرادی و گروهی ) - راهنمایی کردن و نشان دادن اتاق به میهمانان - بُردن پیغام ، روزنامه و گل به اتاق میهمانان و پیگیری نیازمندی های متفرقه - کمک به میهمانان با نیازهای خاص مانند معلولین و افراد نابینا و ... - نشان دادن کارکرد وسایل درون اتاق به میهمانان - راهنمایی به میهمانان در مورد خدمات مختلف هتل و سایر خدمات شهری و اجتماعی - باز و بسته کردن صحیح درب اتاق ها و کار با کارت کلید های الکترونیکی - نگهداری ، ثبت در دفتر و تحویل اشیاء گمشده و پیدا شده در هتل - اجاره تاکسی ، اتوبوس گردشگری و خودرو تشریفاتی برای میهمانان	۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲



**استاندارد آموزش**  
**- برکھی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : انجام امور راهنمایی میهمان و چمدانبر در هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <p>- امور اجرایی راهنمای میهمان و چمدانبر هتل باید منطبق با اصول میهمانداری و آداب معاشرت انجام شود . سرعت ، نظم ، دقت ، امانتداری و قدرت بدنی لازمه توانایی کارمندان در جهت جلب رضایتمندی میهمانان است .</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- رعایت امانتداری ، دقت و ثبت گزارش حوادث احتمالی و هشجاری نسبت به وسایل میهمانان و جلوگیری از مفقود شدن و سرقت از جمله موارد ایمنی بوده و همچنین رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار و آگاهی از حوادث و آسیب های احتمالی در حین کار و بلند کردن وسایل سنگین از موارد بهداشتی شغل می باشد .</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- صرفه جویی در لوازم مصرفی چسب ، طناب ، لوازم التحریر و ... و صرفه جویی در مصرف انرژی های مختلف به حفظ محیط زیست کمک می کند .</p>			





**استاندارد آموزش**  
**- برکھی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- کامپیوتر				دانش :
- ویدئو پروژکتور			۰/۵	- قوانین هتلداری
- تخته سفید آموزشی			۰/۵	- قوانین قیمت گذاری اتاق ها و خدمات هتل
- تخته پاک کن			۰/۵	- قوانین اقامتی ( ظرفیت اتاق ، محدودیت سنی برای اقامت افراد و ... )
- ماژیک				
- کاغذ			۰/۵	- قوانین مهاجرتی ( اعتبار ویزا و پاسپورت )
- خودکار			۰/۵	- قوانین شرعی (محرمیت افراد مقیم در اتاق )
- کتاب ، جزوات و			۰/۵	- مقررات در خصوص رعایت اخلاق و پوشش مناسب
- CD آموزشی			۰/۵	- مقررات حمل سلاح ، کشیدن سیگار و مواد مخدر و
- فیلم های آموزشی			۰/۵	نگهداری حیوانات دست آموز در هتل
			۰/۵	- مقررات بهداشتی و زیست محیطی مثل (دفع فاضلاب و زباله )
				مهارت :
		۳		- کنترل انواع ویزا
		۳		- کنترل پاسپورت های مختلف و کارت های شناسایی و اداری و ...
		۲		- کنترل شناسنامه و عقد نامه و مقررات محرمیت
		۲		- کنترل انواع مُهر بر روی نامه ها
		۲		- کنترل مدارک هویتی اصل و غیر اصل



**استاندارد آموزش**  
**- برگه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <p>- آگاهی از قوانین و آیین نامه ها برای کارمند بخش پذیرش میهمان ( فرانت آفیس ) ضروری است تا بتواند به طور صحیح به میهمانان و مخاطبین راهنمایی و اطلاع رسانی کند .</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- آشنایی و عمل به مقررات ایمنی و بهداشتی مثل قوانین مربوط به مصرف سیگار و قلیان در اماکن عمومی یا نگهداری حیوانات دست آموز موجب ارتقاء سلامتی و بهداشت همگانی می گردد .</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- توجه به قوانین مربوط به مسائل زیست محیطی به طور مثال در مورد دفع فاضلاب و زباله های هتل منجر به حفظ محیط زیست می گردد .</p>			



**– برگه استاندارد تجهیزات**

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کامپیوتر		۱	
۲	ویدئو پروژکتور		۱	
۳	دستگاه فاکس		۱	
۴	تخته سفید آموزشی		۱	
۵	چسب نواری		۱	
۶	طناب پلاستیکی		۱	
۷	ترولی حمل چمدان و اثاثیه		۱	
۸	قیچی		۱	
۹	جعبه مقوایی		۱	
۱۰	کیسه پلاستیکی		۱	
۱۱	کارتون		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	تخته پاک کن		۱	
۲	ماژیک		۲	
۳	کاغذ		۵	
۴	خودکار		۱	
۵	تخته پاک کن		۱	
۶	مداد		۱	
۷	پاک کن		۱	
۸	تراش		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	کتاب اطلاعات شهری		۱	
۲	کتاب تلفن		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	کتاب اصول پذیرش میهمان در هتل (فرانت آفیس)	امیر سعید حاجی حسینی	–	۱۳۸۸	تهران	انتشارات تعاونی کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
۲	Concierge and Bell Attendant	Macao Occupational Skills Recognition System	–	۲۰۰۸	Macao	I.F.T Studies
۳	Guest Service	Canadian Tourism Human Resource Council	–	۲۰۰۸	Canada	C.T.H.R.C

**– 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	فرهنگ واژگان و اصطلاحات هتل	۱۳۸۹	امیر سعید حاجی حسینی	–	انتشارات مبنای خرد تهران	انتشارات مبنای خرد	دانشگاه جامع علمی کاربردی صنعت جهانگردی (۳) تهران



## پیوست ها

۱. آزمون ۱۰۰ سؤالی برای استاندارد شغل (به همراه پاسخنامه بسته پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)
۲. آزمون ۵۰ سؤالی برای استاندارد شایستگی (به همراه پاسخنامه بسته پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)
۳. پروژه کار عملی
۴. نمونه نقشه ، طرح ، رسم فنی ، نقشه کار ، دستور نقشه کار و ...
۵. فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد
۶. فهرست نرم افزارهای مفید ( تکمیلی و جانبی به عنوان کمک آموزشی )
۷. سایر پیشنهادات و پیوست ها

تبصره : گروه تهیه کننده استاندارد بعد از تدوین و تکمیل استاندارد مربوطه باید منابع و محتواهای اصیل و مهم مورد استفاده اعم از ( کتاب ، جزوه ، نرم افزار و ... ) را اعم از فارسی و انگلیسی که با کمک آن ها استاندارد تدوین شده است را به صورت (Training Package) به همراه استاندارد و پیوست ها ارسال نمایند .



# پیوست ۱

**آزمون ۱۰۰ سؤالی برای استاندارد شغل (به همراه پاسخنامه بسته**

**پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)**

**آزمون ۵۰ سؤالی برای استاندارد شایستگی (به همراه پاسخنامه**

**بسته پاسخ و پاسخ تحلیلی برای جواب)**

**+ پروژه عملی و سایر مستندات**

**\* نکته : حداقل ۵۰٪ سؤالات سنجش مهارت و عملی باشند**





**پیوست ۲**

**نمونه پیشنهادی :**

**\* نقشه کار**

**\* طرح درس و دستور نقشه کار**

**\* رسم فنی**

**و ....**



## پیوست ۳

### فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
1	<a href="http://www.world-tourism.org">www.world – tourism.org</a>
2	<a href="http://www.online-education.net">www.online-education.net</a>
3	<a href="http://www.Ift.edu.mo">www.Ift.edu.mo</a>
4	<a href="http://www.Tripadvisor.Com">www.Tripadvisor.Com</a>
5	<a href="http://www.Wto.Com">www.Wto.Com</a>
6	<a href="http://www.Thomascoock.Com">www.Thomascoock.Com</a>
7	<a href="http://www.Interstatehotel.Com">www.Interstatehotel.Com</a>
8	<a href="http://www.flatworkivoner.Com">www.flatworkivoner .Com</a>
9	<a href="http://www.5starlaundry.Com">www. 5starlaundry.Com</a>
10	<a href="http://www.wikipedia.org">www.wikipedia.org</a>



## پیوست ۴

### فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

( علاوه بر نرم افزارهای اصلی )

توضیحات	آدرس	تهیه کننده	عنوان نرم افزار	ردیف