

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل کارمند رزرواسیون هتل

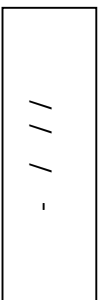
گروه شغلی

هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۴	۲	۲	۴	۲	۰	۵	۹	۰	۰	۹	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 : ۳-۹۴/۲۵/۱/۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :

- مهردادخت حاجی حسینی
- 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 حرفه ای 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	مهردادخت حاجی حسینی	کارشناسی ارشد	زیست شناسی	- مدرس و کارشناس آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری و گردشگری پازیریک شیراز	۷ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۱۷۷۱۳۰۲۲۴ ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com آدرس: شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نیش کوچه ۱۱
۲	امیرسعید حاجی حسینی	کارشناسی	- کشاورزی - مدیریت هتلداری	- مدیر داخلی هتل هما شیراز - مدیر آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری و گردشگری پازیریک شیراز	۱۲ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۱۷۱۲۰۴۱۵۳ ایمیل: Saeidhajihoseini@yahoo.com آدرس: شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نیش کوچه ۱۱
۳	سیاوش جواهری	کارشناسی ارشد	- مدیریت اجرایی MBA	- مدیر عامل و مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری گردشگری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۱۷۱۱۱۰۹۹۰ ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com آدرس: شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نیش کوچه ۱۱
۴	علیرضا کاظمی	کارشناسی	- مدیریت بازرگانی	- مدیر داخلی هتل آریو برزن شیراز - مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری و گردشگری پازیریک شیراز	۸ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۳۵۸۳۴۳۳۳۲ ایمیل: Alirezairania@yahoo.com آدرس: شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نیش کوچه ۱۱
۵	مریم کاظمی	کارشناسی	- مدیریت جهانگردی	- مدرس هتلداری مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری گردشگری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۱۷۳۲۰۹۸۹۵ ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com آدرس: شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نیش کوچه ۱۱
۶	علی محمد حاجی حسینی	کارشناسی	صنایع	- کارشناس آموزش مجتمع آموزشی گردشگری و هتلداری و گردشگری پازیریک شیراز	۵ سال	تلفن ثابت: ۰۷۱۱-۲۳۱۷۲۲۵ تلفن همراه: ۰۹۱۷۷۱۳۹۶۷۲ ایمیل: Pazirik-institut@yahoo.com آدرس: شیراز - خ ملاصدرا - خ معدل غربی - نیش 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.



نام استاندارد آموزش شغل^۱:

کارمند رزرواسیون هتل

شرح استاندارد آموزش شغل:

کارمند رزرواسیون هتل از گروه شغلی خدمات است. از سازمان و تشکیلات هتل و بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس) آگاهی دارد و با مهارت های ارتباطی، فن بیان و قدرت فروشندگی، اتاق های هتل را برای میهمانان رزرو می کند. همچنین از قوانین انجام رزرو و روش های انجام رزرواسیون در هتل آگاهی کامل دارد و پاسخگوی سؤالات میهمانان در مورد رزرو اتاق و سایر خدمات هتل می باشد.

ویژگی های کارآموز ورودی:

حداقل میزان تحصیلات: پایان دوره متوسطه اول (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 Intermediate کانون زبان

ایران مهارت کامپیوتر ICDL درجه ۲ با کد ۳-۳۰۳/۱۵/۱/۲

طول دوره آموزش:

طول دوره آموزش: ۱۶۰ ساعت

- زمان آموزش نظری: ۴۰ ساعت

- زمان آموزش عملی: ۱۲۰ ساعت

- زمان کارورزی: - ساعت

- زمان پروژه: - ساعت

بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)

- کتبی: ۲۵٪

- عملی: ۷۵٪

- حرفه ای اخلاق: 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 کارمند رزرواسیون هتل ، قوانین و روش های انجام رزرواسیون اتاق و خدمات جانبی هتل برای میهمانان و مشتریان آموزش داده می شود .

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Reservation Officer

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

- کارمند پذیرش میهمان در رشته هتلداری با کد استاندارد ۲ / ۱ / ۲۷ / ۹۴ - ۳

* 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 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	فروش اتاق و خدمات هتل
۶	ثبت و انجام رزرو اتاق برای مشتریان هتل
۷	پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز میهمانان هتل
۸	تجزیه و تحلیل بخش های مختلف صنعت گردشگری
۹	اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل ها

^۲. Occupational Standard

^۳. 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			سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل
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 محصولات 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 : - کارمند رزرواسیون هتل علاوه بر انجام امور مربوط به رزرو اتاق 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 می کند .
				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
– برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش پذیرش میهمان هتل (فرانت آفیس) و زیر مجموعه های آن
	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	۱	۱	دانش : - بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس) - وظایف شغلی قسمت های مختلف بخش پذیرش میهمان - شیوه اداره کردن بخش پذیرش میهمان - وظایف و جایگاه شغلی کارمند رزرواسیون در بخش پذیرش میهمان مهارت : - پیگیری و پاسخگویی به سؤالات و نیازهای میهمانان - هدایت دیگر کارمندان و هماهنگی با سایر بخش ها - اجرای طرح های افزایش فروش اتاق های هتل
		۴		نگرش : - کارمند رزرواسیون هتل با آگاهی از قسمت های مختلف بخش پذیرش میهمان و شرح وظایف کارمندان 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 در مشاغل دفتری و آمادگی کارمند رزرواسیون در مواردی نظیر آتش سوزی ، زلزله و ... از موارد ایمنی مشاغل در هتل 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
- 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			برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل
کامپیوتر -				دانش :
ویدئو پروژکتور -			۰/۵	- انواع ارتباط
تخته سفید آموزشی -			۰/۵	- اهمیت برقراری ارتباط مؤثر در هتلداری
تخته پاک کن -			۰/۵	- ارتباطات غیر کلامی ، کلامی ، نوشتاری ، الکترونیکی
ماژیک -			۰/۵	- اهمیت گوش دادن به نظرات و صحبت های دیگران
کاغذ -			۰/۵	- ارتباطات انسانی و کار گروهی
خودکار -			۰/۵	- علاقه ، انگیزه و اشتیاق به کار و زندگی
کتاب ، جزوات و -			۰/۵	- اهمیت رسیدگی به شکایات و گلایه میهمانان
CD آموزشی -			۰/۵	- آداب معاشرت اجتماعی و الگوهای رفتاری
فیلم های آموزشی -			۰/۵	
				مهارت :
		۲		- اولویت بندی انجام کارها
		۲		- زمان بندی انجام کارها
		۲		- بهبود گفتار و رفتار و نوع پوشش و ظاهر
		۱		- تقویت کار گروهی
		۲		- به کارگیری مهارت های ارتباطی
		۲		- پیگیری امور مربوط به شکایات و گلایه میهمانان
		۱		- کمک به میهمانانی با نیازهای خاص (معلولین ، نابینایان و ...)



استاندارد آموزش
- برگی تحلیلی 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>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.</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت:</p> <p>- بهبود ارتباط انسانی در هتل از تعارضات درون سازمانی به نحو چشمگیری می کاهد. 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>توجهات زیست محیطی:</p> <p>- ارتباطات صحیح و مؤثر در جوامع انسانی، هزینه های انرژی و ... را کاهش می دهد. به طور مثال از تکرار کارها جلوگیری می شود، 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 ... خواهد بود، منجر به حفظ محیط زیست خواهد شد.</p>			



استاندارد آموزش
– برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : معرفی خدمات و اتاق های هتل به میهمانان و مشتریان
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، نگرش ، مهارت ، 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				دانش : - بخش های داخلی هتل - ساختمان داخلی هتل و اطلاعات عمومی در مورد هتل - خدمات قابل ارائه در هتل - برنامه های ویژه فروش اتاق ، خدمات و تخفیف - انواع اتاق و قیمت های مختلف ارائه شده از طرف هتل - خدمات درون اتاق های هتل
			۰/۵	
			۰/۵	
			۰/۵	
			۱	
			۱	
			۰/۵	
				مهارت : - توضیح خدمات اجتماعی ، پزشکی ، تفریحی و ... به میهمانان - توضیح خدمات هتل و قیمت های اتاق ها برای میهمانان - توضیح کاربرد وسایل درون اتاق و سایر خدمات هتل به میهمانان
	۴			
	۴			
	۴			
				نگرش : - آگاهی از اتاق ها و خدمات قابل ارائه در هتل به کارمند رزرواسیون کمک می کند تا اطلاعات را صحیح به میهمانان منتقل کند و این امر در جهت بازاریابی و جلب مشتری حائز اهمیت است .
				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
- برگی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : فروش اتاق و خدمات هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
دانش : - روش های فروش - درخواست میهمانان هنگام رزرو اتاق در هتل - روش تأیید وجود اتاق در سیستم دستی و کامپیوتری رزرواسیون - برنامه های ویژه فروش اتاق ، خدمات و پکیج های مسافرتی ، توافق نامه های مختلف هتل با شرکت ها و سازمان ها		۱		
کامپیوتر - ویدئو پروژکتور - تخته سفید آموزشی - تخته پاک کن - ماژیک - کاغذ - خودکار - کتاب ، جزوات و - CD آموزشی - فیلم های آموزشی -		۱		
				مهارت : - تهیه طرح های تسهیلاتی متنوع برای اقامت میهمانان گروهی - معرفی خدمات هتل و انواع اتاق ها به میهمانان - تهیه پکیج های مختلف قیمت برای تورها - قیمت گذاری خدمات و اتاق های هتل در ماه های خلوت و شلوغ - تهیه توافق نامه با شرکت ها و سازمان های مختلف با توجه به کارکرد آن ها و با ارائه قیمت مناسب
		۲		
		۲/۵		
		۲/۵		
		۲/۵		
		۲/۵		
				نگرش : - هدف نهایی هتل کسب درآمد از راه فروش اتاق ، خدمات و جلب رضایت میهمانان است و کارمند رزرواسیون با توانمندی خود می تواند سهم بسزایی در رسیدن به هدف هتل داشته باشد .
				ایمنی و بهداشت : - رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار در کنترل بیماری ها مؤثر خواهد بود .
				توجهات زیست محیطی : - پاکیزگی محیط و صرفه جویی در لوازم اداری نظیر کاغذ و ... و توجه به بازیافت آن ها و استفاده بهینه از انواع انرژی به حفظ محیط زیست کمک می کند .



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳۲	۲۴	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				ثبت و انجام رزرو اتاق برای مشتریان هتل
				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
دانش :				دانش :
- کامپیوتر				- روش های مختلف رزرو (تلفنی ، نامه ، حضوری ، اینترنتی و ...)
- ویدئو پروژکتور			۱	- موارد مورد نیاز رزرواسیون برای انجام رزرو اتاق
- تخته سفید آموزشی				- اطلاعات ضروری و غیر ضروری جهت انجام رزرو
- تخته پاک کن			۱	- تأیید تعداد اتاق های قابل فروش در تاریخ های مختلف
- ماژیک				در سیستم کامپیوتری و دستی
- کاغذ			۱	- مراحل مختلف رزرو اتاق (گرفتن رزرو ، ابطال ، تغییرات رزرو و ارسال تأییدیه)
- خودکار				- روش بایگانی مدارک و فرم های مربوط به رزرو اتاق
- کتاب ، جزوات و CD آموزشی			۱	- اطلاعات موجود در فرم ثبت رزرواسیون
- فیلم های آموزشی				- قوانین هتل درمورد رزرو اتاق
			۰/۵	- مراحل رزرو گروه ها (گروه های تور ، همایش ها و ...)
			۰/۵	- اصطلاحات تخصصی انگلیسی هتلداری در رزرواسیون
			۱	مهارت :
				- تکمیل فرم ثبت رزرو
			۱	- انجام رزرو از طریق تلفن ، نامه ، حضوری و ...
			۴	- پی گیری انجام رزرو اتاق (گرفتن رزرو ، ابطال ، تغییرات رزرو و ارسال تأییدیه)
			۲	- بایگانی مدارک و فرم های رزرواسیون
			۲	- پی گیری و اجرای قوانین مربوط به رزرو (محاسبه جریمه عدم مراجعه میهمانان ، دیرکرد ورود به هتل و ...)
			۱۲	- کار با نرم افزار رزرواسیون هتل و ثبت رزرو در سیستم دستی
			۲	- انجام رزرو میهمانان گروهی (تورها ، همایش ها و ...)



استاندارد آموزش
– برکەى تحليل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ثبت و انجام رزرو اتاق برای مشتریان هتل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <p>– انجام رزرو به شکلی اصولی و صحیح توأم با نظم ، ادب و دقت موجب ارتقاء امتیاز هتل ها می گردد ، این کار در جلب رضایت میهمانان و مشتریان بسیار مؤثر خواهد بود .</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>– رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار در کنترل بیماری ها مؤثر خواهد بود .</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>– پاکیزگی محیط و صرفه جویی در لوازم اداری نظیر کاغذ و ... و توجه به بازیافت آن ها و استفاده بهینه انواع انرژی به حفظ محیط زیست کمک می کند .</p>			



استاندارد آموزش
– برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز میهمانان هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	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				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 های خدمات مسافرتی ، مراسم مختلف تفریحی / مذهبی ، همایش های علمی ، نمایشگاه ها و ...
				مهارت : – کاربرد نقشه های مختلف شهری ، جاده ای و ... – پاسخگویی به میهمانان و استفاده از تلفن ، فاکس و Email و اینترنت برای راهنمایی میهمانان – پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز آژانس های خدمات مسافرتی ، همایش ها و ...
				نگرش : – جلب اعتماد میهمانان به هنگام دادن اطلاعات مختلف و راهنمایی صحیح و با دقت در تشویق به انتخاب هتل و اقامت مجدد میهمان 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

– برکهای تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تجزیه و تحلیل بخش های مختلف صنعت گردشگری
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۱۲	۱۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر				دانش :
ویدئو پروژکتور			۰/۵	– انواع گردشگری
تخته سفید آموزشی			۰/۵	– انگیزه های سفر
تخته پاک کن			۰/۵	– مزایای صنعت گردشگری
ماژیک			۱	– بخش های صنعت گردشگری
کاغذ			۰/۵	– سازمان های ملی و بین المللی گردشگری
خودکار			۱	– آثار فرهنگی ، اجتماعی و اقتصادی زیست محیطی گردشگری
کتاب ، جزوات و CD آموزشی				مهارت :
فیلم های آموزشی		۴		– معرفی صنعت گردشگری به میهمانان و مشتریان هتل
		۴		– معرفی هتل های بین المللی و جایگاه آن ها در صنعت گردشگری
		۴		– معرفی سازمان های ملی و بین المللی و قوانین گردشگری به میهمانان و مشتریان هتل
	نگرش :			
	– آشنایی با بخش های مختلف صنعت گردشگری و مؤلفه های آن برای کلیه کارکنان بخش پذیرش میهمان و رزرواسیون که در ارتباط مستقیم با میهمانان می باشند ضروری است .			
	ایمنی و بهداشت :			
	– رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محیط کار از انتقال بیماری ها جلوگیری میکند .			
	توجهات زیست محیطی :			
	– پاکیزگی محیط کار و رعایت صرفه جویی در لوازم مصرفی اداری نظیر مداد ، کاغذ و ... و در مورد انواع انرژی موجب حفظ محیط زیست می گردد .			



استاندارد آموزش

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



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>– آشنایی با قوانین و آیین نامه ها برای کارمند رزرواسیون ضروری است ، چنانچه انجام رزرو منطبق با قوانین کشور و آیین نامه های هتل نباشد ، بخش رزرواسیون فاقد اعتبار حرفه ای در نزد میهمانان و مراجع قانونی است .</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 نحوه 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 مانند دفع فاضلاب و زباله های هتل و صرفه جویی در مصرف لوازم اداری و مصرف بهینه انواع انرژی موجب 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	چاپگر		۱	
۴	فتوکپی		۱	
۵	فاکس		۱	
۶	اسکنر		۱	
۷	مودم		۱	
۸	تخته سفید آموزشی		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	مداد		۱	
۶	پاک کن		۱	
۷	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	نمونه فرم ثبت رزرو		۱	
۲	نمونه فرم تاییدیه انجام رزرو		۱	
۳	نمونه فرم قیمت اتاق های هتل		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 C.T.H.R.C
۲	Reservation Sales Agent	National Occupational Standard	-	۲۰۰۸	Canada	I.F.T Studies
۳	Front Desk Agent	Macao Occupational Skills Recognition System	-	۲۰۰۸	Macao	

– 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 تهران (۳)



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	www.Ift.Edu.Mo
2	www.World-Tourism.Org
3	www.Online_education.Net
4	www.Tripadvisor.Com
5	www.Wto.Com
6	www.Thomascoock.Com
7	www.Interstatehotel.Com
8	www.flatworkivoner.Com
9	www.5starlaundry.Com
10	www.wikipedia.org



پیوست ۴

فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

(علاوه بر نرم افزارهای اصلی)

توضیحات	آدرس	تهیه کننده	عنوان نرم افزار	ردیف