



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

مسئول روابط عمومی هتل

گروه شغلی

هتلداری

کد ملی آموزش شغل

۴	۲	۲	۴	۲	۰	۵	۹	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۲
ISCO-08				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

تاریخ تدوین استاندارد ۱۳۹۹/۱/۱۰

نظارت بر تدوین محتوا و تصویب استاندارد : دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۴۲۲۴۲۰۵۹۰۱۰۰۰۰۲

اعضاء کارگروه برنامه ریزی درسی: هتلداری

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تخصصی	شغل و سمت	سابقه کار
۱	امیر سعید حاجی حسینی	لیسانس	هتلداری	مدیر داخلی هتل هما شیراز	۲۱ سال
۲	نغمه معدلی	لیسانس	هتلداری	مربی هتلداری آموزشگاه های هتلداری شیراز	۱۰ سال
۳	نوشین قاسم نژاد	لیسانس	میکروبیولوژی	مربی هتلداری مرکز علمی کاربردی فراسان	۱۵ سال
۴	علیرضا کاظمی	لیسانس	مدیریت بازرگانی	مدیر هتل جهان نما شیراز	۱۶ سال
۵	مجید ظفریان	لیسانس	آمار	مدیر تشریفات و روابط عمومی هتل هما شیراز	۱۸ سال
۶	ملیحه عامری	فوق لیسانس	برنامه ریزی گردشگری	مربی سازمان	۸ سال
۷	محمد صادق رمضان نژاد	لیسانس	مهندسی تکنولوژی کامپیوتر	مدیر کل روابط عمومی و امور مشتریان هواپیمایی سپهران - مدیر امور مشتریان هتل درویشی	۱۵ سال
۸	مهران میر	لیسانس	خدمات گردشگری	مدیر آموزشگاه- مدیر اجرایی هتل	۱۹ سال
۹	حجت لعل زرین	لیسانس	شیمی	مدیر آموزشگاه هتلداری	۱۳ سال
۱۰	محمد رضا نخ فروش	لیسانس	مهندسی صنایع	مدیر اجرایی هتل ۴ ستاره مشهد	۷ سال
۱۱	مازیار یاوری فر	فوق لیسانس	تجارت الکترونیک	مدیر روابط عمومی هتل بین المللی قصر طلایی	۶ سال
۱۲	ایمان فروزان	فوق لیسانس	میهمان نوازی و تشریفات	مدیر آموزشگاه هتلداری و گردشگری پیشگامان	۵ سال
۱۳	محمد علی حاتمیان	فوق لیسانس	تاریخ	دبیر کارگروه برنامه ریزی درسی هتلداری و گردشگری	۱۹ سال

فرآیند بازنگری استانداردهای آموزش :

طی جلسه ای که در تاریخ ۹۸/۱۰/۱ با حضور اعضای کارگروه برنامه ریزی درسی هتلداری برگزار گردید استاندارد آموزش شغل کارمند روابط عمومی هتل با کد ۴۲۲۴۲۰۵۹۰۱۰۰۰۰۱ بررسی و تحت عنوان شغل مسئول روابط عمومی هتل با کد ۴۲۲۴۲۰۵۹۰۱۰۰۰۰۲ مورد تأیید قرار گرفت .

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 پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی
تهران، خیابان آزادی، نیش خیابان خوش جنوبی، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
دورنگار ۶۶۵۸۳۶۵۸
تلفن ۶۶۵۸۳۶۲۸
آدرس الکترونیکی: rpc@irantvto.ir

تعاریف :

استاندارد شغل :

مشخصات شایستگی‌ها و توانمندی‌های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه‌ای نیز گفته می‌شود.

استاندارد آموزش :

نقشه‌ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی‌های موجود در استاندارد شغل.

نام یک شغل :

به مجموعه‌ای از وظایف و توانمندی‌های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می‌رود اطلاق می‌شود.

شرح شغل :

بیانیه‌ای شامل مهم‌ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی، مسئولیت‌ها، 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 شایستگی‌ها و توانایی‌هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می‌رود.

کارورزی:

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می‌گیرد 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 می‌آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی‌گردد).

ارزشیابی :

فرآیند جمع‌آوری 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 حرفه‌ای مربیان :

حداقل توانمندی‌های آموزشی و حرفه‌ای که از مربیان دوره آموزش استاندارد انتظار می‌رود.

شایستگی :

توانایی انجام کار در محیط‌ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد.

دانش :

حداقل مجموعه‌ای از معلومات نظری و توانمندی‌های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی که می‌تواند شامل علوم پایه (ریاضی، فیزیک، شیمی، زیست‌شناسی)، تکنولوژی و زبان فنی باشد.

مهارت :

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی. معمولاً به مهارت‌های عملی ارجاع می‌شود.

نگرش :

مجموعه‌ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت‌های غیر فنی و اخلاق حرفه‌ای می‌باشد.

ایمنی :

مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می‌شود.

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:	
مسئول روابط عمومی هتل	
شرح استاندارد آموزش شغل:	
<p>استاندارد آموزشی "مسئول روابط عمومی هتل" یک شغل از رشته هتلداری است که از عهده شایستگی های: بررسی چارت سازمانی هتل، برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل، معرفی خدمات هتل به میهمانان و مشتریان هتل، بایگانی سوابق و اطلاعات میهمانان و مشتریان هتل، برقراری ارتباطات درون سازمانی (پرسنل و مدیران هتل)، برقراری ارتباطات برون سازمانی، استقبال، بدرقه و پیگیری اقامت میهمانان هتل، استفاده از سیستم های رسانه ای و ارتباطی در هتل و نظارت بر اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل با محوریت مشتری مداری بر می آید. این شغل با مشاغل: مدیر هتل-کارمند پذیرش هتل-برنامه ریز جشن ها و تشریفات- رفتار با میهمان در هتل در ارتباط می باشد</p>	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
<p>حداقل میزان تحصیلات: پایان دوره اول متوسطه (پایان دوره راهنمایی) حداقل توانایی جسمی و ذهنی: داشتن سلامت کامل جسمی و ذهنی مهارت های پیش نیاز: ندارد</p>	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۱۶۰ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۶۰ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۰۰ ساعت
- زمان کارورزی	: ۰ ساعت
- زمان پروژه	: ۰ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی :	۲۵%
- عملی :	۶۵%
- اخلاق حرفه ای :	۱۰%
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
حداقل میزان تحصیلات :	
- کارشناسی روابط عمومی و ارتباطات با ۲ سال سابقه کار مرتبط	
- کارشناسی مدیریت هتلداری و گردشگری و سایر رشته ها با حداقل ۳ سال سابقه کار مرتبط در هتل	

*** تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی):**

مسئول روابط عمومی هتل باید امکانات و خدمات هتل را معرفی و ارتباطات درون و برون سازمانی، تشریفات، استقبال و بدرقه میهمانان مهم و امور برگزاری جلسات و همایش های مختلف را پیگیری و به انجام برساند. مسئول روابط عمومی هتل باید دامنه اطلاعات اجتماعی، علمی و فرهنگی وسیعی داشته باشد. به روز بودن و آشنایی با روش های تبلیغات و معرفی و کاربرد شبکه های مجازی همراه با فن بیان از ویژگی های مورد نیاز یک مسئول روابط عمومی در هتل می باشد.

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

Hotel Public Relations Officer

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

- مدیر هتل
- کارمند پذیرش هتل
- برنامه ریز جشن ها و تشریفات
- رفتار با میهمان 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

استاندارد آموزش شغل

- شایستگی

ردیف	عناوین	ساعت آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	بررسی چارت سازمانی هتل	۵	۶	۱۱
۲	برقراری ارتباط مؤثر با میهمانان و مشتریان هتل	۶	۱۴	۲۰
۳	معرفی خدمات هتل به میهمانان و مشتریان هتل	۶	۱۲	۱۸
۴	بایگانی سوابق و اطلاعات میهمانان و مشتریان هتل	۳	۱۲	۱۵
۵	برقراری ارتباطات درون سازمانی (پرسنل و مدیران هتل)	۹	۸	۱۷
۶	برقراری ارتباطات برون سازمانی	۵	۱۳	۱۸
۷	استقبال ، بدرقه و پیگیری اقامت میهمانان هتل	۶	۱۴	۲۰
۸	استفاده از سیستم های رسانه ای و ارتباطی در هتل	۹	۹	۱۸
۹	نظارت بر اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل با محوریت مشتری مداری	۱۱	۱۲	۲۳
جمع ساعات		۶۰	۱۰۰	۱۶۰

	زمان آموزش			عنوان : بررسی چارت سازمانی هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۱	۶	۵	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست‌محیطی مرتبط			
چاپگر فتوکپی فاکس اسکنر پیچر دستگاه GPS اسلایدهای آموزشی خط اینترنت انواع نقشه ماژیک وایت برد DVD و CD کاغذ مداد خودکار تخته پاک کن				دانش :
				- تعریف هتل
				- طبقه بندی و درجه بندی هتل ها
				- نمودار سازمانی هتل و اهمیت آن
				مهارت :
				- معرفی کارکرد قسمت های اصلی و فرعی هتل
				- بررسی نمودار سازمانی هتل
				نگرش :
				- رعایت نظم و انضباط فردی و کارگاهی
				- رعایت اخلاق حرفه ای
				- دقت در انجام کار و مسئولیت پذیری
				ایمنی و بهداشت :
			- رعایت اصول ارگونومی حین انجام کار	
			- رعایت بهداشت فردی و محیطی متناسب با نوع کار	
			توجهات زیست‌محیطی :	
			- مدیریت صحیح منابع انرژی و آب	
			- مدیریت صحیح مواد مصرفی مورد استفاده در کار	

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲۰	۱۴	۶	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			برقراری ارتباط موثر با میهمانان و مشتریان هتل
چاپگر فتوکپی فاکس اسکنر پیچر دستگاه GPS اسلایدهای آموزشی خط اینترنت انواع نقشه ماژیک وایت برد DVD و CD کاغذ مداد خودکار تخته پاک کن				دانش :
				- ارتباط و انواع آن
				- تکنیک های برقراری ارتباط
				- ارتباطات انسانی و کار گروهی
				- آداب معاشرت و الگوهای رفتاری
				مهارت :
				- بکارگیری مهارت های ارتباطی
				- پیگیری امور مربوط به شکایات میهمانان
				- تشخیص موانع و مشکلات ارتباطی و غلبه بر آنها
				- انجام اقدامات لازم جهت رضایت مشتریان و میهمانان
				نگرش :
				- رعایت نظم و انضباط فردی و کارگاهی
				- رعایت اخلاق حرفه ای
			- کنترل کیفیت ارائه اطلاعات به مشتریان	
			- امانتداری و جلب رضایت مشتری	
			- دقت در انجام کار و مسئولیت پذیری	
			ایمنی و بهداشت :	
			- رعایت اصول ارگونومی حین انجام کار	
			- رعایت بهداشت فردی و محیطی متناسب با نوع کار	
			توجهات زیست محیطی :	
			- مدیریت صحیح منابع انرژی و آب	
			- مدیریت صحیح مواد مصرفی مورد استفاده در کار	

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۸	۱۲	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
چاپگر فتوکپی فاکس اسکندر پیچر دستگاه GPS اسلایدهای آموزشی خط اینترنت انواع نقشه ماژیک وایت برد DVD و CD کاغذ مداد خودکار تخته پاک کن				دانش :
				- بخش های داخلی هتل
				- ساختمان هتل و اطلاعات زمینه ای درباره هتل
				- برنامه های ویژه فروش اتاق ، خدمات و تخفیف
				- انواع خدمات هتل
				- جایگاه روابط عمومی در هتل
				مهارت :
				- معرفی انواع خدمات و ویژگی اتاق های هتل
				- تهیه اطلاعات و طراحی بروشورهای تبلیغاتی، استند و بنر
				- تهیه و به روز نگهداشتن اطلاعات سایت هتل
				- تهیه و تکمیل پرسشنامه رضایت میهمانان و تجزیه و تحلیل اطلاعات آن
				نگرش :
				- رعایت نظم و انضباط فردی و کارگاهی
				- رعایت اخلاق حرفه ای
				- کنترل کیفیت ارائه اطلاعات به مشتریان
			- امانتداری و جلب رضایت مشتری	
			- دقت در انجام کار و مسئولیت پذیری	
			ایمنی و بهداشت :	
			- رعایت اصول ارگونومی حین انجام کار	
			- رعایت بهداشت فردی و محیطی متناسب با نوع کار	
			توجهات زیست محیطی :	
			- مدیریت صحیح منابع انرژی و آب	
			- مدیریت صحیح مواد مصرفی مورد استفاده در کار	

	زمان آموزش			عنوان : بایگانی سوابق و اطلاعات میهمانان و مشتریان هتل
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۲	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
چاپگر فتوکپی فاکس اسکندر پیچر دستگاه GPS اسلایدهای آموزشی خط اینترنت انواع نقشه ماژیک وایت برد DVD و CD کاغذ مداد خودکار تخته پاک کن	دانش :			
	-روش های جمع آوری اطلاعات مورد نیاز بخش روابط عمومی			
	-سیستم های بایگانی مدارک			
	-آمار و گزارشات مربوط به مناسبات ویژه و خاص میهمانان			
	مهارت :			
	-ارائه خدمات مطلوب با استفاده از سوابق اقامت			
	-ارسال کارت تبریک، تسلیت، تشویق به مشتریان هتل			
	-انجام اقدامات لازم جهت وفادار نمودن میهمانان به هتل			
	- تهیه گزارشات میهمانان جهت بهره برداری مناسب در آینده			
	-دریافت اطلاعات مورد نیاز از واحد IT			
	نگرش :			
	- رعایت نظم و انضباط فردی و کارگاهی			
	- رعایت اخلاق حرفه ای			
	- کنترل کیفیت ارائه اطلاعات به مشتریان			
- امانتداری و جلب رضایت مشتری				
- دقت در انجام کار و مسئولیت پذیری				
- برنامه ریزی و سازماندهی اولویت ها و برنامه کاری				
ایمنی و بهداشت :				
- رعایت اصول ارگونومی حین انجام کار				
- رعایت بهداشت فردی و محیطی متناسب با نوع کار				
توجهات زیست محیطی :				
- مدیریت صحیح منابع انرژی و آب				
- مدیریت صحیح مواد مصرفی مورد استفاده در کار				

	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباطات درون سازمانی (پرسنل هتل و مدیران)
	جمع	عملی	نظری	
	۱۷	۸	۹	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
چاپگر فتوکپی فاکس اسکندر پیجر دستگاه GPS اسلایدهای آموزشی خط اینترنت انواع نقشه ماژیک وایت برد DVD و CD کاغذ مداد خودکار تخته پاک کن				دانش :
				- نحوه بررسی سیاست های داخلی هتل جهت توضیح به کارکنان
				- نحوه بررسی نیازهای فردی کارکنان هتل
				- نحوه ارائه توضیحات طرح های جدید هتل به مدیران و کارکنان هتل
				مهارت :
				- برقراری ارتباط و تفاهم بین کارکنان هتل
				- ارائه به موقع اطلاعات جهت رسیدگی امور
				- برخورد با انتقادات و پیشنهادات
				- اخذ تصمیم مناسب در شرایط خاص
				نگرش :
				- رعایت نظم و انضباط فردی و کارگاهی - رعایت اخلاق حرفه ای - کنترل کیفیت ارائه اطلاعات به مشتریان - امانتداری و جلب رضایت مشتری - دقت در انجام کار و مسئولیت پذیری - برنامه ریزی و سازماندهی اولویت ها و برنامه کاری
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت اصول ارگونومی حین انجام کار - رعایت بهداشت فردی و محیطی متناسب با نوع کار
			توجهات زیست محیطی :	
			- مدیریت صحیح منابع انرژی و آب - مدیریت صحیح مواد مصرفی مورد استفاده در کار	

	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباطات برون سازمانی
	نظری	عملی	جمع	
	۵	۱۳	۱۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
چاپگر فتوکپی فاکس اسکنر پیچر دستگاه GPS اسلایدهای آموزشی خط اینترنت انواع نقشه ماژیک وایت برد DVD و CD کاغذ مداد خودکار تخته پاک کن	دانش :			
	- ارتباطات و مکاتبات با سازمان های مرتبط با هتل			
	- نحوه ارتباط با انجمن ها و مرکز تخصصی و نظارتی هتلداری و گردشگری کشور			
	- نحوه پاسخگویی به نامه های مربوط به بخش روابط عمومی			
	مهارت :			
	- برنامه ریزی جهت حضور در جلسات خارج از هتل و تهیه و تدوین صورتجلسات			
	- مدیریت جلسات مختلف اداری			
	- بکارگیری اصول و فنون مذاکره			
	- برقراری ارتباطات مستمر با آژانس های مسافرتی و وبسایت های هتلداری و گردشگری و شبکه های مجازی آنلاین			
	- پاسخگویی به ارتباطات تلفنی، الکترونیکی، مکاتبه‌ای			
	نگرش :			
	- رعایت نظم و انضباط فردی و کارگاهی			
- رعایت اخلاق حرفه ای				
- کنترل کیفیت ارائه اطلاعات به مشتریان				
- امانتداری و جلب رضایت مشتری				
- دقت در انجام کار و مسئولیت پذیری				
- برنامه ریزی و سازماندهی اولویت ها و برنامه کاری				
ایمنی و بهداشت :				
- رعایت اصول ارگونومی حین انجام کار				
- رعایت بهداشت فردی و محیطی متناسب با نوع کار				
توجهات زیست محیطی :				
- مدیریت صحیح منابع انرژی و آب				
- مدیریت صحیح مواد مصرفی مورد استفاده در کار				

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲۰	۱۴	۶	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
چاپگر فتوکپی فاکس اسکنر پیچر دستگاه GPS اسلایدهای آموزشی خط اینترنت انواع نقشه ماژیک وایت برد DVD و CD کاغذ مداد خودکار تخته پاک کن				دانش :
				- نحوه بررسی امور مربوط به میهمانان VIP
				- نحوه بررسی امور مربوط به میهمانان CIP
				مهارت :
				- بکارگیری اصول برگزاری مراسم و همایش در هتل
				- استقبال و بدرقه میهمانان مهم
				- بکارگیری اصول تشریفات اداری و سیاسی
				- ثبت پذیرش و تسویه حساب میهمانان مهم
				- برگزاری مراسم بازدید و معرفی خدمات هتل به مشتریان
				نگرش :
				- رعایت نظم و انضباط فردی و کارگاهی
				- رعایت اخلاق حرفه ای
			- کنترل کیفیت ارائه اطلاعات به مشتریان	
			- امانتداری و جلب رضایت مشتری	
			- دقت در انجام کار و مسئولیت پذیری	
			- برنامه ریزی و سازماندهی اولویت ها و برنامه کاری	
			ایمنی و بهداشت :	
			- رعایت اصول ارگونومی حین انجام کار	
			- رعایت بهداشت فردی و محیطی متناسب با نوع کار	
			توجهات زیست محیطی :	
			- مدیریت صحیح منابع انرژی و آب	
			- مدیریت صحیح مواد مصرفی مورد استفاده در کار	

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۸	۹	۹	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
چاپگر فتوکپی فاکس اسکنر پیچر دستگاه GPS اسلایدهای آموزشی خط اینترنت انواع نقشه ماژیک وایت برد DVD و CD کاغذ مداد خودکار تخته پاک کن				دانش :
				- انواع فن آوری های نوین
				- اصول تبلیغات و بازاریابی در فضای مجازی
				- سواد رسانه‌ای
				- مبانی ارتباط جمعی
				مهارت :
				- کار با دستگاه فاکس ، چاپگر ، اسکنر ، ویدئو پرژکتور ، پیچر
				- اطلاع رسانی و حضور در شبکه های اجتماعی
				- بکارگیری ابزارهای تبلیغاتی
				- استفاده از ایمیل، اینترنت و شبکه های مجازی
				نگرش :
				- برقراری ارتباط و هماهنگی با عوامل موثر در کار
				- رعایت نظم و انضباط فردی و کارگاهی
				- رعایت اخلاق حرفه ای
			- صرفه جویی در مواد مصرفی	
			- امانتداری و جلب رضایت مشتری	
			- دقت در انجام کار و مسئولیت پذیری	
			- برنامه ریزی و سازماندهی اولویت ها و برنامه کاری	
			ایمنی و بهداشت :	
			- رعایت اصول ارگونومی حین انجام کار	
			- رعایت بهداشت فردی و محیطی متناسب با نوع کار	
			توجهات زیست محیطی :	
			- مدیریت صحیح منابع انرژی و آب	

	زمان آموزش			عنوان : نظارت بر اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل با محوریت مشتری مداری
	جمع	عملی	نظری	
	۲۳	۱۲	۱۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
چاپگر فتوکپی فکس اسکنر پیچر دستگاه GPS اسلایدهای آموزشی خط اینترنت انواع نقشه ماژیک وایت برد DVD و CD کاغذ مداد خودکار تخته پاک کن	دانش :			
	- روابط عمومی از منظر تاثیرگذاری			
	-قوانین اقامتی			
	-قوانین مهاجرتی			
	- قوانین شرعی			
	-مقررات بهداشتی و زیست محیطی			
	مهارت :			
	-پیگیری نیازها و نظرات مشتریان			
	-برنامه ریزی جهت رفع کمبودها و مشکلات			
	- بکارگیری CRM جهت رضایتمندی بیشتر میهمانان			
	رسیدگی به گلایه ها و شکایات و طراحی شیوه های ارتباط و پاسخگویی به میهمانان			
	نگرش :			
	- رعایت نظم و انضباط فردی و کارگاهی			
	- رعایت اخلاق حرفه ای			
	- صرفه جویی در مواد مصرفی			
- امانتداری و جلب رضایت مشتری				
- دقت در انجام کار و مسئولیت پذیری				
- برنامه ریزی و سازماندهی اولویت ها و برنامه کاری				
ایمنی و بهداشت :				
- رعایت اصول ارگونومی حین انجام کار				
- رعایت بهداشت فردی و محیطی متناسب با نوع کار				
توجهات زیست محیطی :				
- مدیریت صحیح منابع انرژی و آب				

- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	جعبه کمک های اولیه	استاندارد	۱ عدد	
۲	دیتا پروژکتور با متعلقات	استاندارد	۱ دستگاه	
۳	رایانه با متعلقات آن	P4	۱ دستگاه	
۴	کپسول آتش نشانی	CO ₂	۱ عدد	
۵	تخته وایت برد	۲۰۰ × ۱۵۰ سانتی متر	۱ عدد	
۶	صندلی مربی	موجود در بازار	۱ عدد	
۷	صندلی کارآموز	موجود در بازار	۱۵ عدد	
۸	میز مربی	موجود در بازار	۱ عدد	
۹	میز کارآموز	موجود در بازار	۱۵ عدد	
۱۰	چاپگر	موجود در بازار	۱ دستگاه	
۱۱	فتوکپی	موجود در بازار	۱ دستگاه	
۱۲	فاکس	موجود در بازار	۱ دستگاه	
۱۳	اسکنر	موجود در بازار	۱ دستگاه	
۱۴	پیجر	موجود در بازار	۱ دستگاه	
۱۵	خط اینترنت	wireless	۲ خط	

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	کاغذ	یادداشت	۳ بسته	
۲	تخته پاک کن	موجود در بازار	۲ عدد	
۳	تراش	موجود در بازار	۱ عدد	
۴	ماژیک وایت برد	در رنگهای مختلف	۴ عدد	
۵	DVD و CD	موجود در بازار	۵ عدد	
۶	کاغذ	A4	۳ بسته	
۷	مداد	HB	۵ عدد	
۸	خودکار	موجود در بازار	۵ عدد	

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	اسلایدهای آموزشی	موجود در بازار	به تعداد لازم	
۲	انواع نقشه	موجود در بازار	از هر نوع ۲ عدد	

توجه:

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود.