

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

اتاق دار هتل

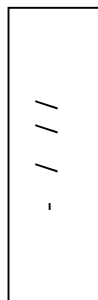
گروه شغلی

هتلداری

کد ملی آموزش شغل

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

تاریخ تدوین استاندارد: ۸۸/۱/۱





تعریف مفاهیم سطوح یادگیری	
آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/اصول: به مفهوم مبانی مطالب نظری/ توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار	
مشخصات عمومی شغل:	
اتاقدار هتل کسی است که بتواند از عهده اجرای مقررات شغلی و تمیز کردن اتاقهای مربوطه و گردگیری از وسایل آنها و تهیه گزارش از عملکرد برآید.	
ویژگی های کارآموز ورودی:	
حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره راهنمایی	
حداقل توانایی جسمی: متناسب با شغل مربوطه	
مهارت های پیش نیاز این استاندارد: ندارد	
طول دوره آموزشی :	
طول دوره آموزش	: ۲۵۰ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۶۶ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۸۴ ساعت
- زمان کارآموزی در محیط کار	: ۱۰۰ ساعت
- زمان اجرای پروژه	: - ساعت
- زمان سنجش مهارت	: - ساعت
روش ارزیابی مهارت کارآموز:	
۱- امتیاز سنجش نظری(دانش فنی): ۲۵٪	
۲- امتیاز سنجش عملی : ۷۵٪	
۱-۲- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰٪	
۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی: ۶۵٪	
ویژگیهای نیروی آموزشی :	
حداقل سطح تحصیلات : لیسانس مرتبط	



ردیف	عنوان توانایی
۱	توانایی اجرای مقررات و قوانین اداری
۲	توانایی درک اصطلاحات جاری در هتل و مقررات آنها
۳	توانایی دریافت کلیدهای طبقه از دفتر خانه‌داری
۴	توانایی برداشتن جنس‌های مورد نیاز اتاقها از انبار
۵	توانایی گزارش به مسئول مربوطه در مورد اتاقها جهت نظافت در سه حالت تخلیه، میهمان، خالی، وضعیت غیرعادی
۶	توانایی اقدام به نظافت اتاق
۷	توانایی کنترل کردن وسایل برقی داخل اتاق
۸	توانایی کنترل کردن نظافت مبلمان و کف اتاق، پرده و سیستم آب و فاضلاب
۹	توانایی نظافت قسمتهای مختلف اتاق (تخت، حمام، توالت و دستشویی) گردگیری، تعویض زباله‌دان، جمع‌آوری زباله‌های درشت، یخچال، تلویزیون، رادیو تلفن و هدفون و چراغ‌ها و غیره
۱۰	توانایی نظافت کردن اتاق‌های خارج از سرویس (شامل بنایی تعمیرات برق، تعمیرات حمام و دستشویی، تعمیرات کف
۱۱	توانایی نظافت کردن اتاق‌های VIP



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۳۹	۲۰	۱۹	<p>توانایی اجرای مقررات و قوانین اداری</p> <p>۱-۱ شناسایی مقررات کارت ساعت‌زنی</p> <p>۱-۲ شناسایی اصول آراستگی ظاهری، لباس کار، نظافت و استحمام و آرایش، جنس لباس کار، کفش، زیورآلات</p> <p>۱-۳ آشنایی باسلسله مراتب و وظایف هر قسمت و چگونگی تماس با آنها</p> <p>۱-۴ شناسایی اصول برخورد با میهمان (خوش آمد گوی و نحوه صحبت کردن)</p> <p>۱-۵ شناسایی مقررات اتاق میهمان (استفاده نکردن از لوازم و وسایل اتاق)</p> <p>۱-۶ شناسایی اصول وارد شدن به اتاق میهمان (چگونه وارد شوند و چگونه برخورد کنند)</p> <p>۱-۷ آشنایی با کارت مزاحم نشوید</p> <p>۱-۸ شناسایی اصول باز نکردن در اتاق برای میهمان</p> <p>۱-۹ شناسایی اصول گزارش موارد غیرعادی (بیماری یا مرگ میهمان، شکسته شدن اشیاء در داخل اتاق، کثیف بودن فرش و غیره)</p> <p>۱-۱۰ شناسایی اصول انبار کردن و بکار بردن مواد شیمیایی و ایمنی آن</p> <p>۱-۱۱ شناسایی اصول پیشگیری و کنترل آتش</p> <p>۱-۱۲ شناسایی اصول بکارگیری مراحل فوریت‌های پزشکی</p> <p>۱-۱۳ شناسایی اصول بکارگیری لوازم حفاظتی</p> <p>۱-۱۴ شناسایی اصول استفاده از کمک‌های اولیه</p> <p>۱-۱۵ شناسایی ایمنی اتاق (نگهداشتن شیشه شکسته در سبد، کبریت در زیرسیگاری، صابون در توالت)</p> <p>۱-۱۶ آشنایی با قوانین مربوط به کلید و ایمنی‌های لازم</p> <p>۱-۱۷ آشنایی با اصول کنترل بسته بودن Linenroom (انبار ملزومات خانه‌داری)</p> <p>۱-۱۸ آشنایی با وقت ناهار و نماز</p>	



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>۱-۱۹ آشنایی با نحوه استفاده از تلفن مخصوص راهروها</p> <p>۱-۲۰ آشنایی با اجناس پیدا شده و تحویل آن به واحد مربوطه</p> <p>۱-۲۱ شناسایی مقررات مربوط به خارج کردن اجناس شخصی از هتل</p> <p>۱-۲۲ آشنایی با مقررات مددکاری اجتماعی</p> <p>۱-۲۳ آشنایی با راهنمایی میهمان در حد نیازهای جاری</p> <p>۱-۲۴ آشنایی با امانت‌داری و رازداری</p> <p>۱-۲۵ آشنایی با مقررات رفاهی (بیماری، بازنشستگی، اضافه کار)</p> <p>۱-۲۶ شناسایی اصول ایمنی و پیشگیری از حوادث ضمن کار</p>	
۲۴	۶	۱۸	<p>توانایی درک اصطلاحات جاری در هتل و مقررات اتاق‌ها</p> <p>۲-۱ آشنایی با موقعیت اتاق‌ها (کدام قسمت عدد زوج و کدام قسمت عدد فرد، سوئیت، روبه خیابان، پشت به خیابان)</p> <p>۲-۲ آشنایی با انواع اتاق‌ها و اختلافات آنها (اتاق خالی، اتاق پر) سالن، سوئیت و اتاق‌های یک نفره، دو نفره، سوئیت و کانکت</p> <p>۲-۳ شناسایی اصول تهیه گزارش موقعیت اتاق‌ها (بیرون خوابیده، اثاثیه کم، خالی، پر)</p> <p>۲-۴ شناسایی علائم مربوط به وضعیت اتاق‌ها (تخلیه، میهمان، خالی)</p> <p>۲-۵ آشنایی با وسایل اتاق‌ها (پتو، انواع ملحفه، فولدر، حوله، صابون، شامپو و غیره)</p> <p>۲-۶ آشنایی با Linen room و نحوه استفاده آن (انبار ملحفه)</p> <p>۲-۷ آشنایی با نحوه استفاده از چرخ دستی</p> <p>۲-۸ آشنایی با فرم گزارش وضعیت اتاق‌ها</p> <p>۲-۹ شناسایی ترتیب تمیز کردن اتاق‌های (خالی، لطفاً تمیز کنید و مزاحم نشوید و غیره)، تمیز کردن اتاق (اتاق خواب و حمام)</p> <p>۲-۱۰ آشنایی با وسایل موجود در اتاق‌ها</p>	

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			آشنایی با ابزار نظافت (مواد شوینده، سفید کننده و یا پارچه‌های مختلف، برس‌ها، جاروبرقی و انواع اسپری‌های خوشبو کننده) آشنایی با چرخ خانه‌داری	۲-۱۱ ۲-۱۲
۲	۱	۱	توانایی دریافت کلیدهای طبقه از دفتر خانه‌داری شناسایی تعداد استاندارد اتاق‌های تحت مسئولیت شناسایی شاه کلید طبقات تحت سرپرستی شناسایی کلید سالم و معیوب شناسایی اصول دریافت کلیدهای طبقه از دفاتر خانه‌داری	۳ ۳-۱ ۳-۲ ۳-۳ ۳-۴
۳	۱	۲	توانایی تحویل اجناس مورد نیاز اتاق‌ها از انبار مخصوص شناسایی اجناس مورد لزوم برای اتاق‌ها شناسایی اصول چیدن وسایل در طبقات در چرخ دستی شناسایی اصول چیدن وسایل در چرخ دستی شناسایی و تکمیل فرم درخواست کالا از انبار	۴ ۴-۱ ۴-۲ ۴-۳ ۴-۴
۳	۲	۱	توانایی تهیه گزارش به مسئول مربوطه در مورد اتاق‌ها جهت نظافت در سه حالت تخلیه، میهمان، خالی (وضعیت غیرعادی) شناسایی اصول وارد شدن در اتاق‌ها شناسایی اصول تهیه گزارش به مسئول مربوطه در فرم مخصوص در موارد ضروری	۵ ۵-۱ ۵-۲
۳	۱	۲	توانایی اقدام به نظافت اتاق شناسایی اصول کلی که قبل از اقدام به نظافت اتاق باید رعایت کرد شناسایی اصول اقدام به نظافت و مرتب کردن اتاق‌ها شناسایی اصول نظافت راهروها و فضاهای عمومی شناسایی اصول نظافت حمام و دستشویی‌ها	۶ ۶-۱ ۶-۲ ۶-۳ ۶-۴

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۳	۲	۱	<p>توانایی کنترل کردن وسایل برقی داخل اتاق</p> <p>۷-۱ شناسایی برگ گزارش نواقص برقی</p> <p>۷-۲ آشنایی با لامپ‌های شکسته و فرسوده</p> <p>۷-۳ آشنایی با نحوه استفاده از لوازم الکتریکی</p> <p>- نحوه استفاده از تلویزیون</p> <p>- نحوه استفاده از تهویه مطبوع</p> <p>- نحوه استفاده از یخچالها</p> <p>۷-۴ شناسایی اصول تهیه گزارش به مسئول مربوطه در مورد اجناس خراب یا معیوب</p>	
۳	۲	۱	<p>توانایی کنترل کردن مبلمان و کف اتاق پرده و سیستم آب و فاضلاب</p> <p>۸-۱ آشنایی با پارگی و یا کثیف شدن مبلمان و پرده و علل آنها</p> <p>۸-۲ آشنایی با پارگی و یا کثیفی موکت کف اتاق</p> <p>۸-۳ آشنایی با عیوب سیستم گرمایش و سرمایی و تنظیم آن بر حسب فصل</p> <p>۸-۴ آشنایی با پارگی و فرسودگی پتو، تشک، بالش و روتختی</p> <p>۸-۵ آشنایی با عیوب توالت و دستشویی و حمام</p> <p>۸-۶ آشنایی با عیوب قفل درهای ورودی و پنجره‌ها</p> <p>۸-۷ آشنایی با وضعیت گلدانها و گلهای آپارتمانی</p> <p>۸-۸ شناسایی اصول تهیه گزارش جهت تامین نواقص مربوطه</p> <p>۸-۹ شناسایی اصول گزارش عیوب مختلف در اتاق به مسئول مربوطه</p>	

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۶۰	۴۱	۱۹	<p>توانایی نظافت قسمتهای مختلف اتاق (تخت، حمام، توالت و دستشویی، گردگیری، تعویض زباله‌دان، جمع‌آوری زباله‌های درشت، یخچال، تلویزیون، رادیو تلفن و هدفون و چراغ‌ها و غیره)</p> <p>۹-۱ آشنایی با ابزار نظافت و جنس آنها (دستکش، دستمال گردگیری در انواع مختلف، برس‌های مختلف)</p> <p>۹-۲ آشنای با مواد ضدعفونی کننده و کار با آنها</p> <p>۹-۳ آشنایی با مواد شویند و سفید کننده و ضدعفونی کننده و پاک کننده و براق کننده (پودرهای شستشو، و ضدعفونی و سفید کننده و موارد مصرف هر یک)</p> <p>- تعویض ملحفه و آنکادر کردن رختخواب</p> <p>۹-۴ آشنایی با شیمی مواد شوینده و سفید کننده و ضدعفونی کننده، پاک کننده، براق کننده</p> <p>۹-۵ آشنایی با اصول ایمنی و بکارگیری مواد شوینده و سفید کننده و ضدعفونی کننده</p> <p>۹-۶ آشنایی با مواد حشره‌کش و مواد معطر</p> <p>۹-۷ شناسایی تعویض ملحفه‌های کثیف و روشهای مختلف آنکادر کردن</p> <p>۹-۸ شناسایی اصول گردگیری کامل اتاق و وسایل داخل اتاق</p> <p>۹-۹ شناسایی اصول تعویض حوله‌های کثیف و سایر وسایل حمام و دستشویی (صابون، دستمال، فرش حمام و غیره)</p> <p>۹-۱۰ شناسایی اصول شستشوی حمام (وان و دوش و جابابونی و غیره)</p> <p>۹-۱۱ شناسایی اصول شستشوی توالت و غیره</p> <p>۹-۱۲ شناسایی اصول نظافت یخچال و تعویض پارچه آب و لیوان</p>	

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>۹-۱۳ شناسایی اصول گذاردن لوازم مختلف درون کسوها</p> <p>۹-۱۴ شناسایی اصول مرتب کردن وسایل اتاق پس از نظافت و گذاردن کاغذ و پاکت نامه و برچسب‌های مختلف</p> <p>۹-۱۵ شناسایی و قراردادن وسایل اضافی پذیرایی در خارج از اتاق میهمان</p> <p>۹-۱۶ شناسایی محل قرار دادن کفش‌ها و دم پای‌ها</p> <p>۹-۱۷ شناسایی مرتب کردن لباس‌ها و میز اجناس داخل کمد</p> <p>۹-۱۸ شناسایی اصول دور ریختن اجناس زاید</p> <p>۹-۱۹ شناسایی اصول نظافت و کنترل نهایی</p> <p>۹-۲۰ شناسایی اصول گزارش لباس‌های قابل شستشو به مسئول مربوطه</p>	
۷	۶	۱	<p>توانایی نظافت کردن اتاق‌های خارج از سرویس (شامل بنایی، تعمیرات برق، تعمیرات حمام و دستشویی، تعمیرات کف)</p> <p>۱۰-۱ شناسایی اتاق‌های خارج از سرویس</p> <p>۱۰-۲ آشنایی با جابجا کردن کلی لوازم اتاق و جایگزین کردن آنها</p> <p>۱۰-۳ شناسایی اصول نظافت اتاق‌های خارج از سرویس</p>	
۳	۲	۱	<p>توانایی نظافت کردن اتاق‌های VIP</p> <p>۱۱-۱ شناسایی اصول نظافت کردن اتاق VIP</p>	



فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	لباس کار		
۲	کفش مناسب		
۳	پیش بند		
۴	مقنعه		
۵	کارت اتاق		
۶	ورقه گزارش به مسئولان		
۷	جعبه کمک‌های اولیه		
۸	کپسول آتش نشانی		
۹	اتاق های مختلف		
۱۰	چرخ دستی		
۱۱	انبار ملحفه		
۱۲	مواد شوینده و سفید کننده		
۱۳	پارچه های مختلف		
۱۴	برس‌های مختلف		
۱۵	وسایل درونی اتاق ها		
۱۶	کارت ساعت		
۱۷	شاه کلید		
۱۸	کلیدهای معیوب		
۱۹	جنس های مورد نیاز شامل: ملحفه، مواد شوینده و گردگیری چرخ دستی		
۲۰	علائم مختلف		
۲۱	خالی		
۲۲	میهمان		
۲۳	تخلیه		
۲۴	مداد		



فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۲۵	فرم گزارش		
۲۶	کاغذ		
۲۷	نوار چسب		
۲۸	اتاق مورد نظافت		
۲۹	وسایل کمک آموزشی		
۳۰	فرایند کار		
۳۱	فرم گزارشی		
۳۲	مواد شوینده		
۳۳	سفید کننده		
۳۴	ضد عفونی کننده		
۳۵	صابون دستشویی و بدن شویی		
۳۶	حوله حمام		
۳۷	حوله دستشویی		
۳۸	برس های مختلف		
۳۹	پارچه های گردگیری		
۴۰	ظرف یا کیسه زباله برای اتاق و حمام		
۴۱	دستکش		
۴۲	لیوان		
۴۳	پارچ آب		
۴۴	زیرسیگاری		
۴۵	پاکت و کاغذ نامه		
۴۶	برچسب چمدان		
۴۷	تمبر		
۴۸	صورت تراش یک بار مصرف		



فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۴۹	خودکار و مداد		
۵۰	رخت آویز		
۵۱	کیسه لباس چروک		
۵۲	کاور لباس قرآن		
۵۳	جانماز		
۵۴	علامت بله روی میز		
۵۵	دفتر تلفن		
۵۶	مراکز عمده شهری		
۵۷	کارت پستال		
۵۸	کبریت		
۵۹	درب بازکن		
۶۰	اتاق‌های خارج از سرویس وسایل نظافت		
۶۱	اتاق‌های VIP		
۶۲	وسایل نظافت		