



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 شایستگی

فنون پذیرایی و تشریفات

گروه شغلی

هتلداری

کد ملی آموزش شایستگی

۵	۲	۴	۶	۲	۰	۵	۹	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱
Isco-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			

۵۲۴۶-۵۹-۰۰۲-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۳/۱۱/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱-۰۲-۵۹-۵۲۴۶

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته هتلداری :
آقای محمدعلی حاتمیان مسئول گروه برنامه ریزی درسی گردشگری و هتلداری
آقای احمدرضا منتظری رییس مرکز آموزش هتلداری و گردشگری اداره کل اصفهان
آقای حسین رحمتیان مربی مرکز آموزش هتلداری و گردشگری اداره کل اصفهان
آقای سیدرضا حسینی مربی مرکز آموزش هتلداری و گردشگری اداره کل اصفهان
خانم شیوا رحیمی مربی مرکز آموزش هتلداری و گردشگری اداره کل اصفهان

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شایستگی :
-دفتر طرح و برنامه های درسی
-اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان اصفهان

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

۹۷

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	محمدعلی حاتمیان	فوق لیسانس	تاریخ	مسئول گروه برنامه ریزی درسی گردشگری و هتلداری	۱۴	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل :
۲	احمدرضا منتظری	کارشناسی	مهندسی کشاورزی	رئیس مرکز هتلداری و گردشگری	۱۷	تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل: hoteldari.etvt@gmail.com
۳	حسین رحمتیان	فوق لیسانس	برنامه ریزی و توریسم	مربی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل: hoteldari.etvt@gmail.com
۴	سیدرضا حسینی	کارشناسی	مدیریت جهانگردی	مربی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل: hoteldari.etvt@gmail.com
۵	شیوا رحیمی	کارشناسی ارشد	برنامه ریزی گردشگری	مربی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل: hoteldari.etvt@gmail.com



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 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 شایستگی^۱ :	
فنون پذیرایی و تشریفات	
شرح استاندارد آموزش شایستگی :	
فنون پذیرایی و تشریفات شایستگی است از حوزه هتلداری که به کارهایی از قبیل تبیین الگوهای رفتاری و آداب معاشرت - اصول و روش های پذیرایی - رعایت اصول بهداشت فردی و عمومی در محیط کار و رعایت اصول و نظافت محیط می پردازد و با استاندارد متصدی خدمات مجالس و برنامه ریز جشنها و تشریفات در ارتباط می باشد.	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره اول متوسطه (پایان دوره راهنمایی)	
حداقل توانایی جسمی و ذهنی: دارا بودن سلامت جسمی و روانی	
مهارت های پیش نیاز : ندارد	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۴۰ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۳ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۲۷ ساعت
- زمان کارورزی	: - ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی : ۲۵%	
- عملی : ۶۵%	
- اخلاق حرفه ای : ۱۰%	
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
دارا بودن لیسانس هتلداری یا گردشگری با ۳ سال سابقه کار مرتبط	



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

آموزش روش های آماده سازی محیط جهت برگزاری مراسم و مهمانی از طریق شایستگی فنون پذیرایی و تشریفات انجام می گیرد.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Technical service and protocol

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

متصدی خدمات مجالس
برنامه ریز جشن ها و تشریفات

* 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 شایستگی

- کارها

ردیف	عناوین
۱	تبیین الگوهای رفتاری و آداب معاشرت
۲	اصول و روشهای پذیرایی
۳	رعایت اصول بهداشت فردی و عمومی در محیط کار
۴	رعایت اصول نظافت محیط
۵	
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: تبیین الگوهای رفتاری و آداب معاشرت
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۴	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد، مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد صندلی کارآموز میز مربی میز کارآموز صندلی مربی ماژیک وایت برد کاغذ A4 خودکار مداد HD رایانه دیتا پرژکتور ظروف پذیرایی CD آموزشی تخته پاک کن دستمال سفره مواد شوینده بهداشتی مواد ضد عفونی کننده تی نخ و پلاستیکی تخته وایت برد			۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵	دانش: - اهمیت برخورد اولیه در جذب و دفع افراد - نقش زبان بدن در اولین برخورد - قوانین کلیدی در آداب معاشرت - بهداشت بیان در ارتباطات
		۱ ۲ ۱		مهارت: - آداب دست دادن در اجتماعات رسمی - طریقه ملاقات و معرفی افراد - آداب استفاده از تلفن همراه در ارتباطات رسمی و غیر رسمی
	نگرش: - رعایت احترام به مشتری و مهمانان در ایجاد ارتباط صحیح - داشتن صداقت در رفتار و گفتار			
	ایمنی و بهداشت:			
	توجهات زیست محیطی:			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : - اصول و روش های پذیرایی
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳	۹	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد صندلی کارآموز میز مربی میز کارآموز صندلی مربی ماژیک وایت برد کاغذ A4 خودکار مداد HD رایانه دیتا پرژکتور ظروف پذیرایی CD آموزشی تخته پاک کن دستمال سفره مواد شوینده بهداشتی مواد ضد عفونی کننده تی نخ و پلاستیکی تخته وایت برد			۲ ۲	دانش : - انواع پذیرایی - اشکال مختلف چیدمان میز و کاور روی میز در مهمانی ها و جلسات مختلف
				مهارت : - طریقه پذیرایی از افراد با نوشیدنی - طریقه پذیرایی از افراد در زمان شام یا نهار - طریقه پذیرایی از مهمانان توسط یک بوفه
				نگرش : - رعایت اصول اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت : - رعایت ایمنی در استفاده از ظروف چینی و شیشه ای - رعایت بهداشت در هنگام پذیرایی نوشیدنی و غذا
				توجهات زیست محیطی : - توجه به محیط زیست در استفاده از ظروف یکبار مصرف



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	نظری	عملی	جمع	
	۳	۶	۹	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد صندلی کارآموز میز مربی میز کارآموز صندلی مربی ماژیک وایت برد کاغذ A4 خودکار مداد HD رایانه دیتا پرژکتور ظروف پذیرایی CD آموزشی تخته پاک کن دستمال سفره مواد شوینده بهداشتی مواد ضد عفونی کننده تی نخ و پلاستیکی تخته وایت برد			۱ ۱ ۱ ۲ ۱ ۱ ۲	<p>دانش :</p> <ul style="list-style-type: none"> - اهمیت رعایت بهداشت در تشریفات - نقش سلامتی روحی و جسمی در افزایش کارایی افراد - ارتباط رعایت بهداشت فردی با بهداشت عمومی <p>مهارت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - روشهای پاکیزگی پوست بدن - دستها و ناخنها - تمرین برداشتن ظروف به صورت بهداشتی - روشهای پاکیزگی دهان و دندان و مو - مهارت آراسته نمودن ظاهر افراد <p>نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> - رعایت اصول اخلاقی در ارتباط با مشتریان و همکاران <p>ایمنی و بهداشت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - رعایت کامل بهداشت بدن - رعایت ایمنی در استفاده از وسایل و مواد بهداشتی <p>توجهات زیست محیطی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - توجه به محیط زیست در استفاده از مواد بهداشتی جهت جلوگیری از تخریب محیط زیست



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۸	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد صندلی کارآموز میز مربی میز کارآموز صندلی مربی ماژیک وایت برد کاغذ A4 خودکار مداد HD رایانه دیتا پرژکتور ظروف پذیرایی CD آموزشی تخته پاک کن دستمال سفره مواد شوینده بهداشتی مواد ضد عفونی کننده تی نخ‌ی و پلاستیکی تخته وایت برد			۲ ۲	دانش : - نقش پاکیزگی محیط در جذب و یا دفع افراد - تأثیرات منفی محیط‌های آلوده در تشریفات
			۴ ۴	مهارت : - چگونگی آماده نمودن مکان مهمانی در تشریفات - چگونگی نظافت ظروف در پذیرایی
	نگرش: - تعهد در ایجاد محیطی پاکیزه و دور از آلودگی			
	ایمنی و بهداشت : - عدم استفاده بیش از اندازه مواد ضد عفونی کننده جهت جلوگیری از تخریب محیط زیست			
	توجهات زیست محیطی : رعایت ایمنی در استفاده از مواد ضد عفونی کننده			



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	میز مربی	چوبی	۱	
۲	صندلی مربی	چرخدار	۱	
۳	میز کارآموز	چوبی	۱۵	
۴	صندلی کارآموز	چرخدار	۱۵	
۵	دیتا پروژکتور	موجود در بازار	۱	
۶	رایانه	P۴	۱	
۷	تی شور	یک و دو مخزنه	۱	هر کدام یک عدد
۸	تخته وایت برد	در اندازه ۲۰۰ × ۱۵۰	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	مواد ضد عفونی کننده	بصورت مایع و پودر	۴ لیتر	
۲	مواد سفید کننده	موجود در بازار	۴ لیتر	
۳	پرکلرین	موجود در بازار	یک لیتر	
۴	الکل	موجود در بازار	یک لیتر	
۵	آب اکسیژنه	موجود در بازار	نیم لیتر	
۶	ماژیک وایت برد	در رنگ های مختلف	۵	
۷	خودکار	در رنگ های مختلف	۵	
۸	تخته پاک کن	موجود در بازار	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	تی	نخی و پلاستیکی	۱	
۲	دستمال	میکرو فایبر	۳	
۳	کاردک	تیغه نازک	۱	
۴	قوری	چینی-سفالی- شیشه ای	۱	از هر کدام
۵	استکان	موجود در بازار	۶	
۶	فتجان	موجود در بازار	۶	
۷	سینی	موجود در بازار	۱	
۸	بشقاب غذاخوری	موجود در بازار	۲۵	
۹	قاشق-چنگال- کاردغذاخوری	موجود در بازار	۲	از هر کدام
۱۰	دستمال سفره	cm ۳۵*۳۵	۱۵	

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته 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	نرم افزار آموزش خانه داری	علی اقطائی			تهران	
۲	تشریفات هتل	احمد یحیایی ایلدای		۱۳۸۵	تهران	ماربین
۳		مهرداد تاوتلی				

– 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	آئین تشریفات و مدیریت پذیرایی	۱۳۹۲	مرضیه ایزدان	-	تهران	ساکو	
۲	مدیریت مراسم و تجمعات	۱۳۹۱	اسماعیل کوثری	-	تهران	دانشگاه علمی کاربردی	
۳	آداب معاشرت و الگوهای رفتاری	۱۳۹۲	جلال نصیریان	-	تهران	مهکامه	
۴	سرپرستی در صنعت مهمانداری	۱۳۸۷	سیدمهدی الوانی	-	تهران	سمت	

فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	www.horizontourism.ir
۲	www.isfahanghaza.ir
۳	www.nooshjanco.com
۴	www.banktalar.com