



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

مشاوره طراحی و راه اندازی کافی شاپ هتل

گروه شغلی

هتلداری

کد ملی آموزش شایستگی

۳	۴	۳	۲	۳	۰	۵	۹	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱
Isco-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۱-۱۰۰۹۵-۰۰۱-۱
۳۴۳۲-۵۹-۰۰۱-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۳/۱۱/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱-۰۱-۵۹-۳۴۳۲

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 محبوبه سجادیان مربی آموزشگاه آزاد استان اصفهان

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شایستگی :
- دفتر طراحی 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 و 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	سیدرضا حسینی	کارشناسی	مدیریت جهانگردی	مریی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۴	حسین رحمتیان	فوق لیسانس	برنامه ریزی و توریسم	مریی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۵	محبوبه سجادیان	کاردانی	باستان شناسی	مریی آموزشگاه آزاد استان اصفهان	-	تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۶	فرهاد فرهود زعفری	کارشناسی	-	رئیس هیأت رستوران و کافی شاپ داران تهران	-	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 :
مشاوره طراحی و راه اندازی کافی شاپ هتل
شرح استاندارد آموزش شایستگی :
مشاوره طراحی و راه اندازی کافی شاپ شایستگی است از حیطة هتلداری که دارای کارهایی از قبیل : تبیین مفاهیم غذا و نوشیدنی و کافی شاپ در هتل ، تبیین بازار و اصول مشتری مداری ، مجوزها و اصول دریافت آن ، نحوه تجهیزات کافی شاپ ، بکارگیری مواد اولیه و مصرفی کافی شاپ می باشد.
ویژگی های کارآموز ورودی :
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم حداقل توانایی جسمی و ذهنی : دارا بودن سلامت جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : ندارد
طول دوره آموزش :
طول دوره آموزش : ۵۶ ساعت - زمان آموزش نظری : ۱۶ ساعت - زمان آموزش عملی : ۴۰ 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 :
لیسانس هتلداری و یا مدیریت با ۳ سال سابقه کار مرتبط



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

مشاوره و طراحی کافی شاپ شایستگی است که توانایی مکان یابی تأمین نیروی انسانی ، تجهیز محیط کافی شاپ و خرید مواد و لوازم مصرفی را دارد.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Consultant @ planer coffee shop

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

میزبان رستوران

متصدی کافی شاپ 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 شایستگی

- کارها

ردیف	عناوین
۱	تبیین مفاهیم غذا و نوشیدنی و کافی شاپ در هتل
۲	تبیین بازار و اصول مشتری مداری در هتلداری
۳	اخذ مجوزها و اصول دریافت آن
۴	نحوه تجهیز کافی شاپ
۵	بکارگیری مواد اولیه و مصرفی در کافی شاپ ها
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳	۱۰	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز کارآموز				دانش :
صندلی کارآموز			۲	- تعاریف و مفاهیم هتلداری
تخته وایت برد			۱	- انواع بخش های عرضه کننده غذا و نوشیدنی
مداد				-
خودکار				
کاغذ a4				مهارت :
صندلی مربی		۲		- آنالیز سرویسهای غذا و نوشیدنی
میز مربی		۸		- بازدید از کافی شاپ های هتل ها
دیتا پروژکتور				
کامپیوتر متصل به اینترنت				
تخته پاک کن				نگرش :
ماژیک وایت برد				- رعایت اصول اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت اصول ایمنی و بهداشتی به هنگام بازدید از کافی شاپ ها
				توجهات زیست محیطی :
				- عدم آلودگی محیط زیست و فضاهای پذیرایی



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۶	۴	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
بروشور کاتالوگ منو Cd های مربوط به محصولات صنعتی و تجهیزات کافی شاپ میز کارآموز صندلی کارآموز تخته وایت برد مداد خودکار کاغذ a4 صندلی مربی میز مربی دیتا پروژکتور کامپیوتر متصل به اینترنت تخته پاک کن ماژیک وایت برد				دانش : - اصول مشتری مداری در صنعت پذیرایی - برنامه های برتر در تجهیزات کافی شاپ - منو و اجزاء آن - انواع مشتری از نگاه بازار مهارت : - آنالیز مارک های معتبر تجهیزات کافی شاپ - تجزیه و تحلیل منو و بخشهای آن و محصولات نگرش : - رعایت اصول مشتری مداری ایمنی و بهداشت : - رعایت توجه در محصولات استاندارد و خرید آنها توجهات زیست محیطی : - توجه به ساختار محیط زیست و استفاده از محصولات و مواد ارگانیک



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : اخذ مجوز ها و اصول دریافت آن
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۶	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
فرمهای مربوط به تأسیس کافی شاپ تصاویر گوناگون از کافی شاپ ها یی که مجوز دریافت کرده اند.			۱ ۲	دانش : - مجوز اتحادیه هتلداران - مجوز صنف کافی شاپ داران
میز کارآموز صندلی کارآموز تخته وایت برد مداد خودکار کاغذ A4 صندلی مربی میز مربی دیتا پروژکتور کامپیوتر متصل به اینترنت تخته پاک کن ماژیک وایت برد		۲ ۲ ۲		مهارت : - مراحل دریافت مجوز کافی شاپ - بررسی و تشریح افرادی که صلاحیت دریافت مجوز دارند. - بررسی و تشریح مکان مناسب برای تأسیس کافی شاپ از دیدگاه اتحادیه مزبور
				نگرش : - رعایت اصول مناسب در جهت دریافت مجوز
				ایمنی و بهداشت : - توجه به دستورالعمل بهداشتی در خصوص تأسیس کافی شاپ
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : نحوه تجهیز کافی شاپ
	جمع	عملی	نظری	
	۱۷	۱۳	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
انواع تجهیزات برقی در کافی شاپ			۱	دانش : - جایگاه تجهیزات در سرویس بهتر - انواع تجهیزات برقی و غیره در کافی شاپ - ظروف مورد استفاده در کافی شاپ - تناسب دکور کافی شاپ با تجهیزات
انواع تجهیزات برقی در کافی شاپ			۱	
بروشور			۱	
کاتالوگ			۱	
Cd معرفی میز کارآموز				مهارت : - ارتقاء مهارت تشخیص در انتصاب تجهیزات - آنالیز و بررسی بهترین تجهیزات روز دنیا - بررسی و قدرت انتخاب در تهیه ظروف - بازدید از فروشگاه های تجهیزات تخصصی کافی شاپ
صندلی کارآموز		۳		
تخته وایت برد		۳		
مداد		۳		
خودکار			۴	
کاغذ a4 صندلی مربی				نگرش: - رعایت اصول اخلاق حرفه ای
میز مربی دیتا پروژکتور				ایمنی و بهداشت : - توجه به تجهیزات خریداری شده در خصوص کاهش خطرات بهداشتی
کامپیوتر متصل به اینترنت تخته پاک کن ماژیک وایت برد				توجهات زیست محیطی : - استفاده از تجهیزات و مواد مصرفی سازگار با محیط زیست



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۵	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			بکارگیری مواد اولیه و مصرفی در کافی شاپ ها
انواع مواد اولیه مصرفی انواع مواد اولیه که برای دیزاین محصولات فروشی در کافی شاپ ها استفاده می شود. میز کارآموز صندلی کارآموز تخته وایت برد مداد خودکار کاغذ a4 صندلی مربی میز مربی دیتا پروژکتور کامپیوتر متصل به اینترنت تخته پاک کن ماژیک وایت برد			۱ ۰/۵ ۰/۵	دانش : - مواد اولیه خوراکی در کافی شاپ ها - مواد اولیه مصرفی غیر خوراکی در کافی شاپ ها - محصولاتی که برای دیزاین فرآورده ها استفاده می شود
			۲ ۳	مهارت : - بکارگیری مواد اولیه خوراکی در تهیه محصولات - بکارگیری مواد اولیه و مصرفی در کافی شاپ ها
				نگرش : - رعایت اصول حرفه ای در انتصاب مواد اولیه
				ایمنی و بهداشت : - توجه به بازخورد اجتماعی محصولات بهداشتی
				توجهات زیست محیطی : - استفاده از مواد اولیه و مصرفی سازگار با محیط زیست



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	تخته وایت برد	اندازه ۱۵۰*۲۰۰	۱	
۲	کامپیوتر	P۴	۱	
۳	میز مربی	چوبی	۱	
۴	صندلی مربی	چرخدار	۱	
۵	صندلی کارآموز	چرخدار	۱۵	
۶	میز کارآموز	چوبی	۱۵	
۷	دیتا پروژکتور	موجود در بازار	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	ماژیک وایت برد	در رنگهای مختلف	۴	
۲	مداد	hb	۴	
۳	خودکار	در رنگهای مختلف	۴	
۴	تخته پاک کن	موجود در بازار	۱	
۵	کاغذ	A۴	۱ بسته	

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 ها	موجود در بازار	۱	
۲	اسلاید آموزشی	موجود در بازار	۱	
۳	بروشور	موجود در بازار	-	
۴	کاتالوگ	موجود در بازار	-	

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	ناشتا	شرکت هنرهای نوین کمان کتیبه	-	۱۳۹۰	تهران	
۲						
۳						
۴						
۵						

- 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	جزوه هتلداری سیدرضا حسینی	۹۲	رضا حسینی	-	فنی و حرفه ای اصفهان		
۲	کافی شاپ صدف		فرهاد زعفری	-			
۳	دستمال سفره صدف		فرهاد زعفری	-			
۴	مدیر غذا و نوشیدنی						
۵	مجله نوشیدنی ها	۱۳۹۲	علی اقطاعی	-	تهران		
۵	مجله بستنی ها	۱۳۹۱	گروه متخصصین	-	تهران		