

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت  
دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

## استاندارد آموزش شغل

# متصدی طبقات در هتل

## گروه شغلی

## هتلداری

کد ملی آموزش شغل

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

۸۸/۱/۱-۴۰/۲۹/۱/۲

تاریخ تدوین استاندارد: ۸۸/۱/۱



<b>تعریف مفاهیم سطوح یادگیری</b>	
آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/اصول: به مفهوم مبانی مطالب نظری/ توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار	
<b>مشخصات عمومی شغل :</b>	
متصدی طبقات در هتل کسی است که توانایی تعیین شرح وظایف اطاقدار زن و مرد براساس چارت سازمانی، تهیه فرم کنترل کلید، نظارت بر رعایت قوانین و مقررات در طبقات، ایجاد توازن در برنامه یا سهمیه کاری در اوقات شلوغ و خلوت کار در هتل، برقراری ارتباط با بخش فرانت آفیس، پیگیری فرم های تعمیرات و خرابیها، پیگیری فرم درخواست کالا از انبار، موجودی گیری از انبار و بازرسی اتاق میهمان و پیشگیری از حوادث را داشته باشد.	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>	
حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره اول متوسطه	
حداقل توانایی جسمی : سلامت کامل جسمی و روانی	
مهارت های پیش نیاز این استاندارد : استاندارد اتاق دار هتل - آشنایی با زبان انگلیسی و رایانه	
<b>طول دوره آموزشی :</b>	
طول دوره آموزش	: ۲۱۰ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۴۸ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۶۲ ساعت
- زمان کارآموزی در محیط کار	: ۱۰۰ ساعت
- زمان اجرای پروژه	: - ساعت
- زمان سنجش مهارت	: - ساعت
<b>روش ارزیابی مهارت کارآموز :</b>	
۱- امتیاز سنجش نظری(دانش فنی): ۲۵ %	
۲- امتیاز سنجش عملی : ۷۵ %	
۲-۱- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰ %	
۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی : ۶۵ %	
<b>ویژگیهای نیروی آموزشی :</b>	
حداقل سطح تحصیلات : لیسانس رشته مدیریت هتلداری یا فوق دیپلم رشته مدیریت هتلداری با حداقل ۳ سال سابقه کار مرتبط	



فهرست توانایی های شغل

ردیف	عنوان توانایی
۱	توانایی تعیین شرح وظایف اتاقدار زن و مرد براساس چارت سازمانی
۲	توانایی تهیه فرم کنترل کلید
۳	توانایی نظارت بر رعایت قوانین و مقررات در طبقات
۴	توانایی ایجاد توازن در برنامه یا سهمیه کاری در اوقات شلوغ و خلوت کار در هتل
۵	توانایی برقراری ارتباط با بخش فرانت آفیس برای پیش بینی اتاقهای پر و خالی در فصول مختلف
۶	توانایی پیگیری فرم های تعمیرات و خرابی ها
۷	توانایی پیگیری فرم درخواست کالا از انبار
۸	توانایی انجام موجودی گیری از انبار طبقات
۹	توانایی بازرسی اتاق میهمان و گزارش آن به فرانت آفیس
۱۰	توانایی تکمیل فرم اشیاء گمشده یا پیدا شده
۱۱	توانایی نظارت بر نظافت آسانسورها و شیوه نظافت آن در زمانهای تعیین شده
۱۲	توانایی پیشگیری از حوادث
۱۳	توانایی رعایت نکات ایمنی و بهداشت کار در محیط کار



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	<b>توانایی تعیین شرح وظایف اتاق دار زن و مرد براساس چارت سازمانی</b> آشنایی با انواع هتل و نوع سرویس دهی پرسنل اتاق دار آشنایی با چارت سازمانی هتل شناسایی اصول تعیین شرح وظایف اتاق دار زن و مرد براساس چارت سازمانی	۲	۳	۵
۲	<b>توانایی تهیه فرم کنترل کلید</b> آشنایی با انواع کلید و نحوه کنترل آن شناسایی اصول تهیه فرم کنترل کلید	۲	۸	۱۰
۳	<b>توانایی نظارت بر رعایت قوانین و مقررات در طبقات</b> آشنایی با قوانین و مقررات در طبقات آشنایی با نظارت بر نحوه برخورد پرسنل با مسایل و مشکلات میهمان شناسایی اصول نظارت بر رعایت قوانین و مقررات در طبقات	۴	۴	۸
۴	<b>توانایی ایجاد توازن در برنامه یا سهمیه کاری در اوقات شلوغ و خلوت کار در هتل</b> آشنایی با فرمول سهمیه بندی و پارامترهای مربوط به آن با توجه به فصول کاری در هتل آشنایی با انواع اتاق و سهمیه استاندارد اتاقداران	۴	۸	۱۲



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۴-۳	شناسایی اصول ایجاد توازن در برنامه یا سهمیه کاری در اوقات شلوغ و خلوت کار در هتل			
۵	<b>توانایی برقراری ارتباط با بخش فرانت آفیس برای پیش بینی اتاقهای پر و خالی در فصول مختلف</b> ۵-۱ آشنایی با بخش فرانت آفیس و ارتباط خانه داری با این بخش ۵-۲ آشنایی با گزارشات خانه داری و نحوه مقایسه گزارشات، سندات قبل از لحاظ آماری ۵-۳ شناسایی اصول برقراری ارتباط با بخش فرانت آفیس ۵-۴ آشنایی با دریافت گزارش وضعیت اتاق از اتاقداران و تایید آن جهت ارسال به بخش فرانت آفیس و سایر بخشهای مورد نظر	۵	۳	۸
۶	<b>توانایی پیگیری فرم های تعمیرات و خرابی ها</b> ۶-۱ آشنایی با تهیه چک لیست وضعیت اتاقها و مشخص کردن نواقص ۶-۲ آشنایی با دریافت فرم های تعمیرات یا تکمیل آن جهت ارسال به بخش فنی - مهندسی ۶-۳ شناسایی اصول تکمیل فرم های تعمیرات و خرابی ها	۳	۲	۵
۷	<b>توانایی پیگیری فرم درخواست کالا از انبار</b> ۷-۱ آشنایی با دریافت گزارش وضعیت اتاق و بررسی تعداد اقلام مورد نیاز مصرفی در اتاق ۷-۲ آشنایی با پیش بینی اقلام مورد نیاز اتاق و جایگزینی آن	۲	۴	۶



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۷-۳	شناسایی اصول تکمیل فرم درخواست کالا از انبار و نظارت بر نحوه تحویل و انتقال آن به انبار منطقه			
۸	<b>توانایی انجام موجودی گیری از انبار طبقات</b> شناخت Par Level مصرفی آشنایی با فرم گزارشات موجودی گیری اقلام از انبار آشنایی با حفظ انبار طبقات در شرایط مطلوب شناسایی اصول تکمیل فرم اقلام مستعمل یا ضایعات Linen	۲	۲	۴
۹	<b>توانایی بازرسی اتاق و میهمان و گزارش آن به فرانت آفیس</b> آشنایی با تهیه چک لیست اتاق شناسایی اصول تکمیل گزارش اتاقهای VIP به فرانت آفیس شناسایی اصول تکمیل اتاقهای Out Of Order (خارج از سرویس) شناسایی اصول تکمیل گزارشهای DND و اجرای شیوه های پیگیری آن و ارسال گزارش به فرانت آفیس	۴	۵	۹
۱۰	<b>توانایی تکمیل فرم اشیاء گمشده یا پیداشده</b> آشنایی با فرم اشیاء گم شده یا پیداشده و اطلاعات ضروری آن آشنایی با شیوه بایگانی فرم های مزبور در بخش خانه داری شناسایی اصول تکمیل فرم اشیاء گمشده یا پیداشده	۴	۴	۸



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۱۳	۹	۴	<b>توانایی نظارت بر نظافت آسانسورها و شیوه نظافت آن در زمانهای تعیین شده</b>	۱۱
			آشنایی با نحوه نظافت آسانسورها	۱۱-۱
			آشنایی با شیوه نظارت بر کار نظافتچی ها به هنگام کار (هاوس من ها)	۱۱-۲
			شناسایی اصول نظارت بر نظافت استانداردها	۱۱-۳
۱۲	۸	۴	<b>توانایی پیشگیری از حوادث</b>	۱۲
			آشنایی با نظارت بر کریدورها ، راه پله ها و پله های فرار	۱۲-۱
			آشنایی با نظارت بر اتاقهای میهمان جهت ارایه نقشه راههای فرار و علایم خروجی	۱۲-۲
			آشنایی با موارد پیشگیری از آتش سوزی	۱۲-۳
			آشنایی با موارد پیشگیری از سرقت	۱۲-۴
			آشنایی با بهداشت در محیط کار	۱۲-۵
			شناسایی اصول پیشگیری از حوادث	۱۲-۶
۱۰	۲	۸	<b>توانایی رعایت نکات حفاظتی و ایمنی و بهداشت کار</b>	۱۳
			آشنایی با انواع مشکلات و بیماری های احتمالی در سفر	۱۳-۱
			آشنایی با انواع شکستگیها و دررفتگی ها	۱۳-۲
			آشنایی با انواع مسمومیت ها	۱۳-۳
			شناسایی اصول اندازه گیری فشار خون	۱۳-۴



اهداف و ریز برنامه درسی

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			شناسایی اصول اولیه امداد و کمک رسانی به بیماران قلبی ، تنفسی و قطع عضوی	۱۳-۵
			آشنایی با بهداشت سفر	۱۳-۶
			آشنایی با شرایط مطلوب محیط کار	۱۳-۷





سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل : متصدی طبقات در هتل

فهرست استاندارد تجهیزات ، ابزار ، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	لباس کار		
۲	کفش		
۳	پیش بند		
۴	مقنعه		
۵	چرخ دستی		
۶	ملحفه		
۷	پتو		
۸	کارت اتاق		
۹	فرم های مختلف		
۱۰	جعبه کمک های اولیه		
۱۱	مواد شوینده		
۱۲	دستکش		
۱۳	کارت ساعت		
۱۴	شاه کلید		
۱۵	لوازم التحریر		
۱۶	نوار چسب		
۱۷	کاغذ		
۱۸	لیوان		
۱۹	پارچ		
۲۰	زیرسیگاری		
۲۱	صورت تراش		
۲۲	رخت آویز		