



جمهوری اسلامی ایران



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

برنامه درسی

دوره: کاردانی ناپیوسته

رشته: هتلداری

گروه: علوم انسانی

مصوب بیست و دومین جلسه تاریخ ۱۳۹۹/۱۰/۸

شورای برنامه ریزی آموزشی دانشگاه فنی و حرفه‌ای

برنامه درسی دوره گردانی ناپيوسته رشته هتلداري

شورای برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه فنی و حرفه‌ای در بیست و دومین جلسه تاریخ ۱۳۹۹/۱۰/۸، برنامه

درسی دوره گردانی ناپيوسته رشته هتلداري را به شرح زیر تصویب کرد:



ماده (۱) این برنامه درسی برای دانشجویانی که از مهرماه سال ۱۴۰۰ وارد دانشگاه‌ها و موسسه‌های آموزش عالی می‌شوند قابل اجرا است.

ماده (۲) این برنامه درسی در سه فصل: مشخصات کلی، عناوین دروس و سرفصل دروس تنظیم شده است و به تمامی دانشگاه‌ها و موسسه‌های آموزش عالی کشور که مجوز پذیرش دانشجو از شورای گسترش و برنامه‌ریزی آموزش عالی و سایر ضوابط و مقررات مصوب وزارت علوم، تحقیقات و فناوری را دارند، برای اجرا ابلاغ می‌شود.

ماده (۳) این برنامه درسی از شروع سال تحصیلی ۱۴۰۱-۱۴۰۰ به مدت ۳ سال قابل اجرا است و پس از آن به بازنگری نیاز دارد.

ابراهیم صالحی عمران

رئیس شورای برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه فنی و حرفه‌ای

سپیده بارانی

دبیر شورای برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه فنی و حرفه‌ای

سید حیدر میر فخر الدینی

نایب رئیس شورای برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه فنی و حرفه‌ای

فهرست

| | |
|----|---|
| ۵ | فصل اول: مشخصات کلی |
| ۶ | ۱-۱- مقدمه |
| ۶ | ۲-۱- تعریف |
| ۶ | ۳-۱- هدف |
| ۶ | ۴-۱- اهمیت و ضرورت |
| ۶ | ۵-۱- نقش و توانایی فارغ التحصیلان |
| ۸ | ۶-۱- مشاغل قابل احراز |
| ۸ | ۷-۱- طول دوره و شکل نظام |
| ۸ | ۸-۱- ضوابط و شرایط پذیرش دانشجو |
| ۹ | ۹-۱- سهم درصد دروس نظری و عملی (برحسب واحد و ساعت) |
| ۹ | ۱۰-۱- نوع درس (برحسب تعداد واحد) |
| ۱۰ | فصل دوم: عناوین دروس |
| ۱۱ | ۱-۲- جدول دروس عمومی دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری |
| ۱۱ | ۲-۲- جدول دروس مهارت عمومی دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری |
| ۱۱ | ۳-۲- جدول دروس پایه دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری |
| ۱۲ | ۴-۲- جدول دروس تخصصی دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری |
| ۱۳ | ۵-۲- جدول دروس اختیاری دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری |
| ۱۴ | ۶-۲- جدول ترم بندی پیشنهادی دروس دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری |
| ۱۴ | ۱-۶-۲- نیمسال اول |
| ۱۴ | ۲-۶-۲- نیمسال دوم |
| ۱۵ | ۳-۶-۲- نیمسال سوم |
| ۱۵ | ۴-۶-۲- نیمسال چهارم |
| ۱۶ | فصل سوم: سرفصل دروس |
| ۱۷ | ۱-۳- درس آداب معاشرت و الگوهای رفتاری |
| ۱۹ | ۲-۳- درس بهداشت، ایمنی و محیط زیست |
| ۲۱ | ۳-۳- درس مبانی حسابداری |
| ۲۳ | ۴-۳- درس تشریفات |
| ۲۵ | ۵-۳- درس مبانی جامعه‌شناسی |



| | |
|----|---|
| ۲۷ | ۳-۶- درس حقوق مهمان |
| ۲۹ | ۳-۷- درس رزرواسیون |
| ۳۱ | ۳-۸- درس مبانی روانشناسی |
| ۳۳ | ۳-۹- درس زبان دوم ۲ |
| ۳۵ | ۳-۱۰- درس زبان دوم ۱ |
| ۳۷ | ۳-۱۱- درس آشپزی ۱ |
| ۳۹ | ۳-۱۲- درس آشپزی ۲ |
| ۴۱ | ۳-۱۳- درس خانه‌داری ۱ |
| ۴۳ | ۳-۱۴- درس خانه‌داری ۲ |
| ۴۵ | ۳-۱۵- درس فرانت آفیس ۱ |
| ۴۷ | ۳-۱۶- درس فرانت آفیس ۲ |
| ۴۹ | ۳-۱۷- درس فنادی |
| ۵۱ | ۳-۱۸- درس کافی شاپ |
| ۵۳ | ۳-۱۹- درس میزبانی و پذیرایی |
| ۵۵ | ۳-۲۰- درس شناخت هتل و خدمات |
| ۵۷ | ۳-۲۱- درس کارآفرینی |
| ۵۹ | ۳-۲۲- درس کنترل هزینه |
| ۶۱ | ۳-۲۳- درس مکالمه زبان انگلیسی ۱ |
| ۶۳ | ۳-۲۴- درس مکالمه زبان انگلیسی ۲ |
| ۶۵ | ۳-۲۵- درس مکالمه زبان انگلیسی ۳ |
| ۶۷ | ۳-۲۶- درس مکاتبات زبان |
| ۶۹ | ۳-۲۷- درس کارورزی |
| ۷۰ | ۳-۲۸- درس معماری و دکوراسیون در هتل |
| ۷۲ | ۳-۲۹- درس اصول ارتباطات |
| ۷۴ | ۳-۳۰- درس آداب غذایی در فرهنگ ایرانی - اسلامی |
| ۷۶ | ۳-۳۱- درس بهداشت مواد غذایی |
| ۷۸ | پیوست‌ها |
| ۷۹ | پیوست یک |
| ۸۰ | پیوست دو |





فصل اول: مشخصات کلی

۱-۱- مقدمه

امروزه بحث سفر و گردشگری به عنوان یکی از مباحث جذاب و درآمدزا در جهان مطرح می‌شود، صنعت هتلداری یکی از شاخه های مهم از تأسیسات گردشگری محسوب شده به گونه‌ای که بدون وجود دانش‌افزایی در هتل و هتلداری صنعت گردشگری معنا پیدا نمی‌کند.

در کشور عزیز ما ایران رشته هتلداری یک رشته نوپا و جدید و محسوب می‌شود که می‌تواند گامی نو در جهت ارتقای اقتصاد کشور تلقی شود.

کشورهای مختلف با بکارگیری تمامی توانمندی‌های زیر بنایی و اقتصادی و با در نظر گرفتن مسائل فرهنگی هر مکان سعی می‌کنند جذب سهم بازار بیشتری در این رابطه هستند و هر سال شاهد رشد چشمگیری از اختصاص منابع کشورها در این زمینه هستیم. آمار جهانی نشان می‌دهد روند رشد درآمد هتل‌ها سالانه رشد به سزایی داشته است. امروزه آموزش و بهسازی منابع انسانی یکی از استراتژی‌های اصلی دستیابی به سرمایه انسانی به عنوان مزیت رقابتی سازمان‌ها تلقی می‌گردد.

۱-۲- تعریف

رشته کاردانی ناپیوسته هتلداری یکی از رشته های آموزش عالی فنی و حرفه‌ای بوده که دست یافتن به آن نیاز به گذراندن دروس نظری و عملی است که فرد را برای ارتقای سطح دانش عملی و علمی در راستای کسب و کار در هتل‌های دولتی و غیردولتی آماده می‌کند.

۱-۳- هدف

هدف از تدوین برنامه درسی دوره کاردانی ناپیوسته هتلداری، تربیت و توانمندسازی و به‌روز کردن دانش و اطلاعات دانشجویان در حوزه هتلداری است تا دانش‌آموختگان با استعداد و توانمند این رشته بتوانند به عنوان یک کاردان ماهر در هتل‌های دولتی و غیردولتی سراسر کشور مشغول به کار شوند.

۱-۴- اهمیت و ضرورت

در اهمیت صنعت هتلداری همین بس که مترادف است با آبروی ملی، امروزه آموزش و بهسازی منابع انسانی به عنوان یکی از استراتژی‌های اصلی دستیابی به سرمایه انسانی در راستای مزیت رقابتی سازمان‌ها تلقی شود. آموزش کارکنان هتل‌ها یکی از مهم‌ترین روش‌های توسعه منابع انسانی بوده و این مهم در شرایط آکادمیک و مدت‌دار قطعاً نتایج بهتری خواهد داشت در واقع کیفیت خدمات به کیفیت نیروی انسانی بستگی دارد و آموزش‌های علمی و دانشگاهی در صورتی که این آموزش‌ها عملیاتی و در محیط دانشگاهی و کارگاهی باهم باشد راهی مطمئن‌تر و مفیدتر خواهد بود. این قابلیت بستر مناسبی برای دانش‌آموختگان رشته هتلداری فراهم می‌سازد که نه تنها در سطح ملی بلکه در سطح جهانی نیز کار مناسبی داشته و آینده مطمئن شغلی را متصور باشند.

۱-۵- نقش و توانایی فارغ التحصیلان

| توانایی | دروس مرتبط |
|---|--|
| بررسی محیط محل کار با رویکرد خدماتی بودن و با توجه به درجه و امکانات هتل | شناخت هتل و خدمات-کارورزی |
| برقراری ارتباط صحیح با مشتریان و مهمانان و روش های مختلف جذب مهمان | آداب معاشرت و الگوهای رفتاری-حقوق مهمان-بازاریابی-مجازی-مبانی جامعه شناسی - کارورزی-مبانی روان شناسی |
| پذیرش مهمان | رزرواسیون-فرانت آفیس ۱-فرانت آفیس ۲-کارورزی |
| زیباسازی و نظافت در محیط هتل | خانه داری ۱-خانه داری ۲-کارورزی |
| انجام امور مربوط به غذاهای ایرانی و فرنگی و نوشیدنی های گرم و سرد و دسرها و شیرینی ها در هتل در سطح استاندارد و خلاقانه عمل نمودن در این حیطه | آشپزی ۱-آشپزی ۲-قنادی-کافی شاپ-کارورزی |
| مدیریت منابع انسانی بخش های زیرمجموعه سرپرستان | اصول سرپرستی |
| مدیریت هزینه ها و نحوه به سود رساندن اقتصاد هتل | مبانی حسابداری -کنترل هزینه |
| مکالمه و مکاتبه به زبان های خارجی (دو زبان) به طور تخصصی | مکالمه زبان انگلیسی ۱ و ۲ و ۳- مکاتبات زبان-زبان دوم ۱ و ۲ |
| شناخت محیط کارآفرینانه و تصمیمات کارساز در این حیطه | کارآفرینی |
| شناخت استانداردها و موارد بهداشتی لازم و ایمنی و کمک های اولیه در مواقع لزوم | بهداشت، ایمنی و محیط زیست |
| پذیرایی از مهمانان در رستوران و مراسم تشریفاتی با رعایت استانداردهای حرفه ای | میزبانی و پذیرایی- تشریفات-کارورزی |



۱-۶- مشاغل قابل احراز

| شغل | دروس مرتبط |
|----------------------------|--|
| پذیرشگر | فرانت آفیس ۱-فرانت آفیس ۲-کارورزی |
| سوپروایزر خانه‌داری | خانه‌داری ۱-خانه‌داری ۲-کارورزی |
| میزبان و سر میزبان رستوران | میزبانی و پذیرایی- تشریفات-کارورزی |
| مسئول رزرواسیون | رزرواسیون-فرانت آفیس ۱-فرانت آفیس ۲-کارورزی |
| کمک آشپز | آشپزی ۱-آشپزی ۲-کارورزی |
| کارمند بخش اطلاعات | فرانت آفیس ۱-فرانت آفیس ۲-کارورزی |
| تشریفات | میزبانی و پذیرایی- تشریفات-کارورزی |
| سرپرستی بخش‌های مختلف هتل | اصول سرپرستی-فرانت آفیس-خانه‌داری-آشپزی-کافی‌شاپ-قنادی-میزبانی و تشریفات-کارورزی |
| کارمند روابط عمومی | فرانت آفیس ۱-فرانت آفیس ۲-کارورزی |
| کارمند کافی‌شاپ | آشپزی ۱-کافی‌شاپ-قنادی |
| قناد هتل | آشپزی ۱-قنادی |
| بازاریاب | کارآفرینی-بازاریابی مجازی-اصول سرپرستی-تشریفات |



۱-۷- طول دوره و شکل نظام

حداکثر مدت مجاز تحصیل دوره کاردانی ناپیوسته ۲ سال است و هر سال تحصیلی مرکب از ۲ نیمسال تحصیلی و یک دوره تابستانی و هر نیمسال شامل ۱۶ هفته آموزش و دو هفته امتحانات پایانی و دوره تابستانی شامل ۶ هفته آموزش و یک هفته امتحانات پایان دوره است. دروس نظری و عملی بر اساس مقیاس واحد درسی است و هر واحد درس نظری معادل ۱۶ ساعت در نیمسال، هر واحد درس عملی و آزمایشگاهی حداقل معادل ۳۲ ساعت و حداکثر ۴۸ ساعت در نیمسال، هر واحد درس کارگاهی حداقل معادل ۴۸ ساعت و حداکثر ۶۴ ساعت در نیمسال و هر واحد کارآموزی یا کارورزی معادل ۱۲۰ ساعت در نیمسال می‌باشد.

۱-۸- ضوابط و شرایط پذیرش دانشجو

الف- دانش‌آموختگان شاخه‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش و نظری

ب- قبولی در آزمون ورودی

ج- داشتن شرایط عمومی

د- پذیرفته شدن در مصاحبه حضوری

۹-۱- سهم درصد دروس نظری و عملی (برحسب واحد و ساعت)

| نوع درس | تعداد واحد | درصد (برحسب واحد) | درصد مجاز | ساعت | درصد (برحسب ساعت) | درصد مجاز |
|---------|------------|-------------------|-----------|------|-------------------|-----------|
| نظری | ۴۷ | ۶۵ | ۶۵ تا ۷۵ | ۷۵۲ | ۳۸ | ۲۵ تا ۴۵ |
| عملی | ۲۵ | ۳۵ | ۳۵ تا ۷۵ | ۱۲۰۰ | ۶۲ | ۵۵ تا ۷۵ |
| جمع | ۷۲ | ۱۰۰ | ۱۰۰ | ۱۹۵۲ | ۱۰۰ | |



۱۰-۱- نوع درس (برحسب تعداد واحد)

| نوع درس | تعداد واحد | | تعداد واحد برنامه درسی موردنظر |
|-------------|------------|--------|--------------------------------|
| | حداقل | حداکثر | |
| عمومی | ۱۳ | ۱۳ | ۱۳ |
| مهارت عمومی | ۲ | ۴ | ۲ |
| پایه | ۵ | ۱۰ | ۱۰ |
| تخصصی | ۴۲ | ۴۷ | ۴۱ |
| اختیاری | ۶ | ۸ | ۶ |
| جمع | ۶۸ | ۷۲ | ۷۲ |



فصل دوم: عناوین دروس

۲-۱- جدول دروس عمومی دوره کاردانی ناپيوسته رشته هتلداری

| ردیف | نام درس | تعداد واحد | تعداد ساعت | | | پیش نیاز | هم نیاز |
|------|--|------------|------------|------|-----|----------|---------|
| | | | نظری | عملی | جمع | | |
| ۱ | زبان فارسی | ۳ | ۴۸ | ۰ | ۴۸ | | |
| ۲ | زبان خارجی | ۳ | ۴۸ | ۰ | ۴۸ | | |
| ۳ | یک درس از گروه درسی «مبانی نظری اسلام» | ۲ | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | | |
| ۴ | یک درس از گروه درسی «اخلاق اسلامی» | ۲ | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | | |
| ۵ | تربیت بدنی | ۱ | ۰ | ۳۲ | ۳۲ | | |
| ۶ | دانش خانواده و جمعیت | ۲ | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | | |
| | جمع | ۱۳ | ۱۹۲ | ۳۲ | ۲۲۴ | | |



۲-۲- جدول دروس مهارت عمومی دوره کاردانی ناپيوسته رشته هتلداری

| ردیف | نام درس | تعداد واحد | تعداد ساعت | | | پیش نیاز | هم نیاز |
|------|--------------------|------------|------------|------|-----|----------|---------|
| | | | نظری | عملی | جمع | | |
| ۱ | اصول و فنون مذاکره | ۲ | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | | |
| ۲ | بازاریابی مجازی | ۲ | ۱۶ | ۳۲ | ۴۸ | | |
| | جمع | ۲ | - | - | - | | |

* گذراندن ۲ واحد از دروس فوق الزامی است.

۲-۳- جدول دروس پایه دوره کاردانی ناپيوسته رشته هتلداری

| ردیف | نام درس | تعداد واحد | تعداد ساعت | | | پیش نیاز | هم نیاز |
|------|------------------------------|------------|------------|------|-----|----------|---------|
| | | | نظری | عملی | جمع | | |
| ۱ | مبانی روان‌شناسی | ۲ | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | | |
| ۲ | مبانی حسابداری | ۲ | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | | |
| ۳ | بهداشت، ایمنی و محیط‌زیست | ۲ | ۱۶ | ۳۲ | ۴۸ | | |
| ۴ | مبانی جامعه‌شناسی | ۲ | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | | |
| ۵ | آداب معاشرت و الگوهای رفتاری | ۲ | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | | |
| | جمع | ۱۰ | ۱۴۴ | ۳۲ | ۱۷۶ | | |

۲-۴- جدول دروس تخصصی دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری

| ردیف | نام درس | تعداد واحد | تعداد ساعت | | | پیش نیاز | هم نیاز |
|------|-----------------------|------------|------------|------|------|--|---------|
| | | | نظری | عملی | جمع | | |
| ۱ | کارآفرینی | ۲ | ۱۶ | ۴۸ | ۶۴ | | |
| ۲ | فرانت آفیس ۱ | ۲ | ۱۶ | ۳۲ | ۴۸ | شناخت هتل و خدمات | |
| ۳ | فرانت آفیس ۲ | ۲ | ۱۶ | ۳۲ | ۴۸ | فرانت آفیس ۱ | |
| ۴ | خانه داری ۱ | ۲ | ۱۶ | ۳۲ | ۴۸ | شناخت هتل و خدمات | |
| ۵ | خانه داری ۲ | ۲ | ۱۶ | ۳۲ | ۴۸ | خانه داری ۱ | |
| ۶ | آشپزی ۱ | ۱ | ۰ | ۶۴ | ۶۴ | شناخت هتل و خدمات | |
| ۷ | آشپزی ۲ | ۱ | ۰ | ۶۴ | ۶۴ | آشپزی ۱ | |
| ۸ | قنادی | ۲ | ۱۶ | ۴۸ | ۶۴ | آشپزی ۱ | |
| ۹ | کافی شاپ | ۲ | ۱۶ | ۳۲ | ۴۸ | آشپزی ۱ | |
| ۱۰ | میزبانی و پذیرایی | ۳ | ۳۲ | ۳۲ | ۶۴ | | |
| ۱۱ | تشریفات | ۲ | ۱۶ | ۳۲ | ۴۸ | | |
| ۱۲ | مکالمه زبان انگلیسی ۱ | ۱ | ۰ | ۶۴ | ۶۴ | | |
| ۱۳ | مکالمه زبان انگلیسی ۲ | ۱ | ۰ | ۶۴ | ۶۴ | مکالمه زبان انگلیسی ۱ | |
| ۱۴ | مکالمه زبان انگلیسی ۳ | ۱ | ۰ | ۶۴ | ۶۴ | مکالمه زبان انگلیسی ۲ | |
| ۱۵ | مکاتبات زبان | ۲ | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | | |
| ۱۶ | شناخت هتل و خدمات | ۳ | ۴۸ | ۰ | ۴۸ | | |
| ۱۷ | زبان دوم ۱ | ۱ | ۰ | ۴۸ | ۴۸ | | |
| ۱۸ | زبان دوم ۲ | ۱ | ۰ | ۴۸ | ۴۸ | زبان دوم ۱ | |
| ۱۹ | کنترل هزینه | ۲ | ۱۶ | ۳۲ | ۴۸ | حسابداری هتل | |
| ۲۰ | حقوق مهمان | ۲ | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | شناخت هتل و خدمات - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری | |
| ۲۲ | اصول ارتباطات | ۲ | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | مبانی روان شناسی | |
| ۲۳ | رزرواسیون | ۲ | ۱۶ | ۳۲ | ۴۸ | فرانت آفیس ۱ | |
| ۲۴ | کارورزی | ۲ | ۰ | ۲۴۰ | ۲۴۰ | ترم آخر | |
| | جمع | ۴۱ | ۳۳۶ | ۱۰۴۰ | ۱۳۷۶ | | |



۲-۵- جدول دروس اختیاری دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری

| هم نیاز | پیش نیاز | تعداد ساعت | | | تعداد واحد | نام درس | ردی ف |
|---------|-------------------|------------|------|------|------------|------------------------------------|-------|
| | | جمع | عملی | نظری | | | |
| | مبانی جامعه‌شناسی | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | ۲ | آداب غذایی در فرهنگ ایرانی -اسلامی | ۱ |
| | | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۲ | معماری و دکوراسیون در هتل | ۲ |
| | | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | ۲ | اصول سرپرستی | ۳ |
| | | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | ۲ | بهداشت مواد غذایی | ۴ |
| | | - | - | - | ۶ | جمع | |



* گذراندن ۶ واحد از دروس فوق الزامی است.

۶-۲- جدول ترم بندی پیشنهادی دروس دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری

۱-۶-۲- نیمسال اول

| پیش نیاز | تعداد ساعت | | | تعداد واحد | نام درس | ردیف |
|----------|------------|------|------|------------|------------------------------------|------|
| | جمع | عملی | نظری | | | |
| | ۴۸ | ۰ | ۴۸ | ۳ | زبان خارجی | ۱ |
| | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | ۲ | آداب معاشرت و الگوهای رفتاری | ۲ |
| | ۴۸ | ۰ | ۴۸ | ۳ | شناخت هتل و خدمات | ۳ |
| | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | ۲ | یک درس از گروه درسی «اخلاق اسلامی» | ۴ |
| | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۲ | بهداشت، ایمنی و محیط زیست | ۵ |
| | ۶۴ | ۳۲ | ۳۲ | ۳ | میزبانی و پذیرایی | ۶ |
| | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | ۲ | مبانی روانشناسی | ۷ |
| | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | ۲ | مبانی جامعه‌شناسی | ۸ |
| | ۳۲ | ۳۲ | ۰ | ۱ | تربیت بدنی | ۹ |
| | - | - | - | ۲۰ | جمع | |



۲-۶-۲- نیمسال دوم

| پیش نیاز | تعداد ساعت | | | تعداد واحد | نام درس | ردیف |
|----------|------------|------|------|------------|--|------|
| | جمع | عملی | نظری | | | |
| | ۶۴ | ۶۴ | ۰ | ۱ | مکالمه زبان انگلیسی ۱ | ۱ |
| | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۲ | فرانت آفیس ۱ | ۲ |
| | ۶۴ | ۶۴ | ۰ | ۱ | آشپزی ۱ | ۳ |
| | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | ۲ | حقوق مهمان | ۴ |
| | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | ۲ | مکاتبات زبان | ۵ |
| | - | - | - | ۲ | درس اختیاری* | ۷ |
| | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۲ | بازاریابی مجازی | ۸ |
| | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | ۲ | یک درس از گروه درسی «مبانی نظری اسلام» | ۹ |
| | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | ۲ | اصول ارتباطات | ۱۰ |
| | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | ۲ | دانش خانواده و جمعیت | ۱۱ |
| | - | - | - | ۱۸ | جمع | |

۲-۶-۳- نیمسال سوم

| پیش نیاز | تعداد ساعت | | | تعداد واحد | نام درس | ردیف |
|-----------------------|------------|------|------|------------|-----------------------|------|
| | جمع | عملی | نظری | | | |
| مکالمه زبان انگلیسی ۱ | ۶۴ | ۶۴ | ۰ | ۱ | مکالمه زبان انگلیسی ۲ | ۱ |
| فرانت آفیس ۱ | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۲ | فرانت آفیس ۲ | ۲ |
| آشپزی ۱ | ۶۴ | ۶۴ | ۰ | ۱ | آشپزی ۲ | ۳ |
| آشپزی | ۶۴ | ۴۸ | ۱۶ | ۲ | قنادی | ۴ |
| | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۲ | تشریفات | ۵ |
| | ۴۸ | ۴۸ | ۰ | ۱ | زبان دوم ۱ | ۶ |
| شناخت هتل و خدمات | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۲ | خانه داری ۱ | ۷ |
| | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | ۲ | مبانی حسابداری | ۸ |
| | - | - | - | ۲ | درس اختیاری* | ۹ |
| | ۴۸ | ۰ | ۴۸ | ۳ | زبان فارسی | ۱۰ |
| | - | - | - | ۱۸ | جمع | |

* پیشنهاد می شود درس معماری و دکوراسیون هتل در نظر گرفته شود.

۲-۶-۴- نیمسال چهارم

| پیش نیاز | تعداد ساعت | | | تعداد واحد | نام درس | ردیف |
|-----------------------|------------|------|------|------------|-----------------------|------|
| | جمع | عملی | نظری | | | |
| مکالمه زبان انگلیسی ۲ | ۶۴ | ۶۴ | ۰ | ۱ | مکالمه زبان انگلیسی ۳ | ۱ |
| فرانت آفیس ۱ | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۲ | رزرواسیون | ۲ |
| آشپزی ۱ | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۲ | کافی شاپ | ۳ |
| حسابداری هتل | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۲ | کنترل هزینه | ۴ |
| زبان دوم ۱ | ۴۸ | ۴۸ | ۰ | ۱ | زبان دوم ۲ | ۶ |
| خانه داری ۱ | ۴۸ | ۳۲ | ۱۶ | ۲ | خانه داری ۲ | ۷ |
| | ۳۲ | ۰ | ۳۲ | ۲ | کارآفرینی | ۸ |
| | - | - | - | ۲ | درس اختیاری | ۹ |
| | ۲۴۰ | ۲۴۰ | - | ۲ | کارورزی | ۱۰ |
| | - | - | - | ۱۶ | جمع | |



فصل سوم: سرفصل دروس

۳-۱- درس آداب معاشرت و الگوهای رفتاری

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۰ | ۲ | تعداد واحد |
| ۰ | ۳۲ | تعداد ساعت |

نوع درس: پایه

پیش‌نیاز: -

هم‌نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با اصول رفتار صحیح با مهمانان هتل و همکاران و استانداردهای موجود و آداب صحیح برخورد



الف- سرفصل آموزشی

| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|---|
| عملی | نظری | |
| - | ۲ | ۱ مفاهیم الگوهای رفتاری و آداب معاشرت |
| - | ۲ | ۲ تاریخچه آداب رفتار و معاشرت در هتل |
| - | ۲ | ۳ اصول و معیارهای آداب معاشرت |
| - | ۲ | ۴ شاخص‌های معاشرت با دیگران |
| - | ۲ | ۵ ویژگی‌های مثبت و منفی رفتاری افراد شاغل در صنعت هتلداری |
| - | ۲ | ۶ عوامل رضایت و عدم رضایت مهمان در هتل |
| - | ۱۸ | ۷ آداب رفتاری مختلف (محل کار، غذا خوردن در رستوران، معرفی، دست دادن، راهنمایی، لباس پوشیدن، هدیه دادن، اقامت در هتل، مسافرت، گفتگوی تلفنی، مدیر شایسته، مجامع عمومی، اولین ملاقات کاری، پاسخ به شکایات و ...) |
| - | ۲ | ۸ روش صحیح رزومه نویسی |
| - | ۳۲ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|---|
| دانستن الگوهای رفتاری استاندارد در صنعت هتلداری و توانایی برقراری ارتباط صحیح در محیط کار |
|---|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| سال انتشار | ناشر | مترجم | مؤلف | عنوان منبع |
|------------|--------|--------------------|-----------------|--|
| ۱۳۹۸ | مهکامه | | جلال نصیریان | آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در صنعت گردشگری |
| ۱۳۹۱ | مهکامه | سید علی اکبر احمدی | دونالدس منزل | مدیریت اخلاق حرفه‌ای |
| ۱۳۹۲ | آها | | ملیحه عنابستانی | اخلاق حرفه‌ای |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

مدرک کارشناسی یا کارشناسی ارشد یکی از رشته های هتلداری یا گردشگری

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر- دارای رایانه و ویدئو پروژکتور- تخته سفید



روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، تمرین و تکرار و اسلاید

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و تحقیق و کار کلاسی

۳-۲- درس بهداشت، ایمنی و محیط زیست

نوع درس: پایه

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۱ | تعداد واحد |
| ۳۲ | ۱۶ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با اصول رعایت بهداشت و ایمنی و شناسایی و کنترل بیماری‌ها و توانمند شدن در راستای آسیب‌های وارده و امداد رسانی اولیه به مصدومین در هتل



الف- سرفصل آموزشی

| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|--|
| عملی | نظری | |
| - | ۲ | اهداف و تعاریف در حوزه بهداشت و ایمنی و کمک‌های اولیه - مفهوم آلودگی و فساد و روش‌های ایجاد آلودگی - روش‌های پیشگیری از آلودگی |
| - | ۲ | بهداشت فردی - بهداشت محیط و عوامل زیان‌آور محیط کار بهداشت و نگهداری انواع مواد غذایی |
| - | ۲ | الزامات بهداشتی در (آشپزخانه، رستوران، تالار، کافی‌شاپ، انبار و سردخانه، خانه‌داری و لاندری، قنادی، نانوايي، استخر و سونا) |
| ۴ | ۲ | انواع روش‌های شستشو و ضدعفونی - روش‌های بازرسی و کنترل |
| - | ۲ | کنترل حشرات و جوندگان |
| ۲ | ۲ | مدیریت پسماند در هتل و روش‌های پیشگیری از تخریب محیط زیست |
| ۲ | ۲ | چک‌لیست‌های بررسی وضعیت بهداشت و وضعیت ایمنی |
| ۲ | ۲ | ایمنی تأسیسات و اقلام و ابزار در هتل |
| ۴ | - | آشنایی با علائم حیاتی اصلی و اختلالات آنها و علائم کمک کننده تشخیص |
| ۶ | - | کلیات CRP |
| ۶ | - | ارزیابی صحنه، حادثه مقدمات و کامل، وضعیت بهبودی - روش مواجهه با مصدوم و حمل وی |
| ۶ | - | انواع آسیب‌ها و روش‌های درمان (خفگی، سکنه، خونریزی، استخوانی، عضلانی، مفصلی، شکستگی، مسمومیت، سوختگی، نیش، گزش، گرما و سرمازدگی، تشنج، پانسمان، بانداژ، آتل‌بندی و...) |
| ۳۲ | ۱۶ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

آشنایی و آگاهی در مورد مسائل بهداشت فردی، بهداشت محیط و روش‌های پیشگیری از آلودگی و ...

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|--------------------------------|---------------------|------------|-------------------|------------|
| بهداشت در واحدهای اقامتی | امیرحسین اخلاقی پور | | آهنگ قلم | ۱۳۸۶ |
| ایمنی و بهداشت در صنعت هتلداری | محسن صلحی | | مهکامه | ۱۳۹۴ |
| آموزش کمک‌های اولیه | | مژده جلالی | کتاب راه | ۱۳۸۷ |
| بهداشت و ایمنی و محیط‌زیست | بیژن مقصودلو | | گنج شایگان | ۱۳۸۹ |
| کمک‌های اولیه | طاهره توفیقیان | | سالمی، جامعه نگار | ۱۳۹۰ |



د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی‌های مدرس
کارشناس یا کارشناسی ارشد رشته بهداشت و HSE

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس
کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروکتور-تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس
توضیحی، تمرین و تکرار و اسلاید و بازدید از محیط کار

روش سنجش و ارزشیابی درس
آزمون کتبی و عملی

۳-۳- درس مبانی حسابداری

نوع درس: پایه

پیش‌نیاز: -

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۰ | ۲ | تعداد واحد |
| ۰ | ۳۲ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با اصول حسابداری و نحوه ثبت حساب‌ها و بررسی تغییرات و اصلاحات مالی و بستن حساب‌ها



الف- سرفصل آموزشی

| ریز محتوا | | ردیف |
|-----------|------|--|
| عملی | نظری | |
| - | ۴ | ۱ تعاریف و مفاهیم حسابداری |
| - | ۲ | ۲ دفاتر حسابداری |
| - | ۲ | ۳ اصول و موازین حسابداری |
| - | ۴ | ۴ ثبت حساب‌ها در دفتر روزنامه |
| - | ۴ | ۵ انتقال حساب‌ها از دفتر روزنامه به دفتر کل |
| - | ۸ | ۶ صورت‌های مالی، ترازنامه، صورت حساب سود و زیان و صورت حساب سرمایه |
| - | ۴ | ۷ تراز آزمایشی، دوستونی و چهارستونی |
| - | ۲ | ۸ تغییرات و اصلاحات پایان دوره مالی |
| - | ۲ | ۹ بستن حساب‌های موقت و دائمی |
| - | ۳۲ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

توانایی انجام امور ابتدایی حسابداری و تراز کردن حساب‌ها و تجزیه و تحلیل مالی در هتل

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| سال انتشار | ناشر | مترجم | مؤلف | عنوان منبع |
|------------|---------------------------|------------|-----------------|---------------------------------------|
| ۱۳۹۷ | نسل روشن | سعید جمالی | جاناتان ا. هیلز | حسابداری و تحلیل مالی در صنعت هتلداری |
| ۱۳۹۲ | چهارباغ | | عطا آبادی | حسابداری مدییت در گردشگری |
| | انجمن صنفی حسابداری گیلان | | زهرا همتی | آموزش حسابداری هتل‌ها |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی یا کارشناسی ارشد حسابداری با سابقه حداقل ۵ سال کار در هتل

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید



روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی

۳-۴- درس تشریفات

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: -

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۱ | تعداد واحد |
| ۳۲ | ۱۶ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با مفهوم و جایگاه و اصطلاحات تشریفات اصولی و استاندارد و عملیاتی در هتل و

رستوران و مراسم‌های رسمی

الف- سرفصل آموزشی



| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|--|
| عملی | نظری | |
| - | ۱ | تاریخچه تشریفات در دنیا و ایران |
| ۲ | ۲ | تشریفات جلسات رسمی و دیپلماتیک |
| - | ۲ | قوانین عقد قرارداد با مشتری |
| ۲ | ۲ | وظایف کارکنان و ویژگی‌های افراد شاغل بخش تشریفات |
| ۲ | ۱ | فرم‌های رایج در تشریفات و نحوه استفاده |
| - | ۱ | اصطلاحات رایج در تشریفات |
| ۸ | ۱ | گل‌آرایی و میزآرایی |
| ۲ | ۱ | تشکیلات و چارت سازمانی تشریفات |
| ۸ | ۲ | انواع مهمانی‌ها و مراسم خاص |
| ۸ | ۱ | انواع چیدمان میزها و سالن‌های تشریفات |
| ۳۲ | ۱۶ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

توانایی و شناخت انواع مهمانی‌های تشریفات و برگزاری مراسم مربوطه در هتل و فضاهای تشریفات

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| سال انتشار | ناشر | مترجم | مؤلف | عنوان منبع |
|------------|----------|-------------|---------------------|-------------------------------------|
| ۱۳۹۶ | نشر پایا | مریم افشاری | نیکولا دولوکور | اصول برگزاری مراسم و تشریفات |
| ۱۳۸۹ | آذربرزین | | احمد یحیایی ایله ای | تشریفات در هتل |
| ۱۳۹۶ | مهکامه | | محسن عبداللهی آرا | پذیرایی و تشریفات در ضیافت‌های رسمی |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناس یا کارشناس ارشد رشته های تشریفات، هتلداری، گردشگری

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس



کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید-وسایل کمک آموزشی

مرتبط

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، تمرین و تکرار، کار عملی و برگزاری مراسم

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون عملی و کتبی

۳-۵- درس مبانی جامعه‌شناسی

نوع درس: پایه

پیش‌نیاز: -

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۰ | ۲ | تعداد واحد |
| ۰ | ۳۲ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با مفاهیم و نظریه‌های فرهنگ و جامعه‌شناسی و اهداف آن

الف- سرفصل آموزشی



| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|---|
| نظری | عملی | |
| ۶ | - | ۱ مبانی جامعه‌شناسی |
| ۴ | - | ۲ تعاریف جامعه‌شناسی |
| ۴ | - | ۳ نظریه‌های جامعه‌شناسی |
| ۱۰ | - | ۴ مفهوم فرهنگ - نظریه‌های فرهنگ و بررسی جامعه‌شناسی فرهنگ |
| ۲ | - | ۷ مسائل اجتماعی - فرهنگی ایران |
| ۲ | - | ۸ اهداف جامعه‌شناسی فرهنگی |
| ۳۲ | - | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|---|
| شناخت اهداف و مفاهیم فرهنگی و جامعه‌شناسی مرتبط به رشته |
|---|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|--------------------------------|----------------------|--------------|-------------------|------------|
| مقدمه‌ای بر جامعه‌شناسی فرهنگی | اندی بنت | غلامرضا حداد | دانشگاه امام صادق | ۱۳۹۵ |
| جامعه‌شناسی فرهنگی | علی باقی نصرآبادی | | یاقوت | ۱۳۸۹ |
| جامعه‌شناسی گردشگری | یورکوس آیوستولوپولوس | | وارسته | ۱۳۸۴ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی ارشد رشته های متجانس با جامعه شناسی و مدیریت فرهنگی

مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر- دارای رایانه و ویدئو پروژکتور- تخته سفید



روش تدریس و ارائه درس

توضیحی و تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی

۳-۶- درس حقوق مهمان

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: شناخت هتل و خدمات، آداب معاشرت و الگوهای رفتاری

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۰ | ۲ | تعداد واحد |
| ۰ | ۳۲ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با حقوق و نیازهای مهمان در هتل و قوانین حقوقی حاکم بر مهمانان و مسافران و محافظت



الف- سرفصل آموزشی

| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|---|
| عملی | نظری | |
| - | ۴ | مهمان و نیازهای او |
| - | ۴ | قوانین بین‌المللی و حقوقی |
| - | ۴ | مقررات مربوط به ویزا و انواع گذرنامه و گمرک و بیمه |
| - | ۴ | مقررات مربوط به ازدواج و طلاق و اتباع بیگانه |
| - | ۴ | مقررات مربوط به مهمانان غیرعادی و طرز برخورد با درخواست‌های نا به جا |
| - | ۴ | حقوق مهمان در هتل و در مقابل نیازهای منطقی وی در مورد: رزرو/امنیت/حریم شخصی/اتاق و خدمات/غذا و ... |
| - | ۴ | حقوق هتل در قبال مهمانان |
| - | ۴ | قوانین مربوط به محافظت در برابر تفتیش غیرقانونی و رعایت حریم مهمان |
| - | ۳۲ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|--|
| آشنایی با حق و حقوق مهمان و قوانین و مقررات اقامت در هتل |
|--|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|---|---------------------|-------|----------|------------|
| مبانی مدیریت مهمان‌نوازی در هتل (جلد اول) | محمد رضا شکیب‌انژاد | | دیباگران | ۱۳۹۶ |
| قوانین و مقررات جهانگردی هتلدار و هتلداری | محمود یزدی مهریزی | | مهکامه | ۱۳۹۵ |
| راهنمای حقوقی سفر به ایران | سعید بدخش | | مهکامه | ۱۳۹۵ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی ارشد رشته های حقوق ترجیحاً با سابقه کار مرتبط در هتل

مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر- دارای رایانه و ویدئو پروکتور- تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی و تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی



۳-۷- درس رزرواسیون

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: فرانت آفیس ۱

هم نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۱ | تعداد واحد |
| ۳۲ | ۱۶ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با مفهوم و جایگاه و اصطلاحات رزرواسیون و روش پذیرش اصولی و استاندارد

عملکرد این بخش در هتل

الف- سرفصل آموزشی



| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|--|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۱ | چارت سازمانی و نقش رزرواسیون فعال در هتل |
| - | ۱ | اهمیت وجود واحد رزرواسیون در هتل |
| ۲ | ۱ | انواع راه‌های رزرو در هتل |
| - | ۱ | وظایف کارکنان بخش رزرواسیون |
| ۲ | ۱ | فرم‌های رایج در رزرواسیون و نحوه استفاده |
| - | ۱ | اصطلاحات رایج در رزرواسیون |
| ۴ | ۱ | مراحل مختلف رزرواسیون |
| ۴ | ۱ | برخورد با انواع درخواست‌ها در رزرواسیون |
| ۲ | ۱ | ساعات هتلی |
| ۴ | ۱ | شناخت چارت رزرواسیون |
| - | ۱ | برخورد با رزروهای NO SHOW |
| ۲ | ۱ | انجام تغییرات یک رزرو و رزرو باطل شده |
| ۶ | ۲ | رزرو کردن و محاسبات مربوط به آن |
| ۲ | ۱ | نگهداری و بایگانی فایل‌های رزرواسیون |
| ۲ | ۱ | گزارش‌نویسی و اصول آن در رزرواسیون |
| ۳۲ | ۱۶ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|---|
| توانایی انجام امور مربوط به رزرو مهمان زیر نظر بخش فرانت آفیس هتل |
|---|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| سال انتشار | ناشر | مترجم | مؤلف | عنوان منبع |
|------------|------------------|-------|-----------------|-------------------------|
| ۱۳۹۸ | فرانگر | | عباس جعفری | آموزش رزرواسیون هتل |
| ۱۳۹۰ | فنی حرفه‌ای کشور | | امیر حاجی حسینی | اصول پذیرش مهمان در هتل |
| ۱۳۹۴ | ساکو | | سحر رضوانی | فرانت آفیس |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی هتلداری با سابقه حداقل ۵ سال کار مرتبط یا کارشناسی ارشد گردشگری با سابقه کار حداقل ۳ سال مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروکتور-تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی و تمرین و تکرار و بازدید

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی



۳-۸- درس مبانی روانشناسی

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: -

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۰ | ۲ | تعداد واحد |
| ۰ | ۳۲ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با روانشناسی مهمانان و مسافران هتل و نحوه مدیریت برخورد

الف- سرفصل آموزشی



| | | ردیف | ریز محتوا |
|------|------|------|---|
| عملی | نظری | | |
| - | ۴ | ۱ | اصول روانشناسی و رویکردها و تأثیر آن بر صنعت هتلداری |
| - | ۲ | ۲ | نظریه مازلو و نیازها و انگیزه‌های بشری و ربط آن به صنعت هتلداری |
| - | ۲ | ۳ | انواع رفتارها و تفاوت‌های فردی و طبقه‌بندی آنها |
| - | ۴ | ۴ | کشف ریشه‌های اجتماعی رفتار (هنجارها و ارزش‌ها و...) |
| - | ۴ | ۵ | مفهوم شخصیت و محیط‌های مؤثر بر آن و انگیزش شخصیت سالم |
| - | ۴ | ۶ | شوک فرهنگی و جنبه‌های آن و روش مدیریت آن |
| - | ۴ | ۷ | روانشناسی زبان بدن |
| - | ۴ | ۸ | روانشناسی فاصله و فضای شخصی، زمان، وضعیت ظاهر و زبان اشیا و رنگ‌ها و بوها و ... |
| - | ۴ | ۹ | انگیزه‌های توریستی و سفر و روند تصمیم‌گیری در جهانگردی و مراحل انتخابی مکان تعطیلات |
| - | ۳۲ | | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|---|
| آشنایی با اصول رفتاری و انگیزه‌های سفر و نوع برخورد و استانداردهای مربوطه |
|---|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|-------------------|--------------|-----------------|------------|------------|
| روانشناسی گردشگری | آذین اعلائی | | ساکو | ۱۳۹۴ |
| روانشناسی توریستی | گولیمو گوتلا | محمد افضلی نژاد | تالار کتاب | ۱۳۹۱ |
| شناخت روحیات ملل | | اصغر حیدری | مهکامه | ۱۳۹۸ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی ارشد روانشناسی با حداقل ۵ سال سابقه هتلداری/کارشناسی هتلداری یا کارشناسی ارشد گردشگری با ۵ سال سابقه در هتل



مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروکتور-تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی

۳-۹- درس زبان دوم ۲

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: زبان دوم ۱

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۰ | تعداد واحد |
| ۴۸ | ۰ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با نحوه برقراری ارتباطات تخصصی به عنوان زبان دوم در جهت توانمندسازی دانشجویان
به دلیل اهمیت زبان در هتلداری



الف- سرفصل آموزشی

| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|---|
| عملی | نظری | |
| ۱۲ | - | اصطلاحات مربوط به شغل هتلداری |
| ۴ | - | خوشامدگویی در هتل |
| ۱۲ | - | پذیرش و ترخیص مهمانان و درخواست های رایج حین اقامت |
| ۴ | - | پاسخگویی به تلفن |
| ۱۲ | - | سیستم خدمات غذایی و رستوران و سفارش گرفتن غذا و توضیح منو |
| ۴ | - | رزومه نویسی |
| ۴۸ | - | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|--|
| توانایی اصولی محاوره و مکاتبه تخصصی هتلداری به زبان دوم (ترجیحاً فرانسه) |
|--|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|-------------------------|---------------------------|-------|----------|------------|
| Grammaire en dialogue | Claire Miquel | | CLE | ۲۰۱۹ |
| Vocabulaire en dialogue | Claire Miquel | | CLE | ۲۰۱۹ |
| Le nouveau taxi | Guy Capelle Robert Menand | | Hachette | ۲۰۰۹ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی ارشد رشته مرتبط با حداقل ۵ سال سابقه مرتبط - کارشناسی ارشد زبان مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر- دارای رایانه و ویدئو پروژکتور- تخته سفید



روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و شفاهی

۳-۱۰- درس زبان دوم ۱

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: -

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۰ | ۰ | تعداد واحد |
| ۴۸ | ۰ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با نحوه برقراری ارتباطات اولیه عمومی به عنوان زبان دوم در جهت توانمندسازی دانشجویان به دلیل اهمیت زبان در هتلداری



الف- سرفصل آموزشی

| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|--|
| عملی | نظری | |
| ۱۸ | - | ۱ مبانی و مقدمات و ادبیات زبان دوم انتخابی |
| ۴ | - | ۲ معرفی شخصی و مشخصات فردی |
| ۶ | - | ۳ انواع مشاغل مرتبط به رشته |
| ۴ | - | ۴ ملیت‌ها و قومیت‌ها |
| ۶ | - | ۵ اعلام شرایط آب و هوا و فصول و ایام هفته |
| ۴ | - | ۶ ارائه آدرس |
| ۶ | - | ۷ مکالمات عمومی در قرار ملاقات‌ها |
| ۴۸ | - | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|--|
| توانایی مکالمه و مکاتبه اولیه و بیسیک زبان مربوطه (ترجیحاً فرانسه) |
|--|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|-------------------------|---------------------------|-------|----------|------------|
| Grammaire en dialogue | Claire Miquel | | CLE | ۲۰۱۹ |
| Vocabulaire en dialogue | Claire Miquel | | CLE | ۲۰۱۹ |
| Le nouveau taxi | Guy Capelle Robert Menand | | Hachette | ۲۰۰۹ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی رشته مرتبط با حداقل ۵ سال سابقه مرتبط یا کارشناسی ارشد زبان مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید



روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و شفاهی

۳-۱۱- درس آشپزی ۱

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: شناخت هتل و خدمات

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۰ | تعداد واحد |
| ۶۴ | ۰ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با مفهوم و جایگاه و اصطلاحات آشپزی و روش پخت و پز اصولی و استاندارد و

عملیاتی در هتل

الف- سرفصل آموزشی



| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|---|
| عملی | نظری | |
| ۲ | - | ۱ تاریخچه آشپزی در دنیا و ایران |
| ۲ | - | ۲ کلیات آشپزی امروز |
| ۱۰ | - | ۳ سیستم غذایی از ورودی مواد اولیه تا پردازش و خروجی |
| ۲ | - | ۴ وظایف کارکنان بخش آشپزخانه در هتل |
| ۴ | - | ۵ فرم‌های رایج در آشپزخانه و نحوه استفاده |
| ۲ | - | ۶ اصطلاحات رایج در آشپزی |
| ۸ | - | ۷ انواع پخت در آشپزخانه |
| ۴ | - | ۸ تشکیلات و چارت سازمانی آشپزخانه |
| ۸ | - | ۹ مواد پایه |
| ۸ | - | ۱۰ قصابی در آشپزخانه |
| ۱۴ | - | ۱۱ ابزار و تجهیزات در آشپزخانه |
| ۶۴ | - | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|--|
| توانایی شناخت اصول اولیه و استاندارد آشپزخانه و آشپزی در هتل |
|--|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|----------------------|---------------|-------|-----------|------------|
| مستطاب آشپزی جلد اول | نجف دریابندری | | کارنامه | ۱۳۹۷ |
| مبانی آشپزی جلد اول | حسن شاهی آذر | | مبنای خرد | ۱۳۸۹ |
| مبانی آشپزی جلد دوم | حسن شاهی آذر | | مبنای خرد | ۱۳۸۹ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی آشنایی-کارشناسی هتلداری با حداقل ۵ سال سابقه مرتبط-خره با حداقل ۱۰ سال سابقه مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس



کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید-کارگاه آشنایی

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار و کار عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی

۳-۱۲- درس آشپزی ۲

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: آشپزی ۱

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۰ | تعداد واحد |
| ۶۴ | ۰ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با روش‌های پخت و پز و نگهداری و محاسبات اصولی و استاندارد و عملیاتی در هتل

الف- سرفصل آموزشی

| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|--|
| نظری | عملی | |
| - | ۱۲ | ۱ پخت انواع مواد: گوشت‌ها، ماهی‌ها، ماکیان |
| - | ۱۲ | ۲ پخت غذاهای ایرانی |
| - | ۱۲ | ۳ پخت غذاهای فرنگی |
| - | ۸ | ۴ پخت انواع سوپ‌ها و آش‌ها |
| - | ۶ | ۵ شیوه‌های چیدمان بشقاب غذا |
| - | ۶ | ۶ محاسبات در آشپزی |
| - | ۴ | ۷ ایمنی در کار |
| - | ۴ | ۸ تجربه غذا |
| - | ۶۴ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|---|
| توانایی سرپرستی محیط‌های مرتبط و اصول انجام عملیاتی پخت و پز رستورانی |
|---|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|----------------------|---------------|-------|-----------|------------|
| مستطاب آشپزی جلد اول | نجف دریابندری | | کارنامه | ۱۳۹۷ |
| مستطاب آشپزی جلد دوم | نجف دریابندری | | کارنامه | ۱۳۹۷ |
| مبانی آشپزی جلد دوم | حسن شاهی آذر | | مبنای خرد | ۱۳۸۹ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی آشنایی-کارشناسی هتلداری با حداقل ۵ سال سابقه مرتبط- خبره با حداقل ۱۰ سال سابقه مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس



کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید-کارگاه آشنایی

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار و کار عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی

۳-۱۳- درس خانه‌داری ۱

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: شناخت هتل و خدمات

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۱ | تعداد واحد |
| ۳۲ | ۱۶ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با مفهوم و جایگاه و اصطلاحات خانه‌داری و روش نظافت اتاق و فضاهای عمومی اصولی و استاندارد



الف- سرفصل آموزشی

| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|---|
| عملی | نظری | |
| ۲ | ۱ | واحد خانه‌داری و چارت سازمانی |
| ۶ | ۲ | استانداردها و قوانین خانه‌داری (اتاق‌ها، ابزار و ...) |
| ۲ | ۱ | نقش خانه‌داری در هتل و ارتباطات آن |
| ۴ | ۲ | وظایف کارکنان بخش خانه‌داری |
| ۴ | ۲ | فرم‌های رایج در خانه‌داری و نحوه استفاده |
| - | ۲ | اصطلاحات رایج در خانه‌داری |
| ۸ | ۲ | مراحل نظافت اتاق چک اوت شده و اشغال توسط خانه‌دار |
| ۲ | ۱ | ارائه سرویس مخصوص |
| ۱ | ۱ | نظافت فضاهای عمومی |
| ۱ | ۱ | مواد شوینده و وسایل و چیدمان وسایل |
| ۲ | ۱ | مواد لکه بر و روش‌های لکه‌گیری |
| ۳۲ | ۱۶ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|--|
| توانایی انجام امور مربوط به خانه‌داری یک هتل |
|--|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|-------------------------|---------------|--------------|----------------------|------------|
| مدیریت خانه‌داری در هتل | علی اقطاعی | | مهکامه | ۱۳۹۶ |
| خانه‌داری در هتل | سودهیر اندروس | علیرضا احمدی | جهانتاب | ۱۳۸۳ |
| خانه‌داری هتل | شهناز قندی | | علمی کاربردی تهران ۲ | ۱۳۹۲ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی هتلداری یا خبره با تجربه حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید-کارگاه



روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار و کار عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی

۳-۱۴- درس خانه‌داری ۲

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: خانه‌داری ۱

هم‌نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با نحوه مدیریت خانه‌داری و روش‌های کنترلی و بخش لاندری هتل

الف- سرفصل آموزشی

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۱ | تعداد واحد |
| ۳۲ | ۱۶ | تعداد ساعت |



| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|---|
| عملی | نظری | |
| ۴ | ۲ | کنترل و روش‌های مدیریتی سوپروایزر و مدیر خانه‌داری |
| ۲ | ۱ | نگارش اصول گزارش‌نویسی و گزارش‌گیری |
| ۲ | ۱ | سه‌میه‌بندی کارکنان و دلایل آن |
| ۲ | ۱ | برخورد با اشیای گم‌شده و پیداشده |
| ۴ | ۲ | ارگونومی و آسیب‌هایی که در بخش خانه‌داری هتل وجود دارد و نحوه اصلاح |
| ۴ | ۳ | بخش لاندری در هتل |
| ۶ | ۲ | تجهیزات لاندری و نحوه استفاده از آن‌ها |
| ۲ | ۱ | فرم‌های لاندری |
| ۴ | ۲ | وظایف کارکنان لاندری |
| ۲ | ۱ | مزایا و معایب داشتن لاندری در هتل |
| ۳۲ | ۱۶ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|--|
| توانایی انجام امور سرپرستی خانه‌داری و مباحث مربوط به لاندری هتل |
|--|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|-------------------------|--------------|--------------|----------------------|------------|
| مدیریت خانه‌داری در هتل | علی اقطائی | | مهکامه | ۱۳۹۶ |
| خانه‌داری در هتل | سودهیراندروس | علیرضا احمدی | جهانتاب | ۱۳۸۳ |
| خانه‌داری هتل | شهناز قندی | | علمی کاربردی تهران ۲ | ۱۳۹۲ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی هتلداری یا خبره با تجربه حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید-کارگاه



روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار و کار عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی

۳-۱۵- درس فرانت آفیس ۱

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: شناخت هتل و خدمات

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۱ | تعداد واحد |
| ۳۲ | ۱۶ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با مفهوم و جایگاه و اصطلاحات فرانت آفیس و روش پذیرش و ترخیص اصولی و

استاندارد مهمان



الف- سرفصل آموزشی

| ردیف | ریز محتوا | | |
|------|---|------|------|
| | | نظری | عملی |
| ۱ | واحد فرانت آفیس و چارت سازمانی | ۱ | ۲ |
| ۲ | استانداردها و اصول فرانت آفیس (اتاق‌ها، ابزار و ...) | ۲ | ۸ |
| ۳ | نقش فرانت آفیس در هتل و ارتباطات آن | ۱ | ۲ |
| ۴ | وظایف کارکنان بخش فرانت آفیس | ۲ | ۴ |
| ۵ | فرم‌های رایج در فرانت آفیس و نحوه استفاده | ۲ | ۲ |
| ۶ | اصطلاحات رایج در فرانت آفیس | ۲ | - |
| ۷ | خوشامدگویی و ارتباط با مهمان | ۱ | ۴ |
| ۸ | چرخه مهمان | ۱ | - |
| ۹ | مراحل پذیرش مهمان (C/IN) | ۲ | ۵ |
| ۱۰ | مراحل ترخیص مهمان | ۲ | ۵ |
| | جمع | ۱۶ | ۳۲ |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|--|
| شناخت وظایف اجرایی بخش فرانت آفیس و توانایی انجام امور محوله |
|--|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|-------------------------|-----------------|-------|------------------|------------|
| مدیریت فرانت آفیس | مهرداد فرشیدی | | مهکامه | ۱۳۹۴ |
| اصول پذیرش مهمان در هتل | امیر حاجی حسینی | | فنی حرفه‌ای کشور | ۱۳۹۰ |
| فرانت آفیس | سحر رضوانی | | ساکو | ۱۳۹۴ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناس هتلداری با ۵ سال سابقه کار مرتبط-کارشناسی ارشد گردشگری با ۱۰ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید-کارگاه

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار و کار عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی



۳-۱۶- درس فرانت آفیس ۲

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۱ | تعداد واحد |
| ۳۲ | ۱۶ | تعداد ساعت |

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: فرانت آفیس ۱

هم‌نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با مباحث تکمیلی فرانت آفیس و روش برخورد با رفتارهای خاص و درخواست‌های مهمانان و...



الف- سرفصل آموزشی

| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|---|
| عملی | نظری | |
| ۴ | ۴ | درخواست های متداول مهمان و نحوه برآورده کردن آن |
| ۴ | ۲ | برخورد با مشکلات مهمان و حل و فصل آن |
| ۴ | ۱ | برخورد با مهمانان ناخوشامد |
| ۲ | ۱ | ن برخورد با مسائل امنیتی و ایمنی |
| ۴ | ۲ | انواع نرم‌افزارها و نحوه استفاده از آنها |
| ۲ | ۱ | سهمیه کاری کارکنان و تقسیم وظایف |
| ۴ | ۱ | روش‌های پرداخت هزینه و ثبت و نگهداری |
| ۴ | ۲ | انواع گزارش‌ها و اصول گزارش‌نویسی |
| ۴ | ۲ | ایجاد مهمانان تکراری با برخورد استاندارد و ارتباط‌گیری صحیح حین اقامت و پس از ترخیص |
| ۳۲ | ۱۶ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|---|
| شناخت روش‌های استاندارد پذیرش و ترخیص و امور مهمان و سرپرستی قسمت مربوطه و دانش رزرواسیون |
|---|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|-------------------------|-----------------|-------|-------------------------|------------|
| مدیریت فرانت آفیس | مهرداد فرشیدی | | مهکامه | ۱۳۹۴ |
| اصول پذیرش مهمان در هتل | امیر حاجی حسینی | | سازمان فنی حرفه‌ای کشور | ۱۳۹۰ |
| رزرواسیون هتل | عباس جعفری | | فرانگر | ۱۳۹۸ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناس هتلداری با ۵ سال سابقه کار مرتبط-کارشناسی ارشد گردشگری با ۱۰ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید-کارگاه

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار و کار عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی



۳-۱۷- درس قنادی

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: آشپزی ۱

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۱ | تعداد واحد |
| ۳۲ | ۱۶ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با مفهوم و جایگاه و اصطلاحات قنادی و روش‌های مختلف و اصولی و استاندارد و

عملیاتی در هتل

الف- سرفصل آموزشی



| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|--------------------------------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۲ | تاریخچه قنادی |
| ۱ | ۱ | کلیات قنادی امروز |
| ۱۰ | ۲ | ابزار در قنادی |
| ۲ | ۲ | وظایف کارکنان بخش قنادی در هتل |
| ۲ | ۱ | فرم‌های رایج در قنادی و نحوه استفاده |
| - | ۲ | اصطلاحات رایج در قنادی |
| ۱۰ | ۲ | انواع پخت کیک و شیرینی و دسر |
| ۲ | ۱ | تشکیلات و چارت سازمانی قنادی |
| ۱۰ | ۲ | مواد پایه در قنادی |
| ۱۰ | ۱ | تجهیزات قنادی |
| ۴۸ | ۱۶ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|--|
| توانایی انجام امور قنادی و شناخت اصول اولیه و تخصصی مربوطه |
|--|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| سال انتشار | ناشر | مترجم | مؤلف | عنوان منبع |
|------------|-------------|-------|-----------------|-----------------------------|
| ۱۳۹۴ | دنیای تغذیه | | افسانه ظروفی | مبانی و اصول مهم شیرینی‌پزی |
| ۱۳۹۸ | ارغنون | | چنگیز علی محمدی | هنر قنادی |
| ۱۳۹۸ | آقای کتاب | | شهرام مقصودی | کتاب جامع قنادی |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی آشنایی- کارشناسی هتلداری با حداقل ۵ سال سابقه کار- خبره با حداقل ۱۰ سال سابقه کار

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر- دارای رایانه و ویدئو پروژکتور- تخته سفید- کارگاه

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی- تمرین و تکرار و کار عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی



۳-۱۸- درس کافی شاپ

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: آشنایی ۱

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۱ | تعداد واحد |
| ۳۲ | ۱۶ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با مفهوم و جایگاه و اصطلاحات کافی شاپ و روش‌های مختلف و اصولی و استاندارد و عملیاتی آن در هتل

الف- سرفصل آموزشی



| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|---|
| عملی | نظری | |
| - | ۱ | تاریخچه کافی شاپ و کلیات کافی شاپ امروز |
| ۶ | ۲ | ابزار در کافی شاپ |
| ۲ | ۱ | وظایف کارکنان بخش کافی شاپ در هتل |
| ۲ | ۲ | فرم‌های رایج در کافی شاپ و نحوه استفاده اصطلاحات رایج در کافی شاپ |
| ۶ | ۲ | ساخت انواع نوشیدنی‌های سرد |
| ۶ | ۲ | ساخت انواع نوشیدنی‌های گرم |
| ۴ | ۲ | مواد پایه در کافی شاپ |
| ۴ | ۱ | تجهیزات کافی شاپ |
| | ۱ | تشکیلات و چارت سازمانی کافی شاپ |
| ۲ | ۱ | شیوه‌های تزئین نوشیدنی‌ها و دسرها |
| ۳۲ | ۱۶ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|---|
| توانایی شناخت بخش کافی شاپ و انجام عملی کار در کافی شاپ |
|---|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|-----------------------------------|-------------|------------|-----------------|------------|
| کافی شاپ باریستا | فرهود زعفری | | پل | ۱۳۹۴ |
| کتاب قدم به قدم به سوی راه‌اندازی | رضا یادگاری | | کارآفرینان بزرگ | ۱۳۹۶ |
| دنیای هنر کافی شاپ | برینس هرست | اکرم ذاکری | حافظ | ۱۳۹۲ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی آشنایی- کارشناسی هتلداری با حداقل ۵ سال سابقه کار- خبره با حداقل ۱۰ سال سابقه کار

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر- دارای رایانه و ویدئو پروژکتور- تخته سفید- کارگاه



روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار و کار عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی

۳-۱۹- درس میزبانی و پذیرایی

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: -

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۲ | تعداد واحد |
| ۳۲ | ۳۲ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با مفهوم و جایگاه و اصطلاحات میزبانی اصولی و استاندارد و عملیاتی در هتل و

رستوران

الف- سرفصل آموزشی



| ردیف | ریز محتوا | | |
|------|-----------|---|-----|
| | نظری | عملی | |
| ۱ | ۲ | تاریخچه میزبانی در دنیا و ایران | |
| ۲ | ۲ | کلیات میزبانی امروز | |
| ۳ | ۲ | گردش کار سرویس و میزبانی از ورودی مواد اولیه غذا از آشپزخانه تا میز مهمان | |
| ۴ | ۴ | وظایف کارکنان و ویژگی‌های افراد شاغل بخش رستوران | |
| ۵ | ۲ | فرم‌های رایج در رستوران و نحوه استفاده | |
| ۶ | ۱ | اصطلاحات رایج در رستوران | |
| ۷ | ۲ | مفهوم سرویس و انواع واحدهای پذیرایی | |
| ۸ | ۱ | تشکیلات و چارت سازمانی سرویس و میزبانی | |
| ۹ | ۸ | انواع سرویس‌ها و انواع چیدمان | |
| ۱۱ | ۴ | ابزار و تجهیزات و استانداردهای آن در رستوران | |
| ۱۲ | ۴ | انواع تزئینات در رستوران | |
| | ۳۲ | ۳۲ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|---|
| توانایی شناخت انواع روش‌های استاندارد سرویس‌ها و پذیرایی در رستوران |
|---|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|--------------------------------------|-------------------|---------------|--------|------------|
| آموزش خدمات میزبانی | علی اصغر رضایت | | مهکامه | ۱۳۹۲ |
| مدیریت سرویس برای جشن‌ها و مهمانی‌ها | توماس ای. گورک | حمید آقاسامان | مهکامه | ۱۳۹۸ |
| پذیرایی و تشریفات در ضیافت رسمی | محسن عبداللهی آرا | | مهکامه | ۱۳۹۸ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی تشریفات با ۵ سال سابقه کار مرتبط - کارشناسی هتلداری با حداقل ۵ سال سابقه کار - خبره با حداقل ۱۰ سال سابقه کار

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر- دارای رایانه و ویدئو پروژکتور- تخته سفید- کارگاه

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار و کار عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی



۳-۲۰- درس شناخت هتل و خدمات

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: -

هم‌نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با ساختار کلی صنعت هتلداری و خدمات

الف- سرفصل آموزشی

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۰ | ۳ | تعداد واحد |
| ۰ | ۴۸ | تعداد ساعت |



| ریز محتوا | | ردیف |
|-----------|------|--|
| عملی | نظری | |
| - | ۶ | ۱ ارکان و تأسیسات زیرمجموعه صنعت گردشگری و هتلداری |
| - | ۶ | ۲ تاریخچه صنعت هتلداری در دنیا و ایران |
| - | ۴ | ۳ مفهوم خدمات و تفاوت مفهوم خدمات و کالا |
| - | ۸ | ۴ انواع واحدهای اقامتی و هتل‌ها |
| - | ۴ | ۵ انواع طبقه‌بندی و ساختار هتل‌ها |
| - | ۴ | ۶ سازمان و چارت سازمانی هتل |
| - | ۶ | ۷ بخش‌های مختلف هتل |
| - | ۶ | ۸ وظایف کلی کارکنان هتل |
| - | ۴ | ۹ نیازهای مهمان و اهمیت خدمات پشتیبانی |
| - | ۴۸ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|--|
| آشنایی کلی با چهارچوب هتل و وظایف شغلی و ساختاری هتل |
|--|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|---|--------------|-------|--------|------------|
| مبانی مدیریت هتلداری | ابراهیم شیوا | | مهکامه | ۱۳۹۷ |
| شناخت خدمات صنعت هتلداری | سوزان کلهری | | مهکامه | ۱۳۹۵ |
| آشنایی با مدیریت و عملیات بخش‌های گوناگون هتل | مصطفی محمودی | | مهکامه | ۱۳۹۶ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی هتلداری -خبره با ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی



۳-۲۱- درس کارآفرینی

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: -

هم‌نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با سازمان‌ها و افراد کارآفرین و شناسایی فرصت‌های کارآفرینی

الف- سرفصل آموزشی

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۱ | تعداد واحد |
| ۴۸ | ۱۶ | تعداد ساعت |



| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|---|
| عملی | نظری | |
| ۴ | ۴ | تعاریف کارآفرینی، خلاقیت، نوآوری، ایده و فرصت |
| - | ۲ | ویژگی‌ها و رویکردهای رفتاری کارآفرینان |
| - | ۲ | تعریف و ویژگی‌های سازمان‌های کارآفرین |
| ۱۲ | ۴ | بررسی ابعاد مختلف سازمان‌های سنتی و کارآفرین |
| ۸ | ۴ | فرآیند کارآفرینی و عوامل مؤثر بر آن |
| ۴ | ۴ | تفاوت ایده، خلاقیت، نوآوری |
| ۱۲ | ۴ | تکنیک‌های خلاقیت و نوآوری و کارآفرینی |
| - | ۴ | بررسی ابعاد مختلف سازمان‌های سنتی و کارآفرین |
| ۸ | ۴ | شناسایی و ارزیابی فرصت‌های کارآفرینی |
| ۴۸ | ۱۶ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

شناخت مفهوم کارآفرینی با رویکرد هتلداری و توانایی اجرای طرح‌های اولیه کارآفرینی

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|---|-----------------------|---------------|-----------|------------|
| مبانی کارآفرینی | محمود احمدپور داریانی | | فراندیش | ۱۳۹۸ |
| کارآفرینی در صنعت گردشگری هتلداری و صنایع وابسته | مهدی قناد | | ندای دانش | ۱۳۸۸ |
| کارآفرینی با رویکرد هتلداری توریسم و صنایع جهانگردی | آلیسون ج | فریده وطنخواه | ارسطو | ۱۳۹۷ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی ارشد رشته های کارآفرینی ترجیحاً با شاخه گردشگری و هتلداری

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید



روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و تحقیق

۳-۲۲- درس کنترل هزینه

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: مبانی حسابداری

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۱ | تعداد واحد |
| ۳۲ | ۱۶ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با نحوه کنترل هزینه‌های جاری و ثابت در هتل علی‌الخصوص بخش غذا و نوشابه و روش‌های انبارداری و انبارگردانی

الف- سرفصل آموزشی



| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|--|
| عملی | نظری | |
| ۴ | ۲ | هزینه‌ها، کنترل هزینه‌ها، انبار، انبارداری و انبارگردانی، خرید |
| ۲ | ۲ | چارت سازمانی بخش‌های مربوطه و شرح وظایف |
| ۲ | ۲ | مراحل مختلف اصولی خرید و سیاست‌گذاری‌ها و اهداف |
| | ۲ | فرم‌های متداول و مورد استفاده |
| ۸ | ۲ | استانداردسازی ویژگی‌های اقلام و مواد قابل خرید و نگهداری |
| ۲ | ۲ | انبار و اصول انبارداری |
| ۶ | ۲ | روند اصولی کنترل هزینه‌ها و قیمت‌ها |
| ۸ | ۲ | محاسبه هزینه عمده غذا و روش‌های مختلف آن |
| ۳۲ | ۱۶ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|---|
| توانایی شناخت هزینه‌های هتل علی‌الخصوص رستوران و راه‌های کنترلی و به سود رساندن رستوران و هتل |
|---|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|-------------------------------|------------------|----------------|-------------|------------|
| کنترل هزینه غذا و نوشابه | جهاندار مظاهری | | مهکامه | ۱۳۹۵ |
| کنترل هزینه‌های غذا و نوشیدنی | دابسون و هایس | علی اصغر رضایت | کنکاش | ۱۳۹۴ |
| کنترل هزینه غذا در هتل | عظیم بلال امرغان | | کتابدار توس | ۱۳۹۳ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناس ارشد حسابداری ترجیحاً با تجربه کاری مرتبط-کارشناس حسابداری با حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی



۳-۲۳- درس مکالمه زبان انگلیسی ۱

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: -

هم‌نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با نحوه برقراری ارتباطات اولیه تخصصی به زبان انگلیسی

الف- سرفصل آموزشی

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۰ | تعداد واحد |
| ۶۴ | ۰ | تعداد ساعت |



| | | ریز محتوا | ردیف |
|------|------|---|------|
| عملی | نظری | | |
| ۱۰ | - | تشکیلات هتل و اصطلاحات رایج عمومی در هتل | ۱ |
| ۸ | - | نحوه خوشامدگویی کارکنان در جایگاه های مختلف | ۲ |
| ۱۲ | - | امور مربوط به رزرواسیون | ۳ |
| ۱۲ | - | امور پذیرش و درخواست های رایج مهمانان حین اقامت و پاسخگویی صحیح به آنها | ۴ |
| ۱۲ | - | امور ترخیص و درخواست های رایج مهمانان حین خروج و پاسخگویی صحیح به آنها | ۵ |
| ۱۰ | - | شغل های مختلف در هتلداری و گردشگری | ۶ |
| ۶۴ | - | جمع | |

ب- مهارت های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|--|
| توانایی محاوره ابتدایی به زبان انگلیسی با رویکرد هتلداری |
|--|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| سال انتشار | ناشر | مترجم | مؤلف | عنوان منبع |
|------------|-------------------|-------|----------------|--|
| ۱۳۹۵ | مهکامه | | صبح رشیدی | زبان تخصصی هتلداری |
| ۱۳۹۸ | Express publisher | | Virginia evans | کتاب زبان تخصصی هتلداری و کیتیرینگ |
| ۱۳۹۵ | مهکامه | | کوروش اسفندیار | زبان انگلیسی تخصصی در صنعت مهمان‌نوازی |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی ارشد زبان انگلیسی با حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و شفاهی



۳-۲۴- درس مکالمه زبان انگلیسی ۲

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: مکالمه زبان انگلیسی ۱

هم‌نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با نحوه برقراری ارتباطات اولیه تخصصی در سطح میانی به زبان انگلیسی

الف- سرفصل آموزشی

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۰ | تعداد واحد |
| ۶۴ | ۰ | تعداد ساعت |



| ردیف | ریز محتوا | | |
|------|--|------|------|
| | | نظری | عملی |
| ۱ | مباحث مربوط به بهداشت محیط کار و کمک‌های اولیه | - | ۱۲ |
| ۲ | بخش خانه‌داری و رسیدگی به درخواست های مهمانان در این بخش | - | ۱۴ |
| ۳ | بخش لاندری و شناخت انواع مواد شوینده و پارچه ها و لکه ها و ... | - | ۱۴ |
| ۴ | استانداردهای بخش خانه‌داری در حیطة تخت‌ها و منسوجات و ... | - | ۱۲ |
| ۵ | اصطلاحات دکوراسیون در اتاق و هتل | - | ۱۲ |
| | جمع | - | ۶۴ |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|--|
| توانایی محاوره میانی به زبان انگلیسی با رویکرد هتلداری |
|--|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|--|----------------|-------|-------------------|------------|
| زبان تخصصی هتلداری | صبح رشیدی | | مهکامه | ۱۳۹۵ |
| کتاب زبان تخصصی هتلداری و کیت‌رینگ | Virginia evans | | Express publisher | ۱۳۹۸ |
| زبان انگلیسی تخصصی در صنعت مهمان‌نوازی | کوروش اسفندیار | | مهکامه | ۱۳۹۵ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی ارشد زبان انگلیسی با حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و شفاهی



۳-۲۵- درس مکالمه زبان انگلیسی ۳

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: مکالمه زبان انگلیسی ۲

هم‌نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با نحوه برقراری ارتباطات اولیه تخصصی در سطح پیشرفته به زبان انگلیسی

الف- سرفصل آموزشی

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۰ | تعداد واحد |
| ۶۴ | ۰ | تعداد ساعت |



| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|--|
| نظری | عملی | |
| - | ۱۲ | مهارت‌های کاری |
| - | ۱۰ | برخورد با مشتریان |
| - | ۸ | پاسخگویی به تلفن‌ها |
| - | ۱۲ | پاسخگویی به شکایات |
| - | ۱۲ | خدمات غذایی و نحوه سفارش گرفتن غذا و توضیح منو و غذاها |
| - | ۱۰ | پاسخگویی به مصاحبه‌های کاری |
| - | ۶۴ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|--|
| توانایی محاوره پیشرفته به زبان انگلیسی با رویکرد هتلداری |
|--|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|--|----------------|-------|-------------------|------------|
| زبان تخصصی هتلداری | صبح رشیدی | | مهکامه | ۱۳۹۵ |
| کتاب زبان تخصصی هتلداری و کیت‌رینگ | Virginia evans | | Express publisher | ۱۳۹۸ |
| زبان انگلیسی تخصصی در صنعت مهمان‌نوازی | کوروش اسفندیار | | مهکامه | ۱۳۹۵ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی ارشد زبان انگلیسی با حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و شفاهی



۳-۲۶- درس مکاتبات زبان

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: -

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۰ | ۲ | تعداد واحد |
| ۰ | ۳۲ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با نحوه مکاتبه رسمی و اداری تخصصی به زبان انگلیسی در هتل

الف- سرفصل آموزشی



| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|---|
| نظری | عملی | |
| - | ۸ | ۱ ساختار جملات و بندها در زبان انگلیسی |
| - | ۴ | ۲ ساختار انواع نامه‌نگاری‌ها (رسمی و غیررسمی) |
| - | ۴ | ۳ نامه‌نگاری در صنعت گردشگری و هتلداری |
| - | ۴ | ۴ رزومه نویسی به انگلیسی |
| - | ۶ | ۵ مکاتبات مربوط به رزرواسیون اتاق‌ها |
| - | ۲ | ۶ پاسخگویی به نامه‌های درخواست مهمانان |
| - | ۲ | ۷ پاسخگویی به نامه‌های شکایات مهمانان |
| - | ۲ | ۸ نامه‌های تسلیت و تشکر و تبریک و... |
| - | ۳۲ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|---|
| توانایی نگارش تخصصی هتلداری به زبان انگلیسی |
|---|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| سال انتشار | ناشر | مترجم | مؤلف | عنوان منبع |
|------------|---------------------------|-------|-----------------------|---|
| ۱۳۹۶ | مهکامه | | مریم محمدجعفر | متون انگلیسی تخصصی برای دانشجویان هتلداری |
| ۱۳۹۰ | آستان قدس رضوی | | Sarah Rutledge modiri | A course in letter writing for Iranian students |
| ۱۳۹۰ | دانشگاه جامع علمی کاربردی | | شیرزاد منصوری | Letter writing for tourism |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی ارشد زبان انگلیسی با حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۴۰ متر- دارای رایانه و ویدئو پروژکتور- تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی



۳-۲۷- درس کارورزی

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: ترم آخر

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۲ | ۰ | تعداد واحد |
| ۲۴۰ | ۰ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی و توانایی انجام عملی دانشجویان با مفاهیم هتلداری بصورت عملیاتی در محیط واقعی هتل

الف- سرفصل آموزشی



| ردیف | ریز محتوا | | |
|------|--|------|------|
| | | نظری | عملی |
| ۱ | پذیرش و تخصیص اتاق، ارائه اطلاعات و خدمات منشی‌گری | - | - |
| ۲ | صندوق‌داری در هتل | - | - |
| ۳ | رزرواسیون اتاق در هتل | - | - |
| ۴ | امور خانه‌داری و آماده‌سازی اتاق و سرویس مهمان | - | - |
| ۵ | لاندری در هتل | - | - |
| ۶ | انبار و درخواست کالا | - | - |
| ۷ | ارتباط مناسب و صحیح با پرسنل و مهمانان در محیط کار | - | - |
| ۸ | آشپزخانه | - | - |
| ۹ | رستوران و کافی‌شاپ | - | - |
| ۱۰ | استفاده مناسب با تجهیزات و وسایل | - | - |
| | جمع | - | ۲۴۰ |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

توانایی انجام امور مربوط به هتل در فضای واقعی کار

ج- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی‌های مدرس
کارشناس هتلداری با حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس
فضای واقعی هتل

روش تدریس و ارائه درس
کاملاً عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس
آزمون عملی

۳-۲۸- درس معماری و دکوراسیون در هتل

نوع درس: اختیاری

پیش‌نیاز: -

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۱ | ۱ | تعداد واحد |
| ۳۲ | ۱۶ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با بخش معماری و معماری داخلی و دکوراسیون در هتل

الف- سرفصل آموزشی



| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|---|
| نظری | عملی | |
| ۲ | ۴ | ۱ مبانی معماری و دکوراسیون |
| ۲ | ۴ | ۲ طراحی بخش‌های مختلف هتل |
| ۲ | ۴ | ۳ آشنایی با جدول مقدار فضای لازم در بخش‌های مختلف هتل |
| ۲ | ۴ | ۴ اصول فنگ شویی در هتل |
| ۲ | ۴ | ۵ آشنایی با اصول و عناصر و رنگ‌ها |
| ۲ | ۴ | ۶ انواع تجهیزات و دکوراسیون فضاهای داخل اتاق و ویژگی‌های آن |
| ۲ | ۴ | ۷ انواع تجهیزات و دکوراسیون فضاهای داخل رستوران و کافی‌شاپ و ویژگی‌های آن |
| ۲ | ۴ | ۸ انواع تجهیزات و دکوراسیون فضاهای داخل لابی و ویژگی‌های آن |
| ۱۶ | ۳۲ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|--------------------------------------|
| آشنایی با سیستم کلی دکوراسیون در هتل |
|--------------------------------------|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|-----------------------------------|---------------|-------|-----------------------|------------|
| طراحی و دکوراسیون داخلی در هتل‌ها | مریم خرمیان | | سخنوران | ۱۳۹۶ |
| کتاب طراحی هتل | سیروس برادران | | نقش نگار | ۱۳۹۱ |
| برنامه‌ریزی و طراحی هتل | والتر آ. روتس | | سازمان برنامه و بودجه | ۱۳۹۷ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

حداقل کارشناسی ارشد مهندسی معماری با حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس



کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۶۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید-وسایل کمک آموزشی مرتبط

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، تمرین و تکرار، کار عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی

۳-۲۹- درس اصول ارتباطات

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: مبانی روانشناسی

هم‌نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با مبانی اصولی برقراری ارتباطات مؤثر با مهمانان

الف- سرفصل آموزشی

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۰ | ۲ | تعداد واحد |
| ۰ | ۳۲ | تعداد ساعت |



| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|--|
| نظری | عملی | |
| ۴ | - | ۱ مبانی ارتباطات -انواع نشانه ها - معنی و نماد در ارتباطات |
| ۸ | - | ۲ تعاریف و نظریه های ارتباط انسانی- عوامل مؤثر در ارتباط و ارتباط اثر بخش |
| ۶ | - | ۳ ارتباطات سازمانی و فرایند آن -عوامل مؤثر در ارتباطات میان فردی |
| ۲ | - | ۴ ارتباطات گروهی و عملکرد گروه |
| ۸ | - | ۵ انواع مدل‌های ارتباطی -مهارت های ارتباط کلامی و غیر کلامی -آسیب های فناوری نوین بر ارتباطات انسانی |
| ۴ | - | ۶ برقراری ارتباط مؤثر در زمان وقوع مشکلات |
| ۳۲ | - | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|-----------------------------|
| مهارت برقراری ارتباطات مؤثر |
|-----------------------------|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|--------------------------------------|-----------------|-------|--------|------------|
| ارتباطات انسانی | علی اکبر فرهنگی | | رسا | ۱۳۹۲ |
| ارتباطات انسانی در گردشگری | علی اکبر فرهنگی | | مهکامه | ۱۳۹۵ |
| اصول و تکنیک های برقراری ارتباط مؤثر | قادر باستانی | | ققنوس | ۱۳۹۷ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی ارشد روابط عمومی-کارشناسی روابط عمومی با حداقل ۵ سال کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس



کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۶۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید-وسایل کمک آموزشی مرتبط

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، تمرین و تکرار، کار عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی میان‌ترم و پایان‌ترم

۳-۳۰- درس آداب غذایی در فرهنگ ایرانی - اسلامی

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۰ | ۲ | تعداد واحد |
| ۰ | ۳۲ | تعداد ساعت |

نوع درس: اختیاری

پیش‌نیاز: مبانی جامعه‌شناسی

هم‌نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی با فرهنگ غذایی در جوامع ایرانی - اسلامی و بررسی سیر تاریخی آن

الف - سرفصل آموزشی



| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|---|
| عملی | نظری | |
| - | ۲ | ۱ مقدمه‌ای بر مطالعات تاریخ غذاهای دنیا - نماد و اجتماعی شدن مصرف غذا |
| - | ۴ | ۲ غذا و عادات غذایی در ایران باستان |
| - | ۴ | ۳ اسلام و تأثیر آن بر عادات و آداب غذایی |
| - | ۴ | ۴ غذای مسلمانان در خاورمیانه |
| - | ۴ | ۵ آداب و رسوم مذهبی / اجتماعی در ایران |
| - | ۶ | ۶ تاریخچه‌ای از آشپزی معاصر ایران - صفوی، قاجار و ایران امروزی |
| - | ۸ | ۷ غذا در ارتباط با اقوام ایرانی و آداب فرهنگی |
| - | ۳۲ | جمع |

ب - مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|-----------------------------------|
| شناخت فرهنگ غذایی ایرانی و اسلامی |
|-----------------------------------|

ج - منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| عنوان منبع | مؤلف | مترجم | ناشر | سال انتشار |
|-------------------------------------|--|-------|----------------------------|------------|
| سفره اطعمه | میرزا علی اکبر آشپزباشی با مقدمه پرویز ناتل خانلری | | بنیاد فرهنگ ایران | ۱۳۵۳ |
| خوراک‌های ایرانی | نادر میرزا قاجار | | دانشگاه تهران | ۱۳۸۶ |
| آشپزی دوره صفوی | ایرج افشار | | صدا و سیما | ۱۳۶۰ |
| The Cambridge world history of food | Kenneth F. Kiple | | Cambridge University Press | ۲۰۰۰ |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی یا مردم‌شناسی آشنا با آداب و عادات غذایی ایرانیان با حداقل ۵ سال سابقه تدریس مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس



کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۶۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید-وسایل کمک آموزشی مرتبط

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، تمرین و تکرار، کار عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی میان‌ترم و پایان‌ترم

۳-۳۱- درس بهداشت مواد غذایی

نوع درس: اختیاری

پیش‌نیاز: -

هم‌نیاز: -

| | | |
|------|------|------------|
| عملی | نظری | |
| ۰ | ۲ | تعداد واحد |
| ۰ | ۳۲ | تعداد ساعت |

هدف کلی درس: آشنایی دانشجویان با اهمیت رعایت اصول بهداشت مواد غذایی از تهیه و خرید مواد غذایی تا ارائه غذا به مشتری



الف- سرفصل آموزشی

| ردیف | | ریز محتوا |
|------|------|---|
| عملی | نظری | |
| - | ۶ | مفهوم آلودگی مواد غذایی، آلودگی اولیه و ثانویه، فساد مواد غذایی و عوامل آلودگی و فساد مواد غذایی |
| - | ۶ | عفونت غذایی، حساسیت غذایی، عدم تحمل غذایی |
| - | ۸ | مسمومیت غذایی - علل مسمومیت‌های غذایی (مواد سمی، گیاهی، حیوانی، فلزی، شیمیایی و...) - علائم مسمومیت‌های غذایی - راهکارهای جلوگیری از مسمومیت‌های غذایی |
| | ۲ | رعایت موازین بهداشتی از آغاز تولید تا هنگام مصرف مواد غذایی |
| - | ۱۰ | مفهوم بازرسی و اشاره‌ای به مقررات آن و نمونه‌برداری، روش بازرسی، خودارزیابی، نکات مهم بهداشتی در مورد شیر، ماست، پنیر، خامه و سرشیر، کشک و دوغ، کره و گوشت - بیماری‌های انگلی قابل انتقال از طریق گوشت و راه‌های پیشگیری مرغ، تخم‌مرغ، ماهی |
| - | ۳۲ | جمع |

ب- مهارت‌های عمومی و تخصصی مورد انتظار

| |
|---|
| بکارگیری موازین بهداشتی در تهیه و خرید مواد غذایی |
|---|

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل سه منبع فارسی و خارجی)

| سال انتشار | ناشر | مترجم | مؤلف | عنوان منبع |
|------------|--|-------|----------------|---|
| | | | امان اله فرزاد | آیین تندرستی |
| ۱۹۹۵ | McMillan | - | Nicolas Johns | Managing Food hygiene Second edition |
| ۱۹۹۲ | The educational foundation of the national restaurants association | - | Frank Bryan | Applied foodservice sanitation fourth edition |

د- استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

ویژگی های مدرس

حداقل کارشناسی ارشد تغذیه با ۵ سال سابقه تدریس مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس



کلاس درس با ظرفیت ۳۰ نفر با مساحت ۶۰ متر-دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید-وسایل کمک آموزشی مرتبط

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، تمرین و تکرار، کار عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی میان‌ترم و پایان‌ترم



پیوست‌ها

پیوست یک

تجهیزات استاندارد مورد نیاز دوره کاردانی ناپیوسته هتلداری

| ردیف | تجهیزات سرمایه‌ای | تجهیزات نیمه سرمایه‌ای |
|------|--|------------------------|
| ۱ | کارگاه خانه‌داری با تجهیزات کامل مرتبط | صندلی دانشجویی |
| ۲ | کارگاه آشپزی با تجهیزات کامل مرتبط | میز و صندلی مدرس |
| ۳ | کارگاه قنادی با تجهیزات کامل مرتبط | ویدئو پروژکتور |
| ۴ | کارگاه کافی شاپ با تجهیزات کامل مرتبط | تخته سفید |
| ۵ | | پرده پروژکتور |



پیوست دو

نیروی انسانی استاندارد مورد نیاز دوره کاردانی ناپیوسته هتلداری

| ردیف | عنوان مدرک تحصیلی | دوره | | | سابقه تدریس و تجربه کاری | دروس مجاز به تدریس |
|------|-------------------|----------|---------------|-------|--------------------------|-----------------------------------|
| | | کارشناسی | کارشناسی ارشد | دکترا | | |
| ۱ | مدیریت هتلداری | ✓ * | * | | ۵ سال | کلیه دروس تخصصی هتلداری |
| ۲ | حسابداری | | ✓ * | | ۵ سال | حسابداری - کنترل هزینه |
| ۳ | زبان دوم | | ✓ * | | ۵ سال | زبان دوم |
| ۴ | زبان انگلیسی | | ✓ * | | ۵ سال | مکالمات زبان - مکاتبات زبان |
| ۵ | کارآفرینی | | ✓ * | | ۵ سال | کارآفرینی |
| ۶ | تشریفات | ✓ | * | | ۵ سال | پذیرایی و میزبانی - تشریفات |
| ۷ | آشپزی | ✓ | * | | ۵ سال | کلیه دروس تخصصی حیطه غذا و نوشابه |
| ۸ | روانشناسی | | ✓ * | | ۵ سال | روانشناسی هتلداری |
| ۹ | حقوق | | ✓ * | | ۵ سال | حقوق مهمان |
| ۱۰ | پرستاری | | ✓ * | | | کمک‌های اولیه |
| ۱۱ | اورژانس | | ✓ * | | | کمک‌های اولیه |
| ۱۲ | پزشکی | | * | ✓ | | کمک‌های اولیه |
| ۱۳ | بهداشت | | ✓ * | | | ایمنی و بهداشت |
| ۱۴ | تغذیه | | ✓ * | | ۵ سال | بهداشت مواد غذایی |

