



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری  
شورای برنامه ریزی آموزشی و درسی علمی - کاربردی

مشخصات کلی، برنامه و سرفصل دروس  
دوره کارشناسی حرفه ای  
مدیریت هتلداری

به روش اجرای ترمی و پودمانی



#### گروه فرهنگ و هنر

این برنامه به پیشنهاد گروه فرهنگ و هنر در جلسه ۲۰۶ مورخ ۱۳۹۱/۷/۱۶ شورای برنامه ریزی آموزشی و درسی علمی - کاربردی مطرح شد و با اکثریت آراء به تصویب رسید. این برنامه از تاریخ ابلاغ برای موسسات و مراکز آموزشی علمی - کاربردی که مجوز اجرای آن را دارند قابل اجرا است.

بسمه تعالی

برنامه آموزشی و درسی دوره کارشناسی حرفه ای

مدیریت هتلداری

مصوبه جلسه ۲۰۶ مورخ ۱۶/۷/۱۳۹۱ شورای برنامه ریزی آموزشی و درسی

علمی - کاربردی

شورای برنامه ریزی آموزشی و درسی علمی - کاربردی در جلسه ۲۰۶ مورخ ۱۶/۷/۱۳۹۱ براساس پیشنهاد گروه فرهنگ و هنر برنامه آموزشی و درسی دوره مدیریت هتلداری را مطرح و تصویب کرد. این برنامه از تاریخ ابلاغ در موسسات و مراکز آموزشی علمی- کاربردی که مجوز اجرای آن را از دانشگاه جامع علمی - کاربردی اخذ نموده‌اند، قابل اجراست.

رای صادره جلسه ۲۰۶ مورخ ۱۶/۷/۱۳۹۱ شورای برنامه ریزی آموزشی و درسی علمی - کاربردی در

خصوص برنامه آموزشی و درسی کارشناسی حرفه ای

مدیریت هتلداری

صحیح است. به واحدهای مجری ابلاغ شود.

عبدالرسول پور عباس

رئیس شورای برنامه ریزی آموزشی و درسی علمی - کاربردی

رونوشت:

معاون محترم آموزشی دانشگاه جامع علمی - کاربردی جهت ابلاغ به واحدهای مجری.

مورد تأیید است:

علیرضا جمالزاده

دبیر شورای

برنامه ریزی آموزشی و درسی علمی - کاربردی

عیسی کشاورز

سرپرست دفتر

برنامه ریزی آموزشی مهارتی

رجبعلی برونئی

نایب رئیس

شورای برنامه ریزی آموزشی و درسی

## فهرست مطالب

فصل اول	.....
مشخصات کلی برنامه آموزشی	.....
مقدمه	.....
تعریف و هدف	.....
ضرورت و اهمیت	.....
قابلیت‌ها و مهارت‌های مشترک فارغ‌التحصیلان	.....
قابلیت‌ها و توانمندی‌های حرفه ای فارغ‌التحصیلان	.....
مشاغل قابل احراز	.....
ضوابط و شرایط پذیرش دانشجو	.....
طول و ساختار دوره	.....
جدول مقایسه‌ای جهت‌گیری نظری و مهارتی دروس بر حسب ساعت	.....
جدول استاندارد تعداد واحدهای درسی	.....

فصل دوم	.....
جداول دروس	.....
جداول دروس عمومی	.....
جدول دروس مهارت‌های مشترک	.....
جدول دروس پایه	.....
جدول دروس اصلی	.....
جدول دروس تخصصی	.....
جداول «گروه دروس» اختیاری	.....
جدول دروس آموزش در محیط کار	.....
جدول ترم‌بندی	.....
جدول مشخصات پودمان	.....
جدول نحوه اجرای پودمان	.....

فصل سوم	.....
سرفصل دروس، ریز محتوا و استانداردهای آموزشی در مرکز مجری	.....
فصل چهارم	.....
سرفصل دروس و استانداردهای اجرای آموزش در محیط کار	.....
کاربینی	.....
کارورزی ۱	.....
کارورزی ۲	.....
ضمیمه:	.....
مشخصات تدوین کنندگان	.....



## فصل اول

### مشخصات کلی برنامه آموزشی



**مقدمه:**

نیاز امروز صنعت هتلداری کشور به تربیت نیروی انسانی در سطوح مدیریتی است و نظام دانشگاهی مهارت محور کلید پاسخگویی به این نیاز است. با ورود به عرصه رقابت بخصوص در مقایسه با آنچه که در سایر جوامع منطقه ای یا بین المللی وجود دارد، بنظر راهی طولانی و سخت پیش رو می نمایاند. اما با اندکی تلاش و استفاده درست از پتانسیلهای موجود، بستری فراهم میسازد که نه تنها گوی رقابت را می رباید بلکه خود عامل رقابتی حداقل در حوزه های مرزی را دست یافتنی می سازد. این بستر در دو دهه اخیر توانسته هم گردشگر داخلی را ترغیب و هم گردشگر خارجی را کنجکاو نماید. لذا اکنون ارتباط صنعت و دانشگاه بیش از هر زمان دیگر این موقعیت را پیدا کرده تا بازار رقابت را رونق بخشیده و توسعه اقتصادی را با شعار حذف صادرات نفتی فراهم سازد.

**تعریف و هدف:**

این دوره مشتمل بر سلسله دروسی است که امکان ارتقاء سطح دانش و مهارت نیروهای مورد نیاز صنعت را نه تنها تامین بلکه زمینه های اشتغال را بهینه سازی می کند. علوم مورد وصف در این دوره نیازهای مهارتی یک مدیر را نشانه گرفته و وظایف او را در قالب حرفه ای تشریح میسازد و این امکان فراهم میگردد تا در بخش عملیاتی آن را تجربه کند.

**ضرورت و اهمیت:**

نظر به توسعه علمی و فنی در زمینه علم مدیریت و حرفه هتلداری، ضروریست شاغلین این حرفه علاوه بر کسب مهارتهای علمی و کاربردی، امکان آشنایی کامل با مدیریت بخشهای گوناگون هتل را داشته و با بکارگیری منابع علمی و آشنایی با امکانات و تجهیزات به روز، فضای مناسبی برای ایجاد توسعه در واحدهای اقامتی و پذیرایی و توسعه فرهنگ مهمانوازی ایرانی بوجود آورند.

**قابلیت ها و مهارت‌های مشترک فارغ التحصیلان :**

- الف - تجزیه و تحلیل رخدادهای و ارائه راه حل بهینه
- ب - برنامه ریزی انجام کار و هدایت کار گروهی
- پ - مدیریت و آموزش افراد تحت سرپرستی و انتقال اطلاعات فنی
- ت - بهبود و مستندسازی فرایندهای انجام کار و ارائه گزارش نتایج فعالیت‌ها
- ث - کارآفرینی، خلق و راه اندازی عرصه های جدید کسب و کار
- ج - برقراری ارتباط موثر در محیط کار
- چ - برنامه ریزی به منظور رعایت الزامات بهداشت، ایمنی و محیط زیست (HSE)
- ح - برنامه ریزی به منظور رعایت اخلاق حرفه ای
- خ - تصمیم سازی و تصمیم‌گیری بخردانه
- د - تفکر نقادانه و اقتضایی
- ذ - خلاقیت و نوآوری



**قابلیت‌ها و توانمندی‌های حرفه‌ای فارغ‌التحصیلان :**

- برنامه ریزی بخش غذا و نوشابه
- سازماندهی بخش غذا و نوشابه و انجام هماهنگی های لازم بین بخش غذا و نوشابه با سایر بخشها
- اداره ,سازماندهی و هماهنگی رستوران
- ستادسازی بخشهای مختلف آشپزخانه اعم از پخت ,نگهداری و آماده سازی
- اداره ,سازماندهی و برنامه ریزی برای بخش واحد اتاقها
- هماهنگی بین کلیه بخشهای اقامتی اعم از واحد اتاقها ,پذیرش و بخش لباسشویی
- برنامه ریزی و هماهنگی در بخش پذیرش ,رزرواسیون و صندوق
- هماهنگی بین بخشهای مختلف اتاق و پذیرش برای مهمان
- ارائه و تحلیل گزارشهای بخش اقامتی
- تحلیل وضعیت اتاقها و پیش بینیهای مدیریتی جهت درصد اشغال آنها
- اداره بخش تشریفات و سالنهای غذاخوری
- هماهنگی ,سازماندهی و اداره سالنهای همایش و مراسم خاص
- انجام برنامه ریزی بخش بازاریابی
- تحلیل گزارشات مالی

**مشاغل قابل احراز:**

- مدیر فرانت آفیس و امور پذیرش
- مدیر خانه داری
- مدیر غذا و نوشابه و رستوران در واحدها ,تاسیسات پذیرایی و هتلها
- مدیر داخلی هتل
- مدیر اقامتی
- مدیر کیفیت

**ضوابط و شرایط پذیرش دانشجو: (رشته تحصیلی دیپلم - گواهی سلامت...):**

- گواهی نامه اتمام دوره کاردانی رشته تحصیلی مرتبط
- کاردانیهای علمی - کاربردی مهمانداری با گرایشهای اقامتی و پذیرایی, رشته هتلداری وسایر رشته ها مشروط به گذراندن دورس جبرانی
- گواهی سلامت از اداره بهداشت
- سلامت کامل روانی و جسمانی و عدم نقص عضو جهت انجام وظایف شغلی مربوطه
- داشتن شرایط تحصیل در نظام آموزش عالی

**طول و ساختار دوره :**

دوره کارشناسی حرفه‌ای مبتنی بر نظام واحدی و متشکل از مجموعه‌ای از دروس نظری و مهارتی است و با توجه به قابلیت‌ها و مهارت‌های مشترک و حرفه‌ای به ۲ بخش «آموزش در مرکز مجری» و «آموزش در محیط کار» تقسیم



## دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

می‌شود. مجموع واحدهای هر دوره بین ۶۵ تا ۷۰ واحد و مجموع ساعات آن ۱۷۰۰ تا ۲۰۰۰ ساعت می‌باشد که در طول حداقل ۲ و حداکثر ۳ سال قابل اجرا است. این دوره به دو روش نیم‌ساله و پودمانی اجرا می‌شود.

### ۱. آموزش در مرکز مجری :

بخش آموزش در مرکز مجری شامل ۶۰ تا ۶۵ واحد، معادل ۱۲۰۰ تا ۱۵۰۰ ساعت است. هر واحد نظری معادل ۱۶ ساعت، هر واحد آزمایشگاهی معادل ۳۲ ساعت، هر واحد کارگاهی و پروژه معادل ۴۸ ساعت است. در موارد خاص دروس آزمایشگاهی و کارگاهی یک واحدی را می‌توان به ترتیب ۴۸ و ۶۴ ساعت در نظر گرفت.

### ۲. آموزش در محیط کار:

این بخش از آموزش عبارت است از مجموعه فعالیت‌هایی که دانشجوی به منظور تسلط عملی و درک کاربردی از آموخته‌های خود در آغاز، حین و پایان دوره تحصیلی، در محیط کار واقعی انجام می‌دهد. این بخش شامل یک درس کاربینی و ۲ درس کارورزی در مجموع به میزان ۵ واحد، معادل ۵۱۲ ساعت است. هر واحد کاربینی معادل ۳۲ ساعت و هر واحد کارورزی معادل ۱۲۰ ساعت می‌باشد.

جدول مقایسه‌ای جهت گیری نظری و مهارتی دروس بر حسب ساعت (بدون احتساب دروس عمومی) :

نوع درس	جمع ساعت	درصد	درصد استاندارد
نظری	۷۸۴	۴۲	حداکثر ۴۰
مهارتی	۱۰۵۶	۵۸	حداقل ۶۰
جمع	۱۸۴۰	۱۰۰	

جدول استاندارد تعداد واحدهای درسی

دروس	استاندارد (تعداد واحد)	برنامه مورد نظر
عمومی (مصوب شورای عالی انقلاب فرهنگی)	۹	۹
مهارت‌های مشترک	۶	۶
پایه	۴ - ۸	۷
* اصلی	۱۴ - ۲۰	۱۴
* تخصصی	۲۲ - ۳۰	۲۵
اختیاری (در صورت لزوم)	حداکثر ۶ واحد از دروس تخصصی	۴
کاربینی	۱	۱
کارورزی ۱	۲	۲
کارورزی ۲	۲	۲
جمع کل	۶۵ - ۷۰	۷۰

\* از مجموع دروس اصلی و تخصصی حداقل ۱۰ واحد باید به صورت عملی تعریف شود دروس عملی شامل آزمایشگاه، کارگاه و پروژه اس



## فصل دوم



## جداول دروس



پیش‌نیاز	ساعت			تعداد واحد	نام درس	شماره درس	ردیف
	جمع	عملی	نظری				
-	۳۲	-	۳۲	۲	یک درس از گروه درس « مبانی نظری اسلام » <sup>۱</sup>		۱
-	۳۲	-	۳۲	۲	یک درس از گروه درس « انقلاب اسلامی » <sup>۲</sup>		۲
-	۳۲	-	۳۲	۲	یک درس از گروه درس « تاریخ تمدن اسلامی » <sup>۳</sup>		۳
	۳۲	۳۲	-	۱	تربیت بدنی ۲		۴
-	۳۲	-	۳۲	۲	یک درس از گروه درس « آشنایی با منابع اسلامی » <sup>۴</sup>		۵
-	۱۶۰	۳۲	۱۲۸	۹	جمع		

۱. گروه درس « مبانی نظری اسلام » شامل دروس (۱- اندیشه اسلامی (۱) ۲- اندیشه اسلامی (۲) ۳- انسان در اسلام ۴- حقوق اجتماعی و سیاسی در اسلام) مطابق مصوبه جلسه ۵۴۲ شورای عالی انقلاب فرهنگی است.
  ۲. گروه درس « انقلاب اسلامی » شامل دروس (۱- انقلاب اسلامی ایران ۲- آشنایی با قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران ۳- اندیشه سیاسی امام خمینی (ره)) مطابق مصوبه جلسه ۵۴۲ شورای عالی انقلاب فرهنگی و ۴- درس آشنایی با دفاع مقدس مصوب جلسه ۷۷۷ مورخ ۱۳۸۹/۱۱/۹ شورای برنامه ریزی آموزش عالی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری است.
  ۳. گروه درس « تاریخ تمدن اسلامی » شامل دروس ( ۱- تاریخ فرهنگ و تمدن اسلامی ۲- تاریخ تحلیلی صدر اسلام ۳- تاریخ امامت) مطابق مصوبه جلسه ۵۴۲ شورای عالی انقلاب فرهنگی است.
  ۴. گروه درس « آشنایی با منابع اسلامی » شامل دروس ( ۱- تفسیر موضوعی قرآن ۲- تفسیر موضوعی نهج البلاغه ) مطابق مصوبه جلسه ۵۴۲ شورای عالی انقلاب فرهنگی است.
- \* دانشجویان اقلیت های دینی می توانند دروس مورد نظر خود را بدون هیچ محدودیتی از بین کلیه دروس معارف اسلامی انتخاب کرده و بگذرانند. مطابق مصوبه جلسه ۵۴۲ شورای عالی انقلاب فرهنگی است.



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

جدول دروس مهارت‌های مشترک :

پیش‌نیاز	ساعت			تعداد واحد	نام درس	شماره درس	ردیف
	جمع	عملی	نظری				
	۳۲		۳۲	۲	مهارتهایی مسئله یابی و تصمیم گیری / مدیریت منابع انسانی		۱
	۳۲		۳۲	۲	اصول و فنون مذاکره		۲
	۳۲		۳۲	۲	مدیریت مراکز و سازمانهای فرهنگی		۳
	۹۶		۹۶	۶	جمع		

جدول دروس پایه:

هم‌نیاز	پیش‌نیاز	ساعت			تعداد واحد	نام درس	شماره درس	ردیف
		جمع	عملی	نظری				
-	-	۴۸	-	۴۸	۳	مردم شناسی		۱
-	-	۳۲	-	۳۲	۲	مفاهیم مهمانپذیری در صنعت هتلداری		۲
-	-	۳۲	-	۳۲	۲	مبانی سازمان و مدیریت		۳
-	-	۱۱۲	-	۱۱۲	۷	جمع		



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

جدول دروس اصلی:

ردیف	شماره درس	نام درس	تعداد واحد	ساعت			پیش‌نیاز	هم‌نیاز
				نظری	عملی	جمع		
۱		مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۱)	۱	-	۶۴	۶۴	-	-
۲		آمار و احتمالات	۲	۳۲	-	۳۲	-	-
۳		رفتار سازمانی	۲	۳۲	-	۳۲	-	مبانی سازمان و مدیریت
۴		مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۲)	۱	-	۶۴	۶۴	-	-
۵		مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی در صنعت هتلداری (MIS)	۲	۳۲	-	۳۲	-	-
۶		تجزیه و تحلیل صورتهای مالی در هتل	۲	۱۶	۳۲	۴۸	مبانی سازمان و مدیریت	-
۷		مدیریت مراکز تفریحی	۲	۳۲	-	۳۲	مبانی سازمان و مدیریت	-
۸		ارتباط با مشتری	۲	۳۲	-	۳۲	مفاهیم مهمانپذیری-مردم شناسی	-
		جمع	۱۴	۱۷۶	۱۶۰	۳۳۶		



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

جدول دروس تخصصی:

ردیف	شماره درس	نام درس	تعداد واحد	ساعت			پیش‌نیاز	هم‌نیاز
				نظری	عملی	جمع		
۱		مدیریت کنترل هزینه غذا	۳	۳۲	۴۸	۸۰	-	-
۲		مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۳)	۱	-	۶۴	۶۴	مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۱)	-
۳		متون زبان انگلیسی تخصصی	۲	۱۶	۴۸	۶۴	مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۱)	-
۴		مدیریت عملیات خانه داری	۲	۱۶	۴۸	۶۴	مبانی سازمان و مدیریت	-
۵		مدیریت عملیات فرانت آفیس	۲	۱۶	۴۸	۶۴	مبانی سازمان و مدیریت	-
۶		مدیریت عملیات آشپزخانه	۳	۳۲	۴۸	۸۰	مبانی سازمان و مدیریت	-
۷		بازاریابی در هتل	۳	۴۸	-	۴۸	-	-
۸		مدیریت رویدادها و تشریفات	۳	۳۲	۳۲	۶۴	مبانی سازمان و مدیریت	-
۹		مدیریت خدمات پذیرایی	۲	۳۲	-	۳۲	مبانی سازمان و مدیریت	-
۸		کیفیت در هتل	۲	۳۲	-	۳۲	-	-
۹		روش تحقیق و پروژه	۲	۱۶	۴۸	۶۴	آمار و احتمالات	-
		جمع	۲۵	۲۷۲	۳۸۴	۶۵۶	-	-



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

جدول دروس اختیاری\* (در صورت لزوم):

ردیف	شماره درس	نام درس	تعداد واحد	ساعت			هم‌نیاز
				نظری	عملی	جمع	
۱		اوقات فراغت	۲	۳۲	-	۳۲	-
۲		دکوراسیون و تزئینات داخلی	۲	۳۲	-	۳۲	-
۳		فنک شویی	۲	۳۲	-	۳۲	-
۴		زیبایی شناسی	۲	۳۲	-	۳۲	-
۵		قوانین حقوقی در صنعت هتلداری	۲	۳۲	-	۳۲	-
جمع			۱۴	۱۲۸	-	۱۲۸	

• ۲ درس از دروس جدول فوق به ارزش ۴ واحد به تشخیص شورای آموزشی مرکز قابل ارائه می باشد.

جدول دروس آموزش در محیط کار:

ردیف	نام دوره	تعداد واحد		زمان اجرا
		واحد	ساعت	
۱	کاربینی (بازدید)	۱	۳۲	ابتدای دوره (از ثبت نام دانشجو تا پیش از پایان نیمسال اول)
۲	کارورزی ۱	۲	۲۴۰	پایان نیمسال دوم
۳	کارورزی ۲	۲	۲۴۰	پایان دوره



جدول ترم بندی (پیشنهادی) :

ترم اول

پیش نیاز	ساعت			تعداد واحد	نام درس
	جمع	عملی	نظری		
	۳۲	۳۲	-	۱	کاربینی
	۴۸		۴۸	۳	مردم شناسی
	۳۲		۳۲	۲	مفاهیم مهمانپذیری در صنعت هتلداری
	۳۲		۳۲	۲	مبانی سازمان و مدیریت
	۶۴	۶۴		۱	مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۱)
	۳۲		۳۲	۲	آمار و احتمالات
	۶۴		۶۴	۴	دو درس از جدول دروس عمومی
	۳۰۴	۹۶	۲۰۸	۱۵	جمع



ترم دوم

پیش‌نیاز	ساعت			تعداد واحد	نام درس
	جمع	عملی	نظری		
	۳۲		۳۲	۲	رفتار سازمانی
	۶۴	۶۴		۱	مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۲)
مبانی سازمان و مدیریت	۳۲		۳۲	۲	مدیریت مراکز تفریحی
مردم شناسی و مفاهیم مهمانپذیری در صنعت هتلداری	۳۲		۳۲	۲	ارتباط با مشتری
مبانی سازمان و مدیریت	۸۰	۴۸	۳۲	۳	مدیریت عملیات آشپزخانه
مبانی سازمان و مدیریت	۳۲		۳۲	۲	مدیریت خدمات پذیرایی
	۳۲		۳۲	۲	یک درس از جدول دروس عمومی
	۳۲		۳۲	۲	یک درس از جدول دروس مهارت مشترک
	۲۴۰	۲۴۰	-	۲	کارورزی ۱
	۵۷۶	۳۵۲	۲۲۴	۱۸	جمع



دوره کارشناسی، ج ۱، مدبریت هتلداری،  
ترم سوم

پیش نیاز	ساعت			تعداد واحد	نام درس
	جمع	عملی	نظری		
آمار و احتمالات	۶۴	۴۸	۱۶	۲	روش تحقیق و پروژه
مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۱)	۶۴	۶۴		۱	مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۳)
	۴۸		۴۸	۳	بازاریابی در هتل
آمار و احتمالات	۸۰	۴۸	۳۲	۳	مدیریت کنترل هزینه غذا
مبانی سازمان و مدیریت	۶۴	۴۸	۱۶	۲	مدیریت عملیات خانه داری
مبانی سازمان و مدیریت	۶۴	۴۸	۱۶	۲	مدیریت عملیات فرانت آفیس
	۳۲		۳۲	۲	یک درس از جدول دروس اختیاری
	۳۲		۳۲	۲	یک درس از جدول دروس مشترک
	۳۲	۳۲	-	۱	تربیت بدنی ۲
	۴۸۰	۲۸۸	۱۹۲	۱۸	جمع





ترم چهارم

پیش‌نیاز	ساعت			تعداد واحد	نام درس
	جمع	عملی	نظری		
مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۱)	۶۴	۴۸	۱۶	۲	متون زبان انگلیسی تخصصی
	۳۲		۳۲	۲	مدیریت MIS
مبانی سازمان و مدیریت	۴۸	۳۲	۱۶	۲	تجزیه و تحلیل صورتهای مالی در هتل
مبانی سازمان و مدیریت	۶۴	۳۲	۳۲	۳	مدیریت رویدادها و تشریفات
	۳۲		۳۲	۲	کیفیت در هتل
	۳۲		۳۲	۲	یک درس/از جدول دروس اختیاری
	۳۲	-	۳۲	۲	یک درس/از جدول دروس مهارت مشترک
	۳۲		۳۲	۲	یک درس/از جدول دروس عمومی
	۲۴۰	۲۴۰	-	۲	کارورزی ۲
	۵۷۶	۳۵۲	۲۲۴	۱۹	جمع



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

مشخصات پودمان ها

ردیف	نام پودمان	نام درس	تعداد واحد	ساعت			پیش‌نیاز	پودمان پیش‌نیاز	
				نظری	عملی	جمع			
۱	پودمان پایه	- کاربینی	۱	-	۳۲	۳۲	-	-	
		مردم شناسی	۳	۴۸	-	۴۸	-	-	
		مفاهیم مهمانپذیری در صنعت هتلداری	۲	۳۲	-	۳۲	-	-	
		رفتار سازمانی	۲	۳۲	-	۳۲	-	-	
		مبانی سازمان و مدیریت	۲	۳۲	-	۳۲	-	-	
		مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۱)	۱	۶۴	۶۴	-	۶۴	-	
۲	پودمان پذیرایی و تشریفات	مدیریت خدمات پذیرایی	۲	۳۲	-	۳۲	-	-	
		مدیریت مراکز تفریحی	۲	۳۲	-	۳۲	-	-	
		مدیریت رویدادها و تشریفات	۳	۳۲	۳۲	۶۴	-	-	
		مدیریت عملیات آشپزخانه	۳	۳۲	۴۸	۸۰	-	-	
		مدیریت کنترل هزینه غذا	۳	۳۲	۴۸	۸۰	-	-	
		مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۲)	۱	۶۴	۶۴	-	۶۴	-	
		قوانین حقوقی در صنعت هتلداری	۲	۳۲	-	۳۲	-	-	
۳	کار در محیط ۱	- کارورزی ۱		۲	۲	۲۴۰	-	پودمان پذیرایی و تشریفات	
۴	مدیریت امور اقامتی	مدیریت عملیات خانه داری	۲	۱۶	۴۸	۶۴	-	پودمان پایه	
		مدیریت عملیات فرانت آفیس	۲	۱۶	۴۸	۶۴	-	پودمان پایه	
		مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۳)	۱	۶۴	۶۴	-	۶۴	-	
		تجزیه و تحلیل صورتهای مالی در هتل	۲	۱۶	۳۲	۴۸	-	پودمان پایه	
		آمار و احتمالات	۲	۳۲	-	۳۲	-	پودمان پایه	
		کیفیت در هتل	۲	۳۲	-	۳۲	-	پودمان پایه	
		دکوراسیون و تزئینات داخلی	۲	۳۲	-	۳۲	-	پودمان پایه	
۵	پودمان فروش و بازاریابی	مدیریت (MIS) مدیریت اطلاعاتی در صنعت مکانیزه	۲	۳۲	-	۳۲	-	پودمان پایه	
		بازاریابی در هتل	۳	۴۸	-	۴۸	-	پودمان پایه	
		ارتباط با مشتری	۲	۳۲	-	۳۲	-	پودمان پایه	
		متون انگلیسی تخصصی	۲	۱۶	۴۸	۶۴	-	پودمان پایه	
		روش تحقیق و پروژه	۲	۱۶	۴۸	۶۴	-	پودمان پایه	
۶	کار در محیط ۲	- کارورزی ۲		۲	-	۲۴۰	۲۴۰	کار در محیط ۱	پودمان فروش و بازاریابی

\*مجموع ساعات آموزشی هر پودمان ۱۶۰ تا ۴۸۰ ساعت است.

\*تعداد پودمان های هر دوره با احتساب پودمانهای کار در محیط ، ۶ تا ۹ پودمان است.

\*دروس عمومی و مهارت‌های مشترک به ارزش ۱۵ واحد بر اساس محدوده زمانی تعریف شده (برای هر پودمان بین ۱۶۰ تا ۴۸۰ ساعت) در درون پودمان‌ها در قالب جدول نحوه اجرا ارائه می‌شود



جدول نحوه اجرای بودمان‌های آموزشی دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

توضیحات	ساعت		تعداد واحد	۸ هفته دوم	۸ هفته اول
	عملی	نظری			
	۳۲	-	۱		کاربری
		۲۸	۳		مردم شناسی
		۳۲	۲		مفاهیم مهمانپذیری در صنعت هتلداری
		۳۲	۲		رفتار سازمانی
		۳۲	۲		مسائل سازمان و مدیریت
	۶۴		۱		مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۱)

نام بودمان: نیایه  
تعداد واحد: ۱۱  
ساعت کل بودمان: ۲۴۰  
نام بودمان پیش‌نیاز:  
امکان ارائه دروس عمومی:  
وجود ندارد:   
وجود دارد:   
تعداد درس: ۳  
تعداد واحد: ۶

توضیحات	ساعت		تعداد واحد	۸ هفته دوم	۸ هفته اول
	عملی	نظری			
		۳۲	۲		مدیریت خدمات پذیرایی
		۳۲	۲		مدیریت مراکز تفریحی
	۳۲	۳۲	۳		مدیریت رویدادها و تشریفات
	۴۸	۳۲	۳		مدیریت عملیات آسپرخانه
	۴۸	۳۲	۳		مدیریت کنترل هزینه غذا
	۶۴		۱		مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۲)
		۳۲	۲		قوانین حقوقی در صنعت هتلداری

نام بودمان: پذیرایی و تشریفات  
تعداد واحد: ۱۶  
ساعت کل بودمان: ۳۸۴  
نام بودمان پیش‌نیاز: نیایه  
امکان ارائه دروس عمومی و مهارت های مشترک:  
وجود ندارد:   
وجود دارد:   
تعداد درس: ۱  
تعداد واحد: ۲



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

جدول نحوه اجرای پودمان‌های آموزشی دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

توضیحات	ساعت		تعداد واحد	۸ هفته اول	۸ هفته دوم	تعداد واحد	تعداد واحد
	عملی	نظری					
	۲۴۰	-	۲	کارورزی <sup>۱</sup>		۲	۲

نام پودمان: کار در محیط ۱
تعداد واحد: ۲ ساعت کل پودمان: ۲۴۰
نام پودمان پیش‌نیاز: پذیرایی و تشریفات
امکان ارائه دروس عمومی و مهارت‌های مشترک:
وجود ندارد: <input type="checkbox"/>
وجود دارد: <input checked="" type="checkbox"/>
تعداد درس: ۳ تعداد واحد: ۶

توضیحات	ساعت		تعداد واحد	۸ هفته اول	۸ هفته دوم	تعداد واحد	تعداد واحد
	عملی	نظری					
مدیریت عملیات خانه داری	۲۸	۱۶	۲			۲	۲
مدیریت عملیات فرانت آفیس	۴۸	۱۶	۲			۲	۲
مکالمه زبان انگلیسی تخصصی (۳)	۶۴		۱			۱	۱
تجزیه و تحلیل صورتهای مالی در هتل	۳۲	۱۶	۲			۲	۲
آمار و احتمالات		۳۲	۲			۲	۲
کیفیت در هتل		۳۲	۲			۲	۲
دکراسیون و تزئینات داخلی		۳۲	۲			۲	۲

نام پودمان: مدیریت امور اقامتی
تعداد واحد: ۱۳ ساعت کل پودمان: ۳۲۶
نام پودمان پیش‌نیاز: پایه
امکان ارائه دروس عمومی و مهارت‌های مشترک:
وجود ندارد: <input type="checkbox"/>
وجود دارد: <input checked="" type="checkbox"/>
تعداد درس: ۲ تعداد واحد: ۴



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

جدول نحوه اجرای بودمان‌های آموزشی دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

توضیحات	ساعت		تعداد واحد	۸ هفته اول	۸ هفته دوم	۸ هفته اول
	عملی	نظری				
مدیریت MIS		۳۲	۲			۱
بازاریابی در هتل		۴۸	۳			۲
ارتباط با مشتری		۳۲	۲			۳
متون انگلیسی تخصصی	۴۸	۱۶	۲			
روش تحقیق و پروژه	۴۸	۱۶	۲			

نام بودمان: فروش و بازاریابی	تعداد واحد: ۱۱	ساعت کل بودمان: ۲۴۰
نام بودمان پیش‌نیاز پایه	امکان ارائه دروس عمومی و مهارت های مشترک:	
وجود ندارد: <input type="checkbox"/>	وجود ندارد: <input checked="" type="checkbox"/>	تعداد درس: ۲
تعداد واحد: ۶		

توضیحات	ساعت		تعداد واحد	۸ هفته اول	۸ هفته دوم	۸ هفته اول
	عملی	نظری				
- کارورزی ۲	۲۲۰	-	۲			۱

نام بودمان: کار در محیط ۲	تعداد واحد: ۲	ساعت کل بودمان: ۲۴۰
نام بودمان پیش‌نیاز: فروش و بازاریابی	امکان ارائه دروس عمومی و مهارت های مشترک:	
وجود ندارد: <input type="checkbox"/>	وجود دارد: <input checked="" type="checkbox"/>	تعداد درس: ۳
تعداد واحد: ۶		



## فصل سوم

سرفصل دروس، ریز محتوا و استانداردهای آموزشی  
(آموزش در مرکز مجری)



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: مردم شناسی			
پیش نیاز/هم‌نیاز:			
عملی	نظری	واحد	
	۳	ساعت	۴۸
الف: هدف درس: آشنایی با مردم و فرهنگ جهت شناخت انتظارات دیروز و امروز مهمان و جامعه میزبان			
ب: سر فصل آموزشی:			
زمان آموزش (ساعت)		<b>رئوس مطالب و ریز محتوا</b>	
عملی	نظری	ریز محتوا	رئوس مطالب
	۶	اهمیت مطالعه علم مردم شناسی و تاثیر آن بر صنعت جهانگردی و هتلداری	بررسی روند تاریخ مردم شناسی
	۶	تاریخچه مردم شناسی قبل از علمی شدن، مردم شناسی و دیگر علوم اجتماعی	
	۶	تعریف فرهنگ، خصوصیات و ویژگی های فرهنگ و ارتباط میان فرهنگها	تعاریف و باورها
	۶	مردم شناسی و اعتقادات دینی	
	۶	مفاهیم مردم شناسی و مباحث مردم شناسی در ایران	
	۱۲	روش تحقیق در مردم شناسی (مردم نگاری)	شناخت فرهنگ
	۶	شناخت فرهنگ و اقوام ایران زمین (قلمرو جغرافیایی، نظام خویشاوندی، باورها و اعتقادات، زبان، اقتصاد و غیره )	
ج: منبع درسی: (مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار):			
۱- حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین ۱- انسان شناسی عمومی، اصغر عسکری خانقاه و محمد شریف کمالی، سمت، ۱۳۸۰			
۲- فرهنگ و اقوام ایران زمین، حمید عامریان و امید شیوا، جهاد دانشگاهی، ۱۳۹۰			
۳- مبانی جامعه شناسی و مردم شناسی ایلات و عشایر ایران، حشمت الله طیبی، ۱۳۷۶			
۴- مبانی انسان شناسی، محمود روح الامینی، نشر عطار، ۱۳۶۸			
۵- مردم شناسی معاصر دنیا، ژان بواریه، منوچهر کیا، شبگیر، ۱۳۵۴			



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: مردم شناسی

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: کارشناسی ارشد رشته مردم شناسی، جامعه شناسی و یا ارتباطات، دارای سابقه کاری در رشته جهانگردی و هتلداری

- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۲ سال

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۵ سال در بخشهای مختلف هتل و ۷ سال برای خیرگان

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد:

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

۱- ویدئو پروژکتور -۴

۲- لپ تاب -۵

۳- اورهد -۶

و...

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و

سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارائه پروژه ،

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....





دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: مفاهیم مهمانپذیری در صنعت هتلداری		نظری	
پیش نیاز/هم‌نیاز:		واحد	۲
		ساعت	۳۲
الف: هدف درس: آشنایی با مفاهیم، اصول و مبانی مهمانوازی در هتل و بررسی جنبه‌های فرهنگی آن			
ب: سر فصل آموزشی:			
زمان آموزش (ساعت)	رئوس مطالب و ریز محتوا		ردیف
	ریز محتوا	رئوس مطالب	
۸	جایگاه مهمان و میزبان در فرهنگ‌های گوناگون	بررسی آداب و رسوم سنتن مهمانوازی	۱
	شرح آداب و رسوم ویژه برخورد با مهمان		
	انواع تعارفات و تفاوت‌های فرهنگی		
۸	ویژگی‌های کارکنان - شخصیت سازی در مهمانپذیری	تحلیل شغلی مهمانپذیری	۲
	غربالگری کارکنان در هتل		
۱۶	تعاریف گردشگری در احادیث و کتب مذهبی	جنبه‌های گسترده سیروسفر ومهمانوازی در متون مذهبی	۳
	روابط میان مذاهب از دیدگاه سفرنامه نویسان		
	نقش مراکز مذهبی در مهمانوازی		
	دستورات اسلام در خصوص وظایف میزبان و مهمان		
ج: منبع درسی: (مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار):			
حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین:			
۱- مهمانداری در اسلام، نورمراد محمدی، انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی، قم، ۱۳۷۸			
۲- سفرنامه دکتر ویلز، یک قرن پیش، ترجمه علام‌حسین قراگوزلو چاپ اقبال ۱۳۶۸			
۳- Gain C.S., Hotel Mgt.			



## دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: مفاهیم مهمانپذیری در صنعت هتلداری

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: کارشناسی ارشد در رشته مدیریت هتلداری یا جهانگردی

- گواهی نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز::

- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۵

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۵

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد:

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر

موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

۱- پروژکتور ۴- ۷-

۲- اورهد ۵- ۸-

۳- اسلاید و در صورت امکان *Power Point* ۶- ۹-

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارائه پروژه ،

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....



نام درس: مبانی سازمان و مدیریت		پیش نیاز/هم‌نیاز:			
عملی	نظری	واحد	ساعت		
	۲	۱	۳۲		
الف: هدف درس: ارائه شناخت از سازمان، محیط و اثر بخشی سازمانی و آگاهی از تضادهای درون سازمانی و بهبود سازمان					
ب: سر فصل آموزشی:					
زمان آموزش (ساعت)		ردیف			
عملی	نظری	رئوس مطالب	ریز محتوا		
	۶	۱	شناخت محیط و سازمان تعریف سازمان تعریف محیط محیط کار و محیط عمومی محیط نامطمئن و شیوه اداره آنها		
	۸	۲	اثربخشی و اهداف سازمان تعریف کارایی و اثر بخشی معیارهای سنجش اثر بخشی هدف سازمانی مانوریت و اهداف سازمان		
	۶	۲	نظریه های سازمان و مدیریت یادگیری سازمانی و نظریه آشوب استفاده های سازمان فراسو نگری در سازمان تفاوت های دیدگاه های نظری در سازمان		
	۱۲	۳	بهسازی و تضاد در سازمان روشها در بهسازی سازمان و دیدگاه های زیربنایی اجرای برنامه های بهسازی تحلیل و تشخیص مسائل سازمانی تعریف و پیشینه تضاد سازمانی مبنا و پایه های ایجاد تضاد و انواع تضاد روشهای حل تضاد		
ج: منبع درسی: ((مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار)):					
حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین:					
۱- مبانی سازمان و مدیریت، دکتر رضانجف بیگی انتشارات ترمه ۱۳۸۸ ۲-					
Watson, Tony J. (2002) Organising and managing work, organisational, managerial strategic Behavior in theory practice					



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: مبانی سازمان و مدیریت

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: کارشناس ارشد مدیریت هتلداری یا مدیریت با ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا کارشناس با ۵ سال سابقه مرتبط در رستوران یا هتل

- گواهی‌نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز::

- حداقل سابقه تدریس مرتبط(به سال): ۵ سال

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۵ سال سابقه

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد: توان اداره کلاس و ایجاد انگیزه در دانشجویان جهت مشارکت در مباحث درسی در کلاس

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی(کارعملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

- |             |    |    |
|-------------|----|----|
| ۱- وایت برد | ۴- | ۷- |
| ۲- پروژکتور | ۵- | ۸- |
| ۳- رایانه   | ۶- | ۹- |

و...

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و

سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارایه پروژه ،

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

عملی		نظری		نام درس: مکالمه زبان انگلیسی (۱)	
۱		واحد		پیش نیاز/هم‌نیاز:	
۶۴		ساعت			
الف: هدف درس: مهیا کردن زمینه های لازم در جهت مکالمه روان و سلیس به زبان انگلیسی در زمینه مربوط به ارائه خدمات صنعت هتلداری و گردشگری					
ب: سر فصل آموزشی:					
زمان آموزش (ساعت)		رئوس مطالب و ریز محتوا		ردیف	
عملی	نظری	ریز محتوا	رئوس مطالب		
۲۰		خوشامد گویی و معرفی	امور اولیه مربوط به توریستها در بدو ورود و امور مربوط به اسکان مسافری	۱	
		اطلاعات بدو ورود مسافری یا توریستها			
		اطلاعات مربوط به قسمتهای مختلف هتل			
		طریقه ثبت نام کردن ناره واردین			
۲۰		مراکز ارائه دهنده اطلاعات صنعت توریست	امور مربوط به خدمات اطلاعاتی توریستها و امور مربوط به مشاغل وابسته به صنعت توریست	۲	
		چگونگی آدرس دهی ها			
		معرفی شاغلین صنعت توریست			
		پیشنهادات ضروری در ارتباط با سلامتی، امنیت، انعام دادن در رشته توریست			
۲۴		توصیف انواع غذاها	امور مربوط به غذا و آشپزی و معرفی انواع آن چگونگی پاسخگویی به شکایات واصله در این صنعت	۳	
		معرفی غذاهای مناطق مختلف			
		توصیف چگونگی برطرف کردن مشکلات ایجاد شده در این صنعت			
ج: منبع درسی: ((مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار)): حدافل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین:					
-Walker R.and Harding ,K(۲۰۰۶)Tourism(۲),Oxford university Press					



## دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: مکالمه زبان انگلیسی (۱)

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: فوق لیسانس زبان انگلیسی

- گواهی نامه ها و یا دوره های آموزشی مورد نیاز: *TTC*

- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۳ سال

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۲ سال

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی ها با ذکر موارد:

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروه های آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و

سایر موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

۱- ویدئو پروژکتور ۴- بلندگو ۷-

۲- پخش صوت ۵-

۳- تلویزیون ۶- ۹-

و...

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و

سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارائه پروژه ،

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: آمار و احتمالات		نظری	عملی
پیش نیاز / هم‌نیاز:		واحد	۲
		ساعت	۳۲
الف: هدف درس: آشنایی با اصول روشهای آماری در تجزیه و تحلیل مسائل مربوط به صنعت و بخصوص استفاده از آن برای پژوهشهای کاربردی			
ب: سر فصل آموزشی:			
ردیف	رئوس مطالب و ریز محتوا		زمان آموزش (ساعت)
	رئوس مطالب	ریز محتوا	نظری / عملی
۱	کلیات علم آمار	مفاهیم اولیه - تعاریف - آمار توصیفی و استنباطی - جامعه آماری	۸
۲	اندازه گیری	انواع مقیاس	
۳	بررسی یا تحقیق آماری و مراحل آن	بررسی با روش آماری - مشاهدات آماری	
		انواع نمونه گیری - جدول اعداد تصادفی و چگونگی استفاده از آن	
		طرح و برنامه بررسی آماری - جمع آوری ارقام و اطلاعات	
		جدول بندی ارقام - گزارش نهایی	
۴	گروه بندی یا طبقه بندی	توزیع فراوانی و بیان هندسی آنها - جدول اولیه و سری تغییرات	۸
		تعریف فراوانی - توزیع فراوانی - جداول - نمودارهای آماری	
۵	مشخص کننده های عددی توزیعهای فراوانی صفات و مشخص کننده های پراکندگی	مفهوم مشخص کننده های عددی - مشخص کننده های مرکزی (مزیای و معایب) -	۴
		پراکندگی - پارامترهای مرکزی - دامنه تغییرات و ضرایب - گشتاورهای آماری و روابط آن	
۶	گروه بندی جامعه نسبت به چند متغیر	مفهوم دستگاه صفات متغیر - انواع توزیع	۲
۷	بستگی و همبستگی	مفاهیم - جداول	۲
۸	احتمال	مفاهیم - مبانی - حادثه - آزمایش - انواع حادثه - روشهای شمارش - انواع احتمال و قضایای قوانین - تصمیم گیری در شرایط مختلف	۸
<p>ج: منبع درسی: ((مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار)):</p> <p>حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین: ۱- مهدی صفاری - آمار و کاربرد آن در مدیریت - نشر دانا ۱۳۷۵</p> <p>۲- آمار و کاربرد آن در مدیریت، عادل آذرو منصور مومنی انتشارات سمت</p> <p>۲- Fleming M.C. &amp; Nellis J.G. (۱۹۹۴), Principles of Applied Statistics, Routledge, London</p> <p>۳- Levin I. Reichard, statistics for Mgt.</p>			



د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: آمار و احتمالات

۱- ویژگی‌های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته‌های تحصیلی متجانس: کارشناسی ارشد ریاضیات یا آمار

- گواهی‌نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز:

- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۵

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۵

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد:

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروه‌های آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرحه  مترمربع و

سایر موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

۱- ۴- ۷-

۲- ۵- ۸-

۳- ۶- ۹-

و...

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارائه پروژه .

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....





دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: رفتار سازمانی		نظری		عملی	
هم‌نیاز: سازمان و مدیریت		واحد	۲	ساعت	۳۲
الف: هدف درس: شناخت ویژگیها و فعالیتهای رفتاری فرد، گروه و سازمان					
ب: سر فصل آموزشی:					
ردیف	رئوس مطالب و ریز محتوا	زمان آموزش (ساعت)			
		نظری	عملی		
	رئوس مطالب	ریز محتوا			
۱	مقدمه	وظایف، نقشها و مهارتهای مدیران			
		تعریف رفتار سازمانی			
		اهداف مطالعه رفتار سازمانی			
۲	رفتار فرد در سازمان	مبانی رفتار فرد (ویژگیهای زندگی نامه ای) ویژگیهای شخصیتی موثر بر رفتار - نظریه های یادگیری			
		ادراک، خطاهای ادراکی، رابطه ادراک و تصمیم گیری			
		نگرش و انواع آن - رضایت شغلی - عوامل تعیین کننده در رضایت شغلی - وابستگی شغلی - نظریه ناهمسانی شناختی			
		.. مفاهیم اصلی انگیزی و کاربرد آن - تعریف انگیزش - فرآیند انگیزی - نظریه های انگیزی			
۳	رفتار گروه	مبانی رفتار گروه و شناخت تیم: تعریف گروه، انواع گروه، مفاهیم اصلی گروه، روشهای تصمیم گیری گروه			
		رهبری: ماهیت رهبری - تفاوت عمده مدیریت و رهبری - تئوریهای رهبری (ویژگیهای شخصی رهبر - تئوریهای رفتاری)			
		قدرت و سیاست: پایگاه و منبع قدرت - مبانی قدرت - کاربرد های قدرت - سایت و رفتار سیاسی			
		تعارض و مذاکره: تعریف تعارض - فرآیند تعارض			
۴	رفتار سازمانی	مفاهیم اصلی: تقسیم کار - وحدت فرماندهی - مسئولیت و اختیار - محیطه نظارت - گروه بندی فعالیتها - عملکرد و رضایت شغلی			
		طرح سازمان (ساختار سازمانی و انواع آنها) ارکان اصلی سازمان			
		فرهنگ سازمانی			
		تنش یا فشار روانی در محیط کار			
		مبانی تغییر سازمانی			
		بهبود سازمانی			
ج: منبع درسی: (مؤلف/ مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار):					
حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین: رفتار سازمانی (رفتار فرد) استنسن - پی رابینز ترجمه دکتر پارسائیان - دفتر پژوهش های فرهنگی جلد اول					
۲- (رفتار گروه) رفتار سازمانی استنسن - پی رابینز ترجمه دکتر پارسائیان - دفتر پژوهش های فرهنگی جلد دوم					
۳- (رفتار سازمان) رفتار سازمانی استنسن - پی رابینز ترجمه دکتر پارسائیان - دفتر پژوهش های فرهنگی جلد سوم					
۴- تئوریهای رهبری سازمانی - دکتر سهراب خلیلی - انتشارات قائم					
۵- مدیریت رفتار سازمانی - دکتر جمشید اصغری - ۱۳۸۶ - انتشارات صفار - اشرافی					
۶- مدیریت رفتار سازمانی - کاربرد منابع انسانی - پال هرسی و کنت بلا نچارد - ترجمه علی علاقه بند - ۱۳۶۸ چاپ سوم - انتشارات امیر کبیر					



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: رفتار سازمانی

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: کارشناس ارشد مدیریت هتلداری یا مدیریت با ۲ سال سابقه کار مرتبط

- گواهی نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز:

- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۵ سال

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۵ سال سابقه

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد: توان اداره کلاس و ایجاد انگیزه در دانشجویان جهت مشارکت در مباحث درسی در کلاس

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر

موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

۱- وایت برد ۴- ۷-

۲- پروژکتور ۵- ۸-

۳- رایانه ۶- ۹-

و...

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و

سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، رایه پروژه ،

رایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

عملی		نظری		نام درس: مکالمه زبان انگلیسی (۲)	
۱		واحد		پیش نیاز / هم‌نیاز:	
۶۴		ساعت		الف: هدف درس: مهیا نمودن زمینه های لازم در جهت مکالمه روان و سلیس به زبان انگلیسی در زمینه امور مربوط به هتلداری	
ب: سر فصل آموزشی:					
زمان آموزش (ساعت)		رئوس مطالب و ریز محتوا		ردیف	
عملی	نظری	ریز محتوا	رئوس مطالب		
۱۶		معرفی انواع جذابیت‌های گردشگری	امور مربوط به جذابیت‌های صنعت هتلداری و امور مربوط به تدارکات تور و گردش و وظایف راهنمای تور	۱	
		توصیف جشنواره های مختلف			
		وظایف راهنمای تور			
		چگونگی مدیریت تورهای گردشگری و نحوه برطرف کردن مشکلات مرتبط آن			
۱۶		توصیف کامل سرگرمی‌های موجود در هتل	سرگرمی‌های موجود در هتلها و معرفی صنعت جهانگردی تخصصی	۲	
		چگونگی کاربایی در هتل			
		توصیف کامل جهانگردی تخصصی و معرفی انواع آن			
		جهانگردی و معلولیت			
۱۶		اصطلاحات مربوط به سفرهای کاری	سفرهای کاری و امور مربوط به ورود و خروج در هتل	۲	
		اصطلاحات مربوط به نمایشگاهها و همایشها			
		امور مربوط به اطلاع رسانی به مشتریان			
		وظایف پذیرش و چگونگی بررسی پذیرش و خروج مسافریین			

ج: منبع درسی: ((مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار)):  
 حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین:

-Walker R.and Harding ,K(۲۰۰۶)Tourism(۲),Oxford university Press



۵: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: مکالمه زبان انگلیسی (۲)

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس فوق لیسانس زبان انگلیسی

- گواهی نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز: *TTC*

- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۳ سال

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۲ سال

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد:

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

۱- ویدئو پروژکتور ۴- بلندگو ۷-

۲- پخش صوت ۵-

۳- تلویزیون ۶- ۹-

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارائه پروژه ،

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: مدیریت سیستمهای اطلاعاتی (MIS) در صنعت هتلداری		نظری	عملی
پیش نیاز/هم‌نیاز:		واحد	۲
		ساعت	۳۲
الف: هدف درس: آشنایی با اداره و نظام جمع آوری اطلاعات و کاربرد آن در مدیریت بخش های مختلف هتل			
ب: سر فصل آموزشی:			
ردیف	رئوس مطالب و ریز محتوا		زمان آموزش (ساعت)
	رئوس مطالب	ریز محتوا	نظری عملی
۱	بررسی روند مدیریت اطلاعات	فن آوری اطلاعات	۴
		کاربرد اطلاعات و مدیریت آن	
		جمع آوری اطلاعات	
		مدیریت منابع اطلاعات و امنیت سیستم	
۲	تاثیرات فن آوری اطلاعات	فناوری اطلاعات و تاثیر آن در سازمانها، افراد و جامعه	۴
۳	مدیریت اطلاعات و کیفیت	بررسی مدیریت اطلاعات و سیستمهای کنترل کیفیت	۴
۴	مدیریت اطلاعات و منابع انسانی	بررسی مدیریت اطلاعات و نقش آن در اداره منابع انسانی	۸
۵	مدیریت اطلاعات و رضایت مشتری	بررسی مدیریت اطلاعات و نقش آن در شیوه های اندازه گیری رضایت مشتری	۸
۶	مدیریت اطلاعات و تصمیم گیری	بررسی مدیریت اطلاعات و نقش آن در تصمیم گیریهای مدیریتی	۴
ج: منبع درسی: (مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار): حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین: - Turban, Mclean, Wethlnerbe (۲۰۰۳), formation Technology for Management Transforming Organizations in the Digital Economy, Wiley			



**دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری**

د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: مدیریت سیستمهای اطلاعاتی (MIS) در صنعت هتلداری

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس:  
کارشناس ارشد مدیریت هتلداری با ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا کارشناس ارشد IT با ۷ سال سابقه مرتبط در صنعت هتلداری  
- گواهی‌نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز::

- حداقل سابقه تدریس مرتبط(به سال): ۵:

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۷:

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد: توانایی در برقراری ارتباط با دانشجویان جهت ایجاد انگیزه برای مشارکت آنان در مباحث درسی در کلاس

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی(کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر

موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز::

۱- پروژکتور -۴

۲- اورهد -۸

۳- اسلاید و در صورت امکان Power Point

۶- ۹-

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارایه پروژه ،

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

عملی		نظری		نام درس: تجزیه و تحلیل صورتهای مالی در هتل پیش نیاز : مبانی سازمان و مدیریت	
۱		۱	واحد		
۳۲		۱۶	ساعت		
الف: هدف درس:					
ب: سر فصل آموزشی: آشنایی با گزارشات مالی و ایجاد توانایی در تحلیل و بررسی و پیش بینهای لازم برای کنترل وضعیت مالی					
زمان آموزش (ساعت)		رئوس مطالب و ریز محتوا			ردیف
عملی	نظری				
		ریز محتوا	رئوس مطالب		
۱۶	۸	هزینه های ثابت و متغیر	بررسی انواع صورتهای هزینه		۱
		قیمت تمام شده			
		نقطه سرسری			
		وهزینه های مستقیم و غیر مستقیم - هزینه های خدماتی - عرضه و تقاضای فصل ..			
۸	۴	تعاریف منابع درآمدی	بررسی انواع منابع درآمدی و سرمایه		۲
		پیش دریافت خدمات در هتل			
		سود سرمایه در اختیار			
۸	۴	صدور صورتحساب و تحلیل آن	بررسی صورتحسابها		
<p>ج: منبع درسی: ((مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار)):</p> <p>حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین: (۱- اصول و مفاهیم مالی برای مدیران غیرمالی، پرویز بختیاری، سازمان مدیریت صنعتی</p> <p>۱-kotas .R.(۱۹۹۹), Mgt. Accounting for Hospitality and Tourism</p> <p>۲-Jagels M. and Coltman M.(۲۰۰۴), Hospitality Mgt. Accounting</p>					



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

۵: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: تجزیه و تحلیل صورتهای مالی در هتل

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: کارشناسی ارشد حسابداری با ۵ سال کاری مرتبط در صنعت هتلداری

- گواهی‌نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز:

- حداقل سابقه تدریس مرتبط(به سال): ۵

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۵

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد:

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی(کارعملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

۱- ۴- ۷-

۲- ۵- ۸-

۳- ۶- ۹-

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و

سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارائه پروژه ،

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....





دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

عملی		نظری		نام درس: مدیریت مراکز تفریحی پیش نیاز/هم‌نیاز: مبانی سازمان و مدیریت	
		۲	واحد		
		۳۲	ساعت		
الف: هدف درس: آشنایی با ویژگیهای اماکن و مراکز تفریحی جهت اداره و برنامه ریزی آن بعنوان یکی از منابع درآمد صنعت					
ب: سر فصل آموزشی:					
زمان آموزش (ساعت)		رئوس مطالب و ریز محتوا		ردیف	
عملی	نظری	ریز محتوا	رئوس مطالب		
	۴	تعاریف متداول در صنعت هتلداری و گردشگری در باب شناسایی مراکز تفریحی	مفاهیم	۱	
	۴	انواع کلوبها و مراکز (مستقل و وابسته) اعم از تفریحی، ورزشی، پذیرایی و ترکیبی	انواع طبقه بندیها	۲	
		ساختار تشکیلاتی کلوبها با توجه به نوع ماهیت فعالیت آنها			
	۸	بررسی ویژگیهای حرفه ای نیروی انسانی در انواع مراکز تفریحی	نیروی انسانی	۳	
		بررسی ویژگیهای محیطی و چگونگی انتخاب محل یک کلوب	مکان یابی مراکز تفریحی	۴	
	۴	بررسی بازارهای هدف برای هر یک از کلوب ها و طرح توسعه	بازار هدف و توسعه	۵	
	۴	نقش و تاثیر کلوبها بر توسعه صنعت گردشگری			
	۸	تفاوت مراکز تفریحی با کلوبهای تفریحی	معرفی مراکز تفریحی	۶	
		مقایسه تجاری مراکز تفریحی و کلوبهای تفریحی			
<p>ج: منبع درسی: ((مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار)) :</p> <p>۱-Sonder M.(۲۰۰۴)Event,Entertainment,Production : حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین Wiley</p> <p>۲-Sonder M.(۲۰۰۵)Club mgt. Wiley -</p>					



د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: مدیریت مراکز تفریحی

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: فوق لیسانس مدیریت جهانگردی
- گواهی نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز::
- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۵ سال
- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۷ سال
- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب
- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب
- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد:

۲- ، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

- |                   |    |    |
|-------------------|----|----|
| ۱- اورهد          | ۴- | ۷- |
| ۲- ویدئو پروژکتور | ۵- | ۸- |
| ۳-                | ۶- | ۹- |

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارائه پروژه ، ارائه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: ارتباط با مشتری		نظری	عملی
پیش نیاز/هم‌نیاز: مفاهیم مهمانپذیری در صنعت هتلداری و مردم شناسی		واحد	۲
		ساعت	۳۲
الف: هدف درس: آشنایی با شیوه های برقراری ارتباط از طریق ارائه محصولات و خدمات به مشتری			
ب: سر فصل آموزشی:			
ردیف	رئوس مطالب و ریز محتوا		زمان آموزش (ساعت)
	رئوس مطالب	ریز محتوا	نظری عملی
۱	مفاهیم مشتری مداری	مفهوم مشتری - انواع نگرش به مشتری	۸
		انواع مشتری و نیازهای مشتری	
		مفاهیم کیفیت و رضایت مشتری	
		نظارت بر کیفیت	
۲	کارکنان، مدیران و سازمانهای مشتری مداری	اندازه گیری رضایت مشتری - سنجش کیفیت خدمات	۸
		مدیریت شکایات مشتری و ضرورت بررسی آن	
		رویکردهای سازمانی مشتری مداری	
		بررسی شاخصهای تاثیر گذار بر وفاداری مشتری	
۳	مشتری مداری و سازمانهای خدماتی	ویژگیهای خدمات و شاخصهای تاثیر گذار بر کیفیت خدمات	۸
		ارزشیابی معیارهای چگونگی ارائه خدمات به مشتری	
		مشتری مداری در سازمانهای ارائه کننده خدمات گردشگری	
۴	مطالعه و تحقیق	طراحی یک فرم نظرسنجی در مورد سنجش میزان رضایت مشتری در یک هتل ۵ ستاره	۸
		اندازه گیری و تحلیل نتایج فرم نظرسنجی	
<p>ج: منبع درسی: ((مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار)):</p> <p>حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین: ۱- هفت کلید استراتژی خدمات، تالیف پروفسورژاک هوروتبیز ترجمه سیدمحمد اعرابی و داودایزدی</p> <p>۲- اصول مشتری مداری - احمدیحیایی ایله ای</p> <p>۳- مدیریت خدمات - اثر جیمز ای فیتز سیمونز و مونا جی فیتز سیمونز - ترجمه سیدمحمد اعرابی و داودایزدی</p>			



د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: ارتباط با مشتری

۱- ویژگی‌های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته‌های تحصیلی متجانس: کارشناس ارشد مدیریت هتلداری با ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا کارشناس ارشد مدیریت بازاریابی با ۷ سال سابقه مرتبط در صنعت هتلداری  
- گواهی‌نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز:

- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۵

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۷

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد: توانایی در برقراری ارتباط با دانشجویان جهت ایجاد انگیزه برای مشارکت آنان در مباحث درسی در کلاس

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروه‌های آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر

موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

۱- پروژکتور ۴-

۲- اورهد ۵-

۳- اسلاید و در صورت امکان Power Point

۶- ۹-

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، آرایه پروژه ،

آرایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد...



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

عملی	نظری		نام درس: مدیریت کنترل هزینه غذا پیش نیاز: آمار و احتمالات
۱	۲	واحد	
۴۸	۳۲	ساعت	

الف: هدف درس: آشنایی دانشجویان با روشهای نظارت بر محاسبات هزینه غذا

ب: سر فصل آموزشی:

زمان آموزش (ساعت)		رئوس مطالب و ریز محتوا		ردیف
عملی	نظری	ریز محتوا	رئوس مطالب	
-	۸	شرایط انتخاب تامین کننده ها وظایف مسئول خرید استاندارد سازی و ویژگیهای مواد اولیه	مدیریت خرید	۱
۳۲	۱۶	محاسبات هزینه مواد غذایی محاسبات بهره وری در مقابل هزینه کنترل و تعیین سطح موجودی انبار فرمهای متداول و مورد استفاده در انبار	محاسبات هزینه و قیمت	۲
۱۶	۸	اصول نگهداری مواد اولیه تجهیزات مورد نیاز در انبار حجم مورد نیاز انبار در رستوران	نظارت بر نگهداری و انبار	۳

ج: منبع درسی: (مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار):

۱- Peter odgers (۱۹۹۵) *purchasing costing & control for hotel & catering: operation Stanley thornes, Ltd* ۱۹۹۰

۲- Jack D. ninemeire *principal of F & B operation*



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: مدیریت کنترل هزینه غذا

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: کارشناس ارشد مدیریت هتلداری با ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا کارشناس با ۵ سال سابقه مرتبط در رستوران یا هتل
- گواهی‌نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز:
- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۵ سال
- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۵ سال سابقه
- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب
- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب
- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد:

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر موارد با ذکر نام و مقدار
- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

- |             |    |    |
|-------------|----|----|
| ۱- وایت برد | ۴- | ۷- |
| ۲- پروژکتور | ۵- | ۸- |
| ۳- رایانه   | ۶- | ۹- |
| ...         |    |    |

۳- روش تدریس وارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارایه پروژه ، ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

عملی		نظری		واحد	نام درس: مکالمه زبان انگلیسی (۳) پیش نیاز/هم‌نیاز: مکالمه زبان انگلیسی (۱)
۱		۶۴			
ساعت		ساعت		الف: هدف درس: مهیا نمودن زمینه های لازم در جهت مکالمه روان و سلیس به زبان انگلیسی در زمینه امور مربوط به هتلداری	
ب: سر فصل آموزشی:					
زمان آموزش (ساعت)		رئوس مطالب و ریز محتوا			ردیف
عملی	نظری	ریز محتوا		رئوس مطالب	
۱۶		پیشرفتهای صنعت توریست در سالهای اخیر		جهانگردی امروز و سازمان بین المللی جهانگردی WTO	۱
		مهارتهای مدیریتی در صنعت جهانگردی			
		آشنایی با سازمان بین المللی جهانگردی			
		چگونگی ایجاد غرفه های نمایشگاهی و اداره کردن جلسات کاری در این رشته			
۱۶		عملکرد تورها و قراردادها		مدیریت عملکرد تورها و مدیریت هتلها	۲
		مذاکرات در زمینه امور مربوط به هتلها			
		ساختار در حرفه هتلداری			
		توصیف مهارتها - مدیریت منابع انسانی - مصاحبه های کاری			
۱۶		سفرهای سازمان بندی شده از طریق کامپیوتر		سفرهای اینترنتی و کیفیت در صنعت هتلداری و جهانگردی	۲
		ثبت نام های رسمی و غیر رسمی از طریق پست الکترونیکی			
		سفرهای مسافری			
		شکایتهای مختلف و نحوه پاسخگویی به آنها			
<p>ج: منبع درسی: ((مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار)):</p> <p>حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین:</p> <p>-Walker R.and Harding ,K(۲۰۰۶)Tourism(۳),Oxford university Press</p>					



د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: مکالمه زبان انگلیسی (۳)

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس فوق لیسانس زبان انگلیسی

- گواهی نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز: *TTC*

- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۳ سال

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۲ سال

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد:

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و

سایر موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

۱- ویدئو پروژکتور ۴- بلندگو ۷-

۲- پخش صوت ۵-

۳- تلویزیون ۶- ۹-

۳- روش تدریس وارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، رایانه پروژه ،

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد





دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: متون انگلیسی تخصصی		
پیش نیاز/هم‌نیاز: مکالمه زبان انگلیسی (۱)		
عملی	نظری	واحد
۱	۱	واحد
الف: هدف درس: مهیا نمودن زمینه های لازم در جهت درک مفاهیم کتب تخصصی به زبان انگلیسی در زمینه امور مربوط به هتلداری		
ب: سر فصل آموزشی:		
زمان آموزش (ساعت)		ردیف
عملی	نظری	
رئوس مطالب و ریز محتوا		
		رئوس مطالب
		ریز محتوا
۱۶	۸	گرمایش زمین و اثرات منفی و مثبت این صنعت
		چگونگی کاستن اثرات منفی این رشته
		انواع توریسم شامل اکوتوریسم و توریسم سبز و توریسم اجتماعی و...
۱۶	۴	طراحی شهرهای بازی
		مشخصات شهرهای بازی
		تجربیات جهانگردی برای آینده این رشته
		پیش بینی ها و آینده نگری ها در این رشته و مدیریت آن
۱۶	۴	متون مربوط به انواع واحدهای اقامتی و تسهیلات هر یک به تفکیک
		متون مربوط به مسائل مالی و خدمات غذایی و پذیرایی
		متون مربوط به مسافرت و امور سیاحتی
ج: منبع درسی: (مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار):		
حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین:		
<p>-Focus on Accomodation/Modern Language</p> <p>-Focus on Travel and Holiday/Modern Language</p> <p>-Focus on Catering/Modern Language</p> <p>-</p>		



د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: متون انگلیسی تخصصی

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: فوق لیسانس زبان انگلیسی

- گواهی نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز: *TTC*

- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۳ سال

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۲ سال

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد:

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر

موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

۱- ۴- ۷-

۲- ۵- ۸-

۳- ۶- ۹-

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، رایانه پروژه ،

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: مدیریت عملیات خانه داری			
پیش نیاز/هم‌نیاز: مبانی سازمان و مدیریت			
عملی	نظری	واحد	
۱	۱	واحد	
۴۸	۱۶	ساعت	
الف: هدف درس: آشنایی با مباحث مدیریتی و مقابله اصول مدیریت در بخش خانه داری			
ب: سر فصل آموزشی:			
زمان آموزش (ساعت)	رئوس مطالب و ریز محتوا		ردیف
	نظری	عملی	
۸	ریز محتوا		رئوس مطالب
	تعریف برنامه ریزی و استراتژی در بخش خانه داری		برنامه ریزی در بخش خانه داری
	نقش سرویس در بازار هدف		
	شناخت انواع تاسیسات اقامتی و نقش خانه داری در آن		سازماندهی در بخش خانه داری
	استاندارد خدمات در واحدخانه داری در انواع هتل با توجه به درج بندی آن		
	مروری بر مسئولیتهای خانه داری و وظایف مدیریتی		
بررسی تشکیلات سازمانی در انواع واحدهای اقامتی			
۴	تیپ شناسی نیروها در واحد خانه داری		ستادسازی در بخش خانه داری
	بررسی انواع شیوه های جذب		
	بررسی شیوه های ایجاد انگیزه در نیروها		هدایت و راهبری در بخش خانه داری
	بررسی شیوه های انضباط کاری و عوامل موثر آن		
۱۶	شناخت استانداردهای عملکرد و بهره وری		نظارت و کنترل در بخش خانه داری
	تعیین سهمیه کاری بر اساس پارامترهای تعریف شده		
	برنامه ریزی آموزشهای مهارتی و خودارزیابی		
	شیوه های نظارت بر کار خانه داری در حیطه مسئولیت بخش خانه داری		
۳۲	طراحی اتاق برای یک بازار هدف تعریف شده در چهارچوب اختیارات مدیریت خانه داری		ارائه یک طرح

ج: منبع درسی: ((مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار)):

حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین:

۱ - Kappa M. (۱۹۹۰)-Managing Housekeeping Operation

۲-Martin R.J etc.(۱۹۹۲),Housekeeping Operations

۳-Martin R.J &Thomas J.A.Jones (۱۹۹۲),Professional Management Operation,۲th.Edition John Wiley



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: مدیریت عملیات خانه داری

- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: کارشناس ارشد مدیریت هتلداری با ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا کارشناس با ۷ سال سابقه مرتبط در صنعت هتلداری  
- گواهی‌نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز::

- حداقل سابقه تدریس مرتبط(به سال): ۵:

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۷:

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد: توانایی در برقراری ارتباط با دانشجویان جهت ایجاد انگیزه برای مشارکت آنان در مباحث درسی در کلاس

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروه‌های آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز::

۱- پروژکتور ۴- یک باب اتاق جهت کار VIP ۷- ۸-

۲- اورهد ۵- ۶- ۹-

۳- اسلاید و در صورت امکان Power Point

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و

سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، رایانه پروژه ،

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: مدیریت عملیات فرانت آفیس				
پیش نیاز/هم‌نیاز: مبانی سازمان و مدیریت				
عملی	نظری			
۱	۱	واحد		
۴۸	۱۶	ساعت		
الف: هدف درس: آشنایی با مباحث مدیریتی و مقابله اصول مدیریت در بخش فرانت آفیس				
ب: سر فصل آموزشی:				
زمان آموزش (ساعت)	رئوس مطالب و ریز محتوا		ردیف	
عملی	نظری			
		ریز محتوا	رئوس مطالب	
	۱	تعریف مدیریت و مقایسه مدیر یک هتل با دیگر مدیران	آشنایی با مدیریت در هتل	۱
	۱	بررسی اهمیت ارتباط کلامی و غیر کلامی با مهمان در بخش فرانت آفیس	شناخت ارتباطات و ارتباط مشتری و ارتباط فرانت آفیس با بخشهای دیگر	۲
		بررسی مفاهیم ارتباطی با فرهنگهای مختلف		
۸	۲	آشنایی با فروش و روشهای ارتقاء فروش امکانات هتل	بررسی مهارتهای فروش	۳
۸	۴	آشنایی با روشهای ازدیاد درآمد و مدیریت فروش اتاقها و امکانات هتل	مدیریت بازده YEILD MANAGEMENT	۴
۱۶	۴	روشهای متفاوت قیمت گذاری	بررسی روند قیمت گذاری و مدیریت آن	۵
		تعیین نرخ اتاق		
۱۶	۴	تعیین بودجه مورد نیاز و برنامه ریزی عملیات در راستای بودجه	مدیریت هزینه های بخش فرانت آفیس	۶
ج: منبع درسی: ((مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار)):				
حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین:				
-Bardi,J(۲۰۰۳),Hotel Front Office Management				
-Managing front office operation				



د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: مدیریت عملیات فرانت آفیس

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس:  
کارشناس ارشد مدیریت هتلداری با ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا کارشناس با ۷ سال سابقه مرتبط در صنعت هتلداری  
- گواهی‌نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز::

- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۵

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۷

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد: توانایی در برقراری ارتباط با دانشجویان جهت ایجاد انگیزه برای مشارکت آنان در مباحث درسی در کلاس

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر  
موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز::

۱- پروژکتور ۴- ۷-

۲- اورهد ۵- ۸-

۳- اسلاید و در صورت امکان Power Point

۶- ۹-

و...

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه  
موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و  
سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، رایانه پروژه ،  
ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....



نام درس: مدیریت عملیات در آشپزخانه			
پیش نیاز/هم‌نیاز: مبانی سازمان و مدیریت			
عملی	نظری		
۱	۲	واحد	
۴۸	۳۲	ساعت	
الف: هدف درس: آشنایی دانشجویان با ساختار عملیات آشپزی و مدیریت آن			
ب: سر فصل آموزشی:			
زمان آموزش (ساعت)		ردیف	رئوس مطالب و ریز محتوا
عملی	نظری		
			ریز محتوا
			رئوس مطالب
۱۶	۱۱	۱	تعریف گردش کاری و چرخه مواد اولیه در انبار جهت طراحی آشپزخانه مدیریت منابع انسانی سازماندهی آشپزخانه و طراحی ساختار سازمانی
۱۶	۱۱	۲	طراحی و مهندسی منو تعریف و یکسان سازی کالا استانداردسازی دستور طبخ غذا بر اساس ساختار سازمانی
۱۶	۱۰	۳	قیمت گذاری منو و محاسبه هزینه ها کنترل و محاسبه هزینه ها کاهش ضایعات غذایی و کنترل هزینه
<p>ج: منبع درسی: ((مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار)):</p> <p>حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>۱. Knight J. B. and Kotschevar L. H. (۱۹۸۹) Quantity food production: planning and management, ۲<sup>nd</sup> edition, Van Nostrand Reinhold, USA</li> <li>۲. Smith D. I. and Kasavana M.L. (۱۹۸۲) menu engineering, Hospitality Publication, USA</li> <li>۳. Birchfield J. and Sparrowe R.T. (۲۰۰۳) design and layout of food service facilities, ۲<sup>nd</sup> edition, John wiley. USA</li> <li>۴. Almanza B. A. and Kotschevar L. H. (۲۰۰۰) foodservice planning, layout, design and equipment, prentice hall, UK</li> </ol>			



## دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: مدیریت عملیات در آشپزخانه

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: کارشناس ارشد مدیریت هتلداری با ۲ سال سابقه کار آشپزخانه و یا کارشناس یا خبرنگار با ۵ سال سابقه کار در آشپزخانه

- گواهی نامه ها و یا دوره های آموزشی مورد نیاز::

- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۵ سال

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۵ سال سابقه

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی ها با ذکر موارد:

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروه های آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

۱- وایت برد ۴- ۷-

۲- پروژکتور ۵- ۸-

۳- رایانه ۶- ۹-

و...

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و

سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارایه پروژه ،

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....





دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: بازاریابی در هتل			
پیش نیاز / هم‌نیاز:			
عملی	نظری	واحد	
	۳	ساعت	۴۸
الف: هدف درس: آشنایی با مفاهیم و نقش بازاریابی در فروش محصولات و خدمات صنعت هتلداری			
ب: سر فصل آموزشی:			
زمان آموزش (ساعت)		رئوس مطالب و ریز محتوا	
عملی	نظری	ریز محتوا	رئوس مطالب
	۸	آشنایی با تعاریف بازاریابی شناخت اصول بازاریابی شناخت مفهوم سیستم بازارگردشگری	مفهوم بازاریابی
	۸	شناخت بخش بندی بازار و ابعاد آن آمیزه بازار تبلیغات و فعالیتهای پیشبردی در صنعت هتلداری	بخش بندی بازار
	۸	شناخت واسطه‌ها کانالهای توزیع خدمات و محصولات صنعت	قیمت گذاری و سیستم توزیع در صنعت
	۸	بررسی راههای فروش	استراتژی فروش
	۸	استراتژیهای بازاریابی - بازارهای بین المللی	
	۴	سهم ایران از صنعت گردشگری - شناخت رقبای ایران - بررسی و شناخت بازارهای گردشگری امروز	بازار و بازاریابی در ایران
	۴	تحقیق در بازاریابی گردشگری - مطالعه موردی	برنامه ریزی بازاریابی
<p>ج: منبع درسی: (مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار):          حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین: بازاریابی گردشگری، لسلو مسون، ترجمه ابراهیم گوهریان، دفتر پژوهشهای فرهنگی - تهران ۲۰۰۱          ۲-Marketing: An Introduction by Gary Armstrong/Phil Kotler (۱۹۹۹)          ۳-International Marketing Strategy by Frank Bradley (۲۰۰۲)          ۴-Hospitality Marketing Mgt. by Robert D./Red &amp; David C Bojanic (۲۰۰۶)</p>			



د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: بازاریابی در هتل

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: کارشناسی ارشد در رشته بازاریابی

- گواهی‌نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز::

- حداقل سابقه تدریس مرتبط(به سال): ۵

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۵

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد:

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی(کارعملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر

موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

۱- پروژکتور ۴- ۷-

۲- اورهد ۵- ۸-

۳- اسلاید و در صورت امکان Power Point

۶- ۹-

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و

سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارایه پروژه .

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: مدیریت تشریفات و رویدادها		
پیش نیاز/هم‌نیاز: مبانی سازمان و مدیریت		
عملی	نظری	واحد
۱	۲	واحد
زمان آموزش (ساعت)		رئوس مطالب و ریز محتوا
عملی	نظری	ریز محتوا
۳۲	۳۲	ساعت
الف: هدف درس: آشنایی با شیوه های اداره رویدادها و نقش آن در صنعت بعنوان یک فعالیت درآمدزا		
ب: سر فصل آموزشی:		
رئوس مطالب و ریز محتوا		
۴	۴	تعاریف بررسی محل و مکان پذیرایی آماده سازی سالن پذیرایی
۴	۴	تشریفات جلسات رسمی تشریفات جلسات مربوط به انعقاد قراردادها
۸	۴	تشریفات جلسات مربوط به معرفی های نمایندگان کشور های مهمان و یا میزبان گل آرایی و چیدمان در مراسم خاص
۴	۴	بررسی مفاد قراردادها
۴	۸	شناخت ارتباطات با سازمانهای دولتی و قوانین آن سازماندهی پرسنل جهت اجرای رویدادها انواع رویداد
۸	۸	تاثیر گذاری رویداد (اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، علمی و...) بازارپردازی و طراحی برنامه بازاریابی بر اساس بارارهای شناسایی شده بررسی سیستمهای ارزیابی سطح رضایت مشتریان بررسی شیوه های فروش قراردادی
ج: منبع درسی: ((مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار)):		
۱- حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین: آداب و رسوم پذیرش سفرا در ایران مصطفی بابا شاهی آشتیانی ۱۳۷۰		
۲- <i>Astroff.M.T.&amp;Abbey.J.R(۱۹۸۸), Convention Sale and Services Waterbury Press, USA</i>		



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: مدیریت تشریفات و رویدادها

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: کارشناسی ارشد در رشته مدیریت هتلداری یا ارشد مدیریت روابط بین الملل یا علوم سیاسی
- گواهی نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز::
- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۵
- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۵
- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب
- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب
- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد:

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

- |                                       |    |    |
|---------------------------------------|----|----|
| ۱- پروژکتور                           | ۴- | ۷- |
| ۲- اورهد                              | ۵- | ۸- |
| ۳- اسلاید و در صورت امکان Power Point |    |    |
|                                       | ۶- | ۹- |

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و

سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارایه پروژه ،

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد



نام درس: مدیریت خدمات پذیرایی		نظری	عملی
پیش نیاز/هم‌نیاز: مبانی سازمان و مدیریت		واحد	۲
		ساعت	۳۲
الف: هدف درس: آشنایی دانشجویان با ساختار عملیات پذیرایی و مدیریت آن			
ب: سر فصل آموزشی:			
ردیف	رئوس مطالب و ریز محتوا		زمان آموزش (ساعت)
	رئوس مطالب	ریز محتوا	نظری عملی
۱	تشکیلات و مسئولیت واحد پذیرایی	مسئولیتها و شرح وظایف مدیر رستوران تعریف گردش کاری و آماده سازی رستوران	۸
۲	پیش بینی نیازها و احتیاجات سرویس	پیش بینی تعداد مشتری و احتیاجات سازمانی روز، هفته و ماه (forecasting) شناسایی احتیاجات ارائه خدمات بر اساس منوی طراحی شده	۸
۳	استراتژی فروش	سیاستهای فروش (جذب مشتری جدید، افزایش تناوب خرید، افزایش سرعت ارائه خدمات، افزایش میانگین خرید)	۶
۴	عملیات در رستوران	برنامه ریزی عملیات در رستوران	۵
۵	استاندارد سرویس در واحدهای پذیرایی	طراحی استاندارد ارائه خدمات	۵
ج: منبع درسی: ((مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار)) :			
حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mill R. C. (۲۰۰۱) restaurant management: Customers, operations and employees, ۲<sup>nd</sup> edition, Prentice hall, USA</li> <li>2. Walker J. and Lundbery D. E. (۲۰۰۰) the restaurant, John Wiley, USA</li> <li>3. Goodman R. J. (۱۹۷۹) the management of service, Brown publishing, USA</li> </ol>			



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: مدیریت خدمات پذیرایی

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: کارشناس ارشد مدیریت هتلداری با ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا کارشناس با ۷ سال سابقه مرتبط در صنعت هتلداری

- گواهی‌نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز::

- حداقل سابقه تدریس مرتبط(به سال): ۵:

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۷:

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد: توانایی در برقراری ارتباط با دانشجویان جهت ایجاد انگیزه برای مشارکت آنان در مباحث درسی در کلاس

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی(کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز::

۱- پروژکتور -۴

۲- اورهد -۵

۳- اسلاید و در صورت امکان Power Point

۶- ۹-

و...

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و

سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارائه پروژه ،

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: کیفیت در هتل			
پیش نیاز/هم‌نیاز:			
عملی	نظری	واحد	
	۲		
	۳۲	ساعت	
الف: هدف درس: شناخت عوامل موثر در ایجاد رضایتمندی مهمان از طریق ارزیابی کیفی محصولات و خدمات در هتل			
ب: سر فصل آموزشی:			
زمان آموزش (ساعت)		رئوس مطالب و ریز محتوا	
عملی	نظری	ریز محتوا	رئوس مطالب
	۸	چرخه عمر سازمانی سیستمهای عملیاتی فرهنگ کیفیت و رضایت مشتری ارتباطات سازمانی در هتل	۱ بررسی سیستمهای عملیاتی
	۸	کیفیت و منابع انسانی ادغام کیفیت و سیستم ارائه خدمات به مشتری تصمیم گیری عملیاتی و تضمین کیفیت خدمات آموزش کیفیت	۲ بررسی خدمات و تضمین کیفی آن
	۱۶	ارزیابی و شاخصهای اندازه گیری ارائه خدمات در هتل	۳ شناخت شاخصهای اندازه گیری در ارائه خدمات
		و ...	
ج: منبع درسی: (مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار): حدافل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین: ۱. Olson M. D. (۱۹۹۶) quality in hospitality organizations, Cassel publishing, USA			



د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: کیفیت در هتل

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: کارشناس ارشد مدیریت هتلداری و یا مهندسی صنایع با ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا کارشناس با ۱۰ سال سابقه مرتبط در صنعت هتلداری

- گواهی نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز::

- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۵

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۵

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد: توانایی در برقراری ارتباط با دانشجویان جهت ایجاد انگیزه برای مشارکت آنان در مباحث درسی در کلاس

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز::

۱- پروژکتور ۴- ۷-

۲- اورهد ۵- ۸-

۳- اسلاید و در صورت امکان Power Point

۶- ۹-

و...

۳- روش تدریس و ارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و

سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، ارائه پروژه ،

ارایه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....





دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: روش تحقیق و پروژه پیش نیاز/هم‌نیاز: آمار و احتمالات		نظری	عملی
		واحد	۱
		ساعت	۴۸
الف: هدف درس:			
ب: سر فصل آموزشی: آشنایی با قواعد روش تحقیق جهت تهیه و اجرای پروژه های تحقیقاتی در صنعت هتلداری			
ردیف	رئوس مطالب و ریز محتوا	زمان آموزش (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	مراحل روش تحقیق	۱۶	
۲	انتخاب عناوین موضوعات یک پروژه در قالب طرحهای مرتبط با صنعت	۴۸	

ج: منبع درسی: ((مؤلف/مترجم)، عنوان منبع، ناشر، سال انتشار)):

۱- Gill J. & Johnson Ph. (۱۹۹۷) *Research Methods for Manager*, ۲th ed. Paul Chapman Publishing : حداقل دو منبع فارسی و یک منبع لاتین

۲- Hair J & Mony A. et. c. (۲۰۰۷) *Research Methods fo Business*, Wiley

۳- Moore N. (۲۰۰۲). *How to Research* ۲th. ed. Facet publishing



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

د: استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب) درس: روش تحقیق و پروژه

۱- ویژگی های مدرس: (درجه علمی - سوابق تخصصی و تجربی):

- حداقل مدرک تحصیلی دانشگاهی، نام رشته/رشته های تحصیلی متجانس: کارشناس ارشد در رشته مدیریت هتلداری یا جهانگردی یا رشته های مدیریتی

- گواهی نامه‌ها و یا دوره‌های آموزشی مورد نیاز::

- حداقل سابقه تدریس مرتبط (به سال): ۵

- حداقل سابقه تخصصی در حوزه شغلی مورد نظر (با ذکر حوزه شغلی به سال): ۵

- میزان تسلط به زبان انگلیسی: عالی  خوب

- میزان تسلط به رایانه: عالی  خوب

- سایر ویژگی‌ها با ذکر موارد:

۲- مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز (براساس کلاس ۲۵ نفره و گروههای آزمایشگاهی و کارگاهی (کار عملی) ۲ نفره)

- مساحت مورد نیاز: ۱- کلاس  مترمربع، ۲- آزمایشگاه  مترمربع، ۳- کارگاه  مترمربع، ۴- عرصه  مترمربع، ۵- مزرعه  مترمربع و سایر موارد با ذکر نام و مقدار

- فهرست ماشین‌آلات و تجهیزات، وسایل و امکانات مورد نیاز:

۱- وایت برد ۴- ۷-

۲- پروژکتور ۵- ۸-

۳- رایانه ۶- ۹-

و...

روش تدریس وارائه درس: سخنرانی ، مباحثه ای ، تمرین و تکرار ، آزمایشگاهی ، کارگاهی ، پژوهشی گروهی ، مطالعه

موردی ، بازدید ، فیلم و اسلاید  و

سایر با ذکر مورد.....

۴- نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی ، آزمون عملی ، آزمون شفاهی ، رایانه پروژه ،

رایانه نمونه کار  و..... سایر روشها با ذکر مورد.....



## فصل چهارم

سرفصل و استانداردهای اجرای دروس آموزش  
در محیط کار



نام درس: کاربرینی (بازدید)	واحد	۱
پیش نیاز /هم‌نیاز: از زمان پذیرش دانشجو تا پیش از پایان نیمسال اول	ساعت	۳۲

الف: اهداف عملکردی (رفتاری) با هدف مشاهده

ردیف	اهداف عملکردی (رفتاری)
۱	شناخت مشاغل مورد نظر
۲	تشریح جریان کار و فعالیت‌ها
۳	شناخت مواد، تجهیزات، ابزار و ماشین‌آلات مربوط
۴	شناخت جایگاه، شغلی مورد نظر و نقش آن در مأموریت آن حوزه شغلی
۵	شناخت موضوعات و مسائل جانبی شغل مورد نظر مانند ایمنی، اقتصادی، سختی و پیچیدگی کار و....
۶	...

ب: فضا (محیط) اجرا:

کارگاه  ، کارخانه  ، واحد تولیدی  ، مزرعه  و هتل (واحد اقامتی و پذیرایی)

د: برنامه اجرایی:

۱. برگزاری جلسه اول با هدف تشریح درس، توضیحات کلی در خصوص رشته و برنامه اجرایی آن به مدت ۲ ساعت
۲. بازدید از محیط کار مطابق اهداف عملکردی به مدت ۸ تا ۱۰ ساعت
۳. تهیه و ارائه گزارش کاربرینی توسط دانشجو به مدت ۲۰ تا ۲۲ ساعت به شرح زیر:
  - تهیه گزارش
  - تنظیم گزارش در قالب پاورپوینت
  - ارائه گزارش در کلاس به مدت ۳۰ تا ۴۵ دقیقه
  - بحث و بررسی گزارش دانشجو و راهنمایی مدرس
  - و در جلسه آخر در صورت نیاز دعوت از متخصص موضوع از محیط کار

ه: شرایط مدرس کاربرینی:

تجربه کاری، موقعیت شغلی، سابقه آموزشی و رشته تحصیلی: مدرک حد اقل کارشناسی با ۵ سال سابقه کار در واحدهای اقامتی و پذیرایی



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: کارورزی ۱	واحد	۲
پیش نیاز/هم‌نیاز: پایان نیمسال دوم	ساعت	۲۴۰

الف) اهداف عملکردی (رفتاری): با هدف آمادگی و تقلید

ردیف	اهداف عملکردی (رفتاری)
۱	شناسایی مهارت‌ها و توانمندی‌های هر یک از فعالیت‌ها
۲	ایجاد انگیزه و علاقه مندی
۳	فهم فواید و کاربرد اجرای مهارت‌ها و توانمندی‌ها
۴	آمادگی ذهنی دانشجو برای تقلید مهارت‌ها
۵	اجرای فعالیت با کمک مدرس
۶	

ب: فضا (محیط) اجرا:

کارگاه  ، کارخانه  ، واحد تولیدی  ، مزرعه  و هتل (واحد پذیرایی)



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

د: برنامه اجرایی:

ردیف	شرح فعالیت کارورز	مدت زمان (ساعت)	اهداف عملکردی مرتبط	شغل
۱	کار در بخش غذا و نوشابه (در صورت امکان حضور در بخش مالی هتل)	۲۴۰		مدیر غذا و نوشابه مدیر رستوران مدیر کیفیت
۲	ارائه گزارش روزانه به سرپرست	در طول ساعات حضور در بخش های غذا و نوشابه ( در صورت امکان حضور در بخش مالی هتل)		
۳	تهیه و ارائه گزارش کارورزی توسط دانشجو به استاد راهنما	در انتهای کارورزی		
۴	معرفی محیط کار	در طول ساعات حضور در بخش های غذا و نوشابه ( در صورت امکان حضور در بخش مالی هتل)		
۵	• فعالیت های کارورز در طول مدت کارورزی	در طول ساعات حضور در غذا و نوشابه ( در صورت امکان حضور در بخش مالی هتل)		مدیر غذا و نوشابه مدیر رستوران مدیر کیفیت
و ...	نتیجه گیری در قالب یادگیری و کسب مهارت در محیط کار	در طول ساعات حضور در غذا و نوشابه ( در صورت امکان حضور در بخش ب مالی هتل)		

ه: شرایط سرپرست و مدرس کارورزی:

شرایط سرپرست:

( مدرک و رشته تحصیلی، تجربه کاری، موقعیت شغلی و ... ) مدرک حد اقل فوق دیپلم با ۵ سال سابقه کار در واحدهای پذیرایی

شرایط مدرس:

( مدرک و رشته تحصیلی، سابقه آموزشی، تجربه کاری، موقعیت شغلی و ... ) مدرک کارشناسی با ۵ سال سابقه کار در واحدهای پذیرایی



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

نام درس: کارورزی ۲	واحد	۲
پیش نیاز/هم‌نیاز: پایان دوره (پس از اتمام کلیه دروس)	ساعت	۲۴۰

الف: اهداف عملکردی (رفتاری): با هدف اجرای مستقل، سرعت و دقت و عادی شدن

اهداف عملکردی (رفتاری)	ردیف
انجام فعالیت با تکرار و تمرین	۱
اجرای مهارت به صورت مستقل	۲
انجام همزمان چند مهارت مختلف	۳
اجرای مهارت‌ها با سرعت و دقت	۴
اجرای فرآیند انجام کار به صورت عادی	۵
	۶

ب: فضا (محیط) اجرا:

کارگاه  ، کارخانه  ، واحد تولیدی  ، مزرعه  و هتل (واحد اقامتی)



د: برنامه اجرایی:

ردیف	شرح فعالیت کارورز	مدت زمان (ساعت)	اهداف عملکردی مرتبط	شغل
۱	کار در بخش اقامتی (خانه داری)	۱۲۰		مدیر کیفیت-مدیر خانه داری
	کار در بخش اقامتی (فرانت آفیس) و (در صورت امکان حضور در بخش بازاریابی هتل)	۱۲۰		مدیر فرانت آفیس-مدیر اقامتی-مدیر داخلی
۲	ارائه گزارش روزانه به سرپرست	در طول ساعات حضور در بخش های بخش اقامتی و (در صورت امکان حضور در بخش بازاریابی هتل)		
۳	تهیه و ارائه گزارش کارورزی توسط دانشجو به استاد راهنما	در پایان کارورزی		
۴	معرفی محیط کار	در طول ساعات حضور در بخش های بخش اقامتی و (در صورت امکان حضور در بخش بازاریابی هتل)		
۵	• فعالیت های کارورز در طول مدت کارورزی	در طول ساعات حضور در بخش اقامتی و (در صورت امکان حضور در بخش بازاریابی هتل)		مدیر کیفیت-مدیر خانه داری مدیر فرانت آفیس-مدیر اقامتی-مدیر داخلی
و ...	نتیجه گیری در قالب یادگیری و کسب مهارت در محیط کار	در طول ساعات حضور در بخش اقامتی و (در صورت حضور در بخش بازاریابی هتل)		

ه: شرایط سرپرست و مدرس کارورزی:

شرایط سرپرست:

( مدرک و رشته تحصیلی، تجربه کاری، موقعیت شغلی و ...) مدرک فوق دیپلم با ۵ سال سابقه کار در واحدهای اقامتی

شرایط مدرس:

( مدرک و رشته تحصیلی، سابقه آموزشی، تجربه کاری، موقعیت شغلی و ...) مدرک کارشناسی رشته هتلداری با ۷ سال

سابقه کار در واحد اقامتی





## ضمیمه



دوره کارشناسی حرفه‌ای مدیریت هتلداری

مشخصات تدوین کنندگان:

سازمان تدوین کننده: مرکز آموزش علمی-کاربردی گردشگران بنیاد

گروه تدوین کننده:

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدرک تحصیلی	شغل (حرفه)	شماره تماس	ملاحظات
۱	عباس شیریان	دانشجوی دکتری	ریاست مرکز، رئیس هیات مدیره شرکت Holding سیاحتی و مراکز تفریحی پارسیان بنیاد و عضو کمیته علمی / تخصصی دانشگاه جامع علمی کاربردی		
۲	سوزان کلهری	کارشناسی ارشد	مدیر گروه هتلداری، مدرس و عضو کمیته علمی / تخصصی دانشگاه جامع علمی کاربردی		
۳	کیوان امجدی	خبیره	مدرس و عضو کمیته علمی / تخصصی دانشگاه جامع علمی کاربردی		
۴	جهاندار مظاهری	کارشناسی ارشد	مدرس و عضو کمیته علمی / تخصصی دانشگاه جامع علمی کاربردی		
۵	بهیه شیخ الاسلامی	کارشناسی ارشد	مدرس و عضو کمیته علمی / تخصصی دانشگاه جامع علمی کاربردی		
۶	علیرضا جمالزاده	کارشناسی	معاونت دفتر برنامه ریزی درسی دانشگاه علمی کاربردی - ریاست کمیته علمی - تخصصی دانشگاه جامع علمی کاربردی		

رزومه افراد به پیوست ارائه شده است.

