



جمهوری اسلامی ایران

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

شورای عالی برنامه ریزی آموزشی



برنامه درسی رشته

هتلداری

Hotel Management

مقطع کاردانی ناپیوسته



گروه فنی و حرفه‌ای

ویژه دانشگاه ملی مهارت

بهرت

عنوان گرایش: -
دوره تحصیلی: کاردانی ناپیوسته
نوع مصوبه: بازنگری
تاریخ تصویب: ۱۴۰۴/۰۳/۰۵

نام رشته: هتلداری
گروه تحصیلی: فنی و حرفه‌ای
زیرگروه تحصیلی: علوم انسانی
پیشنهادی: دانشگاه ملی مهارت

برنامه درسی بازنگری شده دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری، در جلسه شماره ۵ تاریخ ۱۴۰۴/۰۳/۰۵ شورای تخصصی سیاست‌گذاری آموزش عالی مهارتی به شرح زیر تصویب شد:

ماده یک- این برنامه درسی برای دانشجویانی که پس از تصویب این برنامه درسی در دانشگاه ملی مهارت پذیرفته می‌شوند، قابل اجرا است.

ماده دو- این برنامه درسی، جایگزین برنامه درسی رشته هتلداری مصوب جلسه ۲۲ تاریخ ۱۳۹۹/۱۰/۰۸ شورای برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه فنی و حرفه‌ای بازنگری شده است.

ماده سه- این برنامه درسی در سه فصل: مشخصات کلی، جدول‌های واحدهای درسی و سرفصل دروس تنظیم شده است و برای اجرا در دانشگاه ملی مهارت پس از اخذ مجوز پذیرش دانشجو از شورای گسترش آموزش عالی و سایر ضوابط و مقررات مصوب وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، ابلاغ می‌شود.

ماده چهار- این برنامه درسی از شروع سال تحصیلی ۱۴۰۴-۱۴۰۵ به مدت ۳ سال قابل اجرا است و پس از آن، در صورت تشخیص کارگروه تخصصی مربوطه، نیاز به بازنگری دارد.

دکتر ابوالفضل واحدی

معاون آموزشی

و رئیس شورای تخصصی سیاست‌گذاری آموزش عالی مهارتی

دکتر رضا نقی‌زاده

مدیر کل دفتر برنامه‌ریزی آموزش عالی





جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
شورای عالی برنامه ریزی آموزشی



برنامه درسی رشته

هتلداری

Hotel Management

مقطع کاردانی ناپيوسته



ويژه دانشگاه ملي مهارت

گروه تحصيلی فنی و حرفه‌ای
زیرگروه تحصيلی علوم انسانی



فهرست:

فصل اول: مشخصات کلی ۴

- ۱-۱- مقدمه ۵
- ۱-۲- تعریف ۵
- ۱-۳- هدف ۵
- ۱-۴- اهمیت و ضرورت ۵
- ۱-۵- توانایی فارغ التحصیلان ۵
- ۱-۶- مشاغل قابل احراز ۶
- ۱-۷- طول دوره و شکل نظام ۶
- ۱-۸- ضوابط و شرایط پذیرش دانشجو ۶
- ۱-۹- سهم درصد دروس نظری و عملی (برحسب واحد و ساعت) ۷
- ۱-۱۰- نوع درس (برحسب تعداد واحد) ۷

فصل دوم: جدول های واحدهای درسی ۸

- ۲-۱- جدول دروس عمومی دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری ۹
- ۲-۲- جدول دروس پایه دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری ۹
- ۲-۳- جدول دروس تخصصی دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری ۱۰
- ۲-۴- جدول دروس اختیاری دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری ۱۱
- ۲-۵- جدول ترم بندی پیشنهادی دروس دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری ۱۲

۲-۵-۱- نیمسال اول ۱۲

۲-۵-۲- نیمسال دوم ۱۳

۲-۵-۳- نیمسال سوم ۱۳

۲-۵-۴- نیمسال چهارم ۱۳

فصل سوم: سرفصل دروس ۱۴

- ۳-۱- درس مبانی روانشناسی ۱۵
- ۳-۲- درس حسابداری هتل ۱۷
- ۳-۳- درس ایمنی و بهداشت محیط کار ۱۹
- ۳-۴- درس مبانی جامعه‌شناسی ۲۴
- ۳-۵- درس آداب معاشرت و رفتار با مهمان ۲۶
- ۳-۶- درس فروش و بازاریابی هتل ۲۸
- ۳-۷- درس کارآفرینی و مدیریت کسب و کار ۳۰
- ۳-۸- درس فرانت آفیس ۱ ۳۳
- ۳-۹- درس فرانت آفیس ۲ ۳۶
- ۳-۱۰- درس خانه‌داری ۱ ۳۸
- ۳-۱۱- درس خانه‌داری ۲ ۴۰
- ۳-۱۲- درس آشپزی ۱ ۴۲
- ۳-۱۳- درس آشپزی ۲ ۴۴
- ۳-۱۴- درس قنادی ۴۶
- ۳-۱۵- درس کافی‌شاپ ۴۶
- ۳-۱۶- درس میزبانی و پذیرایی ۴۶



۵۲	۳-۱۷- درس تشریفات
۵۴	۳-۱۸- درس مکالمه زبان انگلیسی ۱
۵۵	۳-۱۹- درس مکالمه زبان انگلیسی ۲
۵۶	۳-۲۰- درس مکالمه زبان انگلیسی ۳
۵۷	۳-۲۱- درس آداب نظافت و چمدان داری در هتل
۵۹	۳-۲۲- درس انبارداری
۶۱	۳-۲۳- درس زبان دوم ۱
۶۳	۳-۲۴- درس زبان دوم ۲
۶۵	۳-۲۵- درس مدیر خدمات غذا و نوشیدنی
۶۷	۳-۲۶- درس حقوق مهمان
۶۹	۳-۲۷- درس مدیریت در هتل
۷۰	۳-۲۸- درس رزرواسیون
۷۲	۳-۲۹- درس کارورزی
۷۳	۳-۳۰- درس فنون و مهارت های شستشوی لباس
۷۴	۳-۳۱- درس معماری و دکوراسیون در هتل
۷۶	۳-۳۲- درس بهداشت مواد غذایی
۷۸	۳-۳۳- درس طراحی رویداد
۸۰	۳-۳۴- درس برنامه ریز جشن ها و مراسمات
۸۱	۳-۳۵- درس هوش مصنوعی در تجارت و کسب و کار
۸۵	پیوست ها
۸۶	پیوست یک
۸۶	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 می شود، صنعت هتلداری یکی از شاخه های مهم از تأسیسات گردشگری محسوب شده به گونه ای که بدون وجود دانش افزایی در هتل و هتلداری صنعت گردشگری معنا پیدا نمی کند. در کشور عزیز ما ایران رشته هتلداری یک رشته نوپا و جدید و محسوب می شود که می تواند گامی نو در جهت ارتقای اقتصاد کشور تلقی شود.

کشورهای مختلف با به کارگیری تمامی توانمندی های زیر بنایی و اقتصادی و با در نظر گرفتن مسائل فرهنگی هر مکان سعی در 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 می دهد روند رشد درآمد هتل ها، سالانه رشد به سزایی داشته است. امروزه آموزش و بهسازی منابع انسانی یکی از استراتژی های اصلی دستیابی به سرمایه انسانی به عنوان مزیت رقابتی سازمان ها تلقی می گردد.

۱-۲- تعریف

دوره کاردانی ناپيوسته هتلداری یکی از رشته های عالی مهارتی بوده که شامل شایستگی هایی است که دست یافتن به آنها از طریق آموزش دروس نظری و عملی که در این برنامه لحاظ شده، امکان پذیر می باشد.

۱-۳- هدف

هدف این دوره، تربیت و توانمندسازی و به روز کردن دانش و اطلاعات دانشجویان در حوزه هتلداری است تا دانش آموختگان با استعداد و توانمند بتوانند به عنوان یک کاردان ماهر در هتل های 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 استراتژی های اصلی دستیابی به سرمایه انسانی در راستای مزیت رقابتی سازمان ها تلقی شود. آموزش کارکنان هتل ها یکی از مهم ترین روش های توسعه منابع انسانی بوده و این مهم در شرایط دانشگاهی و مدت دار قطعاً نتایج بهتری خواهد داشت درواقع کیفیت خدمات به کیفیت نیروی انسانی بستگی دارد و آموزش های علمی و دانشگاهی در صورتی که این آموزش ها عملیاتی و در محیط دانشگاهی و کارگاهی باهم باشد راهی مطمئن تر و مفیدتر خواهد بود. این قابلیت بستر مناسبی برای دانش آموختگان رشته هتلداری فراهم می سازد که نه تنها در سطح ملی بلکه در سطح جهانی نیز کار مناسبی داشته و آینده مطمئن شغلی را متصور باشند.

۱-۵- توانایی فارغ التحصیلان

- بررسی محیط محل کار با رویکرد خدماتی بودن و با توجه به درجه و امکانات هتل
- برقراری ارتباط صحیح با مشتریان و مهمانان و روش های مختلف جذب مهمان
- پذیرش مهمان
- زیباسازی و نظافت در محیط هتل
- انجام امور مربوط به غذاهای ایرانی و فرنگی و نوشیدنی های گرم و سرد و دسر ها و شیرینی ها در هتل در سطح استاندارد و خلاقانه عمل نمودن در این حیطه
- مدیریت منابع انسانی بخش های زیر مجموعه سرپرستان
- مدیریت هزینه ها و نحوه به سود رساندن اقتصاد هتل
- مکالمه و مکاتبه به زبان های خارجی (دو زبان) به طور تخصصی



- شناخت محیط کارآفرینانه و تصمیمات کارساز در این حیطه
- شناخت استانداردها و موارد بهداشتی لازم ایمنی و کمک‌های اولیه در مواقع لزوم
- پذیرایی از مهمانان در رستوران و مراسم تشریفاتی با رعایت استانداردهای حرفه‌ای

۶-۱- مشاغل قابل احراز

- پذیرشگر
- سوپروایزر خانه‌داری
- میزبان و سر میزبان رستوران
- مسئول رزرواسیون
- کمک آشپز
- کارمند بخش اطلاعات
- تشریفات
- سرپرستی بخش‌های مختلف هتل
- کارمند روابط عمومی
- کارمند کافی‌شاپ
- قناد هتل
- بازاریاب

۷-۱- طول دوره و شکل نظام

حداکثر مدت مجاز تحصیل دوره کاردانی ناپیوسته ۲ سال است و هرسال 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.

۸-۱- ضوابط و شرایط پذیرش دانشجو

- دانش‌آموختگان شاخه‌های فنی و حرفه‌ای، کاردانش و نظری
- پذیرش دوره در چهارچوب روش‌های عمومی پذیرش دانشجو طبق مقررات وزارت علوم، تحقیقات و فناوری



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	۴۱	۵۸	۲۵ تا ۶۵	۶۵۶	۳۱	۲۵ تا ۴۵
عملی	۳۰	۴۲	۳۵ تا ۷۵	۱۳۶۰	۶۸	۵۵ تا ۷۵
جمع	۷۱	۱۰۰	۱۰۰	۲۰۱۶	۱۰۰	۱۰۰

۱۰-۱- نوع درس (برحسب تعداد واحد)

نوع درس	تعداد واحد		تعداد واحد برنامه درسی موردنظر
	حداقل	حداکثر	
عمومی	۱۳	۱۳	۱۳
پایه	۵	۱۰	۸
تخصصی	۴۴	۵۱	۴۴
اختیاری	۶	۸	۶
جمع			۷۱

• تعداد کل واحد درسی در دوره کاردانی حداقل ۶۸ و حداکثر ۷۲ واحد می باشد.



فصل دوم: جدول‌های واحدهای درسی



۲-۱- جدول دروس عمومی دوره کاردانی ناپیوسته 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 انگلیسی	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 پایه دوره کاردانی ناپیوسته رشته هتلداری

ردیف	نام درس	تعداد واحد	تعداد ساعت			پیش نیاز	هم نیاز
			نظری	عملی	جمع		
۱	مبانی روانشناسی	۲	۳۲	۰	۳۲		
۲	حسابداری هتل	۲	۱۶	۳۲	۴۸		
۳	مبانی جامعه‌شناسی	۲	۳۲	۰	۳۲		
۴	آداب معاشرت و رفتار با مهمان	۲	۱۶	۳۲	۴۸		
	جمع	۸	۹۶	۶۴	۱۶۰		



۳-۲- جدول دروس تخصصی دوره کاردانی ناپيوسته رشته هتلداري

ردیف	نام درس	تعداد واحد	تعداد ساعت			پیش نیاز	هم نیاز
			نظری	عملی	جمع		
۱	ایمنی و بهداشت محیط کار	۲	۱۶	۳۲	۴۸		
۲	فروش و بازاریابی هتل	۲	۱۶	۳۲	۴۸		
۳	کارآفرینی و مدیریت کسب و کار	۲	۱۶	۳۲	۴۸		
۴	فرانت آفیس ۱	۲	۱۶	۳۲	۴۸	آداب معاشرت و رفتار با مهمان	
۵	فرانت آفیس ۲	۲	۱۶	۳۲	۴۸	فرانت آفیس ۱	
۶	خانه داری ۱	۲	۱۶	۳۲	۴۸	آداب معاشرت و رفتار با مهمان	
۷	خانه داری ۲	۲	۱۶	۳۲	۴۸	خانه داری ۱	
۸	آشپزی ۱	۱	۰	۶۴	۶۴	آداب معاشرت و رفتار با مهمان	
۹	آشپزی ۲	۱	۰	۶۴	۶۴	آشپزی ۱	
۱۰	قنادی	۲	۱۶	۴۸	۶۴	آشپزی ۱	
۱۱	کافی شاپ	۲	۱۶	۳۲	۴۸	آشپزی ۱	
۱۲	میزبانی و پذیرایی	۳	۳۲	۳۲	۶۴		
۱۳	تشریفات	۲	۱۶	۳۲	۴۸		
۱۴	مکالمه زبان انگلیسی ۱	۱	۰	۶۴	۶۴		
۱۵	مکالمه زبان انگلیسی ۲	۱	۰	۶۴	۶۴	مکالمه زبان انگلیسی ۱	
۱۶	مکالمه زبان انگلیسی ۳	۱	۰	۶۴	۶۴	مکالمه زبان انگلیسی ۲	
۱۷	آداب نظافت و چمدان داری در هتل	۲	۱۶	۳۲	۴۸		
۱۸	انبارداری	۲	۱۶	۳۲	۴۸		
۱۹	زبان دوم ۱	۱	۰	۴۸	۴۸		
۲۰	زبان دوم ۲	۱	۰	۴۸	۴۸	زبان دوم ۱	
۲۱	مدیر خدمات غذا و نوشیدنی	۲	۱۶	۳۲	۴۸	حسابداری هتل	
۲۲	حقوق مهمان	۲	۳۲	۰	۳۲		
۲۳	مدیریت در هتل	۲	۳۲	۰	۳۲	مبانی روانشناسی	
۲۴	رزرواسیون	۲	۱۶	۳۲	۴۸	فرانت آفیس ۱	
۲۵	کارورزی	۲	۰	۲۴۰	۲۴۰	گذراندن ۴۷ واحد	
	جمع	۴۴	۳۲۰	۱۱۵۲	۱۴۷۲		



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

ردیف	نام درس	تعداد واحد	تعداد ساعت			پیش نیاز	هم نیاز
			نظری	عملی	جمع		
۱	فنون و مهارت های شستشوی لباس	۲	۱۶	۳۲	۴۸	انبارداری	
۲	معماری و دکوراسیون در هتل	۲	۱۶	۳۲	۴۸		
۳	بهداشت مواد غذایی	۲	۳۲	۰	۳۲		
۴	طراحی رویداد	۲	۳۲	۰	۳۲		
۵	برنامه ریزی جشن ها و مراسمات	۲	۳۲	۰	۳۲		
۶	هوش مصنوعی در تجارت و کسب و کار	۲	۱۶	۴۸	۶۴		
	جمع	۱۰	۱۴۴	۱۱۲	۲۵۶		

* گذراندن ۶ واحد از دروس فوق الزامی است.



۲-۵- جدول ترم بندی پیشنهادی دروس دوره کاردانی ناپيوسته رشته هتلداري

۲-۵-۱- نیمسال اول

ردیف	نام درس	تعداد واحد	تعداد ساعت			پیش نیاز
			نظري	عملي	جمع	
۱	زبان انگلیسی	۳	۴۸	۰	۴۸	
۲	آداب معاشرت و رفتار با مهمان	۲	۱۶	۳۲	۴۸	
۳	انبارداری	۲	۱۶	۳۲	۴۸	
۴	ایمنی و بهداشت محیط کار	۲	۱۶	۳۲	۴۸	
۵	میزبانی و پذیرایی	۳	۳۲	۳۲	۶۴	
۶	مبانی روانشناسی	۲	۳۲	۰	۳۲	
۷	مبانی جامعه‌شناسی	۲	۳۲	۰	۳۲	
۸	تربیت بدنی	۱	۰	۳۲	۳۲	
۹	یک درس از گروه درسی «اخلاق اسلامی»	۲	۳۲	۰	۳۲	
	جمع	۱۹	-	-	-	

۲-۵-۲- نیمسال دوم

ردیف	نام درس	تعداد واحد	تعداد ساعت			پیش نیاز
			نظري	عملي	جمع	
۱	مکالمه زبان انگلیسی ۱	۱	۰	۶۴	۶۴	
۲	فرانت آفیس ۱	۲	۱۶	۳۲	۴۸	آداب معاشرت و رفتار با مهمان
۳	آشپزی ۱	۱	۰	۶۴	۶۴	آداب معاشرت و رفتار با مهمان
۴	حقوق مهمان	۲	۳۲	۰	۳۲	
۵	آداب نظافت و چمدان داری در هتل	۲	۱۶	۳۲	۴۸	
۶	درس اختیاری	۲	-	-	-	
۷	فروش و بازاریابی هتل	۲	۱۶	۳۲	۴۸	
۸	یک درس از گروه درسی «مبانی نظری اسلام»	۲	۳۲	۰	۳۲	
۹	مدیریت در هتل	۲	۳۲	۰	۳۲	مبانی روانشناسی
۱۰	دانش خانواده و جمعیت	۲	۳۲	۰	۳۲	
	جمع	۱۸	-	-	-	



۳-۵-۲- نیمسال سوم

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

۴-۵-۲- نیمسال چهارم

ردیف	نام درس	تعداد واحد	تعداد ساعت			پیش نیاز
			نظری	عملی	جمع	
۱	مکالمه زبان انگلیسی ۳	۱	۰	۶۴	۶۴	مکالمه زبان انگلیسی ۲
۲	رزرواسیون	۲	۱۶	۳۲	۴۸	فرانت آفیس ۱
۳	کافی شاپ	۲	۱۶	۳۲	۴۸	آشپزی ۱
۴	مدیر خدمات غذا و نوشیدنی	۲	۱۶	۳۲	۴۸	حسابداری هتل
۵	زبان دوم ۲	۱	۰	۴۸	۴۸	زبان دوم ۱
۶	خانه داری ۲	۲	۱۶	۳۲	۴۸	خانه داری ۱
۷	کارآفرینی و مدیریت کسب و کار	۲	۱۶	۳۲	۴۸	
۸	درس اختیاری	۲	۳۲	۰	۳۲	
۹	کارورزی	۲	۰	۲۴۰	۲۴۰	
	جمع	۱۶	-	-	-	



فصل سوم: سرفصل دروس



۳-۱- درس مبانی روانشناسی

نوع درس: پایه

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	اصول روانشناسی و رویکردها و تأثیر آن بر صنعت هتلداری	۴	۰
۲	نظریه مازلو و نیازها و انگیزه‌های بشری و ربط آن به صنعت هتلداری	۲	۰
۳	انواع رفتارها و تفاوت‌های فردی و طبقه‌بندی آن‌ها	۲	۰
۴	کشف ریشه‌های اجتماعی رفتار (هنجارها و ارزش‌ها و...)	۴	۰
۵	مفهوم شخصیت و محیط‌های مؤثر بر آن و انگیزش شخصیت سالم	۴	۰
۶	شوک فرهنگی و جنبه‌های آن و روش مدیریت آن	۴	۰
۷	روانشناسی زبان بدن	۴	۰
۸	روانشناسی فاصله و فضای شخصی، زمان، وضعیت ظاهر و زبان اشیا و رنگ‌ها و بوها و ...	۴	۰
۹	انگیزه‌های توریستی و سفر و روند تصمیم‌گیری در جهانگردی و مراحل انتخابی مکان تعطیلات	۴	۰
	جمع	۳۲	۰

ب- مهارت‌های تخصصی مورد انتظار

شناخت 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	گولیلمو گوتلا	محمد افضلی نژاد	تالار کتاب	۱۳۹۱
شناخت روحیات ملل		اصغر حیدری	مهکامه	۱۳۹۸



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

ویژگی‌های مدرس

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

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور- تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی- تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون میان ترم و پایان ترم



۲-۳- درس حسابداری هتل

نوع درس: پایه

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	تعاریف و مفاهیم حسابداری	۲	۰
۲	دفاتر حسابداری	۱	۰
۳	اصول و موازین حسابداری	۱	۰
۴	ثبت حساب‌ها در دفتر روزنامه	۲	۴
۵	انتقال حساب‌ها از دفتر روزنامه به دفتر کل	۲	۴
۶	صورت‌های مالی، ترازنامه، صورت حساب سود و زیان و صورت حساب سرمایه	۴	۸
۷	تراز آزمایشی، دوستونی و چهارستونی	۲	۸
۸	تغییرات و اصلاحات پایان دوره مالی	۱	۴
۹	بستن حساب‌های موقت و دائمی	۱	۴
جمع		۱۶	۳۲

ب- مهارت‌های 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)

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



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

ویژگی های مدرس

حداقل کارشناسی ارشد حسابداری باسابقه ۵ سال کار در هتل

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور- تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون میان ترم و پایان ترم



۳-۳- درس ایمنی و بهداشت محیط کار

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی با مباحث عمومی و تخصصی HSE حوزه هتلداری

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	مفهوم و تعریف ایمنی، خطر، ریسک و حادثه، تاریخچه حوادث شغلی و صنعتی در جهان، منشاء حوادث (انسان، محیط، ماشین، مدیریت)، بررسی اعمال و شرایط نایمن و نقش آن‌ها در بروز حوادث، شاخص‌های حوادث، بررسی و ارائه برخی حوادث معروف جهان مانند حادثه چرنوبیل، بوپال هند، حادثه قطار نیشابور ایران و....	۱	۰
۲	بررسی و ارائه مثال‌هایی از برخی حوادث رایج صنعتی مانند نشتی‌ها، آتش‌سوزی‌ها، حوادث مشعل‌ها، لوله‌ها، مخازن تحت فشار، سقوط، حمل و نقل، مواد خطرناک، ماشین‌آلات، ابزارها، حوادث برقی و الکتریسیته ساکن، تانکرها، فضاهای محدود، مسمومیت‌ها، حوادث انبارها و باربرداری، تصادفات، حوادث معادن، حوادث رهاش مواد سمی، حوادث سیلوا، حوادث شهری و مراکز تفریحی- آسانسور- عملیات‌هایی مانند جوشکاری، تراشکاری و	۱	۰
۳	برخی قوانین ملی HSE- وسایل حفاظت فردی دست و بازو، پا، سر، چشم و صورت، دستگاه تنفسی، شنوایی، وسایل حفاظتی تنه و انواع لباس کار، وسایل حفاظت فردی در برابر سقوط و کمربندهای ایمنی، بازرسی و ممیزی محیط کار- چک لیست‌ها- دستورالعمل‌های ایمنی انجام کار- PERMIT -HSE PLAN- استراتژی‌های پیشگیری از خسارات و حوادث	۱	۴
۴	انواع عوامل زیان‌آور محیط کار شامل (عوامل فیزیکی، شیمیایی، مکانیکی، ارگونومیک، بیولوژیکی، روان‌شناختی) و راهکارهای کنترلی آن‌ها، آشنایی با بیماری‌های شغلی و طب کار، سم‌شناسی صنعتی و محیطی، مواد خطرناک، لوزی خطر، MSDS و SDS، ایمنی مواد خطرناک، تهویه صنعتی و عمومی و نقش آن در سلامت افراد، شرایط جوی و خطرات آن	۱	۸
۵	انواع حریق، علت حریق، انواع کپسول‌های اطفاء حریق، سیستم‌های هوشمند اعلان و اطفاء حریق، ایمنی ماشین‌آلات سبک و سنگین، فرایندها و عملیات‌های صنعتی گرم و سرد و HSE آن‌ها، آشنایی با ISO ۴۵۰۰۱- شرایط اضطراری، بحران‌های طبیعی، سیل، زلزله، سونامی، طوفان و ... و راه‌های مقابله با آن‌ها	۱	۸
۶	مباحث آلودگی هوا شامل هوای پاک- هوای آلوده- آلاینده‌ها و منابع گرم شدن جهانی- لایه ازن- شاخص‌های آلودگی هوا شامل PSI و- وارونگی هوا - باران اسیدی- روش‌های کنترل آلودگی هوا، اثرات آلودگی هوای انسان و محیط‌زیست- آلودگی ناشی از مواد زائد جامد شامل زباله- انواع مواد زائد و زباله- اثرات شیرابه زباله بر محیط‌زیست- روش‌های دفع زباله شامل (دفن بهداشتی- بازیافت- کمپوست یا کود سازی از زباله- زباله سوزها و ...) - زباله‌های خطرناک و زباله‌های	۲	۲



		بیمارستانی و روش‌های دفع آن- اثرات زیاده بر محیط‌زیست- آلودگی خاک شامل تعریف خاک پاک- تعریف آلودگی خاک- مواد آلوده‌کننده خاک شامل فاضلاب‌های صنعتی- باران اسیدی- آفت‌کش‌ها- زیاده‌ها و شیرابه زیاده‌ها- علف‌کش‌ها- کودهای شیمیایی- فضولات آلی- راهکارهای پیشگیری از آلودگی خاک	
۷	۱	آلودگی صوتی محیط زیستی- منابع آلودگی صوتی محیط زیستی- روش‌های کنترل آلودگی صوتی محیط زیستی مانند استفاده از انواع جاذب‌ها- عایق‌های کاهش صدا از طریق کاشت بوته‌ها و درختان در اطراف و مسیر صوت- اثرات آلودگی صوتی محیط زیستی بر انسان و محیط‌زیست- آلودگی آب شامل تعریف آب سالم- منابع آلودگی آب- مراحل و واحدهای تصفیه‌خانه‌های آب- اثرات آب ناسالم بر انسان- تعریف فاضلاب- شاخص‌های فیزیکی، شیمیایی و بیولوژیکی فاضلاب- کاهش تولید فاضلاب و استفاده مجدد آب حاصل از تصفیه در صنعت و کشاورزی- آشنایی کلی با مراحل و واحدهای تصفیه‌خانه‌های فاضلاب- اثرات فاضلاب بر روی محیط‌زیست- آلودگی پرتوی محیط زیستی شامل تعریف آلودگی پرتوی- منابع آلودگی پرتوی محیط زیستی- انواع پرتوها- روش‌های کنترل پرتوها- اثرات پرتوها بر روی انسان و محیط‌زیست- سیستم مدیریت محیط‌زیست ISO ۱۴۰۰۱	۰
۸	۱	انواع هتل‌ها از نظر معماری و ساختمانی، اخذ مجوزهای لازم از وزارت بهداشت، شهرداری و ... جهت ساخت هتل مناسب، اصول کلی ایمنی، بهداشت و محیط‌زیست در هتل‌ها، مکان‌یابی صحیح هتل‌ها برای ساخت از جهت ایمنی، بهداشتی و محیط زیستی، پیشگیری از حریق، برق‌گرفتگی پرسنل و مهمانان، وجود سیستم ارتینگ به جهت پیشگیری از برق‌گرفتگی، وجود فایبر باکس‌ها و کپسول‌های اطفاء حریق به تعداد مناسب برای اطفاء حریق‌های احتمالی، آموزش همگی پرسنل جهت کار با فایرباکس‌ها و کپسول‌های اطفاء حریق- بهداشت محیط هتل، بهداشت فردی پرسنل، اصول ایمنی و بهداشتی در آشپزخانه و پیشگیری از حریق‌های آشپزخانه، ایجاد و حفظ اصول ایمنی و بهداشتی در اتاق‌ها، طبقات، راهروها، حمام‌ها، دستشویی‌ها، بالکن‌ها و تراس‌ها، رستوران، حیاط، باغچه، استخر، پارکینگ، تالار، کافی‌شاپ، نانوائی، مراکز تفریحی، سونا و ... برای پرسنل و مهمان‌ها، انواع روش‌های شستشو و ضدعفونی، رعایت اصول ایمنی و بهداشت در میز آرایشی برای پرسنل و مهمان‌ها، ایمنی آسانسور، نصب علائم ایمنی در نقاط و اماکن لازم، مشخص کردن مسیر خروج اضطراری و فرار ایمن پرسنل و مهمانان، ایجاد تمهیدات پیشگیری از سقوط، لغزش و زمین خوردن، استفاده از دستورالعمل‌های ایمنی بهداشتی و محیط زیستی لازم و متناسب با فعالیت‌ها، مستندسازی حوادث و شبه حوادث.	۲
۹	۲	ایمنی و بهداشت در سردخانه هتل، انبار، ایمنی پله‌ها و نرده‌ها، ایمنی وسایل تزئیناتی که باعث سقوط یا آسیب نشوند، ایمنی و بهداشت اتاق‌ها از نظر (میزان روشنایی مناسب، سروصدای استاندارد، دما و تهویه مناسب، وسایل برقی ایمن، ملحفه‌های تمیز و ضدعفونی شده)، دفع بهداشتی زیاده و فاضلاب هتل، تحویل وسایل حفاظت فردی مناسب به (پرسنل آشپزخانه، آتش‌نشانی، رختشورخانه، پذیرایی و ...)، ارزیابی ریسک HSE هتل و به‌روزرسانی آن‌ها، آموزش پرسنل از نظر کمک‌های اولیه، اطفاء حریق، مدیریت شرایط اضطراری و بحران مانند سیل، زلزله، طوفان و ...، مفهوم آلودگی مواد غذایی، آلودگی اولیه، آلودگی ثانویه، فساد مواد غذایی، علل مسمومیت غذایی، بهداشت مواد غذایی و پیشگیری از مسمومیت‌ها، بهداشت مواد لبنی، بیماری‌های مسری،	۲



		بیماری‌های انگلی منتقله از گوشت، مرغ، تخم‌مرغ و راه‌های پیشگیری از آن، نمونه‌برداری از مواد غذایی درواقع ضروری، کنترل حشرات و جوندگان موزی، رعایت اصول ارگونومی پرسنل به جهت پیشگیری از بیماری‌های اسکلتی عضلانی، چک لیست‌های وضعیت ایمنی بهداشتی و محیط زیستی هتل و نحوه تکمیل آن‌ها، مفهوم بازرسی، ممیزی و نحوه انجام آن‌ها، ارتباط سریع با پلیس، نیروهای انتظامی، اورژانس و آتش‌نشانی در مواقع ضروری
۱۰	۱	اصول روان‌شناسی گردشگری، رعایت روان‌شناسی توریسم، مهمان و هتلداری، رعایت اصول اخلاقی در جذب مهمان و توریسم، نقش صنعت توریسم و هتلداری در اقتصاد کشور، رعایت اصول استخدام در جذب نیروهای اصلی هتل مانند سرآشپز، آشپزها، حراست، مدیر بازاریابی، مدیر تدارکات، مدیر تشریفات، مدیر مراکز تفریحی و ...، رعایت اصول امنیتی هتل مانند عدم آزار مهمانان و پرسنل، سرقت و ...
۱۱	۲	اورژانس و کمک‌های اولیه در هتل - احیای قلبی ریوی CPR، باز کردن راه تنفس، عوامل بیولوژیکی زیان‌آور (ویروس، باکتری، قارچ، انگل، رکتزیا) و بیماری‌های متداول ناشی از آن‌ها - بیماری‌های مسری، جعبه کمک‌های اولیه - آمبولانس و تجهیزات آن - فوریت‌های شایع پزشکی ناشی از بیماری و حوادث در هتل‌ها پانسمان و بانداز، نکات لازم در مورد کاربرد برخی داروهای اورژانسی مانند نیتروگلیسرین و ... شرایط جوی نامساعد شامل سرمازدگی - یخ‌زدگی - آفتاب‌سوختگی - گرم‌زدگی - برق‌گرفتگی و صاعقه‌زدگی - مسمومیت‌های غذایی - شیمیایی - اسهال و استفراغ - گزیدگی و نیش‌زدگی شامل مارگزیدگی - عقرب‌گزیدگی - عنکبوت‌گزیدگی - گازگرفتگی ناشی از حیوانات هار مانند سگ و ... - زنبور زدگی - کنه‌زدگی و راه‌های پیشگیری از آن‌ها
۱۲	۲	علل و شرایط بروز حریق - عوامل مؤثر بر گسترش و شدت حریق - تقسیم‌بندی مکان‌ها از نظر حریق - محصولات حریق (گازها، ذرات، دود، شعله، گرما) - انواع حریق دسته (A, B, C, D, E & F) روش‌های عمومی اطفاء حریق شامل (سرد کردن، خفه کردن، حذف مواد سوختنی، کنترل واکنش‌های زنجیره‌ای) مواد خاموش‌کننده و مزایا و معایب آن‌ها: شامل آب - کف آتش‌نشانی - پودر خشک - پودر تر - گاز CO ₂ - ماشین‌های آتش‌نشانی و تجهیزات آن‌ها سیستم‌ها و روش‌های کشف و اعلان حریق شامل روش دستی اعلان حریق - سیستم اتوماتیک کشف حریق - انواع کاشف‌های حریق شامل (کاشف‌های حرارتی با حرارت ثابت - با حرارت متغیر - کاشف‌های دودی - کاشف یونیزه - فتوالکتریک - شعله‌ای - گاز یاب) - مرکز کنترل و اعلان حریق - سیستم اطفاء حریق دستی بر مبنای (آب، پودر، CO ₂ ، کف) - انواع کپسول‌های اطفاء حریق - عوامل مؤثر بر انتخاب خاموش‌کننده‌های دستی - نحوه محاسبات، توزیع و جانمایی خاموش‌کننده‌ها - تعیین تعداد و چیدمان آن‌ها
۳۲	۱۶	جمع

ب- مهارت‌های تخصصی مورد انتظار

تسلط بر دانش عمومی و تخصصی HSE مرتبط با حوزه هتلداری



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

عنوان منبع	مؤلف	مترجم	ناشر	سال انتشار
تجهیزات حفاظت فردی	ایرج محمد فام		فن‌آوران	۱۳۸۳
درس‌آموزی از حوادث سه جلد	دفتر امور بهداشت، ایمنی، محیط‌زیست و انرژی		شرکت چاپ و نشر بازرگانی	۱۳۹۴
آلودگی‌های محیط زیستی	زهرا ناصر زاده و همکاران و گروه مهندسين مشاور SDM		فن‌آوران	چاپ دوم ۱۳۹۴
مدیریت عوامل زیان‌آور محیط کار	منوچهر امیدواری، داوود حسونند		دانشگاه آزاد اسلامی	چاپ اول ۱۳۹۵
ماشین‌آلات ساختمان‌سازی و راه‌سازی	امیر سرمد نهري		آذر	۱۳۸۹
ایمنی برای محیط کار	علی کریمی، زهرا ناصرزاده و گروه مهندسين مشاور SDM		فن‌آوران	چاپ و ویرایش دوم ۱۳۹۴
مواد خطرناک	هدایت توکلی و همکاران		فن‌آوران	چاپ اول ۱۳۹۳
جراثیم‌ها، لیفتراک‌ها، کانوایرها، قرقره‌ها و انبارش	Heinrich Martin	سید رامین کابلی	دایره صنعت	چاپ اول ۸۹
کلیات مدیریت و مهندسی ایمنی	مهدی جهانگیری، زهرا ناصرزاده و ۳۰ نفر از متخصصین HSE ایران		دانشگاه علوم پزشکی شیراز	چاپ اول ۱۳۹۸
بهداشت در واحدهای اقامتی	امیر حسین اخلاقی پور		آهنگ قلم	۱۳۸۶
ایمنی و بهداشت در صنعت هتلداری	محسن صلحی		مهکامه	۱۳۹۴

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

ویژگی‌های مدرس

حداقل کارشناسی ارشد مهندسی یا مدیریت ایمنی صنعتی - مهندسی یا مدیریت HSE - مهندسی بهداشت حرفه‌ای - مهندسی ایمنی و بازرسی فنی - مهندسی صنایع گرایش ایمنی صنعتی یا مدرس با رشته هتلداری یا رشته‌های مشابه به شرط تسلط به مباحث عمومی و تخصصی HSE مرتبط با رشته هتلداری با حداقل ۳ سال سابقه کار در صنعت و تدریس

مساحت و تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس با مساحت ۵۴ مترمربع - میز و صندلی دانشجویی استاندارد و ارگونومیک به تعداد ۳۰ نفر - میز و صندلی استاندارد و ارگونومیک برای استاد به تعداد ۱ عدد - رایانه - ویدئو پروژکتور - وایت برد



روش تدریس و ارائه درس

ارائه تصاویر، پوسترها، جداول، نمودارها، فیلم‌ها و کلیپ‌های لازم از پیامدها و حوادث مختلف و واقعی در زمینه HSE عمومی و HSE تخصصی رشته هتلداری و اقدامات مدیریتی و مهندسی پیشگیری از آن‌ها- ارائه موضوعات تحقیقی به دانشجویان به صورت انفرادی متناسب با سرفصل‌ها در هر جلسه- بازدید از محیط‌های مختلف کاری مرور مطالب درسی حین بازدیدهای علمی- دعوت از متخصصین صنعتی جهت سخنرانی و ارائه تجربیات

روش سنجش و ارزشیابی درس

پرسش‌های شفاهی، آزمون‌های کتبی و عملی به صورت هفتگی، ماهیانه و میان‌ترم- ارائه تمرین و مسئله فردی و گروهی کلاسی جهت ارزشیابی- جمع‌آوری و بررسی نتایج تحقیقات و پژوهش‌های دانشجویان - سنجش هر دانشجو هنگام بازدیدهای علمی



۴-۳- درس مبانی جامعه‌شناسی

نوع درس: پایه

پیش‌نیاز: -

هم‌نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	مبانی جامعه‌شناسی	۶	۰
۲	تعاریف جامعه‌شناسی	۴	۰
۳	نظریه‌های جامعه‌شناسی	۴	۰
۴	مفهوم فرهنگ - نظریه‌های فرهنگ و بررسی جامعه‌شناسی فرهنگ	۱۰	۰
۵	مسائل اجتماعی- فرهنگی ایران	۴	۰
۶	اهداف جامعه‌شناسی فرهنگی	۴	۰
	جمع	۳۲	۰

ب- مهارت‌های تخصصی مورد انتظار

شناخت اهداف و مفاهیم فرهنگی و جامعه‌شناسی

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)

ویژگی‌های مدرس

کارشناسی ارشد رشته‌های متجانس با جامعه‌شناسی و مدیریت فرهنگی

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور- تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی و تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون میان ترم و پایان ترم



۳-۵- آداب معاشرت و رفتار با مهمان

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

هدف کلی درس: به کارگیری اصول آداب معاشرت و ارتباطات در برخورد با مهمان

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	ساختار هتل	۲	۴
۲	اصول آداب و معاشرت با مهمان	۴	۸
۳	الگوهای رفتاری با مهمانان vip	۲	۴
۴	برقراری ایمنی و ارتباط با مهمانان دیپلماتیک	۲	۴
۵	قوانین و مقررات هتلداری	۲	۴
۶	زبان بدن	۲	۴
۷	قوانین نفوذ	۲	۴
جمع		۱۶	۳۲

ب- مهارت های تخصصی مورد انتظار

به کارگیری مهارت های چهارگانه ارتباطی

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

عنوان منبع	مؤلف	مترجم	ناشر	سال انتشار
فنون مذاکره و صحبت کردن	محمد مهدی ذوالفقاری، حسین محمدقاسمی، مریم جعفری مراد		مهرآوین	۱۴۰۰
چگونه با هرکسی صحبت کنیم؟	مهدی قراچه داغی		ذهن آویز	۱۳۸۷
آیین آداب معاشرت	پروفسور جان مورگان	جهانگیر افخمی	ارمغان	۱۳۷۹
آداب معاشرت به زبان آدمیزاد	سوفاکس	گلناز فرهمندی	هیرمند	۱۳۹۴
مقدمه ای بر آداب معاشرت ویژه راهنمایان تور	مریم ابوطالبی حسین آبادی		رامان سخن	۱۳۹۷



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

ویژگی‌های مدرس

مدرک کارشناسی یا کارشناسی ارشد یکی از رشته‌های هتلداری یا گردشگری

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور-تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، کار عملی، تمرین و تکرار و اسلاید

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی و تحقیق و کار کلاسی



۶-۳- درس فروش و بازاریابی هتل

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی با طراحی و برنامه فروش، تجزیه و تحلیل بازار صنعت گردشگری و انجام مکاتبات به زبان انگلیسی

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	فروش و بازاریابی خدمات و اتاق‌های هتل	۴	۸
۲	طراحی و اجرای برنامه فروش و بازاریابی	۳	۶
۳	تحقیقات و بازاریابی و فروش خدمات	۳	۶
۴	تجزیه و تحلیل بخش‌های مختلف صنعت گردشگری	۳	۶
۵	انجام مکاتبات و برقراری ارتباط برون و درون‌سازمانی انجام مکاتبات، پاسخگویی به ایمیل‌ها و ارسال پیام‌های تبریک و تشکر به زبان انگلیسی	۳	۶
جمع		۱۶	۳۲

ب- مهارت‌های تخصصی مورد انتظار

توانایی معرفی خدمات و امکانات هتل به میهمانان

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

عنوان منبع	مؤلف	مترجم	ناشر	سال انتشار
این است بازاریابی	ست گادین	فاطمه علیپور تنگسیری	آموخته	۱۴۰۲
. Hospitality and travel marketing.	Morrison, Alastair M.		Routledge	۲۰۲۲
"Hotel sales-and-marketing management: A snapshot of current practice and technology use."	Mandelbaum, Robert.		The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly ۳۸, ۶	۱۹۹۷
Digital marketing strategies for tourism, hospitality, and airline industries.	Santos, Jose Duarte, and Oscar Lima Silva, eds.		IGI Global,.	۲۰۱۹



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

ویژگی‌های مدرس

کارشناسی یا کارشناسی ارشد یکی از رشته‌های هتلداری یا گردشگری

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه و ویدئو پروژکتور- تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، کار عملی، تمرین و تکرار و اسلاید

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی، تحقیق و کار کلاسی



۷-۳- درس کارآفرینی و مدیریت کسب و کار

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز:-

هم نیاز:-

هدف کلی درس: آشنایی با مبانی و مهارت‌های مورد نیاز برای موفقیت در فرآیند کارآفرینی، مدیریت و کسب و کار و نیز برآورد اقتصادی طرح و جذب سرمایه برای کسب و کارهای کوچک و بزرگ

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)
		نظری



۱	برنامه‌ریزی مسیر شغلی	تعریف کار، شغل، انواع زندگی شغلی، انواع کسب‌وکار و مبانی آن، کسب‌وکار (در خانه، روستایی، در فناوری اطلاعات، در بخش خدمات)، موفقیت و چرخه زندگی، انواع ارزش‌ها و هدف‌گذاری (ترسیم مسیر شغلی دانشجویان)	۱	۲
۲	مبانی کارآفرینی	مفهوم کارآفرینی و انواع آن، تاریخچه کارآفرینی، ویژگی‌های افراد کارآفرین	۱	۲
۳	مهارت‌های کارآفرینی	ارتباطات مؤثر، تیم‌سازی و کار تیمی، مدیریت منابع، مدیریت مالی (ترازنامه، صورت سود و زیان، مدیریت مالی و ارزش آتی و توجیه اقتصادی فعالیت)، و ..	۲	۴
۴	قوانین تجارت، کار و بیمه	تعریف قانون و مقررات، کلیات قوانین تجارت، قوانین کار، قوانین بیمه و انواع نامه‌های کارگری	۱	۲
۵	ثبت شرکت	مراحل ثبت و تأسیس شرکت و انواع شرکت‌ها (سهامی عام و خاص، تعاونی، مسئولیت محدود، ...)	۱	۴
۶	ساختار سازمانی و منابع انسانی	فرایندهای سازمان‌دهی (ساختار سازمانی، شبکه ارتباطی بین واحدها، شرح وظایف، شرح شغل، شرایط احراز شغل، جذب و نگهداشت منابع انسانی، آموزش و رفتار سازمانی، ارزیابی عملکرد، جبران خدمت)	۲	۲
۷	مدیریت و برنامه‌ریزی	فرایندهای مدیریت و برنامه‌ریزی، چشم‌انداز اهداف اجرایی، برنامه‌ریزی انجام کار، تعیین الزامات کار، زمان‌بندی فعالیت‌ها، بودجه‌بندی و تأمین نیروی انسانی و تأمین تجهیزات. فرایندهای جذب و نگهداشت نیروی انسانی	۱	۴
۸	راه‌اندازی کسب‌وکار	تعریف استانداردها و الزامات محیط کار، اخلاق کار، فرایند تولید، کنترل کیفیت و کنترل هزینه‌ها، تبلیغات و بازاریابی، فروش و ارتباط با مشتری	۲	۴
۹	مدیریت جلسات و مکاتبات اداری	انواع، اهداف و ارکان جلسات، اصول و فنون مذاکره، گزارش صورت جلسه، گزارش نویسی - نامه‌های اداری - اجزاء تشکیل‌دهنده نامه - ادبیات نامه‌نویسی - گزارش کارگاهی، رزومه نویسی	۲	۴
۱۰	طرح کسب‌وکار	چارچوب طرح کسب‌وکار، ارزیابی، امکان‌سنجی و انتخاب ایده کارآفرینی، فرایند برنامه‌ریزی مدل کسب‌وکار، شناسایی و برآورد هزینه‌ها و توجیه اقتصادی طرح، قیمت‌گذاری خدمات و محصولات، تدوین طرح کسب‌وکار	۳	۴
جمع		۱۶		



ب- مهارت‌های تخصصی مورد انتظار

کسب مهارت‌های موردنیاز برای موفقیت در فرآیند کارآفرینی، مدیریت و کسب‌وکار و نیز برآورد اقتصادی طرح و جذب سرمایه برای کسب و کارهای کوچک و بزرگ

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل ۳ منبع فارسی و خارجی)

عنوان منبع	مؤلف	مترجم	ناشر	سال انتشار
حقوق تجارت و قانون کار و بیمه	فرامرز توکلی		فرهیختگان دانشگاه	۱۴۰۱
کارآفرینی تئوری تا آموزش	جابر نوبخت وند- وحیده نیکونام طوسی - حجت نیکونام طوسی		رحیمی نژاد	۱۳۹۳
مدیریت و کارآفرینی در ارزش‌های اسلامی	محمدباقر بابایی		پویا اندیش	۱۳۹۴
کارآفرینی	محمود احمد پور داریانی		محراب قلم	۱۳۹۲
کسب‌وکار و کارآفرینی	جابر نوبخت‌وند- بهرام ستاری		پویا اندیش	۱۳۹۴
آموزش مدیریت جلسه	نیک مورگان	ابوذر کرمی	سایه سخن	۱۳۹۱
آیین نگارش و مکاتبات اداری	سیدکاظم امینی		مرکز مدیریت دولتی	۱۴۰۱

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

روش سنجش و ارزشیابی درس

پرسش‌های شفاهی- حل مسئله - آزمون کتبی عملکرد - طراحی جداول و محاسبات طرح کسب‌وکار (تمرین عملی)

مساحت و تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس با مساحت حدود ۵۴ مترمربع- صندلی دانشجویی ۳۰ عدد- صندلی استاد ۱ عدد- میز استاد ۱ عدد- وایت برد با عرض ۱/۵ متر و طول ۴ متر



روش تدریس و ارائه درس

توضیحی و بحث و گفتگو، کارگاه‌های تعاملی و با استفاده از روش‌های متنوعی مانند ایفای نقش و... تمرین و تکرار توسط مدرس تدریس گردد. متناسب با رشته تخصصی از کارکنان حرفه‌ای و کارآفرینان موفق دعوت می‌شود تا در جلساتی از درس حضور یافته و مسیر حرفه‌ای، مهارت‌ها، شایستگی‌های مورد نیاز برای موفقیت و تجارب شخصی خود را با دانشجویان در میان بگذارند. برای تسهیل یادگیری عملی مدرس به عنوان تسهیلگر به دانشجویان راهنمایی می‌کند تا با انجام پروژه‌های شخصی یا گروهی بیرون از کارگاه و کلاس درس در زمینه‌هایی مانند: شناخت خود، شناخت حرفه و ویژگی‌های فعالیت در حرفه، بازار کار، تدوین طرح کسب و کار و.. به صورت عملی مفاهیم را بیاموزند.

ویژگی‌های مدرس

حداقل کارشناسی ارشد کارآفرینی یا مدیریت کسب و کار و ۳ سال سابقه کار تخصصی و تجربی در زمینه تدریس

۸-۳- درس فرانت آفیس ۱

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: آداب معاشرت و رفتار با مهمان

هم‌نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	ع



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	۰
۷	خوشامدگویی و ارتباط با مهمان	۱	۴
۸	چرخه مهمان	۱	۰
۹	مراحل پذیرش مهمان (C/IN)	۲	۵
۱۰	مراحل ترخیص مهمان	۲	۵
جمع		۱۶	۳۲

ب- مهارت‌های 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		سازمان آموزش فنی حرفه‌ای کشور	۱۳۹۰
فرانت آفیس	سحر رضوانی		ساکو	۱۳۹۴



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

ویژگی‌های مدرس

کارشناسی یا کارشناسی ارشد هتلداری با ۵ سال سابقه کار مرتبط یا کارشناسی ارشد گردشگری با ۲ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه و ویدئو پروژکتور- تخته سفید- کارگاه

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی- کار عملی و تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی



۹-۳- درس فرانت آفیس ۲

عملی	نظری	
۱	۱	تعداد واحد
۳۲	۱۶	تعداد ساعت

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: فرانت آفیس ۱

هم نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	درخواست‌های متداول مهمان و نحوه برآورده کردن آن	۴	۴
۲	برخورد با مشکلات مهمان و حل و فصل آن	۲	۴
۳	برخورد با مهمانان ناخوشامد	۱	۴
۴	برخورد با مسائل امنیتی و ایمنی	۱	۲
۵	انواع نرم افزارها و نحوه استفاده از آنها	۲	۴
۶	سهمیه کاری کارکنان و تقسیم وظایف	۱	۲
۷	روش‌های پرداخت هزینه و ثبت و نگهداری	۱	۴
۸	انواع گزارش‌ها و اصول گزارش‌نویسی	۲	۴
۹	ایجاد مهمانان تکراری با برخورد استاندارد و ارتباط‌گیری صحیح حین اقامت و پس از ترخیص	۲	۴
جمع		۱۶	۳۲

ب- مهارت‌های 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 آموزش فنی حرفه‌ای کشور	۱۳۹۰
رزرواسیون هتل	عباس جعفری		فرانگر	۱۳۹۸



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

ویژگی‌های مدرس

کارشناسی یا کارشناسی ارشد هتلداری با ۵ سال سابقه کار مرتبط یا کارشناسی ارشد گردشگری با ۲ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و 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



۱۰-۳- درس خانه‌داری ۱

عملی	نظری	
۱	۱	تعداد واحد
۳۲	۱۶	تعداد ساعت

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: آداب معاشرت و رفتار با مهمان

هم‌نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	واحد خانه‌داری و چارت سازمانی	۱	۲
۲	استانداردها و قوانین خانه‌داری (اتاق‌ها، ابزار و ...)	۲	۶
۳	نقش خانه‌داری در هتل و ارتباطات آن	۱	۲
۴	وظایف کارکنان بخش خانه‌داری	۲	۴
۵	فرم‌های رایج در خانه‌داری و نحوه استفاده	۲	۴
۶	اصطلاحات رایج در خانه‌داری	۲	۰
۷	مراحل نظافت اتاق چک اوت شده و اشغال توسط خانه‌دار	۲	۸
۸	ارائه سرویس مخصوص	۱	۲
۹	نظافت فضاهای عمومی	۱	۱
۱۰	مواد شوینده و وسایل و چیدمان وسایل	۱	۱
۱۱	مواد لکه بر و روش‌های لکه‌گیری	۱	۲
جمع		۱۶	۳۲

ب- مهارت‌های 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	سودهیراندروس	علیرضا احمدی	جهانتاب	۱۳۸۳
خانه‌داری هتل	شهناز قندی		علمی کاربردی تهران ۲	۱۳۹۲



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

ویژگی‌های مدرس

کارشناسی یا کارشناسی ارشد هتلداری - تجربه با تجربه حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور-تخته سفید-کارگاه

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، کار عملی و تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی



۱۱-۳- درس خانه‌داری ۲

عملی	نظری	
۱	۱	تعداد واحد
۳۲	۱۶	تعداد ساعت

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: خانه‌داری ۱

هم نیاز: -

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

الف - سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	کنترل و روش‌های مدیریتی سوپروایزر و مدیر خانه‌داری	۲	۴
۲	نگارش اصول گزارش‌نویسی و گزارش‌گیری	۱	۲
۳	سهیمه‌بندی کارکنان و دلایل آن	۱	۲
۴	برخورد با اشیای گم‌شده و پیدا شده	۱	۲
۵	ارگونومی و آسیب‌هایی که در بخش خانه‌داری هتل وجود دارد و نحوه اصلاح	۲	۴
۶	احترام به حریم شخصی مهمانان (تعریف حریم شخصی و اهمیت آن در مهمانوازی/ نحوه کنترل نظافت بدون مزاحمت/آموختن علامت‌ها و روش‌های بی صدا در ورد به اتاق‌ها/نحوه اعلام حضور/رعایت امنیت اطلاعات مهمان/پذیرش خواسته‌های خاص مهمانان	۳	۴
۷	بازرسی نهایی (کنترل نظافت کلیه بخشها شامل لابی، راهرو و دیگر فضاهای عمومی	۲	۶
۸	مسمومیت و ایمنی در خانه داری (نکات ایمنی و بهداشتی در استفاده از مواد شیمیایی - اطلاعات در مورد انواع مسمومیت ها و اقدامات لازم	۱	۲
۹	مدیریت شکایات (نحوه حل مشکلات و شکایت مهمانان و تکنیک های ارتباط موثر/تکنیک داشتن نگرش مثبت به مشکلات ایجاد شده)	۲	۴
۱۰	مدیریت زمان و کارایی (ترفندهای مدیریت زمان در انجام وظایف و بر اساس نیازهای مهمانان و اهمیت کارایی در ارائه خدمات	۱	۲
جمع		۱۶	۳۲

ب- مهارت‌های تخصصی مورد انتظار

توانایی انجام امور سرپرستی خانه‌داری و مباحث مربوط به لانداری 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 یا کارشناسی ارشد هتلداری ، خبره با تجربه حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور- تخته سفید- کارگاه

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی- کار عملی و تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی



۱۲-۳- درس آشپزی ۱

عملی	نظری	
۱	۰	تعداد واحد
۶۴	۰	تعداد ساعت

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: آداب معاشرت و رفتار با مهمان

هم نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی 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	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	کلیات آشپزی امروز	۰	۳
۲	سیستم غذایی از ورودی مواد اولیه تا پردازش و خروجی	۰	۱۰
۳	وظایف کارکنان بخش آشپزخانه در هتل	۰	۳
۴	فرمه ای رایج در آشپزخانه و نحوه استفاده	۰	۴
۵	اصطلاحات رایج در آشپزی	۰	۲
۶	انواع پخت در آشپزخانه	۰	۸
۷	تشکیلات و چارت سازمانی آشپزخانه	۰	۴
۸	مواد پایه	۰	۸
۹	قصابی در آشپزخانه	۰	۸
۱۰	ابزار و تجهیزات در آشپزخانه	۰	۱۴
	جمع	۰	۶۴

ب- مهارت های 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)

ویژگی‌های مدرس

کارشناسی آشپزی-کارشناسی یا کارشناسی ارشد هتلداری با حداقل ۵ سال سابقه مرتبط-خبره با حداقل ۱۰ سال سابقه مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور-تخته سفید-کارگاه آشپزی

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی- کار عملی- تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون عملی



۱۳-۳- درس آشپزی ۲

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: آشپزی ۱

هم نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	پخت انواع مواد: گوشت ها، ماهی ها، ماکیان	۰	۱۲
۲	پخت غذاهای ایرانی	۰	۱۲
۳	پخت غذاهای فرنگی	۰	۱۲
۴	پخت انواع سوپ ها و آش ها	۰	۸
۵	شیوه های چیدمان بشقاب غذا	۰	۶
۶	محاسبات در آشپزی	۰	۶
۷	ایمنی در کار	۰	۴
۸	تجربه غذا	۰	۴
	جمع	۰	۶۴

ب- مهارت های تخصصی مورد انتظار

توانایی سرپرستی محیط های 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)

ویژگی‌های مدرس

کارشناسی آشپزی-کارشناسی یا کارشناسی ارشد هتلداری با حداقل ۵ سال سابقه مرتبط-خبره با حداقل ۱۰ سال سابقه مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور-تخته سفید-کارگاه آشپزی

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی- کار عملی و تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون عملی



۱۴-۳- درس قنادی

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: آشپزی ۱

هم نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی با مفهوم و جایگاه و اصطلاحات قنادی و روش های مختلف و اصولی و استاندارد و عملیاتی در هتل

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	تاریخچه قنادی	۲	۱
۲	کلیات قنادی امروز	۱	۱
۳	ابزار در قنادی	۲	۱۰
۴	وظایف کارکنان بخش قنادی در هتل	۲	۲
۵	فرم های رایج در قنادی و نحوه استفاده	۱	۲
۶	اصطلاحات رایج در قنادی	۲	۰
۷	انواع پخت کیک و شیرینی و دسر	۲	۱۰
۸	تشکیلات و چارت سازمانی قنادی	۱	۲
۹	مواد پایه در قنادی	۲	۱۰
۱۰	تجهیزات قنادی	۱	۱۰
جمع		۱۶	۴۸

ب- مهارت های تخصصی مورد انتظار

توانایی انجام امور قنادی و شناخت اصول اولیه و تخصصی مربوطه

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

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



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

ویژگی‌های مدرس

کارشناسی آشپزی- کارشناسی یا کارشناسی ارشد هتلداری با حداقل ۵ سال سابقه کار- تجربه با حداقل ۱۰ سال سابقه کار

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور-تخته سفید-کارگاه آشپزی

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی- کار عملی و تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی



۱۵-۳- درس کافی شاپ

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: آشپزی ۱

هم نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	تاریخچه کافی شاپ و کلیات کافی شاپ امروز	۲	۰
۲	ابزار در کافی شاپ	۲	۶
۳	وظایف کارکنان بخش کافی شاپ در هتل	۱	۲
۴	فرم های رایج در کافی شاپ و نحوه استفاده اصطلاحات رایج در کافی شاپ	۲	۲
۵	ساخت انواع نوشیدنی های سرد	۲	۶
۶	ساخت انواع نوشیدنی های گرم	۲	۶
۷	مواد پایه در کافی شاپ	۲	۴
۸	تجهیزات کافی شاپ	۱	۴
۹	تشکیلات و چارت سازمانی کافی شاپ	۱	۰
۱۰	شیوه های تزئین نوشیدنی ها و دسر ها	۱	۲
جمع		۱۶	۳۲

ب- مهارت های 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
قدم به قدم به سوی راه اندازی	رضا یادگاری		کارآفرینان بزرگ	۱۳۹۶
دنیای هنر کافی شاپ	برینس هرست	اکرم ذاکری	حافظ	۱۳۹۲



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

ویژگی‌های مدرس

کارشناسی آشپزی- کارشناسی یا کارشناسی ارشد هتلداری با حداقل ۵ سال سابقه کار- تجربه با حداقل ۱۰ سال سابقه کار

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور-تخته سفید- کارگاه

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی- کار عملی و تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی



۱۶-۳- درس میزبانی و پذیرایی

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	تاریخچه میزبانی در دنیا و ایران	۲	۰
۲	کلیات میزبانی امروز	۲	۱
۳	گردش کار سرویس و میزبانی از ورودی مواد اولیه غذا از آشپزخانه تا میز مهمان	۲	۳
۴	وظایف کارکنان و ویژگی‌های افراد شاغل بخش رستوران	۴	۱
۵	فرم‌های رایج در رستوران و نحوه استفاده	۲	۲
۶	اصطلاحات رایج در رستوران	۱	۰
۷	مفهوم سرویس و انواع واحدهای پذیرایی	۲	۴
۸	تشکیلات و چارت سازمانی سرویس و میزبانی	۱	۲
۹	انواع سرویس‌ها و انواع چیدمان	۸	۱۱
۱۰	ابزار و تجهیزات و استانداردهای آن در رستوران	۴	۴
۱۱	انواع تزئینات در رستوران	۴	۴
جمع		۳۲	۳۲

ب- مهارت‌های 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)

ویژگی‌های مدرس

حداقل 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 استاندارد و دارای رایانه و ویدئو پروژکتور - تخته سفید - کارگاه

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی - کار عملی - تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی



۱۷-۳- درس تشریفات

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی 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	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	تاریخچه تشریفات در دنیا و ایران	۲	۰
۲	تشریفات جلسات رسمی و دیپلماتیک	۲	۲
۳	قوانین عقد قرارداد با مشتری	۲	۰
۴	وظایف کارکنان و ویژگی‌های افراد شاغل بخش تشریفات	۲	۲
۵	فرم‌های رایج در تشریفات و نحوه استفاده	۱	۲
۶	اصطلاحات رایج در تشریفات	۲	۰
۷	گل‌آرائی و میزآرائی	۱	۸
۸	تشکیلات و چارت سازمانی تشریفات	۱	۲
۹	انواع مهمانی‌ها و مراسم خاص	۲	۸
۱۰	انواع چیدمان میزها و سالن‌های تشریفاتی	۱	۸
جمع		۱۶	۳۲

ب- مهارت‌های تخصصی مورد انتظار

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

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

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



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

ویژگی‌های مدرس

کارشناسی یا کارشناسی ارشد تشریفات یا هتلداری یا گردشگری

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید- وسایل کمک آموزشی مرتبط

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، کار عملی، تمرین و تکرار، و برگزاری مراسم

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی



۱۸-۳- درس مکالمه زبان انگلیسی ۱

عملی	نظری	
۱	۰	تعداد واحد
۶۴	۰	تعداد ساعت

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	تشکیلات هتل و اصطلاحات رایج عمومی در هتل	۰	۱۰
۲	نحوه خوشامدگویی کارکنان در جایگاه های مختلف	۰	۸
۳	امور مربوط به رزرواسیون	۰	۱۲
۴	امور پذیرش و درخواست های رایج مهمانان حین اقامت و پاسخگویی صحیح به آنها	۰	۱۲
۵	امور ترخیص و درخواست های رایج مهمانان حین خروج و پاسخگویی صحیح به آنها	۰	۱۲
۶	شغل های مختلف در هتلداری و گردشگری	۰	۱۰
	جمع	۰	۶۴

ب- مهارت های تخصصی مورد انتظار

توانایی محاوره ابتدایی 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
زبان تخصصی هتلداری و کیتیرینگ	Virginia evans		Express publisher	۱۳۹۸
زبان انگلیسی تخصصی در صنعت مهمان نوازی	کوروش اسفندیار		مهکامه	۱۳۹۵

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

ویژگی های مدرس
حداقل کارشناسی ارشد زبان انگلیسی با حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز درس
کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور-تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس
توضیحی-تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس
آزمون کتبی و شفاهی



۱۹-۳- درس مکالمه زبان انگلیسی ۲

عملی	نظری	
۱	۰	تعداد واحد
۶۴	۰	تعداد ساعت

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: مکالمه زبان انگلیسی ۱

هم نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	بهداشت محیط کار و کمک های اولیه	۰	۱۲
۲	بخش خانه داری و رسیدگی به درخواست های مهمانان در این بخش	۰	۱۴
۳	بخش لاندری و انواع مواد شوینده و پارچه ها و لکه ها و ...	۰	۱۴
۴	استانداردهای بخش خانه داری در حیطه تخت ها و منسوجات و ...	۰	۱۲
۵	اصطلاحات دکوراسیون در اتاق و هتل	۰	۱۲
	جمع	۰	۶۴

ب- مهارت های 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
زبان تخصصی هتلداری و کیتینگ	Virginia evans		Express publisher	۱۳۹۸
زبان انگلیسی تخصصی در صنعت مهمان نوازی	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 مورد نیاز درس
کلاس استاندارد و دارای رایانه- ویدئو پروژکتور-تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس
توضیحی- تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس
آزمون کتبی و شفاهی



۲۰-۳- درس مکالمه زبان انگلیسی ۳

عملی	نظری	
۱	۰	تعداد واحد
۶۴	۰	تعداد ساعت

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: مکالمه زبان انگلیسی ۲

هم نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	مهارت های کاری	۰	۱۲
۲	برخورد با مشتریان	۰	۱۰
۳	پاسخگویی به تلفن ها	۰	۸
۴	پاسخگویی به شکایات	۰	۱۲
۵	خدمات غذایی و نحوه سفارش گرفتن غذا و توضیح منو و غذاها	۰	۱۲
۶	پاسخگویی به مصاحبه های کاری	۰	۱۰
	جمع	۰	۶۴

ب- مهارت های 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
زبان تخصصی هتلداری و کیتینگ	Virginia evans		Express publisher	۱۳۹۸
زبان انگلیسی تخصصی در صنعت مهمان نوازی	کوروش اسفندیار		مهکامه	۱۳۹۵

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

ویژگی های مدرس
حداقل کارشناسی ارشد زبان انگلیسی با حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز درس
کلاس استاندارد و 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



۲۱-۳- درس آداب نظافت و چمدان‌داری در هتل

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی با اصول حمل و نقل وسایل مهمان و انجام امور راهنمایی و معرفی خدمات هتل

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	برقراری ارتباط موثر با مهمان	۲	۴
۲	خدمات هتل به مهمان	۲	۴
۳	حمل چمدان و اثاثیه مهمان هتل	۲	۴
۴	انجام امور راهنمایی مهمان و چمدانبر در هتل	۲	۴
۵	کار با انواع شوینده‌ها و وسایل نظافت	۲	۴
۶	حمل و نقل زباله‌ها	۲	۴
۷	رفع حشرات و موجودات موزی	۲	۴
۸	بهداشت محیط کار	۲	۴
جمع		۱۶	۳۲

ب- مهارت‌های تخصصی مورد انتظار

ارتباط با مهمان و راهنمایی و حمل اثاثیه و چمدان مهمان به اتاق

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

عنوان منبع	مؤلف	مترجم	ناشر	سال انتشار
The Role Of Bellboy In Improving Service : Quality In Lor In Hotel Business Resort And Spa	Erick Setiawan		SEBELAS MARET UNIVERSITY	۲۰۱۰
Introduction to the UK hospitality industry: A comparative approach	Brotherton, Bob, ed.		Routledge	۲۰۱۲
. Introduction to management in the hospitality industry	Barrows, Clayton W., and Tom Powers		John Wiley & Sons,.	۲۰۰۸



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

ویژگی‌های مدرس

حداقل کارشناسی یا کارشناسی ارشد تشریفات یا هتلداری یا گردشگری

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - 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 کتبی و عملی



۲۲-۳- درس انبارداری

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی با نحوه انبارداری و کدگذاری کالاها

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	کدگذاری کالاهای انبار هتل براساس انواع انبار	۲	۶
۲	ثبت ورودی، خروجی و موجودی کالاهای انبار	۳	۶
۳	سیستم های اطلاعاتی انبار و فرم های مربوط به انبار	۳	۴
۴	انبارگردانی و مفهوم نقطه سفارش کالا	۳	۴
۵	انواع حواله و صدور حواله	۲	۶
۶	سیستم های نرم افزاری انبار	۳	۶
جمع		۱۶	۳۲

ب- مهارت های تخصصی مورد انتظار

شناخت هتل و بخش های مختلف هتل ، توانایی کد گذاری ، طبقه بندی انواع کالاها، انبارداری و انبارگردانی

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

عنوان منبع	مؤلف	مترجم	ناشر	سال انتشار
مرجع انبارداری (با رویکرد انبارداری در هتل ها و سایر مراکز اقامتی)	سیدفرهاد گوران حیدری		مهکامه	چاپ اول سال ۱۴۰۱
تکنیک های موفق در انبارداری هتل، نگهداری سردخانه و بهداشت آشپزخانه هتل	سعید رضازاده، مجتبی چهکندی		آرشیت	۱۳۹۹
آشنایی با اصول انبارداری	اسدالهی		مشعر	۱۳۹۸



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

ویژگی‌های مدرس

حداقل کارشناسی ارشد تشریفات یا هتلداری یا گردشگری یا مدیریت یا حسابداری

مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور-تخته سفید-وسایل کمک آموزشی مرتبط

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، کار عملی و تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی



۲۳-۳- درس زبان دوم ۱

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

عملی	نظری	
۱	۰	تعداد واحد
۴۸	۰	تعداد ساعت

هدف کلی درس: آشنایی 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	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	مبانی و مقدمات و ادبیات زبان دوم انتخابی	۰	۱۸
۲	معرفی شخصی و مشخصات فردی	۰	۴
۳	انواع مشاغل مرتبط به رشته	۰	۶
۴	ملیت‌ها و قومیت‌ها	۰	۴
۵	اعلام شرایط آب و هوا و فصول و ایام هفته	۰	۶
۶	ارائه آدرس	۰	۴
۷	مکالمات عمومی در قرار ملاقات‌ها	۰	۶
	جمع	۰	۴۸

ب- مهارت‌های 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)

ویژگی‌های مدرس

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

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور-تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و شفاهی



۲۴-۳- درس زبان دوم ۲

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: زبان دوم ۱

هم‌نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی 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	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	اصطلاحات مربوط به شغل هتلداری	۰	۱۲
۲	خوشامدگویی در هتل	۰	۴
۳	پذیرش و ترخیص مهمانان و درخواست های رایج حین اقامت	۰	۱۲
۴	پاسخگویی به تلفن	۰	۴
۵	سیستم خدمات غذایی و رستوران و سفارش گرفتن غذا و توضیح منو	۰	۱۲
۶	رزومه نویسی	۰	۴
	جمع	۰	۴۸

ب- مهارت‌های 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)

ویژگی‌های مدرس

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

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور - تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی- تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و شفاهی



۲۵-۳- درس مدیر خدمات غذا و نوشیدنی

عملی	نظری	
۱	۱	تعداد واحد
۳۲	۱۶	تعداد ساعت

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: حسابداری هتل

هم نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی با مدیریت کنترل هزینه و قیمت گذاری

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل	۲	۴
۲	سازماندهی بخش غذا و نوشیدنی	۲	۴
۳	مدیریت بخش غذا و نوشیدنی	۲	۴
۴	کنترل هزینه ها در بخش غذا و نوشیدنی	۴	۶
۵	ارائه غذا به مهمان و روش های مختلف پذیرایی	۲	۴
۶	نگهداری و بهداشت مواد غذایی	۲	۶
۷	کاربرد تجهیزات و لوازم آشپزخانه	۲	۴
جمع		۱۶	۳۲

ب- مهارت های تخصصی مورد انتظار

مدیریت بخش غذا و نوشابه و کنترل و نظارت بر خرید مواد غذایی و استرانژی قیمت گذاری بر خدمات بخش رستوران

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

عنوان منبع	مؤلف	مترجم	ناشر	سال انتشار
مبانی مدیریت غذا و نوشابه	دنيس لیلکراپ، جانکازینر، رابرت اسمیت	سحر سلیمیان، تهمینه صمدی	دفتر پژوهش های فرهنگی	۱۳۸۹
مدیریت غذا و نوشیدنی ها		علی اقطاعی ابراهیم پور، عبدالله محسن عبدالهی	مهکامه	۱۳۹۷
مدیریت غذا و نوشیدنی ها	اندرو لاکوود، برنارد دیویس، پیتز لکات، یانیس پانتی لیدیس	مرضیه حاجی زرگرباشی	چهارباغ	۱۳۹۳



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

ویژگی‌های مدرس

حداقل 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 استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور- تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی و تمرین و تکرار و بازدید

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و آزمون‌های عملی در محیط واقعی کار



۲۶-۳- درس حقوق مهمان

عملی	نظری	
۰	۲	تعداد واحد
۰	۳۲	تعداد ساعت

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	مهمان و نیازهای او	۴	۰
۲	قوانین بین المللی و حقوقی	۴	۰
۳	مقررات مربوط به ویزا و انواع گذرنامه و گمرک و بیمه	۴	۰
۴	مقررات مربوط به ازدواج و طلاق و اتباع بیگانه	۴	۰
۵	مقررات مربوط به مهمانان غیرعادی و طرز برخورد با درخواست های نا به جا	۴	۰
۶	حقوق مهمان در هتل و در مقابل نیازهای منطقی وی در مورد: رزرو/امنیت/حریم شخصی/اتاق و خدمات/غذا و ...	۴	۰
۷	حقوق هتل در قبال مهمانان	۴	۰
۸	قوانین مربوط به محافظت در برابر تفتیش غیرقانونی و رعایت حریم مهمان	۴	۰
	جمع	۳۲	۰

ب- مهارت های تخصصی مورد انتظار

شناخت 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 مهمان نوازی در هتل (جلد اول)	محمدرضا شکیبائزاد		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)

ویژگی‌های مدرس

حداقل کارشناسی ارشد حقوق ترجیحاً با سابقه کار مرتبط در هتل

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور- تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی و تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون میان ترم و پایان ترم



۲۷-۳- درس مدیریت در هتل

عملی	نظری	
۰	۲	تعداد واحد
۰	۳۲	تعداد ساعت

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: مبانی روانشناسی

هدف کلی درس: رهبری و سازماندهی هتل و مدیریت منابع انسانی و تنظیم بودجه

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	برقراری ارتباط موثر با مهمانان	۴	-
۲	مدیریت در هتل	۴	-
۳	نظارت بر بخش های هتل	۴	-
۴	کنترل هزینه ها	۶	-
۵	طراحی و اجرای دکوراسیون	۶	-
۶	مکاتبات و ارتباطات درون و برون سازمانی	۴	-
۷	مدیریت بحران	۴	-
	جمع	۳۲	-

ب- مهارت های تخصصی مورد انتظار

توانایی رهبری و سازماندهی هتل و مدیریت منابع انسانی و تنظیم بودجه

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

عنوان منبع	مؤلف	مترجم	ناشر	سال انتشار
مبانی مدیریت هتلداری	ابراهیم شیوا - فرزین شواخ		مهکامه	۱۳۹۸
مدیریت هتلداری	علی دنیادیده- امیرمحسن مدنی		اندیشه آریا	۱۳۸۹
مدیریت هتلداری	ناصر امینیان		موسسه هنری دیباگران تهران	۱۴۰۲

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

ویژگی های مدرس
حداقل کارشناسی ارشد هتلداری یا مدیریت یا گردشگری با سابقه حداقل ۳ سال کار

مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز درس
کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور-تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس
توضیحی و تمرین و تکرار و بازدید

روش سنجش و ارزشیابی درس
آزمون کتبی



۲۸-۳- درس رزرواسیون

نوع درس: تخصصی

پیش‌نیاز: فرانت آفیس ۱

هم نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی با مفهوم و جایگاه و اصطلاحات رزرواسیون و روش پذیرش اصولی و استاندارد عملکرد این بخش در هتل

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	چارت سازمانی و نقش رزرواسیون فعال در هتل	۱	۲
۲	اهمیت وجود واحد رزرواسیون در هتل	۱	۰
۳	انواع راه‌های رزرو در هتل	۱	۲
۴	وظایف کارکنان بخش رزرواسیون	۱	۰
۵	فرم‌های رایج در رزرواسیون و نحوه استفاده	۱	۲
۶	اصطلاحات رایج در رزرواسیون	۱	۰
۷	مراحل مختلف رزرواسیون	۱	۴
۸	برخورد با انواع درخواست‌ها در رزرواسیون	۱	۴
۹	ساعات هتلی	۱	۲
۱۰	چارت رزرواسیون	۱	۴
۱۱	برخورد با رزروهای NO SHOW	۱	۰
۱۲	انجام تغییرات یک رزرو و رزرو باطل‌شده	۱	۲
۱۳	رزرو کردن و محاسبات مربوط به آن	۲	۶
۱۴	نگهداری و بایگانی فایل‌های رزرواسیون	۱	۲
۱۵	گزارش‌نویسی و اصول آن در رزرواسیون	۱	۲
جمع		۱۶	۳۲

ب- مهارت‌های 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)

عنوان منبع	مؤلف	مترجم	ناشر	سال انتشار
آموزش رزرواسیون هتل	عباس جعفری		فرانگر	۱۳۹۸
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)

ویژگی‌های مدرس

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

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه - ویدئو پروژکتور- تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی و تمرین و تکرار و بازدید

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی



۲۹-۳- درس کارورزی

نوع درس: تخصصی

پیش نیاز: گذراندن حداقل ۴۷ واحد درسی

هم نیاز: -

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	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	پذیرش و تخصیص اتاق، ارائه اطلاعات و خدمات منشی گری	۰	۲۴۰
۲	صندوق داری در هتل		
۳	رزرواسیون اتاق در هتل		
۴	امور خانه داری و آماده سازی 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 کافی شاپ		
۱۰	استفاده مناسب با تجهیزات و وسایل		
	جمع	۰	۲۴۰

ب- مهارت های تخصصی مورد انتظار

توانایی انجام امور مربوط به هتل در فضای واقعی کار

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

ویژگی های مدرس
کارشناسی یا کارشناسی ارشد هتلداری با حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز درس
فضای واقعی هتل

روش تدریس و ارائه درس
کاملاً عملی

روش سنجش و ارزشیابی درس
آزمون عملی



۳۰-۳- درس فنون و مهارت‌های شستشوی لباس

نوع درس: اختیاری

پیش‌نیاز: انبارداری

هم نیاز: -

هدف کلی درس: آشنایی با الیاف و نحوه شستشوی پارچه‌ها و لباسهای مختلف

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	برقراری ارتباط بخش لباسشویی با سایر بخش های هتل	۱	۴
۲	الیاف شناسی الیاف و پارچه شناسی	۴	۴
۳	تفکیک انواع البسه قبل از شستشو	۲	۴
۴	استفاده از انواع شوینده ها	۳	۶
۵	استفاده از شیوه های لکه بری	۳	۴
۶	تکمیل فرم ها و تهیه گزارش	۱	۴
۷	استفاده از انواع ماشین های لباسشویی تجهیزات لاندري و نحوه استفاده از آنها	۲	۶
جمع		۱۶	۳۲

ب- مهارت‌های تخصصی مورد انتظار

شناخت انواع پارچه ها و الیاف و انواع ماشین های لباسشویی

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

عنوان منبع	مؤلف	مترجم	ناشر	سال انتشار
لباسشویی در هتل	شهناز قندی		مبنای خرد	۱۳۸۹
متصدی البسه در هتل	پروانه فتحعلی بیگی		نقش آفرینان طنین بایکان	۱۳۹۸
لاندري در هتل	مژده کاظمی		ساکو	۱۳۹۴

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

ویژگی‌های مدرس
کارشناسی یا کارشناسی ارشد هتلداری - تجربه با ۵ سال سابقه کار مرتبط
مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس
کلاس استاندارد و دارای رایانه و ویدئو پروژکتور- تخته سفید
روش تدریس و ارائه درس
توضیحی- کار عملی و تمرین و تکرار
روش سنجش و ارزشیابی درس
آزمون کتبی و عملی



۳۱-۳- درس معماری و دکوراسیون در هتل

نوع درس: اختیاری

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	مبانی معماری و دکوراسیون	۲	۴
۲	طراحی بخش‌های مختلف هتل	۲	۴
۳	جدول مقدار فضای لازم در بخش‌های مختلف هتل	۲	۴
۴	اصول فنگ شویی در هتل	۲	۴
۵	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 کافی شاپ و ویژگی‌های آن	۲	۴
۸	انواع تجهیزات و دکوراسیون فضاهای داخل لابی و ویژگی‌های آن	۲	۴
	جمع	۱۶	۳۲

ب- مهارت‌های تخصصی مورد انتظار

شناخت سیستم کلی دکوراسیون در هتل و انجام آن

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
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)

ویژگی‌های مدرس

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

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه و ویدئو پروژکتور- تخته سفید- وسایل کمک آموزشی مرتبط

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، کار عملی و تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون کتبی و عملی



۳۲-۳- درس بهداشت مواد غذایی

نوع درس: اختیاری

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

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

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	مفهوم آلودگی مواد غذایی، آلودگی اولیه و ثانویه، فساد مواد غذایی و عوامل آلودگی و فساد مواد غذایی	۶	۰
۲	عفونت غذایی، حساسیت غذایی، عدم تحمل غذایی	۶	۰
۳	مسمومیت غذایی - علل مسمومیت های غذایی (مواد سمی، گیاهی، حیوانی، فلزی، شیمیایی و...) - علائم مسمومیت های غذایی - راهکارهای جلوگیری از مسمومیت های غذایی	۸	۰
۴	رعایت موازین بهداشتی از آغاز تولید تا هنگام مصرف مواد غذایی	۲	۰
۵	مفهوم بازرسی و اشاره ای به مقررات آن و نمونه برداری، روش بازرسی، خودارزیابی، نکات مهم بهداشتی در مورد شیر، ماست، پنیر، خامه و سرشیر، کشک و دوغ، کره و گوشت - بیماری های انگلی قابل انتقال از طریق گوشت و راه های پیشگیری مرغ، تخم مرغ، ماهی	۱۰	۰
	جمع	۳۲	۰

ب- مهارت های تخصصی مورد انتظار

بکار گیری موازین بهداشتی در تهیه و خرید مواد غذایی
--

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

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



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 استاندارد دارای رایانه - ویدئو پروژکتور- تخته سفید- وسایل کمک آموزشی مرتبط

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی، کار عملی، تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون میان ترم و پایان ترم



۳۳-۳- درس طراحی رویداد

نوع درس: اختیاری

پیش‌نیاز:

هم‌نیاز: -

هدف کلی درس: فراگیری برگزاری گردهمایی و زمانبندی جشنواره‌ها و نمایشگاه‌ها

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	روش های مستندسازی رویداد	۶	۰
۲	روش هماهنگی بین واحدهای اجرایی رویداد	۴	۰
۳	روش انتخاب نام اصلی رویداد	۴	۰
۴	روش طراحی بسته های خدماتی رویداد	۶	۰
۵	روش تعیین مخاطبان رویداد	۴	۰
۶	روش طبقه بندی رویداد	۴	۰
۷	روش تهیه برنامه زمان بندی رویداد	۴	۰
	جمع	۳۲	۰

ب- مهارت‌های تخصصی مورد انتظار

توانایی برگزاری گردهمایی و زمانبندی جشنواره‌ها و نمایشگاه‌ها
--

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

عنوان منبع	مؤلف	مترجم	ناشر	سال انتشار
مدیریت و طراحی رویدادهای ویژه	داگ ماتیسوس	راحله ملکی / روزبه میرزایی	ترمه	۱۳۹۳
The Fundamentals of Event Design	Vladimir Antchak, Olivia Ramsbottom		Routledge	۲۰۱۹
Event Design: Social perspectives and practices	Richards, Greg, Lénia Marques, and Karen Mein, eds.		Routledge	۲۰۱۴



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

ویژگی‌های مدرس

کارشناسی یا کارشناسی ارشد هتلداری - خبره با ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل موردنیاز درس

کلاس استاندارد و دارای رایانه ویدئو پروژکتور- تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی-تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس

آزمون میان ترم و پایان ترم



۳-۳۴- درس برنامه ریز جشن ها و مراسمات

عملی	نظری	
۰	۲	تعداد واحد
۰	۳۲	تعداد ساعت

نوع درس: اختیاری

پیش نیاز: -

هم نیاز: -

هدف کلی درس: فراگیری ایجاد ارتباط کلامی با مشتریان و برگزاری مراسم و جشن ها و برنامه ریزی آن ها

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری (ساعت)	
		نظری	عملی
۱	مفاهیم تشریفات	۴	۰
۲	برقراری ارتباط کلامی و غیر کلامی در تشریفات	۶	۰
۳	بستن قراردادهای تالار پذیرایی	۶	۰
۴	هزینه یابی و مدیریت مالی جشن ها و مجالس	۸	۰
۵	برنامه ریزی و اجرای جشن ها	۸	۰
	جمع	۳۲	۰

ب- مهارت های تخصصی مورد انتظار

بکارگیری اصول تشریفات در مراسم

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

عنوان منبع	مؤلف	مترجم	ناشر	سال انتشار
هنر سخنرانی	استفن لوکاس	ساده حمزه	رشد	۱۳۸۲
آداب معاشرت و الگوهای رفتاری	جلال نصیریان		مهکامه	۱۳۹۲
پذیرایی و تشریفات در ضیافت های رسمی	محمدحنیفه بهرام پور-محسن عبدالهی آرا		مهکامه	۱۳۹۶

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

ویژگی های مدرس
کارشناسی یا کارشناسی ارشد هتلداری - خیره با ۵ سال سابقه کار مرتبط

مساحت، تجهیزات و وسایل مورد نیاز درس
کلاس استاندارد و دارای رایانه و ویدئو پروژکتور-تخته سفید

روش تدریس و ارائه درس
توضیحی-تمرین و تکرار

روش سنجش و ارزشیابی درس
آزمون کتبی و عملی



۳۵-۳- درس هوش مصنوعی در تجارت و کسب و کار

نوع درس: اختیاری

پیش نیاز:-

هم نیاز: -

عملی	نظری	
۱	۱	تعداد واحد
۴۸	۱۶	تعداد ساعت

هدف کلی درس: آشنایی با کاربرد هوش مصنوعی (AI) در بخش‌های مختلف تجاری و کسب و کار و. مفاهیم اساسی هوش مصنوعی و نحوه استفاده از آن‌ها برای افزایش قدرت تصمیم‌گیری، بهینه‌سازی فرآیندها و ایجاد فرصت‌های جدید در صنایع مختلف

الف- سرفصل آموزشی

ردیف	ریز محتوا	زمان یادگیری	
		نظری	عملی
۱	مقدمه ای بر هوش مصنوعی		
	۱	۰	مروری بر انواع هوش مصنوعی، تعاریف و مفاهیم کلیدی، تاریخچه و تکامل هوش مصنوعی در تجارت، هوش مصنوعی باریک در مقابل هوش مصنوعی عمومی، انواع مختلف هوش مصنوعی و هوش مصنوعی مولد ، نسل‌های مختلف هوش مصنوعی، تعیین کاربردها، عملکردها و ابزارهای هوش مصنوعی مولد برای انجام وظیفه خاصی
	۰	۳	مطالعات موردی در مورد کاربردهای هوش مصنوعی در صنایع مختلف، بحث‌های گروهی در مورد پیامدهای اخلاقی هوش مصنوعی در تجارت.
۲	ابزارها و تکنیک‌های هوش مصنوعی در تجارت و کسب و کار		
	۱	۰	یادگیری ماشین و تجزیه و تحلیل داده‌ها، پردازش زبان طبیعی (NLP) در ارتباطات تجاری
	۱	۰	اتوماسیون و رباتیک مبتنی بر هوش مصنوعی، هوش مصنوعی در سیستم‌های پشتیبانی تصمیم
	۱	۶	کار با ابزارها و نرم‌افزارهای اولیه هوش مصنوعی (به عنوان مثال، استفاده از الگوریتم‌های یادگیری ماشین برای تجزیه و تحلیل پیش‌بینی کننده). کار با انواع ابزارهای هوش مصنوعی مولد (ابزار تولید متن، ابزار تولید تصویر، ابزار تولید موسیقی، ابزار تولید کد، ابزار تولید/سنتز صدا، ابزار تولید ویدئو، ابزار طراحی تراشه هوش مصنوعی و ...)
	۱	۳	تکنیک‌های یادگیری ماشینی برای حل مشکلات تجاری.
	۱	۳	ایجاد مدل‌های ساده هوش مصنوعی برای برنامه‌های کاربردی تجاری (به عنوان مثال، تقسیم‌بندی مشتری، پیش‌بینی فروش).
۳	کاربردهای هوش مصنوعی در صنایع و کسب و کارها		
	۱	۰	ویژگی‌های اصلی هوش مصنوعی مولد انتخاب نوع مناسب بر اساس شرایط، کسب و کار، شغلی و کاری (تجاری، تکنولوژی، فرآیندی، انسانی و ..)، تأثیر بین رشته‌ای هوش مصنوعی هوش مصنوعی در مهندسی: نگهداری پیش‌بینی کننده، کنترل کیفیت هوش مصنوعی در حسابداری: کشف تقلب، پیش‌بینی مالی هوش مصنوعی در تجارت: بازاریابی، مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)



		هوش مصنوعی در کشاورزی: کشاورزی دقیق، نظارت بر محصولات
۳	۱	کاربردهای هوش مصنوعی مولد (ارتقا و ایجاد محتوای نوشتاری، پاسخ به سوال و کشف، خلاصه‌سازی، ساده‌سازی، طبقه‌بندی محتوا برای موارد استفاده خاص، بهبود عملکرد ربات چت، کد نویسی نرم‌افزار و ...)
۰	۱	اصول و بهترین روش‌های امنیت سایبری و حریم خصوصی و ایمنی داده‌ها (بهترین روش‌ها برای حفظ حریم خصوصی داده‌ها و امنیت سایبری، ایجاد رمزهای عبور قوی، به روزرسانی مکرر رمزهای عبور، عدم به اشتراک گذاری رمز عبور، عدم استفاده از ویژگی «به خاطر سپردن رمز عبور ابزارها و پلتفرم‌ها و ...)
۹	۱	کار با هوش مصنوعی مولد و شناسایی انواع، اصول و روش‌های پرامپت نویسی در هوش مصنوعی مولد (درخواست‌های تکمیل، درخواست‌های سوال، دستورالعمل‌ها، درخواست‌های مقایسه، درخواست‌های خلاقانه، درخواست‌های ترجمه، دستورات خلاصه‌سازی، اعلان‌های گفتگو و ...)، انتخاب و اجرای انواع سبک پرامپت‌نویسی مناسب است بر اساس خروجی و نتایج مورد انتظار، بررسی و ارزیابی کامل خروجی هوش مصنوعی مولد و مطابقت با نتیجه مطلوب، ارائه بازخورد در مورد خروجی مطابق با کاربردها و عملکرد هوش مصنوعی جهت اصلاح و ارتقا و دسترسی نتایج مورد انتظار
۶	۱	تجزیه و تحلیل مطالعات موردی مبتنی بر هوش مصنوعی از صنایع مختلف
۶	۱	تطبیق راه حل‌های هوش مصنوعی برای نیازهای خاص صنعت و رشته تحصیلی (به عنوان مثال، پروژه تطبیق فرآیندهای کسب و کار برای ترکیب هوش مصنوعی و توسعه یک مدل هوش مصنوعی برای پیش‌بینی خرابی تجهیزات در زمینه مهندسی)
		هوش مصنوعی، بازار کار، و آینده کار
۳	۱	محدودیت‌های هوش مصنوعی مولد بر اساس شرایط استفاده مشخص (مغرضانه، ناسازگار، نادرست، تقلب‌های عمیق، نقض حریم خصوصی داده‌ها و الزامات امنیتی، نقض الزامات حق چاپ و مالکیت معنوی)، الزامات اخلاقی، حقوقی، قانونی و زیست محیطی استفاده از هوش مصنوعی و ملاحظات اخلاقی استفاده از هوش مصنوعی مولد و تمایز و جلوگیری از استفاده‌های غیراخلاقی از هوش مصنوعی مولد، استفاده‌های اخلاقی از هوش مصنوعی مولد (بررسی و اعتبارسنجی صحت منابع اطلاعاتی، استفاده از هوش مصنوعی برای اصلاح و جلوگیری از انتشار اطلاعات نادرست، ملاحظات امنیتی هنگام استفاده از چنین ابزارهایی در مدیریت اطلاعات حساس، شناخت محدودیت‌های تکنولوژی و تصدیق پیچیدگی و تخصص دانش شخصی و ..)، استفاده غیراخلاقی از هوش مصنوعی مولد (ساخت اکانت جعلی با استفاده از هوش مصنوعی، تولید محتوا با هدف انتشار اطلاعات نادرست، آپلود اطلاعات حساس، اختصاصی یا مجرمانه مانند اطلاعات سلامت شخصی و اسرار تجاری، سوگیری ناخواسته در محتوای تولید شده و ...)
۰	۱	پیامدهای اقتصادی و اجتماعی هوش مصنوعی، تأثیر هوش مصنوعی بر تقاضای شغل و مهارت و بازار کار، مهارت‌آموزی مجدد و ارتقاء مهارت در عصر هوش مصنوعی، هوش مصنوعی در مدیریت منابع انسانی، روندهای آینده در هوش مصنوعی و اشتغال



۳	۱	تجزیه و تحلیل بازار کار با تمرکز بر روندهای شغلی مرتبط با هوش مصنوعی و اینکه چگونه هوش مصنوعی در حال تغییر شکل بازار کار است
۳	۱	توسعه استراتژی‌هایی برای ادغام هوش مصنوعی در جریان کار کسب و کار موجود
۴۸	۱۶	جمع

ب- مهارت‌های تخصصی مورد انتظار

درک اصطلاحات و مفاهیم هوش مصنوعی. مهارت‌های کار با کامپیوتر، خلاقیت، مهارت‌های تحلیلی، مهارت تفکر انتقادی، مهارت‌های تایید و ارزیابی، مهارت‌های پرامپت نویسی هوش مصنوعی، مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های تحقیق، مهارت وبگردی، تسلط دیجیتال / تسلط به اینترنت، مهارت شناسایی/حل مسئله، مهارت‌های تصمیم‌گیری آگاهی از مسائل اخلاقی مربوط به استقرار هوش مصنوعی. تسلط بر ابزارها و نرم‌افزارهای اولیه هوش مصنوعی. توانایی به کارگیری تکنیک‌های یادگیری ماشینی برای حل مشکلات تجاری. تطبیق راه حل‌های هوش مصنوعی برای نیازهای خاص صنعت. درک تأثیر بین رشته‌ای هوش مصنوعی. بینشی در مورد اینکه چگونه هوش مصنوعی در حال تغییر شکل بازار کار است. مهارت در تطبیق فرآیندهای تجاری برای ترکیب هوش مصنوعی.
--

ج- منابع درسی پیشنهادی (حداقل ۳ منبع فارسی و خارجی)

عنوان منبع	مؤلف	مترجم	ناشر	سال انتشار
هوش مصنوعی برای کسب و کار	کریس نیل	سیاوش سیار ایرانی، سپیده عطایی	دیده بان قلم فرتاک	۱۴۰۲
هوش مصنوعی در کسب و کار	محمد هادی کشاورزی		دیده بان قلم فرتاک	۱۴۰۳
Generative AI in Practice: ۱۰۰+ Amazing Ways Generative Artificial Intelligence is Changing Business and Society	برنارد مار		ویلی	آخرین چاپ
هوش مصنوعی: یک راهنما برای انسان‌های متفکر	ملانی میچل			آخرین چاپ
ابرقدرت‌های هوش مصنوعی: چین، سیلیکون ولی و نظم نوین جهانی	کای.فو. لی	میرجواد سیدحسینی، مژگان محمدی	بنگاه ترجمه و نشر کتاب پارسه	۱۳۹۸



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

روش سنجش و ارزشیابی درس

تکالیف کتبی در مورد مفاهیم هوش مصنوعی و کاربردهای آنها.
پروژه‌های عملی: پروژه‌های پیاده‌سازی هوش مصنوعی خاص صنعت.
آزمون‌ها درک مفاهیم و ابزارهای کلیدی.
ارائه: ارزیابی جامع دانش نظری و عملی.

مساحت و تجهیزات و وسایل مورد نیاز درس

کلاس با مساحت حدود ۵۴ مترمربع- صندلی دانشجویی ۳۰ عدد- صندلی استاد ۱ عدد- میز استاد ۱ عدد- وایت برد با عرض ۱/۵ متر و طول ۴ متر
کارگاه رایانه با دسترسی به نرم افزار و ابزارهای روز (به عنوان مثال: پایتون برای هوش مصنوعی و یادگیری ماشین. ابزارهای IBM Watson، Microsoft Azure AI، Google AI و...)

روش تدریس و ارائه درس

توضیحی یا ارایه، کارگروهی، یادگیری پروژه محور، یادگیری مبتنی بر فعالیت
برای تسهیل یادگیری عملی مدرس به عنوان تسهیلگر به دانشجویان راهنمایی می‌کند تا با انجام پروژه‌های شخصی یا گروهی بیرون از کارگاه و کلاس درس بصورت عملی مفاهیم را بیاموزند.

ویژگی‌های مدرس

حداقل کارشناسی ارشد گرایش‌ها کامپیوتری و ۳ سال سابقه کار تخصصی و تجربی در زمینه هوش مصنوعی در تجارت و کسب و کار



پیوست‌ها



پیوست یک

تجهیزات استاندارد مورد نیاز دوره کاردانی ناپيوسته 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 فنادی با تجهیزات کامل مرتبط	ویدئو پروژکتور
۴	کارگاه کافی‌شاپ با تجهیزات کامل مرتبط	تخته سفید
۵		پرده پروژکتور

پیوست دو

نیروی انسانی استاندارد مورد نیاز دوره کاردانی ناپيوسته هتلداری

ردیف	عنوان مدرک تحصیلی	دوره			سابقه تدریس و تجربه کاری	دروس مجاز به تدریس
		کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکترا		
۱	مدیریت هتلداری	*	*		۳ سال	کلیه دروس تخصصی هتلداری
۲	حسابداری		*		۳ سال	حسابداری - کنترل هزینه
۳	زبان دوم		*		۳ سال	زبان دوم ۱ و ۲
۴	زبان انگلیسی		*		۳ سال	مکالمات زبان - زبان انگلیسی
۵	کارآفرینی		*		۳ سال	کارآفرینی و مدیریت کسب و کار
۶	تشریفات	*	*		۳ سال	پذیرایی و میزبانی - تشریفات
۷	آشپزی	*	*		۳ سال	کلیه دروس تخصصی حیطه غذا و نوشابه
۸	روانشناسی		*		۳ سال	مبانی روانشناسی
۹	حقوق		*		۳ سال	حقوق مهمان
۱۰	بهداشت		*		۳ سال	ایمنی و بهداشت محیط کار
۱۱	تغذیه		*		۳ سال	بهداشت مواد غذایی

