



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کار و امور اجتماعی

## استاندارد مهارت و آموزشی

### میزبان رستوران

### گروه برنامه ریزی درسی هتلداری

تاریخ شروع اعتبار: ۸۸/۱/۱

کد استاندارد: ۵-۳۲/۲۶/۲/۲

معاونت پژوهش و برنامه ریزی: تهران- خیابان  
آزادی- نیش چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و  
حرفه‌ای کشور- طبقه پنجم  
تلفن: ۶۶۹۴۱۵۱۶ دورنگار: ۶۶۹۴۱۲۷۲  
کد پستی: ۱۳۴۵۶۵۳۸۶۸  
EMAIL: INFO@IRANTVTO.IR

از کلیه صاحب نظران  
تقاضا دارد پیشنهادات و  
نظرات خود را درباره  
این سند آموزشی به  
نشانی‌های مذکور اعلام  
نمایند.

دفتر طرح و برنامه های درسی: تهران- خیابان  
آزادی- خیابان خوش شمالی- تقاطع خوش و نصرت-  
ساختمان فناوری اطلاعات و ارتباطات- طبقه چهارم  
تلفن: ۶۶۹۴۴۱۱۹ و ۶۶۹۴۴۱۲۰ دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷  
کد پستی: ۱۴۵۷۷۷۳۶۳  
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.IR



|  |            |
|--|------------|
| <b>تعریف مفاهیم سطوح یادگیری</b>   |            |
| آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/ اصول: به مفهوم مبانی مطالب نظری/ توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار   |            |
| <b>مشخصات عمومی شغل:</b>   |            |
| میزبان رستوران شغلی است که شایستگی اجرای عهده گرفتن سفارش و سرو غذا و نوشابه، آماده کردن کمد استیشن، حمل وسایل و تجهیزات مورد نیاز، حل مشکلات سرویس‌دهی و انجام گردش کار در سالن پذیرایی، پاک و عوض کردن ظروف و ایجاد هماهنگی در واحد مربوطه داشته باشد. |            |
| <b>ویژگی های کارآموزورودی :</b>  |            |
| حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره راهنمایی  |            |
| حداقل توانایی جسمی: متناسب با شغل مربوطه   |            |
| مهارت های پیش نیاز این استاندارد: ندارد  |            |
| <b>طول دوره آموزشی :</b>   |            |
| طول دوره آموزش   | : ۱۲۴ ساعت |
| - زمان آموزش نظری  | : ۶۴ ساعت  |
| - زمان آموزش عملی  | : ۶۰ ساعت  |
| - زمان کارآموزی در محیط کار  | : - ساعت   |
| - زمان اجرای پروژه   | : - ساعت   |
| - زمان سنجش مهارت  | : - ساعت   |
| <b>روش ارزیابی مهارت کارآموز:</b>  |            |
| ۱- امتیاز سنجش نظری(دانش فنی): ۲۵٪   |            |
| ۲- امتیاز سنجش عملی : ۷۵٪  |            |
| ۱-۲- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰٪  |            |
| ۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی: ۶۵٪   |            |
| <b>ویژگیهای نیروی آموزشی :</b>   |            |
| حداقل سطح تحصیلات : لیسانس مرتبط   |            |

| ردیف | عنوان توانایی                                       |
|------|---|
| ۱    | توانایی بکارگیری سینی مخصوص غذا و لوازم سرویس       |
| ۲    | توانایی حمل و بکارگیری تجهیزات مورد نیاز            |
| ۳    | توانایی آماده کردن کمد استیشن مخصوص و بکارگیری آن   |
| ۴    | توانایی بکارگیری وسایل و تجهیزات میزبانی            |
| ۵    | توانایی چیدن میز و آراستن آنها                      |
| ۶    | توانایی تشخیص ویژگیهای سرویس‌دهی در رستورانها       |
| ۷    | توانایی گرفتن سفارش نوشابه‌ها و سرو آنها            |
| ۸    | توانایی گرفتن سفارش از مهمان و سرو انواع غذا        |
| ۹    | توانایی برچیدن ظروف غذا                             |
| ۱۰   | توانایی ارائه صورتحساب به مشتری                     |
| ۱۱   | توانایی نظارت بر پاک کردن میز و تعویض ظروف و رومیزی |
| ۱۲   | توانایی برقراری ارتباط با واحدهای مختلف رستوران     |
| ۱۳   | توانایی برخورد مطلوب با مشتریان                     |
| ۱۴   | توانایی ایجاد هماهنگی با پرسنل مربوطه               |
| ۱۵   | توانایی تهیه گزارش کار                              |
| ۱۶   | توانایی همکاری با سایر پرسنل رستوران                |
| ۱۷   | توانایی بکارگیری زبان خارجی در میزبانی رستوران      |



| شماره | شرح  | زمان آموزش |      |     |
|-------|--|------------|------|-----|
|       |  | نظری       | عملی | جمع |
| ۱     | <b>توانایی بکارگیری سینی مخصوص غذا و لوازم سرویس</b><br>آشنایی با سینی مخصوص غذا، انواع و کاربرد آنها<br>آشنایی با لوازم سرویس غذا، انواع کاربرد آنها<br>- ظروف چینی، انواع و کاربرد آنها<br>- ظروف بلوری، انواع و کاربرد آنها<br>- ظروف استیل، انواع و کاربرد آنها<br>- ظروف نسوز، انواع و کاربرد آنها<br>- ظروف نقره‌ای، انواع و کاربرد آنها<br>- دستمال سفره، انواع و کاربرد آنها<br>شناسایی اصول بکارگیری سینی مخصوص غذا و لوازم سرویس | ۲          | ۲    | ۴   |
|       |  | ۱-۱        |      |     |
|       |  | ۱-۲        |      |     |
|       |  | ۱-۳        |      |     |
| ۲     | <b>توانایی حمل و بکارگیری تجهیزات مورد نیاز</b><br>آشنایی با تجهیزات مورد نیاز<br>آشنایی با دستورالعمل‌های حمل و بکارگیری تجهیزات مورد نیاز<br>شناسایی اصول حمل بکارگیری تجهیزات مورد نیاز   | ۲          | ۲    | ۴   |
|       |  | ۲-۱        |      |     |
|       |  | ۲-۲        |      |     |
| ۳     | <b>توانایی آماده کردن کمد استیشن مخصوص و بکارگیری آن</b><br>آشنایی با کمد استیشن مخصوص و انواع آن<br>شناسایی اصول آماده کردن کمد استیشن مخصوص و بکارگیری آن  | ۲          | ۲    | ۴   |
|       |  | ۳-۱        |      |     |
| ۴     | <b>توانایی بکارگیری وسایل و تجهیزات میزبانی</b><br>آشنایی با وسایل و تجهیزات میزبانی<br>شناسایی اصول بکارگیری وسایل تجهیزات میزبانی<br>شناسایی اصول تمیز کردن لوازم و وسایل<br>آشنایی با تمیز کردن لیوانها   | ۲          | ۳    | ۵   |
|       |  | ۴-۱        |      |     |
|       |  | ۴-۲        |      |     |
|       |  | ۴-۳        |      |     |
| ۴-۴   |  |            |      |     |



| زمان آموزش |      |      | شرح  | شماره    |
|------------|------|------|--|----------|
| جمع        | عملی | نظری |  |          |
|            |      |      | آشنایی با تمیز کردن  | ۴-۵      |
|            |      |      | آشنایی با تمیز کردن کارد و چنگال و قاشق  | ۴-۶      |
| ۵          | ۳    | ۲    | <b>توانایی چیدن میز و آراستن آنها</b>  | <b>۵</b> |
|            |      |      | آشنایی با میز، انواع و کاربردهای آن  | ۵-۱      |
|            |      |      | آشنایی با فرمهای مختلف چیدن میزها  | ۵-۲      |
|            |      |      | آشنایی با مناسبت‌های مختلف میزبانی   | ۵-۳      |
|            |      |      | آشنایی با روش و سیستم‌های سرویس‌دهی  | ۵-۴      |
|            |      |      | شناسایی اصول چیدن میز و آراستن آنها  | ۵-۵      |
| ۸          | ۵    | ۳    | <b>توانایی تشخیص ویژگیهای سرویس‌دهی در رستورانها</b>                               | <b>۶</b> |
|            |      |      | آشنایی با روانشناسی سرویس‌دهی در رستورانها و آداب مهمانداری                        | ۶-۱      |
|            |      |      | آشنایی با عوامل انگیزش غذا خوری در رستوران   | ۶-۲      |
|            |      |      | آشنایی با گردش کار در رستورانها  | ۶-۳      |
|            |      |      | آشنایی با ترتیب غذا در منو و انواع آنها  | ۶-۴      |
|            |      |      | آشنایی با مشکلات سرویس‌دهی در رستورانها  | ۶-۵      |
|            |      |      | شناسایی اصول رفع مشکلات سرویس‌دهی در رستوران                                       | ۶-۶      |
|            |      |      | شناسایی اصول ارائه روش و نظریات اجرایی سرویس‌دهی در رستورانها                      | ۶-۷      |
|            |      |      | شناسایی اصول جمع‌آوری مدارک و اطلاعات مورد نیاز در جهت بهبود کیفیت میزبانی رستوران | ۶-۸      |
| ۴          | ۲    | ۲    | <b>توانایی گرفتن سفارش نوشابه‌ها و سرو آنها</b>                                    | <b>۷</b> |
|            |      |      | آشنایی با نوشابه و انواع آنها  | ۷-۱      |
|            |      |      | آشنایی با فرم‌های گرفتن سفارش نوشابه‌ها  | ۷-۲      |
|            |      |      | شناسایی اصول گرفتن سفارش نوشابه‌ها   | ۷-۳      |
|            |      |      | شناسایی اصول سرو نوشابه‌ها   | ۷-۴      |



| زمان آموزش                                      |      |      | شرح  | شماره     |
|---|------|------|--|-----------|
| جمع   | عملی | نظری |  |           |
| ۱۴  | ۹    | ۵    | <b>توانایی گرفتن سفارش از مهمان و سرو انواع غذا</b>                              | <b>۸</b>  |
|   |      |      | آشنایی با غذا و انواع آن از نظر نوع و موقع سرو آنها و انواع صورتهای غذا و نوشابه | ۸-۱       |
|   |      |      | آشنایی با کیفیت انواع غذاها  | ۸-۲       |
|   |      |      | شناسایی اصول سرو انواع صبحانه  | ۸-۳       |
|   |      |      | شناسایی اصول سرو انواع سوپ   | ۸-۴       |
|   |      |      | شناسایی اصول سرو انواع سالاد   | ۸-۵       |
|   |      |      | شناسایی اصول سرو انواع غذا   | ۸-۶       |
|   |      |      | شناسایی اصول سرو انواع دسر   | ۸-۷       |
| شناسایی اصول سرو چای و قهوه                     | ۸-۸  |      |  |           |
| ۴   | ۲    | ۲    | <b>توانایی برچیدن ظروف غذا</b>   | <b>۹</b>  |
|   |      |      | آشنایی با دستورالعملهای برچیدن ظروف غذا  | ۹-۱       |
| شناسایی اصول برچیدن غذا                         | ۹-۲  |      |  |           |
| ۳   | ۲    | ۱    | <b>توانایی ارائه صورتحساب به مشتری</b>   | <b>۱۰</b> |
|   |      |      | آشنایی با قیمت غذا و نوشابه  | ۱۰-۱      |
|   |      |      | آشنایی با فرمهای صورتحساب  | ۱۰-۲      |
|   |      |      | شناسایی اصول تنظیم صورتحساب مشتری  | ۱۰-۳      |
| شناسایی اصول ارائه صورتحساب به مشتری            | ۱۰-۴ |      |  |           |
| ۳   | ۲    | ۱    | <b>توانایی نظارت بر پاک کردن میز و تعویض ظروف و رومیزی</b>                       | <b>۱۱</b> |
|   |      |      | آشنایی با وسایل مورد نیاز  | ۱۱-۱      |
|   |      |      | آشنایی با دستورالعملهای تعویض ظروف و رومیزی رستوران                              | ۱۱-۲      |
| شناسایی اصول نظارت بر پاک کردن میز و تعویض ظروف | ۱۱-۳ |      |  |           |



| زمان آموزش |      |      | شرح  | شماره                                      |
|------------|------|------|--|--|
| جمع        | عملی | نظری |  |  |
| ۴          | ۲    | ۲    | <b>توانایی برقراری ارتباط با واحدهای مختلف رستوران</b><br>آشنایی با واحدهای مختلف رستوران<br>شناسایی اصول برقراری ارتباط با واحدهای مختلف رستوران  | ۱۲<br>۱۲-۱<br>۱۲-۲                         |
| ۶          | ۳    | ۳    | <b>توانایی برخورد مطلوب با مشتریان</b><br>آشنایی با ویژگیهای مشتری رستوران در ارتباط با غذای سفارشی<br>آشنایی با عوامل موثر در برخورد با مشتری<br>آشنایی با ابزارهای ایجاد روابط انسانی و ویژگیهای مشتری از نظر عادات و سنن اجتماعی و زبان<br>شناسایی اصول برخورد مطلوب با مشتریان | ۱۳<br>۱۳-۱<br>۱۳-۲<br>۱۳-۳<br>۱۳-۴         |
| ۴          | ۲    | ۲    | <b>توانایی ایجاد هماهنگی با پرسنل مربوطه</b><br>آشنایی با عوامل انگیزش شغلی<br>شناسایی اصول ایجاد هماهنگی با پرسنل مربوطه  | ۱۴<br>۱۴-۱<br>۱۴-۲                         |
| ۲          | ۱    | ۱    | <b>توانایی تهیه گزارش کار</b><br>آشنایی با فرم گزارش کار<br>شناسایی اصول تهیه گزارش کار  | ۱۵<br>۱۵-۱<br>۱۵-۲                         |
| ۴          | ۲    | ۲    | <b>توانایی همکاری با سایر پرسنل رستوران</b><br>آشنایی با وظایف پرسنل رستوران<br>شناسایی اصول مقدماتی برنامه‌ریزی در رستوران<br>آشنایی با روش‌های تقسیم کار<br>آشنایی با ابزارهای اجرایی کار در رستوران<br>شناسایی اصول همکاری با سایر پرسنل رستوران                                | ۱۶<br>۱۶-۱<br>۱۶-۲<br>۱۶-۳<br>۱۶-۴<br>۱۶-۵ |



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: میزبان رستوران

اهداف و ریز برنامه درسی

| زمان آموزش |      |      | شرح   | شماره              |
|------------|------|------|---|--------------------|
| جمع        | عملی | نظری |   |                    |
| ۴۶         | ۱۶   | ۳۰   | توانایی بکارگیری زبان خارجی در میزبانی رستوران<br>آشنایی با زبان انگلیسی مقدماتی و تخصصی میزبانی رستوران<br>شناسایی اصول بکارگیری زبان انگلیسی در میزبانی رستوران | ۱۷<br>۱۷-۱<br>۱۷-۲ |





| ردیف | مشخصات فنی                      | تعداد | شماره |
|------|---------------------------------|-------|-------|
| ۱    | ظروف چینی                       |       |       |
| ۲    | ظروف نسوز                       |       |       |
| ۳    | ظروف نقره‌ای                    |       |       |
| ۴    | ظروف بلوری                      |       |       |
| ۵    | دستورالعمل وسایل کمک آموزشی     |       |       |
| ۶    | تجهیزات وسایل و تجهیزات میزبانی |       |       |
| ۷    | وسایل کمک آموزشی                |       |       |
| ۸    | رستوران با تجهیزات کامل         |       |       |
| ۹    | انواع نوشابه                    |       |       |
| ۱۰   | فرم سفارش غذا                   |       |       |
| ۱۱   | انواع غذا                       |       |       |
| ۱۲   | دستورالعملهای سرو غذا           |       |       |
| ۱۳   | فرم صورتحساب                    |       |       |
| ۱۴   | انواع ظروف                      |       |       |
| ۱۵   | فرم گزارش کار                   |       |       |
| ۱۶   | کتاب زبان خارجی                 |       |       |
| ۱۷   | لوازم التحریر                   |       |       |