

نمون برگ ارزشیابی کار

نام و نام خانوادگی		شماره ملی	تاریخ ارزشیابی:	نوبت:
کد حرفه	۵۱۱۱۱۲	کد پیمانانه/پودمان	۵۱۱۱۱۲۰۱۳	استاندارد عملکرد کار:
کد وظیفه شغل	۵۱۱۱۱۲۰۱	سطح صلاحیت	L2	میزبانی از میهمانان بر اساس دستورالعمل های هتل با استفاده از تجهیزات و ملزومات
کد کار	۵۱۱۱۱۲۰۱۳۲	سطح شایستگی	مهارت	

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص ها/داوری/نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	کنترل چیدمان رستوران	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: میز، صندلی، لوازم پذیرایی	آزمون عملکردی	چیدمان رستوران بر اساس ۳ روش پذیرایی و کنترل نهایی در چیدمان انجام شود.	۳	
				چیدمان رستوران بر اساس ۲ روش پذیرایی و کنترل نهایی در چیدمان انجام شود.	۲	
				چیدمان رستوران بر اساس ۱ روش پذیرایی و کنترل نهایی در چیدمان انجام شود.	۱	
۲	پذیرایی از میهمانان	محل آزمون: کارگاه هنرستان زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: میز، صندلی، لوازم پذیرایی	آزمون عملکردی	پذیرایی از میهمانان بر اساس روش پذیرایی و نوع میهمان با رعایت قوانین و استاندارد پذیرایی	۳	
				پذیرایی از میهمانان بر اساس روش پذیرایی با رعایت استانداردهای مربوطه	۲	
				پذیرایی از میهمان	۱	
۳	گزارش دهی	زمان: ۵ دقیقه محل آزمون: کارگاه هنرستان ابزار: فرم گزارش	آزمون عملکردی گزارش کار	انطباق منو و صورتحساب با روش پذیرایی و تکمیل فرمهای مورد نیاز	۳	
				انطباق منو و صورتحساب با روش پذیرایی	۲	
				انطباق منو با روش پذیرایی	۱	
۴					۳	
					۲	
					۱	

۲	انجام همه موارد	۱- رعایت نکات ایمنی در هنگام استفاده از تجهیزات تیز و برنده ۲- رعایت بهداشت فردی و لباس فرم هنگام پذیرایی ۳- رعایت مدیریت زمان در هنگام کنترل چیدمان و پذیرایی از میهمانان و پایبندی به اصول آداب پذیرایی در هنگام پذیرایی از میهمان ۴- رعایت دقت و مسئولیت پذیری	شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:
	انجام موارد ۲ و ۳		

ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)	
☐ بلی	
☐ خیر	

توضیحات:

1- معیار شایستگی انجام کار :

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۱، ۲، ۳ و ۴ (مراحل بحرانی)

- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش

- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

2- تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه ای انجام می شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳- مهارت (سطح سه): ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه ریزی و تحلیل، پاسخ گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت ها

۴- تسلط (سطح چهار): خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد، نوآوری، سازگاری، عیب یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

نمون برگ ارزشیابی کار

نام و نام خانوادگی		شماره ملی	تاریخ ارزشیابی:	نوبت:
کد حرفه	۵۱۱۱۱۲	کد پیمان/پودمان	۵۱۱۱۱۲۰۱۲	استاندارد عملکرد کار:
کد وظیفه شغل	۵۱۱۱۱۲۰۱	سطح صلاحیت	L2	شستشوی البسه و ملزومات پارچه‌ای بر اساس دستورالعمل مربوطه با استفاده از تجهیزات و مواد شوینده
کد کار	۵۱۱۱۱۲۰۱۲۱	سطح شایستگی	مهارت	لاندري

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص ها/داوری /نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار بخش لباسشویی	محل آزمون: لاندري هتل نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: لوازم التحریر	آزمون عملکردی	ترسیم دیاگرام ارتباط خانه داری ، غذا و نوشیدنی و فرانت آفیس با بخش لاندري	۳	
				ترسیم دیاگرام ارتباط خانه داری ، غذا و نوشیدنی با بخش لاندري	۲	
				ترسیم دیاگرام ارتباط خانه داری	۱	
۲	کنترل تجهیزات و ملزومات	محل آزمون: کارگاه لاندري هتل زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: در صورت برگزاری آزمون در لاندري هتل از تجهیزات لاندري هتل در غیراینصورت از تصاویر و فیلمهای آموزشی بخش لاندري هتل استفاده شود	آزمون عملکردی شفاهی مشاهده کار	کنترل سلامت و ایمنی تجهیزات و راه اندازی آنها	۳	
				راه اندازی دستگاه ها و تجهیزات	۲	
				کنترل ایمنی تجهیزات	۱	
۳	لکه گیری	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : دونفری زمان : ۱۰ دقیقه ابزار : لباس یا پارچه لکه شده، لکه گیر	مشاهده کار آزمون عملکردی	تشخیص درست لکه تفکیک آن و انتخاب صحیح لکه گیر و لکه گیری	۳	
				تشخیص درست نوع لکه و انتخاب صحیح لکه گیر	۲	
				تشخیص نوع لکه	۱	
۴	انجام شستشو	محل آزمون: کارگاه لاندري هتل (با هماهنگی قبلی با مدیریت هتل) زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: ملزومات کثیف، دستگاه لاندري	آزمون عملکردی شفاهی مشاهده کار	تعیین روش و میزان شستشو و انجام عمل شستشوی ملزومات	۳	
				تعیین میزان شستشو و انجام شستشو	۲	
				تعیین میزان و روش شستشو	۱	
		۱- رعایت نکات ایمنی در استفاده از دستگاه هاو مواد شوینده ۲- رعایت دقت و امانتداری و پرهیز از اسراف شوینده و انرژی در کلیه مراحل انجام کار ۳- رعایت مدیریت زمان و مواد و تجهیزات در کنترل تجهیزات و انجام شستشو ۴- رعایت بهداشت حرفه ایو دقت و مسؤولیت پذیری در انجام شستشو		انجام همه موارد		
				انجام موارد ۲ و ۳ و ۴		
			☐ بلی			
			☐ خیر			
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)						

توضیحات:

- معیار شایستگی انجام کار:
 - کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۱، ۲، ۳ و ۴ (مراحل بحرانی)
 - کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش
 - کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار
- تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه ای انجام می شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.
- مهارت (سطح سه): ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه ریزی و تحلیل، پاسخ گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت ها
- تسلط (سطح چهار): خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد، نوآوری، سازگاری، عیب یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

نمون برگ ارزشیابی کار

نام و نام خانوادگی	شماره ملی	تاریخ ارزشیابی:	نوبت:
کد حرفه ۵۱۱۱۱۲	حرفه : متصدیان خدمات سفر	کد پیمان/پودمان ۵۱۱۱۲۰۱۳	استاندارد عملکرد کار:
کد وظیفه شغل ۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل: امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت L2	کنترل ملزومات و تجهیزات پذیرایی از نظر سلامت و بهداشت بر اساس دستورالعمل هتلی
کد کار ۵۱۱۱۲۰۱۳۱	کار: امور پذیرایی	سطح شایستگی مهارت	

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص ها/داوری/نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار بخش غذا و نوشیدنی هتل	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه (عملی) و ۷ دقیقه (شفاهی)	آزمون عملکرد کار شفاهی	شرایط ارتباط مؤثر با بخش های فرانت آفیس، خانه داری و آشپزخانه برای هماهنگی سرویس دهی به میهمانان	۳	
۲	بررسی ملزومات پارچه ای رایانه ای، فلزی، چوبی پذیرایی	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه (عملی) ابزار: رومیزی، ستمال سفره، لیوان شیشه ای، بشقاب، قاشق، چنگال، دستمال تنظیف،	آزمون عملکردی مشاهده کار	کنترل سلامت ملزومات و استفاده از آنها بر اساس روش پذیرایی و موقعیت کنترل سلامت ملزومات پارچه ای و پذیرایی و نظافت آنها (پولیش زدن) استفاده مناسب ملزومات پذیرایی بر اساس روش پذیرایی	۳ ۲ ۱	
۳	بررسی ملزومات گرم کننده و سرد کننده	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه (عملی) ابزار: شفینگ دیش، سالادبار، سوپنیک، کاسه، یخ، بشقاب، قاشق، چنگال	آزمون عملکردی	کنترل سلامت تجهیزات سرد و گرم کننده و استفاده از آنها بطور صحیح استفاده صحیح از تجهیزات سرد و گرم کننده بر اساس موقعیت کنترل سلامت تجهیزات سرد و گرم کننده	۳ ۲ ۱	
۴					۳ ۲ ۱	

	انجام همه موارد	۲			
	انجام موارد ۱ و ۲	۱			

بلی ☐	ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)
خیر ☐	

توضیحات:

- ۱- معیار شایستگی انجام کار :
- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۲... و ۳... و (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی های غیر فنی ، ایمنی، بهداشت ، توجهات زیست محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار
- ۲- تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه ای انجام می شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.
- ۳- مهارت (سطح سه): ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه ریزی و تحلیل، پاسخ گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت ها
- ۴- تسلط (سطح چهار) : خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد، نوآوری، سازگاری، عیب یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

نمون برگ ارزشیابی کار

نام و نام خانوادگی		شماره ملی	تاریخ ارزشیابی:	نوبت:
کد حرفه	۵۱۱۱۱۲	حرفه: متصدیان خدمات سفر	کد پیماننه / پودمان	۵۱۱۱۲۰۱۵
کد وظیفه شغل	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل: امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت	L۲
کد کار	۵۱۱۱۱۲۰۱۵۲	کار: طراحی چیدمان جلسات	سطح شایستگی	مهارت

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص ها/ داوری/ نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	تعیین نوع رویداد	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۳ دقیقه	آزمون عملکردی	شناسایی نوع و ویژگی های رویداد بطور صحیح براساس سناریو	۳	
۲	چیدمان ملزومات	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۸ دقیقه ابزار: پذیرایی	آزمون عملکردی مشاهده کار	انتخاب ملزومات و چیدمان متناسب با سناریو و بطور صحیح می باشد انتخاب ملزومات صحیح انجام شود چیدمان ملزومات بدون توجه به سناریو	۳ ۲ ۱	
۳	پذیرایی	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۹ دقیقه ابزار: پذیرایی	مشاهده کار آزمون عملکردی	پذیرایی و استفاده صحیح از ملزومات و شرح وظایف و مطابق با سناریو است پذیرایی و استفاده صحیح از ملزومات مطابق با سناریو است روش پذیرایی مطابق با سناریو ولی استفاده از ملزومات صحیح نیست	۳ ۲ ۱	
۴					۳ ۲ ۱	

۲	همه موارد رعایت شود	۱- رعایت دقت در تعیین نوع رویداد ۲- رعایت ارگونومی و دقت آراستگی در چیدمان ملزومات پذیرایی ۳- رعایت دقت، آراستگی، نظافت فردی و مدیریت زمان و مواد و تجهیزات در پذیرایی	شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:
	رعایت بند ۲ و ۳		

☐ بلی ☐ خیر	ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)
--	----------------------------------

توضیحات:

۱- معیار شایستگی انجام کار:

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۱، ۲، ۳ و ۴ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲- تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه ای انجام می شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳- مهارت (سطح سه): ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه ریزی و تحلیل، پاسخ گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت ها

۴- تسلط (سطح چهار): خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد، نوآوری، سازگاری، عیب یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

نمون برگ ارزشیابی کار

نام و نام خانوادگی	شماره ملی	تاریخ ارزشیابی:	نوبت:
کد حرفه: ۵۱۱۱۱۲	حرفه: متصدیان خدمات سفر	کد پیمان/پودمان: ۵۱۱۱۱۲۰۱۱	استاندارد عملکرد کار:
کد وظیفه شغل: ۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل: امور اجرایی در هتل و رستوران	۲۲	ارایه خدمات ویژه و تکریم میهمان پیش از ورود، هنگام اقامت و هنگام خروج بر اساس دستورالعمل‌های مربوطه
کد کار: ۵۱۱۱۱۲۰۱۱۲	کار: خدمات تکریم و خوشامدگویی	مهارت	سطح شایستگی

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	خدمات پس از ورود میهمان به اتاق هتل	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه	آزمون شفاهی و عملکردی	سلام و خوش آمدگویی و استقبال از میهمان اطلاعات مربوطه حوزه راهنمایی به میهمان را توضیح دهد فقط هدایت میهمان	۳ ۲ ۱	
۲	خدمات اقامت میهمان در اتاق	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه	آزمون عملکردی	ارایه خدمات میهمان در بخش اقامتی و مرتبط با بخش غذا و نوشیدنی در اتاق ارایه خدمات به میهمان در اتاق مرتبط با بخش خانه داری ارایه خدمات به میهمان در اتاق مرتبط با بخش غذا و نوشیدنی	۳ ۲ ۱	
۳	خدمات هنگام خروج میهمان	محل آزمون: هتل نوع آزمون: انفرادی زمان: ۳۰ دقیقه	آزمون عملکردی	کنترل دقیق کلیه اقلام تحت مسئولیت و هماهنگ ترانسفر و حمل چمدان هماهنگ جهت ترانسفر فرودگاهی هماهنگ جهت حمل و چمدان و اشیاء بجا مانده مسافر در هتل	۳ ۲ ۱	
۴					۳ ۲ ۱	
	شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:	۱- رعایت اصول آراستگی و به ویژه بهداشت فردی ۲- دقت به جزئیات و امانتداری در کنترل اتاق و گزارش مربوطه		همه موارد رعایت شود رعایت ۱ و ۲ مورد	۲ 1	

ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)	بلی ☐
	خیر ☐

توضیحات:

1- معیار شایستگی انجام کار:

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۱... و ۳... و (مراحل بحرانی)

- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش

- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

2- تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه ای انجام می شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳- مهارت (سطح سه): ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه ریزی و تحلیل، پاسخ گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت ها

۴- تسلط (سطح چهار): خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد، نوآوری، سازگاری، عیب یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

نمون برگ ارزشیابی کار

نام و نام خانوادگی		شماره ملی	تاریخ ارزشیابی:	نوبت:
کد حرفه	۵۱۱۱۱۲	حرفه : متصدیان خدمات سفر	کد پیمان/پودمان	۵۱۱۱۲۰۱۵
کد وظیفه شغل	۵۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل: امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت	L۲
کد کار	۵۱۱۱۲۰۱۵۱	کار : میزآرایی	سطح شایستگی	مهارت

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص ها/دآوری/نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی شرایط محیط و رنگ ها	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۵ دقیقه	مشاهده کار آزمون عملکردی	انتخاب رنگ و محیط قرارگیری ملزومات براساس سناریو	۳	
۲	انتخاب نوع دکوراسیون	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۵ دقیقه ابزار : میز، صندلی، رومیزی، گلدان	آزمون عملکردی مشاهده کار	انتخاب نوع و حجم دکور و ملزومات بر اساس سناریو انتخاب نوع دکور و میز و ملزومات بر اساس سناریو انتخاب حجم دکور و میز و ملزومات بر اساس سناریو نیست	۳ ۲ ۱	
۳	تعیین و انتخاب ابزار مورد نیاز	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان : ۱۰ دقیقه ابزار : میز عادی، میز پلاستیکی، صندلی هتلی عادی، صندلی پلاستیکی استخری، رومیزی، بشقاب ۲۰۰ و ۲۴ گود، ۱۸ و ۲۶ و ۲۸ تخت ، کاردو قاشق و چنگال ۳ست، دستمال سفره، زیر بشقابی، نوار، روکش صندلی هتلی، روبان صندلی، لیوان ساده شیشه ای، جام، گلدان، ست نمکدان و فلفلدان، قندان، فنجان و زیر فنجانی، گل، قیچی باغبانی	مشاهده کار آزمون عملکردی	انتخاب ابزار و چیدمان آنها متناسب با نوع سناریو و روش استاندارد پذیرایی است چیدمان ابزار میزآرایی متناسب با نوع سناریو و روش استاندارد پذیرایی است	۳ ۲	
				انتخاب ابزار صحیح و چیدمان اشتباه است	۱	
	شایستگی های غیر فنی ، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:	۱- رعایت دقت در انتخاب محل و رنگ رویداد ۲- رعایت دقت در انتخاب نوع دکورو ملزومات ۳- دقت ، تفکر خلاق و مدیریت زمان و نظافت محیطی در چیدمان لوازم میزآرایی		همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت بند ۲ و ۳	۱	

ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)	بلی ☐
	خیر ☐

توضیحات:

۱- معیار شایستگی انجام کار :

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۲، ۳ و ۴ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی های غیر فنی ، ایمنی، بهداشت ، توجهات زیست محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲- تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه ای انجام می شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳- مهارت (سطح سه): ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه ریزی و تحلیل، پاسخ گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت ها

۴- تسلط (سطح چهار) : خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد، نوآوری، سازگاری، عیب یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

نام و نام خانوادگی		شماره ملی	تاریخ ارزشیابی:	نویس:
کد حرفه	۵۱۱۱۱۲	حرفه : متصدیان خدمات سفر	کد پیمان/پودمان	۵۱۱۱۱۲۰۱۴
کد وظیفه شغل	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل: امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت	۱۲
کد کار	۵۱۱۱۱۲۰۱۴۲	کار : اتاقداری	سطح شایستگی	مهارت

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص ها/داوری/نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار هتل و اتاقها	محل آزمون : هنرستان نوع آزمون : گروهی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار:	آزمون شفاهی و عملکردی	اشاره دقیق به تاپ چارت خانه داری و تشخیص بین اتاق ها با یکدیگر علاوین اینک تاپ چارت را می شناسد اما تفاوت و تمایز بین فقط کلیات چارت و انواع را شناسایی کند اشاره به تاپ چارت خانه داری	۳ ۲ ۱	
۲	بررسی وظایف پرسنل اتاقداری	محل آزمون : هنرستان نوع آزمون : گروهی زمان: ۳۰ دقیقه ابزار: لوازم التحریر در اختیار باشد	آزمون عملکردی	چارت سازمانی را ترسیم و تکمیل نماید فقط چارت سازمانی را ترسیم نماید ناقص چارت را ناقص ترسیم کند و درکی از ارتباط مثبت نداشته باشد	۳ ۲ ۱	
۳	بررسی ابزارها و ملزومات و بکارگیری آنها	محل آزمون : هتل نوع آزمون : انفرادی زمان: ۶۰ دقیقه ابزار: یک اتاق با کلید ملزومات	آزمون عملکردی	بتواند نظافت و آماده سازی یک اتاق هتل را در مدت ۴۵ دقیقه مطابق با دستورالعمل انجام دهد بتواند نظافت و آماده سازی یک اتاق هتل را در مدت ۲۰ دقیقه مطابق با دستورالعمل انجام دهد بتواند نظافت و آماده سازی یک اتاق هتل را بصورت ناقص انجام دهد	۳ ۲ ۱	
۴	گزارش دهی	محل آزمون : سایت هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه	آزمون عملکردی	ترسیم و تکمیل فرم گزارش وضعیت اتاق ها در ۳۰ دقیقه ترسیم و تکمیل فرم گزارش وضعیت اتاق ها با حداکثر ۳ خطا ترسیم و تکمیل فرم گزارش وضعیت اتاق ها با بیش از ۳ خطا	۳ ۲ ۱	
		شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:	۱- رعایت مدیریت زمان رعایت موازین اخلاقی و قوانین مهمان نوازی ۳- رعایت مدیریت مصرف انرژی در اتاق های خالی از مهمان	همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت بند ۳ و ۲	1	

بله	ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)
خیر	

توضیحات:

1- معیار شایستگی انجام کار :

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۱، ۲، ۳ و ۴ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

2- تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه ای انجام می شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳- مهارت (سطح سه): ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه ریزی و تحلیل، پاسخ گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت ها

۴- تسلط (سطح چهار): خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد، نوآوری، سازگاری، عیب یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

نام و نام خانوادگی		شماره ملی	تاریخ ارزشیابی:	نوبت:
کد حرفه	۵۱۱۱۱۲	حرفه :	متصدیان خدمات سفر	کد پیمان/پودمان
کد وظیفه شغل	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل:	امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت
کد کار	۵۱۱۱۱۲۰۱۱۱	کار	خدمات راهنمایی به مهمان	سطح شایستگی
استاندارد عملکرد کار:		۵۱۱۱۱۲۰۱۱	راهنمایی میهمانان و اطلاع رسانی خدمات هتل به آنها بر اساس دستورالعمل هتلی با استفاده از تجهیزات و ملزومات	مهارت

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص ها/داوری /نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار بخش خدمات عمومی و راهنمایی میهمان	محل آزمون : هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: لوازم نوشتاری	آزمون شفاهی و عملکردی	انواع چارت سازمانی بر اساس نوع هتل و خدمات مربوط به آن در بخش واحد یادگیری را توضیح دهند	۳	
				چارت سازمانی بدون اشاره به نوع واحد اقامتی	۲	
				تعیین جایگاه شغلی در چارت کلی هتل	۱	
۲	بررسی ملزومات و تجهیزات	محل آزمون : هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: لوازم نوشتاری	آزمون عملکردی	چیدمان صحیح انبوه چمدان ها در صورت موجود بودن با حفظ امنیت و سلامت آنها روی تrolley تمیز و آماده	۳	
				چیدمان ناصحیح و حرکت تrolley با حفظ حریم میهمان و خسارت به هتل	۲	
				حمل با خطای تrolley یا بدون تrolley	۱	
۳	راهنمایی میهمان	محل آزمون : اتاق هتل نوع آزمون : انفرادی زمان: ۳۰ دقیقه ابزار: چک لیست اقلام ملزومات داخل اتاق بر اساس نیاز راهنما	آزمون عملکردی چک لیست	تکمیل چک لیست کنترل اقلام و ملزومات داخل اتاق بدون خطا	۳	
				تکمیل چک لیست با ۷۰ درصد	۲	
				تکمیل چک لیست با ۵۰ درصد	۱	
۴					۳	
					۲	
					۱	
	شایستگی های غیر فنی ، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:	۱- رعایت بهداشت فردی ۲- حفظ هشیاری هنگام برخورد ۳- حفظ امنیت فردی و دقت در جزئیات و تعاملات میان فردی/مورد گمرکی		همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت دو مورد	1	

ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)	بلی ☐
	خیر ☐

توضیحات:

1- معیار شایستگی انجام کار :

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۲، ۳ و ۴ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی های غیر فنی ، ایمنی، بهداشت ، توجهات زیست محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

2- تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه ای انجام می شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳- مهارت (سطح سه): ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه ریزی و تحلیل، پاسخ گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت ها

۴- تسلط (سطح چهار): خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد، نوآوری، سازگاری، عیب یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

نمون برگ ارزشیابی کار

نام و نام خانوادگی	شماره ملی	تاریخ ارزشیابی:	نوبت:
کد حرفه ۵۱۱۱۱۲	حرفه : متصدیان خدمات سفر	کد پیمان/پودمان ۵۱۱۱۱۲۰۱۱	استاندارد عملکرد کار:
کد وظیفه شغل ۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل: امور اجرایی در هتل و رستوران	۲۲	ارایه خدمات ویژه و تکریم میهمان پیش از ورود، هنگام اقامت و هنگام خروج بر اساس دستورالعمل‌های مربوطه
کد کار ۵۱۱۱۱۲۰۱۱۲	کار: خدمات تکریم و خوشامدگویی	مهارت	سطح شایستگی

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	خدمات پس از ورود میهمان به اتاق هتل	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۵ دقیقه	آزمون شفاهی و عملکردی	سلام و خوش آمدگویی و استقبال از میهمان	۳	
۲	خدمات اقامت میهمان در اتاق	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۵ دقیقه	آزمون عملکردی	ارایه خدمات میهمان در بخش اقامتی و مرتبط با بخش غذا و نوشیدنی در اتاق	۳	
۳	خدمات هنگام خروج میهمان	محل آزمون : هتل نوع آزمون : انفرادی زمان: ۳۰ دقیقه	آزمون عملکردی	ارایه خدمات به میهمان در اتاق مرتبط با بخش خانه داری	۲	
۴				ارایه خدمات به میهمان در اتاق مرتبط با بخش غذا و نوشیدنی	۱	
				کنترل دقیق کلیه اقلام تحت مسئولیت و هماهنگی ترانسفر و حمل چمدان	۳	
				هماهنگی جهت ترانسفر فرودگاهی	۲	
				هماهنگی جهت حمل و اشیاء بجا مانده مسافر در هتل	۱	
					۳	
					۲	
					۱	
				همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت ۱ و ۲ مورد	1	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)						
☐ بلی ☐ خیر						

توضیحات:

- معیار شایستگی انجام کار :
 - کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۱... و ۳... و (مراحل بحرانی)
 - کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی های غیر فنی ، ایمنی، بهداشت ، توجهات زیست محیطی و نگرش
 - کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار
- تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه ای انجام می شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.
- مهارت (سطح سه): ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه ریزی و تحلیل، پاسخ گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت ها
- تسلط (سطح چهار): خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد، نوآوری، سازگاری، عیب یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

نمون برگ ارزشیابی کار

نام و نام خانوادگی	شماره ملی	تاریخ ارزشیابی:	نوبت:
کد حرفه : ۵۱۱۱۱۲	حرفه : متصدیان خدمات سفر	کد پیمان/پودمان : ۵۱۱۱۱۲۰۱۲	استاندارد عملکرد کار:
کد وظیفه شغل : ۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل: امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت : L۲	تفکیک، لکه گیری، انبارش و بسته بندی
کد کار : ۵۱۱۱۱۲۰۱۲۲	کار : لنین روم و لکه گیری	سطح شایستگی : مهارت	ملزومات پارچه ای با استفاده از مواد و تجهیزات مربوطه

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص ها/داوری/نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار بخش لینن روم	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان ۵ دقیقه ابزار : فرم تحویل البسه ، ملزومات پارچه ای	مشاهده کار آزمون عملکردی	دریافت یا شمارش و ثبت دقیق و کامل در فرم مربوطه	۳	
				دریافت ، شمارش کامل ملزومات	۲	
				دریافت کامل ملزومات	۱	
۲	کنترل ملزومات پارچه ای	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : دو نفری زمان : ۵ دقیقه ابزار : ملزومات پارچه ای و البسه	مشاهده کار آزمون عملکردی	تفکیک کامل دقیق ملزومات و کنترل دقیق سلامت آنها	۳	
				تفکیک کامل و دقیق ملزومات	۲	
				کنترل سلامت ملزومات بدون تفکیک	۱	
۳	بسته بندی و انبارش	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان : ۵ دقیقه ابزار : پلاستیک بسته بندی ، فرم انبار	مشاهده کار آزمون عملکردی	تا زدن صحیح البسه و بسته بندی و انبارش آنها	۳	
				تازدن صحیح البسه و بسته بندی	۲	
				تازدن درست البسه و ملزومات	۱	
	شایستگی های غیر فنی ، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:	۱- رعایت نکات ایمنی و پرهیز از اسراف در استفاده از مواد شیمیایی در هنگام لکه گیری ۲- رعایت دقت و امانتداری و مسئولیت پذیری در دریافت و تفکیک ملزومات و لکه گیری آنها ۳- رعایت مدیریت زمان و مواد و تجهیزات در کنترل، لکه گیری و بسته بندی ملزومات پارچه ای		رعایت همه موارد	۲	
				رعایت بند ۱ و ۲	۱	

☐ بلی	ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)
☐ خیر	

توضیحات:

1- معیار شایستگی انجام کار :

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۲، ۳ و ۴ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی های غیر فنی ، ایمنی، بهداشت ، توجهات زیست محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

2- تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه ای انجام می شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳- مهارت (سطح سه): ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه ریزی و تحلیل، پاسخ گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت ها

۴- تسلط (سطح چهار) : خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد، نوآوری، سازگاری، عیب یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

نمون برگ ارزشیابی کار

نام و نام خانوادگی	شماره ملی	تاریخ ارزشیابی:	نوبت:
کد حرفه	۵۱۱۱۱۲	حرفه :	متصدیان خدمات سفر
کد وظیفه شغل	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل:	امور اجرایی در هتل و رستوران
کد کار	۵۱۱۱۱۲۰۱۴۱	کار	خدمات نظافتی اماکن
		سطح صلاحیت	سطح شایستگی
		L2	مهارت
		استاندارد عملکرد کار:	کنترل و نظافت اتاقها و اماکن عمومی هتل بر اساس دستورالعمل های هتلی با استفاده از مواد و ملزومات

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص ها/داوری/نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی و ملزومات نظافت	محل آزمون: کارگاه خانه داری هتل هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه ابزار: مواد شوینده و پاک کننده و ملزومات نظافت	آزمون عملکردی مشاهده کار	تعیین نوع لکه و آلودگی، نوع محیط آلوده و انتخاب پاک کننده بر اساس آنها تعیین نوع لکه و انتخاب پاک کننده بر اساس آن انتخاب نوع ماده پاک کننده بدون توجه به نوع لکه و محیط	۳ ۲ ۱	
۲	نظافت مکانهای عمومی و اتاقها	محل آزمون: کارگاه خانه داری هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: مواد شوینده و ملزومات نظافت	آزمون عملکردی مشاهده کار	انجام شستشو، گردگیری و جارو بر اساس استاندارد انجام گردگیری و جارو بر اساس استاندارد انجام گردگیری بر اساس استاندارد	۳ ۲ ۱	
۳	کنترل نظافت	محل آزمون: کارگاه خانه داری هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه ابزار: فرم میهمانان خاص	آزمون عملکردی مشاهده کار	کنترل نظافت اماکن پنهان از دید و اتاقهای خاص و نظافت های دوره ای انجام شده کنترل نظافت اماکن پنهان از دید و اتاقهای خاص کنترل نظافت اماکن پنهان از دید	۳ ۲ ۱	
۴			لکه گیری		۳ ۲ ۱	
	شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:	۱- رعایت نکات ایمنی در استفاده از مواد شوینده هنگام نظافت ۲- رعایت مدیریت زمان و مواد و تجهیزات در انتخاب ماده شوینده و نظافت اماکن ۳- پرهیز از اسراف مواد شوینده و بهداشتی و امانت داری در نظافت اتاقها ۴- رعایت دقت و مسئولیت پذیری در استفاده از ابزارهای نظافت و دستورالعمل ها		انجام همه موارد انجام موارد ۱ و ۲ و ۳	۲ 1	

ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)

توضیحات:

1- معیار شایستگی انجام کار :

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۱، ۲، ۳ و ۴ (مراحل بحرانی)

- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش

- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

2- تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه ای انجام می شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳- مهارت (سطح سه): ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه ریزی و تحلیل، پاسخ گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت ها

۴- تسلط (سطح چهار): خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد، نوآوری، سازگاری، عیب یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.