

نمون برگ ارزشیابی کار

نام و نام خانوادگی		شماره ملی	تاریخ ارزشیابی:	نوبت:
کد حرفه	۵۱۱۱۱۲	حرفه :	متصدیان خدمات سفر	کد پیمان/پودمان
کد وظیفه شغل	۵۱۱۱۱۲۰۲	وظیفه شغل:	امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت
کد کار	۵۱۱۱۱۲۰۲۳۱	کار	امور رزرو اسپیون	سطح شایستگی
استاندارد عملکرد کار: ذخیره جا برای میهمان هتل و تایید و ثبت آن بر اساس دستورالعمل وزارت گردشگری و حرفه ای هتلداری با استفاده از ملزومات مورد نیاز		۵۱۱۱۱۲۰۲۳	L۲	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 رزرواسپیون هتل	محل آزمون : کارگاه هنرستان ، سایت رایانه نوع آزمون : انفرادی زمان: ۳ دقیقه ابزار: رایانه، نرم افزار ، سناریو	آزمون عملکردی	آماده سازی رک رزرو و بررسی وضعیت اتاقها جهت رزرو و امکان سنجی آن	۳	
				آماده سازی رک و رزرو وضعیت فعلی اتاقها	۲	
				امکان سنجی رزرو بر اساس رک قبلی	۱	
۲	درخواست ذخیره جا میهمانان هتل	محل آزمون : سایت رایانه نوع آزمون : انفرادی زمان: ۳ دقیقه ابزار: رایانه، نرم افزا ر ، فرم رزرو	آزمون عملکردی	نوع رزرو ، منبع رزرو و روش رزرو بر اساس سناریو مشخص شود	۳	
				نوع رزرو و منبع رزرو بر اساس سناریو مشخص شود	۲	
				فقط منبع رزرو مشخص شود	۱	
۳	تایید ذخیره جا و ثبت آن	محل آزمون : سایت رایانه نوع آزمون : انفرادی زمان: ۴ دقیقه ابزار: رایانه ، نرم افزار ، فرم ابطال	آزمون عملکردی	تایید اعتبار سنجی نهایی شده و ابطال بر اساس سناریو انجام شود	۳	
				تایید اعتبار سنجی انجام گردد ولی ابطال انجام نشود	۲	
				فقط ابطال نهایی شود	۱	
	شایستگی های غیر فنی ، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:	۱- رعایت دقت در امکان سنجش رزرو ۲- رعایت دقت در تشخیص روش ، منبع و نوع رزرو ۳- رعایت دقت و مسئولیت پذیری و مدیریت زمان در تایید نهایی و ابطال رزرو		همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت ۲ و ۳	1	

ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)	
☐ بلی	
☐ خیر	

توضیحات:

1- 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

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 پیمانانه/پودمان
کد وظیفه شغل	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل:	امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت
کد کار	۵۱۱۱۱۲۰۱۴۲	کار	خدمات رایانه ای	سطح شایستگی
			استاندارد عملکرد کار: ارائه خدمات	ارائه خدمات
			رایانه ای به میهمانان با استفاده از ابزار و تجهیزات مربوطه	L2
				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 محل مناسب	محل آزمون : سایت رایانه نوع آزمون : انفرادی زمان : ۳ دقیقه	مشاهده	شناسایی و بازیابی صحیح تجهیزات رایانه ای بر اساس میزان عملکرد جانمایی صحیح تجهیزات رایانه ای بر اساس میزان عملکرد شناسایی تجهیزات رایانه ای بر اساس میزان عملکرد	۳ ۲ ۱	
۲	کنترل و آماده سازی ابزار	محل آزمون : سایت رایانه نوع آزمون : انفرادی زمان : ۷ دقیقه	آزمون عملکردی	کنترل سلامت و راه اندازی تجهیزات تجهیزات به شکل صحیح راه اندازی شود کنترل سلامت تجهیزات انجام شود	۳ ۲ ۱	
۳	ارائه خدمات رایانه ای	محل آزمون : سایت رایانه نوع آزمون : انفرادی زمان : ۱۰ دقیقه	آزمون عملکردی مشاهده کار	ارائه صحیح کلیه خدمات سرچ اینترنتی ، پرینت و اسکن ، فکس ، ایمیل ارائه صحیح کلیه خدمات سرچ اینترنتی، پرینت و اسکن ، ارائه صحیح کلیه خدمات ارائه پرینت و اسکن	۳ ۲ ۱	
۴					۳ ۲ ۱	
		۱- رعایت دقت در تعیین جانمایی تجهیزات رایانه ای ۲- رعایت مسئولیت پذیری ، نگهداری فن آوری در کنترل و ارگونومی و آماده سازی تجهیزات رایانه ای ۳- رعایت نکات ایمنی ، ارگونومی، امانتداری و مصرف بهینه انرژی و مسئولیت پذیری و دقت در ارائه خدمات رایانه ای	رعایت همه موارد	رعایت بند ۲ و ۳	۲ 1	

☐ 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.

نام و نام خانوادگی	شماره ملی	تاریخ ارزشیابی:	نوبت:
کد حرفه	حرفه :	کد پیمانۀ/پودمان	استاندارد عملکرد کار: انبارش
کد وظیفه شغل	وظیفه شغل:	سطح صلاحیت	اقدام بر اساس نوع کالا و روش انبار داری، کنترل دوره ای و ثبت گزارش با استفاده از فرمهای مربوطه بر اساس دستورالعمل های مربوطه
کد کار	کار	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 محل نگهداری	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۳ دقیقه ابزار: قفسه	مشاهده کار - آزمون عملکردی	تعیین محل نگهداری و شرایط آن صحیح انجام شود بر اساس اقلام و اولویت‌بندی اقلام	۳	
				تعیین محل نگهداری و شرایط آن صحیح انجام شود بر اساس اقلام	۲	
				اولویت‌بندی محل نگهداری اقلام	۱	
۲	انبارش اقلام	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۳ دقیقه ابزار: ترازو، فرم خرید کالا	مشاهده کار- آزمون عملکردی	کنترل صحیح و کامل کیفیت و کمیت اقلام	۳	
				کنترل صحیح و کامل کیفیت اقلام	۲	
				کنترل صحیح و کامل کمیت اقلام	۱	
۳	ثبت و گزارش دهی	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان : ۴ دقیقه ابزار: فرم کارتکس، رایانه	آزمون عملکردی - فرم کاردکس	ثبت کامل اقلام در کاردکس و گزارش انجام شود	۳	
				ثبت کامل اقلام در کاردکس انجام شود	۲	
				ثبت کامل اقلام در گزارشات انبار	۱	
۴	کنترل دوره ای	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان : ۵ دقیقه ابزار: فرم کارتکس، قفسه	آزمون عملکردی گزارش کار	کنترل کامل دوره ای و انبارگردانی انجام شودبر اساس گزارش سامانه	۳	
				انبارگردانی بر اساس گزارش سامانه	۲	
				کنترل محل نگهداری اقلام بدون توجه به گزارش سامانه	۱	
		۱-مدیریت کیفیت در کنترل کیفیت اقلام بر اساس فرم خرید ۲-مدیریت مواد و تجهیزات در تعیین محل نگهداری ۳-مدیریت زمان در ثبت و کنترل دوره ای		همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت بند ۲و ۱	1	
☐ بلی						
☐ خیر						
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)						

توضیحات:

1- معیار شایستگی انجام کار :

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۱... و ۲... و 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	۵۱۱۱۱۲۰۲۵
کد وظیفه شغل	۵۱۱۱۱۲۰۲	وظیفه شغل: امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت	۷۲
کد کار	۵۱۱۱۱۲۰۲۵۱	کار خرید اقلام	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	درخواست خرید	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۷ دقیقه ابزار: سناریو، تلفن، فرم سفارش خرید، فرم درخواست خرید در اختیار باشد	آزمون عملکردی - فرم درخواست خرید	انتخاب و تکمیل دقیق فرم درخواست خرید بر اساس سناریو	۳	
				انتخاب صحیح و تکمیل ناقص فرم درخواست خرید بر اساس سناریو	۲	
				انتخاب صحیح فرم	۱	
۲	شناسایی تأمین کنندگان	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: سناریو، رایانه، اینترنت، تلفن	آزمون عملکردی	انتخاب صحیح تأمین کنندگان و راههای ارتباط با آنها بر اساس سناریو	۳	
				انتخاب صحیح تأمین کنندگان بر اساس سناریو	۲	
				انتخاب تأمین کنندگان بدون توجه به سناریو	۱	
۳	تکمیل فرم مناقصه	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۳ دقیقه ابزار: سناریو، فرم مناقصه	آزمون عملکردی - فرم مناقصه	انتخاب و تکمیل دقیق فرم مناقصه بر اساس سناریو	۳	
				انتخاب صحیح و تکمیل ناقص فرم مناقصه بر اساس سناریو	۲	
				فرم تکمیل شده مناسب و بر اساس سناریو نیست	۱	
۴	انجام خرید پایدار	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: سناریو، فرم خرید	آزمون عملکردی فرم خرید - گزارش	خرید بر اساس سفارش های تأیید شده مدیریت و تکمیل فرم خرید	۳	
				خرید سفارش های تأیید شده توسط مدیریت	۲	
				تکمیل فرم گزارش خرید	۱	
		۱- رعایت دقت و صداقت و مدیریت زمان در انتخاب و تکمیل فرم درخواست خرید ۲- رعایت دقت، امانتداری و مسئولیت پذیری و مدیریت کیفیت و مدیریت مواد و تجهیزات در انتخاب تأمین کنندگان ۳- رعایت دقت و صداقت در تکمیل فرم نهایی خرید		همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت بند ۱ و ۲	1	

ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)	
☐ بلی	
☐ خیر	

توضیحات:

1- معیار شایستگی انجام کار :

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۳، ۴ 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	حرفه :	متصدیان خدمات سفر	کد پیمانۀ/پودمان
کد وظیفه شغل	وظیفه شغل:	امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت
کد کار	کار	کنترل طبقات	سطح شایستگی

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	همه‌نگ امور خانه‌داری طبقات	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه ابزار: لیست اتاقها بر اساس سناریو	آزمون عملکردی	تفکیک اتاقهای چک اولی، پر، خالی، رزروی، تحت تعمیر بر اساس سناریو	۳	
				تفکیک اتاقهای چک اولی، پر، خالی بر اساس سناریو	۲	
				تفکیک اتاقهای چک اولی و اشغالی بر اساس سناریو	۱	
۲	کنترل و نظارت بر کار خد مه خانه داری	محل آزمون: کارگاه خانه داری هنرستان زمان: ۱۰ دقیقه	آزمون عملکردی مشاهده‌ای	کنترل سلامت تجهیزات اتاق، گردگیری، آنکادر تخت و جارو	۳	
				کنترل سلامت تجهیزات و گردگیری، آنکادر تخت	۲	
				کنترل آنکادر تخت و وسایل خواب	۱	
۳	تنظیم گزارش	محل آزمون: کارگاه خانه داری نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه ابزار: چک لیست	آزمون عملکردی چک لیست	تکمیل چک لیست نظافت اتاق، موجودی ملزومات و گزارش خانه‌داری	۳	
				تکمیل چک لیست نظافت اتاق و گزارش خانه‌داری	۲	
				تکمیل چک لیست نظافت اتاق	۱	
۴					۳	
					۲	
					۱	

2	انجام همه موارد	انجام موارد ۲ و ۱	۱- رعایت دقت و امانت‌داری در کنترل نظافت اتاق و کار خد مه و تنظیم گزارش ۲- رعایت مدیریت زمان و مدیریت کارها و پروژه ها در تفکیک لیست اتاقها و کنترل کار خد مه ۳- رعایت مسؤلیت‌پذیری در تکمیل چک لیست‌ها	شایستگی های غیر فنی ، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:

☐ بلی	ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)
☐ خیر	

توضیحات:

1- معیار شایستگی انجام کار :

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۲... 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 پیمانانه / پودمان	۵۱۱۱۱۲۰۲۳
کد وظیفه شغل	۵۱۱۱۱۲۰۲	وظیفه شغل: امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت	۱۲
کد کار	۵۱۱۱۱۲۰۲۳۲	کار: صندوقداری هتل	سطح شایستگی	مهارت
		استاندارد عملکرد کار: دریافت و پرداخت وجه و اسناد مالی وثبت آنها در فرایند ورود و خروج میهمان بر اساس دستورالعمل های امور مالی هتل با استفاده از ملزومات و نرم افزارهای 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 صندوقداری هتل	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۳ دقیقه ابزار: رایانه نرم افزار هتلی	آزمون شفاهی و عملکردی	بررسی دستورالعمل هاو ارتباط با واحدهای مرتبط و پذیرش مالی، صندوق ها	۳	
				ارتباط و هماهنگ با واحدهای مرتبط و پذیرش مالی ، صندوق ها	۲	
				بررسی دستورالعمل های مالی مرتبط با صندوق در پذیرش مالی	۱	
۲	عملیات دریافت وجه	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۵دقیقه ابزار: فرم صندوق، پول شماره تشخیص اسکناس کارخوان	آزمون عملکردی – فرم	فرم بطور صحیح تکمیل و اسکناس و ارز بطور صحیح با استفاده از دستگاه بررسی شود	۳	
				اسکناس و ارزها بررسی شده و اسناد معتبر بهادار بررسی شود	۲	
				اسکناس و ارز از نظر اصل بودن بررسی شود	۱	
۳	عملیات پرداخت وجه	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۵ دقیقه ابزار: فرم ، رایانه، نرم افزار	آزمون عملکردی	پرداخت وجه بر اساس اطلاعات مالی سیستم هتل و دستورالعمل خاص و تکمیل فرمهای مربوطه	۳	
				پرداخت وجه بر اساس اطلاعات مالی سیستم هتل و دستورالعمل	۲	
				پرداخت وجه بر اساس اطلاعات مالی هتل	۱	
۴	گزارش دهی و تحویل شیفت	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۷دقیقه ابزار: فرم گزارش	آزمون عملکردی – گزارش کار	آماده سازی اسناد مالی و کنترل تنخواه و تهیه گزارش صندوق	۳	
				آماده سازی اسناد مالی و تهیه گزارش صندوق	۲	
				تهیه گزارش صندوق	۱	
				همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت بند ۲و۳و۴	1	
☐ بلی ☐ خیر						
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)						

توضیحات:

1- معیار شایستگی انجام کار :

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۱..... و 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	۵۱۱۱۲۰۲	وظیفه شغل:	امور اقامتی و انبار
کد کار	۵۱۱۱۲۰۲۴۱	کار	خدمات ویژه گردشگری به میهمان
کد پیمانانه/پودمان	۵۱۱۱۱۲۰۲۴	کد پیمانانه/پودمان	استاندارد عملکرد کار: ارائه خدمات ویژه به میهمان
سطح صلاحیت	۱۲	سطح صلاحیت	در هنگام اقامت و خروج از هتل بر اساس دستورالعمل‌های مربوطه و نیاز میهمان
سطح شایستگی	مهارت	سطح شایستگی	مهارت

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	بررسی ساختار کانسیرج در هتل (خدمات گردشگری ویژه به مهمانان)	محل آزمون : کلاس درس نوع آزمون : انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: میز کار	آزمون شفاهی	تحلیل وظایف متصدی کانسیرج در ایران بیان دامنه ارتباطی واحد کانسیرج معرفی بخش‌های مرتب داخلی هتل با بخش کانسیرج	۳ ۲ ۱	
۲	جمع آوری و ارائه اطلاعات به مهمان	محل آزمون : کلاس درس نوع آزمون : گروهی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: کاغذ، قلم	آزمون کتبی ، عملکردی	اطلاع رسانی تورهای ویژه به مهمان تهیه اطلاعات پیرامونی هتل تهیه فرم اطلاعات مهمان جهت ارائه خدمات	۳ ۲ ۱	
۳	ارائه خدمات ویژه به مهمانان خاص	محل آزمون : کارگاه یا حیاط هنرستان نوع آزمون : گروهی ، ایفای نقش زمان: ۲۰ دقیقه برای هر گروه ابزار: مشاهده کار فرم اطلاعات ، ابزار پذیرایی	مشاهده کار - آزمون عملکردی ، شفاهی	اجرای یک مانور VIP از استقبال تا بدرقه هماهنگی با بخش CIP و هماهنگی با راننده برای ترانسفر فرودگاهی بیان تفاوت‌های VIP , CIP	۳ ۲ ۱	
۴					۳ ۲ ۱	
	شایستگی‌های غیر فنی ، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:	۱-مدیریت زمان در طراحی برنامه توروبرنامه ترانسفر ۲-مسئولیت پذیری در تکمیل فرم‌ها		همه موارد رعایت شود رعایت ۱ بند	۲ 1	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)						
☐ بلی ☐ خیر						

توضیحات:

1-معیار شایستگی انجام کار :

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۱..... و ۲..... (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های 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 فعالیت‌ها

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 ۵۱۱۱۱۲۰۲۱	استاندارد عملکرد کار: بررسی، هماهنگی پرسنل، کنترل نظارت پرسنل محوطه عمومی هتل بر اساس دستورالعمل های مربوطه با استفاده از چک لیست
کد وظیفه شغل ۵۱۱۱۱۲۰۲	وظیفه شغل: امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت L۲	
کد کار ۵۱۱۱۱۲۰۲۱۱	کار کنترل محوطه عمومی	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 وضعیت موجود محوطه عمومی	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۶ دقیقه ابزار:	آزمون عملکردی	محوطه هنرستان بطور دقیق بررسی و اطلاعات لازم جمع آوری شود محوطه هنرستان بطور دقیق بررسی شود و وضعیت نظافت بررسی شود اطلاعات لازم از محوطه عمومی مدرسه جمع آوری شود	۳ ۲ ۱	
۲	هماهنگی با پرسنل	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۲ دقیقه ابزار:	آزمون عملکردی	تقسیم کار و هماهنگی با پرسنل مطابق با شرح وظایف و وضعیت محوطه تقسیم کار و هماهنگی با پرسنل مطابق با شرح وظایف تقسیم کار پرسنل با توجه به وضعیت محوطه عمومی	۳ ۲ ۱	
۳	کنترل نظارت امور خدمه محوطه عمومی	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۷ دقیقه ابزار:	آزمون عملکردی - چک لیست	کنترل محوطه و تکمیل کامل چک لیست محوطه و کنترل عملکرد پرسنل کنترل محوطه عمومی و تکمیل چک لیست چک لیست تکمیل شود بدون کنترل دقیق محوطه	۳ ۲ ۱	
۴	تنظیم گزارش	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : انفرادی زمان: ۵ دقیقه	آزمون عملکردی - گزارش کار	تنظیم گزارش نهایی نظافت محوطه عمومی و گزارش مشکلات فنی و کمبودهای ملزومات تنظیم گزارش نهایی نظافت محوطه عمومی و گزارش مشکلات فنی تنظیم گزارش نهایی	۳ ۲ ۱	
		۱- رعایت دقت و مدیریت کارها و پروژه هاو مدیریت زمان و امانتداری در بررسی و جمع آوری اطلاعات محوطه ۲- رعایت دقت و مسئولیت پذیری در تکمیل چک لیست و کنترل وضعیت موجود ۳- رعایت دقت مسئولیت پذیری و امانتداری در تنظیم گزارش		همه موارد رعایت شود رعایت بند ۱ و ۲	۲ 1	

بله ☐	ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)
خیر ☐	

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	حرفه:	کد پیمان/پودمان	استاندارد عملکرد کار: اجرای عملیات پذیرش
کد وظیفه شغل	وظیفه شغل:	سطح صلاحیت	میهمان بر اساس دستورالعمل مربوطه و نرخ های اعلام شده و درخواست میهمان و ثبت اطلاعات در رایانه
کد کار	کار	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 پذیرش هتل	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : گروهی زمان: ۳دقیقه ابزار: فرم های پذیرش	آزمون عملکردی فرم	کنترل ابزار و فرمها و تکمیل فرمهای پذیرش بر اساس قوانین	۳	
				کنترل ابزار و فرمها و تکمیل فرمها در صورت لزوم	۲	
				کنترل ابزار و فرمهای مورد نیاز	۱	
۲	دریافت و کنترل اسناد هویت و محرمت	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : گروهی زمان: ۷دقیقه ابزار: اسناد شناسایی	آزمون شفاهی و عملکردی	کنترل صحیح هویت و محرمت بر اساس اسناد ارائه شده	۳	
				کنترل صحیح هویت بر اساس اسناد ارائه شده	۲	
				کنترل صحیح محرمت بر اساس اسناد ارائه شده	۱	
۳	عملیات ورود میهمان	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : گروهی زمان: ۵ دقیقه ابزار: رک پذیرش در نرم افزار، پنس طبقات	آزمون شفاهی و عملکردی	انتخاب صحیح اتاق و تخفیف ها و کنترل رجیستر کارت و ثبت در سیستم	۳	
				انتخاب صحیح اتاق و کنترل رجیستر کارت و ثبت سیستم	۲	
				کنترل رجیستر کارت و ثبت سیستم	۱	
۴	تنظیم گزارش	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : گروهی زمان: ۵ دقیقه ابزار: فرم گزارش	آزمون عملکردی گزارش کار	تهیه گزارش های لازم به مدیریت و اماکن و انتقال اطلاعات در شیفت بعدی	۳	
				تهیه گزارش لازم به مدیریت و انتقال اطلاعات به شیفت بعدی	۲	
				انتقال اطلاعات به شیفت بعدی	۱	
		۱- رعایت دقت و مسئولیت پذیری در انتخاب فرم پذیرش ۲- رعایت امانتداری و صداقت و مسئولیت پذیری در کنترل هویت و محرمت ۳- داشتن درک درست از سیستم سازمانی در انتخاب صحیح اتاق و مدیریت زمان ۴- رعایت دقت و مسئولیت پذیری و صداقت در تهیه گزارش و انتقال اطلاعات		همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت بند ۲ و ۳	1	
☐ بلی ☐ خیر						
ارزشیابی کار(شایستگی انجام کار)						

نمون برگ ارزشیابی کار

نام و نام خانوادگی		شماره ملی	تاریخ ارزشیابی:	نوبت:
کد حرفه	۵۱۱۱۱۲	حرفه : متصدیان خدمات سفر	کد پیمانانه / بودمان	۵۱۱۱۱۲۰۲۲
کد وظیفه شغل	۵۱۱۱۱۲۰۲	وظیفه شغل: امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت	۱۲
کد کار	۵۱۱۱۱۲۰۲۲۲	کار: اطلاع رسانی و پاسخ گویی	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	اطلاع رسانی	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : گروهی دو نفره زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: نقشه شهر وضعیت جاذبه ها	آزمون شفاهی و عملکردی	اطلاع رسانی صحیح میهمان در خصوص جاذبه های گردشگری و ترمینال های شهر و تحویل صحیح کلید به میهمان	۳	
				اطلاع رسانی صحیح میهمان در خصوص جاذبه های گردشگری و ترمینال های شهر	۲	
				تحویل کلید به میهمان بطور صحیح و با رعایت نکات امنیتی	۱	
۲	پاسخ گویی به تماس تلفنی	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : گروهی دو نفره زمان: ۵ دقیقه ابزار: تلفن رومیزی، کاغذ	آزمون شفاهی و عملکردی	پاسخگویی صحیح به تلفن های ورودی هتل با هتلی و تلفن های خروجی و داخلی	۳	
				پاسخگویی صحیح و استاندارد تلفن های ورودی و خروجی هتل	۲	
				پاسخگویی صحیح در مورد تلفن های داخلی	۱	
۳	خدمات پیام رسانی به میهمان	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : گروهی دو نفره زمان: ۱۰دقیقه ابزار: فرم پیغام	آزمون شفاهی و عملکردی	دریافت صحیح پیام های میهمان و انتقال آن و دریافت صحیح پیام برای میهمان و انتقال آن	۳	
				دریافت صحیح پیام های میهمان و انتقال آن	۲	
				دریافت صحیح پیام های برای میهمان و انتقال	۱	
۴	کلید داری	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : گروهی دو نفره زمان: ۱۰دقیقه ابزار: کلید هتلی، رک هتل	آزمون عملکردی	دریافت صحیح کلید اتاق میهمان و تحویل صحیح آن و چک کردن اطلاعات میهمان در صورت نیاز	۳	
				دریافت صحیح کلید اتاق میهمان و تحویل صحیح ان	۲	
				چک کردن اطلاعات میهمان در موارد جاماندن کلید یا گم شدن آن	۱	
	شایستگی های غیر فنی ، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:	۱-رعایت مدیریت زمان در پاسخ گویی به تماس تلفنی و خدمات پیام رسانی ۲- رعایت ارتباط موثر در اطلاع رسانی و کلید داری ۳- رعایت دقت درانجام کار و استفاده از یونیفرم در محیط کار		همه موارد رعایت شود	۲	
				موارد ناقص رعایت شود یا رعایت نشود	1	
		☐ بلی ☐ خیر				
ارزشیابی کار(شایستگی انجام کار)						

توضیحات:

1- معیار شایستگی انجام کار :

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۰، ۲۱، ۲۲، ۲۳، ۲۴، ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸، ۲۹، ۳۰، ۳۱، ۳۲، ۳۳، ۳۴، ۳۵، ۳۶، ۳۷، ۳۸، ۳۹، ۴۰، ۴۱، ۴۲، ۴۳، ۴۴، ۴۵، ۴۶، ۴۷، ۴۸، ۴۹، ۵۰، ۵۱، ۵۲، ۵۳، ۵۴، ۵۵، ۵۶، ۵۷، ۵۸، ۵۹، ۶۰، ۶۱، ۶۲، ۶۳، ۶۴، ۶۵، ۶۶، ۶۷، ۶۸، ۶۹، ۷۰، ۷۱، ۷۲، ۷۳، ۷۴، ۷۵، ۷۶، ۷۷، ۷۸، ۷۹، ۸۰، ۸۱، ۸۲، ۸۳، ۸۴، ۸۵، ۸۶، ۸۷، ۸۸، ۸۹، ۹۰، ۹۱، ۹۲، ۹۳، ۹۴، ۹۵، ۹۶، ۹۷، ۹۸، ۹۹، ۱۰۰ (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.