



عنوان دوره		هتلداری مقدماتی (فرانت آفیس)		شماره ویرایش: ۰۰۲	تاریخ ویرایش: ۱۳۹۸/۰۲/۰۲
اهداف	اهداف کلی آموزش	ارتقاء سطح دانش و کسب توانمندی در خصوص مبانی هتلداری شاخه اقامتی			
	اهداف آموزش رفتاری / عملکردی	کسب توانمندی دانش هتلداری و دانش نظری در زمینه فرانت آفیس			
مدت دوره	مدت دوره: ۱۶ ساعت	روز: پنج شنبه و جمعه	ساعات در طی هفته: ۸ ساعت		
	مبانی دانش عمومی صنعت هتلداری ۴ ساعت	تعداد هفته: ۲ هفته	مبانی دانش فرانت آفیس ۱۲ ساعت		
سرفصلهای آموزش	مبانی دانش عمومی صنعت هتلداری	<ul style="list-style-type: none"> ✓ مبانی هتلداری اقامتی ✓ آشنایی با تاریخچه صنعت هتلداری ✓ تشریح آیین رفتار حرفه ای در هتل ✓ نکات کاربردی مفاهیم نظری صنعت هتلداری و آشنایی با اصطلاحات 			
	مبانی دانش فرانت آفیس در هتل	<ul style="list-style-type: none"> ✓ آشنایی با بخشهای مختلف هتل مرتبط با فرانت آفیس. ✓ آشنایی با واحد پذیرش، اطلاعات، کانسیرج و بل کاپیتان. ✓ شناخت چرخه ورود مهمان . ✓ شناخت انواع اتاق، انواع تخت، و اتاقهای اصلی ✓ نحوه ارتباط پذیرش با بخش های دیگر هتل تاکیدا با صندوق مرکزی. ✓ شناخت انواع مدارک شناسایی، تاریخچه مهمان و اهمیت آن و فرمهای مورد استفاده در پذیرش ✓ خصوصیات یک پذیرشگر، نحوه پاسخگویی به نیازها و شکایات مهمان و نحوه برخورد با شرایط اضطراری (دزدی، قتل، خودکشی، آتش سوزی و...) ✓ آشنایی با سیستمهای رزرواسیون، منابع رزرو، تخفیفات ✓ آشنایی با انواع نرخ، میانگین نرخ، اتاق شب، نفر شب و درصد اشغال ✓ شناخت وظایف صندوق مرکزی و End of day ✓ اصطلاحات تخصصی (انگلیسی) 			
مقطع تحصیلی شرکت کنندگان	کاردانی و بالاتر	رشته تحصیلی	هتلداری، گردشگری		
شیوه ارزیابی دانش پذیر و پذیرش:	احراز شرایط عمومی و اختصاصی شرکت در دوره.				
منابع و محتویات آموزشی:	نشریات سازمان گردشگری و میراث فرهنگی، اتحادیه هتلداران و کتب و جزوه اساتید				
شیوه ارائه:	حضور در کلاس workshop				
شیوه ارزشیابی:	آزمون کتبی				
مجریان آموزش:	محل برگزاری: دانشگاه علامه طباطبایی				
نحوه اطلاع رسانی:	سایت	روزنامه	پیام رسان	سایر:	