

حمید آقاسامان

کارشناس ارشد مدیریت هتلداری تهران

معرفی رشته هتلداری

باید نیروی انسانی ماهر را برای اشتغال در سطح استاندارد در هتل‌ها و مکان‌ها تربیت کرد.

شرایط جذب هنرجو در رشته هتلداری

هنرستان‌های هتلداری در بعضی از استان‌ها نظیر تهران، خراسان رضوی و فارس از بین دختران و پسران هنرجو می‌پذیرند. داوطلبان ورودی این رشته در تهران، پس از طی دوره اول متوسطه و اخذ اولویت شاخهٔ کاردانش در نمودار هدایت تحصیلی، باید شرایط زیر را دارا باشند:

۱. معدل کل ۱۷ به بالا در دوره اول متوسطه؛
 ۲. سلامت کامل جسمی و روانی؛
 ۳. نداشتن قد کوتاه و چاقی مفرط (به دلیل شرایط کاری در هتل)؛
 ۴. شرکت در جلسهٔ مشاوره و انجام آزمون رغبت‌سنج و کسب نمرهٔ قبولی؛
 ۵. مشاوره با معاون آموزشی یا مدیر هنرستان پیرامون انتخاب رشته و شرایط تحصیل در این رشته؛
 ۶. ارائهٔ کارت بهداشت.
- داوطلب پس از سنجش میزان علاقه و کسب امتیاز لازم، با طی کردن مراحل بالا می‌تواند وارد این رشته شود.

محتوای آموزشی

هنرجویان این رشته، علاوه بر گذراندن درس‌های عمومی، شامل تربیت بدنی، دین و زندگی، زبان عربی، زبان خارجی، ادبیات فارسی، مطالعات اجتماعی، انسان و محیط زیست، مهارت‌های زندگی و درس‌های شایستگی‌های پایهٔ فنی، مانند درس ریاضی، باید هفت استاندارد مهارت شغلی را بگذرانند و به توانایی‌های لازم دست یابند:

۱. **استاندارد اتاق‌دار هتل:** هنرجو در این استاندارد با تشکیلات خانه‌داری هتل آشنا می‌شود و توانایی نظافت، گردگیری و خدمات کامل اتاق را به دست می‌آورد.
۲. **استاندارد متصدی لباس در هتل:** این استاندارد در واقع آشنایی با قسمت خشک‌شویی (لاندری) هتل است



اشاره

رشتهٔ هتلداری (امور اقامتی) یکی از رشته‌هایی است که در تربیت و تأمین نیروی انسانی مورد نیاز صنعت هتلداری نقش و اثر بسیار مهم و چشمگیری دارد؛ زیرا اولین ارتباط با گردشگران توسط کارمندان هتل شکل می‌گیرد. جملهٔ «افتخار ما ایرانیان مهمان‌نوازی است»، در عمل برای این رشته عنوان شده است. آموزش‌های این رشته هنرجویان را با نحوهٔ کار در هتل و اصول مهمان‌نوازی آشنا می‌کند تا آن‌ها بتوانند چرخ صنعت هتلداری را که به‌شدت در حال گسترش است، به حرکت در آورند.

نظام آموزش و پرورش فنی و حرفه‌ای و کاردانش دارای چهار زمینهٔ صنعت، هنر، خدمات و کشاورزی است که رشتهٔ هتلداری در زمینهٔ خدمات قرار داد.

ضرورت و هدف رشتهٔ هتلداری

کشور ایران به سبب داشتن مکان‌های تاریخی، مذهبی، طبیعی و گردشگری بسیار، از قطب‌های مطرح در صنعت گردشگری محسوب می‌شود. جذب گردشگر، به‌عنوان یکی از منابع درآمدزای کشور، یکی از هدف‌های بلندمدت نظام جمهوری اسلامی است و در حال حاضر



که هنرجو پس از گذراندن آن با دستگاه‌های مورد استفاده در خشک‌شویی، انواع لکه‌ها و برطرف کردن آن‌ها، اتوکشی، خشک‌شویی، نحوه دریافت و تحویل لباس مهمان و کارکنان هتل و ... آشنا می‌شود.

۳. استاندارد میزآرای هتل: در این استاندارد هنرجو با نحوه چیدمان میز، حمل خدمات پذیرایی و جمع‌آوری میز آشنا می‌شود.

۴. استاندارد برنامه‌ریزی جشن‌های تشریفاتی: هنرجو پس از گذراندن این استاندارد توانایی برگزاری جشن‌های تشریفاتی و مهم را فرا می‌گیرد و می‌تواند برای آن برنامه‌ریزی کند.

۵. استاندارد کاربر رایانه: در این استاندارد هنرجو با تمامی آموزش‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مرتبط با «ICDL» آشنا می‌شود و در پایان دوره باید بتواند متون فارسی و انگلیسی را حروف‌نگاری (تایپ) کند و امور مربوط به ساخت پرده‌نما (پاورپوینت) و اکسل را انجام دهد.

۶. استاندارد متصدی طبقات: در این استاندارد هنرجو با همه کارهایی که در قسمت خانه‌داری هتل صورت می‌گیرد، در سطوح مدیریتی میانی آشنا می‌شود و توانایی تقسیم کار بین کارکنان خانه‌داری، تعیین اولویت نظافت، واپایی (کنترل) اتاق مهمان، بازرسی از اتاق، گزارش تعمیرات و خرابی‌ها، موجودی‌گیری و ... را به دست می‌آورد.

۷. استاندارد کارمند پیشگاه (فرانت آفیس): پس از پایان این دوره، هنرجو باید بتواند کارهایی نظیر ذخیره (رزرو) اتاق، پذیرش و تخصیص اتاق به مهمان، راهنمایی و رفع مشکلات احتمالی مهمان، تسویه حساب مهمان، برقراری ارتباط‌های تلفنی و ... را انجام دهد.

کارورزی

هنرجو پس از سال یازدهم باید طی تابستان در هتل‌های سه ستاره و بالاتر حاضر شود و در قسمت‌های متفاوت هتل، از جمله اتاق، لباسشویی (لاندری)، رستوران و پذیرش هتل کارورزی کند.

درس‌های شایستگی‌های فنی

• دانش فنی پایه دهم شامل کاربر رایانه، اتاق‌دار هتل (شامل پودمان‌های اتاق‌داری، آشنایی با صنعت هتلداری و زبان تخصصی) و متصدی لباس‌ها در هتل است. علاوه بر این، مهارت «سالادسازی» و «اردورسازی» نیز به صورت فوق برنامه به دانش‌آموزان این پایه آموخته می‌شود.

• برای پایه یازدهم، شایستگی فنی «متصدی طبقات» شامل پودمان‌های متصدی طبقات، ایمنی و بهداشت در هتل، صحنه‌آرایی (دکوراسیون) و زبان تخصصی است و شایستگی «میزآرای هتل» شامل میزآرایی هتل، آداب معاشرت و گل‌آرایی است و استاندارد مهارت اختیاری «آشپز روز» نیز ارائه می‌شود. • برای پایه دوازدهم، استانداردهای «کارمند پیشگاه» و «مدیریت

جشن‌ها و مهمانی‌ها» آموخته می‌شود. لازم به یادآوری است که می‌توان درس‌های «فینگر فود» و «کافی‌شاپ» را به عنوان فوق برنامه برای این پایه ارائه کرد.

درس‌های شایستگی غیرفنی

درس‌های شایستگی غیرفنی، شامل الزامات محیط کار برای پایه دهم، کاربرد فناوری‌های نوین و کارگاه نوآوری و کارآفرینی برای پایه یازدهم و اخلاق حرفه‌ای برای پایه دوازدهم می‌شود.

آینده تحصیلی هنرجویان رشته هتلداری

این امکان برای هنرجویان رشته هتلداری وجود دارد که پس از اخذ مدرک تحصیلی دیپلم و در صورت علاقه به ادامه تحصیل، بدون آزمون ورودی در دانشگاه‌های علمی کاربردی ثبت‌نام کنند و پس از طی دو سال تحصیل و گذراندن واحدهای درسی مربوطه، مدرک کاردانی خود را دریافت دارند. شرکت در آزمون‌های ورودی کارشناسی و دوره‌های علمی بالاتر نیز برای افراد دارای مدرک کاردانی میسر است. شایان ذکر است، فارغ‌التحصیلان رشته هتلداری می‌توانند در رشته‌های گردشگری، هتلداری، قنادی، مهمان‌داری هواپیما، پذیرایی و تشریفات به تحصیل خود ادامه دهند.

شغل‌های قابل احراز رشته برای مدرک تحصیلی دیپلم

فارغ‌التحصیلان این رشته در صورت علاقه‌مندی و افزایش توانمندی‌های خود برای یافتن شغل مشکلی نخواهند داشت و به راحتی می‌توانند وارد بازار کار شوند. از جمله می‌توانند به عنوان کارمند خانه‌داری هتل، کارمند خشک‌شویی هتل، متصدی طبقات مهمان‌بر (بل‌بوی)، کارمند اطلاعات هتل، کارمند ذخیره جا (رزرواسیون) هتل، کارمند پذیرش هتل، کارمند صندوق مرکزی، صندوق‌دار رستوران، سر میزبان، میزبان، کمک میزبان رستوران، قهوه‌چی (باریستا)، مسئول قهوه‌سرای (کافی‌شاپ) هتل و متصدی سایر شغل‌های هتل مشغول کار شوند.

شغل‌های قابل احراز رشته برای دارندگان مدرک

تحصیلی کاردانی، کارشناسی و بالاتر

پس از فارغ‌التحصیلی از دوره‌های تحصیلی بالاتر، علاوه بر شغل‌هایی که در بخش قبلی به آن‌ها اشاره شد، شغل‌های دیگری نیز برای فارغ‌التحصیلان قابل احراز هستند؛ از جمله مدیر داخلی هتل، مدیر اقامتی، مدیر غذا و نوشابه، مدیر تالار، مدیر رستوران، مدیر خانه‌داری، ناظر (سوپروایزر)، گشت‌بر (تور لیدر)، و کارمند فروش بلیت در دفترهای خدمات (اژانس‌های مسافرتی و گردشگری، مهماندار شرکت‌های هواپیمایی، مهماندار قطارها و کشتی‌های مسافرتی، و همچنین شغل‌های مربوط به مهمان‌کده‌ها (پانسیون‌ها) و همه مراکز اقامتی دولتی و غیردولتی.