

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت آموزشی
مرکز ملی آموزش مهارتی و حرفه ای علوم پزشکی

استانداردهای
دوره آموزش مهارتی و حرفه ای

1-1 نام دوره :

فارسی : مهمانداری بیمارستانی

انگلیسی : hospital hostess

1-2 تعریف دوره :

در این دوره، مهارت آموزان درباره اصول تغذیه و اهمیت آن، اصول آشپزی و آماده سازی غذا، اصول مهمانداری، بهداشت محیط و مواد غذایی، سرو غذا و پذیرایی و همچنین اصول ایمنی و کنترل عفونت و نحوه برقراری ارتباط موثر در جهت انجام وظایف مهمانداری و پذیرایی بیماران و تیم پزشکی آموزش خواهند دید .

1-3 حداکثر ظرفیت پذیرش دوره : 30

استاندارد دوم: پیش نیاز ها و ویژگی های مهارت آموزان

2-1 مدرک تحصیلی : دیپلم متوسطه و بالاتر

2-2 دوره ها و گواهینامه های معتبر : -

2-3 سایر شرایط : رده سنی 18-50 سال - ارائه گواهی 3 سال سابقه کار در بیمارستان به امضای رییس بیمارستان در سمت مهمانداری برای داوطلبان با مدرک تحصیلی قبولی ششم تا ماقبل دیپلم الزامی است.

2-4 شیوه پذیرش مهارت آموزان : مصاحبه

2-4-1 شیوه پذیرش مهارت آموزان را توضیح دهید :

مصاحبه ورود به دوره توسط مسئول علمی دوره و روانشناس معتمد برای ارزیابی سلامت روان و عدم بررسی از نظر ویژگی های فردی و ظاهری (MMPI رفتارهای پرخاشگری و اضطرابی (پرسشنامه ی علاقمندی و توانمندی جهت اشتغال در مراکز ارائه خدمات سلامت انجام می شود.

سایر روش ها :

استاندارد سوم: شرایط اختصاصی اجرای دوره

1-3 استانداردهای منابع انسانی تخصصی :

ردیف	نیروی تخصصی	رشته تحصیلی	مقطع	ویژگی های مورد انتظار	تعداد
1	مسئول علمی دوره	پزشکی/پرستاری/تغذیه و رژیم درمانی	دکتری عمومی	پرستاری و تغذیه و رژیم درمانی (کارشناسی ارشد) / حداقل 5 سال سابقه کار بالینی مرتبط با بیمارستان و گذراندن دوره های آموزشی/ تربیت مربی مورد تایید مرکز ملی	1

ردیف	نیروی تخصصی	رشته تحصیلی	مقطع	ویژگی های مورد انتظار	تعداد
2	مربی	مدیریت خدمات بهداشتی - درمانی	کارشناسی ارشد	حداقل 2 سال سابقه کار بالینی مرتبط با بیمارستان و گذراندن دوره های آموزشی، تربیت مربی مورد تایید مرکز ملی/ یک مربی به ازای هر 10 مهارت آموز	1
3	مربی	پزشکی	دکتری عمومی	حداقل 2 سال سابقه کار بالینی مرتبط با بیمارستان و گذراندن دوره های آموزشی، تربیت مربی مورد تایید مرکز ملی/ یک مربی به ازای هر 10 مهارت آموز	1
4	مربی	تغذیه	کارشناسی ارشد	حداقل 2 سال سابقه کار بالینی مرتبط با بیمارستان و گذراندن دوره های آموزشی، تربیت مربی مورد تایید مرکز ملی/ یک مربی به ازای هر 10 مهارت آموز	1
5	مربی	بهداشت محیط	کارشناسی ارشد	حداقل 2 سال سابقه کار در حوزه مرتبط با بیمارستان در صورت دارابودن مدرک کارشناسی 5 سال سابقه / کار بالینی مرتبط با بیمارستان و گذراندن دوره های آموزشی، تربیت مربی مورد تایید مرکز ملی/یک مربی به ازای هر 10 مهارت آموز	1
6	مربی	بهداشت حرفه ای	کارشناسی ارشد	حداقل 2 سال سابقه کار در حوزه مرتبط با بیمارستان/ در صورت دارابودن مدرک کارشناسی 5 سال سابقه کار بالینی مرتبط با بیمارستان و گذراندن دوره های آموزشی، تربیت مربی مورد تایید مرکز ملی/ یک مربی به ازای هر 10 مهارت آموز	1
7	مربی	پرستاری	کارشناسی ارشد	حداقل 2 سال سابقه کار بالینی مرتبط با بیمارستان و گذراندن دوره های آموزشی، تربیت مربی مورد تایید مرکز ملی/ یک مربی به ازای هر 10 مهارت آموز	1
8	مربی	روانشناسی	کارشناسی ارشد	حداقل 2 سال سابقه کار بالینی مرتبط با بیمارستان و گذراندن دوره های آموزشی، تربیت مربی مورد تایید مرکز ملی / یک مربی به ازای هر 10 مهارت آموز	1
9	مربی	ارتباطات	کارشناسی ارشد	حداقل 2 سال سابقه کار بالینی مرتبط با بیمارستان و گذراندن دوره های آموزشی، تربیت مربی مورد تایید مرکز ملی/ یک مربی به ازای هر 10 مهارت آموز	0
10	مربی	مهندسی صنایع غذایی	کارشناسی ارشد	حداقل 2 سال سابقه ی کار در حوزه صنایع غذایی و ترجیحا مرتبط با بیمارستان و گذراندن دوره های آموزشی، تربیت مربی مورد تایید مرکز ملی/ یک مربی به ازای هر 10 مهارت آموز	0
11	مربی	آتش نشانی	کارشناسی	حداقل 10 سال سابقه ی کار در آتش نشانی و گذراندن دوره های آموزشی، تربیت مربی مورد تایید مرکز ملی/ یک مربی به ازای هر 10 مهارت آموز	1
12	مربی	هتلداری	کارشناسی	حداقل 5 سال سابقه کار در مدیریت و آموزش هتلداری/ یک مربی به ازای هر 10 مهارت آموز	1

1-3 استانداردهای منابع انسانی تخصصی :

ردیف	نیروی تخصصی	رشته تحصیلی	مقطع	ویژگی های مورد انتظار	تعداد
13	مربی	سلامت در فوریت های پزشکی و بلایا	کارشناسی ارشد	حداقل 2 سال سابقه کار در حوزه ی آموزشی یا بالینی مرتبط با بیمارستان/ یک مربی به ازای هر 10 مهارت آموز	0

منابع انسانی تخصصی دوره با رعایت ضوابط و آیین نامه های اداری و استخدامی هیات علمی و غیر هیات علمی و متعهدین خدمت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

2-3 استانداردهای فضای فیزیکی :

ردیف	عنوان مکان	کاربری در ساختار کلی دوره	مشخصات	تعداد
1	کلاس		دارای استاندارد لازم	1
2	بیمارستان		دارای حداقل یک بخش بستری عمومی و یک بخش ویژه	1
3	Skill Lab		مجهد به مولاژ احیای قلبی ریوی بزرگسال و کودکان، جعبه کمکهای اولیه، تخته حمل AED مصدوم، دستگاه	1
4	سایر	کارگاه	دارای ظرفیت استاندارد برای 10 مهارت آموز	1
5	سایر	هتل	هتل 3 ستاره به بالا	1

فضای فیزیکی اجرای دوره با رعایت ضوابط و استانداردهای فضاهای بهداشتی درمانی و آموزشی وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی و مرکز ملی و دارای مجوزهای مربوط

3-3 استانداردهای تجهیزات ویژه :

ردیف	نام دستگاه/وسیله	مشخصات	تعداد
1	دستگاه گرمکن	عدد به ازای هر 10 مهارت آموز	1
2	مایکروویو	عدد به ازای هر 10 مهارت آموز	1
3	چای ساز	عدد به ازای هر 10 مهارت آموز	1
4	دستگاه ظرف شور	عدد به ازای هر 10 مهارت آموز	1
5	جعبه ی کمک های اولیه	عدد به ازای هر 2 مهارت آموز	1
6	مولاژ برای احیای قلبی - ریوی	عدد دارای قابلیت انجام ماساژ قلبی	1
7	تخته حمل مصدوم	عدد به ازای هر 5 مهارت آموز	1
8	ترالی غذا	عدد به ازای هر 5 مهارت آموز	1
9	(locker و یخچال، bed table یونیت غذاخوری بیمار)	یونیت به ازای هر مهارت آموز	1
10	سطل های زباله (سه رنگ سفید، آبی، زرد)	عدد از هر سطل به ازای 5 مهارت آموز	1
11	AED دستگاه	عدد دارای قابلیت تشخیص ریتم	1

3-3 استاندارد های تجهیزات ویژه :

ردیف	نام دستگاه/وسيله	مشخصات	تعداد
12	میز (4 نفره و 12 نفره)	عدد به ازای هر 5 مهارت آموز	1
13	صندلی	عدد به ازای هر مهارت آموز	1
14	تجهیزات حفاظت فردی (دستکش، گان، ماسک، عینک)*	دستکش: 25 جفت به ازای هر مهارت آموز گان: 15 عدد به ازای هر مهارت آموز ماسک: 30 عدد به ازای هر مهارت آموز عینک یا شیلد: 1 عدد به ازای هر مهارت آموز در کل دوره	1
15	انواع کپسول آتش نشانی (از هر سه نوع)	عدد به ازای هر 10 مهارت آموز از هر سه نوع	1
16	یخچال بیمار	عدد به ازای هر 10 مهارت آموز	1

دارای مجوز تولید/واردات از اداره کل تجهیزات پزشکی وزارت و سایر سازمانهای مربوط

4-3 استاندارد های ابزارهای ویژه :

ردیف	نام دستگاه/وسيله	مشخصات	تعداد
1	فلاسک چای	عدد به ازای هر مهارت آموز	1
2	ظروف سرو غذا: (سینی، بشقاب، قاشق، چنگال، کارد، کاسه، لیوان)	عدد به ازای هر مهارت آموز	1
3	دستمال	عدد به ازای هر مهارت آموز	1

دارای مجوز تولید/واردات از اداره کل تجهیزات پزشکی وزارت و سایر سازمانهای مربوط

5-3 استاندارد های مواد مصرفی ویژه :

ردیف	عنوان	مشخصات	تعداد
1	مایع شستشوی دست و ظروف	مایع ضدعفونی کننده دست: 250 سی سی به ازای هر مهارت آموز مایع شستشو دهنده ظروف: 250 سی سی به ازای هر مهارت آموز	1
2	محلول ضدعفونی کننده ی ظروف، مواد غذایی و سطوح (پرکلرین)	مایع ضدفونی کننده سطوح: 250 سی سی به ازای هر مهارت آموز محلول ضدعفونی کننده موادغذایی : 30 گرم به ازای هر مهارت آموز محلول ظروف: 30 گرم به ازای هر مهارت آموز ضدفونی کننده دست: 250 سی سی به ازای هر مهارت آموز	1
3	موادغذایی	مواد غذایی متفاوت از هر 5 رده ی هرم مواد غذایی بصورت یک بسته به ازای هر مهارت آموز در نظر گرفته شود.	1

6-3 استانداردهای تعداد نمونه و بیمار :

ردیف	عنوان نمونه / بیماری	ویژگی	تعداد
1	بیمارنما یا مهارت آموز برای اجرای سناریوهای پیش بینی شده در مرحله ی مشاهده	بیمارنما به ازای هر 5 مهارت آموز	1
2	بیمار برای مرحله کمک در انجام یا انجام مستقل	تخت روز بیمار به ازای هر مهارت آموز	15

1-4 اهداف یادگیری :

4-1-1 هدف کلی : کسب مهارت در سرو غذا و پذیرایی در بیمارستان ها و سایر مراکز درمانی و آسایشگاهها

4-1-2 اهداف ویژه در سه حیطه:

شناختی:

قوانین بیمارستانی و حقوق گیرندگان خدمت را رعایت نماید.
از اصطلاحات بیمارستانی و واحد مهمانداری استفاده نماید.
فرایند نگارش گزارش و گزارش دهی را انجام دهد.
با بیمار، همراه و پرسنل بصورت صحیح ارتباط برقرار کند و آراستگی خود را حفظ نماید.
احیای قلبی - ریوی پایه و اقدامات کمک های اولیه را انجام دهد.
اصول کنترل عفونت بیمارستانی، حفاظت فردی و شستوشوی دست را رعایت نماید.
اصول ایمنی بیمار را اجرا نماید.
نقش مهماندار در مدیریت بحران را ایفا نماید.
اصول محافظت از خود و ارگونومی واحد مهمانداری را انجام دهد.
اطفا حریق را انجام دهد.
شستشوی مواد غذایی، ظروف، سطوح آشپزخانه و یونیت بیمار را انجام دهد.
مصرف بهینه در تجهیزات مهمانداری و آب را رعایت کند.
نحوه برگزاری مهمانی و پذیرایی را تمرین کند.
از تجهیزات و ابزار موجود در آشپزخانه و آبدارخانه استفاده نماید.
بهداشت آشپزخانه و آبدارخانه را رعایت نماید و بتواند یخچال بیماران را پاکسازی نماید.
منو و برنامه غذایی بنویسد.
روش های آماده سازی غذا و گاوژ را انجام دهد.
چیدمان میز و صندلی، یونیت بیمار و گل آرایی را انجام دهد.
تفکیک، جمع آوری و دفع پسماندها را به درستی انجام دهد.
در سناریوی خرید، انتخاب، تولید و تحویل غذا شرکت نماید.

نگرشی:

به انجام کار تیمی، برنامه ریزی زمان و حرکت باور داشته باشد.
به اولویت قرار دادن امور بیماران باور داشته باشد.
به برقراری مناسب با بیمار و سایر افراد اعتقاد داشته باشد.
رعایت اصول حفاظت فردی را از اصول مقدم بر شروع تمیز کاری بداند.
به حفظ پاکیزگی محیط و اهمیت اصول کنترل عفونت در واحد مهمانداری باور داشته باشد.
مسئولیت پذیر باشد.
به تغذیه و اهمیت آن در سلامت افراد باور داشته باشد.
به اهمیت رعایت آراستگی در برخورد با بیماران و مهمانان اعتقاد داشته باشد.

رفتاری:

قوانین بیمارستانی و حقوق گیرندگان خدمت را رعایت نماید.
از اصطلاحات بیمارستانی و واحد مهمانداری استفاده نماید.
فرایند نگارش گزارش و گزارش دهی را انجام دهد.
با بیمار، همراه و پرسنل بصورت صحیح ارتباط برقرار کند و آراستگی خود را حفظ نماید.
احیای قلبی - ریوی پایه و اقدامات کمک های اولیه را انجام دهد.
اصول کنترل عفونت بیمارستانی، حفاظت فردی و شستوشوی دست را رعایت نماید.
اصول ایمنی بیمار را اجرا نماید.
نقش مهماندار در مدیریت بحران را ایفا نماید.
اصول محافظت از خود و ارگونومی واحد مهمانداری را انجام دهد.
اطفا حریق را انجام دهد.
شستشوی مواد غذایی، ظروف، سطوح آشپزخانه و یونیت بیمار را انجام دهد.

مصرف بهینه در تجهیزات مهمانداری و آب را رعایت کند.
 نحوه برگزاری مهمانی و پذیرایی را تمرین کند.
 از تجهیزات و ابزار موجود در آشپزخانه و آبدارخانه استفاده نماید.
 بهداشت آشپزخانه و آبدارخانه را رعایت نماید و بتواند یخچال بیماران را پاکسازی نماید.
 منو و برنامه غذایی بنویسد.
 روش های آماده سازی غذا و گاواز را انجام دهد.
 چیدمان میز و صندلی، یونیت بیمار و گل آرایی را انجام دهد.
 تفکیک، جمع آوری و دفع پسماندها را به درستی انجام دهد.
 در سناریوی خرید، انتخاب، تولید و تحویل غذا شرکت نماید.

جدول بخش های اصلی دوره :

2-4

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به دقیقه	
								زمان	روش آموزش
1	آشنایی با قوانین ، فرآیندهای بیمارستانی و شناخت بیمارستان در حیطه ی مهمانداری	آشنایی با قوانین و دستور العمل های آشنایی با نقش و وظایف مهماندار در آشنایی با رسالت بیمارستان آشنایی با رعایت استاندارد پوششی آشنایی با حقوق گیرندگان خدمت آشنایی با اصول محرمانگی و رازداری آشنایی با مفاهیم اعتباربخشی						240	نظری
2	آشنایی با اصطلاحات	آشنایی با اصطلاحات بیمارستانی آشنایی با اصطلاحات واحد مهمانداری						120	نظری
3	آشنایی با اصول گزارش نویسی و مستند سازی	آشنایی با گزارش و نحوه ی نگارش آشنایی با فرایند گزارش دهی آشنایی با نحوه ی ثبت اشکالات و گزارش خطا						120	نظری

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به دقیقه	
								زمان	روش آموزش
4	آشنایی با مهارت های رفتاری و ارتباطی	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با □ مهارت های ارتباطی □ آشنایی با اصول آداب و معاشرت در □ محیط کار مثل راه رفتن □ آشنایی با اصول ارتباط با بیمار و □ آشنایی با □ همراهان □ اصول خدمت رسانی □ آشنایی با اصول ارتباط صحیح با □ کودک، سالمند □ آشنایی با اصول ارتباط با بیمار روان، □ بدحال، رو به احتضار □ آشنایی با اصول احترام به حریم خصوصی افراد و عدم □ تماس فیزیکی با آن ها □ آشنایی با اصول کنترل خشم و اضطراب 	پرستاری، روا شناسی،	کلاس،				360	نظری
5	آشنایی با اصول کمک های اولیه	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با □ زنجیره ی حیات □ آشنایی با احیا CAB قلبی - ریوی به روش و کاربرد آن AED و دستگاه □ آشنایی با □ اهداف کمک های اولیه □ آشنایی با اصول ایمنی و قانونی در □ کمک های اولیه □ آشنایی با اصول صحیح مواجهه با □ آشنایی با □ مصدوم اصول برخورد با فرد دچار □ آشنایی با □ خفگی خونریزی و روش های □ آشنایی با □ کنترل آن اصول صحیح حمل مصدوم 	پزشکی، پرست اری،	کلاس،				360	نظری

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به دقیقه	
								زمان	روش آموزش
6	آشنایی با اصول کنترل عفونت در بیمارستان	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با اصول کنترل عفونت، □ پیشگیری و ایزولاسیون □ آشنایی با مکان های آلوده در واحد □ مهمانداری بیمارستان □ آشنایی با نحوه ی شست و شوی □ آشنایی با دست □ احتیاط های استاندارد □ آشنایی با اصول حفاظت فردی و امحا آن 	پزشکی، به داشت محیط، پرستاری،	کلاس،				240	نظری
7	آشنایی با مباحث ایمنی در بیمارستان	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با اصطلاحات ایمنی □ آشنایی با اصول حفظ ایمنی بیمار 	پزشکی، به داشت محیط، پرستاری،	کلاس،				90	نظری
8	آشنایی با مدیریت بحران در بیمارستان	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با بحران و انواع آن □ آشنایی با خصوصیات بحران و مراحل زمانی وقوع حوادث و بلایا □ آشنایی با سیستم حوادث و بحران □ آشنایی با نقش مهماندار در زمان بحران 	بهداشت حرفه ای، سلامت در فوریت های پزشکی و بلایا،	کلاس،				180	نظری
9	آشنایی با سلامت شغلی واحد مهمانداری	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با مفاهیم ایمنی - حادثه - خطر - شبه حادثه □ آشنایی با اصول محافظت از خود □ آشنایی با خطرات عمده در واحد □ آشنایی با اصول ارگونومی در واحد مهمانداری 	بهداشت حرفه ای،	کلاس،				180	نظری
10	آشنایی با ایمنی حریق در بیمارستان	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با آشنایی با ایمنی حریق □ انواع حریق و اطفای آن 	بهداشت حرفه ای،	کلاس،				120	نظری

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به دقیقه	
								زمان	روش آموزش
11	آشنایی با روند مدیریت کار	<p>آشنایی با کار</p> <ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با تیمی □ اصول تصمیم گیری □ آشنایی با مسئولیت و مسئولیت □ آشنایی با پذیري مدیرت زمان، حرکت و □ آشنایی با اولویت بندی نحوه ی برگزاری مهمانی و □ آشنایی با پذیرایی نحوه ی نظارت و کنترل کمی و کیفی بر امور مرتبط □ آشنایی با مهمانداری نحوه ی رو به رو شدن با وقایع پیش بینی نشده در مهمانی ها و پذیرایی 	هتلداری،	کلاس،			300	نظری	
12	آشنایی با اصول کنترل عفونت در واحد مهمانداری	<p>آشنایی با نقش بهداشت</p> <ul style="list-style-type: none"> □ فردی در تامین سلامتی □ آشنایی با بیماری های منتقله از راه □ آشنایی با مواد غذایی نحوه ی شست و شوی □ آشنایی با مواد غذایی بهداشت آب سرد و گرم و □ آشنایی با تامین آن نحوه ی کنترل حشرات و □ آشنایی با جوندگان نحوه ی شست و شوی و □ ضدعفونی ظروف □ آشنایی با نحوه ی پاکسازی سطوح و □ محیط مطبخ و آبدارخانه □ آشنایی با نحوه ی ضدعفونی یونیت غذاخوری بیمار، همراه و پرسنل 	پزشکی، به	کلاس،			360	نظری	
13	آشنایی با اصول حفظ محیط زیست	<p>□ آشنایی با اهمیت آب و تامین آن</p> <p>□ آشنایی با اصول مصرف بهینه آب در</p> <p>□ واحد مهمانداری</p> <p>□ آشنایی با مصرف بهینه در تجهیزات مهمانداری و مواد غذایی</p>	تغذیه، بهد	کلاس،			120	نظری	

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به دقیقه	
								زمان	روش آموزش
14	آشنایی با اصول مشتری مداری و برخورد با شکایت بیماران و مراجعین	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با اصول مشتری مداری □ آشنایی با نحوه ی برخورد با مشتری □ آشنایی با نحوه ی دریافت و پاسخدهی به شکایت بیماران 		کلاس،				120	نظری
15	آشنایی با اصول بهداشت محیط تهیه، نگهداری و سرو مواد غذایی	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با اصول بهداشت آشپزخانه و آبدارخانه □ آشنایی با اصول نگهداری مواد غذایی □ بهداشت محل سرو مواد غذایی □ آشنایی با نحوه ی پاکسازی یخچال بیماران 	تغذیه،بهداشت محیط،	کلاس،				180	نظری
16	آشنایی با اصول آداب معاشرت و آراستگی	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با نحوه ی سخن گفتن □ آشنایی با نحوه ی خوردن و آشامیدن □ آشنایی با نحوه ی تقاضا کردن و احترام به طرف مقابل □ آشنایی با نحوه ی پاسخگویی به درخواست مراجعه کننده یا بیمار □ آشنایی با نحوه دریافت منو □ آشنایی با نحوه ی برخورد با میهمان داخلی و خارجی □ آشنایی با اصل آراستگی 	ارتباطات،هتلداری،	کلاس،				180	نظری
17	آشنایی با ضوابط و الزامات عمومی فضای فیزیکی آشپزخانه و آبدارخانه	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با اصول استاندارد فضای فیزیکی آشپزخانه و آبدارخانه □ آشنایی با نحوه ی تامین گاز، نور، صدا، دما در آشپزخانه و آبدارخانه □ آشنایی با نحوه ی تهویه در آشپزخانه و آبدارخانه 	تغذیه،بهداشت محیط،	کلاس،				60	نظری

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به دقیقه	
								زمان	روش آموزش
18	آشنایی با تجهیزات و ابزار موجود	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با تجهیزات و ابزار مربوط به آشپزخانه □ آشنایی با تجهیزات و ابزار مربوط به آشپزخانه □ آشنایی با تجهیزات و ابزار مربوط به آشپزخانه □ سالن غذاخوری □ آشنایی با میز و صندلی و نحوه ی چیدمان آن ها در میهمانی ها و سال های غذاخوری 	تغذیه، بهداشت محیط، هتلداری،	کلاس،			نظری	120	
19	آشنایی با اصول تغذیه و رژیم درمانی	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با اهمیت تغذیه در سلامت □ آشنایی با هرم غذایی □ آشنایی با تغذیه در گروه های سنی مختلف 	تغذیه،	کلاس،			نظری	180	
20	آشنایی با انواع رژیم های غذایی	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با رژیم غذایی دیابتی □ رژیم غذایی پرکالری □ آشنایی با رژیم غذایی پرپروتئین □ آشنایی با رژیم غذایی کم نمک، کم چرب □ آشنایی با رژیم غذایی اورمیک □ آشنایی با رژیم غذایی اسهالی □ آشنایی با رژیم مایعات □ آشنایی با انواع گاوآژ و نحوه ی NPO رژیم خروج از ناشتایی 	تغذیه،	کلاس،			نظری	240	
21	آشنایی با انواع غذاها و اهمیت آن ها	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با انواع سالاد، دسرو سوپ □ آشنایی با انواع نوشیدنی سرد و گرم □ آشنایی با انواع مواد غذایی گرم و سرد 	تغذیه، هتلداری،	کلاس،			نظری	180	
22	آشنایی با اصول آشپزی و روش های آماده سازی غذا	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با اصول انواع آشپزی □ آشنایی با روش های آماده سازی غذا □ آشنایی با نحوه ی خارج کردن مواد غذایی از انجماد و گرم کردن 	تغذیه، هتلداری،	کلاس،			نظری	240	

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به دقیقه	
								زمان	روش آموزش
23	آشنایی با اصول منو نویسی	آشنایی با منو □ و طبقه بندی مواد غذایی آشنایی با اصول برنامه های غذایی		کلاس،				90	نظری
24	آشنایی با اصول انتخاب و خرید مواد غذایی	آشنایی با ویژگی های مواد غذایی آشنایی با □ مرغوب نحوه ی انتخاب مواد آشنایی با □ غذایی نحوه ی خرید مواد غذایی		کلاس،				180	نظری
25	آشنایی با سیستم تولید غذا و تحویل	آشنایی با □ نحوه ی درخواست از انبار و انتقال مواد غذایی اولیه به آشنایی با □ آشپزخانه نحوه ی تحویل و انتقال مواد غذایی از آشپزخانه به بخش ها		کلاس،				120	نظری
26	آشنایی با اصول سرو غذا و پذیرایی	آشنایی با □ نحوه ی چیدمان ظروف بر روی میز و سینی برای پرسنل، میهمانی های □ داخلی و خارجی آشنایی با نحوه ی سرو انواع غذاها به آشنایی با □ بیمار نحوه ی بسته بندی مواد غذایی		کلاس،				180	نظری
27	آشنایی با نحوه ی مدیریت پسماند	آشنایی با نحوه ی تفکیک، جمع آوری و دفع پسماندها آشنایی با اصول تفکیک □ □ آشنایی □ □ و سطل زباله ها با نحوه جمع آوری و دفع فاضلاب چرب		کلاس،				180	نظری
28	آشنایی با اصول کنترل عفونت در واحد مهمانداری	آشنایی با نقش بهداشت □ فردی در تامین سلامتی آشنایی با بیماری های منتقله از راه آشنایی با □ مواد غذایی نحوه ی شست و شوی آشنایی با □ مواد غذایی بهداشت آب سرد و گرم و آشنایی با □ تامین آن نحوه ی کنترل حشرات و جوندگان		کلاس،				360	نظری
29	آشنایی با اصول گل آرای	آشنایی با □ نحوه ی گل آرای میز غذا		کلاس،				120	نظری

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به دقیقه	
								زمان	روش آموزش
30	ایفای نقش در مهارت های رفتاری و ارتباطی	<ul style="list-style-type: none"> □ اجرای مهارت های □ اجرای اصول □ ارتباطی آداب و معاشرت در محیط □ کار مثل راه رفتن □ برقراری ارتباط □ با بیمار و همراهان □ اجرای اصول خدمت □ برقراری ارتباط □ رسانی صحیح با کودک، سالمند □ برقراری ارتباط با بیمار روان، □ بدحال، رو به احتضار □ اجرای اصول احترام به □ حریم خصوصی افراد و عدم □ تماس فیزیکی با آن ها □ کنترل خشم و اضطراب 	پرستاری، روانشناسی،	سایر کارگاه،				360	عملی
31	ایفای نقش در اجرای اصول کمک های اولیه	<ul style="list-style-type: none"> □ آشنایی با □ زنجیره ی حیات بصورت □ اجرای احیا □ میدانی CAB قلبی - ریوی به روش □ و کاربرد آن AED و دستگاه □ اجرای اهداف □ کمک های اولیه □ اصول ایمنی و قانونی در □ اجرای کمک های اولیه □ اصول صحیح مواجهه با □ اجرای اصول □ مصدوم برخورد با فرد دچار خفگی □ اجرای اصول □ روش های کنترل خونریزی □ اجرای اصول □ صحیح حمل مصدوم 	پزشکی، پرستاری،	Skill Lab،	جعبه ی کمک های اولیه، مولاز برای احیای قلبی - ریوی، تخته حمل مصدوم، دستگاه AED،			360	عملی
32	رعایت ایمنی حریق در بیمارستان	<ul style="list-style-type: none"> □ اطفای حریق 	بهداشت حرفه ای،	سایر کارگاه،	انواع کپسول آتش نشانی از هر (سه نوع)،			240	عملی

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به دقیقه	
								زمان	روش آموزش
33	اجرای روند مدیریت کار	اجرای سناریو با در نظر گرفتن اجرای کار تیمی، تصمیم گیری، اولویت بندی و مدیریت زمان، حرکت و مسئولیت تمرین پذیر پذیری برگزاری مهمانی و پذیرایی نحوه کنترل و نظارت کمی و کیفی بر امور مرتبط با مهمانداری تمرین رو به رو شدن با وقایع پیش بینی نشده در مهمانی ها و پذیرایی	پرستاری، سایر کارگاه،					عملی	240
34	کارآموزی بیمارستان سطح 1	اجرای قوانین ، فرآیندهای بیمارستانی و شناخت بیمارستان در حیطه ی مهمانداری - سلامت شغلی واحد مهمانداری - رعایت اصول گزارش نویسی و مستند سازی - آشنایی با اصطلاحات بصورت میدانی رعایت مباحث ایمنی در - بیمارستان - اجرای اصول کنترل عفونت در بیمارستان رعایت اصول حفظ محیط - زیست - رعایت اصول مشتری مداری و رسیدگی به شکایت بیماران و مراجعین	مدیریت خدمات بهداشتی - درمانی، پ زشکی، بهد اشد محیط، بهدا شت حرفه ای، پرستاری،					عملی	1320
35	کارآموزی در هتل و کارگاه	اجرای اصول منو نویسی در پذیرایی عمومی، آشنایی با اصول گل آرایی میز غذا، رعایت اصول آداب معاشرت و آراستگی عمومی، آشنایی با انواع غذاها و اهمیت آن ها بصورت میدانی در پذیرایی عمومی، اجرای سیستم تولید و تحویل غذا در پذیرایی عمومی، رعایت اصول سرو غذا و پذیرایی عمومی	مدیریت خدمات بهداشتی - درمانی، تغذ یه، ارتباطا ت، هتلداری،					نظری	720

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به دقیقه	
								زمان	روش آموزش
36	کارآموزی بیمارستان سطح 2	رعایت اصول کنترل عفونت در واحد مهمانداری - رعایت اصول بهداشت محیط تهیه، نگهداری و سرو مواد غذایی رعایت اصول آداب - معاشرت و آراستگی با بیمار رعایت ضوابط و الزامات - عمومی فضای فیزیکی آشپزخانه و آبدارخانه - آشنایی با تجهیزات و ابزار موجود بصورت میدانی - رعایت اصول آسبزی و روش های آماده سازی غذا اجرای اصول منو نویسی - برای بیمار - رعایت اصول انتخاب و خرید مواد غذایی برای بیمار - اجرای سیستم تولید و تحویل غذا به بیمار رعایت اصول سرو غذا و - پذیرایی - رعایت اصول مدیریت پسماند						عملی	1980
								نظری	عملی
								6240	4500
جمع									

3-4 روش ارزیابی پایان دوره مهارت آموزان : Observation|Logbook|OSCE|آزمون کتبی|

1-3-4 شیوه ارزیابی مهارت آموزان دوره را توضیح دهید :

ایستگاه 2: انتخاب و خرید مواد غذایی و سپس تهیه و آماده سازی مواد غذایی جهت سرو

4-4 منابع آموزشی : کلیات بهداشت حرفه‌ای، مولفان: مولفان: فرید امیرزاده، شیرازه ارقامی، علیرضا چوبینه، سال چاپ: 1393

5-4 فهرست مهارت های تکنیکی (پروسبجرال) و غیر تکنیکی مهارت آموزان:

عنوان مهارت	دفعات مشاهده	دفعات کمک در انجام	دفعات انجام مستقل	کل دفعات
رعایت اصول گزارش نویسی و مستند سازی	2	3	10	15
ایفای نقش در مهارت های رفتاری و ارتباطی	3	5	10	18
ایفای نقش در اجرای اصول کمک های اولیه	2	3	5	10
اجرای اصول کنترل عفونت در بیمارستان	2	3	5	10
ایفای نقش در مدیریت بحران بیمارستان	2	3	5	10

کل دفعات	دفعات انجام مستقل	دفعات کمک در انجام	دفعات مشاهده	عنوان مهارت
10	5	3	2	سلامت شغلی واحد مهمانداری
11	6	3	2	اجرای ایمنی حریق در بیمارستان
15	7	5	3	اجرای اصول کنترل عفونت در واحد مهمانداری
10	5	3	2	ایفای نقش در مشتری مداری و رسیدگی به شکایت بیماران و مراجعین
15	7	5	3	اجرای اصول بهداشت محیط تهیه، نگهداری و سرو مواد غذایی
18	10	5	3	رعایت اصول آداب معاشرت و آراستگی
10	5	3	2	آشنایی با تجهیزات و ابزار موجود بصورت میدانی
15	7	5	3	آشنایی با انواع غذاها و اهمیت آن ها بصورت میدانی
15	7	5	3	آشپزی و و روش های آماده سازی غذا
10	5	3	2	اجرای اصول منو نویسی
10	5	3	2	انتخاب و خرید مواد غذایی
15	7	5	3	اجرای سیستم تولید و تحویل غذا
15	7	5	3	اجرای اصول سرو غذا و پذیرایی
10	5	3	2	اجرای اصول مدیریت پسماند

عنوان مهارت	دفعات مشاهده	دفعات کمک در انجام	دفعات انجام مستقل	کل دفعات
اجرای اصول گل آرایی	2	3	5	10

استاندارد پنجم : طول مدت دوره

1-5 مدت برگزاری دوره :

ساعت : 179

روز : از 40 تا : 80

ماه : از 2 تا : 4

استاندارد ششم: شهریه دوره

1-6 شهریه دوره : 48000000 ریال

2-6 معادل ریالی 0 یورو برای مهارت آموزان خارجی

استاندارد هفتم :

1-7 گواهینامه پایان دوره :

مهارت آموزان در پایان این دوره قادر خواهند بود :

از اصطلاحات بیمارستانی و واحد مهمانداری به درستی استفاده کند.
 گزارش بنویسد و گزارش دهی را انجام دهد.
 ارتباط با گروه های مختلف سنی، بیماران برقرار نماید و اصول کنترل خشم و اضطراب، آداب معاشرت و آراستگی را رعایت می نماید.
 احیای قلبی - ریوی پایه را انجام دهد.
 اصول کمک های اولیه را انجام دهد.
 اصول کنترل عفونت، پیشگیری، شست و شوی دست و حفاظت ایمنی را اجرا نماید.
 در بحران، مراحل آن، سیستم بحران بیمارستان ایفای نقش نماید.
 اصول حفاظت از خود، ارگونومی و خطرات عمده در واحد مهمانداری را اجرا کند.
 انواع حریق و اطفای آن را انجام دهد.
 اصول کنترل عفونت در واحد مهمانداری را اجرا کند.
 اصول مشتری مداری و برخورد با شکایت بیماران را اجرا کند.
 با تجهیزات و ابزار موجود در آشپزخانه و آبدارخانه بطور صحیح کار کند.
 اصول آشپزی و روش های آماده سازی غذا را اجرا نماید.
 منونویسی را انجام دهد.
 اصول انتخاب، خرید، تحویل، تولید مواد غذایی را بطور صحیح اجرا نماید.
 اصول سرو غذا، پذیرایی و گل آرایی را انجام دهد.
 مدیریت پسماندهای بیمارستانی واحد مهمانداری را انجام دهد.

2-7 اعتبار گواهینامه 3 سال