

آموزش کارکنان خدماتی سازمان ها

www.ketab.ir

تألیف:

امیرسعید حاجی حسینی

۱۴۰۲

سرشناسه : حاجی حسینی، امیرسعید، ۱۳۴۹ -
 عنوان و نام پدیدآور : آموزش کارکنان خدماتی سازمان‌ها/تألیف امیرسعید حاجی حسینی.
 مشخصات نشر : تهران: مهکامه، ۱۴۰۲.
 مشخصات ظاهری : ۱۲۰ص: مصور، جدول.
 شابک : 978-622-5923-27-0
 وضعیت فهرست‌نویسی : فیبا
 موضوع : کارگران خدمات Service industries workers
 کارگران خدمات -- آموزش مهارت‌های شغلی Occupational training -- Service industries workers
 رده‌بندی کنگره : HDA۰۳۹ :
 رده‌بندی دیویی : ۳۳۱/۷۶۱۳۶۱ :
 شماره کتابشناسی ملی : ۹۳۵۱۱۲۳ :



انتشارات مهکامه

نام کتاب: آموزش کارکنان خدماتی سازمان‌ها

تألیف: امیرسعید حاجی حسینی

ناشر: مهکامه

ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی

طرح جلد: محمود رضا لطیفی

لیتوگرافی: نقش

نوبت چاپ: اول / ۱۴۰۲

تیراژ: ۳۰ نسخه

قیمت: ۱۴۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۵۹۲۳-۲۷-۰

کلیه حقوق چاپ و نشر این کتاب مطابق با «قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸» برای مؤلف محفوظ و منحصرأ متعلق به امیرسعید حاجی حسینی می‌باشد. لذا هر گونه استفاده از کل یا قسمتی از این کتاب (از قبیل هر نوع چاپ، فتوکپی، اسکن، عکس‌برداری، نشر الکترونیکی، هر نوع انتشار به صورت اینترنتی، سی‌دی، دی‌وی‌دی، فیلم، فایل صوتی یا تصویری و غیره) بدون اجازه کتبی از مؤلف ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

انتشارات مهکامه: ناشر تخصصی گردشگری و هتلداری

نشر و پخش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به بلافی‌نژاد، کوچه انوری، پلاک ۸، طبقه دوم

فکس: ۶۶۹۶۱۵۰۹

تلفن: ۶۶۴۸۸۲۰۳ - ۶۶۴۹۷۰۵۰ - ۶۶۹۶۱۵۰۹

سایت: www.mahkameh.com

www.hotel-school.ir

saeidhajihoseini@yahoo.com

۰۹۱۷۱۲۰۴۱۵۳

۰۹۱۷۴۳۹۴۹۰۲

وب‌سایت امیرسعید حاجی حسینی:

پست الکترونیکی:

تلفن و واتساپ:

پیشنهادهای و نظرات:

فهرست مطالب

۱۱.....	پیش‌گفتار نویسنده
۱۳.....	پیش‌گفتار
۱۵.....	فصل اول: مهارت‌های فردی
۱۷.....	۱- اصول ارائه حرفه‌ای خدمت در سازمان
۱۷.....	✧ ارائه حرفه‌ای خدمت
۱۷.....	✧ ظاهر حرفه‌ای کارکنان خدماتی
۱۸.....	✧ رفتار حرفه‌ای کارکنان خدماتی
۱۹.....	✧ نگرش و رفتارهای مثبت
۲۰.....	✧ انعطاف‌پذیری در انجام وظایف
۲۰.....	✧ اهمیت کار گروهی
۲۱.....	✧ نقش کارکنان خدماتی در کار گروهی
۲۱.....	✧ رعایت ضوابط و دستورالعمل‌های سازمان
۲۲.....	✧ مدیریت زمان در انجام وظایف
۲۳.....	✧ افزایش اطلاعات اجتماعی و مهارت‌های شغلی
۲۴.....	✧ ارائه خدمت عالی
۲۵.....	۲- مهارت‌های ارتباطی
۲۵.....	✧ آشنایی با انواع ارتباط
۲۵.....	✧ اهمیت برقراری ارتباط مؤثر
۲۶.....	✧ ارتباط غیرکلامی
۲۶.....	✧ مهارت‌های شنیداری

❖ بکارگیری مهارت‌های ارتباطی ۲۷

❖ ارتباط با افرادی با نیازهای خاص ۲۸

فصل دوم: آداب رفتار در سازمان ۳۱

۱- آشنایی با سازمان ۳۳

❖ تعریف سازمان و اهداف آن ۳۳

❖ وظایف مدیریت سازمان ۳۳

❖ آشنایی با سازمان ۳۴

❖ بخش‌های داخلی سازمان ۳۵

❖ آشنایی با خدمات سازمان ۳۶

❖ اهمیت نمودار سازمانی ۳۷

۲- آداب رفتار در سازمان ۳۸

❖ ارتباط با مدیران ارشد ۳۸

❖ ارتباط با کارکنان زیر دست ۳۸

❖ تعریف و انتقاد در سازمان ۳۹

❖ مجادلات بین کارکنان ۳۹

❖ حفظ آرامش و خونسردی ۴۰

❖ انجام امور شخصی حین خدمت ۴۱

❖ معرفی افراد به یکدیگر ۴۱

❖ آداب دست دادن ۴۲

❖ آداب پاسخ به تلفن ۴۲

❖ آداب صحبت و گفتگو ۴۳

❖ کنترل حرکات غیرارادی بدن ۴۴

❖ رواج شایعه و بدگویی در سازمان ۴۴

❖ تنش‌های عصبی در محیط کار ۴۵

❖ رفتارهای غیرمودبانه و ناپسند ۴۶

❖ رفتارهای مودبانه و پسندیده ۴۷

فصل سوم: خدمات نظافت و آراستگی در سازمان ۴۹**۱- وظایف کارکنان خدمات نظافت و آراستگی ۵۱**

* وظایف کارکنان خدمات نظافت و آراستگی ۵۱

* اجازه ورود به دفاتر اداری ۵۲

* عدم کنجکاوی، گوش دادن به مکالمات، خواندن نامه‌ها ۵۲

* رساندن نامه‌ها، جابجایی و انتقال وسایل و تجهیزات سازمان ۵۳

* آبیاری و مراقبت از گیاهان تزئینی ۵۳

* صرفه جویی و کاهش هزینه‌ها ۵۳

* وسایل گم شده و پیدا شده ۵۴

۲- آشنایی با ابزار، لوازم و تجهیزات نظافت و کاربرد آنها ۵۶

* آشنایی با ابزار، لوازم و تجهیزات نظافت و کاربرد آنها ۵۶

۳- انجام امور نظافت ۵۸

* اهداف انجام نظافت ۵۸

* رعایت نکات مهم در نظافت ۵۸

* نظم و آراستگی در محیط کار ۵۹

* نظافت و آراسته کردن دفاتر اداری ۵۹

* فضاهای عمومی ساختمان ۶۰

* نظافت و آراسته کردن فضاهای عمومی ۶۱

* نظافت و ضدعفونی کردن سرویس‌های بهداشتی ۶۲

* جمع‌آوری زباله‌ها و پسماند ۶۳

فصل چهارم: خدمات پذیرایی در سازمان ۶۵**۱- وظایف کارکنان خدمات پذیرایی ۶۷**

* وظایف کارکنان خدمات پذیرایی ۶۷

* ورود به اتاقهای برگزاری جلسات اداری ۶۷

* نظافت آبدارخانه و تجهیزات پذیرایی سازمان ۶۸

* نظافت سالن پذیرایی و غذا خوری کارکنان ۶۸

- ❖ شستشو و پالیش ظروف و لوازم پذیرایی ۶۹
- ❖ مراقبت‌های بهداشتی در پذیرایی غذا و نوشیدنی ۶۹
- ❖ گواهی سلامت و صلاحیت کارکنان خدمات پذیرایی ۷۰
- ۲- آشنایی با انواع ظروف، لوازم و تجهیزات پذیرایی و کاربرد آنها ۷۱
- ❖ آشنایی با ظروف، لوازم و تجهیزات پذیرایی و کاربرد آنها ۷۱
- ۳- پذیرایی در جلسات اداری ۷۳
- ❖ آماده‌سازی و پذیرایی انواع چای ۷۳
- ❖ آماده‌سازی و پذیرایی انواع قهوه ۷۳
- ❖ آماده‌سازی و پذیرایی انواع دمنوش ۷۴
- ❖ آماده‌سازی و پذیرایی آب و نوشیدنی‌ها ۷۴
- ❖ آماده‌سازی و پذیرایی شیرینی و میوه ۷۶
- ❖ پذیرایی سلف سرویس کارکنان ۷۷
- فصل پنجم: ایمنی و بهداشت ۷۹**
- ۱- ایمنی حرفه‌ای ۸۱
- ❖ آشنایی با محیط کار و شرح وظایف ۸۱
- ❖ تعریف ایمنی ۸۱
- ❖ وظایف خطرناک کارکنان خدماتی ۸۱
- ❖ پیشگیری از آسیب‌های خطرناک ۸۲
- ❖ آشنایی با وسایل حفاظت فردی ۸۲
- ❖ آشنایی با علائم ایمنی ۸۳
- ❖ کمک‌های اولیه ۸۳
- ۲- بهداشت حرفه‌ای ۸۵
- ❖ تعریف بهداشت حرفه‌ای ۸۵
- ❖ دانش ارگونومی ۸۵
- ❖ عوامل زیان‌آور محیط کار ۸۶
- ❖ حوادث در محیط کار ۸۶

۸۷	❖ شرایط بروز حادثه در محیط کار
۸۸	❖ تهیه گزارش حادثه
۹۰	۳- رعایت ایمنی در انجام کار
۹۰	❖ رعایت ایمنی در انجام کار
۹۰	❖ جابجایی بار و اجسام سنگین
۹۱	❖ پیشگیری از آسیب به کمر و ستون مهره‌ها
۹۲	❖ بکارگیری تجهیزات برقی
۹۲	❖ رعایت ضوابط ایمنی کار با تجهیزات برقی
۹۳	❖ ایمنی کار در ارتفاع
۹۴	❖ اقدامات ضروری هنگام کار در ارتفاع
۹۴	❖ پیشگیری از خطرات کاربرد نردبان
۹۵	❖ ایمنی کار با مواد شیمیایی
۹۷	❖ ایمنی آتش

۱۰۱ فصل ششم: امنیت در محیط کار

۱۰۳ ۱- حفاظت از سازمان

۱۰۳	❖ اخبار و اطلاعات سازمان
۱۰۳	❖ حفظ اطلاعات شخصی کارکنان
۱۰۴	❖ حفظ حریم خصوصی کارکنان
۱۰۴	❖ وفاداری کارکنان به سازمان
۱۰۵	❖ رازداری و تعهد کارکنان
۱۰۵	❖ مراقبت از وسایل، اموال و تجهیزات سازمان

۱۰۹ ضmann

۱۱۱	ضمیمه ۱: ابزار، لوازم و تجهیزات نظافت
۱۱۲	ضمیمه ۲: انواع مواد و شوینده‌های مورد استفاده در نظافت
۱۱۳	ضمیمه ۳: انواع ظروف و لوازم پذیرایی

پیش‌گفتار نویسنده

با بررسی نیازهای آموزشی و برگزاری کلاس‌های متعدد برای کارکنان خدماتی سازمان‌ها، کتابی با عناوین کاربردی برای آموزش این گروه مورد نیاز بود. از آنجایی که نیروهای خدماتی فرصت کمتری برای مطالعه دارند می‌بایست کتاب به طور خلاصه در اختیار این گروه از آموزش‌پذیران قرار گیرد تا مطالعه و یادگیری مطالب آن راحت‌تر باشد.

موضوعات و سر فصل‌های کتاب نیز می‌بایست بر اساس مهارت‌های مورد نیاز و کاربردی کارکنان خدماتی شاغل در سازمان‌ها تهیه می‌شد که در ارائه کتاب ویژگی‌های یاد شده رعایت گردید.

این کتاب به مدیران منابع انسانی، کارشناسان آموزش، مدیران روابط عمومی، کارکنان خدماتی ادارات و سازمان‌های دولتی و خصوصی تقدیم می‌گردد.

شایسته است به کار ارزشمند بعضی سازمان‌ها اشاره کنم که با تهیه و اهدا کتاب به کارکنان خدماتی و طرح سوال از مطالب آن در مناسبت‌های مختلف ضمن بالا بردن سطح آگاهی و فرهنگ عمومی کارکنان، زمینه بهبود کیفیت خدمات در سازمان خود را فراهم می‌آورند.

امیرسعید حاجی حسینی

شهریور ۱۴۰۲