



عناوین آموزشی



• الگوهای رفتاری و آداب معاشرت



• اصول و روشهای پذیرایی



• بهداشت فردی و عمومی



• نظافت محیط اداری

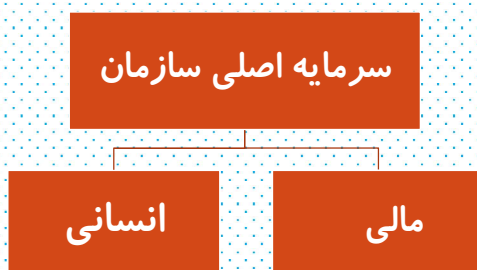
اهمیت آموزش نیروهای خدمات

۱. چرا نیروهای پذیرایی کننده نباید از لباس آستین کوتاه استفاده نمایند
۲. آیا در هنگام ورود به اتاق جلسات ملزم به در زدن یا سلام کردن هستیم؟
۳. دست دادن وظیفه سمت بالاتر است یا سمت پایین تر؟
۴. چه تفاوتی بین چیدمان میز جلسه و میز ناهار وجود دارد؟
۵. وقتی وارد اتاق جلسات می شویم اول از چه کسی پذیرایی کنیم؟
۶. چه عواملی باعث کدر شدن رنگ چای می شود؟
۷. چکار کنیم که روی فنجان یا قوری لایه ای شبیه به چربی جمع نشود؟
۸. چکار کنیم که روی چای کف جمع نشود؟
۹. تفاوت دم کردن چای سبز و سیاه را می دانید؟
۱۰. چه تفاوتی بین چیدمان میز جلسه گروهی و یا انفرادی وجود دارد؟

اهمیت آموزش نیروهای خدمات

۱. آیا می دانید در یک جلسه یک ساعته چند بار باید پذیرایی کرد؟
۲. آیا استانداردهای آراستگی محیط آبدارخانه را می دانید؟
۳. دلایل اهمیت یونیفرم (پوشش کارکنان) چیست؟
۴. آیا می دانید چه میوه ای برای مهمانان خارجی ممنوع است؟
۵. آیا طرز چیدمان میوه در بشقاب و یا دیس را می دانید؟
۶. آیا می دانید چرا تی های نخی معمولاً بد بو می شوند؟
۷. اگر لکه ای با جوهر نمک پاک نشود از چه پاک کننده ای باید استفاده کرد؟
۸. چطور جای چسب نواری را از روی شیشه یا دیوار پاک کنیم؟
۹. آیا روش صحیح نظافت ماکرو ویو را می دانید؟
۱۰. روش تمیز کردن مانیتور و تلوزیون چگونه است؟

هدف از آموزش حرفه ای آبدارچیان



انواع ارتباطات:

- الف) رسمی (اداری)
- ب) غیر رسمی (کوچه بازاری)

انواع مهمانان:

- ۱- عادی
- ۲- ویژه
- ۳- خیلی ویژه

انواع کارکنان:

- ۱- مدیران ارشد
- ۲- سرپرستان
- ۳- کارشناسان

هدف از آموزش حرفه ای آبدارچیان

- مهمترین دارایی سازمان ها و شرکت ها
- حافظ آبرو و اعتبار مدیریت

الگوهای رفتاری و آداب معاشرت

تشریفات

احترام مسئولیتی است، همه وقتی، همه کسی، همه جایی

نیاز مهمان به احترام یک نیاز مشترک و نیاز آنان به خدمات یک نیاز متفاوت است.

مهمانان براساس ظاهر شما و محیط کار شما قضاوت می کنند.

اهمیت برخورد های اول

باید بدانیم که تاثیر خوب گذاشتن اولیه، نشانه احترام است.

مشتری در برخورد اول با شما چه احساسی در خود پیدا می کند!!!

زبان بدن

با اشارات به دیگران احترام بگذاریم، به دیگران خدمت کنیم، به دیگران محبت کنیم و یا برعکس

موایع ارتباط در برخورد اولیه

همیشه زیر لبوان را بگیرید.

لبه لبوان را نگیرید.

لبه بشقاب را بگیرید.

انگشت خود را داخل بشقاب نکنید.

- خاراندن سر
- خاراندن بدن
- دست زدن به بینی
- دست زدن به چشم
- دست زدن به موبایل
- دست به کمر ایستادن
- کفش را روی زمین کشیدن
- قرار دادن وسایل در زیر بغل
- پاک کردن عرق صورت با دست
- **لبه فمتر مطمئن ترین زبان بدن است.**

اصول درست صحبت کردن در محل کار

- در حضور افراد غریبه، بهتر است با همکاران خود **رسمی** برخورد کنید.
- در حین صحبت **آب دهان** را باید در کنترل داشت.
- در حین گفت و گو به طرف مقابل **لقب بد** ندهید
- **رک گویی** همیشه هنر نیست، بعضی مواقع با ارائه پیشنهاد رک گو باشیم.
- با صدای بلند صحبت کردن
- آهسته صحبت کردن

گفتگو



اصول درست صحبت کردن در محل کار

- از جویدن آدامس یا خوردن چیزی در هنگام صحبت کردن خودداری کنید.
- از **ضمیر تو و ضمیر منفرد** استفاده نکنید.
- از شوخی کردن نابجا پرهیزید
- درباره ی مسائل خصوصی افراد سوال نکنید.

چه کلماتی را استفاده کنیم:

سرکار خانم و جناب (برای افراد)

سپاسگزارم، خواه

اختیار

تشکر



ملاقات و معرفی

❖ زمان استقبال و یا روبرو شدن با مهمان و سرپرستان باید از جا بلند شوید
❖ قبل از حضور در محل کار و ارتباط با دیگران از این موارد استفاده نکنید:
سیگار - سیر - پیاز - ترشی و...



آداب دست دادن



- با **نوک انگشتان** دست ندهید.
- هنگام دست دادن **دستکش** خویش را در بیاورید.
- با **دست خیس و یا عرق** کرده برای دست دادن پیش قدم نشوید.
- زود تر از فرد بزرگ تر یا مقام بالاتر، دست خود را پیش نبرید
- برای **دست دادن، از فاصله ی دور**، دست خود را دراز نکنید



آموزش خدای درگامی و نوا

آداب استفاده کردن از تلفن همراه

- تکنولوژی آسایش می آورد اما آرامش می برد
- **تنظیم صدای افراد** در محیط اداری
- **آلودگی** های تلفن همراه
- بازی کردن با تلفن در زمان کاری
- **پاسخ دادن** به تلفن هنگام پذیرایی



آموزش خدای درگامی و نوا

لباس تشریفاتی

- ❖ آراسته بودن لباس نشانه **اعتماد به نفس** است
- ❖ همه کارکنان لباس خود را **یکسان و شبیه** به هم بپوشند
- ❖ یونیفرم از نظر **اندازه** مناسب باشد
- ❖ لباس **تمیز و اتو** شده و بدون لک باشد
- ❖ **دکمه** لباس باز و کلا لباس نامنظم نباشد.
- ❖ از **جیب ها** درست استفاده کنیم
- ❖ از قرار دادن **دست در جیب** ها خودداری کنیم
- ❖ کفش با شلوار تناسب داشته و واکس خورده باشند.



آداب استفاده از آسانسورها



- تقدم در ورود و خروج
- تقدم سمت بالاتر در استفاده از آسانسور
- تقدم مهمان و یا ارباب رجوع

افراد دشوار



- افراد همیشه شاکی
- افراد کم حرف
- افراد پرحرف
- افراد تنبلی
- افراد شایعه پراکن
- افراد غیر متعهد
- افراد خودخواه
- افراد وسواسی
- افراد نامنظم
- افرادی مسئولیت

آموزش منابع انسانی

قوانین کلیدی در آداب معاشرت

- ❖ اسرار زندگی خصوصی خود را فاش نسازید
- ❖ در مقابل دیگران خمیازه نکشید
- ❖ به دیگران خیره نشوید
- ❖ صحبت کسی را قطع نکنید
- ❖ همیشه وقت شناس باشید
- ❖ همیشه مودب باشید
- ❖ با صدای بلند صحبت نکنید



آموزش منابع انسانی

نکات عمومی

- دقیق بودن
- سرعت در کار
- خوش اخلاق بودن
- صبور بودن در انجام کار
- وظیفه شناسی موجب جلب اعتماد می شود

20

آموزش منابع انسانی

کسانیکه شایستگی کار کردن ندارند



سیگار نکشید
No Smoking

- بی ادب
- دروغگو
- فراموشکار
- انتقاد ناپذیر
- سیگار کشیدن
- آدامس جویدن
- تنبل و خیر فعال
- معتاد به مواد مخدر
- شوخی زبانی و بدنی


21

آموزش منابع انسانی

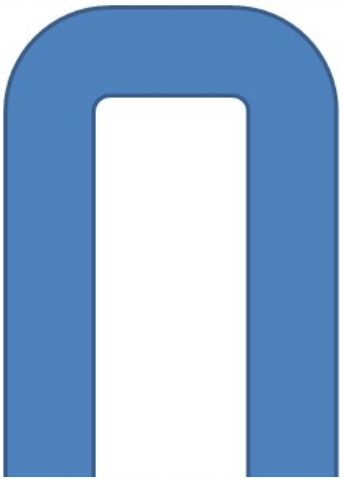
انواع پذیرایی

- پذیرایی مختصر : شامل چای ، آب ، نسکافه، شربت، شیرینی ، میوه
- پذیرایی مفصل : شامل صبحانه ، نهار





نحوه پذیرایی در جلسات بزرگ



چیدمان و پذیرایی در اتاق مدیریت



آموزش خدای درگیری باستان

میز گرد

پذیرایی در میز مستطیل



انواع چای ❖

❖ روش تشخیص چای سالم از چای تقلبی

❖ ظروف مخصوص نگهداری چای

❖ مکان نگهداری

نگهداری چای





چرا باید چای را قبل از دم کردن بشوییم؟؟؟

مراحل دم آوری چای

- ❖ مرحله اول: آماده کردن ظروف چای
- ❖ مرحله دوم: دور ریختن آب شب مانده
- ❖ مرحله سوم: پر کردن کتری یا سماور با آب سرد
- ❖ مرحله چهارم: استفاده از قوری مناسب
- ❖ مرحله پنجم: گرم کردن قوری
- ❖ مرحله ششم: شستن چای
- ❖ مرحله هفتم: استفاده از دستمال سفید
- ❖ مرحله هشتم: زمان مورد نیاز برای دم کشیدن چای
- ❖ مرحله هشتم: جدا کردن تفاله در قوری مجزا

طرز تهیه چای

❖ نکات مهم

- ❖ ترکیب چای با سایر دمنوش ها
- ❖ تفاوت چای کهنه و تازه دم
- ❖ تفاوت چای کم رنگ و پر رنگ



قهوه، نسکافه فوری

روش آماده سازی نسکافه شیشه ای: شیر داغ ، آب گرم و نسکافه

روش آماده سازی انواع کافی میکس:
ابتدا بسته را درون فنجان ریخته و سپس آب جوش را به آن اضافه کنید.





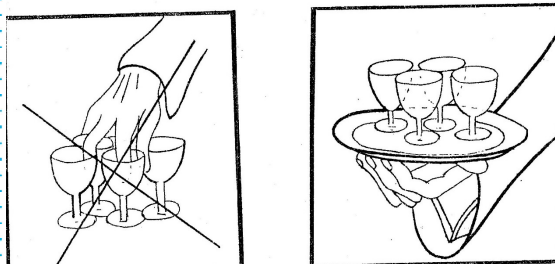
چیدمان میز جلسات

آموزش منابع انسانی در سازمان

نکات مهم پذیرایی

- ❖ نکته ۱: اطمینان از تمیز بودن سینی فنجان و نعلبکی
- ❖ نکته ۲: یکسان بودن ظروف
- ❖ نکته ۳: سالم بودن ظروف
- ❖ نکته ۴: ریختن میزان مناسب چای در هر فنجان و استفاده از صافی
- ❖ نکته ۵: استفاده از دستمال کاغذی و قاشق (در صورت نیاز)
- ❖ نکته ۶: پوشیدن دستکش مخصوص پذیرایی
- ❖ نکته ۷: نگاه کردن به آئینه

- ❖ نکته ۸: در زدن و سلام کردن (در صورت نیاز)
- ❖ نکته ۹: رعایت تقدم و تاخر در پذیرایی
- ❖ نکته ۱۰: پذیرایی از سمت راست
- ❖ نکته ۱۱: قرار دادن فنجان چای در جای مناسب
- ❖ نکته ۱۲: پذیرایی با کمترین صدا و تردد
- ❖ نکته ۱۳: برگشتن به موقع جهت جمع آوری ظروف



موارد ممنوع در هنگام پذیرایی

- ❖ سرفه یا عطسه هنگام پذیرایی
- ❖ خیس یا قطره چکان بودن فنجان یا لیوان یا پارچ آب
- ❖ استفاده از تلفن همراه
- ❖ گرفتن فنجان از قسمت لبه ها



چیدن میز جلسات

❖ انواع پیدمان

❖ ۱- انفرادی ❖ ۲- گروهی

❖ پیدن وسایل مورد نیاز قبل از جلسه

❖ قرار دادن فوراً کی های قبل از جلسه

❖ زمان آوردن پای و سایر نوشیدنی ها به اتاق جلسات

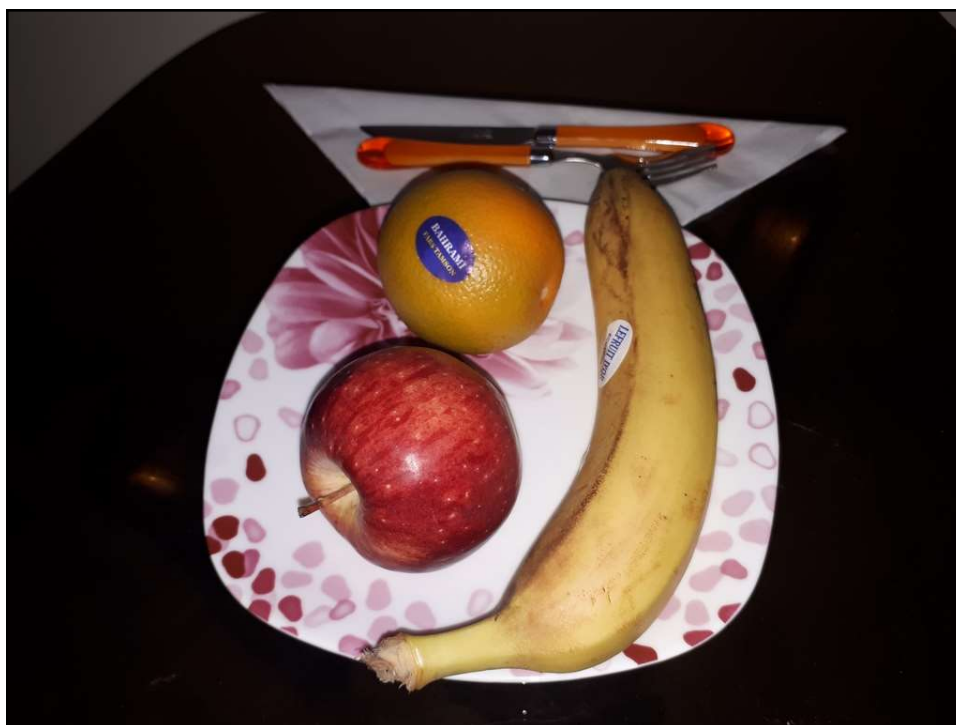
❖ زمان جمع آوری ظروف پای و سایر ظروف از جلسات

❖ سرعت در پذیرایی

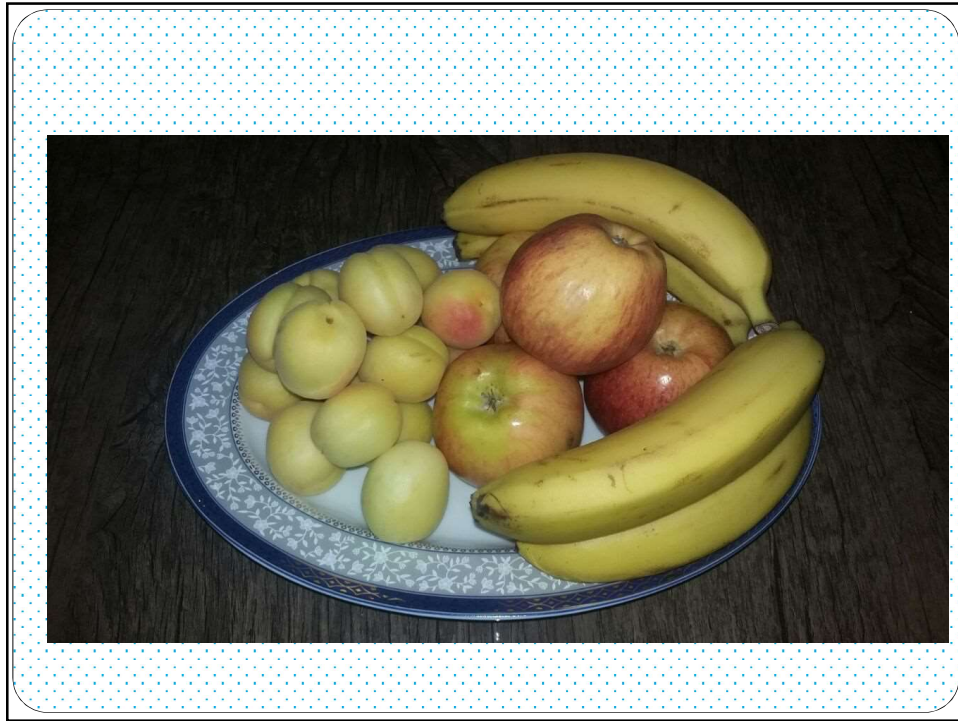
❖ عدم ایجاد سر و صدا

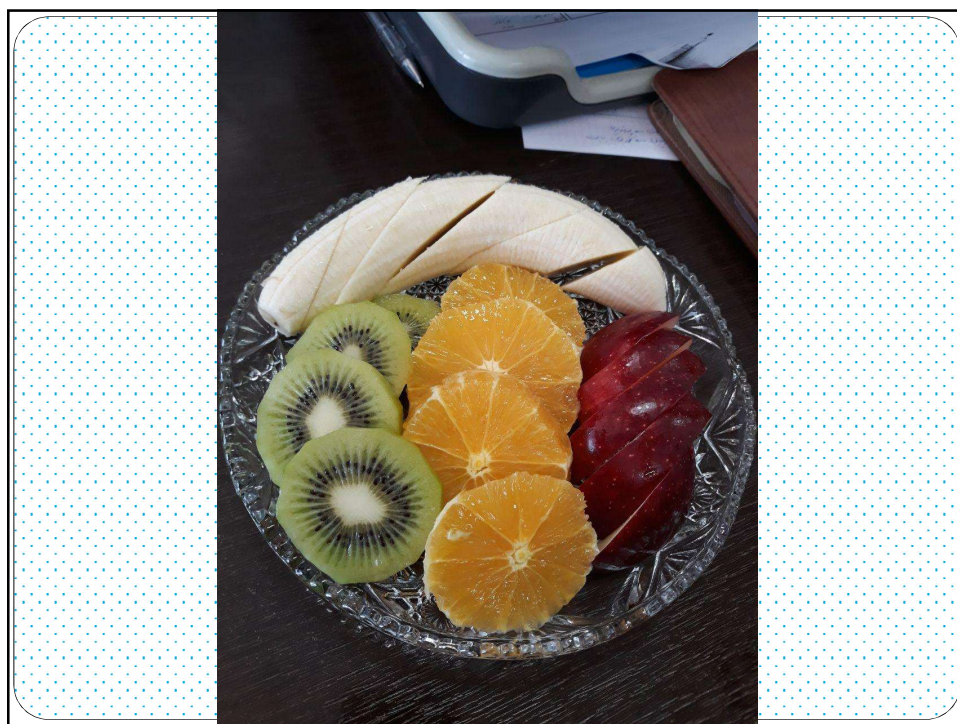


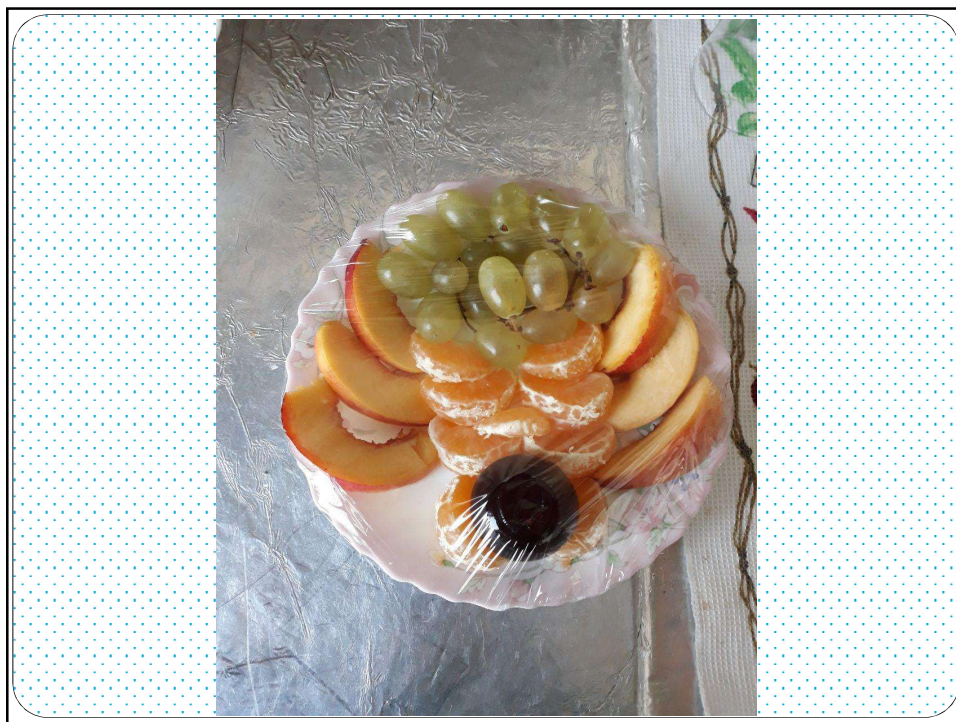














چیدن میوه و شیرینی



شربت های تابستانه

شربت آبلیمو

آبلیمو فواید متعددی دارد که عبارتند از ضد تصلب شرایین، کاهش دهنده کلسترول، ضد برفی سموم، ضد تب و ضد کمبود ویتامین C.



شربت های تابستانه

فاکشیر

یک قاشق غذاخوری عسل و یک قاشق مرباخوری فاکشیر را به یک لیوان آب اضافه کنید. برای فوشمزه تر شدن شربت می توانید یک قاشق مربا خوری آبلیمو هم به آن اضافه کنید

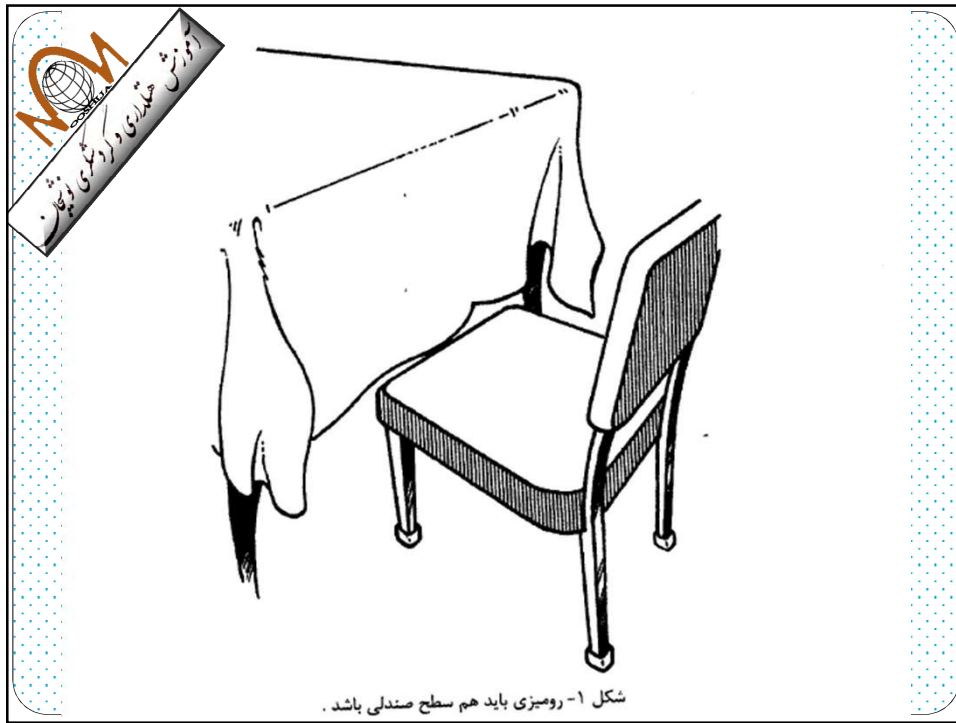
- خاصیت ضد عطش و گرمزدگی دار
- روی دانه آن موادی به نام لعاب وجود دارد.
- لعاب می تواند چند برابر وزن خود آب جذب کند و به شکل ژله درآید.

شربت گلاب

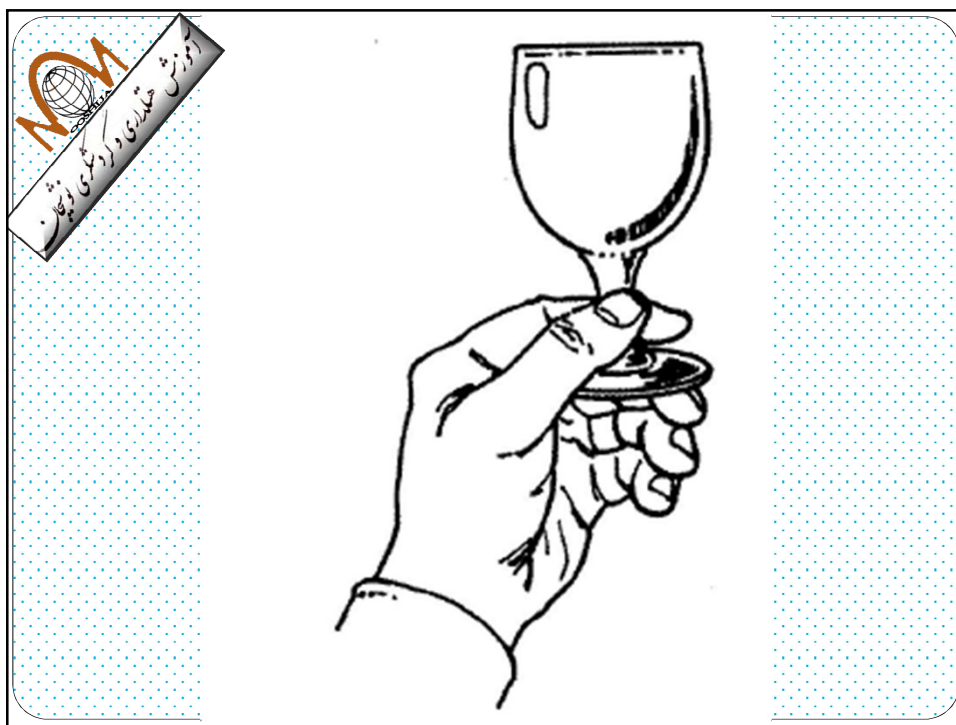
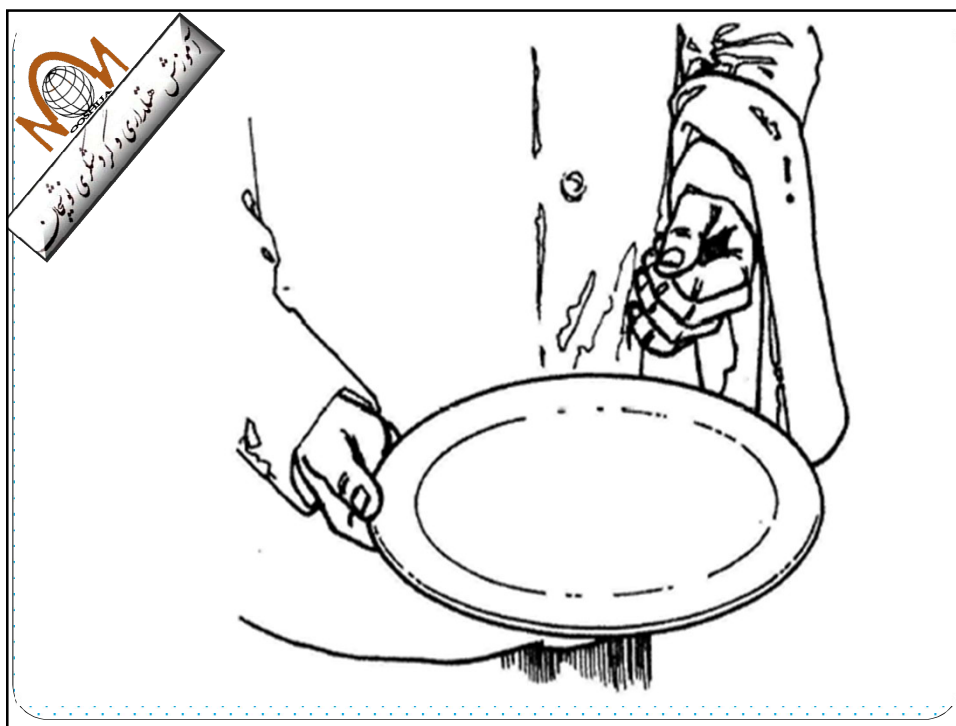
دو قاشق غذاخوری گلاب را به همراه یک قاشق غذاخوری عسل به یک لیوان آب اضافه کنید. از آنجا که عسل در آب سرد سفت تر مل می شود، ابتدا عسل را در اب ولرم مل کنید و سپس به شربت اضافه کنید.



- ضد اسهال
- ضد التهاب
- ضد نفخ
- مقوی قلب
- خلط آور
- مقوی معده
- اشتهاآور







پدافند غیر عامل در محیط شغلی



بهداشت فردی و عمومی

«ظاهر هر کس در نحوه قضاوت مردم درباره او مؤثر می افتد»





- **سلامتی چیست**
رفاه کامل جسمی، روانی و اجتماعی
- **بهداشت چیست؟**
نگهداری و ارتقای سلامت و پیشگیری از بیماریها و افزایش قدرت روحی
- **بهداشت عمومی چیست**
فعالیت‌های سازمان یافته اجتماعی است که به منظور حفظ، ارتقاء و بازسازی سلامت افراد
- **بهداشت فردی چیست؟**
تأمین، حفظ و ارتقای بهداشت و سلامتی فرد



61



بهداشت پوست

- پوست یکی از اعضاء مهم و وسیع بدن است.
حاوی غدد مواد چربی است
- **قبل از شروع کار دوش بگیرید**
- هر روز لباس های زیر و جوراب خود را عوض کنید
- دئودورانت هایی استفاده کنید
- از خریدن لباس های زیر که در آنها الیاف مصنوعی زیاد استفاده شده پرهیزید
- از خوردن غذاهای پر ادویه نیز خودداری کنید



62

مهمترین انتقال دهنده آلودگی ها

استفاده از مایع دستشویی بعد از هر سرویس
استفاده از حوله تمیز

بسیاری از بیماریهای انگلی و عفونتهای روده‌ای از طریق دستهای آلوده انتشار می‌یابند، شستن صحیح دستها بطور مرتب ضروری است.



63

ناخن‌ها باید کوتاه و تمیز باشند
استفاده از لاک برای خانم‌ها ممنوع می‌باشد



خوشبویی دهان
دندان ها باید سفید و تمیز باشند
دندان خراب که دیده شود نداشته باشیم

اجتناب کنید:

- سیگار کشیدن
- نوشیدن نوشابه های بودار
- خوردن غذاهای با ادویه زیاد
- غذاهای گوشتی زیاد
- غذاهای معطر شده با سیر و پیاز
- افراط در مصرف مواد چربی دار



65

کوتاه و تمیز نگه داشتن موها

موی سالم ظاهری **مرتب** و داشته باشد

برس کشیدن روزانه موها باعث تشدید سرعت جریان خون در پوست سر می شود

شوره سر با شستن مرتب موها، و برس زدن قابل کنترل خواهد بود



66

بهداشت چشم

خواب کامل
مراقبت از چشم در زمان استفاده از مواد شوینده مانند مایع سفید کننده و
جوهر نمک و...



67

ظاهر آراسته به درست ایستادن، درست راه رفتن، تمیز بودن لباس و متناسب بودن آن بستگی دارد

- لباس تمیز و اتو شده
- یقه تمیز
- لکه های روی لباس
- کثیفی ناشی از تاخوردگی
- کفش های تمیز





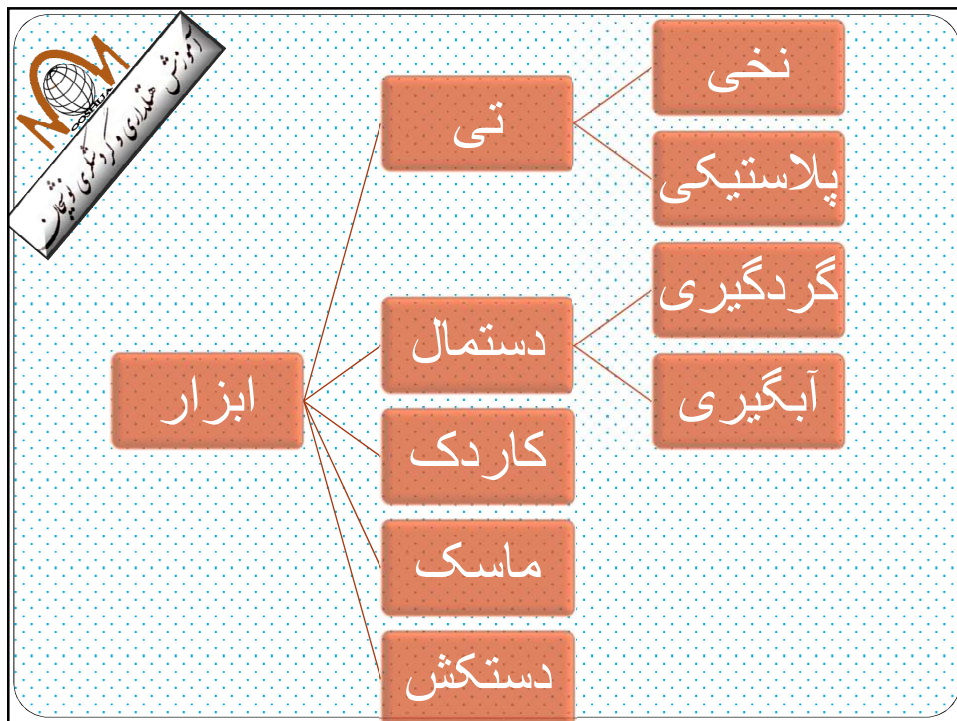
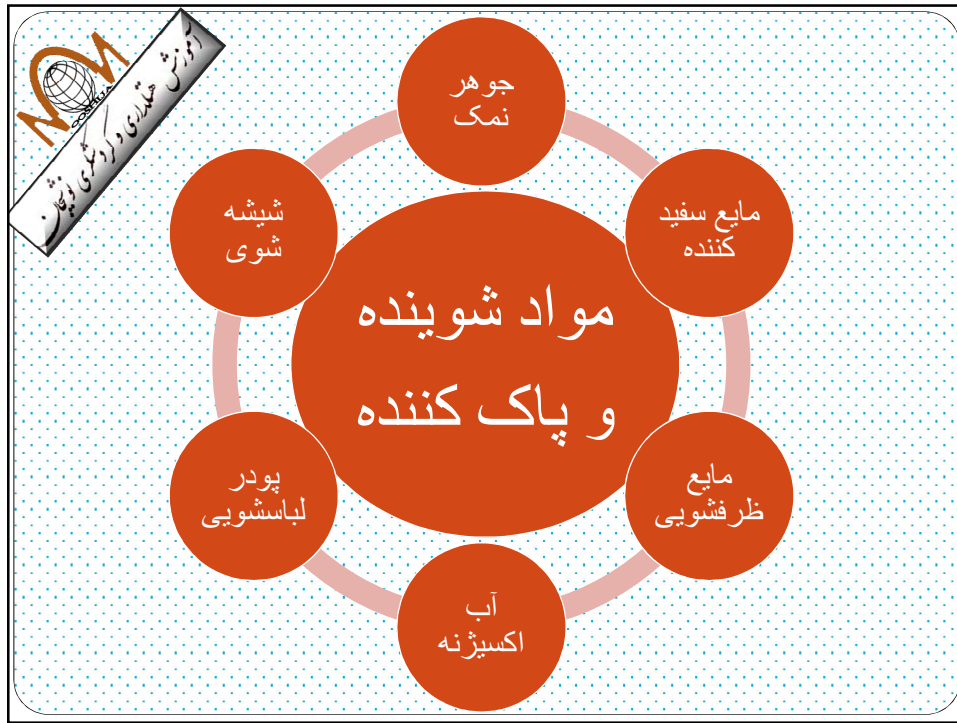
68

آراستگی محیط کار



- آراستگی فکر
- آراستگی خدمت
- آراستگی محیط کار





نکات ایمنی در مورد مواد شوینده

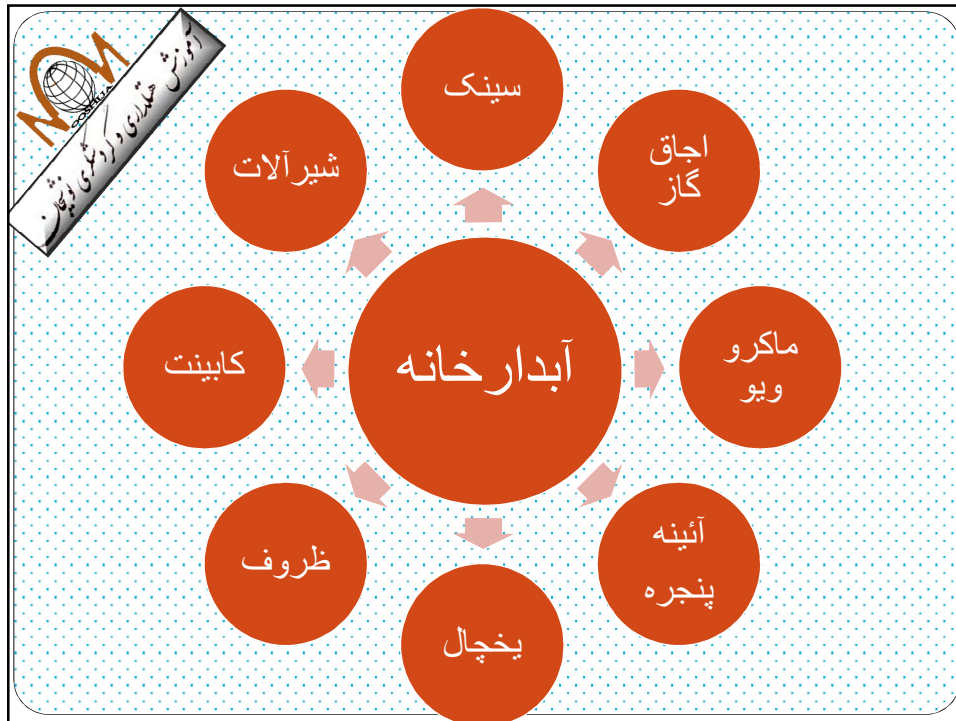
- در صورتی که حتی قطره ای از آن با چشم شما تماس پیدا کرد، به سرعت چشمتان را با **آب فراوان** بشویید
- به هنگام استفاده از مواد شوینده از **دستکش** استفاده کنید
- اگر از مواد سفید کننده و انواع اسیدها استفاده می کنید، مراقب باشید که به **پوست، چشم و حتی لباس** شما نیاشد.



نکات ایمنی در مورد مواد شوینده

- متماً پنجره را باز کرده و در صورت وجود **هواکش**، آن را روشن کنید
- برای شست و شو از **آب داغ** استفاده **نکنید**،
- هرگز مواد شوینده مختلف را با **همدیگر مخلوط** نکنید





تمیز کردن اجاق گاز

۱- زمانی که اجاق سرد میشود با اسکاچ و مایع ظرفشویی آن را تمیز کنید.

۲- برای تمیز کردن شعله ها از سیم ظرفشویی استفاده نمایید

۳- میله های اجاق را درون آب داغ گذاشته تا تمام چربی های آن بیرون بیاید

۴- شیشه بالایی اجاق را با الکل تمیز نمایید



تمیز کردن فریزر

• چگونه یفپالمان را فوشبو کنیم ؟

- مقداری زغال را بکوبید و در کیسه های پارچه ای نازکی بریزید
- میوه ها و سبزیجات فاسد شده را دور بریزید
- برای دیواره های داخلی یفپال از مملول جوش شیرین و آب کمک بگیرید
- برفک یفپال را آب کنید، چون با افزایش برفک، مصرف انرژی بالا می رود



نحوه تمیز کردن سینک ظرفشویی

برای شستن سینک از جوهر نمک استفاده نکنید

- برای تمیزکاری روزانه از مایع ظرفشویی و اسفنج استفاده کنید
- اگر سینک لکه داشت از پارچه آغشته به سرکه یا وایتکس استفاده کنید.
- برای تمیز کردن جرم سینک از سیم ظرفشویی هم می توان استفاده نمود

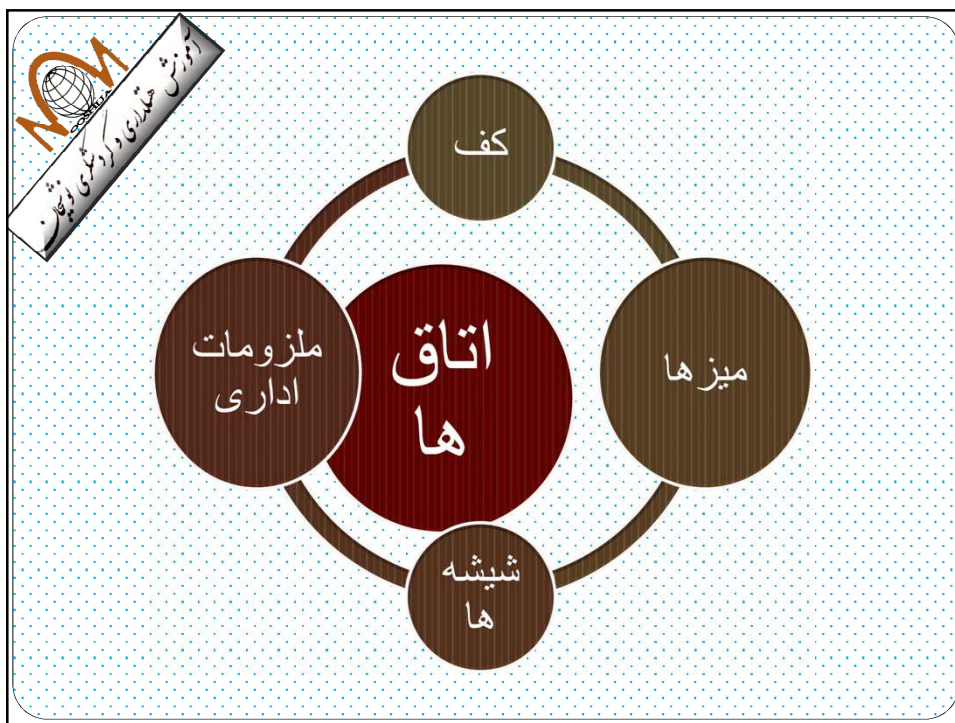
شیرآلات و دستگیره ها

جرم و چربی شیر آلات را توسط سیم و مایع ظرفشویی تمیز نمایید.



ماکروفر

- ❖ ایمنی
- ❖ ظروف قابل استفاده
- ❖ روش تمیز کردن





کف پوش ها

MOP 101



- **سرامیک ها** را روزانه با تی نخي نمودار تمیز نماییم.
- چنانچه خطوط میان سرامیک، کدر شد، بهتر است از **جوهر نمک** استفاده نماییم.
- طریقه نگهداری و خشک کردن تی های نخي اهمیت زیادی دارد.

کفیوش های چوبی

- برای تمیز و براق نگه داشتن پارکت ها می توان از واکس های مخصوص و لاک الکل برای جلا دادن استفاده نمود.
- هرگز نباید برای پاک کردن کفیوش های چوبی از آب استفاده کرد، چون باعث تخریب آنها می شود.



گردگیری

- دستمال‌های میکروفیبر بدون نیاز به مواد پاک‌کننده سطوح را تمیز می‌کنند
- برای تاثیر بیشتر قبل از استفاده آن‌ها را کمی نم‌دار کنید.
- دستمال را چهارلا کرده، هر بار یک قسمت از آن را استفاده کنید



نظافت تلفن

- می‌توانید یک یا دو مرتبه در هفته با استفاده از پنبه‌ای آغشته به الکل، تلفن را تمیز کنید.



نظافت لپ تاب و رایانه

مانیتور

- حتما لپ تاب را خاموش کنید
- هرگز از دستمال توالت برای پاک کردن صفحه نمایشگر استفاده نکنید.
- هرگز از محلول‌هایی که پایه آمونیاکی دارند استفاده نکنید.
- همیشه محلول را بر روی پارچه اسپری کنید
- کشیدن پارچه بر روی صفحه نمایشگر از چپ به راست و از بالا به پایین است.

صفحه کلید



پاک کردن لکه قهوه یا چای

- لکه چای یا قهوه را با آب داغ بشویید
- در صورتی که لکه قدیمی است، از **بوراکس** استفاده کنید.

۲ قاشق غذاخوری بوراکس
یک پیمانه آب

مواد را روی لکه بریزید. بگذارید ۱۰ دقیقه به همین حالت بماند، سپس بشویید.

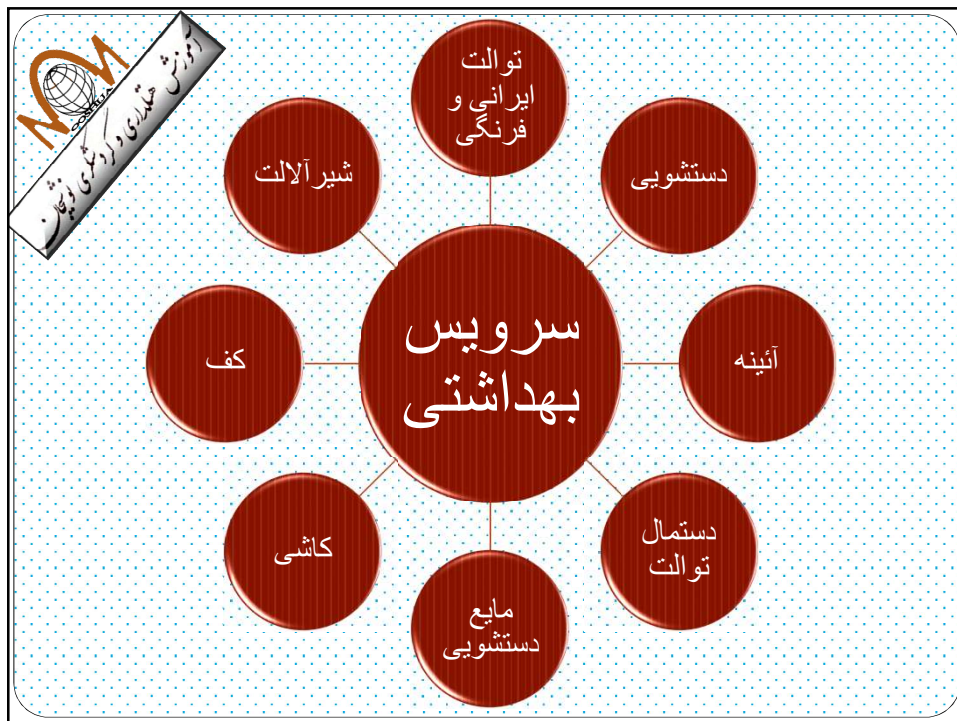


پاک کردن لاک غلط گیر از روی پارچه

- ابتدا تا جای ممکن لاک را از روی پارچه یا میز بتراشید.
- سپس مقدار کمی الکل سفید را با یک مسواک نرم رو لاک بکشید

پاک کردن لاک غلط گیر از روی پوست

در صورتی که غلط گیر به دستتان مالیده شده است، با یک پنبه آغشته به کمی استون آن را پاک

سرویس‌های پاکیزه و بهداشتی



- ❑ مواظب شیرالات باشیم تا جوهر نمک رنگ آنها را تغییر ندهد
- ❑ انواع خوشبوکننده‌ها و بوگیرهای مخصوص این فضاها نیز استفاده کنید.



چطور لکه روغن و کره را پاک کنیم

- در صورتی که قسمت چوبی میز یا مبل آغشته به روغن باشد توسط مایع ظرفشویی و یک اسفنج پاک شود
- در صورتی که قسمت پارچه‌ای مبل آغشته به روغن و کره شد ابتدا توسط مقداری آبگرم و مایع ظرفشویی در صورتی که لکه به این ترتیب کاملاً برطرف نشود، از محلول الکل استفاده کنید.
- در صورتی که توسط محلول الکل پاک نشد از مایع پرکلرین استفاده شود





چطور لکه سس قرمز را پاک کنیم؟

- برخلاف روغن و کره سس قرمز باید توسط آب سرد شسته شود زیرا گرما باعث ثابت شدن لکه می شود.
- لکه را داخل آب سرد بگذارید و ۲ قاشق غذاخوری سرکه سفید و یک قاشق غذاخوری مایع ظرفشویی به آن اضافه کنید.
- مدت زمان خیس خوردن مهم است. پس بگذارید قسمت لک شده حداقل نیم ساعت داخل آب باقی بماند.
- روی قسمت لک شده را بمالید تا کاملا تمیز شود. سپس آبکشی نمایید.





یونیفرم

- تفکیک شغل
- جلوگیری از کثیف شدن لباس افراد
- راحتی جهت انجام شغل محوله
- قابلیت شتشو
- پاکیزگی سر آستین - یقه
- رنگ روشن



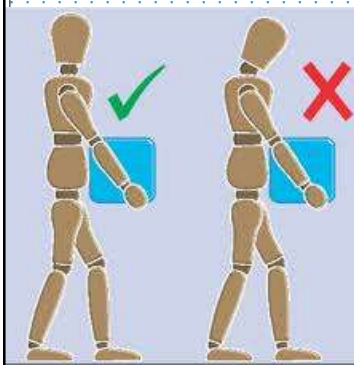
وظایف پرسنل خدماتی

- نظافت طبقات شامل تی ، جارو ، گردگیری ، آماده کردن چای و شستشوی ظروف ، تمیز کردن میزها و کمدها
- شستشو و تمیز کردن شیشه ها و پارتیشن ها
- جابه جایی وسایل واحد ها بنا به درخواست واحد مربوطه
- جابه جایی نامه و انجام درخواست و فراهم کردن لوازم مورد نیاز واحدها
- جمع آوری وسایل اسقاطی و حمل آن به انبار ها
- پذیرایی در هنگام برگزاری جلسات مدیران واحدها
- حمل میز و صندلی هنگام برگزاری جشن ها و مهمانی ها
- شستشوی کامل واحد در یک روز هفته بعداز ساعت اداری

ارگونومی در مشاغل خدماتی



- به هنگام استفاده از مواد شوینده از دستکش استفاده کنید.
- شاغلان در معرض ابتلا به مشکلات سلامتی جسمی و روانی از قبیل
 - استرس شغلی
 - فرسودگی شغلی
 - خستگی مزمن
 - مشکلات خانوادگی و اجتماعی
 - مشکلات بهداشتی



- اختلالات اسکلتی-عضلانی در نواحی مختلف بدن