

فهرست مطالب

پیش‌گفتار نویسنده ۱۱

پیش‌گفتار ۱۳

فصل اول: مهارت‌های فردی ۱۵

۱- اصول ارائه حرفه‌ای خدمت در سازمان ۱۷

❖ ارائه حرفه‌ای خدمت ۱۷

❖ ظاهر حرفه‌ای کارکنان خدماتی ۱۷

❖ رفتار حرفه‌ای کارکنان خدماتی ۱۸

❖ نگرش و رفتارهای مثبت ۱۹

❖ انعطاف‌پذیری در انجام وظایف ۲۰

❖ اهمیت کار گروهی ۲۰

❖ نقش کارکنان خدماتی در کار گروهی ۲۱

❖ رعایت ضوابط و دستورالعمل‌های سازمان ۲۱

❖ مدیریت زمان در انجام وظایف ۲۲

❖ افزایش اطلاعات اجتماعی و مهارت‌های شغلی ۲۳

❖ ارائه خدمت عالی ۲۴

۲- مهارت‌های ارتباطی ۲۵

❖ آشنایی با انواع ارتباط ۲۵

❖ اهمیت برقراری ارتباط مؤثر ۲۵

❖ ارتباط غیرکلامی ۲۶

❖ مهارت‌های شنیداری ۲۶

۲۷ ❖ بکارگیری مهارت‌های ارتباطی

۲۸ ❖ ارتباط با افرادی با نیازهای خاص

۳۱..... فصل دوم: آداب رفتار در سازمان

۳۳..... ۱- آشنایی با سازمان

۳۳ ❖ تعریف سازمان و اهداف آن

۳۳ ❖ وظایف مدیریت سازمان

۳۴ ❖ آشنایی با سازمان

۳۵ ❖ بخش‌های داخلی سازمان

۳۶ ❖ آشنایی با خدمات سازمان

۳۷ ❖ اهمیت نمودار سازمانی

۳۸..... ۲- آداب رفتار در سازمان

۳۸ ❖ ارتباط با مدیران ارشد

۳۸ ❖ ارتباط با کارکنان زیر دست

۳۹ ❖ تعریف و انتقاد در سازمان

۳۹ ❖ مجادلات بین کارکنان

۴۰ ❖ حفظ آرامش و خونسردی

۴۱ ❖ انجام امور شخصی حین خدمت

۴۱ ❖ معرفی افراد به یکدیگر

۴۲ ❖ آداب دست دادن

۴۲ ❖ آداب پاسخ به تلفن

۴۳ ❖ آداب صحبت و گفتگو

۴۴ ❖ کنترل حرکات غیرارادی بدن

۴۴ ❖ رواج شایعه و بدگویی در سازمان

۴۵ ❖ تنش‌های عصبی در محیط کار

۴۶ ❖ رفتارهای غیرمودبانه و ناپسند

۴۷ ❖ رفتارهای مودبانه و پسندیده

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 کنجکاووی، 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 پالایش 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

۷۹ فصل پنجم: ایمنی و بهداشت

- 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 کار برد نردبان
۹۵	❖ ایمنی کار با مواد شیمیایی
۹۷	❖ ایمنی آتش

فصل ششم: امنیت در محیط کار..... ۱۰۱

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

ضمائم..... ۱۰۹

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.....