

دستورالعمل خدمات عمومی

هدف از تدیون دستورالعمل خدمات عمومی ، تشریح اجرای صحیح امور مربوط به خدمات عمومی شامل نظافت و شستشوی اماکن ، پذیرایی ، انجام خدمات متفرقه و امور محوله از سوی مدیران و پرسنل تحت خدمت می باشد.

۲- دامنه کاربرد:

دستورالعمل خدمات عمومی در واحد خدمات کاربرد دارد.

شرایط و الزامات شغلی

- داشتن مدرک دیپلم یا مدرک معادل آن
- تجربه و سابقه کاری مرتبط
- آشنا بودن به فرآیندهای نظافت و نحوه استفاده از ابزارهای نظافت و شوینده‌های مختلف
- توانایی جسمانی لازم برای کارهای یدی و فیزیکی
- توانایی کار کردن به صورت ایستاده به مدت طولانی
- توانایی بلند کردن و جابجایی اجسام سنگین تا ۱۰-۱۵ کیلوگرم در صورت لزوم
- امکان انجام امور نظافتی و خدماتی به مدت طولانی (اضافه کاری روزانه و در صورت لزوم آخر هفته‌ها)

ویژگی‌ها و مهارت‌های فردی لازم برای شغل خدمات و نظافت

- توجه به دستورالعمل‌های داده شده توسط مدیریت و انجام کارها دقیقه طبق آن‌ها
- زمان‌بندی خوب و انجام به موقع وظایف و کارها
- توانایی اولویت‌بندی کارها و انجام آن‌ها به ترتیب اهمیت و ضرورت
- توانایی انجام چند کار به صورت هم‌زمان
- وظیفه‌شناسی و تعهد کاری بالا و عدم نیاز به نظارت
- دقت و توجه به جزئیات و ریزبینی
- خوش‌برخورد و خوش‌رو و داشتن روابط عمومی خوب

۳- مسئولیت نظارت و اجرا:

- نظارت: مدیر امور اداری
- اجرا: واحد خدمات

۴- شرح کار:

فرد خدماتی بایستی ترجیحاً دارای شرایط فیزیکی مناسب این شغل باشد. اعم این شرایط به شرح زیر میباشد:

*سن بین ۲۲ الی ۴۸ سال باشد (البته برای افرادی که کار پذیرایی می کنند حتی المقدور بایستی بین ۲۲ الی ۳۰ باشند)

*قد بین ۱۷۰ الی ۱۸۵ سانتی متر باشد.

*وزن بین ۷۰ الی ۸۰ کیلو گرم باشد (البته متناسب با قد)

*دارای هیچگونه نقص عضوی نباشد و مبتلا به بیماریهای مضمّن و خاص نباشد.

*دارای هیچگونه بیماری روحی و روانی نباشد.

*به مواد الکلی یا مواد مخدر اعتیاد نداشته باشد.

*دارای سوء سابقه کیفری نباشد. (گواهی سوء سابقه مورد تایید نیروی انتظامی داشته باشد)

*مشکلات حاد خانوادگی نداشته باشد.

*منظم و وقت شناس و آماده کار در هر ساعت از شبانه روز باشد.

*دارای شنوایی و بینایی سالم باشد.

*حداقل تحصیلات دیپلم داشته باشد.

*دارای چهره سیاه ، گندمی و سبزه نبوده و چهره روشنی داشته باشد.

۴-۱- وضعیت فیزیکی و بهداشت عمومی خدمات:

۴-۱-۱- خدمات بایستی لباس تعریف شده خود را بصورت کامل و مرتب پوشیده باشد. لازم به ذکر است که بایستی از باز کردن دگمه های یقه و یا آستین و یا بالا زدن آستین و یا خواباندن پاشنه کفش ها و استفاده از دمپایی راحتی و ... خودداری نماید.

۴-۱-۲- خدمات بایستی هر روز استحمام کرده و موهای خود را بشوایند.

۴-۱-۳- خدمات بایستی سه بار در روز مسواک نموده و چنانچه دندان خراب دارد نسبت به ترمیم و درمان آن اقدام نمایند.

۴-۱-۴- چنانچه خدمات دارای بوی بد دهان است بایستی نسبت به درمان آن اقدام نمایند.

۴-۱-۵- استفاده از عطریجات و ادکلن با تایید مدیر مربوطه توصیه می شود.

وضعیت بهداشتی مندرج در دستورالعمل خدمات عمومی

۴-۱-۶- وضعیت ریش بایستی کوتاه و سیل بایستی مرتب و در حد عرف و مورد تایید مدیر مربوطه باشد.

۴-۱-۷- وضعیت موها از قبیل اندازه و مدل مو باید در حد عرف، رسمی و قابل قبول مدیر مربوطه باشد و حد اقل سه هفته یکبار اصلاح گردد.

۴-۱-۸- ناخنهای خدمات بایستی کوتاه بوده و حد اقل هفته ای یکبار گرفته شود.

۴-۱-۹- افراد خدماتی که بیمار هستند و یا در حال ابتلاء به بیماری هستند بایستی به مدیر مربوطه خود اطلاع داده و جهت درمان و جلوگیری از انتشار بیماری محل کار خود را ترک نمایند.

۴-۱-۱۰- چنانچه قسمتی از بدن خدماتی زخم است بایستی از کار دست کشیده و تا بهبود کامل در امور خدماتی انجام وظیفه ننماید.

۴-۱-۱۱- چنانچه استفاده از دستکش های بهداشتی و (یا یکبار مصرف) در دستور کار قرار گرفت بایستی استفاده شود.

۴-۱-۱۲- لباس های خدماتی حداقل هفته ای یکبار بایستی شسته و اتو کشیده شود.

۴-۱-۱۳- کفشها حتی المقدور به رنگ مشکی بوده و هر روز واکس زده و براق باشد.

۴-۱-۱۴- خدمات بایستی قبل از شروع بکار دستهای خود را با آب و صابون شسته و در طول روز نیز حداقل ساعتی یکبار دستهای خود را بشوید.

۲-۴- امور پذیرایی عمومی:

۴-۲-۱- خدمات بایستی روزانه قبل از روشن کردن سماور یا زیر کتری از محتویات داخلی مخزن مطلع شود و ضمن شستشوی مخزن از آب مانده و قدیمی استفاده نکند.

۴-۲-۲- خدمات بایستی قبل از دم دادن چای نسبت به شستن و خشک کردن قوری اقدام نماید.

۴-۲-۳- لیوانهای پرسنل و عمومی کاملاً شسته و خشک باشند و از استفاده لیوانهایی که قبلاً استفاده شده و نشسته هستند جداً خودداری گردد.

۴-۲-۴- قندانها با درب باشند و هرروز نسبت به پر کردن آنها اقدام گردد بطوریکه نه سر ریز باشند و نه خالی.

۴-۲-۵- چنانچه پرسنلی از منزل غذا می آورد در یخچال نگهداری و محافظت نماید.

۴-۲-۶- مکرراً میزان آب سماور و چای داخل قوری کنترل شده و در صورت کم بودن سماور پر آب شده و چای مجدد دم داده شود.

۴-۲-۷- چنانچه پرسنلی درخواست آب جوش جهت نسکافه و قهوه و ... نمودند حتی المقدور در داخل آبدار خانه تهیه و سرو گردد.

۴-۲-۸- در پایان هرروز قوری خالی ، شسته و خشک گردد.

۴-۲-۹- در موقع گرم کردن غذا حتی المقدور از ماکرو ویو استفاده شود.

۴-۲-۱۰- ماکرو ویوها بایستی حداقل هفته ای یکبار نظافت شوند.

۴-۲-۱۱ - کلیه ظروف غذا ، پس از مصرف بایستی فوری شسته و خشک گردد.

۴-۲-۱۲ - چنانچه از اجاق گاز استفاده می گردد بایستی اجاقها حداقل هفته ایی یکبار نظافت گردند.

نظافت یخچال

۴-۲-۱۳ - یخچالها بایستی حداقل هفته ایی یکبار نظافت شوند.

۴-۲-۱۴ - کلیه ظروف پذیرایی از قبیل چاقو و پیش دستی ها نباید با دستمال یا پارچه تمیز گردند. بلکه بایستی با آب و مایع شسته شده و خشک گردد.

۴-۲-۱۵ - کلیه اماکن آبدار خانه حداقل هر شش ماه یکبار بایستی سمپاشی گردد.

۴-۲-۱۶ - آبدار خانه بایستی به پنجره توری مجهز بوده و دارای هواکش باشد تا بوی غذا در فضای اداری منتشر نگردد.

۴-۲-۱۷ - کف آبدار خانه بایستی حداقل روزی یکبار با تی نظافت شده و حداقل هفته ایی یکبار شستشو گردد.

۴-۲-۱۸ - در صورت بروز هر گونه آتش سوزی، خونسردی خود حفظ شده و ضمن اطلاع به مسئولین مربوطه نسبت به اطفاء حریق اقدام گردد.

۳-۴-۱- امور پذیرایی دفتر مدیر عامل و اتاق کنفرانس

۴-۳-۱ - نظر به حساسیت خاص منطقی مدیران و میهمانان به نحوه پذیرایی خدمات ، لذا خدمات بایستی با دقت بیشتر و رعایت اصول پذیرایی انجام وظیفه نماید.

۴-۳-۲ - خدمات بایستی به میهمان فقط سلام کرده و از هر گونه صحبتی با میهمان اجتناب نماید.

۴-۳-۳ - خدمات بایستی در حین پذیرایی تلفن همراه خود را خاموش کرده و نزد خود نگهداری نکند و همچنین با افراد دیگر صحبت نکند.

۴-۳-۴ - خدمات بایستی بدون سر و صدا پذیرایی نموده و از بروز صدا مانند بستن درب ، عطسه ، صدای بلند تنفس ، سکسکه ، صدای راه رفتن و ... جلوگیری نماید.

۴-۳-۵- سینی سرویس دهی بایستی خشک بوده و دارای رو سینی یی (حتی المقدور پارچه ایی) و تمیز باشد.

۴-۳-۶- هنگام گذاشتن چای یا قهوه یا هر نوشیدنی گرم بایستی اول نعلبکی ، سپس دستمال کاغذی تا شده ، بعد فنجان و در نهایت قاشق چای خوری کنار فنجان ، روی نعلبکی گذاشته باشد.

۴-۳-۷- در هنگام گذاشتن فنجان روی نعلبکی یا گذاشتن پیش دستی روی میز یا هر وسیله دیگر بایستی آرام و بدون هیچ گونه صدایی باشد.

۴-۳-۸- فنجان بایستی به حدی پر باشد که سر ریز شود یا نبایستی بیش از حد خالی باشد. (حداقل فاصله تالبه فنجان نیم سانتی متر و حداکثر یک سانتی متر باشد.)

۴-۳-۹- در هنگام پر کردن فنجان بایستی از ارتفاع آنرا پر کرد که موجب تشکیل کف روی محتویات فنجان باشد.

۴-۳-۱۰- برای نوشیدنی های گرم علاوه بر قندان بایستی جای شکری هم ارائه شود.

۴-۳-۱۱- در حین آوردن سینی (چه دستی و چه چرخ دار) بایستی طوری حرکت کرد که محتویات فنجان روی سینی نریزد.

سرویس نوشیدنی سرد

۴-۳-۱۲- برای نوشیدنی های سرد یا بایستی نوشیدنی کاملاً خنک بوده یا بایستی به نوشیدنی یخ اضافه کرد.

۴-۳-۱۳- نوشیدنی سرد حتماً بایستی به همراه پیش دستی سرو گردد.

۴-۳-۱۴- برای نوشیدنی سرد که مواد ته نشین یا یخ دارد بایستی قاشق مناسب و بلند متناسب با قد لیوان داشته باشد.

۴-۳-۱۵- بین لیوان نوشیدنی و پیش دستی یک عدد دستمال تا شده قرار دهید.

۴-۳-۱۶- لیوان نوشیدنی به حدی پر نباشد که در برای شروع نوشیدن توسط میهمان روی لباس ایشان بریزد.

۴-۳-۱۷- از به همراه آوردن پارچ نوشیدنی بر سر میز مذاکره جداً خودداری گردد.

سرویس نوشیدنی گرم

۱۸-۳-۴ - پس از نوشیدن نوشیدنی گرم یا سرد لیوان یا فنجان خالی سریع برداشته نشود بلکه حداقل ۵ دقیقه بعد لیوان برداشته شود. همچنین لیوان یا فنجان خالی بیش از حد روی میز جلوی میهمان باقی نماند.

۱۹-۳-۴ - چنانچه میهمان نوشیدنی گرم یا سرد خود را میل نکردند ، پس از ۱۵ دقیقه از میهمان پرسیده شود که آیا نوشیدنی عوض شود یا خیر؟

۲۰-۳-۴ - برای سرو بستنی یا ژله ، از ظروف یکبار مصرف خارج کرده و در ظروف مخصوص آنها به همراه پیش دستی و قاشق مناسب و دستمال کاغذی سرو گردد.

۲۱-۳-۴ - برای سرو میوه بایستی تمام میوه ها شسته و خشک شده باشند.

۲۲-۳-۴ - میوه های سرو شده بایستی خنک باشند.

۲۳-۳-۴ - میوه های سرو شده نباید نواقصی همچون لک ، خراش ، ضربه ، گندیدگی ، دفرمگی و ... داشته باشند.

۲۴-۳-۴ - میوه هایی که دارای حجم بزرگ هستند بایستی به قطعات کوچک تری خرد شوند. مانند خوشه انگور ، انار درشت ، آناناس و ...

۲۵-۳-۴ - میوه هایی همچون خربزه ، هندوانه بایستی به قطعات کوچک و کاملاً یک دست و منظم تهیه شده و سرو گردد.

۲۶-۳-۴ - میوه هایی که نیاز به چنگال دارند ، از چنگال میوه خوری استفاده شود.

۲۷-۳-۴ - حتی المقدور از میوه های فصل استفاده گردد.

فواصل و اندازه ها در پذیرایی

۲۸-۳-۴ - برای صرف غذا بایستی فاصله هر فرد به اندازه ۶۰ الی ۷۰ سانتی متر باشد.

۲۹-۳-۴ - سرویس بایستی در جهت عقربه های ساعت و از چپ به راست است.

۳۰-۳-۴ - هرگونه پذیرایی از سمت چپ میمان صورت گرفته و برای جمع آوری ظروف بایستی از سمت راست صورت گیرد.

۴-۳-۳۱- برای سرو غذا حتماً دستمال سفره تهیه و توی بشقاب سوپ خوری قرار داد.

۴-۳-۳۲- برای جابجا کردن صندلی در هنگام پذیرایی از هل دادن یا کشیدن صندلی خودداری کرده و برای جابجایی ، صندلی را اندکی بلند کرده و سپس جابجا نمایید.

۴-۳-۳۳- نحوه چیدمان میز بدین صورت میباشد که بشقاب سوپ خوری روی بشقاب اصلی قرار می گیرد. قاشق و کارد غذا خوری سمت راست بشقاب و چنگال در سمت چپ قرار می گیرد. لیوان ها در سمت شمال شرقی بشقاب بصورت اوریب قرار می گیرد (به ترتیب اول لیوان کوتاه و قطور برای نوشیدن آب ، لیوان متوسط و بلند برای نوشیدن نوشابه و لیوان کوچک برای نوشیدنی های خاص). لبه تیز کارد به سمت بشقاب و نوک چنگال به سمت بالا باشد. پیش دستی کوچک برای قرار دادن استخوان و غیره در سمت شمال غرب بشقاب اصلی باشد. کاسه های ماست ، ترشی و غیره در بالای بشقاب قرار می گیرد. چنگال کوچک زیر بشقاب اصلی قرار می گیرد.

۴-۳-۳۴- در صورت کمبود جا از میز کمکی استفاده گردد.

استفاده از ظروف مناسب

۴-۳-۳۵- برای هر چیزی از ظرف مناسب آن استفاده گردد و از ظروف خیلی کوچک یا خیلی بزرگ و غیر متعارف استفاده نگردد.

۴-۳-۳۶- اگر لازم باشد که جهت انتخاب غذا به میهمان منو نشان داده شود بایستی منو فاقد لیست قیمت باشد.

۴-۳-۳۷- فاصله ظروف از لبه میزها بایستی به اندازه چهار انگشت باشد.

۴-۳-۳۸- در موقع جمع آوری ظروف از ایجاد سر و صدا ، خلاصه کردن غذاهای باقیمانده در یک ظرف ، گذاشتن ظروف روی هم و جمع آوری هول هولی اجتناب گردد.

۴-۳-۳۹- در هنگام شستشوی ظروف دقت کامل صورت پذیرد (علی الخصوص از باقی گذاشتن آثار رژ لب خانمها بر لبه لیوان ها و فنجان ها خودداری گردد).

۴-۳-۴۰- از عبارات متشکرم ، لطفاً ، استدعا میکنم خیلی استفاده نمایید.

۴۱-۳-۴ - کلیه امور نظافتی بایستی قبل از ورود مدیر عامل یا سایر میهمانان صورت پذیرد و هیچ گونه نظافتی در موقع حضور مدیر عامل ، و علی الخصوص حضور میهمان صورت نگیرد.

۴-۴- امور متفرقه خدمات:

۱-۴-۴ - خدمات بایستی برای انجام امور متفرقه که توسط مسئول خدمات مافوق به خدمت گرفته می شوند به نحو احسن انجام وظیفه نمایند.

۲-۴-۴ - کلیه اماکن عمومی که بصورت دوره ایی یا اتفاقی از سوی مسئول خدمات مافوق امر به نظافت می شود ، بایستی در اسرع وقت انجام پذیرد.

۳-۴-۴ - در مواقعی که از سوی مسئول خدمات مافوق جهت جابجایی لوازم و سایر اقلام متعارف بین طبقات و یا از بیرون به داخل یا از داخل به بیرون یا ... امر می شود بایستی با رعایت اصول ایمنی و بهداشت حرفه ایی انجام گردد و پرسنل خدمات مربوط به طبقه تحت خدمت خود این کار را بکنند.

۴-۴-۴ - کلیه گلدانها و فضاهاى سبز موجود که تحت کنترل و نگهداری خدمات هستند بایستی بصورت روزانه و مرتب آبیاری شوند.

۵-۴-۴ - شاخ و برگ های گلهاى طبیعی و مصنوعی بایستی بطور ادواری و مرتب با دستمال مرطوب نظافت شوند.

۶-۴-۴ - کلیه سطهای زباله بایستی بصورت روزانه و در وقت معین (مثلاً پایان وقت اداری و صبح اول وقت و قبل از شروع بکار) تخلیه گردند.

۷-۴-۴ - جابجایی نامه ها و لوازم لازم از انبار بایستی توسط هر پرسنل خدمات همان طبقه مربوطه نیز انجام گردد.

۸-۴-۴ - در صورت وجود کارهای مربوط به بسته بندی بایستی با دستور و هماهنگی مسئول مافوق این کار را کرد.

۹-۴-۴ - از انجام هر گونه کار تعریف نشده ایی خودداری گردد و در صورت بروز اختلاف با پرسنل بر سر شرح وظایف خدمات ، ضمن حفظ خونسردی و درگیر نشدن با ایشان مراتب را به مسئول خود اطلاع داده تا ایشان نسبت به رفع مشکل اقدام نمایند. از جمله این کار ها که نبایستی پرسنل خدمات انجام دهند می توان به موارد زیر اشاره کرد:

خریدهای خارج از وقت تعیین شده

انجام کارهای شخصی پرسنل مانند وصول چک شخصی از بانک ، خریدهای خانگی پرسنل ، نظافت وسایل شخصی همچون اتومبیل و...

۴-۴-۱۰- انجام امور مربوط به پرسنل که بیش از ۱۵ دقیقه وقت گیر هستند. (که در صورت وقت گیر بودن بایستی هماهنگیهای لازم با مسئول مافوق انجام پذیرد.

۴-۴-۱۱- از ارائه خدمات به افراد خاص و بصورت سلیقه ایی خودداری نموده و به همه افراد به یک سطح ارائه خدمت گردد.

۴-۴-۱۲- در صورت مشاهده هر گونه کم و کاستی در تاسیسات و تجهیزات ساختمانی مانند مشاهده لامپ سوخته ، خرابی آسانسور ، وسیله شکسته یا خراب (مانند دسگیره درب ها) و غیره مراتب سریعاً به مسئول مافوق اطلاع داده شود تا اقدامات لازم صورت پذیرد.

دستورالعمل پذیرایی

روش اجرایی پذیرایی یا همان دستورالعمل پذیرایی و آموزش اصول پذیرایی و تشریفات اداری و رسمی و همچنین نحوه پذیرایی در جلسات بسیار مهم هست. در دستورالعمل برگزاری جلسات شاید بایستی نحوه پذیرایی نیز گنجانده شود. زیرا پذیرایی مهمترین قسمت برگزاری جلسات اداری و رسمی هست.

دستورالعمل تشریفات

آموزش آداب و رسوم نحوه پذیرایی و تشریفات در جلسات اداری اعم از نحوه پوشیدن لباس ، نحوه رفتار، طرز صحبت کردن با مردم، چگونگی میزبانی و نحوه پذیرایی و حتی ارائه هدیه اولین اصل یک اصول تشریفاتی هست .

روش استقبال از مهمانان رسمی و پذیرایی و نحوه خوشآمدگویی و لحن تعارف دومین مورد در تشریفات هست .

نحوه چیدمان میز جهت جلسات رسمی و اداری و استفاده از ظروف مناسب و ... از موارد مهم دیگر در تشریفات هست .

دستورالعمل نیروهای خدماتی

دستورالعمل نیروهای خدماتی در جلسات رسمی و اداری مهمترین اصل در یک سازمان هست : **نحوه درست پذیرایی و اصول صحیح تشریفات، پوشش، نحوه صحبت و کلا شخصیت پرسنل خدمات بسیار مهم هست .** انتخاب نوشیدنی و نحوه پذیرایی در جلسات رسمی و اداری با توجه به فصلها و سردی و گرمی هوا مشخص می گردد. با توجه به مکان نیز نوشیدنی ها متفاوت هست. در صورت امکان بهترست برای طعم آبمیوه از مهمانان جهت نوع آبمیوه پرسیده شود.

دستورالعمل تشریفات

دستورالعمل تشریفات مجموعه‌ای از قوانین و رویه‌ها است که به منظور مدیریت و سازماندهی رویدادها، مراسم‌ها و فعالیت‌های رسمی تدوین می‌شود. این دستورالعمل‌ها به‌ویژه در محیط‌های رسمی و دیپلماتیک اهمیت زیادی دارند، زیرا به ایجاد نظم و هماهنگی در برگزاری مراسم کمک می‌کنند.

نکات کلیدی در دستورالعمل تشریفات:

۱. برنامه‌ریزی رویداد:

- تعیین تاریخ و مکان: انتخاب تاریخ مناسب و مکان مناسب برای برگزاری مراسم بسیار اهمیت دارد. مکان باید به گونه ای انتخاب شود که قابلیت پذیرش تعداد مهمانان را داشته باشد و همچنین از لحاظ دسترسی برای مهمانان راحت باشد.

- انتخاب موضوع و نوع مراسم: تعیین نوع مراسم (مانند جشن، کنفرانس، سمینار یا مراسم رسمی) به شکل گیری برنامه ریزی کمک می کند. موضوع مراسم باید متناسب با هدف و مخاطبان انتخاب شود.

۲. دعوت نامه ها:

- طراحی و ارسال دعوت نامه ها: دعوت نامه ها باید به گونه ای طراحی شوند که جذاب و متناسب با نوع مراسم باشند. اطلاعات دقیق درباره زمان، مکان و موضوع مراسم در آن ها باید درج شود.

- تأیید حضور مهمانان: پس از ارسال دعوت نامه ها، پیگیری برای تأیید حضور مهمانان بسیار مهم است. این کار به برنامه ریزی بهتر برای پذیرایی و ترتیب نشستن کمک می کند.

۳. ترتیب نشستن:

- تعیین جایگاه مهمانان ویژه: در مراسم های رسمی، مهمانان ویژه باید در جایگاه های مشخصی قرار گیرند. این موضوع به نشان دادن احترام و اهمیت به مهمانان کمک می کند.

- رعایت سلسله مراتب: در ترتیب نشستن، باید سلسله مراتب و جایگاه اجتماعی مهمانان رعایت شود. این کار به ایجاد نظم و احترام در مراسم کمک می کند.

۴. پذیرایی:

- انتخاب منو مناسب: انتخاب منوی غذایی باید با توجه به نوع مراسم و سلیقه مهمانان انجام شود. همچنین، باید به رژیم های غذایی خاص (مانند گیاه خواری یا آلرژی ها) توجه شود.

- توجه به نیازهای خاص مهمانان: در نظر گرفتن نیازهای خاص مهمانان در پذیرایی، نشان دهنده دقت و توجه برگزار کنندگان به جزئیات است.

۵. رفتار و آداب:

– رعایت ادب و احترام: در تمامی مراحل برگزاری مراسم، رعایت ادب و احترام نسبت به مهمانان و یکدیگر بسیار مهم است. این رفتارها به ایجاد فضایی مثبت و دوستانه کمک می کند.

– استفاده از زبان مناسب: استفاده از زبان مناسب و رسمی در تعامل با مهمانان، به ویژه در مراسم های رسمی، نشان دهنده احترام به آنهاست.

۶. پروتکل های خاص:

– نحوه تعامل با مهمانان خارجی: در صورت حضور مهمانان خارجی، رعایت پروتکل های ویژه و آداب و رسوم آنها بسیار مهم است. این کار به ایجاد ارتباط مثبت و مؤثر کمک می کند.

– رعایت تشریفات دیپلماتیک در موارد خاص: در مراسم های دیپلماتیک، رعایت تشریفات خاص، مانند ترتیب نشستن و نحوه معرفی مهمانان، از اهمیت بالایی برخوردار است.

با رعایت این نکات و جزئیات، می توان مراسمی منظم، با کیفیت و به یادماندنی برگزار کرد که به خوبی از مهمانان استقبال کند و تجربه ای مثبت برای آنها به ارمغان آورد. این امر نه تنها به اعتبار برگزارکننده کمک می کند، بلکه روابط مثبت و مستحکم تری بین افراد و سازمان ها ایجاد خواهد کرد.

دستورالعمل پذیرایی

دستورالعمل پذیرایی به مجموعه ای از رویه ها و راهنماهایی اطلاق می شود که به منظور ارائه خدمات مناسب و حرفه ای به مهمانان در مراسم ها و رویدادهای مختلف طراحی شده است. این دستورالعمل ها به ویژه در محیط های رسمی و اجتماعی اهمیت زیادی دارند، زیرا می توانند تأثیر قابل توجهی بر تجربه مهمانان و کیفیت کلی مراسم بگذارند. در تدوین دستورالعمل خدمات عمومی بایستی تدوین این سند نیز لحاظ گردد. در زیر به تفصیل به نکات کلیدی در دستورالعمل پذیرایی پرداخته می شود.

نکات کلیدی در دستورالعمل پذیرایی:

۱. برنامه ریزی اولیه:

– تعیین نوع مراسم: اولین قدم در برنامه‌ریزی پذیرایی، تعیین نوع مراسم است. این نوع مراسم می‌تواند شامل جشن تولد، عروسی، کنفرانس، سمینار، یا حتی یک مهمانی خانوادگی باشد. هر نوع مراسم نیازمند رویکرد خاصی در پذیرایی است.

– تعداد مهمانان: برآورد دقیق تعداد مهمانان به برنامه‌ریزی بهتر کمک می‌کند. این عدد نه تنها بر انتخاب منو تأثیر می‌گذارد، بلکه بر چیدمان میزها، تعداد کارکنان و میزان مواد اولیه نیز تأثیرگذار است.

۲. انتخاب منو:

– تنوع غذایی: منو باید شامل انواع غذاها باشد تا به سلیقه‌های مختلف پاسخ دهد. غذاهای گیاهی، گوشتی، و دسرها باید به گونه‌ای انتخاب شوند که همگان را راضی کند. همچنین، باید به رژیم‌های غذایی خاص (مانند گیاه‌خواری، آلرژی‌ها و دیگر محدودیت‌ها) توجه شود.

– کیفیت غذا: استفاده از مواد اولیه تازه و باکیفیت اهمیت زیادی دارد. غذا باید به‌طور صحیح و با رعایت اصول بهداشتی تهیه شود. همچنین، ارائه غذاهای خوشمزه و زیبا می‌تواند تأثیر زیادی بر تجربه مهمانان بگذارد.

۳. ترتیب میزها و فضا:

– چیدمان میزها: چیدمان میزها باید به گونه‌ای باشد که فضای کافی برای حرکت مهمانان وجود داشته باشد و همچنین امکان تعامل و گفتگو بین مهمانان فراهم گردد. میزها باید در فاصله مناسبی از یکدیگر قرار گیرند تا راحتی مهمانان حفظ شود.

– زینت‌آلات و دکوراسیون: استفاده از زینت‌آلات مناسب و دکوراسیون جذاب می‌تواند به زیبایی فضا کمک کند و تجربه مهمانان را بهبود بخشد. انتخاب رنگ‌ها و الگوهای مناسب می‌تواند فضایی دلپذیر و جذاب ایجاد کند.

۴. پذیرایی و خدمات – رفتار کارکنان: کارکنان باید با ادب و احترام با مهمانان برخورد کنند. آموزش‌های لازم برای رفتار مناسب در شرایط مختلف باید به آن‌ها داده شود. این شامل نحوه معرفی خود، نحوه پاسخ به سوالات و نحوه ارائه خدمات می‌شود.

– زمان‌بندی مناسب: زمان‌بندی در ارائه غذا و نوشیدنی‌ها بسیار مهم است. باید اطمینان حاصل شود که مهمانان در زمان مناسب پذیرایی می‌شوند و هیچ‌گاه احساس بی‌توجهی نکنند.

۵. نوشیدنی‌ها:

- تنوع نوشیدنی‌ها: ارائه انواع نوشیدنی‌ها (غیرالکلی و الکلی) به مهمانان، به ویژه در مراسم‌های رسمی، اهمیت دارد. باید گزینه‌هایی برای همه سلیقه‌ها در نظر گرفته شود.
- سرو نوشیدنی: نوشیدنی‌ها باید به‌طور مرتب و در زمان‌های مناسب به مهمانان ارائه شوند. این کار می‌تواند به ایجاد فضایی دوستانه و صمیمی کمک کند.

۶. پاسخ به نیازهای خاص:

- رعایت نیازهای خاص: توجه به نیازهای خاص مهمانان (مانند کودکان، افراد مسن یا افرادی با شرایط خاص) باید در نظر گرفته شود. این نکته نشان‌دهنده دقت و توجه برگزارکنندگان به جزئیات است و می‌تواند تجربه‌ای مثبت برای همه فراهم آورد.

۷. پایان مراسم:

- تشکر و خداحافظی: در پایان مراسم، باید از مهمانان به‌خاطر حضورشان تشکر شود و خداحافظی مناسبی انجام گیرد. این کار می‌تواند تأثیر مثبتی بر خاطره مهمانان از مراسم بگذارد و آن‌ها را به یادآوری تجربه‌ای خوب و دلپذیر ترغیب کند.

با رعایت این نکات و جزئیات مندرج در دستورالعمل خدمات عمومی، می‌توان تجربه‌ای مثبت و به یادماندنی برای مهمانان ایجاد کرد و از برگزاری یک مراسم موفق اطمینان حاصل نمود. این امر نه تنها اعتبار برگزارکننده را افزایش می‌دهد، بلکه روابط مثبت و مستحکمی را بین افراد و سازمان‌ها ایجاد خواهد کرد. همچنین، توجه به جزئیات و نیازهای مهمانان می‌تواند به ایجاد فضایی دوستانه و صمیمی کمک کند که در نهایت به موفقیت هرچه بیشتر مراسم منجر خواهد شد.

دستورالعمل آبدارخانه

آیین نامه و یا دستورالعمل آبدارخانه بعنوان یکی از انواع دستورالعمل خدمات عمومی به مجموعه‌ای از رویه‌ها و راهنماهایی اطلاق می‌شود که به منظور مدیریت و سازماندهی فضای آبدارخانه در محیط‌های کاری، اداری یا اجتماعی طراحی شده است. این دستورالعمل‌ها به حفظ نظم، بهداشت و کارایی در ارائه خدمات و پذیرایی کمک می‌کند. آبدارخانه معمولاً فضایی است که در آن نوشیدنی‌ها، میان‌وعده‌ها و سایر خدمات پذیرایی به مهمانان و کارکنان ارائه می‌شود. در زیر به تفصیل به نکات کلیدی در دستورالعمل آبدارخانه پرداخته می‌شود.

نکات کلیدی در دستورالعمل آبدارخانه:

۱. نظافت و بهداشت:

— تمیزی محیط: آبدارخانه باید همیشه تمیز و مرتب باشد. این شامل نظافت روزانه سطوح، کف، و تجهیزات می‌شود. استفاده از مواد شوینده مناسب و ضدعفونی‌کننده‌ها برای حفظ بهداشت ضروری است. به‌ویژه در شرایط کنونی که بهداشت عمومی اهمیت بیشتری پیدا کرده، رعایت این نکته از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. همچنین، باید توجه ویژه‌ای به نقاطی که بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرند، مانند دستگیره‌ها و سطوح مشترک، شود.

— مدیریت زباله‌ها: زباله‌ها باید به‌طور منظم جمع‌آوری و دفع شوند. وجود سطل‌های زباله در نقاط مختلف آبدارخانه می‌تواند به حفظ نظافت کمک کند. همچنین، تفکیک زباله‌ها به انواع قابل بازیافت و غیرقابل بازیافت نیز از نکات مهم در مدیریت زباله‌ها به شمار می‌رود. این مورد هم باید در تدوین انواع دستورالعمل خدمات عمومی لحاظ کنیم.

۲. سازماندهی فضا:

— چیدمان تجهیزات: تجهیزات و وسایل باید به‌گونه‌ای چیده شوند که دسترسی به آن‌ها آسان باشد. این شامل یخچال، مایکروویو، قهوه‌ساز و سایر وسایل است. چیدمان مناسب می‌تواند به افزایش کارایی و سرعت خدمات‌دهی کمک کند. همچنین، باید فضایی برای نشستن و استراحت کارکنان در نظر گرفته شود تا بتوانند در زمان‌های استراحت خود به راحتی از آبدارخانه استفاده کنند.

— برچسب‌گذاری: برچسب‌گذاری قفسه‌ها و کشوها می‌تواند به سازماندهی بهتر کمک کند و امکان دسترسی سریع به مواد و وسایل مختلف را فراهم آورد. این کار نه تنها به صرفه‌جویی در زمان کمک می‌کند، بلکه از سردرگمی و بی‌نظمی نیز جلوگیری می‌کند.

۳. مدیریت مواد غذایی و نوشیدنی‌ها:

- تنوع در منو: ارائه انواع نوشیدنی‌ها (چای، قهوه، آب، آب‌میوه) و میان‌وعده‌ها (میوه، بیسکویت، کیک) اهمیت دارد. این تنوع می‌تواند به رضایت کارکنان و مهمانان کمک کند و احساس خوشایندی را در آنها ایجاد کند. همچنین، باید به انتخاب نوشیدنی‌ها و میان‌وعده‌های سالم توجه شود تا سلامت کارکنان نیز حفظ گردد.

- تاریخ انقضا: مواد غذایی و نوشیدنی‌ها باید به‌طور مرتب بررسی شوند تا تاریخ انقضا آن‌ها کنترل شود و از مصرف مواد فاسد جلوگیری شود. این کار نه تنها به حفظ سلامت کارکنان کمک می‌کند، بلکه از هدررفت منابع نیز جلوگیری می‌کند.

۴. پذیرایی و خدمات:

- آموزش کارکنان: کارکنان آبدارخانه باید آموزش‌های لازم را در زمینه پذیرایی، نحوه تهیه نوشیدنی‌ها و ارائه خدمات به مهمانان دریافت کنند. این آموزش می‌تواند شامل نکات مربوط به رفتار حرفه‌ای، نحوه پاسخ به سوالات و مدیریت زمان باشد. برگزاری دوره‌های آموزشی منظم می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مهمانان کمک کند. لذا در تدوین دستورالعمل خدمات عمومی بایستی این موضوع لحاظ گردد.

- زمان‌بندی مناسب: زمان‌بندی در ارائه نوشیدنی‌ها و میان‌وعده‌ها به مهمانان بسیار مهم است. باید اطمینان حاصل شود که مهمانان در زمان مناسب پذیرایی می‌شوند و هیچ‌گاه احساس بی‌توجهی نکنند. این کار می‌تواند به ایجاد فضایی دوستانه و صمیمی کمک کند و تجربه‌ای مثبت برای مهمانان فراهم آورد.

۵. مدیریت تجهیزات:

- نگهداری و تعمیرات: تجهیزات آبدارخانه باید به‌طور منظم بررسی و نگهداری شوند. در صورت بروز مشکل، باید سریعاً اقدام به تعمیر شود تا از ایجاد اختلال در خدمات جلوگیری شود. همچنین، باید برنامه‌ای برای تعویض و به‌روزرسانی تجهیزات قدیمی وجود داشته باشد تا از کارایی بالای آبدارخانه اطمینان حاصل شود.

- استفاده بهینه: کارکنان باید به گونه‌ای از تجهیزات استفاده کنند که عمر مفید آن‌ها افزایش یابد و هزینه‌های اضافی کاهش یابد. آموزش نحوه استفاده صحیح از تجهیزات می‌تواند به صرفه‌جویی در هزینه‌ها و افزایش کارایی کمک کند.

۶. پاسخ به نیازهای خاص - توجه به نیازهای خاص: در آبدارخانه باید به نیازهای خاص کارکنان و مهمانان توجه شود. مثلاً، ارائه گزینه‌های بدون گلوتن یا بدون قند برای افرادی که دارای رژیم‌های خاص

غذایی هستند، می‌تواند مفید باشد. همچنین، در نظر گرفتن نیازهای افراد با شرایط خاص مانند دیابت یا حساسیت‌های غذایی می‌تواند به ایجاد فضایی دوستانه و صمیمی کمک کند.

۷. پایان روز کاری:

– نظافت نهایی: در پایان روز کاری، آبدارخانه باید به‌طور کامل نظافت شود. این شامل شستن ظروف، پاک کردن سطوح و مرتب کردن تجهیزات است. همچنین، باید اطمینان حاصل شود که همه تجهیزات خاموش شده و در وضعیت ایمن قرار دارند.

– گزارش‌گیری: در پایان روز، باید گزارشی از موجودی مواد غذایی و نوشیدنی‌ها تهیه شود تا در صورت نیاز به خرید مجدد، برنامه‌ریزی لازم انجام گیرد. این گزارش می‌تواند شامل جزئیات مربوط به مصرف روزانه، موجودی فعلی و نیازهای آینده باشد.

با رعایت دستورالعمل خدمات عمومی، می‌توان محیط آبدارخانه‌ای کارآمد، بهداشتی و منظم ایجاد کرد که به رضایت کارکنان و مهمانان کمک کند. این امر نه تنها به بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده منجر می‌شود، بلکه می‌تواند به افزایش روحیه و انگیزه کارکنان نیز کمک کند. در نهایت، مدیریت مناسب آبدارخانه می‌تواند به ایجاد فضایی مثبت و دلپذیر در محل کار کمک کند و باعث افزایش بهره‌وری و کارایی در محیط‌های کاری گردد. با توجه به اهمیت آبدارخانه در ایجاد یک فضای کاری دلپذیر و حرفه‌ای، توجه به جزئیات و رعایت اصول بهداشتی و سازمانی می‌تواند تأثیر بسزایی در موفقیت کلی سازمان داشته باشد.

دستورالعمل نظافت اماکن و محیط‌های اداری

دستورالعمل نظافت اماکن و محیط‌های اداری به مجموعه‌ای از رویه‌ها و راهنماهایی اطلاق می‌شود که به منظور حفظ بهداشت، نظم و زیبایی در محیط‌های کاری طراحی شده است. این دستورالعمل جزئی از دستورالعمل خدمات عمومی است و نه تنها به سلامت کارکنان کمک می‌کند، بلکه می‌تواند بر روحیه و بهره‌وری آن‌ها نیز تأثیر مثبت بگذارد. در زیر به تفصیل نکات کلیدی در دستورالعمل نظافت اماکن و محیط‌های اداری پرداخته می‌شود.

نکات کلیدی در دستورالعمل نظافت اماکن و محیط‌های اداری:

۱. برنامه‌ریزی و سازماندهی:

- تعیین مسئولیت‌ها: هر یک از اعضای تیم نظافت باید وظایف مشخصی داشته باشند. این وظایف باید به‌طور واضح تعریف شوند تا از سردرگمی جلوگیری شود.
- تهیه برنامه زمان‌بندی: برنامه‌ای برای نظافت روزانه، هفتگی و ماهانه باید تهیه شود. این برنامه باید شامل زمان‌های مشخص برای نظافت مناطق مختلف اداری باشد.

۲. نظافت روزانه:

- تمیز کردن سطوح: سطوح میزها، صندلی‌ها و دیگر وسایل باید روزانه با مواد شوینده مناسب تمیز شوند. استفاده از دستمال‌های میکروفیبر می‌تواند به کاهش آلودگی کمک کند.
- جارو و تی کشیدن: کف‌پوش‌ها باید روزانه جارو و تی کشیده شوند تا گرد و غبار و آلودگی‌ها از بین بروند. در صورت استفاده از فرش، باید توجه ویژه‌ای به نظافت آن شود.

۳. نظافت هفتگی:

- شستشوی پنجره‌ها: پنجره‌ها باید به‌طور منظم شسته شوند تا نور طبیعی بیشتری به محیط وارد شود و جلوه بهتری داشته باشد.
- نظافت تجهیزات الکترونیکی: تجهیزات الکترونیکی مانند کامپیوترها، پرینترها و تلفن‌ها باید با دقت تمیز شوند تا از تجمع گرد و غبار جلوگیری شود.

۴. نظافت ماهانه - :نظافت عمیق: در این زمان باید نظافت عمیق‌تری انجام شود، شامل شستشوی دیوارها، پاک کردن پرده‌ها و تمیز کردن تهویه‌ها.

- بررسی و تعمیرات: در این زمان، تجهیزات نظافتی باید بررسی و در صورت نیاز تعمیر شوند. همچنین، موجودی مواد شوینده و تجهیزات نظافت باید کنترل شود.

۵. مدیریت زباله‌ها - :جمع‌آوری منظم زباله‌ها: زباله‌ها باید به‌طور منظم جمع‌آوری و دفع شوند. وجود سطل‌های زباله در نقاط مختلف اداری می‌تواند به حفظ نظافت کمک کند.

– تفکیک زباله‌ها: زباله‌ها باید به انواع قابل بازیافت و غیرقابل بازیافت تفکیک شوند. این کار نه تنها به حفظ محیط زیست کمک می‌کند، بلکه به ایجاد یک فرهنگ مسئولیت‌پذیری در بین کارکنان نیز کمک می‌نماید.

۶. **بهداشت و ایمنی** – استفاده از مواد شوینده ایمن: مواد شوینده باید از نوع ایمن و غیرسمی انتخاب شوند. استفاده از مواد پاک‌کننده قوی باید با احتیاط انجام شود و در صورت نیاز، از تجهیزات حفاظت فردی استفاده شود.

– آموزش کارکنان: کارکنان باید در زمینه بهداشت و ایمنی در حین نظافت آموزش ببینند. این شامل نحوه استفاده از تجهیزات و مواد شوینده، همچنین نکات ایمنی در حین کار می‌شود.

۷. **توجه به نیازهای خاص** – نظافت فضاهای خاص: برخی از فضاها مانند اتاق‌های کنفرانس، آشپزخانه‌ها و سرویس‌های بهداشتی نیاز به نظافت ویژه‌ای دارند. این فضاها باید به‌طور مرتب و دقیق نظافت شوند.

– توجه به شرایط خاص: در صورت وجود افراد با حساسیت‌های خاص یا شرایط بهداشتی ویژه، باید تدابیر لازم برای رعایت بهداشت و نظافت این فضاها اتخاذ شود.

۸. **پایان روز کاری** – نظافت نهایی: در پایان روز کاری، باید نظافت نهایی انجام شود. این شامل جمع‌آوری زباله‌ها، تمیز کردن سطوح و مرتب کردن تجهیزات است.

– گزارش‌گیری: پس از پایان نظافت، باید گزارشی از وضعیت نظافت و هرگونه مشکل یا نیاز به تعمیرات تهیه شود.

با رعایت این سند از دستورالعمل خدمات عمومی، می‌توان محیطی پاک، بهداشتی و دلپذیر در اماکن اداری ایجاد کرد که به افزایش بهره‌وری و روحیه کارکنان کمک می‌کند. این امر نه تنها به بهبود کیفیت کار و خدمات ارائه‌شده منجر می‌شود، بلکه می‌تواند به ایجاد تصویری مثبت از سازمان در نظر مشتریان و مراجعه‌کنندگان نیز کمک کند. در نهایت، مدیریت مناسب نظافت و بهداشت در محیط‌های اداری می‌تواند به حفظ سلامت کارکنان و ارتقاء کیفیت زندگی کاری آن‌ها منجر شود.