



به نام آنکه جان را فکرت آموخت

تشریف فرمایی شما فراگیران ارجمند را در

کارگاه آموزشی فنون پذیرایی و تشریفات ارج می نهیم.

واحد آموزش و توسعه منابع انسانی

شرکت مجتمع صنایع و معادن احیاء سپاهان

۲ خردادماه ۱۴۰۲

۱- فنون پذیرایی و تشریفات

۲- آداب معاشرت حرفه‌ای

۳- نظافت محیط + ابزار و آبدارخانه

۴- ظاهر و پوشش فردی

۵- اصول ایمنی

VIP ورکشاپ تخصصی، جامع و عملی

نیروهای خدمات و پذیرایی

با رعایت چه نکات کاربردی به فردی حرفه‌ای و تشریفاتی در جایگاه شغلی خود تبدیل شویم؟

www.karkonan.com مدرس: جابر مرتضایی

اصول و فنون پذیرایی و تشریفات

نوشیدنی + غذا + میان‌وعده + میوه

www.karkonan.com جابر مرتضایی

مدرس دوره - جابر مرتضایی - کیست؟

مدرس تشریفات بین‌الملل بیش از ۲۰۰ سمینار/کارگاه برگزار کرده‌اند و شرکت‌های معتبر کشور

مربی مدعو معاونت علمی-فناوری نهاد ریاست جمهوری، سفارت ژاپن، اعلم الاهی بحرین، سفارت فنلاند

استاد مدعو دانشگاه‌ها (حده: بنده، نهم برکتی، فران، فرانک‌نم و مونی، بنده، نهم، دانشگاه شهد بهمن و ...)

مشاور و مدرس مدعو بانک‌ها از جمله بانک مرکزی، ملت، صادرات، قوامین، گاسین، تجارت ...

نویسنده بیش از ۳۰ مقاله آموزشی و همکاری با روزنامه‌های مشهوری، جام جم آنلاین و ...

نحوه گرفتن صحیح سینی

نحوه پذیرایی چای

سختی‌هایی که در جلسات برای پذیرایی داریم؟
+ راهکارهای من



ترتیب صحیح پذیرایی از افراد در جلسه



نکات مهم دم کردن و سرو کردن چای



آماده‌سازی و چگونگی پذیرایی نوشیدنی‌های سرد

«شربت ، آبمیوه ، آب معدنی»



اشتباهات متداول یک مأمور پذیرایی



۴ درخواست مهم مدیران و میهمانان از کارکنان پذیرایی!



-
-
-
-



دستورالعمل ایمنی و بهداشت



نحوه بلند کردن، جابجایی لوازم و حمل وسایل اداری

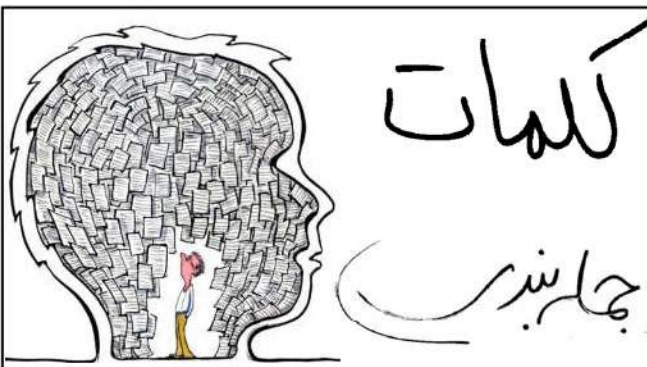


آداب معاشرت حرفه‌ای با همکاران و میهمانان



www.karkonan.com جابر مرتضایی

آداب صحیح سلام و احوالپرسی خوشامدگویی و راهنمایی کردن





چگونگی جارو و تی زدن



الویت بندی و نحوه تمیز کردن اتاق کارمند/مدیر



سرویس بهداشتی



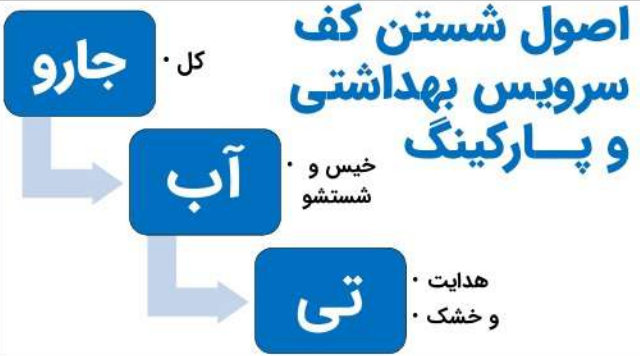
شامپو فرش یا مایع رختشویی + آب گرم + دستمال



نحوه اصولی دستمال کشیدن



اصول شستن کف سرویس بهداشتی و پارکینگ



آبدارخانه
PANTRY

نظافت و بهداشت

آبدارخانه و ظروف

www.karkonan.com جابر مرتضایی

۳ نکته ضروری

موادشوینده



شستشوی ظروف

شیشه‌ای، استیل، چینی
(مواد شوینده + چگونگی)



یخچال

دیواره
قفسه



سطل زباله

و جداسازی (تفکیک) پسماند



رسوبات، لکه کتری ، سماور؟



سینک ظرفشویی آبدارخانه

با چه تمیز کنیم؟



مایکروفر اجاق گاز



بهداشت ، ظاهر ، پوشش

فردی

جابر مرتضایی www.karkonan.com

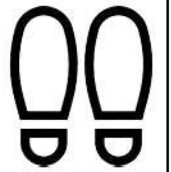
نظافت و بهداشت فردی

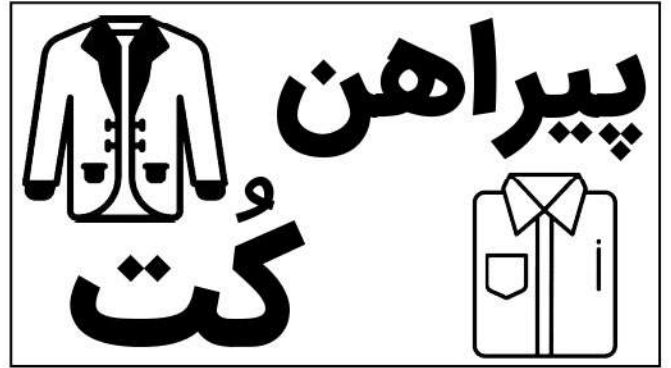


مام + خوشبوکننده



کفش جوراب





لیست ابزار پذیرایی (۱)

.....

.....

.....

.....

لیست وسایل نظافت (۲)

.....

.....

.....

.....

لیست مواد شوینده (۳)

.....

.....

.....

.....



نام اداره/واحد/قسمت:

ارزیابی‌شونده:

نام و امضاء ارزیاب:

تاریخ: / /

نتیجه ارزیابی				ردیف	نوع
کامل	ناقص	ضعیف	عدم کاربرد		
				۱	پذیرایی
				۲	
				۳	
				۴	
				۵	
				۶	
				۷	
				۸	
				۱	آداب معاشرت حین پذیرایی
				۲	
				۳	
				۴	
				۵	
				۱	سینی و پیش‌دستی
				۲	
				۳	
				۴	
				۱	نوشیدنی سرد و گرم
				۲	
				۳	
				۴	
				۵	
				۶	
				۷	

نتیجه ارزیابی

چک لیست نظارت و ارزیابی عملکرد نیروهای خدماتی
< نظافت و بهداشت >



www.karkoan.com

نام اداره/واحد/قسمت: ارزیابی شونده: نام و امضاء ارزیاب: تاریخ: /

محل	ردیف	شاخص‌های ارزیابی	نتیجه ارزیابی			توضیحات
			کامل	ناقص	ضعیف	
اتاق‌ها	۱	خالی کردن سطل زباله اتاق‌ها و نظافت آن				
	۲	نظافت میز و صندلی مدیران، کارمندان و ارباب رجوع				
	۳	نظافت میز و سطوح تجهیزات رایانه‌ای مانند: مانیتور، کیس، پرینتر و...				
	۴	نظافت روی و داخل کمدها				
	۵	نظافت سطح زمین و دیوار				
	۶	گردگیری و نظافت رادیاتورها				
	۷	نظافت درب‌ها و دستگیره آنها				
	۸	نظافت کلید و پریزها با رعایت نکات ایمنی				
	۹	نظافت و شستشوی پنجره‌ها و چارچوب آن با شیشه شوی				
	۱۰	شستشو پرده‌های پارچه‌ای و دستمال کشیدن پرده‌های غیرپارچه‌ای				
	۱۱	نظافت ساعت و قاب‌های تصاویر روی دیوار				
سالن	۱	جارو راه پله و راهروها و نظافت نرده‌ها				
	۲	نظافت و مرتب سازی تابلوهای اعلانات، تابلوهای سردرب و اطلاع‌رسانی				
	۳	خالی و تعویض کیسه سطل زباله و انتقال به خارج از ساختمان اداری				
	۴	نظافت و گردگیری آب سردکن‌ها و وجود لیوان یکبارمصرف				
	۵	وضعیت نظافت کلی سالن				
سرویس بهداشتی	۱	وضعیت نظافت سرویس‌های بهداشتی (کف، دیوار، کاسه دستشویی و...)				
	۲	وضعیت نظافت درب و دستگیره				
	۳	وجود مایع دستشویی و دستمال لوله‌ای				
	۴	وضعیت نظافت سطل زباله درب‌دار و گذاشتن کیسه زباله داخل آن				
	۵	وضعیت تمیزی آینه				
	۶	درپوش داشتن تمام مسیره‌های آب و فاضلاب				
آبدارخانه	۱	وضعیت نظافت سینک ظرفشویی و شیرآلات				
	۲	وضعیت نظافت کف و دیوار آبدارخانه				
	۳	وضعیت نظافت داخل و روی کابینت‌ها و یخچال				
	۴	وضعیت ظروف شستشو شده				
	۵	وضعیت نظافت سطل آشغال درب‌دار و وجود کیسه زباله داخل آن				
	۶	نظافت و لکه گیری اجاق گاز، سماور و هواکش‌ها				
	۷	نگه داشتن مواد مصرفی (چای، قند، شکر، ادویه جات و...) در ظروف دربسته				
نمازخانه	۱	وضعیت نظافت عمومی و خوشبو بودن نمازخانه				
	۲	مرتب بودن (اعم از مهر و جانمازها، تسیخ، کتاب‌ها و...)				
حیات فردی	۱	وضعیت نظافت عمومی محوطه				
	۲	نظافت و خالی کردن سطل زباله‌ها و انتقال زباله‌ها به خارج از سازمان				
فردی	۱	وضعیت رعایت بهداشت و استفاده از لباس فرم توسط نیروهای خدماتی				
	۲	استفاده از دستکش، ماسک و چکمه مخصوص هنگام نظافت				
نتیجه ارزیابی						

فرم بررسی نظافت + ظاهر + پوشش فردی نیروهای خدمات و پذیرایی

www.karkonan.com

نظافت و ظاهر فردی			
۱	اصلاح و مرتب بودن موی صورت	بله	خیر
۲	اصلاح و مرتب بودن موی سر		
۳	دندان های تمیز و دهان بدون بو		
۴	بو ندادن بدن و استفاده از مام و خوشبوکننده ها		
۵	اصلاح موهای بینی، پشت گردن		
۶	داشتن ناخن های کوتاه و دستان تمیز		

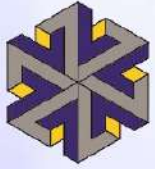
پوشش فردی			
۱	کفش واکس خورده و تمیز	بله	خیر
۲	جوراب رنگ تیره، بدون طرح و ساق دار		
۳	شلوار اتوکرده و تمیز		
۴	کمر بند هم رنگ با کفش و با سگک ساده		
۵	استفاده از زیر پیراهن هم رنگ پیراهن و نیمه آستین دار		
۶	پیراهن بدون آستین تازده و از شلوار بیرون نزده		
۷	پیراهن: نداشتن چروک و لک و حتماً داخل شلوار		
۸	بستن دکمه های کت و چروک نداشتن کت		
۹	وسیله نداشتن داخل جیب های شلوار، پیراهن و کت		
۱۰			

چک لیست نظافت اتاق کارمند/مدیر

محل:

ارزیاب:

همکار خدمات	تاریخ	میز	وسایل میز	صندلی	کمد	شیشه پنجره	آب سردکن	درب	داکت	ساعت و قاب	گلدان	کف	دیوار	امضاء
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													
	/ /													



از توجه و همراهی شما فراگیران گرانقدر

صمیمانه سپاسگزاریم

Zohreh Omid

✉ Training@ehyaa.com