

نیروهای خدماتی

(آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)

چرا و چگونه نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی) کاملاً حرفه‌ای داشته باشیم؟ و چطور آنها را آموزش دهیم؟



کارکنان پنج ستاره
www.karkonan.com

نویسنده: جابر مرتضایی



آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی) - پیشخدمت

آنچه که در این کتاب خواهید آموخت:

بخش ۱- چرا و چطور نیروهای خدماتی (آبدارچی-پیشخدمت) خود را آموزش دهیم؟

بخش ۲- مدرس و کارگاه آموزش نیروهای خدماتی خوب چه ویژگی هایی دارند؟

بخش ۳- شرایط یادگیری نیروهای خدماتی و روش آموزش به آنان



نویسنده: جابر مرتضایی

ناشر: وبسایت کارکنان
www.karkonan.com

نحوه انتشار: پی دی اف PDF

تعداد صفحه: ۳۳ صفحه

قیمت: رایگان - غیرقابل فروش

توضیحات: این کتاب به مدیران + مسئولان آموزش سازمان ها و شرکت ها کمک می کند که دید کلی نسبت به آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی-پیشخدمت) خود پیدا کنند و با دید بهتر و کامل تری برای این امر تصمیمات لازم و سنجیده تری بگیرند.



توزیع این کتاب (بدون تغییر) برای تمام سایت ها بلامانع است!

جابر مرتضایی، مشاور و مدرس در زمینه آداب معاشرت، پذیرایی و تشریفات در محیط کار می باشد او و همکارانش بصورت تخصصی به سازمان ها و شرکت ها کمک می کند که کارگاه ها و دوره های متناسب با نیاز آموزشی کارکنان خود را در زمینه آداب معاشرت و تشریفات بصورت کاملاً حرفه ای طراحی و اجرا نمایند

آموزش ها بصورت حضوری ،، در محل کار شما، و غیرحضوری ،، بسته های آموزشی، می باشد برای اطلاعات بیشتر به وبسایت کارکنان به آدرس www.karkonan.com مراجعه کنید



**اگر این کتاب را مفید می دانید،
لطفاً به دیگران نیز بدهید تا مطالعه کنند!
(از لطف و محبت شما بسیار سپاسگزاریم)**

به هر شکلی؛ مثلاً...
پرینت گرفته و به مدیران یا همکاران خود دهید.
در شبکه های مختلف اجتماعی منتشر کنید.
در سایت خود برای دانلود رایگان قرار دهید.
برای دیگران ایمیل کنید.

پیشنهاد اول: بسته آموزشی (سی دی + جزوه)

(کاملاً بومی ویژه نیروهای خدمات محترم ایرانی)

آموزش ها در ۳ بخش جداگانه:

۱. فتون پذیرایی حرفه ای و تشریفات
 ۲. بهداشت فردی، ابزار و محل کار
 ۳. آداب معاشرت حرفه ای با مدیران، همکاران و مهمانان
- + چک لیست ویژه مدیران برای نظارت بر کار کارکنان
و چک لیست ویژه نیروهای خدماتی برای انجام کار



پیشنهاد دوم: آموزش حضوری (در محل کار شما - تمام نقاط کشور)

ما آموزش‌هایی بصورت حضوری (در محل کار شما - در تمام نقاط کشور) با محتوایی کاملاً کاربردی و تخصصی ویژه تمام نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت) با تدریس جناب آقای چابک‌مهرتضایی داریم، برای کسب اطلاعات بیشتر و دریافت سرفصل‌های دوره و همچنین شرایط برگزاری آن در سازمان یا شرکت خود می‌توانید از طریق اطلاعات تماس زیر اقدام نمائید.



برای اطلاعات بیشتر از طریق اطلاعات زیر با ما در تماس باشید:

وبسایت www.karkonan.com

ایمیل info@karkonan.com

شماره تماس ۰۲۶-۳۴۷۲۳۸۷۲

فهرست مطالب

بخش اول

- چرا و چطور نیروهای خدماتی خود را آموزش دهیم؟ ۶
- چطور اطلاعات نیروهای خدماتی را تبدیل به عادت آنها کنیم؟ ۱۵

بخش دوم

- مدرس و کارگاه آموزش نیروهای خدماتی خوب چه ویژگی هایی دارند؟ ۱۷
۱. مدرس کارگاه ۱۸
۲. طراحی و برگزاری کارگاه آموزش کارکنان خدماتی ۲۲
۳. شیوه و شرایط دوره های آموزش نیروهای خدماتی ۲۴

بخش سوم

- شرایط یادگیری نیروهای خدماتی و روش آموزش به آنان ۲۶

دو پیشنهاد برای شما! ۳۲-۳۳

بخش اول

چرا و چطور نیروهای خدماتی، آبدارچی خود را آموزش دهیم؟

آموزش نیروهای خدماتی در سازمان‌ها و ادارات به موضوع بسیار مهمی تبدیل شده است، اگر چه این افراد ممکن است در ظاهر کار آنها جدی گرفته نشود و نسبت به سایر افراد که در سازمان‌ها و شرکت‌ها مشغول به کار هستند، در سطح پایین‌تری از رتبه، جایگاه، حقوق و مزایا به آنها داده شود، اما همین آبدارچیان و پیشخدمتان در

کمال ناباوری جزء مهم‌ترین و تاثیرگذارترین نیروهای هر اداره و شرکتی هستند و تنها سازمان‌هایی که مدیریت آنها توسط افراد حرفه‌ای انجام می‌شود به آموزش نیروهای خدماتی خود توجه بسیار ویژه‌ای

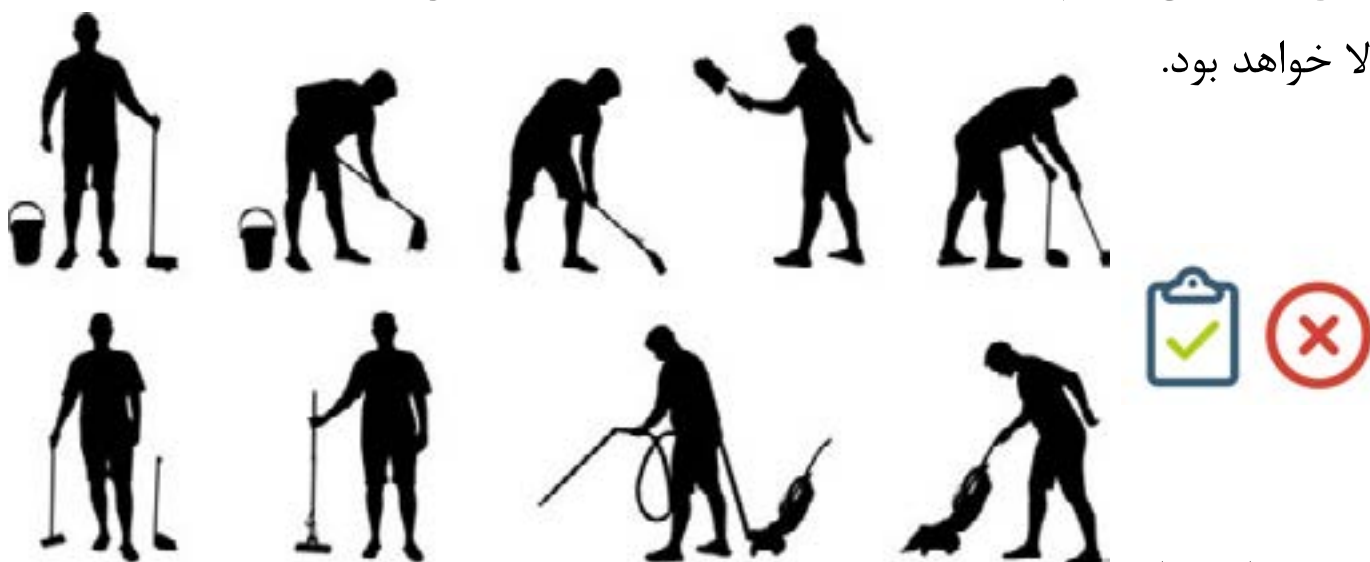


دارند و اگر بخواهند مهم‌ترین افراد تأثیرگذار یک سازمان را نام ببرند، قطعاً نیروهای خدماتی یکی از الویت‌های مهم آنان خواهد بود.

در ادامه می‌خواهم در مورد این صحبت کنم که چرا نیروهای خدماتی (آبدارچیان و پیشخدمتان) جزء مهم‌ترین افراد هستند و باید به آنها اهمیت داده و برای آموزش آنها کاملاً ضروریست که سرمایه‌گذاری و همچنین زمان گذاشت؟

۱ روش درست انجام کار

قبل از اینکه بخواهم هر دلیل دیگری بیاورم، نحوه صحیح انجام کار، مهم ترین دلیل می باشد، متأسفانه دیده می شود برخی نیروهای خدمات که ممکن است کار خود را تازه شروع کرده باشند یا سالها مشغول به کار در این زمینه هستند، ساده ترین کارها را با اشتباه ترین روش انجام می دهند و اگر مدیری قبل از انجام کار این افراد آموزشی در این زمینه ندهد، چطور می تواند انتظار داشته باشد نیروی خدماتی خود کار را به شکل اصولی و صحیح انجام دهد که اگر از قبل آموزش ندهد، توقع مدیر از نیروی خود واقعاً بالا خواهد بود.



آموزش هایی مانند:

سرو انواع خوراکی و نوشیدنی و پذیرایی آن در جلسات اداری، آداب معاشرت در ارتباط با پرسنل و ارباب رجوع، نظافت محیط (دیوار، کف و...) و بهداشت ابزار آبدارخانه، روش صحیح دم کردن نوشیدنی ها مثل چای و قهوه، چگونگی تی کشیدن و جارو و تی زدن سطوح مختلف محل کار، پیشگیری از حوادث حین کار و بکارگیری اصول ایمنی، جمع آوری و شستشوی ظروف پذیرایی، شستشوی سالن ها، راهروها و راهپله ها، اتاق و پنجره و سرویس های بهداشتی و حمل و نقل بار اگر کمی حساب کنید متوجه خواهید شد که روش درست انجام کار نیروهای خدماتی چقدر می تواند برای ما سود داشته باشد و اما از طرف دیگر به همان مقدار و شاید هم بیشتر انجام نادرست کار می تواند

آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)

برای تمام شرکت و سازمان تا چه اندازه می تواند آسیب رسان باشد.

مدت کوتاهی پیش به هلدینگ بسیار معروفی که اجازه ندارم نام ببرم، برای آموزش نیروهای خدماتی دعوت شدم.

قبل از اینکه کلاس بصورت رسمی شروع شود، طبیعتاً بنده زودتر حاضر شدم تا با محیط آموزش آشنا شوم، در این بین یکی از شرکت کنندگان عزیز (که فرد سن بالایی بودند) زودتر حاضر شده بودند، زمانیکه متوجه شدند که مدرس کارگاه بنده هستم و بعد از احوالپرسی و آشنایی، به من گفتند: آقای مرتضایی این کلاس های آموزشی برای جوون تر هاست و کسایی که تازه استخدام شدند، من الآن ۲۰ سال سابقه کار دارم و بنظرم مطالب رو بلد هستم! بنده هم چون از سطح دانش این بزرگوار در رابطه با مباحثی که یک نیروی خدماتی باید با آن آشنایت داشته باشد خبر نداشتم، چیزی نگفتم و سوالی نکردم، زمانیکه شرکت کنندگان تک تک وارد کلاس شدند، دیدم بله اکثراً سن بالا هستند و هر کدام از آنها از شرکت جداگانه ای که زیر مجموعه این هلدینگ بودند، تشریف آورده بودند.

کلاس که شروع شد ساده ترین کارهایی مثل نحوه و جهت پذیرایی نوشیدنی را از آنها سوال کردم، حدوداً ۲۵-۳۰ شرکت کننده حضور داشتند و از بین این تعداد تنها یک نفر (بله، یک نفر) روش اصولی پذیرایی نوشیدنی را می دانست!!!

این داستان را تعریف کردم که این مطلب را برسانم، روش درست انجام هر کاری باید آموزش داده شود، چه بسا ما سالها کارهایی که هر روز انجام می دهیم به نادرست



آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)

ترین شکل خود باشد. (البته این موضوع برای افرادی بود که فریب تجربه خودشان را می‌خورند و برای خود یادگیری احساس نمی‌کنند، جوان‌ترها و کسانی که تازه کار خود را شروع کردند که جای خود دارند و آموزش اولیه به این عزیزان، جزء جدایی‌ناپذیر برای آنها خواهد بود.)

۲ ارتباط بی‌واسطه نیروهای خدماتی با مهم‌ترین مهمانان، ارباب رجوع و مشتریان شرکت

ممکن است که شما مهمانان یا مشتریانی داشته باشید که لازم باشد ملاقات و جلسه‌ای حضوری داشته باشید، طبیعتاً نیروهای خدماتی (آبدارچی) مسئولیت پذیرایی این افراد را برعهده دارند، در اینجا نیز فرق بین یک آبدارچی آموزش دیده با آبدارچی آموزش ندیده به راحتی مشخص می‌شود!



از کجا؟؟

از حرکات و زبان بدن نیروی شما، نحوه پذیرایی و ارتباطی که خدماتی‌ها با افرادی که

آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)

ممکن است در حیطه کاری خود در سطح بالاتری باشند.

« آیا در آموزش نیروهای خدماتی خود این مهارتها را گنجانده اید؟

« تا چه اندازه آموزش دیده‌اند؟

« آیا اطلاعات داده شده را رعایت می‌کنند؟

« آیا نیروهای خدماتی مجموعه شما باعث سربلندی شما جلوی مهمانان، ارباب رجوع و

مشتریان شما می‌شوند یا باعث سرافکندگی و شرمندگی؟

۳ بالا رفتن پرستیژ تمام افراد، محصولات و خدمات سازمان با نیروهای خدماتی آموزش‌دیده

اگر نیروهای خدماتی شما آموزش دیده باشند، مشتریان و ارباب رجوع شما چه حس و تفکری نسبت به شما و تمام مجموعه شما خواهند داشت، زمانی که می‌بینند نیروهای خدماتی شما تا این حد حرفه‌ای‌اند، این دید و حس را به تمام سازمان تعمیم خواهند



داد و پیش خود خواهند گفت: وقتی نیروی

خدماتی این شرکت تا این حد حرفه‌ای هست

سایر کارمندان هم به احتمال زیاد هر کدام در

زمینه کاری خود قوی خواهند بود

و در نتیجه و در دید مشتری و ارباب رجوع محصولات و خدماتی که ارائه می‌دهند از

کیفیت و استاندارد بالایی برخوردار خواهند بود.

۴ ایجاد و افزایش انگیزه در کارکنان با نیروهای خدماتی که آداب معاشرت و تشریفات را در محیط کار آموخته‌اند

همانطور که یک نیروی خدماتی می‌تواند باعث افت روحیه و کار چند کارمند دیگر شود، به همان نسبت می‌تواند باعث افزایش راندمان سایر پرسنل شرکت و سازمان شود!



اما چگونه؟

شما تصور کنید که نیروی خدماتی شما فردی با انگیزه هست و همچنین آداب معاشرت در محیط کار را بخوبی آموزش دیده و رعایت می‌کند، طبیعی است که ارتباط با سایرین این انگیزه و روحیه مثبت از طرق مختلف (مثلاً احوال‌پرسی صحیح، استفاده از کلمات

مثبت، شوخی‌های دارای چارچوب و متناسب با فرد مقابل خود، رعایت احترام لازمه و...) در دیگران نیز تاثیر مستقیم خواهد گذاشت اما تصور کنید که نیروی خدماتی شما این موارد را نداند و رعایت نکند، چه اتفاقی برای روحیه شما که مدیر یا کارمند هستید خواهد افتاد.

۵ نیروهای خدماتی؛ نزدیکترین افراد از لحاظ مکانی به مدیران

برخی به اشتباه فکر می‌کنند که آنها تاثیری در روحیه افراد ندارند، افرادی که در آبدارخانه‌ها مشغول به کار هستند برای بردن نوشیدنی‌ها، تمیز و مرتب کردن اتاق و



سایر کارهایی که مربوط به آبدارچیان می باشد، مدام به اتاق مدیران در حال رفت و آمد و با مدیران ارشد سازمان خود در ارتباط هستند، بدیهی است که کوچک‌ترین کارهاییک آبدارچی در زمان پذیرایی، نحوه معاشرت با افراد مافوق، مرتب کردن و... انجام می‌دهد در عملکرد و روحیه

مدیران و در نهایت روی کل مجموعه تاثیر مستقیم خواهد گذاشت.

مدیران بسیار زیادی هستند که از نیروهای خدمات خود به دلیل همین کارهای ساده‌ای که در سازمان انجام می‌دهند، ناراضی هستند و آرزو دارند که یک نیروی حرفه‌ای داشته باشند، اما راه‌حل آنرا نمی‌دانند، برای داشتن یک نیروی حرفه‌ای تنها راه آن آموزش است، آموزش

۱ نابود شدن روز کاری یک کارمند با اشتباه بسیار کوچک یک نیروی خدمات

بسیاری افراد تصور می کنند اگر یک اشتباه بزرگ باعث بد شدن حال دیگران یا خودشان می شود، در صورتیکه بسیاری از ناراحتی هایی که ما در محل کار داریم در بسیاری از موارد این اعصاب خوردگی را به محیط خانه خود نیز می بریم ناشی از اشتباهات بسیار کوچکی است که دیگران در ارتباط با ما انجام می دهند.



در اینجا که موضوع آموزش نیروهای خدماتی مطرح می باشد، ممکن است آبدارچی شرکت شما بدون در زدن، چای بدمزه، پذیرایی که باعث زحمت بیشتر شما برای نوشیدن خواهد شد، سروصدای اضافه و یا هر مورد کوچکی که باعث جمع شدن آنها و در انتها یک روز کاری بد با کمترین بازخورد و نتیجه محل کار را ترک می کنند و در بسیاری از موارد شخص هم دلیل ناراحتی خود را نمی داند.

V نیروهای خدماتی: افرادی که منبع اطلاعات اند

می گویند اگر می خواهید به اطلاعات یا اخبار مهم یک شرکت یا سازمان دست یابید به سراغ آبدارچیان و پیش خدمتان آن مراجعه کنید!

اینجا بحث حفاظت از اطلاعات سازمان و یا شرکت شماست که آبدارچیان به دلیل اینکه با تمام کارکنان و مدیران ارشد در ارتباط هستند و در مهم ترین و خصوصی ترین جلسات و ملاقات های کاری افراد سازمان، حضور پیدا می کنند، طبیعی است که



بسیاری از اطلاعات مهم را خواهند شنید. اگر در انتخاب و آموزش نیروهای خدماتی خود دقت لازم و کافی را نداشته باشید ممکن است در داخل (مثلاً پرسنل و دیگرمدیران داخلی) یا خارج از سازمان (مثلاً رقیبان) افرادی باشند که بخواهند از شما سوء استفاده کنند و به اطلاعات شما دسترسی داشته باشند، با ساده ترین

تکنیک ها این اطلاعات مهم را از نیروهای خدماتی شما بگیرند.

پس با آموزش و مطرح کردن نمونه ها و مثال های عینی از مواردی که نیروهای خدماتی نباید این اطلاعات را در اختیار دیگران بگذارند، کاملاً ضروری خواهد بود تا اطلاعات حفاظت کامل شود.

چطور اطلاعات و دانسته‌های نیروهای خدماتی را تبدیل به عادت آنها کنیم؟

ما اصلاً توقع نداریم که نیروهای خدماتی با همان سرعت علم جلو بروند و هر روز آپدیت شوند، اما تعدادی مهارت کلیدی می باشد که برای آنها کاملاً ضروریست و اگر ندانند بسیار به ضرر خود و شرکت خود خواهد شد.

مثلاً فنون پذیرایی و تشریفات، آداب معاشرت با مدیران، کارمندان، مهمانان و... بهداشت فردی، محیط و ابزار، آماده‌سازی محل جلسات و ملاقات و همایش ها (ما تمام این مهارتها را در طی دوره‌ای پیشرفته و تخصصی آموزش می دهیم.



برای اینکه همین دانسته ها تبدیل به عادت شود باید طی مراحل انجام شود:
« ۱. ابتدا باید اطلاعات لازمه و پایه‌ای را به آنها داد.

آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)

« ۲. سپس این اطلاعات را برای آنها تکرار کرد.

« ۳. بعد از آنها بخواهیم آنها را در محیط شبه واقعی یا واقعی بصورت کاملاً عملی انجام دهند.

« ۴. بعد با فواصل زمانی مختلف این اطلاعات و مهارتها را به شکل‌های مختلف از آنها بخواهیم و ارزیابی کنیم و در صورت عدم یادگیری کامل یا فراموشی مجدداً برای آنها یادآوری کنیم.

« ۵. در نهایت این اطلاعات خام و تئوری پس از مدتی با مراحلی که گفته شد، تبدیل به مهارت و عادت آنها خواهد شد که در حالت عادی هم کار صحیح را انجام می‌دهند. مشاهده کردید که برای تبدیل شدن اطلاعات به عادت چه مراحلی را باید بگذرانند برای طی این مراحل خود فرد، مدرس، شرایط و محیط آموزش به شدت به طی کردن صحیح این مراحل تاثیرگذار خواهند بود و همچنین از لحاظ زمان و انرژی که گذاشته می‌شود متفاوت و متغیر خواهد بود.

با این توصیف و شرایط، طبیعتاً اهمیت دادن به آموزش با زمان و مبلغی پایین برای طی کردن یک دوره آموزشی مناسب و مفید برای نیروهای خدماتی و تا این حد نتیجه مثبت اصلاً قابل مقایسه نیست و مطمئناً ده‌ها و شاید صدها برابر عاید ما خواهد شد.

بخش دوم

مدرس و کارگاه آموزش نیروهای خدماتی خوب چه ویژگی هایی دارند؟

جابرمرتضایی هستم، در بخش می خواهم درمورد ملاک های مهم انتخاب یک مدرس و کارگاه آموزش نیروهای خدماتی خوب را با شما درمیان بگذارم.



۱. مدرس کارگاه

در هر زمینه‌ای اگر بخواهیم واقعاً نتیجه بگیریم باید در انتخاب مدرس وسواس به

خرج بدهیم و در ادامه سه ملاک برای انتخاب یک مدرس خوب برای آموزش نیروهای خدماتی آورده‌ام.



الف، آیا مدرس

خودش انجام داده است؟

، تجربه فردی مدرس،

موضوعی که مدرس نیروهای خدماتی باید ارائه دهد تا بحال و تا چه اندازه مطالبی که می‌گوید خود نیز انجام داده است؟

چقدر می‌تواند شرایط مخاطبان خود را متوجه شود و مهم‌تر از آن بتواند واقعاً درک کند؟ و صرفاً به انتقال اطلاعات از اینکه از جایی بردارد و جایی دیگر بگذارد نباشد.

به نظر من کسی که مثلاً می‌خواهد آداب معاشرت با مدیران یا میهمانان را به نیروهای خدماتی آموزش دهد باید خود نیز از قبل تجربه این را داشته باشد که خود قبلاً در جایگاه پایین تر بوده است و توانسته ارتباط خوبی را داشته باشد تا خود را در شرایط

آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)

واقعی یادگیرنده تصور کند و تا بتواند با تمام حس و درک خود آموزش دهد.

چطور کسی که هنوز در شرایط واقعی نیروی خدماتی نبوده است و یا هنوز نتوانسته ارتباط خوبی با بالادستی‌ها داشته باشد حالا می‌خواهد خود نیز به آموزش آن موضوع مشغول شود.



اگر شما مدیر هستید و می‌خواهید از مشاوره در رابطه با نحوه ارتباط با کارکنان خود کمک می‌خواهید و یا برعکس شما کارمندی هستید و می‌خواهید نحوه ارتباط با مدیر خود را بیاموزید، من قبل از آن سؤالی خدمت شما دارم شما مشاوره مناسب و قابل اعتماد می‌دانید که واقعاً می‌تواند به شما کمک کند که خود قبلاً کارمند یا مدیر بوده که نتوانسته با همکاران خود ارتباط بسیار خوبی بگیرد و بتواند رشد کند یا مشاوره که تنها کتاب خوانده یا کارهای مثل سخنرانی و تدریس در آن حوزه را انجام داده است؟

شما می‌خواهید آداب حضور در جلسات کاری بیاموزید آیا ترجیح می‌دهید مدرسی

آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)

انتخاب کنید که خود نیز سال‌های گذشته بعنوان مذاکره کننده حرفه‌ای و موفق بوده است و حالا تجربیات شکست خورده یا موفق خود را با شما به اشتراک می‌گذارد یا فردی که هیچ شناختی از گذشته کاری ایشان ندارید و ممکن است ایشان صرفاً تحصیلات آکادمیک در این حوزه را داشته باشد.

در سال‌های اخیر در کشورمان مراکز ترک اعتیاد این موضوع را بخوبی درک کرده اند و از مشاورانی استفاده می‌کنند که خود نیز در گذشته معتاد بوده اند ولی در حال حاضر ترک کرده و هیچگونه اعتیادی ندارند که مطمئناً بسیار مؤثرتر باشد و بهتر فرد بیمار را با گوشت و پوست خود درک کند تا نسبت به کسی که خود درگیر این موضوع نبوده است.

پس چه عالی می‌شود مدرس و مشاوره انتخاب کنیم که از قبل با موضوعی که آموزش می‌دهد کاملاً درگیر شده باشد و خودش حداقل یکبار هم که شده انجام داده باشد.

ب آیا مدرس نیروهای خدماتی، خود را بروز نگه داشته و از اطلاعات جدید باخبر است؟



هر چه می‌گذرد اطلاعات و ارزش‌ها و هنجارهای جدیدی

خواهد آمد، اگر مدرسی را دیدید که فکر می‌کند که همه

چیز می‌داند و از یادگیری اطلاعات جدید احساس بی‌نیازی می‌کند، احتمالاً فردی مناسب برای تدریس یا مشورت برای

آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)

نیروهای خدماتی شما نیست! مدرسی بروز می‌باشد که هیچ وقت احساس بی‌نیازی نکند و در اوج متخصص بودن، بازهم احساس نیاز به یادگیری کند و بخواهد بازهم یاد بگیرد.

چ آیا مدرس، از مخاطبان خود هم یاد می‌گیرد؟

مدرس خوب، حتی از افرادی که سرکلاس آمده‌اند تا چیزی یاد بگیرند، سعی می‌کند از تجربیات گذشته کارکنان نیز بیاموزد.



بسیار پیش می‌آید که افرادی که در کلاس‌های آموزشی حضور پیدا می‌کنند، در قدم صفر اطلاعات نیستند بلکه هر چند کار کوچکی را انجام داده‌اند و بصورت تجربی، لااقل با برخی مباحث آشنایی دارند.

مثلاً مدرس قرار هست به نیروهای خدماتی، مباحث تشریفاتی را در میان بگذارد

آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)
احتمالاً هر کدام از آنها اطلاعات متفاوتی از تشریفات می دانند، پس چه عالی می شود نظرات و پیشنهادات آنها را هم شنید تا سایر همکاران نیز استفاده کنند و همچنین بتواند این تجربیات را جمع بندی و در کلاس های بعدی نیز از آنها استفاده نمود.

۲ طراحی و برگزاری کارگاه آموزش کارکنان خدماتی

الف نیازسنجی، دلایل نیاز و الویت بندی آن

به نظر من (جابرمرتضایی) این مرحله مهم ترین بخش قبل از ارائه محتوا می باشد، اینکه ما بدانیم نیاز آموزشی واقعی کارکنان ما چیست، تا دقیقاً براساس آن اطلاعات خود را از قبل آماده و در کارگاه ارائه کنیم و همچنین تمام نیازها را یک بررسی کنیم که ببینیم به چه دلیل این مورد برای ما نیاز هست؟ و آیا واقعا نیاز هست یا خیر؟ چرا و به چه



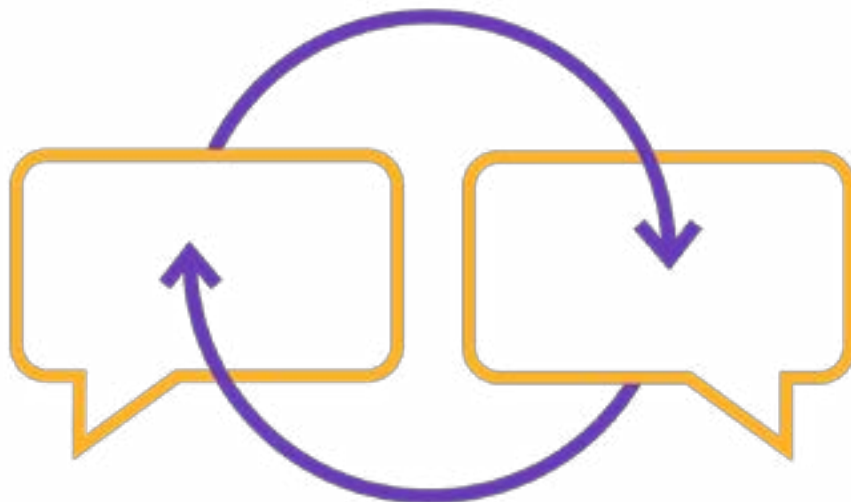
دلایلی این نیازها را جزء نیازهای آموزشی کارکنان خدماتی خود دانسته ایم؟ شاید ما در نیازسنجی خود به اشتباه می کنیم و موردهای آموزشی را انتخاب کرده ایم که باید آنرا تغییر دهیم، بیفزاییم و شاید هم کلاً حذف کنیم!!!

متأسفانه در بسیاری از سازمان ها و شرکت ها مشاهده می کنم که این بخش مهم تنها از طریق سلیقه و تصمیم گیری مدیران مرکز می باشد بدون اینکه از متخصص این کار کمک بخواهند و نتیجه این می شود که هم زمان و هم سرمایه سازمان به هدر می رود و نتیجه ای حاصل نشده است و بدتر از همه مدیران و کارکنان به دلیل اینکه از آموزش نتیجه ای نگرفته اند نسبت به آموزش بدبین خواهند شد.

آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)

ممکن است موضوعی نیاز آموزشی کارکنان ما باشد اما در الویت اول نیست و موضوعات مهم تری هست که ما بخواهیم آنها را آموزش دهیم و البته مدرسان نیز به دلیل اینکه اشراف کامل به موضوعات مورد آموزش دارند می توانند بسیار به مدیرانی که اختیار تصمیم گیری دارند کمک کنند.

ب بازخورد گرفتن از آموزش ها



بدون بازخورد گرفتن از آموزش هایی که می دهیم، متوجه نخواهیم شد که:

« آیا برای کارکنان ما مفید بوده است یا خیر؟

« کدام قسمت آموزش نیاز به آموزش بیشتر دارد و کدام قسمت ضرورتی به ادامه آموزش نیست؟

« آیا شیوه ی آموزش مناسب این افراد بوده یا خیر؟

« آیا شرکت کنندگان، واقعاً سعی کرده اند که یاد بگیرند یا اینکه فقط حضور فیزیکی داشته اند؟

۳ شیوه و شرایط دوره های آموزش نیروهای خدماتی

الف در شرایط شبه واقعی و بصورت عملی

موضوعاتی مثل نظافت، تشریفات، پذیرایی و... لازم و ضروری است که افراد در شرایط شبه واقعی قرار بگیرند و بصورت عملی، آموزش ها را یاد بگیرند.



نمونه ۱ اگر قرار هست که به

نظافتچیان سازمان یا شرکت

خود، نحوه صحیح نظافت

قسمت های مختلف محل کار،

آموزش داده شود، چه خوب

است بعد از اینکه نحوه

صحیح آن آموزش داده شد، از

آنها بخواهیم که هر یک از آنها تصور کنند که باید همین الان محل خاصی را که ما تعیین می کنیم، نظافت کنند و در ادامه شروع به کارهایی کنند که آموزش داده شده است.

نمونه ۲ اگر می خواهیم به آبدارچیان نحوه چیدمان بشقاب، قاشق، چنگال، لیوان و...

آموزش داده شود بجای نشان دادن چند عکس از این ابزار و نشان دادن چیدمان

صحیح آنها، بسیار عالی می شود میز و تمامی وسایلی که در میز غذاخوری مورد

استفاده قرار می گیرد را تهیه کنیم و بصورت عینی نحوه چیدمان صحیح آنها را نشان

آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)

دهیم و در نهایت از نیروهای پذیرایی بخواهیم بصورت تک تک و یا گروهی خودشان نیز یکبار تکرار کنند.

بازهم تکرار می کنم هر چه در محیط واقعی تر و بصورت عملی باشد آموزش شما اثربخش تر خواهد بود و از تکرار آموزش ها برای یادگیری مجدد جلوگیری خواهد کرد.

نمونه ۳ بعد از آموزش آبدارچیان، آنها را به گروه های دوفره تقسیم کنیم و از آنها بخواهیم در محیطی شبه واقعی، از همان لحظه ورود به اتاق مدیر و کارمند و پذیرایی نوشیدنی و تا لحظه آخر که از اتاق خارج می شوند، بصورت عملی اجرا کنند. در نهایت از آنها بازخورد بگیریم، اگر جای کار بیشتری و یا نیاز به آموزش مجدد دارند راهنماییشان کنیم و اگر صحیح انجام دادند تشویقشان کنیم.

ب ارائه موضوعات تئوری محور به نیروهای خدماتی

در کارگاه های آموزشی مطرح کردن همه ی موضوعات بصورت شبه واقعی و بصورت



عملی ممکن است کمی مشکل باشد و شاید همیشه شرایط آن وجود نداشته باشد، اما

در صورت محدودیت می توان با اسلایدهای مناسبی که ترکیبی از نوشته + عکس باشند، می توان برای مخاطبان ارائه کرد و همراه با آن مدرس توضیحات لازم را برای هر اسلاید بصورت جداگانه مطرح کند.

بخش سوم

شرایط یادگیری نیروهای خدماتی و روش آموزش به آنان

در ادامه قصد دارم شرایط یادگیری و نیروهای خدماتی و روش آموزش آنان که با توجه به این شرایط انجام شود، ارائه کنم:

منظور من از روش تدریس یا آموزش اینکه ما هر فعالیتی انجام دهیم که در آخر باعث یادگیری مخاطبان ما شود و تا آنجا که می توانیم شرایط یادگیری را بوجود بیاوریم. یک نکته بسیار مهم اینکه یادگیری می تواند بدون مدرس نیز باشد! بله اشتباه نخواندید یادگیری می تواند بدون مدرس نیز باشد!

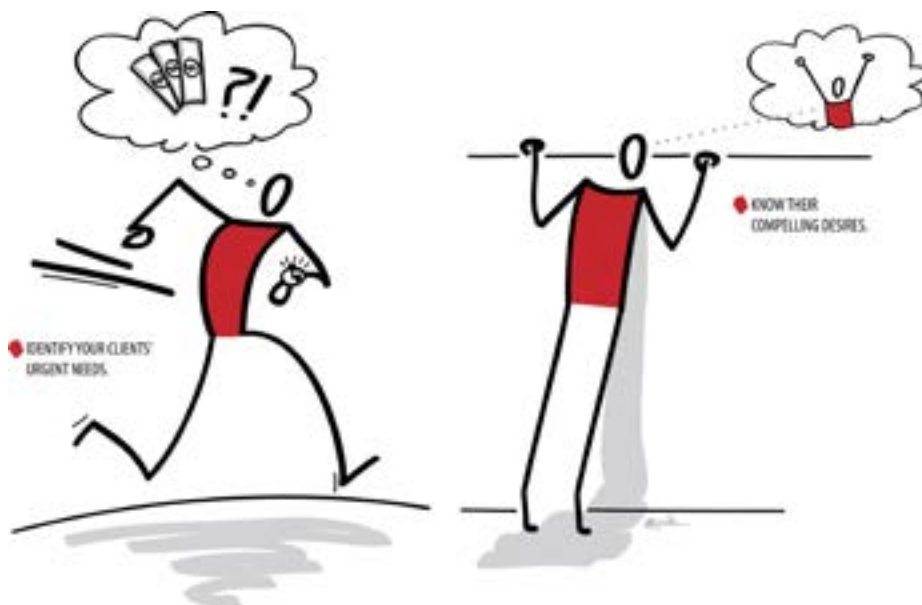
مثلاً میتواند از طریق محصولات آموزشی نیز باشد، برای مشاهده نمونه بسته های آموزشی ویژه نیروهای خدماتی می توانید به وبسایت کارکنان www.karkonan.com مراجعه بفرمائید و از منو بسته آموزشی را انتخاب بفرمائید.

اما آموزش بصورت مستقیم و حضوری یکی از راههای تسهیل کننده یادگیری باشد و نکته دیگر اینکه مدیر یک شرکت اگرچه بصورت مستقیم در آموزش یک دوره به کارکنان خدماتی خود در کلاس، نقش پر رنگی ندارد اما می توان گفت اصلی ترین نقش را در یادگیری کارکنان خود دارد، چرا که مدیر است که شرایط اصلی یادگیری مثل انتخاب مدرس دوره، محیط یادگیری، وسایل مورد نیاز در حین آموزش و حتی پس از آن را فراهم می کند و مدرس تنها به ارائه مطلب خود می پردازد و شرایطی که فقط در کلاس و در جریان ارائه مطلب خود اتفاق می افتد را مدیریت می کند.

آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)

همانطور که گفتم شرایط یادگیری کارکنان به قدری مهم می باشد که مدرس باید با توجه به شرایط بوجود آمده خود را با شرکت کنندگان هماهنگ سازد. در اینجا لازم می دانم تعدادی از این شرایط یادگیری نیروهای خدماتی و روش آموزش آنان را با شما در میان بگذارم:

۱ شرایط یادگیری، نیازها و خواسته های خود را به محل یادگیری می آورند



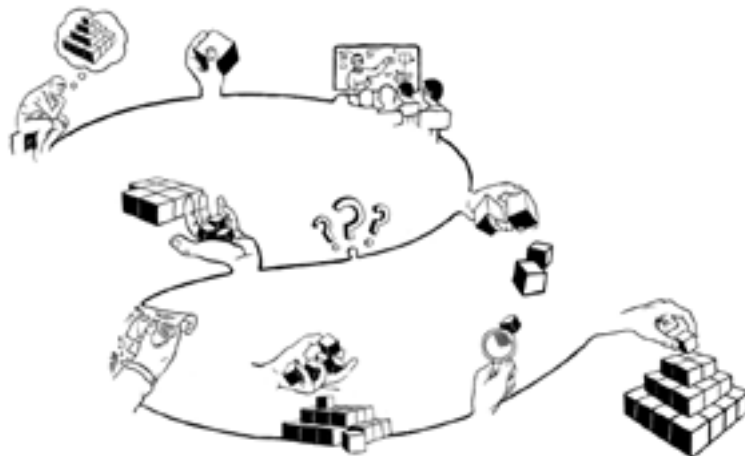
راہحل آموزشی مدرسان باید به مخاطبان کمک کنند تا از اهمیت و کاربرد آنچه یاد می گیرند آگاه سازند و لازم است موضوعات آموزشی بجای اینکه محض باشد، کاربردی باشد تا مخاطب بتواند از آن استفاده کند و نیازهای خود را برطرف نماید.

همه ما با آموزش های خسته کننده ای که صرفاً تئوری محور هستند آشنایی داریم و از روش هایی که در آموزش عالی ما و یا در برخی از سازمان ها استفاده میکنند خبر داریم،

آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)

در اکثر موارد مدرسان حتی دلیل و اهمیت آنرا به کارکنان نگفته اند و تنها خواسته اند سرفصل هایی که برای یک دوره آموزشی مشخص کرده اند را به اجبار به پایان برسانند بدون اینکه به نتیجه ی آن کاری داشته باشند و در آخر که نوبت به ارزشیابی می شود تنها چیزی که مخاطبان یاد گرفتند اسم دوره می باشد و از کاربرد آن در جریان کار و چگونگی صحیح انجام آن، متاسفانه خبری نیست!

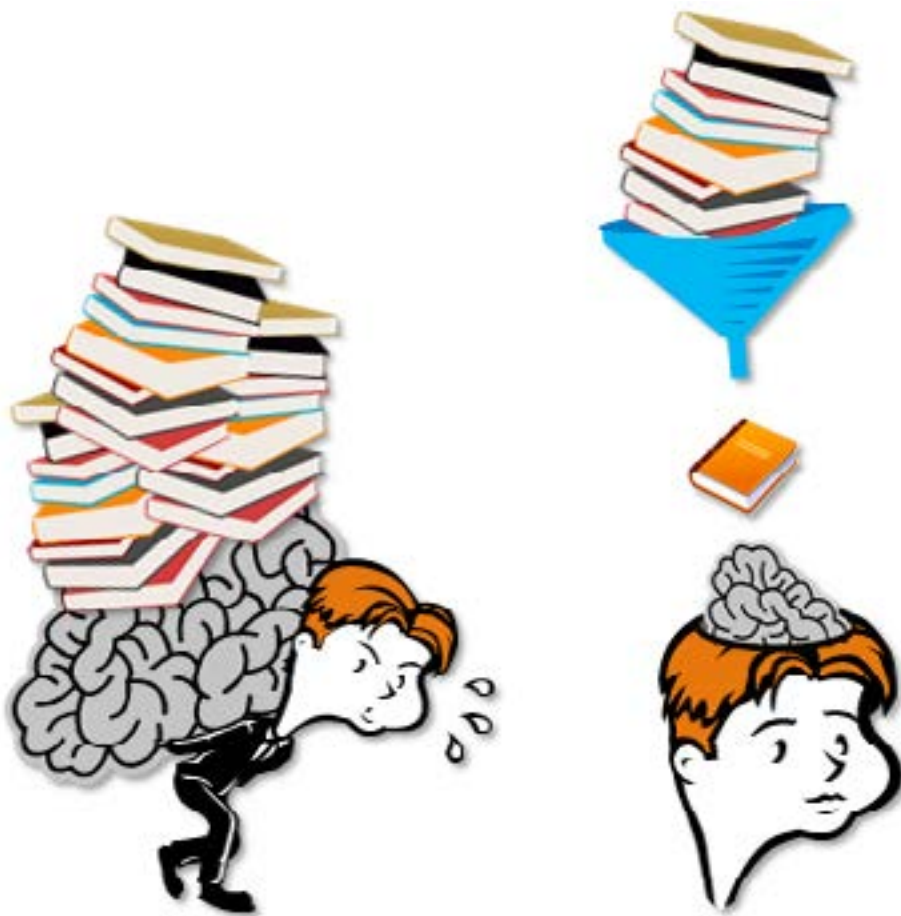
۲ شرایط یادگیری، روشهای یادگیری خاص خود را دارند



راہحل آموزشی مدرسان گرامی باید در این شرایط انعطاف بیشتری داشته باشند و بعد از شناخت نیروهای خدماتی، روشهایی را انتخاب کنند که با نیروی خدماتی ما، سازگارتر باشد و در این صورت درست است زمان بیشتری را می طلبد اما در نتیجه ی کار اثرات فوق العاده ای خواهد گذاشت و بازده خود را در آینده نشان خواهد داد و خواهیم دید مطالبی که آموزش داده اند در کار بیشتر استفاده خواهند کرد.

آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)

۳ شرایط یادگیری، بیشتر کارکنان خدماتی ما خیلی وقت است از فضای یادگیری دور شده اند، یادگیری و سرکلاس نشستن برایشان سخت است



راه حل آموزشی در این صورت باید در زمان آموزش، محتوا را به تکه های کوچکتری تقسیم و در فواصل زمانی مشخصی به فراگیران اجازه استراحت داد تا بتوانند انرژی از دست رفته ی خودشان را دوباره بازگردانند، همچنین در کارهایی که ما از آنها می خواهیم باید مراعات شرایط ذهنی و روحی آنها نیز کرد.

۴ شرایط یادگیری، نیروهای خدماتی، آنچه که در گذشته تجربه کردند را به کلاس خواهند آورد



راہحل آموزشی مدرسان گرامی در آموزش خودشان نباید همیشه به روشهای معلممحوری عمل کنند بلکه باید بیشتر به روشهای مخاطب محوری روی بیاورند، چه اشکال دارد که ما از تجربیات نیروهای خدماتی عزیز استفاده کنیم و اگر احساس می کنیم در موضوعی آنها واقعا کار کرده اند و تجربه بیشتر و بهتری از ما دارند از آنها دعوت کنیم و بخواهیم در کلاس ارائه کنند و از دیگر آبدارچیان بخواهیم اگر تجربه ارزشمندی دارند با ما به اشتراک بگذارند.

آموزش نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت)

۵ شرایط یادگیری، کارکنان زمانی مطالب را به نحو احسن یاد می گیرند که خود را تحت فشار و یا تهدید نبینند



راه حل آموزشی همه ما تجربه‌ی این موضوع را داشته‌ایم که برخی از مواقع، کاری که از سمت دیگری با اجبار بوده و شما علاقه‌ای به انجام آن نداشته‌اید عالی انجام نشده است و ممکن است که بعضی از شما بگویید که اتفاقاً ما تا کاری که اجبار نباشد انجام نمی‌دهیم، من به شما خواهم گفت که اگر چه کار انجام شده ولی بجای اینکه کار عالی باشد، خوب بوده است و از طرفی دیگر انرژی شما را به مراتب بیشتر گرفته است چون کاری بوده است که صرفاً براساس ترس بوده و علاقه‌ای در کار نبوده است.

امیدوارم مطالب ارائه شده برای شما مفید واقع شود.

موفقیت‌هایتان مستدام!

(جابر مرتضایی)

پیشنهاد اول: بسته آموزشی (سی دی + جزوه)

(کاملاً بومی ویژه نیروهای خدمات محترم ایرانی)

آموزشی ها در ۳ بخش جداگانه:

۱. فنون پذیرایی حرفه ای و تشریفات

۲. بهداشت فردی، ابزار و محل کار

۳. آداب معاشرت حرفه ای با مدیران، همکاران و مهمانان

+ چک لیست ویژه مدیران برای نظارت بر کار کارکنان خدماتی و نیروهای خدماتی برای انجام کار هفتگی



برای کسب اطلاعات بیشتر درباره این بسته آموزشی چند راه وجود دارد:

راه اول: برای دسترسی مستقیم به صفحه محصول [اینجا کلیک کنید](#).

راه دوم: به وبسایت زیر مراجعه و در منوی سایت، بسته آموزشی را انتخاب بفرمایید

www.karkonan.com

راه سوم: با شماره زیر در تماس باشید

۰۲۶-۳۴۷۲۳۸۷۲

پیشنهاد دوم: آموزش حضوری (در محل کار شما - تمام نقاط کشور)

ما آموزش‌هایی بصورت حضوری (در محل کار شما - در تمام نقاط کشور) با محتوایی کاملاً کاربردی و تخصصی ویژه تمام نیروهای خدماتی (آبدارچی - نظافتچی - پیشخدمت) با تدریس جناب آقای جابر مرتضایی داریم، برای کسب اطلاعات بیشتر و دریافت سرفصل‌های دوره و همچنین شرایط برگزاری آن در سازمان یا شرکت خود می‌توانید از طریق اطلاعات تماس زیر اقدام نمائید.



برای اطلاعات بیشتر از طریق اطلاعات زیر با ما در تماس باشید:

وبسایت www.karkonan.com

ایمیل info@karkonan.com

شماره تماس ۰۲۶-۳۴۷۲۳۸۷۲