

هر که در این سرا در آید
نانش دهید، عزت بدارید و از ایمانش مپرسید.
چه آن کس که به درگاه باری تعالی به جان ارزد
البته بر خوان بوالحسن به نان ارزد.

شیخ ابولحسن خرقانی

تعریف خدمت :

فعالیت و منفعتی است که یک طرف به طرف دیگر عرضه
می کند که اساساً نامحسوس بوده و مالکیت چیزی را در بر
ندارد ، نتیجه ممکن است محصول فیزیکی یا غیر مادی باشد.

(کاتلر و آرمسترانگ)

تفاوت کالا و خدمت

خدمت :

نا ملموس بودن

(غیر قابل بررسی بودن قبل از مصرف)

یک سرویس نوشیدنی تا ارائه نشود نمی توان آن را مورد داوری قرار داد

کالا:

لموس بودن

(قابل بررسی بودن قبل از مصرف)

خودرو را می توان در نمایشگاه مشاهده و امتحان کرد

خدمت:

تفکیک نا پذیر

(همراهی ارائه دهنده خدمت و مصرف

کننده)

راننده در کنار مسافران ارائه خدمت می کند و همه بر کار او ناظرند

کالا:

تفکیک پذیری

(جدایی تولید کننده و مصرف کننده)

مصرف کننده در جریان تولید حضور ندارد. خریدار خودرو بر تولید نظارتی ندارد

خدمت :

غیر قابل ذخیره بودن

خدمات مامور پذیرش هتل را نمی توان ذخیره کرد

کالا:

قابل ذخیره بودن

خودرو ها در صورت عدم فروش در انبار نگهداری میشوند

خدمت:

متفاوت بودن

با توجه به روحیات و توقعات مهمانان به آنان خدمت ارائه می شود.

کالا:

یکسان بودن

یک خودرو در مقیاس وسیع تولید و عرضه می شود

خدمت:

عدم انتقال مالکیت

مشتریان فقط ارزش خدمات را کسب می کنند مانند کیفیت ارائه سرویس میزبان نوشیدنی

کالا :

انتقال مالکیت

در خرید خودرو شما مالک آن می شوید.

قانون طلایی تشریفات

"احترام مسئولیتی است :

همه وقتی ، همه کسی و همه جایی"

فرایند تشریفات:

۱- استقبال

۲- حمل و نقل

۳- اسکان

۴- پذیرایی

۵- بدرقه

ج

• استقبال

مامور تشریفات موظف است راهنمای میهمانان موسسه باشد پس

بایستی طوری رفتار کند که از لحظه ورود مهمانان احساس

امنیت عمومی و آسایش و آرامش کنند زیرا اولین دیدار خیلی مهم است .

آدم ها با دیدن ، قضاوت میکنند . و یا قضاوت خود را تغییر

می دهند. لذا بایستی در طرز لباس پوشیدن ، روش صحبت کردن و انتخاب افراد همطراز با مهمانان جهت استقبال از آنها دقت کرد . نزدیک درب ورودی سالن به تک تک مهمانان خوشامد بگویید ، به آنها گل بدهید و احوالپرسی کنید.

• حمل و نقل

انتخاب وسیله ، انتخاب همراهان ، انتخاب مسیر ، جابه جایی مهمانان و بار و توشه آنها و همراهان از نکات مهم حمل و نقل تشریفاتی است.

در ماشین را برای مهمانان باز کرده و مهمانان خیلی مهم را برای نشستن بر روی صندلی عقب و پشت صندلی شاگرد راهنمایی کنید.

یکی از نکات مهم این است که وسیله نقلیه از نظر فنی و تامین سوخت چک شود.

• اسکان

مکان اسکان مهمانان از یک صندلی که بایستی سالم باشد تا اتاق هتلی که برای او در نظر گرفته می شود از امنیت نشستن و برخاستن برخوردار باشد ، سیستم های گرمایشی و سرمایشی ، روشنایی و صوتی بایستی سالم باشد تا مهمانان احساس آرامش کنند . محیط باید از نظر نور ، حرارت ، راحتی ، صدا و تابلوهای راهنما تنظیم شده باشد.

• پذیرایی

یک پذیرایی مختصر به منظور آشنایی میهمانان و میزبانان در ابتدای ورود انجام بگیرد.

چای ، قهوه ، آب ، شیرینی ، شربت ، میوه ، نوشیدنیها ، موزیک مناسب ، در زمان استراحت ، شام و نهار جزء پذیرایی

محسوب محسوب می شوند و باید در بهداشت آن دقت بسیاری انجام داد.

• بدرقه

هنگام بدرقه کنار در ورودی بایستید و خدا حافظی کنید و یادگاری و یادبود بدهید.

چنانچه اخذ ویزا، تهیه بلیت، گذرنامه، مجوز خروج مورد نیاز است قبل از خداحافظی آن را فراهم آوریدو همانطور که در استقبال تبسم بر لب داشتید در بدرقه هم آداب تشریفات را رعایت کنید.

اصول طلایی تشریفات

- ۱- استقبال را با گل لبخند آغاز کنید.
- ۲- رفتار شما بیشتر از گفتار شماست.
- ۳- چشم انداز مسیر حمل و نقل را در اولویت قرار دهید.
- ۴- نیاز میهمانان به احترام یک نیاز مشترک و نیاز آنان به خدمات یک نیاز متفاوت است.
- ۵- در پذیرایی سلیقه ای ارزشمند تر از سلیقه میهمان نیست.
- ۶- میهمانان بر اساس ظاهر شما و ظاهر محیط کار شما قضاوت می کنند.
- ۷- صادقانه به حرف و حق دیگران احترام بگذارید.
- ۸- گوش دادن به نظرات (پیشنهادات و انتقادات) میهمانان، نارضایتی را کاهش می دهد.
- ۹- بایستی به آنچه می گوید و سرعت پاسخگویی را اصل اول رضایت آنان قرار دهیم.
- ۱۰- برای برقراری ارتباط مداوم، تواضع را جایگزین تبعیض کنیم.
- ۱۱- احساس امنیت را برای میهمان فراهم آوریم.
- ۱۲- درباره میهمانان قضاوت نکنید و محیطی را فراهم کنید تا آنان درباره آنها قضاوت کنند.

۱۳- میهمان زمانی راضی می شود که محترمانه با برخورد شود و خدمات دوستانه به او ارائه شود.

۱۴- هر آنچه را که لازم است باید انجام دهیم تا میهمانان مجدداً به ما رجوع کنند.

۱۵- میهمانان را با خاطرهای شیرین بدرقه کنیم.

آماده شدن برای کار

هدف:

با کسب این مهارت شما باید بتوانید حضور به موقع در محل کار مطابق با مقررات اداره ی خود،

پیروی از اصول بهداشت ، آمادگی ، سازماندهی و ارائه گزارش کار به شیوه مفید و مطمئن

، پیروی از مقررات ایمنی و امنیت ، و اهمیت شغلتان را داشته باشید.

- اجازه ندهید بی احتیاطی شما حادثه ای بار آورد.

- توجه داشته باشید که پیشگیری بهتر از درمان است ، آگاه باشید تا ایمن باشید.

شرح وظایف

مهارت های زیر را باید با توجه به قوانین محل کارتان انجام دهید.

- با اصول و مقررات سازمان آشنا باشید.
- وقت شناس باشید. (۱۵ دقیقه قبل از شروع کار در محل کارتان حاضر باشید)
- مطمئن شوید که قبل از کار برنامه کارتان را می دانید.
- قبل از شروع کار ،لباس کارتان را بپوشید.
- برای تعویض لباس از اتاق رختکن استفاده کنید.
- تلفن همراه خود را خاموش کرده و در کمدها بگذارید.
- کلیه وسایلتان را در کمدها بگذارید.

نحوه معرفی و آشنایی

- ۱- همیشه کوچکتر را به بزرگتر معرفی میکنند (مقامی ، سنی)
- ۲- آقایان به خانمها معرفی می شوند بجز زمانی که آقا مسن و یا دارای شخصیتی مهم باشد.
- ۳- در صورت همسطح بودن افراد مجرد ها به متاهل ها و یا شخصی که کمتر می شناسید به شخصی که آشنایی بیشتری دارید معرفی میشوند.
- ۴- برای معرفی خود به کسی دیگر باید نام و نام خانوادگی خود را بگویید.
- ۵- در صورتی که برای اولین بار با شخصیت معرفی آشنا می شوید جایز نیست که صمیمانه بگویید "از آشنایی شما خوشحالم".
- ۶- سعی کنید اسم کسانی را که با آنها آشنا می شوید به خاطر بسپارید در صورت فراموشی نگذارید که متوجه شود چون این را نشانه بی توجهی شما نسبت به خود می داند
- ۷- نباید افراد را با اسم کوچک به دیگران معرفی کرد.
- ۸- در هنگام احوالپرسی با کسی که می شناسید او را به اسم صدا کنید چون خوش آهنگ ترین چیز برای انسان اسم اوست و بسته به صمیمی بودن و نبودن از نام و نام خانوادگی استفاده کنید.
- ۹- معرفی میهمانان به یکدیگر وظیفه میزبان می باشد.
- ۱۰- گل لبخند فراموش نشود.

سلام و احوالپرسی

- ۱- سلام کردن وظیفه اخلاقی کوچکتر ها به بزرگتر ها است
- ۲- افراد مسن می توانند به جای سلام به کوچکتر ها با آنها احوالپرسی کنند.
- ۳- آقایان در برخورد با خانم ها باید سلام کنند و به این طریق ادب خود را نشان دهند.
- ۴- تازه وارد هرچند بزرگتر باشد باید بمحض ورود به هر مجلسی سلام کند.
- ۵- خانم ها هنگام برخورد با زنان و مردان مسن باید سلام کنند.
- ۶- گل لبخند فراموش نشود.

آداب دست دادن

- ۱- هنگام دست دادن نباید از طرف مقابل فاصله زیادی داشته باشیم.
- ۲- نگاه خود را به صورت او دوخته با لبخند و کمی خم کردن سر اظهار خوشحالی کنیم.
- ۳- دست دادن باید تا حدی محکم، صمیمانه و کوتاه باشد.
- ۴- کوچکتر ها نباید قبل از بزرگتر ها اقدام به دست دادن بکنند.
- ۵- اگر دست راست آسیب دیده بود دست چپ را جلو برده و همراه با عذرخواهی دست دهید.
- ۶- دست دادن با دست خیس و دستکش درست نمی باشد.

آداب لباس پوشیدن

- ۱- کت و شلوار باید همیشه اتو شده و بدون لک باشد.
- ۲- پیراهن تمیز و کفش ها واکس زده و براق باشد.
- ۳- کفش ها و جوراب هماهنگ با فصل باشد و رنگ جوراب مطابق با رنگ کفش و کت و شلوار انتخاب شود.
- ۴- در ملاقات های رسمی باید با کت و شلوار تیره تر و پیراهن سفید حضور یافت.
- ۵- فراموش نکنید شرط اصلی لباس، مرتب بودن و پاکیزگی آن است.
- ۶- لباس های فرم باید مطابق با استاندارد سازمان باشد و تمام موارد قانونی در آن ملاحظه شده باشد.

آداب سخن گفتن

- ۱- کلمات را صحیح تلفظ کنید.
- ۲- سعی کنید از جملات کوتاه و مفید و قابل فهم برای طرف مقابل استفاده کنید.
- ۳- از تکرار کردن یک اصطلاح خودداری کنید.
- ۴- با مدرک و محکم صحبت کنید.
- ۵- صحبت دیگران را قطع نکنید و با صبر و حوصله صحبت های آنها را گوش کنید.

۶- سعی کنید در هنگام ناراحت بودن سخن نگوئید چون بجای انتقال دادن مقصود خود بیشتر خشم خود را منتقل می کنید.

۷- در صحبت کردن با دیدی مثبت و بدون تعصب و منطقی صحبت کنید.

آداب راه رفتن

- طرز راه رفتن شما نشان دهنده میزان قدرت و توانایی شماست .
- با نهایت دقت و وقار و متانت راه بروید .
- از لگد کردن چیزهایی که سرراحتان است خودداری کنید .
- سروگردن خود را بالا نگه دارید هنگام صحبت کردن .
- با عجله راه نروید (ندوید) .
- هنگام استفاده از پلکان دوتا دوتا پله ها را پایین و بالا نروید .
- چتر ، عصا و ساک دستی را طوری در دستانتان بگیرید که برای دیگران مزاحمت ایجاد نکنید (آنها را تکان ندهید و ...)
- از انداختن آب دهان یا بینی در معابر عمومی جداً خودداری کنید .
- موقع راه رفتن چیزی نخورید و سوت نزنید و آواز نخوانید .
- اگر به صورت گروهی حرکت می کنید تمام عرض پیاده رو را اشغال نکنید .
- موقع راه رفتن در یک خط فرضی مستقیم حرکت کنید .
- موقع راه رفتن قدم هایتان را هماهنگ بردارید .
- وقتی آقای با خانمی راه می رود باید در سمت چپ خانم قرار گیرد .
- وقتی آقای با چند خانم راه می رود نباید در وسط آنها حرکت کند .

ویژگیهای ظاهر کارکنان زن

- موهای مرتب و بدون زیاده روی در مدل های مختلف مو .
- موهای بلند و باز در محیط سرویس مجاز نیست .
- دندان های تمیز و مرتب .
- باید از مواد خوش بو کننده دهان استفاده شود (مخصوصاً بعد از سیگار کشیدن) .
- رژ لب کم رنگ و آرایش بسیار ساده .
- هر روز دوش بگیرند .
- استفاده از دنودورانت ، ولی نه از عطرهاي تند و تیز .
- دست ها را مرتباً بشویید ، مخصوصاً بعد از استفاده از توالت .
- ناخن های کوتاه ، تمیز و بدون لاک .
- استفاده از جواهرات مجاز نمی باشد . مگر یک حلقه ازدواج یا انگشتری شبیه به آن .
- یونیفرم ها باید تمیز، بدون لکه و اتو کشیده باشند .
- پیش بندها باید تمیز و اندازه به طوری باشد که بتوان با آن کار کرد .
- در فصل های گرم باید از جوراب شلواری استفاده شود .
- کفش ها باید واکس زده با پاشنه های کوتاه بوده و کف آن لیز نباشد .

ویژگی های ظاهری کارکنان مرد

- کلیه مقررات مشابه مقررات مربوط به کارکنان زن می باشد .
- موهای کوتاه ، به طوری که پشت گردن بدون مو باشد .
- پیراهن های تمیز مخصوصاً یقه و سرآستین آنها .
- یونیفرم تمیز و کراوات بدون لکه و اتو شده (یونیفرم کثیف یعنی آشپزخانه کثیف) .
- دست ها باید تمیز و ناخن ها کوتاه و مرتب باشد .

- کفش ها واکس زده ، راحت ، و کف آن نباید لیز باشد (کفش هایی که از چرم کیفیت خوب برخوردار است از عرق کردن پا جلوگیری می کند) .
- جوراب هایی از جنس نخ طبیعی و هم رنگ کفش .
- دستمال سرویس تمیز .

بهداشت فردي

- استحمام کارمندان قبل از شروع به کار الزامي است .
- مو باید تمیز ، شانه شده و مرتب باشد .
- ناخن ها باید تمیز و کوتاه باشند .
- شستن دستها با آب گرم و صابون قبل از شروع به کار ، بعد از عطسه و سرفه و پس از استفاده از توالت ضروری است .
- هر گونه زخم و بریدگی را با پانسمان ضد آب بپوشانید .
- لباس کار را تمیز نگه دارید .

استانداردهاي رفتاري

- رعایت حجاب و موازین اسلامی
- همکاری با ماموران حراست در موارد بازرسی
- ارائه اطلاعات صحیح در هر زمان
- رعایت احترام هر یک از میهمانان ، کارمندان و یا مدیران
- رعایت قوانین اداره بهداشت و یا مراجع دولتی دیگر
- انجام دستورات ابلاغ شده
- حفظ ایمنی و امنیت دیگران

استانداردهای یونیفرم

- رعایت حجاب و شئونات اسلامی الزامی است .
- اتیکت اسم کارمندان ، قسمتی از یونیفرم محسوب می گردد و همیشه هنگام کار باید بر روی لباس نصب شود .
- همه کارمندان باید ملبس به شلوار بلند ، پیراهن آستین بلند و کفش جلو بسته باشند .
- کفش ها باید همیشه واکس زده و برق باشند .
- استفاده از زینت آلات و جواهرات بجز یک ساعت مچی و حلقه ازدواج ممنوع است .
- یونیفرم باید اندازه کارمند ، تمیز و اتو کشیده در موقع کار باشد .
- موی بلند برای آقایان مجاز نیست .
- استفاده از عطر و ادکلن های زننده ممنوع است .
- ناخن ها همیشه باید کوتاه ، تمیز و مرتب باشند .
- استفاده از لاک ناخن برای خانم ها ممنوع است .

نحوه پاسخگویی به تلفن

- سعی کنید بعد خوردن دومین زنگ تلفن را بردارید.
- همیشه با یک سلام به تلفن پاسخ دهید یا می توانید از جمل هایی مانند روز بخیر ، صبح بخیر ، عصر بخیر و... استفاده کنید.
- همیشه نام شرکتتان را اعلام کنید .
- برای پاسخ گویی از استانداردهای شرکتتان استفاده کنید.
- همواره قلم و کاغذ را برای یادداشت در کنارتان داشته باشید.
- تلفن را صمیمانه جواب دهید.
- قبل از تلفن کننده تلفن را قطع نکنید.

شیوه های بررسی شکایات مشتریان

- الف) با دقت گوش فرا دادن به صحبت های مشتریان
- ب) داشتن اطلاعات کامل از اصول و برنامه کار
- ج) واکنش مناسب در مقابل شکایات نشان دادن
- د) توانایی ارزشیابی مشتریان
- ه) ارجاع دادن شکایات مشتری به مقام بالاتر

قوانین عمومی ایمنی

- گزارش هرگونه حادثه ، هر قدر هم جزئی باشد به مدیر بخش الزامی است .
- قبل از انجام هر کاری می بایست از کم و کیف آن مطمئن باشید ، در غیر این صورت از سرپرست مربوطه کسب اطلاع نمایند .
- همه افراد را از خطری که ممکن است آنها را تهدید کند مطلع سازید .
- هر وضعیت ناامن و خطرناک را به سرپرست مربوطه فوراً اطلاع دهید .
- هرگز از ابزار شکسته و خراب استفاده نکنید . در موقع استفاده از ابزار و ماشین آلات اول از درستی آن اطمینان حاصل نمایید .
- برای بلند کردن و یاحرکت دادن وسایل سنگین کمک بخواهید .
- همیشه در محوطه مجموعه راه بروید ، دویدن در محوطه به غیر از مواقع اضطراری ممنوع است .
- هیچ وقت مانع عبور و مرور در راهروها و خروجی ها نشوید .
- از شوخی کردن در هر زمان در محوطه مجموعه خودداری کنید .
- تمامی کارهای تعمیراتی باید به سرپرست مربوطه گزارش داده شود .
- رعایت نکات ایمنی وظیفه هر کارمند می باشد .

- اگر میلی به غذا ندارید با غذا بازی نکنید و آن را هم نزنید بگذارید بقیه غذایشان را بخورند .
- غذا را باید از دور بشقاب خورد نه از وسط آن .
- برای برداشتن لیوان و فنجان دور آنها را بگیرید و انگشت خود را داخل آنها نکنید .
- کشیدن ظرف غذا به سمت خود و هل دادن آن به عقب بعد از اتمام غذا کار درستی نیست .
- سعی کنید هماهنگ با بقیه غذا بخورید و زودتر یا خیلی دیرتر از بقیه تمام نکنید .
- تا وقتی آخرین نفر غذایش را تمام نکرده میز را ترک نکنید .
- سرمیز غذا تعارف نکنید تا مهمانانتان راحت باشند .
- استفاده از خلال دندان سر میز غذا اصلاً موجه نیست .
- اگر لبمان چرب است یا مواد آرایشی روی لبمان است قبل از اینکه لبمان را به لیوان و فنجان بزنیم آن را با دستمال پاک کنیم .
- وقتی می خواهیم نوشیدنی بخوریم حتماً دهانمان باید خالی باشد حتی دست بردن به لیوان و فنجان با دهان پر کار درستی نیست .
- قبل از صرف چای و قهوه مطمئن شوید که به اندازه کافی خنک شده اند و برای این کار فنجان را به لبنتان نزدیک کنید .
- از قاشق کنار فنجانانتان برای هم زدن استفاده کنید و پس از هم زدن آن را در سمت راست فنجان روی نعلبکی قرار دهید . (از قاشق کنار فنجانانتان برای تست کردن گرمی یا سردی چای و قهوه استفاده نکنید)
- با دهان پر صحبت نکنید .
- اگر با کودکان به رستوران می روید مراقب او باشید تا با سر و صدایش مزاحم دیگران نشود .

نحوه تمیز کردن وسایل

نحوه تمیز نگهداشتن جارو برقی :

- مرتباً کیسه ها را خالی کنید و در صورت نیاز آنها را عوض کنید.
- پرزهای روی برس ها را جدا کنید.
- جارو برقی را کاملاً تمیز کرده و در حالی که سیم های رابط آن به طور آزاد و مرتب در اطراف ماشین پیچیده شده اند ، در انبار بگذارید.

نحوه تمیز نگهداشتن جارو ها ، برس ها ، زمین شویها و سطل ها :

- پرزهای روی جارو و برسها را جدا کنید.
- آنها را با مواد پاک کننده معمولی بشویید.
- برس ها را آبکشی کرده و بگذارید خشک شوند.
- برای آسیب نرسیدن به سر جاروها و برس ها ، آنها را سر و ته قرار دهید.
- زمین شوی ها را با آب داغ بشویید و برای خشک کردن آنها را آویزان کنید.
- داخل و بیرون سطلها را بشویید و بعد آنها را سر و ته بگذارید تا خشک شوند.

نحوه تمیز کردن دستشویی و اطراف آن

- استفاده از مواد ضد عفونی کننده
- داخل و بیرون دستشویی ، سوراخ دستشویی و اطراف آن و محل وصل شیرها به دستشویی و شیرهای آب را کاملاً بشویید و خشک کنید.
- در صورت نیاز ، زیر دستشویی و لوله ها را تمیز کنید.
- دقت نمایید که بر روی دستشویی خطوط ، آثار آب ، مو و آشغال نباشد.
- شیر های آب باید بدرخشند .
- لامپ بالای دستشویی ، جا حوله ای ، سشوار را نیز تمیز کنید.

- آینه ها را با ماده شیشه پاکن و دستمال مخصوص تمیز کنید.
- سطل ها را خالی کرده و در صورت نیاز آن را بشویید و خشک کنید.

نحوه تمیز کردن توالت

- سیفون را بکشید.
- ماده توالت پاکن را برای خیس خوردن درون جام توالت بریزید.
- برای پاک کردن توالت از دستمال مرطوب مخصوص و آغشته به مواد ضد عفونی استفاده کنید.
- از دستکش های پلاستیکی استفاده کنید .
- هر دو طرف محل نشستن و همچنین محل اتصال و لوله ها را تمیز و پاک کنید.
- تمام سطوح از قبیل حاشیه ، زیر پایه و لوله های بیرونی توالت را تمیز پاک کنید.
- بیرون جام توالت و دستگیره را تمیز پاک کنید .
- در صورت وجود فلاش تانک یا سیفون آن را تمیز کرده و زیر آن را پاک کنید.
- تمام قسمت های توالت از جمله درون قسمتی که آب می ایستد و نیز زیر حاشیه ها را با برس مخصوص بشویید .
- هر دو طرف جام توالت را تمیز کنید و سپس سر توالت را بگذارید.
- جای دستمال توالت را پاک کنید.
- دیوار و اطراف توالت را پاک کنید.
- به یاد داشته باشید مواد توالت پاک کن را با هیچ ماده پاک کننده دیگری مخلوط نکنید.

سرویس کردن اماکن عمومی

- با کسب این مهارت شما باید به عنوان بخشی از وظایف روزانه تان توانایی مرتب کردن اماکن عمومی به شیوه ای مفید بهداشتی ، منظم و بی خطر را داشته باشید.
- هنگام انجام این گونه نظافت ها سعی کنید حداقل مزاحمت را برای کارکنان و ارباب رجوع ایجاد شود.

مکانهای عمومی شامل موارد زیر هستند .

- کف و راهرو های و راه پله های ساختمان
- آینه ها ، گیاهان تزئینی، تصاویر، مبلمان راهرو
- نظافت قسمت آسانسور

نحوه نظافت راهروها و طبقات

- فرش ها با استفاده از جارو برقی تمیزشود .
- راهرو را از درازا به دو نیم تقسیم کنید و ابتدا یک طرف را تمیز کنید به این ترتیب افراد می توانند با ایمنی راه بروند .
- هنگام استفاده از جارو برقی یا نظافت راهرو و طبقات از علائم هشداردهنده مناسب استفاده کنید.
- برای نظافت کف های موزاییکی ، مرمری یا سیمانی از جارو ، گردگیری مرطوب و تی استفاده نمایید.
- پادری ها را هر روز با جارو برقی تمیز نمایید.
- نحوه پاک کردن شیشه ها
- هرگز را شیشه را با سایش چیزی بر آنها پاک نکنید چون روی آنها خط می افتد.
- برای پاک کردن شیشه ها و پنجره ها از یک دستمال مجزا و ماده پاک کننده معمولی استفاده نمایید.
- جای انگشتان را تمیز کنید.

نحوه نظافت گیاهان و گلها

- آب آنها را روزانه چک کنید .
- برای پیشگیری از بوی نا مطبوع گیاهان و گلها آب اضافی آنها را دور بریزید.
- برگ ها و گلهای پژمرده را جدا کنید.

- برگ گیاهان را گردگیری و برق بیاندازید.
- سطح بیرونی گلدانها و قدح های گیاهان را پاک کنید.
- به یاد داشته باشید که مکانهای عمومی زیبایی و پاکیزگی اداره شما را نشان میدهد.

نحوه تمیز کردن آسانسور

- اشغال ها را جمع کنید .
- با استفاده از یک دستمال مرطوب بیرون در ای آسانسور ، صفحه کلید کنترل و دیوار بین آسانسور ها را گرد گیری کنید.
- در صورتی که کف آسانسور مفروش است با جارو برقی فرش ها را تمیز کنید .
- تصاویر ، مبلمان ، میزها ، مانیتورها ، دیوار ها و آینه ها را با دستمال مرطوب گردگیری کنید.

مهارت های برخورد با حوادث در طول سرویس

- چکیدن سس یا آبگوشت بر روی نیز یا لباس مهمان
- شکسته شدن لیوان به صورت اتفاقی توسط مهمان
- یافتن اشیاء و وسایل مهمان در زیر میز بعد از ترک میز توسط مهمان
- در صورت بیمار شدن مهمان
- حضور مهمان با ظاهری نامناسب در رستوران

چکیدن سس یا آبگوشت و غیره بر روی میز یا لباس مهمان

- بی درنگ پوزش خواسته شود.
- حوله مرطوب در اختیار مهمان قرار داده تا منطقه کثیف شده را تمیز کند.
- در صورتی که در رستوران اتاق رختکن جهت مهمانان پیشبینی شده است مهمان را به آنجا راهنمایی کرده تا لکه های بوجود آمده را پاک کند.

- در رستوران های مدرن جهت اینگونه موارد چندین دست لباس آماده جهت رضایت مشتری در دسترس دارند.
- اگر لک روی میز ایجاد شده است ابتدا باید تمام لوازم و تجهیزاتی که در مسیر این وسایل قرار دارد از میز برداشته شود .
- سپس باید لکه را با دستمال مخصوص یا کارت برداشت .
- یک تکه مقوا در روی میز در منطقه لک شده قرار داده شود.
- کارت یا مقوای دوم در روی منطقه لک شده قرار داده شود .
- سپس یک دستمال سفره تمیز آورده و به طور کامل روی منطقه لک شده پهن کنید .
- تمام تجهیزاتی که از میز برداشته شده دوباره به جای صحیح خود بازگردانده شود .
- تمام غذاهایی که به گرمکن برده شده اند ، بازگردانه شوند.
- دوباره از مهمان بابت ایجاد مزاحمت عذر خواهی شود .

نحوه از بین بردن لکه ها

- لک با شکلات : ۱۵ دقیقه با آب سرد شسته و سپس در محلول آب گرم مواد شستشو قرار داده شوند.
- لک با موم شمع : ابتدا قطعات موم با نوک چاقو برداشته شده و سپس بین دو لایه حوله کاغذی اتو شود تا تمام موم حوله جذب کاغذ گردد.
- لک با قهوه : ۱۵ دقیقه با آب سرد شسته و سپس در محلول سرکه رقیق قرار داده و لکه گیری و شسته شود.
- لک با تخم مرغ و آبگوشت : در محلول آب سرد و ماده شستشوی ملایم قرار داده و عادی بشویید.
- لک با رژ لب : محل مورد نظر را با الکل تمیز کرده و در محلول آب و ماده شستشوی عادی بشویید.
- لک با شیر و بستنی: در محلول آب سرد و مایع پاک کننده ملایم قرار داده و سپس به طور معمولی شسته شود.

- لک با چای : لک مورد نظر را با سفید کننده رقیق آغشته کرده و سپس با جریان آب شسته شود و بعد از آن رومیزی یا دستمال را بطور کامل شسته شود .
- لک با گوجه فرنگی و سس کچاپ: به مدت ۳۰ دقیقه در آب سرد قرار داده و سپس مایع پاک کننده را بطور مستقیم روی لک بریزید و بشویید.
- لک با آدامس: سطح چسبنده آدامس را یخ کشیده و سپس با پشت کار را تراشیده و با الکل پاک کرده و سپس با آب گرم می شویم.
- لک انواع چربی : لک با مایع شستشو و مواد پاک کننده آب گرم می شویم.

شکسته شدن لیوان به صورت اتفاقی

- مطمئن ساختن مهمان از این که اتفاق نگران کننده ای رخ نداده است.
- اگر نوشیدنی داخل لیوان روی لباس مهمان ریخته باشد مراحل قبل را انجام دهید.
- در زمانی که امکان آن باشد میز مهمانان را عوض کرده و با آنان اجازه دهید بدون تاخیر غذای خود را میل کنند و آنگاه به تعویض رومیزی مبادرت ورزید.

یافتن اشیاء و وسایل مهمان در زیر میز بعد از ترک میز توسط مهمان

- اگر مهمان محیط سرویس دهی را ترک کرده باشد پیشخدمت باید وسیله بجا مانده را به سر پیشخدمت یا مسئول سرپرستی تحویل دهد.
- اگر مهمان در همان هتل اقامت داشته باشد، از طریق پذیرش به اتاق مهمان تماس گرفته می شود و وسیله توسط پیش خدمت برای آن فرستاده میشود.
- اگر مهمان مشتری دائم بود با او تماس گرفته و در صورت عدم امکان تماس باید وسیله را در دفتر اشیاء گمشده گذاشت تا در مراجعه بعدی مهمان آن را به او تحویل داد.
- اگر وسیله پیدا شده با ارزش بود و صاحب آن پیدا نشد باید بدون درنگ توسط سر پیش خدمت و یا سرپرست اشیاء گمشده در حضور پیش خدمتی که وسیله را یافته صورت جلسه از وسیله گرفته شده و برگ صورت جلسه به تایید آنها برسد. این لیست باید تاریخ و زمان زده شود و

مکان دقیق پیدا شدن وسیله در آن قید شود و یک کپی از آن به دفتر اشیاء گمشده و یک کپی به نگهبانی فرستاده می شود.

- هر وسیله گم شده که معمولاً پس از شش ماه، شخصی برای دریافت آن مراجعه نکرد به توجه به نظر مدیر به شخص یابنده داده شده و یا در بین افراد تقسیم میکند.

در صورت بیمار شدن مهمان

- در مجرد مشاهده ناخوشی در بیمار، در صورت حضور شخصی که توانایی تشخیص داشته باشد برای تشخیص فرا خوانده شود.
- در صورت امکان مهمان را به فضای دیگری برده و بررسی شود آیا می توان آن را سرپایی مداوا کرد یا نه.
- در صورت نیاز باید به اورژانس تماس گرفته شود.
- باید غذای مهمان درگرمکن گذاشته شود تا در صورت برگشت مهمان غذا گرم بماند.

حضور مهمان با ظاهری نامناسب در رستوران

- اگر پوشش مهمان به گونه ای توهین به مهمانان یا مخالف عرف و فرهنگ جامعه باشد خیلی محرمانه از ورود وی خودداری کرد.
- در صورت امکان تصحیح ظاهر، پیشخدمت یا سرپرست میتواند از وی تقاضا کند که ظاهر خود را پیش از ورود اصلاح کند.
- در این حالت مهمان می تواند به اتاق رختکن یا سرویس بهداشتی رفته و ظاهر خود را اصلاح کند.
- در صورت مهمان توجهی به درخواست نکرد در این صورت می توان از او خواست کرد تا محل را ترک کند.
- طبق روال باید گزارش ماجرا نوشته شده و توسط افراد ناظر تایید شود.

آداب کافی شاپ و رستوران

- هنگامی که آقا و خانمی به جایی وارد می شوند آقا باید در را برای خانم باز کند تا ابتدا خانم وارد شود .
- اجازه بدهید تا خانم میز را انتخاب کند .
- در حضور یک خانم سیگار نکشید مگر این که قبلاً از او اجازه گرفته باشید .
- هنگامی که آقا با خانمی به کافی شاپ یا رستوران می روند باید روبروی هم بنشینند .
- اگر میزبان یا پیشخدمت کاری داشتیم کافی است دستمان را بلند کنیم یا اگر زنگ بود آن را آهسته به صدا در آوریم . (هرگز میزبان یا پیشخدمت را صدا نکنیم) و این کار را حتماً آقا باید انجام دهد نه خانم .
- هنگامی که آقا و خانمی به جایی وارد می شوند آقا باید در را برای خانم باز کند تا ابتدا خانم وارد شود .
- اجازه بدهید تا خانم میز را انتخاب کند .
- در حضور یک خانم سیگار نکشید مگر این که قبلاً از او اجازه گرفته باشید .
- هنگامی که آقا با خانمی به کافی شاپ یا رستوران می روند باید روبروی هم بنشینند .
- اگر میزبان یا پیشخدمت کاری داشتیم کافی است دستمان را بلند کنیم یا اگر زنگ بود آن را آهسته به صدا در آوریم . (هرگز میزبان یا پیشخدمت را صدا نکنیم) و این کار را حتماً آقا باید انجام دهد نه خانم .
- از کسانی که از شما پذیرایی می کنند عیبجویی نکنید و آنها را سرزنش نکنید و اگر هم مشکلی هست دوستانه به آنها متذکر شوید .
- اگر کسی را به کافی شاپ یا رستوران دعوت می کنید حتماً شما صورت حساب را بپردازید .
- اگر با تعداد زیادی می خواهید به رستوران بروید سعی کنید از قبل تعداد نفرات و ساعت ورودتان را به رستوران اعلام کنید تا آمادگی ورود شما را داشته باشند .
- زمانی که می خواهید کافی شاپ یا رستوران را ترک کنید از میزبان یا پیشخدمت بخواهید تا صورت حساب را سر میزتان بیاورد .