



آداب پذیرایی و تشریفات

علیبرزآبادی فراهانی

برزآبادی فراهانی، علی، ۱۳۴۱-

آداب پذیرایی و تشریفات / علی برزآبادی فراهانی

تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۹۳.

۱۷۶ ص: مصور

۹۷۸-۶۰۰-۱۷۳-۱۰۴-۴

فیفا

کتابشناسی: ص ۱۷۵.

پذیرایی

فره آرای

خدمات غذا - مدیریت

مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران

۶۴۲/۴

۲۱۴ باب ۷۳

۳۶۳۶۹۰۷

۱۳۹۳

انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران

• آداب پذیرایی و تشریفات

• مؤلف: علی برزآبادی فراهانی

• سال چاپ: ۱۳۹۳

• نوبت چاپ: اول

• تیراژ: ۱۵۰۰ نسخه

• لیتوگرافی: نقش سبز

• چاپ و صحافی: سپیدار

• قیمت: ۸۸۰۰۰ ریال

ISBN : 978-600-173-104-4

• شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۷۳-۱۰۴-۴

• پخش: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران

تهران- خیابان ایرانشهر شمالی ۱۱ شماره ۲۳۳

تلفن: ۸۸۳۰۰۹۷۳ و ۸۸۳۱۰۱۱۳-۲۰ نمابر: ۸۸۳۰۱۲۶۵

حقوق چاپ محفوظ و مخصوص ناشر است.

فهرست مطالب

مقدمه ناشر

مقدمه مولف

نگاه

فصل اول - استانداردهای شغلی و رفتاری و شرح وظایف کارکنان خدمات	۱۷
ویژگی های رفتاری کارکنان بخش خدمات	۱۹
چند توصیه برای مدیریت	۲۷
کنترل خشم در محیط کار	۲۷
ویژگی های یک خدمات رسان رفی	۲۸
پیشخدمت اداری از منظر سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	۲۹
استانداردهای رفتاری	۳۰
استاندارد ظاهری کارکنان خدمات	۳۱
شرح خدمات پیشخدمت اداری (آبدارچی)	۳۲

فصل دوم - آداب معاشرت	۳۵
سلام کردن	۳۷
چه زمانی باید معذرت خواهی کرد؟	۳۷
معرفی اشخاص به یکدیگر	۴۰
لباس و پوشش ظاهری	۴۲

۴۳	 نکات مهم در پوشش
۴۴	 شیوه دست دادن
۴۷	 لحن کلام و نقش آن در ارتباط مؤثر
۴۷	 آداب سخن گفتن
۴۹	 آداب راه رفتن
۴۹	 پوشش برخورد با انتقادات مشتریان
۵۰	 ادبیت در برخورد با مشتریان
۵۱	 آداب مکالمه
۵۳	 آداب ورود و خروج
۵۳	 چگونه پاسخ دهیم
۵۴	 آداب رفتار در معابر عمومی
۵۵	 نحوه معرفی و آشنایی
۵۹	 فصل سوم - ارتباطات مؤثر
۶۱	 ارتباطات
۶۱	 اهمیت ارتباطات
۶۱	 تعاریف ارتباطات
۶۲	 انواع ارتباط
۶۲	 ارتباطات گفتاری
۶۲	 ارتباطات نوشتاری
۶۳	 ارتباط مؤثر بین افراد

شیوه‌های افزایش ارتباط خود با دیگران ۶۴

ارتباطات غیر کلامی ۶۸

کلیدهای طلایی برای گسترش ارتباطات ۷۱

فصل چهارم: مدیریت ارتباط با مشتری و تکریم ارباب رجوع ۷۳

نقش واحد تشریفات و کارکنان بخش خدمات در برقراری ارتباط با ارباب رجوع و مشتری ۷۵

جلب رضایت مشتری چیست؟ ۷۶

انتظارات مشتری و ارباب رجوع ۷۶

هفت دستور طلایی برای دستیابی به رضایت مشتری ۷۷

موارد هفت گانه الگوی خدمات ۷۸

شش قانون مهم در خدمت رسانی مطلوب به مشتری و ارباب رجوع ۸۰

طرز برخورد با انتقادات و پیشنهادهای ارباب رجوع و همکاران ۸۱

مدیریت سوالات مشتریان ۸۳

آداب برخورد با ارباب رجوع ۸۵

ویژگی‌های کارمند تکریم کننده ارباب رجوع ۸۶

فصل پنجم: بهداشت فردی ۹۱

۱-۵- بهداشت فردی ۹۳

۲-۵- چک لیست آبدارخانه ۱۰۱

۳-۵- راه‌های مبارزه با حشرات و جوندگان موزی ۱۰۲

فصل ششم: انواع روش های پذیرایی ۱۰۹

۱-۶- آداب و اصول پذیرایی از میهمان ۱۱۱

۲-۶- اصول پذیرایی ۱۱۵

۳-۶- صفات میزبان ۱۲۱

۴-۶- میز آرای ۱۳۸

۶-۶- سرو جای ۱۴۳

فصل هفتم: مصرف بهینه انرژی ۱۴۵

مصرف: صرفه جویی در استفاده سازی مصرف ۱۴۷

مصرف: صرفه جویی در مصرف برق ۱۴۷

صرفه جویی آب ۱۴۷

روش های صرفه جویی در مصرف گاز ۱۵۰

فصل هشتم: پیشگیری از حوادث در محیط کار ۱۵۳

جلوگیری از بروز حوادث در ادارات ۱۵۵

نحوه صحیح بلند کردن اجسام و اطفای حریق ۱۶۲

دسته بندی انواع حریق ۱۶۵

منابع و مراجع ۱۷۵

مقدمه ناشر

هر کشوری دارای آداب و رسوم خاصی است که زاینده شرایط زندگی مردم آن کشور است. ولی به طور کلی بین همه ملت ها اصول کلی اخلاقی مشترکی وجود دارد که پایه و اساس این اصول حفظ احترام و جریحه دار نکردن احساسات دیگران می باشد. در دنیای امروز برابری ارتباط فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و حتی خانوادگی منوط به رعایت اصول و آئین تشریفات است. اصولی که متناسب با ساختار اجتماعی و فرهنگی و ویژگی های مذهب تاریخی و آداب و رسوم یک کشور، تغییراتی در اجرای آن به عمل می آید.

فراگیری و رعایت اصول تشریفات به طور فراگیر و همگانی، نظم را در قالب رفتاری منسجم در دستگاه ها سازد و پایه ارمان خواهد آورد. اگر آداب تشریفات به عنوان یک هنر به افراد آموزش داده شود آنگاه می توان مشاهده کرد که چگونه این آداب و هنر به رفتار افراد در زندگی، در کار، در اماکن عمومی، در گفتگوهای رسمی و ... نظم می بخشد.

رعایت این آداب در راستای ایجاد، حفظ و گسترش ارتباطات اجتماعی سازمان ها و موجب کسب اعتبار و خوش نامی است و تمام سازمان ها سهولت ارتباط در این زمینه جایگاه ویژه ای داشته باشند. در این میان بعضی از واحدها و کارکنان به عنوان هم کننده بستر ارتباطات سازمانی در خط مقدم قرار دارند و نشان دهنده درجه اعتبار و خوش نامی سازمان هستند. هر تصویری که از سازمان در ذهن مخاطبان و مشتریان بوجود می آید نتیجه عملکرد این واحدها و کارکنان می باشد.

هدف از انتشار کتاب حاضر که به همت جناب آقای علی برزآبادی فراهانی تألیف گردیده، ارتقاء دانش کارکنان واحد تشریفات، پذیرایی و مهمانداری و خدمات اداری

می باشد که رفتار حرفه ای و آشنایی آنها با اصول و آداب پذیرایی و تشریفات می تواند موجب رضایت مشتریان و خدمت گیرندگان سازمان و همچنین آرامش خاطر مدیران سازمان را فراهم آورد.

انتشارات

مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران

www.ketab.ir

مقدمه مولف

امروزه، سرمایه انسانی بالاترین و با ارزشترین دارایی هر سازمان و کشوری محسوب می شود. نقش و اهمیت نیروی انسانی در فرایند تولید و ارائه خدمات در سازمان ها به عنوان مهم ترین عامل توسعه و بهره وری مشخص شده است.

نگاه به مراحل تمدن بشری مشخص می شود که نقش نیروی انسانی از نیروی کار ساده به سرمایه انسانی تکامل یافته است، چرا که پیشرفت تکنولوژی بدون تحولات نیروی انسانی، فداکاری، ریشه و علل عقب افتادگی کشورهای توسعه نیافته تحت تاثیر پدیده بهره وری نیست.

رشد بالای بهره وری صنایع و بهره وری نیروی انسانی کار، همه فعالیت های اقتصادی و اجتماعی را تحت تاثیر قرار می دهد. استفاده صحیح از نیروی انسانی به مثابه ارزشمندترین و بزرگترین ثروت هر جامعه به صورت معنایی حائز اهمیت مورد توجه دولت ها بوده است.

بنابراین بهره وری منابع انسانی یکی از رکن های مهم هر موسسه یا سازمان می باشد. نیروی انسانی متخصص متعهد در سازمان با کردار و اتخاذ تصمیمات صحیح و به موقع می تواند برای سازمان ارزش افزوده ایجاد کند. سرمایه های مادی سازمان بیافزاید و بیش از هزینه ای که صرف تربیت، تجهیز و آموزش او می شود برای سازمان فایده و ارزش بوجود آورد.

برخوردار از کارکنان دانش مدار متعهد و وفادار، مهمترین عامل موفقیت هر سازمان است و لذا اولویت اصلی در هر سازمان باید جذب و حفظ این دسته از کارکنان باشد. ناکامی در تحقق این امر به معنای از دست دادن کارایی رشد و از دست دادن کسب کار است.

امروزه یکی از اساسی ترین جهت گیری ها در مدیریت نوین، توجه به اصل مشتری مداری

و جلب رضایت خدمت گیرندگان است و سازمان های برتر و موفق امروزی به مشتری و ارباب رجوع به منزله عامل اساسی رقابت توجه دارند و برای کسب اعتبار، شهرت و حیثیت اجتماعی خود با طراحی ساز و کارهای مناسب دائماً خواسته ها و دیدگاه های ارباب رجوع و مشتری را دریافت و بر مبنای آن راهبرد مناسب را انتخاب می کنند.

به رغم پیر در اگر اندیشمند بزرگ مدیریت، رضایتمندی مشتری اولین و اصلی ترین، موریت و هدف هر سازمان کوچک، بزرگ اعم از دولتی و خصوصی است.

مشتری رضایت مند است که نیازش را خود تعریف می کند، کالاها و خدمات تولیدی ما را مصرف می کند و حاضر است بابت آن هزینه مناسبی را بپردازد.

نظر به این که توجه و احترام کامل به مشتری در رأس تمام امور سازمان قرار دارد و موجودیت سازمان تنها گرو توجه به مشتری است، مسئولیت پذیری، تواضع، همدلی، ظاهر آراسته، جوهرات ارتباط کارکنان و احترام به مشتری نقش بسیار موثری در موفقیت آن سازمان دارد.

با توجه به اینکه هر سازمان دارای سه بخش مشتری (الف) مشتریان درون سازمانی شامل مدیران، کارشناسان و کارکنان (ب) مشتریان بیرون سازمانی شامل مشتریان، ذینفعان، خدمت گیرندگان و مهمانان که از خدمات مطلوب و شایسته موجب رضایتمندی آنان و در نتیجه کسب شهرت و اعتبار برای سازمان می گردد.

یکی از واحدهای تاثیر گذار در این مهم، واحد تشریفاتی پذیرایی و مهمانداری و پیشخدمت اداری (کارکنان خدمات و آبدارخانه) می باشد که با برخورداری و آشنایی آنها با اصول و آداب پذیرایی و تشریفات و آداب معاشرت می تواند موجب افزایش خاطر و آسایش مدیران و کارکنان و خدمت گیرندگان هر شرکت یا سازمان را فراهم آورد.

اینجانب پس از تالیف کتاب مدیریت حفاظت فیزیکی (نقش و وظایف کارکنان واحد

انتظامات)، مهارت های کاربردی اداره امور دفاتر مدیران (آنچه مسئولین دفاتر و منشی ها باید بدانند) و کتاب اصول سرپرستی (سرپرستی و مدیریت گروه های کاری و کارکنان سازمان) تصمیم به تالیف کتابی کاربردی ویژه کارکنان خدمات، واحد پذیرایی و خدمات، بخش خدمت اداری و کارکنان واحد آبدارخانه گرفتیم.

پیدا کردن این کتاب زمینه لازم برای خدمت رسانی با کیفیت و برخورد مناسب با کارکنان و خدمت گیرندگان و مشتریان را ایجاد نموده و این قشر از کارکنان شریف و زحمت کش سازمان ها را شاد و بهره گیری از دانش و توانمندی های خود، خدمات مورد نیاز همکاران و مسئولان سازمان را با سرعت و دقت بیشتر با رعایت آداب تشریفات و اصول پذیرایی و آداب معاشرت در رستوران مشخص ارایه نمایند تا زمینه های جلب رضایت مدیران، همکاران و مراجعین کارکنان سازمان را بیش از گذشته فراهم نمایند.

در اینجا بر خود لازم می دانم از همه بزرگواران، محترمین مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران و همکاران محترمشان که در آماده سازی و چاپ این اثر، اینجانب را یاری نمودند تقدیر و تشکر نمایم.

علیرضا الهی فراهانی

پیشگفتار

Etiquette یا نزاکت و ادب عبارت است: از طرز برخورد اشخاص با یکدیگر در زندگی روزمره، که توأم با احترام متقابل و رعایت شئون اخلاقی و انسانی می باشد.

Protocol یا تشریفات: مجموعه آداب و رسوم، مقررات و قوانینی است که در مراسم رسمی بین افراد و اعضای هیات های دیپلماتیک، وزارت امور خارجه، دولت ها و در کنفرانس ها و مجامع بین المللی معمول می باشد.

بسیار از موارد تشریفاتی حاصل روند جدیدی از همکاری های متقابل بین افراد، جوامع و ملت ها در سطحی قریب می باشد.

در جامعه به دست رعایت اصول تشریفاتی از اهمیت بیشتری برخوردار است و عدم رعایت آن ممکن است بحسب العمل نمایندگان کشورها مواجه شود.

رعایت اصول تشریفاتی مطابق نیازات و رعایت آن گاهی تابع زمان و مکان و شرایط جغرافیایی است.

رعایت قوانین تشریفات نزد دیپلماتها اهمیت بیشتری دارد تا آن اندازه که رعایت نکردن و یا نقض این قوانین می تواند به اعتبار یک کشور آسیب وارد کرده و همکاری میان دولتها را با مشکل روبرو سازد.

تعریف اصطلاح VIP:

VIP در زمینه تشریفات کاربرد فراوان دارد که مخفف Very Important Persons به معنای «اشخاص بسیار مهم» است. سائن VIP جایگاهی برای استقبال، جایگاه پذیری و بدرقه از اشخاص مهم از جمله سران لشگری و کشوری است.

تمامی این امکانات در جهت اعتبار و شهرت سازمان در جلب مشتری، مردمداری و پیشبرد

اهداف سازمان می باشد که در این میان روابط عمومی و کارکنان بخش خدمات نقش ارزنده ای ایفا می کنند.

آموزش های تخصصی و ارایه دانش های روز موجب بالندگی و ارتقای مهارت آنها شده و البته کارگیری مهارت های لازم کارکنان خدمات نیز به عنوان ارزشمندترین منابع سازمان موجب تحول و پویایی بخش خود می شوند.

مراحل تشریفات

فرآیند تشریفات در تہوار استقبالات از یک مقام رسمی یا مهمان شروع می شود و با بدرقه آن مقام یا سازمان خاتمه می یابد.

فرایند تشریفات عبارت است از:

الف- استقبال:

۱. با آراستگی ظاهر، گفتار و رفتار مناسب در اولین برخورد تاثیر مثبتی در دیگران داشته باشیم.

۲. مورد توجه قرار دادن حضور مهمان و راهنمایی ایشان.

۳. با روی گشاده با او برخورد نماییم و حتی در سلام کردن با رعایت سبقت بگیریم و با چهره ای بشاش از آنان احوالپرسی کنیم.

۴. ایجاد احساس امنیت در مهمانان با ارائه رفتار متناسب و قابل قبول.

۵. با مهر و علاقه و اشتیاق به استقبال مهمان برویم.

۶. درست صحبت کردن در اولین برخورد خیلی مهم است.

۷. پوشیدن لباس متناسب خیلی مهم است چون پوشش در شناخت روانی افراد بسیار مهم می باشد.

۸. آرایش مو و صورت بسیار حائز اهمیت می باشد.

۹. افرادی که برای استقبال اعزام می شوند بسیار مهم است و باید همطراز و هم رتبه مهمان باشند.

۱۰. دادن گل به مهمانان که بیشتر در استقبال از مقامات عالیرتبه کشوری کاربرد دارد.

۱۱. هنگامی که فردی را برای اولین بار ملاقات می کنید، با آنها دست بدهید. این ارتباط جسمانی فضایی آکنده از مهر و صفا را برای گفت و شنودی دوستانه می گشاید.

ب- محل محل:

۱. انتخاب محل بسیار در استقبال بسیار مهم است و خودرویی انتخاب شود که از هر نظر در

شان و موقعیت مهمان باشد و نشان دهیم که برای مهمان خود ارزش قایل هستیم.

۲. راننده به اصول و آداب پذیرفت آشنا باشد.

۳. مسیر را کاملاً بشناسد و مسافت و زمان مسیر را داشته باشد.

۴. مسیری انتخاب شود که بار ترافیک کمتری داشته باشد.

۵. مسیری انتخاب شود که مناطق دیدنی، جاذبه های شهری در آن قرار داشته باشد.

۶. وسائل مهمانان باید صحیح و سالم تحویل گردد و به محل سکونت انتقال داده شود.

۷. بعد از اسکان وسائل بلافاصله به مهمانان تحویل گردد.

۸. وسیله نقلیه از هر جهت بسیار تمیز باشد.

۹. راننده با احتیاط حرکت نماید و قوانین راهنمایی و رانندگی و رعایت کند.

۱۰. راننده بعد از مهمانان سوار ماشین شود و از سیگار کشیدن، خوردن و آشامیدن و

حرف زدن بی مورد در طول مسیر پرهیز نماید.

۱۱. موقع پیاده شدن قبل از مهمانان پیاده شود.

ج- اسکان مهمان:

۱. در نظر گرفتن هتل یا محل اسکان در شان مهمانان.
۲. اطمینان از سالم بودن سیستم های روشنایی و ...
۳. اطمینان از وجود سایر امکانات مورد نیاز از جمله مطالعه و ...
۴. شایسته خجالت در محل اسکان.
۵. سالم بودن متاز به بدن وسائل مورد استفاده در مهمانسرا و هتل.
۶. رسیدگی به نظافت اتاق ها و سرویسهای بهداشتی و تاکید بر آنها.
۷. ایمنی امکانات.
۸. برخورد مناسب مسئولان محل اسکان با مهمانان و رعایت ادب در تمامی مراحل اسکان.

د- پذیرائی:

۱. پذیرائی مختصر بعد از ورود.
۲. هماهنگی قبلی با رستوران های خوب شهر برای شام و ناهار.
۳. گردش در شهر و نشان دادن جاهای دیدنی و تاریخی.

پذیرفته:

۱. انجام امورات خروجی.
۲. آماده بودن خودرو هنگام خروج مهمانان.
۳. موقع رفتن وسائل از مهمان تحویل و صحیح و سالم به ترمینال و یا فرودگاه منتقل گردد.
۴. همراهی و مشایعت تا فرودگاه با حضور مقام همتراز.
۵. دادن یاد گاری و هدیه.

در فرایند تشریفات، پذیرایی و رسیدگی به مهمانان در سازمان اهمیت زیادی دارد و نیروهای خدماتی که آموزش های لازم را در راستای شرح وظایف خود گذرانده اند می توانند در شهرت و اعتبار و خوشنامی سازمان نقش ارزندهای را ایفا نمایند.

کتاب حاضر می تواند مرجع سودمندی برای ارتقای دانش، نگرش و مهارت کارکنان شریف و زحمت کش بخش خدمات، کارکنان آبدارخانه و پیشخدمت اداری در سازمان باشد که در ده بخش تهیه و تنظیم گردیده و فراگیران میتوانند در پایان با سرفصل های زیر آشنا شده و به دست های لازم را کسب نمایند.

- آشنایی با انواع پذیرایی و پذیرایی در جلسات اداری
- جمع آوری و شستشوی ظروف پذیرایی
- انجام نظافت و چیدن وسایل در آبدارخانه
- استفاده بهینه از انرژی (برق، گاز، آب) و تفکیک مواد دور ریختنی
- رعایت اصول بهداشت فردی و اجتماعی
- پیشگیری از حوادث ضمن کار و بازیگری اصول ایمنی
- انجام امور مربوط به توزیع نامه های اداری و نوا و چاپجایی