

آموزش مهارت‌های شغلی صنعت توریسم

② راهنمای تربیت خانه‌دار (برای هتلها)

تهیه شده در: گروه مدیریت صنعتی جنوب

(واحد آموزش صنعت توریسم سازمان مدیریت صنعتی - منطقه جنوب)

عنوان و نام پدیدآور	راهنمای تربیت جابه‌دار (برای هتل‌ها)/تالیف موسسه‌ی آموزش ماکائو : مرحوم مهدخت ترکمان : تهیه شده در گروه صنعتی جنوب (واحد آموزش صنعت توریزم سازمان مدیریت صنعتی - منطقه جنوب). تهران: سیمین، ۱۳۸۶.
مشخصات نشر	۱۶۰ ص.
مشخصات ظاهری	آموزش مهارت‌های شغلی صنعت توریزم: [ج. ۲].
فروست	978-964-6779-54-9
شابک	فبا
وضعیت فهرست نویسی	جهانگردی.
موضوع	جابه‌داری هتل.
موضوع	ترکمان، مهدخت . مرحوم.
شناسه افزوده	موسسه آموزشی ماکائو
شناسه افزوده	Macao occupational skills recognition system
شناسه افزوده	سازمان مدیریت صنعتی (شرایع). واحد آموزش صنعت توریزم.
شناسه افزوده	آموزش مهارت‌های شغلی صنعت توریزم: [ج. ۲].
رده بندی کنگره	۱۳۸۶ ج. ۲ ۱۱۷۷/۱۱۵۵ G1۵۵
رده بندی دبیوی	۲۳۸/۲۷۹۱
شماره کتابشناسی ملی	۱۱۶۰۰۸۹



انتشارات سیمین



گروه مدیریت صنعتی جنوب
South Tourism Management Center

آموزش مهارت‌های شغلی صنعت توریزم - راهنمای تربیت جابه‌دار

مؤسسه‌ی آموزشی ماکائو (MORS)

مهدخت ترکمان

احمد ساعیان

لیلا کشاورز

علی اصغر بنان

۱۳۸۷

۲۰۰۰ جلد

نگین

۳۲۰۰ تومان

۹۷۸-۹۶۴-۶۷۷۹-۵۴-۹

گروه مدیریت صنعتی جنوب (واحد آموزش صنعت توریزم سازمان

مدیریت صنعتی - منطقه جنوب) - تلفن: ۲۲۵۱۴۴۶ - ۷۱۱۰

انتشارات سیمین تهران، خیابان کارگر جنوبی، خیابان لبافی نژاد غربی،

پن بست دوم جنوبی، پلاک ۲۹۰ تلفن: ۰۹۱۲۱۷۱۸۱۵۶ - ۶۶۵۶۵۰۶۹

نام کتاب

تألیف

مترجم

ویراستار فنی

صفحه پرداز

طرح روی جلد

چاپ اول

شمارگان

لینوگرافی و چاپ

قیمت

شابک

تهیه کننده

ناشر

مقدمه

صنعت جهانگردی بزرگترین، گسترده‌ترین، و متنوع‌ترین صنعت در دنیا است. در بسیاری از کشورها، این صنعت منبع اصلی درآمد، ایجاد اشتغال، رشد بخش خصوصی، و عامل توسعه‌ی زیرساخت‌هاست.

ایران کشوری است که شدیداً متکی به درآمدهای نفتی است و جایگزین کردن منابع درآمدی دیگر اجتناب‌ناپذیر است. این در حالی است که امکانات بالقوه ایران برای گسترش جهانگردی بسیار است که متأسفانه به دلائل گوناگون به سختی به فعل در می‌آید. کشور ما از لحاظ جاذبه‌های توریستی در ردیف ۱۰ کشور اول دنیا قرار دارد، لیکن از نظر درآمد حاصل از فعالیت توریسم در رده‌های بالای صدم قرار گرفته است. با توجه به استقبال قابل توجهی که در دهه‌های اخیر از توریسم شده است، در بسیاری از کشورها، از جمله کشورهای همسایه ایران، سرمایه‌گذاریهای هنگفتی برای ایجاد جاذبه‌های توریستی صورت گرفته است که یقیناً بازگشت قابل انتظاری خواهد داشت، ولی در ایران که بسیاری از جاذبه‌های تاریخی و طبیعی عملاً وجود دارد، اقدامهای شایسته‌ای برای ایجاد شرایط لازم به منظور توسعه‌ی جهانگردی و گردشگری صورت نگرفته است.

با برنامه‌ریزی مناسب، حتی بدون درآمد نفت هم می‌توان از محل درآمد توسعه‌ی گردشگری و توریسم، ایرانی توسعه یافته و در خور مردم ایران ساخت، همانگونه که بسیاری از کشورها، حتی آنهایی که امکانات بالقوه‌ی گردشگری و توریسم نداشته‌اند، با ایجاد جاذبه‌های مصنوعی، به این هدف عالی دست یافته‌اند.

در هر حال، با توسعه‌ی صنعت جهانگردی، تقاضا برای بکارگیری نیروی کار متخصص افزایش می‌یابد، و از این رو، در اختیار داشتن نیروهای کارآموده و آموزش دیده از اولویت بالایی برخوردار است.

گروه مدیریت صنعتی با توجه به رسالتی که برای کمک به توسعه‌ی ظرفیت مدیریت بر عهده دارد، و اعتقاد به این موضوع که با توجه به پتانسیل‌های بالفعل و بالقوه، صنعت جهانگردی گزینه‌ی غیرقابل اجتناب برای توسعه‌ی ایران است، از چندین سال قبل، با مجوز سازمان ایرانگردی و جهانگردی، آموزش جنبه‌های مختلف توریسم (جهانگردی، هتلداری، و ...) را در دستور کار خود قرار داده و دوره‌های بسیاری را از طریق سازمان مدیریت صنعتی - منطقه جنوب به مورد اجرا گذاشته است.

با بررسی‌های انجام شده، از آنجایی که تاکنون کتابهای معتبر و جامعی در زمینه‌ی آموزش مهارت‌های شغلی صنعت گردشگری در ایران تهیه نشده است، گروه مدیریت صنعتی جنوب در گام اول، اقدام به نشر کتابهای مهارتی زیر نموده است:

۱- راهنمای تربیت میزبان

۲- راهنمای تربیت خانه‌دار

۳- راهنمای تربیت مدیر روابط عمومی

۴- راهنمای تربیت راهنما و چمدان‌بر

۵- راهنمای تربیت سرآشپز

لازم به ذکر است هرچند که بیشترین کاربرد ۵ مبحث فوق، در هتلها و مراکز اقامتی است، لیکن مطالب مطرح شده در کتابهای فوق، در بسیاری از سازمانها، مؤسسه‌ها، اداره‌ها، و حتی منازل کاربرد خاص خود را دارد. گفتنی است که منبع اصلی این اثر، کتابهای دوره‌های آموزش مهارت‌های شغلی ماکائو است که این آموزشها از سال ۲۰۰۱ آغاز شده و همراه با اعطای گواهینامه برای مشاغل مختلف در زمینه‌ی صنعت گردشگری می‌باشد.

لازم می‌دانم از جناب آقای احمد ساعیان که امکان دسترسی به منابع مورد نظر را برای ترجمه فراهم ساختند و ویراستاری فنی مطالب را برعهده گرفتند تشکر نمایم. همچنین از جناب آقای توفیقی مدیر محترم هتل همای شیراز، و جناب آقای عسگریان مدیر محترم هتل لاله تهران که امکاناتشان را برای تهیه‌ی تصویرهای لازم در اختیار گذاشتند، صمیمانه سپاسگزاری می‌شود.

سرکار خانم مهدخت ترکمان با دقت لازم و دغدغه‌ی مورد انتظار، ترجمه‌ی متون را برعهده داشتند و سرکار خانم لیلا کشاورز صفحه‌آرایی و هماهنگی تدوین کار را متقبل شدند و آقای علی‌اصغر بنان طراحی روی جلد را انجام دادند که از همگی قدردانی می‌شود. بدون کمک و یاری آنها، تولید این اثر میسر نبود. همچنین از آقای حمید طالب زاده مدیر محترم انتشارات سیمین که با ارائه‌ی پیشنهادهای سازنده و کمک به اجرایی کردن آنها بر غنای کار افزودند، سپاسگزاری می‌شود.

امید است تهیه‌ی کتابهای یاد شده مقدمه‌ای برای تولید کتابهایی از این نمونه باشد تا ان شاء... درزمینه‌ی گسترش آموزش توریسم گامهای مؤثر را برداشته و فرهنگ‌سازی مورد نیاز برای توسعه‌ی این صنعت بی‌بدیل انجام شود.

گروه مدیریت صنعتی جنوب

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	راهنمای تربیت خانه‌دار (برای هتلها)
	۱- آماده شدن برای کار
۱۴	آماده شدن برای کار.....
۱۵	شرح وظایف.....
۱۶	بهداشت فردی.....
۱۸	دلایل و نحوه‌ی شستن دستها.....
۱۹	شناخت اصول نظافت.....
۲۱	گزارش وضعیت اتاق.....
۲۵	شناخت - اصطلاحات.....
۲۷	نحوه‌ی استفاده از کلیدها و پیچرها.....
۲۹	شناخت - ایمنی و امنیت (شغلی).....
۳۱	شناخت - نمودار سازمانی هتل.....
	۲- چیدن وسایل در گاری خانه‌داری
۳۴	چیدن وسایل در گاری خانه‌داری.....
۳۵	نحوه‌ی جمع آوری ملافه‌ها و حوله‌ها.....
۳۶	شناخت انواع ملافه و حوله.....
۳۸	شناخت انواع اتاقها و رختخواب‌ها.....
۴۰	نحوه‌ی جمع آوری ملزومات اتاق و مهمان.....
۴۱	شناخت ملزومات اتاق و مهمانان.....

نحوه‌ی استفاده از گاری‌های خانه‌داری	۴۳
شناخت تجهیزات	۴۴
شناخت - مواد پاک‌کننده	۴۸

۳- نحوه‌ی سرویس کردن یک اتاق تخلیه شده

نحوه‌ی سرویس کردن یک اتاق تخلیه شده	۵۲
نحوه‌ی ورود به اتاق	۵۳
مراحل نظافت کلی اتاقها (مراحل ۱ تا ۵)	۵۵
مراحل مرتب کردن رختخوابها (مراحل ۶ و ۷)	۵۷
مراحل نظافت کلی (مراحل ۸ تا ۱۳)	۵۸
کارهای اضافه در هنگام مرتب کردن یک اتاق	۶۲
در مصرف آب و انرژی صرفه‌جویی کنید	۶۴

۴- نحوه‌ی سرویس کردن حمام

نحوه‌ی سرویس کردن حمام	۶۶
نحوه‌ی سرویس کردن یک حمام	۶۷
نحوه‌ی شستشوی لوازم حمام، دستشویی و اطراف آن	۶۹
نحوه‌ی تمیز کردن وان ، دوش و اطراف آن	۷۱
نحوه‌ی تمیز کردن توالت	۷۳
نحوه‌ی پر کردن و تکمیل ملزومات حمام	۷۴
نحوه‌ی تمیز کردن کف حمام	۷۵

۵- نحوه‌ی سرویس کردن یک اتاق اشغال شده

نحوه‌ی سرویس کردن یک اتاق در اشغال	۷۸
نحوه‌ی ورود به اتاق مهمان	۷۹
مراحل نظافت اتاق (مراحل ۱ تا ۵)	۸۱
نحوه‌ی مرتب کردن تختخواب (مراحل ۶ و ۷)	۸۴
مراحل نظافت اتاق (مراحل ۸ تا ۱۳)	۸۶

نحوه‌ی انجام نظافتهای خاص ۸۸

گزارش خرابیها و نواقص ۸۹

نحوه‌ی مرتب کردن اتاق مهمانان بسیار مهم ۹۰

۶- نحوه‌ی سرویس کردن یک اتاق خالی

نحوه‌ی سرویس کردن یک اتاق خالی ۹۸

مراحل مرتب کردن یک اتاق خالی ۹۹

نحوه‌ی گردگیری و نظافت اتاق و وسایل آن ۱۰۰

نحوه‌ی پُر کردن فرم یا لیست وضع اتاق ۱۰۰

۷- نحوه‌ی ارائه‌ی سرویس مخصوص

نحوه‌ی ارائه‌ی سرویس مخصوص ۱۰۴

ارائه‌ی سرویس مخصوص ۱۰۵

روش و مراحل انجام سرویس مخصوص ۱۰۶

۸- نحوه‌ی رسیدگی به لباس‌های شستنی و خشک‌شویی مهمانان

نحوه‌ی رسیدگی به لباس‌های شستنی و خشک‌شویی مهمانان ۱۰۸

شناخت مهارت ۱۰۹

مهارتها ۱۱۰

۹- نحوه‌ی انجام نظافتهای خاص

نحوه‌ی انجام نظافتهای خاص ۱۱۴

شناخت مهارت ۱۱۵

محول کردن نظافتهای خاص به پیمانکاران بیرون ۱۱۶

مهارتها ۱۱۷

۱۰- نحوه‌ی پاک کردن لکه‌ها

نحوه‌ی پاک کردن لکه‌ها ۱۲۰

شناخت ۱۲۱

۱۱- مبارزه با آفات

- مبارزه با آفات ۱۲۴
- شناخت مهارت ۱۲۵

۱۲- نحوه‌ی سرویس کردن اماکن عمومی هتل

- سرویس کردن اماکن عمومی هتل ۱۲۸
- شناخت مهارت ۱۲۹
- نحوه‌ی نظافت مکانهای عمومی هتل ۱۳۱

۱۳- نحوه‌ی پاسخگویی به تلفن

- نحوه‌ی پاسخگویی به تلفن ۱۳۶
- شناخت مهارت ۱۳۷
- نحوه‌ی پاسخگویی به تلفن‌ها ۱۳۸
- نحوه‌ی انتقال یک مکالمه‌ی تلفنی ۱۴۰
- نحوه‌ی دریافت پیام‌های تلفنی ۱۴۱
- طرز کار با پیجر ۱۴۲

۱۴- نحوه‌ی برقراری ارتباط با مهمانان خارجی هتل

- نحوه‌ی برقراری ارتباط با مهمانان خارجی هتل ۱۴۶
- مهارت‌های کلی ۱۴۷
- استفاده از واژگان انگلیسی ۱۵۰

۱۵- نحوه‌ی تعطیل کار در پایان شیفت

- نحوه‌ی تعطیل کار در پایان شیفت ۱۵۴
- شناخت مهارت ۱۵۵
- مراحل اولیه تعطیل کار ۱۵۶
- مراحل ثانویه تعطیل کار ۱۵۸