

بہ نام

خدا



Let's Start



کاردانی حرفه ای
خدمات هتلداری بیمارستان
ویژه مراکز آموزشی وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی



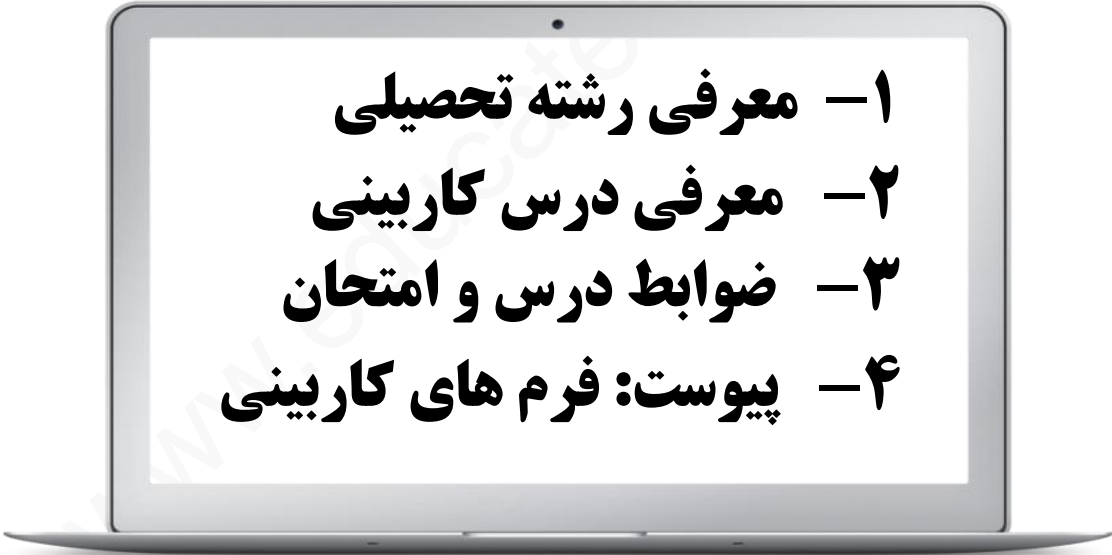
دانشگاه علمی کاربردی



جمع آوری و تدوین: احمد امینی زاده
تبریز - ۱۴۰۴

کاربینی

سر فصل مطالب

- 
- ۱- معرفی رشته تحصیلی
 - ۲- معرفی درس کاربینی
 - ۳- ضوابط درس و امتحان
 - ۴- پیوست: فرم های کاربینی



پیش در آمد





کاردانی ناپيوسته حرفه ای خدمات هتلداری بیمارستان

برخورداری از سلامت و رفاه کامل از حقوق مسلم فردی و اجتماعی است. از دست دادن سلامتی به هر شکلی که به تعبیر عموم بیماری گفته می شود یاد آور ایام و خاطرات تلخ و ناخوشایندی است و چه بسا مدتها فرد بیمار را درگیر ناملايمات و هزینه های بسیاری می نماید بخصوص اگر مجبور باشد این مدت را در بیمارستان یا مراکز درمانی سپری نماید. هر کاری در جهت کاهش این تلخی و آزردهی باشد موجب تسريع در روند معالجه بیمار خواهد بود.

برخورد و رفتار مناسب ارایه دهندگان خدمات بهداشتی - درمانی و کاهش استرس بیمار و همراهان و ایجاد حس راحتی بیشتر در محیط درمانی از شاخصه های اصلی درمان در کنار کادر تخصصی و درمانی بیمارستان هست. امروزه در در بیمارستانهای جدید و پیشرفته مانند یک هتل خدمات و امکانات متنوعی در اختیار بیمار و همراهان قرار داده می شود و به پرسنل آن واحد جهت برخورد و رفتار با بیماران و نحوه پذیرایی و ارایه خدمات مطابق استانداردهای ملی و بین المللی و مطابق با قوانین و آداب و رسوم و فرهنگ آن منطقه آموزش های تخصصی داده می شود.

فلذا با توجه به این نیاز برنامه آموزشی و درسی دوره کاردانی ناپيوسته خدمات هتلداری بیمارستان ویژه مراکز آموزشی - درمانی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی توسط گروه مدیریت و خدمات اجتماعی دانشگاه علمی- کاربردی تهیه و به شورای برنامه ریزی آموزش و درسی دانشگاه ارایه و در جلسه ۲۶۱ مورخه ۱۳۹۶/۱۰/۱۲ تصویب گردید. این دوره درسی در مراکز کاربردی که مجوز لازم را اخذ نموده اند قابل اجرا می باشد.

تعریف و هدف:



دوره کاردانی ناپیوسته حرفه ای << خدمات هتلداری بیمارستان >> مجموعه ای از قابلیت‌هاست که دست یافتن به آنها نیاز به گذراندن دروس نظری و عملی است که فرد را برای ارایه کلیه خدمات در زمینه های بهداشتی - درمانی به طور مطلوب و مناسب آماده می نماید.

هدف از دوره آموزش افراد ماهر و کار آمد است که در کلیه بخشهای مرتبط با هتلداری بیمارستان شامل خدمات عمومی، تغذیه، انتظامات، پذیرش و سایر قسمتهای مربوطه فعالیت نماید. و با کسب دانش و اطلاعات در حوزه های جامعه شناسی، روانشناسی و اصول آداب و معاشرت در کنار تخصصهای خدماتی لازم، از بیماران مهمان نوازی کرده و خدمات شایسته و صحیح بر طبق قواعد علمی به آنها ارایه دهند.

ضرورت و اهمیت:

وظیفه اصلی ارایه دهندگان خدمات بهداشتی - درمانی در بیمارستانها برآوردن نیازهای محسوس بیماران است. رضایت بیماران شاخصه اصلی نشاندهنده ارایه و انجام صحیح خدمات مطلوب در بیمارستان می باشد. این رضایت صرفا نمی تواند از ارایه خدمات حرفه ای درمانی و بهره مندی از فناوری و تجهیزات علمی و درمانی پیشرفته باشد بلکه سهم عمده ای از این رضایتمندی متاثر از کیفیت و تنوع خدمات مهمان نوازی و هتلداری در بیمارستان و رفتار کارکنان می باشد. هر چه قدر این خدمات با کیفیت تر ارایه گردد تاثیر آن در روند بهبود و درمان بیمار بیشتر خواهد بود.

ازین رو کشورمان در منطقه با داشتن توانایی های درمانی و اقامتی سلامت و با تکیه به بخش خصوصی در هتلینگ بیمارستان در صدد ارتقا این رشته و ارایه سرویس و خدمات درمانی و هتلینگ برای بیماران داخلی و خارجی است.

تاسیس یک رشته دانشگاهی و آکادمیک به این عنوان در جهت آموزش مدون و استاندارد و تربیت نیروهای ماهر و متخصص بسیار ضروری و با اهمیت است.



A.Aminizadeh

- ✓ گزارش نویسی و مستند سازی
- ✓ ارائه گزارش نتایج کار و جریان فعالیتها
- ✓ برقراری ارتباط موثر در محیط کار و انجام کار گروهی
- ✓ طبقه بندی و پردازش اطلاعات و بهره گیری از رایانه و نرم افزار
- ✓ سازماندهی و اداره کردن افراد تحت سرپرستی و آموزش آنها
- ✓ خود آموزی و یادگیری مستمر در راستای بالندگی شغلی
- ✓ رعایت اخلاق حرفه ای و تنظیم رفتار سازمانی
- ✓ اجرای الزامات بهداشت، ایمنی و محیط زیست HSE
- ✓ خلاقیت و نوآوری به همراه تفکر نقادانه
- ✓ ایجاد کسب و کارهای کوچک و کارافرینی



توانمندی های حرفه ای دانش آموختگان:

- برقراری ارتباط موثر با بیمار و همراه وی
- آماده سازی، چیدمان، توزیع و پذیرایی غذا در بخش تغذیه بیمارستان
- برنامه ریزی عملیات خانه داری در بیمارستان
- برنامه ریزی فعالیتهای لاندري بیمارستان
- انجام صحیح مراحل پذیرش بیمار
- برنامه ریزی عملیات نظافت و پاکسازی در بیمارستان
- انجام فعالیتهای انتظامی بیمارستان



مشاغل قابل احراز:



- متصدی امور خانه داری بیمارستان
- متصدی امور خدمات عمومی بیمارستان
- متصدی بخش لاندی بیمارستان
- متصدی کترینگ بیمارستان
- متصدی بخش پذیرش بیمارستان
- متصدی یا سرپرست هتلینگ در شرکت های پیمانکاری ارائه دهنده خدمات هتلینگ

واحد های درسی:



- مبتنی بر نظام واحدی و متشکل از دروس نظری و مهارتی
- دو بخش آموزش در مرکز مجری و آموزش در محیط کار
- بخش اول ۶۳ تا ۶۷ واحد و بخش دوم ۵ واحد می باشد.
- بخش دوم یک درس یک واحدی کاربینی و دو درس دو واحدی کارورزی می باشد.



کاربینی



تعاریف اولیه:

- ❖ **کاربینی:** عبارت است از یک درس ۱ واحدی عملی که طی ۳۲ ساعت به منظور مشاهده و آشنایی با حوزه شغلی مرتبط با رشته مورد نظر در اولین نیمسال تحصیلی دانشجو ارائه می شود.
- ❖ **محیط واقعی کار:** محیطی است شامل تمام عواملی که عملکرد یک بنگاه اقتصادی، اجتماعی و یا فرهنگی را تحت تاثیر قرار می دهد و یک فعالیت اقتصادی، اجتماعی و یا فرهنگی مستقل به طور کامل در آن شکل می گیرد. فعالیت هایی که در این محیط صورت می گیرد، به تولید محصول و یا خدمات قابل ارائه به بازار و یا خدمات عمومی منجر میگردد و مشتریان و یا دریافت کنندگان خدمات، محیط واقعی کار را می شناسند و در فرآیندهای آن، اثرگذار هستند. این محیط می بایست دارای مجوز فعالیت قانونی باشد.
- ❖ **مشاهده محیط واقعی کار:** شامل مجموعه بازدیدهایی است که با هدف درک و آشنایی دانشجو از حوزه شغلی مرتبط با رشته مورد نظر، در آغاز دوره تحصیلی و در قالب درس کاربینی از محیط واقعی کار با همکاری دستگاه های اجرایی و بخش های تولیدی، خدماتی و صنعتی و با مسئولیت مراکز مجری دوره ها انجام می شود.



اهداف درس کاربینی:

- آشنایی با مشاغل مرتبط با رشته تحصیلی
- آشنایی با محیط واقعی کار، روند جریان کار و فعالیت های منجر به تولید یا ارائه خدمات
- آشنایی با جایگاه شغلی مورد نظر و نقش آن در مأموریت آن حوزه شغلی
- آشنایی با موضوعات و مسایل شغل مورد نظر مانند ایمنی، سختی و پیچیدگی کار
- آشنایی با مولفه های مختلف محیط واقعی کار مانند: فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی
- آشنایی با شایستگی های مورد نیاز برای احراز شغل مورد نظر
- ارتقا انگیزه دانشجو برای فعالیت در حوزه شغل مرتبط با رشته تحصیلی و تحول آفرینی در آن از طریق آشنایی با مزایا و امتیازات حوزه شغلی



نحوه اجرا:

- ❑ برگزاری جلسه اول با هدف تشریح درس، توضیحات کلی در خصوص رشته و برنامه اجرایی و آشنایی کاربینان با اصول اولیه کار و نیز چگونگی تهیه گزارش مطابق "فرم گزارش کاربینی" به مدت ۱ ساعت در مرکز آموزشی
- ❑ هماهنگی تاریخ بازدید از محیط واقعی کار توسط مرکز آموزشی
- ❑ بازدید کاربینان از محیط واقعی کار به صورت گروهی با همراهی مدرس درس کاربینی و با توجه به ظرفیت محل، مطابق اهداف عملکردی به مدت ۸ تا ۱۰ ساعت
- ❑ برگزاری جلسات کلاس درس به منظور:
- ارایه گزارش توسط کاربینان در قالب "فرم گزارش کاربینی" و نیز با استفاده از وسایل کمک آموزشی (گزارش مکتوب و الکترونیکی در قالب پاورپوینت)
- بحث و بررسی در مورد گزارش کاربین و راهنمایی مدرس



وظایف کاربین (دانشجو):

- ☐ شرکت در جلسات توجیهی برگزار شده توسط مرکز آموزشی و مطالعه همین فایل
 - ☐ شرکت در بازدید
 - ☐ رعایت کلیه شئونات دانشجویی در محیط واقعی کار
 - ☐ رعایت ضوابط و مقررات آموزشی و محیط واقعی کار در هنگام بازدید و تکمیل و امضای تعهدنامه کاربینی
 - ☐ جبران خسارت احتمالی ناشی از عدم رعایت ضوابط و مقررات توسط کاربین در محیط واقعی کار
 - ☐ شرکت در جلسات کلاس درس کاربینی
 - ☐ تهیه و ارائه گزارش در قالب "فرم گزارش کاربینی" با استفاده از وسایل کمک آموزشی
- تبصره: همه دانشجویانی که حتی شغل مرتبط با رشته تحصیلی دارند موظف به گذراندن درس کاربینی مطابق این دستورالعمل می باشند.



نحوه ارزشیابی درس توسط مدرس:

ارزشیابی میزان دستیابی به اهداف توسط مدرس کاربینی براساس متن گزارش کاربینی و آرایه آن توسط کاربین و تا سقف ۲۰ نمره در قالب فرم "ارزشیابی تحقق اهداف درس کاربینی" انجام می پذیرد.

بارم بندی نمره

- ☐ ۲ نمره : حضور فعال در کلاس
- ☐ ۸ نمره : کار عملی و گزارش (دانشجو موظف است با مراجعه به محیط های مختلف کسب و کار و مشاهده و بررسی خود را در قالب گزارش به استاد مربوط به عنوان کار عملی ارائه نمایند).
- ☐ ۱۰ نمره : آرایه پروژه

فرم های مورد نیاز

- ☐ فرم تعهد کاربین
 - ☐ فرم گزارش کاربینی
 - ☐ فرم ارزشیابی درس کاربینی (این فرم باید توسط مدرس تکمیل گردد)
- فرم ها را باید از واحد آموزش دانشگاه خود تهیه کنید.



THANK YOU

Contact us



+98 921 541 3829



www.educateme.ir
ahmadaminizadeh@gmail.com

