

بسم الله الرحمن الرحيم

جزوه آموزشی نیروهای خدماتی مدارس

(ویژه سرایداران، خدمتگزاران و نگهبانان جدید الاستخدام)

آموزش و پرورش شهرستان‌های استان تهران

مدیریت حراست (حفاظت فیزیکی)

تابستان ۱۴۰۵

جایگاه نیروهای خدماتی در مدرسه

مدرسه یک مجموعه آموزشی، فرهنگی و تربیتی است که برای موفقیت نیازمند همکاری همه کارکنان است. نیروهای خدماتی نیز نقش بسیار مهمی در ایجاد محیطی امن، آرام و منظم دارند.

نیروهای خدماتی شامل:

۱. سرایداران
۲. خدمتگزاران
۳. نگهبانان

نقش‌های اصلی :

- حفظ امنیت محیط
- حفاظت از اموال عمومی
- ایجاد نظم و انضباط
- حفظ بهداشت محیط
- همکاری در شرایط بحرانی
- کمک به اجرای برنامه‌های مدرسه

نکته مهم : دانش‌آموزان هر روز رفتار کارکنان مدرسه را مشاهده می‌کنند؛ بنابراین نیروهای خدماتی نیز از الگوهای رفتاری دانش‌آموزان محسوب می‌شوند.

شرح وظایف سرایدار

سرایدار مسئول نگهداری و حفاظت از ساختمان، تجهیزات و محیط مدرسه است.

مهم‌ترین وظایف :

- باز و بسته نمودن مدرسه در ساعات مقرر
- کنترل وضعیت درها و پنجره‌ها
- حفاظت از اموال مدرسه
- مراقبت از تأسیسات آب، برق و گاز
- همکاری در مواقع اضطراری
- اعلام سریع خرابی‌ها
- نظارت بر روشنایی محیط

مسئولیت مهم : سرایدار آخرین فردی است که معمولاً مدرسه را ترک می‌کند؛ بنابراین باید قبل از خروج موارد زیر را کنترل نماید:

- درهای ساختمان
- پنجره‌ها
- برق
- آب
- گاز
- سیستم‌های حفاظتی

شرح وظایف خدمتگزار و نگهبان

وظایف خدمتگزار:

- نظافت کلاس‌های درس
- نظافت راهروها
- نظافت حیاط
- نظافت سرویس‌های بهداشتی
- جمع‌آوری زباله
- ضدعفونی محیط

وظایف نگهبان:

- کنترل ورود و خروج افراد
- ثبت وقایع مهم
- مراقبت از اموال مدرسه
- گشت‌زنی در محیط
- شناسایی افراد ناشناس
- گزارش موارد مشکوک

اصل مشترک : «مشاهده، گزارش و پیشگیری» مهم‌ترین وظیفه نیروهای خدماتی است.

اخلاق حرفه‌ای و وجدان کاری

اخلاق حرفه‌ای یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت شغلی است.

ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای:

- صداقت
- امانت‌داری
- خوش‌رفتاری
- مسئولیت‌پذیری
- نظم
- رازداری
- احترام به دیگران

وجدان کاری: وجدان کاری یعنی انجام درست وظایف حتی زمانی که کسی بر عملکرد ما نظارت نمی‌کند.

امام علی (ع) می‌فرمایند:

«قِيمَةُ كُلِّ امْرِئٍ مَا يُحْسِنُهُ»

ارزش هر انسان به اندازه کاری است که آن را نیکو انجام می‌دهد.

قوانین و انضباط اداری

رعایت قوانین موجب ایجاد نظم و افزایش اعتماد در محیط کار می‌شود.

الزامات اداری:

- حضور به موقع
- رعایت ساعت کاری
- پوشش مناسب
- احترام به مدیر و همکاران
- رعایت سلسله‌مراتب اداری
- حفظ اموال دولتی

ممنوعیت‌ها:

- ✗ ترک محل خدمت بدون هماهنگی
- ✗ استفاده شخصی از اموال مدرسه
- ✗ در اختیار قرار دادن کلیدها به افراد غیرمجاز
- ✗ ایجاد تنش و درگیری

به خاطر داشته باشید: بی‌توجهی به مقررات اداری می‌تواند مسئولیت قانونی و انضباطی ایجاد کند.

تجربه واقعی شماره ۱

حادثه‌ای که رخ نداد

در یکی از مدارس شهرستان‌های استان تهران، سرایدار هنگام پایان شیفت متوجه بوی خفیف گاز در نزدیکی موتورخانه شد. اگرچه ساعت کاری او به پایان رسیده بود، اما موضوع را جدی گرفت و بررسی بیشتری انجام داد.

پس از بازدید مشخص شد یکی از اتصالات گاز دچار نشتی شده است. با قطع سریع جریان گاز و اطلاع به مسئولان مربوطه، خطر برطرف شد.

کارشناسان اعلام کردند در صورت ادامه نشت گاز تا صبح، احتمال وقوع انفجار و خسارت جدی وجود داشت.

درس آموخته :

- هیچ نشانه‌ای را بی‌اهمیت ندانید.
- بازدید نهایی پایان شیفت بسیار مهم است.
- گزارش به‌موقع می‌تواند از یک حادثه بزرگ جلوگیری کند.

آشنایی با حفاظت فیزیکی

حفاظت فیزیکی به مجموعه اقداماتی گفته می‌شود که برای حفاظت از افراد، ساختمان‌ها، تجهیزات و اموال انجام می‌شود.

اهداف حفاظت فیزیکی :

- جلوگیری از سرقت
- جلوگیری از تخریب
- پیشگیری از حوادث
- حفظ امنیت دانش‌آموزان
- حفاظت از اموال عمومی

مهم‌ترین اقدامات :

- کنترل درها
- کنترل پنجره‌ها
- کنترل قفل‌ها
- بررسی روشنایی
- بررسی حصار و دیوار مدرسه
- نظارت بر ورود و خروج افراد

کنترل ورود و خروج افراد : بخش زیادی از مشکلات امنیتی از طریق ورود افراد غیرمجاز ایجاد می‌شود.

اصول کنترل ورود و خروج :

- شناسایی مراجعه‌کنندگان
- ثبت اطلاعات در صورت نیاز
- هدایت افراد به مسئول مربوطه
- اطلاع به مدیر در موارد مشکوک

هنگام مشاهده فرد ناشناس:

- با احترام علت مراجعه را جویا شوید.
- از ورود بدون هماهنگی جلوگیری کنید.
- موضوع را به مدیر اطلاع دهید.
- در صورت وجود تهدید با پلیس تماس بگیرید.

نکته مهم: برخورد محترمانه همراه با هوشیاری، مهم‌ترین اصل کنترل مراجعات است.

تجربه واقعی شماره ۲

سرقت از انباری مدرسه

در یکی از مدارس، پنجره انباری تجهیزات آموزشی دچار خرابی شده بود. این موضوع چندین روز گزارش نشد و تعمیر نیز صورت نگرفت. سارق با استفاده از همین نقص وارد مدرسه شد و بخشی از تجهیزات آموزشی را سرقت کرد. بررسی‌های بعدی نشان داد که اگر خرابی پنجره در همان روزهای نخست گزارش می‌شد، سرقت اتفاق نمی‌افتاد.

درس آموخته :

- خرابی‌های کوچک را فوراً گزارش کنید.
- امنیت از جزئیات آغاز می‌شود.
- پیشگیری همیشه کم‌هزینه‌تر از جبران خسارت است.

ایمنی در محیط مدرسه

ایمنی به معنای شناسایی خطرات و جلوگیری از وقوع حوادث است. بسیاری از حوادث مدارس با کمی دقت و پیشگیری قابل جلوگیری هستند.

خطرات رایج در مدارس :

- لغزندگی کف راهروها
- سیم‌های برق آسیب‌دیده
- نشستی آب
- وسایل فرسوده
- سقوط اشیاء از ارتفاع
- نشت گاز

اقدامات پیشگیرانه :

- نصب تابلو هشدار
- رفع سریع خطرات
- گزارش خرابی ها
- استفاده از تجهیزات ایمنی

نکته مهم : همیشه قبل از وقوع حادثه اقدام کنید؛ نه بعد از آن.

آشنایی با آتش سوزی و راه های مقابله

آتش سوزی یکی از مهم ترین تهدیدهای مدارس است.

عوامل رایج آتش سوزی :

- اتصالات برق معیوب
- استفاده نادرست از وسایل گرمایشی
- نگهداری مواد اشتعال زا
- بی احتیاطی افراد

هنگام مشاهده آتش :

- آرامش خود را حفظ کنید.
- مدیر مدرسه را مطلع نمایید.
- با شماره ۱۲۵ تماس بگیرید.
- در صورت کوچک بودن آتش از کپسول استفاده کنید.
- دانش آموزان را از محل دور نمایید.

هرگز

✗ جان خود را برای مهار آتش بزرگ به خطر نیندازید.

آشنایی با کپسول آتش نشانی

تمام نیروهای خدماتی باید نحوه استفاده از کپسول را بدانند.

مراحل استفاده :

- کشیدن ضامن
- نشانه گیری به ریشه آتش
- فشار دادن اهرم
- حرکت جارویی روی شعله

کنترل ماهانه :

- سالم بودن بدنه
- سالم بودن شیلنگ
- قرار داشتن عقربه در محدوده سبز
- دسترسی آسان

نکته مهم: کیسول آتش‌نشانی بدون آموزش عملی کافی نیست.

مدیریت بحران در مدارس

بحران حادثه‌ای است که نیازمند تصمیم‌گیری سریع و صحیح است.

مهم‌ترین بحران‌های مدارس :

- زلزله
- آتش‌سوزی
- نشت گاز
- سیل
- طوفان
- حوادث امنیتی

اصل طلایی: آرامش + سرعت + تصمیم صحیح = مدیریت موفق بحران

وظیفه نیروهای خدماتی :

- حفظ خونسردی
- همکاری با مدیر
- کمک به تخلیه
- هدایت افراد به نقاط امن

تجربه واقعی شماره ۳

مسمومیت ناشی از مواد شوینده

در یکی از مدارس، خدمتگذار برای افزایش قدرت تمیزکنندگی، وایتکس را با جرم‌گیر اسیدی مخلوط کرد.

پس از چند دقیقه گاز سمی در محیط منتشر شد و چند نفر دچار تنگی نفس و مسمومیت شدند

با حضور اورژانس و تخلیه محیط از حادثه بزرگ‌تر جلوگیری شد.

درس آموخته :

- هرگز مواد شوینده را با یکدیگر مخلوط نکنید.
- برچسب مواد را مطالعه کنید.
- هنگام استفاده از مواد شیمیایی از دستکش و ماسک استفاده نمایید.

بهداشت محیط مدرسه

مدرسه سالم، زمینه‌ساز یادگیری بهتر دانش‌آموزان است.

مهم‌ترین وظایف بهداشتی :

- نظافت روزانه کلاس‌ها
- نظافت راهروها
- شستشوی سرویس‌های بهداشتی
- جمع‌آوری زباله
- ضدعفونی نقاط پرتماس
-

نقاط حساس :

- دستگیره‌ها
- شیرهای آب
- نرده‌ها
- میز و صندلی‌ها

نکته مهم : نظافت تنها ظاهر مدرسه نیست؛ بلکه بخشی از سلامت دانش‌آموزان است.

حفاظت اطلاعات و اسناد

اطلاعات مدرسه بخشی از سرمایه سازمان است.

اطلاعات حساس:

- پرونده دانش آموزان
- اطلاعات کارکنان
- تصاویر دوربین‌ها
- گزارش‌های اداری
- کلیدها و رمزهای امنیتی

وظایف نیروهای خدماتی:

- حفظ محرمانگی
- جلوگیری از دسترسی افراد غیرمجاز
- گزارش موارد مشکوک

ممنوع:

✗ انتشار اطلاعات مدرسه در فضای مجازی

✗ ارائه اطلاعات به افراد ناشناس

تجربه واقعی شماره ۴

انتشار تصویر دوربین مداربسته

در یکی از مدارس، تصویری از دوربین مداربسته توسط یکی از کارکنان در یک گروه مجازی منتشر شد.

این اقدام باعث شکایت خانواده دانش آموز و پیگیری قانونی شد.

پس از بررسی، مشخص شد انتشار تصاویر بدون مجوز تخلف اداری محسوب می‌شود.

درس آموخته:

- تصاویر دوربین‌ها محرمانه هستند.
- هرگونه انتشار اطلاعات نیازمند مجوز قانونی است.
- رعایت محرمانگی وظیفه همه کارکنان است.

حقوق دانش آموزان و رفتار حرفه‌ای

دانش آموزان سرمایه‌های آینده کشور هستند.

اصول رفتار با دانش آموزان :

- احترام
- صبوری
- خوش‌رویی
- رعایت عدالت
- حفظ کرامت انسانی

ممنوعیت‌ها:

- ✗ تنبیه بدنی
- ✗ توهین
- ✗ تحقیر
- ✗ تهدید

به یاد داشته باشید : یک رفتار نامناسب می‌تواند آثار منفی طولانی‌مدت بر دانش آموز داشته باشد.

تجربه واقعی شماره ۵

اهمیت رفتار مناسب با اولیا

در یکی از مدارس، مراجعه‌کننده‌ای برای پیگیری وضعیت فرزند خود به مدرسه مراجعه کرد. به دلیل خستگی و عصبانیت، یکی از کارکنان برخورد نامناسبی با وی داشت.

موضوع به شکایت رسمی تبدیل شد و زمان زیادی برای رسیدگی به آن صرف گردید.

بررسی‌ها نشان داد اگر برخورد اولیه همراه با احترام و آرامش بود، مشکل در همان لحظه حل می‌شد.

درس آموخته:

- احترام هزینه‌ای ندارد اما ارزش زیادی دارد.
- آرامش بهترین ابزار مدیریت تنش است.
- رفتار کارکنان، اعتبار مدرسه را شکل می‌دهد.

نگهداری تأسیسات مدرسه

تأسیسات مدرسه شامل سیستم‌های آب، برق، گاز، گرمایش و سرمایش است. عملکرد صحیح این تجهیزات در آسایش و امنیت دانش‌آموزان و کارکنان نقش مهمی دارد.

مواردی که باید روزانه کنترل شوند:

- شیرهای آب
- روشنایی کلاس‌ها
- تابلو برق
- بخاری‌ها و شوفاژها
- کولرها
- موتورخانه
- پمپ آب

نکته مهم: نیروهای خدماتی تعمیرکار نیستند؛ اما اولین افرادی هستند که خرابی را مشاهده و گزارش می‌کنند.

مدیریت مصرف انرژی

صرفه‌جویی در مصرف انرژی یک وظیفه ملی و سازمانی است.

راهکارهای صرفه‌جویی:

- خاموش کردن چراغ‌های اضافی
- خاموش کردن کولرها و بخاری‌ها پس از پایان فعالیت
- جلوگیری از هدررفت آب
- کنترل نشتی‌ها
- استفاده صحیح از تجهیزات سرمایشی و گرمایشی

نتیجه: کاهش هزینه‌ها و حفظ منابع ملی

تجربه واقعی شماره ۶

یک نشتی کوچک، یک خسارت بزرگ

در یکی از مدارس، نشتی جزئی یکی از شیرهای آب مشاهده شد اما به دلیل تصور کم‌اهمیت بودن موضوع، گزارش نشد.

پس از چند روز، آب به سقف طبقه پایین نفوذ کرد و بخشی از سقف کاذب، سیم‌کشی و تجهیزات آموزشی آسیب دید.

هزینه تعمیرات چندین برابر هزینه اولیه رفع نشتی بود.

درس آموخته:

- هیچ خرابی کوچکی وجود ندارد.
- گزارش سریع خرابی‌ها از خسارت‌های بزرگ جلوگیری می‌کند.

آشنایی با گزارش نویسی

گزارش نویسی یکی از مهم ترین وظایف نیروهای خدماتی و نگهبانان است.

مواردی که باید گزارش شوند:

- خرابی تجهیزات
- حوادث
- سرقت
- ورود افراد مشکوک
- نشت آب یا گاز
- قطع برق
- خسارت به اموال

ویژگی گزارش خوب:

- کوتاه
- دقیق
- واقعی
- بدون قضاوت شخصی

مثال : «در ساعت ۱۹:۳۰ مورخ ... خرابی قفل درب انباری مشاهده و به مدیر مدرسه اطلاع داده شد.»

پدافند غیرعامل در مدارس

پدافند غیرعامل مجموعه اقداماتی است که موجب کاهش خسارت در شرایط بحران می شود.

نمونه اقدامات:

- شناسایی مسیرهای خروج اضطراری
- حفاظت از اسناد مهم
- جلوگیری از تجمع در نقاط خطرناک
- آماده بودن تجهیزات ایمنی
- آموزش کارکنان

اصل مهم : آمادگی قبل از بحران، نیمی از مدیریت بحران است.

کیف رها شده در حیاط مدرسه

در یکی از مدارس، کیف ناشناسی در گوشه حیاط مشاهده شد. یکی از کارکنان قصد داشت کیف را جابه‌جا کند اما نگهبان مدرسه مانع شد. موضوع به مدیر اطلاع داده شد و پس از بررسی مشخص شد کیف متعلق به یکی از اولیا بوده است.

درس آموخته:

- به بسته یا کیف ناشناس دست نزنید.
- موضوع را فوراً گزارش کنید.
- رعایت اصول حفاظتی حتی در موارد ساده ضروری است.

رفتار با مراجعه‌کنندگان و اولیای دانش‌آموزان

نیروهای خدماتی و نگهبانان معمولاً اولین افرادی هستند که مراجعان با آنها روبه‌رو می‌شوند.

اصول رفتار حرفه‌ای:

- خوش‌رویی
- احترام
- صبوری
- راهنمایی صحیح
- حفظ آرامش

در صورت بروز تنش:

- از بحث خودداری کنید.
- موضوع را به مدیر یا معاون ارجاع دهید.
- آرامش خود را حفظ نمایید.

به خاطر داشته باشید: شخصیت مدرسه از رفتار کارکنان آن شناخته می‌شود.

چک‌لیست آغاز روز کاری:

قبل از ورود دانش‌آموزان موارد زیر بررسی شود:

ایمنی:

- باز بودن مسیرهای خروج
- سالم بودن روشنایی
- نبود خطر لغزندگی

حفاظت:

- سالم بودن قفل‌ها
- کنترل درها و پنجره‌ها
- بررسی محیط پیرامونی

بهداشت:

- نظافت حیاط
- نظافت کلاس‌ها
- نظافت سرویس‌های بهداشتی
- وجود مایع دستشویی

چک لیست پایان روز کاری:

پیش از ترک مدرسه موارد زیر کنترل شود:

حفاظت

- قفل بودن تمامی درها
- بسته بودن پنجره‌ها
- کنترل انبارها

ایمنی

- خاموش بودن تجهیزات غیرضروری
- کنترل برق
- کنترل گاز
- کنترل شیرهای آب

اداری

- ثبت وقایع مهم روز
- گزارش خرابی‌ها
- تحویل اطلاعات به مسئول مربوطه

منشور حرفه‌ای نیروهای خدماتی مدارس

سوگند خدمت :

اینجانب به عنوان عضو خانواده بزرگ آموزش و پرورش متعهد می‌شوم:

- حافظ جان و سلامت دانش‌آموزان باشم.
- در حفظ اموال عمومی کوشا باشم.
- قوانین و مقررات را رعایت کنم.
- امانت‌دار اطلاعات و اسرار سازمانی باشم.
- در شرایط بحرانی مسئولانه عمل کنم.
- با دانش‌آموزان، همکاران و اولیا با احترام رفتار نمایم.
- در انجام وظایف خود نظم، دقت و وجدان کاری را سرلوحه قرار دهم.

سخن پایانی

نیروهای خدماتی مدارس، دیده‌بانان امنیت، سلامت و نظم در محیط‌های آموزشی هستند. بسیاری از حوادث، سرقت‌ها، خسارت‌ها و مشکلات با هوشیاری، مسئولیت‌پذیری و دقت این عزیزان پیشگیری می‌شود.

مدرسه‌ای ایمن، پاکیزه و منظم، نتیجه تلاش جمعی همه کارکنان به ویژه سرایداران، خدمتگزاران و نگهبانان است.