



مرکز تحقیقات اسلامی

اصفهان

گامی



عمران
علیهما السلام

www. **Ghaemiyeh** .com
www. **Ghaemiyeh** .org
www. **Ghaemiyeh** .net
www. **Ghaemiyeh** .ir

هتل داری در امور زیارتی

ویژه کارکنان حج و زیارت



گروه هتل داری

ت
۹۶
امور
۸.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

هتل داری در امور زیارتی

نویسنده:

جمعی از نویسندگان

ناشر چاپی:

مشعر

ناشر دیجیتال:

مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

فهرست

۵	فهرست
۱۱	هتل داری در امور زیارتی
۱۱	مشخصات کتاب
۱۱	اشاره
۲۱	مقدمه
۲۲	هدف از تألیف
۲۵	فصل اول
۲۵	اشاره
۲۷	اهمیت خدمات در اقتصاد کنونی
۲۸	تعریف خدمات
۲۸	۱- اقتصادی بودن فعالیت‌های خدماتی
۲۹	۲- غیر فیزیکی بودن خدمات
۲۹	۳- برای استفاده دیگران
۲۹	ویژگی‌های خدمات
۲۹	الف - خدمات ناملموس هستند (غیر فیزیکی هستند)
۳۰	ب - خدمات ناپیوسته و نامشابه هستند
۳۰	ج - تفکیک‌ناپذیری (خدمات تفکیک‌ناپذیرند)
۳۱	د - خدمات غیرقابل ذخیره هستند (فناپذیری)
۳۳	فصل دوم
۳۳	اشاره
۳۴	آشنایی با
۳۶	تجربه مدیریت علم مدیریت
۳۶	تعریف مدیریت

۳۶ خصوصیات و شرایط مدیر هتل در عمره
۳۶ مهمترین خصوصیات مدیر هتل در عمره عبارت است از:
۳۷ مدیریت ثابت هتل در عمره
۳۸ بررسی چالش اداره هتل در عمره
۴۰ نکات مورد توجه مدیر ثابت هتل در عمره
۴۴ فصل سوم
۴۴ آشنایی با هتل و انواع آن
۴۶ تاریخچه هتل‌داری
۴۷ طبقه‌بندی هتل‌ها
۴۹ درجه‌بندی هتل‌ها (سیستم ستاره‌ای)
۴۹ ۱- امکانات موجود در هتل شامل:
۴۹ ۲- کیفیت ارائه خدمات در هتل شامل:
۵۰ ۳- تنوع خدمات شامل:
۵۰ ۱- لابی (lobby)
۵۰ ۲- مرکز تجاری (commercial center)
۵۱ ۳- کلوپ ورزشی (health club)
۵۱ ۴- کافی‌شاپ (coffee shop)
۵۱ ۵- روم سرویس (room service)
۵۱ جدول مقایسه‌ای امکانات لازم برای درجه‌بندی هتل‌ها
۵۲ پرسش‌ها
۵۳ جوانه‌های اندیشه
۵۶ فصل چهارم
۵۶ آشنایی با انواع اتاق‌های هتل
۶۰ آشنایی با تخت‌ها، تشک‌ها و اندازه آنها

- ۶۱ اختصاص اتاق به میهمان
- ۶۲ نحوه ورود بارهای زائرین به هتل
- ۶۲ آشنایی با شماره‌گذاری اتاق‌ها
- ۶۳ تابلو جهت‌یابی اتاق‌های طبقه
- ۶۳ آشنایی با انواع کلیدهای اتاق‌ها
- ۶۳ انواع کلید اتاق‌ها
- ۶۳ اشاره
- ۶۴ کلید اتاق میهمان
- ۶۴ کلید طبقه
- ۶۴ کلید مادر
- ۶۴ کلید اضطراری
- ۶۵ **Electronic key or card key** کلید کارت‌ی یا الکترونیکی
- ۶۵ قفل در کارت‌ی
- ۶۵ چراغ‌های رنگی بر روی درب اتاق‌های کارت‌ی:
- ۶۵ اشاره
- ۶۶ ۱- چراغ سبز:
- ۶۶ ۲- چراغ زرد:
- ۶۶ ۳- چراغ قرمز:
- ۶۶ **Lost and Found** اشیای پیدا شده و گم شده:
- ۶۷ استفاده از آسانسورها در هتل‌های مکه و مدینه
- ۶۸ پرسش‌ها:
- ۶۸ جوانه‌های اندیشه
- ۷۰ فصل پنجم
- ۷۰ آشنایی با واحد خانه‌داری در هتل

۷۲	تعریف خانه‌داری
۷۲	سازمان‌دهی واحد خانه‌داری
۷۳	۳- مقررات مربوط به کارکنان خانه‌داری شامل:
۷۳	اشاره
۷۴	واژه‌های رایج در خانه‌داری
۷۴	اشاره
۷۴	استانداردهای انجام کار خانه‌داری
۷۴	۱- وسایل موجود در چرخ دستی
۷۹	۲- وسایل و لوازم مورد نیاز در اتاق‌ها
۷۹	اشاره
۷۹	الف - بخش سرویس و حمام
۸۰	ب - بخش نشیمن
۸۲	۳ - ۳ - تهیه جدول فعالیت‌ها برای خانه‌دار به همراه زمانبندی و وسایل مورد نیاز
۸۶	گزارش بازدید اتاق
۸۶	ادامه گزارش بازدید اتاق
۸۸	۴- تهیه و چک‌لیست‌ها برای کنترل عملکرد خانه‌دارها
۸۸	گزارش بازدید حمام
۸۸	ادامه گزارش بازدید حمام
۹۰	امکانات موجود در اتاق
۹۰	امکانات موجود در حمام
۹۲	۵- مقررات مربوط به ورود و خروج خانه‌دار به اتاق میهمان
۹۲	طریقه ورود به اتاق
۹۲	اشاره
۹۳	روش ۱

۹۴	روش ۲
۹۴	نکاتی که خانه‌دار در هتل باید به آن توجه کند
۹۵	پرسش‌ها
۹۵	جوانه‌های اندیشه
۹۷	فصل ششم
۹۷	آشنایی با واحد پذیره در هتل
۹۷	اشاره
۹۹	۱- تعریف پذیره
۹۹	۲- سازمان‌دهی پذیره
۹۹	سازماندهی واحد فرانت آفیس (چارت تشکیلاتی)
۱۰۰	پذیره
۱۰۱	انتخاب محل پذیرش
۱۰۱	آمار
۱۰۲	استانداردهای انجام کار در پذیرش
۱۰۲	واژه‌های رایج در پذیرش
۱۰۳	پرسش‌ها
۱۰۳	جوانه‌های اندیشه
۱۰۶	فصل هفتم
۱۰۶	آشنایی با واحد غذا و نوشابه
۱۰۹	تعریف واحد غذا و نوشابه
۱۰۹	سازماندهی واحد غذا و نوشابه
۱۱۰	آشپزخانه
۱۱۰	رستوران
۱۱۱	روم سرویس

- ۱۱۱ کافی شاپ
- ۱۱۱ استانداردهای انجام کار
- ۱۱۱ مهمترین این روش‌ها عبارتند از:
- ۱۱۲ مواردی که باید در عمره در واحد غذا و نوشابه عوامل دقت شود:
- ۱۱۲ آشپزخانه (پخت متمرکز)
- ۱۱۳ عوامل آشپزخانه
- ۱۱۳ پرسش‌ها
- ۱۱۳ جوانه‌های اندیشه
- ۱۱۶ منابع:
- ۱۲۰ درباره مرکز

هتل داری در امور زیارتی

مشخصات کتاب

- سرشناسه : آقاسامان، حمید، ۱۳۴۱ -
- عنوان و نام پدیدآور : هتل داری در امور زیارتی / گردآورندگان حمید آقاسامان □ مجید درزی □ ناصر عندلیب؛ [برای] سازمان حج و زیارت □ اداره آموزش کارگزاران.
- مشخصات نشر : تهران: نشر مشعر □ ۱۳۸۸ .
- مشخصات ظاهری : ۱۱۷ص. : مصور (بخشی رنگی) ، جدول ، نمودار.
- شابک : ۱۱۰۰۰ ریال ۷-۲۱۲-۵۴۰-۹۶۴-۹۷۸:
- وضعیت فهرست نویسی : فاپا
- موضوع : هتل‌ها و مسافرخانه‌ها -- مدیریت
- موضوع : حاجیان -- خدمات
- شناسه افزوده : درزی، مجید، ۱۳۴۱ -
- شناسه افزوده : عندلیب، ناصر، ۱۳۴۲ -
- شناسه افزوده : نشر مشعر
- شناسه افزوده : سازمان حج و زیارت. مرکز آموزش کارگزاران
- رده بندی کنگره : TX۹۱۱/۵ / م ۷۴۴ ۱۳۸۸
- رده بندی دیویی : ۶۴۷/۹۴۰۶۸
- شماره کتابشناسی ملی : ۱۹۳۱۹۷۲

اشاره

ص: ۱

مقدمه

جهان مانند کتابی است که هر کس سفر نکرده باشد تنها یک برگ از این کتاب را خوانده است. عمر سفر به قدمت عمر انسان است. با بررسی‌های به عمل آمده و آثار به جای مانده از گذشتگان از بدو پیدایش انسان بر روی کره زمین، افراد همواره در پی سفر بوده‌اند. هرچند در گذر زمان انگیزه‌های انسان برای سفر تفاوت عمده‌ای پیدا کرده است.

مهمترین انگیزه‌های سفر برای انسان عبارت بودند از:

- ۱- سفر به انگیزه یافتن خوراکی‌های بهتر و بیشتر برای رفع نیازهای گرسگی و تشنگی.
- ۲- سفر به انگیزه یافتن مکان‌های مناسب‌تر برای زندگی که ضمن حفظ جان انسان در مقابل خطرات راحتی او را نیز فراهم نماید.
- ۳- سفر به انگیزه شکار و یافتن وسایل بهتر برای پوشاندن انسان.
- ۴- سفر به انگیزه داد و ستد و انتقال محصول مازاد به سایر نقاط و به دست آوردن محصولات جدید مورد نیاز.
- ۵- سفر به انگیزه کسب دانش و مهارت‌های جدید.
- ۶- سفر به انگیزه بازدید از نقاط دیدنی جهان و شرکت در رخداد‌های مختلف تجاری، فرهنگی، ورزشی و علمی و ...
- ۷- سفر به انگیزه بازدید از اماکن مذهبی و مقدس به منظور پالایش روح و روان و نزدیک‌تر شدن به خالق هستی و رسیدن به قرب الهی.

یکی از باشکوه‌ترین و زیباترین سفرهای مسلمین سفر به شهرهای مقدس مکه و مدینه جهت زیارت خانه خدا، بارگاه ملکوتی رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم و قبور ائمه معصومین علیهم‌السلام و همچنین بازدید از اماکن تاریخی صدر اسلام می‌باشد. صرف نظر از انگیزه‌های سفر، آنچه در طول تاریخ باعث اقدام به مسافرت گردیده، استفاده از اماکن اقامتی بوده که در آغاز به شکل‌های بسیار ابتدایی نظیر رباط‌ها، کاروانسراها، خانه‌های محلی و غیره وجود داشته و امروزه بعد از تحولات عظیم سال‌های ۱۹۵۰ میلادی به بعد، اماکن اقامتی تبدیل به زنجیره‌های بزرگ هتل‌داری

ص: ۱۱

شده‌اند.

سازمان حج و زیارت به منظور رفاه بیشتر زائرین حرمین شریفین هر سال به انعقاد قراردادهای اجاره هتل‌ها اقدام نموده و افرادی را تحت عنوان مدیر ثابت هتل به همراه عوامل دیگر جهت اداره هتل‌ها و نظارت بر عملکرد پرسنل بومی هتل به شهرهای مقدس مکه و مدینه اعزام می‌نماید.

جهت ارتقای کیفیت خدمات در هتل‌ها و جلب رضایت زائرین بیت‌الله‌الحرام لازم است مدیران و عوامل ایرانی هتل‌ها به موارد ذیل توجه فرمایند:

۱- توجه به ارتقای سطح دانش عمومی در ارتباط با فعالیت‌های هتل‌داری.

۲- افزایش سطح مهارت‌های حرفه‌ای و تخصصی هتل‌داری.

۳- ارتقای سطح کیفیت خدمات هتل‌داری که به زائرین ارایه می‌شود.

۴- رضایت زائرین که رضایت پروردگار متعال را به دنبال خواهد داشت.

۵- آمادگی بیشتر جهت ارتباط تخصصی با مدیران و پرسنل بومی هتل به طوری که ایشان اشراف مدیران ایرانی در زمینه هتل‌داری را باور نمایند.

این مجموعه به منظور دسترسی آسان مدیران محترم ثابت هتل‌ها به اهداف فوق‌الذکر تدوین گردیده است. اگرچه این کتاب قصد ندارد تا تمامی جزئیات مربوط به اداره‌ی هتل‌ها در عمره را بیان نماید اما همچنان که گفته شد در این کتاب که در نوع خود اولین کتاب منتشر شده در ایران است تلاش شده است گامی هرچند کوچک در این راه پر فراز و نشیب به سوی جلو برداشته شود. مؤلفان به هیچ روی بر این باور نیستند که این مجموعه خالی از عیب و نقص است لذا همواره خود را پذیرای پیشنهادها و انتقادهای سازنده مخاطبان می‌دانند. گروه تألیف

بسمه تعالی

هدف از تألیف

یقیناً کمیت و کیفیت برگزاری سفرهای زیارتی در جوامع اسلامی به عنوان یکی از

ص: ۱۲

شاخص‌ها و محورهای توسعه اعتقادی، فرهنگی، اقتصادی و . . . به شمار می‌آید که پیامدها و دستاوردهای آن چنانچه به درستی صیانت و ترویج شود، تأثیر ویژه‌ای در بخش‌های اجرایی کشور به جا خواهد گذاشت.

رشد فزاینده زائران و متقاضیان سفرهای زیارتی، سازمان حج و زیارت را برآن داشت تا نسبت به ارتقای سطح ارشاد و آموزش دست‌اندرکاران خدمت به زائران گام‌های مؤثر و مناسب بردارد تا از این رهگذر جمع کارآمد و کادر ورزیده و آگاه در کسوت خدمت‌گذاری به زائران گرامی وارد این عرصه مقدس شود. بنابراین با توجه به ضرورت تأمین و پرورش نیروی انسانی کارآمد و ماهر به عنوان خادمان امور زیارتی، تهیه و تدوین و تألیف متون آموزشی علمی و کاربردی متناسب با نیازهای فراگیران در سطوح مختلف را کاملاً ضروری می‌نماید. لذا تنظیم و ارایه سلسله انتشارات توسط اداره آموزش کارگزاران معطوف به همین امر می‌باشد که امیدواریم مورد توجه خوانندگان قرار گیرد.

اداره آموزش کارگزاران

سازمان حج و زیارت

ص: ۱۳

فصل اول

اشاره

خدمات

ص: ۱۵

هتل داری فعالیتی خدماتی است.

اهمیت خدمات در اقتصاد کنونی

بخش خدمات یکی از بخش‌های مهم اقتصادی در هر کشور می‌باشد. در برخی از کشورها مانند سنگاپور دو سوم درآمد ناخالص ملی از فعالیت‌های بخش خدمات به دست می‌آید. در کشورهای صنعتی ارزش خلق شده در بخش خدماتی از ۵۳ درصد تولید ناخالص داخلی به قیمت جاری در سال ۱۹۶۰ میلادی به ۶۶ درصد در سال ۱۹۹۵ رسیده است. این رقم در اتحادیه اروپا از ۴۷ درصد به ۶۸ درصد و در آمریکا از ۵۷ درصد به ۷۲ درصد افزایش یافته است و این سیر صعودی همچنان ادامه دارد.

همان‌گونه که از آمارهای فوق‌الذکر به دست می‌آید بخش خدمات دارای اهمیت حیاتی برای این قبیل کشورها می‌باشد. فعالیت‌هایی نظیر مؤسسات آموزشی توریسم و هتل داری، بیمارستانی، تأمین اجتماعی و بیمه از زمره‌ی فعالیت‌های خدماتی محسوب می‌شوند.

یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های بخش خدمات مربوط به برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی و برگزاری تورهای مسافرتی اعم از سیاحتی و زیارتی می‌باشد.

یکی از باشکوه‌ترین و زیباترین سفرهای مسلمین که غالباً به صورت دسته‌جمعی صورت می‌گیرد سفر به شهرهای مقدس مکه و مدینه جهت زیارت خانه خدا، بارگاه ملکوتی رسول اکرم صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم و قبور ائمه معصومین علیهم‌السلام است که هرگونه تلاش برای بهتر برگزار شدن این سفر معنوی در جرگه فعالیت‌های خدماتی قرار می‌گیرد. لذا باید دست‌اندرکاران این حرکت عظیم الهی از جمله مدیران و عوامل ثابت هتل‌ها با تعاریف، شرایط و ویژگی‌های کار در بخش خدمات آشنا باشند زیرا شغل و حرفه هتل داری در تقسیم‌بندی مشاغل در قسمت مشاغل خدماتی قرار دارد.

ص: ۱۷

تعریف خدمات

علت انتخاب این بحث، این است که خدمات در واقع زیربنای کار ما است و باید صحیح انجام شود شغل و حرفه هتل‌داری در تقسیم‌بندی مشاغل در قسمت مشاغل خدماتی تقسیم شده است.

خدمات کالایی «اقتصادی» و «غیر فیزیکی» است که شخص یا مؤسسه، برای «استفاده از دیگران» تولید کرده است. براساس این تعریف، خدمات یک کالای اقتصادی است. براساس تعریف علمی آن یعنی کاری انجام شود که در پایان آن «ارزش افزوده» وجود دارد. یعنی اگر کاری ارزش افزوده نداشته باشد، اقتصادی نیست. درآمد و سود، ایجاد اشتغال، رفاه پرسنل، هر کدام یک ارزش افزوده است.

زمانی به یک مدیر هتل، مدیر موفق می‌گوییم که در زمان ارزیابی پایان کار، ارزش افزوده داشته باشیم. هتلی که به زیان‌دهی بیافتد باید تعطیل یا فروخته شود.

هتل‌داری در ایام عمره، ارزش افزوده مورد نظر فرد مدیر به تنهایی نیست، بلکه کاهش هزینه‌ها و «جلب نظر و تأمین رضایت زائرین» که موجب رضایت از پرداخت پول توسط زائر می‌شود خودش یک ارزش افزوده است. البته جلوگیری از هزینه نباید به قیمت پایین آمدن کیفیت کار شود.

اقتصاددانان در تعریف خدمات می‌گویند: خدمت کالایی اقتصادی و غیر فیزیکی است که شخص یا شرکتی برای استفاده دیگران تولید کرده است. در تعریف فوق‌الذکر سه نکته اساسی وجود دارد:

۱- اقتصادی بودن فعالیت‌های خدماتی

به این مفهوم است که سازمان‌دهی فعالیت‌های خدماتی باید بگونه‌ای باشد که منتج به ارزش افزوده گردد. در بسیاری موارد ارزش افزوده فعالیت‌های خدماتی به صورت سود نمایان می‌گردد. به عنوان مثال صاحب و مدیر یک هتل در شهر مدینه انتظار کسب سود و درآمد را دارد لذا فعالیت‌های خود را طوری سازمان‌دهی می‌کند تا به این هدف برسد. مدیر ثابت ایرانی نیز باید به دنبال این باشد که ضمن حفظ سود عادلانه مدیر بومی هتل، رضایت زائرین خانه خدا را نیز جلب کرده و بهترین خدمات‌رسانی به ایشان صورت پذیرد.

۲- غیر فیزیکی بودن خدمات

به این مفهوم است که خروجی نهایی واحدهای خدماتی که در اختیار مشتریان قرار می‌گیرد کاملاً جنبه غیرمادی و غیر فیزیکی دارد یعنی دریافت کننده خدمات نمی‌تواند خدمات دریافتی را لمس کرد و یا آن را ببیند. برای روشن شدن موضوع به این مثال توجه فرمایند.

زائران گرمی به مدت شش روز در هتل مدینه اقامت کرده و بعد از ظهر روز آخر هتل را به مقصد مسجد شجره و سپس مکه مکرمه ترک می‌نمایند. جدای از لذت و بهره فراوان معنوی که از حضور خود در مدینه به دست آورده هنگام ترک هتل ممکن است از مجموع خدمات هتل داری راضی بوده و یا ناراضی باشد. حالت رضایت یا عدم رضایت از خدمات هتل دار در ذهن زائر نقش می‌بندد و به هیچ وجه قابل دیدن و لمس کردن نمی‌باشد.

۳- برای استفاده دیگران

بر اساس تعریف ارائه شده خدمات هتل داری نهایتاً توسط میهمانان استفاده می‌شود لذا رضایت ایشان شرط اول ارزیابی موفقیت یا عدم موفقیت در خدمات رسانی می‌باشد.

ویژگی‌های خدمات

- به منظور آشنایی هرچه بیشتر با بخش خدمات شناخت ویژگی‌های آن ضروری می‌باشد.
- در شناخت ویژگی‌های خدمات باید توجه داشت که:
- ۱- این ویژگی‌ها مختص بخش خدمات هستند.
 - ۲- این ویژگی‌ها در ذات خدمات بوده لذا تغییرناپذیر هستند.
 - ۳- هرگونه اعمال مدیریت در هتل‌ها باید با توجه به این ویژگی‌ها صورت پذیرد.

الف - خدمات ناملموس هستند (غیر فیزیکی هستند)

معمولاً در انجام فرآیندهای تولیدی، ورودی‌ها و خروجی‌های سیستم کاملاً جنبه مادی داشته و قابل لمس هستند. در موضوع هتل داری ورودی از قبیل ساختمان، نیروی انسانی و مواد اولیه در... قابل لمس هستند، لیکن «خروجی کار ما رضایت زائر از

خدمات هتل داری است که قابل لمس نمی‌باشد». چون این خدمات ناملموس هستند، میزان ارزش گذاری و ارزیابی آن مشکل خواهد بود. لذا نتیجه آن همواره نسبی خواهد بود. مدیری که در قسمت خدماتی کار می‌کند، براساس این ویژگی به نتیجه کار خود توجه می‌کند که آیا توانسته رضایت‌مندی زائران خود را فراهم کند یا خیر؟

مواردی که منجر به کاهش اثرات منفی این ویژگی می‌گردد عبارتند از:

۱. استانداردسازی فعالیت‌هایی که در هتل انجام می‌شود.

۲. اندازه‌گیری رضایت مشتری از طریق پرسشنامه و مصاحبه.

۳. مشاهده عینی فعالیت‌ها.

ب - خدمات ناپیوسته و نامشابه هستند

در تولید، مثلاً در یک کارخانه، تولید اولین محصول و آخرین محصول بایستی یک کیفیت ثابت و مطلوب داشته باشد، در کشاورزی نیز همین گونه است، لیکن در خدمات برعکس است، چون نقش اصلی را انسان ایفا می‌کند، و انسان در شرایط درونی و محیطی مختلفی قرار دارد لذا «خدمتی که از انسان ارایه می‌شود به صورت ناپیوسته و غیرمشابه خواهد بود».

سه نوع فرد در امور خدماتی داریم.

۱- افرادی که دم‌دمی مزاج و دارای نوسان‌های اخلاقی زیادی هستند.

۲- افرادی که کاملاً ثابت و بدون نوسان هستند.

۳- افرادی که در یک دوره زمانی کوتاه و کم دارای حداقل نوسان هستند.

در بخش خدمات ما بیشتر به نوع سوم این افراد نیاز داریم.

برای کاهش اثرات منفی این ویژگی باید در انتخاب صحیح نیروی انسانی دقت نماییم.

لذا موضوع گزینش مدیران و عوامل ثابت هتل‌ها یکی از مهم‌ترین کارها می‌باشد.

در انتخاب عوامل ثابت هتل‌ها می‌توان از روش‌های زیر استفاده کرد:

۱. آزمون ۲. مصاحبه ۳. مشاهده ۴. تست‌های روان‌شناسی

ج - تفکیک ناپذیری (خدمات تفکیک ناپذیرند)

دریافت کنندگان خدمات نه می‌خواهند و نه می‌توانند اجزای یک خدمت را از

ص: ۲۰

یکدیگر تفکیک نمایند.

برای اینکه خدماتی را به مشتری ارائه نماییم، باید یک سری خدمات را از قبل برای آن‌ها مهیا نماییم ایجاد فضای مناسب، نظافت از قبل و ... مشتری همه این خدمات را یکجا طلب می‌کند. «برنامه‌ریزی صحیح برای ارائه زنجیره خدمات مناسب به زائر، زمان‌بندی مشخص و نحوه‌ی انجام آن می‌تواند در جلب رضایت زائر تأثیر به‌سزایی داشته باشد».

د - خدمات غیر قابل ذخیره هستند (فناپذیری)

در خدمات بین تولید و مصرف آن، فاصله زمانی زیادی وجود نداشته و چیزی به نام انبار وجود ندارد لذا باید با استفاده از روش‌های بازاریابی خدمات را سریع به فروش برسانیم.

این ویژگی خدمات مدیر و عوامل ثابت ایرانی در هتل‌های مکه و مدینه را بر آن خواهد داشت که حداکثر سعی خود را برای ارائه خدمات با کیفیت، به زائرین معطوف ندارند و سریعاً آن را به زائر ارائه کنند چون فرصت اندک است و اگر زمان بگذرد، امکانی برای جبران نخواهد بود.

نتیجه بحث فوق‌الذکر در خصوص ویژگی خدمات این است که قضاوت دریافت‌کننده خدمات براساس معیارهای ذهنی شکل می‌گیرد.

معیارهای ذهنی مشتری با ارائه سه حالت محقق می‌گردد:

* شکاف مثبت: خدمات ارائه شده از انتظارات مشتری بیشتر است. حسن شکاف مثبت این است که زائر کاملاً از خدمات هتل‌داری راضی بوده و تبدیل به استفاده‌کننده دایم از خدمات خواهد بود.

* شکاف منفی: زمانی حاصل می‌شود که خدمات ارائه شده از انتظارات میهمان کمتر باشد، که نتیجه آن نارضایتی است.

* بدون شکاف: زمانی حاصل می‌شود که خدمات ارائه شده با انتظارات میهمان برابر است.

ص: ۲۱

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

ص: ۲۲

•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••

فصل دوم

اشاره

ص: ۲۳

آشنایی با

اصول مدیریت هتل داری در عمره

ص: ۲۴

آشنایی با اصول مدیریت هتل‌داری در عمره

در این مبحث به یک تعریف از مدیریت خواهیم پرداخت. این مبحث یکی از مباحث پایه‌ای است. «مدیریت هم یک علم اکتسابی است و هم یک هنر ذاتی است». یک مدیر هتل خوب در بهترین حالت از علم و تجربه مدیریت به طور توأمان استفاده خواهد نمود.

تجربه مدیریت علم مدیریت

تعریف مدیریت

مدیریت عبارت است از انجام کار «به وسیله دیگران»، برای رسیدن به «اهداف سازمانی» و براساس «نظام ارزشی» مورد قبول. معمولاً مدیران ما در انجام کار دخالت مستقیم می‌کنند و این از ضعف آنان ناشی می‌شود چرا که در انتخاب افراد تحت مسئولیت خود دقت ننموده لذا باید خودشان در انجام کارها دخالت مستقیم نمایند. بنابراین ما باید همیشه تمرین کنیم که کار را از طریق دیگران انجام دهیم. مدیر باید حرکات و رفتارش تحت یک نظام ارزشی باشد و اصول مربوطه را رعایت کند. مدیر باید حرکات و رفتارش در جهت اهداف سازمانی باشد.

خصوصیات و شرایط مدیر هتل در عمره

امروزه اداره امور هتل‌ها مانند اداره یک شهر، بسیار مشکل و پیچیده می‌باشد و مستلزم همراه بودن علم و تجربه هتل‌داری نزد مدیران و پرسنل می‌باشد.

مهمترین خصوصیات مدیر هتل در عمره عبارت است از:

۱- داشتن علم مدیریت (اکتسابی).

ص: ۲۶

- ۲- بهره‌مند بودن از هنر مدیریت (ذاتی).
 - ۳- داشتن ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری مناسب.
 - ۴- آشنایی با استانداردهای انجام کار در هتل.
 - ۵- آشنایی با زبان انگلیسی یا عربی.
 - ۶- آشنایی با کلیات آشپزی (سازمان‌دهی آشپزخانه «دانستن چیدمان» شناخت غذاها. شناخت مواد اولیه و میزان آن. طعم و ظاهر غذا).
 - ۷- شناخت موقعیت جغرافیایی و قوانین کشور عربستان.
 - ۸- توجه به مثلث رضایت.
- در صورتی که مدیران دارای خصوصیات و شرایط فوق‌الذکر باشند می‌توان امیدوار بود که اداره امور هتل‌ها و ارایه خدمات هتل‌داری به نحو مطلوبی صورت گیرد.

مدیریت ثابت هتل در عمره

کار در هتل‌ها در عمره به عنوان کاری شناخته نمی‌شود که در آن مدیران به صورت یکسان و متحدالشکل و مشابه عمل نمایند بلکه یک هنر برجسته و جالب توجه است که قریحه و ابتکار به تناسب استعداد ذاتی در آن مؤثر است. دراصل افرادی که در یک دوره مشخص ۵۰ تا ۶۰ روزه به عنوان مدیر ثابت و معاون و عوامل هتل به محل استقرار زائرین عمره اعزام می‌گردند می‌بایست آشنا به مهارت‌ها و توانایی‌های گوناگونی (در سطح مقدماتی) در زمینه فعالیت هتل‌داری باشند تا اینکه در برنامه‌ریزی دقیق پیرامون شرح وظایف عناصر تحت امر خود در هتل بیشترین نقش را ایفا نمایند. در زیر نمونه‌ای از چارت سازمانی هتل در مکه یا مدینه براساس نیروهای مأمور را مشاهده می‌کنید.

مدیر ثابت

معاون

ص: ۲۷

غذا و نوشابه

پذیرش

خانه‌داری

انبار

- آشپزخانه

- رستوران

بررسی چالش‌های اداره هتل در عمره

اداره امور هتل‌ها در شهرهای مدینه و مکه توسط مدیران ثابت ایرانی و عوامل ایشان همواره با مسایل و مشکلاتی قبل از شروع به کار و حین کار مواجه می‌باشد.

مسائل و چالش‌های اداره هتل در عمره به شش مرحله ذیل تقسیم می‌شود.

۱- ارتباط با زائرین شامل:

۱-۱- بدو ورود: شتابزدگی و اضطراب، اختلاف سلیقه و در پذیرش محل اسکان، حمل اثاثیه و وسایل به اتاق‌ها، پراکندگی در بخش‌های هتل.

۲-۱- استقرار در هتل: عدم آشنایی با طرز استفاده از امکانات هتل، سرو غذا در اتاق، شرکت در جلسات، حضور نامنظم در سالن غذاخوری.

۳-۱- هنگام خروج: به جا گذاشتن برخی از وسایل شخصی، جابه‌جایی و حمل اثاثیه، عدم رعایت و تجمع در هنگام خروج از لابی.

۲- ارتباط با مدیر ایرانی قبلی هتل (نکات مورد توجه هنگام تحویل هتل شامل):

۱-۲- عدم دسترسی به اطلاعات مندرج در متن قرارداد با مدیر بومی

۲-۲- بیان نقاط قوت و نقطه ضعف هتل

۳-۲- عدم آشنایی با بخش‌های مختلف هتل

۴-۲- ناهماهنگی با مدیر بومی

۵-۲- تأخیر در تقسیم کار و توجیه کارکنان جدید

۳- ارتباط با مدیر بومی هتل شامل:

۱-۳- کمبود نیروی انسانی بومی در اختیار

۲-۳- عدم جایگزینی امکانات خارج از سرویس

۳-۳- کاهش خدمات به منظور صرفه‌جویی

۴-۳- عدم تسلط به زبان انگلیسی و عربی برای تعامل بیشتر

ص: ۲۸

- ۵-۳- استفاده از امکانات برای مسافرت ملیت‌های دیگر
- ۴- اداره امور پرسنل در هتل شامل:
- ۱- ۴- عدم رعایت نظافت شخصی
- ۲- ۴- برقراری ارتباط خارج از شرح وظایف با زائرین
- ۳- ۴- کوتاهی در انجام وظایف
- ۴- ۴- برخورد غیرمنطقی با زائرین
- ۵- ۴- ایجاد انگیزه برای کار بهتر
- ۶- ۴- عدم تناسب بین تعداد نیروی انسانی و حجم کار
- ۵- ارتباط با بخش‌های مختلف هتل شامل:
- ۱- ۵- استقبال نادرست از زائرین
- ۲- ۵- عدم پاسخ‌گویی به زائرین
- ۳- ۵- عدم نظافت اتاق
- ۴- ۵- عدم تناسب سرویس‌های غذاخوری با تعداد زائرین
- ۵- ۵- عدم تناسب آسانسورها با تعداد زائرین
- ۶- ۵- شیوه نادرست سرو غذا
- ۷- ۵- نامناسب بودن فضاهای لابی
- ۸- ۵- نامناسب بودن سالن اجتماعات
- ۹- ۵- دسترسی مشکل به صندوق امانات
- ۱۰- ۵- ناهماهنگی در ایجاد ارتباطات مخابراتی
- ۶- ارتباط با مدیر راهنمای ایرانی شامل:
- ۱- ۶- عدم رایاه اطلاعات مورد نیاز به زائرین در مورد هتل
- ۲- ۶- عدم رایاه اطلاعات درست به مدیر ثابت
- ۳- ۶- نامنظم بودن مدیر راهنما در انجام وظایف
- ۴- ۶- کم‌توجهی به امور بهداشتی زائرین
- ۵- ۶- عدم همکاری با مدیر ثابت در شیفت‌های مربوط
- ۶- ۶- مسامحه در حمل و نقل زائرین برای زیارت دوره‌ای
- ۷- ۶- عدم توجه صحیح زائرین نسبت به مقررات کشور سعودیص: ۱
- ۱- رجوع شود به کتاب قوانین و مقررات عربستان سعودی.

برای مثال باید توجه داشت که طبق قوانین عربستان سعودی در صورت سرقت و اثبات آن دست سارق از ناحیه میچ قطع می‌گردد و در صورت همراه داشتن مواد مخدر حداقل جرم، زندان و حداکثر اعدام می‌باشد.

نکات مورد توجه مدیر ثابت هتل در عمره

مدیر ثابت باید به موارد ذیل توجه کافی داشته باشد:

- شرایط احراز سازمان
- انتخاب عوامل (مصاحبه، معاینات پزشکی، دریافت کارت بهداشت)
- جلسه با عوامل (تقسیم‌بندی افراد معرفی شده به سازمان)
- آمادگی لازم جهت اعزام عوامل و مدیر از سوی سازمان (تهیه)
- زمان پرواز (بررسی وضعیت ویزا، زمان خروج، ساعت و برنامه پرواز)
- استقرار در مکه یا مدینه (در هتل‌های از قبل تعیین شده) و برگزاری جلسه معارفه با مدیر سعودی
- بررسی قراردادها از طریق ستاد شامل موارد: (رستوران، تعداد اتاق‌ها و طبقات در اختیار، آشپزخانه، سردخانه و . . .)، تعداد نیروهای انسانی (بومی) در اختیار هتل و اخذ فهرست عوامل سعودی هتل با قسمت‌های کاری آنان.
- تقسیم‌بندی افراد در بخش‌های مختلف و آشنایی آن‌ها توسط مدیر ثابت با عوامل بومی.
- تهیه و تنظیم برنامه‌های کاری، مدیران راهنما، جوابگویی به تلفن، نصب تابلو راهنمایی در هتل، ورود و خروج، زمان زیارت دوره زمان حرکت وسیله نقلیه، جلسات بعثه و ستاد و . . .
- برنامه کاری پرسنل واحدها و بخش‌های تحت نظر مدیر ثابت رسیدگی و بازدید مدیر از لباس کارکنان خانه‌داری هتل و لباس‌های متفرقه سایر پرسنل هتل
- یادداشت از برنامه‌هایی که در طول یک دوره دارید. (نقاط قوت و ضعف در یک هتل)
- داشتن آمار دقیق از حضور زائرین
- دستورات لازم به معاون جهت کارهای داخلی و خارجی هتل

- اجرای دستورات ستادهای مستقر در مکه و مدینه

- شرکت در جلسات ستاد (بعثه مقام معظم رهبری)

- نظارت دقیق بر حسن اجرای کارها در مراسم (جشن‌ها و جلسات)

- جلسات با مدیر بومی و جلسات با عوامل به طور حتم برقرار گردد.

- حضور در زمان ورود و خروج زائرین و شناخت مدیر راهنما و معاون و روحانی کاروان ارایه توضیحات لازم در خصوص مسایل داخلی هتل

- آشنایی با استانداردهای هتل‌داری در حد لزوم. (خانه‌داری - غذا و نوشابه، انبارداری)

- آشنایی با جغرافیای محل استقرار (هتل) نسبت به حرم

- آشنایی با پلان طبقات و ورودی و خروجی هتل.

و در آخر باید توجه داشت که:

وقت ما محدود؛ کار ما بسیار؛ و نیاز به مدیریت زمان می‌باشد.

پرسش‌ها

۱- تفاوت علم و هنر مدیریت را بیان نمایید.

۲- از نظر شما مهمترین خصوصیات و شرایط مدیر ثابت هتل چه می‌باشد؟

۳- مهمترین چالش‌های مدیر ثابت هتل در بدو ورود زائرین چه می‌باشد؟

۴- مهمترین چالش‌های مدیر ثابت هتل در ارتباط با عوامل ثابت «نیروی انسانی بومی و ایرانی» چه می‌باشد؟

جوانه‌های اندیشه

به عنوان مدیر ثابت ایرانی نحوه ارتباط خود را با مدیر بومی هتل چگونه تنظیم می‌نمایید و اهداف اصلی شما از این ارتباط چیست؟

ص: ۳۱

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

ص: ۳۲

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

ص: ۳۳

•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••
•••

فصل سوم

آشنایی با هتل و انواع آن

ص: ۳۴

آشنایی با هتل و انواع آن

تاریخچه هتل‌داری

هتل‌داری به صورت امروزی نتیجه قرن‌ها رشد فرهنگی و اجتماعی است. این صنعت شاید یکی از قدیمی‌ترین تلاش‌های تجاری در جهان باشد به طوری که قدمت مسافرخانه‌ها به شش قرن قبل از میلاد مسیح می‌رسد. توسعه هتل‌داری متأثر از تغییرات اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی در جامعه بوده است و از زمانی که نیاز به مسافرت باعث اختراع چرخ و گاری گردید اداره قدیمی‌ترین مسافرخانه‌ها نیز با توجه به ازدحام مسافری بی‌دردسر و ساده نبود.

ساده‌ترین شکل آن تخصیص یک اتاق به مسافرها جهت خواب و تهیه غذایی سالم همراه با نوشیدنی گوارا بود. انقلاب صنعتی در سال‌های ۱۷۰۰ میلادی در انگلستان موجب پدید آمدن ایده‌های جدید در امر مسافرخانه‌داری گردید. توسعه راه آهن، اختراع کشتی بخار و توسعه خطوط کشتیرانی امر مسافرت را سهل نموده لذا موجب رونق مسافرخانه‌داری گردید.

رشد واقعی هتل‌داری در امریکا با افتتاح هتلی بنام City Hotel در شهر نیویورک در سال ۱۷۹۴ میلادی آغاز شد. ساخت این هتل با ۷۳ اتاق باعث رقابت شدید بین شهرهای مختلف برای ساختن هتل‌های راحت و زیبا گردید. رکورد اقتصادی دهه ۱۹۳۰ میلادی تأثیر فاحشی بر صنعت هتل‌داری گذاشت ولی پایان جنگ جهانی دوم سبب رشد دوباره هتل‌داری گردید. در اواخر دهه ۵۰ میلادی فکر ایجاد زنجیره‌های بین‌المللی هتل‌داری در اذهان پدیدار گردید. زنجیره‌های هتل‌داری بزرگی در امریکا مانند هیلتون، هالیدی‌این، رامادا، هایت، ماریوت و در اروپا نیز زنجیره‌هایی مانند ریتز، آکور و در آسیا، نیکو و غیره شکل گرفتند.

رشد هتل‌داری بین‌المللی بی‌وقفه ادامه داشته و روز به روز شاهد افزایش تعداد اتاق و تخت‌های هتل‌ها در سراسر جهان می‌باشیم. طبق آمار منتشره در سال ۲۰۰۷ میلادی

تنها در شهر اسپانیا ۹۵۰۰ اتاق هتل وجود داشته است.

با توجه به افزایش تعداد اتاق و تخت‌های هتل‌ها اداره آن به مثابه اداره یک شهر مشکل و پیچیده بود و مستلزم برخورداری از علم و تجربه مدیریت هتل‌داری نزد مدیران و پرسنل می‌باشد.

طبقه‌بندی هتل‌ها

به طور کلی طبقه‌بندی و درجه‌بندی هتل‌ها به سه تعریف قابل قبول ذیل اشاره دارد:

(۱) طبقه‌بندی به مفهوم جداسازی اماکن اقامتی براساس نوع آن یعنی تمایز میان هتل‌ها، متل‌ها، مهمانخانه‌ها.

(۲) طبقه‌بندی یعنی تمایز اماکن اقامتی براساس مشخصات فیزیکی آنها مانند تعداد اتاق‌ها با داشتن حمام یا دوش و . . .

(۳) درجه‌بندی یعنی تشخیص اماکن اقامتی براساس اشکال مختلف سرویس‌دهی مانند وعده‌های سرویس‌دهی غذا یا داشتن سرویس ۲۴ ساعته و کیفیت ارائه خدمات در هتل‌ها.

لذا به منظور آشنایی بیشتر طبقه‌بندی‌های هتل‌ها طرح طبقه‌بندی ذیل که در اکثر کشورها مورد تأیید می‌باشد را به عنوان نمونه در نظر بگیرید.

الف - طبقه‌بندی براساس مکان هتل: هتل‌ها را براساس مکانشان می‌توان طبقه‌بندی نمود. لذا شما مدیر محترم با توجه به موارد ذکر شده می‌توانید هتل مورد نظر خود را از لحاظ مکانی تشخیص دهید.

۱- هتل‌های حومه‌ی شهر **Suburban Hotel**: این نوع هتل‌ها از شهر دور هستند و هدف از آن دور نگه داشتن مهمانان از هیاهو و ترافیک پر سر و صدای شهر است. مهمانان این نوع هتل‌ها اساساً کسانی هستند که می‌خواهند چند روزی را از محیط شهر دور باشند.

۲- هتل‌های داخل شهر **Down-town hotels**: هتل‌هایی هستند که در مرکز یا قلب شهر واقع شده‌اند، مهمانان این نوع هتل عموماً کسانی هستند که برای انجام کاری در شهر یا بازاریابی و غیره به این هتل‌ها می‌آیند.

۳- هتل‌های تفریحی **Resorts**: این نوع هتل‌ها نزدیک دریا، رودخانه یا مناطق کوهپایه‌ای قرار دارند و عموماً در نقاط خوش آب و هوا واقع شده‌اند.

۴- هتل‌ها **motels**: محل‌های اقامتی هستند که در کنار بزرگراه‌ها قرار دارند و توسط مسافران مورد استفاده قرار می‌گیرند طول مدت اقامت در این هتل‌ها معمولاً کوتاه است و از طرح اروپایی پیروی می‌کنند. در فواصل بین دو شهر در جاده استقرار یافته‌اند و دارای امکاناتی نظیر پمپ بنزین؛ رستوران، کافی شاپ ۲۴ ساعته، کارواش، فروشگاه، پارکینگ و... می‌باشند. مهم‌ترین مشخصه این هتل‌ها امکان پارکینگ اتومبیل در کنار مکان اقامت می‌باشد.

۵- هتل‌های فرودگاهی **airport hotels**: هتل‌هایی هستند که نزدیک فرودگاه قرار دارند. این هتل‌ها عموماً وابسته به مسافران هواپیمایی‌ها، خدمه هواپیما و... هستند. این نوع هتل‌ها معمولاً به صورت **package** و تخفیف‌دار عمل می‌کنند.

۶- هتل‌های شناور **floatels**: هتل‌هایی هستند که روی سطح آب مانند روی رودخانه‌ها یا دریاچه‌ها به صورت شناور قرار دارند مانند قایق‌های اطاق‌دار که مجهز به تمامی امکانات مورد نیاز مهمانان می‌باشد. کشتی‌های مجلل قدیمی را نیز تبدیل به هتل می‌کنند و فضایی خیال‌برانگیز در آن ایجاد می‌کنند.

۷- مسافرخانه‌ها **Inn**: مسافرخانه ابتدایی‌ترین مراکز اقامتی می‌باشند و شکل ابتدایی هتل‌های فعلی می‌باشند.

(ب) طبقه‌بندی براساس اندازه هتل: هتل‌ها را می‌توان براساس اندازه آنها نیز طبقه‌بندی نمود شامل:

هتل کوچک با داشتن حداقل ۲۵ اتاق

هتل متوسط با داشتن ۲۶ تا ۱۰۰ اتاق

هتل بزرگ با داشتن ۱۰۱ تا ۳۰۰ اتاق

هتل خیلی بزرگ با داشتن بیش از ۳۰۰ اتاق

(ج) طبقه‌بندی براساس مدت اقامت: هتل‌ها را می‌توان براساس مدت اقامت مهمانان طبقه‌بندی نمود. مدت اقامت در متل‌ها و هتل‌های داخل شهر معمولاً کوتاه است. در عوض مدت اقامت در هتل‌های تفریحی، هتل‌های شناور و هتل‌های حومه شهر معمولاً طولانی‌تر است.

هتل ترانزیت: میهمان یک روز یا کمتر در آن اقامت دارد.

پانسیون: میهمان بیشتر از یک ماه تا یک سال در آن اقامت دارد.

نیمه پانسیون (آپارتمان): میهمان بیشتر از یک روز و کمتر از یک ماه اقامت دارد.

ص: ۳۸

د) طبقه بندی براساس انواع طرح و برنامه: هتل‌ها ممکن است براساس انواع مختلف برنامه‌ها یا طرح‌ها نیز طبقه بندی شوند. این نوع طرح‌ها و برنامه‌ها شامل مواردی چون:

طرح بین‌المللی: نرخ شامل قیمت اتاق و صبحانه کنتینانتال می‌باشد.

طرح اروپایی: نرخ تنها شامل قیمت اتاق می‌باشد و شامل هزینه غذا نمی‌شود.

طرح آمریکایی: نرخ شامل اتاق و سه وعده غذا است. به این نوع طرح **full board** نیز می‌گویند.

طرح تعدیل یافته آمریکایی: به آن **half board** نیز می‌گویند شامل قیمت اتاق؛ صبحانه و یکی از دو وعده غذا یعنی ناهار یا شام می‌شود.

ه) طبقه بندی براساس امکانات: امکاناتی که هتل‌ها فراهم می‌آورند در طبقه بندی یا درجه بندی آنان نقش به سزایی ایفا می‌کند. در این طبقه بندی فقط به امکاناتی که برای ارائه خدمات به میهمان آماده شده است توجه می‌شود. افزایش امکانات به هر میزان هتل را در جایگاه بالاتری قرار می‌دهد.

درجه بندی هتل‌ها (سیستم ستاره‌ای)

مهم‌ترین و رایج‌ترین طبقه بندی هتل‌ها براساس امکانات (سیستم ستاره‌ای) می‌باشد، در این طبقه بندی فقط به امکانات هتل توجه می‌شود و هتل‌ها به پنج طبقه اصلی از یک تا پنج ستاره تقسیم می‌شوند. شاخص‌های اصلی برای ارزیابی درجه هتل‌ها عبارتند از:

۱- امکانات موجود در هتل شامل:

لابی، مرکز تجاری، کلوپ ورزشی، رستوران، سالن‌های ضیافت و تشریفات، سیستم فرانت آفیس (پذیره)، سیستم خانه‌داری، کافی شاپ، روم سرویس ۲۴ ساعته، خشک‌شویی (laundry)، پارکینگ، آسانسورها و ...

۲- کیفیت ارائه خدمات در هتل شامل:

مدیران و پرسنل متخصص و آموزش دیده، تجهیزات و امکانات مناسب، فضاهای ساختمانی و تأسیساتی مناسب، معماری داخلی مناسب و نظایر آن.

۳- تنوع خدمات شامل:

تعداد رستوران‌ها و سالن‌های ضیافت، تعداد واحدهای تجاری، امکان تفریحی و اوقات فراغت هتل و نظایر آن. به منظور آشنایی بیشتر با امکانات هتل‌ها براساس ستاره به جدول صفحه ۴۶ توجه فرمایید: همان‌گونه که در جدول مشاهده می‌شود تمامی امکانات هتل‌های ۴ و ۵ ستاره با یکدیگر مشابه می‌باشد ولیکن تفاوت‌های آنها در دو عامل ذیل می‌باشد:

- ۱- اندازه فضاهای مورد استفاده میهمان نظیر اتاق‌ها، لابی و ...
- ۲- تنوع خدمات ارائه شده به میهمان

به منظور آشنایی بیشتر مدیران با امکانات موجود در هتل‌ها به توضیح مختصری پیرامون هر یک از آنها اشاره می‌شود:

۱- لابی (lobby)

عبارت است از مکانی وسیع که میهمان در بدو ورود به هتل به این مکان وارد می‌شود، کاربری این مکان عبارت است از:

- محل استقرار مرکز تجاری هتل
- محل فروش نوشیدنی‌های گرم و سرد و خوراکی‌های سبک جهت افرادی که با اهداف مختلف در لابی حضور دارند.

۲- مرکز تجاری (commercial center)

حداقل مغازه‌های موجود در مرکز تجاری

- فروشگاه شکلات‌فروشی
- بانک یا صرافی
- تاکسی سرویس
- آژانس مسافرتی
- مغازه فروش صنایع دستی
- مغازه فروش سوغات

ص: ۴۰

این امکانات به عنوان حداقل امکانات بوده و هتلی می‌تواند دارای ده‌ها واحد بیشتر در مرکز تجاری باشد.

۳- کلوب ورزشی (health club)

حداقل امکانات در کلوب ورزشی عبارتند از:

- استخر

- سونا

- سالن بدن‌سازی

توجه: مراقبت‌های پزشکی (medical care) زیرمجموعه کلوب ورزشی می‌باشد و بایستی در هتل پنج ستاره سه شیفت پزشک مقیم داشته باشد.

۴- کافی‌شاپ (coffee shop)

محل عرضه نوشیدنی‌های سرد و گرم غیرالکلی به همراه خوراکی‌های سبک می‌باشد. معمولاً محل استقرار آن در جنب لابی می‌باشد و ساعات کار آن از ۹ صبح لغایت ۱۱ شب می‌باشد. (گاهی اوقات کافی شاپ هتل‌ها به صورت ۲۴ ساعته فعال می‌باشند).

۵- روم سرویس (room service)

به منظور افزایش رضایت میهمانان هتل، بخش روم سرویس وظیفه تأمین و سرو غذا و نوشیدنی در اتاق میهمان را برعهده دارد. با توجه به پیچیدگی سرو غذا و نوشابه در اتاق میهمان معمولاً برای روم سرویس از منوهای محدود استفاده می‌نمایند. ساعات کار روم سرویس ۲۴ ساعته می‌باشد.

جدول مقایسه‌ای امکانات لازم برای درجه‌بندی هتل‌ها

۱۳ ۱۲ ۱۱ ۱۰ ۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱

امکانات ستاره لابی مرکز تجاری کلوب ورزشی رستوران سالن تشریفات پذیره خانه‌داری کافی شاپ روم سرویس خشکشویی

پارکینگ ماهواره آسانسور

ص: ۴۱

* _ * _ _ _ * * _ _ _ _ _ ۱

* _ * _ _ _ * * _ _ _ _ _ ۲

* _ * * * _ * * _ * _ _ * ۳

* * * * * * * * * * * * ۴

* * * * * * * * * * * * ۵

۱. lobby ۵. banquet hall ۹. room service ۱۳. lift
 ۲. commercial center ۶. front office ۱۰. laundry
 ۳. health club ۷. house keeping ۱۱. parking
 ۴. restaurant ۸. coffee shop ۱۲. sattlite

پرسش‌ها

- ۱- در طبقه بندی هتل‌ها در مکه و مدینه براساس مکان هتل، اکثر هتل‌ها چه نوع هتلی می‌باشند؟
 ۲- در چند سال اخیر در مکه و مدینه هتل‌ها براساس اندازه در چه گروهی قرار دارند؟

ص: ۴۲

۳- تفاوت‌های عمده هتل‌های ۴ و ۵ ستاره را در چه می‌دانید؟

جوانه‌های اندیشه

۱- هتل‌داری اسلامی را با توجه به طبقه‌بندی هتل‌ها تعریف نمایند.

۲- مدیران هتل‌ها که قبلاً از طرف سازمان حج و زیارت به عنوان مدیر ثابت مشرف شده‌اند ضمن معرفی هتل خود به وضعیت هتل از نظر موارد مختلف طبقه‌بندی (مکان - طرح و برنامه - اندازه و امکانات) اشاره نمایند.

ص: ۴۳

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

ص: ۴۴

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

ص: ۴۵



فصل چهارم

آشنایی با انواع اتاق‌های هتل

ص: ۴۶

آشنایی با انواع اتاق‌های هتل

مدیران هتل باید انواع اتاق‌ها و سوئیت‌های هتل را بشناسند تا بتوانند میهمانان را به راحتی به اتاق مورد نظر هدایت نمایند. اتاق‌های موجود در هتل‌های دنیا بسیار متنوع می‌باشند و عمده‌ی این تقسیم‌بندی‌ها براساس امکانات اتاق‌ها می‌باشد از آنجا که تعداد کمی از انواع اتاق‌ها در هتل‌های مکه و مدینه وجود دارد لذا به معرفی چند نوع از اتاق‌ها که فراوانی بیشتری دارند می‌پردازیم:

۱- ۴) اتاق یک نفره: **single** اتاقی است شامل یک تخت یک نفره مخصوص یک نفر.

۲- ۴) اتاق دو نفره با یک تخت بزرگ: **Double** اتاقی است دارای یک تخت بزرگ مخصوص دو نفر که مخصوص یک زوج می‌باشد.

۳- ۴) اتاق دو نفره با دو تخت یک نفره: **Twin** اتاقی است دارای دو تخت یک نفره مخصوص دو نفر که عمدتاً دو همجنس یا غیر همجنس که باهم محرم می‌باشند در آن ساکن می‌شوند.

۴- ۴) اتاق سه نفره: **Triple** اتاقی است که دارای یک تخت دو نفره و یک تخت یک نفره یا سه تخت یک نفره می‌باشد، مخصوص ۳ نفر همجنس یا سه نفر از محارم.

۵- ۴) اتاق چهار نفره: **Quadruple Room** اتاقی است که مخصوص استفاده چهار نفر با دو تخت بزرگ دو نفره که در ایام خلوت سال به عنوان اتاق دو نفره استفاده می‌شود.

۶- ۴) اتاق‌های تو در تو: **Connected Rooms** دو اتاق کنار هم که هر کدام دارای دو سرویس مجزا بوده و توسط یک در از داخل اتاق به هم متصل می‌شوند مخصوص استفاده دو خانواده محرم به هم یا پدر و همسر و دو فرزند بزرگشان یا پدر و مادر و عروس و پسرشان و ... می‌باشد.

۷- ۴) سوئیت: **Suite** به مجموعه‌ای اتاق که دارای یک یا چند اتاق خواب و سالن

ص: ۴۸

پذیرایی مجزا باشد سوئیت می‌گویند. سوئیت دارای انواع گوناگونی می‌باشد که شرح آن در زیر می‌آید:

۸- ۴) سوئیت یک خوابه: **Single Suite** که دارای یک اتاق خواب و پذیرایی مجزا از هم می‌باشد و به آن سوئیت کوچک نیز می‌گویند.

۹- ۴) سوئیت دو خوابه: **Midume Suite** دو اتاق خواب و پذیرایی مجزا از هم می‌باشد که به آن سوئیت متوسط نیز می‌گویند.
۱۰- ۴) سوئیت دوبلکس: **Doublex Suite** سوئیتی است که دارای نشیمن و پذیرایی دلنشین و زیباست و اتاق خواب آن چند پله بالاتر قرار دارد.

۱۱- ۴) سوئیت بزرگ: **King Suite** سوئیتی است که دارای سه اتاق خواب مجزا هر کدام مخصوص دو نفر با تخت‌های **Double** یا **Twin** که به یک پذیرایی و غذاخوری متصل می‌باشند.

۱۲- ۴) سوئیت عروس و داماد: **Fista Suite** سوئیت مخصوص عروس و داماد می‌باشد که مخصوص زوج‌هایی است که مراسم عروسی خود را در آن هتل برگزار نموده‌اند و هتل این سوئیت را به رایگان در اختیار آنها می‌گذارد.

۱۳- ۴) اتاق جلسات: **Meeting Room** اتاقی است که کاروان‌ها و تورها برای پذیرایی و جلسات هماهنگی با افراد از آن استفاده می‌کنند و معمولاً به صورت ساعتی اجاره می‌گردد که دارای امکانات پذیرایی می‌باشد. این اتاق‌ها در مکه و مدینه جهت برگزاری جلسات مدیران کاروان‌ها و روحانیون مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۱۴- ۴) اتاق استراحت کارکنان: **Mezzanine Room** به اتاق‌های پرسنلی می‌گویند که مخصوص کارکنان هتل می‌باشد تا در زمان استراحت از آن استفاده نمایند. این اتاق‌ها در نیم طبقه هتل بین طبقه همکف و اول قرار دارد در عمره از این اتاق جهت استقرار مدیران ایرانی یا هیئت پزشکی استفاده می‌شود.

۱۵- ۴) آپارتمان: **Apartment** به اماکن اقامتی می‌گویند که دارای اتاق خواب و پذیرایی جدا می‌باشند و فضای محدودی برای آشپزخانه در آن تعبیه شده است و افراد می‌توانند به صورت محدود در آن به پخت و پز بپردازند.

۱۶- ۴) اتاق‌های مجاور هم: **Adjoining rooms** دو یا چند اتاق که کنار هم واقع شده‌اند.

۱۷- ۴) اتاق‌های روبروی هم: **Adgacent rooms** دو یا چند اتاق که مقابل هم

(روبروی هم) واقع شده‌اند.

۱۸ - ۴) اتاق‌های مخصوص معلولین Handicaped Rooms اتاق مخصوصین معلولین که معمولاً در طبقات پایین و نزدیک آسانسور قرار دارد. این اتاق‌ها بدون پله و آستانه بوده و در آن بزرگ می‌باشد تا ویلچر به راحتی وارد آن شود و امکانات مورد نیاز معلولین در آن تعبیه شده است.

آشنایی با تخت‌ها، تشک‌ها و اندازه آنها

تخت‌ها یکی از ملزومات اصلی اتاق می‌باشند که هر کدام دارای نام و مشخصات ظاهری متفاوتی می‌باشد در جدول زیر تعدادی از تخت‌های مورد استفاده در هتل معرفی می‌گردد.

تذکر: اندازه‌ی دقیق تخت‌ها در کشورهای مختلف متفاوت می‌باشد و بستگی مستقیم به کارخانه‌های سازنده‌ی تشک در آن کشور دارد لذا ابعاد تخت و تشک به صورت تقریبی بیان شده است.

ابعاد تخت (متر) معادل فارسی نام لاتین

۱×۲ تخت یک نفره Single Bed

۴۰/۱×۲ تخت دو نفره Double Bed

۶۰/۱×۲ تخت بزرگ Queen size bed

۲×۲ تخت بسیار بزرگ King size Bed

۲۵/۱×۲ تخت سه چهارم Three Quarter Bed

ص: ۵۰

۱×۲ تخت اضافه Extra Bed

۱×۲ تخت‌های تاشو Roll-A-Way Bed

کوچک و در ابعاد مختلف تخت بچه لبه‌دار Cot

۷۰×۱۳۰ تخت بچه حفاظ‌دار (نرده‌دار) Crib

اختصاص اتاق به میهمان

اختصاص اتاق به مسافران گروهی براساس پلان اتاق می‌باشد که توسط سازمان حج و زیارت در اختیار مدیر کاروان قرار می‌گیرد. و مدیران کاروان با توجه به نسبت فامیلی افراد اتاق‌ها را به مسافران اختصاص می‌دهند که معمولاً به شرح ذیل می‌باشد:

الف) زوجها (زن و شوهر) در اتاق‌های Double.

ب) دو خواهر، دو برادر، دو مرد تنها، دو زن تنها، پدر و پسر یا پدر و دختر در اتاق‌های twin.

ج) سه مرد، سه زن، سه عضو یک خانواده (همانند پدر، مادر، مادر بزرگ) در اتاق‌های triple زن و شوهر و فرزندشان.

د) زن و شوهر و فرزندانشان در یک اتاق Double با یک تخت اضافه یا Triple.

ه) دو خانواده که تمایل دارند اتاقشان در کنار هم باشد. در اتاق‌های مجاور هم.

و) دو خانواده که تمایل دارند اتاقشان روبروی هم باشد در اتاق‌های روبروی هم.

ز) زن و شوهر و دو فرزند بزرگشان یا پدر و مادر همراه فرزند و داماد یا عروسشان در اتاق‌های تو در تو. Connected.

ح) در نهایت دو یا سه خانواده که با هم نسبت دارند در سوئیت.

توجه: باید در پلانی که در اختیار مدیر کاروان قرار می‌گیرد محل استقرار اتاق‌ها در

ص: ۵۱

طبقات، نوع اتاق، تعداد تخت و . . . نشان داده شود.

نحوه ورود بارهای زائرین به هتل

الف) بار همراه میهمان با اتوبوس: معمولاً در پروازهای ورودی که زائرین از جده یا مدینه با اتوبوس می‌آیند چه در مکه و چه در مدینه از زائر بار خود را پس از تحویل گرفتن از قسمت بار فرودگاه در اتوبوس قرار داده و هم زمان با ورود به هتل بار او نیز در لابی قرار می‌گیرد.

راهنمای هتل که بیشتر مواقع از عوامل بومی می‌باشند مسئولیت جابجایی بارهای بزرگ مسافران از اتوبوس یا لابی تا اتاق میهمان را به عهده دارند.

ب) بار مسافر در کامیون: در زمان انتقال مسافران از مدینه به مکه بار مسافر در هتل‌های مدینه در کامیون قرار داده می‌شود و قبل از ورود میهمانان این بارها به هتل‌های مکه تحویل داده می‌شود عوامل بومی هتل زیر نظر پذیرشگر ایرانی مسئولیت انتقال بارها را به اتاق میهمان به عهده دارند.

انتقال بارهایی که زودتر از زائرین به هتل می‌رسد بسیار مهم است و مدیر ثابت باید نظارت و توجه ویژه‌ای به آن داشته باشد. پذیرشگر ایرانی با استفاده از نیروهای بومی و با توجه به پلان و کروکی دقیق اتاق‌های هتل بارهای رسیده را پشت درب‌های اتاق زائری قرار می‌دهد.

لازم به ذکر است بار زائران در کل دوره سفر بیمه بوده و در صورت ایجاد خسارت، سرقت و مفقود شدن، خسارت وارده پس از طی مراحل قانونی در ایران توسط شرکت بیمه پرداخت می‌گردد.

مراحل اداری و تشریفات قانونی در این خصوص به شرح ذیل می‌باشد:

در صورت بروز خسارت به اموال زائر کافی است مدیر کاروان فرم صورت جلسه‌ای که بدین منظور پیش‌بینی شده است امضا و به تأیید سازمان حج و زیارت مستقر در مکه یا مدینه رسانیده و پس از بازگشت به ایران از طریق شرکت بیمه موضوع پرداخت خسارت دنبال می‌شود.

آشنایی با شماره‌گذاری اتاق‌ها

در هتل‌ها شماره‌گذاری اتاق با توجه به تعداد اتاق و تعداد طبقات موجود انجام

ص: ۵۲

می‌گیرد و این امر کار پرسنل امور پذیرش را برای پیدا کردن اتاق در طبقات یا کلید در جا کلیدی بسیار ساده‌تر می‌کند. بدین ترتیب که برای هر طبقه از صدگان جدید استفاده می‌نمایند. دو شماره سمت راست اختصاص به شماره اتاق و بقیه اعداد «طرف چپ» اختصاص به طبقه دارد.

مثلاً شماره ۶۰۳، عدد ۰۳ نشان‌دهنده ردیف اتاق و عدد ۶ طبقه مورد نظر می‌باشد. مثلاً شماره ۲۱۴، عدد ۱۴ نشان‌دهنده شماره اتاق و عدد ۲ طبقه می‌باشد.

حال می‌توانید ردیف اتاق و طبقه ۴۲۰-۱۲۰۳-۱۲۲۷-۲۵۰۲-۲۵۳۲ را خودتان بنویسید.

شماره گذاری اتاق در هر طبقه معمولاً از سمت راست ورودی به طبقه که همان آسانسور است انجام می‌گیرد.

مثلاً اگر وارد طبقه پنجم شده‌ایم و می‌خواهیم به طرف اتاق ۵۰۱ برویم باید به طرف راست حرکت کنیم. در بعضی از هتل‌ها یک طرف راهرو را به شمار اتاق‌های زوج و طرف دیگر را به شماره اتاق‌های فرد اختصاص می‌دهند و بعضی از کشورها هستند که شماره مخصوص را نحس می‌دانند و از آن برای شماره اتاق استفاده نمی‌کنند. مثلاً شماره ۱۳.

تابلو جهت‌یابی اتاق‌های طبقه

آشنایی با انواع کلیدهای اتاق‌ها

انواع کلید اتاق‌ها

اشاره

هتل‌ها معمولاً دارای چهار نوع کلید برای اتاق میهمان می‌باشند:

(۱) کلید اتاق میهمان

(۲) کلید طبقه

(۳) کلید مادر

ص: ۵۳

۴) کلید اضطراری

کلید اتاق میهمان

کلیدی است که برای استفاده میهمان در اختیار او گذاشته می‌شود و معمولاً شماره اتاق بر روی آن حک شده و به جا کلیدی آویز شده، این کلید در هنگام خالی بودن اتاق و یا نبودن میهمان در هتل در قفسه مخصوص «تابلو کلید» نگهداری می‌شود. از این نوع کلید معمولاً دو عدد وجود دارد، کلید دوم به کلید یدک معروف است و در قفسه قفل شده دیگری در دفتر امور پذیرش، نگهداری می‌شود.

کلید اتاق بعد از ثبت نمودن نام میهمان در کارت ثبت نام در اختیارش گذاشته می‌شود. تا زمانی که میهمان در اتاق یا در هتل می‌باشد. کلید را نزد خود نگه می‌دارد ولی اگر بخواهد برای کاری از هتل خارج شود باید کلید را به میز پذیرش بسپارد. (محل مخصوص انداختن کلید) و بار دیگر در موقع برگشت از پذیرش درخواست کلید نماید. ولی زمانی که اتاق را تخلیه و تسویه حساب می‌نمایند قبل از ترک هتل حتماً باید کلید را به هتل برگردانند.

کلید طبقه

این کلید برای استفاده خانه دار "Maid" تهیه شده و ایشان قادر است با این کلید تمام اتاق‌های طبقه خود را باز کند. از این کلید فقط یک عدد برای استفاده روزانه خانه‌دارها وجود دارد و در صورت مفقود شدن و یا شکستن پس از گزارش و صورت جلسه و تحقیق، بنا به دستور مدیر مسئول می‌توان کلید جدید از روی اصل آن که در محل مخصوص نگهداری می‌شود کپی نمود (ساخت).

کلید مادر

این کلید که می‌تواند کلیه اتاق‌های میهمان به جز دو قفله‌ها را باز نماید، در موارد خاص به کار می‌رود و معمولاً مدیر هتل، مدیر خانه‌داری و مدیر فرانت آفیس می‌توانند نزد خود داشته باشند و یا یک عدد از آن را در صندوق مرکزی نگه می‌دارند که در صورت نیاز افرادی که مجاز هستند بعد از طی مقررات خاص، از آن استفاده کنند.

کلید اضطراری

این کلید در موارد بسیار ضروری استفاده شده و نه تنها کار کلید مادر را انجام می‌دهد، بلکه کلیه اتاق‌هایی را که دو قفله شده‌اند نیز باز می‌کند، از این کلید نیز می‌توان فقط یک عدد در امور پذیرش، صندوق مرکزی قرار داد و به دقت نگهداری نمود و در صورت لزوم همانند کلید مادر بعد از گذراندن مقررات مربوطه و امضای لیست یا دفتر، از آن استفاده نمود.

کلید کارت‌ی یا الکترونیکی Electronic key or card key

این نوع کلیدها به صورت کارت‌ی می‌باشد که برای مدت تعریف شده و معینی توسط قسمت پذیرش قابل استفاده می‌باشد که نمونه آن در ذیل ملاحظه می‌گردد.

دستگاه کارت‌خوان

قفل در کارت‌ی

کلید کارت‌ی

از مزایای کلیدهای کارت‌ی این است که ما می‌توانیم تمام ورود و خروج میهمان را که در چه ساعتی فرد وارد اتاق یا از آن خارج شده است را پرینت گرفته و برای مسائل امنیتی در نظر بگیریم تا به این نتیجه برسیم که در چه زمانی چه کسی با چه کلیدی در را باز کرده و وارد اتاق شده این مسایل برای امنیت هتل بسیار مهم می‌باشد از نظر شکل ظاهری هم می‌توان برای زیبایی و تبلیغات از آن استفاده نمود.

کلیدهای کارت‌ی از نظر کاربرد دقیقاً شبیه کلیدهای فلزی است و همان تنوع را دارند اما از نظر امنیتی دارای درجه بالای امنیتی می‌باشند.

چراغ‌های رنگی بر روی درب اتاق‌های کارت‌ی:

اشاره

ص: ۵۵

قفل درب اتاق‌های کارتی دارای سه چراغ می‌باشد این سه چراغ در سه رنگ: سبز، زرد و قرمز می‌باشد.

۱- چراغ سبز:

وقتی کلید کارتی وارد دستگاه می‌شود و دکمه سبز روشن می‌شود یعنی اینکه درب اتاق باز شده و هیچ‌گونه مشکلی برای ورود به اتاق نداریم و می‌توانیم وارد اتاق شویم.

۲- چراغ زرد:

چراغ زرد رنگ نشان دهنده D.L یا D.N.D می‌باشد وقتی کلید را وارد دستگاه می‌کنید و دکمه زرد رنگ روشن یا چشمک می‌زند یعنی اینکه در اتاق دو قفله یا Double lock است و در باز نمی‌شود.

۳- چراغ قرمز:

اگر باتری قفل در تمام شود، یا اینکه کارتی به اشتباه وارد دستگاه شود یا اینکه شارژ آن کارت تمام شده یا صاحب کارت بدهکار باشد وقتی کارت را وارد دستگاه کنیم چراغ قرمز آن شروع به چشمک زدن می‌کند و در باز نمی‌شود که میهمان باید سریعاً جهت روشن شدن وضعیت خود به پذیرش مراجعه نماید.

اشیای پیدا شده و گم شده: Lost and Found

خانه‌داری، انبار یا محلی مخصوص، جهت نگهداری اشیای گم شده و یا به جای مانده از میهمانان که توسط کارکنان پیدا و تحویل می‌شود، دارد.

اگر شی گمشده متعلق به میهمانی است که اتاق را تخلیه و هتل را ترک کرده، باید آن را در دفتر ثبت و بعد به ستاد ارجاع داده شود.

در مواردی که اشیای به‌جا مانده از میهمان طلا و جواهر باشد معمولاً طی تنظیم صورت جلسه‌ای که مدیر داخلی و فرد پیدا کننده شی و یک نفر نماینده حراست یا انتظامات آن امضا می‌کنند، تحویل دفتر مدیریت هتل می‌دهند.

اگر شی پیدا شده متعلق به میهمانی است که خروج کرده و هتل را ترک نموده است باید آن را در دفتر مخصوص اشیای پیدا شده ثبت و در محل مخصوص نگهداری می‌شود آنگاه نامه‌ای برای اطلاع میهمان فرستاده می‌شود و یا اگر شماره تلفنی از میهمان

داریم فوراً با شماره آن تماس بگیریم و میهمان را در جریان امر قرار می‌دهیم.

استفاده از آسانسورها در هتل‌های مکه و مدینه

از آنجا که هتل‌ها براساس ظرفیت، تعداد طبقات و اتاق‌ها آسانسورهای خود را تعبیه می‌نمایند و میهمانان نیز به مرور طی شبانه‌روز از آن استفاده می‌نمایند تعداد این آسانسورها مطابق استاندارد هتلی پیش‌بینی شده است. اما به علت استفاده گروهی از آسانسورها گاهی صف‌های طولانی در جلو آسانسور تشکیل می‌گردد که این امر باعث گلابیه مسافران می‌گردد که کارکنان ایرانی هتل وظیفه دارند ضمن برنامه‌ریزی دقیق با مدیران کاروان مسافران را به مرور به لابی هتل فراخوان نمایند و حرکت اتوبوس‌ها را در زمان رفتن به زیارت دوره و برگشت طوری تنظیم نمایند که با فاصله به هتل رسیده یا هتل را ترک نمایند این امر موجب می‌گردد که صف‌های طولانی جلو آسانسور تشکیل نگردد.

پله برقی: در برخی از هتل‌ها نظیر مدفنیگ در مدینه برای ورود به لابی هتل حتماً باید از پله برقی استفاده نمود و یا حتی زائرین هتل‌های دورتر از مسجدالحرام به وسیله مینی‌بوس به زیر گذرهای مربوطه منتقل می‌شوند و از آنجا باید به وسیله پله برقی‌ها به سطح معابر عمومی انتقال یابند باید به خانم‌ها تذکر داده شود، هنگام استفاده از این وسیله مراقبت نمایند چادرهایشان بین تیغه‌های پله برقی گیر نکند زیرا این امر موجب کشیدن چادر از سرشان می‌گردد. گاهی اوقات این امر بسیار خطرناک است و موجب خفگی استفاده کننده می‌گردد.

ص: ۵۷

پرسش‌ها:

- ۱- تفاوت اتاق Twin, Double را بیان نمایید.
- ۲- سوئیت را تعریف نمایید.
- ۳- نحوه ورود بارهای زائرین به هتل را بیان نمایید.
- ۴- روش شماره‌گذاری اتاق در هتل‌ها چگونه می‌باشد.
- ۵- انواع کلیدها در هتل را نام ببرید.

جوانه‌های اندیشه

به عنوان مدیر ثابت هتل چنانچه با مشکل ظرفیت آسانسور مواجه شوید چه راه حلی را پیشنهاد می‌دهید؟

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

ص: ۵۸

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

ص: ۵۹

•••

•••

فصل پنجم

آشنایی با واحد خانداری در هتل

ص: ۶۰

آشنایی با واحد خانه‌داری در هتل

تعریف خانه‌داری

خانه‌داری یکی از مهم‌ترین قسمت‌های یک هتل می‌باشد و مسئولیت نظافت و حفظ و نگهداری و زیباسازی اتاق‌ها و کریدورها و محوطه‌های عمومی هتل را به عهده دارد. با توجه به اینکه قسمت زیادی از درآمد واحد اقامتی از اتاق به دست می‌آید لذا خانه‌داری از طریق جلب رضایت مشتری نقش به‌سزایی در این راستا دارد.

سازمان‌دهی واحد خانه‌داری

سازمان‌دهی این واحد تحت تأثیر عوامل مختلفی نظیر اندازه هتل سطح خدمات و غیره قرار دارد. در هر صورت حوزه فعالیت این واحد شامل محوطه‌های عمومی و طبقات و زیباسازی و لانداری می‌باشد.

مدیر خانه‌داری

کارمند دفتری

معاون

سرپرست محوطه‌های عمومی سرپرست طبقات سرپرست زیباسازی سرپرست لانداری
خانه‌داری ارتباط تنگاتنگی با واحد پذیره، مهندسی، روم سرویس و حراست و خرید دارد.

ص: ۶۲

۳- مقررات مربوط به کارکنان خانه‌داری شامل:**اشاره**

داشتن ظاهری مناسب، رعایت بهداشت فردی، آداب معاشرت و طرز برخورد، سلامت جسمانی، صداقت و امانت‌داری، پوشیدن لباس فرم، مقررات مربوط به دریافت
 نأ عدم استفاده از تلفن و تلویزیون
 و مینی‌بار در اتاق میهمان
 نأ عدم استفاده از حمام اتاق میهمان
 نأ نخوابیدن در اتاق میهمان

هدیه، مطالب خصوصی با میهمان در میان گذاشته نشود، از وسایل اتاق استفاده نشود، خوردن و آشامیدن هنگام کار ممنوع است، صحبت کردن در طبقات به حداقل برسد، بحث و جدل با میهمان ممنوع (قانون طلایی: میهمان همیشه درست می‌گوید اگر هم اشتباه بکند.)، گزارش موارد مشکوک به سرپرست (توجه به میهمان، آگاهی عمومی).

با داشتن ظاهری آراسته دوست داشتنی از صمیم قلب توأم با یک میل باطنی برای خدمت کردن به میهمان، موفقیت شما و هتل حتمی خواهد بود. نباید فراموش شود که

ص: ۶۳

خوشنودی و رضایت میهمان تنها هدف ماست.

واژه‌های رایج در خانه‌داری

اشاره

- ۱- کارت آویز قرمز (مزاحم نشوید). DND do not distrub
- ۲- کارت آویز سبز (لطفا اتاق را تمیز نمایید). Please clean my room
- ۳- اتاق ملحفه Linen room
- ۴- اتاق اشغالی O.C/occupied room
- ۵- اتاق خالی V.R/VACANT ROOM
- ۶- اتاق تخلیه (CO) (Check out)
- ۷- اتاق مخصوص (V.I.P) (very important person)
- ۸- اتاق آماده اجاره LOEAR ROOM
- ۹- خارج از سرویس O.O.O/OUT OF ORDER
- ۱۰- چرخ دستی خانه‌داری Troly
- ۱۱- بیرون خوابیده S.O/SLEEP OUT
- ۱۲- اثاثیه سبک (Low Luggage)

استانداردهای انجام کار خانه‌داری

۱- وسایل موجود در چرخ دستی

طبقه پایین چرخ دستی یا تراک برای لوازم سنگین‌تر مانند روتختی و حوله‌های بزرگ مناسب می‌باشد در طبقه میانی وسایل سبک‌تر مانند ملحفه‌ها، روبالشی و حوله‌های کوچک حمام چیده می‌شود. تعداد ملحفه‌ها و حوله‌ها به تناسب نوع اتاق به قرار زیر می‌باشد. در طبقه بالایی وسایل و لوازمی که بعداً شرح داده خواهد شد قرار می‌گیرد.

الف - ملحفه ۲ یا ۳ عدد برای هر تخت

ب - روبالش ۲ عدد برای هر تخت

ج - حوله حمام ۱ عدد برای هر میهمان

ص: ۶۴

- د - حوله صورت ۱ عدد برای هر میهمان در اندازه کوچک
- و - حوله لبه وان ۱ عدد برای حمام
- ی - روتختی تعدادی (در صورت لزوم تعویض شود).
- تعداد لوازم فوق براساس استانداردهای هتل تعیین می گردد.
- ص: ۶۵

در طبقه بالای چرخ دستی که باید کاملاً مرتب چیده شود وسایل زیر قرار می‌گیرد.

- ۱- لیوان (داخل دستشویی) ۱۴- خودکار
- ۲- لیوان (بالای یخچال) ۱۵- کبریت یا فندک
- ۳- خمیر دندان و مسواک ۱۶- کیسه زباله
- ۴- سوهان ناخن ۱۷- دستمال توال
- ۵- شامپوهای مختلف ۱۸- دستمال کاغذی
- ۶- صابون دست و صورت ۱۹- نوار دور در توال فرنگی
- ۷- صابون حمام ۲۰- کیسه نوار بهداشتی
- ۸- کلاه حمام ۲۱- کفش پاک‌کن
- ۹- منو روم سرویس ۲۲- فرم لباسشویی
- ۱۰- آویز صبحانه ۲۳- کیسه لباسشویی
- ۱۱- آویز؛ مزاحم نشوید ۲۴- فرم نظرخواهی
- ۱۲- فرم فاکس ۲۵- کیت خیاطی
- ۱۳- کاغذ و پاکت نامه ۲۶- کارت خوش آمدگویی

علاوه بر لوازم ذکر شده قبل وسایل زیر نیز در چرخ دستی موجود می‌باشد:

- ۱- دستمال گردگیری
- ۲- برس شستشو
- ۳- جارو دستی
- ۴- خاک‌انداز
- ۵- اسکاچ و ابر
- ۶- بودر تمیزکننده
- ۷- جوش شیرین و اسید برای تمیز کردن کاشی و وان
- ۸- بوگیر (خوشبوکننده)

در کنار چرخ دستی دو کیسه بزرگ وجود دارد که یکی برای قرار دادن حوله و ملحفه‌های کثیف و دیگری برای تخلیه زباله‌های اتاق میهمانان می‌باشد.

در موقع کار در طبقات یک هتل حتماً باید از یک چرخ دستی استفاده شود. همان‌طور که در تصویر صفحه بعد مشاهده می‌شود یک چرخ دستی بعد از چیدن صحیح همیشه به یاری خانه‌دار می‌آید و در هدر ندادن وقت خانه‌دار کمک فراوانی

می‌کند و به سرعت تمیز کردن اتاق‌ها می‌افزاید.

بعضی از هتل‌ها امروزه از روش‌های نگهداری و حمل و نقل منسجم به عنوان یک جایگزین چرخ‌دستی‌های سنتی استفاده می‌کنند. طراحی این چرخ‌دستی‌ها قابل تغییر می‌باشد و شامل انواع کانتینر، زنبیل‌ها و طبقاتی هستند که می‌توانند به آسانی جدا شوند و در یک چرخ‌دستی بزرگ‌تر قرار گیرند این اجزا هنگام سرویس اتاق میهمان در مکانی مناسب قرار داده می‌شوند تا فضای کافی جهت جابجایی ملحفه‌ها و وسایل باشد.

این چرخ‌دستی‌ها ظاهری آراسته و مجلل دارند و می‌توانند با یک در کرکره‌ای قفل‌دار محافظت شوند. به این ترتیب بعضی از هتل‌ها از قبل این چرخ‌دستی‌ها را پر می‌کنند و آن‌ها را مستقیماً به طبقات اتاق میهمان می‌برند تا اتاقداران از آن استفاده کنند این چرخ‌دستی‌ها سبک بوده و به آسانی قابل شستشو هستند.

ص: ۶۷

گزارش اتاق MAID ROOM REPORT وقت TIME : شماره طبقه FLOOR
 NO : تاریخ DATE : امضاء SIGNATURE :
 REMARKS C.O. VACANT OCCUPIED LUGGAGE IN ROOM DOOR LOCKED INSIDE ROOM
 .NO

ملاحظات کنترل شده خالی اشغال اثاثیه موجود در از داخل قفل شماره اتاق

۲۵۳

۲۵۴

۲۵۵

۲۵۶

۲۵۷

۲۵۸

۲۵۹

۲۶۰

۲۶۱

S.O. SLEEP OUT در خارج خوابیده

L.L. یا LB-LIGHT LUGGAGE اثاثیه سبک

OUT OF ORDER-۰۰۰ خارج از سرویس

این فرم هنگام سرویس اتاق‌ها توسط خانه‌دار تکمیل می‌گردد.

۲- وسایل و لوازم مورد نیاز در اتاق‌ها

اشاره

در اتاق‌ها و سرویس‌ها باید لوازم و وسایل استاندارد وجود داشته باشد.

الف - بخش سرویس و حمام

- دستشویی - وان و دوش

ص: ۶۹

- توالت فرنگی و سیفون - بیده
- صابون دستشویی - شامپو بدن
- شامپو سر - کلاه حمام
- پرده حمام - شمع و جا شمعی
- کفش پاک کن - کاغذ توالت
- حوله حمام - حوله دست و صورت
- حوله لب وان - حوله بیده
- حوله جلوی درب - حوله زیر دستشویی
- مسواک و خمیر دندان - خمیر ریش تراش
- لیوان ص: ۲ عدد - سوهان ناخن
- نرم کننده سر - دستمال کاغذی و دستمال توالت
- پاکت بهداشتی - نوار ضد عفونی (باند رول)
- دمپایی - بوگیر
- سشوار - تیغ

ب - بخش نشیمن

- تلویزیون - کبریت یا فندک
 - زیرسیگاری - فولدر (پوشه)
 - ساعت - دستمال کاغذی
 - رادیو - پارچ آب
 - گنجی لباس صندوق امانات
 - میز مطالعه - جای لباس
 - فرم خشک شویی - جا چمدانی
 - سجاده - پاشنه کش
 - پتو - بالش
 - براق کننده کفش - صندوق امانت
 - آباژور - یخچال
 - لیوان - کیسه و فرم لاندری
- ص: ۷۰

- قرآن - صندلی نشیمن

- تلفن

Sink دستشویی

Basin لگن

Bathtub tub وان زیر دوش

Toilet (W.C) توالت

Toilet seat محل نشستن توالت فرنگی

Flush سیفون - سیفون کشیدن

Bidet بیده

Soapdish ظرف صابون

Shower shower head دوش، سردوش

Bath rug زیرانداز حمام - قالیچه حمام، موکت

Shampoo شامپو

Bath foam کف (صابون - شامپو - ماده مخصوص حمام کردن)

Shower cap کلاه حمام

Shower curtain پرده حمام

Shower mat (rubber) bath mat زیرپایی مخصوص حمام

Candle-candle stand شمع - جاشمعی

Shoe shine mitt-shoe mat کفش پاک کن

Toilet paper / toilet rolls / toilet tissue کاغذ توالت

Bath towel حوله بزرگ - حوله حمام

Hand/face towel حوله دست / صورت

Disposal bag پاکت بهداشتی

Disposer blader/rasor ریش تراش یک بار مصرف

Blade dispenser جعبه جا تیغی

Hair dryer سشوار

Razor (blade) ریش تراش (تیغ)

Electric shaver ریش تراش برقی

ص: ۷۱

| | |
|-------------------------------------|--|
| Pen ballpoint pen | قلم، خودکار |
| Postcard | کارت پستال (هتل) |
| Envelop | پاکت - پاکت نامه |
| Writing paper-stationary | کاغذنامه |
| (tls) fax paper | کاغذ (فرم مخصوص) فاکس - نمایر یا تلکس |
| Ashtray | زیرسیگاری |
| Telephone tel. directory | تلفن - راهنمای تلفن |
| Television | تلویزیون |
| Radio | رادیو |
| Guest link T.V | میز تلویزیون میهمان |
| Tissue paper | دستمال کاغذی |
| (Waste basket) (waste paper basket) | ظرف زباله |
| Swing kits | کیت خیاطی - اسباب کار خیاطی |
| B/F khob card | آویز مخصوص صبحانه |
| Guest comment form | فرم نظرخواهی از میهمان |
| Pithcer-water pitcher | پارچ آب - پارچ |
| Ice bucket | ظرف یخ |
| (Glass) (bathroom tumbler) | لیوان - لیوان قرقره |
| Bottle opener | درب بطری بازکن |
| Cothes hangers coat hanger | آویز لباس |
| (Closet)s | گنجینه |
| Shelf | طاقچه، قفسه، کتابخانه |
| Laundry froms/bags | کیسه لاندری، لیست لاندری |
| Bed | تخت خواب |
| Bed pad | تشک نازک روی تشک اصلی جهت جلوگیری از کثیف شدن تشک اصلی |

۳ - ۳ - تهیه جدول فعالیت‌ها برای خانه‌دار به همراه زمانبندی و وسایل مورد نیاز

جدول آماده‌سازی یک اتاق در هتل

ردیف موضوع زمان وسایل مورد نیاز توضیحات

۱ تهیه هوا ۳۰ ثانیه پرده‌ها را کنار زده و پنجره‌ها را باز می‌کنیم.

۲ جمع‌آوری زباله ۱ دقیقه کیسه زباله ظروف استفاده شده را جمع‌آوری، زیرسیگاری را خالی و زباله را جمع‌آوری می‌کنیم.

۳ لخت کردن تخت ۲ دقیقه کیسه مخصوص ملحفه‌های کثیف ملحفه‌های کثیف را جمع می‌کنیم.

۴ تمیز کردن حمام ۳ دقیقه مواد شوینده حاوی باکتری‌کش، ضد عفونی‌کننده، برس توالت، پارچه مناسب سیفون را کشیده و

توالت را تمیز می‌کنیم - حمام، دوش، دستشویی را تمیز می‌کنیم - در صورت نیاز کف حمام را نیز تمیز می‌کنیم.

۵ تنظیم تهویه ۳۰ ثانیه پنجره‌ها را بسته و پرده را تنظیم می‌کنیم.

۶ آماده‌سازی تخت ۳ دقیقه ملحفه‌های تمیز تخت را آماده کرده و حوله در حمام قرار می‌دهیم.

۷ گردگیری ۱ دقیقه دستمال نرم در جهت عقربه‌های ساعت کار را انجام می‌دهیم.

۸ پر یا جایگزین کردن ۱ دقیقه نوشیدنی‌های مورد مصرف ظروف را تعویض و نوشیدنی‌ها را جایگزین می‌کنیم.

۹ هور زدن (جارو کردن) ۲ دقیقه جاروبرقی کف اتاق را کاملاً تمیز می‌نماییم.

۱۰ چک کردن ۱ دقیقه اتاق را کاملاً چک کرده؛ در آن را بسته و آن را قفل می‌کنیم.

تمیز کردن اتاق میهمان: خطوط تردد در تصویر بالایی حاکی از انتخاب مسیر نظافت

ص: ۷۳

به صورت غلط می‌باشد که اگر قرار باشد یک خانه‌دار برای نظافت تمام اتاق‌های سهمیه خود از این روش استفاده نماید در انجام کار خود دچار مشکل می‌شود و بسیار خسته ناتوان می‌گردد به طوری که اتاق‌های آخر خود را با بی‌حوصلگی توأم با خستگی انجام خواهد داد.

ص: ۷۴

در تصویر پایین صفحه قبل جهت حرکت خانه‌دار طوری طراحی گردیده است که:
اولاً حداقل تردد را در اتاق و حمام داشته باشد و زمان کمتری را در اتاق صرف نماید.
ثانیا: کارها را به صورت تکراری انجام ندهد.
ثالثا: پایان کار خود را بتواند اندازه‌گیری نماید.
ما در نظافت اتاق‌ها و حمام باید تمام اسباب و وسایل اتاق را تحت پوشش نظافت قرار دهیم.
ص: ۷۵

گزارش بازدید اتاق

شماره اتاق: گزارش بازدید اتاق تاریخ بازدید:

اتاق

ارزشیابی

- ۱- در و شماره اتاق تمیز می‌باشد.
- ۲- قاب در ورودی بدون رنگ رفتگی و تمیز می‌باشد.
- ۳- موکت، جارو برقی شده و لکه ندارد.
- ۴- دمای اتاق مطلوب است.
- ۵- کمد تمیز بوده و در آن بی‌صدا باز می‌شود.
- ۶- جالباسی‌ها (۸ عدد) وجود دارند.
- ۷- طبقات داخل کمد تمیز می‌باشند.
- ۸- دیوارهای کمد بدون رنگ رفتگی و تمیز هستند.
- ۹- درهای ورودی اتاق و حمام روغن کاری شده‌اند.
- ۱۰- سطح، کناره‌ها و جلوی میز تحریر تمیز می‌باشند.
- ۱۱- چراغ روی میز تحریر سالم است.
- ۱۲- کشوری میز تحریر دارای جانماز، قرآن و مواد اطلاعاتی بوده و خوب باز و بسته می‌شود.
- ۱۳- تمام چراغ‌ها و حباب‌ها کار می‌کند و بدون شکستگی هستند.
- ۱۴- چراغ‌های مطالعه خوب کار می‌کند و کلاهمشان بدون پارگی و تمیز هستند.
- ۱۵- میز کنار تخت تمیز و بدون رنگ رفتگی می‌باشد.
- ۱۶- تلفن تمیز و ضد عفونی شده است.
- ۱۷- دفتر یادداشت و خودکار کنار تلفن وجود دارد.
- ۱۸- صندلی و مبل‌ها تمیز و بدون پارگی هستند.

ادامه گزارش بازدید اتاق

شماره اتاق: گزارش بازدید اتاق تاریخ بازدید:

ص: ۷۶

اتاق

ارزشیابی

- ۱۹- میز جلوی مبل‌ها تمیز و بدون شکستگی و رنگ‌رفتگی می‌باشند.
- ۲۰- تلویزیون تمیز و گردگیری شده است و خوب کار می‌کند.
- ۲۱- یخچال تمیز و آماده به کار است.
- ۲۲- لیوان‌ها و پارچ آب تمیز و براق و در نایلون پیچیده و روی یک سینی قرار دارند.
- ۲۳- سطل زباله تمیز و نایلون زباله دارد.
- ۲۴- دیوارها تمیز، بدون رنگ‌رفتگی و خراش می‌باشند.
- ۲۵- تخت‌ها اصولی درست شده‌اند.
- ۲۶- سر تخت‌ها اصولی درست شده‌اند.
- ۲۷- تابلوهای روی دیوار تمیز و بدون غبار می‌باشند.
- ۲۸- آینه‌ها تمیز و براق می‌باشند.
- ۲۹- زیرسیگاری‌ها تمیز و براق هستند.
- ۳۰- پنجره‌ها تمیز و به خوبی باز می‌شوند.
- ۳۱- پرده‌ها تمیز و بدون پارگی است و به طور اصولی آویزان می‌باشند.
- ۳۲- اتاق بوی مطبوع می‌دهد. (بوی رطوبت و غیره نمی‌دهد).
- ۳۳- دستمال کاغذی وجود دارد.
- ۳۴- کارت مزاحم نشوید روی دستگیره در قرار دارد.

ص: ۷۷

۴- تهیه و چک‌لیست‌ها برای کنترل عملکرد خانه‌دارها

گزارش بازدید حمام

حمام

ارزشیابی

- ۱- داخل و بیرون در حمام تمیز و بدون لکه می‌باشد.
- ۲- قاب در تمیز و بدون رنگ‌رفتگی می‌باشد.
- ۳- کف حمام، کاشی‌ها و بندکشی‌ها تمیز و سالم می‌باشند.
- ۴- آینه‌ها تمیز و براق هستند.
- ۵- قاب آینه و جا صابونی تمیز و براق هستند.
- ۶- دستشویی تمیز، براق و خشک می‌باشد.
- ۷- شیرها و سرشیرها تمیز و بدون لکه می‌باشند.
- ۸- تمام حوله‌ها در جای خودشان قرار دارند و به خوبی آویزان شده‌اند.
- ۹- لوله‌کشی زیر دستشویی تمیز و غبارروبی شده است.
- ۱۰- فلاش (سیفون) توالت تمیز و به خوبی کار می‌کند.
- ۱۱- در توالت تمیز می‌باشد. (توالت فرنگی).
- ۱۲- جای نشستن روی توالت تمیز، براق و خشک می‌باشد. (توالت فرنگی)
- ۱۳- کاسه توالت تمیز است و دارای آب تمیز می‌باشد. (توالت فرنگی)
- ۱۴- پشت توالت تمیز و شسته است. (توالت فرنگی)
- ۱۵- دستمال توالت در جای خود قرار دارد.
- ۱۶- دستمال اضافه برای توالت فرنگی موجود است.
- ۱۷- جای پا و اطراف توالت تمیز و براق می‌باشد. (توالت ایرانی)
- ۱۸- کاسه توالت براق، تمیز و خشک می‌باشد. (توالت ایرانی)
- ۱۹- شلنگ آب برای توالت، (گرم و سرد) موجود است.
- ۲۰- شلنگ به وسیله قلاب از دیوار آویزان است.

ادامه گزارش بازدید حمام

ص: ۷۸

حمام

ارزشیابی

- ۲۱- شلنگ براق و تمیز است.
- ۲۲- پرده دوش تمیز و به خوبی آویزان می‌باشد.
- ۲۳- تمام کاشی‌های دیوارها تمیز و براق هستند.
- ۲۴- بندکشی بین کاشی‌ها بدون شکستگی می‌باشد.
- ۲۵- تمام شیرها براق و بدون لکه می‌باشند.
- ۲۶- لوله‌کشی‌ها به خوبی کار می‌کنند.
- ۲۷- وان تمیز، براق و خشک است.
- ۲۸- سطل زباله تمیز و دارای کیسه زباله می‌باشد.
- ۲۹- تمام چراغ‌ها به خوبی کار می‌کنند.
- ۳۰- قاب چراغ‌ها تمیز و شفاف هستند.
- ۳۱- صابون و شامپوی رایگان وجود دارد.
- ۳۲- بوی مطبوع و سالم در حمام وجود دارد.
- ۳۳- سشوار در جای خود قرار دارد و سالم است.

ص: ۷۹

امکانات موجود در اتاق

(الوسائل الموجوده فی الغرفه)

نام فارسی نام عربی نام فارسی نام عربی

دستشویی مغسله کفش پاک کن ماسحه احدىه

لگن طشت کاغذ توالت ورق حمامات

وان زیر دوش ون تحت الدوش حوله بزرگ - حوله حمام بکشیر کبیر - بکشیر حمام

توالت حمامات حوله دست / صورت منشفه ید / وجه

محل نشستن توالت فرنگی مکان جلوس حمام فرنجی پاکت بهداشتی ظروف صحی

سیفون، سیفون کشیدن سیفون - صلب السیفون ریش تراش یک بار مصرف مکنه حلاقه استعمال واحد

بیده بیده جعبه جا تیغی علبه شفرات

ظرف صابون قاعده صابون سشورا سشورا

دوش - سردوش دوش - رأس الدوش ریش تراش مکینه حلاقه (شفره)

زیرانداز حمام - قالیچه حمام - موکت فرش حمام - سجاد حمام - موکت ریش تراش برقی مکینه حلاقه کهربائیه

شامپو شامبو لیف حمام لیفه حمام

کف صابون - شامپو - ماده مخصوص حمام کردن رغوه (صابون - شامبو - ماده خاصه للغسیل) سوهان ناخن میرد اظافر

کلاه حمام طاقیه حمام مسواک فرشاه اسنان

پرده حمام برادی حمام خمیر دندان معجون اسنان

زیرپایی مخصوص حمام فرش حمام خاصه پاشنه کفش حذوه حذا

شمع - جاشمعی شمع - قاعده شمع شیر آب حنفیه ماء

امکانات موجود در حمام

(الوسائل الموجوده فی الحمام)

ص: ۸۰

نام فارسی نام عربی نام فارسی نام عربی
 قلم - خودکار قلم رصاص - قلم جاف آویز مخصوص صبحانه قائمه علاقه القطور
 کارت پستال (هتل) بطاقه اعلان (الفندق) فرم نظرخواهی از میهمان قائمه آراء الضیوف
 پاکت - پاکت نامه ظروف - ظرف رساله پارچ آب - پارچ ابریق ماء - ابریق
 کاغذنامه ورق رسایل ظرف یخ کاسه تلج
 کاغذ (فرم مخصوص) فاکس - نمابر یا تلفکس کاغذ (فرم مخصوص) فاکس - نمابر یا تلفکس لیوان - لیوان قرقره کاسه - کاسه
 فرشاه
 زیرسیگاری صحن سجائر درب بطری باز کن مفتاح قنینه
 تلفن - راهنمای تلفن تلفن - دفتر تلفن آویز لباس علاقه ملبس
 تلویزیون تلفزیون گنجه خزنه
 رادیو رادیو طاقچه - قفسه طاقچه کتابخانه رفوف - رف مکتبه
 میز تلویزیون - میهمان طاولة تلفزیون - ضیافه کیسه لاندری - لیست لاندری کیس المصبغه - قائمه المصبغه
 دستمال کاغذی محارم تخت خواب سریر
 ظرف زباله سله مهملات تشک نازک روی تشک اصلی جهت جلوگیری از کثیف شدن تشک اصلی فرشاه سریر
 کیت خیاطی - اسباب کار خیاطی عده خیاطه - وسایل الخیاطه
 ص: ۸۱

۵- مقررات مربوط به ورود و خروج خانه‌دار به اتاق میهمان

طریقه ورود به اتاق

اشاره

ابتدا با دست دو ضربه آهسته به در نواخته و کمی مکث می‌نماییم، اگر میهمان در اتاق بود و جواب داد می‌بایست با صدای رسا اعلام کرد «خانه‌داری» و اجازه تمیز کردن گرفت. اگر میهمان اجازه داد وارد شده و اتاق را تمیز و مرتب می‌نماییم، در غیر این صورت در وقت مناسب‌تری بازگشته و کار را انجام می‌دهیم.

ص: ۸۲

اگر پس از زدن دو ضربه اول جوابی شنیده نشد پس از حدود ۱۰ الی ۱۵ ثانیه دوباره در می‌زنیم چنانچه صدایی به گوش نرسید پس از حدود ۵ ثانیه برای بار سوم این عمل را تکرار می‌کنیم و در صورت نشنیدن پاسخ با کلید آهسته در را اندکی باز می‌کنیم، در این صورت ممکن است سه حالت وجود داشته باشد:

۱- در توسط زنجیر از داخل بسته باشد، در این صورت در را آهسته می‌بندیم.

۲- ممکن است اتاق از داخل قفل نبوده ولی میهمان داخل اتاق یا حمام باشد که در این صورت در را آهسته بسته و خارج می‌شویم.

۳- ممکن است اتاق خالی باشد در این صورت در حال باز کردن در، در زده و می‌گوییم «خانه‌داری» و چنانچه صدایی شنیده نشد و کاملاً از عدم وجود میهمان در اتاق اطمینان حاصل شد در اتاق را کاملاً باز گذارده تا نظافت آن به اتمام برسد. تذکر: در صورتی که میهمان خارجی بود از کلمه معادل خانه‌داری " Housekeeping " استفاده می‌نماییم.

۴- قوانین و مقررات کارت مزاحم نشوید

روش ۱

هدف: اطمینان از سلامتی و ایمنی میهمانان

۱- سرپرستی طبقات به خانه‌داری اطلاع می‌دهند که تعدادی از اتاق‌ها توسط اتاق‌دارهای شیفت اول تمیز و مرتب نشده‌اند زیرا آن‌ها یا دو قفله بوده یا دارای کارت مزاحم نشوید بر روی در می‌باشند.

۲- لیستی از اتاق‌های دو قفله یا دارای کارت مزاحم نشوید تهیه می‌شود.

۳- مدیر خانه‌داری یا معاون ایشان یا میهمانان اتاق‌های مذکور تلفنی تماس گرفته و

ص: ۸۳

سؤال می‌کند که آیا ایشان هستند، اتاقشان سرویس شود یا خیر؟ و چه ساعتی برای این امر مناسب می‌باشد؟
۴- اگر از اتاق پاسخی شنیده نشد سرپرست خانه‌داری خود شخصا اتاق را بازرسی می‌کند. (توصیه می‌شود که این امر همراه با یک نماینده از انتظامات صورت پذیرد).

روش ۲

۱- پس از گزارش سرپرستان طبقات به خانه‌داری و تهیه لیست این اتاق‌ها، در زمان معین (حدود ساعت ۱۴) کارت مخصوصی (که روی آن نوشته شده است «لطفا پشت کارت را ملاحظه کنید») از زیر در به داخل اتاقی که دو قفله است و یا علامت مزاحم نشوید دارد انداخته می‌شود.

میهمان عزیز ما نتوانستیم اتاق شما را در ساعت مرتب کنیم زیرا:

الف: کارت مزاحم نشوید روی درب بود.

ب: درب از داخل دو قفله بود.

خواهشمند است با خانه‌داری با شماره داخلی تماس گرفته و اطلاع دهید در چه ساعتی مایلید اتاق شما سرویس شود.....

۲- اگر در زمانی که گزارش بعد از ظهر تهیه می‌شود و اتاق هنوز دو قفله بوده و یا دارای علامت مزاحم نشوید باشد و میهمان هم تماس نگرفته باشد. ایشان تماس گرفته و اقدامات روش یک دنبال می‌گردد.

تذکر: گاهی اوقات میهمانانی که نیمه شب یا نزدیک صبح به هتل می‌رسند از مسؤول پذیرش تقاضا می‌کنند که خانه‌داری تا ساعت مشخصی جهت سرویس به اتاق مراجعه نمایند که پذیرش نیز این موضوع را به خانه‌داری اعلام می‌دارد.

نکاتی که خانه‌دار در هتل باید به آن توجه کند

- بررسی طبقات در اختیار (۲ تخته - ۳ تخته - تو در تو - ...).

- داشتن یک نسخه پلان از هتل (از مدیر ثابت دریافت شود).

- آشنایی با افرادی که در بخش خانه‌داری (عوامل بومی) در طبقات کار می‌کنند.

ص: ۸۴

- در صورت لزوم و با کسب اجازه از ستاد با هماهنگی مدیر ثابت ایرانی داشتن یک کلید مادر (مستر کارت).
- بازدید از اطاق‌ها بعد از انجام نظافت (لوازم مورد نیاز آب میوه + آب).
- بررسی آب معدنی طبقات، آبجوش طبقات، فلاسک‌ها که در داخل اتاق می‌باشد.
- بررسی و تذکرات لازم در خصوص نظافت کریدورها و آسانسورها و خروجی‌ها.
- تهیه گزارش انجام کار از مجموعه که در اختیار می‌باشد.
- تهیه گزارش خانه‌داری.

پرسش‌ها

- ۱- خانه‌داری را تعریف نمایید و بخش‌های مهم آن را نام ببرید.
- ۲- معادل فارسی واژه‌های DND ، V.R ، O.R ، C.O ، O.O.O را بنویسید و در مورد هر یک توضیح مختصری بنویسید.
- ۳- در گزارش اتاق که توسط خانه‌دارها تکمیل می‌شود باید به چه نکاتی توجه نماییم.

جوانه‌های اندیشه

بعنوان مدیر ثابت هتل جدول زمان‌بندی آماده‌سازی یک اتاق در هتل را بیان نمایید.

یادداشت

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

ص: ۸۵

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

ص: ۸۶

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

فصل ششم

آشنایی با واحد پذیره در هتل

اشاره

(فرانت آفیس)

ص: ۸۷

آشنایی با واحد پذیره در هتل
(فرانت آفیس)

۱- تعریف پذیره

پذیره محل اولین برخورد میهمان هنگام ورود و آخرین تماس میهمان در موقع خروج می‌باشد و از این محل است که میهمان با دیگر قسمت‌ها و کارکنان هتل آشنا می‌شود.
پذیره مسئول فروش اتاق به میهمان از طریق روش‌های معین رزرو و پذیرش می‌باشد.
در اختیار گذاشتن اتاق به مشتری برای استفاده به مدت معین با قیمت مشخص روزانه همراه با عقد قرارداد (کارت پذیرش) می‌باشد.

۲- سازمان‌دهی پذیره

سازمان‌دهی تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار دارد ولیکن حوزه فعالیت این واحد شامل خدمات میهمان، مخابرات، پذیرش، رزرواسیون، اطلاعات و صندوق می‌باشد.

سازماندهی واحد فرانت آفیس (چارت تشکیلاتی)

ص: ۸۹

پذیره

معاون

خدمات میهمان

مخابرات

پذیرش

رزرواسیون

اطلاعات

صندوق

دریان تلفن - فکس کار اصلی رزرو اتاق اطلاعات خارج و داخل انجام کلیه دریافت‌ها
چمدان‌بر (راهنما) پست الکترونیکی پذیرش برای میهمان اطلاعات خارج از هتل: و پرداخت‌ها
متصدی آسانسور صبح بخیر ۶-۱۲ میهمان است و گروه خطوط مترو، موزه
راننده بعدازظهر بخیر ۱۲-۱۹ رستورانها - آثار باستانی،
شب بخیر ۱۹-۲۴ ثبت نام تور یک روزه.
وقت بخیر ۶-۲۴ اطلاعات داخل هتل:
ص: ۹۰

- ۱- کارت مشخصات
- ۲- استفاده کننده کارت پلیس
- ۳- استفاده کننده بازاریابی

انتخاب محل پذیرش

- ۱- سهولت دسترسی میهمان در انتخاب محل پذیرش بسیار مهم است.
- ۲- طراحی زیبا و مناسب میز پذیرش که جلب توجه نماید.
- ۳- بلندی میز پذیرش ۱۱۵ سانتی متر و دو طبقه باشد تا از طبقه زیرین جهت قرار دادن کارت پذیرش و کارت ذخیره و فرم‌ها و بروشورها و همچنین کامپیوتر استفاده شود.
- ۴- در طراحی فضاهای مربوط به بخش‌های مختلف پذیره، قسمت‌های صندوق و پذیرش و اطلاعات در ارتباط مستقیم با میهمان قرار می‌گیرند.

پذیرش

مواردی که باید عوامل پذیرش به آن دقت کنند:

خوش آمدگویی (پذیرش یا مدیر)

تحويل گرفتن پاسپورت

آمار

- ۱- تعداد زائرین (مرد + زن)
- ۲- تعداد زائرین که به هر دلیل حضور پیدا نکردند.
- ۳- تعداد زائرین مریض و مشکل دار.
- تحويل برگه مربوطه به چگونگی کار در یک هفته به مدیر راهنما.
- جوابگو به مشکلات و رسیدگی به اوضاع.
- راهنمایی مدیر راهنما در خصوص جوابگویی به تلفن.
- چک کردن لابی در خصوص نظافت سرویس بهداشتی، لابی و ...
- اطلاع رسانی به زائرین (با برجسب‌ها از سوی ستاد و نصب بر روی دیوار لابی).
- روابط فرهنگی (با توجه به شرح وظایف فرهنگی از سوی ستاد یا سازمان حج).
- رفع کمبودهای اتاق‌ها و نیازهای مربوط به زائرین در بخش‌های مختلف (هماهنگی

ص: ۹۱

با خانه‌داری).

آماده کردن زائرین جهت بدرقه با هماهنگی مدیر راهنما (خروج از مدینه و مکه).

- بررسی اتوبوس جهت خروج و تحویل آن به مدیر راهنما.

- تحویل گرفتن کلیدها و تحویل دادن پاسپورت‌ها و اعلام خسارت‌های ناشی از حضور زائرین.

- تحویل گرفتن فرم‌هایی که قبل تر داده شده بود (مانند ارزش‌یابی).

- بررسی اشکالات و یا خسارت‌های وارده با هماهنگی واحد خانه‌داری هتل و مدیر راهنما.

- بررسی و انتقال اشیای گم شده و پیدا شده.

استانداردهای انجام کار در پذیرش

۱- تدوین شرح وظایف و استانداردهای انجام کار برای پرسنل.

۲- تدوین گردش کار و ارتباط پذیرش با سایر قسمت‌ها نظیر خانه‌داری لانداری و غیره.

۳- مقررات مربوط به گم شدن اجناس.

۴- مقررات مربوط به میهمان.

الف) فقط شخصی از اتاق می‌تواند استفاده کند که نزد پذیرش هتل ثبت نام نموده است.

ب) اگر میهمان بدون سؤال از خدمات هتل استفاده کند باید بهای آن را پرداخت نماید.

ج) میهمان اجازه پخت و پز در هتل را ندارد.

واژه‌های رایج در پذیرش

- هتل زنجیره‌ای (CHAINS HOTEL)

- اشخاص خیلی مهم (V.I.P)

- صورت‌حساب میهمان (FOLIO)

- صندوق امانت (SAFE BO ×)

- کارت پذیرش (REGISTRATION CARD)

ص: ۹۲

- گم شده و پیدا شده‌ها (COST AND FOUND)

پرسش‌ها

- ۱- پذیره را تعریف نمایید.
- ۲- بخش‌های مختلف واحد پذیره در هتل را نام ببرید.
- ۳- سه نکته مهم در انتخاب محل پذیره را ذکر نمایید.

جوانه‌های اندیشه

بعنوان مدیر ثابت هتل چه وظایفی را برای پذیرشگر ایرانی قائل بوده و نحوه ارتباط با پذیرشگر بومی را چگونه تنظیم می‌نمایند؟

ص: ۹۳

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

ص: ۹۴

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

ص: ۹۵

آشنایی با واحد غذا و نوشابه در هتل «F&B»

تعریف واحد غذا و نوشابه

غذا و نوشابه واحد بسیار مهمی در هتل می‌باشد که وظیفه اصلی آن تأمین غذا و نوشیدنی‌های سرد و گرم به همراه ارائه سرویس‌های متنوع غذا و نوشیدنی می‌باشد.

سازماندهی واحد غذا و نوشابه:

مدیر

معاون

آشپزخانه

رستوران

سالن تشریفات

روم سرویس

ص: ۹۹

کافی شاپ

انبارها

آشپزخانه

مسئولیت اصلی آشپزخانه با سرآشپز **Chief** می‌باشد که خصوصیات ذیل را دارا می‌باشد.

- توانایی سرپرستی

- توان سازماندهی آشپزخانه

- مهارت کافی در پخت غذاهای ایرانی و فرنگی

- آشنایی با شناخت علمی غذاهای مختلف و میزان کالری‌ها

- داشتن مهارت و دانش چیدمان آشپزخانه

معمولاً در آشپزخانه افرادی چون آشپزها، کمک آشپزها، تخته کار، قناد، ظرفشوی، نظافت‌چی زیر نظر سرآشپز فعالیت می‌نمایند.

رستوران

در رستوران‌ها پس از مدیر و معاون رستوران نقش اصلی برعهده سرمیزبان‌ها می‌باشد که وظایف ذیل را به عهده دارند.

- خوش آمدگویی به میهمان

- هدایت میهمان به سر میز

- دادن منوی غذایی به میهمان

- دادن صورت حساب به میهمان

ضمناً میزبان‌ها، کمک میزبان‌ها وظایف خود را زیر نظر سرمیزبان انجام خواهند داد.

ص: ۱۰۰

روم سرویس

مسئولیت اصلی واحد روم سرویس ارایه غذا و نوشیدنی در داخل اتاق میهمان می‌باشد و فعالیت این قسمت ۲۴ ساعته بوده و منوی غذا و نوشیدنی روم سرویس محدود می‌باشد.

کافی شاپ

محل عرضه نوشیدنی سرد و گرم غیرالکلی به همراه خوراکی‌های سبک مانند انواع شیرینی‌ها و اسنک‌ها می‌باشد. مشاغل مهم در کافی شاپ عبارتند از:

- دسرزن گرم
- دسرزن سرد
- میزبان
- کمک میزبان
- نظافت چی
- صندوق‌دار

استانداردهای انجام کار

تاکنون روش‌های مختلفی جهت سرو غذا و نوشیدنی شناسایی شده است.

مهمترین این روش‌ها عبارتند از:

- ۱- روش بشقابی
- ۲- روش انگلیسی
- ۳- روش فرانسوی
- ۴- روش روسی
- ۵- روش آلمانی

مناسب‌ترین روش برای سرو غذا و نوشیدنی در ایام عمره استفاده از روش بشقابی می‌باشد. در روش بشقابی از استانداردهای عمومی ذیل استفاده می‌شود:

- کلیه آرم‌ها و نشان‌های روی ظروف باید در رؤیت میهمان باشد.

ص: ۱۰۱

- جهت حرکت سرویس مانند عقربه‌های ساعت است.
- سرو غذا از سمت راست میهمان است.
- سرو نوشیدنی از سمت راست میهمان است.
- حمل ظروف غذا توسط میزبان با دست چپ صورت می‌گیرد و با دست راست ارایه می‌گردد.
- آماده‌سازی مکان سرویس قبل از ورود میهمان صورت می‌گیرد.
- هنگام ورود میهمانان باید به آنان خوش آمد گفت.
- هنگام ورود میهمانان ایشان را به طرف میزها راهنمایی می‌کنیم.

مواردی که باید در عمره در واحد غذا و نوشابه عوامل دقت شود:

- بررسی تعداد میز و صندلی موجود نسبت به زائرین زن و مرد.
- ایجاد برنامه‌ریزی در خصوص روز جمعه (جهت پرسنل بومی).
- آماده کردن سرویس میزها توسط افراد بومی هتل (یا عوامل ایرانی).
- هماهنگی با آشپزخانه در خصوص زمان توزیع و سرو غذا.
- هماهنگی با انبار در خصوص تحویل اجناس جهت صبحانه، نهار و شام (دسر).
- هماهنگی با پذیرش در خصوص آمار به زائرین.
- برنامه‌ریزی در خصوص ساعت و زمان سرو غذا در صورت کمبود جا با هماهنگی مدیر ثابت.

آشپزخانه (پخت متمرکز)

- * زمان تحویل هیترها.
- * آمادگی در ایجاد روابط بهتر با حضور در رستوران با هماهنگی سرپرست رستوران.
- * اطلاع از میزان و مقدار سرو (پرس غذا).
- * ایجاد نظم و نظافت در موقع سرو غذا.
- * دقت در چیدمان (دور میز و دکور غذا) و ارسال آن توسط عوامل.
- * پوشیدن لباس فرم آشپز (کلاه، دست‌کش، پیش‌بند).
- * دقت در روشن بودن هیتتر.

* جمع‌آوری لوازم اضافه از قسمت توزیع غذا.

عوامل آشپزخانه

- * آشپز: وظیفه آشپز تولید غذا می‌باشد.
- * تخته کار: آماده‌سازی انواع گوشتها برای پخت و کباب می‌باشد.
- * کمک آشپز: وظیفه کمک آشپز آماده کردن مواد اولیه برای پخت می‌باشد.
- * ظرف شوی: وظیفه ظرف شوی شستشوی کلیه‌ی ظروف می‌باشد.
- * نظافت‌چی: وظیفه نظافت‌چی نظافت محیط آشپزخانه است.

پرسش‌ها

- ۱- تعریف واحد غذا و نوشابه را بنویسید؟
- ۲- واحد غذا و نوشابه در هتل شامل چه قسمت‌هایی می‌باشد؟
- ۳- تفاوت کافی شاپ و رستوران را بیان نمایید؟
- ۴- مهم‌ترین روش‌های سرویس‌دهی را بیان نمایید؟

جوانه‌های اندیشه

شما به عنوان مدیر ثابت هتل و با توجه به محدودیت‌های موجود در سالن‌های غذاخوری چه نوع روشی را برای سرویس‌دهی انتخاب می‌نمایید؟

ص: ۱۰۳

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

ص: ۱۰۴

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

ص: ۱۰۵

**منابع:**

- (۱) نشریه هتل.
- (۲) سایت www.Hoteldary.com آقای ژیان دربندی.
- (۳) اتاقدار هتل؛ حمید آقا سامان، هنرستان هتلداری پارسیان، ۱۳۸۶.
- (۴) جزوه هتلداری در عمره؛ عندلیب - درزی.

ص: ۱۰۶

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

ص: ۱۰۷

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

ص: ۱۰۸

درباره مرکز

بسم الله الرحمن الرحيم

جَاهِدُوا بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ (سوره توبه آیه ۴۱)

با اموال و جانهای خود، در راه خدا جهاد نمایید؛ این برای شما بهتر است اگر بدانید حضرت رضا (علیه السلام): خدا رحم نماید بنده‌ای که امر ما را زنده (و برپا) دارد ... علوم و دانشهای ما را یاد گیرد و به مردم یاد دهد، زیرا مردم اگر سخنان نیکوی ما را (بی آنکه چیزی از آن کاسته و یا بر آن بیفزایند) بدانند هر آینه از ما پیروی (و طبق آن عمل) می کنند

بنادر البحار-ترجمه و شرح خلاصه دو جلد بحار الانوار ص ۱۵۹

بنیانگذار مجتمع فرهنگی مذهبی قائمیه اصفهان شهید آیت الله شمس آبادی (ره) یکی از علمای برجسته شهر اصفهان بودند که در دلدادگی به اهل بیت (علیهم السلام) بخصوص حضرت علی بن موسی الرضا (علیه السلام) و امام عصر (عجل الله تعالی فرجه الشریف) شهره بوده و لذا با نظر و درایت خود در سال ۱۳۴۰ هجری شمسی بنیانگذار مرکز و راهی شد که هیچ وقت چراغ آن خاموش نشد و هر روز قوی تر و بهتر راهش را ادامه می دهند.

مرکز تحقیقات قائمیه اصفهان از سال ۱۳۸۵ هجری شمسی تحت اشراف حضرت آیت الله حاج سید حسن امامی (قدس سره الشریف) و با فعالیت خالصانه و شبانه روزی تیمی مرکب از فرهیختگان حوزه و دانشگاه، فعالیت خود را در زمینه های مختلف مذهبی، فرهنگی و علمی آغاز نموده است.

اهداف: دفاع از حریم شیعه و بسط فرهنگ و معارف ناب ثقلین (کتاب الله و اهل البیت علیهم السلام) تقویت انگیزه جوانان و عامه مردم نسبت به بررسی دقیق تر مسائل دینی، جایگزین کردن مطالب سودمند به جای بلوتوث های بی محتوا در تلفن های همراه و رایانه ها ایجاد بستر جامع مطالعاتی بر اساس معارف قرآن کریم و اهل بیت علیهم السلام با انگیزه نشر معارف، سرویس دهی به محققین و طلاب، گسترش فرهنگ مطالعه و غنی کردن اوقات فراغت علاقمندان به نرم افزار های علوم اسلامی، در دسترس بودن منابع لازم جهت سهولت رفع ابهام و شبهات منتشره در جامعه عدالت اجتماعی: با استفاده از ابزار نو می توان بصورت تصاعدی در نشر و پخش آن همت گمارد و از طرفی عدالت اجتماعی در تزریق امکانات را در سطح کشور و باز از جهتی نشر فرهنگ اسلامی ایرانی را در سطح جهان سرعت بخشید.

از جمله فعالیت های گسترده مرکز :

الف) چاپ و نشر ده ها عنوان کتاب، جزوه و ماهنامه همراه با برگزاری مسابقه کتابخوانی

ب) تولید صدها نرم افزار تحقیقاتی و کتابخانه ای قابل اجرا در رایانه و گوشی تلفن همراه

ج) تولید نمایشگاه های سه بعدی، پانوراما، انیمیشن، بازیهای رایانه ای و ... اماکن مذهبی، گردشگری و ...

د) ایجاد سایت اینترنتی قائمیه www.ghaemiyeh.com جهت دانلود رایگان نرم افزار های تلفن همراه و چندین سایت مذهبی

دیگر

ه) تولید محصولات نمایشی، سخنرانی و ... جهت نمایش در شبکه های ماهواره ای

و) راه اندازی و پشتیبانی علمی سامانه پاسخ گویی به سوالات شرعی، اخلاقی و اعتقادی (خط ۲۳۵۰۵۲۴)

ز) طراحی سیستم های حسابداری، رسانه ساز، موبایل ساز، سامانه خودکار و دستی بلوتوث، وب کیوسک، SMS و ...

ح) همکاری افتخاری با دهها مرکز حقیقی و حقوقی از جمله بیوت آیات عظام، حوزه های علمیه، دانشگاهها، اماکن مذهبی مانند

مسجد جمکران و ...

ط) برگزاری همایش ها، و اجرای طرح مهد، ویژه کودکان و نوجوانان شرکت کننده در جلسه
 ی) برگزاری دوره های آموزشی ویژه عموم و دوره های تربیت مربی (حضور و مجازی) در طول سال
 دفتر مرکزی: اصفهان/خ مسجد سید/ حد فاصل خیابان پنج رمضان و چهارراه وفائی / مجتمع فرهنگی مذهبی قائمیه اصفهان
 تاریخ تأسیس: ۱۳۸۵ شماره ثبت: ۲۳۷۳ شناسه ملی: ۱۰۸۶۰۱۵۲۰۲۶

وب ســـــایت: www.ghaemiyeh.com ایمیل: Info@ghaemiyeh.com فروشگاه اینترنتی:

www.eslamshop.com

تلفن ۲۵-۲۳-۲۳۵۷۰۲۳ (۰۳۱۱) فکس ۲۳۵۷۰۲۲ (۰۳۱۱) دفتر تهران ۸۸۳۱۸۷۲۲ (۰۲۱) بازرگانی و فروش ۰۹۱۳۲۰۰۰۱۰۹ امور
 کاربران (۰۳۱۱) ۲۳۳۳۰۴۵

نکته قابل توجه اینکه بودجه این مرکز؛ مردمی، غیر دولتی و غیر انتفاعی با همت عده ای خیر اندیش اداره و تامین گردیده ولی
 جوابگوی حجم رو به رشد و وسیع فعالیت مذهبی و علمی حاضر و طرح های توسعه ای فرهنگی نیست، از اینرو این مرکز به فضل
 و کرم صاحب اصلی این خانه (قائمیه) امید داشته و امیدواریم حضرت بقیه الله الاعظم عجل الله تعالی فرجه الشریف توفیق
 روزافزونی را شامل همگان بنماید تا در صورت امکان در این امر مهم ما را یاری نمایندانشالله.

شماره حساب ۰۶۲۱۰۶۰۹۵۳، شماره کارت: ۶۲۷۳-۶۲۳۱-۵۳۳۱-۳۰۴۵-۱۹۷۳ و شماره حساب شبا: -۰۶۲۱-۰۰۰۰-۰۰۰۰-۰۰۰۰-۰۱۸۰-۰۹ IR
 به نام مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان نزد بانک تجارت شعبه اصفهان - خیابان مسجد سید

ارزش کار فکری و عقیدتی

الاحتجاج - به سندش، از امام حسین علیه السلام -: هر کس عهده دار یتیمی از ما شود که محنت غیبت ما، او را از ما جدا کرده
 است و از علوم ما که به دستش رسیده، به او سهمی دهد تا ارشاد و هدایتش کند، خداوند به او می فرماید: «ای بنده بزرگوار
 شریک کننده برادرش! من در کرم کردن، از تو سزاوارترم. فرشتگان من! برای او در بهشت، به عدد هر حرفی که یاد داده است،
 هزار هزار، کاخ قرار دهید و از دیگر نعمت ها، آنچه را که لایق اوست، به آنها ضمیمه کنید.»

التفسیر المنسوب إلى الإمام العسکری علیه السلام: امام حسین علیه السلام به مردی فرمود: «کدام یک را دوست تر می داری: مردی
 اراده کشتن بینوایی ضعیف را دارد و تو او را از دستش می رهایی، یا مردی ناصبی اراده گمراه کردن مؤمنی بینوا و ضعیف از
 پیروان ما را دارد، اما تو دریچه ای [از علم] را بر او می گشایی که آن بینوا، خود را بیدان، نگاه می دارد و با حجّت های خدای متعال،
 خصم خویش را ساکت می سازد و او را می شکند؟».

[سپس] فرمود: «حتماً رهاندن این مؤمن بینوا از دست آن ناصبی. بی گمان، خدای متعال می فرماید: «و هر که او را زنده کند، گویی
 همه مردم را زنده کرده است»؛ یعنی هر که او را زنده کند و از کفر به ایمان، ارشاد کند، گویی همه مردم را زنده کرده است، پیش
 از آن که آنان را با شمشیرهای تیز بکشد.».

مسند زید: امام حسین علیه السلام فرمود: «هر کس انسانی را از گمراهی به معرفت حق، فرا بخواند و او اجابت کند، اجری مانند
 آزاد کردن بنده دارد.».



مرکز تحقیقات و ترجمه

اصفهان

گامگاه

WWW



برای داشتن کتابخانه های تخصصی
دیگر به سایت این مرکز به نشانی

www.Ghaemiyeh.com

www.Ghaemiyeh.net

www.Ghaemiyeh.org

www.Ghaemiyeh.ir

مراجعه و برای سفارش با ما تماس بگیرید.

۰۹۱۳ ۲۰۰۰ ۱۰۹

