



👉 طبقه بندی هتل ها

👉 طبقه بندی امکانات اتاق ها

👉 قوانین هتلداری و عوامل هتل

## طبقه بندی هتل ها

طرح و برنامه



مدت اقامت



انواع اتاق



تعداداتاق



اهلیت



درجه



مکان



نوع میهمان



## طبقه بندی امکانات اتاق ها

انواع حمام      انواع ملحفه      انواع تشک      انواع تخت



انواع صندوق امانت      انواع حوله      سرویس لازم اتاق



انواع آسانسور      انواع کلید      انواع زیرسری      انواع آویز



## قوانین هتلداری

و

## عوامل هتل



Total Number of Guest Rooms Provided	Number of Required Rooms Without Roll-In Showers	Number of Required Rooms With Roll-In Showers
1 to 25	کوچک - کمتر از ۲۵	
26 to 50	متوسط - بین ۲۶ تا ۱۰۰	
51 to 75		
76 to 100		
101 to 150	Grande Hotel بزرگ - بین ۱۰۱ تا ۳۰۰	
151 to 200		
201 to 300		
301 to 400	خیلی بزرگ - از ۳۰۱ به بالا	
401 to 500		
501 to 1000		
1001 and over		

تعداد اتاق



## آشنایی با انواع اتاق ها و فضای اقامتی در هتل ها



- 1. Single : اتاقی است که شامل یک تخت یک نفره با ابعاد استاندارد ۹۰×۱۸۰ یا ۹۰×۲۰۰ است که ارتفاع تخت حداکثر ۳۵ سانتی متر از سطح زمین میباشد .
- 2. Double : اتاقی است مخصوص استفاده دو نفره و دارای یک تخت دو نفره با ابعاد ۱۸۰×۱۸۰ یا ۲۰۰×۲۰۰ سانتی متر.
- 3. Twin : اتاقی است که دارای دو تخت یک نفره می باشد و جهت استفاده دو نفره طراحی شده است .
- 4. Twin Double : اتاقی است که مخصوص استفاده چهار نفر یا دو تخت Double طراحی شده است که البته در زمان های خلوت ( Low Season) از آن ها به عنوان اتاق دو نفره استفاده می شود .
- 5. Connect Room : دو اتاق کنار هم است که هر کدام دارای دو سرویس مجزا بوده و توسط یک در به هم متصل می شوند .

انواع اتاق



## آشنایی با انواع اتاق ها و فضای اقامتی در هتل ها



6. Triple : اتاقی است که جهت استفاده سه نفر طراحی شده و دارای یک تخت Double و یک تخت Single و یا سه تخت Single می باشد .

7. Quad Double : اتاقی است جهت استفاده چهار نفر و یا دارای دو تخت Single و یک تخت Double می باشد و یا چهار تخت Single دارد.

8. Suit : اتاقی است که فضای خواب از فضای نشیمن و پذیرایی و سرویس جدا می باشد .

9. Single Suit : یک اتاق خواب و پذیرایی مجزا از هم

10. Double Suit : سوئیتی است که دارای فضای نشیمن و پذیرایی می باشد و معمولاً مینی بار در پایین و فضای خواب و حمام در بالا قرار دارد.

### انواع اتاق



## آشنایی با انواع اتاق ها و فضای اقامتی در هتل ها



11. Twin Double Suit : سوئیتی است که دارای دو اتاق خواب مجزا با دو تخت دو نفره می باشد .

12. Feast Suit : سوئیتی است که مخصوص استفاده عروس و داماد می باشد و هتل ها در مقابل برگزاری مراسم ازدواج ، به صورت رایگان در اختیار عروس و داماد قرار می دهند . این سوئیت ها طرح آمریکایی هستند .

13. Cabana : اتاقی است بیرون از محوطه هتل در کنار استخر که ساکنان چنین اتاقی علاوه بر اقامت به عنوان رخت کن جهت استخر نیز از این اتاق استفاده می کنند .

14. Pent House : سوئیتی است شیک و مجلل که دارای یک سالن پذیرایی با یک یا چند اتاق خواب در اطراف آن می باشد و با یک تراس به بیرون از محوطه اتاق ارتباط دارد .

15. Lanai : به اتاقی گفته می شود که مشرف به آب و یا باغ و جنگل بوده و دارای حیاط خلوت و بالکن می باشد . این اتاق ها در هتل های تفریحی وجود دارد .

### انواع اتاق



## آشنایی با انواع اتاق ها و فضای اقامتی در هتل ها

16. Studio : اتاقی است که در محل پذیرایی آن کاناپه قرار دارد و این کاناپه ها قابل تبدیل به تخت می باشند .



17. Parlor Room : یا اتاق گفتگو اتاقی است که جهت گفتگوهای خصوصی میمان طراحی شده است . به این اتاق ، اتاق نشیمن نیز گفته می شود و امکانات خواب ندارد و به شیوه ساعتی اجازه داده می شود .



18. Hospitality Room : اتاقی است که مسافران برای پذیرایی از میهمان خود ، از آن استفاده می کنند و قیمت این اتاق به صورت ساعتی است و امکانات خواب ندارد و دارای صندلی ها و میز مخصوص پذیرایی می باشد . امکانات پذیرایی مانند یخچال و مینی بار و وسیله درست کردن چای و قهوه نیز در آن تعبیه شده است .



19. Efficiency : اتاق صلاحیت می باشد . بدین معنی که به اتاق ها و اماکن اقامتی که شامل نوعی از تسهیلات آشپزخانه باشد گفته می شود ، مثل آپارتمان .



### انواع اتاق



## آشنایی با انواع اتاق ها و فضای اقامتی در هتل ها

21. Mezzanine Room : به اتاق های مخصوص پرسنلی با امکانات بیشتر گفته می شود که در شرایطی که هتل فاقد اتاق می باشد ، به مسافران فروخته می شوند .



22. Sample Room : اتاق های مخصوص کالاهای نمایشگاهی که در بعضی هتل ها وجود دارد .



23. Apartment : به واحد اقامتی که دارای خواب جدا و پذیرایی جدا و همچنین فضای آشپزخانه باشند ، گفته می شود .



### انواع اتاق



## مدت اقامت



TRANSIT HOTEL



چند ساعت تا یک روز (ترانزیت)

از سه ماه تا یک سال (پانسیون)

از یک روز تا یک سال (نیمه پانسیون)

اتاق + صبحانه ، ناهار ، شام	طرح آمریکایی Full Board
اتاق	طرح اروپایی European Plan
اتاق + صبحانه ، ناهار یا شام	طرح تعدیل شده ی آمریکایی Modified American Plan
اتاق + صبحانه	طرح بین المللی
صبحانه ی محدود (پنیر، کره و ...)	
بوفه ی بسته (چندصبحانه اما محدود)	
بوفه ی کنتینانتال (انتخابی)	
بوفه ی باز	

طرح و برنامه



## نوع میهمان



فردی : مرکز شهر ( تجاری . مأموران دولتی )

گروهی : حومه ی شهر ( زیارتی . تیم ورزشی )

خانوادگی : خارج شهر ( تفریحی )

## مکان



هتل های ترانزیت



هتل های مرکز شهر



مُتل



هتل های حومه ی شهر



مسافر خانه



هتل های خارج شهر





درجه

بهترین

بهتر

خوب

متوسط

درجه



ستاره

۷

۶

۵

۴

۳

۲

۱

بالاترین

ضعیف ترین

ملاک درجه بندی هتل ها

۱- وسعت (اتاق ها، لابی و ...)

۲- خدمات

۳- نیروی انسانی مجرب

۴- تجهیزات و امکانات

تاج

همانند ستاره است.

گرید A

گرید B

گرید C



هتل های مرکز شهر

مورد استفاده ی تجار، مأموران دولتی، بازرگانان، سمینار

امکانات:

فروشگاه داخل کمتر است.

اتاق کوچک است.

تعداد رستوران کم است.

نالار عروسی، فعال است.

از طرح بین المللی استفاده می شود.

کافی شاپ ۲۴ ساعته باز است.

امکانات ورزشی کمی دارد.

خدمات منشی گری فعال است.

اقامت یک شب تا سه شب





## هتل های حومه ی شهر



### گروه های خانوادگی

امکانات :

- فروشگاه زیاد است.
- اتاق بزرگ است.
- رستوران ها متعدد است.
- طرح آمریکایی و تعدیل شده
- روم سرویس ( پذیرایی در اتاق)
- امکانات ورزشی مناسبی دارد.
- اقامت سه شب تا پنج شب



## هتل های خارج شهر



### هتل های تفریحی مورد استفاده ی تورها و خانواده ها

امکانات :

- اتاق ها بزرگ است.
- تعداد رستوران ها متنوع است.
- دارای فروشگاه های مختلف می باشد.
- دارای کافی شاپ و رستوران
- دارای روم سرویس
- دارای اسنک بار
- طرح آمریکایی
- امکانات ورزشی زیاد
- اقامت پنج شب تا یک هفته



## هتل های ترانزیت



### هتل های فروشگاه‌های

امکانات :

طرح اروپایی

مسافران ترانزیت یا آماده ی پرواز یا درانتظار پرواز

هیچگونه رفاهی به جز اتاق ندارد.

رستوران ندارد.

روم سرویس ندارد.

امکانات ورزشی ندارد.

اقامت از چند ساعت تا یک شب



## مُتل



### بین راهی / مخصوص رانندگان، مسافران بین راهی

امکانات :

دارای یمپ بنزین

رستوران و کافی شاپ ۲۴ ساعته

فروشگاه و سوپرمارکت

مینی بار

فاقد خشک شویی

اتاق کوچک و متوسط

اقامت چند ساعت تا یک شب



## مُسافر خانہ

امکانات :

اتاق بدون حمام و توالت (عمومی بیرون اتاق)

دارای تخت خواب، میز، صندلی و روشویی

آشپزخانه مشترک

کافی شاپ ندارد.

رستوران ندارد.

درب ورودی کوچک است.

فضای داخلی بزرگ است.

حیاط دارد.



## اهلیت

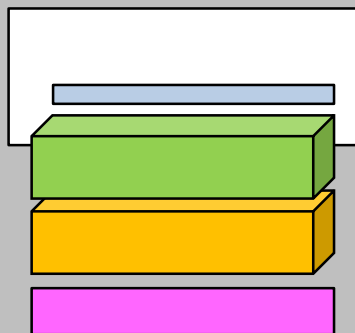
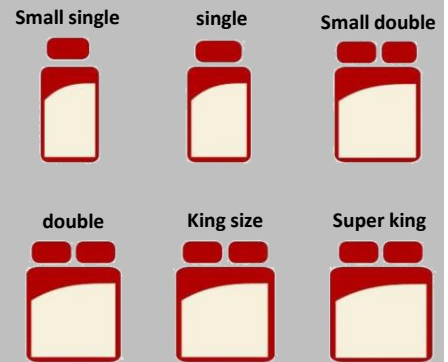


**محلی : هتل بزرگ تهران (فقط در یک شهر)**

**ملّی : پارس، پارسیان، نارنجستان (فقط در یک کشور)**

**بین المللی : هایت، هیلتون، شرایتون (در چند کشور)**

ردیف	نوع تخت	اصطلاح بین المللی	اختصار	سایز اروپایی (سانتی متر)	سایز آمریکایی (سانتی متر)
۱	یک نفره	single bed	s.b	۲۰۰ × ۱۰۰	۲۳۰ × ۹۹
۲	یک نفره بزرگ (سه چهارم)	Three quarter bed	t.q.b	۲۰۰ × ۱۲۵	۲۳۰ × ۱۱۴
۳	دو نفره	Double bed	d.b	۲۰۰ × ۱۴۰	۲۳۰ × ۱۳۷
۴	ملکه	Queen size Bed	q.b	۲۰۰ × ۱۶۰	
۵	پادشاه	king size bed	k.b	۲۰۰ × ۲۰۰	۲۳۰ × ۱۹۸ و ۱۸۳
۶	آسمان	Four Poster Bed	f.p.b	۲۰۰ × ۲۰۰	
۷	گرد	Round bed	r.b	قطر ۲۰۰	
۸	اضافه	Extra Bed	e.b	۲۰۰ × ۱۱۰ تا ۹۰	
۹	تاشو	Rollaway Bed	r.a.w.b	۲۰۰ × ۱۰۰ تا ۹۰	
۱۰	جمع شو	-	-	۲۰۰ × ۱۱۰ تا ۹۰	
۱۱	کم جا (دیواری)	-	-	۲۰۰ × ۱۶۰ تا ۹۰	
۱۲	کودک (حفاظ دار)	Crib	-	-	
۱۳	نوزاد (لبه دار)	BABY BED (COT)	-	-	
۱۴	دو طبقه	-	-	-	
۱۵	کاناپه (تخت خواب شو)	-	-	-	



ملاحظه

پد تخت

تشک رویی

تشک زیرین



- ✓ خرابی لبه ی تخت به علت استفاده ی زیاد
- ✓ راحتی در آنکادر کردن
- ✓ راحتی در نظافت و مرتب کردن
- ✓ تنظیم ارتفاع
- ✓ هوا دادن تشک
- ✓ جابه جا کردن تشک (حفظ لبه ی تشک)

چرا از دو تشک استفاده می شود؟

**دو شیت = روی تشک + زیرپتو**

**سه شیت = روی تشک + زیرپتو + روی پتو**

## رانر چیست؟

برای زیر تشک و روی تخت پارچه ای چین دار کشیده می شود.

## شافل چیست؟

به جای روتختی گذاشته می شود.

عرض ۸۰ سانتیمتر و به طول تخت + ارتفاع تا زمین

انواع ملحفه



اندازه ی ملحفه C.B

$$1+25+25=1/5$$

$$2+25+25=2/5$$

سرویس چای و قهوه	مینی بار (اقلام خشک ، نوشیدنی )
میلمان داخل اتاق (دو عدد صندلی یا مبل یک نفره و یک عدد میز عسلی)	سرویس آب معدنی و میوه
سرویس یک بار مصرف توالت و حمام (رایگان) (شامپو /صابون بدن، دستشویی /کلاه حمام /مسواک) (خمیر دندان /کیسه نوار بهداشتی /تیغ صورت تراش)	فولدر داخل اتاق (خود کار /تلفن /ساعات کار /منوی روم سرویس) (پاکت نامه /برگه ی یادداشت)
سشوار ثابت داخل حمام	سرویس توالت (برس شستشوی توالت /سطل زباله ی در دار)
اطلاع رسانی از زمان اتاق CHEKIN / CHECKOUT	شب بند یا زنجیر پشت در
آویز لباس متحرک	کارت مزاحم نشوید و یا کارت نظافت
آبازور	وسایل یک بار مصرف رایگان داخل اتاق (پاشنه کش /واکس /کیت خیاطی /سوهان ناخن) (گوش پاک کن /دمپایی حوله ای /کیسه لانه ری /فرم خشکشویی)

سرویس اتاق



## توالت دوش دار



## کابین حمام

انواع حمام  
و ملزومات

## وان دوش دار



## حمام توالت دار



میله‌ی حوله و طبقه‌ی بالای آن

نگهدارنده‌ی رول کاغذ توالت

آینه‌ی اصلاح روی پایه‌ی متصل به دیوار

رخت آویز حوله‌ی حمام

بلندگوی پشت موزیک با دکمه‌ی تنظیم صدا

تلفن اضطراری

سشوار ( ثابت )

بند رخت جمع‌شدن روی وان

جا لیوانی

جا صابونی ( گرد )

ترازو

سطل آشغال

زهکشی کف و کف شور با عایق

چراغ عمومی و کنسول شده‌ی بالای آینه

## پالتویی



## لبه‌ی وان



## بزرگ بدن



## دست و صورت (کوچک)



## انواع حوله



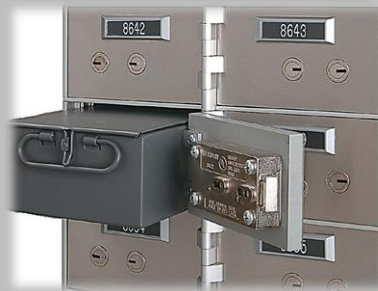
## انواع صندوق



داخل اتاق



صندوق امانات در قسمت صندوق  
(باز یا بسته)



پذیرش



## انواع آویز



کت و شلوار

کت و دامن

لباس مجلسی (پلاستیکی)



## انواع زیرسری



### بالش تزئینی



### ناز بالش



### بالش



ردیف	نوع کلید	استفاده کننده	نوع دری که باز می کند	درب دو قفله
۱	میهمان Geust key	میهمان	فقط در اتاق مورد نظر	جز ۲ قفله
۲	کلید طبقات Floor key	خانه دار (مید)	درهای یک طبقه	جز ۲ قفله
۳	مادر Master key	مدیرخانه داری	تمام در اتاق های هتل	جز ۲ قفله
۴	اضطراری Emergency key	پذیرشگر (گاوصندوق)	تمام در اتاق های هتل	حتی ۲ قفله

## انواع کلید



زمان استفاده از کلید اضطراری: در صورت حضور هم زمان (مدیر کل پذیرش - مدیر خانه داری - حراست) امکان دارد.



آسانسور میهمان

## انواع آسانسور



آسانسور پرسنل

### آسانسور هیدرولیک

با فشار روغن کار می کند و کند می باشد.

### آسانسور کششی

معلق و توسط کابل که بر روی قرقره ها حرکت می کند.



آسانسور بار

**نکته:** نسبت حداقل تعداد آسانسورهای خدماتی به آسانسورهای میهمان ۱ به ۳ می باشد، که در ساختمان های بلند مرتبه با خدمات خانه داری این نسبت ۲ به ۳ می شود.

## عوامل خانه داری

هاوس من = خانه دار مرد شیفت عصر

مید = خانه دار زن شیفت صبح

سوپر وایزر = سرپرست کارکنان خانه داری

استاندارد اتاق در هر طبقه بین ۱۴ تا ۱۶ می باشد.

در هر طبقه یک (مید) خانه دار زن - در هر ۵ طبقه یک سوپروایزر یا سرپرست لازم است.

## عوامل رستوران

باس بوی = کمک میزبان

ویترس = میزبان زن

ویترس = میزبان مرد

کاپیتان = سرپرست کارکنان رستوران

توزیع غذا

انجام خواسته های میهمان

جمع آوری وچیدمان

میز در عدم حضور میهمان

توزیع غذا/انجام خواسته های میهمان

جمع آوری وچیدمان میز در حضور میهمان

آموزش / نظارت بر عملکرد کارکنان

نظارت بر سرویس دهی استقبال

سفارش گیری غذا



## نحوه ی نظافت (خانه داری)

۱- ابتدا در اتاق را باز می نماییم.	۲- ترولی یا چرخ را بیرون از اتاق قرار می دهیم.
۳- چراغ های اتاق را روشن می کنیم.	۴- جهت تهویه ی هوا، پنجره ها را باز می کنیم.

ابتدا زباله های بزرگ را جمع آوری کرده، سپس حوله و ملحفه های استفاده شده را جمع آوری می نماییم.  
بعد نوبت قرار دادن ملحفه ی تمیز و گردگیری می رسد. جاروبرقی، ضد عفونی، مرتب کردن و قراردادن مواد یک بار مصرف آخر کار است.

## نظافت حمام

۱	جمع آوری مواد و لوازم مصرف شده مانند: تیغ، شامپو و صابون
۲	شستن توالت و روشویی و خشک کردن آن
۳	نظافت آینه
۴	نظافت توالت فرنگی و خشک کردن آن
۵	شستشو و خشک کردن کاشی حمام، توالت و کابین شیشه ای دوش



## فرانت آفیس



**اطلاعات:** ارائه ی اطلاعات و نیازهای میهمانان در مورد هتل / شهر / کشور / خدمات گوش به زنگ

**فرانت دسک:** میز جلویی      بک آفیس: دفتر پشت

**رزرواسیون:** ذخیره ی اتاق در هتل






**پذیرش:** CHEKIN      C/O      CHEK OUT      حل مشکلات میهمانان

**مخابرات:** بیدار نمودن میهمانان / اتصال تلفن

**صندوق:** دریافت، پرداخت و کلیه ی محاسبات مالی میهمانان (بخش فرانت آفیس، زیر نظر امور مالی)



## عوامل خدماتی هتل

Elevator man	Park man	Bell boy	Door men	Bell captain
				

بل کاپیتان : مسؤل دورمن ، بل بوی ، پارک من و مسؤل درآسانسور

bell service = بل سرویس

کارها و خدمات ارائه شده توسط عوامل خدماتی هتل



## قوانین هتلداری

- ۱- اتاق در اختیار شخصی قرار می گیرد که قبلاً اتاق به نام او رزرو شده است.
- ۲- میهمان حق آوردن حیوانات را به هتل و اتاق ندارد. مگر هتل هایی با امکانات ویژه برای حیوانات. (تحويل حیوان در ورود به هتل و دریافت در خروج).
- ۳- هتل مجاز است که به افراد معتاد ، مست لایعقل و افراد مجنون ، اتاق اجاره ندهد.
- ۴- میهمان بدون هماهنگی با هتل ، اجازه ندارد شخصی را به اتاق خودش ببرد.
- ۵- میهمان اجازه ندارد با صدای بلند از تلویزیون ، لوازم صوتی و آلات موسیقی استفاده کند. از اختیارات مدیر ابتدا تذکره در صورت تکرار، ترک هتل است.
- ۶- در صورت صدمه زدن و ایجاد خسارت به امکانات هتل ، میهمان می بایست کلّ خسارات وارده را بپردازد.
- ۷- اگر البسه ی میهمان در خشکشویی هتل دچار خسارت شود، هتل ملزم است تا ۵ برابر خسارت وارده را به میهمان پرداخت نماید.
- ۸- در صورت استفاده ی غیرمعارف از امکانات هتل یا سرقت اموال هتل ، نام میهمان در لیست سیاه قرار می گیرد.



## آداب میزبانی در هتل

## نکات لازم به هنگام ارتباط با میهمان (زائر)

- |                                  |                           |
|----------------------------------|---------------------------|
| ✓ شیوه ی صحیح ارتباط با زائر     | ✓ رفتار دوستانه و مؤدبانه |
| ✓ بایدها و نبایدها               | ✓ صداقت                   |
| ✓ جلوگیری از شکایت و انتقاد زائر | ✓ مهربانی و خوش رویی      |
| ✓ چگونگی ارتباط با میهمان        | ✓ همکاری و رازداری        |
| ✓ چگونگی انتخاب عوامل در هتل     | ✓ رعایت قوانین هتل        |



## چگونگی برقراری ارتباط با میهمان

- ۱- در صحبت کردن و برقراری ارتباط با دیگران ، هیچ مؤثرتر از یک **سلام گرم** و بامحبت نیست.
  - ۲- تاجایی که امکان دارد اشخاص را با **نام خانوادگی** صدا کنید، زیرا بهترین شکل برای افراد ، شنیدن نام خانوادگی خود در میان جمعی آشناست.
  - ۳- با میهمانان طوری رفتار نمایید که خودتان از آن ها انتظار دارید. مهربان ، صمیمی و مفید فایده برای دیگران باشید.
  - ۴- طوری صحبت و رفتار نمایید که همه چیز عالی به نظر برسد. رفتارتان دوستانه بوده و خودراهمواره علاقه مند به پذیرایی از میهمان نشان دهید.
  - ۵- به احساسات دیگران اهمیت داده و احترام بگذارید. مطمئن باشید این کار پسندیده ی شما با پاسخ نافرمانی مقابله خواهد بود.
  - ۶- همواره به نظرات دیگران احترام بگذارید زیرا همیشه سه نظرو وجود دارد: نظر شما ، نظر میهمان و نظری که صحیح می باشد.
  - ۷- همواره آماده ی خدمت باشید زیرا خدمت به امور میهمانان ، مهم است.
  - ۸- همیشه به میهمان ، لبخند بزنید.
  - ۹- زمان آخم، ۱۴ ماهیچه و زمان خنده ، ۷۲ ماهیچه فعال هستند. همواره به خاطر داشته باشید: بابت خندیدن ، پولی پرداخت نمی نمایید .
- لذا خنده ی شما ، به میهمانان انرژی می دهد. پس خنده فراموش نشود!



## رسیدگی به شکایات و انتقادات میهمانان

چگونه شکایت میهمان را بررسی نماییم (مهم) : گوش کردن موافقت نمودن تکرار کردن اجرا کردن

- ۱- ابتدا موقعیت را تحت کنترل خود در آورید. سپس سعی نمایید میهمان را به دفتر مدیر راهنمایی نموده تا شکایت خود را در آن جا مطرح نماید.
- ۲- به صحبت های میهمان با دقت گوش دهید. برای تأیید او ، سرخود را تکان دهید. هرگز بحث نکنید و صحبت های میهمان را قطع ننمایید.
- ۳- مشکلات را به شکلی حرفه ای و ماهرانه و با اتخاذ تدابیری مناسب ، حل نمایید.
- ۴- مشکلات را ارزیابی کرده و پس از تماس با قسمت مربوطه، سعی نمایید مشکل را هر چه سریع تر ، برطرف نمایید.
- ۵- مشکل هر قسمت را به مدیر همان قسمت اطلاع دهید.
- ۶- کلیه ی انتقادات باید در کتاب **LOG BOOK** نوشته شده تا به رؤیت مدیر هتل برسد.
- ۷- هیچ وقت در مورد کاری که از عهده ی شما خارج است، به میهمان قول ندهید. تلفن میهمان را گرفته تا نحوه ی رسیدگی به شکایت مطروحه ی ایشان را به اطلاع وی برسانید.
- ۸- در جهت شکایت میهمان از هیچ تلاشی دریغ نکنید. رضایتمندی میهمان اولویت ما باشد.



## دلایل عدم اجرای فرامین و دستورهای کاری

مطلع نکردن پرسنل ، باعث کم کاری و سهل انگاری می شود.	کم کاری
در بسیاری از اوقات، فرامین به سرعت صادر شده و پرسنل اطلاعی نسبت به اولویت های کاری خود ندارند.	حجم زیاد کار
پرسنل از دو یا چند مدیر دستور می گیرند. این موضوع باعث سردرگمی و بی برنامه بودن پرسنل می شود.	تعدد مدیران
قوانین کاری ، زمانی به پرسنل ابلاغ می شوند که آن ها توانایی انجام آن را نداشته و یا فاقد شرایط لازم برای انجام آن ها می باشند.	توقعات نامعقول
عدم برقراری صحیح کلامی خدمت گزار مسافری و زائرین با پرسنل به نحوی که آن ها متوجه منظور ایشان نشوند و یا کلمات بیان شده ، واضح و روشن نباشند.	بیان ناقص
هنگامی که پرسنل دستور کاری می دهند که خود پرسنل کارهای مهم تری دارند و یا به پرسنل فشار زیادی می آورند تا کارها هرچه سریع تر انجام شود.	زمان نامناسب
در بعضی اوقات به دلایلی، پرسنل کارشکنی و یا سهل انگاری کرده و یا به خاطر دشمنی با مدیر و خدمت گزار مسافری و زائرین سهواً در روند عمومی کارها، اخلال می کنند.	دشمنی
زمانی دستور صادر می گردد که شرایط مناسب برای انجام کار، مهیا نیست. (بحث و جدل میان پرسنل)	موقعیت نامناسب
هیچ وقت تصور نکنید که پرسنل ، متوجه فرامین کاری شده اند بلکه از آن مطمئن شوید.	اطمینان از درک زمان



امام علی(علیه السلام) می فرمایند: سه چیز بایستی در ارتباط با میهمان رعایت شود.

۱- اکرام و احترام      ۲- تقدّم سلام جلوتر از آن      ۳- رعایت ادب در کلام

## ویژگی رفتاری کشور عربستان

**سلام ها:** صبر می کنند تا مخاطب سلام کند. دست می دهند یا گونه های یکدیگر را می بوسند. (زنان ممنوع!)

**اشارات حرکتی:** دست چپ را نجس می دانند. با دست راست اشاره می کنند و غذا می خورند.



## چگونگی برقراری ارتباطات با دیگران

بسیاری از افراد جامعه، قوانین ابتدایی معاشرت با دیگران را نیاموخته اند. ما تنها آراستگی ظاهری را ملاک

قرار داده ایم. گاه دیده ایم که ظاهر فردی آراسته بوده اما هنگام صحبت کردن، غذا خوردن، ارتباطات و...

مشکل دارد و نمی داند چگونه باید رفتار نماید.

در مبحث هتل و هتلداری، پیام های غیر کلامی کاربرد بیشتری دارد.

پیام های غیر کلامی در قالب: حرکات، اشارات، احساسات افراد، تأیید، رد و یا جایگزین پیام های کلامی می شود.



## خدمات

تعریف: کالای اقتصادی و غیر فیزیکی که شخص یا مؤسسه ای برای استفاده ی دیگران ، تولید می کند.

خدماتی که در هتل ها ارائه می گردد		ویژگی های خدمات
خدمات غیر مادی	خدمات مادی	
فضای آرام و دلپذیر	اتاق	خدمات ناملموس
ارکستر	غذا و نوشیدنی	خدمات نامشابه و ناپیوسته
...	لابی	خدمات غیر قابل تفکیک
...	کلوب ورزشی	خدمات غیر قابل ذخیره



در امور خدماتی ، سه گروه داریم :

الف) افراد دم دمی مزاج و دارای نوسانات اخلاقی زیاد

ب) افرادی کاملاً ثابت و بدون نوسان

ج) افرادی با حداقل نوسان در یک دوره ی زمانی کوتاه

□ در خدمات به نوع (ج) نیاز داریم.

چگونه اثرات منفی ویژگی نامشابه و ناپیوسته را کم کنیم؟

د) تست

ج) مشاهده

ب) مصاحبه

الف) آزمون






## چگونه یک خدمت گزار زائرین می تواند در رده ی شغلی خود پیشرفت کند؟

**۱- درک تشویق پرسنل :** یکی از وظایف مهم خدمت گزار مسافرین و زائرین، راهنمایی و هدایت پرسنل است. دربخش سیاحتی تجربه نشان داده است که حقوق مناسب و موقعیت شغلی خوب، حلال تمامی مشکلات و ضامن عملکرد صحیح پرسنل نمی باشد. خدمت گزار مسافرین و زائرین برای رفتاربهتر و مناسب تر با پرسنل نیازمند آشنایی با خصوصیات شغلی تک تک پرسنل و آگاهی از دیگر نیازهای پرسنل مانند:

الف) امنیت شغلی      ب) فرصت های شغلی      ج) احساس مالکیت      د) تعصب شغلی

## ۲- تشخیصی تیپ های پرسنل:

F	E	D	C	B	A
سرسخت و مبارز	تنبیل	شجاع و صبور	ترسو و کم رو	سریع و کند در کار	احساساتی

اگر خدمت گزار مسافرین و زائرین بخواهد به هدف خود برسد و به لطف همکاری همه جانبه ی پرسنل در انجام امور پیشرفت کند، باید با هر فردی، رفتاری متفاوت و منحصر به آن فرد داشته باشد. 

## تقسیم کار

<p>۱- موافق ضروری و در شرایط اضطرار</p> <p>۲- موافقی که خدمت گزار مسافرین و یا زائرین در مرخصی باشد.</p> <p>۳- موافقی که کارفرما به طور مقطعی افزایش یافته باشد.</p> <p>۴- به جهت پیشرفت بهتر پرسنل در کارها</p>	<p><b>زمانی که امکان تقسیم کار می باشد.</b></p>
<p>۱- زمانی که پرسنل از تجربه ی کافی برای انجام وظایف محوله برخوردار نیستند.</p> <p>۲- زمانی که کار اصلی پرسنل، خانه داری نیست و از سایر قسمت ها برای کمک به خانه دار آمده اند.</p> <p>۳- زمانی که پرسنل دوست ندارند با یکدیگر، رو در رو شوند.</p> <p>۴- زمانی که پرسنل، مسؤولیت پذیر نیستند.</p>	<p><b>زمانی که امکان تقسیم کار نمی باشد.</b></p>
<p>۱- انجام کار روزمره</p> <p>۲- کنترل وسایل بخش های مختلف</p> <p>۳- کنترل زمان کاری پرسنل</p>	<p><b>رعایت موارد تقسیم کار</b></p>
<p>۱- آموزش صحیح پرسنل، بیان شغلی و برشمردن موارد تأثیر گذار در کار، که باید با اطمینان بیان شود.</p> <p>۲- منع واگذاری مسؤولیت هم زمان بین دونفر، محدود نمودن وظایف برای ممانعت از توقعات، توضیح درباره ی نحوه ی تقسیم کار و وظایف، برشمردن دلایل به کارگیری فرد یا گروهی خاص در شغل</p> <p>۳- حمایت پرسنل از نحوه ی تقسیم کار</p> <p>۴- ارزیابی و بررسی نحوه ی انجام کار و درخواست ارائه ی گزارش کار از پرسنل</p> <p>۵- کنترل و ارزیابی دستورات صادر شده در محیط کار</p>	<p><b>چگونگی تقسیم کار</b></p>



