

**تکنیک‌های مهمان‌نوازی و خدمات
در صنعت جهانگردی و هتلداری**

مهران میر

انتشارات
آهنگ قلم
پاییز ۱۳۹۳

**تکنیک‌های مهمان‌نوازی و خدمات
در صنعت جهانگردی و هتلداری**

مهران میر
pazireshtoos.tourism@gmail.com

ویراستار
نوبت چاپ
سال چاپ
شمارگان
واژه آرای
طراح جلد
لیتوگرافی
چاپخانه
صحافی
شابک
قیمت

فرخنده فاضل بخششی
اول
۱۳۹۳ / پاییز
۱۰۰۰ / وزیری
معصوم
برند گرافیک
گویا اسکنر
میثاق
پارسیان
۹۷۸ - ۶۰۰ - ۲۲۵ - ۰۸۷ - ۲
۶۰۰۰ تومان



مشهد/ کدپستی ۹۱۳۵۹۶۳۷۱۹
۰۵۱۱۷۶۳۳۰۹ - ۰۹۱۵۳۲۹۱۹۰۶
www.ahangeghalam.ir
ahangeghalam@gmail.com

نشانی ناشر
تلفن
وب سایت
پست الکترونیکی

سروشانه
عنوان و نام پدیدآور
میر، مهران، ۱۳۵۴-
تکنیکهای میهمان‌نوازی و خدمات در صنعت جهانگردی و هتلداری/
مهران مدیر.
مشخصات نشر
مشهد: آهنگ قلم، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری
۶۲ ص.:
شابک
۹۷۸-۶۰۰-۲۲۵-۰۷۸-۲
وضعیت فهرست
فیا
نویسی
موضوع
صنعت مهمانداری -- مدیریت
موضوع
هتل‌ها و مسافرخانه‌ها -- مدیریت
موضوع
گردشگری
رده بندی کنگره
م/۴/۱۱/۳ TX ۹۳ ۱۳۹۳
رده بندی دیویی
۹۴۰۶۸/۶۴۷
شماره کتابشناسی ملی
۳۴۱۳۱۵۲

فهرست

.....	سخن اول	۷
.....	مقدمه	۱۰
.....	پیشگفتار مولف	۱۱
.....	میهمان	۱۴
.....	صنعت جهانگردی	۱۵
.....	مشخصه‌های صنعت توریسم نسبت به صنایع دیگر	۱۷
.....	ارکان صنعت توریسم	۱۸
.....	تعریف فرایند سفر	۲۰
.....	سه وظیفه کارکنان ارکان صنعت گردشگری	۲۱
.....	سه حسن میهمان راضی از خدمات هتل	۲۲
.....	مشخصات کارمند مفید جهت کار در هتل	۲۳
.....	سرویس و خدمات به کارکنان هتل	۲۴
.....	رسوم میهمان نوازی و نحوه خوش آمد گویی	۲۴
.....	روایت‌هایی جذاب از نحوه سرویس دهی بعضی از ارکان گردشگری	۲۵
.....	سرویس و خدمات در خطوط هوایی میدوست اکسپرس	۲۶
.....	سرویس و خدمات در شرکت هواپیمایی قطرایرویز	۲۶
.....	تلفن مجانی جهت رزرو جا	۲۷
.....	خدمات و سرویس دهی در فرودگاه فرانکفورت آلمان	۲۷
.....	بلیط چارتر هواپیمای معراج	۲۸
.....	سرویس و خدمات در هتل هایب ریجنسی دبی	۲۹
.....	سرویس و خدمات در هتل اینتر کنتینتال	۳۰
.....	سرویس و خدمات در زنجیره ماریوت	۳۰
.....	سرویس و خدمات در هتل استقلال هرات افغانستان	۳۱

۳۲	 سرویس و خدمات به میهمان درخواست کننده سرویس cip
۳۲	 خدمات و سرویس دهی بدون شارژ پول در هتلی در دانمارک
۳۳	 تاکسی سرویس های شهر شانگهای
۳۳	 نمادها و لوگوهای گردشگری کشورها و ارتباط آن با سرویس دهی
۳۵	 غافلگیر کردن میهمان
۳۷	 سرویس و خدمات در تالارهای پذیرایی هتل
۳۷	 ضرورت بازنگری در منوی غذا و نوشیدنی های مراکز اقامتی و پذیرایی ایران
۳۸	 چرا میهمانان هتل مراجعه و خرید خود را متوقف می کنند
۳۸	 مدیریت در هتل
۳۹	 فرصت های تحول در هتل
۴۰	 خواسته ها و انتظارات گردشگران و بازدید کنندگان
۴۱	 انواع سفر
۴۲	 عوامل موثر در ارائه خدمت و سرویس مطلوب تر در ارکان گردشگری
۴۴	 اهمیت کار گروهی
۴۴	 انعام و در دسرهای سرویس دهی
۴۵	 اثر ارتقاء شغلی بر نحوه ارائه کیفیت خدمات و سرویس دهی
۴۵	 گواهینامه رضایتمندی میهمان
۴۶	 ضرورت های مدیریت هتل
۴۷	 مدیران انتصابی
۴۸	 نقطه پایان سفر
۴۹	 دلایل و آثار مخرب نارضایتی میهمان از خدمات و سرویس دهی مراکز اقامتی و پذیرایی
۵۰	 میهمان تنوع طلب و تازه پسند
۵۱	 انتظارات میهمانان از هتل
۵۳	 فرم ارزشیابی و چک لیست عملکرد کارکنان واحدهای مختلف هتل
۶۲	 منابع

سخن اول

در آذرماه ۱۳۵۴ و در شهر آبادان و در یک خانواده جنوبی به دنیا آمدم و از آن‌جا که پدرم در استخدام پالایشگاه نفت آبادان بود تا شروع جنگ، ما در این شهر مردمان خونگرم و میهمان‌نواز سکونت داشتیم. اما با شروع جنگ تحصیلی بود که به شهر مقدس مشهد مهاجرت کرده و در ابتدای امر و توسط بنیاد امور مهاجرین جنگ تحصیلی در هتل نیکو مشهد و به مدیریت جناب آقای خراسانی واقع در جوار بارگاه ملکوتی آقا امام رضا (ع) اسکان موقت پیدا کردیم و در واقع از همان موقع و در سن ۶ سالگی بود که با مفاهیمی همچون هتل و هتلداری آشنا شدم. پس از مدتی به یکی از مجتمع‌های بزرگ مسکونی مشهد بنام شهرک شهید دکتر بهشتی انتقال پیدا کردیم که تقریباً تمام دوران تحصیلی خود را در این مجتمع سکونت داشتیم. در طول سنین ۱۰ الی ۳۵ سالگی بخاطر بازنشستگی پدرم و عدم کفاف درآمد خانواده به عنوان پسر بزرگ خانواده پرجمعیت ۸ نفری امان شروع به کارهای مختلفی هم چون بنایی، ناوایی، رانندگی در تاکسی تلفنی، تزیینات ساختمان و... نمودم تا بتوانم از این طریق درآمدی هم برای ادامه تحصیل خود و هم برای ارتزاق بهتر خانواده کسب کنم. در این جا می‌بایست این موضوع را با صراحت تمام اعلام کنم که تمام این مشاغل شریف و پرزحمت باعث شدند که طرز تفکر خاصی برای خود ترسیم کنم که بعدها و در صنعت توریسم راهگشای خیلی از تنگناها گردید. متأسفانه نداشتن تمکن مالی و همچنین شرایط بد اقتصادی خانواده منجر به انصراف از تحصیل در دانشگاه در رشته نرم افزار کامپیوتر در ترم سوم گردید و این مهم باعث شد که غریب به ۱۳ سال از تحصیل دور بمانم و به نان آوری بپردازم! در سال ۱۳۷۴ وارد مشاغل مرتبط با هتلداری گردیدم و اولین تجربه من در این صنعت شغل کافی‌من در هتل آپارتمان قصر نیلی به مدیریت جناب آقای جببازی و مالکیت آقای مومن بود. پس از مدت کوتاهی به هتل آپارتمان نیلوفر رستم و پذیرش شیفت شب آن‌جا را برعهده گرفتم و تجارب مهمی از مالک محترم بنام جناب آقای فرهید و مدیریت آقای صادقی بدست آوردم. حس میهمان‌نوازی و کمک به زائران آقا علی ابن موسی الرضا (ع) باعث شده بود که نسبت به این رشته از صنایع هتلداری حس خوبی پیدا کنم. وقتی

زائران کشورهای حوزه خلیج فارس را راهنمایی می‌کردم و آن‌ها مراکز خرید و پذیرایی و حتی اقامت خود را با مشاوره با من انتخاب می‌نمودند در خود احساس رضایت خاصی می‌کردم. کم‌کم این موضوع بر من آشکار شد که خدمت خالصانه و بانیّت پاک به زائران آقا هم بسرکات مادی در زندگی‌ام بوجود آورده و هم برکات معنوی آن را در سراسر معیشتم مشاهده می‌شود. در سال ۱۳۸۳ دوره مدیریت عمومی هتل را نزد استادان فاخری هم چون جناب آقای رفیع زاده (مدیر محترم سابق تشریفات هتل هما) و مدیر عامل شرکت آموزشی گیمیای هما، و هم چنین جناب اخلاقی پور، جناب امیری، و جناب ابراهیمی به پایان رساندم و در همان سال بود که قسمت رزرواسیون هتل آپارتمان ترنم و همچنین پذیرش شیفت عصر آن‌جا را بر عهده گرفتم، که با مدیریت جناب سرهنگ گنجی زاده اداره می‌گردید. اوج تحولات و رشد من در صنعت توریسم از کار در هتل آپارتمان پرنیان به مدیریت جناب آقای مهندس شهریلو شیخ و مالکیت جناب آقای باقری آغاز شد و هیچ گاه محبت‌ها و صمیمیت‌های این بزرگواران فراموش نخواهد شد. آن‌جا بود که فهمیدم در صنعت هتلداری و جهانگردی صداقت به مدرک دکتری نیاز ندارد و بدون رابطه و پارتی هم می‌شود رشد کرد و مهارت‌ها و قابلیت‌های خود را در کنار مدیران شایسته روز به روز بالا برد. در همین هتل آپارتمان بود که من کلاس‌های تدریس خصوصی نرم افزار هتلداری را برگزار نمودم که با استقبال خوبی روبرو شد و باعث شد به امر آموزش در صنعت توریسم علاقمند شوم. جناب آقای هدشی مدیر داخلی هتل آپارتمان پرنیان هم که آمد منقطع‌تر از قبل به کار و رشد در شاخه‌های مختلف آموزشی و شغلی صنعت هتلداری ادامه دادم تا بالاخره فرصتی دست داد تا اولین سمت در یک هتل ۵ ستاره را در جایگاهی که همیشه می‌خواستم کسب کنم. به راسپشن هتل ۵ ستاره قصر الضیافه واقع در حرم مطهر امام رضا (ع) و در فاصله ۳۰۰ متری از بارگاه ملکوتی آقا. شوق خدمت در این هتل آن چنان در من موج می‌زد که بسرعت به سمت مسئول رزرواسیون و فروش هتل ارتقا یافتم اما بعد از کمتر ۶ ماه کار بر اثر یک سوتفاهم تسویه کردم و وارد حوزه آموزش صنعت توریسم گردیدم.

تجربه پانزده سال کار عملی و پنج سال کار مداوم و شبانه روزی و خادم نمونه گردشگری استان در بخش آموزش صنعت توریسم سال ۱۳۹۰ و برگزاری بیش از ۴۰ دوره آموزشی

پیوسته و سازماندهی بیش از دوازده همایش و کارگاه آموزشی، و راه اندازی اولین و مجهزترین کارگاه آموزش عملی و پراکتیک آشنایی و کارگاه آموزش کافی شاپ مراغنا نکرد و بر آن داشت تا جهت پر بار تر شدن بار علمی و عملی خود وارد دانشگاه جهانگردی علمی و کاربردی شوم و نقص بزرگ نداشتن مدارج دانشگاهی را که بیشتر بخاطر ضعف بنیه مالی خود می دانم به این ترتیب پر نمایم. امید و آرزویم اینست که در ادارات و نهادهای دولتی و شرکت‌های تحت نظارت سازمان‌های مربوط به صنعت توریسم کارشناسانی در این صنعت مشغول به کار شوند که خلاق، کار آفرین، جوان و کار راه انداز باشند تا بتوانیم همه با هم چرخ‌های متحرک این صنعت عظیم را به خوبی بچرخانیم و به پیش ببریم. امید و آرزو دارم که بتوانم روزی مرکز آموزش هتلداری و جهانگردی را در داخل هتلی طراحی کنم تا همه مترجویان آن ضمن کار در هتل با آخرین روش‌های میهمان نوازی و سرویس دهی آشنا شوند.

مهران میر

۱۳۹۳

مقدمه

ایرانیان به‌خاطر قدمت و سابقه فرهنگی چند هزار ساله خود همواره به عنوان مردمی متمدن و با فرهنگ شناخته شده‌اند و یکی از خصلت‌های مهم ایرانیان مهمان‌نوازی و مهمان‌پذیری آن‌ها است که این عادت میهمان‌پذیری و مهمان‌داری همچنان در تار و پود این ملت جاری و ساری است. هنوز هم ایرانیان بهترین غذا را برای میهمان خود تدارک می‌بینند و خود غذای ساده‌تری می‌خورند طبق سنت‌ها و آداب و رسوم قدیمی، ایرانی‌ها همیشه به برگزاری جشن و میهمانی معتقد بودند و سعی می‌کردند که در این میهمانی‌ها بهترین خدمات و سرویس‌دهی را به میهمان خود که بسیار عزیز بوده ارائه دهند. هنوز هم در بعضی خانه‌های قدیمی و حتی جدید بهترین ملزومات و ظروف و ظروف غذاخوری تشریفاتی متعلق به میهمان می‌باشد در حالی که امکان دارد خود ماه‌ها و شاید سال‌ها از آن ظروف و ملزومات بهره نبرده باشند. در این کتاب سعی و همت برای نهاده شده است که شما خواننده گرامی را با انواع، معنی و مفهوم سرویس‌دهی و خدمات‌رسانی به میهمانان و هم چنین روایت‌ها و داستان‌هایی از جنس سرویس و خدمات‌رسانی به میهمان و مسافر آشنا کنیم تا خوانندگان محترم بتوانند با مطالب ارائه شده ارتباط برقرار نمایند. ضمناً برای آن دسته از هتل‌کاران و مدیران و کارکنان ساختارهای اقامتی و پذیرائی نیز مطالب کاربردی و اجرایی بسیاری را ذکر نموده‌ام که امید و آرزو دارم که این اثر بتواند مکملی جامع و کامل تر بر کتاب اول اینجانب در صنعت جهانگردی (اصول و مبانی فرانت آفیس) باشد.