

معمای هتله

مهران میر

www.ketab.ir

انتشارات
آهنك قلم
پاییز ۱۳۹۹

معمای هتل ها

مهران میر

طرح جلد
امور چاپ
نوبت چاپ
شمارگان
شابک

کانون طراحان آهنگ قلم

رحیمی نژاد

اول / ۱۳۹۹ / پاییز

۱۰۰۰ / وزیری

۹۸۰-۲۰۰-۲۲۵-۱۵۸-۹



آهنگ قلم

مشهد / کدپستی ۹۱۳۵۹۶۳۷۱۹

۰۵۱۳۷۶۴۴۳۰۹ - ۰۹۱۵۳۲۹۱۹۰۶

info@ahangheghalam.ir

www.ahangheghalam.ir

ناشر

نشانی ناشر

تلفن

پست الکترونیکی

سایت

سرشناسه	میر، مهران. ۱۳۵۴-
عنوان و نام پدیدآور	معمای هتل‌ها / نگارنده مهران میر.
مشخصات نشر	خراسان جنوبی، اهنگ قلم، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	۱۹۵ ص.
شابک	۹۷۸۰۶۰۰۲۳۵۰۱۵۸۰۹
وضعیت فهرست نویسی	فبیا
یادداشت	کتابنامه: ص. ۱۹۵.
موضوع	هتل‌ها و مسافر خانه‌ها -- مدیریت
موضوع	Hotel management
موضوع	هتل‌ها و مسافر خانه‌ها -- خدمات مشتری
موضوع	Hotels -- Customer services
موضوع	هتل‌ها و مسافر خانه‌ها -- مدیریت کارمندان و کارکنان
موضوع	Hotels -- Personnel management
موضوع	هتل‌ها و مسافر خانه‌ها -- ارزیابی
موضوع	Hotels -- Evaluation
رده بندی کنگره	۳/۹۱۱TX
رده بندی دیویی	۹۴۴۰۶۸/۶۴۷
شماره کتابشناسی ملی	۶۱۸۸۴۶۲

فهرست مطالب

پیشگفتار	۱۳
مقدمه	۱۵
سیاسگذاری	۱۷

فصل اول

دغدغه‌های آموزش در صنعت هتلداری و تجارب من نسل جدید مدرسان صنعت هتلداری ایران	۱۹
وظایف همیشگی مدیران هتل‌ها	۲۱
مدیر خدمات هتل هایت ریجنسی دبی چه می‌گفت؟	۲۱
پدر مهربان و قاطع	۲۲
خویشتن داری کارکنان هتل‌ها	۲۲
سواستفاده مدیران از موقعیت شغلی	۲۲
وزرکولیک هتلداری کیست؟	۲۳
روز کاری عادی مدیران هتل‌ها	۲۳
آینده مشاغل هتلداری ایران و مشهد؟	۲۳
توقعات کارکنان هتل‌ها	۲۴
آموزش به پرسنل جدید ورود	۲۴
کش دادن کارها توسط برخی کارکنان	۲۵

فصل دوم

دغدغه‌های همیشگی با برخی مالکین و کارفرمایان هتل‌ها و مراکز گردشگری	۲۷
مدیریت علمی یا اقتضائی	۲۹
مدیریت اجدادی و سنتی	۲۹
هتلداری بصره نیست؟	۲۹
اوج عملکرد کارکنان یک هتل	۳۰
کارکردن برای دو رئیس مدیر و مالک	۳۱
خودنظمی مدیر هتل و اجرای قوانین برای نورچشمی‌ها	۳۱
چهل سال تا نقطه سربه سر؟	۳۲
نقشه و ساخت هتل و تاثیر آن بر درصد رضایت	۳۲
آسایشگاه سالمندان	۳۳
مگا هتل‌ها و دیده نشدن کیفیت کار کارکنان	۳۴
ساعت هتل‌های ایران تنظیم نیست	۳۴
بلک لیست؟	۳۵
هتل‌ها برنامه ای برای حمایت از کارکنان شایسته خود ندارند؟	۳۵

۳۶.....	قوانین هتل‌های ایران من درآوردی است
۳۷.....	انتقال قدردانی
۳۷.....	آموزش همیشگی به کارکنان خطا کار
۳۸.....	کانال‌های خبرچینی در هتل ها
۳۸.....	هر چه زودتر شغل خاص خود را در هتل مشخص کنید
۳۹.....	ارزش آموزش پرسنل هتل
۳۹.....	آموزش و یادگیری پایانی ندارد
۴۱.....	فصل سوم
۴۱.....	دغدغه‌های همیشگی در ارتباط با سازمان‌ها و ارگان‌های مرتبط گردشگری کشور
۴۳.....	بندکفش از جنس طلا
۴۳.....	پنج ستاره تا ظهور آقا امام زمان عج
۴۳.....	ضریب اشغال صفر
۴۴.....	وعده غذایی استراتژیک
۴۴.....	معاون گردشگری جزیره داکلاس
۴۴.....	یکصد و چهل هزار نفر عددی نیست
۴۵.....	سه هتل هفت ستاره
۴۵.....	برج العرب در تسخیر توریست‌های چینی؟
۴۶.....	نظارت بر هتلداران کشور تنبیهی است نه تشویقی
۴۶.....	مجسمه از جنس طلا
۴۷.....	صادرات نامرئی کی رونق میگیرد؟
۴۷.....	سفره گردشگری کشور
۴۸.....	مهارت و تخصص حلقه گمشده گردشگری ایران
۴۸.....	تن‌ها هتل استاندارد ایران چه نام دارد
۴۹.....	کارگر هتل یا کارمند هتل
۴۹.....	خواننده راک و فول پروفیسور! اکادمی هتلداری
۵۰.....	چرا هتل‌های ایران شیه هم ساخته میشوند؟
۵۰.....	فرهنگتگان و پیشکسوتان رشته گردشگری
۵۱.....	وزارت توریسم امارات جاه طلب و بلند پرواز
۵۱.....	نمایشگاه گردشگری مشهد به تاریخ پیوست
۵۲.....	همانگی ارکان گردشگری امارات برای اکسپو ۲۰۲۰
۵۳.....	سازمان گردشگری کشور را برای یکسال تعطیل کنید
۵۳.....	هیچ وقت از مالک و مدیر هتل بهتر نباش
۵۴.....	استاندارد سازی سرویس‌های بهداشتی

۵۴.....	اجرای ولت سرویس توسط زوارکش ها
۵۵.....	عملیات ترانسفر با پیکان گوجه‌ای مدل پنجاه و هفت
۵۵.....	هنر جذب توریست بدون استفاده از مشروبات الکلی
۵۵.....	دروس تئوری دانشکده‌های هتلداری ایران
۵۶.....	جدیدترین فناوری روز دنیا در فرودگاه مشهد
۵۶.....	ترس و دلهره از سقوط پرواز تابان
۵۶.....	پورسانت مدیر از خلال دندان هتل
۵۷.....	حرام علیکم
۵۷.....	تهدید معاونان گردشگری کشور
۵۷.....	فراموشی رویداد و ایونت
۵۸.....	ساخت هتل‌های پنج ستاره لغو شد
۵۸.....	هتل‌های دائم التخفیف
۵۸.....	آی پد ایل با روکش طلا در برج العرب
۵۹.....	بشار اسد اولین میهمان برج العرب
۵۹.....	هوش مصنوعی در پلیس دبي
۵۹.....	پرواز خالی به سمت مشهد
۶۰.....	موج اخراج پرسنل هتل ها
۶۰.....	روش‌های درآمد زائی هتل برج العرب
۶۰.....	هتل‌های نظامی و دولتی عامل رکود
۶۱.....	بیمه خسارت صنعت توریسم ایران
۶۱.....	انعام پرسنل فراموش نشود
۶۲.....	فضای فراموش شده
۶۲.....	سونیت‌های برج العرب
۶۳.....	زبان تخصصی انگلیسی
۶۴.....	مدیران بدگمان
۶۴.....	بدرقه قرآنی
۶۵.....	حقوق نامکفی
۶۵.....	کارگاه آموزشی رایگان نیست
۶۵.....	هر ایرلاین یک دلال
۶۶.....	شبی پانزده هزار تومان
۶۶.....	کارخانه قند فریمان
۶۶.....	کفش آهنی
۶۷.....	استعدادهای ناب

۶۷		مارشال کوتوله
۶۷		اولین تعامل آخرین تعامل
۶۸		بازخواست کارمندان هتل
۶۸		چهار ماه آموزش مداوم قبل از افتتاح
۶۸		بی خاصیت‌ترین هتل جهان
۶۹		صلاحیت ذهنی
۶۹		کد و مجوز تدریس نداریم
۶۹		پینوکیو
۷۰		پینوکیو قسمت دوم
۷۰		پینوکیو اپیزود سوم
۷۰		کاهو بازار
۷۱		نقطه تفاهم
۷۱		انصراف
۷۱		مشاور یعنی کشک
۷۲		جایزه رعایت حقوق پرسنل
۷۲		پستازی صنعت گردشگری
۷۳		قانون کار پادشاهی عمان
۷۳		توهم
۷۴		نوک دماغ
۷۴		احترام
۷۴		ثبات نرخ ارز
۷۵		غرفه رایگان
۷۵		مسابقه نخستین
۷۵		آمارهای خلق الساعه
۷۶		کاغذ ابروباد
۷۶		مشارکت هوایی
۷۶		شغل سخت و زیان آور
۷۶		فارغ التحصیلان رشته هتلداری
۷۷		مدیریت دیکتاتوری
۷۷		گواهینامه غیر استاندارد
۷۷		مدت اعتبار
۷۸		بازنشستگان همیشه شاغل
۷۸		سطح توقع

۷۸.....	پتوی اطفای حریق
۷۹.....	دورهمی داخلی
۷۹.....	لرزش‌های کوچک
۸۰.....	قطارهای پنج ستاره
۸۰.....	پیچیدگی هتل
۸۱.....	ضعف نقشه و طراحی
۸۱.....	حقوق نامکفی
۸۲.....	پرستیژ باطل شده
۸۲.....	دستمزد دلاری
۸۲.....	عاقبت هتلداری دولتی
۸۳.....	تشریفات
۸۳.....	مدیریت جیغ و داد میهمانان
۸۳.....	مشتریان نامنظم
۸۴.....	پنج ستاره با تک ماده
۸۴.....	برچسب همیشگی
۸۴.....	شیر تو شیر
۸۵.....	سازمان تک بعدی
۸۵.....	تابوهای ذهنی
۸۶.....	قلب رستوران
۸۶.....	شاخص رنجش
۸۷.....	متملقین کارمزد بگیر
۸۷.....	بسته حمایتی
۸۸.....	سراب سود
۸۸.....	چسب پهن
۸۸.....	ارزیابی کنشکی
۸۹.....	زیاده خواهی
۸۹.....	ذهن درگیر
۸۹.....	پرورش دزد
۹۰.....	رفع بلا
۹۰.....	متخصص نابودی
۹۱.....	پنجم مهرماه روز جهانی جهانگردی تسلیت ؟ تیریک
۹۱.....	زیر صفر
۹۲.....	بیکاری مدیران هتل ها

پیشگفتار

نیروی انسانی و شاغلین صنعت هتلداری و گردشگری بعنوان یکی از مهم‌ترین و شاخص‌ترین سرمایه‌های این صنعت خدماتی به شمار می‌آیند و یکی از دغدغه‌ها و ناراحتی‌های همیشگی اینجانب ناهماهنگی و تفاوت‌ها در برداشت فکری و عملکردی مدیران و کارکنان این صنعت نسبت به حساسیت‌ها و واکنش‌های مالکان و همچنین صاحبان دولتی و یا خصولتی این صنعت می‌باشد. پیچیدگی و مشکلاتی که همیشه در روابط کارفرمایان با کارکنان این صنف وجود دارد گاه باعث ایجاد مسائل ساده و پیش یا افتاده در محیط‌های کاری هتل‌ها و مراکز گردشگری می‌شود که همین مسائل ساده برخی اوقات تبدیل به بزرگترین چالش‌های کاری یک مجموعه می‌گردد.

ضمن اعتراف میکنم که این کتاب به هیچ وجه نمی‌تواند مرجع و یا کتابی برای کسانی باشد که می‌خواهند به رشته هتلداری و زیر شاخه‌های آن به دید کاملاً علمی نگاه کنند بلکه نوشته پیش رو که سومین کتاب اینجانب در رشته هتلداری می‌باشد، شامل تعبیرها و برداشت‌های اینجانب از رخدادهای برنامه کاری روزانه‌ام در برخی هتل‌ها و مراکز گردشگری کشور که در آن‌ها به عنوان مشاور یا مدیر اجرایی مشغول به فعالیت بوده‌ام، می‌باشد.

بیشتر بخش‌های این کتاب شامل تجارب عملیاتی و کارکردی اینجانب است که سعی کرده‌ام آن‌ها را از لابه لای پست‌ها و نوشته‌هایم در شبکه‌های اجتماعی استخراج و به رشته تحریر درآورم.

بیشتر سعی کرده‌ام زبان به کار رفته در این کتاب ساده و قابل فهم برای قشرهای مختلف، کارکنان واحدهای اقامتی و گردشگری و حتی متخصصین این رشته باشد. در واقع آنچه در مورد این کتاب بخواهم در یک سطر بگویم همین است و بس: هر چه از دل برآید لاجرم بر دل نشیند جملات، داستان‌ها و وقایع این کتاب اکثراً از دل و احساس من به این صنعت به نگارش رسیده نه از جنس عقل و تفکر سیستمی و مکاتب مدیریت در صنعت هتلداری و در کل این کتاب مجدداً اعلام می‌کنم که در

پی آن بوده و هستم که مفاهیم مورد نظرم را با کمترین پیچیدگی و در نهایت سادگی تقدیم جامعه کارفرمایان، کارکنان و مدیران صنعت هتلداری ایران نمایم. حضور و خروج ویروس چینی کرونا و دوران قرنطینه خانگی سبب شد که بتوانم بعد از حدود سه سال، جمع آوری و ویرایش نهائی این مطالب را به اتمام رسانم و هم اکنون بسیار خوشحالم که توانسته‌ام از این فرصت بی نظیر بهره برده و نگارش این کتاب را به پایان برسانم.

www.ketab.ir