

درجه بندی هتل ها

نگارش

فضل الله جوادپور



مؤسسه انتشارات امیرکبیر

تهران، ۱۳۹۳

سرشناسه: جوادیور، فضل‌الله، ۱۳۳۵.

عنوان و نام پدیدآور: درجه‌بندی هتل‌ها/نگارش فضل‌الله جوادیور.

مشخصات نشر: تهران: امیرکبیر، ۱۳۹۳.

مشخصات ظاهری: [۱۵۱] ص.: مصور (رنگی)، جدول.

شابک: 978-964-00-1710-4

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا.

یادداشت: کتابنامه: ص. [۱۵۱].

موضوع: هتل‌ها و مسافرخانه‌ها.

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۳ ۹۵۴ ج ۹۱۱/۲ TX

رده‌بندی دیوپی: ۶۴۷/۹۴۰

شماره کتابشناسی ملی: ۳۶۵۸۴۹۹

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۰۰-۱۷۱۰-۴



مؤسسه انتشارات امیرکبیر

تهران: خیابان جمهوری اسلامی، میدان استقلال، صندوق پستی ۱۱۳۶۵-۴۱۹۱

درجه‌بندی هتل‌ها

© حق چاپ: ۱۳۹۳، مؤسسه انتشارات امیرکبیر www.amirkabir.net

نوبت چاپ: اول

نگارنده: فضل‌الله جوادیور

طراح جلد: محمدرضا نبوی

حروف متن: میترا ۱۴

چاپ و صحافی و لیتوگرافی: طرفه، تلفن: ۵۵۲۶۹۲۸۷-۸

شمارگان: ۱۰۰۰

بها: ۹۰۰۰۰ ریال

همه حقوق محفوظ است. هر گونه نسخه‌برداری، اعم از زیراکس و بازنویسی، ذخیره کامپیوتری، اقتباس کلی و جزئی (به‌جز اقتباس جزئی در نقد و بررسی)، و اقتباس در گیومه در مستندنویسی، و مانند آنها) بدون مجوز کتبی از ناشر ممنوع و از طریق مراجع قانونی قابل پیگیری است.

فهرست

۱۱	مقدمه
۱۳	مقدمه نویسنده
۱۵	پیشگفتار
۱۵	نکاتی باریک‌تر از مو
۱۹	فصل اول: [کلیات]
۲۱	هتل و انواع آن
۲۴	هتل‌های یک ستاره
۲۴	هتل‌های دو ستاره یا Standard
۲۵	هتل‌های دو ستاره ممتاز یا Superior Standard
۲۵	هتل‌های سه ستاره یا Comfort
۲۶	هتل‌های سه ستاره ممتاز یا Superior Comfort
۲۶	هتل‌های چهار ستاره یا First Class
۲۷	هتل‌های چهار ستاره ممتاز یا First Class Superior
۲۷	هتل‌های پنج ستاره یا Luxury
۲۸	هتل‌های پنج ستاره ممتاز یا Superior Luxury
۲۸	هتل‌های شش و هفت ستاره
۲۹	انواع تخت در هتل
۲۹	اکسترابد EXTRA BED: تخت‌خواب تاشو

۲۹	تختخواب کاناپه - SOFA BED
۲۹	تختخواب بچه - COT
۳۱	سؤالات معمول مسافران هنگام استقرار در هتل
۳۱	مدارک لازم جهت اقامت در یک هتل
۳۳	پرداخت انعام (Tip)
۳۳	اطلاعاتی در خصوص انواع هتل
۳۴	هتل پانسیون Hotel Pension
۳۴	ریزورت هتل HOTEL Resort
۳۴	هتل آپارتمان Apartment Hotel
۳۵	انواع هتل‌ها برحسب ستاره اردو تا پنج ستاره با تعریفی نو
۳۵	هتل‌های دو ستاره
۳۵	هتل‌های سه ستاره
۳۶	هتل‌های چهار ستاره
۳۶	هتل‌های پنج ستاره
۳۷	انواع هتل
۳۸	انواع اتاق‌های موجود در هتل‌ها
۳۹	توضیح انواع اتاق
۴۱	انواع تخت در هتل
۴۱	انواع سرویس در هتل‌ها
۴۲	اصطلاحات مربوط به سن مسافر
۴۳	فصل دوم: حداقل استانداردهای هتل براساس (UNWTO)
۵۳	دسته‌بندی خصوصیات کلی
۵۵	فصل سوم: طبقه‌بندی هتل‌ها طبق ضوابط UNWTO با جزئیات
۹۳	فصل چهارم: مقررات طرح طبقه‌بندی هتل
۹۵	دستورالعمل اجرایی برای هتل‌های ۱ ستاره
۱۰۲	دستورالعمل اجرایی برای هتل‌های ۲، ۳، ۴ و ۵ ستاره

فصل پنجم: چک لیست طبقه بندی ۱۲۵

منابع ۱۵۱

www.ketab.ir

مقدمه

در شرایط حاضر و در عصر جامعه صنعتی و اطلاعاتی انسان‌ها اوقات فراغت بیشتری از سال‌های گذشته دارند و همین امر آنان را بر این می‌دارد که به سیر آفاق و انفس بپردازند. این حرکت و جابه‌جایی پدیده‌ای به نام گردشگری را رقم زده است که یکی از مهم‌ترین اقلام درآمدی بسیاری از کشورها شده است. برخی از این کشورها که چندان فاصله‌ای با ما از نظر مسافتی و اجتماعی ندارند، همینک ده‌ها میلیارد دلار درآمد گردشگری دارند. درآمد گردشگری را باید پاک‌ترین و بهترین اشکال درآمدی برای یک کشور در نظر آورد که نه کالایی از آن بیرون می‌رود و نه به محیط زیست آن لطمه‌ای وارد می‌آورد و در عین حال هزارها نفر به اشکال مختلف به کار گرفته می‌شوند و کمکی به خانوارها و نظام اقتصادی جامعه می‌شود.

برای دستیابی به این مزایا نیاز به سازوکارهای هدفمند و برنامه‌ریزی شده‌ای است که از یک‌طرف گردشگران را جذب و از سوی دیگر نگهداری و با انگیزه و رضایت‌مند به حساب آورد. یک گردشگر راضی بهترین بلندگوی تبلیغاتی و در عین حال کم‌هزینه‌ترین آن خواهد بود که به تنهایی بیش از ده نفر دیگر را تشویق به سفر به سرزمینی که مورد توجه او قرار گرفته است، می‌کند.

سازوکارهای مرتبط با گردشگری در ابعاد مختلف مطرحند؛ از جمله ترابری، اژانس‌های گردشگری، رستوران‌ها و در نهایت اقامتگاه‌ها یا هتل‌ها. شاید در میان موارد نام برده هتل‌ها از همه مهم‌ترند و در جذب گردشگران نقش برجسته‌تری ایفا می‌کنند. اما این سازمان‌های مهم گردشگری نیاز به پایش و ارزیابی مکرر داشته تا همواره در سطحی جذاب و قابل قبول برای گردشگران باقی بمانند. برای این کار، سازمان بین‌المللی

گردشگری UNWTO معیارهایی را تهیه کرده است که به پایش هتل‌ها و درجه‌بندی آن‌ها پرداخته است. این معیارها بین‌المللی بوده و در سراسر جهان نافذ می‌باشند. متأسفانه تاکنون در کشور ما این معیارها کمتر مورد توجه بوده‌اند و بهتر بگوییم مغفول واقع شده‌اند. یکی از عمده‌ترین دلایل آن این بوده است که هرگز معیارها تبیین و تقویم نشده و در اختیار مدیران و بازرسان سازمان‌های گردشگری قرار نگرفته‌اند.

کار برجسته‌ای که در دست است، این مهم را که سال‌ها در بوته غفلت و بی‌توجهی بوده است را مطرح و آن را با جاهای دیگر جهان سنجیده است. با در دست داشتن این مجموعه مدیران هتل‌ها و گردشگری به اهمیت این معیارها پی برده و مقایسه هتل‌ها و قیمت‌گذاری آن‌ها برایشان آسان‌تر خواهد شد.

نویسنده فاضل این مجموعه، جناب آقای فضل‌الله جوادپور که خود تحصیل‌کرده رشته هتل‌داری از یکی از کشورهای با درجه‌بندی بالایی مدیریت جهانگردی‌اند که با بیش از سی سال تجربه مدیریت هتل در خارج و داخل کشور، ضمن بررسی تمام متون مرتبط با رشته و درجه‌بندی‌ها، با توسل به درجه‌بندی UNWTO مجموعه حاضر را با دقت و وسواس آماده کرده‌اند و مورد تأیید بسیاری از مدیران هتل‌ها و آموزش‌دهندگان این رشته می‌باشند. امیدوارم که این مجموعه در کل هتل‌های کشور با درجه‌بندی‌های گوناگون مورد استفاده قرار گیرد و مدیران محترم هتل‌ها در جهت اعتلای هتل خود با توسل به این معیارها راه علمی را بیمایند. برای این‌جانب به‌عنوان استاد رشته مدیریت جهانگردی و نویسنده چند کتاب و مقاله در این مورد و به‌عنوان مدیر گروه مدیریت جهانگردی در پردیس بین‌المللی کیش، دانشگاه تهران و نیز مدرّس دوره‌های دکتری و فوق‌لیسانس این رشته در دانشگاه‌های علامه طباطبایی و علم و فرهنگ موجب مباهات و خوشحالی است که این مجموعه را معرفی نمایم و آرزو نمایم که این‌گونه کارهای علمی و اجرایی بیشتر از پیش مورد توجه عموم جامعه هتل‌داران کشور قرار گیرد.

دکتر علی‌اکبر فرهنگی

استاد مدیریت و ارتباطات

مدیر گروه مدیریت جهانگردی

پردیس بین‌المللی

کیش - دانشگاه تهران



مقدمه نویسنده

امروزه توسعه صنعت گردشگری به خصوص در کشورهای همسایه برایشان مایه مباحثات گردیده و موجبات تعالی آن ها را از نظر اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و غیره باعث شده است. ما نیز امیدواریم که ان شاء الله به یمن فضای جدید باز شده در کشور، شاهد گشایش و توسعه روزافزون این صنعت باشیم. هتل ها و اماکن اقامتی یکی از ارکان رکین گردشگری است و توجه ویژه به آن الزامی است، یکی از این ملاحظات ضروری درجه بندی هتل هاست، البته در گذشته کوشش های ناقصی صورت گرفته و متأسفانه به دلایل مختلف که از حوصله این مجال خارج است، نتیجه پایداری در بر نداشته است. اینک کتابی که فراروی شماست، حاصل کوشش بسیار و طبق مآخذ سازمان جهانی جهانگردی و سایر منابع معتبر فراهم گردیده و امیدوارم این کوشش مفید فایده واقع گردد. از آنجا که سازمان جهانی جهانگردی (UNWTO) مهم ترین تشکیلات و سازمان بین المللی در زمینه فعالیت های گردشگری می باشد، و هدف از تأسیس آن در سال ۱۹۷۵ ترویج و توسعه گردشگری بوده است. لذا در این راستا اقدام به درجه بندی هتل ها طبق ضوابط سازمان جهانی جهانگردی یک الزام است. همین جا از کلیه اساتید بزرگوار، دانشجویان محترم و اهالی گران قدر گردشگری که این مجموعه را با غمض عین نسبت به اشکالات احتمالی مطالعه می نمایند سپاسگزاری نموده و رجاء واثق دارم رهنمودهای سازنده خود را از این جانب دریغ ننمایند.

فضل الله جوادپور

پاییز ۹۳