بسم الله الرحمن الرحیم

اَللّٰهُمَّ صَلِّ عَلٰى مُحَمَّدٍ وَ آلِ مُحَمَّدٍ وَ عَجِّلْ فَرَجَهُمْ

امور اقامتی و انبار

رشته گردشگری و مهمان‌نوازی

گروه خدمات

شاخه‌های فنی‌وحرفه‌ای و کاردانش

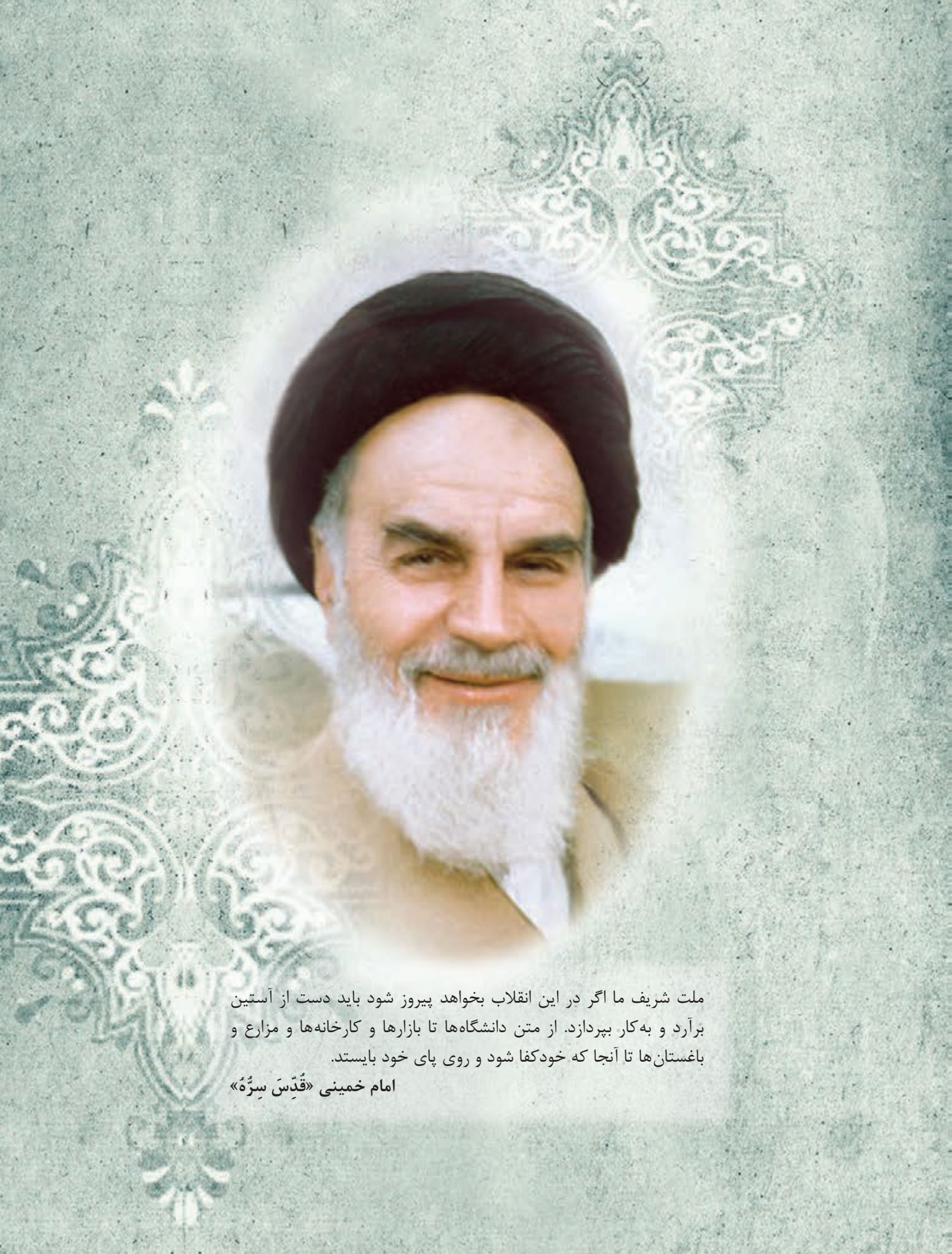
پایه دهم دورهٔ دوم متوسطه

وزارت آموزش و پرورش
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

نام کتاب: امور اقامتی و انبار ـ ۲۱۰۶۹۳
پدیدآورنده: سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی
مدیریت برنامه‌ریزی درسی و تألیف: دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی‌وحرفه‌ای وکاردانش
شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف: حمیدآقا سامان، مرتضی احمدی، سوزان کلهری، رحیم عنبر، عباس شیریان، رقیه متحیرپسند، امیرحسین مسعودی و علیرضا نوری (اعضای شورای برنامه‌ریزی)
حمیدآقا سامان، عباس شیریان، حمیدرضا مدانلوجویباری، امیرحسین مسعودی، میرپوریا نقی‌پورنمین‌و علیرضا نوری (اعضای گروه تألیف) ـ محمد ملک‌آباد (همکار تألیف)
مدیریت آماده‌سازی هنری: ادارهٔ کلّ نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی
شناسه افزوده آماده‌سازی: احمدرضا امینی(مدیر امور فنی‌وچاپ) ـ جواد صفری (مدیر هنری) ـ شهرزاد قنبری (صفحه‌آرا) ـ فاطمه باقری‌مهر ، الهام جعفرآبادی، فریده حسینی، فریبا سیر و زهرا لونی (امور آماده‌سازی)
نشانی سازمان: تهران: خیابان ایرانشهر شمالی ـ ساختمان شمارهٔ ۴ آموزش و پرورش (شهید موسوی)
تلفن: ۹ـ۸۸۸۳۱۱۶۱، دورنگار: ۸۸۳۰۹۲۶۶، کدپستی: ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹
وبگاه: www.chap.sch.ir و www.irtextbook.ir
ناشر : شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران: تهران ـ کیلومتر ۱۷ جادهٔ مخصوص کرج ـ خیابان ۶۱ (داروپخش)
تلفن: ۵ ـ۴۴۹۸۵۱۶۱، دورنگار: ۴۴۹۸۵۱۶۰، صندوق پستی: ۱۳۹ـ ۳۷۵۱۵
چاپخانه: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران «سهامی خاص»
سال انتشار و نوبت چاپ: چاپ اول ۱۴۰۵

کلیه حقوق مادی و معنوی این کتاب متعلق به سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش است و هرگونه استفاده از کتاب و اجزای آن به‌صورت چاپی و الکترونیکی و ارائه در پایگاه‌های مجازی، نمایش، اقتباس، تلخیص، تبدیل، ترجمه، عکس‌برداری، نقاشی، تهیه فیلم و تکثیر به هر شکل و نوع بدون کسب مجوز از این سازمان ممنوع است و متخلفان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

شابک ۱- ۹۸۰۶ - ۰۵ - ۹۶۴ - ۹۷۸ **ISBN 978 – 964 – 05 – 9806 – 1**



ملت شریف ما اگر در این انقلاب بخواهد پیروز شود باید دست از آستین برآرد و به‌کار بپردازد. از متن دانشگاه‌ها تا بازارها و کارخانه‌ها و مزارع و باغستان‌ها تا آنجا که خودکفا شود و روی پای خود بایستد.

امام خمینی «قُدِّسَ سِرُّهُ»

فهرست

پودمان اول : سوپر وایزر خانه‌داری **۱**

واحد یادگیری ۱: کنترل طبقات ۲

واحد یادگیری ۲: کنترل فضا و اماکن عمومی ۲۶

پودمان دوم : متصدی پذیرش **۵۱**

واحد یادگیری ۱: عملیات ورود مهمان ۵۲

واحد یادگیری ۲: اطلاع‌رسانی و پاسخ‌گویی ۹۰

پودمان سوم: متصدی رزرو و صندوق (پذیره) **۱۰۵**

واحد یادگیری ۱: امور رزرواسیون ۱۰۶

واحد یادگیری ۲: صندوقداری(پذیره) ۱۲۷

پودمان چهارم: متصدی خدمات به مهمان **۱۵۳**

واحد یادگیری ۱: خدمات ویژه گردشگری (Concierge) به مهمان ۱۵۴

واحد یادگیری ۲: خدمات رایانه ۱۷۳

پودمان پنجم: متصدی انبارداری **۱۹۷**

واحد یادگیری ۱: خرید اقلام ۱۹۸

واحد یادگیری ۲: انبارداری ۲۱۸

منابع **۲۴۰**

سخنی با هنرآموزان گرامی و هنرجویان عزیز

دنیای امروز پیوسته در حال تغییر است و پیشرفت‌های علمی و فناوری، شیوه‌های زندگی، کار و تعامل انسان‌ها را دگرگون می‌سازد. در چنین شرایطی، موفقیت تنها به دانستن و انجام دادن یک کار محدود نمی‌شود؛ بلکه به توانایی اندیشیدن، یادگیری مستمر، حل مسئله، خلاقیت، همکاری با دیگران و مسئولیت‌پذیری نیز وابسته است. ازاین‌رو، هدف آموزش‌های فنی‌وحرفه‌ای و مهارتی، صرفاً انتقال دانش و آموزش مهارت‌های تخصصی نیست؛ بلکه پرورش انسان‌هایی شایسته، توانمند، خلاق و اخلاق‌مدار است که بتوانند در زندگی فردی و اجتماعی و محیط کار، نقش مؤثر و سازنده‌ای ایفا کنند.

کتاب‌های درسی با هدف فراهم‌کردن زمینه یادگیری و پرورش شایستگی‌های موردنیاز برای زندگی و کار تدوین می‌شوند. در این مسیر، دانش، مهارت و نگرش در کنار یکدیگر معنا پیدا می‌کنند و یادگیری زمانی به نتیجه مطلوب می‌رسد که آموخته‌ها در عمل به کار گرفته شوند، مسائل به شیوه‌ای سنجیده حل شوند و فرصت‌های تازه برای بهبود و نوآوری پدید آیند. در کنار شایستگی‌های تخصصی، توجه به شایستگی‌های غیرفنی، از جمله تفکر نقادانه، ارتباط مؤثر، کار گروهی، نظم، دقت، خودباوری، انعطاف‌پذیری، رعایت اخلاق حرفه‌ای و احترام به حقوق دیگران، ضرورتی اساسی است؛ زیرا کیفیت کار و زندگی، افزون بر توانایی انجام دادن کار، به چگونگی اندیشیدن، تصمیم‌گرفتن و رفتار کردن نیز بستگی دارد.

هنرآموزان گرامی؛ نقش شما فراتر از آموزش مطالب و انتقال اطلاعات است. شما با طراحی و هدایت موقعیت‌های یادگیری، فراهم‌کردن فرصت تجربه و تمرین، ایجاد زمینه گفت‌وگو و همکاری، به هنرجویان کمک می‌کنید تا آموخته‌های خود را درک کنند، به کار گیرند و به شایستگی تبدیل سازند. توجه به تفاوت‌های فردی، تقویت روحیه پرسشگری و خلاقیت، و فراهم‌کردن فرصت برای تجربه، بازاندیشی و بهبود عملکرد، می‌تواند یادگیری را عمیق‌تر و اثربخش‌تر کند.

هنرجویان عزیز؛ شما محور اصلی فرایند یادگیری هستید. برای بهره‌گیری شایسته از این کتاب، به خواندن و حفظ مطالب بسنده نکنید؛ بپرسید، بیندیشید، تجربه کنید، بیازمایید و از هر تجربه‌ای، فرصتی برای یادگیری و پیشرفت بسازید. با پشتکار، نظم، مسئولیت‌پذیری و مشارکت در فعالیت‌های فردی و گروهی، توانایی‌های خود را گسترش دهید و همواره بکوشید آموخته‌های خود را در موقعیت‌های تازه به کار گیرید. تمرین‌ها و فعالیت‌های یادگیری و ارزشیابی نیز فرصتی برای شناخت میزان پیشرفت، شناسایی نقاط قوت و بهبود زمینه‌های نیازمند تلاش بیشتر هستند.

امید است این کتاب و تلاش مشترک هنرآموزان و هنرجویان، زمینه‌ساز یادگیری عمیق، رشد شایستگی‌های حرفه‌ای و غیرفنی و پرورش نسلی توانمند، نوآور، مسئولیت‌پذیر و آماده یادگیری مادام‌العمر باشد؛ نسلی که با دانش، مهارت، نگرش سازنده و پایبندی به اخلاق، در پیشرفت جامعه و ساختن آینده‌ای بهتر سهمی مؤثر داشته باشد.

دفتر برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی فنی‌وحرفه‌ای و کاردانش

نظرسنجی کتاب درسی

پودمان اول

سوپر وایزر خانه‌داری



واحد یادگیری ۱

کنترل طبقات



انتظار می‌رود هنرجو در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهد

۱ مهم‌ترین ویژگی متصدی طبقات در هتل چیست؟
۲ تبادل اطلاعات وضعیت اتاق‌ها توسط متصدی طبقات با فرانت آفیس چگونه است؟
۳ در کنترل طبقات چگونه تقسیم کار بین اتاق‌داران انجام می‌شود؟
۴ موجودی اقلام و ملزومات توسط متصدی طبقات چگونه کنترل می‌شود؟
۵ چک‌لیست نظافت اتاق شامل چه بخش‌هایی است؟
۶ نحوه پیگیری موارد خاص و مشکوک توسط متصدی طبقات چگونه است؟

استاندارد عملکرد

هماهنگ با خانه‌داران و کنترل و نظارت بر عملکرد آنها در طبقات هتل براساس دستورالعمل‌های مربوطه با استفاده از چک‌لیست

مقدمه

در هتل‌ها، تنها زیبایی ساختمان و امکانات خوب باعث رضایت مهمانان نمی‌شود. تمیزی، نظم و آماده بودن اتاق‌ها نیز نقش بسیار مهمی در ایجاد تجربه‌ای خوشایند برای مهمانان دارد. به همین دلیل، بخش خانه‌داری یکی از مهم‌ترین بخش‌های هر هتل است. در این بخش، «متصدی طبقات (سوپروایزر طبقات)» مسئول نظارت بر نظافت، مرتب بودن و آماده‌سازی اتاق‌ها و راهروهای هر طبقه است. او کار کارکنان خانه‌داری را برنامه‌ریزی و کنترل می‌کند و اطمینان می‌یابد که همه اتاق‌ها مطابق با استانداردهای هتل برای پذیرش مهمان آماده باشند. متصدی طبقات همچنین ارتباط مناسبی میان مدیر خانه‌داری، اتاق‌داران و مهمانان برقرار می‌کند و در صورت بروز مشکل، برای رفع آن اقدام می‌کند. دقت، مسئولیت‌پذیری و توجه به جزئیات از ویژگی‌های مهم این شغل است. از آنجا که مهمانان بخش زیادی از زمان اقامت خود را در اتاق سپری می‌کنند، کیفیت خدمات خانه‌داری تأثیر زیادی بر رضایت آنها دارد. به‌همین دلیل، متصدی طبقات یکی از افراد مهم و تأثیرگذار در موفقیت هتل به‌شمار می‌آید. هنرجویان با گذراندن این واحد یادگیری می‌توانند مهارت‌های نظارت، کنترل، برنامه‌ریزی نظافت اتاق‌ها، تقسیم کار و تهیه چک‌لیست‌های نظارتی را کسب نمایند.

وظایف و ویژگی‌های کنترل‌کنندهٔ طبقات

برای دستیابی به درک صحیحی از جایگاه «متصدی طبقات» در هتل، باید به نقش او به‌عنوان یکی از اعضای تأثیرگذار در ساختار واحد خانه‌داری توجه ویژه‌ای داشت؛ زیرا در صنعت هتل‌داری، کوچک‌ترین جزئیات می‌توانند نقش تعیین‌کننده‌ای در کیفیت خدمات و میزان رضایت مهمانان داشته باشند. یک متصدی طبقات موفق باید مجموعه‌ای از مهارت‌های فنی، مدیریتی و رفتاری را در اختیار داشته باشد تا بتواند با بهره‌گیری از این توانمندی‌ها، امور خدماتی بخش خانه‌داری را به‌درستی مدیریت کرده و تصویری مطلوب و حرفه‌ای از هتل در ذهن مهمانان ایجاد کند. لازم است توجه داشته باشیم که متصدی طبقات معمولاً پس از سال‌ها فعالیت در بخش خانه‌داری، تجربه کار در شیفت‌های مختلف و آشنایی کامل با فرایندهای اجرایی، به این جایگاه دست می‌یابد. با این حال، تجربه کاری به‌تنهایی برای موفقیت در این مسئولیت کافی نیست؛ بلکه برخورداری از ویژگی‌های شخصیتی و مهارت‌های ارتباطی مناسب نیز از عوامل مهم در انجام مؤثر وظایف او به‌شمار می‌رود.

در ادامـه، بـه برخی از مهم‌ترین ویژگـی‌هـا و شایستگی‌هـای موردنیاز یک متصدی طبقات موفق (شکل۱) پرداخته می‌شود:

ویژگی‌های لازم برای کنترل کیفیت خدمات خانه‌داری و جلب رضایت مهمانان



شکل ۱ــ ویژگی‌های متصدی طبقات موفق در هتل‌ها

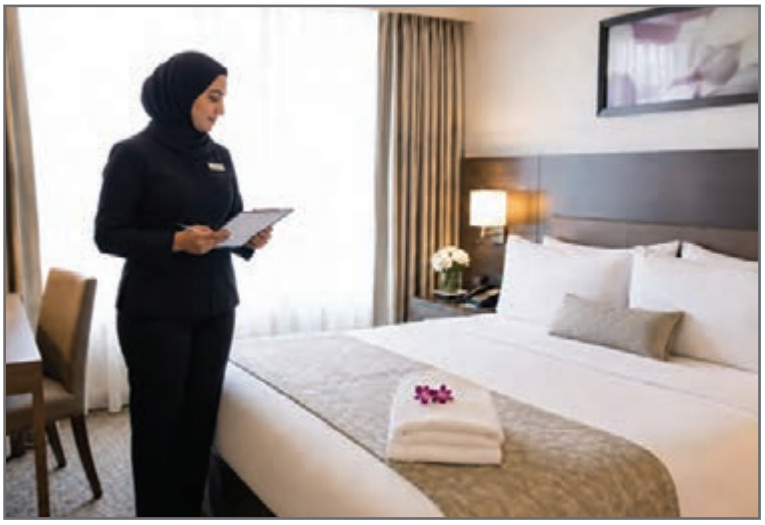
مسئولیت‌ها و وظایف متصدی طبقات

وظایف سوپروایزر طبقات را می‌توان در چهار محور اصلی دسته‌بندی کرد:

الف) کنترل و بازرسی اتاق‌ها
ب) مدیریت منابع انسانی
ج) تعاملات و ارتباطات سازمانی
د) خدمات‌رسانی به مهمان

الف) کنترل و بازرسی

■ **بازرسی اتاق‌ها:** پس از اینکه اتاق توسط خانه‌دار تمیز شد، سوپروایزر باید پیش از ورود مهمان، اتاق را جزءبه‌جزء مطابق با چک لیست چک کند که این چک‌لیست شامل: وضعیت ملحفه‌ها، نظافت سرویس بهداشتی، چک کردن مینی‌بار، عملکرد تجهیزات برقی اتاق (تلویزیون، سشوار، چراغ‌ها) و تکمیل بودن ملزومات مصرفی (شامپو، صابون، چای و...) است (شکل ۲).



شکل ۲ـ سوپروایزر در حال کنترل کردن اتاق

ب) مدیریت منابع انسانی

■ **آموزش و توجیه اتاق‌داران جدید:** از مهم‌ترین و حیاتی‌ترین وظایف سوپروایزر این است که باید کارکنان جدید را آموزش داده و به آنها « دقت در جزئیات» را تأکید نماید. سوپروایزر موظف است موارد متعددی را از قبیل تمام مراحل نظافت اتاق (مثلاً نحوهٔ صحیح مرتب‌کردن تخت، نحوهٔ تا کردن حوله‌ها طبق متد هتل، و ترتیب نظافت اتاق)، رعایت ادب و نحوهٔ برخورد با مهمان آن، آموزش استفادهٔ صحیح از تجهیزات نظافتی و همچنین انواع شوینده‌ها و مواد شیمیایی به‌صورت عملی آموزش دهد.

■ **تقسیم کار:** یکی از مهم‌ترین وظایف متصدی طبقات، تعیین شرح وظایف اتاق‌دارها و تقسیم کردن لیست اتاق‌ها بین آنهاست. این امر باید براساس حجم کاری و سرعت عمل خانه‌دار انجام گردد به‌گونه‌ای که در روزهای شلوغ و خلوت، کارها باید به‌طور عادلانه بین کارکنان تقسیم شوند.

■ **ایجاد انگیزه و پیگیری نظم:** رعایت نظم و انضباط کاری یکی از مهم‌ترین اصول در محیط کار است و نقش مهمی در بهبود عملکرد کارکنان و کیفیت خدمات دارد. از مهم‌ترین مواردی که متصدی طبقات باید در زمینه نظم و انضباط بر آنها نظارت داشته باشد، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

ـ کنترل حضور و غیاب کارکنان؛

ـ بررسی آراستگی و کامل بودن لباس فرم؛

ـ اطمینان از رعایت اصول ایمنی و بهداشت در محیط کار.

ج) ارتباط با بخش‌های مختلف

متصدی طبقات به‌دلیل نوع و مسئولیت‌های شغلی، روزانه با بخش‌های مختلفی از هتل ارتباط داشته که همین موضوع سنگینی مسئولیت‌هایش را دوچندان می‌کند.

- **ارتباط با بخش پذیرش:** اطلاع‌رسانی لحظه‌ای درباره وضعیت «آماده‌بودن» یا «نیاز به تعمیر داشتن» اتاق‌ها از وظایف سوپروایزر است تا پذیرش بداند کدام اتاق را می‌تواند به مهمان واگذار کند.
- **ارتباط با بخش مهندسی:** از مهم‌ترین وظایف متصدی طبقات توانایی چک کردن اتاق براساس چک‌لیست، مشخص کردن نواقص و ارسال آنها به قسمت فنی و مهندسی است؛ اگر شیرآب چکه می‌کند، لامپی سوخته یا دستگیرهٔ دری لق است، سوپروایزر بلافاصله باید درخواست تعمیر ثبت کند و پیگیر انجام آن باشد.

د) خدمات‌رسانی به مهمان

- **مدیریت درخواست‌های ویژه:** اگر مهمانی درخواست‌هایی مانند بالش اضافه، تخت کودک یا تخت اضافه دارد، سوپروایزر باید خودش بر اجرای صحیح این‌گونه امور نظارت کند.
- **رسیدگی به شکایات در محل:** اگر مهمانی نسبت به موردی مثل نظافت اتاق شکایت داشته باشد، سوپروایزر باید بلافاصله در محل حضور یابد، با نهایت احترام شنونده باشد، عذرخواهی کرده و به سرعت مشکل را رفع کند؛ حتی گاهی نیاز است خودش وارد عمل شود (شکل ۳).



شکل ۳ـ سوپروایزر در حال رسیدگی به شکایت مهمان

- **رعایت پروتکل‌های ایمنی:** تأمین امنیت مهمانان و حفظ اموال آنان از مهم‌ترین وظایف هتل است و متصدی طبقات نیز در این زمینه نقش مهمی بر عهده دارد. کنترل ورود و خروج افراد به طبقات، گزارش موارد مشکوک به مسئولان مربوطه و اطمینان از نگهداری ایمن کلیدهای اتاق‌ها، از مهم‌ترین اقدامات متصدی طبقات در حفظ امنیت هتل به‌شمار می‌روند.
- **مدیریت هزینه‌ها:** مدیریت صحیح هزینه‌ها یکی از وظایف مهم متصدی طبقات است. ایجاد فرهنگ صرفه‌جویی در میان کارکنان خانه‌داری و نظارت بر مصرف صحیح مواد شوینده و ملزومات، علاوه بر کاهش هزینه‌های هتل، به حفظ محیط‌زیست نیز کمک می‌کند. البته این صرفه‌جویی نباید موجب کاهش کیفیت خدمات شود.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار شغلی کنترل طبقات	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی، گروهی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: ساختار و شرح وظایف کارکنان بخش خانه‌داری هتل در اختیار باشد.	آزمون شفاهی آزمون عملکردی	آموزش به کارکنان جدید، تشخیص وظایف و تقسیم کار صحیح بین کارکنان	۳	
				تشخیص وظایف و تقسیم کار صحیح بین کارکنان	۲	
				تقسیم کار صحیح بین کارکنان	۱	

نحوه جمع‌آوری اطلاعات وضعیت اتاق از فرانت آفیس (به‌صورت دستی و نرم‌افزاری در ابتدای شیفت کاری)

امروزه با افزایش سفرها و رشد صنعت گردشگری، هتل‌ها و کیفیت خدمات آنها، اهمیت بیشتری پیدا کرده‌اند. در این میان، واحد خانه‌داری یکی از مهم‌ترین بخش‌های هتل است که نقش اصلی را در حفظ نظافت، آراستگی و افزایش رضایت مهمانان بر عهده دارد. با گسترش رقابت میان هتل‌ها، این بخش بیش از گذشته اهمیت یافته است. موفقیت واحدخانه‌داری به هماهنگی میان کارکنان این بخش و همکاری مؤثر با سایر واحدهای هتل، به‌ویژه **فرانت آفیس**، بستگی دارد. مدیر خانه‌داری و سرپرستان با برقراری ارتباط مستمر با سایر بخش‌ها، اطلاعات و درخواست‌ها را دریافت کرده و بر انجام به‌موقع امور نظارت می‌کنند. اطلاعاتی که از فرانت‌آفیس به خانه‌داری ارسال می‌شود، زمانی ارزشمند است که به‌سرعت در اختیار کارکنان مسئول قرار گیرد تا برنامه‌ریزی و اولویت‌بندی کارها به‌درستی انجام شود.

یکی از عوامل مهم در مدیریت موفق هتل، وجود یک **سیستم منظم، یکپارچه و کارآمد** است؛ سیستمی که در آن وظایف هر فرد به‌روشنی مشخص باشد و مدیران با نظارت مستمر، اجرای صحیح امور را کنترل کنند. در چنین شرایطی، حتی با جابه‌جایی کارکنان نیز روند انجام کارها دچار اختلال نخواهد شد. در این میان، مدیر خانه‌داری وظیفه دارد جریان صحیح انتقال اطلاعات را برقرار کرده و اطمینان حاصل کند که همه کارکنان از وظایف و مسئولیت‌های خود آگاهی کامل دارند. همچنین سوپروایزرها با برنامه‌ریزی روزانه، تقسیم وظایف، راهنمایی کارکنان و نظارت بر اجرای صحیح کارها، نقش مهمی در حفظ نظم، کیفیت خدمات و دستیابی به اهداف واحد خانه‌داری ایفا می‌کنند.

فعالیت واحد خانه‌داری معمولاً در سه شیفت کاری **صبح (۷ تا ۱۵)**، **عصر (۱۵ تا ۲۳)** و **شب (۲۳ تا ۷)** انجام می‌شود که در بعضی موارد شیفت سوم چندان فعال نیست؛ یا به دو شیفت کاهش می‌یابد. در ابتدای شیفت صبح، معاون خانه‌داری یا سوپروایزر، دفتر گزارش‌ها و اطلاعات شیفت شب را از سرشیفت تحویل می‌گیرد و با بررسی وضعیت هتل، برنامه روزانه را تنظیم می‌کند. سپس وظایف را میان اتاق‌دارها و هاوس‌من‌ها تقسیم کرده و برای دریافت درخواست‌ها و اطلاعات جدید از سایر بخش‌های هتل آمادگی لازم را فراهم می‌سازد. متصدی طبقات در آغاز هر شیفت، دقیق و با برنامه‌ریزی تعیین اولویت‌ها، **نقشه راه فعالیت‌های روزانه** را ترسیم می‌کند.

فعالیت کلاسی

اگر متصدی طبقات دفتر گزارش روزانه خانه‌داری را مطالعه نکند چه اتفاقی ممکن است رخ دهد؟

در هتل‌های پنج ستاره ارتباط به‌صورت لحظه‌ای است. «پذیرش» مهم‌ترین بخشی است که قسمت خانه‌داری باید ارتباط نزدیک و مداوم با آن داشته باشد. با توجه به همکاری همه‌جانبهٔ پذیرش با قسمت رزرواسیون، تعداد و نوع رزروهای گروهی، مهمانان **VIP**، اتاق‌های تخلیه شده و همچنین نوع اتاق‌های موردنیاز، می‌تواند اطلاعات ارزشمندی را برای برنامه‌ریزی و اولویت‌بندی فعالیت‌های روزانه در اختیار مدیر و سرپرستان خانه‌داری قرار دهد.

- **اولویت‌بندی براساس لیست VIP و ورودی‌های زودهنگام**[1]: متصدی طبقات باید با هماهنگی با قسمت پذیرش بداند که کدام اتاق‌ها **VIP** هستند تا با حساسیت ویژه چک شوند و کدام مهمانان زودتر از ساعت استاندارد می‌رسند تا این اتاق‌ها در «اولین اولویت» باشند.
- **بررسی درخواست‌های خاص:** برخی از مهمانان که درخواست‌های خاص و ویژه دارند از قبیل اتاقِ مهمانی که نوزاد دارد یا شخصی که به بالش پر، حساسیت دارد و یا مهمانی که به طبقهٔ خاصی علاقه‌مند است، مواردی از این دست با تعامل حداکثریِ متصدی طبقات با قسمت پذیرش انجام و رضایت مهمانان جلب می‌شود.

اواسط شیفت معمولاً زمان تغییر وضعیت برخی اتاق‌هاست و متصدی طبقات باید این تغییرات را سریع پیگیری کند تا اتاق در کوتاه‌ترین زمان به چرخه فروش بازگردد. برای مثال، ممکن است مهمانی زودتر از زمان مقرر اتاق را تخلیه کند یا زمانی که اتاق تحت تعمیر، زودتر از موعد آماده شود.

فعالیت کلاسی

در هتلی که ۱۰۰ اتاق برای فروش دارد، چگونه می‌تواند درصد اشغال ۱۱۵ درصدی داشته باشد؟

در هماهنگی برای تعویض اتاق مهمان (Room-Change) هم نقش متصدی طبقات بسیار کلیدی است به‌طوری‌که اگر مهمانی درخواست تعویض اتاق دهد، سوپروایزر باید به سرعت وضعیت اتاق جدید را چک و تأیید کند تا مبادا پس از تعویض اتاق مهمان، مشکل دیگری در اتاق جدید وجود داشته باشد که نارضایتی مهمان را دوچندان کرده و آبرو و اعتبار هتل را زیر سؤال ببرد.

پیشرفت تکنولوژی و وجود وسایل و ابزارهای ارتباطی نوین به‌طور چشمگیری به جمع‌آوری و دسته‌بندی اطلاعات موردنیاز در هتل، مخصوصاً قسمت خانه‌داری کمک می‌کند و سرعت عمل کارکنان را در این قسمت به شدت بالا می‌برد. گرچه ممکن است تجهیز کردن هتل به این ابزار و ادوات، هزینه‌هایی را دربر داشته باشد، اما تأثیر به‌سزایی در بهتر شدن عملکرد، و مهم‌تر از همه کسب هر چه بیشتر رضایت مهمانان دارد.

فعالیت کلاسی

علاوه بر بخش‌هایی که ذکر شد کدام قسمت‌ها می‌توانند اطلاعاتی کلیدی را در اختیار مسئولین قسمت خانه‌داری قرار دهند؟

۱ـ Early Check-in

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی، گردآوری و تکمیل اطلاعات	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی،گروهی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: اطلاعات بخش فرانت آفیس در خصوص رزروهای ورودی، زودهنگام و ویژه در اختیار باشد.	آزمون شفاهی آزمون عملکردی	تشخیص وظایف و مسئولیت‌ها در واحد فرانت آفیس و دریافت اطلاعات مربوط به رزروهای ورودی و اولویت‌بندی رزروهای زود هنگام و ویژه	۳	
				دریافت اطلاعات مربوط به رزروهای ورودی و اولویت‌بندی رزروهای زود هنگام و ویژه	۲	
				تشخیص وظایف و مسئولیت‌ها در واحد فرانت آفیس	۱	

نحوه تقسیم کار و وظایف براساس سهمیه‌بندی

مدیریت نیروی انسانی در بخش خانه‌داری، به‌ویژه در هتل‌های پنج‌ستاره، نیازمند شناخت دقیق وظایف و توانایی‌های هر یک از کارکنان است. هدف اصلی متصدی طبقات از تقسیم کار، ایجاد تعادل در حجم وظایف کارکنان است؛ به‌گونه‌ای که ضمن حفظ کیفیت خدمات، از خستگی و فرسودگی شغلی آنان نیز جلوگیری شود. هرچند برای تقسیم وظایف در واحد خانه‌داری استانداردهایی وجود دارد، اما این استانداردها ثابت نیستند و با توجه به عوامل مختلف تغییر می‌کنند. در ادامه، مهم‌ترین این عوامل بررسی می‌شوند.

۱ تعیین سهمیهٔ اتاق

به‌طور استاندارد در هتل‌های ۵ ستاره، سهمیهٔ هر خانه‌دار معمولاً بین **۱۴** تا **۱۸** اتاق در یک شیفت **۸** ساعته است که به متغیرهایی از جمله اندازه و نوع اتاق، نحوه قرارگیری آن و توانایی اتاق‌داران بستگی دارد. مدت زمان استاندارد برای نظافت اتاق معمولی (Standard Room) حدود ۲۷ دقیقه و برای اتاق سوئیت دو برابر آن می‌باشد.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در خانه خود نسبت به نظافت و آماده‌سازی یکی از اتاق‌های خواب و سرویس آن اقدام و مدت زمان آماده‌سازی آن را محاسبه نموده و با تصویر (قبل و بعد از نظافت) در کلاس ارائه دهند.

۲ اولویت‌بندی نظافت

متصدی طبقات برای برنامه‌ریزی مؤثر فعالیت‌های روزانه، علاوه بر تقسیم مناسب وظایف بین کارکنان، باید اولویت نظافت اتاق‌ها (شکل۴) را نیز مشخص کند. به همین منظور، لازم است فهرست کارها را براساس اولویت‌های تعیین‌شده تنظیم کند. در ادامه، مهم‌ترین این اولویت‌ها معرفی می‌شوند.



شکل ۴ــ اولویت‌بندی نظافت اتاق‌ها در هتل

۳ شاخص‌های کاهش یا افزایش سهمیه

شاخص‌هایی وجود دارد که ممکن است باعث شود متصدی طبقات هر صبح و در ابتدای شیفت سهمیه هر خانه‌دار را تغییر دهد که مهم‌ترین این شاخص‌ها به شرح زیر است:

- **میزان درصد اشغال (Occupancy Rate):** وقتی هتل در فصل پیک شلوغی (High Season) است و نرخ اشغال ۱۰۰٪ است، سهمیهٔ هر کسی به حداکثر می‌رسد. البته با توجه به حجم کار ممکن است تعدادی نیروی کمکی فصلی یا روزمزد استخدام شود تا سهمیهٔ هر فرد کاهش یابد تا از کیفیت مورد نظر کاسته نشود.
- **کمبود نیرو:** در صورت غیبت ناگهانی همکاران، سوپروایزر مجبور است سهمیهٔ باقی‌مانده را بین دیگران پخش کند که این کار، مدیریتی هوشمندانه را برای جلوگیری از افت کیفیت می‌طلبد.

■ **بهبود مهارت و سرعت:** خانه‌دارهایی که سابقهٔ طولانی‌تری دارند و سریع‌تر و با کیفیت‌تر کار می‌کنند، سهمیه بالاتری می‌گیرند. البته همواره این کارکنان در صدر لیست‌های تشویقی هستند چرا که این امر باعث می‌شود الگو باشند و نیز انگیزهٔ دیگر کارکنان هم بالا برود تا بقیه هم تمام تلاششان را بکنند تا شبیه این افراد کار کنند.

■ **تغییر در نوع درخواست:** اگر تعداد اتاق‌های اقامتی (OD[1]) نسبت به اتاق‌های تخلیه شده (CO[2]) بیشتر باشد، متصدی طبقات با توجه به سبک‌تر بودن نظافت اتاق‌های (OD) می‌تواند تعداد اتاق‌های بیشتری را به هر خانه‌دار اختصاص دهد.

■ **پیچیدگی نظافت:** اگر تعداد سوئیت‌ها یا اتاق‌هایی با دکوراسیونی خاص که نیاز به نظافت دارند، بیشتر باشد سهمیهٔ عددی خانه‌دار کاهش می‌یابد تا دقت عملکرد بالا بماند و بتواند با دقت کامل بر جزئیات، کار خود را انجام دهد.

■ **حضور نیروهای جدید:** کارکنان جدید با توجه به اینکه کار را تازه یاد گرفته‌اند و نیاز به دقت و تمرکز بیشتری دارند باید با سرعت کمتر و نظارت بیشتر کار کنند؛ بنابراین در روزهای ابتدایی، سهمیه آنها ۵۰٪ کاهش می‌یابد.

متصدی طبقات برای بررسی اینکه آیا سهمیه‌بندی درست بوده از مواردی چون زمان‌سنجی و گزارش بازرسی اتاق‌ها استفاده می‌کند. زمان‌سنجی یعنی به‌صورت نامحسوس چک می‌کند که خانه‌دار برای هر اتاق چقدر زمان صرف کرده است؛ اگر زمانِ صرف شده از حد مجاز خیلی کمتر باشد، یعنی کیفیت قربانی شده است و گزارش بازرسی اتاق‌ها یعنی اگر در بازرسیِ نهایی، تعداد موارد اصلاحی برای یک خانه‌دار خاص زیاد باشد، یعنی سهمیهٔ او بیش از حد توانش بوده یا اینکه نیاز به بازآموزی دارد.

فعالیت کلاسی

آیا فرایند نظافت اتاق‌های تخلیه‌شده (Check-out) و اتاق‌های دارای مهمان (Occupied Dirty) یکسان است؟ تفاوت‌های این دو نوع نظافت را از نظر مراحل انجام کار، زمان مورد نیاز و میزان توجه به جزئیات بررسی کنید.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	تقسیم کار وظایف خانه‌داران	محل آزمون: کارگاه خانه‌داری نوع آزمون: انفرادی، گروهی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: لیست نفرات در دسترس، درصد اشغال هتل، گزارش تعداد اتاق‌ها در اختیار باشد. (اطلاعات مربوط به یک هتل فرضی است).	آزمون عملکردی	اولویت‌بندی نظافت اتاق‌ها براساس شرایط تعیین شده در هتل فرضی، تخصیص سهمیه براساس شاخص مهارت کارکنان	۳	
				اولویت‌بندی نظافت اتاق‌ها براساس شرایط تعیین شده در هتل فرضی	۲	
				تخصیص سهمیه براساس شاخص مهارت کارکنان	۱	

۱ـ Occupied Dirty ۲ـ Check-Out

در هتل‌های ۵ ستاره، مدیریت انبار خانه‌داری یکی از پیچیده‌ترین بخش‌های مسئولیت متصدی طبقات است. هدف این است که همیشه همه‌چیز موجود باشد، اما هیچ‌چیز هدر نرود.

۱ مدیریت و کنترل موجودی منسوجات

■ **سیستم گردشِ و چرخش:** متصدی طبقات باید بداند سطح ایده‌آل ذخیرهٔ حوله و ملحفهٔ موردنیاز چه تعداد است. معمولاً استاندارد ذخیره ۳ تا ۵ دست می‌باشد: (۱ دست در اتاق، ۱ دست در لاندری، ۱ دست در انبار طبقات، ۱ یا ۲ دست هم در انبار اصلی خانه‌داری). در ضمن موجودی مواد شوینده نیز باید به‌گونه‌ای باشد که نیازِ روزانه براساس درصد اشغال هتل و زمان تحویل کالا را پوشش دهد.

■ **بازرسی کیفیت:** متصدی طبقات در حین بازرسی اتاق، حوله و ملحفه‌ها را از نظر لکه، زدگی یا رنگ‌پریدگی چک می‌کند. حوله و ملحفه‌ای که حتی یک لکه کوچک داشته باشد، نباید در هتل ۵ ستاره استفاده شود؛ این حوله‌ها و ملحفه‌ها باید برای شست‌وشوی مجدد و لکه‌بری به لاندری بازگردانده شوند (یا اگر لکه از بین نرود برای تغییر کاربری به قسمت خیاطی انتقال یابند).

■ **کنترل موجودی در انبار طبقات:** هر طبقه یک انبار کوچک دارد. متصدی طبقات باید در پایان شیفت، موجودیِ انبار هر طبقه را با تعداد اتاق‌هایی که نظافت شده‌اند تطبیق دهد تا از آمارِ دقیقِ حوله‌ها و ملحفه‌ها آگاه شده و نگاهی هم به آمار حوله‌ها و ملحفه‌های از رده خارج یا سرقت شدهٔ احتمالی (کسری غیرمجاز) داشته باشد.

۲ مدیریت اقلام مصرفی

اقلام مصرفی شامل صابون، شامپو، لوسیون، دمپایی، ست خیاطی و... است که روزانه در اتاق مهمانان شارژ می‌شود. مدیریت مصرف این اقلام و چک کردن آنها اصولی دارد که در زیر آمده است:

■ **استانداردسازی:** تعداد و نحوهٔ شارژ کردن اقلام مصرفی در هر اتاق یک «چیدمان استاندارد» دارد. متصدی طبقات باید اطمینان حاصل کند که خانه‌دار در چیدمانِ اقلام مصرفی در تمامی اتاق‌ها کاملاً یکسان عمل کرده است. خانه‌دار نباید در هر اتاق مقدار زیادی اقلام مصرفی قرار دهد. متصدی طبقات کنترل می‌کند که خانه‌دار فقط طبق استاندارد یا به مقدار نیاز مهمان (براساس تعداد نفرات) اقلام را شارژ کند تا به این شکل از اسراف جلوگیری شود.

■ **بررسی تاریخ انقضا:** یکی از وظایف متصدی طبقات این است که به‌صورت دوره‌ای (هفتگی) تاریخ انقضای مواد بهداشتی و خوراکی‌های مینی‌بار را چک کند. اقلامی که تاریخشان نزدیک به انقضا است باید در اولویت مصرف قرار بگیرند و اگر تعدادشان بیشتر از مصرف اتاق‌هاست می‌توان آنها را به بخش‌های دیگر مثل استخر منتقل کرد.

فعالیت کلاسی

جدول زیر را کامل کنید و برای هر مورد، اقدام مناسب متصدی طبقات را بنویسید.

وضعیت مشاهده‌شده	اقدام صحیح متصدی طبقات
حوله دارای لکه است	.....
موجودی حوله کمتر از میزان مورد انتظار است	.....
تاریخ انقضای یک ماده بهداشتی نزدیک است	.....
تعداد زیادی اقلام مصرفی در اتاق قرار داده شده است	.....
موجودی انبار طبقه با تعداد اتاق‌های نظافت‌شده مطابقت ندارد	.....
حوله یا ملحفه پس از لکه‌بری و شست‌وشوی مجدد همچنان قابل استفاده نیست	.....

۳ کنترل مواد شوینده و تجهیزات فنی

■ **غلظت و میزان مصرف:** مواد شوینده معمولاً به‌صورت غلیظ خریداری می‌شوند. سوپروایزر باید بر نحوهٔ مصرف این مواد و همچنین غلظت آنها نظارت داشته باشد تا مواد شوینده بیش از حد استفاده نشود چراکه هم پر هزینه است و هم غلظت بالای این مواد ممکن است به سطوح اتاق آسیب بزند.

■ **نگهداری از تجهیزات (Maintenance):** جاروبرقی‌ها، تی‌ها و چرخ‌دستی‌ها باید به صورت هفتگی چک شوند. یک چرخ‌دستی کثیف یا خراب، هم به وسایل دیگر آسیب وارد می‌کند و هم اعتبار هتل و خانه‌دار را زیر سؤال می‌برد.

■ **ثبت خرابی و درخواست تعمیر:** اگر دستگاهی صدا می‌دهد یا مکش آن کم شده، متصدی طبقات باید «فرم درخواست تعمیر» را پر کند تا قبل از اینکه دستگاه آسیب بیشتری ببیند و یا کاملاً از کار بیفتد توسط تیم فنی سرویس شود. با توجه به اینکه ابزار و تجهیزات نظافت، سرعت عمل کارکنان را بسیار بالا می‌برند، بسیار مهم و حیاتی است که بی هیچ نقص و ایرادی کار کنند (شکل ۵).



شکل ۵ــ مسئول بخش مهندسی در حال تعمیر مشکل فنی در اتاق

۴ نحوهٔ کنترل و گزارش‌گیری

برای اینکه مدیریت ملزومات و تجهیزات به بهترین شکل ممکن اتفاق بیفتد، متصدی طبقات از سه ابزار کنترل استفاده می‌کند:

- **گزارش مغایرت:** اگر مصرف اقلام در یک طبقه به‌طور غیرعادی بالاتر از طبقات دیگر است، متصدی طبقات باید علت را بررسی کند (آیا خانه‌دار بیش از حد مصرف می‌کند؟ آیا سرقت رخ داده؟ یا گرفتگی چاه، خرابی سرویس بهداشتی و غیره باعث استفاده زیاد از مواد شوینده شده است؟)
- **موجودی‌گیری روزانه:** در پایان شیفت، سوپروایزر باید موجودی انبارِ طبقه را با گزارش «تعداد اتاق‌های تمیز شده» مقایسه کند. (مثلاً: اگر ۱۰ اتاق تمیز شده، دقیقاً ۱۰ ست حولِه باید از انبار کسر شده باشد و اگر مغایرتی وجود دارد باید دلیل آن از خانه‌دار طبقه پرسیده شود.)
- **تأییدیه نهایی:** متصدی طبقات پیش از اعلام اتاق به‌عنوان «آمادهٔ فروش» برای پذیرش، باید تمام اقلام را چک کند: آیا شارژ اقلام کامل است و آیا همه چیز در جای درست چیده شده؟ (حتی نحوهٔ قرارگیری لوگوی روی شامپوها هم در هتل ۵ ستاره اهمیت دارد.)

نکته

همان‌طورکه پیشتر اشاره شد متصدی طبقات نباید صرفاً یک «ناظر»، بلکه باید یک مربی باشد؛ به این معنا که اگر می‌بیند اقلام مصرفی زیادی مصرف یا دور ریخته می‌شود، باید به خانه‌دار آموزش دهد که چگونه بهینه مصرف کند و از اسراف جلوگیری نماید. در یک هتل ۵ ستاره، این جزئیات هستند که تفاوت بین یک هتل خوب و یک هتل عالی را رقم می‌زنند.

ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	کنترل ملزومات و تجهیزات	محل آزمون: کارگاه خانه‌داری نوع آزمون: انفرادی، گروهی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: فهرست اتاق‌های نظافتی و اقلام موجود در انبار خانه‌داری و انبار طبقات در اختیار باشد، فهرست کلیه تجهیزات موجود (سالم و معیوب) در اختیار باشد.	آزمون عملکردی	موجودی‌گیری اقلام مصرفی موردنیاز برای یک شیفت‌کاری تعیین شده شمارش و انطباق موجودی با معیار استاندارد، شمارش مواد شوینده و اقلام یک‌بار مصرف و... براساس گزارش وضعیت اتاق.	۳	
				شمارش و انطباق موجودی با معیار استاندارد، شماره مواد شوینده و اقلام یک‌بار مصرف و... براساس گزارش وضعیت اتاق.	۲	
				موجودی‌گیری اقلام مصرفی موردنیاز کار برای یک شیفت کاری تعیین شده	۱	

تهیه چک‌لیست‌های نظارتی

نحوه تنظیم چک‌لیست‌ها

در هتل‌های ۵ ستاره، چک‌لیست‌های کنترلی و نظارتی از اهمیتی بسیار بالا برخوردارند. این چک‌لیست‌ها باعث می‌شوند کنترل عملکرد سلیقه‌ای نباشد و براساس استاندارد انجام شود. وظیفهٔ سوپروایزر این است که با استفاده از این چک‌لیست‌ها و با برطرف کردن ایرادات احتمالی، احساسِ مهمان را پیش از ورودش به اتاق، به نوعی تجربه و تضمین کند. متصدی طبقات باید امضای خود را پای هر چک‌لیست بزند. او با این امضا اعلام می‌کند که من شخصاً مسئولیت این اتاق را بر عهده می‌گیرم که آمادهٔ اقامت مهمان هتل است. در این بخش نحوهٔ طراحی، اجرا و ارزیابی چک‌لیست‌ها با جزئیات تشریح می‌شود:

۱ ساختار و نحوهٔ تنظیم چک‌لیست‌ها

وظیفهٔ سوپروایزر تنها استفاده از این چک‌لیست‌ها نیست، بلکه طراحی و به‌روزرسانی آنها برای حفظ بالاترین استانداردها هم بر عهدهٔ متصدی طبقات است. چک‌لیست باید به‌گونه‌ای طراحی شود که برای سوپروایزر از بدو ورود تا لحظهٔ خروج از اتاق، هدایت‌گر و چراغ راه باشد. این امر این اطمینان را حاصل می‌کند که همهٔ اتاق‌ها، از یک اتاق استاندارد گرفته تا سوئیت VIP، با کیفیتی یکسان آماده می‌شوند. یک چک‌لیست استاندارد در هتل ۵ ستاره، باید تمامی نقاط را پوشش دهد و معمولاً به **۵** بخش تقسیم می‌شود:

- **نمای کلی و ایمنی:** مواردی که مربوط به نگاه اولیهٔ مهمان و همچنین نکات ایمنی اتاق است باید در اولویت قرار گیرد چرا که ایراداتی که با یک نگاه به چشم می‌آیند در بدو ورود باعث نارضایتی مهمان می‌شوند و این مسئله در صورت تکرار می‌تواند اعتبار هتل را به شدت از بین ببرد. آیا درب اتاق به‌درستی قفل می‌شود؟ آیا چشمیِ در سالم و تمیز است؟ آیا روشنایی اتاق کافی است؟ و آیا سیستم اطفای حریق و اعلان هشدار سالم است؟
- **نظافت و بهداشت:** نظافت دقیق اتاق مهمان و سرویس بهداشتی مسئله‌ای بسیار کلیدی است. مرتب بودن تخت‌خواب و تمیزی ملحفه‌ها، گردگیری سطوح، پشت تلویزیون، لبهٔ قرنیزها و داخل کشوها، تمیزی و تکمیل بودن سایر امکانات (قهوه‌ساز و...)، تمیز و براق بودن شیرآلات و آینه، تمیزی دوش و وان (بدون هیچ اثری از مهمان قبلی)، ضدعفونی بودن توالت.
- **اقلام و تجهیزات:** تک‌تک اقلام و تجهیزات اتاق بایستی چک شود. کامل بودن تعداد حوله‌ها و ملحفه‌ها. تکمیل بودن اقلام مصرفی (ست بهداشتی، مینی‌بار، منوهای رستوران) براساس استاندارد هر اتاق. تست سالم بودنِ تجهیزات اتاق مثل تلویزیون، کنترل، سشوار، چراغ مطالعه، تهویه، کتری برقی و... .
- **نقاط کور:** یک سوپروایزر خبره، چک‌لیست را به‌گونه‌ای تنظیم می‌کند که شامل بازرسی از بخش‌هایی از اتاق باشد که ممکن است مغفول واقع شود مانند پشت پرده‌ها، زیر تخت و مبلمان، بالای قاب عکس‌ها و پشت توالت‌فرنگی تا تمام جزئیات به دقت چک شوند.
- **حس و فضا:** حس و فضای کلی اتاق می‌تواند به شدت تأثیرگذار باشد. بو و رایحهٔ اتاق باید دلپذیر باشد به‌گونه‌ای که به هیچ وجه بوی مواد شویندهٔ تند یا بویِ رطوبت به مشام نرسد. دمای اتاق باید مطبوع، نورپردازی بی‌عیب و تمامی لامپ‌ها سالم باشند.

فعالیت کلاسی

چگونه می‌توان از چک‌لیست‌ها برای آموزش کارکنان استفاده کرد؟

جدول ۱ــ نمونه چک لیست اتاق

ردیف	مورد کنترل	خیر	بله	توضیحات
۱	کامل بودن کف اتاق	☐	☐	
۲	گردگیری تمامی سطوح	☐	☐	
۳	مرتب بودن تخت مطابق استاندارد	☐	☐	
۴	تمیزی سرویس بهداشتی	☐	☐	
۵	تمیزی وان	☐	☐	
۶	تکمیل لوازم بهداشتی	☐	☐	
۷	تمیزی آینه‌ها	☐	☐	
۸	عدم وجود مو و لکه	☐	☐	
۹	صحت و سلامت وسایل و مبلمان	☐	☐	
۱۰	عملکرد تلویزیون	☐	☐	
۱۱	عملکرد تلفن	☐	☐	
۱۲	عملکرد تهویه مطبوع	☐	☐	
۱۳	بوی مطبوع	☐	☐	
۱۴	قفل و کارت اتاق سالم	☐	☐	
۱۵	ثبت اشکالات فنی	☐	☐	

۲ فرایند بازدید نهایی

سوپروایزر نباید صرفاً به گفته‌های خانه‌دار اعتماد کند بلکه باید بازدید نهایی اتاق را با نگاه یک مهمان سخت‌گیر انجام دهد. او باید تمام جزئیات را با دقت و ریزبینی بررسی کند تا هیچ عیب و نقصی از چشمش پنهان نماند. یکی از مهم‌ترین روش‌های کنترل، **بازرسی فیزیکی اتاق‌ها** است، به این معنا که سوپروایزر باید به‌صورت تصادفی یا طبق برنامه اتاق‌ها را بررسی کند و کیفیت نظافت سرویس بهداشتی، تخت، کف، مبلمان، آینه و سایر لوازم را مورد ارزیابی قرار دهد، همچنین باید از کامل بودن اقلام مصرفی مانند حوله، شامپو، دستمال و آب معدنی اطمینان حاصل کند، در صورت مشاهده هرگونه ایراد یا نقص همان لحظه موضوع را به خانه‌دار مربوطه اعلام کرده و اصلاح آن را پیگیری کند.

استفاده از حواس پنج‌گانه: سوپروایزر پیش از ورود به اتاق، یک لحظه مکث می‌کند و ابتدا به بو توجه دارد؛ زیرا اولین چیزی که ممکن است مهمان را تحت‌تأثیر قرار دهد «بوی اتاق» است. اگر بوی ناخوشایندی احساس شود، باید بلافاصله برای رفع آن اقدام شود. پس از آن نوبت به «دیدن» می‌رسد؛ سوپروایزر می‌تواند با استفاده از یک چراغ‌قوه کوچک، قسمت‌های دور از دسترس مانند زیر تخت و پشت وسایل و گوشه‌ها را بررسی کند.

مرحلهٔ بعدی «لمس کردن» است که با دست کشیدن روی سطوح مختلف، می‌توان از تمیز بودن آنها و نبود گردوغبار اطمینان حاصل کرد.
در نهایت «شنیدن» اهمیت دارد. سوپروایزر باید دقت کند که هیچ صدای آزاردهنده‌ای مانند صدای غیرعادی و بلند سیستم تهویه یا صدای نشتی آب از سیفون توالت‌فرنگی، به گوش نرسد.

- **ترتیب بازدید:** متصدی طبقات باید همواره از یک الگوی ثابت و مشخص برای بررسی فضای کلی اتاق استفاده کند. برای مثال، بازدید می‌تواند از درب ورودی آغاز شود، سپس به سمت سرویس بهداشتی، فضای خواب و در نهایت بالکن و پنجره‌ها برسد؛ رعایت این ترتیب منظم کمک می‌کند که تا هیچ موردی، حتی جزئی‌ترین نکات، از قلم نیفتد.

۳ تکمیل چک‌لیست و ارزیابی نهایی

بعد از بازدید دقیق اتاق، سوپروایزر چک‌لیست مربوطه را تکمیل می‌کند. این مرحله جدی‌ترین مرحلهٔ کنترل کیفیت اتاق است. باید توجه داشت که اتاق تا زمانی که توسط سوپروایزر بررسی و تأیید نشده باشد، آماده پذیرش و ورود مهمان محسوب نمی‌شود.

- **وضعیت تأیید یا رد:** برای هر مورد در چک‌لیست باید گزینه «**تأیید**» یا «**نیاز به اصلاح**» مشخص شود. سوپروایزر باید با توجه به وضعیت هر بخش، گزینهٔ مناسب را انتخاب و در چک‌لیست علامت‌گذاری کند.
- **ثبت دقیق ایرادات:** اگر موردی «رد» شود، سوپروایزر باید دلیل آن را به‌صورت دقیق بنویسد؛ برای مثال به‌جای نوشتن «آینه کثیف است»، باید بنویسد: «روی آینه لکه چربی وجود دارد.» این میزان دقت برای آموزش به خانه‌دار بسیار مهم است.
- **بازخورد فوری:** سوپروایزر باید بلافاصله پس از بازدید از اتاق، با خانه‌دار مربوطه گفت‌وگو کند؛ اگر نظافت و آماده‌سازی اتاق به‌درستی انجام شده باشد، با تأیید و تشویق شفاهی عملکرد او را تقویت کند. در صورت مشاهده هرگونه ایراد، سوپروایزر باید روش صحیح انجام کار را همان‌جا در اتاق توضیح داده و در صورت نیاز، مجدداً آموزش دهد.

نکته

گاهی کنترل عملکرد کارکنان از طریق گزارش‌های سایر واحدهای هتل نیز انجام می‌شود. برای مثال، واحد پذیرش ممکن است اعلام کند که اتاق در زمان مقرر آماده نبوده است، مهمان شکایتی درباره وضعیت اتاق ثبت کند یا واحد فنی گزارش دهد که ایرادها با تأخیر اعلام شده‌اند؛ این بازخوردها اطلاعات ارزشمندی برای ارزیابی عملکرد کارکنان و شناسایی نقاط ضعف و نیازهای آموزشی آنان فراهم می‌کنند.

فعالیت کارگاهی

یکی از اتاق‌های خانه را به‌عنوان «اتاق هتل» در نظر بگیرید و در نقش سوپروایزر، بازدید نهایی را انجام دهید.
اتاق را با یک ترتیب مشخص بررسی کنید.
با استفاده از **دیدن، بوییدن، لمس کردن** و **شنیدن**، حداقل دو ایراد یا نقص را شناسایی کنید.
موارد مشاهده‌شده را در یک برگه به دو دسته « **تأیید**» و « **نیاز به اصلاح**» تقسیم کنید.
از مراحل بازدید خود یک فیلم کوتاه تهیه کرده و در کلاس نمایش دهید و درباره ایرادهای شناسایی‌شده توضیح دهید.

جدول ۲ـ نمونه چک‌لیست ارزیابی خانه‌دار

ردیف	مورد ارزیابی	امتیاز	سقف امتیاز
۱	رعایت استاندارد یونیفرم		۵
۲	رعایت بهداشت فردی		۵
۳	استفاده صحیح از مواد شوینده		۵
۴	سرعت انجام کار		۵
۵	کیفیت نظافت		۱۰
۶	چیدمان صحیح ملحفه		۱۰
۷	کنترل موجودی ملزومات		۵
۸	رعایت ایمنی کار		۵
۹	گزارش خرابی‌ها		۵
۱۰	رفتار حرفه‌ای با مهمان		۱۰
	جمع امتیاز		۶۵

۴ تحلیل چک‌لیست و ارزیابی عملکرد

سوپروایزر در پایان هر هفته یا ماه، چک‌لیست‌های تکمیل شده را بررسی و تحلیل کرده و سپس آنها را بایگانی می‌کند. تحلیل این چک‌لیست‌ها به شناسایی الگوهای خطا و نقاط ضعف کارکنان کمک می‌کند؛ به‌عنوان مثال اگر چند خانه‌دار مختلف در زمینه «نظافتِ زیر تخت» عملکرد ضعیفی داشته باشند، یعنی چک‌لیست سوپروایزر در آموزشِ این بخش نقص دارد و یا ابزار لازم (جاروی مخصوص) را در اختیار ندارند.

■ **ارزیابی کارمندان:** سوپروایزر براساس تعداد «موارد اصلاحی»، عملکرد خانه‌دار را در ارزیابیِ پایان ماه بررسی می‌کند. چنانچه امتیازات کسب شده کمتر از حد استاندارد باشد درباره نحوهٔ آموزش مجدد و اقدامات اصلاحی لازم تصمیم‌گیری می‌شود. در بعضی هتل‌ها، برای هرکدام از کارکنان شاخص‌هایی مانند تعداد اتاق‌های نظافت‌شده، میزان خطا، تعداد شکایت‌های ثبت شده، میزان رعایت استانداردها، همکاری و نظم کارکنان، ثبت و امتیازدهی می‌شود. این اطلاعات می‌تواند برای آموزش مجدد، تشویق کارکنان، جابه‌جایی نیروها، و ارزیابی نهایی عملکرد مورد استفاده قرار گیرد.

نکته

کنترل عملکرد کارکنان فقط به معنای ایراد گرفتن نیست؛ بلکه باید همراه با بازآموزی،ارائه بازخورد، ایجاد انگیزه و استانداردسازی روش انجام کار همراه باشد تا ضمن بهبود عملکرد کارکنان، کیفیت کلی خدمات و عملکرد واحد نیز ارتقا یابد.

■ **گزارش به مدیریت:** این چک‌لیست‌ها برای مدیر خانه‌داری نیز بسیار مهم و کلیدی هستند؛ زیرا به او کمک می‌کنند تا دیدگاه دقیق‌تری نسبت به سطح توانمندی کارکنان، وضعیت تجهیزات، میزان استهلاک و دوام آنها و سایر مسائل مرتبط با عملکرد واحد خانه‌داری داشته باشد.

انواع نظافت

- **نظافت روزانه:** همان‌طور که پیشتر در واحد یادگیری اتاق‌داری آموختید، این شیوه نظافت به‌صورت روزانه برای انواع اتاق‌ها انجام می‌شود.
- **نظافت هفتگی:** در ایام خلوتی هتل، گاهی تعداد اتاق‌های کمتری برای نظافت در اختیار خانه‌دارها قرار می‌گیرد. این زمان فرصت مناسبی است تا خانه‌دارها زمان باقی‌مانده خود را به نظافتِ هفتگی اختصاص دهند؛ در نظافت هفتگی، بخش‌هایی از اتاق که در نظافت روزانه کمتر مورد توجه قرار می‌گیرند، به‌طور کامل نظافت می‌شوند؛ مانند شیشه‌ها، قسمت‌های بالایی و پشت کمدها و درها، بالکن، یخچال، قرنیزها، چراغ‌ها. درواقع، نظافت هفتگی سطح کامل‌تری از نظافت روزانه است و با هدف جلوگیری از تجمع گردوغبار و آلودگی در قسمت‌هایی که در نظافت روزانه کمتر دیده یا تمیز می‌شوند، انجام می‌گیرد.
- **نظافت دوره‌ای:** نظافت دوره‌ای براساس یک زمان‌بندی مشخص مانند ماهانه، فصلی یا سالانه انجام می‌شود. این نوع نظافت نسبت به نظافت روزانه و هفتگی، بسیار کامل‌تر و عمیق‌تر است و معمولاً به تجهیزات خاص و دستگاه‌های تخصصی، مانند ماشین‌های پولیش کف یا دستگاه‌های صنعتی، نیاز دارد.

در فصول خلوت هتل (Low Season) یا در زمان‌هایی که درصد اشغال هتل برای چند روزی کاهش می‌یابد، مدیر خانه‌داری با هماهنگی و همکاری واحد پذیرش، مهمانان را در یک یا دو طبقه پذیرش نموده و پس از آن سایر طبقات را به‌صورت مرحله‌ای از سرویس خارج می‌کند. سپس شست‌وشوی فرش‌ها، موکت‌ها، پرده‌ها، پتوها و لحاف‌ها، دیوارها و شیشه‌ها و همچنین پولیش کردن کف‌های سنگی یا سطوح چوبی تزیینی انجام می‌شود. در این زمان، واحد تأسیسات نیز می‌تواند با هماهنگی‌های لازم فعالیت‌هایی از قبیل تعویض یا تمیز کردن فیلترهای سیستم تهویه، رنگ‌آمیزی اتاق‌ها و یا تعویض کاغذ دیواری‌ها را انجام دهد.

جدول ۳ـ جدول مقایسهٔ نظافت هفتگی و دوره‌ای

ویژگی	نظافت هفتگی	نظافت دوره‌ای
هدف اصلی	حفظ سطح تمیزی و جلوگیری از جرم گرفتن وسایل	بازسازی ظاهر و بالا بردن عمر تجهیزات
تجهیزات	ابزارهای استاندارد	تجهیزات صنعتی و سنگین
زمان اجرا	سریع (حدود ۱ تا ۲ ساعت اضافه بر کار روزانه)	طولانی (کل روز یا چند روز)
نیروی کار	کارکنان عادی خانه‌داری	کارکنان متخصص یا پیمانکاران خارجی
اولویت	جلوگیری از دیده شدن گردوغبار	جلوگیری از خرابی و فرسودگی تجهیزات
تکرار	هر ۷ روز یک‌بار	ماهانه، فصلی یا سالانه

فعالیت کلاسی

در صورت شکایت مهمان از وضعیت نظافت اتاق، فرایند پیگیری شکایت چگونه انجام می‌شود؟ مراحل رسیدگی را توضیح دهید.

ارزشیابی مرحله پنجم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/ نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	تهیه چک‌لیست‌های نظارتی	محل آزمون: کارگاه خانه‌داری نوع آزمون: انفرادی ـ گروهی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: رایانه، فضای هنرستان (سرویس بهداشتی، راهروها، کلاس‌ها)	آزمون عملکردی ـ چک‌لیست‌ها	تهیه و تنظیم چک‌لیست‌های نظارتی و بازدید از فضاهای تعیین شده و تکمیل چک لیست ها	۳	
				بازدید از فضاهای تعیین شده و تکمیل چک لیست ها	۲	
				تنظیم چک‌لیست‌های نظارتی	۱	

تنظیم و پیگیری گزارش

نحوهٔ تنظیم و تکمیل گزارش

بخش خانه‌داری به‌عنوان قلب عملیاتی هتل، مسئول حفظ استانداردهای لوکس، نظم و کیفیت خدمات را برعهده دارد. برای اطمینان از کیفیت خدمات و ایجاد هماهنگی با سایر بخش‌های هتل (به‌ویژه واحد پذیرش)، این بخش روزانه گزارش‌های مختلفی را تهیه و ثبت می‌کند.

مهم‌ترین گزارش‌هایی که در استاندارد هتل‌ها برای کنترل و هماهنگی فعالیت‌های واحد خانه‌داری تهیه می‌شوند، عبارت‌اند از:

۱ گزارش وضعیت اتاق‌ها[۱]

گزارش وضعیت اتاق‌ها، یکی از اصلی‌ترین ابزارهای ارتباطی بین واحد خانه‌داری و واحد پذیرش است و وضعیت فیزیکی لحظه‌ایِ هر اتاق را از نظر نظافت، اشغال و آماده بودن برای پذیرش مهمان مشخص می‌کند. نحوه تهیه و تنظیم این گزارش در واحد یادگیری اتاق‌داری توضیح داده شده است.

مهم‌ترین وضعیت‌های اتاق عبارت اند از:

- **VC (Vacant Clean)**: اتاق خالی است، نظافت شده و برای ورود مهمان جدید آماده است.
- **CO (Check-Out)**: مهمان اتاق را تخلیه کرده است، اما اتاق هنوز نظافت نشده و برای پذیرش مهمان جدید آماده نیست.
- **CO (Occupied Clean)**: اتاق دارای مهمان است و نظافت آن انجام شده است.
- **OD (Occupied Dirty)**: اتاق دارای مهمان است و به نظافت نیاز دارد.
- **O.O.O (Out of Order)**: اتاق به‌دلیل نقص فنی، تعمیرات یا سایر مشکلات، به‌طور موقت از چرخه بهره‌برداری خارج شده و قابل واگذاری به مهمان نیست.

۱ـ Room Status Report

پرسش

با توجه به توضیحات داده شده درباره وضعیت‌های اتاق، وضعیت هر اتاق را از میان گزینه‌های زیر مشخص کنید. **(VC, CO, OC, OD, O.O.O)**



۱	۲	۳	۴	۵
اتاق خالی است، نظافت شده و برای ورود مهمان جدید آماده است.	مهمان اتاق را تخلیه کرده، اما اتاق هنوز نظافت نشده و برای پذیرش مهمان جدید آماده نیست.	اتاق دارای مهمان است و نظافت آن انجام شده است.	اتاق دارای مهمان است و به نظافت نیاز دارد.	اتاق به دلیل نقص فنی، تعمیرات یا سایر مشکلات، به‌طور موقت از چرخه بهره‌برداری خارج شده و قابل واگذاری به مهمان نیست.

شماره اتاق				
۱	۲	۳	۴	۵
○	○	○	○	○

گزینه‌ها:
VC (Vacant Clean)
CO (Check-Out)
OC (Occupied Clean)
OD (Occupied Dirty)
O.O.O (Out of Order)

توجه: هرگزینه فقط یک‌بار استفاده می‌شود.

فعالیت کلاسی

اگر در گزارش وضعیت اتاق‌ها، تعداد قابل‌توجهی از اتاق‌ها با وضعیت چک اوتی از شیفت قبل باقی مانده باشد و گزارش شود، این مسئله چه تأثیرات منفی‌ای می‌تواند بر فعالیت هتل، به‌ویژه بر عملکرد واحد پذیرش و رضایت مهمانان داشته باشد؟ توضیح دهید.

۲ گزارش لیست نظافت

این فهرست برای هر خانه‌دار به‌صورت جداگانه تهیه می‌شود و شامل شماره اتاق‌هایی است که هر فرد در طول شیفت کاری خود، مسئول نظافت آنهاست. این گزارش به سوپروایزر خانه‌داری کمک می‌کند تا میزان سرعت عمل، توانمندی و بهره‌وری کارکنان را بررسی و کنترل کند.

فعالیت کلاسی

چه اطلاعاتی باید در گزارش وضعیت اتاق‌ها درج شود؟

۳ گزارش مغایرت اتاق‌ها

این گزارش زمانی تهیه می‌شود که وضعیت ثبت شده اتاق در سیستمِ پذیرش با وضعیتِ واقعی اتاق، که خانه‌دار هنگام نظافت مشاهده کرده است، مطابقت نداشته باشد؛ برای مثال، ممکن است واحد پذیرش در نرم‌افزارهتل وضعیت اتاق مشخصی را اتاق خالی ثبت کرده باشد، اما خانه‌دار هنگام نظافت متوجه شود که وسایل شخصی مهمان در اتاق وجود دارد. این مورد نمونه‌ای از مغایرت گزارش وضعیت اتاق بین واحد خانه‌داری و واحد پذیرش است. این گزارش ابتدا و پایان هر شیفت کاری تهیه و برای بررسی و پیگیری به واحد مربوطه ارسال می‌شود.

فعالیت کلاسی

اگر خانه‌دارها گزارش وضعیت اتاق‌ها را بدون بررسی مستقیم اتاق و فقط براساس اطلاعات رک کامپیوتری اتاق‌ها تنظیم کنند، چه مشکلاتی ممکن است ایجاد شود؟ توضیح دهید.

۴ گزارش وضعیت مینی‌بار

در هتل‌ها کنترلِ موجودیِ مینی‌بار با دقت زیادی انجام می‌شود. خانه‌داران هنگام نظافت اتاق، اقلام مصرف شده توسط مهمان را بررسی و در فرم مربوط ثبت می‌کنند تا هزینه آنها در زمان تسویه حساب به صورت‌حساب مهمان[۱] اضافه شود.

۵ گزارش اقلام تعمیری

در هتل‌ها، هرگونه نقص یا خرابی در اتاق باید پیش از ورود مهمان شناسایی و برطرف شود تا مهمان با مشکل فنی مواجه نشود.

خانه‌دار هنگام نظافت اتاق، هرگونه نقص فنی، مانند سوختن لامپ، خرابی شیرآلات و سایر تجهیزات را مشاهده و در فرم مربوط ثبت می‌کند. سپس سوپروایزر گزارش را بررسی کرده و برای رفع نقص به واحد فنی ارسال می‌کند.

تا زمان برطرف شدن مشکل، سوپروایزر باید وضعیت اتاق را در گزارش‌های مربوط «خارج از سرویس» ثبت کند تا اتاق در اختیار مهمان قرار نگیرد. پس از انجام تعمیرات، سوپروایزر باید اتاق را مجدداً بررسی و در صورت تأیید، آن را برای پذیرش مهمان آماده اعلام کند.

فعالیت کلاسی

اگر واحد فنی و مهندسی، انجام تعمیرات را به واحد خانه‌داری اعلام کند و وضعیت اتاق «آماده» گزارش شود، اما هنگام بررسی مشخص شود که خرابی همچنان برطرف نشده است، کوتاهی احتمالی کدام‌یک از کارکنان واحد فنی مهندسی، خانه‌دار یا سوپروایزر است؟ در مورد آن بحث و گفت‌وگو کنید.

۶ گزارش اشیای گمشده و پیدا شده

هر وسیله‌ای که پس از خروج مهمان در اتاق باقی بماند، باید با ذکر تاریخ، شماره اتاق، نام خانه‌دار و جزئیات دقیق شیء در دفتر اشیای پیدا شده ثبت شود و طبق پروتکل هتل بسته‌بندی، برچسب‌گذاری و در انبار نگهداری می‌شود.

۱ـ Folio

فعالیت کلاسی

چه پروتکل‌های امنیتی و اجرایی باید برای ثبت، نگهداری و تحویل اشیای گمشده و پیدا شده در هتل رعایت شود تا از بروز سوءتفاهم و ادعاهای نادرست جلوگیری شود؟

فعالیت کلاسی

اگر مهمان پس از گذشت مدت‌زمان تعیین‌شده برای دریافت شیء گمشده مراجعه نکند، هتل چه رویکردی باید در قبال آن شیء داشته باشد؟ این مورد را در ۲ هتل جداگانه مقایسه نمایید.

۷ گزارش موجودی و اقلام مصرفی در انبار طبقات

در این گزارش، میزان مصرف ملحفه، حوله، مواد شوینده و سایر اقلام مصرفی به‌صورت روزانه ثبت می‌شود. این اطلاعات برای شارژ مجدد انبارهای طبقات، کنترل موجودی و جلوگیری از کمبود اقلام ضروری مورد استفاده قرار می‌گیرد. جدول ۴ نمونه‌ای از گزارش موجودی یکی از اقلام مصرفی را نشان می‌دهد.

جدول ۴ـ نمونه جدول گزارش‌گیری از موجودی حوله‌ها در انبار خانه‌داری

ردیف	شرح قلم	موجودی ابتدای روز	تحویل	مصرف	برگشتی	معیوب/ضایعات	موجودی پایان روز
۱	حوله حمام						
۲	حوله دست						
۳	حوله صورت						
۴	حوله پا						
۵	حوله استخر						
۶	حوله مخصوص مهمان VIP						

۸ گزارش VIP و خدمات خاص

بسیار مهم است بدانیم که اتاق‌های VIP نباید فقط «تمیز» باشند، بلکه باید از هر نظر «بی‌نقص و مطابق با استانداردهای هتل» آماده شوند. به همین دلیل، سوپروایزر باید فرم مربوط به ورود مهمان VIP را از واحد پذیرش دریافت کرده، هماهنگی‌های لازم را با بخش‌های مرتبط انجام دهد و شخصاً تمامی جزئیات اتاق، از چیدمان بالش‌ها و دمای اتاق تا بوی محیط و وضعیت تجهیزات بررسی و تأیید کند.

نکته

در اکثر هتل‌های مدرن، این گزارش‌ها دیگر به‌صورت کاغذی تهیه نمی‌شوند؛ بلکه خانه‌دارها اطلاعات مربوط به وضعیت اتاق‌ها و سایر فعالیت‌ها را از طریق نرم‌افزارهای مدیریت هتل (PMS) و یا اپلیکیشن‌های تحت شبکه، با استفاده از تبلت یا تلفن همراه مخصوص ثبت می‌کنند. به این ترتیب، اطلاعات به‌صورت آنلاین و همزمان در اختیار افراد و واحدهای مسئول قرار می‌گیرد و هماهنگی بین بخش‌های مختلف هتل سریع‌تر و دقیق‌تر انجام شود.

پیگیری موارد خاص

در واحد یادگیری اتاق‌داری، نحوهٔ رعایت و پیگیری کارت «لطفاً مزاحم نشوید» آموزش داده شده است. متصدی طبقه باید وضعیت این اتاق‌ها را پیگیری کرده و برای تعیین تکلیف وضعیت اتاق، حداکثر تا پایان شیفت اول اقدامات لازم را انجام دهد.

نکته

امروزه در بسیاری از هتل‌ها، به‌جای کارت‌های DND، چراغ یا نشانگر هشدار در بیرون از درِ اتاق نصب می‌شود. مهمان می‌تواند با فعال کردن این نشانگر، پیام «لطفاً مزاحم نشوید» را به اطلاع کارکنان هتل برساند.

گزارش موارد مشکوک و بیماری مهمان

در صورت مشاهده هرگونه رفتار یا مورد مشکوک، مانند مشاهده مواد مخدر، سلاح گرم یا رفتارهای غیرعادی، کارکنان خانه‌داری باید بدون دخالت مستقیم و با حفظ آرامش، موضوع را بلافاصله به سوپروایزر اطلاع دهند تا اقدامات لازم مطابق با مقررات هتل انجام شود.

همچنین، در صورت مشاهده نشانه‌هایی از بیماری یا آلودگی، مانند خون، استفراغ یا وسایل آلوده، کارکنان باید موضوع را فوراً گزارش کنند. سوپروایزر پس از بررسی و هماهنگی با بخش‌های مربوط، باید ضمن رعایت اصول بهداشتی و حفظ حریم خصوصی مهمان، اقدامات لازم را برای حفظ سلامت و ایمنی او انجام دهد و در صورت نیاز، درخواست‌های ضروری مهمان، مانند دریافت خدمات پزشکی یا غذای رژیمی را از طریق واحدهای مربوط پیگیری کند.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در گروه‌های ۳ نفره، موقعیت فرضی «هنگام نظافت اتاق، متصدی طبقه با علامت «لطفاً مزاحم نشوید» یا یک مورد مشکوک و غیرعادی (مانند مشاهده رفتار مشکوک)مواجه می‌شود» را اجرا کنند:
یک نفر نقش **متصدی طبقات**، یک نفر **مهمان** و نفر سوم نقش **سوپروایزر** را بر عهده بگیرد.
متصدی طبقات باید بدون دخالت مستقیم، موضوع را به سوپروایزر گزارش کند. سوپروایزر نیز نحوه پیگیری و اقدام مناسب را توضیح دهد.

ارزشیابی مرحله ششم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	تنظیم و پیگیری گزارش	محل آزمون: کارگاه خانه داری نوع آزمون: انفرادی- گروهی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: رایانه ، انواع فرم‌های گزارش اطلاعات وضعیت اتاق‌ها در اختیار باشد.	آزمون عملکردی گزارش	تنظیم ۳ نوع گزارش به انتخاب هنرآموز براساس اطلاعات داده شده	۳	
				تنظیم ۲ نوع گزارش به انتخاب هنرآموز براساس اطلاعات داده شده	۲	
				تنظیم ۱ نوع گزارش به انتخاب هنرآموز براساس اطلاعات داده شده	۱	

ارزشیابی شایستگی کنترل طبقات

نام و نام خانوادگی:		شماره ملی:		تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۲۱
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۲	وظیفه شغل:	امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت:	L۲
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۲۱۱	کار:	کنترل طبقات	سطح شایستگی:	مهارت

استاندارد عملکرد:
هماهنگ با خانه‌داران و کنترل و نظارت بر عملکرد آنها در طبقات هتل براساس دستورالعمل‌های مربوطه با استفاده از چک‌لیست

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار شغلی کنترل طبقات	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی، گروهی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: ساختار و شرح وظایف کارکنان بخش خانه‌داری هتل در اختیار باشد.	ـ آزمون شفاهی ـ آزمون عملکردی	آموزش به کارکنان جدید، تشخیص وظایف و تقسیم کار صحیح بین کارکنان	۳	
				تشخیص وظایف و تقسیم کار صحیح بین کارکنان	۲	
				تقسیم کار صحیح بین کارکنان	۱	
۲	بررسی، گردآوری و تکمیل اطلاعات	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی، گروهی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: اطلاعات بخش فرانت آفیس در خصوص رزروهای ورودی، زودهنگام و ویژه در اختیار باشد.	ـ آزمون شفاهی ـ آزمون عملکردی	تشخیص وظایف و مسئولیت‌ها در واحد فرانت آفیس و دریافت اطلاعات مربوط به رزروهای ورودی و اولویت‌بندی رزروهای زود هنگام و ویژه	۳	
				دریافت اطلاعات مربوط به رزروهای ورودی و اولویت‌بندی رزروهای زود هنگام و ویژه	۲	
				تشخیص وظایف و مسئولیت‌ها در واحد فرانت آفیس	۱	
۳	تقسیم کار وظایف خانه‌داران	محل آزمون: کارگاه خانه‌داری نوع آزمون: انفرادی، گروهی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: لیست نفرات در دسترس، درصد اشغال هتل، گزارش تعداد اتاق‌ها در اختیار باشد (اطلاعات مربوط به یک هتل فرضی است)	ـ آزمون عملکردی	اولویت‌بندی نظافت اتاق‌ها براساس شرایط تعیین شده در هتل فرضی، تخصیص سهمیه براساس شاخص مهارت کارکنان	۳	
				اولویت‌بندی نظافت اتاق‌ها براساس شرایط تعیین شده در هتل فرضی	۲	
				تخصیص سهمیه براساس شاخص مهارت کارکنان	۱	
۴	کنترل ملزومات و تجهیزات	محل آزمون: کارگاه خانه‌داری نوع آزمون: انفرادی، گروهی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: فهرست اتاق‌های نظافتی و اقلام موجود در انبار خانه‌داری و انبار طبقات در اختیار باشد، فهرست کلیه تجهیزات موجود (سالم و معیوب) در اختیار باشد.	ـ آزمون عملکردی	موجودی‌گیری اقلام مصرفی موردنیاز برای یک شیفت کاری تعیین شده، شمارش و انطباق موجودی با معیار استاندارد، شمارش مواد شوینده و اقلام یک‌بار مصرف و ... براساس گزارش وضعیت اتاق .	۳	
				شمارش و انطباق موجودی با معیار استاندارد، شماره مواد شوینده و اقلام یک‌بار مصرف و... براساس گزارش وضعیت اتاق .	۲	
				موجودی‌گیری اقلام مصرفی مورد نیاز، کار برای یک شیفت کاری تعیین شده	۱	
۵	تهیه چک‌لیست‌های نظارتی	محل آزمون: کارگاه خانه‌داری نوع آزمون: انفرادی، گروهی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: رایانه، فضای هنرستان (سرویس بهداشتی، راهروها، کلاس‌ها)	ـ آزمون عملکردی ـ چک‌لیست‌ها	تهیه و تنظیم چک‌لیست‌های نظارتی و بازدید از فضاهای تعیین شده و تکمیل چک‌لیست‌ها	۳	
				بازدید از فضاهای تعیین شده و تکمیل چک‌لیست‌ها	۲	
				تنظیم چک‌لیست‌های نظارتی	۱	
۶	تنظیم و پیگیری گزارش	محل آزمون: کارگاه خانه‌داری نوع آزمون: انفرادی، گروهی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: رایانه، انواع فرم‌های گزارش اطلاعات وضعیت اتاق‌ها در اختیار باشد.	ـ آزمون عملکردی ـ گزارش	تنظیم ۳ نوع گزارش به انتخاب هنرآموز براساس اطلاعات داده شده	۳	
				تنظیم ۲ نوع گزارش به انتخاب هنرآموز براساس اطلاعات داده شده	۲	
				تنظیم ۱ نوع گزارش به انتخاب هنرآموز براساس اطلاعات داده شده	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت دقت و مدیریت کارها و پروژه‌ها و مدیریت زمان و امانتداری در بررسی و جمع‌آوری اطلاعات محوطه ۲ـ رعایت دقت و مسئولیت‌پذیری در تکمیل چک‌لیست و کنترل وضعیت موجود ۳ـ رعایت دقت مسئولیت‌پذیری و امانتداری در تنظیم گزارش، ۴ـ رعایت ملاحظات زیست‌محیطی در نظارت بر مصرف مواد شوینده		همه موارد رعایت شود.	۲	
				رعایت بند ۱ و ۲	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ **معیار شایستگی انجام کار:**

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۳ و ۵ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ **تعریف سطوح شایستگی:** صرف‌نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳ **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها

۴ **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

واحد یادگیری ۲

کنترل فضا و اماکن عمومی



انتظار می‌رود هنرجو در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهد

۱ اماکن عمومی شامل چه بخش‌هایی است و چه ویژگی‌هایی دارد؟
۲ سوپروایزر فضاهای عمومی چگونه برنامه‌ریزی و تقسیم کار کارکنان تحت نظارت خود را انجام می‌دهد؟
۳ چک‌لیست نظافت فضاهای عمومی شامل چه بخش‌هایی است و اهمیت آن در چیست؟
۴ سوپروایزر فضاهای عمومی چگونه نسبت به کنترل انبار ملزومات و تجهیزات اقدام می‌کند؟
۵ سوپروایزر فضاهای عمومی چگونه تنظیم گزارش و پیگیری‌ها را تهیه و تنظیم می‌کند؟

استاندارد عملکرد

بررسی، هماهنگی پرسنل، کنترل و نظارت پرسنل محوطه عمومی هتل براساس دستورالعمل‌های مربوطه با استفاده از چک‌لیست

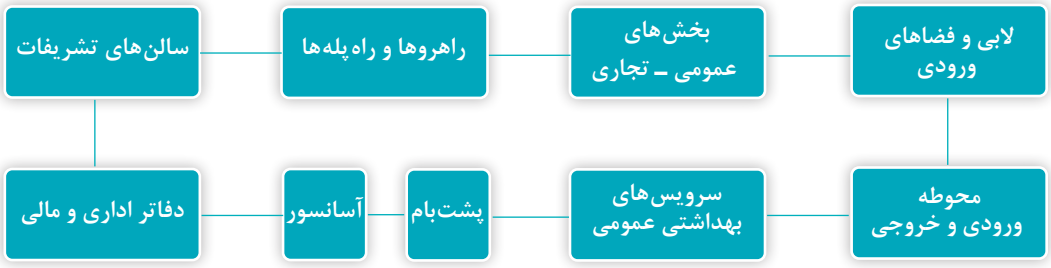
مقدمه

در هتل‌های لوکس و ۵ ستاره، جزئیاتی که گاهی در نگاه اول پنهان می‌مانند، اساسِ تجربهٔ مهمان را شکل می‌دهند و در پشتِ این تجربه، نظمی دقیق قرار دارد. سوپروایزر فضاهای عمومی، مسئولیت حفظ پاکیزگی بخش‌هایی از هتل را برعهده دارد که مهمانان در آنجا رفت و آمد زیادی دارند. هنگامی که مهمانی وارد لابی مجلل می‌شود، از آسانسور عبور می‌کند، در سالن‌های تشریفات قدم می‌زند یا حتی به اشتباه وارد دفاتر اداری و محوطه‌های پشتی می‌شود، تصویری از پاکیزگی و نظم هتل در ذهن او شکل می‌گیرد. این تصویر حاصل مدیریت دقیق و مستمر سوپروایزر فضاهای عمومی است. این واحدیادگیری، به مدیریت فضاهای عمومی، از بخش‌های پرتردد مانند ورودی‌ها و راهروها گرفته تا نقاط استراتژیک و حساس همچون سرویس‌های بهداشتی، سالن‌های کنفرانس و حتی پشت‌بام هتل می‌پردازد. فراموش نکنیم که اینجا فقط بحث از «نظافت» نیست، بلکه باید به «نگهداری از دارایی‌ها»، «ایمنی مهمانان و کارکنان» و... هم پرداخت. این بخش، برای کسانی است که می‌خواهند بدانند چگونه می‌توان با برنامه‌ریزی درست، چک‌لیست‌های عملیاتی و نظارت دقیق، فضاهایی تمیز و زیبا ایجاد کرد.

وضعیت موجود فضا و اماکن عمومی

ساختار فضا و اماکن عمومی

معمولاً تعدادی از کارکنان مسئول حفظ نظم، نظافت، آماده‌سازی و پشتیبانی از فضاهای عمومی و نیمه‌عمومی هتل هستند. برخلاف اتاق‌های مهمان که بیشتر به اتاق‌داری وابسته است، کارکنان فضاهای عمومی بیشتر روی این بخش‌ها کار می‌کنند:



نمودار ۱

■ **لابی و فضاهای ورودی:** لابی مهم‌ترین فضای عمومی هتل است و اولین تصویر ذهنی مهمان را از هتل می‌سازد. لابی هتل فضایی است که کاربردهای متفاوت و متنوعی برای مهمانان دارد؛ مهمانان در آن تردد می‌کنند، قرار ملاقات می‌گذارند، منتظر می‌مانند و... با توجه به تردد بسیار زیاد افراد در این بخش، مهمانان در بدو ورود به هیچ وجه با فضایی کثیف و آلوده مواجه نشوند حائز اهمیت است؛ این مسئله می‌تواند ذهنیت مهمانان را نسبت به دیگر فضاها و تمام خدمات هتل خدشه‌دار کند. از دیگر ویژگی‌های لابی درگیر بودن ناخودآگاه تمامی حس‌های پنج‌گانهٔ مهمانان در این فضاست. از بوی جاری در لابی گرفته تا شیوهٔ نورپردازی و پخش موسیقی ملایم، همچنین براق و تمیز بودن سطوح مختلف می‌تواند در نگاه مهمانان مهم باشد و تفاوت ایجاد کند.



شکل ۶ـ کارکنان نظافت لابی و ورودی در حال نظافت و گردگیری لابی

■ **سالن‌های تشریفات:** نظافت سالن‌های تشریفات بیشتر اوقات فرایندی مبتنی بر رویداد است به این معنا که این سالن‌ها باید پیش از مراسم، حین مراسم و پس از مراسم نظافت شوند. با توجه به برگزاری مراسم‌ها و رویدادهای مهم در این سالن‌ها بسیار مهم است که تمامی قسمت‌های این سالن‌ها اعم از پیدا و پنهان، ستون‌ها، قرنیزها و تمامی وسایل دکوری آن تمیز و پاکیزه باشند. هرگونه غفلت در این زمینه می‌تواند باعث نارضایتی مهمانان گردیده و تبعات غیرقابل جبرانی را به همراه داشته باشد. از این رو کارکنان این بخش باید با دقت و ریزبینی و بدون ایجاد مزاحمت برای مهمانان وظایفشان را انجام دهند.

■ **بخش‌های عمومی ـ تجاری:** منظور از بخش‌های عمومی ـ تجاری بخش‌هایی مانند کافی‌شاپ‌های عمومی، فروشگاه‌ها، سالن‌های انتظار، فضاهای خدماتی قابل دسترس برای مهمانان و همچنین سالن‌های همایش در بخش‌های عمومی است. از مهم‌ترین ویژگی‌های بخش‌های عمومی و تجاری که سوپروایزر باید به آنها توجه ویژه داشته باشد می‌توان به احتمال آلودگی‌های ناشی از ریختن غذا، نوشیدنی و یا تردد زیاد مهمانان، اشاره کرد که گاهی نیاز به هماهنگی با بخش‌های F&B یا پذیرش دارد. همچنین حساسیت به زمان‌بندی نظافت نیز باید مورد توجه قرار گیرد چرا که به هیچ وجه نباید مزاحمتی برای مهمان ایجاد شود. متصدیان نظافت در این بخش‌ها باید جمع‌آوری زباله‌های باقی‌مانده، نظافت سطل‌های زباله، کف، شیشه‌ها و نقاط تماس، کنترل بو، لکه و شلوغی ظاهری را در دستور کار قرار دهند.

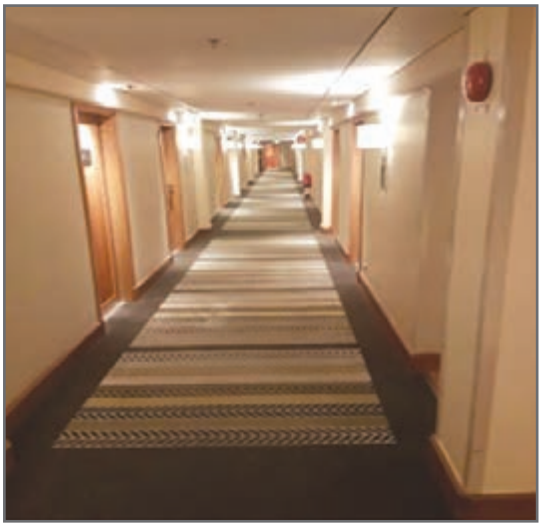


شکل ۷ـ نمایی از رستوران هتل

■ **محوطهٔ ورودی و خروجی:** محوطه ورودی و خروجی نه تنها اولین و آخرین نقطهٔ تماس با مهمان است بلکه به عنوان تنها جایی است که مهمان قبل از ورود به هتل، اولین تجربه حسی (بویایی، بصری و شنیداری) خود را ثبت می‌کند. در هتلداری این محدوده از اهمیت خاصی برخوردار است؛ چرا که فرصتی برای ایجاد نخستین تأثیر بر مهمانان است. محوطه ورودی و خروجی شامل تمامی مسیرهای ورودی و خروجی هتل است که در همهٔ اوقات باید تمیز و عاری از هرگونه آلودگی باشد. محوطه ورودی بیرونی، حیاط جلویی، تراس و باغچه‌ها از این دست هستند و در بسیاری از اوقات تمیز بودنشان به شرایط آب‌وهوا وابسته‌اند؛ چرا که آلودگی‌های ناشی از برگ درختان، خاک، باران و گردوغبار، نیاز به نظافت مداوم را ایجاب می‌کند.

■ **راهروها و راه‌پله‌ها:** راهروها مسیرهای ارتباطی اصلی میان اتاق‌ها، آسانسورها، بخش‌های خدماتی و فضاهای عمومی هستند. تردد زیاد مهمانان و کارکنان در این فضاها، احتمال ایجاد گردوغبار، لکه و صدای مزاحم را افزایش می‌دهد بنابراین، نیاز به سکوت و دقت، حفظ نظم و ایمنی محیط هتل از کلیدی‌ترین ویژگی‌های راهروها هستند. راه‌پله‌ها، هم از نظر نظافت و هم از نظر ایمنی بسیار مهم‌اند. راه‌پله‌ها کمتر دیده می‌شوند، ولی همیشه باید تمیز باشند. این بخش‌ها با توجه به اینکه در مواقع اضطراری اهمیتی حیاتی دارند، باید همواره تمیز و پاکیزه باشند. برای نظافت راهروها مسیر نظافت (بالا به پایین) اهمیت فراوانی دارد؛ به این صورت که ابتدا سقف، دریچه‌های تهویه و روشنایی‌ها گردگیری می‌شوند، سپس قاب عکس‌ها، قرنیزها و دستگیره‌ها و در پایان کف‌پوش تمیز می‌شود. در نظافت راه‌پله‌ها نیز برای جلوگیری از انتقال گرد و غبار و آلودگی به پله‌های تمیز شده، نظافت همیشه از طبقات بالا به‌سمت همکف انجام می‌شود؛ به این صورت که ابتدا با جارو تمامی گوشه‌ها و درز پله‌ها تمیز می‌شوند و سپس با تی‌کشی با رطوبت بسیار کم پله‌ها نظافت می‌شود. نرده‌ها هم در طول روز باید تمیز و ضدعفونی شوند.





شکل ۸ ـ نمایی از راهروهای هتل

■ **سرویس‌های بهداشتی عمومی :** سرویس‌های بهداشتی از حساس‌ترین بخش‌ها در هتل‌ها هستند. چرا که نیاز به نظافت مکرر دارند. از نظر بهداشت و بوی محیط حساسیت بالایی دارند، لوازم بهداشتی زیادی در این بخش استفاده می‌شود و در رضایت مهمانان بسیار مهم و تأثیرگذار است. به همین جهت کارکنان این

بخش‌ها باید شست‌وشو و ضدعفونی سطوح، پر کردن مخزن صابون مایع، شارژ و تکمیل دستمال و حوله کاغذی و عطر یا خوشبوکننده را به‌طور منظم انجام دهند. همچنین، تمیزی آینه‌ها، سینک‌ها، شیرآلات، کف و بوی محیط را کنترل کنند. از عملکرد صحیح قفل‌ها، چراغ‌ها، چاهک‌ها، فلاش تانک‌ها و نبود نشتی در تأسیسات اطمینان یابند.

نکته

نظافت سرویس‌های بهداشتی عمومی باید در فواصل زمانی منظم و حتی به‌صورت ساعتی بررسی و انجام شود.

فعالیت کارگاهی

یک هتل یا رستوران را انتخاب کنید، به‌عنوان مهمان فضای عمومی آن (سرویس بهداشتی، لابی، ورودی هتل یا رستوران) را از نظر چیدمان و نظافت محیط مشاهده کنید و نتایج و مشاهدات خود را به‌صورت مصور تهیه کرده و در کلاس ارائه دهید.



شکل ۹ ــ نمایی از سرویس بهداشتی لابی

- **پشت‌بام :** بسته به نوع هتل، پشت‌بام ممکن است کاربری‌های متفاوت و متنوعی داشته باشد. ممکن است صرفاً یک فضای فنی باشد یا بخشی از فضای عمومی/ نیمه‌عمومی مانند رستوران، لانژ، استخر یا روف‌گاردن باشد. از ویژگی‌های این فضا می‌توان به اهمیت بالای ایمنی، در معرض قرار گرفتن باد، گرد و غبار، باران و خطر سقوط اشیا اشاره کرد. همچنین، نظافت و نگهداری این بخش به هماهنگی با واحد تأسیسات نیاز دارد. وظایف کارکنان این بخش به نظافت سطح و جمع‌آوری زباله، بررسی ایمنی مسیرهای تردد، کنترل وضعیت مبلمان، گلدان‌ها و سایر وسایل،گزارش خرابی یا موارد خطرساز و کمک در آماده‌سازی فضا برای استفاده مهمانان خلاصه می‌شود.
- **بخش‌های اداری:** با توجه به اهمیت پاکیزگی در قسمت‌های اداری، از این جهت که علاوه بر کارکنان هتل، مراجعه‌کنندگان خارج از هتل در این دفاتر تردد دارند، نظافت این بخش‌ها از اهمیتی خاص و کلیدی برخوردار است. خالی کردن سطل‌های زباله، نظافت کف و همچنین گردگیری میزهای کار و تمیز کردن مانیتورها و سایر وسایل اداری از اصلی‌ترین وظایف کارکنانی است که مسئول نظافت بخش‌های اداری هستند.

■ **آسانسورها:** آسانسور در ساختار هتل نقشی اساسی دارد و به دلیل تردد بسیار مهمانان و استفادهٔ مستمر از آن حتماً باید تحت نظارت دقیق سوپروایزر و کارکنان فضای عمومی باشد. از این رو سطل زباله مرتب باید تخلیه شود، پنل دکمه‌ها و آینه تمیز و عاری از لک باشد و کف و دیواره‌های آسانسور باید به‌صورت مداوم تمیز شود.

سوپروایزر فضاهای عمومی

مسئول نظارت بر نظافت، ایجاد نظم و بازرسی مستمر در فضاهای عمومی هتل است. کارکنان بخش خانه‌داری که وظیفه نظافت و سامان‌دهی به این فضاها را برعهده دارند، زیر نظر او فعالیت می‌کنند. در ادامه با ساختار این کارکنان آشنا می‌شوید:

۱ ساختار پرسنلی تحت نظر سوپروایزر



نمودار ۲ــ ساختار فضاهای عمومی در هتل

۲ تقسیم‌بندی و زمان‌بندی

برنامهٔ زمان‌بندی نظافت فضاهای عمومی براساس دو فاکتور اصلی، یعنی میزان تردد مهمانان و اولویت و اهمیت هر فضا تنظیم می‌شود:

الف) لابی و ورودی: همان‌طورکه پیشتر اشاره شد لابی و ورودی هتل به‌دلیل حضور و تردد بسیار زیاد مهمانان از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. به همین جهت نظافت این فضاها باید در اولویت کاری باشد.

ب) سرویس‌های بهداشتی عمومی: نظافتِ سرویس‌های بهداشتی در هتل‌ها امری کلیدی و اساسی است و نیاز به دقت و توجه ویژه دارد. برای اطمینان از تمیزی و پاکیزگی این فضاها، استفاده از چک‌لیست‌های نظارتی ضروری است. برای مثال مسئول نظافت در بازه‌های زمانی مثلاً ۳۰ دقیقه‌ای موظف است پس از انجام فرایند نظافت، و بررسی مواردی مانند مایع دستشویی، دستمال کاغذی و سایر موارد، چک‌لیستِ نصب شده در پشت درب را تکمیل و امضا کند. سوپروایزر نیز باید به‌صورت تصادفی و مداوم این چک‌لیست‌ها را کنترل کند تا از نحوهٔ درست فعالیت‌ها اطمینان حاصل کند.

پ) بخش‌های اداری: بهترین زمان‌بندی برای نظافت این بخش‌ها، خارج از زمان اداری و پیش از شروع شیفت کاری دفاتر است، به این معنا که بهتر است نظافت برای ساعت ۵ صبح تا ۸ صبح یا همان اوایل ساعت اداری برنامه‌ریزی شود تا تمرکز کارکنان اداری به هم نریزد. البته نظافت بخش‌های اداری را می‌توان بعد از پایان شیفت هم انجام داد. انتخاب زمان نظافت و شیوهٔ انجام آن براساس برنامه‌ریزی سوپروایزر و همچنین نیازهای هتل تعیین می‌شود.

ت) فضاهای کم تردد (پشت‌بام، راه‌پله‌های اضطراری و...): نظافت پشت‌بام، راهروهای پشتی، پله‌های اضطراری، شست‌وشوی فرش‌ها و جلا دادن سنگ‌ها هم طبق نظرِ سوپروایزر فضاهای عمومی انجام می‌پذیرد. در این مورد نیز فاکتور میزان تردد افراد بسیار اهمیت دارد؛ به عنوان مثال راهروهای پشتی و راه‌پله‌های اضطراری باید طبق یک تقویمِ نظافت عمیق نظافت شوند، نه براساس نظافت ظاهری و لحظه‌ای. از این رو نحوهٔ نظافت این فضاها با توجه به میزانِ استفاده و کاربری‌شان توسط سوپروایزر برنامه‌ریزی می‌گردد.

برای برنامه‌ریزی کارآمد و مؤثر باید توجه خاصی به نحوهٔ جمع‌آوری اطلاعات داشت. یعنی سوپروایزر فضاهای عمومی باید از شیوه‌های متفاوتی برای به دست آوردن اطلاعات استفاده کند تا صرفاً منتظر گزارش خرابی نماند، بلکه با سیستمی پیش‌دستانه آنها را کشف کند. از این رو جزئیات مربوط به شیوه‌های جمع‌آوری اطلاعات و بررسی وضعیت در ادامه مطرح می‌گردد:

ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات

سوپروایزر فضاهای عمومی برای کنترل این وسعت از فضا، می‌تواند از سه روش به‌صورت هم‌زمان استفاده کند:

- **بازرسیِ چشمی:** سوپروایزر باید در لابی، راهروها و سایر فضاهایی که مهمان تردد دارد، حرکت کرده و شخصاً این مسیرها و فضاها را از نگاه یک مهمان بررسی کند تا بتواند ایرادهای احتمالی را پیش از گزارش دیگران شناسایی کند.
- **سیستم چک‌لیست دیجیتال/کاغذی:** استفاده از چک‌لیست‌های نظارتی برای جمع‌آوری اطلاعات و کنترل فضاهای عمومی بسیار می‌تواند راه‌گشا و کمک‌کننده باشد. چک‌لیست‌ها به سوپروایزر کمک می‌کنند تا تمامی جزئیات را بررسی کرده و هیچ موردی هر چند کوچک از چشمانش دور نماند. این چک‌لیست‌ها در ساماندهی فعالیت‌های سوپروایزر و سایر کارکنان کمک می‌کند تا امور کاملاً طبق برنامه‌ریزی و در زمانِ پیش‌بینی شده انجام پذیرد.
- **بازخورد مستقیم:** دریافت اطلاعات از سایر بخش‌ها و کارکنان (رئیس پذیرش، لابی‌من‌ها و...) اهمیت زیادی دارد؛ زیرا گاهی نواقص و ایرادات زودتر از سوی دیگر کارکنان هتل شناسایی می‌شوند؛ از این رو سوپروایزر باید تعاملی پویا با تمامی کارکنان داشته باشد و بتواند از این منابع آگاه و در دسترس، بهترین بهره را ببرد تا همهٔ امور در بالاترین سطح کیفیت انجام شود.



شکل ۱۰ ـ سوپروایزر در حال چک کردن سرویس بهداشتی عمومی هتل

فعالیت کلاسی

هنرجو برای تکمیل ستون سمت چپ جدول چه نکاتی را باید به عنوان یک سوپروایزر مد نظر داشته باشد.

مکان	نقطه تمرکز برای بررسی
لابی و ورودی	
آسانسورها	
سرویس‌های عمومی	
راهروها	
پشت بام	
سالن‌های تشریفات	
دفاتر اداری	

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی وضعیت موجود فضا و اماکن عمومی	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی، گروهی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: ساختار کلی فضاهای عمومی در یک هتل فرضی در اختیار باشد.	آزمون شفاهی	محوطه هنرستان به‌طور دقیق بررسی و اطلاعات لازم در خصوص وضعیت نظافت جمع‌آوری شود.	۳	
				محوطه هنرستان از نظر وضعیت نظافت بررسی شود.	۲	
				برخی از فضاهای عمومی محوطه هنرستان از نظر وضعیت نظافت بررسی شود.	۱	

برنامه‌ریزی و تقسیم کار

نحوهٔ تقسیم کار و زمان‌بندی

سوپروایزر فضاهای عمومی باید با برنامه‌ریزی درست، از کارکنان موجود به‌صورت پویا استفاده کند. در این بخش فرایند برنامه‌ریزی و تعیین وظایف به‌صورت گام‌به‌گام شرح داده می‌شود:

۱ تدوین برنامهٔ نظافتی

سوپروایزر فضاهای عمومی کارکنان موجود را طبق برنامه‌ای از قبل تعیین شده براساسِ اولویت کارها، درصد اشغال هتل، زمان اوج استفاده از فضاهای عمومی مانند زمان سرو صبحانه، ساعت چک‌اوت، زمان ورود گروه‌ها و برگزاری مراسم در سالن‌های تشریفات و... برای نظافت بخش‌های مختلف تقسیم می‌کند.

این برنامه‌های نظافت به سه دسته تقسیم می‌شود:

الف) برنامه‌های روزانه: شامل کارهایی است که هر روز باید انجام شود (مثل جارو کردن راهروها یا نظافت سرویس‌های بهداشتی).

ب) برنامه‌های دوره‌ای: شامل کارهایی است که به‌صورت هفتگی یا ماهانه انجام می‌شود (مثل شست‌وشوی پنجره‌های لابی، پولیش سنگ‌ها، یا تمیز کردن دریچه‌های کولر).

پ) برنامه‌های مبتنی بر نیاز: شامل کارهایی است که با توجه به رویدادها و مراسم‌ها تعریف می‌شود (مثل آماده‌سازی سالن تشریفات قبل از کنفرانس).

۲ نحوهٔ تعیین وظایف

سوپروایزر باید برای هر یک از کارکنان، محدوده مشخصی تعریف کند به این معنا که تمامی مسئولیت‌های نظافت آن بخش از فضای عمومی بر عهدهٔ همان فرد باشد.

- **روش ثابت:** متصدی در یک محدودهٔ مشخص (مثلاً لابی و ورودی) مستقر است و به‌صورت دائمی وضعیت را بررسی می‌کند. این کار برای فضاهای شلوغ و با تردد بالا الزامی است.
- **روش چرخشی (سیار):** گاهی کارکنانی که وظایف سنگین‌تری را انجام می‌دهند یا در استفاده از دستگاه‌ها و ابزارها مهارت بالاتری دارند (مثل تمیز کردن پشت‌بام یا شست‌وشوی راهروها با دستگاه اسکرابر) صرفاً در یک محدودهٔ خاص و ثابت کار نمی‌کنند و باید طبق جدول زمانی سوپروایزر در نقاط مختلف هتل جابه‌جا شوند.

۳ نحوهٔ برنامه‌ریزی بر اساس شرایط

سوپروایزر برای تعیین وظایف از فاکتور «اولویت‌بندی» استفاده می‌کند.

- **بررسی دستور کار رویدادها:** اگر در هتل مراسم مهمی در جریان است (مثلاً یک کنفرانس بزرگ)، اولویتِ کارکنان در آماده‌سازی سالن‌های تشریفات افزایش یافته و افراد باید راهروها و فضاهای اطراف را با سرعت بیشتری نظافت کنند تا صدای جاروبرقی ایجاد مزاحمت نکند.
- **بررسیِ وضعیتِ فیزیکی:** اگر در بخش تجاری هتل، یک لوله دچار نشتی شده یا مثلاً گرد و غبار ناشی از ساخت‌وساز مشاهده شود، سوپروایزر باید بلافاصله یکی از نیروهای تخصصی خود را از چرخهٔ وظایف روزمره خارج کرده و به آن منطقه برای رسیدگی اختصاص دهد.
- **صدور دستور کار روزانه:** هر کارمند در ابتدای شیفت یک دستورالعمل کار روزانه یا "work Sheet" دریافت می‌کند که شامل موارد زیر است:

۱ وظایف اصلی: مواردی که از اولویت‌های اصلی هستند و انجام آنها تحت هیچ شرایطی نباید عقب بیفتد یا نادیده گرفته شود (مانند نظافت سرویس بهداشتی‌ها).

۲ وظایف ثانویه: برخی کارها (مانند نظافت راه‌پله‌های پشتی)، در صورت وجود زمان کافی باید انجام شوند در غیر این صورت می‌توان آنها را در زمان‌های خلوتی هتل انجام داد.

۳ اختصاص زمان تقریبی: یکی از وظایف مهم سوپروایزر، برنامه‌ریزی و تعیین دقیق زمان نظافت برای هر بخش است (مثلاً از ساعت ۱۰ صبح تا ۱۲ ظهر، زمان نظافت عمیق راهروهای طبقات است). با این کار، همه کارکنان مرور کلی از امور روزانه و فعالیت‌های مورد انتظار خود خواهند داشت.

فعالیت کارگاهی

هتلی را با ۱۰۰ اتاق در نظر بگیرید، به‌عنوان سوپروایزر فضاهای عمومی برنامه‌ریزی، تقسیم کار کارکنان و نحوهٔ تنظیم وظایف را طبق کتاب درسی‌تان تهیه کرده و در کلاس ارائه دهید.

۴ نحوه کنترل و نظارت بر عملکرد

با توجه به اهمیت نظارت بر عملکرد کارکنان فضاهای عمومی، سوپروایزرها نقشی کلیدی در این زمینه ایفا می‌کنند.

- **بازرسی‌های تصادفی:** سوپروایزر به‌صورت کاملاً تصادفی و در ساعات غیرمنتظره، فضاهای عمومی را بازرسی می‌کند. این کار باعث ایجاد جدیت در کار شده و سطح کیفی کار همیشه بالا می‌ماند.
- **گشت‌های هم‌زمان:** در ابتدای هر شیفت یا زمان‌های کلیدی، سوپروایزر به همراه مسئول نظافت هر بخش، با هم از محدودهٔ کاری بازدید می‌کنند تا استانداردهای مورد انتظار هتل را مرور کنند.
- **نظارت براساس «نقطه تمرکز»:** سوپروایزر روی نقاطی دست می‌گذارد که مهمانان بیشتر دقت می‌کنند (مثلاً پشت لولاها، گوشهٔ قرنیزها، تمیزی آینه از زاویه نشستن، و بوی محیط).

فعالیت کلاسی

بازرسی‌های تصادفی چه تأثیری بر فعالیت کلیِ کارکنان فضاهای عمومی دارد؟
چگونه یک سوپروایزر می‌تواند اطمینان حاصل کند که هاوس‌من‌ها حتی در نقاط کم‌تردد (مثل راهروهای خدماتی یا پشت ستون‌های لابی) استانداردهای نظافتی را رعایت می‌کنند؟

۵ تعامل با سایر بخش‌ها

گاهی موردی پیش می‌آید که از قبل در برنامه‌ریزی یک سوپروایزر جای نگرفته و صرفاً در تعامل با سایر مدیران هتل قابل پیگیری و رسیدگی است. به عنوان مثال سوپروایزر در هماهنگی با واحد فنی متوجه می‌شود پس از تعمیر آسانسورها یا قسمتی از تأسیسات فنی، باید نیروهایی را برای نظافت در آسانسورها و یا پشت‌بام مستقر کند. همچنین با واحد پذیرش هماهنگ می‌شود تا از زمان ورود و خروج گروه‌های VIP مطلع شود، و لابی در آن زمان‌ها در اوج پاکیزگی و درخشش باشد.

نکته

برای اینکه برنامه‌ریزی فقط روی کاغذ نباشد، سوپروایزر باید از «نظارتِ چرخشی» استفاده کند؛ به این معنا که برای چک کردن وضعیت تمام فضاها، پس از گشت و بازرسی ابتدای شیفت، بازرسی‌های تصادفی را هم در دستور کار قرار دهد. سوپروایزر باید در طول روز، بدون اطلاع قبلی به فضاهای مختلف سر بزند و ضمن چک کردن چک‌لیست امضا شده در ساعات مشخص، اقدامات انجام شده را با چک‌لیست‌های پُر و امضا شده تطابق دهد تا مطمئن شود کارها طبق برنامه و به درستی انجام گرفته است.

فعالیت کلاسی

چگونه می‌توان بدون ایجاد مزاحمت برای مهمانانی که در لابی یا کافی‌شاپ حضور دارند، عملیات نظافتی پر سروصدا یا حجیم (مانند جاروبرقی کشیدن یا جابه‌جایی مبلمان) را انجام داد؟

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	برنامه‌ریزی و تقسیم کار	محل آزمون: فضای هنرستان نوع آزمون: انفرادی، گروهی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: لیست نفرات در دسترس باشد، فهرست اماکن عمومی در دسترس (فهرست مراسم‌های سالن همایش هنرستان به عنوان سالن تشریفات هتل) باشد.	آزمون عملکردی	تقسیم کار و تدوین برنامه نظافتی، نظارت بر عملکرد پرسنل مطابق با شرح وظایف و وضعیت نظافتی فضای تعیین شده.	۳	
				نظارت بر عملکرد پرسنل مطابق با شرح وظایف و وضعیت نظافتی فضای تعیین شده.	۲	
				تدوین برنامه نظافتی.	۱	

طراحی و تهیهٔ چک‌لیست‌ها

چک‌لیست نظارتی در ساختار هتل‌ها صرفاً یک برگه نیست که کارکنان از سرِ عادت آن را تیک بزنند یا نزنند؛ بلکه ابزاری است کارآمد و مؤثر برای کنترل و چک کردن جزء به جزء امور، برای بالا بردنِ کیفیت و ارتقای خدمات‌رسانی به مهمانان. از این رو سوپروایزر باید به گونه‌ای چک‌لیست‌ها را طراحی کند که حتی یک نیروی تازه‌کار نیز بتواند با خواندن آن، کیفیتی را که مد نظر سوپروایزر است، ارائه دهد. بنابراین می‌توان گفت یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های یک سوپروایزر ماهر، توانایی طراحی چک‌لیست برای فضاهای مختلف و متفاوت است که در ادامه به جزئیات آن می‌پردازیم:

۱ طراحی و تنظیم چک‌لیست‌ها (به تفکیک فضا)

چک‌لیست هر فضا باید بر اساس استانداردهای عملیاتی همان فضا طراحی شود.

به عنوان مثال در ساختار چک‌لیست «لابی و ورودی» موارد مختلفی مانند **ورودی** (براق بودن دستگیره‌ها، بدون لک بودنِ شیشه‌ها، تمیزیِ پادری‌ها)؛ **سطوح** (گردگیریِ میز پذیرش، مرتب بودنِ مبلمان و کوسن‌ها، بررسی سوختگی لامپ لوسترها)؛ **کف** (پولیش سنگ، نبودِ زباله در شیارهای لبهٔ دیوار)؛ **ایمنی** (بررسی لغزندگی کف، وضعیت خالی بودنِ سطل‌های زباله).

نکته

چک‌لیست معمولاً پشت درب یا فضایی پنهان نصب می‌شود. البته در هتل‌های مدرن چک‌لیست از کاغذ به دیجیتال تغییر شکل داده است. در چک‌لیست‌های دیجیتال می‌توان از تصاویرِ «بعد از نظافت» به عنوان الگو و مرجع استفاده کرد تا کارکنان بدانند دقیقاً چه نتیجه‌ای «قابل قبول» است.

۲ نحوه آموزشِ استفاده از چک‌لیست به کارکنان

با توجه به اهمیتِ چک‌لیست و لزوم آموزش صحیح و گام به گامِ آن لازم است آموزش چک‌لیست در سه مرحله انجام شود تا در فرهنگ کاری کارکنان هتل نهادینه شود.

- **مرحلهٔ اول:** در گام نخست باید اهمیت و چرایی استفاده از چک‌لیست یا همان فرهنگ‌سازی انجام پذیرد

تا کارکنان بدانند که چک‌لیست به معنای مچ‌گیری از ایشان نیست، بلکه نوعی سپر دفاعی برای آنها در برابر شکایت‌هاست. اگر موردی در چک‌لیست تیک خورده باشد و بعداً مشکلی پیش بیاید، مشخص می‌شود که فضا در آن زمان تمیز بوده است.

- **مرحلهٔ دوم:** سوپروایزر باید در چند ساعت اول، در کنار مسئول نظافت حضور داشته باشد. آنها بند به بندِ چک‌لیست را در کنارِ هم و در محیط واقعی به‌صورت مشترک انجام دهند تا نحوهٔ صادقانه و صحیح علامت‌گذاری (و نه صرفاً تیک زدن از سر عادت) را تمرین کنند.
- **مرحلهٔ سوم:** در گام سوم باید آموزشِ عیب‌یابی را به تمامی کارکنان آموزش داد؛ به این معنا که اگر موردی را در چک‌لیست «نیاز به تعمیر» علامت زدند، بدانند بلافاصله باید به چه کسی (مثلاً واحد فنی) اطلاع دهند و چگونه مراحل بعدی را تا رفع کاملِ نقص پیگیری کنند.

۱ انطباق و کنترل چک‌لیست با فعالیت ها

این مرحله مهم‌ترین وظیفه سوپروایزر است. سوپروایزر باید در بازدیدهای تصادفی، کارهای انجام گرفته را با مواردی که در چک‌لیست پر و امضا شده مطابقت دهد تا اطمینان حاصل شود تیک‌ها واقعی و درست زده شده است. چک‌لیست‌هایی که کنترل نمی‌شوند، پس از مدتی تبدیل به «تیک‌زنی صوری» می‌شوند. به عبارت دیگر سوپروایزر نباید فقط به چک‌لیستِ امضا شده نگاه کند. او باید چک‌لیست را در دست بگیرد و فضا را جزء به جزء با آن «تطبیق» دهد. به عنوان مثال اگر در چک‌لیستِ سرویس بهداشتی تیک خورده که «شیرآلات براق است»، سوپروایزر باید خودش به آن مراجعه کند. اگر لکه‌ای دید، باید در همان لحظه به فرد خاطی تذکر و آموزش دهد.

فعالیت کارگاهی

به یک رستوران محلی رفته و سعی کنید برای یکی از فضاهای عمومی آن (سرویس بهداشتی، راهروها و راه‌پله‌ها و...) به عنوان سوپروایزر فضاهای عمومی یک چک‌لیست مناسب طراحی کرده و در کلاس ارائه دهید.

فعالیت کلاسی

اگر سوپروایزر بر اساس چک‌لیست‌ها متوجه شود که سرویس‌های بهداشتی در شیفت عصر همیشه امتیاز پایین‌تری نسبت به شیفت صبح دارند، تحلیل شما از دلایل احتمالی این افت کیفیت چیست و چه راهکاری برای انطباق با دستورالعمل‌های اشاره شده پیشنهاد می‌دهید؟

استفاده از چک‌لیست‌های دیجیتال (تبلت/موبایل) نسبت به فرم‌های کاغذی در فرایند نظارت چه مزایایی دارد؟ (از طریق جست‌وجو در اینترنت پاسخ داده شود)

اگر مهمانی در بخش نظرات آنلاین هتل از «بوی نامطبوع سرویس‌های عمومی» شکایت کند، مسئول کیست؟ و راهکار چیست؟

نکته

چک‌لیست‌ها باید هر ۶ ماه یک بار با استانداردهای برند هتل یا استانداردهای روز هتلداری بازنگری شوند. اگر مواد شوینده تغییر کرده یا تکنولوژی نظافتی جدیدی (مثل دستگاه بخارشوی صنعتی) خریداری شده، باید در چک‌لیست و مراحل انجام آن تغییر ایجاد شود.

جدول ۵ـ نمونه چک‌لیست اماکن عمومی (لابی)

ردیف	مورد کنترل	خیر	بله	توضیحات
۱	نظافت کف لابی	☐	☐	
۲	تمیزی شیشه‌ها	☐	☐	
۳	تمیزی درب ورودی	☐	☐	
۴	گردگیری مبلمان	☐	☐	
۵	تمیزی میز پذیرش	☐	☐	
۶	نظافت آسانسورها	☐	☐	
۷	خالی بودن سطل‌های زباله	☐	☐	
۸	خوشبو بودن فضا	☐	☐	
۹	مرتب بودن بروشورها	☐	☐	
۱۰	عدم وجود لکه روی کف	☐	☐	

جدول ۶ـ نمونه چک‌لیست سرویس‌های بهداشتی عمومی

ردیف	مورد کنترل	خیر	بله	توضیحات
۱	تمیزی کاسه توالت	☐	☐	
۲	تمیزی روشویی	☐	☐	
۳	تمیزی آینه	☐	☐	
۴	ضدعفونی شیرآلات	☐	☐	
۵	موجود بودن دستمال توالت	☐	☐	
۶	موجود بودن صابون	☐	☐	
۷	خشک بودن کف	☐	☐	
۸	تخلیه سطل زباله	☐	☐	
۹	عملکرد صحیح فلاش تانک	☐	☐	
۱۰	کنترل بوی نامطبوع	☐	☐	

جدول ۷ـ نقشهٔ نظارتی سوپروایزر

فضا	بازرسی سوپروایزر	ابزار کنترل
سرویس‌های عمومی	هر دو ساعت	چک‌لیست نصب شده + مشاهدهٔ میدانی
لابی و ورودی	هر سه ساعت	چک‌لیست کنترلی + مشاهدهٔ میدانی
سالن تشریفات	قبل، حین و بعد از مراسم	چک‌لیست مبتنی بر رویداد
دفاتر اداری	روزانه یک‌بار	چک‌لیست کنترلی
پشت بام	هفتگی	چک‌لیست کنترلی ـ ایمنی

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	طراحی و تهیه چک‌لیست‌ها	محل آزمون: کارگاه خانه‌داری نوع آزمون: انفرادی، گروهی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: رایانه، فضای هنرستان (سرویس بهداشتی، راهروها، کلاس‌ها)	آزمون عملکردی - چک‌لیست	تهیه و تنظیم چک‌لیست‌های نظارتی و بازدید از فضاهای تعیین شده به انتخاب هنرآموز و تکمیل چک‌لیست‌ها	۳	
				بازدید از فضاهای تعیین شده به انتخاب هنرآموز و تکمیل چک‌لیست‌ها	۲	
				تنظیم چک‌لیست‌های نظارتی	۱	

کنترل انبار ملزومات و تجهیزات

نحوهٔ کنترل ملزومات و تجهیزات

سوپروایزر فضاهای عمومی نه تنها بر نظافت بخش‌های مختلفی از هتل نظارت دارد، بلکه «مدیرِ منابع و دارایی‌ها» نیز هست. کنترل انبار و تجهیزات وظیفه‌ای کلیدی و چندبعدی است. سوءمدیریت در کنترل انبار ملزومات، هم به معنای ضرر مالی برای هتل است و هم به معنای توقف فعالیت‌های مهم در حساس‌ترین زمان‌ها. از این رو دانستن استانداردهای مدیریت انبار ملزومات و تجهیزات و اجرای صحیح آنها بسیار حیاتی است.



شکل ۱۱ــ کنترل انبار ملزومات

۱ مدیریت انبار ملزومات (کنترل انبار و موجودی)

■ **موجودی استاندارد:** سوپروایزر باید سیستم «سطح موجودی استاندارد» را برای تمامی فضاهای تحت نظارتش پیاده کند به این معنا که باید حد نصاب استاندارد برای هر شوینده یا وسیله مصرفی (دستمال، مایع دستشویی، کیسه زباله و...) تعیین شود تا حداقل و حداکثر برای هر مورد مشخص باشد. با این روش، رسیدن سطح موجودی به «حداقل تعیین شده»، زنگ خطری برای سوپروایزر است تا هر چه سریع‌تر سفارش جدید را ثبت کند.

در مدیریت خانه‌داری و فضاهای عمومی هتل، حد نصاب استاندارد ملزومات مصرفی به این شکل تعیین می‌شود که حداقل مقدار مورد نیاز از یک قلم کالا در یک دورهٔ معین (مثلاً یک روز با ضریب اشغال ۱۰۰٪) بدون مواجه شدن با کسری در دسترس باشد. به عنوان مثال در یک هتل پنج ستاره با لابی پرتردد و سالن تشریفات فعال، اگر میانگین تردد روزانه به سرویس بهداشتی لابی را ۵۰۰ نفر در نظر بگیریم، برای محاسبه مقدار مصرف دستمال کاغذی بزرگ به ازای هر نفر ۲ برگ در نظر گرفته می‌شود. پس برای ۵۰۰ نفر حدود ۱۰۰۰ برگ معادل ۵ بستهٔ ۲۰۰ برگی در روز در نظر گرفته می‌شود.

ایجاد هماهنگی بین انبار اصلی که مسئولیت نگهداری حجم اصلی مواد را دارد با انبار طبقات یا بخش‌های عمومی، بر عهدهٔ سوپروایزر است. سوپروایزر باید روزانه موجودی این انبارهای کوچک را کنترل کند تا مطمئن شود کارکنان بدون از دست دادن وقت به مواد شوینده و سایر اقلام دسترسی دارند.

■ **کنترل ورود و خروج انبار:** سوپروایزر باید بر تحویل کالاها نیز نظارت داشته باشد؛ یعنی باید اطمینان حاصل کند که کالاهای دریافتی از نظر تعداد و کیفیت با سفارش ثبت شده مطابقت دارند و سپس آنها را در انبار طبقه‌بندی و ذخیره کند. از طرف دیگر سوپروایزر باید توجه داشته باشد که مواد شوینده تاریخ انقضا دارند. به همین جهت اقلام قدیمی‌تر باید در جلوی قفسه قرار گیرند تا زودتر مصرف شوند.

۲ اصول نگهداری و نظافت تجهیزات

تجهیزات نظافتی (مانند جاروبرقی صنعتی، اسکرابر، دستگاه پولیش) از سرمایه‌های هتل به‌شمار می‌روند. از این‌رو نگهداری صحیح از آنها، علاوه بر افزایش کیفیت کار، هزینه‌های تعویض را نیز به میزان قابل‌توجهی کاهش می‌دهد.

■ **نگهداری پیش‌گیرانه:** سوپروایزر باید بر نگهداری و کنترل هرروزهٔ تمامی تجهیزات نظافتی از قبیل چک کردن کابل‌ها، خالی کردن مخازن زبالهٔ دستگاه و تمیز کردن برس‌ها نظارت داشته باشد. سرویس‌های هفتگی و ماهانهٔ این دستگاه‌ها مثل بررسی فیلترها، چک کردن اتصالات چرخ‌ها و سایر سرویس‌های فنی نیز باید با نظرِ سوپروایزر به‌صورت منظم توسط واحد فنی و مهندسی انجام پذیرد.

■ **شناسنامهٔ تجهیزات**: تمام دستگاه‌ها یک «کد اموال» دارند و هرکس دستگاه را تحویل می‌گیرد باید سلامت آن را در دفتر ثبت وضعیت امضا کند. این کار از آسیب‌های ناشی از استفادهٔ غیرمسئولانه جلوگیری می‌کند. همچنین آموزش کارکنان دربارهٔ نحوهٔ صحیح استفاده و نگهداری از تجهیزات، از بروز آسیب‌های ناخواسته و تحمیل هزینه‌های تعمیرات جلوگیری می‌کند. کارکنان باید بیاموزند که ابزارِ کثیف، فضا را تمیز نمی‌کند. از همین رو ابزاری که پس از شیفت، غبارآلود یا بدبو به انبار برگردد، نشان‌دهنده عملکرد ضعیف سوپروایزر است.



شکل ۱۲ـ سوپروایزر در حال آموزش اصول استفاده و نگهداری از دستگاه اسکرابر

۳ کنترل مواد شوینده و مصرفی

با توجه به هزینه بالای خرید مواد شوینده برای هتل‌ها و آثار زیان‌بار آنها بر محیط‌زیست مدیریت مواد شوینده و مصرفی، به دقت زیادی نیاز دارد تا ضمن حفظ ایمنی، از هدررفت آنها نیز جلوگیری شود.

نکته

از آنجا که زندگی انسان‌ها به محیط‌زیست وابسته است و حفاظت از آن برای زندگی و تداوم حیات نسل‌های آینده بسیار مهم و ضروری است، باید بر آموزش افراد برای مصرف صحیح مواد شوینده و حفظ محیط‌زیست، توجه و تأکید ویژه‌ای قائل شد.

- **مدیریت انبار ملزومات و شوینده‌ها:** سوپروایزر باید موجودی انبارهای مختلف (انبار اصلی و انبارهای فضای عمومی) را کنترل کند. انبارهای فضای عمومی باید به‌طور منظم و براساس نیاز روزانه، از انبار اصلی تغذیه شوند. برای کنترل دقیق‌تر، برای دریافت اقلامی مثل تی، برس، دستکش و سطل باید سیاست «تعویض به ازای تحویل خراب» اجرا شود. با این روش صرفه‌جویی در اقلام مصرفی تا حد زیادی بهبود می‌یابد.
- **کنترلِ میزان مصرف و رعایت استانداردها:** سوپروایزر، در کنار مسئولیت‌های نظارتی، وظیفهٔ آموزش کارکنان دربارهٔ رعایت اصول ایمنی در نگهداری و استفاده از مواد شیمیایی را نیز بر عهده دارد. در این زمینه علاوه بر آموزش نگهداری این مواد شیمیایی در جای خشک و خنک، دور از دسترس افراد غیرمجاز و همچنین استفاده از برچسب ایمنی روی تمام مواد، باید بر رعایت استانداردهای رقیق‌سازی مواد شوینده نظارت داشته باشد تا از اتلاف مواد و آسیب به سطوح و سلامت کارکنان جلوگیری شود.

فعالیت کلاسی

با توجه به اینکه سوپروایزر هر هفته باید گزارش مصرفِ مواد شوینده را با میزان تردد در هتل مقایسه کند، اگر مصرف مواد شوینده در لابی ۳۰٪ افزایش یابد، چه دلایلی می‌تواند داشته باشد و عکس‌العملِ سوپروایزر نسبت به این موارد چگونه باید باشد؟

نکته

در صنعت هتلداری نوین و هتل‌های ۵ ستاره پیشرو، حرکت به سمت «هتلداری سبز» و استفاده از مواد شوینده سازگار با محیط زیست و کم‌ضرر برای کارکنان (که در تماس طولانی هستند) به یک ضرورتِ استاندارد تبدیل شده است. این مواد دارای تجزیه‌پذیری زیستی بالایی هستند؛ به این معنا که پس از ورود به فاضلاب به‌سرعت و بدون آسیب به خاک، سفره‌های آب زیرزمینی و اکوسیستم تجزیه می‌شوند. این مواد فاقد ترکیبات شیمیایی خشن و سمی هستند و مقدار بسیار کمی ترکیبات آلی فرّار دارند بنابراین منجر به عدم انتشار گازهای سمی در هوا می‌شوند. استفاده از آنها به حفظ سلامت ریهٔ کارکنان و همچنین جلوگیری از ایجاد بوهای تند و حساسیت‌زا برای مهمانان کمک می‌کند.

۴ بازرسی انبار

سوپروایزر باید هر هفته بازرسی انبار را برای بررسی موارد زیر انجام دهد:

- **ایمنی:** آیا مواد شیمیایی در قفسه‌های پایین قرار دارند؟ آیا برچسب‌های ایمنی روی تمام گالن‌ها نصب است؟ (این مورد برای بازرسی‌های بهداشت و ایمنی بسیار حیاتی است).
- **نظم و ترتیب:** آیا همه چیز مرتب است و اقلام مشابه کنار هم قرار دارند؟ آیا قفسه‌ها تمیز هستند؟ آیا بوی نامطبوع رطوبت در انبار به مشام نمی‌رسد؟
- **سلامت فیزیکی:** آیا هیچ‌گونه نشتی یا شکستگی در بسته‌بندی‌ها مشاهده نمی‌شود؟
- **امنیت:** آیا انبارها در زمان عدم حضور کارکنان قفل هستند؟ (پیشگیری از سرقت تجهیزات). این بررسی‌ها باعث می‌شود کارکنان نسبت به حفظ امنیت انبارها و تجهیزات دقت بیشتری داشته باشند و از هرگونه سهل‌انگاری و کوتاهی خودداری کنند.



شکل ۱۳ ــ سوپروایزر در حال بازدید از انبار خانه‌داری

۵ آموزش به پرسنل

برای جلب مشارکت کارکنان در حفظ تجهیزات و صرفه‌جویی، بسیار مهم است که سوپروایزر ارزش اقتصادی یک دستگاه اسکرابر و یا هزینه‌های ناشی از مصرف بی‌رویهٔ مواد شوینده را هم برای هتل و هم برای محیط‌زیست به آنها یادآوری کند. وقتی کارکنان به ارزش ابزار و تجهیزات کار خود پی ببرند با دقت و مسئولیت‌پذیری بیشتر از آنها نگهداری می‌کنند. مثلاً اگر جاروبرقی صدای غیرعادی می‌دهد، به هیچ وجه نباید آن را نادیده بگیرند و گزارش فوری خرابی را به سوپروایزر اعلام نمایند. همهٔ کارکنان باید بدانند که سکوت در برابرِ نشانه‌های خرابی دستگاه، باعث ضرر بزرگ‌تری می‌شود. از طرف دیگر پروتکل‌های ایمنی در مصرف مواد شیمیایی هم باید به تمامی کارکنان آموزش داده شود. آنها هرگز نباید دو ماده شوینده را با هم ترکیب کنند زیرا خطر گازهای سمی برای سلامتی‌شان تهدیدی جدی است و اینکه حتماً هنگام کار از دستکش و تجهیزات ایمنی استفاده کنند.

فعالیت کلاسی

چرا انتخاب ماده شوینده مناسب برای سطوح لوکس (مانند سنگ مرمر یا چوب‌های پرداخت‌شده) در هتل‌های ۵ ستاره یک موضوع «تخصصی» است؟ اگر هاوس‌من به اشتباه از ماده‌ای استفاده کند که به سطح آسیب بزند، چه پیامدهای بلندمدتی برای مدیریت هتل خواهد داشت؟

ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	کنترل انبار ملزومات و تجهیزات	محل آزمون: کارگاه خانه داری نوع آزمون: انفرادی ـ گروهی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: فهرست فضاهای عمومی، تجهیزات (سالم و معیوب) و اقلام موجود در انبار خانه‌داری در لابی در اختیار باشد.	آزمون عملکردی	موجودی‌گیری اقلام مصرفی مورد نیاز برای یک شیفت کاری تعیین شده، شمارش و انطباق موجودی با معیار استاندارد، شمارش مواد شوینده و اقلام یک بار مصرف و....	۳	
				شمارش و انطباق موجودی با معیار استاندارد، شمارش مواد شوینده و اقلام یک بار مصرف و....	۲	
				موجودی‌گیری اقلام مصرفی مورد نیاز برای یک شیفت کاری تعیین شده	۱	

نحوهٔ تنظیم گزارش

گزارش‌دهی در هتل باید سریع، بدون ابهام و قابل پیگیری باشد. سوپروایزر فضاهای عمومی به نوعی چشمانِ مدیر اجرایی و قسمت فنی است. بسیاری از خرابی‌ها پیش از آنکه توسط مهمان مشاهده شوند یا به آسیب جدی منجر شوند، توسط کارکنان خدمات عمومی قابل شناسایی هستند. مدیریت این فرایند از کشف تا رفع نهایی، یکی از اصلی‌ترین وظایف سوپروایزر فضاهای عمومی است که در ادامه، به فرآیند استاندارد گزارش‌نویسی و پیگیری خرابی‌ها می‌پردازیم:

۱ طبقه‌بندی و کدگذاری خرابی‌ها

گزارش‌دهی نباید سلیقه‌ای باشد، بلکه باید گزارشی واقع‌گرا، دقیق و مبتنی بر اولویت باشد. این گزارش معمولاً شاملِ گزارش وضعیت موجود در ابتدای هر شیفت است، به این معنا که وضعیت کلی فضاها ثبت می‌شود. مثلاً: «لابی نظافت کامل شد»، «راهروی شرقی طبقه ۳ نیاز به کف‌شویی دارد»، یا «سرویس‌های بهداشتی مردانه در ساعت ۱۰ صبح بازبینی شدند». این گزارش‌ها باید قابل رهگیری باشند تا مدیر خانه‌داری بداند چه کاری انجام شده و چه کارهایی در ادامه انجام خواهد شد.

درجهٔ اولویت در سه سطح مشخص می‌شود:

الف) سطح قرمز (بحرانی): خرابی‌هایی که مهمان می‌بیند یا باعث خطر می‌شود مثلاً شکستگی شیشه، نشت آب در لابی، خاموشی چراغ در مسیر خروج اضطراری که این موارد را باید با تماس تلفنی فوری و ثبت در سیستم پیگیری کرد.

ب) سطح زرد (فوری): مسائلی که خطر فوری ندارد اما کیفیت خدمات‌رسانی هتل را کاهش می‌دهند؛ مانند گیر کردن درب خودکار ورودی و باز نشدن صحیح آن. این موارد باید در سیستم ثبت و برای رفع آنها در سریع‌ترین زمان ممکن پیگیری شوند.

ج) سطح سفید (معمولی): مواردی که مربوط به امور پیشگیرانه یا زیبایی‌شناسی است یا مواردی که نیاز به اصلاح دارد ولیکن اولویت اصلی به شمار نمی‌آید؛ مثلاً دستگیرهٔ لق درب یکی از دفاتر اداری، رنگ‌آمیزی دیوار پشت مبل‌ها یا تعویض موکت راهروها. پیگیری این موارد با ثبت در سیستم و یا ارائه در گزارش هفتگی به مدیریت قابل انجام است.

- **گزارش‌های پایان شیفت:** مسئول نظافت فضاهای عمومی باید در پایان شیفت موارد زیر را به سوپروایزر گزارش دهد: کارهای تکمیل‌شده، کارهای نیمه‌تمام (همراه با دلیل عدم تکمیل آنها)، وضعیت موجودی مواد مصرفی (اقلام نیازمند سفارش) و موارد فنی گزارش شده‌ای که هنوز تعمیر نشده‌اند.
- **گزارش عملکرد ماهانه:** مدیر خانه‌داری براساس مجموع چک‌لیست‌ها و گزارش‌های سوپروایزر، عملکرد کارکنان فضاهای عمومی را تحلیل می‌کند. این شامل نرخ خطا، سرعت عمل و دقت در رعایت پروتکل‌هاست.

جدول ۸ــ نمونه تکمیل شده از گزارش عملکرد ماهانه



HOTEL INTERNATIONAL 5 STAR

هتل بین‌المللی ۵ ستاره

گزارش تحلیلی و عملکرد ماهانه فضاهای عمومی

دوره گزارش: خرداد ماه سال ۱۴۰۴ | تاریخ تهیه گزارش: ۱۴۰۴/۰۳/۳۱ | نام سوپروایزر: علی رضایی | بخش: فضاهای عمومی

گیرندگان گزارش: مدیریت خانه‌داری / مدیریت مهندسی و تأسیسات / مدیریت مالی

۲ گزارش خرابی‌ها و تعامل با واحد مهندسی و تأسیسات

سطح درخواست	تعداد درخواست	میانگین زمان رفع	تعداد بسته‌شده	تعداد در انتظار
اضطراری	۶ مورد	۱.۲ ساعت	۶ مورد	۰ مورد
عادی	۳۲ مورد	۹ ساعت	۲۸ مورد	۴ مورد
بلندمدت	۱۰ مورد	—	۵ مورد	۵ مورد
جمع کل	۴۸ مورد	—	۳۹ مورد	۹ مورد

خرابی‌های پرتکرار / مشکلات ریشه‌ای شناسایی‌شده

ردیف	محل / تجهیز	شرح مشکل	دفعات تکرار	اقدام انجام‌شده	پیشنهاد
۱	هالوژن‌های راهروی غربی طبقه اول	سوختگی مداوم هالوژن‌های راهرو	۴ بار	بررسی ولتاژ ورودی و اتصالات برق	بررسی سیستم روشنایی و تعویض ترانس
۲	دستگاه تهویه لابی	صدای غیرعادی فن دستگاه	۳ بار	بررسی بلبرینگ و روغن‌کاری انجام شد	برنامه سرویس دوره‌ای منظم هر ۴۵ روز
۳	درب اتوماتیک ورودی اصلی	باز و بسته شدن نامنظم	۲ بار	تنظیم سنسورها و روغن‌کاری ریل‌ها	بازنگری دوره‌ای سنسورها

خلاصه شاخص‌های عملکردی بازرسی

شاخص	مقدار ثبت‌شده	هدف استاندارد	وضعیت
تعداد کل بازرسی‌های رسمی	۱۸۰ مورد	۱۶۰ مورد	مطلوب
امتیاز رضایت مهمان از پاکیزگی	۴.۸ از ۵.۰	۴.۵ از ۵.۰	مطلوب
ساعات نظافت عمیق انجام‌شده	۶۲ ساعت	۵۰ ساعت	مطلوب
تعداد موارد عدم انطباق	۸ مورد	۱۰ مورد	مطلوب
تعداد شکایات مرتبط با پاکیزگی	۳ مورد	۵ مورد	مطلوب

توضیحات و تحلیل عملکرد:
عملکرد فضاهای عمومی در این ماه رضایت‌بخش بوده است. افزایش ساعات نظافت عمیق و کنترل بهتر فرآیندها باعث ارتقاء شاخص رضایت مهمان گردیده است. موارد عدم انطباق نسبت به استاندارد تعیین‌شده کاهش یافته و شکایات نیز در سطح قابل قبول قرار دارد.

وضعیت نگهداری پیشگیرانه تجهیزات

تجهیز	تعداد	تاریخ آخرین سرویس	وضعیت	اقدام انجام‌شده	سرویس بعدی
دستگاه اسکرابر	۲ دستگاه	۱۴۰۴/۰۳/۰۱	سالم	تعویض لاستیک تیغه‌ها بررسی باتری	۱۴۰۴/۰۶/۰۱
جاروبرقی صنعتی	۴ دستگاه	۱۴۰۴/۰۳/۱۰	سالم	شستشوی فیلترها	۱۴۰۴/۰۶/۱۰
دستگاه بولیشر	۳ دستگاه	۱۴۰۴/۰۳/۰۵	سالم	تعویض پد و برس روغن‌کاری گیربکس	۱۴۰۴/۰۶/۰۵
نرولی نظافت	۲۰ عدد	۱۴۰۴/۰۳/۲۵	سالم	رفع خرابی چرخ‌ها بررسی بدنه	۱۴۰۴/۰۶/۲۵
استند لوازم و تابلوها	۲۵ عدد	۱۴۰۴/۰۳/۱۵	سالم	تمیزکاری و بررسی نور	۱۴۰۴/۰۶/۱۵

کنترل مصرف مواد شوینده و ملزومات

قلم مصرفی	بودجه استاندارد (ماه)	مصرف واقعی	درصد انحراف	علت انحراف	اقدام اصلاحی
مایع دستشویی فوم	۴۵ لیتر	۴۸ لیتر	+۶.۶٪	افزایش تردد مهمان ناشی از ۵ همایش	افزایش کنترل مصرف و تنظیم زمان شارژ
شوینده چندمنظوره	۳۰ لیتر	۱۷ لیتر	-۱۵.۰٪	نصب سیستم دوزینگ اتوماتیک و کاهش هدررفت	ادامه استفاده از سیستم دوزینگ و پایش منظم مصرف
دستمال حوله‌ای سرویس	۲۵۰ بسته	۲۴۰ بسته	-۴.۰٪	در محدوده استاندارد	—
کیسه زباله	۳۰۰ بسته	۳۰۵ بسته	+۱.۶٪	افزایش حجم زباله در مجموعه‌های شلوغ	آموزش تفکیک زباله و مدیریت بهتر نقاط جمع‌آوری
پاک‌کننده پروبیوتیک	۳۰ لیتر	۳۰ لیتر	۰٪	جایگزینی ۱۱۰۰ شوینده‌های اسیدی با پاک‌کننده‌های پروبیوتیک	—

مهم‌ترین تغییرات / اقدامات انجام‌شده در مصرف مواد:
جایگزینی ۱۱۰۰ شوینده‌های اسیدی با پاک‌کننده‌های پایه در سرویس‌های لابی منجر به حذف کامل پاک‌کننده‌های شیمیایی

اقدامات اصلاحی و بهبود کیفیت

ردیف	موضوع	اقدام انجام‌شده	نتیجه / اثر	وضعیت
۱	کنترل بوی نامطبوع سرویس‌های لابی	جایگزینی شوینده‌های پروبیوتیک و تهویه مناسب	حذف کامل بوی تند در شیفت روز	انجام شد
۲	افزایش سرعت رفع خرابی‌های عادی	هماهنگی با واحد فنی و ثبت سریع درخواست	کاهش میانگین زمان رفع از ۱۱ به ۹ ساعت	انجام شد
۳	آموزش تفکیک زباله در نقاط مختلف	برگزاری کارگاه آموزشی استاندارسازی جدید	بهبود کیفیت تفکیک و کاهش حجم اضافی	در حال انجام
۴	بهبود کنترل مواد مصرفی	نصب دوزینگ اتوماتیک در نقاط پرمصرف	کاهش ۱۵٪ مصرف شوینده‌ها	انجام شد

پیشنهادها و نیازهای بهسازی برای ماه آینده

۱. نیاز به واکس و ساب‌زنی سنگ مرمر ورودی هتل به دلیل کدر شدن ناشی از تردد ماه گذشته.
۲. بازنگری چک‌لیست سرویس‌های بهداشتی و افزودن بند کنترل شیرهای اتوماتیک چشمی.
۳. خرید و نصب دستگاه خوشبوکننده هوشمند در لابی و راهروهای اصلی.
۴. برنامه‌ریزی برای تعویض موکت‌های فرسوده در طبقه دوم و سوم.
۵. برگزاری دوره آموزشی کوتاه در خصوص ایمنی در حین نظافت فضاهای عمومی.

تایید و امضا

مدیر خانه‌داری هتل: محمد حسینی — تاریخ: ۱۴۰۴/۰۳/۳۱
سوپروایزر فضاهای عمومی: علی رضایی — تاریخ: ۱۴۰۴/۰۳/۳۱
مدیر مالی: سارا صادقی — تاریخ: ۱۴۰۴/۰۳/۳۱
مدیر مهندسی و تأسیسات: کامران بهرامی — تاریخ: ۱۴۰۴/۰۳/۳۱

پیشنهادها و ابزارهای بهینه‌سازی ماه آینده

بازنگری چک‌لیست‌ها: افزودن بند کنترل شیرهای چشمی و سایر کنترل‌های بهداشتی
واکس و ساب‌زنی سنگ مرمر ورودی هتل: ارتقاء جلوه بصری و کاهش لیز خوردن
استفاده از شوینده‌های پایه پروبیوتیک: سازگار با محیط زیست و ۵ اینمن برای مهمانان
نصب خوشبوکننده هوشمند: بهبود تجربه بویایی مهمانان

جمع‌بندی سوپروایزر

ارزیابی کلی عملکرد ماه: خوب ★★★★★☆
مهم‌ترین دستاورد ماه: افزایش امتیاز رضایت مهمان و کاهش خرابی‌های پرتکرار
مهم‌ترین مشکل ماه: سوختگی مداوم هالوژن‌های راهروی غربی و طبقه اول
مهم‌ترین اولویت برای ماه آینده: انجام واکس و ساب‌زنی ورودی هتل و بازنگری چک‌لیست‌ها

جدول ۹ــ نمونه‌ای از گزارش پایان شیفت

<table>
<tr><th colspan="8">گزارش وضعیت پایان شیفت فضاهای عمومی</th></tr>
<tr><td colspan="2">سوپروایزر: .....</td><td colspan="3">تاریخ:.....</td><td colspan="3">شیفت: صبح[ ] عصر[❋] شب[ ]</td></tr>
<tr><td colspan="2">تعداد پرسنل حاضر: ۴ نفر
تعداد غایب/ مرخصی: ۰ نفر</td><td colspan="3">ضریب اشغال هتل: ۸۸٪</td><td colspan="3">رویداد خاص: سمینار نفت در سالن تشریفات (ساعت ۱۸ الی ۲۱)</td></tr>
<tr><td rowspan="4">۱ وضعیت بازرسی فضاها</td><td colspan="7">ـ لابی و ورودی اصلی: وضعیت سفید؛ نظافت شیشه‌ها و سنگ ورودی تکمیل شد.</td></tr>
<tr><td colspan="7">ـ سالن تشریفات: وضعیت زرد؛ مراسم ساعت ۲۱ به پایان رسید. نظافت اولیه انجام شده و نیازمند شست‌وشوی کامل موکت در شیفت شب است.</td></tr>
<tr><td colspan="7">ـ سرویس‌های بهداشتی عمومی: وضعیت سفید؛ شارژ کامل صابون و دستمال در ساعت ۲۲ انجام شد.</td></tr>
<tr><td colspan="7">ـ آسانسورهای مهمان: وضعیت سفید؛ ضدعفونی و براق‌سازی استیل انجام شد.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">۲ جدول ثبت و پیگیری خرابی‌ها</td><td>ردیف</td><td>مکان دقیق خرابی</td><td>شرح ایراد</td><td>سطح اولویت</td><td>شماره تیکت</td><td colspan="2">وضعیت پیگیری</td></tr>
<tr><td>۱</td><td>سرویس عمومی لابی (کابین ۲)</td><td>نشت آب از فلاش‌تانک توالت</td><td>قرمز</td><td>۴۱۰۲</td><td colspan="2">شیر فلکه بسته شد؛ واحد فنی در حال تعویض واشر است.</td></tr>
<tr><td>۲</td><td>راهروی طبقه اول (روبه‌روی ۱۰۴)</td><td>سوختگی ۲ عدد هالوژن سقف</td><td>زرد</td><td>۴۱۰۸</td><td colspan="2">ثبت در کارتابل فنی؛ موکول به ساعت ۲ بامداد.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">۳ وضعیت انبار و ملزومات مصرفی</td><td colspan="7">ـ کمد خدمت شماره ۱ (لابی): مایع دستشویی به نقطه سفارش رسید.
درخواست شارژ ثبت شد.</td></tr>
<tr><td colspan="7">ـ شارژ دستمال حوله‌ای سالن همایش قبل از شروع رویداد انجام شد.</td></tr>
<tr><td>۴ تحویل تجهیزات و ماشین‌آلات</td><td colspan="7">ـ دستگاه اسکرابر کابل‌دار: سالم، مخزن پساب تخلیه و شسته شد (آماده شیفت شب).</td></tr>
<tr><td rowspan="2">۵ یادداشت‌های ویژه برای شیفت بعد</td><td colspan="7">فوری: پیگیری باز شدن مجدد کابین ۲ سرویس لابی از واحد مهندسی تا ساعت ۲۴</td></tr>
<tr><td colspan="7">مهم: هماهنگی اسکرابر شیفت شب برای سالن تشریفات از ساعت ۰۱:۳۰ بامداد</td></tr>
<tr><td colspan="3">امضای سوپروایزر تحویل‌دهنده: .....</td><td colspan="5">امضای سوپروایزر تحویل‌گیرنده: .....</td></tr>
</table>

■ **گزارش خرابی‌ها:** برای هماهنگی با بخش فنی، روزانه برای هر خرابی (از لامپ سوخته تا پمپ پشت‌بام)، یک فرم درخواست تعمیرات ثبت می‌شود که شامل مواردی چون موقعیت دقیق: (مانند: درب خودکار کنار سالن تشریفات) به همراه شرح کامل مشکل است.

۲ نحوهٔ گزارش‌دهی

گزارش سوپروایزر باید برای بخش فنی گویا و به معنای دیگر عملیاتی باشد؛ یعنی به جای اینکه صرفاً مشکل را بنویسد باید شرح درست و مکان دقیق آن را مشخص کند. به‌عنوان مثال به جای اینکه بنویسد: چراغ کافی‌شاپ خراب است باید نوشت: چراغ سمت چپِ ورودیِ کافی‌شاپ چشمک می‌زند و قطع و وصل می‌شود و در نهایت نامِ گزارش‌دهنده و زمان ثبت درخواست برای پیگیری‌های بعدی باید ثبت گردد.



شکل ۱۴ــ سوپروایزر در ارائه گزارش شفاهی خرابی به مسئول فنی

۳ فرایند پیگیری خرابی‌ها

یکی از مهم‌ترین ضعف‌های سوپروایزرها، فراموش کردن پیگیری خرابی‌هاست. سوپروایزر نباید فقط به اعلام خرابی اکتفا کند، بلکه باید فرایند تعمیرات را تا رفع کامل مشکل، پیگیری و مدیریت کند. برای این منظور، گزارش خرابی باید در سیستم رایانه‌ای ثبت شود و یک نسخه نیز برای مدیر خانه‌داری ارسال گردد. در صورت نبود سیستم رایانه‌ای، ثبت خرابی در دفتر مربوطه نیز ضروری است. این ثبت، امکان پیگیری‌های بعدی را فراهم می‌کند. برای مثال، اگر تعمیر خرابی‌های بحرانی در مهلت تعیین شده (مثلاً دو ساعت) انجام نشود، سوپروایزر باید با رعایت احترام و از طریق سلسله‌مراتب سازمانی، موضوع را مجدداً پیگیری کند. اگر برای انجام تعمیرات، تأمین یا خرید قطعه‌ای ضروری باشد، زمان تقریبی تأمین آن نیز باید در گزارش ثبت شود تا مدیر خانه‌داری از وضعیت و زمان‌بندی انجام کار مطلع باشد. هیچ خرابی نباید بدون تعیین وضعیت و مشخص شدن اقدام بعدی، به‌صورت «معلق» در فهرست باقی بماند. پس از اعلام پایان تعمیر توسط واحد مهندسی، سوپروایزر باید شخصاً به محل مراجعه کرده و کیفیت تعمیر و رفع کامل مشکل را بررسی و تأیید کند. برای نمونه، اگر لامپی تعویض شده باشد اما نور آن با سایر لامپ‌های اتاق هماهنگ نباشد، تعمیر انجام‌شده کامل تلقی نمی‌شود و باید درخواست اصلاح مجدد ثبت گردد و تا زمان رفع کامل مشکل، پیگیری آن ادامه یابد.

۴ وظایف سوپروایزر در تعامل با واحد مهندسی

سوپروایزر نباید در تعامل با واحد مهندسی صرفاً نقش گزارش‌دهنده یا شاکی را داشته باشد، بلکه باید با این واحد همکاری و ارتباط مؤثری برقرار کند. برای مثال، می‌تواند هفته‌ای یک‌بار به همراه مسئول فنی هتل، بازدید میدانی از بخش‌های مختلف داشته باشد. این همکاری موجب می‌شود مشکلات و نیازهای فضاها از

دیدگاه خدمات و بهره‌برداری نیز بررسی شوند. از سوی دیگر، سوپروایزر می‌تواند با ارائه آموزش‌های فنی کوتاه و کاربردی به کارکنان خدمات، نحوه برخورد صحیح با خرابی‌های ساده و شرایط اضطراری را به آنان آموزش دهد. برای مثال، در صورت نشت آب از شیر، کارکنان باید ابتدا شیر اصلی یا فلکه مربوطه را ببندند، محل را ایمن و محدود کنند و سپس موضوع را به واحد مهندسی گزارش دهند. پس از انجام تعمیرات، وظیفه سوپروایزر فقط اطمینان از رفع خرابی نیست؛ بلکه باید محل را نیز بازرسی کند و مطمئن شود کارکنان فنی پس از پایان کار، ابزار، قطعات و نخاله‌های حاصل از تعمیر را جمع‌آوری و محل را تمیز کرده‌اند. پس از خروج کارکنان فنی، کارکنان خدمات باید برای انجام نظافت نهایی وارد محل شوند.



شکل ۱۵ــ وظایف سوپروایزر در تعامل با واحد مهندسی

در بسیاری از موارد، زمان انجام تعمیرات ممکن است با حضور مهمانان تداخل داشته باشد. بنابراین، سوپروایزر باید زمان تعمیرات را با واحد مهندسی هماهنگ کند. برای مثال، اگر خرابی در لابی یا سالن تشریفات باشد، بهتر است تعمیر در ساعات کم‌تردد، مانند نیمه‌شب تا ساعات اولیه صبح، انجام شود تا کمترین مزاحمت برای مهمانان ایجاد شود. برخی خرابی‌ها نیز در فضاهایی رخ می‌دهند که کمتر در معرض دید هستند؛ مانند پشت‌بام، راه‌پله‌های اضطراری و دفاتر اداری. سوپروایزر باید برای این فضاها برنامه بازرسی دوره‌ای، برای مثال هفته‌ای یک‌بار، داشته باشد و خرابی‌ها را حتی در صورت نبود شکایت، شناسایی و گزارش کند. شناسایی و رفع به‌موقع این خرابی‌ها می‌تواند از تبدیل مشکلات کوچک به بحران‌های جدی جلوگیری کند.

۵ گزارش‌های تحلیلی و آماری (برای مدیریت)

سوپروایزر در پایان هر هفته یا ماه باید گزارشی تحلیلی از خرابی‌های ثبت‌شده، خرابی‌های تکراری و میانگین زمان پاسخ‌گویی بخش مهندسی تهیه و به مدیریت ارائه کند. این گزارش‌ها می‌توانند به شناسایی مشکلات اساسی و تصمیم‌گیری برای اقدامات اصلاحی کمک کنند. برای مثال، اگر در یک سالن طی مدت کوتاهی پنج بار لامپ‌ها دچار خرابی شوند، سوپروایزر باید این موضوع را به مدیریت گزارش کند تا سیستم برق آن بخش به‌صورت اساسی بررسی شود. همچنین، ارائه پیشنهادهای اصلاحی از سوی سوپروایزر می‌تواند در کاهش هزینه‌ها و جلوگیری از تکرار خرابی‌ها مؤثر باشد؛ برای مثال: «با توجه به تکرار خرابی پمپ پشت‌بام، تعویض آن نسبت به تعمیرات مکرر، به‌صرفه‌تر و منطقی‌تر است.»

نکته

زبان گزارش‌نویسی سوپروایزر باید حرفه‌ای و غیراحساسی باشد؛ مثلاً به‌جای اینکه بگوید: «واحد مهندسی بی‌مسئولیت است» می‌تواند دلایل به طول انجامیدن رفع نواقص را پیگیری نموده و در گزارش خود قید نماید.

فعالیت کلاسی

اگر کارکنان فضاهای عمومی در هنگام نظافت راهروها متوجه خرابی یک سیستم روشنایی یا نشتی جزئی در شیرآلات شوند، آیا صرفاً گزارش‌دهی کفایت می‌کند؟ چرا؟

ارزشیابی مرحله پنجم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	تنظیم گزارش و انجام پیگیری‌ها	محل آزمون: کارگاه خانه داری نوع آزمون: انفرادی ـ گروهی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: رایانه، انواع فرم‌های گزارش اطلاعات وضعیت فضاهای عمومی برای پیگیری‌های مربوطه در اختیار باشد.	آزمون عملکردی	تنظیم ۳ نوع گزارش و انجام پیگیری‌های مربوطه به انتخاب هنرآموز (گزارش پایان شیفت الزامی است) براساس اطلاعات داده شده	۳	
				تنظیم گزارش پایان شیفت و انجام پیگیری‌های مربوطه	۲	
				تنظیم ۱ نوع گزارش و انجام پیگیری مربوطه به انتخاب هنرآموز براساس اطلاعات داده شده	۱	

ارزشیابی شایستگی کنترل فضا و اماکن عمومی

نام و نام خانوادگی:		شماره ملی:			تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	**حرفه:**	متصدیان خدمات سفر	**کدپیمانه/پودمان:**	۵۱۱۱۱۲۰۲۱	**استاندارد عملکرد:**
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۲	**وظیفه شغل:**	امور اقامتی و انبار	**سطح صلاحیت:**	L۲	بررسی، هماهنگی پرسنل، کنترل و نظارت پرسنل اماکن عمومی هتل بر اساس دستورالعمل‌های مربوطه با استفاده از چک‌لیست
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۲۱۲	**کار:**	کنترل فضا و اماکن عمومی	**سطح شایستگی:**	مهارت	

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی وضعیت موجود فضا و اماکن عمومی	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی ـ گروهی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: ساختار کلی فضاهای عمومی در یک هتل فرضی در اختیار باشد.	آزمون شفاهی	محوطه هنرستان به‌طور دقیق بررسی و اطلاعات لازم در خصوص وضعیت نظافت جمع‌آوری شود.	۳	
				محوطه هنرستان از نظر وضعیت نظافت بررسی شود.	۲	
				برخی از فضاهای عمومی محوطه هنرستان از نظر وضعیت نظافت بررسی شود.	۱	
۲	برنامه‌ریزی و تقسیم کار	محل آزمون: فضای هنرستان نوع آزمون: انفرادی ـ گروهی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: لیست نفرات در دسترس باشد، فهرست اماکن عمومی دردسترس (فهرست مراسم‌های سالن همایش هنرستان به‌عنوان سالن تشریفات هتل) باشد.	آزمون عملکردی	تقسیم کار و تدوین برنامه نظافتی، نظارت بر عملکرد پرسنل مطابق با شرح وظایف و وضعیت نظافتی فضای تعیین شده .	۳	
				نظارت بر عملکرد پرسنل مطابق با شرح وظایف و وضعیت نظافتی فضای تعیین شده.	۲	
				تدوین برنامه نظافتی.	۱	
۳	طراحی وتهیه چک‌لیست‌ها	محل آزمون: کارگاه خانه‌داری نوع آزمون: انفرادی ـ گروهی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: رایانه، فضای هنرستان (سرویس بهداشتی، راهروها، کلاس‌ها)	آزمون عملکردی ـ چک‌لیست	تهیه و تنظیم چک‌لیست‌های نظارتی و بازدید از فضاهای تعیین شده به انتخاب هنرآموز و تکمیل چک‌لیست‌ها	۳	
				بازدید از فضاهای تعیین شده به انتخاب هنرآموز و تکمیل چک لیست ها	۲	
				تنظیم چک‌لیست‌های نظارتی	۱	
۴	کنترل انبار ملزومات و تجهیزات	محل آزمون: کارگاه خانه داری نوع آزمون: انفرادی ـ گروهی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: فهرست فضاهای عمومی، تجهیزات (سالم و معیوب) و اقلام موجود در انبار خانه‌داری در لابی در اختیار باشد.	آزمون عملکردی	موجودی‌گیری اقلام مصرفی مورد نیاز برای یک شیفت کاری تعیین شده، شمارش و انطباق موجودی با معیار استاندارد، شمارش مواد شوینده و اقلام یکبار مصرف و....	۳	
				شمارش و انطباق موجودی با معیار استاندارد، شمارش مواد شوینده و اقلام یک بار مصرف و....	۲	
				موجودی‌گیری اقلام مصرفی مورد نیاز برای یک شیفت‌کاری تعیین شده	۱	
۵	تنظیم گزارش و انجام پیگیری‌ها	محل آزمون: کارگاه خانه‌داری نوع آزمون: انفرادی ـ گروهی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: رایانه، انواع فرم‌های گزارش اطلاعات وضعیت فضاهای عمومی برای پیگیری‌های موبوطه در اختیار باشد.	آزمون عملکردی	تنظیم ۳ نوع گزارش و انجام پیگیری‌های مربوطه به انتخاب هنرآموز (گزارش پایان شیفت الزامی است) براساس اطلاعات داده شده	۳	
				تنظیم گزارش پایان شیفت و انجام پیگیری‌های مربوطه	۲	
				تنظیم ۱ نوع گزارش و انجام پیگیری مربوطه به انتخاب هنرآموز براساس اطلاعات داده شده	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت دقت و مدیریت کارها و پروژه هاو مدیریت زمان و امانتداری در بررسی و جمع‌آوری اطلاعات محوطه ۲ـ رعایت دقت و مسئولیت‌پذیری در تکمیل چک‌لیست و کنترل وضعیت موجود ۳ـ رعایت دقت مسئولیت‌پذیری و امانتداری در تنظیم گزارش ۴ـ رعایت ملاحظات زیست‌محیطی در نظارت بر مصرف مواد شوینده		همه موارد رعایت شود.	۲	
				رعایت بند ۱ و ۲	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ **معیار شایستگی انجام کار:**

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۲ و ۳ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ **تعریف سطوح شایستگی:** صرف‌نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳ **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها

۴ **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

پودمان دوم

متصدی پذیرش



واحد یادگیری ۱

عملیات ورود مهمان



انتظار می‌رود هنرجو در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهد

۱ جایگاه پذیرش در چارت سازمانی هتل چگونه است و این بخش چه اهمیتی دارد؟
۲ وظایف تخصصی و عمومی کارکنان پذیرش چیست؟
۳ مراحل عملیات پذیرش (چک این Check ـ in) چگونه است؟
۴ نحوه تکمیل فرم‌های مربوط به بخش پذیرش چگونه است؟
۵ نحوه ارتباط مهمان با بخش پذیرش در هنگام ورود و در طول اقامت چگونه است؟

استاندارد عملکرد

اجرای عملیات پذیرش مهمان بر اساس مدارک هویتی و براساس دستورالعمل مربوطه و نرخ‌های اعلام شده و درخواست مهمان و ثبت اطلاعات در رایانه

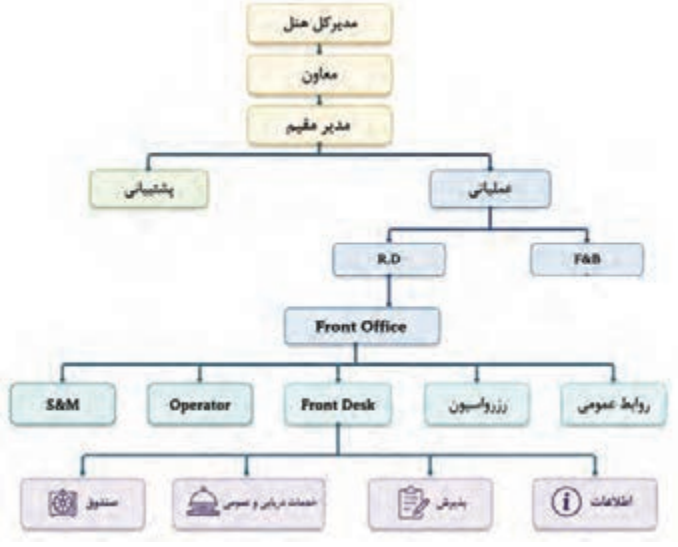
مقدمه

پذیرش (Reception) یکی از مهم‌ترین نقاط تماس مستقیم میان هتل و مهمان و از اجزای اصلی بخش فرانت‌آفیس (Front Office) است. اهمیت این واحد تنها به انجام فرایند ورود (Check_in) و خروج (Check_out) محدود نمی‌شود؛ بلکه کارکنان پذیرش در مدیریت تجربه مهمان، ارائه اطلاعات، هماهنگی خدمات، پاسخگویی به درخواست‌ها، حل مسائل و درآمد بیشتر هتل نقش مهمی دارند. محل قرارگیری این بخش مجلل‌ترین فضای عمومی هتل (لابی[1]) بوده و کارکنان آن باید کاملاً به موقعیت و وضعیت اتاق‌های هتل آشنا باشند و بتوانند مهمان را جذب کرده و همچنین با خدمات مناسب و شایستهٔ مهمان موجب حفظ او و ایجاد رضایت در مهمان و تبدیل او به مهمان وفادار شوند. بخش پذیرش وظایف مهم و متنوعی را برعهده دارد. هنرجویان در این واحد یادگیری با مراحل مختلف پذیرش مهمان و تحویل اتاق به ایشان آشنا شده و می‌توانند فرم‌های مربوطه را تکمیل نمایند.

پذیرش

پذیرش مهم‌ترین بخش فرانت آفیس هتل است. مهم‌ترین فعالیت‌های پذیرش شامل خوشامدگویی و پذیرش مهمان، کنترل و ثبت اطلاعات، انجام فرایند ورود (Check_ in)، تخصیص اتاق، ارائه اطلاعات و خدمات مورد نیاز، پیگیری درخواست‌ها، مدیریت ارتباط با مهمان و انجام یا هماهنگی فرایند خروج (Check_ out) است. عمده‌ترین وظایف کارکنان این بخش عملیات ورود و کمک به عملیات خروج مهمان است. کارکنان این بخش باید دارای مهارت‌های ارتباطی بوده و فنون بازاریابی را بدانند.

در هتل‌های زنجیره‌ای بخش پذیرش به ترتیب زیر مجموعه فرانت دسک (front desk) از فرانت آفیس و بخش اقامتی قرار می‌گیرد. بنابراین وجود آن در تمامی واحدهای اقامتی الزامی است اما حدود اختیارات و نوع عملکردش متفاوت می‌باشد. محل قرارگیری این قسمت در نمودار ۱ آمده است:



نمودار ۱ـ چارت بخش پذیرش

۱ـ Lobby

ویژگی‌های کارکنان پذیرش

- از نظر جسمی و روانی سالم باشد.
- مؤدب، درستکار، آراسته، بردبار، انتقادپذیر، دقیق و خوش بیان باشد.
- دارای اعتماد به نفس، توانا در جذب مهمان و درکار سرعت عمل داشته باشد.
- از به‌کار بردن عطر و آرایش‌های تند خودداری کند.
- در مورد خدمات هتل، شهر و منطقهٔ خود اطلاعات جامع داشته باشد.
- از افشای اطلاعات محرمانه هتل یا مشخصات مهمانان به دیگران خودداری کند.
- هنگام ورود مهمانان به هتل با نگاه و جملات صمیمانه پذیرای آنها باشد.
- از دوستی‌های خارج از ضابطه و شوخی با مهمانان بپرهیزد.
- با سلام و وقت بخیر و به‌کار بردن عبارات مؤدبانه و استفاده از نام خانوادگی و عنوان شغلی مهمانان با آنها صحبت کند.
- از جویدن آدامس، کشیدن سیگار، خوردن غذا، تکیه دادن در پشت میز پذیرش خودداری کند.
- هنگام روبه‌رو شدن با مهمانان عصبی، آرامش خود را حفظ و با رفتار مؤدبانه خود، فرد مذکور را تحت تأثیر قرار دهد.
- در کوتاه‌ترین زمان ممکن به تلفن‌ها پاسخ دهد و با گفتن وقت‌بخیر و معرفی بخش کاری خود، برای دریافت پیام آماده باشد.

دلایل اهمیت پذیرش

اگر چه وظیفه اصلی این بخش انجام عملیات چک این مهمانان می‌باشد اما درعمل، این بخش وظایف دیگری را نیز برعهده دارد و پذیرش از چند جهت اهمیت دارد که می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- اصلی‌ترین وظیفه کارکنان پذیرش check_in یا تخصیص اتاق است. برای اینکه خدمات مناسبی در این زمینه ارائه شود کارکنان پذیرش باید اطلاعات کافی را نسبت به محل اتاق‌ها، امکانات و موقعیت آنها داشته باشند و شرایط انواع اتاق‌ها را بدانند. عدم آگاهی به این موارد می‌تواند مشکلات زیادی را برای کارکنان پذیرش و سایر کارکنان از جمله خانه داران به‌وجود آورد.
- در هتل‌های ۱ تا ۳ ستاره، در صورت نبود مدیران بخش‌های مختلف، هماهنگی میان واحدهای هتل و ارتباط با مهمانان بر عهده بخش پذیرش است. کارکنان پذیرش باید بتوانند در چنین شرایطی تصمیم‌های مناسب و به‌موقع اتخاذ کنند. همچنین، از آنجا که کارکنان پذیرش به‌صورت عملیاتی فعالیت می‌کنند و ارتباط مستقیمی با مهمانان دارند، نقش مهمی در هماهنگی امور و پاسخ‌گویی به نیازهای مهمانان ایفا می‌کنند. این کارکنان علاوه بر انجام وظایف عملیاتی خود، در برخی شرایط مسئولیت‌های مدیریتی نیز بر عهده دارند؛ زیرا در نبود مدیر هتل و معاونان وی، بخش مهمی از تصمیم‌گیری‌های ضروری بر عهده کارکنان پذیرش خواهد بود. پذیرشگر باید با توجه به قوانین و دستورالعمل‌های هتل و در چارچوب اختیارات و میزان ریسک‌پذیری تعیین‌شده، تصمیم‌هایی اتخاذ کند که در راستای حفظ منافع هتل و رضایت مهمانان باشد.

■ هماهنگی مهمان با سایر بخش‌های هتل از طریق بخش پذیرش انجام می‌شود. بخش پذیرش را می‌توان مغز و سلسله‌اعصاب هتل دانست؛ زیرا تقریباً تمامی ارتباطات مهمان با بخش‌های مختلف هتل از طریق پذیرش صورت می‌گیرد.
■ رفع مشکلات و نیازهای مهمان و رسیدگی به شکایات و اخذ پیشنهادات هتل اغلب در این بخش انجام شده و لذا پذیرش نقش بسیار مؤثری در رضایت و وفاداری مهمان دارد.
■ به‌طورکلی می‌توان از دیدگاه مهمان، متصدی این بخش را نماینده هتل و مسئول هماهنگی‌ها و پاسخگویی به مهمان هتل بیان کرد. اولین برخورد مهمان بعد از بِل‌من یا کارکنان کانسیرج با این بخش است. در هنگام پاسخگویی به تلفن‌های وارده از خارج از هتل، پذیرشگر به‌عنوان نماینده هتل نام هتل را بیان می‌کند.
■ اطلاعات مهمان در بخش پذیرش به سیستم رایانه‌ای هتل ثبت شده و تمامی خدمات و محاسبات و برنامه‌ریزی‌های مربوطه در کلیه بخش‌های هتل بر اساس این اطلاعات انجام خواهد گرفت. اخذ اطلاعات مهمان و ثبت آنها از وظایف اصلی و مهم کارکنان پذیرش است. برای انجام هر تغییری در سیستم‌های کامپیوتری باید دلیل موجهی وجود داشته باشد و این دلیل از طریق پذیرشگر اعمال می‌شود.
■ با توجه به اینکه لابی بخشی است که به‌عنوان گذرگاه مهمان عمل می‌نماید بنابراین ورود افراد متفرقه نیز از این قسمت خواهد بود. در نتیجه می‌توان نقش بسیار مهم کارکنان پذیرش در امنیت هتل را یاد آور شد. ورود افرادی که می‌تواند مشکلات زیادی در قسمت‌های مختلف هتل به‌وجود آورند ناشی از عدم رعایت اصول امنیتی مناسب توسط پذیرشگر است.

کارکنان پذیرش به‌صورت شبانه‌روزی در هتل حضور داشته و بدون وقفه فعالیت می‌نمایند و معمولاً در سه شیفت صبح (۷ تا ۱۵)، عصر (۱۵ تا ۲۳) و شب (۲۳ تا ۷) فعال هستند.

وظایف شیفت صبح

۱ اخذ گزارشات خبری مانند لیست مهمانان رزروی روز و لیست مهمانان خروجی روز.
۲ مطالعه گزارش شیفت قبل و بررسی مواردی که باید پیگیری شود.
۳ کنترل دستورات تعمیر صادر شده و بررسی عدم دسترسی به بعضی از اتاق‌ها.
۴ کنترل صورت حساب اتاق‌های خروجی روز جاری.
۵ تشریفات ورود مهمان.

وظایف شیفت عصر

کارکنان این شیفت طبق روال پس از مراجعه به هتل، گزارش مربوط به شیفت صبح را بررسی و موارد مهمی را که قابلیت پیگیری دارند، پیگیری می‌نمایند، همچنین یکی دیگر از وظایف کنترل اتاق‌هایی است که شامل هزینه خروج دیرهنگام[۱] و نیز اقامت ساعتی[۲] می‌شوند.

۱ـ late chek out ۲ـ Day use

وظایف شیفت شب

شیفت شب یکی از پرمسئولیت‌ترین شیفت‌ها در هتل‌ها می‌باشد. وظایف کارکنان این شیفت شامل موارد زیر است :

۱ مطالعه گزارش شیفت قبل.
۲ کنترل روم رَک[۱] با رَک کلید.
۳ کنترل رَک کلیدهای یدک.
۴ ارسال گزارش مهمانان مقیم توسط شبکه اینترنت به ادارهٔ اماکن.
۵ نظارت بر نظافت واحد فِرانت آفیس در صورت نیاز.
۶ بررسی ریجستر کارت و مدارک شناسایی و مطابقت آنها با **صورتحساب** (فولیو)[۲] مهمان.
۷ کنترل بر کار واحد نگهبانی و همچنین کنترل گزارشات تلفنخانه و درصورت نیاز ثبت تلفن‌های ثبت شده در حساب اتاق‌ها.

موقعیت مکانی پذیرش:

به‌دلیل اهمیت ویژه‌ای که عملکرد این بخش با مهمان در بدو ورود و هنگام خروج دارد، جایگاه قرارگیری پذیرش در اولین مکان ورودی مهمان همان لابی هتل می‌باشد و در پشت میز مجللی به نام فرانت دسک طراحی و ساخته می‌شود تا مهمان دچار سردرگمی نشده و در اسرع وقت کار وی انجام گردد. بهتر است موقعیت مکانی میز فِرانت آفیس که محل قرارگیری پذیرشگر است روبه‌روی درب ورودی یا سمت راست آن باشد.

مکان فعالیت پذیرش دارای مشخصات زیر است:

جانمایی مناسب پذیرش در فِرانت دِسک[۳]

اطلاعات، اولین بخشی از فرانت دسک است که نزدیک به درب ورود طراحی می‌گردد، سپس پذیرش قرار می‌گیرد تا دسترسی مهمان به کارکنان این بخش ساده تر بوده و به راحتی به آن مراجعه کنند. امروزه در برخی هتل‌های دارای تعداد اتاق زیاد مانند مگا هتل‌ها، چندین نفر پذیرشگر در پشت میز فرانت دسک قرار می‌گیرند و برای عملکرد بهتر پذیرش، در قسمت انتظار مهمانان، صف‌هایی را برای این منظور قرار می‌دهند.

طراحی، نورپردازی، زیباسازی

فرانت‌دسک به‌دلیل اینکه نخستین محل مراجعه مهمان و یکی از نخستین فضاهایی است که توجه او را به خود جلب می‌کند، باید به‌گونه‌ای طراحی و آراسته شود که همچون نگین یک انگشتر در لابی هتل بدرخشد. در ایران می‌توان با بهره‌گیری از هنرهای سنتی و صنایع‌دستی مانند مس‌کاری، آینه‌کاری، خاتم‌کاری، منبت‌کاری و طراحی چوب، نمای پشت و فضای مقابل فرانت‌دسک را به شکلی زیبا و چشم‌نواز طراحی و تزیین کرد. کارکنان پذیرش در مرکز این میز قرار دارند و به جهت نوع کار و نیاز به پرکردن فرم‌ها توسط مهمانان و کارکنان پذیرش، نیاز به سیستم نورپردازی مناسب وجود دارد. این میز در بخش کارکنان

۱ـ Room Rack ۲ـ Folio ۳ـ Front Desk



شکل ۱ــ نمایی از فرانت دسک و معماری آن

پذیرش دارای شرایط زیر است:

- از نورپردازی‌های مناسب جهت زیبایی فرانت دسک استفاده می‌شود.
- در طراحی فِرانت دِسک اصول و قوانینی باید مورد توجه قرار گیرد که شامل ایجاد ۳ بخش متفاوت برای مهمان، پذیرشگر و بخش مشترک بین آنها است.
- در محل استقرار کارکنان پذیرش باید قسمت خاصی برای سیستم‌های کامپیوتر، فرم‌ها و ملزومات اداری تعبیه گردد، به‌طوری که دسترسی به آنها منحصر به پذیرشگر باشد.
- در روی میز پذیرش معمولاً کارت ویزیت هتل قرار داده می‌شود.

تجهیزات و ملزمات پذیرش

به‌طورکلی می‌توان تجهیزات بخش پذیرش را به سه دسته کلی زیر تقسیم‌بندی نمود:



شکل ۲ــ تجهیزات و ملزومات پذیرش

در بخش فرانت‌آفیس تجهیزات زیر وجود دارد که دارای شرایط زیر هستند:

میز فرانت دسک

این میز پیش‌تر شرح داده شد.

سیستم رایانه‌ای

پذیرشگر باید کلیه اطلاعات مهمانان را بعد از چک‌این در داخل رایانه وارد و ذخیره نماید و در این صورت بخش‌های مختلف می‌توانند تا حدی به آن اطلاعات دسترسی داشته باشند. مهم‌ترین وسیله کاری پذیرشگر رایانه است. رایانه برای ثبت اطلاعات مهمان، چک کردن وضعیت اتاق و مهمان و ثبت ورود مورد استفاده قرار می‌گیرد.

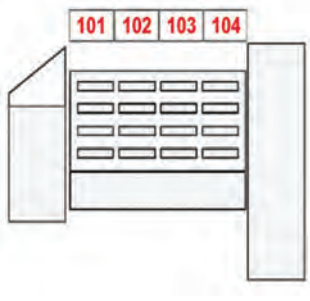
رَک[1]

یکی از مهم‌ترین ابزارهای کاربردی در بخش پذیرش، رک می‌باشد. در سیستم‌های قدیمی هتلداری، رک سطح شیب‌داری است که شامل شیارها و شکاف‌های فلزی است که درون آن کاغذی به‌نام اسلیپ[2] قرار گرفته و در آن اطلاعات مربوط به مهمان ساکن در اتاق ثبت شده است و کارکنان هتل می‌توانند با نگاه سطحی موارد مورد نظر خود را پیدا کنند. برای آنکه تفکیک نوع اتاق و وضعیت آن به‌راحتی صورت پذیرد اسلیپ‌ها به رنگ‌های مختلف طراحی می‌شوند تا به سهولت وضعیت اتاق‌ها توسط کارکنان تشخیص داده شده و در آمارگیری و اطلاع رسانی سرعت عمل داشته باشند. امروزه از رَک پذیرش فقط برای نگهداری و سامان‌دهی کلید یا کارت ورود به اتاق‌ها استفاده می‌شود؛ زیرا اطلاعات مربوط به مهمانان و وضعیت اتاق‌ها در سیستم رایانه‌ای فرانت‌آفیس (Front Office) ثبت و مدیریت می‌شود. در این سیستم، یکی از مهم‌ترین بخش‌ها، نمایش وضعیت اتاق‌ها است. اطلاعاتی مانند خالی یا اشغال بودن اتاق، تحت تعمیر بودن، نام مهمان، مشخصات وی و همراهان و همچنین سایر اطلاعات مالی و هویتی مهمان را در اختیار کارکنان پذیرش قرار می‌دهد رک‌فیزیکی (در سیستم دستی) دارای انواع مختلفی است شامل:

۱ **رک رزرواسیون** : نشانگر اتاق‌های پر و خالی جهت انجام رزرو بوده و براساس تاریخ می‌باشد.

۲ **رک اتاق:** وضعیت اتاق‌های پر و خالی، آمادهٔ فروش، نوع مهمان یا گروه و... را نشان می‌دهد و براساس شمارهٔ اتاق‌ها است. در حال حاضر این رک به‌صورت دیجیتال در برنامه‌های رایانه‌ای سیستم مدیریت هتلی وجود دارد و اساس کار پذیرشگر در انتخاب و تخصیص اتاق‌ها می‌باشد.

اسلیپ Slip	
نام و نام خانوادگی:	تعداد نفرات:
تاریخ ورود:	تاریخ خروج:
نوع اتاق:	نحوه پرداخت:



شکل ۳ـ اسلیپ و رک

۱ـ Rack ۲ـ Slip

۳ **رک تلفنخانه:** در گذشته وجود داشته ولی امروزه متکی به گوشی تلفن می‌باشد. قبلاً این رَک براساس حروف الفبا بوده است.

۴ **رک کلید:** این رک به‌صورت کاملاً کلاسیک طراحی شده و از حفره‌هایی به ابعاد تقریبی ۵×۵ و عمق ۱۰ سانتی‌متر تشکیل شده است. زیر هر حفره، شماره اتاق درج شده و هر حفره برای نگهداری کلید اتاق اختصاص دارد. امروزه در بیشتر هتل‌ها به‌جای کلید از کارت‌کلید استفاده می‌شود و ابعاد و عمق این رک‌ها نیز متناسب با اندازه کارت‌ها کاهش یافته است.



شکل ۴ــ رک کلید

نرم‌افزار مدیریت هتل (PMS)

این نرم‌افزار برنامه‌ای است که تمام اطلاعات هتل در آن ثبت می‌شود. به‌وسیله آن می‌توان مواردی مانند مشاهده اتاق‌های خالی، کنترل رزروها، مدیریت اقامت مهمان و تهیه گزارش‌های مالی و آماری را انجام داد.

جدول ۱ــ کاربردهای نرم‌افزارهای هتلی

قابلیت نرم‌افزار PMS	کاربرد
ثبت اطلاعات مهمان	ذخیره مشخصات و مدارک
پذیرش (Check_ in)	اختصاص اتاق به مهمان
خروج (Check_ out)	تسویه حساب و ثبت خروج
مدیریت رزرو	ثبت، تغییر یا لغو رزرو
نمایش وضعیت اتاق‌ها	مشاهده اتاق‌های خالی، اشغال‌شده و آماده
صدور صورتحساب	محاسبه هزینه‌های مهمان
گزارش‌گیری	تهیه گزارش‌های مدیریتی
ارتباط بین بخش‌ها	هماهنگی با خانه‌داری، حسابداری و سایر واحدها

■ **چاپگر**[1]: برای چاپ مدارک و گزارش‌ها مانند چاپ فرم‌های پذیرش و گزارش‌های کاری استفاده می‌شود.

■ **تلفن**: برای ارتباط با مهمانان و بخش‌های مختلف هتل مانند تماس با خانه‌داری، رستوران یا پاسخگویی به تماس مهمان به‌کار می‌رود. این تلفن‌ها عموماً به دستگاه مرکزی تلفن یا سانترال متصل هستند.

■ **دستگاه کپی و اسکنر**: این تجهیزات برای تهیه نسخه الکترونیکی از مدارک مهمان مانند کارت ملی یا گذرنامه یا مدارک بایگانی به‌کار می‌روند.

■ **دستگاه صدور کارت اتاق**[2]: این تجهیزات در هتل‌هایی که از قفل الکترونیکی برای صدور کارت اتاق، تمدید اعتبار کارت اتاق و یا غیرفعال کردن آنها استفاده می‌شود، کاربرد دارد.



شکل ۵ـ نمونه دستگاه صدور کارت اتاق

■ **دفتر ثبت وقایع**: دفتر گزارشات یا فایل الکترونیکی برای ثبت اتفاقات مهم در هر شیفت در اختیار کارکنان پذیرش می‌باشد و مواردی مانند ثبت مشکلات، ثبت درخواست‌های مهمان و انتقال اطلاعات به شیفت بعد در آن یادداشت می‌شود.

■ **پوشه و بایگانی مدارک**: برای نگهداری اسناد و مدارک مهمان و فرم‌های پذیرش به‌کار می‌رود.

■ **خودکار، مهر و لوازم اداری**: لوازم التحریر مانند خودکار، مداد، پانچ، گیره کاغذ و ماشین دوخت از جمله ملزومات مورد نیاز کارکنان پذیرش هستند.



شکل ۶ـ زنگ فرانت دسک

■ **زنگ فرانت دسک (بل‌من)**: یکی از کارکنانی که ارتباط بسیار نزدیکی با کارکنان پذیرش دارد، بل‌من می‌باشد. درخواست حضور بل‌من برای راهنمایی مهمان به اتاق یا موارد دیگر، از زنگ خاصی که بر روی میز پذیرش موجود است استفاده می‌شود.

■ **تابلوی نرخ اتاق‌ها**: در پذیرش جدولی که قیمت انواع اتاق‌ها روی آن مشخص شده است وجود دارد. این تابلو برای آگاهی مهمان از قیمت انواع اتاق‌ها در محل دید و در میز پذیرش قرار داده می‌شود.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان با جست‌وجو در اینترنت واحد پذیرش تعدادی از هتل‌ها (۳ تا ۵ هتل) را بررسی نموده، اجزای تشکیل‌دهنده میز پذیرش آنها را مقایسه کرده و به‌صورت گزارش مصور در کلاس ارائه دهند.

۱ـ Printer ۲ـ Key Card Encoder

فرم‌های اداری در فِرانت آفیس

یکی از ابزارهای مهم در بخش فِرانت آفیس، فرم‌های مورد استفاده در این بخش است و هر کدام دارای کاربرد و شرایط خاصی می‌باشد که در زیر به آنها اشاره می‌شود:

۱ **فرم رجیستر کارت یا اطلاعات مهمان:** فرم ثبت مشخصات مهمان است و مهم‌ترین فرم مورد استفاده در هتل می‌باشد که به دلایل زیر اهمیت زیادی دارد:

- قبل از پرکردن و تکمیل فرم مذکور و مبادله اطلاعات و امضای مهمان، عملاً به شخص مراجعه‌کننده مهمان هتل گفته نمی‌شود. بنابراین تا فرم مذکور تکمیل نشده و مراحل ورود صورت نگیرد هیچ اتاقی را نمی‌توان فروخته شده تلقی کرد.
- این فرم از جنبهٔ حقوقی اهمیت دارد و تکمیل آن به‌عنوان تنها مستند قانونی برای اقامت شخص در هتل است.
- از نظر امنیتی و اطلاعاتی فرم مذکور حاوی مشخصات و اطلاعاتی است که از جنبهٔ امنیتی برای پلیس محلی مهم و از جنبهٔ کاربردی و برنامه‌ریزی برای مدیریت هتل اهمیت دارد.

فرم ثبت اطلاعات مهمان (رجیستر کارت هتل)

نام و نام خانوادگی مهمان:	نام پدر: .....
شماره ملی / شماره گذرنامه:	تاریخ تولد: / / (روز / ماه / سال) .....
ملیت:	وضعیت تأهل: ☐ مجرد ☐ متأهل
شماره تلفن همراه:	تلفن ثابت: .....
آدرس محل سکونت:	

مشخصات اقامت

تاریخ ورود: / /	ساعت ورود:	تاریخ خروج: / / .....
ساعت خروج:	تعداد شب اقامت:	تعداد همراهان: بزرگسال ..... نفر کودک ..... نفر
شماره اتاق:	نوع اتاق: ☐ یک تخته ☐ دو تخته ☐ سوئیت	نرخ اتاق (در هر شب): .....

روش پرداخت

☐ نقدی	☐ کارت بانکی	☐ واچر / بلیط	☐ اعتباری	☐ سایر: .....

درخواست‌های ویژه

☐ تخت اضافه	☐ اتاق غیرسیگاری	☐ سرویس بیداراباش	☐ پارکینگ	☐ سایر: .....

توضیحات / درخواست‌های خاص: .....

امضای مهمان:	امضای پذیرش: .....
تاریخ: / /	تاریخ: / /

شکل ۷ــ فرم ثبت اطلاعات مهمان

فرم ثبت اطلاعات مهمانان گروهی

شماره رجیستر کارت		شماره رزرو		نام تور / گروه	

۱ مشخصات گروه

نام سرپرست گروه		نام گروه/ آژانس	
شماره تماس سرپرست		نام راهنمای تور	
تعداد اتاق‌ها		تعداد کل اعضا	
ساعت ورود		تاریخ ورود	
ساعت خروج		تاریخ خروج	

۲ نوع خدمات و شرایط اقامت

نوع پذیرایی	فقط صبحانه □ HB □ FB □ سایر	نوع اتاق	□ دبل □ توپین □ سه تخته
وضعیت تسویه		روش پرداخت	□ نقدی □ کارت □ آژانس □ اعتباری
توضیحات		خدمات ویژه	□ ترانسفر □ سالن □ غذا

۳ فهرست اعضای گروه

ردیف	نام و نام خانوادگی	تاریخ ورود	تاریخ خروج	شماره اتاق	شماره مدرک شناسایی / گذرنامه	ملیت
۱						
۲						
۳						
۴						
۵						
۶						

۴ تأیید و امضا

سمت	نام و نام‌خانوادگی	امضا	تاریخ / ساعت
سرپرست گروه			
کارمند پذیرش			

شکل ۸ــ فرم رجیستر کارت گروهی هتل (Group Registration)

اطلاعات ریجستر کارت

مدیران هتل می‌توانند با دسته‌بندی و بررسی این اطلاعات، برای برنامه‌ریزی بهتر در زمینه‌هایی مانند تأمین نیروی انسانی، تجهیزات و ملزومات، نوع و میزان خدمات‌رسانی به مهمانان تصمیم‌گیری و اقدام کنند.
این اطلاعات همچنین می‌تواند برای شناخت بهتر مهمانان، برنامه‌ریزی فعالیت‌های تبلیغاتی، جذب مهمانان جدید و افزایش رضایت مهمانان مورد استفاده قرار گیرد.
اطلاعات این فرم به دو دسته تقسیم می‌شود :

الف) اطلاعات الزامی

- اطلاعاتی که حتماً باید در ریجسترکارت ثبت شود (نام و نام‌خانوادگی، نام پدر، شمارهٔ شناسنامه، تاریخ تولد، تاریخ ورود و خروج، تعداد نفرات، شمارهٔ تماس، محل تولد، محل سکونت، امضای مهمان)
- بعضی اطلاعات توسط پذیرش وارد فرم می‌شود (مانند قیمت اتاق، نوع اتاق، شمارهٔ اتاق، نوع پرداخت، پیش‌پرداخت، امضا)

ب) اطلاعات آماری و کاربردی

اطلاعاتی هستند که تکمیل آنها برای مهمان الزامی نیست و بیشتر برای تهیه آمار و استفاده مدیران هتل و سازمان‌ها و نهادهای مرتبط با گردشگری، مانند وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی و جامعه هتلداران، جمع‌آوری می‌شوند.

۲ **فرم تخت اضافی**[۱]: این فرم زمانی صادر می‌گردد که تعداد نفرات مقیم در اتاق بیشتر از تخت‌های موجود باشد و برای آگاهی خانه‌داری و از طریق پذیرش صادر می‌شود. بر اساس آن خانه‌داری موظف است که سرویس کامل خواب و دیگر ملزومات مهمان را به ایشان ارائه نماید. این فرم شامل شمارهٔ اتاق، تعداد نفرات اضافی، تاریخ ورود و خروج، امضای متصدی پذیرش و امضای متصدی خانه‌داری می‌باشد.

۳ **کارت پارکینگ**: این فرم برای کنترل ورود و خروج وسیلهٔ نقلیهٔ مهمان به پارکینگ هتل صادر می‌شود.

۴ **فرم تعویض اتاق**[۲]: در زمان تعویض اتاق به هر دلیلی تکمیل می‌شود؛ و در آن باید شمارهٔ اتاق قبلی، شمارهٔ اتاق جدید، تاریخ انتقال و دلیل انتقال ثبت شود. حتماً باید در سه نسخه صادر و به واحدهای خانه‌داری، تلفنخانه و صندوق ارائه گردد.

شماره اتاق فعلی		مهمان: نام و نام‌خانوادگی	
تعداد نفرات		شماره رجیستر کارت	
تاریخ خروج		تاریخ ورود	
ساعت تعویض		شماره اتاق جدید	
وضعیت اقامت	گروهی□ انفرادی □	نوع اتاق جدید	

تأسیسات / مشکل فنی □	درخواست مهمان □
موقعیت اتاق/ سر و صدا □	بهداشت/ مشکل نظافت □
سایر..... □	ارتقاء/ تغییر نوع اتاق □

امضای مهمان	تأیید سرپرست	امضای پذیرش
.....	.....	.....

شکل ۹ـ فرم تعویض اتاق (Room Change)

نکته

پس از پر کردن این فرم، اطلاعات آن در سیستم نرم‌افزاری هتل ثبت شده و فرم ضمیمه رجیستر کارت می‌شود.

فعالیت کلاسی

هنرجویان درباره راه‌های کاهش تعویض اتاق‌ها تحقیقی انجام داده و گزارش را به کلاس ارائه دهند.

۱ـ Extra Bed ۲ـ Form Changing Room

۵ فرم (VIP / CIP) تشریفات مهمانان ویژه: فرم تشریفات در زمان ورود مهمان ویژه برای ارائهٔ خدمات ویژه به ایشان توسط پذیرش صادر و به واحد کانسیرج، خانه‌داری و غذا و نوشیدنی نیز تحویل می‌شود.

۶ فرم ترانسفر[1]: این فرم در صورت درخواست مهمان از هتل، صادر و به مجموعهٔ حمل و نقل هتل ارائه می‌گردد. پشتیبانی از لحاظ همراهی مهمانان از مبادی ورودی (ریلی، هوایی، زمینی) تا هتل و بالعکس از هتل تا مبادی خروجی صورت می‌پذیرد.


واحد محترم .....

لطفاً خدمات ذیل را جهت اتاق ..... به میزان .....

از تاریخ ..... لغایت ..... ارائه نمائید.

نوع پرداخت هزینه

هتل ..... مهمان ..... شرکت .....

شرح وظایف خانه‌داری

نوشیدنی ..... شیرینی ..... گل ..... ترانسفر گشت .....

امضاء مدیر هتل : امضاء رسپشن :

شکل ۱۰ــ فرم مهمانان ویژه

۷ فرم‌های خبری: بیشتر برای گزارش‌گیری‌های مدیریتی و نظارتی استفاده می‌شود مانند لیست مهمانان ورودی، خروجی، مقیم، فرم گزارش اداره گردشگری و فرم گزارش اماکن یا پلیس.

۸ فرم پیش دریافت: برای قطعی کردن رزرو مهمان دریافت مبلغ یک شب هزینه اقامت به عنوان پیش‌دریافت الزامی است. به همین منظور هتل، فرمی را برای ارتباط با صندوق فرانت آفیس تکمیل نموده و مهمان را با ارائه این فرم به صندوق راهنمایی می‌کند. مهمان پس از پرداخت وجه در صندوق، یک نسخه آن را به پذیرشگر بر می‌گرداند که به رجیسترکارت الصاق شود.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان به گروه‌های ۳ تا ۴ نفره تقسیم شوند. برای هر گروه یک سناریوی ورود و اقامت مهمان در هتل در نظر گرفته شود. برای مثال:«یک مهمان برای سه شب در هتل رزرو دارد. هنگام ورود، یک نفر همراه اوست و درخواست تخت اضافی، پارکینگ و ترانسفر از فرودگاه را نیز دارد.» سپس فرم‌های موردنیاز مانند رجیسترکارت، فرم تخت اضافی، کارت پارکینگ و فرم ترانسفر را شناسایی و اطلاعات آنها را تکمیل کنند. در پایان، مشخص نمایند هر فرم توسط کدام واحد صادر و به کدام واحد تحویل می‌شود.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار پذیرش هتل	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: فرم‌های پذیرش	آزمون عملکردی فرم	کنترل ابزار و فرم‌ها و تکمیل فرم‌های پذیرش براساس قوانین	۳	
				کنترل ابزار و فرم‌ها و تکمیل فرم رجیستر کارت در صورت لزوم	۲	
				کنترل ابزار و فرم‌های مورد نیاز	۱	

۱ـ Transfer form

مدارک شناسایی مهمانان هتل

یکی از مهم‌ترین مقررات در فرایند پذیرش مهمان، احراز هویت و محرمیت ایشان است. هنگام پذیرش مهمان پذیرشگر باید نسبت به بررسی مدارک هویتی مهمان و تطبیق آن با مشخصات مهمان اقدام نماید.
بدین منظور مهمانان موظف هستند مدارک شناسایی خود را به پذیرشگر تحویل نمایند. مدارک مورد قبول برای مهمانان ایرانی شامل کارت ملی، شناسنامه، کارت پایان خدمت نظام وظیفه، گواهینامه و گذرنامه می‌باشد اما برای مهمانان خارجی تنها مدرک قابل قبول گذرنامه است.
در رابطه با مهمانان ایرانی و با توجه به تأکید دین مبین اسلام مبنی بر وجود رابطه شرعی و قانونی بین زن و مرد برای پذیرش در اتاق یک هتل، کارکنان پذیرش باید علاوه بر بررسی هویت مهمانان، محرمیت ایشان را نیز بررسی کنند. برای این منظور نیاز به ارائه شناسنامه می‌باشد.

چرا بررسی مدارک هویتی مهم است؟

پذیرشگر با بررسی مدارک هویتی:

- هویت واقعی مهمان را تأیید می‌کند.
- از ورود افراد با مدارک نامعتبر جلوگیری می‌کند.
- قوانین کشور و مقررات هتل را رعایت می‌کند.
- امنیت مهمانان، کارکنان و هتل را افزایش می‌دهد.
- اطلاعات صحیح را در سیستم هتل ثبت می‌کند.

گذرنامه: در هنگام پذیرش مهمانان خارجی، پذیرشگر باید ابتدا چک کند که آیا پاسپورت متعلق به همان شخص می‌باشد یا خیر. چهره فرد را با تصویر داخل پاسپورت چک کند. نام فرد را با نام داخل فرم اطلاعات مهمان چک کرده و تاریخ اعتبار پاسپورت را چک کند (معمولاً از اعتبار پاسپورت حداقل ۶ ماه باید باقیمانده باشد تا فرد بتواند وارد کشور دیگری شود).

انواع گذرنامه یا پاسپورت

۱ گذرنامهٔ عادی
۲ گذرنامهٔ سیاسی (مخصوص دیپلمات‌هایی که موظف به کار دولتی در خارج از کشور می‌باشند).
۳ گذرنامهٔ خدمتی (مخصوص کارمندان دولتی که موظف به کار دولتی در خارج از کشور می‌باشند).
اغلب مهمانان هتل دارای گذرنامه عادی هستند، اما گاهی مواقع دیپلمات‌ها و یا افراد دارای گذرنامه سیاسی و خدمت نیز به هتل مراجعه می‌نمایند که شرایط پذیرش آنها متفاوت است. دومین مدرکی که برای افراد خارجی مورد نیاز است، ویزا می‌باشد.

فعالیت کارگاهی

هنرجو در خصوص پاسپورت‌های کشورهای مختلف تحقیق کرده و نتیجه را در قالب گزارشی به کلاس ارائه دهد.

ویزا یا روادید

ویزا می‌تواند برای هر فرد به‌صورت جداگانه صادر شود. همچنین در سفرهای گروهی، مشخصات مسافران در فهرستی به نام مانی‌فست (Manifest) ثبت می‌شود. مدت اعتبار ویزا نیز می‌تواند کوتاه‌مدت یا بلندمدت باشد. در ویزا، اطلاعاتی مانند مشخصات دارنده ویزا، مدت اعتبار و شرایط ورود ثبت می‌شود. به‌طور معمول، اتباع هر کشور برای ورود به کشور دیگر باید پیش از سفر، شرایط دریافت ویزا را بررسی و در صورت نیاز برای دریافت آن اقدام کنند.

لغو روادید بین کشورها: گاهی دولت‌ها با یکدیگر توافق می‌کنند که اتباع دو کشور، برای ورود به کشور طرف قرارداد، نیازی به دریافت ویزا نداشته باشند. به این توافق، لغو روادید گفته می‌شود. لغو روادید ممکن است یک‌جانبه یا دوجانبه باشد:

مثلاً کشور ایران با کشور ترکیه قرارداد لغو روادید دو سویه دارد بنابراین اتباع ایرانی برای ورود به کشور ترکیه و اتباع ترکیه برای ورود به ایران نیاز به اخذ روادید یا ویزا ندارند و بنابراین پذیرشگر در زمان کنترل مدارک ایشان نیازی به کنترل ویزا ندارد.

فعالیت کارگاهی

هنرجو در خصوص کشورهایی که با ایران قرارداد لغو روادید یک جانبه یا دو جانبه دارند تحقیق کرده و نتیجه را در قالب گزارشی به کلاس ارائه دهد.

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	دریافت و کنترل اسناد هویت ومحرمیت	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: اسناد شناسایی	آزمون عملکردی	کنترل صحیح اسناد هویتی و محرمیت بر اساس اسنادارائه شده	۳	
				کنترل صحیح اسناد هویتی بر اساس اسناد ارائه شده	۲	
				کنترل صحیح اسناد و محرمیت بر اساس اسناد ارائه شده	۱	

انواع اتاق‌ها در هتل

اتاق‌ها اصلی‌ترین بخش در هتل به لحاظ فضای خدماتی و خصوصی مهمان محسوب می‌گردد. وظیفه اصلی پذیرشگر تخصیص اتاق به مهمان است، برای این کار باید نوع اتاق، موقعیت و امکانات اتاق‌های هتل را بشناسد. برای این منظور می‌تواند از نقشه طبقات استفاده کند. تقسیم بندی اتاق‌ها به انواع مختلف بر اساس سیاست فروش و بازاریابی و معماری فضا، در هتل‌ها متفاوت است. اغلب در هتل‌ها سه نوع اتاق دو تخته، یک تخته و سوئیت وجود دارد و سایر انواع اتاق‌های ذکر شده ممکن است در بسیاری از هتل‌ها موجود نباشد.



شکل ۱۱ــ انواع اتاق‌های هتل براساس ظرفیت و کیفیت

قیمت فروش اتاق‌ها توسط پذیرش هتل

از آنجایی‌که اصلی‌ترین خدمات قابل فروش در هتل مربوط به اتاق هتل بوده و این امر بر عهده کارکنان پذیرش هتل است، اطلاع از قیمت اتاق‌ها و انواع قیمت‌ها برای کارکنان پذیرش بسیار مهم می‌باشد. در هتل قیمت‌ها فقط به **نوع اتاق** بستگی ندارند؛ بلکه عواملی مانند **زمان سفر، تعداد نفرات، امکانات اتاق، مدت اقامت و خدمات اضافی** نیز روی قیمت تأثیر می‌گذارند. پذیرشگر هتل باید انواع قیمت‌ها را بشناسد تا بتواند اطلاعات درست را به مهمان ارائه دهد.در ادامه انواع قیمت اتاق‌ها تشریح می‌شود:

فعالیت کارگاهی

هنرجو در خصوص اتاق‌های خاصی که فقط در برخی هتل‌ها مثل هتل‌های لاکچری وجود دارد و درمورد هزینه اقامت در آنها تحقیق کرده و نتیجه را به‌صورت گزارش در کلاس ارائه دهد.

انواع قیمت اتاق در هتل

۱ **قیمت عادی یا نرخ استاندارد (Rack Rate):** این قیمت، قیمت اصلی و رسمی اتاق است که معمولاً در لیست قیمت هتل اعلام می‌شود. این قیمت، قیمت پایه اتاق است. معمولاً برای مهمانانی است که بدون رزرو قبلی مراجعه می‌کنند و ممکن است از سایر نرخ‌ها گران‌تر باشد.

مثال

اگر قیمت رسمی یک اتاق بر روی تابلو نرخ اصلی هتل شبی ۵ میلیون تومان باشد، این مبلغ نرخ استاندارد آن اتاق است.

۲ **قیمت قراردادی (Contract Rate)**: قیمتی است که هتل با شرکت‌ها، سازمان‌ها یا آژانس‌های مسافرتی توافق می‌کند. این قیمت، معمولاً کمتر از نرخ عادی است. برای مشتریان ثابت استفاده می‌شود و باعث افزایش فروش هتل می‌گردد به‌طور مثال زمانی که یک شرکت برای کارکنان خود مرتب اتاق رزرو می‌کند و هتل به آن شرکت تخفیف می‌دهد.

۳ **قیمت گروهی (Group Rate):** این نرخ، برای تعداد زیادی مهمان که با هم سفر می‌کنند ارائه می‌شود. هرچه تعداد اتاق‌های رزروشده بیشتر باشد، ممکن است قیمت کمتر شود. مانند تورهای گردشگری، گروه‌های دانشجویی و کاروان‌های زیارتی.

۴ **قیمت ویژه آژانس‌های مسافرتی (Travel Agent Rate):** هتل برای آژانس‌ها قیمت خاصی تعیین می‌کند تا آنها بتوانند اتاق‌ها را به مسافران بفروشند. این کار باعث تبلیغ و فروش بیشتر اتاق‌های هتل می‌شود و اغلب فصل‌های خلوتی هتل به‌وسیله آژانس‌ها پر می‌شود.

۵ **قیمت تخفیفی (Discount Rate)**: قیمتی کمتر از نرخ معمول هتل است. این قیمت برای فصل‌های کم‌مسافر، رزروهای طولانی و مشتریان وفادار ارائه می‌شود.

۶ **قیمت فصل شلوغ (High Season Rate)**: در نوروز، تعطیلات تابستان زمان‌هایی که تعداد مسافران زیاد است و فصل شلوغی هتل‌هاست، قیمت اتاق افزایش پیدا می‌کند مانند تعطیلات وجشنواره‌ها و رویدادهای مهم نظیر هتل‌های مشهد در نوروز و تابستان.

۷ **قیمت فصل کم‌مسافر (Low Season Rate)**: در زمان‌هایی که تعداد مسافران کمتر است، هتل برای جذب مشتری قیمت را کاهش می‌دهد مانند هتل‌های کیش و قشم در تابستان. در هتل، کارکنان پذیرش با مجوز سرپرست فرانت آفیس اجازه دادن تخفیف به مهمان را در موارد خاص دارد و این تخفیف باید در سیستم نرم افزاری هتل ثبت شود. در جدول زیر دلایل تخفیف آمده است:

جدول ۲ـ انواع تخفیف اتاق و دلایل آن

نوع تخفیف	دلیل ارائه
مشتری وفادار	تشویق مهمان قدیمی
اقامت طولانی	افزایش تعداد شب‌های فروش
گروهی	جذب رزروهای بزرگ
سازمانی	همکاری با شرکت‌ها
فصل کم‌مسافر	پر کردن اتاق‌های خالی
رزرو زودهنگام	برنامه‌ریزی بهتر هتل
لحظه آخری	جلوگیری از خالی ماندن اتاق

فعالیت کلاسی

هنرجویان در گروه‌های دو یا سه‌نفره، موقعیت‌های زیر را بررسی کنند و مناسب‌ترین نوع نرخ اتاق را برای هر مورد انتخاب و دلیل خود را بیان کنند:

یک شرکت برای کارکنان خود هر ماه چندین اتاق رزرو می‌کند.

یک گروه ۳۰ نفره برای یک تور گردشگری وارد هتل می‌شود.

یک مهمان بدون رزرو قبلی به هتل مراجعه می‌کند.

هتل در فصل کم‌مسافر قصد جذب مشتری بیشتر را دارد.

یک مهمان درخواست تخفیف ویژه دارد.

در پایان گروه‌ها درباره این که کارمند پذیرش در چه شرایطی می‌تواند تخفیف بدهد و چرا باید تخفیف در سیستم هتل ثبت شود، در کلاس بحث و گفت‌وگو کنند.

از طرفی دیگر قیمت اتاق‌های هتل به نوع اتاق و خدمات هتل نیز بستگی دارد؛ از جمله خدمات هتل برای فروش. در زیر به چند مورد اشاره شده است:

انواع قیمت هتل از نظر طرح خدمات:

۱ **طرح اروپایی:** در این طرح قیمت‌های اعلام شده به مهمان شامل هزینه اتاق بدون هیچ‌گونه هزینه غذا و نوشیدنی است و استفاده از سایر خدمات هتل مستلزم پرداخت وجه توسط مهمان است.

۲ **طرح قاره‌ای یا کنتینانتال[۱]:** در این طرح قیمت اعلام شده به مهمان شامل هزینه اتاق و صبحانه مختصر می‌باشد و مهمان بابت صبحانه هزینه دیگری نمی‌پردازد اما در صورت استفاده از سایر امکانات هتل باید وجه آن را بپردازد.

۳ **فول برد[۲] یا فول امریکایی:** در این طرح قیمت اعلام شده به مهمان شامل هزینه اتاق، صبحانه، ناهار و شام است .ممکن است منوی ارائه شده باز یا بسته و محدود باشد. اغلب برای گروه‌ها انتخاب می‌شود.

۴ **تعدیل یافته امریکایی یاهاف برد[۳]:** در این طرح قیمت اعلام شده به مهمان شامل هزینه اتاق، صبحانه، ناهار یا شام (یک وعده غذایی) است. اغلب گروه‌های گردشگری از این طرح استقبال می‌کنند.

۵ **طرح برمودا:** در این طرح قیمت اعلام شده به مهمان شامل هزینه اتاق و صبحانه کامل و به روش بوفه می‌باشد و مهمان بابت صبحانه هزینه دیگری نمی‌پردازد اما در صورت استفاده از سایر امکانات هتل باید وجه آن را بپردازد.

فعالیت کارگاهی

هنرجو در خصوص طرح‌های فروش ALL و UALL تحقیق نموده و نتیجه را در قالب گزارش به کلاس ارائه دهد.

وظیفه اختصاصی پذیرش یا پذیرشگر

اصلی‌ترین وظیفه پذیرشگر تخصیص اتاق به مهمان است. این امر در فروش هتل نقش اساسی دارد. تخصیص اتاق دارای مراحل خاص است که در زیر گام‌های مختلف آن ابتدا به‌صورت خلاصه و بعد به تفصیل آمده است.

تشریفات ورود مهمان[۴]:

- خیر مقدم و خوشامد گویی (برخورد اولیه).
- پرسش از تقاضای مهمان.
- بررسی تقاضای مهمان حضوری (**Walk In**) یا بدون رِزرو.
- بررسی تقاضای مهمانان رِزروی.
- ارائه ریجستر کارت جهت تکمیل نمودن مشخصات.
- دریافت مدارک شناسایی مهمان و کنترل آنها با ریجستر کارت.
- امضای ریجستر کارت توسط دو طرف. (به‌عنوان تأیید قرارداد)
- ارائه کلید یا کارت کلید به کارکنان واحد کانسریج (بلمن) جهت راهنمایی مهمان به اتاق.
- تماس با اتاق مهمان به جهت اطمینان از رضایتمندی ایشان از اتاق.
- ثبت کامپیوتری رجیستر کارت و بایگانی مدارک مهمان.

۱ـ B&B Bed and Breakfast
۲ـ Full board
۳ـ Half board
۴ـ Check in

نکته

چنانچه هتل اتاق خالی نداشت، پذیرش باید یکی از سه مورد زیر را انجام دهد:
۱ پیشنهاد جدید جهت اقامت در نوع دیگری از اتاق.
۲ اگر مهمان با پیشنهاد اول موافق نبود یا اتاق دیگری خالی نبود، مهمان به هتل دیگری معرفی شود.
۳ عذرخواهی و ارائهٔ بروشور و کارت ویزیت هتل و درخواست برای رزرو اتاق دردفعات بعدی سفر.



شکل ۱۲ــ مراحل چک‌این مهمان

شرح تفصیلی عملکرد پذیرش هتل

کارکنان پذیرش در هنگام ورود مهمان مراحل مختلفی را برای ثبت اقامت مهمان و خدمات‌رسانی به آن طی می‌کنند که در ادامه به آنها پرداخته می‌شود:

ثبت نام مهمان[۱]

ثبت‌نام مهمان یعنی ثبت اطلاعات مهمان برای انجام امور رسمی و اقامتی هتل. هنگام ورود به هتل، پذیرشگر از مهمان می‌خواهد اطلاعات لازم را در رجیستر کارت ثبت کند. این کار برای مهمانی که از قبل اتاق رزرو کرده و همچنین مهمان بدون رزرو، انجام می‌شود. مهمان در زمان ثبت‌نام، اطلاعاتی مانند نام، شماره تماس، هدف اقامت و در صورت خارجی بودن، مشخصات گذرنامه و ویزا را ارائه می‌دهد. یکی از وظایف مهم کارکنان پذیرش، حفظ اطلاعات شخصی مهمان و خودداری از ارائه آن به افراد غیرمجاز است. پذیرشگر باید کار با نرم‌افزار هتل، فرم‌ها و مدارک موردنیاز را به‌خوبی یاد بگیرد. همچنین، ممکن است شرایط و درخواست‌های

۱ـ Guest Registration Form

مهمانان متفاوت باشد؛ بنابراین تجربه و مهارت پذیرشگر در انجام صحیح امور پذیرش اهمیت زیادی دارد.

■ **مراحل پیش ثبت نام:** پیش‌ثبت‌نام به مجموعه اقداماتی گفته می‌شود که پیش از ورود مهمان به هتل انجام می‌شود تا اطلاعات موردنیاز دریافت و روند ثبت‌نام در زمان ورود سریع‌تر انجام شود.

پیش‌ثبت‌نام معمولاً برای مهمانان تکراری، مهمانان VIP و گروه‌ها انجام می‌شود و ممکن است از طریق تماس تلفنی یا روش‌های دیگر انجام گیرد. در مورد مهمانی که برای نخستین بار و بدون رزرو قبلی به هتل مراجعه می‌کند، معمولاً پیش‌ثبت‌نام انجام نشده است. پیش‌ثبت‌نام باعث می‌شود فرایند پذیرش و تحویل اتاق در زمان ورود مهمان سریع‌تر و منظم‌تر انجام شود.

■ **تأیید هویت مهمان:** کارکنان پذیرش ابتدا با پرسیدن نام مهمان و به‌صورت مؤدبانه، هویت او را بررسی می‌کنند. سپس از مهمان می‌خواهند مدرک شناسایی معتبر و عکس‌دار ارائه دهد. مهمانان خارجی نیز باید گذرنامه و در صورت نیاز، ویزای معتبر خود را ارائه کنند.

بررسی مدارک شناسایی هنگام پذیرش مهم است. این مدارک می‌تواند شامل کارت ملی، شناسنامه، گواهینامه و گذرنامه باشد. کارکنان پذیرش باید اطلاعات مدارک را با دقت بررسی و طبق مقررات هتل و قوانین مربوط ثبت کنند. همچنین اطلاعات هویتی مهمان محرمانه است و نباید در اختیار افراد غیرمجاز قرار گیرد.

نکته

ورود برخی اتباع به کشور نیاز به دریافت ویزا ندارد. (اتباع ایرانی، دارندگان گذرنامه‌های سیاسی و خدماتی در صورتی که حوزه فعالیت آنان ایران باشد، اتباع کشورهای قرارداد لغو روادید).

■ **ثبت درخواست:** هنگام ورود مهمان به هتل، کارکنان فرانت‌آفیس رجیستر کارت را در اختیار او قرار می‌دهند تا اطلاعات لازم را تکمیل و امضا کند. برای مهمانان VIP، پذیرشگر اطلاعات را وارد کرده و امضای مهمان را دریافت می‌کند. سپس اطلاعات ثبت‌نام در سیستم نرم‌افزاری هتل ثبت و مدارک لازم، مانند تصویر گذرنامه یا کارت شناسایی، طبق مقررات هتل در پرونده مهمان بایگانی می‌شود.

■ **ایجاد روش پرداخت:** مهمان می‌تواند هزینه اقامت و خدمات هتل را پیش از اقامت، هنگام ورود یا هنگام خروج پرداخت کند. در زمان ثبت‌نام، روش پرداخت موردنظر مهمان مشخص و در سیستم هتل ثبت می‌شود. روش‌های پرداخت می‌تواند شامل وجه نقد، کارت بانکی یا سایر روش‌های مورد قبول هتل باشد. اگر مهمان هزینه را از قبل پرداخت کرده باشد، مبلغ پرداختی در سوابق مالی او ثبت می‌شود. پرداخت به روش‌های زیر انجام می‌گیرد:

- پرداخت نقدی (شامل حواله و یا چک مسافرتی)
- پرداخت کارت اعتباری/ کارت نقدی (فقط در صورتی پذیرفته می‌شوند که کارت‌ها منقضی نشده باشند)
- پرداخت چک (در مواردی که چک‌ها تاریخ گذشته باشند پذیرفته نمی‌شود)
- صورت حساب مستقیم.
- پرداخت ویژه مانند کارت هدیه و کوپن.

نکته

مهمانان باید در زمان ثبت نام یکی از گزینه‌های پرداخت را انتخاب کنند.

■ **اختصاص دادن اتاق:** پس از انجام مراحل ثبت‌نام مهمان، کارکنان فرانت‌آفیس اتاق مناسب را بر اساس رزرو و شرایط مهمان اختصاص می‌دهند و شماره اتاق را در فرم یا سیستم هتل ثبت می‌کنند. سپس شماره اتاق و اطلاعات لازم را به بل‌بوی اعلام می‌کنند تا مهمان را تا اتاق همراهی کرده و چمدان‌های او را منتقل کند.
■ **صدور کلید اتاق یا کد دسترسی:** پس از اختصاص اتاق، کارکنان فرانت‌آفیس کلید، کارت کلید الکترونیکی یا کد دسترسی را در اختیار مهمان قرار می‌دهند. سپس بل‌بوی به مهمان در انتقال چمدان‌ها کمک کرده و امکانات و تجهیزات مهم اتاق را به او معرفی می‌کند. در پایان، با آرزوی اقامتی خوش، اتاق را ترک می‌کند.

نکته

رجیستر کارت معمولاً دارای دو بخش است. بخش دوم می‌تواند به‌عنوان رسید دریافت مدارک و همچنین یادآوری برخی قوانین و مقررات هتل به مهمان تحویل داده شود.

■ **رسیدگی به درخواست‌های ویژه:** اگر مهمان از اتاق یا خدمات هتل رضایت نداشته باشد، کارکنان بخش‌های خدماتی و عمومی می‌توانند موضوع را به فرانت‌آفیس اطلاع دهند تا درخواست مهمان پیگیری شود. همچنین اگر مهمان درخواست ویژه‌ای مانند گهواره نوزاد، کیسه آب گرم، وسایل اصلاح یا موارد مشابه داشته باشد، کارکنان فرانت‌آفیس باید درخواست او را ثبت و در زمان مناسب پیگیری کنند.
■ **ثبت اطلاعات مهمانان در سیستم نرم‌افزار هتلی:** پس از تأیید اتاق توسط مهمان، پذیرشگر اطلاعات موردنیاز را با استفاده از مدارک شناسایی و رجیستر کارت در نرم‌افزار هتل ثبت و ذخیره می‌کند. این اطلاعات، مبنای ارائه خدمات و پیگیری امور مهمان در طول اقامت اوست. در صورت نیاز و طبق مقررات هتل، از مدارک مهمان اسکن یا تصویر تهیه و در محل تعیین‌شده نگهداری می‌شود. اگر هزینه اقامت به‌طور کامل پرداخت شده باشد یا هزینه‌ها توسط گروه یا رزروکننده پرداخت شود، مدارک شناسایی پس از انجام مراحل لازم به مهمان بازگردانده می‌شود.

اقامت مهمانان خاص در هتل

اقامت مهمانان خاص VIP از چند جنبه برای هتل‌ها امتیاز محسوب می‌شود.
اول: حضور مهمانان شناخته‌شده ممکن است توجه رسانه‌ها و افکار عمومی را به هتل جلب کند و در افزایش اعتبار و جذب مهمانان جدید مؤثر باشد.
دوم: پذیرایی از مهمانان VIP، کارکنان هتل را به ارائه خدمات باکیفیت‌تر تشویق می‌کند و به شناسایی و برطرف کردن نقاط ضعف و کاستی‌های هتل کمک می‌کند.
سوم: اگر مهمان VIP از خدمات هتل رضایت داشته باشد، ممکن است هتل را به همکاران، دوستان و آشنایان خود نیز معرفی کند و زمینه جذب مهمانان جدید را فراهم سازد.

پذیرش مهمانان گروه‌ها

مهمانانی که به‌صورت گروهی سفر می‌کنند و برای اقامت به هتل مراجعه می‌کنند، معمولاً از طریق آژانس‌های مسافرتی و در قالب تور، گروه‌ها و تیم‌های ورزشی، یا شرکت‌کنندگان در همایش‌ها و کنفرانس‌ها به هتل معرفی می‌شوند. برای اقامت این گونه مهمانان معمولاً از قبل رزرو شده و نیازهای خاص آنان نیز پیشاپیش به هتل اعلام می‌شود. همچنین فهرست اسامی مهمانان، همراه با مشخصات موردنیاز و تأییدشده، از قبل در

اختیار هتل قرار می‌گیرد. معمولاً یک یا چند نفر به‌عنوان سرپرست، راهنما یا هماهنگ‌کننده، مسئولیت امور گروه را برعهده دارند. بنابراین هنگام پذیرش این گروه ها، کارکنان پذیرش امور مربوط به هماهنگی، پذیرش و اقامت گروه را با این افراد مسئول پیگیری می‌کنند. در این شرایط نیازی نیست هر یک از مهمانان کارت ثبت نام را به‌صورت جداگانه تکمیل کنند؛ و فقط فرد مسئول به نمایندگی از گروه کارت را تکمیل می‌کند. این فرم، مقررات هتل را به اطلاع مهمانان می‌رساند و فرد مسئول همچنین امور مربوط به پرداخت، تسویه حساب و امور مربوطه گروه را پیگیری می‌کند.

مراحل پذیرش مهمانان گروه‌ها

آمادگی برای ورود گروه‌ها

پیش از ورود گروه به هتل، کارکنان پذیرش باید اقدامات زیر را انجام دهند:

- فهرست مهمانان ورودی بررسی شود.
- برای دریافت نیازهای خاص گروه از مدیر پذیرش سؤال شود.
- هنگام واگذاری اتاق‌ها، توجه به نیازهای خاص گروه ضروری است. (برای مثال، در صورت امکان اتاق‌های اعضای گروه در کنار یکدیگر قرار گیرد.)
- فهرست شمارهٔ اتاق‌ها آماده شود. (در صورت امکان، زمان ورود گروه به هتل نیز در آن مشخص گردد.)
- فهرست شمارهٔ اتاق‌ها در اختیار بخش‌های مربوط مانند چمدان بَری، خانه داری و... قرار گیرد.
- فهرست ورودی گروه و کلید یا کارت کلید اتاق‌ها برای تحویل به مهمانان آماده شود.

هنگام ورود گروه

هنگام ورود گروه به هتل، کارکنان پذیرش باید موارد زیر را با سرپرست گروه بررسی و تأیید کنند:

- تعداد مهمانان گروه و اتاق‌های دارای نیازهای خاص مشخص گردد.
- قیمت خدمات مختلف هتل به سرپرست گروه توضیح داده شود.
- روش پرداخت صورت حساب‌ها با سرپرست گروه بررسی گردد.
- نحوه پرداخت و تأیید صورت‌حساب‌های گروهی و انفرادی مشخص شود.
- برنامه غذایی و ساعات ارائه خدمات رستوران‌های هتل توضیح داده شود.
- تاریخ و زمان خروج گروه از هتل مشخص گردد.
- نحوه حمل اثاثیه در روز خروج را هماهنگ کرده و ساعت مشخصی برای جمع‌آوری چمدان‌ها توسط واحد چمدان‌بری هتل تعیین شود.
- نیاز گروه به استفاده از خدمات زنگ بیدارباش تلفنی برای اتاق‌ها بررسی گردد.
- کارت کلیدها و فهرست اتاق‌ها به سرپرست گروه تحویل داده شود.
- محل ارائه خدمات مختلف هتل و همچنین محل اتاق‌ها به سرپرست گروه معرفی گردد.
- دستورالعمل‌های مربوط به حمل بار و اثاثیه مهمانان مشخص شود.
- محدودیت‌های مربوط به مصرف و جمع‌آوری اقلام موجود در مینی‌بار اتاق‌ها بررسی و به سرپرست گروه اطلاع‌رسانی شود.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در گروه‌های دو نفره، اقدام به ایفای نقش به عنوان مهمان و پذیرشگر نموده و مراحل مختلف پذیرش مهمان را تمرین کنند.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	عملیات ورود مهمان	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : گروهی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: رک پذیرش در نرم‌افزار، پنس طبقات	آزمون شفاهی و عملکردی	انتخاب صحیح اتاق و تخفیف‌ها و کنترل رجیستر کارت و ثبت در سیستم	۳	
				انتخاب صحیح اتاق و کنترل رجیستر کارت و ثبت سیستم	۲	
				کنترل رجیستر کارت و ثبت سیستم	۱	

انواع درخواست‌های مهمان در طول اقامت

وظیفه کارکنان پذیرش تنها به زمان ورود مهمان به هتل و تخصیص اتاق به او محدود نمی‌شود، بلکه مهمان در طول مدت اقامت خود نیز برای دریافت خدمات و مطرح‌کردن درخواست‌های مختلف با کارکنان پذیرش در ارتباط است.

مراحل صحیح پاسخگویی به درخواست مهمان شامل موارد زیر است:

مرحله اول: گوش دادن دقیق: به مهمان اجازه داده شود درخواست خود را به‌طور کامل بیان کند و با دقت به صحبت‌های او گوش فرا دهد.

مرحله دوم: ثبت درخواست: اطلاعات و نکات مهم مربوط به درخواست مهمان را یادداشت کرده و در نرم‌افزار هتل یا دفتر گزارش ثبت کند.

مرحله سوم: هماهنگی با بخش مربوطه: درخواست مهمان به مسئول بخش مرتبط منتقل شود. به عنوان مثال، اگر مهمان از کیفیت یک نوشیدنی ناراضی باشد، باید موضوع را با مسئول کافی شاپ در میان گذاشته تا برای رسیدگی و پاسخگویی به مهمان اقدام گردد.

مرحله چهارم: پیگیری: پس از ارجاع درخواست، پیگیری کرده تا از انجام‌شدن آن اطمینان حاصل شود.

مرحله پنجم: اطلاع رسانی به مهمان: پس از انجام درخواست، موضوع به مهمان اطلاع داده شود و از رضایت او اطمینان حاصل گردد. در ادامه، به نمونه‌هایی از درخواست‌های مهمان و وظایف کارکنان پذیرش در رسیدگی به آنها اشاره می‌شود.

۱ درخواست‌های مربوط به اتاق

برخی از درخواست‌های مهمان در طول اقامت مربوط به اتاق است، از جمله:

- تعویض اتاق
- درخواست اتاق در طبقه بالاتر یا پایین‌تر

- درخواست اتاقی آرام‌تر
- درخواست اتاق با منظره بهتر
- درخواست تخت اضافه
- درخواست بالش یا پتوی اضافی
- درخواست حوله اضافی
- درخواست لوازم بهداشتی بیشتر

وظیفه پذیرشگر: پذیرشگر باید درخواست مهمان را ثبت کرده، امکان انجام آن را بررسی و در صورت نیاز با واحد خانه‌داری یا مدیریت هتل هماهنگ کند. به‌عنوان مثال، ممکن است مهمانی اعلام کند که به‌دلیل قرارگرفتن اتاق در کنار آسانسور، سر وصدای زیادی در اتاق وجود دارد. در این شرایط، پذیرشگر باید موضوع را بررسی کرده و با هماهنگی واحد خانه‌داری نسبت به تعویض اتاق مهمان اقدام کند.

۲ درخواست خدمات هتل

مهمان ممکن است خدمات مختلفی را درخواست کند:

- درخواست نظافت اتاق: پذیرشگر نحوه استفاده و قراردادن کارت لطفاً اتاق مرا مرتب کنید (MUR[۱]) را برای مهمان توضیح می‌دهد و موضوع را با واحد خانه‌داری نیز هماهنگ می‌کند.
- درخواست عدم ورود به اتاق: پذیرشگر نحوه استفاده و قراردادن کارت لطفاً مزاحم نشوید (DND[۲]) را برای مهمان توضیح می‌دهد و موضوع را با واحد خانه‌داری هماهنگ می‌کند.
- درخواست خشکشویی لباس: پذیرشگر درخواست مهمان را با واحد **لاندری** هماهنگ می‌کند.
- درخواست بیدارباش [۳]: پذیرشگر درخواست مهمان را در دفتر مربوطه ثبت می‌کند، در دفتر گزارش برآن تأکید می‌کند و در ساعت مقرر با مهمان تماس می‌گیرد.
- درخواست تاکسی: پذیرشگر درخواست مهمان را با واحد کانسیرج هماهنگ می‌کند.
- درخواست خدمات غذا و نوشیدنی در اتاق [۴]: پذیرشگر درخواست مهمان را با واحد **روم سرویس** هماهنگ می‌کند.

۳ راهنمایی و ارائه اطلاعات به مهمان

بسیاری از مهمانان درباره هتل یا شهر محل اقامت خود سؤالاتی دارند. معمولاً در زمان حضور متصدی اطلاعات هتل، پاسخگویی لازم توسط او انجام می‌شود. بااین‌حال، در نوبت‌هایی که متصدی اطلاعات حضور ندارد، پذیرشگر باید اطلاعات کافی و به روز درباره خدمات هتل مانند ساعت صبحانه، محل رستوران، و امکانات هتل مانند بیزینس سنتر، ساعت کار استخر یا سالن ورزشی، مسیرهای گردشگری شهر، مراکز خرید و جاذبه‌های گردشگری نزدیک هتل را داشته و به مهمان ارائه دهد.

۴ رسیدگی به مشکلات و شکایت‌های مهمان

گاهی ممکن است مهمان از مواردی مانند تمیز نبودن اتاق، خرابی وسایل و تجهیزات اتاق، تأخیر در ارائه

۱ـ Make up my room
۲ـ Do not disturb
۳ـ Wake Up Call
۴ـ Room Service

خدمات یا سر و صدای زیاد ناراضی باشد. در چنین شرایطی پذیرشگر باید:

۱ با آرامش و دقت به صحبت‌های مهمان گوش دهد.
۲ از مهمان بابت اطلاع دادن مشکل تشکر کند.
۳ محترمانه از مهمان عذرخواهی کند.
۴ مشکل را ثبت و تا زمان رفع آن پیگیری کند.
۵ نتیجه و اقدامات انجام‌شده را به مهمان اطلاع دهد.

نکته

پذیرشگر نباید با مهمان بحث یا مشاجره کند؛ حتی اگر مشکل ایجادشده ناشی از عملکرد هتل نباشد.

۵ درخواست‌های مربوط به پرداخت و حساب

مهمان ممکن است درباره مواردی مانند مبلغ صورتحساب، هزینه خدمات، هزینه رستوران، هزینه مینی‌بار و روش‌های پرداخت سؤال کند. پذیرشگر باید اطلاعات دقیق و به روز را با هماهنگی بخش مربوطه و با استفاده از نرم‌افزار هتلی در اختیار مهمان قرار دهد. در صورت نیاز، پذیرشگر باید موضوع را با بخش حسابداری هماهنگ کند.

۶ درخواست‌های مهمانان ویژه (VIP)

مهمانان VIP ممکن است به خدمات ویژه‌ای مانند استقبال ویژه، هماهنگی با مدیریت یا آماده‌سازی امکانات خاص نیاز داشته باشند. پذیرشگر باید این درخواست‌ها را با دقت بیشتری بررسی و از طریق بخش‌های مربوطه پیگیری کند.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در گروه‌های دونفره به‌صورت ایفای نقش، درخواست‌های مختلف مهمان را در نقش‌های «مهمان» و «پذیرشگر» تمرین کنند و نحوه پاسخ‌گویی و پیگیری درخواست‌ها را بیاموزند.

برقراری ارتباط با بخش‌های دیگر هتل

کارکنان پذیرش هتل در تمام ساعات فعالیت خود باید به‌عنوان پل ارتباطی میان مهمان و بخش‌های مختلف هتل عمل کنند.

نحوه هماهنگی پذیرش هتل با بخش‌های مختلف هتل

در یک هتل، بخش پذیرش مانند مرکز ارتباطات هتل عمل می‌کند. پذیرشگر با بیشتر بخش‌های هتل در ارتباط است تا فرایند ورود، اقامت و خروج مهمان به‌درستی و بدون مشکل انجام شود. یکی از مهارت‌های مهم کارکنان پذیرش، توانایی هماهنگی با بخش‌های مختلف هتل و در کنار انجام وظایف مربوط به پذیرش است. گاهی شرایطی پیش می‌آید که کارکنان پذیرش برای پاسخ‌گویی به درخواست مهمان، نیاز به تصمیم‌گیری یا هماهنگی با بخش دیگر دارند. بهترین روش برای پاسخ‌گویی به این نیاز از طریق هماهنگی با مدیران میانی است. معمولاً در نبود

مدیر هر بخش، فردی به عنوان جانشین او مسئولیت‌ها را بر عهده دارد که بر کار مسلط و متخصص می‌باشد. پذیرشگر نمی‌تواند در همه بخش‌های هتل تخصص داشته باشد؛ بنابراین، ممکن است تصمیمات اشتباهی را بگیرد. ازاین‌رو، پذیرشگر باید در موارد لازم با مسئولین قسمت‌ها یا جانشین آنها هماهنگ کند. کارکنان پذیرش همچنین به‌عنوان پل ارتباطی میان مدیران هتل و مهمانان عمل می‌کنند و بسیاری از ارتباطات و درخواست‌های مهمانان از طریق پذیرش انجام می‌شود. بنابراین، نقش پذیرشگر به‌عنوان هماهنگ‌کننده میان مهمان و بخش‌های مختلف هتل بسیار مهم است؛ به‌ویژه در ارتباط با مهمانان تشریفاتی و VIP.

به عنوان مثال فرض کنید مبلغی قرار است به حساب هتل واریز شود و پس از تأیید، مبلغ مربوط به مهمان از طریق صندوق به او پرداخت شود. از آنجا که مهمان مستقیماً با بخش مالی یا حسابداری در ارتباط نیست، پذیرشگر باید هماهنگی‌های لازم را میان مهمان و بخش‌های مربوطه انجام دهد تا درخواست مهمان به‌طور کامل پیگیری و اجرا شود.

اگر بخش پذیرش و سایر بخش‌های هتل هماهنگ نباشند، ممکن است مشکلاتی مانند آماده نبودن اتاق، تأخیر در ارائه خدمات، اشتباه در صورتحساب و در نهایت نارضایتی مهمان ایجاد شود. بنابراین، ارتباط و هماهنگی مؤثر پذیرش با سایر بخش‌های هتل اهمیت زیادی دارد. در ادامه، به برخی از مهم‌ترین ارتباطات اشاره می شود:

۱ ارتباط پذیرش با بخش خانه‌داری

بیشترین ارتباط بخش پذیرش با بخش خانه‌داری است. این ارتباط در موارد مختلفی انجام می‌شود که مهم‌ترین آنها عبارت‌اند از:

- **اعلام اتاق‌های آماده از طرف خانه داری به فرانت آفیس:** پس از تخلیه اتاق توسط مهمانان، کارکنان خانه‌داری موظف‌اند اتاق را نظافت کرده و ملزومات آن را تکمیل و شارژکنند.پس از پایان نظافت اتاق، سوپروایزر اتاق را بررسی می‌کند و در صورت تأیید، آماده بودن اتاق را به مدیرخانه‌داری اعلام می‌کند. مدیر خانه‌داری پس از اطمینان ازآماده بودن اتاق، باید به قسمت فرانت آفیس، قابل فروش بودن اتاق را اعلام کند. درهتل‌هایی که از سیستم‌های کامپیوتری استفاده می‌کنند، مدیرخانه‌داری می‌تواند مستقیماً با واردکردن کد مخصوص در سیستم، آماده بودن اتاق وضعیت آن را به «آماده» تغییر دهد و اتاق مذکور را روی رَک اتاق‌ها به‌عنوان اتاق آماده اعلام نماید.
- **اعلام شماره اتاق مهمان VIP از طرف پذیرش به خانه داری:** این کار از طریق فرم تشریفات که توسط **پذیرش** صادر می‌شود، انجام می‌گیرد. یک نسخه از این فرم به مدیرخانه‌داری تحویل داده می‌شود. مدیرخانه‌داری موظف است امکانات ویژه و ملزومات خاص موردنیاز مهمان را دراتاق مشخص شده قراردهد. درصورت نیاز به گل یا سایر اقلام ویژه، مدیر خانه‌داری باید دستور لازم را به اتاق گل جهت تهیه و تحویل گل به اتاق مورد نظر ابلاغ نماید.
- **اعلام اشیای جامانده مهمان از طرف خانه دار به پذیرش:** درصورتی جا ماندن وسیله‌ای از مهمان دراتاق هتل، کارکنان خانه‌داری موظف‌اند شیء مذکور را به سوپروایزر طبقه خود تحویل دهند؛ سوپروایزر نیز پس از ثبت مشخصات وسیله در فرم مربوطه آن را به اتاق اشیای گمشده تحویل داده و رسید دریافت می‌کند. نسخه دوم از فرم در بایگانی اتاق سوپروایزر نگهداری می‌شود و نسخه سوم به سرپرست خانه‌داری تحویل داده می‌شود. سرپرست خانه‌داری نیز برای اطلاع‌رسانی و ارسال شیء مذکور برای مهمان، هماهنگی‌های لازم را با بخش **پذیرش** انجام می‌دهد.

■ **ارائه گزارش خانه‌داری و مطابقت با رَک اتاق‌ها و رفع مغایرت:** کارکنان خانه‌داری موظف‌اند هرروز، دو بار گزارش وضعیت اتاق‌های تحت نظارت خود را تهیه و به سوپروایزر طبقه ارائه کنند. این گزارش در نهایت توسط مدیرخانه‌داری تهیه شده و یک نسخه از آن به مدیرفرانت‌آفیس تحویل داده می‌شود.
هرگونه مغایرت میان گزارش خانه‌داری با رک اتاق‌ها نشان دهنده اختلاف وضعیت واقعی اتاق‌ها و اطلاعات ثبت‌شده در بخش پذیرش است که قابل پیگیری و بسیار مهم می‌باشد.

■ **هماهنگی و ارتباط در مورد تورها:** یکی از گروه‌های مهم مهمانان هتل، افرادی هستند که به‌صورت گروهی و در قالب تور وارد هتل می‌شوند و درخواست‌های مشخصی دارند. با توجه به اینکه بخش بازاریابی و فروش اتاق‌ها زیرمجموعه فرانت آفیس هستند، اطلاعات مربوط به اسکان و پذیرایی این گروه از مهمانان دراختیار مدیرفرانت آفیس قرار می‌گیرد برای ارائه خدمات بهتر و عملکرد صحیح‌تر به این‌گونه مهمانان، باید اطلاعات لازم توسط بخش پذیرش در اختیار بخش خانه‌داری قرار داده شود تا مدیرخانه داری بتواند برای تأمین نیروی انسانی، وتقسیم وظایف آنها و تهیه ملزومات موردنیاز برنامه‌ریزی و اقدام نماید. ازجمله این اطلاعات که باید در اختیار بخش خانه‌داری قرار گیرد می‌توان به تاریخ ورود و خروج، تعداد نفرات، نوع اتاق، ساعت Chek out و Chek in، استفاده یا عدم استفاده از سرویس خدمات جانبی اشاره نمود.

■ **اعلام انواع اتاق‌های گروه‌های هواپیمایی از پذیرش به خانه‌دار:** مهمانان و کارکنان شرکت‌های هواپیمایی از جمله خدمه، مهمانداران، کادرپرواز و کارکنان امنیتی می‌باشند که به‌دلیل شرایط کاری خاص و حساسیت شغلی به محض ورود به هتل، از نظرخدمات رسانی به اتاق‌هایی آرام و بی سروصدا نیاز دارند. بنابراین بخش خانه‌داری در هنگام ورود این نوع مهمانان باید توجه ویژه‌ای به آرامش و آسایش آنان داشته باشد و از ایجاد سروصدا یا مزاحمت هنگام نظافت اتاق‌ها جلوگیری نماید.
مدت اقامت این‌گونه مهمانان کمتر از یک روز می‌باشد. همچنین، در مورد این مهمانان بررسی و کنترل کامل اتاق‌ها پیش از ورود گروه هواپیمایی بسیار مهم است.

■ **اعلام اتاق‌های خارج از سرویس:** ممکن است دریک اتاق آماده، نقص فنی یا مشکل تأسیساتی ایجاد شود که استفاده از آن اتاق را غیر ممکن کند. در چنین شرایطی، مدیرخانه داری موظف است موضوع را برای انجام تعمیرات به بخش مهندسی اعلام کند. همچنین از آنجا که این اتاق تا زمان رفع مشکل قابل فروش نیست، مدیر خانه‌داری باید وضعیت «خارج از سرویس» بودن اتاق را به بخش پذیرش اطلاع دهد تا از اختصاص دادن آن به مهمان جلوگیری شود.

■ **تعویض اتاق‌ها:** بهترین زمان برای تعویض اتاق پیش از ساعت تعیین‌شده برای Chek out است؛ زیرا تعویض اتاق مستلزم انجام مراحل کامل پروسه Chek in و Chek out می‌باشد. اگر تعویض اتاق یک مهمان عادی به کارکنان خانه‌داری اعلام شود، خانه‌دار موظف است مهمان را برای انجام مراحل تعویض اتاق به بخش پذیرش راهنمایی کند. در صورتی که درخواست تعویض اتاق مربوط به یک مهمان VIP باشد، خانه‌دار درخواست مهمان را از طریق سوپروایزر طبقه و مدیرخانه‌داری به بخش پذیرش اطلاع می‌دهد. در این شرایط، قسمت پذیرش می‌تواند بدون نیاز مراجعه مهمان به بخش پذیرش، مراحل تعویض اتاق را انجام دهد. پیش از تعویض نهایی اتاق، اتاق جدید باید به تأیید مهمان برسد. سپس جابه‌جایی وسایل مهمان با کمک **بل‌بوی** انجام می‌شود. همچنین، تغییر شماره اتاق باید از طریق فرم مربوطه به تمام بخش‌هایی که با مهمان در ارتباط هستند، اطلاع داده شود تا خدمات و اطلاعات مربوط به مهمان به‌درستی در اتاق جدید ارائه شود. اطلاعات مربوط به تعویض اتاق در سیستم نرم‌افزاری هتل نیز ثبت می‌شود.

■ **ارتباط با لاندری برای استفاده از یونیفرم کارکنان و لباس مهمان:** با توجه به اینکه محل نگهداری یونیفرم کارکنان، اتاق لنین‌روم است، شست‌وشو، تعویض و اصلاح یونیفرم‌ها از طریق بخش‌های لاندری و خیاط‌خانه انجام می‌شود، این بخش‌ها زیرنظر خانه‌داری عمل می‌کنند بنابراین کارکنان پذیرش در این خصوص ارتباط ویژه‌ای با خانه‌داری دارند. همچنین، درخواست مهمانان برای شست‌وشوی لباس که به بخش پذیرش ارائه می‌شود، باید به لاندری ارجاع داده شود تا اقدامات لازم برای دریافت، شست‌وشو و تحویل لباس انجام گیرد.

■ **اعلام اتاق‌های دارای مهمانان بدون اثاثیه یا با اثاثیه کم:** گاهی کارکنان خانه‌داری پس از بازدید روزانه اتاق‌ها، متوجه می‌شوند که مهمان اثاثیه‌ای در اتاق ندارد یا وسایل او بسیار کم است. در چنین شرایطی، خانه‌داری باید این موضوع را در گزارش وضعیت اتاق‌ها ثبت و به بخش پذیرش اعلام کند. ممکن است مهمان بدون اطلاع هتل را ترک کرده باشد و خروج خود را به پذیرش اعلام نکرده باشد یا کارکنان پذیرش چک اوت اتاق را ثبت نکرده باشند. همچنین، اگر مهمان هنوز به‌طور رسمی چک اوت نکرده باشد، این احتمال وجود دارد که بدون پرداخت هزینه‌های اقامت، هتل را ترک کند. پذیرش باید نسبت به دریافت کامل هزینه اقامت، وجه تضمین یا اطمینان از اعتبار مالی مهمان اقدام کند. گزارش خانه داری به پذیرش کمک می‌کند که این‌گونه موارد شناسایی و بررسی شوند تا در صورت نیاز، نسبت به دریافت کامل هزینه اقامت، وجه تضمین یا اطمینان از اعتبار مالی مهمان اقدام گردد. این نوع اتاق‌ها در گزارش خانه‌داری معمولاً با کدهای NL[1] یا SB[2] مشخص می‌شوند.



شکل ۱۳ــ ارتباط پذیرش با بخش‌های خانه‌داری، رستوران و تأسیسات

۱ـ No luggage ۲ـScanty Baggage

۲ ارتباط پذیرش با رستوران و کافی‌شاپ

بخش غذا و نوشیدنی یکی از بخش‌های اصلی و مهم هتل است که به‌طور مستقیم به مهمانان خدمات ارائه می‌دهد. در صورتی که مهمان به اطلاعاتی بابت منو و انواع رستوران‌های هتل و یا هزینه خدمات آنها نیاز داشته باشد، ارتباط لازم توسط پذیرش با آن بخش انجام و به اطلاع مهمان خواهد رسید. همچنین، کارکنان پذیرش باید در صورت نیاز، اطلاعاتی مانند ساعات فعالیت رستوران‌ها، ساعت سرو صبحانه، شماره تماس کافی‌شاپ و روم‌سرویس و سایر خدمات مرتبط با بخش غذا و نوشیدنی را در اختیار مهمان قرار دهند.

۳ هماهنگی پذیرش با حسابداری

بخش حسابداری مسئول کنترل امور مالی هتل است. مواردی مانند بررسی و تأیید واریزی‌های مهمان به حساب هتل، ثبت هزینه‌های اقامت مهمان، بررسی پرداخت‌ها وکنترل بدهی‌ها از موارد ارتباط بخش پذیرش با امور مالی و حسابداری است.

۴ هماهنگی پذیرش با حراست و امنیت هتل

هدف از ارتباط و هماهنگی میان بخش پذیرش و حراست، حفظ امنیت مهمانان، کارکنان و هتل است. از جمله مهمترین این موارد می‌توان به کنترل ورود و خروج افراد، اطلاع‌رسانی درباره موارد مشکوک و کمک در شرایط اضطراری اشاره کرد. به‌عنوان مثال اگر فردی که مهمان هتل نیست، بدون اجازه قصد ورود به اتاق یک مهمان را داشته باشد، پذیرش باید موضوع را به بخش حراست اطلاع دهد تا اقدامات لازم برای بررسی و حفظ امنیت انجام شود.

۵ هماهنگی پذیرش با بخش فنی و تأسیسات

بخش فنی مسئول تعمیرات و تجهیزات هتل است. در صورت بروز خرابی یا نقص در اتاق هتل، پذیرشگر باید موضوع را ثبت کرده و هماهنگی لازم را با بخش خانه‌داری و تأسیسات انجام دهد. به عنوان مثال اگر مهمان اعلام کند که کولر اتاق کار نمی‌کند؛ پذیرشگر باید درخواست مهمان را ثبت و موضوع را به بخش فنی و تأسیسات اطلاع دهد تا در سریع‌ترین زمان ممکن بررسی و برطرف شود.

۶ هماهنگی پذیرش با بخش رزرواسیون

رزرواسیون مسئول دریافت و ثبت درخواست‌های رزرو پیش از ورود مهمانان به هتل است. پذیرش و رزرواسیون برای هماهنگی ورود مهمانان با یکدیگر در ارتباط هستند. برخی از مهم‌ترین موارد این ارتباط شامل انتقال اطلاعات رزروها به بخش پذیرش، بررسی تاریخ ورود و خروج مهمانان دارای رزرو و آماده‌سازی اتاق مهمانان دارای رزرو می‌باشد.

۷ هماهنگی پذیرش با بخش کانسیرج

مواردی مانند راهنمایی و همراهی مهمان به اتاق، جابه‌جایی وسایل و چمدان‌های مهمان، هماهنگی برای گرفتن تاکسی برای مهمان، تهیه برخی اقلام موردنیاز و درخواستی مهمان از موارد ارتباط پذیرش با کانسیرج می‌باشد.




شکل ۱۴ــ نمونه‌هایی از فعالیت‌های بخش کانسیرج هتل

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در گروه‌های دونفره، موقعیت‌های مختلف ارتباط و هماهنگی میان پذیرش و سایر بخش‌های هتل را به‌صورت ایفای نقش در نقش‌های «پذیرشگر» و «مسئول بخش» تمرین کنند. در این فعالیت، هنرجویان باید نحوه انتقال درخواست‌ها، ارائه اطلاعات و پیگیری امور را به‌درستی تمرین کنند.

در بخش پذیرش هتل، یکی از وظایف مهم پذیرشگر، **کنترل و بررسی وضعیت اقامت مهمانان** است. گاهی ممکن است وضعیت واقعی مهمان با اطلاعات ثبت‌شده در سیستم هتل مطابقت نداشته باشد. دو مورد مهم در این زمینه عبارت از **مهمان اسلیپ اوت (Sleep Out) و مهمان نوشو (No Show)** هستند.

۱ مهمان اسلیپ اوت چه کسی است؟ وظایف پذیرشگر در مورد این مهمان چیست؟

اسلیپ اوت به مهمانی گفته می‌شود که اتاق هتل همچنان در اختیار اوست، اما یک یا چند شب را در اتاق خود سپری نمی‌کند و خارج از هتل اقامت دارد. یعنی اتاق به نام مهمان ثبت شده است و هزینه اقامت را نیز پرداخت می‌کند اما از اتاق استفاده نکرده یا شب را خارج از هتل گذرانده است. به عنوان مثال آقای احمدی اتاق شماره ۳۰۲ را برای ۵ شب رزرو کرده است. او در شب سوم برای دیدار با خانواده خود به منزل آنان می‌رود و شب را در هتل سپری نمی‌کند؛ بااین‌حال، اتاق همچنان در اختیار اوست.

شناسایی و گزارش مهمانان اسلیپ‌اوت از چند جهت اهمیت دارد؛ اول اینکه ممکن است غیبت مهمان به دلیل بروز حادثه یا مشکل خاصی باشد. بنابراین، در صورت طولانی شدن غیبت یا وجود شرایط غیرعادی، هتل باید موضوع را بررسی و پیگیری کند. دوم ثبت دقیق وضعیت مهمان در سیستم و گزارش‌های هتل، برای حفظ اطلاعات صحیح درباره وضعیت اتاق و اقامت مهمان ضروری است زیرا از نظر قانونی مهمان می‌تواند ادعا کند که در طول شب در هتل بوده است اما ممکن است در خارج از محیط هتل، اقدام به کار غیرقانونی نماید و بعداً مراجع قانونی در این خصوص از هتل استعلام کنند.

در این موارد پذیرشگر باید وضعیت مهمان را بررسی و اطلاعات مربوط به اقامت او را با دقت کنترل کند. از جمله مواردی که باید بررسی شود: آیا مهمان واقعاً در هتل حضور دارد؟آیا کلید یا کارت اتاق در اختیار مهمان است؟ آیا اتاق همچنان برای او نگه داشته شده است و در اختیار او قرار دارد؟ آیا وسایل شخصی مهمان در

اتاق وجود دارد؟سپس پذیرشگر باید با بخش خانه‌داری هماهنگ کند تا وضعیت اتاق و وجود یا عدم وجود وسایل مهمان بررسی شود.
در پایان، نتیجه بررسی باید در دفتر گزارش شیفت ثبت و به شیفت بعد منتقل شود. اگر مهمان در شیفت صبح همچنان به هتل بازنگشته باشد و شرایط نیاز به پیگیری داشته باشد، کارکنان پذیرش می‌توانند از طریق شماره‌های تماس ثبت‌شده با او ارتباط برقرار کنند. در صورت عدم امکان برقراری ارتباط و وجود شرایط مشکوک یا غیرعادی، موضوع باید مطابق مقررات هتل و ضوابط مربوط به پلیس اماکن عمومی اطلاع داده و پیگیری شود.

۲ مهمان نوشو (No Show) و وظیفه پذیرشگر در قبال او

نوشو به مهمانی گفته می‌شود که اتاق هتل را رزرو کرده است، اما در زمان تعیین‌شده برای ورود به هتل بدون اطلاع قبلی به هتل مراجعه نمی‌کند. در این حالت، رزرو مهمان در سیستم ثبت شده و اتاق برای او نگه داشته شده است.
به عنوان مثال خانم رضایی برای تاریخ ۱۰ مرداد یک اتاق در هتل رزرو کرده است، اما در تاریخ تعیین‌شده به هتل مراجعه نمی‌کند و پیش از آن نیز درباره عدم حضور خود اطلاع‌رسانی نکرده است.
در صورت عدم مراجعه مهمان، پذیرشگر باید ابتدا اطلاعات رزرو او را بررسی کند. این اطلاعات شامل تاریخ ورود، نوع رزرو، شرایط کنسلی و وضعیت پرداخت است. هنگام ثبت رزرو، معمولاً از مهمان درخواست می‌شود در صورتی که قصد دارد پس از ساعت ۲۰ وارد هتل شود، موضوع را به هتل اطلاع دهد. بنابراین، پذیرشگر باید زمان ورود مورد انتظار مهمان را نیز بررسی کند و پس از بررسی اطلاعات رزرو، پذیرشگر می‌تواند در صورت نیاز با مهمان تماس بگیرد تا علت عدم مراجعه او مشخص شود.
در صورتی‌که هزینه یک شب را پرداخت کرده باشد هزینه یک شب اقامت مهمان شارژ شده و اتاق تا ساعت ۱۲ ظهر روز بعد برای مهمان رزرو نگه داشته می‌شود. نحوه برخورد با رزرو نوشو، به شرایط رزرو و مقررات هتل بستگی دارد. برای مثال، در صورتی که رزرو بدون پیش‌پرداخت یا تضمین باشد، ممکن است پس از گذشت زمان تعیین‌شده، رزرو لغو و اتاق برای فروش مجدد آزاد شود. در صورتی که هزینه یک شب اقامت از قبل پرداخت یا رزرو تضمین شده باشد، مطابق مقررات هتل هزینه یک شب اقامت محاسبه و اتاق تا ساعت مشخصی از روز بعد برای مهمان نگه داشته می‌شود. اگر مهمان اعلام کند که قصد استفاده از رزرو را ندارد یا تا زمان تعیین‌شده مراجعه نکند، اتاق می‌تواند مطابق مقررات هتل برای فروش مجدد آزاد شود. در نهایت پذیرشگر باید شماره اتاق و نام مهمانان نوشو و اسلیپ اوت را در گزارش شیفت ثبت و موضوع را به شیفت بعد منتقل کند. همچنین، وضعیت مربوطه باید در سیستم نرم‌افزاری هتل نیز ثبت شود تا اطلاعات اقامت مهمانان به‌درستی به‌روزرسانی و پیگیری شود.

ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	عملیات حین اقامت مهمان	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : گروهی زمان: ۱۰دقیقه ابزار: نرم‌افزار هتلی. سناریو مبنی بر یک درخواست خاص مهمان مثل تعویض اتاق	آزمون شفاهی و عملکردی	پاسخ گویی صحیح و پیگیری لازم برای تعویض اتاق، مهمانان اسلیپ اوت و نوشو	۳	
				پاسخ گویی صحیح و پیگیری لازم برای تعویض اتاق، مهمانان اسلیپ اوت	۲	
				تهیه لیست مهمانان اسلیپ اوت و نوشو و انجام اقدامات لازم	۱	

گزارش‌های پایان شیفت پذیرشگر هتل

در هتل، کارکنان بخش پذیرش به‌صورت شیفتی فعالیت می‌کنند؛ یعنی اغلب یک پذیرشگر در شیفت صبح کار می‌کند و پذیرشگر دیگری در شیفت عصر یا شب جایگزین او می‌شود.
برای ادامه فعالیت بخش پذیرش بدون وقفه و بروز مشکل، پذیرشگر باید پیش از پایان شیفت، گزارش‌های لازم را تهیه و اطلاعات مهم مربوط به مهمانان، درخواست‌ها و امور در حال پیگیری را به پذیرشگر شیفت بعد منتقل کند. به این فرایند تحویل شیفت[۱] گفته می‌شود.
گزارش پایان شیفت به پذیرشگر شیفت بعد کمک می‌کند از رویدادها و اقدامات انجام‌شده در شیفت قبل مطلع باشد، درخواست‌های مهمانان را به‌موقع پیگیری کند و از فراموش شدن امور مهم جلوگیری شود. همچنین، ثبت و انتقال دقیق اطلاعات، احتمال بروز خطا در حساب‌ها و سایر امور مرتبط با مهمانان را کاهش داده و موجب هماهنگی بیشتر میان کارکنان پذیرش می‌شود.

مهم‌ترین گزارش‌های پایان شیفت پذیرشگر

در بخش پذیرش هتل، گزارش‌های متعددی تهیه و ثبت می‌شود که هرکدام از جهات مختلف اهمیت دارند. این گزارش‌ها در برخی موارد برای بخش‌های مختلف هتل و در برخی موارد برای نهادهای نظارتی خارج از هتل تهیه و ارسال می‌شوند. برخی گزارش‌ها مانند گزارش اتفاقات شیفت و گزارش تحویل شیفت، به‌صورت دستی تهیه و به کارکنان یا مسئولان شیفت تحویل داده می‌شوند. برخی دیگر، مانند گزارش‌های اداره اماکن عمومی یا پلیس، از طریق سامانه‌های مربوطه به صورت سیستمی تهیه و ارسال می‌شوند. در ادامه، به برخی از مهم‌ترین گزارش‌های بخش پذیرش اشاره می‌شود.

۱ **گزارش ورود و خروج مهمانان**[۲]: این گزارش شامل اطلاعات مهمانانی است که در همان روز وارد هتل شده‌اند یا هتل را ترک کرده‌اند. گزارش ورود و خروج به‌صورت سیستمی قابل تهیه و کنترل است و در دفتر گزارش پذیرش نیز ثبت می‌شود. اطلاعات این گزارش، حداقل شامل نام مهمان، شماره اتاق یا شماره رجیسترکارت و وضعیت پرداخت است.

۲ **گزارش وضعیت اتاق‌ها:** گزارش رک اتاق‌ها نشان می‌دهد هر یک از اتاق‌های هتل چه وضعیتی دارند. امروزه این اطلاعات به‌صورت سیستمی و از طریق نرم‌افزار هتل، به‌صورت لحظه‌ای قابل مشاهده و کنترل است و کارکنان پذیرش در هر شیفت از آن استفاده می‌کنند.

۱ـ Shift Handover ۲ـ Arrival & Departure Report

گزارش رک اتاق‌ها در نرم افزار هتلی اطلاعاتی درباره وضعیت هر اتاق در اختیار پذیرشگر قرار می‌دهد. برخی از وضعیت‌های رایج اتاق‌ها عبارت‌اند از:

- نمونه وضعیت‌ها
- خالی و آماده فروش[۱]
- خالی ولی نیازمند نظافت[۲]
- اشغال‌شده [۳]
- رزرو شده [۴]
- خارج از سرویس[۵]

نمونه‌ای از گزارش رک اتاق‌ها در نرم‌افزار هتلی در تصویر زیر ارائه شده است.



شکل ۱۵ـ نمونه‌ای از رک اتاق‌ها در نرم‌افزار پذیرش

۳ **گزارش مهمانان مقیم:** این گزارش مربوط به مهمانانی است که در حال حاضر در هتل اقامت دارند. گزارش مهمانان مقیم به‌صورت سیستمی قابل مشاهده و کنترل است و اطلاعاتی مانند **نام مهمان، شماره اتاق، تعداد شب‌های اقامت و تاریخ خروج** را شامل می‌شود.

در صورتی که مهمان اتاقی درخواست ویژه‌ای، مانند **تخت اضافه یا سرویس بیدارباش** داشته باشد، این درخواست باید در دفتر تحویل شیفت و گزارش وقایع روزانه پذیرش ثبت شود تا در زمان مقرر پیگیری و اجرا شود.

۱ـ Vacant Clean
۲ـ Vacant Dirty
۳ـ Occupied
۴ـ Reserved
۵ـ Out of Order

۴ **گزارش مهمانان VIP:** از آنجایی که مهمانان ویژه نیاز به توجه و خدمات بیشتری دارند و عملکرد بخش‌های مختلف هتل در مورد این مهمانان متفاوت است، اطلاعات این مهمانان باید در دفتر گزارش پذیرش ثبت و به شیفت بعد منتقل شود. این اطلاعات شامل نام مهمان VIP، شماره اتاق، خدمات ویژه مورد نیاز و هماهنگی‌های انجام شده است. برای مثال، آماده‌سازی اتاق و هماهنگی با بخش‌های خانه‌داری، رستوران و سایر بخش‌های مرتبط باید در گزارش ثبت شود تا اقدامات لازم به‌موقع انجام گیرد.

۵ **گزارش مشکلات و درخواست‌های مهمانان:** در این گزارش درخواست‌ها و مواردی ثبت می‌شوند که هنوز انجام نشده‌اند یا نیاز به پیگیری دارند. پذیرش موظف است درخواست‌های مهمان را تا حد امکان در همان شیفت پیگیری و برطرف کند اما برخی مواقع انجام این موارد نیاز به زمان داشته و به شیفت بعد منتقل می‌شود در چنین مواردی، پذیرشگر باید درخواست، اقدامات انجام‌شده و وضعیت پیگیری را در دفتر گزارش ثبت کند تا پذیرشگر شیفت بعد از موضوع مطلع شده و پیگیری آن را ادامه دهد.

برخی از این درخواست‌ها مانند درخواست حوله اضافه، تنظیم تلویزیون یا تجهیزات اتاق، رفع مشکل سرمایش یا گرمایش و یا درخواست نظافت اتاق است. به عنوان مثال آقای احمدی، مهمان اتاق ۳۰۸، درخواست تعمیر کولر اتاق را مطرح کرده و موضوع به بخش فنی و تأسیسات اعلام شده، اما تعمیر هنوز انجام نشده است. پذیرشگر باید این موضوع را در دفتر گزارش ثبت کند تا در شیفت بعد پیگیری شود.

۶ **گزارش اسلیپ اوت و نوشو:** در خصوص مهمانان اسلیپ اوت و نوشو در بخش قبلی توضیح داده شد. پذیرشگر باید وضعیت این مهمانان را نیز در دفتر گزارش پذیرش ثبت کند. ثبت دقیق این اطلاعات برای کنترل وضعیت اتاق‌ها، پیگیری وضعیت اقامت مهمانان و مدیریت درآمد هتل اهمیت دارد.

۷ **گزارش رزروهای آینده:** این گزارش مربوط به مهمانانی است که در روزهای آینده وارد هتل می‌شوند. معمولاً در پذیرش شیفت شب این گزارش از سیستم دریافت و ضمیمه دفتر گزارش می‌شود تا کارکنان پذیرش روز با توجه به آن اقدام به فروش اتاق‌ها نمایند. اطلاعات این بخش شامل نام مهمان، نوع اتاق و تعداد نفرات و درخواست‌های خاص ایشان می‌باشد. به‌طور مثال آقای مسعودی برای فردا دو اتاق دوتخته دبل درخواست کرده است و تأکید دارد که اتاق‌ها در یک طبقه و ترجیحاً در کنار یکدیگر قرار داشته باشند.

۸ **گزارش دفتر وقایع شیفت**[1]: یکی از مهم‌ترین گزارش‌های بخش پذیرش، گزارشی است که به‌صورت روزانه و توسط هر شیفت در دفتر وقایع شیفت یادداشت می‌شود. در این گزارش اطلاعاتی راجع به اتفاقات مهم شیفت، مشکلات پیش‌آمده، کارهای انجام‌شده و مواردی که باید پیگیری شوند ثبت می‌شود. اغلب پذیرشگران لیست اتاق‌های چک این و چک اوت شده و اتاق‌های مهمانان ویژه و رزروهای مراجعه شده و باقی مانده را نیز در گزارش می‌نویسند. البته این گزارشات به‌صورت آنلاین روی سیستم نرم‌افزاری هتل به‌صورت لحظه‌ای موجود است.

۹ **گزارش اماکن عمومی یا پلیس:** این گزارش شامل اطلاعات مهمانانی است که در همان روز وارد هتل شده‌اند یا هتل را ترک کرده‌اند. اطلاعات مهمانان ایرانی و خارجی در این گزارش به تفکیک ثبت می‌شود. گزارش مذکور توسط نرم‌افزار هتل و بر اساس اطلاعات ثبت‌شده در رجیسترکارت تهیه می‌شود. این گزارش معمولاً توسط پذیرشگر شیفت شب آماده و به‌صورت برخط برای اداره پلیس ارسال می‌شود. اداره اماکن عمومی نیروی انتظامی یکی از بخش‌های نیروی انتظامی است که وظایفی در زمینه نظارت بر اماکن عمومی و واحدهای اقامتی دارد. در برخی موارد، مأموران این اداره به‌صورت حضوری به هتل‌ها و سایر واحدهای اقامتی

۱ـ Log Book

مراجعه کرده و مدارک شناسایی مهمانان، به‌ویژه مهمانان خارجی، را بررسی می‌کنند. این بررسی ممکن است بر اساس اطلاعات ثبت‌شده و گزارش‌های ارسال‌شده توسط هتل انجام شود. بنابراین، دقت پذیرشگر در ثبت اطلاعات مهمانان و بررسی مدارک شناسایی اهمیت زیادی دارد؛ زیرا وجود اشتباه یا مغایرت در اطلاعات می‌تواند برای هتل مشکلاتی ایجاد کند. در صورتی که پذیرشگر درباره صحت یا کامل بودن مدارک شناسایی مهمان ابهامی داشته باشد، باید موضوع را مطابق مقررات هتل و از طریق مسئول مربوطه پیگیری و در صورت نیاز با کارکنان این اداره هماهنگ نماید.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان به‌طور فرضی یک گزارش عملکرد برای یک شیفت پذیرش را تهیه و به هنرآموز تحویل دهند.

بررسی دقیق اطلاعات بخش پذیرش

کارکنان پذیرش هنگام شروع به کار باید اطلاعات جامعی درباره وضعیت هتل، مهمانان و امور جاری بخش پذیرش کسب کنند. بخش زیادی از این اطلاعات از نرم افزار پذیرش هتل قابل دریافت و بررسی است و برخی اطلاعات دیگر نیز باید از کارکنان یا مسئولان بخش‌های مرتبط هتل دریافت شود.

این اطلاعات شامل موارد زیر است:

- لیست ورود و خروج مهمانان.
- درصد اِشغال هتل، اتاق‌های قابل واگذاری، اتاق‌های تعویض شده.
- مهمانان خیلی مهم VIP و مهمانان با نیازهای خاص.
- لیست مهمانان شامل نام و شمارهٔ اتاق.
- آخرین صورت‌حساب مهمانان و مهمانانی که نقدی تسویه حساب می‌کنند.
- آخرین صورت‌حساب مهمانانی که بدهی بالایی دارند.
- زنگ بیدار باش با تلفن اتاق ها.
- کارکنان حاضر در هتل و داشتن شماره تلفن آنها.
- برگزاری مراسم کنفراس‌های روز جاری در هتل.
- مرتب نمودن محل کار: (تمیزی و مرتب بودن پذیرش، هتل را در نظر مهمانان و مراجعین منظم و آراسته‌تر جلوه می‌کند).
- تکمیل وسایل مورد نیاز در جلوی میز پذیرش.
- اطمینان از سالم و آماده به کار بودن وسایل، بروشورها و کارت ویزیت.

محرمانه نگه داشتن اطلاعات مربوط به هتل و مهمانان آن

کارکنان فِرانت آفیس به اقتضای موقعیت شغلی خود به اطلاعاتی مانند درصد اشغال هتل، آمار و ارقام فروش هتل و وضعیت آماده بودن اتاق‌ها و اطلاعات مهمانان دسترسی دارند. حفظ محرمانگی این اطلاعات از الزامات شغلی کارکنان فرانت‌آفیس است و این اطلاعات نباید در اختیار افراد غیرمجاز قرار گیرد.

محرمانگی اطلاعات اتاق‌ها و رزروهای هتل شامل:

- تعداد و وضعیت اتاق‌های قابل واگذاری.

- مزایای خاص اتاق‌ها مانند غیر سیگاری بودن یا اتاق‌هایی با داشتن چشم‌انداز و موقعیت خاص.
- تعداد رِزروهای بدون ضمانت هتل.
- اتاق‌های نگه داشته شده برای گروه‌ها.
- وضعیت اتاق‌های خارج از سرویس.
- گزارش وضعیت اتاق‌ها و مغایرت میان وضعیت واقعی اتاق‌ها که توسط خانه‌داری مشاهده می‌شود و وضعیت ثبت‌شده در سیستم پذیرش
- هرگونه مغایرت میان اطلاعات ثبت‌شده در سیستم و وضعیت واقعی اتاق‌ها
- مغایرت قیمت اتاق و تعداد مهمانان مقیم آن.
- اختلاف در تاریخ خروج مهمانان.
- اشتباه یا مغایرت در نام مهمانان.
- اطلاعات مربوط به مهمانانی که بدون پرداخت صورت‌حساب هتل را ترک نموده‌اند.[1]

فعالیت کلاسی

فرض کنید کارمند شیفت جدید در بخش پذیرش، بدون بررسی دقیق دفتر گزارش و اطلاعات سیستم، شیفت خود را آغاز کند و در پایان شیفت نیز اطلاعات مهم را به‌درستی ثبت نکند. به نظر شما این کار چه پیامدهایی برای هتل و مهمانان خواهد داشت؟ دو مورد از مهم‌ترین پیامدها را بیان کرده و راهکار خود را برای جلوگیری از آن توضیح دهید.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در گروه‌های ۳ نفره، با نظارت هنرآموز فرایند تحویل شیفت در بخش پذیرش را شبیه‌سازی کنند. یک نفر نقش کارمند شیفت قبلی، نفر دوم کارمند شیفت جدید و نفر سوم ناظر را بر عهده بگیرد. کارمند شیفت قبلی اطلاعات مربوط به وضعیت اتاق‌ها، ورود و خروج مهمانان، رزروها، درخواست‌های مهمانان و موارد پیگیری‌نشده را به همکار خود تحویل دهد. سپس کارمند شیفت جدید اطلاعات را بررسی و موارد مهم را در دفتر گزارش یا فرم تحویل شیفت ثبت کند. در پایان، گروه توضیح دهد کدام اطلاعات محرمانه است و نباید در اختیار افراد غیرمجاز قرار گیرد.

ارزشیابی مرحله پنجم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	تنظیم گزارش	محل آزمون : کارگاه هنرستان نوع آزمون : گروهی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: فرم گزارش	آزمون عملکردی گزارش کار	تهیه گزارش‌های لازم به مدیریت و اماکن و انتقال اطلاعات به شیفت بعدی	۳	
				تهیه گزارش لازم به مدیریت و انتقال اطلاعات به شیفت بعدی	۲	
				انتقال اطلاعات به شیفت بعدی	۱	

۱ـ Skipper Guest

ارزشیابی شایستگی عملیات ورود مهمان

نام و نام خانوادگی:		شماره ملی:			تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	**حرفه:**	متصدیان خدمات سفر	**کدپیمانه/پودمان:**	۵۱۱۱۱۲۰۲۲	**استاندارد عملکرد:** اجرای عملیات پذیرش مهمان بر اساس مدارک هویتی و دستورالعمل مربوطه و نرخ‌های اعلام شده و درخواست مهمان و ثبت اطلاعات در رایانه
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۲	**وظیفه شغل:**	امور اقامتی و انبار	**سطح صلاحیت:**	L۲	
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۲۲۱	**کار:**	عملیات ورود مهمان	**سطح شایستگی:**	مهارت	

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار پذیرش هتل	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: فرم‌های پذیرش	آزمون عملکردی فرم	کنترل ابزار و فرم‌ها و تکمیل فرم‌های پذیرش براساس قوانین	۳	
				کنترل ابزار و فرم‌ها و تکمیل فرم رجیستر کارت در صورت لزوم	۲	
				کنترل ابزار و فرم‌های مورد نیاز	۱	
۲	دریافت و کنترل اسناد هویت و محرمیت	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: اسناد شناسایی	آزمون شفاهی و عملکردی	کنترل صحیح اسناد هویتی و هویت و محرمیت براساس اسناد ارائه شده	۳	
				کنترل صحیح اسناد هویتی و هویت براساس اسناد ارائه شده	۲	
				کنترل صحیح اسناد و محرمیت براساس اسناد ارائه شده	۱	
۳	عملیات ورود مهمان	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: رک پذیرش در نرم افزار، پنس طبقات	آزمون شفاهی و عملکردی	انتخاب صحیح اتاق و تخفیف‌ها و کنترل رجیستر کارت و ثبت در سیستم	۳	
				انتخاب صحیح اتاق و کنترل رجیستر کارت و ثبت سیستم	۲	
				کنترل رجیستر کارت و ثبت سیستم	۱	
۴	عملیات حین اقامت مهمان	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی زمان: ۱۰دقیقه ابزار: نرم‌افزار هتلی. سناریوی مبنی بر یک درخواست خاص مهمان مثل تعویض اتاق	آزمون شفاهی و عملکردی	پاسخ‌گویی صحیح و پیگیری لازم برای تعویض اتاق، مهمانان اسلیپ اوت و نوشو	۳	
				پاسخ‌گویی صحیح و پیگیری لازم برای تعویض اتاق، مهمانان اسلیپ اوت	۲	
				تهیه لیست مهمانان اسلیپ اوت و نوشو	۱	
۵	تنظیم گزارش	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: فرم گزارش	آزمون عملکردی گزارش کار	تهیه گزارش‌های لازم به مدیریت و اماکن و انتقال اطلاعات به شیفت بعدی	۳	
				تهیه گزارش لازم به مدیریت و انتقال اطلاعات به شیفت بعدی	۲	
				انتقال اطلاعات به شیفت بعدی	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت دقت و مسئولیت‌پذیری در انتخاب فرم پذیرش ۲ـ رعایت امانتداری و صداقت و مسئولیت‌پذیری در کنترل هویت و محرمیت ۳ـ داشتن درک درست از سیستم سازمانی در انتخاب صحیح اتاق و مدیریت زمان ۴ـ رعایت دقت و مسئولیت‌پذیری و صداقت در تهیه گزارش و انتقال اطلاعات		همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت بند۲و۳	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ **معیار شایستگی انجام کار:**
- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۲ و ۳ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ **تعریف سطوح شایستگی:** صرف‌نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳ **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها

۴ **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

واحد یادگیری ۲

اطلاع‌رسانی و پاسخ‌گویی



انتظار می‌رود هنرجو در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهد

۱ جایگاه اطلاعات در چارت سازمانی هتل چگونه است و این بخش چه اهمیتی دارد؟
۲ وظایف تخصصی بخش اطلاعات و پاسخ‌گویی چیست؟
۳ کارکنان بخش اطلاعات چه اطلاعاتی را باید به مهمانان منتقل کنند؟
۴ نحوه پاسخ‌گویی به تلفن‌های ورودی، خروجی و داخلی چگونه است؟
۵ نحوه دریافت و تحویل پیام برای مهمان چگونه است؟

استاندارد عملکرد

ارائه خدمات اطلاع‌رسانی و پاسخ‌گویی تماس‌ها وکلیدداری و پیام‌رسانی به مهمانان بر اساس دستورالعمل هتلی با استفاده از ابزار مربوطه

مقدمه

بخش اطلاعات یکی از بخش‌های مهم فرانت آفیس هتل است و نقش مؤثری در راهنمایی و پاسخ‌گویی به مهمانان دارد. کارکنان این بخش معمولاً از نخستین افرادی هستند که مهمان برای دریافت اطلاعات و راهنمایی به آنها مراجعه می‌کند و به همین علت این بخش در میز پذیرش در نزدیک‌ترین قسمت به درب ورودی قرار می‌گیرد تا اولین برخورد مراجعه‌کننده با این بخش از میز پذیرش باشد. ارائه اطلاعات صحیح درباره خدمات هتل، جاذبه‌های گردشگری شهر، مسیرها و وسایل حمل‌ونقل از مهم‌ترین وظایف بخش اطلاعات است. این بخش همچنین در پاسخ‌گویی به تماس‌های تلفنی، دریافت و انتقال پیام‌ها و راهنمایی مهمانان نقش دارد. کارکنان اطلاعات باید با بخش‌های مختلف هتل ارتباط و همکاری مناسبی داشته باشند تا بتوانند درخواست‌های مهمانان را به‌درستی پیگیری کنند. برخورد مؤدبانه، صبر، دقت و توانایی برقراری ارتباط مناسب از ویژگی‌های مهم کارکنان این بخش است. ارائه اطلاعات دقیق و به‌موقع می‌تواند باعث آسایش بیشتر مهمان و افزایش رضایت او از اقامت در هتل شود. به همین دلیل، بخش اطلاعات را می‌توان یکی از مراکز مهم ارتباطی و راهنمایی مهمانان در هتل دانست. هنرجویان با مطالعه و فراگیری مطالب این بخش قادرخواهند بود به عنوان یک متصدی اطلاعات در پذیرش هتل مشغول به فعالیت و خدمات ارائه نمایند.

وظایف اصلی واحد اطلاعات[1]

جایگاه واحد اطلاع‌رسانی یا اطلاعات اولین واحد از میز پذیرش نسبت به درب ورودی می‌باشد تا بتواند به افرادی که وارد هتل می‌شوند و نیازی به دریافت اطلاعات دارند خدمات‌رسانی نماید. این واحد دارای چهار وظیفهٔ اصلی اطلاع‌رسانی، کلیدداری و پیام‌رسانی و پاسخ‌گویی تلفنی و حضوری می‌باشد.



شکل ۱۶ـ تحویل کارت کلید اتاق توسط متصدی اطلاعات به مهمان

۱ـ Information

یکی از وظایف اطلاعات تحویل دادن کلید به مهمان و تحویل گرفتن آن از مهمان در طی اقامتشان است. این واحد به‌دلیل حجم کاری کم وظیفهٔ این امر را بر عهده دارد. بدین صورت که به‌دلیل حجم کاری پذیرش تحویل گرفتن و تحویل دادن کلید در زمان‌های نامشخص و پراکنده باعث ایجاد مشکل در سرویس‌دهی به مهمان می‌گردد لذا این امر به‌عهدهٔ اطلاعات می‌باشد. در برخی از هتل‌ها جایگاهی برای قراردادن کلیدها روی میز پذیرش، در نظر گرفته می‌شود که این امر از نظر تشریفات هتلی صحیح نیست. گرچه امروزه اکثر هتل‌ها از کلیدکارت استفاده کرده و اجباری برای تحویل دادن یا گرفتن کلید کارت‌ها در هتل توسط مهمان وجود ندارد اما گاهی مهمان به دلایلی مانند وجود یک کارت کلید برای اتاق دو تخته و یا نیاز به حفظ کارت کلید در میز پذیرش، کلید خود را به این بخش تحویل می‌دهد. متصدی اطلاعات باید در زمان تحویل کلید به مهمان نکات امنیتی را رعایت کرده و کلید را به مهمان همان اتاق با بررسی نام مهمان تحویل نماید. همچنین باید نسبت به بخش‌های مختلف و مرتبط هتل با مهمان، اطلاعات کاملی داشته باشد. این اطلاعات شامل ساعات کار و خدمات قابل ارائه در آنجا برای مهمانان می‌باشد. ساعت کار این بخش‌ها با توجه به نوع و درجه هتل ممکن است متفاوت باشد، اما به طور معمول خدمات مهم هتل به شکل زیر ارائه شده و متصدی اطلاعات باید از شرایط فعالیت آنها مطلع باشد:

۱ بخش پذیرش و اطلاعات فرانت آفیس

بخش پذیرش و اطلاعات یکی از مهم‌ترین بخش‌های هتل است و در بسیاری از هتل‌ها به صورت ۲۴ ساعته فعالیت می‌کند. مهم‌ترین خدمات این بخش عبارت‌اند از: پذیرش و ثبت ورود مهمان، تحویل اتاق، راهنمایی مهمان، پاسخ‌گویی به درخواست‌ها، ارائه اطلاعات، رسیدگی به امور اقامت و انجام مراحل تسویه‌حساب و خروج مهمان است. کارکنان بخش اطلاعات، پاسخ‌گوی سؤالات مهمانان درباره خدمات هتل، مکان‌های دیدنی، مسیرها، وسایل حمل‌ونقل و سایر موضوعات مورد نیاز می‌باشند. همچنین ممکن است پیام‌ها و نامه‌های مهمانان را دریافت و تحویل دهند.

۲ صندوق

بخش صندوق معمولاً به صورت شبانه‌روزی یا در ساعات مشخص شیفت‌های هتل فعالیت می‌کند. از مهم‌ترین خدمات آن می‌توان به دریافت هزینه اقامت و خدمات، ثبت پرداخت‌ها، انجام امور مالی مهمان و کمک به انجام مراحل تسویه‌حساب اشاره کرد.

۳ خانه‌داری

بخش خانه‌داری معمولاً در تمام ساعات شبانه‌روز و به صورت شیفتی فعالیت می‌کند، اما بیشترین فعالیت آن در ساعات روز است. وظایف این بخش شامل نظافت اتاق‌ها و فضاهای عمومی، تعویض ملحفه و حوله، آماده‌سازی اتاق برای ورود مهمان و تأمین وسایل مورد نیاز اتاق است.

۴ رستوران

ساعت کار رستوران هتل با توجه به برنامه هتل متفاوت است. رستوران خدمات تهیه و سرو غذا و نوشیدنی را به مهمانان در ساعات خاصی ارائه می‌دهد مثلاً خدمات سرو صبحانه در اغلب هتل‌ها از ساعت ۷ صبح شروع و تا ساعت ۱۰ صبح ادامه دارد اما ممکن است در برخی از هتل‌های دیگر متفاوت باشد.

۵ کافی‌شاپ

کافی‌شاپ معمولاً از صبح تا شب و در برخی هتل‌ها تا ساعات پایانی شب فعالیت دارد. خدمات این بخش شامل ارائه انواع نوشیدنی‌های گرم و سرد، کیک، دسر و میان‌وعده است.



شکل ۱۷ــ وظایف بخش اطلاعات در فرانت آفیس

۶ روم‌سرویس

در بسیاری از هتل‌های چهار و پنج ستاره خدمات روم‌سرویس به صورت ۲۴ ساعته می‌باشد. مهمان می‌تواند غذا، نوشیدنی را از طریق تلفن اتاق درخواست کند تا به اتاق او ارسال شود.

۷ بخش نگهداری و تأسیسات

این بخش معمولاً به صورت شیفتی و آماده‌باش فعالیت می‌کند. کارکنان تأسیسات مسئول نگهداری و تعمیر تجهیزات هتل مانند سیستم برق، آب، گرمایش، سرمایش، آسانسور و سایر تجهیزات هستند.

۸ بخش کانسیرج

بخش کانسیرج در هتل‌های چهار و پنج ستاره معمولاً به صورت ۲۴ ساعته فعالیت می‌کند. وظیفه اصلی این بخش ارائه اطلاعات در مورد جاذبه‌ها و تورهای گردشگری، راهنمایی مهمانان به اتاق در زمان چک این، نگهداری وسایل و چمدان‌های ایشان در اتاق چمدان، تهیه برخی ملزومات مورد نیاز مهمان مانند روزنامه و... است.

۹ بخش تفریحات و ورزشی

این بخش در هتل‌های مختلف و با درجات مختلف دارای خدمات متفاوتی است. ساعات کار استخر، سونا، جکوزی، سالن بدنسازی و ماساژ و مجموعه‌های ورزشی هتل و محل آنها از طریق بخش اطلاعات به مهمانان اطلاع‌رسانی می‌گردد.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در تیم‌های دونفره به عنوان مهمان و متصدی اطلاعات راجع به شرایط و ساعات فعالیت بخش‌های مختلف هتل فرضی، ایفای نقش کنند.

اطلاعات مورد نیاز بخش اطلاعات هتل درباره شهر و راهنمایی مهمانان

بخش اطلاعات (Information) یکی از بخش‌های مهم فرانت آفیس هتل است. کارکنان این بخش باید بتوانند اطلاعات مورد نیاز مهمانان را به زبان ساده، دقیق و مؤدبانه در اختیار آنها قرار دهند. یکی از مهم‌ترین وظایف این بخش، راهنمایی مهمان درباره جاذبه‌های گردشگری شهر و راه‌های دسترسی به مراکز حمل‌ونقل است. در هتل‌هایی که بخش کانسیرج دارند، اغلب ارائه این اطلاعات با کانسیرج می‌باشد اما کارکنان اطلاعات هم باید از آنها مطلع باشند. در هتل‌های با ستاره پایین‌تر که بخش کانسیرج وجود ندارد یا به بل‌من محدود می‌شود، ارائه اطلاعات یاد شده بر عهده متصدی اطلاعات است. این اطلاعات شامل موارد زیر است:

۱ اطلاعات درباره جاذبه‌های گردشگری شهر

کارمند بخش اطلاعات باید شهر محل فعالیت هتل را به خوبی بشناسد. او باید اطلاعات کافی درباره مکان‌هایی که گردشگران معمولاً علاقه‌مند به بازدید از آنها هستند، داشته باشد.

این مکان‌ها می‌توانند شامل موارد زیر باشند:

ـ مکان‌های تاریخی مانند بناهای قدیمی، قلعه‌ها، موزه‌ها و خانه‌های تاریخی مکان‌های مذهبی مانند مساجد، حرم‌ها و زیارتگاه‌ها

ـ جاذبه‌های طبیعی مانند پارک‌ها، مناطق طبیعی نزدیک شهر مانند کوهستان‌ها، دریاچه‌ها، جنگل‌ها و آبشارها

ـ مراکز فرهنگی و هنری مانند موزه‌ها، نمایشگاه‌ها و سالن‌های فرهنگی

ـ بازارهای سنتی و مراکز خرید پارک‌ها و مراکز تفریحی

ـ رستوران‌ها و مکان‌های مناسب برای تجربه غذاهای محلی

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در تیم‌های دونفره جاذبه‌های گردشگری و فرهنگی شهر خود و راه‌های دسترسی به آنها را پیدا کرده و به‌صورت مصور به کلاس گزارش دهند.

۲ اطلاعات درباره فرودگاه و ترمینال هوایی

بخش اطلاعات باید موقعیت فرودگاه یا فرودگاه‌های شهر را بداند. اطلاعات مورد نیاز شامل:

ـ نام فرودگاه و فاصله فرودگاه تا هتل

ـ مدت تقریبی رسیدن به فرودگاه و بهترین مسیر دسترسی

ـ امکان استفاده از تاکسی امکان استفاده از مترو، اتوبوس یا سایر وسایل حمل‌ونقل عمومی

ـ اطلاعات مربوط به خدمات ترانسفر هتل

۳ اطلاعات درباره راه‌آهن و ترمینال ریلی

یکی دیگر از اطلاعات مهم، راهنمایی مهمان برای رسیدن به ایستگاه راه‌آهن است. بعضی شهرها ممکن است بیش از یک ایستگاه ریلی داشته باشند. بنابراین کارمند اطلاعات باید دقت کند که مهمان را به ایستگاه درست راهنمایی کند.در صورت درخواست مهمان، بخش اطلاعات می‌تواند او را درباره مسیر رسیدن به ایستگاه راهنمایی کند، اما باید از دادن اطلاعات نادرست درباره ساعت حرکت یا وضعیت قطار خودداری کرده

و در صورت نیاز، مهمان را به منبع معتبر راهنمایی کند. کارمند اطلاعات باید موارد زیر را بداند:
ـ نام و محل ایستگاه راه‌آهن و فاصله ایستگاه تا هتل
ـ مسیر مناسب برای رسیدن به آن و وسایل حمل‌ونقل قابل استفاده تا رسیدن به ایستگاه راه آهن
ـ مدت تقریبی رسیدن به راه آهن و اطلاعات مربوط به تاکسی یا حمل‌ونقل عمومی

۴ اطلاعات درباره ترمینال جاده‌ای و اتوبوس‌رانی

کارمند اطلاعات باید اطلاعات لازم درباره پایانه یا ترمینال مسافربری شهر را نیز داشته باشد. این اطلاعات شامل:
ـ نام و موقعیت ترمینال و فاصله آن تا هتل
ـ مسیر رفتن به ترمینال و مدت تقریبی رسیدن
ـ امکان استفاده از تاکسی، خطوط اتوبوس یا مترو در صورت وجود
ـ راهنمایی مهمان برای انتخاب وسیله حمل‌ونقل مناسب

نحوه ارائه اطلاعات به مهمان

کارمند بخش اطلاعات باید هنگام راهنمایی مهمان، نکات مهم زیر را رعایت کند:
ـ با خوش‌رویی و احترام با مهمان صحبت کند.
ـ ابتدا به صحبت و سؤال مهمان با دقت گوش دهد.
ـ اطلاعات را ساده و واضح بیان کند. از ارائه اطلاعات نادرست یا حدسی خودداری کند.
ـ در صورت نیاز، آدرس یا مسیر را روی نقشه به مهمان نشان دهد. فاصله و زمان تقریبی رسیدن را توضیح دهد.
ـ بهترین و مناسب‌ترین وسیله حمل‌ونقل را پیشنهاد کند. شرایط مهمان، مانند داشتن سالمند، کودک یا بار زیاد را در نظر بگیرد.
ـ در صورت نداشتن اطلاعات کافی، موضوع را بررسی کرده و از یک منبع معتبر اطلاعات درست را به مهمان ارائه دهد.
ـ هرچه اطلاعات کارمند کامل‌تر، دقیق‌تر و به‌روزتر باشد، مهمان با آرامش بیشتری در شهر رفت‌وآمد می‌کند و رضایت بیشتری از خدمات هتل خواهد داشت.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	اطلاع‌رسانی	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: نقشه شهر وضعیت جاذبه‌ها	آزمون شفاهی	اطلاع‌رسانی صحیح مهمان در خصوص جاذبه‌های گردشگری و ترمینال‌های شهر و تحویل صحیح کلید به مهمان	۳	
				اطلاع‌رسانی صحیح مهمان در خصوص جاذبه‌های گردشگری و ترمینال‌های شهر	۲	
				تحویل کلید به مهمان به‌طور صحیح و با رعایت نکات امنیتی	۱	

نکات کلی پاسخ‌گویی به تلفن در بخش اطلاعات هتل

بخش اطلاعات هتل در پاسخ‌گویی و برقراری ارتباط تلفنی با مهمانان، کارکنان و افراد خارج از هتل نقش مهمی دارد. کارکنان این بخش باید هنگام پاسخ‌گویی به تلفن‌های ورودی، برقراری تماس‌های خروجی و پاسخ به تماس‌های داخلی، همیشه با آرامش، ادب، دقت و سرعت مناسب عمل کنند. هنگام تماس افراد از خارج هتل، کارمند اطلاعات باید تلفن را در کوتاه‌ترین زمان ممکن پاسخ دهد. ابتدا با سلام و خوشامدگویی، نام هتل و در صورت لزوم نام بخش خود را معرفی کند. کارمند باید با دقت به صحبت تماس‌گیرنده گوش دهد، اطلاعات درست ارائه کند و در صورت نیاز تماس را به بخش یا شخص موردنظر وصل کند. اگر شخص مورد نظر امکان پاسخ‌گویی ندارد، باید با رعایت مقررات هتل پیام تماس‌گیرنده را دریافت و ثبت کند.

نکته

اطلاعات شخصی مهمانان و شماره اتاق آنها نباید در اختیار افراد ناشناس قرار گیرد.

گاهی بخش اطلاعات برای ارتباط با مهمان، سایر بخش‌های هتل یا مراکز خارج از هتل تماس برقرار می‌کند. قبل از تماس باید شماره تلفن و هدف تماس مشخص باشد. کارمند پس از برقراری ارتباط باید ابتدا خود و در صورت نیاز نام هتل را معرفی کند و سپس با لحنی مؤدبانه و روشن موضوع تماس را بیان نماید. باید از صحبت‌های غیرضروری خودداری کند و پس از پایان کار، با احترام تماس را خاتمه دهد. در صورتی که اطلاعات مهمی در تماس مطرح شده باشد، بهتر است طبق مقررات هتل ثبت و به مسئول مربوطه اطلاع داده شود.

تلفن‌های داخلی برای ارتباط بین اتاق‌های مهمانان و بخش‌های مختلف هتل استفاده می‌شوند. هنگام پاسخ‌گویی به تماس داخلی نیز باید با احترام و سرعت مناسب پاسخ داده شود. کارمند اطلاعات باید ابتدا نام‌بخش یعنی اطلاعات را نام برده و سپس درخواست مهمان یا همکار را به‌درستی متوجه شود و در صورت نیاز، آن را به بخش مربوطه منتقل یا پیگیری کند. همچنین باید از انتقال اشتباه تماس‌ها و دادن اطلاعات نادرست جلوگیری کند.

در تمام تماس‌های تلفنی، کارکنان بخش اطلاعات باید:

- تلفن را با سرعت مناسب پاسخ دهند.
- با صدایی آرام، واضح و مؤدبانه صحبت کنند.
- با دقت به صحبت طرف مقابل گوش دهند.
- از قطع کردن صحبت تماس‌گیرنده خودداری کنند.
- اطلاعات دقیق و صحیح ارائه دهند. در صورت ندانستن پاسخ، از حدس زدن خودداری کنند.
- پیام‌ها و اطلاعات مهم را به‌درستی ثبت کنند. تماس را به بخش یا شخص صحیح منتقل کنند.
- اطلاعات محرمانه مهمانان را حفظ کنند. در پایان تماس، با احترام خداحافظی کنند.

در برخی هتل‌ها امروزه از سیستم منشی تلفنی دیجیتال استفاده می‌شود که برخی آن را به‌دلیل همیشه آماده به خدمت بودن و کاهش نیروی انسانی در هتل‌ها به‌کار می‌برند، اما با توجه به ویژگی اولین برخورد در فروش و به لحاظ روانشناسی، این مورد نمی‌تواند جایگزین خوبی برای ارتباط گرم و مهارت‌های کلامی یک پاسخ دهنده زنده باشد. بنابراین چون کار هتل تشریفاتی است استفاده از این سیستم مناسب به نظر



شکل ۱۸ــ مراحل و نحوه صحیح پاسخ‌گویی به تلفن

نمی‌رسد. اطلاعات هتل از آن جهت مهم است که می‌تواند بدون آن که مهمان آگاهی و تجربه‌ای از هتل داشته باشد یعنی بدون پیش زمینهٔ قبلی مهمان از هتل، به آگاهی بخشی مهمان و ترغیب به ماندن او در هتل و یا رزرو هتل کمک نماید و چون مهمان را نمی‌بیند و ملاقات غیرحضوری است فقط می‌تواند از مهارت‌های کلامی خود در این خصوص استفاده کند.
در این بخش به نکاتی که باید در پاسخ‌گویی به تلفن به آن توجه داشت اشاره می‌شود:

پاسخ‌گویی به مکالمات ورودی و خروجی

متصدی اطلاعات در پاسخ‌گویی به مکالمات باید اطلاعات مجاز را انتقال دهد. در انتقال پیام‌ها دقت کند و مزاحمت‌های تلفنی را با هماهنگی مدیریت پیگیری کند و توجه داشته باشد که شماره اتاق مزاحم یا مشخصات وی را به اتاق شاکی ندهد. متصدی اطلاعات باید به نحوه کار با تلفن مرکزی یا سانترال آشنایی کامل داشته باشد.

موارد که متصدی اطلاعات در هنگام پاسخ‌گویی به تلفن هتل، باید رعایت کند:

ـ مکالمه نباید طولانی باشد.
ـ بعد از سلام، هتل یا بخش را معرفی کند.
ـ از مطالب مهم یادداشت بردارد.
ـ موارد مکالمه را پیگیری کند.
ـ جواب‌های سؤالات رایج مهمان را بداند.
ـ صریح و واضح صحبت کند.
ـ باید به سرعت اما بدون عجله جواب تلفن مهمان را بدهد.
ـ از درخواست تلفن‌کننده مطلع شود.
ـ مکالمه را به پایان برساند.
ـ نحوه کار با تلفن خود را بداند.
ـ خوش برخورد و با ادب باشد.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در گروه‌های دو نفره اقدام به تمرین در پاسخ‌گویی به تلفن‌های ورودی و خروجی و داخلی به روش ایفای نقش نمایند.

کارهایی که نباید یک متصدی اطلاعات در هنگام پاسخ‌گویی به تلفن انجام دهد

ـ با صدای بلند صحبت نکند و فریاد نزند.
ـ از کلمات اختصاری و از اصطلاحات تخصصی و مشکل استفاده نکند.
ـ در زمان پاسخ تلفن چیزی نخورد، ننوشد و سیگار نکشد.
ـ در یک زمان با بیش از یک خط تلفن صحبت نکند.

موارد حرفه‌ای درپاسخ‌گویی به تلفن

ـ اگر در حین مکالمه تلفن زنگ خورد عذرخواهی کرده به تلفن جدید پاسخ دهد وخواهش کند چند لحظه پشت خط بمانند، سپس مکالمه تلفن اول را ادامه دهد.
ـ شماره‌ها باید درست و صحیح و شمرده تلفظ شود.
ـ بیدارباش را به‌موقع انجام دهد.[1]
ـ قبل از مخاطب، تلفن را قطع نکند.
ـ در شماره‌گیری بسیار دقت کند.
ـ شماره‌های درخواستی مهمانان یا پرسنل را سریع گرفته و وصل کند.
ـ همیشه مطالب مهمانان خیلی مهم است و به آنها گوش دهد.
ـ صدای خوب اثر خوبی روی شنونده دارد.
ـ برای رسیدن صدای طبیعی بین گوشی و دهان حداقل ۲ سانتی‌متر فاصله بگیرد.
ـ مدت انتظار پشت خط تلفن نباید زیاد باشد.
ـ از اشتباهات و تأخیر خود پوزش بخواهد.
ـ کلمات باید صحیح و قابل فهم ادا شود.
ـ در مکالمه از کلمات ناقص استفاده نکند.
ـ از سرفه کردن و عطسه زدن در هنگام مکالمه پوزش بخواهد.
ـ سخن مخاطب خود را قطع نکند و باحوصله به آن گوش دهد و از کلماتی مانند خواهش می‌کنم، لطفاً، باکمال میل و مانند آن استفاده کند.
ـ در برابر مشکلات راه چاره پیشنهاد کند.
ـ از حضور و غیاب پرسنل یا مسافران مقیم مطلع باشد.
ـ دربارهٔ آدرس هتل و تلفن‌های آن اطلاع داشته باشد.
ـ گزارشات را به شیفت بعدی انتقال دهد.
ـ از وصل شدن تلفن اطمینان حاصل کند.

۱ـ Wake Up

ـ تلفن‌ها قبل از ۳ زنگ پاسخ داده شود.
ـ به درخواست مهمانان، مزاحم تلفنی را پیدا کند اما به مدیران اطلاع دهد.
ـ شمارهٔ تلفن اتاق مهمان نباید آشکارا و علنی بیان شود و تلفن ایشان در صورت تمایل وصل شود.
ـ در زمان اخذ پیام، نام شخص مخاطب، تاریخ، شمارهٔ تماس، پیام، زمان و پیام گیرنده را یادداشت کند.
ـ راهنمای استفاده از اینترنت و تلفن را بداند و در صورت نیاز به مهمان آموزش دهد.
ـ به تلفن دریافتی به‌صورت مؤدبانه پاسخ دهد و از عبارات صبح بخیر و... استفاده کند.

نکته

امروزه در هتلداری نوین یک شماره تلفن داخلی هتل به‌عنوان مرکز خدمات[1] در دفترچه راهنمای تلفن در اتاق ثبت می‌شود که کلیه درخواست‌های مهمان را ثبت و پیگیری می‌کند.

چه اصولی در هنگام گرفتن پیغام و ثبت آن باید در نظر گرفته شود؟

ـ تاریخ روز مربوط را در فرم ویژهٔ پیغام بنویسد.
ـ اسم شخصی را که با آن تماس گرفته شده را ذکر کند و همچنین شمارهٔ اتاق مورد نظر را همراه با ساعت تماس بنویسد.
ـ اسم تلفن‌کننده را ثبت کند.
ـ شمارهٔ تماس فرد تماس‌گیرنده را ثبت کند.
ـ خلاصه‌ای از پیغام مورد نظر را نوشته در باکس یا در کنار کلید مربوطه قراردهد.
ـ در هنگام ضروری و فوری پیغام مورد نظر را توسط بِل بوی به اتاق مربوطه انتقال دهد.

لیست تلفن‌های ضروری در هتل که باید در دسترس متصدی اطلاعات باشد:

ـ پلیس، آتش نشانی و آمبولانس.
ـ تلفن پزشک هتل، بیمارستان‌های محلی.
ـ پرسنل ضروری هتل و سرپرستان.
ـ تلفن قسمت‌های داخلی هتل.
ـ تلفن فرودگاه‌های شهر، راه آهن، ترمینال و تاکسی سرویس‌های محلی.
ـ تلفن هتل‌های دیگر آن منطقه.
ـ تلفن کنسول‌گری و سفارت‌خانه‌ها.
ـ تلفن خطوط هوایی، آژانس‌های مسافرتی، شرکت‌های تورگردانی، دفاتر یا سازمان‌های گردشگری مثل موزه‌ها.
ـ تلفن رستوران‌های مختلف و معتبر شهر.
ـ تلفن فروشگاه‌های بزرگ یا بازارچه‌های شهری.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در گروه‌های دو نفره اقدام به تمرین در پاسخ‌گویی به تلفن بر اساس موارد حرفه‌ای در پاسخ‌گویی به تلفن کرده و حداقل ۶ مورد یاد شده را به روش ایفای نقش تمرین کنند.

۱ـ Guest Service Center

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	پاسخ‌گویی به تماس تلفنی	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۵ دقیقه ابزار: تلفن رومیزی، کاغذ	آزمون شفاهی و عملکردی	پاسخ‌گویی صحیح به تلفن‌های ورودی هتل و تلفن‌های خروجی و داخلی	۳	
				پاسخ‌گویی صحیح و استاندارد تلفن‌های ورودی و خروجی هتل	۲	
				پاسخ‌گویی صحیح در مورد تلفن‌های داخلی	۱	

روش‌های اطلاع‌رسانی پیام‌ها به مهمان

از دیرباز روش‌های گوناگونی برای اطلاع‌رسانی به مهمانان در هتل استفاده می‌شد که برخی از آنها امروز منسوخ شده است. اما به‌طور کلی به این روش‌ها اشاره می‌گردد.

پیج بوی (Page Boy)	پیج کردن (اعلام کردن) Paging	کتبی
تابلوهای دیجیتال	پیجرهای فردی	اپلیکیشن‌های هتلی

پیج بوی (Page Boy)

اولین روش اطلاع‌رسانی که در دنیا متداول شد روش اطلاع‌رسانی از طریق پیج بوی بود.
پیج بوی فردی بود که بین سنین ۹ تا ۱۵سال انتخاب می‌شد. این فرد لباس‌های رنگی و جذاب پوشیده و تابلوی زنگوله‌داری را که در آن نام مهمان نوشته شده بود در اختیار داشت. این فرد با تکان دادن و به صدا درآوردن زنگوله باعث می‌شد تا توجه مهمانان به تابلوی مورد نظر، جذب شود. این روش دارای نواقص زیادی بوده که امروزه دیگر در هتل‌ها مورد استفاده قرار نمی‌گیرد.

معایب روش Page Boy

۱ این روش فقط جهت استفاده اماکن عمومی امکان‌پذیر است و نمی‌توان از آن در فضاهای خصوصی استفاده نمود.
۲ این روش می‌تواند با ایجاد سروصدا توسط زنگوله‌های موجود در تابلو آرامش مهمانان را برهم زند.
۳ این روش از لحاظ امنیتی نیز روش مناسبی نیست زیرا افراد بسیاری هستند که نمی‌خواهند کسی از وجودشان در مجموعه مطلع شوند.

پیج‌کردن (اعلام کردن) (Paging)

در این روش پیغام از طریق میکروفن که در اختیار مسئول اطلاعات می‌باشد و از طریق بلندگوهای موجود در اماکن عمومی هتل اعلام گردیده و از مهمان درخواست می‌گردد تا جهت اخذ پیام خود به اطلاعات مراجعه نماید. بنابراین بسیار مهم است که فرد گوینده پیغام، فردی خوش صدا، خوش لحن، گویندهٔ خوب و آشنا به یک زبان بین‌المللی باشد.

این روش تاریخچهٔ طولانی داشته و دارای مزایا و معایبی است. از مزایای آن می‌توان به سرعت و انتقال بالای پیغام و هزینه‌بر نبودن و عدم نیاز به نیروی انسانی خاص اشاره کرد. اما این روش دارای معایب زیر نیز می‌باشد:

ـ هر چند این روش باعث سرعت انتقال اطلاعات می‌باشد ولی به‌دلیل قطع مکرر موزیک و هشدارها باعث رنجش و ایجاد ناراحتی و سلب آسایش مهمانان می‌گردد.

ـ باتوجه به این که اطلاع‌رسانی این روش بدون اطلاع قبلی از مهمان صورت می‌پذیرد ممکن است که مهمان صدای بلندگو را نشنود و به آن توجهی ننماید.

ـ هر چند که این روش برای بعضی از افراد مشکلی ایجاد نمی‌کند اما برای شخصیت‌ها و افراد معروف ممکن است دردسر ساز بوده و سایرین را از حضور آنها مطلع سازد.

ـ امکان نصب بلندگو در بسیاری از مکان‌های خصوصی هتل وجود ندارد (مانند اتاق کریدور) لذا امکان اطلاع‌رسانی در این قسمت‌ها وجود ندارند.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان به‌صورت انفرادی پیج‌کردن مهمان به‌صورت صحیح را تمرین نمایند و در آن نحوه ادای کلمات، ترتیب جملات و تکرار کلمات را رعایت کنند.

پیام کتبی (نامه)

این روش نیز دارای مزایا و معایبی است. از مزایای این روش احترام به مهمان و حفظ محرمانگی پیام است و پیغام موجود در نامه فقط به خود فرد ارائه می‌گردد. اما در این روش، ممکن است پیام مهمان به موقع به دست او نرسد. در این روش از فرمی به نام Message Form استفاده می‌شود.

جدول۶ـ فرم پیغام مهمان/ Message Form

تاریخ:	ساعت:
نام مهمان:	شماره اتاق:
نام تماس‌گیرنده:	شماره تماس:
موضوع/ متن پیغام:	
ثبت کننده پیغام:	امضاء

تابلوهای دیجیتال

یکی دیگر از روش‌های اطلاع‌رسانی استفاده از تابلوهای دیجیتال است. در این روش با استفاده از تکنولوژی الکترونیکی و استفاده از تابلوهای مربوطه که در نقاط مختلف هتل نصب شده اطلاعات لازم منتقل می‌گردد. از مزایای این روش سرعت عمل بالا و هزینه کمتر می‌باشد. اما این روش ممکن است توجه افراد را به خود جلب ننماید.



شکل ۱۹ــ تحویل پیام مهمان توسط متصدی اطلاعات

پیجرهای فردی

این روش یکی از جدیدترین روش‌های اطلاع‌رسانی می‌باشد. مهمان در بدو ورود کارت مخصوصی را دریافت می‌نماید که علاوه‌بر بازکردن درب اتاق و اعتباری بودن آن، از طریق سیستم ویبریشن و یا چشمک‌زن و یا آژیر هشداردهنده، مهمان را از وقوع یک پیام مطلع می‌کند. در این روش برای مهمان ایجاد مزاحمت نمی‌شود و از سرعت عمل بسیار بالایی برخوردار است، مهم‌ترین عیب آن هزینهٔ بالای آن می‌باشد.

اکانت اپلیکیشن هتلی

این روش نیز مدرن‌ترین روش اطلاع‌رسانی می‌باشد. مهمان در بدو ورود اپلیکیشن هتلی خاص آن هتل را بَر روی گوشی خود نصب می‌کند و پیام‌های هتل از طریق آن برای مهمان اطلاع‌رسانی می‌شود که روشی بدون هزینه، راحت، امن و مناسب برای انتقال پیام به مهمان است.

تلفن پیام‌گیر هتل

در برخی از هتل‌های ۵ ستاره، از تلفن‌های منشی‌دار یا قابلیت ضبط صدا در اتاق‌ها استفاده می‌شود. این روش از آن جهت که پیام مهمان محرمانه مانده و به نیروی انسانی برای انتقال پیام نیاز ندارد و باتوجه به سرعت عمل انتقال پیام، روش بسیار مناسبی به‌شمار می‌رود. اما تجهیزات مربوط به آن گران بوده و همچنین ممکن است مهمان با روش عملکرد این‌گونه تلفن‌ها آشنایی نداشته باشد.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در تیم‌های دو نفره در قالب ایفای نقش اقدام به تمرین در اخذ و تحویل پیام مهمان نمایند.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	خدمات پیام‌رسانی به مهمان	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۱۰دقیقه ابزار: فرم پیغام	آزمون شفاهی و عملکردی	دریافت صحیح پیام‌های مهمان و انتقال آن به مهمان و پیج کردن صحیح مهمان	۳	
				دریافت صحیح پیام مهمان و انتقال آن به روش کتبی	۲	
				پیج کردن صحیح مهمان	۱	

ارزشیابی شایستگی اطلاع‌رسانی و پاسخ‌گویی

نام و نام خانوادگی:		شماره ملی:			تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۲۲	استاندارد عملکرد: ارائه خدمات اطلاع‌رسانی و پاسخ‌گویی به تماس‌ها وکلیدداری و پیام‌رسانی به مهمانان بر اساس دستورالعمل هتلی بااستفاده از ابزار و تجهیزات مربوطه
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۲	وظیفه شغل:	امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت:	L۲	
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۲۲۲	کار:	اطلاع‌رسانی و پاسخ‌گویی	سطح شایستگی:	مهارت	

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	اطلاع رسانی	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: نقشه شهر وضعیت جاذبه‌ها	آزمون شفاهی و عملکردی	اطلاع‌رسانی صحیح مهمان در خصوص جاذبه‌های گردشگری و ترمینال‌های شهر و تحویل صحیح کلید به مهمان	۳	
				اطلاع‌رسانی صحیح مهمان در خصوص جاذبه‌های گردشگری و ترمینال‌های شهر	۲	
				تحویل کلید به مهمان به‌طور صحیح و با رعایت نکات امنیتی	۱	
۲	پاسخ‌گویی به تماس تلفنی	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۵ دقیقه ابزار: تلفن رومیزی، کاغذ	آزمون شفاهی و عملکردی	پاسخ‌گویی صحیح به تلفن‌های ورودی هتل و تلفن‌های خروجی و داخلی	۳	
				پاسخ‌گویی صحیح و استاندارد تلفن‌های ورودی و خروجی هتل	۲	
				پاسخ‌گویی صحیح در مورد تلفن‌های داخلی	۱	
۳	خدمات پیام رسانی به مهمان	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۱۰دقیقه ابزار: فرم پیغام	آزمون شفاهی و عملکردی	دریافت صحیح پیام‌های مهمان و انتقال آن به مهمان و پیچ کردن صحیح‌مهمان	۳	
				دریافت صحیح پیام مهمان و انتقال آن به روش کتبی	۲	
				پیچ کردن صحیح مهمان	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت دقت و مدیریت کارها و پروژه‌ها و مدیریت زمان و امانت‌داری در بررسی و جمع‌آوری اطلاعات محوطه ۲ـ رعایت دقت و مسئولیت‌پذیری در تکمیل چک‌لیست و کنترل وضعیت موجود ۳ـ رعایت دقت مسئولیت‌پذیری و امانتداری در تنظیم گزارش، ۴ـ رعایت ملاحظات زیست‌محیطی در نظارت بر مصرف مواد شوینده		رعایت بند ۱ و ۲	۲	
				رعایت ۱ بند	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ معیار شایستگی انجام کار:

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۱ و ۲ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ تعریف سطوح شایستگی: صرف‌نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳ مهارت (سطح سه): ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها

۴ تسلط (سطح چهار): خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

پودمان سوم

متصدی رزرو و صندوق (پذیره)



واحد یادگیری ۱

امور رزرواسیون



انتظار می‌رود هنرجو در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهد

۱ جایگاه رزرواسیون در چارت هتل چگونه است و این بخش چه اهمیتی دارد؟
۲ مراحل عملیات رزواسیون چگونه انجام می گردد و اطلاعاتی از مهمان به چه طریق دریافت و ثبت می‌شود؟
۳ مهارت فروش اتاق و مراحل بررسی، اصلاح و تأیید مجدد رزرو چگونه انجام می‌شود؟
۴ روش‌های متداول رزرواسیون در چرخه مهمان چگونه است؟
۵ فرم‌های مربوط به واحد رزرواسیون کدام است و چگونه اطلاعات مهمان بررسی ثبت و تأیید نهایی می گردد؟

استاندارد عملکرد

ذخیره جا برای مهمان هتل و تأیید و ثبت آن براساس دستورالعمل وزارت گردشگری و حرفه‌ای هتل‌داری با استفاده از ملزومات موردنیاز

مقدمه

رزرواسیون یکی از مهم‌ترین بخش‌های عملیاتی درمدیریت و ارائه خدمات اقامتی هتل است که معادل فارسی آن «فرایند ذخیره اتاق» می‌باشد. این بخش نخستین ارتباط حرفه‌ای بسیاری از مهمانان با هتل را شکل می‌دهد و نقش مهمی‌در ایجاد رضایت آنان دارد. ثبت صحیح اطلاعات مهمان، نوع اتاق، تاریخ ورود و خروج و شرایط اقامت از وظایف اساسی رزرواسیون است.

آشنایی با انواع روش‌های درخواست، ثبت، تأیید و پیگیری رزرو برای کارکنان این بخش ضروری است. کارکنان رزرواسیون باید بتوانند اطلاعات موردنیاز مهمان را دقیق دریافت و در سیستم ثبت کنند. همچنین کنترل ظرفیت اتاق‌ها و هماهنگی با واحدهای مرتبط، از موارد مهم عملکرد صحیح این بخش است. در این فرایند، رعایت اصول ارتباط با مهمان، دقت، مسئولیت‌پذیری و حفظ اطلاعات اهمیت ویژه‌ای دارد. آشنایی با فرم‌ها، نرم‌افزارهای رزرواسیون و اصطلاحات تخصصی نیز از مهارت‌های موردنیاز شاغلان این شایستگی است. این محتوا هنرجو را با ساختار بخش رزرواسیون، فرایند درخواست، ثبت رزرو و تأیید نهایی آن آشنا می‌کند. هدف نهایی، کسب مهارت‌های لازم برای انجام صحیح و دقیق فرایند رزرواسیون در هتل است.



شکل ۱ـ امور رزرواسیون هتل

ساختار پذیره (فرانت آفیس)

اصطلاح پذیره یا فرانت آفیس[۱] ابتدا در آمریکا رایج و به‌تدریج وارد سایر زبان‌ها گردید. مفهوم این لغت دفتر اداری است و اشاره به قسمت‌هایی از واحدهای خدماتی از جمله هتل‌ها دارد که وظایف و خدمت‌شان در ارتباط مستقیم با مهمانان می‌باشد و درخط مقدم ارائه خدمات‌رسانی به مهمان قرار دارند.

۱ـ Front Office

«فرانت آفیس» در واقع مرکز فرماندهی هتل می‌باشد و به‌صورت شبانه‌روزی در طول سال فعال است. از ویژگی‌های کارمندان این بخش «اجتماعی بودن، قدرت تصمیم‌گیری سریع، نظم، ادب، قدرت برقراری ارتباط وآشنایی با مکالمه زبان انگلیسی» می‌باشد.



شکل ۲ـ ساختار سازمانی رزرواسیون

بخش فرانت آفیس (پذیره) یک هتل بزرگ و بین‌المللی به دو قسمت اصلی تقسیم می‌گردد که در بخش اصلی و عملیاتی آن میز پذیرش[۱] و بخش دیگر پشتیبان[۲] می‌باشد. یکی از شاخص‌ترین قسمت‌های پشتیبان رزرواسیون[۳] است.



شکل ۳ـ ارتباط رزرواسیون با پذیرش هتل

۱ـ Front Desk ۲ـ Back Office ۳ـ Reservation

نقش رزرواسیون

در دنیای امروز گردشگری به‌ویژه در هتل‌داری، رزرواسیون تبدیل به یک ضرورت برای مسافران شده و یک ابزار مهم بازاریابی برای مراکز اقامتی محسوب می‌شود.

مسافران برای برنامه‌ریزی مطمئن سفر خود، به یک سیستم رزرواسیون منظم، در دسترس و قابل اعتماد نیاز دارند. مراکز اقامتی و هتل‌ها می‌خواهند که همواره جریان مداومی از مهمان را در سیستم رزرواسیون خود داشته باشند تا سودآوری آنها تضمین شود. یک سیستم رزرواسیون مناسب باید بتواند رزروها را به‌سرعت ثبت و تأیید کند. کارکنان هتل باید تعداد رزروها را با تعداد اتاق‌های خالی هماهنگ کنند تا مهمانان با مشکل روبه‌رو نشوند. رزرواسیون یکی از بخش‌های مهم هتل است که با شناسایی افراد نیازمند خدمات اقامتی، به جذب مهمان و افزایش درآمد هتل کمک می‌کند.



شکل ۴ـ ارتباطات سازمانی بخش رزرواسیون با سایر بخش‌ها درهتل

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختاربخش رزرواسیون هتل	محل آزمون: کارگاه هنرستان، سایت رایانه نوع آزمون: انفرادی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: رایانه، نرم‌افزار، سناریو و فرم‌های مربوطه	آزمون شفاهی	ترسیم نمودار جایگاه رزرواسیون در چارت سازمانی هتل و تشریح وظایف مسئول رزرواسیون در یک هتل ۴ ستاره	۳	
				ترسیم نمودار جایگاه رزرواسیون در چارت سازمانی یک هتل ۴ ستاره	۲	
				تشریح وظایف مسئول رزرواسیون در یک هتل ۴ ستاره	۱	

مهارت در فروش

تفاوت بین یک هتل مطلوب با یک هتل معمولی در توانایی کارکنان آن به ترغیب مهمان برای رزرو و اسکان در هتل است که پیشنهاد مناسب در زمان رزرو توسط کارکنان رزرواسیون می‌تواند مهمان را تشویق به انتخاب و استفاده از امکانات هتل نماید و لازم است آگاهی‌های زیر را نیز داشته باشند.



شکل ۵ــ مهارت فروش اتاق

اطلاع از امکانات هتل

الف) مانند اندازه اتاق، نرخ و نوع آن نحوه قرارگیری اتاق از نظر چشم‌انداز[1] و نوع دکوراسیون داخل اتاق‌ها
ب) رستوران مانند تعداد، محل آن، نوع منو، نحوه سرویس‌دهی، سبک آشپزی و نحوه رزرو و غیره.
پ) خدمات جانبی مانند دسترسی به تلفن، رایانه، برگزاری مراسم و جلسات کاری، لاندری و خدمات پزشکی و غیره
ت) قوانین و خط‌مشی کاری هتل، گاهی از قوانین و دستورالعمل‌های مرتبط با آن در اطلاع‌رسانی و ارائه سرویس در هنگام رزرو اتاق توسط مهمان می‌توان بهره‌برداری نمود.

افزایش فروش به هنگام رزرو

۱ کارمند رزرواسیون در هنگام فروش باید سعی نماید ابتدا اتاق‌های با قیمت بالاتر را به فروش برساند برای مثال با برشمردن مزایای اتاق‌ها از جهت نوع چشم‌انداز، دکور مناسب، دور از سر و صدا و غیره مهمان را تشویق به رزرو اتاق مورد نظر نماید.
۲ کارمند رزواسیون با توجه به ترجیحات و نیازهای مهمان اتاق مناسب را پیشنهاد نماید.
۳ کارمند رزرواسیون با لحنی آرام و ملایم و با رعایت ادب با مهمان ارتباط برقرار نماید که این عامل مؤثر برای فروش اتاق و امکانات هتل می‌باشد.

فرایند مقدماتی برای رزرو اتاق قابل فروش

چنانچه مهمانی تقاضای انجام رزرو اتاق را داشت موارد زیر باید بررسی و ثبت گردد.

۱ مقدمات انجام رزرو
- تاریخ ورود و خروج از هتل
- تعداد تخت‌ها و یا اتاق مورد تقاضا
- تعداد نفراتی که در اتاق اقامت خواهند نمود
- نوع اتاق مورد تقاضای فرد

۲ اتاق سیگاری و غیرسیگاری
۳ نیازهای خاص (اتاق‌هایی برای افراد کم‌توان و...)
- درخواست اتاق در یک طبقه مشخص
- قرار داشتن اتاق در یک مکان آرام
- درخواست اتاق با منظره خاص رو به دریا، رو به جنگل، رو به استخر و...
- نزدیک بودن اتاق به آسانسور
- اختصاص اتاق دریک بخش معین مثل گروه‌های تور که تقاضا دارند اتاق در یک طبقه قرار داشته باشد.

۴ ارائه اطلاعات در مورد هتل و خدمات آن به فرد متقاضی رزرو اتاق
۵ نمودار ثبت رزرو هتل یا رایانه برای تاریخ‌های مورد تقاضا بررسی شود.
۶ اگر اتاق موجود بود:
- اتاق و تعداد تخت‌های مورد تقاضا سؤال و تأیید شود.
- از تلفن‌کننده یا تماس‌گیرنده تشکر شود.
- قیمت براساس دستورالعمل‌های مدیریتی هتل مشخص شده و به مهمان اعلام شود.

۱_ View

به‌کارگیری روش‌های فروش در افزایش درآمد هتل تأثیر قابل‌ملاحظه‌ای دارد که در زیر چند روش کاربردی و مؤثر پیشنهاد می‌گردد.

۱ ابتدا روش معرفی و فروش اتاق‌های گران‌تر و ویژه را به‌کار گرفته و مهمانان به اقامت در اتاق‌های گران‌تر ترغیب شوند.

۲ با ذکر امتیازات و مزایای هتل نزد مهمان موجب ارتقای سازمان شوند.

ـ اتاق‌ها و قیمت آنها را طبقه‌بندی نموده تا مسافران بیشتری امکان انتخاب داشته باشند.

فعالیت کارگاهی

مسئول رزرواسیون با استفاده از اطلاعات مربوط به انواع اتاق در هتل اعم از موقعیت قرارگیری و امکانات آن تا چه میزان می‌تواند در بالابردن فروش آن تأثیر داشته باشد؟ هنرجویان با مراجعه مستقیم به هتل و درخواست رزرو اتاق را ارائه نموده و پس از شنیدن توضیحات مسئول رزرواسیون نسبت به بازدید از اتاق موردنظر اقدام کند و توضیحات داده شده را با مشاهدات مقایسه نماید. هدف این است که هنرجو بتواند تفاوت میان اطلاعات ارائه شده را با مشاهدات خود مقایسه کند.

عملیات رزرواسیون[۱]

انجام رزرو مهمان توسط واحدی از فرانت آفیس (پذیره) هتل به‌نام رزرواسیون یا «نگهداری جا» انجام می‌شود و کارمند یا متصدی مربوطه[۲] مراحل ثبت رزرو را انجام می‌دهد ولی در مواقع تعطیلات یا ساعاتی از شبانه‌روز که این واحد در دسترس نمی‌باشد معمولاً کارمندان پذیرش این وظیفه را انجام می‌دهند.

در مراحل ثبت رزرو کارمند رزرو یا پذیرش باید خصوصیات هتل را با اطلاعات جامع به رزروکننده انتقال دهد. هنگام دریافت رزرو اطلاعات مهمانان شامل نام کامل، تعداد نفرات، تعداد شب‌های اقامت در هتل، نوع اتاق مورد تقاضا، ساعت و تاریخ ورود و خروج از هتل، آدرس و شماره تلفن و وضعیت پرداخت هزینه اقامت که در واقع نکات اصلی رزرو اتاق در هتل می‌باشند لازم و ضروری است. همچنین اطلاعات دیگری نظیر جنسیت مهمان، ملیت، ساعت ورود و خروج از هتل که به برنامه‌ریزان واحد فروش هتل در تحلیل نوع مهمانان و برآوردهای آماری کمک می‌کند، جزء اطلاعات «غیرضروری» رزرو محسوب می‌شود.

فرایند گرفتن رزرو[۳]

وظایف معمول کارمند رزرواسیون هنگام گرفتن رزرو مهمانان به شرح زیر می‌باشد.

الف) تأیید موجود بودن اتاق در تاریخ مورد تقاضا

ب) ثبت اطلاعات مهمان در فرم مخصوص ثبت رزرو[۴] (شکل ۶) شامل:

ـ نام کامل مهمان (نام و نام‌خانوادگی)

ـ نام تلفن‌کننده یا رزرو گیرنده در صورتی که فرد دیگری رزرو را انجام می‌دهد.

ـ نام شرکت یا سازمان در صورتی که متقاضی رزرو شرکت یا سازمان باشد.

۱ـ Reservation Function
۲ـ Reservation Agent
۳ـ Reservation process
۴ـ Reservation Form



شکل ۶ ـ فرم رزرو اتاق

ـ نام دفتر خدمات مسافرتی، آدرس، تلفن و در صورت امکان کد بین‌المللی دفتر خدمات مسافرتی (برای دفاتر بین‌المللی)

ـ تعداد نفرات و تعداد اتاق‌های مورد نیاز

ـ آدرس و تلفن رزروکننده

ـ تاریخ و ساعت ورود و خروج مهمانان

ـ درخواست‌های خاص

پ) توضیح نرخ برای رزروکننده

ت) بررسی اینکه مهمان چطور پول اتاق را خواهد پرداخت.

گرفتن تضمین برای رزرو ضروری است و لازم است به‌عنوان پیش‌پرداخت و تضمین رزرو حداقل هزینه «یک شب اقامت» از رزروکننده دریافت شود.

درصورتی‌که رزروکننده مشتری دائمی هتل باشد شماره کارت اشتراک او ثبت شود (بعضی هتل‌ها برای مهمانان دائمی خود کارت عضویت و اشتراک صادر می‌کنند)

ث) توضیح قوانین و مقررات مربوطه به ابطال رزرو شامل:

- زمان مجاز برای ابطال رزرو (هر هتل مقررات مخصوص به خود را دارد ولی اغلب تا ۲۴ ساعت قبل از تاریخ ورود امکان ابطال را به مهمان می‌دهد)
- محاسبه جریمه‌ای معادل هزینه یک شب اقامت است که در صورت عدم مراجعه به هتل (No show)[1] باید پرداخت شود.

۱ـ حالتی است که مهمان رزرو قطعی خود را انجام داده و هزینه مربوطه را پرداخت نماید اما در روز و تاریخ موردنظر به هتل مراجعه ننماید.



شکل ۷ـ فرم تغییر زمان رزرو

■ زمان پذیرش به هنگام ورود در هتل[1]

ج) تکرار اطلاعات رزرو برای مهمان تا اطمینان حاصل شود همه چیزکامل و به دقت توضیح داده شده است.

چ) مهر کردن فرم ثبت رزرو با کد یا به نام اختصاصی کارمند رزرو

ح) تأیید ثبت رزرو برای مهمان با ارائه شماره تأیید رزرو با نام کارمند رزروکننده

خ) تشکر از تلفن‌کننده یا رزرو گیرنده

■ تغییر رزرو[2]

پس از ثبت رزرو، مهمان بنا به دلایل مختلف نظیر تغییر برنامه سفر، بدی آب و هوا، تغییر برنامه تورها ممکن است تقاضای تغییر رزرو را داشته باشد. وظایف معمول کارمند رزرواسیون هنگام تقاضای تغییر رزرو به قرار زیر است:

الف) مراجعه به رزرو اولیه

ب) تغییر اطلاعات اصلی مانند:

ـ تاریخ و ساعت ورود و خروج از هتل

ـ نام مهمان

ـ تعداد اتاق

۱ـ check - In Time ۲ـ Reservation change

پ) بررسی دقیق بخشی از رزرو که مورد تقاضا برای تغییر است
ت) بررسی نمودار ثبت رزرواسیون یا فایل رایانه رزرو
ث) تأیید تغییرات. اگر جای خالی وجود نداشت به‌عنوان جایگزین تاریخ یا نوع دیگری از اتاق به مهمان اعلام شود.
ج) اعلام هرگونه تغییر نرخ برای تغییرات جدید رزرو به مهمان
چ) ثبت موارد زیر در فرم تغییر رزرو (شکل ۷):
ـ تقاضای تغییرات
ـ نام تلفن‌کننده یا رزروکننده
ـ تاریخ درخواست تغییر



شکل ۸ــ فرم ابطال رزرو

ح) نام کارمند تغییردهنده رزرو
خ) تأیید و ارائه شماره جدید رزرو به مهمان
د) تشکر از تلفن‌کننده یا رزرو گیرنده در صورتی که تغییر رزرو

ابطال رزرو[1]

ابطال رزرو از مواردی است که کارمند رزرواسیون هتل وظیفه پیگیری و انجام آن را به عهده دارد. هتل هنگام ابطال رزروهای تضمین شده جریمه‌ای را منظور می‌کند که میزان این جریمه بستگی به شرایط و دستورات مدیریتی هتل دارد. پس از ثبت ابطال رزرو، شماره تأیید آن به متقاضی ارائه شود.

۱ـ Reservation Cancelation

که مراحل آن به شرح زیر است:
الف) مراجعه به رزرو اولیه
ب) بررسی اطلاعات اصلی و ضروری
پ) سؤال از مهمان در مورد تقاضای ابطال رزرو
ت) ثبت نمودن نام تلفن‌کننده
ث) انجام مراحل حذف رزرو در سیستم رایانه یا نمودار ثبت رزرواسیون
ـ حذف نام مهمان از لیست ورودی تاریخ موردنظر
ـ حذف رزرو از فایل رایانه
ج) بررسی مقررات مربوط به ابطال و نحوه محاسبه جریمه و اطلاع‌رسانی به تلفن‌کننده یا رزرو گیرنده.
چ) ارائه شماره تأیید ابطال رزرو به مهمان یا متقاضی
ح) سؤال از مهمان در مورد تاریخ رزرو مجدد
خ) تشکر از تلفن‌کننده یا رزرو گیرنده برای توجه و آگاهی دادن
د) ثبت نمودن نام کارمند و تاریخ و ساعت ابطال رزرو (شکل ۸)

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	درخواست ذخیره جا مهمانان هتل	محل آزمون: سایت رایانه نوع آزمون: انفرادی زمان: ۳۰ دقیقه ابزار: رایانه، نرم‌افزار، فرم رزرو	آزمون عملکردی	انجام مراحل رزرو اتاق برای مهمان (دریافت اطلاعات مهمان به‌طور کامل، بررسی اتاق خالی و ثبت رزرو اتاق) بدون خطا	۳	
				رزرو اتاق برای مهمان (دریافت اطلاعات کامل مهمان، بررسی اتاق خالی و ثبت رزرو اتاق) با ۱۰ درصد خطا	۲	
				دریافت اطلاعات مهمان به‌صورت کامل	۱	

تأیید رزرو[1]

در هریک از مراحل رزرو از قبیل گرفتن رزرو، تغییر و ابطال آن، ارائه شماره تأییدیه به مهمان یا متقاضی ضروری است که واحد رزرواسیون هتل این تأیید را به‌صورت کتبی یا ارسال نمابر به مهمان یا متقاضی اطلاع‌رسانی نمایند. مراحل تأیید رزرو به شرح زیر است:
الف) مراجعه به رزرو اولیه
ب) بررسی اطلاعات رزرو شامل:
ـ تاریخ و ساعت ورود و خروج
ـ نرخ اتاق

۱ـ Reservation Confirmation

ـ تقاضای خاص (مانند گرفتن ویلچر، یا تخت کودک و....)
ـ روش پرداخت
ـ وضعیت قطعی رزرو
پ) ثبت، نام فرد یا سازمانی که تأییدیه رزرو به او اعلام یا برایش ارسال می‌گردد.

تغییر اتاق[1]

تغییر اتاق نیز نوعی تغییر رزرواسیون است که بعضی اوقات از طرف مهمان این تقاضا مطرح می‌شود.
مراحل تغییر اتاق به‌شرح زیر است:

الف) دانستن دلیل تقاضای تغییر اتاق
ـ ترجیح اتاق با چشم‌انداز زیبا یا طبقات بالاتر
ـ احتیاج به خدمات ویژه (ترجیح اتاق سوئیت به‌جای اتاق معمولی)
ـ خرابی ناگهانی تأسیسات اتاق و نیاز به تعمیر کلی آن

ب) بررسی و امکان انجام تغییر اتاق در نمودار ثبت رزرو یا فایل رایانه

پ) بررسی وضعیت اتاق و هماهنگی با دیگر بخش‌ها (مثال، سؤال از واحد خانه‌داری در مورد آماده فروش بودن اتاق‌های موردنظر).

ت) اطلاع‌رسانی به مهمان در مورد هرگونه تغییر نرخ (ممکن است مهمان تقاضای تغییر اتاق به سوئیت را داشته باشد که معمولاً نرخ آن متفاوت است).

ث) نگه داشتن و رزرو اتاق موردنظر برای مهمان

ج) انتقال مهمان به اتاق جدید

چ) ارائه و تحویل کلید اتاق جدید و دریافت کلید اتاق قبلی

ح) هدایت مهمان به اتاق جدید با هماهنگی واحد خدمات مهمان (بل بوی)

خ) انجام تغییرات اتاق به شرح زیر:
ـ تغییر پوشه صورت‌حساب و مدارک دریافت شده از مهمان به شماره اتاق جدید.
ـ تغییر اتاق قبلی به اتاق جدید در نرم‌افزار مدیریت جامع هتل (PMS)[2]

د) تقاضای همکاری از بخش‌های دیگر هتل از جمله:
ـ واحد چمدان بری، برای جابه‌جایی وسایل و چمدان‌ها
ـ واحد خانه‌داری برای تکمیل ملزومات مصرفی اتاق
ـ واحد لاندری برای تحویل لباس‌های شسته شده مهمان به اتاق جدید

ذ) ثبت تغییرات اتاق در دفتر گزارش

ر) پیگیری و سؤال از مهمان برای اطمینان از رضایت‌مندی وی

فعالیت کارگاهی

هنرجویان به سه گروه تقسیم شوند و هنرآموز ضمن ارائه فرم‌های خام رزرو، تغییر، ابطال برای هر گروه یک سناریو تعریف نموده و هر گروه نسبت به تکمیل فرم‌ها براساس سناریو اقدام نمایند.

۱ـ Room Changing
۲ـ Property Management System (PMS)

سیستم رزرواسیون مرکزی

صنعت هتل‌داری برای دستیابی به سیستم‌های غیرحضوری از جمله سیستم رزرواسیون مرکزی (CRS)[1] قدم شایانی برداشته است.

ایجاد وب سایت، تورهای مجازی[2] نمایش فیلم‌ها و عکس‌های هتل و نحوه ارائه خدمت از جمله مواردی است که هتل‌ها به‌ویژه هتل‌های زنجیره‌ای برای جذب مهمانان و تلاش برای راحتی آنها ایجاد نموده‌اند. رزرواسیون یک هتل در اولین گام تماس با مهمان، تلاش خود را برای راحتی آن به‌کار می‌گیرد و به بهترین نحوه ممکن اتاق را برای مهمان بدون مراجعه حضوری و بدون اتلاف وقت، ذخیره می‌نماید. از اولین تماس با مهمان به نیازهای او احترام گذشته و اطمینان دهدکه هتل آماده خدمات‌رسانی به وی است. پس از مشخص شدن نحوه اجرای کار در یکسان‌سازی هتل‌های زنجیره‌ای یا گروه هتل‌ها، «دفتر مرکزی رزرواسیون»[3] ایجاد می‌شود. سیستم مرکزی رزرواسیون که جزئی از سیستم مدیریت «پذیره» یا فرانت آفیس می‌باشد شامل موارد زیر است:

- اطلاعات موجود در سیستم
- اطلاعات مربوط به رزرواسیون
- اطلاعات مهمانان
- گروه‌ها و تورها
- کنترل نرخ و موجودی اتاق‌ها
- گزارش‌دهی سیستمی مالی و بانکی

انواع روش‌های متداول در رزرواسیون

روش‌های متداول و فناوری و تجهیزات مورد استفاده جهت ثبت و نگهداری و انجام عملیات رزرواسیون در سه دوره مختلف توسعه و تکامل یافته است (شکل ۹).

الف) روش‌های دستی و غیراتوماتیک[4]

ب) روش‌های نیمه‌اتوماتیک با استفاده از تجهیزات الکترومکانیکی[5]

ج) روش‌های کاملاً اتوماتیک[6]



شکل ۹ــ روش‌های متداول رزرو اتاق

۱ـ Centeral Reservation System
۲ـ Virtual Tour
۳ـ بخشی در هتل‌های زنجیره‌ای که مسئولیت رزرو هتل‌های تحت پوشش را به‌عهده دارد.
۴ـ Manual
۵ـ Semi Automation
۶ـ Automation

چرخه رزرو اتاق مهمان[1]

در این چرخه ابتدا مهمان، هتل‌ها را از طریق جست‌وجو در وبگاه‌ها یا با تلفن بررسی و مقایسه می‌نماید و بعد نسبت به انتخاب هتل اقدام نموده و نسبت به ارسال درخواست رزرو با استفاده از وبگاه، یا تماس تلفنی یا نمابر اقدام و تأیید درخواست رزرو خود و نوع پرداخت و تضمین آن را از طریق هتل پیگیری می‌نماید.



شکل ۱۰ـ چرخه رزرو اتاق توسط مهمان

۱ـ Guest Reservation Cycle

فعالیت کلاسی

یک هتل برای ثبت و نگهداری اطلاعات رزرو اتاق‌ها، از دفتر و فرم‌های کاغذی استفاده می‌کند. مدیر هتل تصمیم دارد با توجه به افزایش تعداد مهمانان، روش رزرواسیون را به‌روز کند. به‌نظر شما، مدیر هتل چه روشی را می‌تواند انتخاب کند و چرا؟

منابع رزرواسیون[1]

بخش رزرواسیون از منابع مختلف دریافت رزرو می‌کند. برخی از متداول‌ترین گروه‌ها عبارتند از: «مشتریان شرکتی»، «مسافران گروهی»، «مسافران تفریحی» و «مهمان فصلی» که رزرواسیون خود را برای آینده انجام می‌دهند. هدف از تجزیه و تحلیل این بخش‌ها درک نیازهای هر گروه و ارائه سیستم رزرواسیون مناسب برای برآورد کردن نیازهای آنها می‌باشد.



شکل ۱۱ــ انواع مشتریان هتل

۱ـ Source of Reservation

نرخ اتاق

مبلغی که مهمان به‌ازای یک شب اقامت در اتاق پرداخت می‌نماید نرخ اتاق[1] نامیده می‌شود. هتل‌ها دارای چندین نرخ متفاوت برای یک نوع اتاق می‌باشند که می‌توان آن را به سه گروه شامل:

۱ **نرخ‌های عمومی** (مانند نرخ رک، بسته، فصلی، آخر هفته)

۲ **نرخ خاص و توافقی** (مانند نرخ شرکتی، دفاتر مسافرتی و تور، گروهی، طولانی مدت)

۳ **سایر نرخ‌ها** (مانند نرخ روزانه، نرخ پیش‌پرداخت، نرخ غیرقابل استرداد، و نرخ ارتقا)



شکل ۱۱ـ انواع نرخ اتاق در هتل

۱ـ Room Rate

برگ سفارش اتاق[1]

معمولاً کارمند رزرواسیون داده‌های مهمان را در برگ سفارش اتاق که شامل موارد ذیل می‌باشد ثبت می‌کند.

ـ نام و نام‌خانوادگی[2]

الف) نام و نام‌خانوادگی مهمان که اتاق به او واگذار می‌گردد ثبت می‌شود (باید خوانا و دقیق نوشته شود.)

ب) بایگانی در دسترس (پرونده) اکثراً با نام خانوادگی می‌باشد.

ساعت و تاریخ ورود و خروج مهمان[3]

ساعت ورود: اینکه چه ساعتی دقیقاً مهمان وارد هتل خواهد شد به‌صورت تقریبی هم امکان دارد.

تاریخ ورود: با قید روز، ماه و سال مورد تأکید است.

روز: چه روزی از هفته قرار است که مهمان وارد هتل شود.

روز هتل از ساعت تخلیه اتاق (ساعت معمول ۱۲ ظهر تا ۲۴ ساعت بعد و در برخی هتل‌ها چند ساعتی قبل از ساعت تخلیه می‌باشد).

نکته

ورودها بعد از نیمه‌شب (ساعت ۲۴) می‌بایست از «شب قبل» رزرو گردد.

مثال

مهمانی که قرار است روز سه شنبه ساعت ۴ صبح وارد هتل شود می‌بایست رزرو او از روز دوشنبه انجام شده باشد.

آدرس و تلفن درخواست‌کننده[4]

در این قسمت اطلاعاتی اخذ می‌شود تا در صورت لزوم بتوان به مخاطب دسترسی داشت؛ از قبیل نام و نام‌خانوادگی درخواست‌کننده اسم شرکت، شماره تلفن یا ایمیل.

برای رزروهای شخصی بهتر است علاوه بر شماره تلفن آدرس کامل به همراه کدپستی فرد رزروکننده نیز اخذ گردد.

چگونگی پرداخت هزینه اتاق و پذیرایی‌های[5] مرتبط با اقامت

در این قسمت نحوه پرداخت باید تعیین تکلیف گردد. برای مثال چه نوع مخارجی توسط شرکت یا ارگان معرفی‌کننده پرداخت‌می‌شود.

یا مهمان به‌صورت نقدی و یا اعتباری هزینه‌ها را پرداخت می‌کند اخذ پیش‌پرداخت[6] معمولاً در هتل‌ها به صورت تأکیدی مرسوم می‌باشد.

۱ـ Room order
۲ـ First and Family name
۳ـ Time & Date of Arrival & Departure
۴ـ Address & Telephone
۵ـ Type of Payment
۶ـ Deposit

ـ نوع اتاق[1]

هتل‌ها معمولاً چندین نوع اتاق به ابعاد مختلف دارا می‌باشند که هرنوع، نرخی مخصوص و شاید با توجه به نوع طبقه یا ویژگی قرارگیری آن به طرف کوه، جنگل یا دریا قیمت‌های متفاوتی داشته باشند. اتاق‌ها معمولاً یک نفره، دو نفره و یا سوئیت، در انواع مختلف با دکوراسیون و تسهیلات متفاوت می‌باشند.

در صورت تعیین اتاق و شماره اتاق، اتاق به‌نام رزروکننده باتوجه به رزرو تضمین شده[2] بسته می‌شود که اساساً به آن «Block» می‌گویند. (بلاک نمودن اتاق)

ـ کد رزرو[3]

معمولاً شماره رزرواسیون به نام کد رزرواسیون برای دسترسی راحت به فایل به مهمان اعلام می‌گردد و به منزله تأیید رزرو تلقی می‌شود.

ـ نام رزرو گیرنده[4]

شخصی از افراد رزرواسیون که نسبت به اخذ رزرو اقدام نموده است در فرم یاد شده نام خود را به تأکید وارد می‌کند. معمولاً بخشی از این داده‌ها در برگ کوچکی به‌نام اسلیپ[5] در ابعاد حدوداً ۴×۱۱ سانتی‌متر ثبت می‌شود و در محلی به‌نام رک رزرواسیون[6] قرار داده می‌شود. در سیستم دستی رک از صفحات فلزی تشکیل شده است که در چند بخش هتل از آن استفاده می‌شود (مانند رک پذیرش، رک تلفن‌خانه، رک روم سرویس)

فعالیت کارگاهی

هنرجویان به گروه‌های دو نفره تقسیم شوند و هنرآموز نوع سفارش اتاق را تعیین کرده و هنرجویان در قالب ایفای نقش به‌عنوان مهمان و کارمند رزرواسیون فرم سفارش اتاق را تکمیل نموده و مراحل مختلف تکمیل فرم را تمرین نمایند.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	تأیید ذخیره جا و ثبت آن	محل آزمون: سایت رایانه نوع آزمون: انفرادی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: رایانه، نرم‌افزار، فرم رزرو اتاق	آزمون عملکردی و شفاهی	تأیید اتاق و ثبت اطلاعات آن در نرم‌افزار و ارسال آن برای مهمان	۳	
				تأیید اتاق و ثبت اطلاعات آن در نرم‌افزار	۲	
				تأیید رزرو اتاق	۱	

۱ـ Room Type
۲ـ Guarantee
۳ـ Reservation code
۴ـ Reservation Recipient Name
۵ـ Slip
۶ـ Reservation Rack nt



شکل ۱۲ــ شرح وظایف و شرایط شغلی مسئول رزرواسیون هتل

شغل: مسئول رزرواسیون

هر فردی که در این شغل مشغول به‌کار می‌شود باید دارای شرایط زیر باشد:

مهارت‌ها

ـ آشنایی با اصول پذیرش و رزرواسیون
ـ آشنایی با سیستم نرم‌افزاری کاربردی
ـ تسلط به زبان انگلیسی (در حد متعارف)
ـ آشنایی با قوانین و استانداردهای هتلداری (عرف کشور)

مشخصات رفتاری / جسمانی

دارای سلامت جسمانی، روحی و روانی
دارای روابط عمومی‌خوب و فن بیان قوی
دارای ظاهری آراسته

شرح وظایف

ـ دریافت برنامه و دستور کار از سرپرست پذیرش و رزرواسیون
ـ رعایت برنامه کاری و همکاری با سایر کارکنان
ـ رعایت مقررات ایمنی و بهداشتی و اداری
ـ برخورد همراه با احترام و مؤدبانه با مهمانان و تماس گیرندگان از طرق مختلف (تلفن، نمابر، پست الکترونیک و...)
ـ ارائه اطلاعات مورد درخواست تماس گیرندگان در خصوص رزرو اتاق

ـ تلاش در جهت شناخت مهمانان در خصوص درخواست رزرو اتاق از نظر معتبر بودن، سابقه خوب در تسویه حساب، نحوه پرداخت علی‌الحساب و پیش‌پرداخت، و غیره
ـ تنظیم به موقع لیست رزرو شده و ارائه آن به سرپرست پذیرش و رزرواسیون و پیگیری به موقع و تماس لازم در خصوص رزروهای صورت گرفته.
ـ توجه دقیق به وضعیت اتاق‌ها از نظر خالی و پر بودن و تخمین درصد اشغال اتاق‌های هتل
ـ تلاش مستمر درخصوص انجام رزرواسیون (برای بالا بردن درآمد هتل و جذب مهمانان بیشتر)
ـ هماهنگ نمودن به موقع با سرپرست پذیرش و رزرواسیون در خصوص اعمال تخفیفات، نوع پرداخت، زمان پرداخت و میزان پیش‌پرداخت
ـ اخذ نامه‌های رسمی و تأیید مجدد آن در خصوص رزرو اتاق‌ها برای مهمانان شرکت‌ها و تعیین تکلیف وضعیت پذیرش و قبول هزینه‌ها.
ـ ارائه مبالغ اخذ شده به صندوق جهت صدور رسید و ارائه آن به مهمانان
ـ تلاش مستمر جهت ارتقای مهارت‌های شغلی.
ـ انجام سایر وظایف مرتبط محوله از سوی سرپرست پذیرش و رزرواسیون

فعالیت کارگاهی

هنرجو با مراجعه به هتل یا تماس تلفنی، نسبت به دریافت اطلاعات از جمله نرخ، شیوه رزرو اتاق و پیش‌پرداخت از مسئول رزرواسیون یا پذیرش اقدام کرده و مشاهدات خود را مکتوب و در کلاس ارائه نماید. هدف این است که هنرجو بتواند بین پذیرشگر یا مسئول رزرواسیون ماهر و نابلد را تشخیص دهد.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان به گروه‌های سه نفره تقسیم شوند در نقش مهمان، مسئول رزرواسیون و داور نسبت به ایفای نقش پذیرشگر ماهر، مهمان آگاه و داور اقدام کنند (سناریو مانند سفارش اتاق، تغییر تاریخ رزرو یا ابطال، توسط هنرآموز برای هر گروه مشخص شود).

ارزشیابی شایستگی امور رزرواسیون

نام و نام خانوادگی:		شماره ملی:		تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۲۳
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۲	وظیفه شغل:	امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت:	L۲
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۲۳۱	کار:	امور رزرواسیون	سطح شایستگی:	مهارت

استاندارد عملکرد: ذخیره جا برای مهمان هتل و تأیید و ثبت آن براساس دستورالعمل وزارت گردشگری و حرفه‌ای هتل‌داری با استفاده از ملزومات مورد نیاز

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختاربخش رزرواسیون هتل	محل آزمون: کارگاه هنرستان، سایت رایانه نوع آزمون: انفرادی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: رایانه، نرم‌افزار، سناریو و فرم‌های مربوطه	آزمون عملکردی و شفاهی	ترسیم نمودار جایگاه رزرواسیون در چارت سازمانی هتل و تشریح وظایف مسئول رزرواسیون در یک هتل ۴ ستاره	۳	
				ترسیم نمودار جایگاه رزرواسیون در چارت سازمانی یک هتل ۴ ستاره	۲	
				تشریح وظایف مسئول رزرواسیون در یک هتل ۴ ستاره	۱	
۲	درخواست ذخیره جا برای مهمانان هتل	محل آزمون: سایت رایانه نوع آزمون: انفرادی زمان: ۳۰ دقیقه ابزار: رایانه، نرم‌افزار، فرم رزرو	مشاهده کار و آزمون عملکردی	انجام مراحل رزرو اتاق برای مهمان (دریافت اطلاعات مهمان به‌طور کامل، بررسی اتاق خالی و ثبت رزرو اتاق) بدون خطا	۳	
				رزرو اتاق برای مهمان (دریافت اطلاعات کامل مهمان، بررسی اتاق خالی و ثبت رزرو اتاق) با ۱۰ درصد خطا	۲	
				دریافت اطلاعات مهمان به‌صورت کامل	۱	
۳	تأیید ذخیره جا و ثبت آن	محل آزمون: سایت رایانه نوع آزمون: انفرادی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: رایانه، نرم‌افزار، فرم رزرو اتاق	آزمون عملکردی	تأیید اتاق و ثبت اطلاعات آن در نرم‌افزار و ارسال آن برای مهمان	۳	
				تأیید اتاق و ثبت اطلاعات آن در نرم‌افزار	۲	
				تأییدیه رزرو اتاق	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت دقت و مدیریت کارها و پروژه هاو مدیریت زمان و امانتداری در بررسی و جمع‌آوری اطلاعات محوطه ۲ـ رعایت دقت و مسئولیت‌پذیری در تکمیل چک‌لیست و کنترل وضعیت موجود ۳ـ رعایت دقت و مسئولیت‌پذیری و امانتداری در تنظیم گزارش ۴ـ رعایت ملاحظات زیست‌محیطی در نظارت بر مصرف مواد شوینده		رعایت بند ۱ و ۲	۲	
				رعایت ۱ بند	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ معیار شایستگی انجام کار:

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۲ و ۳ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ تعریف سطوح شایستگی: صرف‌نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳ مهارت (سطح سه): ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها

۴ تسلط (سطح چهار): خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

واحد یادگیری ۲

صندوقداری (پذیره)



انتظار می‌رود هنرجو در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهد

۱ جایگاه صندوق در چارت سازمانی چگونه است و محل استقرار در کدام واحد است؟
۲ در بخش غذا و نوشابه (رستوران، کافی شاپ، مینی‌بار) چگونه برای هتل درآمد ایجاد می‌کنند و هزینه خدمات آنها چگونه در حساب مهمان ثبت می‌شود؟
۳ خدماتی مانند کانسیرج چگونه از طریق فروش خدمات یا دریافت کمیسیون برای هتل درآمد ایجاد می کند؟
۴ تفاوت درآمد مستقیم و غیرمستقیم در هتل چیست؟
۵ صندوقدار پذیرش هتل چه ارتباطی با بخش‌های درآمدزای هتل دارد و هزینه خدمات ارائه شده از بخش‌هایی مانند رستوران، روم‌سرویس، لاندری یا کانسیرج چگونه به فرایند تسویه و صندوق منتقل می‌شود؟

استاندارد عملکرد

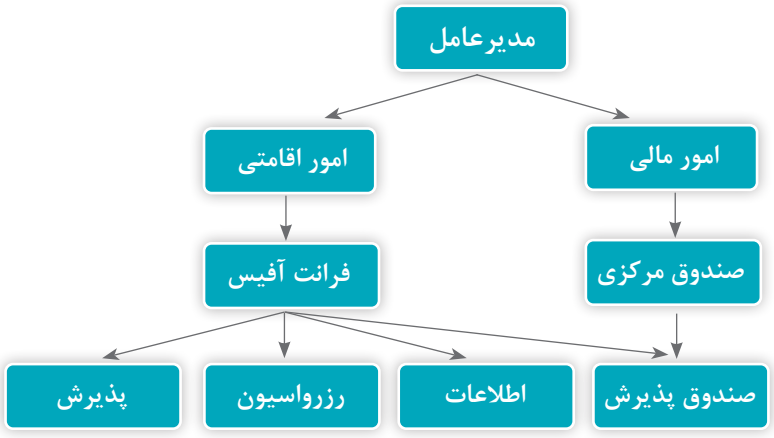
دریافت و پرداخت وجه و اسناد مالی و ثبت آنها در فرایند ورود و خروج مهمان براساس دستورالعمل‌های امور مالی هتل با استفاده از ملزومات و نرم‌افزارهای مربوطه

مقدمه

صندوقدار پذیرش هتل یکی از جایگاه‌های مهم در فرایند ارائه خدمات مالی و پذیرایی از مهمانان هتل است. این شغل نیازمند دقت، مسئولیت‌پذیری، نظم و توانایی برقراری ارتباط مؤثر با مهمانان و کارکنان است.
صندوقدار با دریافت و ثبت وجوه، کنترل اسناد مالی و انجام عملیات پرداخت، نقش مهمی در سلامت گردش مالی هتل دارد. آشنایی با انواع روش‌های دریافت وجه، اسناد مالی، صورت‌حساب‌ها و مدارک پرداخت از مهارت‌های اساسی این شغل به‌شمار می‌رود. همچنین صندوقدار باید بتواند عملیات مربوط به دریافت و پرداخت وجه، کنترل صندوق و تهیه گزارش‌های مالی را به‌درستی انجام دهد. شناخت ساختار بخش صندوقداری و ارتباط آن با پذیرش، رزرواسیون، حسابداری و سایر بخش‌های هتل، از دیگر موضوعات مهم این شایستگی است. رعایت اصول امانت‌داری، محرمانگی اطلاعات، دقت در محاسبات و حفظ نظم اسناد مالی از الزامات حرفه‌ای صندوقدار پذیرش هتل است. در این واحد یادگیری تلاش شده است مفاهیم و مهارت‌های موردنیاز صندوقدار پذیرش به زبانی ساده، کاربردی و متناسب با محیط واقعی هتل ارائه شود.
محتوای این واحد یادگیری، هنرجو را با مراحل دریافت وجه، پرداخت، گزارش‌دهی و تحویل صندوق و همچنین کنترل اسناد و وجوه آشنا می‌کند. امید است هنرجویان با مطالعه و تمرین مهارت‌ها، برای ورود به محیط کار و انجام صحیح و حرفه‌ای وظایف صندوقدار پذیرش آماده شوند.

صندوق پذیرش هتل

صندوق پذیرش هتل یکی از واحدهای مهم مالی و عملیاتی هتل است که مسئولیت انجام، ثبت و کنترل بخش مهمی از عملیات مالی مربوط به مهمانان و خدمات هتل را بر عهده دارد. صندوقدار پذیرش هتل با استفاده از سیستم مالی هتل، اسناد و مدارک مربوط به حساب مهمان را بررسی می‌کند و دریافت‌ها، پرداخت‌ها و تسویه‌حساب‌های مجاز را طبق مقررات هتل انجام می‌دهد. صندوق پذیرش هتل با وجوه نقد، کارت‌های بانکی، اسناد مالی، رسیدها، حساب مهمانان و مدارک مربوط به عملیات مالی سروکار دارد؛ بنابراین دقت، امانت‌داری، مسئولیت‌پذیری و رعایت دستورالعمل‌های مالی در این بخش اهمیت بسیار زیادی دارد.



نمودار ۱ــ چارت سازمانی و محل استقرار صندوقدار پذیرش هتل

جایگاه سازمانی و محل استقرار صندوقدار پذیرش هتل

صندوقدار پذیرش هتل از نظر محل انجام کار در کنار میز پذیرش و لابی هتل مستقر است، اما از نظر مسئولیت و کنترل مالی با واحد امور مالی ارتباط مستقیم دارد. از نظر محل استقرار، صندوق پذیرش می‌تواند در کنار میز پذیرش قرار داشته باشد. به همین دلیل صندوقدار ارتباط کاری نزدیکی با بخش پذیرش دارد و در طول روز با کارکنان پذیرش و مهمانان در ارتباط است. در ساختار مورد استفاده در این واحد یادگیری جایگاه صندوق مانند نمودار۱ درنظر گرفته می‌شود.

صندوق پذیرش هتل معمولاً در قسمتی از لابی و محدوده پذیرش هتل قرار می‌گیرد که دسترسی مناسب به مهمان و کارکنان پذیرش داشته باشد. این محل ممکن است به شکل یک میز یا ایستگاه کاری در کنار میز پذیرش یا بخشی از مجموعه فرانت دسک طراحی شود. در بسیاری از منابع آموزشی نیز صندوق را از بخش‌های مرتبط با فرانت آفیس می‌دانند و به استقرار فیزیکی آن در محدوده میز پذیرش اشاره می‌کنند. بنابراین باید میان دو مفهوم (فرانت آفیس و میز پذیرش) تفاوت قائل شد: میز پذیرش و زیر مجموعه‌های آن جزئی از فرانت آفیس می‌باشد.

■ **ارتباط صندوقدار با پذیرش:** صندوقدار و کارکنان پذیرش درطول شیفت کاری ارتباط نزدیکی دارند. پذیرش اطلاعات مربوط به ورود، اقامت، خروج و حساب مهمان را در اختیار صندوق قرار می‌دهد و صندوق نیز عملیات مالی مربوط به حساب مهمان را انجام می‌دهد. برای مثال، هنگام خروج مهمان:

پذیرش ← اعلام وضعیت خروج و حساب مهمان ← صندوق ← بررسی حساب ← دریافت وجه ← صدور رسید ← ثبت عملیات مالی

بنابراین، صندوقدار عضو مهمی از چرخه خدمات پذیرش است، اما مسئولیت مالی او با واحد امور مالی ارتباط دارد.

■ **ارتباط صندوقدار با امور مالی:** صندوقدار باید عملیات مالی را مطابق دستورالعمل‌های واحد امور مالی انجام دهد. کنترل موجودی صندوق، بررسی اسناد، تهیه گزارش‌های مالی، تحویل وجه و مدارک و رسیدگی به مغایرت‌های احتمالی نیز از موضوعاتی است که با واحد امور مالی و سرپرست صندوق ارتباط دارد. در پایان هر شیفت نیز صندوقدار موجودی وجه نقد و اسناد مربوط را کنترل کرده و طبق مقررات هتل به واحد مالی تحویل می‌دهد.

نکته

صندوق در پذیرش مستقر است، اما از نظر جایگاه سازمانی زیر نظر امور مالی فعالیت می‌کند. به عبارت ساده: «محل کار صندوق‌دار در پذیرش هتل است؛ اما مسئولیت و کنترل مالی صندوق با واحد امور مالی هتل است.» البته ساختار دقیق سازمانی می‌تواند با توجه به اندازه، نوع و سیاست‌های هر هتل متفاوت باشد؛ در برخی هتل‌ها صندوق مستقیماً در ساختار Front Office قرار می‌گیرد و در برخی ساختارها ارتباط سازمانی آن با حسابداری یا امور مالی پررنگ‌تر است.

مهم‌ترین وظایف صندوق پذیرش هتل

۱ **دریافت وجه از مهمان:** صندوق مسئول دریافت مبالغ مربوط به اقامت و خدمات گوناگون هتل است. این مبالغ می‌تواند طبق مقررات هتل از روش‌های مجاز مختلف دریافت شود؛ مانند وجه نقد، کارت بانکی و سایر اسناد یا روش‌های پرداخت مورد قبول هتل.

۲ **کنترل حساب مهمان:** صندوقدار باید اطلاعات مالی حساب مهمان را در سیستم بررسی کند و اطمینان حاصل کند که هزینه‌های ثبت‌شده با اسناد و خدمات دریافت‌شده مطابقت دارند.

۳ **ثبت عملیات مالی:** دریافت‌ها، پرداخت‌ها، اصلاحات و سایر عملیات مالی مجاز باید به‌صورت دقیق در سیستم یا فرم‌های مربوط ثبت شوند.

۴ **صدور رسید و اسناد مالی:** پس از انجام عملیات مالی، صندوقدار باید طبق مقررات هتل رسید یا سند مربوط به دریافت یا پرداخت وجه را صادر و به مهمان یا واحد مربوط ارائه کند.

۵ **انجام تسویه‌حساب مهمان:** یکی از وظایف مهم صندوق در زمان خروج مهمان، بررسی حساب نهایی، دریافت مبلغ قابل پرداخت و انجام مراحل تسویه حساب طبق مقررات هتل است.

۶ **انجام پرداخت‌های مجاز از محل تنخواه[1] صندوق:** در مواردی که پرداخت وجه از طرف هتل مجاز باشد، صندوقدار پس از بررسی مدارک و تأییدهای لازم، پرداخت را طبق دستورالعمل مالی از محل تنخواه صندوق انجام می‌دهد.

۷ **نگهداری و کنترل وجوه و اسناد:** وجوه نقد، اسناد مالی، رسیدها و سایر مدارک مربوط به صندوق باید با دقت نگهداری و کنترل شوند. صندوقدار مسئول حفظ و مراقبت از موجودی صندوق در طول شیفت‌کاری خود است.

۸ **تهیه گزارش صندوق:** صندوقدار باید در پایان شیفت، گزارش عملیات مالی انجام‌شده را تهیه کند و موجودی نقدی، اسناد و مدارک را با اطلاعات ثبت‌شده در سیستم تطبیق دهد.

۹ **تحویل صندوق در پایان شیفت:** در پایان شیفت، موجودی صندوق و اسناد مربوط طبق مقررات هتل کنترل و برای تحویل به صندوق مرکزی (کل) یا واحد مالی آماده و ارسال می‌شود.

لوازم و تجهیزات موجود در صندوق هتل

صندوق پذیرش هتل برای انجام صحیح عملیات دریافت و پرداخت وجه، ثبت حساب‌ها، کنترل اسناد و نگهداری وجوه، به مجموعه‌ای از تجهیزات اداری، مالی، رایانه‌ای و امنیتی (گاو صندوق، دستگاه تشخیص اسکناس) مجهز است (شکل ۱۳). نوع و تعداد این تجهیزات با توجه به اندازه و امکانات هر هتل متفاوت است، اما تجهیزات اصلی صندوق معمولاً شامل موارد زیر است.

۱ **رایانه و نرم‌افزارهای هتلی:** رایانه اصلی‌ترین وسیله کاری صندوقدار است و برای ثبت حساب مهمان، مشاهده هزینه‌ها، انجام عملیات دریافت و پرداخت، صدور رسید و تهیه گزارش‌های مالی استفاده می‌شود. نرم‌افزار هتل برای ثبت و کنترل اطلاعات اقامت، حساب مهمان، هزینه خدمات، دریافت‌ها، پرداخت‌ها و گزارش‌های مالی استفاده می‌شود و صندوق از طریق آن با سایر بخش‌های مرتبط ارتباط دارد.

۲ **دستگاه کارت‌خوان (POS):** برای دریافت وجه از طریق کارت بانکی استفاده می‌شود. صندوقدار مبلغ را وارد دستگاه کرده و پس از انجام تراکنش، نتیجه و رسید پرداخت را کنترل می‌کند.

۱ـ مبلغ مشخصی وجه نقد است که برای پرداخت هزینه‌های جزئی و روزمره در اختیار یک فرد یا واحد قرار می‌گیرد و پس از هزینه‌کرد، با ارائه اسناد و مدارک، تسویه و دوباره تأمین می‌شود.

۳ **کشوی پول یا صندوق وجه نقد:** محفظه‌ای برای نگهداری منظم اسکناس‌ها است. وجوه نقد باید در طول شیفت به‌صورت مرتب و قابل کنترل نگهداری شود.



شکل ۱۳ــ لوازم و تجهیزات موجود در صندوق هتل

۴ **دستگاه شمارش اسکناس:** برای شمارش سریع و دقیق اسکناس‌ها، به‌ویژه هنگام کنترل موجودی صندوق یا تحویل صندوق در پایان شیفت، استفاده می‌شود.

۵ **دستگاه تشخیص اصالت اسکناس:** برای بررسی برخی ویژگی‌های امنیتی اسکناس و چک پول و کمک به تشخیص اسکناس‌های مشکوک یا تقلبی استفاده می‌شود.

۶ **چاپگر:** برای چاپ رسید دریافت وجه، صورت‌حساب نهایی مهمان[۱] (فولیو)، گزارش‌های مالی و سایر اسناد مورد نیاز صندوق استفاده می‌شود.

۷ **تلفن:** برای ارتباط صندوقدار با پذیرش، امور مالی، سرپرست صندوق و سایر بخش‌های مرتبط هتل مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۸ **ماشین‌حساب:** برای انجام محاسبات سریع، کنترل مبالغ، تطبیق ارقام و بررسی محاسبات مالی استفاده می‌شود؛ حتی در هتل‌هایی که بیشتر عملیات در نرم‌افزار انجام می‌شود، ماشین‌حساب می‌تواند وسیله‌ای کمکی باشد.

۹ **فرم‌ها و اسناد مالی:** فولیو، فرم‌های دریافت و پرداخت، رسیدها، حواله‌ها، گزارش صندوق، فرم تحویل صندوق و سایر اسناد مالی از ملزومات کاری صندوق هستند.

۱۰ **پوشه، زونکن و فایل نگهداری اسناد:** برای طبقه‌بندی و نگهداری منظم رسیدها، گزارش‌ها، فرم‌ها و مدارک مالی استفاده می‌شوند.

۱ـ Guest Folio

۱۱ **لوازم تحریر:** خودکار، مداد، پاک‌کن، ماژیک، گیره کاغذ، منگنه، پانچ و سایر لوازم اداری برای تکمیل و سازمان‌دهی اسناد مورد استفاده قرار می‌گیرند.

۱۲ **مهر صندوق هتل:** در مواردی که طبق مقررات هتل نیاز به تأیید یا مهر اسناد باشد، از مهر صندوق هتل استفاده می‌شود.

۱۳ **دستگاه بارکدخوان یا اسکنر:** در برخی هتل‌ها برای خواندن بارکد یا QR کد روی اسناد، فرم‌ها یا مدارک مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۱۴ **UPS یا سیستم برق پشتیبان:** در برخی هتل‌ها برای جلوگیری از قطع ناگهانی سیستم رایانه‌ای و تجهیزات مهم صندوق در زمان قطعی برق استفاده می‌شود.

۱۵ **دوربین مداربسته و تجهیزات امنیتی:** محیط صندوق معمولاً تحت پوشش تجهیزات امنیتی هتل قرار دارد تا از وجوه، اسناد و تجهیزات مالی حفاظت شود.

۱۶ **جعبه کلیدها و گاو صندوق:** دسترسی به کشوی پول و جعبه کلیدهای واحدهای هتل، صندوق یا محل نگهداری اسناد باید مطابق مقررات امنیتی هتل و برای افراد مجاز امکان‌پذیر باشد.

۱۷ **فرم یا دفتر گزارش صندوق:** برای ثبت اطلاعات مربوط به دریافت‌ها، پرداخت‌ها، موجودی، مغایرت‌ها و تحویل صندوق در پایان شیفت استفاده می‌شود.

فعالیت کلاسی

تفاوت بین محل استقرار صندوقدار و واحد سازمانی صندوقدار چیست؟ با یک مثال توضیح دهید.

ارتباط صندوق با سایر بخش‌های هتل

صندوق برای انجام صحیح وظایف خود با بخش‌های مختلف هتل ارتباط دارد. مهم‌ترین این بخش‌ها عبارت‌اند از:



شکل ۱۴ــ ارتباط صندوق با سایر بخش‌های هتل

- **پذیرش:** برای اطلاعات اقامت، حساب مهمان و تسویه‌حساب
- **رزرواسیون:** برای اطلاعات مربوط به رزرو و شرایط پرداخت رستوران و کافی‌شاپ برای ثبت و انتقال هزینه خدمات به حساب مهمان.
- **سایر بخش‌های درآمدزا:** مانند کانسیرج، روم سرویس برای ثبت هزینه‌های خدمات ارائه‌شده
- **امور مالی:** برای کنترل اسناد، گزارش‌ها، موجودی و عملیات مالی.

بنابراین، صندوقدار پذیرش هتل باید علاوه بر مهارت کار با سیستم مالی و تجهیزات صندوق، در انجام محاسبات، کنترل اسناد، دریافت و پرداخت وجه، رعایت مقررات و حفظ اطلاعات مالی مهمانان نیز مهارت داشته باشد.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۱	بررسی ساختار بخش صندوقداری هتل	محل آزمون: کارگاه هنرستان / کلاس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: رایانه نرم‌افزار هتلی	آزمون شفاهی و عملکردی	ترسیم چارت سازمانی صندوق هتل، تشریح شرح وظایف کارکنان و تعیین ارتباطات سازمانی و عملیاتی با واحدهای مرتبط	۳	
				تعیین جایگاه سازمانی صندوق، محل استقرار و ارتباط آن با واحدهای مرتبط	۲	
				تعیین جایگاه صندوق پذیرش هتل و تشریح دو وظیفه اصلی	۱	

عملیات دریافت وجه

دریافت وجه یکی از مهم‌ترین وظایف صندوقدار پذیرش هتل است. منظور از دریافت وجه، دریافت مبلغ قابل پرداخت در برابر خدماتی است که هتل به مهمان ارائه کرده است.



شکل ۱۵ـ فرایند عملیات دریافت وجه

این خدمات می‌تواند شامل موارد زیر باشد:
هزینه اقامت، خدمات رستوران، خدمات کافی‌شاپ، خدمات لاندری، خدمات تلفن و اینترنت، خدمات حمل‌ونقل، استفاده از برخی امکانات و سایر خدمات جانبی هتل. صندوقدار موظف است مبلغ را براساس صورت‌حساب یا سند معتبر دریافت کند و عملیات دریافت را طبق مقررات هتل ثبت نماید.

۱ **بررسی صورت‌حساب قبل از دریافت وجه :** قبل از دریافت پول، صندوقدار باید صورت‌حساب را به‌دقت بررسی کند. موارد مهم در بررسی صورت‌حساب عبارت‌اند از:
نام یا مشخصات مهمان، شماره فولیو، شماره اتاق، ساعت و تاریخ صورت‌حساب، شرح خدمات دریافت‌شده، تعداد یا مقدار خدمات، صورت‌حساب و مبلغ هر خدمت، پیش پرداخت و مبالغ پرداخت شده توسط صندوق، تخفیف‌های مجاز، مالیات و عوارض در صورت وجود، مبلغ نهایی قابل پرداخت.

نکته

صندوقدار نباید مبلغی را صرفاً براساس گفته شفاهی مهمان دریافت کند؛ مبلغ باید با سند یا صورت‌حساب معتبر مطابقت داشته باشد.

۲ **اعلام مبلغ قابل پرداخت به مهمان:** پس از بررسی صورت‌حساب، صندوق‌دار مبلغ نهایی را با احترام و به‌صورت واضح به مهمان اعلام می‌کند. برای مثال: «مبلغ قابل پرداخت صورت‌حساب شما ... ریال است.»
در هنگام اعلام مبلغ، صندوقدار باید از بیان اطلاعات مالی مهمان در حضور افراد غیرمرتبط خودداری کند.
۳ **روش پرداخت:** مهمان ممکن است از روش‌های مختلف مورد تأیید هتل برای پرداخت استفاده کند. مهم‌ترین روش‌ها عبارت‌اند از:
الف) وجه نقد: مهمان مبلغ صورت‌حساب را به‌صورت نقدی پرداخت می‌کند.
ب) کارت بانکی: مبلغ از طریق دستگاه کارت‌خوان یا روش الکترونیکی مورد تأیید هتل پرداخت می‌شود.
ج) واچر[1] یا سند پرداخت: در برخی موارد، مهمان دارای واچر یا سند معتبر است که شرایط پرداخت در آن مشخص شده است.
د) سایر روش‌های مجاز: هر روش دیگری باید مطابق مقررات و دستورالعمل مالی هتل باشد.
۴ **دریافت وجه نقد**
ـ پس از دریافت وجه اسکناس‌ها را با دقت شمارش کند.
ـ مبلغ دریافتی را با مبلغ صورتحساب تطبیق دهد.
ـ در صورت نیاز، مبلغ باقی‌مانده را محاسبه کند.
ـ وجه را در محل مناسب صندوق قرار دهد.
ـ عملیات دریافت را ثبت کند.
ـ رسید مربوطه را صادر و به مهمان ارائه کند.

فعالیت کلاسی

مجموعه‌ای از حداقل ۴ خدمت در هتل را به‌صورت پیش‌فرض در یک صورت‌حساب نوشته و با احتساب ۱۰ درصد تحفیف در قیمت اتاق صورت‌حساب نهایی را محاسبه کنید.

۱ـ Voucher

۵ دریافت از طریق کارت بانکی

در پرداخت با کارت، صندوقدار باید:

ـ مبلغ صورتحساب را کنترل کند.

ـ مبلغ صحیح را در دستگاه کارت‌خوان وارد کند.

ـ مبلغ نمایش‌داده‌شده را با صورت‌حساب تطبیق دهد.

ـ از مهمان بخواهد عملیات پرداخت را انجام دهد.

ـ موفقیت تراکنش را بررسی و رسید آن را نگهداری کند.

ـ در صورت نیاز، رسید مهمان را تحویل دهد.

ـ پرداخت را در سیستم یا فرم مربوط ثبت کند.

نکته

وارد کردن مبلغ در دستگاه کارت‌خوان به معنی موفق بودن پرداخت نیست؛ صندوقدار باید نتیجه تراکنش را بررسی کند.

۶ بررسی رسید و سند پرداخت : پس از انجام این عملیات، صندوقدار باید مطمئن شود که سند رسید معتبر و مربوط به همان تراکنش است. در بررسی رسید می‌توان این موارد را کنترل کرد: مبلغ، تاریخ و ساعت، نتیجه تراکنش، شماره پیگیری یا اطلاعات لازم طبق سیستم هتل، ارتباط رسید با صورت‌حساب. اسناد باید طبق دستورالعمل هتل نگهداری شوند.

۷ ثبت عملیات دریافت وجه : پس از دریافت موفق وجه، عملیات باید در سیستم یا فرم مربوط ثبت شود. ثبت باید به‌گونه‌ای باشد که مشخص شود چه مبلغی، بابت چه خدمتی، از چه مهمانی و با چه روشی دریافت شده است.

ثبت صحیح اطلاعات باعث می‌شود کنترل صندوق و تهیه گزارش پایان شیفت با دقت بیشتری انجام شود.

۸ صدور و ارائه رسید: پس از تکمیل عملیات دریافت، در موارد لازم رسید صادر می‌شود. رسید به مهمان نشان می‌دهد که مبلغ مربوطه دریافت و ثبت شده است. صندوقدار باید رسید را بررسی کرده و آن را به شخص مربوط تحویل دهد.

۹ برخورد با خطا یا پرداخت ناموفق: اگر در هنگام دریافت وجه مشکلی ایجاد شود، صندوقدار نباید بدون بررسی مجدد، عملیات را تکرار کند. برای مثال: تراکنش کارت ناموفق است، مبلغ اشتباه وارد شده است، مبلغ صورت‌حساب با اطلاعات سیستم مطابقت ندارد، واچر دارای اشکال است، مبلغ دریافتی با صورت‌حساب مطابقت ندارد.

نکته

کلیه واریزی‌ها باید با صورت‌حساب بانکی هتل توسط صندوقدار هنگام دریافت وجه تطبیق داده شود و قطعیت پرداخت مهمان تأیید شود.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان به گروه‌های ۳ نفره تقسیم شوند و هر گروه در قالب ایفای نقش به عنوان مهمان، صندوقدار و ناظر، عملیات بررسی صورت‌حساب، دریافت وجه، ثبت پرداخت و تحویل رسید را انجام دهد. در صورت ناموفق بودن پرداخت، صندوقدار چه اقدامی باید انجام دهد؟

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	عملیات دریافت وجه	محل آزمون: کارگاه هنرستان / کلاس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: فرم صندوق و سایر فرم‌های مربوطه	آزمون عملکردی ـ فرم	اجرای کامل، صحیح و مستقل تمام مراحل دریافت وجه، همراه با کنترل اسناد و ثبت دقیق عملیات	۳	
				اجرای صحیح و مراحل اصلی و دریافت وجه و صدور رسید با راهنمایی محدود مربی	۲	
				شناخت روش‌های دریافت وجه و انجام بخش‌های ساده عملیات با راهنمایی مستقیم مربی	۱	

عملیات پرداخت وجه به مهمان

به مجموعه اقداماتی گفته می‌شود که طی آن، صندوق‌دار طبق مجوز، سند معتبر و دستورالعمل مالی هتل، مبلغی را از صندوق به شخص یا بخش مجاز پرداخت می‌کند. پرداخت وجه می‌تواند در موارد مختلفی انجام شود.

مثال

استرداد وجه به مهمان، پرداخت تنخواه یا هزینه‌های مجاز، پرداخت هزینه‌های جزئی و ضروری هتل، پرداخت مبالغ مربوط به خدمات یا خریدهای مجاز، پرداخت به بخش‌ها یا اشخاصی که طبق مقررات هتل مجاز به دریافت وجه هستند.

نکته

صندوقدار نباید بدون سند معتبر و مجوز لازم، از صندوق وجه پرداخت کند.

تفاوت دریافت وجه و پرداخت وجه

جدول ۱ــ تفاوت دریافت وجه و پرداخت وجه

پرداخت وجه	دریافت وجه
وجه از صندوق خارج می‌شود.	وجه وارد صندوق می‌شود.
هتل به مهمان یاگیرنده مجاز وجه پرداخت می‌کند.	هتل از مهمان یا پرداخت کننده وجه دریافت می‌کند.
باید مبلغ پرداختی ثبت شود.	باید مبلغ دریافتی ثبت شود.
رسید، حواله یا سند پرداخت دریافت و نگهداری می‌شود.	رسید دریافت وجه صادر یا ثبت می‌شود.

انواع پرداخت وجه در هتل

الف) پرداخت وجه به مهمان: یکی از موارد مهم پرداخت وجه، استرداد مبلغ به مهمان است. برای مثال: در صورتی که مهمان بیش از مبلغ صورت‌حساب خود به حساب هتل واریز نموده باشد، صندوقدار موظف است وجه مازاد پرداختی مهمان را به او برگرداند.

ب) پرداخت هزینه‌های مجاز: در برخی موارد ممکن است برای هزینه‌های جزئی و روزمره از تنخواه صندوق پذیرش پرداختی صورت گیرد برای مثال: کالایی مورد نیاز یکی از بخش‌های هتل (مانند کیک تولد) می‌باشد، کالا با فاکتور به صندوق پذیرش هتل تحویل می‌شود و اگر جزء موارد مجاز به پرداخت باشد، صندوق پذیرش وجه آن را از تنخواه پرداخت می‌کند. این پرداخت‌ها باید براساس دستورالعمل و سقف مجاز هتل انجام شوند.

مراحل پرداخت وجه



شکل ۱۶ــ عملیات پرداخت وجه

قبل از هرگونه پرداخت، صندوقدار باید درخواست پرداخت را بررسی کند. موارد مهم عبارت‌اند از: نام و مشخصات دریافت‌کننده، مبلغ پرداخت، علت پرداخت، تاریخ، تأیید مسئول مجاز، وجود مدارک پشتیبان (فاکتور). اگر اطلاعات ناقص باشد، صندوق‌دار نباید شخصاً آن را حدس بزند یا اصلاح کند؛ بلکه باید موضوع را از مسئول مربوط پیگیری نماید. سند پرداخت باید نشان دهد که: چه مبلغی، به چه شخصی، بابت چه موضوعی و با چه مجوزی پرداخت می‌شود. صندوق‌دار باید سند را از نظر کامل بودن اطلاعات و تأییدهای لازم بررسی کند. مثال: فرض کنید یکی از بخش‌های هتل درخواست ۵۰۰ هزار ریال برای خرید یک قلم کالای ضروری کرده است. صندوقدار پس از کنترل سند درخواستی، پرداخت را انجام می‌دهد.

یکی از مراحل مهم پرداخت وجه، اطمینان از این است که پول به شخص صحیح و مجاز تحویل داده می‌شود. صندوقدار باید طبق مقررات هتل، مشخصات دریافت‌کننده را کنترل کند. در پرداخت به مهمان نیز ممکن است لازم باشد. مشخصات مهمان با اطلاعات ثبت‌شده در اسناد هتل تطبیق داده شود. در صورت صحت سند پرداخت و مجاز بودن عملیات پرداخت وجه، وجه موردنظر پرداخت شده و رسید از دریافت کننده مجاز پس از احراز هویت وی اخذ می‌گردد.

نکته

صندوقدار نباید وجه را به فرد دیگری، حتی با ادعای اینکه « نماینده مهمان» است، بدون احراز شرایط و مجوز لازم پرداخت کند.

برخورد با خطا و مغایرت در پرداخت

اگر پس از پرداخت مشخص شود که مبلغ اشتباه پرداخت شده است، صندوق‌دار نباید موضوع را مخفی کند. مثلاً اگر به‌جای ۸۰۰ هزار ریال، یک میلیون ریال پرداخت شده باشد، صندوق‌دار باید موضوع را طبق مقررات گزارش کند و از اصلاح خودسرانه اسناد خودداری نماید.

فعالیت کارگاهی

استرداد وجه به مهمان

هنرجویان در گروه‌های دو نفره ابتدا ضمن جست‌وجو در اینترنت نمونه ای از فرم اسناد (رسید درخواست و رسید پرداخت) پیدا کنند. سپس یک هنرجو نقش مهمان و هنرجوی دیگر نقش صندوقدار را ایفا کند. برای مهمان یک درخواست استرداد وجه و سند تأییدشده طراحی شود و پس از تبادل درخواست فرم‌ها تکمیل و در کلاس ارائه شود هنرجو باید از مرحله بررسی سند تا پرداخت، دریافت تأیید و ثبت عملیات مراحل زیر را به‌صورت کامل اجرا کند.

۱ درخواست پرداخت را بررسی کند.
۲ سند و مجوز پرداخت را کنترل کند.
۳ مبلغ صحیح را تشخیص دهد.
۴ دریافت‌کننده وجه را احراز کند.
۵ پرداخت نقدی ساده را انجام دهد.
۶ رسید یا سند پرداخت را تکمیل و نگهداری کند.
۷ عملیات پرداخت را ثبت کند.
۸ موارد غیرعادی و مغایرت را به مسئول مربوط گزارش دهد.

بخش‌های درآمدزای هتل و خدمات درآمدی آنها



شکل ۱۷ــ بخش‌های درآمدزای هتل

هتل یک مجموعه خدماتی است و درآمد آن تنها از فروش اتاق به دست نمی‌آید. اتاق و اقامت معمولاً یکی از اصلی‌ترین منابع درآمد هتل است، اما بخش‌های مختلف دیگری مانند رستوران، کافی‌شاپ، روم‌سرویس، مینی‌بار، سالن‌های مراسم و جلسات، لاندری،آب درمانی و ماساژ (اسپا)، مجموعه ورزشی، پارکینگ، حمل‌ونقل، کانسیرج، فروشگاه و خدمات گردشگری نیز می‌توانند برای هتل درآمد ایجاد کنند. برخی خدمات مستقیماً توسط هتل فروخته می‌شوند و برخی دیگر از طریق همکاری با شرکت‌ها و ارائه‌دهندگان خدمات

بیرونی انجام می‌شوند و هتل ممکن است بابت آنها کارمزد یا کمیسیون دریافت کند. از دیدگاه صندوقدار، هزینه خدمات باید به‌درستی ثبت، قابل پیگیری و در زمان مناسب تسویه شود.

انواع درآمدزایی در هتل

۱ **درآمد مستقیم:** هتل مستقیماً کالا یا خدمت را به مهمان می‌فروشد. مثال: فروش غذا در رستوران.
۲ **درآمد غیر مستقیم:** هتل فضا یا امکانات خود را در اختیار مهمانان مقیم و غیر مقیم هتل قرار می‌دهد، مانند: اجاره سالن همایش، کارمزد مربوط به خدمات گردشگری مانند کانسیرج و دفاتر مسافرتی و یا تور. در جدول ۲ بخش‌های درآمدزای هتل براساس نوع درآمد و ارتباط آن با صندوق مشخص شده است.

جدول۲ـ بخش‌های درآمدزای هتل براساس نوع درآمد و ارتباط با صندوق

بخش	خدمات درآمدزای	نوع درآمد	ارتباط با صندوق
پذیرش و اقامت	فروش اتاق و اقامت	مستقیم	تسویه حساب
رزرواسیون	رزرو و بسته‌های اقامتی	مستقیم	ثبت و کنترل پرداخت
رستوران	غذا و نوشیدنی	مستقیم/ غیرمستقیم	دریافت وجه یا انتقال به حساب اتاق
روم سرویس	غذا و نوشیدنی در اتاق	مستقیم	ثبت در حساب اتاق
کافی شاپ	نوشیدنی و دسر	مستقیم/ غیرمستقیم	دریافت وجه یا ثبت درحساب اتاق
مینی‌بار	نوشیدنی و تنقلات	مستقیم	ثبت در حساب اتاق
لاندری	شست‌وشو و اتوکشی	مستقیم/ غیرمستقیم	دریافت وجه یا ثبت درحساب اتاق
کانسیرج	رزرو و هماهنگی خدمات	مستقیم	ثبت در حساب اتاق
سالن جلسات	اجاره و پذیرایی	مستقیم/ غیرمستقیم	دریافت وجه یا ثبت درحساب اتاق
تالار	مراسم و پذیرایی	مستقیم/ غیرمستقیم	دریافت وجه یا ثبت درحساب اتاق
کترینگ	غذا و پذیرایی	غیرمستقیم	دریافت وجه
اسپا	ماساژ و خدمات تندرستی	مستقیم/ غیرمستقیم	دریافت وجه یا ثبت درحساب اتاق
مجموعه ورزشی	استخر، سونا و ورزش	مستقیم/ غیرمستقیم	دریافت وجه یا ثبت درحساب اتاق
پارکینگ	استفاده از پارکینگ	غیرمستقیم	دریافت وجه
حمل و نقل	ترانسفر و خودرو	مستقیم/ غیرمستقیم	دریافت وجه یا ثبت درحساب اتاق
گردشگری	تور و گشت	مستقیم/ غیرمستقیم	دریافت وجه یا ثبت درحساب اتاق
فروشگاه	فروش کالا	غیرمستقیم	دریافت وجه
مرکز کسب و کار[۱]	اتاق کار و خدمات اداری	مستقیم/ غیرمستقیم	دریافت وجه یا ثبت درحساب اتاق
تلفن و ارتباطات	تماس و خدمات ویژه	مستقیم	ثبت درحساب اتاق
امکانات تفریحی	اجاره و استفاده از امکانات	مستقیم/ غیرمستقیم	دریافت وجه یا ثبت درحساب اتاق
اجاره فضای تجاری	اجاره واحد	غیرمستقیم	دریافت وجه
خدمات کودک	نگهداری و سرگرمی	مستقیم	ثبت درحساب اتاق
خدمات حیوانات خانگی	خدمات ویژه	مستقیم	ثبت درحساب اتاق

۱ـ Business Center

فعالیت کارگاهی

انفرادی

تمرین۱: بخش‌های درآمدزای یک هتل ۴ ستاره را بررسی کنید و برای هر بخش، یک خدمت درآمدزا و نوع درآمد آن را تعیین کنید؛ مانند فروش مستقیم و غیر مستقیم.

تمرین۲: پنج خدمت از بخش‌های مختلف هتل، مسیر ایجاد درآمد را به‌صورت مرحله‌ای بنویسید.

برای مثال:

روم‌سرویس ← ارائه غذا ← ثبت سفارش ← ثبت هزینه در حساب مهمان ← صورت‌حساب ← صندوق ← تسویه

تمرین۳: فرض کنید مهمانی از رستوران، روم‌سرویس، لاندری، مینی‌بار و خدمات کانسیرج استفاده کرده است. مشخص کنید هر خدمت چگونه برای هتل درآمد ایجاد می‌کند و هزینه هرکدام چگونه می‌تواند در صورت‌حساب مهمان ثبت شود.

گروهی

تمرین۴: طراحی نقشه درآمد هتل

هنرجویان در گروه‌های ۴ نفره، یک نقشه تصویری از بخش‌های درآمدزای هتل طراحی کنند.

بخش‌ها در گروه‌های زیر دسته‌بندی شود:

الف) اقامت و اتاق

ب) غذا و نوشیدنی خدمات مهمان

پ) تفریح و تندرستی اجاره فضا

ت) حمل‌ونقل و گردشگری فروش کالا

شرایط پذیرش چک در هتل



شکل ۱۸ــ شرایط پذیرش چک در هتل

در صورتی‌که هتل در مقررات مالی خود دریافت چک را مجاز کرده باشد, صندوقدار می‌تواند آن را بپذیرد. پذیرش چک یک تصمیم مالی هتل است و صندوقدار نباید شخصاً تصمیم بگیرد که هرمهمانی می‌تواند با چک هزینه خود را پرداخت‌کند.

مثال

مهمان ممکن است بخواهد هزینه‌های اقامت و یا پذیرایی را با چک پرداخت کند.

اگر دریافت چک مجاز باشد، صندوقدار باید قبل از پذیرش چک این موارد را کنترل کند: مشخصات چک، نام بانک و شعبه آن، شماره سریال چک، تاریخ سررسید، مبلغ به عدد، مبلغ به حروف، نام ذینفع، کد ملی یا شناسه ملی (کد ملی برای اشخاص حقیقی، شناسه ملی برای اشخاص حقوقی) امضای صادر کننده چک و مهر برای اشخاص حقوقی، وضعیت ظاهری چک (نبودن قلم‌خوردگی یا مغایرت مشکوک، مبلغ عددی و حروفی نیز باید با یکدیگر مطابقت داشته باشند). صندوقدار نباید بدون هماهنگی با امور مالی، چکی را به نام شخص دیگری قبول کند.

صندوقدار باید طبق دستورالعمل هتل، هویت صادرکننده را نیز کنترل کند. برای مثال: کارت شناسایی مهمان (اطلاعات صادرکننده چک به‌عنوان شخص حقیقی). در صورت وجود مغایرت، موضوع باید به مسئول مربوط اطلاع داده شود.

تاریخ چک باید به‌دقت بررسی شود. صندوقدار باید مشخص کند تاریخ چک به روز باشد.

مبلغ چک باید دقیقاً با مبلغ قابل پرداخت مطابقت داشته باشد؛ مگر اینکه مقررات هتل برای دریافت مبلغ بیشتر یا کمتر شرایط مشخصی تعیین کرده باشد.

مثلاً اگر صورت‌حساب مهمان: ۵۰ میلیون ریال باشد، صندوقدار نباید بدون مجوز، چکی با مبلغ متفاوت دریافت کند.

بعد از پذیرش چک، اطلاعات آن باید طبق سیستم مالی هتل ثبت شود. صندوقدار باید دریافت چک را در سند یا رسید مناسب ثبت کند. از آنجا که صندوق پذیرش هتل از نظر سازمانی زیر نظر امور مالی قرار دارد، چک‌های دریافتی باید طبق مقررات هتل به امور مالی تحویل و ثبت شوند.

نکته

صندوقدار، باید به نکات زیر توجه کند:

۱ هر هتلی الزاماً چک قبول نمی‌کند

۲ قبول چک باید طبق مقررات مالی هتل باشد

۳ دریافت چک به معنی وصول قطعی وجه آن نیست

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	عملیات پرداخت وجه	محل آزمون: کارگاه هنرستان / کلاس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: فرم، رایانه، نرم افزار	آزمون عملکردی ـ فرم	با استفاده از یک درخواست پرداخت تأیید شده در هتل تمام مراحل عملیات پرداخت وجه شامل بررسی اسناد مجوز پرداخت، کنترل مبلغ، تکمیل فرم‌های مالی و... به‌صورت مستقل و صحیح انجام شود.	۳	
				با دریافت یک سند پرداخت تایید شده مبلغ قابل پرداخت کنترل شود، فرم پرداخت وجه تکمیل شود و پس از پرداخت با روش تعیین شده رسید مربوطه دریافت و عملیات ثبت شود.	۲	
				دو روش پرداخت وجه در صندوق هتل را نام برده و با راهنمایی مربی یک فرم ساده پرداخت وجه تکمیل شود.	۱	

مراحل تحویل صندوق در پایان شیفت کاری صندوقدار هتل

در پایان هر شیفت، صندوقدار موظف است اسناد، وجوه نقد، چک‌ها و سایر اقلام مالی موجود در صندوق را کنترل کرده و پس از تطبیق با ثبت‌های سیستم، طبق مقررات هتل به صندوق مرکزی یا مسئول تحویل‌گیرنده در پذیرش تحویل دهد.

۱ **پایان عملیات مالی شیفت:** صندوقدار ابتدا دریافت‌ها و پرداخت‌های مربوط به شیفت خود را متوقف کرده و اطمینان حاصل می‌کند که تمام عملیات انجام‌شده در سیستم ثبت شده است.

۲ **تهیه گزارش صندوق:** گزارش پایان شیفت از سیستم مالی هتل تهیه می‌شود. این گزارش باید میزان دریافت‌ها، پرداخت‌ها، اصلاحات و موجودی مورد انتظار صندوق را مشخص کند.

۳ **شمارش وجوه نقد:** تمام اسکناس‌ها و وجوه نقد موجود در صندوق به‌صورت دقیق شمارش می‌شوند. بهتر است شمارش در محیطی امن و دور از دید مهمانان انجام شود.

۴ **کنترل اسناد و مدارک مالی:** اسناد مربوط به عملیات شیفت، از جمله رسیدهای دریافت وجه، رسیدهای پرداخت، چک‌ها، اسناد اعتباری و فرم‌های مالی بررسی و مرتب می‌شوند.

۵ **تطبیق موجودی واقعی با گزارش سیستم:** مبلغ نقدی و سایر اسناد موجود در صندوق با موجودی ثبت‌شده در سیستم و گزارش پایان شیفت تطبیق داده می‌شود.

موجودی واقعی = موجودی مورد انتظار سیستم

در صورت وجود مغایرت، صندوقدار باید علت آن را بررسی و موضوع را طبق دستورالعمل هتل گزارش کند.

۶ **تفکیک و بسته‌بندی وجوه و اسناد:** وجوه نقد، چک‌ها و سایر اسناد مالی به‌صورت منظم تفکیک و طبق دستورالعمل هتل در پاکت، کیسه یا بسته تحویل صندوق قرار می‌گیرند. مشخصات شیفت و صندوقدار نیز روی فرم یا بسته ثبت می‌شود.

۷ **ثبت مغایرت‌های احتمالی:** اگر بین موجودی واقعی و گزارش سیستم اختلافی وجود داشته باشد،

صندوقدار نباید آن را پنهان یا بدون مجوز اصلاح کند؛ بلکه باید مغایرت را در فرم مربوط ثبت و به سرپرست صندوق یا واحد مالی اطلاع دهد.

۸ **تحویل به صندوق مرکزی:** وجوه نقد، اسناد و مدارک مالی طبق روال هتل به صندوق مرکزی یا مسئول مجاز تحویل‌گیرنده تحویل داده می‌شود.

۹ **شمارش و کنترل مشترک:** صندوقدار تحویل‌دهنده و مسئول تحویل‌گیرنده، مبلغ نقدی و اسناد را کنترل می‌کنند تا مقدار تحویلی با گزارش صندوق مطابقت داشته باشد.

۱۰ **امضای فرم تحویل صندوق:** پس از تأیید موجودی، فرم تحویل صندوق توسط صندوقدار و مسئول تحویل‌گیرنده امضا می‌شود. این امضا نشان‌دهنده ثبت رسمی فرایند تحویل است.

۱۱ **تحویل کلید یا دسترسی صندوق:** در صورت وجود کلید، رمز یا سایر ابزارهای دسترسی، طبق مقررات امنیتی هتل تحویل یا ثبت می‌شود و مسئولیت صندوق از صندوقدار شیفت قبلی به مسئول بعدی منتقل می‌گردد.

۱۲ **بستن شیفت:** در پایان، صندوقدار شیفت خود را در سیستم و فرم‌های مربوط می‌بندد و پس از اطمینان از تحویل کامل وجوه و اسناد، شیفت کاری او خاتمه می‌یابد.

نکته

تحویل صندوق فقط تحویل پول نیست؛
وجوه نقد + چک‌ها و اسناد مالی + رسیدها و مدارک + گزارش صندوق + ثبت و تأیید تحویل باید با یکدیگر مطابقت داشته باشند.

شرح وظایف حسابدار شب هتل[1]

حسابدار شب هتل که در اصطلاح تخصصی هتل‌داری به او «حسابرس شب» نیز گفته می‌شود، مسئول بررسی، کنترل و تطبیق عملیات مالی ثبت‌شده در طول روز و تهیه گزارش‌های مالی پایان روز هتل است. حسابدار شب معمولاً در شیفت شب فعالیت می‌کند و وظیفه دارد پیش از آغاز روز کاری جدید، از صحت ثبت درآمدها، هزینه‌ها و حساب‌های مهمانان اطمینان حاصل کند.

وظیفه اصلی حسابدار شب

۱ تحویل گرفتن اطلاعات مالی شیفت قبل، دریافت گزارش‌های صندوق، پذیرش و سایر بخش‌های درآمدزا و بررسی اسناد مربوط به عملیات روزانه.

۲ کنترل حساب مهمانان[2]، بررسی صورت‌حساب مهمانان و اطمینان از ثبت صحیح هزینه‌های اقامت و خدمات استفاده شده.

۳ تطبیق درآمد بخش‌های مختلف هتل، کنترل درآمد ثبت‌شده در پذیرش، رستوران، کافی‌شاپ، روم‌سرویس، مینی‌بار، خشکشویی و سایر بخش‌های درآمدزا.

۴ بررسی عملیات دریافت وجه، کنترل پرداخت‌های نقدی، کارت بانکی، انتقال بانکی و سایر روش‌های مجاز پرداخت و تطبیق آنها با گزارش‌های سیستم.

۵ شناسایی مغایرت‌های مالی شناسایی اختلاف بین اسناد، گزارش صندوق، صورت‌حساب مهمانان و اطلاعات ثبت‌شده در نرم‌افزار هتل.

۱_ Night Auditor ۲_ Guest Folio

۶ پیگیری و گزارش مغایرت‌ها، بررسی علت مغایرت‌ها و گزارش موارد حل‌نشده به مسئول مربوط؛ انجام اصلاحات مالی فقط با مجوز و مطابق دستورالعمل هتل.

۷ کنترل تخفیف‌ها و اصلاح حساب‌ها، بررسی تخفیف‌ها، ابطال تراکنش‌ها، اصلاح صورت‌حساب‌ها و اطمینان از وجود مجوزهای لازم.

۸ بررسی وضعیت ورود و خروج مهمانان تطبیق اطلاعات ورود، خروج و اقامت مهمانان با حساب‌های مالی و وضعیت اتاق‌ها در سیستم.

۹ کنترل هزینه اقامت اتاق‌ها، بررسی ثبت صحیح هزینه شب‌های اقامت، نرخ اتاق‌ها، خدمات اضافی و مالیات‌ها و عوارض قابل اعمال.

۱۰ اجرای عملیات پایان روز[1]، پس از انجام کنترل‌های لازم، اجرای فرایند پایان روز مالی در نرم‌افزار مدیریت هتل، مطابق سطح دسترسی و دستورالعمل تعیین‌شده.

۱۱ تهیه گزارش‌های مالی شبانه، تهیه گزارش درآمد روزانه، مانده حساب مهمانان، دریافت‌ها، بدهی‌ها، مغایرت‌ها و سایر گزارش‌های موردنیاز مدیریت.

۱۲ تحویل گزارش به شیفت بعدی و امور مالی تنظیم گزارش نهایی، ثبت موارد مهم و تحویل اطلاعات و مغایرت‌های حل نشده به مسئولان مربوط در شیفت بعدی.

جایگاه سازمانی حسابدار شب

حسابدار شب در بسیاری از هتل‌ها از نظر وظایف عملیاتی با فرانت آفیس همکاری نزدیک دارد، اما مسئولیت نظارت و گزارش‌دهی مالی او ممکن است به امور مالی یا مدیریت مربوط وابسته باشد. ساختار دقیق آن براساس چارت سازمانی هتل تعیین می‌شود.

نکته

حسابدار شب فقط مسئول شمارش پول نیست؛ مهم‌ترین نقش او کنترل صحت عملیات مالی هتل، شناسایی مغایرت‌ها و آماده‌سازی گزارش‌های پایان روز است.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در گروه‌های ۳ نفره ایفای نقش صندوقدار شیفت عصر، تحویل گیرنده صندوق و حسابدار شب را بر عهده گیرند. اطلاعات زیر در اختیار گروه‌ها قرار گیرد. سپس هر گروه سؤالات ۱ تا ۳ را پاسخ دهد.

موجودی اولیه: ۲ میلیون تومان

دریافت نقدی: ۵ میلیون تومان

هزینه پرداخت‌های مجاز: ۱ میلیون تومان

موجودی واقعی صندوق: ۵ میلیون و ۸۰۰ هزار تومان

۱ موجودی مورد انتظار صندوق محاسبه شود.

۲ مغایرت صندوق مشخص شود.

۳ علت مغایرت مشخص شود.

۱ـ End of Day

ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	گزارش‌دهی و تحویل شیفت	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: فرم گزارش / رایانه / نرم‌افزار	آزمون عملکردی ـ گزارش کار	تمام مراحل بستن صندوق، کنترل موجودی و تنخواه، بررسی مغایرت‌ها، تهیه گزارش و تحویل شیفت به‌صورت مستقل انجام شود.	۳	
				موجودی و تنخواه صندوق را کنترل کرده، فرم تحویل شیفت را تکمیل و وجه نقد و اسناد به شیفت بعد تحویل شود.	۲	
				با راهنمایی مربی، موجودی صندوق شمارش شده، مبلغ در فرم ثبت شود و دو سند مورد نیاز تحویل گردد.	۱	

صندوق امانات هتل[1]

صندوق امانات هتل

صندوق امانات هتل یکی از امکانات حفاظتی و خدماتی هتل است که برای نگهداری موقت اشیای ارزشمند مهمانان، مانند وجه نقد، زیورآلات، اسناد مهم و سایر وسایل مجاز مورد استفاده قرار می‌گیرد. هدف از ارائه این خدمت، افزایش امنیت اموال مهمانان و ایجاد آرامش خاطر در طول مدت اقامت است. صندوق امانات ممکن است در بخش پذیرش، اتاق مخصوص نگهداری امانات یا داخل اتاق مهمان قرار داشته باشد.



شکل ۱۹ــ انواع صندوق امانات در هتل

۱ـ Hotel Safe Deposit Box

انواع صندوق امانات هتل

الف) صندوق امانات مرکزی (Central Safe Deposit Box)

در محل حفاظت‌شده هتل و معمولاً نزدیک بخش پذیرش قرار دارد. مهمان با مراجعه به مسئول مجاز می‌تواند از صندوق اختصاص‌یافته به خود استفاده کند. دسترسی به آن طبق مقررات هتل کنترل و ثبت می‌شود.

ب) صندوق امانات داخل اتاق (In-Room Safe)

در کمد یا محل مشخصی از اتاق مهمان نصب می‌شود و معمولاً با رمز دیجیتال کار می‌کند. مهمان در طول اقامت می‌تواند بدون مراجعه به پذیرش از آن استفاده کند.

ج) صندوق امانات دوکلیده (Dual-Control Safe Deposit Box)

در برخی سیستم‌ها، باز شدن صندوق نیازمند دو کلید یا دو مجوز مستقل است؛ یکی در اختیار مهمان و دیگری در اختیار مسئول مجاز هتل قرار می‌گیرد. هدف از این روش، افزایش کنترل دسترسی است.

وظایف صندوقدار هتل در ارتباط با صندوق امانات

در هتل‌هایی که مسئولیت صندوق امانات به صندوقدار یا کارکنان مجاز پذیرش واگذار شده است، وظایف زیر اهمیت دارد:

- راهنمایی مهمان درباره شرایط استفاده از صندوق امانات.
- بررسی هویت مهمان و شماره اتاق پیش از ارائه خدمات.
- تکمیل فرم درخواست استفاده از صندوق امانات.
- اختصاص صندوق مناسب و ثبت شماره آن در دفتر یا نرم‌افزار مربوط.
- تحویل کلید یا فراهم کردن دسترسی مجاز مطابق دستورالعمل هتل.
- ثبت تاریخ و ساعت تحویل صندوق و مشخصات مهمان.
- کنترل دسترسی افراد و جلوگیری از مراجعه اشخاص غیرمجاز.
- ثبت مراجعات بعدی مهمان برای استفاده از صندوق.
- نظارت بر رعایت دستورالعمل‌های حفاظتی و محرمانگی.
- ثبت تحویل نهایی صندوق، کنترل بازگشت کلید و بستن پرونده امانت.

نکته

صندوقدار نباید بدون ضرورت، مجوز و رضایت لازم، محتویات خصوصی صندوق مهمان را مشاهده، بازرسی یا جابه‌جا کند.

فرم‌های مورد استفاده در صندوق امانات

برای کنترل صحیح و ثبت عملیات صندوق امانات، ممکن است فرم‌های زیر مورد استفاده قرار گیرند:

- درخواست صندوق امانات (ثبت مشخصات مهمان و درخواست استفاده)
- تحویل کلید (ثبت شماره صندوق و کلید تحویلی)
- دفتر ثبت مراجعات (ثبت زمان و مشخصات مراجعات مجاز)

ـ تحویل نهایی صندوق (ثبت پایان استفاده و تحویل کلید)
ـ گزارش مفقودی کلید (ثبت و پیگیری مفقود شدن کلید)
ـ گزارش حادثه یا مغایرت (ثبت مشکلات امنیتی و موارد غیرعادی)



شکل ۲۰ـ نمونه‌ای از فرم‌های صندوق امانات

مسئولیت هتل در قبال اموال مهمان

مسئولیت هتل در قبال اموال سپرده‌شده به صندوق امانات، به قوانین محل فعالیت هتل، شرایط پذیرش امانت، تعهدات هتل و وضعیت هر حادثه بستگی دارد.

نکته

نباید تلقی شود که هتل در تمام شرایط مسئول جبران هرگونه خسارت است یا با نصب صندوق امانات هیچ مسئولیتی ندارد.

فعالیت کلاسی

چرا ثبت تاریخ، ساعت و مشخصات مراجعات به صندوق امانات ضروری است؟
اگر مهمانی کلید صندوق امانات خود را گم کند، صندوقدار چه اقداماتی باید انجام دهد؟

فعالیت کارگاهی

هنرجویان یک فرم درخواست صندوق امانات طراحی کنند که شامل نام مهمان، شماره اتاق، شماره صندوق، تاریخ تحویل و امضای افراد مربوط باشد.
دو هنرجو نقش مهمان و مسئول صندوق امانات را اجرا کنند و مراحل درخواست، احراز هویت، تکمیل فرم و تحویل صندوق را نمایش دهند.

مراحل دریافت خدمات صندوق امانات هتل



شکل ۲۱ـ مراحل دریافت صندوق امانات در هتل

مغایرت در صندوق هتل و روش رسیدگی به آن

مغایرت صندوق هتل[1]

مغایرت صندوق هتل به اختلاف میان موجودی واقعی وجه نقد، اسناد دریافت و پرداخت یا اطلاعات مالی ثبت‌شده در سیستم هتل گفته می‌شود که پس از شمارش، بررسی و تطبیق مشخص می‌گردد. به زبان ساده، هرگاه مبلغ موجود در صندوق با مبلغی که طبق گزارش‌های مالی باید در صندوق وجود داشته باشد برابر نباشد، مغایرت صندوق ایجاد شده است. مثال: اگر طبق گزارش سیستم، موجودی صندوق باید ۲۰ میلیون تومان باشد، اما پس از شمارش فقط ۱۹ میلیون و ۵۰۰ هزار تومان موجود باشد، صندوق دارای ۵۰۰ هزار تومان کسری است.

انواع مغایرت صندوق هتل

الف) کسری صندوق[2]، زمانی اتفاق می‌افتد که موجودی واقعی صندوق از موجودی مورد انتظار کمتر باشد.
ب) اضافی صندوق[3] زمانی اتفاق می‌افتد که موجودی واقعی صندوق از موجودی مورد انتظار بیشتر باشد.

۱ـ Cashier Discrepancy ۲ـ Cash Shortage ۳ـ Cash Overage

نام هتل : _____ تاریخ : ____ / ____ / ____ نام و نام خانوادگی صندوقدار : _____

واحد : _____ شیفت : ☐ صبح ☐ عصر ☐ شب شماره پرسنلی : _____

ردیف	شرح	مبلغ طبق گزارش سیستم (ریال)	مبلغ واقعی شمارش شده (ریال)	توضیحات
۱	موجودی اولیه صندوق (تنخواه)			
۲	مجموع دریافت های نقدی			
۳	مجموع پرداخت های نقدی			
۴	موجودی پایان شیفت			

مبلغ مغایرت (ریال)	نوع مغایرت	علت احتمالی مغایرت (چند مورد قابل انتخاب است)		
.....	☐ کسری ☐ اضافی	☐ خطای شمارش	☐ تکراری ثبت شدن	☐ نقص در اسناد و رسیدها
		☐ ثبت نشدن دریافت	☐ اشتباه در روش پرداخت	☐ مغایرت تحویل شیفت
		☐ ثبت اشتباه مبلغ	☐ مغایرت در فولیو مهمان	☐ سایر موارد : _____

شرح کامل مغایرت و اقدامات انجام‌شده :

امضای صندوقدار	امضای سرپرست صندوق	امضای مسئول مالی	توضیحات تکمیلی :
تاریخ : ____ / ____ / ____	تاریخ : ____ / ____ / ____	تاریخ : ____ / ____ / ____	

شکل ۲۲ـ فرم مغایرت صندوق

پ) مغایرت ثبت عملیات زمانی رخ می‌دهد که یک دریافت یا پرداخت به‌اشتباه ثبت شده، تکراری ثبت شده یا اصلاً در سیستم ثبت نشده باشد.
ت) مغایرت روش پرداخت برای مثال، مهمان با کارت بانکی پرداخت کرده، اما مبلغ در سیستم به‌عنوان وجه نقد ثبت شده است.
ث) مغایرت صورت‌حساب مهمان زمانی رخ می‌دهد که مبلغ ثبت‌شده در فولیو با رسید پرداخت، خدمات ارائه‌شده یا مبلغ تسویه شده مطابقت نداشته باشد.
ج) مغایرت تحویل شیفت زمانی اتفاق می‌افتد که موجودی نقدی، اسناد یا گزارش‌های صندوق هنگام تحویل از یک صندوقدار به صندوقدار بعدی با یکدیگر مطابقت نداشته باشند.


نمونه وضعیت صندوق در پایان شیفت عصر

موجودی اولیه صندوق	۵,۰۰۰,۰۰۰ تومان
دریافت نقدی طی شیفت	۱۲,۰۰۰,۰۰۰ تومان
پرداخت نقدی مجاز	۲,۰۰۰,۰۰۰ تومان
موجودی مورد انتظار	۱۵,۰۰۰,۰۰۰ تومان
موجودی واقعی شمارش‌شده	۱۴,۷۰۰,۰۰۰ تومان
نتیجه: کسری صندوق	۳۰۰,۰۰۰ تومان

شکل ۲۳ــ نمونه وضعیت صندوق در پایان شیفت

مراحل رسیدگی به مغایرت صندوق

مرحله ۱ــ شناسایی مغایرت، صندوقدار با مقایسه موجودی واقعی صندوق و گزارش مالی سیستم، اختلاف احتمالی را شناسایی می‌کند.
مرحله ۲ــ شمارش مجدد، موجودی وجه نقد دوباره شمارش می‌شود تا احتمال اشتباه در شمارش اولیه برطرف شود. موجودی اولیه یا تنخواه نیز در محاسبه لحاظ می‌شود.
مرحله ۳ــ بررسی اسناد و رسیدهای نقدی، تراکنش‌های کارت‌خوان، اسناد پرداخت، فاکتورها و فرم‌های مالی بررسی می‌شوند.
مرحله ۴ــ تطبیق با گزارش سیستم، اطلاعات ثبت‌شده در نرم‌افزار هتل با اسناد و تراکنش‌های واقعی مقایسه می‌شود.
مرحله ۵ــ شناسایی علت اختلاف و علت مغایرت مانند ثبت اشتباه مبلغ، ثبت نشدن دریافت، اشتباه در روش پرداخت یا خطای تحویل شیفت بررسی می‌شود.
مرحله ۶ــ به سرپرست صندوق مغایرت، یا به سرپرست صندوق یا مسئول تعیین‌شده در امور مالی گزارش می‌شود. حتی اگر علت اختلاف هنوز مشخص نشده باشد، موضوع باید ثبت و اعلام شود.
مرحله ۷ــ اصلاح اطلاعات فقط با مجوز مسئول مربوط و مطابق دستورالعمل هتل انجام می‌شود. سوابق تراکنش اصلی و اصلاح آن باید قابل پیگیری باقی بماند.
مرحله ۸ــ فرم مغایرت تکمیل می‌شود و نتیجه بررسی، مبلغ اختلاف و اقدامات انجام‌شده در آن ثبت می‌گردد. مغایرت‌های حل‌نشده نیز هنگام تحویل شیفت به مسئول بعدی اعلام می‌شوند.

نکته

برای صندوقدار هتل هیچ مغایرتی نباید بدون ثبت و بررسی نادیده گرفته شود. صندوقدار نباید برای برطرف کردن اختلاف، بدون مجوز از پول شخصی استفاده کند یا مبلغی از صندوق بردارد. اصلاح تراکنش‌ها باید با مجوز، مستند و قابل پیگیری باشد. مغایرت لزوماً به معنای تخلف صندوقدار نیست؛ ممکن است ناشی از خطای ثبت و شمارش یا انتقال اطلاعات باشد. در صورت ارتباط مغایرت با حساب مهمان، هماهنگی با پذیرش و امور مالی ضروری است. صندوقدار موظف است مغایرت‌های حل‌نشده را هنگام تحویل شیفت گزارش کند.

فعالیت کلاسی

اگر در هتلی مهمان با کارت بانکی پرداخت کند، اما مبلغ به‌صورت نقدی ثبت شود، چه نوع مغایرتی ایجاد شده است؟

تمرین

فرض کنید موجودی اولیه صندوق ۴ میلیون تومان، دریافت نقدی ۹ میلیون تومان، پرداخت نقدی مجاز یک میلیون تومان و موجودی واقعی ۱۱ میلیون و ۸۰۰ هزار تومان است. مبلغ و نوع مغایرت را محاسبه کنید.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان به گروه‌های ۳ نفره تقسیم شوند و در قالب ایفای نقش یک هنرجو نقش صندوقدار، یک نفر نقش سرپرست صندوق و نفر سوم نقش کارمند پذیرش را بر عهده بگیرد. یک مغایرت فرضی در حساب مهمان ایجاد و مراحل شناسایی، بررسی، گزارش و رسیدگی به آن تحت نظارت هنرآموز اجرا شود.

ارزشیابی شایستگی صندوقداری (پذیره)

نام و نام خانوادگی:		شماره ملی:			تاریخ ارزشیابی:
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۲۳	استاندارد عملکرد: دریافت و پرداخت وجه و اسناد مالی وثبت آنها در فرایند ورود و خروج مهمان براساس دستورالعمل‌های امور مالی هتل با استفاده از ملزومات و نرم‌افزارهای مربوطه
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۲	وظیفه شغل:	امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت:	L۲
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۲۳۲	کار:	صندوقداری (پذیره)	سطح شایستگی:	مهارت

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار بخش صندوقداری هتل	محل آزمون: کارگاه هنرستان / کلاس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: رایانه، نرم‌افزار هتلی	آزمون شفاهی و عملکردی	ترسیم چارت سازمانی صندوق هتل، تشریح شرح وظایف کارکنان و تعیین ارتباطات سازمانی و عملیاتی با واحدهای مرتبط	۳	
				تعیین جایگاه سازمانی صندوق، محل استقرار و ارتباط آن با واحدهای مرتبط	۲	
				صندوق پذیرش هتل زیر نظر کدام بخش فعالیت می‌کند و در کدام قسمت هتل فعالیت می‌کند دو وظیفه اصلی صندوق‌دار را نام ببرد.	۱	
۲	عملیات دریافت وجه	محل آزمون: کارگاه هنرستان / کلاس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: فرم صندوق، و سایر فرم‌های مربوطه	آزمون عملکردی ـ فرم	اجرای کامل، صحیح و مستقل تمام مراحل دریافت وجه، همراه با کنترل اسناد و ثبت دقیق عملیات	۳	
				اجرای صحیح مراحل اصلی و دریافت وجه و صدور رسید با راهنمایی محدودمربی	۲	
				شناخت روش‌های دریافت وجه و انجام بخش‌های ساده عملیات با راهنمایی مستقیم مربی	۱	
۳	عملیات پرداخت وجه	محل آزمون: کارگاه هنرستان / کلاس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: فرم، رایانه، نرم‌افزار	آزمون عملکردی ـ فرم	با استفاده از یک درخواست پرداخت تأیید شده در هتل تمام مراحل عملیات پرداخت وجه شامل بررسی اسناد مجوز پرداخت، کنترل مبلغ، تکمیل فرم‌های مالی و...به صورت مستقل و صحیح انجام شود.	۳	
				با دریافت یک سند پرداخت تأیید شده مبلغ قابل پرداخت کنترل شود، فرم پرداخت وجه تکمیل شود و پس از پرداخت با روش تعیین‌شده رسید مربوطه دریافت و عملیات ثبت شود.	۲	
				دو روش پرداخت وجه در صندوق هتل را نام برده و با راهنمایی مربی یک فرم ساده پرداخت به وجه را تکمیل کند.	۱	
۴	گزارش‌دهی وتحویل شیفت	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: فرم گزارش، رایانه، نرم‌افزار	آزمون عملکردی ـ گزارش کار	تمام مراحل بستن صندوق، کنترل موجودی و تنخواه، بررسی مغایرت‌ها تهیه گزارش و تحویل شیفت به صورت مستقل انجام شود.	۳	
				موجودی و تنخواه صندوق را کنترل کرده، فرم تحویل شیفت را تکمیل و وجه نقد و اسناد به شیفت بعد تحویل شود.	۲	
				با راهنمایی مربی، موجودی صندوق شمارش شده مبلغ در فرم ثبت شود و دو سند مورد نیاز تحویل گردد.	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت دقت و مدیریت کارها و پروژه هاو مدیریت زمان و امانتداری در بررسی و جمع‌آوری اطلاعات محوطه ۲ـ رعایت دقت و مسئولیت‌پذیری در تکمیل چک‌لیست و کنترل وضعیت موجود ۳ـ رعایت دقت مسئولیت‌پذیری و امانتداری در تنظیم گزارش، ۴ـ رعایت ملاحظات زیست‌محیطی در نظارت بر مصرف مواد شوینده		رعایت بند ۱ و ۲	۲	
				رعایت ۱ بند	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ **معیار شایستگی انجام کار:**

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۲ و ۳ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

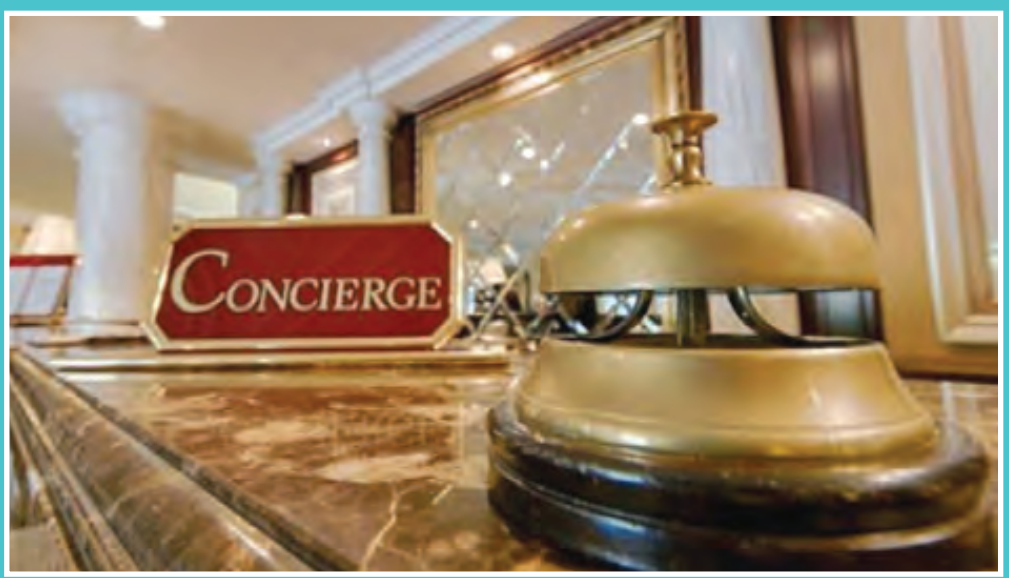
۲ **تعریف سطوح شایستگی:** صرف‌نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳ **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها

۴ **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

پودمان چهارم

متصدی خدمات به مهمان



واحد یادگیری ۱

خدمات ویژه گردشگری (Concierge) به مهمان



انتظار می‌رود هنرجو در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهد

۱ کانسیرج (Concierge) در هتل چیست؟ و چه نقشی در مدیریت تجربه مهمان ایفا می‌کند؟
۲ کارکنان واحد کانسیرج و خدمات تشریفات باید چه مهارت‌های حرفه‌ای، رفتاری، ارتباطی و مدیریتی داشته باشند تا بتوانند خدماتی مطلوب ارائه دهند؟
۳ واحد کانسیرج چه نوع اطلاعات و خدماتی را جمع‌آوری و چگونه هماهنگی‌های لازم را برای ارائه آنها به مهمانان انجام می‌دهد؟
۴ خدمات VIP و CIP در هتل‌ها و مراکز اقامتی چیست و هرکدام چه استانداردها و خدماتی را شامل می‌شوند؟

استاندارد عملکرد

ارائه خدمات ویژه به مهمانان در هنگام اقامت و خروج از هتل براساس دستورالعمل‌های مربوطه و نیاز مهمان

مقدمه

در صنعت هتل‌داری امروز، تنها داشتن ساختمان زیبا، اتاق‌های مجهز یا امکانات رفاهی کافی نیست؛ بلکه مهم‌ترین عامل موفقیت یک هتل، ایجاد «تجربه مثبت برای مهمان» است. تجربه مهمان به مجموعه احساسات، برداشت‌ها و خاطراتی گفته می‌شود که مهمان از زمان رزرو، ورود، اقامت و خروج از هتل به‌دست می‌آورد. برخورد کارکنان، سرعت خدمات، نظافت، امنیت، آرامش و نحوه پاسخ‌گویی به نیازهای مهمان، همگی در شکل‌گیری این تجربه نقش دارند. هرچه این تجربه حرفه‌ای‌تر و خوشایندتر باشد، احتمال بازگشت مهمان و معرفی هتل به دیگران بیشتر خواهد شد.

در این میان، واحد کانسیرج (Concierge)[1] یکی از مهم‌ترین بخش‌های هتل‌ها می‌باشد که هتل‌های چهار و پنج ستاره عملکرد گسترده‌ای دارد. کانسیرج وظیفه دارد نیازهای مهمان را شناسایی، پیگیری و مدیریت کند و اقامت او را آسان‌تر، امن‌تر و لذت‌بخش‌تر سازد. این واحد، خدماتی مانند راهنمایی گردشگری، رزرو رستوران، تهیه بلیت، هماهنگی حمل‌ونقل، ترانسفر فرودگاهی، خدمات CIP و VIP و حتی کمک در شرایط اضطراری را انجام می‌دهد. کارکنان کانسیرج باید افرادی منظم، خوش‌برخورد، مسئولیت‌پذیر و آشنا با شهر و خدمات گردشگری باشند. در استانداردهای جهانی هتل‌داری، کانسیرج را «پل ارتباطی میان هتل و شهر» می‌دانند؛ زیرا این بخش نقش مهمی در افزایش رضایت مهمان و ارتقای کیفیت خدمات هتل دارد. در این واحد یادگیری تلاش می‌شود تا هنرجویان با وظایف واحد کانسیرج در هتل آشنا شده و بتوانند مهارت‌های متصدی کانسیرج را کسب نمایند.

بیشتر بدانید

تجربه مهمان (Guest Experience) در هتل و واحدهای اقامتی، مجموعه احساسات، برداشت‌ها و ارزیابی‌هایی است که مهمان از لحظه جست‌وجو و رزرو اقامت تا زمان خروج و حتی پس از ترک هتل دریافت می‌کند. در استانداردهای جهانی هتل‌داری، تجربه مهمان فقط به کیفیت اتاق یا امکانات محدود نمی‌شود، بلکه شامل کیفیت ارتباطات انسانی، سرعت خدمات، نظافت، امنیت، آرامش، شخصی‌سازی خدمات و نحوه پاسخ‌گویی کارکنان است. هدف اصلی، ایجاد حس رضایت، آسایش، اعتماد و خاطره مثبت برای مهمان است.

برای مثال، مهمانی که وارد هتل می‌شود و با لبخند و خوش آمدگویی حرفه‌ای پذیرشگر هتل مواجه می‌گردد، چمدان او سریع حمل می‌شود، اتاق تمیز و آماده است، کارکنان نام او را به خاطر می‌سپارند و در صورت نیاز به رستوران، تاکسی به‌سرعت کمک می‌کنند، تجربه‌ای مثبت و حرفه‌ای دریافت می‌کند. حتی نحوه رسیدگی به شکایت‌ها نیز بخشی از تجربه مهمان است؛ مثلاً اگر مشکل تهویه اتاق بی‌درنگ حل شود و هتل بابت ناراحتی ایجاد شده عذرخواهی کند، احتمال وفاداری مهمان افزایش می‌یابد. در هتل‌داری مدرن، تجربه مهمان مهم‌ترین عامل موفقیت، بازگشت و اعتبار برند هتل محسوب می‌شود.

۱ـ تلفظ‌های واژه (کان سیرج/ ˌkɒn.si'eƟʒ/ (بریتیش)/ ˌkɑn.si'eƟʒ/ (آمریکن) است.

خدمات ویژه گردشگری به مهمانان (Concierge) ــ کانسیرج

واحد کانسیرج (Concierge) (شکل ۱) یکی از مهم‌ترین و تخصصی‌ترین بخش‌های هتل به‌ویژه هتل‌های چهار و پنج ستاره جهان است؛ بخشی که در استانداردهای هتل‌داری جهان ، به‌ویژه در هتل‌های سطح بالا و باشکوه، خدمات براساس علایق، نیازها و خواسته‌های شخصی طراحی می‌شوند. در بسیاری از هتل‌های سطح بالا و باشکوه دنیا، کیفیت کانسیرج معیار اصلی تشخیص سطح واقعی خدمات هتل است. سازمان بین‌المللی Les Clefs d'Or (لِه کِلِه دُغ اَنتِغناسْیونال) (سازمان جهانی کلیدهای طلایی[۱]) به‌عنوان معتبرترین انجمن حرفه‌ای کانسیرج‌های جهان شناخته می‌شود و استانداردهای حرفه‌ای این حوزه را تعریف می‌کند.



شکل ۱ــ خدمات کانسیرج در هتل

تعریف واحد خدمات ویژه گردشگری به مهمانان (Concierge) ــ کانسیرج

واژه Concierge ریشه فرانسوی دارد و در صنعت هتل‌داری به شخص یا بخشی گفته می‌شود که مسئول رسیدگی به درخواست‌های ویژه مهمانان است؛ از رزرو رستوران و تهیه بلیت گرفته تا اخذ برنامه سفر در خواستی مهمان، تشریفات VIP و CIP، حمل‌ونقل اختصاصی، خرید شخصی، خدمات درمانی، مترجم، تور اختصاصی و حتی حل مسائل اضطراری مهمان و... .

۱ـ https://www.lesclefsdor.org

در استانداردهای جهانی، کانسیرج را «روح هتل» می‌دانند؛ زیرا مهمان بیش از امکانات فیزیکی، کیفیت تجربه انسانی را به خاطر می‌سپارد.

جایگاه کانسیرج در ساختار هتل

واحد کانسیرج معمولاً زیرمجموعه مدیریت بخش اقامتی هتل (Rooms Division) یا بخش فرانت آفیس ـ پذیرش هتل (Front Office Department) است.

شرح وظایف هر پست

۱ رئیس کانسیرج (Chief Concierge) مهم‌ترین مقام این بخش

وظایف:

- مدیریت کامل تیم کانسیرج
- رسیدگی به مهمانان VIP و CIP
- ارتباط با مدیر هتل
- کنترل کیفیت خدمات
- حل بحران‌های مهمانان
- آموزش نیروهای زیر مجموعه
- رسیدگی به شکایات
- نظارت بر رزروهای درخواستی مهمانان
- ارتباط با رستوران‌ها، خطوط هوایی، سفارت خانه‌ها، مراکز درمانی، خدمات حمل‌ونقل مسافرتی و باری



شکل ۲ـ نشان دو کلید سازمان جهانی کانسیرج

در بسیاری از هتل‌های چهار و پنج ستاره ممتاز، رئیس کانسیرج نشان دو کلید طلایی انجمن (انجمن Les Clefs d'Or) را روی لباس دارد (شکل ۲).

۲ متصدی کانسیرج (Concierge Officer)

وظایف:

- رزرو رستوران
- هماهنگی تهیه بلیت
- هماهنگی تور
- راهنمایی مهمان
- برنامه‌ریزی امور روزانه مهمان
- اطلاعات فرهنگی و گردشگری

۳ متصدی بخش VIP کانسیرج (VIP Concierge) معمولاً در هتل‌های چهار و پنج ستاره ممتاز وجود دارند (شکل ۳).



شکل ۳ـ متصدی بخش VIP کانسیرج در هتل

وظایف:

- رسیدگی ویژه به مهمانان مهم
- تشریفات فرودگاهی CIP
- تهیه خودرو تشریفات (لیموزین ـ Limousine)
- تأمین امنیت مهمان (محافظ شخصی)
- انجام خرید شخصی
- هماهنگی جلسات مهمانان مهم

۴ سرپرست بل‌بوی‌ها و باربران (Bell Captain)

وظایف:

- مدیریت حمل چمدان
- هماهنگی خودروها
- مدیریت ورودی هتل
- نظارت بر باربر یا چمدان بر (Porter)/ راهنما (Bellman)


شکل ۴ـ باربر یا چمدان بر (Porter)

۵ باربر یـا چمدان بـر (Porter) / راهنما (Bellman)

(شکل ۴)

وظایف:

- حمل بار
- همراهی مهمان تا اتاق
- معرفی امکانات اتاق
- تحویل بسته‌ها


شکل ۵ـ خدمه پارک خودرو (Valet Parking)

۶ خدمه پارک خودرو (Valet Parking) / دربان (Doorman)

وظایف:

- استقبال در ورودی
- باز کردن در خودرو (شکل ۵)
- پارک خودرو
- کنترل نظم ورودی

فعالیت کلاسی

هنرجویان به گروه‌های ۲ یا ۳ نفره تقسیم شوند و هر گروه یک گشت/ گردشگری شهر خود را طراحی کرده و خدمات آن را به کلاس معرفی کند.

در هتل‌های چهار و پنج ستاره، کانسیرج از نظر عملیاتی ارتباط مستقیم با بخش‌های زیر دارد:

- **بخش پذیرش (Reception)**: پذیرش بخش اصلی ورود و خروج مهمان، تحویل اتاق، پاسخ‌گویی و امور اقامتی هتل.
- **بخش ارتباط با مهمان (Guest Relations)**: واحد ارتباط با مهمان که مسئول افزایش رضایت، رسیدگی به درخواست‌ها و شکایت‌های مهمانان است.
- **بخش باربری و راهنمای مهمان (Bell Desk)**: بخش حمل چمدان، راهنمایی مهمان و همراهی او تا اتاق.
- **بخش حمل‌ونقل (Transportation)**: واحد هماهنگی حمل‌ونقل، ترانسفر فرودگاهی، تاکسی و جابه‌جایی مهمانان.
- **بخش خانه‌داری (Housekeeping)**: بخش خانه‌داری و نظافت که مسئول پاکیزگی اتاق‌ها و فضاهای عمومی هتل است.
- **بخش حراست و امنیت (Security)**: واحد امنیت هتل که وظیفه حفظ امنیت مهمانان، کارکنان و اموال هتل را برعهده دارد.
- **بخش فروش و بازاریابی (Sales & Marketing)**: بخش فروش و بازاریابی هتل برای جذب مهمان، تبلیغات و افزایش درآمد.
- **بخش خدمات ویژه مهمانان خاص (VIP Services)**: واحد خدمات ویژه برای مهمانان مهم و خاص با ارائه خدمات اختصاصی و تشریفاتی.

بیشتر بدانید

لیموزین نام یک «نوع خودروی تشریفاتی» است، نه محصول یک کارخانه خاص، این خودروها معمولاً نسخه‌های کشیده و سطح بالا و باشکوه برندهای معروف هستند و در کشورهای مختلف تولید می‌شوند.

مشهورترین لیموزین‌ها متعلق به شرکت‌هایی مانند:

- Mercedes ـ Benz ـ آلمان
- Cadillac ـ آمریکا
- Lincoln ـ آمریکا
- Rolls ـ Royce ـ بریتانیا هستند.



خودرو لیموزین **Limousine**

در اصل، واژه Limousine نخستین‌بار در فرانسه برای خودروهای سطح بالا و باشکوه راننده‌دار به‌کار رفت و بعدها به خودروهای تشریفاتی کشیده و مجلل امروزی گفته شد.

وظایف کلیدی واحد کانسیرج

کانسیرج مسئول هماهنگی و ارائه خدمات مورد نیاز مهمانان است. این واحد با انجام امور رزرو، ارائه اطلاعات گردشگری، خدمات شخصی‌سازی‌شده، تشریفات ویژه و کمک در شرایط اضطراری، نقش مهمی در افزایش رضایت مهمان و ایجاد تجربه‌ای خوشایند و به‌یادماندنی از اقامت در هتل دارد. در نمودار زیر هریک از خدمات مذکور به تفکیک مشخص شده‌اند.



نمودار ۱ـ خدمات واحد کانسیرج

خدمات تشریفات

خدمات مهمانان ویژه (VIP Services): خدمات ویژه و اختصاصی برای مهمانان مهم هتل شامل استقبال ویژه، ترانسفر اختصاصی، اتاق‌های ویژه و رسیدگی شخصی‌سازی‌شده ویژه افراد با جایگاه سیاسی، اقتصادی، ورزشی و هنرمندان می‌باشد.

خدمات تشریفات اختصاصی تجاری (CIP Services): خدمات تشریفات اختصاصی فرودگاهی و اقامتی برای مهمانان خاص، شامل سالن اختصاصی، تسریع امور سفر، پذیرایی ویژه و هماهنگی کامل تشریفات که معمولاً شامل تجار و هر فردی که توان پرداخت هزینه‌های آن را داشته باشد و درخواست چنین خدماتی را داشته باشد.

خدمات عبور سریع (Fast Track): خدمات عبور سریع از مراحل فرودگاهی مانند کنترل گذرنامه، بازرسی و تحویل بار برای کاهش زمان انتظار مهمانان ویژه است. البته ارائه این خدمات در هتل‌ها هم می‌شود از پیش برنامه‌ریزی شود و مراحل پذیرش به‌سرعت و بدون معطلی و تکمیل فرم‌های متداول، صورت گیرد (رزرو آنلاین).

فعالیت کلاسی

هنرجویان در مورد رزرو آنلاین و خدمات از پیش درخواست شده مهمان توسط واحد رزرو و واحد کانسیرج برای مهمانان هتل تحقیق نموده و نتایج را در قالب گزارش در کلاس ارائه دهند.

ویژگی‌های حرفه‌ای واحد کانسیرج موفق

۱ **ایجاد شبکه ارتباطی بسیار قوی:** کانسیرج حرفه‌ای باید «شبکه نفوذ» داشته باشد (نمودار ۲).

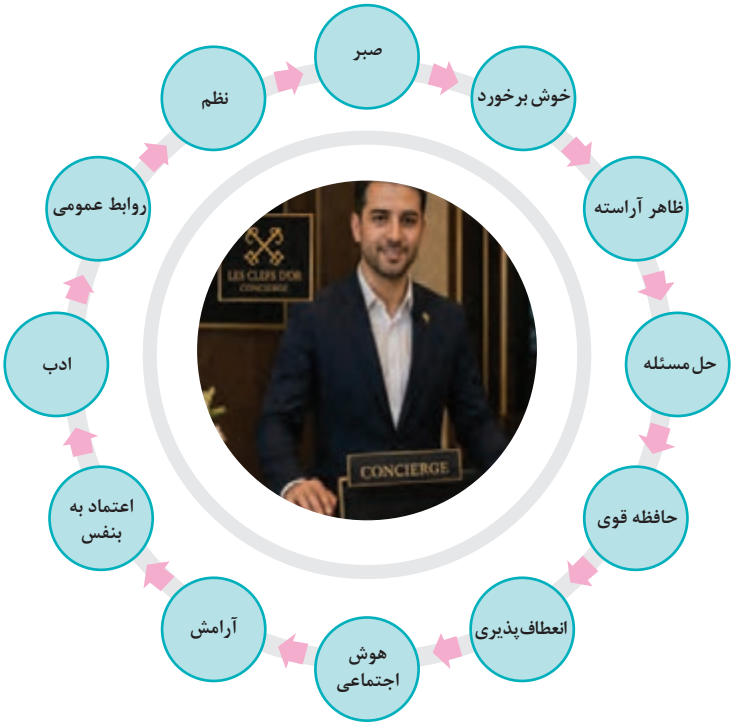


نمودار ۲ـ شبکه ارتباطی کانسیرج

در استاندارد جهانی، قدرت ارتباطات کانسیرج یکی از مهم‌ترین شاخص‌های کیفیت اوست.

۲ **دسترسی ۲۴ ساعته:** کانسیرج باید همیشه در دسترس باشد.
۳ **دانش شهری بسیار بالا:** باید شهر را بهتر از یک راهنمای محلی بشناسد.
۴ **سرعت عمل:** مهمان سطح بالا و باشکوه انتظار پاسخ فوری، دقیق و صادقانه دارد.
۵ **رازداری کامل:** مهم‌ترین اصل این حرفه است. اطلاعات و برنامه‌های مهمان نباید افشا شود.

ویژگی‌های فردی کارکنان کانسیرج



نمودار ۳ـ ویژگی‌های فردی متصدی کانسیرج

ویژگی‌های حرفه‌ای متصدی کانسیرج

۱ تسلط به زبان غیرمادری (خارجی)

حداقل:

- انگلیسی
- زبان دوم (عربی/ فرانسوی/ چینی/ اسپانیایی/ روسی)

۲ آشنایی کامل با:

- شهر
- جاذبه‌های گردشگری
- رستوران‌ها و کافه‌ها
- فرهنگ بومی
- حمل‌ونقل عمومی و شهری
- رویدادها و...

۳ مهارت فناوری اطلاعات

- **PMS**: (Property management System) نرم‌افزار مدیریت هتل برای کنترل اتاق‌ها، رزرو و اطلاعات مهمانان. در ایران نرم‌افزارهای متنوعی در این خصوص تولید شده است.
- **CRM**: (Customer Relationship Management) سیستم مدیریت ارتباط با مشتری برای ثبت و تحلیل اطلاعات مهمانان.
- **Reservation Systems**: سامانه رزرو اتاق، خدمات و پیگیری درخواست‌های اقامتی مهمانان.
- **Maps**: نقشه‌های دیجیتال برای مسیریابی، شناخت شهر و مدیریت حمل‌ونقل مهمانان.
- **Concierge Apps**: اپلیکیشن‌های خدمات کانسیرج برای پاسخ‌گویی و مدیریت درخواست‌های مهمانان.

۴ مدیریت بحران

متصدی کانسیرج باید بتواند به عنوان مثال پرواز لغو شده، گم‌شدن پاسپورت، بیماری، مشکلات امنیتی و... مهمان را مدیریت کند.

تفاوت پذیرش (Reception) و خدمات ویژه گردشگری (Concierge)

جدول زیر تفاوت‌های پذیرش (Reception) و خدمات ویژه گردشگری (Concierge) را براساس چهار معیار تمرکز؛ مسئولیت؛ تخصص؛ تعامل و نوع خدمت نشان می‌دهد.

جدول ۱ــ تفاوت‌های پذیرش (Reception) و خدمات ویژه گردشگری (Concierge)

موضوع	پذیرش	خدمات ویژه گردشگری
تمرکز	عملیات هتل	تجربه مهمان
مسئولیت اصلی	Check-in / Check-out	خدمات ویژه
تخصص	اتاق و حساب	شهر و خدمات
تعامل	عملیاتی	شخصی‌سازی
نوع خدمت	استاندارد	سطح بالا و باشکوه و اختصاصی

استانداردهای جهانی کانسیرج

در هتل‌های چهار و پنج ستاره ممتاز دنیا، معیارهای اصلی عبارت‌اند از:

- **پاسخ‌گویی کمتر از چند دقیقه**: پاسخ سریع به درخواست مهمان برای افزایش رضایت و حس اهمیت.
- **پیگیری کامل درخواست**: تا پایان انجام شدن کامل درخواست مهمان، مسئولیت رها نمی‌شود.
- **شناخت کامل مقصد**: آگاهی دقیق از شهر، جاذبه‌ها، خدمات و مسیرهای حمل‌ونقل.
- **رازداری**: حفظ کامل اطلاعات شخصی و سفر مهمان.
- **ظاهر حرفه‌ای**: پوشش آراسته، استاندارد و هماهنگ با برند هتل (شکل ۶).
- **توان حل درخواست‌های پیچیده**: مدیریت درخواست‌های خاص، دشوار و غیرمعمول مهمان.
- **رفتار چند فرهنگی**: احترام و تطبیق رفتار با فرهنگ‌ها و ملیت‌های مختلف.
- **خدمات فراتر از انتظار**: ارائه خدماتی بیشتر از خواسته مهمان برای ایجاد تجربه ممتاز.

فعالیت کلاسی

هنرجویان تحت نظارت هنرآموز به گروه‌های ۳نفره تقسیم شوند و با تقسیم شرح وظایف برای یک سالگرد ازدواج مهمان هتل برنامه‌ریزی کنند.



شکل ۶ـ پوشش آراسته و هماهنگ با برند هتل

نقاط قوت واحد کانسیرج حرفه‌ای برای هتل و اماکن اقامتی:

- **افزایش رضایت مهمان:** خدمات دقیق و سریع کانسیرج باعث تجربه مثبت و رضایت بالاتر مهمانان از اقامت هتل می‌شود.
- **افزایش وفاداری مشتری:** مهمان راضی دوباره به همان هتل بازمی‌گردد و آن را به دیگران نیز توصیه می‌کند.
- **افزایش امتیاز آنلاین:** تجربه خوب مهمان در سایت‌های رزرو و نظرسنجی‌ها باعث افزایش امتیاز و رتبه هتل می‌شود.
- **ارتقای برند هتل:** خدمات حرفه‌ای کانسیرج تصویر سطح بالا و باشکوه، معتبر و متمایزی از برند هتل در ذهن مهمان ایجاد می‌کند.
- **جذب مهمان VIP:** ارائه خدمات اختصاصی و سطح بالا باعث جذب مهمانان خاص، مشهور و شخصیت‌های مهم می‌شود.

نقاط قوت واحد کانسیرج حرفه‌ای برای مهمان:

- **صرفه‌جویی در زمان:** کانسیرج همه امور را سریع انجام می‌دهد و از اتلاف وقت مهمان جلوگیری می‌کند.
- **احساس امنیت:** مهمان در هر شرایطی احساس حمایت، همراهی و امنیت در محیط هتل و شهر دارد.
- **تجربه سطح بالا و باشکوه:** دریافت خدمات خاص و سطح بالا باعث ایجاد حس اقامت در یک فضای سطح بالا و باشکوه و ممتاز می‌شود (شکل ۷).
- **تجربه شخصی‌سازی‌شده:** خدمات دقیق براساس نیاز و سلیقه هر مهمان طراحی و اجرا می‌شود.



شکل ۷ـ طراحی دقیق برنامه‌ها

کانسیرج در هتل‌های سطح بالا فقط اطلاع‌رسان نیست، بلکه نقش مدیریتی در تجربه مهمان دارد. او خدمات شخصی ارائه می‌دهد، بحران‌ها را حل می‌کند و ارتباط هتل با شهر را برقرار می‌سازد. همچنین نماد کیفیت خدمات سطح بالا و باشکوه است و در استاندارد جهانی، بهترین کانسیرج کسی است که نیازهای مهمان را پیش‌بینی می‌کند.

« هر درخواست مهمان را، تا جایی که قانونی، اخلاقی و انسانی باشد، ممکن کند »

فعالیت کارگاهی

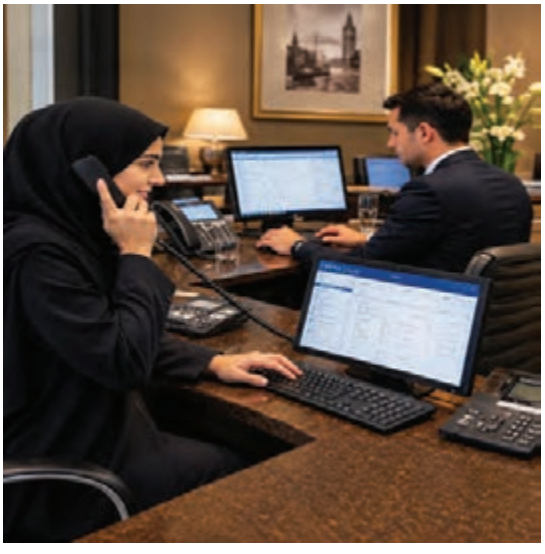
یک سناریو طراحی شود که در آن یک مهمان خارجی درخواست رزرو تور شهری، رستوران با منوی غذاهای محلی و ترانسفر فرودگاهی داشته باشد و هنرجویان در گروه‌های ۲ نفره به‌صورت ایفای نقش متصدی Concierge و مهمان را اجرا کنند.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار کانسیرج در هتل (خدمات گردشگری ویژه به مهمانان)	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: میز کار	آزمون شفاهی	تحلیل وظایف متصدی کانسیرج در ایران	۳	
				بیان دامنه ارتباطی واحد کانسیرج	۲	
				معرفی بخش‌های مرتب داخلی هتل با بخش کانسیرج	۱	

جمع آوری اطلاعات خدماتی توسط بخش کانسیرج

یک مسئول کانسیرج حرفه‌ای در استانداردهای جهانی هتل‌داری، باید مانند «مرکز اطلاعات زنده شهر» عمل کند. جمع‌آوری اطلاعات در این بخش، صرفاً جست‌وجوی اینترنتی نیست؛ بلکه یک فرایند علمی، مستمر، میدانی و شبکه‌محور است. در هتل‌ها، کانسیرج موظف است اطلاعات را به‌روز، دقیق، راستی‌آزمایی شده و قابل اعتماد نگهداری کند (شکل ۸).



شکل ۸ ــ جمع آوری اطلاعات

رئیس کانسیرج باید محدوده جغرافیایی هتل و شهر را به‌صورت دقیق شناسایی و نقشه‌برداری کند. این شناخت شامل شعاع اطراف هتل، مسیرهای فرودگاهی و راه‌های بین‌شهری است. همچنین در استانداردهای جهانی هتل‌داری، واحد کانسیرج باید دارای بانک اطلاعاتی تخصصی و به‌روز باشد تا بتواند خدمات سریع، دقیق و حرفه‌ای به مهمانان ارائه دهد. این بانک اطلاعاتی شامل اطلاعات گردشگری مانند جاذبه‌های دیدنی، ساعات بازدید، قیمت بلیت، مسیرهای دسترسی، بهترین زمان بازدید و وضعیت امنیتی مناطق مختلف شهر است. همچنین اطلاعات پزشکی مانند بیمارستان‌ها، کلینیک‌های شبانه‌روزی، پزشکان مسلط به زبان انگلیسی، داروخانه‌های ۲۴ ساعته و خدمات اورژانس باید در آن ثبت شود. بخش حمل‌ونقل نیز شامل اطلاعات فرودگاه، ایستگاه قطار، پایانه اتوبوس، مترو، تاکسی‌های رسمی، رانندگان VIP و شرکت‌های اجاره خودرو است. علاوه بر این، اطلاعات خدمات ویژه مانند سفارت‌ها، صرافی‌ها، مراکز خرید سطح بالا و باشکوه، سالن‌های زیبایی و مراکز فرهنگی نیز در این بانک اطلاعاتی نگهداری می‌شود تا کانسیرج بتواند در کوتاه‌ترین زمان نیازهای مهمان را مدیریت و پیگیری کند.

مهم‌ترین سرمایه کانسیرج داشتن شبکه ارتباطی قوی و قابل اعتماد است. کانسیرج باید با مدیران رستوران‌ها، رانندگان ماهر و معتمد ، پلیس، فرودگاه، ایرلاین‌ها، بیمارستان‌ها، آژانس‌های مسافرتی و راهنمایان گردشگری و سفارت‌ها ارتباط مستقیم داشته باشد. این ارتباطات حرفه‌ای باعث می‌شود رزروها سریع‌تر انجام شوند، مشکلات و بحران‌های مهمان بهتر مدیریت شوند و خدمات VIP با کیفیت بالاتری ارائه گردد.

اطلاعات باید از منابع رسمی جمع آوری شود:

- وب‌سایت فرودگاه
- خطوط حمل‌ونقل (راه‌آهن، پایانه‌های مسافربری و تاکسیرانی)
- شهرداری
- وزارت گردشگری
- مراکز درمانی
- اپلیکیشن‌های حمل‌ونقل رسمی
- نقشه‌های به‌روز (شهری و بین شهری) (شکل ۹)



شکل ۹ــ استفاده از نقشه‌های به‌روز شهری و بین شهری

نکته

اطلاعات مورد استفاده در واحد کانسیرج باید دائماً به‌روز و منظم باشند. مواردی مانند ساعات پرواز، وضعیت آب‌وهوا، ترافیک شهری، رویدادها، تعطیلی جاذبه‌ها و شرایط امنیتی باید روزانه بررسی شوند تا اطلاعات دقیق و قابل اعتماد به مهمان ارائه گردد. به همین منظور، در هتل‌های حرفه‌ای جلسه روزانه توجیهی (Briefing) برای هماهنگی کارکنان برگزار می‌شود. همچنین اطلاعات کانسیرج باید به‌صورت طبقه‌بندی‌شده مانند خدمات درمانی، حمل‌ونقل، شبانه‌روزی، خانوادگی، سطح بالا، اقتصادی، اضطراری و... نگهداری شوند تا دسترسی سریع‌تر و ارائه خدمات حرفه‌ای‌تر به مهمان امکان‌پذیر باشد.

فعالیت کلاسی

فرض کنید مهمانی چینی ساعت ۲ بامداد دچار مشکل قلبی می‌شود، مسئول کانسیرج حرفه‌ای در این شرایط به ترتیب چه کارهایی باید انجام دهد؟

جمع‌آوری اطلاعات مهمان برای ارائه خدمات

برای انجام صحیح جمع‌آوری اطلاعات سفر، بلیت جاذبه‌ها و... کارمند بخش کانسیرج باید بتواند:

- با مهمان ارتباط مطلوب و دقیق برقرار کند.
- اطلاعات مورد نیاز را ثبت کند.
- فرم‌های مربوطه را تکمیل نماید.
- اطلاعات را در سیستم رایانه‌ای وارد کند.
- اطلاعات محرمانه مهمان را حفظ کند.

جمع‌آوری اطلاعات باید با صداقت، دقت و مسئولیت‌پذیری انجام شود. کارکنان نباید اطلاعات نادرست به مهمان بدهند یا بدون هماهنگی اقدامی انجام دهند.

فعالیت کارگاهی

هر یک از هنرجویان یک هتل یا مرکز اقامتی شهر خود را شناسایی کند و اطلاعات زیر را جهت بانک اطلاعات خدمات کانسیرج هتل جمع‌آوری نموده و به‌صورت اسلایدهای مصور در کلاس ارائه دهد: نام هتل، جاذبه‌های گردشگری نزدیک هتل مثل (موزه، خانه سنتی، جاذبه تاریخی، جاذبه طبیعی، جاذبه فرهنگی) نزدیک‌ترین مرکز درمانی، داروخانه، رستوران درجه یک، فست فود درجه یک، بازار محلی، فاصله تا فرودگاه، ایستگاه راه آهن، پایانه مسافربری

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	جمع‌آوری و ارائه اطلاعات به مهمان	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: گروهی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: کاغذ، قلم	آزمون کتبی، عملکردی	اطلاع‌رسانی تورهای ویژه به مهمان	۳	
				تهیه اطلاعات پیرامونی هتل	۲	
				تهیه فرم اطلاعات مهمان جهت ارائه خدمات	۱	

خدمات CIP در گردشگری و هتل‌داری

واژه CIP مخفف عبارت: Commercially Important Person به معنای، شخص مهم تجاری یا مهمان تجاری مهم است.

در صنعت گردشگری، هتل‌داری و حمل‌ونقل هوایی، خدمات CIP به مجموعه خدمات تشریفاتی، رفاهی و تسهیل‌کننده‌ای گفته می‌شود که برای برخی مهمانان خاص، مدیران، بازرگانان، شخصیت‌های مهم، گردشگران ویژه، خانواده‌ها، سالمندان یا افرادی که تمایل دارند سفر راحت‌تر و سریع‌تری داشته باشند ارائه می‌شود.

هدف اصلی خدمات CIP ایجاد آسایش، صرفه‌جویی در زمان، افزایش امنیت، کاهش استرس سفر و ارائه تجربه‌ای سطح بالا و باشکوه و حرفه‌ای به مهمان است.

خدمات CIP معمولاً در:

- فرودگاه‌ها
- هتل‌های سطح بالا و باشکوه
- پایانه‌های مسافربری
- بنادر
- مراکز همایش و نمایشگاه
- تورهای سطح بالا و باشکوه گردشگری ارائه می‌شود.

در هتل‌ها و مراکز گردشگری سطح بالا و درجه یک، خدمات CIP باعث:

- افزایش رضایت مهمان
- ایجاد حس ارزشمندی
- جذب مشتریان خاص
- افزایش اعتبار هتل
- رقابت‌پذیری در بازار گردشگری
- و توسعه گردشگری سطح بالا و باشکوه می‌شود.

امروزه بسیاری از هتل‌های چهار و پنج‌ستاره با فرودگاه‌ها و شرکت‌های تشریفاتی همکاری دارند تا خدمات کامل CIP را به مهمانان ارائه دهند.

خدمات CIP در هتل‌ها

هتل‌های سطح بالا و باشکوه معمولاً خدمات CIP را از زمان ورود مهمان آغاز می‌کنند.

خدمات CIP هتل شامل:

۱. پذیرش سریع (Express Check-in)، مهمان بدون معطلی پذیرش می‌شود.
۲. ورود اختصاصی، برخی هتل‌ها ورودی VIP، آسانسور اختصاصی، طبقه ویژه دارند.
۳. اتاق ویژه و خدمات اختصاصی

امکانات:

- سوئیت سطح بالا و باشکوه
- پذیرایی ویژه
- خدمات ۲۴ ساعته

خدمات VIP در گردشگری و هتل‌داری

واژه VIP مخفف عبارت Very Important Person به معنای شخص بسیار مهم یا مهمان ویژه بسیار مهم است. در صنعت گردشگری، هتل‌داری، حمل‌ونقل و تشریفات، اصطلاح VIP به افرادی گفته می‌شود که به دلیل جایگاه سیاسی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، هنری یا سازمانی، نیازمند خدمات خاص، امنیت بیشتر، تشریفات ویژه و توجه اختصاصی هستند.

این افراد ممکن است شامل:

- مقامات دولتی
- مدیران ارشد
- سفیران
- هنرمندان
- ورزشکاران مشهور
- شخصیت‌های علمی
- سرمایه‌گذاران
- مهمانان خاص هتل‌ها
- سخنرانان همایش‌ها باشند.

خدمات VIP برای ایجاد:

- احترام ویژه
- امنیت بیشتر
- آسایش کامل
- سرعت در ارائه خدمات
- حفظ حریم خصوصی
- تجربه سطح بالا و باشکوه و اختصاصی ارائه می‌شود.

در هتل‌های بین‌المللی و مراکز گردشگری بزرگ، بخش VIP اهمیت بسیار زیادی دارد زیرا حضور این مهمانان می‌تواند در اعتبار و شهرت مجموعه تأثیرگذار باشد. هتل‌های چهار و پنج‌ستاره معمولاً برنامه ویژه‌ای برای مهمانان VIP دارند.

مراحل خدمات VIP در هتل

مرحله اول: شناسایی مهمان VIP که ممکن است:

- توسط مدیریت معرفی شود
- عضو باشگاه مشتریان باشد
- مقام رسمی باشد
- از طریق آژانس اعلام شود

مرحله دوم: استقبال رسمی مهمان توسط:

- مدیر هتل
- مسئول تشریفات
- متصدی کانسیرج انجام می‌شود.

مرحله سوم: ارائه خدمات اختصاصی در طول اقامت:

- درخواست‌ها سریع انجام می‌شود.
- ارتباط دائمی برقرار است.
- خدمات شخصی‌سازی می‌شود.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان به گروه‌های ۲ یا ۳ نفره تقسیم شده و یک عملیات VIP را از مبدأ فرودگاه بین‌المللی برای استقبال از یک مهمان خارجی مهم تا بدرقه آن را طراحی و اجرا کنند و هر گروه مسئولیت یک بخش را به عهده گیرد.

تفاوت CIP و VIP

در جدول زیر تفاوت‌های CIP و VIP بر اساس سطح و جایگاه مهمان آمده است.

جدول ۲ـ تفاوت‌های CIP و VIP

CIP	VIP
خدمات ویژه تجار و کلیه درخواست‌کنندگان	خدمات ویژه شخصیت‌ها و مقامات بلندپایه
قابل خرید برای عموم	معمولاً برای مقامات و افراد خاص
تمرکز بر آسایش سفر	تمرکز بر تشریفات امنیتی و سیاسی
بیشتر در فرودگاه و هتل	بیشتر در رویدادهای رسمی

اندیشه سبز در خدمات کانسیرج

در هتل‌داری حرفه‌ای، واحد کانسیرج می‌تواند نقش مهمی در حفاظت از محیط‌زیست و توسعه گردشگری پایدار داشته باشد. کانسیرج فقط مسئول راهنمایی مهمان نیست، بلکه می‌تواند با ارائه پیشنهادهای مسئولانه، مهمانان را به رفتارهای دوستدار طبیعت تشویق کند. برای مثال، پیشنهاد استفاده از حمل‌ونقل عمومی، دوچرخه، خودروهای اشتراکی یا مسیرهای پیاده‌روی به‌جای استفاده مداوم از خودروهای شخصی، می‌تواند در کاهش آلودگی و ترافیک شهری مؤثر باشد. امروزه در استانداردهای جهانی هتل‌داری، توجه به محیط‌زیست یکی از نشانه‌های کیفیت خدمات و مسئولیت اجتماعی هتل‌ها محسوب می‌شود و کانسیرج می‌تواند نقش مؤثری در فرهنگ‌سازی این موضوع میان مهمانان داشته باشد.

هفت پیشنهاد سبز برای مهمانان بخش کانسیرج:

۱ **استفاده از حمل‌ونقل پاک:** پیشنهاد مترو، دوچرخه، پیاده‌روی یا خودروهای اشتراکی به‌جای استفاده مداوم از خودرو شخصی.

۲ **صرفه‌جویی در مصرف آب:** تشویق مهمانان به استفاده مسئولانه از آب در اتاق‌ها و خدمات هتل.

۳ **کاهش مصرف انرژی:** توصیه به خاموش‌کردن چراغ‌ها، تلویزیون و سیستم تهویه هنگام خروج از اتاق.

۴ **کاهش مصرف پلاستیک:** پیشنهاد استفاده از بطری‌های چندبارمصرف و کاهش مصرف پلاستیک یک‌بارمصرف.

۵ **احترام به طبیعت و جاذبه‌ها:** آموزش حفظ پاکیزگی محیط، پارک‌ها، سواحل و جاذبه‌های گردشگری شهر.

۶ **حمایت از کسب‌وکارهای پایدار:** معرفی رستوران‌ها، مراکز خرید و تورهای دوستدار محیط‌زیست به مهمانان.

۷ **مدیریت صحیح پسماند:** تشویق مهمانان به تفکیک زباله و استفاده از سطل‌های بازیافت در هتل.



شکل ۱۰ـ هفت پیشنهاد سبز

فعالیت کلاسی

در قالب یک مقاله چهارصد کلمه‌ای بنویسید یک روز کاری رؤیایی شما به عنوان متصدی کانسیرج در هتل چگونه خواهد بود؟

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد(شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۱	ارائه خدمات ویژه به مهمانان خاص	محل آزمون: کارگاه یا محوطه هنرستان نوع آزمون: گروهی، ایفای نقش زمان: ۲۰دقیقه برای هر گروه ابزار: مشاهده کار فرم اطلاعات، ابزار پذیرایی	مشاهده کار ـ آزمون عملکردی، شفاهی	اجرای یک مانور VIP از استقبال تا بدرقه	۳	
				هماهنگی با بخش CIP و هماهنگی با راننده برای ترانسفر فرودگاهی	۲	
				بیان تفاوت‌های CIP، VIP	۱	

ارزشیابی شایستگی خدمات ویژه گردشگری (Concierge) به مهمان

نام و نام خانوادگی:		شماره ملی:			تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۲۴	استاندارد عملکرد: ارائه خدمات ویژه به مهمان در هنگام اقامت و خروج از هتل براساس دستورالعمل‌های مربوطه و نیاز مهمان
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۲	وظیفه شغل:	امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت:	L۲	
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۲۴۱	کار:	خدمات ویژه گردشگری (concierge) به مهمان	سطح شایستگی:	مهارت	

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار کانسیرج در هتل (خدمات گردشگری ویژه به مهمان)	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: میز کار	آزمون شفاهی	تحلیل وظایف متصدی کانسیرج در ایران	۳	
				بیان دامنه ارتباطی واحد کانسیرج	۲	
				معرفی بخش‌های مرتب داخلی هتل با بخش کانسیرج	۱	
۲	جمع‌آوری و ارائه اطلاعات به مهمان	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: گروهی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: کاغذ، قلم	آزمون کتبی، عملکردی	اطلاع‌رسانی تورهای ویژه به مهمان	۳	
				تهیه اطلاعات پیرامونی هتل	۲	
				تهیه فرم اطلاعات مهمان جهت ارائه خدمات	۱	
۳	ارائه خدمات ویژه به مهمان خاص	محل آزمون: کارگاه یا حیاط هنرستان نوع آزمون: گروهی، ایفای نقش زمان: ۲۰ دقیقه برای هر گروه ابزار: مشاهده کار فرم اطلاعات، ابزار پذیرایی	مشاهده کار ـ آزمون عملکردی، شفاهی	اجرای یک مانور VIP از استقبال تا بدرقه	۳	
				هماهنگی با بخش CIP و هماهنگی با راننده برای ترانسفر فرودگاهی	۲	
				بیان تفاوت‌های CIP، VIP	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ مدیریت زمان در طراحی برنامه ۲ـ مسئولیت‌پذیری در تکمیل فرم‌ها ۳ـ رعایت دقت و حفظ آراستگی در اجرای مراحل کار		رعایت بند ۱ و ۲	۲	
				رعایت ۱ بند	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ **معیار شایستگی انجام کار:**
- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۱ و ۲ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

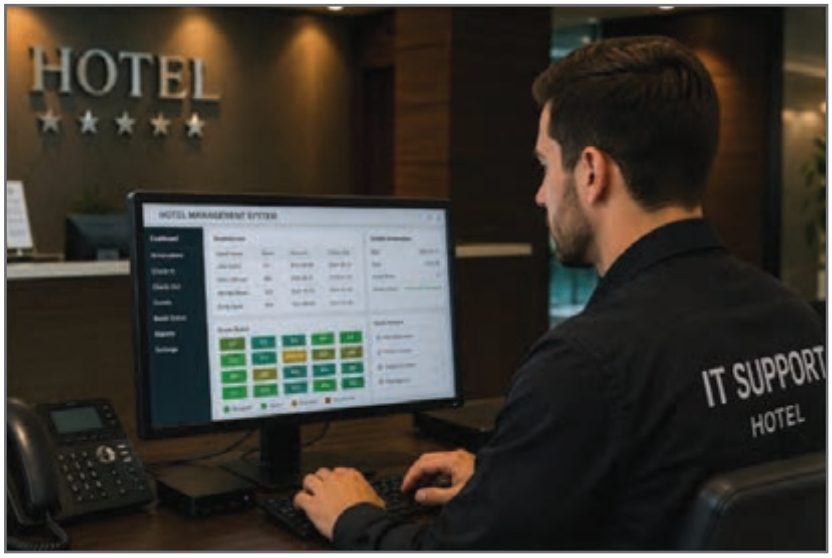
۲ **تعریف سطوح شایستگی:** صرف‌نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳ **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها

۴ **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

واحد یادگیری ۲

خدمات رایانه



انتظار می‌رود هنرجو در این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهد

۱ خدمات امور رایانه‌ای در هتل یا مرکز گردشگری چه وظایفی دارد؟
۲ یک مرکز اقامتی برای انجام امور دیجیتال و رایانه‌ای به چه تجهیزات و نرم‌افزارهایی نیاز دارد؟
۳ چگونه سیستم‌های رزرو، پذیرش و ثبت اطلاعات مهمانان از خدمات رایانه‌ای استفاده می‌کنند؟
۴ چرا امنیت اطلاعات و ارتباطات و شبکه و نگهداری صحیح تجهیزات رایانه‌ای در هتل اهمیت دارد؟

استاندارد عملکرد

ارائه خدمات رایانه‌ای به بخش‌های مختلف هتل با استفاده از ابزار و تجهیزات مربوطه و حفاظت از بستر کاربری مهمانان

مقدمه

امروزه فناوری اطلاعات و سیستم‌های رایانه‌ای بخش جدایی‌ناپذیر صنعت گردشگری و هتل‌داری به شمار می‌آیند و بسیاری از فعالیت‌های روزانه هتل‌ها، اماکن اقامتی و دفاتر خدمات مسافرتی با استفاده از رایانه و نرم‌افزارهای تخصصی انجام می‌شود. ثبت اطلاعات مهمانان، مدیریت رزروها، صدور صورت‌حساب، تهیه گزارش‌های مالی و آماری، ارتباطات اینترنتی، نگهداری اطلاعات و پشتیبانی تجهیزات دیجیتال، همگی نیازمند نیرویی آشنا با امور رایانه هستند. این واحد یادگیری با هدف آشنایی هنرجویان با ساختار فناوری اطلاعات در مراکز گردشگری و اماکن اقامتی طراحی شده است تا آنان بتوانند مهارت‌های لازم برای کار در محیط‌های حرفه‌ای را کسب کنند. در این واحد یادگیری هنرجو با وظایف خدمات امور رایانه‌ای، تجهیزات و سخت‌افزارهای اداری، نرم‌افزارهای عمومی و تخصصی هتل‌داری، شبکه و اینترنت، اصول ثبت و نگهداری اطلاعات و امنیت داده‌ها آشنا می‌شود و می‌آموزد چگونه مشکلات ساده رایانه‌ای را مدیریت کند. همچنین مهارت‌هایی مانند دقت در ثبت اطلاعات، مسئولیت‌پذیری، نظم‌کاری و ارتباط حرفه‌ای با همکاران و مهمانان در هنرجویان تقویت می‌شود.

مفهوم و جایگاه فناوری اطلاعات (IT) در اماکن اقامتی

فناوری اطلاعات یا IT مجموعه‌ای از ابزارها، نرم‌افزارها، شبکه‌ها و سیستم‌های رایانه‌ای است که برای ذخیره، پردازش، انتقال و مدیریت اطلاعات استفاده می‌شود. امروزه صنعت گردشگری و هتل‌داری بدون فناوری اطلاعات تقریباً قابل اداره نیست. بسیاری از خدماتی که مسافران دریافت می‌کنند، مانند رزرو برخط (ON LINE) هتل، خرید بلیت، ثبت اطلاعات مهمان، پرداخت الکترونیکی، اینترنت بی‌سیم، صدور صورت‌حساب و مدیریت اتاق‌ها با کمک سیستم‌های رایانه‌ای انجام می‌شود.

در هتل‌ها، فناوری اطلاعات باعث افزایش سرعت، دقت و کیفیت خدمات می‌شود. برای مثال، وقتی مهمانی از طریق اینترنت اتاق رزرو می‌کند، اطلاعات او مستقیماً وارد سیستم هتل می‌شود و کارکنان پذیرش زمان کمتری صرف ورود اطلاعات مهمان می‌کنند. همچنین مدیران هتل از طریق نرم‌افزارهای مدیریتی می‌توانند میزان فروش، تعداد مهمانان و وضعیت بخش‌های مختلف هتل را کنترل کنند.

فناوری اطلاعات علاوه بر راحتی مهمانان، موجب کاهش خطاهای انسانی و صرفه‌جویی در زمان نیز می‌شود. به همین دلیل، آشنایی کارکنان هتل با رایانه و سیستم‌های دیجیتال به یکی از مهارت‌های مهم شغلی تبدیل شده است.

جایگاه خدمات امور رایانه‌ای در هتل

خدمات امور رایانه‌ای یکی از بخش‌های مهم در ساختار اجرایی اماکن اقامتی است. این واحد وظیفه دارد سیستم‌های رایانه‌ای، نرم‌افزارها، تجهیزات دیجیتال و بخشی ازخدمات فناوری اطلاعات مجموعه را مدیریت و پشتیبانی کند. در بسیاری از هتل‌ها، خدمات امور رایانه‌ای زیر نظر مدیریت یا مدیریت اداری فعالیت می‌کند و با بخش‌های زیر مانند پذیرش، حسابداری، خانه‌داری، رستوران، کافی شاپ و مدیریت و... در ارتباط مستقیم است.

از مهم‌ترین وظایف واحد خدمات امور رایانه‌ای می‌توان به نصب و راه‌اندازی نرم‌افزارها، کنترل سیستم رزرو، پشتیبانی چاپگرها و تجهیزات شبکه، رفع مشکلات ساده رایانه‌ای و کمک به کارکنان در استفاده از سیستم‌ها اشاره کرد. همچنین این فرد باید امنیت اطلاعات مهمانان را حفظ کند و از خرابی یا از دست رفتن داده‌ها جلوگیری نماید (شکل ۱۱).

نکته

در هتل‌های بزرگ، خدمات امور رایانه‌ای بخشی از تیم IT است؛ اما در هتل‌های کوچک ممکن است هم‌زمان وظایف دیگری هم مانند پذیرش، رزرواسیون یا صندوق را انجام دهد. دقت، مسئولیت‌پذیری، نظم و آشنایی با فناوری از ویژگی‌های مهم افراد شاغل در این واحد است.



شکل ۱۱ــ خدمات امور رایانه‌ای در بخش‌های هتل

بیشتر بدانید

IT (Information Technology) و ICT (Information and Communication Technology) چه تفاوتی دارند؟

امروزه در صنعت مهمان‌نوازی و هتل‌داری، فناوری نقش مهمی در ارائه خدمات دارد. IT (فناوری اطلاعات) به مجموعه ابزارها و سامانه‌هایی گفته می‌شود که برای جمع‌آوری، ذخیره، پردازش و مدیریت اطلاعات به کار می‌روند؛ مانند نرم‌افزار رزرو، پذیرش و حسابداری هتل. در مقابل،ICT (فناوری اطلاعات و ارتباطات) علاوه بر مدیریت اطلاعات، بر برقراری ارتباط و تبادل داده نیز تمرکز دارد؛ مانند اینترنت، سامانه رزرو آنلاین، ارتباط میان بخش‌های هتل و خدمات دیجیتال برای مهمانان. به زبان ساده: IT اطلاعات را مدیریت می‌کند؛ ICT اطلاعات را به جریان می‌اندازد و افراد و سامانه‌ها را به هم متصل می‌کند.

در هتل‌های امروزی، ترکیب IT و ICT باعث می‌شود خدمات سریع‌تر، دقیق‌تر و تجربه اقامت مهمانان بهتر و هوشمندانه‌تر شود.

ارتباط واحد IT با بخش‌های فرانت آفیس، غذا و نوشابه و امورمالی اداری

واحد فناوری اطلاعات یا IT در هتل با بسیاری از بخش‌ها در ارتباط است، اما دو بخش مهمی که بیشترین وابستگی را به سیستم‌های رایانه‌ای دارند، فرانت آفیس، غذا و نوشابه و امورمالی اداری هستند. بخش پذیرش برای ثبت اطلاعات مهمانان، رزرو اتاق، صدور کارت اتاق، Check-in و Check-out از نرم‌افزارهای هتل‌داری استفاده می‌کند. اگر سیستم رایانه‌ای یا شبکه دچار مشکل شود، خدمات پذیرش نیز مختل خواهد شد. به همین دلیل واحد IT باید همیشه آماده پشتیبانی از این بخش باشد.

بخش حسابداری نیز برای ثبت پرداخت‌ها، صدور فاکتور، کنترل درآمدها و تهیه گزارش‌های مالی از سیستم‌های رایانه‌ای استفاده می‌کند. اطلاعات اقامت مهمانان معمولاً از سیستم پذیرش به نرم‌افزار حسابداری منتقل می‌شود. بنابراین هماهنگی بین این بخش‌ها اهمیت زیادی دارد. واحد IT وظیفه دارد نرم‌افزارها را نصب و به‌روزرسانی کند، امنیت اطلاعات مالی و شخصی مهمانان را حفظ نماید این مهم با میزان دسترسی نرم‌افزارها به کاربران هتل صورت می‌پذیرد و در صورت بروز مشکل، سیستم‌ها را پشتیبانی کند. همکاری صحیح میان IT، پذیرش و حسابداری باعث سرعت، دقت و نظم بیشتر در خدمات هتل می‌شود.

فعالیت کلاسی

اگر شما جای مهمان هتل باشید انتظار دارید چه نوع خدماتی را از واحد IT به صورت مستقیم و غیرمستقیم دریافت کنید.

سخت‌افزار و تجهیزات دیجیتال

اجزای رایانه

رایانه یکی از مهم‌ترین ابزارهای کاری در هتل‌ها و مراکز گردشگری است و بسیاری از فعالیت‌ها مانند ثبت اطلاعات مهمانان، صدور فاکتور، رزرو اتاق و تهیه گزارش‌ها با استفاده از آن انجام می‌شود. هر رایانه از دو بخش اصلی «سخت‌افزار» و «نرم‌افزار» تشکیل شده است. سخت‌افزار به بخش‌های فیزیکی و قابل لمس رایانه گفته می‌شود؛ مانند صفحه نمایش (مانیتور)، صفحه‌کلید، موشواره (ماوس)، کیس و چاپگر.

نرم‌افزار نیز شامل برنامه‌هایی است که روی رایانه نصب می‌شوند؛ مانند سیستم‌عامل و نرم‌افزارهای هتل‌داری. در شکل ۱۲ سخت‌افزارهای مورد استفاده در هتل آمده است.



شکل ۱۲ــ نمونه سخت‌افزارهای مورد استفاده در هتل

در داخل کیس رایانه قطعات مهمی وجود دارد؛ مانند پردازنده (CPU) که عملیات پردازش را انجام می‌دهد، حافظه RAM که سرعت اجرای برنامه‌ها را افزایش می‌دهد و هارددیسک یا SSD که اطلاعات را ذخیره می‌کند. همچنین دستگاه‌های ورودی مانند صفحه‌کلید و اسکنر اطلاعات را وارد سیستم می‌کنند و دستگاه‌های خروجی مانند صفحه نمایش (مانیتور) و چاپگر اطلاعات را نمایش می‌دهند.

پرسنل واحد خدمات امور رایانه‌ای باید با این قطعات آشنا باشد تا بتواند در صورت بروز مشکلات ساده، علت را تشخیص دهد و از تجهیزات به‌درستی نگهداری کند. شناخت اجزای رایانه موجب افزایش سرعت کار و کاهش خرابی تجهیزات می‌شود. در ادامه به پرکاربردترین تجهیزات سخت‌افزاری مانند چاپگر و اسکنر و UPS اشاره می‌شود.

چاپگر، اسکنر و UPS

در هتل‌ها و مراکز گردشگری تجهیزات جانبی رایانه نقش مهمی در ارائه خدمات دارند. چاپگر برای چاپ فاکتور، فرم پذیرش، گزارش‌ها و اسناد استفاده می‌شود. اسکنر نیز برای اسکن مدارک مهمانان مانند کارت شناسایی یا گذرنامه کاربرد دارد. این تجهیزات باعث سرعت و نظم بیشتر در امور اداری می‌شوند.

چاپگرها انواع مختلفی دارند؛ مانند چاپگر جوهرافشان و لیزری. چاپگرهای لیزری معمولاً در هتل‌ها بیشتر استفاده می‌شوند، زیرا سرعت و کیفیت بالاتری دارند. اسکنرها نیز اطلاعات کاغذی را به فایل دیجیتال تبدیل می‌کنند تا در سیستم ذخیره شوند.

یکی دیگر از تجهیزات مهم، UPS یا منبع تغذیه اضطراری است. UPS هنگام قطع برق، برای مدت کوتاهی برق دستگاه‌ها را تأمین می‌کند تا اطلاعات از بین نرود و سیستم به‌درستی خاموش شود. در هتل‌ها استفاده از UPS اهمیت زیادی دارد، زیرا قطع ناگهانی برق ممکن است باعث از دست رفتن اطلاعات رزرو یا خرابی سیستم‌ها شود.

کارکنان بخش خدمات امور رایانه‌ای باید بتوانند این تجهیزات را راه‌اندازی، به رایانه متصل و مشکلات ساده آنها را برطرف کنند.

ساختار شبکه در هتل

شبکه رایانه‌ای مجموعه‌ای از رایانه‌ها، تجهیزات و دستگاه‌هاست که به یکدیگر متصل می‌شوند تا اطلاعات را تبادل کنند. در هتل‌ها، شبکه نقش بسیار مهمی در هماهنگی بخش‌های مختلف دارد. بخش پذیرش، حسابداری، رستوران، مدیریت، خانه‌داری و حتی اینترنت مهمانان معمولاً از طریق شبکه داخلی هتل به هم متصل هستند.

برای مثال، وقتی پذیرش اطلاعات ورود مهمان را ثبت می‌کند، این اطلاعات می‌تواند هم‌زمان در بخش حسابداری و خانه‌داری نیز نمایش داده شود. این ارتباط باعث افزایش سرعت خدمات و جلوگیری از اشتباهات می‌شود. تجهیزات اصلی شبکه شامل مودم، روتر، سوئیچ، کابل شبکه و اکسس‌پوینت (Wi-Fi (Access Point است. در بسیاری از هتل‌ها اینترنت بی‌سیم برای مهمانان نیز از طریق همین شبکه ارائه می‌شود.

شبکه هتل باید امن و پایدار باشد، زیرا قطع شدن آن می‌تواند باعث اختلال در رزرو، پرداخت‌ها و خدمات مهمانان شود. خدمات امور رایانه‌ای وظیفه دارد مشکلات ساده شبکه را شناسایی کند و در حفظ امنیت و عملکرد صحیح آن همکاری داشته باشد.

مودم و تجهیزات شبکه

در هتل‌ها بیشتر خدمات دیجیتال از طریق شبکه و اینترنت انجام می‌شود. مودم و تجهیزات شبکه امکان اتصال رایانه‌ها، نرم‌افزارهای هتل و اینترنت مهمانان را فراهم می‌کنند. مودم دستگاهی است که اینترنت را از شرکت ارائه‌دهنده دریافت کرده و به شبکه داخلی هتل منتقل می‌کند.

روتر (Router) دستگاهی است که اینترنت را میان کاربران و بخش‌های مختلف تقسیم می‌کند. سوئیچ شبکه نیز برای اتصال چند رایانه به یکدیگر استفاده می‌شود. همچنین اکسس‌پوینت امکان استفاده از اینترنت بی‌سیم (Wi-Fi) را برای مهمانان و کارکنان فراهم می‌کند.

در یک هتل، واحدهای پذیرش، حسابداری، مدیریت و سایر بخش‌ها معمولاً از طریق شبکه داخلی به هم متصل هستند. اگر شبکه دچار مشکل شود، ممکن است سیستم رزرو، پرداخت یا اینترنت مهمانان از کار بیفتد. به همین دلیل پرسنل بخش خدمات امور رایانه‌ای باید با تجهیزات شبکه آشنا باشد و بتواند مشکلات ساده مانند قطع اتصال، خرابی کابل یا تنظیمات اولیه مودم را بررسی کند.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان به گروه‌های سه و چهار نفره تقسیم شوند و هر گروه خود را مسئول تجهیز واحد پذیرش یک هتل جدید فرض کنند و با استفاده از دانش اعضای گروه درباره سخت‌افزارهای رایانه‌ای و تجهیزات ارتباطی، یک نقشه شماتیک از واحد پذیرش هتل را ترسیم نمایند.

سیستم‌ها و فناوری‌های مورد استفاده در هتل

امروزه بسیاری از هتل‌ها از تجهیزات هوشمند (شکل ۱۳) برای افزایش کیفیت خدمات، امنیت و راحتی مهمانان استفاده می‌کنند. تجهیزات هوشمند به دستگاه‌هایی گفته می‌شود که با استفاده از فناوری دیجیتال و شبکه کنترل می‌شوند و بخشی از عملیات هتل را به‌صورت خودکار انجام می‌دهند.



شکل ۱۳ــ فناوری‌های مورد استفاده در هتل

از مهم‌ترین تجهیزات هوشمند هتل می‌توان به قفل الکترونیکی اتاق‌ها، کارت‌های هوشمند، سیستم کنترل روشنایی، ترموستات دیجیتال، دوربین‌های امنیتی، دستگاه حضور و غیاب، صندوق امانات دیجیتال و سیستم مدیریت هوشمند اتاق اشاره کرد. برای مثال، مهمان با استفاده از کارت اتاق می‌تواند در را باز کند یا برق اتاق را فعال نماید.

این تجهیزات باعث صرفه‌جویی در مصرف انرژی، افزایش امنیت و سرعت خدمات (شکل ۱۴) می‌شوند. همچنین مدیران هتل می‌توانند بسیاری از بخش‌ها را از طریق سیستم مرکزی کنترل کنند. خدمات امور رایانه‌ای باید با نحوه کار این تجهیزات آشنا باشد و بتواند مشکلات ساده آنها را گزارش یا پیگیری کند.



شکل ۱۴ــ مزایای استفاده از فناوری

بیشتر بدانید

سیستم BMS در هتل (Building Management System) ـ سیستم مدیریت ساختمان

یک سیستم هوشمند رایانه‌ای است که برای کنترل و مدیریت بخش‌های مختلف ساختمان هتل استفاده می‌شود.

این سیستم کمک می‌کند تجهیزات هتل به‌صورت خودکار، منظم و کم‌مصرف کار کنند.

سیستم BMS می‌تواند بخش‌های مختلف هتل را کنترل کند، مانند:

روشنایی اتاق‌ها و راهروها، سیستم سرمایش و گرمایش تهویه هوا، آسانسورها، مصرف برق و انرژی، سیستم اعلام حریق، دوربین‌های امنیتی، قفل‌های هوشمند اتاق‌ها، مصرف آب، تجهیزات موتورخانه.

به عنوان مثال وقتی مهمان از اتاق خارج می‌شود BMS می‌تواند به‌صورت خودکار چراغ‌ها و سیستم تهویه هوا را خاموش یا کم‌مصرف کند تا انرژی هدر نرود.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۱	تعیین محل مناسب	محل آزمون: سایت رایانه نوع آزمون: انفرادی زمان: ۷ دقیقه	آزمون عملکردی مشاهده کار	شناسایی و جانمایی صحیح تجهیزات رایانه‌ای براساس میزان عملکرد	۳	
				جانمایی صحیح تجهیزات رایانه‌ای براساس میزان عملکرد	۲	
				شناسایی تجهیزات رایانه‌ای براساس میزان عملکرد	۱	

نرم‌افزارهای عمومی و تخصصی

در صنعت هتل‌داری، نرم‌افزارها به دو گروه عمومی و تخصصی تقسیم می‌شوند. نرم‌افزارهای عمومی برای انجام امور اداری، تهیه گزارش، ثبت اطلاعات و ارتباطات سازمانی استفاده می‌شوند؛ مانند سیستم‌عامل و نرم‌افزارهای اداری. در مقابل، نرم‌افزارهای تخصصی ویژه مدیریت عملیات هتل هستند و وظایفی مانند رزرو اتاق، پذیرش، مدیریت اقامت، حسابداری و ارائه خدمات به مهمانان را انجام می‌دهند (شکل ۱۵).



شکل ۱۵ــ نرم‌افزارهای متداول و مورد استفاده در هتل‌ها

سیستم‌عامل ویندوز ــ Microsoft Windows

سیستم‌عامل مهم‌ترین نرم‌افزار هر رایانه است و وظیفه مدیریت سخت‌افزار، اجرای برنامه‌ها و ارتباط کاربر با رایانه را بر عهده دارد. ویندوز یکی از پرکاربردترین سیستم‌عامل‌ها در هتل‌ها، شرکت‌ها و مراکز گردشگری است. بیشتر نرم‌افزارهای هتل‌داری، حسابداری و اداری بر روی ویندوز نصب و اجرا می‌شوند.

کاربر از طریق محیط ویندوز می‌تواند فایل‌ها و پوشه‌ها را مدیریت کند، نرم‌افزارها را اجرا نماید، به اینترنت متصل شود و اطلاعات را ذخیره یا چاپ کند. در هتل‌ها، کارکنان پذیرش، حسابداری و بخش فناوری اطلاعات معمولاً از رایانه‌هایی استفاده می‌کنند که دارای ویندوز هستند.

متصدی بخش خدمات امور رایانه‌ای باید با قسمت‌های اصلی ویندوز مانند Desktop، File Explorer، Control Panel و تنظیمات شبکه آشنا باشد. همچنین باید بتواند نرم‌افزار نصب کند، فایل‌ها را مرتب نماید و مشکلات ساده سیستم را تشخیص دهد. رعایت نکات امنیتی مانند استفاده از رمز عبور، به‌روزرسانی سیستم و نصب آنتی‌ویروس نیز اهمیت زیادی دارد. آشنایی با ویندوز پایه اصلی یادگیری سایر نرم‌افزارهای گردشگری و هتل‌داری محسوب می‌شود.

نرم‌افزارهای Word و Excel

Word و Excel از مهم‌ترین نرم‌افزارهای اداری هستند که در هتل‌ها و مراکز گردشگری کاربرد فراوان دارند. نرم‌افزار Word برای تایپ، تنظیم و چاپ متن استفاده می‌شود. کارکنان هتل با کمک Word می‌توانند نامه‌ها، فرم‌های پذیرش، گزارش‌ها، قراردادها و اطلاعیه‌ها را تهیه کنند.

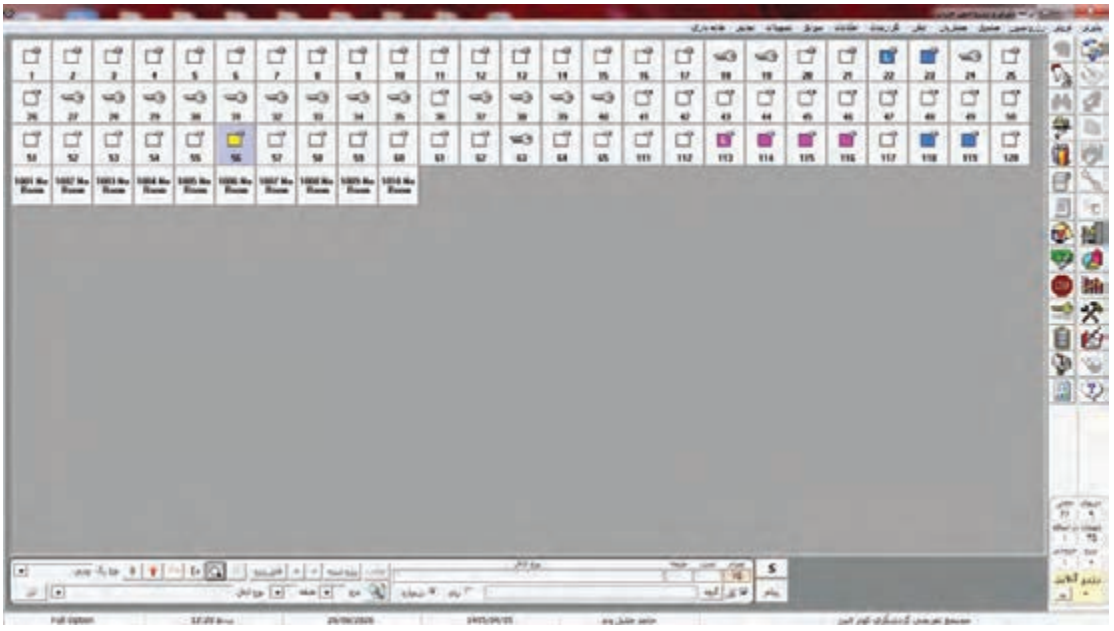
Excel نرم‌افزاری برای ثبت، محاسبه و تحلیل اطلاعات عددی است. در هتل‌ها از Excel برای تهیه گزارش فروش، ثبت اطلاعات مهمانان، محاسبه هزینه‌ها و تنظیم برنامه کاری کارکنان استفاده می‌شود. این نرم‌افزار دارای جدول، فرمول و نمودار است و به کاربران کمک می‌کند اطلاعات را منظم و دقیق مدیریت کنند.
متصدی بخش خدمات امور رایانه‌ای باید بتواند متن تایپ کند، جدول طراحی نماید، فایل ذخیره و چاپ کند و اطلاعات را در Excel مرتب و محاسبه کند. دقت در ورود اطلاعات و توانایی کار با فایل‌های اداری از مهارت‌های ضروری این شغل است. آشنایی با Word و Excel یکی از مهارت‌های پایه برای ورود به بازار کار در گردشگری، هتل‌داری و امور اداری محسوب می‌شود.

فعالیت کلاسی

هنرجویان با حضور در سایت برای تهیه بانک اطلاعات بازاریابی هتل در نرم‌افزار اکسل یک فرم ساده پذیرش مهمان با اطلاعات نام و نام خانوادگی، تلفن همراه، تاریخ تولد، تاریخ ازدواج، علت سفر طراحی کنند.

نرم‌افزار سیستم مدیریت هتل PMS (Property Management System)

PMS مخفف عبارت Property Management System است و به نرم‌افزار مدیریت هتل گفته می‌شود. این نرم‌افزار یکی از مهم‌ترین ابزارهای کاری در هتل‌هاست و بسیاری از عملیات روزانه مانند رزرو اتاق، ثبت اطلاعات مهمان، پذیرش، صدور فاکتور و گزارش‌گیری از طریق آن انجام می‌شود.
زمانی که مهمانی اتاق رزرو می‌کند، اطلاعات او در نرم‌افزار PMS ثبت می‌شود. کارکنان پذیرش می‌توانند وضعیت اتاق‌ها، تعداد مهمانان، زمان ورود و خروج و هزینه اقامت را در سیستم مشاهده کنند. همچنین مدیران هتل از طریق این نرم‌افزار می‌توانند گزارش‌های مالی و آماری تهیه نمایند.
استفاده از PMS باعث افزایش سرعت، دقت و نظم در خدمات هتل می‌شود و نقش مهمی در رضایت مهمانان دارد.



شکل ۱۶ــ شمایی از منوی نرم‌افزار سیستم پذیرش و رزرواسیون

سیستم رزرو و پذیرش

سیستم رزرو و پذیرش یکی از مهم‌ترین بخش‌های عملیاتی هتل است که وظیفه مدیریت اتاق‌ها و اطلاعات مهمانان را بر عهده دارد. این سیستم معمولاً به‌صورت نرم‌افزاری و از طریق رایانه اجرا می‌شود. کارکنان پذیرش با استفاده از آن می‌توانند رزروها را ثبت کنند، وضعیت اتاق‌ها را مشاهده نمایند و ورود و خروج مهمانان را مدیریت کنند.

در بخش رزرو، اطلاعاتی مانند نام مهمان، تاریخ ورود و خروج، نوع اتاق و تعداد افراد ثبت می‌شود. هنگام ورود مهمان، عملیات Check-in انجام می‌شود و اتاق به او اختصاص می‌یابد. هنگام خروج نیز عملیات Check-out شامل تسویه حساب و ثبت پایان اقامت انجام می‌شود.

این سیستم باعث می‌شود اطلاعات مهمانان به‌صورت دقیق و منظم ذخیره شود و هماهنگی میان پذیرش، حسابداری و خانه‌داری بهتر انجام گیرد. متصدی خدمات امور رایانه‌ای باید بتواند با این سیستم کار کند، اطلاعات را ویرایش نماید و در صورت بروز خطاهای ساده به کارکنان کمک کند.

سرعت و دقت در استفاده از سیستم رزرو نقش مهمی در کیفیت خدمات هتل و رضایت مهمانان دارد.

عملیات رزرو و مدیریت سایت

امروزه بسیاری از هتل‌ها و مراکز گردشگری از طریق وب‌سایت و سیستم‌های برخط (On Line) خدمات رزرو ارائه می‌کنند. مهمانان می‌توانند بدون مراجعه حضوری، اطلاعات هتل را مشاهده کنند، نوع اتاق را انتخاب نمایند و رزرو خود را به‌صورت اینترنتی ثبت کنند. این فرایند را «رزرو برخط» (Online Booking) می‌نامند و یکی از مهم‌ترین بخش‌های بازاریابی و فروش در صنعت هتل‌داری به شمار می‌آید.

در عملیات رزرو برخط، اطلاعاتی مانند تاریخ ورود و خروج، تعداد مهمانان، نوع اتاق، قیمت و خدمات اضافی در سایت ثبت می‌شود. سپس این اطلاعات به نرم‌افزار مدیریت هتل (PMS) منتقل می‌گردد تا کارکنان پذیرش بتوانند وضعیت رزروها را مدیریت کنند.

مدیریت سایت هتل شامل به‌روزرسانی اطلاعات اتاق‌ها، قیمت‌ها، تصاویر، امکانات و پاسخ‌گویی به درخواست‌های برخط مهمانان است. اگر اطلاعات سایت دقیق و به‌روز نباشد، ممکن است باعث نارضایتی مشتریان شود. همچنین امنیت سایت و حفاظت از اطلاعات مهمانان اهمیت زیادی دارد.

وظیفه مدیریت رزروهای برخط اصولاً بر عهده واحد رزرواسیون هتل‌ها می‌باشد اما بخش خدمات امور رایانه‌ای نیز باید بتواند وضعیت رزروهای برخط را بررسی کند، اطلاعات سایت را به‌روزرسانی نماید و در صورت بروز مشکل، موضوع را به واحد مربوطه گزارش دهد. آشنایی با اینترنت، فرم‌های برخط و اصول مدیریت اطلاعات دیجیتال برای انجام این کار ضروری است.

ساختار رزرو برخط (Online Booking)

ساختار رزرو برخط مجموعه‌ای از بخش‌ها و مراحل است که به مهمان کمک می‌کند اتاق یا خدمات گردشگری را از طریق اینترنت رزرو کند. این ساختار معمولاً در وب‌سایت هتل یا سامانه‌های رزرو اینترنتی قرار دارد و به‌گونه‌ای طراحی می‌شود که کاربر بتواند به‌سادگی اطلاعات موردنیاز خود را وارد کند.

یک سیستم رزرو برخط استاندارد معمولاً شامل بخش‌های زیر است:

- انتخاب تاریخ ورود و خروج
- انتخاب نوع اتاق
- نمایش قیمت و ظرفیت
- ثبت اطلاعات مهمان
- پرداخت اینترنتی
- دریافت تأییدیه رزرو

پس از ثبت رزرو، اطلاعات به سیستم مدیریت هتل منتقل می‌شود و کارکنان می‌توانند وضعیت اتاق‌ها را مشاهده و مدیریت کنند. این سیستم باعث افزایش سرعت خدمات، کاهش خطاهای انسانی و دسترسی آسان مهمانان به خدمات هتل می‌شود.

طراحی صحیح ساختار رزرو اهمیت زیادی دارد. اگر سایت پیچیده یا نامنظم باشد، کاربران ممکن است رزرو خود را نیمه‌کاره رها کنند. به همین دلیل، سادگی، سرعت و امنیت در طراحی سیستم رزرو بسیار مهم است.

متصدی بخش خدمات امور رایانه‌ای باید با مراحل رزرو برخط آشنا باشد و بتواند اطلاعات ثبت‌شده را بررسی و کنترل کند. همچنین باید اصول امنیت اطلاعات و حفظ داده‌های کاربران را رعایت نماید.

فعالیت کلاسی

هنرجویان مراحل رزرو برخط (online) یک اتاق هتل را به‌صورت فلوچارت یا نمودار مرحله‌ای رسم کنند و مسیر ورود اطلاعات تا دریافت تأییدیه رزرو را توضیح دهند.

امنیت اطلاعات و نگهداری سیستم

رمز عبور و امنیت داده‌ها (Username and Password)

رمز عبور یکی از مهم‌ترین ابزارهای حفاظت از اطلاعات در سیستم‌های رایانه‌ای هتل‌ها و مراکز گردشگری است. در این مراکز، اطلاعات مهمی مانند مشخصات مهمانان، رزرو اتاق‌ها، پرداخت‌ها و گزارش‌های مالی در سیستم ذخیره می‌شود. اگر این اطلاعات در اختیار افراد غیرمجاز قرار گیرد، ممکن است مشکلات جدی مانند سوءاستفاده، نشت اطلاعات یا اختلال در خدمات هتل ایجاد شود.

یک رمز عبور قوی باید شامل حروف بزرگ و کوچک، اعداد و نشانه‌ها باشد و به‌راحتی قابل حدس زدن نباشد. استفاده از رمزهای ساده مانند تاریخ تولد یا شماره تلفن بسیار خطرناک است. همچنین هر کاربر باید رمز مخصوص به خود را داشته باشد و از اشتراک‌گذاری آن با دیگران خودداری کند.

در هتل‌ها، خدمات امور رایانه‌ای نقش مهمی در مدیریت دسترسی کاربران دارد و باید مطمئن شود هر کارمند فقط به اطلاعات مرتبط با وظایف خود دسترسی دارد. این موضوع به «سطح دسترسی» معروف است.

امنیت داده‌ها به معنای حفاظت از اطلاعات در برابر دسترسی غیرمجاز، خرابی یا حذف ناخواسته است و یکی از اصول مهم در مدیریت هتل محسوب می‌شود.

پشتیبان‌گیری اطلاعات (Backup)

پشتیبان‌گیری یا Backup به معنای تهیه نسخه دوم از اطلاعات مهم سیستم است تا در صورت خرابی، حذف یا حمله‌های سایبری بتوان اطلاعات را بازیابی کرد. در هتل‌ها، اطلاعاتی مانند رزروها، مشخصات مهمانان، پرداخت‌ها و گزارش‌ها بسیار حیاتی هستند و از بین رفتن آنها می‌تواند مشکلات جدی ایجاد کند (شکل ۱۷).
پشتیبان‌گیری می‌تواند به‌صورت روزانه، هفتگی یا خودکار انجام شود. این اطلاعات معمولاً روی هارد اکسترنال، سرور داخلی یا فضای ابری ذخیره می‌شوند. استفاده از چند روش Backup باعث افزایش امنیت داده‌ها می‌شود.



شکل ۱۷ــ تهیه نسخه پشتیبان

خدمات امور رایانه‌ای باید برنامه منظم برای تهیه نسخه پشتیبان داشته باشد و مطمئن شود اطلاعات به‌درستی ذخیره شده‌اند. همچنین باید در صورت بروز مشکل بتواند اطلاعات را بازیابی کند.
Backup یکی از مهم‌ترین اصول مدیریت اطلاعات در هتل است و از ضررهای مالی و اعتباری جلوگیری می‌کند.

فعالیت کلاسی

یکی از کارکنان پذیرش هتل رمز عبور خود را فراموش کرده و از شما می‌خواهد با نام کاربری و رمز عبور خودتان وارد سیستم شود تا کار مهمان انجام شود. بهترین اقدام چیست؟
الف) رمز عبور خود را در اختیار او قرار می‌دهم.
ب) با حساب کاربری خود وارد سیستم می‌شوم.
ج) از او می‌خواهم موضوع را از طریق مسئول خدمات امور رایانه‌ای یا مدیر پیگیری کند.
د) رمز عبور را روی کاغذ می‌نویسم تا بعداً استفاده کند.
در مورد انتخاب گزینه درست در کلاس بحث و گفت‌وگو کنید.

بیشتر بدانید

رزرو آنلاین در هتل‌ها روشی مدرن و کاربردی است که به مسافر اجازه می‌دهد قبل از سفر، از طریق اینترنت اتاق مورد نظر خود را انتخاب و ثبت کند. در این فرایند، اطلاعاتی مانند تاریخ ورود و خروج، نوع اتاق و مشخصات مهمان وارد سیستم می‌شود و به‌صورت خودکار در نرم‌افزار مدیریت هتل ثبت می‌گردد. این کار باعث می‌شود بخش‌های پذیرش، حسابداری و خانه‌داری بتوانند از قبل برای ارائه خدمات بهتر برنامه‌ریزی کنند.

رزرو آنلاین باعث افزایش سرعت خدمات، کاهش خطاهای انسانی و مدیریت دقیق‌تر ظرفیت اتاق‌ها می‌شود. همچنین هتل‌ها می‌توانند خدمات و امکانات خود را به تعداد بیشتری از مسافران در سراسر کشور و جهان معرفی کنند. این سیستم یکی از ابزارهای مهم در هتل‌داری مدرن است و یادگیری آن برای هنرجویان رشته گردشگری و مهمان‌نوازی یک مهارت ضروری به شمار می‌آید، زیرا پایه بسیاری از عملیات پذیرش و مدیریت مهمانان را تشکیل می‌دهد.

آنتی‌ویروس

آنتی‌ویروس نرم‌افزاری است که برای شناسایی، جلوگیری و حذف ویروس‌ها و بدافزارها در رایانه استفاده می‌شود. ویروس‌ها می‌توانند باعث کند شدن سیستم، حذف اطلاعات یا ایجاد اختلال در نرم‌افزارهای هتل شوند. در هتل‌ها، به دلیل اتصال دائمی به اینترنت و استفاده از سیستم‌های رزرو و پرداخت، خطر آلودگی به ویروس‌ها بیشتر است. بنابراین استفاده از آنتی‌ویروس‌های معتبر بسیار ضروری است. این نرم‌افزارها به‌صورت مداوم سیستم را بررسی می‌کنند و فایل‌های مشکوک را شناسایی می‌نمایند.

متصدی بخش خدمات امور رایانه‌ای باید آنتی‌ویروس را نصب، به‌روزرسانی و تنظیم کند تا همیشه فعال باشد. همچنین باید از دانلود فایل‌های ناشناس و استفاده از فلش‌های آلوده جلوگیری کند. استفاده صحیح از آنتی‌ویروس باعث افزایش امنیت سیستم و جلوگیری از آسیب به اطلاعات مهمانان و هتل می‌شود.



شکل ۱۸ــ انواع ویروس‌ها و بد افزارها

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد(شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	کنترل و آماده‌سازی ابزار	محل آزمون: سایت رایانه نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه	گزارش ـ مشاهده کار-آزمون عملکردی	کنترل سلامت تجهیزات و راه‌اندازی آنها به‌صورت صحیح	۳	
				راه‌اندازی تجهیزات به شکل صحیح	۲	
				کنترل سلامت تجهیزات	۱	

نگهداری تجهیزات

نگهداری تجهیزات رایانه‌ای به معنای مراقبت و استفاده صحیح از دستگاه‌ها برای افزایش عمر و جلوگیری از خرابی آنها است. در هتل‌ها، تجهیزاتی مانند رایانه‌ها، چاپگرها، اسکنرها، مودم‌ها و سیستم‌های شبکه به‌طور مداوم استفاده می‌شوند و نیاز به مراقبت دارند.

نگهداری شامل تمیز کردن تجهیزات، جلوگیری از گرد و غبار، استفاده صحیح از برق (مانند استفاده از UPS)، به‌روزرسانی نرم‌افزارها و بررسی دوره‌ای سلامت سیستم‌ها است. همچنین باید از وارد کردن ضربه یا فشار به دستگاه‌ها جلوگیری شود.

بخش خدمات امور رایانه‌ای مسئول بررسی وضعیت تجهیزات و گزارش خرابی‌ها به بخش فنی است. نگهداری صحیح باعث کاهش هزینه‌های تعمیر و افزایش بهره‌وری سیستم‌ها می‌شود.

در هتل‌ها، خرابی تجهیزات می‌تواند باعث اختلال در خدمات فرانت آفیس، امور مالی و اداری و... شود؛ بنابراین مراقبت از تجهیزات اهمیت زیادی دارد.

فعالیت کلاسی

هنرجویان با حضور در سایت یک چک‌لیست ساده برای نگهداری روزانه تجهیزات رایانه‌ای در یک هتل طراحی کنند (مثل بررسی چاپگر، اینترنت، روشن بودن سیستم‌ها و...).

خدمات فناوری اطلاعات در هتل

اینترنت مهمانان

اینترنت یکی از مهم‌ترین خدمات فناوری اطلاعات در هتل‌ها و مراکز گردشگری است و نقش مهمی در رضایت مهمانان دارد. امروزه بیشتر مسافران انتظار دارند در طول اقامت خود به اینترنت پرسرعت و پایدار دسترسی داشته باشند. این خدمات معمولاً از طریق شبکه Wi-Fi در اتاق‌ها، لابی و سایر بخش‌های هتل ارائه می‌شود (شکل ۱۹).

یکی از رایج‌ترین روش‌ها، استفاده از کارت اینترنت است. در این روش، پذیرش یا واحد IT یک کارت شامل نام کاربری و رمز عبور در اختیار مهمان قرار می‌دهد. مهمان پس از اتصال به Wi-Fi، اطلاعات کارت را وارد می‌کند و به اینترنت متصل می‌شود.



شکل ۱۹ــ خدمات فناوری اطلاعات در هتل

روش دیگر، ارسال رمز از طریق پیامک است. در این حالت، مهمان شماره تلفن خود را وارد می‌کند و سیستم به‌صورت خودکار رمز ورود را پیامک می‌کند. این روش امنیت بیشتری دارد و امکان کنترل کاربران را ساده‌تر می‌کند.

برخی هتل‌ها نیز از سیستم Portal یا صفحه خوش‌آمدگویی استفاده می‌کنند. زمانی که مهمان به Wi-Fi متصل می‌شود، صفحه‌ای باز می‌شود که در آن باید شماره اتاق، نام‌خانوادگی یا کد مخصوص را وارد کند تا اینترنت فعال شود.

برای اجرای این ساختارها، هتل به تجهیزات شبکه مانند:

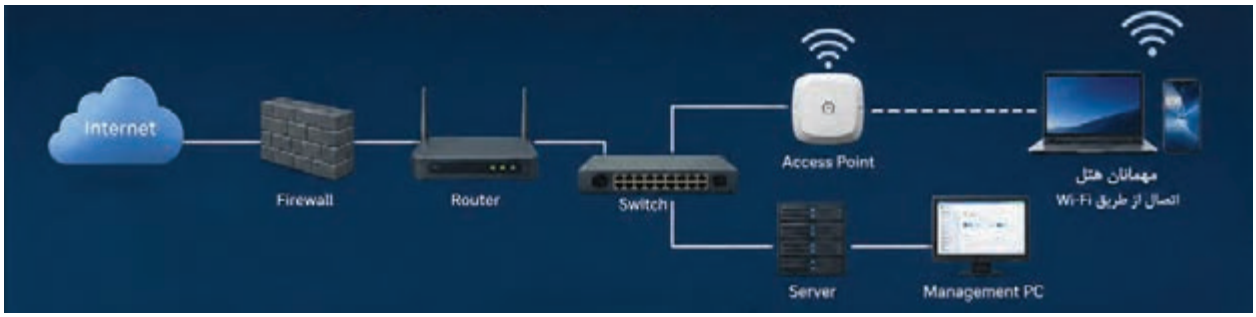
- مودم
- Access Point
- روتر
- سرور مدیریت کاربران
- سوئیچ

نیاز دارد. خدمات امور رایانه‌ای وظیفه دارد این تجهیزات (شکل ۲۰) را تنظیم کند، حساب‌های کاربری ایجاد نماید، رمزها را مدیریت کند و در صورت بروز مشکل، اتصال مهمان را بررسی نماید (شکل ۲۱).

این سیستم‌ها باعث می‌شوند اینترنت هتل منظم، امن و قابل کنترل باشد و کیفیت خدمات دیجیتال هتل افزایش پیدا کند.



شکل ۲۰ــ تجهیزات مورد نیاز فناوری



شکل ۲۱ـ ساختار سیستم اینترنت مهمان در هتل

فعالیت کلاسی

هنرجویان در قالب گروه‌های ۲ یا ۳ نفره یک سناریو طراحی کنند که در آن اینترنت هتل قطع شده است. مراحل عیب‌یابی و رفع مشکل را توضیح دهند.

IPTV در هتل‌ها چیست و چگونه کار می‌کند؟

IPTV مخفف عبارت Internet Protocol Television است و به سیستمی گفته می‌شود که برنامه‌های تلویزیونی و خدمات شکلی را از طریق شبکه اینترنت یا شبکه داخلی هتل منتقل می‌کند. در هتل‌های مدرن، IPTV جای بسیاری از سیستم‌های قدیمی تلویزیون را گرفته و امکانات بیشتری در اختیار مهمانان قرار می‌دهد.

در این سیستم، تلویزیون‌های اتاق‌ها به شبکه مرکزی هتل متصل می‌شوند و اطلاعات صوتی و تصویری از طریق کابل شبکه یا اینترنت منتقل می‌گردد. به همین دلیل، مهمانان علاوه بر مشاهده کانال‌های تلویزیونی، می‌توانند به خدمات دیگری مانند فیلم‌های درخواستی، اطلاعات هتل، سفارش غذا، مشاهده صورت‌حساب، راهنمای گردشگری و حتی درخواست خدمات اتاق دسترسی داشته باشند (شکل ۲۲).

سیستم معمولاً از چند بخش اصلی تشکیل می‌شود (شکل ۲۳):

- سرور مرکزی IPTV
- شبکه داخلی هتل
- مودم و سوئیچ شبکه
- تلویزیون هوشمند یا Set-Top Box
- نرم‌افزار مدیریت محتوا

سرور مرکزی اطلاعات را دریافت و به اتاق‌ها ارسال می‌کند. تلویزیون‌های هوشمند یا دستگاه‌های مخصوص نیز این اطلاعات را برای مهمان نمایش می‌دهند.

یکی از مزایای مهم IPTV در هتل‌ها، امکان مدیریت متمرکز و به‌روزرسانی سریع اطلاعات است. همچنین این سیستم باعث کاهش کابل‌کشی سنتی، افزایش کیفیت شکل و ارائه خدمات هوشمند به مهمانان می‌شود.

کارکنان واحد خدمات امور رایانه‌ای باید با ساختار کلی IPTV، شبکه داخلی و تجهیزات مرتبط آشنا باشند تا بتوانند مشکلات اولیه سیستم را تشخیص داده و در نگهداری و پشتیبانی آن همکاری کنند.



شکل ۲۲ـ خدمات سیستم IPTV به مهمانان در هتل



شکل ۲۳ـ اجزای اصلی سیستم IPTV و ساختار کاربری آن در هتل‌ها

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در قالب گروه‌های سه یا چهار نفره لیستی از خدمات سیستم IPTV را تهیه کنند.

فعالیت کلاسی

مهمان هتل اعلام می‌کند که کانال‌های تلویزیونی را مشاهده می‌کند، اما خدمات IPTV مانند سفارش غذا، اطلاعات هتل و فیلم‌های درخواستی در دسترس نیست. به نظر شما علت این مشکل چیست؟ دو اقدام اولیه برای بررسی آن پیشنهاد کنید.

پاسخ‌گویی به درخواست‌ها

در هتل‌ها، مهمانان و کارکنان ممکن است درخواست‌های مختلفی مرتبط با فناوری اطلاعات داشته باشند. این درخواست‌ها می‌تواند شامل مشکل در اینترنت، خرابی رایانه، نیاز به چاپ مدارک، نصب نرم‌افزار یا راهنمایی در استفاده از سیستم‌ها باشد. پاسخ‌گویی سریع و دقیق به این درخواست‌ها یکی از وظایف مهم واحد فناوری اطلاعات است.

پاسخ‌گویی مناسب باعث افزایش رضایت مهمانان و بهبود کیفیت خدمات هتل می‌شود. در این فرایند، خدمات امور رایانه‌ای باید ابتدا مشکل را بررسی کند، سپس راه‌حل مناسب ارائه دهد یا در صورت نیاز آن را به بخش فنی تخصصی ارجاع دهد.

رفتار حرفه‌ای، صبر، دقت و ارتباط مؤثر در این بخش بسیار مهم است، زیرا کاربر ممکن است دانش فنی کافی نداشته باشد. بنابراین توضیحات باید ساده، واضح و قابل فهم باشند.

ثبت خرابی‌ها

ثبت خرابی‌ها به معنای ثبت و مستندسازی مشکلات فنی در سیستم‌های هتل است. هرگاه یک دستگاه مانند رایانه، چاپگر یا سیستم شبکه دچار مشکل شود، این خرابی باید در یک سیستم یا فرم ثبت گردد تا پیگیری و رفع آن به‌صورت منظم انجام شود.

این فرایند باعث می‌شود هیچ مشکلی فراموش نشود و اولویت‌بندی در تعمیر تجهیزات به‌درستی انجام گیرد. معمولاً اطلاعاتی مانند نوع خرابی، زمان وقوع، بخش مربوطه و وضعیت رفع مشکل در سیستم ثبت می‌شود.

خدمات امور رایانه‌ای باید بتواند خرابی‌ها را به‌درستی ثبت، دسته‌بندی و پیگیری کند. این کار به مدیریت بهتر تجهیزات و کاهش زمان توقف خدمات کمک می‌کند.

ثبت خرابی‌ها همچنین به تحلیل مشکلات تکراری و بهبود عملکرد سیستم‌های هتل کمک می‌کند.

ارتباط حرفه‌ای با کارکنان و مهمانان

ارتباط حرفه‌ای یکی از مهارت‌های کلیدی در بخش فناوری اطلاعات هتل است. خدمات امور رایانه‌ای باید بتواند با کارکنان بخش‌های مختلف مانند پذیرش، حسابداری و مدیریت و همچنین با مهمانان ارتباط مؤثر برقرار کند.

در این ارتباط، استفاده از زبان ساده، احترام، صبر و گوش دادن فعال اهمیت زیادی دارد. بسیاری از کاربران دانش فنی ندارند، بنابراین توضیحات باید قابل فهم و بدون اصطلاحات پیچیده باشد. همچنین حفظ آرامش در شرایط بروز مشکل بسیار مهم است.

ارتباط حرفه‌ای باعث می‌شود مشکلات سریع‌تر حل شوند و رضایت کارکنان و مهمانان افزایش یابد. همچنین همکاری بین واحد IT و سایر بخش‌ها را تقویت می‌کند.



شکل ۲۴ـ انواع ارتباط واحد خدمات رایانه‌ای در هتل با کارکنان و مهمانان

مهارت امروز شغل فردا

کارکنان خدمات امور رایانه‌ای باید بدانند که علاوه بر مهارت فنی، مهارت ارتباطی نیز بخش مهمی از کار آنهاست.

فناوری اطلاعات در هتل و مراکز گردشگری تنها کار با رایانه یا چند نرم‌افزار ساده نیست، بلکه بخشی حیاتی از مدیریت، امنیت، خدمات‌رسانی و نظم یک مجموعه گردشگری محسوب می‌شود. امروزه تقریباً تمام فعالیت‌های هتل، از رزرو آنلاین و پذیرش مهمان گرفته تا حسابداری، گزارش‌گیری، مدیریت اتاق‌ها، اینترنت مهمانان، سیستم‌های امنیتی و ارتباط میان بخش‌های مختلف، به شبکه‌ها و سیستم‌های رایانه‌ای وابسته است. به همین دلیل، کوچک‌ترین خطا در ثبت اطلاعات، نگهداری تجهیزات یا امنیت داده‌ها می‌تواند باعث اختلال در خدمات، نارضایتی مهمانان، خسارت مالی و حتی آسیب به اعتبار هتل شود.

کارکنان واحد خدمات امور رایانه‌ای که در واقع یکی از واحدهای پشتیبان اصلی عملیات هتل است، باید علاوه بر دانش فنی، دقت، مسئولیت‌پذیری، نظم، سرعت عمل و اخلاق حرفه‌ای داشته باشند. آنها با اطلاعات مهمانان، سیستم‌های مالی، شبکه اینترنت، تجهیزات دیجیتال و نرم‌افزارهای مدیریتی سروکار دارند و باید بتوانند از اطلاعات محرمانه محافظت کنند، مشکلات فنی را مدیریت نمایند و ارتباط مؤثری با کارکنان و مهمانان برقرار سازند.

حساسیت این رشته در آن است که فناوری اطلاعات، قلب ارتباطی بخش‌های مختلف هتل به شمار می‌آید. اگر شبکه قطع شود، سیستم رزرو دچار مشکل گردد یا اطلاعات مهمانان از بین برود، فعالیت بسیاری از بخش‌ها مختل می‌شود. به همین دلیل، نگهداری صحیح تجهیزات، پشتیبان‌گیری اطلاعات، استفاده از رمزهای ایمن و رعایت اصول امنیت دیجیتال اهمیت بسیار زیادی دارد.

از سوی دیگر، صنعت گردشگری هر روز به سمت هوشمندسازی و خدمات آنلاین حرکت می‌کند. رزرو اینترنتی، پرداخت الکترونیکی، قفل‌های هوشمند، اتاق‌های دیجیتال و سیستم‌های مدیریت آنلاین نشان می‌دهد که آینده هتل‌داری با فناوری پیوند خورده است. بنابراین هنرجویانی که این مهارت‌ها را به‌درستی یاد بگیرند، می‌توانند در آینده به‌عنوان نیرویی متخصص، دقیق و قابل اعتماد در هتل‌ها، شرکت‌های گردشگری و مراکز خدمات مسافرتی فعالیت کنند و بخشی مهم از کیفیت خدمات و رضایت مهمانان را بر عهده داشته باشند.

فعالیت کلاسی

یک وب‌سایت حرفه‌ای رزرو آنلاین هتل باید چه ویژگی‌ها و امکاناتی داشته باشد؟ آنها را دقیق و با توضیحات ارائه کنید.

اندیشه سبز در فناوری اطلاعات و حفاظت از محیط‌زیست

امروزه استفاده صحیح از فناوری اطلاعات در هتل‌ها و مراکز گردشگری می‌تواند نقش مهمی در حفاظت از محیط‌زیست و کاهش تولید گازهای گلخانه‌ای داشته باشد. بسیاری از فعالیت‌هایی که در گذشته با مصرف زیاد کاغذ، انرژی و سوخت انجام می‌شد، اکنون با استفاده از سیستم‌های دیجیتال و رایانه‌ای ساده‌تر، سریع‌تر و کم‌هزینه‌تر شده است.

استفاده از رزرو آنلاین، فرم‌های الکترونیکی، بایگانی دیجیتال و ارسال پیامک یا ایمیل به‌جای چاپ کاغذ، باعث کاهش مصرف کاغذ و جلوگیری از قطع درختان می‌شود. همچنین سیستم‌های هوشمند هتل مانند IPTV، کنترل هوشمند روشنایی، تهویه و تجهیزات برقی می‌توانند مصرف انرژی را کاهش دهند و از هدررفت برق جلوگیری کنند.

نگهداری صحیح تجهیزات رایانه‌ای، خاموش کردن دستگاه‌های غیرضروری و استفاده از تجهیزات کم‌مصرف نیز در کاهش مصرف برق و تولید گازهای گلخانه‌ای مؤثر است. علاوه بر این، برگزاری جلسات آنلاین و استفاده از خدمات دیجیتال می‌تواند رفت‌وآمدهای غیرضروری را کاهش دهد و به حفظ محیط‌زیست کمک کند (شکل ۲۵).

کارکنان و متصدیان امور رایانه در هتل‌ها باید بدانند که استفاده آگاهانه و مسئولانه از فناوری اطلاعات، تنها یک مهارت فنی نیست؛ بلکه بخشی از مسئولیت حرفه‌ای آنان در حفاظت از طبیعت و توسعه گردشگری پایدار به‌شمار می‌آید.



شکل ۲۵ــ ارائه خدمات در هتل‌ها با رعایت توجهات زیست‌محیطی

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد(شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۱	ارائه خدمات رایانه‌ای	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: گروه‌های ۲ نفر زمان: ۱۰ دقیقه	آزمون عملکردی مشاهده کار	ارائه صحیح کلیه خدمات جست‌وجوی اینترنتی، پرینت، اسکن، فکس، ایمیل	۳	
				ارائه صحیح کلیه خدمات جست‌وجوی اینترنتی، پرینت و اسکن	۲	
				ارائه صحیح کلیه خدمات ارائه پرینت و اسکن	۱	

ارزشیابی شایستگی خدمات رایانه

نام و نام خانوادگی:		شماره ملی:			تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۲۴	استاندارد عملکرد: ارائه خدمات رایانه‌ای به مهمانان با استفاده از ابزار و تجهیزات مربوطه
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۲	وظیفه شغل:	امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت:	L۲	
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۲۴۲	کار:	خدمات رایانه	سطح شایستگی:	مهارت	

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	تعیین محل مناسب	محل آزمون: سایت رایانه نوع آزمون: انفرادی زمان: ۳ دقیقه	مشاهده	شناسایی و جانمایی صحیح تجهیزات رایانه‌ای براساس میزان عملکرد	۳	
				جانمایی صحیح تجهیزات رایانه‌ای براساس میزان عملکرد	۲	
				شناسایی تجهیزات رایانه‌ای براساس میزان عملکرد	۱	
۲	کنترل و آماده‌سازی ابزار	محل آزمون: سایت رایانه نوع آزمون: انفرادی زمان: ۷ دقیقه	آزمون عملکردی	کنترل سلامت و راه‌اندازی تجهیزات به‌صورت صحیح	۳	
				تجهیزات به شکل صحیح راه‌اندازی شود	۲	
				کنترل سلامت تجهیزات انجام شود.	۱	
۳	ارائه خدمات رایانه‌ای	محل آزمون: سایت رایانه نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه	آزمون عملکردی مشاهده کار	ارائه صحیح کلیه خدمات جست‌وجوی اینترنتی، پرینت و اسکن، فکس، ایمیل	۳	
				ارائه صحیح کلیه خدمات جست‌وجوی اینترنتی، پرینت و اسکن	۲	
				ارائه صحیح کلیه خدمات ارائه پرینت و اسکن	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت دقت در تعیین جانمایی تجهیزات رایانه‌ای ۲ـ رعایت مسئولیت‌پذیری، نگهداری فناوری در کنترل و ارگونومی و آماده‌سازی تجهیزات رایانه‌ای ۳ـ رعایت نکات ایمنی، ارگونومی، امانتداری و مصرف بهینه انرژی و مسئولیت‌پذیری و دقت در ارائه خدمات رایانه‌ای		رعایت بند ۱ و ۲	۲	
				رعایت ۱ بند	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ **معیار شایستگی انجام کار:**
- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۲ و ۳ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ **تعریف سطوح شایستگی:** صرف‌نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳ **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها

۴ **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

پودمان پنجم

متصدی انبارداری



واحد یادگیری ۱

خرید اقلام



انتظار می‌رود هنرجو در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهد

۱ چه عواملی در یک خرید ایده‌آل مؤثر است؟
۲ ویژگی‌های کارت مشخصات محصول چیست؟
۳ کار مسئول خرید برای اقلام مصرفی یا سرمایه‌ای چه پیچیدگی‌هایی دارد؟
۴ نقش و جایگاه ملاحظات اخلاقی و زیست‌محیطی در عملیات خرید چگونه است؟
۵ فرایند خرید چگونه است؟

استاندارد عملکرد

خرید اقلام بر اساس درخواست‌های تأیید شده توسط مدیر بخش و مدیر هتل با استفاده از فرم‌ها بر اساس دستورالعمل‌های مربوطه

مقدمه

موضوع خرید اقلام یکی از حلقه‌های طلایی و مهم ارائه خدمات و محصولات با کیفیت به مهمانان اماکن گردشگری است. به‌طور مثال مهمان هتل احتیاج به خوابی راحت دارد بنابراین تهیه و خرید بالشی باکیفیت متناسب با نیاز ایشان برعهده واحد خرید یا اصطلاحاً تدارکات است. از این جهت، خرید تمام آنچه که واحدهای عملیاتی سازمان برای ارائه یک سرویس مناسب و بی‌نقص نیاز دارند بر دوش واحد خرید است. جایگاه واحد خرید در نمودار سازمانی بسته به نوع خرید، حجم خرید، پیچیدگی خرید و اندازه سازمان متفاوت است که یا به‌صورت ارتباط مستقیم زیر نظر مدیرعامل/ مدیرکل کار می‌کند یا واحدی عملیاتی تحت نظر مدیریت مالی تعریف می‌شود. با این حال ارائه خدمات یکپارچه و منسجم به مهمانان نیازمند اعمال توجه ویژه به موضوع خرید و نکات مرتبط با آن در اماکن گردشگری است. آگاهی و دانش کافی از مباحث خرید اقلام، پیش شرط لازم برای انجام عملیاتی اثربخش است تا از هدر رفت منابع مالی و ایجاد خلل در عملیات سازمانی جلوگیری کند.

خرید

به‌طور خاص خرید بر تعامل درست و منطقی با تأمین‌کنندگان مختلف به‌منظور تهیه کالاها و خدمات تمرکز دارد. در اغلب اوقات این فرایند را فقط به‌عنوان انجام معامله‌ای ساده برای ثبت سفارش و پرداخت بهای کالای درخواستی در نظر می‌گیرند که البته بسیار بیشتر از آن است. فرایند خرید با شناسایی نیازها آغاز می‌شود.

تصور کنید هتلی برای ارائه بوفه صبحانه:

- چه مواد اولیه‌ای باید سفارش دهد؟
- چه مقداری باید سفارش دهد؟
- کیفیت مواد قابل قبول چیست؟

به‌منظور پاسخ به این پرسش‌ها و بسیاری دیگر لازم است تأمین‌کنندگان به‌صورت دقیق و اصولی مورد ارزیابی قرار گیرند:

- فروشندگان بالقوه محصولات مورد نظر در آن محدوده جغرافیایی کدامند؟
- آیا هتل باید به یک تأمین‌کننده متکی باشد یا به چند تأمین‌کننده؟
- آنها چقدر منعطف هستند؟

پرسش‌های نهایی پس از انجام فیلترهای اولیه مطرح می‌شود:

- نرخ نهایی کالا و خدمات مورد نظر چقدر است و چقدر امکان دریافت نرخ رقابتی‌تر و تخفیف‌های کمی وجود دارد؟
- شرایط و نحوه ثبت سفارش و تسویه‌حساب؟
- روش کنترل کیفیت کالا و مواد اولیه؟
- نحوه هماهنگی زمان تحویل؟

نکته مهم دیگری که به‌شدت توصیه می‌شود این است که روند قیمتی برخی از کالاها و خدمات خاص باید پیش‌بینی شود. آیا محصولات یا خدمات جایگزین به‌منظور کسب نتایج نهایی مشابه وجود دارد؟ ریسک‌های مربوط به تهیه محصولات و خدمات جایگزین را باید سنجید. عملکرد دقیق خرید کمک زیادی به سازمان برای رسیدن مؤثر به منابع مورد نظر می‌کند.

نمونه‌های زیادی از ناکارآمدی خرید در صنعت مهمان‌نوازی وجود دارد. به‌طور مثال در سال ۲۰۱۳ یکی از بزرگترین اپراتورهای هتل‌داری و رستوران‌داری در انگلستان استفاده از گوشت اسب را به‌جای گوشت گوساله در محصولاتش کشف و تأیید کرد. اگرچه در این موضوع هیچ خطری متوجه سلامت مهمانان نشد اما آسیب‌های روانی ـ اجتماعی و همچنین سقوط مسائل اخلاقی حول این موضوع باعث تخریب شدید شهرت و نام تجاری آن سازمان شد.

بر اساس یک دسته‌بندی کلی اقلام را می‌توان به دو دسته زیر تقسیم‌بندی کرد:

۱ اقلام مصرفی

۲ اقلام سرمایه‌ای

اقلام مصرفی: کالاهایی هستند که در طی بازه زمانی مشخصی مصرف شده و به اتمام می‌رسند مانند سبزیجات، حوله، کارتریج.

اقلام سرمایه‌ای: کالاهایی هستند که خریدار امکان فروش آنها را در آینده حتی پس از استفاده دارد مانند لوازم و اثاثیه، ساختمان، خودرو.





شکل ۱ــ نمونه اقلام سرمایه‌ای و مصرفی در هتل

فعالیت

در گروه‌های دو نفره لیستی از اقلام مصرفی و سرمایه‌ای یک کافی‌شاپ تهیه و در کلاس ارائه دهید.

اساساً خرید تحت‌تأثیر سه عامل شکل می‌گیرد:

۱ چه چیزی باید خریداری شود؟
۲ مناسب‌ترین قیمت خرید چیست؟
۳ چگونه می‌توان تأمین‌کننده قابل اطمینان پیدا کرد؟

۱ چه چیزی باید خریداری شود؟

تهیه و تنظیم مشخصات محصول به‌منظور کنترل و مدیریت هزینه‌ها جزء لاینفک عملیات است. مشخصات محصول شرح مفصلی از هر یک از کالاهای مورد نیاز سازمان است. استفاده از مشخصات محصول باعث برقراری ارتباط مؤثرتر با فروشنده می‌شود تا دقیقاً آنچه که واقعاً مورد درخواست است تحویل داده شود. مشخصات محصول متناسب با نوع کالا می‌تواند شامل اطلاعات زیر و یا متنوع‌تر باشد:

۱ نام یا شماره کالا
۲ شاخص قیمت
۳ استاندارد یا درجه کالا
۴ محدوده وزنی/ اندازه
۵ شیوه حمل
۶ مورد استفاده
۷ فرایند تولید/ بسته‌بندی

فعالیت

کارت مشخصات شوینده کف مورد استفاده در هتل را تهیه کنید.

۲ مناسب‌ترین قیمت خرید چیست؟

مرحله بعدی انتخاب بهترین قیمت خرید پس از تعیین مشخصات محصول و مقدار خرید درخواستی است. برخی از مدیران معتقدند که تعیین و انتخاب بهترین قیمت موضوعی کاملاً ساده است زیرا پایین‌ترین نرخ باید مبنای تصمیم‌گیری قرار داده شود. چنین نگاهی منعکس‌کننده مدیری است که درک درستی از فضای کسب‌وکار ندارد. در واقع، بهترین قیمت، به‌عنوان پایین‌ترین قیمتی است که هم نیازهای خریدار و هم فروشنده را برآورده کند.

وقتی تأمین‌کنندگان مختلفی برای یک کالا وجود داشته باشد امکان خرید مقایسه‌ای فراهم می‌شود. فرم مورد استفاده برای انجام این منظور برگه مناقصه است. فرم مناقصه شامل اطلاعات فروشنده، اطلاعات خریدار، توضیحات کالا، واحد، قیمت پیشنهادی، امضای فروشنده و تاریخ است. در فرم مناقصه تاریخ‌هایی که قیمت پیشنهادی ثابت می‌ماند قید می‌شود (فرم شماره ۱).

گاهی برای برخی از کالاهای مصرفی اما گران قیمت مثل گوشت فرم مناقصه حتی به‌صورت هفتگی برای تأمین‌کنندگان ارسال می‌شود تا قیمت‌های پیشنهادی هفتگی خود را اعلام کنند و در نتیجه مقایسه قیمتی انجام شود. پس از دریافت نرخ از تأمین‌کنندگان می‌توان پیشنهادات را در برگه‌ای وارد کرده و سپس مقایسه قیمتی را انجام داد. در ادامه فرم مقایسه قیمت به‌صورت نمونه تکمیل شده آمده است (فرم ۲).

عوامل تعیین‌کننده برای تعیین بهترین قیمت عبارت است از:

۱ مشخصات محصول
۲ اطمینان به تأمین‌کننده
۳ کیفیت خدمات تأمین‌کننده
۴ دقت در تحویل

فرم ۱ـ نمونه فرم مناقصه

تأمین‌کننده:	خریدار:
آدرس:	آدرس:
تلفن:	تلفن:
فکس:	فکس:
ایمیل:	ایمیل:

شرح کالا	واحد	قیمت پیشنهادی
قیمت‌های پیشنهادی ثابت از ..... تا		
امضای فروشنده:		تاریخ:

فرم ۲ـ نمونه فرم مقایسه‌ای قیمت

تأمین‌کنندگان:	
الف) آقای احمدی	
ب) آقای قوام	تاریخ مناقصه: ۷/۱
پ) آقای شیبانی	

فرم ۳ـ مقایسه قیمتی

شرح اقلام	واحد	الف	ب	پ	بهترین قیمت	بهترین شرکت	آخرین قیمت پرداخت شده
گوشت چرخ کرده	کیلوگرم	۹/۷۰	۱۰/۲۰	۹/۹۵	۹/۷۰	الف	۹/۵۰
راسته گوسفندی	کیلوگرم	۱۰/۵۰	۱۰/۲۵	۱۰/۷۵	۱۰/۲۵	ب	۱۰/۱۰
گوشت گردن	کیلوگرم	۱۵/۵۰	۱۵/۷۵	۱۶/۱۰	۱۵/۵۰	الف	۱۵/۷۵
مرغ	کیلوگرم	۱۹	۱۹/۸۰	۱۸/۹۰	۱۸/۹۰	پ	۱۹
ماهی قزل آلا	کیلوگرم	۲۰/۲۵	۲۰	۲۰/۵۰	۲۰	ب	۱۹/۸۰
میگو	جعبه	۲۸/۹۰	۲۹/۵۰	۳۰/۱۰	۲۸/۹۰	الف	۲۷
فیله مرغ	جعبه	۱۲/۷۵	۱۲/۵۰	۱۲/۲۰	۱۲/۲۰	پ	۱۲/۸۵

بررسی شده توسط: واحد خرید/ آقای محمودی

فعالیت

به‌صورت گروهی یک فرم مناقصه و مقایسه قیمتی جهت خرید اقلام نظافتی خانه‌داری تهیه و با هم‌کلاسی خود مقایسه کنید.

۳ چگونه می‌توان تأمین‌کننده قابل اطمینان پیدا کرد؟

تأمین‌کننده می‌تواند به یکی از کلیدی‌ترین عناصر در کنترل هزینه تبدیل شود. اطمینان از ثبات در عرضه محصولات با کیفیت همراه با ارائه قیمت منصفانه در بلند مدت بسیار مهم است، با این حال بسیاری از مجموعه‌داران طوری با تأمین‌کنندگان برخورد می‌کنند که گویی دشمن هستند. در واقع، تأمین‌کنندگان می‌توانند در تضمین عرضه باثبات محصولات با کیفیت با قیمت منصفانه ارزش بسیار زیادی داشته باشند در صورتی که به نکات زیر توجه شود:

الف) تأمین‌کنندگان تنها یک نرخ ندارند بلکه از قیمت‌های متنوعی استفاده می‌کنند.

ب) تأمین‌کنندگان به خریدهای با حجم بالا پاداش می‌دهند.

ج) پرداخت دیر به دیر فاکتورها به معنای هزینه بیشتر است.

د) تأمین‌کنندگان می‌توانند به کاهش هزینه‌ها کمک کنند.

فعالیت

چرا ایجاد رابطه مناسب و همکاری بلندمدت با تأمین‌کنندگان می‌تواند باعث کاهش هزینه‌ها و افزایش کیفیت خدمات در یک مجموعه شود؟ در مورد دلایل خود بحث و گفت‌وگو نمایید.

۴ آماده‌سازی سفارش خرید

تعدادی از کالاهای مورد نیاز به‌صورت روزانه، برخی به‌صورت هفتگی و شاید مقداری هم به‌صورت ماهانه و سالانه خریداری شوند. علاوه بر این، مدیران اماکن گردشگری می‌توانند راه‌های مختلفی را برای برقراری ارتباط با تأمین‌کننده انتخاب کنند. بسیاری از خریدها به صورت حضوری انجام می‌شود، با این حال امروزه

به‌کارگیری فناوری به‌منظور ثبت سفارش نیز قابل توجه است که شامل دستگاه نمابر (فکس)، صفحه کلید تلفن، پست الکترونیک و اتصال به سایت تأمین‌کننده از طریق اینترنت می‌شود. حتی تعدادی از تأمین‌کنندگان با مراجعه به هتل‌ها یا رستوران‌ها اقدام به ثبت سفارش در لپ‌تاپ کرده و سپس سفارش را به صورت الکترونیکی به شرکت ارسال می‌کنند. علاوه بر این؛ بارگذاری قیمت‌ها بر روی سایت یکی دیگر از روش‌هایی است که تأمین‌کنندگان برای جلب نظر مشتریان و انتقال سریع اطلاعات در طی سال‌های اخیر بسیار به آن پرداخته‌اند. با این حال و صرف نظر از روش ارتباطی، توصیه می‌شود که سفارش خرید یا مکتوب باشد یا در جایی ثبت گردد. سفارش خرید باید در سه نسخه تهیه شود که یک نسخه برای دریافت‌کننده کالا؛ یک نسخه به واحد حسابداری و نسخه اصلی هم تحویل تأمین‌کننده می‌شود. فرایند آماده‌سازی سفارش خرید می‌تواند ساده یا پیچیده باشد، اما در همه موارد، فرم سفارش خرید باید حاوی اطلاعات زیر باشد:

فرم ۴ـ اطلاعات سفارش خرید

نام کالا:	
در صورت لزوم شماره کالا:	
مقدار سفارش:	
قیمت پیشنهادی:	
قیمت اضافی:	
قیمت کل خرید:	
شماره سفارش خرید:	
تاریخ سفارش:	
تاریخ تحویل:	
نام سفارش‌دهنده:	
نام دریافت‌کننده کالا:	
دستورالعمل تحویل:	
شرح/ نظارت:	

مزیت‌های سفارش خرید مکتوب شده عبارت‌اند از:

۱ تأیید کتبی قیمت پیشنهادی
۲ تأیید کتبی مقدار سفارش داده شده
۳ تأیید کتبی از دریافت کلیه کالاهای سفارش داده شده
۴ دستورالعمل‌های کتبی به مسئول دریافت‌کننده کالا در صورت نیاز
۵ تأیید کتبی انطباق کالا با مشخصات محصول
۶ تأیید کتبی برای اقدام به پرداخت

فرم ۵ـ برگه سفارش خرید

تأمین‌کننده:			شماره سفارش خرید:
آدرس:			تاریخ تحویل:
تلفن:			
فکس:			
ایمیل:			

کالای خریداری شده	شماره مشخصات	مقدار سفارش	قیمت پیشنهادی	قیمت کل

تاریخ سفارش:	نظرات:
سفارش داده شده توسط:	
دریافت‌کننده کالا:	
دستورالعمل تحویل:	

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	درخواست خرید	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۷ دقیقه ابزار: سناریو، تلفن، فرم سفارش خرید، فرم مناقصه در اختیار باشد	آزمون عملکردی - فرم مناقصه	انتخاب و تکمیل دقیق فرم درخواست خرید بر اساس سناریو	۳	
				تکمیل فرم درخواست خرید بر اساس سناریو	۲	
				انتخاب صحیح فرم	۱	

اخلاق خرید

موضوع خرید زمینه‌ای است که می‌تواند اخلاق وظیفه‌شناس‌ترین افراد را محک بزند. اخلاق به‌عنوان انتخاب رفتار مناسب فرد در روابط خود با دیگران تعریف شده است. اصول اخلاقی به این دلیل در فرایند خرید گنجانده شده که تعدادی از تأمین‌کنندگان برای کسب منافع شخصی از انجام رقابت سالم فاصله می‌گیرند. این لطف‌ها می‌تواند از تهیه مایحتاج زندگی تا پرداخت رشوه به مسئول خرید به‌منظور افزایش حجم سفارش‌ها باشد. رایانه، پرداخت‌های نقدی ماهانه و سفرهای تفریحی بخشی از هدایایی است که برخی از تأمین‌کنندگان برای تضمین فعالیت تجاری خود به خریداران پرداخت می‌کنند. اگرچه مأمور خرید، ممکن است شخصاً از این اقلام بهره‌مند شود، اما در نهایت این مدیر است که باید با پرداخت قیمت‌های بالاتر تاوان هدایا را بپردازد. توجه داشته باشید که اگر وارد این بازی‌ها شوید، احتمال از دست دادن کار و اخراج همیشه وجود دارد. مدیر حرفه‌ای و باهوش مرزهای رفتاری را با تأمین‌کنندگان تعریف می‌کند.

برخی از تأمین‌کنندگان اقدام به تهیه کدهای رفتاری رسمی برای خریداران خود کرده‌اند که باید به‌دقت بررسی و دنبال شوند. اگر سازمان فاقد دستورالعمل‌های اخلاقی برای خرید است، سؤالات صفحه بعد می‌تواند در تعیین اخلاقی بودن روش کار مفید باشد.



شکل ۲ـ رعایت اصول اخلاقی در خرید

رهنمودهای اخلاقی:

۱ آیا قانونی است؟
۲ آیا به کسی صدمه می‌زند؟
۳ آیا صادق هستم؟
۴ آیا مهم است که برای من اتفاق بیفتد؟
۵ آیا لازم است فعالیت‌های خود را اطلاع‌رسانی کنیم؟

فعالیت

۱ نمونه‌ای از منشور اخلاقی یکی از انواع اماکن گردشگری را تهیه کرده و در گروه‌های سه نفره درباره اهمیت هر یک از بندهای آن در محیط کار بحث کنید.
۲ مسئول خرید یک هتل برای انتخاب تأمین‌کننده مواد مصرفی با دو شرکت در حال مذاکره است. یکی از تأمین‌کنندگان برای جلب نظر مسئول خرید، یک سفر تفریحی رایگان و هدیه گران‌قیمت پیشنهاد می‌دهد و در مقابل انتظار دارد قرارداد خرید با شرکت او منعقد شود. اگر شما در جایگاه مسئول خرید باشید، چه تصمیمی می‌گیرید؟ دلیل انتخاب خود را با توجه به اصول اخلاق خرید توضیح دهید.

خرید پایدار



شکل ۳ـ خرید پایدار

متولیان صنعت مهمان‌نوازی تلاش دارند تا حد امکان خرید خود را از مناطق اطراف مجموعه خود انجام دهند تا از این طریق بتوانند هزینه‌های حمل‌ونقل را تا جایی که می‌شود کاهش دهند. خرید از محل موجب تقویت اقتصاد منطقه، حمایت از کسب‌وکارهای کوچک و حفظ و تقویت حس تعلق به جامعه می‌شود. با این حال، خرید محصولات محلی لزوماً به معنای پایدار بودن آنها نیست. پایداری یعنی تا حد امکان خرید از منابع محلی به‌طوری که به محیط‌زیست آسیب نرساند، به کارگران احترام بگذارند، با حیوانات مهربان باشند، دستمزد منصفانه‌ای برای کارگران پرداخت و از جوامع محلی وکشاورزی حمایت شود.
همان‌طور که گفته شد مواد غذایی بخش قابل‌توجهی از خریدهای اماکن گردشگری هستند بنابراین، چه چیزی به پایداری غذا کمک می‌کند؟ غذای پایدار توسط کشاورزان و دامدارانی تولید می‌شود که به سلامت حیوانات و زمین اهمیت می‌دهند. تعداد قابل‌توجهی از هتل‌داران و رستوران‌داران با خرید حیوانات غیر پرورشی که به آنها آنتی‌بیوتیک یا هورمون داده نشده و با فراورده‌های جانبی حیوانات تغذیه نشده‌اند، در مسیر حرکت به سمت شیوه‌های خرید پایدار گام برداشته‌اند. به عنوان مثال، اجتناب از خرید مرغ و تخم‌مرغ از مزارع صنعتی بزرگی که در آنها مرغ‌ها در قفس‌های کوچک یا انبارهای بزرگ و شلوغ پرورش داده می‌شوند. همچنین در مورد خرید ماهی هم نگرانی‌هایی وجود دارد در حقیقت فقط ماهی‌هایی تهیه می‌شوند که در معرض خطر انقراض قرار ندارند. اگرچه این امر ممکن است باعث کاهش در تنوع محصول شود اما به ذخایر حفظ گونه‌های جانوری کمک کرده تا جمعیت خود را بازسازی کنند.

خرید مواد غذایی طبیعی در حال افزایش است. متولیان صنعت گردشگری دریافته‌اند که میزان درخواست اقلام ارگانیک موجود در منو با وجود گران‌تر بودنشان افزایش یافته است. علاوه بر این، تقاضای قابل توجهی هم برای غذاهای تقویت‌کننده سلامت که سرشار از آنتی‌اکسیدان‌ها و مواد مغذی گیاهی هستند، وجود دارد. برخی از رستوران‌داران با توجه به شرایط حاکم بر فضای کسب‌وکار اقدام به طراحی منو کرده‌اند و حتی بسیاری از آنها منوها و قیمت‌ها را چهار بار در سال تغییر می‌دهند. حفظ رابطه نزدیک با تأمین‌کنندگان به هشدارهای قبلی در مورد افزایش قیمت‌های احتمالی و عدم موجودی کالا کمک می‌کند.

اکنون تأمین‌کنندگان خوب بیشتر شبیه مشاورانی هستند که به موفقیت بلندمدت سازمان علاقه‌مندند. آنها به سازمان کمک می‌کنند تا بهترین محصول را برای برنامه منو خریداری کنند. برای مثال، مرغ به شکل‌های مختلفی توزیع می‌شود: کامل، فقط سینه، چهار تکه، یک چهارم، هشت تکه به‌علاوه بال و پا، یا ران به‌صورت جدا.

تکنیک‌های انجماد به جایی رسیده‌اند که قایق‌های ماهیگیری برای مدت طولانی‌تری در آب می‌مانند چرا که بازگشت هر شب به بندر بسیار گران تمام می‌شود و لذا، آنها روزها یا در برخی موارد ماه‌ها در دریا می‌مانند. در فرایندی به نام انجماد سریع، ماهی‌ها در یک ماده شیمیایی مایع غوطه‌ور می‌شوند که آنها را به‌سرعت به دمای منفی ۱۶۵ درجه سانتی گراد می‌رساند، به طوری که مولکول‌های آب کریستالیزه[1] نمی‌شوند.

مهمانان انتظار غذاهای با کیفیت بهتری دارند و تولیدکنندگان نوآور مواد غذایی نیز به این خواسته پاسخ داده‌اند. همه چیز به آگاهی از این موضوع بستگی دارد که چه چیزی، چه زمانی و با چه قیمتی قابل دسترس است. بنابراین، برنامه‌ریزی منو باید با مشورت یک تأمین‌کننده آغاز شود.

همین رویه برای خرید سایر اقلام و لوازم مانند کالاهای کاغذی، مواد شوینده، ظروف شیشه‌ای و غیره نیز انجام می‌شود.

دو نمونه از انواع رایج خرید

۱ـ خرید از عمده فروش

هتل‌داران و رستوران‌داران می‌توانند با خرید از عرضه‌کننده کامل و همه چیز تمام در وقت خود به لحاظ ثبت و دریافت سفارش‌ها به میزان قابل توجهی صرفه‌جویی کنند. اکثر عرضه‌کنندگان بزرگ از رایانه برای دریافت سفارش‌های آنلاین و ساده‌سازی رویه‌های صدور صورت‌حساب استفاده می‌کنند. خرید یک‌جا نیاز به خرید روزانه را از بین می‌برد اما ضرورت مقایسه قیمتی را به‌طور کامل حذف نمی‌کند.

۲ـ خرید مشارکتی

خرید مشارکتی تأکید دارد که محصولات را به قیمت تمام شده به‌علاوهٔ اضافه بها به میزانی که هزینه‌های همکاری را پوشش دهد، عرضه کند. شرکت تعاونی، مؤسسه‌ای غیرانتفاعی است که قادر است کالاهای مورد نیاز را با هزینه‌ای پایین‌تر از تأمین‌کنندگان عادی ارائه دهد.

تعاونی‌ها در بخش‌های مختلفی از صنعت گردشگری فعالیت دارند و به مراکز اقامتی و پذیرایی خدمات مختلف ارائه می‌دهند.

۱ـ وقتی درجه حرارت کاهش می‌یابد، ذرات آب شروع به بلورین شدن می‌کنند.

منبع‌یابی

صنعت مهمان‌نوازی را از این جهت خدمات‌گرا می‌نامند که امکان مشاهده کارکنان، عملیات و نحوه سرویس‌دهی آنها به‌منظور تأثیرگذاری مثبت یا منفی در تجربه مهمان را فراهم می‌کند. در حقیقت، عنصر خدمات تنها بخشی از پازل است، زیرا ارائه هیچ سطحی از خدمات بدون داشتن مواد اولیه و کالا امکان‌پذیر نیست.

در اکثر عملیات‌های صنعت مهمان‌نوازی ترکیبی از خدمت و کالا لازم است با هم به‌کار گرفته شوند مثلاً رستوران‌ها، هتل‌ها و سایر اماکن گردشگری مشابه از این قاعده مستثنی نیستند. هتلی را تصور کنید که در پشت صحنه آن فرایندی در جریان است که به آماده‌سازی اتاق می‌پردازد و البته به مواد اولیه هم نیاز دارد.

انتخاب تأمین‌کنندگان



شکل ۴ـ ارزیابی و انتخاب تأمین‌کننده

شناسایی، ارزیابی و انتخاب تأمین‌کنندگان از جمله مهم‌ترین نقش‌های کلیدی واحد خرید یا تدارکات است. توانایی تأمین‌کنندگان منتخب در تأمین کالاهای مورد نیاز بر موفقیت سازمان تأثیر می‌گذارد. اولین قدم، شناسایی تأمین‌کنندگان احتمالی است. تأمین‌کنندگان را می‌توان از طریق منابع مختلف پیدا کرد با این حال اینترنت این فرایند را سریع‌تر و آسان‌تر از همیشه کرده است. البته جایگزین‌های آفلاین مانند نمایشگاه‌های تجاری نیز وجود دارد. تبلیغات شفاهی نیز ابزار رایجی است که از طریق آن اپراتورها از همتایان خود اطلاعات کسب می‌کنند.

ارزیابی تأمین‌کنندگان پس از شناسایی آنها صورت می‌پذیرد. فرایند ارزیابی تأمین‌کنندگان می‌تواند زمان‌بر و پرهزینه باشد، به‌ویژه زمانی که پای قراردادهای بزرگ در میان است. احتمالاً این فرایند برای یک هتل زنجیره‌ای به دلیل کاغذبازی سازمانی طولانی‌تر خواهد بود اما برای یک هتل‌دار مستقل سریع‌تر، ارزان‌تر و با پیچیدگی کمتری انجام می‌شود.

سه دسته کلی برای ارزیابی تأمین‌کننده عبارت‌اند از:

۱ پرسشنامه تأمین‌کننده
۲ بازدید از محل تأمین‌کننده
۳ مدل‌های امتیازدهی و وزن‌دهی ارزیابی با استفاده از ماتریس‌های تصمیم‌گیری

مدل‌های امتیازدهی و وزن‌دهی ارزیابی ابزارهای مفیدی هستند زیرا می‌توان آنها را به‌راحتی متناسب با نیازهای خریداران تنظیم کرد. در ابتدا باید فهرستی از معیارهای اصلی را که احتمالاً شامل عوامل زیر باشند در نظر گرفت:

۱ قیمت
۲ ثبات مالی
۳ کیفیت
۴ انعطاف‌پذیری و اطمینان از قابلیت تحویل کالا
۵ ملاحظات زیست‌محیطی
۶ شرایط گارانتی
۷ قابلیت فنی
۸ ظرفیت
۹ خدمات پس از فروش
۱۰ مکان تأمین‌کننده

پس از تعیین معیارها، نوبت به تعیین درجه‌ای از اهمیت نسبت به هر معیار می‌رسد. مهم است که بخش‌های مرتبط سازمان برای تعیین وزن‌ها با هم به بحث بپردازند. این امر به‌ویژه از این جهت مهم است که واحدهای سازمانی با عملکردهای مختلف دارای اولویت‌های متفاوتی هستند و موفقیت آنها ممکن است با به‌کارگیری معیارهای مختلف سنجیده شود.

فرایند ارزیابی ممکن است به طرز غیرمنتظره‌ای ساده باشد. تصور کنید که یک شرکت هتل‌داری زنجیره‌ای به‌دنبال تأمین‌کننده جدیدی برای تهیه شامپو است. این شرکت بازار عرضه را بررسی کرده و تصمیم گرفته که سه تأمین‌کننده الف، ب و ج را ارزیابی کند. این تأمین‌کنندگان دارای مراکز توزیع متعددی در هر استان است و بنابراین می‌تواند به‌راحتی به همه مراکز اقامتی دسترسی پیدا کند. گروه هتل‌داری چهار عامل را برای ارزیابی برگزیده است که شامل: کیفیت، مدیریت محیط‌زیست، قیمت و جذابیت برند است. باید با توزیع ۱۰۰ امتیاز بین معیارها، برای هر یک از این عوامل، وزنی را تعیین نمود تا اهمیت نسبی مشخص شود. در مرحله بعد، هر تأمین‌کننده را بر اساس اطلاعات جمع‌آوری شده در مورد هر یک از چهار معیار و در مقیاسی بین ۱ تا ۱۰ مورد ارزیابی قرار دادند. سپس، نمرات هر تأمین‌کننده را در وزن‌های معیار ضرب تا امتیاز مربوطه به دست آید که در مجموع کل هر تأمین‌کننده جمع می‌شود. آنگاه به مقایسه جمع کل امتیازها پرداخته می‌شود تا بهترین تأمین‌کننده انتخاب شود. به‌منظور تأیید این نتیجه، تیم می‌تواند نتایج را مورد بحث قرار دهد. بحث و گفت‌وگو از این جهت مفید است که احتمال فراموش شدن معیار یا اصلاح وزن‌دهی‌ها مجدداً کنترل می‌شود.

فعالیت

۱ اگر شما مسئول خرید باشید از چه معیارهایی برای تهیه یونیفرم کارکنان استفاده می‌کنید.

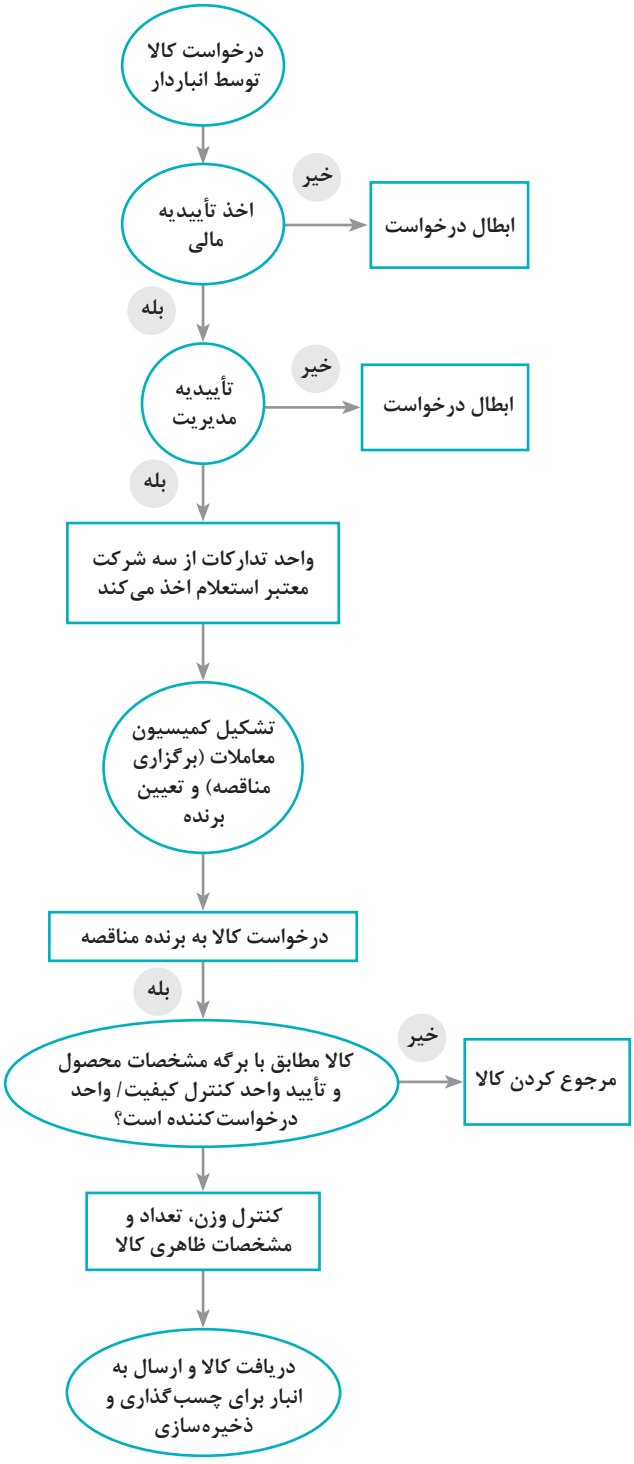
۲ یک هتل زنجیره‌ای قصد انتخاب بهترین تأمین‌کننده شامپو را از میان سه شرکت الف، ب و ج دارد. با توجه به معیارهایی مانند کیفیت، قیمت، مدیریت محیط‌زیستی و جذابیت برند، چگونه وزن‌دهی و امتیازدهی به معیارها می‌تواند در انتخاب مناسب‌ترین تأمین‌کننده تأثیرگذار باشد؟ دلایل خود را به بحث بگذارید.

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	شناسایی تأمین‌کنندگان	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰دقیقه ابزار: سناریو، رایانه، اینترنت، تلفن	آزمون عملکردی	انتخاب صحیح تأمین‌کنندگان و راه‌های ارتباط با آنها بر اساس سناریو	۳	
				انتخاب صحیح تأمین‌کنندگان بر اساس سناریو	۲	
				انتخاب تأمین‌کنندگان بدون توجه به سناریو	۱	

فرایندخرید

نمودار زیر مراحل انجام خرید کالای سرمایه‌ای یا مصرفی اما ارزشمند را به‌صورت ساده نشان می‌دهد.



نمودار ۱ــ فرایند انجام خرید

نکته

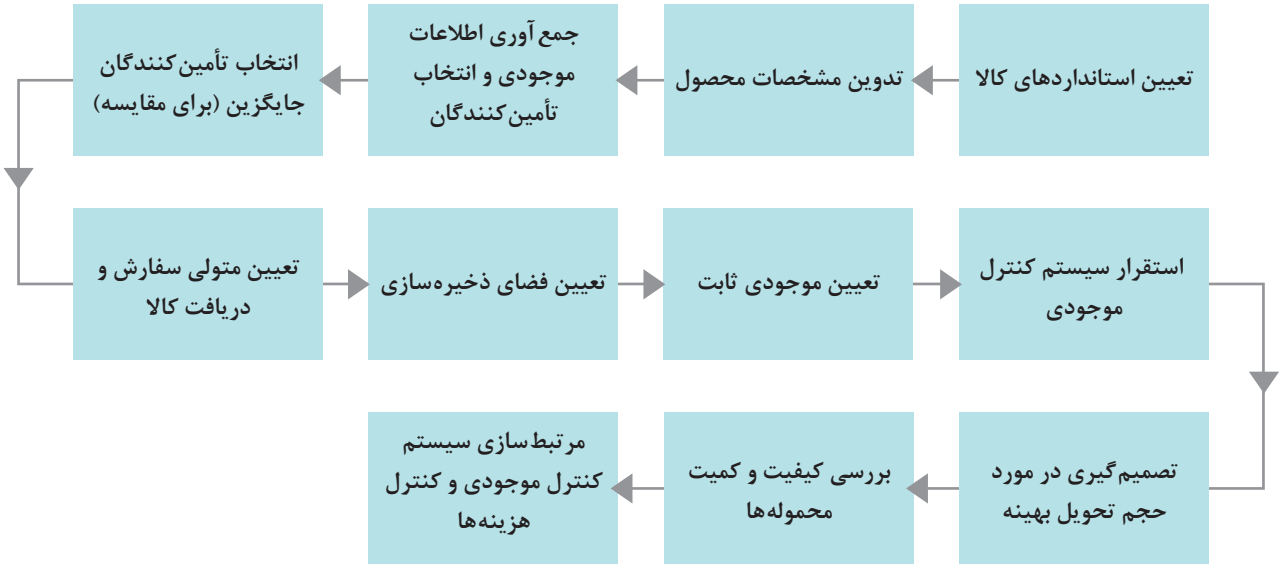
۱ شرکت‌های پروتئینی باید دارای پروانه بهره‌برداری، گواهینامه‌های بهداشتی و مورد تأیید وزارت بهداشت و سازمان دامپزشکی کل کشور باشند.
۲ در رابطه با درخواست‌های مواد غذایی باید قوانین و ملاحظات زیست اقلیمی به‌صورت کامل رعایت شود.
۳ دستگاه‌ها و لوازم تولید داخل کشور حتماً باید دارای نشان استاندارد ملی باشند.

فعالیت

۱ در خرید اقلام هتلی، بی‌توجهی به رعایت مجوزهای بهداشتی، شرایط زیست‌اقلیمی و نشان استاندارد ملی چه پیامدهایی برای هتل ایجاد می‌کند؟ در مورد دلایل خود گفت‌وگو کنید.
۲ لیستی از استانداردها و قوانین سازمان غذا و دارو و سازمان ملی استاندارد در رابطه با هتل، رستوران و بهداشت مواد غذایی تهیه و در کلاس ارائه دهید.

سیستم خرید

خرید را می‌توان به‌عنوان یک زیرسیستم در سیستم کلی عملیات در نظر گرفت که پس از استقرار و تثبیت آن می‌تواند مجدد تکرار شود. ۱۱ مرحله برای ایجاد یک سیستم خرید تعریف شده است:



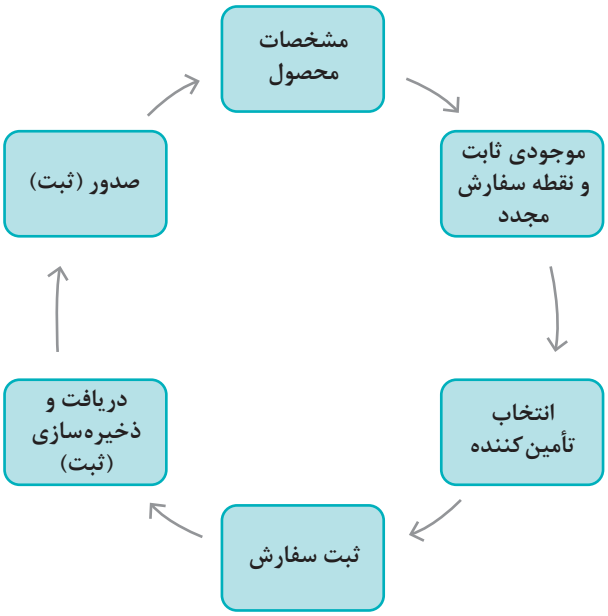
نمودار ۲ــ مراحل ایجاد سیستم خرید کالا

۱ چرخه خرید

امکان طراحی یک چرخه خرید کارآمد وجود دارد، سیستمی که روز به روز با حداقل فشار بر متولی امر تکرار شود. هر بخش از چرخه تنها با تغییر مشتریان و با در نظر گرفتن محصولات و تأمین‌کنندگان جدید به‌آرامی و تحت بررسی مداوم تغییر می‌کند. موجودی ثابت و نقاط سفارش مجدد، نسبتاً ثابت بوده و فقط با تغییر قابل توجه حجم فروش یا تغییر در کارکرد کالا تغییر می‌کنند. می‌توان برای یک هتل، رستوران یا مرکز گردشگری، یک برنامه منظم برای خرید کالاها طراحی کرد تا خریدها به درستی و با کمترین مشکل انجام شوند. این برنامه یا همان چرخه خرید، به‌طور مرتب تکرار می‌شود و شامل چند نکته مهم است:

الف) بررسی نیازها
ب) توجه به مشتریان و کالاها
پ) کنترل موجودی انبار
ت) انتخاب تأمین کنندگان
ث) ثبت و کنترل خریدها

بنابراین چرخه خرید یعنی یک برنامه منظم برای شناسایی نیازها، سفارش کالا، دریافت آن، ثبت خریدها و کنترل هزینه‌ها تا همیشه کالاهای مورد نیاز مجموعه به‌اندازه کافی در دسترس باشند و از خریدهای اضافی و هزینه‌های بی‌مورد جلوگیری شود.



نمودار ۳ـ چرخه خرید

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	تکمیل فرم مناقصه	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه ابزار: سناریو، فرم مناقصه	آزمون عملکردی ـ فرم مناقصه	انتخاب و تکمیل دقیق فرم مناقصه براساس سناریو	۳	
				تکمیل فرم مناقصه براساس سناریو	۲	
				فرم تکمیل شده براساس سناریو نیست	۱	

تعیین سطح موجودی

چهار عامل مهم بر تعیین سطح موجودی تأثیرگذارند که عبارت‌اند از:

۱ ظرفیت و گنجایش انبار
۲ فسادپذیری اقلام
۳ برنامه تحویل فروشنده
۴ تقویم کاری

۱ ظرفیت و گنجایش انبار

به‌طور کلی انجام خرید باید متناسب با ظرفیت انبار و آهنگ مصرف کالا باشد. در بسیاری از شرایط هتل‌ها، رستوران‌ها و آشپرخانه‌ها فاقد فضا و امکانات لازم برای ذخیره‌سازی کافی اقلام خریداری شده هستند. بنابراین باید توجه داشت که سطح موجودی را به‌گونه‌ای تعیین کنیم که ظرفیت ذخیره‌سازی اقلام بیشتر از حد گنجایش فضای نگهداری نباشد. متأسفانه زمانی که فضای نگهداری و ذخیره‌سازی خیلی وسیع و گسترده باشد، برخی از مدیران ترجیح می‌دهند تا از تمام فضای موجود خود استفاده و آن را پر کنند. انجام این کار به دلایل مختلفی اصلاً پیشنهاد نمی‌شود از جمله:

۱ به‌طور کلی افزایش موجودی اقلام منجر به فساد و از بین رفتن کالا به دلیل فساد می‌شود
۲ اسراف و استفاده بی‌رویه از کالاها
۳ افزایش احتمال آسیب و از بین رفتن کالا در نتیجه جابه‌جا کردن‌های متعدد

۲ فسادپذیری اقلام

موضوع فسادپذیری اقلام در رابطه با مواد غذایی در هتل‌ها و رستوران‌ها بسیار مهم است، بنابراین مدت زمانی که یک ماده غذایی طراوت، طعم و کیفیت خود را در زمان نگهداری حفظ می‌کند باید مورد توجه ویژه قرار داده شود. در جدول زیر مدت زمان ماندگاری برخی اقلام مواد غذایی آمده است.

جدول ۱ــ مدت زمان ماندگاری برخی از اقلام غذایی

کالا	محل ذخیره‌سازی	ماندگاری
شیر	یخچال	۵ تا ۷ روز
کره	سردخانه	۱۴ روز
گوشت چرخ کرده	سردخانه	۲ تا ۳ روز
استیک تازه	سردخانه	۱۴ روز
سبزیجات کنسرو شده	انبار خشک	۱۲ ماه
آرد	انبار خشک	۳ ماه
شکر	انبار خشک	۳ ماه
کاهو	یخچال	۳ تا ۵ روز
گوجه‌فرنگی	یخچال	۵ تا ۷ روز
سیب‌زمینی	انبار خشک	۱۴ تا ۲۱ روز

اگر بسیاری از اقلام دچار کپک‌زدگی، نرم‌شدگی شده باشند، بدین معنی است که نظارت و کنترل مناسبی بر مدت زمان ماندگاری مواد غذایی صورت نپذیرفته و اساساً نشانه خوبی از مدیریت صحیح چرخه مصرف نیست.





شکل ۵ــ کنترل وضعیت ظاهری، دما و بسته‌بندی اقلام مصرفی خصوصاً مواد غذایی

فعالیت

حداکثر مدت نگهداری مواد غذایی جدول زیر را بررسی و یادداشت کنید.

نام کالا	حداکثر مدت نگهداری
گوشت خورشتی	
گوشت گوساله	
ژامبون	
مرغ پخته و خرد شده	
ماهی	
کیک پخته شده	
کوکی	
پای سیب	
سیب‌زمینی سرخ شده	
میوه	
آب‌میوه	
نان	

۳ برنامه تحویل فروشنده

اکثر درخواست‌های خرید هتل‌ها و رستوران‌ها مربوط به مواد غذایی و مصرفی روزانه است. بنابراین توجه به مسافت، هزینه حمل و زمان تحویل کالا باید مورد توجه خریدار قرار گیرد. عرضه‌کنندگان کالا باید اطلاع دهند که برنامه تحویل آنها در یک منطقه یا مکان خاص چگونه است. این موضوع می‌تواند در تصمیم‌گیری مناسب در رابطه با مقدار کالای مورد نیاز کمک کند. تعیین برنامه تحویل فروشنده (یا زمان تحویل کالا) مسئولیت مهم

واحد خرید هتل در برابر انباردار یا مسئول سفارش‌گذاری کالا است. در تعیین نقطه سفارش عواملی نظیر مدت ماندگاری، آهنگ مصرف و مدت زمان تحویل کالا مهم است که از بین این عوامل تعیین مدت زمان تحویل کالا با واحد خرید بوده و تأثیر بالایی در کاهش ضایعات و موجودی صفر در انبار هتل و سایر اماکن گردشگری خواهد داشت.

۴ تقویم کاری

تقویم کاری نقش بزرگی در تعیین سطح موجودی مورد نیاز در هتل‌ها و رستوران‌ها ایفا می‌کند. به‌طور کلی با نزدیک‌شدن به دوره‌های خلوت سال باید سعی شود سطح موجودی کلی را کاهش داد. این موضوع به‌ویژه در مورد اقلام فاسدشدنی بسیار حیاتی است.

فعالیت

اگر شما مدیر هتل باشید ترجیح می‌دهید پرداخت‌های انجام شده مربوط به هزینه‌های گذشته باشد یا آینده؟ این موضوع را در کلاس به بحث بگذارید.

ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	انجام خرید پایدار	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: سناریو، فرم خرید	آزمون عملکردی فرم خرید - گزارش	خرید بر اساس سفارش‌های تأییدشده مدیریت و تکمیل فرم خرید	۳	
				خرید سفارش‌های تأییدشده توسط مدیریت	۲	
				تکمیل فرم گزارش خرید	۱	

ارزشیابی شایستگی خرید اقلام

نام و نام‌خانوادگی:		شماره ملی:		تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۲۵
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۲	وظیفه شغل:	امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت:	L۲
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۲۵۱	کار:	خرید اقلام	سطح شایستگی:	مهارت
استاندارد عملکرد: خرید اقلام بر اساس درخواست‌های تأیید شده خرید توسط مدیرپخش و مدیر هتل با استفاده از فرم‌ها بر اساس دستورالعمل‌های مربوطه					

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	درخواست خرید	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۷ دقیقه ابزار: سناریو، تلفن، فرم سفارش خرید، فرم درخواست خرید در اختیار باشد	آزمون عملکردی ـ فرم درخواست خرید	انتخاب و تکمیل دقیق فرم درخواست خرید بر اساس سناریو	۳	
				تکمیل فرم درخواست خرید بر اساس سناریو	۲	
				انتخاب صحیح فرم	۱	
۲	شناسایی تأمین‌کنندگان	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰دقیقه ابزار: سناریو، رایانه، اینترنت، تلفن	آزمون عملکردی	انتخاب صحیح تأمین‌کنندگان و راه‌های ارتباط با آنها براساس سناریو	۳	
				انتخاب صحیح تأمین‌کنندگان بر اساس سناریو	۲	
				انتخاب تأمین‌کنندگان بدون توجه به سناریو	۱	
۳	تکمیل فرم مناقصه	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۳ دقیقه ابزار: سناریو، فرم مناقصه	آزمون عملکردی ـ فرم مناقصه	انتخاب و تکمیل دقیق فرم مناقصه بر اساس سناریو	۳	
				تکمیل فرم مناقصه براساس سناریو	۲	
				فرم تکمیل شده بر اساس سناریو نیست	۱	
۴	انجام خرید پایدار	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: سناریو، فرم خرید	آزمون عملکردی فرم خرید ـ گزارش	خرید بر اساس سفارش‌های تأیید شده مدیریت و تکمیل فرم خرید	۳	
				خرید سفارش‌های تأیید شده توسط مدیریت	۲	
				تکمیل فرم گزارش خرید	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:			۱ـ رعایت دقت و صداقت و مدیریت زمان در انتخاب و تکمیل فرم درخواست خرید ۲ـ رعایت دقت، امانت‌داری و مسئولیت‌پذیری در انتخاب تأمین کنندگان ۳ـ رعایت دقت و صداقت در تکمیل فرم خرید	همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت بند ۱و ۲	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ **معیار شایستگی انجام کار:**
- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۳ و ۴ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ **تعریف سطوح شایستگی:** صرف‌نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳ **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها

۴ **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

واحد یادگیری ۲

انبارداری



انتظار می‌رود هنرجو در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهد

۱ شرایط استاندارد فضاهای ذخیره‌سازی و نگهداری کالا در اماکن گردشگری چگونه باید باشد؟
۲ کارکنان انبار به چه مهارت‌هایی نیاز دارند؟
۳ روش ذخیره‌سازی کالاها چگونه است؟
۴ رعایت اصول ایمنی و بهداشت در شغل انبارداری چگونه است؟
۵ دریافت کالا چه پیچیدگی‌هایی دارد؟

استاندارد عملکرد

انبارش اقلام بر اساس نوع کالا و روش‌های انبارداری، کنترل دوره‌ای و ثبت گزارش با استفاده از فرم‌های استاندارد بر اساس دستورالعمل‌های مربوطه.

مقدمه

در مدیریت نوین اماکن مهمان‌نوازی، بخش انبارداری نقشی حیاتی در زنجیره تأمین و کنترل هزینه‌ها ایفا می‌کند. مدیریت ناصحیح فضاهای ذخیره‌سازی، نقص‌های ساختمانی و فنی، عدم رعایت استانداردهای بهداشتی و نبود مهارت‌های تخصصی در کارکنان، می‌تواند منجر به تلفات کالا، خسارات مالی سنگین و تهدید سلامت مهمانان شود. از سوی دیگر، کنترل دقیق آفات و مدیریت صحیح مواد غذایی، مستقیماً با سلامت جامعه و اعتبار سازمان در ارتباط است.

با توجه به حساسیت‌های موجود، تربیت انبارادارانی توانمند که با اصول ایمنی، بهداشت و روش‌های صحیح دریافت و نگهداری کالا آشنا باشند، از اولویت‌های بالا محسوب می‌شود. این واحد یادگیری با هدف پاسخگویی به پرسش‌های کلیدی زیر طراحی شده تا هنرجویان را برای ورود به دنیای حرفه‌ای انبارداری آماده کند.

تعاریف و طبقه‌بندی انبارها

انبار کالا به محلی اطلاق می‌گردد که یک یا چند نوع کالا یا محصول در آنجا نگهداری می‌شود. بر اساس تعریف سازمان ملی استاندارد[1]؛ انبار مکانی سرپوشیده، محفوظ و مجهز است که دارای شرایط بهداشتی و فنی لازم برای نگهداری اصولی و بهداشتی اجناس و کالاها باشد.

بر این اساس؛ انبارداری یعنی اداره کردن درست امور انبار مطابق با دستورالعمل‌ها و مقررات بهداشتی و فنی. بازرسی کالاهای موجود در انبار اماکن مهمان‌نوازی از حیث مسائلی مانند وضعیت ظاهری، کنترل دما، سلامت و حفظ کیفیت و عدم مشاهده آفت و آلودگی بسیار مهم است.

به‌طور کلی دسته‌بندی‌های مختلفی برای انبارها و اماکن ذخیره‌سازی کالاها وجود دارد که یکی از رایج‌ترین آنها برحسب نوع کالا طبقه‌بندی می‌شود. بر اساس انبارهای اماکن مهمان‌نوازی می‌توان به چهار طبقه به شرح جدول زیر تقسیم‌بندی نمود:

جدول ۲ـ انواع مختلف انبار

نوع	نمونه	مثال
کالاهای غیرقابل اشتعال	انبار فنی، انبار ظروف	قطعات فنی و لوازم ساختمانی
کالاهای خشک	انبار خشک	کاغذ، موکت، وسایل الکتریکی، غلات، نوشیدنی‌ها
مواد شیمیایی و قابل اشتعال	انبار شوینده	الکل، انواع شوینده‌ها
مواد غذایی فاسد شدنی	سردخانه	مرغ، میگو، میوه‌جات

۱ـ استاندارد شماره ۴۰۱۳

فعالیت

در تصویر انبار زیر کالاها در محل اشتباه قرارگرفته‌اند.

۱ محل قرارگیری اشتباه هر کالا را با علامت ضربدر مشخص کنید.

۲ جای صحیح هر کالا را با کشیدن فلش از کالا به محل مناسب آن نشان دهید.

۳ به نظر شما چرا قراردادن هر کالا در محل اشتباه می‌تواند خطرناک یا آسیب‌زا باشد؟



در این بین؛ مواد غذایی و سایر محصولات مرتبط به دلیل اهمیت و ارزش بسیاری که برای اماکن مهمان‌نوازی دارند در یکی از دو فضای اصلی زیر نگهداری می‌شوند:

۱ انبار خشک

۲ سردخانه



شکل ۶ ــ نمایی از قفسه‌بندی در انبار

۱ انبار خشک

معمولاً دمای چنین فضاهایی باید بین ۱۸ تا ۲۳ درجه سانتی‌گراد باشد. با این حال، دمای انبارهای خشک می‌تواند بسیار بالا رفته و از حد قابل قبول دما فراتر رود که دلیل آن بسته بودن فضای ساختمان یا ضعف در تهویه است. توجه داشته باشید که دمای بیش از حد به اجناس موجود در انبار خشک آسیب می‌زند. متأسفانه بسیاری از انبارهای خشک فاقد تهویه مطبوع بوده و لذا باید به‌طور دائم دمای این مناطق را با دماسنج پایش نمود.



شکل ۷ـ انبار خشک ـ فاصله قفسه‌ها از زمین و برچسب ظروف مواد

نظافت قفسه‌ها در انبار خشک باید به سهولت انجام شود و به اندازه کافی محکم باشند تا بتوانند وزن اجناس را تحمل کنند. پروتکل‌ها و کدهای بهداشتی در هر منطقه می‌تواند متفاوت باشد، اما معمولاً قفسه‌بندی باید حداقل ۱۵ سانتی‌متر بالاتر از سطح زمین قرار گیرد تا امکان تمیز کردن مناسب زیر قفسه‌ها و گردش مناسب هوا فراهم شود. معمولاً قفسه‌های شکاف‌دار نسبت به قفسه‌های یک تکه مناسب‌تر هستند، زیرا به گردش بهتر هوا در اطراف اجناس کمک می‌کند. صرف‌نظر از نوع قفسه مورد استفاده، تمام اجناس باید در آن نگهداری شوند. اجناس خشک را هرگز نباید مستقیماً روی زمین قرار داد چرا که نقض کلیه قوانین بهداشتی است.

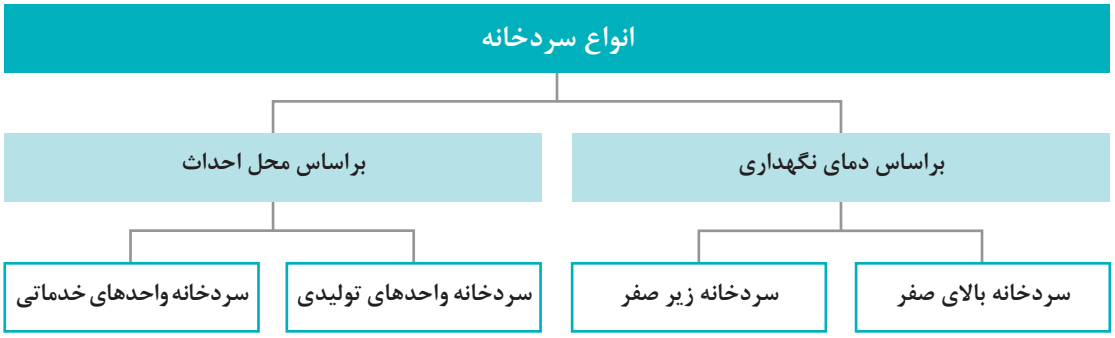
برچسب‌های قوطی‌ها برای خواندن بهتر باید روبه‌رو باشند. برای اقلام فله‌ای که در سطل‌ها یا ظروف بزرگ نگهداری می‌شوند، تا حد امکان باید از چرخ استفاده شود تا از ایجاد آسیب‌های احتمالی به کارکنان جلوگیری شود. مهم‌تر از همه، فضای انبار خشک باید به اندازه کافی برای رفع نیازهای عملیاتی، بزرگ و جادار باشد. انبارهای فشرده و به‌هم‌ریخته باعث افزایش هزینه‌ها می‌شوند زیرا موجودی اجناس را نمی‌توان به راحتی نگهداری، شمارش و به گردش درآورد و بنابراین احتمال دزدی و سرقت افزایش می‌یابد.

۲ سردخانه مواد غذایی

بر اساس تعریف سازمان ملی استاندارد[۱]؛ سردخانه فضای بسته و ثابتی است که با استفاده از تجهیزات، سامانه‌های سرمایشی و رعایت ایمنی و اصول نگهداری، امکان حفظ کیفیت و نگهداری انواع مواد غذایی را در شرایط دمایی و زمانی مشخص فراهم می‌کند.

۱ـ استاندارد شماره ۱۸۹۹.

طبقه‌بندی انواع سردخانه: سردخانه‌ها را می‌توان به دو دسته کلی مطابق با نمودار زیر تقسیم‌بندی کرد:



نمودار ۴ــ طبقه‌بندی سردخانه‌ها

جدول ۳ــ طبقه‌بندی سردخانه‌ها براساس ویژگی‌ها

نوع سردخانه	ویژگی‌ها
سردخانه بالای صفر	حفظ تازگی و کیفیت محصولات غذایی
سردخانه زیر صفر	نگهداری مواد غذایی به صورت منجمد
سردخانه واحد تولیدی	نگهداری مواد اولیه یا محصولات نهایی
سردخانه واحدهای خدماتی	متناسب با نیاز هر مجموعه در مراکزی مانند هتل، رستوران، بیمارستان و... تعریف می‌شود

یخچال (سردخانه بالای صفر): دمای سردخانه بالای صفر معمولاً باید بین ۰ تا ۲ درجه سانتی‌گراد باشد. در حقیقت، سردترین نقطه (نزدیک پایین) و گرم‌ترین نقطه به اندازه چهار درجه نوسان دارد. قسمت پایین سردخانه سردترین بخش آن است زیرا هوای گرم بالا می‌رود و هوای سرد پایین می‌آید. یخچال‌ها در واقع گرما را حذف می‌کنند، نه اینکه غذا را سرد کنند و این نکته مهمی است که باید هنگام نگهداری مواد غذایی به آن توجه کرد. غذاهایی که داغ هستند باید قبل از قرار دادن در یخچال تا دمای ۲۱ درجه سانتی‌گراد سرد شوند(به دمای محیط برسد). این عمل منجر به کاهش هزینه‌های نگهداری یخچال می‌شود، اما هنوز هم مناسب نیست، اکثر کارشناسان مواد غذایی دمای ۴ تا ۶ درجه سانتی‌گراد را برای قراردادن غذا در یخچال پیشنهاد می‌دهند.



شکل ۸ ــ سردخانه زیر صفر مواد غذایی

قفسه‌های یخچال‌ها باید به راحتی تمیز شوند و حداقل ۱۵ سانتی‌متر از کف فاصله داشته باشند تا گردش هوا به‌راحتی جریان پیدا کند. قفسه‌ها باید به‌طور منظم تمیز شوند تا هم هزینه‌های نگهداری را کاهش دهد و هم تازگی اقلام موجود در یخچال تضمین شود. اقلام باید به‌درستی برچسب‌گذاری، بسته‌بندی و گردانده شوند تا علاوه بر دسترسی آسان‌تر به آنها، کارایی کارکنان و هزینه‌های انرژی نیز به دلیل باز و بسته کردن حداقل در یخچال بهینه شود. استفاده از ظروف پلاستیکی شفاف نیز در این زمینه می‌تواند کمک کننده باشد.

سردخانه زیر صفر: دمای سردخانه باید بین ۱۸- تا ۲۳- درجه سانتی‌گراد باشد و در حقیقت واحد نگهداری موادغذایی به‌صورت منجمد است. تفکیک و جداسازی در سردخانه نکته مهمی است. فرایند انجماد ماده غذایی باید خیلی سریع صورت پذیرد که دمای ۲۹- درجه سانتی‌گراد یا کمتر را شامل می‌شود. این دما برای فریز کردن مواد غذایی مناسب نیست اما برای نگهداری اقلام منجمد شده به‌کار می‌آید.

غذاهای منجمد بخش بزرگی از غذاهایی است که خریداری می‌شوند. پیش‌بینی می‌شود که در آینده، فضاهای بیشتری برای نگهداری مواد غذایی منجمد اختصاص داده شود. بنابراین، تغییر کاربری فضای خشک یا یخچالی به سردخانه بسیار توصیه می‌شود. بسته‌بندی غذاهای منجمد باید کاملاً ایمن انجام شود تا منجر به از دست دادن رطوبت و از بین رفتن تازگی مواد غذایی نشود؛ برای این منظور باید به‌وسیله دماسنج میزان دمای مواد غذایی به‌طور مستمر کنترل گردد. همچنین باید تا جایی که امکان دارد از یخ‌زدایی و مجدداً منجمد کردن اقلام غذایی اجتناب کرد.

نگهداری اصولی سردخانه‌ها فرایندی اساسی است که شامل نظافت محوطه داخل و خارج آن و نظارت بر دمای ثابت سردخانه برای تشخیص کارکرد نامناسب احتمالی آن است. نصب یک دماسنج برای کنترل دائم دمای سردخانه به شدت توصیه می‌شود. همچنین کنترل دوره‌ای واشرهای سردخانه و یخچال‌ها به بهبود کارکرد دستگاه‌ها و حفظ کیفیت مواد غذایی برای نگهداری طولانی مدت کمک می‌کند.



شکل ۹ـ نمایی از سردخانه صنعتی

ویژگی‌های محوطه سردخانه: محوطه سردخانه نقش اساسی در عملکرد مناسب سردخانه دارد بنابراین باید دارای ویژگی‌های زیر باشد:

۱ پیش‌بینی راه‌های تردد مشخص و ایمن
۲ پیش‌بینی سیستم‌های نظارتی و امنیتی
۳ کف‌سازی مقاوم و اصولی
۴ روشنایی مناسب در تمام فضای سردخانه
۵ وجود زهکشی[1] مناسب برای تخلیه و جلوگیری از تجمع آب

۱ـ زهکشی: به خارج کردن آب اضافی زیرزمینی و سطحی از یک منطقه با استفاده از روش‌های کاربردی زهکشی می‌گویند.

اصول بهداشتی در سردخانه موادغذایی: برای نگهداری مؤثر سردخانه‌ها باید یک برنامه منسجم بهداشتی شامل اقداماتی مانند پاکسازی، گندزدایی و نظارت مستمر تدوین و اجرا کرد. رعایت و پیگیری اصول بهداشتی در سردخانه‌های هتل یا سایر اماکن گردشگری با نظارت مسئول کنترل کیفیت و مسئول ایمنی و بهداشت برای پیشگیری از آلودگی، حفظ کیفیت و تضمین ایمنی ضروری است.

برای اطمینان از رعایت بهداشت فردی کارکنانی که در تماس با فضای سردخانه هستند باید نکات زیر اجرا شود:

۱ آموزش بهداشت مانند برگزاری دوره‌های آموزشی بهداشت محیط و بهداشت فردی
۲ استفاده از تجهیزات و امکانات بهداشتی مانند کفش مخصوص، کلاه، روکش کفش، دستکش
۳ معاینات ادواری پزشکی مانند آزمایش‌های عفونی و واگیردار.

فعالیت

در گروه‌های دو یا سه نفره در خصوص آیین‌نامه‌های بهداشتی حضور در انبار و سردخانه تحقیق نموده و نتایج را به‌صورت گزارش در کلاس ارائه دهید.

اصول ایمنی در سردخانه موادغذایی: رعایت اصول ایمنی در سردخانه به منظور حفظ سلامت کارکنان، دستگاه‌ها، مواد غذایی و محیط کار الزامی است. برنامه ایمنی مراکز گردشگری باید با محوریت حفظ کارکنان در برابر خطرات، پیشگیری از حوادث و تضمین شرایط ایمن در محیط کار طراحی شود. نصب و استفاده از علائم و نشانه‌های ایمنی استاندارد در فضاهای مختلف محیط کار اجباری است به‌طور نمونه می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- هشدار! خطر برق گرفتگی
- اخطار! ورود افراد غیرمجاز ممنوع
- احتیاط! سطح لغزنده است



شکل ۱۰ـ علائم و نشانه‌های ایمنی

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	تعیین محل نگهداری	محل آزمون: کارگاه/ انبار هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۷ دقیقه ابزار: قفسه، لوازم، ملزومات و تجهیزات موجود در هنرستان	مشاهده کار - آزمون عملکردی	تعیین محل نگهداری بر اساس اقلام و اولویت‌بندی اقلام و شرایط آن به‌طور صحیح	۳	
				تعیین محل نگهداری بر اساس اقلام و شرایط آن به‌طور صحیح	۲	
				اولویت‌بندی محل نگهداری اقلام	۱	

نگهداری و ذخیره‌سازی

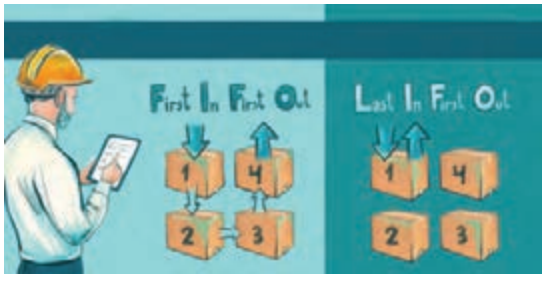
ایده‌آل‌ترین وضعیت برای هر مجموعه‌ای نگهداری اقلام مورد نیاز در حدفاصل زمان‌های تحویل است. به‌طورکلی انبارداری مقوله‌ای هزینه‌بر هم از نظر فراهم‌سازی فضای نگهداری و هم از نظر پولی است یعنی اگر کالایی در زمان خودش استفاده نشود ممکن است دیگر بلا استفاده شود. سفارش کالا متناسب با نیاز سازمانی همیشه بهترین کار است. با این حال همیشه باید آماده عرضه کافی از محصولات مختلف به‌منظور خدمت‌رسانی به مهمانان باشیم.

فرایند ذخیره‌سازی و نگهداری کالا در اکثر اماکن مهمان‌نوازی به سه بخش اصلی تقسیم می‌شود:

۱ روش‌های انبارداری
۲ حفظ کیفیت و ایمنی محصول
۳ حفظ امنیت محصول

۱ روش‌های انبارداری

همان‌طور که می‌دانید ماهیت برخی از اجناس مانند محصولات غذایی بسیار فاسدشدنی است. بنابراین، باید به‌سرعت از بخش دریافت کالا به واحد انبار یا محل صحیح نگهداری آنها انتقال پیدا کنند. این امر خصوصاً در مورد اقلام یخچالی و یخ‌زده حساسیت بالاتری دارد. به‌عنوان مثال، بستنی، اگر فقط چند دقیقه در دمای معمولی باشد، می‌تواند به‌سرعت خراب شود.



شکل ۱۱ــ روش‌های انبارداری

آقای موسوی کارمند بخش دریافت کالای هتل صدف است. او به‌تازگی هفت جعبه خامه تحویل گرفته است. آنها مطابق با سفارش خرید تحویل و الان باید کنار گذاشته شوند. آقای موسوی باید کارهای زیادی را در رابطه با ذخیره‌سازی خامه‌ها انجام دهد که اولین مورد آن تعیین روش نگهداری بر اساس یکی از دو شیوه LIFO (آخرین ورود، اولین خروج) یا FIFO (اولین ورود، اولین خروج) است.

روش LIFO: در این روش، انباردار از آخرین محصول تحویل گرفته شده (آخرین ورودی) پیش از استفاده از نمونه موجود مشابه آن استفاده می‌کند. به‌عبارت دیگر اگر آقای موسوی بخواهد قبل از استفاده از جعبه خامه‌های قبلی که در انبار است از هفت جعبه جدید خامه استفاده کند، سیستم LIFO را انتخاب کرده است. استفاده از این روش (اولین خروجی از آخرین ورودی)؛ به مهمان از تازه بودن مواد اولیه اطمینان خاطر می‌دهد. البته ممکن است این روش دارای مشکلاتی هم باشد خصوصاً در زمانی که مواد اولیه تازه تمام شود و شما مجبور به استفاده از مواد قدیمی‌تر شوید؛ در آن صورت امکان استفاده از خامه‌های خراب یا ترش شده وجود خواهد داشت.

در همه موارد، باید برای حفظ یک استاندارد ثابت تلاش کرد. در رابطه با برخی اقلام و به شرط تایید مدیریت می‌توان از روش LIFO استفاده کرد مثل نان، شیرینی، لبنیات، میوه و سبزیجات اما به‌طور معمول از این روش برای اقلام سرمایه‌ای مثل تلویزیون استفاده می‌شود.

برای موفقیت در این روش باید دقت زیادی اعمال گردد تا فقط مقدار مواد اولیه مورد نیاز سفارش و تحویل گرفته شود. اگر سفارش محصول بیش از حد باشد؛ نرخ ضرر در این روش بسیار بالا می‌رود به‌عبارت دیگر زمانی که محصولی دور ریخته می‌شود یا برای موضوع دیگری استفاده می‌شود، هزینه سازمان به شدت افزایش می‌یابد. بنابراین برای اکثر مواد اولیه خریداری شده، بهترین روش ذخیره‌سازی FIFO است.

اولین خروجی از اولین ورودی یا FIFO: در این روش هدف ایجاد گردش در موجودی انبار است به‌نحوی که محصول موجود پیش از آخرین محصول تحویل داده شده به فروش رود. در این صورت، انباردار باید دقت داشته باشد تا محصولات جدید را پشت یا در پایین محصولات قدیمی‌تر قرار دهد. البته کارکنان دوست دارند که از انجام این کار شانه خالی کنند. به‌عنوان مثال، کارمند انباری را فرض کنید که باید شش کیسه سس گوجه‌فرنگی را کنار بگذارد. وزن کیسه‌ها حدود ۲۰ کیلوگرم است. روش FIFO حکم می‌کند که این شش کیسه زیر پنج کیسه‌ای که از قبل موجود بوده قرار گیرد. حال سؤال این است که آیا انباردار شش کیسه تازه را پایین پنج کیسه قدیمی‌تر قرار می‌دهد؟ در بسیاری از موارد، پاسخ منفی است. مگر اینکه استاندارد FIFO به‌شدت اجرا شود، در غیر اینصورت کارکنان ممکن است وسوسه شوند که راه آسان‌تر را انتخاب کنند. با این حال ترجیح اکثر اماکن گردشگری برای تسهیل کار استفاده از روش ذخیره‌سازی FIFO برای هر دو نوع کالای فاسد شدنی و غیرفاسدشدنی است. عموماً به این دلیل که ابتدا قدیمی‌ترین کالا به فروش رسد. عدم اجرای صحیح در مدیریت FIFO می‌تواند منجر به از دست دادن بیش از حد مواد به دلیل فاسد شدن، انباشت و پایین آمدن کیفیت شود.

روش دیگری به‌نام استفاده به هنگام[1] در مورد کالاهای مصرفی مانند شیرینی، لبنیات، صیفی‌جات کاربرد دارد. در این روش کالا بلافاصله پس از ورود تحویل واحد درخواست کننده می‌شود.

تصمیم گیری در مورد نگهداری مواد غذایی به‌روش LIFO یا FIFO برعهده شما است و انباردار باید به‌طور منظم و مستمر بر اجزای مناسب آن تلاش کند. برای اطمینان از این موضوع، برخی از مدیران از انباردار خود می‌خواهند که هر کالا را با تاریخ تحویل آن علامت‌گذاری یا برچسب‌گذاری کند. این علامت‌گذاری‌ها کمک می‌کند که مشخص شود کدام محصول باید ابتدا مصرف شود. این امر به‌ویژه در زمینه اقلام بسیار فاسدشدنی و با هزینه بالا مانند گوشت تازه و غذاهای دریایی بسیار اهمیت دارد. برچسب‌های تاریخ گوشت و غذاهای دریایی از سمت تأمین‌کننده هم قابل تهیه است. این برچسب‌ها حاوی فضایی برای نوشتن نام، مقدار و تاریخ تحویل کالا است. بنابراین، استفاده از این برچسب‌ها یا یک سیستم ردیابی جایگزین در انبار به‌شدت توصیه می‌شود. اگر فرایند کار توسط تأمین‌کننده مکانیزه شود، بر روی جعبه کالا نواری قرار خواهد گرفت که هم نام محصول و هم تاریخ تحویل را مشخص می‌کند. با این حال، اگر چنین نبود انباردار باید این وظیفه را بر عهده بگیرد.

فعالیت

۱ لیستی از اقلام مورد استفاده در خانه‌داری تهیه و بر اساس دو روش LIFO و FIFO آنها را دسته‌بندی کنید.

۲ در انبار مواد غذایی هتل، سرآشپز تصمیم می‌گیرد ابتدا از خامه‌ها و لبنیات تازه تحویل‌گرفته‌شده استفاده کند، در حالی که تعدادی از همان مواد از قبل در انبار موجود است. اگر شما مسئول انبار هتل باشید، آیا این تصمیم را تأیید می‌کنید؟ چرا؟

۱ـ Just-in-Time

حفظ کیفیت و ایمنی محصول

انباردار اماکن گردشگری باید نقش مهم خود را در حفظ کیفیت محصول خصوصاً مواد غذایی به‌خوبی درک کند. همان‌گونه که مشخص است کیفیت مواد غذایی با گذشت زمان افت می‌کند. در بیشتر موارد، بهترین وضعیت کیفیت مواد غذایی در زمان تحویل آن است. از آن زمان به بعد، محصولات می‌توانند از نظر تازگی، کیفیت و میزان مغذی بودنشان دچار افت و کاهش شوند. با این حال انباردار موظف است تمام تلاش خود را برای حفظ کیفیت مواد غذایی در تمام بخش‌های نگهداری و انبار انجام دهد، زیرا کیفیت مواد در طول فرایند ذخیره‌سازی کاهش پیدا می‌کند.

روش اصلی برای اطمینان از حفظ کیفیت مواد غذایی، از طریق چرخش مناسب آنها و رعایت استانداردهای بالای بهداشتی در انبار است.انبارها مکان‌های مناسبی برای رشد و پرورش حشرات، برخی باکتری‌ها و همچنین جوندگان هستند. برای حفاظت و جلوگیری در برابر چنین خطرات بالقوه‌ای، باید بر نظافت منظم تمام بخش‌های انبار تأکید شود. گرد و غبار موجود در کمپرسورهای یخچال و سردخانه‌ها باید به‌طور مرتب شستشو و تمیز شوند همچنین قفسه‌های داخلی باید همیشه تمیز و به دور از گرد و خاک باشند. یخچال و سردخانه‌ها باید به اندازه کافی از سطح زمین بلند باشند که بتوان به راحتی اطراف و زیر آنها را تمیز کرد تا از زندگی سوسک‌ها و سایر حشرات در زیر آنها جلوگیری شود. هم یخچال‌ها و هم سردخانه‌ها باید در فاصله ۱۵ تا ۲۵ سانتی‌متری از دیوارها قرار گیرند تا امکان گردش آزاد هوا در اطراف دستگاه‌ها فراهم شود. باید حداقل هفته‌ای یکبار سیستم‌های زهکشی یخچال‌ها کنترل شود. در حالت ایده‌آل، تمامی سردخانه‌ها و یخچال‌ها باید مجهز به دماسنج عقربه‌ای یا دیجیتالی باشند.

در انبارهای بزرگ، راهروهای تردد باید خالی از مواد یا جعبه و کارتن باشد تا هم به پیدا کردن اجناس کمک کند و هم باعث کاهش مخفیگاه حشرات و جوندگان شود.

حفظ امنیت مواد غذایی

مواد غذایی به اندازه پول نقد اهمیت دارند. در حقیقت، باید به موجودی مواد غذایی به همین شکل نگاه کرد. سیب موجود در انبار؛ فقط یک سیب نیست بلکه مواد غذایی است که مالک آن امیدوار است بتواند آن را به قیمت معینی بفروشد. اگر سیب گم شود، درآمد آن از دست می‌رود. به این ترتیب، طراحی سیستم‌هایی که بتواند سرقت کارکنان، تأمین‌کننده و مهمان را به پایین‌ترین سطح ممکن کاهش دهند لازم است.

تمام مراکز ارائه‌دهنده خدمات گردشگری تا حدی دزدی و سرقت را تجربه کرده‌اند که دلیلش خیلی ساده است. کشف و شناسایی برخی از سرقت‌ها غیرممکن است. حتی پیچیده‌ترین سیستم کنترلی کامپیوتری هم قادر به شناسایی تمام سرقت‌ها نیست.

اکثر بهره‌برداران تلاش دارند دسترسی به انبارها را کنترل کنند. این تلاش ممکن است با فرایندی ساده مثل قفل کردن در انبارها و ملزم کردن کارکنان به دریافت کلیدها از مدیر یا سرپرست انجام شود. در موقعیت‌های دیگر، ممکن است از دوربین‌های مدار بسته هم در انبارها و هم در مناطق خروج کارکنان استفاده شود. به‌طور کلی بهتر است که دسترسی به انبارها محدود شود. به‌عنوان یک قاعده کلی، اگر قرار است انبارها قفل شوند، پس تنها یک نفر باید کلیدهای انبار را در هر شیفت داشته باشد.

شرایط عمومی انبار

برای حفظ کیفیت و سلامت اجناس در انبار تا هنگامی که بین واحدهای درخواست‌کننده پخش نشده باشند باید کالا را به روش درست و بهداشتی و با پیروی از نکات زیر نگهداری کرد:

۱ دیوارها و سقف تمام انبارها بدون استثنا باید از مصالح غیرقابل اشتعال ساخته شوند. به‌کار بردن چوب، تخته و پلاستیک به‌کلی ممنوع است.

۲ کف تمام انبارها باید بتون یا آسفالت یا سنگ‌فرش شود و شیب و آبروی کف محوطه طوری باشد که آب در زیر اجناس جمع نشود. در صورتی که کف انبار فاقد شیب و آبرو باشد باید اجناس حداقل ۵ سانتی‌متر با سطح زمین فاصله داشته باشند.

۳ رطوبت کالا باید پیش از ورود به انبار کنترل شود.

۴ کالا را پیش از اینکه برای نگهداری وارد انبار نمایند باید از نظر آفت بررسی و کنترل کنند.

۵ بهداشت فردی کارکنان انبار باید مطابق با مقررات بهداشتی مراجع قانونی پیگیری و رعایت شود.

۶ کارکنان انبار باید دارای کارت بهداشتی معتبر از مراجع قانونی باشند.

۷ انبارها باید در نقاطی احداث شوند که وسیله نقلیه مورد لزوم بتواند به‌راحتی کنار آن پارک کرده و تردد نماید.

۸ در اطراف فضای بیرونی انبار نباید پلکان ثابت و یا سکو ساخته شود چرا که این کار ورود موش‌ها را به درون انبار تسهیل می‌کند.

۹ برای انجام نظافت کف، سقف و دیوارهای انبار باید تنها از جارو استفاده کرد، پاشیدن آب برای نظافت انبار جایز نیست.

۱۰ قراردادن اجناس به‌طور مستقیم روی کف زمین ممنوع است. در مناطق مرطوب باید از پایه‌هایی از جنس چوب خشک سالم و محکم و یا سیمان استفاده کرد.

۱۱ در داخل انبارها باید به نسبت وسعت آن بر حسب مورد دستگاه‌های هواکش نصب شود تا هوای انبار مرتباً تعویض گردد.

۱۲ تمام انبارها بنا به ضرورت باید حداقل سالی دو بار کاملاً تخلیه و در صورت نیاز مرمت و نظافت شوند.

۱۳ جابه‌جایی و چیدمان اجناس و کالاها باید به ترتیبی باشد که اقلامی که زودتر در انبار آورده شده زودتر توزیع و مصرف شوند.

۱۴ روشنایی باید به‌گونه‌ای باشد که تمام فضای انبار به‌طور یکنواخت به خوبی روشن شود.

۱۵ نصب توری در جلوی پنجره‌های انبار اجباری است.

۱۶ در تمام انبارها بایدحداقل یک جعبه کمک‌های اولیه نصب شود.

۱۷ در اطراف باراندازها باید روشنایی مناسبی پیش‌بینی شود.

۱۸ استعمال دخانیات در محوطه انبار ممنوع و به تعداد کافی علائم استعمال دخانیات ممنوع است باید نصب شود.

۱۹ فاصله بین کالاها و دیوار انبار حداقل باید ۶۰ سانتی‌متر باشد.

۲۰ بین سقف انبار و مرتفع‌ترین نقطه کالای چیده شده باید حداقل ۶۰ سانتی‌متر فاصله در نظر گرفته شود.

۲۱ نصب دستگاه‌های اعلام و اطفای حریق در انبارها اجباری است.

۲۲ کپسول‌های آتش‌نشانی باید در نقاطی قرار داده شوند که از حرارت و نور آفتاب و برف و باران مصون بمانند.

۲۳ برای انبار کالاهای خشک باید به نسبت هر صد متر از دو کپسول آب و گاز ده لیتری و شیلنگ آتش‌نشانی به طول ۲۰ متر استفاده کرد.

۲۴ برای انبار مواد شیمیایی و قابل اشتعال باید به نسبت هر صد متر دو کپسول پودر و گاز ۱۲ کیلویی و یک کپسول پودر و گاز ۵۰ کیلویی در نظر گرفت. همچنین به نسبت حجم انبارها تعدادی سطل مخصوص ماسه خشک الک شده باید گذاشته شود.

فعالیت

تحقیق کنید چه سازمان‌هایی در کشور ضوابط و دستورالعمل‌های مشخصی در رابطه با شرایط انبارداری تدوین کرده‌اند.

ملاحظات زیست‌محیطی

فعالان حوزه گردشگری باید نسبت به موضوعات زیست‌محیطی بسیار دغدغه‌مند باشند. از این‌رو به‌شدت توصیه می‌شود از دستورالعمل‌ها و قوانین صادره در این حوزه مانند استقرار نظام مدیریت مصرف انرژی، استفاده از ظروف قابل بازیافت، استفاده از کاهنده‌های مصرف آب، تفکیک زباله و بسیاری از موارد دیگر به‌منظور ایجاد تمایز و کاهش آسیب به محیط‌زیست استفاده شود.



شکل ۱۲ـ احترام به طبیعت

فعالیت

۱ از میان چهار اقدام زیست‌محیطی ذکر شده در متن (مدیریت مصرف انرژی، ظروف قابل بازیافت، کاهنده‌های مصرف آب، تفکیک زباله)، کدام‌یک را برای یک هتل کویری که با کمبود شدید آب روبه‌رو است، اولویت اول می‌دهید؟ چرا؟

۲ دستورالعمل‌های زیست‌محیطی وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی را در رابطه با هتل یا رستوران مطالعه کنید.

دریافت کالا

واحد دریافت کالا یکی دیگر از بخش‌های بسیار مهم و کلیدی اماکن مهمان‌نوازی است. پس از تکمیل شدن فرم خرید، نوبت به آماده‌سازی فرایند پذیرش یا دریافت کالا می‌رسد. در مجموعه‌های بزرگ از فردی به‌عنوان دریافت‌کننده کالا و در مجموعه‌های کوچک‌تر از یکی از کارکنان استفاده می‌شود. با این حال عقلانی است که سازوکار خرید و دریافت کالا به‌نحوی تعیین شود که فردی مسئول سفارش کالا و دیگری عهده‌دار تحویل آن باشد. باید توجه داشت ریسک سوءاستفاده و سرقت در صورتی که روشی به‌غیر از این باشد افزایش می‌یابد. حسابدار انبار، مسئولیت بررسی و ارزیابی رویه‌های عملیاتی را عهده‌دار است.

یادآوری این نکته ضروری است که مامور خرید و مسئول دریافت کالا باید دو فرد متفاوت باشند، و اگر این امکان وجود نداشته باشد باید کار و فعالیت آنها به‌شدت توسط مدیریت نظارت و کنترل شود.

واحد دریافت کالا در اماکن مهمان‌نوازی باید بسیار مورد توجه و اهمیت قرار داده شود. دریافت مناسب شامل تمام ویژگی‌های زیر است:

۱ مکان مناسب
۲ ابزار و تجهیزات مناسب و لازم
۳ برنامه تحویل مناسب
۴ آموزش مناسب

۱ مکان مناسب

منطقه ورود کالا فضایی است که برای دریافت کالا و ورود به محوطه انبار مورد استفاده قرار می‌گیرد. در حقیقت، محل دریافت کالا برای تحویل جنس باید درست تعبیه شود در غیر اینصورت باعث از بین رفتن اجناس می‌شود.

نخست، محل دریافت کالا باید به اندازه کافی بزرگ باشد تا امکان بررسی جنس با فاکتور مقدور باشد. در صورتی که فضای فیزیکی به اندازه کافی مناسب نباشد باعث می‌شود وظایف تعریف شده برای مسئول دریافت کالا درست و به‌طور کامل انجام نشود.

علاوه بر فضای مورد نیاز برای شمارش و وزن کردن اجناس، دسترسی به تجهیزات مورد نیاز برای انتقال محصولات به انبار و همچنین دور ریختن کارتن‌های اضافی هم مهم است. شاید در نظر گرفتن محلی نزدیک به سردخانه برای این منظور مناسب باشد. توجه داشته باشید که محل مورد نظر باید عاری از زباله و آشغال بماند، زیرا می‌تواند منطقه‌ای مناسب برای پنهان کردن مواد غذایی و اجناس و خارج کردن آنها در پایان شیفت کاری باشد. باید این احتمال را داد که شخص تحویل‌دهنده کالا می‌تواند انحراف اخلاقی داشته باشد. البته اکثر تأمین‌کنندگان تلاش دارند صداقت و شایستگی اخلاقی پرسنل خود را به شیوه‌های مختلف بررسی کنند اما در هر حال ضریب اشتباه همیشه وجود دارد. به همین دلیل؛ محل استقرار دریافت‌کننده باید بگونه‌ای باشد که دید مناسبی را به تحویل‌دهنده و وسیله نقلیه او داشته باشد.

محل تحویل کالا باید بسیار تمیز باشد تا از آلوده شدن و ورود آفت جلوگیری شود. اغلب قابل مشاهده است که تخم سوسک یا سایر حشرات می‌توانند توسط بسته‌هایی که تأمین‌کنندگان ارسال می‌کنند به مجموعه وارد شوند. لذا؛ به‌منظور پیشگیری؛ باید مکانی مناسب و تمیز را برای دریافت کالا پیش‌بینی نمود. محل مورد نظر باید روشنایی و تهویه مناسب داشته باشد. وجود گرمای بیش از حد در محل دریافت می‌تواند به سرعت به کالاهای وارد شده آسیب بزند خصوصاً اگر یخچالی یا یخ‌زده باشند. از طرف دیگر، نور بسیار کم ممکن است باعث شود که نقص و ایراد محصول به‌درستی نمایان نشود. بنابراین، روشنایی مناسب بسیار حیاتی است. همچنین کفپوش باید به رنگ روشن و از نوعی باشد که به‌راحتی تمیز شود. در مناطق سردتر، تجهیز محل دریافت کالا به سیستم گرمایش به‌منظور انجام درست وظایف کارکنان مهم است تا بتوانند کنترل و بازرسی درستی را نسبت به اجناس وارده انجام دهند.

۲ ابزار و تجهیزات مناسب و لازم

متناسب با حجم و نوع فعالیت باید از ابزارها و تجهیزات لازم جهت دریافت مؤثر کالا استفاده نمود؛ اگرچه سطح معینی از استاندارد در به‌کارگیری تجهیزات نیز وجود دارد که شامل موارد زیر می‌شود:

- **ترازو:** ترازوها باید در دو نوع حساس به کیلوگرم و گرم پیش‌بینی شوند. به‌عنوان مثال، کیسه‌های زباله در مقیاس بزرگ‌تر وزن می‌شوند. در هر صورت، ترازو و سایر تجهیزات اندازه‌گیری باید به‌طور منظم و حداقل سالی یکبار توسط شرکت‌های تأیید صلاحیت شده کالیبره شوند تا از نظر دقت سنجش مورد تأیید قرار گیرند.
- **تجهیزات چرخدار:** برای حمل سریع اجناس به انبارها و سردخانه‌ها باید از چرخ دستی‌ها یا لوازم موتوری استفاده کرد.
- **دماسنج:** مواد غذایی باید در دمای مناسب نگهداری شوند. تنها راه برای کنترل آن استفاده از دماسنج در محل دریافت کالا است.
- **ماشین‌حساب:** محاسبات تأمین‌کننده همیشه باید کنترل شود، به‌خصوص زمانی که فاکتور به‌صورت دستی نوشته شده باشد. استفاده از ماشین‌حساب‌های با نوار فیزیکی برای کنترل مبلغ فاکتورها و شمارش اجناس در واحد دریافت کالا بیشتر کاربرد دارد.
- **دفترکار:** این قسمت در بهترین حالت باید شامل میز، تلفن، رایانه/ نمابر، دستگاه کپی، کمد فایل و لوازم اداری مانند خودکار، مداد و منگنه باشد. بدیهی است پیش‌بینی چنین فضایی در سازمان‌های بزرگ‌تر مهم‌تر خواهد بود. با این حال، در مجموعه کوچک هم نیاز به تجهیزات اساسی وجود دارد. متأسفانه برخی از مدیران نگاه درستی نسبت به این موضوع ندارند و بعضاً تصور می‌کنند با تهیه یک کلیپ بورد، خودکار یا مداد آویزان شده به دیوار می‌توانند کار را به‌صورت درست و حرفه‌ای پیش ببرند! در هر صورت دفترکار باید متناسب با حجم فعالیت تعریف شود.

۳ برنامه تحویل مناسب

در شرایط ایده‌آل، تحویل محصولات را فقط در ساعات از پیش تعیین‌شده می‌پذیرند. این ساعات در زمانی است که حجم کار پایین‌تر بوده تا فرصت لازم برای کنترل کیفی اجناس وجود داشته باشد. در واقع، می‌توان درخواست کرد که زمان تحویل جنس فقط در زمان‌های خاصی انجام شود، مثلاً بین ساعت ۹:۰۰ تا ۱۰:۳۰ صبح؛ به این ساعات پذیرش می‌گویند. در چنین شرایطی، ممکن است از پذیرش کالا در زمان دیگری خودداری شود. در برخی از سازمان‌های بزرگ زمان‌هایی تعیین می‌شود که در آن بازه زمانی از پذیرش کالا امتناع می‌شود مثلاً بین ساعت ۱۱:۰۰ صبح تا ۱۳:۰۰.

گاهی ممکن است در موقعیتی قرار بگیرید که تأمین‌کننده زمان تحویل جنس را مشخص کند. در این وضعیت شرایط ممکن است ناخوشایند به‌نظر رسد، اما به یاد داشته باشید که زمان شلوغی رستوران بهترین وقت برای دریافت جنس از تأمین‌کننده نیست. در بسیاری از موارد، این امکان وجود ندارد که تأمین‌کننده چندین ساعت وانت و کامیون‌های خود را متوقف نگه دارد تا زمان تحویل مناسب فرا برسد. در واقع، در برخی مناطق؛ تحویل کالا صرفاً در طول روز انجام می‌شود نه در زمان خاصی!

رمز استمرار فعالیت پایدار با تأمین‌کنندگان برقراری یک برنامه تحویل منسجم است. اگر تجارت با هتل یا رستورانی بسیار دشوار یا پرهزینه باشد، ممکن است تأمین‌کننده این هزینه‌ها را بر روی قیمت‌ها بکشد. از سوی دیگر، انتظار می‌رود مراکز اقامتی و پذیرایی با تأمین‌کنندگان در خصوص تعیین زمان برای تحویل جنس به جمع‌بندی برسند.

۴ آموزش مناسب

کارکنان این بخش باید آموزش‌های لازم را به‌درستی ببینند تا بتوانند ویژگی‌های محصول را از ابعاد زیر بررسی کنند:

۱ **وزن:** از مهم‌ترین جنبه‌هایی است که در هنگام تحویل کالا باید به‌درستی انجام شود. بعضی مواقع مشاهده می‌شود که مقدار ارسال شده از طرف تأمین‌کننده با میزان درخواست شده مغایرت دارد.

۲ **کمیت:** تعداد کالا و یا در حقیقت شمارش جعبه‌ها، کیسه‌ها، بسته‌ها باید دقیقاً مطابق با مقدار سفارش داده شده تحویل گرفته شوند.

۳ **کیفیت:** کیفیت مناسب کالای خریداری شده باید دغدغه اصلی باشد. ابزار کاربردی شما به‌منظور کنترل کیفیت استفاده از برگه مشخصات محصول است.

۴ **قیمت:** کنترل قیمت واحد هر کالا و بررسی جمع کل فاکتور دو موضوع مورد تأکید در آموزش قیمت است.

فرم ۶ــ دریافت کالا

فرم دریافت کالا									
تاریخ:									
تأمین‌کننده	شماره فاکتور	کالا	قیمت واحد	مقدار	جمع هزینه	محل‌های توزیع			
						الف	ب	پ	ت
مجموع کالا									
مجموع هزینه									
توضیحات:									

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	انبارش اقلام	محل آزمون: کارگاه/ انبار هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۷ دقیقه ابزار: ترازو، ماشین حساب، فرم انبارگردانی، تعدادی اقلام در اختیار باشد	مشاهده کار - آزمون عملکردی	کنترل صحیح و کامل کیفیت و کمیت اقلام	۳	
				کنترل صحیح و کامل کمیت اقلام	۲	
				کنترل صحیح اقلام	۱	

حسابداری انبار

مقوله حسابداری انبار تنها شامل مفاهیم مالی و سود و زیان نیست و گاهی محاسبات انجام شده در آن و به کار بستن دقیق آنها می‌تواند به جلوگیری از اسراف و کاهش ضایعات انبار منجر شود.

دو موضوع بسیار مهم این بخش عبارت‌اند از:

الف) ثبت و گزارش‌دهی:

این بخش به‌منظور مدیریت فرایندهای انبار و دسترسی به اطلاعات دقیق و قابل استناد از موجودی کالا بسیار مهم است. در صورت ثبت اصولی اطلاعات، امکان برنامه‌ریزی بهتر، کنترل هزینه‌های نگهداری موجودی، تأمین به موقع اجناس و جلوگیری از کمبود یا انباشت کالا به‌راحتی فراهم می‌شود. استفاده از فرم‌های درخواست کالا، حواله انبار و کاردکس انبار برای دستیابی به این اهداف بسیار کلیدی است.

کاردکس انبار چیست؟

کاردکس انبار یک ابزار کلیدی برای بررسی فرایندهای انبارداری است که می‌تواند به‌صورت دستی یا با استفاده از نرم‌افزار اجرا شود. در واقع، کاردکس انبار یک سیستم ثبت و پیگیری است که برای کنترل موجودی اجناس و مدیریت فرایندهای انبارداری به‌کار می‌رود. این سیستم به ثبت دقیق جزئیات ورود و خروج کالاها، میزان موجودی، تاریخ، شماره سند و سایر اطلاعات مرتبط با انبار می‌پردازد.

فرم ۷ـ فرم درخواست کالا

شماره درخواست:					تاریخ:	
ردیف	کد کالا	نام کالا	واحد	مقدار درخواست	مرکز هزینه	توضیحات
۱						
۲						
۳						
درخواست‌کننده:				تأیید کننده:		

فرم ۸ـ فرم حواله خروج از انبار

حواله خروج از انبار							شماره:
انبار:							تاریخ:
ردیف	کدکالا	نام کالا	تعداد	واحد سنجش	نرخ	مبلغ کل	مرکز هزینه
۱							
۲							
۳							
کالای فوق صحیح و سالم تحویل داده شد.					جمع		
نام تحویل گیرنده: امضا			نام تحویل دهنده: امضا			نام تأییدکننده: امضا	

فرم ۹ـ نمونه تکمیل‌شده کاردکس انبار

کاردکس انبار											
نام کالا: الکترود نمره ۲.۵							انبار: فنی				
ردیف	شرح	تاریخ	شماره	رسید/ حواله	مبلغ	مقدار وارده	مبلغ وارده	مقدار صادره	مبلغ صادره	مقدار مانده	قیمت واحد	مبلغ مانده
۱	موجودی اول دوره	۱۴۰۵/۰۱/۰۱	۲	۱	۱.۵۳۰.۰۰۰	۲.۵	۳.۸۲۵.۰۰۰			۲.۵	۱.۵۳۰.۰۰۰	۳.۸۲۵.۰۰۰
	جمع کل					۲.۵	۳.۸۲۵.۰۰۰			۲.۵	۱.۵۳۰.۰۰۰	۳.۸۲۵.۰۰۰

فرم ۱۰ـ فرم انبارگردانی

تاریخ:				نام واحد						
نام انبار:				فرم انبارگردانی						
				دوره:						
ردیف	شماره تگ	کد کالا	شرح کالا	موجودی کاردکس	شمارش اول	شمارش دوم	نتیجه شمارش اول و دوم	شمارش سوم	اضافه (کسری)	موجودی نهایی
			جمع							

فعالیت کارگاهی

یک فرم کاردکس خام تهیه و با راهنمایی هنرآموز تکمیل کنید.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	ثبت و گزارش‌دهی	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه ابزار: فرم کاردکس، رایانه	مشاهده کار ـ آزمون عملکردی ـ فرم کاردکس	ثبت کامل اقلام در فرم کاردکس و گزارش‌دهی	۳	
				ثبت کامل اقلام در فرم کاردکس	۲	
				ثبت کامل اقلام در گزارشات انبار	۱	

ب) انبارگردانی و کنترل دوره‌ای:

اجناس باید به‌ترتیب منطقی و منظم نگهداری شوند. انجام این کار در شمارش و پیدا کردن آنها کمک بسیار می‌کند. برای مثال؛ ممکن است چیدمان محصولات بر اساس تعداد دفعات مورد استفاده کارکنان صورت گیرد. یعنی اقلام پرکاربردتر در محلی با دسترسی بهتر نگهداری شوند. این کار باعث صرفه‌جویی در زمان انبارگردانی و کاهش خطا می‌شود. انبارگردانی یکی از گام‌های مهم در مدیریت انبار است که با هدف مطابقت داده‌های ثبت شده با وضعیت کالاها انجام می‌شود.

آشنایی با اصطلاحات زیر برای یک انباردار حرفه‌ای ضروری است:

- **شمارش فیزیکی:** فرایند شمارش واقعی کالاها و مقایسه با داده‌های دفتری یا سیستمی.
- **شمارش دوره‌ای:** شمارش بخشی از کالاها به‌صورت منظم در دوره‌های زمانی کوتاه‌تر.
- **انحراف:** میزان تفاوت بین موجودی ثبت شده و موجودی فیزیکی.

یک موضوع مهم دیگر زمان انبارگردانی است. در جدول زیر دو نمونه از زمان‌بندی رایج همراه با توضیحات هر کدام آورده شده است.

جدول ۴ـ زمان‌بندی انبارگردانی

دوره	ویژگی
انبارگردانی دوره‌ای منظم	یکی از اصول انبارگردانی این است که شمارش به‌صورت منظم انجام شود مثل ماهانه، فصلی یا حتی هفتگی.
انبارگردانی سالانه	شمارش کامل انبار در پایان سال مالی و پیش از ارائه صورت‌های مالی انجام می‌شود تا موجودی دقیق اجناس به‌دست آید.

سایر شاخص‌های مهم حسابداری انبار که استخراج، محاسبه و استفاده از آنها به‌عهده انباردار یا مسئول انبار است عبارت‌اند از:

۱ **دقت موجودی:** این شاخص نشان می‌دهد اطلاعات ثبت شده در سیستم نرم‌افزاری تا چه میزان با واقعیت موجود در انبار تطابق دارد، برای توضیح بیشتر همان‌طور که می‌دانید امروزه با توجه به تغییر سریع فضای کسب‌وکار و بعضاً تغییرات سریع قیمت کالاها اطلاع از موجودی واقعی هر کالا برای کمک به مدیریت مجموعه گردشگری در جهت خرید زودتر از موعد یا پیش خرید برخی کالاها بسیار حیاتی و قابل اهمیت است، به‌عنوان مثال فرض کنیم پیش‌بینی می‌شود اتخاذ یک سیاست اقتصادی جدید توسط دولت موجب افزایش قیمت گوشت قرمز خواهد شد و مدیریت تصمیم می‌گیرد برای کنترل هزینه‌ها خرید گوشت قرمز را برای دو ماه آتی انجام دهد. در این وضعیت یکی از اطلاعات مهم میزان موجودی آن در انبار است، با این توضیحات فکر می‌کنید بهترین و سریع‌ترین راه برای اطلاع از میزان موجودی انبار چیست؟ (آن‌را به بحث بگذارید)

۲ **دقت سفارش:** یکی از شاخص‌های مهم ارزیابی تأمین‌کننده این است که آیا او هر بار کالای خریداری شده را مطابق با سفارش مجموعه ارسال می‌کند یا خیر، این شاخص می‌تواند مدیریت سازمان را در انتخاب تأمین‌کننده بهتر یاری نماید.

فعالیت

فرض کنید مدیر یک هتل هستید و قرار است از بین دو تأمین‌کننده برنج الف و ب یکی را انتخاب کنید. کدام‌یک را ترجیح می‌دهید؟ سناریوهای مختلف را طراحی و با یکدیگر بحث کنید.

ردیف	فروشگاه	میزان سفارش در سال اخیر (کیلوگرم)	میزان تحویل‌شده (کیلوگرم)	مغایرت سفارش با تحویل (کیلوگرم)
۱	الف	۳،۰۰۰	۲،۸۰۰	۲۰۰
۲	ب	۴،۰۰۰	۳،۰۰۰	۱،۰۰۰

۳ **نرخ گردش موجودی:** این شاخص نشان می‌دهد کل موجودی هتل چند بار در یک دوره زمانی (مثلاً سال) جایگزین شده است. نرخ گردش بالا معمولاً نشان‌دهنده کارایی بهتر و سفارش‌گذاری صحیح‌تر است.

۴ **میزان موجودی راکد:** به کالاهای گفته می‌شود که به علت نبود تقاضا یا آسیب یا گذشتن تاریخ مصرف در انبار باقی‌مانده‌اند. بررسی و بهبود این شاخص می‌تواند به مدیریت بهتر فضای انبار کمک کند.

۵ **نرخ عدم موجودی:** تصور کنید برای اقامت وارد هتلی شده و متوجه می‌شوید در اتاق‌ها بطری آب قابل آشامیدن وجود ندارد و زمانی که این موضوع را با مسئول اقامتی هتل در میان می‌گذارید علت را عدم موجودی در انبار عنوان می‌کند. نارضایتی‌های از این دست، با به کار بستن این شاخص توسط انباردار هتل تا حد زیادی قابل پیشگیری خواهد بود.

ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	کنترل دوره‌ای	محل آزمون: کارگاه / انبار هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۷ دقیقه ابزار: ماشین حساب، فرم انبارگردانی، تعدادی اقلام در اختیار باشد	آزمون عملکردی گزارش کار	کنترل کامل دوره‌ای و انبارگردانی براساس گزارش سامانه	۳	
				انبارگردانی بر اساس گزارش سامانه	۲	
				کنترل محل نگهداری اقلام بدون توجه به گزارش سامانه	۱	

بازدید میدانی

با هماهنگی هنرستان بازدیدی از انبارها و سردخانه‌های هتل یا رستورانی انجام دهید و گزارش بازدید خود را در کلاس ارائه دهید.

ارزشیابی شایستگی انبارداری

نام و نام خانوادگی:		شماره ملی:		تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۲۵
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۲	وظیفه شغل:	امور اقامتی و انبار	سطح صلاحیت:	L۲
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۲۵۲	کار:	انبارداری	سطح شایستگی:	مهارت

استاندارد عملکرد کار:
انبارش اقلام بر اساس نوع کالا و روش انبارداری، کنترل دوره‌ای و ثبت گزارش با استفاده از فرم‌های استاندارد بر اساس دستورالعمل‌های مربوطه

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	تعیین محل نگهداری	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۳ دقیقه ابزار: قفسه	مشاهده کار ـ آزمون عملکردی	تعیین محل نگهداری و شرایط آن به‌طور صحیح براساس اقلام و اولویت‌بندی اقلام	۳	
				تعیین محل نگهداری و شرایط آن به‌طور صحیح براساس اقلام	۲	
				اولویت‌بندی محل نگهداری اقلام	۱	
۲	انبارش اقلام	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۳ دقیقه ابزار: ترازو، فرم خرید کالا	مشاهده کار ـ آزمون عملکردی	کنترل صحیح و کامل کیفیت و کمیت اقلام	۳	
				کنترل صحیح و کامل کیفیت اقلام	۲	
				کنترل صحیح و کامل کمیت اقلام	۱	
۳	ثبت و گزارش‌دهی	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۴ دقیقه ابزار: فرم کارتکس، رایانه	آزمون عملکردی ـ فرم کاردکس	ثبت کامل اقلام در کاردکس و گزارش انجام آن	۳	
				ثبت کامل اقلام در کاردکس	۲	
				ثبت کامل اقلام در گزارشات انبار	۱	
۴	کنترل دوره‌ای	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه ابزار: فرم کارتکس، قفسه	آزمون عملکردی گزارش کار	کنترل کامل دوره‌ای و انبارگردانی براساس گزارش سامانه	۳	
				انبارگردانی بر اساس گزارش سامانه	۲	
				کنترل محل نگهداری اقلام بدون توجه به گزارش سامانه	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ مدیریت کیفیت در کنترل کیفیت اقلام بر اساس فرم خرید ۲ـ مدیریت مواد و تجهیزات در تعیین محل نگهداری ۳ـ مدیریت زمان در ثبت و کنترل دوره‌ای		همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت بند۲و۱	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)						بلی ☐ خیر ☐

توضیحات:

۱ **معیار شایستگی انجام کار:**
- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۲ و ۳ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ **تعریف سطوح شایستگی:** صرف‌نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

۳ **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها

۴ **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

منابع

- دفتر برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش. (۱۴۰۴). سند راهنمای برنامه درسی رشته گردشگری و مهمان‌نوازی.
- دفتر برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش. (۱۴۰۵). سند برنامه درسی درس امور اقامتی و انبار.
- دفتر برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش. (۱۴۰۴). استاندارد شایستگی گروه شغلی گردشگری و مهمان‌نوازی.
- دفتر برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش. (۱۴۰۴). استاندارد ارزشیابی گروه شغلی گردشگری و مهمان‌نوازی.
- آقاسامان، حمید. (۱۴۰۱). جزوه صندوق در هتل. هنرستان هتل‌داری پارسیان.
- آقاسامان، حمید. (۱۴۰۰). جزوه آموزشی امور رزرواسیون هتل. هنرستان پسرانه کاردانش هتل‌داری و آشپزی پارسیان.
- اقطایی، علی، و فرشیدی، مهرداد. (۱۳۹۵). مدیریت خانه‌داری در هتل. انتشارات مهکامه.
- بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران. (بی‌تا). قوانین و دستورالعمل‌های مربوط به چک و روش‌های پرداخت.
- جاهد، علی. (۱۴۰۰). جزوه آموزشی متصدی طبقات در هتل.
- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور. (بی‌تا). استانداردهای مهارتی مرتبط با امور اقامتی و صندوقداری هتل.
- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور، دفتر تدوین استانداردهای آموزش مهارت. (بی‌تا). استاندارد آموزش شغل امور رزرواسیون هتل.
- سازمان ملی استاندارد ایران. (بی‌تا). استاندارد ملی ایران شماره ۴۰۱۳.
- سازمان ملی استاندارد ایران. (بی‌تا). استاندارد ملی ایران شماره ۴۸۵۹.
- قندهاری، علی، و قایخلو، معصومه. (۱۳۹۷). مبانی هتل‌داری و تشریفات هتل. انتشارات علی قندهاری.

- مظاهری، جهاندار. (۱۳۹۸). کنترل هزینه غذا و نوشابه. انتشارات مهکامه.
- نقی‌پور نمین، پوریا. (۱۴۰۳). کنترل هزینه در غذا و نوشیدنی. انتشارات مهکامه.
- نقی‌پور نمین، پوریا. (مترجم). (۱۴۰۴). خدمات مشتری در صنعت مهمان‌نوازی و گردشگری. انتشارات پژوهشگاه میراث فرهنگی و گردشگری.
- نصیریان، ج. (۱۳۹۴). آداب، الگوهای رفتاری و اخلاق حرفه‌ای در صنعت گردشگری. انتشارات مهکامه
- هداوند، م. محمودی، ص. رشیدبیگی، م. معصومی‌خلیل‌آباد، م. و بیات‌بابلقانی، ف. (۱۳۹۲). رایانه‌کار LDCI. سازمان آموزش فنی‌وحرفه‌ای کشور.

- Bardi, J. A. (2010). Hotel front office management (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Kasavana, M. L. (2013). Managing front office operations (9th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kasavana, M. L. (بی‌تا). Managing front office operations (11th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute. https://info.ahlei.org
- Rutherford, D. G., & O'Fallon, M. J. (Eds.). (2011). Hotel management and operations (4th ed.). John Wiley & Sons.
- Szende, P., Dalton, A., & Yoo, M. (Eds.). (2021). Operations management in the hospitality industry. Emerald Publishing.