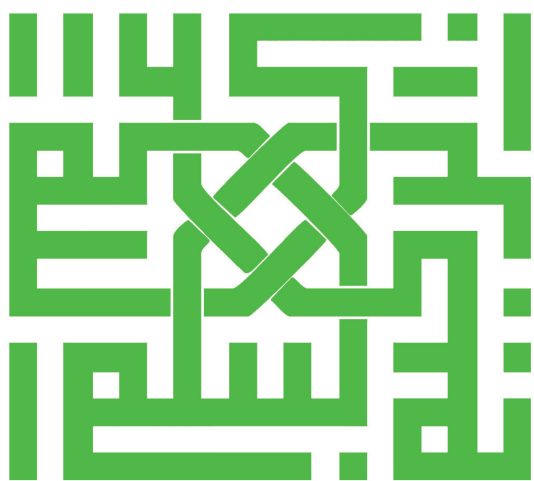




سبک‌هتلدار پائدار

بانگارش به منابع اسلامی

محمد تقی فتالی و حمید فلاحتی

فهرست مطالب

۱۹	مقدمه
۲۸	(۱) چستی و جایگاه
۲۸	یک) چستی
۳۱	دو) جایگاه هتلداری
۳۲	الف) سیر و سیاحت و گردشگری
۳۳	اول) در غرب
۳۴	دوم) در تمدن ایران
۳۵	سوم) در فرهنگ اسلامی
۵۲	ب) خدمت رسانی
۵۳	اول) اهمیت و جایگاه
۵۶	دوم) انواع
۶۲	سوم) آثار
۶۵	ج) مهمانداری
۶۸	اول) جایگاه
۷۰	دوم) آثار و فواید
۷۵	(۲) پیشینه هتلداری

۷۵	یک) در غرب و اروپا
۸۰	دو) در تمدن اسلامی
۸۱	الف) هتل‌های زیارتی
۸۳	ب) سرای درویشان
۸۵	ج) رباط
۸۷	سه) هتلداری در ایران
۸۷	الف) کاروان سرا
۸۸	اول) پیشینه
۹۱	دوم) ویژگی‌ها و امتیازات
۹۵	ب) هتل‌های جدید
۹۹	۳) انواع هتل
۹۹	یک) انواع هتل بر اساس نوع بهره‌وری
۱۰۰	الف) هتل‌های تجاری
۱۰۰	ب) هتل‌های تفریحی
۱۰۰	ج) هتل‌های فرودگاهی
۱۰۰	د) هتل آپارتمان
۱۰۰	هـ) بوتیک هتل
۱۰۱	و) هتل سنتی
۱۰۱	ز) هتل‌های مالکیت زمانی
۱۰۱	ح) هتل‌های استثنایی

- ۱۰۱ دو) انواع هتل بر اساس نوع مهمان
- ۱۰۱ الف) هتل های تجاری
- ۱۰۲ ب) هتل های تفریحی
- ۱۰۲ ج) هتل های توریستی و جهانگردی
- ۱۰۲ سه) طبقه بندی هتل بر اساس محل هتل
- ۱۰۲ چهار) تقسیم هتل بر اساس اندازه
- ۱۰۲ پنج) طبقه بندی هتل بر اساس تسهیلات
- ۱۰۲ الف) هتل های ارائه دهنده تمام خدمات
- ۱۰۳ ب) هتل های اقتصادی
- ۱۰۳ ج) هتل های خودگردان
- ۱۰۳ شش) طبقه بندی بر اساس نوع مالکیت
- ۱۰۳ الف) هتل های خصوصی
- ۱۰۳ ب) گروه های محلی
- ۱۰۳ ج) گروه های بین المللی
- ۱۰۴ د) مالکیت زمانی
- ۱۰۴ هفت) تقسیم بندی های گوناگون
- ۱۰۴ الف) هتل هنری (هتل موزه)
- ۱۰۴ ب) هتل های کپسولی
- ۱۰۴ ج) هتل های شناور
- ۱۰۵ د) هتل کودکان

۱۰۶ هشت) انواع هتل بر اساس نوع و انگیزه سفر

۱۰۷ الف) انواع سفر

۱۰۸ اول) سفرهای عبادی و زیارتی

۱۱۱ دوم) جهاد

۱۱۳ سوم) هجرت

۱۱۴ چهارم) سفر علمی

۱۱۶ پنجم) سفر تبلیغی

۱۱۷ ششم) سفر تجاری و اقتصادی

۱۱۸ هفتم) سفر تفریحی

۱۲۰ ب) انواع هتل

۱۲۰ اول) هتل های زیارتی

۱۲۰ دوم) هتل های علمی

۱۲۰ سوم) هتل های تجاری

۱۲۱ چهارم) هتل های تفریحی

۱۲۱ پنجم) هتل های فرهنگی - تبلیغی

۱۲۱ ششم) هتل های درمانی

۱۲۲ حاصل سخن

۱۲۸ (۱) نظام آراستگی در ارتباط با مشتری

۱۳۱ یک) آراستگی ظاهری

۱۳۳ الف) لباس زیبا و مرتب

۱۳۵ اول) لباس تمیز و آراسته

۱۳۶ دوم) تناسب پوشش با محل کار

۱۳۸ ب) نظافت و پاکیزگی

۱۳۹ اول) رسیدگی به موی سر

۱۴۱ دوم) نظافت پوست

۱۴۲ سوم) بهداشت ناخن

۱۴۳ چهارم) محافظت از چشم

۱۴۴ پنجم) بهداشت دهان

۱۴۴ ششم) عطر زدن

۱۴۶ دو) آراستگی محیط

۱۴۶ الف) بوی خوش

۱۴۷ ب) نورپردازی محیط

۱۴۷ ج) رنگ و تزیینات محیط

۱۵۱ د) دما و رطوبت محیط

۱۵۱ هـ) حذف آلودگی‌ها

- ۱۵۲ اول) آلودگی های محیطی
- ۱۵۳ دوم) آلودگی صوتی
- ۱۵۳ سوم) آلودگی هوا
- ۱۵۴ سه) آراستگی رفتار
- ۱۵۴ الف) مؤلفه های روابط مؤثر
- ۱۵۵ اول) قصد و نیت
- ۱۵۶ دوم) محبت و خوش رویی
- ۱۵۸ سوم) احترام
- ۱۵۹ چهارم) استقبال و بدرقه
- ۱۶۱ پنجم) خدمت به مهمان
- ۱۶۲ ششم) مدارا
- ۱۶۳ ب) شیوه های برقراری روابط مؤثر
- ۱۶۴ اول) ارتباط کلامی
- ۱۶۹ دوم) ارتباط غیر کلامی
- ۵۷۱ ۲) معماری و دکوراسیون
- ۱۷۹ یک) معنا شناسی
- ۱۸۰ دو) عوامل مؤثر در معماری هتل

۱۸۰	الف) عوامل فرهنگی
۱۸۱	اول) مفهوم شناسی
۱۸۲	دوم) تأثیر محیط بر انسان
۱۹۲	ب) عوامل محیطی
۱۹۲	اول) شناخت محدوده زمین طرح
۱۹۶	دوم) شناخت وضعیت زمین در محله
۱۹۷	سوم) شناخت موقعیت زمین در روستا، شهر یا منطقه
۱۹۹	ج) عوامل مادی
۱۹۹	اول) فرایند طراحی
۲۰۲	دوم) برنامه ریزی فیزیکی
۲۰۶	سوم) مصالح
۲۰۸	چهارم) تأسیسات
۲۱۲	پنجم) نمای بیرونی
۲۱۲	سه) طراحی داخلی و فضای سبز
۲۱۳	الف) طراحی داخلی
۲۱۵	اول) نقش نور در طراحی داخلی
۲۱۶	دوم) کاربرد رنگ
۲۲۱	سوم) پیشنهادها

- ۲۲۲ (ب) فضای سبز
- ۲۲۳ (اول) کارکردهای محوطه باز هتل
- ۲۲۳ (دوم) عناصر فضای باز هتل
- ۲۲۴ (سوم) عوامل اثرگذار در طرح فضای باز هتل
- ۲۲۴ (چهارم) نوع رابطه فضای باز با هتل
- ۲۲۴ (پنجم) سازگاری با اقلیم محل
- ۲۲۴ ششم) هماهنگی با موضوعات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی
- ۲۲۶ (چهار) ویژگی های محل اسکان
- ۲۲۶ (الف) معنا شناسی
- ۲۳۰ (ب) ویژگی های مسکن
- ۲۳۰ (اول) برکت دار بودن
- ۲۳۰ (دوم) استحکام بنا
- ۲۳۱ (سوم) داشتن حفاظ
- ۲۳۱ (چهارم) شادی و خرمی خانه
- ۲۳۲ (پنجم) هدفدار بودن ساخت بنا
- ۲۳۲ ششم) عبادتگاه بودن منزل
- ۲۳۳ هفتم) نقش لفظ بسم الله در نماز

۲۳۳ هشتم) عدم استفاده از مجسمه جانداران

۲۳۳ نهم) به کار نبردن مصالح حرام

۲۳۴ دهم) ساخت اتاق ویژه مهمان

۲۳۴ یازدهم) استفاده از فرش نفیس

۲۳۴ دوازدهم) وسعت خانه

۲۳۵ ۳) مدیریت و سازماندهی هتل

۲۳۵ یک) مدیریت و سازماندهی

۲۳۷ دو) نظریه مدیریت

۲۳۸ سه) اصول مدیریت

۲۳۹ الف) تقوا

۲۴۰ ب) کرامت انسانی

۲۴۰ ج) عدالت

۲۴۱ د) شایسته سالاری

۲۴۲ هـ) امانتداری

۲۴۳ و) صداقت و راستی

۲۴۴ ز) خدمتگزاری

۲۴۵ ح) اصل انگیزش یا تشویق و تنبیه

۲۴۷ ط) جبران متناسب خدمت

۲۴۸ ی) تعهد و مسئولیت

۲۴۹	ک) مردم‌داری
۲۵۰	چهار) سازماندهی هتل
۲۵۰	الف) بخش‌های هتل
۲۵۳	ب) طبقه‌بندی بخش‌های هتل
۲۵۴	اول) مراکز درآمد
۲۵۴	دوم) بخش‌های پیش‌رو و دور از دید مهمان
۲۵۴	ج) مدیران هتل
۲۵۵	د) وظایف مدیران هتل
۲۵۵	اول) هیئت مدیره
۲۵۶	دوم) مدیر عامل
۲۵۷	سوم) مدیران داخلی
۲۵۹	چهارم) مدیر مالی و اداری
۲۵۹	پنجم) معاون اجرایی
۲۷۷	حاصل سخن
۲۸۸	دو) ضرورت بازشناسی آسیب‌های سازمان
۲۸۸	۲) گونه‌شناسی آسیب‌ها
۲۸۹	یک) آسیب‌های اخلاقی-رفتاری
۲۸۹	الف) اسراف

۲۹۱	اول) معنا شناسی
۲۹۴	دوم) رابطه اسراف و تبذیر
۲۹۴	سوم) نسبی بودن اسراف
۲۹۶	چهارم) ابزارهای تشخیص اسراف
۲۹۸	پنجم) ملاک‌های تشخیص
۳۰۱	ششم) زمینه‌ها و عوامل
۳۰۱	هفتم) آثار و پیامدها
۳۰۲	هشتم) راه‌های برون رفت
۳۱۷	ب) عدم توجه به حریم خصوصی
۳۱۸	اول) معنا شناسی
۳۱۹	دوم) حریم خصوصی در اسلام
۳۲۶	سوم) هتل و حریم خصوصی
۳۲۷	ج) تحریک‌های محیطی در هتل
۳۲۸	اول) زمینه‌های تحریک جنسی
۳۲۹	دوم) راهکارهای خویش‌داری جنسی
۳۳۹	دو) آسیب‌های محیطی
۳۳۹	الف) عدم توجه به ساخت مسجد در هتل

۳۴۰	اول) جایگاه مسجد
۳۴۱	دوم) آثار مسجد محوری
۳۴۳	ب) عدم توجه به بُعد فرهنگی - معماری
۳۴۴	اول) تأثیر محیط بر فرهنگ
۳۴۵	دوم) راهکارها
۳۴۷	ج) عدم رعایت نکات ایمنی
۳۴۷	اول) علت وقوع حوادث
۳۴۹	دوم) راهکارها
۳۵۰	حاصل سخن
۳۵۲	فرجام سخن
۳۵۷	کتابنامه



مقدمه

صنعت گردشگری یکی از بزرگ‌ترین و پربازده‌ترین فعالیت‌های اقتصادی دنیا است. این صنعت به طور مستقیم و غیرمستقیم فعالیت‌های اقتصادی و فرهنگی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. یکی از مهم‌ترین عناصر این صنعت هتلداری است. هتلداری، که معادل فارسی آن مهمانداری یا مهمانپذیری است، از جهات متعدد، اهمیت ویژه‌ای دارد.

هتلداری از بخش‌های خدماتی گردشگری است که ارتباط مستقیمی با گردشگران دارد. به عبارت دیگر هتل به عنوان مهمانخانه، میزبان گردشگران و مهمانان خارجی و داخلی است. حضور گردشگران خارجی این رسالت را بر عهده طراحان هتل قرار می‌دهد که هتل را به گونه‌ای طراحی و معماری کنند که بازگو کننده هویت، فرهنگ و تمدن غنی این سرزمین باشد. بنابراین نمایش فرهنگ، باورها و تمدن ایرانی اسلامی باید در دو بخش مهم هتل خودنمایی کند؛ الف) رفتار، گفتار و تفکر عوامل و کارکنان هتل؛ ب) ساختمان و معماری هتل.

شاید یک گردشگر خارجی اولین ارتباطی که برقرار می‌کند با دربان یا مسئول پذیرش هتل باشد. برخورد عوامل هتل که در ارتباط مستقیم با مهمانان هستند حاکی از فرهنگ و بینش مردم یک کشور یا منطقه می‌تواند باشد. همچنین معماری و محیط داخلی هتل ریشه در فرهنگ هر سرزمین دارد و بیانگر نحوه تفکر و نوع زیست یک ملت است. در واقع معماری در هر دوره از تاریخ، تبلور ویژگی‌های فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی حاکم بر آن جامعه است. فضای فیزیکی، همانند قواعد حقوقی، می‌تواند تقویت یا تخریب هنجارها را در پی داشته باشد. محیط فیزیکی می‌تواند با هر کسی که آن را مشاهده می‌کند بدون واسطه با «زبان بسته» سخن بگوید. از این رو توجه به معماری و برخورد کارکنان هتل نقشی اساسی در صنعت هتلداری دارد.

درباره هتلداری آثاری به رشته تحریر در آمده است که از نظر کمی و کیفی قابل توجه است. برخی از این کتاب‌ها عبارت‌اند از:

درسنامه جامع مدیریت هتل ترجمه و نگارش آقای مهدی رجیبیان؛ این اثر در پنج فصل تنظیم شده است؛ فصل اول تاریخچه صنعت هتلداری، فصل دوم مدیریت فرانت آفیس، فصل سوم مدیریت ارتباطات و ارتباط میان بخش‌های مختلف هتل با فرانت آفیس، فصل چهارم مدیریت خانه داری و فصل پنجم مدیریت منابع انسانی. نگارنده در بخش پیوست‌ها ضوابط معماری، درجه بندی هتل‌ها و هتل آپارتمان‌های کشور و واژه نامه را آورده است. مبانی مدیریت هتلداری نوشته ابراهیم شیوا و فرزین شوآخ؛ این کتاب در سه فصل تنظیم شده است؛ فصل اول طراحی ساختمان هتل، فصل دوم تجهیزات هتل و فصل سوم سازمان و مدیریت هتل.

بهداشت کار و ایمنی در صنعت هتلداری و گردشگری نوشته بابک زنجانی؛ نگارنده این اثر مطالب خود را در شش فصل جمع‌آوری کرده است؛ بیماری‌های حرفه‌ای و بهداشت کار؛ شرایط محیط کار؛ آتش‌سوزی؛ نکات خاص بهداشت کار در هتل‌ها؛ رستوران‌ها و آشپزخانه‌ها؛ فوریت‌های پزشکی، کمک‌های اولیه و امداد رسانی.

۱۱۰ نکته برای هتلداران تألیف و ترجمه علی اصغر رضایت؛ این کتاب برگرفته ای از آثار پیتر ونیسون است. نگارنده در پی این است که نکاتی در ارتباط با انتخاب مکان مناسب، طرح توسعه و ساخت هتل، افتتاحیه، انگیزه- دادن به گروه عملیاتی، راضی کردن مهمانان، بازاریابی، آموزش، و کنترل دارایی ها ارائه کند.

اصول هتلداری تألیف اصغر ژریان دربندی؛ این اثر با محوریت مباحث مدیریت هتل نگاشته شده است. مباحثی که در این کتاب ارائه شده شامل موارد زیر است: معرفی صنعت هتلداری، محل و ساختمان هتل، امکانات هتل، مدیریت منابع انسانی و سخت افزارها و تجهیزات هتل.

تشریفات هتل نوشته احمد یحیایی ایلما و مهرداد تاوتلی؛ نگارنده مباحث کتاب را در ده فصل تنظیم کرده است: ارتباطات انسانی، تشریفات، اصول طلایی تشریفات، مراحل تشریفات، استقبال، حمل و نقل، اسکان، پذیرایی و بدرقه.

مدیریت استراتژیک در صنعت هتلداری ترجمه علی اکبر فرهنگی و سعید شهباز مرادی؛ این کتاب در ده فصل با مباحث زیر تنظیم شده است: مفهوم مدیریت استراتژیک، بسترسازی برای فرآیند مدیریت استراتژیک، مدیریت استراتژیک در صنعت هتلداری، تجزیه و تحلیل استراتژیک محیط، منابع و توانمندی های صنعت هتلداری، بسترسازی برای فرآیند مدیریت استراتژیک، پیاده سازی استراتژیکی، برنامه ریزی، و کنترل.

مدیریت و راهکارهای جامع هتلداری ترجمه کامبیز رفیع زاده، مریم افضل نیا و مهدی خورشید سخنگوی؛ این کتاب سه بخش اصلی دارد؛ مفاهیم اصولی در صنعت هتلداری، حوزه های عملیاتی - اجرایی در صنعت هتلداری، و مباحثی مانند مدیریت منابع انسانی، مدیریت سودآوری هتل و روش های ارزیابی هتل.

هتلداری در امور زیارتی نوشته حمید آقا سامان، مجید درزی و ناصر عندلیب؛ در این کتاب مباحث زیر گردآوری شده است: خدمات، آشنایی

با اصول مدیریت هتلداری در عمره، آشنایی با هتل و انواع آن، آشنایی با انواع اتاق های هتل، آشنایی با واحد خانه داری، آشنایی با واحد پذیره (فرانت آفیس) و آشنایی با واحد غذا و نوشابه در هتل.

آثاری که به صورت خلاصه معرفی شد بخشی از کتاب هایی است که در ارتباط با صنعت هتلداری به زیور طبع آراسته شده است. بیشترین مباحث مطرح شده در این کتاب ها مربوط به مدیریت هتل است. در کنار مدیریت هتل مسائلی مانند طراحی ساختمان هتل، مسائل بهداشتی و ایمنی هتل بیشتر مورد توجه نویسندگان قرار گرفته است. به طور کلی آثاری که در حوزه هتلداری نگاشته شده اند یک موضوع خاص را بررسی کرده اند و کمتر اثری یافت میشود که تمام جوانب هتلداری را مورد توجه قرار داده باشد. علاوه بر این، در هیچ یک از آثار این حوزه رویکرد اسلامی دیده نمی شود.

نوشته حاضر در پی آن است که با الگوگیری از فرهنگ اصیل اسلامی و با استفاده از رهنمودهای آیات الهی و کلمات پیشوایان دینی، صنعت هتلداری را از منظر آموزه های اسلامی بررسی کند. استفاده از عبارت «هتلداری اسلامی» در عنوان اصلی این کتاب طرح یک شعار نیست؛ بلکه اثبات این واقعیت است که با استفاده از آموزه های مکتب متعالی اسلام می توان هتلی طراحی کرد که مطابق با معیارهای اسلامی باشد.

اصول بحث در این کتاب شامل دو بخش است؛ بایسته هایی که ناظر به عوامل، کارمندان، کارکنان و مدیریت هتل است؛ و بایسته هایی که ناظر به ساخت سازه و ساختمان هتل است. مقصود از بخش دوم این نیست که در ساختار هتل از پیشرفت های علمی و فنی استفاده نشود؛ بلکه منظور این است که در کنار استفاده از آنها معیارهای اسلامی نیز مد نظر قرار گیرد. مطالب این کتاب در سه فصل تنظیم شده است؛ فصل اول با عنوان «چستی، پیشینه و انواع هتل» کنکاشی در متون تاریخی و اسلامی است برای بررسی موارد زیر:

معنای هتل؛ جایگاه صنعت هتلداری؛ پیشینه هتلداری در غرب، تمدن

اسلامی و ایران زمین؛ انواع هتل.

فصل دوم با عنوان «بایسته‌های هتلداری» در پی آن است تا نظام آراستگی را در ارتباط با مشتری و مهمان بیان کند. در بخش اول این فصل مطالبی در خصوص آراستگی ظاهر کارکنان، آراستگی محیط هتل و آراستگی رفتار کارکنان بیان می‌شود. معماری و دکوراسیون هتل دومین بخش از فصل دوم است که در آن ضمن معناشناسی مفاهیم، عوامل مؤثر در معماری هتل و طراحی داخلی و فضای سبز آن نیز بررسی شده است. مدیریت و ساماندهی هتل آخرین بخش این فصل است که شامل مدیریت از نگاه اسلام و اصول مدیریت و سازماندهی هتل می‌شود.

در فصل سوم این مجموعه، آسیب‌های این صنعت بررسی شده است. این آسیب‌ها به دو دسته تقسیم می‌شوند: آسیب‌های اخلاقی - رفتاری و آسیب‌های محیطی. دسته اول شامل اسراف، عدم توجه به حریم خصوصی و تحریک‌های محیطی می‌شود و دسته دوم عدم توجه به ساخت مسجد، عدم توجه به بعد فرهنگی - معماری و عدم رعایت نکات ایمنی را در خود جای می‌دهد. در خلال طرح آسیب‌ها، راهکارهایی نیز بیان شده که بیشتر برگرفته از متون دینی و نظر کارشناسان خبره است.

نوشته حاضر دارای امتیازات و ویژگی‌های ذیل است:

* ارائه تحقیقی جامع از معناشناسی و پیشینه صنعت هتلداری در جهان اسلام، غرب و تمدن ایران؛

* بررسی صنعت هتلداری و بخش‌های مختلف آن از دیدگاه آموزه‌های اسلامی؛

* ارائه تقسیمات جدید براساس برداشت‌های اسلامی، در برخی مباحث نظیر دسته‌بندی انواع هتل و انواع گردشگری؛

* جامعیت اثر در خصوص طرح مباحث اصلی و مهم صنعت هتلداری؛

* آسیب‌شناسی و بیان راهکارهای هتلداری از نگاه اسلام؛

* بیان اصول و مباحث مهم و پرهیز از پرداختن به مطالب غیرضروری.

با توجه به اینکه اثر حاضر در زمره نخستین آثاری است که هتلداری را از نگاه اسلام مورد توجه قرار داده است، بی‌شک کمبودها و اشکالاتی دارد. باور نگارندگان بر این است که اثر حاضر گام کوچکی در راستای حرکت به سوی اسلامی کردن صنعت هتلداری است. بر محققان و پژوهشگران لازم است تا گام‌های دیگری را جهت تکمیل و تحقیق این هدف بردارند.

