بسم الله الرحمن الرحیم

اَللّٰهُمَّ صَلِّ عَلٰى مُحَمَّدٍ وَ آلِ مُحَمَّدٍ وَ عَجِّلْ فَرَجَهُمْ

دانش فنی پایه

رشته گردشگری و مهمان‌نوازی

گروه خدمات

شاخهٔ فنی‌وحرفه‌ای

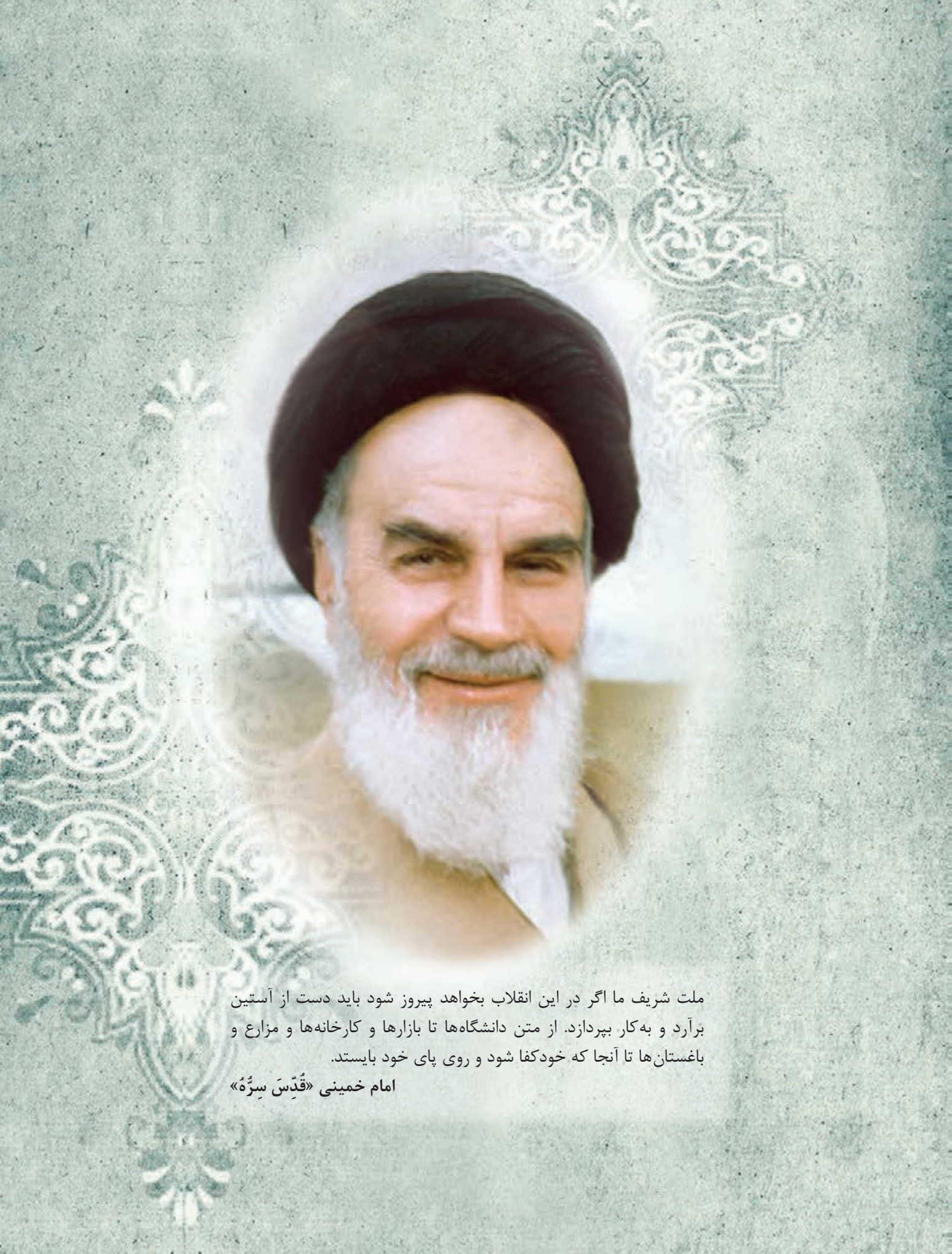
پایه دهم دورهٔ دوم متوسطه

وزارت آموزش و پرورش
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

نام کتاب: دانش فنی پایه (رشته گردشگری و مهمان‌نوازی) ـ ۲۱۰۶۹۴
پدیدآورنده: سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی
مدیریت برنامه‌ریزی درسی و تألیف: دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی‌وحرفه‌ای وکاردانش
شناسه افزوده برنامه‌ریزی وتألیف: حمید آقاسامان، نیما آذری، مرتضی احمدی، سوزان کلهری، رحیم عنبر، رقیه متحیرپسند، امیرحسین مسعودی و علیرضا نوری (اعضای شورای برنامه‌ریزی)
مریم حاجی‌محمدجعفر، محسن صلحی، رحیم عنبر و امیرحسین مسعودی (اعضای گروه تألیف)
مدیریت آماده‌سازی هنری: ادارهٔ کلّ نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی
شناسه افزوده آماده‌سازی: احمدرضا امینی(مدیر امور فنی وچاپ)ـ جواد صفری (مدیر هنری) ـ شهرزاد قنبری (صفحه‌آرا) ـمریم کیوان(طراح جلد) ـ فاطمه‌سادات مهدوی‌مقدم ، نیلوفر صفادل، کمند مهری، فاطمه پزشکی 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 : شرکت‌چاپ و نشرکتاب‌های 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 ۲- ۹۸۰۹ -۰۵- ۹۶۴ - ۹۷۸ **ISBN 978 – 964 – 05 – 9809 – 2**



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 : شناخت واحدهای اقامتی و پذیرایی ۱

پودمان دوم : اصول الگوهای رفتاری درگردشگری و مهمان‌نوازی ۱۹

پودمان سوم: اصطلاحات فنی و تخصصی در حوزه مهمان‌نوازی ۴۳

پودمان چهارم: قوانین و مقررات در اماکن اقامتی و پذیرایی ۶۷

پودمان پنجم: اصول بهداشت،ایمنی و محیط زیست(HSE)در اماکن اقامتی و پذیرایی ۷۹

منابع ۱۱۳

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

شناخت واحدهای اقامتی و پذیرایی



مقدمه

وقتی انسان به سفر می‌رود، یکی از مهم‌ترین نیازهای او داشتن مکانی امن، آرام برای استراحت و اقامت است. اما همه مسافران نیازهای یکسانی ندارند؛ یک مسافر ممکن است برای یک سفر کاری کوتاه به مرکز شهر برود، و یا خانواده‌ای برای تعطیلات به یک منطقه خوش آب و هوا سفر کند. گردشگری، برای شناخت فرهنگ یک روستا به اقامتگاه بوم‌گردی برود یا طبیعت‌گردی، شب را در یک کمپ سپری کند. به همین دلیل، صنعت مهمان‌نوازی تنها به «هتل» محدود نمی‌شود و از انواع گوناگونی از واحدها و مجموعه‌های اقامتی شکل گرفته‌اند.

هر نوع اقامتگاه با توجه به هدف سفر، مدت اقامت، تعداد مسافران، میزان خدمات مورد نیاز، بودجه، موقعیت جغرافیایی و نوع تجربه‌ای که مهمان انتظار دارد طراحی و بهره‌برداری می‌شود. برای مثال، متل بیشتر برای مسافران جاده‌ای مناسب است، هتل‌آپارتمان برای اقامت‌های خانوادگی و طولانی‌تر کاربرد بیشتری دارد و اقامتگاه بوم‌گردی تلاش می‌کند تجربه‌ای نزدیک‌تر به طبیعت، فرهنگ و زندگی محلی فراهم کند. شناخت انواع واحدهای اقامتی برای کارکنان صنعت مهمان‌نوازی اهمیت زیادی دارد؛ زیرا یک متخصص این صنعت باید بتواند ویژگی‌های هر واحد را بشناسد، نیاز مهمان را تشخیص دهد و مناسب‌ترین گزینه را برای او معرفی کند.

در این پودمان با انواع مجموعه‌ها و واحدهای اقامتی، ویژگی‌های آنها، گروه‌های مختلف مهمانان، نوع سفرها و مکان‌های مناسب استقرار آنها آشنا می‌شوید و می‌آموزید که هر اقامتگاه چگونه بخشی از تجربه سفر مهمان را شکل می‌دهد.

تاریخچه واحدهای اقامتی و هتل‌داری

نیاز مسافر به اقامت، قدمتی هم‌اندازه با تاریخ سفر دارد. در جهان باستان، مهمان‌خانه‌ها، کاروان‌سراها و ایستگاه‌های بین‌راهی برای تأمین امنیت، استراحت، غذا و آب مسافران شکل گرفتند و در دوره روم نیز شبکه‌ای از ایستگاه‌های اقامتی در مسیرهای اصلی ایجاد شد. با گسترش تجارت و سفر در اروپا، مهمان‌خانه‌ها و مسافرخانه‌ها توسعه یافتند و از سده‌های هجدهم و نوزدهم میلادی، با رشد شهرنشینی، راه‌آهن و سفرهای تجاری و تفریحی، مفهوم «هتل مدرن» به‌تدریج شکل گرفت.

در ایران، سنت اقامت مسافران سابقه‌ای بسیار طولانی دارد. کاروانسراها در مسیرهای تجاری، زیارتی و ارتباطی، مهم‌ترین زیرساخت اقامت مسافران بودند و علاوه بر محل استراحت، خدماتی مانند آب، غذا و محل نگهداری چهارپایان فراهم می‌کردند. یونسکو شکل‌گیری و تحول کاروانسراهای ایران را از دوره هخامنشی تا دوره قاجار دنبال می‌کند و مجموعه «کاروانسراهای ایرانی» را در سال ۲۰۲۳ در فهرست میراث جهانی ثبت کرده است.

با ورود ایران به دوره نوسازی در اواخر قاجار و به‌ویژه دوره پهلوی، الگوی اروپایی هتل به کشور راه یافت. **گراند هتل تهران** از نمونه‌های شناخته‌شده این تحول بود و سپس در دوره پهلوی اول، ساخت هتل‌هایی مانند فردوسی، پالاس، دربند و هتل‌های رامسر، چالوس و بابلسر به توسعه هتل‌داری نوین کمک کرد.

امروزه صنعت اقامت در ایران تنها به هتل محدود نیست و مجموعه‌ای از هتل‌ها، متل‌ها، مهمان‌پذیرها، هتل‌آپارتمان‌ها، خانه‌مسافرها، اقامتگاه‌های بوم‌گردی و سنتی، اردوگاه‌ها و سایر تأسیسات گردشگری را دربرمی‌گیرد. مقررات ایران نیز این تأسیسات را تعریف و برای گروه‌های مختلف آنها نظام درجه‌بندی و نظارت تعیین کرده است.

۱ هتل (Hotel)

مجموعه اقامتی و پذیرایی که برای اقامت کوتاه‌مدت یا میان‌مدت مهمانان طراحی شده و علاوه بر فضای اقامت، خدماتی مانند پذیرش، خانه‌داری، خدمات مهمان و غذا و نوشیدنی ارائه می‌کند. در ادامه انواع هتل‌ها معرفی می‌شود (شکل ۱).



شکل ۱ــ هتل

انواع هتل‌ها

ـ **هتل شهری (City Hotel یا Down town)**: در محدوده شهری است که بیشتر برای سفرهای کاری، گردشگری و اقامت‌های کوتاه استفاده می‌شود.

ـ **هتل فرودگاهی (Airport Hotel)** : نزدیک فرودگاه است که برای مسافران ترانزیتی، پروازهای زود هنگام یا توقف‌های کوتاه مناسب است.

ـ **هتل ساحلی (Beach Hotel)**: در نزدیکی ساحل می‌باشد که تمرکز آن بر تفریح، استراحت و استفاده از جاذبه‌های دریایی است.

ـ **هتل کوهستانی (Mountain Hotel):** در مناطق کوهستانی می‌باشد که برای طبیعت‌گردی، کوهنوردی، ورزش‌های زمستانی و استراحت مناسب است.
ـ **هتل تفریحی (Resort Hotel):** مجموعه‌ای اقامتی است که با امکانات متنوع تفریحی، ورزشی و رفاهی، مهمان بخش زیادی از زمان خود را در آن می‌گذراند.
ـ **هتل تجاری (Business Hotel):** خدمات و امکانات آن بیشتر برای مسافران کاری و تجاری طراحی شده است.
ـ **هتل اقتصادی (Economy Hotel):** هتلی با خدمات ضروری و قیمت مناسب است که بر اقامت مقرون‌به‌صرفه تمرکز دارد.
ـ **هتل لوکس (Luxury Hotel):** هتلی است که از نظر کیفیت، امکانات، خدمات و توجه به جزئیات و تجربه مهمان در سطح بالایی قرار دارد.
ـ **هتل بوتیک (Boutique Hotel):** هتلی است که معمولاً در مقیاسی کوچک‌تر فعالیت می‌کند و متمایز بر طراحی خاص، هویت منحصر به‌فرد و ارائه خدمات شخصی‌سازی شده به مهمانان تمرکز دارد.
ـ **هتل سنتی (Traditional Hotel):** هتلی است که در معماری و طراحی از فرهنگ و عناصر بومی و سنتی منطقه الهام گرفته است.
ـ **هتل تاریخی (Historic Hotel):** هتلی است که در یک بنای تاریخی یا ساختمانی با ارزش تاریخی ایجاد شده و ویژگی‌های تاریخی آن حفظ شده است.

درجه‌بندی هتل‌ها در ایران

یک ستاره (*) تا پنج ستاره (*****): هتل‌ها در ایران و بیشتر کشورهای جهان بر مبنای ستاره طبقه‌بندی می‌شوند. (یک تا پنج ستاره)، (شکل ۲).

ویژگی‌ها

ـ پذیرش، خانه‌داری، خدمات لاندری، روم‌سرویس، پارکینگ، خدمات کانسیرج و امکانات جانبی (بسته به سطح هتل)
ـ خدمات پذیرایی (غذا و نوشیدنی)
ـ انواع اتاق‌ها و سوئیت‌های استاندارد
ـ امکان درجه‌بندی و طبقه‌بندی رسمی

این واحدهای اقامتی برای سفرهای زیر مناسب هستند:

سفرهای کاری، تفریحی، زیارتی، خانوادگی، درمانی، گروهی (انواع تورها)، نمایشگاهی و کنفرانسی، اقامت گردشگران داخلی و بین‌المللی.

مکان مناسب برای احداث و بهره برداری واحدهای اقامتی

مراکز شهرها، مناطق تجاری، فرودگاه‌ها، مقاصد گردشگری، مناطق ساحلی و کوهستانی، کنار مراکز نمایشگاهی و همایش‌ها.



شکل ۲ــ درجه‌بندی هتل‌ها

فعالیت کارگاهی

هنرجوها با جست‌وجو در وب‌گاه رزرو هتل‌های داخلی ۳ و ۵ ستاره تنوع خدمات سه هتل از هر نوع ۳ و ۵ ستاره را شناسایی و در کلاس ارائه نمایند.

۲ متل (Motel)

واحد اقامتی که در مسیرهای جاده‌ای مناسب برای مسافران، به‌ویژه مسافران بین راهی طراحی شده که از ترکیب دو کلمه موتور (Motor) و هتل (Hotel) تشکیل شده است و از مزیت ویژه آن نزدیکی پارکینگ برای انواع خودرو و موتورسیکلت به محل اقامت مسافر می‌باشد. از انواع آن می‌توان به متل جاده‌ای یا بین شهری، ساحلی، طبیعت‌محور و خانوادگی اشاره کرد.

ویژگی‌ها

ـ این نوع واحد اقامتی در یک یا حداکثر دو طبقه ساخته می‌شود.
ـ پارکینگ خودرو در نزدیک‌ترین مکان به اتاق مسافر قرار دارد به نحوی که قابل مشاهده برای مسافر باشد.
ـ معمولاً در کنار رستوران‌ها و خدمات سرویس خودرویی ساخته می‌شوند.

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری

ـ کنار بزرگراه‌ها و جاده‌ها
ـ ورودی و خروجی شهرها
ـ مسیرهای بین‌شهری
ـ مناطق گردشگری جاده‌ای و ساحلی

۳ مسافرخانه یا مهمان‌پذیر (Guesthouse / Inn)

اماکن اقامتی ساده‌تر از هتل که معمولاً با تعداد و تنوع خدمات کمتر و هزینه اقامت پایین‌تر فعالیت می‌کند.

درجه‌بندی مسافرخانه یا مهمان‌پذیر در ایران

ـ یک تا سه ستاره
ـ در مقررات ایران، مهمان‌پذیر در گروه تأسیسات یک تا سه ستاره قرار دارد.

ویژگی‌ها

ـ مقیاس کوچک‌تر نسبت به هتل
ـ خدمات ساده‌تر از هتل
ـ در برخی موارد دارای خدمات بهداشتی (سرویس توالت و حمام) مشترک
ـ هزینه اقتصادی‌تر
ـ تعداد محدود اتاق

این واحدهای اقامتی برای سفرهای زیر مناسب هستند:

اقتصادی و کم‌هزینه، درمانی

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری

مرکز شهر، پایانه‌های فرودگاهی، ریلی و اتوبوسرانی، اطراف بازارها، مراکز درمانی، مناطق زیارتی و تفریحی.

۴ هتل آپارتمان (Apartment Hotel)

اماکن اقامتی که واحدهای آن ماهیت آپارتمانی دارند و معمولاً امکاناتی مانند آشپزخانه یا فضای پخت و پز غذا در اختیار مهمان قرار می‌دهند و هم‌زمان خدمات اقامتی ارائه می‌کنند که می‌تواند بین یک تا چند اتاق خواب را داشته باشد.

درجه‌بندی هتل آپارتمان در ایران

ـ یک تا سه ستاره
ـ هتل‌آپارتمان در ایران و جهان در گروه مراکز اقامتی خودپذیرایی قرار دارد.

ویژگی‌ها

ـ واحدهای بزرگ‌تر و مستقل‌تر
ـ وجود فضای نشیمن و خواب جداگانه
ـ آشپزخانه یا فضای آماده‌سازی و پخت و پز غذا در بسیاری از واحدها

ـ امکان اقامت بیشتر نسبت به هتل
ـ ترکیب ویژگی‌های آپارتمان و خدمات هتل (خدمات خود پذیرایی و هتلی)

این واحدهای اقامتی برای سفرهای زیر مناسب هستند:
ـ خانوادگی پرجمعیت، سفرهای طولانی، کاری بلندمدت، اقامت همراه با کودک

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری
ـ مراکز شهرها به خصوص شهرهای گردشگرپذیر
ـ شهرهای زیارتی
ـ مراکز تجاری
ـ مناطق نمایشگاهی
ـ مقاصد دارای اقامت طولانی

۵ خانه‌مسافر (Lodging House)

واحد مسکونی یا اقامتی که با مجوز مربوطه از وزارت میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی، برای اقامت گردشگران و مسافران مورد استفاده قرار می‌گیرد و معمولاً خدمات آن محدودتر از هتل است.

تنوع
ـ خانه مسافر شهری
ـ خانه مسافر روستایی
ـ خانه مسافرساحلی
ـ خانه مسافر کوهستانی
ـ واحد آپارتمانی

درجه‌بندی خانه مسافر در ایران
ـ از یک تا سه ستاره

ویژگی‌ها
ـ کاربری این واحدها مسکونی است.
ـ استفاده از واحدهای مسکونی برای اقامت گردشگران شامل ویلا، آپارتمان مسکونی، منزل مستقل
ـ معمولاً خدمات محدودتر نسبت به هتل

این واحدهای اقامتی برای سفرهای زیر مناسب هستند:
خانوادگی، شهری، تفریحی، زیارتی، سفر اقتصادی و اقامت بلند مدت

مکان مناسب برای احداث و بهره برداری
شهرها، روستاها، مناطق ساحلی، مناطق گردشگری، مقاصد زیارتی

۶ زائرسرا (Pilgrim Accommodation)

تأسیسات اقامتی با هدف اصلی اسکان زائران، معمولاً در شهرها و مناطق دارای اماکن زیارتی.

تنوع
ـ زائرسرای شهری، اماکن مذهبی، سازمانی و گروهی

درجه‌بندی زائرسرا در ایران
ـ یک تا سه ستاره

ویژگی‌ها

ـ تمرکز بر اسکان زائر
ـ امکانات متناسب با اقامت خانوادگی یا گروهی
ـ نزدیکی به اماکن زیارتی
ـ ظرفیت نسبتاً بالا در بسیاری از نمونه‌ها
ـ قیمت معمولاً اقتصادی‌تر

این واحدهای اقامتی برای سفرهای زیر مناسب هستند:

زیارتی، کاروان‌های زیارتی و سفرهای خانوادگی و مذهبی

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری

ـ شهرهای دارای اماکن زیارتی (مشهد مقدس، قم، شیراز و...)
ـ اطراف بقاع و اماکن مذهبی

فعالیت میدانی

هنرجوها در یک جامعه آماری ۱۰ نفره از سنین ۲۲ تا ۹۰ سال از نزدیکان، دوستان و خانواده، شناسایی و این پرسش را مطرح کنند که چه کسانی حاضرند برای زیارت در شهرهای زیارتی ایران مثل مشهد مقدس، قم و شیراز از زائر سرا، هتل، هتل آپارتمان و خانه مسافر استفاده کنند و در یک جدول مقایسه‌ای آن را در کلاس ارائه نمایند.

۷ اقامتگاه بوم‌گردی (Eco ـ Lodge)

نوعی واحد اقامتی که در محیط طبیعی و بومی قرار دارد و در کنار ارائه خدمات اقامتی، به طبیعت و فرهنگ منطقه، معماری محلی و زندگی مردم آنجا توجه می‌کند و با حفاظت از محیط‌زیست و کمک به مردم محلی، به گردشگری پایدار کمک می‌کند.

تنوع

بوم‌گردی روستایی،کویری، جنگلی، کوهستانی، ساحلی، عشایری و کشاورزی

درجه‌بندی اقامتگاه بوم‌گردی در ایران

ـ از یک تا سه ستاره

ویژگی‌ها

ـ ارتباط مستقیم با طبیعت و فرهنگ محلی (رعایت عرف و ارزش‌های جامعه بومی)
ـ سازگاری با محیط‌زیست و توجه به توسعه پایدار
ـ معماری بومی
ـ استفاده از ظرفیت جامعه محلی (غذاها و محصولات محلی)
ـ تجربه سبک زندگی جامعه محلی

این واحدهای اقامتی برای سفرهای زیر مناسب هستند:

طبیعت‌گردی، گردشگری فرهنگی، روستاگردی، عکاسی و پرنده‌نگری

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری

ـ روستاها، مناطق کویری، جنگل‌ها، مناطق کوهستانی، مناطق عشایری، سواحل، مناطق دارای فرهنگ و معماری بومی

فعالیت کلاسی



هنرجوها در گروهای سه تا چهار نفره تجربه‌هایی را که می‌توان در یک بوم‌گردی در ایران کسب کرد را شناسایی و در کلاس ارائه دهند.

۸ اقامتگاه سنتی (Traditional Accommodation)

اقامتگاهی که در یک بنای دارای ویژگی‌های معماری و هویت تاریخی/ سنتی ایجاد شده و تجربه اقامت در فضای معماری و فرهنگ بومی را بخشی از محصول خود قرار می‌دهد.

تنوع

- خانه تاریخی
- خانه سنتی
- کاروانسرای تبدیل‌شده به اقامتگاه
- عمارت تاریخی
- اقامتگاه سنتی شهری
- اقامتگاه سنتی روستایی

درجه‌بندی اقامتگاه سنتی در ایران

- یک تا سه ستاره
- اقامتگاه سنتی در ضوابط تأسیسات گردشگری ایران به‌عنوان یکی از اماکن اقامتی تعریف شده است.

ویژگی‌ها

- استقرار در بنای سنتی یا تاریخی
- معماری بومی
- حیاط مرکزی در بسیاری از نمونه‌ها
- اتاق‌های پیرامون حیاط
- تجربه فضای تاریخی و فرهنگی
- پذیرایی در این واحدهای اقامتی به‌طور متداول به‌صورت سنتی می‌باشد.

این واحدهای اقامتی برای سفرهای زیر مناسب هستند:

- گردشگری فرهنگی
- تورهای میراث فرهنگی
- سفرهای آرامش بخش و تجربه‌محور (اجرای موسیقی سنتی، قرار گرفتن در یک محیط تاریخی و زیست در آن)

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری

بافت تاریخی، خانه‌های تاریخی، عمارت‌ها، کاروانسراها، روستاهای تاریخی

تفاوت مهم: اقامتگاه سنتی الزاماً «هتل» نیست؛ ممکن است در قالب تأسیسات اقامتی دیگری فعالیت کند.

فعالیت کلاسی



هنرجوها در گروهای سه تا چهار نفره اقامتگاه‌های سنتی ایران را شناسایی و نام و ویژگی‌های منحصر به‌فرد آنها را در کلاس درس ارائه نمایند. (دو تا چهار مورد)

۹ پانسیون (Pension)

اقامتگاهی است که علاوه بر محل اقامت، معمولاً خدمات پذیرایی یا وعده‌های غذایی را نیز برای مهمانان فراهم می‌کند و می‌تواند برای اقامت‌های نسبتاً طولانی‌تر مناسب باشد.

تنوع

ـ پانسیون شهری، دانشجویی، خانوادگی، گردشگری و بلندمدت

درجه‌بندی پانسیون در ایران

ـ یک تا سه ستاره

ـ پانسیون (مهمانسرا) در اصلاحات آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل و درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری سال ۱۴۰۳ به فهرست اماکن اقامتی افزوده شده است.

ویژگی‌ها

ـ تمرکز بیشتر بر اقامت نسبتاً طولانی
ـ امکان ارائه وعده‌های غذایی
ـ محیط نسبتاً خانگی
ـ خدمات محدودتر نسبت به هتل
ـ مناسب افرادی که مدت بیشتری در مقصد می‌مانند

این واحدهای اقامتی برای سفرهای زیر مناسب هستند:

ـ اقامت‌های میان‌مدت
ـ سفر تحصیلی
ـ مأموریت‌های اداری
ـ سفرهای کاری و تجاری

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری

شهرهای دانشگاهی، صنعتی، مراکز کاری، شهرهای بزرگ

۱۰ هتل بوتیک (Boutique Hotel)

معمولاً کوچک یا متوسط است که طراحی، معماری و فضای خاص و متفاوتی دارد و هدف آن فراهم کردن تجربه‌ای ویژه و به‌یادماندنی از اقامت برای مهمان است.

تنوع

هتل بوتیک شهری،تاریخی، لوکس، میراثی

درجه‌بندی هتل بوتیک در ایران

ـ یک تا پنج ستاره

ـ در اصلاحات ۱۴۰۳، «انواع هتل بوتیک» در مقررات ایران به‌طور صریح وارد شده و بوتیک هتل‌ها در نظام پنج‌درجه‌ای قرار دارند.

ویژگی‌ها

ـ معمولاً تعداد اتاق کمتر از هتل‌های بزرگ
ـ طراحی معماری و داخلی متفاوت و منحصر به فرد
ـ توجه زیاد به جزئیات خاص در محیط‌های عمومی و اتاق‌ها
ـ تجربه شخصی‌سازی‌شده (هر فرد یک تجربه شخصی منحصر به فرد کسب می‌کند)
ـ ارتباط قوی با فرهنگ و داستان مقصد سفر
ـ دارای تم (مفهوم) یا پیام مشخص هنری، تاریخی، فرهنگی و...

این واحدهای اقامتی برای سفرهای زیر مناسب هستند:

ـ سفرهای انفرادی
ـ عروس و داماد (ماه عسل)
ـ گردشگران فرهنگی
ـ گردشگران تجربه‌گرا (کسب تجربه خاص از محل اقامت)
ـ سفرهای لوکس و خاص
ـ مسافرانی که خودِ اقامتگاه را بخشی از جاذبه سفر می‌دانند

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری

ـ بافت تاریخی شهرها
ـ محله‌های فرهنگی و هنری
ـ خانه‌ها و بناهای تاریخی بازسازی‌شده
ـ مراکز شهر
ـ مقاصد خاص گردشگری

فعالیت کارگاهی

هنرجوها نهایت خلاقیت را داشته و برای یک بوتیک هتل هرکدام حداقل پنج خدمت خلاقانه طراحی و معرفی کنند.

۱۱ اردوگاه گردشگری (Tourist Camp)

محلی برای اقامت موقت گردشگران است که امکاناتی مانند محل برپایی چادر، محلِ اقامت، سرویس‌های بهداشتی و سایر خدمات مورد نیاز گردشگران را در اختیار آنان قرار می‌دهد و معمولاً در محیط‌های طبیعی و گردشگری ایجاد می‌شود.

تنوع

اردوگاه طبیعت‌گردی، ساحلی، کوهستانی، جوانان، ورزشی و آموزشی

درجه‌بندی اردوگاه گردشگری در ایران

یک تا سه ستاره

ویژگی‌ها

ـ فضای باز
ـ امکانات عمومی
ـ ارتباط نزدیک با طبیعت
ـ واحدهای اقامتی ساده یا موقت
ـ فعالیت‌های گروهی

این واحدهای اقامتی برای سفرهای زیر مناسب هستند:

ـ اردوهای دانش‌آموزی
ـ جوانان
ـ طبیعت‌گردی
ـ سفرهای گروهی
ـ ورزش
ـ برنامه‌های آموزشی

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری

اطراف شهرها، مناطق طبیعی، کنار دریاچه‌ها، جنگل، کوهستان، مناطق تفریحی

۱۲ محوطه کمپینگ (Campsite)

محوطه‌ای سازمان‌یافته که امکان استقرار موقت چادر، کاروان، کمپر یا سایر وسایل اقامتی را برای گردشگران فراهم می‌کند.

تنوع

ـ اقامت کمپینگ در چادر

ـ اقامت کمپینگ با کاروان

ویژگی‌ها

ـ محل استقرار چادر و یا کاروان

ـ فضای باز

ـ سرویس‌های بهداشتی و حمام عمومی

ـ محل شست‌وشو و در برخی سایت‌ها امکان آشپزی

ـ اتصال به برق در برخی سایت‌ها

ـ وابستگی بیشتر به تجهیزات شخصی گردشگران

این واحدهای اقامتی برای سفرهای زیر مناسب هستند:

طبیعت‌گردی، ماجراجویانه، سفرهای اقتصادی، سفرهای خانوادگی، سفر با خودروی شخصی یا خودروی کاروان

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری

جنگل، کوهستان، سواحل، کنار دریاچه، پارک‌های طبیعت، مسیرهای گردشگری

فعالیت کلاسی

در یک فضای کمپ چه امکانات جانبی می‌تواند رفاه بیشتری برای مسافران ایجاد کند؟ حداقل سه مورد را ذکر کنید.

۱۳ سایر اماکن اقامتی

علاوه بر موارد مطرح شده در خصوص انواع اماکن اقامتی تأسیساتی هستند که اقامت و خدمات گردشگری را با خدمات مرتبط با سلامت، تندرستی یا درمان ترکیب می‌کنند.

تنوع

ـ مرکز آب‌درمانی ـ مجتمع تندرستی

ـ هتل بیمارستان ـ دهکده سلامت

درجه‌بندی در ایران

برای مجتمع‌های تندرستی، آب‌درمانی و دهکده سلامت نظام یک تا پنج ستاره پیش‌بینی شده است.

ویژگی‌ها

ـ ترکیب اقامت با خدمات سلامت و تندرستی
ـ اسپا (Spa) (خدمات و امکانات مراقبت از بدن، آرامش، زیبایی و تندرستی)
ـ آب‌درمانی
ـ فعالیت‌های آرامش‌بخش
ـ تغذیه سالم
ـ ورزش و برنامه‌های تندرستی
ـ در مراکز درمانی، خدمات پزشکی نیز ممکن است وجود داشته باشد.

این واحدهای اقامتی برای سفرهای زیر مناسب هستند:

ـ سفر سلامت ـ استراحت
ـ تندرستی ـ آب‌درمانی
ـ گردشگری پزشکی، در صورت ارائه خدمات درمانی مجاز

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری

ـ مناطق دارای چشمه‌های آب گرم
ـ شهرهای دارای زیرساخت پزشکی
ـ مناطق طبیعی آرام
ـ مراکز آب‌درمانی

انواع واحد پذیرایی

تاریخچه واحدهای پذیرایی

نیاز انسان به غذا، نوشیدنی و محلی برای استراحت در هنگام سفر، از گذشته‌های دور وجود داشته است. در جهان باستان، مهمان‌خانه‌ها، غذاخوری‌ها و بازارهای خوراک در مسیرهای تجاری و شهرها شکل گرفتند و با گسترش سفر و تجارت، به‌تدریج خدمات پذیرایی تخصصی‌تر شدند. در دوره‌های جدید، رشد شهرنشینی، راه‌آهن و گردشگری موجب پیدایش رستوران‌های مدرن، کافه‌ها، فست‌فودها و دیگر شکل‌های نوین پذیرایی شد.

در ایران نیز پذیرایی از مسافران سابقه‌ای طولانی دارد. کاروانسراها علاوه بر تأمین سرپناه، برای مسافران و کاروان‌ها آب و غذا فراهم می‌کردند و به همین دلیل بخشی از نظام تاریخی مهمان‌نوازی و پذیرایی ایران به‌شمار می‌آمدند.

تا اواخر قرن نوزدهم، واحدهای غذاخوری ایران بیشتر شامل آشپزخانه‌ها و غذاخوری‌های تخصصی مانند آش‌فروشی، کله‌پزی، کبابی و چلوکبابی بود. در کنار آنها، قهوه‌خانه‌ها به‌عنوان مکان‌هایی برای نوشیدنی، گفت‌وگو، سرگرمی و تعامل اجتماعی اهمیت زیادی داشتند. منابع تاریخی نشان می‌دهند که قهوه‌خانه در ایران از دوره صفوی گسترش یافت و در دوره‌های بعد به یکی از مهم‌ترین فضاهای اجتماعی شهرها تبدیل شد.

در اواخر دوره قاجار و آغاز دوره پهلوی، رستوران به مفهوم مدرن در شهرهایی مانند تهران پدیدار شد و از

دهه ۱۳۱۰ خورشیدی، الگوهای اروپایی و سپس آمریکایی بر صنعت پذیرایی ایران تأثیر بیشتری گذاشتند. بعدها، رستوران‌ها، کافه‌ها، تالارها، فست‌فودها و انواع تخصصی واحدهای پذیرایی توسعه یافتند و امروزه بخشی از صنعت مهمان‌نوازی و گردشگری کشور را تشکیل می‌دهند.

جدول ۱ـ انواع واحدهای پذیرایی به تفکیک نوع و زیر مجموعه آنها

انواع	زیر مجموعه
رستوران‌ها	رستوران، رستوران تخصصی، رستوران ملل، رستوران بوتیک
کافه‌ها	کافه، کافی‌شاپ، کافه‌تریا، کافه‌قنادی
پذیرایی سنتی و ایرانی	سفره‌خانه سنتی، چایخانه، قهوه‌خانه، چلوکبابی، کبابی، جگرکی، طباخی
واحدهای پذیرایی بین راهی و پایانه‌ها	مجتمع خدمات رفاهی، واحد پایانه، واحد پایانه مرزی

۱ رستوران (Restaurant)

واحد پذیرایی که فعالیت اصلی آن تهیه و ارائه غذا و نوشیدنی به مشتری در فضای پذیرایی است.

زیر مجموعه‌های معمول این نوع واحدهای پذیرایی

رستوران: از انواع معمول آن که تنوع مناسبی در ارائه غذای ایرانی و فرنگی و انواع نوشیدنی‌ها، سوپ‌ها، پیش‌غذاها، سالادها و دسرها در کنار انواع نوشیدنی‌ها دارد.

رستوران تخصصی: رستورانی که بخش اصلی محصول آن بر یک نوع غذا، سبک آشپزی یا گروه مشخصی از غذاها تمرکز دارد.

رستوران ملل: رستورانی با تمرکز بر غذاها و سبک‌های آشپزی یک یا چند کشور یا فرهنگ غذایی.

رستوران بوتیک: رستورانی با هویت، طراحی و تجربه متمایز که علاوه بر غذا، فضا، داستان، معماری و تجربه مشتری بخشی از محصول آن است.

ویژگی‌ها

دارای سالن پذیرایی، آشپزخانه و فضای آماده‌سازی، منو (آلاکارت یا دیجیتال)، خدمات میز، سرو غذا و نوشیدنی، امکان ارائه غذاهای ایرانی، فرنگی یا تخصصی، تنوع در سبک سرویس و قیمت است.

این واحدهای پذیرایی برای مخاطبان و مشتریان مانند موارد زیر مناسب هستند:

گردشگران، خانواده‌ها، مسافران شهری، گروه‌های گردشگری، جلسات و مهمانی‌ها.

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری

مراکز شهر، مراکز تجاری، مراکز گردشگری، هتل‌ها، مجتمع‌های گردشگری، مراکز خرید

درجه‌بندی

در چارچوب تأسیسات گردشگری مشمول نظام سه‌درجه‌ای است، مگر آنکه عنوان و ضابطه اختصاصی دیگری داشته باشد.

۲ کافه (Café)

واحد پذیرایی که تمرکز اصلی آن بر ارائه نوشیدنی‌ها، میان‌وعده‌ها و غذاهای سبک است.

زیر مجموعه‌های معمول این نوع واحدهای پذیرایی

کافی‌شاپ: فضایی با تمرکز بر قهوه و نوشیدنی، منوی سبک، سرو سریع‌تر، فضای اجتماعی، امکان بیرون‌بر (Take Away)

کافه‌تریا: واحد پذیرایی با سیستم ارائه نسبتاً سریع غذا و نوشیدنی که در بسیاری از موارد مشتری بخشی از فرایند انتخاب و دریافت غذا را خودش انجام می‌دهد.

کافه‌قنادی: واحدی که ترکیبی از خدمات کافه و عرضه انواع شیرینی، کیک و محصولات قنادی را ارائه می‌کند.

ویژگی‌ها

سرو انواع قهوه و نوشیدنی‌های گرم، نوشیدنی سرد، دسر، کیک و شیرینی، غذای سبک، فضای اجتماعی و آرام

این واحدهای پذیرایی برای مخاطبان و مشتریان مانند موارد زیر مناسب هستند:

استراحت گردشگران، قرارهای دوستانه، کار و مطالعه، توقف کوتاه

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری

مراکز شهر، مراکز خرید، مناطق گردشگری، موزه‌ها، هتل‌ها، مراکز فرهنگی

۳ رستوران سنتی / سفره‌خانه سنتی (Traditional Restaurant / Traditional Teahouse)

واحد پذیرایی با تأکید بر غذا، نوشیدنی، معماری، موسیقی و عناصر فرهنگی و سنتی ایران است (شکل۳).

ویژگی‌ها

دارای معماری سنتی، غذاهای ایرانی، نوشیدنی‌های سنتی، فضای فرهنگی، تخت یا نشیمن سنتی در برخی نمونه‌ها و اجرای زنده موسیقی سنتی در برخی واحدها

این واحدهای پذیرایی برای مخاطبان و مشتریان مانند موارد زیر مناسب هستند:

گردشگری فرهنگی، گردشگران خارجی، خانواده‌ها، گردشگری غذایی، کسب تجربه فرهنگ ایرانی

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری

بافت تاریخی، بازارها، مراکز گردشگری، باغ‌ها، خانه‌های تاریخی و مجموعه‌های فرهنگی

درجه‌بندی

در گروه سایر تأسیسات گردشگری، اصل بر سه درجه یک، دو و سه ستاره است.

فعالیت کارگاهی

یک منوی ساده برای یک سفره‌خانه یا رستوران سنتی معرفی کنید که شامل تنوعی از غذاهای ایرانی و نوشیدنی‌های سنتی باشد.



شکل ۳ـ سفره‌خانه سنتی

۴ واحد پذیرایی در مجتمع خدمات رفاهی بین‌راهی

واحدی است که با هدف تأمین نیازهای غذایی و پذیرایی مسافران و رانندگان، در مسیرهای برون‌شهری و در چارچوب یک مجتمع خدمات رفاهی بین‌راهی، به تهیه و ارائه غذا، نوشیدنی و خدمات پذیرایی می‌پردازد. نوعی از این واحدها در پایانه‌های مسافربری اتوبوس بین شهری و پایانه‌های مرزی نیز فعال هستند (شکل ۴).

ویژگی‌ها

ـ دارای فروشگاه مواد غذایی یا همان سوپر مارکت، کافه، رستوران یا غذاخوری، نمازخانه، پارکینگ، سرویس بهداشتی

ـ خدمات رفاهی مثل آلاچیق یا پارک بازی کوچک، امکان سوخت‌گیری و سایر خدمات خودرویی بسته به مجموعه

این واحدهای پذیرایی برای مخاطبان و مشتریان مانند موارد زیر مناسب هستند:

سفرهای جاده‌ای، اتوبوس‌های گردشگری، سفرهای خانوادگی، توقف گروهی

مکان مناسب برای احداث و بهره‌برداری

محورهای اصلی و پرتردد بین‌شهری بهترین موقعیت مکانی برای احداث و بهره برداری این واحدها است.

درجه‌بندی

در مقررات ایران، تأسیسات اقامتی و پذیرایی واقع در مجتمع‌های خدمات رفاهی بین‌راهی به‌عنوان یکی از انواع تأسیسات گردشگری شناخته شده‌اند.



شکل ۴ـ نمونه‌ای از مجتمع خدمات رفاهی

فعالیت کلاسی

از نظر شما (هنرجو) یک مجتمع بین‌راهی می‌تواند چه امکانات و خدمات جانبی داشته باشد. حداقل چهار مورد را ذکر کنید که در این پودمان ذکر نشده است.

ارزشیابی شایستگی شناخت واحدهای اقامتی و پذیرایی

عنوان پودمان	تکالیف عملکردی (واحدهای یادگیری)	استاندارد عملکرد (کیفیت)	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره دهی)	نتایج مورد انتظار	نمره کسب‌شده
شناخت واحدهای اقامتی و پذیرایی	مقایسه انواع واحدهای اقامتی و پذیرایی از منظر ویژگی‌های آنها و کاربردها و تشریح تفاوت‌ها	شناخت کامل انواع واحدهای اقامتی و پذیرایی همراه با جزئیات	معرفی انواع واحدهای پذیرایی، ویژگی‌های اصلی آنها و تفاوت‌هایشان	۳	
			معرفی انواع واحدهای پذیرایی، ویژگی‌های اصلی آنها	۲	
			معرفی انواع واحدهای اقامتی و پذیرایی	۱	
نمره مستمر از ۵					
نمره شایستگی پودمان از ۳					
نمره پودمان از ۲۰					

پودمان دوم

اصول الگوهای رفتاری در گردشگری و مهمان‌نوازی



مقدمه

صنعت هتل‌داری یکی از مهم‌ترین بخش‌های صنعت گردشگری است که بر پایه «ارائه تجربه مطلوب به مهمان» شکل گرفته است. در این صنعت، کیفیت خدمات تنها به امکانات فیزیکی هتل محدود نمی‌شود، بلکه بیش از هر چیز به رفتار، نگرش و اخلاق حرفه‌ای کارکنان وابسته است. در واقع، هر برخورد، هر کلمه و حتی هر رفتار غیرکلامی کارکنان می‌تواند به‌طور مستقیم بر رضایت یا نارضایتی مهمان تأثیر بگذارد و تصویر ذهنی او از هتل و مقصد گردشگری را شکل دهد. اخلاق حرفه‌ای در هتل‌داری به مجموعه‌ای از اصول، ارزش‌ها و استانداردهای رفتاری گفته می‌شود که کارکنان برای ارائه خدماتی منصفانه، محترمانه و مسئولانه باید رعایت کنند. این اصول شامل صداقت، امانت‌داری، احترام به کرامت انسانی، رعایت محرمانگی اطلاعات مهمانان، و تعهد به کیفیت خدمات است. در کنار این اصول، آداب معاشرت حرفه‌ای نقش مکملی دارد و به نحوه ارتباط مؤثر، استفاده از زبان مناسب، کنترل احساسات و رفتار شایسته در مواجهه با مهمانان مربوط می‌شود.



نام‌آوران صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی
استاد جلال نصیریان ۱۳۲۲ـ ۱۴۰۲

« تقدیم به کسانی که ایران مام وطن را عاشقانه به جهانیان معرفی می‌کنند.» جلال نصیریان درسال ۱۳۲۲ در شهر اهر آذربایجان شرقی متولد شد و در ۳۰ خرداد ۱۴۰۲ در سن ۸۰ سالگی درگذشت. پیکر او در قطعه نام‌آوران بهشت‌زهرا تهران به خاک سپرده شد. او از برجسته‌ترین استادان گردشگری، هتل‌داری و آداب معاشرت حرفه‌ای در ایران بود و بخش بزرگی از عمر خود را صرف آمرزش اخلاق‌حرفه‌ای، مهمان‌نوازی و رفتار صحیح با مهمان کرد. استان نصیریان باور داشت: «رفتار کارکنان گردشگری، تصویر یک ملت را می‌سازد.» به همین دلیل همواره بر احترام، نظم، ادب، آراستگی، مسئولیت‌پذیری و خوش‌برخوردی تأکید می‌کرد. شاگردانش او را انسانی منظم، خوش اخلاق، دقیق، فروتن و پایبند به اصول حرفه‌ای می‌دانستند. آثار و آموزش‌های او سال‌ها در مراکز آموزشی گردشگری و هتل‌داری تدریس شده و همچنان از منابع ارزشمند آموزش آداب معاشرت و فرهنگ مهمان‌نوازی در ایران به‌شمار می‌آید.

اخلاق حرفه‌ای در گردشگری و مهمان‌نوازی

اخلاق حرفه‌ای مجموعه‌ای از اصول، رفتارها و ارزش‌هایی است که کارکنان باید در محیط‌کار رعایت کنند تا خدماتی محترمانه، منظم، مسئولانه و حرفه‌ای ارائه دهند. در هتل‌ها، رفتار کارکنان می‌تواند باعث ایجاد حس اعتماد، آرامش و رضایت در مهمان شود یا برعکس، موجب نارضایتی و آسیب به اعتبار هتل گردد.

در صنعت هتل‌داری، اخلاق حرفه‌ای شامل موارد زیر است:



شکل ۱ــ رفتارهای حرفه‌ای و غیرحرفه‌ای برای کارکنان هتل و مراکز اقامتی

فعالیت کلاسی



شما به‌عنوان راهنمای مهمان هتل در لابی مشغول خدمت هستید. مهمانی با چهره‌ای نگران وارد می‌شود و می‌گوید:
«برای اولین بار به این شهر آمده‌ام و تا یک ساعت دیگر جلسه مهمی دارم. لطفاً مرا راهنمایی کنید.»
در همان زمان، یک همکار از شما می‌خواهد برای جابه‌جایی چند چمدان به او کمک کنید.
اگر شما در این موقعیت باشید، کدام اقدام حرفه‌ای‌تر است؟
الف) ابتدا با لبخند و احترام از مهمان استقبال می‌کنید، نیاز او را می‌پرسید، در صورت امکان راهنمایی کوتاه و دقیق ارائه می‌دهید و سپس از همکار می‌خواهید چند دقیقه صبر کند.
ب) ابتدا برای کمک به همکار می‌روید و از مهمان می‌خواهید منتظر بماند.
پ) فقط مسیر را با دست نشان می‌دهید و بدون اطمینان از این‌که مهمان متوجه شده است، محل را ترک می‌کنید.
ت) مهمان را به پذیرش ارجاع می‌دهید، بدون این‌که علت درخواست او را جویا شوید.
مناسب‌ترین گزینه را انتخاب کنید.
توضیح دهید انتخاب شما براساس کدام اصول رفتار حرفه‌ای (احترام، خوش‌برخوردی، راهنمایی دقیق، مسئولیت‌پذیری و رضایت مهمان) انجام شده است.

منشور جهانی اخلاق گردشگری

این منشور توسط سازمان جهانی گردشگری[1] در مجمع عمومی سانتیاگو شیلی (۱۹۹۹) تصویب شد و شامل ۱۰ ماده اصلی است که حقوق و مسئولیت‌های گردشگران، جوامع میزبان، دولت‌ها و فعالان صنعت گردشگری را مشخص می‌کند.

۱ گردشگری؛ پلی برای تفاهم و احترام میان ملت‌ها

گردشگری باید باعث شناخت بهتر فرهنگ‌های گوناگون، احترام گذاشتن به یکدیگر و ایجاد دوستی میان مردم جهان شود. گردشگران و جوامع میزبان نیز باید با صبر، ادب و احترام با یکدیگر رفتار کنند.

۲ گردشگری؛ ابزاری برای رشد فردی و اجتماعی

سفر فرصتی برای یادگیری، آشنایی با فرهنگ‌های گوناگون، کسب تجربه، افزایش آگاهی و ایجاد دوستی میان مردم است. گردشگری باید به رشد افراد، پیشرفت جامعه و گسترش احترام و همدلی کمک کند.

۳ گردشگری؛ عامل توسعه پایدار

فعالیت‌های گردشگری باید از محیط‌زیست، منابع طبیعی و تنوع زیستی حفاظت کنند تا نسل‌های آینده نیز بتوانند از این منابع بهره‌مند شوند.

۴ گردشگری؛ حافظ میراث فرهنگی بشر

گردشگری باید به حفظ و معرفی آثار تاریخی، میراث فرهنگی، آداب و رسوم و فرهنگ مردم کمک کند و از آسیب رسیدن به آنها جلوگیری کند.

۵ گردشگری؛ سودمند برای جوامع میزبان

منافع اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی گردشگری باید به مردم محلی برسد و موجب اشتغال، رفاه و بهبود کیفیت زندگی آنان شود.

۱ـ World Tourism Organization (UN Tourism)

۶ مسئولیت‌های فعالان گردشگری

دولت‌ها، هتل‌ها، شرکت های خدمات مسافرتی، راهنمایان گردشگری و سایر فعالان صنعت باید اطلاعات درست ارائه دهند، امنیت گردشگران را تأمین کنند و خدماتی شایسته، مسئولانه و باکیفیت عرضه نمایند.

۷ حق همگانی برای گردشگری

همه انسان‌ها باید فرصت بهره‌مندی از سفر، استراحت و گردشگری را داشته باشند و موانع غیرضروری برای دسترسی افراد به گردشگری کاهش یابد.

۸ آزادی جابه‌جایی گردشگران

گردشگران باید در چارچوب قوانین کشورها از آزادی سفر، دسترسی به اطلاعات، امنیت و امکان رفت‌وآمد برخوردار باشند.

۹ حقوق کارکنان و کارآفرینان گردشگری

کارکنان صنعت گردشگری باید آموزش‌های لازم را ببینند، در محیطی امن و مناسب کارکنند و دستمزد منصفانه دریافت کنند. همچنین همه فعالان این صنعت باید فرصت برابر برای کار، رشد و پیشرفت داشته باشند.

۱۰ اجرای اصول اخلاقی گردشگری

برای حل اختلاف‌ها و ارائه خدمات دقیق و درست، همه فعالان صنعت گردشگری باید با یکدیگر همکاری کنند و اصول اخلاقی را در کار و رفتار خود رعایت کنند.

پیام اصلی منشور جهانی اخلاق گردشگری این است که گردشگری باید مسئولانه، پایدار، عادلانه و همراه با احترام به انسان‌ها، فرهنگ‌ها و محیط‌زیست باشد تا منافع آن به همه افراد جامعه برسد.

اهمیت اخلاق حرفه‌ای در هتل‌ها

هتل محیطی است که افراد مختلف از فرهنگ‌ها، کشورها و زبان‌های گوناگون در آن حضور دارند. مهمانان انتظار دارند کارکنان هتل با احترام، صبوری و رفتار حرفه‌ای با آنان برخورد کنند. به همین دلیل، رعایت اخلاق حرفه‌ای در هتل اهمیت بسیار زیادی دارد.

در صنعت هتل‌داری

- رفتار کارکنان بخشی از کیفیت خدمات محسوب می‌شود؛
- مهمان رفتار کارکنان را به خاطر می‌سپارد؛
- اعتبار هتل به رفتار کارکنان وابسته است؛
- اشتباه رفتاری ممکن است باعث از دست رفتن مشتری شود.

برای مثال، اگر کارمند پذیرش با بی‌حوصلگی پاسخ دهد، ممکن است مهمان احساس بی‌احترامی کند؛ حتی اگر امکانات هتل مناسب باشد. در مقابل، یک برخورد محترمانه می‌تواند نارضایتی مهمان را کاهش دهد.

فعالیت کلاسی



هر کدام از هنرجویان به انتخاب خود نقش یکی از کارکنان هتل را برعهده گرفته و با رفتاری حرفه‌ای با مهمان متقاضی خدمت آن بخش ارتباط برقرار می‌کند.

تفاوت اخلاق حرفه‌ای با اخلاق عمومی

اخلاق عمومی به رفتارهای درست و پسندیده‌ای گفته می‌شود که همه افراد در زندگی روزمره باید رعایت کنند؛ مانند احترام به دیگران، راست‌گویی، ادب و رعایت حقوق مردم. اما اخلاق حرفه‌ای مربوط به محیط کار و مسئولیت‌های شغلی است. ممکن است فردی در زندگی شخصی رفتار خوبی داشته باشد، اما در محیط کار نتواند اصول حرفه‌ای را رعایت کند.

مفهوم مهمان‌نوازی

مهمان‌نوازی یکی از قدیمی‌ترین و ارزشمندترین رفتارهای انسانی است که در تمام فرهنگ‌ها و تمدن‌های جهان وجود داشته است. امروزه مهمان‌نوازی تنها به پذیرایی از مهمان در خانه محدود نمی‌شود، بلکه به یک صنعت جهانی تبدیل شده است که شامل هتل‌ها، رستوران‌ها، انواع مراکز اقامتی، شرکت‌های گردشگری، خطوط هوایی، کشتی‌های تفریحی و بسیاری از خدمات مرتبط با سفر و گردشگری می‌شود. براساس تعریف سازمان جهانی گردشگری ملل متحد[1] مهمان‌نوازی مجموعه‌ای از خدمات و رفتارهایی است که با هدف تأمین آسایش، رفاه، امنیت و رضایت مهمان ارائه می‌شود.

مهمان‌نوازی عبارت است از: هنر و علم استقبال، پذیرایی، مراقبت و ایجاد تجربه‌ای خوشایند برای مهمان.

مثال



دو هتل ممکن است اتاق‌هایی مشابه داشته باشند، اما هتلی که کارکنان آن با لبخند، احترام و توجه بیشتر با مهمان رفتار می‌کنند، تجربه بهتری برای مهمان ایجاد خواهد کرد.

اهمیت مهمان‌نوازی در گردشگری

گردشگری با مهمان‌نوازی موفق‌تر است. «مردم به روی باز می‌آیند نه به در باز»

زیرا:

- باعث رضایت گردشگران می‌شود.
- موجب بازگشت مجدد گردشگران می‌شود.
- تصویر مثبت مقصد گردشگری را تقویت می‌کند.
- درآمد اقتصادی و فرصت‌های شغلی را افزایش می دهد.
- به توسعه پایدار گردشگری کمک می‌کند.

تحقیقات بین‌المللی نشان می‌دهد که رضایت گردشگران بیشتر از امکانات فیزیکی، به نحوه برخورد کارکنان وابسته است.

۱ـ Word Tourism Organization/UN tourism

ارکان اصلی مهمان‌نوازی

رفتار حرفه‌ای، پایه اصلی موفقیت در صنعت مهمان‌نوازی است. کارکنان هتل با رعایت اصولی مانند احترام، خوشامدگویی، توجه، مراقبت و امنیت، تجربه‌ای خوشایند و ماندگار برای مهمانان ایجاد می‌کنند. این اصول، مطابق استانداردهای جهانی هتل‌داری، کیفیت خدمات را افزایش داده و اعتماد، رضایت و وفاداری مهمانان را تقویت می‌کنند(شکل ۲).



شکل ۲ـ ارکان مهمان‌نوازی

فعالیت گروهی

هنرجویان در گروه‌های دو یا سه نفره، با ایفای نقش «مهمان» و «کارکنان پذیرش»، سناریوی تأخیر در تحویل اتاق را اجرا کرده و با رعایت اصول مهمان‌نوازی، ارتباط مؤثر و مدیریت شکایت، برای جلب رضایت مهمان راهکار مناسب ارائه کنند.

آداب معاشرت

آداب معاشرت، مجموعه‌ای از رفتارها و مهارت‌های ارتباطی است که به افراد کمک می‌کند در محیط‌های اجتماعی و کاری با احترام، نظم و حرفه‌ای‌گری رفتار کنند. در صنعت مهمان‌نوازی، کیفیت خدمات تنها به امکانات هتل وابسته نیست، بلکه رفتار کارکنان نقش تعیین‌کننده‌ای در رضایت مهمانان دارد. آشنایی با این پانزده اصل، دانش‌آموزان را برای برقراری ارتباطی مؤثر، ارائه خدمات شایسته و حضور موفق در محیط‌های حرفه‌ای هتل‌داری و گردشگری آماده می‌کند و زمینه‌ساز تبدیل آنان به کارکنانی مسئولیت‌پذیر، مؤدب و مهمان‌نواز خواهد بود.

آداب سلام و خوشامدگویی

۱ **آغاز گفت‌وگو با سلام:** همیشه پیش از هر صحبت یا ارائه خدمت، با سلامی محترمانه و متناسب با زمان روز، ارتباط را آغاز کنید.

۲ **لبخند طبیعی داشته باشید:** لبخند صادقانه و ملایم، نشانه خوش‌رویی و علاقه به خدمت‌رسانی است و احساس آرامش را به مهمان منتقل می‌کند.

۳ **تماس چشمی مناسب برقرار کنید:** هنگام سلام، با حفظ احترام و بدون خیره شدن، تماس چشمی طبیعی برقرار کنید تا نشان دهید به مهمان توجه دارید.

۴ **از واژه‌های محترمانه استفاده کنید:** عباراتی مانند:خوش آمدید، بفرمایید، در خدمت شما هستم و وقت‌بخیر فضای گفت‌وگو را دوستانه و حرفه‌ای می‌کند.

۵ **لحن صدای مناسب داشته باشید:** با صدایی آرام، واضح و مؤدب صحبت کنید؛ نه آن‌قدر بلند که آزاردهنده باشد و نه آن‌قدر آرام که شنیده نشود.

۶ **به همه مهمانان احترام یکسان بگذارید:** بدون توجه به سن، جنسیت، ملیت، زبان، پوشش یا موقعیت اجتماعی، با همه مهمانان به یک اندازه محترمانه رفتار کنید.

۷ **در صورت امکان از نام مهمان استفاده کنید:** اگر نام مهمان را می‌دانید، در زمان خوشامدگویی با احترام از آن استفاده کنید؛ این کار احساس ارزشمندی را افزایش می‌دهد.

۸ **به زبان بدن خود توجه کنید:** صاف بایستید، شانه‌ها را رها نگه دارید و دست‌ها را در وضعیت طبیعی قرار دهید. از دست به سینه ایستادن یا دست در جیب گذاشتن خودداری کنید.

۹ **تمرکز کامل بر مهمان داشته باشید:** هنگام سلام، از صحبت با همکار، نگاه‌کردن به تلفن همراه یا انجام کارهای دیگر خودداری کنید.

۱۰ **خوشامدگویی را با آمادگی برای خدمت پایان دهید:** پس از سلام، آمادگی خود را برای خدمت‌رسانی اعلام کنید؛ مانند: بفرمایید، چگونه می‌توانم به شما خدمت کنم؟

فعالیت کلاسی

دو راهنمای مهمان، از دو شیوه متفاوت برای استقبال از مهمان استفاده می‌کنند.

راهنمای اول:

با لبخند، سلام می‌کند، تماس چشمی برقرار می‌کند و می‌گوید:

«خوش آمدید. بفرمایید، چگونه می‌توانم به شما کمک کنم؟»

راهنمای دوم:

ابتدا با گفتن «یک لحظه صبر کنید» مشغول مرتب کردن میز کار خود می‌شود. سپس با لحنی مؤدب می‌گوید:

«بفرمایید، در خدمت شما هستم».

اگر شما مدیر بخش پذیرش هتل باشید، کدام شیوه را حرفه‌ای‌تر می‌دانید؟ پاسخ خود را با استناد به حداقل چهار اصل آداب سلام و خوشامدگویی توضیح دهید و بیان کنید چرا روش دیگر می‌تواند بر احساس و برداشت مهمان تأثیر منفی بگذارد.

اولویت در سلام دادن

سلام کردن، نخستین گام برای برقراری یک ارتباط محترمانه و حرفه‌ای است. در محیط‌های کاری و رسمی، معمولاً فردی که وارد جمع می‌شود یا به دیگران نزدیک می‌شود، سلام را آغاز می‌کند. همچنین احترام به بزرگ‌ترها، مدیران، استادان و پیشکسوتان از ارزش‌های مهم فرهنگی است و بهتر است هنگام سلام کردن، جایگاه و سن افراد نیز رعایت شود.

در هتل، کارکنان باید با لبخند طبیعی، نگاه محترمانه و لحن مؤدبانه، از مهمان استقبال کنند و در اولین فرصت مناسب به او سلام و خوشامد بگویند. این رفتار نشان‌دهنده احترام، آمادگی برای خدمت‌رسانی و آغاز یک ارتباط حرفه‌ای است.

در فرهنگ ایرانی و مطابق با استانداردهای صنعت مهمان‌نوازی، سلام باید با ادب، آرامش و صمیمیت همراه باشد و بدون توجه به ملیت، زبان، سن یا موقعیت اجتماعی، با همه مهمانان به یک اندازه محترمانه برخورد شود.

نکته

در مهمان‌نوازی حرفه‌ای، یک سلام گرم و محترمانه، آغازگر تجربه‌ای خوشایند برای مهمان و نخستین گام در ایجاد اعتماد و احساس ارزشمندی است.

آداب بهداشت فردی

۱ **استحمام منظم داشته باشید:** پیش از حضور در محل کار، بدن و موهای خود را تمیز نگه دارید تا همواره ظاهری آراسته داشته باشید.

۲ **لباس فرم تمیز و اتوکشیده بپوشید:** لباس فرم باید همیشه تمیز، بدون لک، بدون پارگی و مرتب باشد و مطابق دستورالعمل هتل استفاده شود.

۳ **به نظافت دست‌ها اهمیت دهید:** دست‌ها را قبل و بعد از انجام کار، پس از استفاده از سرویس بهداشتی، قبل از پذیرایی و پس از تماس با سطوح آلوده به‌خوبی بشویید.

۴ **ناخن‌ها را کوتاه و تمیز نگه دارید:** ناخن‌ها باید کوتاه، تمیز و بدون آلودگی باشند. استفاده از لاک یا ناخن مصنوعی در بسیاری از بخش‌های خدماتی مجاز نیست.

۵ **بهداشت دهان و دندان را رعایت کنید:** مسواک‌زدن، استفاده از نخ دندان و جلوگیری از بوی نامطبوع دهان، بخشی از رفتار حرفه‌ای کارکنان است.

۶ **موهای خود را مرتب نگه دارید:** موها باید تمیز، مرتب و مطابق مقررات هتل باشد. خانم‌ها مطابق ضوابط ایران از مقنعه یا روسری فرم استفاده می‌کنند و آقایان نیز موهای کوتاه و مرتب دارند.

۷ **از عطر و خوشبوکننده با اعتدال استفاده کنید:** رایحه ملایم و مناسب قابل قبول است، اما استفاده بیش از حد از عطر ممکن است برای برخی مهمانان آزاردهنده باشد.

۸ **کفش‌های تمیز و واکس‌خورده بپوشید:** کفش باید راحت، تمیز، سالم و متناسب با لباس فرم باشد تا علاوه بر زیبایی، ایمنی و راحتی کارکنان را نیز تأمین کند.

۹ **از زیورآلات غیرضروری استفاده نکنید:** زیورآلات باید ساده، ایمن و مطابق مقررات هتل باشد تا در انجام کار یا رعایت بهداشت اختلال ایجاد نکند.

۱۰ **در صورت بیماری، موضوع را اطلاع دهید:** اگر دچار بیماری واگیردار یا علائمی مانند تب، اسهال، استفراغ یا بیماری پوستی هستید، موضوع را به سرپرست اطلاع دهید و از ارائه خدمات مستقیم به مهمان خودداری کنید.

■ آداب پوشش و آراستگی

۱ **لباس فرم تمیز و اتوکشیده بپوشید:** لباس فرم باید همیشه تمیز، بدون لکه، بدون پارگی و اتوکشیده باشد و مطابق دستورالعمل هتل استفاده شود.

۲ **بهداشت فردی را رعایت کنید:** استحمام منظم، استفاده از لباس تمیز، رعایت بهداشت دهان و دندان و استفاده از دئودورانت ملایم از اصول ضروری آراستگی است.

۳ **موهای خود را مرتب نگه دارید:** موها باید تمیز، مرتب و متناسب با ضوابط هتل باشد. برای بانوان، پوشش مو باید مطابق مقررات و فرهنگ ایران با مقنعه یا روسری هتلی رعایت شود.

۴ **کفش رسمی و تمیز بپوشید:** کفش باید رسمی، راحت، واکس‌خورده و متناسب با لباس فرم باشد تا علاوه بر زیبایی، ایمنی و راحتی کارکنان را نیز تأمین کند.

۵ **از مام یا ضدتعریق مناسب استفاده کنید:** برای حفظ بهداشت فردی و جلوگیری از بوی نامطبوع بدن، از مام یا ضدتعریق (Roll_on، Stick یا Spray) با رایحه ملایم یا بدون بو استفاده کنید. در محیط هتل، استفاده از ضدتعریق بر عطرهای تند و غلیظ ترجیح دارد تا موجب آسایش مهمانان، همکاران و افراد دارای حساسیت نشود.

۶ **ناخن‌ها را تمیز و کوتاه نگه دارید:** ناخن‌های تمیز و مرتب، نشانه رعایت بهداشت فردی است. استفاده از لاک‌های نامتعارف یا ناخن‌های بلند در محیط حرفه‌ای مناسب نیست.

۷ **از زیورآلات ساده و محدود استفاده کنید:** زیورآلات باید ساده، ایمن و متناسب با محیط کار باشد و مانعی برای انجام وظایف ایجاد نکند.

۸ **اتیکت نام و سمت را در محل مناسب نصب کنید:** اتیکت باید تمیز، خوانا و در محل تعیین‌شده روی لباس نصب شود تا مهمان بتواند به‌راحتی کارکنان را شناسایی کند.

۹ **ظاهر خود را در طول شیفت کاری بررسی کنید:** در طول روز، لباس، مو، کفش و آراستگی خود را کنترل کنید و در صورت نیاز آن را مرتب نمایید.

۱۰ **پوشش شما باید بیانگر احترام به مهمان باشد:** هدف از پوشش حرفه‌ای، تنها زیبایی ظاهری نیست؛ بلکه ایجاد احساس اعتماد، نظم و احترام در ذهن مهمان است (شکل ۳).



شکل ۳ــ آداب پوشش ظاهری در هتل، لباس حرفه‌ای، احترام به مهمان و نماینده‌ی هویت هتل

فعالیت گروهی

هنرجویان در گروه‌های دو یا سه نفره، ظاهر و پوشش یک «کارمند حرفه‌ای هتل» و یک «کارمند با ظاهری نامناسب»، را طراحی یا توصیف کرده و با مقایسه آنها، موارد صحیح و نادرست آداب ظاهری، پوشش، آراستگی و رفتار حرفه‌ای را شناسایی و برای کلاس ارائه می‌کنند.

آداب غذا خوردن

۱ **پیش از غذا، بهداشت فردی را رعایت کنید:** پیش از نشستن بر سر میز، دست‌های خود را با آب و صابون بشویید و از تمیز بودن ظاهر و لباس خود اطمینان حاصل کنید.

۲ **با وضعیت بدنی مناسب بنشینید:** صاف و باوقار روی صندلی بنشینید و از خم شدن بیش از حد روی میز یا تکیه دادن نامناسب خودداری کنید.

۳ **با آرامش غذا بخورید:** غذا را با سرعت مناسب و لقمه‌های کوچک میل‌کنید و از عجله یا پرخوری بپرهیزید.

۴ **از وسایل غذاخوری به‌درستی استفاده کنید:** در صورت استفاده از قاشق، چنگال و چاقو، آنها را مطابق نوع غذا و به شیوه صحیح به کار ببرید.

۵ **غذا را با دهان بسته و بی‌صدا میل کنید:** از صحبت کردن با دهان پر، ایجاد صدا هنگام جویدن یا نوشیدن و رفتارهایی که برای دیگران ناخوشایند است، خودداری کنید.

۶ **نظافت میز را حفظ کنید:** از ریختن غذا روی میز یا زمین جلوگیری کنید و در صورت ایجاد آلودگی، آن را با رعایت ادب و نظافت برطرف نمایید.

۷ **به دیگران احترام بگذارید:** تا زمانی‌که همه افراد غذای خود را دریافت نکرده‌اند، با توجه به عرف و شرایط مجلس، صبور باشید و رفتار محترمانه داشته باشید.

۸ **از تلفن همراه هنگام غذا استفاده نکنید:** هنگام صرف غذا، تلفن همراه را کنار بگذارید و توجه خود را به همراهان یا محیط اختصاص دهید.

۹ **از کارکنان پذیرایی با احترام درخواست کنید:** اگر به وسیله یا خدمتی نیاز دارید، با واژه‌هایی مانند لطفاً و متشکرم درخواست خود را بیان کنید.

۱۰ **پس از پایان غذا، از میزبان یا کارکنان تشکر کنید:** قدردانی از زحمات میزبان یا کارکنان رستوران، نشانه ادب، احترام و فرهنگ حرفه‌ای است.

آداب معرفی کردن

۱ **معرفی را با سلام آغاز کنید:** همیشه پیش از معرفی خود یا دیگران، با سلام و خوشامدگویی محترمانه ارتباط را آغاز کنید.

۲ **نام خود را واضح و شمرده بیان کنید:** نام خود را با صدایی آرام، واضح و قابل فهم بیان کنید تا مخاطب به‌راحتی آن را بشنود.

۳ **سمت یا مسئولیت خود را معرفی کنید:** در محیط هتل، پس از بیان نام، مسئولیت یا بخش کاری خود را نیز معرفی کنید.

۴ **از واژه‌های محترمانه استفاده کنید:** از عباراتی مانند خوش‌وقتم، از آشنایی با شما خوشحالم و در خدمت شما هستم استفاده کنید.

۵ **معرفی را کوتاه و هدفمند انجام دهید:** از توضیح‌های طولانی درباره خود پرهیز کنید و فقط اطلاعات ضروری را بیان نمایید.

۶ **تماس چشمی و لبخند طبیعی داشته باشید:** هنگام معرفی، با لبخند ملایم و تماس چشمی مناسب، احساس اعتماد و صمیمیت ایجاد کنید.

۷ **دیگران را با احترام معرفی کنید:** اگر دو نفر را به یکدیگر معرفی می‌کنید، نام و جایگاه هر دو را با احترام بیان کنید.

نمونه: جناب آقای احمدی، اجازه دهید همکارم، خانم کلهر مدیر بخش اقامتی را به شما معرفی کنم.

۸ **ترتیب معرفی را رعایت کنید:** در موقعیت‌های رسمی، معمولاً فرد جوان‌تر به فرد ارشد، کارمند به مدیر و همکار به مهمان معرفی می‌شود.

۹ **هنگام معرفی، زبان بدن مناسب داشته باشید:** صاف بایستید، دست‌ها را در وضعیت طبیعی نگه دارید و از حرکات اضافی یا بی‌قراری خودداری کنید.

۱۰ **معرفی را با اعلام آمادگی برای خدمت‌رسانی پایان دهید:** پس از معرفی خود، با لحنی مؤدبانه و صمیمانه، آمادگی خود را برای پاسخگویی، راهنمایی و ارائه خدمات اعلام کنید.

آداب دست دادن

۱ **ابتدا سلام کنید:** دست دادن هرگز جای سلام را نمی‌گیرد. ابتدا با سلام و خوشامدگویی محترمانه ارتباط را آغاز کنید.

۲ **به‌عرف، فرهنگ و قوانین احترام بگذارید:** در ایران، کارکنان باید موازین شرعی و عرف اجتماعی را رعایت کنند. اگر دست دادن مناسب نباشد، با لبخند، احترام و تکان ملایم سر خوشامد بگویید.

۳ **منتظر اقدام طرف مقابل باشید:** در موقعیت‌های رسمی، به‌ویژه هنگام برخورد با مهمانان، تا زمانی که شرایط مناسب نباشد یا طرف مقابل برای دست دادن پیش‌قدم نشود، اقدامی نکنید.

۴ **دست دادن باید کوتاه و متعادل باشد:** اگر دست دادن انجام شد، مدت آن کوتاه، طبیعی و همراه با احترام باشد و از طولانی کردن آن خودداری شود.

۵ **فشار دست متناسب باشد:** فشار دست نباید آن‌قدر زیاد باشد که موجب ناراحتی شود و نه آن‌قدر کم که بی‌انگیزگی یا بی‌توجهی را نشان دهد.

۶ **تماس چشمی مناسب برقرار کنید:** هنگام دست دادن، تماس چشمی کوتاه و محترمانه همراه با لبخند طبیعی، نشانه توجه و احترام است.

۷ **دست‌ها تمیز و آراسته باشند:** دست‌های تمیز، ناخن‌های کوتاه و رعایت بهداشت فردی، بخشی از آراستگی حرفه‌ای کارکنان هتل است.

۸ **اگر دست‌ها مشغول یا آلوده هستند، عذرخواهی کنید:** در صورت حمل وسایل یا انجام کاری که مانع دست‌دادن می‌شود، با احترام عذرخواهی کرده و سلام کنید.

۹ **تفاوت‌های فرهنگی مهمانان را بشناسید:** برخی مهمانان به دلایل فرهنگی یا مذهبی دست نمی‌دهند. این موضوع باید با احترام کامل پذیرفته شود و جایگزین مناسبی مانند سلام و لبخند ارائه گردد.

۱۰ **دست دادن را با احترام به پایان برسانید:** پس از پایان دست دادن، گفت‌وگو را با عباراتی مانند خوش‌وقتم از آشنایی با شما یا به هتل ما خوش آمدید ادامه دهید.

اولویت در دست دادن

در محیط‌های کاری و رسمی، دست دادن باید با احترام و رعایت آداب انجام شود. معمولاً فردی که از نظر سنی یا شغلی جایگاه بالاتری دارد، اگر تمایل داشته باشد، برای دست دادن پیش‌قدم می‌شود. همچنین در هتل، مهمان همیشه در جایگاه احترام قرار دارد؛ بنابراین کارکنان نباید برای دست دادن عجله کنند و بهتر است منتظر باشند تا شرایط مناسب فراهم شود یا مهمان پیش‌قدم شود. دست باید خشک، بدون هیچ گونه آلودگی و بدون دستکش باشد (شکل ۴).

در فرهنگ، عرف و قوانین جمهوری اسلامی ایران، دست دادن میان زن و مرد نامحرم انجام نمی‌شود. در این شرایط، سلام کردن، لبخند طبیعی، احترام، تماس چشمی مناسب و تکان ملایم سر، بهترین و حرفه‌ای‌ترین شیوه خوشامدگویی و برقراری ارتباط است.



شکل ۴ــ آداب دست دادن با مهمان

نکته

در مهمان‌نوازی حرفه‌ای، مهم‌تر از دست دادن، انتقال احترام، ادب و احساس ارزشمندی به مهمان است. این هدف را می‌توان با رفتار مناسب، گفتار مؤدبانه و زبان بدن حرفه‌ای نیز به‌خوبی محقق کرد.

آداب گفت‌وگو

۱ **گفت‌وگو را با سلام و احترام آغاز کنید:** هر ارتباط حرفه‌ای را با سلام، خوشامدگویی و لحنی مؤدبانه شروع کنید.

۲ **با لحن آرام و شمرده صحبت کنید:** سرعت و بلندی صدا باید به گونه‌ای باشد که مخاطب به‌راحتی صحبت‌های شما را بشنود و احساس آرامش کند.

۳ **از واژه‌های مؤدبانه استفاده کنید:** عباراتی مانند لطفاً، خواهش می‌کنم، بفرمایید، سپاسگزارم و در خدمت شما هستم نشان‌دهنده احترام و ادب حرفه‌ای است.

۴ **به صحبت‌های مخاطب با دقت گوش دهید:** پیش از پاسخ دادن، اجازه دهید مهمان یا همکار صحبت خود را کامل بیان کند و سخن او را قطع نکنید.

۵ **واضح و ساده صحبت کنید:** از به‌کار بردن اصطلاحات پیچیده، کلمات نامأنوس یا واژه‌های تخصصی که ممکن است برای مهمان قابل فهم نباشد، خودداری کنید.

۶ **آرامش خود را حفظ کنید:** حتی اگر مهمان ناراضی یا عصبانی باشد، با آرامش، احترام و خونسردی پاسخ دهید و از بحث و جدل بپرهیزید.

۷ **زبان بدن مناسب داشته باشید:** هنگام صحبت، لبخند طبیعی، تماس چشمی مناسب و حالت ایستادن صحیح، پیام شما را مؤثرتر می‌کند.

۸ **از موضوعات حساس و شخصی پرهیز کنید:** در محیط کار درباره مسائل شخصی، سیاسی، مذهبی یا موضوعاتی که ممکن است باعث ناراحتی دیگران شود، گفت‌وگو نکنید؛ مگر آن‌که مستقیماً به ارائه خدمات مرتبط باشد.

۹ **پاسخ دقیق و صادقانه بدهید:** اگر پاسخ پرسشی را نمی‌دانید، با احترام بگویید: اجازه بدهید بررسی کنم و پاسخ دقیق را خدمتتان اعلام کنم.

۱۰ **گفت‌وگو را محترمانه به پایان برسانید:** در پایان مکالمه، از مهمان تشکر کنید و آمادگی خود را برای ادامه خدمت‌رسانی اعلام نمایید.

آداب تشکر و عذر خواهی

۱ **از مهمان صمیمانه تشکر کنید:** برای انتخاب هتل، صبر، همکاری یا هر رفتار مثبت مهمان، با احترام و صداقت از او قدردانی کنید.

۲ **عذرخواهی را بدون تأخیر انجام دهید:** اگر اشتباه، تأخیر یا مشکلی رخ داد، در اولین فرصت با احترام از مهمان عذرخواهی کنید.

۳ **از واژه‌های محترمانه استفاده کنید:** عباراتی مانند سپاسگزارم، از شکیبایی شما متشکریم، از این موضوع پوزش می‌خواهیم واز این‌که این مسئله پیش آمد، متأسفیم مناسب و حرفه‌ای هستند.

۴ **لحن آرام و صادقانه داشته باشید:** تشکر و عذرخواهی باید با صدایی آرام، لحنی محترمانه و چهره‌ای آرام بیان شود تا صداقت شما را نشان دهد.

۵ **مسئولیت‌پذیر باشید:** در صورت بروز مشکل، از سرزنش همکاران یا دیگران خودداری کنید و مسئولانه موضوع را پیگیری نمایید.

۶ **پس از عذرخواهی، برای رفع مشکل اقدام کنید:** عذرخواهی زمانی ارزشمند است که همراه با تلاش برای حل مسئله باشد.

۷ **زبان بدن مناسب داشته باشید:** لبخند ملایم هنگام تشکر و حالت چهره‌ای محترمانه و همدلانه هنگام عذرخواهی، تأثیر پیام شما را افزایش می‌دهد.

۸ **از عذرخواهی غیرضروری خودداری کنید:** برای موضوعات عادی یا خارج از کنترل خود، بی‌دلیل عذرخواهی نکنید؛ اما در صورت ایجاد ناراحتی برای مهمان، مسئولانه برخورد کنید.

۹ **پس از رفع مشکل، از مهمان تشکر کنید:** اگر مهمان با صبر و همکاری خود به حل مسئله کمک کرد، از او قدردانی نمایید.

۱۰ **ارتباط را با احترام به پایان برسانید:** پس از تشکر یا عذرخواهی، آمادگی خود را برای ادامه خدمت‌رسانی اعلام کنید.

آداب مکالمه و پاسخگویی تلفن

۱ **تماس را در کوتاه‌ترین زمان ممکن پاسخ دهید:** در محیط هتل، بهتر است تماس‌ها بدون تأخیر غیرضروری پاسخ داده شوند تا مهمان احساس اهمیت و احترام کند.

۲ **مکالمه را با سلام و معرفی آغاز کنید:** ابتدا سلام کنید، سپس نام هتل، بخش مربوطه و در صورت نیاز نام خود را بیان نمایید.

نمونه: سلام، وقت بخیر. هتل پارس، بخش پذیرش، نوری هستم در خدمت شما

۳ **با لحن آرام، واضح و مؤدب صحبت کنید:** لحن صدا باید دوستانه، شمرده و حرفه‌ای باشد تا مخاطب احساس آرامش و اعتماد کند.

۴ **با دقت به صحبت‌های تماس‌گیرنده گوش دهید:** اجازه دهید مخاطب درخواست یا پرسش خود را کامل بیان کند و از قطع کردن صحبت او خودداری نمایید.

۵ **اطلاعات دقیق و صحیح ارائه دهید:** اگر پاسخ پرسشی را نمی‌دانید، از حدس زدن خودداری کنید و با احترام بگویید که موضوع را بررسی خواهید کرد.

۶ **پیش از قرار دادن تماس در انتظار، اجازه بگیرید:** اگر لازم است اطلاعاتی بررسی شود، ابتدا از تماس‌گیرنده اجازه بگیرید و مدت انتظار را کوتاه نگه دارید.

۷ **هنگام انتقال تماس، مخاطب را مطلع کنید:** اگر تماس باید به بخش دیگری منتقل شود، دلیل انتقال را توضیح دهید و پس از هماهنگی، تماس را منتقل کنید.

۸ **از واژه‌های محترمانه استفاده کنید:** از عباراتی مانند بفرمایید، خواهش می‌کنم، سپاسگزارم و در خدمت شما هستم استفاده نمایید.

۹ **یادداشت‌برداری دقیق انجام دهید:** در صورت دریافت پیام، نام، شماره تماس، زمان تماس و موضوع را به‌درستی ثبت کنید تا اطلاعاتی از قلم نیفتد.

۱۰ **تماس را محترمانه پایان دهید:** در پایان، از تماس‌گیرنده تشکر کنید، در صورت نیاز آمادگی خود را برای کمک بیشتر اعلام نمایید و با آرزوی روزی خوش، مکالمه را خاتمه دهید.

آداب حضور در فضای مجازی

۱ **همواره با احترام بنویسید:** در فضای مجازی نیز همانند ارتباط حضوری، از واژه‌های مؤدبانه و محترمانه استفاده کنید.

۲ **از انتشار اطلاعات محرمانه خودداری کنید:** اطلاعات مربوط به مهمانان، همکاران، اسناد داخلی یا فعالیت‌های هتل را بدون مجوز منتشر نکنید.

۳ **پیش از انتشار، فکر کنید:** قبل از ارسال هر متن، عکس یا فیلم، از درستی، ضرورت و پیامدهای آن اطمینان حاصل کنید.

۴ **حریم خصوصی دیگران را رعایت کنید:** بدون اجازه افراد، عکس، فیلم، شماره تماس یا اطلاعات شخصی آنان را منتشر نکنید.

۵ **از انتشار شایعات و اخبار تأیید نشده پرهیز کنید:** همیشه اطلاعات را از منابع معتبر بررسی کرده و از بازنشر مطالب نادرست خودداری نمایید.

۶ **از زبان حرفه‌ای استفاده کنید:** در ارتباط با مهمانان یا همکاران، از واژه‌های عامیانه، توهین‌آمیز یا کنایه‌آمیز استفاده نکنید.

۷ **پاسخگویی مؤدبانه داشته باشید:** اگر در فضای مجازی به پرسشی پاسخ می‌دهید، با آرامش، احترام و دقت پاسخ دهید؛ حتی اگر مخاطب ناراضی باشد.

۸ **از وجهه هتل محافظت کنید:** رفتار و محتوای منتشرشده نباید به اعتبار، شهرت یا اعتماد عمومی نسبت به هتل آسیب برساند.

۹ **زمان مناسب را رعایت کنید:** استفاده شخصی از شبکه‌های اجتماعی در زمان انجام وظایف کاری ممنوع است؛ مگر در مواردی که بخشی از مسئولیت شغلی شما باشد.

۱۰ **قوانین و اخلاق حرفه‌ای را رعایت کنید:** در همه فعالیت‌های برخط (آنلاین)، قوانین کشور، مقررات سازمان و اصول اخلاق حرفه‌ای را رعایت نمایید.

آداب حضور درجلسات

۱ **به‌موقع در جلسه حاضر شوید:** چند دقیقه پیش از شروع جلسه در محل حضور داشته باشید تا جلسه بدون تأخیر آغاز شود.

۲ **با آمادگی در جلسه شرکت کنید:** اگر دستور جلسه یا مطالبی از قبل اعلام شده است، آنها را مطالعه کنید و همیشه دفترچه یادداشت و خودکار را همراه داشته باشید.

۳ **پوشش و آراستگی حرفه‌ای داشته باشید:** با لباس فرم تمیز، ظاهر آراسته و مطابق مقررات هتل در جلسه حضور پیدا کنید.

۴ **با احترام به دیگران سلام کنید:** هنگام ورود به جلسه، با سلامی مؤدبانه به کلیه حاضران احترام بگذارید و با آرامش در محل استقرار خود بنشینید.

۵ **به سخنان دیگران با دقت گوش دهید:** هنگام صحبت مدیر یا همکاران، با دقت گوش کنید و از قطع کردن صحبت آنان خودداری نمایید.

۶ **نظر خود را با احترام بیان کنید:** اگر پیشنهادی دارید، پس از گرفتن اجازه و در زمان مناسب، با آرامش، احترام و استدلال آن را بیان کنید.

۷ **از تلفن همراه استفاده نکنید:** تلفن همراه را در حالت سکوت قرار دهید و فقط در شرایط ضروری و با اجازه از آن استفاده کنید.

۸ **یادداشت‌برداری کنید:** نکات مهم، تصمیم‌ها و وظایف محول‌شده را یادداشت کنید تا در انجام مسئولیت‌های خود دچار اشتباه نشوید.

۹ **رازداری اطلاعات جلسه را رعایت کنید:** اطلاعات داخلی، تصمیم‌های مدیریتی یا مسائل محرمانه هتل را بدون مجوز در اختیار دیگران قرار ندهید.

۱۰ **به تصمیم‌های جلسه پایبند باشید:** پس از پایان جلسه، وظایف خود را به‌موقع و مسئولانه انجام دهید و در صورت وجود ابهام، از مدیر یا مسئول مربوطه سؤال کنید.

مهارت رفتاری کارکنان هتل و مراکز اقامتی

رفتار حرفه‌ای، مهم‌ترین سرمایه هر کارمند در صنعت مهمان‌نوازی است. دانش، مهارت و تجهیزات زمانی ارزشمند خواهند بود که با اخلاق حرفه‌ای و رفتار مناسب همراه شوند. کارکنان هتل با رعایت این ۲۵ رفتار حرفه‌ای (شکل ۵) می‌توانند اعتماد، رضایت و احساس آرامش را در مهمانان ایجاد کنند و تجربه‌ای خوشایند و ماندگار از اقامت آنان بسازند. این ویژگی‌ها، پایه موفقیت فردی، کیفیت خدمات و اعتبار هتل در استانداردهای جهانی مهمان‌نوازی به شمار می‌آیند.



شکل ۵ــ ۲۵ مهارت حرفه‌ای کارکنان هتل و مراکز اقامتی

فعالیت گروهی

هنرجویان در گروه‌های دو یا سه نفره، با ایفای نقش «مهمان»، «کارمند هتل» یکی از موقعیت‌های واقعی هتل را اجرا کرده و با رعایت اصول رفتارحرفه‌ای، ارتباط مؤثر و مهمان‌نوازی، بهترین شیوه برخورد با مهمان را به نمایش می‌گذارند. پس از اجرا، عملکرد گروه توسط هنرآموز و سایر هنرجویان ارزیابی می‌شود.

زبان بدن

زبان بدن یعنی «صحبت کردن بدون کلمه».

گاهی رفتار و حالت بدن ما بیش از حرف‌هایی که می‌زنیم پیام منتقل می‌کند.

مثال

وقتی فردی لبخند می‌زند، صاف می‌ایستد و با توجه به شما گوش می‌دهد، حتی بدون صحبت کردن نیز احساس احترام و خوشامدگویی را منتقل می‌کند.

در صنعت گردشگری، هتل‌داری و مهمان‌نوازی، مهمان پیش از آن‌که کیفیت خدمات را ارزیابی کند، رفتار و زبان بدن کارکنان را مشاهده می‌کند.
به همین دلیل زبان بدن بخش مهمی از ارتباط حرفه‌ای محسوب می‌شود.

۲۵ نمونه زبان بدن حرفه‌ای در صنعت مهمان‌نوازی و هتل‌داری

۱ لبخند طبیعی و صادقانه: لبخند ملایم و واقعی هنگام مواجهه با مهمان، احساس امنیت، احترام و خوشامدگویی را منتقل می‌کند.
۲ ایستادن صاف و متعادل: پرسنل باید با شانه‌های صاف و قامت متعادل بایستند. این حالت نشان‌دهنده اعتمادبه‌نفس و آمادگی برای خدمت‌رسانی است.
۳ تماس چشمی مناسب: برقراری تماس چشمی کوتاه و محترمانه هنگام گفت‌وگو، نشانه توجه و احترام به مهمان است.
۴ تکان دادن سر هنگام گوش دادن: حرکت ملایم سر هنگام شنیدن صحبت‌های مهمان، نشان می‌دهد که کارکنان در حال توجه و درک موضوع است.
۵ قرار دادن دست‌ها در وضعیت مناسب: دست‌ها می‌توانند به صورت طبیعی در جلوی بدن یا کنار بدن قرار گیرند. این حالت وقار و آرامش را نشان می‌دهد.
۶ استقبال با گشاده‌رویی: هنگام ورود مهمان، چهره باز و نگاه دوستانه اهمیت زیادی دارد.
۷ اشاره محترمانه با کف دست باز: برای نشان دادن مسیر یا امکانات هتل، از کف دست باز استفاده شود، نه از انگشت اشاره.
۸ رعایت فاصله مناسب با مهمان: حفظ حریم شخصی مهمان یکی از اصول جهانی مهمان‌نوازی است.
۹ قدم برداشتن آرام و باوقار: حرکت سریع و شتاب‌زده در برابر مهمان می‌تواند حس آشفتگی ایجاد کند.
۱۰ خم شدن مختصر هنگام خوشامدگویی: یک خم شدن بسیارملایم سر یا بالاتنه می‌تواند نشانه احترام باشد.
۱۱ همراهی مهمان با حرکات راهنما: هنگام هدایت مهمان، کارکنان بهتر است کمی جلوتر حرکت کند و مسیر را نشان دهد.
۱۲ نشستن صحیح پشت میز پذیرش: صاف نشستن و حفظ حالت حرفه‌ای پشت میز پذیرش، تصویر مثبتی ایجاد می‌کند.
۱۳ بلند شدن هنگام مراجعه مهمان: در صورت امکان، پذیرش یا کارکنان هنگام نزدیک شدن مهمان از جای خود برخیزند.
۱۴ حفظ آرامش چهره در شرایط دشوار: در مواجهه با شکایت یا نارضایتی مهمان، چهره باید آرام و کنترل‌شده باقی بماند.
۱۵ خودداری از اخم کردن: اخم یا حالت بی‌حوصلگی باعث ایجاد احساس ناخوشایند در مهمان می‌شود.
۱۶ گوش دادن فعال: تمایل بدن به سمت مهمان و توجه کامل هنگام صحبت، نشان‌دهنده اهمیت دادن به اوست.
۱۷ حفظ نظافت و آراستگی ظاهری: ظاهر مرتب خود نوعی زبان بدن محسوب می‌شود و پیام حرفه‌ای بودن را منتقل می‌کند.
۱۸ بدرقه محترمانه مهمان: هنگام خروج مهمان، نگاه محترمانه، لبخند و توجه تا پایان فرایند بدرقه اهمیت دارد.

۱۹ اجتناب از حرکات عصبی: بازی با خودکار، تکان دادن پا، ضربه زدن روی میز یا مرتب لمس‌کردن صورت رفتاری غیرحرفه‌ای محسوب می‌شود.

۲۰ حفظ حالت چهره دوستانه: چهره باید در بیشتر مواقع آرام، مثبت و قابل‌دسترسی باشد.

۲۱ تمرکز کامل هنگام گفت‌وگو: نگاه کردن به اطراف یا تلفن همراه هنگام صحبت با مهمان نشانه بی‌احترامی است.

۲۲ احترام به سالمندان و افراد دارای نیازهای ویژه: بلند شدن، راهنمایی‌کردن و ارائه کمک با زبان بدن مناسب نشانه حرفه‌ای بودن است.

۲۳ استفاده نکردن از حرکات دست اغراق‌آمیز: حرکات بیش از حد دست می‌تواند باعث حواس‌پرتی یا برداشت نادرست شود.

۲۴ هماهنگی چهره با گفتار: اگر کارکنان عبارت «خوش آمدید» را بیان می‌کند، چهره و حالت بدن نیز باید این پیام را تأیید کند.

۲۵ پایان گفت‌وگو با احترام: پس از ارائه خدمت، لبخند، تکان مختصر سر و حفظ تماس چشمی کوتاه، احساس ارزشمندی را در مهمان تقویت می‌کند.

شکل زیر نمونه های از رفتارهای ممنوع یا نامناسب را برای کارکنان هتل و مراکز اقامتی نشان می دهد:



شکل۶ــ نمونه های از رفتاری‌های نادرست و ممنوع برای کارکنان هتل

توجه

زبان بدن شما همیشه در حال صحبت کردن است؛ حتی وقتی چیزی نمی‌گویید.

نکته

قانون طلایی زبان بدن در مهمان‌نوازی

هر حرکت بدن باید سه پیام را به مهمان منتقل کند: احترام، آمادگی برای خدمت و اعتماد.
کارمند حرفه‌ای با لبخند، حالت ایستادن مناسب، تماس چشمی متعادل و حرکات آرام و مؤدبانه، به مهمان نشان می‌دهد که برای کمک آماده است، به او احترام می‌گذارد و فردی قابل اعتماد است. این رفتارها احساس آرامش و رضایت مهمان را افزایش می‌دهد.

مدیریت پاسخگویی به نیازهای مهمان[1]

یکی از مهم‌ترین اصول صنعت مهمان‌نوازی در جهان این است که:
هر درخواست مهمان باید با احترام، سرعت، دقت و در چارچوب قوانین و استانداردهای هتل پاسخ داده شود.
در هتل‌های معتبر جهان، هدف کارکنان تنها انجام یک خدمت نیست؛ بلکه ایجاد احساس ارزشمندی، امنیت و رضایت در مهمان است. به همین دلیل پاسخگویی به نیازهای مهمان، یکی از اصلی‌ترین وظایف تمامی بخش‌های هتل محسوب می‌شود. مدیریت پاسخگویی به نیازهای مهمان دارای پنج اصل طلایی است که در زیر آمده است.

۱ **گوش دادن فعال:** ابتدا درخواست مهمان را با دقت و بدون قطع کردن صحبت او بشنوید.
۲ **همدلی:** نشان دهید که مشکل یا نیاز مهمان را درک می‌کنید.
۳ **پاسخگویی محترمانه:** همواره از ادبیات مؤدبانه استفاده کنید.
۴ **اقدام سریع:** در حد امکان درخواست مهمان را بدون تأخیر پیگیری کنید.
۵ **پیگیری نتیجه:** اطمینان حاصل کنید که مشکل یا نیاز مهمان به‌درستی برطرف شده است.

مدیریت پاسخگویی به نیازهای مهمان به معنای شنیدن، درک کردن، احترام گذاشتن، اقدام کردن و پیگیری نتیجه است. در استانداردهای جهانی هتل‌داری، مهمان باید احساس کند که کارکنان هتل به نیازهای او اهمیت می‌دهند و برای رفع آنها تلاش می‌کنند. رعایت ادب، همدلی، سرعت عمل، حفظ امنیت و پایبندی به قوانین هتل، اساس پاسخگویی حرفه‌ای در تمامی بخش‌های هتل از پذیرش تا خانه‌داری، رستوران، کافی‌شاپ و بخش‌های تفریحی است.

فعالیت گروهی

هنرجویان در گروه‌های دو یا سه نفره، با ایفای نقش «مهمان» و «کارمند هتل»، موقعیت‌های مختلفی مانند درخواست اطلاعات، طرح سؤال یا بیان شکایت را اجرا کرده و با رعایت اصول طلایی پاسخ‌گویی (گوش دادن فعال، احترام، همدلی، پاسخ دقیق، لحن مؤدبانه و ارائه راه‌حل مناسب) بهترین شیوه پاسخ به مهمان را تمرین می‌کنند. پس از اجرا، عملکرد گروه توسط هنر آموز و سایر هنرجویان بررسی می‌شود.

۱ـ Guest Service & Guest Request Management

پنج مهارت طلایی کارکنان هتل

در صنعت مهمان‌نوازی، مهارت‌های حرفه‌ای فقط به انجام وظایف محدود نمی‌شود؛ بلکه در شیوه رفتار با مهمان معنا پیدا می‌کند. احترام به مهمان، خوش‌رویی و ادب، مسئولیت‌پذیری، امانت‌داری و رازداری و روحیه خدمت‌رسانی پنج ستون اصلی یک هتل موفق هستند. کارکنانی که این ارزش‌ها را در رفتار روزانه خود به‌کار می‌گیرند، نه‌تنها رضایت مهمانان را جلب می‌کنند، بلکه اعتبار و موفقیت هتل را نیز تضمین خواهند کرد (شکل ۷).



شکل ۷ــ پنج مهارت طلایی کارکنان هتل

داستان

کلید اتاق ۴۰۷

صبح یک روز کاری در هتل بود. علی، هاوس‌من هتل، پس از اطمینان از نظافت راهروها، درحال بازدید از طبقه چهارم بود. در همین هنگام، مهمانی با چهره‌ای نگران به او نزدیک شد.

مهمان گفت:

«سلام، من در اتاق ۴۰۷ اقامت دارم. کارت اتاقم در را باز نمی‌کند . لطفاً در را برایم باز می‌کنید؟»

علی با لبخند پاسخ داد:

«سلام، خوش آمدید. متأسفم‌که چنین مشکلی پیش آمده است. برای حفظ امنیت و حریم خصوصی مهمانان، من اجازه بازکردن در اتاق‌ها را ندارم.»

مهمان کمی متعجب شد و گفت:

«اما من عجله دارم و فقط چند دقیقه زمان می‌برد».

علی با آرامش و احترام ادامه داد:

«کاملاً درک می‌کنم. با این‌حال، این قانون برای حفاظت از شما و سایر مهمانان وضع شده است. لطفاً اجازه دهید شما را تا پذیرش همراهی‌کنم تا همکارانم پس از بررسی هویت، کارت جدید یا دسترسی لازم را صادر کنند». علی مهمان را تا پذیرش همراهی کرد. پس از تأیید مشخصات مهمان توسط پذیرش، کارت جدید صادر شد و مهمان توانست وارد اتاق خود شود.

مهمان هنگام رفتن گفت:

«از رفتار محترمانه و دقت شما سپاسگزارم. حالا می‌فهمم که این قوانین برای امنیت ماست».

علی لبخند زد و پاسخ داد:

«انجام وظیفه است. امنیت و آسایش مهمانان، اولویت اصلی ما در هتل است».



ارزشیابی شایستگی اصول‌الگوهای رفتاری در گردشگری و مهمان‌نوازی

عنوان پودمان	تکالیف عملکردی (واحدهای یادگیری)	استاندارد عملکرد (کیفیت)	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره دهی)	نتایج مورد انتظار	نمره کسب‌شده
اصول‌الگوهای رفتاری در گردشگری و مهمان‌نوازی	تحلیل موقعیت‌های فرضی درباره رفتار مناسب با گردشگران و مهمانان	تعیین رفتارهای مناسب و نامناسب در برخورد با مهمان و گردشگر و مشخص نمودن دلایل انتخاب رفتار درست	رفتار مناسب را به‌درستی تشخیص می‌دهد و دلایل انتخاب خود را کامل و روشن توضیح داده و تحلیل نماید.	۳	
			رفتار مناسب را به‌درستی تشخیص می‌دهد و دلایل انتخاب خود را کامل و روشن توضیح می‌دهد.	۲	
			رفتار مناسب را به‌درستی تشخیص می‌دهد.	۱	
نمره مستمر از ۵					
نمره شایستگی پودمان از ۳					
نمره پودمان از ۲۰					

پودمان سوم

اصطلاحات فنی و تخصصی در حوزه مهمان‌نوازی



مقدمه

این پودمان با هدف آشنایی هنرجویان با اصطلاحات و مهارت‌های پایه زبان انگلیسی در صنعت گردشگری و مهمان نوازی تدوین شده است. در این پودمان، موضوعاتی مانند رزرو اتاق، انواع اتاق و امکانات هتل، مشاغل و بخش‌های مختلف هتل،پذیرش و خروج مهمان و دریافت سفارش غذا در رستوران بررسی شده است. هنرجویان ضمن یادگیری واژگان و عبارات تخصصی، مهارت‌های خواندن، درک مطلب و برقراری مکالمه در موقعیت‌های واقعی هتل را تمرین می‌کنند. یادگیری این مهارت‌ها برای برقراری ارتباط مؤثر، مؤدبانه و حرفه‌ای با مهمانان و ارائه خدمات مناسب در محیط‌های گردشگری و هتلداری ضروری است. این پودمان زمینه لازم برای استفاده کاربردی از زبان انگلیسی در محیط کار و ارتباط با گردشگران داخلی و خارجی را فراهم می‌نماید.

Chapter 1

رزرو اتاق در هتل Hotel room Reservations

رزرو اتاق یکی از مهم‌ترین بخش‌های خدمات هتلداری است. در این بخش، با مراحل اصلی رزرو هتل، واژگان و اصطلاحات پرکاربرد و نحوه دریافت و ارائه اطلاعات رزرو آشنا می‌شوید. همچنین، مهارت برقراری ارتباط مؤدبانه و حرفه‌ای با مهمانان و تکمیل فرم رزرو را تمرین می‌کنید.



شکل ۱

رزرو اتاق در هتل (Making a Hotel Room Reservation)

Part (1) قسمت اول

Reservation Agent: Good morning, City Palace Hotel. How can I help you?

Sara: Good morning. I want to book a single room, please.

Reservation Agent: Sure, What dates do you need?

Sara: From July18 to July 21.

Reservation Agent: Let me check.

Reservation Agent: Yes, we have rooms available.

Sara: Great. How much is the room?

Reservation Agent: It is €95 per night, breakfast included and Wi-Fi is also free.

درک مطلب (Reading Comprehension)

بخش اول: در این قسمت، مکالمه مربوط به رزرو هتل را با دقت بخوانید و به پرسش‌های مطرح‌شده پاسخ دهید. هدف از این فعالیت، تقویت مهارت خواندن، درک اطلاعات اصلی و جزئیات متن و افزایش توانایی پاسخ‌گویی به پرسش‌ها به زبان انگلیسی است.

1. Where does Sara want to stay?
2. What kind of room does Sara want?
3. What dates does Sara need the room?
4. How much is the room per night?
5. Are breakfast and Wi-Fi free?

درست یا نادرست (True / False)

بخش دوم : جملات را با دقت بخوانید و با توجه به اطلاعات مکالمه، درست یا نادرست بودن آنها را با خط کشیدن زیر آنها مشخص کنید. هدف از این فعالیت، تقویت مهارت درک مطلب، توجه به جزئیات و تشخیص اطلاعات صحیح و نادرست است.

1. Sara wants to book a double room. **True / False**
2. Sara needs the room from July 18 to July 21. **True / False**
3. The hotel has rooms available. **True / False**
4. The room costs €95 per night. **True / False**
5. Breakfast and Wi-Fi are free. **True / False**

جای خالی در جملات را با استفاده از واژگان تخصصی کامل کنید. (Fill in the Blanks)

بخش سوم: با استفاده از واژه‌ها و اطلاعاتی که در مکالمه آموخته‌اید، جای خالی جمله‌ها را کامل کنید. این فعالیت به یادگیری و تثبیت واژگان جدید، درک بهتر ساختار جمله‌ها و استفاده صحیح از کلمات در موقعیت‌های مرتبط با هتلداری کمک می‌کند.

1. Sara wants to book a _____ room.
2. Sara needs the room from July 18 to July _____ .
3. The hotel has rooms _____ .
4. The room costs € _____ per night.
5. Breakfast and _____ are free.

واژگان تخصصی (Specialized Vocabulary)

با واژگان و اصطلاحات تخصصی مرتبط با صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی آشنا شوید. ابتدا معنی و کاربرد هر واژه را یاد بگیرید، سپس با انجام تمرین‌های مربوط، توانایی استفاده صحیح از این کلمات را در موقعیت‌های واقعی هتل تقویت کنید. هدف این بخش، افزایش دایره واژگان تخصصی و آماده‌سازی هنرجویان برای برقراری ارتباط حرفه‌ای در محیط کار است.

Vocabulary

جدول ۱

Reservation	رزرواسیون
Available	در دسترس
Single room	اتاق یک‌نفره
Double room	اتاق دونفره
Guest	مهمان
Confirmation	تأییدیه
Reception	پذیرش
Check - in	پذیرش ورود
Check - out	تسویه و خروج
Room rate	نرخ اتاق
Vacancy	اتاق خالی
Breakfast included	صبحانه شامل قیمت
Guarantee	تضمین کردن
Credit card	کارت اعتباری
Reservation System	سیستم رزرو
Booking	رزرو

بخش چهارم : با استفاده از لغات جملات را کامل کنید.

1. The hotel sent a _____ by email.
2. We need a _____ for one person.
3. The room is not _____ tonight.
4. Guests usually pay the _____ when they leave.
5. A credit card is often required to _____ a reservation.

فعالیت نقش آفرینی (Role Play)

بخش پنجم: به صورت دو نفره کار کنید. یک نفر نقش **متصدی رزرو هتل** (**Reservation Agent**) و نفر دیگر نقش **مهمان** (**Guest**) را بر عهده بگیرد. با استفاده از الگوی مکالمه، جای خالی‌ها را با اطلاعات مناسب کامل کنید و مکالمه را با هم تمرین کنید. تلاش کنید با استفاده از واژگان تخصصی درس، یک گفت‌وگوی واقعی و حرفه‌ای در محیط هتل اجرا کنید.

هدف این فعالیت، تقویت مهارت صحبت کردن، افزایش اعتمادبه‌نفس در مکالمه انگلیسی و تمرین برقراری ارتباط مؤدبانه با مهمانان هتل است.

- **Student A: Reservation Agent**
- **Student B: Guest**

Instructions

Work with a partner. Student A is a reservation agent and Student B is a hotel guest. Complete the conversation using your own information and practice the dialogue.

- **Student A (Reservation Agent):**

May I have your full name, please?

- **Student B (Guest):**

My full name is _____.

- **Student A (Reservation Agent):**

Can I have your phone number and email address?

- **Student B (Guest):**

My phone number is _____ and my email address is _____.

- **Student A (Reservation Agent):**

Thank you. May I have your credit card details to confirm the reservation?

- **Student B (Guest):**

Sure. Here are my _____ details.

Student A (Reservation Agent):

Thank you. You have booked a _____ room from _____ to _____ for _____ nights.

Student A (Reservation Agent):

The room rate is €_____ per night. Breakfast and Wi-Fi are included.

Student B (Guest):

That is correct. Thank you for your help.

Useful Words

- full name
- phone number
- email address
- credit card details
- reservation
- confirmed
- confirmation email
- guest
- reservation agent

Chapter 2

انواع اتاق در هتل و امکانات هتل (Hotel Rooms and Facilities)



شکل ۲

شناخت انواع اتاق‌ها و بخش‌های مختلف هتل یکی از مهارت‌های مهم در صنعت هتلداری است. در این بخش با انواع اتاق‌های هتل، امکانات و فضاهای مختلف آن آشنا می‌شوید و یاد می‌گیرید چگونه اطلاعات مربوط به اتاق‌ها و خدمات هتل را به مهمانان ارائه دهید. همچنین، با واژگان تخصصی مرتبط با اقامت و نحوه برقراری ارتباط حرفه‌ای با مهمانان تمرین خواهید کرد.

بخش اول: با توجه به تصویر، گزینه مناسب را انتخاب کنید.

Match the words to the pictures.

1 ☐ double room
2 ☐ single room
3 ☐ suite
4 ☐ twin room



شکل ۳

بخش دوم: در این بخش، مکالمه را با دقت بخوانید.

- **Receptionist:** Good morning.Welcome to Royal Garden Hotel.How can I help you?
- **Guest:** Good morning. What types of rooms do you have?
- **Receptionist:** We have single rooms, double rooms, family rooms, and suites.
- **Guest:** What is a single room?
- **Receptionist:** A single room is for one person. It has a bed and a private bathroom.
- **Guest:** What is a double room?
- **Receptionist:** A double room is for two people. It has one double bed or two beds.
- **Guest:** Do you have a family room?
- **Receptionist:** Yes, it has more space and extra beds.
- **Guest:** Thank you for your help.
- **Receptionist:** You're welcome.

بخش سوم: مکالمه را با دقت بخوانید و با توجه به اطلاعات مکالمه، درست یا نادرست بودن آنها را مشخص کنید. هدف از این فعالیت، تقویت مهارت درک مطلب، توجه به جزئیات و تشخیص اطلاعات صحیح و نادرست است.

1 The hotel has four types of rooms. **True / False**

2 A single room is for two people. **True / False**

3 A single room has a bed and a private bathroom. **True / False**

4 A double room is suitable for two guests. **True / False**

5 A double room has only one small bed. **True / False**

6 Family rooms have more space and extra beds. **True / False**

7 A suite has a bedroom and a living area. **True / False**

8 The receptionist talks about hotel rooms with the guest. **True / False**

9 The hotel does not have family rooms. **True / False**

10 Guests can choose a room according to their needs. **True / False**

بخش چهارم: ابتدا مکالمه را با دقت بخوانید و سپس دورگزینهٔ صحیح را خط بکشید.

Hotel Facilities

Receptionist: Good morning. Welcome to Royal Garden Hotel. How can I help you?

Guest: Good morning. I want to know about the hotel facilities.

Receptionist: Of course. Our hotel has a restaurant, a swimming pool, a fitness center, and a parking area.

Guest: Does your hotel serve breakfast?

Receptionist: Yes. The restaurant serves breakfast, lunch and dinner.

Guest: What floor is the swimming pool on?

Receptionist: The swimming pool is on the first floor.

Guest: Is there a place for business meetings?

Receptionist: Yes. We have a conference room for meeting

Guest: That’s great. Thank you for the information.

Receptionist: You’re welcome. Enjoy your stay.

1 What does the guest want to know about?

a) The hotel room rate

b) The hotel facilities

c) The hotel rooms

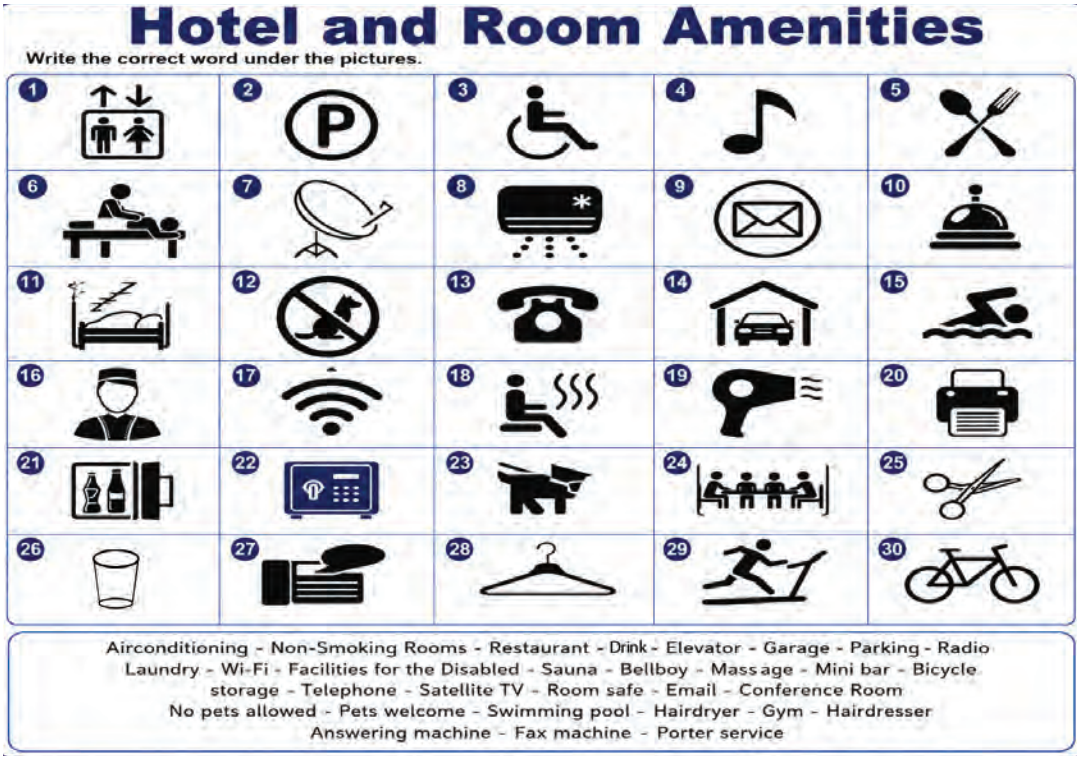
2 Which facility serves breakfast, lunch and dinner?
a) The restaurant
b) The parking area
c) The fitness center

3 Where can guests swim?
a) In the restaurant
b) In the swimming pool
c) In the conference room

4 Where is the swimming pool?
a) On the first floor
b) On the second floor
c) Near the parking area

5 Where can people have business meetings?
a) In the conference room
b) In the restaurant
c) In the fitness center

بخش پنجم: باتوجه به تصویرها گزینه مناسب را انتخاب کنید.



شکل ۴

6 Look at sign number 5. What facility is it?
a) Restaurant
b) Parking
c) Swimming pool
7 Look at sign number 2. What does it mean?
a) Restaurant
b) Parking
c) Elevator
8 Look at sign number 15. What facility is it?
a) Swimming pool
b) Conference room
c) Garage

بخش ششم: به علائم شماره‌گذاری‌شده در تصویر دقت کنید. هر جمله را بخوانید و **شماره علامت درست** را در جای خالی بنویسید.

Find the Correct Hotel Sign
1 I want to park my car. …….
2 I want to eat breakfast, lunch or dinner. …….
3 I want to swim……
4 I need to use the Internet ……
5 I want to go to my room by elevator…….
6 I have a business meeting ……
7 I want to exercise……
8 I need to send a fax……
9 I want to get a drink……
10 I need help with my luggage……
11 Look at sign number 5. What facility is it?
a) Restaurant
b) Parking
c) Swimming pool
12 Look at sign number 2. What does it mean?
a) Restaurant
b) Parking
c) Elevator
13 Look at sign number 15. What facility is it?
a) Swimming pool
b) Conference room
c) Garage

بخش هفتم: واژگان تخصصی

جدول ۳

Lunch	ناهار
Dinner	شام
Floor	طبقه
Room Rate	نرخ اتاق
First Floor	طبقه اول
Second Floor	طبقه دوم
Fitness Center	سالن ورزش
Space	جا- فضا
Extra beds	تخت اضافه
private bathroom	حمام جدا
Single room	اتاق یکنفره
Double room	اتاق دونفره
Facilities	امکانات
Luggage	چمدان
Swimming pool	استخر
Elevator	آسانسور

Chapter 3

مشاغل و بخش‌های مختلف هتل (Hotel Departments and Jobs)

در این بخش با **مشاغل گوناگون و بخش‌های مختلف هتل** آشنا می‌شوید. هر هتل از بخش‌های متفاوتی تشکیل شده است و کارکنان هر بخش وظایف مشخصی دارند. همکاری این کارکنان باعث می‌شود مهمانان اقامتی راحت، امن و رضایت‌بخش داشته باشند.



شکل ۵

بخش اول: ابتدا متن زیر را با دقت بخوانید و با توجه به اطلاعات داده شده سؤالات را پاسخ دهید.

Reading
A Day at the Grand Palace Hotel

Every morning, many employees start their work at the Grand Palace Hotel. They work together to make sure that guests receive comfortable and professional service.
At the front desk**, receptionists** welcome guests, answer their questions, and help them with reservations. Near the lobby, **the concierge** assists visitors by arranging transportation and suggesting places to visit in the city.
In the guest rooms, **housekeepers** prepare rooms, change bed linen, and make sure everything is clean and ready for new guests. In the restaurant, **chefs and waiters** work together to provide delicious meals and good service.
Behind the scenes, **maintenance staff** check hotel equipment and solve technical problems.
All these employees have different duties, but they share the same goal: making guests happy and satisfied.

سؤالات درک مطلب

1 Where do the employees work?
2 What is the main goal of the hotel employees?
3 What do receptionists do at the front desk?
4 How does the concierge help hotel guests?
5 What are the responsibilities of housekeepers?
6 What do chefs and waiters do in the restaurant?
7 Why is the maintenance staff important in a hotel?
8 What do all hotel employees have in common?

بخش دوم: درست یا نادرست بودن جملات را در رابطه با متن بالا مشخص کنید.

1 All hotel employees have the same duties. **True / False**
2 Receptionists help guests with reservations. **True / False**
3 The concierge works in the kitchen. **True / False**
4 Housekeepers prepare rooms for guests. **True / False**
5 Chefs and waiters work in the restaurant. **True / False**
6 Maintenance staff solve technical problems in the hotel. **True / False**
7 Hotel employees work separately and do not cooperate. **True / False**
8 The main goal of hotel employees is guest satisfaction. **True / False**

بخش سوم: باتوجه به اطلاعات در متن دور گزینه صحیح خط بکشید.

1 Receptionists usually work at the:

a) restaurant

b) front desk

c) kitchen

d) maintenance office

2 The concierge helps guests by:

a) cleaning rooms

b) repairing equipment

c) arranging transportation

d) preparing food

3 Housekeepers are responsible for:

a) preparing guest rooms

b) managing the hotel

c) serving drinks

d) answering phone calls

4 The text mainly discusses:

a) hotel history

b) hotel facilities

c) different hotel jobs

d) hotel prices

Vocabulary

جدول ۴

Occupation	شغل/حرفه	Front office	بخش پذیرش
Employee	کارمند	Concierge	مسئول خدمات ویژه مهمان
Employer	کارفرما	Housekeeping	خانه‌داری
Department	بخش/ دپارتمان	Housekeeper	خانه دار
General manager	مدیر کل	Maintenance	نگهداری و تعمیرات
Receptionist	مسئول پذیرش	Technician	تکنسین
Waiter	میزبان	Provide service	ارائه خدمات
Responsibility	مسئولیت	Guest satisfaction	رضایت مهمان
Duty	وظیفه	Teamwork	کار گروهی
Chef	سرآشپز		

بخش چهارم: یک کلمه مناسب انتخاب کنید و در جای خالی قرار دهید.

1. Receptionists welcome _____.
2. Housekeepers change _____.
3. Chefs and waiters provide _____.
4. Maintenance staff solve _____ problems.
5. All employees want to make guests _____.

Hotel Jobs - مکالمه درباره شغل‌های مختلف در هتل: به‌صورت دونفره بخوانید و تمرین کنید.

- **Guest:** Good morning. Who helps guests with their luggage?
- **Receptionist:** The **bell boy** helps guests with their luggage.
- **Guest:** Who receives payments?
- **Receptionist:** The **cashier** receives payments and gives receipts.
- **Guest:** What does the housekeeper do?
- **Receptionist:** The **housekeeper** cleans and prepares the rooms.
- **Guest:** Thank you for the information
- **Receptionist:** You're welcome. Enjoy your stay.

Vocabularies

Bell boy	مسئول حمل بار	Guest	مهمان	Receive	دریافت
Cashier	صندوقدار	prepare	آماده کردن	Receipt	رسید
payment	پرداخت				

بخش پنجم: بـه صورت دو نفره کـار کنید. یک نفر نقش **مهمان (Guest)** و نفر دیگر نقش **پذیرشگر (Receptionist)** را بازی کند. مکالمه را تمرین کنید و سپس نقش‌ها را عوض کنید.

student A: Guest

Ask about hotel employees:

- Who helps guests with their luggage?
- Who receives payments?
- What does the housekeeper do?

Student B: Receptionist

Answer the questions:

- The **bell boy** helps guests with their luggage.
- The **cashier** receives payments and gives receipts.
- The **housekeeper** cleans and prepares the rooms.

Chapter 4

پذیرش مهمان و خروج (Check- in and check -out)



شکل ۶

این بخش درباره مراحل Check-in پذیرش و Check-out تسویه‌حساب و خروج در هتل است. در بخش Check-in، مهمان وارد هتل می‌شود، اطلاعات و مدارک او بررسی می‌شود و کلید اتاق را دریافت می‌کند. در بخش Check-out، مهمان اتاق را تحویل می‌دهد، هزینه‌ها را پرداخت می‌کند و از هتل خارج می‌شود.

Conversation 1: checking - in

- **Receptionist:** Good afternoon. Welcome to our hotel.
- **Guest:** Good afternoon.
- **Receptionist:** Please have a seat. Would you like some water?
- **Guest:** Yes, please. Thank you.
- **Receptionist:** May I have your name, please?
- **Guest:** My name is Ali Rezaei.
- **Receptionist:** Thank you. Let me check your reservation printout.
- **Guest:** Okay.
- **Receptionist:** Please sign here.
- **Guest:** Sure.
- **Receptionist:** May I see your passport, please?
- **Guest:** Here you are.
- **Receptionist:** Thank you. Here is your key card. Your room number is 205, on the second floor. The porter will bring your luggage upstairs.
- **Guest:** Thank you very much.
- **Receptionist:** You’ re welcome. Enjoy your stay.

بخش اول: با توجه به مکالمه گزینه درست را انتخاب کنید و در مربع کنار آن علامت ✓ بزنید.

Check-in: Choose the correct information

1 The guest would like
☐ some coffee.
☐ some water.

2 The receptionist asks for the guest's
☐ name
☐ address.

3 The receptionist checks the
☐ room key.
☐ reservation printout.

4 The guest needs to
☐ sign here.
☐ pay here.

5 The receptionist asks to see the guest's
☐ passport.
☐ luggage.

6 The guest's room number is
☐ 205
☐ 305

7 The guest's room is on
☐ the first floor.
☐ the second floor.

8 The porter will bring the guest's
☐ luggage upstairs
☐ passport upstairs.

9 The receptionist gives the guest a
☐ key card.
☐ city map.

10 The receptionist says
☐ "Enjoy your stay."
☐ "Enjoy your meal."

Hotel Check-in & Check-out Vocabulary

جدول ۵

Check-in	پذیرش و ورود به هتل
Check-out	تسویه‌حساب و خروج از هتل
Receptionist	مسئول پذیرش
Front Desk /Reception	میز پذیرش
Guest	مهمان
Reservation	رزرو
Booking	رزرو اتاق
Reservation Printout	پرینت یا برگه رزرو
Passport	گذرنامه
ID Card	کارت شناسایی
Registration Form	فرم ثبت‌نام یا پذیرش
Signature / Sign	امضا/ امضا کردن
Room Key	کلید اتاق
Key Card	کارت ورود به اتاق
Room Number	شماره اتاق
Room Information	اطلاعات اتاق
Luggage / Baggage	چمدان و وسایل سفر
Porter / Bellboy	باربر یا مسئول حمل چمدان

Elevator / Lift	آسانسور
Floor	طبقه
Room Rate	نرخ یا قیمت اتاق
Payment	پرداخت
Bill	صورتحساب
Invoice	فاکتور
Receipt	رسید پرداخت
Cash	پول نقد
Credit Card	کارت اعتباری
Departure	خروج یا زمان ترک هتل
Departure Date	تاریخ خروج
Late Check-out	تحویل دیرهنگام اتاق
Early Check-in	پذیرش زودهنگام
Stay	اقامت
Enjoy your stay	از اقامت لذت ببرید
Greet	سلام و وقت بخیر
Settle the bill	پرداخت صورتحساب

بخش دوم: با توجه به نمودار زیر، یک مکالمهٔ کوتاه و ساده بین **Receptionist مسئول پذیرش** و **Guest مهمان** بنویسید. در مکالمه، مراحل پذیرش مهمان را **به ترتیب** رعایت کنید و برای هر مرحله، حداقل یک جمله بنویسید.

مکالمه باید شامل این بخش‌ها باشد (شکل ۷):



1 .....
2 .....
3 .....
4 .....
5 .....
6 .....
7 .....

شکل ۷

بخش سوم: باتوجه به مکالمه تحویل اتاق هتل check- in به سؤالات True - False پاسخ دهید.

Conversation 2: Checking -out

- **Receptionist:** Good morning. How can I help you?
- **Guest:** Good morning. I'd like to check out, please.
- **Receptionist:** Certainly. May I have your name and room number, please?
- **Guest:** My name is Ali Rezaei, and my room number is 205.
- **Receptionist:** Thank you. Please have a seat. Would you like some water?
- **Guest:** No, thank you.
- **Receptionist:** Let me check your bill and invoice. Please wait a moment.
- **Guest:** Sure.
- **Receptionist:** Here is your invoice. The total is $180.
- **Guest:** Excuse me, I think there is a mistake. I didn't use the minibar.
- **Receptionist:** I'm sorry. Let me check the invoice again.
- **Guest:** Thank you.
- **Receptionist:** You are right. There is an extra minibar charge. I will remove it. The correct total is $165.
- **Guest:** That's correct. Thank you.
- **Receptionist:** Please sign here.
- **Guest:** Sure. Here you are.
- **Receptionist:** Thank you. How would you like to pay?
- **Guest:** By credit card, please.

Receptionist: Your payment is complete. Here is your receipt.

Guest: Thank you. Could you call a porter for my luggage?

Receptionist: Of course. The porter will bring your luggage downstairs. We hope you enjoyed your stay.

Guest: Yes, I did. Thank you. Goodbye.

Receptionist: Goodbye. Have a safe trip!

True / False Questions: Checking-out

1 The guest wants to check out of the hotel. **True / False**

2 The guest's name is Ali Rezaei and his room number is 205. **True / False**

3 The receptionist offers the guest some water. **True / False**

4 The first invoice total is $180. **True / False**

5 The guest used the minibar during his stay. **True / False**

6 The receptionist removes the extra minibar charge. **True / False**

7 The guest pays by credit card. **True / False**

8 The receptionist calls a porter for the guest's luggage. **True / False**



شکل ۸

بخش چهارم: با توجه به تصویر یک مکالمه در باره checking - out طراحی کنید.

Man: I would like to settle my bill , please . Room 324.

Cashier : ……

Man: ……..

Cashier :……..

Man :……

Chapter 5

Taking a Food order



شکل ۹

دریافت سفارش غذا

Taking Food Orders به معنای **دریافت و ثبت سفارش غذا و نوشیدنی از مهمان** است و یکی از وظایف مهم کارکنان بخش **غذا و نوشیدنی (Food and Beverage Service)** به‌شمار می‌رود. در این بخش ، با **اصطلاحات و جمله‌های کاربردی انگلیسی در رستوران هتل** برای دریافت سفارش، پیشنهاد غذا، پرسیدن درباره مواد غذایی، سفارش غذا و نوشیدنی و تأیید سفارش آشنا می‌شوید.

بخش اول: مکالمه در رستوران

- **Waiter:** Are you ready to order?
- **Customer:** Yes. I’d like kebab, please.
- **Waiter:** Would you like rice?
- **Customer:** Yes, please.
- **Waiter:** Would you like something to drink?
- **Customer:** Yes. A glass of doogh, please.
- **Waiter:** Anything else?
- **Customer:** No, thank you.
- **Waiter:** Enjoy your meal!

عبارت‌های کاربردی در رستوران

۱ شروع گرفتن سفارش

Are you ready to order?
May I take your order?
Can I take your order, please?

۲ پرسیدن نظر مهمان

What would you like?
What would you like to have?
Would you like an appetizer?
Would you like something to drink?

۳ پیشنهاد دادن غذا

What do you recommend?
I recommend the chicken kebab.
It is very popular.
It is one of our special dishes.

۴ سؤال درباره غذا

What is in the salad?
What does it contain?
Is it spicy?
Is it vegetarian?

۵ سفارش دادن

I'll have the kebab, please.
I'd like the chicken kebab, please
Could I have a glass of doogh, please?
We'll have two salads, please.

۶ تأیید سفارش

Let me repeat your order.
Is that correct?
Is everything correct?
Yes, that's right.

بخش دوم

■ **تمرین ۱ـ** کلمات مناسب را انتخاب و جای خالی را تکمیل کنید.

order – recommend – drink – salad – correct

1 Are you ready to _____?

2 What do you _____?

3 Would you like something to _____?

4 What is in the _____?

5 Is that _____?

■ **تمرین ۲ـ** جمله مناسب را انتخاب کنید.

۱ پیشخدمت می‌خواهد سفارش مهمان را بگیرد:

a) Enjoy your meal.

b) Are you ready to order?

c) Thank you.

۲ مهمان می‌خواهد جوجه‌کباب سفارش دهد:

a) I'll have the chicken kebab, please.

b) What do you recommend?

c) Anything else?

۳ پیشخدمت می‌خواهد سفارش را تأیید کند:

a) Would you like some tea?

b) Let me repeat your order.

c) What is in the salad?

■ **تمرین ۳ـ** مکالمه را کامل کنید.

■ **Waiter:** Are you ready to order?

● **Customer:** _____

■ **Waiter:** What would you like?

● **Customer:** _____

■ **Waiter:** Would you like something to drink?

● **Customer:** _____

■ **Waiter:** Anything else?

● **Customer:** _____

■ **تمرین ۴ـ** Role Play

■ **Student A: Waiter** شما پیشخدمت رستوران هتل هستید. از مهمان سفارش بگیرید.

● **Student B: Guest** شما مهمان هتل هستید. از منوی زیر غذا انتخاب کنید و سفارش دهید.

Your Menu

- Chicken Kebab
- Ghormeh Sabzi
- Doogh
- Kebab Koobideh
- Shirazi Salad
- Tea

از جمله‌های زیر برای انجام مکالمه استفاده کنید:

Are you ready to order?
What do you recommend?
I'll have ...
Would you like something to drink?
Anything else?
Let me repeat your order.
Enjoy your meal!

واژگان کلیدی

جدول ۷

English	فارسی
waiter	پیشخدمت
guest	مهمان
restaurant	رستوران
menu	منو
order	سفارش
appetizer	پیش‌غذا
main course	غذای اصلی
dessert	دسر
drink	نوشیدنی
recommend	پیشنهاد دادن
ingredient	ماده تشکیل‌دهنده
salad	سالاد
meal	وعده غذایی / غذا
popular	پرطرفدار
spicy	تند
vegetarian	گیاهی
correct	درست
enjoy your meal	نوش جان

ارزشیابی شایستگی اصطلاحات فنی و تخصصی در حوزه مهمان‌نوازی

عنوان پودمان	تکالیف عملکردی (شایستگی‌ها)	استاندارد عملکرد (کیفیت)	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره دهی)	نتایج موردانتظار	نمره کسب‌شده
اصطلاحات فنی و تخصصی در حوزه مهمان نوازی	کاربرد مفاهیم و اصطلاحات تخصصی به زبان انگلیسی در محیط کار	کاربرد مفاهیم و اصطلاحات تخصصی به زبان انگلیسی در محیط کار براساس واژگان و قواعد دستوری کاربردی	کاربرد صحیح و روان اصطلاحات تخصصی، درک مناسب موقعیت‌های کاری و استفاده درست از ساختارهای زبانی	۳	
			رعایت ساختار جمله، زمان افعال، افعال پرسشی و عبارات مؤدبانه در موقعیت‌های کاری	۲	
			براساس میزان مشارکت، انجام صحیح فعالیت‌ها، تمرین مکالمات و مسئولیت‌پذیری	۱	
نمره مستمر از ۵					
نمره شایستگی پودمان از ۳					
نمره پودمان از ۲۰					

پودمان چهارم

قوانین و مقررات در اماکن اقامتی و پذیرایی



مقدمه

شروع به کار در هر شغلی نیازمند اطلاعاتی مربوط به آن و آگاهی از شرایط و مدارک آن کسب و کار است. اماکن اقامتی و پذیرایی نیز از این مسئله جدا نبوده و قوانین و مقررات خاصی بر چگونگی فعالیت اماکن اقامتی و پذیرایی وجود دارد. همچنین کسانی که خواهان کار در صنعت گردشگری هستند علاوه بر مدارک تحصیلی و آموزشی مرتبط، باید مدارک لازم را به کارفرما یا محل کار خود ارائه نمایند.

در این بخش علاوه بر آشنایی با مقررات، حقوق و تکالیف اماکن اقامتی و پذیرایی؛ برخی از حقوق مهمانان و کارکنان این اماکن، طبق قوانین و مقررات گردشگری بیان خواهد شد.

تعاریف

قانون

مقرراتی‌که به وسیله یک نهاد دارای صلاحیت مانند مجلس شورای اسلامی تصویب میشود، قانون نام دارد.



شکل ۱

آیین‌نامه

طبق تعریف کتاب فرهنگ فارسی عمید، آیین‌نامه به دستورهایی گفته می‌شود که برای اجرای قانون یا انجام دادن کارهای اداری نوشته می‌شود. آیین‌نامه‌ها عموماً در قوه مجریه به تصویب می‌رسند و به همین دلیل به آن تصویب نامه نیز می‌گویند.

دستورالعمل و بخشنامه

به منظور تعیین نحوه و روش اجرای صحیح برخی از مواد آیین‌نامه‌ها توسط ادارات و وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی‌ها تدوین می‌شوند.

پرسش

قانون، آیین‌نامه، دستورالعمل و بخش‌نامه در کجا تصویب می‌شوند؟

فعالیت کلاسی

در فضای مجازی جست‌وجو کنید و قانون توسعه صنعت ایران‌گردی و جهان‌گردی و آیین‌نامه ایجاد اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری را تهیه کرده و درباره آنها بحث نمایید.

نکته

مهم‌ترین قانون‌که از آن به عنوان مادر همه قوانین یاد می‌شود، قانون اساسی است.

انواع و دسته‌بندی‌های اماکن اقامتی و پذیرایی

در جدول زیر با برخی از اماکن اقامتی و پذیرایی آشنا می‌شویم؛ این فهرست در آیین‌نامه ایجاد اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری، درج شده و مجوز همه آنها توسط وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی صادر می شود.

جدول ۱ـ طبقه‌بندی اماکن اقامتی و پذیرایی

ردیف	عنوان	ردیف	عنوان
۱	هتل	۶	اقامتگاه سنتی
۲	اقامتگاه بوم‌گردی	۷	هتل بوتیک
۳	مهمان‌پذیر(هاستل)	۸	سفره خانه سنتی
۴	هتل آپارتمان	۹	رستوران بوتیک و ملل
۵	خانه مسافر		

نکته

ضوابط مربوط به برخی از این اماکن در حال تدوین است که شامل: مهمان‌سرا (پانسیون)، هتل سنتی، هتل بیمارستان، متل، مراکز اقامتی سیار، واحدهای پذیرایی واقع در پایانه‌های مسافری مرزی کشور، واحدهای پذیرایی واقع در پایانه‌های مسافری مرزی کشور، واحد پذیرایی و انواع غذاخوری منفرد بین‌راهی، زائرسرا می‌باشند.

هتل

نوعی واحد اقامتی است که طبق مقررات و بر حسب درجه اعطایی، دارای حداقلی از فضا هستند و کیفیت ارائه خدمات و تسهیلات به میهمانان بوده و بر حسب خدمات و تجهیزات، نیروی انسانی و آموزش، امور ساختمانی و تأسیسات، امور ایمنی و بهداشت، و امور اغذیه و اشربه، از یک تا پنج ستاره درجه‌بندی می‌شوند (شکل ۲).



شکل ۲ـ طرحی از یک هتل

ـ هتل آپارتمان: اقامتگاهی است که معمولاً حداکثر تا ۴ طبقه ساخته شده و هریک از آپارتمان‌های آن (اتاق‌ها) باید دارای اتاق خواب و نشیمن مجزا بوده و همچنین دارای آشپزخانه و سرویس بهداشتی باشد (شکل۳).



شکل ۳ـ نمایی از یک هتل آپارتمان

ـ مهمان‌پذیر (هاستل): نوعی واحد اقامتی که در نواحی خدماتی، اداری، تجاری و مسکونی شهرها واقع شده و بنا بر درجه کیفی اعطایی، امکانات و تأسیسات آن از جمله مساحت، سرویس بهداشتی (عمومی در طبقات/ اختصاصی در اتاق)، حمام (عمومی/ اختصاصی) آسانسور و صبحانه‌خوری، متفاوت است. در مهمان‌پذیر؛ اتاق مهمانان باید در طبقات بالای همکف قرار داشته باشد. داشتن حمام در اتاق ها اجباری نبوده ولی داشتن آسانسور در بنای بیش از دو طبقه الزامی است (شکل ۴).



شکل ۴ـ نمایی از یک مهمان‌پذیر

ـ اقامتگاه سنتی: مکانی‌که ساختار آن از نظر معماری بر پایه فرهنگ و هنر سنتی ایرانی در هر منطقه بوده و خدمات اقامتی و پذیرایی به گردشگران ارائه می‌نماید (شکل ۵).



شکل ۵ـ نمایی از یک اقامتگاه سنتی

ـ هتل بوتیک / بوتیک هتل سنتی: واحد اقامتی که مجوز فعالیت هتل را اخذ کرده و دارای شخصیت و هویتی منحصر به فرد می باشد و در صورت دارا بودن شرایط می‌تواند از عنوان هتل بوتیک سنتی به جای اقامتگاه سنتی استفاده کند. این اقامتگاه از نظر طراحی غالباً خلاقانه بوده و موضوع (تم) خاصی دارد و با ارائه خدمات ویژه و سفارشی و برقراری رابطه صمیمی با میهمانان، حس خانه را برای آنها بازآفرینی می‌کند (شکل ۶).



شکل ۶ـ نمایی از یک هتل بوتیک



شکل ۷ـ نمایی از یک اقامتگاه بوم‌گردی

ـ **اقامتگاه بوم‌گردی:** اقامتگاهی است که در محیط‌های طبیعی با رعایت بالاترین سطح ممکن ضوابط زیست محیطی و به شکلی سازگار با معماری بومی و سیمای طبیعی منطقه احداث شده و ضمن حداکثر تعامل با جامعه محلی، زمینه حضور و اقامت طبیعت گردان را با کیفیتی قابل قبول و تعریف شده در محیط های طبیعی فراهم می‌کند (شکل ۷).



شکل ۸ـ نمایی از یک خانه مسافر

ـ **خانه مسافر:** به واحد اقامتی با کاربری مسکونی و مالکیت خصوصی گفته می‌شود. این واحد اقامتی با توجه به ویژگی‌های اقلیمی هر استان، مجوز اقامت گردشگران داخلی و خارجی را اخذ نموده است.
خانه مسافرها شامل ویلا، آپارتمان، خانه و سوییت می‌شوند (شکل ۸).





شکل ۹ـ نمایی از یک رستوران بوتیک و ملل

ـ **رستوران بوتیک و ملل:** واحد پذیرایی است که صرفاً انواع غذاها و خوراکی‌های متنوع بین‌المللی که خاص کشورها و فرهنگ‌های مختلف جهان است را با دستور غذایی اصلی کشور مربوطه سروکرده و معمولاً دارای کارکنان یا سرآشپز خارجی یا متخصص به غذاهای خارجی بوده و عموماً به گردشگران خارجی خدمات می‌دهند (شکل ۹).



شکل ۱۰ـ نمایی از یک سفره‌خانه سنتی

ـ **سفره‌خانه سنتی:** واحد پذیرایی است که معماری ساختمان آن بر پایه الگوهای اصیل معماری ایرانی ـ اسلامی[1] طراحی شده است. این واحد اقامتی خدمات و سرو اغذیه و اشربه سنتی ایرانی را ارائه می‌کند (شکل ۱۰).

فعالیت کلاسی

بررسی کنید اماکن پذیرایی داخل شهرها از جمله رستوران،کبابی،ساندویچی،طباخی،کافه جهت آغاز و ادامه فعالیت قانونی خود از چه مراجعی باید مجوز دریافت نمایند.

بیشتر بدانید

کلیه واحدهای اقامتی موظف‌اند دارای بیمه‌نامه کامل مسئولیت مدنی و جبران خسارت جانی در قبال مراجعین و مهمانان باشند. همچنین، بخش‌هایی مانند آسانسور و فضاهای ورزشی و تفریحی در واحدهای اقامتی باید دارای بیمه‌نامه جداگانه باشند.

درجه‌بندی تأسیسات گردشگری و نکات مهمی درباره آن

واحدهای اقامتی و پذیرایی بر حسب نوع، طبق ضوابط به شرح زیر درجه‌بندی می‌شوند.
الف) هتل‌ها به پنج درجه شامل یک ستاره، دو ستاره، سه ستاره، چهار ستاره، و پنج ستاره تقسیم می‌شوند.
ب) سایر واحدهای اقامتی و پذیرایی به یک، دو، سه ستاره تقسیم می‌شوند.



شکل ۱۱ ـ انواع درجه‌های کیفی هتل

۱ـ در برخی از منابع به جای معماری ایرانی ـ اسلامی از معماری ایرانی پس از اسلام استفاده شده است.

حقوق مسافر نسبت به اماکن اقامتی و پذیرایی

الف) اخذ خدمات، متناسب با درجه کیفی اماکن اقامتی و پذیرایی از جمله حقوق مهمان/ مسافر است.
ب) از جمله موارد دیگری که جزو حقوق مهمان/ مسافر بوده و باید از آن مطلع باشد گزارش شکایت است. درصورت هرگونه گزارش و شکایت در مورد عدم ارائه خدمات مطلوب، وضعیت نامناسب بهداشتی، گران‌فروشی، و کم‌فروشی، موضوع توسط وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی که مرجع صدور مجوز می‌باشد بررسی و رسیدگی خواهد شد.



شکل ۱۲ـ نمونه‌هایی از خدمات نامناسب در هتل







شکل ۱۳ـ نمونه‌هایی از خدمات نامناسب در هتل

فعالیت کلاسی

در شکل‌های بالا، چه ایرادهایی از خدمات هتل مشاهده می‌شود؟

ج) برخی از حقوق مسافر مربوط به چگونگی رزرو (ذخیره) و کنسلی (ابطال) اتاق آن در اماکن اقامتی است. به موارد زیر دقت کنید:

نکته

ـ اماکن اقامتی موظف به تأیید یا عدم تأیید درخواست رزرو ظرف مدت ۴۸ ساعت از زمان وصول هستند (برگه تأییدیه).
ـ در صورتی‌که رزرو انجام شده، به علل خاص رخداد بلایای طبیعی، دلایل امنیتی و حوادثی‌که از کنترل و اراده دو طرف خارج باشد، لغو گردد، وجوه دریافتی باید عیناً به مسافر مسترد گردد (برگشت داده شود).
ـ چنانچه پس از واریز مبلغ رزرو و دریافت برگ تأییدیه، واحد اقامتی به دلیلی غیر از علل و عوامل خاص غیر ارادی نتواند نسبت به ارائه مکان براساس تأییدیه صادره اقدام کند، مدیر واحد موظف است با موافقت مهمان نسبت به تأمین واحد اقامتی دیگری با شرایط و قیمت مشابه برای مهمان اقدام نموده و در غیر این صورت ضمن استرداد کل وجه دریافتی، باید جریمه‌ای معادل ۱۰۰ درصد هزینه یک شب اقامت، به‌ازای هر اتاق به مهمان پرداخت نماید.
ـ افراد زیر ۲ سال از پرداخت هرگونه هزینه اقامت معاف می‌باشد حتی اگر تخت کودک دریافت کرده باشد.
ـ افراد ۲ تا ۱۲ سال در صورت عدم استفاده از سرویس خواب اضافه، نیم بها محاسبه شده و افراد بالای ۱۲ سال هزینه کامل پرداخت خواهد شد.

د) برخی از اطلاعاتی که جزو حقوق مسافر بوده و از تکالیف مدیران اماکن اقامتی و پذیرایی است (از جمله نرخ انواع خدمات قابل ارائه در این اماکن) در بخش وظایف و تکالیف مدیران مطرح خواهد شد.

حقوق اماکن اقامتی و پذیرایی

برخی از مهم‌ترین حقوق اماکن اقامتی و پذیرایی که ممکن است مشکلاتی را برای مهمان یا اماکن اقامتی ایجاد کند، ناشی از بی‌اطلاعی هریک از طرفین به ویژه مهمان است. برای جلوگیری از بروز مشکل باید این موارد به نحو مقتضی (درج در تأییدیه رزرو/ قرارداد/ سایت)به اطلاع مهمان رسانده شود.

الف) رزروهای بدون پیش پرداخت یا بدون مکاتبه رسمی فاقد اعتبار است. باید بدانیدکه واریز وجه از طرف مسافر به صندوق یا حساب بانکی اعلام شده و ارائه مستندات پرداخت، رزرو را معتبر خواهد کرد. حداقل پیش پرداخت جهت رزرو انفرادی، هزینه اقامت یک شب به ازای هر اتاق می باشد.

اقامت مهمانان در واحد اقامتی مطابق تاریخ مندرج در تأییدیه رزرو است؛ و تمدید اقامت مهمان منوط به موافقت واحد اقامتی است.

ب) ارائه شناسنامه، کارت ملی یا گذرنامه معتبر از طرف مسافر به پذیرش الزامی است.

نکته

در صورت پرداخت وجه‌الضمان کافی جهت تسویه حساب از جانب مهمانان، واحد اقامتی حق نگهداری مدارک هویتی را نداشته و باید آن را پس از رویت و احراز هویت به مسافر مسترد نماید.

ج) ساعت رسمی تخلیه اتاق حداکثر تا ساعت ۱۲ ظهر و تحویل اتاق به مسافر از ساعت ۱۴ است. در صورت درخواست مهمان جهت افزایش زمان اقامت تا ساعت ۱۸ حداکثر تا ۵۰ درصد و پس از آن هزینه یک شب اقامت از مهمان دریافت می‌گردد. همچنین لازم است بدانید ورود مهمان تا قبل از ساعت ۶ صبح یک شب اقامت کامل و پس از آن حداکثر تا ۵۰ درصد هزینه کامل اقامت یک شب محاسبه خواهد شد.

د) هرگونه خسارت وارده به اموال و اثاثیه واحد اقامتی برعهده مهمان است.

ه) در صورتی‌که مهمان در زمان مقرر به واحد اقامتی مراجعه ننموده یا تا موعد مقرر به صورت مکتوب علت عدم حضور خود را به واحد اعلام ننماید، مکان ذخیره شده فقط به مدت یک شب خالی نگه داشته شده و تأییدیه ذخیرهٔ جا از روز بعد باطل می شود. در این حالت خسارت وارده براساس هزینه یک شب اقامت به ازای هر اتاق محاسبه و از مبلغ پیش پرداخت کسر خواهد شد.

حقوق کارکنان اماکن اقامتی و پذیرایی

هریک از کارکنان اماکن اقامتی و پذیرایی مانند سایر مشاغل دارای حقوقی هستند.

الف) طبق قانون‌کار و قانون تأمین اجتماعی، لزوم انعقاد قرارداد، الزام به پرداخت مزد، حقوق، مزایا (که به آن حق‌السعی گفته می‌شود) و همچنین بیمه نمودن کارگر توسط کارفرما تأکید شده است.

ب) از جمله دیگر حقوق کارکنان اماکن اقامتی و پذیرایی، آموزش‌های اولیه و آموزش‌های دامنه‌دار است که این امر هم در اسناد بین‌المللی (منشورجهانی اخلاق گردشگری ـ ۱۹۹۹ سانتیاگو) و هم در ضوابط و

مقررات داخلی (آیین‌نامه اجرایی قانون توسعه صنعت گردشگری) بر آن تأکید شده است؛ به نحوی‌که در همین اساس‌نامه به صراحت قید گردیده که کلیه تأسیسات گردشگری موظفند براساس بخشنامه‌های صادره نسبت به آموزش کارکنان خود اقدام نمایند.

فعالیت کلاسی

در خصوص سایر حقوق دریافتی کارکنان در هتل مانند حق شیفت، حق صندوق، جمعه‌کاری و ... تحقیق نموده و در کلاس بحث و گفت‌وگو نمایند.

شرایط شغل مدیریت واحدهای اقامتی و پذیرایی

در تمامی واحدهای اقامتی و پذیرایی دارای مجوز فعالیت یک نفر بهره‌بردار که پروانه فعالیت به‌نام او صادر شده و یک نفر مدیر واحدکه دارای کارت مدیریت است، فعالیت می‌کند. مسئولیت پاسخگویی به وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی متولی برعهده مدیر واحد است.

پروانه بهره‌برداری و کارت مدیریت توسط وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی به عنوان مرجع صدور مجوز، صادر می‌شود. اداره تأسیسات گردشگری باید توسط مدیری انجام شودکه دارای شرایط زیر باشد.

- متدین به دین اسلام و یا یکی از ادیان رسمی جمهوری اسلامی ایران (برای اتباع ایرانی).
- دارابودن گواهی عدم سوء پیشینه کیفری.
- داشتن کارت پایان خدمت وظیفه یا معافیت دائم (برای اتباع ذکور ایرانی).
- برخورداری ازگواهی صلاحیت‌های لازم تأیید شده توسط مراجع ذی‌ربط.
- دارا بودن گواهی عدم اعتیاد به مواد مخدر و کارت معاینه بهداشتی.
- داشتن مدرک تحصیلی مرتبط با تأسیسات گردشگری مطابق با دستورالعمل‌های مصوب.
- دارا بودن گواهینامه معتبر مربوط به طی دوره آموزشی تخصصی از مراکز آموزشی داخل یا خارج از کشور مورد تأیید وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی و یا موفقیت در آزمون‌های فنی و تخصصی مربوطه.
- تسلط به یکی از زبان‌های خارجی برای مدیران هتل‌های سه ستاره، چهار ستاره، پنج ستاره و تأسیسات گردشگری ویژه، به تناسب درجه واحد.
- داشتن اجازه اشتغال به کار از مراجع ذی‌صلاح برای اتباع خارجی.

فعالیت کلاسی

یک سرمایه‌گذار قصد دارد هتلی تأسیس کند و تصور می‌کند چون مالک هتل است، نیازی به معرفی مدیر دارای کارت مدیریت ندارد. آیا این تصمیم با مقررات تأسیسات گردشگری مطابقت دارد؟ دلیل خود را بیان کنید.

نکاتی درباره شرایط و ضوابط مدیریت واحدهای اقامتی و پذیرایی

۱ وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی برای مدیران تأسیسات گردشگری واجد شرایط کارت مدیریت صادر می‌کند. مدت اعتبار این کارت سه سال خواهد بود.

۲ هر شخص فقط می‌تواند مدیریت یک واحد گردشگری را عهده‌دار شود.

۳ مدیران تأسیسات گردشگری غیر از اشتغال در واحد مربوطه نباید شغل دیگری داشته باشند.
۴ دارندگان پروانه بهره‌برداری تأسیسات گردشگری در صورت غیبت مدیر واحد به مدت بیش از دو ماه موظف‌اند ضمن معرفی جانشین واجد شرایط، قبلاً موافقت کتبی وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی میراث فرهنگی و گردشگری را اخذ نمایند. جانشین مربوط، حداکثر سه ماه می‌تواند اداره واحد گردشگری را عهده دار شود. در صورتی‌که مدیر در پایان مدت موافقت شده حضور خود را در محل‌کار کتباً اعلام ننماید، مرجع صدور مجوز می‌تواند او را از مدیریت عزل و با واحد مربوطه برابر ماده ۱۸ این آیین‌نامه رفتار نماید.

وظایف و تکالیف مدیران اماکن اقامتی و پذیرایی

ـ فهرست نرخ اتاق‌ها، اغذیه، آشامیدنی‌ها و سایر خدمات واحد مربوط را در قالب برگه‌هایی با اندازه‌های استاندارد تهیه کرده و در محل مناسب و در معرض دید مهمانان نصب شود.
ـ صورتحساب‌ها و فهرست نرخ اغذیه تهیه شده و سایر خدمات خود را روی نمونه‌هایی که به زبان فارسی و یکی از زبان‌های خارجی تهیه شده است، به مهمانان ارائه گردد.
ـ گزارش روزانه ورود و خروج مهمانان و سایر اطلاعات آماری مورد نیاز وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی طبق دستورالعمل‌های صادره از طرف مرجع صدور مجوز تهیه و به اداره اماکن عمومی فراجا ارائه شود.

نکته

در صورت مراجعه افراد خاص(موارد زیر) به اماکن اقامتی، مراتب باید به نیروی انتظامی اطلاع داده شود.
این موارد شامل:
۱ افراد زیر سن قانونی که بدون سرپرست مراجعه کرده‌اند.
۲ مسافران غیرعادی مانند افراد شرور و بد سابقه و کسانی که اقدام به ایجاد صداهای ناهنجار، ادای الفاظ رکیک و انجام حرکات نامناسب یا هرگونه اقدامی که موجب سلب آسایش دیگران یا ضرر به اموال عمومی شود.

فعالیت کلاسی

۱ سایر اطلاعاتی‌که از طرف اماکن اقامتی و پذیرایی باید به مهمانان ارائه شود چیست؟
۲ بررسی نمایید که گزارش ورود، خروج، و اقامت مهمانان علاوه بر مرجع صدور مجوز، به چه مراجع دیگری باید ارائه گردد؟

نکته

در صورت فوت مسافر یا گردشگر در اماکن اقامتی طی شدن مقررات خاصی الزامی است.
هر مسافر یا گردشگر پس از فوت، دیگر تابع قوانین مربوط به حمل‌ونقل (هوایی) مسافر نبوده و از لحظه فوت مشمول مقررات مربوط به بار و گمرک خواهد شد.
فوت گردشگر یا مسافر خارجی ابتدا باید به نیروی انتظامی اعلام شود.
گواهی فوت توسط سازمان پزشکی قانونی و با ذکر علت فوت و جزئیات کامل از جمله مشخصات فردی، محل وقوع، چگونگی و تاریخ دقیق صادر می‌شود. پس از بررسی توسط نیروی انتظامی موضوع جهت صدور گواهی رسمی فوت به اداره ثبت احوال اعلام خواهد شد.

مدارک مورد نیاز کارکنان برای اشتغال در واحدهای اقامتی و پذیرایی

برای شروع به‌کار و استخدام در واحدهای اقامتی و پذیرایی علاوه بر مدارک شناسایی (کارت ملی و شناسنامه)، معمولاً مدارکی از طرف مدیر واحد به متقاضی شغل اعلام می‌شود که گاهی بنا بر محل فعالیت و نوع واحد ممکن است متفاوت باشد مواردی مانند:

- گواهی عدم اعتیاد به مواد مخدر
- گواهی عدم سوء پیشینه کیفری
- کارت بهداشت/ سلامت



شکل ۱۴ــ گواهی عدم سوء پیشینه

به غیر از موارد فوق ارائه مدرک تحصیلی، گواهینامه‌های تخصصی مرتبط و نیز رضایت‌نامه از محل‌کار قبلی از متقاضی شغل دریافت می‌شود.

فعالیت کلاسی

بررسی کنید که برای دریافت گواهی عدم اعتیاد و گواهی عدم سوء پیشینه باید به کدام مراجع مراجعه کرد؟

ارزشیابی شایستگی قوانین و مقررات در اماکن اقامتی و پذیرایی

عنوان پودمان	تکالیف عملکردی (شایستگی‌ها)	استاندارد عملکرد (کیفیت)	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره دهی)	نتایج مورد انتظار	نمره کسب‌شده
قوانین و مقررات در اماکن اقامتی و پذیرایی	ارزیابی نقش قوانین و مقررات در اماکن اقامتی و پذیرایی	بررسی و تحلیل حقوق مهمان، اماکن اقامتی و پذیرایی و شاغلین در این اماکن و مقایسه آن با قوانین و مقررات موجود درباره اماکن اقامتی و پذیرایی	تهیه جدولی از حقوق شاغلین در اماکن اقامتی، پذیرایی و مقایسه آن با شاغلین در سایر مشاغل	۳	
			تهیه جدول انواع اماکن اقامتی، پذیرایی و تعریف این اماکن	۲	
			تهیه جدول تواقص و کمبودها در حوضه قوانین در این اماکن	۱	
نمره مستمر از ۵					
نمره شایستگی پودمان از ۳					
نمره پودمان از ۲۰					

پودمان پنجم

اصول بهداشت، ایمنی و محیط‌زیست (HSE) در اماکن اقامتی و پذیرایی



مقدمه

وقتی از ایمنی و بهداشت صحبت می‌کنیم، معمولاً بیماری‌ها و حوادث به ذهن می‌آیند. در هتل‌ها و سایر اماکن اقامتی و گردشگری، رعایت اصول ایمنی و بهداشتی برای حفظ سلامت مهمانان و کارکنان و جلوگیری از خسارت اهمیت زیادی دارد. در این بخش سعی می‌شود به‌طور اجمالی عوامل تهدیدکننده و مخاطره‌آمیز معرفی شوند تا هنرجویانی که در آینده از فعالان و مدیران اماکن اقامتی و گردشگری خواهند بود، با شناخت این عوامل، برنامه مناسبی برای پیشگیری از مخاطرات تهیه و اجرا کنند.

HSE مخفف **Health، Safety، Environment** و به معنای **بهداشت، ایمنی** و **محیط‌زیست** است. **HSE** مجموعه‌ای از اصول و اقداماتی است که برای ایجاد محیطی سالم، ایمن و سازگار با محیط زیست در هتل‌ها و مراکز پذیرایی اجرا می‌شود. رعایت اصول HSE نه تنها منجر به کاهش هزینه‌های ناشی از حوادث و بیماری‌ها می‌شود، بلکه باعث افزایش سلامت جامعه، بهبود روحیه کارکنان و مهمانان و ارتقای وجهه هتل در بین گردشگران نیز می‌شود. در این پودمان تلاش شده است تا به ۳ حوزه اصلی شامل: بهداشت (بهداشت فردی، بهداشت موادغذایی، مدیریت پسماند، الزامات بهداشتی آشپزخانه، رستوران، انبار و سردخانه) ایمنی (عوامل زیان‌آور محیط‌کار، حوادث شایع در هتل‌ها، ایمنی برق، ابزارکار و کنترل‌حریق) و محیط‌زیست (هتل‌های سبز و راهکارهای حفظ محیط زیست در هتل‌ها) به تفصیل پرداخته شود.

معرفی نهادهای مرتبط و وظایف آنها در حوزه HSE

در هر کشوری سازمان‌ها و نهادهای نظارتی وظیفهٔ کنترل و نظارت بر رعایت قوانین تخصص حوزه خود را به عهده دارند. لذا لازم است بدانیم در کشور ما کدام سازمان‌ها در این حوزه متولی هستند.

جدول ۱ــ معرفی نهادهای مرتبط با HSE

جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	مراکز بهداشتی و درمانی زیر نظر دانشگاه‌های علوم پزشکی، متولی امور بهداشتی در کشور بوده و وظیفه تدوین ضوابط و آیین نامه‌ها، بازدید بهداشتی و کنترل موضوعات حوزه سلامت به عهده این نهاد می‌باشد.
جمهوری اسلامی ایران وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	واحد بازرسی کار متولی امور ایمنی در کشور بوده و وظیفه کنترل امور ایمنی و حفاظتی و پیشگیری از حوادث به عهده این نهاد می‌باشد. بخش بهداشت حرفه‌ای دانشگاه‌های علوم پزشکی نیز در این بخش کنترل و نظارت دارند. سازمان آتش‌نشانی نیز وظیفه مقابله با حریق و حوادث و سوانح را به عهده دارد.
سازمان حفاظت محیط زیست	سازمان حفاظت محیط زیست، وظیفه تعیین ضوابط زیست محیطی در حوزه‌های مختلف صنعتی، خدماتی و حتی هتل‌ها و مراکز اقامتی و پذیرایی را داشته و کنترل و نظارت در این حوزه به عهده این سازمان می‌باشد.

فعالیت کلاسی

۱ لیستی از اتفاقات بهداشتی که ممکن است در یک هتل و رستوران بروز نماید تهیه کنید.
۲ لیستی از حوادث ایمنی که ممکن است در یک هتل و رستوران بروز نماید تهیه کنید.
۳ این لیست‌ها را در مقابل هم قرارداده، مقایسه کنید و ببینید در یک هتل نکات بهداشتی مهم‌تر هستند یا نکات ایمنی؟

بهداشت در هتل

بهداشت فردی

بهداشت فردی یکی از عوامل مهم در جلوگیری از انتقال آلودگی‌ها می‌باشد و افرادی‌که به هر نحوی با مهمانان و سلامت ایشان در تماس و ارتباط هستند موظفند اصول بهداشت فردی را رعایت نمایند.
شاخص‌های متعددی در اصول بهداشت فردی مطرح می‌شود که هر یک در حفظ و ارتقای سلامت یک مجموعه خدماتی و غذایی مانند هتل نقش اساسی خواهند داشت؛ در این رابطه توصیه‌های مهم به شرح زیر ارائه می‌گردد:

ـ کلیه نفرات شاغل در واحد غذا و نوشابه[1] باید دست‌های خود را بعد از استفاده از سرویس بهداشتی با آب و صابون کاملاً شسته و خشک کنند.
ـ کارکنان جهت تردد به سرویس‌های بهداشتی باید از کفش یا دمپایی مخصوص استفاده کنند تا آلودگی‌ها را از سرویس بهداشتی به آشپزخانه منتقل ننمایند.
ـ شستن دست در محل ظرفشویی آشپزخانه ممنوع بوده و لازم است در مراکز غذایی، روشویی جداگانه نصب گردد.
ـ کارکنان در حین کار باید از دست زدن به سر و موها، بینی و گوش خود خودداری کرده و موی سر، صورت و ناخن‌های خود را کوتاه و آراسته نگه دارند.
ـ استفاده از هرگونه زیورآلات شامل انگشتر یا گردن‌بند و همچنین ساعت در محل‌های طبخ غذا ممنوع می‌باشد.
ـ روپوش و کلاه، تمیز و فاقد سوختگی و پارگی باشد و همواره باید لباس‌کار اضافه در دسترس کارکنان قرار داشته باشد.
ـ در هنگام تهیه مواد غذایی، پاکیزگی و تمیزی دست‌ها الزامی بوده یا باید از دستکش یک‌بار مصرف استفاده کرد و پس از مصرف دستکش‌ها را دور انداخت. همچنین می‌توان به‌جای استفاده از دستکش از محلول‌های گندزدایی‌کننده دست استفاده نمود.
ـ استعمال دخانیات در حین کار ممنوع است.



شکل۱ـ مقایسه وضعیت بهداشتی در آشپزخانه‌های مختلف

۱ـ F&B

کارت بهداشت

طبق قوانین، کلیه کارکنان مراکز تهیه، توزیع و طبخ مواد غذایی و اماکن عمومی موظف هستند کارت بهداشت یا تندرستی دریافت نمایند.

در رستوران و هتل‌ها افرادی‌که موظف به دریافت کارت بهداشت هستند، عبارت‌اند از:

۱ کارکنان آشپزخانه، رستوران، انبار مواد غذایی، قصابی، قنادی، نانوایی با اعتبار ۶ ماهه که پس از پایان مهلت ۶ ماه با مراجعه مجدد و پس از انجام آزمایشات، تمدید می‌گردد.

۲ کارکنان آرایشگاه، ظرفشوی خانه و مجموعه ورزشی با اعتبار یک ساله که با انجام آزمایشات لازم، تمدید می‌گردد.

توصیه می‌شود به منظور ارتقای سلامت، کارکنانی که بامهمانان ارتباط دارند برای دریافت کارت بهداشت اقدام نمایند.

آزمایشاتی‌که به منظور دریافت کارت بهداشت انجام می‌گردد عبارت‌اند از سه مرحله کشت مدفوع به‌منظور شناسایی انگل در نمونه مدفوع می‌باشد که باید به‌صورت ۳روز متوالی انجام پذیرد.

راهنمای دریافت کارت بهداشت

۱ مراجعه به پیشخوان دولت با ارائه معرفی‌نامه از محل‌کار و ثبت اطلاعات فردی و اخذ فرم مربوطه

۲ مراجعه به آزمایشگاه و دریافت ظرف مخصوص نمونه‌برداری

۳ طبق تاریخ تنظیمی به مدت ۳روز متوالی، مراجعه به آزمایشگاه و ارائه نمونه

۴ اخذ جواب آزمایش در مهلت تعیین شده از آزمایشگاه و مراجعه به پزشک مرکز بهداشت تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی

۵ مراجعه مجدد به پیشخوان دولت و دریافت کارت بهداشت

بهداشت مواد غذایی

رعایت اصول و موازین بهداشتی در کلیه مراحل تهیه، تولید، حمل‌ونقل، نگهداری و توزیع موادغذایی تا زمان عرضه به مشتریان و پیشگیری از آلودگی مواد غذایی را بهداشت مواد غذایی می‌گویند.

دراین بخش با توجه به گستردگی علم بهداشت مواد غذایی سعی شده تا به نکات حساس و بحرانی(بیماری‌زا) در بهداشت مواد غذایی و مربوط به مواد غذایی پرمصرف در هتل‌ها اشاره شود.

نکات مهم در نگهداری مواد غذایی

مواد غذایی فاسدشدنی را نباید به مدت طولانی در هوای آزاد نگهداری کرد زیرا باکتری‌های موجود در محیط روی آن رشد کرده و باعث فساد آن می‌گردد و مصرف ماده غذایی فاسد بیماری‌های متعددی (مانند اسهال، استفراغ، مسمومیت غذایی) در انسان ایجاد می‌نماید (شکل ۲).

ـ در نحوه طبخ، میزان حرارت، نحوه سردکردن و منجمدکردن مواد غذایی استانداردهایی وجود دارد که عدم توجه و رعایت نکردن آنها می‌تواند موجب فساد و آسیب به بافت مواد غذایی شود.

ـ از گرم و سردکردن غذای پخته بیش از یک بار و منجمدکردن مواد غذایی پخته شده خودداری شود.

در برخی رستوران‌ها به دلیل عدم اطلاع، مواد غذایی مثل خورش‌ها پخته و برای مصرف روزهای بعد منجمد می‌شوند که این عمل با اصول بهداشتی مغایر است.

ـ خنک‌کردن مواد غذایی پخته، باید به تدریج انجام شود و سپس داخل یخچال قرارداده شود.





شکل ۲ـ نگهداری مواد غذایی در شرایط غیربهداشتی

آشنایی با تقلب‌های مواد غذایی

متأسفانه برخی از مواد غذایی به روش‌های غیر استاندارد و به‌صورت تقلبی تهیه می‌گردد که آشنایی با این نوع تقلبات و دقت در خرید مواد غذایی سالم نقش به‌سزایی در حفظ سلامت مهمانان و کارکنان خواهد داشت.

برخی از تقلب‌های مشاهده شده عبارت‌اند از:

۱ استعمال رنگ‌ها، اسانس‌ها، مواد نگهدارنده و سایر ترکیبات افزودنی غیرمجاز (مانند رنگ زعفران) و یا استعمال بیش از حد مجاز برای جلوگیری از فساد، پوشاندن فساد و یا مخفی‌کردن عیوب کالای نامرغوب یک تقلب غذایی است.

۲ تهیه آبلیمو از آب و افزودنی‌های دیگر و اسید سیتریک (جوهر لیمو).

۳ مخلوط‌کردن انواع چای و فروش آن به عنوان چای مرغوب.

۴ تهیه زعفران تقلبی با استفاده از کاکل ذرت رنگ شده.

۵ تهیه قهوه تقلبی با افزودن نخودچی سوخته یا آرد سوخته.

۶ تهیه عسل تقلبی با استفاده از مقداری موم، شربت، اسانس، آبلیمو و گرده گل.

شناسایی این مواد و تقلب‌های انجام شده در آنها کار ساده‌ای نبوده و در برخی مواقع از طریق مشاهده چشمی قابل تشخیص نمی‌باشند لذا کارشناسان بهداشت توصیه می‌نمایند هنگام خرید موادغذایی به نکات زیر توجه شود:

۱ **بسته بندی استاندارد**: از مواد غذایی که بسته‌بندی شده و دارای اطلاعات محصول هستند تهیه شود و از تهیه مواد غذایی فله‌ای خصوصاً در خصوص ادویه جات خودداری گردد.

۲ **وجود علامت استاندارد**: در تهیه مواد غذایی و حتی مواد شوینده فقط از موادی‌که دارای پروانه ساخت وزارت بهداشت و یا سازمان دامپزشکی (در مورد تخم‌مرغ و موادپروتئینی) می‌باشند، تهیه گردد.

۳ به تاریخ تولید و تاریخ انقضای مصرف مواد توجه شود.

۴ در مورد مواد و محصولات خارجی فقط از محصولاتی‌که مجوز واردات وزارت بهداشت دارند و اطلاعات این مجوز بر روی محصول درج شده است، استفاده شود (از طریق اسکن QR code درج شده روی محصول).

فعالیت کلاسی

با اسکن QR Code درج‌شده روی محصولات خارجی، چه اطلاعاتی درباره محصول و مجوز آن می‌توان به دست آورد؟

نکته

از آنجایی‌که استفاده از رنگ‌های شیمیایی در تهیه موادغذایی و شیرینی‌جات ممنوع می‌باشد، می‌توان از رنگ‌های طبیعی و خوراکی‌که مجوز استفاده در واحدهای صنفی را دارند مصرف نمود. توجه به درج عنوان «**قابل مصرف در واحدهای صنفی**» بسیارمهم است.

بهداشت مرغ و تخم مرغ

یکی از مواد غذایی پرمصرف در هتل‌ها، فراورده‌های طیور اعم از مرغ و تخم مرغ هستند که عدم رعایت اصول بهداشتی در تهیه و طبخ این نوع مواد غذایی می‌تواند بیماری‌های متعددی مانند سالمونلا و آنفلوآنزای پرندگان را در انسان ایجاد نماید. بنابراین لازم است با رعایت جنبه‌های احتیاطی زیر از بروز چنین بیماری‌هایی پیشگیری شود:

ـ مرغ و تخم‌مرغ به‌طور کامل شست‌وشو شوند (بهترین زمان شست‌وشو موقع مصرف می‌باشد)، بدین منظور باید تخم‌مرغ‌های سالم از داخل شانه مقوایی به ظرف مناسب تخلیه و شست‌وشو گردند.

ـ با دستکش پلاستیکی جهت پاک‌کردن مرغ اقدام گردد.

ـ سینک ظرفشویی پس از پاک‌کردن مرغ با مایع ظرفشویی و مواد ضدعفونی کننده کاملاً پاک گردد.

ـ تخم مرغ کاملاً پخته و سپس سرو شود.

ـ با حرارت کافی، از پخت کامل مرغ و جوجه‌کباب اطمینان حاصل شود.

نحوه شناسایی علائم فساد در مواد غذایی مختلف

۱ گوشت قرمز

ایجاد یک لایه لزج و چسبناک روی گوشت از علائم فساد آن است. سطح خارجی گوشت باید بدون رطوبت بوده و هیچ‌گونه بوی غیرطبیعی مثل بوی ترشیدگی نداشته باشد. همچنین در محل اتصال گوشت به استخوان نباید بوی غیرطبیعی به مشام برسد (نشانه فساد عمقی) (شکل ۳).

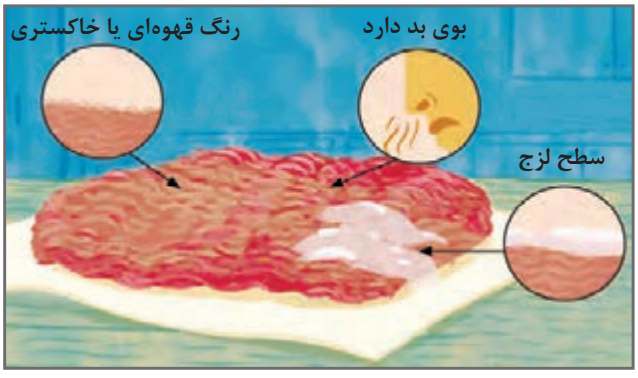
گوشت باید کاملاً بهداشتی تهیه شده و ممهور به مهر کنترل بهداشتی و عاری از خون مردگی باشد. چربی باید سفت و سفید یا متمایل به سفید و بدون هیچ‌گونه بوی بدی باشد.

گوشت قرمز منجمد علاوه بر خصوصیات بالا باید:

ـ عاری از امحا و احشا و زوائد و چربی‌های ذخیره حفرات سینه و شکم باشد.

ـ فاقد آثار سوختگی ناشی از انجماد باشد.

ـ در داخل بسته‌بندی گوشت نباید خونابه یا آب منجمدشده وجود داشته باشد.



شکل ۳ـ علائم فساد گوشت



شکل۴ــ نمونه‌ای از علائم فساد گوشت مرغ

۲ مرغ

گوشت ماکیان تازه باید رنگ طبیعی داشته و رنگ ماهیچه‌های سینه روشن مایل به زرد بوده و پوست به‌طور یکنواخت روی بدن کشیده و عاری از هرگونه پارگی یا تورم، خون‌مردگی، تغییر رنگ و خراش باشد. همچنین باید کاملاً تمیز و عاری از ذرات خارجی باشد، نباید هیچ‌گونه بوی غیرطبیعی مثل بوی ترشیدگی حس گردد (شکل ۴).

گوشت مرغ باید سفتی و قوام طبیعی داشته باشد، چربی طیور باید رنگ زرد روشن یکنواخت داشته و بدون هیچ‌گونه بوی بدی باشد و پرکنی به‌طور کامل صورت گرفته باشد.
مرغ باید به‌طور بهداشتی تهیه و دارای گواهی‌نامه بهداشتی باشد.
مرغ منجمد علاوه بر خصوصیات ذکر شده باید:
در کیسه‌های پلاستیکی سالم به‌طور کاملاً یخ زده عرضه گردد.
لاشه حالت لیز و لغزندگی نداشته باشد (ناشی از آب شدن و انجماد دوباره).
فاقد آثار سوختگی ناشی از انجماد بوده و باید فاقد سر و پا باشد.

۳ ماهی

مطمئن‌ترین روش برای تشخیص فساد ماهی، نمونه‌برداری و کشت میکروبی است اما از ظاهر ماهی نیز می‌توان به فساد آن پی‌برد. نشانه‌های فساد ظاهری عبارت‌اند از:

۱ **شکل ظاهری:** بدن ماهی خشک و کدر شده است.
۲ **فلس‌ها:** اتصال فلس‌ها سست است و در اثر دست زدن به آسانی کنده می‌شوند.
۳ **باله‌ها:** باله‌های ماهی شل، افتاده و آویزان است.
۴ **آبشش‌ها:** آبشش‌ها رنگ تیره و کدر دارند، معمولاً قهوه‌ای شده و بوی تعفن می‌دهند.
۵ **بافت بدن:** اگر بدنِ ماهیِ فاسدشده با انگشت فشار داده شود، گودیِ ایجادشده روی سطح بدن ماهی مدتی باقی می‌ماند.



مردمک روشن و شفاف: تازه



مردمک کدر و فرورفته: فاسد



سالم



فاسد

شکل۵ــ نمونه‌ای از علائم فساد ماهی

۴ تخم‌مرغ

پوسته تخم‌مرغ پس از مدتی در معرض آلودگی‌های میکروبی قرار می‌گیرد. میکروارگانیسم‌ها می‌توانند از پوسته عبور کرده، وارد زرده شوند و با ایجاد عفونت، موجب فساد تخم‌مرغ شوند. نشانه‌های فساد و کهنگی تخم‌مرغ عبارت‌اند از:

۱ **تغییرات بافتی و بویایی:** پس از شکستن تخم‌مرغ، زرده و سفیده با هم مخلوط شده و دارای بوی تند و متعفن هستند (شکل ۶).

۲ **تست شناوری (شناوری در آب):** تخم‌مرغ کهنه در سطح آب شناور است. تخم‌مرغی که به‌صورت عمودی در ته ظرف قرارگیرد نیز نشان‌دهنده کهنگی آن است (شکل ۶).

۳ **وضعیت مصرف:** تخم‌مرغ‌هایی که سفیدهٔ آنها تیره شده یا دارای لکه‌های خونی هستند، دیگر قابل مصرف نیستند.

۵ روغن‌ها

برای جلوگیری از فساد روغن، رعایت نکات زیر ضروری است:

ـ روغن باید در محلی خشک، خنک و به دور از نور مستقیم خورشید و منابع حرارتی نگهداری شود.

ـ ظروف حاوی روغن باید سالم، تمیز، بدون نشتی و فاقد هرگونه آسیب‌دیدگی باشند.

ـ از ضربه‌دیدگی و آسیب‌دیدن ظروف روغن در هنگام حمل‌ونقل و نگهداری جلوگیری شود.

ـ قرارگرفتن روغن در معرض نورخورشید و ظروف فلزی مانند آهن و مس می‌تواند فرایند اکسیداسیون را تسریع کرده و موجب فساد و کاهش کیفیت روغن شود.

■ علائم فساد در روغن‌ها

از مهم‌ترین نشانه‌های فساد روغن می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱ **تغییر رنگ:** تغییر غیرطبیعی رنگ روغن می‌تواند نشانه فساد یا کاهش کیفیت آن باشد.









تازه نیست روی آب | نه‌چندان تازه به‌صورت ایستاده | تازه کمی از ته لیوان | خیلی تازه روی ته لیوان

شکل ۶ـ نمونه‌هایی از علائم فساد تخم‌مرغ



شکل ۷ـ نمونه‌ای از علائم فساد روغن

۲ **تغییر طعم**: ایجاد طعم نامطبوع یا غیرعادی در روغن، از نشانه‌های فساد آن است.
۳ **تغییر بو**: ایجاد بوی نامطبوع، تند یا غیرعادی می‌تواند نشان‌دهنده فساد روغن باشد.
۴ **ایجاد رسوب یا ذرات ژله‌ای**: مشاهده رسوبات، ذرات غیرطبیعی یا حالت ژله‌ای در روغن مایع می‌تواند نشانه کاهش کیفیت یا فساد آن باشد (شکل ۷).

شرایط استاندارد ضدعفونی میوه‌جات و سبزیجات

مصرف سبزیجات و میوه‌ها بدون رعایت اصول بهداشتی و انجام صحیح فرایند ضدعفونی می‌تواند باعث بروز بیماری‌های روده‌ای و گوارشی مانند انواع اسهال، حصبه، شبه حصبه، وبا و.... شود. بنابراین، برای پیشگیری از ابتلا به این بیماری‌ها لازم است فرایند ضدعفونی سبزیجات و میوه‌جات به‌طورصحیح و دقیق انجام شود. این فرایند شامل چهار مرحله پاکسازی، انگل‌زدایی، ضدعفونی و شست‌وشو می‌باشد.

۱ **پاک‌سازی و شست‌وشوی اولیه**: ابتدا سبزیجات را به خوبی پاک کرده و در آب شست‌وشو دهید. در این مرحله مواد زائد و گل‌ولای آن برطرف می‌شود.
۲ **انگل‌زدایی**: سبزیجات را در یک ظرف بزرگ قرار دهید. به ازای هر لیتر آب، ۳ تا ۵ قطره مایع ظرف‌شویی معمولی اضافه کنید و ظرف را از آب پر کنید. سپس به‌آرامی هم بزنید تا همه سبزیجات در محلول کفاب قرارگیرند.
سبزیجات را به مدت ۵ دقیقه در این محلول نگه دارید. سپس سبزی را از روی کفاب جمع‌آوری و مجدداً با آب سالم شست‌وشو دهید. این مرحله برای جداکردن تخم انگل‌ها و باقی‌مانده مایع ظرف‌شویی انجام می‌شود (انگل‌زدایی).
۳ **ضدعفونی**: برای ضدعفونی و از بین بردن میکروب‌ها نصف قاشق چایخوری پودر پرکلرین را در ظرف ۵ لیتری پر از آب ریخته کاملاً حل‌کنید تا محلول ضدعفونی‌کننده به دست آید. سپس سبزیجات انگل‌زدایی شده را به مدت ۵ دقیقه در محلول ضدعفونی‌کننده اخیر قرار دهید تا میکروب‌های موجود در آنها از بین بروند.

نکته

در صورت در دسترس نبودن پرکلرین، می‌توان از سایر مواد ضدعفونی‌کننده مجازی‌که در داروخانه‌ها و سوپرمارکت‌ها وجود دارد استفاده کرد. مقدار و نحوه مصرف آنها باید مطابق دستورالعملشان باشد.

۴ **شست‌وشوی نهایی**: سبزیجات ضدعفونی‌شده را مجدداً با آب سالم به‌خوبی بشویید تا باقی‌مانده ماده ضدعفونی‌کننده از سطح آنها جدا شود؛ سپس سبزیجات برای مصرف آماده هستند (شکل ۸).



شکل ۸ــ نحوه استاندارد سالم‌سازی سبزیجات و میوه‌جات

نگهداری بهینه مواد غذایی در یخچال و سردخانه

۱ موادغذایی باید در سردخانهٔ بالای صفر به‌درستی طبقه‌بندی و چیدمان شوند. در نتیجه موادغذایی خام حتماً در طبقات پایین‌تر و مواد غذایی پخته و آماده مصرف در طبقات بالاتر سردخانه قرارگیرند تا از انتقال آلودگی از مواد خام به مواد پخته جلوگیری شود. ضمناً موادغذایی هم‌گروه یا هم‌خانواده بهتر است در یک طبقه یا در طبقات مجاور هم قرار داده شوند. از قرار دادن مواد غذایی مختلف مثل پنیر، سبزیجات، تخم‌مرغ، کره، ماهی و.... درکنار یکدیگر خودداری شود (شکل ۹).





شکل ۹ــ طبقه‌بندی موادغذایی در سردخانه

۲ شست‌وشو و ضدعفونی سردخانه‌ها باید به‌طور منظم و مطابق برنامه بهداشتی انجام شود تا از تجمع آلودگی و رشد میکروب‌ها جلوگیری شود.
۳ قرار دادن مواد غذایی داغ یا گرم در سردخانه ممنوع می‌باشد. مواد غذایی گرم ابتدا باید به‌طورمناسب خنک شوند و سپس در یخچال یا سردخانه قرار گیرند. قرار دادن مواد غذایی پخته و خام، شسته و نشسته در مجاورت یکدیگر در سردخانه بالای صفر ممنوع می‌باشد.
۴ نگهداری مواد غذایی خام در بسته‌بندی‌هایی مانند کارتن‌های تخم‌مرغ، ماکارونی، جعبه‌چوبی و موادشوینده در سردخانه‌ها ممنوع است و باید مواد از این بسته‌بندی‌ها خارج شوند.
۵ دمای مناسب برای سردخانه‌ها از ۱۸- درجه سانتی‌گراد و ۴+ درجه سانتی‌گراد می‌باشد.
۶ از بسته‌بندی مواد غذایی با کیسه‌ها و پلاستیک‌های سیاه بازیافتی و نگهداری آنها در سردخانه یا یخچال خودداری شود.
۷ برای ورود و تردد در داخل سردخانه، کارکنان باید از کفش یا دمپایی مخصوص و اختصاصی سردخانه استفاده کنند.
۸ درب تمامی سردخانه‌ها باید به اهرم بازکننده از داخل مجهز باشد تا در صورت بسته‌شدن ناخواسته درب و محبوس‌شدن کارکنان، امکان خروج سریع فراهم شده و از بروز حوادث جلوگیری شود.
۹ از قرار دادن مستقیم مواد غذایی روی کف سردخانه خودداری شود. تمامی مواد غذایی باید روی پالت‌های فلزی یا سطوح مناسب و بهداشتی قرار گیرند تا از تماس با کف، آلودگی و انتقال رطوبت جلوگیری شود.
۱۰ دمای سردخانه‌ها و یخچال‌ها باید به‌طورمنظم کنترل و در فرم یا دفتر مخصوص ثبت شود. این‌کار به پایش مستمر شرایط نگهداری مواد غذایی و پیشگیری از فساد آنها کمک می‌کند.
۱۱ نظافت و شست‌وشوی سردخانه‌ها و یخچال‌ها باید به‌طورمنظم و طبق برنامه بهداشتی انجام شود.

فعالیت کلاسی

با مشاهده تصاویر، ایرادهای بهداشتی موجود را شناسایی و بیان کنید.





مدیریت پسماند

پیامدهای زندگی شهری و صنعتی، تولید زباله یا پسماند است. پسماندها می‌توانند مخاطرات بهداشتی و زیست‌محیطی فراوانی ایجاد کنند و دفع نادرست آنها سلامت انسان و محیط‌زیست را به خطر بیندازد. ازاین‌رو، کنترل، جمع‌آوری و دفع بهداشتی مواد زائد جامد یا مدیریت پسماند از اهمیت ویژه‌ای در برنامه‌های بهداشتی هر کشور برخوردار است.

پسماندها به‌دلیل رطوبت و گرمای موجود در آنها، محیط مناسبی برای تخم‌گذاری و رشد حشرات و تغذیه جوندگان فراهم می‌کنند. از سوی دیگر، مگس‌ها می‌توانند توسط زوائد بدن خود، به‌طورمتوسط حدود ۱،۲۵۰،۰۰۰ باکتری را جابه‌جا و منتقل کنند. همچنین گربه‌ها و موش‌ها با تغذیه از بقایای مواد غذایی موجود در زباله‌ها و پسماندها و رفت‌وآمد در نقاط مختلف می‌توانند موجب انتقال انواع عوامل بیماری‌زا و آلودگی‌ها به نقاط مختلف گردند. مدیریت صحیح پسماند و کنترل و دفع بهداشتی زباله‌ها می‌تواند حدود ۹۰ درصد از جمعیت مگس‌ها و ۶۵ درصد از جمعیت موش‌ها را کنترل کند. مدیریت پسماند در رستوران‌ها و هتل‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ زیرا این واحدها از مراکز مهم تولید زباله خانگی (مانند زباله تولیدی آشپزخانه، رستوران و...) به شمار می‌روند.

مدیریت پسماند در رستوران و هتل را می‌توان در چهار بخش زیر اجرا کرد:

۱ بازیافت و کاهش میزان زباله تولیدی.

۲ جمع‌آوری بهداشتی.

۳ انتقال بهداشتی از مراکز تولید به محل نگهداری موقت.

۴ نگهداری صحیح در محل نگهداری موقت یا سردخانه زباله تا زمان انتقال توسط ماشین‌های مکانیزه شهرداری (شکل ۱۰).



بازیافت و کاهش میزان زباله تولیدی



جمع‌آوری بهداشتی



انتقال بهداشتی زباله از مراکز تولید



نگهداری صحیح در محل نگهداری موقت یا سردخانه زباله

شکل ۱۰ــ مدیریت پسماند در اماکن پذیرایی و اقامتی

مدیریت پسماند در هتل‌ها و رستوران‌ها با وجود اهمیت فراوان، نیازمند اقدامات پیچیده‌ای نیست. با اجرای برخی راهکارهای ساده و کاربردی می‌توان وضعیت بهداشت، جمع‌آوری و دفع پسماند را بهبود بخشید.
برخی از این راهکارها که توسط کارشناسان بهداشت توصیه شده و در هتل‌ها و رستوران‌ها قابل اجرا هستند، عبارت است از:

۱ بازیافت در مبدأ، تفکیک پسماندهای مختلف اعم از زباله تر (پسماند تولیدی از تهیه مواد غذایی و...) و زباله‌های خشک در هتل که علاوه بر کاهش حجم زباله و مخاطرات بهداشتی، از نظر زیست محیطی حائز اهمیت می‌باشد.
زباله خشک در هتل‌ها عمدتاً شامل کاغذ، کارتن، پلاستیک، ظروف پت و نان خشک می‌باشد.

۲ قراردادن کیسه پلاستیکی مناسب درون سطل‌های زباله در تمامی بخش‌های هتل، این عمل به کنترل بهداشتی آلودگی ناشی از زباله‌ها کمک زیادی می‌نماید.

۳ زباله‌های تولید شده در بخش‌های مختلف هتل یا رستوران باید در کیسه‌های مخصوص جمع‌آوری شوند سپس کیسه‌ها درون کیسه‌های بزرگ‌تر و مقاوم‌تر قرار گرفته و به خارج از هتل یا رستوران منتقل می‌شود.

۴ نکته مهم هنگام انتقال زباله از داخل رستوران یا هتل باید از آلودگی سایر فضاها جلوگیری شود. به‌عنوان مثال انتقال پسماند تولیدشده در آشپزخانه از فضای رستوران می‌تواند موجب آلودگی محیط شود. همچنین، انتقال پسماند بدون استفاده از کیسه مناسب و بهداشتی از طریق آسانسورها، می‌تواند خطر انتقال آلودگی و ایجاد آلودگی ثانویه مواد غذایی را افزایش دهد (شکل ۱۱).

۵ در نهایت نگهداری موقت زباله تا زمان جمع‌آوری و انتقال آن توسط مأمورین شهرداری و خودروهای مکانیزه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.




شکل ۱۱ــ مقایسه شرایط بهداشتی و غیربهداشتی در مدیریت پسماند

بازدید علمی

در صورت امکان، با هماهنگی مدیران هنرستان از یک آشپزخانه صنعتی یا نیمه صنعتی بازدید و نکات مثبت بهداشتی موجود را مشاهده و لیست کنید.

الزامات بهداشتی آشپزخانه

آشپزخانه بهداشتی دارای این شرایط می‌باشد:
پوشش کف آشپزخانه از جنس سنگ، سرامیک یا کاشی سالم بدون درز و شکستگی باشد.
کف آشپزخانه شیب مناسب، کف‌شور و شترگلویی داشته و در صورت وجود کانال فاضلاب‌رو، عمق آن حداقل ۱۰ سانتی‌متر بوده و سالم و پاکیزه باشد.

پوشش دیوار آشپزخانه تا سقف از جنس سنگ، سرامیک یا کاشی سالم بدون درز و شکستگی باشد.
از نصب هرگونه پوستر، عکس یا تابلوی تزیینی خودداری شده و در صورت نیاز از تخته وایت برد استفاده شود.
پوشش سقف از جنس مصالح مقاوم، صاف و صیقلی و به رنگ روشن باشد.
در مجاورت آشپزخانه تی‌شور با شرایط مناسب وجود داشته باشد.
آشپزخانه مجهز به ماشین ظرفشویی سالم با حجم مناسب بوده و سبدهای سالم و پاکیزه داشته باشند یا سینک ظرفشویی بدون ترک و زنگ‌زدگی و سه لگنه بوده و فاضلاب آن به داخل لوله فاضلاب دیواری هدایت شود.
آب‌چکان و قفسه نگهداری ظروف، سالم، تمیز، پاکیزه و بدون زنگ‌زدگی داشته باشد.
قسمت دیگ‌شویی در آشپزخانه صنعتی از محل شست‌وشوی ظروف کوچک جدا بوده و از جنس مصالح مقاوم و مناسب ساخته شده باشد. شیرهای آب سالم هستند و شیلنگ در صورت وجود برروی یک پایه مناسب به دیوار نصب شده است.
کلیه فرها و اجاق گازها سالم، تمیز و بدون جرم بوده و لوله‌های گاز رنگ‌آمیزی شده‌اند.
کلیه یخچال‌ها تمیز و ضدعفونی شده و مجهز به دماسنج سالم با دمای صفر تا ۴ درجه بالای صفر هستند.
سطل‌های زباله به تعداد و حجم مناسب وجود داشته، درب‌دار بوده و داخل آنها کیسه‌های پلاستیکی قرار داده شود.
دستگاه‌های کالباس‌بر، خردکن، پوست‌کن و چرخ‌گوشت در صورت وجود کاملاً سالم و پاکیزه بوده و مرتباً ضدعفونی می‌شوند و اصول ایمنی در برخورد با مخاطرات برقی با دستگاه‌های فوق رعایت می‌گردد.
کابینت‌های موجود در آشپزخانه بدون زنگ‌زدگی و پاکیزه بوده و دستگیره سالم دارند و از قراردادن وسایل اضافی و تجهیزات غیرلازم بر روی کابینت‌ها خودداری شده است.
اگزوز و توری هودها پاکیزه بوده و چربی زادیی شده است.
تمهیدات لازم در خصوص جلوگیری از ورود حشرات و جوندگان در نظر گرفته شده است.
میزهای کار رویه استیل و پایه فلزی رنگ‌آمیزی شده دارند.
نظافت آشپزخانه توسط نیروهای مربوطه پس از هر شیفت کاری به‌طور کامل انجام می‌شود.






شکل ۱۲ــ انواع شرایط غیربهداشتی ساختمان آشپزخانه

جدول ۲ـ چک‌لیست بررسی وضعیت بهداشتی آشپزخانه

	عناوین بهداشتی	وضعیت موجود	
		بلی	خیر
۱	آیا کارکنان اصول بهداشت فردی را رعایت می‌نمایند؟		
۲	آیا لباس کار کارکنان بهداشتی می‌باشد؟		
۳	آیا کلیه ظروف سرو غذا بدون لب‌پریدگی و تمیز می‌باشند؟		
۴	آیا سیخ‌های کباب از جنس سالم و ضدزنگ می‌باشند؟		
۵	آیا کلیه ظروف طبخ غذا بدون فرورفتگی و سالم می‌باشند؟		
۶	آیا کلیه فرها و اجاق‌گازها سالم، تمیز و بدون جرم هستند؟		
۷	آیا کلیه یخچال‌ها سالم، تمیز و مجهز به دماسنج سالم هستند؟		
۸	آیا ترالی‌های حمل غذا سالم و پاکیزه هستند؟		
۹	آیا آشپزخانه مجهز به ماشین ظرفشویی سالم با حجم مناسب بوده و سبدهای سالم و پاکیزه می‌باشد؟		
۱۰	آیا سینک ظرفشویی، استیل سالم، مجهز به آب‌گرم بوده و فاضلاب به مجرای خروجی هدایت می‌شود؟		
۱۱	آیا آب‌چکان و قفسه نگهداری ظروف، طبقات سالم، تمیز و بدون زنگ‌زدگی داشته و از کف ۲۰ سانتی‌متر فاصله دارند؟		
۱۲	آیا میزهای کار رویه استیل و پایه فلزی سالم دارند؟		
۱۳	آیا شیرهای آب سالم هستند و در صورت وجود شیلنگ، برروی یک پایه مناسب به دیوار نصب شده است؟		
۱۴	آیا دستگاه‌های مورد استفاده اعم از: کالباس‌بر، خردکن، پوست‌کن و چرخ‌گوشت در صورت وجود سالم و پاکیزه بوده و گندزدایی می‌شوند؟		
۱۵	آیا تخته‌های کار از جنس چوب، استیل یا سایر مواد با درجه غذایی، صاف و بدون درز می‌باشند؟		
۱۶	آیا کابینت‌های موجود در آشپزخانه سالم بدون زنگ‌زدگی و پاکیزه می‌باشند؟		
۱۷	آیا پوشش کف آشپزخانه از جنس سنگ، سرامیک یا کاشی سالم، بدون درز و شکستگی می‌باشد؟		
۱۸	آیا کف آشپزخانه شیب مناسب، کف‌شور و شترگلویی دارد؟		
۱۹	آیا پوشش دیوار آشپزخانه از کف تا سقف از جنس سنگ، سرامیک یا کاشی سالم، بدون درز و شکستگی می‌باشد؟		
۲۰	آیا از نصب هرگونه پوستر، عکس یا تابلوی تزیینی خودداری شده و در صورت نیاز از تخته وایت برد استفاده شده است؟		
۲۱	آیا پوشش سقف سالم و تمیز می‌باشد؟		
۲۲	آیا در ورودی از جنس مقاوم، سالم و بدون زنگ‌زدگی و پوسیدگی بوده و جهت جلوگیری از ورود حشرات و جوندگان تمهیدات لازم صورت پذیرفته است؟		
۲۳	آیا پنجره‌ها از جنس مقاوم، سالم و بدون زنگ‌زدگی و پوسیدگی بوده و جهت جلوگیری از ورود حشرات و جوندگان تمهیدات لازم صورت پذیرفته است؟		
۲۴	آیا در مجاورت آشپزخانه محل مناسبی جهت شست‌وشو و نگهداری ابزار نظافتی وجود دارد؟		
۲۵	آیا روشنایی محیط آشپزخانه در حد استاندارد می‌باشد؟		
۲۶	آیا وضعیت تهویه آشپزخانه مطلوب می‌باشد؟		
۲۷	آیا کباب‌پز دارای هود بوده و دیوار مقابل آن به‌وسیله مصالح نسوز یا ورق استیل بهسازی شده است؟		
۲۸	آیا پسماند به صورت بهداشتی جمع‌آوری، نگهداری و دفع می‌شود وداخل سطل‌های زباله، کیسه پلاستیکی گذاشته می‌شود؟		
۲۹	آیا جعبه کمک‌های اولیه با تجهیزات لازم در محل وجود دارد؟		
۳۰	آیا انواع ادویه‌جات به صورت بهداشتی می‌باشد و در ظروف دردار پاکیزه شیشه‌ای یا استیل نگهداری می‌شوند؟		
۳۱	آیا سبزیجات و صیفی‌جات مورد مصرف که به‌صورت خام و بسته‌بندی نشده تهیه می‌گردند، درمحل مخصوص و برابر دستورالعمل سالم‌سازی می‌شوند؟		
۳۲	آیا جهت نگهداری سیب‌زمینی و پیاز از سبدهای مخصوص با فاصله ۲۰ سانتی‌متر از زمین استفاده می‌شود؟		
۳۳	آیا کلیه مواد پروتئینی و لبنیات مورد مصرف یا انبار شده تاریخ مصرف معتبر دارند؟		
۳۴	آیا روغن مورد استفاده مورد تأیید می‌باشد؟		
۳۵	آیا یخ‌زدایی مواد پروتئینی منجمد به درستی انجام می‌شود؟		
۳۶	آیا مواد غذایی در حین طبخ به میزان ۷۶ درجه سانتی‌گراد حرارت دیده است؟		
۳۷	آیا جداسازی مواد غذایی خام‌وپخته، شسته و نشسته، گوشت قرمز و سفید در یخچال‌ها رعایت می‌شود؟		

الزامات بهداشتی رستوران

رستوران و تالارهای بهداشتی دارای این شرایط می‌باشند:
ـ میز آماده‌سازی رستوران از جنس استیل یا M.D.F سالم و تمیز می‌باشد.
ـ ترالی‌های حمل غذا سالم و پاکیزه هستند.
ـ سطل‌های زباله به تعداد و حجم مناسب وجود داشته، درب دار بوده و داخل آنها کیسه‌های پلاستیکی قرار داده می‌شود.
ـ چراغ‌ها ولامپ‌ها سالم هستند و اگر لوستر وجود دارد تمیز می‌باشد.
ـ میز و صندلی‌ها سالم و تمیز هستند.
ـ رومیزی و پرده‌ها بدون لکه و تمیز هستند.
ـ کلیه ظروف سرو، بدون لب پریدگی و تمیز بوده و مرتباً جرم‌زدایی می‌شوند.
ـ نان در ظروف کاملاً تمیز نگهداری می‌شود.
ـ مخازن حاوی شربت و آبمیوه، دستگاه اسپرسو، قهوه جوش، شفندیش‌ها همگی سالم و تمیز هستند و پس از مصرف و در پایان روز گندزدایی می‌شوند.
ـ پوشش کف رستوران از جنس سنگ، سرامیک، فرش، موکت، پارکت، M.D.F و... تمیز و قابل نظافت می‌باشد.
ـ پوشش دیوار رستوران از جنس سنگ، سرامیک، کاغذ دیواری، M.D.F و ... تمیز و قابل نظافت می‌باشد.
ـ پوشش سقف از جنس مصالح مقاوم، صاف و صیقلی و به رنگ روشن می‌باشد.
ـ در مجاورت رستوران تی‌شور با شرایط مناسب وجود دارد.
ـ نظافت رستوران توسط نیروهای مربوطه پس از هر شیفت‌کاری به‌طورکامل انجام می‌شود.
ـ وجود حشرات در محیط مشهود نمی‌باشد.

الزامات بهداشتی انبار و سردخانه مواد غذایی

انبار و سردخانه بهداشتی دارای شرایط زیر باشند:
ـ در تردد به انبار و سردخانه از لباس مناسب و دمپایی جداگانه استفاده شود.
ـ سنگ کف سالم و تمیز است و کف‌شوی کف سالم بوده و مجهز به توری حشره‌گیر باشد.
ـ پوشش دیوار انبار از جنس مصالح مقاوم، سالم و قابل شست‌وشو باشد.
ـ پوشش سقف از جنس مصالح مقاوم و سالم باشد.
ـ جهت شست‌وشو محیط انبار شیر آب در انبار یا نزدیکی آن وجود داشته باشد.
ـ قفسه‌ها از دیوار حداقل ۱۰ سانتی‌متر و از کف ۲۰ سانتی‌متر فاصله داشته و طبقات از جنس سالم و زنگ‌نزن باشند.
ـ نظافت انبارها در حد مطلوب باشد و اصول انبارداری رعایت شود.
ـ کلیه مواد غذایی موجود در انبار تاریخ ورود و خروجشان ثبت شده و همگی دارای تاریخ مصرف معتبر بوده و دارای مجوز وزارت بهداشت و درمان باشند.

ـ جنس دیوار و سقف سردخانه از صفحات استیل و کف ازجنس سنگ کاملاً صاف و صیقلی و بدون پستی‌وبلندی و شکستگی باشد.
ـ طبقات و قفسه‌های داخل سردخانه از فلزات ضدزنگ یا رنگ‌آمیزی شده باشند.
ـ از نگهداری مواد غذایی داخل سردخانه با کارتن و جعبه چوبی آلوده خودداری شود.
ـ سردخانه‌ها دماسنج سالم داشته و دمای سردخانه طبق استاندارد کنترل و ثبت شود.
ـ شست‌وشو و ضدعفونی سردخانه‌ها مرتباً انجام شود.
ـ از قرار دادن مواد غذایی بر روی کف سردخانه خودداری شده و کلیه مواد غذایی در سردخانه بر روی پالت‌های فلزی قرار گیرند.
ـ جداسازی، چیدمان مناسب و پالت‌گذاری انجام شود.
ـ از نگهداری ظروف و وسایل کهنه و مستعمل یا غیرقابل‌استفاده در انبار خودداری شود.





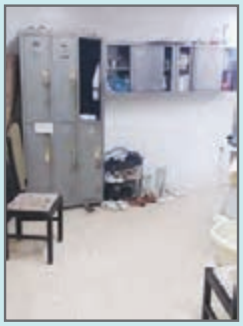




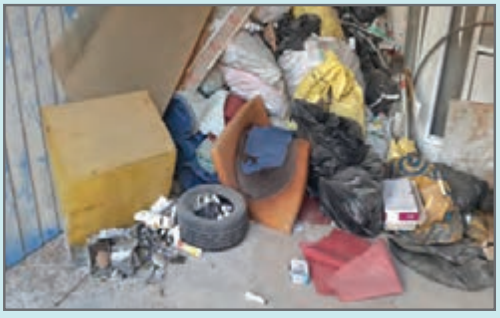
شکل ۱۳ـ انواع شرایط غیربهداشتی چیدمان مواد غذایی در سردخانه و انبار

فعالیت کلاسی

با مشاهده تصاویر زیر لیستی از ایرادات بهداشتی موجود تهیه و درکلاس ارائه کنید.



ایمنی و سلامت شغلی

عوامل زیان‌آور محیط کار در هتل و رستوران‌ها

طبق تقسیم‌بندی‌های استاندارد، عوامل زیان‌آور محیط کار می‌توانند باعث بروز بیماری‌ها و آسیب‌های شغلی شوند. این عوامل شامل عوامل فیزیکی، شیمیایی، مکانیکی، ارگونومیکی و روانی هستند. با توجه به ماهیت فعالیت در هتل‌ها و مراکز پذیرایی، نوع و میزان عوامل زیان‌آور ممکن است با برخی صنایع دیگر متفاوت باشد. بااین‌حال، کارکنان بخش‌های مختلف هتل نیز ممکن است در معرض عواملی قرارگیرندکه سلامت آنها را تهدید می‌کند. بنابراین، در این بخش با مهم‌ترین عوامل زیان‌آور موجود در محیط‌های داخلی هتل و تأثیر آنها بر سلامت کارکنان آشنا می‌شویم.

جدول ۳ــ عوامل زیان‌آور محیط کار

عوامل زیان‌آور فیزیکی در هتل	گرما ــ صدا ــ نور
عوامل زیان‌آور شیمیایی در هتل	شوینده‌ها و جرم‌گیرها، ضدعفونی‌کننده‌ها و مواد معلق
عوامل روانی	تشنج و درگیرهای کاری
عوامل ارگونومیکی	عدم رعایت اصول ارگونومی در نحوه نشستن، ایستادن، جابه‌جایی اجسام در هنگام کار
عوامل بیولوژیکی	انتقال عوامل بیماری‌زا بین محیط، کارکنان و مهمانان هتل
عوامل مکانیکی	کلیه ابزار و تجهیزاتی که می‌توانند موجب بروز حادثه شوند.

حوادث شایع در محیط کار

با وجود رعایت نکات ایمنی و انجام اقدامات پیشگیرانه، ممکن است در محیط کار حوادثی رخ دهد. در هتل نیز با توجه به فعالیت بخش‌های مختلف، برخی حوادث بیشتر از سایر موارد اتفاق می‌افتند. بنابراین، در این بخش با حوادث شایع در محیط‌های هتلی و روش‌های پیشگیری از آنها آشنا می‌شویم.

براساس تجربه، برخی از پرتکرارترین حوادث در هتل‌ها عبارت‌اند از:



شکل ۱۴ــ حوادث شایع در محیط کار

۱ لیز خوردن

یکی از حوادثی که به‌طور معمول در هتل‌ها رخ می‌دهد، لیز خوردن و زمین خوردن است. این حادثه تقریباً در تمامی بخش‌های هتل امکان وقوع دارد، اما در محیط‌های مرطوب، مانند آشپزخانه، احتمال بروز آن بیشتر است.

علل لیز خوردن کارکنان

ـ شست‌وشو و خشک نکردن به موقع و کامل کف واحدهایی مثل آشپزخانه و لابی که محل تردد کارکنان و مهمانان می‌باشد.
ـ شست‌وشوی نامناسب و لغزنده شدن کف که موجب لیز خوردن می‌شود.
ـ نشت آب یا مواد لغزنده از ظروف آنها در نقاطی مانند کف انبار که موجب لیز خوردن می‌شود.
ـ صاف بودن کفش کارکنان در آشپزخانه‌ها که لغزنده هستند.
ـ آوردن باران و برف به‌وسیله کف کفش از خارج هتل به داخل واحدها که موجب لیز خوردن می‌شود.
ـ کف‌پوش‌های معیوب‌که به پای کارکنان گیر می‌کنند.
ـ نورکم برخی نقاط مانند راهروها و پارکینگ که باعث کاهش دید و برخورد با موانع می‌شود.
ـ تردد زیاد در برخی واحدها که باعث برخورد افراد باهم و صدمه به آنها می‌شود.
ـ لیز خوردن شناگران در سطوح خیس و لغزنده استخر هتل‌ها که برخی مواقع اتفاق می‌افتد.

نحوه پیشگیری

ـ نظافت مرتب محل‌های لغزنده مانند مقابل واحدهای تدارکات‌که به‌علت تخلیه بار و موادغذایی و عدم نظافت، معمولاً چرب و لغزنده هستند.
ـ خشک‌کردن کف قسمت‌ها بلافاصله بعد از شست‌وشو مانند کف آشپزخانه یا کف لابی که از لیز خوردن پیشگیری شود.
ـ استفاده از موانع هشداردهنده جهت آگاه نمودن کارکنان در هنگام شست‌وشو و خیس‌بودن کف که از لیزخوردن پیشگیری شود.
ـ اطمینان از سالم بودن ظروف حاوی مایعات و شوینده‌ها که نشتی نداشته باشند.

۲ سقوط از ارتفاع

سقوط از ارتفاع در هتل‌ها معمولاً برای کارکنانی که در حال پاک کردن شیشه‌ها، نقاشی ساختمان، تعمیرات نما، تعویض چراغ‌ها یا چیدن مواد در طبقات بالای انبار هستند اتفاق می‌افتد.

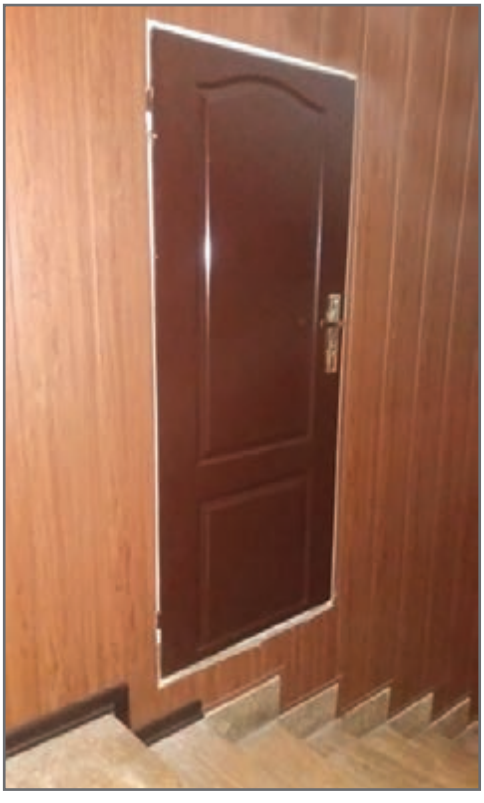
علل سقوط از ارتفاع



شکل ۱۵ـ علل شایع سقوط از ارتفاع

نحوه پیشگیری

ـ از ادامه کار کارکنان در ارتفاع، در صورت احساس ضعف یا خستگی شدید، جلوگیری شود.
ـ پایه‌ها و پله‌های نردبان‌های چوبی از جنس مرغوب بوده و فاقد ترک، شکستگی یا هرگونه آسیب‌دیدگی باشند.
ـ سطح پله‌های فلزی نردبان دارای عاج یا پوشش ضدلغزش باشد تا احتمال سرخوردن کاهش یابد.
ـ حداکثر طول نردبان یک‌طرفه بیش از ۱۰ متر نباشد.
ـ از اتصال دو نردبان به یکدیگر یا قرار دادن جعبه، چهارپایه و وسایل مشابه در زیر نردبان برای افزایش ارتفاع آن خودداری شود.
ـ محل تکیه‌گاه نردبان باید محکم، پایدار و ایمن باشد. در صورت نبود سطح مناسب و ایمن برای تکیه دادن نردبان، از داربست مناسب استفاده شود.
ـ داربست باید توسط افراد ماهر و آموزش‌دیده نصب شود و تکیه‌گاه‌ها و اتصالات آن از استحکام و ایمنی کافی برخوردار باشند.
ـ از قرار دادن نردبان روی فرش، سطوح لغزنده یا ناپایدار خودداری شود.
ـ میزان بار واردشده به داربست نباید از ظرفیت مجاز آن بیشتر باشد.







شکل ۱۶ــ تصاویری از محل‌هایی که خطر سقوط و افتادن در آنها بیشتر است.

۳ سوختگی

■ علل سوختگی دست و پای کارکنان در هتل



شکل ۱۷ــ شایع‌ترین علل سوختگی دست و پای کارکنان در هتل

■ نحوه پیشگیری از سوختگی با آب جوش سماور

ـ شیر سماور باید سالم و روان باشد تا باز و بسته کردن آن به‌راحتی و بدون خطر انجام شود.

ـ میز یا پایه محل استقرار سماور باید از استحکام و ابعاد مناسبی برخوردار باشد تا از واژگونی یا سقوط سماور جلوگیری شود.

ـ مخزن سماور نباید بیش از حد پر شود؛ زیرا ممکن است پس از جوش آمدن آب، سر ریز شدن آب جوش موجب سوختگی شود.

ـ بهتر است شیر آب سرد در نزدیکی و بالای محل استقرار سماور قرار داشته باشد تا از رفت‌وآمد غیرضروری در اطراف سماور جلوگیری شود.

ـ برای برداشتن و انتقال آب جوش، باید از ظروف مناسب و ایمن استفاده و احتیاط لازم رعایت شود.

ـ محل استقرار سماور نباید در مسیر رفت‌وآمد کارکنان قرار داشته باشد تا احتمال برخورد افراد با سماور و بروز حادثه کاهش یابد.

■ نحوه پیشگیری از سوختگی با روغن و مواد غذایی داغ

ـ هنگام کار در اطراف اجاق گاز، باید از افتادن سرآستین، دستمال گردن یا سایر قسمت‌های لباس در روغن داغ جلوگیری شود.

ـ هنگام انتقال روغن داغ، غذاهای گرم و ترولی‌های حمل مواد غذایی داغ، باید دقت و احتیاط لازم رعایت شود.
ـ هنگام تخلیه مخزن دستگاه سرخ‌کن، باید با رعایت نکات ایمنی و احتیاط کافی از تماس با روغن داغ جلوگیری شود.
ـ برای پیشگیری از سوختگی ناشی از تماس با سطوح داغ، لازم است روی تجهیزاتی مانند بدنه فرها علائم هشداردهنده مناسب نصب شود. همچنین، هنگام نظافت سطوح داغی مانند گریل، فر و صفحات چدنی باید احتیاط لازم رعایت شود.
ـ هنگام برداشتن درپوش سماور، قابلمه یا سایر ظروف حاوی مواد غذایی در حال جوش، باید احتیاط لازم رعایت شود تا بخار داغ موجب سوختگی دست و صورت کارکنان آشپزخانه نشود.

۴ ایمنی برق و تجهیزات الکتریکی

در خصوص ایمنی برق، مخاطراتی که در بیشتر هتل‌ها مشاهده می‌شود شامل موارد زیر است:
ـ در برخی موارد، پس از قطع یا تعمیر سیم‌ها در جعبه‌های تقسیم و پریزها، انتهای سیم‌های بدون پوشش به‌صورت رهاشده باقی می‌مانند و به‌درستی عایق‌کاری نمی‌شوند.
ـ گاهی برای استفاده از سیم در مسیرهای طولانی، چند سیم کوتاه به یکدیگر متصل و با نوار چسب عایق پوشانده می‌شوند. این سیم‌ها ممکن است از نقاط مختلف عبور کرده و در مسیر تردد کارکنان یا حرکت ترولی‌ها قرار گیرند. برای چنین مواردی، بهتر است از کابل یک‌پارچه و مناسب استفاده شده و مسیر عبور آن در داخل داکت یا پوشش محافظ قرار گیرد.
ـ کارکنان خانه‌داری هنگام شست‌وشوی دیوارهای سرویس‌های بهداشتی نباید آب را روی کلیدها و پریزهای برق بریزند. این نکته در محیط آشپزخانه نیز باید رعایت شود.
ـ نبود برنامه منظم برای کنترل و بازرسی تجهیزات برق ممکن است باعث شود سیم‌ها و کابل‌های آسیب‌دیده، به‌ویژه در اثر برخورد اجسام، به‌موقع شناسایی و تعمیر نشوند.
ـ هنگام جابه‌جایی وسایل برقی، ابتدا باید دوشاخه دستگاه از پریز خارج شود. کشیدن وسیله از طریق سیم برق می‌تواند موجب آسیب‌دیدگی سیم، دوشاخه و اتصالات شود.
ـ هنگام تمیز کردن یا سرویس ابزار و تجهیزات برقی، دستگاه باید خاموش و از منبع برق جدا شود.
ـ در برخی آشپزخانه‌ها، سیم‌کشی برق به‌صورت غیراستاندارد انجام شده و از تجهیزات حفاظتی مناسب، مانند کلیدهای مینیاتوری و سایر وسایل حفاظت الکتریکی، استفاده نمی‌شود.
ـ سیم‌ها و کابل‌ها باید در رایزرها و مسیرهای عبور، به‌صورت منظم و ایمن نصب شوند تا دسترسی به آنها برای بازرسی، تعمیر و نگهداری به‌راحتی امکان‌پذیر باشد.
ـ سیم‌ها و کابل‌های نصب‌شده در فضای باز باید در برابر تابش مستقیم نور خورشید و سایر عوامل محیطی به‌طور مناسب محافظت شوند. همچنین، در مورد کابل‌هایی که از زیر خاک یا باغچه عبور می‌کنند، باید به عمق مناسب نصب، استفاده از کابل استاندارد و شرایط محل عبورکابل توجه شود.
ـ از اتصال چند وسیله برقی به یک پریز یا استفاده بیش از ظرفیت مجاز آن خودداری شود.
ـ در هتل‌ها نباید سیم‌ها و کابل‌های برق از زیر فرش یا موکت عبور داده شوند؛ زیرا ممکن است آسیب دیده و خطر برق‌گرفتگی یا آتش‌سوزی ایجاد کنند.

ـ پریزهای برق باید در محل مناسبی نصب شوند تا احتمال برخورد دست یا پای مهمان با دوشاخه و کابل‌های متصل، به‌ویژه در اطراف تخت‌خواب، کاهش یابد.
ـ هنگام سوراخ کردن دیوار برای نصب تابلو یا تجهیزات دیگر، باید پیش از انجام‌کار، مسیر احتمالی عبور سیم‌ها و کابل‌های برق بررسی شود.
ـ در محل‌های مورد نیاز و مطابق با ضوابط ایمنی برق، می‌توان از کف‌پوش یا فرش عایق برق در مقابل تابلوها و جعبه‌های برق استفاده کرد. شکل ۱۸ نمونه‌هایی از مخاطرات برقی و تجهیزات الکتریکی را نشان می‌دهد.



شکل ۱۸ـ نمونه‌هایی از مخاطرات برقی که باعث برق‌گرفتگی و حریق می‌شوند.

۵ ایمنی ابزار کار و تجهیزات

ایمنی چاقو و کاردها

در خصوص ایمنی چاقو و کارد توجه به نکات ذیل ضروری می‌باشد:
ـ کارکنان جهت استفاده صحیح از چاقو و نحوه ایمن تیزکردن چاقوها آموزش ببینند.
ـ با توجه به نوع و حجم کار از چاقوی مناسب برای کارهای مختلف استفاده شود.
ـ جهت استفاده آسان و ایمن، چاقوها تیز نگه داشته شوند.
ـ در هنگام خردکردن مواد غذایی، تخته کار باید روی سطح ثابت قرار گیرد.
ـ در هنگام شستن چاقو، با احتیاط حمل شود.
ـ چاقو بعد از کار به نحوه ایمن نگهداری شود.
ـ برای بازکردن کنسرو از چاقو استفاده نشود.

ـ از قرار دادن چاقو روی سطوح یا میزهای متحرک خودداری شود.
ـ در هنگام جابه‌جایی ظروف، چاقو به‌طورجداگانه منتقل شود و محکم در دست گرفته شود.
ـ از قرار دادن چاقو داخل جیب خودداری شود.
ـ چاقو دور از بدن نگهداری شود.

ایمنی چرخ گوشت

ـ از شست‌وشوی قسمت‌های برقی چرخ گوشت با آب خودداری شود.
ـ چرخ گوشت‌های بزرگ صنعتی باید روی چهارپایه ایمن و سالم قرار گیرند.
ـ چرخ گوشت ایمن گلویی بلند و قطرگلویی کمتری دارد.
ـ چرخ گوشت باید به سیستم اتصال به زمین وصل باشد.
ـ جهت هدایت گوشت به داخل چرخ گوشت از قطعات کوچک‌تر گوشت استفاده شود.
ـ نکات ایمنی به شکل تابلوهای اطلاع‌رسانی در مجاورت این دستگاه‌ها نصب شود.
ـ در هنگام نظافت تجهیزات برقی مانند چرخ‌گوشت نکات ایمنی رعایت گردد و بعد از بازکردن قطعات دستگاه از جایگزینی صحیح قطعات اطمینان حاصل شود.

۶ آتش سوزی و حریق

یکی از حوادثی که در هتل‌ها ممکن است اتفاق بیافتد و سلامت کارکنان و مهمانان را تهدید نماید آتش‌سوزی یا حریق می‌باشد. از آن‌جایی‌که مواد سوختی متعددی مانند انواع منسوجات، کاغذ دیواری، مبلمان و غیره در هتل وجود دارد، در صورت وقوع آتش سوزی و عدم کنترل، به سرعت به کلیه قسمت‌های هتل سرایت می‌کند. آتش‌سوزی‌های رخ‌داده در هتل‌های مختلف جهان تاکنون خسارت‌های جانی و مالی فراوانی به همراه داشته‌اند. برای مثال، در آتش‌سوزی هتل توماس در سان‌فرانسیسکو ۲۰ نفر، در هتل وین‌کاف در آتلانتا ۱۱۹ نفر و در هتل لاسال در شیکاگو ۶۱ نفر جان خود را از دست دادند. به همین دلیل، رعایت اصول ایمنی و پیشگیری از آتش‌سوزی از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. همچنین، بررسی‌ها نشان می‌دهد که حدود ۸۰ درصد از آتش‌سوزی‌ها قابل پیش‌بینی و پیشگیری هستند.
با توجه به نوع مواد سوختی، نوع کپسول‌های اطفای حریق تعیین می‌گردد.

جدول ۴ـ تعیین نوع مناسب کپسول اطفای حریق و خاموش‌کننده دستی براساس نوع ماده سوختنی

منشأ آتش	خاموش‌کننده مناسب
کاغذ، مقوا، چوب و امثال آن (که خاکستر دارند).	آب
مواد نفتی و رنگی و امثال آن (که خاکستر دارند).	کپسول‌های CO_2 و پودر خشک
الکتریسیته	کپسول‌های CO_2

مهم‌ترین عوامل تولید آتش در هتل‌ها عبارت‌اند از:

ـ ایمن نبودن سیستم برق‌رسانی و نقص در تجهیزات الکتریکی
ـ ایمن نبودن سیستم گاز رسانی و نقص در تجهیزات گازسوز
ـ استفاده غیراصولی از تجهیزات الکتریکی و گازسوز
ـ آتش سیگار
ـ نگهداری غیر ایمن مواد قابل اشتعال و مواد شیمیایی در هتل

روش‌های پیشگیری و مقابله با آتش‌سوزی

ـ اصول ایمنی در استفاده و نگهداری از تجهیزات گاز رسانی و برق‌رسانی را رعایت شود.
ـ سیستم‌های اعلام حریق و حسگرهای دود و حرارت (دتکتورها) را در نقاط مناسب هتل نصب شود.
ـ کارکنان را با روش‌های پیشگیری و مقابله با آتش‌سوزی آموزش داده شوند.
ـ دستورالعمل‌های ساده و قابل‌فهمی برای آموزش مهمانان درباره روش‌های پیشگیری و مقابله با آتش‌سوزی تهیه شود.
ـ تجهیزات مناسب اطفای حریق را در محل‌های مورد نیاز تهیه و نصب شود.
ـ تابلوهای راهنما و مسیرهای خروج اضطراری را در محل‌های مناسب نصب شود.
ـ تجهیزات اطفای حریق را به‌صورت دوره‌ای بررسی و از سالم و آماده‌به‌کار بودن آنها اطمینان حاصل شود.

وسایل ضروری اطفای حریق در هتل

الف) شبکه تر آتش‌نشانی: این شبکه شامل لوله تر حاوی آب در طبقات هتل می‌باشد که دارای مخزن ذخیره و پمپ‌هایی است که آب را از طریق لوله تر به فایربراکس‌ها می‌رسانند.

نکات ایمنی

ـ مخزن ذخیره آتش نشانی باید همیشه پر باشد.
ـ فایبر باکس‌ها، شیرآلات ، شیلنگ‌ها باید به‌طور مداوم کنترل و در صورت خرابی اصلاح شوند. در برخی مواقع شیلنگ در اثر عدم استفاده طولانی یا گیرکردن به درپوش فایرباکس پاره می‌شود لذا کنترل آن بسیار مهم می‌باشد.
ـ طول شیلنگ به گونه‌ای باشد که به‌راحتی به دورترین اتاق‌ها برسد.
ـ از قرار دادن وسایل اضافی یا غیرلازم در داخل فایرباکس‌ها خودداری شود.

ب) لوله خشک آتش‌نشانی: شبکه لوله‌کشی که داخل هتل کشیده شده اما داخل آن آب جریان ندارد و در مواقع آتش‌سوزی، آب آن از طریق ماشین‌های منبع‌دار آتش‌نشانی تأمین می‌شود.
ج) کپسول‌های آتش‌نشانی: لازم است کارکنان در خصوص نحوه استفاده از این کپسول‌ها و انواع مختلف آنها که با توجه به نوع آتش استفاده می‌شوند، آموزش ببینند.
ـ سیستم خودکار اطفای حریق (آب پاش‌های خودکار یا اسپرینکلر)

دستورالعمل آموزشی برای مهمانان

ـ هنگام ورود به اتاق، محل اتاق را نسبت به خروجی‌های اضطراری بررسی کنید و به تابلوهای راهنما توجه داشته باشید.
ـ اطمینان حاصل کنید که اتاق به سیستم اعلام و اطفای حریق مجهز باشد.
ـ از کشیدن سیگار روی تخت خودداری کنید و مراقب باشید آتش سیگار یا کبریت روی تخت، فرش یا موکت نیفتد. حدود ۱۸ درصد از آتش‌سوزی‌ها در اثر سیگار و کبریت رخ می‌دهد.
ـ در صورت وقوع آتش‌سوزی در خارج از اتاق، ابتدا مطمئن شوید که خروج از اتاق خطری ندارد؛ سپس در را به‌آرامی باز کنید.
ـ اگر محیط خارج از اتاق امن بود، آرام و بدون عجله از اتاق خارج شوید و در صورت امکان، کلید اتاق را همراه خود ببرید؛ زیرا ممکن است مجبور به بازگشت به اتاق شوید.

ـ در صورت وجود دود، بینی و دهان خود را با یک حوله مرطوب بپوشانید.
ـ اگر درِ اتاق داغ است، احتمال وجود آتش در خارج از اتاق وجود دارد. در این شرایط، در اتاق بمانید و برای جلوگیری از ورود دود، قسمت زیر در را با حوله مرطوب بپوشانید.
ـ با پذیرش هتل تماس بگیرید و اعلام کنید که هنوز در اتاق هستید. اگر تلفن قطع بود، به سمت پنجره بروید و با علامت دادن یا درخواست کمک، توجه دیگران را جلب کنید.
ـ در صورت وقوع آتش‌سوزی در اتاق، اولین وظیفه شما خروج ایمن از اتاق است. پس از خروج، درِ اتاق را ببندید و موضوع را از طریق سیستم اعلام خطر یا مسئولان هتل اطلاع دهید.
ـ وسایل خود را جمع نکنید؛ بلافاصله به سمت خروجی اضطراری حرکت کنید و به هیچ عنوان از آسانسور استفاده نکنید.



شکل ۱۹ـ تصویر فایرباکس، کپسول اطفای حریق و دتکتور اعلام حریق

۷ جراحت

جراحت یکی از حوادث شایع در هتل‌ها و مراکزی مانند رستوران‌هاست که بیشتر در اثر بی‌احتیاطی یا استفاده نادرست از ابزار و وسایل کار رخ می‌دهد. با آموزش کارکنان، رعایت نکات ایمنی و نصب تابلوها و پوسترهای اطلاع‌رسانی می‌توان تا حد زیادی از بروز این حوادث پیشگیری کرد. در صورت بروز جراحت، آشنایی با روش صحیح کنترل خونریزی، پانسمان محل زخم و استفاده از جعبه کمک‌های اولیه اهمیت زیادی دارد و می‌تواند در حفظ سلامت کارکنان مؤثر باشد.

فعالیت کارگاهی

چک‌لیستی از نکات ایمنی و بهداشتی ساختمان محل زندگی خود تهیه کرده و آن را تکمیل و درکلاس ارائه دهید.

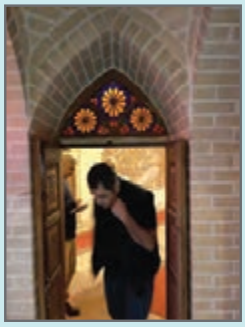
فعالیت کلاسی

در تیم‌های دو نفره با جست‌وجو در اینترنت درباره موارد زیر تحقیق نموده و نتایج به دست آمده را در کلاس ارائه دهید.
ـ لیستی از مواد سوختنی (قابل اشتعال) در هتل.
ـ لیستی از شماره تلفن‌های ضروری و امدادی.
ـ راه پله فرار چیست؟

فعالیت کلاسی

با مشاهده تصاویر زیر لیستی از ایرادهای ایمنی موجود تهیه و در کلاس ارائه کنید.








محیط زیست در هتل

هتل‌های سبز (نمونهٔ هتل‌های سازگار با محیط زیست)

ـ تعریف محیط زیست: محیط زیست عبارت است از محیطی شامل هوا، آب، خاک، منابع طبیعی، گیاهان، جانوران، انسان و روابط متقابل بین آنها که یک هتل در آن محیط فعالیت می‌نماید.

ـ تعریف آلودگی: آلودگی عبارت است از پخش یا آمیختن مواد خارجی به آب، هوا، خاک به میزانی که کیفیت و سلامت آن‌را به‌گونه‌ای تغییر دهد که به حال انسان، سایر موجودات و ابنیه مضر باشد.

انواع آلودگی‌ها عبارت‌اند از: آلودگی هوا،آلودگی آب، آلودگی خاک، آلودگی صوتی، آلودگی حرارتی، آلودگی نفتی، آلودگی رادیو اکتیو.

ایران یکی از ۱۰ کشور آلوده‌کننده محیط‌زیست در جهان می‌باشد که مصرف انرژی سالانه در ساختمان‌های عمومی کشورمان بیش از ۵۰۰ کیلووات‌ساعت برمترمربع بوده در حالی‌که مصرف سالانه انرژی در کشورهایی چون آلمان و ایتالیا ۹۰ کیلووات‌ساعت برمترمربع می‌باشد.

آثار نامطلوب هتل داری بر محیط زیست



شکل ۲۰ـ آثار نامطلوب هتل‌داری بر محیط زیست

راهکارهای کلی حفاظت از محیط‌زیست عبارت‌اند از:



اهداف هتل سبز

ـ کاهش مصرف انرژی، آب و سایر منابع برای کم شدن هزینه‌های هتل.
ـ جذب مهمانانی که به محیط‌زیست اهمیت می‌دهند و افزایش رضایت و وفاداری آنها.
ـ توجه روزانه مدیران و کارکنان به حفظ محیط‌زیست در انجام همه فعالیت‌های هتل.
ـ شناسایی و اجرای راهکارهای مناسب برای حفاظت از محیط‌زیست و بهبود عملکرد هتل.
ـ استفاده درست و بهینه از منابع طبیعی و جلوگیری از اسراف.
ـ استقرار برنامه‌های مدیریت زیست‌محیطی برای کاهش آثار منفی هتل بر محیط‌زیست و حرکت به سوی توسعه پایدار[۱].

۱ـ توسعه پایدار یعنی استفاده درست از منابع به‌گونه‌ای‌که نیازهای امروز تأمین شود، بدون این‌که توان نسل‌های آینده برای استفاده از این منابع کاهش یابد.

مفهوم بهترین اقدامات زیست محیطی در صنعت هتل‌داری

ـ توجیه اقتصادی استفاده از منابع طبیعی.
ـ کاهش حجم زباله و بهبود مدیریت بر آن.
ـ اتخاذ تدابیری جهت بهبود روند خرید همسو با مسائل زیست محیطی.
ـ بهبود کیفیت محیط داخلی هتل.
ـ آگاه ساختن کارکنان و مهمانان هتل نسبت به اهمیت موضوعات زیست محیطی وجلب مشارکت آنان.

فعالیت کلاسی

فرض کنید در هتلی کار می‌کنید و متوجه شده‌اید که آب و برق زیادی مصرف و مقدار زیادی زباله تولید می‌شود. به‌نظرشما کارکنان هتل چه اقداماتی می‌توانند برای کاهش این مشکلات و حفاظت از محیط‌زیست انجام دهند؟ پیرامون پاسخ درکلاس بحث و گفت‌وگو کنید.

ظهور هتل‌های سبز

هتل‌های سبز مجموعه‌هایی سازگار با محیط‌زیست هستند که در برنامه‌های صرفه‌جویی مصرف آب، انرژی و کاهش مواد زائد جامد مشارکت می‌کنند.
مسئولیت اجتماعی در صنعت هتل‌داری جایگاه خود در جنبش توسعه پایدار را در اواخر دهه ۱۹۸۰ و دهه ۱۹۹۰ میلادی کسب کرد.
بسیاری از برنامه‌های صدور گواهینامه هتل مانند: کره سبز، ستاره انرژی و طراحی زیست‌محیطی به این مفهوم اجتماعی کمک کرده است.

نمونه‌هایی از هتل‌های سبز در جهان

هتل شانگری‌لا لوکس‌ترین هتل سبز سنگاپور: در بیشتر بخش‌های این هتل از انرژی خورشیدی استفاده می‌گردد و برای روشنایی آن تا حد امکان از نور بیرون استفاده می‌شود. به همین دلیل مصرف انرژی کل این هتل به شدت کم شده است. با همه این‌ها ظاهری مدرن و زیبا یکی از خصوصیات انکار نشدنی این هتل لوکس به شمار می‌آید. این هتل که یک ساختمان کاملاً سبز نام گرفته، شاهکاری دیگر از شرکت WOHA است که با گیاهان به‌کارگرفته در این هتل و بالطبع، مصرف پایین انرژی آن مدعی سبز بودن آن است (شکل ۲۱).



شکل ۲۱ـ نمایی از هتل شانگری‌لا در سنگاپور

در این هتل بیش از ۱۵ هزار متر مربع فضای سبز به‌کار رفته است. یک باغ مخصوص گیاهان جنگل‌های بارانی دارد و سبزیجات هتل از همین باغ‌ها تأمین می‌شود.

هتل کران پلازا کپنهاگ: این هتل اولین هتل مجهز به انرژی کارآمد در دانمارک است. با نگاهی به معماری زیبای این هتل می‌توان حدس زد که وارد یکی از هتل‌های سبز جهان شده‌اید. از امکانات محیط داخلی این هتل می‌توان به توالت‌های قابل تجزیه و سالن تجهیزات تولید انرژی اشاره کرد. این هتل بزرگ‌ترین تأسیسات خورشیدی منسجم در دانمارک را با تکنولوژی؛ انرژی کارآمد اولیه ادغام کرده و با این کار مصرف انرژی خود را در مقایسه با هتل‌های معمولی تا ۵۳ درصد کاهش داده است. این هتل همه انرژی مورد نیاز خود را از طریق مواد تجدیدپذیر و منابع پایدار طبیعی تأمین می‌کند (شکل ۲۲).



شکل ۲۲ـ نمایی از داخل هتل کران پلازا کپنهاگ

راهکارهای عملی احترام به محیط‌زیست در هتل

۱ راهکارهای استفاده بهینه از انرژی الکتریکی

ـ استفاده از چراغ‌های اتوماتیک و کم مصرف در اماکن کم‌تردد مانند راهرو طبقات.

ـ استفاده از چراغ‌های خورشیدی برای روشن کردن محوطه‌های هتل.

ـ استفاده از لامپ‌های (ال‌ای‌دی) با طول عمر بالا و مصرف کمتر.

ـ استفاده از وسایل برقی با برچسب انرژی.

ـ استفاده از سیستم‌های هوشمند قطع برق در هنگام خروج مهمان از هتل.

ـ استفاده از کلید مجزا برای روشن کردن چراغ‌های مجزا.

ـ استفاده از آباژور به جای لوستر.

ـ تمیز کردن مرتب چراغ‌ها.

ـ استفاده از نور طبیعی.



شکل ۲۳ـ نحوه جلب مشارکت مهمانان

۲ استفاده بهینه از آب شرب

ـ استفاده از شیرهای اتوماتیک دارای چشمی.
ـ کاهش حجم فلاش تانک‌ها.
ـ استفاده از پساب تصفیه‌خانه فاضلاب در آبیاری فضای سبز و فضاهای عمومی هتل.
ـ مدیریت مصرف آب در لاندری.
ـ استفاده از ماشین ظرفشویی با حجم کامل.
ـ تعمیر سریع شیرهایی که آب از آنها چکه می‌کند.
ـ استفاده از سردوش و سرشیرآلات از نوع صرفه‌جویی‌کننده آب.
ـ عدم استفاده از وان جهت استحمام و استفاده از دوش.

۳ استفاده بهینه از سوخت‌های فسیلی با کاهش اتلاف انرژی



شکل ۲۴ـ چراغ خورشیدی

ـ بهره‌گیری از سیستم‌های کنترل هوشمند سرما و گرما در اتاق‌های هتل.
ـ دو جداره کردن پنجره‌ها جهت کاهش اتلاف انرژی یا استفاده از نوارهای درزگیر در پنجره‌ها.
ـ استفاده از انرژی‌های پاک مانند انرژی خورشیدی در تولید حرارت و آب گرم.
ـ ترمیم روکش عایق لوله‌های آب گرم جهت کاهش اتلاف انرژی.
ـ استفاده از سیستم‌های مرکزی تولید سرما و گرما.
ـ ایجاد خطوط انتقال آب گرم و سرد در کف اتاق‌های هتل.
ـ عایق‌کاری حرارتی پوسته خارجی ساختمان.
ـ عایق‌کاری حرارتی کانال‌های هوا.
ـ سرویس، تعمیر و نگهداری روتین تأسیسات و تجهیزات هتل.
ـ نصب سایه‌بان یا پوشش‌های سلفونی بر روی پنجره‌ها.
ـ عدم نصب پوشش بر روی رادیاتورها.
ـ استفاده از پرده‌های ضخیم جهت کاهش اتلاف حرارتی در اتاق‌ها.
ـ استفاده از درهای اتوماتیک.

۴ استفاده بهینه از منابع غذایی

ـ استفاده از مازاد مواد غذایی در تهیه غذاهای دیگر یا حتی در تهیه غذاهای پرسنل با نظارت بهداشتی لازم.
ـ گاهی اوقات تهیه برش‌های کوچک‌تری از مواد غذایی مانند نان در مدیریت هزینه رستوران‌ها تأثیر زیادی دارد.

۵ استفاده بهینه از شوینده‌ها

ـ مصرف کمتر شوینده‌ها با روش‌هایی چون رقیق‌سازی و غیره
ـ استفاده از دستگاه‌های اتوماتیک در شست‌وشوی ظروف
ـ خرید مواد شوینده در گالن‌های بزرگ و اجتناب از گالن‌ها و بسته‌بندی‌های کوچک که میزان مصرف مواد خام را افزایش داده و تولید زباله را افزایش می‌دهد

۶ استفاده بهینه از کاغذ و پلاستیک

ـ راه‌اندازی سیستم‌های اتوماسیون اداری و مالی به‌جای کاغذ بازی‌های رایج

ـ بازیافت

ـ برخی شرکت‌های تولید مواد شوینده و شیمیایی تمایل دارند ظروف خالی محصولات خود را از هتل دریافت کنند و این امر موجب مصرف کمتر پلاستیک و کاهش تولید زباله می‌گردد.

۷ استفاده بهینه از تجهیزات و ابزارکار

استفاده بهینه از تجهیزات و سرویس‌های دوره‌ای و نگهداری اصولی از تجهیزاتی مانند تجهیزات لاندری و آشپزخانه و.... موجب افزایش عمر تجهیزات می‌گردد.

۸ استفاده بهینه از مواد مصرفی عمومی

تهیه اقلام مصرفی به اندازه لازم و براساس تعداد مهمانان مانند استفاده از دستمال کاغذی ۵۰ برگی در اتاق‌های یک تخته یا صابون‌های ۱۵ گرمی به‌جای صابون‌های ۳۰ گرمی و غیره.

۹ استفاده بهینه از نیروی انسانی

ـ استفاده از سیستم‌های اتوماسیون و نرم‌افزارهای مدیریتی

ـ سپردن چند مسئولیت به یک نفر به شرط سنجش توانایی فرد

ـ کاهش مرخصی‌های استعلاجی از طریق اجرای برنامه‌های حفظ سلامت پرسنل مانند معاینات دوره‌ای و استفاده از وسایل حفاظت فردی

ویژگی‌های استفاده از انرژی خورشیدی

ـ افزایش بهای سوخت‌های فسیلی.

ـ صرفه‌جویی و بهینه‌سازی مصرف سوخت فسیلی.

ـ سهولت دسترسی به منبع خورشیدی.

ـ محدودیت منابع فسیلی.

ـ آلودگی محیط زیست در اثر استفاده از سوخت‌های فسیلی.

ـ سهولت استفاده از سیستم‌های خورشیدی.

موارد استفاده از انرژی خورشیدی

ـ تأمین روشنایی از انرژی خورشیدی.

ـ تأمین انرژی الکتریسیته.

ـ تولید آب گرم.

ـ سرمایش و گرمایش هوا.



شکل ۲۵ـ آب‌گرمکن خورشیدی

فعالیت میدانی

هنرجویان درباره استفاده از انرژی‌های پاک (انرژی خورشیدی) در شهر محل زندگی خود تحقیق نموده و با ارائه فیلم و شکل، مراحل راه اندازی و مزایای آن را مستند نموده و در کلاس ارائه نمایند.

ارزشیابی شایستگی اصول بهداشت، ایمنی و محیط‌زیست (HSE) در اماکن اقامتی و پذیرایی

عنوان پودمان	تکالیف عملکردی (شایستگی‌ها)	استاندارد عملکرد (کیفیت)	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره‌دهی)	نتایج مورد انتظار	نمره کسب‌شده
اصول بهداشت، ایمنی و محیط‌زیست (HSE) در اماکن اقامتی و پذیرایی	۱ـ شناسایی مخاطرات بهداشتی و ایمنی در محیط آشپزخانه یک هتل ۲ـ ارائه راهکار بهداشتی و ایمنی در راستای حذف مخاطرات محیط کار	نحوه ارائه راهکارها و برنامه اجرایی رفع نواقص براساس مخاطرات شناسایی شده و مشاهدات کارگاهی و بازدید از آشپزخانه یا دیگر بخش‌های هتل و دیگر تأسیسات گردشگری	تهیه گزارش جامع از ایرادات بهداشتی و ایمنی موجود در یک هتل یا بخشی از آن	۳	
			ارائه راهکار بهداشتی و ایمنی	۲	
			اشاره به مخاطرات اصلی بهداشتی و ایمنی در یک هتل	۱	
نمره مستمر از ۵					
نمره شایستگی پودمان از ۳					
نمره پودمان از ۲۰					

منابع

۱ هیئت وزیران. (۱۳۹۴، ۴ شهریور). آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها. (تصویب‌نامه شماره ۵۱۰۰۱/۷۵۷۹۱ هـ).

۲ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری. (۱۳۹۶). شیوه‌نامه و ضوابط ارزیابی و درجه‌بندی هتل‌ها.

۳ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری. (بی تا). دستورالعمل اجرایی، ساماندهی و مدیریت خانه مسافر.

۴ وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی. (۱۳۹۹). ضوابط ارزیابی و درجه‌بندی اقامتگاه‌های سنتی و هتل بوتیک سنتی.

۵ وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی. (۱۳۹۸). ضوابط بهره‌برداری، ارزیابی و درجه‌بندی اقامتگاه‌های بوم‌گردی.

۶ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری. (بی تا). ضوابط و تعاریف مصادیق جدید تأسیسات گردشگری: رستوران ملل.

۷ وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی. (بی تا). شیوه‌نامه درجه‌بندی تأسیسات گردشگری.

۸ وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی. (بی تا). شیوه‌نامه صدور موافقت اصولی و مجوز ایجاد، اصلاح، تکمیل و تبدیل تأسیسات گردشگری.

۹ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری. ضوابط فنی، ساختمانی، تجهیزاتی، خدماتی و درجه‌بندی سفره‌خانه‌های سنتی.

۱۰ وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی. (بی تا). ضوابط احداث و بهره‌برداری زائرسرا.

۱۱ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری. (بی تا). ضوابط معماری، ساختمانی و درجه‌بندی مهمانپذیرها.

۱۲ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری. (۱۳۹۶). دستورالعمل اجرایی، فنی و درجه‌بندی هتل‌آپارتمان.

۱۳ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری. (بی تا). ضوابط درجه‌بندی واحدهای پذیرایی واقع در مسیرهای جهانگردی.

۱۴ هیئت وزیران. (۱۳۶۳، ۲۳ خرداد). آیین‌نامه اماکن عمومی.

۱۵ نصیریان، جلال. (۱۳۹۶). آداب، الگوهای رفتاری و اخلاق حرفه‌ای در صنعت گردشگری. تهران: انتشارات مهکامه.

۱۶ صلحی، محسن، کلیات بهداشت محیط در هتل، انتشارات کیمیا اثر،۱۳۹۱.

۱۷ اخلاقی‌پور، امیرحسین، بهداشت در واحدهای اقامتی، انتشارات آهنگ قلم،۱۳۹۰.

۱۸ بهنودی، زهرا، کنترل حشرات و جوندگان در هتل، انتشارات فراز اندیش سبز، ۱۳۹۱.

۱۹ صلحی، محسن، کنترل حشرات و جوندگان در هتل، انتشارات فراز اندیش سبز، ۱۳۹۱.

۲۰ حسینیان، مرتضی، آب و سلامتی انسان، انتشارات فرهنگ، ۱۳۷۲.

۲۱ حلم‌سرشت، پریوش و دل پیشه، اسماعیل، اصول بهداشت محیط، انتشارات چهر، ۱۳۷۳.

۲۲ رازقی، ناصر، بهسازی شهر و روستا، انتشارات آموزش و پرورش، ۱۳۷۰.

۲۳ ژیان دربندی، اصغر، اصول هتل‌داری، انتشارات پارت مشهد، ۱۳۶۵.

۲۴ سعادت نوری، منوچهر، اصول نوین تغذیه در سلامتی و بیماری، انتشارات اشرفی، ۱۳۷۰.

۲۵ صدیق، پیش‌آهنگ، گندزدایی و سترون‌سازی، کتاب درسی وزارت آموزش و پرورش، ۱۳۶۷.

۲۶ صمیمی، بهزاد، مسائل بهداشتی در شناگاه‌ها، انتشارات دانشکده بهداشت دانشگاه تهران، ۱۳۶۸.

۲۷ کاظمی بازاردهی، میرابوطالب، دفع بهداشتی و بازیابی مواد زائد جامد، انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۷۳.

۲۸ گودرزی، هوشنگ، بهداشت آب، انتشارات آموزش و پرورش، ۱۳۶۸.

۲۹ نیکخواه، عباس، گندزدایی و سترون‌سازی، مرکز نشر دانشگاه، ۱۳۶۸.

هنرآموزان محترم، هنرجویان عزیز و اولیای آنـان مـی‌توانند نظر اصلاحـی خـود را دربـاره مطالب کتاب‌های درسی از طریق سامانه «نظرسنجی از محتوای کتاب درسی» به نشانی «nazar. roshd.ir» یا نامه به نشانی تهران ـ صندوق پستی ۴۸۷۴ ـ ۱۵۸۷۵ ارسال کنند.

سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی