



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۷۲۱۵

چاپ اول

اسفند ۱۳۹۲

INSO

17215

1st.Edition

Mar.2014

هتل ها- پذیره

Hotels-Front Office

ICS: 03.080.30

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

«هتل ها - پذیره»

رئیس:

مظاهری، جهاندار

(فوق لیسانس مدیریت هتل داری)

سمت و/ یا نمایندگی

مدرس مرکز علمی کاربردی گردشگران بنیاد

دبیر:

شیریان، عباس

(دکترای مدیریت و اقتصاد بین الملل)

مدیر عامل شرکت مطالعات، آموزش و

مشاوره سیاحتی گردشگران بنیاد

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

امجدی، کیوان

(فوق لیسانس مدیریت هتل داری)

مدرس مرکز علمی کاربردی گردشگران بنیاد

چنگیزی، اسماعیل

(دکترای تاریخ)

عضو هیئت علمی دانشگاه خوارزمی

رضائیان جم، احمد

(لیسانس هتل داری)

مدیر عملیات هتل داری شرکت هتل های

پارسیان

رئیس روحانی، اسدالله ژیان

(فوق لیسانس مدیریت)

رئیس هیئت مدیره مهندسان مشاور گزینه

سید کاظمی، میرسعید

(لیسانس هتل داری)

مدیر هتل پارسیان آزادی تهران

صالحی، شهرام

(فوق لیسانس مدیریت هتل داری)

مدیر هتل اوین

عضو هیئت مدیره شرکت تدبیر سنجش
ایرانیان

قادری، هنسا
(فوق لیسانس آموزش زبان آلمانی)

مسئول امور پژوهشی مرکز علمی کاربردی
گردشگران بنیاد

کزازی، الهام
(فوق لیسانس جغرافیا و برنامه ریزی توریسم)

مدیر گروه هتل داری و مدرس مرکز علمی
کاربردی گردشگران بنیاد

کلهری، سوزان
(فوق لیسانس مدیریت بین المللی هتل داری)

مدیرعامل موسسه آموزش جهانگردی و
هتل داری آوای جلب سیاحان

نصیریان، جلال
(فوق لیسانس مدیریت گردشگری و مهمانیاری)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
ه	پیش گفتار
و	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ تعاریف و اصطلاحات
۸	۴ ذخیره اتاق
۸	۱-۴ روش های ذخیره اتاق
۹	۲-۴ انواع ذخیره اتاق
۹	۳-۴ فرم های ذخیره اتاق
۱۰	۴-۴ ثبت ذخیره اتاق
۱۱	۵-۴ اقدامات بعد از ثبت موجودی اتاق
۱۲	۶-۴ تغییر، اصلاح و لغو ذخیره اتاق
۱۲	۷-۴ الزامات عمومی بخش ذخیره اتاق
۱۲	۵ ورود میهمان
۱۴	۶ ثبت وضعیت اتاق ها
۱۵	۷ کنترل کلید
۱۵	۸ دریافت و ارسال پیغام
۱۶	۹ امانات میهمان
۱۷	۱۰ خدمات ویژه
۱۷	۱۱ وضعیت حساب میهمان
۱۷	۱۲ خروج میهمان
۱۹	پیوست الف نمونه ای از نمودار سازمانی واحد پذیره در هتل
۲۰	پیوست ب وظایف کارکنان واحد پذیره
۲۵	پیوست پ نمونه فرم ذخیره اتاق

۲۶	پیوست ت	نمونه کارت ثبت نام
۲۷	پیوست ث	نمونه فرم تعویض اتاق و نرخ
۲۸	پیوست ج	اصطلاحات و تعاریف کاربردی در پذیره
۳۵	پیوست چ	جانمایی میز پذیرش در هتل

پیش گفتار

استاندارد "هتل‌ها- پذیره" که پیش نویس آن در کمیسیون های مربوط توسط سازمان ملی استاندارد ایران تهیه و تدوین شده است و در صد و هشتادمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۹۲/۱۱/۵ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می شود .

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت های ملی و جهانی در زمینه صنایع ، علوم و خدمات ، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود ، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت . بنابراین ، باید همواره از آخرین تجدید نظر استانداردهای ملی استفاده کرد .

منبع و مآخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است :

- شرح ارائه خدمات ، مشخصات ، ضوابط فنی ، بهداشتی ، تجهیزاتی و درجه بندی و ارتقاء کیفیت خدمات هتل های کشور مصوب سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری -۱۳۸۴
- دستور العمل ها و آیین نامه های کیفیت خدمات در هتل ۵ ستاره بین المللی شانگریلای تایلند-

۲۰۱۱-۱۲

هتل ها - پذیره

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد ارائه معیاری یکسان و مشخص برای ارائه خدمات پذیره در هتل ها و سایر واحدهای اقامتی است . این استاندارد سعی دارد فرایندهای اجرایی بخش پذیره هتل ها را به نحوی که مورد رضایت کامل مشتری باشد، تأمین کند.

این استاندارد علاوه بر هتل ها برای سایر واحدهای اقامتی گردشگری مانند هتل کاشانه ها^۱، راه سراها^۲ و مهمان پذیرها کاربرد دارد.

۲ مراجع الزامی

مدارک الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی ایران به آن ها ارجاع داده شده است . بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد ملی ایران محسوب می شود .

در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد ، اصلاحیه ها و تجدید نظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد ملی ایران نیست . در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن ها ارجاع داده شده است ، همواره آخرین تجدید نظر و اصلاحیه های بعدی آن ها مورد نظر است .

استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است :

۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۲۸۲۶، هتل ها و انواع دیگر اقامتگاه های گردشگری- اصطلاح شناسی

۳ تعاریف و اصطلاحات

دراین استاندارد اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می رود.

۱-۳

برگه پیام^۳

برگه ای که میهمان را از وجود یک نامه و یا بسته آگاه می سازد.

۲-۳

برگه ذخیره اتاق

¹ Apartment Hotels

² Motels

³ Mail advise note

فرمی که در زمان پذیرش ذخیره اتاق، برای ثبت تمام جزئیات میهمان مورد استفاده کارمند بخش مربوطه قرار می‌گیرد.

۳-۳

پذیرش میهمان^۱

روش و اقدامات لازم جهت ثبت مشخصات میهمان به هتل

۴-۳

پیش پرداخت^۲

مبلغی که پیش از ارائه خدمات هتل توسط میهمان پرداخت می‌شود.

۵-۳

پیش ثبت نام^۳

ثبت نام انجام شده با ذکر جزئیات، پیش از اقامت مهمان مانند تورها و یا گروه‌ها

۶-۳

تأییدیه جا (اتاق)^۴

تایید کتبی یا شفاهی توسط هتلی که ذخیره اتاق را پذیرفته است.

۷-۳

ثبت هزینه‌ها^۵

وارد کردن هزینه‌ها به حساب میهمان

¹ Check in

² Prepayment

³ Preregistration

⁴ Confirmed booking

⁵ Posting

۸-۳

حفظ اتاق تضمین شده^۱

نگهداری اتاق به مدت یک شب در صورتی که پول برای نگه داشتن اتاق پرداخت شده باشد، چه میهمان برسد یا نرسد.

۹-۳

خروج زود هنگام^۲

ترک هتل توسط میهمان قبل از موعد مقرر و توافق شده

۱۰-۳

خروج میهمان^۳

فرایند تسویه حساب میهمان و اقدامات لازم جهت خارج شدن میهمان از هتل

۱۱-۳

ذخیره انفرادی اتاق^۴

نوعی از ذخیره اتاق که در آن شیوه میهمان درخواست اقامت خود را به صورت شخصی و بدون واسطه انجام می‌دهد.

۱۲-۳

ذخیره اتاق یکجا^۵

از این اصطلاح برای ذخیره اتاق چند نفر در یک زمان و به طور معمول با یک نرخ استفاده می‌شود. مانند تورها، گروه‌ها یا نمایندگان شرکت کننده در یک کنفرانس.

¹ Guaranteed bookinh

² Early departure

³ Check out

⁴ FIT (Free Independent Traveller) Reservation

⁵ Block booking

۱۳-۳

ذخیره اتاق بیش از ظرفیت موجود^۱

قبول ذخیره اتاق در هتل بیش از اتاق های موجود

۱۴-۳

ذخیره اتاق تضمین شده^۲

مسافر متعهد می شود که حتی در صورت عدم ورود به هتل پول اتاق ذخیره شده را بپردازد.

۱۵-۳

ذخیره گروهی^۳

نوعی از ذخیره اتاق برای گروهی از افراد که معمولاً توسط شخص حقوقی مانند «دفتر خدمات مسافرتی» انجام می شود.

۱۶-۳

سامانه ثبت مشخصات میهمان هتل^۴

سامانه‌ای که به هنگام ورود میهمانان به هتل، برای ثبت اطلاعات شخصی میهمان استفاده می شود. برخی از این اطلاعات از نظر قانونی الزامی است.

۱۷-۳

سامانه مرکزی ذخیره اتاق^۵

سامانه ای که هتل های زنجیره ای و یا گروهی از هتل ها از آن به طور مشترک جهت ذخیره اتاق استفاده می کنند.

¹ Overbooking

² Guaranteed reservation

³ Group(Delegation) Reservation

⁴ Hotel register

⁵ Central Reservation System

۱۸-۳

سپرده اولیه (ودیعه)^۱

پیش پرداخت به منظور تضمین ذخیره اتاق

۱۹-۳

صورت حساب میهمان^۲

برگه ای که در آن کلیه هزینه های مربوط به میهمان ثبت می شود و به آن «حساب میهمان» نیز گفته می شود.

۲۰-۳

صورت ریز هزینه^۳

صورت حساب هزینه های خدمات و امکاناتی که توسط مشتری در زمان اقامت در هتل استفاده شده است.

۲۱-۳

قفل شده^۴

منع دسترسی میهمان به اتاق، معمولاً به دلیل عدم پرداخت یک صورت حساب

۲۲-۳

کارگزار سفر^۵

کارگزاری که محل اقامت و خدمات مورد درخواست میهمان را به نمایندگی از او در هتل ذخیره می کند.

۲۳-۳

کلید کارت^۶

¹ Deposit

² Folio

³ Charge voucher

⁴ Lockout

⁵ Travel Agent

⁶ Key card

کارتی که به هنگام ثبت نام صادر می شود. این کارت شماره اتاق، نام، نرخ و جزئیات مربوط دیگر را نشان میدهد.

۲۴-۳

لیست ورود و خروج^۱

فهرست ورود و خروج مورد انتظار هتل برای یک روز خاص

۲۵-۳

میهمانان بدحساب (لیست سیاه)^۲

فهرستی از افراد بد حساب یا بد رفتار که در هتل مورد پذیرش قرار نمی گیرند.

۲۶-۳

مهمان سرزده^۳

میهمانی که بدون ذخیره اتاقی قبلی وارد هتل می شود.

۲۷-۳

میز پذیرش^۴

محل ثبت نام میهمان هتل که در آن کلید اتاق ها نگهداری می شود و میهمان اطلاعات لازم را از آن جا کسب می کند.

۲۸-۳

میهمان بلا تکلیف^۵

میهمانی که با وجود ذخیره اتاق تأیید یا تضمین شده اتاق برای او موجود نیست.

¹ Arrival and departure lists

² Black list

³ Chance guest

⁴ Front desk

⁵ Walking a guest

۲۹-۳

میهمان نیامده^۱

میهمانی که در هتل اتاق ذخیره می کند ولی حضور پیدا نمی کند.

۳۰-۳

میهمان بسیار مهم^۲

میهمانی که به علت های مختلف برای هتل مهم محسوب می شود و باید خدمات ویژه ای از طرف هتل دریافت کند.

۳۱-۳

نرخ استاندارد اتاق^۳

نرخ استاندارد اتاق ؛ معمولاً بدون وعده غذا، تخفیف و یا کاهش قیمت.

۳۲-۳

نرخ تابلو^۴

نرخه که برای هر اتاق در نظر گرفته می شود و توسط مدیر هتل تأیید و اعلام می شود.

۳۳-۳

نمودار تراکمی^۵

نمودار نشان دهنده تعداد و نوع اتاق هایی است که آماده فروش هستند است و در دفتر ذخیره جا به صورت متراکم ثبت شده اند.

¹ No show

² Very important person (VIP)

³ Standard room rack rate

⁴ Rack rate

⁵ Density chart

۳۴-۳

نمودار قراردادی^۱

نمودار نشان دهنده تعداد و نوع اتاق و مدت اقامت میهمان که در بخش ذخیره اتاق در هتل های کوچک تر استفاده می شود.

۳۵-۳

وضعیت اتاق

نشان می دهد که یک اتاق اشغال یا خالی است و یا برای زمان مشخصی ذخیره شده است.

۳۶-۳

هتل بزرگ

هتلی که بیشتر از ۱۰۰ اتاق دارد.

۳۷-۳

هتل متوسط

هتلی که بین ۵۰ تا ۱۰۰ اتاق دارد.

۳۸-۳

هتل کوچک

هتلی که کمتر از ۵۰ اتاق دارد.

۴ ذخیره اتاق

۴-۱ روش های ذخیره اتاق

ذخیره اتاق در هتل می تواند پس از دریافت پیش پرداخت قطعی شود.

ذخیره اتاق می تواند به روش های زیر انجام شود:

¹ Conventional chart

۴-۱-۱ روش حضوری

روش حضوری برای میهمانانی اعمال می شود که ذخیره اتاق توسط خود آن ها یا دیگر افراد، به صورت مراجعه حضوری به هتل انجام می شود.

۴-۱-۲ روش مکاتبه ای

روش مکاتبه ای به معنی اعلام درخواست ذخیره اتاق در هتل به صورت نامه است. نامه می تواند از طریق پست و یا نمابر^۱ و یا ارسال درخواست ذخیره اتاق به رایانامه^۲ بخش ذخیره اتاق، توسط هتل دریافت شود.

۴-۱-۳ روش تلفنی

روش تلفنی به معنی درخواست ذخیره اتاق در هتل از طریق تلفن است. در این روش هم نکات مربوط به روش مکاتبه ای باید مورد توجه قرار گیرد.

۴-۱-۴ روش اینترنتی

استفاده از اینترنت برای ذخیره اتاق می تواند به صورت های زیر باشد:

- سامانه رزرواسیون مرکزی

- استفاده از تارنمای اختصاصی هتل

۴-۲ انواع ذخیره اتاق

۴-۲-۱ ذخیره اتاق انفرادی: در ذخیره اتاق هایی که به صورت انفرادی صورت می گیرد، مشتری باید نحوه پرداخت و تاریخ خروج را اعلام کرده و مدرک شناسایی معتبر به هتل ارائه کند.

۴-۲-۲ ذخیره اتاق گروهی: در این نوع از ذخیره اتاق مسئولیت تعهدات میهمانان نسبت به هتل را دفتر خدمات مسافرتی یا درخواست کننده ذخیره اتاق به عهده دارد. بنابراین اعتبار درخواست کننده ذخیره اتاق باید برای هتل محرز باشد.

۴-۳ برگه های ذخیره اتاق

درخواست ذخیره اتاق در هتل به هر روشی که باشد باید به صورت اطلاعات مکتوب در هتل مورد استفاده قرار گیرد. این اطلاعات در قالب برگه هایی که حاوی اطلاعات ضروری هستند، توسط مسئول ذخیره اتاق در هتل درج و نگهداری می شوند. برگه های ذخیره اتاق حاوی اطلاعات زیر است.

- زمان و تاریخ درخواست ذخیره اتاق

¹ Fax

² Email

- نام فرد یا افرادی که درخواست ذخیره اتاق دارند.
- نوع ذخیره اتاق (فردی یا گروهی)
- نوع اقامت مورد درخواست (اتاق های دونفره، یک نفره، سراچه¹ و ...)
- تاریخ و زمان ورود و عزیمت میهمان
- نام و آدرس فردی که تأیید ذخیره اتاق باید برای او ارسال شود.
- نحوه پرداخت و نام و نشانی فردی که صورت حساب را دریافت می کند.
- نرخ هتل، تخفیف، نوع ارائه خدمت
- درخواست های میهمان حتی اگر این درخواست ها جزئی باشد.

۴-۴ ثبت ذخیره اتاق

ثبت ذخیره اتاق در هتل ها به روش های مختلفی صورت می گیرد. عمده ترین روش هایی که در حال حاضر مورد استفاده قرار می گیرند روش دستی و روش رایانه ای است.

۴-۴-۱ روش دستی

در این روش از رایانه برای انجام مراحل ذخیره اتاق استفاده نمی شود. در انجام این روش باید مراحل زیر به ترتیب انجام شود:

- ۴-۴-۱-۱ ثبت در تابلوی ذخیره اتاق : اطلاعات ذخیره اتاق های تأیید شده بر روی کارت های استاندارد وارد می شود. در استفاده از تابلوی ذخیره اتاق باید موارد زیر در نظر گرفته شود:
 - کارت ها باید در رنگ های مختلف تهیه شود که هر رنگ نشان دهنده نوع شخص ذخیره کننده جا است.
 - اطلاعات کارت باید به گونه ای ثبت شود که قسمت بالای کارت ها حاوی اطلاعات اصلی باشد. این اطلاعات عبارتند از: تاریخ ورود میهمان، نام میهمان، نوع اتاق، نرخ، تاریخ عزیمت میهمان، تعداد همراه، نحوه پرداخت هزینه و تاریخ تأیید.
 - مرتب کردن کارت ها در تابلوی ذخیره اتاق به ترتیب تاریخ ورود میهمان
 - مرتب کردن کارت ها در تابلوها به ترتیب اسامی بر اساس حروف الفبا
- یاد آوری** - با توجه به این که استفاده از سامانه ذخیره اتاق رایانه ای در هتل های بزرگ و متوسط الزامی است، ثبت در تابلوی ذخیره اتاق به عنوان سامانه پشتیبان توصیه می شود.

¹ Suit
² Rack

۴-۱-۴-۲ ثبت موجودی اتاق: این بخش به منظور دسترسی سریع به اطلاعات اتاق ها از نظر پر یا خالی بودن در تاریخ های مورد نظر برای ذخیره اتاق است. سه روش برای انجام این کار وجود دارد که بر اساس بزرگی هتل یکی از این روش ها باید مورد استفاده قرار گیرد:

۴-۱-۴-۲-۱ دفتر اتاق ها : دفتر اتاق ها فقط باید در هتل های کوچک و مهمان پذیرها مورد استفاده قرار گیرد. همچنین دفتر اتاق ها در هتل هایی که معمولاً میهمانان آن ها اقامت یک شبه دارند می تواند استفاده شود.

۴-۱-۴-۲-۲ نمودار قراردادی : نمودار قراردادی باید در هتل های کوچک و متوسط با شرایط زیر مورد استفاده واقع شود:

- هتل هایی که کمتر از ۶۰ اتاق دارند.
- هتل هایی که اغلب پذیرای میهمانانی با اقامت های کوتاه مدت؛ به ویژه اقامت های روزانه هستند.
- هتل هایی که ذخیره اتاق در آن ها بیشتر به صورت انفرادی است نه گروهی.
- هتل هایی که در آن ها عدم حضور میهمان به ندرت اتفاق افتاده و نیازی به ذخیره اتاق بیش از ظرفیت وجود ندارد.

یاد آوری - استفاده از نمودار قراردادی به عنوان سامانه پشتیبان در کنار سامانه ذخیره اتاق رایانه ای توصیه می شود.

۴-۱-۴-۳ نمودار تراکمی : نمودار تراکمی باید در هتل های متوسط تا بزرگ مورد استفاده قرار گیرد.

یاد آوری - استفاده از نمودار تراکمی به عنوان سامانه پشتیبان در کنار سامانه ذخیره اتاق رایانه ای توصیه می شود.

۴-۴-۲ روش رایانه ای

روش رایانه ای با استفاده از نرم افزارهای مختلف ذخیره اتاق انجام می شود. نرم افزارها کلیه مراحل ذخیره اتاق را شامل می شوند. در استفاده از نرم افزارها موارد زیر باید مد نظر قرار گیرد:

- استفاده از نرم افزارهای ذخیره اتاق در هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.
- نرم افزارهای ذخیره اتاق مورد استفاده در هتل باید پشتیبانی جهت پیشگیری از مشکلات احتمالی را داشته باشد.

۴-۵ اقدامات بعد از ثبت موجودی اتاق

۴-۵-۱ تأیید ذخیره اتاق توسط کارمند ذخیره اتاق. این تأیید نشان دهنده این است که امکان فروش اتاق درخواستی میهمان در زمان مورد نظر وجود دارد. تأیید جا می تواند به صورت کتبی یا شفاهی باشد.

۴-۵-۲ ذخیره اتاق باید با توضیح روشنی از قیمت اتاق ها، و اقلام مشمول و غیر مشمول نرخ اتاق، ساعت رسمی ورود به هتل و خروج از هتل و سایر خدمات هتل و مالیات باشد. در صورتی که هزینه ای برای خدمات اضافه یا تسهیلات هتل به صورت مجزا دریافت می شود باید به اطلاع میهمان رسانده شود.

۴-۵-۳ در زمان ذخیره اتاق باید محدودیت ها، ممنوعیت ها و مقررات حاکم بر هتل، همچنین شرایط باطل کردن یا تغییر ذخیره اتاق به میهمان اعلام شود.

۴-۵-۴ در صورتی که ذخیره اتاق تضمین شده باشد، باید تأییدیه ذخیره اتاق صادر و برای مشتری ارسال شود.
۴-۵-۵ در صورتی که ذخیره اتاق تضمین شده باشد، هتل موظف است در صورت آمدن یا نیامدن میهمان اتاق را آماده نگه دارد.

۴-۵-۶ ارائه گزارش ذخیره اتاق به مدیر هتل و مدیر پذیره. گزارش باید شامل موارد زیر باشد:

- فهرست الفبایی میهمانان ورودی در هر روز به صورت فردی یا گروهی
 - فهرستی از ذخیره اتاق هایی که به هتل های دیگر فرستاده شده اند (در صورت ذخیره اتاق بیش از حد).
 - گزارش تعداد اتاق هایی که ذخیره آن ها لغو شده است.
 - گزارش تحلیل روزانه شامل تعداد ذخیره اتاق، ورودی ها، میهمانان نیامده، میهمانان بدون ذخیره اتاق
- ۴-۵-۷ ارسال گزارش ذخیره اتاق های دریافتی به بخش های مختلف هتل که باید خدمات میهمان را ارائه دهند مانند خانه داری، تلفن خانه، سرپرست خدمات، مدیریت غذا و نوشابه.

۴-۶ تغییر، اصلاح و لغو ذخیره اتاق

۴-۶-۱ روز جاری : در تغییر، اصلاح و لغو ذخیره اتاق روز جاری باید تغییرات در فرم های ذخیره اتاق علامت گذاری شده و به موقع به مسئول پذیرش و سایر بخش ها اعلام شود.

۴-۶-۲ روزهای آتی: اعمال تغییر، اصلاح یا لغو ذخیره اتاق باید به صورت زیر انجام شود:

- حذف، تغییر و یا اصلاح نسخه کتبی مربوط به ذخیره اتاق به صورت دستی یا در رایانه
- انجام تغییرات لازم در ذخیره اتاق های آتی

۴-۷ الزامات عمومی بخش ذخیره اتاق

۴-۷-۱ کارکنان بخش پذیره باید به راحتی به اطلاعات دقیق در مورد وضعیت ذخیره اتاق های موجود و آتی دسترسی داشته باشند.

۴-۷-۲ اطلاعات دقیق و به روز در مورد اتاق های قابل فروش جهت کنترل ذخیره اتاق همیشه وجود داشته باشد.

۴-۷-۳ به روز آوری مداوم تابلوی ذخیره و داشتن اطلاعات به روز در مورد تابلوی اتاق های قابل فروش

۴-۷-۴ در دسترس داشتن و آگاهی از فهرست سیاه میهمانان هتل

۵ ورود میهمان

۵-۱ برای پذیرش میهمانان دارای ذخیره اتاق باید تنظیم لیست ورودی از قبل از تاریخ ورود انجام شود.

۲-۵ در صورتی که میهمان دارای ذخیره اتاق نیاز به اقدامی خاص مانند شماره اتاق به خصوص، انتظار حضور دیر هنگام، یا هر نکته ضروری دیگری داشته باشد باید در قسمت توضیحات لیست ورود ذکر شود.

۳-۵ برای پذیرش میهمان بدون ذخیره اتاق باید وضعیت اتاق ها بررسی شود.

۴-۵ در صورت وجود اتاق و امکان تخصیص اتاق برای میهمان بدون ذخیره اتاق، باید توضیح روشنی از قیمت اتاق ها، و اقلام مشمول و غیر مشمول نرخ اتاق، ساعت رسمی ورود به هتل و خروج از هتل و سایر خدمات هتل و مالیات به میهمان داده شود. در صورتی که هزینه ای برای خدمات اضافه یا تسهیلات هتل به صورت مجزا دریافت می شود باید به اطلاع میهمان رسانده شود.

۵-۵ مدارک میهمانی که درخواست پذیرش دارد باید از میهمان درخواست شود. در صورتی که میهمان دارای ذخیره اتاق قبلی است، مدارک باید با مشخصات ذخیره اتاق تطبیق داده شود.

۶-۵ مدرک مورد نیاز در زمان پذیرش مدرک شناسایی معتبر (شناسنامه و یا گذرنامه) است.

۷-۵ میهمان باید دفتر ثبت نام یا کارت ثبت نام را تکمیل و امضا کند.

یاد آوری - دفتر ثبت نام میهمان فقط برای مهمان پذیرهای کوچک مورد استفاده قرار می گیرد.

۸-۵ کارت ثبت نام باید حاوی اطلاعات زیر باشد:

- نام و نام خانوادگی میهمان
- تاریخ تولد
- وضعیت تأهل
- نشانی و تلفن های میهمان
- شغل
- شماره شناسنامه یا گذرنامه
- شماره کارت ملی
- ملیت
- تاریخ ورود و خروج
- مدت اقامت
- شماره پلاک خودروی میهمان
- علت مسافرت
- فهرست اسامی و مشخصات همراهان
- شماره اتاق
- تعیین نوع ذخیره جا
- درخواست های ویژه
- مبدأ مسافرت
- حروف اختصاری مربوط به وضعیت میهمان

۵-۹ کارت های ثبت نام باید حداقل به دو زبان انگلیسی و فارسی در هتل وجود داشته باشند.
۵-۱۰ مدارک میهمان، کارت ثبت نام و ودیعه پرداختی باید به صندوق پذیره تحویل داده شود.
۵-۱۱ در صورتی که میهمان در قبال مدارک ارائه شده درخواست رسید کرد، این رسید باید قابل ارائه به میهمان باشد.

۵-۱۲ الزامات عمومی بخش پذیرش

۵-۱۲-۱ مقررات تخلیه اتاق بعد از ساعت رسمی خروج باید به طور شفاف به میهمان اطلاع داده شود.
۵-۱۲-۲ در صورتی که میهمان به علت مشکل تأسیساتی درخواست تعویض اتاق را داشته باشد، بلافاصله باید اتاق تعویض شده و اقدامات زیر انجام شود:

- دریافت کلید اتاق قبلی و تحویل کلید اتاق جدید
- کمک به حمل وسایل میهمان توسط میهمان بر
- انتقال تمام هزینه های میهمان به صورت حساب جدید
- ثبت انتقال اتاق در سامانه مربوطه
- اطلاع رسانی انتقال اتاق میهمان به سایر قسمت ها
- استفاده از کارت «تغییر قیمت/اتاق» توصیه می شود. تصویر این کارت ها باید به هر بخش که لازم است از شماره اتاق اولیه یا مبلغ اولیه اطلاع داشته باشند ارسال شود و یک نسخه هم به عنوان سند باید ضمیمه سوابق میهمان شود.

۵-۱۲-۳ در صورتی که میهمان ذخیره اتاق را انجام داده ولی بدون اطلاع قبلی به هتل نیامده باشد، باید اتاق به مدت ۲۴ ساعت نگه داشته شود و در صورت عدم مراجعه میهمان هزینه یک شب برای او محاسبه شود.
۵-۱۲-۴ در صورتی که میهمان قبل از تصمیم به اقامت درخواست بازدید از اتاق را داشته باشد باید مراحل زیر انجام شود:

- همراه کردن یک نفر به عنوان راهنما با میهمان
- اتاق نشان داده شده باید مشابه یا همان اتاقی باشد که میهمان قرار است در آن اقامت کند.
- قبل از بازدید باید اطلاعات لازم از وضعیت نظافت اتاق از بخش خانه داری هتل گرفته شود.

۶ ثبت وضعیت اتاق ها

ثبت وضعیت اتاق ها باید اطلاعات روشنی از وضعیت اتاق ها را تعیین کند. این اطلاعات شامل موارد زیر است:

- وضعیت اتاق
 - در صورت اشغال نام میهمان ، مدت اشغال و قیمت
 - در صورت اشغال نبودن، وضعیت آمادگی اتاق برای اجاره دادن
- ثبت وضعیت اتاق ها می تواند به روش های زیر انجام شود:

۶-۱ استفاده از برگه اعلام وضعیت اتاق : این روش فقط می تواند در مهمان پذیرها مورد استفاده قرار گیرد.
۶-۲ تابلو اتاق ها : در این روش کارت های مربوط به هر اتاق وضعیت آن اتاق را نشان می دهد. کارت ها می توانند با رنگ های مختلفی که هر رنگ نشان دهنده وضعیت خاصی از اتاق است تهیه شوند. تابلو اتاق ها همواره باید مطابق با آخرین تغییرات به روزآوری شوند. استفاده از این روش برای هر یک از هتل ها جنبه سامانه پشتیبان برای سامانه رایانه ای ثبت وضعیت اتاق ها را دارد.
۶-۳ سامانه رایانه ای : استفاده از سامانه رایانه ای برای نشان دادن وضعیت اتاق ها در هتل های ۳ تا ۵ ستاره الزامی است و برای هتل های ۱ و ۲ ستاره توصیه می شود.

۷ کنترل کلید

۷-۱ بعد از انجام کلیه اقدامات مربوط به ورود میهمان کلید اتاق باید به میهمان تحویل داده شود.
۷-۲ در هتل های ۱ تا ۳ ستاره کلید در محل پذیرش به میهمان تحویل داده می شود.
۷-۳ در هتل های ۴ و ۵ ستاره کلید در اتاق و توسط فردی که او را تا اتاق راهنمایی و همراهی می کند تحویل داده می شود.
۷-۴ کلیدهای فلزی قدیمی باید دارای شماره باشند. استفاده از این کلیدها برای هتل ها توصیه نمی شود، مگر در هتل های ۱ و ۲ ستاره که تعداد اتاق های آن ها خیلی کم است.
۷-۵ در استفاده از کلیدهای کارتی باید الزامات زیر مد نظر قرار گیرد:
- کد دار کردن کلید هنگام تحویل به میهمان: کد کلید باید تنها با قفل در اتاق میهمان هم خوانی داشته باشد.
- ابطال کد کلید هنگام خروج میهمان و تحویل اتاق
- در هر نوبت فروش و واگذاری و فروش اتاق کد باید تغییر داده شده یا لغو شود.

۸ دریافت و ارسال پیغام

۸-۱ نامه ها، امانت های رسیده برای میهمان و پیغام های کتبی
الزامات زیر باید در مورد نامه ها و پیغام های کتبی میهمانان رعایت شود:
۸-۱-۱ نامه، پیغام و امانت میهمان باید به محض دریافت تاریخ و ساعت زده شود.
۸-۱-۲ امانت، نامه یا پیغام باید در «تابلوی کلید/پیغام» قرار داده شود یا در اتاق به میهمان تحویل داده شود یا در پذیرش نگه داشته شود.
۸-۱-۳ در صورتی که امانت، نامه یا پیغام در پذیرش نگه داشته شود، باید یک پیغام برای مطلع کردن میهمان به او ارسال شود. توصیه می شود توسط « برگه پیام » از میهمان درخواست شود که برای دریافت پیغام یا امانت خود با پذیرش تماس بگیرد.

۸-۱-۴ در صورت مجهز بودن تلفن اتاق ها به چراغ پیغام نما توصیه می شود در مورد امانت، نامه یا پیغام از طریق چراغ پیغام نمای تلفن به میهمان اطلاع رسانی شود.

۸-۱-۵ در مورد میهمانان دارای ذخیره جا که هنوز پذیرش نشده اند، وجود پیغام، نامه یا امانت باید در لیست ذخیره جا یا در لیست ورود میهمانان مشخص شود.

۸-۱-۶ پیغام ها ، امانات و نامه های میهمانانی که قبلاً هتل را ترک کرده اند باید از طریق تلفن، که روی کارت ثبت نام میهمان وجود دارد اطلاع رسانی شود و مطابق با درخواست میهمان به او رسانده شود.

۸-۱-۷ هتل باید از تمامی مراسلاتی که در ارتباط با پیغام ها ، نامه ها و امانات میهمانان انجام می شود، سند و یادداشت تهیه کند.

۸-۱-۸ فرد یا افرادی از هتل که حق دارند نامه یا بسته، از پست یا افراد دیگر قبول کنند باید در هتل مشخص باشد.

۸-۲ تماس های تلفنی دریافتی و پیغام های شفاهی

۸-۲-۱ در صورتی که میهمان داخل اتاق باشد هر گونه تماس تلفنی مرتبط با میهمان باید به او ارتباط داده شود.

۸-۲-۲ در صورتی که میهمان داخل اتاق حضور نداشته باشد، پیغام تماس گیرنده باید در فرم مخصوص ثبت و به اطلاع میهمان رسانده شود.

۸-۲-۲ توصیه می شود پیغام های شفاهی در فرم مخصوص ثبت و به اطلاع میهمان رسانده شود.

۹ امانات میهمان

۹-۱ در صورتی که در طول اقامت میهمانان خسارت و زبانی به امانات آن ها وارد شود، مسئولیت جبران خسارت به عهده هتل است. مگر این که پیشنهاد به امانت گذاشتن اموال یا اشیای قیمتی، از طرف هتل به میهمان داده شده باشد. این پیشنهاد باید به صورت مکتوب در معرض دید میهمان قرار گیرد و به میهمان هشدار کافی در این مورد داده شود.

۹-۲ در صورتی که میهمان درخواست نگهداری امانت را داشته باشد، باید آن را در پاکت محکم گذاشته، در آن را بسته و بعد از مهر کردن پاکت، کنار مهر را امضا کند. پذیرشگر باید نام و شماره دقیق میهمان را روی پاکت یادداشت کند و رسید امانت را به میهمان تحویل دهد.

۹-۳ وقتی میهمان تقاضای پس گرفتن امانتش را داشته باشد، باید رسید را ارائه کند. در صورتی که میهمان رسید را گم کرده باشد، پذیرشگر باید از صحت ادعای میهمان مبنی بر مالکیت امانت اطمینان پیدا کند. گرفتن امضا و رسید از میهمان بابت ابطال اعتبار قانونی قبض رسید قبلی و تأیید باز پس گرفتن امانت در این گونه موارد لازم است.

۱۰ خدمات ویژه

بخش پذیره، با توجه به درجه هتل باید بتواند بعضی از خدمات اضافه ای را که میهمان درخواست دارد ارائه کند. این خدمات به شامل خدمات زیر است:

۱۰-۱ تلفن بیدارباش

در صورت درخواست میهمان برای بیدار کردن رأس یک ساعت مشخص، پذیرشگر یا اپراتور تلفن خانه باید این خدمات را ارائه دهد. برای ارائه منظم این خدمات باید فرم بیدارباش طراحی و مورد استفاده قرار گیرد.

۱۰-۲ روزنامه

در صورت درخواست میهمان برای دریافت روزنامه، هتل های ۴ و ۵ ستاره باید روزنامه در اختیار میهمان قرار دهند. در هتل های ۱ تا ۳ ستاره روزنامه باید در قسمت لابی هتل در دسترس میهمان قرار گیرد.

۱۰-۳ حمل و مواظبت از چمدان ها

۱۰-۳-۱ ارائه خدمات حمل چمدان در هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.

۱۰-۳-۲ ارائه خدمات مواظبت از چمدان ها و اثاثیه میهمان در فضای مخصوص به این خدمت در هتل های ۳ تا ۵ ستاره الزامی است.

۱۰-۴ اطلاعات مورد نیاز میهمان : اطلاعات لازم در مورد جغرافیای مکانی، جاذبه ها و محل هایی که معمولاً میهمانان از آن ها بازدید و یا به آن ها مراجعه می کنند، مراکز خرید و غیره، از جمله وظایفی است که قسمت اطلاعات بخش پذیره هتل باید بتواند به میهمانان ارائه کند.

توصیه می شود علاوه بر اطلاعات شفاهی که کارکنان قسمت اطلاعات باید ارائه کنند، اطلاعاتی به صورت نقشه، بروشور و کتاب های راهنمای گردشگران برای میهمانان وجود داشته باشد.

۱۱ وضعیت حساب میهمان

۱۱-۱ بخش صندوق میز پذیرش باید به هنگام قطعی شدن ذخیره جا ، یا پذیرش میهمان، برای او حساب باز کند.

۱۱-۲ حساب میهمان باید در برگیرنده کلیه جزئیات هزینه میهمان باشد.

۱۱-۳ تغییرات حساب میهمان باید به طور مداوم اعمال شود به طوری که صورت حساب میهمان در هر زمان که درخواست کند قابل ارائه با تمام جزئیات باشد.

۱۲ خروج میهمان

۱۲-۱ تهیه و ارسال لیست خروج میهمانان هر روز به بخش های مختلف مانند تلفن خانه، خانه داری، رستوران، کافی شاپ و ... الزامی است.

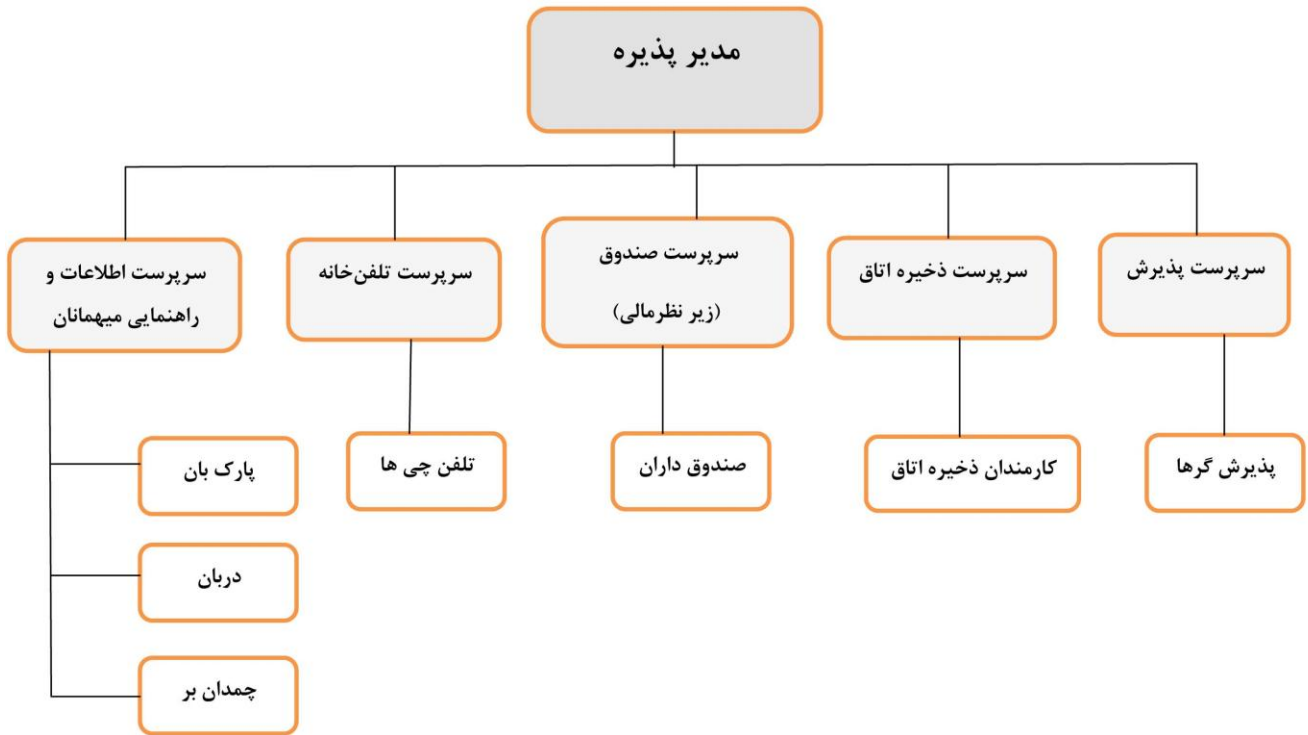
۱۲-۲ در هتل های بزرگ ارسال ابلاغیه دقیق خروجی های هر روز علاوه بر لیست خروج لازم است.

۳-۱۲ اعمال تغییرات لازم در تابلوی اتاق ها و اطلاعات موجود در برنامه های رایانه ای هنگام خروج میهمان باید انجام شود.

۴-۱۲ تسویه حساب با میهمان

پیوست الف
(اطلاعاتی)

نمونه ای از نمودار سازمانی واحد پذیره در هتل



پیوست ب

(اطلاعاتی)

وظایف مدیر و کارکنان واحد پذیره

ب-۱ مدیر پذیره

- ب-۱-۱ تنظیم برنامه کاری کارکنان
- ب-۱-۲ برقراری روابط لازم با دفاتر خدمات مسافرتی، وزارت خانه ها ، سفارت خانه ها، نهادها، شرکت های دولتی و خصوصی در مورد میهمانان آن ها
- ب-۱-۳ هماهنگی با بخش بازرگانی در مورد بازاریابی و تبلیغات هتل
- ب-۱-۴ مذاکرات و گفتگوهای لازم در مورد نرخ های مخصوص و تخفیف ها
- ب-۱-۵ اتخاذ تدابیر لازم برای بالا بردن سطح پذیرایی و ارائه خدمت در هتل
- ب-۱-۶ استقبال و راهنمایی میهمانان عالی رتبه از ورود تا خروج آن ها
- ب-۱-۷ مطالعه دفتر گزارش شب و ارائه دستورهای لازم برای حل مشکلات
- ب-۱-۸ ارائه دستورهای لازم در مورد میهمانان عالی رتبه (مانند فرش قرمز، گل، میوه و ...)
- ب-۱-۹ برقراری تماس های لازم با میهمانان عالی رتبه هتل به منظور رفع نیاز و جلب رضایت آن ها
- ب-۱-۱۰ ارائه پاسخ به نامه های ذخیره جا، شکایات و تشویق های میهمانان
- ب-۱-۱۱ بررسی گزارش های مالی شب، رفع نواقص آن ها و ارسال آن به مدیران
- ب-۱-۱۲ کسب اطلاعات کامل از وضعیت اتاق های هتل و پیگیری معایب، نواقص و اشکالات موجود و ارائه پیشنهادات مناسب به مسئولین برای رفع آن ها
- ب-۱-۱۳ بررسی برگه های ارزش یابی هتل که توسط میهمانان تکمیل می شود، تجزیه و تحلیل آن ها، گرفتن آمار ماهیانه از آن ها و مذاکره موارد مهم در جلسات مدیران

ب-۲ معاون پذیره

- ب-۲-۱ همکاری با مدیر پذیره برای ایجاد هماهنگی در قسمت های مختلف پذیره
- ب-۲-۲ نظارت بر عملکرد روزانه بخش پذیرش و ذخیره جا
- ب-۲-۳ کمک در جهت توسعه و حفظ روش های اجرایی بخش پذیره
- ب-۲-۴ همکاری با بخش های دیگر از جمله حسابداری، فروش، خانه داری و مهندسی
- ب-۲-۵ ملاقات های منظم با مدیر پذیره، مدیر ذخیره جا، رئیس بخش اتاق ها، دیگر مدیران و معاونین برای تضمین عملیات موثر و بررسی گزارش های روزانه و گزارش های کارکنان ارشد بخش پذیره
- ب-۲-۶ کمک به مدیر پذیره در زمینه استخدام، آموزش، اخراج کارکنان، برنامه تعطیلات و اجرای سیاست هایی در مورد کارکنان

ب-۲-۷ کمک به مدیر ذخیره جا در زمینه اتاق های موجود برای واگذاری به میهمانان در حال و آینده
یاد آوری - در صورت عدم وجود معاون پذیره در نمودار سازمانی هتل، وظایف این فرد به عهده مدیر پذیره است.

ب-۳ سرپرست پذیرش

- ب-۳-۱ مرور دفتر گزارش شب و پیگیری مسائل آن
- ب-۳-۲ کنترل و تکمیل فرم های نوشت افزار و وسایل مورد نیاز
- ب-۳-۳ بررسی میهمانان ورودی و خروجی نوبت قبلی
- ب-۳-۴ بررسی ذخیره جاهای روز و تعیین اتاق های مورد نیاز برای میهمانان در حال ورود
- ب-۳-۵ کنترل لیست ورود و خروج برای خانه داری
- ب-۳-۶ گرفتن ذخیره جا در ساعاتی که دفتر ذخیره جای هتل تعطیل است و بررسی امکانات موجود در اتاق ها
برای پاسخ گویی به متقاضیان ذخیره جا
- ب-۳-۷ یاد آوری به میهمانان برای ساعت و روز تخلیه اتاق
- ب-۳-۸ همکاری های لازم با مسئولین صندوق، خانه داری، تلفن خانه

ب-۴ پذیرش گر

- ب-۴-۱ تحویل گرفتن نوبت کاری
- ب-۴-۲ پیگیری مسائل نوبت قبل
- ب-۴-۳ پذیرش میهمانان هتل و جواب گویی به سوالات و حل مشکلات آن ها
- ب-۴-۴ کنترل کارت های ورودی میهمانان و کارت شناسایی آن ها
- ب-۴-۵ ثبت مشخصات میهمانان ورودی
- ب-۴-۶ مراحل خروج میهمانان، نظارت از اتاق تا در هتل
- ب-۴-۷ خروج اطلاعات میهمان خروجی از لیست وضعیت اتاق ها

ب-۵ سرپرست اطلاعات و کلیددارها

- ب-۵-۱ تحویل دادن و پس گرفتن کلید یا اتاق ها
- ب-۵-۲ کمک به میهمانان خارجی که نیاز به مترجم برای مسائل مختلف خود دارند.
- ب-۵-۳ گرفتن کارت خروجی خانه داری یا صندوق دار و کمک گرفتن از چمدان برها برای خروج میهمانان از
هتل
- ب-۵-۴ هماهنگ کردن وظایف میهمان برها
- ب-۵-۵ نگهداری وسایل میهمانان در اتاق مخصوص و صدور رسید برای آن ها
- ب-۵-۶ راهنمایی میهمانان و ارائه اطلاعات در مورد هتل، شهر و کشور خود

ب-۵-۷ برقراری ارتباط لازم بین مراجعین و میهمانان مقیم در صورت لزوم طبق مقررات و دستورالعمل‌های هتل

ب-۵-۸ گرفتن تورهای تفریحی، تاکسی و بلیط‌های هوایی برای میهمانان

یاد آوری - در صورت وجود بخش کانسیرج این وظیفه به عهده این بخش است

ب-۵-۹ مراقبت و آمارگیری و یا ثبت چمدان‌های میهمانان در ورود و خروج

ب-۵-۱۰ پاسخ‌گویی به کلیه مراجعه‌کنندگان به میز اطلاعات

ب-۵-۱۱ مطالعه و جمع‌آوری اطلاعات عمومی از وضعیت شهر، کشور و یا کلیه مسائلی که ممکن است برای میهمانان ایجاد سوال کند.

ب-۵-۱۲ دادن اطلاعات لازم به میهمانان

ب-۵-۱۳ دریافت و تحویل نوبت کاری و انتقال کلیه مسائل و اطلاعات لازم

ب-۶ سرپرست ذخیره جا

ب-۶-۱ بررسی مستمر جدول‌ها (رایانه‌ای و دستی) برای کنترل بیشتر ذخیره جاها

ب-۶-۲ تکمیل فرایند ذخیره جا و انجام مکاتبات مربوط

ب-۶-۳ به روز آوری اطلاعات اتاق‌ها

ب-۶-۴ بررسی فایل ذخیره جا به منظور دسترسی آسان به اطلاعات دقیق در مورد وضعیت حال و آینده ذخیره جا

ب-۶-۵ تماس با مسئولین ذخیره جا برای اطمینان از تعداد و نوع اتاق‌ها برای میهمانان گروهی

ب-۶-۶ گرفتن اطلاعات بیشتر در مورد ذخیره جای گروه‌ها، مسائل نامعلوم و گرفتن اسامی میهمانان

ب-۶-۷ دادن گزارش‌های لازم به سرپرست پذیرش

ب-۶-۸ پیگیری امور مربوط به اتاق‌هایی که ذخیره‌اند ولی میهمان آن‌ها نیامده است.

ب-۷ کارمند ذخیره جا

ب-۷-۱ ثبت اطلاعات دقیق و به روز در مورد اتاق‌های قابل فروش و داشتن آمار مناسب برای کنترل ذخیره جای اتاق‌ها

ب-۷-۲ ارائه گزارش به بخش‌های مرتبط در مورد تغییرات ذخیره جا

ب-۷-۳ تغییر دادن و به روز کردن تابلو رزرو اتاق‌ها در صورت لزوم

ب-۷-۴ تهیه چارت فروش و گزارشی که نشان‌دهنده افراد ذخیره‌کننده جا است.

ب-۷-۵ داشتن اطلاعات به روز در مورد تابلوی اتاق‌های قابل فروش برای جلوگیری از ذخیره جای اضافی

ب-۷-۶ گرفتن اطلاعات در مورد ذخیره جای گروهی و مشخصات مورد نیاز میهمانان

ب-۸ سرپرست تلفن خانه

ب-۸-۱ سرپرستی و نظارت بر عملکرد تلفن چی ها

ب-۸-۲ تعیین نوبت کاری کارکنان

ب-۸-۳ دریافت و انتقال پیام های تلفنی

ب-۸-۴ کنترل خطوط شهری جهت اطمینان از سالم بودن آن ها

ب-۸-۵ تشویق و ترغیب سرعت عمل، دقت و بیان خوب تلفن چی ها

ب-۹ صندوق داران پذیره

ب-۹-۱ وارد کردن کلیه هزینه هایی که باید وارد صورت حساب میهمان شود، مانند هزینه اتاق، سرویس و عوارض و غیره

ب-۹-۲ دریافت وجوه پرداختی میهمان در حین اقامت در هتل

ب-۹-۳ تعویض وجه خرد و شرح اسکناس های ایرانی به میهمانان خارجی

ب-۹-۴ پرداخت وجوه درخواستی میهمانان و منظور کردن به حساب ایشان

ب-۹-۵ آماده کردن صورت حساب میهمان در هنگام خروج

ب-۹-۶ تسویه حساب با میهمان در پایان اقامت

ب-۹-۷ دریافت ارز و تبدیل آن به ریال و یا راهنمایی میهمان برای مراجعه به صرافی

ب-۹-۸ پرداخت های موقت به عنوان تنخواه گردان به کارکنان با دستور مدیریت

ب-۹-۹ انجام امور مربوط به صندوق امانات میهمانان در صورتی که در اتاق ها صندوق امانات موجود نباشد.

ب-۹-۱۰ تحویل وجوه نقدی به صندوق کل یا حساب داری

ب-۹-۱۱ قرار دادن وجوه نقد و تمامی گزارش های شب در پاکت مخصوص با حضور مدیر شب و انداختن آن در صندوق مخصوص هنگامی که امور مالی تعطیل است.

ب-۹-۱۲ حفظ و نگهداری کلیدهای مادر و جعبه کلیدهای اضافی

ب-۹-۱۳ کنترل سقف اعتباری صورت حساب میهمانان و دریافت به موقع صورت حساب

ب-۹-۱۴ نظارت بر مخارج غیر معمول غیر نقدی میهمانان و اطلاع دادن آن به مسئولین هتل به جز در مورد میهمانان عالی رتبه

ب-۹-۱۵ اعلان تسویه حساب میهمانان و دادن کارت خروجی به همراه مهر تسویه شد روی کارت به مسئول پذیرش

ب-۹-۱۶ قبول کارت های اعتباری با اجازه مدیریت و منظور انجام هماهنگی و کنترل مورد نیاز در این رابطه برای مبالغ زیاد

ب-۹-۱۷ رعایت اصول ایمنی در مورد نگهداری وجوه نقد صندوق و صندوق های امانات

ب-۹-۱۸ رعایت مقررات مربوط به میهمانانی که بدون اثاثیه یا با اثاثیه کم وارد هتل می شوند.

- ب-۹-۱۹ ایجاد ارتباط و هماهنگی لازم با سایر صندوق داران، صندوق کل و حساب داری
ب-۹-۲۰ در جریان گذاشتن سایر صندوق داران در مورد میهمانان مشکوک

ب-۱۰ میهمان برها

- ب-۱۰-۱ حمل چمدان های میهمانان از نزد دربان به داخل هتل تا جلوی میز پذیرش
ب-۱۰-۲ احترام و خوشامدگویی به میهمانان
ب-۱۰-۳ حمل چمدان ها و بسته های میهمانان به اتاق های آنان پس از فرایند ثبت نام
ب-۱۰-۴ راهنمایی میهمانان به اتاق های آن ها
ب-۱۰-۵ ارائه توضیح مختصر مشخصات هتل، آسانسور، راهرو و اتاق میهمان
ب-۱۰-۶ کنترل سریع اتاق با یک دید
ب-۱۰-۷ آشنا ساختن میهمان با نحوه استفاده از وسایل داخل اتاق
ب-۱۰-۸ کنترل اتاق های تعیین شده برای میهمانانی که قرار است وارد هتل شوند.
ب-۱۰-۹ رساندن پیغام ها و نامه های میهمانان هتل
ب-۱۰-۱۰ رساندن و پخش نامه های مختلف به قسمت های هتل
ب-۱۰-۱۱ نصب تابلو راهنما برای مراسم و میهمانی های هتل (تابلو اعلانات)
ب-۱۰-۱۲ کمک به کارکنان پذیرش در صورت لزوم و به دستور مسئول پذیرش
ب-۱۰-۱۳ نظافت محیط کار خود، اتاق چمدان ها و اتاق استراحت
ب-۱۰-۱۴ کمک به نظافت پذیرش و دفاتر پذیرش
ب-۱۰-۱۵ راهنمایی میهمانان در مواقع اضطراری طبق دستور العمل مدیران
ب-۱۰-۱۶ گزارش موارد غیر عادی میهمانان و مراجعین به هتل یا افراد مشکوک به سرپرست مربوطه

ب-۱۱ دربان ها

- ب-۱۱-۱ انجام تشریفات مربوط به خوشامدگویی و بدرقه میهمانان
ب-۱۱-۲ بازکردن در ورودی هتل هنگام ورود و خروج میهمانان
ب-۱۱-۳ فراخواندن مسئول پارکینگ برای پارک کردن ماشین میهمانان

پیوست پ
(اطلاعاتی)
نمونه فرم ذخیره اتاق

جدول پ-۱- فرم رزرو حضوری /تلفنی

شماره:.....

نام شرکت:		نام میهمان (ها):	
نوع اتاق:	تعداد اتاق:	تعداد همراهان:	کد رزرو:
آدرس :			
تلفن ثابت:	تلفن همراه:	رزرو کننده آقای / خانم :	
تاریخ ورود:	ساعت ورود:	تاریخ خروج:	ساعت خروج:
نحوه پرداخت صورتحساب:		مبلغ پرداختی: ریال	
نام و امضاء پذیرشگر:		نام و امضاء رزرو کننده:	
<p>قوانین هتل:</p> <p>ساعت ورود: ۱۲ ظهر می باشد . در صورت ورود از ساعت ۷ صبح تا ۱۲ نیمه محاسبه می گردد (در صورت موجود بودن اتاق) ساعت خروج: ۱۳ ظهر می باشد. تخلیه اتاق بعد از ساعت مقرر از ساعت ۱۳ الی ۱۹ نیم شارژ و بعد از آن شارژ کامل خواهد بود.</p>			

فرم ثبت اطلاعات میهمان

Registration Card

First Name:	نام :	Surname	نام خانوادگی :	Father's Name:	نام پدر :	Folio NO:	شماره فایلو
Date & Place of birth :	تاریخ و مکان تولد :		Passport NO:	شماره		تکات میهمان	
Nationality :	ملیت :	Date of Issue :	تاریخ صدور :		هنگام میهمان به مسئولین در مورد کم شدن اشیاء قیمتی در هتل تدارک صندوق مخصوص اینکسپان بدوین هزینه اضافی در ایست پذیرش میهمان است		
Type, Validity & Visa NO:	نوع، اعتبار و شماره ویزا :	Gender :	جنسیت :		چک شخصی پذیرفته نمی شود.		
Reserver by:	رزرو کننده :	Purpose of Visit :	هدف از سفر است :		تایم اوت ساعت 14 می باشد.		
port of entry :	مبدأ مسافرت/موتز ورودی :	Furthure Destination:	مقصد مسافرت :		IMPORTANT: 1. The hotel undertakes no responsibility for valuables left in guest room. Safe deposit box is provided without extra charge at front office cashier. 2. Personal check is not accepted and for credit card please check with the cashier. 3. Check out time is 14		
Means of	وسیله سفر :	Occupation & Name of Company:	شغل و نام محل کار :				
Car plate no:	شماره خودرو :						
Business or home address & Tel. NO: E mail:	نشانی و تلفن محل کار یا منزل :						
Guests Signature:	امضاء میهمان :	Arrival Date:	تاریخ ورود :	Departure	تاریخ خروج :		
Settlement of account :	تاریخ و ساعت ثبت اطلاعات :	Person:	نوع رزرو است :	Type of reservation:	نوع رزرو است :	Room NO:	شماره اتاق :
Advance Payment:	پیش پرداخت :	CR	MR	R	Rate:	نرخ :	Clerk:

توجهات:

پیوست ث
(اطلاعاتی)
نمونه فرم تغییر اتاق و نرخ

Room and rate change

No.....

Name:

Date:

From Room:

To Room:

From Rate:

To Rate:

Reason:

Receptionist:

پیوست ج
(اطلاعاتی)

اصطلاحات و تعاریف کاربردی در پذیره

ج-۱

آمار اتاق های فروش رفته^۱

تعداد اتاق هایی که در یک روز خاص فروخته شده است.

ج-۲

اتاق با یک تخت دو نفره^۲

یک اتاق با یک تخت بزرگ دو نفره

ج-۳

اتاق یک نفره^۳

اتاق برای یک نفر

ج-۴

اتاق دو تخته^۴

یک اتاق با دو تخت یک نفره مجزا

ج-۵

اتاق های تو در تو (مرتبط)^۵

اتاق های کنار هم با یک در مشترک بین آن ها به صورتی که دسترسی به هر اتاق بدون استفاده از راهرو عمومی امکان پذیر است.

¹ House Count

² Double-Bedded room

³ Single

⁴ Twin

⁵ Communicating rooms/Connecting room

ج-۶

اقامت روزانه^۱

نوعی از اقامت که در آن تاریخ ورود و خروج میهمان یکی است.

ج-۷

پیشینه اقامت میهمان^۲

سابقه اقامت میهمان در هتل، از جمله؛ نرخ اختصاصی اتاق ها، نیازهای خاص، و نرخ اعتباری

ج-۸

پرداختی از طرف میهمان^۳

پرداخت های اندکی که صندوق پذیرش از طرف میهمان انجام داده و در صورت حساب اصلی میهمان درج می شود.

ج-۹

پول در گردش (تنخواه)^۴

مقدار پولی که صندوق دار پذیره به منظور تبدیل پول و یا ریز پرداخت ها در اختیار دارد.

ج-۱۰

تمدید اقامت^۵

مهمانی که زمان اقامت او به پایان رسیده است ولی مایل به ماندن یک یا چند شب اضافه تر است.

¹ Day use

² Guest history

³ Visitor paid out (VPO)

⁴ Float

⁵ Stay- over

ج-۱۱

خارج از سرویس^۱

اتاق هایی که به علت تعمیر یا تغییر دکوراسیون در یک مدت فروخته نمی شود.

ج-۱۲

درصد اشغال اتاق^۲

نسبت اتاق های فروخته شده به کل اتاق های یک هتل در یک محدوده زمانی مشخص به درصد

ج-۱۳

دفتر ثبت بار میهمان^۳

دفتری که تمامی نقل و انتقالات مربوط به وسایل میهمان توسط کارکنان بخش خدمات میهمان در آن ثبت می شود.

ج-۱۴

دفتر (حساب میهمانان غیر مقیم)^۴

سوابق مبادلات مالی میهمانان غیر مقیم هتل

ج-۱۵

زمان آزاد سازی اتاق^۵

مدت حفظ اتاق ذخیره شده یک میهمان که در صورت عدم حضور به موقع وی، اتاق را می توان به دیگری فروخت.

¹ Out of order (O.O.O)

² Room occupancy percentage

³ Luggage book

⁴ City ledger

⁵ Release time

ج-۱۶

سامانه ویتنی^۱

نوعی سامانه ثبت، حاوی جزئیات مربوط به میهمان از زمان ذخیره اتاق تا زمان خروج. این سامانه ممکن است به صورت بخشی از یک سامانه ثبت و یا به صورت یک سامانه کامل استفاده شود.

ج-۱۷

سقف اعتبار^۲

حداکثر اعتباری که یک هتل می تواند برای یک کارت اعتباری بپذیرد.

ج-۱۸

صورت حساب اصلی^۳

صورت حساب آماده شده برای یک گروه که در آن همه هزینه ها ثبت و جمع شده است.

ج-۱۹

صورت حساب میهمان^۴

صورت حسابی که به مسئول رستوران و بار داده می شود و اغلب به عنوان بن قسمت استفاده می شود.

ج-۲۰

طبقات ویژه تجاری^۵

اتاق های آماده به ویژه برای بازرگانان در یک طبقه مجزا، که جایگاه کنترل ورود مجزا، اتاق جلسات، تجهیزات اداری، و گاهی اوقات سالن استراحت در آن وجود دارد.

¹ Whitney system

² Floor Limit

³ Master account

⁴ Guest check

⁵ Executive floors

ج-۲۱

طرح آمریکایی تعدیل شده^۱

نرخ‌های که شامل اتاق، صبحانه و یک وعده غذا (معمولا شام) می باشد. همچنین به آن نیمه پانسیون و نیمه سرویس نیز گفته می شود.

ج-۲۲

طرح اروپایی^۲

فقط نرخ اتاق بدون این که هیچ وعده غذایی را شامل شود.

ج-۲۳

طرح کنتینانتال^۳

طرحی که در آن نرخ اتاق شامل صبحانه هم می شود (به این طرح اتاق با صبحانه هم گفته می شود).

ج-۲۴

فصل پرتقاضا^۴

زمان‌هایی که به علت بالا بودن تقاضا نرخ هتل‌ها در بالاترین حد خود قرار دارد.

ج-۲۵

فصل کم تقاضا^۵

زمان‌هایی که به علت پایین بودن تقاضا نرخ هتل‌ها معمولا از حد معمول پایین تر است.

ج-۲۶

¹ Modified American plan

² European plan

³ Continental plan

⁴ High season

⁵ Low season

غیر قابل فروش^۱

اتاق هایی که معمولاً به دلیل وجود یک مشکل اساسی به مدت چند روز یا چند هفته نمی توانند فروخته شوند.

ج-۲۷

کرایه روزانه^۲

اجاره دادن اتاق در طول روز جهت اهداف تجاری.

ج-۲۸

کلید اضطراری^۳

کلیدی که قابلیت باز کردن درهای تمام اتاق ها را دارد. از جمله درهایی که از داخل قفل شده و یا حتی درهایی که کلید اتاق هنوز در قفل باقی مانده است.

ج-۲۹

میهمان مهم تجاری^۴

میهمانی که از نظر تجاری دارای اهمیت است.

ج-۳۰

ملزومات رفاهی^۵

هر نوع محصول یا خدمات اضافه ای که در اتاق میهمان در هتل ارائه می شود (مانند صابون، شامپو، مسواک، خمیردندان، ژل بدن و ...)

¹ Out of inventory (O.O.I)

² Day Let

³ Emergency key

⁴ Commercially important person (C.I.P)

⁵ Amenities

هزینه های غیر توافقی^۱

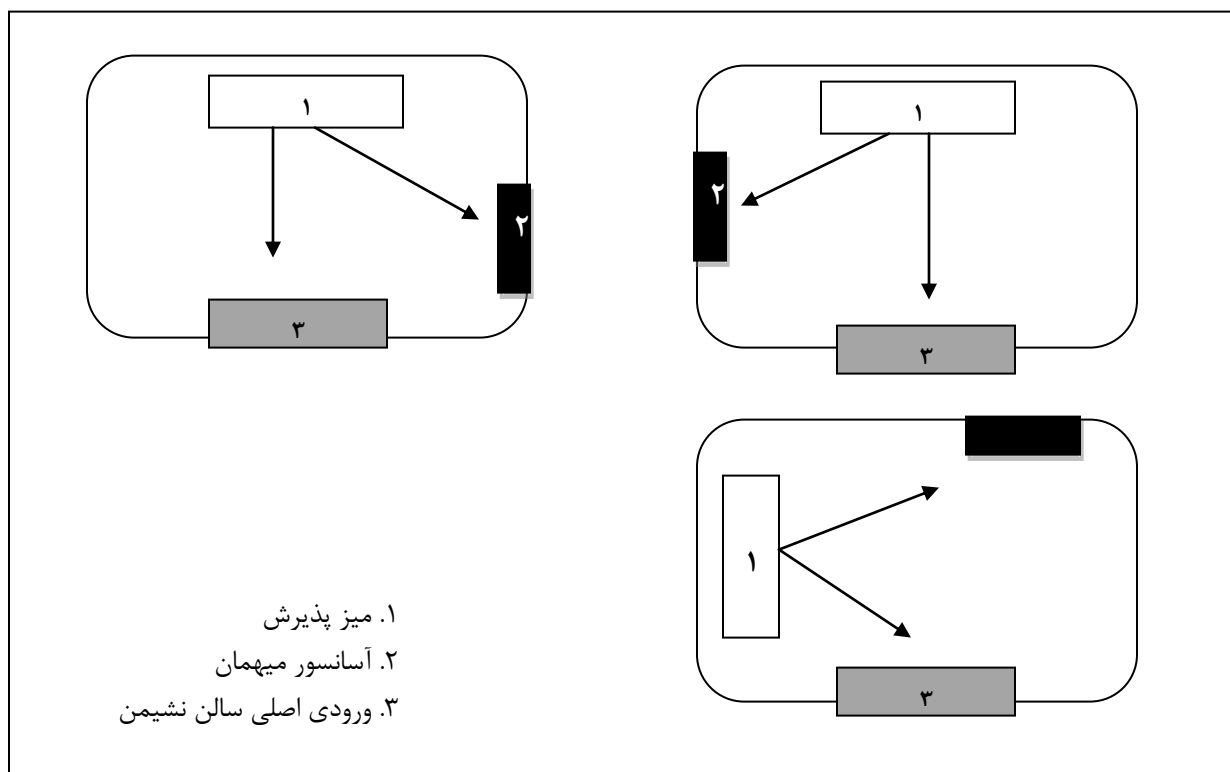
هزینه هایی که به عهده خود میهمان است و توسط یک شرکت یا آژانس مسافرتی پرداخت نمی شوند.

^۱ Incidental account

پیوست چ
(اطلاعاتی)

جانمایی میز پذیرش در هتل

میز پذیرش در هتل باید به فاصله کمی از در ورودی و در جایی واقع شود که میهمان به محض ورود به هتل بتواند آن را ببیند. همچنین کارکنان بخش پذیرش باید بتوانند به راحتی ورود و خروج میهمان را از قسمت میز پذیرش زیر نظر داشته باشند (به نمونه هایی از جانمایی صحیح میز پذیرش در لابی هتل در شکل ج-۱ مراجعه کنید).



شکل ج-۱ جانمایی صحیح میز پذیرش در سالن نشیمن هتل