



فرامین سیمرغ

جلد سوم: استانداردهای ۵ ستاره واحد اقامتی هتل سیمرغ

www.ketab.ir

ابراهیم امامی، محسن ارفع

شهریور ماه ۱۳۹۷

سرشناسه	:	امامی، ابراهیم، ۱۳۴۵ -
عنوان و نام پدیدآور	:	فرامین سیمرغ/ابراهیم امامی، محسن ارفع.
مشخصات نشر	:	تهران: انتشارات سلمان آزاده، ۱۴۰۰ -
مشخصات ظاهری	:	ج.: مصور (رنگی)، جدول: ۲۹×۲۲ س.م.
شابک	:	دوره 4-84-978-600-5357-7۱؛ ج. ۱-85؛ ج. ۳-8-978-600-5357-86؛ ج. ۴-5-978-600-5357-87؛ ج. ۵-978-600-5357-90؛ ج. ۶-9-978-600-5357-89؛ ج. ۷-5-978-600-5357-90؛ ج. ۸-2-5357-88؛ ج. ۹-6-978-600-5357-89؛ ج. ۱۰-7-978-600-5357-83؛ ج. ۱۱-۲-978-600-5357-83
وضعیت فهرست نویسی	:	فیبا
مندرجات	:	ج. ۱. الزامات عمومی در هتل سیمرغ. ج. ۲. اصول و کلیات زیرساخت در هتل سیمرغ. ج. ۳. استانداردهای ۵ ستاره واحد اقامتی هتل سیمرغ. ج. ۴. تعریف فرآیند و استانداردهای عملکرد غذا و نوشابه در هتل. ج. ۵. اصول ایمنی (HSE) در هتل سیمرغ. ج. ۶. فرآیندهای فنی و مهندسی در هتل سیمرغ. ج. ۷. بهداشت مشاغل و محیط کار.
موضوع	:	هتل‌ها و مسافرخانه‌ها — ایران — تهران — طراحی و ساخت — استانداردها
موضوع	:	Hotels -- Iran -- Tehran -- Design and construction -- Standards
موضوع	:	هتل سیمرغ
موضوع	:	هتل‌ها و مسافرخانه‌ها — طراحی و ساخت — استانداردها
موضوع	:	Hotels -- Design and construction -- Standards
شناسه افزوده	:	ارفع، محسن، ۱۳۶۷ -
رده بندی کنگره	:	۹۱۰TX
رده بندی دیویی	:	۶۴۷ / ۹۴
شماره کتابشناسی ملی	:	۸۴۱۱۸۷۴

پیشگفتار

کتابچه استاندارد پیش رو به منظور سنجش وضعیت موجود کیفیت خدمات ۵ ستاره هتل سیمرغ با سایر رقبای داخلی و خارجی و همچنین ارتقای کیفیت این خدمات تهیه گردیده است.

از آنجا که هتل مذکور به دلیل سابقه طولانی در امر خدمت دهی به مسافران داخلی و خارجی یکی از برجسته ترین هتل های ایران می باشد، لذا طراحی و تدوین استاندارد جامع و به روز یکی از اولویت های مهم این هتل بوده است.

کتابچه پیش رو با بهره گیری از منابع داخلی همچون سند سازمان گردشگری و سازمان استاندارد ایران و همچنین منابع خارجی همانند دفترچه های استاندارد هتل ۵ ستاره دابل تری سوئیس لند، هتل های زنجیره ای هیات و اینترکانتینانتال و بسیاری از منابع دیگر تهیه شده است.

به منظور سهولت در استفاده، این استانداردها به سه بخش کلی و جزئی و استانداردهای عملکرد تفکیک گشته است. هدف از تقسیم بندی این استاندارد به ۳ بخش مذکور ایجاد درک کلی از مفاهیم در جلد اول و سپس شرح و بسط این مفاهیم در جلد دوم و در نهایت رویه های عملکرد استاندارد برای زیر بخش های در تعامل مستقیم با مهمان در مجلدهای بعدی می باشد.

توصیه می گردد از استانداردهای عملکرد پس از مشخص شدن و اجرایی شدن جلد دوم استفاده گردد. زیرا تا مادامی که الزامات جلد دوم وجود نداشته یا دچار کاستی و نقصان باشد، استفاده از مجلد های بعدی که حکم ارتقای استانداردهای عملکرد پرسنل را دارد، بی معنی خواهد بود.

فهرست مطالب

مقدمه	۱۰
بخش اول: فرانت آفیس (AC0102)	۱۳
۱-۱ اهمیت این موقعیت در سیستم	۱۴
۱-۲ خدمات میز پذیرش و استانداردهای مهارتی	۱۵
۱-۳ میز پذیرش حرفه ای	۲۰
۱-۴ چک-این در میز پذیرش	۲۲
۱-۵ خدمات جبرانی	۲۳
۱-۶ جلسات و تحویل شیفت	۲۴
۱-۷ ارتباطات درون سازمانی	۲۵
۱-۸ سابقه مهمانان	۲۶
۱-۹ مدیریت میز پذیرش	۲۶
۱-۱۰ تحویل روزنامه به میهمان	۲۷
۱-۱۱ بستن صندوق	۲۷
۱-۱۲ کنترل وضعیت بیش از ظرفیت	۲۷
۱-۱۳ شرایطی که مجبور هستید فرانت آفیس را بصورت دستی مدیریت کنید	۳۱
۱-۱۴ خدمات به مهمان	۳۲

۱۵-۱	استانداردهای مهارت و خدمات	۳۲
۱۶-۱	مدیریت تجربه رسیدن مهمان به هتل	۳۸
	بخش دوم : خانه داری (AC0202)	۴۵
	مقدمه	۴۶
۲-۲	نقش خانه داری	۴۸
۲-۳	شرح مراحل کاری خانه داری	۴۸
۲-۴-۱	مرحله سوم: برق انداختن	۵۸
۲-۵-۱	مرحله چهارم: آماده بودن برای خدمت رسانی	۶۸
۲-۶-۱	مرحله پنجم: بازبینی کار خود	۷۱
	بخش سوم: لاندري (AC0302)	۷۵
	مقدمه	۷۶
۱-گردش کار و اصول اولیه در لاندري		۷۷
۲-ماشین آلات و مواد مصرفی		۸۱
طریقه شستشو و ضد عفونی ملزومات و البسه		۸۶
۳-شناخت لک و استفاده از مواد لکه گیری و دیگ بخار		۸۸
	بخش چهارم : مجموعه ورزشی (AC0402)	۹۷
	مقدمه	۹۸
۳-۱ گزارش نمودن حادثه، بیماری و صدمه		۹۸
۳-۲ الزامات ایمنی		۹۹
۳-۲-۱ نشانه گذاری عمق آب		۹۹
۳-۲-۲ نظارت		۱۰۱