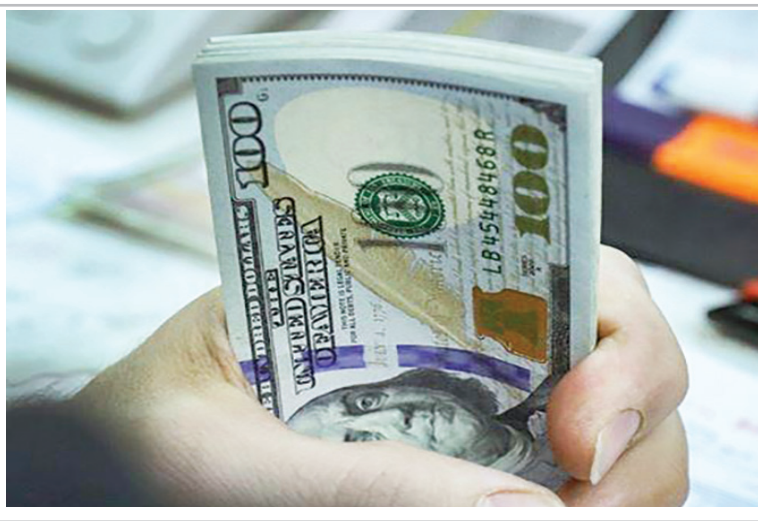




مرضیه مهدیزاده اردکانی مدیر کل هتل کوروش کیش در گفتگو با اقتصاد کیش:

آموزش پرسنل و ارتقاء کیفیت خدمات دو اصل مهم در صنعت هتلداری است

اقتصاد کیش - مرضیه مهدیزاده اردکانی، مدیر کل هتل مجلل کوروش کیش در گفتگویی با خبرنگار اقتصاد کیش، به بررسی نقش هتل ها در جذب گردشگران و چالش های پیش روی صنعت هتلداری در جزیره کیش پرداخته است. از اهمیت آموزش پرسنل و ارتقاء کیفیت خدمات تا راهکارهای مقابله با کاهش گردشگر و مشکلات زیرساختی، ایشان در این گفتگو به جزئیاتی اشاره کرده اند که نشان دهنده تجربه و دغدغه های یک مدیر حرفه ای در این عرصه است.



به گزارش اقتصاد کیش صنعت هتلداری یکی از ارکان اصلی گردشگری و محرک های مهم اقتصادی در کشورهای مختلف است. جزیره کیش با موقعیت جغرافیایی منحصر به فرد خود و به عنوان یکی از مقاصد اصلی گردشگری ایران، نقشی کلیدی در این صنعت ایفا می کند. در این راستا، مدیران و فعالان حرفه ای هتلداری در کیش، به ویژه کسانی که در هتل های بزرگ این جزیره فعالیت دارند، نقش مهمی در شکل دهی به تجربه مسافران و افزایش رضایتمندی آنها دارند. مرضیه مهدیزاده اردکانی، مدیر کل هتل مجلل کوروش کیش، یکی از مدیران برجسته در صنعت هتلداری این جزیره است که با ۲۸ سال سابقه در این حوزه، تجربه ای غنی و تخصصی در مدیریت هتل ها به ویژه هتل های بزرگ کیش دارند. در این گفت و گو، ایشان از تجربیات خود، چالش ها و راهکارهای پیش روی صنعت هتلداری در جزیره کیش سخن گفتند.

معرفی و تشریح تجربه و سوابق چگونگی ورود به حرفه هتلداری

مهدیزاده اردکانی با تحصیلات در مقطع کارشناسی ارشد بازاریابی گردشگری و مدرک DBA (مدیریت مالی کسب و کار)، با ۲۸ سال سابقه در صنعت هتلداری، کار خود را در هتل نارنجستان نوریا سرستی و مدیریت در بخش های مختلف آغاز نموده و سپس به سمت مدیر کل این هتل منصوب گردیدند. پس از مهاجرت به جزیره کیش یک سال به عنوان مدیر کل هتل پانورا فعالیت نموده سپس با پیوستن به مجموعه بزرگ هتل های تاپ تورز، مدت ۴ سال مدیر کل هتل مجلل ویدا را بعد از داشته و در حال حاضر، مدت ۲ سال است که بعنوان مدیر کل هتل بزرگ کوروش کیش فعالیت چشمگیری دارند.

نقش اقامت در جذب و بازگشت مسافران به مقاصد گردشگری

مهدیزاده تأکید دارد که اقامت به عنوان یکی از ارکان مهم سفر، تأثیر زیادی در جذب مسافر و بازگشت او به مقصد گردشگری دارد. امنیت، راحتی و کیفیت خدمات ارائه شده در هتل ها، می تواند تأثیر بسزایی در شکل گیری یک تجربه مثبت برای مسافر داشته باشد و در نتیجه، او را ترغیب به بازگشت به همان مقصد کند.

خدمات هتل کوروش و ویژگی های آن

هتل مجلل کوروش کیش از سال ۱۳۹۸ تا به اکنون با حداکثر تلاش نیروها و مدیران، افتخار میزبانی گردشگران را داشته است. این هتل دارای ۱۹۸ اتاق با ۴۶۱ تخت در ۱۶ طبقه است. شامل اتاق های دو تخته،

اهمیت می باشد و هدف از آموزش پرسنل، افزایش سطح رضایتمندی میهمانان می باشد. در این هتل، آموزش های منظم در زمینه های مختلف هتلداری از جمله تشریفات - فرانت آفیس - ارتباط با مشتری - خانه داری - کاست کنترل - باربست و بارتندری - آداب و معاشرت به پرسنل اجرا شده است. با توجه به اینکه مؤسسه آموزشی آواد جزیره کیش زیرمجموعه هلدینگ تاپ تورز می باشد، پرسنل تشویق می شوند که در دوره های آموزشی هتلداری شرکت کنند تا مهارت های خود را ارتقاء دهند. در این زمینه تدارکاتی فراهم نموده ایم تا با کمترین هزینه به مدارج بالاتر در صنعت هتلداری دست یابند.

چالش ها و راهکارهای آن ها در صنعت هتلداری کیش

یکی از مشکلات عمده در صنعت هتلداری کیش، فرسودگی زود هنگام تجهیزات و لوازم هتل ها به دلیل آب و هوای مرطوب جزیره است. خانم مهدیزاده توضیح می دهند که علیرغم هزینه های بالای تعمیرات، هتل کوروش با استفاده از نیروهای فنی متخصص و مجرب و نظارت دقیق مدیران ارشد، سعی در رفع مشکلات و پیشگیری از آنها دارد. همچنین، یکی دیگر از چالش های صنعت هتلداری، جذب نیروی انسانی متخصص است، که به دلیل مهاجرت کارگران از دیگر شهر ها، این مشکل در کیش بیشتر به چشم می آید.

راهکارها:

برطرف کردن نیاز مسکن تا افراد بیشتری به کیش مهاجرت داشته باشند، و مشکل کمبود نیروی انسانی حل شود. (بررسی گرانی اجاره بپناه و مسکن ها)، رعایت قوانین و مقررات زمان ساخت هتل از نظر کیفیت و استاندارد ها، ارتقاء سطح آموزشی پرسنل، دسترسی راحت و کم هزینه جهت آموزش عوامل کاهش گردشگر در کیش و راهکارهای

پیشنهادی
مرضیه مهدیزاده به چند عامل عمده اشاره دارند که می تواند بر کاهش تعداد گردشگران تأثیر گذار باشد. از جمله شرایط آب و هوایی، بحران های اقتصادی، ارائه خدمات ضعیف در برخی اصناف، هزینه بلیط هواپیما.

راهکارهای پیشنهادی
بازبینی تعرفه بلیط پرواز ها، برگزاری ایونت های مختلف، جشنواره ها، نمایشگاه ها.

یک هتل مطلوب با بستنی چه ویژگی های داشته باشد؟
برخورد محترمانه و حرفه ای و مناسب پرسنل - خدمات شایسته - سرورانه ای متنوع با کیفیت - موقعیت مکانی مناسب - رعایت استانداردهای بهداشتی - امنیت

- قیمت گذاری منصفانه - تسریع در امور خدمات رسانی به میهمانان - رسیدگی مؤثر به شکایات و دریافت بازخورد و بهبود مستمر

راهکارهای هتل جهت رضایت مشتریان
مهدیزاده چندین راهکار مهم و کلیدی جهت رضایت مشتریان را بیان نموده اند. از راهکارهای این هتل، ارائه فرم نظرسنجی به میهمان در زمان اقامت، ارسال فرم نظرسنجی الکترونیکی و تماس با میهمان پس از بازگشت از هتل و رسیدگی به مسائل و مشکلات مطرحه، و توجه ویژه به ترجیحات میهمانان می باشد که این نشان می دهد در هتل مجلل کوروش هر گونه مسئله ای جهت جلب رضایت میهمان حائز اهمیت می باشد.

نظرات و پیشنهادات در رشد صنعت هتلداری
تقویت زیرساخت ها و ارتقاء کیفیت خدمات و استانداردهای بین المللی

استانداردسازی - پیاده سازی استانداردهای بین المللی



آموزش به پرسنل بسیار حایز اهمیت می باشد و هدف از آموزش پرسنل، افزایش سطح رضایتمندی میهمانان می باشد. در این هتل، آموزش های منظم در زمینه های مختلف هتلداری از جمله تشریفات - فرانت آفیس - ارتباط با مشتری - خانه داری - کاست کنترل - باربست و بارتندری - آداب و معاشرت به پرسنل اجرا شده است.

در آخر مراتب سپاس و قدردانی صمیمانه خود را از جناب آقای همدانی مدیرعامل محترم هلدینگ تاپ تورز و قائم مقام محترم جناب آقای کمال اعلام می دارم و نگاه ویژه و ارزشمندی که بزرگان تاپ تورز، نسبت به پرسنل جشنواره ها (فرهنگی) - توسعه جشنواره ها (فرهنگی) و تفریحاتی) و تفریحات دریایی و سرگرمی های متنوع برای افزایش طول اقامت میهمانان. باتوجه به فرارسیدن نوروز ۱۴۰۵ و فصل های سیزن در ارتباط با میزان آمادگی هتل های فعال جزیره در

خدمات هتلداری - تقویت مدیریت تجربه مشتری (CRM) استفاده هوشمندانه از فناوری - تنوع خدمات - بازاریابی جذب گردشگران خارجی از طریق تبلیغات توسعه گردشگری سلامت و پزشکی و حل چالش نیروی انسانی - توسعه جشنواره ها (فرهنگی) و تفریحاتی) و تفریحات دریایی و سرگرمی های متنوع برای افزایش طول اقامت میهمانان. باتوجه به فرارسیدن نوروز ۱۴۰۵ و فصل های سیزن در ارتباط با میزان آمادگی هتل های فعال جزیره در