



مسافران ایرانی در بعضی شهرها گرفتار شده بودند و امکان بازگشت به خانه را نداشتند، واکنشی ندیدیم، دست‌کم می‌توانستند شماره تلفنی از طریق صدا و سیما اعلام کنند تا مشکل این مسافران پیگیری و حل شود. نایب‌رئیس جامعه‌تورگردانان ایران اظهار کرد: ما هم قبول داریم شرایط حساسی است، حاضریم کمک کنیم تا این شرایط مدیریت شود، در صورتی که آن‌ها هم مارا امین و معتمد بدانند.

مسافرانمان ارتباط برقرار کنیم، هیچ راه‌دست‌رسی نداشتیم که بدانیم از آمدن به ایران منصرف شده‌اند یا در چه وضعیتی هستند و هستیم. در همین حال، اتاق بازرگانی دست‌کم فضایی را برای تاجار فراهم کرد تا ارتباطشان با دنیا قطع نشود. ما حتی از اقدامات و پیگیری‌های این وزارتخانه که گفته می‌شود قرار بوده بستر اینترنت را در محل این وزارتخانه برای برخی آژانس‌های مسافرتی فراهم کند، بی‌اطلاع بودیم. حتی در شرایطی که برخی

نایب‌رئیس جامعه‌تورگردانان ایران با طرح این پرسش که در پی حوادث دی‌ماه چرا وضعیت «اضطرابی سفر» اعلام نشد تا حقوق مسافران و کسب‌وکارهای این حوزه ضایع نشود؟ گفت: انتظار می‌رفت متولی گردشگری وضع موجود را نادیده نگیرد. حمایت نمی‌کنند حداقل دلاری بدهند.

این تورگردان ادامه داد: گردشگری صنعت به شدت آسیب‌پذیری است حداقل حمایت نمی‌کنند دلاری بدهند؛ درحالی‌که این مدت ما با مصاحبه‌ها و اظهاراتی از سوی مقامات متولی این صنعت مواجهیم که گویی شرایط عادی است و فعالان این حوزه و مسافران خسارتی متحمل نشده‌اند. نمی‌توان وضع موجود را ندید گرفت و باید آن را مدیریت کرد.

سرویی با یاد کردن از اقدامات حمایتی دیگر بخش‌ها، مصدافی به اقدام اتاق بازرگانی برای فراهم کردن بستر اینترنت تاجار اشاره کرد و گفت: در این مدت دسترسی تورگردان‌ها به اینترنت کاملاً قطع بود، قادر نبودیم با

نایب‌رئیس جامعه‌تورگردان ایران:

حمایت نمی‌کنید حداقل دلداری دهید

او اضافه کرد: در شرایطی که بالاترین مقام‌های سیاسی و اجرایی کشور اعلام کرده‌اند اتفاقات اخیر در ادامه جنگ ۱۲ روزه بوده، چگونه است که شرایط خاص در نظر گرفته نمی‌شود و جریمه سفرهای نرفته و لغو شده از مرز گرفته می‌شود؟

نایب‌رئیس جامعه‌تورگردانان ایران ادامه داد: پس از جنگ ۱۲ روزه اعلام شد برای حمایت از فعالان خصوصی بخش گردشگری ۱۴ بسته حمایتی در نظر گرفته شده است، اما دریغ از آن‌که اجرا شده باشد، تنها اقدام حمایتی که به ما اعلام شد این بود که بیمه کارکنان شامل دیرکرد نمی‌شود.

سرویی اظهار کرد: در هر کشوری یکسری اتفاقات رخ می‌دهد از سیل و زلزله گرفته تا اعتراض و جنگ، و به هر روی باید مدیریت بحران داشت. ما برای اینکه زندگی کارمندانمان دچار مضیقه نشود در این شرایط که از کار خبری نبود، حقوق آن‌ها را به هر شکل می‌شد پرداخت کردیم، حالا دولت از مالیات می‌خواهد.

برداشته‌شود.

سرویی با طرح این پرسش که چرا با وجود چالش‌هایی که برای مسافران پیش آمده است، شرایط «فورس ماژور» یا «اضطرابی سفر» اعلام نشد تا حقوق مسافران و کسب‌وکارهای این حوزه ضایع نشود؟ گفت: تا پیش از ناآرامی‌ها، مسافرانی، غالباً از عراق در ایران حضور داشتند و یا آماده سفر به ایران بودند که از ادامه سفر یا آمدن به ایران انصراف دادند، با این وجود و با توجه به شرایطی که وجود داشت اعلام وضعیت «فورس ماژور سفر» نشد و حالا هتل‌ها و ایرلاین‌های داخلی برای سفرهای لغو شده، مسافران را جریمه کرده‌اند و یا مبالغی را که نزد آنها بوده بر نمی‌گردانند. این وضعیت هم فقط مسافران خارجی را در بر نمی‌گیرد؛ در آن بازه زمانی، هموطنان خودمان به هر دلیلی، در داخل کشور سفر بودند و شرایط به گونه‌ای بود که با امکان بازگشت نداشتند یا روحیه‌ای برای ادامه دادن سفر نداشتند.

گروه گردشگری – مصطفی سروی با اشاره به شرایط صنعت گردشگری ایران پس از ناآرامی‌های دی‌ماه و با قطع اینترنت، اظهار کرد: در وضع موجود توقع ما این است که متولی و مقام مسئول مستقیم با این صنعت، دغدغه‌مندتر برخورد کند و پیگیر باشد و آنچه را برای مسافران، فعالان گردشگری و این صنعت پیش آمده است نادیده نگیرد.

نایب‌رئیس جامعه‌تورگردانان ایران ادامه داد: به هر حال اتفاقاتی در کشور رخ داده و توقع ما این است دولت‌مردانی که داریم در این مواقع کمک کنند تا زودتر از این شرایط خارج شویم. طبق بررسی‌هایی که در اختیار ما بازه زمانی داشتیم بیشتر وزارتخانه‌ها نسبت به شرایطی که پیش آمده واکنش‌ها و دستورالعمل‌هایی داشتند اما اخبار و صحبت‌هایی که از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در این مدت خواندیم به شرایط پیش آمده ارتباطی نداشت. به هر حال در این صنعت فعالیت‌ها هستند که مایلند بازی از روی دوشان

ارتقای مهارت‌های مدیریتی در هتل با رویکرد بهره‌وری و رضایت مشتری



منجر می‌شود. چنین فرهنگی، ضمن کاهش خطاها و نارضایتی‌ها، کیفیت خدمات را به‌صورت پایدار افزایش می‌دهد و سازمان را برای مواجهه با تغییرات آینده آماده می‌سازد.

در جمع‌بندی می‌توان گفت موفقیت هتل‌ها در فضای رقابتی امروز، بیش از هر عامل دیگری به کیفیت مدیریت وابسته است. مدیری که بتواند با تکیه بر مهارت‌های مدیریتی، بهره‌وری منابع و توجه عمیق به تجربه مهمان، میان اهداف اقتصادی و رضایت مشتری تعادل ایجاد کند، مسیر موفقیت و پایداری بلندمدت هتل را هموار خواهد ساخت. رضایت مشتری، نه یک اتفاق مقطعی، بلکه نتیجه مستقیم مدیریت هوشمندانه، به‌رور و انسان‌محور در صنعت مهمان‌نوازی است.

آگاه‌تر، حساس‌تر و مقایسه‌گرتر از گذشته هستند و کیفیت تجربه اقامت برای آنان اهمیت ویژه‌ای دارد. شخصی‌سازی خدمات، توجه به جزئیات، ایجاد حس احترام و ارزشمندی و برقراری ارتباط مؤثر، عواملی هستند که رضایت مشتری را به‌طور چشمگیری افزایش می‌دهند. در این مسیر، مهارت‌های ارتباطی مدیران و کارکنان نقشی اساسی در شکل‌گیری تجربه مثبت مهمان ایفا می‌کند و می‌تواند یک اقامت معمولی را به تجربه‌ای به‌یادماندنی تبدیل کند.

فناوری نیز در صورت استفاده ساده، هدفمند و متناسب بساطت هتل، می‌تواند ابزار مؤثری برای افزایش بهره‌وری باشد. استفاده از ابزارهای ارتباطی ساده، سیستم‌های ثبت اطلاعات پایه، روش‌های یادآوری خدمات و هماهنگی داخلی، بدون ایجاد پیچیدگی، می‌تواند کیفیت خدمات‌رسانی را بهبود بخشد. با این حال، فناوری زمانی ارزشمند است که در خدمت فرایندهای انسانی قرار گیرد و به بهبود تجربه مهمان کمک کند، نه اینکه خود به عاملی برای سردرگمی کارکنان یا نارضایتی مشتری تبدیل شود.

در نهایت، بهره‌گیری از رویکردهای مدیریتی مبتنی بر بهبود مستمر، نقش مهمی در ارتقای بهره‌وری و رضایت مشتری ایفا می‌کند. شناسایی مسائل، تحلیل علل ریشه‌ای، اجرای راه‌حل‌های عملی و ارزیابی نتایج، به شکل‌گیری فرهنگ یادگیری و اصلاح مداوم در هتل

از مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی کیفیت مدیریت در هتل است. شکایت مشتری همواره نشانه ضعف نیست؛ بلکه در صورت مدیریت صحیح، می‌تواند به فرصتی برای بهبود خدمات و افزایش اعتماد مهمان تبدیل شود. پاسخ‌گویی محترمانه، گوش دادن فعال، همدلی با مشتری و پیگیری مؤثر مشکلات، از جمله مهارت‌هایی هستند که باید در میان مدیران و کارکنان هتل تقویت شوند. هتلی که بتواند در شرایط بحرانی و موقعیت‌های غیرمنتظره عملکرد درخشان داشته باشد، در ذهن مشتری به‌عنوان مجموعه‌ای قابل اعتماد و پاسخ‌گو ثبت خواهد شد.

بهره‌وری عملیاتی در هتل، شامل مدیریت صحیح منابع، کنترل هزینه‌ها و بهینه‌سازی فرایندهای روزمره است. مدیریت مصرف انرژی، آب، مواد مصرفی و تجهیزات، بدون کاهش کیفیت خدمات، نقش مهمی در پایداری اقتصادی هتل دارد. بسیاری از اقدامات بهره‌ورانه نیازمند سرمایه‌گذاری‌های سنگین یا فناوری‌های پیچیده نیستند، بلکه با نظارت دقیق، اصلاح عادات‌های کاری، آموزش کارکنان و مشارکت آنان قابل اجرا هستند. نکته کلیدی آن است که سیاست‌های کاهش هزینه همواره باید در هماهنگی کامل با حفظ استانداردهای خدماتی و رضایت مهمان اجرا شوند.

در فضای رقابتی امروز، تجربه مهمان به مهم‌ترین مزیت رقابتی هتل‌ها تبدیل شده است. گردشگران امروزی

و تصمیم‌گیری را در بر می‌گیرد. هدف اصلی این فرایندها، استفاده بهینه از منابع برای دستیابی به اهداف سازمانی است. در هتل‌داری، این اصول مدیریتی در محیطی خدمات‌محور و انسان‌محور به کار گرفته می‌شوند؛ محیطی که کیفیت تعاملات انسانی، سرعت پاسخ‌گویی، دقت در اجرا و توجه به جزئیات، نقش تعیین‌کننده‌ای در قضاوت مشتری دارد. از این رو، بهره‌وری در هتل تنها به معنای کاهش هزینه‌ها یا افزایش درآمد نیست، بلکه مفهومی گسترده‌تر است که اثربخشی عملیات، کیفیت خدمات و رضایت مهمان را به‌صورت هم‌زمان در بر می‌گیرد.

یکی از مهم‌ترین عوامل ارتقای بهره‌وری در هتل، نیروی انسانی است. کارکنان هتل در خط مقدم ارتباط با مهمان قرار دارند و رفتار، نگرش و عملکرد آنان به‌طور مستقیم بر تصویر ذهنی مشتری اثر می‌گذارد. مدیری که با اصول رفتار سازمانی، انگیزش، رهبری و ارتباطات انسانی آشنا باشد، می‌تواند محیط کاری مثبتی ایجاد کند که در آن کارکنان با انگیزه، مسئولیت‌پذیر و متعهد به کیفیت خدمات باشند. ایجاد شفافیت در وظایف، برنامهریزی منظم شیفت‌ها، توزیع عادلانه کار و استفاده از نظام‌های ساده اما مؤثر تشویق و قدردانی، از جمله اقداماتی است که به افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و کاهش فرسودگی شغلی کمک می‌کند.

آموزش مستمر کارکنان، یکی دیگر از ارکان اساسی

* اسماعیل خاکسار شهیمیرزادی

پژوهشگر حوزه گردشگری

در عصر رقابت فشرده صنعت مهمان‌نوازی، هتل‌ها دیگر تنها با ساختمان، ستاره و امکانات سنجیده نمی‌شود، آنچه سرنوشت یک هتل را رقم می‌زند، کیفیت مدیریت و توان مدیران در ایجاد تعادل میان بهره‌وری سازمانی و رضایت مهمان است. مهارت‌های مدیریتی امروز، به ابزاری راهبردی برای خلق تجربه، افزایش کارایی و تضمین پایداری هتل‌ها تبدیل شده‌اند. صنعت مهمان‌نوازی در دهه‌های اخیر دست‌خوش تحولات گسترده‌ای شده است. افزایش رقابت میان مقاصد و تأسیسات اقامتی، رشد آگاهی و انتظارات گردشگران، توسعه فناوری‌های نوین و تغییر الگوهای رفتاری مشتریان سبب شده است که هتل‌ها دیگر صرفاً به‌عنوان محل اقامت شناخته نشوند، بلکه به فضایی برای خلق تجربه، احساس رضایت و شکل‌گیری وفاداری تبدیل شوند. در چنین شرایطی، مدیریت اثربخش و بهره‌وری نقش تعیین‌کننده در موفقیت، تمایز و پایداری هتل‌ها ایفا می‌کند. مدیران هتل امروز بیش از هر زمان دیگری نیازمند ارتقاء مهارت‌های مدیریتی هستند تا بتوانند میان بهره‌وری منابع و رضایت مشتری تعادلی هوشمندانه برقرار کنند.

مدیریت، ترکیبی از علم و هنر است که مجموعه‌ای از فرایندهای برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت، کنترل

مسیر پروازی کیش – دبی – کیش



روابط عمومی و امور بین الملل

شرکت هواپیمایی کیش



بوکینگ؛ همراه همیشگی سفرهای شما

بلیت تور هتل

سامانه رزرواسیون آنلاین Booking.ir



مناسب ترین قیمت



پشتیبانی ۲۴ ساعته آنلاین



مغرب ترین تیم پشتیبانی



021-8586



www.booking.ir



bookingirtravel

۴۴۴۲۴۹۶۹
۴۴۴۲۴۹۹۹

پرتیراژترین و با سابقه ترین نشریه جزیره کیش

گسترده ترین شبکه اطلاع رسانی داخلی منطقه آزاد کیش

اقتصاد کیش

روزنامه