

## فرایند طرح تطبیق استانداردهای کیفیت خدمات تاسیسات گردشگری

وقتی صحبت از استاندارد سازی هتل ها به میان می آید، ذهن بسیاری به این سمت می رود که استاندارد سازی چه مفهومی در هتل دارد، مگر می توان برای خدمات هتل استاندارد تعریف نمود و یا ضوابط این استانداردها کافی و جامع است؟ روشن است در دنیای رقابت، سازمانی برنده است که بهتر از سایر رقبا نیازهای مشتری را تشخیص داده و در صدد پاسخگویی بهتر به آنها برآید.

طبق تعریف، استاندارد به معنی حداقل سطح قابل قبول جامعه برای پذیرش یک کالا یا خدمت می باشد. در نتیجه در هیچ یک از کشورهای گردشگرپذیر دنیا استاندارد صد در صد مشابه با کشور دیگر در مورد خدمات هتلی وجود ندارد و سازمانهای متولی گردشگری هر کشور تنها حداقل ها را تعیین می کنند. در شرایط کنونی جامعه هتلداری کشورمان، اگر به تطابق استانداردهایی که حداقل سطح خدمات هتل را بر اساس درجه برای میهمان تضمین می کنند توجه نکنیم بی شک به حقوق اولیه گردشگران بی اعتنایی کرده ایم و این بی توجهی نتیجه ای جز نارضایتی میهمانان هتل و کاهش سهم بازار و در نتیجه کاهش سود ندارد. از این رو توجه به استانداردسازی خدمات امری لازم و ضروری است.

### تاریخچه طرح استانداردسازی

سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری ایران نیز به مانند بسیاری از کشورهای دیگر اقدام به تدوین ضوابط و شیوه نامه درجه بندی هتل های کشور نموده است که این ضوابط و شیوه نامه اجرایی در سال ۱۳۸۴ مصوب گردید و تا سال ۱۳۸۹ به دلایل گوناگون بطور کامل در واحدهای اقامتی کشور اجرایی نشد. طبق شیوه نامه درجه بندی، عامل تطبیق استانداردهای فنی بر اساس ضوابط تدوین شده اقدام به ارزیابی واحدهای اقامتی می نماید. در این میان فعالیت در زمینه طرح تطبیق استانداردهای کیفیت خدمات تاسیسات گردشگری در پی انعقاد توافق نامه ای به شماره ۸۸۲/۴/۰۲۴۴۷ در تاریخ ۸۹/۲/۱۴ بین شرکت "سمگا" و سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کشور و اخذ مجوز عامل تطبیق استانداردهای فنی کیفیت خدمات تاسیسات گردشگری آغاز شد.

اهداف اجرای طرح تطبیق عبارتند از :

- ۱) ایجاد بستر مناسب برای رقابت سالم بین تاسیسات گردشگری جهت ارتقاء کمی و کیفی خدمات ارائه شده در این گونه تاسیسات
- ۲) ایجاد انگیزه و تشویق و ترغیب سرمایه گذاران و بهره برداران در ارائه خدمات و سرویس با کیفیت بالاتر

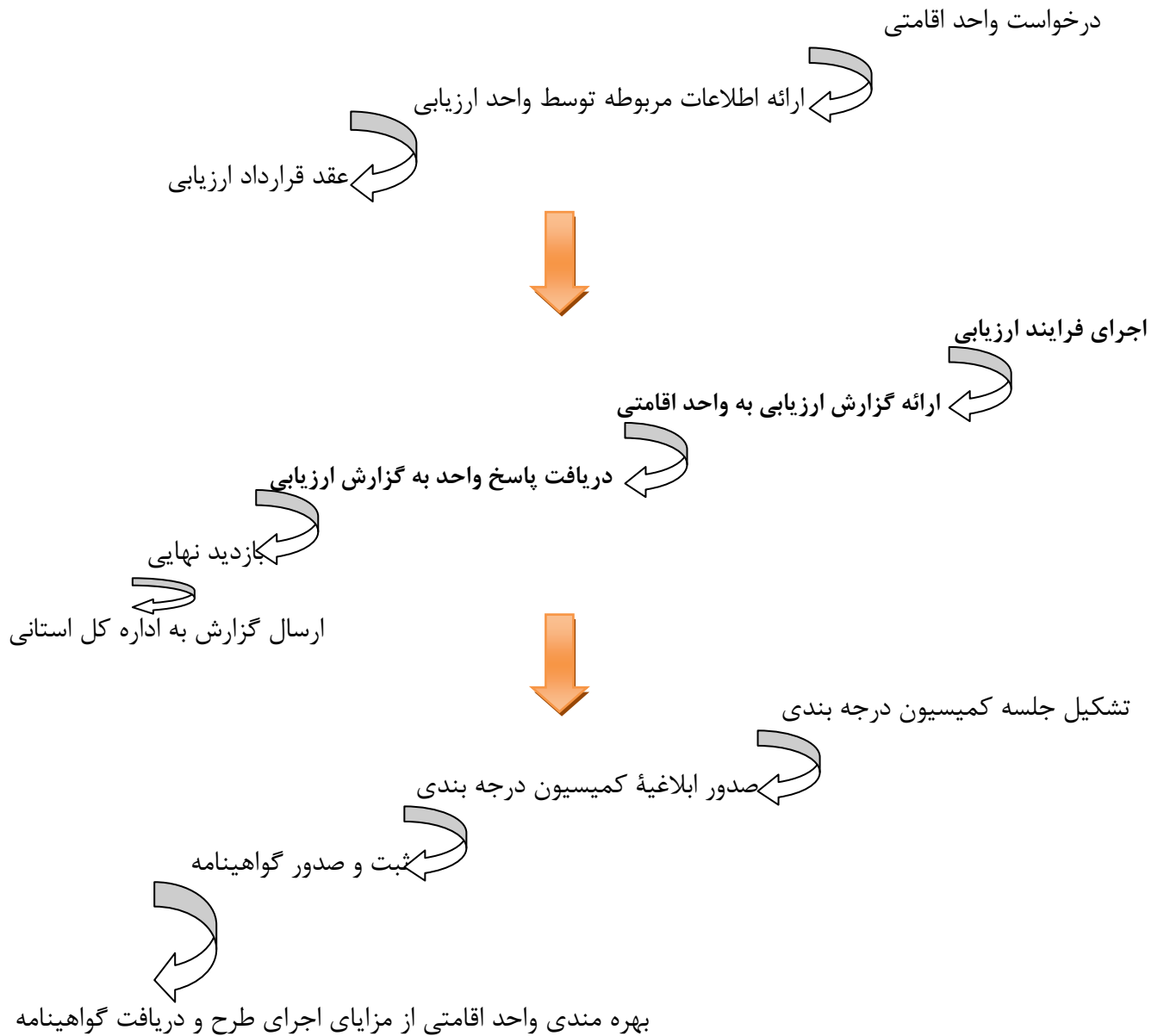
- ۳) تعیین معیارها و شاخص های مورد نیاز برای نظارت بر تاسیسات گردشگری
- ۴) استفاده از توان کارشناسی و قابلیت های بخش خصوصی در جهت ارتقاء سطح کیفی خدمات در تاسیسات گردشگری
- ۵) واگذاری امور تصدی گری به بخش خصوصی و تمرکز زدایی و در نهایت تلاش در جهت کوچک کردن دولت
- ۶) ایجاد وحدت رویه در جلوگیری از بروز رفتارهای سلیقه ای در زمینه درجه بندی تاسیسات گردشگری
- ۷) کمک به گردشگران برای انتخاب یک واحد گردشگری که بتواند نیازها و انتظارات آنها را برآورده سازد.

### شرح عملیات ارزیابی تاسیسات گردشگری

ارزیابی فرآیندی نمونه ای است که در تاسیسات اقامتی شامل هتل ها، مهمانپذیرها، واحدهای پذیرایی بین راهی و واحدهای اقامتی شامل هتل ها، مهمانپذیرها، واحدهای پذیرایی بین راهی و واحدهای اقامتی بین راهی (متل ها) در جهت شناسایی فرصت های بهبود (مغایرتها) و انعکاس آن به مدیر واحد (بهره بردار) انجام شده و نتایج آن بر اساس یا در مقایسه با ضوابط مربوطه براساس شیوه نامه مصوب سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کشور منجر به درجه بندی می شود. ارزیابان نیز بر اساس کد تخصیص یافته توسط سازمان مجاز به ارزیابی می شوند. حداقل شرایط لازم برای درجه بندی یک هتل در یکی از سطوح درجات، دارا بودن سطحی از خدمات و تسهیلات است که می بایست در آن واحد به میهمانان عرضه شود. هتل ها در این شیوه به شرح زیر درجه بندی می شوند:

یک ستاره، دو ستاره، سه ستاره، چهار ستاره و پنج ستاره

## نمودار جریان ارزیابی تاسیسات گردشگری



عملیات ارزیابی تاسیسات گردشگری توسط گروه ارزیابی انجام می شود. عامل تطبیق استانداردهای فنی حداکثر ۱۰ روز پس از درخواست بهره بردار مبنی بر ارزیابی واحد گردشگری خود، نسبت به تشکیل گروه ارزیابی مطابق این شیوه نامه و معرفی آن به بهره بردار اقدام خواهد کرد.

ارزیابی هر یک از تاسیسات گردشگری در سه گروه انجام می گیرد که برای هر کدام یک ارزیاب در نظر گرفته می شود.

این سه بخش عبارتند از :

❖ گروه خدمات ، تجهیزات، مدیریت و نیروی انسانی

❖ گروه ایمنی و بهداشت

❖ گروه فنی، ساختمان و تاسیسات

### کمیسیون درجه بندی

درجه بندی، سلب و تغییر درجه تاسیسات گردشگری بر عهده سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری است. بدین منظور، پس از ارائه گزارش ارزیابی توسط عامل تطبیق، کمیسیون درجه بندی با ترکیب اعضای ذیل در ادارات کل استانها تشکیل خواهد شد.

- مدیر کل اداره میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان به عنوان رئیس کمیسیون
- نماینده تشکل صنفی مربوطه
- نماینده دفتر امور مراکز خدمات گردشگری

دبیرخانه کمیسیون درجه بندی هر استان در محل اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان تشکیل خواهد شد. مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان؛ یکی از کارشناسان استان که در زمینه درجه بندی تاسیسات گردشگری اطلاعات کافی داشته باشد را به عنوان دبیر کمیسیون درجه بندی تعیین می نماید. کارشناس مذکور بدون داشتن حق رأی در جلسات کمیسیون شرکت خواهد کرد و وظیفه ثبت صورتجلسات کمیسیون و اداره دبیرخانه کمیسیون به عهده او خواهد بود. نتیجه رای کمیسیون جهت صدور گواهینامه به عامل تطبیق ابلاغ می شود.

گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری توسط عامل تطبیق استانداردهای فنی پس از انجام عملیات ارزیابی و تصویب کمیسیون درجه بندی صادر خواهد شد. این گواهینامه ۳ سال اعتبار خواهد داشت و بطور متوسط ۲ بار در سال ارزیابی پیگیرانه انجام خواهد شد.

## مزایای گواهینامه

مزایای اصلی بهره مندی از گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری عبارتند از :

- ❖ آزاد سازی نرخ ها با توجه به مقررات مربوطه
- ❖ دائمی شدن پروانه بهره برداری
- ❖ استفاده از مزایای اجرای طرح در خصوص رضایتمندی مشتریان و توسعه کسب و کار
- ❖ استفاده از مزایای درج شماره ثبت و تصویر گواهینامه در پکیج های تبلیغاتی

## ارتباط با ما

جهت دریافت اطلاعات بیشتر با واحد ارزیابی شرکت اندیشه گردشگری ایرانیان (وابسته به شرکت سمگا)

تماس حاصل فرمایید.

شماره های تماس :

۰۲۱-۲۲۶۲۳۱۶۸

۰۲۱-۲۲۶۲۳۱۶

۰۲۱ - ۲۲۶۲۳۱۷۰

دور نگار :

۰۲۱ - ۲۲۶۲۳۱۶۷

نشانی :

تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از چهارراه پارک وی، خیابان شهید فیاضی (فرشته)، شماره ۵۱، ساختمان

داریوش ، صندوق پستی : ۷۵۱۵ \_ 15875