

فصل

تاریخچه پذیرایی و واحدهای پذیرایی



❖ اهداف آموزشی

- ❖ آشنایی مختصر با تاریخچه صنعت هتلداری
- ❖ آشنایی با تأسیسات و واحدهای پذیرایی گردشگری و هتلداری

□ مقدمه

اگر بخواهیم لغت (مهمان) را مورد بررسی قرار دهیم واژه‌ای است قرون وسطایی که مقصود از آن استراحتگاه یا اقامتگاهی برای مسافران است. بعدها مراکزی در اروپا به نام (inn) نسبت به ساخت و ایجاد هتل اقدام نمودند. (inn) در زبان انگلیسی به کاروانسرا و مهمان‌خانه و گاهی منازل با چنین کاربردی اطلاق می‌گردد. پذیرایی از مسافران و مهمانان تا چند سده در این مکان‌ها رواج داشت. اما از سال ۷۶۰ میلادی این نوع مراکز به هتل تغییر نام داد. واژه هتل از کلمه (hostel) می‌باشد که در کشور انگلستان برای نامیدن واحدهای اقامتی استفاده می‌شد که طبقه اشراف و ثروتمندان و افراد مرفه جامعه مالکان آن بودند. این حرکت تا سال ۱۷۷۴ میلادی رایج بود به طوری که پیدایش اولین مهمان‌پذیرها در لندن و دیگر قسمت‌های اروپا ادامه داشت اما در حقیقت رشد و تکامل واقعی این صنعت در سال ۱۹۷۴ میلادی که کشور آمریکا بانی آن بود با گشایش و فعال نمودن مکان‌هایی به نام (city hotel) آغاز شد که با پاره‌ای تغییرات در سال ۱۹۷۴ میلادی در نیویورک ارائه خدمات هتلداری تا به امروز مرسوم گردید که می‌توان هتل یا مهمان‌خانه با تجهیزات مدرن و امروزی به نام (تومان‌ت هاس) در ماساچوست و (پاریس هتل ریتز) در لندن و... را نام برد که ارائه خدمات آنان مطابق با استاندارد است. اما در دهه ۱۹۳۰ رکود شدید اقتصادی تأثیر منفی بر این صنعت گذاشت ولی شروع جنگ جهانی دوم ترمیم این رکود بود و تا اواخر دهه ۵۰ ادامه داشت تفکر ایجاد هتل‌های زنجیره‌ای بین‌المللی با هدف افزایش سرمایه و ارائه خدمات عالی و استاندارد در سال‌های ۱۹۵۰ تا ۱۹۶۰ به وجود آمد اما در سال ۱۹۹۰ میلادی صنعت هتلداری شاهد بیشترین رشد و توسعه در احداث و ایجاد هتل و سوئیت و... بود.



□ تاریخچه واحدهای اقامتی، پذیرایی در ایران

آثار به دست آمده در تپه‌های باستانی و دیگر جاهای فلات ایران حاکی از آن است، رفت و آمد از دیر باز میان اقوام پیش از تاریخ وجود داشته و بر اثر همین تعامل و رفت و آمدها، خصوصیات فرهنگ‌ها از یک تمدن به تمدن دیگر منتقل می‌شده در دوران حکومت عیلامیان تأسیساتی برای استراحت و رفاه حال آنان وجود داشته که بعدها بر اثر حملات آشوریان از بین رفت در بررسی‌های دقیق و مستندی که از دوره مادها به عمل آمده بناها و تأسیسات عام‌المنفعه برای مسافران وجود نداشته، اما در زمان حکومت هخامنشیان و به قدرت رسیدن کوروش کبیر از جمله اقداماتش، جاده‌های ارتباطی را که به جا ماده از مادها بوده گسترش داده، ساخت و ساز علی‌الخصوص تأسیسات عام‌المنفعه که به نوعی با مسافر در ارتباط بود همانند آب انبار، کاروانسرا، میل راهنما و... رایج گردید.

هرودت تاریخ‌نوسی یونانی در این باره می‌گوید: داریوش کبیر برای رفاه حال مسافران که از این مسیرها عبور می‌کردند ایستگاه‌هایی که باید آن را هسته اولیه واحدهای اقامتی به حساب بیاوریم تأسیس کرد به طوری که در ۵۰۰ کیلومتر ۲۰ کاروانسرا ایجاد کرد در این کاروانسراها چاپارهای هخامنشی حضور داشتند تا نامه‌های دیوانی و دولتی را سریع به مقصد برسانند.

از اقدامات دولت سلوکیان هم می‌توان به گسترش راه‌ها، جاده‌ها و تأسیس بناهایی همچون کاروانسرا اشاره کرد. اشکانیان هم در کنار مسیر جاده ابریشم که از اهمیت بالایی برخوردار بود منزلگاه‌ها و کاروانسراهایی بنا کردند.

در زمان ساسانیان هم علی‌الخصوص در کنار مسیرهای تجاری تأسیسات عام‌المنفعه برای رفاه حال مسافران ایجاد گردید که می‌توان به کاروانسرای جنوب فیروزآباد فارس و کاروانسرای دروازه گچ اشاره کرد.

در دوران اوایل بعد از اسلام تمامی این تأسیسات از رونق افتاد و اهمیت و اعتبار خود را از دست داد و به ویرانه مبدل شد شاید بتوان دلیل عمده‌اش را بی‌رونقی در کسب و کار و تجارت نام برد، ساخت و ساز و آبادانی به خاموشی گرایید. رفتاری‌های دولتی‌ها، حملات با نیروهای مهاجم و اغتشاشات داخلی از جمله این عوامل هستند اما دیری نپایید که در حکومت‌های سامانیان، آل بویه، آل زیار و غزنویان به تعمیر و مرمت جاده‌ها و کاروانسراها همت گماردند در صدارت خواجه نظام‌الملک در حکومت سلجوقیان در مسیر جاده‌ها برای آسایش کاروانیان، کاروانسراهای متعددی بنا شد از خصوصیات مهم این کاروانسراها و بناها همانند مساجد با پلان چهاردیواری احداث شده‌اند. اطاق‌ها و اصطبل کاملاً مجزا و به دور از هم ساخته شده‌اند.



اما یکی از بدترین و دشوارترین ادوار تاریخ، حکمرانی مغولان بر ایران بود، در این دوران خرابی، جنگ‌ها با دیگر دولت‌ها و کشتار به اوج می‌رسد تا اینکه هلاکوخان از نوادگان چنگیز به قدرت می‌رسد و از جمله اقدامات اساسی آن امن کردن راه‌ها بود و در مسیر راه‌ها یامخانه، مساجد و بناهایی همچون دارالغربا، دارالسیاده دایر کردند تا مسافران و رهگذران سکنا گزینند. همچنین بقای برخی از مشایخ گسترش یافت که نمونه‌ای از مهمان‌خانه‌ها بود که می‌توان به خانقاه پیرسپتام و... اشاره کرد. بدین ترتیب روند ایجاد و ساخت و استفاده از کاروانسراها و مهمان‌خانه‌ها در دوره‌های افشاریه و زندیه ادامه داشت. تا اینکه اولین مهمان‌پذیرها و هتل‌ها در کشور آغاز گردید که بعضاً خارجی‌ها بنیانگذاری با به سبک آنان بود از سال ۱۲۶۰ تا سال ۱۳۱۵ تحولات جدیدی در ایجاد هتل‌ها آغاز گردید که از اولین‌ها می‌توان به هتل پایتخت، هتل قرن بیستم اشاره کرد. با نگاهی گذرا به روند شکل‌گیری، ایجاد و توسعه مراکز اقامتی و پذیرایی در دنیا چه در بعد گذشته و حال، تأکید ویژه بر آسایش و آرامش مسافران، نشان دادن روحیه مهمان‌نوازی، افزایش ضریب تعامل بین منطقه‌ای مشهود می‌باشد.

□ تأسیسات پذیرایی گردشگری

به آن دسته از واحدهای اقتصادی که به منظور برآورده کردن نیازهای مسافران اعم از خواب و خوراک و استراحت در طول مسافرت و در مقصد سفر ایجاد شده است تأسیسات پذیرایی گردشگری می‌گویند. این تأسیسات بر اساس موقعیت جغرافیایی، نوع مالکیت، هدف اقتصادی، دوره بهره‌برداری، شیوه پذیرایی از جهانگردان و نوع ساختمان و افراد استفاده‌کننده از آن به چند گروه زیر تقسیم می‌شوند.

❖ تأسیسات پذیرایی گردشگری بسته به موقعیت جغرافیایی:

تأسیسات پذیرایی ساحلی (پلاژها)، شهری (مهمان‌سراها، اردوگاه‌ها)، جنگلی (کلبه‌های چوبی).

❖ تأسیسات پذیرایی گردشگری بر اساس نوع مالکیت:

تأسیسات پذیرایی که به وسیله اشخاص و بخش خصوصی ایجاد شده‌اند مانند خانه دوم، تأسیسات پذیرایی که به وسیله مؤسسات دولتی یا مشترکاً به وسیله بخش خصوصی و دولتی ایجاد می‌شوند مانند مهمان‌سراها، غذاسراها و اردوگاه‌ها.



❖ تأسیسات پذیرایی گردشگری بر اساس گروه‌های استفاده‌کننده:

غذاسراها و مهمان‌خانه‌ها که اغلب مورد استفاده اشخاص مسن و ثروتمند قرار می‌گیرند یا اردوگاه‌های گردشگری که اغلب پذیرای جوانان است و بالاخره اردوهای تعطیلاتی که مورد استفاده اطفال و نوجوانان است.

❖ تأسیسات پذیرایی گردشگری بر اساس دوره بهره‌برداری:

تأسیسات پذیرایی یک فصلی مانند پلاژها و خانه‌های چادری، تأسیسات پذیرایی چند فصلی مانند مهمانسراها، خانه‌های جوانان.

❖ تأسیسات پذیرایی گردشگری بر اساس نوع و مدت عرضه خدمات:

الف) تأسیسات پذیرایی ارائه‌دهنده غذا مانند غذاسراها، قهوه‌خانه‌ها، اماکن تفریحی نظیر سینماها، کاباره‌ها و نقاط تفریحی نظیر بوستان‌ها. این قبیل مؤسسات نوعاً خدماتی را برای مدتی کوتاه به جهانگردان یا افراد بومی عرضه می‌کنند.

ب) تأسیسات پذیرایی گردشگری نظیر مهمانسراها، شبانه‌روزی‌ها، اردوگاه، خانه جوانان. این نوع تأسیسات علاوه بر این که ممکن است خدماتی نظیر آنچه در مؤسسات خدماتی کوتاه مدت به افراد عرضه می‌شود، ارائه‌دهنده افراد می‌توانند به طور موقتی یا طولانی در آنها اقامت کنند.

❖ تأسیسات پذیرایی گردشگری بر اساس نوع بنا:

الف) تأسیسات پذیرایی متحرک مانند چادر، کاروان.
ب) تأسیسات پذیرایی ثابت مانند مهمان‌خانه، شبانه‌روزی، ویلا.

□ واحدهای پذیرایی در مسیرهای جهانگردی

واحدهای پذیرایی بین راهی به واحدهایی گفته می‌شود که در طول جاده خدمات پذیرایی به مسافران ارائه می‌نمایند. این واحدها در انواع رستوران، چلوکبابی، اغذیه‌فروشی، جگرکی، چایخانه و... و با تقسیم‌بندی کیفی درجه یک، درجه دو و درجه سه می‌باشند.

چند سالی است که با مجتمع‌های بین راهی به منظور ارائه خدمات بیشتر به مسافران احداث می‌گردد. در این مجتمع‌ها علاوه بر خدمات پذیرایی، خدمات اقامتی و نیز خدمات رفاهی از قبیل مسجد، محل بازی کودکان، تعمیرگاه، پمپ بنزین و... نیز وجود دارد.

۸ خودآزمایی فصل اول

- ۱- وجه تسمیه هتل را بنویسید.
- ۲- کاروانسراها در چه دوره‌ای پدید آمدند؟
- ۳- انواع تأسیسات پذیرایی را نام ببرید و مختصراً توضیح دهید.

اهمیت بحث پذیرایی و مهمان‌نوازی



❖ اهداف آموزشی

- ❖ دلایل انتخاب یک رستوران از دید مشتری (مهمان)
- ❖ مکان‌سنجی رستوران
- ❖ انواع رستوران‌ها از لحاظ پرستیژ
- ❖ خصوصیات یک میزبان موفق
- ❖ کارهایی که یک میزبان در پذیرایی مجاز به انجام آن می‌باشد
- ❖ اخلاق و آداب معاشرت جهت سرویس‌دهی
- ❖ افرادی که به نحوی با میزبانان درگیرند و در کار مشارکت دارند

□ مقدمه

در روایات و احادیث دین مبین اسلام بارها از اکرام مهمان و مهمان‌نوازی صحبت شده و روایات متعددی راجع به آداب مهمان‌پذیری، مهمان و میزبان نقل گردیده، چنانچه پیامبر (ص) فرمودند: «هر که از برادرش پذیرایی کند همانا از خدا پذیرایی کرده، چه گمان دارید درباره کسی که خدای عزوجل را پذیرایی کرده در کردار خدا با او...»^۱

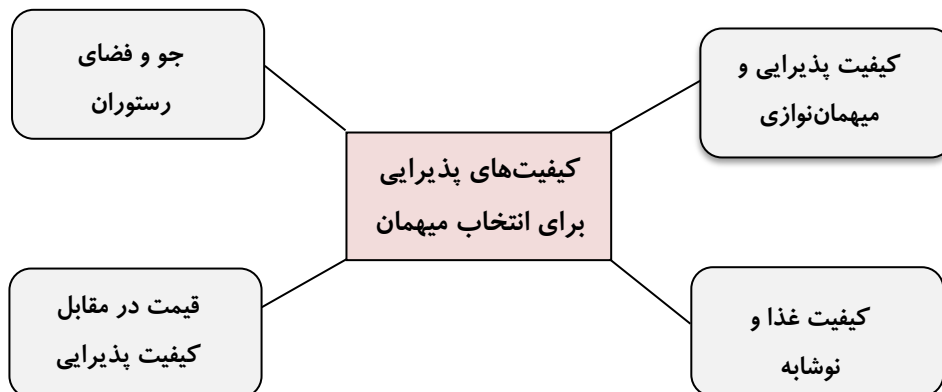
برخلاف این تصور که مشتری فقط برای خوردن غذا به یک رستوران می‌رود مهمانان یک رستوران نیازهای دیگری هم دارند. براساس تحقیقات غذا جزئی‌ترین دلیل مشتری برای استفاده از یک رستوران می‌باشد و دلایل مردم عبارتند از امنیت، وابستگی به گروه، احترام اجتماعی و همچنین به‌دست آوردن وجهه شخصیت بالا در اجتماع و در آن رستوران می‌باشد، از این تحقیقات نتیجه‌گیری می‌شود که مسئولین، میزبانان و مهمانداران رستوران‌های موفق همیشه برای رفع نیازهای مهمانانشان مشغول می‌باشند.

به این ترتیب فرم‌های نظرسنجی رستوران‌ها طراحی می‌گردد تا از نظرات مهمانان به بهترین شکل در بهبود سرویس‌دهی استفاده گردد. (نمونه فرم نظرسنجی در قسمت پیوست آمده است)

۱. مجلسی، محمدباقر بن محمد تقی، آداب معاشرت (ترجمه جلد ۷۱ و ۷۲ بحارالأنوار) تهران: ۱۳۶۴



□ دلایل انتخاب رستوران



رضایت مهمانان از غذا و پذیرایی یک رستوران باعث موفقیت و بازگشت مجدد مهمان پیشنهاد جادویی وجود ندارد مگر این که روی مشتری‌ها شناخت داشته و کیفیت پذیرایی را همیشه در سطحی بالا نگه دارید. اگر رستورانی کیفیت پذیرایی و غذای خوب ارائه نماید، مشتری بارها به آن رستوران بازخواهد گشت. مشتریانی هستند که به دلیل غذای خوب و مهمان‌نوازی مناسب یک رستوران سفرهای طولانی می‌کنند تا بتوانند از آن رستوران استفاده نمایند. اگر برنامه‌ریزی در ایجاد و سبک پذیرایی دقیق و صحیح انجام شود موفقیت یک رستوران حتمی است. البته عوامل دیگر پس از کیفیت مهمان‌پذیری و پذیرایی می‌تواند در انتخاب مهمان برای رستوران مؤثر باشد مانند جو و فضا و دکوراسیون داخلی رستوران یا حتی نورپردازی و آراستگی پرسنل و تنوع غذا و منوها و عوامل دیگر همچون نظافت و بهداشت رستوران و... از عوامل دیگر در انتخاب مهمان و وفاداری وی به رستوران می‌باشد.

□ مکان‌سنجی رستوران

از آنجایی که واحدهای عرضه و پذیرایی مواد غذایی و نوشیدنی‌ها اعم از اینکه به صورت مستقل طراحی و اداره شوند و یا در مجموعه یک هتل و یا واحد اقامتی قرار گیرند. به‌عنوان یکی از مراکز درآمدزا محسوب شده و داشتن توجه اقتصادی از شاخص‌ها و عناصر اولیه طراحی و اجرای چنین پروژه‌هایی می‌باشد. هر چند در مواردی نیز این گونه واحدها علی‌الظاهر در هتل‌های استاندارد و



بین‌المللی ممکن است توجیه اقتصادی به شکل منفرد نداشته باشد ولی فراموش نفرمایید که در این قبیل مراکز نیز طراحی رستوران‌ها و یا بعضی از واحدهای پذیرایی تحت پوشش هتل به‌عنوان یک حرکت اقتصادی در سطح کلان هتل دیده و بررسی شده و بعضاً به‌علت حفظ سطح و کلاس و استاندارد هتل طراحی و اجرا می‌گردد و در نهایت سود نهایی و توجیه اقتصادی مجموعه کامل هتل مدنظر بوده که کاری است اصولی و متداول و مغایرتی با بحث ما ندارد. در هر حال چه به صورت مفرد و یا زیرمجموعه هتل‌ها و چه براساس و اهداف کوتاه‌مدت اقتصادی و یا درازمدت در طراحی این قبیل مکان‌ها لازم است موارد زیر رعایت شود:

الف) بررسی بازار منطقه جغرافیایی و مطالعه و شناخت ظرفیت بازار هدف و مشتریان از زوایای گوناگون.

ب) بررسی وضعیت رقبا در منطقه و درک صحیح از توان آنها و میزان موفقیت در شرایط حضور در میدان رقابت و اطمینان از امکان نفوذ و جذب بازار.

ج) وضعیت اقتصادی مردم منطقه و مشتریان و مقایسه و ایجاد تناسب معقول حد و استاندارد واحد پذیرایی و بودجه و سلیقه مشتریان احتمالی آینده.

د) بررسی امکانات در زمینه‌های دسترسی به منابع و مواد خام اولیه، انرژی و سوخت ارزان و پایدار و نیروی کار مناسب و کافی.

ه) بررسی امکان توسعه واحد درآینده و حصول اطمینان از توجیه اقتصادی در طرح و امنیت سرمایه‌گذاری در کوتاه‌مدت و بلندمدت.

□ انگیزه غذا خوردن در رستوران

در رابطه با انگیزه غذا خوردن در رستوران دلایل مختلفی برای ارضای ذائقه شخصی مردم وجود دارد. مردم یک رستوران خاص را به دلایل **نیازهای روانی، قدرت مالی، قیمت غذای رستوران، نحوه سرویس دهی و موقعیت اجتماعی افرادی** که انتظار می‌رود در آن رستوران باشند، رستوران را انتخاب می‌کنند. بر اساس هرم مازلو نیز انگیزه‌ی غذا خوردن در سطوح اولیه نیازهای اولیه می‌باشد و پس از امنیت و نیاز در اجتماع بودن است که باعث می‌شود یک فرد رستوران را انتخاب نماید. مهمترین رکن برای انتخاب رستوران نیز سطح چهارم نیازهای مازلو می‌باشد که همان نیاز به احترام است و مهمان دوست دارد و توقع دارد در رستورانی که وارد می‌شود مورد احترام قرار گیرد.



□ طبقه‌بندی رستوران‌ها بر اساس پرستیژ (کلاس)

رستوران‌ها را می‌توان براساس قیمت غذاها، مقدار سرویس ارایه شده و تنوع غذاهای منو معیار قرار داد و درجه رستوران‌ها نشان‌دهنده پرستیژ رستوران است. از این منظر رستوران‌ها به ۴ دسته تقسیم می‌شوند:

- ✧ رستوران‌های گران قیمت^۱: که رستوران‌های تجملی و درجه یک را شامل می‌شوند.
- ✧ رستوران‌های متوسط^۲: که رستوران‌های خانوادگی و رستوران‌های مخصوص شام را شامل می‌شود.
- ✧ رستوران‌های مناسب^۳: که سلف سرویس‌ها و کافی‌شاپ‌ها را شامل می‌شوند.
- ✧ رستوران‌های ارزان قیمت^۴: که دکه‌های غذافروشی و fast food را شامل می‌شوند.
- ✧ سرویس رستوران، قیمت غذاها و تنوع غذاهای منو برخی از نیازهای روانی مشتریان را ارضا می‌کند و در انتخاب یک رستوران خاص مؤثر است.

□ خصوصیات یک سرویس‌دهنده‌ی بخش پذیرایی

■ امین بودن

مدیر باید بتواند مسئولیت‌هایی را که برای آن استخدام شده‌اید به شما بسپارد. صداقت، درستکاری، امانتداری در مقابل مهمانان، مدیران و همکاران رستوران بسیار اهمیت دارد.

■ علاقه به کار

میزبانی که به کارش علاقه دارد با ارائه سرویس مناسب می‌تواند به سهولت مهمانان را دوباره به رستوران باز گرداند.

■ ابتکار، سلیقه و خلاقیت

معمولاً میزبان سعی می‌کند تا مشکلات مهمان‌نوازی‌اش را با ابتکار و سلیقه طبیعی‌اش و با استفاده از خلاقیت ذاتی‌اش مرتفع نماید.

1. First Class/ Delux Class
2. Business Class
3. Business Class
4. Economic Class



■ توانایی انجام کار

ترکیبی از دانش و توان حرفه‌ای توأم با فکر کردن منطقی، عکس‌العمل سریع، تصمیم‌گیری به موقع و همچنین توانایی انجام کار به طریق گروهی از ویژگی‌های یک میزبان موفق است.

■ وفاداری

وفاداری به مهمانان، مدیران و همکارانش با هدف از پیش تعیین شده که نتیجه آن بازگشت مهمانان و رسیدن بودجه رستوران به شرایط مطلوب می‌باشد.

■ توانایی ذهنی

توانایی حل مشکلات و بکار بردن گفتار صحیح نیز می‌تواند باعث موفقیت یک میزبان شود.

■ انتظارات شخصی

قابلیت تطبیق با مردم و موقعیت‌های مختلف، وقت‌شناسی، آرزو کردن برای بهتر کردن زندگی شخصی، سلیقه، ظرافت، پشتکار، جاذبه شخصی، توأم با اعمال و رفتار دوستانه، همراه با ادب و تواضع خصوصیات هستند که یک میزبان را واقعاً موفق می‌سازند.

■ با شخصیت

میزبان به‌خاطر شخصیت پسندیده و داشتن قوه ابتکار در ایجاد دوستی، شکیبایی، نرمش، مؤدب بودن با مهمانان، همکاران و مدیریت انتخاب می‌شود. وی باید خلق و خوی خوبی داشته باشد ولی نباید با مشتریان بسیار نزدیک شود و از اصطلاحات محاوره‌ای مثل یارو و غیره ... در زمانی که آنان را مخاطب می‌سازد، استفاده کند.

■ سلامتی

این پیشه ایجاب می‌کند که میزبان ارتباط نزدیکی با مشتریان، همکاران و بویژه غذا داشته باشد. بنابراین میزبان باید تندرست باشد. سلامتی و شادابی وی را برای داشتن ظاهری مناسب کمک می‌کند. میزبان سالم خوب به نظر می‌رسد و کار را خوب انجام می‌دهد.

■ مطلع

میزبان خوب باید روش‌های لازم برای ارایه سرویس و چگونگی بکار بردن آنها را به طور ساده و مؤثر یاد بگیرد. باید بداند که رفتار خود را به خوبی کنترل کند و دانش خود را درباره عناوین غذا در منو بالا ببرد. بنابراین می‌توان گفت که داشتن تجربه در ثبت سفارش و کنترل آن با وجود آنکه مطلوب است اما به واسطه دانش فنی می‌تواند آموخته شود.