ضوابط و استاندارد کیفیت خدمات گردشگری

سازمان میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری

گردآوری ، تهیه وتنظیم چک لیست به همراه سامانه ارزیابی

نقشه ها و سیستم تطبیق قوانین و مقررات : ماتیا گروپ

مشتمل بر ۱۷۳ ردیف قوانین جدول شده و قابل ارزیابی مهندسی

با ارائه نمونه طرح وارد شده به سامانه تطبیق و ارزیابی

فهرست

ارائه خدمات ..... T۱ تا T۱۲
ارزیابی امتیازات ..... T۱۳ تا T۱۵
مقررات الزامی ..... T۱۶ تا T۲۴
پاکیزگی ..... T۲۵ تا T۳۲

خدمات (با توجه به میهمان)

شرایط کلی پذیرش T۳۳
رستوران T۳۴
سجاده و وسایل T۳۵
پنجره ها T۳۶
رادیو ..... T۳۷ تا T۳۸
سشوار ..... T۳۹ تا T۴۰
نظافت و پاکیزگی ..... T۴۱ تا T۴۳
تعداد حمام ها و دسترسی ..... T۴۴ تا T۴۵
لگن شستشو T۴۶
اتاق خواب و توالت ..... T۴۷ تا T۵۴

matigroup.ir

تعداد توالت ..... T۵۶ تا T۵۵
دسترسی به توالت ..... T۵۸ تا T۵۷
کیفیت غذا ..... T۶۳ تا T۵۹
فضای عمومی T۶۴
خدمات عمومی T۶۵
فضا های ورزشی ..... T۶۸ تا T۶۶
خدمات برگزاری اجلاس و همایش ..... T۷۰ تا T۶۹
خدمات تاکسی سرویس ..... T۷۲ تا T۷۱
نماز خانه ..... T۸۶ تا T۷۳

شرایط عمومی

مقررات الزامی ..... T۹۳ تا T۸۷
ایمنی و امنیت ..... T۱۰۵ تا T۹۴
پیوست ها یا ساختمان های جانبی (در صورت وجود) ..... T۱۰۸ تا T۱۰۶
نیروی انسانی و آموزش ..... T۱۱۳ تا T۱۰۹
هتل های میراثی ..... T۱۱۷ تا T۱۱۴
ارزیابی امتیاز ..... T۱۲۲ تا T۱۱۸

matigroup.ir

شرایط کلی T۱۲۳
خدمات کلی T۱۲۴
شرایط پذیریش میهمانان T۱۲۵
رزرواسیون و قیمت ها T۱۲۶
تسویه حساب میهمانان T۱۲۷
خدمات حفظ و نگه داری و باربری T۱۲۸
خدمات رساندن پیغام T۱۲۹
رستوران T۱۳۰
خدمات غذا و نوشیدنی T۱۳۱
خدمات نوشیدنی های سرد و گرم T۱۳۲
خدمات صبحانه T۱۳۳
خدمات ناهار T۱۳۴
خدمات شام T۱۳۵
نوشیدنی های سرد و گرم و غذا های سبک T۱۳۶
خدمات عمومی اتاق T۱۳۷
تلفن بیداری صبح (سرویس بیدار شدن میهمان) T۱۳۸
واکسی T۱۳۹

matigroup.ir

سرویس های بهداشتی ، زیر دوشی ها ، تسهیلات متصل به اتاق خواب ها و غیره

کیفیت کلی در انواع حمام ها..... T۱۵۷
وسایل حمام T۱۵۸
حوله ها و لوازم بهداشتی T۱۵۹
حمام ها و سرویس های بهداشتی اتاق T۱۶۰

کیفیت

کیفیت کلی غذا میهمانان T۱۶۱
فضای عمومی T۱۶۲
محوطه پذیرش T۱۶۳
رستوران ها T۱۶۴
محل نشیمن (لابی) T۱۶۵
گرمایش ، سرمایش ، روشنایی و تهویه T۱۶۶
راهرو ها و پله ها T۱۶۷
آسانسور ها T۱۶۸
تلفن عمومی T۱۶۹

matigroup.ir

سرویس های بهداشتی ، زیر دوشی ها ، تسهیلات متصل به اتاق خواب ها و غیره

کیفیت کلی در انواع حمام ها T۱۵۷
وسایل حمام T۱۵۸
حوله ها و لوازم بهداشتی T۱۵۹
حمام ها و سرویس های بهداشتی T۱۶۰

کیفیت

کیفیت کلی غذا میهمانان T۱۶۱
فضای عمومی T۱۶۲
محوطه پذیرش T۱۶۳
رستوران ها T۱۶۴
محل نشیمن (لابی) T۱۶۵
گرمایش ، سرمایش ، روشنایی T۱۶۶
راهروها و پله ها T۱۶۷
آسانسور ها T۱۶۸
تلفن عمومی T۱۶۹

matigroup.ir

توالـت عمومی T۱۷۰
محـل پـارک اتومبیـل (پارکینگ) T۱۷۱
محوطـه ها و فضای سـبز T۱۷۲
هتـل هـای میراثی T۱۷۳

matigroup.ir

	استاندارد کیفیت خدمات گردشگری	خدمات پیش بینی شده در طرح (هتل ۵ ستاره قم)	ادرس جزئیات در پلان ها
	فضاهای عمومی		
T ۶۴	فضای عمومی هر هتل با توجه به تعداد اتاق ها و میهمانان و تعداد مشتریان و مراجعین هتل باید طراحی شود. کوچکی فضای عمومی باعث شلوغ به نظر رسیدن این فضاها می شود. در هر سطحی از درجه موقعیت هتل و نوع میهمانان آن تعیین کننده اندازه و نوع فضاهای عمومی آن است.	دارد	در پلان کلیه طبقات
	خدمات عمومی		
T ۶۵	هتل ها بر اساس نوع میهمانان خود و نیاز آنها ، تسهیلات و خدماتی را ارائه می نمایند. تنوع این تسهیلات و خدمات و سطح کیفی آنها بر اساس درجه هتل میتواند متغییر باشد. تعدادی از این تسهیلات عبارتند از:	دارد	در پلان کلیه طبقات
	فضا های ورزشی :		
T ۶۶	از قبیل استخر ، سونا ، جکوزی ، سالن های بدنسازی ، زمین های تنیس و بدمینتون و سایر بازی های متناسب با تقاضای میهمانان	۱۲۷۵/۸۵ m^2	در پلان طبقه ۵-
		۱۶۶/۲۰ m^2	در پلان نیم طبقه دوم
T ۶۷	پیش بینی فضاهای مذکور و یا تعدادی از انها در مهمانخانه های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.	دارد	در پلان طبقه ۵- و نیم طبقه دوم
T ۶۸	برخی از هتل ها بدلیل شرایط مکانی خاص خود می توانند سرویس های دیگری را در این زمینه ارائه نمایند. مانند ورزش های اسکی روی برف ، اسکی روی آب ، اسکی روی چمن ، سوارکاری ، قایق رانی ، ورزش گلف ، کوهنوردی و شکار که در ارزیابی امتیازات وجود این سرویس ها موثر خواهد بود.	ندارد	–
	خدمات برگزاری اجلاس و همایش :		
T ۶۹	برگزاری جشن ها ، اجلاس ها و همایش ها می تواند یکی از خدمات جانبی هتل باشد. این خدمات نیاز به وجود فضاهای خاص خود را دارد مانند : سالن های کنفرانس ، امفی تئاتر و یا اتاق جلسات	۷۲۲/۷۶ m^2	پلان طبقه دوم و سوم
T ۷۰	در صورتی که این خدمات در هتل ارائه می شود سایر بخش های هتل که تحت تاثیر آن ها قرار می گیرد ، باید از ظرفیت کافی برخوردار باشد. مانند رستوران ، لابی و ...بهتر است برای جلوگیری از بوجود آمدن تداخل در سرویس دهی به میهمانان مقیم و برگزاری اجلاس ها و همایش ها ، برخی از فضاها به طور خاص و جداگانه وجود داشته باشند. مثلا رستوران هتل های ۴ و ۵ ستاره معمولاً امکان برگزاری اجلاس ، همایش ها و جشن ها را دارند.	دارد	
	خدمات تاکسی سرویس :		
T ۷۱	یکی دیگر از سرویس هایی که در هتل ارائه می شود ، خدمات تاکسی سرویس است. در هتل های ۱ ، ۲ و ۳ ستاره با تقاضای میهمان ، تاکسی برای او خبر خواهند کرد. این خدمت را میتوان توسط پذیرش ارائه کرد. سرعت و دقت در ارائه این خدمت بسیار مهم است.	۳۲/۰۴ m^2	در پلان طبقه همکف
T ۷۲	در هتل های ۴ و ۵ستاره بخشی به عنوان دفتر خدمات تاکسی سرویس فعالیت می نماید و سرویس در حد درجه هتل به میهمان ارائه می شود. داشتن سرویس مستقیم به فرودگاه در این سطح از درجه الزامی است.	۳۲/۰۴ m^2	

MatiaGroup.ir

Matia Group

Iran representative

Alesh Sazeh Co.

www.MatiaGroup.ir

info@MatiaGroup.ir

MatiaGroup.ir

+9821 22 582 954

+9821 22 558 556

Matia Group

International Consortium