



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran
سازمان ملی استاندارد ایران

Iran National Standards Organization



استاندارد ملی ایران

۱۸۳۹۵

تجدیدنظر اول

۱۴۰۱

INSO

18395

1st Revision

2023

Modification of
ISO 22483:
2020

گردشگری و خدمات وابسته - هتل‌ها -
الزامات خدمات

Tourism and related services — Hotels—
Service requirements

ICS: 03.200.01;03.080.30

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۱۴۱۵۵-۶۱۳۹ تهران - ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۱۰۳ و ۸۸۸۸۷۰۸۰

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۳۱۵۸۵-۱۶۳ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: standard@inso.gov.ir

وبگاه: <http://www.inso.gov.ir>

Iran National Standards Organization (INSO)

No. 2592 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: standard@inso.gov.ir

Website: <http://www.inso.gov.ir>

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ابلاغ شده در دی ماه ۱۳۹۶، وظیفه تعیین، تدوین به روزرسانی و نشر استانداردهای ملی را به عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

گردشگری و خدمات وابسته - هتل‌ها - الزامات خدمات

رئیس:

کزازی، الهام

(کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی گردشگری)

دبیر:

رهنما، حکیمه

(کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی)

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

ابوطالبی، محمدعلی

(کارشناسی ارشد علوم اقتصادی)

احمدی جوزانی، رسول

(کارشناسی ارشد مدیریت استراتژیک)

اسلامی گیلگو، رسول

(کارشناسی ارشد مترجمی زبان انگلیسی)

اصلان‌زاده، امیر

(دکتری حرفه‌ای مدیریت هتل‌داری و جهانگردی)

امیدی، مجتبی

(کارشناسی مهندسی مکانیک)

باقرنژاد خراسانی، حمیدرضا

(کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار)

باغستانی، امیرعباس

(دکتری مدیریت کسب و کار)

براتی، مهدی

(کارشناسی ارشد هتل‌داری)

سمت / محل اشتغال:

مدیر کنترل کیفیت و ارزیابی - شرکت هتل‌های پارسیان

کارشناس - اداره کل استاندارد استان چهارمحال و
بختیاری

مدیرعامل - شرکت هتل‌های پارسیان

مدیر منابع انسانی - شرکت هتل‌های پارسیان

اداره کل استاندارد استان اردبیل

معاون گردشگری - مرکز خدمات و مشاوره ایرانیان خارج
از کشور

اداره کل استاندارد استان چهارمحال و بختیاری

مدیر کل - گروه هتل‌های درویشی

مدیرکل - هتل ارگ جدید بم

مدیر کل - هتل لاله پارک تبریز

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

سمت / محل اشتغال:

عضو مستقل	پیش، امیر مهدی (کارشناسی مهندسی برق)
مدیرعامل - گروه هتل‌های ویستاتوس ملل	توفیقی، ایرج (کارشناسی هتل‌داری)
معاون راهبردی و توسعه خدمات هتل‌داری - شرکت هتل - های پارسیان	چنارانی، بهزاد (کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی گردشگری)
معاون هتل‌داری و کنترل کیفیت - گروه هتل‌های کوثر	حسینی، سیدمهدی (دکتری مدیریت عالی گردشگری)
عضو مستقل	حیدری، الهام (کارشناسی ارشد مکانیک)
مدیر عامل سازمان مجتمع‌های فرهنگی سیاحتی کوثر	دستجردی، علی (کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی - مدیریت بازاریابی و صادرات)
مدیرکل - هتل پارسیان کرمانشاه	رشیدی، صباح (کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی)
اداره کل استاندارد استان اصفهان	رجالی، فرحناز (دکتری شیمی)
مدیرعامل - گروه هتل‌های رکسان	رحیم پور، علی (دکتری جغرافیای سیاسی)
رئیس هیئت مدیره - مهندسان مشاور گزینه و رئیس کمیته فنی متناظر گردشگری و خدمات وابسته (INSO/TC228)	رئیس روحانی، اسدالله ژیان (کارشناسی ارشد مدیریت)
اداره کل استاندارد استان چهارمحال و بختیاری	رئیس، ابراهیم (کارشناسی ارشد مهندسی عمران)
کارشناس فروش و بازاریابی - شرکت هتل‌های پارسیان	زمانی، لیلا (کارشناسی ارشد کارآفرینی گردشگری)
مدیر کل - هتل پارسیان اوین	شکری، مرتضی (کارشناسی ارشد حقوق بین الملل)

اعضا:	(اسامی به ترتیب حروف الفبا)
شمس آذر، خدیجه	اداره کل استاندارد استان اردبیل
(کارشناسی ارشد شیمی فیزیک)	
شیردل، راضیه	اداره کل استاندارد استان فارس
(کارشناسی گردشگری)	
شیریان، عباس	رئیس هیئت مدیره - گروه هتل‌های هما
(دکتری مدیریت و اقتصاد بین الملل)	
صالح ریاحی، فروغ	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
(کارشناسی ارشد جغرافیا)	استان چهارمحال و بختیاری
طالبی، مهدی	اداره کل استاندارد استان اردبیل
(کارشناسی ارشد مهندسی صنایع - مدیریت سیستم و بهره‌وری)	
عباسیان، نفیسه	مسئول کنترل کیفیت - هتل پارسیان کوثر اصفهان
(کارشناسی ارشد مدیریت استراتژیک)	
عباسی، مونس	اداره کل استاندارد استان چهارمحال و بختیاری
(کارشناسی حسابداری)	
عبدالهی، جواد	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
(کارشناسی ارشد بازاریابی مدیریت گردشگری)	استان چهارمحال و بختیاری
عبدالعلی، حامد	مدیر فروش و بازاریابی شرکت هتل‌های پارسیان
(دکتری مدیریت بازرگانی)	
فارسی، مهرآذر	پژوهشگر و نماینده گروه واژه‌گزینی گردشگری -
(کارشناسی خبره زبان و ادبیات انگلیسی)	فرهنگستان زبان و ادب فارسی
فرهادی، یاشین	کارشناس کنترل کیفیت و ارزیابی - شرکت هتل‌های
(کارشناسی ارشد مدیریت هتل‌داری)	پارسیان
قادری، هنسا	دبیر - کمیته متناظر گردشگری و خدمات وابسته
(کارشناسی ارشد آموزش زبان آلمانی)	(INSO/TC228)

<u>اعضا:</u> (اسامی به ترتیب حروف الفبا)	<u>سمت / محل اشتغال:</u>
قهرمانی، مریم	مدیر آموزش - شرکت دانش بنیان دوام بنیان حامی ایرانیان
(دکتری شهرسازی)	
قهرمانی، غلامرضا	عضو هیئت علمی - دانشگاه ملایر
(دکتری عمران)	
کلهری، سوزان	مدرس - دانشگاه جامع علمی کاربردی
(کارشناسی ارشد هتل داری)	
گوشه، عباس	مدیر کل - هتل پارسیان رامسر
(کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی)	
مجمع، محمدرضا	دبیر کل - انجمن خدمات پژوهشی و تحقیقاتی میراث فرهنگی و گردشگری اوراسیا
(کارشناسی ارشد مهندسی نساجی)	
مقدس‌نیا، حسین	مدیرعامل - شرکت معماران پارسه آریا
(کارشناسی ارشد معماری)	
مولوی، احمد	مدیر عامل - هتل پارسیان استقلال
(کارشناسی ارشد جغرافیای گردشگری)	
نسل عزیز، ژاله	عضو مستقل
(دکتری برنامه‌ریزی روستایی)	
مردانی، محسن	مدرس و ارزیاب - طرح تطبیق تأسیسات گردشگری
(دکتری مدیریت صنعتی)	
مرشد رزم، امیررضا	کارشناس فروش و بازاریابی - شرکت هتل‌های پارسیان
(کارشناسی ارشد مدیریت بازاریابی گردشگری)	
محمدیان، بهرام	مدیر - هتل دامون
(کارشناسی مهندسی عمران)	
مشتاق، مریم	اداره کل استاندارد استان مازندران
(کارشناسی ارشد مدیریت تکنولوژی)	
هرمزی فرد، رقیه	اداره کل استاندارد استان کهگیلویه و بویراحمد
(کارشناسی مهندسی برق - الکترونیک)	

ویراستار

قادری، هنسا

(کارشناسی ارشد آموزش زبان آلمانی)

سمت / محل اشتغال:

دبیر- کمیته متناظر گردشگری و خدمات وابسته

(INSO/TC228)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ک	پیش‌گفتار
ل	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ اصطلاحات و تعاریف
۴	۴ الزامات کارکنان
۴	۴-۱ الزامات کلی
۵	۴-۲ ساختار سازمانی و تعریف مسئولیت‌ها
۵	۴-۳ برنامه آموزشی
۵	۴-۴ خدمات میهمان
۶	۴-۵ خدمات و تسهیلات برای کارکنان
۶	۴-۶ خدمات قراردادهای فرعی
۷	۴-۷ غرفه‌داران/ صاحبان امتیازان
۷	۵ الزامات خدمات
۷	۵-۱ اطلاعات و اطلاع‌رسانی
۸	۵-۲ خدمات پیشخان
۱۲	۵-۳ خدمات اقامتی
۱۶	۵-۴ خدمات غذا و نوشیدنی
۲۱	۵-۵ خدمات جانبی
۲۳	۶ الزامات سازماندهی رویدادها
۲۴	۷ فعالیت‌های سرگرمی
۲۵	۸ الزامات ایمنی و امنیت
۲۵	۸-۱ الزامات کلی
۲۵	۸-۲ پیشگیری از خطرات و حوادث
۲۶	۸-۳ ایمنی و بهداشت مواد غذایی
۳۰	۸-۴ ایمنی و بهداشت
۳۱	۸-۵ امنیت افراد و دارایی‌ها
۳۱	۸-۶ ایمنی ساختمان‌ها و تسهیلات
۳۱	۸-۷ حفاظت در برابر آتش

صفحه	عنوان
۳۲	۸-۸ مدیریت شرایط اضطراری
۳۲	۹ الزامات نگهداری
۳۲	۹-۱ الزامات کلی
۳۳	۹-۲ ساختمان‌ها و محوطه‌های روباز
۳۳	۹-۳ تجهیزات
۳۴	۱۰ الزامات نظافت
۳۴	۱۰-۱ الزامات کلی
۳۴	۱۰-۲ طرح نظافت
۳۴	۱۰-۳ کلیات
۳۵	۱۰-۴ نظافت محوطه‌های عمومی
۳۶	۱۰-۵ نظافت اتاق‌ها
۳۹	۱۰-۶ نظافت و شستشوی ملزومات پارچه‌ای
۳۹	۱۱ مدیریت تدارکات
۴۰	۱۲ رضایت میهمان و گردآوری بازخورد
۴۱	پیوست الف (آگاهی‌دهنده) فهرست برخی دسته‌بندی‌های محصولات بوفه صبحانه
۴۳	پیوست ب (آگاهی‌دهنده) تغییرات اعمال شده در این استاندارد نسبت به منبع
۴۵	کتابنامه

پیش‌گفتار

استاندارد «گردشگری و خدمات وابسته-هتل‌ها-الزامات خدمات» که نخستین بار در سال ۱۳۹۳ تدوین و منتشر شد، بر اساس پیشنهادهای دریافتی و بررسی و تأیید کمیسیون‌های مربوط بر مبنای پذیرش استانداردهای بین‌المللی/منطقه‌ای به عنوان استاندارد ملی ایران به روش اشاره شده در مورد پ، بند ۷، استاندارد ملی ایران شماره ۵ برای اولین بار مورد تجدیدنظر قرار گرفت و در شصت و یکمین اجلاس کمیته ملی استاندارد میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۰۱ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ابلاغ شده در دی ماه ۱۳۹۶، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران- ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

این استاندارد جایگزین استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۳۹۵: سال ۱۳۹۳ می‌شود.

این استاندارد ملی بر مبنای پذیرش استاندارد بین‌المللی زیر به روش «ترجمه تغییر یافته» تهیه و تدوین شده و شامل ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبان فارسی همراه با اعمال تغییرات با توجه به مقتضیات کشور است:

ISO 22483: 2020, Tourism and related services — Hotels — Service requirements

مقدمه

انتخاب اقامتگاه یکی از اولین موضوعاتی است که گردشگران هنگام برنامه‌ریزی سفر با آن مواجه می‌شوند و هتل‌ها محبوب‌ترین گزینه برای اقامت هستند. درحقیقت، با توجه به مفهوم رایج گردشگری و گرایش‌ها، هتل‌ها عنصر مهم و انگیزشی سفر گردشگران هستند.

صنعت هتلداری درصد بالایی از فعالیت‌های گردشگری را به خود اختصاص داده بخشی از گردشگری است که در سال‌های اخیر بیشترین رشد را داشته است. با این حال، توسعه سریع این بخش، با وجود رقابت‌پذیری بالای آن، نقشی که فناوری‌ها در زنجیره ارزش صنعت گردشگری ایفا می‌کنند و نمونه‌های جدید کسب و کار اقامتی که در دهه اخیر به وجود آمده‌اند، طراحی و اجرای راهبردهای متمایزسازی را نه تنها به نیازی برای صنعت هتلداری، بلکه حتی به عنوان نیازی برای مقصدها نیز تبدیل کرده است. در این زمینه، ارائه خدمات با کیفیت به میهمانان، نقش عمده‌ای در راهبرد متمایزسازی ایفا می‌کند.

این استاندارد، مرجع مشترک و قابل دسترسی را از نظر کیفیت ارائه خدمات برای تمام هتل‌ها فراهم می‌کند و با در نظر گرفتن انواع مختلف هتل در جهان، نظام‌های طبقه‌بندی موجود، نمونه‌های تجاری، اندازه‌ها و خدمات ارائه شده و همچنین تقاضاهای فعلی و روندهای جهانی^۱ تدوین شده است.

این استاندارد به عنوان وسیله‌ای با هدف ایجاد تجربه رضایت‌بخش، ارتقای وفاداری مستقیم و غیرمستقیم میهمان، با تضمین چارچوب مناسب برای ارائه حداقل کیفیت خدمات مورد انتظار یک گردشگر جهانی با تجربه تدوین شده است.

سایر استانداردهای ملی ایران که در زمینه موضوعات مرتبط با هتل‌ها تدوین شده، به شرح زیر هستند:

- استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۱۰۷: سال ۱۳۹۰، حفاظت و ایمنی در هتل‌ها؛
- استاندارد ملی ایران شماره ۱۲۸۲۶: سال ۱۳۸۹، خدمات گردشگری-هتل‌ها و انواع دیگر اقامتگاه-های گردشگری-اصطلاح‌شناسی؛
- استاندارد ملی ایران شماره ۱۷۲۱۵: سال ۱۳۹۲، هتل‌ها پذیره
- استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۳۹۴: سال ۱۳۹۳، هتل‌ها آموزش‌های شغلی هتل‌های ۱ تا ۵ ستاره؛
- استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۸۳۳: سال ۱۳۹۵، هتل‌ها-تجهیزات و ملزومات اتاق‌ها و فضاهای عمومی

گردشگری و خدمات وابسته - هتل‌ها - الزامات خدمات

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین الزامات کیفی و توصیه‌هایی برای هتل‌ها در خصوص کارکنان، خدمات، رویدادها، فعالیت‌های سرگرمی، ایمنی و امنیت^۱، نگهداری، بهداشت و نظافت، مدیریت عرضه و رضایت میهمانان است.

الزامات این استاندارد صرف‌نظر از طبقه‌بندی و دسته‌بندی آن‌ها و این‌که آیا خدمات مستقیماً توسط کارکنان داخلی یا توسط یک پیمانکار فرعی ارائه می‌شود، کاربرد دارند.

۲ مراجع الزامی

این استاندارد فاقد مراجع الزامی است.

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود^۲:

۱-۳

خدمات اقامتگاهی

accommodation service

تأمین حداقل اتاق خواب(ها) و حمام مکانی است که میهمان، ممکن است در آنجا اقامت کند.

۲-۳

صورت غذای انتخابی

منوی انتخابی

à la carte

۱- این استاندارد جنبه‌های کلی ایمنی و امنیت را مطرح می‌کند. استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۱۰۷ سال ۱۳۹۰ به جزئیات ایمنی و امنیت در هتل‌ها می‌پردازد.

۲- اصطلاحات و تعاریف به‌کاررفته در استانداردهای ISO و IEC در وب‌گاه‌های <http://www.electropedia.org/> و iso.org/obp قابل‌دسترس است.

سامانه منو که در آن همه غذاهای ارائه شده با قیمت‌گذاری جداگانه، به طور کلی در گروه‌های غذایی فهرست می‌شوند (مانند پیش‌غذا، غذای اصلی، دسر یا گوشت، ماهی، غذاهای گیاهی) و با سفارش میهمان به صورت تازه آماده می‌شوند.

۳-۳

بوفه

buffet

پیشنهاد خودپذیرایی^۱ با نمایش نوشیدنی‌ها و غذاهایی که میهمان می‌تواند از بین آن‌ها، از نظر تنوع و کمیت، آزادانه نتخاب کند.

یادآوری - این پیشنهاد معمولاً با نرخ ثابت همراه است.

۴-۳

خدمات تکریم میهمان

courtesy service

خدمات ارائه شده از طرف هتل است که توجه به میهمان^۲ را افزایش می‌دهد.

مثال:

پذیرایی با نوشیدنی در زمانی که اتاق آماده نیست، مراقبت از چمدان، پیشنهاد خروج با تأخیر، پذیرایی با میوه در اتاق یا نوشیدنی رایگان، امکان دسترسی به خدمات هتل قبل از ورود یا بعد از خروج و ارائه خدمات رفت و برگشت فرودگاهی.

یادآوری - مدیریت هتل می‌تواند تعیین کند که چه خدماتی با توجه به موقعیت یا نیازهای میهمان مناسب است.

۵-۳

سرگرمی

entertainment

فعالیت‌های اوقات فراغت، ورزشی یا تفریحی ارائه شده از طرف هتل است.

مثال:

بازی‌های رومیزی^۳، نمایش‌ها، موسیقی زنده

1-Self service
2-Guest care
3-Board games

۶-۳

رویداد

event

مراسم و/ یا آئینی که در زمان و مکان خاصی رخ می‌دهد.

مثال:

جشنواره، همایش.

۷-۳

ملزومات مصرفی روزانه

amenity

ملزومات مصرفی که در اتاق‌های میهمان برای راحتی و آسایش، به میهمانان مستقر شده، ارائه می‌شود.

مثال:

ژل حمام، شامپو بدن، شامپو.

یادآوری - دستمال توالت، کیسه‌های بهداشتی و حوله ملزومات مصرفی روزانه محسوب نمی‌شوند.

۸-۳

تجزیه و تحلیل خطر و کنترل نقاط کنترل بحرانی

hazard analysis critical control points

HACCP

سیستمی که خطرات مهم برای ایمنی مواد غذایی را شناسایی، ارزیابی و کنترل می‌کند.

[منبع: Codex Alimentarius]

۹-۳

هتل

hotel

مؤسسه تجاری که حداقل پذیرش، اقامت و خدمات میهمان را ارائه می‌دهد و در قوانین مربوطه به همین عنوان به رسمیت شناخته و ثبت شده است.

یادآوری - ممکن است هتل، خدمات غذا و نوشیدنی و/ یا سایر خدمات جانبی را نیز ارائه دهد.

۱۰-۳

خدمات میهمانان خیلی مهم^۱

VIP service

خدمات متمایزی که به میهمانان خاص و مهم ارائه می‌شود.

۱۱-۳

خدمات ورود و پذیرش میهمان

check-in services

خدمات ورود باید در تماس مستقیم با میهمان هنگام پذیرش در اولویت قرار داشته باشد.

۴ الزامات کارکنان

۱-۴ الزامات کلی

همه کارکنان باید در زمینه کاری مورد نظر خود آموزش دیده و واجد شرایط باشند.

صلاحیت باید به‌وسیله یکی از موارد زیر تضمین شود:

الف- کارآموزی، (آموزش در حین کار) که تحت هدایت و نظارت شخصی است که مهارت‌های مربوط به موضوع و همچنین مهارت‌های انتقال این دانش را با توجه به کارآموز دارد؛

ب- تجربه در زمینه کاری (در حالت مطلوب با ارجاع به کارفرما (های) سابق یا مرجع مربوط مستند شده باشد)؛

پ- آموزش شغلی؛

یادآوری- جزئیات آموزش‌های شغلی هتل‌های یک تا ۵ ستاره در استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۳۹۴ با عنوان «هتل‌ها - آموزش‌های شغلی هتل‌های ۱ تا ۵ ستاره» ذکر شده است.

ت- تجربه در زمینه کاری مرتبط همراه با یک برنامه آموزشی که متضمن رسیدگی به هر گونه صلاحیت از قلم افتاده باشد. این دوره آموزشی تکمیلی می‌تواند در کنار کار یا به طور همزمان انجام گیرد؛

ث- آموزش دانشگاهی مرتبط با زمینه کاری مورد نظر (بهتر است با تجربه عملی در طول تحصیل تکمیل شده باشد).

ممکن است روش انجام کارهای خاص (مانند فعالیت‌های سرگرمی، نحوه استفاده از مواد شیمیایی) توسط کارکنان ذی‌صلاح تدوین شود.

1 -Very Important Persons

۲-۴ ساختار سازمانی و تعریف مسئولیت‌ها

مدیریت هتل باید نمودار و شرح وظایف مشاغل مرتبط را شناسایی و مستند کند.

فردی باید مسئول موارد زیر باشد:

الف- نظارت بر ارائه خدمات؛

ب- شناسایی و ثبت هرگونه حادثه مرتبط با ارائه خدمات؛

پ- انجام اقداماتی برای اطمینان از رضایت میهمان.

۳-۴ برنامه آموزشی

یک برنامه آموزشی باید طراحی و اجرا و به صورت دوره‌ای توسط مدیریت هتل بازبینی شود تا توانمندی کارکنان را با توجه به نیازهای شناسایی شده بهبود بخشد. این برنامه آموزشی باید مطابق با الزامات زیر باشد:

الف- پس از استخدام کارکنان جدید، باید یک دوره آموزشی یا دوره آشنایی ارائه شود.

ب- برای کارکنانی که با میهمانان در تماس هستند، باید آموزش خدمات به میهمانان، از جمله دستورالعمل نحوه خوش‌آمدگویی به میهمانان مختلف ارائه شود.

پ- آموزش شرایط اضطراری (مثلاً در شرایط اضطراری چه کاری انجام گیرد، نقشه تخلیه) و اقدامات حیاتی پایه^۱ (BLS) یا آموزش کمک‌های اولیه را شامل شود.

ت- سایر آموزش‌ها مانند شیوه‌های بهینه زیست محیطی، مسائل بهداشتی و ایمنی، مهارت‌های فناوری اطلاعات، زبان‌های خارجی و زبان اشاره می‌تواند در نظر گرفته شود.

یادآوری- در این زمینه می‌توان از استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۳۹۴ استفاده کرد.

۴-۴ خدمات میهمان

همه کارکنان مسئول کیفیت خدمات میهمان هستند و باید:

الف- مؤدب و با نزاکت باشند؛

ب- تمیز، مرتب و آراسته باشند؛

پ- خدمات را به سرعت و با پشتکار مطابق با رویه‌های هتل ارائه دهند؛

ت- قابل شناسایی باشند، توصیه می‌شود که نام هریک از کارکنان روی یک برچسب نمایش داده شود؛

ث- تا حد امکان از ایجاد سر و صدا و صحبت کردن با صدای بلند در حین انجام وظایف خودداری کنند؛

ج- هنگامی که میهمان در اتاق است، بدون اجازه میهمان وارد اتاق نشوند؛

چ- در شرایط اضطراری بدانند، چگونه عمل کنند؛

ح- از خط مشی تعریف شده توسط مدیریت هتل در زمینه انعام دادن آگاهی داشته باشند؛

خ- در خصوص اقامتگاه/ تدارکات خاص دسترس‌پذیر برای میهمانان با هر نوع کم‌توانی یا ناتوانی آگاهی داشته باشند.

۴-۵ خدمات و تسهیلات برای کارکنان

مدیریت هتل باید خدمات و تسهیلات کارکنان را که با موارد زیر مطابقت داشته باشد تعریف کند:

الف- در صورتی که مدیریت هتل تصمیم بگیرد که کارکنان از لباس همسان^۱ استفاده کنند، لباس همسان تعریف شده باید از طرف هتل تامین شود؛

ب- در صورت نیاز کارکنان به تعویض لباس بنا بر موقعیت شغلی، باید تسهیلات تعویض لباس وجود داشته باشد. در صورت نیاز، باید تسهیلات تعویض اتاق‌های رختکن و ورودی‌های راهرو جداگانه برای کارمندان مرد و زن به منظور مسدود کردن خطوط دید به اتاق‌های رختکن فراهم شود؛

پ- حمام و کمد باید مجهز به دستمال توالت، دستمال کاغذی یا خشک‌کن، صابون یا مواد گندزدا، سطل-های کاغذ باطله و رخت آویز باشد. از استفاده از صابون جامد باید خودداری شود؛

یادآوری- تجهیزات و ملزومات هتل‌ها به طور کامل در استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۸۳۳ با عنوان «هتل‌ها- تجهیزات و ملزومات اتاق‌ها و فضاهای عمومی» شرح داده شده است.

ت- اگر هتل خدمات حمل و نقل به کارکنان ارائه می‌دهد، این خدمت باید تحت پوشش بیمه حوادث قرار داشته باشد؛

ث- کلیه تسهیلات مربوط به کارکنان باید تمیز بوده و به خوبی نگهداری شود.

در صورت به‌کارگیری افراد با هر نوع کم‌توانی، هتل باید مناسب‌سازی محل کار را فراهم کند.

۴-۶ خدمات قراردادهای فرعی

مدیریت هتل باید رویه‌ای برای عقد قراردادهای فرعی داشته باشد که شامل جزئیات تعهدات خدمات منعقد، شرایط و ضوابط مرتبط و قوانین مربوط به‌کارگیری کارکنان باشد. کارکنان مسئول باید از این رویه که باید شامل موارد زیر باشد، پیروی کنند:

الف- هتل باید با پیمانکاران فرعی، قرارداد خدمات داشته باشد؛

ب- بهتر است روشی برای شناسایی کارکنانی که برای یک پیمانکار فرعی کار می‌کنند، فراهم شود؛

پ- اگر کارکنان پیمانکار فرعی، خدماتی را در تسهیلات هتل (مانند نظافت، تعمیر و نگهداری، فعالیت‌های سرگرمی) به طور مکرر ارائه می‌دهند، هتل باید مقررات داخلی را که می‌تواند پیمانکاران فرعی را تحت تأثیر قرار دهد به آنها اطلاع دهد، (به عنوان مثال لباس همسان، آداب تکریم، برچسب‌های اسامی)؛

اگر هتل دارای تسهیلات خاصی [مانند اسپا^۱ (تفریحگاه تندرستی)، سالن بدنسازی، رستوران] باشد که توسط یک پیمانکار فرعی اداره می‌شود، باید خط‌مشی مدیریت شکایات میهمانان با پیمانکاران فرعی مربوط مورد توافق قرار گیرد.

۴-۷ غرفه‌داران/صاحب امتیازان^۲

اگر امتیازاتی در محوطه هتل (مانند غرفه‌های تجاری، آرایشگاه، رستوران) وجود داشته باشد، مدیریت هتل باید روابط بین هر دو طرف (صاحب امتیاز و هتل) از جمله حقوق و وظایف را تعریف و مستند کند.

۵ الزامات خدمات

۵-۱ اطلاعات و اطلاع‌رسانی

هتل باید:

- الف- جزئیات دقیق خدمات موجود، قیمت‌ها و مالیات‌های قابل اعمال (در صورتی که در قیمت لحاظ نشده باشد) را به روش‌های مختلف مانند وب‌گاه، آگهی یا دفترک به میهمان ارائه کند؛
- ب- قبل از ذخیره، جزئیات انواع اتاق‌ها، قیمت‌ها، روش لغو، ودیعه‌ها، پیش‌پرداخت‌ها، روش‌های پرداخت پذیرفته‌شده و سایر اطلاعات مربوط به ذخیره را در اختیار میهمان قرار دهد؛
- پ- مشخص کند که کدام یک از خدماتش قابل ارائه است و در صورت درخواست میهمان، اطلاعات لازم را ارائه دهد. این اطلاعات باید از طریق وب‌گاه اطلاع‌رسانی شود؛
- ت- اگر امکان تعامل مستقیم با میهمان از طریق کانال‌های رقمی^۳ وجود دارد، به فوریت و به طور خاص پاسخ دهد؛
- ث- سایر اطلاعات مرتبط را در اختیار میهمان قرار دهد (مانند خط مشی سیگارکشیدن، خط‌مشی نگهداری حیوانات خانگی)

1-Spa
2-Concessionaires
3-Digital channels

۲-۵ خدمات پیشخان

۱-۲-۵ الزامات عمومی

ورودی و نام هتل باید از بیرون به وضوح قابل شناسایی بوده و قسمت دسترسی تمیز و روشن باشد. برای ایمنی و راحتی باید در تمام مکان‌های عمومی از جمله مسیر دسترسی به اتاق‌ها، راه‌پله‌ها و پاگردها در شب روشنایی کافی وجود داشته باشد.

فضای قسمت پذیرش باید مطابق با موارد زیر باشد:

- دارای تابلوهای راهنما باشد؛ زیرا باید به اتاق‌ها و سایر فضاهایی که برای همراهی میهمانان استفاده می‌شود (مانند مکان استقرار چمدان بر هتل، صندوق) دسترسی داشته باشد؛
- روش‌های مختلف پرداخت باید به وضوح نمایش داده شود؛

الزامات کلی زیر مربوط به خدمات پیشخان باید برآورده شود:

الف- کارکنان پیشخان باید بتوانند حداقل به زبان فارسی و با مرتبط‌ترین زبان‌ها برای بازار هدف هتل با میهمانان ارتباط برقرار کنند.

ب- هتل باید آداب تکریم و همچنین دستورالعملی برای توجه به تلفن (شامل جنبه‌هایی مانند کمک فوری، مشخص کردن هتل و کارکنان در تماس‌های تلفنی و بازیابی تماس‌ها) تعریف و اجرا کند.

پ- کارکنان پیشخان باید اطلاعات دقیق و کاملی از هتل، از جمله موقعیت مکانی تمامی تسهیلات و خدمات، ویژگی‌های دسترسی آنها و به‌ویژه مشخصات اتاق‌ها داشته باشند.

یادآوری- از استاندارد ISO 21902 می‌توان در این خصوص استفاده کرد.

ت- کارکنان پیشخان باید بتوانند اطلاعاتی در مورد مقصد را ارائه و خدماتی بر اساس آن ارائه دهند.

ث- اگر هتل خدمات صرافی ارائه می‌دهد، باید (در صورت کاربرد) مجوز داشته باشد و نرخ تبدیل ارز را به میهمان اطلاع دهد. رسیدهایی که نشان دهنده نوع مبادله انجام شده باشد باید به میهمان ارائه شود.

ج- پیام‌های تبریک، شکایات و پیشنهادات باید جمع‌آوری و برای ارجاع یا اقدام بیشتر مدیریت شوند. باید امکان دریافت شکایات به صورت شفاهی و کتبی وجود داشته باشد.

چ- در صورتی که پذیرش در ۲۴ ساعت شبانه‌روز وجود نداشته باشد هتل باید یک سامانه ارتباطی بین میهمان و کارکنان پیشخان داشته باشد، (به عنوان مثال سامانه تلفن داخل اتاق/ محوطه‌های عمومی).

ح- رویه‌های امنیتی (مثلاً تأیید هویت میهمان هنگام تهیه کپی از کلید کارت) باید توسط خدمات پیشخان تبیین شود.

یادآوری- برای آگاهی از جزئیات الزامات و توصیه‌های مربوط به پذیرش به استاندارد ملی ایران شماره ۱۷۲۱۵ با عنوان «هتل‌ها- پذیره» مراجعه شود.

۵-۲-۲ خدمات ذخیره جا

هتل باید یک رویه مستند شامل موارد زیر داشته باشد:

الف- دستورالعمل‌های نحوه حضور^۱، ثبت نام^۲، لغو^۳، تضمین^۴ (مثلاً از طریق پیش پرداخت، ودیعه، کارت اعتباری) و تأیید ذخیره جا با در نظر گرفتن موارد زیر:

- به درخواست‌های ذخیره جا باید ظرف ۲۴ ساعت پاسخ داده شود. درخواست‌ها باید پس از پذیرش ثبت شوند و مشخص شود که چه کسی ذخیره جا را انجام داده است، تعداد اتاق‌ها و افراد، تاریخ‌ها، تعداد شب‌های اقامت و جزئیات تماس (در صورت وجود اطلاعات ذخیره‌کننده) و همچنین قیمت قابل پرداخت، روش‌های پرداخت، اولین و آخرین زمان ورود، شرایط ورود زود هنگام و خروج دیر هنگام در صورت امکان، و درخواست‌های اضافی احتمالی مانند حمل و نقل باید ثبت شوند.
- پذیرش ذخیره جا و همچنین هرگونه تغییر باید در مواقعی که زمان کافی بین ذخیره و ورود وجود داشته باشد، ثبت و کتباً به اطلاع میهمان برسد.
- هتل باید اولین ساعت ورود ممکن را، که نباید دیرتر از ساعت ۲ بعد از ظهر باشد، تعریف و به میهمانان اطلاع دهد.

ب- تجزیه و تحلیل پیش‌بینی ذخیره جا و اقدامات (مانند تبلیغات و قیمت‌های ویژه^۵، بسته‌شدن فروش) از جمله:

- کنترل سطح اشغال مورد انتظار برای پیشگیری از ذخیره بیش از حد، باید سامانه‌ای وجود داشته باشد که نحوه عمل در این مواقع را تعریف کند و خدماتی با کیفیت برابر یا بالاتر و با کمترین مزاحمت ممکن به میهمان ارائه دهد. در صورت عملی بودن، خسارت^۶ نیز باید تعریف شود.
- تخصیص اتاق‌ها مطابق با سامانه تعریف شده توسط هتل، با در نظر گرفتن تخصیص اتاق‌های خاص (مانند میهمانان همیشگی^۷ (میهمانان بازگشتی)، درخواست اتاق‌های خاص، تسهیلات برای میهمانان دارای کم توانی).

پ- دسترسی کارکنان پیش‌خان به اطلاعات مربوط به پیش‌بینی میزان اشغال، فهرست ورودی، میهمانان مقیم^۸ و فهرست صبحانه.

1-To attend
2-Register
3-Cancel
4-Guarantee
5-Offer
6-Compensation
7-Returning guests
8-Assignments

ت- رسیدگی به موارد خاص (مانند گروه‌ها، فهرست انتظار، میهمان نیامده^۱) یا الزامات میهمانان (مانند نوع تخت، ورود زود هنگام، تخت کودک).

تا آن‌جا که ممکن است، هتل باید یک پرونده سوابق از میهمانان داشته باشد که ممکن است برای تخصیص اتاق‌ها یا شخصی‌سازی خدمات با در نظر گرفتن الزامات قانونی در مورد حفاظت از داده‌های ملی استفاده شود

۵-۲-۳ خدمات ورود و پذیرش میهمان^۲

الزامات زیر باید برآورده شوند:

الف- کارکنان خدمات ورود باید تماس مستقیم با میهمان را نسبت به سایر وظایف پذیرش در اولویت قرار دهند.

ب- ورود باید تا حد امکان سریع باشد. تبادل اطلاعات زیر با میهمان باید انجام گیرد:

- نحوه استقرار در اتاق و بیشترین تسهیلات مرتبط؛
- شرایط غیرعادی (مانند کار، محدودیت در جداول زمانی یا خدمات)؛
- خدمات اضافی و قیمت آن‌ها (به جز نرخ‌های محرمانه) در صورت درخواست؛
- آخرین زمان ممکن برای خروج، که نباید زودتر از ساعت ۱۲:۰۰ ظهر باشد؛
- نشانه‌های مناسب و شرایط استفاده در صورت ارائه خدمات توقف‌گاه^۳؛

پ- هتل باید به محض ورود میهمان، مشخصات وی را ثبت کند؛

یادآوری- ممکن است برخی از انواع مدارک شناسایی، مانند شناسنامه، گذرنامه یا گواهینامه رانندگی، مورد نیاز باشد.

ت- اطلاعات مربوط به خدماتی که میهمان با آنها قرارداد بسته است باید در طول فرآیند ورود توسط میهمان تأیید شود؛

ث- هتل باید خدمات نگهداری چمدان را تا زمانی که میهمان اسکان داده می‌شود، ارائه دهد؛

ج- در صورتی که اتاق بعد از زمان ورود در دسترس نباشد، هتل باید خدمات تکریم را برای میهمانان در کنار ذخیره جا ارائه دهد.

چ- در صورت ورود گروهی یا انبوه افراد به طور همزمان، باید محل ورود ویژه گروه‌ها آماده شود تا ارائه خدمات وقفه نداشته باشد و عملیات تسریع شود.

1-No show

- مسافری که جا ذخیره کرده و بدون اطلاع حضور نیافته است.

2-Check-in services

3-Parking service

ح- میهمان در جریان فرآیند جاری پذیرش قرار گیرد، بطور مثال اگر تا آماده شدن اتاق میهمان باید چند دقیقه منتظر بماند موضوع در کمال احترام و دعوت به پذیرایی به اطلاع میهمان رسانده شود.

۴-۲-۵ خدمات خروج میهمان^۱، تسویه حساب و ترک اقامتگاه

الزامات زیر باید برآورده شوند:

الف- صورتحساب باید جزئیات روزانه دریافتها و خدمات مورد استفاده و قیمتها را ارائه دهد، مگر اینکه میهمان یک صورت حساب چکیده درخواست کند؛

ب- در صورت درخواست، میهمانانی که در اتاقها اسکان یافته‌اند، بدون توجه به اینکه صورتحساب به نام دیگری صادر شده باشد، باید شناسایی شوند؛

پ- صورتحساب و پرداخت باید سریع و مطمئن انجام شود؛

ت- خدمات تکریم میهمان که هتل در هنگام تسویه حساب ارائه می‌دهد، باید تعریف شده باشد؛

ث- موارد و شرایطی که بر اساس آن هتل خروج دیر هنگام را پیشنهاد/ قبول می‌کند باید مشخص شود؛

ج- خدمات نگهداری چمدان باید به میهمان اطلاع داده شود.

چ- اطلاعات شخصی میهمان، اطلاعات بانکی، رمز کارت و نحوه تسویه در مواردی ممکن است که فرد نخواهد موضوع حتی در حضور هم اتاقی طرح شود، حفظ شود.

۵-۲-۵ نگهداری بار و اسباب و اثاثیه^۲

هتل باید خدمات نگهداری چمدان را طبق الزامات زیر ارائه دهد:

الف- باید یک مکان خاص برای نگهداری چمدانها با دسترسی محدود افراد مجاز وجود داشته باشد؛

ب- تمام چمدانهای متعلق به میهمانان انفرادی که در محل نگهداری چمدان به امانت سپرده شده‌اند باید (به‌وسیله یک رسید یا سامانه دیگر) به وضوح شناسایی شوند تا اطمینان حاصل شود که به صاحبان واقعی آن بازگردانده می‌شوند؛

پ- اثاثیه باید در وضعیتی که برای نگهداری تحویل داده شده است به میهمان بازگردانده شود.

هتل می‌تواند خدمات حمل و نقل چمدان را ارائه دهد. در این صورت، هتل باید نحوه ارائه این خدمات (یعنی زمان ارائه خدمات، نحوه درخواست خدمات) را تعریف کرده و به میهمانان اطلاع دهد. در هر صورت، تجهیزات حمل و نقل باید تمیز باشند و به خوبی نگهداری شوند.

1-Check-out
2-Luggage handling

ت- خدمات نگهداری بار باید، برای مدتی قبل و بعد از اقامت میهمان و همچنین پس از تسویه حساب برای میهمان فراهم شود. مدت زمان نگهداری باید توسط هتل تعیین و به میهمان اطلاع داده شود.

۶-۲-۵ خدمات میهمانان خیلی مهم VIP

اگر هتل خدمات میهمانان خیلی مهم ارائه می‌دهد، باید نحوه ارائه این خدمات را با در نظر گرفتن موارد زیر مستند کند:

الف- چه کسی توسط مدیریت هتل میهمان خیلی مهم در نظر گرفته می‌شود؛

ب- تخصیص اتاق با توجه به ترجیحات میهمان؛

پ- مسائل امنیتی با توجه به نوع میهمان؛

ت- خدماتی که میهمانان خیلی مهم ممکن است درخواست کنند؛

ث- دستورالعمل؛

ج- توجه ویژه هنگام ورود (به عنوان مثال نوشیدنی، خوش‌آمدگویی، گل، میوه).

۳-۵ خدمات اقامتی

۱-۳-۵ الزامات کلی

هتل باید موارد زیر را ارائه دهد:

الف- خدمات تلفن و دسترسی به Wi-Fi برای میهمانان؛ در صورت نیاز، دستورالعمل‌های دسترسی باید ارائه شود؛

ب- خدمات بیدارباش در صورت درخواست یا ساعت زنگ‌دار در اتاق؛

پ- رابط‌های دوشاخه (آداپتور)؛

ت- آب آشامیدنی ۲۴ ساعته؛

ث- فرم‌هایی برای دریافت پیام‌ها یا بسته‌ها برای میهمانان یا نگهداری اموال؛

ج- فهرست شماره تلفن‌های اضطراری؛

چ- کمک‌رسانی در صورت درخواست، در صورت امکان؛

ح- یک خط‌مشی برای اشیاء گمشده و پیدا شده باید وجود داشته باشد؛

خ - مکان‌های تعیین شده برای سیگار کشیدن (در صورت وجود) باید علامت‌گذاری شود.

۵-۳-۲ اتاق

۵-۳-۲-۱ الزامات کلی

الزامات زیر باید در هر اتاق رعایت شود:

الف- فهرستی از خدمات ارائه شده از طرف هتل باید با اطلاعاتی که ممکن است مورد علاقه میهمانان باشد در دسترس باشد (مانند زمان آغاز ارائه خدمات، هزینه‌های تلفن، شبکه‌های تلویزیونی، جاذبه‌های محلی، ولتاژ برق، خط‌مشی هتل برای استعمال دخانیات)؛

ب- اگر محصول یا خدمتی در اتاق رایگان نیست، قیمت آن باید ذکر شود (مثلاً فهرست قیمت نوش‌جا (مینی‌بار)^۱؛

پ- نقشه‌ای که مسیرهای تخلیه، خروجی اضطراری و نزدیکترین تجهیزات آتش‌نشانی را نشان می‌دهد، باید در هر اتاق نمایش داده شود، همچنین آموزش‌های پایه برای اقدام در شرایط اضطراری، حداقل به زبان فارسی و به رایج‌ترین زبان‌های بازار هدف نوشته شده باشد. این علائم باید برای میهمانان قابل فهم باشد؛
یادآوری- راهنما و فهرست خدمات و تعرفه آن‌ها به صورت دو زبانه (فارسی و انگلیسی) باشد.

ت- لازم است تا حداقل یک پریز هم در حمام و هم در اتاق (به صورتی) که متصل به سایر دستگاه‌ها نباشد برای میهمان در دسترس باشد؛

ث- آموزش استفاده از وسایلی که عملکرد آن‌ها واضح نیست باید به صورت کتبی یا شفاهی ارائه شود؛

ج- تخت(ها) با تشک، بالش و روانداز مثل پتو(ها) یا لحاف برای گرما تامین شده باشند. ملحفه تخت (ملحفه، روبالشی و ملحفه اضافی) برای هر میهمان باید تعویض شود. تشک‌ها و بدنه تخت باید در شرایط مطلوب باشند.

چ- یک پتو/لحاف اضافی باید در کمد اتاق موجود باشد یا در صورت درخواست توسط کارکنان ارائه شود. پتو/لحاف اضافی باید به منظور تمیز نگه داشته شدن در یک پوشش محافظ نگهداری شود.

۵-۳-۲-۲ حداقل مبلمان، تجهیزات، تسهیلات و ملزومات مصرفی میهمان^۲

الف- حداقل مبلمان اتاق در صورتی که با الگوی تجاری هتل مغایرت نداشته باشد باید شامل موارد زیر باشد:

1-Minibar
2-Facilities and supplies

- کمد لباس با کتو یا قفسه، طبقات یا رف لباس^۱. اگر جا لباسی وجود دارد، باید برای انواع لباس‌ها باشد؛
 - میز(های) پاتختی یا تجهیزات با کارکرد مشابه (مانند قفسه/قفسه‌ها)؛
 - میز تحریر؛
 - امکانات نشستن (مانند صندلی، کاناپه)؛
 - آینه؛ بهتر است موقعیت آن امکان دید تمام قد را بدهد؛
 - جای چمدان مسافر؛
 - اگر مهتابی (تراس) و ایوان (بالکن) وجود دارد و فضا اجازه می‌دهد باید صندلی(ها) و میز داشته باشد.
- ب- حداقل تجهیزات موجود در اتاق باید شامل موارد زیر باشد:
- تلویزیون با کنترل از راه دور (اگر با الگوی تجاری هتل مغایرت نداشته باشد). کانال‌های تلویزیونی موجود باید به درستی تنظیم شوند.
 - سطل کاغذ باطله؛
 - دستگاه ارتباط داخلی (به عنوان مثال تلفن، تلویزیون هوشمند) برای ارتباط با خدمات پذیرش یا سایر خدمات در هتل؛
 - زیرسیگاری، در صورتی که سیگار کشیدن مجاز باشد؛
 - تجهیزات برای تنظیم نور اتاق (مانند پرده تور^۲، پرده ضخیم^۳)؛
 - صندوق امانات داخل اتاق با سلب مسئولیت هتل، شامل دستورالعمل‌های مربوط به مسئولیت؛ به صورت جایگزین، صندوق امانات می‌تواند در کنار پیشخان باشد؛
 - سامانه «مزاحم نشوید».
- پ- علاوه بر این:
- اگر یک نوش‌جا (مینی بار) در اتاق وجود داشته باشد، باید روزانه شارژ شود؛
 - اگر در اتاق اتو وجود دارد، باید میز اتو وجود داشته باشد و هر دو باید در قفسه/کمد نگهداری شوند؛
 - اگر در اتاق خدمات قهوه/چای وجود دارد، باید از تمیز بودن آن اطمینان حاصل شود و لیوان قهوه، فنجان، نعلبکی یا فنجان قهوه کاغذی، همزن یا قاشق چایخوری (در صورت لزوم)، قهوه/چای و شکر باید تامین شود؛

1-Clothes niche
2-Blinds
3-Blackout curtains

- در صورت نیاز، هتل باید دمایی بین 18°C تا 25°C همراه با تهویه مطبوع و/یا گرمایش داشته باشد.
- در اتاق‌های هتل‌هایی که دارای گرمایش یا تهویه مطبوع هستند، باید وسیله‌ای برای تنظیم دمای هوای اتاق وجود داشته باشد.
- ت- همه اتاق‌ها باید دارای حمام اختصاصی باشند. این حمام باید شامل موارد زیر باشد:
 - سرویس بهداشتی دردار؛
 - دوش و/یا وان؛
 - صفحه جداکننده/ پرده دوش؛
 - کاسه دستشویی؛
 - آینه‌ای در بالا یا مجاور کاسه روشویی؛
 - قفل یا چفت داخلی به طوری که در مواقع اضطراری از بیرون قابل بازکردن باشد؛
 - گیره یا میله حوله؛
 - آب گرم در تمام اوقات با یک سامانه مناسب با قابلیت تنظیم آسان برای تنظیم جریان آب داغ، گرم و سرد؛
 - پرده، پرده ضخیم یا کرکره برای اطمینان از حفظ حریم خصوصی در صورت وجود پنجره؛
 - دستگیره‌ها، سامانه‌های مقاوم در برابر لغزش یا سایر اقدامات احتیاطی برای جلوگیری از لیز خوردن در حمام یا دوش، بر حسب نیاز؛
 - کفپوش قابل شستشو؛
 - یک لیوان آبخوری به ازای هر نفر میهمان مقیم؛
 - سطل زباله دردار؛
 - دستمال خشک‌کن و دستمال اضافی؛
 - صابون/جا مایعی^۱
 - جعبه دستمال کاغذی حاوی دستمال‌های صورت؛
 - سشوار (یا در صورت درخواست)؛
 - مجموعه حوله(ها)، از جمله حوله حمام، حوله دستی، پادری و حوله کاغذی (اگر حمام مجهز به آبفشان باشد). تعداد حوله‌ها باید برابر با تعداد میهمانان مقیم باشد، به جز در مورد حوله پادری که باید در هر اتاق یک عدد وجود داشته باشد.

- حداقل ملزومات مصرفی روزانه الزامی (با تعویض در مدت اقامت میهمان) که شامل ژل و شامپو یا ترکیبی از محصولات قبلی است. هتل همچنین باید بتواند ملزومات مصرفی دیگری مانند مجموعه مسواک و خمیر دندان، وسایل اصلاح، نرم کننده، پد پنبه‌ای، لوازم خیاطی، کلاه دوش یا شامپو بدن را نیز ارائه دهد. در صورت وجود هزینه اضافی برای این موارد، این موضوع باید اطلاع‌رسانی شود.

ث- اگر هتل خدمات خشک‌شویی ارائه می‌دهد، باید موارد زیر را فراهم کند:

- اطلاعات مربوط به قیمت، زمان مورد نیاز برای خدمات، جمع‌آوری و تحویل و جزئیات تماس برای درخواست اطلاعات بیشتر؛

- کیسه لباسشویی در دیدرس میهمان؛

- فرمی که باید با شماره اتاق، تعداد و نوع لباس‌های سپرده شده، انواع خدمات درخواستی و تاریخ تحویل توسط میهمان تکمیل شود؛

ج- هتل باید در مواقع لزوم و با توجه به نوع میهمان، تسهیلاتی مانند تخت نوزاد / تخت کودک و صندلی پایه بلند غذاخوری را برای کودکان فراهم کند.

۴-۵ خدمات غذا و نوشیدنی

۱-۴-۵ الزامات کلی

هتل باید خدمات صبحانه ارائه دهد و یک یا چند سامانه را برای ارائه آن تعریف کند (به عنوان مثال بوفه، تعرفه غذا با قیمت جداگانه، تعرفه جامع). علاوه بر این، هتل می‌تواند خدمات زیر را با انتخاب یک یا چند سامانه برای آن‌ها ارائه دهد:

- ناهار: سامانه بوفه، فهرست غذا با قیمت جداگانه، ترکیبی؛

- شام: سامانه بوفه، فهرست غذا با قیمت جداگانه، ترکیبی؛

- خدمات اتاق؛

- خدمات چایخانه (کافه تریا) / اغذیه فروشی.

هتل باید محل ارائه این خدمات (به عنوان مثال در رستوران، چایخانه / کافه تریا یا تسهیلات مشابه هتل) را تعریف کند.

هنگامی که هتل هر یک از خدمات قبلی را ارائه می‌دهد، باید با شرایط زیر مطابقت داشته باشد:

الف- منو، شامل نوع غذاهای موجود، قیمت‌ها و روش پرداخت، باید ارائه شوند/ در دسترس باشد؛

ب- ساعات کار باید با در نظر گرفتن خدمات ارائه شده (مانند صبحانه، ناهار، شام) تعریف و به اطلاع میهمانان رسانده شود؛

پ- هنگام استفاده از سامانه فهرست غذا با قیمت جداگانه، وسایل لازم برای غذای سفارش داده شده باید روی میز چیده شوند؛

ت- در صورتی که میزها رومیزی داشته باشند، باید ذخیره‌ای برای تعویض رومیزی در حین ارائه خدمات وجود داشته باشد. در هر صورت سطوح باید تمیز باشند؛

ث- چیدمان پذیرایی / میز (مانند ظروف شیشه‌ای، ظروف غذاخوری، کارد و چنگال، پیش‌بند یا دستمال سفره) باید برای هر میهمان جایگزین شود؛

ج- اگر غذایی از منو موجود نباشد، باید قبل از سفارش به میهمان اطلاع داده شود؛

چ- کارکنان باید بتوانند، محتویات، مواد تشکیل‌دهنده و مواد حساسیت‌زای غذا را در صورت درخواست برای میهمان توضیح دهند؛

علاوه بر سامانه‌های تعریف شده قبلی، انواع دیگری از خدمات مانند پیشنهاد جامع یا پیوسته می‌تواند ارائه شود. در این موارد، هتل باید نحوه، زمان و مکان ارائه خدمات را تعیین کند و طبق آن به میهمان اطلاع دهد. در هر یک از این دو مورد، اگر از سامانه بوفه به عنوان بخشی از این نوع خدمات استفاده شود، هتل باید با الزامات مشخص شده در زیربند ۵-۴-۲ مطابقت داشته باشد.

۵-۴-۲ الزامات کلی برای سامانه‌های بوفه

نوشیدنی‌ها باید روی میز بوفه یا میز میهمان در دسترس باشند.

میزهای بوفه باید مطابق با موارد زیر باشند:

الف- قبل از شروع خدمات:

- عرضه کلی و چیدمان غذاها، نوشیدنی‌ها و وسایل مختلف میزهای بوفه باید از دستورالعمل‌های تعریف شده توسط شخص مسئول پیروی کند؛
- غذاها و نوشیدنی‌ها باید به گونه‌ای نمایش داده شوند که به میهمانان کمک کند یک دیدگاه کلی از ملاحظات در عرضه غذاهای آشپزخانه‌ای و تنوع برای انتخاب پیدا کنند؛
- تجهیزات باید در هر مورد کاملاً کاربردی و مناسب برای دمای مورد نیاز (سرد: 8°C یا کمتر/ گرم: 65°C یا بالاتر) باشد؛
- وسایل مورد نیاز برای کشیدن/ برداشتن هر غذا باید در دسترس میهمان باشد؛
- اطلاعات غذا باید به وضوح نمایش داده شود؛
- توستر(نان برشته‌کن) برای صبحانه و همچنین امکانات گرم کردن غذا برای ناهار و شام خدمات بوفه باید فراهم شود.

ب- در حین خدمت:

- غذای آماده باید محافظ یا درپوش داشته باشد، به خصوص اگر برای مدت طولانی بماند یا در معرض هوای آزاد قرار گیرد؛
- غذاها و نوشیدنی‌هایی که در طول خدمت تمام می‌شوند باید تا زمانی که در دسترس هستند دوباره جایگزین شوند؛
- عرضه و بهداشت اقلام بوفه باید در کل مدت ارائه خدمت رعایت شود؛
- ظروف استفاده شده باید با اجازه میهمان برداشته و میز تمیز شوند.

۳-۴-۵ ملاحظات در عرضه غذاها^۱

الف- هتل باید ملاحظات در عرضه غذاها را با در نظر گرفتن موارد زیر برنامه‌ریزی کند:

- تنوع، در دسترس بودن و تضمین کیفیت؛
- اولویت میهمانان برای مثال فرهنگ و عادت‌ها؛
- میانگین مدت اقامت میهمان. هر چه مدت اقامت طولانی‌تر باشد، هتل باید تنوع غذایی بیشتری ارائه دهد؛
- بازخورد میهمانان؛
- نیازهای رژیمی میهمانان (به عنوان مثال افراد مبتلا به دیابت، گیاهخواران، افراد مبتلا به سلیاک^۲)؛
- نرخ مصرف؛
- ب- کارکنان شاغل در بخش غذا و نوشیدنی باید از ملاحظات در عرضه غذاهای هتل اطلاع داشته باشند؛
- پ- هتل باید اطلاعات مواد آلرژی‌زا را ارائه دهد و حداقل یک غذای عاری از آلرژی‌زاهای شناسایی شده را در صورت درخواست، با توجه به ترکیبات موجود ارائه دهد؛
- ت- دستورالعمل‌ها از جمله مواد تشکیل‌دهنده، آماده‌سازی و ارائه نهایی باید مستند شوند؛
- ث- بهتر است ملاحظات در عرضه غذاها شامل غذاهای محلی^۳ هم باشد.

1-Culinary offer
2-Coeliac
3-Regional specialities

۴-۴-۵ ارائه خدمات

۱-۴-۴-۵ خدمات صبحانه

این زیربند برای خدمت صبحانه از طریق سامانه فهرست جداگانه و/یا سامانه بوفه کاربرد دارد. الزامات بیشتر برای صبحانه در اتاق در زیربند ۲-۴-۴-۵ مشخص شده است.

خدمات صبحانه باید دستمال سفره، نمک، شیرین کننده، فنجان قهوه و کارد و چنگال را با توجه به نوع صبحانه ارائه دهد.

چند قلم اصلی و انواعی از فرآورده‌ها در اشکال مختلف باید ارائه شود. پیوست الف شامل فهرستی آگاهی‌دهنده از اقلام اصلی و انواع فرآورده‌های این اقلام است.

عرضه صبحانه باید شامل پنج نیاز اصلی تغذیه‌ای (یعنی پروتئین‌ها، کربوهیدرات‌ها، چربی‌ها، ویتامین‌ها و مواد معدنی) و آب باشد.

اگر صبحانه در نرخ اقامت برای همه میهمانان لحاظ نشده باشد، باید سامانه‌ای برای شناسایی میهمانانی که صبحانه می‌خورند وجود داشته باشد. برای مشاوره توسط کارکنان پذیرش (به عنوان مثال برای پرداخت) این سامانه باید در دسترس آنها باشد.

در صورت درخواست میهمانان، هتل باید یک سرویس صبحانه سرد همراه با نوشیدنی و یک وعده غذایی سرد را خارج از جدول زمانی منظم ارائه دهد، به ویژه اگر صبحانه در نرخ اقامت لحاظ شده باشد. موارد باید به میهمان اطلاع داده شود.

۲-۴-۴-۵ پذیرایی در اتاق

اگر هتل خدمات غذا در اتاق ارائه می‌دهد، باید الزامات زیر را برآورده کند:

الف- اطلاعات مربوط به خدمات غذا در اتاق باید به میهمانان ارائه شود (مثلاً فهرست منوی داخل اتاق) از جمله غذاهای موجود، قیمت‌ها، زمان خدمات و نحوه سفارش؛

ب- خدمات غذا در اتاق باید شامل انواع غذاهای سرد و گرم، پیش‌غذا، غذاهای اصلی، پذیرایی‌ها و نوشیدنی‌ها باشد؛

پ- میهمان باید از مدت زمان تقریبی تحویل خدمات اتاق آگاه شود؛

ت- هتل باید اطمینان حاصل کند که دمای غذا هنگام پذیرایی در اتاق مناسب است؛

ث- هتل باید نحوه جمع‌آوری ظروف استفاده شده پس از خدمت را تعریف کند؛

ج- هنگام ارائه خدمات صبحانه در اتاق، باید ساز و کاری برای سفارش از قبل (به عنوان مثال شب قبل) ایجاد شود.

اگر خدمات غذا در اتاق ارائه نشود، هتل باید میان وعده‌ها و نوشیدنی‌ها را برای میهمانان تسهیل کند (مانند دستگاه‌های فروش خودکار، محصولات موجود در پذیرش، نوش‌جا)

در صورتی که میهمان مجاز به سفارش غذا یا نوشیدنی از طریق شرکت‌های ارائه خدمات خارجی باشد، هتل باید برای آن سامانه را تعریف کند. در صورت عملی بودن، شرایط باید به میهمان اطلاع داده شود. در این مورد هتل باید با شرکت‌های ارائه خدمات مورد نظر، قرارداد همکاری امضا کند.

۵-۴-۵ تسهیلات آشپزخانه هتل

۱-۵-۴-۵ فضای آشپزخانه

بسته به مواد غذایی و نوشیدنی‌های ارائه شده، قسمت‌های زیر باید وجود داشته و با الزامات مشخص شده مطابقت داشته باشد:

الف- محل دریافت مواد خام؛

ب- محل نگهداری کالاهای فاسدنشدنی، اتاقک‌های خنک‌سازی و انجماد؛

پ- محل آماده‌سازی که فضاهای تهیه سبزیجات، ماهی و گوشت را به طور فیزیکی یا موقت متمایز می‌سازد. بین توسعه یک فعالیت و فعالیت دیگر، ملزومات پارچه‌ای، ظروف و سطوح کار باید با محصولات مناسب برای فراوری مواد غذایی تمیز و گندزدائی شوند، زیرا این امر به ویژه هنگام تهیه غذا برای میهمانان مبتلا به سلیاک یا میهمانان مبتلا به حساسیت بسیار مهم است. محل آماده‌سازی باید به گونه‌ای نورپردازی و طراحی شود که دما متناسب با نوع غذای آماده شده کنترل شود.

ت- فضای تولید غذای گرم باید دارای تهویه طبیعی یا سامانه برای تجدید دوره‌ای هوا و رعایت شرایط ایمنی باشد.

ث- فضای تولید غذای سرد هنگامی که هتل کیک و شیرینی تهیه می‌کند و همچنین فضا برای افرادی که منوی معمولی جشن‌ها یا رویدادها را تهیه می‌کنند؛

ج- نواحی مخصوص شستشو.

۲-۵-۴-۵ الزامات آشپزخانه

آشپزخانه باید مطابق با موارد زیر باشد:

الف- در صورت وجود مرجع ذیصلاح، مجوز مرجع مربوط را داشته باشد؛

ب- سطوح کار و وسایل آشپزخانه (مانند میز، نیمکت، تخته برش) باید برای فراوری مواد غذایی مناسب باشند؛

پ- سطوح کار باید صاف و عاری از درزهایی باشند که تجمع میکروب را ممکن می‌کنند؛

ت- هیچ تماسی نباید بین غذا و کف وجود داشته باشد. اقلامی که روی زمین می‌افتند و یا می‌ریزند و وضعیت بهداشتی اولیه آن‌ها با اقدام خاص تضمین نمی‌شود باید به سرعت دور ریخته و معدوم شوند؛

ث- دسترسی به آب، باید متناسب با فضاهای تهیه غذا وجود داشته باشد؛

ج- در محل آماده‌سازی، کاسه شستشو باید دارای یک سامانه کاربردی (مانند حسگر، سیستم پایه) از اتصالات با آب سرد و گرم همراه با مایع ضد عفونی کننده و دستمال کاغذی یکبار مصرف باشد تا استفاده بهداشتی را تضمین کند؛

چ- از دستمال ظرفشویی، به استثنای نمونه‌های یکبار مصرف، در آشپزخانه استفاده نشود؛

ح- تمام پنجره‌ها و فضاهای تهویه باید پوشانده شوند تا از ورود حشرات یا جوندگان جلوگیری شود؛

خ- باید سامانه‌ای برای تخلیه پسماند به محض پر شدن سطل وجود داشته باشد؛

د- سطل‌های زباله دردار غیردستی^۱ با کیسه زباله داخلی، باید در نواحی مختلف کاری قرار داده شود.

ذ- بسته به نوع غذاها و نوشیدنی‌های ارائه شده، باید فریزر صندوق دار، تجهیزات خنک کننده و تجهیزات گرمایشی (مانند دیگ سالاماندار^۲، میزهای داغ، چراغ‌های فروسرخ) وجود داشته باشد؛

ر- دماسنج‌ها باید واسنجیده شوند؛

ز- باید یک برنامه نظافت مخصوص آشپزخانه وجود داشته باشد.

۵-۵ خدمات جانبی

۵-۵-۱ کلیات

هتل بسته به ساختار، خط‌مشی، تسهیلات و یا نوع میهمانان خود می‌تواند خدمات جانبی را ارائه دهد.

۵-۵-۲ استخر

اگر استخر تفریحی وجود دارد، باید موارد زیر را داشته باشد:

الف- دوش(ها)؛

ب- سرویس(های) بهداشتی؛

پ- سایبان‌های تاشو یا عناصر طبیعی جایگزین (در استخرهای روباز)؛

1-Automatically operated rubbish

2-Salamander

ت- صندلی‌های تاشو یا تخت آفتاب‌گیر؛

ث- شیب‌راهه منتهی به استخر با سامانه‌های ضد لغزش؛

ج- تابلوی راهنما نشانگر محل استخر، قوانین استفاده از آن (مانند ساعات کاری، دوش اجباری قبل از استفاده از استخر، عدم استفاده از عینک)، اطلاعات خطر (مانند اشاره به عمق، شیرجه زدن مجاز/ ممنوع، حفاظت در برابر نور خورشید، حضور نجات غریق) و شماره تلفن‌های اضطراری؛

چ- تجهیزات امداد و نجات با نمایش برجسته و در دسترس مانند طناب نجات، میله نجات و وسایل کمک شناوری برای مدیریت و گزارش سریع حوادث مربوط به استخر (مانند مسائل شیمیایی، حوادث، بروز مشکلات گوارشی) وجود داشته باشد؛

ح- جعبه کمک‌های اولیه.

با در نظر گرفتن نوع کاربران، عمق آب و اندازه حوضچه استخر باید مشخص شود که نظارت بر محوطه حاشیه استخر تا چه اندازه مورد نیاز است.

علاوه بر این:

- محیط استخر باید محافظت شود تا خطر حوادث در خارج از ساعات کاری کاهش یابد (مثلاً محیط ضد لغزش)؛

- اگر هتل دارای استخرهای آبگرم باشد، دمای آب باید در ساعات کاری بین 24°C تا 30°C نگه داشته شود؛

- خدمات ارائه حوله برای میهمانان باید وجود داشته باشد و محل گذاشتن حوله‌های استفاده شده مشخص شود؛

- مقادیر کلر و pH باید حداقل یک بار در روز قبل از شروع به کار کنترل شود و نتایج مستند شود. در صورت نیاز، دفعات کنترل باید افزایش یابد.

یادآوری- نظارت فیزیکی بر آب نیز ممکن است ضروری باشد.

- از ازدحام بیش از حد باید اجتناب شود. برای این منظور باید ظرفیت تحمل استخر تعریف شود.

۳-۵-۵ سونا/اسپا/تفریحات تندرستی

در صورت وجود سونا و/ یا اسپا/تفریحات تندرستی، الزامات زیر باید برآورده شود:

- قوانین استفاده از تسهیلات باید علامت‌گذاری شود (مانند ساعات کاری، حداکثر زمان استفاده، خطرات مرتبط)؛

- در فضای مجاور باید رخت‌آویز^۱ و آب سرد وجود داشته باشد. در مورد سونا، این تسهیلات باید در کنار اتاقک(ها) باشد؛
 - گندزدایی سطوح و آب باید انجام شود.
- علاوه بر این، سونا باید دارای سامانه‌ای برای اندازه‌گیری دما در اتاقک باشد. دمای آب اسپا باید کنترل شود. این تسهیلات باید مجهز به سامانه‌های اندازه‌گیری زمان و رطوبت نیز باشد.

۴-۵-۵ سایر خدمات جانبی

هتل می‌تواند خدمات جانبی دیگری (مانند آرایشگاه، سالن بدن‌سازی، مرکز تجاری) ارائه دهد. در تمام موارد، هتل باید:

الف- سطح ارائه خدمات را تعریف کرده و با آن مطابقت داشته باشد؛

ب- تسهیلات و/یا تجهیزات مربوط را به خوبی نگهداری و نظافت کند.

۶ الزامات سازماندهی رویدادها

اگر هتل رویدادهایی را سازماندهی می‌کند، شرایط زیر باید برآورده شود:

الف- هتل و میهمان باید قبل از ارائه خدمات، در مورد آن‌ها توافق کنند. خدماتی که در رویدادها ارائه می‌شود باید مستند باشند (به عنوان مثال با قرارداد، سفارش یا نامه). ویژگی‌های خدمات (یعنی اندازه و چیدمان اتاق‌ها، آماده‌سازی، وسایل سمعی و بصری، آماده‌سازی میزها، ملاحظات در عرضه غذاها، نوشیدنی‌ها و سایر اطلاعات موردنیاز باید به وضوح نشان داده شود.

ب- هر تغییری که در ویژگی‌های خدمات (مانند اتاق، منو، نوشیدنی‌ها) ایجاد می‌شود، باید با موافقت یا پذیرش میهمان انجام شود. در صورت وجود تغییرات به دلیل کمبود موجودی، کیفیت محصول جدید باید برابر یا بالاتر از آنچه جایگزین می‌شود باشد، یا روش جبران دیگری ارائه شود.

پ- ظرفیت هر فضایی که برای رویدادها مورد استفاده قرار می‌گیرد باید بسته به ساختار و کاربری تعیین شده باشد و افزایش نیابد.

ت- کارکنان پیشخان باید از رویدادها مطلع شوند تا بتوانند به شرکت‌کنندگان کمک کنند. هماهنگی صحیح با سایر کارکنان دست‌اندرکار در رویداد باید تضمین شود. این کارکنان باید دستور خدمات مربوط به خدمات قراردادی را داشته باشند.

ث- هتل باید از قبل، از همه کارکنان، تجهیزات و خدمات مربوط به رویدادهای مورد نیاز آگاه باشد، حتی اگر قرارداد خارجی توسط میهمان منعقد شده باشد (مانند کارکنان اضافی، دستگاه‌های سمعی و بصری یا رایانه‌ای، گروه‌های موسیقی)؛

ج- اطلاعات مربوط به کلیه مراسم و رویدادها و محل برگزاری آنها باید در مکان‌هایی نمایش داده شود که میهمانان بتوانند آنها را ببینند (مانند فضای پذیرش و آسانبرها)؛

چ- در طول رویداد، هتل باید بررسی‌های دوره‌ای را انجام دهد تا اطمینان حاصل کند که شرایط توافق شده در قرارداد رعایت می‌شود.

لازم است هتل تلاش کند هر گونه خدمات اضافی یا تغییرات مورد درخواست میهمان را ارائه دهد و مشکلات احتمالی را در طول رویداد حل و فصل کند (مثلاً موضوعات مربوط به وسایل سمعی و بصری، نحوه چیدمان میزها، تغییر منو).

۷ فعالیت‌های سرگرمی

این بند در مورد هتل‌هایی کاربرد دارد که فعالیت‌های سرگرمی منسجم و برنامه‌ریزی شده را برای میهمانان ارائه می‌دهند که عموماً کارکنان در آن شرکت می‌کنند (مانند کارائوکه^۲، کلاس‌های ورزش در آب، یوگا، بازی‌ها).

الزامات زیر باید برآورده شود:

الف- برنامه سرگرمی روزهای آینده باید از قبل نمایش داده شوند. در صورتی که امکان انجام فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده وجود نداشته باشد باید یک برنامه جایگزین وجود داشته باشد؛

ب- تسهیلات تفریحی باید مطابق با خط مشی‌های بهداشت و ایمنی هتل مدیریت و نگهداری شود؛

ت- تجهیزات کافی برای فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده باید وجود داشته باشد و در شرایط خوب، تمیز و به سالم نگهداری شوند. تعمیر و نگهداری مستمر تجهیزاتی که پس از استفاده به رسیدگی خاصی نیاز دارند باید انجام شود؛

ث- تجهیزاتی که ممکن است باعث آسیب شوند، مانند اسلحه بازی، دارت یا کمان، باید دسترسی محدود داشته باشند و در حین استفاده تحت نظارت باشند؛

1-Orchestras

2-Karaoke

مکانی که علاقه‌مندان، حین پخش موسیقی بی‌کلام، متن اشعار آنها را بر صفحه نمایش ببینند و از طریق میکروفن به ضبط صدای خود بپردازند.

ج- کارکنان پیشخان و کارکنان مسئول فعالیت‌های سرگرمی باید قوانین استفاده از تسهیلات، قیمت‌ها، ساعات کاری، سامانه ذخیره و دسترس‌پذیری تجهیزات مربوط به فعالیت‌ها را بدانند و قوانین شرکت در این فعالیت‌ها را به اطلاع میهمانان برسانند؛

چ- قوانین شرکت در همه فعالیت‌ها و همچنین دستورالعمل‌های ایمنی خاص برای آن دسته فعالیت‌هایی که خطراتی را در پی دارد، برای میهمانان تبیین شود.

۸ الزامات ایمنی و امنیت

۸-۱ الزامات کلی

مدیریت هتل در خصوص حصول اطمینان از تعریف و اجرای اقدامات ایمنی مسئولیت دارد، که شامل موارد زیر است:

الف- پیشگیری از خطرات و حوادث؛

ب- ایمنی افراد، دارایی‌ها، ساختمان‌ها و تسهیلات؛

پ- حفاظت در برابر آتش و مدیریت شرایط اضطراری؛

تدابیر ایمنی کلیه وسایل و تجهیزات مورد استفاده در فضاهای مختلف هتل به ویژه وسایل برقی و تجهیزات مورد استفاده برای خدمات جانبی مانند استخر یا سالن بدنسازی باید اتخاذ شوند.

هتل باید با توجه به خدمات ارائه شده دارای بیمه مسئولیت عمومی باشد.

هتل باید گواهی‌ها/سوابق بازرسی‌های قانونی را در صورت کاربرد به روز و معتبر نگه‌دارد.

یادآوری- برای آگاهی از الزامات کامل‌تر ایمنی و امنیت در هتل به استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۱۰۷ مراجعه شود.

۸-۲ پیشگیری از خطرات و حوادث

مدیریت هتل باید اقداماتی را برای شناسایی، ارزیابی، کاهش و کنترل خطرات در محوطه‌ها تعریف کند. این اقدامات باید با موارد زیر مطابقت داشته باشند:

الف- مناسب بودن وضعیت و ایمنی دستگاه‌ها و تجهیزات در دسترس کارکنان و میهمانان باید تضمین شود.

ب- میهمانان باید از اقدامات پیشگیری و ایمنی (به عنوان مثال از طریق تابلوهای راهنما، خط مشی‌های مستند، صفحات رقمی، نقشه‌ها) مطلع شوند.

پ- به طور خاص، برگه‌های اطلاعات ایمنی محصولات سمی و خطرناک باید در دسترس کارکنان باشد.

ت- بهتر است تدوین و اجرای فرایند مدیریت ریسک شامل شناسایی، ارزیابی و کنترل مخاطرات کیفی، ایمنی و بهداشتی مد نظر قرار گیرد.

۸-۳ ایمنی و بهداشت مواد غذایی

۸-۳-۱ کلیات

مدیریت هتل مسئول بهداشت و شرایط ایمنی مواد غذایی در محل است و باید از اجرای صحیح آن‌ها اطمینان حاصل کند. اگر خدمات پذیرایی غذا در هتل ارائه می‌شود، باید یک سامانه ایمنی غذا بر اساس اصول (HACCP)^۱ وجود داشته باشد.

این امر شامل کنترل دقیق مواد غذایی از خرید تا تحویل است، به عنوان مثال: قابلیت ردیابی غذا، جداسازی غذا برای جلوگیری از آلودگی متقابل در پخت و پز، کنترل دما، ذخیره‌سازی و عرضه غذا و آموزش کارکنان. کارکنان باید در مورد روش‌های مدیریت ایمنی مواد غذایی و نقش خاص خود در آن موضوع آموزش ببینند.

۸-۳-۲ بهداشت فردی

همه کسانی که با مواد غذایی سروکار دارند، باید شرایط بهداشت فردی زیر را رعایت کنند:

الف- کارکنان باید تمیز با دست‌های پاکیزه باشند و ناخن‌هایشان تمیز و کوتاه شده باشد. موها باید تمیز و پوشیده باشند و موهای بلند باید به عقب بسته شوند؛

ب- کارکنان باید قبل از شروع به کار و بعد از هر استراحت دست‌های خود را بشویند؛

پ- کارکنان باید از انگشتر، گوشواره یا آژین^۲، دستبند یا ساعت قابل مشاهده استفاده نکنند. چنانچه امکان درآوردن موقت آنها وجود ندارد، باید بوسیله یک لایه محافظ پوشانده شوند؛

ت- کارکنان باید لباس کار تمیز، از جمله کفش و جوراب ضد لغزش یا مشابه بپوشند؛

ث- کارکنان باید از فضای اختصاص داده شده و انواع مختلف کارهای آماده‌سازی که می‌تواند در هر یک از آن فضاها انجام بگیرد، مطلع باشند.

کارکنانی که به طور موردی وارد آشپزخانه می‌شوند باید لباس محافظ بپوشند.

1-Hazard Analysis Critical Control Point

2-Piercings

۸-۳-۳ روش پذیرش محصولات غذایی^۱

هتل باید معیارهای ارائه خدمات محصولات غذایی را با توجه به نوع آنها (مانند سبزی، میوه، ماهی، گوشت، سبزیجات) و نحوه ارائه (مثلاً تازه، منجمد، آماده) و برای نوشیدنی‌ها، و همچنین سامانه‌ای برای بازگرداندن محصولاتی که با معیارهای تعریف شده مطابقت ندارند تعیین کند.

در پذیرش محصولات، موارد زیر باید کنترل شود:

الف- وضعیت بسته‌بندی؛

ب- تاریخ انقضاء یا تاریخ بهینه برای مصرف؛

پ- دما.

محل پذیرش محصولات غذایی باید تمیز نگه داشته شود تا شرایط بهداشتی مطلوب حفظ شود و خطر آلودگی ایجاد نکند.

هتل باید ایمنی مواد غذایی ارائه شده توسط تأمین‌کنندگان را تضمین کند.

۸-۳-۴ ذخیره‌سازی محصولات غذایی

الزامات زیر باید برآورده شود:

الف- محصولات غذایی باید بر اساس نوع و شرایطشان در بخش ذخیره‌سازی طبقه‌بندی شوند (مانند منجمد، تازه، سرد، خشک)؛

ب- یک سامانه گردش [به عنوان مثال: بر اساس اصول به ترتیب ورود (FIFO)، یا به ترتیب تاریخ انقضاء (FEFO)] باید برای اطمینان از عدم ارائه محصولات منقضی شده اجرا شود؛

پ- بخش ذخیره‌سازی باید مشخص شود. دسترسی به این نواحی باید محدود به کارکنان مجاز باشد؛

ت- از تماس محصولات با دیوارها و کف محیط باید اجتناب شود؛

ث- بسته بندی کارخانه‌ای نباید به آشپزخانه، بخش آماده‌سازی، سردخانه یا بخش یخ‌زدایی مواد غذایی وارد شود، به استثنای برخی از محصولات بسته بندی شده و سرد شده و نوشیدنی‌ها و بسته‌بندی‌های مقوایی که برای صنایع غذایی مجاز در فریزرها و یخچال‌ها مناسب است.

در خصوص فریزرها و یخچال‌ها:

- باید دماسنج داشته باشند؛

- دمایی که باید در آن نگهداری شوند باید مشخص شود؛

- نوع استفاده از آنها باید مشخص شود؛
- دماها باید حداقل در ساعات آغاز خدمات بررسی و ثبت شوند؛
- نباید حاوی عناصر چوبی باشند.

۸-۳-۵ آماده‌سازی مواد غذایی

۸-۳-۵-۱ الزامات کلی

در تمامی فعالیت‌های تهیه غذا، شرایط اولیه بهداشتی و نگهداری باید تعریف و رعایت شود. یادآوری - استانداردهای Codex یا استاندارد ملی ایزو ۲۲۰۰۰ می‌توانند به عنوان مراجعی برای تضمین الزامات بهداشتی و حفاظتی استفاده شوند.

نواحی آماده‌سازی باید در تمام فعالیت‌های مربوط به جابجایی و تهیه غذا با الزامات زیر مطابقت داشته باشد:

الف- بهداشت و نظافت باید تضمین شود؛

ب- اقدامات اجرایی برای جلوگیری از آلودگی باید ایجاد شود؛

پ- مدت زمان بیرون ماندن غذا از یخچال باید محدود باشد؛

ت- دما باید به گونه‌ای حفظ شود که باکتری‌ها تکثیر نشوند (مثلاً در نقطه سرد دما باید در 3 ± 18 °C نگه‌داشته شود)؛

ث- روش‌های یخ‌زدایی که اطمینان می‌دهند نقطه مرکزی محصول غذایی به دمای مناسب می‌رسد، باید در اتاق‌های سردخانه یا زیر آب جاری استفاده شود؛

ج- در طول فرآیند یخ‌زدایی، مواد غذایی باید دارای درپوش یا محافظ باشند و از تماس با مایعات یخ‌زدا جلوگیری شود؛

چ- یخ‌زدایی در دمای اتاق مجاز نیست؛

ح- محصولات منجمد به ویژه سبزیجات منجمد می‌توانند بدون یخ‌زدایی پخته شوند. با این حال، قطعات بزرگ گوشت یا لاشه‌های بزرگ طیور اغلب باید قبل از پخت، یخ‌زدایی شوند. هنگامی که یخ‌زدایی به عنوان یک عملیات جدا از پخت و پز انجام می‌شود، باید فقط طبق شرایط زیر انجام شود:

- در یخچال یا کابینت مخصوص ساخته شده برای یخ‌زدایی در دمای 4°C یا کمتر؛
- در آب آشامیدنی جاری در دمای که بیش از 21°C و مدت زمان قرار گرفتن مواد غذایی بیش از ۴ h نباشد؛

- اجاق میکروویو تجاری تنها زمانی که غذا بلافاصله به واحدهای پخت معمول به عنوان بخشی از یک فرآیند پخت مداوم منتقل می‌شود یا زمانی که کل فرآیند پخت بدون وقفه در اجاق میکروویو انجام می‌شود.

خ- مواد غذایی پس از یخ‌زدایی نباید دوباره منجمد شوند.

د- ظروف و تخته‌های برش باید با توجه به موارد استفاده آنها به وضوح قابل شناسایی باشند تا از آلودگی متقابل جلوگیری شود.

۸-۳-۵-۲ تولید داغ

غذا باید در دمای حداقل 65°C پخته شود. اگر بلافاصله (یعنی ظرف ۴ h) مصرف نشود، محصولات داغ باید:

الف- در دمای مساوی یا بالاتر از 65°C نگهداری شوند.

ب- به سرعت سرد شوند، ترجیحاً با کاهش دما (مثلاً از 60°C تا 10°C - در مدت ۲ h) و در دمای سرد یا انجماد برای استفاده بعدی، گرم یا سرد نگهداری شوند.

کیفیت روغن مورد استفاده مجدد باید کنترل شود (مثلاً با آزمون، مشاهده رنگ) و در صورت نیاز تعویض شود.

۸-۳-۵-۳ تولید سرد

محصولات تهیه شده با فرآیند سرد ممکن است در دمای یخچال نگهداری شوند تا در صورت عدم مصرف مستقیم، بعداً سرد یا گرم مصرف شوند.

۸-۳-۵-۴ نگهداری غذای پیش‌پخته و آماده

غذای آماده باید به گونه‌ای نگهداری شود که کیفیت غذا حفظ شود.

۸-۳-۵-۵ برچسب زدن

هتل باید تاریخ تهیه، تاریخ انقضا و نام غذای آماده شده را زمانی که به راحتی قابل تشخیص نباشد به وضوح مشخص کند.

۸-۳-۶ تصفیه پسماند^۱

پسماندهای تولید شده باید بر اساس نوع آن (یعنی مواد آلی، شیشه، پلاستیک، کاغذ و مقوا، روغن) با توجه به منابع ارائه شده توسط حوزه مربوط طبقه‌بندی شوند.

ظروف زباله باید با مشخص کردن نوع زباله مشخص شده و در آن به طور کامل بسته شود.

کیسه‌های زباله باید در صورت لزوم و حداقل یک بار در روز (مانند جمع‌کننده خارجی، اتاق زباله) خارج شوند.

ظروف زباله نباید از نواحی آماده‌سازی یا تهیه غذا عبور کنند.

اگر اتاق زباله وجود دارد، باید دربسته و خنک نگه داشته شود.

۸-۴ ایمنی و بهداشت

مدیریت هتل مسئول سامانه پیشگیری از آفات در محل است. یک طرح کنترل آفات باید توسط کارکنان واجد شرایط (داخلی یا با قرارداد فرعی) طبق نیازها و تسهیلات هتل تعریف و مستند شود. سوابق اقدامات و همچنین یک نسخه از مجوز و ثبت بهداشتی محصولات مورد استفاده باید نگه‌داشته شود.

به طور خاص، موارد زیر باید در برنامه ایمنی آب برای کنترل و پیشگیری از لژیونلا^۲ در نظر گرفته شود:

الف- حفظ دمای آب در محدوده بالای 20°C یا زیر 50°C ، که در خارج از این محدوده باکتری لژیونلا رشد می‌کند.

ب- جلوگیری از ایستایی، به عنوان مثال با برداشتن آب از شبکه‌های بخش‌هایی که خروجی ندارند (خروجی مسدود است). در مواردی که ایستایی اجتناب‌ناپذیر است (یعنی زمانی که بخشی از هتل به دلیل تعطیلات فصلی یا نوسازی بسته می‌شود، سامانه‌ها باید قبل از شروع عملیات عادی به طور کامل گندزدایی شوند)؛

پ- جلوگیری از ایجاد زیست‌لایه^۳، به عنوان مثال با استفاده نکردن (یا با جایگزینی) مواد ساختمانی که تکثیر آن را تقویت می‌کند، و با کاهش مقدار مواد مغذی برای رشد باکتری که وارد سامانه می‌شود.

ت- گندزدایی دوره‌ای سامانه با حرارت زیاد یا یک زیواکش^۴ شیمیایی و استفاده از کلر زنی در صورت لزوم.

1-Waste treatment

2-Legionella

نوعی باکتری هوازی است که فاقد قدرت تولید هاگ بوده و دارای یک تازوک است.

3-Biofilm

4-Chemical biocide

حشرات و سایر موجودات زنده آسیب‌رسان

ث- درمان با یونیزاسیون مس-نقره یا نور ماوراء بنفش.

ج- طراحی (یا نوسازی) سامانه‌ای که تولید ذرات معلق در هوا و قرار گرفتن انسان در معرض آن‌ها را کاهش می‌دهد، به عنوان مثال با هدایت به محلی کاملاً دور از ورودی‌های هوای ساختمان.

یادآوری- توصیه‌های سازمان بهداشت جهانی برای برنامه مدیریت لژیونلا را می‌توان در نظر گرفت.

۸-۵ امنیت افراد و دارایی‌ها

مدیریت هتل باید اطمینان حاصل کند که اقدامات لازم برای امنیت میهمانان و کارکنان (مانند کنترل با دوربین فیلمبرداری، بررسی حرکات نگهبان، کنترل پارکینگ، کلیدها) انجام می‌شود.

در مورد امنیت داخلی:

الف- دسترسی به هتل و اتاق‌ها به ویژه در شب باید کنترل شود؛

ب- برای تضمین حریم خصوصی و امنیت، اتاق‌ها باید مجهز به تجهیزات لازم باشند؛

پ- کنترل دقیق کارت‌ها و/یا کلیدهای دسترسی به اتاق و به‌ویژه کلیدهای اصلی/کارت اصلی دسترسی (در صورت لزوم) باید حفظ شود؛

ت- باید سامانه‌ای وجود داشته باشد تا اطمینان حاصل شود که هزینه اتاق (به عنوان مثال در رستوران، بار) با اجازه میهمان آن اتاق صورت گرفته است (مانند امضا، نام)؛

ث- هتل باید امنیت اطلاعات و حفاظت از داده‌های میهمانان و کارکنان را تضمین کند.

۸-۶ ایمنی ساختمان‌ها و تسهیلات

مدیریت هتل باید از نگهداری صحیح ساختمان‌ها (مانند آسانبر، تهویه مطبوع، پله برقی، تسهیلات برای افراد دارای معلولیت، زمین‌های بازی، سالن‌های ورزشی) اطمینان حاصل کند.

ساختمان‌ها، تسهیلات و تجهیزات نباید هیچ خطری برای میهمانان یا کارکنان ایجاد کنند.

۸-۷ حفاظت در برابر آتش

تجهیزات کافی و اقدامات لازم برای مقابله با آتش‌سوزی باید وجود داشته باشد تا خطر آتش‌سوزی کاهش یابد، از گسترش شعله و دود جلوگیری شود تا بتوان زمینه تحقق خدمات در شرایط اضطراری را فراهم کرد. این تجهیزات و این اقدامات باید توسط مقام مراجع ذیصلاح یا با همراهی آن‌ها تعیین شود. کلیه عناصر مورد استفاده برای این منظور اعم از کپسول آتش‌نشانی، شیر آتش‌نشانی مجهز، شیر آتش‌نشانی، رایزر خشک،

آشکارساز اتوماتیک، تعویض^۱، هشداردهنده دستی، آبپاش، محل فراخوانی، گروه‌های پمپ موتوری و تابلوهای راهنمایی اضطراری و تخلیه باید همیشه آماده استفاده باشند.

مسیرهای تخلیه و خروجی‌های اضطراری باید به طور مناسب علامت گذاری شده، همیشه عاری از موانع بوده و از داخل به راحتی بدون هیچ گونه قفلی (مانند قفل زنجیر) باز شوند.

۸-۸ مدیریت شرایط اضطراری

هتل باید با توجه به خطرات مشاهده شده دارای یک طرح شرایط اضطراری تعریف، مستند، اجرا و نگهداری باشد. این طرح باید شامل اقدامات تخلیه افراد دارای ناتوانی جسمی، ذهنی یا حسی باشد. یک آموزش دوره‌ای مقابله با آتش‌سوزی باید اجرا شود.

هتل باید مداخله آتش‌نشانان و حفاظت داخلی را در مواقع اضطراری تسهیل کند.

هتل باید میهمانان را از نحوه اقدام در مواقع اضطراری و تخلیه مطلع کند.

تلفن‌های تماس با مسئول ذی‌ربط در شرایط اضطراری (به عنوان مثال ماموران حفاظت، آتش‌نشانان) باید در دسترس کارکنان مرتبط باشد.

۹ الزامات نگهداری

۹-۱ الزامات کلی

صرف نظر از اینکه خدمات تعمیر و نگهداری (همه یا برخی از فعالیت‌ها) توسط خود هتل یا از طریق سازمان‌های خارجی انجام می‌شود، باید گروه و سامانه‌هایی از اقدامات برنامه‌ریزی شده برای حل هرگونه مشکل یا به حداقل رساندن آن وجود داشته باشد.

بخش خدمات تعمیر و نگهداری باید حداقل موجودی قطعات یدکی و مواد مصرفی مورد نیاز را برای انجام بازرسی‌ها و بازرسی‌های دوره‌ای نگهداری، عملیات برنامه‌ریزی شده و شایع‌ترین مشکلات در هتل حفظ کند.

بخش خدمات نگهداری باید یک انبار تمیز و سازمان‌یافته و سامانه ذخیره‌سازی داشته باشد.

فعالیت‌های تعمیر و نگهداری باید با تأثیر حداقل بر میهمان انجام بگیرد و برای این منظور، هتل باید با موارد زیر مطابقت داشته باشد:

الف- اصلاح هرگونه ناهنجاری یا عملکرد نادرست تجهیزات در اتاق‌ها باید نسبت به بقیه اقدامات اولویت داشته باشد، مگر اینکه این اقدام میهمانان دیگر را تحت تاثیر یا افرادی را در معرض خطر قرار دهد؛

مثال:

رفع نشستی لوله‌های آب یک اتاق که نیازمند قطع آب یک طبقه باشد.

ب- مشکلاتی که توسط میهمانان اطلاع‌رسانی می‌شود باید فوراً مورد توجه قرار گیرد و بعد از رفع مشکل به میهمان اطلاع داده شود.

پ- از جا گذاشتن وسایل، ظروف یا محصولاتی که می‌تواند افراد را در معرض خطر قرار دهد باید اجتناب شود.

ت- تعمیرات باید (در صورت لزوم) در نقاط تعیین شده، با کمترین مزاحمت ممکن برای میهمانان انجام شود. پس از پایان تعمیرات نیز نظافت محیط انجام شود.

ث- از صداهای بلند در طول ساعاتی که می‌تواند باعث مزاحمت میهمانان شود پرهیز شود.

ج- هنگامی که کار در حال انجام، ممکن است خطری برای میهمانان یا کارکنان داشته باشد، باید از نشانگرهای قابل مشاهده برای جلوگیری از حوادث استفاده شود و در صورت لزوم، دسترسی به مناطق تحت تاثیر محدود شود.

چ- بخش خدمات تعمیر و نگهداری باید ارتباط مستمری با بقیه بخش‌ها داشته باشد تا به سرعت مشکلات یا حوادث شناسایی شده را حل یا دسترسی به مناطق آسیب دیده را محدود کند.

در صورت وجود این احتمال که کار تعمیر باعث ایجاد مزاحمت برای میهمانان می‌شود، بهتر است در صورت امکان، اتاق میهمان تعویض شود.

۲-۹ ساختمان‌ها و محوطه‌های روباز

تسهیلات هتل (مانند سالن بدنسازی، رستوران، محوطه تجاری) و همچنین مسیرهای اصلی دسترسی که از پذیرش و آسانبر در هر طبقه ساختمان شروع می‌شود باید دارای تابلوی راهنما باشد.

تابلوهای راهنما باید یکنواخت باشند. در صورت استفاده از تصویر نگاشت‌ها^۱ این تصاویر باید ساده و قابل فهم باشند و در مکان‌های قابل مشاهده و برای خواندن در ارتفاع مناسب قرار گیرند.

دیوارها، کف‌ها، سقف‌ها، مبلمان و عناصر تزئینی نباید هیچ گونه ترک یا ایراد مشهودی داشته باشند. فضای سبز و گیاهان باید در شرایط مطلوب نگهداری شوند.

۳-۹ تجهیزات

تجهیزات (مانند روشنایی معمولی و اضطراری، کلیدها، پریزهای برق، شیرآلات) باید به درستی کار کنند، ایمن باشند و خرابی مشهودی نداشته باشند.

تجهیزات ایمنی باید به درستی نشانه‌گذاری شده و قابل استفاده، قابل مشاهده و در دسترس باشند.

۱۰ الزامات نظافت

۱-۱۰ الزامات کلی

مواد تمیزکاری باید مسئولانه و با رعایت دستورالعمل‌های تولیدکننده در خصوص ایمنی افراد و حفاظت از محیط زیست استفاده شوند. ترجیحاً باید از مواد پاک‌کننده سازگار با زیست محیطی و بدون کلر و همچنین پارچه‌های میکروفایبر^۱ استفاده شود که میزان مایع پاک‌کننده مورد نیاز را کاهش می‌دهد.

در حین نظافت، باید از ایجاد صداهایی که باعث آزار میهمان می‌شود، در نقاط نزدیک اتاق‌ها (به ویژه صبح زود یا در طول شب)، مکان‌های استراحت یا بخش‌هایی که رویدادها در آن برگزار می‌شود، خودداری شود. علاوه بر این، الزامات زیر باید برآورده شوند:

الف- وسایل تمیز کردن حمام باید برحسب نوع استفاده، مشخص شده باشد.

ب- محصولات پاک‌کننده باید برچسب اصلی خود را حفظ کنند یا به طور قابل مشاهده شناسایی شوند. اگر نیاز به انتقال به ظرف کوچکتری دارند، باید دارای سامانه توزیع خودکار باشد. ظروف مواد غذایی که در صورت اشتباه ممکن است منجر به حوادث شوند هرگز نباید برای محصولات پاک‌کننده استفاده شوند.

پ- در حین انجام امور تمیزکاری و زمانی که کف زمین خیس است، باید تابلوهای هشداردهنده برای اطلاع‌رسانی به میهمانان و پیشگیری از حوادث نصب شود.

ت- کارکنان خانه‌داری باید وسایل کافی (چرخ‌های خانه‌داری^۲ یا موارد مشابه) برای نظافت اتاق‌ها داشته باشند.

ث- حداقل موجودی انبارهای نظافت و چرخ‌های خانه‌داری نظافت باید تعریف شود.

کارکنان خانه‌داری باید نواقص (مانند چراغ‌های معیوب، شیرآلات آسیب دیده) را گزارش کنند و تجهیزات نظافتی برای انجام عملکرد خود را در شرایط مناسب نگه دارند.

۱۰-۲ طرح نظافت

۱۰-۳ کلیات

یک طرح نظافت باید تعریف، مستند، اجرا و نگهداری شود، وظایفی را به کارکنان اختصاص دهد و مسیرهای نظافت را برای قسمت‌های مختلف هتل تعریف کند. این طرح که توسط هتل یا یک پیمانکار فرعی تهیه شده است، باید شامل مواردی باشد که نیاز به گندزدایی دارند. (مانند فعالیت‌های گندزدایی استخر، سونا، سرویس بهداشتی، آشپزخانه).

1-Microfiber
2-Cleaning trolley

۴-۱۰ نظافت محوطه‌های عمومی

هتل باید از نظافت محوطه‌های عمومی خود (مانند سرسرا، تالارهای مراسم و رویدادها، راهروها، پله‌ها، توقفگاه‌ها (پارکینگ‌ها)، فضای سبز، حیاطها، استخرهای سرپوشیده و روباز، سرویس‌های بهداشتی) اطمینان حاصل کند.

به طور کلی، حداقل دفعات تمیزکاری باید با مطابق با جدول ۱ باشد.

جدول ۱- راهنمای دفعات تمیزکاری

محوطه	حداقل دفعات
سرسرا (لابی) و مناطق اطراف، راهروها، آسانبرها و پله‌ها	دو بار در روز
سرویس بهداشتی	سه بار در روز
تالار مراسم و رویدادها	قبل از هر رویداد، در زمان استراحت و بعد از رویداد
محوطه‌های روباز	یکبار در روز
استخر شنا	یکبار در روز
سونا	بعد از هر بار استفاده
سایر تسهیلات و تجهیزات	توسط هتل در طرح نظافت با توجه به میزان نیاز تعیین می‌شود

در صورت استفاده کم از تسهیلات و یا تمیز بودن می‌توان این دفعات اعلام شده را کاهش داد. به همین ترتیب، در مواردی که استفاده از تسهیلات زیاد بوده و ممکن است نظافت با دفعات اعلام شده تضمین نشود یا مشخص شود که میهمانان از سطح نظافت راضی نیستند، باید تعداد دفعات افزایش یابد.

مثال:

سرویس‌های بهداشتی که در کنار سرسرا (لابی) قرار دارند، احتمالاً، نسبت به سرویس‌های بهداشتی واقع در کنار اتاق‌های رویداد (در صورت وجود) در زمانی که اتاق‌های رویداد استفاده نمی‌شوند به تمیز کردن بیشتری نیاز دارند. از سوی دیگر، هنگامی که اتاق‌های رویداد در حال استفاده هستند، سرویس‌های بهداشتی مجاور، احتمالاً به دفعات بیشتر تمیز کردن نیاز دارند. همین وضعیت می‌تواند برای تسهیلات کنار استخرهای روباز، بسته به فصل و استفاده از استخر، فضای سبز یا هر بخش دیگری از هتل، اعمال شود.

برنامه نظافت باید موارد زیر را تضمین کند:

الف- در مورد محوطه‌های عمومی:

- دیوارها، کف، سقف، مبلمان، آینه، درها، سطوح^۱، دکمه‌های فشاری، عناصر تزئینی، سطرها و ظروف زباله تمیز باشند.
- تسهیلات دارای تهویه بوده و هوای تازه در آن جریان داشته باشد؛

- بخش‌ها و تجهیزات مورد استفاده آرایشگاه (در صورت وجود) و اسپا (در صورت وجود) تمیز و ضدعفونی شده باشند.
 - عناصر تمیز جدید (مانند حوله، پتو) بعد از خدمات اسپا، آرایشگاه یا پس از استفاده در استخرهای شنا تعویض و جایگزین شده باشند.
- ب- در مورد سرویس‌های بهداشتی در محوطه‌های عمومی:
- دیوارها، کف، سقف، مبلمان، آینه‌ها، تجهیزات، پنجره‌ها، عناصر تزئینی و قسمت‌های قابل رویت شیرآلات تمیز باشند؛
 - وسایل مصرفی (مانند دستمال توالت، صابون) جایگزین شده باشند؛
 - کیسه‌ها در صورت استفاده حداقل هر روز و هر زمان که لازم باشد، تعویض و در سطل‌ها قرار داده شوند؛
 - سرویس‌های بهداشتی دارای تهویه بوده و هوای تازه در آن جریان داشته باشد؛
 - سوابق نظافت و گندزدایی روزانه (در صورت لزوم) نگهداری شود.
- پ- در مورد محوطه‌های عمومی روباز:
- دیوارها، پنجره‌ها و عناصر تزئینی تمیز باشند؛
- ت- در خصوص نظافت استخرها و اسپاها:
- آب استخر مطابق با پارامترهای میکروبیولوژیکی و فیزیکی - شیمیایی تعیین شده، تمیز و گندزدایی شود؛
 - استخرها دارای سامانه پالایش باشند.

۱۰-۵ نظافت اتاق‌ها

۱۰-۵-۱ الزامات کلی

- به طور کلی نظافت اتاق‌ها باید در نوبت کاری صبح انجام شود.
- ترتیب نظافت اتاق‌ها باید به گونه‌ای تعریف شود که نظافتچی‌ها بدانند کدام اتاق‌ها را باید تمیز کنند. ترتیب ایجاد شده باید ملاحظات میهمانانی را که نظافت ترجیحی براساس جدول زمانی خاص را درخواست کرده‌اند در نظر بگیرد. اتاق‌هایی با ورود پیش‌بینی شده نیز باید در اولویت قرار داده شوند.
- نظافت اتاق‌ها در طبقات یا نواحی مختلف باید هر روز از نقطه متفاوتی شروع شود تا از ایجاد مزاحمت نظام-مند در همان اتاق‌ها جلوگیری شود.
- خانه‌دار پس از تمیز کردن هر اتاق برای اطمینان از درستی نظافت انجام شده باید فهرست موجودی اتاق تمیز شده را تأیید کند.

۱۰-۵-۲ نظافت اتاق‌های اشغال شده

تا زمانی که میهمان در اتاق است، نظافت انجام نمی‌شود، مگر اینکه میهمان اجازه دهد. تابلوی «مزاحم نشوید» باید رعایت شود. هنگامی که میهمان اصرار دارد که اتاق در حضور او تمیز شود، باید به درخواست او توجه شود.

اتاق‌های اشغال شده باید هر روز تمیز شوند. فعالیت‌های نظافت باید حداقل شامل موارد زیر باشد:

الف- نظافت اتاق، حمام؛

ب- نظافت ایوان / ایوانک (در صورت وجود)؛

پ- مرتب کردن تخت(ها) و تمیز کردن فرش‌ها (در صورت وجود)؛

ت- ملزومات مصرفی روزانه میهمان و دستمال توالت به مقدار کافی دوباره جایگزین شوند تا مصرف عادی آن‌ها تا زمان ارائه خدمات نظافت بعدی تضمین شود؛

ث- تعویض ظروف استفاده شده (در صورت وجود) و ظروف شیشه‌ای؛

ج- تعویض محتویات نوش‌جا (مینی بار) (در صورت وجود) مگر در مواردی که نوش‌جا (مینی بار) مطابق با مشخصات مورد نظر میهمان پر شده باشد؛

چ- انتقال لباس‌های میهمانان به لباس‌شویی با اطلاعات تکمیل شده مربوط روی کیسه یا برگه لباس‌شویی طبق نظام ایجاد شده، در صورتی که هتل این خدمات را ارائه دهد؛

ح- تمیز کردن سطل زباله و زیرسیگاری؛

خ- تنظیم پرده‌ها و روشنایی.

حوله‌های استفاده شده باید هر روز با حوله‌های جدید جایگزین شوند، مگر اینکه میهمان درخواست دیگری داشته باشد.

با توجه به خط مشی تعویض ملحفه، خدمات خانه‌داری باید هر سه روز یکبار (یا کمتر) در زمان اقامت میهمان، ملحفه‌ها را عوض کند، مگر این‌که:

- میهمان درخواست کند که ملحفه‌های آن‌ها دیرتر یا زودتر تعویض شود؛
- ملحفه به هر علتی لکه‌دار شده یا آسیب دیده باشد؛
- در مورد وضعیت اتاق، بین سوابق دفتر میز پذیرش و خانه‌داری اختلاف وجود داشته باشد.

علاوه بر این، هنگامی که خدمات تخت برگردان^۱ ارائه می‌شود، باید شامل موارد زیر باشد: تا کردن یا برداشتن وسایل رختخواب، تعویض حوله‌های استفاده شده در صورت درخواست و نظافت مختصر تسهیلات حمام.

لباس‌های شخصی میهمانان، لوازم بهداشتی و سایر وسایل باید مرتب شده و در همان مکانی که بوده‌اند، باقی بمانند.

۱۰-۵-۳ نظافت اتاق‌ها پس از خروج میهمان

پس از خروج میهمان، اتاق باید برای ورود میهمان بعدی با رعایت الزامات زیر آماده شود:

- اتاق باید به منظور تهویه، هوادهی شده و ملحفه‌ها، روتختی و لحاف برداشته شوند؛
- ملحفه‌ها باید تعویض و تخت(ها) مرتب شود؛
- عناصر اضافی (مانند بالش، پتو) باید در دسترس و تمیز باشند. اگر بالش‌های اضافی در کمد باشد، باید روکش شوند؛
- فرش‌ها باید نظافت شوند؛
- موجودی ملزومات مصرفی حمام باید دوباره تکمیل شود و حوله‌ها تعویض شوند؛
- وسایل حمام، شیرها و آینه باید تمیز شوند؛
- لیوان‌های آب آشامیدنی تمیز باید پوشانده شده و سایر مواد مصرفی جایگزین شوند؛
- مطالب چاپی باید کامل و در محل مربوطه باشد؛
- اگر نوش‌جا (مینی بار) وجود داشته باشد، باید با اقلامی پر شود که تاریخ انقضای آن‌ها بعد از موعد بازبینی بعدی است؛
- دیوارها، کف، سقف، آینه و پنجره‌ها، مبلمان، تجهیزات و عناصر تزئینی یا کاربردی باید تمیز باشند؛
- عملکرد تجهیزات اساسی در اتاق باید بررسی شود و ناهنجاری‌های شناسایی شده به خدمات نگهداری گزارش شود؛
- اتاق باید عاری از بوهای نامطبوع باشد.

اتاق‌هایی که بیش از یک هفته خالی بوده‌اند باید هوادهی و گردگیری شوند، حتی اگر قبلاً تمیز شده باشند. سیفون‌ها زده و شیرها باید باز شوند.

۱۰-۵-۴ برنامه نظافت اساسی

یک برنامه نظافت اساسی برای تمام اتاق‌ها باید حداقل سالی یک بار با توجه به سطح اشغال، فصلی بودن و نیاز انجام شود. برچسب زدن و سر و ته کردن تشک و همچنین تمیز کردن پرده، فرش و پنجره در صورت لزوم باید در برنامه گنجانده شود.

۱- خدماتی ویژه که در آن، اتاق‌دار در هنگام غروب، اتاق میهمان را دوباره مرتب و تخت او را برای خواب آماده می‌کند و ملزومات رفاهی مصرفی را جایگزین می‌کند (turndown service).

تعداد دفعات نظافت باید بر اساس نیاز (مثلاً با توجه به رطوبت) افزایش یابد.

۱۰-۶ نظافت و شستشوی ملزومات پارچه‌ای

برنامه نظافت ایجاد شده باید حداقل دفعات نظافت و شستشوی ملزومات پارچه‌ای را با توجه به ویژگی‌های منسوجات در اتاق‌ها و مکان‌های مشترک (مانند فرش، موکت، رومبلی، پرده و سایه‌بان، پرده دوش، تشک، پتو، بالش) تعیین کند. حداقل دفعات باید با توجه به میزان اشغال اتاق‌ها افزایش یابد.

هتل باید فضایی برای انبار ملزومات پارچه‌ای داشته باشد که:

الف- ظرفیت و قفسه بندی در شرایط مناسبی باشد که امکان نگهداری و طبقه‌بندی ملحفه را فراهم و پارچه‌های تمیز و کثیف را جدا کند؛

ب- تمیز و مرتب بوده و مرطوب نباشد؛

پ- منسوجات بسته‌بندی شده اضافی داشته باشد.

اگر هتل دارای خدمات لباس‌شویی مخصوص به خود باشد، باید محصولات، ماشین لباسشویی، خشک‌کن و اتو نیز داشته باشد تا خدمات صحیح را تضمین کند.

ملحفه تخت یا یک حوله آماده برای تحویل به میهمان باید شرایط زیر را داشته باشد:

- تمیز باشد.

- بوی تازگی بدهد.

- اتوکشی و تا شده باشد یا آویزان شود.

۱۱ مدیریت تدارکات^۱

هتل باید رویه‌ای برای خرید داشته باشد که شامل موارد زیر است:

الف- شناسایی محصولاتی که باید خریداری شوند؛

ب- الزامات داخلی برای خرید محصولات؛

پ- سامانه‌ای برای انجام سفارشات و ارائه مجوزها شامل سوابق سفارشات و محصولات دریافتی. کلیه سفارشات باید به گونه‌ای ثبت شوند که امکان پیگیری آنچه که سفارش داده شده و آنچه دریافت شده وجود داشته باشد؛

ت- انتخاب و ارزیابی معیارهای تأمین‌کننده (مانند ظرفیت رسیدگی به سفارشات استثنایی، خط مشی محیط‌زیستی، کیفیت محصولات، شکایات، موارد تأخیر)؛

ث- موجودی مورد نیاز از اقلام مختلف برای تضمین خدمات در هر زمان.
هتل باید یک رونوشت از مجوز عرضه کننده غذا (در صورت وجود) یا دسترسی به آن داشته باشد.

۱۲ رضایت میهمان و گردآوری بازخورد

هتل باید به منظور بهبود خدمات ارائه شده این امکان را فراهم کند که میهمانان نظرات، شکایات و پیشنهادات خود را بیان کنند (مانند پرسشنامه‌های کاغذی یا الکترونیکی، نظرات برخط، صندوق نظرات، پرسش از میهمانان هنگام خروج). در این راستا هتل باید:

الف- اطلاعات دریافت شده را ارزیابی کند و به همه شکایات پاسخ دهد؛

ب- یک شاخص رضایت میهمان را برای اندازه‌گیری و نظارت بر رضایت میهمان تعیین کند؛

پ- یک سامانه ارتباط داخلی ایجاد کند به گونه‌ای که همه کارکنان به طور منظم از میزان رضایت میهمانان در زمینه کاری خود مطلع شوند.

نظرات و شکایات میهمانان و اقدامات انجام شده باید توسط هتل ثبت شوند.

پیوست الف

(آگاهی دهنده)

فهرست برخی دسته‌بندی‌های محصولات بوفه صبحانه

شماره دسته‌بندی	دسته‌بندی‌ها	انواع فرآورده‌ها
۱	شیر	شیر کامل، شیر کم چرب
۲	ماست	ماست طبیعی معمولی، ماست طبیعی کم چرب، ماست میوه‌ای
۳	پنیر	پنیر سفید، پنیر لیقوان، پنیر خامه‌ای
۴	کره و مارگارین	کره حیوانی، کره گیاهی، با نمک، بدون نمک
۵	غلات	برنج، گندم، قوتوک ^۱ ، غلات بدون قند- حلوا ارده-کنجد
۶	نان	سفید، برش خورده، سبوس‌دار
۷	محصولات قنادی، کیک و پای	کروسان، کیک آلو، کیک، کلوچه، کیک اسفنجی، مافین، پای سیب، پای توت فرنگی
۱۰	شیرینی سرخ‌شده ^۲	پیراشکی، لقمه سوخاری، پنکیک
۱۱	شکر و شیرین‌کننده‌ها	شکر سفید، شکر قهوه‌ای، شکر نیشکر، شیرین‌کننده رژیمی، سایر شیرین‌کننده‌ها
۱۲	مارمالاد ^۳ و مربا	توت فرنگی، مربای بدون شکر ^۴ ، خلال پرتقال-، مربای آلبالو، مربای به، مربای هویج
۱۳	عسل	عسل با موم، عسل بدون موم، ارده شیره
۱۴	روغن	روغن زیتون، روغن زیتون با سیر
۱۵	سبزیجات	گوجه فرنگی طبیعی، خیار، زیتون، کاهو، سبزی خوردن
۱۶	انواع کالباس	بیکن، انواع ژامبون (گوشت، مرغ، بوقلمون)
۱۷	مغزیزجات	گردو، بادام، فندق، پسته
۱۸	انواع سوسیس	ترکیبات مرتبط
۱۹	تخم مرغ	تخم مرغ نیمرو، تخم مرغ آب‌پز، تخم مرغ هم‌زده ^۴ ، تخم مرغ عسلی
۲۰	غذاهای پخته شده	کوفته برنجی، املت، کوکو
<p>۱- غذای از غلات، انواع فندق‌ها (آجیل) و میوه‌های خشک‌شده</p> <p>2- Fried pastries</p> <p>3- Marmalade</p> <p>4- Scrambled eggs</p>		

شماره دسته‌بندی	دسته‌بندی ممکن	محصولات ممکن
۲۱	میوه و کمپوت	پرتقال، گریپ‌فروت، خربزه، هندوانه، آلو، کمپوت هلو، کمپوت گلابی
۲۳	میوه خشک	انجیر خشک، کشمش بی‌دانه، خرما، هلو خشک
۲۴	قهوه	قهوه معمولی، قهوه فوری، قهوه محلول بدون کافئین
۲۵	چای	انواع چای، انواع دمنوش
۲۶	شکلات	کاکائو به صورت فله
۲۷	آبمیوه طبیعی	پرتقال، آناناس
۲۸	آبمیوه صنعتی	پرتقال، آناناس، هلو، سیب، آبمیوه بدون شکر
۲۹	آب	آب معدنی، آب گازدار، آب طعم‌دار
۳۰	خوراک غلات و حبوبات	عدسی، لوبیا، دال عدس، آش، شیر برنج،
۳۱	حریره (حلیم فرنگی)	حریره جو، حریره برنج، فرنی

پیوست ب

(آگاهی‌دهنده)

تغییرات اعمال شده در این استاندارد ملی در مقایسه با استاندارد منبع

بخش‌های اضافه شده به منبع، در این استاندارد ملی به شرح زیر است:

ب-۱ تغییرات بند ۳ اصطلاحات و تعاریف

- زیربند ۳-۶: کلمه «جشنواره» در قسمت مثال اضافه شده است.

ب-۲ تغییرات بند ۴ الزامات کارکنان

- زیربند ۴-۱-پ: یادآوری به شرح زیر اضافه شده است:

یادآوری- جزئیات آموزش‌های شغلی هتل‌های یک تا ۵ ستاره در استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۳۹۴ با عنوان «هتل‌ها- خدمات الزامی هتل‌های ۱ تا ۵ ستاره» ذکر شده است.

- زیربند ۴-۵-پ: یادآوری به شرح زیر اضافه شده است.

یادآوری- تجهیزات و ملزومات هتل‌ها به طور کامل در استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۸۳۳ با عنوان «هتل‌ها- تجهیزات و ملزومات اتاق‌ها و فضاهای عمومی» شرح داده شده است.

ب-۳ تغییرات بند ۵ الزامات عمومی

- زیربند ۵-۲-۱-ح: یادآوری به شرح زیر اضافه شده است.

یادآوری- برای آگاهی از جزئیات الزامات و توصیه‌های مربوط به پذیرش به استاندارد ملی ایران شماره ۱۷۲۱۵ با عنوان «هتل‌ها- پذیره» مراجعه شود.

- زیربند ۵-۲-۳: ردیف ح به شرح زیر اضافه شده است.

میهمان را در جریان فرآیند جاری پذیرش قرار دهند، بطور مثال اگر تا آماده‌شدن اتاق میهمان باید چند دقیقه منتظر بماند موضوع در کمال احترام و دعوت به پذیرایی به اطلاع میهمان رسانده شود.

- زیربند ۵-۲-۴: زیربند چ به شرح زیر اضافه شده است.

- اطلاعات شخصی میهمان، اطلاعات بانکی، رمز کارت، نحوه تسویه در مواردی ممکن است که فرد نخواهد موضوع حتی در حضور هم اتاقی طرح شود، حفظ شود.

- زیربند ۵-۲-۵: زیربند ت به شرح زیر اضافه شده است.

خدمات نگهداری بار باید، برای مدتی قبل و بعد از اقامت میهمان، پس از تسویه حساب برای میهمان فراهم شود. مدت زمان نگهداری باید توسط هتل تعیین و به میهمان اطلاع داده شود.

- زیربند ۵-۳-۲-۱-پ: یادآوری به شرح زیر اضافه شده است.

یادآوری- راهنما و فهرست خدمات و تعرفه آن‌ها به صورت دو زبانه (فارسی و انگلیسی) باشد.

- زیربند ۵-۳-۲-۱-ت: کلمه «برای میهمانان» اضافه شده است.
- زیربند ۵-۴-۲-ب: خط آخر کلمه‌ی «با اجازه میهمان» اضافه شده است.
- ب-۴ تغییرات بند ۶ الزامات سازماندهی رویدادها
 - بند ۶-الف: کلمات به مصرف دخانیات و الکل، بازی‌ها یا مالکیت معنوی حذف شده است.
- ب-۵ تغییرات بند ۸ الزامات ایمنی و بهداشت
 - زیر بند ۸-۲: ردیف ت به شرح زیر اضافه شده است.
بهبتر است تدوین و اجرای فرایند مدیریت ریسک شامل شناسایی، ارزیابی و کنترل مخاطرات کیفی، ایمنی و بهداشتی مد نظر قرار گیرد.
- ب-۶ تغییرات بند ۹ الزامات نگهداری
 - زیربند ۹-۱-الف: مثال با شرح زیر اضافه شده است.
مثال:
رفع نشتی لوله‌های آب یک اتاق که نیازمند قطع آب یک طبقه باشد.
- ب-۵ تغییرات پیوست الف (آگاهی دهنده) فهرست دسته‌بندی‌های ممکن و محصولات بوفه صبحانه
 - محتوای جدول براساس سفره صبحانه ایرانی تغییر کرده است.

کتابنامه

- [۱] استاندارد ملی ایران شماره ۱۲۸۲۶: سال ۱۳۸۹، خدمات گردشگری-هتلها و انواع دیگر اقامتگاههای گردشگری - اصطلاح‌شناسی؛
- [۲] استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۱۰۷: سال ۱۳۹۰، حفاظت و ایمنی در هتلها؛
- [۳] استاندارد ملی ایران شماره ۱۷۲۱۵: سال ۱۳۹۲، هتلها پذیره؛
- [۴] استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۳۹۴: سال ۱۳۹۳، هتلها آموزشهای شغلی هتلهای ۱ تا ۵ ستاره؛
- [۵] استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۳۹۵: سال ۱۳۹۳، هتلها خدمات الزامی هتلهای ۱ تا ۵ ستاره؛
- [۶] استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۸۳۳: سال ۱۳۹۵، هتلها- تجهیزات و ملزومات اتاقها و فضاهای عمومی
- [7] ISO 9001, Quality management systems — Requirements
یادآوری- استاندارد ملی ایران ایزو شماره ۹۰۰۱ : سال ۱۳۹۶، سیستمهای مدیریت کیفیت - الزامات، با استفاده از استاندارد ISO 9001: 2015 تدوین شده است.
- [8] ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
یادآوری- استاندارد ملی ایران ایزو شماره ۱۰۰۰۲ : سال ۱۳۹۶، مدیریت کیفیت - رضایت مشتری، راهنمایی‌هایی برای رسیدگی به شکایتها در سازمانها، با استفاده از استاندارد ISO10002:2018 تدوین شده است.
- [9] ISO 10015, Quality management — Guidelines for competence management and people development
یادآوری- استاندارد ملی ایران ایزو شماره ۱۰۰۱۵ : سال ۱۳۹۹، مدیریت کیفیت- راهنمایی‌هایی برای مدیریت شایستگی و پیشرفت افراد، با استفاده از استاندارد ISO10015:2019 تدوین شده است.
- [10] ISO/TS 13811, Tourism and related services — Guidelines on developing environmental specifications for accommodation establishments
یادآوری- استاندارد ملی ایران شماره ۲۱۳۵۰: سال ۱۳۹۵، گردشگری و خدمات وابسته- تکوین و توسعه ویژگی‌های زیست محیطی تأسیسات اقامتی- راهنما، با استفاده از استاندارد ISO/TS 13811:2015 تدوین شده است.
- [11] ISO 21902, Tourism and Related Services — Accessible Tourism for All — Requirements and Recommendations
- [12] ISO 22000, Food safety management systems — Requirements for any organization in the food chain
یادآوری- استاندارد ملی ایران ایزو شماره ۲۲۰۰۰: سال ۱۳۹۹، سیستمهای مدیریت ایمنی مواد غذایی- الزامات هر سازمان در زنجیره مواد غذایی- با استفاده از استاندارد ISO 22000:2018 تدوین شده است.
- [13] ISO 29993, Learning services outside formal education — Service requirements
یادآوری- استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۵۹۲: سال ۱۳۹۷، خدمت یادگیری خارج از نظام رسمی آموزشی- الزامات خدمات با استفاده از استاندارد ISO 29993:2017 تدوین شده است.

[14] ISO 37500, Guidance on outsourcing

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۱۷۱: سال ۱۳۹۴، برون سپاری - راهنما با استفاده از استاندارد ISO 37500:2014 تدوین شده است.

[15] FAO/WHO, Codex Alimentarius Commission Procedural manual. FAO, Rome, 2005