

نظامنامه اخلاقی میهمان هتل

این نظامنامه شامل اصولی است که میهمان در هتل باید رعایت نماید تا علاوه بر کسب تجربه ای دلپذیر از اقامت در هتل، در خوشایند بودن اقامت برای سایر میهمانان هتل نیز سهیم باشد و کارکنان هتل را به ارائه خدمات با کیفیت و شایسته ترغیب نماید.

ماده اول : احترام به نقش کارکنان هتل

- از هنگام ورود به هتل تا ترک آن، اجازه دهید تا تک تک کارکنان وظایف خود را نسبت به شما انجام دهند و خودتان شتابزده نسبت به انجام آن ها اقدام نکنید.
- به نام و سمت کارکنان هتل که در اتیکت آن ها درج شده است توجه داشته باشید.
- در صورت ارائه یک خدمت توسط کسی که مسئول آن نیست، نسبت به علت آن کنجکاوی نکنید.
- در مورد نقش کارکنان هتل اظهار نظر منفی نکنید.
- نظرات شخصی خود نسبت به کارکنان هتل در خصوص شایستگی آن ها برای احراز سمت های بالاتر را نزد خود نگه دارید.
- در صورت رضایت از هر یک از کارکنان هتل ، به نحو شایسته از او تشکر کنید.
- نارضایتی های خود را با فریاد در فضاهای عمومی هتل ابراز نکنید.
- در صورت داشتن انتقاد نسبت به برخی از خدمات هتل، آن را به مسئول مربوطه اطلاع داده و یا در فرم های مخصوص انتقاد درج نمایید.

ماده دوم : احترام به شخصیت کارکنان هتل

- «سلام کردن» و «خسته نباشید گفتن» به کارکنان هتل را فراموش نکنید.
- درخواست های خود را با لحن مؤدبانه مطرح کنید.
- از طرح درخواست به صورت آمرانه و با صدای بلند پرهیز کنید.
- کارکنان هتل را با فریاد صدا نزنید.
- در مورد قومیت ، ملیت و مذاهب مختلف با کارکنان صحبت نکنید.
- از بدگویی کردن در مورد کارکنان هتل در حضور همکاران آن ها پرهیز کنید.

ماده سوم : توجه به نظام های اطلاع رسانی در هتل

- به اطلاعاتی که در بدو ورود در قسمت پذیرش به شما داده می شود توجه کنید.
- به علائم راهنمای موجود در قسمت ها و فضاهای مختلف هتل توجه کنید.
- به نوشته هایی که برای ارائه اطلاعات به شما در فضاهای مختلف هتل نصب شده است توجه کنید.
- هنگام ورود به اتاق پوشه حاوی اطلاعات مورد نیاز میهمان را مطالعه کنید.
- به اطلاعات و نوشته هایی که برای حفظ ایمنی میهمانان در اختیار شما قرار داده می شود توجه کنید.

ماده چهارم : توجه به مقررات در هتل

- به مقررات و محدودیت های ارائه هر گونه سرویس در هتل توجه کنید.
- مقررات اجتماعی منطقه را در رفتارهای خود در هتل مد نظر قرار دهید.
- به انجام ممنوعیت هایی که به لحاظ مذهبی و فرهنگی در هتل وجود دارد اصرار نوزید.
- در صورت مشاهده نقض مقررات توسط دیگر میهمانان هتل رأساً اقدام نکرده و آن را به مسئول مربوطه در هتل اطلاع دهید.

ماده پنجم : رعایت حقوق سایر میهمانان

- شب هنگام خواب درب اتاقتان را آرام باز و بسته کنید.
- در راهروهای هتل به آرامی راه بروید و بلند حرف نزنید.
- نسبت به سایر میهمانان و زندگی آن ها کنجکاوی نکنید.
- در هنگام خروج از اتاق، لباس مناسب به تن داشته باشید.
- صدای رادیو، تلویزیون و موسیقی تان را خیلی بلند نکنید

ماده ششم : توجه به حفظ اموال هتل

- به اتاق هتل و تجهیزات موجود در آن صدمه نزنید و زباله روی زمین نریزید.
- حوله، ملحفه و سایر وسایل اتاق هتل را با خود نبرید.
- هر بار که از هتل خارج می شوید کلید را به قسمت پذیرش بسپارید .
- اگر سیگار مصرف می کنید، از خاموش کردن آن مطمئن شوید.
- در صورت مشاهده هر گونه نقص فنی در اتاق یا سایر فضاهای هتل آن را به مسئول مربوطه اطلاع دهید.

ماده هفتم : پیشگیری از بروز نارضایتی

- اشیای قیمتی خود را در اتاق نگهداری نکنید
- پول هایتان را در هتل به معرض نمایش نگذارید.
- قبل از انتخاب هتل به امکانات مالی خود توجه کنید.
- قبل از انتخاب هتل به درجه هتل و خدماتی که می تواند به شما ارائه دهد توجه کنید و انتظارات خود را با سطح هتل هماهنگ کنید.
- اگر در اتاق خود مشکلی دارید و یا نقصی مشاهده می کنید، آن را با مسئول مربوط در میان بگذارید و سعی نکنید تا پایان اقامتتان آن را تحمل کنید.

ماده هشتم : رعایت نکات مخصوص فضاهای پذیرایی غذا و نوشیدنی

- در صورتی میزهای رستوران، صبحانه خوری و یا کافی شاپ خالی نیست، خارج شده و زمان دیگری بازگردید.

- چنانچه سیستم خود پذیرایی برای بخشی از غذا یا تمام آن ترتیب داده شده است با تمأئینه و بدون شتابزدگی از غذاها بردارید.
- در صورت وجود سیستم خودپذیرایی، غذاها را به اندازه مصرف خود بردارید.
- در صورت عدم تمایل به استفاده از سیستم خودپذیرایی، به میزبان رستوران اطلاع دهید.
- توجه داشته باشید که سیستم پذیرایی غذا و نوشیدنی یک هتل متناسب با درجه هتل طراحی شده است.
- اگر چیزی می خواهید که روی میز شما نیست، خودتان از روی میزهای دیگر بردارید و آن را از میزبان درخواست کنید.
- در صورت مشاهده شی اضافه در غذای خود، دیگران را مطلع نکنید، می توانید به آرامی به میزبان اطلاع داده و درخواست تعویض غذایتان را مطرح نمایید.
- هرگز سر میز رستوران سیگار نکشید.
- از تولید صداهای بلند و ناهنجار خودداری نمایید.
- تکه های استخوان، غضروف و ... را کنار بشقاب خود قرار دهید و از قراردادن آن ها روی میز خودداری کنید.
- قاشق، چنگال و کارد خود را بعد از مصرف روی میز قرار ندهید.
- هنگام سفارش غذا اگر از نوع و محتویات غذای مورد نظر آگاهی ندارید از پیشخدمت کمک بخواهید.
- سعی کنید رومیزی را تا انتهای صرف غذا تمیز نگه دارید.
- هنگام ترک رستوران یا کافی شاپ، جابه جایی اشیاء را به پیشخدمت بسپارید.

ماده نهم : استفاده صحیح و لذت بخش از خدمات تفریحی و ورزشی هتل

- در صورت تمایل به استفاده از خدمات تفریحی و ورزشی هتل، اطلاعات خود را در مورد آن ها کامل کنید.
- مقررات و محدودیت های زمانی ، سنی و ... را در استفاده از خدمات تفریحی و ورزشی هتل رعایت کنید.
- به هنگام استفاده از فضاهای ورزشی و تفریحی هتل به علائم هشدار دهنده موجود در این فضاها توجه کنید.
- به هنگام استفاده از فضاهای ورزشی و تفریحی هتل به نکات نوشتاری که در معرض دید شما قرار داده شده است توجه نمایید.
- به هنگام استفاده از دستگاه های ورزشی به دستورالعمل نصب شده بر روی آن ها توجه کنید.
- قبل از استفاده از امکانات ورزشی و تفریحی هتل در صورتی که بیماری یا حساسیت خاصی دارید، آن را به مسئول مربوطه اطلاع دهید.
- نکات بهداشتی را در فضاهای ورزشی رعایت نمایید.
- در استفاده از امکانات رفاهی و ورزشی هتل به افراد سالخورده و کودکان توجه ویژه داشته باشید.

مهدی براتی – الهام کزازی

پاییز ۱۳۹۲