

دانشگاه آزاد اسلامی

Islamic Azad University

واحد علوم تحقیقات - مدیریت هتلداری



موضوع :

بررسی وضعیت خانه داری هتلهای تهران با توجه به متدهای علمی_مدارکی از مدیران خانه داری

استاد راهنما :

سرکار خانم سوزان کلهر

تحقیق کنندگان :

محسن نادری

سبا سهرابلوئی

نینا فرامرزی

سمیرا قاسمی

خرداد ۸۵

چکیده :

با توجه به مطالعات اسنادی ، طراحی پرسشنامه ، مطالعات میدانی پردازش اطلاعات و بخش بندی آن به دو گروه اولیه و ثانویه نتایج مهم و حائز اهمیتی کسب شد که می توان آن را به اکثر هتل های تهران و به طبع آن ایران تعمیم داد .

بررسی عناصر اولیه که بسیار مهم و با اهمیت هستند وضعیت مدیران ما را از جهت لیاقت برای کسب مقام مدیریت بررسی می کند و در عناصر ثانویه مهر تاییدی بر یافته های اولیه زده می شود .

با پایان یافتن این تحقیق جایگاهی که بخش خانه داری هتل های ما در آن قرار دارد کاملاً و به طور محسوس قابل لمس است.

بحث اصلی :

امروزه دیگر اهمیتی ندارد که یک مدیر چه قدر میداند . . .

با خارج شدن کارشناسان متخصص رشته مدیریت هتلداری از دانشگاهها ، دیری نمی پاید که تمام هتل ها مجبور می شوند که از نیروی جوان و با دانش نسل امروز (که همانا خود ما دانشجویان این رشته هستیم) استفاده کنند و این مطلب نشان دهنده ی صدق جمله بالا تا حد بسیار زیادی است . ولی آیا می توان از تجربه و تجربه داران که همانا مدیران شاغل و البته مدیران نسل گذشته هستند به آسانی گذشت؟ آن چه مسلم است جابه جایی نسل ها و روی کار آمدن نسل جدید نیاز به گذشت زمان دارد و در میان زمان جابه جایی مدیران قدیمی طبعاً مشغول به کار هستند .

ما معتقدیم برای پیمودن راه و رسیدن به پله های نردبان ترقی باید از نقطه ای آغاز کرد که در آن ایستاده ایم . دلیل اصلی انجام این کار تحقیقاتی نیز مشخص کردن همین موضوع است . ما تا وقتی که ندانیم در کجا قرار داریم نخواهیم توانست راه درست برای رسیدن به اهدافمان را پیدا کنیم پس به همین دلیل باید از سطح اطلاعات مدیرانمان آگاه باشیم به بیانی دیگر باید بدانیم مدیران ما چه قدر می دانند ؛ آگاهی و آموزش را به نسل قدیم بدهیم تا آنها نیز راه را برای فردا هموار کنند .

با انجام این تحقیق و تحقیقات مشابه مشخص می شود که در کجا قرار داریم که دانستن این مطلب بسیار تاسف بار است . از آنجا که بخش خانه داری ، بیشترین سهم را در آسایش و راحتی مهمانان در هتل بر عهده دارد ، پس کارکنان این بخش نیز بسیار افراد تاثیر گذاری هستند و مدیران خانه داری به عنوان هدایت کننده ی این افراد نقش بسیار مهمی را در یک هتل ایفا می کنند .

مهمانان واقعی هتل ، یعنی کسانی مرتب به هتل ها می آیند با حقوق خود آشنایی داشته تقاضا دارند که انتظاراتشان به طور کامل برآورده شود . آیا واقعا در هتل های ما این موضوع رعایت می شود؟

در هتل های تهران شاید فقط چند هتل را بتوان یافت که توانسته اند تا حدودی خود را در بخش خانه داری با استانداردهای روز دنیا مطابقت دهند ولی اکثر هتل ها با روش قدیمی و باب میل خود خانه داری را اداره می کنند .

واقعیات خانه داری هتل های کشور نشان دهنده وضعیت تاسف بار آن است اگر وضعیت خانه داری را به ۵ قسمت تقسیم کنیم که از راست به چپ دارای چارت زیر باشد :

خیلی خوب ----- خوب ----- متوسط ----- ضعیف ----- خیلی ضعیف

کشور ایران ، صنعت هتلداری ، بخش خانه داری در حالت خیلی ضعیف قرار دارد که می توان از این حالت به عنوان درجه تاسف بار نیز یاد کرد . دلیل اصلی این موضوع را می توان مدیرانی دانست که با تفکرات قدیمی خود سعی دارند وظایف خود را به انجام رسانند . آنها از انتظارات و احتیاجات منغیر مهمانان ، در دنیای امروز ، آگاهی ندارند و شرح وظایف خود را با استفاده از تجربیات طولانی خود رعایت می کنند.

ما با انجام این تحقیق خواهان اثبات همین موضوع هستیم شاید نکته تلخ کار ما زمانی باشد که با آمارگیری به این نتیجه رسیدیم که از میان جامعه نمونه ما به طور میانگین مدیران توانسته اند به ۲۵٪ از سوالات پاسخ صحیح دهند .

واقعیات خانه داری امروز ما در هتل ها ، همانطور که در بالا اشاره شد بسیار تاسف بار است ولی دریچه امید در این سیاهی به خوبی قابل دید است . به نظر ما با توجه به زحمات استادانی چون کلهر و کلهر ها و آماده کردن مسیر و حمایت از آنان زمان زیادی طول نمی کشد که بخش خانه داری به بالاترین سطوح خود برسد و باعث برداشتن قدمی بلند برای رسیدن به آرزوهای کوچک و بزرگمان شود.

روش شناسی

۱. مطالعات اسنادی

۱-۱. مطالعات اینترنتی

۱-۲. بررسی کتب و مقالات موجود

۱-۳. جستجوی پیشینه تحقیق

۲. طراحی سوالات

۲-۱. سوالات بسته

۲-۲. سوالات باز

۳. گزینش نمونه تحقیق

۴. مطالعات میدانی

۴-۱. روش پستی

۴-۲. روش مصاحبه

۵. پردازش اطلاعات خام

۵-۱. دسته بندی پاسخها

۵-۲. انتخاب پاسخها و مقایسه با استانداردهای موجود

۶. تبدیل اطلاعات به معیارهای عددی برای تفسیر

۶-۱. تصمیم گیری درباره نوع و تعداد نمودارها

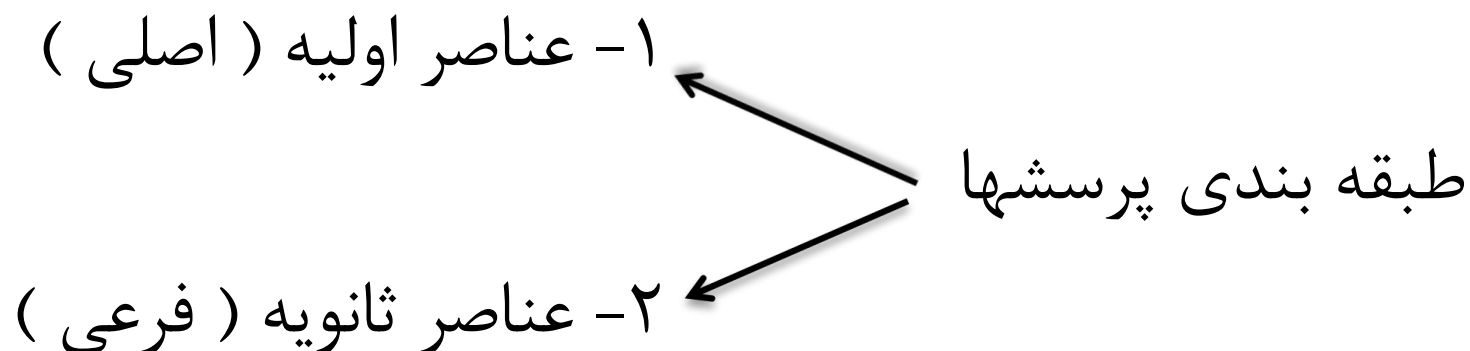
۶-۲. تفسیر اطلاعات با استفاده از نرم افزار Excel

۶-۳. تبدیل معیارهای عددی به اسلایدهای تصویری-تفسیری با نرم افزار Power point

هتل های ۵ ستاره *****	هتل های ۴ ستاره ****	هتل های ۳ ستاره ***	هتل های ۲ ستاره **	هتل های ۱ ستاره *
هما	سیمرغ	ایران شهر	بلور	سروش
استقلال	هویزه	اطلس	سروش	پاسارگاد
لاله	بزرگ تهران	مروارید	آزادی	گلستان
آزادی	درسا	شهر	ایران	پارت
	رامتین	بلوار	قناری	پیروز

- لیست اصلی : ۶۰ هتل (حذف هتل آپارتمان ها و پانسیونها ، با تاکید بر هتلهای تجاری) ؛ از هر درجه ۵ هتل انتخاب گردید (به منظور مهیا ساختن امکان مقایسه) .
- لیست نهایی : ۲۴ هتل ؛ معیار انتخاب : ۱- پراکندگی جغرافیایی ، ۲- سری تصادفی در موارد مشابه .
- N=58.33% (ضریب اطمینان) .

یافته‌ها :



* توضیح :

معیار برای طبقه بندی عناصر اولیه شاخص های مرتبط با مهارت های ادراکی مدیران است که باید با استانداردهای جهانی مطابقت داشته باشد ؛؛ عناصر ثانویه بیشتر با مهارت های فنی و عملیاتی کارکنان مرتبط است و به طبع رعایت عناصر اولیه در سیستم پیاده می شود .

عناصر اولیه :

- ۱- اهمیت دادن به خانه داری هتل و تعریف درست از خانه داری.
- ۲- میانگین تحصیلات.
- ۳- استفاده از متدهای نوین خانه داری.
- ۴- سابقه کار.
- ۵- برگزاری دوره های آموزشی.
- ۶- میانگین سنی.



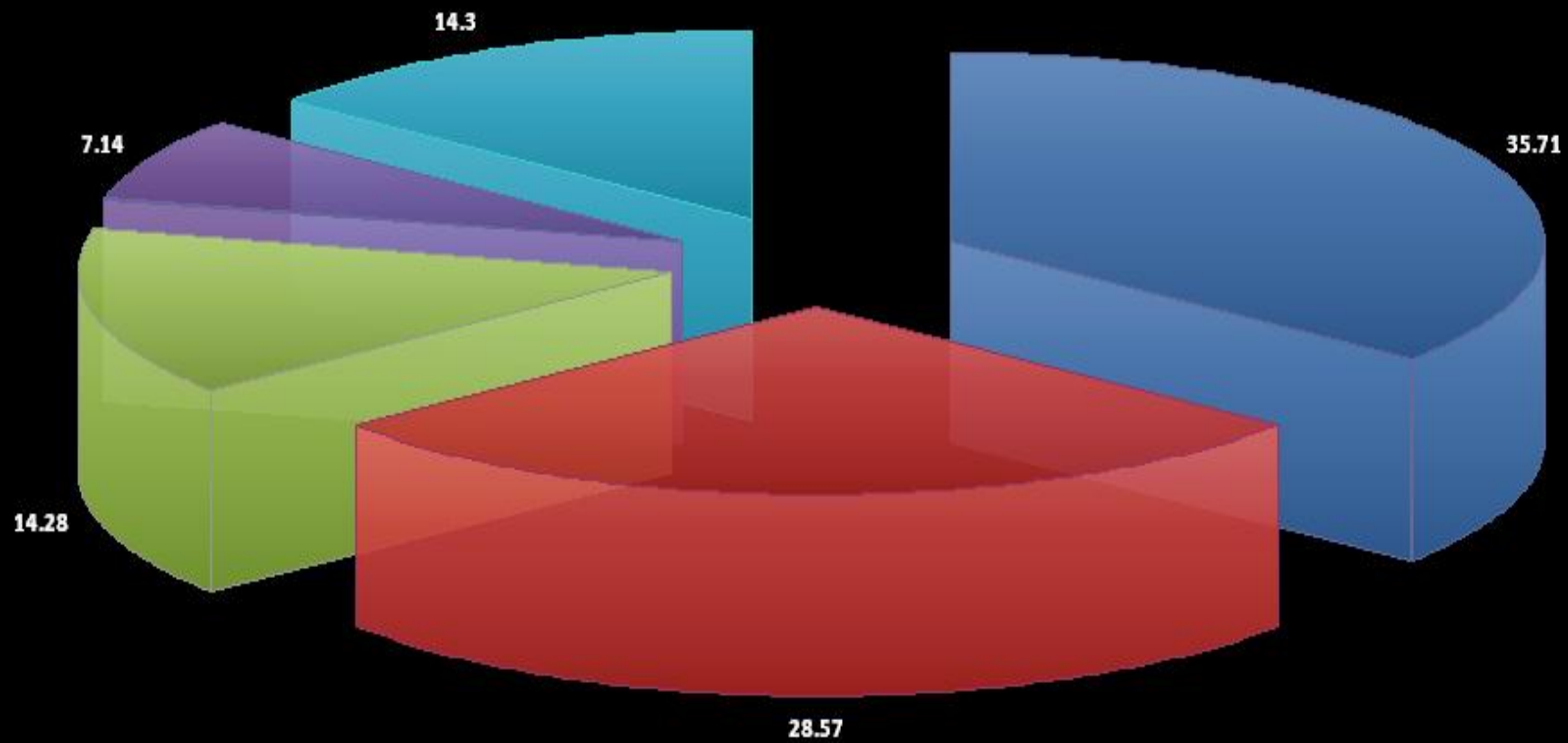
عناصر ثانویه :

- ۱- حقوق مهمان از نظر یک مدیر .
- ۲- انعام .
- ۳- تعداد هر اتاق برای هر خانه دار در شیفت کاری .
- ۴- زمان نظافت .
- ۵- سایر پرسشهای عملیاتی .



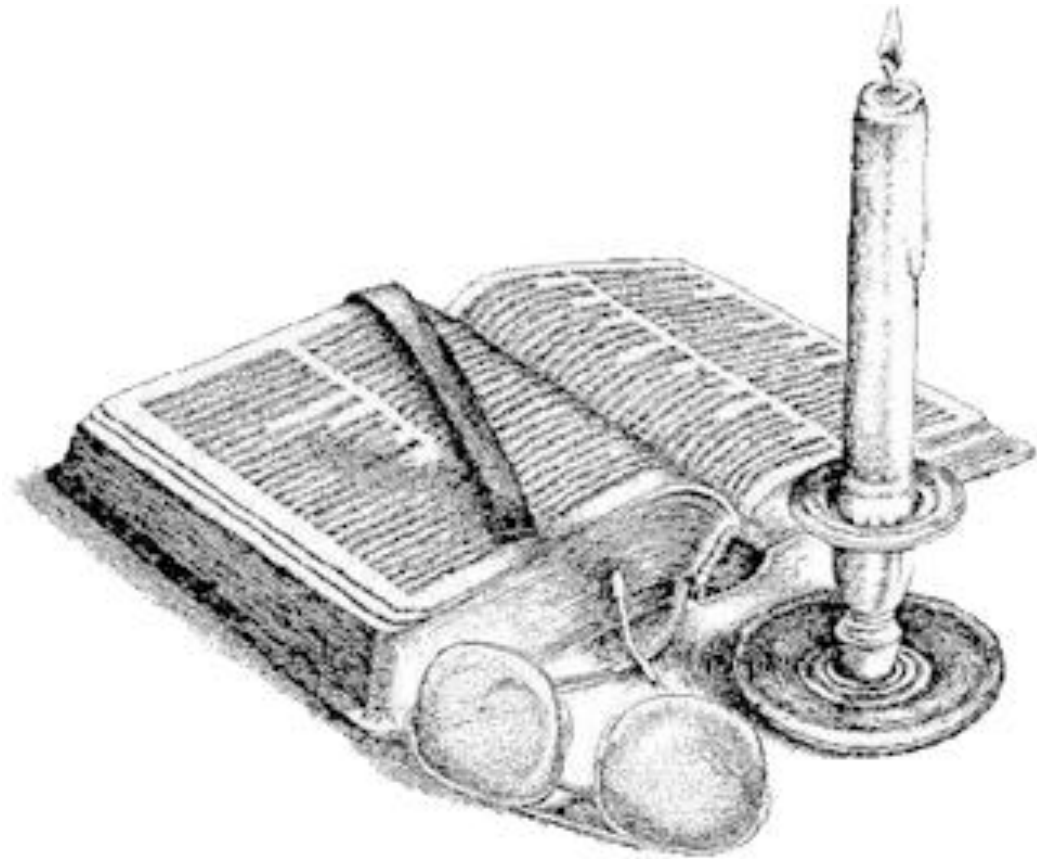
تعریف خانه داری

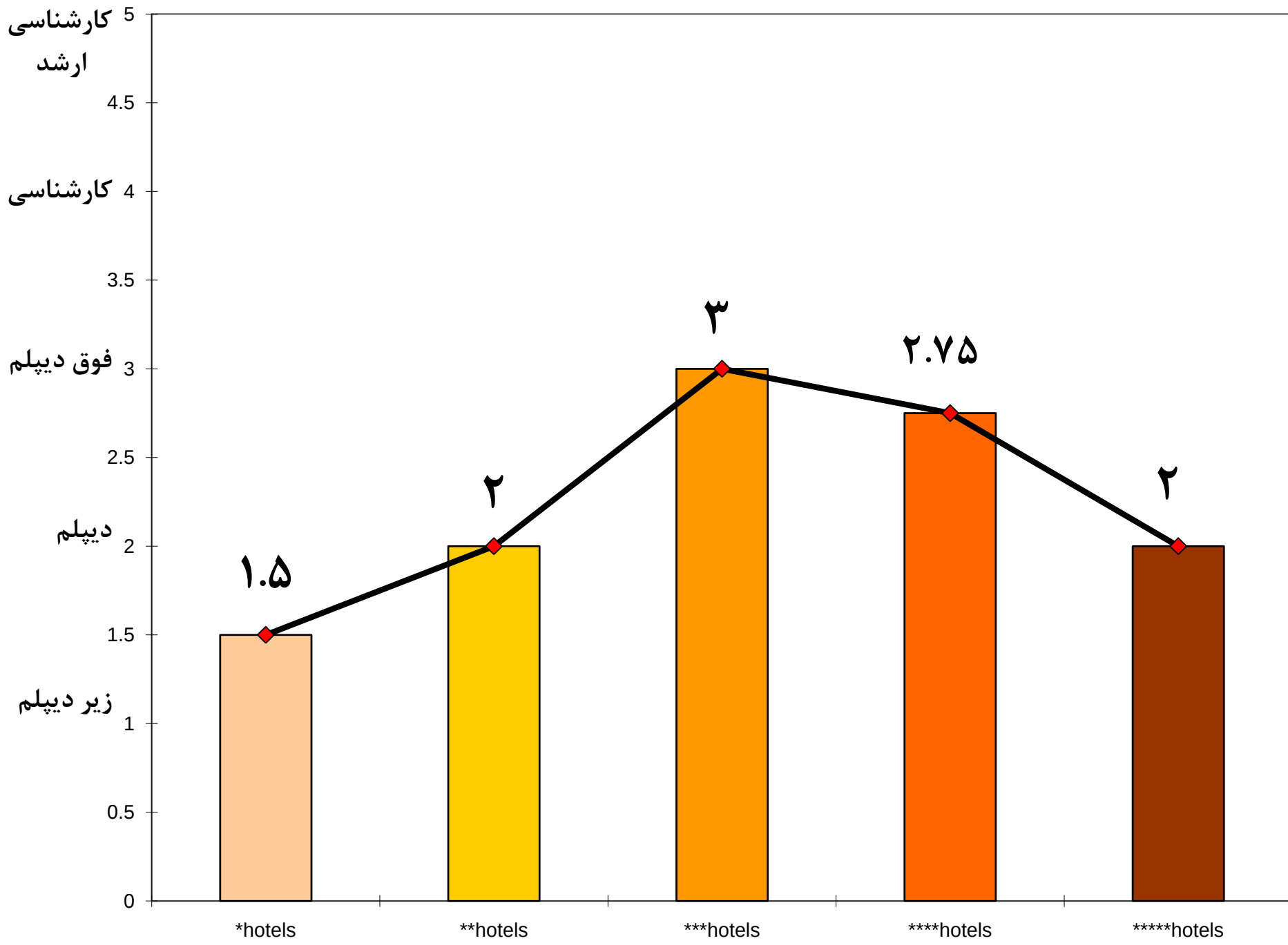
بی جواب نظافت خانه داری مهم است نظافت ، ایجاد خرسندی در میهمان نظافت ، زیباسازی ، نگهداری



میانگین تحصیلات

- کارشناسی ارشد (۵) +
- کارشناسی (۴)
- کاردانی (۳)
- دیپلم (۲)
- زیر دیپلم (۱) -





استفاده از متدهای نوین خانه‌داری

چگونه از متدهای نوین بهره می‌گیرید؟

اینترنت و مجلات

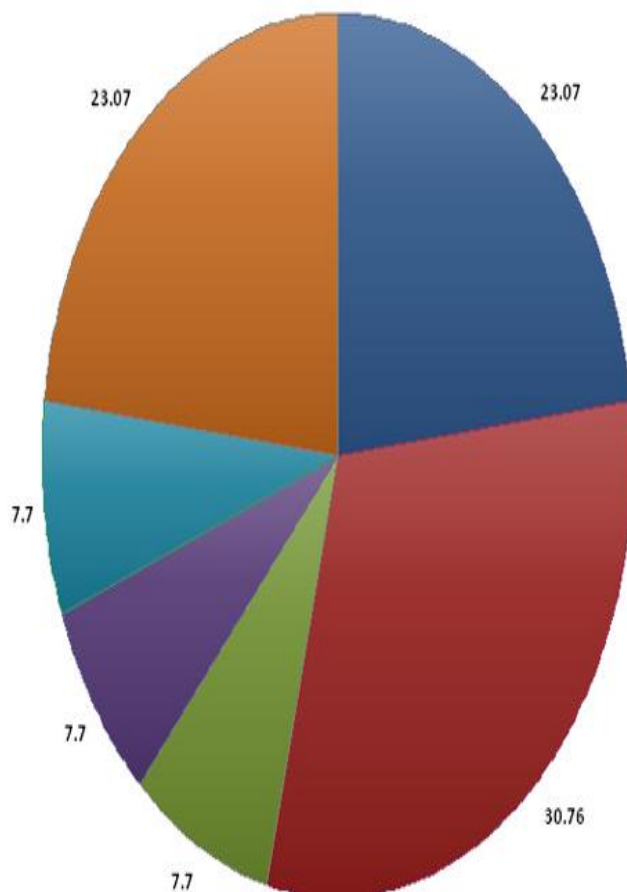
جزوات و کتب
دانشگاهی

افراد همکار در
هتل‌های دیگر

ابتکار خود مدیر

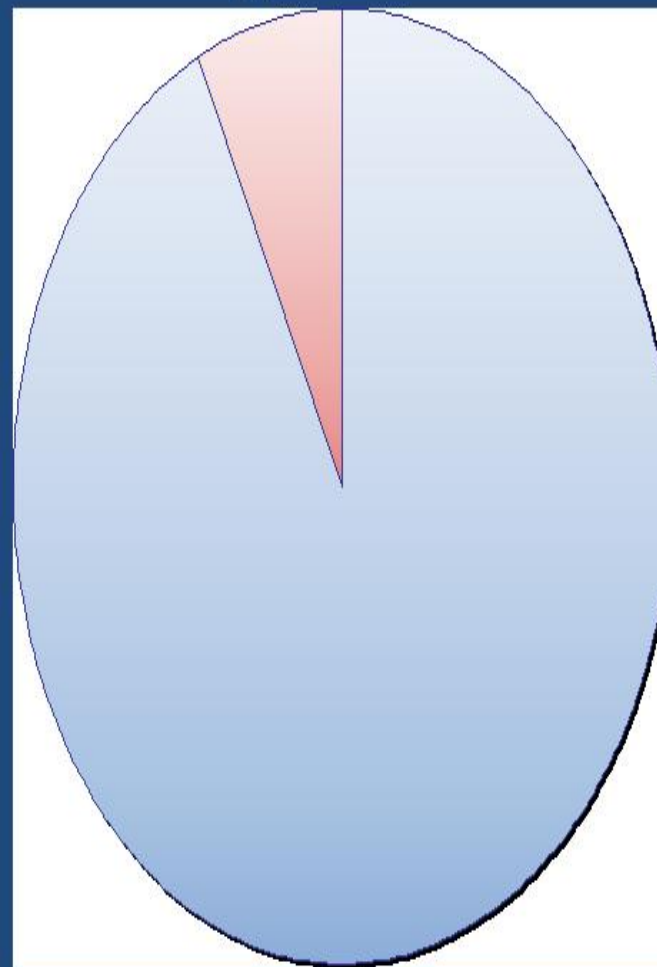
شرکت در کلاسهای
آموزشی موسسات

بی‌پاسخ



درصد استفاده از متدهای نوین خانه‌داری

7.14



استفاده می‌کنیم

استفاده نمی‌کنیم

سابقه کار برای تصدی مدیریت خانه‌داری

“تحلیل گروه از شواهد موجود”

	پنج سال و بالاتر	دو تا پنج سال	دو سال و پائین تر
کارشناسی ارشد	حائز شرایط کسب مدیریت هتلهای ۴ و ۵ ستاره	حائز شرایط کسب مدیریت هتلهای ۴ و ۵ ستاره	حائز شرایط کسب مدیریت هتلهای ۳ ستاره و پائین تر
کارشناسی	حائز شرایط کسب مدیریت هتلهای ۴ و ۵ ستاره	حائز شرایط کسب مدیریت هتلهای ۳ ستاره و پائین تر	سرپرست طبقه / مدیر
کاردانی	حائز شرایط کسب مدیریت هتلهای ۳ ستاره و پائین تر	سرپرست طبقه / مدیر	عملیاتی
دیپلم	سرپرست طبقه / مدیر	عملیاتی	عملیاتی
زیر دیپلم	عملیاتی	عملیاتی	عملیاتی

گذراندن دوره های تخصصی مدیریت خانه داری

*دانشگاه آزاد اسلامی

*دانشگاه علمی کاربردی

*موسسات آموزشی

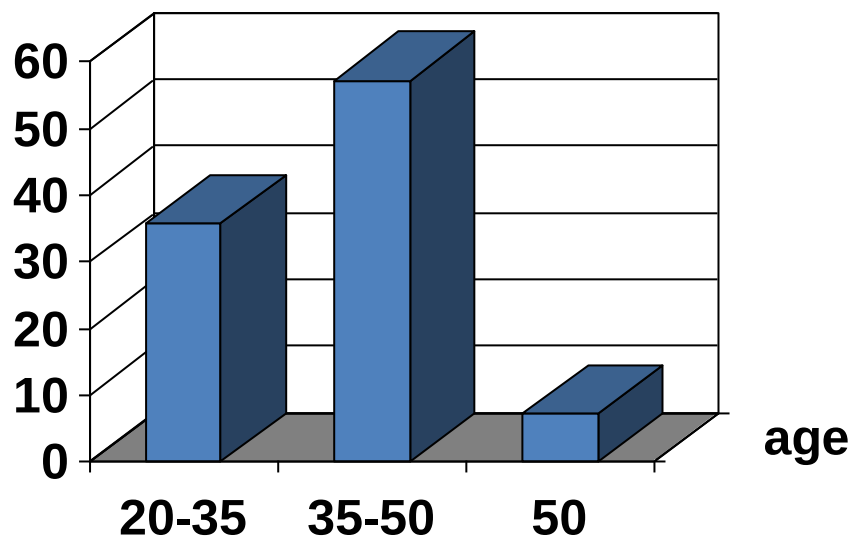
*فنی و حرفه ای

*تجربه

- موسسات
- دانشگاه علمی - کاربردی
- دانشگاه آزاد
- فنی حرفه‌ای
- تجربی



میانگین سنی کارکنان در بخش خانه داری



۲۰ تا ۳۵ سال ← ۳۵.۷۱ %

۳۵ تا ۵۰ سال ← ۵۷.۱۴ %

بالای ۵۰ سال ← ۷.۱۵ %

عناصر ثانویه

سنجش دانش در خصوص کارهای عملیاتی

- در این زمینه ۹ پرسش از موارد نادر طراحی گردید که البته در برخی موارد سلیقه هتلهای نیز در این امر دخیل است و هر هتلی راه حل عملیاتی مخصوص به خود را دارد ، ولی با در نظر گرفتن پاسخ اکثریت (به جز موارد نمی دانم) و استانداردهای نسبی ، فقط ۳۶.۷۲٪ از پاسخها ارزش پاسخ صحیح را به خود اختصاص می داد .

نتیجه گیری :

با توجه به یافته های این پژوهش اگر طیف ۵ درجه ای خیلی خوب - خوب - متوسط - ضعیف - خیلی ضعیف برای خانه داری هتل متصور شویم سطح اطلاعات مدیران خانه داری در زمینه ی عملیاتی ضعیف ارزیابی می شود (به جز موارد روزمره که اکثریت آن ها با آن آشنایی لازم را دارند) حال اگر به این طیف عوامل اولیه را نیز اضافه نماییم وضعیت به مراتب بدتر نیز می گردد. جدای از اینکه از دید مدیریتی (۵ وظیفه ی اصلی مدیریت یعنی : برنامه ریزی ، سازماندهی، هماهنگی ، رهبری ، کنترل) و سایر مهارت های مدیریتی (ادراکی و انسانی) و آیتم های از قبیل خلاقیت ، نوآوری ، رضایت مندی شغلی ، آموزش ضمن خدمت و ... وضعیت تاسف بار محسوب می شود .

یافته های این تحقیق حاکی از آن است که بنگاههای اقتصادی متوسط (هتل های ۳ ستاره) وضعیت بهتری نسبت به سایر انواع دارد . لازم به ذکر است که تمامی این موارد در صورت اعتماد به درستی پاسخ ها مطرح می باشد . حال اینکه شواهد موجود ، ناقض این نکته است ، در مورد استفاده از روش های نوین در خانه داری با پاسخ های بالای ۹۰٪ مواجه می شویم که که با روبرویی با درصد عظیمی از بی پاسخی به وسیله استفاده شده برای دست یابی به این روش ها و یا درصد عظیمی از روش های نا متناسب مانند اینترنت برای افراد زیر دیپلم در می یابیم که در اکثر موارد پاسخ گویی از روی حسن نیت صورت نگرفته است.

عامل دیگری که باعث افزایش ضریب خطای این پژوهش می شود نا متناسب بودن تعداد پاسخ دهندگان در درجه های مختلف بنگاههای مهمان پذیر می باشد . به طور مثال از درجه ۵ ستاره یک نمونه در دسته وجود دارد در حالی که از درجات پایین تر با موارد بیشتری روبرو هستیم.

در نهایت با در نظر گرفتن نکات فوق الذکر و عنایت به این موضوع که هتل های سایر شهرهای کشور (به جز شهرهای توریستی و زیارتی) در وضعیت نه تنها بهتر از این قرار دارند ، تغییر زیادی در نتیجه گیری حاصل نمی گردد. و در کل باید گفت که وضعیت خانه داری در هتل ها تاسف بار می باشد . و این مسئله حل نمی شود جز با آموزش صحیح مدیران .

این نکته ضروری می نماید که این تحقیق و پژوهش نقطه سر آغازی است برای تحقیقات بعدی در این زمینه ی حساس از صنعت هتل داری کشور .

با امید به علمی تر شدن تفکر و طرز دید صاحب نظران در مباحث هتل داری و گردشگری.