

# هتل ها و ریزورت ها

طراحی، برنامه ریزی و تجهیز      تالیف: فرد لائسون

ترجمه:      مهندسين مشاور سطح و صنعت



**HOTELS & RESORTS**      Planning, Design and Refurbishment  
FRED LAWSON



**هتل ها و ریزورت ها**  
(برنامه ریزی، طراحی و تجهیز)

**HOTELS & RESORTS**  
(*Planning, Design and Refurbishment*)  
**FRED LAWSON**

ترجمه و تنظیم:

تابستان ۱۳۹۱



مهندسين مشاور سطح و صنعت

|                      |   |
|----------------------|---|
| سر شناسه             | : لاوسن، فرد آر. Lawson, Fred R.  |
| عنوان و نام پدید آور | : هتل ها و ریزورت ها/ نام نویسنده فرد لاسون؛ مترجمین: آزاده دادمنش، آویده دادمنش. |
| مشخصات نشر           | : تهران؛ همایش، ۱۳۹۱.   |
| مشخصات ظاهری         | : ۳۹۰ص. : مصور (بخشی رنگی)، نقشه، نمودار. : ۲۹X۲۲ س م.                            |
| شابک                 | : 978-964-5974-71-6   |
| وضعیت فهرست نویسی    | : فیبا  |
| عنوان اصلی           | : <i>Hotels and Resorts: planning, design and refurbishment, c1995</i>            |
| عنوان روی جلد        | : هتل ها و ریزورت ها: طراحی، برنامه ریزی و تجهیز                                  |
| موضوع                | : هتل ها و مسافرخانه ها - برنامه ریزی   |
| موضوع                | : تفریحگاه ها - برنامه ریزی   |
| موضوع                | : هتل ها و مسافرخانه ها - طرح و ساختمان   |
| موضوع                | : تفریحگاه ها - طرح و ساختمان   |
| شناسه افزوده         | : دادمنش. آزاده، ۱۳۵۹ - ، مترجم   |
| شناسه افزوده         | : دادمنش. آویده، ۱۳۶۲ - ، مترجم   |
| رده بندی کنگره       | : TX۹۱۱/۳ ۱۳۹۱ ۳۴ ب/۴   |
| رده بندی دیویی       | : ۶۴۷/۹۴۰۶۸   |
| شماره کتابشناسی ملی  | : ۲۷۴۹۴۴۰   |

## *Hotels and Resorts: planning, design and refurbishment*

### **هتل ها و ریزورت ها: طراحی، برنامه ریزی و تجهیز**



مهندسين مشاور سطح و صنعت

info@sathosanat.com

|             |                               |
|-------------|-------------------------------|
| ناشر        | : انتشارات همایش.             |
| مؤلف        | : فرد لاسون ۱۹۹۵ Fred Lawson. |
| ترجمه       | : آزاده دادمنش، آویده دادمنش  |
| ویرایش      | : محمود دادمنش                |
| لیتوگرافی   | : هنرگرافیک                   |
| چاپ و صحافی | : سازمان چاپ احمدی            |
| چاپ اول     | : تابستان ۱۳۹۱                |
| شمارگان     | : ۱۰۰۰                        |
| قیمت        | : ۱۴۰ ۰۰۰ ریال                |
| شابک        | : ۹۷۸-۹۶۴-۵۹۷۴-۷۱-۶           |

## فهرست مطالب

### فصل ۱- خصوصیات صنعت هتلداری

۱-۱- وسعت تدارکات هتل

۱-۲- دسته بندی هتلها

۱-۳- مالکیت و اداره هتل

۱-۴- سرمایه گذاری

### فصل ۲- خصوصیات هتل

۲-۱- تأثیرات بر طراحی

۲-۲- درجه متوسط: هتلهای حومه شهری

۲-۳- هتلهای مرکز شهر و بالای شهر

۲-۴- هتلهای ارزان قیمت

۲-۵- توسعه مجموعه های تفریحی

۲-۶- هتلهای تفریحی ساحلی

۲-۷- تفرجگاههای ساحلی

۲-۸- مجموعه های درمانی و چشمه های معدنی Spas

۲-۹- مجموعه های تفریحی روستایی و هتلهای ییلاقی

۲-۱۰- مجموعه های تفریحی کوهستانی

۲-۱۱- مجموعه های تفریحی موضوعی

۲-۱۲- هتلهای تماماً سوئیت

۲-۱۳- توسعه های مالکیت مشترک، اشتراک زمانی و اقامتی

### فصل ۳- سازماندهی و بازاریابی

۳-۱- شرکت های توسعه دهنده: تشکیلات

۳-۲- مستلزمات مشاوره ای

۳-۳- طبقه بندی و خصوصیات بازار کار

۳-۴- مطالعات مربوط به عملی بودن بازار: روند

### فصل ۴- برنامه ریزی امکانات و تحلیل هزینه

۴-۱- عوامل موثر بر فضا

۴-۲- تحلیل فضا

۴-۳- هزینه های اصلی

### فصل ۵- نقشه های ساختمان

۵-۱- توسعه زمین

۵-۲- ملاحظات عملیاتی

۵-۳- برنامه ریزی داخلی

۵-۴- سازه های بنا

۵-۵- کنترل صداهای مزاحم

۵-۶- تجهیزات ایمنی

۵-۷- امنیت

### فصل ۶- ورودیها، لابی ها و سیرکولاسیونهای هتل

۶-۱- ورودی

۶-۲- لابی یا سالن پذیرش

۶-۳- میز پذیرش و دفتر پذیرش

۶-۴- رختکن ها و سرویسهای بهداشتی

۶-۵- سیرکولاسیون و جابجایی

۶-۶- جابجایی داخلی

### فصل ۷- اتاقهای مهمان و سوئیتها

۷-۱- برنامه ریزی و طراحی

۷-۲- ابعاد اتاق

۷-۳- مبلمان و چیدمان آن

۷-۴- خدمات رسانی به اتاقها

### فصل ۸- امکانات عمومی

۸-۱- وسعت تدارکات

۸-۲- خروجیهای خدمات غذایی

۸-۳- نشیمنها و بارها

۸-۴- کنفرانس، سالن جشنها و اتاقهای سمینار

۸-۵- امکانات تفریحی و سرگرمی

۸-۶- فضاهای تفریحی خارج از بنا

## فصل ۹ - فضاهای پشتیبانی

۱-۹- ورودی کالا

۲-۹- امکانات مربوط به پرسنل

۳-۹- آماده سازی و انبار غذا

۴-۹- رختشویخانه و خانه داری

۵-۹- فنی - مهندسی

## فصل ۱۱ - نگهداری و بازسازی

۱-۱۱- جنبه های مالی

۲-۱۱- فعالیت نگهداری

۳-۱۱- نگهداری برنامه ریزی شده

۴-۱۱- مدیریت

۵-۱۱- نوسازی عمده

۶-۱۱- تبدیل کاربریها

## فصل ۱۰ - استانداردهای محیطی: تاسیسات فنی

۱-۱۰- پوشش دهی

۲-۱۰- منابع آب و فاضلاب (زهکشی)

۳-۱۰- خدمات برقی

۴-۱۰- گرمایش، تهویه و تهویه مطبوع

۵-۱۰- ارتباطات از راه دور و سیستمهای صوتی

۶-۱۰- سیستمهای عامل کامپیوتری

## فصل ۱- معرفی صنعت هتلداری

### ۱-۱- وسعت تدارکات هتل

#### ۱-۱-۱- عوامل موثر در توسعه

توسعه موفق هتلها و امکانات توریستی به عوامل مختلفی بستگی دارد که به طور کلی تحت پنج سرفصل کلی دسته بندی می شوند:

- بازاریابی؛ وجود تقاضای رو به افزایش و تأمین نشده برای اقامت، نشأت گرفته از جذابیتهای توریستی، تفریحی و کاری مربوط به یک محل.
- اقتصاد؛ شرایط اقتصادی و انگیزه‌ها یا محدودیتهای مالی که می توانند مشوق یا مانع سرمایه گذاری باشند.
- مکان؛ در دسترس بودن زمینهای، مناسب خدمات زیرساختی مناسب و امکانات برای توسعه.
- سازماندهی؛ تعریف درست از نیازها و تشکیلات مالی و متخصص مورد نیاز به منظور اجرای موفق یک پروژه.
- برنامه‌ریزی و طراحی؛ برنامه‌ریزی و طراحی دقیق امکانات برای ایجاد هتلی جذاب که جوابگوی معیارهای بازاریابی، عملکردی و مالی باشد.

این جنبه‌ها، همراه با ضرورت نگهداری و بازسازی، در فصلهای بعدی این کتاب بررسی می شوند.

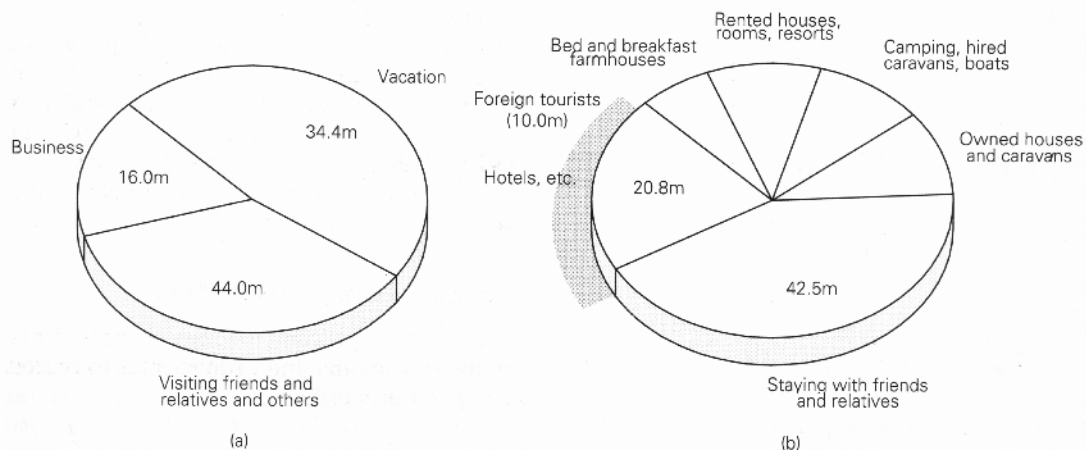
### ۱-۱-۲- انواع فضاهای اقامتی مورد استفاده

هتلها تنها نوع مورد استفاده از انواع فضاهای اقامتی توسط توریستها، مسافران و مراجعین موقت نیستند. در اروپا حدود ۷۵ درصد توریستهای داخلی (کسانی که در کشور خود سفر می کنند یا تعطیلات را می گذرانند) در منزل دوستان و خویشاوندان خود مستقر می شوند، از مجموعه های کاروان یا کمپ استفاده می کنند یا خانه و آپارتمان اجاره می کنند. در بسیاری از مجموعه‌های تفریحی نسبت زیادی از مراجعین، صاحب خانه دوم خود در آنجا هستند، یا از شرایط مالکیت مشترک زمانی استفاده می کنند.

براساس آنچه آمار در بریتانیا نشان می دهد، مسافران کاری و توریستهای خارجی بخش عمده‌ای از استفاده کنندگان هتل می باشند. (شکل ۱-۱)

تفاوت میان هتل‌های سرویس دهنده و واحدهای مسکونی اجاره‌ای، تدریجاً غیرقابل تشخیص شده است. در بسیاری از هتلهای ارزان قیمت و مهمانخانه‌ها، رستوران به طور مستقل از مجموعه عمل می کند؛ مجموعه‌های تخت

و صبحانه<sup>۱</sup> خدمات غذایی خود را محدود کرده‌اند و بیشتر مجموعه‌های تفریحی امکانات تأمین غذای شخصی یا اتاقهای دارای خدمات را ارائه می‌دهند.



شکل ۱-۱-۱- توریستهای داخلی در سال ۱۹۹۲ - بریتانیا. (a) مراجعه هدفمند؛ (b) نوع اقامت.

سازمان جهانی گردشگری امکانات و مکانهای مورد استفاده گردشگران را به دو دسته تقسیم می‌کند:

- هتلها و موسسات مشابه.
- امکانات و جاهای مکمل شامل خانه‌های اجاره‌ای، آپارتمانها، محوطه‌های کمپ و کاروان و خوابگاه‌ها و نقاهت خانه‌ها.

### ۱-۱-۳- تعاریف و استانداردها: هتلها

در بیشتر کشورها «هتل» به عنوان یک موسسه عمومی تعریف می‌شود که به مسافرین و مراجعین موقت در مقابل دریافت هزینه، دو خدمت اصلی را ارائه می‌کند: جا و غذا.

تعریف دقیق (صریح) از اینکه هتل از چه چیزهایی تشکیل شده و شرایط ثبت و درجه بندی هتل چگونه است در بیش از صد سیستم دسته بندی در سرتاسر جهان توسط آژانسهای دولتی یا نمایندگیها، تنظیم شده است.

سیستمهای ملی طبقه بندی هتل در هر دو زمینه دامنه دسته بندیها و روشهای نامگذاری (حروف، ارقام، ستاره‌ها، القاب و سایر نشانه‌ها) متنوعند و ممکن است اجباری یا اختیاری باشند. (به بخش ۱-۱-۶ مراجعه شود)

شرایط فعالیتهای هتل نیز متنوعند: هتلهای تفریحی می‌توانند تحت قرارداد انحصاری با یک یا چند تور مسافرتی کار کنند؛ ممکن است سرویسهای غذایی خود را محدود به ساکنین هتل کنند و یا فقط در طول فصل تعطیلات کار کنند.

<sup>1</sup> Bed & Breakfast

هتلها همچنین می‌توانند شامل انواع مختلف فضاهای اقامتی باشند؛ اتاقهای مهمان، سوئیتها، واحدهای مجهز برای تهیه غذای شخصی و واحدهای آپارتمانهایی که از خدمات هتل استفاده می‌کنند.

- متل‌ها، هتل‌های بین‌راهی

متلها برای پاسخگویی به نیازهای خاص افرادی که با ماشین سفر می‌کنند جانمایی و سازماندهی شده‌اند و از مجموعه‌های ساده یا مهمانخانه‌ها تا هتل‌های بین‌راهی مجهزتر با فضاهای کنفرانس وسیع و امکانات برگزاری جشنها دسته‌بندی می‌شوند. در بیشتر کشورها، متلها در مجموعه هتل‌ها درجه‌بندی می‌شوند و دارای استانداردهای مشابهی می‌باشند. در ۶ کشور، قوانین مخصوص برای ملزومات متل‌های وضع شده است. برای مثال در فرانسه بر اساس مکان، استانداردهای اتاق و تجهیزات و سازگاریها، متلها به سه دسته تقسیم می‌شوند. متل‌ها در ترکیه، باید دارای امکانات سرویس اتومبیل باشند.

- شبانه‌روزیها، مهمانخانه‌ها، پانسیونهای خانوادگی

این نوع مکانها عموماً از امکانات محلی موجود که حتی ممکن است با خانواده ساکن در مکان مشترک باشد استفاده می‌کنند. امکانات و وعده‌های غذایی محدود و تنها برای مهمانهای مستقر در آن فضا و یا در تعدادی از کشورها بر اساس آئین‌نامه و استانداردها، می‌باشد. امکانات پیچیده در خانه‌های بزرگ و عمارتهای تغییر کاربری داده شده برای مهمانانی که هزینه آن را می‌پردازند، ارائه می‌شود.

- مجموعه‌های تخت و صبحانه

مجموعه‌هایی که خدمات تخت و صبحانه ارائه می‌کنند ممکن است هتل‌های تغییر یافته و یا فضاهایی که از امکانات خانگی مشترک استفاده می‌کنند، باشند. خدمات معمولاً محدودند و خیلی از این مجموعه‌ها فقط در طول فصل گردشگری فعالیت می‌کنند.

#### ۱-۴- تعداد اتاقها: توزیع و تراکم

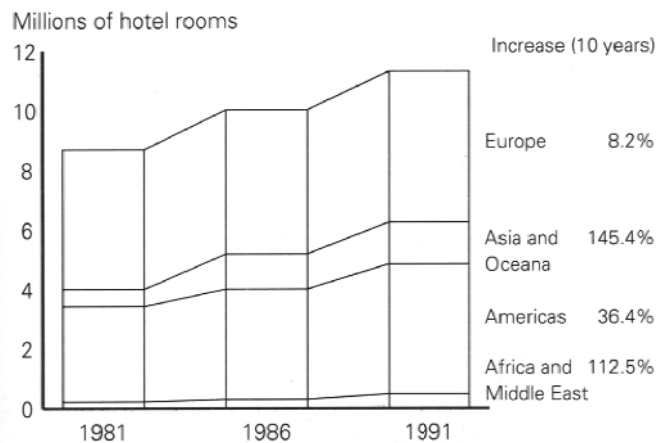
در سال ۱۹۹۱ در سطح دنیا در حدود ۱۱,۳۱۲,۰۰۰ اتاق در هتل‌ها و موسسه‌های مشابه وجود داشت، که افزایشی ۳۰/۴ درصدی در طول ۱۰ سال از ۱۹۸۱ داشته است. (شکل ۱-۲)

در محدوده‌های توریستی در حال توسعه، تعداد فضاهای تخته‌ها، راهنمای مفیدتری برای تعیین تراکم کلی تعداد توریستها می‌باشد و انواع دیگر اقامتگاهها را نیز شامل می‌شود (آپارتمانهای اجاره‌ای، ویلاها و محوطه‌های کمپ و غیره).



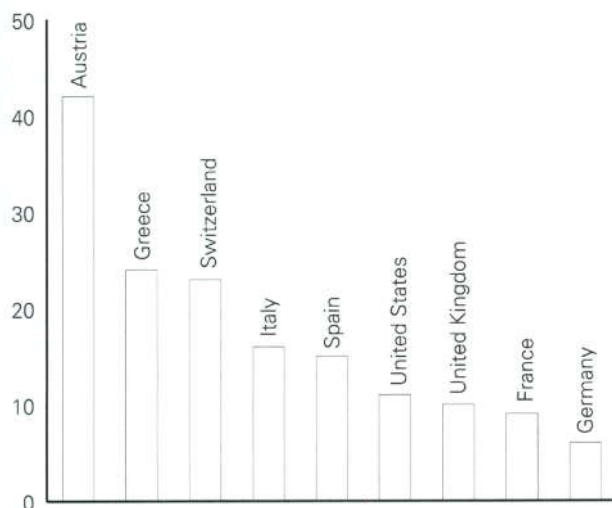
- تراکمها و نسبتهای اتاق هتل

تعداد اتاقهای هتل در مقایسه با جمعیت یک کشور نشانه میزان سرمایه گذاری در گردشگری بین المللی و محلی است (شکل ۱-۳). گرایشها در میزان تقاضای گردشگری و تراکم اتاقهای هتل نشانه ای از پتانسیل موجود برای سرمایه گذاری با وجود خطر اشباع شدن از هتل در یک کشور است.



شکل ۱-۲- تعداد اتاقها در هتل و مؤسسات مشابه در جهان.

(مرجع: سازمان گردشگری جهانی، گزارشات و ثبتهای سالانه آمار گردشگری ۱۹۹۳-۱۹۸۱)



شکل ۱-۳- تعداد اتاقهای هتل به ازای جمعیت ۱۰۰۰ نفر ۱۹۹۱.

(براساس آمارهای سازمان گردشگری جهانی و منابع دیگر)

### ۱-۱-۵- اقامتگاههای مکمل

این مکانهای مکمل از محوطه های کمپ و کاروان تا امکانات اجاره ای و خصوصی دسته بندی می شوند.

#### • شهرکهای تعطیلاتی

شهرکهای تعطیلاتی مراکزی هستند اقامتی که معمولاً به صورت مجموعه های تفریحی مستقل با شرایط گسترده برای ورزش و تفریح در یک فضای طبیعی یا مصنوعی، طراحی می شوند. این اقامتگاهها معمولاً مجموعه ای از

واحدهای کوچک، گروه بندی شده در اطراف کانونهای تفریحی یا پراکنده در سطح زمین محوطه می‌باشند. معمولاً بیشتر واحدهای این مجموعه‌ها خانوادگی‌اند که هر کدام، از یک نشیمن قابل تبدیل، اتاق خواب، حمام و دوش و آشپزخانه تشکیل می‌شوند و امکان تأمین غذای شخصی، همراه با حق انتخاب استفاده از رستوران مجموعه وجود دارد.

شهرکهای تعطیلاتی تجاری (مراکز تعطیلاتی، کمپها و باشگاهها) معمولاً بزرگ (با ظرفیت ۶۰۰ تا ۱۲۰۰ تخت یا بیشتر) با تراکمی در حدود ۲۰۰-۱۵۰ تخت در هکتار می‌باشند. تأکید طراحی ممکن است بر ورزش و ارتباط با طبیعت، استخرهای تفریحی و یا مجموعه‌های با امکانات اقامتی ارزان قیمت و جذابیت‌های سرگرم کننده باشد. در این موارد امکان دارد نظام خاصی در نظر گرفته شود، همانطور که در اسپانیا، شهرکهای تعطیلاتی بر اساس سازگاریها و خدماتی که ارائه می‌دهند به ۳ دسته تقسیم می‌شوند. در فرانسه، استانداردهای مشخصی برای شهرکهای تعطیلاتی تجاری و مراکز تعطیلاتی اجتماعی ارائه شده است. اقامتگاههای شهرکی امکان دارد به شکل مجموعه‌های تفریحی و تفرجگاههای ساحلی، در هتل‌های غرفه‌ای یا به عنوان قسمتی از مجموعه هتل‌های تفریحی باشد.

#### • مالکیت مشترک

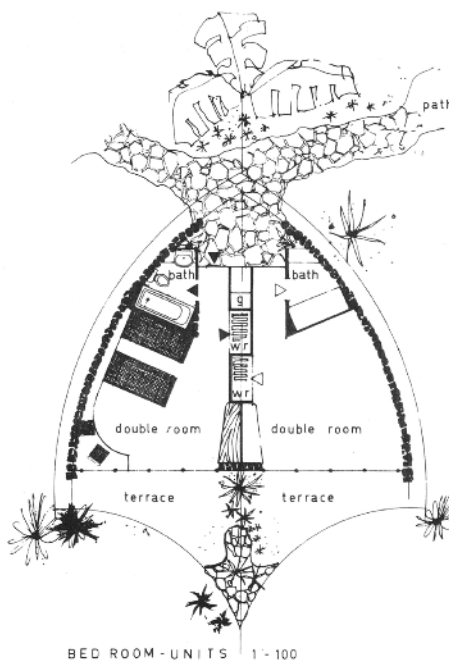
منظور از آن، مالکیت مشترک یک مجموعه است. دارنده مالکیت مشترک همه مزایای یک واحد (اتاق، سوئیت، آپارتمان، ویلا) را خریداری کرده و در مخارج کلی مجموعه شریک است. این مخارج شامل مالیاتهای ملک، نگهداری و تعمیر زمین و ملک، راهها و امکانات تفریحی و خدماتی مانند نگهبانی و مدیریت می‌باشد. شرایط مالکیت مشترک برتریهای زیادی بر اجاره‌جا دارد و برای صاحبان ملک امکان استفاده و لذت بردن از امکاناتی را که مخصوص مجموعه است فراهم می‌سازد. رهن این املاک معمولاً امکان پذیر و همراه با مزایای مالی برای صاحب ملک است و سرمایه گذاریهای بزرگ امکان افزایش بهای زمین بخصوص در مکانهای مهم را به وجود می‌آورد.

مجموعه‌های مالکیت مشترک اغلب در توسعه‌های چندگانه، هم برای ایجاد سرمایه و هم ایجاد اقامتگاههای پشتیبانی برای سایر هتل‌ها و پروژه‌های همایشی استفاده می‌شوند. برنامه‌های متنوعی برای گسترش موقعیتهای سرمایه گذاری شامل مالکیت انفرادی، دوطرفه یا چندگانه، فروش و اجاره، مالکیت در زمانهای خاص قراردادهای مبادله ملک، در نظر گرفته شده‌اند.

مفاد خرید و فروش و موافقتنامه‌های قراردادی برای تمثيل مدیریت و صاحبان بسیار متنوعند و ممکن است تحت کنترل نظامنامه‌ها یا قوانین عملی باشد.



(a)



(b)

### شکل ۱-۴- هتل لا پیروگ (La Pirogue Hotel)

این دهکده تعطیلاتی از واحدهای دو تخته ساخته شده از سنگ با سقفهای شالی پوشی سازماندهی شده در اطراف ردیفهای منحنی رو به آفتاب، به دور یک ساختمان مرکزی تشکیل شده است. معماران: Melick & Associates

#### • ویلاها، آپارتمانها، سوئیتها و کلبه های شخصی

بیشتر سرمایه گذارهای اخیر در مجموعه های تفریحی برای مبلمان کردن اختصاصی ویلاها و آپارتمانها برای سکونت خود صاحبان و یا اجاره دادن آن است. تخصیص زمین و وامهای مالی و اعتباری برای توسعه های مناسب و به منظور هزینه های کمی در زیرساختهای تفریحی و فضاهای عمومی، اغلب مورد استفاده قرار می گیرند. در بسیاری از کشورهای اروپایی مثلاً فرانسه، مشوقهایی برای تبدیل خانه های مزرعه ای و کلبه ها به اقامتگاههای توریستی دارای امکانات تأمین غذای شخصی، وجود دارد.

اقامتگاههای مسکونی تحت کنترل قوانین کلی مرتبط با خانه سازی و بهداشت عمومی می باشند. آیین نامه های خاص برای آپارتمانهای اجاره ای در چندین کشور ارائه شده است. نظامنامه ها عموماً در برگیرنده جنبه هایی چون ظرفیت، مبلمان، تجهیزات، سازگاریها، خدمات، بهداشت هستند و حتی شاید بر اساس مکان، اندازه و مبلمان دسته بندی شوند.

سرمایه گذارهای انفرادی روی اتاقها و سوئیتها نیز ممکن است در هتل آپارتمانها و تفرجگاههای ساحلی صورت گیرد.

تقاضا برای اقامتگاههای ثانویه به منظور استفاده در آخر هفته‌ها، تعطیلات، اجاره و دوران بازنشستگی باعث تغییر و تبدیل گستردهٔ املاک سنتی (کلبه‌ها، خانه‌های مزرعه‌ای، آسیابها) و حتی عمارت‌های بزرگ در مناطق خوش منظر و خوش آب و هوا (مثلاً در فلوریدای آمریکا، منطقه‌های مدیترانه‌ای و کوه‌های آلپ) شده است. در بیشتر کشورها، کنترل بر روی این توسعه‌ها به واسطهٔ آیین‌نامه‌های طراحی شهر و حومهٔ آن صورت می‌گیرد. بعلاوه حرکتهای مثبت برای کاهش ضربه‌های زیست-محیطی و تأمین یک تصویر جذاب تفریحی باید صورت گیرد.

#### ۱-۱-۶- درجه بندی هتل

از سال ۱۹۶۲ سازمان جهانی گردشگری<sup>۱</sup> (WTO) - اتحادیهٔ بین‌المللی سازمانهای رسمی گردشگری<sup>۲</sup> (IUOTO) سابق - در جستجوی راهی بود تا یک سیستم جهانی برای درجه بندی هتلها بوجود آورد. پیشنهادات مشابهی توسط انجمن بین‌المللی هتل<sup>۳</sup> (IHA) نیز مورد توجه بوده است. کنفدراسیون سازمانهای ملی رستوران و هتل<sup>۴</sup> (HOTREC) در اتحادیهٔ اروپا برای مشخص کردن امکانات ارائه شده بدون دسته بندی روش متفاوتی را با استفاده از علائم در نظر گرفته است.

در ۱۹۹۵ در حدود ۱۰۰ سیستم طبقه بندی در حال فعالیت بودند که اکثراً براساس مدل (WTO) شکل گرفته بودند اما با شرایط محلی منطبق می‌شدند. سیستمها عمدتاً به دو گروه تقسیم می‌شوند:

#### ۱ - تقسیم بندی رسمی

استانداردها براساس آژانسهای دولتی تعیین می‌شود - معمولاً وزارت گردشگری یا هیأت گردشگری منطقه‌ای - یا به عنوان ملزومات اجباری برای ثبت و اجازهٔ ساخت، یا به عنوان یک برنامه اختیاری.

#### ۲- درجه بندی مستقل

هتلها توسط انجمنها (مثل انجمنهای هتلها یا اتومبیلرانی) و یا افراد تجاری [شرکتهای خاص] (راهنمای مسافرتی موبیل و میشلن<sup>۵</sup>) ارزیابی و رسیدگی می‌شوند.

<sup>1</sup> World Tourism Organization

<sup>2</sup> International Union of Official Tourism Organization

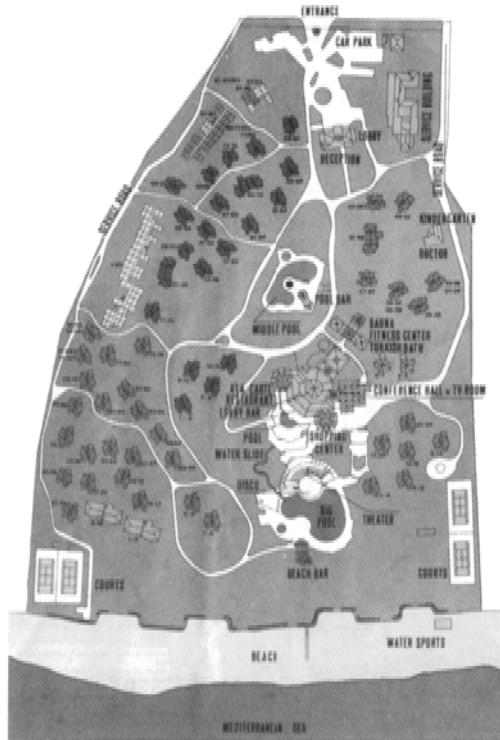
<sup>3</sup> International Hotel Association

<sup>4</sup> Confederation of National Hotel and Restaurant Association

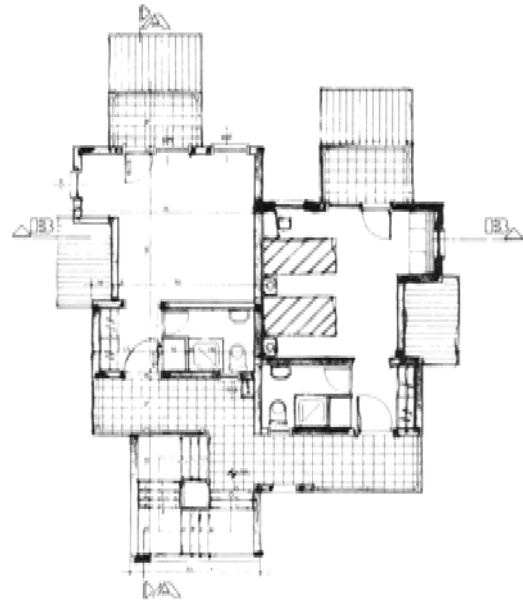
<sup>5</sup> Mobil and Michelin association

### ۱-۱-۷- مزایا و محدودیتها

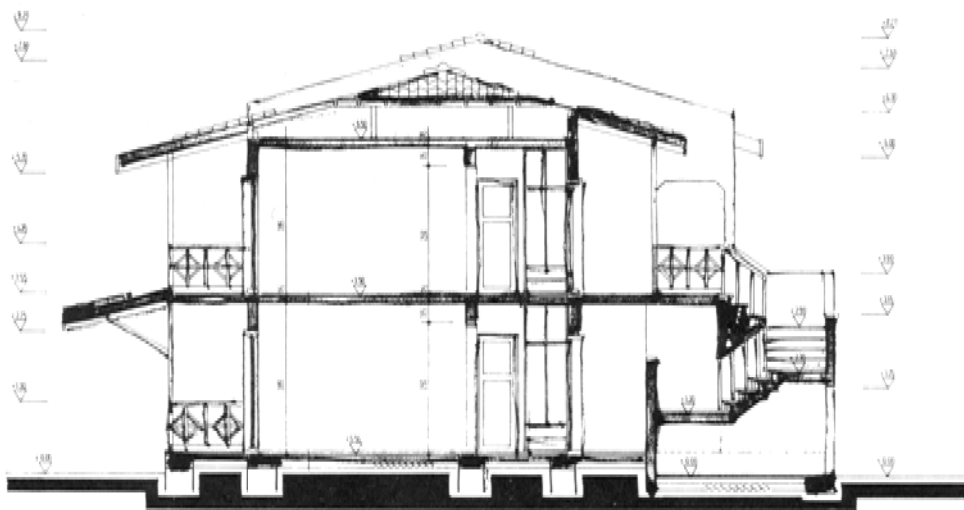
درجه بندیهای اقامتگاهها مزایایی را به همراه دارد: درجه بندی منتشر شده راههایی را برای پیشرفتها، ارائه راهنما برای امکانات و اطمینان از پاسخگویی استانداردها به انتظارات، ایجاد می کند. همچنین درجه بندی استانداردها و انگیزه هایی برای بالا بردن سطح کیفیت و ایجاد تصویری از اطمینان برای هدفی خاص به وجود می آورد.



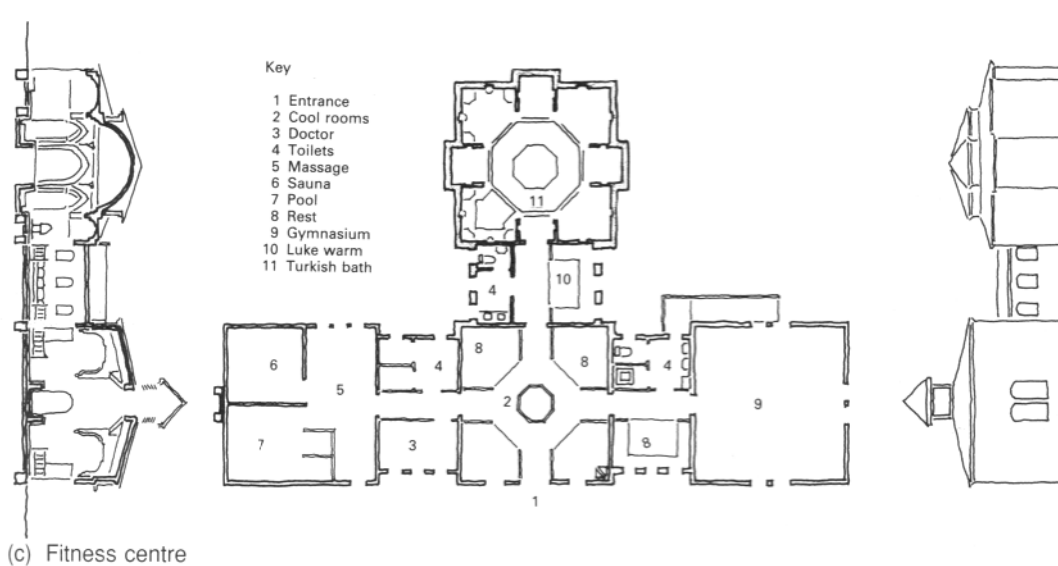
(a) Site layout



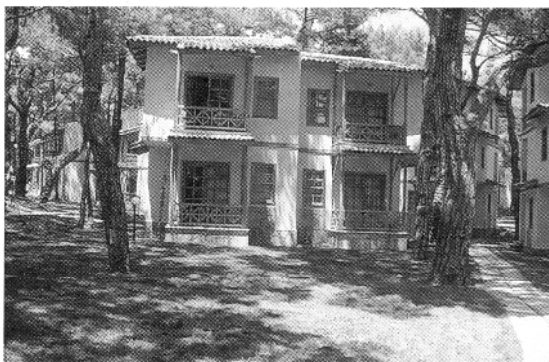
(b(i)) Plan of chalets



(b(ii)) Section A-A of chalets



(c) Fitness centre



(d) View of chalet

شکل ۱-۵- دهکده تفریحی تورتل سرگون، ترکیه  
(Turtel Sorgun Resort village, Turkey)

(a) شمای سایت

(b) پلان و مقطع ویلاها

(c) مجموعه ورزشی

(d) تصویری از ویلا

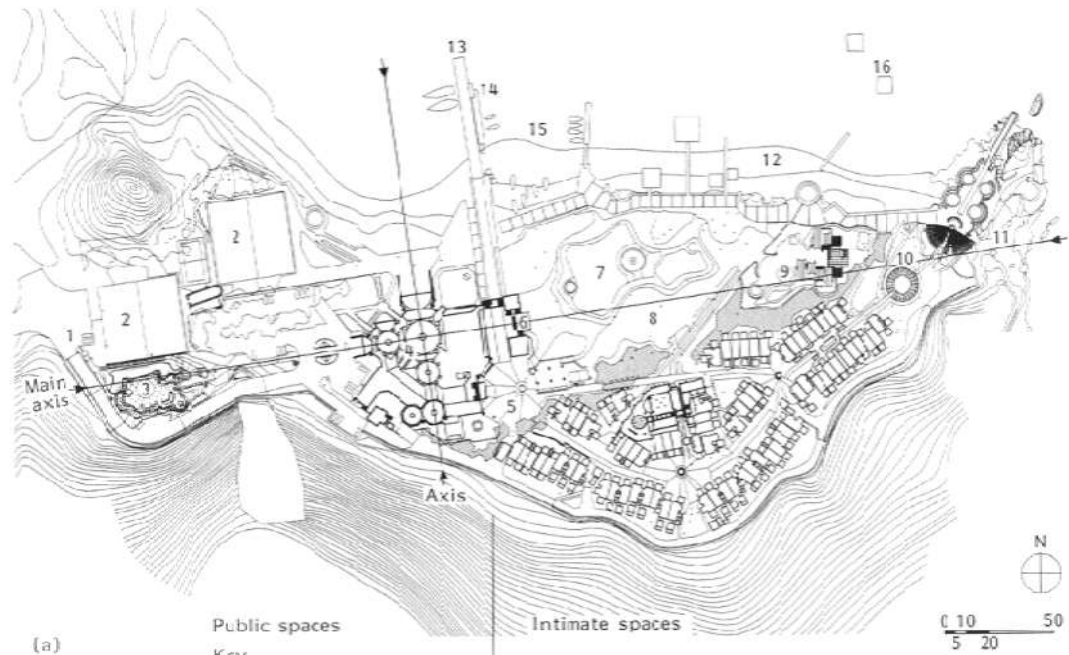
قرار گرفته در کنار جنگل سرگون، با ۸۰ کیلومتر فاصله از یک فرودگاه بین المللی و ۵ دقیقه از شهر باستانی سیده، این هتل به صورت یک مجموعه خودکفا طراحی شده است.

در زمینی جنگلی به مساحت ۷/۲ هکتار با ۳۴۶ اتاق استاندارد، ۱۴ اتاق دوبلکس و ۲ سوئیت، مجموعاً دارای ۷۳۸ تخت و یک ساختمان مرکزی عمومی سازماندهی شده است. هر اتاق استاندارد شامل یک بالکن خصوصی، سرویس بهداشتی، حمام، گرمایش و تهویه مطبوع می باشد و اتاقها به صورت گروهی در کلبه ها و بلوکهای پراکنده در میان درختان قدیمی قرار گرفته اند. ۵ استخر شنا کانونهای توجه را ایجاد می کنند و شامل بارهای کنار استخر و سرسره های آبی نیز می شود.

امکانات عمومی معمولاً به تقسیم می شوند به ۲ رستوران بزرگ مرکزی، ۳ بار، مرکز تجاری، سالن آرایش، یک تئاتر خارجی، ۴ زمین تنیس و بازی های آبی در طول ۳۰۰ متر ساحل شنی.

پارکینگها، پذیرش و ساختمانهای خدماتی در قسمت ورودی قرار گرفته اند و از ترافیک در سایت ممانعت می کنند. گنجایش صندلی: رستوران، ۷۵۰؛ بارها، ۶۵۰ (در مجموع).

کارفرما، مالکین: Turtel Turizm Isletmeleri AS



(a)

Public spaces

Key

- 1 Entrance parking
- 2 Tennis
- 3 Disco
- 4 Central facilities building
- 5 Village square
- 6 Bar
- 7 Swimming pool

Intimate spaces

- 8 Intergarden
- 9 Mini club
- 10 Rose garden
- 11 Tea garden
- 12 Beach
- 13 Main pier
- 14 Floating pier
- 15 Mini marina
- 16 Raft

0 10 20 50

(a) Site plan

|                     |                |               |                         |
|---------------------|----------------|---------------|-------------------------|
| بندرگاه کوچک ۱۵     | باغچه رز ۱۰    | میدان دهکده ۵ | راهنمای نقشه:           |
| سکوی شناور بر آب ۱۶ | باغچه چای ۱۱   | بار ۶         | ۱ پارکینگ ورودی         |
|                     | ساحل ۱۲        | استخر شنا ۷   | ۲ تنیس                  |
|                     | اسکله اصلی ۱۳  | باغچه مرکزی ۸ | ۳ دیسکو                 |
|                     | اسکله شناور ۱۴ | مینی کلوب ۹   | ۴ ساختمان امکانات مرکزی |

شکل ۱-۶-الدورادور، فاسلیس، کمر، ترکیه (Eldorado, Phaselesi, Kemer)

محاصره شده با کوههای پوشیده از درختان بین دو برآمدگی سنگی پیش رفته در دریای مدیترانه، این دهکده حول سه منطقه اصلی برنامه ریزی شده است:

- فضاهای اقامتی خصوصی تشکیل شده از خانه‌های منفرد و تراس دار که فضای آرام پشتی را اشغال می‌کنند، احاطه شده با درختان و باغچه ها.
- مجموعه امکانات عمومی دارای دسترسی به ورودی، پارکینگها و اسکله.
- محوطه تفریحاتی فضای باز شکل دهنده منطقه مرکزی و ادامه یافته تا ساحل.

معمار: Professor Cengiz Eren

(ادامه شکل ۱-۶)

(a) سایت پلان

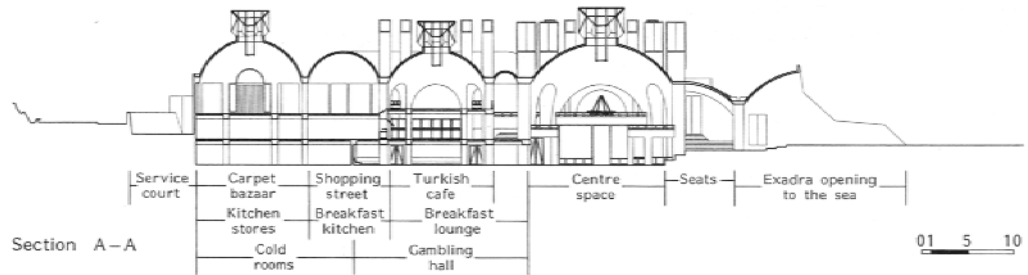
(b) پلانهای ساختمان امکانات مرکزی

(i) مقطع

(ii) تراز ورودی، پذیرش و مغازه‌ها

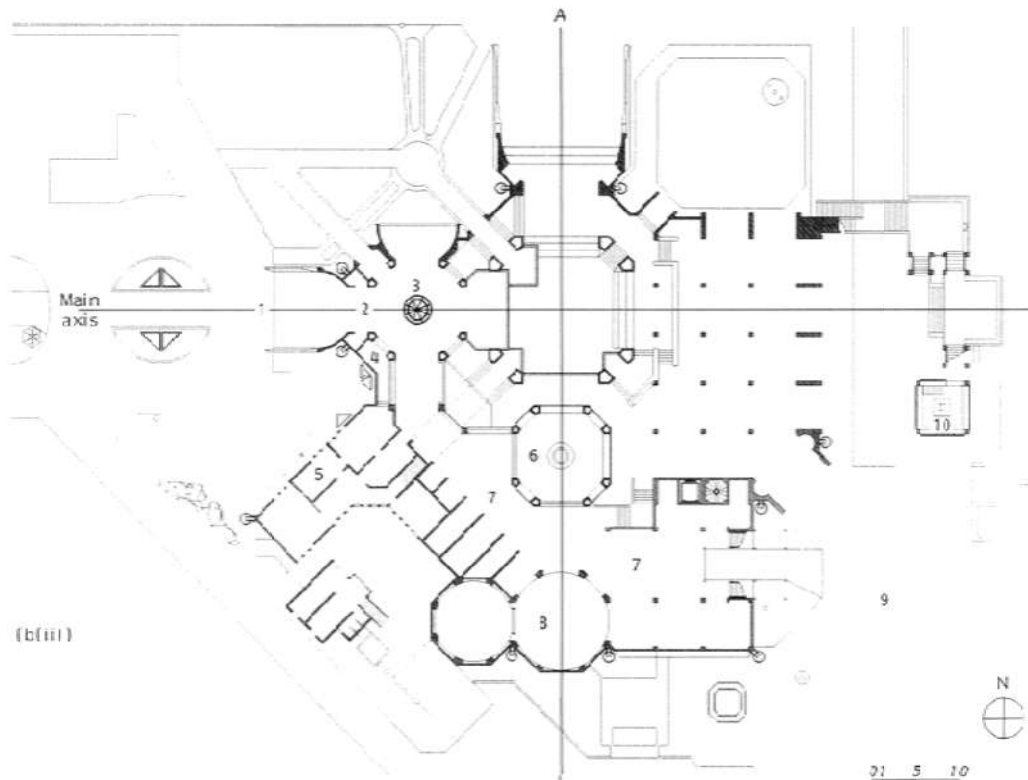
(iii) تراز رستوران اصلی، نشیمن و آشپزخانه

(iv) رستوران زیرزمین، فضاهای تفریحی و امکانات پشتیبانی خانه داری



(b) Plans of central facilities building

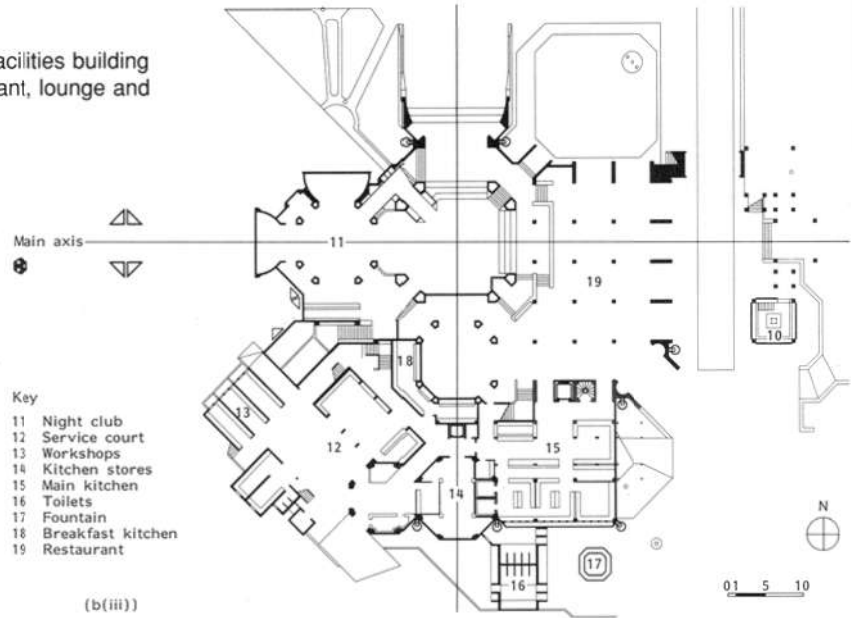
(i) Section



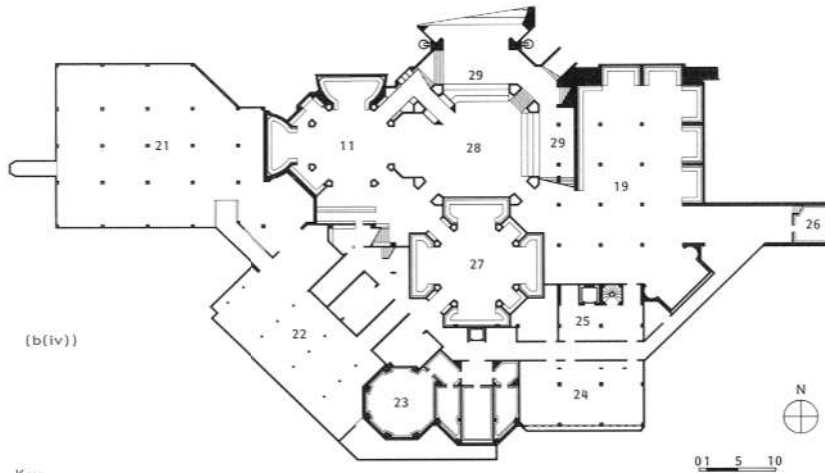
- |               |                  |                    |               |
|---------------|------------------|--------------------|---------------|
| ۹ میدان دهکده | ۶ قهوه ترک       | ۳ نورگیر برای کلوب | راهنمای نقشه: |
| ۱۰ بار استخر  | ۷ راسته مغازه‌ها | ۴ پذیرش            | ۱ ورودی       |
|               | ۸ بازار فرش      | ۵ مدیریت           | ۲ هال ورودی   |



(b) Plans of central facilities building  
(iii) Main restaurant, lounge and kitchen level



|            |                     |                      |                  |
|------------|---------------------|----------------------|------------------|
| ۱۹ رستوران | ۱۶ سرویسهای بهداشتی | ۱۳ کارگاهها          | راهنمای نقشه:    |
|            | ۱۷ آبنا             | ۱۴ انبارهای آشپزخانه | ۱۱ کلوب شب       |
|            | ۱۸ آشپزخانه صبحانه  | ۱۵ آشپزخانه اصلی     | ۱۲ مجموعه خدماتی |



|                      |                     |                   |                   |
|----------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| ۹ صندلیهای تماشاچیان | ۶ خدمات بار         | ۳ اتاقهای سرد     | راهنمای نقشه:     |
|                      | ۷ هال               | ۴ انبارها         | ۱ تأسیسات مکانیکی |
|                      | ۸ فضای تفریحی مرکزی | ۵ آشپزخانه خدماتی | ۲ لباسشویی        |

(ادامه شکل ۱-۶)

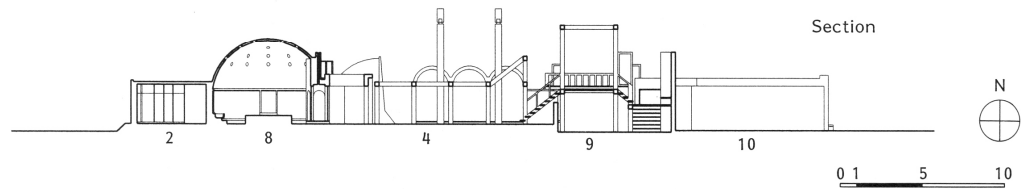
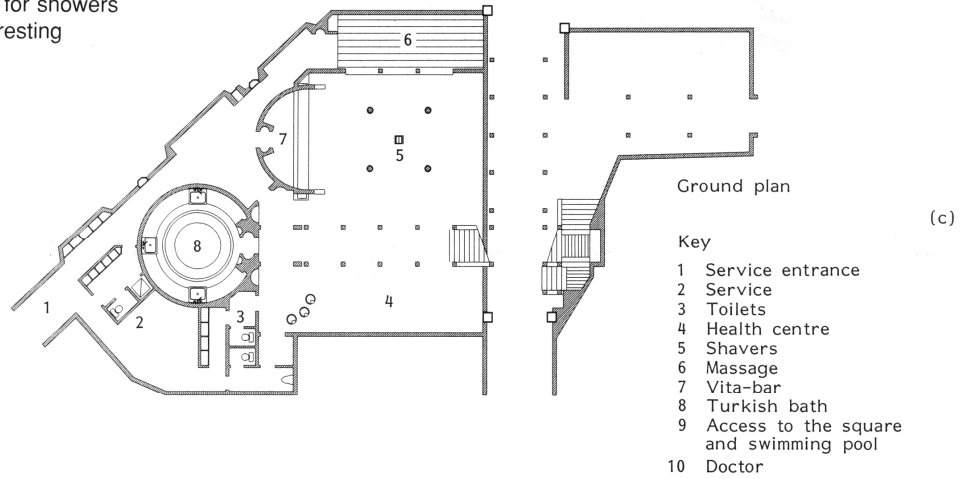
(c) پلان حمام ترکی و بام فضاهای استراحت و دوشها

(d) پلان همکف و نمای واحدهای اقامتی

(e) دید هوایی محوطه

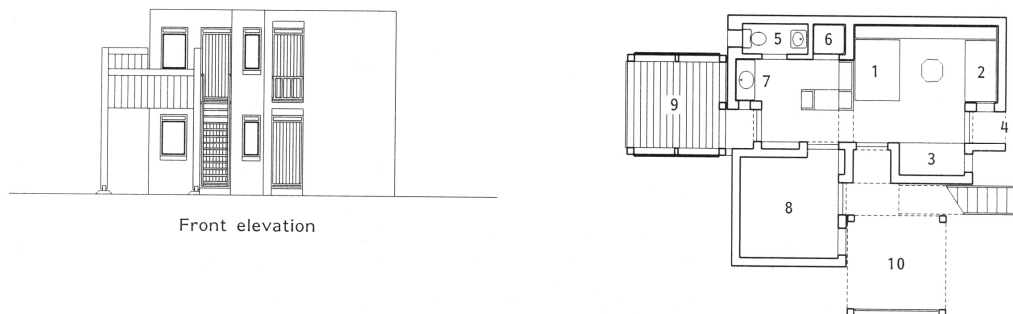
(f) دید به استخر

(c) Plan of Turkish Bath with roof area for showers and resting



|                               |             |                    |                |
|-------------------------------|-------------|--------------------|----------------|
| ۹ دسترسی به میدان و استخر شنا | ۶ ماساژ     | ۳ سرویسهای بهداشتی | راهنمای نقشه:  |
| ۱۰ دکتر                       | ۷ بار       | ۴ مرکز درمانی      | ۱ ورودی خدماتی |
|                               | ۸ حمام ترکی | ۵ آرایشگاه مردانه  | ۲ خدمات        |

(d) Ground floor plan and elevation of housing unit



|                          |          |                 |               |
|--------------------------|----------|-----------------|---------------|
| ۹ تراس چوبی              | ۶ دوش    | ۳ نوشیدنیها     | راهنمای نقشه: |
| ۱۰ تراس به سمت واحد بالا | ۷ روشویی | ۴ ورودی         | ۱ تخت دونفره  |
|                          | ۸ سوئیت  | ۵ سرویس بهداشتی | ۲ میبل        |



(e) Aerial view of site



(f) View of pool

در جایی که تعداد زیادی از هتل‌های در حال کار وجود دارند، ممکن است مشکلاتی در معرفی یا تغییر یک سیستم بروز کند. بعضی برنامه‌ها استانداردهای اصلاحی یا جبرانی برای املاک موجود و سایر گونه‌های سنتی شامل مهمانخانه‌ها را شامل می‌شوند. (مانند ریوکانس در ژاپن<sup>۱</sup>) سایر ملاحظات عبارتند از:

- ۱- زیرساختهای محلی - نیازهای بنیادی مانند منبع آب تصفیه شده، امکانات بهداشتی که معمولاً اجباریند، در کشورهای در حال توسعه ممکن است نیاز به مشخص کردن آنها باشد.
- ۲- کیفیت کلی - برخی املاک با وجود نداشتن برخی از تسهیلات، ممکن است ویژگیهای قابل توجهی داشته باشند (از لحاظ تاریخی، مکان، کاراکتر). برخی جدولهای ارزیابی بر مبنای امتیاز شکل می‌گیرند.
- ۳- مبنای اصلی - همه جدولها شامل موارد قابل لمس می‌باشند (فضاها، امکانات، مطابقتها، خدمات تأمین شده). جنبه‌های کیفی (نحوه عملکرد، خدمات شخصی) که شامل قضاوتهای شخصی می‌شوند می‌توانند متنوعتر باشند. بعضی جدولها به گونه‌ای هستند که دو نوع امتیاز دارند (گره)، سایرین یک سیستم مرکب از امتیازات دارند (چین).
- ۴- نیازهای بازار و مکان - خواسته‌های مراجعین از هتل‌های تفریحی با هتل‌های درون شهری متفاوت است. ممکن است استانداردهای متفاوتی ارائه شود. (اتریش)
- ۵- نگهداری - کیفیت هتل بستگی به استانداردهای نظافت، حفاظت و نگهداری آن دارد که می‌تواند به آسایش و امنیت موجود لطمه بزند، ولی ممکن است کنترل آن مشکل باشد.

### ۸-۱-۱- جدولهای الگو

جدول ۱-۱، حداقل استانداردها براساس دسته بندی ارائه شده توسط سازمان جهانی گردشگری را نشان می‌دهد و عمدتاً قابل مقایسه با حداقل استانداردهای اتخاذ شده در اکثر کشورهاست.

<sup>1</sup> Ryokans in Japan

جدول ۱-۱- حداقل استانداردهای هتل بر اساس WTO

| ۵ ستاره  | ۴ ستاره   | ۳ ستاره   | ۲ ستاره  | ۱ ستاره                                  |  |
|--|---|---|--|--|--|
| <b>- الزامهای فیزیکی</b>   |   |   |  |  |  |
| حداقل ۱۰ اتاق برای اجاره دادن  |   |   |  |  | اندازه                                       |
| رستورانهای هتل باید ورودیهای خارجی اختصاصی علاوه بر ورودی داخلی داشته باشند. ورودی خدماتی مجزا |   |   |  |  | ورودی  |
| راه پله خدماتی مجزا  |   |   |  |  | راه پله                                      |
| مطابق با الزامهای قانونی ←   |   |   |  |  | راه پله                                      |
| معماری، طراحی، مبلمان و دکوراسیون نمایشی از شیوه محلی و درجه تکامل افزایش یافته با درجه بندی ← |   |   |  |  | ساختمان                                      |
| هزینه زیاد   | هزینه زیاد ساخت   | هزینه ساخت  | هزینه ساخت مناسب، لوازم و مبلمان ساده                | هزینه ساخت مناسب، لوازم و مبلمان ساده    | لوازم، تجهیزات و مبلمان ثابت و متحرک         |
| و لوازم و مبلمان ثابت و متحرک  | و نصب. تجهیزات و مبلمان سفارشی.                                   | متوسط، مصالح و منصوبات. مبلمان سفارشی.                  | و بادوام، با طراحی استاندارد                         | و بادوام، با طراحی استاندارد             | مبلمان ثابت و متحرک                          |
| دکوراسیون خاص.   |   |   |  |  |  |
| ژنراتور آماده برای تامین روشنایی، برق آسانسورها، کارهای مربوط به آب، پخت و یخچالها، و گرمایش.  | ژنراتور آماده برای تامین روشنایی پایه و برق تا ۲۴ ساعت.           | ژنراتور آماده برای تامین روشنایی پایه و برق تا ۲۴ ساعت. | تجهیزات تامین روشنایی اضطراری                        | تجهیزات تامین روشنایی اضطراری            | منبع برق اضطراری                             |
| + کنترل فردی تهویه هوا در همه اتاقها. تجهیزات با کیفیت بالا و سروصدای بسیار کم                 | + کنترل فردی گرمایش در اتاقها. حفظ دما بین ۱۸ و ۲۵ درجه سانتیگراد | + کنترل فردی گرمایش مرکزی و امکان سرمایش. راحتی فصلی.   | گرمایش یا سرمایش با پنکه وقتی نیاز است               | گرمایش یا سرمایش با پنکه وقتی نیاز است   | گرمایش و سرمایش                              |
| در صورتی که بیش از ۱ طبقه بالای همکف دارد  | در صورتی که بیش از ۲ طبقه بالای همکف دارد                         | در صورتی که بیش از ۳ طبقه بالای همکف دارد               | در جایی که بیش از ۳ طبقه بالای همکف دارد             | در جایی که بیش از ۳ طبقه بالای همکف دارد | آسانسور(ها) با ظرفیت متناسب با گنجایش اتاقها |
| جدا از آسانسور اصلی مهمانان  |   |   |  |  | آسانسور خدماتی                               |
| خط مستقیم برای تماس با سایر اتاقها و تلفن داخلی و خارج کشور. تلفن در حمام                      | خط مستقیم برای تماس با سایر اتاقها و تلفن داخلی و تلفن خارجی      | تلفن متصل به مرکز تلفن هتل                              | فقط تلفن داخلی. دسترسی به خط آزاد تلفن در صورت تقاضا | زنگ برای درخواست کمک                     | ارتباطات در اتاق                             |
| باجه های عایق صوتی در لابی با خط آزاد برای داخل و خارج کشور                                    | باجه های عایق صوتی در لابی با خط آزاد برای داخل و خارج کشور       | باجه های عایق صوتی در لابی با خط آزاد                   | باجه های عایق صوتی در لابی با خط آزاد                | باجه های عایق صوتی در لابی با خط آزاد    | تلفن عمومی                                   |
| امکان دسترسی به تلفن در نزدیکی همه اتاقهای عمومی   |   |   |  |  | تلفن عمومی                                   |
| <b>- اتاقهای خواب</b>  |   |   |  |  |  |
| مناسب برای آزادی حرکت، آسایش و ایمنی. حداقل مساحت به مترمربع (بدون حمام و ورودی):              |   |   |  |  | اندازه                                       |
| ۱۳   | ۱۲  | ۱۰  | ۸  | ۸  | یک نفره                                      |
| ۱۶   | ۱۴  | ۱۲  | ۱۰   | ۱۰                                       | دو نفره                                      |
| ۱۹   | ۱۶  | ۱۴  | ۱۲   | ۱۲                                       | سه نفره                                      |

| ستاره ۱                     | ستاره ۲  | ستاره ۳   | ستاره ۴  | ستاره ۵   |
|-----------------------------|--|---|--|---|
| سوئیتها                     |  |   | چند سوئیت یا<br>اتاقهای مرتبط برای<br>ساختن سوئیت<br>موقت                | سوئیتهای مستقل در<br>انواع مختلف و<br>اتاقهای مرتبط |
| حداقل اندازه تخت<br>یک نفره | mm ۸۰۰ × mm ۱۹۰۰   |   |  | mm ۸۰۰ × mm ۲۰۰۰                                    |
| ملحفه ها/ حوله ها           | ملحفه ها برای هر مشتری جدید عوض<br>می شوند. تعویض ملحفه ها ۲ بار در هفته   | حوله ها برای هر مشتری جدید و روزانه عوض می شوند. ←                          | ملحفه ها هر روز عوض می شوند.   |   |
| نظافت اتاق                  | روزانه ←   | نظافت اضافه اتاق<br>در صورت تقاضا<br>تا ۱۲ ظهر                              | نظافت اضافه اتاق<br>در طول ۲۴ ساعت                                       |   |
| انبار                       | کمد یا قفسه با میله آویز به علاوه قفسه بندی یا کثو، برحسب بالا رفتن درجه تجهیزات، افزایش می یابد.  |   |  |   |
| صندلی                       | حداقل ۱ صندلی برای هر نفر  | حداقل ۱ صندلی راحتی برای هر نفر   |  |   |
| میزها                       | ۱ پانختی برای هر مهمان ←   |   |  |   |
|                             | میز در اتاق  | میز آرایش/تحریر   | میز آرایش/تحریر  | میز آرایش/تحریر کشوردار                             |
| روشنایی                     | نور طبیعی از پنجره در طول روز. نور مصنوعی در شب، کافی برای مطالعه. نور سقفی با استقرار کلید در ورودی و کنار تختها. یک چراغ کنار تخت به ازای هر نفر روی.  | چراغ مطالعه در کنار صندلی راحتی / روی میز تحریر                             |  |   |
| کف پوش                      | کف پوش مناسب یا قالیچه پای تخت و فرش و قالیچه هر جا لازم<br>است.   | فرش یا موکت یا کفپوشهای با رو انداز<br>(گلیم) کیفیت بالا برای تمام سطح اتاق |  |   |
| سرگرمی در اتاق              | رادیو/ سیستم پخش موسیقی مرکزی، قابل کنترل توسط مهمان   | تلویزیون  | تلویزیون رنگی  | تلویزیون رنگی با<br>کانالهای ویدیو                  |
| سایر امکانات اتاق           | پرده برای ایجاد فضای خصوصی و ممانعت از ورود نور ←<br>سطل آشغال، زیرسیگاری (اگر سیگار کشیدن در اتاق مجاز است). حداقل یک لیوان برای هر نفر.<br>اطلاعات مکتوب مربوط به خدمات و فعالیتهای هتل حداقل به یک زبان دیگر.<br>علامت مزاحم نشوید. دستورالعمل ایمنی آتش. قوانین محلی ممکن است مستلزم نمایش تعرفه باشد.<br>میز چمدان ←<br>آینه علاوه بر آینه حمام یا بالای دستشویی<br>لوازم تحریر ←<br>یخچال کوچک ← | از مصالح با کیفیت بالا  | اطلاعات مکتوب خدمات و فعالیتهای هتل<br>حداقل به دو زبان بین المللی دیگر. | بعلاوه آینه تمام قد                                 |

| ستاره ۱                        | ستاره ۲   | ستاره ۳                              | ستاره ۴                            | ستاره ۵  |
|--------------------------------|---|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| صدابندی                        | قابل تحمل در شبانه روز  | قابل تحمل خوب                        | عایق صوتی با استاندارد بالا        |  |
| در                             | قابل قفل شدن با کلید یا ابزار شخصی دیگر. به راحتی قابل تشخیص از بیرون. بسته شدن ایمن از داخل. ←   |                                      |                                    |  |
| - حمامها                       |   |                                      |                                    |  |
| امکانات                        | دستشویی با آینه، نور، تاقچه، حوله، صابون و پریز برق که میزان ولتاژش نوشته شده است   | + حداقل ۲۵٪ اتاقها دارای حمام خصوصی. | همه اتاقها حمام خصوصی داشته باشند. | حمام جادار<br>توالت جدا  |
| اندازه                         | مناسب برای حرکت آزاد، راحت، امن ←   |                                      |                                    |  |
| امکانات استاندارد              | تهویه طبیعی یا نصب شده حداقل ۳ تعویض هوا در ساعت ←<br>آب گرم و سرد. مشخص شده با رنگها. کنترل شده حرارتی ←<br>سینک دستشویی، روشنایی، تاقچه، حوله، صابون و پریز برق که میزان ولتاژش نوشته شده است. ←<br>سرویس بهداشتی با کاغذ توالت، سطل آشغال ←<br>کابین دوش یا وان با سردوشی و پرده یا پوشش |                                      | آب سرد نوشیدنی                     | وان با سردوشی به طول حداقل ۱۶۰۰ میلیمتر.<br>وان با سردوشی به طول حداقل ۱۶۰۰ میلیمتر.<br>کابین دوش جدا. |
|                                | حداقل یک حوله دستی و یک حوله حمام به ازای هر مهمان ←<br>فرش جلوی وان<br>شامپو   |                                      |                                    | شامپو و سایر لوازم حمام.<br>سشوار. تلفن.<br>کابینت برای گذاشتن وسایل شخصی                              |
| حمامهای مشترک (حداقل)          | یک حمام مشترک به ازای هر ۵ اتاق، ۲ تا در هر طبقه (مردانه، زنانه)، مجهز به دوش یا وان حمام، سینک دستشویی، آینه، توالت (مگر اینکه جدا باشد) و امکانات استاندارد.  |                                      |                                    |  |
| سرویسهای بهداشتی مشترک (حداقل) | یک سرویس بهداشتی مشترک به ازای هر ۵ اتاق، ۲ تا در هر طبقه (مردانه، زنانه) با روشویی و امکانات استاندارد.  |                                      |                                    |  |

| ستاره ۱  | ستاره ۲  | ستاره ۳  | ستاره ۴  | ستاره ۵   |
|--|--|--|--|---|
| - فضاهای عمومی   |  |  |  |   |
| سرویسهای بهداشتی زنانه - مردانه جدا. هر کدام حداقل ۲ توالت مجهز به کاغذ توالت، روشویی با آب گرم و سرد، آینه، صابون، حوله ها یا دست خشک کنها و سطل آشغال. کابین جدا برای معلولین با تجهیزات مناسب. به طور متناسب نزدیک فضاهای عمومی قرار گیرد با فضای داخلی محفوظ از دید. تهویه با حداقل ۳ تعویض هوا در ساعت. |  |  |  |   |
| راهروها روشنایی خوب در ۲۴ ساعت شبانه روز به وسیله نور طبیعی یا مصنوعی. تهویه مناسب. بدون مانع یا خطر. نصب واضح علائم با مشخص کردن واضح خروجیهای اضطراری.   |  |  |  |   |
| فرش، موکتهای سرتاسری یا کفپوشهای ویژه.   |  |  |  |   |
| فضای پذیرش نشیمن و مبلمان متناسب با ظرفیت هتل. روشنایی خوب.  |  |  |  |   |
| میز جلوی میبل و/یا میز نوشتن. فرش، موکت سرتاسری و یا کفپوشهای خاص. گل و گیاه. سیستم پخش موسیقی/فراخوانی  |  |  |  |   |
| پارکینگ  | دسترسی آزاد به ماشینها. چند جای پارک اختصاصی.  | فضای پارکینگ در نظر گرفته شده برای متوسط تعداد مهمانان که ماشین دارند.   | پارکینگ خصوصی برای ماشین همه مهمانان و مراجعین موقت. حفاظت ۲۴ ساعته. اولیه.  | مطابق هتل ۴ ستاره. بعلاوه در دسترس بودن خدمات نگهداری و تعمیر اولیه.                            |
| فضای سبز   |  | چند فضای سبز یا تراس با گلکاری.  | فضای سبز برای استفاده مهمان مانند تراس سبز، بام سبز، باغهای مجاور بنا.   |   |
| - غذا و نوشیدنی، امکانات تفریحی و رفاهی  |  |  |  |   |
| نشیمن  | فضایی برای نشستن، موسیقی و/یا پخش تلویزیون. قابل استفاده برای صبحانه و فضای پذیرش  | فضای نشیمن مطابق قبل و در ترکیب با فضای نشیمن با گنجایش حداقل یک سوم تختهای هتل.                                 | فضاهای نشیمن متنوع، مطابق قبل بعلاوه ارائه خدمات پذیرایی.  | فضاهای نشیمن متنوع مطابق قبل بعلاوه ارائه خدمات و سرویس ۲۴ ساعته.                               |
| رستوران  | رستوران یا کافی شاپ. جایی که وعده های غذایی در زمان ناهار و عصر ارائه شود، امکانات مستقل مناسب برای آن و نزدیک هتل وجود داشته باشد | رستوران یا کافی شاپ به منظور ارائه وعده های غذایی در زمان ناهار و عصر. ظرفیت کمتر از نصف تعداد تختهای هتل نباشد. | رستوران اصلی یا رستورانهای متنوع با خدمات غذایی متنوع. غذاخوری خصوصی یا اتاقهای چند عملکردی در دسترس. مجموعه ظرفیتهای از ظرفیت هتل کمتر نباشد. | رستوران اصلی یا رستورانهای متنوع با خدمات غذایی متنوع. مجموعه ظرفیتهای از ظرفیت هتل کمتر نباشد. |

| ستاره ۱  | ستاره ۲   | ستاره ۳  | ستاره ۴  | ستاره ۵                     |
|--|---|--|--|-----------------------------|
| صبحانه   | مطابق بالا یا با ارایه در اتاق  | تأمین شده در هتل یا امکانات بسیار نزدیک به هتل.                | رستورانهایی در هتل با ظرفیت مناسب برای صبحانه و سایر وعده های غذایی. | سرویس صبحانه از ۷ تا ۱۰ صبح |
| بار  | بار جدا   | بارهای جدا و فضای نشیمن با نوشیدنی ها                          |  |                             |
| روم سرویس  | موارد امکانات پذیرایی شخصی برای خود مهمان ممکن است برقرار باشد ←            |  |  |                             |
| صبحانه در اتاق برای جایی که فضایی برای صبحانه ندارد. | روم سرویس محدود.  | سرویس صبحانه با روزنامه. ۲۴ ساعت ارائه نوشیدنی و غذای سبک.     | خدمات کامل غذا و نوشیدنی در ۲۴ ساعت شبانه روز.                       |                             |
| امکانات کنفرانس                                      | اتاقهای جلسات و کنفرانس با امکانات مناسب کنفرانس                            |  |  |                             |
| رختکن  | رختکن و سرویسهای بهداشتی نزدیک فضاهای عمومی                                 |  |  |                             |
| سرگرمی   | سیستم پخش موزیک و بلندگو، کلوب شبانه، فضای رقص موجود در هتل یا بسیار نزدیک. |  |  |                             |
| تفریح ورزشی  | سونای استخر شنا یا بدنسازی یا به صورت ترکیبی. استخر شنا/ استخر بازی         |  |  |                             |
| آرایشگاه   | درست کردن مو/ سالن زیبایی   |  |  |                             |
| - خدمات  |   |  |  |                             |
| خدمات پذیرش  | میز پذیرش در طول ساعات روز مسئول داشته باشد. زنگ شبانه.                     | خدمات دائمی پذیرش. ۲۴ ساعت باز بودن پذیرش.                     |  |                             |
| خدمات پزشکی  | حمل اسباب و چمدانهای مهمان در صورت درخواست.                                 | باربر، نگهداری چمدانها. نگهبان. خدمات سیستم فراخوانی . بلندگو. |  |                             |
| خدمات صندوق  | صندوق امانات ←  | اتاق کمکهای اولیه  |  |                             |
| خدمات رختشویخانه                                     | فقط رختشویی   | رختشویی سریع شامل شستن، اتو کردن و خشکشویی                     |  |                             |
| خدمات پذیرش  | امکان پرداخت از طریق کارت اعتباری   | خدمات تبدیل ارز  |  |                             |
| خدمات پذیرش  | خدمات تبدیل ارز   | خدمات تبدیل ارز در ۲۴ ساعت.                                    |  |                             |



| ستاره ۱                 | ستاره ۲   | ستاره ۳  | ستاره ۴  | ستاره ۵  |
|-------------------------|---|--|--|--|
| خدمات پستی              | خدمات شامل رساندن نامه و ارسال و فروش تمبر پستی و لوازم تحریر ←   |  |  |  |
| خدمات توریستی و مسافرتی | اطلاعات توریستی در پذیرش.   | خدمات اطلاع رسانی توریستی در پذیرش.  | ارسال تلکس یا فکس  | ارسال و دریافت تلکس یا فکس   |
| خدمات توریستی و مسافرتی | نقشه منطقه در صورت تقاضا.   | رزرو بلیطها برای سرگرمیهای موجود در منطقه و رویدادهای فرهنگی                 | آژانس مسافرتی / توریستی (اطلاعات گردشگری، گشتها، راهنما، بیمه و ...)                 | ارائه بلیط یا رزرو جا برای جابجایی، هتل، سرگرمی ها و رویدادهای فرهنگی                |
| خدمات توریستی و مسافرتی | تاکسی آماده (در صورت درخواست)   | خدمات تاکسی  | خدمات تاکسی و اجاره ماشین، حمل و نقل مجانی هتل در صورت قرار گرفتن در مکان دور از شهر | خدمات تاکسی و اجاره ماشین، حمل و نقل مجانی هتل در صورت قرار گرفتن در مکان دور از شهر |
| خرده فروشی              | فروش روزنامه، کتاب، کارت پستال، سیگار و خدمات عکاسی   |  |  |  |
| خدمات زبانی             | آگاهی نسبی (در حد لازم) مسئولین پذیرش از زبانهای اصلی بین المللی  | آگاهی کاری از ۲ زبان اصلی بین المللی توسط کارمندی که با مراجعین در ارتباطند. | آگاهی خوب از ۲ زبان اصلی بین المللی توسط کارمندی که با مراجعین در ارتباطند.          | فروش گل و لوازم آرایشی و سوغاتی  |
| شرایط                   | ساختمانها، زمینها، تجهیزات، منصوبات و مبلمان در شرایط تمیز، امن و سالمی نگهداری شوند. در شرایط کاری مناسب و بدون عیب و نقصی که مانع از استفاده گردد. ←<br>فضاهای عمومی و مهمان حداقل روزی یکبار تمیز شوند با حفظ نظم چیدمانی خوب و استفاده از تجهیزات تمیز در شرایط سالم. رسیدگی سریع به هر گونه مشکل.<br>توجه به کاستی ها در اسرع وقت.<br>همخوانی کامل با استانداردها و مجوزها در شرایط بروز آتش، وسایل و راههای فرار و سایر خدمات ایمنی و پیشگیری، بهداشت، شرایط محیط کار و اقامت، بیمه هتل و سایر ملزومات تصریح شده. ← |  |  |  |

یادداشتها:

← ضوابط عمومی که برای همه هتلها صدق می کند.

ضوابط هر ستون مربوط به هتلها آن درجه بندی و درجات بالاتر می باشد.

• دسته بندی خصوصیات کلی:

- ۱ ستاره - هتل با امکانات پایه ای خوب و مبلمان برای حفظ آسایش و راحتی. خدمات غذایی ممکن است محدود باشد. هتل های خصوصی کوچک را شامل می شود.
- ۲ ستاره - هتل ها دارای استانداردهای بالاتر برای اقامت و امکانات بیشتر برای برقراری سطح خوبی از آسایش و پذیرایی. هتل های خصوصی و سازماندهی های اقامتی ارزان قیمت را شامل می شود.
- ۳ ستاره - هتل های خوب سازماندهی شده با فضاهای اقامتی جادار و بسیار راحت، اکثراً با اتاق های دارای حمام. امکانات کامل غذایی همچنین برخی امکانات فراهم می شود.
- ۴ ستاره - هتل ها با کیفیت بالا، خوب تجهیز و مبلمان شده در حد استانداردهای بالای آسایشی، ارائه کننده طیف وسیعی از خدمات و امکانات برای مهمانان و مراجعین.
- ۵ ستاره - هتل های برجسته با کیفیتهای خاص اقامتی و مبلمانی در بالاترین حد استانداردهای تجمل بین المللی، تأمین کننده خدمات بی نقص و سازگاریهای گسترده.

۲-۱-۲ دسته بندی هتل ها

۱-۲-۱-۱ شناسایی

هتل ها ممکن است براساس مکان، استانداردهای کیفیتی، فعالیت مستقل و یا زنجیره ای و گستردگی فعالیت های تخصصی تعریف شوند. (جدول ۱-۲)

۱-۲-۲-۱ اندازه ها

اقامتگاه های به سبک هتل در بیشتر کشورهای توسعه یافته به صورت هتل های کوچک که توسط خانواده ها اداره می شوند، مهمانخانه ها و مسافرخانه ها شکل گرفته اند. هتل های جدید عموماً دارای ابعاد متوسط یا بزرگ هستند تا سرمایه گذارهای تجاری و فعالیتهای گروهی را جوابگو باشند. مناسبترین اندازه هتل از لحاظ کارایی کارمندان حدود ۲۰۰ اتاق (برای هتلهای ارزان قیمت/ با تعرفه متوسط ۱۲۰ اتاق) است در حالیکه واحدهای بزرگتر می توانند در عملیات ملکی صرفه جویی کنند و در بازاریابی مزایایی بدست آورند. در مکانهای مهم (مراکز شهر، مکانها با امتیازات تفریحی) قیمت بالای زمین معمولاً حداقل اندازه و درجه هتل را به منظور رسیدن به یک نسبت ماندگار هزینه به ازای اتاق را دیکته می کند. (جدول ۱-۳)

جدول ۱-۲- شناسایی هتل

| شناسایی براساس    | نمونه‌ها  | ویژگیها: تأکیدات   |
|-------------------|---|--|
| مکان              | مرکز شهر، شهر ستانها<br>مراکز تفریحی، بیلاقی<br>فرودگاه، متل  | سفرهای کاری، مراجعین شهر<br>تعطیلات و کنفرانسها<br>احتیاجات موقت و مقطعی   |
| کیفیت             | رده بندی رسمی یا داوطلبانه سیستم<br>تفکیکی ۱ تا ۵ ستاره‌ها، تاج‌ها، الماس‌ها<br>و غیره  | استانداردهای مربوط به فضا، امکانات و خدمات متناسب با هتل<br>در آن رده  |
| عملیات            | رده بندی شرکتی یا زیرشاخه تولیدی<br>برای ارائه خدمات به بازارهای مختلف<br>شرکتهای بزرگ هتل که به صورت<br>زنجیره ای فعالیت می‌کنند یا گروههای<br>شرکتی که مدیر و یا صاحب امتیازند.   | هتلهای ارزان قیمت، متوسط و لوکس که بر اساس اسامی<br>تجاری، طرح خاص، ویژگیها و دامنه‌ای از خدمات را ارائه<br>می‌کنند.<br>استانداردهای مشابه کیفیت، امکانات و خدمات مارکهای خاص،<br>معمولاً تأکید بر ایجاد یک محصول مشخص و سازگار در یک<br>تعرفه ملی.                  |
| فعالیتها<br>تخصصی | هتلهای منفرد که ممکن است مستقل یا<br>به صورت شریکی با یک ائتلاف<br>بازاریابی اداره شوند.<br>هتل‌ها با ارائه امکانات و خدمات خاص:<br>- هتل‌های تفریحی<br>- هتل‌های همایشی<br>- هتل‌های چشمه آب معدنی <sup>۱</sup><br>- هتل‌های کازینودار | اغلب تأکید بر ویژگی‌های متمایز هتل و خدمات شخصی است.<br>اطراف جاذبه‌های تفریحی شکل می‌گیرند.<br>شامل امکانات گسترده برای جلسات و کنفرانسها.<br>ارائه خدمات پزشکی، فراطبی، تناسب اندام و به‌گرایی.<br>با اتاقهای بازی، امکانات سرگرم کننده و فضاهای عمومی<br>تماشایی. |

<sup>1</sup> Spa hotels

جدول ۱-۳- ویژگیهای هتل‌ها در اندازه‌های مختلف

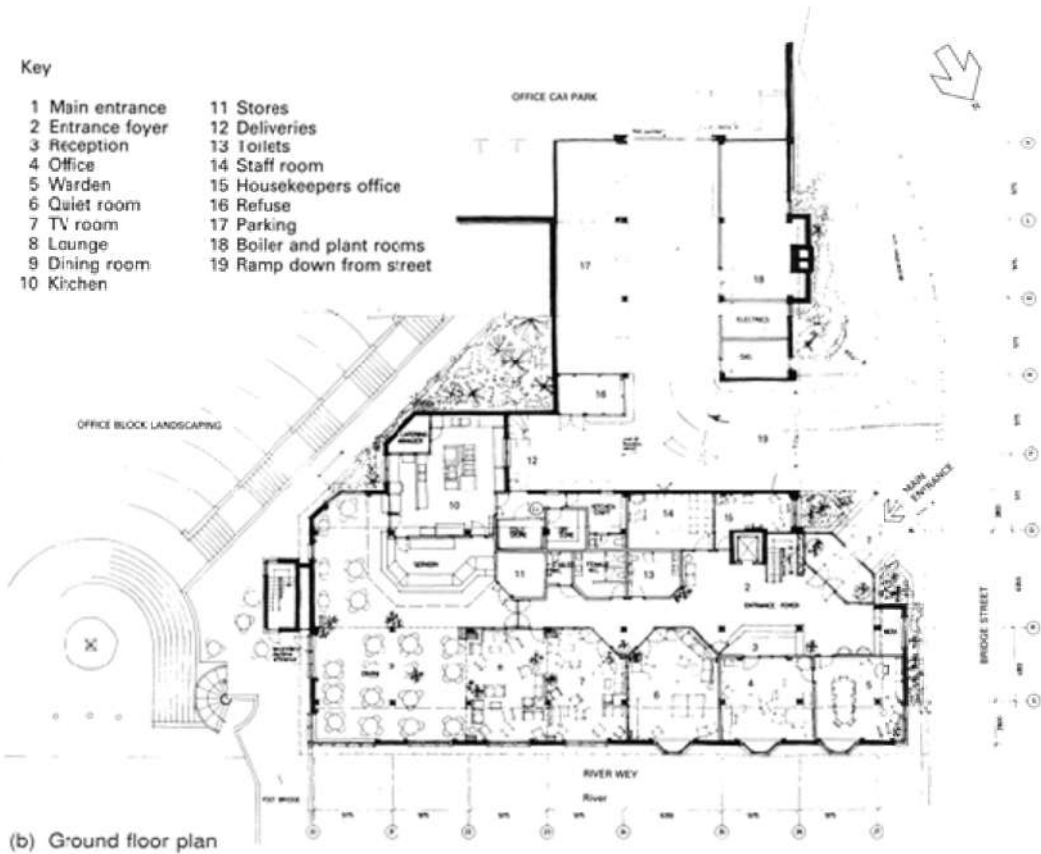
| ویژگیها   | حدود اندازه              |
|---|--------------------------|
| مهمانخانه‌ها، خانه‌های روستایی و کلبه‌های تغییر کاربری داده شده، هتل‌های کوچک و خصوصی و مسافرخانه‌های سنتی. معمولاً توسط خانواده‌هایی اداره می‌شوند که خود صاحب ملکند. این شیوه فعالیت‌های گردشگری در ابعاد کوچک در بسیاری از مناطق گردشگری روستایی به صورت فعالی رو به گسترش است.                                  | کمتر از ۲۵ اتاق          |
| شامل هتل‌های کوچکتر مستقل و خانه‌های ویلاقی و تغییر کاربری خانه‌های بزرگ عمارتی. پارادورا (در اسپانیا: هتل‌ها یا مهمانخانه‌هایی در زمینهای تاریخی که توسط دولت اداره می‌شوند). این هتل‌ها به اندازه کافی بزرگ هستند که یک مدیر جدا داشته باشند و می‌توانند به طور مستقل یا به عنوان بخشی از یک شرکت تجاری عمل کنند. | ۵۰ تا ۸۰ اتاق            |
| بیشتر هتل‌های ارزان قیمت، مهمانخانه‌ها، متلهای جدید در این اندازه ساخته می‌شوند. با ارائه اتاقهای استاندارد و یک رستوران مستقل. با توجه به مکان مجموعه ممکن است شامل یک استخرشای کوچک و فضای بازی بچه‌ها باشد.  | ۸۰ تا ۱۲۰ اتاق           |
| هتل‌های جدید در شهرستانها در اروپا گرایش به داشتن این ابعاد دارند. تعداد اتاقها امکان استفاده بهتر از فضا و امکانات - که معمولاً شامل برخی اتاق‌های سمینار خصوصی / جلسات کاری، کافی شاپ جدا و رستوران و مرکز تندرستی - بدنسازی است را می‌دهد.   | ۱۲۰ تا ۲۰۰ اتاق          |
| اندازه معمول هتل‌های تفریحی همراه فضای غذاخوری، نشیمن و امکانات تفریحی گسترده. این اندازه همچنین بیانگر هتل‌های مرکز شهری متوسط و بسیاری از هتل‌های فرودگاهی است.   | ۲۰۰ تا ۳۰۰ اتاق          |
| هتل‌های لوکس از نوع تفریحی و درمانی (چشمه آب معدنی). این هتل‌ها می‌توانند خدمات خاص را برای مشتریان داشته باشند، در حالیکه دامنه گسترده‌ای از امکانات ویژه (ساحل خصوصی، زمین گلف، رستورانهای خاص، امکانات شفابخش و درمانی) را ارائه می‌کنند.  | ۱۵۰ تا ۲۵۰ اتاق          |
| هتل‌های درجه بالا در مراکز شهر، نقاط اصلی شهر و مکانهای تفریحی درجه یک. در این مجموعه‌ها همواره چندین رستوران، یک باشگاه تندرستی و بدنسازی شامل استخر سرپوشیده و امکانات کاری گسترده تأمین می‌شود. این اندازه هتل همچنین باید امکانات گسترده‌ای برای برگزاری کنفرانس و همایش را داشته باشد.                         | ۳۰۰ تا ۵۰۰ اتاق          |
| بیشتر مجموعه‌های تفریحی یکپارچه، مراکز گذران تعطیلات و مجموعه‌های باشگاهی برای تأمین هزینه‌های ایجاد امکانات گسترده تفریحی و سرگرمی و بازاریابی، دارای گنجایش زیاد می‌باشند.  | ۳۰۰ تا ۸۰۰ اتاق          |
| مگا هتل‌های مرکز شهری در جایی که ابعاد اقتصادی امکان طراحی های تماشایی و صرفه‌جویی در هزینه‌های ساخت و بهره برداری را می‌دهد. این شامل هتل‌های بزرگ همایشی و کنفرانسی می‌شود.   | ۸۰۰ تا ۱۰۰۰ اتاق و بیشتر |

(a) Front elevation



Key

- |                  |                           |
|------------------|---------------------------|
| 1 Main entrance  | 11 Stores                 |
| 2 Entrance foyer | 12 Deliveries             |
| 3 Reception      | 13 Toilets                |
| 4 Office         | 14 Staff room             |
| 5 Warden         | 15 Housekeepers office    |
| 6 Quiet room     | 16 Refuse                 |
| 7 TV room        | 17 Parking                |
| 8 Lounge         | 18 Boiler and plant rooms |
| 9 Dining room    | 19 Ramp down from street  |
| 10 Kitchen       |                           |



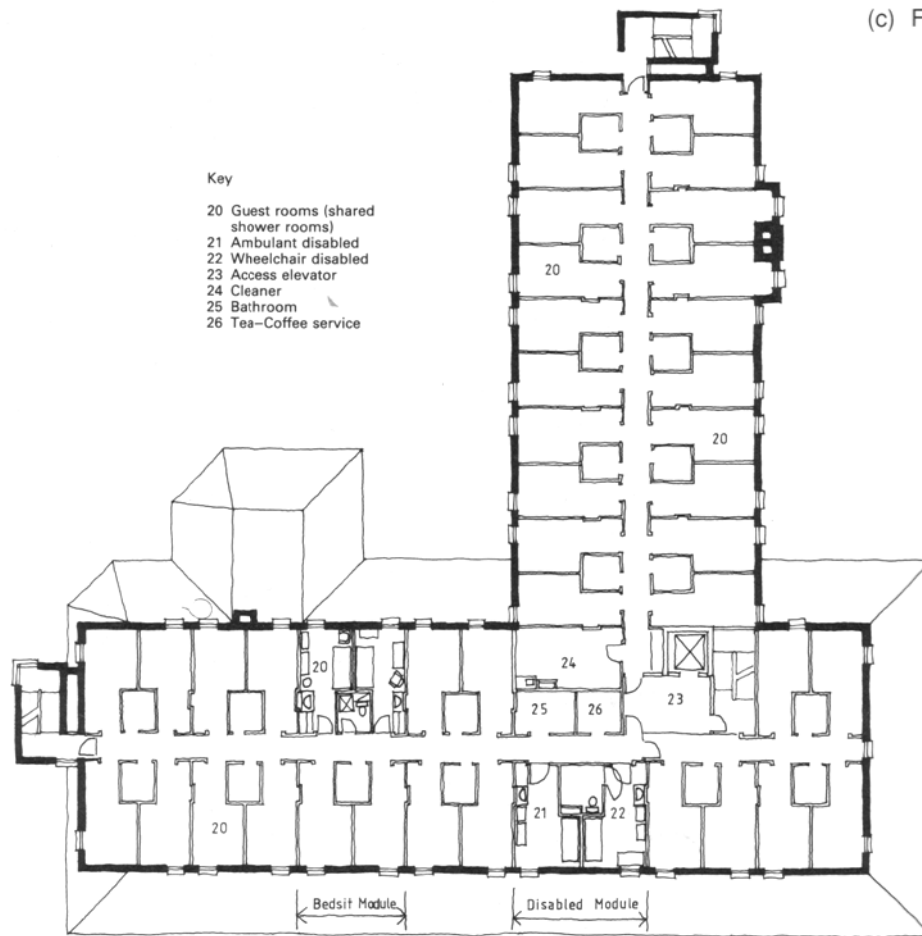
(b) Ground floor plan

شکل ۱-۷- گیلد فورد وای-ام-سی-ای (Guildford YMCA)

|                             |                     |                 |               |                    |
|-----------------------------|---------------------|-----------------|---------------|--------------------|
| ۱۵ دفترخانه داری            | ۱۰ آشپزخانه         | ۵ مدیر          | راهنمای نقشه: | (a) نمای جلویی     |
| ۱۶ زیاله                    | ۱۱ انبار            | ۶ اتاق آرام     | ۱ ورودی اصلی  | (b) پلان طبقه همکف |
| ۱۷ پارکینگ                  | ۱۲ تحویل کالا       | ۷ اتاق تلویزیون | ۲ هال ورودی   | (c) پلان طبقه اول  |
| ۱۸ اتاق دیگ بخار و تأسیسات  | ۱۳ سرویسهای بهداشتی | ۸ نشیمن         | ۳ پذیرش       |                    |
| ۱۹ رمپ پایین آمده از خیابان | ۱۴ اتاق کارکنان     | ۹ اتاق غذاخوری  | ۴ اداری       |                    |

(ادامه شکل ۷-۱)

(c) First floor plan



|                                   |                            |            |
|-----------------------------------|----------------------------|------------|
| راهنمای نقشه:                     | ۲۱ معلولین حرکتی           | ۲۴ نظافتچی |
| ۲۰ اتاقهای مهمان (اتاق دوش مشترک) | ۲۲ معلولین با صندلی چرخدار | ۲۵ حمام    |
| ۲۳ آسانسور دسترسی                 | ۲۶ خدمات چای-قهوه          |            |

این هتل بخشی از توسعه جدید مرکز شهر در کنار رودخانه می باشد. با وجود ارتفاع ۵ طبقه، طراحی به گونه ای است که تنها ۴ طبقه آن مشهود است. طبقه همکف دارای یک هال وسیع با دیوارهای شیشه ای به اتاقهای فعالیتهای مختلف و رستوران با منظره زیبا به رودخانه در پشت آن، می باشد. یک سالن اجتماعات قابل تقسیم شدن در طبقه همکف پایینی قرار گرفته است و سازماندهی اقامتی:

۱۱۴ اتاق خواب با سرویس بهداشتی و حمام مشترک برای هر دو اتاق.

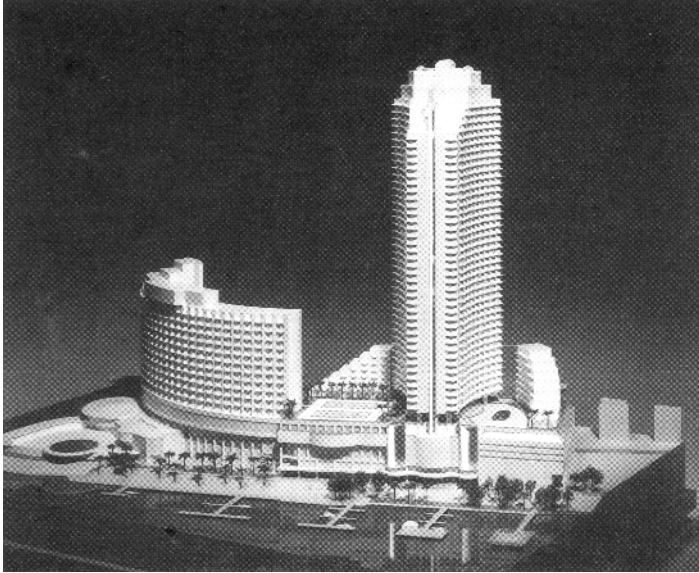
۳ اتاق خواب مناسب برای صندلی چرخدار با سرویس بهداشتی و حمام مستقل.

۳ اتاق برای معلولین حرکتی با حمام مجاور.

۱ اتاق ۱ خوابه طبقه پرسنل.

ساختمان از قالبهای بتنی مسلح در طبقه همکف و همکف پایینی - برای انعطاف پذیری در آینده- با دیوارهای آجری باربر در طبقات اقامتی بالا ساخته شده است. هزینه ساختمان در سال ۱۹۸۹، ۱۰۵ دلار بر مترمربع. مساحت کل طبقات ۳۲۳۷ مترمربع.

مشتریان YMCA، معماران: Hurley porte and duell



شکل ۱-۸- مریدین هتل، قاهره  
(Meridien Hotel, Cairo)

ماکت بخش توسعه ۱۰۵۰ اتاقی، به هتل  
مریدین ۳۰۰ اتاقه موجود، قاهره، ۱۹۹۳.

معمار: William B. Tabler

شکل ۱-۹- هتل هالییدی این کرون پلازا، استانبول (Holiday Inn Crown Plaza, Istanbul)

تمام شده در سال ۱۹۹۳، این هتل پنج ستاره ۲۷ طبقه بر لبه بوسفور در نزدیکی مرکز استانبول قرار گرفته است و تنها ۵ کیلومتر با فرودگاه بین‌المللی فاصله دارد. این هتل جزئی از یک مجموعه توریستی وسیع، در برگیرنده ۵۰ هکتار می‌باشد، که شامل ۱۰۵۰ لنگرگاه قایق، یک هتل قایقی و مجموعه تفریحی و ۵۵۰۰۰ مترمربع مرکز خرید دارای زمین اسکیت روی یخ. هتل هالییدی این دارای ۲۹۸ اتاق مهمان با ۵۹۳ تخت و ۶۰ تخت مبلی می‌باشد که ۲۶۸ اتاق استاندارد در ۴ تپ، ۲ اتاق معلولین و ۲۸ سوئیت را شامل می‌شوند.

گنجایش فضاهای عمومی هتل:

- رستوران ۱۲۶ نفر
- نشیمن لابی ۵۰ نفر
- رستوران ۱۷۶ نفر
- اتاق جلسات (۵) ۲۲۴ نفر
- بار پیانو ۶۲ نفر
- بار تراس خارجی ۲۰۰ نفر
- بار پشت بام ۶۲ نفر
- شیرینی فروشی ۱۱۴ نفر
- اتاقهای چند عملکردی ۴۰۰ (جشن) یا ۷۸۰ (کنفرانس)

مجموعه ورزشی زیر زمین شامل یک استخر ۱۰ X ۵، جکوزی، سونا و اتاقهای ماساژ می‌باشد. همچنین هتل دارای یک استخر ۱۳/۵ X ۲۵ نیز در محوطه باز می‌باشد همچنین یک استخر برای قایقهای پارویی که محوطه ای در حدود ۳۱۴۰ مترمربع را در بر می‌گیرد. پارکینگ سرپوشیده برای ۱۳۶ ماشین و پارکینگ در فضای باز برای ۱۶۷ ماشین در نظر گرفته شده است. طبقات هتل:

- ۲ طبقه زیرزمین
- ۱ طبقه همکف
- ۱ طبقه اتاق جلسات
- ۱۹ طبقه اتاق مهمان
- ۳ طبقه تأسیسات
- ۱ طبقه رستوران بام

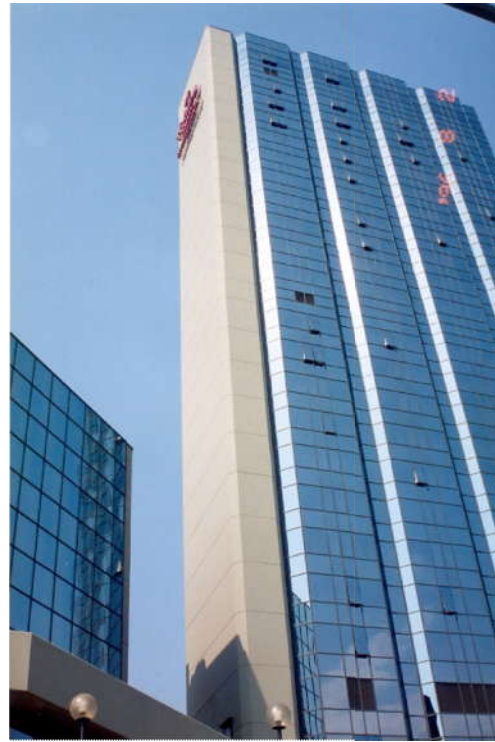
کل زیربنای ساخته شده: ۳۴۵۱۰ مترمربع دوره ساخت: سپتامبر ۱۹۸۷ - ژوئن ۱۹۹۳

از کل هزینه ساخت: ۱۰٪ مبلمان؛ ۱۰/۵٪ تجهیزات؛ محوطه سازی ۰/۵٪؛ هزینه به ازای مترمربع \$۲۷۵۳

معمار: Dr. Hayati Tabanlıoğlu



(a) Front entrance



(b) Exterior

- (a) ورودی جلویی
- (b) خارج بنا
- (c) لابی
- (d) اتاق خواب استاندارد
- (e) پلان شمای کلی مجموعه توریستی آناکای
- (f) مقطع
- (g) زیرزمین ۱
- (h) زیرزمین ۲
- (i) همکف
- (j) طبقه اتاق مهمان
- (k) طبقه اتاق جلسات
- (l) طبقه بام



(c) Lobby



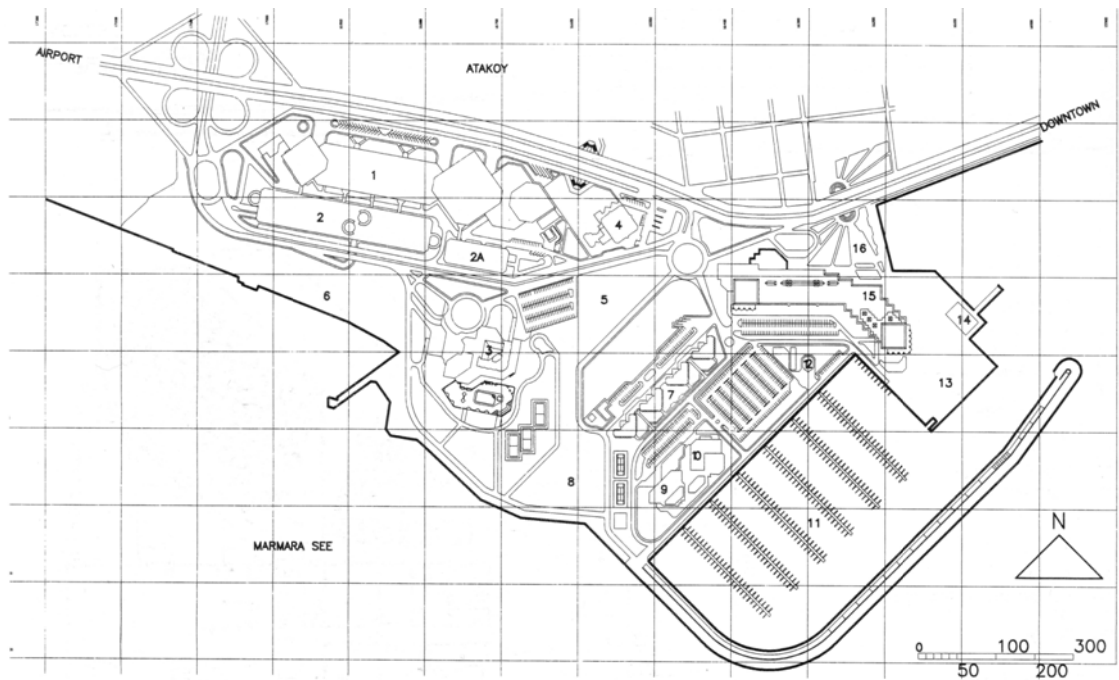
(ادامه شکل ۹-۱)

راهنمای نقشه:

- ۱ مجموعه خرید گالریا
- ۲ پارکینگ طبقاتی
- ۲a پارکینگ طبقاتی + سینما
- ۳ هتل هالیدی این کرون پلازا
- ۴ رستوران
- ۵ مرکز همایشی (توسعه آتی)
- ۶ کلاب ساحلی (توسعه آتی)
- ۷ هتل قایقی
- ۸ امکانات تفریحی و ورزش (توسعه آتی)
- ۹ مجموعه ورزشی
- ۱۰ کلاب قایق سواری
- ۱۱ بندرگاهی
- ۱۲ ساختمان مدیریت بندرگاهی دارای برج
- ۱۳ فضای نگهداری (خدماتی) قایقها
- ۱۴ ایستگاه اتوبوس دریایی
- ۱۵ ردیف مغازه های بندر
- ۱۶ فضای محوطه سازی شده برای استفاده عموم



(d) Standard bedroom



(e) Atakoy tourism complex general layout plan

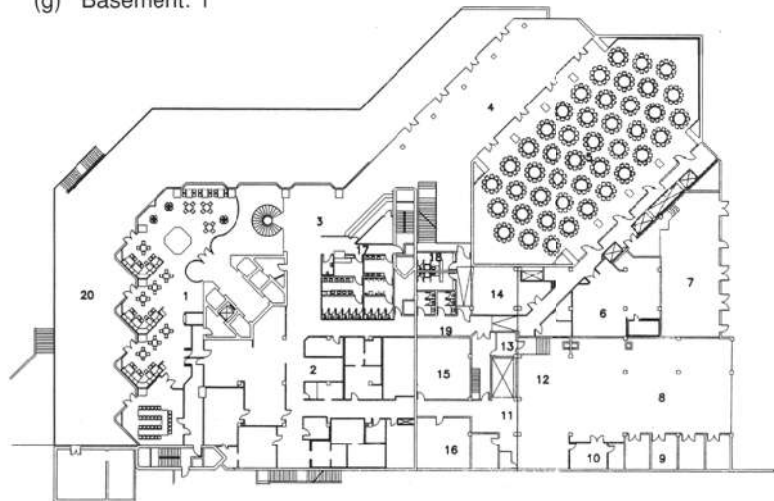
(f) Section



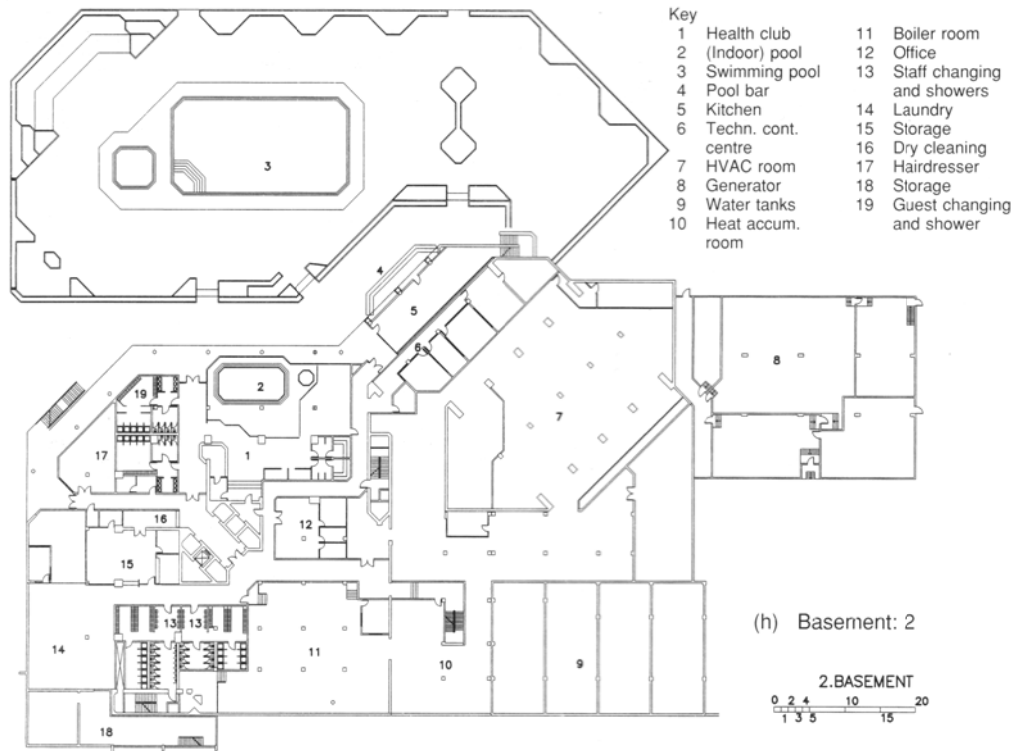
راهنمای نقشه:

- ۱ رستوران
- ۲ آشپزخانه اصلی
- ۳ هال ورودی
- ۴ تدارکات
- ۵ سالن سمینار (چند منظوره)
- ۶ آشپزخانه سالن
- ۷ مغازه مکانیکی
- ۸ پارکینگ خدماتی
- ۹ کارگاهها
- ۱۰ فضای زیاده
- ۱۱ بارانداز
- ۱۲ نصب تجهیزات
- ۱۳ ورودی کارکنان
- ۱۴ انبار
- ۱۵ غذاخوری کارکنان
- ۱۶ انبار
- ۱۷ سرویسهای بهداشتی
- ۱۸ رختکن پشت صحنه
- ۱۹ سرویسهای بهداشتی
- ۲۰ تراس

(g) Basement: 1

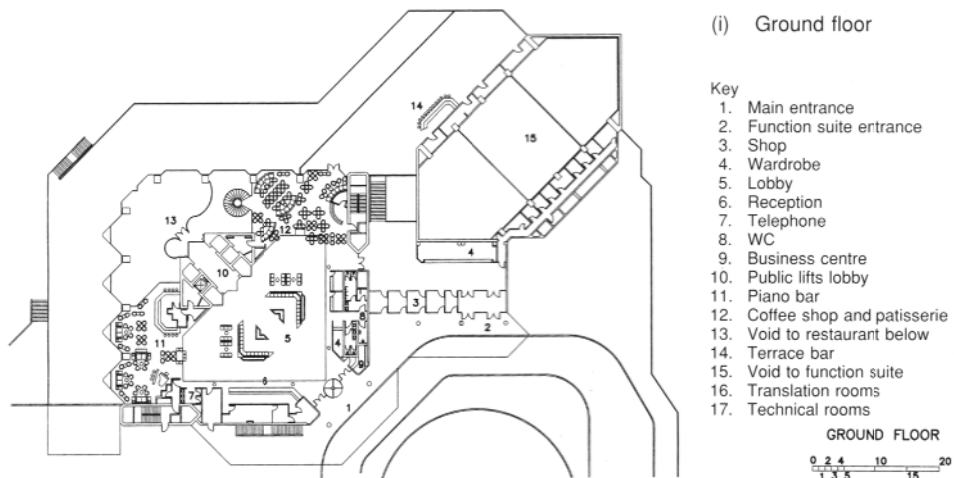


(ادامه شکل ۹-۱)



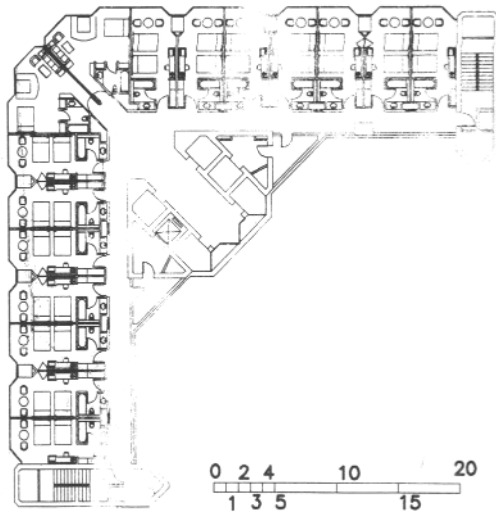
(h) Basement: 2

|    |                     |    |                     |   |                     |   |                |
|----|---------------------|----|---------------------|---|---------------------|---|----------------|
| ۱۵ | انبار               | ۱۰ | تأسیسات گرمایشی     | ۵ | آشپزخانه            | ۱ | مجموعه ورزشی   |
| ۱۶ | خشکشویی             | ۱۱ | اتاق دیگ            | ۶ | مرکز تجهیزات تکنیکی | ۲ | استخر سربوشیده |
| ۱۷ | سالن آرایش          | ۱۲ | اداری               | ۷ | اتاق هوا ساز        | ۳ | استخر شنا      |
| ۱۸ | انبار               | ۱۳ | رختکن و دوش کارکنان | ۸ | ژنراتور (مبدل برق)  | ۴ | بار استخر      |
| ۱۹ | رختکن و دوش مهمانان | ۱۴ | لباشویی             | ۹ | منابع آب            |   |                |

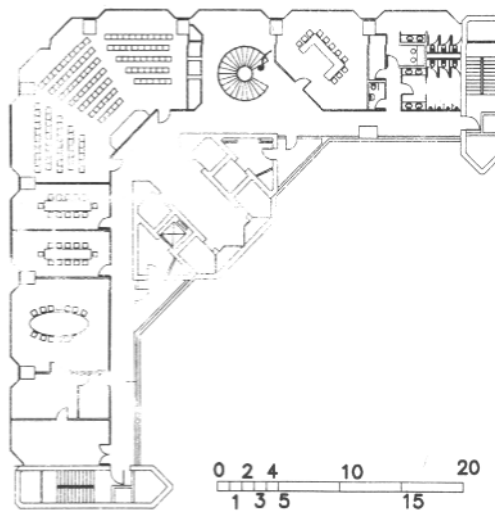


(i) Ground floor

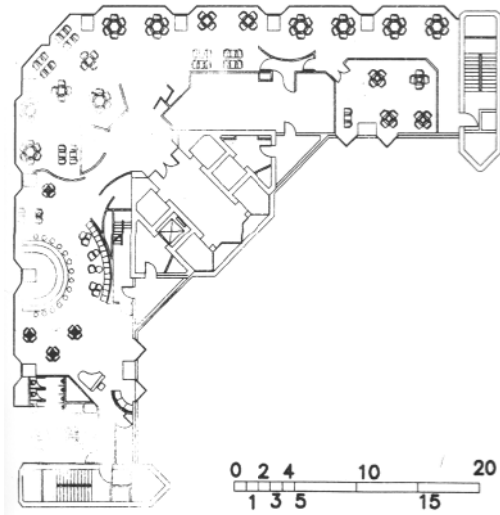
|    |                     |    |                         |   |               |   |                   |
|----|---------------------|----|-------------------------|---|---------------|---|-------------------|
| ۱۵ | ووید به اتاق سمینار | ۱۰ | لابی آسانسورهای عمومی   | ۵ | لابی          | ۱ | ورودی اصلی        |
| ۱۶ | اتاق ترجمه          | ۱۱ | بار پیانو               | ۶ | پذیرش         | ۲ | ورودی سالن سمینار |
| ۱۷ | اتاق تجهیزات تکنیکی | ۱۲ | کافی شاپ و شیرینی فروشی | ۷ | تلفن          | ۳ | مغازه             |
|    |                     | ۱۳ | ووید به رستوران پایین   | ۸ | سرویس بهداشتی | ۴ | کمد لباس          |
|    |                     | ۱۴ | بار تراس                | ۹ | مرکز کاری     |   |                   |



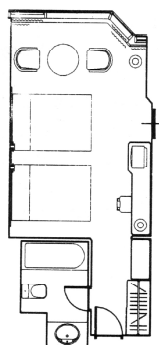
(j) Guestroom floor



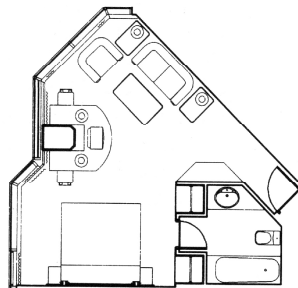
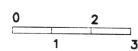
(k) Meeting room floor



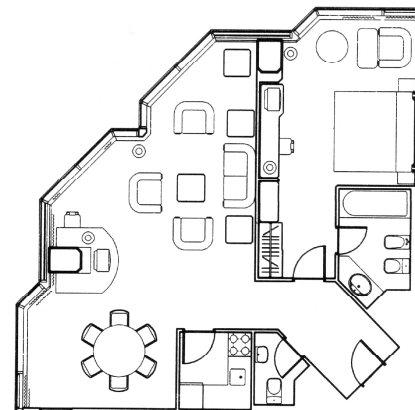
(l) Roof floor



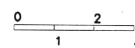
STANDARD GUEST ROOM



JUNIOR SUITE



SENIOR SUITE



(m) Suites

### ۱-۳- مالکیت و بهره برداری هتل

#### ۱-۳-۱- ساختارهای مالکیتی

در حالیکه بیشتر هتلهایی که توسط یک خانواده اداره می‌شوند، مالکیت و مدیریتشان فردی است ولی تعداد زیادی از هتلهای شرکتی دارای ساختارهای مالکیتی بسیار پیچیده‌ای هستند. (جدول ۱-۴)

جدا کردن مالکیت هتل از کارهای تجاری این امکان را برای شرکت هتلدار بوجود می‌آورد تا با سرعت بیشتری گسترش یابد و تعداد بیشتری هتل را از آنچه می‌تواند با منابع خود سرمایه‌گذاری کند، اداره نماید. در اختیار گرفتن هتلهای موجود، می‌تواند بوسیله سرمایه‌گذاری در خرید و به صورت همزمان فروش و رهن همزمان ملک صورت گیرد. روش آزاد کردن سرمایه ثابت (ملک، زمین) همچنین برای کاهش نیاز شرکت به وام به کار گرفته می‌شود و خصوصاً در زمانهای کاهش رشد بهای ملک، بسیار مهم است (به بخش ۱-۴-۷ مراجعه شود).

#### جدول ۱-۴- انواع مالکیت هتل

| نمونه‌ها  | ساختار مالکیتی / بهره برداری هتل    |
|---|-------------------------------------|
| توسعه اقتصادی زمینهای رهنی<br>فروش و رهن کردن زمین توسط مالک<br>برنامه های سرمایه گذاری مشترک با مالک زمین  | مالک زمین - موجر (اجاره دهنده) زمین |
| ساخت و ساز ملک و فروش به یک موسسه، فرد و یا گروه سرمایه گذار  | سازنده هتل - اجاره کننده فرعی       |
| اجاره ملک توسط یک شرکت بهره بردار هتل یا گروه سرمایه گذاری هتل<br>سرمایه گذاری در کسب امتیاز برای ملک توسط یک فرد و یا شرکت.<br>حق امتیاز اصلی ممکن است برای یک منطقه و یا کشور احراز گردد. | مستأجر هتل<br>صاحب امتیاز           |
| عملیات بهره برداری توسط شرکت مدیریت هتل تحت شرایط قراردادی.   | مدیر هتل - بهره بردار               |

#### ۱-۳-۲- هتل های مستقل

اگرچه هتلهایی که توسط مالکیت خانوادگی دارند و هتل های منفرد، که بر اساس معیارهای مستقلی اداره می‌شوند، اکثریت واحدها را شامل می‌شوند، حرکتی ممتد به سوی هتل های وابسته به شرکتها و یا تبدیل به مجموعه های خود کفا وجود دارد. هتل های کوچک مستقل اغلب در تأمین هزینه ها و سرمایه های خود ناتوانند، در زمینه توسعه دچار محدودیت هستند و در تأمین سرمایه بازاریابی و پیشرفت امکانات دچار مشکلند. به هر حال سود حاصل از درآمد گردشگری اغلب به طور مستقیم کمک های باارزشی به اقتصاد محلی می‌رساند و مقامات دولتی دائماً در حال جستجوی راههایی برای حمایت از این امکانات هستند. رویه هایی که اتخاذ می‌شوند عبارتند از:

- توسعه امکانات منطقه ای و تفریحی، تبلیغات گروهی و تأمین نیازها بصورت سندیکایی.
- توسعه شبکه های منطقه ای و ملی برای اطلاعات توریستی و امکان رزرو جا.
- کمکهای مستقیم به صورت بلاعوض و کمک هزینه یا وامهای تضمین شده برای ارتقا در استانداردها.

### ۱-۳-۳- هتل‌های شرکتی

هتل‌های وابسته به شرکتها شامل موارد زیر می‌شوند:

- ملکی یا اجاره ای و بهره‌برداری توسط یک شرکت هتلداری.
  - اداره شده توسط یک شرکت هتلداری براساس قرارداد مدیریت همراه با پاداش به بهره بردار مربوط به میزان درآمد یا سود.
  - بهره برداری توسط مالک ولی در قالب یک کنسرسیوم بازاریابی و رزرو جا.
  - بهره برداری توسط مالک و یا سرمایه گذار بر اساس قرارداد حق الامتیازی با یک هتل زنجیره‌ای.
- هتل‌های شرکتی، معمولاً مشکلات کمتری در تهیه پول برای نوسازی و توسعه دارند و استانداردهای حرفه‌ای مدیریت، امکان کنترل و بهره برداری با کارایی بهتر را فراهم می‌سازد. زنجیره‌های بزرگ بین المللی می‌توانند سیستم رزرو مرکزی را به صورت مجزا و یا مرتبط با سایر شبکه‌های بین المللی توسعه دهند.
- گروههای هتلداری، برای معرفی شدن به عنوان بخشهای معینی از بازار و بهینه کردن طیف امکانات و سرمایه گذاری، هتل‌ها را در تعدادی برندهای شناخته شده دارای خصوصیات و ترازهای قیمتی خاص، از هم تفکیک می‌کنند.

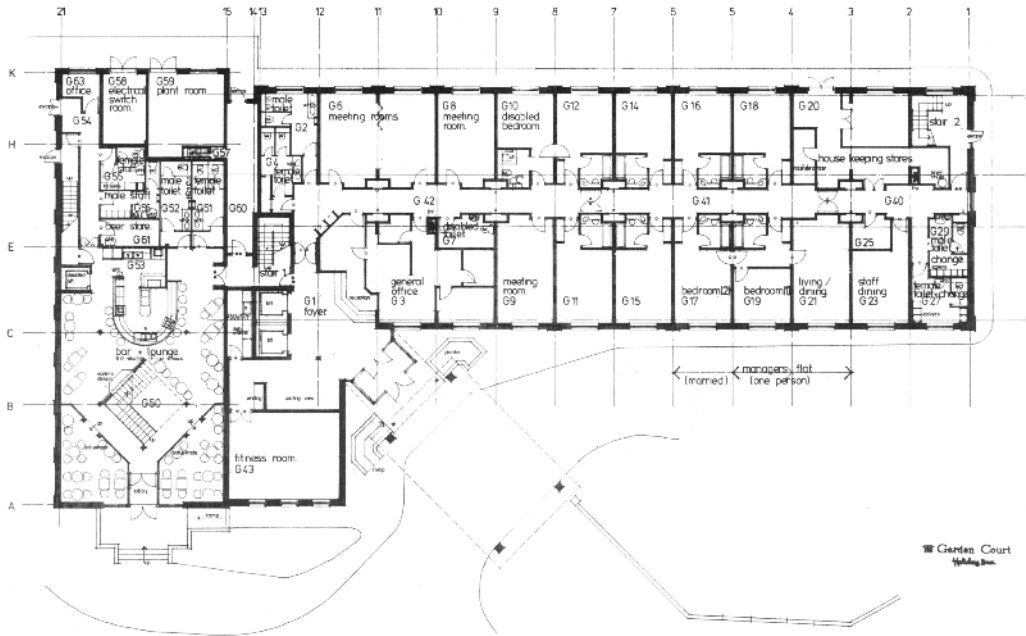
#### جدول ۱-۵- تعاریف هتل بر اساس رده بندی های بازار

| رده بندی بازار | مثالهایی از تعاریف     |
|----------------|------------------------|
| مجلل           | Grand, Regency         |
| متوسط          | Grand Court, courtyard |
| ارزان قیمت     | Inn, lodge             |
| تفریحی         | Resort, Club, Village  |

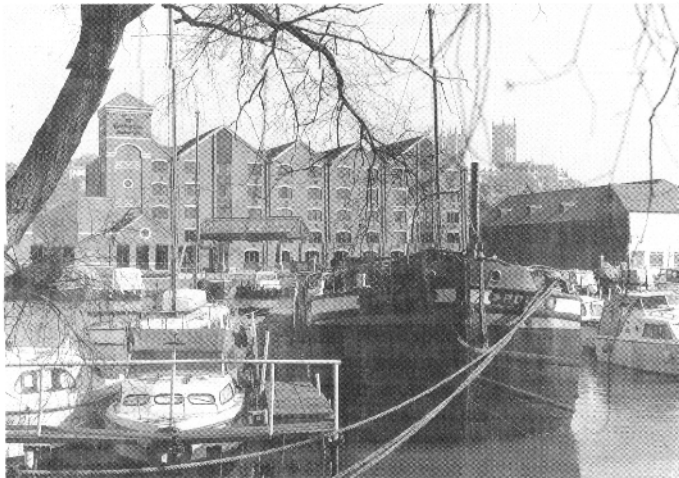
### ۱-۳-۴- استانداردهای سازی

میزان استانداردسازی بستگی به سیاستهای شرکتی و همخوانی با ضرورت‌های توسعه برند دارد. برخی گروهها برای رسیدن به کیفیت یکسان در محصولاتشان مشخصات جامعی را تنظیم می‌کنند؛ برخی دیگر، خطوط راهنمای وسیعتری را برای ایجاد امکان تنوع در معماری و طراحی داخلی اعمال می‌کنند.

اکثر هتل‌های زنجیره‌ای برای دستیافتن به کنترل کیفیت کارایی عملکردی و سازگاری در کل زنجیره نیاز به تعیین جزئیات نیازمندیهایشان برای سیستمهای تکنیکی و تجهیزات اجرایی (دفتر پذیرش و پشتیبانی) دارند. در یک سیستم تقسیم بندی وسیع، میزان کنترل بر طراحی بستگی زیادی به ضرورت کنترل هزینه ساخت و عملیات متعاقب آن دارد. (جدول ۱-۶)



(a) Ground floor plan



(b) View from marina

شکل ۱-۱۰- ماریوت کورت، لینکلن (Courtyard Marriot, Lincoln)

هتل‌های اسکات، که جزئی از یک گروه توسعه بزرگ در کانادا می‌باشند، مالکیت و اداره هتل‌هایی را در بریتانیا تحت امتیاز هالیدی این به دست گرفتند. در ۱۹۹۲ این شرکت، امتیاز اصلی را برای هتل‌های ماریوت نهایی کرد و تغییر برند را عملی نمود. ماریوت کورت هتلی با استاندارد متوسط (برابر با ۳ ستاره) است با هدف تأمین خلاء بازار بین هتل‌های کاملتر ماریوت (با کلاس بالاتر) و اقامتگاه‌های ارزان قیمت. مانند گاردن کورت هالیدی این، اولویت بازارها، مراجعین کاری و موقتی باشد که آخر هفته‌ها تعداد آنها افزایش می‌یابد. لینکلن کورت هتل (۱۹۹۲) نشان دهنده طراحی عملکردی می‌باشد. ۹۵ اتاق در ۵ طبقه قرار دارند، یک بار و یک فضای نشیمن در طبقه همکف - با یک رستوران، گنجایش ۷۵ نفر در طبقه بالا - یک اتاق کوچک ورزش و دو اتاق جلسه. با اینکه ساختارها به صورت سیستماتیک می‌باشند ولی نما و ارتفاعات به محل هتل بستگی دارد. در لینکلن این مجموعه در برابر یک بندرگاه قایق‌های شخصی می‌باشد و شباهت به انبارهای سنتی دارد. تمام هتل‌ها یک برج بعنوان علامت مشخصه دارند.

(a) پلان همکف (b) تصویر از بندر

| استانداردسازی   | نوع هتل   |
|---|---|
| طراحی اختصاصی در چهارچوب الزامهای فضا، گستره امکانات و کیفیت. شرکت با نگاره‌ها، نوع عملکرد و کنترل کیفیت معرفی می‌شود.  | لوکس و درجه بالا با تأکید بر کیفیت و کمال                       |
| طراحی با جزئیات متناسب با نیازهای استاندارد اتاقهای مهمان و ارائه خطوط راهنمای دقیق برای برنامه‌ریزی فضاهای عمومی و پشتیبانی. معمولاً تجهیزات بهره‌برداری مشخص می‌شوند.                                       | هتل در مقیاس متوسط با شناسه برند برای قابل اعتماد بودن محصولات. |
| طراحی با رعایت استاندارد و تکنیکهای ساختمانی تکرارپذیر، اغلب استفاده از سیستمهای ساختمانی پیش ساخته. ملزومات منطقی برای امکانات عمومی با ارائه دقیق مشخصات که شامل تأمین کننده‌های عمده تجهیزات نیز می‌باشند. | هتلهای ارزان قیمت با اقامتگاههای به صرفه (کم هزینه)             |

### ۱-۳-۵- سهام هتل‌ها: با تغییر در مالکیت

به دنبال افزایش تدریجی در قیمت و ارزش هتلها در دهه ۱۹۸۰، دوره رکود ۹۳-۱۹۸۷، شاهد تغییراتی اساسی در گروه‌بندی هتل‌ها بود. فروش سهام در مقیاس وسیع به تنهایی باعث دست به دست شدن در حدود ۲۱۵۰ هتل (بیش از ۴۵۰ ۰۰۰ اتاق) و همچنین تعداد قابل توجهی از مالکیت‌های فردی شد.

این شامل فروش ۱۰۴ هتل "اینترکنتیننتال" توسط شرکت "گرند متروپلیتن" به گروه ژاپنی "سیبو سزون"<sup>۱</sup>، ۱۱۰ "رامادا این" به شرکت هنگ کنگی "توسعه دنیای جدید"<sup>۲</sup> و ۶۲ هتل و مجموعه تفریحی "وستین" به شرکت "آئوکی"<sup>۳</sup> (ژاپن) می‌شود. گروه انگلیسی "بس"<sup>۴</sup> حدود ۱۵۸۹ هتل هالیدی این را بدست آورد و ۱۴۰ هتل بین المللی "هیلتون" به گروه انگلیسی "لدبروک"<sup>۵</sup> فروخته شدند.

تغییرات دیگر در مالکیتها در بریتانیا نتیجه تحویل گرفتن ۱۵ "نورفولک کاپیتال" هتل توسط گروه "کوئین موت"<sup>۶</sup> و خریدن ۳۵ "تیسل" هتل توسط هتلهای "مونت شارلوت"<sup>۷</sup> بود. گروه "آلاید لیونز" با فروش ۴۳ "امبسی هتل" به هتلهای "زرویژ"<sup>۸</sup> از بهره برداری هتل کناره گیری کرد.

پیرو واگذاری هتلهای بدست آمده، گروه "بس" ۴۷ "کرست هتل"<sup>۹</sup> را به گروه "فورت" فروخت، "کوئین موت" ۲ هتل به "بالمورال"<sup>۱۰</sup> فروخت و "لدبروک" ۶ عدد از هتلهایش را برای فروش به بازار عرضه نمود.

<sup>1</sup> Intercontinental Hotels by Grand Metropolitan to the Seibu Saison Group

<sup>2</sup> Ramada Inns to the New World Development Corporation

<sup>3</sup> Westin Hotels and Resorts to the Aoki Corporation

<sup>4</sup> Holiday Inns by Bass plc

<sup>5</sup> Hilton International Hotels to the Ladbroke Group

<sup>6</sup> Norfolk Capital Hotels by the Queen Moat Group

<sup>7</sup> Thistle Hotels by Mount Charlotte Hotels

<sup>8</sup> Allied Lyon Group, Embassy Hotels to Jarvis Hotels Ltd

<sup>9</sup> Crest Hotels to Forte plc

<sup>10</sup> Balmoral



### ۱-۳-۶- استراتژی های شرکتی

در پی گیری استراتژیهای منجر به فروش و یا کسب مالکیت هتل‌های دیگر، شرکتها تحت تأثیر عوامل مختلفی می‌باشند. (جدول ۷-۱)

در اکثر واگذاریها، فروش شامل فضاهای خاص بهره برداری شرکت مثل کازینوهای سودبخش و یا زیرشاخه‌های خاص هتل شده است. فروشها شامل: شرکتی که دارای مالکیت، حق امتیاز و مدیریت هتل‌ها در گروه بوده، می‌باشد.

#### جدول ۷-۱- عوامل تأثیرگذار بر فروش و تصمیمات هتل

| اهداف شرکتی  | استراتژی                |
|--|-------------------------|
|  | • خرید                  |
| پتانسیل در حال رشد هویت و مزایای توسعه گروه. تملک سهام متعادل شده در یک معامله با انتظار فوری برای افزایش جریان نقدینگی. حضور در بازار، گسترش و سیستمهای ذخیره جا و انعطاف پذیری جابجایی کارمندان. | عملیات                  |
| ورود به بازار کشورهای دیگر پس از قریب الوقوع شدن اشباع تقاضاهای داخلی.   | - توسعه در کشورهای دیگر |
| امتیاز هزینه به ازای هر اتاق در مقایسه با توسعه های جدید.  | - هزینه های رقابتی      |
|  | • فروش                  |
| پایین آوردن نیاز به وام در زمان بالا بودن بهره.  | - کاهش تجهیزات          |
| فروش با پیش بینی پایین رفتن نرخها در بازگشت سرمایه گذاری روی املاک.  | - درک ارزش بالای املاک  |
| تغییر موقعیت در بازار و تمرکز بر بخشهای خاص عملکردی هتل و مجموعه‌های تفریحی  | - بخش بندی کردن         |

### ۱-۴-۴- سرمایه گذاری

#### ۱-۴-۱- امکان سنجی از لحاظ تجاری

توسعه هتل مستلزم سرمایه گذاری با شدت زیاد و باقی ماندن قسمت اعظم سرمایه برای دراز مدت در دارائیهای ثابت می‌باشد. نوسازیها معمولاً توسط شرایط بیرونی بنا تحمیل می شود و میزان سوددهی تحت تأثیر هزینه‌های اجرا می‌باشند. (جدول ۸-۱)

#### ۱-۴-۲- تأثیرات بر سرمایه گذاری

سرمایه گذاری هتل‌ها گرایش به پیروی از تغییرات دوره‌ای در رشد اقتصادی دارد. شرایط تأثیرگذار بر جهتگیری و زمان بندی هزینه‌های سرمایه‌ای، شامل موارد فهرست شده در جدول ۱-۹ می‌باشد.

## جدول ۸-۱- ملاحظات مربوط به سرمایه گذاری هتل

| ملاحظات | سرمایه گذاری هتل  |
|---------|---|
|         | • هزینه‌ها  |
|         | - هزینه‌های سرمایه‌ای زیاد  |
|         | معمولاً ۲ تا ۴ برابر درآمد سالانه <sup>(۱)</sup> . حساس به هزینه‌های دست یافتن به سرمایه.                               |
|         | هزینه‌های ثابت زیاد انعطاف پذیری بهره برداری را محدود می‌کنند.  |
|         | - کاربرد ثابت   |
|         | جهت گیری تجاری بیش از سرمایه گذاری ملکی.  |
|         | مکانیابی و طراحی کارا اهمیت زیاد دارد. به آسانی قابل تبدیل به کاربریهای دیگر نیست.                                      |
|         | - هزینه‌های بهره برداری بالا  |
|         | خرج ۶۵-۷۵٪ درآمدها <sup>(۱)</sup> . کاهش آن بدون تأثیر گذاری بر استانداردها و قیمتها مشکل است.                          |
|         | • درآمدها   |
|         | - حساسیت قیمت   |
|         | قیمتها بر اساس رقابت و مقایسه تعیین می‌شود. بازارهای گردشگری و تورها محتاط بوده و نسبت به قیمتها حساس هستند.            |
|         | - تنوع تقاضاها  |
|         | کاربرد تحت تأثیر نوسانات کوتاه مدت و دوره‌ای <sup>(۲)</sup> ، اقتصاد و تأثیرات سیاسی <sup>(۳)</sup> و تغییرات محلی است. |
|         | - امکان از بین رفتن محصولات   |
|         | درآمدها تا حد بالایی وابسته به حفظ تراز اشغال هتل دارد.   |
|         | شامل هزینه‌های سیستمهای بازاریابی و رزرو جا همچنین تخفیفهای کلی می‌شود.   |

یادداشتها:

(۱) بستگی به ترکیب فروشها دارد.

(۲) به خصوص تنوعهای فصلی و روزهای هفته/آخر هفته.

(۳) به خصوص خطراتی که مربوط به امنیت فردی است.

## جدول ۹-۱- شرایط تأثیر گذار بر هزینه های سرمایه ای

| تغییرات   | شرایط   |
|-----------|---|
| اقتصاد    | نرخ کم بهره وامها و در دسترس بودن منابع مالی برای سرمایه گذاری.                   |
| تجارت     | افزایش تصاعدی در قیمت هتلها و ارزش اموال در مقایسه با دیگر بخشها. (قیمت و هزینه)  |
| تقاضا     | توسعه تقاضاها بر خاسته از رشد گردشگری و سرمایه گذاری در جذابیتهای محلی.           |
| انگیزه‌ها | انگیزه‌های ایجاد شده توسط دولت برای برنامه‌های سرمایه گذاری جدید و محافظت/نوسازی. |
|           | (به بخش ۱-۴-۳ مراجعه شود)   |

این شرایط معمولاً نه در پروژه های منفرد، بلکه در کل یک منطقه و یا کشور اعمال می‌شود. بنابراین توسعه هتل گرایش دارد در دوره های تناوبی استقبال از سرمایه گذاری، بوقوع بپیوندد، این امکان دارد منجر به ساخت بیش از حد و کاهش اشغال و سودبخشی در اثر رقابت حاصله شود.

#### ۱-۴-۳- مشوقهای توسعه

شرایط کلی برای سرمایه گذاری در یک شهر، منطقه و یا محله می تواند بوسیله تشویقها و مساعدتهای دولت بهبود یابد:

- همکاری دولت از طریق اقداماتی مانند، فعال کردن قانونهای سودمند برای سرمایه گذاری و اطلاعات مستقیم برای آینده سرمایه گذاران، ضمانتها و امتیازهای مالی.
- برنامه ریزی و تأمین زیرساختها از طریق برنامه های توسعه و احداث زیرساختها با بودجه دولتی. (شبکه های تأسیسات زیربنایی همگانی، راهها، فرودگاه و ...)
- کاهش الزامات سرمایه گذاری بوسیله تمهیداتی که زمین با قیمت های کمتر از بازار ارائه شود (اغلب در ازاء تساوی مشارکت)، بوسیله امتیازهای اعطایی برای جبران هزینه های خاص پروژه، از طریق وامها در دوره های زمانی مطلوب و کاهش عوارض گمرکی.
- نیازهای مالی و بهره برداری برای افزایش سوددهی پروژه های خاص، مانند کاهش مالیات بر سود، کمک در هزینه ها و یا تأمین مالی آموزش حرفه ای.

مشوقهای توسعه معمولاً به سوی مناطق محروم مانند بافتهای فرسوده شهری یا مناطق متروکه صنعتی گرایش می یابند. برای برانگیختن گردشگری در مناطق اصلی انتخاب شده، معافیتها و دیگر مشوقها، در راستای کمک به مناطق دارای نسبت بالای بیکاری و منابع محدود برای دیگر توسعه ها، تأمین می شوند. در برخی کشورها ممکن است برای تقویت شرایط و توسعه سازماندهی توریستها انگیزه های ویژه ای اکثراً به منظور افزایش گردشگری خارجی و درآمدهای جاری مبادلاتی، همچنین برای افزایش امکانات برای توریسم داخلی در نظر گرفته شود. (به بخش ۱-۴-۹ مراجعه شود)

#### ۱-۴-۴- محدوده ریسک

سرمایه گذاری یک هتل می تواند به بخشهای مختلفی چون زمین، بنا، اموال داخلی و سیستمهای مدیریتی تقسیم شود. زمین و بنا می تواند به شرح زیر باشد:

- مغازه ها، دفاتر کار و ... مالکیت مستقل واقع در یک مجموعه مختلط می تواند جزئی از یک برنامه توسعه به یک شرکت هتلدار اجاره داده شود.
- به واگذاری مالکیت به یک شرکت با توافق در مورد رهن هتل.
- براساس یک پایه اجاره ای به عنوان بخشی از سیاست شرکت در تأمین کنترل مالی بر داراییها ارزیابی شود.
- هتل براساس یک سازماندهی قرارداد مدیریتی بوسیله یک شرکت هتلداری جداگانه اداره شود.

سازماندهی های مالی متنوع دیگری نیز می تواند برای کاهش میزان سرمایه گذاری اولیه، به تأخیر انداختن پرداختهای سرمایه ای یا افزایش درآمدهای مضاعف به کار گرفته شود:

- خرید اقساطی و یا اجاره تجهیزات و مبلمان.
- انتقال وام و بازسازی، شامل تهیه پول مورد نیاز به صورت سرمایه گذاری موقت یا کوتاه مدت. (بخشهای ۶-۴-۱ و ۷-۴-۱)
- افزایش دارائی های شرکت از طریق شنواری بازار سهام یا درخواست افزایش نقدی از سرمایه گذاران.

#### ۱-۴-۵- مزایای توسعه

- ارزش بازار، ساختمان یک هتل که موقعیت مکانی و مدیریتی خوب دارد در مقایسه با ارزش ثبت شده در ازای قیمت های اصلی و استهلاک، جنبه ارزش افزوده دارد. ارزش گذاری مجدد اموال می تواند برای افزایش سطح وامها و کمک میزان استهلاک استفاده شود.
- **تعرفه های هتل**، می تواند سریعاً پاسخگوی گرایشهای تورها باشند در مقایسه با اموالی که فواصل زیادی بین بازنگری اجاره آنها وجود دارد.
- **ارجحیت به توسعه هتل**، (بوسیله اختصاص زمین و یا اعطاء امتیازهای برنامه ای) اغلب بعنوان یک وسیله مشوق و پشتیبانی کننده دیگر سرمایه گذاریهای تجاری در برنامه های بازسازی شهر استفاده می شود. کاربری هتل همچنین با نوسازی و یا نگهداری و حفظ ساختمانهای قدیمی همساز است.
- **مزایای مالیاتی**، همچنین در قالب سرمایه و هزینه های استهلاک تأثیر زیادی دارد. اینها براساس مکان (محدوده، منطقه، کشور) و زمان (سیاست های دولتی، امتیازهای انحصاری خاص) تغییر می کنند. سرمایه های ثابت ممکن است در طی دوره های مقرر با استفاده از روشهای خط مستقیم و یا مانده نزولی مستهلک گردند. در شرایط خاص (برای تشویق سرمایه گذاری) استهلاک سرعت یافته ممکن است اجازه دهد کل و یا قسمتی از تأسیسات در سالهای ابتدایی از فهرست مالیات حذف شوند.

#### ۱-۴-۶- منابع مالی

- روشهای تأمین مالی یک پروژه و منابع سرمایه گذاری، وابسته به مکان و مقیاس توسعه می باشند. برای یک پروژه بزرگ تأمین مالی اصلی اغلب در دو مرحله و یا بیشتر می باشد:
- منبع مالی موقت: برای پوشش هزینه های سرمایه گذاری با ریسک زیاد، ایجاد سایت و کارهای ساختمانی، تجهیز هتل و هزینه های پیش از بازگشایی از سرمایه شرکت همراه با وامهای کوتاه مدت استفاده می شود. هزینه های موقتی همچنین می تواند با استفاده از تسهیلات اعتباری بانکی تأمین شود.

- منابع مالی توسعه بلند مدت: بوسیله وثیقه گذاشتن زمین و/یا اموال دیگر در طی مدت تعیین شده پرداخت می‌شود.

منابع اصلی مالی می‌توانند در سه گروه جمع بندی شوند: سرمایه، وامها و بودجه‌های عمومی.

#### ۱-۴-۷- سرمایه

معمولاً سرمایه گذاری اولیه قسمت‌های زیادی از نیازهای مالی را پوشش می‌دهد. این سرمایه ممکن است بوسیله سود انباشته، افزایش سهام و یا فروش دارایی‌های دیگر تأمین شود. معمولاً سهم سرمایه %۴۰-۳۰ می‌باشد ولی بستگی به میزان وامها و شرایط اقتصادی دارد. تأمین سرمایه می‌تواند بوسیله:

- شرکت‌های هتلداری، مستقیماً یا بعنوان بخشی از یک مجموعه بزرگتر.
- شرکت‌های توسعه یا سرمایه گذاری در همکاری با گروه‌های هتلداری و یا مستقل (پیش از قرارداد مدیریتی)
- حق استفاده از برند (سرمایه داران و یا شرکتها)، سرمایه گذاری در توسعه بعنوان بخشی از یک برند و یا موافقتنامه قراردادی با یک گروه هتلداری. ممکن است سرمایه گذاری برای توسعه پروژه‌های خاص به صورت همزمان انجام گیرد.
- فروش و اجاره ملک از صاحب جدید برای آزاد کردن سرمایه اموال اصلی.
- پیش فروش پروژه به گروه‌های سرمایه گذاری (می‌تواند شامل شرکت‌های هتلداری نیز باشد).

#### ۱-۴-۸- وامها

وام‌ها از بانک‌های تجاری و غیره، بسته به وام گیرنده و ضمانت تأمین شده، متحمل پرداخت درصدی اضافه‌تر بر مبلغ پایه وام می‌باشند. معمولاً لازم است مجموعه از وامها برای پوشش نیازهای اساسی و دوره‌ها سازماندهی شود و شرایط اغلب ممکن است امکان یک تعلیق اولیه در سود و یا مهلت قانونی در پرداختها بوجود آورد:

- بانک‌های تجاری: وام به صورت سرمایه اشتراکی و اعتبار مالی. امکان نرخ سود بالاتری برای وام‌های تضمین نشده و طلب قسمتی از سرمایه توسط بانک وجود دارد.
- بانک‌های پس انداز: وام‌های کوتاه مدت مشابه (تا ۳ سال). معمولاً مستلزم ضمانت‌های اضافی می‌باشد.
- مؤسسات (شرکت‌های بیمه، اداره صندوق بازنشستگی): وام‌های بلند مدت که با ارزش قابل توجهی از داراییها و یا زمین تضمین شود.
- رهنها: وام‌های بلند مدت (۲۵-۱۰ ساله)، با بازپرداخت بدهی در فواصل زمانی و توافق در زمانبندی سود. اولین رهن معمولاً محدود به درصدی (مثلاً %۷۰) از ارزش توافق شده پروژه می‌باشد.

#### ۱-۴-۹- بودجه عمومی

بودجه‌های عمومی معمولاً مختص پروژه‌ها و یا مناطق خاصند و در زمان و بودجه محدودند. کمکها ممکن است به صورت وامها و یا اعتبارات مستقیم باشد (معمولاً از ۲۰-۳۰٪ بیشتر نیست) و باید پیش از زمان شروع پروژه توافق شود. حیطة عملکرد آژانسهای صندوقهای عمومی معمولاً وسیع است و تحت شرایط اقتصادی و سیاسی تغییر می‌کند مشابه آنچه در مثالهای زیر آمده است:

#### - آژانسهای بین المللی

- بانک بین الملل برای بازسازی و توسعه<sup>۱</sup> (IBRD) و وابسته‌هایش.
- صندوق توسعه سازمان ملل<sup>۲</sup> (UNDP) - اغلب در همکاری با سازمان جهانی گردشگری<sup>۳</sup> (WTO).
- سازمان تعاون و توسعه اقتصادی<sup>۴</sup> (OECD). برنامه‌های کمکی دوجانبه.
- اتحادیه اروپا<sup>۵</sup> (EU) و دیگر سازمانهای منطقه‌ای و محلی، در کنار قراردادهای همکاری دوجانبه بین کشورها.

#### - آژانسهای منطقه‌ای

- صندوق توسعه منطقه‌ای اروپا<sup>۶</sup> (ERDF) و دیگر برنامه‌های هماهنگ شده اتحادیه اروپا.
- بانک توسعه اروپا<sup>۷</sup>.

#### - سرمایه‌گذاریهای ملی

- سرمایه‌گذاریهای خاص برای زیرساختها (راهها، فرودگاهها، خدمات فنی)
- معافیت‌ها برای توسعه شهری، معافیت برای زمینهای متروکه.
- معافیت‌های گزینشی برای مشاغل کوچک، صنایع روستایی.
- ساختمانهای مورد توجه از لحاظ تاریخی و معماری.
- کمکهای توسعه برای مناطق تحت الحمايه.
- معافیت‌ها و وامها برای پروژه‌های خاص تأیید شده توسط هیئت توریسم.

<sup>1</sup> International Bank for Reconstruction and Development

<sup>2</sup> United Nation Development Fund

<sup>3</sup> World Tourism Organization

<sup>4</sup> Organization for Economic Cooperation

<sup>5</sup> European Union

<sup>6</sup> European Regional Development fund

<sup>7</sup> European Development Bank

## ۱-۴-۱۰- ارزشگذاری

ارزشگذاری املاک هتل معمولاً بر اساس یک سنجش ارزش پایه‌ای به ازای هر اتاق می‌باشد و براساس موارد زیر ارزیابی شده است:

- درآمدهای قابل وصول: بازگشت‌های تجاری از سرمایه گذاری.
- ارزشهای مقایسه‌ای به ازای اتاق برای اموال مشابه. (شاخصهای فروش)
- برآوردها از هزینه های ساختمان جدید با استهلاك کمتر. (شاخصهای هزینه‌ای)

یک رویکرد استاندارد شامل استفاده از روشهای جریان نقدی نزول یافته برای محاسبه وصولیهای مورد انتظار، پرداختها و عملکرد هتل همه در کنار هزینه های سرمایه ای مورد نظر در یک دوره زمانی و ارزش باقی مانده می‌باشد. بررسی اموال، هر یک از جزئیات آمده در جدول ۱-۱۰ را شامل می‌شود.

### جدول ۱-۱-۱۰- ملاحظات در ارزشگذاری املاک

| جزئیات                  | ملاحظات  |
|-------------------------|--|
| مکان                    | مزایا (اعتبار، تسهیلات، امتیازات)، محوطه اطراف، تغییرات در حال رشد در منطقه (مثبت یا زیان بخش)   |
| امکانات                 | تعداد اتاقها و وسعت امکانات دیگر، خرجهای متحمل شده اخیر و ارزیابی توسعه ها/ بازسازیهای مورد نیاز   |
| بازارها                 | تحلیل الگوهای تجاری، درآمدها و هزینه های اداره هتل، گرایشهای بازار و پتانسیلها برای تغییرات  |
| سرمایه گذاری            | سرمایه مورد نیاز در برابر هزینه وامهای جاری. به ارزیابی ارزش داراییها گرایش دارد. (تأثیرات شرایط ناسازگار)   |
| اجاره داری<br>(حق تصدی) | مالکیت مطلق- ارزش دارایی برای اهداف انتقال آن<br>رهن- مشکل سازتر است: مدت رهن، میزان اجاره، تداوم بازپرداخت اجاره‌ها، هزینه‌های اجاره‌ای مرتبط با ارزش دارایی.<br>مدیریتی- میزان آن تا حدود زیادی وابسته به مهارت و سابقه متصدی. |