



جهانگیر حسن زاده

مدیرعامل گروه هتل‌های هما

## تأمین اجتماعی مانع از تعدیل نیروهای ماسد

همه‌گیری کرونا، محدودیت‌هایی را در فعالیت‌های کسب‌وکاری در کل کشور به‌ویژه در جامعه هتلداری و گردشگری کشور ایجاد کرد. گروه هتل‌های هما در اوایل همه‌گیری به مدت دو ماه به صورت کامل تعطیل بودند، اما باید راهکاری برای حل این موضوع یافت می‌شد. در این راستا، گروه هتل‌های هما به سمت جامعه دانشگاهی کشور رفت و با بهره‌گیری از دانش این افراد توسط شرکت‌های دانش‌بنیان دانشگاه صنعتی شریف و شرکت‌هایی که در حوزه این فناوری کار می‌کردند؛ کارگروهی تشکیل داد و توانست تقریباً کل مشکلات را برطرف کند.

این کارگروه متشکل از ۱۲ نفر متخصص صنعت هتلداری و صنایع نانو در کشور بود که پس از ۴۵ روز از تشکیل آن، نخستین پروتکل بهداشتی در خصوص ویروس کرونا را تألیف و در کشور اجرایی کرد. این اقدام نه‌صرفاً برای گروه هتل‌های هما بلکه برای کل جامعه هتلداری نیز ارائه شد. امروز که حدوداً شش ماه از اجرای این شیوه‌نامه بهداشتی در گروه هتل‌های هما می‌گذرد، گزارش‌ها حاکی از این است که وضعیت پذیرایی، غذا و اشغال هتل‌ها مناسب بوده است.

مسار در هتل‌های تهران با اعتماد خوب مردم روبه‌رو بودیم. البته خود را موظف می‌دانیم که اعتماد مردم را جلب کنیم، زیرا مدافع و متعهد به حفظ این اعتماد هستیم. همچنین تا قبل از عید، نسخه سوم از این شیوه‌نامه را ارائه خواهیم کرد. در این نسخه با کمک جامعه روانشناسی کشور به سمت حل مشکل روحی و روانی ناشی از این ویروس گام برداشته‌ایم. با وجود تعطیلی دو ماهه و آغاز به کار مجدد از اردیبهشت‌ماه امسال، طی این دوره تعدیل نیرو نداشتیم. البته تعدادی - حدوداً ۳۰ درصد از کارکنان - به دلیل تعطیلی سر کار نمی‌آمدند اما با ارائه فراخوان، مجدداً درخواست کردیم تا در محل کار خود حاضر شوند و خوشبختانه همه این افراد مجدداً کار خود را از سر گرفتند. باید تأکید کنم ما عذر هیچ‌یک از کارکنانمان را نخواستیم، شاید کمتر از ۱۰ نفر نیروی قراردادی که دلیل آن انگیزه شخصی بود، انصراف از کار دادند که از نیروهای قراردادی ما بودند.

حمایت‌های مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی از جامعه هتلداری و هتل‌های وابسته به سازمان بسیار ارزشمند است. حمایت‌های او از گروه هتل‌های هما بود که سبب شد تا مجوز صادر شود و ما بتوانیم تمام کارکنانمان را مجدداً بر سر کار بازگردانیم. امروز کارکنان هتل هما از عملکرد سازمان تأمین اجتماعی بسیار راضی هستند. نکته آخر اینکه تا این لحظه هیچ‌یک از کارکنان ما مطالبات معوقه ندارند. ما به عنوان برند ملی هتلداری کشور در راستای ادای وظایف خود، در تلاش برای توسعه فعالیت‌های اقامتی و پذیرایی خود هستیم و از دوره همه‌گیری کرونا نیز به عنوان فرصتی برای حرکت به سمت ارتقاء استاندارد و تنوع‌بخشی محصولات استفاده لازم را کردیم.

بیش از یک سال است که از شیوع بیماری کرونا در سراسر دنیا می‌گذرد و در این مدت بیشتر مشاغل دنیا به‌شدت از این بیماری آسیب دیده‌اند. اما بی‌تردید صنعت گردشگری و هتلداری از آن دست‌مشاغلی است که نسبت به دیگر صنایع از مشکلات اقتصادی ناشی از کرونا آسیب بیشتری دیده و با بحران مضاعفی روبه‌رو شده است. آمارها نشان می‌دهد

گزارش

### گروه هتل‌های هما

گروه هتل‌های هما، شرکتی خدماتی است که دارای پنج هتل ۵ ستاره در شهرهای مختلف ایران است. این مجموعه تا سال ۱۳۹۱ جزئی از هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران - ایران ایر - بود و در سال ۱۳۹۱ سازمان تأمین اجتماعی مالک صدرصد سهام این گروه شد.

رئیس هیأت‌مدیره گروه هتل‌های هما در گفت‌وگو با آتی‌نو با تأکید بر اینکه در میحت گردشگری، متولی اصلی دولت است و ما به عنوان ایده‌پرداز و تیم مدیریت اجرایی و عملیاتی در این صنعت در کنار دولت هستیم، گفت: «متأسفانه صنعت هتلداری در ایران پیشرفتی در زمینه‌های فناوری‌های مدرن نکرده است.

استانداردها و شرایط هتلداری در دنیا - در خصوص استفاده از امکانات هوشمند - بسیار متفاوت‌تر از ایران است و هتل‌ها به سمت هوشمندسازی گام برداشته‌اند. با توجه به شرایط ناشی از همه‌گیری، بسیاری از کشورها که در صنعت هتلداری حرف اول را می‌زنند، در این زمینه پیشقدم شده‌اند.»

عباس شیریان با تأکید بر اینکه در گذشته اولویت هتلداران بر ارائه خدمات بود اما امروزه مدیریت تجربه

### به‌روزرسانی موارد بهداشتی در ایام کرونا

رئیس هیأت‌مدیره گروه هتل‌های هما ادامه داد: «یکی از سخت‌ترین مسائل موجود در این صنعت؛ به‌روزرسانی موارد مورد نظر بهداشتی است که البته گروه هتل‌های هما پیش‌رو در بخش رعایت مواردی بهداشتی در خصوص کرونا است. هتل‌هایی که ما با آنها کار می‌کنیم موظف شدند تا پایان سال ۹۹ مباحث زیرساختی بهداشتی هتل‌ها را به‌روزرسانی کنند.» شیریان تصریح کرد: «زمانی که ما از استاندارد صحبت می‌کنیم، ابتدا باید استاندارد را تبیین و سپس مقوله کیفیت را پیگیری کنیم. در خصوص هتل‌های هما در حال حاضر ما در بحث استانداردسازی «نیونرمال» حرکت می‌کنیم. به این مفهوم که در بخش غذایی طی دو ماهه نخست امسال

### توجه به سلامت پرسنل و مشتریان

شیریان در ادامه با اشاره به وضعیت سلامت کارکنان و مشتریان خاطر نشان کرد: «شیوع ویروس کرونا و بروز مشکلات روحی و روانی ناشی از آن سبب شد تا ما اقدامات مفیدی در بخش پرسنل و همچنین بخش مسافران اعمال کنیم.

### تعدیل نکردن نیرو در کرونا

رئیس هیأت‌مدیره گروه هتل‌های هما بیان کرد: «تکته مهم اینکه ما در تمام این مدت تمام تلاش خود را به کار گرفتیم تا هیچ تعدیل نیرویی نداشته باشیم.

صنعت گردشگری دست کم ۱۰ درصد از تولید ناخالص داخلی در جهان را به خود اختصاص می‌دهد. حال با توجه به کاهش آمار مسافرت‌ها و ایجاد محدودیت‌های کرونایی، بی‌شک این صنف بیشتر متضرر شده است. ایران هم مانند بسیاری از کشورها با هدف کنترل شیوع بیماری محدودیت‌هایی مانند لغو پروازها و منع سفر را در سراسر کشور اعمال کرد. تعطیلی مراکز گردشگری در درازمدت

مشتري هدف تمام هتل‌هایی است که کار حرفه‌ای انجام می‌دهند، افزود: «با توجه به سوابق من در هتل‌های پارس‌یان، ورود من به مجموعه گروه هتل‌های هما مصادف شد با شیوع ویروس کرونا که ما با کاهش شدید مشتری، اعتماد و سرویس‌دهی مواجه شدیم.

به تعبیری، من در بدترین شرایط ممکن وارد گروه خوشنام هتل‌ها شدم. کار به جایی رسید که گاهی ضریب اشغال اتاق‌ها در برهه‌ای از زمان کمتر از ۱۵ درصد بود!»

وی گفت: «نخستین ترغند ما در مواجهه با شرایط به وجود آمده این بود که در شرایط فعلی تعریفی تحت عنوان «هما به روال تازه» را تبیین کنیم که البته این روند سختی‌های خاص خود را داشت؛ زیرا باید کل فرایند کار هتل را آنالیز و بر اساس آن شکلی جدید تعریف کرد تا اعتماد عمومی نسبت به کاهش آسیب‌های عمومی جلب شود.

به همین دلیل در فرایندی که دو ماه و نیم به طول انجامید ما بر جزئیات خدمات تمرکز کردیم و بیشترین تمرکز ما مربوط به خدمات اتاق‌ها، غذا و نوشیدنی بود.»

(که با تعطیلی و محدودیت‌های کرونایی روبه‌رو بودیم) سرویس‌دهی غذا حتی به ۲۰ درصد هم نمی‌رسید، اما با تدابیری که با کمک بخش پژوهش دانشگاه صنعتی شریف اندیشیده شد، آنالیزی از شرایط موجود در هتل‌ها توسط نخبگان این دانشگاه انجام گرفت که منجر به ایجاد فرایند نیونرمال یا «روالی تازه» شد.» وی افزود: «در حال حاضر با توجه به افزایش درصد اشغال در کل هتل‌های هما می‌توان گفت کم‌رقیب‌ترین و حتی بی‌رقیب‌ترین هتل‌ها در کشور متعلق به این مجموعه است که طی دو هفته گذشته میزان اشغال اتاق در هتل‌های هماد تهران بالای ۷۵ درصد و در مشهد که حدوداً ۶۲۰ هتل در این شهر وجود دارد حدود ۴۰ درصد بوده است.»

حال با در نظر گرفتن شرایط موجود سعی در اطمینان از سلامت آنها داشتیم و طی پالایشی چند مرحله‌ای، پرسنل تحت آزمایش قرار می‌گرفتند تا بدین طریق هم از سلامت پرسنل خود اطمینان داشته باشیم و هم اعتماد مشتریان را کسب کنیم.»

البته در این خصوص شایعاتی به وجود آمد، اما ما چنین کاری را نکردیم و حتی برای اینکه تعدیل نیرو نداشته باشیم از ذخیره موجود خرج کردیم تا حقوق همکاران به موقع پرداخت شود.»

### بهبود شرایط تا شهریور ماه سال ۱۴۰۰

نیز داریم. همچنین نباید از ظرفیت‌هایی مانند راهاندازی سالن‌های ورزشی، سالن‌های سلامت و زیبایی، بوتیک‌ها در کنار هتل‌ها غافل شد که سبب می‌شود تا مشتری و مسافر جذب این هتل‌ها شوند.»

وی توضیح داد: «چنانچه بتوانیم شش ماهه دوم سال ۱۴۰۰ را امیدوارکننده و طبق پیش‌بینی‌ها پیش برویم، می‌توانیم طی دوای سه سال آینده جهش‌هایی را در صنعت گردشگری و هتلداری شاهد باشیم. سعی ما بر این است که مشتری کمترین تماس را با هرگونه وسیله مانند منوی بهداشتی، همایش‌ها و سمینارهای زیادی را برگزار کنیم. در تابستان امسال ضریب اشغال ۴۰ درصدی برای همایش‌ها را شاهد بودیم و آمادگی لازم برای ارائه خدمات در سال آینده را

وی در خصوص برنامه‌های موجود در ایام پساکرونا گفت: «پیش‌بینی ما این است که در شهریور ماه سال ۱۴۰۰ شرایط بهبود خواهد یافت و امیدواریم در شش ماهه دوم سال ۱۴۰۰ درصد اشغال یک ساله سال ۹۸ را کسب کنیم و با توجه به برنامه‌ریزی‌ها، بیشترین همایش‌ها و سمینارها را گروه هتلداری هما خواهیم داشت.» شیریان افزود: «در کل کشور، پنج هتل هما در موقعیت جغرافیایی بسیار خوب قرار دارند و به عنوان هتل‌های شناخته می‌شوند. ما با توجه به این موقعیت می‌توانیم با رعایت پروتکل‌های بهداشتی، همایش‌ها و سمینارهای زیادی را برگزار کنیم. در تابستان امسال ضریب اشغال ۴۰ درصدی برای همایش‌ها را شاهد بودیم و آمادگی لازم برای ارائه خدمات در سال آینده را

### حمایت دولت از صنعت هتلداری

بود که تحصیل در رشته هتلداری رواج پیدا کرد که پس از تحصیل و اتمام دوره کارورزی، بسیاری از کارورزان در همان هتل استخدام می‌شدند. ایجاد کافی‌شاپ‌های مدرن، بحث باریستا و آشپزی مدرن همگی در پی تحصیل دانشگاهی علاقه‌مندان و توجه به این صنعت بود. قبلاً مدرک خاصی برای دوره آشپزی یا قنادی وجود نداشت اما در حال حاضر با گسترش این رویه (یعنی کم شدن فاصله خبرگی و آکادمیک بودن) کسانی که در آشپزخانه‌های هتل‌ها مشغول به کار هستند اغلب لیسانس آشپزی دارند. در این صنعت باید یادگیری به مهارت، آنگاه مهارت به رفتار و سپس رفتار به شخصیت تبدیل شود. متأسفانه در هتلداری کسانی که تحصیلات آکادمیک را می‌گذرانند تصور می‌کنند ماهر هستند و کسی که سال‌ها در آشپزخانه خدمات داده و ترغندها و تکنیک‌های خود را دارد از مهارت کاربردی بیشتری برخوردار است که این نکته در کم کردن فاصله بین دوره‌های تئوری و عملی بسیار حائز اهمیت است.»

### نسل جدید هتلداری، نسلی آموزش‌دیده

باشند. خوشبختانه گروه هتل‌های هما مؤسسه آموزشی دارد که یکی از رسالت‌های آن، اتصال قشر آکادمیک با مهارت است. این مؤسسه بستر مناسبی برای رشد علاقه‌مندان این رشته را دارد و به نظر من همه باید در این مؤسسه به آموزش به عنوان کارورزی به عنوان یک اصل توجه جدی داشته باشند.»

رئیس هیأت‌مدیره گروه هتل‌های هما با بیان اینکه نسل جدید هتلداری نسل جدید آموزش‌دیده است که با مهارت عجين شده گفت: «آنچه که در هتلداری باید در آینده انجام می‌شود، کارگاهی (عملیاتی) کردن هتلداری است، بدین معنا که تحصیلکرده‌های این رشته علاوه بر آموزش دانشگاهی باید مهارت‌های عملی را نیز داشته