

طراحی میزپذیرش هتل با رویکرد تاریخ‌گرایی عصر ساسانی (مطالعه موردی: هتل اسپیناس تهران)

امیر محسن مدنی^۱
محمد علی سلمانی^۲

چکیده

درآمد حاصل از گردشگری سهم بزرگی از درآمدهای ملی و یکی از اصلی‌ترین شیوه‌های معرفی فرهنگ ملت‌هاست. هتل‌ها و بترین تمام نمای فرهنگی و بازتاب دهنده سلیقه‌های گوناگون هستند و کسب موفقیت در این صنعت به کیفیت ارائه خدمات، سبک طراحی و همچنین چگونگی تأمین نیازهای میهمانان هتل بستگی دارد. از این رو با توجه به ظرفیت‌های طراحی صنعتی، پژوهش حاضر با تمرکز بر طراحی میز پذیرش اداره رسیدگی به امور میهمانان به ویژه در هتل اسپیناس با رویکرد تاریخ‌گرایی هنر دوره ساسانی و با هدف معرفی هنر ایران باستان تدوین شده است. این پژوهش توصیفی-تحلیلی و از نظر هدف در ردیف پژوهش‌های کاربردی است. بنابراین، با تحلیل داده‌ها مشخص شد سبک طراحی، تنوع خدمات و مدیریت هتل از بیشترین اهمیت برخوردار هستند. همچنین یافته‌های پژوهش حاکی است، کارایی، کارآمدی، ایمنی، بازخورد کاربران، هماهنگی، فراخوانی احساس و تاریخ‌گرایی فرهنگی مورد توجه ویژه میهمانان هتل‌هاست.

کلید واژگان: رویکرد تاریخی، پیه‌سوز، هتل اسپیناس تهران، میز پذیرش.

۱. استادیار گروه طراحی صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره). نویسنده مسئول. Am.Madani@iausr.ac.ir
۲. کارشناس ارشد رشته طراحی صنعتی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.

مقدمه

ایده‌ها و ابتکارات خلاقانه عامل تغییر در شیوه زندگی و ارائه خدمات در دنیای امروز شده است. فناوری‌های جدید، روش ارائه خدمت به مشتری را نیز در بسیاری از سازمان‌های خدماتی مانند هتل‌ها تغییر داده‌اند. بنابراین، با هدف بهبود رضایت مشتری و در نتیجه بقا و دوام خود علاقمند به ارزیابی چگونگی کیفیت خدمات خود هستند، به همین دلیل هتل‌ها مشتری را به عنوان شاخص کلیدی در ارزیابی تلقی می‌کنند. در واقع هتل‌ها شناخته شده‌ترین اشکال اقامتگاه هستند و نقش مهمی در تولید ارزش افزوده و اشتغال‌زایی دارند. به منظور دستیابی به مزیت رقابتی و حفظ وفاداری مشتریان، بهبود کیفیت خدمات به ابزاری مهم برای مراجعه مجدد میهمانان راضی هتل شده است. به این ترتیب، حفظ پویایی و برتری رقابت‌های بین‌المللی در صنعت گردشگری، لزوم شناخت عمیق از نقش سرمایه‌های انسانی، خلاقیت‌های هنری، کیفیت خدمات و همچنین به کارگیری فناوری‌های جدید را دو چندان کرده است. از این منظر صنعت میهمان‌نوازی و هتل‌داری از ابعاد اقتصادی و نشر فرهنگ اهمیت ویژه‌ای دارد. فرصت‌هایی که این تحقیق برای صنعت هتل‌داری و گردشگری ایران به همراه دارد شامل این محورهاست:

- معرفی جذابیت‌های فرهنگ و هنر ملموس ایران با هدف تبلیغ گردشگری فرهنگی؛

- معرفی ظرفیت‌های میهمان‌نوازی و هتل‌داری و ایجاد حس وفاداری میهمان به هتل.

بر اساس تحقیقات «سازمان جهانی جهانگردی»، گردشگری به مهم‌ترین فعالیت اقتصادی جهان تبدیل شده است، بنابراین، هم‌خاصیت ارزآوری دارد و هم سبب توزیع قدرت خرید در سراسر کشور میزبان می‌گردد. شناسایی عوامل مؤثر در طراحی فضاهای داخلی و نقش آن در شناساندن ویژگی‌های صنعت میهمان‌نوازی، شناسایی عوامل وفاداری مشتریان، رتبه‌بندی خدمات و طراحی میز پذیرش در هتل اسپیناس از اهداف پژوهش است. بدین ترتیب با وجود پتانسیل‌های فرهنگی ایران، الگوبرداری از نمادهای فرهنگی ایران باستان، به منظور هویت بخشی به پذیرش هتل در راستای معرفی نقش اثربخش ایده‌های طراحان، میز پذیرش هتل پنج ستاره اسپیناس تهران به عنوان موضوع این پژوهش انتخاب شده است. از این رو، تحقیق حاضر در پی پاسخ به دو پرسش زیر است:

۱. آیا الگوبرداری از نقش و نگارهای هنر عصر ساسانی با هدف توسعه و تبلیغ گردشگری

می‌تواند تأثیرگذار باشد؟

۲. آیا الگوبرداری از نقوش هنر ساسانی در طراحی میزپذیرش هتل با رویکرد فرهنگی-تاریخی اثرگذار است؟

پژوهش حاضر، یک پژوهش توصیفی-تحلیلی است و از نظر هدف در ردیف پژوهش‌های کاربردی است. در این زمینه ضمن مطالعات اسنادی و میدانی به ۲ شیوه نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک و گلوله برفی با استفاده از تکنیک پرسشنامه، پیمایشی با حجم نمونه ۱۴ تن از خبرگان و مدیران وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی به عمل آمد. همچنین برای افزایش دقت و روایی در اندازه‌گیری آرای پاسخ‌گویان، از ۲ روش مقایسه‌ی زوجی و لیکرت استفاده شد. به این ترتیب با آنالیز داده‌ها پاسخی ملموس و قابل دستیابی در این حوزه به پرسش‌های این پژوهش داده شد. در نهایت با نرم‌افزار کتیا با الگوبرداری از پیه‌سوز سفالی دوه‌ساز ساسانی به ارائه طرح میزپذیرش هتل اسپیناس پرداخته شد.

پیشینه پژوهش

کریس کوپر و دیگران (۱۳۸۰) در کتاب *اصول و مبانی جهانگردی*، به موضوعاتی چون تقاضا، آزمایش و بررسی جنبه‌های رفتاری مصرف‌کننده و عوامل تعیین‌کننده تقاضای جهانگردی به اختصار مطرح و افزون بر آن، روش‌های کاربردی ویژه، سنجش و گسترش تقاضا در جهانگردی پرداخته است. مباحث بعدی شامل تجزیه، تحلیل و تفسیر جریان‌ات جهانی جهانگردی و الگوهای تقاضاست. همچنین مطالبی درباره تجهیزات جهانگردی و آثار اجتماعی، فرهنگی، محیطی و اقتصادی جهانگردی مطرح شده است. در بخش سوم نقش سازمان‌های دولتی در رونق صنعت جهانگردی بازگو می‌شود و در بخش پایانی شیوه‌های مدیریت، برنامه‌ریزی و بازاریابی جهانگردی تشریح می‌گردد.

تاج‌زاده نمین و دیگران (۱۳۹۰)، در مقاله‌ای با عنوان «عوامل مرتبط با وفاداری مشتریان ایرانی هتل‌های ۵ ستاره تهران»، مشتریان وفادار ایرانی در هتل‌های پنج ستاره شهر تهران را مورد تحقیق قرار داده‌اند. نتایج حاصل نشان دهنده آن است که هر یک از عوامل ذریبط رابطه مثبت و معناداری با وفاداری مشتری دارند و شاخص‌های آن در برگیرنده مواردی از قبیل استفاده از نمادهای فرهنگی-تاریخی و نمادهای بومی-سنتی است که همگی نشانه تمدن، فرهنگ و سبک زندگی در طول تاریخ آنهاست.

یومش گونارائن (۲۰۱۴) ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت مشتری هتل‌داری سریلانکا را بررسی و نتایج حاکی از رابطه معناداری بین ابعاد خدمات (ملموس بودن، پاسخگویی) با رضایت مشتری هتل‌داری سریلانکا است (Umesh Gunarathne, 2014).

کنگ و دیگران (۲۰۱۵) پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه بین کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان» انجام داده‌اند. نتایج نشان داد بهبود کیفیت خدمات باعث افزایش وفاداری مشتریان می‌شود. همچنین، اعتماد، همدلی و قابلیت اطمینان کیفیت خدمات در افزایش وفاداری مشتریان نقش دارند (Kheng et al, 2015).

کاندا و داتا (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان «Impact of trust on the relationship of e-service quality and customer satisfaction» انجام داده‌اند. یافته‌ها نشان داد کیفیت خدمات الکترونیک با رضایتمندی مشتری ارتباط دارد (Kundu & Datta, 2015).

کیو و دیگران (۲۰۱۹) تحقیقی با عنوان تأثیرات رهبری اصیل بر اعتماد به رهبران، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات در صنعت هتلداری چین انجام داده‌اند. نتایج نشان داد رهبری اصیل بر کیفیت خدمات هتلداری چین تأثیر دارد (Qiu et al, 2019).

کروبی و دیگران (۱۳۹۷) پژوهشی با هدف تأثیر کیفیت خدمات بر وفاداری به برند در هتل‌های ۵ ستاره، نشان داد ابعاد کیفیت خدمات (لموس بودن، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) بر وفاداری به برند تأثیر معناداری دارد.

رضازاده (۱۳۹۹) در مقاله‌ای با عنوان «گونه‌شناسی تحلیلی پیه‌سوزهای سفالی و مفرغی دوره تاریخی در ایران» به بررسی نخستین انواع لوازم روشنایی «پیه‌سوز» در ایران می‌پردازد. در این مقاله مهم‌ترین تحولات پیه‌سوزهای سفالی تاریخی به پنج گونه دسته‌بندی شده است. با توجه به بررسی‌های منابع و متون پژوهشی در حوزه طراحی پیشخوان هتل اسپیناس صورت نگرفته و این موضوع یکی از نخستین پژوهش‌های مستقل صورت گرفته است که شاید بتوان به تشریح پیشخوان هتل اسپیناس تهران با توجه به الگوی پیه‌سوز دوره ساسانی پردازد.

۱. مبانی نظری پژوهش

اقامتگاه‌های گردشگری^۱: مکان‌های اقامتی یا اقامتگاه‌هایی که خدمات و امکانات اقامت را در طول شب و روز به گردشگران ارائه می‌نمایند (ملازاده سردودی، ۱۳۸۹: ۱۳۲).

جاذبه‌های تاریخی^۲: آثار باستانی و یادمان‌های تاریخی دست‌ساز بشر که از گذشته‌های دور به عنوان «میراث مشترک ملی» به یادگار مانده و گردشگران را به خود جذب می‌کند (کریس و دیگران، ۱۳۸۰: ۱۴۴).

1. Tourism accommodation
2. Historical Attractions

خدمات و امکانات هتل: امکانات اقامتی، خوراکی، ورزشی و تفریحی هتل‌ها (ژیان دربندی،

۱۳۸۱: ۲۳۱).

خلاقیت: خلاقیت و نوآوری فرآیند به کارگیری تکنولوژی‌های جدید و عامل رشد استعدادها و خود شکوفایی است. در حقیقت خلاقیت عامل موفقیت‌های فردی، شغلی و اجتماعی است (باقری نظام‌آباد، ۱۴۰۰: ۱۳۹).

کیفیت^۱: بر پایه تعریف استانداردهای جهانی ایزو به تمامی ویژگی‌های یک کالا یا خدمات گفته می‌شود که در توانایی آن برای برآورده کردن نیازهایی تصریح شده است (شیریان، ۱۳۸۶: ۱۶۲). کیفیت از مشتری شروع می‌شود و هرگونه توجه به کالا یا خدمت بدون توجه به نظر مشتری، الزاماً کیفیت را به دنبال ندارد (جیمز ای فیتز سیمونز و موناچی فیتز سیمونز، ۱۳۸۷: ۴۳).

هتل: هتل‌ها جزو ساختمان‌های بسیار پیچیده و مشکل در طراحی‌های ساختمانی هستند، زیرا ارتباطات و استانداردهای لازم در آن برای فضاهای گوناگون و کاربردهای متفاوت است. هتل مکانی است برای برقراری روابط اجتماعی، خوردن و نوشیدن گواراترین نوشیدنی‌ها و غذاهایی لذیذ با مزه‌های استثنایی و هیجان‌انگیز (رویترز و دیگران، ۱۳۹۲: ۴۵؛ اقطاعی و فرشیدی، ۱۳۹۴: ۲۴).

۲. آشنایی با عصر ساسانی

امپراتوری ساسانیان (۶۴۲-۲۲۴ میلادی) آخرین امپراتوری بزرگ ایران بود که در کل ماورالنهر، ایران و بخش‌هایی از جنوب و مرکز آسیا پیش از ظهور اسلام گسترده شده بود (نقشه شماره ۱). اگرچه حکومت ساسانی حکومت جدیدی بود که قوانین نوینی را بنا نهاد؛ اما به سرعت وارث پادشاهان و قهرمانان ایران باستان شد.

ساسانیان چنانکه هخامنشیان تلاش می‌کردند، تاریخ‌گذاری را با سال‌های پادشاهی شاه آغاز کردند. گفتنی است که ساسانیان و نیز کارگزاران ایشان از دادن ارجاعات سال‌شماری در نوشته‌های خود احتیاط می‌کردند. تاریخ نبرد قطعی اردشیر با اردوان پنجم، آخرین شاه اشکانی را نیز بر حسب تاریخ زرتشتی به دست می‌دهد و وقوع آن را در آخرین روز ماه مهر قرار می‌دهد (یار شاطر، ۱۳۷۷: ۱۹۵-۱۹۸).



نقشه شماره ۱. ایران دوره ساسانی (https://golvani.ir)

۱.۲. آتش در دوران ساسانی

واژه آتش برگرفته از «آث» در لهجه فارسی یعنی آتش (کریستین سن، ۱۳۸۸: ۶۳) و در اوستا به صورت «آتر»، «آثر»، «آتر»^۱ و «آتر»^۲ و در پارسی باستان به صورت «آتر»^۳ به کار رفته است (پورداد، ۲۵۳۶: ۱۲۵). آتر در واژه «آتریه دیه»^۴، نام یکی از ماه‌های پارسی باستان، در سنگ نوشته داریوش در بیستون (بغستان)، به معنای ماه ستایش آذر است. در واژه آذر «تا» به «ذال» بدل گشته، واژه آتش همان واژه آتر اوستایی و فارسی باستان است که در حالت فاعلی اکنون باقی مانده و به همین حالت در اوستا به کار رفته است: آترش^۵ (پورداد، ۱۳۹۴، فصل ۵، پار ۹: ۴). در پهلوی «اتور»^۶ و همچنین «آتس» وارد شده است (تاجبخش، ۲۵۳۵: ۲۵۲). همچنین «در پارسی... آدر و در لهجه‌های مختلف آدیش، آتیش و تش آمده است» (دادور و منصور، ۱۳۸۵: ۱۱۸).

اردشیر بابکان مؤسس سلسله ساسانی، دین زرتشت را به عنوان دین رسمی کشور برگزید و دین و دولت را در هم آمیخت، از این رو، ستایش آتشی که در این زمان به ارکان اصلی دین زرتشت

1. Âtar
2. Âthr
3. Âtərə
4. Âtr
5. Âtar
6. Atriyadiya
7. Atrash
8. Atur

مبدل گردیده بود، به طرق گوناگون در جای‌جای فرهنگ و هنر ساسانیان نقش گردید. تصویر آتشدان که نماد زرتشتیگری در این دوران است و بر پشت بسیاری از سکه‌ها نقش گردیده، خود نشان از جایگاه والای آتش در این عصر دارد (سرافراز و آورزمانی، ۱۳۷۹: ۸۸؛ کرتیس، ۱۳۹۳: ۱۷). تصویر آتشدان نه تنها بر روی سکه‌ها بلکه حتی بر روی منسوجات به جا مانده از این دوران فراوان به چشم می‌خورد (گیرشمن، ۱۳۷۰: ۲۵۹)، در حقیقت آتشدان در این دوران مبدل به نماد ملی می‌گردد (تاجبخش، ۲۵۳۵: ۲۵۹).

در این زمان آتش آنقدر مقدس است که پادشاهان در مقام نخست پرستاران آتش بودند و به هنگام سفرهای جنگی خود، توده‌ای از آتش مقدس را به همراه می‌بردند. بدیهی است، زنده نگاه داشتن آتش و پرستاری از آن در طول سفر با آیین و تشریفاتی خاص همراه بود. بر روی سکه‌های به جا مانده از دوران ساسانی، تصویر شاهان دیده می‌شود و در پشت سکه آتشدانی با شعله‌های آتش نمایان است. گاهی در اطراف آتشدان، دو شخص تصویر می‌شد و گاه چهره شخصی در میان زبانه‌های آتش نقش می‌گشت. واژه اَدْر (آذر، آتش) به اضافه نام شاه در پشت سکه‌های نخستین شاهان ساسانی ضرب می‌شد (تفضلی، ۱۳۸۶: ۱۰۹).

بر پشت سکه‌ها منظره آتشکده و ویژه تاجگذاری تصویر شده است که در آن مراسم «تاج بخشی ایزدی» انجام می‌شود. در این مراسم شاهنشاه از سوی ایزد بزرگ زرتشتیان به شهریار ایران برگزیده می‌شود. گذشته از نوشته پشت سکه که نام آتشکده در آن یاد شده، باستان‌شناسان آتشکده‌ای در پیشابور کشف کرده‌اند که در آن دو ستون در دو سوی آتشگاه نهاده شده است (لوکونین، ۱۳۶۵: ۲۵۱). در اواسط دوران ساسانی به بعد به جای تصویر شاه و ایزدان در دو سوی آتشدان، تصویر دو موبد جای می‌گیرد (سرافراز و آورزمانی، ۱۳۷۹: ۸۷).



تصویر شماره ۱. سکه یزدگرد اول (همان، ۱۱۸)

۲.۲. پیه‌سوز آتش‌دان‌های دوران ساسانی

انسان برای تأمین نور مصنوعی نخستین وسایل روشنایی، پیه‌سوزها را ساخت. این چراغ‌ها به علت داشتن ماده سوختی از پی و چربی حیوانات و روغن دانه‌های گیاهی، به چراغ‌های روشنی و یا پی‌سوز معروفند. این ابزار را در متون تاریخی با املای «پیه‌سوز»، «پی» و «پیسوز» می‌توان یافت. پیه‌سوز محفظه‌ای است که فتیله‌ای درون ظرفی نعلبکی شکل در آن قرار دارد (نوروزی‌طلب و افروغ، ۱۳۸۹: ۱۲۰). گاه پاسوزی را مترادف با پی‌سوز آورده‌اند و آن را نوعی چراغ نامیده‌اند. همچنین یکی از وسایل روشنایی در روزگار قدیم، نوعی ظروف سفالین یا فلزی که در آن پیه، یا روغن کرچک یا روغن برزک می‌ریختند، روشن می‌کردند و فتیله‌ای از پنبه داشت. چراغ‌دان و پیه‌دان، در قرون وسطی معمول بوده است (راوندی، ۱۳۸۲، ج ۵: ۵۲۳).

به هر یک از شعله‌های پیه‌سوز یک «سو» می‌گفتند، برای نمونه پیه‌سوز چهار مشعله را «چهارسو» نیز می‌گفتند (توانگر رنجبر، ۱۳۹۷: ۱۸). پیه‌سوزها فرم‌های گوناگونی دارند، با توجه به محل استفاده آنها، ابعاد و دسته‌های متنوعی نیز برای ایجاد قابلیت حمل دارند. گاهی بر روی پایه‌ای ثابت و گاهی حالت آویز دارند. درون پیه‌سوزها گاهی فتیله‌های مختلفی قرار می‌گیرد (گرگانی، ۱۳۷۶: ۵۳). دو پیه‌سوز از دوره ساسانی یافت شده است که هر دو متعلق به منطقه شوش‌اند. جنس آنها سفالی و نکته قابل توجه آن است که یکی از این پیه‌سوزها لعاب فیروزه‌ای رنگ دارد. این نکته بدین دلیل اهمیت دارد که سیر تکامل جنس این ابزار را در دوره ساسانی نشان می‌دهد. استمرار استفاده از سفال و سفال لعابدار در دوره‌های پس از اسلام نیز قابل توجه است (توانگر رنجبر، ۱۳۹۷: ۴۷). پیه‌سوز مطرح در این پژوهش در بنای بردنشانده از آثار تخت سلیمان کشف شده است (تصویر شماره ۲)، این پیه‌سوز شباهت بسیاری نیز به بنای بردنشانده دارد، اما عده‌ای از کارشناسان محل کشف آن را شوش می‌داند (قدیانی، ۱۳۸۷: ۶۰؛ طلائی، ۱۳۹۰: ۸۲؛ عباسی شهنی، ۱۳۷۴: ۳۰-۳۲). این پی‌سوز در حال حاضر در موزه ملی نگهداری می‌شود.



۳. معرفی هتل ۵ ستاره

هتل لوکس تراز اول و همانند کاخ رؤیایی در ارائه خدمات که نیازمندی‌های میهمانان را پیش‌بینی و با حسن نیت برآورده می‌سازد. اتاق‌های بزرگ، با شکوه، مجلل، دکورهای چشمگیر، ملحفه‌ها و لباس‌های زیر تمام پنبه، استخر، سونا و جکوزی مجهز تناسب اندام، رستوران‌ها و تالارهای مجهز، کانسیرج، روم سرویس ۲۴ ساعته از ویژگی‌های این هتل است. قرارگیری در عالی‌ترین نقاط با ترانسفر به مراکز مهم است. بیشترین توجه به تزئینات، مبلمان، آگهی، چیدمان و طراحی داخلی و خدمات حرفه‌ای است. کارکنان هتل در عالی‌ترین سطح از مهارت، آگاهی، هوش، شعور و تکلم به حداقل ۳ زبان زنده دنیا هستند. این نوع هتل معمولاً مورد استفاده مقامات و سازمان‌های بین‌المللی و دارای مراکز تجاری، صرافیه و خدمات پزشکی و آرایشی است. آشپزخانه کامل‌ترین تجهیزات و مجرب‌ترین سرآشپزها و آشپزها در عالی‌ترین سطح از مهارت و متنوع‌ترین خوراکی‌ها با طعم استثنایی دارد. ظروف استفاده شده در عین زیبایی در فرم و رنگ بالاترین حد از استانداردهای روز دنیا را دارند. به این ترتیب، همانگونه که دریافت عالی‌ترین نشان‌های نظامی مستلزم دارا بودن شاخص‌ترین ویژگی‌هاست، دریافت نشان و درجه ستاره پنجم هتل نیز همین شرایط را دارد (مدنی، ۱۳۹۱: ۸۸).

۳.۱. شیوه طراحی ظاهری هتل: استراحت و اقامت در هتل بخشی از جذابیت‌های سفر است، بنابراین عواملی که بر شیوه طراحی و اجرای فیزیک ظاهری و معماری یک سازمان خدماتی همچون هتل تأثیر می‌گذارند شامل:

- ماهیت و اهداف سازمان خدماتی،
- وجود زمین و فضای لازم و کافی،
- انعطاف‌پذیری،
- عوامل زیبایی‌شناسی،
- جامعه و محیط است (جیمز ای فیتز‌سیمونز و موناچی فیتز‌سیمونز، ۱۳۸۷: ۲۲۹).

1. Concierge
2. Furniture
3. Intelligence
4. Master Chef

برخی از سبک‌های به کار رفته در طراحی ظاهر هتل‌ها عبارتند از: پست مدرن^۱، ارگانیک^۲، تندیس‌گرا^۳، های‌تک^۴، کلاسیک^۵، نئوکلاسیک^۶، گوتیک^۷، باروک^۸، روکوکو^۹، چینی^{۱۰}، هندی^{۱۱}، ایرانی و ... است (مدنی، ۱۳۹۱: ۱۰۴).

۴. گروه هتل‌های اسپیناس^{۱۲}

هدف این پژوهش، ایجاد فضایی مطلوب و ارتقاء کیفی عملکردی فضای داخلی لابی هتل با هویت ملی و ایرانی است.

ارتقاء کیفیت فضای داخلی لابی در رابطه با عناصری همچون ابعاد و استانداردهای طراحی، نور، تهویه، جنس، رنگ مصالح و ترکیب چیدمان مبلمان طراحی شده است. در دهه ۸۰، شرکت اسپیناس، با همکاری وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی اقدام به ایجاد هتل‌هایی با استاندارد پنج ستاره در ایران کرد. در حال حاضر، مجموعه هتل‌های اسپیناس سه هتل پنج ستاره واقع در بلوار کشاورز با نام خلیج فارس و میدان بهرود در تهران و شعبه دیگری در شهر آستارا دارد. اسپیناس در واژه به معنای اسکان یافتن در منطقه‌ای خوش آب و هوا و واژه‌ای فارسی است (ضیاء‌آبادی، ۱۳۹۲: ۴۳).

۵. اداره پذیرش (فرانت آفیس)^{۱۳}

اداره رسیدگی به امور اقامتی، تفریحی، حمایتی و خوراک میهمانان هتل را اداره پذیرش یا فرانت آفیس می‌نامند. میهمان هتل بیشتر از هر بخش دیگر با اداره پذیرش هتل در تماس و به همین دلیل

1. Post-Modern Architecture
2. Organic architecture
3. Statue-oriented architecture
4. Hi-Tech Architecture
5. Classical architecture
6. Neo-classical
7. Gothic architectur
8. Baroque Architecture
9. Rococo Architecture
10. Chinese Architecture
11. Hindi Architecture

۱۲. برای اطلاعات بیشتر در مورد گروه هتل‌های اسپیناس به: www.espinas.com و ضیاء‌آبادی، الهام. (۱۳۹۲). «طراحی داخلی هتل اسپیناس تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده معماری و شهرسازی، دانشگاه هنر رجوع کنید.

13. Front Office

از اهمیت ویژه‌ای برخوردارست. متخصصان، اداره پذیرش را پیشانی هتل نامیده‌اند. ارتباطات و حسابداری به عنوان دو عنصر مهم کاری در فعالیت اداره پذیرش است. ارتباط مؤثر با میهمانان، کارکنان و بخش‌های دیگر هتل در ایجاد یک تصویر خاطره‌انگیز از میهمان‌نوازی اهمیت بسزایی دارد. هنگامی که آغاز به درک مفاهیم اصولی کار در یک هتل استاندارد و منظم می‌شود، نقش مهمی که یک میز پذیرش در حفظ این هیجان بر عهده دارد به خوبی درک خواهد شد.

۱.۵. کارکردهای اداره پذیرش هتل

فعالیت‌های اداره پذیرش هتل حجم زیادی دارد و به لحاظ زمانی به چهار مرحله تقسیم بندی می‌شود:

- پیش از ورود مسافران به هتل (هنگام ذخیره جا).
- هنگام ورود مسافران به هتل (پیشواز^۱، پذیرش، تکمیل فرم‌های مخصوص^۲، اسکان و...).
- قبول امانات، دریافت و ارسال نامه‌ها و پیام‌ها، برقراری ارتباط لازم بین میهمانان و دیگر بخش‌ها.
- هنگام خروج از هتل شامل محاسبات مالی و تشریفات بدرقه^۳.
- امور پذیرش هتل ۴ بخش دارد: پذیرش^۴، اطلاعات^۵، صندوق^۶ و بخش خدمات حمایتی^۷.

۶. میزپذیرش و اهمیت آن

میز پذیرش به دلایل زیر از اهمیت خاصی برخوردار است:

۱. در نخستین تعامل داخل هتل با کارمندان، میز پذیرش دیده می‌شود. بنابراین، نخستین تعامل^۸ عاملی مهم است؛
۲. واحد پذیرش تنها واحدی است که میهمان تقاضای خود را با کارمندان آن مطرح می‌کنند. امکاناتی که در کارکرد این بخش مؤثر هستند شامل موارد زیر است:
 ۱. نیروی انسانی؛ ۲. مکان؛ ۳. تجهیزات و ملزومات؛ ۴. فناوری.

1. Welcoming
2. Register card
3. Escort
4. Reception
5. Information
6. Cashier
7. Concierge
8. First Imporition

۱.۶. محل قرارگیری میز پذیرش

محل قرارگیری میز پذیرش به دلایل زیر حائز اهمیت است:

۱. واحد میز پذیرش بایستی در لابی اصلی هتل و نزدیک‌ترین محل به در ورودی هتل طراحی شود؛
۲. میز پذیرش بایستی تسلط کامل به ورود و خروج افراد و میهمانان و حتی آسانسور داشته باشد؛
۳. میز پذیرش باید در مکانی طراحی گردد که میهمانان هرگز به دنبال آن نگردند و سردرگم نشوند. فناوری در دنیای امروز در عملکرد مؤثر این میز است. هتل نیز همچون دیگر سازمان‌ها، احتیاج مبرمی به اینگونه امکانات داشته و دارد. امکاناتی مانند: اینترنت و رزروهای اینترنتی، دستگاه‌های کارت خوان، کارت‌های هوشمند ورود و خروج میهمانان و امکانات دیگر مورد نیاز.

۲.۶. استانداردهای طراحی میز پذیرش

میز پذیرش بایستی استانداردهای خاصی در آن اعمال شود که برخی از آنها عبارتند از:

۱. ارتفاع میز از کف تا سطح بین ۱۲۰ تا ۱۴۰ سانتی‌متر در نظر گرفته شود.
۲. در طراحی میز پذیرش استفاده از طبقات گوناگون بسیار حائز اهمیت است. منظور از طبقات آن است که نخست، سطح اصلی بایستی در نظر گرفته شود. دوم، سطحی کوتاه‌تر از سطح اصلی در قسمت پشت میز طراحی شود که محل کار کردن و انجام کارهای اداری کارمندان پیشخوان است. سوم، سطحی کوتاه‌تر از سطح اصلی در قسمت جلو، برای قرار دادن اثاثیه سبک و امانی میهمان در نظر گرفته شود. عرض سطح میز می‌بایست بین ۴۰ تا ۶۰ سانتی‌متر باشد و تجهیزاتی شامل: استند خودکار، استند برگ یادداشت، طراحی تابلو نماهای راهنما، در پشت آن معمولاً از تابلوهای سمبلیک کشور مربوطه، نورپردازی زیبا، قرار دادن پرچم کشورهای دنیا و همچنین ساعت رسمی پایتخت‌های مهم جهان روی میز قرار گیرد.
۳. نورپردازی عاملی بسیار مهم برای زیباساختن مکان میز پذیرش است. بنابراین، در طراحی آن باید دقت شود که نور به گونه‌ای تنظیم و پخش گردد تا کارمندان که معمولاً در یک شیفت ۸ ساعته مشغول به کار هستند دچار خستگی و عدم تمرکز نشوند. بنابراین، در قسمت میز پذیرش باید حداقل‌های ذیل را رعایت کرد:

۱. کارمندان این قسمت احساس خستگی نکنند؛
۲. انگیزه و میل کارمندان ارتباط مستقیم با نحوه نوردهی دارد؛
۳. سلامتی چشم و قدرت بینایی آنها محفوظ بماند؛

۴. خستگی اعصاب به وجود نیورد؛

۵. از میزان حوادث در حین کار نیز بکاهد.

کارشناسان بهداشت محیط، معمولاً استاندارد ابعاد قسمت دفتر میز پذیرش را برای کار در آن ۵ تا ۶ مترمربع به ازای هر نفر در نظر گرفته‌اند، بنابراین، اگر قرار باشد در دفتر و اداره پذیرش ۳ نفر در هر شیفت کاری مشغول به کار باشند، باید فضایی حدود ۱۵ مترمربع لحاظ گردد.

نکاتی که در طراحی میز پذیرش (پیشنخوان) می‌بایست لحاظ گردد:

۱. میز پذیرش به گونه‌ای طراحی گردد تا کارمندان در پشت آن بتوانند به راحتی به امور میهمانان بپردازند.

۲. قسمت روم رک^۱ و جایگاه کلید اتاق‌ها باید به گونه‌ای طراحی شود که کارمندان میز پذیرش هنگام سرویس‌دهی به میهمانان پشت به آنها نگردند، زیرا که در غیر این صورت میهمان احساس بی‌احترامی می‌کند.

۳. میز پذیرش به گونه‌ای طراحی شود تا با کمترین رفت و آمد و گردش کار فیزیکی انجام گیرد.

۳.۶. طراحی میز پذیرش مختص هتل اسپیناس

انتخاب طرح شماره ۱ به لحاظ فرم اصلی پیه‌سوز تاریخی دوره ساسانی طراحی شده و فرم کلی پیه‌سوز به عنوان فرم اصلی میز پذیرش هتل در نظر گرفته شده است؛ به دلیل آنکه فرم بالایی پیه‌سوز مشخص شود، سطح روی میز با شیشه پوشانده شده و از فضای پشتی پیه‌سوز برای محل استقرار کارمندان و از فضای جلوی پیه‌سوز محل تعامل بیشتر با میهمانان استفاده شده است. ذکر این مطلب لازم است که فرم آتشدان از سکه ساسانی الگو برداری شده است.



طرح شماره ۱. کانسپت (نگارندگان)

در طراحی شماره ۲ افزون بر عناصر مطرح شده در طرح شماره ۱ و در نظر گرفتن فرم کلی پیه‌سوز از نقوش تاریخی موجود بر بدنه پیه‌سوز ساسانی الگو برداری شده، این نقوش تا حد زیادی مطابق پیه‌سوز اصلی طراحی شده تا نشانگر نماد تاریخی پیه‌سوز باشد. همچنین از گل نیلوفر آبی (لوتوس) برای جای دادن آتش استفاده شده است.



طرح شماره ۲. کانسپت (نگارندگان)

۴.۶. ویژگی‌های طرح برتر میز پذیرش مطابق دستورالعمل (PDS)

مطابق با دستورالعمل (PDS) این طرح بهتر است ویژگی‌های ذیل را داشته باشد: جنس محصول تماماً از سنگ مرمریت؛ رنگ ترجیحاً قهوه‌ای طبیعی؛ اشکال و طرح مطابق با طرح پیه‌سوز؛ برای راحتی استفاده کاربران فرم میز پذیرش برگرفته از پیه‌سوز ساسانی فاقد دهانه؛ جنسی تجزیه و بازیافت‌پذیر؛ مقاوم در برابر نور، گرد و غبار، حرارت و عوامل محیطی؛ دارای استحکام کافی؛ دارای ایستایی مناسب؛ منطبق با عناصر زیبایی‌شناسی؛ بافت سطح صاف و صیقلی؛ در نظر گرفتن عناصر ارگونومی و آنتروپومتریک (طرح شماره ۳).



طرح شماره ۳. طرح برتر (نگارندگان)

۵.۶. کاستن نقاط ضعف ایده نهایی و ورود نکات مثبت به طرح منتخب

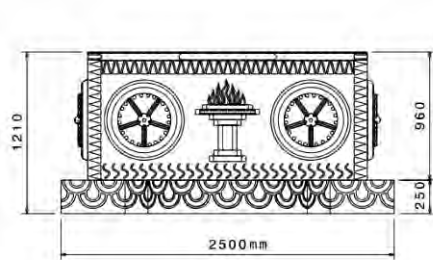
۱. استفاده از نمادهای ضرب سکه ساسانی برای نشان دادن تاریخ و نماد تاریخی اثر؛
۲. استفاده از طرح و نقوش مطابق با پیه‌سوز برای بازنمایی این اثر هنری تاریخی ایرانی؛
۳. حذف زبانه خارجی جلوی میز پذیرش برای استفاده راحت کاربران اعم از مشتریان و کارمندان هتل؛
۴. حذف قسمت بالاسری میز پذیرش برای تطبیق بیشتر محصول با نماد پیه‌سوز ساسانی؛
۵. استفاده از سنگ طبیعی برای مقاومت، استحکام و ایستایی محصول، ارائه فرم مناسب و قدمت اثر؛
۶. استفاده از شیشه مقاوم برای سطح کار میز پذیرش برای شفافیت و نمایش قسمت کاسه‌ای شکل پیه‌سوز (محل قرارگیری پیه در پیه‌سوزهای قدیمی) که محل دسترسی کاربران است؛
۷. استفاده از نور و جریان هوا همراه با پارچه‌های قرمز به رنگ شعله آتش برای نمادین کردن و نمایش کاربری پیه‌سوز ساسانی.

۶.۶. ارائه خروجی از طرح میز پذیرش هتل اسپیناس (مشخصات طرح نهایی)

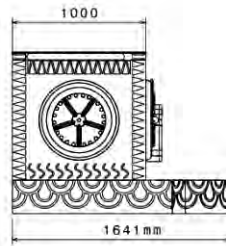
- عنوان طرح: طراحی میز پذیرش مختص هتل اسپیناس.
- ظرفیت استفاده کاربر: ۲ نفر.
- جنس محصول: سنگ مرمریت.
- کیفیت بافت محصول: سطح بسیار صاف و صیقلی.
- گشتالت: مطابقت رنگ و جنس.
- رنگ: استفاده از رنگ قهوه‌ای به نشانه قدمت و مطابقت با رنگ پیه‌سوز برای شبیه‌سازی هر چه بیشتر محصول با نماد اصلی.
- ایده طراحی محصول: الهام گرفته از ظرف پیه‌سوز ساسانی با نقوش گیاهی، نماد سکه و مشعل ساسانی.

۷.۶. مشخصات کیفی میز پذیرش

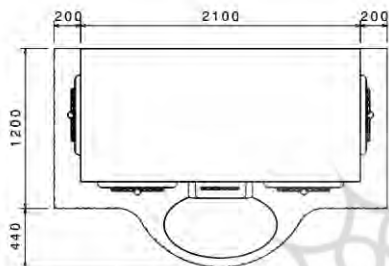
- مقاومت حرارتی، الکتریکی، نور و رطوبت، گرد و غبار، ضربه، استحکام و ایستایی بسیار بالا (طرح شماره ۴ و ۵).



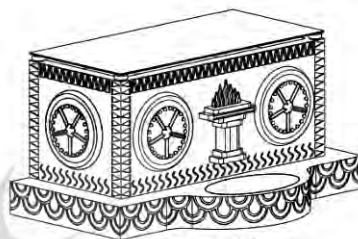
Front view
Scale: 1:20



Left view
Scale: 1:20

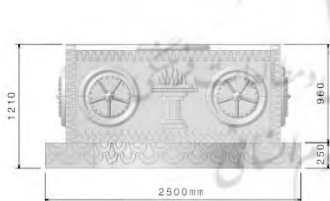


Top view
Scale: 1:20

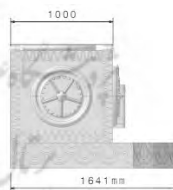


Isometric view
Scale: 1:20

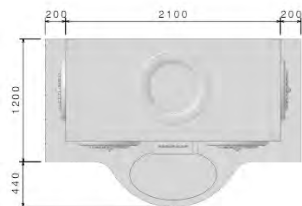
طرح شماره ۴. طراحی پیه سوز برای میز پذیرش هتل اسپیناس (نگارندگان)



Front view
Scale: 1:20



Left view
Scale: 1:20



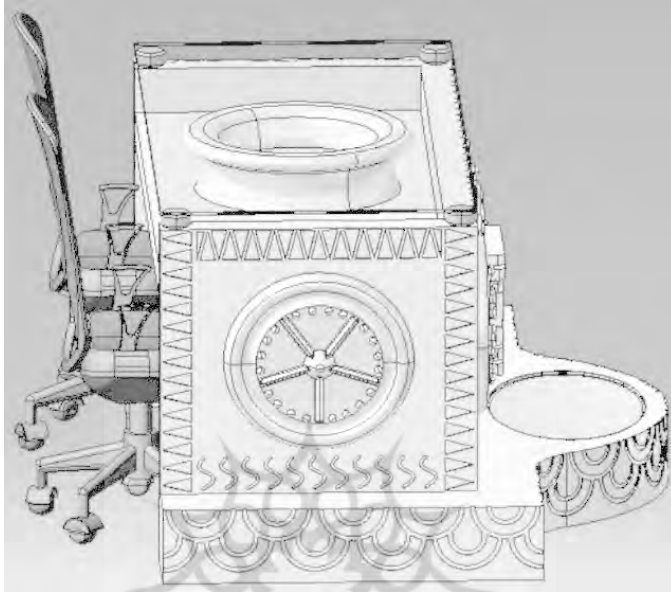
Top view
Scale: 1:20



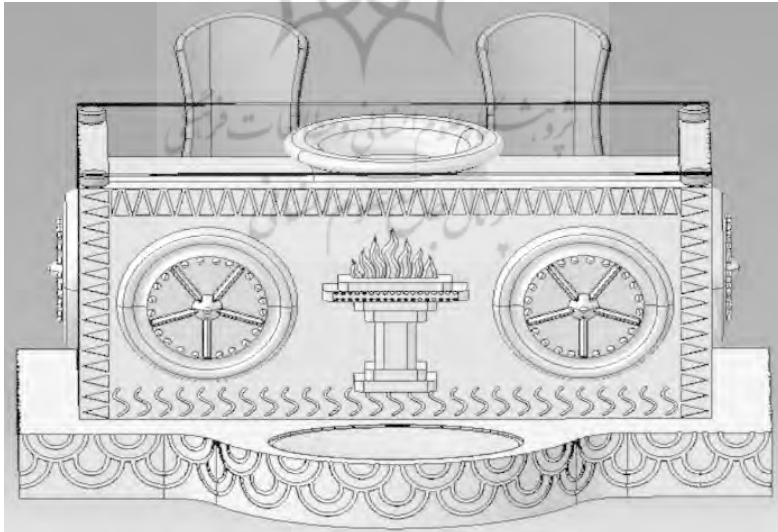
Isometric view
Scale: 1:20

طرح شماره ۵. طراحی پیه سوز برای میز پذیرش هتل اسپیناس (نگارندگان)

۷. طرح نهایی سه بعدی میز پذیرش در نرم‌افزار کتیا



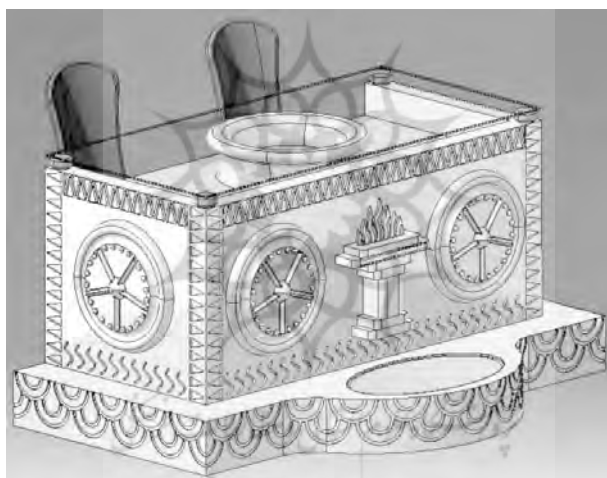
طرح شماره ۶. نمای سه بعدی جانبی میز پذیرش هتل اسپیناس (نگارندگان)



طرح شماره ۷. نمای سه بعدی میز پذیرش هتل اسپیناس از نمای جلو (نگارندگان)



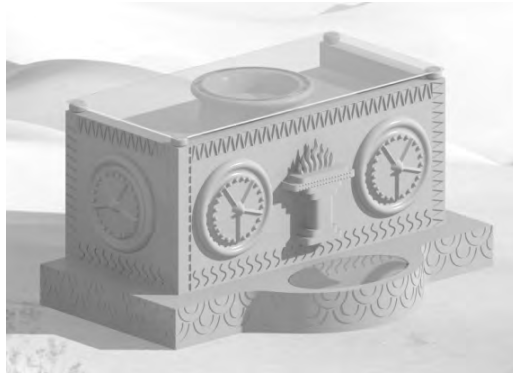
طرح شماره ۸. نمای سه بعدی میز پذیرش هتل اسپیناس از نمای پشت (نگارندگان)



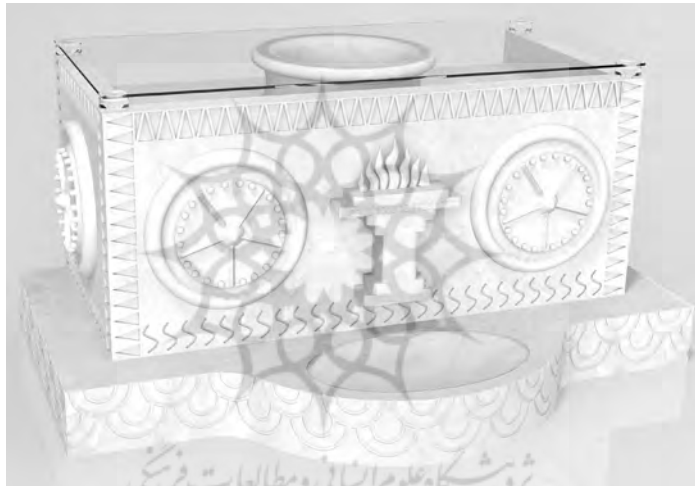
طرح شماره ۹. نمای پرسپکتیو سه بعدی میز پذیرش هتل اسپیناس (نگارندگان)



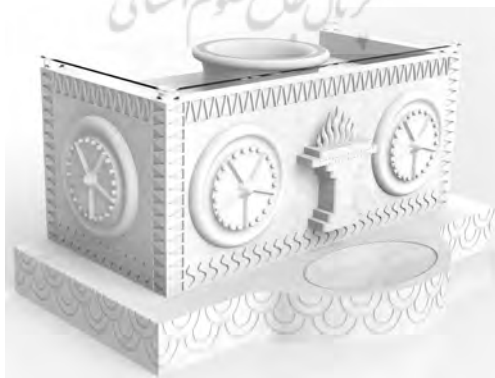
طرح شماره ۱۰. طرح نهایی رندر شده در نرم افزار کتیا با متریال سفال (نگارندگان)



طرح شماره ۱۱. طرح نهایی رندر شده در نرم‌افزار کتیا با متریال سفال (نگارندگان)



طرح شماره ۱۲. طرح نهایی رندر شده در نرم‌افزار کتیا با متریال سنگ مرمر (نگارندگان)



طرح شماره ۱۳. طرح نهایی رندر شده در نرم‌افزار کتیا با متریال سنگ مرمر (نگارندگان)

نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش، بر مبنای داده‌های فرهنگی حاصل شده است، زیرا ایرانیان با داشتن پیشینه‌های فرهنگی و با اصالت به تاریخ خود، می‌توانند طرح‌های ملی ایرانی را به روزرسانی کنند و از آن ایده‌هایی نوین در مباحث فرهنگی گردشگری ارائه دهند. در این پژوهش با نظر به دوره ساسانی که از لحاظ معماری و نقوش دوره‌ای غنی است، با رویکردی تاریخی در طراحی صنعتی از آثار این دوره استفاده شده است. همچنین نقش‌های موجود در پیه‌سوزهای این دوره در بازتولید آثار جدید فرهنگی برای جذب گردشگران اثر دارد. از دیگر سو، این نقوش نباید باعث تضعیف عملکرد میزپذیرش در هتل‌ها شود. طرح‌های انتخاب شده در این پژوهش، مطابق استانداردهای فرهنگی، عملکردی و ارگونومیکی انتخاب شده‌اند تا با در نظر گرفتن مباحث زیبایی‌شناسی، گردشگران و میهمانان هتل‌ها بتوانند جذب آثار فرهنگی بر پایه داده‌های مطالعاتی، نقوش سنتی به ویژه پیه‌سوز دوره ساسانی در ایران شوند و مخاطب از آنها لذت بصری ببرند. بنابراین، میز پذیرش هتل اسپیناس با فرم واقعی پیه‌سوز، طرح‌های منقوش گیاهی و انتزاعی نزدیک به آنچه در پیه‌سوز تاریخی است برای طراحی کناره‌ها و اطراف میز پیشخوان، نورپردازی در جلو و روی میز با نور زرد آفتابی، نماد شعله آتش، طراحی شده است تا تطابق دیدگاه سنتی و مدرن از پیشینه فرهنگی ایرانی در این طرح نمایان شود. یافته‌های پژوهش حاکی از کارایی، کارآمدی، مطلوبیت، ایمنی، بازخورد کاربران، سازگاری، فراخوانی احساس و روان و فرهنگ بومی و تاریخی در دیدگاه میهمانان هتل‌هاست.

کتابنامه

- اقطاعی، علی؛ فرشیدی، مهرداد. (۱۳۹۴). مدیریت فرانت آفیس. چاپ ۳. تهران: مه‌کامه.
- باقری نظام‌آباد، لیلا. (۱۳۹۱). «طراحی الگوی فرهنگی- هنری خدمات میهمان‌نوازی در هتل‌های ۴ ستاره ایران با رویکرد طراحی صنعتی». رساله دکتری. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد تهران شمال.
- پورداد، ابراهیم. (۱۳۹۴). اوستا (ویسپرد، خرده اوستا، وندیداد). جلد ۴. تهران: نگاه.
- پورداد، ابراهیم. (۲۵۳۶). یسنا. بخش ۲. چاپ ۲. تهران: دانشگاه تهران.
- تاجبخش، احمد. (۲۵۳۵). تاریخ مختصر تمدن و فرهنگ ایران قبل از اسلام. تهران: انتشارات دانشگاه ملی ایران.
- تاج‌زاده نمین، ابوالفضل؛ تاج‌زاده نمین، آیدین؛ رضانی، مرتضی. (۱۳۹۰). «عوامل مرتبط با وفاداری مشتریان ایرانی در هتل‌های پنج ستاره تهران». کاوش‌های مدیریت بازرگانی. شماره ۵. بهار و تابستان. صص ۱۱۸-۱۳۵.

- تفضلی، احمد. (۱۳۸۶). *تاریخ ادبیات ایران پیش از اسلام*. چاپ ۵. تهران: سخن.
- توانگر رنجبر، لیلا. (۱۳۹۷). «فرهنگ و ابزارهای نور و روشنایی در ایران (از دوران باستان تا پیش از پیدایش صنعت برق)». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. بنیاد ایران‌شناسی. دانشگاه شهید بهشتی.
- دادور، ابوالقاسم؛ منصور، الهام. (۱۳۸۵). *درآمدی بر اسطوره‌ها و نمادهای ایران و هند در عهد باستان*. تهران: دانشگاه الزهرا.
- راوندی، مرتضی. (۱۳۸۲). *تاریخ اجتماعی ایران*. جلد ۵. چاپ ۲. تهران: نگاه.
- رضازاده، طاهر. (۱۳۹۹). «گونه‌شناسی تحلیل پیه‌سوزهای سفالی و مفرغی دوره تاریخی در ایران». *مجله پارسه*. سال ۴. شماره ۱۱. صص ۱۱۵-۱۳۱.
- رویتز، والتر؛ پنر، ریچارد. اچ؛ آدامز، لارنس. (۱۳۹۲). *طراحی، برنامه‌ریزی و ساخت هتل‌ها (راهنمای طراحی هتل)*. مترجم فرهاد مالکی. تهران: عزت‌اله غلامی.
- ژیان دربندی، اصغر. (۱۳۸۱). *اصول و تکنیک هتل‌داری*. تهران: گفتمان.
- سرفراز، علی‌اکبر؛ آورزمانی، فریدون. (۱۳۷۹). *سکه‌های ایران (از آغاز تا دوران زندیه)*. تهران: سمت.
- شیریان، عباس. (۱۳۸۶). *کیفیت فراگیر در صنعت هتل‌داری (مدیریت کیفیت فراگیر در صنعت مهمان‌پذیری)*. تهران: قلمرو آفتاب.
- ضیاءآبادی، الهام. (۱۳۹۲). «طراحی داخلی هتل اسپیناس تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده معماری و شهرسازی. دانشگاه هنر.
- طلائی، حسن. (۱۳۹۰). *هشت هزار سال سفال در ایران*. تهران: مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی.
- عباسی‌شهنی، دانش. (۱۳۷۴). *تاریخ مسجد سلیمان «از روزگار باستان تا امروز»*. تهران: هیرمند.
- فیتز سیمونز، جیمز ای و فیتز سیمونز، موناچی. (۱۳۸۷). *مدیریت خدمات، استراتژی، عملیات و تکنولوژی اطلاعات*. ترجمه سید محمد اعرابی و داود ایزدی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- قدیانی، عباس. (۱۳۸۷). *شوش، بهشت شهرهای عیلام*. چاپ ۳. تهران: فرهنگ مکتوب.
- کرتیس، وستا سرخوش. (۱۳۹۳). *اسطوره‌های ایرانی*. مترجم عباس مخبر. چاپ ۱۰. تهران: مرکز.
- کروی، مهدی؛ بهاری، جعفر؛ محمدی، سمیرا؛ بذله، مرجان؛ بهاری، شهلا. (۱۳۹۷). «تأثیر کیفیت خدمات بر اعتماد مشتری در صنعت هتل‌داری (مطالعه موردی: هتل پنج ستاره نارنجستان نور)». *جغرافیا و روابط انسانی*. شماره ۱. تابستان. ۸۰-۹۷.
- کریس، کوپر و دیگران. (۱۳۸۰). *اصول و مبانی جهانگردی*. ترجمه علی اکبر غمخوار. تهران: فرآمد.
- کریستین سن، آرتور امانوئل. (۱۳۸۸). *مزدآپرستی در ایران قدیم*. مترجم ذبیح‌الله صفا. چاپ ۶. تهران: هیرمند.
- گرگانی، مهرانه. (۱۳۷۶). «ابزار روشنایی در هنر اسلامی و نور در معماری ایران». *میراث فرهنگی*. شماره ۱۷.
- گیرشمن، رمان. (۱۳۷۰). *هنر ایران در دوران پارتی و ساسانی*. مترجم بهرام فره‌وشی. چاپ ۲. تهران: علمی فرهنگی.

- لوکونین، ولادیمیر گریگوریویچ. (۱۳۶۵). تمدن ایرانی ساسانی در سده‌های سوم تا پنجم میلادی، شرحی درباره تمدن ایران در روزگار ساسانی. مترجم عنایت‌الله رضا. چاپ ۲. تهران: انتشارات علمی فرهنگی.
- مدنی، امیرمحسن. (۱۳۹۱). «طراحی الگوی بومی رتبه‌بندی و طبقه‌بندی هتل‌ها در ایران». رساله دکتری. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات تهران.
- ملازاده سردودی، محمدرضا. (۱۳۸۹). فرهنگ لغات تخصصی گردشگری و هتل‌داری. تهران: راه‌ابریشم.
- نوروژی طلب، علیرضا؛ افروغ، محمد. (۱۳۸۹). «بررسی فرم و محتوا در هنر فلزکاری دوران سلجوقی و صفوی». دوفصلنامه مطالعات هنر اسلامی. شماره ۱۲. بهار و تابستان. صص ۱۱۳-۱۲۸.
- یارشاطر، احسان. (۱۳۷۷). تاریخ ایران، از سلوکیان تا فروپاشی دولت ساسانی. جلد ۳. قسمت دوم. پژوهش دانشگاه کمبریج. تهران: موسسه انتشارات امیرکبیر.

- Kheng, L. L; Mahamad, O; Ramayah, T; Mosahab, R. (2015). "The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia". *International Journal of Marketing Studies*. Vol 2 (2). pp 57-66.

- Kundu, S; Datta, S. K. (2015). "Impact of trust on the relationship of e-service quality and customer satisfaction". *EuroMed Journal of Business*. Vol 10 (1). pp 21-46.

- Qiu, S; Alizadeha, A; Larry, M; Dooleya, R. Z. (2019). "The effects of authentic leadership on trust in leaders, organizational citizenship behavior, and service quality in the Chinese hospitality industry". *Journal of Hospitality and Tourism Management*. Vol 40. pp 77-87.

- Umesh Gunarathne, W. H. D. P. (2014). "Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Sri LanKan Hotel Industry". *International Journal of Scientific and Research Publications*. Vol 4. Issue 11. pp 1-8.

- <https://golvani.ir>

- https://iranatlas.info/sassanid/sasani_art

- www.espinas.com