



هتل سبز

جزوه آموزشی

- معرفی چارچوب هتل سبز و ارتباط آن با نسل چهارم مدیریت سبز
- شاخص و معیارهای هتل سبز
- تحلیل جریان حرکت و مصرف منابع (آب، انرژی، مواد مصرفی) در هتلها
- روشهای کاهش هزینههای عملیاتی از طریق بهینه سازی منابع
- راهکارهای کاهش آلودگیهای زیست محیطی (پسماند، فاضلاب، کربن)
- خودارزیابی و ممیزی سبز هتلها با استفاده از چک لیستهای استاندارد
- نقش منابع انسانی، فناوری و سیستم مدیریتی در استقرار مدل هتلداری سبز



09370893603
021-88515526



www.iran.gma.com
@green_management



پیشگفتار انجمن مدیریت سبز ایران

صنعت هتلداری در جهان امروز، دیگر تنها با شاخص‌هایی چون زیبایی، خدمات لوکس یا موقعیت مکانی سنجیده نمی‌شود. افزایش هزینه‌های انرژی و آب، ناترازی منابع، تغییرات اقلیمی و انتظارات نوین مهمانان، هتل‌ها را وارد مرحله‌ای تازه از تصمیم‌گیری‌های راهبردی کرده است؛ مرحله‌ای که در آن مدیریت منابع، کیفیت خدمات و مسئولیت‌پذیری زیست‌محیطی به صورت هم‌زمان معنا می‌یابند.

در این شرایط، «هتل سبز» یک انتخاب تزئینی یا صرفاً محیط‌زیستی نیست؛ بلکه یک رویکرد هوشمندانه مدیریتی و مهندسی برای کاهش قیمت تمام شده خدمات، افزایش بهره‌وری و خلق مزیت رقابتی پایدار است.

انجمن مدیریت سبز ایران، با تکیه بر بیش از دو دهه تجربه در توسعه دانش مدیریت و مهندسی سبز، رویکرد نسل چهارم مدیریت سبز یا هوش سبز را به عنوان چارچوبی یکپارچه معرفی می‌کند. در این رویکرد، تمرکز صرفاً بر تجهیزات یا فناوری‌های سبز نیست، بلکه بر تحلیل جریان حرکت و مصرف منابع در هتل‌ها تأکید می‌شود؛ از انرژی و آب گرفته تا پسماند، پساب، کربن و مهم‌تر از همه، رفتار انسان.

در نگاه نسل چهارم، انسان عامل اصلی تغییر است. هنگامی که مدیران، کارکنان و حتی مهمانان هتل درک روشنی از پیامد مصرف منابع داشته باشند، بهینه‌سازی مصرف به یک رفتار آگاهانه و پایدار تبدیل می‌شود، نه یک الزام تحمیلی. این همان نقطه‌ای است که اقتصاد، کیفیت و محیط‌زیست به یک زبان مشترک ترجمه می‌شوند.

هتلداری سبز در این چارچوب، به هتل‌ها کمک می‌کند تا:

- هزینه‌های عملیاتی خود را از طریق مصرف بهینه منابع کاهش دهند،
- اثرات زیست‌محیطی فعالیت‌هایشان را به شاخص‌های قابل اندازه‌گیری مانند پساب و کربن ترجمه کنند،
- کیفیت خدمات و رضایت مهمانان را ارتقا دهند،
- انگیزش و مشارکت کارکنان را افزایش دهند،
- و جایگاهی متمایز در بازار رقابتی گردشگری امروز و آینده به دست آورند.

این جزوه با هدف ارائه یک نگاه کاربردی و قابل اجرا به مفهوم «هتل سبز» تدوین شده است؛ نگاهی که نشان می‌دهد پایداری، نه در تضاد با اقتصاد، بلکه در امتداد بهره‌وری و سودآوری هوشمندانه قرار دارد. باور ما بر این است که آینده صنعت هتلداری ایران، در گرو هتل‌هایی است که بتوانند با تکیه بر هوش سبز، منابع را آگاهانه مدیریت کرده، کیفیت خدمات را ارتقا دهند و هم‌زمان مسئولیت خود را در قبال محیط‌زیست و جامعه ایفا نمایند.

محیط‌زیست ما، همان اقتصاد ماست.

انجمن مدیریت سبز ایران

محمدحسن امامی پاییز ۴۰۴



فهرست

«هتل سبز مبتنی بر نسل چهارم مدیریت و مهندسی سبز» (راهنمای اجرایی مدیران و کارکنان هتل)

چرا هتل سبز امروز یک انتخاب نیست، یک ضرورت اقتصادی است؟

- تغییرات هزینه‌ای، انرژی، آب و نیروی انسانی
- هتل سبز = کاهش هزینه + حفظ کیفیت
- تفاوت رویکرد نسل چهارم با رویکردهای نمایشی

فصل اول | چارچوب مفهومی نسل چهارم

هتل سبز یعنی چه؟

- هتل سبز $\neq$ هتل پرهزینه و لوکس
- هتل سبز = مدیریت هوشمند مصرف
- ترجمه اقتصادی مصرف به: آب، پساب و کربن

فصل دوم | خانداری سبز (Housekeeping)

کاهش هزینه از مسیر «رفتار و فرایند»

- نقش خاندان در نسل چهارم
- مثال‌های عددی واقعی (آب، شوینده، برق)
- تمرین‌های کاربردی

چک‌لیست آموزشی خانداری سبز

فصل سوم | کافی‌شاپ سبز هتل

مدیریت آب، شیر، برق و پسماند

- منابع مصرف پنهان در کافی‌شاپ
- ترجمه مصرف به کربن



- کاهش هزینه فقط با آموزش

چک لیست آموزشی باریستای سبز

فرم پایش روزانه مصرف منابع کافی شاپ

فصل چهارم | پذیرش و لابی سبز

ویترین واقعی هتل سبز

- نقش پذیرش در تجربه مهمان

- برق، کاغذ، آب و رفتار

- اشتباهات رایج در روایت سبز

چک لیست آموزشی پذیرش و لابی سبز

فصل پنجم | تجربه مهمان و روایت اقتصادی هتل سبز

چرا مهمان با شعار همراه نمی شود؟

- نقاط تماس مهمان با هتل سبز

- روایت غلط VS روایت نسل چهارمی

- فعال سازی انگیزه اقتصادی مهمان

فصل ششم | متن های کوتاه داخل اتاق (غیر شعاری)

مخصوص هتل های:

- لوکس

- اقتصادی

- بیزینسی

- حوله و ملحفه

- حمام و دوش

- برق و انرژی

- لوازم بهداشتی



فصل هفتم | آموزش کارکنان با نقش آفرینی (Role Play)

تغییر رفتار بدون تنش

- سناریوی پذیرش
- سناریوی خانداری
- سناریوی کافی شاپ
- جملات مجاز و غیر مجاز

فصل هشتم | محاسبه رد پای کربن هتل

از داده تا تصمیم مدیریتی

- Scope ۱، ۲، ۳ در هتل
- مثال محاسبه واقعی
- شاخص $\text{kgCO}_2\text{e} / \text{Room-Night}$

فصل نهم | مدل «مهمان سبز وفادار»

از تجربه تا بازگشت

- چهار حلقه وفاداری
- تجربه قابل لمس
- منطق اقتصادی
- اختیار و احترام
- قدردانی

فصل دهم | اتصال مدل به CRM و سیستم تخفیف

سبز = درآمد پایدار

- تعریف پروفایل مهمان سبز
- امتیازدهی ساده
- سطوح وفاداری
- پاداش غیر قیمتی
- جلوگیری از ارزان فروشی





پیوست‌ها

ابزارهای اجرایی

- فرم‌های پایش
- چک‌لیست‌ها
- نمونه پیام‌های CRM
- شاخص‌های مدیریتی (KPI)

جمع‌بندی نهایی

محیط زیست ما، همان اقتصاد ماست



خاننداری (Housekeeping)

کاهش هزینه از مسیر «رفتار و فرایند» نه الزاماً تکنولوژی.

«آموزش، کنترل و پاداش خاننداری (Housekeeping)».

چارچوب ذهنی

هتل سبز $\neq$ هتل پرهزینه با تجهیزات لوکس
هتل سبز = هتل هوشمند در مصرف + ترجمه اقتصادی مصرف به آب، پساب و کربن
در نسل چهارم:

- خاندار = «مجری ساده» نیست
- خاندار = عامل مستقیم کاهش هزینه و کاهش ردپای زیست محیطی

۱ شست و شوی سرویس بهداشتی (آب + فاضلاب + هزینه پنهان)

وضعیت رایج (غیرسبز)

- شست و شو با شلنگ باز
- زمان شست و شو: ~ ۵ دقیقه
- مصرف آب هر بار: حدود ۳۰-۴۰ لیتر

وضعیت اصلاح شده

- استفاده از سطل/اسپری + بستن جریان
- زمان شست و شو: ~ ۲ دقیقه
- مصرف آب: ۱۰-۱۵ لیتر



تمرین عددی

فرض کنیم:

- ۱۰۰ اتاق
- هر اتاق روزی ۱ بار شست و شو

مورد	حالت قبلی	حالت اصلاح شده
آب مصرفی روزانه	۳,۵۰۰ لیتر	۱,۲۵۰ لیتر
صرفه جویی آب	—	۲,۲۵۰ لیتر/روز
صرفه جویی سالانه	—	۸۲۰,۰۰۰ لیتر آب

ترجمه نسل چهارم دانش مدیریت و مهندسی سبز در هتل :

- آب کمتر
- فاضلاب کمتر
- انرژی کمتر برای پمپاژ و تصفیه
- کاهش هزینه قبض آب و فاضلاب
- کاهش رد پای آب و کربن

۲) تعویض حوله و ملحفه (طلای پنهان هتل)

باور غلط سنتی "هر مهمان = هر روز تعویض کامل"

واقعیت عددی

- شست و شوی یک ست حوله:
 - ۳۰-۵۰ لیتر آب
 - برق + مواد شوینده
 - استهلاک ماشین لباسشویی

اصلاح رفتاری (بدون تکنولوژی)

- آموزش خاندان:
 - فقط حوله روی زمین = تعویض
 - حوله آویزان = استفاده مجدد
- پیام ساده در اتاق



عدد نمونه

فرض:

- ۱۰۰ اتاق
- ۵۰٪ مهمانان همکاری کنند

مقدار	شاخص
50 ست / روز	شست و شوی حذف شده
2,000 لیتر / روز	صرفه جویی آب
730,000 لیتر	صرفه جویی سالانه

این یعنی:

- کاهش مصرف آب
- کاهش مواد شیمیایی
- کاهش پساب
- افزایش عمر پارچه ها
- کاهش هزینه نیروی انسانی

۳) جارو، تی و شست و شوی کف (رفتار خاندان تعیین کننده است)

خطای رایج

- شست و شوی کامل کف حتی وقتی فقط گرد و غبار است
- مصرف زیاد آب + شوینده

اصلاح رفتاری

- تفکیک نظافت خشک و تر
- جارو/تی خشک ← شست و شوی هدفمند

نتیجه عددی

- کاهش ۳۰٪-۴۰٪ مصرف آب در نظافت فضاهای عمومی
- کاهش مصرف شوینده (که خودش آلودگی آب ایجاد می کند)



ترجمه نسل چهارم:

هر لیتر شوینده کمتر =

✓ پساب سالم تر

✓ هزینه کمتر تصفیه

✓ آسیب کمتر به سیستم فاضلاب شهری

۴ مدیریت مواد شوینده (آموزش ساده، اثر بزرگ)

مشکل رایج

- «هرچی بیشتر کف کنه، تمیزتره»
- دوز اشتباه شوینده

اصلاح با آموزش ۳۰ دقیقه‌ای

- اندازه‌گیری با پیمانه
- دوز استاندارد

عدد نمونه

- کاهش ۲۰٪-۳۰٪ مصرف مواد شوینده
- کاهش هزینه خرید
- کاهش بار شیمیایی پساب

نکته کلاس:

مواد شوینده = هزینه + آلودگی پنهان
کم‌کردنش = هم سود اقتصادی، هم سود زیست‌محیطی

۵ سیستم کنترل و پاداش (شاه‌کلید نسل چهارم)

بدون پاداش، آموزش پایدار نمی‌شود.



مدل ساده پیشنهادی

- شاخص برای خانداری:
 - مصرف آب به ازای اتاق
 - تعداد شست و شوی غیر ضروری
- پاداش:
 - نقدی کوچک
 - تقدیر ماهانه
 - معرفی «خاندان سبز ماه»

پیام مدیریتی:

خانداری سبز: «صرفه جویی من = ارزش من برای هتل»

جمع بندی طلایی

می توانید این جمله را دقیقاً بگویید:

در نسل چهارم مدیریت و مهندسی سبز،
هتل سبز از موتورخانه شروع نمی شود؛
از ذهن و رفتار خاندان شروع می شود.
هر لیتر آبی که خاندان ذخیره می کند،
هم هزینه را کم می کند
هم پساب را



چک لیست آموزشی «خاننداری سبز».

چک لیست آموزشی خاننداری سبز (Green Housekeeping Checklist)

ویژه هتل ها | مبتنی بر نسل چهارم مدیریت و مهندسی سبز

بخش ۱: اصول پایه خاننداری سبز (برای همه خانداران)

- ☐ می دانم که هر رفتار من روی هزینه هتل اثر دارد
- ☐ می دانم که مصرف آب = تولید پساب = هزینه پنهان
- ☐ می دانم که مصرف مواد شوینده = آلودگی آب + هزینه
- ☐ می دانم که کار درست من، فقط «تمیزی» نیست، بهره‌وری است

پیام کلیدی:

خاندان سبز = تمیزکاری با کمترین مصرف منابع

بخش ۲: شست‌وشوی سرویس بهداشتی (آب و فاضلاب)

- ☐ قبل از شست‌وشو بررسی می‌کنم واقعاً نیاز به شست‌وشوی کامل هست یا نه
- ☐ از شلنگ با جریان باز استفاده نمی‌کنم
- ☐ از سطل / اسپری / پارچه به جای آب روان استفاده می‌کنم
- ☐ زمان شست‌وشو را کوتاه و هدفمند انجام می‌دهم
- ☐ پس از پایان کار، شیر آب را کنترل می‌کنم (نشستی نداشته باشد)

معیار آموزشی:

- هدف مصرف آب هر سرویس: حداکثر ۱۰-۱۵ لیتر
- مصرف بالاتر = اتلاف آب + هزینه



بخش ۳: حوله و ملحفه (بزرگترین منبع صرفه جویی)

- ☐ حوله روی زمین = تعویض
- ☐ حوله آویزان یا مرتب = عدم تعویض
- ☐ ملحفه سالم و بدون لکه = فقط مرتب سازی
- ☐ از تعویض «از روی عادت» خودداری می کنم
- ☐ تصمیم من مطابق دستورالعمل هتل است، نه سلیقه شخصی

یادآوری عددی:

- هر ست حوله = ۳۰-۵۰ لیتر آب + برق + مواد شوینده
- هر بار عدم تعویض = صرفه جویی مستقیم

بخش ۴: نظافت کف و فضاها (تفکیک خشک و تر)

- ☐ ابتدا نظافت خشک (جارو / تی خشک) انجام می دهم
- ☐ فقط در صورت نیاز واقعی، شست و شوی تر انجام می دهم
- ☐ برای لکه های کوچک، کل فضا را نمی شویم
- ☐ از آب و شوینده بیش از حد استفاده نمی کنم

هدف: کاهش حداقل ۳۰٪ مصرف آب در نظافت کف

بخش ۵: مواد شوینده (سلامت + هزینه)

- ☐ از پیمانه استاندارد استفاده می کنم
- ☐ تصور «هرچه بیشتر، تمیزتر» را کنار گذاشته ام
- ☐ در صورت کف زیاد، مصرف را اصلاح می کنم
- ☐ نشست یا هدررفت مواد شوینده را گزارش می دهم

معیار:

- مصرف صحیح = کاهش آلودگی پساب + کاهش هزینه خرید



بخش ۶: برق، روشنایی و تجهیزات اتاق

- ☐ پس از خروج از اتاق، چراغ‌های غیرضروری را خاموش می‌کنم
- ☐ تلویزیون و وسایل برقی بدون استفاده را خاموش می‌کنم
- ☐ خرابی کلید، پریز یا روشنایی را گزارش می‌دهم
- ☐ در صورت باز بودن پنجره، سیستم سرمایش/گرمایش را کنترل می‌کنم

بخش ۷: پسماند و تفکیک زباله

- ☐ زباله خشک و تر را در صورت وجود تفکیک می‌کنم
- ☐ بطری‌های سالم و قابل بازیافت را جدا می‌کنم
- ☐ از ریختن مواد شوینده اضافی در فاضلاب خودداری می‌کنم
- ☐ نشت یا بوی غیرعادی فاضلاب را گزارش می‌دهم

بخش ۸: مسئولیت‌پذیری و گزارش‌دهی

- ☐ هر اتلاف غیرعادی آب یا برق را گزارش می‌کنم
- ☐ نشستی شیر، فلاش‌تانک یا شلنگ را سریع اعلام می‌کنم
- ☐ می‌دانم گزارش من = جلوگیری از هزینه بزرگ‌تر
- ☐ خودم را شریک موفقیت هتل می‌دانم

بخش ۹: ارزیابی و پاداش (برای نصب در تابلو)

◆ معیارهای خاندان سبز:

- مصرف بهینه آب
- عدم تعویض غیرضروری
- رعایت دوز مواد شوینده
- گزارش‌گری مسئولانه





پاداش‌ها:

☐ تقدیر ماهانه

☐ پاداش نقدی / غیرنقدی

☐ معرفی «خاندان سبز ماه»

تعهدنامه خانداری سبز

من.....

متعهد می‌شوم اصول خانداری سبز را رعایت کنم و بدانم که:

کاهش مصرف = کاهش هزینه = حفاظت از محیط زیست

امضا: تاریخ:



کافی شاپ سبز هتل

تحلیل منابع، اعداد واقعی و راهکارهای آموزشی کارکنان

۱ آب در کافی شاپ (پنهان ولی بسیار پرمصرف)

منابع مصرف آب در کافی شاپ

- شست و شوی لیوان و فنجان
- شست و شوی پرتافیلتر دستگاه اسپرسو
- تخلیه آب گرم قبل از عصاره گیری
- شست و شوی سینک، میز و کف
- یخ ساز (در برخی کافی شاپها)

عدد نمونه

فرض:

- ۲۰۰ نوشیدنی در روز

محل مصرف	مصرف رایج
هر شست و شوی فنجان	1.5-2 لیتر
پرتافیلتر و هدگروپ	10-15 لیتر در ساعت
شست و شوی محیط	50-70 لیتر

جمع تقریبی مصرف آب روزانه: ۴۰۰ تا ۶۰۰ لیتر آب در روز

کاهش مصرف فقط با آموزش (بدون تکنولوژی)

آموزش به باریستا:

- شست و شوی تجمعی فنجانها (نه تک به تک)
- بستن آب بین شاتها
- استفاده از برس خشک قبل از آب
- عدم تخلیه بی دلیل آب گرم



نتیجه آموزشی:

- کاهش ۲۰٪-۳۰٪ مصرف آب
- یعنی روزانه ۱۲۰-۱۸۰ لیتر آب کمتر

ترجمه نسل چهارمی

- آب کمتر
- پساب کمتر
- انرژی کمتر برای گرم کردن آب
- کاهش رد پای کربن غیرمستقیم

۲) قهوه، شیر و مواد اولیه (پسماند مستقیم)

پسماندهای اصلی کافی شاپ

- تفاله قهوه
- شیر فاسد شده
- نوشیدنی اشتباه (/ Over-order اشتباه باریستا)
- لیوان یکبار مصرف (در صورت وجود)

مثال عددی - تفاله قهوه

فرض:

- ۲۰۰ شات اسپرسو
- هر شات ≈ 20 گرم قهوه

تفاله روزانه:

۴ کیلوگرم تفاله قهوه در روز

خطای رایج

- دورریز کامل تفاله
- بدون تفکیک



اصلاح آموزشی

- آموزش تفکیک تفاله
- استفاده برای:
 - کمپوست
 - تحویل به شهرداری/بخش سبز
 - تحویل به باغچه هتل

ترجمه زیست محیطی:

- کاهش پسماند
- کاهش متان ناشی از دفن
- کاهش کربن غیرمستقیم

۳ شیر و نوشیدنی های دورریز (کربن بالا!)

نکته کلیدی: شیر یکی از پرکربن ترین مواد غذایی کافی شاپ است

عدد آموزشی:

- هر لیتر شیر ≈ 1 تا 1.5 کیلوگرم CO_2e

وضعیت رایج

- فوم گیری بیش از نیاز
- دورریز شیر مانده
- اندازه گیری چشمی

فرض:

- دورریز روزانه: ۵ لیتر شیر

۷.۵-۵ کیلوگرم CO_2e در روز فقط از شیر

اصلاح فقط با آموزش

- آموزش اندازه گیری دقیق



- فوم متناسب با سفارش
- تهیه نوشیدنی بر اساس سفارش واقعی

کاهش ۳۰٪-۴۰٪ دورریز شیر
کاهش مستقیم کربن

۴) برق و دستگاه‌ها (کربن مستقیم)

منابع مصرف برق

- دستگاه اسپرسو
- آسیاب
- یخ‌ساز
- یخچال شیر
- روشنایی

خطای رفتاری رایج

- روشن بودن دائمی دستگاه
- گرم‌بودن دستگاه در ساعات کم‌مشتري
- عدم خاموشی شبانه

مثال عددی

- در روز kWh دستگاه اسپرسو: ~۴-۶
- $0.6-0.7 \text{ kg CO}_2\text{e}$ ≈ برق ایران kWh هر

کربن روزانه فقط اسپرسو: $2.5-4 \text{ kg CO}_2\text{e}$

اصلاح آموزشی

- خاموشی در ساعات مرده
- پیش گرمایش زمان‌بندی شده
- آموزش «دستگاه روشن ≠ دستگاه در حال استفاده»

کاهش ۱۰٪-۲۰٪ برق
کاهش مستقیم کربن

۵ جمع بندی عددی

می توانید این جدول را دقیقاً بخوانید:

منبع	کاهش با آموزش	ترجمه زیست محیطی
آب	150 لیتر/روز	پساب کمتر
شیر	2 لیتر/روز	2-3 kg CO ₂ e کمتر
برق	1 kWh/روز	0.6 kg CO ₂ e کمتر
تفاله قهوه	1 kg/روز	کاهش متان

پیام طلایی نسل چهارم برای کافی شاپ

در کافی شاپ سبز،
باریستا فقط قهوه درست نمی کند؛
آب، پسماند و کربن را هم مدیریت می کند.
هر اشتباه کوچک، هزینه و کربن دارد؛
هر رفتار درست، سود و اعتبار.

فرم پایش روزانه مصرف منابع

کافی شاپ سبز هتل (Daily Green Café Monitoring Form)

اطلاعات پایه

- نام هتل :
- نام کافی شاپ :
- تاریخ :
- شیفت: ☐ صبح ☐ عصر ☐ شب
- نام باریستا / مسئول شیفت :



بخش ۱: پایش مصرف آب

واحد	مقدار	مورد
عدد		تعداد کل نوشیدنی های تهیه شده
لیتر		مصرف آب ابتدای شیفت (کنترل/برآورد)
لیتر		مصرف آب انتهای شیفت
لیتر		مصرف کل آب شیفت
لیتر/نوشیدنی		مصرف آب به ازای هر نوشیدنی

معیار آموزشی:

- هدف: حداکثر ۲-۳ لیتر آب به ازای هر نوشیدنی
- بالاتر از حد = نیاز به اصلاح رفتار

بخش ۲: پایش مصرف و دورریز شیر

واحد	مقدار	مورد
لیتر		شیر مصرف شده کل
لیتر		شیر دورریز (فاسد / فوم اضافه)
عدد		تعداد نوشیدنی های شیری
%		درصد دورریز شیر

ترجمه کربنی:

- $1-1.5 \text{ kg CO}_2\text{e}$ $\approx$ هر ۱ لیتر شیر
- $\text{kg CO}_2\text{e}$:کربن دورریز امروز

هدف:

- دورریز شیر $10\% \leq$ مصرف روزانه



بخش ۳: پایش مصرف برق

مصرف تقریبی	مدت روشن بودن	تجهیز
kWh		دستگاه اسپرسو
kWh		آسیاب
kWh		یخچال / یخساز
kWh		روشنایی
..... kWh	—	جمع مصرف برق شیف

ترجمه کربنی:

- $0.6-0.7 \text{ kg CO}_2\text{e}$ $\approx$ برق kWh هر ۱
- $\text{kg CO}_2\text{e}$:کربن برق امروز

بخش ۴: پسماند کافی شاپ

توضیح	مقدار	نوع پسماند
kg		تفاله قهوه
عدد		لیوان / درب / نی یکبار مصرف
عدد		نوشیدنی دورریز
—	☐ بله ☐ خیر	تفکیک انجام شد؟

یادآوری آموزشی:

- تفاله قهوه تفکیک شده = متان کمتر + هزینه کمتر

بخش ۵: جمع بندی سبز روزانه (خیلی مهم)

مقدار	شاخص
..... لیتر	مصرف کل آب
..... لیتر	مصرف کل شیر
..... لیتر	دورریز شیر
..... kWh	مصرف کل برق
..... $\text{kg CO}_2\text{e}$	کربن کل روزانه (تخمینی)



بخش ۶: خودارزیابی باریستا (رفتاری)

- ☐ شست و شوی تجمعی انجام شد
- ☐ فوم شیر دقیق و بدون دورریز بود
- ☐ دستگاه‌ها در زمان غیرضروری خاموش شدند
- ☐ تفاله قهوه تفکیک شد
- ☐ نشستی یا مصرف غیرعادی گزارش شد

اگر هر مورد رعایت نشد، علت کوتاه بنویسید:

.....

بخش ۷: امضا و تأیید

- امضای باریستا..... :
- امضای سرپرست / مدیر کافی شاپ..... :

پیام مدیریتی (برای پایین فرم – حتماً چاپ شود)

این فرم برای تنبیه نیست؛
برای دیدن، فهمیدن و بهتر شدن است.
هر عدد یعنی یک تصمیم بهتر فردا.



پذیرش و لابی سبز

اجرای نسل چهارم مدیریت سبز (رفتارمحور - داده محور)

۱) برق در لابی و پذیرش (بزرگترین منبع کربن)

منابع مصرف برق

- روشنایی لابی (۲۴ ساعته)
- مانیتورها، کامپیوترها
- پرینتر
- نمایشگرها و تابلوهای دیجیتال
- سیستم تهویه و سرمایش/گرمایش

خطای رایج رفتاری

- روشنایی کامل حتی در ساعات کم تردد
- مانیتور روشن در نبود مراجعه کننده
- پرینت غیر ضروری

مثال عددی آموزشی

فرض:

- لابی با ۳۰ لامپ ۲۰ وات
- روشنایی ۲۴ ساعت

مصرف برق روشنایی:

- در روز $14.4 \text{ kWh} = \text{وات} \times 24 \text{ ساعت} \times 600$

ترجمه کربن:

در روز $14.4 \times 0.65 \approx 9.3 \text{ kg CO}_2\text{e}$

اصلاح فقط با آموزش کارکنان

- خاموش کردن بخشی از روشنایی در ساعات کم تردد
- خاموشی مانیتور در زمان عدم استفاده
- استفاده از حالت Sleep

کاهش فقط ۲۰٪:

- صرفه جویی $3 \text{ kWh} \approx$ در روز
- کاهش $2 \text{ kg CO}_2\text{e} \approx$ روزانه

ترجمه: رفتار صحیح همکاران پذیرش = کاهش کربن هتل

۲) کاغذ در پذیرش (پسماند مستقیم + کربن پنهان)

موارد مصرف

- پرینت فرمها
- کپی کارت ملی / پاسپورت
- رسیدهای غیر ضروری

عدد آموزشی مهم

- CO_2e گرم ۵ $\approx$ A4 هر برگ کاغذ
- $1 \text{ kg CO}_2\text{e} =$ برگ در روز ۲۰۰

اصلاح رفتاری (نسل چهارم)

- آموزش پذیرش:
 - «چاپ در صورت ضرورت»
 - استفاده از نسخه دیجیتال
- امضای دیجیتال
- پرینت دوطرفه

کاهش ۵۰٪ کاغذ:

- کاهش پسماند



- کاهش هزینه
- کاهش کربن غیرمستقیم

۳) آب غیرمستقیم در لابی (پساب پنهان)

منابع مصرف آب

- نظافت کف لابی
- شست و شوی سرویس های عمومی
- آب سردکن ها و پذیرایی

خطای رفتاری

- شست و شوی کامل کف حتی در صورت نیاز جزئی
- مصرف زیاد آب برای لیوان های یکبار مصرف

مثال عددی

- شست و شوی روزانه لابی: ~ ۲۰۰ لیتر آب
- با تفکیک نظافت خشک و تر:
 - لیتر آب کمتر در روز 60 = کاهش ۳۰٪

ترجمه:

- آب کمتر
- پساب کمتر
- انرژی کمتر برای پمپاژ و تصفیه

۴) رفتار پذیرش و تجربه مهمان (اثر دومینویی سبز)

این بخش شاه کلید نسل چهارم است.

آموزش پذیرش:

- توضیح کوتاه سیاست حوله و ملحفه
- تشویق مهمان به رفتار سبز
- پاسخ حرفه ای به پرسش «چرا؟»



شعار سبز:

«در هتل ما، با همکاری مهمانان، هم هزینه‌ها را مدیریت می‌کنیم هم به محیط‌زیست احترام می‌گذاریم».

اثر غیرمستقیم:

- کاهش مصرف آب اتاق‌ها
- کاهش شست‌وشوی خانداری
- کاهش انرژی و کربن کل هتل

۵ ترجمه نهایی پذیرش و لابی به زبان نسل چهارم

منبع	رفتار کارکنان	نتیجه
برق	خاموشی هوشمند	کاهش CO ₂
کاغذ	دیجیتال‌سازی	کاهش پسماند
آب	نظافت هدفمند	کاهش پساب
مهمان	آگاه‌سازی	کاهش مصرف کل هتل

جمله طلایی :

پذیرش و لابی ویتترین هتل سبز است.

اگر اینجا سبز فکر نکند،

هیچ‌جای هتل سبز نمی‌شود.

در نسل چهارم،

کارمند پذیرش = مربی مصرف مهمان



چک لیست آموزشی پذیرش و لابی سبز

Green Front Desk & Lobby Checklist

(مبتنی بر نسل چهارم مدیریت و مهندسی سبز)

بخش ۱: درک نقش پذیرش در هتل سبز

- ☐ می دانم پذیرش فقط پاسخ گو نیست؛ الگوی مصرف هتل است
- ☐ می دانم رفتار من روی برق، کاغذ و آب اثر مستقیم دارد
- ☐ می دانم هر اقدام کوچک من = هزینه کمتر یا بیشتر
- ☐ می دانم من اولین مربی رفتار سبز برای مهمان هستم

پیام کلیدی:

لابی سبز از پشت کانتر پذیرش شروع می شود.

بخش ۲: مدیریت مصرف برق در لابی و پذیرش

منابع اصلی برق

- روشنایی لابی
- مانیتورها و کامپیوترها
- تابلوهای دیجیتال
- سیستم های تهویه

- ☐ در ساعات کم تردد، بخشی از روشنایی را خاموش می کنم
- ☐ مانیتور بدون مراجعه کننده را خاموش یا Sleep می کنم
- ☐ کامپیوتر بلا استفاده روشن نمی ماند
- ☐ پایان شیفت، تجهیزات غیر ضروری خاموش می شوند
- ☐ مصرف غیر عادی برق را گزارش می دهم

یادآوری آموزشی:

- $1 \text{ kWh} \approx 0.6 - 0.7 \text{ kg CO}_2$ برق



- برق هدررفته = کربن هدررفته

بخش ۳: مدیریت مصرف کاغذ (پسماند مستقیم)

- ☐ فقط در صورت ضرورت پرینت می گیرم
- ☐ از نسخه دیجیتال (پیامک/ایمیل) استفاده می کنم
- ☐ پرینت دوطرفه را انتخاب می کنم
- ☐ از کپی غیر ضروری مدارک خودداری می کنم
- ☐ کاغذ باطله را جداگانه جمع آوری می کنم

عدد آموزشی:

- CO_2e گرم 5 $\approx$ A4 هر برگ
- $1 \text{ kg CO}_2\text{e}$ = برگ در روز 200

بخش ۴: آب و نظافت لابی (پساب پنهان)

- ☐ قبل از شست و شو، نظافت خشک انجام می دهم
- ☐ کف لابی را فقط در صورت نیاز می شویم
- ☐ از آب برای نظافت های جزئی استفاده نمی کنم
- ☐ مصرف آب سرویس های عمومی را کنترل می کنم
- ☐ نشستی شیر یا فلاش تانک را گزارش می دهم

هدف آموزشی:

کاهش حداقل ۳۰٪ مصرف آب نظافت لابی

بخش ۵: پسماند و اقلام مصرفی لابی

- ☐ لیوان، دستمال و اقلام پذیرایی را بی دلیل مصرف نمی کنم
- ☐ بطری های خالی را جدا می کنم
- ☐ زباله خشک و تر تفکیک می شود
- ☐ پسماند غیر عادی را گزارش می کنم



بخش ۶: ارتباط سبز با مهمان (بسیار مهم)

- ☐ سیاست‌های سبز هتل را کوتاه و محترمانه توضیح می‌دهم.
- ☐ مهمان را به همکاری تشویق می‌کنم، نه اجبار
- ☐ پرسش‌های مهمان را با آرامش پاسخ می‌دهم.
- ☐ از جملات مثبت استفاده می‌کنم.

نمونه جمله پیشنهادی:

«با همکاری شما، مصرف آب و انرژی هتل کمتر می‌شود و کیفیت خدمات حفظ می‌شود.»

بخش ۷: خودارزیابی/خودممیزی روزانه پذیرش

- ☐ روشنایی مدیریت شد
- ☐ مصرف کاغذ کنترل شد
- ☐ نظافت هدفمند انجام شد
- ☐ مهمان آگاه‌سازی شد
- ☐ موارد غیرعادی گزارش شد

اگر موردی رعایت نشد، علت کوتاه بنویسید:

.....

بخش ۸: ارزیابی/ممیزی و پاداش (برای تابلو اعلانات)

◆ معیارها:

- کاهش مصرف برق
- کاهش مصرف کاغذ
- کاهش مصرف آب
- تعامل حرفه‌ای با مهمان



پاداش‌ها:

☐ کارمند پذیرش سبز ماه

☐ تقدیر رسمی مدیریت

☐ پاداش نقدی / غیر نقدی

تعهدنامه پذیرش سبز

من.....

متعهد می‌شوم اصول پذیرش و لابی سبز را رعایت کنم و بدانم که:

هر لبخند من،

یا مصرف را بیشتر می‌کند

یا آینده را بهتر.

امضا: تاریخ:



یک محاسبه نمونه ردپای گرین هتل

(۱) محدوده محاسبه هتل (سازمانی) و Scope ها

Scope 1 (مستقیم): گاز طبیعی دیگ/آب گرمکن، گازوئیل ژنراتور/دیگ، نشت مبردها

Scope 2 (غیرمستقیم انرژی): برق خریداری شده (شبکه)

Scope 3 (سایر): آب و فاضلاب، پسماند، سفرهای کاری، خرید مواد غذایی، برون سپاری رختشویخانه و... (فعال می توانیم «حداقلی» شروع کنیم: آب+پسماند)

(۲) داده های لازم (حداقل قابل اتکا برای شروع)

برای ۱۲ ماه (ترجیحاً سال مالی گذشته):

- برق (kWh)
- گاز طبیعی (m^3)
- گازوئیل/بنزین (لیتر)
- نشتی مبرد (کیلوگرم هر نوع مبرد)
- آب مصرفی (m^3)
- پسماند (kg یا تن)

اگر هدف تان «سریع و مدیریتی» باشد، همین ۶ قلم برای یک محاسبه ی اولیه کافی است.

(۳) فرمول محاسبه (خیلی ساده)

برای هر قلم:

انتشار = $(kgCO_2e)$ مقدار مصرف $\times$ ضریب انتشار

و در پایان:

کل هتل = جمع همه انتشارها

شاخص بهره وری پیشنهادی: $kgCO_2e / \text{Room-Night}$ (به ازای هر اتاق-شب اشغال)



۴) محاسبه نمونه (آموزشی، با ضرایب تقریبی)

چون ضریب انتشار برق/آب/پسماند ممکن است در شهر/سال شما فرق کند، این‌ها را «ضرایب نمونه برای کلاس» گذاشته‌ام؛ شما بعداً با ضرایب رسمی/سازمانی جایگزین می‌کنید.

فرض هتل نمونه (۱۰۰ اتاق، اشغال ۶۰٪)

- Room-night $0.6 \times 365 \times 100 =$ سالانه $= 21,900$
- برق: $1,200,000 \text{ kWh}$
- گاز: $350,000 \text{ m}^3$
- گازوئیل: $10,000 \text{ L}$
- R410a: 20 kg نشتی مبرد
- آب: $25,000 \text{ m}^3$
- پسماند: 150 t

خروجی انتشار سالانه (tCO_2e)

منبع	انتشار سالانه (tCO_2e)	ترجمه نسل چهارمی
برق (Scope 2)	780	کربن + هزینه انرژی
گاز طبیعی (Scope 1)	665	کربن + هزینه سوخت
گازوئیل (Scope 1)	26.8	کربن + هزینه سوخت
R410a (Scope 1) نشتی مبرد	41.8	کربن بزرگ با «کیلوگرم کم»
(حداقلی Scope 3) آب و فاضلاب	12.5	آب → پساب → انرژی
(حداقلی Scope 3) پسماند	75	پسماند → متان/هزینه دفع
جمع کل	1,601 tCO_2e /سال	—

شدت انتشار $1,601,060 \text{ kg} \div 21,900 \approx 73.1 \text{ kgCO}_2\text{e} / \text{Room-Night}$

این دقیقاً همان «ترجمه اقتصادی مصرف به زبان کربن/پساب/پسماند» است که در الگوی شما هم آمده است.

۵) هدف‌گذاری هدفمند (۱۰ هدف رفتاری/فرایندی برای ۱۲ ماه)

در همین مثال، اگر این اهداف را بگذارید، می‌توانید حدود $182 \text{ tCO}_2\text{e}$ (حدود ۱۱.۴٪) کاهش بگیرید:

۱. برق ۱۰-٪ (کنترل روشنایی لابی/راهرو، خاموشی هوشمند شیفت‌ها) $\rightarrow 78 \text{ t}$
۲. گاز ۸-٪ (تنظیم دمای آب گرم، کنترل زمان‌های پیک، آموزش خانداری/آشپزخانه) $\rightarrow 253.2 \text{ t}$



۳. سوخت مایع -۲۰٪ (ژنراتور فقط در ضرورت، نگهداری پیشگیرانه) → t۵.۳۶
۴. نشتی مبرد -۵۰٪ (ثبت نشتی، سرویس دوره‌ای، الزام گزارش خرابی) → t۲۰.۹
۵. پسماند -۳۰٪ (تفکیک، کاهش دورریز غذا/کافی شاپ، پیمانہ گذاری) → t۲۲.۵
۶. آب -۱۵٪ (رفتار خانداری/کافی شاپ/لابی) → t۱.۸۸
۷. KPI هفتگی $\text{kgCO}_2\text{e/Room-night}$: روی تابلو مدیران
۸. نظام تشویق: «تیم سبز ماه» (خانداری/کافی شاپ/پذیرش)
۹. آموزش ۳۰ دقیقه‌ای ماهانه + آزمون کوتاه
۱۰. گزارش ماهانه ۱ صفحه‌ای برای مدیریت: «اقتصاد = محیط زیست»

۶) فرم خیلی ساده داده‌برداری (کپی کنید و پر کنید)

سال/ماه: | نام هتل: | تعداد اتاق: | اشغال %:

قلم	مقدار	واحد	Scope	(واحد/ kgCO_2e) ضریب انتشار	(kgCO_2e) انتشار
برق خریداری شده		kWh	2		
گاز طبیعی		m ³	1		
گازوئیل/بنزین		L	1		
مبرد (نام/نوع)		kg	1	GWP	
آب		m ³	3		
پسماند		kg/ton	3		

(این دقیقاً هم‌راستا با فرم گردآوری داده و منطق Scope 1/2/3 شماسست).



اصل طلایی نسل چهارم

مهمان با شعار همراه نمی شود؛
با «تجربه قابل لمس + منفعت شخصی» همراه می شود.

یعنی مهمان باید:

۱. ببیند چه کار می کنید
۲. بفهمد چرا این کار منطقی است
۳. احساس کند خودش هم سود می برد

□ مهمان کجا هتل سبز را «می بیند»؟

(نقاط تماس حیاتی)

بر اساس تجربه های کاربردی هتل سبز ، مهمان در این جاها قضاوت می کند:

- پذیرش و لابی (اولین برداشت)
- اتاق (حوله، آب، دما)
- کافی شاپ و رستوران
- نظافت فضاهای عمومی
- نحوه توضیح کارکنان

اگر این نقاط رفتار محور نباشند، هیچ پوستر و گواهی ای اثر ندارد.

□ بزرگ ترین خطای رایج هتل ها

«ما سبز هستیم چون مصرف را کم کرده ایم»

از دید مهمان این می شود:

«هتل دارد خدمات را کم می کند تا هزینه اش را پایین بیاورد»



پس باید روایت را عوض کنیم.

❑ روایت درست برای مهمان (خیلی مهم)

روایت غلط

«برای حفظ محیط زیست، حوله ها تعویض نمی شود.»

روایت نسل چهارمی

«با این کار:

- کیفیت خدمات ثابت می ماند
 - مصرف آب و انرژی هتل پایین می آید
 - و قیمت تمام شده خدمات کنترل می شود
- یعنی شما هم دارید کمک می کنید خدمات هتل اقتصادی تر بماند».

اینجا انگیزه اقتصادی مهمان فعال می شود.

❑ چطور مهمان را «مشارکت پذیر» می کنیم، نه «مجبور»؟

ابزار شماره ۱: انتخاب آگاهانه (نه اجبار)

مثلاً در اتاق:

- گزینه ۱: تعویض روزانه (در صورت نیاز)
- گزینه ۲: استفاده مجدد + مشارکت سبز

مهمان حس می کند کنترل دست خودش است.

ابزار شماره ۲: ترجمه ساده به عدد

مثلاً پیام کوچک:

«هر بار استفاده مجدد از حوله

یعنی صرفه جویی حدود ۳۰-۵۰ لیتر آب

بدون کاهش کیفیت خدمات»

عدد = اعتماد

ابزار شماره ۳: اتصال به منفعت شخصی مهمان

این جمله خیلی کلیدی است:

«این سیاست کمک می کند

هتل بتواند کیفیت خدمات را حفظ کند

بدون افزایش هزینه ها».

یعنی:

- مهمان حس می کند دارد از تورم خدماتی جلوگیری می کند
- نه اینکه دارد فداکاری یک طرفه می کند

□ نقش طلایی کارکنان (نه پوستر)

طبق مثال های کاربردی هتل سبز:

پذیرش و لابی

کارمند باید این را بلد باشد بگوید:

«ما تلاش می کنیم با مدیریت مصرف،

هم هزینه ها کنترل شود

هم کیفیت خدمات افت نکند».

خانداری

رفتار حرفه ای + تمیزی واقعی

مهمان می فهمد «کم مصرف = کم کیفیت» نیست.



کافی شاپ

وقتی:

- دورریز کم است
 - نظم هست
 - توضیح کوتاه داده می شود
- مهمان می گوید: «اینجا حساب شده کار می کنند»

انگیزه اقتصادی مهمان دقیقاً کجاست؟

مهمان به این فکر می کند:

- آیا این هتل ارزش پولی دارد؟
- آیا خدماتش پایدار و قابل اعتماد است؟
- آیا فردا قیمت ها ناگهان بالا نمی رود؟

وقتی شما نشان می دهید:

- مصرف مدیریت می شود
- اتلاف نیست
- تصمیم ها عقلانی است

مهمان نتیجه می گیرد:

«این هتل بلد است هزینه را مدیریت کند → انتخاب امن تری است»

جمله جمع بندی

(خیلی توصیه می کنم عیناً بگویید)

مهمان به خاطر محیط زیست تنها سفر نمی کند؛

اما اگر ببیند هتل

با مدیریت مصرف



کیفیت را حفظ می کند و هزینه را کنترل می کند،
داوطلبانه همراه می شود.

هتل سبز موفق،
مهمان را قانع نمی کند؛
مهمان را شریک می کند.

متن های کوتاه داخل اتاق هتل

- شعاری نیستند
- «اقتصاد + منطق + احترام به مهمان» دارند
- حس «کم کردن خدمت» ایجاد نمی کنند
- مهمان را شریک هوشمند نشان می دهند، نه قربانی

1) حوله و ملحفه (متن اصلی و بسیار مهم)

گزینه پیشنهادی ۱ (بهترین و امن ترین متن)

مدیریت هوشمند خدمات

اگر حوله روی زمین باشد، تعویض می شود.
اگر آویزان باشد، یعنی همچنان قابل استفاده است.

این کار کمک می کند مصرف آب و انرژی هتل کنترل شود
و کیفیت خدمات بدون افزایش هزینه حفظ شود.

گزینه پیشنهادی ۲ (با عدد، بسیار اثر گذار)

هر انتخاب شما مهم است



استفاده مجدد از حوله

یعنی صرفه جویی حدود ۳۰ تا ۵۰ لیتر آب بدون هیچ تغییری در کیفیت اقامت شما.

۲) حمام و دوش (آب - بدون احساس محدودیت)

راحتی شما اولویت ماست

مدیریت زمان دوش گرفتن

کمک می کند مصرف آب و انرژی هتل متعادل بماند و خدمات باکیفیت برای همه مهمانان حفظ شود.

(نه «کمتر دوش بگیرید»، نه «اجباری»)

۳) سیستم سرمایش و گرمایش اتاق

متن اقتصادی-منطقی

دمای متعادل = آسایش پایدار

تنظیم دما در بازه متعادل

به کاهش مصرف انرژی کمک می کند و باعث می شود کیفیت خدمات هتل پایدار بماند.

۴) برق و روشنایی اتاق

وقتی استفاده نمی شود، خاموش می شود

خاموش کردن چراغها و وسایل برقی

یک انتخاب ساده است

برای مدیریت بهتر هزینه ها و انرژی.



۵) لوازم بهداشتی (شامپو، صابون و...)...

به اندازه نیاز

استفاده متعادل از لوازم بهداشتی
به کاهش پسماند و حفظ کیفیت خدمات کمک می کند.
در صورت نیاز، خوشحال می شویم تأمین کنیم.

(خیلی مهم: «در صورت نیاز تأمین می کنیم»)

۶) کافی و چای داخل اتاق (در صورت وجود)

کیفیت مهم تر از اتلاف

آماده سازی اقلام پذیرایی
بر اساس مصرف واقعی
به حفظ کیفیت و جلوگیری از دورریز کمک می کند.

۷) پیام جمع بندی کوچک (کارت نهایی داخل اتاق)

اقامت هوشمند یعنی:

حفظ کیفیت خدمات

- مدیریت هزینه ها
- احترام به منابع

از همراهی شما سپاسگزاریم.



چرا این متن ها جواب می دهند؟

- از کلمه «محیط زیست» افراطی استفاده نمی کنند
- روی کیفیت خدمات و اقتصاد تأکید دارند
- مهمان را **باهوش و همراه** فرض می کنند
- حس «هتل دارد صرفه جویی می کند به ضرر من» ایجاد نمی شود



→ (Luxury) لوکس تمرکز بر «تجربه ممتاز، انتخاب آگاهانه»
 → (Economy) اقتصادی تمرکز بر «ارزش در برابر هزینه»
 → (Business) بیزینسی تمرکز بر «کارایی، نظم، تصمیم منطقی»

همه متن ها:

- کوتاه اند
- غیر شعاری اند
- بدون حس کم کردن خدمت

1) حوله و ملحفه

هتل لوکس

تجربه اقامت هوشمند

اگر حوله روی زمین باشد، تعویض می شود.
اگر آویزان باشد، یعنی همچنان قابل استفاده است.

این انتخاب آگاهانه کمک می کند
کیفیت ممتاز خدمات هتل
به صورت پایدار حفظ شود.

هتل اقتصادی

مدیریت منطقی خدمات

حوله روی زمین = تعویض
حوله آویزان = استفاده مجدد

این کار به کنترل مصرف آب و انرژی کمک می کند
تا هزینه خدمات افزایش پیدا نکند.



هتل بیزینسی

تصمیم ساده، نتیجه مؤثر

استفاده مجدد از حوله
به مدیریت بهینه منابع کمک می کند
بدون تأثیر بر کیفیت اقامت شما.

(2) حمام و دوش

هتل لوکس

آسایش با نگاه هوشمند

مدیریت زمان استفاده از دوش
به حفظ تعادل منابع
و پایداری تجربه لوکس اقامت کمک می کند.

هتل اقتصادی

مصرف متعادل، خدمات پایدار

استفاده متعادل از آب
کمک می کند کیفیت خدمات
با هزینه منطقی حفظ شود.

هتل بیزینسی

کارایی در مصرف

مدیریت مصرف آب
بخشی از رویکرد حرفه ای
برای ارائه خدمات پایدار است.



3) سرمایه‌ش و گرمایش

هتل لوکس

تعادل دما، آسایش ماندگار

تنظیم دما در بازه متعادل
به حفظ کیفیت تجربه اقامت
و پایداری خدمات کمک می‌کند.

هتل اقتصادی

دمای متعادل = مصرف منطقی

تنظیم صحیح دما
به کنترل هزینه انرژی
و استمرار خدمات کمک می‌کند.

هتل بیزینسی

کنترل هوشمند انرژی

تنظیم بهینه دما
بخشی از مدیریت حرفه‌ای
محیط اقامت کاری است.

4) برق و روشنایی

هتل لوکس

انتخاب‌های کوچک، تجربه بزرگ



خاموش کردن روشنایی و تجهیزات
در زمان عدم استفاده
به پایداری تجربه لوکس اقامت کمک می کند.

هتل اقتصادی

مصرف به اندازه نیاز

خاموش کردن تجهیزات غیر ضروری
به مدیریت بهتر هزینه ها
کمک می کند.

هتل بیزینسی

مدیریت هوشمند انرژی

خاموشی تجهیزات بلااستفاده
بخشی از نظم و کارایی حرفه ای است.

5) لوازم بهداشتی

هتل لوکس

کیفیت با احترام به منابع

استفاده متعادل از لوازم بهداشتی
به حفظ استانداردهای ممتاز
و کاهش اتلاف کمک می کند.
در صورت نیاز، با افتخار تأمین می کنیم.



هتل اقتصادی

به اندازه نیاز

استفاده متعادل از اقلام بهداشتی
به کنترل هزینه‌ها
و استمرار خدمات کمک می‌کند.

هتل بیزیسی

مصرف هدفمند

استفاده به اندازه از اقلام بهداشتی
بخشی از رویکرد حرفه‌ای
مدیریت خدمات است.

6) پیام جمع‌بندی داخل اتاق

هتل لوکس

لوکس بودن یعنی انتخاب آگاهانه

ما تلاش می‌کنیم تجربه‌ای ممتاز
با مدیریت هوشمند منابع
برای شما فراهم کنیم.

هتل اقتصادی

اقامت هوشمند، هزینه منطقی

همراهی شما
به حفظ کیفیت خدمات
بدون افزایش هزینه کمک می‌کند.



هتل بیزینسی

اقامت حرفه‌ای، مدیریت حرفه‌ای

تصمیم‌های ساده و منطقی
بخشی از یک تجربه کاری کارآمد است.

جمع‌بندی مدیریتی (خیلی مهم)

این تفکیک باعث می‌شود:

- مهمان لوکس → احساس «انتخاب آگاهانه و شأن»
- مهمان اقتصادی → احساس «ارزش در برابر پول»
- مهمان بیزینسی → احساس «نظم، کارایی، حرفه‌ای‌گری»

و در هر سه:

حس کم کردن خدمت
حس مشارکت منطقی



سناریوی کامل آموزش کارکنان با نقش آفرینی (Role Play)

این سناریو را می‌توانید:

- در ۳۰ تا ۴۵ دقیقه
- با کارکنان پذیرش، خانداری، کافی شاپ
- بدون پاورپوینت
- کاملاً تعاملی
- اجرا کنید.

سناریوی آموزش کارکنان هتل سبز

Role Play مبتنی بر «اقتصاد + تجربه مهمان»

هدف آموزشی (در ابتدای کلاس بگویید)

هدف ما این نیست که مهمان را قانع کنیم
هدف ما این است که مهمان را شریک تصمیم منطقی کنیم.
اگر مهمان احساس کند خدمات کم شده، شکست خورده ایم.
اگر احساس کند انتخاب هوشمند کرده، موفق شده ایم.

ساختار کلی جلسه (۴۰ دقیقه)

۱. مقدمه مربی - ۵ دقیقه
۲. نقش آفرینی ۱: پذیرش - ۱۰ دقیقه
۳. نقش آفرینی ۲: خانداری - ۱۰ دقیقه
۴. نقش آفرینی ۳: کافی شاپ - ۱۰ دقیقه
۵. جمع بندی و پیام کلیدی - ۵ دقیقه



نقش آفرینی ۱: پذیرش و لابی

نقش‌ها

- کارمند پذیرش
- مهمان (کمی بدبین)
- ناظر (یکی از کارکنان دیگر)

سناریوی غلط (اول اجرا شود)

مهمان:

«چرا حوله‌ها هر روز عوض نمی‌شود؟»

پذیرش (غلط):

«برای حفظ محیط‌زیست هست.»

مربی اینجا قطع می‌کند.

تحلیل مربی

- محیط‌زیست برای همه انگیزه نیست
- مهمان فکر می‌کند: هتل دارد هزینه کم می‌کند

سناریوی درست (نسل چهارم)

پذیرش (درست):

«ما تلاش می‌کنیم با مدیریت مصرف آب و انرژی، کیفیت خدمات را ثابت نگه داریم بدون اینکه هزینه اقامت افزایش پیدا کند. البته اگر نیاز داشته باشید، تعویض انجام می‌شود.»

پیام آموزشی

حق انتخاب مهمان + منطق اقتصادی = پذیرش داوطلبانه



سؤال از گروه

- فرق جمله اول و دوم چه بود؟
- مهمان در کدام حس کنترل داشت؟

نقش آفرینی ۲: خانداری

نقش‌ها

- خاندان
- مهمان
- ناظر

سناریوی غلط

مهمان:

«چرا امروز اتاقم دیر تمیز شد؟»

خاندان (غلط):

«چون ما باید در مصرف آب صرفه‌جویی کنیم.»

مربی قطع می‌کند.

تحلیل

- مهمان حس می‌کند کیفیت فدای صرفه‌جویی شده

سناریوی درست

خاندان (درست):

«ما نظافت را به‌صورت هدفمند انجام می‌دهیم

تا هم تمیزی کامل حفظ شود



و هم از شست و شوی غیر ضروری جلوگیری شود.
اگر بخواهید الان هم انجام می دهیم.»

پیام آموزشی

صرفه جویی نباید «دلیل کاهش کیفیت» معرفی شود.

تمرین گروهی

از دو نفر بخواهید همین جمله را با لحن خودشان بگویند.

نقش آفرینی ۳: کافی شاپ

نقش ها

- باریستا
- مهمان
- ناظر

سناریوی غلط

مهمان:

«چرا لیوان یکبار مصرف نمی دهید؟»

باریستا (غلط):

«برای محیط زیست خوب نیست.»

مربی قطع می کند.



سناریوی درست

باریستا (درست):

«ما ترجیح می دهیم از لیوان دائمی استفاده کنیم چون کیفیت نوشیدنی بهتر حفظ می شود و دورریز هم کمتر می شود. اگر بیرون بر می خواهید، حتماً در اختیارتان می گذاریم.»

پیام آموزشی

اول کیفیت → بعد منطق → بعد انتخاب

تمرین نهایی (۵ دقیقه)

از هر گروه بپرسید:

- یک جمله ای که نباید بگوییم
- یک جمله ای که باید بگوییم

مثال جمع بندی:

- «برای محیط زیست است»
- «برای حفظ کیفیت و کنترل هزینه خدمات است»

پیام طلایی برای پایان آموزش

(حتماً عیناً بگویید)

مهمان با دستور همراه نمی شود.
با منطق همراه می شود.

اگر ما حرفه ای حرف بزنیم، مهمان حرفه ای رفتار می کند.

هتل سبز موفق، مهمان را محدود نمی کند؛ مهمان را شریک می کند.



مدل «مهمان سبز وفادار»

(Green Loyal Guest Model)

تعریف کوتاه مدل

مهمان سبز وفادار، مهمانی نیست که فقط به محیط زیست اهمیت بدهد؛ بلکه مهمانی است که احساس کند انتخاب هوشمندانه‌اش کیفیت، هزینه و تجربه بهتری برای او ساخته است.

ستون‌های اصلی مدل (۴ حلقه وفاداری)

1 تجربه قابل لمس (Visible Experience)

2 منطق اقتصادی شفاف (Economic Logic)

3 اختیار و احترام به مهمان (Choice & Respect)

4 قدردانی و بازخورد (Recognition & Feedback)

این چهار حلقه اگر کامل باشند → بازگشت + توصیه به دیگران

1 حلقه اول: تجربه قابل لمس

هتل سبز پنهان = بی‌اثر
هتل سبز قابل دیدن = اعتمادساز

مهمان کجا «می‌بیند»؟

- پذیرش: لحن حرفه‌ای و منطقی
- اتاق: متن‌های کوتاه، غیرشعاری
- خانداری: تمیزی بدون اتلاف
- کافی‌شاپ: نظم، کاهش دورریز، کیفیت



پیام ذهنی مهمان: «اینجا حساب شده اداره می شود.»

2 حلقه دوم: منطق اقتصادی شفاف (کلیدی ترین بخش)

چیزی که مهمان باید بفهمد:

- این کارها برای «کم کردن خدمت» نیست
- برای کنترل هزینه و حفظ کیفیت است

ترجمه ساده برای مهمان:

- «مدیریت مصرف»
- کنترل هزینه
- حفظ کیفیت
- ثبات قیمت خدمات»

اثر روانی:

- اعتماد
- حس انتخاب هوشمند
- کاهش حساسیت به قیمت

حلقه سوم: اختیار و احترام (نه اجبار)

اصل طلایی:

مهمان سبز وفادار
از اجبار فرار می کند
از انتخاب آگاهانه استقبال می کند.

مثال ها:

- حوله: انتخاب با مهمان
- لوازم بهداشتی: «در صورت نیاز تأمین می کنیم»
- کافی شاپ: گزینه بیرون بر در کنار لیوان دائمی

نتیجه:

- مهمان احساس کنترل دارد
- مقاومت روانی صفر می شود

4 حلقه چهارم: قدردانی و بازخورد

اشتباه رایج

هتل سبز فقط «درخواست» می کند

رویکرد نسل چهارم

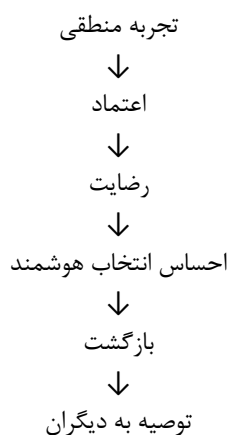
هتل سبز تشکر می کند

مثال های ساده:

- پیام کوتاه بعد از اقامت:
- «از همراهی شما در مدیریت هوشمند خدمات سپاسگزاریم»
- اشاره در ایمیل رضایت سنجی:
- «نظر شما به بهبود تجربه اقامت کمک می کند»
- مهمان احساس می کند: «من نقش داشتم.»



خروجی مدل: چرخه وفاداری سبز



شاخص‌های سنجش «مهمان سبز وفادار»

شاخص‌های ساده و کاربردی

- نرخ بازگشت مهمان (Repeat Guest)
- امتیاز رضایت (Review Score)
- کامنت‌های مرتبط با «مدیریت / نظم / کیفیت»
- کاهش شکایت درباره خدمات

نکته مهم:

مهمان وفادار سبز
کمتر شکایت می‌کند
بیشتر توصیه می‌کند.

پیام کلیدی برای مدیران هتل

(خیلی مهم – مدیریتی)

هتل سبز موفق، هتلی نیست که فقط مصرف را کم کند؛ هتلی است که مهمان را در تصمیم اقتصادی شریک کند.

وفاداری از محیط‌زیست شروع نمی‌شود؛ از اعتماد شروع می‌شود.



مدل «مهمان سبز وفادار» از آموزش و فرهنگ، تا «درآمد، CRM و بازگشت پول»

اتصال مدل «مهمان سبز وفادار» به تخفیف و CRM هتل

(Green Loyalty × Smart Discount × CRM)

اصل طلایی (خیلی مهم – مدیریتی)

پاداش مهمان سبز نباید تخفیف مستقیم قیمت اتاق باشد.

چون:

- ارزش برند را پایین می آورد
- مهمان را شرطی می کند

✓ پاداش باید «ارزش افزوده» باشد، نه «ارزان فروشی».

1 تعریف «پرو فایل مهمان سبز» در CRM

حتی ساده ترین CRM هم کافی است.

فیلدهای پیشنهادی در CRM

(می تواند اکسل، PMS یا CRM حرفه ای باشد)

فیلد	توضیح
Green Guest (Yes/No)	مشارکت در سیاست های سبز
Towel Reuse	استفاده مجدد از حوله
Green Choice Count	تعداد انتخاب های سبز
Repeat Guest	مهمان بازگشتی
Green Loyalty Level	سطح وفاداری سبز

نکته: ما رفتار را ثبت می کنیم، نه قضاوت را.



2 امتیازدهی ساده (بدون پیچیدگی)

مثال مدل امتیازدهی رفتاری

امتیاز	رفتار مهمان
+1	استفاده مجدد از حوله
+1	عدم درخواست تعویض روزانه
+1	همراهی با سیاست سبز اتاق
+3	اقامت مجدد
+2	باز خورد مثبت

هدف:

- رسیدن مهمان به یک «آستانه پاداش»
- نه محاسبه پیچیده

3 سطوح «مهمان سبز وفادار»

سطح ۱: Green Aware

- 2-3 امتیاز
- پیام تشکر + ثبت در CRM

پیام نمونه:

«از انتخاب‌های هوشمند شما سپاسگزاریم.»

58

سطح ۲: Green Partner

- 4-6 امتیاز
- پاداش غیر قیمتی



پاداش‌های پیشنهادی:

- Late Check-out (در صورت امکان)
- Upgrade جزئی (View / Floor)

- نوشیدنی رایگان کافی شاپ

۳ Green Loyal Guest: سطح ۳

- 7 امتیاز به بالا
- مزیت اختصاصی بازگشت

پاداش‌ها:

- اولویت رزرو در پیک
- Early Check-in
- امتیاز ویژه در اقامت بعدی (نه تخفیف مستقیم)

نکته کلیدی:

این مزایا هزینه پولی کمی دارند
اما ارزش ادراکی بالایی دارند.

4 اتصال به تخفیف (هوشمند و محدود)

اگر تخفیف می‌دهید، مشروط و هدفمند باشد.

مدل درست تخفیف

«۱۰٪ تخفیف اتاق»
«۱۰٪ اعتبار خدماتی»



مثال:

- ۱۰٪ اعتبار کافی شاپ
- ۱۰٪ خدمات اسپا
- بسته خوشامدگویی ارتقاء یافته

نتیجه:

- درآمد داخل هتل حفظ می شود
- مهمان تجربه بهتر می گیرد
- برند آسیب نمی بیند

5 لحظه طلایی اعلام پاداش (خیلی مهم)

نه در بدو ورود

نه به صورت بزرگ

بهترین زمان ها:

- هنگام Check-out
- ایمیل پس از اقامت (Post-Stay)
- پیام CRM قبل از سفر بعدی

پیام نمونه: CRM

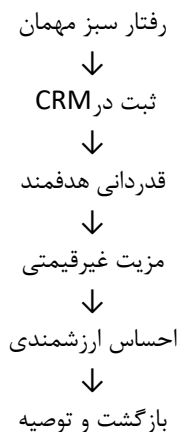
«در اقامت قبلی، انتخاب های هوشمند شما

باعث شد در گروه مهمانان سبز وفادار قرار بگیرید.

در اقامت بعدی، از مزیت ویژه شما خوشحال می شویم پذیرایی کنیم».



6 اتصال به رضایت و بازگشت (چرخه کامل)



KPIهای مدیریتی (خیلی ساده و مهم)

- %مهمانان Green Guest
- نرخ بازگشت Green Guest vs عادی
- امتیاز رضایت مهمانان سبز
- هزینه پاداش / درآمد بازگشتی

تجربه جهانی نشان می دهد:

- مهمان سبز وفادار
- کمتر تخفیف می خواهد
- بیشتر باز می گردد
- کمتر شکایت می کند

پیام نهایی برای مدیران هتل

تخفیف، وفاداری نمی سازد.
احساس انتخاب هوشمند می سازد.

CRM فقط بانک اطلاعات نیست؛
حافظه احترام هتل به مهمان است.

