



این نامه بدون مهر برجسته فاقد اعتبار است.

« **بفشنامه مهم** »

**مدیر ممتز هتل ، هتل آپارتمان ، مجتمع های گردشگری و مهمانپذیرهای استان گیلان**

**موضوع : تدارک امکانات و تمهیدات لازم جهت آمادگی برای میزبانی نوروز ۱۳۹۳**

**با سلام و احترام :**

در راستای تحقق برنامه های ستاد اجرایی هماهنگی خدمات سفر با محوریت نوروز ۱۳۹۳ و با توجه به فرا رسیدن فصل گردشگر پذیری استان و لزوم ارائه خدمات مناسب و استاندارد به گردشگران و مهمانان عزیز ، مقتضی است به نحو شایسته نسبت به رعایت موارد ذیل اقدام نمایید :

۱. **نصب پروانه بهره برداری و نرخنامه مصوب** در معرض دید میهمانان در قسمت پذیرش و همچنین دریافت تایید نرخنامه غذایی و اشربه و سایر خدمات از تشکل گردشگری مربوطه .
۲. برخورد شایسته پرسنل با میهمانان ، **نصب بنر و پلاکاردهای** خوش آمدگویی در قسمت سرسرای ورودی واحد .
۳. **طبخ و ارائه غذاهای محلی** و بومی مطابق با آموزش های ارائه شده قبلی و شرکت در دوره های آموزش گردشگری جدید پیش بینی شده .
۴. الزام در پخت **برنج** و **طبخ چای محلی گیلان** .
۵. عدم ارائه مجدد از غذاهای مصرف شده به میهمانان .
۶. نظافت مستمر واحد خصوصاً **نمازخانه ، سرویس های بهداشتی و آشپزخانه** ، تعویض مرتب **ملحفه و روبالشی** اتاق ها و نیز استفاده دائمی از لباس فرم و پوشش مناسب برای کلیه کارکنان با نصب اتیکت شناسایی پرسنل .
۷. زیباسازی فضای محیطی واحد با استفاده از **آرایه های هنرهای سنتی** و صنایع دستی محلی و همچنین اختصاص مکان مناسبی جهت **عرضه و فروش محصولات صنایع دستی و سوغات محلی** گیلان .
۸. تعامل و همکاری شایسته با **بازرسیین اعزامی** این اداره کل و سایر ادارات مربوطه با هدف ارتقاء سطح خدمات و رفع نواقص فوری واحد .
۹. رعایت **حجاب و عفاف** و همچنین **حفظ حرمت و شئونات اسلامی** از سوی میهمانان و پرسنل شاغل .
۱۰. نصب شماره تلفن رسیدگی به شکایات معاونت گردشگری گیلان **۶۶۱۸۴۶۵ - ۰۱۳۱** ، روابط عمومی **۷۷۳۲۰۶۴ - ۰۱۳۱** و سامانه رایگان اطلاعات گردشگری کشور به شماره **۰۹۶۶۹** در معرض دید میهمانان .
۱۱. ارسال بموقع اطلاعات آمار اقامت میهمانان از طریق **نرم افزار سامانه ثبت مسافر** .
۱۲. الزام در اجرای طرح **تطبیق استانداردهای فنی** و همچنین عضویت در **تشکل های صنعت گردشگری** . ش/۱۱/۲۱

**رضا علیزاده**

**مدیر کل و دبیر ستاد اجرایی هماهنگی**

**خدمات سفر استان گیلان**