

«سعید سعید کاظمی» متولد سال ۱۳۳۸، سابقه‌ای بالغ بر بیست و چند سال در زمینه کار هتلداری دارد. کار در هتل‌های استقلال تهران، پارسیان شیراز، پارسیان یاسوج، پارسیان آبادان، هتل آبعلی، مجتمع پذیرایی دربند، هتل عالی قاپو اصفهان در پیشینه کاریش قرار دارد. هم‌اکنون نیز در هتل بین‌المللی کوثر اصفهان مشغول به کار است. سعید کاظمی، فارغ‌التحصیل رشته مدیریت هتلداری از دانشکده مدیریت دانشگاه تهران و کالج وینکن کانادا در رشته مدیریت هتلداری با هماهنگی موسسه آموزش، مطالعات و مشاوره سیاحتی گردشگران بنیاد سازمان جهانی جهانگردی WTO است. همچنین از سازمان میراث فرهنگی و گردشگری کشور، گواهینامه ارزیاب و سرگروه ارزیاب یا همان دوره تطبیق استانداردهای فنی کیفیت خدمات و تاسیسات گردشگری دریافت کرده‌است.

مدیران هتل‌های موفق کشور تجربه‌هایی دارند که توجه و بهره‌گیری از آنها می‌تواند راه را برای دیگر فعالان این عرصه روشن‌تر کند و سرلوحه کار جوان‌ترها قرار گیرد. در شرایطی که صنعت هتل‌سازی ایران گام‌های نخست را برمی‌دارد و حتی با استانداردهای جهانی فاصله زیادی دارد «سعید سعید کاظمی» پیروی از استانداردهای معمولی و معمول را کافی نمی‌داند. او همچنان که معتقد است برای کسب موفقیت در این عرصه باید گام‌های بلند برداشت، تاکید دارد، شعار «پیشرفت مداوم و ثبات قدم در عملکرد» این مجموعه را در راه موفقیت قرار داده است. به پای سخن او نشستیم تا از تجربه‌هایش در دوده و اندی سابقه کاریش بگوید.

■ امروزه هتل را به عنوان زیرساخت مهم صنعت توریسم در هر کشوری می‌دانند. ارزیابی شما از وضعیت هتلداری ایران چیست؟

■ مراکز اقامتی و هتل‌ها یکی از زیرساخت‌های مهم صنعت گردشگری در کشور محسوب می‌شود، اما باید گفت با توجه به تعداد جاذبه‌های توریستی و گردشگری در کشور فوق‌العاده زیاد است، تناسبی میان آنها با زیرساخت‌ها نیست. هم‌اکنون برای رفع بخشی از کاستی‌ها، مجموعه‌های مختلف، بخش خصوصی و همچنین شرکت هتل‌های بین‌المللی پارسیان که به عنوان بزرگترین و قوی‌ترین زنجیره هتلداری در کشور محسوب می‌شود و همچنین سازمان سیاحتی بنیاد تلاش و همت زیادی در خصوص افزایش ظرفیت اقامتی در برنامه خود دارد. با بهره‌گیری از امکاناتی که در اختیار این بخش‌ها قرار دارد و نیز پتانسیل‌های موجود در کشور، جذب ۲۰ میلیون گردشگر خارجی مورد هدف قرار دارد و امیدواریم که تا سال ۲۰۲۰ میلادی این امر محقق شود. به هر حال عزم راسخی در برنامه‌ریزی برای هتلداری کشور در راستای توسعه کمی و کیفی امکانات اقامتی کشور متمرکز شده و آینده کاملاً روشنی برای این صنعت متصور است.

■ از ضرورت آموزش در راستای پیشرفت صنعت گردشگری در ایران بگویید.

■ ضرورت ایجاد می‌کند ساختار آموزشی کشور با نگرشی نوین به این صنعت، فرهنگ فعالیت تخصصی این رشته را به ویژه در دوره‌های بنیادین و سرنوشت‌ساز تحصیلی نهادینه کند و با توان هر چه بهتر و بیشتر، ورود این رشته به بخش آموزشی عالی را آسان کند. آموزش و فرهنگ‌سازی از راهکارهای کلیدی برای رفع کمبود زیرساخت‌ها و سیستم نرم‌افزاری است.

■ هتل کوثر بر خلاف بسیاری از هتل‌های کشور همیشه

گریز از استانداردهای معمول هتل کوثری‌ها را به قله نزدیک کرد



در حال بازسازی و ساخت و ساز است. در چند سال گذشته این روند تا کنون جاری بوده است. چگونگی آغاز این پروژه را توضیح دهید. آینده این هتل را چگونه پیش‌بینی می‌کنید؟

■ هتلداری، دنیای ناشناخته‌ای است که امروزه دیگر نمی‌توان به رقابت با استانداردهای معمولی یا معمول بسنده کرد، بلکه باید قابلیت‌ها و توان موجود را افزایش داد. هتل بین‌المللی کوثر اصفهان و طی برنامه‌های تنظیمی و مصوب و توجه خاص سازمان سیاحتی و مراکز تفریحی بنیاد و همچنین شرکت هتل‌های بین‌المللی پارسیان، هتل کوثر به عنوان یکی از زنجیره‌های این مجموعه بزرگ محسوب می‌شود و با توجه به فرمایش حضرت علی (ع) که می‌فرماید: «وای بر آن کس که دو روزش با هم برابر باشد، همیشه در تفکر توسعه و بازسازی بوده است و همچنین با عنایت به موقعیت استثنایی استانی آن، این روند همیشه جاری بوده است. قدمت ۳۵ ساله این هتل که از هتل‌های قدیمی و با اهمیت شاخص استان اصفهان و کشور محسوب می‌شود. روند تصمیم‌گیری، مساعدت‌ها و راهنمایی‌های مدیران ارشد و عالی مجموعه از سال ۱۳۸۰ که من در این مجموعه مستقر و مشغول به انجام وظیفه هستم، سرعت یافت و پروژه‌های بازسازی سالن مراسم، مجموعه انبارها و سردخانه‌ها و یک طبقه از اتاق‌های هتل و همچنین دفاتر مختلف انجام گرفت. در سال‌های بعدی چای‌خانه فوق‌العاده زیبایی این هتل احداث شد و در سال ۱۳۸۳ و در مدت ۹۰ روز کاری تعداد ۹۰ باب اتاق و مجموعه رستوران‌ها و لابی هتل به منظور پذیرایی از میهمانان اجلاس اوپک به صورت اساسی بازسازی شد و به‌رغم زمان اندک و حجم کار فوق‌العاده، اثرات بازسازی در افزایش جذب میهمان هتل بسیار موثر واقع شد. در سال جاری نیز پروژه ساخت و افزایش ۴۰ باب اتاق شامل ۳۶ باب اتاق و ۴ باب سوئیت دوبلکس و کاملاً منحصر به فرد با چشم‌انداز زیبای زاینده رود به اجرا درآمد. عملیات در اواسط اردیبهشت ماه سال جاری آغاز شد و امیداریم در اسفند ماه همین سال به پایان رسد. این پروژه در زیربنای بالغ بر سه‌هزار و ۵۰۰ متر مربع و رعایت همه امکانات و تجهیزات عالی به بهره‌برداری رسیده و توان اقامتی این هتل و شهر زیبای اصفهان را افزایش می‌دهد. اجرای این پروژه خللی در پذیرش میهمان و ارائه خدمات هتلی در مدت زمان اجرای پروژه وارد نکرده است. در ضمن این واحد اقامتی علاوه بر بازسازی، توسعه و بر اساس برنامه‌های مصوب خود توجه خاصی به برنامه‌های آموزشی دارد. همچنین این هتل در سال جاری به منظور رفاه حال میهمانان خود اقدام به تعویض تمام آسانسور میهمانان و کارکنان برای ارتقا سطح خدمات کیفی انجام داده‌است.

■ هتل کوثر چه موفقیت‌هایی را در سطح بین‌المللی و اخذ گواهینامه‌ها کسب کرده‌است؟

■ طبق برنامه، اجرای آنها و با توجه به سطح کیفی خدمات ارائه شده، اخیراً هتل کوثر اصفهان موفق به اخذ گواهینامه CS (رضایت‌مندی مشتری) از مجموعه Moody international انگلستان شد و همچنین عقد قرارداد برای اخذ گواهینامه‌های ISO ۹۰۰۱-۲۰۰۰ و ISO ۲۲۰۰۰ را در دستور کار خود قرار داده‌است.

■ میانگین درصد اشغال هتل در سال چند است؟

■ در مجموع این هتل با میانگین درصد اشغال حدود ۷۰ درصد در طول سال در وضعیت کاملاً مناسبی مشغول ارائه خدمات به میهمانان گرامی و عزیز است.

■ این موفقیت‌ها در پی چه تفکری حاصل شد؟

■ تفکر ما، تفکر فلسفه پیشرفت مداوم، ثبات قدم در عملکرد، برخورداری از کار گروهی به عنوان بخشی از فرهنگ، سنجش و تجزیه و تحلیل امور جاری و بالاخره آموزش همگانی به عنوان کلیدهای ساختن کیفیت است.

طرح توسعه کوثر

حیات و سرزندگی جامعه بشری در گرو تغییر و تحول و دگرگونی است. همان گونه که ادامه حیات به موج دریا بستگی دارد به محض وصول به ساحل امن و اصل خود برگشته، حرکتی نو را آغاز کند اگر این گونه نباشد دیگر موج نیست.

انسان‌ها نیز در همه شئون زندگی خود همچون موج در حال حرکت تکاملی هستند، چنانچه نخستین اختر آسمان ولایت و امامت حضرت علی علیه السلام نیز تمام مسلمانان را به تحرک، سازندگی و پیشرفت در امور فردی و اجتماعی فراخوانده است. «وای بر آن کس که دو روزش باهم برابر باشد»

در کشورهای پیشرفته تغییر و تحول، امری حیاتی و سرنوشت ساز است و از آنجایی که اقتصاد در این کشورها در اولویت است، عمده تلاش‌ها در جهت تقویت نیازهای اقتصادی و اصلاح روش‌های منسوخ و ناکارآمد و البته ارتقا سطح زندگی افراد جامعه صورت می‌گیرد. از جمله منافع پراهمیت اقتصادی در جهان امروز، صنعت گردشگری، اوقات فراغت و زیرساخت‌های آن به ویژه صنعت هتلداری است که تغییر و تحول در آن شتابی شگفت‌انگیز دارد. در این باره می‌توان به گزارش‌های فراوان منابع خبری گردشگری بین‌المللی توجه کرد. بسیاری از این اخبار مربوط به ساخت و ساز انواع هتل‌های مدرن در کشورهایی است که قطب‌های جهانگردی در دنیا هستند و هر روزه با آب و تاب در شبکه‌های اطلاع رسانی منتشر می‌شوند. در چند سال اخیر ساخت و ساز هتل و هتل آپارتمان در نقاط مختلف کمی تا اندکی رونق گرفته است. همین امر و البته چند دلیل دیگر موجب ایجاد حرکتی برای بازسازی و نوسازی فیزیکی هتل‌های قدیمی در برخی از شهرهای گردشگرپذیر شده که باید آن را به فال نیک گرفت. اصفهان در نزد ما ایرانیان و سایر کشورها به نصف جهان شهره شده و از معدود شهرهای جهان است که بناهای تاریخی و فرهنگی غنی آن انسان را به سفری دل‌انگیز در طول تاریخ دعوت می‌کند.

در واقع قدمت و زیبایی اصفهان را می‌توان به سالیان دور نسبت داد. اصفهانی که در واقع به خاطر اهمیت ویژه و ارائه خدمات استاندارد به میهمانان داخلی و خارجی به قطب گردشگری کشور مشهور است و همه نگاه‌ها را به خود معطوف می‌کند. مسوولان بنیاد مستضعفان و همچنین سازمان سیاحتی و مراکز تفریحی بنیاد و شرکت هتل‌های بین‌المللی پارسیان به عنوان بزرگترین و قوی‌ترین زنجیره هتلی کشور تصمیم به توسعه و افزایش امکانات اقامتی هتل بین‌المللی کوثر اصفهان گرفت و این امر پس از بررسی‌های کارشناسی و مشخص شدن توسعه هتل کوثر اصفهان مورد تاکید دست‌اندرکاران قرار گرفت و تلاش جدی در این زمینه را به عرصه ظهور رسانید.

این حرکت و تلاش در سال ۸۵ از اواسط اردیبهشت ماه آغاز شد. در مدت زمان حدود ۱۰ ماه ساختمان جدید هتل کوثر اصفهان در ۷ طبقه و در زیربنایی بالغ بر ۳ هزار و ۵۰۰ متر مربع ساخته شد. ۴۰ باب سوئیت و اتاق استاندارد و در حال طی مراحل نهایی است که در اسفند ماه سال جاری به بهره‌برداری می‌رسد.