



# طراحی پذیرش هتل

## Hotel Reception Design

گفته معروفی است که می‌گوید: "First Impression is the last". بدین معنا که نخستین اثر یا برداشت، آخرین اثر است و این مهم در بسیاری از زمینه‌های کاری و اجتماعی صادق است از جمله اماکن خدماتی که برخورد اولیه کارکنان و اثرگذاری فضای ورودی تأثیری یکسان را بر مهمان یا مشتری دارند. در مثال هتل‌ها مسلماً مهمان همان قدر تحت تأثیر کلام و برخورد اولیه کارکنان قرار می‌گیرد که فضای قسمت پذیرش به‌عنوان نخستین تصویر از هتل در ذهن وی نقش می‌بندد.

در حقیقت از آن‌جا که نخستین فضایی که مهمان در داخل هتل مراجعه مستقیم دارد، قسمت پذیرش است، طراحی و دکوراسیون آن برآوردی از سایر قسمت‌های هتل به وی می‌دهد که بر اساس آن نسبت به ادامه روند رزرو یا مراجعات بعدی می‌تواند تصمیم‌گیری نماید. به عبارت دیگر محیط و فضای یک هتل در ذهن مهمان می‌تواند حاصل یک نگاه اجمالی به چگونگی طراحی و چیدمان پذیرش هتل باشد. بنابراین طراحی آن بسیار مهم‌تر از اضافه کردن وسایل و مبلمان‌های دیگر در جهت خوب جلوه دادن آن است.

### استراتژی‌های طراحی پذیرش هتل - شکل و رنگ

شالوده، شکل و رنگ مورد استفاده در طراحی پذیرش هتل باید به گونه‌ای باشد که با عملکرد آن همخوانی داشته باشد. به محض این‌که مهمان وارد هتل می‌شود نخستین مکانی که بدان مراجعه می‌کند، قسمت پذیرش است. بنابراین یک میز راحت، دارای سبک با قابلیت عملکرد مناسب و بدون بهم ریختگی ظاهری مطمئن می‌سازد که مهمان به اطراف و سایر قسمت‌ها نخواهد رفت و مستقیماً به پذیرش کشیده می‌شود. مناطق مختلف هتل باید با این پیش‌فرض که به تناوب مورد استفاده قرار می‌گیرند طراحی شوند و پذیرش از جمله قسمت‌هایی است که این تناوب در آن بسیار زیاد است. سایر نشانه‌هایی که باید مد نظر قرار گیرند عواملی چون تعداد لوازم، مقدار فضای مورد نیاز و تعداد نفراتی است که در این قسمت فعالیت می‌کنند.

### - منطقه پذیرش هتل

فضا یا منطقه پذیرش هتل باید یک فضای باز و وسیع باشد که نخستین نمایش از تسهیلات و امکانات هتل به‌شمار رود. از آن‌جا که گفته «نخستین اثر، آخرین اثر است»



در مورد قسمت پذیرش به‌راستی صادق است هتل‌ها باید در تفکر و اجرای این قسمت هزینه بسیاری صرف کنند تا بتوانند منطقه پذیرش زیبایی را بسازند که در تضمین موفقیت هتل در جذب مهمان نقش بسزایی دارد.

### - تجهیز منطقه پذیرش

استفاده از لوازم و تجهیزات در منطقه پذیرش باید هم از نگاه طراحی ملاحظه شود و هم از نقطه‌نظر کیفیت محصولات. چرا که این قسمت تنها توسط کارکنان برای مدت‌های مدید استفاده نمی‌شود و مهمانان نیز به پهنه‌های گوناگون چون ملاقات با مراجعان، جلسات تجاری و صرف چای و ... از این فضا استفاده می‌کنند، بنابراین اثاثیه مورد مصرف باید استطاعت این میزان استفاده را داشته باشند.

### - جذابیت میز پذیرش

یک میز بزرگ، فضا دار و جذاب مطمئناً زیبا و منظم به نظر می‌رسد. تمام وسایل و متعلقات الکتریکی مورد نیاز کارکنان باید به نحوی چیدمان شوند که پراکندگی و بی‌نظمی در ارتباط سیم‌ها و کابل‌ها به هیچ وجه به چشم نیاید. هرگونه کار هنری و استفاده از رنگ هم باید سوازی جذابیت با عملکرد میز مطابقت داشته باشد.

استفاده از انواع چوب مثل گردو، بلوط و آلبالو هر یک جذابیت‌های خاص خود را دارند که می‌توانند فضای کاملاً متفاوتی را ایجاد کنند و همراه با روکش‌های مختلف و یا پوشش‌های شیشه‌ای باشند. استفاده از شیشه‌های رنگی و یا طرح‌دار هم می‌تواند اثرگذاری بیش‌تری را به‌وجود آوردند. به‌جای ریخت و پاش کاغذهای مختلف بر روی میز می‌توان از فایل‌های کشویی و قفسه‌های متعدد در زیر میز و دور از چشم مهمان استفاده کرد.

### - اندازه میز پذیرش

عامل مهم دیگر در انتخاب میز پذیرش توجه به ارتفاع آن است. ارتفاع میز پذیرش می‌تواند متفاوت باشد که این بستگی به وضعیت کارکنان در هنگام کار - که نشسته باشند و یا ایستاده- برمی‌گردد. ضمن آن‌که در هر وضعیت، راحتی مهمان باید مد نظر قرار گیرد و این‌که مهمانان در صورت نشستن جلوی میز، فضای کافی برای راحتی وضعیت پای‌شان داشته باشند. مضاف بر این‌که شاید مهمان هتل از صندلی چرخ‌دار استفاده نماید.

### - انتخاب مبلمان

منطقه پذیرش هتل باید مبلمانی راحت برای نشستن داشته باشد. اگرچه مفهوم "راحتی" برای هر کس می‌تواند متفاوت باشد اما برای قسمت پذیرش باید یک قاعده کلی را منظور کرد و آن تعریفی از راحتی است که مهمان بتواند حتی برای مدت طولانی از آن استفاده نماید.

رنگ و الگوی این مبلمان نیز باید به نحوی باشد که با سایر قسمت‌ها یک هماهنگی خاص را به‌وجود آورد و در عین حال به جهت اهمیت، متمایز از سایر بخش‌ها باشد و نکته مهم‌تر آن‌که اثرگذاری آن در هر هنگام از شب و روز یکسان باشد.

### - فضا سازی

منظور از فضا سازی استفاده از دیوارها یا پارتیشن‌هایی است که کمک می‌کند توجه مهمان بیش از پیش به پذیرش جلب گردد. در این راه استفاده از رنگ‌ها و یا دیوارهای شیشه‌ای طرح‌دار و حتی آئینه‌ها می‌تواند اثربخش باشد. این ابزار که در واقع تشکیل‌دهنده پشت زمینه میز پذیرش هستند باید از فاصله‌ای مناسب از میز قرار گیرند تا علاوه بر حفظ فضای لازم برای کار کارکنان، زیبایی و کاربری خود را نیز حفظ کنند.

فضا سازی همچنین شامل نورپردازی هم می‌گردد که در برخی موقعیت‌ها لازم است تا منطقه پذیرش در زیر یک سقف قرار گیرد که در این صورت با نورپردازی می‌توان به زیبا سازی بیش‌تر کمک نمود.

نورپردازی باید به شکلی باشد که مهمان آن از حضور در پذیرش احساس آرامش نماید.