

بررسی نظام آراستگی در هتل با تأکید بر سازمان دهی و مدیریت هتل بر اساس آموزه های دینی**

حمید فلاحتی*

چکیده

صنعت هتلداری یکی از بزرگ ترین بخش های صنعت گردشگری است. صنعت گردشگری از تعداد زیادی بنگاه اقتصادی تشکیل شده که تمام آن ها در یک چیز مشترک اند: «فراهم کردن محصولات ضروری یا مطلوب گردشگران و ارائه خدمات مورد نیاز آنان». توفیق در صنعت هتلداری در گرو رعایت بایسته هایی است که از آن با عنوان نظام آراستگی یاد می شود. نظام آراستگی آشنایی با چگونگی مدیریت مطلوب محیط کار است. این نظام، در سازمان های تولیدی و خدماتی نتایج با ارزشی در ساماندهی و مرتب کردن محیط های کاری و ایجاد عادت های مطلوب و فرهنگ مشتری گرایی دارد.

نظام آراستگی با تأکید بر آراستگی جنبه های سخت و نرم محیط های کاری، روحیه، نشاط، ایمنی و کیفیت را به ارمغان می آورد و با حذف محدودیت های محیطی، کارایی و سلامت کارکنان را افزایش می دهد. اجرای این نظام برای رسیدن به هدف های متعددی اجرا می شود. در این پژوهش، با استفاده از روش کتابخانه ای در مقام گردآوری و تحلیل و توسعه مفهومی آموزه های دینی، نظام آراستگی را با برداشتی از آیات و روایات اسلامی در ارتباط با مدیریت و سازمان دهی هتل، مورد بررسی قرار می دهد.

واژگان کلیدی: هتل، نظام آراستگی، مدیریت، سازمان دهی و آموزه های دینی.

** این مقاله با حمایت صندوق حمایت از پژوهشگران و فناوران کشور به شماره طرح ۹۳۰۲۷۲۴۳ تدوین شده است.

تاریخ پذیرش: ۱۴/۰۶/۱۴۰۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۲۹

* دکترای کلام اسلامی، پژوهشکده سبک زندگی اسلامی، قم، ایران.

مقدمه

صنعت گردشگری یکی از بزرگ‌ترین و پربازده‌ترین فعالیت‌های اقتصادی دنیا است. این صنعت به طور مستقیم و غیرمستقیم فعالیت‌های اقتصادی و فرهنگی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. یکی از مهم‌ترین عناصر این صنعت هتلداری است. هتلداری که معادل فارسی آن مهمانداری یا مهمان‌پذیری است، از جهات متعدد، اهمیت ویژه‌ای دارد.

هتلداری از بخش‌های خدماتی گردشگری است که ارتباط مستقیمی با گردشگران دارد. به عبارت دیگر هتل به عنوان مهمانخانه، میزبان گردشگران و مهمانان خارجی و داخلی است. حضور گردشگران خارجی این رسالت را بر عهده طراحان هتل قرار می‌دهد که هتل را به گونه‌ای طراحی و معماری کنند که بازگوکننده هویت، فرهنگ و تمدن غنی این سرزمین باشد. بنابراین نمایش فرهنگ، باورها و تمدن ایرانی اسلامی باید در دو بخش مهم هتل خودنمایی کند؛ الف) رفتار، گفتار و تفکر عوامل و کارکنان هتل؛ ب) ساختمان و معماری هتل.

توفیق در صنعت هتلداری درگرو رعایت بایسته‌هایی است که از آن با عنوان نظام آراستگی یاد می‌شود. نظام آراستگی آشنایی با چگونگی مدیریت مطلوب محیط کار است. این نظام در سازمان‌های تولیدی و خدماتی نتایج با ارزشی در ساماندهی و مرتب‌کردن محیط‌های کاری و ایجاد عادت‌های مطلوب و فرهنگ مشتری‌گرایی دارد.

عوامل اثرگذار بر محیط کار که تعیین‌کننده میزان بهره‌وری در یک سازمان است به دو دسته تقسیم می‌شوند؛ عوامل نرم و عوامل سخت. سبک رهبری و مدیریت در یک سازمان از ویژگی‌های نرم و تکنولوژی از ویژگی‌های سخت یک سازمان است. ویژگی‌های فیزیکی نیز، از جنبه‌های سخت محیط کار به شمار می‌روند.

نظام آراستگی با تأکید بر آراستگی جنبه‌های سخت و نرم محیط‌های کاری، روحیه، نشاط، ایمنی و کیفیت را به ارمغان می‌آورد و با حذف محدودیت‌های محیطی، کارایی و سلامت کارکنان را افزایش می‌دهد. اجرای این نظام برای رسیدن به هدف‌های متعددی اجرا می‌شود. برخی از مهم‌ترین هدف‌ها عبارت‌اند از: ایمنی، بهداشت، بهره‌وری، صرفه‌جویی، کیفیت، پیشگیری از خرابی‌ها و جلب مشتری. در محیط‌هایی که با اجرای نظام آراستگی مدیریت می‌شوند، اشیای زائد و غیرضروری وجود ندارد و وسایل موجود با نظم خاصی مرتب می‌شوند. این امر تا حد زیادی موجب صرفه‌جویی و ایمنی محیط خواهد شد. اجرای منظم مراحل نظام آراستگی، محیطی پاکیزه و بهداشتی را فراهم آورده، رضایت مشتری را در پی خواهد داشت.

بیان مسئله

امروزه سازمان‌ها رکن اصلی جوامع بشری را تشکیل می‌دهند. شرایط مختلف زمانی و مکانی و نیازهای گوناگون انسان‌ها باعث افزایش و گسترش روزافزون سازمان‌ها شده است. سازمان‌ها نیازمند مدیر هستند. همه مدیران نیز در تمام رده‌ها وظیفه بنیادی طراحی و پایا و پویا نگه داشتن سازمان‌ها را بر عهده دارند. تجربه نشان داده است؛ علت ناکامی بسیاری از سازمان‌ها مدیریت ناشایست و ناآزموده است. حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: «حُسْنُ التَّدْبِيرِ يَنْبَغِي قَلِيلَ الْمَالِ وَ سُوءُ التَّدْبِيرِ يَفْنِي كَثِيرَهُ؛ تدبیر و مدیریت شایسته مال کم را افزایش می‌دهد و تدبیر ناشایست ثروت زیاد را نابود می‌کند.» (آمدی ۱۳۶۶، ۳۴۵)

از این رو؛ مدیریت صحیح و تدبیر شایسته هتل به عنوان یک سازمان و بنگاه اقتصادی - فرهنگی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر دارد. همان‌گونه که امام رضا علیه السلام فرمود: «هیچ گروه و ملتی از اقوام و ملل را نمی‌یابیم که در زندگی موفق و پایدار باشد، مگر با وجود مدیر و سرپرستی که امور مادی و معنوی آنان را مدیریت کند.» (مجلسی ۱۴۰۳، ۲۳، ۳۲)

مدیر در لغت به معنای کارگردان، گرداننده، دور دهنده، اداره‌کننده و کسی است که کاری را اداره می‌کند. اداره نیز به معنای کارگردانی، قوام دادن، نظام دادن و تنظیم کردن کارها است. (دهخدا ۱۳۷۷، ذیل واژه مدیر؛ معین ۱۳۶۰، ذیل واژه مدیر) مدیریت فرایند به‌کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل است. این فرایند برای دستیابی به اهداف سازمانی و براساس نظام ارزشی موردقبول، صورت می‌گیرد. هنرهماهنگ کردن و هدف‌دار ساختن تلاش‌های افراد به قصد افزایش بهره‌وری آنان، رمز مدیریت صحیح است. (شیوا و شوآخ ۱۳۹۲، ۱۲۲)

هتل «Hotel» از واژه فرانسوی «Hotel» اقتباس شده، ولی ریشه آن مربوط به زبان لاتین است. کلمه «Hospital» در اصل به معنای اتاق در یک خانه رومی است. راثول شروت در کتاب هتل‌ها، ریشه کهن‌ترین کلمه را به افسانه‌های یونان باستان برمی‌گرداند. به اعتقاد او ریشه واژه هتل، «هوتل» یا «هاست» است که به «ال‌هه هستیا» بازمی‌گردد. براساس این افسانه زئوس قسمت مرکزی خانه و اجاق را در اختیار او قرار داد و هستیا مهمانان را، همانند محراب در کلیسا، به سوی آن فراخواند؛ گویی به مهمان‌ها خوش‌آمد می‌گفت. (ویندگر ۱۳۸۶، ۲۰-۲۴)

برخی هتل را این‌گونه تعریف کرده‌اند: «مؤسسه‌ای که توسط مالکین آن به منظور تأمین محل خواب، غذا و نوشیدنی، بدون انعقاد قرارداد خاصی، به هر مسافری که آمادگی و امکان پرداخت مخارج معقول در برابر دریافت خدمات و تسهیلات را داشته باشد، تشکیل می‌شود.» (همان، ۲۶)

با این تعریف، سایر مؤسسات رفاهی مانند بیمارستان‌ها، خوابگاه‌های دانشجویی و سکونت‌گاه‌های خصوصی که فقط جا و مکان در اختیار افراد قرار می‌دهند، از تعریف هتل خارج می‌شوند؛ زیرا قادر به تأمین تمام نیازهای افراد نیستند.

دهخدا «هتل» را واژه‌ای فرانسوی دانسته و آن را مسافرخانه و مهمان‌خانه معنا می‌کند. از نظر اوریشه اصلی این کلمه «هوسپیتال» از زبان فرانسه باستان است و در زبان انگلیسی به خانه‌ای گفته می‌شود که مختص پذیرایی از مسافران است. (دهخدا ۱۳۷۷، ذیل واژه هتل)

فرهنگ عمید نیز واژه هتل را فرانسوی دانسته، این‌گونه معنا می‌کند: «مکانی که در مقابل دریافت هزینه، به اشخاص جای خواب و خدمات دیگر از قبیل غذا و امثال آن ارائه می‌کند؛ مهمان‌خانه.» (عمید، ذیل واژه هتل)

فرهنگ فارسی معین در تعریف این واژه می‌نویسد: «مهمان‌خانه، ساختمانی دارای اتاق‌های مبله و آماده پذیرایی از مسافران.» (معین، ذیل واژه هتل)

بنابراین واژگان مترادف هتل عبارت‌اند از: مسافرخانه، مهمان‌خانه و مهمان‌سرا. از این میان مهمان‌خانه را می‌توان برگردان دقیق فارسی این واژه دانست؛ چراکه مهمان‌خانه در زبان فارسی عبارت است از خانه‌ای که مخصوص مهمان است و یا ساختمانی است که مسافران و رهگذران در آن منزل می‌کنند. (دهخدا ۱۳۷۷، ذیل واژه مهمان‌خانه)

حاصل آنکه هتل یا مهمان‌خانه را می‌توان این‌گونه تعریف کرد: ساختمانی که مسافران و رهگذران در آن منزل می‌کنند و خدماتی مانند جای خواب، غذا، نوشیدنی و امثال آن به آن‌ها ارائه می‌شود. مدیران هتل با برنامه‌ریزی و هماهنگ کردن فعالیت کارکنان در صدد رسیدن به اهداف برمی‌آیند.

کارکنان خود را با شرح وظایف و مسئولیت خاص در یک حوزه تخصصی و یا برای کار در قسمت‌های مختلف استخدام می‌کنند.

نظریه مدیریت

عوامل مختلفی در توفیق، اثربخشی و کارایی مدیران تأثیرگذار است که مهم‌ترین آن اصول مدیریت است. به اصول مدیریت در مکتب‌های مدیریتی توجه ویژه شده است و هرکدام بر اساس رویکرد مدیریتی خاص به آن پرداخته‌اند. (واثقی ۱۳۸۳، ۱۰۲-۱۰۳)

فریوریک تیلور نظریه مدیریت علمی خود را در پنج اصل خلاصه می‌کند: علمی کردن روش تولید؛ علمی کردن گزینش افراد؛ همکاری میان سرپرستان و کارکنان؛ تعیین واحد کار و پرداخت مزد مبتنی بر تعداد واحد کار انجام‌شده؛ آموزش، مطالعه و بررسی زمان و حرکت.

هنری فایول فرانسوی نظریه مدیریت اداری خود را براساس چهارده اصل عنوان کرده است؛ تقسیم کار، اختیار و مسئولیت، انضباط، انتظام سازمانی، انصاف، وحدت فرماندهی، تبعیت منافع از منافع عمومی، حقوق و پاداش مالی کارکنان، وحدت دستور، تمرکز، سلسله‌مراتب، نوآوری و تقویت مبانی کار جمعی و گروهی، ثبات و دوام‌سازی.

ماکس وبر، جامعه‌شناس آلمانی، در نظریه مدیریت بوروکراسی خود ضابطه، انضباط، انتظام، انصاف، قاعده و قانون، منطق و ثبات را به‌عنوان اصول مدیریت مطرح کرده است.

نظریه‌های دیگری مانند اصل تخصص کار، اصل سازمانی عقلانی و رفتار عقلانی کارکنان، مشارکت گروهی در ایجاد تغییر، اصل مهارت فنی مدیران و مهارت کار در گروه در رابطه با اصول مدیریت نیز مطرح شده است. (همان)

اسلام به‌عنوان یک مکتب متعالی و الهی اصولی را برای مدیریت پایه‌ریزی کرده است. تفاوت اساسی مدیریت اسلامی با مدیریت سایر مکاتب مربوط به نگرش هر یک به دنیا و آخرت است. در اسلام تفکیکی بین دنیا و آخرت صورت نگرفته و آخرت ادامه دنیا محسوب می‌شود؛ به همین دلیل اصالت دادن به دنیا و مقدم داشتن آن بر آخرت مذموم شمرده شده است. بر اساس این، هر نوع فعالیت دنیوی با نیت اخروی عبادت است و اصلاح امور دنیوی و خدمت به بندگان خدا یک تعهد محسوب می‌شود.

مدیریت در سایر مکاتب به دنبال سود حداکثری است، سعادت را در مادیات و در دنیا جست‌وجوی کند و به پایان کار اعتقادی ندارد. نتیجه تفاوت در این دو نگرش را این‌گونه می‌توان بیان کرد؛ (توکلی ۱۳۹۱، ۸۲ و ۸۳) مدیریت در سایر مکاتب بر مبنای تصمیم‌گیری و مدیریت سود و زیان است، دیدگاه این مکاتب براساس تجربه است و از انسان آغاز شده و وظیفه اصلی آن استمرار حیات برای کسب مال بیشتر و رفاه افزون‌تر است، ارکان و اجزای مدیریت در راستای سودآوری است و انسان ابزاری برای تحقق این هدف است. هرچند ارزش‌های الهی و انسانی نیز می‌تواند در مقطعی هدف این مدیریت باشد؛ ولی دیدگاه مکاتب غربی استفاده حداکثری از انسان است و تفسیر آن‌ها از مدیریت در چارچوب ماده و خارج از معنویات است.

در مدیریت اسلامی با تئوری کمال و سعادت انسانی روبه‌رو هستیم و از همه مهم‌تر «تولید» و «تعالی» مکمل یکدیگرند. در مدیریت اسلامی هدف اصلی تکامل یافتن انسان و استفاده صحیح از اوست؛ در حقیقت این ارزش‌های انسانی است که سرلوحه تصمیم‌گیری مدیران قرار دارد، نه سود و منفعت مادی.

اصول مدیریت

برخی از ویژگی‌ها و مهارت‌هایی که برای تمام مدیران یکسان است و کاربرد عمومی دارد عبارت‌اند از: (همان، ۸۳ و ۸۴)

- مهارت فنی: توانایی به‌کارگیری ابزار، رویه‌ها یا روش خاص و توانایی استفاده از دانش، روش و ابزار موردنیاز برای انجام وظایف خاص که از راه تجربه، آموزش و تربیت به دست می‌آید.
- مهارت انسانی: توانایی کارکردن، درک نمودن و ایجاد نگرش در فرد یا گروه.
- مهارت تحلیلی: توانایی ذهنی برای ترکیب و هماهنگی همه منابع و فعالیت‌های سازمان. این مهارت به مدیران این امکان را می‌دهد که سازمان را به‌عنوان یک کل ببینند و وابستگی قسمت‌های مختلف سازمان را درک کنند.
- دانش و قاطعیت: توانایی اداره تضاد و تبعات احساسی.

منابع انسانی بخش اصلی هتل را تشکیل می‌دهد؛ براین اساس یکی از کارکردهای عمده مدیریتی «مدیریت منابع انسانی» است که در ادامه از دیدگاه اسلام بررسی می‌شود (رک: ویسی ۱۳۸۵؛ توکلی ۱۳۹۱)

الف) تقوا

در اسلام، تقوا به‌عنوان یک اصل و معیار مهم ارزشی و بنیادی بر تمام شئون عبادی، سیاسی، نظامی، فرهنگی و مدیریتی حاکمیت دارد و تمام فعالیت‌ها زیر پوشش تقوا انجام می‌شود. پیامبر اسلام ﷺ فرمود: «ای بندگان، خداوند شما را به پرهیزکاری و عفت فرا خوانده است. سفارش می‌کنم که لحظه‌ای از یاد خداوند غافل نباشید و از فرمان او سرپیچی نکنید و به آنچه مصالح شما را تأمین می‌کند و ضامن منافع اجتماعی است، پیردازید و از اعمال زشت و ناپسند که پراکندگی و تفرقه توده را در پی دارد، بر حذر باشید.» (فاضل ۱۳۳۰، ۷۶)

خداوند به حضرت داود علیه السلام خطاب کرد: «رهبری الهی مردم با تقوا، بردانشمند هوس دوست ممنوع است.» (فتال نیشابوری بی تا، ۲، ۴۲۱)

ب) کرامت انسانی

انسان موجودی بزرگوار، ارزشمند، قابل احترام و دارای عزت، حیثیت و شرف است. هرگونه تحقیر، اهانت، بی‌احترامی و قدرشناسی از وجود و ارزش‌های انسان، با کرامت او ناسازگار و ممنوع است. پیامبر اسلام ﷺ فرمود: «لَا تُحَقِّرَنَّ أَحَدًا مِنَ الْمُسْلِمِينَ فَإِنَّ صَغِيرَهُمْ عِنْدَ اللَّهِ كَبِيرٌ؛ هیچ یک از مسلمین را نباید کوچک شمرد؛ چراکه کوچک آنان نزد خدا بزرگ است.» (ورام ۱۴۱۰، ۱، ۳۱)

بنابراین مراعات کرامت انسانی در اعمال مدیریت لازم و ضروری است و مدیریت باید با توجه به تمامی مسائل ارزشی و کرامت وجودی انسان اجرا شود؛ چراکه نزد رسول خدا ﷺ مدیرانی که کرامت افراد را رعایت نمی‌کنند پست‌ترین مردم محسوب می‌شوند: «خوارترین مردم کسی است که مردم را خوار بشمارد.» (صدوق ۱۴۱۳، ۴، ۳۹۶)

ج) عدالت

عدالت، حاکم، ناظر و راهنمای عمل و عامل است. لازم است مدیربایدها و نبایدها را در ارکان و ابعاد مختلف مدیریت مشخص کند. عدالت شامل مفاهیمی مانند موزون بودن اجزاء و ارکان سازمان، تساوی و نفی هرگونه تبعیض، رعایت حقوق افراد و پرداخت حق افراد در سازمان می‌شود. خداوند متعال اجرای عدالت را از وظایف اصلی پیامبران و فلسفه ارسال ایشان ذکر کرده است: «لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ؛ به‌راستی [ما] پیامبران خود را با دلایل آشکار روانه کردیم و با آن‌ها کتاب و ترازو را فرود آوردیم تا مردم به انصاف برخیزند.» (حدید/۲۵)

عدالت اصل و قانون گسترده‌ای است که نظام هستی بر محور و مدار آن می‌چرخد. آسمان‌ها، زمین و موجودات عالم هستی بر مبنای عدالت استوارند. در چنین شرایطی است که رعایت این اصل زیننده مدیران است: «الْعَدْلُ حَسَنٌ وَلَكِنَّ فِي الْأُمْرَاءِ أَحْسَنُ؛ عدالت نیکو است ولی در زمام‌داران نیکوتر است.» (ورام ۱۴۱۰، ۲، ۱۱۸)

به فرموده آخرین فرستاده الهی سلطان عادل سایه خداوند در روی زمین و پناه مظلومان است و عقوبت بی‌عدالتی بسیار سخت و ناگوار خواهد بود: «کسی که سرپرستی امور ده نفر را بر عهده داشته باشد و در میان آنان به عدالت رفتار نکند روز قیامت در حالی وارد محشر می‌شود که دست‌ها، پاها و سرش در بند حلقه بُرنده و خارداری قرار خواهد داشت.» (صدوق ۱۴۰۶، ۲۶۰)

از نگاه رسول خدا ﷺ امیرتوانایی که عادل نباشد، نخستین کسی است که داخل دوزخ خواهد شد (مجلسی ۱۴۰۳، ۹۳، ۲۸) و در مقابل، محبوب‌ترین مردم نزد خدا در فردای قیامت پیشوای عادل و دادگستر خواهد بود. (همان، ۷۲، ۳۵۱)

در مدیریت اسلامی عدالت از اصول حاکم است و یک مدیرمسلمان حق ندارد این اصل را نادیده بگیرد و در صورت ارتکاب چنین خلافتی، عقوبتی دشوار در انتظارش خواهد بود.

د) شایسته‌سالاری

شایسته‌سالاری و کفایت یک اصل مترقی در مدیریت اسلامی است که برای اداره امور جامعه در ابعاد مختلف مورد توجه و تأکید قرار گرفته است. رسول گرامی اسلام ﷺ می‌فرماید:

«کسی که عهده‌دار امور مسلمین می‌شود اگر فردی را مسئولیت دهد، درحالی که شایسته‌تر از او را می‌توانست بیابد، به خدا و رسول او خیانت کرده است.» (کراجکی ۱۳۷۹، ۵۹)

همچنین آن حضرت می‌فرماید: «مَنْ اسْتَعْمَلَ غُلَامًا فِي عَصَابَةٍ فِيهَا مَنْ هُوَ أَرْضَى لِلَّهِ مِنْهُ فَقَدْ خَانَ اللَّهَ؛ کسی که جوانی را به حکومت جمعی بگمارد، در حالی که فردی در بین آن جمع وجود دارد که بیشتر مورد رضای خداست، به خداوند خیانت کرده است.» (مجلسی ۱۴۰۳، ۲۳، ۷۵)

تکریم پیامبر ﷺ از جوانان شایسته‌ای مانند مصعب بن عمیر بیست ساله به‌عنوان اولین نماینده خود و امام جمعه مدینه و جعفر بن ابی طالب ۲۵ ساله به‌عنوان سخنگوی اسلام در حبشه، از مصادیق بارز پایبندی آن حضرت به اصل شایسته‌سالاری در مدیریت اسلامی است. (ویسی ۱۳۸۴، ۱۷۷)

شایسته‌سالاری یک اصل مترقی و قابل‌توجه در سازمان است که عدم رعایت آن علاوه بر خیانت به خدا و مؤمنین، باعث سقوط گروه و سازمان و از هم پاشیدن و نابودی جامعه خواهد شد.

ه) امانت‌داری

این اصل متوجه تمام کارکنان و مدیران سازمان‌ها است. در نگرش اسلامی امانت‌داری و راست‌گویی از معیارهای مسلمانی است. رسول خدا(ص) می‌فرماید: «برای آزمایش مردم به زیادی نماز، روزه، حج، نیکی کردن آن‌ها به مردم و صدای عبادت‌های شبانه‌شان نگاه نکنید، بلکه به راست‌گویی و امانت آن‌ها توجه کنید.» (صدوق ۱۴۰۰، ۳۰۳)

ایشان خطاب به ابوذر می‌فرماید: «حکومت در دست حاکم امانت است و در روز قیامت مایه خواری و پشیمانی او خواهد بود، مگر کسی آن را به حق و از راه مشروع تصاحب کند و به وظیفه خود عمل کند.» (مازندرانی ۱۳۸۲، ۹، ۲۸۵)

رعایت امانت، چه در اصل پذیرش مسئولیت و چه در واگذاری آن به دیگران و به‌کارگیری امکانات و منابع انسانی و مادی از اصول اساسی یک سازمان به حساب می‌آید.

و) صداقت و راستی

یکی از نیازهای اصلی مدیران هر سازمانی دست‌یافتن به بالاترین سطح ادراکی و مهارت انسانی به‌منظور برقراری ارتباط با کارکنان و ایجاد اعتماد متقابل میان آن‌ها است. لازمه ایجاد اعتماد متقابل و همبستگی با کارکنان، صداقت در گفتار و عمل است. صداقت در گفتار و عمل، نقش مؤثری در کارکرد مدیریتی مدیران سازمان خواهد داشت. گاهی یک عمل یا سخن غیرصادقانه میان مدیر و کارکنان جدایی می‌اندازد و سرمایه عظیم اعتماد عمومی را از بین می‌برد. از این رو تأکید می‌شود که بر دو مسئله صداقت و امانت در مدیریت اسلامی شده است درباره

کمت‌ر موضوعی دیده می‌شود. امام صادق علیه السلام می‌فرماید: «خداوند متعال هیچ پیامبری را نفرستاد مگر به راست‌گویی و ادای امانت به نیکوکار و بدکار» (کلینی ۱۳۶۵، ۲، ۱۰۴).
 امیر مؤمنان، علی علیه السلام، رسول گرامی اسلام صلی الله علیه و آله را این‌گونه توصیف می‌کنند: «از تمام مردم بخشنده‌تر و از همه شجاع‌تر و از همگان راست‌گوتر بود». (مجلسی ۱۴۰۳، ۱۶، ۱۹۰)
 بنابراین در مدیریت اصل صداقت و راستی نقش اساسی ایفا کرده، می‌تواند در افزایش اثربخشی و کارایی مدیران مؤثر باشد. صداقت با ایجاد الفت، همکاری و مشارکت گروهی بر موفقیت‌های مدیریت می‌افزاید.

ز) خدمتگزاری

از نظر اسلام اصل خدمت به مردم وظیفه عمده و اساسی مدیران، کارکنان و دستگاه‌های اداری است. به عبارت دیگر در نگاه اسلام مدیریت به خودی خود مطلوبیت و ارزشی ندارد، حتی در برخی موارد اسلام انسان‌ها را از پذیرش آن برحذر داشته؛ امام صادق علیه السلام می‌فرماید: «کسی که به دنبال ریاست برود هلاک شده است». (کلینی ۱۳۶۵، ۲، ۲۹۷)

مدیریت از نگاه پیشوایان دینی زمانی مورد توجه قرار می‌گیرد که مدیر به دنبال استیفای حقوق مردم و خدمت‌رسانی و کمک به آنان باشد و همت خود را صرف رفع نیازهای آن‌ها کند. در این صورت است که خدمتگزار مردم، رئیس آنان معرفی می‌شود: «رئیس یک گروه خدمتگزار آن‌ها است». (پاینده ۱۳۸۲، ۵۲۶)

توجه به این اصل ضمن جلب اعتماد به عنوان یک سرمایه اجتماعی، می‌تواند همکاری گروهی کارکنان را در تحقق اهداف سازمان جلب نماید و افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان را در پی داشته باشد.

ح) اصل انگیزش یا تشویق و تنبیه

تشویق و تنبیه از اصولی است که برای اجرای مدیریت صحیح و مؤثر مفید است. این اصل مهم در اسلام جنبه تربیتی دارد؛ یعنی برای تربیت بهتر نیروی انسانی و افزایش کیفیت و کارایی آنان از تشویق یا تنبیه استفاده می‌شود. تشویق و تنبیه باید توأم باشد؛ هرچند تشویق مقدم است. در قرآن کریم نیز پیامبران با دو صفت «مبشر» و «منذر» معرفی شده‌اند و ذکر مبشر مقدم بر منذر بوده است: «كَانَ النَّاسُ أُمَّةً وَاحِدَةً فَبَعَثَ اللَّهُ النَّبِيِّنَ مُبَشِّرِينَ وَ مُنذِرِينَ؛ مردم، امتی یگانه بودند؛ پس خداوند پیامبران را نویدآور و بیم‌دهنده برانگیخت». (بقره/۲۱۳)

در مدیریت اسلامی تشویق و تنبیه، پاداش یا سزای عمل انسان است. باید در مقابل خدماتی که کارکنان ارائه می‌دهند یا ضعف‌ها و سستی‌هایی که از خود نشان می‌دهند، عکس‌العمل

مناسب نشان داده شود. باید از افرادی که به درستی و به موقع کارشان را انجام می دهند، قدردانی کرد و از افرادی که نسبت به کارها و وظایف خود بی توجه و کاهل هستند، انتقاد کرد؛ چراکه بی توجهی در برابر خوبی ها و بدی ها سبب ایجاد ضعف در افراد خوب و سستی بیشتر در افراد ضعیف می شود.

در قرآن کریم بیش از ۱۲۰ مرتبه مشتقات «انذار» و افزون بر چهل بار مشتقات «بشارت» استفاده شده است. بخش مهمی از آیات قرآن توصیف نعمت های مادی و معنوی بهشت است که تشویقی برای حرکت به سوی نیکی ها و پاکی هاست و بخش دیگری مجازات جسمانی دوزخیان به رخ کشیده شده است که یک عامل بازدارنده به حساب می آید.

مدیران و مسئولان باید کوچک ترین عمل زبردستان خود را نادیده نگیرند و مطابق خوب و بد عملشان، پاداش یا جزا دهند. مولا علی علیه السلام خطاب به مالک اشتر می فرماید: «ای پسر حارث! در عملیات کارکنان حکومت خود نیک بازرسی و دقت کن. آن که با فداکاری انجام وظیفه می کند باید با گفتار و رفتار تشویق شود، حتی کوچک ترین اقدام ستوده اش را نباید نادیده انگاشت و در مقابل، از بدکاران نیز لازم است مطابق مقررات اسلام کیفرجویی شود.» (فاضل بی تا، ص ۲۴۰)

اجرای تشویق و تنبیه توسط مدیر یک سازمان باعث می شود افراد از بی توجهی خارج شوند و بین خادم و خائن تفاوت گذاشته شود: «ای مالک! مبادا در حکومت تو خادم و خائن یکسان باشند؛ و برای هر یک به نوبه خود قضاوت کن، نیکوکار را پاداش ده و بدکار را کیفر کن و اگر چنین نکنی شیوه تو، نیکوکار را دلسرد و بدکار را دلیر می کند؛ و در این هنگام است که سازمان و اجتماع تو بر زوال و نابودی روی می نهد.» (همان)

تشویق باید متناسب با کار باشد. کارکنان باید به گونه ای تشویق شوند که عامل رشد و شکوفایی آنان فراهم شود، نه اینکه موجبات سقوط و انحطاط آن ها را هموار کند. تشویق باید در چارچوب اخلاق و معیارهای اسلامی صورت گیرد و حالت رشوه به خود نگیرد. تنبیه نیز باید به منظور هشدار دادن باشد؛ نه به قصد انتقام. تنبیه باید متناسب با تخلف و به گونه ای باشد که اصلاح کند نه تخریب؛ چراکه اگر تنبیه شخصیت افراد را از بین ببرد، اصلاح افراد جامعه ممکن نخواهد بود.

ط) جبران متناسب خدمت

در اسلام توجه و تأکید فراوانی به رسیدگی و توجه به کارکنان، پرداخت دستمزد و جبران متناسب خدمت آنان شده است. پیامبر خدا صلی الله علیه و آله در مورد زبردستان این گونه سفارش فرموده است: «در رفتار با بندگان خود، خدا را در نظر داشته باشید، تنشان را ببوشانید و شکمشان را پر کنید و با آن ها به ملامت سخن گویند.» (پاینده ۱۳۸۲، ۲۴۶)

اگر مدیران سازمان‌ها اصل جبران خدمت را رعایت نکنند، مرتکب گناه کبیره شده‌اند. آخرین فرستاده الهی فرمود: «پرداخت نکردن مزد کارگزار گناهان کبیره است.» (مجلسی ۱۴۰۳، ۱۰۰، ۱۷۰)

یکی از آداب و اخلاق اسلامی برای مدیران آن است که قبل از انجام کار، حقوق و دستمزد کارگرا به او اعلام کنند. پیامبر خدا ﷺ فرمود: «إِذَا اسْتَأْجَرَ أَحَدُكُمْ أَجِيرًا فَلْيُعَلِّمَهُ أَجْرَهُ؛ هنگامی که کارگری را به استخدام گرفتید، پس او را از میزان دستمزدش آگاه کنید.» (پاینده ۱۳۸۲، ۱۸۷)

در مورد زمان پرداخت حق الزحمه کارکنان هم این‌گونه سفارش شده است: «مزد کسی را که اجیر کرده‌ای قبل از آنکه عرقش خشک شود پرداخت کن.» (بروجردی ۱۳۱۴، ۲۴، ۷۶)

اصل جبران خدمت و پرداخت حقوق کارکنان در مدیریت اسلامی یکی از اصول مهم است که رعایت آن سبب افزایش بهره‌وری، اثربخشی و کارایی خواهد شد. مدیران باید کارکنان خود را از میزان حقوق آگاه کنند، تناسب مزد یا کار را رعایت کرده، زمان پرداخت را به تأخیر نیندازند.

ی) تعهد و مسئولیت

یک مدیر در مدیریت اسلامی در برابر تک‌تک افراد سازمان و جزء جزء تشکیلات متعهد و مسئول است. در روایت آمده است: «شما نگهبان و مسئول یکدیگر هستید، پس امام مسئول امت و مرد مسئول خانواده و زن مسئول امور خانه و فرزندان است و بنده مسئول اموال صاحب خود هست. پس همه شما نگهبانید و در برابر زبردستان خود مورد سؤال قرار خواهید گرفت.» (دیلمی ۱۴۱۲، ۱، ۱۸۴)

پیامبر خدا ﷺ خیرخواهی در مورد زبردستان را لازم و ضروری دانسته، برای تخلف از این مسئولیت جزای سختی را وعده می‌دهد: «مَا اسْتَرْعَى اللَّهُ عَبْدًا رَعِيَةً فَلَمْ يَحْطِهَا بِنُصْحِهِ إِلَّا حَرَّمَ اللَّهُ عَلَيْهِ الْجَنَّةَ؛ وقتی خدا رعیتی را به رعایت و زبردستی کسی سپرد و او بر لوازم خیرخواهی رعیت قیام نکند، بهشت بر او حرام می‌شود.» (پاینده ۱۳۸۲، ۶۹۱)

بر این اساس انسان‌ها در مقابل یکدیگر مسئول و متعهدند و مدیران در هر سطحی از سازمان مسئول‌اند. عدم رعایت این اصل مهم علاوه بر آنکه موفقیت و بهره‌وری مدیران را به مخاطره می‌اندازد، موجبات شکست سازمان را فراهم کرده، فرد را در آخرت گرفتار عذاب و دوزخ خواهد کرد.

ک) مردم‌داری

با توجه به رسوخ مدرنیته در تمام عرصه‌های جامعه، مدیران کمتر در کنار مردم و زبردستان خود می‌نشینند، کمتر به مشکلات آنان گوش می‌دهند و کمتر در جریان کار آن‌ها قرار می‌گیرند. با بررسی روایات اسلامی می‌توان به این نتیجه رسید که مردم‌داری یکی از اصول حاکم بر

مدیریت اسلامی است. در روایات معیارهایی برای این اصل بیان شده است که برخی از آن‌ها عبارت‌اند از: حسن خلق، آسان گرفتن برزیردستان، رسیدگی شخصی به امور آن‌ها، تواضع، تأمین نیاز زیزردستان با سرعت و بدون تأخیر، نرمی و مدارا با زیزردستان، گشاده‌رویی، خشنود کردن مردم، دوستی با مردم، ساده‌زیستی، معاشرت نیکو با زیزردستان، در دسترس بودن، احترام به آراء مردم، اجتناب از اجحاف به مردم، بخشش اشتباهات مردم، توجه به زیزردستان و خدمت به آنان، پرهیز از مشاجره و خصومت، بردباری و صبر و دور کردن وحشت از دل زیزردستان.

رعایت این نکات نقش بسزایی در توفیق، اثربخشی و کارایی مدیران دارد. پژوهش‌های زیادی درباره تأثیر گزاره‌های اخلاقی بر پیشرفت‌های مدیریتی انجام شده که همه حکایت از این واقعیت دارد که بهره‌مندی از این گزاره‌های اخلاقی مدیران را در اجرای موفق برنامه‌ها یاری می‌رساند. به‌طور کلی می‌توان گفت میان داشتن اصول اخلاقی و توسعه مدیریت ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. (رک: رضائیان فردمیری و قاضی نوری ۱۳۸۹؛ تقی‌زاده و سلطانی فسقندیس ۱۳۸۹)

نتیجه

مدیریت و سازمان‌دهی هتل یکی از ارکان اساسی نظام آراستگی در هتل است. مدیریت هتل نقش بسزایی در پویایی و جلب مشتری دارد. برخی از ویژگی‌ها و مهارت‌هایی که برای تمام مدیران یکسان است و کاربرد عمومی دارد عبارت‌اند از:

- مهارت فنی: توانایی به‌کارگیری ابزار و رویه‌ها و توانایی استفاده از دانش، روش و ابزار موردنیاز برای انجام وظایف خاص که از راه تجربه، آموزش و تربیت به دست می‌آید؛
- مهارت انسانی: توانایی در کار کردن، درک نمودن و ایجاد نگرش در فرد یا گروه؛
- مهارت تحلیلی: توانایی ذهنی برای ترکیب و هماهنگی همه منابع و فعالیت‌های سازمان. این مهارت به مدیران این امکان را می‌دهد که سازمان را به‌عنوان یک کل ببینند و وابستگی قسمت‌های مختلف سازمان را درک کنند؛
- دانش و قاطعیت: توانایی اداره تضاد و تبعات احساسی؛

منابع انسانی بخش اصلی هتل را تشکیل می‌دهد؛ براین اساس یکی از کارکردهای عمده مدیریتی «مدیریت منابع انسانی» است. مهم‌ترین اصول مدیریت منابع انسانی از دیدگاه اسلام عبارت‌اند از: تقوا، کرامت انسانی، عدالت، شایسته‌سالاری، امانت‌داری، صداقت و راستی، خدمتگزاری، اصل انگیزش یا تشویق و تنبیه، جبران متناسب خدمت، تعهد و مسئولیت و مردم‌داری.

منابع

۱. آمدی، عبدالواحد. ۱۳۶۶. غررالحکم و دررالکلم. قم: دفتر تبلیغات اسلامی.
۲. بروجردی، حسین. ۱۳۱۴ ق. جامع احادیث الشیعه. قم: الصحف.
۳. پاینده، ابوالقاسم. ۱۳۸۲. نهج الفصاحه. تهران: دنیای دانش.
۴. تقی زاده، هوشنگ و سلطانی فسقندیس، غلامرضا. ۱۳۸۹. تأثیر اخلاق کسب و کار بر مسئولیت اجتماعی بنگاه. اخلاق در علوم و فناوری ۵ (۳-۴).
۵. توکلی. ۱۳۹۱. بررسی اصول مدیریت اسلامی از دیدگاه علوی. کوثر معارف (۲۲).
۶. دهخدا، علی اکبر. ۱۳۷۷. لغت نامه. تهران: دانشگاه تهران.
۷. دیلمی، حسن بن ابی‌الحسن. ۱۴۱۲ ق. ارشاد القلوب. قم: انتشارات رضی.
۸. رضاییان فردویی، صدیقه و قاضی نوری، سیدسپهر. ۱۳۸۹. مدل یابی نقش اخلاق در موفقیت سیستم‌های مدیریت دانش. سیاست علم و فناوری ۳ (۲).
۹. شیوا، ابراهیم و شوآخ، فرزین. ۱۳۹۲. مبانی مدیریت هتلداری. تهران: ترمه.
۱۰. صدوق، محمدبن علی. ۱۴۰۰ ق. الامالی. بیروت.
۱۱. صدوق، محمدبن علی. ۱۴۰۶ ق. من لایحضره الفقیه. قم: دار الشریف الرضی للنشر.
۱۲. صدوق، محمدبن علی. ۱۴۱۳ ق. من لایحضره الفقیه. قم: دفتر انتشارات اسلامی.
۱۳. فاضل، جواد. ۱۳۳۰. سخنان حضرت محمد ﷺ. تهران: فریدون علمی.
۱۴. فاضل، جواد. بی تا. سخنان علی. تهران: انتشارات علمی.
۱۵. کراجکی، محمدبن علی بن عثمان. ۱۳۷۹. التعجب من اغلاط العامة فی مسئله الامامة. قم: دارالغدیر.
۱۶. کلینی، محمد بن یعقوب. ۱۳۶۵. الکافی. تهران: دارالکتب الاسلامیه.
۱۷. مازندرانی، محمد صالح بن احمد. ۱۳۸۲ ق. شرح الکافی. تهران: المكتبة الإسلامية.
۱۸. مجلسی، محمدباقر. ۱۴۰۳ ق / ۱۴۰۴ ق. بحار الانوار. بیروت: مؤسسه الوفا.
۱۹. معین. ۱۳۶۰. فرهنگ فارسی معین. تهران: امیرکبیر.
۲۰. نیشابوری، فتال. بی تا. روضة الواعظین. قم: انتشارات رضی.
۲۱. واثقی، قاسم. ۱۳۸۳. مدیریت اسلامی. قم: زمزم هدایت.
۲۲. ورام بن ابی فراس، مسعود بن عیسی. ۱۴۱۰ ق. مجموعه ورام. قم: مکتبه فقیه.
۲۳. ویسی. ۱۳۸۵. اصول مدیریت اسلامی از دیدگاه پیامبر اعظم ﷺ. پیام ۷۹.
۲۴. ویسی، غلامرضا. ۱۳۸۴. اصول انتصابات در سازمان‌ها با رویکرد دینی. حصون (۵): ۱۷۷.
۲۵. ویندگر، هانس. ۱۳۸۶. هتل در طول تاریخ. ترجمه شهنام محمودزاده. دو ماهنامه معمار (۴۵).