



مرکز تحقیقات اسلامی

اصفهان

گامی



اربعین
علیه السلام

www.ghaemiyeh.com
www.ghaemiyeh.org
www.ghaemiyeh.net
www.ghaemiyeh.ir



درآمدی بر

اخلاق و هتلداری

بر اساس آموزه‌های اسلامی

دکتر محمد تقی بهمانی نیا



دکتر محمد تقی بهمانی نیا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

درآمدی بر اخلاق هتلداری بر اساس آموزه های اسلامی

نویسنده:

محمد تقی سبوحانی نیا

ناشر چاپی:

موسسه علمی فرهنگی دارالحدیث

ناشر دیجیتال:

مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

فهرست

فهرست	۵
درآمدی بر اخلاق هتلداری بر اساس آموزه های اسلامی	۱۰
مشخصات کتاب	۱۰
اشاره	۱۱
فهرست مطالب	۱۵
سخن نخست	۲۱
مقدمه	۲۵
فصل اول: تعریف واژگان کلیدی	۳۱
اشاره	۳۱
اخلاق	۳۳
۱. معنای لغوی	۳۳
۲. معنای اصطلاحی	۳۴
علم اخلاق	۳۸
مبانی و اصول اخلاقی	۳۹
سیر (سفر)	۴۱
گردشگر	۴۲
مهمان	۴۴
میزبان	۴۴
اخلاق کاربردی	۴۵
اخلاق میزبانی	۴۷
اخلاق هتلداری	۴۸
مسائل اخلاقی میزبانی و هتلداری	۴۹
مهمان: مسافر یا مشتری؟	۵۲
فصل دوم: سفر و اهمیت پذیرایی از مهمان	۵۵

۵۵	 اشاره
۵۷	 فلسفه سفر
۵۷	 اشاره
۵۷	 ۱. نیازهای مادی
۵۹	 ۲. نیازهای عاطفی و احساسی
۵۹	 ۳. نیازهای علمی و معنوی
۶۰	 ۴. نیازهای اخروی
۶۲	 اهمیت سفر در اسلام
۶۲	 اشاره
۶۲	 ۱. کسب معرفت:
۶۳	 ۲. آگاهی از سرنوشت پیشینیان و عبرت گرفتن:
۶۳	 ۳. سلامت:
۶۳	 ۴. جلب روزی:
۶۴	 ۵. کسب علم و دانش:
۶۴	 ۶. آشنایی با یکدیگر:
۶۵	 ۷. برای لذت بردن از راه حلال:
۶۷	 اهمیت میزبانی
۶۹	 مهمان پذیری و هتلداری از منظر دینی
۷۳	 فصل سوم: مبانی اخلاق میزبانی
۷۳	 اشاره
۷۶	 الف. مبانی عام اخلاق میزبانی
۷۶	 اشاره
۷۷	 ۱. ارزشمندی انسان
۸۲	 ۲. ارزشمندی خدمت به خلق (همنوع)
۸۶	 ۳. مسئولیت در برابر هموعان
۹۰	 ۴. ارزشمندی کار

۵. ارزشمندی اتقان عمل	۹۳
۶. بازگشت اعمال انسان به خود او در دنیا	۹۶
۷. اولویت آخرت بر دنیا	۹۹
۸. اولویت خود بر دیگری در امور اخروی	۱۰۱
ب. مبانی اختصاصی اخلاق میزبانی	۱۰۵
اشاره	۱۰۵
۱. ارزشمندی ارتباطات حداکثری با جوامع انسانی	۱۰۵
۲. ارزشمندی اخلاقی و فرهنگی	۱۰۸
۳. رفعت جایگاه مهمان، نزد خدا	۱۱۳
۴. لزوم پذیرایی از مهمان	۱۱۵
فلسفه رفعت جایگاه مهمان در اسلام	۱۱۶
فصل چهارم: اصول رفتاری و اخلاقی میزبانی	۱۲۱
اشاره	۱۲۱
الف. اصول اخلاقی و رفتاری درون سازمانی	۱۲۴
اشاره	۱۲۴
۱. پاکیزگی و آراستگی	۱۲۷
۲. پاکی (طهارت)	۱۳۰
۳. خوشرویی	۱۳۱
۴. ادب در گفتار و رفتار	۱۳۵
۵. تکریم و احترام مهمان	۱۳۹
۶. پذیرایی نیکو	۱۴۵
۷. احسان (یاری رسانی و نیکی)	۱۴۹
۸. سخاوت و بخشندگی	۱۵۲
۹. امانتداری	۱۵۵
۱۰. مسئولیت پذیری	۱۶۰
۱۱. حفظ حریم خصوصی و عدم تجسس	۱۶۳

۱۶۷	۱۲. حُسن ظن
۱۷۲	۱۳. بردباری و سعه صدر
۱۷۳	۱۴. انصاف
۱۸۰	۱۵. رازداری
۱۸۴	۱۶. احترام به سنت های اقوام دیگر
۱۸۷	۱۷. وفا به عهد
۱۹۱	ب. اصول اخلاقی و رفتاری فراسازمانی
۱۹۴	ج. اصول حاکم بر اصول اخلاقی و رفتاری میزبانی
۱۹۴	اشاره
۱۹۵	۱. اصل لزوم پاسداری از امنیت ملی
۲۰۱	۲. اصل لزوم پاسداری از فرهنگ بومی و ملی
۲۰۹	۳. اصل لزوم پاسداری از دین و اعتقادات مذهبی
۲۱۳	فصل پنجم: مسائل اخلاقی در میزبانی و هتلداری اسلامی
۲۱۳	اشاره
۲۱۶	۱. غلبه نگاه اقتصادی به هتلداری
۲۲۳	۲. تبعیض در نوع پذیرایی مهمانان
۲۲۹	۳. ناممکن بودن پذیرایی مطابق استانداردهای نهادهای بین المللی
۲۳۳	۴. محدودیت در ارائه خدماتی جهت رفع غریزه جنسی
۲۳۶	۵. مشکل پذیرایی از مهمانان غیرمسلمان
۲۴۲	چند نکته
۲۴۵	فهرست آیات
۲۵۳	فهرست روایات
۲۶۳	فهرست منابع و مآخذ
۲۶۳	اشاره
۲۷۰	مقالات
۲۷۱	پایگاه های الکترونیکی

درآمدی بر اخلاق هتلداری بر اساس آموزه های اسلامی

مشخصات کتاب

سرشناسه : سبحانی نیا، محمدتقی ، 1347 -

عنوان و نام پدیدآور : درآمدی بر اخلاق هتلداری بر اساس آموزه های اسلامی / محمدتقی سبحانی نیا؛ ویراستار مصطفی پورنجاتی؛ [برای] پژوهشکده قرآن و حدیث.

مشخصات نشر : قم : موسسه علمی فرهنگی دارالحدیث، سازمان چاپ و نشر، 1396.

مشخصات ظاهری : 248 ص.؛ 5/14 × 21 س م.

فروست : پژوهشکده اخلاق و روانشناسی اسلامی؛ 27.

شابک : 120000 ریال : 6-955-493-964-978

وضعیت فهرست نویسی : فاپا

یادداشت : کتابنامه: ص. [243] - 248.؛ همچنین به صورت زیرنویس.

یادداشت : نمایه.

موضوع : هتل ها و مسافرخانه ها -- مدیریت -- جنبه های مذهبی -- اسلام

موضوع : Hotel management -- Religious aspects -- Islam

موضوع : اخلاق حرفه ای -- جنبه های مذهبی -- اسلام

موضوع : Professional ethics -- Religious aspects -- Islam

موضوع : اخلاق اسلامی

موضوع : Islamic ethics

شناسه افزوده : موسسه علمی فرهنگی دارالحدیث

شناسه افزوده : پژوهشگاه قرآن و حدیث

رده بندی کنگره : 1396 2س2ه/ BP198/6

رده بندی دیوپی : 297/374

شماره کتابشناسی ملی : 4749539

ویراستار دیجیتالی: محمد منصوری

ص: 1

اشاره

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ص: 2

درآمدی بر اخلاق هتلداری براساس آموزه های اسلامی

دکتر محمدتقی سبحانی نیا

(استادیار دانشگاه قرآن و حدیث)

ص: 3

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ص: 4

سخن نخست.....	9
مقدمه.....	13
فصل اول: تعریف واژگان کلیدی.....	19
اخلاق.....	21
1. معنای لغوی.....	21
2. معنای اصطلاحی.....	22
علم اخلاق.....	26
مبانی و اصول اخلاقی.....	27
سیر (سفر).....	29
گردشگر.....	30
مهمان.....	32
میزبان.....	32
اخلاق کاربردی.....	33
اخلاق میزبانی.....	35
اخلاق هتلداری.....	36
مسائل اخلاقی میزبانی و هتلداری.....	37
مهمان: مسافر یا مشتری؟.....	40

فصل دوم: سفر و اهمیت پذیرایی از مهمان..... 43

فلسفه سفر..... 45

1. نیازهای مادی..... 45

2. نیازهای عاطفی و احساسی..... 47

3. نیازهای علمی و معنوی..... 47

4. نیازهای اخروی..... 48

اهمیت سفر در اسلام..... 50

1. کسب معرفت..... 50

2. آگاهی از سرنوشت پیشینیان و عبرت گرفتن..... 51

3. سلامت..... 51

4. جلب روزی..... 51

5. کسب علم و دانش..... 52

6. آشنایی با یکدیگر..... 52

7. برای لذت بردن از راه حلال..... 53

اهمیت میزبانی..... 55

مهمان پذیری و هتلداری از منظر دینی..... 57

فصل سوم: مبانی اخلاق میزبانی..... 61

الف. مبانی عام اخلاق میزبانی..... 64

1. ارزشمندی انسان..... 65

2. ارزشمندی خدمت به خلق (همنوع)..... 70

3. مسئولیت در برابر همنوعان..... 74

4. ارزشمندیِ کار..... 78

5. ارزشمندیِ اتقانِ عمل..... 81

6. بازگشتِ اعمالِ انسان به خود او در دنیا..... 84

7. اولویتِ آخرت بر دنیا..... 87

8. اولویتِ خود بر دیگری در امورِ اخروی..... 89

ب. مبانیِ اختصاصیِ اخلاقِ میزبانی..... 93

ص: 6

1. ارزشمندیِ ارتباطاتِ حداکثری با جوامع انسانی..... 93

2. ارزشمندیِ اخلاقی و فرهنگی..... 96

3. رفعت جایگاه مهمان، نزد خدا 101

4. لزوم پذیرایی از مهمان..... 103

فلسفه رفعت جایگاه مهمان در اسلام..... 104

فصل چهارم: اصول رفتاری و اخلاقی میزبانی..... 109

الف. اصول اخلاقی و رفتاریِ درون سازمانی..... 112

1. پاکیزگی و آراستگی..... 115

2. پاکی (طهارت)..... 118

3. خوشرویی..... 119

4. ادب در گفتار و رفتار..... 123

5. تکریم و احترام مهمان..... 127

6. پذیرایی نیکو..... 133

7. احسان (یاری رسانی و نیکی)..... 137

8. سخاوت و بخشنده‌گی..... 140

9. امانتداری..... 143

10. مسئولیت پذیری..... 148

11. حفظ حریم خصوصی و عدم تجسس..... 151

12. حُسن ظن..... 155

13. بردباری و سعه صدر..... 160

14. انصاف..... 161

15. رازداری..... 168

16. احترام به سنت های اقوام دیگر..... 172

17. وفا به عهد..... 175

ب. اصول اخلاقی و رفتاری فراسازمانی..... 179

ج. اصول حاکم بر اصول اخلاقی و رفتاری میزبانی..... 182

1. اصل لزوم پاسداری از امنیت ملی..... 183

ص: 7

2. اصل لزوم پاسداری از فرهنگ بومی و ملی 189

3. اصل لزوم پاسداری از دین و اعتقادات مذهبی 197

فصل پنجم: مسائل اخلاقی در میزبانی و هتلداری اسلامی 201

1. غلبه نگاه اقتصادی به هتلداری 204

2. تبعیض در نوع پذیرایی مهمانان 211

3. ناممکن بودن پذیرایی مطابق استانداردهای نهادهای بین المللی 217

4. محدودیت در ارائه خدماتی جهت رفع غریزه جنسی 221

5. مشکل پذیرایی از مهمانان غیرمسلمان 224

چند نکته 230

فهرست آیات 233

فهرست روایات 237

فهرست منابع و مآخذ 243

ص: 8

یکی از اهداف بلند نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران ارائه الگوی تمدن نوین اسلامی برای تضمین سعادت دنیا و آخرت جوامع امروز بشری است. بدیهی است ارائه الگویی جامع بسیار دشوار و مشتمل بر اجزاء و ابعاد فراوانی خواهد بود. الگوی تمدن نوین اسلامی می بایست در حوزه های گوناگون ورود کرده و برای هر حوزه نسخه جامع، کامل و شفاف بخشی ترسیم و تدوین نماید. صد البته ما معتقدیم که دین مبین اسلام دین کاملی است و برای همه امور فردی و اجتماعی، عبادی و سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی و ... برنامه جامع دارد و از ظرفیت هدایتگری با بهترین کیفیت برخوردار است. (1)

در این میان یکی از حوزه های فرعی که امروزه توجه ویژه ای به آن شده و برای دولتها نیز اهمیت بسیاری پیدا کرده است موضوع گردشگری و سیاحت است. منافع فراوانی که پیرامون توریسم و گردشگری برای کشورها حاصل می شود هر حکومتی را متوجه خود ساخته و حاکمان و

ص: 9

1- . لَا رَطْبَ وَلَا يَأْسَ إِلَّا فِي كِتَابٍ مُبِينٍ >.

دولتمردان را وادار می سازد تا در این بخش تمام عزم خود را مصروف کنند و از هیچ اقدام معقولی در جهت توسعه سیاحت و گردشگری مضایقه ننمایند.

نخستین اقدام در جهت توسعه توریسم و افزایش ورود جهانگردان به هر کشوری فراهم آوردن زیرساخت های مورد نیاز و از جمله ساخت اماکن اقامتی مناسب برای تحقق این هدف خواهد بود. در کنار این موضوع تربیت کادر متخصص و توانمند و ارائه الگویی برای خدمت به مهمانان اماکن اقامتی از اولیات این عرصه است. چه ، در غیر این صورت رضایت مندی گردشگران حاصل نگردیده و استقبال گردشگران استمرار نخواهد یافت و هدف مورد نظر تأمین نخواهد شد.

مدیران شرکت سیاحت فردوس ایرانیان با اطمینان به امکان تدوین دستورالعمل کامل میزبانی برای هتلداری اسلامی با گروه اخلاق کاربردی پژوهشگاه قرآن و حدیث وارد گفتگو شدند و برای تدوین اثری در این موضوع به توافق رسیدند و نسبت به تولید کتابی مناسب در موضع اخلاق میزبانی با رویکرد هتلداری اسلامی امید بستند. امید است که کتاب اخلاق میزبانی با رویکرد هتلداری اسلامی گامی هر چند کوچک در جهت تحقق این هدف برداشته و فضایی برای تحقیق و پژوهش در موضوع هتلداری اسلامی ایجاد کرده باشد.

در پایان از همه کسانی که ما را در انجام این امر یاری رساندند از جمله پژوهشکده اخلاق و روانشناسی اسلامی وابسته به پژوهشگاه قرآن و حدیث و رییس محترم پژوهشکده جناب حجت الاسلام والمسلمین دکتر

عباس پسندیده و بویژه محقق گروه اخلاق عملی و کاربردی جناب حجت الاسلام والمسلمین دکتر محمدتقی سبحانی نیا که مسئولیت تدوین و تألیف این اثر را بر عهده داشتند صمیمانه سپاسگزارم و توفیق ایشان را از خداوند متعال مسئلت می نمایم.

حسین لولاچیان

مدیر عامل شرکت سیاحت فردوس ایرانیان

ص: 11

توجه به امر میزبانی، به ویژه در ابعاد صنعتی آن امری ضروری است؛ به ویژه بدان جهت که در جهان امروز نگاه درآمدزایی، بر این موضوع سایه سنگینی افکنده است. این مسئله نزد اغلب دولت ها مخصوصاً در کشورهایی که امکان جذب توریست یا جهانگرد، و جاذبه های گردشگری قابل توجهی دارند، از اهمیت بیشتری برخوردار است. صنعت جهانگردی و گردشگری، سال هاست در بسیاری از کشورها صرفاً با نگاه مادی یا اقتصادی، اهدافی چون ارزآوری و اشتغال را دنبال می کند. در این میان برخی کشورها که از نظر تاریخی یا مواهب طبیعی و جغرافیایی شاخص هستند، و توانسته اند بستر لازم را برای جذب انواع گردشگر فراهم آورند، به موفقیت چشمگیری نایل آمده و در دو هدف ذکرشده، کشور خود را به مرتبه بالایی در میان سایر کشورها رسانده اند. کشورهایی چون امریکا، اسپانیا، فرانسه، ایتالیا، چین، آلمان، انگلستان و ترکیه، از جمله کشورهایی هستند که هر سال ده ها میلیارد دلار از محل گردشگری درآمد کسب می کنند. از این رو جهانگردی را در دوران معاصر می توان پدیده ای پویا دانست که پیوسته بر اهمیت و دایره

شمولش افزوده می شود و هر روز مردم بیشتری از جهان را با خود درگیر می کند، به طوری که به نظر می رسد توسعه جهانگردی، یکی از مهم ترین پدیده های فرهنگی دوران معاصر باشد.⁽¹⁾

لازمه موفقیت در این حوزه، ایجاد ساختار مناسب، تصویب قوانین مورد نیاز، و نیز فراهم آوردن امکانات مطلوب برای پذیرش مهمان است. یکی از زیرساخت های مهم و تأثیرگذار در جذب گردشگر، شاخص بودن در اخلاق میزبانی است. امروزه کشورهای صاحب نام در این صنعت، استانداردهایی را برای هتل ها و مهمانپذیرها تعیین کرده و آن ها را به تصویب مراجع ذی صلاح رسانده اند. بدیهی است با رسمیت یافتن استانداردهای وضع شده، روزه روز بر مقبولیت آن ها افزوده، و بیش از پیش مرجعیت بین المللی خواهند یافت. از این رو هتل دارها در سراسر جهان، بیشتر تلاش خواهند کرد تا مؤلفه ها را بر اساس همان استانداردهای تعیین شده ایجاد کنند و از این رهگذر، جهانگردان بیشتری را به سوی خود جذب کنند.

در آغاز کتاب، نظر خوانندگان محترم را به چند نکته جلب می کنم:

1. شاید در ابتدا چنین به نظر آید که در نظام جمهوری اسلامی ایران، به دلیل برخورداری از اصول اخلاقی مبتنی بر آموزه های وحیانی دین مبین اسلام، نمی توان استانداردهای میزبانی مورد تأیید سازمان جهانی گردشگری را حاصل کرد و در نتیجه، امکان موفقیت چشمگیر وجود

ص: 14

1- ر.ک: مقاله «چالش های کلیدی توسعه جهانگردی نوین در دوران تحول اقتصادی»، حمید ضرغام بروجنی، مرکز گردشگری علمی - فرهنگی دانشجویان ایران.

ندارد؛ اما حقیقت این است که پابندی به اصول اخلاقی اسلام که با فطرت سلیم انسانی مطابقت کامل دارد، نه تنها دافعه ایجاد نمی کند، بلکه می تواند جذابیت بسیار بالایی پدید آورد و گردشگران جهان را برای تجربه سفری دلچسب و متناسب با فرهنگ ایرانی و اخلاق اسلامی مشتاق سازد؛ به ویژه آنگاه که بدانند در دین مبین اسلام، پذیرایی مناسب از مهمان و مهمان نوازی، یکی از مکارم اخلاق دهگانه دانسته شده (1)

و از نشانه های ایمان است (2) و بر این سنجیه اخلاقی در سخنان پیشوایان معصوم بارها تأکید شده است. همچنین آنگاه که بدانند در برخی روایات به نقل از حضرت ختمی مرتبت (صلی الله علیه و آله و سلم) پذیرایی از مهمان، عامل یا راهنمای ورود به بهشت الهی دانسته شده است (3) و نیز در جمله ای زیبا، پذیرایی از مهمان بهای رهایی از آتش دوزخ شمرده و گفته شده است:

«مَنْ ذَبَحَ لِضَيْفِهِ ذَبِيحَةً، كَانَتْ فِدَاةً مِنَ النَّارِ» (4) هر کس برای پذیرایی از مهمانش حیوانی ذبح کند، آن عمل بهای رهایی اش از دوزخ خواهد بود».

ص: 15

-
- 1- . دعائم الاسلام، ج 2، ص 106، ح 340: «إِنَّ مِنْ مَّكَارِمِ الْأَخْلَاقِ إِقْرَاءَ الضَّيْفِ».
 - 2- . الکافی، ج 6، ص 283: «رَسُولُ اللَّهِ (صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ): لَا يَضِيفُ الضَّيْفَ إِلَّا كُلُّ مُؤْمِنٍ: پذیرایی نمی کند از مهمان، مگر مؤمن».
 - 3- . جامع الاخبار، ص 378، ح 1055: «رَسُولُ اللَّهِ (صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ): الضَّيْفُ دَلِيلُ الْجَنَّةِ: مهمان راهنمای بهشت است»؛ معجم الکبیر، ج 12، ص 106، ح 12692: «مَنْ أَقَامَ الصَّلَاةَ... وَفَرَى الضَّيْفَ، دَخَلَ الْجَنَّةَ: هر کس نماز را به پا دارد... و مهمان را پذیرایی کند، داخل بهشت خواهد شد».
 - 4- . الضیافة فی الکتاب والسنة، ص 26، ح 33.

بنابراین ضروری است پژوهشی با هدف تبیین اصول اخلاقی میزبانی بر اساس آموزه های اخلاقی دین مبین اسلام انجام شود تا الگویی مناسب برای عمل به آن ایجاد شود و از این رهگذر الگوی هتلداری اسلامی نیز اقتباس گردد و جهانیان برای عمل به آن فراخوانده شوند. بی گمان ارائه الگوی میزبانی اسلامی برای هتل ها و مهمانپذیرهای کشورهای اسلامی، زمینه مناسبی برای جذب گردشگران خارجی فراهم می کند؛ به ویژه در کشور ایران که مهد یکی از قدیمی ترین تمدن های بشر به شمار می آید و آثار تاریخی و کهن بسیاری در آن برای علاقه مندانش وجود دارد و از طبیعتی شاخص و ممتاز سود می برد.

2. این پژوهش تلاش کرده است با تبیین مبانی و اصول اخلاقی میزبانی اسلامی، اخلاق هتلداری مبتنی بر آموزه های اسلامی را کانون بحث و بررسی قرار دهد و در ضمن با طرح مهم ترین مشکلات و مسائل هتلداری در یک کشور اسلامی، راهکارهایی برای رفع آن ارائه کند. از این رو فارغ از اینکه در جوامع غیردینی چه پژوهش هایی صورت گرفته و چه اصول و مبانی خاصی برای انجام این مسئولیت مد نظر قرار گرفته، تلاش خواهیم کرد دیدگاه های اسلام عزیز را با بیانی ساده و روان و به صورت مستند و مستدل ارائه کنیم؛ به این امید که در نهادهای ساز فرهنگ دینی میزبانی و پیرو آن، هتلداری، تأثیر شایسته ای به جای گذارد و گام های بعدی را در این مسیر هموار سازد.

3. همانگونه که اشاره شد، این پژوهش در صدد تبیین اخلاق

هتلداری مبتنی بر آموزه های اسلامی است. با این حال ممکن است اندکی از مطالب کتاب، در بعضی هتل های خاص مانند هتل های شهرهای زیارتی کاربرد نداشته باشد یا مورد ابتلا نباشد و در هتل های شهرهای سیاحتی و تفریحی بیشتر به کار آید.

4. گاه به اقتضای بحث مجبور شده ایم برای تبیین مسئله و یا ارائه راهکار، با رویکردی فقهی بحث را دنبال کنیم؛ البته با عنایت به اینکه احکام شرع مقدس تابع مصالح و مفاسدی است که شارع مقدس آن ها را لحاظ کرده است.⁽¹⁾ از این رو احکام شرعی از منظر احکام اخلاقی نیز می توانند مطرح باشند؛ زیرا علم اخلاق نیز از خوب و بد صفات، اعمال و رفتارها بحث می کند. یعنی عمل به حکم شرعی مطابق آنچه شارع مقدس فرموده، چون مصلحت به دنبال دارد، خوب است؛ پس اخلاقی نیز می تواند باشد. با این بیان، اگرچه از سر اجبار، در برخی موارد با نگاه فقهی به مسئله پرداخته ایم، نمی توان پذیرفت که از موضوع بحث خارج شده ایم.

5. در کتاب پیش رو، بنابر کوتاه گویی و موجزنویسی بوده است؛ هرچند سعی بر آن بوده که مجموعه اصول اخلاقی و رفتاری در میزبانی، کانون توجه قرار گیرد. اما از آنجا که برشمردن مجموعه مسئولیت های اخلاقی کارگزاران

ص: 17

1- . البته بحث از مصالح و مفاسد در احکام شرعی اعم از احکام وضعی و تکلیفی، جزو مباحث دامنه دار و تخصصی است که تفصیل درباره آن خارج از رسالت این اثر است. برای آشنایی با این بحث، خواننده محترم را ارجاع می دهیم به منابع تخصصی آن، و از جمله مقاله «تبعیت احکام از مصالح و مفاسد»، نوشته جعفر ساعدی، منتشر شده در فصلنامه فقه اهل بیت، شماره 29.

هتل به تفکیک مسئولیت های کاری کارگزاران، بر حجم اثر بسیار می افزود و به طرح تکراری برخی مسئولیت های اخلاقی مشترک نیز می انجامید، از پیش گرفتن چنین روشی اجتناب شد. از این رو غالباً به ذکر چند نمونه از مصادیق مسئولیت ها بسنده شد. با توجه به این دو نکته، از طریق تدریس این اثر توسط استاد می توان بهره مندی دانشجویان رشته هتلداری را افزایش داد.

کتاب حاضر، ابتدا به اصول و مبانی میزبانی پرداخته است و سپس شیوه ها و روش های اخلاقی میزبانی و هتلداری را بیان خواهد کرد. پیش درآمد این مباحث نیز کلیاتی درباره تعریف کلیدواژه ها، و مختصری درباره جایگاه و اهمیت میزبانی در آموزه های دینی است.

محمد تقی سبحانی نیا

30/1/1396

ص: 18

فصل اول: تعریف واژگان کلیدی

اشاره

ص: 19

در آغاز لازم است معنای واژگان کلیدی پژوهش ارائه شود. این واژگان عبارت اند از: اخلاق، علم اخلاق، اصول اخلاقی، سیر (سفر)، گردشگری، مهمان، اخلاق کاربردی، اخلاق میزبانی، اخلاق هتلداری، مسائل اخلاقی میزبانی و هتلداری.

اخلاق

1. معنای لغوی

«اخلاق» در لغت جمع «خُلُق» است. «خُلُق» از ماده «خ ل ق» دارای دو اصل است: 1. ملاسه الشیء: نرمی و صافی چیزی؛ 2. تقدیر الشیء: اندازه، هیئت و شکل چیزی. (1)

از تفحص در کتب لغت روشن می شود که واژه «خُلُق» غالباً به معنای دوم یعنی «تقدیر الشیء» است و معنای اول چندان استعمال نمی شود. پس «اخلاق» هم که به معنای نصیب است، یعنی نصیب مقدر و مشخص و «رجل متخلق» یعنی شخصی که شکل و اندازه اش کامل است. این واژه، اسمی است برای سبیه و طبیعت انسان که بر اساس آن آفریده شده و یا مطابق آن تربیت شده و شکل گرفته

ص: 21

1- . معجم مقائیس اللغة، مادة «خلق».

است. (1) «خُلِقَ» و نیز «خُلِقَ» در مقایسه با «خَلَقَ»، اگرچه از يك ریشه هستند، واژه «خَلَقَ» به شکل و صورت ظاهری که با چشم دیده می شود اطلاق می شود، و واژه «خُلِقَ» به صفات و ویژگی هایی که مربوط به باطن افراد است و با بصیرت، قابل درک. (2) به عبارت دیگر، صورت باطنی انسان و اوصاف و ویژگی های اوست که به منزله شکل ظاهری برای روح او درآمده است و همان گونه که شکل ظاهری ممکن است زیبا یا زشت باشد، روح او نیز ممکن است به واسطه خُلقیاتش زشت و زیبا، یا پسندیده و ناپسند باشد. (3)

2. معنای اصطلاحی

برای واژه «اخلاق»، دو معنای اصطلاحی بیان شده است. بر اساس معنای اصطلاحی اول، اخلاق عبارت است از حالتی از نفس انسانی که باعث می شود کارها و ویژگی هایش را بدون آنکه قصد یا توجه داشته باشد بروز دهد. (4) به عبارت دیگر، حالتی است که در نفس انسان استوار شده و باعث می شود تا افعال و ویژگی هایش بدون فکر و تأمل و به صورت ملکه از او صادر شود. (5) همچنین در تعریف دیگری چنین آمده است که اخلاق، آن صفات فطری یا اکتسابی است که در وجود انسان استقرار یافته، در

ص: 22

-
- 1- . ر.ک: همان، ج 2، ص 214.
 - 2- . المفردات فی غریب القرآن، ص 158.
 - 3- . ر.ک: لسان العرب؛ ر.ک: تهذیب الاخلاق، ص 51.
 - 4- . ر.ک: تهذیب الاخلاق، ص 12.
 - 5- . التعریفات، ص 104؛ تهذیب الاخلاق، ص 51.

نوع سلوك خوب و بد انسان دارای اثر است. برخی از این خُلقیات، پسندیده و برخی ناپسند است. (1) ابوعلی مسکویه در این خصوص می نویسد:

«الخلق حال للنفس داعية لها إلى أفعالها من غير فكر ولا روية...» (2)

البته مراد از «حال» در این عبارت، همان «ملکه» است؛ همچنان که در چند سطر بعد به این لفظ تصریح می کند و از خود این عبارت هم مشخص است.

علامه مجلسی در تعریف اخلاق می گوید:

«الخلق بالضم ملكة للنفس يصدر عنها الفعل بسهولة...» (3) خُلق به ملکه ای برای نفس انسان اطلاق می شود که موجب می شود فعل به آسانی از او صادر شود».

فیض کاشانی اخلاق را این گونه تعریف می کند:

«الخلق عبارة عن هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة الى فكر و روية...» (4) خُلق عبارت است از هیئتی که در نفس انسان ریشه دوانده، موجب صادر شدن فعل به آسانی می شود، بی آنکه نیاز به فکر و تأملی باشد».

ص: 23

1- . الاخلاق الاسلامية واسسها، ج 1، ص 7: «صفة مستقرة في النفس فطرية او مكتسبة ذات آثار في السلوك محمودة او مذمومة، فالخلق منه ما هو محمود و منه ما هو مذموم».

2- . تهذيب الأخلاق [يا طهارة الأعراق]، ص 36 و ر.ک: حقایق، ص 54.

3- . بحار الانوار، ج 67، باب 59، ص 372، ذیل حدیث 18.

4- . الحقائق في محاسن الاخلاق، تصحيح میانجی، ص 54؛ المحججہ البيضاء في تهذيب الاحياء، تصحيح غفاری، ج 5، ص 95.

برخی دیگر در تعریف اخلاق گفته اند: بر نفس انسان کیفیاتی عارض می شود که پس از مدتی زایل می گردد که آن را «حال» گویند.⁽¹⁾

چنانچه این کیفیت نفسانی بر اثر عادت و یا عوامل دیگری ماندگار، و به کندی زایل شود به آن «ملکه» گویند.⁽²⁾ آنگاه اگر این کیفیت نفسانی بدون فکر و بدون تکلف در رفتار انسان منعکس شود،⁽³⁾

به آن «سَجیه» و یا «خُلُق» می گویند. پس اخلاق انسان مجموعه ای از خُلُقیات و یا به عبارت بهتر، مجموعه ملکات هر فرد است که معمولاً در رفتارش نمود بیرونی می یابد. از این رو در کتب لغت «خُلُق» را به معنای طبع، سجایا و عادات نیز معنا کرده اند.⁽⁴⁾

در اینجا لازم است به چند نکته اشاره شود:

الف. واژه «اخلاق» از نظر لغوی دارای بار معنایی خاصی نیست؛ از این رو گاه به «نیک» و گاه به «بد» متصف می شود و در استعمالات این واژه تعبیری چون «اخلاق نیک»، «اخلاق بد»، «بداخلاق»، و «خوش اخلاق» شنیده می شود. البته در محاورات عامیانه برخی اوقات از واژه «اخلاق» فقط بار معنایی مثبت اراده شده، هنگام اراده بار معنایی منفی، از تعبیری چون «ضد اخلاقی» و «غیر اخلاقی» استفاده می شود. ب. گفتیم که اخلاق در اصطلاح به معنای صفات و ملکات نفسانی

ص: 24

1- . اخلاق ناصری، ص 64.

2- . جامع السعادات نراقی، ج 1.

3- . ر.ک: نهاییه ابن اثیر، واژه «خُلُق».

4- . ر.ک: لسان العرب؛ نهاییه ابن اثیر؛ مجمع البحرین، واژه «خُلُق».

است؛ اما باید توجه داشت که صفات و ملکاتی مورد نظر است که قابلیت اتصاف به خوب یا بد داشته باشند. یعنی اگر عادت یا ملکه ای قابلیت اتصاف به خوبی یا بدی نداشته باشد، ذیل اخلاق قرار نمی گیرد. برای مثال کسی را که از سرِ عادت یا ملکه، هنگام سخن گفتن با دیگری، به بالا نگاه می کند یا چشمانش را می بندد، نمی توان بداخلاق یا خوش اخلاق دانست؛ زیرا چنین ملکه ای به خوب یا بد متصف نمی شود و در اخلاق فرد تأثیری ندارد.

پ. هر علم موضوعی دارد و موضوع، آن چیزی است که تمام مسائل آن علم درباره آن بحث می کند؛ همانند نقطه محوری که اشیای دیگر گرد آن می چرخند. با این بیان، موضوع علم اخلاق، نفس ناطقه و جان آدمی است از آن رو که به صفاتی با قابلیت ارزش گذاری مثبت یا منفی متصف است و به تبعیت از آن صفات، افعالی اعم از نیک یا بد از او صادر می شود.

ت. اگرچه اخلاق ناظر به صفات فرد است، باید توجه داشت که هر صفت به واسطه تکرار رفتاری متناسب با آن صفت به وجود آمده، در ضمیر صاحب آن رفتار نهادینه می شود. همچنین اگر صفتی به عنوان سجیه و خُلق شناخته شد، رفتاری متناسب با آن صفت از صاحب آن صفت صادر می شود. از این رو رفتارها، هم به وجودآورنده صفات اند و هم پس از آنکه صفتی را به وجود آوردند، آن صفت به واسطه رفتارهای بعدی تجلی می یابد. بنابراین می توان گفت در علم اخلاق علاوه بر بررسی صفات و ملاکات انسانی، رفتارهای اختیاری انسان نیز مورد بحث قرار می گیرد؛ البته رفتارهایی که قابلیت ارزش گذاری به خوب یا بد را داراست.

بنابراین بین صفات نیک و بد و رفتارهای پسندیده و ناپسند، رابطه‌ی وثیقی وجود دارد و محل بحث درباره‌ی آن دو، علم اخلاق است.

ث. با توجه به آنچه بیان شد، گاه در پژوهش‌های اخلاقی از رفتارهای نیک و بد بحث می‌شود، بی‌آنکه آن رفتارها به صفت یا خلق تبدیل شده باشند. یعنی همین که رفتاری اختیاری باشد و قابلیت ارزش‌گذاری مثبت یا منفی را دارا باشد، در پژوهش‌های اخلاقی می‌توان از آن سخن گفت.

علم اخلاق

برای «علم اخلاق» تعریف‌های متعددی بیان شده است؛ از جمله آن تعریفی که مرحوم نراقی در کتاب جامع السعادات بیان کرده است: «علم اخلاق دانش صفات (ملکات) مهلکه و منجیه و چگونگی موصوف شدن و متخلق گردیدن به صفات نجات بخش، و رهایی از صفات هلاک کننده است».⁽¹⁾

بدیهی است وقتی از چگونگی اتصاف به صفات نیک و رهایی از صفات بد سخن به میان می‌آید، سخن گفتن از رفتارها نیز جدی می‌شود؛ زیرا فقط از طریق رفتار و تکرار آن است که می‌توان به یک صفت اخلاقی متصف شد و آن را در وجود خویش نهادینه ساخت و یا از یک صفت اخلاقی ناپسند رهایی یافت و آن ملکه را بر اثر تمرین از خود دور کرد. به علاوه، صفات اخلاقی درونی اند و راه‌نمایان شدن آن صفات از

ص: 26

طریق رفتار است. نتیجه آنکه رفتارها، یا صفات اخلاقی را پدید می آورند و یا از وجود یک صفت اخلاقی خبر می دهند. بنابراین همان گونه که صفات اخلاقی قابل اتصاف به خوب و بد هستند، رفتارهای اختیاری متناسب با آن صفات نیز به خوب و بد متصف می شوند.

مبانی و اصول اخلاقی

لغت شناسان «مبانی» را جمع مبنی به معنای «مایینی علیه» یا بنیاد، شالوده، بنیان، اساس، پایه و ریشه دانسته اند. بر پایه مبانی، نظام های اخلاقی، سیاسی، حقوقی یا اقتصادی شکل می گیرند و مقررات بر اساس آن مبانی وضع می شوند به گونه ای که هیچ یک از مقررات وضع شده نباید با آن مبانی ناسازگار باشد. بر این اساس منظور از مبانی، آن بنیادهای فکری است که حضور، تقطن و باور به آن ها در نوع برداشت از مفاهیم و ارزش ها، و نیز مستقیماً در وضع احکام و قوانین تأثیری قطعی و انکارناپذیر خواهد داشت. با این بیان می توان گفت که ویژگی مبانی آن است که غالباً از فراگیری و کلیتی وسیع تر از احکام و قوانین یک حوزه خاص برخوردارند.

به هر تقدیر فارغ از اینکه چند معنا برای «مبنا» بیان شده است، نگارنده این کلمه را با توجه به معنای لغوی آن به معنای «باورهای بنیادینی که در قالب مجموعه ای از قضایا، بخشی از مبادی تصدیقی یک علم را تشکیل می دهند» می داند. به تعبیر دیگر مبانی از وقایعی که «هست» سخن می گویند. پس در بحث مورد نظر ما مبانی به باورها و

اعتقاداتی گفته می شود که از واقعیت های مرتبط با اخلاق میزبانی سخن می گویند.

نکته پایانی درباره مبنا، توجه به کارکرد آن است. همانگونه که اشاره شد، هنگام وضع قانون، طرح نظریه و یا جعل حکم حضور و توجه به مبانی ضروری است و قوانین و نظریه ها و احکام می بایست با آن مبانی سنجیده شده، سازگار باشند؛ در غیر این صورت مورد تأیید نخواهند بود. از این رو مبانی غالباً جزو مقوم نظریه ها به شمار نمی آیند، هرچند تأثیری مستقیم و یا غیرمستقیم در آن ها دارند. به بیان دیگر، مبانی، خط کش یا شاقول تولید نظریه هستند و بر اساس آن ها نظریه شکل می گیرد. اما اصول، به مجموعه ای از قواعد و دستورالعمل هایی گفته می شود که مبتنی بر مبانی هستند و نقش راهنمای عملی برای نیل به مقصود را ایفا می کنند. به عبارت دیگر با مبانی، از «چگونه هست» مطلع می شویم و با اصول، از اینکه «چگونه باید باشد» آگاه می شویم. بر این اساس اصول اخلاقی با توجه به مبانی تدوین می شوند و با آن ها در تعارض یا تضاد نیستند. از این رو اگر بخواهیم اصول را تغییر دهیم، باید مبانی تغییر کند و تازمانی که مبانی ثابت است، اصول نیز پابرجا خواهد ماند؛ اگرچه می توان از دل مبانی، اصول متعدد استخراج کرد و یا بر تعداد مبانی و باورهای خود در خصوص یک موضوع افزود که به تبعیت از آن می توان بر تعداد اصول نیز افزود.

با این توضیح، مبانی اخلاقی به مجموعه ای از باورهای بنیادین اخلاقی گفته می شود که با توجه به آموزه های دینی واقعیت داشته

باشند. این واقعیت ها اساس و شیرازه ای است که اصول اخلاقی و نیز مباحث دیگر بر آن استوار می شود.

به دنبال مبانی مورد نظر، اصول اخلاقی در موضوع میزبانی که مبتنی بر تعالیم اسلامی است مطرح خواهد شد؛ اصولی که بیانگر رفتارهای مطلوب و بایدهایی است که در میزبانی اسلامی می بایست مطابق با آن اصول، رفتار شود. این اصول کلی که برای رفتارهای جزئی در موارد خاص راهگشا و راهنماست، موجب خواهد شد میزبانی اسلامی در همه ابعاد و از سوی همه میزبانان و کارگزاران قابل اجرا باشد.

سیر (سفر)

کلمه «سیر» که مترادف با «سفر» است، در لغت به معنای رفتن، گذشتن و گردش کردن در زمین و رفتن در شب و روز است. سفر کردن که لازمه اش سیر و حرکت است، به معنای طی کردن مسافتی برای رسیدن به مکان یا شهری دیگر است. این دو واژه اگرچه در اصل، عربی هستند، در فارسی نیز استعمال شده و معادل دیگری ندارند.

در اصطلاح نیز به معنای حرکت از یک مکان به عنوان مبدأ یا نقطه آغازین، به سوی مکانی دیگر به عنوان مقصد یا نقطه پایان است. در سفر، مسیر کوتاه یا طولانی و گذر از منازل مختلف اتفاق می افتد. امروزه بسیاری از سفرها توسط افرادی که آن ها را جهانگرد یا توریست می خوانند انجام می شود.

از مترادف های «سیر» می توان به برخی واژه های دیگر مانند

گردشگر

گردشگر(1)

در لغت، به کسی که برای گردش و تماشای دیدنی ها به جایی سفر کند «گردشگر» می گویند و معادل عربی آن «سیاح» و معادل انگلیسی آن «توریست» است.(2)

در اصطلاح، برای گردشگر تعاریف بعضاً متفاوتی بیان شده است. برخی از این تعاریف به شرح ذیل است:

فرد یا افرادی که به مکانی غیر از مکان عادی زندگی خود مسافرت و حداقل یک شب و حداکثر یک سال در آنجا اقامت می کنند و هدف از مسافرت آنان نیز گذراندن اوقات فراغت است، توریست یا گردشگر گفته می شود، مشروط به آنکه اهدافی نظیر اشتغال و کسب درآمد نداشته باشد.(3) به نقل از پایگاه سازمان جهانی جهانگردی، توریسم(4)

پدیده ای اجتماعی، فرهنگی و تجاری بوده، که مستلزم جابه جایی مردم به مکانی غیر از محل سکونت و کار خود است.

بر اساس تعریف بین المللی، «توریست کسی است که به منظور تفریح، بازدید از نقاط دیدنی، معالجه، تجارت، ورزش و زیارت به کشور دیگری

ص: 30

1- .tourist

2- . ر.ک: فرهنگ فارسی معین، واژه «گردشگر»

3- . به نقل از سایت دانشنامه آزاد ویکی پدیا، 20/1/95.

4- .Unwto

سفر کند، مشروط بر اینکه مدت اقامت او از 24 ساعت کمتر و از 6 ماه بیشتر نباشد و در فاصله ای کمتر از 70 کیلومتر انجام نگیرد»⁽¹⁾.
همچنین در تعریف گردشگری، می توان به تعریف فنی اشاره کرد که توسط سازمان جهانی گردشگری (WTO) ارائه گردیده است. در این تعریف آمده است:

«گردشگری عبارت است از فعالیت های افرادی که برای استراحت، کار و دیگر دلایل، به خارج از محیط سکونت معمول خویش سفر کرده و حداکثر برای یک سال متوالی در آنجا اقامت می کنند»⁽²⁾.

بنابراین در تعریف گردشگر چند نکته محوری موضوعیت دارد:

1. طی کردن مسافت، که بر اساس برخی دیدگاه ها حداقل باید بیش از 70 کیلومتر یا 50 مایل باشد؛
2. مدت اقامت که حداقل یک روز و حداکثر یک سال تعیین شده است؛
3. سفری که به قصدی به جز کار و کسب درآمد انجام شود. پس آنگاه که هدف از سفر، کار و درآمد نباشد، اهداف متعدد دیگری خواهد داشت که انواع گردشگری را تشکیل می دهد⁽³⁾. از این رو گردشگری بر اساس هدف به تفریحی، درمانی، فرهنگی و آموزشی، ورزشی، مذهبی و زیارتی، بازرگانی و سیاسی تقسیم می شود.

ص: 31

1- . ر.ک: پایگاه الکترونیکی مرکز مطالعات خلیج فارس، «در تعریف گردشگر»، 20/1/95.

2- . مدیریت جهانگردی، ص 19.

3- . پایگاه الکترونیکی مرکز مطالعات خلیج فارس، «در تعریف گردشگر».

مهمان(1) «مهمان» یا «میهمان» در لغت به کسی گفته می شود که بر دیگری وارد شود و از او با طعام و دیگر وسائل پذیرایی می شود.(2)

در فرهنگ فارسی معین به کسی که به خانه کسی دیگر برود و پذیرایی شود و یا به آن که از سوی دیگری دعوت شود و مورد پذیرایی قرار گیرد، مهمان گفته شده است.(3)

در لغتنامه دیگر، کسی را که به خانه دیگری می رود و در آنجا از او پذیرایی می کنند، و یا کسی که در هتل، مهمان خانه، مسافرخانه، و مانند آن اقامت دارد مهمان گویند.(4)

میزبان

میزبان(5)

دهخدا در بیان معنای این واژه می نویسد:

«ضیافت کننده و مهمانی کننده و آنکه مهمانی می کند و طعام می خوراند و صاحب خانه و رئیس جشن و مهمانی».

وی همچنین اضافه می کند: «میز به معنی مهمان باشد و میزبان شخصی بود که مهمانی کند». دهخدا در بیان وجه تسمیه میزبان می نویسد: «چه، لفظ "میز" به معنی اسباب ضیافت و کرسی طعام است و

ص: 32

1- . guest

2- . ر.ک: لغتنامه دهخدا، واژه «مهمان».

3- . ر.ک: فرهنگ فارسی معین، واژه «مهمان».

4- . ر.ک: فرهنگ عمید، واژه «مهمان».

5- . host

کلمه "بان" به معنی دارنده».(1)

همچنین در فرهنگ معین نیز میزبان را کسی می داند که از مهمان پذیرایی می کند.(2)

در فرهنگ عمید میزبان با یک کلمه، «مهماندار» معنا شده است.(3)

اخلاق کاربردی

تاکنون تعاریف متعددی برای اخلاق کاربردی بیان شده است، اما یکی از تعاریف معروف برای این اصطلاح، عبارت است از: «کاربرد نظریه ای اخلاقی کلی در مسائل اخلاقی با بی طرفی کامل در حل مسائل».(4) به طور کلی پیشرفت جامعه در ابعاد مختلف به ویژه در بعد فناوری و نیز اقتضائات جدید موجب ایجاد مسائل جدید و چالش های نو در موضوع اخلاق می گردد و اخلاق کاربردی در صدد ارائه راهکاری اخلاقی برای چالش موجود از طریق بهره گیری از نظریه های اخلاقی و کاربست احکام و قواعد عام اخلاقی خواهد بود. به عبارت دیگر رسالت اخلاق کاربردی فقط توصیف هنجارها و ناهنجاری های اخلاقی نیست، بلکه تحلیل، حل مسائل از طریق استنباط احکام اخلاقی به کمک قواعد عام اخلاقی و نیز اقتضائات و تجارب محیطی، مسئولیت اصلی اخلاق کاربردی است.

ص: 33

1- ر.ک: لغتنامه دهخدا، واژه «میزبان».

2- ر.ک: فرهنگ فارسی معین، واژه «میزبان».

3- ر.ک: فرهنگ عمید، واژه «میزبان».

4- ر.ک: اخلاق کاربردی: چالش ها و کاوش های نوین در اخلاق عملی، ص 23.

بنابراین در اخلاق کاربردی فعالیت فلسفی و استدلال، و در نهایت استنباط حکم یا راه حل اتفاق می افتد.

اما به نظر می رسد علاوه بر در نظر گرفتن رسالت حل مسائل اخلاقی برای اخلاق کاربردی، بیان مسئولیت های اخلاق مربوط به یک حوزه خاص نیز از وظایف اخلاق کاربردی است. این ادعا از آنجا قابل اثبات است که حل مسائل اخلاق مربوط به یک حوزه خاص و صدور حکم اخلاقی برای مسائل مذکور، در نهایت تبدیل می شود به احکام اخلاقی یک حوزه خاص که تبیین کننده مسئولیت های اخلاقی آن حوزه به شمار می رود. برای مثال وقتی تعداد قابل توجهی از مسائل اخلاقی در موضوع نگهداری حیوانات مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته، با استفاده از قواعد عام و نیز اقتضائات موجود به صدور حکم اخلاقی منجر می شود، این احکام در کنار هم مسئولیت های اخلاقی فرد را در نگهداری حیوانات تبیین کرده است.

به علاوه، صاحب نظران در بیان پیشینه اخلاق کاربردی از آثاری یاد می کنند که مجموعه ای از مسئولیت های اخلاقی یک حوزه یا حرفه خاص را تبیین کرده است؛ آثاری که به مسئولیت های حوزه های تجارت، پزشکی، محیط زیست، تعلیم و تعلم و حکمرانی و امثال آن پرداخته است. (1)

بنابراین هر مسئله اخلاقی پس از بررسی و تحلیل، به صدور حکم

ص: 34

اخلاقی انجامیده، مجموعه احکام صادره بیان کننده احکام اخلاقی در یک حوزه یا حرفه خاص خواهد شد. شاید به این دلیل است که برخی بین اخلاق کاربردی و اخلاق حرفه ای تمایز چندانی قایل نشده اند.

البته اگر اخلاق حرفه ای را اخلاق مربوط به یک حوزه یا حرفه خاص بدانیم و رسالت اخلاق کاربردی را فقط در تحلیل و بررسی مسائل اخلاقی به شمار آوریم، در این صورت میان اخلاق حرفه ای و اخلاق کاربردی دوگانگی کاملی ایجاد خواهد شد. در این صورت اخلاق کاربردی که تحلیلی و استدلالی است و فقط به مسائل و چالش های اخلاقی می پردازد، می تواند ذیل شاخه فرا اخلاق قرار گیرد و یا به عنوان شاخه ای مستقل از علم اخلاق به شمار آید؛ اما اخلاق حرفه ای که وظیفه تبیین مسئولیت های اخلاقی در حرف و مشاغل گوناگون و همچنین سازمان ها و محیط های خاص مانند مسجد، همسایگی و هتلداری را بر عهده دارد، ذیل اخلاق هنجاری جای خواهد گرفت.⁽¹⁾

اخلاق میزبانی

با توجه به معنای مفردات پیش گفته، درباره دو واژه «اخلاق» و «میزبان» روشن است که مقصود از «اخلاق میزبانی» مجموعه صفات و رفتارهای اخلاقی و پسندیده ای است که میزبان در ارتباط با مهمان و مجلس مهمانی می بایست به آن ها پایبند باشد و رعایت کند. به بیان دیگر

ص: 35

1- ر.ک: شریفی، احمد حسین، «چیستی اخلاق کاربردی»، مجله معرفت اخلاقی، ش 7، ص 83 - 90.

مقصود ما از اخلاق میزبانی همان رفتارهای اختیاری دارای ارزش مثبت یا منفی میزبان است که در ارتباط با مهمان از او صادر می شود؛ فارغ از اینکه، آن رفتار برخوردار از ارزش به صفت اخلاقی برای فاعلش تبدیل شده است یا نه. بنابراین ما در اخلاق میزبانی به دنبال تبیین رفتارهای ارزشی کارگزاران هتل هستیم؛ رفتارهایی که در ارتباط با مهمانان و یا همکاران خود در هتل انجام می دهند. گفتنی است وقتی سخن از اخلاق میزبانی با رویکرد دینی و با توجه به اصول و ارزش های اخلاق اسلامی به میان می آید، مقصود از آن اصطلاح، محدود به اخلاق برگرفته از منابع اسلامی خواهد بود. البته در رویکرد اسلامی، منابع استنباط احکام اخلاقی شامل عقل، قرآن و سنت است. از این رو ارزش های اخلاقی، مبتنی بر منابع مذکور بوده، امور دیگری همچون عرف و فرهنگ، تا زمانی که با ارزش های برگرفته از سه منبع پیش گفته سازگاری نداشته باشد، نمی تواند نقش تأثیرگذاری در تبیین ارزش های اخلاق اسلامی داشته باشد.

اخلاق هتلداری

امروزه هتلداری به حرفه ای بسیار مؤثر در اقتصاد کشورها تبدیل شده است. از این رو از اهمیت بسیار بالایی برخوردار بوده، استانداردهای متعددی در ارتباط با هتلداری تدوین شده است. اخلاق هتلداری نیز یکی از شاخه های مهم علمی است که برای موفقیت در این حرفه آگاهی از آن و پایبندی به آموزه های آن ضرورتی اجتناب ناپذیر دارد. شاید اخلاق

حرفه ای این شغل با اخلاق میزبانی قرابت زیاد و اشتراکات فراوانی داشته باشد، اما بی شک تفاوت هایی نیز بین آن دو متصور است؛ چون افرادی که برای مدتی در هتلی اقامت می کنند، از یک منظر مهمان اند، اما از منظر دیگر مسافر و از منظری دیگر مشتری قلمداد می شوند. همچنین رفتارهای کارگزاران هتل با یکدیگر نیز ذیل اخلاق هتلداری مطرح است، نه ذیل میزبانی. با این حال تفکیک این رفتارها به دلیل پیوستگی زیاد آن دشوار است و گاهی موجه نیست. از این رو نگارنده در موضوع مورد بحث، صدور فعل شایسته و پسندیده از میزبان و کارگزار هتل را مورد بررسی قرار می دهد، خواه در ارتباط با مهمان هتل باشد و خواه در ارتباط با همکارانش؛ همچنین خواه این عمل برای آنان به صورت ملکه درآمده باشد و یا هنوز رفتاری بیش نباشد؛ رفتاری که به زحمت از فاعلش صادر شده و هنوز به ملکه تبدیل نشده است.

مسائل اخلاقی میزبانی و هتلداری

در جهان معاصر برخی کشورهای پیشتاز در امر میزبانی و هتلداری که در پذیرش گردشگر سرآمد دیگر کشورها هستند، استانداردهایی را برای اخلاق میزبانی در هتل وضع کرده اند و امروزه استانداردهای مورد پذیرش سازمان ها و مراکز رسمی در هتلداری، معیار قرار گرفته است.

در این میان برخی از ملاک های اخلاقی تعیین شده، با آنچه در آموزه های اسلامی پذیرفته شده است سازگاری ندارد. اینجاست که تعارض ها یا تراحم هایی به وجود می آید که البته برای رفع این تراحمات و

تعارضات می بایست راهکارهای مناسبی ارائه گردد. این تراحمات یا تعارضات، مشکلاتی را برای هتلداران به وجود می آورد و این مشکلات باید به صورت نظری از سوی پژوهشگران مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد و راهکارهای مناسب و اخلاقی برای برطرف شدن آن ارائه شود. بر این اساس مشکل پیش رو توسط پژوهشگران به یک یا چند مسئله نظری تبدیل، و سپس راهکارهای علمی مناسب برای آن استنباط و پیشنهاد می شود. برای مثال گاه اهتمام به رعایت برخی اصول اخلاقی مانند اصل حرمت و کرامت نفس انسانی و اصل پابندی به حریم خصوصی افراد به ویژه مهمانان موجب خواهد شد تا اصول دیگری مانند اصل پاسداری از امنیت اجتماعی و یا اصل امر به معروف و نهی از منکر نقض نشود. تراحم این گونه اصول با یکدیگر هنگام پذیرایی از مهمانان، از جمله مشکلاتی است که در حوزه اخلاق میزبانی و هتلداری نمایان می شود و رفع آن و ارائه راهکار مناسب برای هریک، از جمله وظایف متخصصان در عرصه اخلاق کاربردی است که در این قبیل پژوهش ها می بایست به آن ها پرداخته شود.

ممکن است اشکال شود که توصیه به تکریم مهمان در آموزه های دینی، ناظر به مهمانی است که به خانه وارد شود، نه مهمانی که در حقیقت مسافر است و به هتل وارد می شود. پس متون روایی ناظر به تکریم و پذیرایی از مهمان شامل مسافر هتل نمی شود.

در پاسخ باید گفت که اگر تکریم و پذیرایی از مهمانی که به منزل صاحب خانه وارد می شود و هزینه اقامت خود را نمی پردازد، لازم و از

وظایف اخلاقی مؤکد به شمار می رود و حق اوست، تکریم و پذیرایی کسی که هزینه اسکان، غذا و خدماتی را که به او ارائه می شود می پردازد، به طریق اولی لازم و ضروری است و کوتاهی در پذیرایی از او و کم گذاشتن از آن جفا و ستم در حقش به شمار خواهد آمد. بنابراین، انسان وارد شده به هتل برای اقامت، با مهمان وارد شده به منزل، از این حیث متفاوت است که تکریم و پذیرایی مهمان هتل از ضرورت بیشتری برخوردار بوده، به عنوان تکلیف شرعی و اخلاقی به شمار خواهد آمد؛ زیرا وجه اشتراک دو فرد مذکور این است که هر دو به جایی وارد شده اند و قصد اقامتی موقت دارند. پس اگر مقصود از مهمان، چنین فردی باشد، هر دو مهمان اند. حال اگر تکریم فرد نخست که وارد خانه دیگری شده و مکان اقامت و خوراک او بر عهده صاحب خانه است، لازم و مفروض است، تکریم کسی که زحمت کمتری برای میزبان خود دارد و تمام هزینه هایش را هم پرداخت می کند و برای میزبان خود منافع مادی به دنبال دارد، از اولویت بیشتر و بالاتری برخوردار است. امام باقر (علیه السلام) به نقل از پدرانش از قول پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) فرموده است:

«إِذَا دَخَلَ الرَّجُلُ بَلَدَهُ فَهُوَ ضَيْفٌ عَلَى مَنْ بِهَا مِنْ أَهْلِ دِينِهِ، حَتَّى يَرْحَلَ عَنْهُمْ» (1) هرگاه کسی وارد شهری شد، او مهمانِ همدینان خودش در آن شهر است، تا آنکه آنجا را ترک کند».

بنابراین به اقتضای آموزه های اسلامی و نیز بر اساس حکم عقل، تازه واردان به شهر و دیار که برای مدت کوتاهی در آنجا اقامت می گزینند،

ص: 39

1- . بحارالانوار (بیروت)، ج 72، ص 462؛ وسائل الشیعة، ج 24، ص 313.

حکم مهمان دارند و پیش بینی وسایل رفاه و آسایش و نیز پذیرایی از آنان ضروری و در راستای اخلاق اسلامی است، حتی اگر از طریق تأسیس هتل و مهمان پذیر باشد؛ به ویژه اگر تعداد مهمانان یا مسافران زیاد باشد و پذیرش آن ها جز از طریق هتل ها و واحدهای اقامتی امکان پذیر نباشد.

مهمان: مسافر یا مشتری؟

یکی از پرسش های قابل طرح این است که آیا می توان کسانی را که مدتی در هتل اقامت می کنند، مهمان دانست؟ می دانیم که این افراد غالباً مسافرنند و البته اگر مسافر هم نباشند، برای صاحبان هتل بیش از آنکه مهمان به شمار آیند مشتری تلقی می شوند. از این رو چرا باید آنان را مشتری نخواند و مهمان به شمار آورد؟

به نظر می رسد به افرادی که برای اقامت به هتل ها یا واحدهای اقامتی وارد می شوند، از سه منظر می توان نگریست: نخست از این منظر که به مکان غریبی برای اقامت کوتاه مدت وارد شده اند و انتظار پذیرایی دارند. به این افراد «مهمان» گفته می شود. البته در این صورت صاحب مکان اقامتی، مسئولیت پذیرایی از آنان را بر عهده خواهد داشت.

نگاه دوم از این منظر که هزینه اقامت و خدماتی را که به آنان ارائه می شود به طور کامل پرداخت می کنند. این افراد «مشتری» شمرده می شوند. البته شاید از این منظر بتوان آن ها را نوعی «مستأجر» نیز خواند. مشتری یا مستأجر، هر یک که به شمار آیند، از آن روست که کالا و یا خدماتی را دریافت کرده، وجه آن را می پردازند و موجب درآمدزایی

سومین نگاه این است که چون غالباً از شهر و دیار دیگری برای اقامت به هتل ها و مهمان پذیرها می روند «مسافر» نیز خوانده می شوند. البته مسافر بودن یا نبودن آنان برای صاحبان اماکن اقامتی تفاوتی ندارد؛ زیرا در هر صورت کارگزاران این اماکن می بایست خدمات خود را ارائه کنند. اما گرچه آنان هزینه های کالا و خدمات دریافتی خود را پرداخت می کنند، از این منظر که به مکانی وارد شده اند و انتظار پذیرایی مناسب دارند مهمان خوانده می شوند و جمع ویژگی مهمان بودن با ویژگی مشتری بودن منافاتی ندارد. از این رو هم مهمان اند و هم مشتری: مهمان اند پس پذیرایی مناسب از آنان لازم و ضروری است؛ مشتری هستند، چون می بایست هزینه های لازم را پرداخت کنند.

نکته حایز اهمیت این است که لزوم پذیرایی مناسب از مهمانان واحد های اقامتی، ضرورت آگاهی هتلداران و کارگزاران آنان از اصول اخلاقی میزبانی و نیز هتلداری را آشکار می سازد. بر این اساس بر هتلداران و کارگزاران هتل هاست که برای پاسداشت جایگاه و شأن مهمانان خود، و نیز برای محافظت از حیثیت و آبروی ملی خویش به اصول اخلاق میزبانی واقف، و به پایبندی به آن اصول متعهد باشند. این امر نه تنها در جهت پاسداری از مصالح ملی و نیز حفظ جایگاه انسانی میزبانان خواهد بود، بلکه ضرورتی در راستای گرامی داشت شخصیت مهمانان و احقاق حقوق آنان است؛ حقیقتی که در تعالیم اخلاقی اسلام کوتاهی و اهمال در انجام آن، ستمگری در حق مهمان خوانده شده است و این حق به مهمان

داده شده که در این مورد از میزبانان خود شکایت کند و عیب آنان را فاش سازد. امام صادق (علیه السلام) در تفسیر آیه >لا یحب الله الجهر بالسوء من القول لا من ظلم< (1) می فرماید:

«هر کس مهمانی را دعوت کند و از او خوب پذیرایی نکند، مهمان از کسانی است که در حقش ظلم و ستم شده و اگر درباره سختی هایی که به او گذشته چیزی بگوید، گناهی نکرده است.» (2)

البته هتل ها منزل مسکونی نیستند و فقط مکانی برای اقامت به شمار می روند و هتلداران نیز با توجه به تفاوتشان با میزبانان، علاوه بر آگاهی و پابندی به اصول اخلاقی میزبانی، باید به اصول اخلاقی هتلداری نیز واقف و بدان عامل باشند؛ حقیقتی که هتلداری را به مثابه حرفه ای تخصصی در جهان شناسانده است.

به هر تقدیر انتظار می رود میزبانان و به ویژه هتلداران با رعایت استانداردهای اخلاقی و رفتاری مناسب در جلب رضایت مهمانان یا مستأجران خود، موفقیت مطلوبی تحصیل کنند و از این منظر در جهت ترویج و تثبیت اصول اخلاقی مبتنی بر آموزه های قرآنی و حدیثی مؤثر بوده، الگوی مناسبی را برای اخلاق میزبانی اسلامی فعلیت بخشند.

ص: 42

1- «خدا دوست ندارد کسی صدایش را به گفتار بد، بلند کند، مگر اینکه به او ستم شده باشد» (نساء: 148).

2- . سفینه البحار، ج 2، ص 76؛ تفسیر برهان، ج 1، ص 25: «من اضاف قوما فاساء ضیافتهم فهو ممن ظلم فلا جناح علیهم فیما قالو فیه».

انسان موجودی اجتماعی است و سهولت گذران امور او و نیل به خواست هایش در گرو برقراری ارتباط با همنوعان و ملتزم شدن به لوازم زندگی اجتماعی است. برای زندگی اجتماعی چاره ای جز برقراری ارتباط با همنوعان نیست. البته ارتباطات انسان در چهار حوزه «ارتباط با خدا»، «ارتباط با خود»، «ارتباط با همنوعان» و «ارتباط با آفرینش و محیط پیرامون» خلاصه می شود. در این میان ارتباط با دو قسم اخیر، یعنی با همنوع و محیط پیرامون، از یک منظر اهمیت بسیار بالایی دارد؛ زیرا ادامه حیات انسان و برطرف شدن نیازها و حوائجش جز از مسیر برقراری ارتباط با همنوعان و محیط پیرامونش امکان پذیر نیست. بر این اساس می بایست راه برقراری ارتباطی سالم و صحیح را بیاموزد تا از این طریق مسیر رفع نیازهایش کوتاه و آسان، و دستیابی به اهداف برای او سهل گردد. اما نیازهای انسان را در دنیا به چهار دسته می توان تقسیم کرد:

1. نیازهای مادی

از ملموس ترین نیازهای انسان، نیازهای مادی اوست. این دسته از

نیازها - که بسیار متنوع هستند - زودتر خود را نمایان می کنند و زندگی اغلب انسان ها را سریع تر تحت تأثیر خود قرار می دهند. چه بسیار انسان هایی که این نیازها را سرلوحه همه نیاز های خود دانسته، بیشترین اهتمام خویش را برای مرتفع ساختن آن مصروف می دارند. شاید بتوان به برخی متون دینی نیز برای اهمیت این نوع نیاز اشاره کرد. روایاتی نظیر حدیث شریف نبوی (صلی الله علیه و آله و سلم) که می فرماید: «نزدیک است که سرانجام، فقر به کفر ختم شود»⁽¹⁾ نماینده خوبی برای این باور خواهد بود.

به هر تقدیر انسان برای رفع نیازمندی های مادی خود تلاش بسیار می کند و خود را به سختی می افکند تا در آینده بتواند از محصول تلاش خویش خوشه چینی کند و زندگی مرفه و بدون مشکل برای خود و خانواده اش فراهم آورد. انواع کار و تجارت و نیز تحصیل و کسب دانش و تجربه که امکان برخورداری از منافع دنیوی اعم از درآمد مطلوب و یا موقعیت اجتماعی خوب را فراهم می سازد، از جمله این نیازمندی هاست و هر اقدامی از جمله سفر برای تأمین معاش از راه حلال در مکتب اسلام رفتاری ارزشمند و در ردیف جهاد در راه خدا دانسته شده است. خداوند در قرآن کریم درباره جواز سفر برای اغراض مادی و معیشتی فرموده است:

«هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ»⁽²⁾

او آن خدایی است که زمین را برای شما نرم و هموار گردانید. پس شما در پستی ها و بلندی های آن حرکت کنید و روزی او را خورید».

ص: 46

1- . کافی، ج 2، ص 307، ح 4: «كاد الفقر ان يكون كفرا».

2- . سورة ملک، آیه 15.

2. نیازهای عاطفی و احساسی

این دسته از نیازها نیز از جمله نیازهای آدمی است. نیاز به کسب محبوبیت در جامعه و رهایی از تنهایی، و ارضای احساسات و عواطف انسانی در این دسته از نیازها جای می گیرد. همچنین برخورداری از همنشین صمیمی و همدمی که سخن انسان را بشنود، با او همدردی کند و به او تسلی بخشد و در سختی ها او را تنها نگذارد و تکیه گاه او به شمار آید، از موهبت های مهمی است که برخوردار بودن از آن، آرزوی هر خردمندی است.

3. نیازهای علمی و معنوی

بهره مندی از دیدگاه های مشورتی، علم و دانش، تجارب و خیرخواهی های هموعان، نیاز به دعا و نیز شفاعت برخی از شخصیت های برجسته، همچنین کسب فیض و نورانیت، قسمتی از اعتقادات قشر وسیعی از مردم را تشکیل داده، از جمله نیازهای علمی یا معنوی آن ها به شمار می رود. رفع این دسته از نیازها از طریق ایجاد ارتباط با برخی هموعان و گاه از طریق حضور در اماکن خاص همچون مراکز آموزشی یا زیارتی، بیشتر و بهتر حاصل می شود. اگرچه ممکن است این دسته از نیازها به اندازه نیاز های مادی برجسته و حیاتی به نظر نرسند، بی شک پاسخگویی به آن ها می تواند در موفقیت و کامیابی های آدمی نقش مهم تری را در مقایسه با ارضای نیازهای دسته نخست ایفا کند؛ زیرا مساعدت و دستگیری فکری موجب رشد و بالندگی شده، در

4. نیازهای اخروی

علاوه بر این نیازمندی ها، نیاز به حُسن آخرت و سعادت‌مندی اخروی نیز از برترین نیازمندی های هر انسان است که بدون توجه به برقراری ارتباط با حوزه های چهارگانه فوق امکان پذیر نخواهد بود. از این رو در سخنی گرانسنگ از امام صادق (علیه السلام) به انواع نیازمندی های انسان در قالب دو نیاز دنیوی و اخروی تصریح شده است و ضمن سفارش به تلاش برای افزودن بر تعداد دوستان، به آن ها اشاره شده است. امام (علیه السلام) در این حدیث زیبا فرموده است:

«أَكْثَرُوا مِنَ الْأَصْدِقَاءِ فِي الدُّنْيَا فَإِنَّهُمْ يَنْفَعُونَ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، أَمَّا الدُّنْيَا فَخَوَائِجُ يَقُومُونَ بِهَا، وَأَمَّا الْآخِرَةُ فَإِنَّ أَهْلَ جَهَنَّمَ قَالُوا فَمَا لَنَا مِنْ شَافِعِينَ وَلَا صَدِيقٍ حَمِيمٍ»⁽¹⁾ در دنیا دوستان زیادی انتخاب کنید؛ زیرا آن ها در دنیا و آخرت به شما نفع می رسانند؛ اما نفع دنیوی، نیازهایی است که آن ها برطرف می کنند، و [نشانه] نفع اخروی آن ها این است که اهل جهنم می گویند [افسوس] که ما شفاعت کننده و دوست صمیمی نداشتیم».

اکنون که دانستیم آدمی، با انواع نیازمندی ها عجین است، از خود می پرسیم آیا رفع این نیازها جز از طریق برقراری ارتباط با خدا، همنوعان و محیط پیرامون امکان پذیر است؟! و آیا حرکت، نقل مکان، مسافرت و

ص: 48

1- . مصادقه الاخوان، ص 46، ح 1.

اقامت در مکان های خاص به صورت موقت یا دائم، از لوازم برقراری ارتباط موفق به نحو مطلوب نیست؟

اینجاست که پرداختن به موضوعاتی از قبیل مسافرت، هجرت، نقل مکان و نیز مهمانی و میزبانی موضوعیت یافته، سخن گفتن درباره آن ها و نیز چگونگی انجام دادنشان اهمیت می یابد. برخی از انواع کار و تجارت، و نیز حضور در اماکن زیارتی برای برقراری ارتباط مستحکم تر با پروردگار خویش و به منظور کسب معنویت و نورانیت باطن، حضور در اماکن سیاحتی و تفریحی برای انبساط خاطر و کسب نشاط و آرامش روحی بیشتر و کسب تجربه و عبرت گیری، و استفاده از مصاحبت هموعان برای دستیابی به انبساط روحی و رفع نیازهای مادی و روحی، نقل مکان، مسافرت و

اقامت در اماکن جدید را به دنبال خواهد داشت و گریزی از آن نخواهد بود.

علاوه بر نیاز بشر به ایجاد ارتباط، و پیرو آن، نیاز به سفر، هجرت و مانند آن، اقامت بلندمدت و کوتاه مدت و مهمانی و میزبانی معنا و مفهوم می یابد و در جهان امروز، به دلیل ارتقاء سطح زندگی عمومی از یک سو و فراهم آمدن امکانات و فناوری پیشرفته از سوی دیگر، موضوعاتی چون تفریح و جهانگردی و توریسم، جوامع انسانی را به خود مشغول و دولت ها را متوجه این مهم ساخته است. در این راستا اغلب دولت ها به منظور بهره مندی از منافع متعدد و درآمدهای سرشار آن، به دنبال بسترسازی مناسب برای جذب توریست و جهانگرد هستند و رسیدگی به این موضوع را در اولویت قرار داده اند و سرمایه گذاری ها را به سوی ایجاد امکانات

سخت افزاری و نرم افزاری برای تحقق این امر سوق می دهند.

بدیهی است موفقیت در زمینه توریسم در همه انواع آن اعم از توریسم سیاحتی، زیارتی، درمانی، تجاری و... در گرو ایجاد بستر مناسب و امکانات مورد نیاز است. صد البته فرهنگ سازی برای پذیرش مهمان و ترویج و نهادینه سازی اخلاق میزبانی در سطح جامعه به ویژه در اماکن مهمان پذیر، از مهم ترین سرشاخه های مربوط به زمینه سازی هاست که تولید دانش در این زمینه بر عهده محققان و به ویژه پژوهشگران در عرصه اخلاق کاربردی و حرفه ای است.

اهمیت سفر در اسلام

اشاره

قرآن کریم بارها با امر به سیر و سفر، اهمیت آن را بیان کرده و اغراضی را که می توان در سفر، به آن ها دست یافت خاطرنشان کرده است. به طور کلی در متون دینی محافظت از سلامت، کسب توشه آخرت مانند شناخت خدا، عبرت گیری از سرنوشت پیشینیان و همچنین تبلیغ دین، شناخت اقوام مختلف، اصلاح زندگی، تجارت، تأمین معاش و لذت حلال، از جمله اغراض مشروع و اهدافی است که در آیات و روایات برای سفر مؤمنان بیان شده است. ذکر این اغراض و امر به مسافرت از سوی پروردگار متعال حاکی از اهمیت و ارزش آن و نیز سودمندی فراوان مسافرت برای شخص مسافر است. برخی از این اهداف در متون دینی عبارت اند از:

1. کسب معرفت:

«بگو در زمین بگردید و بنگرید خداوند چگونه آفرینش را آغاز کرده است؟»

ص: 50

سپس خداوند [به همین گونه] جهان آخرت را ایجاد می کند. یقیناً خدا بر هر چیز توانا است».(1)

2. آگاهی از سرنوشت پیشینان و عبرت گرفتن:

«پیش از شما ملت هایی بودند و رفتند. در اطراف زمین گردش کنید و ببینید که آنان که وعده های خدا را تکذیب کردند، چگونه هلاک شدند».(2)

3. سلامت:

«سفر کنید تا تندرست بمانید».(3)

4. جلب روزی:

پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) فرمود: «هیچ کس نیست که خوراکی را از سرزمینی به سرزمین دیگر بَرَد تا به قیمت روز بفروشد، مگر اینکه نزد خدا منزلت شهیدان را دارد». سپس پیامبر (صلی الله علیه و آله و سلم) [این آیه را] قرائت فرمود: «و برخی دیگر به جست و جوی فضل خدا (روزی) در سفرند و گروهی دیگر در راه

ص: 51

1- . سورة عنكبوت، آیه 20: «قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللَّهُ يُنشِئُ النَّشْأَةَ الْآخِرَةَ إِنَّ اللَّهَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ».

2- . سورة آل عمران، آیه 137: «قَدْ خَلَتْ مِنْ قَبْلِكُمْ سُنَنٌ فَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُكْذِبِينَ». همچنین ر.ک: سورة نمل، آیه 69؛ سورة انعام، آیه 11؛ سورة نحل، آیه 36؛ سورة عنكبوت، آیه 20؛ سورة روم، آیه 42.

3- . العقد الفريد، ج 6، ص 271؛ بحار الانوار، ج 76، ص 221. پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم): «سافروا تصحوا».

خدا کارزار می کنند» و نیز فرمود «مسافرت کنید، تا تندرست بمانید و روزی داده شوید».(1)

5. کسب علم و دانش:

«مؤمنان وظیفه ندارند که همه رهسپار میدان های نبرد شوند و از دستیابی به دانش باز مانند. پس چرا از هر فرقه ای گروهی سفر نمی کنند تا دانش دین بیاموزند و هنگامی که به سوی قومشان بازگشتند، آنان را از مخالفت با احکام الهی هشدار دهند، باشد که آنان بترسند؟».(2)

6. آشنایی با یکدیگر:

«ما شما را از نری و ماده ای آفریدیم و شما را جماعت ها و قبیله ها قرار دادیم تا با یکدیگر آشنا شوید».(3)

روشن است که لازمه آشنایی جماعت ها و قبیله ها با یکدیگر، مسافرت کردن و تعامل با هم است.

ص: 52

1- . تفسیر القرطبی: ج 19، ص 55: «قَالَ رَسُولُ اللَّهِ (صلى الله عليه وآله وسلم): مَا مِنْ جَالِبٍ يَجْلِبُ طَعَامًا مِنْ بَلَدٍ إِلَى بَلَدٍ فَيَبِيعُهُ بِسِعْرِ يَوْمِهِ إِلَّا كَانَتْ مَنَزِلَتُهُ عِنْدَ اللَّهِ مَنَزِلَةَ الشُّهَدَاءِ. ثُمَّ قَرَأَ رَسُولُ اللَّهِ (صلى الله عليه وآله وسلم): "وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَآخْرُونَ يقاتلون فِي سَبِيلِ اللَّهِ"؛ [1] بحار الانوار، ج 62، ص 276. رسول خدا (صلى الله عليه وآله وسلم): «سافروا تصحوا و ترزقوا».

2- . سورة توبه، آیه 122: <و ما كان المؤمنون لينفروا كافة فلولا نفر من كل فرقة منهم طائفة ليتفقهوا في الدين و لينذروا قومهم اذا رجعوا اليهم لعلهم يحذرون>.

3- . سورة حجرات، آیه 13: <يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا...>.

امام علی (علیه السلام): «مؤمن را سه وقت است: وقتی که در آن با پروردگارش مناجات می کند، و وقتی که گذران زندگی اش را سامان می دهد، و وقتی که از آنچه حلال و زیباست، برای خود لذت برمی گیرد».(1)

اگرچه در این روایت نیز از مسافرت ذکری به میان نیامده است، از آنجا که یکی از لذت های حلال مسافرت است، می توان برای این مقصود به آن حدیث استناد کرد. البته امروزه انگیزه های متعددی برای سفر نام برده می شود؛ اهداف یا اغراضی مانند زیارت، تجارت، صلۀ رحم، تأمین سلامت یا درمان بیماری، تبلیغ، کسب علم، شغل و کار و اقامت دائم. اما به نظر می رسد تمام اغراض سفر را می توان در سه هدف کلی که از رسول خدا نقل شده خلاصه کرد. امام (علیه السلام) در این سخن نورانی بیان داشته است:

«از وصایای پیامبر عزیز اسلام (صلی الله علیه و آله و سلم) به علی (علیه السلام) این بود که: ای علی، خردمند را سزاوار نیست که جز در پی سه چیز به راه افتد: برای ترمیم معاش (تأمین زندگی خویش، یعنی کار)، توشه اندوزی برای آخرت (با انجام سفرهای واجب یا مستحب مانند سفرهای

ص: 53

1- . نهج البلاغة، الحکمة 390؛ تحف العقول، 203، الأملی للطوسی، 240/147. امام علی (علیه السلام): «لِلْمُؤْمِنِ ثَلَاثُ سَاعَاتٍ: فَسَاعَةٌ يَنَاجِي فِيهَا رَبَّهُ، وَسَاعَةٌ يُرْمِ مَعَاشَهُ، وَسَاعَةٌ يَخْلِي بَيْنَ نَفْسِهِ وَبَيْنَ لَذَّتِهَا فِي مَا يَحِلُّ وَيَجْمَلُ. وَلَيْسَ لِلْعَاقِلِ أَنْ يَكُونَ شَاخِصًا إِلَّا فِي ثَلَاثٍ: مَرَمَّةٍ لِمَعَاشٍ، أَوْ خُطْوَةٍ فِي مَعَادٍ، أَوْ لَذَّةٍ فِي غَيْرِ مُحَرَّمٍ».

تأکید بسیار به مسافرت، در تعالیم اسلامی و ذکر اغراض و فواید سودمند و متعدد برای سفر از یک سو، و تأکید بر مهمان نوازی و پذیرایی از مهمان و بیان فضایل بسیار در خصوص مهمان نوازی و تکریم مهمان، همگی گواه اهمیت سفر در تعالیم اسلام است.

جای بسی سرور است که آموزه های دینی اسلام عزیز، نه تنها برای مهمان ارزش وصف ناپذیری قایل شده و پذیرایی او، از برجسته ترین اعمال دانسته شده است، بلکه اخلاق و آداب میزبانی را به تفصیل بیان کرده و مسلمانان را به آن سفارش کرده است؛ حقیقتی که توجه به آن و عامل بودن به احکام آن موجب افتخار جوامع اسلامی در مقابل دیگر جوامع خواهد شد. به راستی از منظر کدام دین، میزبانی به اندازه ای اهمیت دارد که تکریم مهمان، تکریم خدا به شمار آمده باشد (2) و یا عدم رعایت میزبانی مطلوب، مصداقی برای ستم به بندگان خدا شمرده شده

ص: 54

1- . کتاب من لا یحضره الفقیه، ج 4، ص 356، ح 5762: «عنه (صلی الله علیه و آله و سلم) فی وصیتیه لعلی (علیه السلام): یا علی، لا ینبغی للعاقِل أن یكونَ ظاعِنًا إلّا فی ثلاثٍ: مَرَمَّةٍ لِمَعاشٍ، أو تَزَوُّدٍ لِمَعَادٍ، أو لَذَّةٍ فی غیرِ مُحَرَّمٍ».

2- . کنز العمّال، ج 9، ص 248 به نقل از: الصّیّافه فی الکتاب و السنّه، ص 52. رسول خدا (صلی الله علیه و آله و سلم): «لا تکلّفوا لِلضَّیْفِ فُتْبَغِضُوهُ، فَإِنَّ مَنْ أَبْغَضَ الضَّیْفَ فَقَدْ أَبْغَضَ اللَّهَ، وَمَنْ أَبْغَضَ اللَّهَ أَبْغَضَهُ اللَّهُ: خود را برای مهمان به تکلف نیندازید؛ چرا که در آن صورت، از او نفرت زده و خسته خواهید شد و کسی که از حضور مهمان ناراحت شود، گویا از خدا ناراحت شده و خدا از چنین کسی بیزار است».

همچنین در کدام دین و مکتب، مهمان، حبیب خدا خوانده شده است و خوشحالی از پیچ پیچ مهمانان و یا شادمانی از آمدن مهمان غذانخورده موجب آمرزش گناهان میزبان قرار داده شده است؟!

چقدر زیباست سخن امیر مؤمنان (علیه السلام) که فرمود:

«مَا مِنْ مُؤْمِنٍ يَسْمَعُ بِهَمْسٍ (2) الضَّيْفِ وَفَرَحَ بِذَلِكَ إِلَّا غُفِرَتْ لَهُ خَطَايَاهُ وَإِنْ كَانَتْ مُطَبَّقَةً بَيْنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ: (3) هیچ مؤمنی نیست که پیچ پیچ [یا صدای پای] مهمان را بشنود و از آن شاد گردد، مگر اینکه گناهانش آمرزیده شود، اگرچه [آن گناهان،] فضای میان آسمان و زمین را پر کرده باشند».

نتیجه آنکه ضرورت اجتماعی امروز و توجه ویژه تعالیم اسلام عزیز اقتضا دارد جامعه اسلامی خود را برای پذیرایی از انواع مهمانان، هم از نظر سخت افزاری (امکانات مناسب برای اقامت مهمانان) و هم از نظر نرم افزاری (توانمندی بالای اخلاقی) مهیا کند و از این امکان، ضمن رعایت اصول اخلاقی، بهره برداری همه جانبه ای داشته باشد.

اهمیت میزبانی

می دانیم که لازمه میزبان بودن، وجود مهمان است. از این رو درک

ص: 55

1- . ر.ک: الضیافه فی الکتاب و السنّه، ص 43 به نقل از تفسیر عیّاشی، ج 1، ص 283.

2- . معنای دیگر: حرکت در شب (مخفیانه)، (الهمس: السیر باللیل بلا فتور. تاج العروس، ج 9، ص 45)، یا صدای پا (همس قدم).

3- . جامع الأخبار، ص 377، ح 1054؛ بحار الأنوار، ج 75، ص 461، ح 14.

اهمیت میزبانی نیز در گرو درک اهمیت مهمانی است. همان گونه که پیش از این بیان شد، در زندگی اجتماعی چاره ای از سفر و اقامت کوتاه در مناطق غریب نیست و زندگی بشر با این حقیقت گره خورده است. انگیزه های متنوع و گوناگونی که برخی از آن موارد را در چند نوع از قبیل تجارت، سیاحت، زیارت و درمان می توان خلاصه کرد، ضرورت آن را آشکار ساخته و جوامع بشری را به فکر ایجاد زیرساخت ها و نیز امکانات مناسب برای ارائه خدمات با در نظر گرفتن راحتی و آسایش مطلوب و احتمال کمترین زیان و زحمت برای مسافران وادار می سازد. بی تردید با افزایش مسافران و رهگذران، امکان پذیرایی مهمانان در منازل شخصی وجود نخواهد داشت و لاجرم می بایست مکان هایی برای اقامت مسافران و تازه واردان در نظر گرفت؛ اقدامی که در قدیم، با ساختن ابنیه هایی همچون کاروانسراها صورت می گرفت. بنابراین در جهان معاصر با توجه به رشد جمعیت، رشد صنعتی خیره کننده، فراهم آمدن امکان مسافرت سریع، امن، ارزان و آسان برای بسیاری از افراد جامعه، افزایش سطح توقعات و خلاصه انگیزه های متنوع پذیرایی از مسافران، اهمیتی بسیار بیشتر از سده های پیشین یافته است و پاسخگویی به نیاز مسافران را به یک صنعت تبدیل کرده است؛ صنعتی که درآمدزایی و سوسه انگیزی برای همه کشورهای ایجاد کرده است. در این میان توجه به اخلاق میزبانی حقیقتی است که از هر نظر ضرورت یافته و به تناسب افزایش تعداد سفرها، می بایست بدان اهتمام بیشتر شود و کارگزاران توانمندتری برای این امر گمارده شوند.

خلاصه آنکه سرعت تحول در جوامع معاصر ایجاب می کند هر جامعه ای در پی تحکیم روابط اجتماعی با جوامع دور و نزدیک باشد؛ زیرا در غیر این صورت از کاروان پیشرفت و تحول جا خواهد ماند و پایین بودن سطح ارتباطات، آن جامعه را به عقب ماندگی مفرط مبتلا می کند. بنابراین ایجاد بستری مناسب برای اقامت و پذیرایی از مهمانان ضرورتی اجتناب ناپذیر برای جوامع امروزی به شمار می رود.

مهمان پذیری و هتلداری از منظر دینی

در نگاه دینی، به هر کاری می توان رنگ خدایی زد و آن را در مسیر کمال و قرب به خدا انجام داد. میزبانی، فی نفسه رفتاری ارزشمند و برخوردار از فضیلت والا است. این عمل حتی اگر به واسطه دریافت هزینه اقامت مهمان، از میزبانی به معنای متعارفش فاصله بگیرد، باز هم از سه منظر ارزشمند و مقدس خواهد بود. این سه منظر عبارت اند از:

1. اینکه به قصد تأمین درآمد و مخارج معیشت باشد. هر مسلمانی می داند که تلاش و کار برای تأمین مخارج زندگی عبادت است و حدیث شریف امام صادق (علیه السلام) که فرمود: «الكاد علی عیاله کالمجاهد فی سبیل الله»⁽¹⁾ رساترین گواه برای این مدعاست. در این حدیث شریف امام ششم تلاش کسی را که برای تأمین مخارج زندگی خود و خانواده اش کار می کند، مانند جهاد مجاهد راه خدا دانسته است. تعجب انگیزتر اینکه امام هشتم (علیه السلام) در سخنی زیبا پاداش کسی را که از فضل پروردگار به منظور تأمین هزینه

ص: 57

1- . الکافی (طبع اسلامی)، ج 5، ص 88، ح 2.

کفاف خانواده اش تلاش می کند، برتر از پاداش مجاهد در را خدا برشمرده است.⁽¹⁾

2. اینکه به قصد خدمت به خلق باشد. بی شک فراهم آوردن امکانات مناسب برای اقامت مسافران و مهمانان، خدمتی ارزنده به آنان خواهد بود به ویژه اگر با انصاف و مروت همراه باشد. در آموزه های اسلامی، مخلوقات خدا به عنوان عیال یا نانخوران پروردگار دانسته شده و خدمت به آنان پس از ایمان به خداوند، ارزشمندترین اعمال دانسته شده است؛ حقیقتی که از رسول خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) اینگونه نقل شده است:

«الخلق عیال الله فأحب الخلق إلى الله من نفع عیال الله، وأدخل علی أهل بیت سرورا: (2) مردم، نانخور و خانواده خداوند. پس دوست داشتنی ترین مردم نزد خداوند، کسی است که به نانخوران او سود برساند و خانواده ای را شادمان سازد».

از این رو هر شغلی و از جمله ارائه خدمت در هتل به بندگان خدای متعال، می تواند برای این منظور انجام شود تا از ارزنده ترین رفتارها به شمار آید و اجر و پاداش الهی را به دنبال داشته باشد. البته فراهم آوردن زمینه اشتغال جمعی از هموطنان در هتل و جذب آنان به عنوان کارگزار هتل، همچنین درآمدزایی و فقرزدایی برای جامعه، از جمله خدماتی است که از سوی هتلداران ارائه می شود که همگی می تواند در راستای

ص: 58

1- «الذی یطلب من فضل الله عز وجل ما یکف به عیاله أعظم أجرا من المجاهد فی سبیل الله عز وجل». الکافی (طبع اسلامی)، ج 5، ص 88، ح 3.

2- . الکافی، ج 2، ص 164، ح 6.

خدمت به جامعه و بندگان خدا و به دنبال آن از ارزش های الهی و معنوی به شمار آید.

3. به قصد تأثیرپذیری و تأثیرگذاری فرهنگی باشد. فراگیری و یاددهی، از جمله رفتارهای ارزشمند در مکتب اسلام است. وجود آیات و روایات بی شمار در بیان اهمیت و ارزش تعلیم و تعلم، از شاخصه های دین اسلام است و بر اساس آموزه های این دین مبین، دو عمل یادگیری و یاددهی از برترین اعمال است. از این رو به هتلداری و کار در هتل از این منظر نیز می توان نگریت و ضمن فراگیری از مسافران و مهمانان، برخی ارزش های اخلاقی و دینی را به آنان منتقل کرد و زمینه هدایت یا اصلاح را در آنان فراهم آورد.

البته مقصود نگارنده، برگزاری کلاس درس برای مهمانان هتل توسط میزبانان و انتقال مطالب مورد نظر به صورت مستقیم و صریح نیست. بلکه مقصود این است که وجود امکانات لازم برای انجام مناسک مذهبی در هتل مانند برپایی نمازخانه ای زیبا و دلنشین، همچنین عامل بودن کارکنان هتل به آداب و مناسک دینی و پابندی آنان به ارزش های اخلاقی، بی آنکه تصریحی به این امور شود، و نیز نصب نمادها و جلوه هایی از دین و یا تابلوهایی از سخنان پیشوایان معصوم در مکان های مناسب در هتل، تأثیر چشمگیری در جلب نظر مهمان خواهد داشت و برخی افراد غیر مسلمان اما هوشمند و اهل نظر را برای کسب آگاهی و اطلاعات بیشتر کنجکاو کرده، به حرکت واک خواهد داشت. این امر ممکن است زمینه هدایت برخی را فراهم آورد و اگر اینگونه شود، بانیان

آن در زمره کسانی خواهند بود که امتی را احیا کرده اند⁽¹⁾ و کاری انجام داده اند که از همه آنچه خورشید بر آن می تابد ارزشمندتر است. از پیغمبر گرامی اسلام (صلی الله علیه و آله و سلم) نقل شده است که به امیر مؤمنان علی (علیه السلام) هنگام اعزام به یمن فرمود:

«یا علی لان یهدی الله علی یدیک رجل خیر لك مما طلعت علیه الشمس او غربت: یا علی! اگر خدای متعال به دستان تو و به وسیله تو تنها یک نفر را هدایت کند، این برای تو از تمامی چیزهایی که خورشید از مشرق تا مغرب زمین بر آن ها می تابد بهتر است»⁽²⁾.

بنابراین در اندیشه اسلامی، هر کار تولیدی یا خدماتی که نفع رسانی به خود و دیگران را در پی داشته باشد، حتی اگر برای اخذ دستمزد و تأمین معاش باشد، ارزشمند است و برای عامل آن استحقاق پاداش الهی را فراهم خواهد کرد و دستمزدهای مادی در دنیا، تنها نتیجه آن نخواهد بود.

ص: 60

1- . سورة مائده، آیه 32: >...وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا النَّاسَ جَمِيعًا: ...و هر کس انسانی را زنده کند، چنان است که گویی همه مردم را زنده کرده است<.

2- . ر.ک: الکافی، ج 5، ص 28، ح 4.

مقصود از مبانی اخلاق میزبانی، در اینجا، تبیین زیرساخت های اعتقادی برای پابندی به احکام اخلاقی در این حوزه و تعهد عملی به آن است. به عبارت دیگر زیرساخت فکری مورد نیاز یا همان حقایق و هست هایی که اعتقاد به آن ها برای پذیرش احکام اخلاقی میزبانی لازم است و موجب اهتمام در عمل به آن احکام و تسلیم بودن در برابرشان می شود، همان مبانی اخلاق میزبانی است که شرح آن در تعریف مبنا گذشت. اعتقاد به مبانی از این رو مهم است که انگیزه عمل به مسئولیت ها بر اساس آن مبانی را موجب می شود و یا بر میزان آن خواهد افزود و لزوم وجود محرک های بیرونی برای وادار ساختن کارگزاران اماکن اقامتی مانند هتل ها را به عمل مطابق مسئولیت ها کاهش می دهد. این امر منافع متعددی را برای این اماکن اقامتی به دنبال خواهد داشت و هزینه های آن اماکن را کاهش خواهد داد.

در این راستا چند مبنا را به عنوان مهم ترین مبانی اخلاق میزبانی تبیین خواهیم کرد، اگرچه بر این باور نیستیم که مبنای دیگری به جز آنچه بیان کرده ایم وجود ندارد. بنابراین ممکن است مبانی دیگری نیز بتوان برای این موضوع برشمرد، اما تلاش نگارنده به برشمردن مهم ترین

مبانی را از یک منظر می توان به مبانی عام و مبانی اختصاصی تقسیم کرد. مبانی عام، آن مبانی است که اختصاص به موضوع مورد بحث ندارد، بلکه به عنوان اعتقاد یا باور ضروری عام، به موضوع مورد بحث نیز ارتباط می یابد؛ در مقابل، مبانی اختصاصی مبانی است که تقریباً به طور اختصاصی مربوط به همان موضوع مورد بحث خواهد بود. گرچه در خصوص میزبانی و مبانی اخلاقی آن، غالباً آنچه قابل تبیین است در زمره مبانی عام است. از این رو شاید از نگاه متخصصان، برشمردن مبانی عام در متنی پژوهشی چندان بجا و مناسب نباشد، اما از آنجا که اخلاق میزبانی از پیشینه پژوهشی قابل توجهی برخوردار نیست و این متن جنبه آموزشی نیز خواهد داشت و کارگزاران هتل ها و اماکن اقامتی مسافران، مخاطبان اصلی این اثر خواهند بود، برشمردن مبانی عام و اختصاصی در کنار هم به همراه تبیین ارتباط آن مبانی با موضوع میزبانی، نه تنها مناسب، بلکه ضروری است. بر این اساس در برشمردن مبانی عام سعی شده است ارتباط و پیوند آن با موضوع اخلاق میزبانی نیز آشکار شود. با توجه به آنچه گذشت، مبانی اخلاق میزبانی را به دو دسته مبانی عام و مبانی اختصاصی تقسیم کرده، در ادامه به بررسی هریک خواهیم پرداخت.

الف. مبانی عام اخلاق میزبانی

اشاره

مقصود از مبانی عام، مبانی و یا باورهای کلیدی است که به موضوع

میزبانی ارتباط مستقیم ندارد، اما به طور غیرمستقیم در میزبانی و پذیرایی از مهمان اثرگذار خواهد بود. بنابراین برای ارتباط و پیوند این مبانی با موضوع میزبانی، نیازمند تبیین دقیق بوده، پس از تبیین روشنی از چگونگی ارتباط آن مبانی با میزبانی، ارتباط و تأثیرش در اخلاق میزبانی آشکار خواهد شد. این مبانی عبارت است از:

1. ارزشمندی انسان

از مهم ترین مبانی اخلاق میزبانی، اعتقاد به ارزشمندی انسان به عنوان شریف ترین مخلوق خدا و موجودی است که از شرافت و کرامت تکوینی برخوردار است. براساس این مبنای کلیدی که تأثیر شگرفی در تعاملات و رفتارهای اجتماعی آدمی به دنبال دارد، ارزش انسان مختص به فرد، گروه یا نژاد خاصی نیست. تمام افراد بشر از فرزندان آدم ند و به یک معنا برادران و خواهران یکدیگرند. از این رو هیچ یک بر دیگری شرافت و برتری ندارد و تفاوت های نژادی، قومی و قبیله ای و یا تفاوت های ناشی از رنگ، زبان و مانند آن ها، موجب افزایش یا کاهش شرافت کسی نخواهد شد. در مکتب اخلاقی اسلام، تفاوت انسان ها در مرد و زن بودن به رسمیت شناخته شده است و اختلافات نژادی و قبیله ای صرفاً برای شناخت بهتر است. از این رو مرد یا زن بودن و یا تفاوت های نژادی و قومی شرافت آفرین نیستند، بلکه فقط تقوا و پرهیزکاری است که موجب کرامت و شرافت بیشتر خواهد شد. (1)

ص: 65

1- . سورة حجرات، آیه 13: >يا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ: ای مردم، بی تردید ما همه (افراد نوع) شما را از یک مرد و زن (آدم و حوا) آفریدیم، و یا هر فرد شما را از یک پدر و مادر خلق کردیم، و شما را قبیله های بزرگ و کوچک قرار دادیم تا همدیگر را بشناسید [پس در میان شما برتری نژادی نیست بلکه] مسلماً گرامی ترین شما نزد خدا پرهیزکارترین شماست. همانا خداوند بسیار دانا و آگاه است (ترجمه آیت الله مشکینی «ره» <.

قرآن کریم به گرامی بودن انسان تصریح کرده، بی آنکه یک گروه را بر دیگری برتری دهد می فرماید:

«ما فرزندان آدم را گرامی داشتیم و او را در خشکی و دریا بر مرکب های رهوار حمل کردیم و از انواع روزی های پاکیزه به او روزی داده، آنان را بر بسیاری از موجوداتی که آفریده ایم برتری دادیم».(1)

تکریم و بزرگداشت انسان در این مرحله، تکریم در بُعد تکوین و آفرینش اوست؛ یعنی خدا انسان را با استعدادها و توانمندی هایی که به او داده است، بر بقیه مخلوقاتش برتری بخشیده و او را سرآمد مخلوقاتش قرار داده است. انسان با نعمت عقل، اختیار و زیبایی ظاهری، بر هر مخلوق دیگری فضیلت یافته و این موهبت از الطاف خداوند، و تکریم او در مقایسه با بقیه مخلوقات به شمار می آید؛ حقیقتی که ارزشمندی انسان را در پیشگاه آفریدگارش هویدا می سازد.

البته تکریم و بزرگداشت الهی نسبت به انسان به اینجا پایان نیافته است. خدای بزرگ، جهان آفرینش را مُسَخَّر او گردانیده و هرگونه تصرف

ص: 66

1- . سورة اسراء، آیه 70: >ولقد کرمنابی آدم و حملناهم فی البر و البحر ورزقناهم من الطیبات و فصلناهم علی کثیر ممن خلقنا تقضیلا>.

مشروع و خردمندانه را برای او روا دانسته است. همچنین در ادامه او را به انجام وظایف شرعی و اخلاقی تکلیف کرده و برای سعادت و کمال او پیامبران را فرستاده و بهشت برین را برای نیکوکارانشان مهیا ساخته است. این ها همه نشانه های تکریم و بزرگداشت انسان از سوی پروردگارش بوده است. به راستی خدایی که پس از آفرینش آدم، خود را برترین آفریننده خواند و به خود آفرین گفت، (1)

از روح خود به او دمید و او را مسجود فرشتگان مقرب و خلیفه خویش بر زمین قرار داد، (2)

چگونه او را خوار و ذلیل پسندد و موجبات توهین به او را فراهم آورد؟!

توضیح آن که اگر خداوند رسولان باطنی و ظاهری (3) خود را برای هدایت انسان فرستاد و اگر او را به احکام و تکالیف دینش مکلف گردانید، نه به سبب توهین و تحقیر او، بلکه از آن رو بوده است که برای بندگانش ارزش قایل بوده و سرنوشتشان برای آن ذات بی همتا، اهمیت داشته است؛ پس زمینه هدایت و ارشاد و در نتیجه سعادت او را فراهم آورد تا به مقامی که شایستگی آن دارد برسد و در نهایت، امکان سعادت ابدی را برای او فراهم آورد. روشن است که لازمه رسیدن به چنین مقام والایی (مقام خلیفه الهی) انتخاب و اختیار خود او و تلاش او در راه رسیدن به آن بوده است؛ زیرا اگر خدا دست او را می گرفت و بدون اختیار و اراده اش به

ص: 67

1- . سورة مؤمنون، آیه 14.

2- . سورة حجر، آیه 15.

3- . رسول باطنی، عقل است و رسول ظاهری، پیامبران هستند.

آن مقام رفیع می رساند، چه تفاوتی با فرشتگان می داشت و چه فضیلت و برتری بر آنان می یافت؟ امیرمؤمنان علی (علیه السلام) می فرماید:

«إِنَّ اللَّهَ قَدْ أَكْرَمَكُمْ بِدِينِهِ وَخَلَقَكُمْ لِعِبَادَتِهِ، فَانصِبُوا أَنْفُسَكُمْ فِي أَدَائِهَا: (1) خداوند با دینش شما را تکریم کرده است و شما را برای بندگی و عبادتش آفریده است، پس شما قدر این نعمت و تکریم الهی را بدانید و خود را برای ادای آن مهیا سازید».

آن حضرت همچنین می فرماید:

«إِنَّ اللَّهَ سَبَّحَانَهُ جَعَلَ الطَّاعَةَ غَنِيمَةً الْإِكْيَاسِ عِنْدَ تَقْرِيطِ الْعَجْزَةِ: (2) خدای سبحان اطاعت از خود را غنیمتی برای باهوشان و زیرکان قرار داده است، آنگاه که ناتوانان سستی و اهمال می کنند». همچنین از علی (علیه السلام) وارد شده است که انسان را هنگام عمل به فرایض الهی و اطاعت از دستورات او اکرام کننده خویش می داند و آنگاه که راه گناه و معصیت را در پیش گیرد، اهانت کننده به شخصیت خویش می شمارد:

«إِذَا اخَذْتَ نَفْسَكَ بِطَاعَةِ اللَّهِ أَكْرَمْتَهَا وَ إِنْ ابْتَدَلْتَهَا فِي مَعْصِيَةٍ فَقَدْ أَهَنْتَهَا: (3) هنگامی که خود را در مسیر اطاعت به کار گرفتی، خود را تکریم کرده و اگر آن را در مسیر گناه و تخلف از دستورات

ص: 68

1- . شرح نهج البلاغه، ج 3، ص 185.

2- . نهج البلاغه، حکمت 331.

3- . عیون الحکم و المواعظ، ص 136؛ غرر الحکم، ح 4085.

خداوند به کار گیری، به خود اهانت کرده ای».

با این توضیح کوتاه، نمایی از جایگاه انسان در پیشگاه پروردگار آشکار می شود و این مهم بیانگر آن است که افراد بشر نیز باید چگونه هم به نفس خویش و هم به همنوعان خود بنگرند و چگونه با آنان تعامل کنند و هرگز در جهت تحقیر و خوار کردن نفس انسانی، اعم از نفس خود یا همنوعان گام برندارد؛ چرا که آنان موجوداتی بزرگوار و برخوردار از کرامت اند و خالق و صاحب اختیار همگان، تحقیر و توهین بی دلیل هیچ یک از بندگان خویش را بر نمی تابد.

این مبنا از جمله مبانی عام است، اما با موضوع میزبانی به ویژه هتلداری ارتباط وثیقی دارد؛ چرا که کارگزاران در هتل با انواع مهمانان مواجه می شوند. در هتل همواره ممکن است مهمانانی از اقوام و قبایل متفاوت اقامت گزینند؛ گاه سیاه و گاه سفید و گاه زرد. همچنین مهمانانی از غرب یا شرق، جنوب یا شمال، تحصیل کرده یا بی سواد و کم سواد، شهری یا روستایی و با هر زبان، و نیز مسافرانی برخوردار و متمکن و یا متوسط. بی شک اگر از نگاه میزبانان، انسان کرامت داشته باشد و تفاوتی بین افراد گوناگون نباشد، و اگر امور یادشده ملاک برتری به شمار نیایند، رفتارشان با مهمانان یکسان بوده، بی جهت یکی را بر دیگری رجحان نمی دهند و با همگان در نهایت احترام برخورد خواهند داشت. در مقابل، کسی که برای شخصیت و شرافت انسانی خود ارزش واقعی قایل نیست و به جایگاه واقعی انسان در جهان آفرینش پی نبرده است، از انجام رفتارهای ناپسندی که او را در برابر دیگران خوار و خفیف

کند ابایی نخواهد داشت. به این دلیل است که نمی توان از خطاها و لغزش های زیان رسان او درامانبود. امام هادی (علیه السلام) درباره چنین کسی فرموده است:

«من هانت علیه نفسه فلا تأمن شرّه: (1) کسی که نزد خودش احساس شخصیت نکند، از شر او ایمن مباش».

با این توضیح روشن است که لازمه موفقیت در انجام وظیفه میزبانی، آگاهی و نیز اعتقاد میزبان و کارگزاران او به کرامت و شرافت انسان است؛ چرا که بدون آن هرگز در میزبانی شایسته موفق نخواهند بود.

2. ارزشمندی خدمت به خلق (همنوع)

براساس آموزه های اسلامی، پی ریزی جامعه ای مبتنی بر دین و اخلاق و محافظت از آن را با چیزی نمی توان هم وزن دانست. تحقق جامعه ای که روابط بین فردی در آن بر اساس ارزش های اخلاقی و دینی سامان یافته باشد، مستلزم وضع احکام اجتماعی در این جهت است. در میان احکام موضوعه اسلامی، به احکام فقهی و اخلاقی در موضوعات متعددی همچون خمس، زکات، امر به معروف، نهی از منکر، جهاد، انفاق، ایثار، احسان... برمی خوریم که از اهمیت روابط انسانی و پیوندهای نوع دوستانه افراد جامعه در اسلام حکایت می کند. همچنین فضیلت فراوان و اجر بسیار برای برخی عباداتی که به صورت اجتماعی انجام می شود، مانند نماز جماعت، و حج که زمینه برقراری ارتباط بین افراد

ص: 70

جامعه را فراهم می آورد، از اهمیت جامعه و برقراری روابط مستحکم میان افراد و مسلمانان پرده برمی دارد. بی شک یکی از علل وضع احکام فقهی اجتماعی همچون خمس و زکات در جهت دستگیری از هموعان به ویژه مستمندان بوده است تا افراد جامعه را از فقر و بیچارگی رهایی دهد و حس مسئولیت توانگران را نسبت به فقرا برانگیزاند. احکام دیگری همچون امر به معروف و نهی از منکر نیز در جهت تأمین امنیت و سلامت اخلاقی جامعه و دور کردن افراد جامعه از بی توجهی به هموعانشان وضع شده است و جهاد نیز برای پاسداری از امنیت یک ملت و دفاع در برابر دشمنان و بدخواهان واجب شده است. این همه، در مسیر ایجاد جامعه ای امن، و نیز برخوردار از روابط اخلاقی و انسانی سالم بوده، نظام اجتماعی حاکم بر جامعه دینی را استحکام می بخشد و از عزت فردی و اجتماعی مراقبت می کند.

علاوه بر آنچه فقط به اشاره بیان شد، در آموزه های اسلام عزیز می بینیم بر محبت ورزی و خدمت به خَلق⁽¹⁾

به منزله اصلی مهم تأکید می شود، تا جایی که بعد از ایمان به خدا، خدمت به خلق از بالاترین فضیلت ها نزد خدا برخوردار است؛⁽²⁾ و محبوب ترین بنده خدا کسی دانسته

ص: 71

1- . ر.ک: میزان الحکمه، ج 6، ص 35، ح 13104: رسولُ اللَّهِ (صلی الله علیه و آله و سلم) فرمود: «رَأْسُ الْعَقْلِ بَعْدَ الْإِيمَانِ بِاللَّهِ عَزَّوَجَلَّ التَّحَبُّبُ إِلَى النَّاسِ». ایشان همچنین فرموده است: «الخلق عيال الله فأحب الخلق الى الله من نفع عيال الله و ادخل على اهل بيت سروراً».

2- . بحار الانوار، ج 71، ص 313؛ ر.ک: کافی، ج 2، ص 189، ح 4. از امام صادق (علیه السلام) نقل شده است: «ليس من الاعمال عند الله بعد الايمان افضل من ادخال السرور على المؤمنين: بعد از ایمان به خدا هیچ عملی نزد خدا برتر از خوشحال کردن مؤمنان نیست».

می شود که به بندگان او بیشتر خدمت کرده، از آنان دستگیری کند.⁽¹⁾

گذشته از موارد ذکرشده، در نظر گرفتن پاداش فراوان و متنوع برای خدمت به همنوعان و دستگیری از برادران دینی از یک سو، و طرد یا مکافات بسیار سنگین برای بی توجهی به نیازهای همنوعان و برادران دینی از سوی دیگر،⁽²⁾

گواه آن است که در نگاه دین، کانون اجتماع و محافظت از یگانگی اجتماعی و برقراری انس و الفت میان افراد جامعه، از اهمیت وصف ناپذیری برخوردار است.

برای درک جایگاه رفیع خدمتگزاری به همنوعان، همین جمله از امام علی (علیه السلام) کافی است که در توصیه به مالک اشتر نوشت:

«وَأَشْعِرْ قَلْبَكَ الرَّحْمَةَ لِلرَّعِيَّةِ، وَ الْمَحَبَّةَ لَهُمْ، وَ اللُّطْفَ بِهِمْ وَ لَا تَكُونَنَّ عَلَيْهِمْ سَبْعًا ضَارِيًا تَغْتَنِمُ أَكْلَهُمْ إِنَّهُمْ صِنْفَانِ: إِمَّا أَخٌ لَكَ فِي الدِّينِ أَوْ نَظِيرٌ لَكَ فِي الْخَلْقِ»⁽³⁾

قلب خویش را نسبت به ملت خود مملو از مهربانی و محبت و لطف کن؛... زیرا آن ها دوگروه بیش نیستند: یا برادران دینیتوانند، و یا در آفرینش همانند تو انسان اند».

بنابراین دستگیری از بندگان خدا به ویژه درماندگان، و خدمت به

ص: 72

1- . کافی، ج 2، ص 164، ح 6. قال رسول الله (صلى الله عليه وآله وسلم): «الخلق عيال الله فأحب الخلق إلى الله من نفع عيال الله، وأدخل على أهل بيت سرورا».

2- . کافی، ج 2، ص 163، ح 1. «رسول خدا (صلى الله عليه وآله وسلم): مَنْ أَصْبَحَ لَا يَهْتَمُّ بِأُمُورِ الْمُسْلِمِينَ فَلَيْسَ بِمُسْلِمٍ: هر کس به امور مسلمانان اهتمام نداشته باشد، از آن ها نیست».

3- . تحف العقول، ص 127؛ نهج البلاغه، ج 3، ص 84.

همنوعان، از جمله رفتارهای مورد تأکید پیشوایان دینی در اسلام است. این اعتقاد باعث شده است که خدمت به خَلْق، یکی از مبانی کلیدی در حکومت دینی توسط اولیای الهی به شمار آید و هر کاری که در راستای خدمت معقول و مشروع به جامعه و ممنوع باشد، مورد تأیید و تمجید قرار گرفته، فاعل آن به اجر و پاداش بی حساب الهی بشارت داده شود.

در این میان مسافرانی که برای مقاصد مجاز و مشروع به مکانی سفر کرده اند، از جمله افرادی هستند که ارائه خدمت به آن ها و رفع نیازشان نه تنها ضرورت دارد، بلکه از فضیلت بسیار و اولویت برخوردار است. نیاز مسافران، متنوع و گوناگون است: گاه به مال برای بازگشت به وطن نیازمندند که در فقه اسلامی این گروه از مسافران به «ابن السبیل» یا همان «درراه ماندگان» یاد می شوند؛ و گاه به مکانی امن برای اقامت نیاز دارند تا در مدت کوتاه اقامت خود بتوانند اهداف خود را پیگیری کرده، به موطن خویش مراجعت کنند؛ مقاصدی همچون، زیارت، سیاحت، درمان و یا حتی تجارت. اینجاست که ارائه خدمات مناسب به مسافران و مهمانان می تواند موضوع بحث قرار گیرد و با عنایت به این مبنا به عنوان وظیفه ای اخلاقی بدان توجه شود. بی تردید مسافر یا مهمان، فردی از نوع بشر، بنده ای از بندگان خدا و همنوعی برای میزبان و شاید هم برادری ایمانی خواهد بود؛ از این رو تکریمش لازم و احترامش واجب است و پذیرایی از او وظیفه ای اخلاقی به شمار می رود. بحث درباره رسیدگی به در راه ماندگان، خارج از بحث ماست و در جای خود باید بدان پرداخته شود، اما میزبانی از گروه های دیگری که به اغراض مختلف، نیازمند

مکانی برای اقامت اند، با موضوع هتلداری ارتباط مستقیم دارد و با توضیحی که بیان شد، هتلداری حرفه ای ارزشمند است و در راستای خدمت به خَلقِ خدا تعریف می شود.

3. مسئولیت در برابر هموعان

از مبانی مهم در موضوع اخلاق میزبانی، اعتقاد به مسئولیت داشتن انسان ها در برابر هموعان خویش است. بر این اساس هریک از افراد جامعه دینی، هم نسبت به هم کیشان یا برادران ایمانی خویش و هم در برابر هموعانی که در جامعه با آن ها زندگی می کنند مسئول است و بی توجهی به امور مسلمانان او را از گروه مسلمانان خارج می سازد. پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) در حدیث مشهوری فرموده است:

«مَنْ أَصْبَحَ وَلَمْ يَهْتَمْ بِأُمُورِ الْمُسْلِمِينَ فَلَيْسَ مِنْهُمْ وَمَنْ سَمِعَ رَجُلًا يُنَادِي يَا لِمُسْلِمٍ فَلَمْ يُجِبْهُ فَلَيْسَ بِمُسْلِمٍ» (1) هر کس صبح کند و به امور مسلمانان همت نرزد، از آنان نیست و هر کس فریاد کمک خواهی کسی را بشنود و به کمکش نشتابد، مسلمان نیست».

این بدان معناست که عضو جامعه اسلامی نمی تواند در مقابل رویدادها و حوادث جامعه خود و نیز رفتار مردم در آن جامعه بی توجه باشد، درباره رفع مشکلات آنان دغدغه مند نباشد و عافیت طلبی برگزیند. به عبارت دیگر خوب بودن در جامعه دینی به آن نیست که هر فرد فقط از

ص: 74

رفتار خودش مراقبت کند؛ بلکه هرکس باید علاوه بر اصلاح رفتار خویش، در صدد اصلاح رفتار دیگران نیز برآید و درباره آنچه در پیرامونش می‌گذرد حساس باشد. این مسئولیت به تناسب قربت و نزدیکی افراد با یکدیگر، از اولویت‌های متفاوتی برخوردار خواهد بود. قرآن کریم در مرحله نخست مؤمنان را فرمان می‌دهد که خود و اهل خویش را از آتش دوزخ‌رهای بخشنند (1).

و در مرحله بعد، بر اساس نص صریح قرآنی مؤمنان را برادر یکدیگر می‌خواند. (2)

بی‌شک پیوند برادری میان افراد جامعه مسئولیت‌آور است و بی‌تفاوتی در برابر رفتارها و مشکلات برادران ایمانی پذیرفته نیست. در مرحله پسینی، دو فريضه امر به معروف و نهی از منکر به عنوان دو واجب از فروع دهگانه دین، بُعد اجتماعی دین و مسئولیت افراد در برابر یکدیگر را بیشتر از قبل نمایان می‌سازد و مسئولیت آنان را در جامعه خاطرنشان می‌کند؛ مسئول بروز انواع ناهنجاری‌های اجتماعی را افراد همان جامعه معرفی می‌کند و در یک جمله صریح، ایجاد هر گونه تغییر و تحول مثبت یا منفی در جامعه را ناشی از خواست یا عملکرد افراد همان جامعه می‌داند. (3)

از سوی دیگر در فقه اسلامی مجرمان چند نوع اند: گاه مباشرند، (4) گاه

ص: 75

1- . سورة تحریم، آیه 6: >يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا قُوا أَنْفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا<.

2- . سورة حجرات، آیه 10: >إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلَحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ: در حقیقت مؤمنان با هم برادرند، پس میان برادرانتان را سازش دهید و از خدا پروا بدارید، امید که مورد رحمت قرار گیرید<.

3- . سورة رعد، آیه 11: >إِنَّ اللَّهَ لَا يَغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يَغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ<.

4- . مجرم مباشر کسی است که خودش از روی عمد و اختیار جرمی را مرتکب شده است.

این سه گروه از نظر حقوقی مجرم خواهند بود و مجازات خواهند شد. علاوه بر این سه گروه، افرادی که به انجام آن جرم راضی و خشنود باشند نیز از منظر دینی شریک جرم به شمار می آیند و اگرچه از منظر حقوقی هیچ اقدامی انجام نداده و مستحق مجازات دنیوی نباشند، مجازات اخروی شامل حال آنان خواهد شد. امام علی (علیه السلام) در این خصوص می فرماید:

«الرَّاضِي بِفِعْلِ قَوْمٍ كَالدَّاحِلِ فِيهِ مَعَهُمْ، وَعَلَى كُلِّ دَاخِلٍ فِي بَاطِلٍ إِثْمَانٍ: إِثْمُ الْعَمَلِ بِهِ، وَإِثْمُ الرِّضَا بِهِ: (3) هر که به کردار عده ای راضی باشد، مانند کسی است که همراه آنان، آن کار را انجام داده باشد و هر کس به کردار باطلی دست زند، او را دو گناه باشد: گناه به جا آوردن آن و گناه راضی بودن به آن».

همچنین برای امر به معروف و نهی از منکر به عنوان فریضه ای مهم که ضامن اقامه دیگر واجبات و ترک محرمات است نیز سه مرتبه عملی، زبانی و قلبی ذکر شده است. این ها همگی بیانگر مسئولیت سنگین همه افراد جامعه دینی در قبال هموعان و به ویژه برادران ایمانی است به گونه ای

ص: 76

-
- 1- . کسی که آگاهانه و از روی عمد با شخص یا اشخاصی در ارتکاب جرمی همکاری کند و جرم، مستند به عمل همه آن ها باشد.
 - 2- . اگر فردی با قصد مجرمانه در جرم همکاری کند، اما نقشی در تحقق عنصر مادی جرم (یعنی اجرای عملیات) برعهده نگیرد و با تحریک، اغوا و تطمیع مجرم، فقط به صورت تبعی، در جرم نقش داشته باشد یا وسایل ارتکاب جرم را تهیه یا وقوع جرم را تسهیل کند. چنین شخصی معاون جرم نامیده می شود
 - 3- . نهج البلاغة، الحکمة 154.

که بی تفاوتی در برابر رفتارهای آنان هرگز مجاز و مشروع نیست و هرکس به اندازه توان و گستره نفوذ و تأثیرگذاری اش، مسئول رفتارهای خود و اطرافیانش خواهد بود. امام باقر (علیه السلام) در بیانی نورانی فرموده است:

«ان الامر بالمعروف والنهي عن المنکر فریضه عظیم، بها تقام الفرائض: (1) امر به معروف و نهی از منکر واجب عظیم و بزرگی است که پابرجایی سایر واجبات به آن بستگی دارد».

این مبنا همانند دیگر مبانی عام یادشده اختصاص به میزبانی و هتلداری اسلامی ندارد، اما با این حرفه ارتباط ظریف و دقیقی دارد. توضیح آنکه رسیدگی به نیازمندی های مسافران و افراد غریب در جامعه، یک معروف، و بی توجهی نسبت به آن یک منکر به شمار خواهد آمد. همچنین در حرفه هتلداری آسیب های رفتاری و اخلاقی متعددی متصور است که کارگزاران این حرفه را تهدید می کند. از این رو مراقبت کارگزاران حرفه هتلداری از همکاران خود برای مصون ماندن آن ها از ابتلائات، مسئولیتی است که ممکن است به صورت امر به معروف و یا نهی از منکر تجلی یابد. از این رو ضروری است شاغلان در این حرفه به واسطه تکلیف اخلاقی که نسبت به یکدیگر دارند، مراقب همکاران خود بوده، هریک از آن ها از لغزش های دیگری جلوگیری کند. جلوگیری از لغزش های کارگزاران توسط خود آنان از طریق توافقی جمعی امکان پذیر بوده، آنان را از خطاهای گوناگون این حرفه مصونیت خواهد بخشید.

ص: 77

علاوه بر این مسئولیت، توجه به مهمانان و پرهیز از فراهم آوردن امکان لغزش و گناه برای آنان ضرورت دیگری است که از این مبنا نشئت می گیرد. بی تردید مؤمنان نه تنها حق ندارند اوامر الهی را نادیده گرفته، مرتکب معصیت شوند، بلکه نباید برای گناه و پایمال کردن فرمان الهی و نادیده گرفتن ارزش های اخلاقی و هنجارهای اجتماعی در جامعه دینی توسط دیگران زمینه سازی کنند؛ زیرا در این صورت در گناه آنان شریک، و به دنبال آن سزاوار مجازات خواهند بود. با این توضیح کوتاه، اهمیت مسئولیت اجتماعی در برابر همנוعان به مثابه مبنایی مهم در اخلاق میزبانی اسلامی، آشکار می گردد.

4. ارزشمندی کار

یکی دیگر از مبانی مهم در اخلاق حرفه ای، ارزشمندی کار از منظر ادیان آسمانی به ویژه اسلام است. در تمام ادیان آسمانی، کار ارزش شمرده شده و پیامبران الهی هریک به کاری اشتغال داشتند و به آن افتخار می کردند. ارزش کار از آن روست که آدمی را بی نیاز کرده، او را از دست دراز کردن به سوی همنوعان در امور معیشت و سربار جامعه شدن می رهاوند. امام صادق (علیه السلام) در این باره می فرماید:

«إِعْمَلْ وَاحْمَلْ عَلَى رَأْسِكَ وَاسْتَغْنِ عَنِ النَّاسِ: (1) کار کن و با سر خود بار ببر و بدین وسیله، خویشتن را از کمک مردم، بی نیاز ساز».

ص: 78

انسان عزیز و شریف، عزت و کرامتش را با کار و تلاش حفظ می کند و از این طریق نه تنها از نیازمندی رهایی می یابد، بلکه تلاش می کند در حرفه خود خدمتی بیشتر به جامعه ارائه کند تا عزیز تر باشد. او بسته به میزان نفع رسانی به هموعان، بر عزت و احترام خویش می افزاید و نه تنها او را از نیازمندی می رهاوند، بلکه به او توان دستگیری از هموع را عطا می کند. به همین جهت پیشوایان معصوم (علیهم السلام) کار را از برترین عبادات دانسته اند (1).

و تنبلی و تن پروری و بیکاری را کلید هر بدی برشمرده اند (2).

و رهبانیت یا گوشه گیری را مردود شمرده اند و کسانی را که سربار جامعه باشند از خود نمی دانند و نکوهش کرده اند. در یکی از بیانات نورانی پیامبر گرامی اسلام (صلی الله علیه و آله و سلم) آمده است:

«مَنْ طَلَبَ الدُّنْيَا حَلَالًا اسْتَعْفَافًا عَنِ الْمَسْأَلَةِ وَ سَعِيًّا عَلَى عِيَالِهِ وَ تَعَطُّفًا عَلَى جَارِهِ لَقِيَ اللَّهَ وَجْهَهُ كَالْقَمَرِ لَيْلَةَ الْبَدْرِ: (3) کسی که در پی مال مشروع برود برای آنکه [آبروی] خود را از ذلت درخواست

ص: 79

1- . پیامبر (صلی الله علیه و آله و سلم): «الْعِبَادَةُ سَبْعُونَ جُزْءً أَفْضَلُهَا طَلَبُ الْحَلَالِ: عبادت هفتاد جزء است که بهترین آن، کوشش در به دست آوردن مال حلال است». الکافی، ج 5، ص 78.

2- . امام صادق (علیه السلام): «إِيَّاكَ وَالضُّجْرَ وَالْكَسَلَ، أَتَاهُمَا مِفْتَاحُ كُلِّ سُوءٍ، أَنَّهُ مِنْ كَسَلٍ لَمْ يُوَدَّ حَقًّا وَ مَنْ ضَجَرَ لَمْ يَصْبِرْ عَلَى حَقٍّ: از کم حوصلگی و تن آسایی پرهیز که این دو، کلید هر بدی است؛ زیرا تنبل، هیچ حقی را ادا نمی کند، و فرد بی حوصله بر هیچ حقی پایدار نمی ماند. (تحف العقول، ص 295). امام کاظم (علیه السلام) نیز سفارش کرده است: «إِيَّاكَ وَالضُّجْرَ وَالْكَسَلَ؛ فَأَتَاهُمَا يُمْنَعَانِكَ حَظَّكَ مِنَ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ: زندهار از بی حوصلگی و تنبلی؛ زیرا این دو خصلت، تو را از بهره دنیا و آخرت محروم می سازند (میزان الحکمه، ج 7، ص 494).

3- . مستدرک الوسائل، ج 13، ص 17.

کردن نگه دارد، و عائله خویش را اداره کند و به همسایه اش کمک کند، خداوند را ملاقات می کند در حالی که صورتش مانند ماه کامل می درخشد».

این قبیل سخنان که در بین احادیث پیشوایان معصوم (علیهم السلام) کم نیست، پرده از ارزش واقعی کار در جامعه انسانی و دینی برمی دارد و نقش آن را در شکل گیری جامعه ای موفق و برخوردار از رفاه و نشاط مادی و دنیوی، و نورانیت معنوی آشکار می سازد.

آیات متعدد قرآن کریم نیز تصریح می کند که خدای متعال مواهب دنیوی را در اختیار و مُسَخَّرِ انسان قرار داد تا او با کار و تلاش، خود را از فضل و رحمت الهی بهره مند سازد و شاکر نعمت هایش باشد. (1) همچنین

است آیات متعددی که ضمن توصیه به کار، غفلت از خدا و یاد او را روا نمی شمارند (2) و

نیز نصّی صریح که به او یادآور شده است تمام دستاوردهای بشر محصول سعی و تلاش خود اوست و سنت الهی در دنیا بر این استوار نیست که از غیب نیازمندی های بندگان را برطرف سازد. (3)

ص: 80

-
- 1- . «اللَّهُ الَّذِي سَخَّرَ لَكُمُ الْبَحْرَ لَتَجْرِيَ الْفُلُكُ فِيهِ بِأَمْرِهِ وَلِتَبْتَغُوا مِنْ فَضْلِهِ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ: خداوند، همان کسی است که دریا را مسخّر شما کرد تا کشتی ها به فرمانش در آن حرکت کنند و بتوانید از فضل او بهره گیرید و شاید شکر نعمت هایش را به جا آورید» (سوره جاثیه، آیه 12؛ و آیات 32 سوره ابراهیم، 12 از سوره اسراء، 73 از سوره قصص، 23 و 46 از سوره روم و 14 از سوره نحل).
 - 2- . «فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَادْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ: هنگامی که نماز پایان یافت، شما آزادید در زمین پراکنده شوید و از فضل الهی طلب کنید و خدا را بسیار یاد کنید تا رستگار شوید» (سوره جمعه، آیه 10).
 - 3- . سوره نجم، آیه 39: <ليس للانسان الا ما سعى>.

این گونه از آیات همگی گواهانی هستند بر فضیلت و ارزش کار و تلاش از منظر تعالیم آسمانی اسلام. با این توضیح، تصدی مسئولیت میزبانی به مفهوم عام آن بر اساس فرهنگ مبتنی بر آموزه های اسلامی، ارزش است و هر کس که در این بخش مسئولیتی بر عهده داشته و وظایفی را بر عهده گرفته است، هم از آن رو که کار می کند و هم به اعتبار اینکه به مهمانان خدمت می کند، وظیفه ای ارزشمند و رشک برانگیز بر عهده گرفته است. بدیهی است فقط با پایبندی به ارزش های اخلاقی و دینی و پرهیز از مخالفت با اوامر الهی و پایمال کردن حدود شرع مقدس قادر خواهد بود وظیفه خود را در قبال این موهبت الهی به انجام رساند.

5. ارزشمندی اتقان عمل

علاوه بر ارزشمندی کار، خوب، متقن و بی عیب و نقص انجام دادن آن نیز از اصول زیربنایی در فرهنگ دینی مبتنی بر آموزه های اسلامی است. شرافت و حرمت انسانی اجازه نمی دهد انسان مؤمن کاری را ضعیف و بی کیفیت انجام دهد و آن را جدی نگیرد؛ اگرچه آن کار در زمره مهمل ترین کارها به شمار آید. اهمال در انجام کار و سست و ناقص انجام دادن آن، علاوه بر آنکه از حرمت و شرافت فاعل آن می کاهد، موجب تضییع مال و عمر بهره مندان از آن محصول یا کار خواهد شد. این امر از نظر نبی گرامی اسلام (صلی الله علیه و آله و سلم) دور نمانده است و ایشان اتقان در عمل را مورد تأکید قرار داده و در سیره عملی خود نیز آن را آشکار ساخته است. امام صادق (علیه السلام) نقل می کند:

پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) پس از مرگ سعد بن معاذ در گور او فرود آمد و

به مرتب کردن خشت ها پرداخت و می فرمود: «به من سنگ بدهید! گل بدهید!». سپس شکاف های خشت ها را با گل پُر کرد. وقتی از کار، فراغت یافت و خاک بر گور ریخت و آن را صاف کرد، در برابر تعجب اصحاب پیرامون خود فرمود: «می دانم به زودی این بدن از بین می رود و تباه می گردد؛ اما خدا دوست دارد هرگاه بنده اش کاری انجام می دهد، آن را استوار (بدون عیب) به پایان ببرد».(1)

بر این اساس انجام دادن کار به صورت ضعیف، بی دقت و سست، برازنده، انسان شریف و مؤمن نیست. کار سست و ضعیف، حُسن شهرت فرد یا جامعه و یا حتی یک ملت را مخدوش می کند و اعتبارشان را از بین می برد و بدنامی آنان و نیز رهبران و پیشوایانشان را به دنبال خواهد داشت. همچنین موجب تضییع حقوق دیگران می گردد و بالاخره کرامت انسانی آنان را لکه دار می کند؛ زیرا در حقیقت با ارائه کار ضعیف به ارباب رجوع، نوعی توهین به او روا می دارد.

این مبنای کلی در همه جا جاری و ساری است و هریک از افراد جامعه انسانی و اسلامی می بایست بر اساس آن، فعالیت های روزانه و وظایف کاری و مسئولیت های خود را به بهترین وجه ممکن به انجام رساند؛ اما این وظیفه آنگاه که در ارتباط با میزبانی و پذیرایی از مهمان باشد، از اهمیت و ضرورت مضاعف برخوردار خواهد بود؛ زیرا ارائه خدمت

ص: 82

1- . علل الشرائع، ص 310، ح 4، عن عدالله بن سنان؛ بحار الأنوار، ج 6، ص 220، ح 14.

به مهمانان به ویژه آنگاه که از مؤمنان باشند، و مخصوصاً آنگاه که هزینهٔ ارائهٔ خدمت و پذیرایی دریافت می‌شود، واجب و زیان رساندن به مؤمن اگرچه در قالب کم کاری باشد، بسیار زشت و از نظر تکلیفی نیز حرام خواهد بود.

در ضمن باید توجه داشت که مسلمان نبودنِ مهمان دلیلی بر جواز کوتاهی در ادای حق او و اهمال در پذیرایی مطابق با انتظار و وظیفه نیست؛ زیرا این نوع رفتار، از یک سو همسو با شرافت و کرامت عامل یا همان کارگزار نیست؛ و از سوی دیگر به جایگاه، اعتبار و خوشنامیِ میزبان و مکانِ اقامتی صدمه خواهد زد و این یعنی زیان رسانی به خود و برادران ایمانی همکار. کوتاهی در انجام وظیفه و کار کردن به نحو ضعیف و سست، مسلمانان و مسلمانی را نزد غیرمسلمانانی که در هتل اقامت کرده اند بدنام می‌کند و رفتاری ضد تبلیغ برای مسلمانان و هتل به شمار می‌رود. امام صادق (علیه السلام) با عنایت به این آسیب به مؤمنان خطاب می‌کند:

«يَا مَعْشَرَ الشَّيْعَةِ إِنَّكُمْ قَدْ نُسِبْتُمْ إِلَيْنَا كُونُوا لَنَا زِينًا وَلَا تَكُونُوا عَلَيْنَا شَيْنًا: (1) ای شیعیان! شما به ما منسوب هستید؛ پس مایهٔ زینت ما باشید، نه مایهٔ آبروریزی ما».

نتیجه آنکه کار را کامل و بی نقص انجام دادن یکی از مبانی کلیدی در اخلاق کار به شمار آمده و به عنوان مبنایی عام برای اخلاق میزبانی نیز

ص: 83

6. بازگشت اعمال انسان به خود او در دنیا

از جمله مبانی اعتقادی در سامان یابی رفتارهای اخلاقی، اعتقاد به بازتاب اعمال و رفتار در دنیاست. نکته مهم در این مسئله این است که رفتارها همواره همانند سنگی در آب، پیرامون خود امواجی تولید می کنند و اطرافیان را با نتایج آن رفتارها مواجه می سازند و همانگونه که آن امواج وقتی به دیواره استخر برسند، به سمت داخل و محل افتادن سنگ در آب باز خواهند گشت، رفتارها نیز وقتی نتیجه اش به فردی برسد، به سمت فاعل آن باز خواهد گشت. یعنی فاعل با نتیجه عمل خوب یا بد خود مواجه خواهد شد. به عبارت دیگر شاید در نگاه عامیانه چنین به نظر رسد که از محصول کاری که انجام می دهیم، دیگران بهره مند می شوند و پس از دریافت مزد خود، آن عمل پایان می یابد و پرونده اش بسته می شود؛ اما حقیقت چیز دیگری است. حقیقت این است که رفتارهای ما اگرچه در ظاهر پایان می یابد و به فراموشی سپرده می شود، دیری نخواهد انجامید که نتیجه خوب یا بد آن را مشاهده خواهیم کرد و به خود ما باز خواهد گشت. همچنین گاه رفتار هر کس نه فقط در خود او، بلکه در فرزندان و نسل او و حتی جامعه ای که در آن زندگی می کند مؤثر است و آن ها را از نتایج آن عمل بهره مند می سازد و موجب خوشنامی یا بدنامی فاعل، خانواده اش و یا حتی جامعه ای خواهد شد که متعلق به اوست. خوشنامی یا بدنامی، پایان کار نیست و نتایج دیگری به دنبال خواهد داشت تا آنجا که در درازمدت ممکن است سرنوشت یک جامعه را

دگرگون سازد. به راستی آیا امروز جوامع خوشنام بیشتر مورد اقبال اند یا جوامع بدنام؟ حدیث شریف «کُونُوا دُعَاةَ لِلنَّاسِ بِغَيْرِ أَلْسِنَتِكُمْ، لِيَرَوْا مِنْكُمْ الْوَرَعَ وَالْإِجْتِهَادَ وَالصَّلَاةَ وَالْخَيْرَ؛ فَإِنَّ ذَلِكَ دَاعِيَةٌ»⁽¹⁾ به این نکته زیبا نظر دارد؛ چرا که تأثیر عمل، بیش از سخن است و اگر می‌خواهیم اطرافیان را به انجام دادن رفتاری دعوت کنیم، باید از خود شروع کنیم.

البته تأثیر رفتار در دیگران به صورت طبیعی حادث خواهد شد و تفاوتی نمی‌کند که این رفتار، اخلاقی و پسندیده باشد و یا نادرست و ناپسند. بی‌شک یکی از علل سنگین بودن مجازات کسانی که رفتارهای زشت را آشکارا انجام می‌دهند و از اینکه مورد شماتت هموعان قرارگیرند پروا ندارند، این است که با کار خود رفتار زشت را شایع کرده، قُبْحِ آن را به مرور از بین می‌برند و راه را برای ارتکاب افراد دیگر هموار می‌سازند. بنابراین آنان با مخفی نکردن رفتار زشت خود دو خطا مرتکب شده‌اند و مستحق مجازاتی مضاعف‌اند. همچنین است اگر رفتار نیکی را آشکار و به هدف همگانی کردن آن انجام دهند. علاوه بر نتایج دنیوی، ممکن است برای یک رفتار پیامدهای اخروی فراوان و غیر قابل تصویری نیز تحقق یابد. این همان سخن گرانسنگی است که از رسول خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) بیان شده است. ایشان فرموده است:

«هرکس روش نیکویی را بنیان نهد، پاداش آن را دریافت خواهد

ص: 85

1- . الکافی، ج 2، ص 78، ح 14. امام صادق (علیه السلام): «مردم را با غیر زبان هایتان دعوت کنید. آنان باید از شما پارسایی و تلاش و نماز و نیکی ببینند. این معنای دعوت حقیقی است».

کرد و نیز در پاداشِ هر کس که بدان عمل کند، تا روز قیامت شریک خواهد بود بدون آنکه از پاداش آن ها کم شود؛ و نیز هرکس روش زشتی را بنیان نهد، جزای آن را خواهد دید و همچنین در جزای هرکس که بدان عمل کند، تا روز قیامت شریک خواهد بود بدون آنکه از جزای آنان کم شود»⁽¹⁾.

بنابراین، رفتارها همواره تأثیرگذارند و نتیجه اش، کم یا زیاد، به صاحب آن رفتار بازگشت خواهد داشت و همه با نتیجه رفتارهای خود در دنیا و آخرت محسوس و روبه رو خواهند شد.

با این توضیح، ارتباط این مبنا به اخلاق هتلداری چندان پوشیده نیست؛ زیرا اعتقاد به این مبنا، هتلداران و کارگزاران هتل را بر آن خواهد داشت تا در انجام مسئولیت های خود حتی در ارتباط با مهمانان غیرمسلمان، کمترین اهمال و کوتاهی نداشته باشند و به بهترین شکل ممکن میزبان مهمانان خود باشند. بی شک نتیجه این حسن رفتار خود را نه فقط در آخرت، بلکه در این دنیا نیز خواهند دید و از این طریق کارشان رونق می گیرد و منافع مادی مطلوب که یکی از اهداف میانی در شغل و حرفه است، حاصل خواهد شد. در مقابل، اگر میزبانی را به درستی فراموش کنند و انجام ندهند، نتیجه میزبانی نادرست دامنگیرشان خواهد شد و با پیامدهای عملکرد خود، در همین دنیا مواجه خواهند شد.

ص: 86

1- . الکافی (ط اسلامی): ج 5، ص 9: «من سن فی الاسلام سنة حسنه فله اجرها و اجر من عمل بها الی یوم القیامة من غیر ان ینقص من اجورهم شیء و من سن فی الاسلام سنة سیئة کان علیه وزرها و وزر من عمل بها من بعده من غیر ان ینقص من اوزارهم شیء».

از جمله مبانی مهم اعتقادی که با رفتار و اخلاق و نیز با اخلاق کار ارتباط وثیقی خواهد داشت، باور به اولویت آخرت بر دنیا و منافع اخروی بر منافع دنیوی است. این بدان معناست که هنگام تعارض یا تزاخم منافع اخروی با منافع دنیوی، آنچه اولویت دارد منافع مربوط به آخرت است. پس باید منافع دنیوی فدای منافع اخروی شود؛ زیرا منافع دنیوی در مقایسه با اخروی بسیار ناچیز و حقیر است؛ به علاوه ویژگی دیگرش این است که فنا می پذیرد، درحالی که منافع اخروی بزرگ تر از حد تصور است و همچنین باقی خواهد ماند و فناپذیر است. البته براساس براینده معارف و آموزه های دینی، جمع بین دنیا و آخرت محال نیست و به طور کلی خدای متعال دنیا را به عنوان ابزاری برای تحصیل آخرت و تجارتگاهی برای جلب منافع اخروی قرار داده است. از این رو با کار و تلاش در دنیایم توان به سعادت اخروی دست یافت و تحصیل دنیا اگر در راستای تحصیل آخرت باشد شایسته و پسندیده است. اما این حقیقت نیز انکارناپذیر است که منافع دنیوی اگر به قیمت دور شدن از رحمت الهی و سعادت اخروی باشد، هرگز مطلوب نیست، و از آن نهی شده است. به راستی دنیایی که متاعش قلیل (1) خوانده شده و فانی و زودگذر است، (2)

ص: 87

1- . سورة نساء، آیه 77: «قُلْ مَتَاعُ الدُّنْيَا قَلِيلٌ وَالْآخِرَةُ خَيْرٌ لِّمَنِ اتَّقَى».

2- . سورة اعلی، آیه 17: «وَالْآخِرَةُ خَيْرٌ وَأَبْقَى».

چگونه با آخرت فناپذیر که اجر و پاداشش عظیم و بی حساب (1) است، برابری خواهد کرد؟! بر این اساس انسان مؤمن هرگز برای دستیابی به منافع زودگذر و حقیر دنیوی از منافع اخروی اش صرف نظر نمی کند و چنین انتخابی (انتخاب دنیا به جای آخرت) را مجاز نمی شمارد. توجه به این اصل بنیادین و پابندی سرسختانه به آن تأثیر شگرفی در تمام رفتارها و عملکرد آدمی و از جمله در کار و حرفه اش برجای خواهد گذاشت و شیوه رفتاری او را حتی در محیط کار و از جمله هنگام انجام وظیفه در هتل، از دیگران متفاوت و متمایز خواهد ساخت.

نتیجه آنکه باور به اولویت آخرت بر دنیا، مانع رفتاری خواهد شد که مصلحت و سعادت اخروی فرد را به مخاطره اندازد، اگر چه منافع قابل توجهی در دنیا به دنبال داشته باشد. این اعتقاد استوار توأم با رفتار متناسب با آن، تحسین همگان را برخواهد انگيخت و تأثیر مثبتش را در اطرافیان بر جای خواهد گذاشت. همچنین اعتماد اطرافیان اعم از مدیران، همکاران و مهمانان را جلب نموده، امنیت و آرامش روان را هنگام ارتباط با او برایشان به ارمغان خواهد آورد. در مقابل، کسی که منافع دنیوی را هدف و نقطه آمال خود می داند، از اعتماد دیگران به خود سوء استفاده می کند و با گذشت زمان، آرامش و امنیت را از دیگران سلب می کند؛ زیرا همگان به منفعت طلبی او واقف خواهند شد و خود را از فتنه های او در امان نخواهند دید.

ص: 88

1- . سورة غافر، آیه 40: >مَنْ عَمِلَ سَيِّئَةً فَلَا يُجْزَى إِلَّا مِثْلَهَا وَمَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أَنشَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَأُولَٰئِكَ يَدْخُلُونَ الْجَنَّةَ يُرْزَقُونَ فِيهَا بِغَيْرِ حِسَابٍ<.

8. اولویت خود بر دیگری در امور اخروی

از منظر تعالیم دینی، انسان قبل از هر چیز می‌بایست به دنبال سعادت و رستگاری خویش باشد و سپس سعادت دیگران را بخواهد. اولویت داشتن خود، در مکتب اسلام به معنای پاسداری از مصلحت اخروی خویش به هر قیمت ممکن است. این اولویت به معنای آن است که تحت هیچ شرایطی نمی‌توان از سعادت اخروی خویش گذشت؛ حتی به قیمت تحصیل سعادت دیگران. از این رو کسی که برای سعادت جامعه اش، خود را آلوده به گناه می‌کند و خویشتن را در معرض هلاکت ابدی قرار می‌دهد، انسان عاقل و خردمندی نیست و کار پسندیده‌ای انجام نداده و ایثار نکرده است؛ زیرا ایثار به عنوان یک رفتار اخلاقی برتر، اگر در قالب ایثار مال و جان و یا به طور کلی اگر به معنای ایثار آنچه مربوط به دنیا است باشد، معنا دارد و از نظر ارزشی در اوج است، اما اگر آخرت خود را برای دیگری ایثار کند، حماقت نامیده می‌شود و عملش مورد تأیید عقل و دین نیست.

توضیح آنکه خداوند حب ذات را در ضمیر انسان نهادینه کرده و هریک از افراد بشر، پیش و بیش از هر کس خود را دوست دارد و تمام عزم و همت خود را در طول حیات دنیوی اش در جهت کسب سعادت خویش صرف می‌کند. این امر به عنوان تکلیفی آسمانی از سوی پروردگار نیز وضع شده است. پس آنکه صادقانه خدای متعال را می‌پرستد و او را اطاعت می‌کند، تقرب خویش به پروردگار و سعادتش در آخرت را دور از نظر ندارد و از آن صرف نظر نمی‌کند. بدیهی است کسی که برای ترس از جهنم و یا

شوق رسیدن به نعمت های بهشتی از فرامین الهی تبعیت می کند نیز خود را مد نظر قرار داده و برای خوشبختی خویش بدان مبادرت ورزیده است. حتی کسانی که راه انکار و معصیت را برمی گزینند نیز به دنبال سعادت خویش اند و باورشان این است که از راهی که در پیش گرفته اند خوشبختی خویش را به دست خواهند آورد. بنابراین هر انسان خردمندی سعادت خود را در رأس امور خویش قرار می دهد و جز آن را نمی خواهد. البته انسان ممکن است از منافع خویش برای دیگری چشم پوشی کند، اما این چشم پوشی از منافع شخصی و ایثار آن، فقط به امور مادی و حداکثر به جان خویش که تمام سرمایه انسان در دنیاست منحصر خواهد بود و هرگز به ایثار آخرت خود نخواهد رسید. قرآن کریم نیز در آیه شریفه <قوا انفسکم و اهلیکم نارا> (1) ابتدا به نگهداری نفس خویش از آتش جهنم فرا می خواند و سپس به خویشان سفارش می کند و هرگز اجازه نداده است بنده ای جهنم را بخرد تا دیگری بهرستگاری در آخرت نایل آید؛ اگر چه دیگران خانواده او باشند. این است که امام علی (علیه السلام)، این اسطوره زهد و پارسایی و فداکاری و ورع، در طول حیات سراسر ایثار و فداکاری اش، حاضر است جان خود را فدای رسول خدا کند و در بستر او بخوابد تا آن حضرت بتواند مخفیانه هجرت خویش را آغاز کند و همچنین دشواری طاقت فرسای جسارت به همسرش و شهادت آن مظلومه را بر خود هموار سازد. آنگاه که زمینه ایثار آخرت برای مصلحت امت فراهم می آید، هرگز ایثار و فداکاری را به قیمت راهیابی امت به مسیر صحیح و صواب جایز نمی داند و خود را برای امت به گناه آلوده نمی سازد، اگر چه

ص: 90

آن گناه حقیر و کوچک باشد. پس در اعتراض به مردم خود در اواخر حکومتش می فرماید:

«من می دانم شما را چه چیز اصلاح می کند و کجی شما را راست می گرداند، اما اصلاح شما را با فاسد شدن خود جایز نمی دانم».(1)

نتیجه آنکه در معارف دینی، حرمت، کرامت، سعادت و حیات فرد موضوعیت و اصالت دارد تا جایی که هیچ یک از مؤمنان حق ندارد سعادت‌مندی اخروی خود را برای سعادت دیگری فدا کند، اگر چه آن دیگری، عزیزترین بستگان او و یا جمعیت زیادی از افراد بشر باشند. پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) کسی که به خاطر خانواده و فرزندان از اطاعت خدا و سعادت اخروی خود چشم پوشی کند بدبخت خوانده است:

«از امام علی (علیه السلام) نقل شده است که از پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) پرسید: شقاوتمندترین (بدبخت ترین) مردم کیست؟ آن حضرت فرمود: کسی که دیش را برای دنیای دیگری بفروشد».(2)

نتیجه مطالبی که بیان شد، این است که تأمین سعادت اخروی خویش از اولویت برخوردار است و در امور اخروی، ایثار آخرت خویش فاقد وجاهت عقلی و شرعی است. پس کسی که برای دنیای دیگری از آخرت خود بگذرد، انسان خردمند نیست.

اما توجه به این اصل در میزبانی اسلامی کاربرد بسیاری داشته، نقش

ص: 91

1- نهج البلاغه، خطبه 69.

2- دنیا و آخرت از نگاه قرآن و حدیث، ج 2، ص 393، ح 1514 به نقل از: کتاب من لا یحضره الفقیه، ج 4، ص 383، ح 5833.

مهمی در تجلی یافتن اخلاق میزبانی‌سلامی ایفا می‌کند؛ زیرا آنگاه که مطالبات و درخواست‌های مهمانان و یا همکاران، مستلزم ارتکاب خطا از سوی او باشد هرگز تن به انجام آن نخواهد داد و روح خویش را به گناه آلوده نخواهد کرد و به طور کلی از ارتکاب رفتارهایی که دیانت و اخلاق او را تضییع کند پرهیز خواهد کرد. نتیجه این عملکرد، جلب اعتماد و احترام همگان در محیط کار خواهد بود.

ص: 92

در بیان مبانی اختصاصی باید گفت که این مبانی مستقیماً به اخلاق میزبانی مرتبط بوده، در این خصوص قابل تعریف است و فقدان اعتقاد و باور به آن مبانی، موضوع پذیرش اصل میزبانی و یا پذیرایی اخلاقی از مهمان را به مخاطره جدی خواهد انداخت. این مبانی عبارت اند از:

1. ارزشمندی ارتباطات حداکثری با جوامع انسانی

پیش تر گفتیم که حوزه های ارتباطی انسان، از یک منظر چهار نوع است که شامل ارتباط او با خدا، خود، هم‌نوع و جهان آفرینش می شود. یکی از حوزه های ارتباطی انسان، ارتباط او با هم‌نوعان است و اخلاق میزبانی به حوزه ارتباطی او با هم‌نوعان بازگشت دارد. همچنین، ایجاد ارتباط و مراوده حداکثری، در اسلام به عنوان اصلی مورد نظر پیشوایان دینی بوده و به شیوه های گوناگون و بیان های متعدد و متنوع به این مهم تأکید کرده اند. سیره و روش پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) و اهل بیت آن حضرت در طول حیاتشان، همواره برقراری رابطه انسانی و دوستانه با همگان بود و جز در موارد خاص و نسبت به افراد خاصی مانند کافران و مفسدان، بی آنکه دلیلی موجه بر آن اقامه شود، قطع ارتباط توصیه نشده است. همچنین هیچ گاه بستن حدود و مرزها یا کاستن از میزان ارتباط با ملل مختلف را توصیه نکرده و از آن سخن به میان نیاورده اند. آنان همواره در صدد برقراری ارتباط با ملل مختلف بودند و از این رهگذر ضمن مراودات متعارف و تعاملات مرسوم و از جمله تجارت، به تبلیغ دین نیز

می اندیشیدند و با اتکا به اصل «كونوا دعاة الناس بغير السنتكم»⁽¹⁾ در جهت دعوت مردمان به اسلام گام برمی داشتند. مبنای این عملکرد معصومان (علیهم السلام) کلام خدا در قرآن کریم بوده است که در جواز برقراری ارتباط مسالمت آمیز با همه جوامع، اعم از مسلمان و غیر مسلمان، مشروط به پیروی نکردن از وسوسه های شیطان، می فرماید:

«يا ايها الذين آمنوا ادخلوا في السلم كافة ولا تتبعوا خطوات الشيطان انه لكم عدو مبين»⁽²⁾

ایکسانی که ایمان آورده اید! همگان به صلح و آشتی درآیید و پا بر جای پای شیطان مگذارید؛ که او دشمن آشکار شماست».

همچنین، فرمان خدا، نیکی کردن به غیر مسلمانانی که سرِ جنگ با مسلمانان ندارند و مزاحمتی برای دین و وطن آنان ایجاد نمی کنند بوده است:

«لا- يَنْهَاكُمُ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَلَمْ يُخْرِجُوكُمْ مِّنْ دِيَارِكُمْ أَن تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ»⁽³⁾ خدا شما را از کسانی که در [کار] دین با شما نجنگیده و شما را از دیارتان بیرون نکرده اند باز نمی دارد که با آنان نیکی کنید و با ایشان عدالت ورزید؛ زیرا خدا دادگران را دوست می دارد».

این آیه شریفه، تعرض را در دو نوع کلی تعرض به دین و تعرض به شهر

ص: 94

1- . الکافی، ج 2، ص 78، ح 14.

2- . سورة بقره، آیه 208.

3- . سورة ممتحنة، آیه 8.

و دیار یا همان وطن خلاصه کرده و نفس عدالت ورزیدن را پسندیده و محبوب خداوند می شمارد؛ اگرچه عدالت ورزی با کافران باشد.

همچنین توصیه خداوند به اتحاد با غیر مسلمانان در امور مشترک بوده، و از مسلمانان خواسته است:

«قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ تَعَالَوْا إِلَى كَلِمَةٍ سَوَاءٍ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ أَلَّا نَعْبُدَ إِلَّا اللَّهَ: (1)» به اهل کتاب بگو: بیایید تا در آنچه ما و شما هم عقیده هستیم، متحد باشیم».

جامعیت و جهان شمولی این آیین توحیدی ایجاب می کند که با همه ملت ها و آیین ها و از هر نژاد و فرهنگ با هر گونه اعتقادات ملی و دینی در پیوند باشد تا بتواند پیام توحیدی خود را به آنان برساند و آنان را به اسلام دعوت کند و رحمتی برای همه جهانیان باشد و با برقراری روابط مسالمت آمیز با ملت های مختلف، امنیت جامعه اسلامی را فراهم آورد و مسلمانان را از گزند هرگونه آسیب و دشمنی غیر مسلمانان در امان نگاه دارد.

البته در برخی آیات، از دوستی با کافران اگرچه از نزدیک ترین خویشاوندان و ارحام باشند نهی شده (2) و یابه برخورد شدید با آنان امر شده است (3) اما رابطه دوستی، با برقراری رابطه انسانی متفاوت است.

ص: 95

-
- 1- . سورة آل عمران، آیه 64.
 - 2- . <يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا آبَاءَكُمْ وَإِخْوَانَكُمْ أَوْلِيَاءَ إِنِ اسْتَحَبُّوا الْكُفْرَ عَلَى الْإِيمَانِ> (سورة توبه، آیه 23).
 - 3- . <يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا الْكَافِرِينَ أَوْلِيَاءَ مِنْ دُونِ الْمُؤْمِنِينَ> (سورة نساء، آیه 144).

یعنی می توان با کافران ارتباط کاری داشت و یا تا وقتی که دشمنی نوزند و طالب همزیستی مسالمت آمیز باشند رابطه انسانی برقرار کرد اما پذیرش ولایت و سرپرستی آنان و محبت ورزی به آنان از هر نوع که باشد پذیرفته نیست. (1)

اعتقاد به آنچه در این مبنا بیان شد و رفتار بر این اساس در میزبانی به ویژه در هتلداری اهمیت بسزایی داشته، راه فراری از آن نیست. پایبندی به این اصل اگرچه برای هتلداری غیراسلامی یک ضرورت است، در هتلداری اسلامی ضرورتش مضاعف و پایبندی و التزام عملی به آن اجتناب ناپذیر است؛ زیرا هتلداری در جامعه اسلامی در حقیقت علاوه بر اهتمام به ارائه خدمات به مسافران و درآمدزایی، نمایندگی جامعه مسلمانان را نیز بر عهده دارد و می بایست به شایستگی از عهده آن مأموریت اخلاقی و دینی برآید. یعنی کارگزار هتل در هتل اسلامی نماینده مذهب خود نیز هست و مسئولیت اخلاقی اش اقتضا می کند رفتارش با مهمانان در هتل بر اساس عدالت و منطبق با موازین انسانی و اسلامی باشد تا از این رهگذر ضمن انجام وظیفه انسانی، اخلاقی و شغلی خود، نماینده ای شایسته برای اسلام و مسلمانان باشد.

2. ارزشمندی اخلاقی و فرهنگی

یکی از آسیب های مهم توسعه جهانگردی، تأثیرگذاری منفی جهانگردان بر ارزش های بومی حاکم بر جامعه به ویژه القاء حس عقب ماندگی

ص: 96

1- . <و لن یجعل الله للکفرین علی المسلمین سبیلاً> (سورة نساء، آیه 141).

فرهنگی یا اقتصادی به مردم بومی است.⁽¹⁾ بنابراین از جمله مبانی خاص در میزبانی با رویکرد هتلداری، ارزشمندی در دو حوزه اخلاق و فرهنگ بومی است. پایداری و تعهد استوار بر ارزش های اخلاقی، به ویژه ارزش های اخلاقی برگرفته از آموزه های دین، و ارزش ها و هنجارهای اجتماعی و فرهنگی جامعه است. تجربه جهانگردی، ثبات فرهنگی و اعتقادی و محافظت از ارزش های اجتماعی اعم از اخلاقی، فرهنگی و حتی دینی را نشانی دهد و ضمن حفظ هویت ملی و منطقه ای یک جامعه، از عوامل جذابیت آفرین در جهت جذب گردشگران از داخل و خارج به شمار می رود. از این رو هتلداران، انجام رسالت خود را در راستای پاسداری و حفاظت از این دسته از ارزش ها برنامه ریزی خواهند کرد. برخلاف آنچه باید باشد، کارگزاران و به ویژه سازمان های جهانگردی بیش از آنکه به اهمیت پاسداری از ارزش ها در موضوع جهانگردی و گردشگری بیندیشند، از منظر اقتصادی به آن نگریسته اند؛ ضعفی که در تحقیقات اندیشمندان غربی نیز بدان تصریح شده است:

«اصول نهادینه شده نمایانگر جایگاه ارزش ها در فرایند سیاست گذاری هستند. در طی 15 سال گذشته سازمان های جهانگردی بیشتر از زاویه تجارت به مسئله نگریسته اند... و بنابراین از آثار و عوارض اجتماعی و زیست محیطی جهانگردی غافل می گردند».⁽²⁾

ص: 97

1- ر. ک: عوارض و نتایج توریسم، ص 19.

2- سیاستگذاری جهانگردی، ص 50.

این در حالی است که تعامل فرهنگ ها و تأثیر و تأثر فرهنگی در پدیده جهانگردی، در اجلاس مجمع عمومی سازمان جهانی گردشگری مورد توجه اساسی قرار گرفت و طی بیانیه ای ضمن برشمردن آثار مثبت فرهنگی و اجتماعی ناشی از گردشگری داخلی و بین المللی، از دولت ها خواسته شد در حفظ منابع فرهنگی بکوشند. همچنین در اجلاس این مجمع در سال 1985، بر امر گردشگری فرهنگی تأکید بیشتری شد و در ضمن بیانیه صادرشده، بر تقدم امر فرهنگی بر امر اقتصادی و نیز به تصدیق و تأیید اصالت فرهنگی و احترام به میراث اخلاقی ملت ها تصریح شد.⁽¹⁾

البته بی تردید جهانگردی موجب تغییر و تحول در ارزش های مورد قبول جوامع می شود، اما آنچه مهم است اینکه بین ارزش های متنوع و متعدد باید تفاوت قایل شد و بر حفظ برخی از اصول و ارزش هایی که مطلق اند (مانند ارزش های اخلاقی و دینی) پافشاری نمود. گرچه از محافظت برخی از ارزش ها و نیز سنن اجتماعی نیز نباید غافل شد.

آموزه های اسلامی، از یک سو بر فراگیری و عدم پافشاری بر عادات و سنن غیر معقول تأکید کرده است و از سوی دیگر مؤمنان را در دین خود عزیز دانسته است. از امام صادق (علیه السلام) نقل شده است:

«المؤمن عزیز فی دینه: (2) مؤمن، در دین خود عزیز است».

«عزیز» از ماده «عزَّ» به معنای شدت و قوّت است و بر غلبه و

ص: 98

1- ر.ک: مبانی گردشگری فرهنگی، ص 42 و 43.

2- الکافی، ج 2، ص 452.

نفوذناپذیری و پیروزی دلالت می کند. ضد آن «ذلت» است. (1) البته راغب در مفردات اضافه می کند که «العزة حالة مانعة للانسان من أن يُغلب». به عبارت روشن تر عزت، توانمندی یا قوتی است که هر فرد، آن را در درون خود می یابد و احساس می کند و خود را از اظهار ذلت و نیاز و وادادگی و پذیرش تغییر در برابر دیگران یا تقلید از آنان نگاه می دارد. معنای توانمندی را از برخی آیات و روایات می توان برداشت کرد. (2)

نتیجه آنکه تغییر و تحول به سوی بهتر شدن و کامل تر شدن و برطرف کردن عیوب و کاستی های اخلاقی و رفتاری و تکمیل مکارم اخلاق بسیار مطلوب و پسندیده است و به طور کلی با فلسفه دین و مبعوث شدن پیامبران همسوست. (3) هر تغییر و تحولی مطلوب و سازنده نیست. برای مثال حرکت به سمت فساد و فحشا و فاصله گرفتن از حیا، عفت و پاکدامنی اگر چه تغییر است، ناپسند و غیرمعقول است. قرآن کریم درباره کسانی که طرفدار تغییر در جهت اشاعة بدی ها و زشتی ها هستند و در این راستا گام برمی دارند می فرماید:

«إِنَّ الَّذِينَ يُحِبُّونَ أَنْ تَشِيعَ الْفَاحِشَةُ فِي الَّذِينَ آمَنُوا لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ» (4) کسانی که دوست

ص: 99

-
- 1- ر.ک: معجم مقاییس اللغة؛ مفردات؛ لسان العرب، واژه «العزة».
 - 2- ر.ک: سورة هود، آیه 66: <ان ربك هو القوی العزیز>؛ سورة شوری، آیه 19: <هو القوی العزیز>؛ سورة قمر، آیه 42: <فاخذناهم اخذ عزیز مقتدر>؛ عیون الحکم والمواعظ، ص 448: «من اطاع الله عز و قوی: هرکس خدا را اطاعت کند، توانمند و نیرومند می شود».
 - 3- مستدرک الوسائل، ج 11، ص 187: «انی بعثت لاتمم مکارم الاخلاق».
 - 4- سورة نور، آیه 19.

دارند زشتی‌ها در میان مردم باایمان شایع شود، عذاب دردناکی برای آنان در دنیا و آخرت مُمَهِّیاست و خدا می‌داند و شما نمی‌دانید».

بر این اساس معیار و ملاک تغییر، رعایت خطوط قرمز اخلاقی و دینی است؛ یعنی تغییر تا جایی مطلوب است که هم‌رزهای اخلاق و دیانت مورد تجاوز قرار نگیرند و بر محافظت از آن‌ها اصرار شود. البته تغییر ارزش‌های فرهنگی و بومی و آداب و رسوم حاکم بر جامعه در جهت تکامل و اصلاح، امکان‌پذیر و مطلوب است و موجب رشد را فراهم خواهد آورد؛ گرچه باید از مواردی که خدشه‌ای بر آن نیست و جایگزین مناسب‌تری ندارد پاسداری شود تا هویت فرهنگی جامعه ثابت و پابرجا بماند. بنابراین صاحب‌نظران درک اهمیت سنت‌ها و آداب و رسوم و ایجاد انگیزه برای حفاظت از آن‌ها را از آثار اجتماعی مثبت رواج گردشگری دانسته‌اند. [\(1\)](#)

ص: 100

1- . عوارض و نتایج توریسم.

مبنای مهم دیگر، اعتقاد و باور به رفعت و بلندی جایگاه مهمان نزد خدای متعال است. اینکه بدانیم خدای متعال به مهمان توجه داشته، برای او منزلتی والا قایل شده است، نقش بسیار مؤثری در پذیرایی و تکریم مهمان از سوی میزبان خواهد داشت. این اهمیت و جایگاه ویژه از سفارش اکید پیشوایان معصوم به تکریم مهمان آشکار می شود. بدیهی است آگاهی میزبان، به درک اهمیت خدمت و یاری و پذیرایی از مهمان و فضیلت آن کمک خواهد کرد تا هر میزبانی نسبت به در پیش گرفتن رفتاری مناسب با مهمان خود تصمیمی درست اخذ کرده، رفتاری عدالت محور، خداپسندانه، اخلاقی و جوانمردانه با او داشته باشد. منزلت جایگاه مهمان را می توان از آنجا کشف کرد که خداوند به واسطه او، بر میزبان رحمت و برکت نازل می کند و آمدن مهمان را با آوردن روزی خود، وسعت بخشی به روزی میزبان و آمرزش گناهان میزبان و خانواده اش قرین ساخته است.⁽¹⁾

در این باره از پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) روایت شده است که فرمود:

«لَا خَيْرَ فِيمَنْ لَا يُضِيفُ»⁽²⁾ در کسی که مهمان نوازی نمی کند،

ص: 101

1- ر.ک: فرهنگ نامه مهمانی، ص 32، ح 28. پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم): «هیچ مهمانی نیست که بر قومی وارد شود، مگر آنکه روزی اش در دامن اوست. پس، چون فرود آید، با روزی اش فرود می آید، و چون برود، با گناهان آن ها (میزبان) می رود». همچنین ر.ک: حدیث 30 و 31.

2- مسند ابن حنبل، ج 6، ص 142، ح 17424؛ شعب الایمان، ج 7، ص 91، ح 9588؛ مستدرک الوسائل، ج 16، ص 242، ح 19732.

همچنین از امام صادق (علیه السلام) نقل شده است:

«مَنْ أَضَافَ مُؤْمِنًا أَوْ خَفَّ لَهُ عَنْ شَيْءٍ مِنْ حَوَائِجِهِ، كَانَ حَقًّا عَلَى اللَّهِ أَنْ يَخْدِمَهُ وَصَيْفًا فِي الْجَنَّةِ: (1) هرکس مؤمنی را مهمانی دهد، یا بخشی از نیازهای او را بر آورده کند، بر خداوند است که در بهشت، برای او خدمت گزاری بگمارد». ناگفته نماند که در اغلب متون روایی، مقصود از ضیافت و پذیرایی از مهمان، مهمانی است که به منزل وارد شده و از او با غذا پذیرایی می شود. اما در عرف امروز، به مسافرانی که برای اقامت کوتاه مدت به «شهری» غریب وارد می شوند و در اماکن اقامتی از آن ها با هزینه خودشان پذیرایی می شود نیز مهمان گفته می شود و پذیرایی از آن ها همانند پذیرایی از مهمان در خانه از اهمیت بسزایی برخوردار است. البته بدیهی است که فضیلت پذیرایی از مهمان در هتل هرگز به درجه فضیلت پذیرایی از مهمان در منزل نخواهد رسید، اما پذیرایی مناسب و با قیمت مطلوب از مهمانان شهری در هتل، از جهاتی اهمیت فراوان داشته، برای مهمانان مطلوبیت بیشتری می تواند داشته باشد و به آنان اجازه می دهد بدون کمترین ناراحتی، در شهر و دیاری که به آنجا سفر کرده اند بمانند و از زیبایی ها و امکانات و مواهب آن شهر تا هر وقت که می توانند بمانند، استفاده کنند بی آنکه سربار کسی باشند و یا احساس ناخوشایندی داشته باشند.

ص: 102

یکی از مهم ترین مبانی کلیدی اخلاق میزبانی، ضرورت پذیرایی از مهمان است. پذیرایی از مهمان در تمام مکاتب و مذاهب و نزد همه اقوام و قبایل پذیرفته شده و فضیلت اخلاقی برجسته ای دانسته می شود. اینکه همگان مهمان نوازی را فضیلت اخلاقی به شمار آورده، ملت های برخوردار از این فضیلت به آن افتخار می کنند حاکی از همگانی بودن و مقبول بودن آن نزد نوع انسان هاست و در حقیقت مبنایی کلیدی و اصلی خدشه ناپذیر به شمار می آید؛ حقیقتی که اسلام نیز نه فقط بر آن صحّه گذاشته بلکه بر آن تأکید بسیار نموده است. بنابراین -- همان گونه که پیش از این نیز اشاره کردیم -- بر اساس نصوص روایات، پذیرایی از مهمان از مکارم اخلاق است⁽¹⁾ و نیز مهمان نوازان در زبان پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) مورد تجلیل قرار گرفته، بی نظیر دانسته شده اند.⁽²⁾ بنابراین متون ذکر شده و موارد مشابه آن که در بحث اهمیت و جایگاه مهمان گذشت، حاکی از خدشه ناپذیر بودن اصل مهمان نوازی در اسلام و مبنا بودن آن در آموزه های اسلامی به ویژه در اخلاق اسلامی است. البته در اینجا این پرسش می تواند مطرح شود که چرا ورود مهمان به منزل و پذیرایی از او تا این اندازه مهم است که ادیان ابراهیمی بر آن تأکید کرده اند و در برخی

ص: 103

1- . عنه (صلی الله علیه و آله و سلم): «إِنَّ مِنْ مَّكَارِمِ الْأَخْلَاقِ إِقْرَاءُ الضَّيْفِ» (الجعفریات، ص 154 عن الامام الكاظم عن آبائه(عليهم السلام)).

2- . پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم): «مَا فِي النَّاسِ ... مِثْلُ رَجُلٍ ... يَقْرِي ضَيْفَهُ، وَيُؤَدِّي حَقَّهُ: در میان مردم ... همانند مردی که ... مهمانش را گرامی می دارد و حقوقش را می پردازد، وجود ندارد».

نقل ها وارد شده است که حضرت ابراهیم بدون مهمان غذا تناول نمی کرد و یا امام معصوم از اینکه چند روز مهمان نداشت، اشک می ریخت! آیا منزلت میزبان که زحمت پذیرایی از مهمان را به جان می خرد برتر است یا منزلت مهمان که زحمتش بر دوش میزبان است؟ در ادامه، به تبیین فلسفه فضیلت جایگاه مهمان در آموزه های اسلامی می پردازیم.

فلسفه رفعت جایگاه مهمان در اسلام

در نگاه نخست چنین به نظر می رسد که منزلت و رفعت جایگاه میزبان، بر مهمان برتری دارد و این مهمان است که باید در صدد قدرشناسی و حفظ منزلت میزبان خود باشد؛ زیرا مهمان بر میزبان وارد می شود و بر او زحمت و مشقت وارد ساخته و نیز مخارجی را تحمیل می کند. پس چرا در آموزه های ادیان ابراهیمی به ویژه تعالیم اسلامی، مهمان از جایگاه والایی برخوردار است و سفارش های فراوانی در جهت لزوم پذیرایی و تکریم او از پیشوایان معصوم (علیهم السلام) صادر شده است؟

شاید بتوان پرسش «چرا بی بالا بودن منزلت مهمان» را دست کم با سه دلیل پاسخ گفت:

یک. همان گونه که پیش تر نیز اشاره کردیم، توجه به مجموعه تعالیم دین مبین اسلام نشان می دهد که در این دین مبین، برقراری پیوندهای مستحکم اجتماعی از اهمیت بالایی برخوردار است و هر اقدام نیکی که بتواند میان مؤمنان پیوند ایجاد کرده، یا آن را مستحکم نماید، از فضیلت فراوان برخوردار است و هر اقدامی که در جهت ایجاد جدایی و تفرقه مؤثر

باشد، منفور خدا و رسولش معرفی شده است. به عبارت دیگر شاید بتوان گفت اسلام یک دین جمع گراست؛ اگرچه رابطه فرد با خود را به نیز رسمیت شناخته، برای آن نقش زیربنایی در ساماندهی به روابط اجتماعی قایل است و اگرچه برای رابطه انسان با خدا نیز به قدری اهمیت قایل است که برخی صاحب نظران، این رابطه را مهم ترین حوزه ارتباطی انسان برشمرده اند. از این رو می توان حدس زد که ترغیب و تشویق به اطعام و گرامی داشت مهمان در راستای تقویت روابط بین فردی تعریف می شود. بنابراین به نظر می رسد فلسفه تأکیدهای فراوان بر اطعام و ضیافت و نیز تأکید بر حسن پذیرایی از مهمان و تکریم او را باید در اهمیت تقویت روابط اجتماعی بین انسان ها به ویژه بین مؤمنان و تحکیم پیوند برادری در میان آنان جستجو کرد؛ چرا که با ترویج مهمانی و سنت ولیمه و اطعام در جامعه، الفت و صمیمیت بین افراد جامعه تقویت می شود و جامعه را از منافع بی شمار تحکیم روابط انسانی بهره مند می سازد. این حقیقت از نگاه معصومان (علیهم السلام) دور نمانده است و در سخنان نورانی شان به ذکر برخی از این برکات بر می خوریم. برای نمونه امام رضا (علیه السلام) به نقل از پدران خود و آنان به نقل از رسول خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) حدیثی را بیان فرموده اند که در آن بزرگداشت مهمان، یکی از عوامل خوشی و سلامت جامعه دانسته شده است. رسول خدا در این حدیث فرموده است:

«همیشه اتم در خوشی و خوبی هستند تا زمانی که با هم دوستی کنند و امانت را بازگردانند و از حرام دوری کنند و از

مهمان پذیرایی نمایند و نماز را برپا دارند و زکات بدهند؛ پس چون انجام ندهند، گرفتار قحطی و خشک سالی شوند»⁽¹⁾.

دو. شاید یکی دیگر از عوامل ارزش و اهمیت میزبانی در اسلام این است که فواید فردی نیز برای میزبان و صاحب سفره به ارمغان خواهد آورد؛ فوایدی همچون تقویت برخی فضایل اخلاقی مانند سخاوت و بخشنندگی، نوع دوستی و کاستن از دل بستگی های دنیوی. توضیح آنکه میزبان به واسطه حسن پذیرایی از مهمان، از مال خود هزینه می کند. این عمل در وجود او فضایل اخلاقی همچون بخشش و سخاوت را احیا یا تقویت می کند، او را با لذت های متفاوتی همچون لذت میزبانی و اطعام بندگان خدا آشنا می سازد و از دل بستگی اش به دنیا می کاهد. به علاوه، او را وادار می کند تواضع در برابر مهمان را فراگیرد و از تکبر، به عنوان یکی از زشت ترین صفات اخلاقی فاصله بگیرد. بنابراین برکات مهمان برای میزبان بسیار بیشتر و ارزشمندتر است از خدمات میزبان به مهمان. به این ترتیب، مهمان از ارج و قرب بیشتری برخوردار بوده، به تکریم و پذیرایی از او به گونه ای تعجب برانگیز سفارش شده است.

سه. یکی دیگر از عوامل اهمیت مهمان و لزوم پذیرایی مناسب از او در تعالیم و حیانی این حقیقت است که مهمان معمولاً در موضع ضعف، و میزبان در موضع قوت است. می دانیم که مهمان کسی است که در منزل یا موطن خویش نیست و بر دیگری وارد شده است؛ از این رو غالباً غریب است و یا دست کم از نظر روانی احساس غربت او را فرامی گیرد و همانند

ص: 106

هنگامی نیست که در موطن و منزل خویش از آزادی عمل و فراغت و آرامش روانی برخوردار است، و همچنین آشنا به محیط نیست. او به امکانات مناسب همانند وقتی که در شهر و دیار خود است دسترسی ندارد؛ بنابراین نیازمند دستگیری و حمایت است. بنابراین سفارش به پذیرایی شایسته از مهمان، در حقیقت سفارش به یاری رسانی به همنوعی است که موقتاً به دلیل دوری از موطن و مأوایش در موضع ضعف قرار دارد. پس به یک معنا و با نگاه توسعه ای، مهمان نوعی ابن السبیل یا درراه مانده، و دستگیری و پذیرایی از او نوعی ضعیف نوازی است. از این رو پذیرایی شایسته به منزله دستگیری از او خواهد بود و مطابق با اصل جوانمردی است.

مبانی پیش گفته، مباحث بنیادین مرتبط با اخلاق میزبانی بود که تبیین آن ها در فصل قبل گذشت. بحث درباره مبانی اخلاقی، راه را برای پذیرش اصول اخلاقی و نیز رفتار اخلاقی متناسب با آن هموار می کند و شناخت و انگیزه لازم را برای عمل اخلاقی در انسان ایجاد می کند؛ زیرا بدون انگیزه لازم و نیز معرفت اخلاقی، عمل اخلاقی بروز و ظهور نخواهد یافت و امور دیگری همچون منافع اقتصادی، بر پابندی به ارزش های اخلاقی اولویت می یابد؛ غافل از آنکه عدم اهتمام در زمینه پابندی به ارزش های اخلاقی، در درازمدت، منافع اقتصادی را نیز دچار آسیب و زیان می کند و در مقابل، تعهد به ارزش های اخلاقی، منافع اقتصادی و دنیوی را نیز در درازمدت تأمین می کند. امروزه شرکت های بزرگ اقتصادی و صنعتی به رعایت حقوق مصرف کنندگان بسیار حساس اند و تحت هیچ شرایطی زیان مشتریان خود را تحمل نمی کنند، اگرچه متحمل زیان مالی سنگین شوند. این رفتار شاید در ظاهر بسیار زیبا، انسانی و اخلاقی به شمار می آید و تحسین و تمجید جامعه را بر می انگیزد؛ اما حقیقت این است که این شرکت ها منافع خود را در گرو دفاع از منافع مشتری و جلب رضایت آن ها می بینند. از این رو صاحب نظران بر این باورند که:

«مطالعه ادراکات و انتظارات گردشگران از این جهت حایز اهمیت است که هتلداری و گردشگری به عنوان صنایع خدماتی بیش از دیگر صنایع به ارائه خدمات مطلوب به مشتریان وابسته اند و در صورتی که این مهم تحقق نیابد، صنعت هتلداری و گردشگری با مشکل مواجه خواهد شد؛ چرا که باحضور مشتریان است که این صنایع پابرجا می ماند».⁽¹⁾

بر این اساس تأمین منافع اقتصادی و تقویت آن نیز در گرو اخلاق مداری و پایبندی به اصول اخلاقی در میزبانی صنعتی (هتلداری) است. بنابراین اصول رفتاری و اخلاقی در میزبانی، همان بایدهای رفتاری و اخلاقی است که ملاک حجیت آن ها از میزان انطباقشان با «هست ها» یا همان مبانی اخلاقی پیش گفته فهمیده می شود. این اصول را می توان به دو دسته «درون سازمانی» و «فرا سازمانی یا ملی» تقسیم کرد. در ادامه، اصول ذیل هریک از این دو دسته به تفصیل مورد بحث و بررسی قرار خواهند گرفت.

الف. اصول اخلاقی و رفتاری درون سازمانی

اشاره

معمولاً اصول اخلاقی و رفتاری به محیط خاصی تعلق ندارد و رعایت آن اصول، همگانی و همه جایی است؛ اما برخی از آن اصول ارتباط تنگاتنگی با موضوع مورد بحث دارد و ممکن است برخی دیگر محل ابتلا نداشته

ص: 112

1- مقاله «مقایسه ادراکات و انتظارات مهمانان نسبت به پنج بعد کیفیت خدمات»، مهدی کروی و جواد یوسفی، فصلنامه مطالعات گردشگری، ش 13، ص 66.

باشد. از این رو در این فصل به بیان آن اصولی خواهیم پرداخت که با میزبانی هتلداری ارتباط داشته، متعهد بودن به آن اصول برای کارگزاران هتل ضرورت دارد. توضیح آنکه اصول اخلاقی میزبانی غالباً در جهت پذیرایی شایسته از مهمان در نظر گرفته می شود؛ چرا که رکن پابرجایی و بقاء هتل ها و اماکن اقامتی، وجود مهمان است و بدون او اساس حرفه هتلداری برچیده می شود. همچنین پذیرایی از مهمان در فرهنگ اسلامی از جمله حقوق مهمان دانسته شده و در حقیقت مهمان نوازی از مکارم اخلاق است. (1)

پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) در لزوم پذیرایی و تکریم مهمان می فرماید:

«من کان يؤمن بالله والیوم الآخر فلیکرم ضیفه: (2) هرکس به خدا و روز واپسین ایمان دارد، باید مهمانش را گرامی بدارد».

بنابراین اساسی ترین وظایف هتلداری، در پذیرایی مناسب از مهمان خلاصه می شود. از این رو صاحب نظران خدمات مناسب به مهمانان را به عنوان یکی از کلیدی ترین امور در جهت توسعه گردشگری ارزیابی کرده، برای ارزیابی عملکرد خدمات هتل، شاخص هایی را با رویکردهای متفاوت طراحی کرده اند (3) و

بر این باورند که امروزه صنعت مهمانداری، از

ص: 113

-
- 1- . ر.ک: الخصال: ص 431، ح 11. «امام صادق (علیه السلام): المکارم عشرة فان استطعت ان تكون فیک فلتکن؛ ... واقراء الضیف: مکارم اخلاق ده تاست. اگر می توانی آن ها را در خود ایجاد کن... و [یکی از آن ها] مهمان نوازی است».
 - 2- . میزان الحکمه، ج 6، ص 450، ح 11252.
 - 3- . ر.ک: «رتبه بندی شاخص های ارزیابی عملکرد خدمات هتل با رویکرد فازی * TOPSIS و (BSC) کارت امتیازی متوازن»، حمید ضرغام بروجنی و فائزه السادات میرفخرالدینی، مجله ی برنامه ریزی و توسعه گردشگری، سال اول، ش 1، تابستان 1391، ص 59.

بخش های بسیار پویای صنعت گردشگری محسوب می شود؛ چرا که مسافر به هر کجا برود، نیاز به محلی برای خواب و استراحت دارد. (1) بنابراین برای موفق شدن در امر جهانگردی، تسهیلات اقامتی باید پاسخگوی تقاضای مهمانان و مسافرانی باشد که به محل می رسند؛ زیرا تسهیلات اقامتی اهمیت زیادی در توفیق برنامه های جهانگردی در هر منطقه دارد و هتل ها بر اساس تسهیلات فیزیکی، تمیزی و خدمات با کیفیت مناسب، توقعات، خواسته ها و نیازهای مسافران را تامین می نمایند. از این رو اگر کیفیت خدمات و تسهیلات کاهش یابد، تقاضا نیز کاهش یافته، به صنعت جهانگردی در آن منطقه لطمه بسیاری وارد خواهد شد. (2)

فارغ از اینکه همچون داریوش شایگان نگاهی منفی به گردشگری مدرن داشته باشیم و آن را آفتی برای فرهنگ و باورهای ارزشمندانانه و طراحی شده از سوی نظام سلطه بدانیم (3) و یا همچون محسن ثلاثی گردشگری را فرصتی برای معرفی فرهنگ و تمدن اصیل ایران و تأثیرگذاری فرهنگی به شمار آوریم (4)

و خواستار توسعه گردشگری باشیم (5) و یا حتی به

ص: 114

-
- 1- . ر.ک: سیستم اطلاعات جغرافیایی و کاربرد آن در برنامه ریزی توریسم، ص 55.
 - 2- . ر.ک: اصول و مبانی جهانگردی.
 - 3- . ر.ک: آسیا در برابر غرب، ص 83 تا 85.
 - 4- . ر.ک: جهان ایرانی و ایران جهانی، ص 476 و 477.
 - 5- . ر.ک: «موانع اساسی سیاست گذاری گردشگری از نظر نخبگان»، علی اصغر سعیدی، سید محمد بهشتی، و رضا رضوانی، مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری، سال اول، ش 2، پاییز 1391، ص 36.

هتلداری نگاه اقتصادی محض داشته باشیم، باز هم می بایست مهمان نوازی و رعایت اخلاق حرفه ای میزبانی را سرلوحه امور قرار دهیم تا از این طریق یا آینده این حرفه را با پابندی به اصول اخلاقی میزبانی تضمین کنیم و یا دست کم از خودمان به عنوان مسلمان، خاطره ای خوب برای مهمان بر جای گذاشته، به وظیفه اخلاقی خویش عمل کرده باشیم. اما اصول اخلاقی میزبانی یا مهمان نوازی به شرح ذیل عبارت اند از:

1. پاکیزگی و آراستگی

پاکیزگی، از اساسی ترین اصول در زندگی فردی و اجتماعی انسان است. امروزه رعایت دو اصل پاکیزگی و آراستگی، به صورت همگانی و فراگیر در آمده است. به همین دلیل به نظر نمی رسد نیاز چندانی به پرداختن تفصیلی به آن دو باشد. شاید هیچ انسانی در اینکه کثیفی و پلشتی موجب زشتی و تنفر می شود تردیدی به دل راه ندهد. در مقابل، هر انسانی فطرتاً زیبایی را دوست دارد. تنفر و انزجار محصول دافعه، و علاقه و دوستی محصول جاذبه است. دافعه و جاذبه هم معلول میل باطنی و فطری به پاکیزگی و آراستگی و یا بی میلی باطنی و فطری به زشتی و پلشتی است.

رشد امکانات و فرهنگ جوامع امروزی، این اصل مهم را به عنوان رکن

ص: 115

خداوند ناپذیر در زندگی فردی و اجتماعی تبدیل کرده، موجب شده است تا همگان بر آن اذعان و اعتراف کنند و در عمل نیز بدان پایبند باشند. با توجه به متون دینی فراوان در تأکید به این اصل و نیز سیره پیشوایان دینی در اهتمام به آن، ضروری است مسلمانان بیش از دیگران بر اصل پاکیزگی اهتمام ورزند و در رعایت آن کوشا باشند. این ضرورت بدان جهت است که نه تنها سیره همیشگی پیامبر خاتم (صلی الله علیه و آله و سلم) پاکیزگی بوده است، بلکه آن حضرت این اصل را از ارکان مسلمانی دانسته است و بی توجهی به آن را سدی در برابر سعادت ابدی و ورود به بهشت معرفی کرده است.

علاوه بر پاکیزگی، زینت و آراستگی نیز از اصول رفتاری مهم در تعاملات اجتماعی است. آشکار است که آراستگی و آرایش بدون نظافت و پاکیزگی اقدامی ناقص بوده، تعجب اطرافیان را برمی انگیزد. پس همان گونه که انسان ژولیده و نامرتب حتی اگر فردی پاکیزه باشد دافعه آفرین است؛ انسان آراسته و مرتب اما کثیف و ناپاک نیز که احتمالاً بوی

ناخوش از او متصاعد است، آراستگی اش تأثیر مثبتی در ایجاد ارتباط با هممنوعان یا تحکیم آن نخواهد داشت.

هر کس با رعایت دو اصل پاکیزگی و آراستگی، ضمن احترام به شخصیت خویش و ساختن تصویری مطلوب از خود در ذهن مخاطب، در حقیقت مخاطبان و اطرافیانش را مورد احترام قرار داده، برای آنان ارزش و منزلت قایل شده است و این عملکرد، رضایت و خشنودی آنان را به دنبال خواهد داشت. درباره پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) روایت شده است آن

حضرت به آراستن خود برای ملاقات با یارانش اهتمام داشت، چه رسد به آراستن برای همسر خویش. همچنین از یکی از همسران پیامبر (صلی الله علیه و آله و سلم) نقل شده است که روزی به ایشان هنگامی که مشغول آراستن موهای خویش برای ملاقات با مؤمنان بود عرض کردم: «شما خود را می آرایید درحالی که پیامبر و بهترین خَلقِ خدا بیید؟!». ایشان فرمود: «خدا دوست دارد که بنده اش هنگام خارج شدن، خود را برای ملاقات با برادران ایمانی آماده ساخته، بیاراید».(1)

اهتمام فراوان پیامبر اسلام (صلی الله علیه و آله و سلم) به پاکیزگی و آراستگی، شامل پاکیزگی بدن و لباس در همه حال و نیز آراستگی لباس، مو و ناخن و نیز حساسیت فراوان به تمیزی دهان و معطر کردن بدن و لباس خویش به حدی است که تعجب هر ناظری را برمی انگیزد(2) و آنگاه که از سبک زندگی عَرَبِ عصر حضور پیامبر (صلی الله علیه و آله و سلم) و بیگانگی آنان با مفاهیم آراستگی و پیراستگی آگاه شود، توصیه های آن حضرت در این خصوص را که برای جوامع قرن بیست و یکم نیز ایده آل و در بالاترین حد ممکن است، به معجزه ای از سوی پیامبر خاتم (صلی الله علیه و آله و سلم) تشبیه می کند. این اهتمام از آن جهت است که انسان با آراستن خویش، هم خود را تکریم کرده، و هم برادران ایمانی و هموعانش را احترام کرده است. از این رو به تحقیق

ص: 117

-
- 1- . مکارم الاخلاق، ص34.
 - 2- . ر.ک: الکافی، ج 6، ص 490-497؛ ج 3، ص 23 و 388؛ من لا یحضره الفقیه، ج 1، ص 12-40 و 55؛ ج 4، ص 13؛ مکارم الاخلاق، ص 30؛ بحار الانوار، ج 76، ص 115 و....

می توان گفت که هم حق خویش را ادا کرده، و هم حق همנוعان خود را.

اما در میزبانی و هتلداری، پاکیزگی و آراستگی از دو منظر اهمیت ویژه ای دارد: نخست اهمیت و ضرورت پاکیزگی و آراستگی هتل به ویژه محل استقرار مهمان، و دیگری لزوم پاکیزگی و آراستگی کارگزاران هتل به این دلیل که میزبان هستند. این وظیفه تقریباً همه کارگزاران را دربر می گیرد و هیچ یک را استثنا نمی کند؛ اما مسئولیت مأمور پذیرش، خانه داران و کارکنان رستوران یا به طور کلی هر کس که با مهمانان ارتباط مستقیم پیدامی کند، بیشتر از بقیه کارگزاران است. گرچه تمیزی خانه داران و کارگزاران آشپزخانه و رستوران فقط از ظاهر آنان هویدا نیست، بلکه از اتاق هایی که مرتب می کنند و یا مکان پخت و پز یا نگهداری مواد غذایی نیز آشکار می شود. به هر تقدیر پاکیزگی کارکنان رستوران ها، علاوه بر رستوران و ظروف، در ظاهر آراسته خودشان نیز باید انعکاس یابد و البته آراستگی مأمور پذیرش فقط از ظاهر خود او نمایان می شود، گرچه پاکیزگی هتل از بدو ورود ضرورتی است که قبل از هر چیز باید مورد توجه و عنایت مدیر هتل باشد.

2. پاکی (طهارت)

در کنار پاکیزگی و آراستگی، رعایت طهارت نیز از اصول اخلاق میزبانان مسلمان به ویژه برای مهمانان مسلمان است. رعایت اصل طهارت برای خانه دار در هتل، هنگام رسیدگی به اتاق ها اهمیت بسزایی داشته، حاکی از پابندی کارگزار به اصول اخلاقی است. این وظیفه به همراه رعایت

اصل بهداشت و حلیّت، سه نکته کلیدی است که در رستوران آشپزخانه می بایست مورد عنایت ویژه قرار گیرد. بنابراین در جمع بندی این وظیفه که رعایت آن وظیفه ای اخلاقی است باید گفت:

رعایت طهارت و پاکی، بهداشت و حلیّت (در مواد غذایی) از جمله وظایفی است که میزبان یا هر کس که به نیابت از او از مهمان پذیرایی می کند، متعهد به انجام آن است و بی توجهی به آن سوء استفاده از اعتماد مهمانان به شمار می رود و آن نیز رفتاری غیراخلاقی به شمار می رود.

3. خوشرویی

اصلی که می تواند همچون اکسیری در جهت تأمین رضایت مهمانان و مراجعان عمل کند، خوشرویی و گشاده رویی است. رفتار زیبا و دلنشین، به مخاطب حس آرامش و انرژی مثبت منتقل می کند و به صورت خودکار طرف مقابل را در برابر فرد خوشرو منفعل و ملایم می سازد. در مقابل، کسی که در مواجهه با دیگران خوشرو نیست، به همان تناسب و بسته به نوع برخوردش در دیگری، تأثیر منفی بر جا خواهد گذاشت. چهره درهم و افسرده، محزون و غمگین و یا عصبانی و خشمگین، هریک روح و روان افراد دیگر را متأثر می سازد و نشاط و شادمانی را از آنان می گیرد. در اهمیت این نکته و رعایت آن، از زبان رسول خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) آمده است:

«كُنْ بَشَاشًا فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْبَشَّاشِينَ وَيُبْغِضُ الْعَبُوسَ كَرِيهَ الْوَجْهِ» (1) پیوسته بشاش و خوشرو باش؛ که خداوند دوستدار گشاده رویان است و عبوسان، مورد بغض و بی مهری او هستند».

ص: 119

عَلَى (علیه السلام) نیز در بیان ویژگی مؤمنان می فرماید:

«بَشْرُ الْمُؤْمِنِ فِي وَجْهِهِ وَ حُزْنُهُ فِي قَلْبِهِ» (1) مرد باایمان، شادی اش در چهره او آشکار است و اندوهش در دل، پنهان».

از این حدیث شریف می توان نتیجه گرفت که بر اساس آموزه های دینی، در تعامل بین فردی، اصالت با خوشرویی و گشاده رویی است؛ یعنی خوشرویی دلیلی نیاز ندارد، بلکه افسردگی، اندوه و خشم نیازمند دلیل است. به علاوه چه بسا دلیل ناراحتی و افسردگی فرد، هیچ ارتباطی با مخاطب خاص مانند مهمان در هتل نداشته باشد؛ پس چرا باید او را از چهره پشاش خود محروم و به سبب ناراحتی خود اندوهگیش کنیم و کام او را در مدت کوتاهی که در کنار ماست تلخ کنیم؟! بنابراین باید تلاش کرد در مواجهه با هموعان خوشرو بود و تا جای ممکن، آنان را به خاطر مشکل و غم خود اندوهگین نکرد و به اصطلاح امروزی، به مخاطب انرژی مثبت منتقل نمود.

علاوه بر آنچه ذکر شد، به نظر می رسد گشاده رویی همراه با تأثیر مثبت در دیگران، خود فرد را نیز متحول ساخته، او را از افسردگی و کسالت رهایی می بخشد؛ چرا که همواره خُلقیات و ملکات و نیز احساسات نیست که بر رفتار تأثیر می گذارد، بلکه در بسیاری اوقات رفتارها نیز بر احساسات و ملکات انسان اثر می گذارند و در حقیقت برخی ملکات یا احساسات بر اثر تکرار رفتار متناسب با آن ها ایجاد یا تقویت می شوند. شاید بتوان یکی از علل مهم خوش اخلاقی اغلب کارکنان هتل ها و رضایتمندی آنان از کار

ص: 120

خود را در همین عامل جستجو کرد. یعنی کارگزار هتل مجبور است با مهمانان هتل خوشرو و خوشرفتار باشد و این ضرورت، ضمن انتقال انرژی مثبت به مهمان و تأمین رضایت او، در اخلاق خودش نیز تأثیر گذاشته، انبساط خاطر و شادایی را برای او به ارمغان می آورد و سرانجام موجب رضایتمندی شغلی اش می گردد. به هر حال آثار خوشرویی آنچنان مهم است که به عنوان یکی از آسان ترین و کم هزینه ترین اما مهم ترین رفتارها در مواجهه با مهمان به شمار می آید به گونه ای که بدون برخورداری میزبان از روی خوش، امکان پذیرایی مطلوب از مهمان میسر نخواهد شد؛ زیرا یقیناً مهمانی که میزبان او را با روی خوش پذیرا نباشد، از مجلس مهمانی ناخشنود خارج خواهد شد، اگرچه از او با خوراکی ها و نوشیدنی های متنوع پذیرایی شده باشد. زیرا انسان های عاقل و خردمند حرمت و شرافت خود را از شکم خویش بیشتر دوست دارند. از این رو میزبانی را که شخصیت او را ارج نهاده، حرمتش را حفظ می کند، بیشتر از میزبانی که فقط به شکم او می رسد دوست خواهند داشت. با این بیان می توان پذیرفت که خوشرویی با مهمان مهم ترین بخش میزبانی است آن گونه که امیر مؤمنان علی (علیه السلام) نیز به آن تصریح فرموده است:

«الْبَشَاشَةُ أَحَدُ الْقِرَاءَيْنِ: (1) خوشرویی، نیمی از مهمان نوازی است».

این اهمیت آنچنان برجسته است که پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) در بیان اهمیت خوشرویی با مهمان فرموده است:

ص: 121

«مَا مِنْ عَبْدٍ يَأْتِيهِ ضَيْفٌ فَنَظَرَ فِي وَجْهِهِ إِلَّا حَرَمَتْ عَلَيْهِ النَّارُ: (1) هیچ بنده ای نیست که مهمانی برایش بیاید و به صورت او [با مهربانی] بنگرد، مگر آنکه چشم او بر آتش حرام گردد».

البته با کمی تأمل می توان از راز ناخوشنودی مهمانی که با گشاده رویی میزبانش مواجه نشده پرده برداشت. به یقین دلیل عدم خوشرویی و گشاده رویی میزبان، یکی از دو عامل خواهد بود: یا ناراحتی میزبان ناشی از ورود مهمان است و از آمدن او ناخوشنود است؛ یا ناراحتی اش از امر دیگری است که ارتباطی به مهمان ندارد. برای مهمان هیچ یک از این دو علت خوشایند نیست و در نتیجه احساس می کند به واسطه برخورد نامناسب میزبان، عزت نفس، حرمت و کرامتش در معرض خطر قرار گرفته است؛ در نتیجه از مجلس مهمانی با نارضایتی خارج می شود. البته گاه مشکلات ناگهانی و پیش بینی نشده ای واقع می شود که نتیجه اش اندوه شدید میزبان است. در چنین شرایطی آگاه سازی مهمان از مشکل پیش آمده نه تنها موجب ناراحتی مهمان نخواهد شد، بلکه همراهی و همدردی او را نیز به دنبال خواهد داشت؛ در این صورت چهره درهم میزبان اگرچه خوشایند مهمان نیست، او را از پذیرایی ناقص (بدون خوشرویی میزبان) گله مند نمی کند و بی شک مهمان را برای تسلای خاطر میزبانش برخواهد انگیخت.

علاوه بر آنچه گذشت، توجه به این نکته که بخش گسترده ای از

ص: 122

ارتباط بین فردی می تواند به صورت غیرکلامی انجام پذیرد، کمک زیادی به پذیرایی بهتر و رضایت بخش تر خواهد داشت؛ برای مثال انواع نگاه کردن ها، حالت رفتار و نوع نشستن و خندیدن و یا حتی نوع لباس پوشیدن، خوب گوش دادن به سخن مهمان و قطع نکردن کلام او و ده ها اقدام یا رفتار غیرکلامی دیگر که می تواند حاوی پیام مثبت یا منفی به مخاطب باشد. از این رو میزبان و کارگزاران او می بایست ضمن برخورداری از آموزش مناسب، در استفاده بجا از شیوه های مختلف ارتباط غیرکلامی، در پذیرایی بهتر و انتقال سریع مفاهیم مورد نظر خود بهره گیری کنند. (1)

4. ادب در گفتار و رفتار

از اصول مسلم معاشرت با مردم، رعایت ادب گفتاری و رفتاری است. انسان مؤدب کلامش شیرین و گواراست و با سخنش نه تنها اطرافیان را آزرده خاطر نمی کند و آسیب نمی رساند، بلکه باعث می شود احساس آرامش سراسر وجودشان را دربر گیرد و از شنیدن سخن مؤدبانه لذت برند و صاحب سخن را تحسین کنند. کسی که مؤدبانه سخن می گوید، به همنوع خویش احترام می گذارد و حرمت او را ارج می نهد؛ از این رو رضایت آنان را حاصل می کند و احساس محبت و دوستی آن ها را نسبت به خود برمی انگیزد. پیش از این گفتیم که پاسداشت حرمت و کرامت همنوعان،

ص: 123

وظیفه اخلاقی هر انسان خردمند و متدینی است؛ بنابراین خوش کلامی و رعایت ادب در گفتار و رفتار وظیفه اخلاقی هر انسان در برابر همنوعان خویش است. قرآن کریم در عبارتی صریح می فرماید:

«قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا»⁽¹⁾ با مردم به نیکی سخن بگویید». در روایات نیز «ادب»، بهترین سجیه و برترین شرافت و مؤثرترین همراه آدمی دانسته شده است.⁽²⁾

همچنین ادب نیکو، بدی انتساب به والدین بدنام را از بین می برد و آن را می پوشاند⁽³⁾

و در مقابل، بی ادبی شرافت ناشی از نسب را بر باد می دهد.⁽⁴⁾

رعایت ادب در گفتار و رفتار اگرچه در همه حال برای مؤمن ضروری و از فضایل اخلاقی و رفتاری به شمار می رود، در ارتباط با برخی مشاغل اهمیتی مضاعف می یابد. اشتغال در هتل و مواجهه با مهمانان گوناگون از نقاط مختلف داخل و خارج، از جمله مشاغلی است که رعایت ادب را در حد اعلای آن و در تمام بخش هایش می طلبد و بی تردید موفقیت یک هتل در انجام مسئولیتش در گرو مبادی آداب بودن کارگزارانش خواهد بود. بی شک موفقیت در هر حرفه ای به ویژه در هتلداری رعایت ادب است؛ زیرا کارگزار بی ادب با فراری دادن مهمانان و مسافران، آینده شغلی خویش را نیز به خطر انداخته، در نتیجه در کسب و کارش نیز موفق نخواهد

ص: 124

1- . با مردم به نیکی سخن بگویید.

2- . میزان الحکمة، ج 1، ص 52، ح 320، 319 و 322.

3- . همان، ح 338.

4- . ر.ک: همان، ح 346 و 348.

بود. این حقیقت در سخنی زیبا از امیر سخن این گونه بیان شده است:

«طَالِبُ الْأَدَبِ أَحْزَمُ مِنْ طَالِبِ الذَّهَبِ: (1) جوینده ادب، دوراندیش تر از جوینده طلاست».

ایشان همچنین فرموده است:

«إِنَّ النَّاسَ إِلَى صَالِحِ الْأَدَبِ أَحْوَجُ مِنْهُمْ إِلَى الْفِضَّةِ وَالذَّهَبِ: (2) مردم به ادب نیکو، نیازمندتر از سیم و زرند».

بنابراین در میزبانی در حرفه هتلداری، مهم نیست که درخواست و تقاضای مهمان منطقی باشد یا نباشد، امکان تحقق داشته باشد یا نداشته باشد، مؤدبانه از سوی مهمان ابراز شده باشد یا با تندى و بی ادبی بیان شده باشد؛ در هر صورت کارگزار یا همان میزبان حق ندارد از چارچوب ادب و ملائمت و نرمی خارج شود؛ چرا که فقط از این طریق می توان حرفه ای بودن کارگزار را به اثبات رساند و مهمان خسته یا پرتوقع را آرام کرد و او را از موضع خود پایین آورد و تسلیم کرد. کارگزار هتل اگرچه ممکن است خردمندانه به مهمان پاسخ دهد، تا زمانی که پاسخ خردمندانه را با ادب همراه نکند، پاسخ صحیح از او صادر نشده است. از امام علی (علیه السلام) نقل شده است:

«هر چیز به عقل نیازمند است، و عقل به ادب». (3)

ایشان در حدیث زیبای دیگر می فرماید:

ص: 125

1- . غرر الحکم: ج 4، ص 253، ح 6006؛ عیون الحکم والمواعظ، ص 317، ح 5518.

2- . غرر الحکم: ج 2، ص 569، ح 3590؛ عیون الحکم والمواعظ، ص 143، ح 3210.

3- . غرر الحکم، 5102: «كُلُّ شَيْءٍ يَحْتَاجُ إِلَى الْعَقْلِ وَالْعَقْلُ يَحْتَاجُ إِلَى الْأَدَبِ».

«صاحبان عقل‌ها محتاج آموختن آداب و به کار بردن آن هستند و بدون آن عقل‌ها پژمرده و فاسد می‌گردد همان گونه که محصولات کشاورزی بدون آب باران پژمرده می‌شوند» (1).

همان گونه که اشاره شد، ادب در دو نوع گفتاری و رفتاری متجلی می‌شود. در بیان مؤلفه‌های ادب گفتاری می‌توان به سلام گفتن (2) و پیشی گرفتن بر آن، استفاده از کلام زیبا و محبت آمیز، و فروتنی در کلام همراه با احترام هنگام سخن گفتن با طرف مقابل و با صدای بلند صحبت نکردن (3)

اشاره کرد. اما ادب رفتاری از طریق اموری همچون پیش نیفتادن در راه رفتن، به استقبال مهمان رفتن، بدرقه‌او، با لباس مناسب نزد او حاضر شدن و شنیدن کلامش بی آنکه سخن او قطع شود تحقق می‌یابد. البته برای آگاهی بیشتر از مصادیق گفتاری و رفتاری مبتنی بر ادب می‌توان به منابعی از این دست که به تفصیل به این موضوع پرداخته است مراجعه کرد: اصول پذیرش مهمان در هتل، (4) آموزش مهارت‌های شغلی صنعت توریسم (بحث راهنمای تربیت میزبان)،

-
- 1- . غرر الحکم، 406: «إِنَّ بِذَوِي الْعُقُولِ مِنَ الْحَاجَةِ إِلَى الْأَدَبِ كَمَا يَظْمَأُ الزَّرْعُ إِلَى الْمَطَرِ».
 - 2- . سورة ذاریات، آیه 25: «إِذْ دَخَلُوا عَلَيْهِ فَقَالُوا سَلَامًا قَالَ سَلَامٌ قَوْمٌ مُنْكَرُونَ»؛ سورة نساء، آیه 86: «وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَةٍ فَاحْيُوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا»؛ و چون به شما درودی گفته شد، پس به درودی بهتر از آن یا همان را پاسخ دهید.
 - 3- . ر.ک: سورة لقمان، آیه 19: «وَاقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاعْصِضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ»؛ و در راه رفتن خود میانه رو باش، و از صدای خود بکاه، که بدترین بانگ‌ها بانگ خران است.
 - 4- . اصول پذیرش مهمان در هتل (فرانت آفیس)، امیرسعید حاجی حسینی، انتشارات تعاونی کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور، تهران 1390.

مهارت های شغلی صنعت توریسم (1. راهنمای تربیت میزبان)، گروه مدیریت صنعتی جنوب، انتشارات سیمین، تهران 1387. (1).
اصول مشتری مداری (بانکداری، هتلداری و خودروسازی)، احمد یحیایی ایله ای، انتشارات جاجرمی، 1393، تهران، ص 212-218.

5. تکریم و احترام مهمان

پیش از این در بحث مبانی، به جایگاه ارزشمند و رفیع انسان در عالم آفرینش اشاره کردیم. ارزشمندی انسان در گام نخست، اصلی مُسَلَّم و یقینی است؛ نه از آن حیث که مؤمن است و یا به دین یا کیش خاصی متعبد است؛ بلکه از آن حیث که انسان است و خداوند او را جماد و حیوان نیافریده است. اگر پذیرفته باشیم که همه افراد بشر شایسته تکریم و احترام اند، فارغ از آنکه از موقعیت اجتماعی بالایی برخوردار باشند یا نه، در جایگاه علمی بالایی قرار داشته یا بی سواد باشند، ثروتمند باشند یا فقیر، و بالاخره از سفیدپوستان باشند یا رنگین پوستان؛ در آن صورت توانسته ایم به یک مسئولیت اخلاقی خود در ارتباط با همنوعان خویش واقف شویم و انگیزه عمل به آن را در خود یا دیگران ایجاد کنیم.

همچنین در فصل پیش علل رفعت جایگاه و منزلت بالایی مهمان را از منظر آموزه های اسلامی برشمردیم. در اینجا گرچه با توجه به مباحث یادشده نیازی به اثبات لزوم تکریم مهمان باقی نمی ماند، برای اتقان

ص: 127

هرچه بیشتر مطلب، ادله لزوم تکریم مهمان بر اساس اخلاق اسلامی را برمی شمیریم:

یک. انسان بودن مهمان، نخستین دلیل حکم اخلاقی لزوم تکریم مهمان است. به عبارت دیگر نخستین عامل شایستگی تکریم هر مهمانی در انسان بودن او تعیین می یابد و تا زمانی که با رفتارهای ناشایست از بین نرفته و یا کم نشده به قوت خود باقی است. البته برخی امور مانند ایمان به خدای متعال، برخورداری از علم و دانش و یا از ارحام بودن به عنوان عوامل دیگر برای لزوم تکریم به شمار آمده، بر میزان این شایستگی و ضرورت آن می افزاید. اما آن هنگام که از فرد مورد نظر رفتار زشت و ناپسند دیده شود شایستگی تکریم و احترام برای او تقلیل یافته، یا از بین خواهد رفت. اما مسلمان نبودن مهمان دلیل موجهی نیست تا مسلمانان او را تکریم نکنند و این وظیفه اخلاقی را به فراموشی بسپارند. این معنا را امیر مؤمنان علی (علیه السلام) در سفارشاتی که برای مالک اشتر نوشت به روشنی بیان کرده، ممنوع بودن را دلیلی برای مهرورزی دانسته و می فرماید:

«و اشعر قلبك الرحمة للرعية، والمحبة لهم، واللطف بهم... فانهم صنفان: اما اخ لك في الدين، او نظير لك في الخلق» (1) قلب خود را آکنده از مهربانی با مردم کرده، به آنان لطف و محبت داشته باش... زیرا مردم دو دسته اند: دسته ای برادر دینی تو، و دسته دیگر همانند تو در آفرینش اند».

ص: 128

بنابراین همنوعان تا زمانی که به عنوان دشمن و بدخواه نباشند، سزاوار مهرورزی از سوی حاکمان و مسئولان جامعه هستند و این مسئله برای مهمانان نیز قابل اجراست؛ یعنی مهمانان نیز شایسته تکریم و پذیرایی اند، حتی اگر کافر باشند. (1) به عبارت دیگر مهمان اگرچه مسلمان نباشد، اما انسان هست و انسان به خاطر انسان بودنش تا زمانی که با رفتار خود، خویشان را از جرگه آدمیت خارج نکرده شایسته است با او همانند یک انسان رفتار شود و اگر مهمان شد، به همین دلیل باید مورد تکریم قرار گیرد.

دو. دومین دلیل برای تکریم مهمان، مهمان بودن اوست. پیش تر گذشت که در فرهنگ اسلام عزیز، مهمان از جایگاه بالایی برخوردار بوده، بسیار عزیز است، اگرچه از نظر جایگاه اجتماعی انسان حقیری به شمار آید (2) و یا حتی معتقد به دین اسلام نباشد. (3) کسی که در نظر پیشوایان معصوم به ویژه پیامبر اسلام (صلی الله علیه و آله و سلم) هدیه ای الهی (4)

وراهنمای بهشت (5)

ص: 129

1- «اکرم الضیف ولو كان كافرا». شعیری، جامع الأخبار، ص 84.

2- «الامام علی (علیه السلام): اُكْرِمَ ضَيْفَكَ وَإِنْ كَانَ حَقِيرًا». فرهنگ نامه مهمانی، ح 67، به نقل از غررالحکم، ح 2341.

3- «اکرم الضیف ولو كان كافرا». فرهنگ نامه مهمانی ح 66 به نقل از جامع الاخبار: ص 214 ح 528).

4- پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم): «إذا اراد الله بقوم خيرا اهدى اليهم هدية، قالوا: وما تلك الهدية؟ قال: الضيف، ينزل برزقه، ويرتحل بذنوب اهل البيت: هنگامی که خداوند اراده کند به جمعیتی نیکی کند، هدیه گرانبهائی برای آن ها می فرستد. عرض کردند: ای پیامبر خدا! چه هدیه ای؟ فرمودند: مهمان، با روزی خویش وارد می شود، و گناهان خانواده را با خود می برد [و بخشوده می شوند]» (بحار الانوار، ج 75، ص 460، حدیث 14، باب 93).

5- پیامبر (صلی الله علیه و آله و سلم): «الضيف دليل الجنة: مهمان راهنمای بهشت است» (بحار الانوار، ج 75، ص 460، ح 14).

است، نه تنها اکرامش لازم، بلکه از جمله حقوق اوست. (1) از این رو در روایات متعدد، مسلمانان به تکریم مهمان توصیه شده اند و با بیان های گوناگون از فضیلت آن و برکات تکریم مهمان در آخرت برای میزبان سخن گفته اند.

روایات وارد شده در لزوم تکریم مهمان، علاوه بر تعدد، به اندازه ای شگفت آور است که هر خواننده ای را متحیر می سازد. به سخنی نورانی از امیر مؤمنان در این موضوع توجه کنید:

«ما مِنْ مُؤْمِنٍ يَحِبُّ الضَّيْفَ، إِلَّا وَيَقُومُ مِنْ قَبْرِهِ وَوَجْهُهُ كَالْقَمَرِ لَيْلَةَ الْبَدْرِ، فَيَنْظُرُ أَهْلَ الْجَمْعِ فَيَقُولُونَ: ما هذا إِلَّا نَبِيُّ مُرْسَلٍ! فَيَقُولُ مَلَكٌ: هذا مُؤْمِنٌ يَحِبُّ الضَّيْفَ وَيَكْرِمُ الضَّيْفَ، وَلَا سَبِيلَ لَهُ إِلَّا أَنْ يَدْخُلَ الْجَنَّةَ» (2) هیچ مؤمنی نیست که مهمان را دوست داشته باشد مگر آنکه از قبرش برمی خیزد در حالی که چهره اش چون قرص ماه [شب چهارده] می درخشد. اهل محشر او را می نگرند و می گویند: او باید پیامبری از پیامبران خدا باشد. [اما] فرشته ای ندا دهد: این شخص مؤمنی است که مهمان را دوست داشت و او را گرامی می داشت و هیچ راهی در مقابل او نیست الا اینکه وارد بهشت خواهد شد».

اگرچه بسیاری از متون روایی در مورد فضیلت پذیرایی از مهمان و

ص: 130

1- «رسول الله (صلى الله عليه وآله وسلم): إِنَّ مِنْ حَقِّ الضَّيْفِ أَنْ يَكْرَمَ» فرهنگنامه مهمانی، ح 59 به نقل از کافی، ج 6، ص 285، ح 3.

2- . جامع الاخبار، ص 378، ح 1056.

دوست داشتن او، دربارهٔ مهمانانی است که به منزل میزبان وارد شده و مهمان واقعی اند، اما همانگونه که پیش از این نیز گفتیم، مسافرانی که به هتل یا مهمان پذیر وارد می شوند و قصد دارند مدتی در آن اقامت کنند نیز از یک منظر مهمان به شمار آمده، برخی از وظایف اخلاقی میزبان نسبت به مهمانش، آن ها را نیز دربر می گیرد. به علاوه، با توجه به پرداخت هزینه های اقامت و خدمات دیگر از سوی او، وظیفهٔ تکریم او توسط کارگزاران هتل، علاوه بر وظیفهٔ اخلاقی، در برخی امور مانند ارائهٔ خدمات به میزان هزینه ای که دریافت می شود، تکلیف شرعی نیز به شمار خواهد آمد. بر این اساس مهمان، هم از آن جهت که انسان است و هم از آن رو که هدیهٔ خداست، شایستهٔ تکریم و احترام است.

ناگفته نماند که ممکن است برخی مهمانان به دلیل های موجه دیگری سزاوار تکریم و احترام بیشتر باشند. برای مثال اگر پدر و مادر، معلم و یا خویشاوندان نزدیک، مهمان باشند استحقاق تکریم و احترام آنان مضاعف و وظیفهٔ گرامی داشت آنان بر میزبان سنگین تر خواهد بود. این روش در زمان های دور نیز رایج بود و پیشوایان معصوم نیز گاه دربارهٔ برخی مهمانان خود اینگونه عمل می کردند و یا اگر دیگران آنان را بیش از بقیه مورد تکریم و احترام قرار می دادند ممانعت نمی کردند. یک نمونه از این موارد مطلبی است که دعبل خزایی، از شاعران دورهٔ امام هشتم (علیه السلام) حکایت کرده است. او می گوید:

«در مثل چنین روزهایی (ایام ماه محرم) خدمت مولایم علی بن موسی الرضا (علیه السلام) رسیدم. اندوهگین و ماتم زده نشسته بود و

اصحابش پیرامون او بودند. چون مرا دید که می آیم، فرمود: آفرین بر تو ای دعبل! مرحبا به یاور ما با دست و زبانش! آنگاه در مجلس کنار خودش برایم جا باز کرد و مرا کنار خود نشاند...» (1)

البته روشن است که این وظیفه مهم در هتل ها متناسب با مسئولیت هایی که کارگزاران مختلف بر عهده دارند تعریف می شود. به عبارت دیگر برخی کارگزاران هتل، با مهمانان هتل مواجهه ای ندارند و یا نسبت به کارگزار دیگر کمتر با مهمان هتل برخورد دارند. از این رو اهمیت این وظیفه بسته به میزان ارتباط کارگزار با مهمان، از شدت و ضعف برخوردار خواهد بود. به علاوه، کارگزارانی که با مهمان مواجه می شوند نیز در شرایط متفاوت این برخورد را تجربه می کنند. برخورد کارگزاران هتل با مهمانان، شامل هنگام ورود مهمان به هتل در بخش پذیرش، با خانه داران در اتاق و راهروها، در رستوران و قسمت های دیگری که برای ارائه خدمات مهیا شده خواهد بود. از آنجا که می دانیم برای هریک از کارگزاران وظایف مشخصی تعریف شده و ارائه خدماتی خاص بر عهده آنان نهاده شده است، می بایست برای هریک از آنان شیوه مواجهه مناسب با رعایت اصل تکریم و احترام نیز تعریف شده باشد. به عبارت دیگر ارائه خدمات به تنهایی کافی نیست. آنچه از ارائه خدمات مهم تر است، نوع یا شیوه ارائه آن است؛ زیرا گاه شیوه برخورد کارگزار هتل، مهمانی را که در برابر درخواست خود پاسخ منفی شنیده است راضی و خشنود می کند؛ در

ص: 132

حالی که ممکن است علی رغم اجابت درخواستش توسط کارگزاری دیگر، خشنود و راضی نشود و نوع برخورد کارگزار او را ناراحت کرده باشد. پس همانگونه که اشاره شد، بخش مهمی از پذیرایی، تکریم مهمان و برخورد مناسب با اوست.

اما همانگونه که پیش از این نیز اشاره کردیم، تکریم و پذیرایی مناسب از مهمان هتل از ضرورتی مضاعف برخوردار است؛ زیرا او هزینه تمام امکانات و خدماتی را که به او داده می شود پرداخت می کند. از این رو حق اوست که به شایستگی مورد تکریم و پذیرایی قرار گیرد و کوتاهی در این امر، تضییع حقوق وی را به دنبال داشته، قابلیت پیگرد قانونی نیز دارد. بنابراین به سه دلیل تکریم و احترام مهمان در هتل ها و اماکن اقامتی، ضرورت و وظیفه اخلاقی و حرفه ای است.

6. پذیرایی نیکو

پذیرایی از مهمان مفهومی کلی است که اشکال گوناگون و ابعاد مختلف و متفاوتی می تواند داشته باشد. اما هرچه که باشد، در آموزه های اسلامی از اهمیت فراوانی برخوردار است. اگرچه پذیرایی، یکی از مصادیق تکریم مهمان به شمار می آید، اما آن را به عنوان اصلی مستقل متذکر شدیم؛ چرا که پذیرایی مطلوب و نیکو، مهم ترین مرحله مهمانداری است. بی گمان هر مهمان انتظار دارد مورد توجه میزبان خود قرار گیرد و به نحو شایسته پذیرایی شود؛ زیرا در غیر این صورت از ورود خود به میزبان پشیمان شده، با خاطره ای تلخ مجلس مهمانی را ترک می کند.

پذیرایی صحیح نشانهٔ تکریم و گرامی داشت مهمان است و از حقوق او به شمار می‌رود. پس کوتاهی در پذیرایی شایسته از مهمان، از منظر تعالیم اسلام به منزلهٔ تضییع حقوق او به شمار می‌رود. لذا در متون روایی یکی از موارد جواز غیبت یا بدگویی از دیگری، مربوط می‌شود به بدگویی از میزبانی که به شایستگی از مهمانش پذیرایی نکرده است. امام صادق (علیه السلام) دربارهٔ آیه 150 از سورهٔ نساء (1) که در آن آمده است: «خداوند دوست نمی‌دارد بدی کسی آشکارا بیان شود مگر دربارهٔ کسی که مورد ستم واقع شده باشد» می‌فرماید:

«هر که گروهی را به مهمانی دعوت کند ولی از آن‌ها خوب پذیرایی نکند، جزو ستمگران است، و آنچه مهمانان از بدی پذیرایی او بازگو کنند، گناهی ندارد». (2)

پایبندی به این اصل، کلیدی‌ترین راهکار را در جهت توفیقات روزافزون در توسعهٔ گردشگری تحقق می‌بخشد؛ زیرا میزبان را به تلاش در جهت جلب رضایت مهمان خود که از یک منظر مشتری هتل نیز هست وادار می‌سازد؛ و از آنجا که جلب رضایت مشتری یا مهمانان و گردشگران، مهم‌ترین عامل برای توسعهٔ گردشگری است، موفقیت در این مهم ضامن توسعه در امر گردشگری خواهد بود.

اما پذیرایی مهمانان دو گونه است: نوع نخست مربوط است به مهمانی که با دعوت میزبان آمده است و نوع دوم مربوط است به مهمانی

ص: 134

1- «لا یحب الله الجهر بالسوء من القول الا من ظلم».

2- الضیافة فی الكتاب والسنة، ص 43 به نقل از تفسیر عیاشی، ج 1، ص 283.

که به صورت سرزده و بدون دعوت وارد شده است. پیشوایان معصوم برای پذیرایی از مهمانی که با دعوت آمده سفارش خاص دارند. امام صادق (علیه السلام) با تفکیک دو نوع مهمان، آنان را به ناخوانده و خوانده تقسیم می کند. سپس درباره پذیرایی از این دو نوع مهمان می فرماید:

«هرگاه برادرت ناخوانده بر تو وارد شد، همان غذایی که در خانه داری برایش بیاور و هرگاه او را دعوت کردی، در پذیرایی از او خود را به زحمت ببنداز» (1).

تأکید فراوان بر پذیرایی شایسته از مهمان در آموزه های اسلامی به حدی است که مصرف هزینه زیاد برای پذیرایی از مهمان تا زمانی که موجب فخرفروشی نشود و برخاسته از چشم و هم چشمی نباشد و یا به دور ریختن غذائینجامد اسراف به شمار نیامده است. با این توضیح به خوبی روشن است که پذیرایی از مهمان، یک اصل اخلاقی و ضرورت در تعاملات اجتماعی است؛ اما نوع پذیرایی ممکن است متفاوت باشد.

اما همانگونه که اشاره شد، گاه ممکن است مهمانان همه در یک تراز نباشند و برخی از برخی دیگر به دلیل خویشاوندی و یا داشتن حق معلمی، از بقیه مهمانان نزد میزبان عزیزتر باشند و در نتیجه پذیرایی از آنان متفاوت باشد. البته باید توجه داشت که تفاوت قایل شدن در پذیرایی برخی افراد، اگر حکیمانه و موجه باشد و مهمانان از علت تفاوت و برتری در پذیرایی آگاه شوند، نه تنها ناخشنودی مهمانان را موجب

ص: 135

نخواهد شد، بلکه رفتاری درس آموز برای دیگران خواهد بود و تحسین همگان را به دنبال خواهد داشت. بنابراین تکریم بیشتر والدین در مقایسه با بقیه مهمانان نه تنها موجه، بلکه ضروری خواهد بود.

اما درباره مهمانان هتل ها و مهمان پذیر ها علی رغم اینکه پذیرایی در این مکان های اقامتی تعریف خود را دارد، اما پذیرایی خوب نشانه ادب بسیار و فرهنگ مترقی میزبان، و نیز ضامن حفظ حرمت مهمانان است و اهمیتی دوچندان دارد؛ زیرا همانگونه که پیش از این بیان شد، مهمانان هتل ها و مهمان پذیرها تمام هزینه مربوط به اقامت و پذیرایی خود را می پردازند. از این رو رعایت استانداردهای تعریف شده درباره انواع پذیرایی در این اماکن، ضمن برآورده ساختن انتظار مهمانان و ادای حق آن ها، در پاسداری از خوشنامی میزبان، و مهمان نوازی اهل آن دیار نقش کلیدی ایفا می کند. بنابراین پذیرایی از مهمان یک وظیفه اخلاقی و اصل خدشه ناپذیر در موضوع مهمانی است و در مهمانان وارد بر هتل ها نیز از اهمیت و اولویت بیشتری برخوردار است. امام علی (علیه السلام) در وصیتش پیش از شهادت، پرده از اهمیت و ضرورت پذیرایی نیکو از مهمان برمی دارد و می فرماید:

«اللّٰهُ فِي ابْنِ السَّبِيلِ، فَلَا يَسْتَوْحِشَنَّ مِنْ عَشِيرَتِهِ بِمَكَانِكُمْ، وَاللّٰهُ فِي الضَّيْفِ، لَا يَنْصَرِفَنَّ إِلَّا شَاكِرًا لَّكُمْ» (1)

خدا را، خدا را، در حق مسافر درراه مانده در نظر بگیرید! زنده‌ای که با وجود شما،

ص: 136

1- . فرهنگنامه مهمانی، ص 66، ح 93 به نقل از: دعائم الاسلام، ج 2، ص 352، ح 1297.

احساس غربت و دوری از عشیره کند! خدا را، خدا را، در حق مهمان در نظر بگیرید! زنده‌ار که از نزد شما برود، مگر با سپاس‌گزاری از شما!».

اما همانگونه که اشاره شد، پذیرایی شایسته و ارائه خدمات باکیفیت، اگر بخواهد از نظر اخلاقی ارزشمند و برای میزبان فضیلتی اخلاقی به شمار آید، باید برگرفته از احساس مسئولیت و برخاسته از فضایل اخلاقی پیش گفته باشد، اما با نگاه سودگرایانه مادی به موضوع پذیرایی از مهمانان هتل، اگرچه موجب دستیابی مهمانان به حقوقشان خواهد شد اما برای میزبانان فضیلتی اخلاقی به شمار نخواهد آمد و از منظر اسلامی معلوم نیست که استحقاق اجر اخروی داشته باشد.

7. احسان (یاری‌رسانی و نیکی)

مهمان هتل در برخی جهات با مهمانی که به منزل وارد می‌شود شباهت دارد و از برخی جهات با او متفاوت است. یکی از وجوه شباهت، غریب بودن هر دو یا دست کم ناآشنا بودن با محیط است. در بسیاری از موارد مهمان هتل و منزل، هر دو غریب‌اند و با مکان جدید و یا حتی با شهر و روستایی که به آنجا وارد شده‌اند آشنایی زیادی ندارند. گاه نیز اگر غریب نیستند، از آشنایی کافی برخوردار نبوده، یا شرم و خجالت و مسئله عدم محرمیت مانع آزادی عمل آن‌ها می‌شود. از این رو غالباً بی‌نیاز از کمک، راهنمایی و دستگیری میزبان نخواهند بود. برخی از این موارد برای مهمانان هتل‌ها نیز جاری و ساری است. قرآن کریم به احسان و نیکی به

همنوعان سفارش می کند و از گروه های فراوانی که شایسته و استحقاق یاری دارند نام می برد و می فرماید:

«وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يَحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَلًا فَخُورًا: (1)»

و خدا را بپرستید، و چیزی را شریک او قرار ندهید، و به پدر و مادر و خویشاوندان و یتیمان و مستمندان و همسایه نزدیک و همسایه دور و همنشینان و همراهان و مسافران (در راه ماندگان) و بردگان نیکی کنید؛ یقیناً خدا کسی را که متکبر و خودستاست، دوست ندارد».

در برخی کتب لغت و نیز در اصطلاح فقهای مسلمان، «ابن السبیل» به مسافرانی که در راه مانده و برای بازگشت به موطن خویش نیازمند کمک مالی هستند اطلاق می شود؛ اما در بسیاری موارد این اصطلاح به معنای «مسافر» دانسته شده است. بر اساس این معنا -- که قائلان زیادی دارد (2) --

مسافران نیز در آیه فوق مورد سفارش خدای متعال برای احسان و نیکی به آن ها قرار گرفته اند. به علاوه احسان سفارش شده در آیه شریفه، به دستگیری مالی خلاصه نمی شود و مفهومی فراتر از آن دارد؛ چرا که گروه های سفارش شده نیز همگی لزوماً جزو گروه درماندگان مالی نیستند تا توجهی برای محدود کردن احسان به دستگیری مالی به شمار آید؛

ص: 138

1- . سورة نساء، آیه 36.

2- . ر.ک: پایگاه دانشنامه حوزوی ویکی فقه، واژه «ابن السبیل» (20/5/1395).

همانگونه که سفارش به نیکی کردن به والدین و همسایه را نیز نمی توان به رسیدگی مالی خلاصه کرد. بنابراین به نظر می رسد واژه «ابن السبیل» به معنای مسافران در راه مانده و در مانده از نظر مالی، وجهی نداشته باشد. بنابراین از نظر اخلاقی شایسته است هر مسافری مشمول احسان و نیکی قرار گیرد تا درد غربت، او را نیازارد و غمی جز دوری از وطن نداشته باشد.

اما احسان به مسافران به اشکال گوناگون متجلی می شود: گاه در اسکان دادن آنان و گاه به صورت راهنمایی برای یافتن مقصد مورد نظر؛ گاه یاری رساندن در برطرف کردن مشکلی از آنان و گاه نیز به صورت دستگیری مالی. البته بدیهی است که مسئولیت احسان و نیکی و دستگیری و راهنمایی مسافران، بیش از هر کس بر عهده میزبانان آنان خواهد بود.

اما اگر مقصود از «ابن السبیل» در آیه مذکور فقط مسافران در راه مانده به خاطر از دست دادن توان مالی خود برای ادامه راه یا بازگشت به وطن دانسته و بقیه مسافران را مشمول معنای واژه «ابن السبیل» ندانیم، باز هم آنان به طور غیرصریح مشمول توصیه خداوند خواهند بود. زیرا به نظر می رسد مقصود از نام بردن این گروه ها در آیه، فقط اهمیت بیشتر آنان بوده است و گرنه افراد و گروه های فراوان دیگری نیز هستند که احسان به آن ها شایسته و پسندیده است. به نظر می رسد مقصود خداوند در آیه یادشده، این نیست که مؤمنان کمک های خود را فقط به این گروه ها اختصاص داده، از یاری نیازمندان دیگر پرهیز کنند.

بر اساس آنچه گذشت، هرگونه کمک به مهمان و دستگیری از او مطلوب و رفتاری اخلاقی و متناسب با ارزش های اخلاق اسلامی است. اما روشن است که کارگزاران هتل باید محدوده وظایفشان در راستای خدمت رسانی به مهمانان تعریف شده، از آن محدوده فراتر نروند. به عبارت دیگر آنان نباید به بهانه اخلاقی بودن دستگیری و یاری رسانی به مهمان محل خدمت خود را ترک کنند و یا بیشتر از چارچوب وظیفه خود اقدام کنند؛ زیرا توجه بیشتر به یک مهمان او را از مهمان دیگر یا وظایف معمولش باز خواهد داشت. نتیجه آنکه کارگزاران هتل می بایست نیکی به مهمانان را در چارچوبی تعریف شده در دستور کار خود قرار دهند به گونه ای که با انجام وظایف شغلی آنان در تنافی نباشد و نیکی های متناسب با مسئولیت محول شده برای هر کارگزاری مشخص شده باشد؛ بدیهی است عدم ساماندهی و مدیریت انواع نیازمندیهای مهمانان در هتل موجب خواهد شد خدمات پذیرایی به موقع و به درستی انجام نشود و بی نظمی در وظایف کارگزاران هتل نمایان گردد. البته پیش بینی انواع نیازمندی های مهمانان و تعیین افرادی برای انجام آن امور میزان مهمان نوازی را ارتقاء خواهد داد و بر رضایتمندی مهمانان از یک هتل خواهد افزود.

8. سخاوت و بخشندگی

از جمله اصول ارزنده در امر میزبانی، سخاوت داشتن و پرهیز از هرگونه خساست و تنگ نظری با مهمان است. در این باره حدیث زیبایی از رسول

ص: 140

گرامی اسلام نقل شده است که گویای فضیلت دست و دلبازی برای پذیرایی از مهمان است. ایشان فرموده اند: «اگر کسی هزار درهم صرف سفره کند و مؤمنی از آن غذا بخورد اسراف نیست».(1)

این دسته از روایات و روایات فراوانی که به تکریم و پذیرایی خوب از مهمان توصیه و برای آن فضایل بسیار نقل می کند، همگی نشانگر آن است که خساست و بخل ورزیدن با مهمان بسیار زشت است و سخاوت و دست و دل بازی و بلندنظری از فضایل اخلاقی است. البته روشن است که پذیرایی خوب از مهمان به معنای اسراف نیست و باید از هرگونه اسراف و هدر دادن مواد غذایی پرهیز کرد.

اما در هتلداری، دست و دلبازی داشتن و خساست نورزیدن در پذیرایی از مهمان متفاوت است؛ زیرا از یک سو سخاوت فضیلت اخلاقی ارزنده ای به شمار می رود که بر کرم و بزرگواری میزبان می افزاید و از سوی دیگر سخاوت و بذل و بخشش با یکی از اهداف هتلداری یعنی درآمدزایی سازگار نیست. بدیهی است اگر هتلداری را نوعی میزبانی به شمار آوریم باید برای این چالش راه حلی ارائه کنیم. در غیر این صورت هم سنخ بودن میزبانی و هتلداری زیر سؤال خواهد رفت. به نظر می رسد برای رفع این چالش می توان چند راه حل و راهکار مناسب را به اجرا گذاشت. برای مثال موارد ذیل می تواند هتلداری را به میزبانی بیشتر نزدیک کند:

" به برخی کارگزاران هتل به ویژه در رستوران و نیز هنگام تسویه حساب

ص: 141

مأموریت داد تا با مهمانان سخاوتمندانه و با بخشش رفتار کنند و درصدی انعطاف و بزرگ منشی در وقت دریافت هزینه ها از خود نشان دهند تا مهمان هنگام خروج و تسویه حساب شیرین کام شود و سخاوت را مشاهده کند.

" از کارگزاران دون پایه تر خواسته شود تا هرگز درخواست انعام و پاداش نداشته باشند و یا اگر مهمانی مبلغی را به این عنوان پرداخت کرد از پذیرش آن خودداری کنند. با توجه به این نکته به نظر می رسد اگر درخواست و نیز دریافت انعام از سوی کارگزاران هتل مطلقاً ممنوع شود و با کمال احترام دست رد به پرداخت کننده انعام زده شود، خود بیانگر مناعت طبع کارگزاران هتل خواهد بود. در این راستا آموزش کارکنان هتل در حوزه مسئولیت محوله به گونه ای که مهمانان هتل مناعت طبع، عزت نفس و نیز سخاوت و گشاده دستی را از تمام کارکنان هتل استشمام کنند، راهکاری ضروری است و در تأمین رضایت مهمانان و تحسین آنان و نیز موفقیت در مهمان نوازی بهتر تأثیر بسزایی خواهد داشت.

راهکار دیگر اینکه مرسوم است در یخچال اتاق های هتل ها برخی اقلام خوردنی و نوشیدنی قرار داده می شود اما قیمت آن اقلام بسیار گران تر از قیمتشان در بازار است. این نوع قیمت گذاری و دریافت مبلغ نه تنها با اصل سخاوت مطابقت ندارد، بلکه شاید بتوان گفت که از جوانمردی نیز به دور است؛ چرا که ممکن است مهمان از قیمت بالای آن آگاه نباشد و آن ها را استفاده کند و یا کودکی آن ها را ببیند و استفاده کند و از این " طریق پرداخت هزینه گران آن اقلام بر مهمان

تحمیل شود. برای اثبات سخاوت میزبان قیمت این کالاها را می توان مطابق قیمت عرفی آن دریافت کرد، گرچه مناسب تر آن است که آن کالاها برای مرتبه آغازین ورود مهمان به هتل (مرتبه اول) رایگان باشد. این عملکرد خاطره مطلوبی را در ذهن مهمان به جای گذاشته، سخاوتمندی میزبان را به اثبات می رساند.

9. امانتداری

امانتداری، از مهم ترین فضایل اخلاقی است که انسان در سراسر زندگی خویش با آن روبه رو می شود و در تمام مراحل زندگی اش مجبور است در امانتداری تلاش کرده، از اینکه به خیانت در امانت متهم شود پرهیز نماید. امانتداری، در اسلام از جمله فضایی است که بیشترین سفارش ها درباره آن شده است تا جایی که از امام علی (علیه السلام) نقل شده است که این فضیلت سر اسلام است. (1)

همچنین آن حضرت بدترین مردم را خائن در امانت دانسته و فرموده است:

«شر الناس من لا یعتقد الایمانه ولا یجتنب الخیانه» (2) بدترین مردم کسی است که به امانت معتقد نباشد و از خیانت پرهیز نکند.

رسول خدا (صلی الله علیه و آله وسلم) نیز خیانتکار در امانت را از خود نمی دانسته و فرموده است:

«لیس منا من خان مسلماً فی اهله و ماله» (3) آنکه به ناموس و مال

ص: 143

1- . غررالحکم، ح 5226: «راس الاسلام الایمانه».

2- . همان، 5734.

3- . الاختصاص، ص 248.

البته امانت انواع گوناگونی دارد: گاه یک راز یا یک سخن است، و گاه مال یا چیزی که ارزش مالی دارد. همچنین ممکن است ناموس و یا مسئولیتی به عنوان امانت به کسی سپرده شود. امروزه با برخی امانت های مالی مانند سپردن پول به دیگری کمتر روبه رو می شویم؛ به ویژه در جامعه ای که بانک ها توسعه یافته و امنیت مالی را برای صاحبان اموال ضمانت می کنند و اعتماد آن ها را جلب کرده اند. اما رازداری و نیز متعهد بودن به مسئولیت هایی که در زندگی، هر انسانی را به صورت مُدام در حوزه های مختلف اعم از شغلی، خانوادگی، دینی و... با خود درگیر کرده است، از مصادیق شاخص امانت به شمار می رود. به عبارت دیگر در جهان معاصر کیست که مسئولیتی بر عهده اش نباشد؟ و یا موظف به انجام تکلیفی نشده باشد؟ بی گمان هر کس که مسئولیت انجام کاری را پذیرفته، آن مسئولیت امانتی است از سوی کارفرما. بر این اساس هر انسانی که مسئولیتی بر عهده دارد، امین شمرده می شود و در نتیجه زمینه خیانت در امانت برای او فراهم می گردد؛ این در حالی است که خداوند در قرآن کریم به ادای امانت و بازگرداندن آن به صاحبش تأکید کرده، می فرماید:

«ان الله يامرکم ان تودوا الامانات الی اهلها...»(1) خداوند به شما فرمان می دهد که امانت ها را به صاحبانش بازگردانید».

ص: 144

اهمیت امانتداری به اندازه ای است که وجودش شرط ایمان است و هیچ عذری برای خیانت در امانت پذیرفته نیست. حسین بن مصعب همدانی از امام صادق (علیه السلام) روایت می کند:

«سه چیز است که برای ترک آن هیچ عذری پذیرفته نیست: وفای به عهد نسبت به نیکوکار یا بدکردار، بازگرداندن امانت به صاحبش چه نیک کردار باشد یا بدکردار، و نیکی به والدین چه نیکوکار باشند چه بدکردار».⁽¹⁾

همچنین از آن حضرت درباره اهمیت این فضیلت اخلاقی سخنی نقل شده است که تأمل برانگیز است و از میزان اهمیت امانتداری پرده برمی دارد. آن امام (علیه السلام) در لزوم بازگرداندن امانت به صاحبش می فرماید:

«اگر قاتل امیرمؤمنان (علیه السلام) چیزی را نزد من به امانت بگذارد، حتماً آن را ادا خواهم کرد».⁽²⁾ با این جمله باید به این نتیجه رسید که مؤمن هرگز فکر خیانت در امانت نیز به ذهنش خطور نمی کند.

اما درباره میزبانی: بی تردید یکی از وظایف اخلاقی میزبانان امانتداری است. امانتداری در اماکن مهمان پذیر مانند هتل ها ابعاد مختلفی دارد.

ص: 145

-
- 1- . الکافی (دارالحديث)، ج 9، ص 708، ح 8614. سَمِعْتُ أَبَا عَبْدِ اللَّهِ (عليه السلام) يَقُولُ: «ثَلَاثَةٌ لَا عُذْرَ لِأَحَدٍ فِيهَا: أَدَاءُ الْأَمَانَةِ إِلَى الْبَرِّ وَالْفَاجِرِ، وَالْوَفَاءُ بِالْعَهْدِ إِلَى الْبَرِّ وَالْفَاجِرِ، وَبِرُّ الْوَالِدَيْنِ، بَرِّينَ كَانَا أَوْ فَاجِرَيْنِ».
 - 2- . همان، ح 8617. «اتَّقُوا اللَّهَ، وَعَلَيْكُمْ بِأَدَاءِ الْأَمَانَةِ إِلَى مَنْ ائْتَمَنَكُمْ، وَلَوْ أَنَّ قَاتِلَ عَلِيِّ بْنِ أَبِي طَالِبٍ (عليه السلام) ائْتَمَنَنِي عَلَى أَمَانَةٍ لَأَدَّيْتُهَا إِلَيْهِ».

کارگزاران هتل دست کم از دو منظر امین شمرده می شوند و باید از آن دو منظر امانتدار باشند. همانگونه که اشاره شد، مسئولیت های همه افراد از جمله مسئولیت های شغلی آنان امانتی است که از سوی صاحب کار به آن ها واگذار شده است. این نوع امانت، مالی نیست، بلکه از سنخ امانتی است که خداوند در سوره احزاب از آن یاد کرده و فرموده است:

«ما امانت را بر آسمان ها و زمین و کوه ها عرضه داشتیم؛ آن ها از پذیرفتن خودداری کردند و از آن هراس داشتند، اما انسان آن را به دوش کشید».(1)

یکی از امانت هایی که کارگزاران هتل بر عهده گرفته اند، مسئولیت و کاری است که بر عهده گرفته اند و ادای آن امانت به معنای انجام صحیح شرح وظایف شغلی است. بنابراین، امانت یادشده از نوع مسئولیت است؛ زیرا به هر کارگزار در هتل مسئولیتی سپرده شده و او نیز متعهد شده است که آن مسئولیت را به درستی انجام دهد. از این رو کارگزار هتل موظف به انجام صحیح وظایف محوله است؛ زیرا او آن مسئولیت را پذیرفته و در ازای انجام آن دستمزد دریافت می کند. بنابراین کوتاهی و سستی در انجام وظایف محوله، مصداقی از خیانت در امانت خواهد بود.

بعد دیگر امانتداری کارگزاران هتل ها و اماکن اقامتی، در ارتباط با مهمانان این اماکن مصداق می یابد. مهمانان هتل، کارگزاران را افرادی امین می شمارند و به آنان اعتماد می کنند؛ به ویژه وقتی پول یا اشیاء و

ص: 146

1- . سوره احزاب، آیه 72. *إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَلَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ...*.

مدارک ارزشمند خود را به صندوق امانات هتل می سپارند و یا اتاق آنان برای نظافت و مرتب شدن مورد بازبینی قرار می گیرد. همچنین اطلاعات شخصی و محل اسکانشان، از جمله اموری است که می بایست به صورت امانت نزد کارگزاران هتل بماند و از خیانت در آن اجتناب شود. بر این اساس توجه به مسئولیت امانتداری در هتل، از مهم ترین مسائل و وظایف به شمار آمده، خیانت در آن می تواند زیان جبران ناپذیری را متوجه مهمان یا هتل و یا هردو سازد.

نکته حایز اهمیت در امانتداری در هتل، عدم تفاوت این اصل اخلاقی نسبت به مسلمان و غیرمسلمان است. آیات متعدد در قرآن کریم امانتداری را از صفات مؤمنان دانسته است، اما رعایت این سبیه ارزشمند اخلاقی را صرفاً مختص مؤمنان ندانسته است. برای مثال در بیان صفات مؤمنان می گوید:

«کسانی هستند که به امانتداری و وفای به عهد پایبندند».(1)

خداوند در این آیه شریفه مؤمنان را فقط نسبت به برادران ایمانی خود امانتدار نمی داند، بلکه مطلقاً آن ها را امانتدار شمرده است. بقیه آیات قرآن نیز از این روش بهره جسته و هیچگاه امانتداری را نسبت به مؤمنان مختص نکرده است. امام صادق (علیه السلام) نیز در تعمیم امانتداری نسبت به همه بندگان خدا می فرماید:

«خدای عزوجل پیغمبری را مبعوث نکرد مگر به امانتداری و

ص: 147

1- . سورة معارج، آیه 32. >والذین هم لاماناتهم وعهدهم راعون>.

نتیجه مباحث مطرح شده در این اصل، ضرورت پایبندی به امانتداری نسبت به مهمان از سوی میزبان یا کارگزار اوست، بی آنکه میان مهمان مؤمن و غیر آن تفاوتی باشد. این امانتداری ابعاد چندگانه ای را همچون مالی، ناموسی، حفظ اسرار و اطلاعات شخصی و مکان استقرار شامل می شود. اهتمام به انجام این مسئولیت در کنار حسن انجام وظیفه نسبت به وظایفی که کارفرما در چارچوب وظایف شغلی بر عهده او گذاشته است، از کارگزار هتل انسانی وظیفه شناس و امانتدار می سازد؛ گرچه لازمه نیل کارگزار به این درجه، آموزش کافی در خصوص امانتداری و ابعاد مختلف آن خواهد بود.

10. مسئولیت پذیری

یکی از اصول اخلاقی باارزش در شغل، مسئولیت پذیری است. «مسئولیت»، در لغت به معنای موظف بودن و یا متعهد بودن به انجام امری است (2).

و مسئولیت پذیری به معنای پذیرش انجام کار به همراه اهتمام در انجام آن به بهترین شکل ممکن به علاوه پاسخگویی در برابر کار انجام شده است. مسئولیت پذیری، الزام و تعهدی درونی از سوی فرد برای انجام مطلوب همه فعالیت هایی است که بر عهده او گذاشته شده است. مسئولیت پذیری حقیقتی است که از درون فرد سرچشمه می گیرد

ص: 148

-
- 1- . الکافی (ط الاسلامیه)، ج 2، ص 104، ح 1. «إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَ جَلَّ لَمْ يَبْعَثْ نَبِيًّا إِلَّا بِصِدْقِ الْحَدِيثِ وَ آدَاءِ الْأَمَانَةِ إِلَى الْبَرِّ وَ الْفَاجِرِ».
 - 2- . لغتنامه دهخدا، ج 34، ص 447.

و او را وادار به عمل و رفتاری در راستای آن حس درونی می کند. بنابراین فردی که مسئولیت کاری را بر عهده می گیرد، می پذیرد که یک سری فعالیت ها و کارها را انجام دهد در حالی که پیش از پذیرش آن، چنین وظیفه ای بر عهده او نبوده و کسی از او انتظار انجام آن را نداشته است.

برای مسئولیت چهار شرط متصور است: نخست تکلیفی که انجام آن بر عهده مسئول گذاشته می شود؛ دوم آگاهی نسبت به انجام آن تکلیف؛ سوم قدرت و توانایی مسئول در انجام آن؛ و چهارم اختیار و اراده فرد نسبت به انجام وظیفه. این شرایط به خوبی نمایانگر آن است که هریک از آن ها محقق نباشد، مسئولیت در خارج مصداق نخواهد یافت و مسئولیت پذیری معنا نخواهد داشت.

با توجه به اراده، قدرت و اختیار انسان مسئول، اگر از سوی مسئول خطا یا اشتباهی در راستای انجام وظیفه اش سرزند، آن را بر عهده گرفته، در صدد جبران برمی آید؛ اما انسان هایی که مسئولیت پذیر نیستند، هنگام خطا و اشتباه، مسئولیت آن را بر دوش دیگری می اندازند و در پی توجیه و فرار از پاسخگویی و جبران اند. این در حالی است که در آموزه های قرآنی فرار از مسئولیت امکان پذیر نیست و همه بندگان خدا در پیشگاه پروردگارشان باید پاسخگو باشند و اگر خودشان از پاسخگویی طفره روند، خداوند اعضا و جوارحشان را به سخن در خواهد آورد:

«إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا» (1) همانا گوش و چشم و دل، همه این ها مورد بازخواست قرار خواهد

ص: 149

اما مسئولیت پذیری میزبان اهمیت زیادی خواهد داشت؛ زیرا مهمان، فردی غریب است و عنان خود را در اختیار میزبان خویش قرار داده است. از این رو فرار از مسئولیت توسط میزبان به مهمان زیان وارد می سازد. حال اگر کارگزاران هتل میزبان باشند، بی مسئولیتی آنان و کوتاهی در انجام وظیفه، علاوه بر تضییع حقوق مهمان، تضییع حقوق کارفرمای خود را -- که کارگزار اوست -- به دنبال خواهد داشت و زمینه بدنامی هتل را نیز فراهم می آورد.

از رسول خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) نقل شده است:

«همه شما سرپرست و مسئول هستید و درباره زیردستانتان بازخواست می شوید»⁽¹⁾.

این سخن ارزنده اشاره به این دارد که رفتارهای ما همواره زیر ذره بین خداست؛ بنابراین همواره مسئول رفتار و کردار خود نسبت به دیگران اعم از زیردستان و بالادستان خواهیم بود. هر فرد بسته به کوچکی یا بزرگی وظیفه ای که بر عهده دارد، به همان میزان باید مسئولیت پذیر و پاسخگوی نقدها و کوتاهی های صورت گرفته از سوی خود باشد.

البته همانگونه که اشاره شد، لازمه مسئولیت پذیری روشن بودن وظایف در حوزه کاری است؛ زیرا اگر وظایف کارگزار به طور روشن و آشکار تبیین نشده باشد، انتظار انجام وظیفه و تکلیف از او، حکیمانه و

ص: 150

1- . ارشاد القلوب، ج 1، ص 184؛ بحار الانوار، ج 72، ص 38. «كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ».

خردمندانه نیست؛ زیرا مکلف دانستن فردی بی آنکه وظایف او از سوی کارفرما تعیین شده باشد، مصداقی برای تکلیف بمالایطاق و توقع نابجا خواهد بود و خداوند حکیم هرگز فوق توان و طاقت آدمی، او را تکلیف نمی کند. (1) بر این اساس پیش از اینکه از کارگزار متوقع باشیم تا وظایف شغلی اش را به خوبی انجام دهد، می بایست وظایف او به روشنی تبیین شود و او را نسبت به آن وظایف آشنا ساخت.

11. حفظ حریم خصوصی و عدم تجسس

یکی از اصول اخلاقی مورد تأکید اندیشمندان اخلاق، محترم شمردن حریم خصوصی دیگران و عدم تعرض به آن است. حریم خصوصی یکی از ارزشمندترین مفاهیم نظام های حقوقی توسعه یافته به شمار می رود. حق حریم خصوصی، در زمره مهم ترین حقوقی است که ارتباط تنگاتنگی با کرامت انسانی دارد. بین حریم خصوصی با اخلاق نیز ارتباط وثیق وجود دارد و در حقیقت از اصول اخلاقی نیز به شمار می رود؛ زیرا هدف اخلاق، تعالی شخصیت انسان است و تکریم انسان، تمامیت مادی و معنوی انسان را به ارمغان می آورد. پس هر انسانی در هر شرایطی که قرار گرفته باشد حق دارد برای خود حریم خصوصی در نظر بگیرد و در صورتی که آن حریم عقلانی و مورد پذیرش عرف باشد، محترم شمرده شود و از این طریق کرامت و حرمتش پاس داشته شود و حقوقش پایمال نگردد.

ص: 151

1- . سورة بقره، آیه 286. <لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا>.

محترم شمردن حریم خصوصی به مفهوم عدم ورود به آن حریم بدون اجازه صاحب آن حریم است. حریم خصوصی افراد در شرایط و حوزه های متفاوت زندگی، متفاوت خواهد بود. یعنی حریم خصوصی یک فرد در زندگی خانوادگی با حریم خصوصی او در محیط کار متفاوت است. از این رو هر فرد ممکن است در حوزه های مختلف زندگی شخصی، حریم های خصوصی متفاوت و متعددی داشته باشد. در آموزه های دینی ورود به حریم خصوصی دیگران بدون اذن آن ها «تجسس» نامیده شده است و حکم آن نیز از نظر شرعی عدم جواز، و گاه حرام و گاه مکروه است؛ گرچه تحت شرایطی ممکن است جایز شود، که در جای خود نیازمند شرح و بسط است. به هر تقدیر یکی از گناهان بزرگ، تجسس در امور دیگران به شمار آمده است. خداوند در قرآن کریم خطاب به مؤمنان می فرماید:

«يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ أَثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا...» (1) ای کسانی که ایمان آورده اید، از بسیاری گمان ها بپرهیزید؛ زیرا بعضی از گمان ها گناه است و هرگز در کار دیگران تجسس نکنید...».

نقل شده است یکی از اصحاب پیامبر، شبی در مدینه نگهبانی می داد. با شنیدن سروصدا از خانه ای، از دیوار آن خانه بالا رفت و بی اجازه وارد منزل شد. صاحب خانه را با عده ای در حال شرب خمر دید. صاحب خانه پس از اینکه به گزارش آن مرد به جرم شرب خمر فرا خوانده

ص: 152

شد، خطاب به کسی که برای کشف گناه او به منزلش وارد شده بود گفت: «شتاب نکن! اگر من یک گناه کرده ام، تو که نسبت شرب خمر به من داده ای چهار خطا مرتکب شده ای: اول اینکه از راه دیوار وارد منزل من شدی، که این خلاف گفته قرآن است. در آیه 189 سوره بقره آمده: «نیکي، آن نیست که از پشت خانه ها [به آن ها] درآیید؛ بلکه نیکي آن است که کسی پروا پیشه کند. و به خانه ها، از در آن ها درآیید و از خدا پروا دارید، شاید که رستگار شوید».(1) دوم اینکه بدون اذن صاحب خانه داخل شدی، که این خلاف آن چیزی است که در قرآن آمده: «ای کسانی که ایمان آورده اید! به خانه هایی که خانه های شما نیست، داخل نشوید تا اجازه بگیرید».(2)

گناه سوم هم این است که هنگام وارد شدن سلام نکردی. می فرماید: «و بر اهل آن، سلام گوید».(3)

گناه چهارم هم این است که زندگی شخصی مرا مورد تفتیش قرار دادی. در آیه 11 سوره حجرات(4)

به این مورد به وضوح اشاره شده و با تعبیر صریح <وَلَا تَجَسَّسُوا> از آن نهی شده است. پس از شنیدن این صحبت ها، صحابی از او عذرخواهی کرد.

ص: 153

1- . سوره بقره، آیه 189. <وَلَيْسَ الْبِرَّ بِأَنْ تَأْتُوا الْبُيُوتَ مِنْ ظُهُورِهَا وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنِ اتَّقَىٰ وَآتُوا الْبُيُوتَ مِنْ أَبْوَابِهَا>.

2- . سوره نور، آیه 27. <وَلَا تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتَأْذِنُوا>.

3- . همان. «وَسَلِّمُوا عَلَىٰ أَهْلِهَا».

4- . <يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا...> ای کسانی که ایمان آورده اید! از بسیاری از گمان ها پرهیزید؛ چرا که بعضی از گمان ها گناه است، و هرگز [در کار دیگران] تجسس نکنید...>.

اما همان گونه که اشاره شد، هر فرد می تواند در محیط ها و شرایط متفاوت، حریم خصوصی مخصوص آن محیط را داشته باشد. در جهان امروز حریم خصوصی ابعاد تازه ای نیز یافته است. برای مثال گوشی همراه یا تبلت یکی از ابزارهایی است که جزو حریم خصوصی صاحبش است و ورود به این وسائل و تجسس در آن ها ورود به حریم خصوصی تلقی می شود. به نظر می رسد زشتی و حرمت تعرض به حریم خصوصی دیگران از آن روست که موجب سلب آزادی، استقلال و امنیت آنان می گردد و حرمت و کرامتشان را پایمال می سازد. در آموزه های اسلامی حرمت تجسس، غیبت، عیبجویی و کشف سِرِّ مؤمنان، همگی گواه بر حرمت مؤمن و عدم جواز تعرض به حریم خصوصی اوست.

اما درباره مهمان نیز رعایت حریم خصوصی از اهمیت ویژه ای برخوردار است. توضیح آنکه اگرچه مهمان در منزل یا مکانی که صاحب خانه و میزبان در اختیار او قرار داده است اقامت می کند، این به معنای جواز ورود صاحب خانه به مکانی که در اختیار او قرار داده نیست. حرمت و کرامت مهمان اقتضا می کند حریم مکانی که در اختیار او قرار داده شده رعایت شود و آن مهمان در آن مکان خاص، احساس امنیت داشته باشد. مگر آنکه قبلاً میزبان، او را از فقدان مکانی اختصاصی آگاه کرده باشد.

در هتل ها و مهمان پذیرها مکان خاص و دارای حریم و حصار در اختیار مهمان قرار داده می شود. به علاوه، خطوط تلفن، تلفن همراه، اینترنت و هر چیزی که جنبه خصوصی برای مهمان دارد به عنوان حریم خصوصی تلقی شده، باید از تعرض به آن پرهیز شود. (1) بنابراین نصب

ص: 154

1- . الخصال، ج 1، ص 109. رسول الله (صلی الله علیه و آله و سلم): «مَنْ اسْتَمَعَ إِلَى حَدِيثِ قَوْمٍ وَهُمْ لَهُ كَارِهُونَ أَوْ يَفِرُّونَ مِنْهُ صَبَّ فِي أُذُنِهِ الْأَنْكُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ: هرکس به سخن کسانی که دوست ندارند سخنشان شنیده شود یا از دست او فرار می کنند گوش دهد، در روز قیامت سرب داغ داخل گوشش ریخته خواهد شد».

میکروفون و دوربین مخفی و یا شنود مکالمات مهمان از مصادیق بارز تعرض به حریم خصوصی و تضییع حقوق مهمان خواهد بود. در هتل، مهمان باید بتواند در مکان استقرار خود یعنی همان اتاق یا سوئیت، احساس امنیت داشته باشد و اطمینان یابد که به حریم اختصاصی او تعرضی نمی شود و حرمتش پاس داشته می شود.

علاوه بر این، رعایت حریم خصوصی همکاران نیز جزو وظایف اخلاقی هریک از کارگزاران هتل در قبال یکدیگر است. بی تردید رعایت حریم خصوصی همکاران، امنیت را در فضای کار بالا برده، انس و الفت و نیز صمیمیت را بین آنان حاکم، و امکان انجام وظیفه با آرامش خاطر را برای همگان فراهم می سازد. بررسی ابعاد مختلف حریم خصوصی مهمان و همکار در هتل، نیازمند تأمل و دقت بیشتر است، و توجه کارکنان هتل درباره حریم خصوصی و لزوم رعایت آن درباره مهمانان و همکاران نیازمند بحث و تحلیل بیشتر و یا شاید نیازمند برگزاری دوره آموزشی کوتاه مدت باشد.

12. حُسن ظن

از لوازم احترام به مهمان و پاسداشت حریم و شخصیت او، حُسن ظن به اوست. این سَجیة اخلاقی وظيفه تکریم و پذیرایی از مهمان را تکمیل و مدت اقامت را برای مهمان گوارا می سازد. یکی از اصول اسلامی «اصالة

ص: 155

الصحة» است و معنایش این است که اگر عملی از انسانی مشاهده شد که دوجبهی است و امکان تفسیر خوب و بد برای آن وجود دارد، لازم است آن را از نوع خوب بدانیم و کار او را به صورت صحیح و خوب توجیه کرده، به خود اجازه بدگمانی ندهیم. برای مثال در رستوران هتل، خانمی به ملاقات یکی از مهمانان هتل آمده و با هم به گفتگو و سرو غذا مشغول می شوند. حسن ظن به آنان یعنی عمل آنان را نادرست تفسیر نکرده، توجیه اخلاقی و مشروع برای آن در ذهن بسازیم و بدگمان نشویم؛ چرا که بدگمانی زمینه انجام گناهان و خطاهای دیگر را فراهم آورده، انسان را به ورطه هلاکت رهنمون می سازد.

از سخنان بسیار گرانسنگی که از پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) به یادگار مانده، این سخن است که فرمود:

«أُطْلِبُ لِأَخِيكَ عُذْرًا، فَإِنْ لَمْ تَجِدْ لَهُ عُذْرًا فَالْتِمَسْ لَهُ عُذْرًا: (1) برای گفتار و کرداری که از برادرت سر می زند، عذری بجوی و اگر نیافتی، عذری بتراش».

امیر مؤمنان علی (علیه السلام) نیز در سخنی نورانی در این موضوع فرموده است:

«لَا تُظَنَّ بِكَلِمَةٍ خَرَجَتْ مِنْ أَحَدٍ سُوءًا وَ أَنْتَ تَجِدُ لَهَا فِي الْخَيْرِ مُحْتَمَلًا: (2) هرگاه سخنی از برادرت سر زد و تو می توانی برای آن محمل خوبی بیابی، به آن گمان بد مبر».

ص: 156

1- . بحار الانوار (طبع بیروت)، ج 72، ص 197، ح 15؛ و.ر.ک: تحف العقول، ص 112.

2- . وسائل الشیعه، ج 16، ص 380، ح 21813.

خوش گمانی در راستای ورع و پرهیزکاری است و به صاحب خود آرامش می بخشد و محبتش را در دل دیگران افزون می کند و او را از افتادن در دام گناهانی چون تهمت، افترا و غیبت رهایی می بخشد. همچنین امنیت طرف مقابل را فراهم ساخته، رابطه مسالمت آمیزی میان طرفین برقرار می کند. این فضیلت اخلاقی برای میزبانان از حساسیت بیشتری برخوردار است و پابندی به آن از ضروری ترین اصول اخلاقی به شمار می آید. بی گمان مسئولیت کارگزاران هتل، پذیرایی شایسته از مهمانان و مسافران هتل است. آنان نه مسئول فرهنگی کشورند و نه مأمور گشت ارشاد یا وزارت اطلاعات اند و نه کارآگاه نیروی انتظامی. از این رو نباید مسئولیت خود را به فراموشی سپرده، اصطلاحاً پا در کفش افراد مذکور کنند؛ زیرا در این صورت آنان را از کارگزار هتل به مفتش تبدیل می کند. از این رو می بایست مسئولیت خود را مراقبت کنند و از بدگمانی نسبت به مهمانان بر حذر باشند و تا زمانی که به تخلف و کجروی مهمانی یقین حاصل نشده، در رعایت احترام مهمان و انجام وظایف شغلی خود کوتاهی نکنند. در این راستا وظیفه خانه داران و نیز مأموران استقبال، دشوارتر است؛ زیرا بیشترین موارد سوء ظن در عبور و مرور مهمانان و نیز در راهروهای هتل و ارتباطات مهمانان با افراد مختلف اتفاق می افتد.

اما در بُعد دیگر شغلی که مهم تر و از نظر ابتلا نیز بیشتر است، بدگمانی همکاران به یکدیگر است. حقیقت این است که زمینه بدگمانی به همکار در شغل هتلداری به خوبی فراهم است و به راحتی می توان به خانه دار،

مأمور استقبال، مسئول خرید، آشپز و یا هر فرد دیگری که در هتل اشتغال دارد بدگمان شد و برای بدگمانی نیز شواهدی احتمالی یافت. رفتارهای خطای ناشی از بدگمانی وقتی بیشتر خواهد شد که بین کارگزاران رقابتی نیز وجود داشته باشد. رقابت حسادت را و حسادت بدگمانی را و آن نیز جاده تجسس، بدگویی و گناهان دیگر را در پیش روی کارگزار هموار می سازد(1)

غافل از آنکه کارگزار بدگمان، با بدگامی به این و آن خصلت ناپاک خود را آشکار خواهد ساخت(2)

و در حقیقت پایه های اشتغال خود را تخریب می کند؛ زیرا او که به یکی از همکارانش بدگمان شد و به آن ترتیب اثر داد و با آن مقابله نکرد، بار دیگر هم به همکار دیگر بدگمان خواهد شد و سرانجام خطایش آشکار شده، رسوا می شود و اعتماد دیگران به ویژه مدیر مافوق را از دست خواهد داد(3) و امنیت شغلی اش به مخاطره خواهد افتاد. نتیجه آنکه از اصول اخلاقی مهم و کلیدی در میزبانی، خوش گمان بودن به مهمان است. همچنین خوش گمانی کارگزاران میزبان به یکدیگر، از ضرورت هایی است که هم صاحب گمان نیک، هم مهمان و هم

ص: 158

-
- 1- . غرر الحکم، 5575. امام علی (علیه السلام): «سوء الظن یفسد الامور و یبعث علی الشرور: بدگمانی کارها را تباه می کند و باعث روی آوردن به انواع بدی ها می شود».
 - 2- . میزان الحکمة، ج 6، ص 572، ح 11700. امام علی (علیه السلام): «الرجل السوء لا یظن باحد خیرا لانه لا یراه الا بوصف نفسه: آدم بد به هیچ کس خوش گمان نیست؛ زیرا همه را مانند خود می داند».
 - 3- . غرر الحکم، ح 5748. امام علی (علیه السلام): «شر الناس من لا یثق بأحدٍ لسوء ظنّه و لا یثقُ به احدٌ لسوء فعله: بدترین مردم کسی است که به سبب بدگمانی به کسی اعتماد نمی کند و دیگران نیز به سبب بدکرداری اش به او اعتماد نمی کنند».

همکاران از سودمندی آن بهره مند خواهند شد.

اشاره شد که گمان بد، از جمله خطاهایی است که مقدمه و زمینه ساز خطاهای دیگر از جمله تجسس خواهد شد و تهمت و افترا و نیز غیبت، از جمله پیامدهای دیگر آن است که در صورت عدم کنترل بدگمانی، افتادن در دام این خطاها حتمی خواهد بود. نهی از تجسس پس از نهی از بدگمانی در قرآن کریم(1)

و در سخن رسول خدا (صلی الله علیه و آله و سلم)(2) حاکی از آن است که بین این دو ارتباط وثیقی است؛ البته در عمل نیز می توان به ارتباط بدگمانی با تجسس به خوبی پی برد. اما همانگونه که اشاره شد، بدگمانی آن هنگام ناپسند و غیراخلاقی است که در مرتبه گمان باقی بماند؛ اما اگر با ادله قطعی به خطای همکار یقین حاصل شد، چشم پوشی از آن روا نیست و نوعی خیانت در حق همکار خطاکار خواهد بود. از این رو می بایست با ملاطفت و مهربانی او را از انجام خطایش نهی و به رفتار صحیح دعوت کرد. پس آنگاه که به خیرخواهی او توجه نکرد، به صورت محرمانه با مدیران بالاتر در میان گذاشت.

ص: 159

-
- 1- . سورة حجرات، آیه 12. > يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا أَيَحِبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ: ای کسانی که ایمان آورده اید، از بسیاری از گمان ها پرهیزید که پاره ای از گمان ها گناه است، و تجسس نکنید، و بعضی از شما غیبت بعضی نکند. آیا کسی از شما دوست دارد که گوشت برادر مرده اش را بخورد؟ از آن کراهت دارید. [پس] از خدا بترسید، که خدا توبه پذیر مهربان است.<
- 2- . سنن ابی داود، ج 4، ص 280، ح 4917. «إِيَّاكُمْ وَالظَّنَّ فَإِنَّ الظَّنَّ أَكْذَبُ الْحَدِيثِ، وَلَا تَحَسَّسُوا وَلَا تَجَسَّسُوا: از گمان بد پرهیزید؛ زیرا گمان دروغ ترین سخن است، و کنجکاوی و تجسس نکنید».

بردباری یا مدارا نیز از سجایای نیکویی است که لازمه تعامل با همنوعان و معاشرت با آنان است. با بردباری می توان امور را پیش برد و به نتیجه رساند. کارآمدی این سجه اخلاقی به اندازه ای است که از امیر مؤمنان روایت شده است: «حلم و بردباری برای پیشبرد امور، از در اختیار داشتن مردان شجاع کارآمدتر است».(1) این کارآمدی از آن روست که صفت بردباری، تحمل انسان را بالا می برد(2)

و او را در به ثمر نشاندن تلاش هایش مقاوم تر می سازد و سرانجام او را به نتیجه و هدفش می رساند. همچنین انسان بردبار در تعاملات اجتماعی موفقیت بسیار بیشتری دارد؛ زیرا آستانه تحملش بالاست، بر نفس خویش بیشتر مسلط است و کمتر خشمگین می شود،(3) صبوری را پیشه خود ساخته، به جای پرخاش و تندی سکوت اختیار می کند(4)

و آنگاه که بر انتقام یا تلافی عمل ناشایست دیگری قدرت و تمکن می یابد، می بخشد و درمی گذرد.

در بیان پیامدهای بردباری نیز گفته شده است: سلامتی، سیادت و آقایی،(5) افزایش تعداد یاوران و طرفداران(6) و پیروزی در امور(7) از جمله

ص: 160

-
- 1- . میزان الحکمة، ج 1، ص 686، ح 4314.
 - 2- . ر.ک: میزان الحکمة، ج 1، ص 687، ح 4325.
 - 3- . امام حسن (علیه السلام) در بیان معنای حلم فرمود: «تسلط بر نفس و فروخوردن خشم، بردباری است». ر.ک: میزان الحکمة، ج 1، ص 688، ح 4347.
 - 4- . همان، ح 4352. علی (علیه السلام): «لا حلم كالصبر و الصمت».
 - 5- . همان، ح 4334. علی (علیه السلام): «من حلم ساد».
 - 6- . همان، ح 4343. علی (علیه السلام): «بالحلم تكثر الانصار».
 - 7- . همان، ح 4338. علی (علیه السلام): «من حلم من عدوه ظفر به».

نتایج بردباری است.

در مقابل، کسی که بردبار نیست بهتر آن است که کُنْجِ عُزْلَتِ گزیند و انزوا پیشه کند؛ زیرا هرگز نخواهد توانست با همنوعان خویش معاشرتی توأم با صلح و آرامش برقرار کند و یا دست کم در حفظ آن توانمند نیست و در نتیجه به اهداف خود نایل نمی گردد و اطرافیان به خیر او امید نخواهند بست و از او یاری نخواهند خواست.

اما در هتلداری، موضوع بردباری همچون صفات پیش گفته، از اهمیت بسزایی برخوردار است؛ زیرا مهمانان هتل متعدد و از نظر خُلق و خو و میزان انتظارات و فرهنگ و آداب و رسوم متفاوت اند. پس برخورد با انواع مهمان و جلب رضایت آنان در حالی که انتظارات هریک با دیگری متفاوت است کار دشواری است و جز با سعه صدر و بردباری، از عهده آن نمی توان برآمد. برای مثال خانه دار باید آنقدر بردبار و صبور باشد تا بتواند با کج خُلق ترین یا پُرتوقع ترین مهمانان نیز کنار آمده، حتی المقدور رضایت نسبی آن ها را تأمین و از اعتراضشان جلوگیری کند.

14. انصاف

یکی از مهم ترین اصول اخلاقی در روابط اجتماعی انصاف است. انصاف را شاه بیت تعامل اجتماعی نیز می توان دانست؛ زیرا در روایات و سیره معصومان (علیهم السلام) به این شاه بیت توجه ویژه ای شده و برخی عالمان اخلاق از رفتاری که متضمن معنای انصاف است، با عنوان قانون طلایی یا قاعده زرین یاد می کنند. قاعده زرین به این معناست که هر کس باید به گونه ای

ص: 161

با دیگران رفتار کند که دوست دارد دیگران در شرایط مشابه با او آن گونه رفتار کنند. البته این شکل قاعده را شکل مثبت می نامند و وقتی که عبارت به صورت منفی بیان شود شکل منفی آن نیز معنا می یابد. یعنی با دیگران به گونه ای رفتار نکنیم که دوست نداریم با ما آن گونه رفتار شود. (1)

در قرآن کریم به هر دو شکل قانون طلایی یا قاعده زرین اشاره شده و آنان که مطابق این قانون رفتار نمی کنند مورد ملامت قرار گرفته اند. برای مثال خدای متعال در سوره نور می فرماید:

«وَلْيَعْفُوا وَلْيَصِّفَحُوا أَلَا تُحِبُّونَ أَنْ يَغْفِرَ اللَّهُ لَكُمْ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ» (2) عفو داشته باشید و گذشت کنید؛ آیا دوست نمی دارید که مورد عفو خداوند متعال قرار گیرید؟ و حال آنکه خداوند عفوکننده و رحمت گستر است».

در آیه دیگر، آنانکه قانون طلایی را نادیده می گیرند ملامت می کند؛ همان هایی که خود را تافته جدا بافته می دانند و از حق خود نمی گذرنند اما در صدد پایمال کردن حقوق دیگران اند.

علاوه بر آنچه گذشت، در آیات 267 از سوره بقره (3) و آیات 57 و 62 از

ص: 162

1- ر. ک: «مفهوم انصاف در اخلاق اسلامی و نسبت آن با قاعده زرین»، احمد قرائی سلطان آبادی، فصلنامه علمی - پژوهشی پژوهشنامه اخلاق، ش 28، تابستان 94، ص 41 - 56.

2- سوره نور، آیه 22.

3- «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا مِنْ طَبَائِعِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ» ای کسانی که ایمان آورده اید! از قسمت های پاکیزه اموالی که به دست آورده اید انفاق کنید؛ و برای انفاق، به سراغ قسمت های نامرغوب آن نروید، که اگر آن را به خودتان می دادند جز با چشم پوشی و بی میلی نمی پذیرفتید؛ بدانید که خداوند بی نیاز و ستوده است».

سوره نحل(1) به گونه های دیگر رفتار برخی بندگان را که خود را تافته جدا بافته می دانند سرزنش می کند و مؤمنان را از این گونه رفتارها برحذر می دارد.

نمونه هایی که مضمون قاعده زرین را بتوان از آن برداشت کرد در احادیث و سیره معصومان (علیه السلام) کم نیستند. برای مثال نقل شده است شخصی از پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) پرسید: ای فرستاده خدا! عملی به من یاد بده که بین آن عمل و بهشت فاصله ای نباشد در قرآن کریم می خوانیم:

حَوِيلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ، الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ، وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ، أَلَا يَظُنُّ أُولَئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ، لِيَوْمٍ عَظِيمٍ، يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ:(2) وای بر کم فروشان، آن هایی که وقتی برای خود پیمانه می کنند، حق خود را به طور کامل می گیرند؛ اما هنگامی که می خواهند برای دیگران پیمانه یا وزن کنند، کم می گذارند! آیا آن ها گمان نمی کنند که برانگیخته می شوند، در روزی بزرگ که مردم در

ص: 163

1- . >وَيَجْعَلُونَ لِلَّهِ الْبَنَاتِ سُبْحَانَهُ وَلَهُمْ مَا يَشْتَهُونَ* وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُمْ بِالْأُنْثَىٰ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدًّا وَهُوَ كَظِيمٌ...* وَيَجْعَلُونَ لِلَّهِ مَا يَكْرَهُونَ: و برای خدا دخترانی می پندارند - منزّه است او - اما برای خودشان آنچه را میل دارند؛ و هر گاه به یکی از آن ها [تولد] فرزند دختر را خبر دهند چهره اش [از شدّت خشم] سیاه می شود، و [به ناگزیر] خشم و اندوه خود را فرو می برد... و چیزی را که برای خود خوش نمی دارند برای خدا قرار می دهند.<

2- . سورة مطففين، آیات 1 - 6.

خشمگین مشو و از مردم چیزی طلب مکن، و برای مردم بپسند آنچه را برای خود می پسندی. (1)

همچنین نقل شده است که عرب بادیه نشینی نزد پیامبر (صلی الله علیه و آله و سلم) آمد، رکاب شتر پیامبر را گرفت و گفت: ای رسول خدا، چیزی به من یاد بده که به وسیله آن وارد بهشت شوم! پیامبر فرمود:

«آنچه را که دوست داری دیگر مردمان نسبت به تو روا دارند، تو نیز همان را نسبت به آنان روا دار؛ و آنچه را که ناپسند می داری دیگر مردمان نسبت به تو انجام دهند، تو نیز آن را در حق آنان انجام مده. حال، رکاب شتر را رها کن! همین قاعده برای تو کافی است، برو و براساس آن عمل کن.» (2)

همچنین از آن حضرت در نصیحتی به علی (علیه السلام) نقل شده است:

«ای علی! هرچه برای خود نمی پسندی برای دیگری میسند، و آنچه برای خود می خواهی برای دیگران هم بخواه؛ در این صورت در قضاوت خویش دادگر و در دادگری ات یکسان نگر خواهی بود، و اهل آسمان تو را دوست خواهند داشت و در سینه اهل زمین به محبت جای خواهی گرفت. این سفارش مرا - به خواست خدا - به

ص: 164

1- . اُمّالی طوسی، ص 507، «قَالَ رَجُلٌ لِلنَّبِيِّ (صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ) يَا رَسُولَ اللَّهِ عَلَّمْنِي عَمَلًا لَا يَحَالُ بَيْنَهُ وَبَيْنَ الْجَنَّةِ قَالَ لَا تَغْضَبَ وَلَا تَسْأَلِ النَّاسَ شَيْئًا وَارْضَ لِلنَّاسِ مَا تَرْضَى لِنَفْسِكَ».

2- . کافی، ج 2، ص 146. «جَاءَ أَعْرَابِي إِلَى النَّبِيِّ (صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ) وَهُوَ يَرِيدُ بَعْضَ غَزَوَاتِهِ فَأَخَذَ بِغَرَزِ رَاحِلَتِهِ فَقَالَ يَا رَسُولَ اللَّهِ عَلَّمْنِي عَمَلًا أَدْخُلُ بِهِ الْجَنَّةَ فَقَالَ مَا أَحَبَّبْتَ أَنْ يَأْتِيَهُ النَّاسُ إِلَيْكَ فَأْتِهِ إِلَيْهِمْ وَمَا كَرِهْتَ أَنْ يَأْتِيَهُ النَّاسُ إِلَيْكَ فَلَا تَأْتِهِ إِلَيْهِمْ خَلِّ سَبِيلَ الرَّاحِلَةِ».

این قاعده آنچنان متقن و مورد پذیرش عقل سلیم است که نمی توان برای مُتَخَلِّق بودن از آن صرف نظر کرد و آن را نادیده گرفت. از علی (علیه السلام) در سفارش به فرزندش حکایت شده است:

«ای پسر! توصیه ام را دریاب، و نفسِ خود را ترازو و مقیاس میان خود و دیگران قرار ده: پس آنچه را که برای خود دوست داری برای دیگران نیز دوست بدار، و آنچه را که برای خود خوش نمی داری، برای دیگران هم خوش مدار؛ پس ستم روا مدار، آنگونه که دوست نداری به تو ستم شود؛ و نیکی کن، آنگونه که دوست داری به تو نیکی کنند؛ و آنچه را که برای دیگران زشت می داری برای خود نیز زشت بشمار؛ و چیزی را برای مردم بپسند که برای خود می پسندی...» (2).

این سخن نسبتاً مفصل، به طور کامل قاعده زرین و ابعاد آن و کلید تعاملات اجتماعی و راز موفقیت در این حوزه ارتباطی را به خوبی بیان کرده است.

ص: 165

1- . تحف العقول، ص 13. «یا عَلِی مَا كَرِهَتْهُ لِنَفْسِكَ فَاکْرَهُ لِغَيْرِكَ وَ مَا أَحَبَّتْهُ لِنَفْسِكَ فَأَحْبِبْهُ لِأَخِيكَ تَكُنْ عَادِلًا فِي حُكْمِكَ مُقْسِيَةً طَائِفًا فِي عَدْلِكَ مُحِبًّا فِي أَهْلِ السَّمَاءِ مُؤَدِّدًا فِي صُدُورِ أَهْلِ الْأَرْضِ احْفَظْ وَصِيَّتِي إِنْ شَاءَ اللَّهُ تَعَالَى».

2- . همان، ص 73. «یا بُنِی تَقَهَّمْ وَصِيَّتِي، وَ اجْعَلْ نَفْسَكَ مِيزَانًا [فِيمَا] بَيْنَكَ وَ بَيْنَ غَيْرِكَ، فَأَحْبِبْ لِغَيْرِكَ مَا تُحِبُّ لِنَفْسِكَ وَ اكْرَهُ لَهُ مَا تَكْرَهُ لِنَفْسِكَ، وَ لَا تَظْلِمْ كَمَا لَا تُحِبُّ أَنْ تُظْلَمَ (تحب أن لا تظلم)، وَ أَحْسِنْ كَمَا تُحِبُّ أَنْ يَحْسَنَ إِلَيْكَ وَ اسْتَقْبَحْ لِنَفْسِكَ (من نفسك ما تستقبحه من غيرك، وَ ارْضَ مِنَ النَّاسِ [لَكَ] بِمَا تَرْضَاهُ لَهُمْ مِنْ نَفْسِكَ...».

«برای ادب کردن خود همین بس که آنچه انجام آن را از دیگری بد می داری، خود نیز از آن اجتناب کنی؛ [زیرا] برادر مؤمنت همان حق را بر تو دارد که تو بر او داری».(1)

آنچه بیان شد، تعداد کمی از روایاتی است که صریحاً مضمون قاعده زرین را از آن سخنان نورانی می توان استنباط کرد. البته در بین سخنان دیگر معصومان نیز موارد متعدد دیگری را می توان به این موارد افزود. البته حقیقت این است که تأکید بر پایبندی به مضمون قاعده زرین در قرآن کریم و سخنان پیشوایان معصوم (علیهم السلام) حاکی از اهمیت بسیار این قاعده اخلاقی در تعاملات اجتماعی و تأثیر شگرف آن در اصلاح رفتارهای اجتماعی است. از این رو این اصل اخلاقی در محیط کار نیز کاربرد وسیعی دارد و اکسیری است که در هر حوزه رفتاری با هموعان و مخلوقات می توان آن را جاری ساخت و همچون خط کشی که امکان سنجش و تشخیص خوب و بد را به فاعل می دهد، از آن بهره جست. از این جهت، در میزبانی و نیز در هتلداری، ملاک صحیح بودن و اخلاقی بودن رفتار را می توان پسند فاعل آن رفتار دانست به گونه ای که ببیند آیا اگر او نیز در شرایط مهمان قرار داشت چنین رفتاری که اکنون با او می شود مورد پسندش قرار می گرفت؟ به نظر می رسد اگر کارگزار هتل اعم از مأمور استقبال و پذیرش، خانه دار، آشپز، مأمور پذیرایی و یا هر کارگزار دیگر از

ص: 166

1- . کافی، ج 8، ص 22. «كَفَاكَ أَدَبًا (تَأْدِيبًا) لِنَفْسِكَ اجْتِنَابُ مَا تَكْرَهُهُ لِغَيْرِكَ (مِنْ غَيْرِكَ)، وَ عَلَيْكَ لِأَخِيكَ الْمُؤْمِنِ مِثْلُ الَّذِي لَكَ عَلَيْهِ».

این قانون آگاه شود و سپس به خوبی به چگونگی اجرای آن توجه شود و نیز مکلف باشد رفتار خود را با این قانون انطباق دهد، استانداردهای اخلاقی و رفتاری در میزبانی اسلامی متجلی خواهد شد، و این امر محقق نمی شود مگر آنکه کارگزار ابتدا خود را به جای مهمان و در شرایط او قرار دهد؛ یعنی خود را در جایگاه او ببیند و هزینه ای را که داده و یا قرار است پردازد در نظر بگیرد و وعده هایی را که از سوی هتل به او داده شده به یاد آورد و سپس درباره انتظارات او قضاوت کند و ببیند آیا پذیرایی قابل قبولی از او شده است؟

گفتنی است علاوه بر آنچه اشاره شد، کارگزاران هتل در ارتباط با مدیران و مسئولان و نیز مدیران در ارتباط با همکاران خود نیز می بایست رفتارشان مبتنی بر این اصل شکل گیرد و کار خود را با همین قاعده مورد ارزیابی و سنجش قرار دهند. به راستی اگر آشپز در انجام وظیفه آشپزی، این قانون طلایی را ملاک عمل قرار دهد چگونه می تواند در کار خود کم بگذارد و یا از مواد ناسالم و یا تاریخ گذشته استفاده کند و یا برای راحتی بیشتر خود، بهداشت را نادیده بگیرد؟! همچنین خانه دار با ملاک عمل قرار دادن این اصل چگونه تحمل خواهد کرد که در نظافت و پاکیزگی کوتاهی و یا سهل انگاری کند و یا از قرار دادن وسایل مورد نیازِ اتاق کم بگذارد؟! همچنین مدیر هتل در صورت اهتمام به رعایت این اصل چگونه می تواند کارگزارانش را استثمار کند و یا پیشخدمتان رستوران را در حالی که گرسنه اند به پذیرایی از مهمانان مکلف سازد و یا با وجود مناطق فقیرنشین در شهر، هر روز مواد غذایی زیادی را دور ریخته، اسراف کند

این قانون، در تمام مشاغل موجود در هتلداری کاربرد وسیعی داشته، کارگزار را از کوچک ترین کوتاهی یا تخلف باز می دارد و سلامت کاری را در تمام شاخه ها و بخش های هتل حکمفرما می کند.

15. رازداری

«راز» حقیقتی است که در دل پنهان است و یا مطلبی است که نمی توان آن را برای همگان فاش ساخت؛ زیرا آشکار ساختن یا فاش شدن آن ناخشنودی فرد یا افرادی را که آن راز در ارتباط با آن هاست به دنبال خواهد داشت و یا به آنان زیان می رساند. رازداری را می توان به دو نوع تقسیم کرد:

نوع اول رازداری در ارتباط با ممنوعان است؛ یعنی اینکه انسان از راز دیگری باخبر شود و آن را نگاه داشته، فاش نکند.

نوع دوم رازداری، در ارتباط با خویش است؛ یعنی انسان رازی را که در ارتباط با خودش هست برای دیگری بازگو نکند. در هر دو حالت، انسان چیزی را در ذهن و دل خویش نگاه داشته، از افشای آن خودداری می کند.

رازداری فضیلتی اخلاقی است و رازدار کسی است که زبانش را نگه داشته، می تواند راز خود و دیگران را در سینه حبس کند و آن را بازگو نکند. این فضیلت والا از صفات الهی است؛ زیرا خدای متعال رازدارترین موجود ذی جود عالم است. او بر همه اسرار و نهای ها واقف است و در آیات

فراوانی به این حقیقت تصریح کرده است.⁽¹⁾ اما رسوایی بندگان را نمی پسندد و تا جایی که بنده شایستگی داشته باشد هرگز او را رسوا نمی کند و رازش را بر ملا نمی سازد.

همانطور که اشاره شد، رازداری فقط به فاش نکردن راز دیگران اطلاق نمی شود، بلکه در بسیاری موارد انسان راز یا سرّ خود را باید نگاه دارد. از این رو در حدیث شریفی از امیر مؤمنان (علیه السلام) نقل شده است:

«خیر دنیا و آخرت در پنهان داشتن راز و دوستی با خوبان جمع شده است و تمام بدی در فاش ساختن رازها و دوستی با بدان گرد آمده است».⁽²⁾

در بیانی دیگر، آن حضرت به مکتوم داشتن راز خود تأکید فرموده، فاش ساختن سرّ دیگری را خیانت به او دانسته است. امام (علیه السلام) با خیانت دانستن افشای سرّ دیگری اشاره کرده است که آگاهی به سرّ دیگری همچون در اختیار داشتن امانتی از جانب اوست. پس آنگاه که راز او را فاش ساختی، همانند آن است که در امانت او خیانت کرده ای. آن حضرت در این حدیث فرموده است:

«نسبت به رازهای خود بخیل باش [و آن ها را برای کسی فاش مساز] و رازی را که به تو سپرده شده است، فاش مکن؛ زیرا فاش کردن راز [دیگران]، خیانت است».⁽³⁾

ص: 169

1- . ر.ک: سورة بقره، آیات 7، 85، 233، 149، 140، 110، 183 و....

2- . الاختصاص، ص 218؛ بحار الأنوار، ج 74، ص 178، ح 17. «جُمِعَ خَيْرُ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ فِي كِتْمَانِ السِّرِّ وَمُصَادَقَةِ الْأَخْيَارِ، وَجُمِعَ الشَّرُّ فِي الْأَذَاعَةِ وَمُؤَاخَاةِ الْأَشْرَارِ».

3- . غرر الحکم، ج 4، ص 610، ح 7175؛ عیون الحکم والمواعظ؛ ص 392، ح 6643. «كُنْ بِأَسْرَارِكَ بَخِيلًا، وَلَا تُذِعْ سِرًّا أَوْدَعْتَهُ؛ فَإِنَّ الْأَذَاعَةَ خِيَانَةٌ».

امام صادق (علیه السلام) در لزوم رازداری به ویژه بازگو نکردن راز خود برای دیگری می فرماید:

«راز تو جزئی از خون توست. پس نباید جز در رگ های خودت جاری شود».⁽¹⁾

پس همانگونه که خروج خون از داخل رگ به مفهوم خونریزی داخلی یا خارجی است و برای سلامت فرد خطرناک است، فاش کردن اسرار نیز امنیت خود و دیگران را به مخاطره انداخته، گاه جبرانش ممکن نیست.

بر اساس آنچه بیان شد، رازداری نیز از اصول اخلاقی بسیار مهم به شمار می آید؛ اصلی که در میزبانی نیز کاربرد فراوانی داشته، رعایت آن به ویژه در حرفه هتلداری اجتناب ناپذیر است. بی شک میزبان در مدت پذیرایی از مهمان خود به اطلاعاتی از او دست می یابد؛ اطلاعاتی که بیان آن برای دیگران نه فقط ضرورت ندارد، بلکه در برخی موارد مصداق فاش ساختن راز مهمان به شمار آمده، ممکن است برای او زیانبار باشد و یا مهمان به فاش شدن آن اطلاعات راضی نباشد. البته درک اینکه چه چیزی به عنوان راز باید نزد میزبان بماند و فاش نشود نیز مسئله مهمی است و مورد ابتلا به آن در هتلداری فراوان است. چه بسیار اموری که در نگاه نخست راز به شمار نمی آید و از سوی مهمان به عنوان راز به میزبان سپرده نشده است، اما باید به آن همچون راز نگریست و آن را برای کسی بازگو نکرد. برای مثال این نکته که مهمان از چه زمانی آمده، با چه کسی،

ص: 170

1- . بحار الأنوار، ج 72، ص 71، ح 15. «سِرُّكَ مِنْ دَمِكَ فَلَا يَجْرِيَنَّ مِنْ غَيْرِ أَوْدَاجِكَ».

در کدام اتاق و تا کی اقامت خواهد داشت، یا با چه کسی همراه است و کی از هتل خارج و چه موقع بازمی‌گردد؛ کجا می‌رود و برای چه کاری آمده است، کی می‌خواهد و به چه غذایی علاقه دارد و یا چقدر می‌خورد و ده‌ها اطلاعات دیگر که کارگزاران هتل از آن‌ها آگاه می‌شوند و باید آن‌ها را نزد خود به عنوان راز حفظ کنند؛ رازی که به زندگی شخصی مهمان ارتباط داشته یا ممکن است ورود به حریم خصوصی او تلقی شده، امنیت و آزادی او را مورد خدشه قرار دهد. این‌ها همه از جمله اطلاعاتی است که باید نزد آنان محرمانه بماند و دیگری را از آن‌ها آگاه نکنند. به عبارت دیگر نه در امور شخصی مهمان تجسس کنند و نه اگر به طور اتفاقی یا به خاطر تعامل زیاد با او از آن امور آگاه شدند، آن اطلاعات را برای دیگری بازگو کنند.

البته همانگونه که اشاره شد، رازداری فقط در ارتباط با مهمانان مصداق ندارد، بلکه کارگزاران نیز در ارتباط با همکاران خود می‌بایست اصل رازداری را در تعاملات بین فردی خویش مراعات کرده، بدان پایبند باشند. زیرا به هر حال گاه انسان هنگام انجام وظیفه کاری خود، مرتکب اهمال، کوتاهی و یا غفلت شده، یا خطایی از او سر می‌زند. در چنین وضعیتی اگر یکی از همکاران به تخلف و لغزش همکار خویش آگاه شود، وظیفه اخلاقی او ایجاب می‌کند رازدار بوده، خطای همکار خویش را برای مدیر مافوق بازگو نکند و همکار خویش را رسوا نکند. البته همانگونه که پیش از این بیان شد، روشن است که تخلفات و لغزش‌های موردی و اتفاقی قابل چشم‌پوشی و رازداری است، اما آنگاه که گستره تخلفات و

سوء استفاده ها وسیع و بر تعداد آن ها افزوده شود، وظیفه دیگری متوجه همکار خواهد بود که به آن اشاره شد و تکلیف همکاران در این شرایط به اختصار تبیین گردید. خلاصه آنکه عدم تغافل در برابر لغزش های اتفاقی همکاران و افشای آن ها نزد مدیران مافوق می تواند به منزله سخن چینی، خیانت و یا جاسوسی به شمار آمده، نتیجه عکس به بار آورد و امنیت شغلی سخن چین را نیز به مخاطره اندازد.

16. احترام به سنت های اقوام دیگر

احترام به سنت های اقوام دیگر و مقدسات ادیان و به رسمیت شناختن آن ها، یکی دیگر از اصول حقوقی و اخلاقی است. چه بسیار سنن و هنجارهای متعارف یک قوم که در بین آن قوم به شرط متعارض نبودن با ارزش های اخلاقی موجب وحدت و صمیمیت بین افراد آن قوم شده است. از این رو هرگز نمی توان به سنت و عرفی که برای افراد جامعه ای رسمیت یافته به دیده تحقیر نگریست و آن را پست دانست. از امام علی (علیه السلام) در این باره نقل شده است: «هرگز سنت مفید و پسندیده ای را که پیشگامان این امت به آن عمل کرده اند و ملت با آن الفت گرفته و امور رعیت به وسیله آن اصلاح شده، مشکن».⁽¹⁾

ص: 172

1- . نهج البلاغه، نامه 53. «و لا تنقض سنة صالحة عمل بها صدور هذه الامة واجتمعت بها الألفة و صلحت عليها الرعية و لا تحدث سنة تضر بشيء من ماضى تلك السنن فيكون الأجر لمن سنّها و الوزر عليك بما نقضت منها: هرگز سنت مفید و پسندیده ای را که پیشگامان این امت به آن عمل کرده اند و ملت با آن الفت گرفته و امور رعیت به وسیله آن اصلاح شده، مشکن؛ که اجر آن سنت ها برای کسی خواهد بود که آن را برقرار کرده و گناهش بر توست که چیزی از آن را نقص کرده ای».

این سفارش حضرت شامل سنت های اقلیت ها نیز می گردد؛ زیرا روش پسندیده، همیشه در انحصار اکثریت نبوده است؛ از این رو امام (علیه السلام) در جای دیگر می فرماید:

«اگر من به دآوری و قضاوت بنشینم، درباره پیروان تورات به حکم تورات و بین پیروان انجیل به انجیل و بین پیروان زبور به زبور و بین پیروان قرآن کریم به قرآن عمل خواهم کرد».⁽¹⁾

این خصوصیت حتی درباره امام مهدی (علیه السلام) نیز نقل شده و آن حضرت نیز پیروان تورات و انجیل و زبور را همچون پیروان قرآن کریم به رسمیت می شناسد و بین آنان مطابق احکام کتاب مقدس خودشان حکم خواهد کرد.⁽²⁾ بدیهی است به رسمیت شناختن ادیان ابراهیمی به منزله پذیرش برخی تفاوت ها و هنجارهای مرسوم بین امت های مختلف است.

نتیجه آنکه بر اساس سیره امامان معصوم (علیهم السلام) تحمل مخالف و زندگی مسالمت آمیز و محترم شمردن حقوق اساسی انسان و نیز آزادی های مشروع پذیرفته است؛ به تعبیر دیگر، زندگی مسالمت آمیز انسان ها با یکدیگر را، در عین داشتن عقاید گوناگون و روش ها و منش های مختلف تا آنجا که به اهداف تعالی انسان ضرر نرساند، مورد تأیید قرار می دهد. ولی آنجا که آزادی و تساهل به توطئه بینجامد و یا برای امنیت و مصالح

ص: 173

1- . الارشاد، ج 1، ص 30.

2- . ر.ک: بحار الانوار: ج 51، ص 29، ح 20؛ غیبت نعمانی، ج 1، ص 219.

جامعه زیانبار باشد، حضرت با جدیت با آن مقابله می کند.

اکنون مشخص شد که محترم شمردن آداب و رسوم و هنجارهای جوامع، وظیفه ای اخلاقی است. این وظیفه اخلاقی آنگاه که در کسوت میزبان باشیم، اهمیت و ضرورت مضاعف پیدا خواهد کرد. یعنی میزبان، به ویژه میزبانان در هتل، احترام به آداب و رسوم و هنجارهای مهمانان را جدی خواهند شمرد و به خود اجازه نخواهند داد مهمانی را به خاطر تعهدش به برخی آداب و رسوم ملی و فرهنگی خویش به تمسخر گرفته، یا تحقیر کنند.

همچنین در میزبانی اسلامی، وادار کردن مهمان به پذیرش عقاید میزبان و یا تطبیق رفتارهایش بر اساس باورها و عقاید او جایی ندارد. پس تا جایی که مشکلی برای میزبان ایجاد نمی شود و یا هنجاری اخلاقی، شرعی یا عرفی در جامعه دینی مورد تعدی قرار نمی گیرد، مهمان می تواند بر طبق عقاید و باورهای خود عمل کند. جورج جرداق در توصیف سیره حکومت امام علی (علیه السلام) می گوید:

«[امام علی] نمی خواست دین و مذهب و عقیده معینی را بر مردم تحمیل کند... او با اینکه جانشین پیامبر و پناهگاه اسلام و امیر مسلمانان بود، از اینکه عقیده دینی مسلمانان را بهاحدی از مردم تحمیل کند، به شدت بیزار بود. از نظر او هر کسی هر طریقه ای را که در ایمان و اعتقاد می پسندد مختار است، ولی به شرط اینکه آن عقیده و ایمان به ضرر جامعه تمام نشود».⁽¹⁾

این امر بدان جهت بوده است که حضرت یکی از مهم ترین ارکان

ص: 174

1- . امام علی صدای عدالت انسانی، ج 1، ص 276-277.

ایمان را یقین و معرفت قلبی می داند و می فرماید:

«الْإِيمَانُ عَلَى أَرْبَعٍ دَعَائِمٍ: عَلَى الصَّبْرِ، الْيَقِينِ، وَالْعَدْلِ، وَالْجَهَادِ: (1) ایمان بر چهار پایه استوار است: صبر، یقین، عدل و جهاد».

چون حضرت دین را مبتنی بر معرفت می داند، (2)

روشن است که یقین و معرفت قلبی قابل تحمیل نیست و از راه اکراه و اجبار ایجاد نمی شود.

البته احترام به سنت ها و باورهای مهمانان، به ویژه آن ها که از اقوام یا ادیان مختلف اند، به معنای همراهی با آنان و فراهم آوردن ابزار و امکانات لازم برای رسوم نیست که در آن امر خدا نادیده گرفته می شود و گناه انجام می شود. برای مثال فراهم آوردن شراب برای غیر مسلمانانی که مهمان اند به این دلیل که شراب نزد آنان حرام نیست جایز نخواهد بود؛ زیرا بر اساس احکام شریعت اسلام، شرابخواری حرام و شراب نجس است؛ پس فراهم آوردن آن برای دیگری، همراهی با او در انجام گناه به شمار می آید. چگونه ممکن است بپذیریم مؤمنی که باید با دست یا زبان و یا قلب خود با مُنکر مخالفت کند، (3)

خود فراهم کننده مقدمات انجام مُنکر باشد؟

17. وفا به عهد

یکی از اصول اخلاق میزبانی در حرفه هتلداری، وفا به عهد است. تردیدی

ص: 175

1- . نهج البلاغه، حکمت 31.

2- . همان، خطبه 1. «اول الدین معرفته».

3- . ر.ک: نهج البلاغه، حکمت 374. «وَمِنْهُمْ تَارِكٌ لِانْكَارِ الْمُنْكَرِ بِلِسَانِهِ وَقَلْبِهِ وَيَدِهِ فَذَلِكَ مَيِّتُ الْأَحْيَاءِ».

نیست که وفا به عهد از مهم ترین فضایل اخلاقی و توصیه های اکید اسلامی است. این فضیلت اخلاقی به اندازه ای مهم است که خداوند متعال هم خود را نیز به آن ملتزم دانسته، کمترین احتمال پیمان شکنی را نسبت به خود قاطعانه مردود می شمارد(1)

و نیز مؤمنان را به پایبند بودن به وعده ها و پیمان هایشان دعوت نموده،(2)

چنین فضیلتی را از نشانه های مؤمنان خوانده است.(3)

بنابراین اگر آدمی خواستار موفقیت و پیشرفت در کار خویش است، یکی از راهکارهای کلیدی آن وفا به عهد است؛ زیرا اگرچه پیمان شکنی از یک منظر زیان وارد ساختن به طرف مقابل و پایمال کردن حق اوست، باطن آن ضربه جبران ناپذیر به خود است. پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) اینگونه تصریح کرده است:

«ثلاث من كن فيه فهى راجعة على صاحبها: البغى والمكر والنكث: (4) سه خصلت است که در هر کس باشد [آثارش] به خود

ص: 176

- 1- . سورة توبه، آیه 11. <وَمَنْ أَوفَىٰ بِعَهْدِهِ مِنَ اللَّهِ: چه کسی به پیمانش پایبندتر از خداست>; سورة بقره، آیه 80. <فَلَنْ يُخْلِفَ اللَّهُ عَهْدَهُ: خداوند هرگز پیمان شکنی نمی کند>.
- 2- . سورة مائده، آیه 1. <يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ: ای کسانی که ایمان آورده اید! به پیمان ها وفا کنید>; سورة اسراء، آیه 34. <وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا: به پیمان های خود وفادار باشید؛ زیرا از پیمان ها سؤال خواهد شد>.
- 3- . سورة رعد، آیه. <الَّذِينَ يُؤْفُونَ بِعَهْدِ اللَّهِ وَ لَا يَنْقِضُونَ الْمِيثَاقَ: آن ها کسانی هستند که به عهد الهی وفا می کنند و پیمان را نمی شکنند>; سورة مؤمنون، آیه 8. <وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ: آنان (مؤمنین) به امانت و عهد و پیمان خود وفادارند>.
- 4- . تاریخ بغداد، ج 8، ص 450، ح 4563؛ تحف العقول، 317 از امام صادق (علیه السلام).

او برمی گردد: ظلم کردن، فریب دادن و پیمان شکنی».

اما این اصل اخلاقی به عنوان یکی از مهم ترین اصول در حرفه هتلداری است، به ویژه آن هنگام که به مهمانان قبل از اقامت در هتل و یا هنگام رزرو یا وقتی از طریق فضای مجازی و به صورت غیر حضوری از خدمات مناسب هتل آگاه می شوند و به آنان وعده های متعدد و سوسه انگیز داده می شود، اما وقتی وارد هتل می شوند و در آن اقامت می گیرند، از غیر واقعی بودن برخی از آن وعده ها به بهانه های واهی باخبر می شوند. این نوع رفتار بسیار زشت، فریبنده و به دور از اخلاق و جوانمردی است، حتی اگر امکان انصراف از اقامت و انتخاب هتلی دیگر فراهم باشد. بدیهی است زشتی این نوع وعده های غیر واقعی آنگاه که برای مهمان امکان انتخاب مکانی دیگر وجود نداشته و مجبور باشد در همان هتل اقامت کند بسیار بیشتر و زننده تر است و ممکن است موجب آشفتگی اعصاب و روان مهمان یا مسافر بیچاره تا پایان سفر گردد.

در پایان، خوب است که بدانیم اصول اخلاقی -- رفتاری میزبانی که ذکر آن گذشت، در «مدل سروکوال»⁽¹⁾ یا همان مدل معیارهای سنجش کیفیت⁽²⁾ نیز به گونه ای بیان شده و برای کیفیت ارائه خدمت به مهمانان،

ص: 177

1- .SERVQUAL.

2- . برای سنجش رضایتمندی مشتری می توان از مدل های مختلفی استفاده کرد. مدل های اندازه گیری رضایتمندی مشتری به دو نوع عینی و ذهنی تقسیم بندی می شوند. مدل سروکوال زیر مجموعه ای از مدل های ذهنی است که ادراک و عقاید مشتریان را نیز در نظر می گیرد. این مدل در اواسط دهه 1980 توسط پارسورمن و همکارانش برای سنجش کیفیت خدمات معرفی شد. این مدل سعی دارد کیفیت خدمات در محیط هایی را اندازه گیری کند که کیفیت خدمات به عنوان یک ضرورت برای درک مشتری، احساس شود.

ملاک سنجش قرار گرفته است. با توجه به همخوانی فراوان آن اصول اخلاقی با اصول ذکرشده در این مدل، مناسب دیده شده اصول این مدل را عیناً از نظر خوانندگان محترم بگذرانیم. این اصول عبارت است از:

1. قابلیت اعتماد: یعنی توانایی انجام دادن خدماتی که به مهمانان وعده داده شده، که هم قابل اعتماد باشد و هم از دقت کافی برخوردار باشد. برخی از متغیرهای این اصل شامل عمل به وعده های داده شده و اعتمادآفرینی برای مهمانان در زمینه حل مشکلات آنان است.

2. پاسخگویی: یعنی اشتیاق برای کمک به مهمان و ارائه خدمات فوری به او. برخی از متغیرهای این اصل شامل اعلام زمان ارائه خدمات به مهمانان، ارائه خدمات فوری به مهمانان، کارکنان خواهان کمک به مهمانان، داشتن وقت آزاد کارکنان برای پاسخگویی به سؤالات مهمانان است.

3. تضمین: به معنای ادب، دانش و آگاهی کارکنان و توانایی آن ها در اطمینان بخشی به مهمانان. برخی از متغیرهای در نظر گرفته شده برای این اصل عبارت است از: احساس امنیت مهمانان در فرایند ارائه خدمت به آن ها، احساس امنیت و آرامش مهمانان در زمان اقامت، برخورداری هتل از کارکنان مؤدب، شناخت و آگاهی کارکنان جهت پاسخگویی به سؤالات، مهارت کارکنان برای انجام خدمت.

4. همدلی: یعنی مواظبت و مراقبت کردن از مهمانان و بذل توجهات خاص به ایشان. بعضی متغیرهای همدلی عبارت است از: توجه ویژه کارکنان به یکایک مهمانان، رفتار شایسته با مهمانان، تمنای بهترین آرزوها برای مهمانان از سوی کارکنان و درک نیازهای خاص مهمانان از سوی کارکنان.

5. لمس پذیری: منظور از این اصل امکانات، تسهیلات، تجهیزات و سایر ابزارهای ارتباطی قابل رؤیت یا همان عوامل فیزیکی مناسب در محیط است. برخورداری هتل از امکانات و تجهیزات مدرن، شیک و چشم نواز، برخورداری هتل از کارکنان مرتب و حرفه ای، استفاده هتل از مواد، کالاهای و اجناس درجه یک، راحتی امکانات و تسهیلات هتل و راحتی استفاده از آن تجهیزات و تسهیلات، تمیزی و مرتب بودن تجهیزات هتل، تنوع غذاها و نوشیدنی های هتل و نیز ارائه خدمات در زمان مناسب از جمله متغیرهای لمس پذیری است. (1)

مشاهده می شود که مجموع آنچه در این ملاک ها و متغیرهای آن بیان شده است، به نوعی در ضمن اصول اخلاقی متخذ از آموزه های اسلامی وجود داشته و در راستای پذیرایی مطلوب و شایسته از مهمان، بر آن ها تأکید شده است.

ب. اصول اخلاقی و رفتاری فراسازمانی

علاوه بر اصول سبزه گانه ای که رعایت آن بر عهده کارگزاران هتل -- در

ص: 179

1- . ر.ک: «مقایسه ادراکات و انتظارات مهمانان نسبت به پنج بعد کیفیت خدمات»، فصلنامه مطالعات گردشگری، ش 13، ص 70.

جایگاه میزبان -- است و ذکر آن به تفصیل گذشت، برخی اصول اخلاقی دیگر درباره میزبانی در گردشگری متصور است که به میزبانان در هتل ارتباط نداشته، با حاکمیت و نیز افراد جامعه مرتبط است. این امر از آن روست که دولت و حاکمیت و نیز مردم جامعه از یک منظر میزبان به شمار می آیند؛ زیرا بخش مهمی از مدت اقامت مهمانان، خارج از فضای هتل و در بین مردم کوچه و خیابان سپری می شود. به این دلیل حکومت و جامعه نیز درباره مهمانان خود مسئولیت هایی را بر عهده دارند. مخفی نماند که وقتی سخن از مهمان نوازی یک ملت یا قوم و قبیله می شود، مقصود فقط این نیست که وقتی مهمان به منزل آنان وارد می شود، از او به خوبی پذیرایی می کنند، بلکه مقصود آن است که وقتی مهمان در شهر رفت و آمد دارد احساس غریبی نکند و مردم آن دیار را مهربان، صمیمی و اهل یاری و کمک بیابد. در این صورت است که مهمان به راحتی وبدون دغدغه و نگرانی در آن شهر آمدوشد دارد و با مردم ارتباط برقرار می کند و آنگاه که راهنمایی و دستگیری هرچند اندک بخواهد، با روی باز مردم کوچه و بازار مواجه شده، غریب نوازی صادقانه را از آنان مشاهده می کند. به این ترتیب برخی از مهم ترین وظایف اخلاقی جامعه، یعنی مردم کوچه و بازار نسبت به مهمانان شهر و دیارشان عبارت است از:

- حُسن معاشرت و رعایت ادب و احترام نسبت به آنان؛

- برخورد صمیمی و توأم با مهربانی با افراد غریبه و از جمله گردشگران؛

- انصاف ورزی با آنان در معاملات؛

- یاری رسانی و دستگیری مطلوب و با رویی گشاده، هنگام ضرورت یا

در کنار مهمان نوازی مردم یک شهر و دیار، مهمان نوازی حکومت و مسئولان دولتی نیز لازم است. به هر حال بهره مندی از مواهب ورود گردشگر سیاحتی و زیارتی، نیازمند زمینه سازی های متعدد زیرساختی و روینایی است. ایجاد این زمینه ها، از جمله، امکانات مناسب برای بازدید از اماکن دیدنی و تفریحی و مراکز خرید، از جمله وظایف حاکمیتی است. البته این وظایف از یک منظر به عنوان لوازم و شرایط توسعه گردشگری به شمار می آید، اما از منظری دیگر وظیفه اخلاقی حاکمیت و مردم در ارتباط با مهمانان شهر یا کشور خود و به منظور آسان سازی اقامت و بازدید از آن شهر و دیار به شمار می آید. در این جهت می توان وظایف ذیل را مهم ترین مسئولیت های اخلاقی فراسازمانی در میزبانی به شمار آورد:

- تأمین ابزار لازم برای دسترسی آسان مهمانان به اطلاعات مورد نیاز در گردشگری؛
- اطلاع رسانی مناسب برای بهره مندی مطلوب مهمانان (به ویژه گردشگران) در زمان اقامت؛
- فراهم آوردن امکانات مناسب اقامتی و رفت و آمدی در شهر؛
- ایجاد فضایی مطلوب و بهداشتی در اماکن دیدنی و تاریخی؛
- ایجاد سهولت در همکاری های سازمان های مرتبط به منظور ارائه خدمات مناسب و بموقع به مهمانان؛
- فراهم آوردن امکانات رفاهی مورد نیاز گردشگران در مکان های

مختلف شهری، به ویژه حمل و نقل آسان؛- برقراری امنیت کامل در شهر به ویژه در اماکن مورد استفاده مهمانان؛

- آموزش عمومی به منظور آگاهی جامعه از اصول مهمان نوازی و پابندی به آن اصول در سطح شهر. (1)

موارد برشمرده شده، از جمله مهم ترین وظایف اخلاقی حاکمیت در ارتباط با مهمانان و گردشگران است. بنابراین اگرچه دولت ها این امور را اقدامات ضروری در جهت توسعه گردشگری می دانند، اما همانگونه که بیان شد این امور به عنوان تکالیف اخلاقی حاکمیت در ارتباط با مهمانان و گردشگران نیز قابل تعریف است؛ زیرا بدون تحقق این امور زیربنایی، مهمانان از مدت اقامت خود و هزینه ای که صرف کرده اند بهره مطلوب را نبرده، احساس خسران و زیان آنان را مکدر می کند و در حقیقت حقوقشان تضییع می شود و ضمن تجلی بداخلاقی در سطح جامعه، برای توسعه گردشگری نیز مانعی بزرگ به شمار خواهد آمد. (2)

ج. اصول حاکم بر اصول اخلاقی و رفتاری میزبانی

اشاره

آنچه تاکنون برشمردیم، برخی از مهم ترین اصول اخلاقی و رفتاری بود که در میزبانی و هتلداری اسلامی کاربرد فراوانی داشت. علاوه بر اصول برشمرده شده، اصول و قواعد دیگری نیز وجود دارد که اگرچه ممکن است

ص: 182

1- ر.ک: مبانی گردشگری فرهنگی.

2- ر.ک: «بررسی سیاست های دولت در صنعت گردشگری و ارائه الگوی توسعه پایدار صنعت گردشگری کشور»، منوچهر شجاعی و نورالدین نوری، مجله دانش مدیریت، ش 78، ص 63 تا 90.

از یک منظر اخلاقی به نظر نرسد، حاکم بر اصول اخلاقی پیش گفته بوده، با استناد به قواعدی چون قاعده اولویت، اضطراب یا دفع افسد به فاسد، موجب خواهد شد قواعد اخلاقی پیش گفته نادیده گرفته شود. اهمیت مضاعف این اصول از آن روست که متضمن مصلحتی بزرگ تر و بااهمیت بیشتر است؛ پس آنگاه که میان این اصول با اصول اخلاقی پیش گفته تراحمی پیش آید، با جرح و تعدیلی عقلانی، اصول اخلاقی میزبانی نادیده گرفته شده، این اصول حاکم می شود. البته از آنجا که اولویت اصولی که در ادامه ذکر خواهد شد، عقلایی است، هر دولت یا حکومتی را وادار می سازد تا مطابق آن عمل کند و در موارد خاص، اصول اخلاقی و رفتاری را نادیده انگارند؛ گرچه در شیوه اجرا ممکن است متفاوت عمل شود. این اصول حاکم عبارت اند از:

1. اصل لزوم پاسداری از امنیت ملی

اصل لزوم پاسداری از امنیت ملی (1)

یکی از مؤلفه های جامعه متمدن و حکومت مستقر، امنیت (2) است. بدون امنیت، هیچ حکومتی استقرار نمی یابد و هیچ جامعه ای متمدن خوانده نمی شود. امنیت یعنی برقراری آرامش و آسودگی و فقدان هرگونه تهدید برای فرد فرد جامعه به گونه ای که افراد آن با آسودگی در شهر و دیار خود در آمدو شد باشند و جان و مالشان از تعدی و تجاوز این و آن مصون باشد. اصل امنیت آنگاه که جنبه ملی پیدا کند، از اهمیت بیشتری

ص: 183

1- .national security

2- .Security

برخوردار خواهد بود. از این رو حکومت‌ها برقراری امنیت ملی را مهم‌ترین وظیفه خود قلمداد و تلاش می‌کنند تا کشور در معرض تهدید بیگانگان نباشد و آرامش عمومی سایه دلشین خود را در سراسر کشور بگسترانند. در تعریف لغوی «امنیت» گفته شده است:

«حالت فراغت از هر گونه تهدید یا حمله و یا آمادگی برای رویارویی با هر تهدید و حمله را امنیت گویند».(1)

در بیان مفهوم امنیت ملی گفته شده است: امنیت ملی وجود شرایطی است که افراد ملت نسبت به سلامت جان، مال، معیشت، ناموس، عقاید، حقوق اساسی، مقدسات، حفظ تمامیت ارضی کشور، حفظ استقلال، حفظ اقتدار و اعتبار ملی، حفظ نهادها و ثروت‌های ملی و به طور کلی تأمین همه ارزش‌هایی که در گستره چتر منافع ملی قرار دارند، به طور نسبی اطمینان حاصل کنند.(2)

البته امنیت ابعاد مختلفی دارد که مهم‌ترین آن «امنیت فردی»(3)،

«امنیت اجتماعی»(4)،

«امنیت ملی» و «امنیت بین‌المللی»(5) است.

در امنیت ملی پاسداری و محافظت از چهار ارزش ملاک است. این

ص: 184

1- . دانشنامه سیاسی، ص 38.

2- . ر.ک: «قدرت سیاسی و امنیت ملی»، سیدمجتبی تهامی، فصلنامه دفاعی استراتژیک دانشگاه عالی دفاع ملی، ش اول، 1378.

3- .personal security.

4- .social security.

5- .international security.

چهار ارزش عبارت اند از: جان مردم، تمامیت ارضی کشور، استقرار سیستم سیاسی و اقتصادی، و استقلال و حاکمیت کشور.⁽¹⁾

بر اساس آنچه گذشت، امنیت ملی یکی از پدیده های جغرافیای سیاست است که برای هر کشور ضروری ترین نیاز و مهم ترین ارزش تلقی می شود؛ به گونه ای که هر حکومتی، سیاست ها و راهبردهای خود را در جهت نیل به امنیت ملی و حفظ آن اتخاذ و توجیه می کند.⁽²⁾ از این رو اصل حفظ امنیت کشور از مهم ترین اصول در حاکمیت شمرده شده، از اهداف عالی حکومت است و همواره در رأس امور قرار دارد و آن هنگام که عزت ملی، استقلال و یا دین و اعتقادات یک ملت مورد تعدی و تجاوز قرار بگیرد، حکومت ها امنیت را در خطر دیده، برای پاسداری از آن وارد منازعه و جنگ با متجاوز می شوند و این حق را برای خود به رسمیت می شناسند.

علاوه بر آنچه گذشت، امنیت از مهم ترین نیازهای بشر و عاملی مهم در جهت رشد و توسعه همه جانبه یک کشور و ملت خواهد بود و بدون آن جامعه روی سعادت، ثبات، پیشرفت و توسعه را نخواهد دید.

امنیت آنچنان از اهمیت برخوردار است که از نگاه آموزه های دینی نیز مخفی نمانده است؛ از این رو می بینیم که در بیان رسول خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) آمده است:

ص: 185

1- ر.ک: اصول روابط بین الملل و سیاست خارجی.

2- ر.ک: امنیت ملی و توسعه فرهنگی، به نقل از سایت Rasekhoon.net.

«نعمتان مجهولتان الأمن و العافية: (1) دو نعمت اند که قدرشان مجهول است: صحت، امنیت».

همچنین اولین دعای حضرت ابراهیم (علیه السلام) برای اهل مکه بعد از تجدید بنای کعبه، امن قرار دادن آن منطقه بود. (2) یکی از فلسفه های تشکیل حکومت توسط اولیای دین نیز برقراری امنیت دانسته شده است. امیر مؤمنان می فرماید:

«خدایا! خود میدانی که جنگ و درگیری ما برای به دست آوردن قدرت و حکومت دنیا و ثروت نبود، بلکه می خواستیم دین تو را به جایگاه خودش بازگردانیم و در سرزمین تو اصلاح را بگسترانیم تا بندگان ستمدیده ات در امنیت زندگی کنند و احکام و قوانین فراموش شده ات بار دیگر اجرا شود». (3)

امام صادق (علیه السلام) در بیان اهمیت امنیت برای جامعه می فرماید:

«ثلاثة يحتاج اليها الناس طرأً الامن والعدل والخصب: (4) سه چیز است که همه مردم به آن نیازمندند: امنیت، عدالت و آسایش».

علاوه بر آنچه گذشت، خداوند نیز برای ترویج و نهادینه سازی صلح و امنیت در جوامع، برخی مکان ها مانند محدوده حرم امن الهی، و یا برخی

ص: 186

1- . خصال، ص70؛ روضة الواعظین، ج 2، ص 472.

2- . <رب اجعل هذا البلد آمناً>: خدایا این شهر را محل امن و آسایش قرار بده<. سورة آل عمران، آیه 17.

3- . نهج البلاغة، خطبة 131.

4- . تحف العقول، ص320.

زمان ها را امن قرار داده و جنگ و خونریزی در آن ها را حرام کرده است (1) و در آخر به مؤمنان، امنیت در بهشت را وعده می دهد. (2)

این همه که فقط بخشی از متون دینی در موضوع امنیت است، از میزان اهمیت امنیت نزد خدای متعال برای جوامع و به ویژه در میان مؤمنان حکایت دارد.

با توجه به اهمیت امنیت ملی و اجتماعی، اگر رعایت اصول اخلاقی میزبانی، اصل امنیت ملی را در معرض خطر قرار دهد، آن اصل اخلاقی نادیده گرفته شده، اصل امنیت ملی بر آن حاکم می شود. بر این اساس مسئولان ذی ربط برای تأمین امنیت جامعه اجازه می یابند برخی از احکام اخلاقی میزبانی مانند عدم تعدی به حریم خصوصی مهمان را فقط به اندازه ای که برای تأمین امنیت ضرورت دارد نقض کنند. با این توضیحات، روشن است که اگر فرد یا گروهی در پوشش مهمان، مسافر یا گردشگر قصد برهم زدن امنیت و آرامش جامعه داشته باشد، اجازه برهم زدن آرامش جامعه به او داده نخواهد شد و هر حکومتی وظیفه دارد مانع شود و از امنیت در همه ابعادش پاسداری کند. از این رو اگر قرائن و شواهد اطمینان بخش موجب مظنون شدن به فرد یا گروهی را فراهم آورد، مسئولان امنیتی حکومت با انجام وظایف خود به مقابله با بدخواهان مبادرت خواهند کرد و در این جهت ممکن است مجبور به ورود مخفیانه به حریم خصوصی فرد مظنون شده، چیزی مانند تلفن او را

ص: 187

1- . <ان عِدَّةَ الشُّهُورِ عِنْدَ اللَّهِ اثْنِي عَشَرَ شَهْرًا فِي كِتَابِ اللَّهِ... مِنْهَا أَرْبَعَةٌ حَرَمٌ...>. سورة توبه، آيات 36 و 37.

2- . ر.ک: سورة حجر، آيات 45-48؛ سورة دخان، آيات 51-56.

شنود کنند یا آمدوشدش را تحت نظر قرار دهند و یا حتی برخی اطلاعات او که نزد کارگزاران هتل محل اقامتش به عنوان امانت دانسته می شود، بررسی کنند. بنابراین اگر اطلاعات محرمانه فرد مورد نظر در چنین شرایطی در اختیار مأموران امنیتی قرار گیرد، کار غیر اخلاقی صورت نگرفته است؛ زیرا برای مصلحتی بزرگ تر این عمل انجام شده است. البته روشن است که انجام چنین اقدامی فقط از طریق مکاتبات و مجوزهای رسمی و درباره افراد خاص که قرائن و شواهد متقنی از اهداف پشت پرده آنان به دست آمده امکان پذیر است. در ضمن اگر ثابت شود که فرد یا افراد مظنون واقعاً برای اهدافی ستیزه و یانه در آن مکان و در لباس مهمان اقامت کرده اند، همین خود باعث می شود حرمتشان از بین رفته، دیگر مهمان تلقی نمی شوند؛ زیرا در حقیقت گرگی در لباس میس بوده اند.

نکته پایانی اینکه اصل مورد بحث از یک منظر اخلاقی است و در حقیقت در موضوع مورد بحث، بین دو اصل اخلاقی تراحم پیش آمده و یکی از دو اصل که بر دیگری مصلحت بیشتری دارد، اولویت یافته است. به عبارت روشن تر، اصل تأمین امنیت جامعه ضمن اینکه وظیفه ای حکومتی است، به مثابه وظیفه اخلاقی نیز قابل تعریف است؛ زیرا حق همه افراد جامعه این است که از امنیت لازم و کافی برخوردار باشند؛ از این رو بی توجهی به این اصل از نظر اخلاقی نیز از حاکمان و دولتمردان پذیرفته نیست. با این توضیح، تحصیل امنیت برای جامعه بر رعایت برخی احکام اخلاقی نسبت به یک یا چند مهمان اولویت خواهد یافت و

تقض یک حکم اخلاقی -- که با افراد محدودی ارتباط دارد -- به منظور انجام وظیفه اخلاقی بزرگ تر، خلاف اخلاق نخواهد بود.

2. اصل لزوم پاسداری از فرهنگ بومی و ملی

پیش از این اشاره شد که یکی از عوامل انگیزه ساز برای سفر و جهانگردی مردم در کره خاکی، تفاوت های فرهنگی و بومی شهرها و بلاد مختلف است. برای بیان وظایف اخلاقی جامعه در ارتباط با مهمانان شهری یا همان گردشگران و زائران، مناسب است به آیه ای از قرآن کریم اشاره کنیم. خداوند در سوره حجرات می فرماید:

>يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ: (1) ای مردم! ما شما را از یک مرد و زن آفریدیم و شما را از تیره ها و قبیله های گوناگون قرارتان دادیم تا همدیگر را بشناسید، [اما بدانید] گرامی ترین شما نزد خدا پرهیزکارترین شماست؛ خداوند دانا و آگاه است.<

به نظر می رسد از جمله وظایف اخلاقی مجاوران در ارتباط با زایران و گردشگران، آنگونه که از این آیه می توان بهره گرفت، چند نکته اساسی است:

در این آیه شریفه، شعبه شعبه بودن و تفاوت های نژادی و قبیله ای انسان ها با یکدیگر، به خداوند نسبت داده شده و به رسمیت شناخته شده است. از این رو هیچ قوم و نژادی بر دیگری برتری ندارد.

ص: 189

خودباختگی یک گروه در برابر گروه دیگر و رنگ باختن در برابر مهمانان بیگانه پذیرفته نیست؛ زیرا این تفاوت‌ها بی حکمت نیست و موجب شرافت و برتری نمی‌شود. بنابراین خودباوری و نیز تعصب و پافشاری بر نژاد خود و فرهنگ بومی و عقاید ملی و دینی، تا جایی که بتوان به صورت منطقی و با دلیل قوی از آن دفاع کرد مطلوب است.

پایبندی به فرهنگ بومی و اعتقاد دینی خود، اگر دفاع از آن با برهان قاطع امکان‌پذیر است، از مهم‌ترین وظایفی است که ضمن حفظ هویت یک ملت، جذابیت بیشتری نیز ایجاد کرده، گردشگران بیشتری را جذب خواهد کرد. بی تردید فرهنگ و آداب و رسوم و عقاید یک ملت، از جمله جاذبه‌های گردشگری به شمار می‌رود. یکی از موضوعاتی که اقوام مختلف را از نقاط دور و نزدیک برای آشنایی با ملتی علاقه‌مند ساخته، آنان را برای آگاهی و آشنایی از نزدیک، مجبور به سفر و اقامتی کوتاه می‌کند، تفاوت‌های ناشی از فرهنگ و آداب و رسوم و نیز باورها و رفتارهای دینی و فرهنگی است. امروزه رابطه‌ی جدانشدنی گردشگری و فرهنگ به خوبی شناسایی شده و کانون توجه جهانیان قرار گرفته است؛ زیرا فرهنگ، عاملی انکارناپذیر برای ایجاد نیاز یا میل به سیر و سیاحت به شمار می‌رود. به راستی اگر همه ملت‌های دنیا یک رنگ و یک زبان بودند و به یک شیوه زندگی می‌کردند، بخش زیادی از جذابیت‌های آنان از بین می‌رفت و انگیزه آشنایی با آنان برای ملت‌ها و اقوام دیگر زایل می‌شد. برای مثال، فضای فرهنگی ملت‌های مسلمان، خود دارای جاذبه است. بسیاری از مسلمانان دوست دارند به جایی سفر کنند که فرهنگ و

ارزش های اسلامی در آنجا حاکم باشد. رعایت ارزش ها و آداب اسلامی از جمله وجود غذای های حلال و وجود امکانات مورد نیاز برای انجام فرایض دینی، احساس امنیت و خاطری آسوده را برای گردشگران مسلمان فراهم می کند(1)

و از سوی دیگر برای غیرمسلمانان انگیزه آشنایی با ملت مسلمان و فرهنگ و عقاید آنان حاصل می شود.

به نظر می رسد آیه شریفه فوق به این نکته کلیدی اشاره داشته است آنگاه که فرمود: «و جعلناکم شعوباً و قبائل لتعارفوا». خداوند در این فراز از آیه، تفاوت های نژادی و قومی مردمان را در شناخت یکدیگر مؤثر دانسته و عامل ایجاد انگیزه برای شناخت یکدیگر بر شمرده است. این بدان معناست که عدم تفاوت، مانع تلاش برای شناخت می شد و شاید اصلاً نیازی برای شناخت دیگران به وجود نمی آمد؛ چرا که تفاوتی نبود تا انگیزه ای برای شناخت به وجود آید.

بنابراین تفاوت مردمان از نظر نژاد و قبیله، عامل برخی تفاوت ها در فرهنگ و آداب و رسوم خواهد شد و این امر در حقیقت از مهم ترین انگیزه های شناخت یکدیگر در بین مردم خواهد بود؛ چیزی که تجربه جهان امروز آن را ثابت کرده و سازمان ها و نهادهای گردشگری بر آن تأکید دارند و در اصطلاح، «گردشگری فرهنگی» خوانده می شود.(2)

ص: 191

1- ر.ک: «ضرورت ها و ظرفیت های گردشگری اسلامی و رویکردهای آن»، سیروس شفق و همکاران، فصلنامه برنامه ریزی منطقه

ای، سال دوم، ش 6، تابستان 91، ص 5.

2- ر.ک: مبانی گردشگری فرهنگی، ص 40.

در این میان، شورای بین المللی محوطه ها و بناها(1) گردشگری فرهنگی را شکلی از گردشگری می داند که طی آن بازدیدکننده یا مهمان، به همه جنبه های فرهنگی در مورد یک مکان، مقایسه سبک زندگی، غذا، ویژگی های جغرافیایی، محیط شهر و روستا، به ویژه کارکردهای فرهنگی محوطه های تاریخی و تجربه آن ها توجه می کند. گردشگری فرهنگی، تجربه ای آموزشی و تفریحی است که هنر را با میراث اجتماعی، طبیعی و تاریخی آشتی و مردم را درباره جنبه های اجرایی، هنری، معماری و تاریخی مکانی خاص آموزش می دهد.(2)

برای مثال اکوموزه ها نمونه بارزی از مصادیق و اماکن گردشگری فرهنگی به شمار می رود. اکوموزه سایت طبیعی زنده ای است که ماهیت و هویت بارز و ارزنده یک منطقه را به نمایش می گذارد و جوامع محلی از آن طریق میراث فرهنگی و طبیعی خود را به منظور دستیابی به توسعه پایدار معرفی، تفسیر، مدیریت و حفاظت می کنند.(3)

جالب آنکه بر اساس آمار رسمی کمیسیون اروپا، جاذبه های گردشگری فرهنگی به طور فزاینده ای در مقایسه با انواع دیگر گردشگری بیشتر است و 60% از گردشگران در اروپا به دنبال کشف فرهنگ ها در طول سفر بوده اند.(4)

با عنایت به اهمیت تفاوت های فرهنگی، قومی و قبیله ای، به نظر

ص: 192

1- ICOMOS.

2- مبانی گردشگری فرهنگی، ص 189.

3- همان، ص 155.

4- همان، ص 190.

می رسد رنگ باختن یک ملت به ویژه از نظر فرهنگی و سنت های رایج، تا جایی که فرهنگ و سنت های بومی رایج، با ارزش های اخلاقی متخذ از آموزه های دینی در تعارض و تنافی نباشد مُوجّه و پسندیده نیست و جذابیت یک ملت و اصالت و هویت آنان را زایل می کند.

البته باید توجه داشت که ایجاد ارتباط فرهنگ ها از طریق آمדوشد جهانگرد یا گردشگر، می تواند حاوی تأثیر و تأثر باشد. چه بسیار عادات و سننی که ایجاد آن در یک ملت، آن ملت را رشد داده، در پیشبرد آن جامعه مفید و مؤثر باشد. به عبارت روشن تر اینگونه نیست که جوامع باید همواره همچون سنگ، سخت، نفوذناپذیر و تغییرناپذیر باشند، بلکه خردمندانه آن است که زشتی ها و بدی های خود را بشناسند، آن ها را ترک و عادات و سنت های نیکو را بشناسند و جایگزین آن کنند؛ نکته ای که قرآن و حدیث نیز بر آن تأکید دارد و عالمان دین نیز آن را تأیید می کنند. استاد معرفت درباره جهانگردی در قرآن می نویسد: «قرآن کریم و روایات از جهانگردی با نام "مهاجرت" یاد کرده و به آن ترغیب کرده است و آن را از اسباب توسعه فرهنگی و اقتصادی برشمرده است».⁽¹⁾

وی همچنین با استناد به آیه 12 سورة حجرات می گوید:

«در این آیه یادآور می شود همه مردم از یک پدر و مادر پدید آمده اند؛ از این رو همه برادر و برابرنند، و اختلاف نژادها و ملیت ها

ص: 193

1- . جهانگردی در تاریخ و آیات و روایات، ص 4 (برگرفته از وبلاگ دانشجویان هتلداری و جهانگردی 20/12/94).

جهانیان را به دسته ها و گروه های گوناگون درآورده، هرگز آن ها را از هم جدا نساخته است؛ بلکه هر گروه بر حسب استعدادها و شرایط موجود خود دستاوردهایی دارد که باید مورد مبادله قرار گیرد و هر گروه با آشنا شدن با فرهنگ و تمدن دیگر گروه ها، بهترین و شایسته ترین را برای خود انتخاب کند و با این انتخاب متقابل، سطح فرهنگ و علم بشری گسترش یافته، روزبه روز ارتقا پیدا کند. آیه >فبشر عباد الذین یستمعون القول فیتبعون احسنه<: بشارت باد بندگان شایسته ما را، که گوش فرا می دهند و بهترین را انتخاب کرده، پیروی می کنند" (1) به همین حقیقت اشارت دارد. اینکه آدمی با دستاوردهای دیگران آشنا شود و بهترین و شایسته ترین آن ها را تشخیص داده، برگزیند، انتخاب است نه تقلید». (2)

بر این اساس تغییر فرهنگ بومی، وقتی مطلوب و پسندیده است که سنتی بهتر از آنچه در جامعه رایج است، به واسطه تعامل با جوامع دیگر شناسایی و سپس جایگزین سنت پیشین شود. به این پدیده «تبادل فرهنگی» می گویند. برای مثال تغییر سبک رانندگی و فراگیری سبک بهتر رانندگی از جامعه دیگر و یا کاستن از تعارفات برای ایرانیان مطلوب است؛ همانگونه که جامعه ای دیگر می تواند از اهمیت حفظ کانون خانواده و نیز مهمان نوازی جوامع ایرانی بهره گرفته، به عنوان ارمغان فرهنگی از آن

ص: 194

1- . سورة زمر، آیات 17 - 18.

2- . همان.

نتیجه آنکه تعصب بر فرهنگ، عادات و سنن بومی می تواند مانع رشد و پیشرفت جامعه شود؛ اما تبعیت محض از فرهنگ بیگانه نیز خودباختگی و ضعف است؛ پس بهترین روش، توصیه قرآن کریم است: شناخت فرهنگ ها و انتخاب شیوه ها و روش های پسندیده برای جامعه عمل پوشاندن و رایج کردن آن در بین مردم با حفظ هویت ملی.

نکته قابل استفاده دیگر از آیه، مسئولیت اخلاقی شهروندان در ارتباط با مهمانان شهری و گردشگران، عدم تحقیر مهمانان به خاطر تفاوتشان در رنگ پوست، سنت ها و سبک زندگی یا پوشش آن هاست؛ زیرا تفاوت ها یکی از عوامل انگیزه ساز برای سفر و گردشگری است که مورد تأیید قرآن کریم نیز هست. به علاوه، تفاوت های ناشی از امور یادشده موجب برتری یا پستی نیست و خداوند در ادامه همین آیه به دومین مسئولیت اخلاقی جامعه نیز تصریح کرده است و تقوا را مایه برتری یک فرد یا ملت در برابر دیگران دانسته است. (1) بر این اساس اگر مردمی متفاوت باشند، هویت و استقلال خود را به نمایش گذاشته اند و اگر بخواهند برتر باشند، تنها معیار مورد تأیید خالق یکتا تقوا و پرهیزگاری است و البته تقوا به مفهوم عام کلمه شامل بندگی کامل در برابر خدا و آن نیز به معنای رعایت حقوق پروردگار و همه مخلوقات او اعم از ممنوعان و طبیعت خواهد بود. با این معنا، آنکه بیش از دیگری جانب خدا، بندگان خدا و جهان آفرینش را نگاه

1- . سورة حجرات، آیه 12. <إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقٰیكُمْ>.

داشته، از پایمال ساختن حقوق آنان بیشتر حذر می کند گرامی تر و بافضیلت تر خواهد بود و آن ملتی که ملت های دیگر را پست می شمارد به یقین، خود، از آن ملت ها پست تر است؛ زیرا به این آیه شریفه توجه نکرده و مخالف مفهوم آن، رفتار کرده است. بنابراین باید اجازه داد غیر مسلمانان به صلح و امنیت با جوامع دینی ارتباط داشته باشند تا سخن مسلمانان را بشنوند، از عقاید آنان آگاه و با مناسک دینی مسلمانان آشنا شوند تا شاید هدایت شوند. خدا در قرآن کریم می فرماید:

﴿وَإِنْ أَحَدٌ مِنَ الْمُشْرِكِينَ اسْتَجَارَكَ فَاجِرْهُ حَتَّى يَسْمَعَ كَلَامَ اللَّهِ: (U) اگر یکی از مشرکان از تو پناه خواست، به او پناه بده تا کلام خدا را بشنود﴾. این آیه شریفه ضمن جهت دهی به جوامع اسلامی برای پذیرش جهانگرد، آنان را نسبت به زمینه سازی و تأمین مقدمات لازم برای شنیدن کلام خدا و یافتن راه هدایت و نجات کافران یا غیرمسلمانان تشویق می کند.

به هر تقدیر هتلداران و کارگزاران آنان مجاز نیستند فرهنگ بومی کشور خود را نادیده گرفته، به گونه ای عمل کنند که حاکی از خودباختگی فرهنگی باشد. بی شک این نوع عملکرد در گام نخست آسیب بزرگی به فرهنگ ملی وارد خواهد کرد و سپس باعث می شود از ارزش و جذابیت های مکان اقامتی آنان کاسته شود. البته به طور کلی این نوع

ص: 196

عملکرد از نظر اخلاقی نیز پسندیده نیست و جفا به ملت و فرهنگ ملی خویش خواهد بود.

یکی از مسئولیت های اخلاقی قابل استفاده از آیه شریفه مورد بحث، نگاه مثبت داشتن به جهانگردان، و نیز مثبت اندیشی درباره سیر و سفر برای آگاهی از فرهنگ و سبک زندگی جوامع و ملل دیگر است. انجام این مسئولیت باید به منظور فراگیری دانش و آداب و رسوم نیک از آنان باشد. یعنی باید ضمن هوشیاری لازم، مرعوب فرهنگ و آداب و رسوم بیگانگان نشد و از تعصب بیجا نسبت به فرهنگ خودی نیز پرهیز کرد. همچنین باید دانست که یکی از موانع مهم جذب جهانگرد و توسعه جهانگردی پایدار، دیدگاه منفی جامعه درباره جهانگردان و گردشگران است.⁽¹⁾ از این رو اصلاح این رویکرد از هر نظر ضروری و اجتناب ناپذیر است و راهکار آن آموزش همگانی در زمینه محترم بودن همه افراد و روشن نبودن سرنوشت هر فرد یا قوم، به ویژه از طریق رسانه هاست. یعنی به سعادت و شقاوت هیچ فرد یا قومی نمی توان اطمینان داشت و بر اساس آن سرنوشت با او رفتار کرد. با توجه به این نکته به نظر می رسد باید با همگان محترمانه برخورد کرد و حرمت انسانی آنان را پاس داشت.

3. اصل لزوم پاسداری از دین و اعتقادات مذهبی

«غیرت» یکی دیگر از صفات پسندیده و فضایل اخلاقی است. این صفت

ص: 197

1- . ر.ک: عوارض و نتایج توریسم، حسن یاورى، مریم رضایی و سپیده حسین زاده، ص 31، انتشارات سیمای دانش، تهران، 1390.

در زمره صفات پروردگار نیز دانسته شده است. غیرت نوعی حساسیت برای فرد ایجاد می کند تا محرک او باشد در جهت محافظت و پاسداری از برخی امور مهم که نگهداری و مراقبت از آن ها ضروری و لازم است. شاید دین مهم ترین حقیقتی باشد که از منظر مسلمان باید از آنپاسداری شود به گونه ای که همه چیز را بتوان فدای آن کرد. در کنار پاسداری از دین، پاسداری از ناموس، حیثیت و آبرو، و وطن، به منزله خطوط قرمز هر انسان خردمندی مطرح است و چنین فردی معامله بر سر آن ها را هرگز روا نمی داند و به آن تن نمی دهد. در این میان، پاسداری از دین -- با یک نگاه -- متضمن همه امور یادشده خواهد بود؛ زیرا انسان دیندار از آبرو، ناموس، وطن و حتی از مال خویش نیز دفاع می کند و فدا شدنش در راه پاسداری از آن ها به منزله شهادت در راه خدا دانسته شده است. البته در مقام تعیین اولویت برای امور یادشده، دین به مفهوم خاص کلمه، بر مال و جان اولویت خواهد یافت و برای پاسداری از دین فدا کردن جان و مال نیز رواست. قرآن کریم در بیان اهمیت پاسداری و تلاش در جهت دینداری و اطاعت از پروردگار می فرماید:

«ای اهل ایمان، آیا شما را به تجارتی سودمند راهنمایی کنم که از عذاب دردناک [آخرت] نجاتتان می بخشد؟ به خدا و رسول او ایمان آرید و با مال و جان در راه خدا جهاد کنید؛ که این کار، [از هر تجارتی] اگر دانا باشید، برای شما بهتر است».(1)

ص: 198

1- . سورة صف، آیات 10 تا 12. >يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا هَلْ أَذِلُّكُمْ عَلَىٰ تِجَارَةٍ تُنْجِيكُمْ مِّنْ عَذَابٍ أَلِيمٍ * تَوَمَّنْ بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ وَتَجَاهِدُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنفُسِكُمْ ذَٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ<.

پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) نیز در این باره فرموده است:

«اگر بلائی برایت پیش آمد، مالت را فدای جانت کن و اگر بلا از تو فراتر رفت [و خواست به دینت صدمه زند] مال و جانت را فدای دینت کن؛ زیرا غارت شده [ی واقعی] کسی است که دینش به غارت رفته باشد و دزد زده [ی حقیقی] کسی است که دینش مورد دستبرد واقع شده باشد». (1)

اکنون پرسش این است که آیا احترام مهمان و جایگاه رفیع او در مکتب اسلام، به او این اجازه را می دهد که به دین میزبان و متعلقات آن تعرض کند و یا ایمان افراد جامعه ای را که مهمان آن جامعه است به سخره یا به بازی بگیرد؟ بی شک پاسخ این پرسش منفی است. یعنی هرگونه تعرضی از سوی مهمان به دین و اعتقادات یک جامعه یا میزبانان خود پذیرفته نیست. پس همانگونه که میزبان وظیفه ای نسبت به مهمان خود دارد، مهمان نیز می بایست حرمت مهمان و اعتقادات او را نگاه داشته، مقام و جایگاه او را ارج نهد. پس اگر حدّ خود را شناخت و پا را فراتر از حد خود نهاد و به خطوط قرمز مورد تعصب میزبان تعرض کرد، مقابله با او ضروری و مانع شدن از رفتار ناصحیح او لازم خواهد بود. به هر تقدیر آنجا که مهمان از روی نادانی و یا آگاهی، این رفتار ناپسند و

ص: 199

1- . میزان الحکمة، ج 4، ص 183، ح 6459. «إِنْ عَرَضَ لَكَ بَلَاءٌ فَاجْعَلْ مَالَكَ دُونَ دَمِكَ، فَإِنْ تَجَاوَزَكَ الْبَلَاءُ فَاجْعَلْ مَالَكَ وَدَمَكَ دُونَ دِينِكَ، فَإِنَّ الْمَسْلُوبَ مَنْ سُلِبَ دِينُهُ، وَالْمَخْرُوبَ مَنْ خَرِبَ دِينُهُ»؛ و.ر.ک: الکافی، ج 2، ص 216، ح 2 از امام علی (علیه السلام).

غیراخلاقی را پیشه کند، تا جایی که مانعی برای او ایجاد شود، میزبان حق مقابله خواهد داشت و پاسداری از دین، بر ضرورت تکریم
مهمان اولویت خواهد یافت.

ص: 200

امروزه استانداردهای مربوط به هتل و هتلداری را افراد مشخص و تعیین نمی کنند بلکه سازمان جهانی گردشگری(1) و اتحادیه بین المللی سازمان های رسمی گردشگری(2) به تعیین و درج استانداردهایی درباره هتل و هتلداری اقدام کرده اند و در این اقدام سعی شده است تا سیستمی جهانی ارائه شود. اما تغییر و تحول در جوامع در طول زمان و نیز تغییر شرایط، همواره مسائل جدیدی را فراروی بشر پدید آورده و هر حوزه را با مشکلات و مسائل جدیدی مواجه می سازد. هتلداری نیز از این امر مستثنا نبوده و نخواهد بود و به نظر می رسد این حوزه به دلیل سرعت تغییر و تحولش در طی کمتر از دو قرن که از عمر آن می گذرد و با توجه به انتظارات روزافزون مهمانان و درک اهمیت این شغل از سوی حاکمیت جوامع که از آن به صنعت نیز یاد می شود، با مسائل بیشتری در مقایسه با حوزه ها و مشاغل دیگر روبه رو شده است.

اصول میزبانی، با اهتمام به رعایت استانداردهای مورد تأیید سازمان های رسمی بین المللی توسط اغلب هتلداران دنبال می شود، اما

ص: 203

1- .WTO: World Tourism Organization

2- . IUOTO. International Union of Official Travel Organizations

با این حال همواره مشکلات و مسائل گوناگونی پدیدار می شود که نیازمند ورود متخصصان و صاحب نظران برای رفع آن مسائل است؛ به ویژه اگر بدانیم که اعتقادات دینی و اخلاقی از یک سو، و اقتضائات فرهنگی و بومی از سوی دیگر، اجازه جامه عمل پوشاندن به تمام آنچه را نهادهای بین المللی کرده اند نمی دهد. همچنین محدود نبودن مهمانان به هم وطنان و هم کیشان، مشکلات متعددی را رقم می زند که بی توجهی به برخی از آن مشکلات و مسائل موجب می شود نه تنها هتلداران، بلکه کشور از آن آسیب ببیند و نتواند آن گونه که باید در این حوزه رشد کند. با توجه به مشکلات موجود در هتلداری اسلامی به ویژه در بخش اخلاق میزبانی، در این فصل در صدد طرح برخی مسائل مهم و ارائه راه حل آن ها برآمده ایم.

1. غلبه نگاه اقتصادی به هتلداری

همانگونه که اشاره شد، اشتغال زایی و درآمدزایی بالا و به ویژه ارزآوری این حرفه موجب شده است تا صاحبان سرمایه از یک سو و دولتمردان از سوی دیگر، این حرفه را بیشتر در راستای سودآوری و ارزآوری تحلیل کرده، آن را مزیتی اقتصادی و به تعبیر دیگر، صنعت به شمار آورند. نگاه به این حرفه با عینک سودگرایانه، آن هم از نوع مادی، موجب شده است برخی متولیان امر گردشگری و صاحبان اماکن اقامتی، مهمان هتل را به دیده مشتری و منبع کسب درآمد بنگرند. بدیهی است با این عینک، تمام اقدامات و از جمله خدمات در راستای جلب سود مادی بیشتر و

دریافت هزینه بالاتر طراحی و برنامه ریزی می شود. یعنی همواره همه امکانات هتل ها در راستای ارائه خدماتی که دریافت هزینه برای آن توجیه پذیر باشد جهت خواهد یافت. به عبارت دیگر، وقتی هدف غایی در این شغل کسب درآمد باشد، ارائه خدمات فرهنگی نیز در راستای تأمین منفعت مالی سامان می یابد. از این رو اقتصاد، نقطه محوری تمام مسائل پیرامونی در «میزبانی با رویکرد هتلداری» خواهد شد. این رویکرد موجب می شود اصطلاح «جهانگردی» که غایت آن فراگیری، کسب دانش و تجربه و حل مسائل علمی و تجارت بوده است به «گردشگری» که غایت آن تفریح و پرکردن اوقات فراغت و نیز التذاذ از مواهب مادی و دنیوی است تنزل یابد. به عبارت دیگر، جهانگردی اگر در راستای دیانت و خردورزی باشد، بنیانی اصیل و الهی خواهد یافت. از این رو یک جهانگرد می تواند ضمن جهانگردی، سیاحت و تفریح یا کسب و کار برای زندگی دنیوی خویش به خصوص در چارچوب بازرگانی، رضایت خداوند را نیز حاصل کند، بی آنکه میان این دو منافاتی وجود داشته باشند. چه بسیار جهانگردان و سیاحانی که در طول تاریخ اسلامی با تحمل مشقت بسیار در کنار تلاش برای معیشت و تأمین هزینه های زندگی از طریق سیر و سفر، در صدد تکمیل نفس و تهذیب اخلاق نیز بوده اند و از بزرگان سیروسلوک و شیوه معاشرت و از سبک زندگی معنوی آنان هنگام اقامت موقت خود در دیار غربت بهره مند شده، رشد اخلاقی و معنوی را از طریق مسافرت و مجالست با عالمان بزرگ شهر های دور و نزدیک تحصیل کرده اند.

البته آشکار است که میان سیر و سفر در دنیای معاصر، با آنچه در سال های دور پیشین انجام می شد، تفاوت های اساسی وجود دارد. سفر در قرون گذشته بسیار دشوار و طاقت فرسا و زمانبر بود؛ از این رو کمتر کسی برای انگیزه های غیر مهمی مانند تفریح و سیاحت اقدام به مسافرت های دور و دراز می کرد. در آن روزگاران برای مسافرت های دور انگیزه بسیار قوی لازم بود؛ انگیزه ای چون تجارت، تحصیل، زیارت و یا احتمالاً درمان و مداوا. اما امروز تفریح و گردشگری، بالاترین آمار مسافرت های دور و دراز را به خود اختصاص داده است و سهولت انجام مسافرت، کفایت کردن زمان کوتاه برای انجام سفر و فراهم آمدن امکان شناسایی اماکن تفریحی و سیاحتی دنیا و نیز امنیت بالای مسافران، برای بیشتر مردم دنیا انگیزه این گونه مسافرت ها را به شدت تقویت کرده است. از سوی دیگر جمعیت زیاد و نیاز جامعه به اشتغال جوانان، و بالاخره اهتمام دولت ها به ایجاد اشتغال برای جوانان و تأمین هزینه های دولت ها و حکومت ها، امکان غفلت از ابعاد اقتصادی این حرفه را به کلی از بین برده است. این امر موجب شده است که رویکرد اقتصادی محض به هتلداری غالب شود و در جهت نادیده گرفتن ارزش های اخلاقی زمینه سازی گردد؛ حقیقی که موجب شده است روز به روز ناهنجاری های اخلاقی و شهوترانی، بخشی از به اصطلاح صنعت هتلداری را به نفع خود تصرف کند و مراکز گردشگری در فراهم آوردن بساط عیش و نوش بر یکدیگر سبقت بگیرند، غافل از آنکه افراط در نگاه اقتصادی به این حرفه، هر جامعه، کشور و ملت را متحمل زیان و خسران سنگین خواهد ساخت و به تدریج ناهنجاری های اخلاقی

را در آن جامعه به هنجار مبدل کرده، ارزش های اخلاقی آن جامعه را به فراموشی خواهد سپرد.

در فرایند تبدیل جهانگردی به گردشگری و غلبه نگاه اقتصادی در هتلداری، آنچه موجب ورود آسیب جدی به یک هتل می شود، برخاسته از چند تصور است:

نخست آنکه فرد وارد شده به هتل، از سوی کارگزاران هتل، مشتری دیده شود نه مهمان. با این رویکرد، هتلدار، هتلداری را کار اقتصادی محض به شمار می آورد و برای حرفه خویش رسالتی فرهنگی قایل نخواهد بود. همچنین با این رویکرد و ذهنیت، نخواهد توانست رضایت مهمان خود را در هتل به شایستگی تأمین کند و همواره غالب مهمانان از گرانی اقامت و خدمات گله مند خواهد بود.

دوم آنکه فرد وارد شده به هتل، اجنبی پنداشته شود، نه خودی. چه بسیار هتلدارانی که از این منظر به مهمان خود می نگرند و در تعاملات بین فردی خویش، خودخواه اند و همانند کسی که خود را محور کائنات می داند عمل می کنند. این افراد دیگران را موجوداتی تصور می کنند که برای خدمت و منفعت رسانی به آنان آفریده شده اند. از این رو رحم و انصاف و جوانمردی را در مرام این گونه افراد کمتر می توان مشاهده کرد. البته سختگیری و انعطاف ناپذیری خود در بُعد اقتصادی را با رفتاری نرم و زبانی محترمانه و مؤدبانه دنبال می کنند. به عبارت دیگر، ادب و اخلاق را هم وسیله ای برای نیل به اهداف اقتصادی خود استخدام می کنند.

پنداره سوم این است که مهمان هتل، احمق و گنگ تصور شود، نه موجودی عاقل و باهوش. هتلدارانی که با این تصور حرفه خود را دنبال

می کنند، در صددِ برآوردن انتظارات معقول و بحق مهمانان نیستند و از انواع کم فروشی در هتل خود دریغ نمی کنند؛ غافل از آنکه هر مهمان، می تواند مُبلّغی دائم عمل کند در تمجید هتلی که مدت کوتاهی در آنجا اقامت داشته، و به صورت تصاعدی بر تعداد مهمانان آن هتل بیفزاید و یا بلندگویی در جهت بدگویی و تبلیغ منفی برای آن هتل به شمار آید.

هتلدارانی که با این ذهنیت و رویکرد با مهمانان خود مواجه می شوند، امروزِ خود را درمی یابند و دوراندیش نیستند؛ یعنی منافع امروز خود را دنبال کرده، برای آینده شغلی خود برنامه ای ندارند. این در حالی است که اگر برای آینده هتل خود برنامه داشته باشند، هیچ یک از تصورات مذکور را نخواهند داشت.

برای راه حل این مشکل و اصلاح تصورات و توهمات پیش گفته، به نظر می رسد تعدیل نگاه اقتصادی محض به هتلداری و توجه دادن هر انسان به مسئولیت های دیگر خود، نخستین اقدام عملی است. به بیان روشن تر، اگرچه تلاش در جهت اقتصاد بهتر، می تواند در جهت ایجاد توانمندی بیشتر در خویشتن و کشور و نیل به استقلال مادی، ارزشمند و مورد تأیید آموزه های دینی باشد، توجه به اینکه هر انسانی در برابر هممنوع خود مسئول بوده، نباید به دنیا و آخرت او بی توجه باشد، کمک می کند تا به ابعاد مسئولیت های دیگر خود در هتلداری و میزبانی توجه کند و به آن مسئولیت ها نیز اهتمام ورزد و برای آن امور نیز برنامه ریزی کند. بر این اساس وقتی فردی که در هتل اقامت کرده است مهمان دانسته شود، با آن هنگام که صرفاً مشتری دیده شود، بسیار متفاوت خواهد بود و در پی آن، رفتاری که با او می شود نیز تغییر اساسی خواهد یافت. همچنین است

اگر او را برادری ایمانی بدانیم و یا دست کم هم‌نوع خود به شمار آوریم. (1) یعنی برخورد و رفتار کارگزاران هتل با برادری که غریب است و نیازمند مهرورزی و در صورت لزوم یاری رسانی، تفاوت بسیار خواهد داشت با هنگامی که او را فرشته نجات خود تصور کنند که آمده است تا منافع اقتصادی هتل و هتلدار را تأمین نماید. بنابراین توجه دادن مدیر هتل و کارگزارانش به این مهم در جهت ارائه خدمات بهتر و کامل تر، برای رشد و بالندگی هتل یا مکان اقامتی کارآمد خواهد بود.

در آموزه های دینی، به مؤمنان آموخته می شود که مهم نیست چه شغلی داشته باشند، بلکه مهم آن است که در شغل خود به هم‌نوع خویش نفع برسانند. امام صادق (علیه السلام) در تفسیر کلام خداوند که فرمود: «و مرا هر جا که باشم بابرکت قرار بده» می فرماید: «یعنی مرا نفع رسان قرار بده». (2)

به علاوه، میزبانان در هتل باید بدانند که همواره امکان دنیادیدگی مهمان هتل و آگاهی او از قیمت ها و انواع خدمات هتل ها وجود دارد و ضرورتاً این اولین بار نیست که یک مهمان در مکان اقامتی ساکن می شود؛ به ویژه در زمان معاصر که با وجود اینترنت و ابزارهای متعدد اطلاع رسانی، میزان آگاهی مهمانان هتل ها افزایش چشمگیر یافته و به اصطلاح، همه اطلاعات به صورت آنلاین در اختیار همگان قرار می گیرد. بنابراین کسی که خود را زیرک و مهمان هتل را نابلد و نادان تصور کند، در

ص: 209

1- ر. ک: نهج البلاغه، نامه 53 (نامه امام علی (علیه السلام) به مالک اشتر).

2- میزان الحکمة، ج 3، ص 247، ح 4615. «عنه (علیه السلام) فی قوله تعالی: «وجعلنی مبارکاً اینما کنت»: نفاعا».

حقیقت خودش نادان است و به آینده حرفه‌ی خود آسیب زده است. (1) در اصل سی و هشتم کتاب اصول مشتری مداری آمده است: «هیچگاه برای کلاه گذاشتن بر سر مشتری تلاش نکنید؛ زیرا موفقیت، به اعتماد و اطمینان مشتری وابسته است؛ جلب اعتماد و اطمینان مشتری در گرو رضایت اوست و کلید دستیابی به رضایت مشتری نیز در برقراری ارتباط صادقانه و رفتار روراست با اوست». (2)

حزم و دوراندیشی یا حکیمانه اندیشیدن در حرفه هتلداری نیز رفتار کارگزاران هتل را در ارتباط با مهمانانشان متحول خواهد ساخت. هتلدار حکیم و آینده‌نگر، حتی اگر به نگاه اقتصادی نیز اولویت دهد، باز هم به ارائه بهترین خدمات با کمترین هزینه اولویت خواهد بخشید و از این رهگذر آینده‌ای روشن برای هتل و کارگزارانش رقم خواهد زد. امام علی (علیه السلام) میوه دوراندیشی یا اندیشه حکیمانه را سلامتی از آسیب‌های احتمالی دانسته است و می‌فرماید: «ثمره الحزم السلامة». (3)

به نظر می‌رسد این حدیث کوتاه و پرمغز، شالوده‌میزبانی و هتلداری و ترسیم‌کننده اصولی در جهت رعایت اخلاق میزبانی در همه ابعاد آن و نیز تضمین‌کننده آینده هتلداری با بیشترین منفعت خواهد بود.

ص: 210

1- . همان، ص 237، ح 4581. امام علی (علیه السلام): «احمق الناس من ظن انه اعقل الناس: احمق ترین مردم کسی است که خود را خردمندترین مردم می‌داند».

2- . ر.ک: اصول مشتری مداری (بانکداری، هتلداری و خودروسازی)، احمد یحیایی ایله‌ای، ص 185، انتشارات جاجرمی، 1393، تهران.

3- . غررالحکم، 4590؛ عیون اخبارالرضا (علیه السلام)، ج 2، ص 54، ح 204. «التدبیر قبل العمل يؤمنك من الندم».

2. تبعیض در نوع پذیرایی مهمانان

یکی از مسائل اخلاق میزبانی، از تبعیض در نوع پذیرایی برخی مهمانان خاص ناشی می شود. در این خصوص سؤال این است که به طور کلی آیا تفاوت قایل شدن در نوع پذیرایی مهمانان جایز است؟ در چه شرایطی می توان برخی مهمانان را بهتر از برخی دیگر پذیرایی کرد؟ معیارها و ملاک های مجاز برای تبعیض در پذیرایی از مهمانان چیست؟

برای پاسخ به این پرسش ها ابتدا توجه به یک واقعیت اجتناب ناپذیر ضروری است. واقعیت این است که برخی اوقات، از پذیرایی متفاوت برخی مهمانان راه فراری نیست و شاید در برخی موارد اگر پذیرایی بهتری نسبت به سایرین صورت نگیرد، محل اشکال باشد. برای مثال تصور کنید در مهمانی ای رسمی، مهمانان متعددی از وابستگان نسبی و سببی، دوستان و همکاران و... حاضر شده اند. به راستی آیا اگر در این مهمانی پدر و مادر میزبان بیشتر و بهتر از بقیه مورد تکریم قرار گیرند و مکانی ویژه برای آنان در نظر گرفته شود، امری غیراخلاقی و ناپسنداست؟! و آیا اگر میزبان در مجلس ضیافت، از معلم خود تجلیلی ویژه به عمل آورده، او را متفاوت از دیگران تکریم کند، مورد سرزنش قرار خواهد گرفت؟! به نظر می رسد در موارد ذکرشده و موارد مشابه آن اگر ملاک و معیاری برای پذیرایی و تکریمی متفاوت وجود داشته باشد، نه تنها انجام آن ناپسند و زننده نیست، بلکه این رفتار الگویی برای دیگران خواهد شد و چنین رفتاری مورد تأیید و تحسین حاضران قرار خواهد گرفت. با این توضیح تفاوت در پذیرایی برخی مهمانان مجاز و گاه لازم و حکیمانه

شمرده شده، مورد تأیید قرار می گیرد. اما این پرسش در اذهان تقویت می شود که ملاک و معیار در این تبعیض چیست؟

برای پاسخ به این پرسش، یعنی تعیین جایگاه برخی افراد نسبت به دیگران، از آموزه های دینی می توان کمک گرفت. با مروری کوتاه در آموزه های قرآنی و حدیثی، جایگاه مردمان را به ترتیب ذیل می توان در نظر گرفت:

اول. پیامبر و امام معصوم؛ (1)

دوم. والدین و اقوام و بستگان درجه یک، مانند همسر، پدر بزرگ ها و مادر بزرگ ها، فرزندان؛ (2)

سوم. عالمان و معلمان؛ (3)

ص: 212

1- . به استناد آیه >النَّبِيُّ أَوْلَىٰ بِالْمُؤْمِنِينَ مِنْ أَنفُسِهِمْ...< (سوره احزاب، آیه 6) پیامبر نسبت به مؤمنان از خودشان سزاوارتر است (اراده پیامبر درباره تصرف در جان و مال آن ها بر اراده خودشان مقدم است). در زمینه اولویت امامان (علیهم السلام)، استناد به آیات و روایات متعدد از جمله این آیه شریفه شده است: >يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ: ای کسانی که ایمان آورده اید، خدا را اطاعت کنید و از فرستاده او و صاحبان امرتان [که جانشینان معصوم پیامبرند] اطاعت کنید...< (سوره نساء، آیه 59).

2- . به استناد آیه >وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أَفْ وَلَا تَنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا. وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا: و پروردگار تو مقرر کرد که جز او را میپرستید و به پدر و مادر [خود] احسان کنید. اگر یکی از آن دو یا هر دو در کنار تو به سالخوردگی رسیدند به آن ها [حتی] اوف مگو و به آنان پر خاش مکن و با آن ها سخنی شایسته بگوی (23) و از سر مهربانی بال فروتنی بر آنان بگستر و بگو پروردگارا، آن دورا رحمت کن چنانکه مرا در خردی پروردند (24)< (سوره اسراء، آیه 23 و 24).

3- . به استناد حدیث شریف پیامبر (صلی الله علیه و آله و سلم) که فرمود: الْأَبَاءُ ثَلَاثَةٌ: أَبٌ وَلَدَكَ، وَأَبٌ زَوْجَكَ، وَأَبٌ عَلَمَكَ: پدران سه تا هستند: پدری که تو را به دنیا آورد، پدری که دخترش را به ازدواج تو درآورد و پدری که به تو تعلیم داد» (المواعظ العددیه، ص 247) و سخن نورانی پیامبر (صلی الله علیه و آله و سلم) که فرمود: «مَنْ تَعَلَّمَتْ مِنْهُ حَرْفًا صِرْتُ لَهُ عَبْدًا» (بحار الانوار، ج 74، ص 166) و حدیث شریف امام علی (علیه السلام) که فرمود: «قُمْ عَنْ مَجْلِسِكَ لِأَبِيكَ وَ مُعَلِّمِكَ وَإِنْ كُنْتَ أَمِيرًا: به احترام پدر و معلمت از جای برخیز، هر چند فرمانروا باشی» (غرر الحکم و دررالکلم، ص 435، ح 9970) و سخن امیر المؤمنین (علیه السلام) که فرمود: «مِنْ حَقِّ الْعَالِمِ عَلَيْكَ أَنْ تَسَلَّمَ عَلَى الْقَوْمِ عَامَةً وَتَخُصَّهُ دُونَهُمْ بِالتَّحِيَّةِ وَأَنْ تَجْلِسَ أَمَامَهُ وَلَا تُشِيرَنَّ عِنْدَهُ بِيَدِكَ وَلَا تَغْمِزَنَّ بِعَيْنِكَ... وَلَا تُسَارَّ فِي مَجْلِسِهِ وَلَا تَأْخُذَ بِثَوْبِهِ وَلَا تَلِجَ عَلَيْهِ إِذَا مَلَ وَلَا تُعْرِضَ مِنْ طُولِ صَحْبَتِهِ» (میزان الحکمه، به نقل از: كنز العمال، خبر 29363) و نیز سخن آن حضرت: «إِذَا رَأَيْتَ عَالِمًا فَكُنْ لَهُ خَادِمًا» (میزان الحکمه به نقل از غررالحکم، حکمت 217).

چهارم. ارحام نسبی و اقوام سببی درجه دو به صورت الاقرب فالاقرب؛(1)

پنجم. همسایه؛(2)

ششم. برادران ایمانی؛(3)

ص: 213

-
- 1- . به استناد برخی آیات قرآن از جمله : <... وَأُولُوا الْأَرْحَامِ بَعْضُهُمْ أَوْلَىٰ بِبَعْضٍ فِي كِتَابِ اللَّهِ...> (سوره احزاب، آیه 6).
 - 2- . به استناد روایاتی چون سخن علی (علیه السلام) که فرمود: «اللَّهُ اللَّهُ فِي جِيرَانِكُمْ فَإِنَّهُمْ وَصِيَّةُ نَبِيِّكُمْ مَا زَالَ يُوصِي بِهِمْ حَتَّى ظَنَنَّا أَنَّهُ سَيُورَثُهُمْ: خدا را! خدا را! درباره همسایگان [و حقوقشان را رعایت کنید] که وصیت پیامبر شماست و همواره به خوشرفتاری با همسایگان سفارش می کرد تا آنجا که گمان بردیم برای آنان ارثی معین خواهد کرد» (نهج البلاغه، نامه 47).
 - 3- . به استناد آیه <إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلَحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ> در حقیقت مؤمنان با هم برادرند؛ پس میان برادران را سازش دهید و از خدا پروا بدارید، امید که مورد رحمت قرار گیرید> (سوره حجرات، آیه 10).

البته در آیه ای دیگر، خداوند اولویت ها را اینگونه بیان فرموده است:

«وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئاً وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَاناً وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنْبِ وَابْنِ السَّبِيلِ (2): خدا را پرستید و هیچ چیز را همتای او قرار ندهید و به پدر و مادر و همچنین به خویشاوندان و یتیمان و مسکینان و همسایه نزدیک و همسایه دور و دوست و همنشین و واماندگان در سفر نیکی کنید».

بنابراین برتری دادن برخی نسبت به برخی دیگر در پذیرایی و تکریم، اگر مبنایی عقلانی و دینی -- که آن نیز عقلانی است -- داشته باشد، نه فقط پسندیده و بجاست، بلکه در برخی اوقات لازم و ضروری است؛ اما اگر برتری دادن به دلیل امور دیگری چون ثروت و جاه و مقام دنیوی باشد مطلوب نیست و از منظر اخلاق دینی نیز تأیید نمی شود.

آنچه گذشت، به مهمانی های متعارف و معمول مربوط می شد. اما میزبانی در هتل ها و مهمان پذیرها متفاوت است؛ زیرا همانگونه که بارها اشاره شد، مهمانان هتل متناسب با هزینه ای که پرداخت کرده اند، توقع

ص: 214

1- . به استناد سخن امام علی (علیه السلام) که به مالک اشتر در نامه 53 نوشت: «وَأَشَدَّ عِزِّ قَلْبِكَ الرَّحْمَةُ لِلرَّعِيَّةِ وَالْمَحَبَّةُ لَهُمْ وَاللُّطْفَ بِهِمْ وَلَا تَكُونَنَّ عَلَيْهِمْ سَبْعاً ضَارِياً تَغْتَنِمُ أَكْلَهُمْ فَإِنَّهُمْ صِدْقَانِ إِمَّا أَخْ لَكَ فِي الدِّينِ وَإِمَّا نَظِيرٌ لَكَ فِي الْخَلْقِ: میزبانی به رعیت و دوست داشتن آن ها و لطف در حق ایشان را شعار دل خود ساز. چونان حیوانی درنده مباش که خوردنشان را غنیمت شماری؛ زیرا آنان دو گروه اند: یا برادر دینی تواند و یا در آفرینش همانندان تو».

2- . سورة نساء، آیه 36.

پذیرایی دارند و توقع آنان پذیرفته شده و بحق است. به عبارت دیگر اگر از مهمان هتل متناسب با هزینه ای که پرداخته یا خواهد پرداخت پذیرایی نشود، مصداق تضییع حق خواهد بود و نوعی کم فروشی به شمار خواهد آمد. البته چه بسا تفاوت در نوع پذیرایی به دلیل پرداخت هزینه های مازاد، زمینه بروز برخی رذایل اخلاقی و از جمله فخر فروشی نزد دیگران را فراهم می آورد؛ از این رو به نظر می رسد تفکیک مکان های پذیرایی مهمانان در سطوح مختلف به گونه ای که راه ظهور و بروز رذایل اخلاقی همچون فخر فروشی مهمانان متمکن تر بسته شود، راهکار مناسبی برای مقابله با این مشکل خواهد بود.

نکته دیگر در این خصوص آنکه اگر علت تفاوت در پذیرایی از برخی مهمانان و تکریم آنان آشکار باشد، زمینه هر گونه سوء تفاهم برداشته خواهد شد. به عبارت دیگر اگر برای مهمانان علت تبعیض در پذیرایی روشن نباشد، میزبان به بی عدالتی متهم خواهد شد و باید منتظر دلخوری مهمانان و ابراز آن بود؛ چرا که ممکن است تبعیض در رفتار با برخی مهمانان و تکریم بیشتر آنان، متضمن تحقیر یا به معنای بی توجهی به برخی دیگر تلقی شود. این سیره را می توان در رفتار امام علی (علیه السلام) مشاهده کرد و از آن الگو گرفت. امام عسکری (علیه السلام) درباره سیره پذیرایی امام علی (علیه السلام) نقل می فرماید:

«روزی دو برادر ایمانی (پدر و پسری) به خانه حضرت علی (علیه السلام) وارد شدند. امام به آن ها احترام گذاشت و در بالای مجلس جایشان داد و آنگاه پیش روی آنان نشست و فرمود: غذا را

بیاورند. [قنبر] خدمتگزار حضرت علی (علیه السلام) طشت و ابریق (1) و حوله ای آورد. همین که خواست آب روی دست پدر بریزد، امام برخاست و ابریق را گرفت. آن مرد خود را به خاک افکند و گفت: "ای امیر مؤمنان، خداوند من را در این حال نبیند که شما آب روی دستم بریزی!". حضرت فرمود: "بنشین و دستت را بشوی. زیرا برادر دینی تو هیچ امتیازی بر تو ندارد و می خواهد به تو خدمت کند و با این خدمت، ده برابر پاداش در بهشت می طلبد. تو را به خدا قسم، همان گونه که اگر قنبر آب روی دستت می ریخت، آسوده خاطر بودی، اکنون نیز آرام و آسوده باش تا روی دستت آب بریزم".

امام (علیه السلام) پس از فراغت از ریختن آب روی دست آن مرد، ابریق را به فرزندش محمد حنفیه داد و فرمود: "پسرم، اگر پسر این مرد به تنهایی به منزل من آمده بود، خود بر دستش آب می ریختم، اما خداوند متعال نمی خواهد که وقتی پدر و پسر در مکانی حاضرند، میان آن دو یکسان برخورد شود. من که پدر تو بودم بر دست پدر او آب ریختم، تو نیز که پسرم هستی بر دست پسر او آب بریز!". در این هنگام محمد حنفیه برخاست و بر دست پسر آب ریخت».

امام حسن عسکری (علیه السلام) پس از نقل داستان فرمود: «هر کس پیرو علی باشد، حتی در اینگونه موارد نیز از او پیروی می کند» (2).

ص: 216

-
- 1- . مُعَرَّب «آبریز». ر.ک: لغتنامه دهخدا، واژه «ابریق». ظرف سفالی با دسته و لوله (شبه آفتابه). وسیله ای برای ریختن آب روی دست.
 - 2- . ر.ک: بحارالانوار، ج 41، ص 55، حدیث 5.

از این حدیث که از سیره امیر مؤمنان در پذیرایی از مهمانانش حکایت می‌کند، چند نکته مهم قابل استفاده است:

"نخست آنکه پذیرایی از مهمان اگر توسط شخص میزبان صورت گیرد، ارزشمندتر از آن هنگام است که توسط نماینده او صورت گیرد.

دوم آنکه تفاوت در پذیرایی بین مهمانان و تبعیض در نوع یا روش پذیرایی از مهمانان، در برخی حالات جایز" و بلکه پسندیده است و گاه تفاوت نگذاشتن بین آنان نارواست.

"و نکته سوم آنکه اگر تکریم بیشتر یک مهمان نسبت به بقیه مهمانان ضرورت یافت، آنان را از علت چنین کاری باید آگاه ساخت تا از ایجاد سوء تفاهم و دلخوری مهمانان جلوگیری شود. اما اگر توجیه مهمانان ممکن نبود، راهکار مناسب اخلاقی، پذیرایی از مهمانان ویژه، در مکانی مستقل و خارج از نگاه بقیه مهمانان است.

خلاصه آنکه در هتلداری، جز نکته اول (پذیرایی توسط شخص میزبان) رعایت نکات بعدی ضروری و از جمله نکات اخلاقی است.

3. ناممکن بودن پذیرایی مطابق استانداردهای نهادهای بین المللی

یکی از مشکلات اساسی میزبانی در هتل ها و مهمان پذیرهای کشورهای اسلامی و به ویژه ایران، ممکن نبودن پذیرایی و ارائه خدمات به مهمانان مطابق با انتظارات مهمانان غیرمسلمان و منطبق با استانداردهای بین المللی، البته در برخی موارد است. بی شک لزوم رعایت حدود الهی و حرام بودن پولی که در ازای ارائه خدمات نامشروع دریافت می شود،

اجازة پذيرايي از مهمانان با خوردني ها و نوشيدني هاي حرام و يا فراهم آوردن مكان هاي تفريحي مختلط را نمي دهد. اين واقعيّت ممكن است رغبّت گردشگران را به عزيّمت به كشور اسلامي كاهش داده، آن كشور اسلامي را از مواهب مادي اين صنعت محروم سازد. اما اين امر موجب نمي شود تا مجوز ارائه اينگونه خدمات صادر گردد و يا اطلاع رساني مناسب و شفاف به متقاضيان عزيّمت و سفر به منطقه اسلامي صورت نگيرد.

فارغ از وجود اين نوع محدوديت براي ارائه خدمات به مهمانان، عدم پذيرايي از مهمان مطابق با آنچه در استانداردهاي رسمي تبين و تعيين شده است، از دو حال خارج نيست:

نخست آنكه علي رغم درجه تعيين شده براي هتل از سوي نهادهاي رسمي، امكان ارائه خدمت و پذيرايي متناسب با آن درجه فعلاً وجود نداشته، تحقق آن براي هتل مقدور نيست. بديهي است در اين صورت اگر اطلاع رساني به مهمانان به درستي صورت نگرفته باشد، مصداق غش و فريب خواهد بود و دريافت مبالغه مطابق با خدماتي كه ارائه آن ممكن نيست، ستم در حق مهمان بوده، با موازين اخلاقي و شرعي مطابقت ندارد.

شايد گمان شود كه براي رفع اين مشكل كافي است هزينه هاي اضافي ديافت نشود و فقط هزينه هاي خدماتي كه ارائه مي شود دريافت شود؛ اما به نظر مي رسد حتي اگر مبلغ اضافي از مهمان اخذ نشود، باز هم نسبت به مهمان ستم شده است؛ زيرا اولاً برخي امور قابل ارائه نيست.

یعنی هتلی که درجه اش متناسب با کلاسی که به آن داده شده نیست، به طور خودکار سطوح قیمت گذاری خدماتش تنزل می یابد و امکان جفا در حق مهمان بسیار زیاد است. ثانیاً اگرچه مبلغی اضافه دریافت نشود، اما مهمانی که به او آگاهی لازم و صحیح درباره هتلی که برای اقامت برگزیده داده نشده، درحقیقت فریب خورده است. بر این اساس به نظر می رسد راهکار برخورد اخلاقی با این مشکل اطلاع رسانی مناسب و دقیق به مهمان در بدو ورود یا هنگام برقراری اولین ارتباط برای اخذ اتاق یا رزرو آن است. اطلاع رسانی صحیح موجب خواهد شد تا مهمان در تصمیم گیری اش درباره اقامت در هتل یا انتخاب هتلی دیگر و یا حتی انصراف از سفر، از آگاهی و آزادی عمل لازم برخوردار باشد تا هیچ گاه احساس زیان یا فریب نداشته باشد.

حالت دوم وقتی است که علی رغم وجود امکان ارائه خدمات و پذیرایی متناسب با درجه تعیین شده برای هتل، به صورت تعمدی از سوی کارگزاران هتل، برخی خدمات ارائه نشود. گرچه برای این امر ادله گوناگونی می توان در نظر گرفت، این فرض، خود از دو حال خارج نیست: گاه کوتاهی، اهمال، کم فروشی و امثال آن دلیل عدم ارائه خدمات و پذیرایی متناسب با درجه هتل است. روشن است که این گونه دلیل مجوزی برای عدم ارائه خدمات و پذیرایی نیست و بی شک هتلدار به مهمان خود مدیون خواهد بود. از این رو علاوه بر پرداخت مبالغ اضافی دریافت شده، جلب رضایت مهمان نیز برای میزبان ضروری به شمار می آید. برای مثال امروزه در محیط مجازی و پایگاه های الکترونیکی

تصاویر بسیار زیبا از هتل و امکانات آن و محیط پیرامونی اش ارائه می کنند که هر بیننده ای را بهت زده می کند؛ اما وقتی مسافر به آنجا سفر می کند، تفاوت زیادی بین آن تصاویر با واقعیت مشاهده می کند. این گونه عملکرد قطعاً از مصادیق غش و فریب بوده، عملی غیراخلاقی از سوی هتلداران به شمار می آید.

اما گاه ارائه نکردن خدمات به دلیل مجاز نبودن آن از نظر شرعی بوده است. برای مثال سرو مشروبات الکلی، خوردنی های حرام و نجس، و نیز ارائه خدمات غیر مجاز مانند استخر و سونای مختلط، در هتلداری اسلامی، از نظر شرعی جایز نیست. این امر بدان معناست که حتی اگرچه هتل در ارائه خدمات و انواع پذیرایی های یادشده توانمند باشد، بر اساس وظیفه شرعی مجاز نیست به مهمان خود اینگونه خدمات ارائه کند. بدیهی است در چنین شرایطی نیز اطلاع رسانی مناسب و بموقع به مهمان برطرف کننده مشکل خواهد بود و از این طریق حتی از مهمان یا مسافر ضایع نخواهد شد. مؤلف کتاب اصول مشتری مداری می نویسد:

«ما در پایان عصر تبلیغات و آغاز عصر اطلاع رسانی هستیم. این موضوع به این معناست که اطلاع رسانی اهمیتی به مراتب بیشتر از تبلیغات پیدا کرده است... مشتری دوست دارد و حق دارد بداند که کالا یا خدماتی که قرار است دریافت کند، چه برتری یا فرقی با کالا یا خدمات مشابه دارد».

در این میان راهکار مقابله با کم شدن انگیزه جهانگردان برای سفر به مناطق اسلامی، جایگزین کردن برخی خدمات اختصاصی به جای

خدمات غیرمشروع است. بدیهی است از این طریق، ضمن آگاهی مهمان از شیوه ارائه خدمات و پذیرایی، در انتخاب هتل مورد نظر خود آزادانه تصمیم خواهد گرفت. برای مثال به جای مشروبات الکلی می توان نوشیدنی های گیاهی شفا بخش و نوشیدنی های سنتی را جایگزین، و آن ها را اطلاع رسانی و عرضه کرد. نگارنده بر این باور است تبلیغ خوردنی ها و آشامیدنی های حلال و نیز شفا بخش به عنوان یکی از مزیت های نسبی اماکن اقامتی مسلمانان برای همه مهمانان، به ویژه مهمانان غیرمسلمان جذاب تر بوده، با انگیزه ای مضاعف تجربه چنین نوشیدنی هایی را دنبال خواهند کرد.

بنابراین به نظر می رسد راه حل اساسی برای مقابله با این مشکل و فروع آن، اطلاع رسانی بموقع، دقیق و کامل به مهمانان و فراهم آوردن امکان لازم برای تصمیم گیری آزادانه توأم با آگاهی برای آن هاست.

4. محدودیت در ارائه خدماتی جهت رفع غریزه جنسی

ارائه انواع خدمات مورد نیاز مهمانان، اگر از نظر شرع مقدس و جاهت داشته باشد، بی گمان مطلوب و ارزشمند و البته از فضیلت برخوردار است و میزبان می تواند به پاداش الهی نیز امیدوار باشد. برآورده ساختن نیاز مهمانان و ارائه خدمات به آنان در هتل به اندازه ای مهم است که برخی از صاحب نظران در تعریف جهانگردی تصریح کرده اند:

«جهانگردی را می توان به عنوان علم، هنر و تجارت جذب و حمل گردشگر، اسکان، مراقبت و تأمین نیازها و خواست های

یکی از مشکلاتی که هتلداری اسلامی با آن مواجه است، ممکن نبودن برآورده ساختن نیاز غریزه جنسی مهمانان است. می‌دانیم که مهمانان هتل‌ها و واحدهای اقامتی معمولاً مسافرنده و بسیاری از آنان بنابه ضرورت یا هر دلیل دیگری، همسر خویش را به همراه ندارند و یا به طور کلی مجردند. اما همراه نداشتن همسر یا مجرد بودن به معنای بی‌نیازی آنان از رفع غریزه جنسی نیست. یعنی هر انسان سالم و بالغی به طور طبیعی نیاز جنسی داشته، آن نیاز در صورت عدم ارضاء، طغیان خواهد کرد و صاحب خود را تحت فشار روحی و روانی قرار خواهد داد. البته می‌دانیم که میل به جنس مخالف و فوران غریزه جنسی همانند تمایلات دیگر انسانی است و رفع یا ارضای آن از راه حلال به عنوان حق طبیعی بشر به شمار می‌رود، همانگونه که هر انسانی به طور طبیعی گرسنه یا تشنه می‌شود و حق دارد این نیازهای طبیعی خود را برطرف کند و هیچ کس مجاز به ممانعت از این حق طبیعی نیست. اکنون سؤال این است که اگر مرد در مسافرت خود همسرش را در کنار خویش نداشته باشد، آیا حق ارضای غریزه جنسی را نیز ندارد؟! آیا بستن راه‌های حلال به روی

ص: 222

1- . «چالش‌های کلیدی توسعه جهانگردی نوین در دوران تحول اقتصادی»، حمید ضرغام بروجنی، پایگاه الکترونیکی مرکز گردشگری علمی-فرهنگی دانشجویان ایران، به نقل از: MacIntosh, N.W.G. (1977), Beswick Cave two decades later: a reappraisal. In Ucko, P.J. (ed.) Form in Indigenous art. Australian Institute of Aboriginal Studies: 191-97.

پاسخ روشن است. می دانیم که رفع نیاز همنوعان و به ویژه رفع نیاز برادران ایمانی، از نظر اخلاقی کاری بسیار پسندیده و ارزشمند است و بر اساس احکام شرع مقدس نیز، بهره مندی از همسر موقت برای مرد از راه حلالجایز دانسته شده است. پس همانگونه که خوردن و آشامیدن ضرورتی است که هیچگاه نادیده گرفته نمی شود، اطفای غریزه جنسی نیز ضرورتی است که راه حلال برای آن همواره هموار است. اما مشکلات فراوانی بر سر راه اجرای صحیح حکم الهی وجود دارد و تا زمان رفع آن مشکلات، حل این مسئله در میزبانی اسلامی ممکن نیست. یکی از مهم ترین مشکلات این حوزه، باز بودن راه های سوء استفاده و کجروی های اخلاقی در سطح وسیع و نادیده گرفتن و یا پایمال ساختن احکام شرع مقدس است. به نظر می رسد امکان سوء استفاده زیاد و به سهو سرخه گرفتن احکام شرعی از سوی سودجویان -- که تعداد آنان کم نیست -- موجب می شود راه حلال الهی مسدود گردد و مصالح عالیّه جامعه و اصول اخلاق اسلامی مقدم بر برخی احکام خاص گردیده، مورد سوء استفاده افراد ناباب و نااهل قرار گیرد. اما اگر امکان سوء استفاده وجود نداشت و راه آن مسدود بود، اقدامات دیگری نیز باید انجام می شد. به عبارت دیگر برای رفع مشکلات، انجام اقدامات ذیل ضروری است:

1. اشراف کامل فقها و پژوهشگران در زمینه ضرورت پرداختن به این موضوع و استخراج و تبیین مسائل شرعی متعدد در این حوزه از سوی آنان؛

2. بررسی تنگناهای اجتماعی و قانونی موجود برای راهکارهای مشروع و رفع آن تنگناها از طریق وضع قوانین و آیین نامه های مورد نیاز از سوی نهادهای ذی صلاح؛

3. کنار گذاشتن مصلحت سنجی های نابجا و عافیت طلبی هایی که در لباس مصلحت سنجی ظاهر می شود؛

4. تعیین نهادهای مجری و ناظر از سوی حاکمیت و تدوین شرح وظایف دقیق هریک.

5. مشکل پذیرایی از مهمانان غیرمسلمان

از جمله مشکلات جامعه اسلامی، ورود غیرمسلمانان به کشور اسلامی است. این مشکل به چند سؤال قابل تجزیه و تحلیل است. از مسائل مهم مربوط به این مشکل که با میزبانی با رویکرد هتلداری نیز ارتباط دارد، این است که آیا غیرمسلمانان حق ورود به بلاد اسلامی دارند؟ و اگر ورودشان جایز باشد، پذیرایی از آنان چه حکمی دارد؟ شاید پاسخ به این قبیل پرسش ها دشوار نباشد؛ چرا که در عمل، آمدوشد غیرمسلمانان به بلاد اسلامی و تعامل بین آنان و مسلمانان، از دیرباز بوده و پیشوایان معصوم (علیه السلام) نه تنها وجود این قبیل روابط را نفی نکرده اند، بلکه خود نیز به برقراری روابط مسالمت آمیز مبادرت نموده و به آن تأکید داشته اند. آنچه پاسخ دشوار است، این پرسش است که آیا می توان متناسب با اعتقادات و باورهای غیرمسلمانان اعم از اهل کتاب و کافران از آنان پذیرایی و به آنان خدمات متناسب با باورها و عقایدشان ارائه کرد؟ پاسخ به این پرسش قدری دشوار است و نیازمند توجه به دو نکته ذیل خواهد بود:

یک. با استناد به قرآن کریم و نیز با تأسی به سیره پیامبر اسلام (صلی الله علیه و آله و سلم) و امیر مؤمنان، موضوع برقراری ارتباط با غیرمسلمانان، مورد تأیید و در برخی شرایط ضروری و متناسب با مصالح جامعه اسلامی است. برای این منظور مسافرت افراد مختلف به ویژه سیاستمداران و تجار و در دوران معاصر زائران و گردشگران اجتناب ناپذیر است و تفاوتی بین سفر مسلمانان به بلاد غیر مسلمانان یا سفر غیر مسلمانان به دیار مسلمانان وجود ندارد و هر دو حالت امکان پذیر و جایز و حتی گاه ضروری است. البته برقراری ارتباط با غیر مسلمانان تا وقتی که دشمنی نمی کنند و تصمیم به مراوده و تعامل مسالمت آمیز با مسلمانان دارند جایز و سودمند بوده، عقل و شرع از آن نهی نمی کند.

برخی آیات قرآن کریم (همچون آیه 208 سوره بقره(1) و آیه 61 سوره انفال(2) و آیه 8 سوره ممتحنة(3)) و نیز روایات متعددی همچون سخن امیر مؤمنان (علیه السلام) که به فرزندشان امام مجتبی (علیه السلام) فرموده است، گواهی بر جواز برقراری ارتباط با غیر مسلمانان و مراوده با آنان است. امام علی (علیه السلام) در توصیه به فرزندشان فرموده است:

ص: 225

- 1- . >يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السَّلَامِ كَافَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطَوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ<.
- 2- . >وَإِنْ جَنَحُوا لِلسَّلَامِ فَاجْنَحْ لَهَا قَالَ قُلْتُ مَا السَّلَامُ قَالَ الدُّخُولُ فِي أَمْرِنَا: اگر به صلح مایل شدند تو نیز از در صلح وارد شو و بر خدا توکل کن که او شنوای داناست<.
- 3- . >لَا يَنْهَاكُمُ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَلَمْ يُخْرِجُوكُمْ مِنْ دِيَارِكُمْ أَنْ تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ: خدا شما را از نیکی کردن و عدالت ورزیدن با آنان که با شما در دین، نجنگیده اند و از سرزمینتان بیرون نرانده اند، باز نمی دارد. خدا کسانی را که به عدالت رفتار می کنند دوست دارد<.

«وَلَا تَدْفَعَنَّ صِدْقًا دَعَاكَ إِلَيْهِ عَدُوُّكَ وَلِلَّهِ فِيهِ رِضْوَانٌ؛ فَإِنَّ فِي الصُّلْحِ دَعَاً لِحُجُودِكَ وَرَاحَةً مِنْ هُمْومِكَ وَأَمَّا لِبِلَادِكَ: [4] اگر دشمن، تو را به صلح فراخواند و خشنودی خدا در آن بود، آن را ردّ مکن؛

[4]. نهج البلاغه، نامه 53. زیرا صلح مایه آسایش سپاهیان تو و راحتی خودت از اندوه ها و ایمنی سرزمین توست».

آن حضرت در بیانی دیگر فرموده است:

«من صلح را، تا آنگاه که مایه و هن اسلام نباشد، کارسازتر از جنگ یافته ام». [1]

دو. بر اساس سیره نبی اکرم حضرت محمد (صلی الله علیه و آله و سلم) هم پیمان شدن با یهود و نصاری و حتی صلح با مشرکان مکه جایز است، تا هنگامی که قصد دشمنی، خدعه و فریب ندارند و تصمیم به مراوده و تعامل مسالمت آمیز با مسلمانان دارند. بنابراین برقراری ارتباط مسالمت آمیز با غیرمسلمانان مورد تأیید است مشروط به آنکه ارتباط بین طرفین بر اساس حرمت و کرامت انسانی بوده، اصل مودت و دوستی فیما بین حاکم باشد.

قرآن کریم نیز تصریح می کند:

>لَا يَنْهَاكُمُ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَلَمْ يُخْرِجُوكُمْ مِّنْ دِيَارِكُمْ أَن تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ: (1) خدا

ص: 226

شما را از نیکی کردن و عدالت ورزیدن با آنان که با شما در دین، نجات‌گیده اند و از سرزمینتان بیرون نرانده اند، باز نمی دارد. خدا کسانی را که به عدالت رفتار می کنند دوست دارد».

امام باقر (علیه السلام) نیز می فرماید:

«صانع المنافق بلسانك و اخلص مودتك للمؤمن وان جالسك يهودي فاحسن مجالسته: (1) به وسیله زبان با منافق بساز و محبت خود را برای مؤمن خالص گردان و اگر با یهودی همنشین شدی، به طرز نیکو معاشرت کن».

البته روشن است که بستن پیمان صلح و امان با غیر مسلمانان اعم از اهل کتاب و کفار و صدور مجوز برای ورود آنها به کشور اسلامی و اقامت مدتی کوتاه یا بلندمدت برای اغراضی چون اقامت، فعالیت بازرگانی یا گردشگری و امثال آن، به حکومت و دولت کشور اسلامی ارتباط دارد. اما اگر چنین اجازه ای صادر شد، در آن صورت برقراری امنیت آنان و نیز تعامل مسالمت آمیز با آنان از جمله وظایف حکومت اسلامی است. همچنین روشن است این اقدامات می بایست در راستای مصالح و منافع امت اسلامی و یا دست کم به قصد آگاه سازی آنان به معارف دین و دعوت آنان به اسلام باشد. شیخ طوسی در مبسوط و علامه حلی در تذکره و بسیاری دیگر از فقها در مسئله بستن قرارداد صلح و دادن پناهندگی و اجازه به غیر مسلمانان برای ورود به کشور اسلامی تصریح کرده اند که اگر

ص: 227

مصلح امت اسلامی برابر صلاح‌حدید حاکم و دولت اسلامی ایجاب کند که با غیرمسلمانان پیمان صلح منعقد گردد و برای اموری که نفع جامعه اسلامی را به دنبال دارد وارد کشور اسلامی شوند، اشکالی بر آن مترتب نیست. (1) همچنین برخی صاحب نظران مسلمان معتقدند:

«معاشرت و مراوده با جهانگردان غیرمسلمان و تعیین پهنه و گستره آن باید در چارچوب اصل عزت و سیادت مسلمانان و حفظ شخصیت اسلامی باشد. بر پایه این اصل تنظیم الگو و تئوری آمدوشد و پیوندی که سبب از بین رفتن عزت و سربلندی مسلمانان شود و یا به نفوذ و چیرگی کافران بینجامد بی اعتبار خواهد بود». (2)

با توجه به آنچه گذشت، قانونی بودن ورود و اقامت غیرمسلمانان در بلاد اسلامی، این حق را برای آنان پدید می آورد که از حقوق انسانی برخوردار باشند و در جامعه محترم شمرده شوند. پس آنگاه که در مکانی همچون هتل اقامت کردند، می بایست همانند دیگران از پذیرایی مناسب و متناسب با شئون انسانی برخوردار گردند و با آنان به مهر و عطوفت رفتار شود؛ (3) چرا که پذیرایی از مهمان، از مکارم اخلاق و نشانه

ص: 228

-
- 1- ر.ک: حقوق گردشگران غیرمسلمان در کشورهای اسلامی، به نقل از: مبسوط، ج2، ص14 و تذکره، ج1، ص414.
 - 2- «آمدوشد با جهانگرد غیرمسلمان»، عباس مخلص، پایگاه دانشجویان هتلداری و جهان گردی (<http://www.persianguig.com>) 5/2/95.
 - 3- در این باره رجوع شود به مقاله «آمدوشد با جهانگرد غیرمسلمان» عباس مخلص، و مقاله «حقوق گردشگران غیرمسلمان در کشورهای اسلامی»، سید احمد حسینی و مقاله «اصل نخستین در برخورد با غیرمسلمانان»، اسماعیل اسماعیلی؛ وبلاگ دانشجویان هتلداری و جهان گردی (<http://www.persianguig.com> 5/2/95).

اما پذیرایی از مهمانان و از جمله مهمانان غیرمسلمان و فضیلت داشتن رفع نیازهای آنان، مستمسک مناسبی برای نادیده گرفتن احکام شرع مقدس و قوانین جامعه اسلامی نخواهد بود؛ زیرا آنان نیز برای آسایش حال مسلمانان هنگام مسافرت به بلادشان دست از عقاید و نیز خطوط قرمزشان برنمی دارند. هنوز هم مسلمانان با سفر به متمدن ترین کشورهای دنیا برای اولین نیازمندی های خود با محدودیت های فراوان مواجه اند. این در حالی است که فقدان مشروبات الکلی و یا خوردنی های غیرمجازی مانند گوشت خوک و یا برخی خوردنی های حرام هیچ محدودیتی برای غیرمسلمانان در بلاد اسلامی ایجاد نمی کند و آنان به راحتی می توانند از بقیه خوردنی ها و نوشیدنی های حلال در کشورهای اسلامی استفاده کنند بی آنکه با مشکل خاصی مواجه شوند؛ آنگونه که یک مسلمان در بلاد غیرمسلمان با مشکل مواجه می شود.

بنابراین به نظر می رسد ساده ترین و البته اطمینان بخش ترین پاسخ به این سؤال، پاسخ منفی است؛ یعنی همانگونه که می دانیم، آشامیدن مشروبات الکلی و مُسکرات (مست کننده ها) در اسلام حرام و از گناهان بزرگ است و براساس آیات و روایات متعدد پیامدهای سختی را به دنبال خواهد داشت. برای مثال آشامیدن شراب موجب خواهد شد تا چهل روز نماز پذیرفته نشود⁽¹⁾ و یا کسی که دائم الخمر است وارد بهشت نشود.⁽²⁾

ص: 229

1- من لایحضره الفقیه، ج 2، ص 355، ح 5762. پیامبر اکرم (صلی الله علیه و آله و سلم) در سفارش های خود به علی (علیه السلام) فرمود: «یا علی شارب الخمر لا یقبل الله عز و جل صلاته اربعین یوماً فان مات فی الاربعین مات کافراً: ای علی! خداوند عزوجل نماز شرابخوار را تا چهل روز نمی پذیرد و اگر در آن چهل روز بمیرد، کافر مُرده است».

2- الخصال، ص 179، ح 243. پیامبر (صلی الله علیه و آله و سلم) فرمود: «ثَلَاثَةٌ لَا يَدْخُلُونَ الْجَنَّةَ: مُدْمِنٌ خَمْرٍ وَمُدْمِنٌ سِحْرِ وَقَاطِعٌ رَجِمَ: سه گروه اند که داخل بهشت نمی شوند: معتاد به شراب، معتاد به سحر و جادوگری، و آنکه پیوند خویشی می بُرد».

همچنین نشستن بر سفره ای که در آن شراب سرو می شود، حرام دانسته شده است. (1)

از این رو بهترین راه آن است که عرضه مشروبات الکلی و یا هر خوردنی یا آشامیدنی حرام در هتل های اسلامی جایز نباشد و ارائه هرگونه خدماتی که در شریعت مقدس حرام شمرده شده ممنوع باشد. از این رهگذر زمینه برای دور نگه داشتن جامعه از ارتکاب محرماتی چون نوشیدن شراب و یا خوردن برخی خوردنی های حرام فراهم می آید. البته همان گونه که پیش از این اشاره شد، تنوع خوردنی ها و آشامیدنی ها در بین مسلمانان باید به گونه ای باشد که یک هتل را از ارائه مشروبات الکلی بی نیاز کرده، مهمانان غیرمسلمان را از کیفیت پذیرایی هتل های اسلامی راضی نگه دارد.

چند نکته

در پایان ذکر چند نکته خالی از فایده نیست:

1. روشن است که برخی رفتارها که میزبانان در راستای پذیرایی شایسته از مهمان خود می بایست انجام دهند، درباره مهمانان هتل شایسته و مناسب

ص: 230

1- . ر.ک: رساله حضرت امام خمینی، مسئله 2633 و رساله حضرت آیت الله سیستانی، مسئله 2599.

نیست؛ زیرا اگرچه مهمان هتل از یک منظر مهمان است، از منظری دیگر می‌توان او را صاحب خانه (مستأجر) به شمار آورد؛ زیرا هزینه‌های اقامت و خدمات را پرداخت می‌کند. از این رو اگرچه به استقبال او رفتن، یاری رساندن به او هنگام ورود و نیز بدرقه او، از جمله مصادیق حُسن‌پذیرایی است، همراه شدن با او در خوردن غذا و نیز زودتر از او شروع کردن و دیرتر دست از غذا کشیدن و تعارف کردن برای خوردن غذا⁽¹⁾ معنایی ندارد و با او نمی‌توان همانند مهمانی که به خانه وارد شده رفتار کرد.

2. نکته قابل توجه دیگر این است که ورود گردشگران و سیاحان به هتل‌ها به منزله ورود مهمان با دعوت قبلی است؛ زیرا شهرهای برخوردار از هتل در حقیقت طالب مهمان و گردشگرند و مقدمات آن را از قبل فراهم ساخته، برای جذب گردشگر از تبلیغات عمومی و فراخوان سراسری نیز استفاده می‌کنند. برای مثال شهری مانند مشهد یا اصفهان از جمله شهرهایی است که همواره طالب مهمان‌اند، پس مهمانانشان در زمره مهمانان با دعوت قبلی‌اند و باید برای پذیرایی از آنان بالاترین توان خود را به کار بست.

3. نکته دیگر اینکه پذیرایی باکیفیت و استفاده از خدمات باکیفیت، شایسته انسان برخوردار از کرامت است؛ چه انسانی که خدمات را ارائه می‌کند؛ و چه انسانی که خدمات را دریافت می‌کند. یعنی موجود برخوردار از کرامت و حرمت ذاتی، شایسته نیست که در ارائه خدمات و عرضه کالا صادق نباشد و چیزی پست‌تر از آنچه بیان کرده عرضه کند، و یا کالا یا

ص: 231

خدماتی پایین تر از آنچه هزینه اش را پرداخت می کند دریافت کند. بنابراین اصول اخلاقی انصاف، احسان، امانتداری، سخاوت و جود، میزبان را به سوی ارائه خدمات باکیفیتی بالاتر و یا دست کم متناسب با کلاس هتل و هزینه ای که دریافت می کند فرا می خواند؛ فارغ از اینکه در هتلداری معاصر، کیفیت حرف اول را می زند و اعتقاد بر این است که بقای هتل و موفقیت در بازار پرقیب امروز فقط از طریق ارائه کالا و خدمات باکیفیت امکان پذیر خواهد بود. به عبارت دیگر از خصوصیات يك سازمان موفق، خلاق و کارآمد در دنیای امروز آن است که از خواسته های مشتریان خود اطلاع یافته، با در نظر گرفتن آن ها در بهبود کیفیت کالاها یا خدمات خود، در جهت رضایتمندی مشتریان خود گام بردارد. بنابراین در فضای رقابتی هتلداری در جهان امروز، مهمان یا همان مشتری از قدرت بالایی برخوردار است؛ و گاه قدرت تنبیهی او تا آنجا افزایش می یابد که حیات سازمان وابسته به جلب نظر او می شود. پس میزبان چاره ای جز توجه به رضایت او ندارد، در غیر این صورت از صحنه رقابت محو خواهد شد. (1)

والحمد لله رب العالمین

ص: 232

1- ر.ک: «کاربرد تکنیک QFD در صنعت هتلداری»، ابتهال زندی، دریافت شده از پایگاه الکترونیکی مرکز گردشگری علمی -- فرهنگی دانشجویان ایران. «QFD يك ابزار کیفیتی پیشرفته است که هدف آن افزایش سهم بازار از طریق جلب رضایت مشتریان واقعی محصول است. QFD با تکوین يك فرایند طراحی منطقی، کیفیت را در محصول ایجاد و خلق می کند».

سوره

آیه

صفحه

سوره بقره

<فَلَنْ يُخْلِفَ اللَّهُ عَهْدَهُ> 176 80

<قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا> 124 83

<وَلَيْسَ الْبِرَّ بِأَنْ تَأْتُوا الْبُيُوتَ مِنْ ظُهُورِهَا وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنِ اتَّقَىٰ وَأَتُوا الْبُيُوتَ مِنْ أَبْوَابِهَا> 153 189

<يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السَّلَامِ كَافَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطَوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ> 94 208

<يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السَّلَامِ كَافَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطَوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ> 225 208

<يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا مِنْ طَبَايِعِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ...> 162 267

<لَا يَكْلَفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا> 151 286

سوره آل عمران

<رَب اجْعَلْ هَذَا الْبَلَدَ آمِنًا> 186 17

<قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ تَعَالَوْا إِلَىٰ كَلِمَةٍ سَوَاءٍ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ أَلَّا نَعْبُدَ إِلَّا اللَّهَ> 95 64

<قَدْ خَلَتْ مِنْ قَبْلِكُمْ سُنَنٌ فَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُكَذِّبِينَ> 51 137

سوره النساء

<وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ...> 138 214 36

<يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ> 212 59

<قُلْ مَتَاعُ الدُّنْيَا قَلِيلٌ وَالْآخِرَةُ خَيْرٌ لِّمَنِ اتَّقَى> 87 77

<وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا> 126 86

<وَلَنَجْعَلَ اللَّهُ لِلْكَافِرِينَ عَلَى الْمُسْلِمِينَ سَبِيلًا> 96 141

<يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا الْكَافِرِينَ أَوْلِيَاءَ مِنْ دُونِ الْمُؤْمِنِينَ> 95 144

<لَا يُحِبُّ اللَّهُ الْجَهْرَ بِالسُّوءِ مِنَ الْقَوْلِ لَا مَنْ ظَلَمَ> 42 148

ص: 233

سوره مائده

<يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ> 176 1

<...وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَانَتْ مَوْجِبَةً لِّكُلِّ نَسَمَةٍ مِنْهَا وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَانَتْ مَوْجِبَةً لِّكُلِّ نَسَمَةٍ مِنْهَا> 60 32

سوره انعام

<لَا رَطْبٌ وَلَا يَأْسٌ إِلَّا فِي كِتَابٍ مُّبِينٍ> 9 59

سوره انفال

<وَإِنْ جَنَحُوا لِلسَّلَامِ فَاجْنَحْ لَهَا قَالَ قُلْتُ مَا السَّلَامُ قَالَ الدُّخُولُ فِي أَمْرِنَا> 225 61

سوره توبه

<وَإِنْ أَحَدٌ مِنَ الْمُشْرِكِينَ اسْتَجَارَكَ فَاجِرْهُ حَتَّى يَسْمَعَ كَلَامَ اللَّهِ> 196 6

<وَمَنْ أَوْفَى بِعَهْدِهِ مِنَ اللَّهِ> 176 11

<يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا آبَاءَكُمْ وَإِخْوَانَكُمْ أَوْلِيَاءَ إِنْ اسْتَحَبُّوا الْكُفْرَ عَلَى الْإِيمَانِ> 95 23

<إِنْ عَدَّةَ الشُّهُورِ عِنْدَ اللَّهِ اثْنِي عَشَرَ شَهْرًا فِي كِتَابِ اللَّهِ... مِنْهَا أَرْبَعَةٌ حُرُمٌ...> 187 36

<وَمَا كَانَ الْمُؤْمِنُونَ لِيَنفِرُوا كَافَّةً فَلَوْلَا نَفَرَ مِنْ كُلِّ فِرْقَةٍ مِنْهُمْ طَائِفَةٌ لِيَتَفَقَّهُوا...> 52 122

سوره هود

<إِنْ رَبُّكَ هُوَ الْقَوِيُّ الْعَزِيزُ> 99 66

سوره رعد

<إِنَّ اللَّهَ لَا يَغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ> 75 11

سوره نحل

<وَيَجْعَلُونَ لِلَّهِ الْبَنَاتِ سُبْحَانَهُ وَلَهُمْ مَا يَشْتَهُونَ> 163 57

<وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُم بِالْأُنثَىٰ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدًّا وَهُوَ كَظِيمٌ> 163 58

<وَيَجْعَلُونَ لِلَّهِ مَا يَكْرَهُونَ...> 163 62

<وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۖ إِنَّمَا يُنِِّلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا...> 212 23

<وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَّانِي صَغِيرًا> 212 24

<وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ ۖ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا> 176 34

<وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ...> 66 70

<وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ> 176 8

<وَلْيَغْفُوا وَلْيَصْفَحُوا أَلَا تُجِبُونَ أَنْ يَغْفِرَ اللَّهُ لَكُمْ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ> 162 22

<وَلَا تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتَأْذِنُوا> 153 27

<قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللَّهُ يُنشِئُ النَّشْأَةَ الْآخِرَةَ إِنَّ اللَّهَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ> 51 20

<وَاقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاعْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ> 126 19

<النَّبِيُّ أَوْلَى بِالْمُؤْمِنِينَ مِنْ أَنْفُسِهِمْ...> 212 6

<... وَأُولُوا الْأَرْحَامِ بَعْضُهُمْ أَوْلَى بِبَعْضٍ فِي كِتَابِ اللَّهِ...> 213 6

<إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ...> 146 72

<... فبشر عباد> 194 17

<الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ...> 194 18

<مَنْ عَمِلَ سَيِّئَةً فَلَا يُجْزَى إِلَّا مِثْلَهَا وَمَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثِيَ...> 88 40

<وهو القوى العزيز> 99 19

<إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلَحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ> 75 10

<إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلَحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ> 213 10

<يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا...> 12، 152، 153، 159

<إِنَّا أَكْرَمَكُم عِنْدَ اللَّهِ أَتَقِيكُمْ> 12، 195

<يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا...> 13، 52، 65، 189

<وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا> 13، 191

سوره ذاريات

ص: 235

<إِذْ دَخَلُوا عَلَيْهِ فَقَالُوا سَلَامًا قَالَ سَلَامٌ قَوْمٌ مُنْكَرُونَ> 126 25

سوره نجم

<ليس للانسان الا ما سعى> 80 39

سوره قمر

<فاخذناهم اخذ عزيز مقتدر> 99 42

سوره ممتحنه

<لَا يَنْهَاكُمُ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَلَمْ يُخْرِجُوكُمْ مِّنْ دِيَارِكُمْ أَن تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ> 94 8

<لَا يَنْهَاكُمُ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَلَمْ يُخْرِجُوكُمْ مِّنْ دِيَارِكُمْ أَن تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ> 225 8

سوره صف

<يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا هَلْ أَذُنُكُمْ عَلَىٰ تِجَارَةٍ تُنْجِيكُمْ مِّنْ عَذَابٍ أَلِيمٍ> 198 10

<تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ وَتُجَاهِدُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنفُسِكُمْ ذَٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنتُمْ تَعْلَمُونَ> 198 11

سوره تحریم

<يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا قُوا أَنفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا> 75 6

<قُوا انفسكم واهليكم نارا> 90 6

سوره ملك

<هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ> 46 15

سوره معارج

<والذين هم لاماناتهم وعهدهم راعون> 147 32

سوره مطففين

<وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ> 163 1

<الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ> 163 2

<وَإِذَا كَالَهُمْ أَوْزَنُوهُمْ يَخْسِرُونَ> 163 3

<أَلَا يَظُنُّ أُولَئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ> 163 4

<لِيَوْمٍ عَظِيمٍ> 163 5

<يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ> 163 6

سوره العلى

<وَالْآخِرَةُ خَيْرٌ وَأَبْقَى> 87 17

ص: 236

«اتَّقُوا اللَّهَ، وَعَلَيْكُمْ بِأَدَاءِ الْأَمَانَةِ إِلَى مَنْ ائْتَمَنْتُمْكُمْ، وَلَوْ أَنَّ قَاتِلَ عَلِيٍّ ابْنِ أَبِي طَالِبٍ (عليه السلام) ائْتَمَنَنِي عَلَى أَمَانَةٍ لَأَدَّيْتُهَا إِلَيْهِ» 145

«احمق الناس من ظن انه اعقل الناس» 210

«إذا اخذت نفسك بطاعه الله اكرمتها و ان ابتذلتها في معاصيه فقد اهنتها» 68

«إذا اراد الله بقوم خيرا اهدى اليهم هدية، قالوا: و ما تلك الهدية؟ قال: الضيف، ينزل برزقه، و يرتحل بذنوب اهل البيت» 129

«إِذَا دَخَلَ الرَّجُلُ بَلَدَهُ فَهُوَ ضَيْفٌ عَلَى مَنْ بِهَا مِنْ أَهْلِ دِينِهِ، حَتَّى يَرْحَلَ عَنْهُمْ» 39

«أُطْلِبَ لِأَخِيكَ عُذْرًا، فَإِنْ لَمْ تَجِدْ لَهُ عُذْرًا فَالْتِمَسْ لَهُ عُذْرًا» 156

«إِعْمَلْ وَ احْمَلْ عَلَى رَأْسِكَ وَ اسْتَغْنِ عَنِ النَّاسِ» 78

«أَكْثَرُ مَنْ الْأَصْدِقَاءِ فِي الدُّنْيَا فَاتَّهَمَ يَنْفَعُونَ فِي الدُّنْيَا وَ الْآخِرَةِ، أَمَّا الدُّنْيَا فَحَوَائِجٌ يَقُومُونَ بِهَا...» 48

«اكرم الضيف ولو كان كافرا» 129

«الامام على (عليه السلام): أَكْرَمُ ضَيْفِكَ وَإِنْ كَانَ حَقِيرًا» 129

«الْإِيمَانُ عَلَى أَرْبَعٍ دَعَائِمٍ: عَلَى الصَّبْرِ، الْبَقِيَّةِ، وَالْعَدْلِ، وَالْجَهَادِ» 175

«الْأَبَاءُ ثَلَاثَةٌ: أَبٌ وَلَدَكَ، وَأَبٌ زَوْجَكَ، وَأَبٌ عَلَّمَكَ» 212

«الْبَشَاشَةُ أَحَدُ الْقِرَائِينَ» 121

«الخلق بالضم ملكة للنفس يصدر عنها الفعل بسهولة...» 23

«الخلق حال للنفس داعية لها إلى أفعالها من غير فكر ولا روية...» 23

«الخلق عبارة عن هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الافعال بسهولة و يسر من غير حاجة الى فكر و روية...» 23

«الخلق عيال الله فأحب الخلق الى الله من نفع عيال الله وادخل على اهل بيت سروراً» 58، 71، 72

«الذى يطلب من فضل الله عز وجل ما يكف به عياله أعظم أجرا من المجاهد فى سبيل الله عز وجل» 47

«الَّذِينَ يُوفُونَ بِعَهْدِ اللَّهِ وَلَا يَنْقُضُونَ الْمِيثَاقَ» 176

«الرَّاضِ بِفِعْلِ قَوْمٍ كَالدَّخِيلِ فِيهِ مَعَهُمْ، وَ عَلَى كُلِّ دَاخِلٍ فِي بَاطِلٍ إِثْمَانٍ: إِثْمُ الْعَمَلِ بِهِ، وَإِثْمُ الرِّضَا بِهِ» 76

«الرجل السوء لا يظن باحد خيرا لانه لا يراه الا بوصف نفسه» 158

«الضيف دليل الجنة» 130

«الْعِبَادَةُ سَبْعُونَ جُزْءً أَفْضَلُهَا طَلَبُ الْحَلَالِ» 79

«العزة حالة مانعة للانسان من أن يُغلب» 99

«الكاد على عياله كالمجاهد فى سبيل الله» 57

«اللَّهُ الَّذِي سَخَّرَ لَكُمْ الْبَحْرَ لَتَجْرِيَ الْفُلُكُ فِيهِ بِأَمْرِهِ وَ لَتَبْتَغُوا مِنْ فَضْلِهِ وَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ» 80

«اللَّهُ اللَّهُ فِي ابْنِ السَّبِيلِ، فَلَا يَسْتَوْحِشَنَّ مِنْ عَشِيرَتِهِ بِمَكَانِكُمْ، وَاللَّهُ اللَّهُ فِي الضَّيْفِ، لَا يَنْصَرِفَنَّ إِلَّا شَاكِراً لَكُمْ» 136

«اللَّهُ اللَّهُ فِي جِيرَانِكُمْ فَإِنَّهُمْ وَصِيَّةُ نَبِيِّكُمْ مَا زَالَ يُوصِي بِهِمْ حَتَّى ظَنَّنَا أَنَّهُ سَيُورِّثُهُمْ» 213

«المكارم عشرة فان استطعت ان تكون فيك فلتكن؛ ... واقراء الضيف» 113

«المؤمن عزيز فى دينه» 98

«ان الامر بالمعروف و النهى عن المنكر فريضه عظيم، بها تقام الفرائض» 77

«إِنَّ الَّذِينَ يُحِبُّونَ أَنْ تَشِيعَ الْفَاحِشَةُ فِي الَّذِينَ آمَنُوا لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ» 99

«إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا» 149

«إِنَّ اللَّهَ سُبْحَانَهُ جَعَلَ الطَّاعَةَ غَنِيمَةً الْاَكْيَاسِ عِنْدَ تَقْرِيطِ الْعَجْزَةِ» 68

«إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَ جَلَّ لَمْ يَبْعَثْ نَبِيًّا إِلَّا بِصِدْقِ الْحَدِيثِ وَ أَدَاءِ الْأَمَانَةِ إِلَى الْبَرِّ وَ الْفَاجِرِ» 148

«إِنَّ اللَّهَ قَدْ أكرمَكُمْ بِدينه و خَلَقَكُمْ لِعِبَادَتِهِ، فَانصِبُوا أَنْفُسَكُمْ فى أدائها» 68

«ان الله يامرکم ان تودوا الامانات الى اهلها...» 144

«إِنَّ النَّاسَ إِلَى صَالِحِ الْأَدَبِ أَحْوَجُ مِنْهُمْ إِلَى الْفِضَّةِ وَالذَّهَبِ» 125

«إِنَّ بَذْوَى الْعُقُولِ مِنَ الْحَاجَةِ إِلَى الْأَدَبِ كَمَا يَظْمَأُ الزَّرْعُ إِلَى الْمَطَرِ» 126

«إِنْ عَرَضَ لَكَ بَلَاءٌ فَاجْعَلْ مَالَكَ دُونَ دَمِكَ، فَإِنْ تَجَاوَزَكَ الْبَلَاءُ فَاجْعَلْ مَالَكَ وَدَمَكَ دُونَ دِينِكَ...» 199

«إِنَّ مِنْ مَكَارِمِ الْأَخْلَاقِ إِقْرَاءُ الضَّيِّفِ» 15 و 103

ص: 238

«انى بعثت لاتمم مكارم الاخلاق» 99

«إياك والضَّجَر والكسل، أنَّهما مفتاح كلِّ سوءٍ، أنَّه من كسلَ لم يؤدِّ حقًّا و من ضَجَرَ لم يصبرِ على حقٍّ» 79

«إياك والضَّجَر والكسل؛ فأنَّهما يُمْنَعَانِكَ حَظَّكَ مِنَ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ» 79

«إِيَّاكُمْ وَالظَّنَّ فَإِنَّ الظَّنَّ أَكْذَبُ الْحَدِيثِ، وَلَا تَحَسَّسُوا وَلَا تَجَسَّسُوا» 159

«بالحلم تكثر الانصار» 161

«بِشْرِ الْمُؤْمِنِ فِي وَجْهِهِ وَحُزْنُهُ فِي قَلْبِهِ» 120

«ثلاث من كن فيه فهي راجعة على صاحبها: البغى والمكر والنكث» 177

«ثَلَاثَةٌ لَا يَدْخُلُونَ الْجَنَّةَ: مُدْمِنٌ خَمْرٍ وَمُدْمِنٌ سِحْرِ وَقَاطِعٌ رَحِمٍ» 230

«ثلاثة يحتاج اليها الناس طراءً الامن والعدل والخصب» 186

«ثمرة الحزم السلامة» 210

«جَاءَ أَعْرَابِيٌّ إِلَى النَّبِيِّ (صلى الله عليه وآله وسلم) وَهُوَ يَرِيدُ بَعْضَ غَزَوَاتِهِ فَأَخَذَ بِغَزَزِ رَاحِلَتِهِ فَقَالَ يَا رَسُولَ اللَّهِ عَلِّمْنِي عَمَلًا أَذْخُلُ بِهِ الْجَنَّةَ...» 164

«جُمِعَ خَيْرُ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ فِي كِتْمَانِ السِّرِّ وَمُصَادَقَةِ الْأَخْيَارِ، وَجُمِعَ الشَّرُّ فِي الْأَذَاعَةِ وَمُؤَاخَاةِ الْأَشْرَارِ» 169

«رَأْسُ الْعَقْلِ بَعْدَ الْإِيمَانِ بِاللَّهِ عَزَّوَجَلَّ التَّحَبُّبُ إِلَى النَّاسِ» 71

«رَسُولُ اللَّهِ (صلى الله عليه وآله وسلم): الضَّيْفُ دَلِيلُ الْجَنَّةِ» 15

«رَسُولُ اللَّهِ (صلى الله عليه وآله وسلم): لَا يَضِيفُ الضَّيْفَ إِلَّا كُلُّ مُؤْمِنٍ» 15

«رَسُولُ اللَّهِ (صلى الله عليه وآله وسلم): إِنَّ مِنْ حَقِّ الضَّيْفِ أَنْ يَكْرَمَ» 130

«سِرُّكَ مِنْ دَمِكَ فَلَا يَجْرِيَنَّ مِنْ غَيْرِ أَوْدَاجِكَ» 170

«سوء الظن يفسد الامور و يبعث على الشرور» 158

«شر الناس من لا يَتَّقَ بِأَحَدٍ لِسُوءِ ظَنِّهِ وَ لَا يَتَّقُ بِهِ أَحَدٌ لِسُوءِ فِعْلِهِ» 158

«شر الناس من لا يعتقد الامانة ولا يجتنب الخيانة» 143

«صانع المنافق بلسانك واخلص مودتك للمؤمن وان جالسك يهودى فاحسن مجالسته» 227

«صفة مستقرة فى النفس فطرية او مكتسبة ذات آثار فى السلوك محمودة او مذمومة، فالخلق منه ما هو محمود...» 23

«طَالِبُ الْأَدَبِ أَحْزَمُ مِنْ طَالِبِ الذَّهَبِ» 125

«عنه (صلى الله عليه وآله وسلم) فى وصيته لعلّى (عليه السلام): يا عَلى، لا ينبغى للعَاقِل أن يكونَ ظاعِنًا إلّا فى ثلاثٍ: مَرَمَّةٍ لِمَعاشٍ...»

54

«عنه (عليه السلام) فى قوله تعالى: «وجعلنى مباركاً أينما كنت»: نفاعاً» 209

«فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَادْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ 80

ص: 239

«قَالَ رَجُلٌ لِلنَّبِيِّ (صلى الله عليه وآله وسلم) يَا رَسُولَ اللَّهِ عَلِّمْنِي عَمَلًا لَا يَحَالُ بَيْنَهُ وَبَيْنَ الْجَنَّةِ قَالَ لَا تَغْضَبُ وَلَا تَسْأَلَ النَّاسَ شَيْئًا...»

164

«قَالَ رَسُولُ اللَّهِ (صلى الله عليه وآله وسلم): مَا مِنْ جَالِبٍ يَجْلِبُ طَعَامًا مِنْ بَلَدٍ إِلَى بَلَدٍ فَيَبِيعُهُ بِسَعْرِ يَوْمِهِ إِلَّا كَانَتْ مَنَزِلَتُهُ...» 52

«قُمَ عَنْ مَجْلِسِكَ لِأَيِّكَ وَ مُعَلِّمِكَ وَإِنْ كُنْتَ أَمِيرًا» 213

«كَادَ الْفَقْرُ أَنْ يَكُونَ كَفْرًا» 46

«كُنْ بَشَاشًا فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْبَشَّاشِينَ وَيُبْغِضُ الْعُبُوسَ كَرِهَ الْوَجْهَ» 119

«كُونُوا دُعَاةَ النَّاسِ بِغَيْرِ السِّنْتِكُمْ» 94

«كَفَاكَ أَدَبًا (تَأْدِيبًا) لِنَفْسِكَ اجْتِنَابُ مَا تَكْرَهُهُ لِغَيْرِكَ (مِنْ غَيْرِكَ)، وَعَلَيْكَ لِأَخِيكَ الْمُؤْمِنِ مِثْلُ الَّذِي لَكَ عَلَيْهِ» 166

«كُلُّ شَيْءٍ يَحْتَاجُ إِلَى الْعَقْلِ وَالْعَقْلُ يَحْتَاجُ إِلَى الْأَدَبِ» 125

«كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ» 150

«كُنْ بِأَسْرَارِكَ بَخِيلًا، وَلَا تُذِيعْ سِرًّا أَوْدَعْتَهُ؛ فَإِنَّ الْأَذَاعَةَ خِيَانَةٌ» 170

«كُونُوا دُعَاةً لِلنَّاسِ بِغَيْرِ السِّنْتِكُمْ، لِيُرَوْا مِنْكُمْ الْوَرَعَ وَالْإِجْتِهَادَ وَالصَّلَاةَ وَالْخَيْرَ؛ فَإِنَّ ذَلِكَ دَاعِيَةٌ» 85

«لَا تَكْلَفُوا لِلضَّيْفِ قُبُغِضُوهُ، فَإِنَّ مَنْ أَبْغَضَ الضَّيْفَ فَقَدْ أَبْغَضَ اللَّهَ، وَمَنْ أَبْغَضَ اللَّهَ أَبْغَضَهُ اللَّهُ» 54

«لَا حِلْمَ كَالصَّبْرِ وَالصَّمْتَ» 160

«لَا خَيْرَ فِيمَنْ لَا يَضِيفُ» 101

«لَا يَحِبُّ اللَّهُ الْجَهْرَ بِالسُّوءِ مِنَ الْقَوْلِ إِلَّا مَنْ ظَلَمَ» 134

«لَا يَنْهَاكُمُ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يَقَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَلَمْ يَخْرِجُوكُمْ مِنْ دِيَارِكُمْ أَنْ تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ...» 94, 226

«لَا تَنْظُنَّ بِكَلِمَةٍ خَرَجْتَ مِنْ أَحَدٍ سُوءًا وَأَنْتَ تَجِدُ لَهَا فِي الْخَيْرِ مُحْتِمَلًا» 156

«لِلْمُؤْمِنِ ثَلَاثُ سَاعَاتٍ: فَسَاعَةٌ يَنَاجِي فِيهَا رَبَّهُ، وَسَاعَةٌ يُرْمِ مَعَاشَهُ، وَسَاعَةٌ يَخْلِي بَيْنَ نَفْسِهِ وَبَيْنَ لَذَّتِهَا...» 53

«لَيْسَ مِنَ الْأَعْمَالِ عِنْدَ اللَّهِ بَعْدَ الْإِيمَانِ أَفْضَلُ مِنْ ادْخَالِ السَّرُورِ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ» 71

«ليس منا من خان مسلماً في اهله و ماله» 144

«ما في الناس... مثل رجل... يقرى ضيفه، ويؤدى حقه» 103

«ما من عبد يأتيه ضيف فنظر في وجهه الا حرمت عينه على النار» 122

«ما من مؤمن يحب الضيف، إلا ويقوم من قبره ووجهه كالقمر ليلة البدر...» 130

«ما من مؤمن يسمع بهمس الضيف وفرح بذلك إلا غفرت له خطاياه وإن كانت مبطنة بين السماء والأرض» 55

ص: 240

«مَنْ اسْتَمَعَ إِلَى حَدِيثِ قَوْمٍ وَهُمْ لَهُ كَارِهُونَ أَوْ يَفِرُّونَ مِنْهُ صَبَّ فِي أُذُنِهِ الْإِثْمُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ» 154

«مَنْ أَصْبَحَ لَا يَهْتَمُّ بِأُمُورِ الْمُسْلِمِينَ فَلَيْسَ بِمُسْلِمٍ» 72

«مَنْ أَصْبَحَ وَلَمْ يَهْتَمِّ بِأُمُورِ الْمُسْلِمِينَ فَلَيْسَ مِنْهُمْ وَمَنْ سَمِعَ رَجُلًا يُنَادِي يَا لِلْمُسْلِمِينَ فَلَمْ يُجِبْهُ فَلَيْسَ بِمُسْلِمٍ» 74

«مَنْ أَضَافَ قَوْمًا فَاسَاءَ ضِيَافَتُهُمْ فَهُوَ مِمَّنْ ظَلَمَ فَلَا جَنَاحَ عَلَيْهِمْ فِيمَا قَالُوا فِيهِ» 42

«مَنْ أَضَافَ مُؤْمِنًا أَوْ خَفَّ لَهُ عَنْ شَيْءٍ مِنْ حَوَائِجِهِ، كَانَ حَقًّا عَلَى اللَّهِ أَنْ يَخْدِمَهُ وَصِيفًا فِي الْجَنَّةِ» 102

«مَنْ اطَاعَ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ» 99

«مَنْ أَقَامَ الصَّلَاةَ... وَقَرَأَ الصَّيْفَ، دَخَلَ الْجَنَّةَ» 15

«مَنْ تَعَلَّمَتْ مِنْهُ حَرْفًا صِرَتْ لَهُ عَبْدًا» 213

«مَنْ حَقَّ الْعَالِمُ عَلَيْكَ أَنْ تُسَلِّمَ عَلَى الْقَوْمِ عَامَّةً وَتُخَصَّهُ دُونَهُمْ بِالتَّحِيَّةِ وَأَنْ تَجْلِسَ أَمَامَهُ وَلَا تُشِيرَنَّ عِنْدَهُ...» 213

«مَنْ حَلَمَ سَادَ» 160

«مَنْ حَلَمَ مِنْ عَدُوِّهِ ظَفَرَ بِهِ» 161

«مَنْ ذَبَحَ لِصَيفِهِ ذَبِيحَةً، كَانَتْ فِدَاؤُهُ مِنَ النَّارِ» 15

«مَنْ سَنَّ فِي الْإِسْلَامِ سَنَةً حَسَنَةً فَلَهُ أَجْرُهَا وَأَجْرُ مَنْ عَمِلَ بِهَا إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ مِنْ غَيْرِ أَنْ يَنْقُصَ مِنْ أَجُورِهِمْ...» 86

«مَنْ طَلَبَ الدُّنْيَا حَلَالًا اسْتَعْفَا عَنْ الْمَسْأَلَةِ وَسَعِيَ عَلَى عِيَالِهِ وَتَعَطَّفًا عَلَى جَارِهِ لَقِيَ اللَّهَ وَجْهَهُ كَالْقَمَرِ لَيْلَةَ الْبَدْرِ» 79

«مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ» 113

«مَنْ هَانَتْ عَلَيْهِ نَفْسُهُ فَلَا تَأْمِنْ شَرَّهُ» 70

«نِعْمَتَانِ مَجْهُولَتَانِ الْأَمْنُ وَالْعَافِيَةُ» 186

«وَأَشْعِرْ قَلْبَكَ الرَّحْمَةَ لِلرَّعِيَّةِ وَالْمَحَبَّةَ لَهُمْ وَاللُّطْفَ بِهِمْ وَلَا تَكُونَنَّ عَلَيْهِمْ سَبْعًا ضَارِيًا تَغْتَنِمُ أَكْلَهُمْ...» 72، 128، 214

«وَسَلِّمُوا عَلَى أَهْلِهَا» 153

«وَلَا تَدْفَعَنَّ صَلَاحًا دَعَاكَ إِلَيْهِ عَدُوُّكَ وَلِلَّهِ فِيهِ رِضًى؛ فَإِنَّ فِي الصُّلْحِ دَعَاً لِحُجُودِكَ وَرَاحَةً مِنْ هُمُومِكَ وَأَمْنًا لِبِلَادِكَ» 226

«وَلَا تَنْقُضْ سَنَةَ صَالِحَةٍ عَمِلَ بِهَا صَدُورُ هَذِهِ الْأُمَّةِ وَاجْتَمَعَتْ بِهَا الْأَلْفَةُ وَصَلَحَتْ عَلَيْهَا الرِّعْيَةُ...» 172

«وَمِنْهُمْ تَارِكٌ لِانْكَارِ الْمُنْكَرِ بِلسَانِهِ وَقَلْبِهِ وَيَدِهِ فَذَلِكَ مَيِّتٌ الْأَحْيَاءُ» 175

ص: 241

«وَجَدْتُ الْمُسَالَمَةَ مَا لَمْ يَكُنْ وَهَنٌْ لِلْإِسْلَامِ أَنْجَعَ مِنَ الْقِتَالِ» 226

«يَا بُنَيَّ تَفْهَمُ وَصِيَّتِي، وَاجْعَلْ نَفْسَكَ مِيزَانًا [فِي مَا] بَيْنَكَ وَبَيْنَ غَيْرِكَ، فَأَحْبِبْ لِغَيْرِكَ مَا تُحِبُّ لِنَفْسِكَ...» 165

«يَا عَلِيُّ شَارِبُ الْخَمْرِ لَا يَقْبَلُ اللَّهُ يَا عَلِيُّ شَارِبُ الْخَمْرِ لَا يَقْبَلُ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ صَلَاتُهُ أَرْبَعِينَ يَوْمًا...» 230

«يَا عَلِيُّ مَا كَرِهْتَهُ لِنَفْسِكَ فَافْكُرْهُ لِغَيْرِكَ وَمَا أَحْبَبْتَهُ لِنَفْسِكَ فَأَحْبِبْهُ لِأَخِيكَ تَكُنْ عَادِلًا فِي حُكْمِكَ...» 165

«يَا مَعْشَرَ الشَّيْعَةِ إِنَّكُمْ قَدْ نُسِبْتُمْ إِلَيْنَا كُونُوا لَنَا زِينًا وَلَا تَكُونُوا عَلَيْنَا شَيْنًا» 83

«يَا عَلِيُّ لَأَنْ يَهْدِيَ اللَّهُ عَلَى يَدَيْكَ رَجُلَ خَيْرٍ لَكَ مِمَّا طَلَعَتْ عَلَيْهِ الشَّمْسُ أَوْ غَرَبَتْ» 60

«سَمِعْتُ أَبَا عَبْدِ اللَّهِ (عليه السلام) يَقُولُ: «ثَلَاثَةٌ لَا عُذْرَ لِأَحَدٍ فِيهَا: أَدَاءُ الْأَمَانَةِ إِلَى الْبَرِّ وَالْفَاجِرِ، وَالْوَفَاءُ بِالْعَهْدِ...» 145

ص: 242

1. قرآن کریم.
2. دانشنامه سیاسی، داریوش آشوری، تهران: مروارید، 1383، سوم.
3. غرر الحکم ودرر الکلم، عبد الواحد الأمّدی التمیمی، دانشگاه تهران، 1373.
4. شرح نهج البلاغه، عزالدین بن ابی الحدید، تحقیق: محمد ابوالفضل ابراهیم، بیروت: دار احیاء التراث، 1985.
5. النهایه فی غریب الحدیث والاثّر، المبارک بن محمد (ابن اثیر)، بیروت: دار الفکر.
6. مسند ابن حنبل، احمد بن محمد الشیبانی (ابن حنبل)، تحقیق: عبد الله محمّد الدرویش، بیروت: دار الفکر، 1414 ق، دوم.
7. معجم مقانیس اللغة، احمد ابن فارس، قاهرة، 1969.
8. تهذیب الاخلاق، احمد بن محمد ابن مسکویه، تهران: اساطیر، 1381.
9. لسان العرب، محمّد بن مُکرّم المصری الأنصاری (ابن منظور)، بیروت: دار صادر، 1410 ق، اوّل.
10. لسان العرب، ابن منظور، بیروت: دار صادر.
11. الکافی فی الفقه، تقی بن نجم ابو الصلاح الحلّبی، قم: بوستان کتاب، 1387.
12. تفسیر البحر المحیط، محمد بن یوسف ابوحیان الاندلسی، بیروت: دارالکتب العلمیه، 1413.
13. سنن ابی داود، ابو داود سلیمان ابن اشعث سجستانی، بیروت، دار الکتب العلمیه، 1416.
14. مفردات، راغب اصفهانی، دمشق: دارالقلم.
15. مبانی گردشگری فرهنگی، آذین باقرنیا ورضا احمدیان، تهران: نشر تپسا، 1393.
16. البرهان فی تفسیر القرآن، سید هاشم بحرانی، تهران: بنیاد بعثت، 1416 ق.

17. صحیح البخاری، محمد بن اسماعیل البخاری، تحقیق: مصطفی دیب البغا، بیروت: دار ابن کثیر، 1410 ق، چهارم.
18. المحاسن، أحمد بن محمد البرقي القمي، تحقیق: السيد مهدي الرجائي، قم: المجمع العالمي لأهل البيت (عليهم السلام)، 1413 ق، اول.
19. العقد الفريد، احمد بن محمد الاندلسي (ابن عبد ربه)، بیروت: دارالكتاب العربي، 1344.
20. اصول روابط بین الملل و سیاست خارجی، حمید بهزادی، تهران: انتشارات دهخدا، 1368.
21. دعائم الإسلام وذكر الحلال والحرام والقضايا والأحكام، النعمان بن محمد التميمي المغربي (القاضي أبو حنيفة)، تحقیق: آصف بن علی أصغر فیضی، مصر: دار المعارف، 1389 ق، سوم.
22. جهان ایرانی و ایران جهانی، محسن ثلاثی، تهران: نشر مرکز، 1379.
23. تهذیب الاخلاق، عمرو بن بحر الجاحظ، دارالصحابه للتراث، 1410.
24. التعريفات، علی بن محمد الجرجاني، بیروت: دارالکتب العلمیه، 1416.
25. اخلاق کاربردی: چالش ها و کاوش های نوین در اخلاق عملی، جمعی از نویسندگان، پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی، 1389، سوم.
26. اصول پذیرش مهمان در هتل (فرانت آفیس)، امیر سعید حاجی حسینی، تهران: انتشارات تعاونی کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور، 1390.
27. اصول و مبانی جهانگردی، سیدمهدی الوانی، شاهرخ زهره دهدشتی، تهران: بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی، 1373.
28. وسائل الشيعة الى تحصيل مسائل الشريعة، محمد بن الحسن حر عاملی، تحقیق: مؤسسة آل البيت (عليهم السلام)، قم: مؤسسة آل البيت (عليهم السلام)، 1409 ق، اول.
29. تحف العقول عن آل الرسول (صلی الله علیه و آله و سلم)، الحسن بن علی الحرّانی (ابن شعبة)، تحقیق: علی اکبر الغفّاری، قم: مؤسسة النشر الإسلامي، 1404 ق، دوم.
30. تحف العقول، ابن شعبه حرانی، تحقیق: علی اکبر غفاری، قم: دفتر نشر اسلامی جامعه مدرّسین، 1404.
31. اخلاق ناصری، محمد بن محمد خواجه نصیرالدین الطوسی، تهران: خوارزمی، 1373.
32. مدیریت جهانگردی، راجر داس ویل، ترجمه: سید محمد اعرابی و داود ایزدی، دفتر نشر پژوهشهای فرهنگی، سوم.
33. لغت نامه، علی اکبر دهخدا، تهران: دانشگاه تهران، 1373 ش.

34. إرشاد القلوب، حسن بن محمد الديلمي، قم: رضى.

ص: 244

35. المفردات فى غريب القرآن، حسين بن محمد راغب اصفهاني، تهران: مكتبة المرتضوية، 1373.
36. المفردات فى غريب القرآن، راغب اصفهاني، تحقيق: سيد محمد گيلاني، القاهرة، 1961.
37. نظريه هاى شخصيت، على اكبر سياسى، دانشگاه تهران، 1354.
38. نهج البلاغة، سيد رضى، تحقيق: محمد عبده، بيروت: دار المعرفة.
39. نهج البلاغة من كلام الإمام أمير المؤمنين (عليه السلام)، محمد بن الحسين الموسوى الشريف الرضى، ترجمه: سيد جعفر شهيدى، تهران: علمى و فرهنگى، 1378ش، چهاردهم.
40. آسيا در برابر غرب، داريوش شايدگان، تهران: انتشارات اميركبير، 1356.
41. جامع الأخبار، محمد بن محمد الشعيرى السبزواري، تحقيق: مؤسسة آل البيت (عليهم السلام)، قم: مؤسسة آل البيت (عليهم السلام)، 1414 ق، اول.
42. الخصال، الصدوق، قم: جامعه مدرسين، 1362.
43. الخصال، الصدوق، قم: مؤسسة النشر الإسلامى، 1414 ق، چهارم.
44. كتاب من لا يحضره الفقيه، صدوق، تحقيق: على اكبر غفارى، قم: مؤسسه نشر اسلامى، دوم.
45. ثواب الأعمال و عقاب الأعمال، محمد بن على ابن بابويه القمى (الصدوق)، تحقيق: على اكبر الغفارى، تهران: مكتبة الصدوق.
46. مصادقة الإخوان، محمد بن على ابن بابويه القمى (الصدوق)، تحقيق: مؤسسة الامام المهدي (عج)، قم: مدرسة الامام المهدي (عليه السلام)، 1410 ق.
47. علل الشرائع، محمد بن على ابن بابويه القمى (الصدوق)، بيروت: دار إحياء التراث، 1408 ق، اول.
48. عيون اخبار الرضا (عليه السلام)، محمد بن على ابن بابويه القمى (الصدوق)، تحقيق: السيد مهدي الحسينى اللاجوردى، تهران: منشورات جهان.
49. المصنف، عبدالرزاق الصنعاني، دارالكتب العلمية، بيروت، 1421.
50. معجم الكبير، سليمان بن احمد الطبراني، دارالصميعي، رياض 1415.
51. مشكاة الانوار، على الطبرسى، تحقيق: مهدي هوشمند، قم: دارالحديث، 1418 ق.
52. مكارم الأخلاق، الفضل بن الحسن الطبرسى، تحقيق: علاء آل جعفر، قم: مؤسسة النشر الإسلامى، 1414 ق، اول.

53. تفسير الطبري: جامع البيان عن تاويل آى القرآن، محمد بن جرير الطبري، بيروت: مؤسسه الرسالة، 1415.

54. مجمع البحرين، فخرالدين الطريحي، مؤسسه البعثة، 1416.

ص: 245

55. الأُمالي، محمد بن الحسن الطوسي، تحقيق: مؤسسة البعثة، قم: دار الثقافة، 1414 ق، أول.
56. فرهنگ عمید، حسن عمید، تهران: امیر کبیر، 1374.
57. تفسیر عیاشی، محمد بن مسعود العیاشی، بیروت: موسسه الاعلمی للمطبوعات، 1411.
58. تفسیر العیاشی، محمد بن مسعود السلمی العیاشی السمرقندی، تحقیق: السید هاشم الرسولی المحلاتی، تهران: المكتبة العلمية، 1380 ق، أول.
59. غایه المراد، شهید اول، قم: مرکز الابحاث، 1414ه.
60. روضة الواعظین، محمد بن الحسن الفتال النیسابوری، تحقیق: حسین الأعلمی، بیروت: مؤسسة الأعلمی، 1406 ق، أول.
61. تفسیر الکبیر (تفسیر فخر رازی)، محمد بن عمر الفخر رازی، بیروت: دارالفکر، 1426.
62. سیستم اطلاعات جغرافیایی و کاربرد آن در برنامه ریزی توریسم، منوچهر فرج زاده اصل، انتشارات سمت، 1384.
63. المحجبه البيضاء فی تهذیب الاحیاء، فیض کاشانی، تصحیح: غفاری، قم: جامعه مدرسين، 1362.
64. الحقائق فی محاسن الاخلاق، محمد محسن فیض کاشانی، تصحیح: میانجی، تهران: مكتبة الاسلامیة، 1378.
65. الجامع لاحکام القرآن، محمد بن احمد القرطبی، بیروت: دار احیاء التراث العربی، 1405.
66. صحیح مسلم، مسلم بن الحجاج القشیری النیسابوری، تحقیق: محمد فؤاد عبد الباقي، قاهره: دار الحديث، 1412 ق، أول.
67. سفینه البحار و مدینه الحکم و الآثار، شیخ عباس القمی، تهران: سنائی.
68. سیاستگذاری جهانگردی، کالین مایکل هال و جان ام جنکینز، ترجمه: سید محمد اعرابی و داود ایزدی، نشر دفتر پژوهش های فرهنگی، ششم.
69. الکافی، محمد بن یعقوب الکلینی، تحقیق: علی أكبر الغفّاری، بیروت: دار صعب و دار التعارف، 1401 ق، چهارم.
70. آموزش مهارت های شغلی صنعت توریسم (1. راهنمای تربیت میزبان)، گروه مدیریت صنعتی جنوب، تهران: انتشارات سیمین، 1387.
71. عیون الحکم و المواعظ، علی بن محمد اللیثی الواسطی، تحقیق: حسین الحسنی البیرجندی، قم: دار الحديث، 1376ش، أول.
72. کنز العمال فی سنن الاقوال و الافعال، علی بن حسام الدین المتقی الهندی، تصحیح: صفوة السقا، بیروت: مكتبة التراث الإسلامی، 1397 ق، أول.

73. وسائل الشیعة، الحر العاملی، قم: جامعه مدرّسین، 1384.1.
74. بحار الانوار، محمد باقر مجلسی، بیروت: دار احیاء التراث العربی، 1403ق.
75. شرائع الاسلام فی مسائل الحلال و الحرام، جعفر بن حسن المحقق الحلّی، تهران: الاعلمی، 1389.
76. میزان الحکمة، محمد محمدی ری شهری، قم: دار الحديث، 1416ق.
77. تحکیم خانواده از نگاه قرآن و حدیث، محمد محمدی ری شهری، قم: دار الحديث، 1387.
78. دنیا و آخرت از نگاه قرآن و حدیث، محمد محمدی ری شهری، قم: دارالحديث، 1384، اول.
79. خردگرایی در قرآن و حدیث، محمد محمدی ری شهری، ترجمه: مهدی مهریزی، قم: دارالحديث، 1393.
80. فرهنگنامه مهمانی، محمد محمدی ری شهری، ترجمه: حمیدرضا شیخی، قم: دارالحديث، 1390.
81. فرهنگ فارسی معین، محمد معین، تهران: آسیم، 1387.
82. رساله المتعه، محمد بن محمد المفید، بیروت: دارالمفید، 1414.
83. الاخلاق الاسلامیة و اسسها، عبدالرحمن بن حسن حبنکه میدانی، بیروت: دارالقلم، 1399.
84. جامع السعادات، محمد مهدی نراقی، تحقیق: محمد کلانتر، قم: اسماعیلیان.
85. مستدرک الوسائل و مستنبط المسائل، میرزا حسین النوری الطبرسی، قم: مؤسسه آل البيت (علیهم السلام)، 1407 ق، اول.
86. اصول و مبانی جهانگردی، سید مهدی الوانی، تهران: بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی، 1373.
87. عوارض و نتایج توریسم، حسن یاور، مریم رضایی و سپیده حسین زاده، تهران: انتشارات سیمای دانش، 1390.
88. احمد یحیایی ایله ای، اصول مشتری مداری (بانکداری، هتلداری و خودروسازی)، تهران: انتشارات جاجرمی، 1393.

مقالات

1. «آمدوشد با جهانگرد غیرمسلمان»، عباس مخلص، وبلاگ دانشجویان هتلداری و جهان گردی
(<http://www.persianguig.com>).
2. «اصل نخستین در برخورد با غیرمسلمانان»، اسماعیل اسماعیلی، وبلاگ دانشجویان

3. «حقوق گردشگران غیرمسلمان در کشورهای اسلامی»، سید احمد حسینی، <http://www.persianguig.com>.
4. «چالش های کلیدی توسعه جهانگردی نوین در دوران تحول اقتصادی»، حمید ضرغام بروجنی، پایگاه الکترونیکی مرکز گردشگری علمی - فرهنگی دانشجویان ایران.
5. «رتبه بندی شاخص های ارزیابی عملکرد خدمات هتل با رویکرد فازی * TOPSIS و (BSC) کارت امتیازی متوازن»، حمید ضرغام بروجنی و فائزه السادات میرفخرالدینی، مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری، سال اول، شماره 1، تابستان 1391.
6. «موانع اساسی سیاستگذاری گردشگری از نظر نخبگان»، علی اصغر سعیدی، سید محمد بهشتی، و رضا رضوانی، مجله ی برنامه ریزی و توسعه گردشگری، سال اول، شماره 2، پاییز 1391.
7. «جهانگردی در تاریخ و آیات و روایات»، محمد هادی معرفت، ص 4، برگرفته از وبلاگ دانشجویان هتلداری و جهانگردی.
8. «مقایسه ادراکات و انتظارات مهمانان نسبت به پنج بعد کیفیت خدمات»، فصلنامه مطالعات گردشگری، شماره 13، ص 70.
9. «تفاوت های جهانگردی و گردشگری»، مهدی سقایی، مجموعه مقالات همایش شناخت گردشگری.
10. «ضرورت ها و ظرفیت های گردشگری اسلامی و رویکردهای آن»، سیروس شفقی و همکاران، فصلنامه برنامه ریزی منطقه ای، سال دوم، شماره 6، تابستان 91.
11. «قدرت سیاسی و امنیت ملی»، سیدمجتبی تهامی، فصلنامه دفاعی استراتژیک دانشگاه عالی دفع ملی، شماره اول، 378.
12. «بررسی سیاست های دولت در صنعت گردشگری و ارائه الگوی توسعه پایدار صنعت گردشگری کشور»، منوچهر شجاعی و نورالدین نوری، مجله دانش مدیریت، شماره 78.
13. «چیستی اخلاق کاربردی»، احمد حسین شریفی، مجله معرفت اخلاقی، شماره 7.
14. «امنیت ملی و توسعه فرهنگی»، سیدرضا صالحی امیری و اسماعیل کاوسی، به نقل از سایت Rasekhoon.net.

پایگاه های الکترونیکی

1. <http://www.persianguig.com>.
2. پایگاه الکترونیکی مرکز مطالعات خلیج فارس، «در تعریف گردشگر».
3. پایگاه دانشنامه آزاد (ویکی پدیا).

بسمه تعالی

جَاهِدُوا بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

با اموال و جان های خود، در راه خدا جهاد نمایید، این برای شما بهتر است اگر بدانید.

(توبه : 41)

چند سالی است که مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه موفق به تولید نرم افزارهای تلفن همراه، کتاب خانه های دیجیتال و عرضه آن به صورت رایگان شده است. این مرکز کاملاً مردمی بوده و با هدایا و نذورات و موقوفات و تخصیص سهم مبارك امام علیه السلام پشتیبانی می شود.

برای خدمت رسانی بیشتر شما هم می توانید در هر کجا که هستید به جمع افراد خیراندیش مرکز بپیوندید.

آیا می دانید هر پولی لایق خرج شدن در راه اهلبیت علیهم السلام نیست؟

و هر شخصی این توفیق را نخواهد داشت؟

به شما تبریک میگوئیم.

شماره کارت :

6104-3388-0008-7732

شماره حساب بانک ملت :

9586839652

شماره حساب شبا :

IR390120020000009586839652

به نام : (موسسه تحقیقات رایانه ای قائمیه)

مبالغ هدیه خود را واریز نمایید.

آدرس دفتر مرکزی:

اصفهان - خیابان عبدالرزاق - بازارچه حاج محمد جعفر آباده ای - کوچه شهید محمد حسن توکلی - پلاک 129/34 - طبقه اول

وب سایت: www.ghbook.ir

ایمیل: Info@ghbook.ir

تلفن دفتر مرکزی: 03134490125

دفتر تهران: 021 - 88318722

بازرگانی و فروش: 09132000109

امور کاربران: 09132000109

مرکز تحقیقات رایانگی

اصفهان

گامی

WWW



برای داشتن کتابخانه های تخصصی
دیگر به سایت این مرکز به نشانی

www.Ghaemiyeh.com

www.Ghaemiyeh.net

www.Ghaemiyeh.org

www.Ghaemiyeh.ir

مراجعه و برای سفارش با ما تماس بگیرید.

۰۹۱۳ ۲۰۰۰ ۱۰۹

