

A Rating Framework for Traditional Accommodations

1. Esmail Ghaderi^{ID}*: Associate Professor, Department of Tourism Management, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

2. Zohreh Dehdashti Shahrokh^{ID}: Full Professor, Department of Business Administration, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

3. Seyed Mojtaba Mahmoudzadeh^{ID}: Associate Professor, Department of Tourism Management, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

4. Ala Taeae^{ID}: Ph.D. Candidate in Tourism, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

*Corresponding Author's Email Address: eghaderi2002@atu.ac.ir

How to Cite: Ghaderi, E., Dehdashti Shahrokh, Z., Mahmoudzadeh, S. M., & Taeae, A. (2025). A Rating Framework for Traditional Accommodations. *Manifestation of Art in Architecture and Urban Engineering*, 3(3), 1-20.

Abstract:

This study aims to develop a comprehensive and auditable framework for rating traditional accommodations by integrating minimum standards with differentiated cultural-experience levels. Using a qualitative meta-synthesis design, literature published between 2011 and 2025 was systematically reviewed from major English databases (Scopus, Springer, ScienceDirect, Google Scholar) and Persian repositories (Magiran, Noormags, Civilica, SID). From 642 initially identified sources, 33 high-quality studies were retained after screening based on inclusion–exclusion criteria and methodological appraisal. The data were analyzed through open coding and thematic analysis in MAXQDA, and coding reliability was verified using the Kappa coefficient. The synthesis yielded seven core dimensions constituting the proposed rating framework: compliance, safety and hygiene; physical fabric, authenticity and architectural quality; facilities and comfort; service quality, process and hospitality; cultural experience, intangible heritage and sense of place; perceived value, transparency and representation; and management, maintenance and sustainability. Together, these dimensions integrate mandatory operational requirements with experience-based differentiators in a coherent evaluative structure. The proposed framework redefines the evaluation of traditional accommodations by embedding cultural-heritage experience within auditable rating criteria, enabling the development of operational checklists and localized scoring systems.

Keywords: Traditional accommodations; rating framework; tourism experience; service quality; cultural heritage

Received: 24 August 2025

Revised: 29 November 2025

Accepted: 06 December 2025

Published: 21 December 2025



چارچوبی برای درجه‌بندی اقامتگاه‌های سنتی

۱. اسماعیل قادری*^{ID}: دانشیار، عضو هیئت علمی گروه مدیریت گردشگری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)
۲. زهره دهدشتی شاهرخ^{ID}: استاد تمام، عضو هیئت علمی گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران
۳. سید مجتبی محمودزاده^{ID}: دانشیار، عضو هیئت علمی گروه مدیریت گردشگری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران
۴. آلاء طائی^{ID}: دانشجوی دکتری رشته گردشگری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

*پست الکترونیک نویسنده مسئول: eghaderi2002@atu.ac.ir

نحوه استناددهی: قادری، اسماعیل، دهدشتی شاهرخ، زهره، محمودزاده، سید مجتبی، و طائی، آلاء. (۱۴۰۴). چارچوبی برای درجه‌بندی اقامتگاه‌های سنتی. تجلی هنر در معماری و شهرسازی، ۳(۳)، ۲۰-۱.

چکیده

هدف این پژوهش ارائه یک چارچوب جامع و ممیزی‌پذیر برای درجه‌بندی اقامتگاه‌های سنتی با تمرکز همزمان بر الزامات حداقلی و سطوح تجربه فرهنگی است. این مطالعه با رویکرد کیفی و به روش فراترکیب انجام شد. مقالات مرتبط در بازه زمانی ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۴ از پایگاه‌های انگلیسی (Google Scholar, ScienceDirect, Springer, Scopus) و فارسی (Magiran, Noormags, Civilica, SID) استخراج گردید. از میان ۶۴۲ منبع اولیه، پس از غربالگری نظام‌مند مبتنی بر معیارهای ورود و خروج و ارزیابی کیفیت، ۳۳ مطالعه واجد شرایط انتخاب شد. داده‌ها با استفاده از کدگذاری باز و تحلیل تماتیک در نرم‌افزار MAXQDA تحلیل شدند و پایایی کدگذاری با شاخص کاپا کنترل گردید. نتایج فراترکیب منجر به شناسایی هفت بُعد اصلی به‌عنوان ستون‌های چارچوب درجه‌بندی شد: انطباق، ایمنی و بهداشت؛ کالبد، اصالت و کیفیت معماری؛ تسهیلات و امکانات رفاهی؛ کیفیت خدمت، فرآیند و میزبانی؛ تجربه فرهنگی، میراث ناملموس و حس مکان؛ ارزش ادراک‌شده، شفافیت و بازنمایی؛ و مدیریت نگهداشت و پایداری. این ابعاد به‌صورت نظام‌مند حداقل‌های الزام‌آور و عوامل تمایزبخش تجربه‌محور را در یک ساختار یکپارچه تلفیق می‌کنند. چارچوب پیشنهادی امکان تبدیل ارزیابی اقامتگاه‌های سنتی از رویکرد صرفاً کالبدی به یک نظام تجربه‌محور، قابل ممیزی و متناسب با زمینه میراث فرهنگی را فراهم می‌سازد و می‌تواند مبنای طراحی چک‌لیست‌های عملیاتی و بومی‌سازی نظام امتیازدهی باشد.

کلیدواژه‌گان: اقامتگاه‌های سنتی؛ درجه‌بندی؛ تجربه گردشگری؛ کیفیت خدمات؛ میراث فرهنگی

تاریخ دریافت: ۲ شهریور ۱۴۰۴

تاریخ بازنگری: ۸ آذر ۱۴۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۵ آذر ۱۴۰۴

تاریخ انتشار: ۳۰ آذر ۱۴۰۴



در چند دهه اخیر، اقامتگاه‌ها از یک «زیرساخت صرف» به یکی از «ارکان تجربه گردشگری» تبدیل شده‌اند؛ به گونه‌ای که کیفیت اقامت و شیوه میزبانی، مستقیماً بر رضایت، بازگشت‌پذیری، توصیه‌پذیری و تصویر ذهنی مقصد اثر می‌گذارد (1). در این میان، اقامتگاه‌های سنتی به‌عنوان یکی از تجلی‌های گردشگری فرهنگی، علاوه بر کاربرد اقامتی، نقش فعالی در حفاظت و بازنمایی میراث معماری، هویت محلی و سبک زندگی بومی ایفا می‌کنند (2). این نوع اقامتگاه‌ها غالباً در بناهای تاریخی یا خانه‌های ارزشمند شکل گرفته‌اند و با ایجاد امکان «زیستن در بستر فرهنگ میزبان»، تجربه‌ای فراتر از اقامت معمول فراهم می‌سازند؛ تجربه‌ای که می‌تواند پیوند گردشگر با مقصد را عمیق‌تر کرده و به تمایز رقابتی مقصدهای تاریخی و فرهنگی کمک کند (3, 4).

با وجود اهمیت روزافزون اقامتگاه‌های سنتی، مسئله اصلی آن است که بسیاری از نظام‌های رایج درجه‌بندی و ارزیابی کیفیت، اساساً برای هتل‌های مدرن و استانداردهای کالبدی/عملیاتی طراحی شده‌اند و در نتیجه، نسبت به ویژگی‌های خاص اقامتگاه‌های سنتی حساسیت کافی ندارند. از یک سو، اقامتگاه‌های سنتی باید «اصالت و یکپارچگی میراث» را حفظ کنند و از سوی دیگر، ناگزیرند حداقل‌های ایمنی، بهداشت، آسایش و کیفیت خدمت را مطابق انتظارات گردشگران امروز تأمین نمایند. این دوگانه، به‌ویژه در بناهای تاریخی که محدودیت‌های سازه‌ای و حفاظتی دارند، تصمیم‌گیری و ارزیابی را پیچیده می‌کند و نشان می‌دهد که درجه‌بندی این تأسیسات باید همزمان «قابل ممیزی» و «حساس به ارزش‌های میراثی و تجربه‌ای» باشد (5).

از منظر مفهومی نیز، تعریف و مرزبندی «اقامتگاه سنتی» در سطح بین‌المللی یکدست نیست و تفاوت‌های منطقه‌ای و نهادی در تعریف، معیارگذاری و سطح‌بندی دیده می‌شود. برخی رویکردها اقامتگاه‌های سنتی را به‌مثابه بخشی از گردشگری فرهنگی تعریف می‌کنند که در آن، تعامل با معماری بومی و آداب محلی، جزء ماهیت تجربه است (4). در رویکردهای دیگر، بر نقش این اقامتگاه‌ها در حفاظت میراث و تقویت اقتصاد محلی و نیز ظرفیت آن‌ها در سهم‌آفرینی از درآمد گردشگری تأکید می‌شود (3). همچنین در ادبیات مرتبط، اقامتگاه‌های سنتی نه فقط یک «خدمت اقامتی»، بلکه ابزار «تجربه‌سازی» و خلق حس مکان معرفی می‌شوند (6). در ایران نیز، صورت‌بندی نهادی اقامتگاه‌های سنتی و نسبت آنها با طبقات دیگر (مانند بوم‌گردی) در سال‌های اخیر تحت مقررات و تعاریف رسمی تنظیم شده است (7, 8). این تکرر تعاریف، ضرورت تولید یک چارچوب روشن را برجسته می‌کند؛ چارچوبی که بتواند هم مرزهای مفهومی را شفاف کند و هم شاخص‌های ارزیابی را به زبان عملیاتی ترجمه نماید. (9)

در سطح اجرایی، نظام‌های درجه‌بندی در جهان نیز یکپارچه نیستند و از مدل‌های ستاره‌ای تا الگوهای امتیازمحور و نظام‌های مبتنی بر ممیزی دوره‌ای متغیرند. این تنوع، ضمن آنکه امکان اقتباس را فراهم می‌کند، نشان می‌دهد که درجه‌بندی، پدیده‌ای «بافت‌مند» است و نمی‌توان بدون توجه به زمینه فرهنگی، اقتصادی و مقرراتی مقصد، یک الگوی ثابت را تعمیم داد. در ایران، درجه‌بندی تأسیسات اقامتگاهی عمدتاً توسط وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی و کمیسیون‌های استانی انجام می‌شود و معیارها ترکیبی از شاخص‌های فیزیکی، خدماتی و الزامات ایمنی/بهداشت است (10). با این حال، یکی از چالش‌های مهم آن است که «ابعاد تجربه‌محور» و «شاخص‌های اصالت و حس مکان» در بسیاری از نظام‌های مرسوم، یا به‌صورت حداقلی دیده می‌شوند یا قابلیت سنجش و تفکیک‌پذیری کافی ندارند؛ در نتیجه، تمایز واقعی میان اقامتگاه‌های سنتی از منظر کیفیت تجربه فرهنگی، میزبانی و میراث ناملموس، به‌خوبی منعکس نمی‌شود.

بر این اساس، هدف مقاله حاضر ارائه یک چارچوب درجه‌بندی برای اقامتگاه‌های سنتی است که از نتایج مرور ادبیات و پیشینه خارجی و داخلی به روش فراترکیب استخراج شده است. پرسش محوری مقاله عبارت است از: چارچوب درجه‌بندی اقامتگاه‌های سنتی چگونه است؟

مرور ادبیات و پیشینه پژوهش

مرور ادبیات و پیشینه براساس مقالات استخراج شده از پایگاه‌های جست‌وجوی انگلیسی (اسکوپوس، اشپرینگر، ساینس دایرکت، گوگل اسکالر)^۱ و فارسی (مگ‌ایران، نورمگز، سیویلیکا و اس.آی.دی)^۲ در بازه زمانی بین سال‌های ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۴ به شرح زیر است:

مفهوم‌شناسی اقامتگاه‌های سنتی

اقامتگاه‌های سنتی در ادبیات گردشگری فرهنگی به‌عنوان گونه‌ای از عرضه اقامت تعریف می‌شوند که در آن «اقامت» صرفاً دریافت اتاق و خدمات نیست، بلکه تجربه‌ای است که با معماری بومی، شیوه زیست محلی، آداب و معناهای فرهنگی پیوند می‌خورد (3, 4, 6, 9). این نوع اقامتگاه‌ها معمولاً در بستر بناهای واجد ارزش (خانه‌ها یا ساختمان‌های تاریخی/سنتی) و با منطق «کاربری مجدد تطبیقی» شکل می‌گیرند و از این‌رو دو کارکرد هم‌زمان دارند: (۱) ارتقای کیفیت تجربه سفر و تمایز مقصد از طریق تجربه‌سازی فرهنگی و حس مکان، و (۲) کمک به باززنده‌سازی و حفاظت میراث کالبدی و تقویت هویت محلی (6, 9). در ایران نیز، در کنار ادبیات علمی، چارچوب‌های نهادی و شیوه‌نامه‌ها بر تعریف و سامان‌دهی گونه‌های نزدیک (از جمله اقامتگاه‌های سنتی و بوم‌گردی) تأکید داشته‌اند و نشان می‌دهند «سنتی بودن» علاوه بر کالبد، شامل مؤلفه‌های ناملموس مانند میزبانی، روایت‌گری، خوراک و سبک تعامل نیز هست (7, 8, 11). همچنین نتایج برخی پژوهش‌های میدانی در بافت تاریخی نشان می‌دهد که گردشگران (به‌خصوص گردشگران بین‌المللی) حساسیت بیشتری نسبت به اصالت فرهنگی و کیفیت میزبانی دارند و همین مسئله، ضرورت صورت‌بندی معیارهای درجه‌بندی تجربه‌محور را تقویت می‌کند (12, 13).

ویژگی‌های متمایز اقامتگاه‌های سنتی در مقایسه با هتل‌های مدرن

ادبیات نظری و تجربی، اقامتگاه‌های سنتی را با چند ویژگی محوری از هتل‌های مدرن متمایز می‌کند. نخست، «اصالت مکانی و هویتی» است؛ یعنی ارزش پیشنهادی اقامتگاه سنتی عمدتاً بر ادراک اصالت بنا، فضای زیست، روایت فرهنگی و پیوند با تاریخ استوار است. در اینجا اصالت فقط به پوسته بنا محدود نمی‌شود، بلکه تجربه‌ی زیسته‌ی مهمان از فضا، آیین‌ها و تعامل انسانی نیز در ارزیابی کیفیت دخیل است (14). دوم، «درگیری/مشارکت فرهنگی مهمان» است؛ در بسیاری از اقامتگاه‌های سنتی، مهمان در سطحی فراتر از مصرف خدمت، در تجربه‌های فرهنگی (خوراک محلی، روایت‌گری، رویدادهای کوچک، یا الگوهای تعامل) مشارکت می‌کند و همین مشارکت، کیفیت تجربه و ماندگاری خاطره سفر را افزایش می‌دهد (15). سوم، «کاربری مجدد تطبیقی» و بازآفرینی بناهای تاریخی است که هم‌زمان کارکردهای میراثی، اقتصادی و اجتماعی را فعال می‌کند؛ بنابراین، نگهداشت، مرمت و سازگاری با محدودیت‌های کالبدی، به‌صورت مستقیم وارد مسئله کیفیت و درجه‌بندی می‌شود (16).

در مقابل، هتل‌های مدرن در ادبیات جدید بیشتر با ویژگی‌هایی مانند «یکپارچگی سامانه‌ها و اکوسیستم هوشمند»، «شخصی‌سازی داده‌محور»، «اتوماسیون/روباتیک» و «پایداری عملیاتی» تعریف می‌شوند که عمدتاً به بهبود کارایی، سرعت خدمت و مدیریت تجربه مهمان در مقیاس بالا کمک می‌کند (16).

¹ Scopus, Springer, ScienceDirect, Google Scholar

² Magiran, Noormags, Civilica, SID

این تفاوت بنیادی نشان می‌دهد که انتقال مستقیم معیارهای هتل مدرن به اقامتگاه‌های سنتی، بدون تعدیل و بومی‌سازی، می‌تواند موجب خطا در ارزیابی و حتی فشار نامطلوب بر اصالت و ظرفیت‌های میراثی شود (17)

جدول ۱: مقایسه ویژگی‌های هتل‌های مدرن و اقامتگاه‌های سنتی

ردیف	ویژگی	هتل‌های مدرن	اقامتگاه‌های سنتی
۱	ارزش محوری	شخصی‌سازی داده‌محور، راحتی و سرعت	اصالت، روایت، نوستالژی
۲	نقش میهمان	تعامل با فناوری، کانال‌های سلف‌سرویس	مشارکت فرهنگی/آیین‌ها، یادگیری اجتماعی
۳	زیرساخت	اکوسیستم یکپارچه، تحلیل پیش‌بینی IT	بناهای تاریخی و کاربری مجدد؛ قیود حفاظتی
۴	فناوری جلوصحنه	روباتیک/اتوماسیون با توازن "های‌تاج"	کمیته‌مداخله، حفظ لحن هویتی
۵	پایداری	رویه‌های سبز پیوندخورده با وفاداری	احیای بافت/انتقال ارزش‌های فرهنگی
۶	حریم/فضا	خوانایی دیجیتال مسیرها/تابلوها و اتوماسیون جریان‌ها	سلسله‌مراتب فضایی، مدیریت دید/تعامل
۷	مخاطره فرهنگی	ریسک «سردی ادراکی» در اثر اتوماسیون	ریسک تحریف/صحنه‌سازی افراطی

منبع: (14, 15, 17-23)

نظام‌های درجه‌بندی و استانداردهای اقامتگاهی در جهان

نظام‌های درجه‌بندی در جهان یکدست نیستند و بسته به منطقه و ساختار حکمرانی گردشگری، از مدل‌های ستاره‌ای تا سیستم‌های الماس و مدل‌های امتیازمحور تغییر می‌کنند (24). در ایالات متحده، نظام‌های ارزیابی مانند مدل الماس آ.آ.آ.^۱ بر الزامات پایه و سطوح خدمت و کیفیت تجربه تأکید دارند و ممیزی‌ها به صورت دوره‌ای انجام می‌شود (25). در اروپا، رویکردهای هماهنگ‌سازی مانند هتل استارز یونیون^۲ تلاش کرده‌اند معیارهای طبقه‌بندی را استانداردسازی کنند و بازنگری‌های دوره‌ای را برای هم‌راستایی با انتظارات مهمانان لحاظ نمایند (26). در آفریقای جنوبی نیز نظام‌های رسمی، چک‌لیست‌های دقیق برای گونه‌های اقامتی ارائه می‌دهند که نشان می‌دهد «قابلیت ممیزی» و «شفافیت معیار» برای درجه‌بندی حیاتی است. (شورای رتبه‌بندی گردشگری آفریقای جنوبی، ۲۰۱۹) در استرالیا، مدل ستاره‌ای امتیازمحور با منطق «حداقل امتیاز برای هر سطح» به کار گرفته می‌شود و نشان می‌دهد درجه‌بندی می‌تواند با رویکرد کمی‌سازی شاخص‌ها عملیاتی‌تر گردد (27). جمع‌بندی این ادبیات بیانگر آن است که هرچند هدف مشترک اغلب نظام‌ها «سیگنال‌دهی کیفیت و کاهش عدم‌تقارن اطلاعات» است، اما دامنه شاخص‌ها و وزن‌گذاری آن‌ها به شدت بافت‌مند است و نیازمند سازگاری با نوع اقامتگاه و محدودیت‌های آن است (24, 26).

جدول ۲: مقایسه سیستم‌های درجه‌بندی در دنیا

منطقه	سیستم اصلی	سطوح	معیارهای کلیدی	تمرکز اصلی
آمریکا	AAA Diamond	۱-۵ الماس	امکانات فیزیکی، خدمات، تمیزی	کیفیت کلی و مهمان‌نوازی
اروپا	Hotelstars Union (HOTREC)	۱-۵ ستاره	اتاق‌ها، خدمات، امکانات (امتیازی)	انتظارات مهمانان اروپایی
آسیا	متنوع (چین: CNTA ستاره، ژاپن: وزارت گردشگری خصوصی، هند: وزارت گردشگری)	۱-۵ ستاره	کیفیت اتاق، خدمات، امکانات	تفاوت‌های فرهنگی و محلی
اقیانوسیه (استرالیا)	Star Ratings Australia	۱-۵ ستاره	کیفیت، تمیزی، امکانات (رتبه‌بندی‌شده توسط مسافران)	اولویت‌های مسافران استرالیایی
ایران	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱-۵ ستاره	مساحت، تمیزی، خدمات، حفظ فرهنگ محلی	استانداردسازی بومی و کیفیت خدمات

منبع: (4, 24-28)

¹ AAA Diamond - American Automobile Association

² Hotelstars Union

سیستم درجه‌بندی در ایران و نسبت آن با اقامتگاه‌های سنتی

در ایران، درجه‌بندی تأسیسات اقامتی تحت نظارت وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی و کمیسیون‌های استانی انجام می‌شود و معیارها ترکیبی از شاخص‌های فیزیکی، خدماتی و الزامات ایمنی/بهداشت است (7, 29). ضوابط، برای سطوح مختلف (از پایه تا سطوح بالاتر) حداقل‌هایی را در حوزه‌هایی مانند مساحت‌ها، تجهیزات، خدمات پذیرش، نظافت، غذا و نوشیدنی و مدیریت تعیین می‌کند (4). در عین حال، درباره اقامتگاه‌های سنتی، تنش اصلی از آنجا شکل می‌گیرد که بخشی از معیارهای کالبدی هتل مدرن (ابعاد فضاها، استانداردهای تجهیزات یکسان، یا برخی الزامات چیدمان) با هندسه و محدودیت‌های بناهای تاریخی همخوان نیست و اگر بدون ملاحظات حفاظتی اعمال شود، می‌تواند هزینه‌های بالا، مداخلات نامتناسب و فرسایش هویت را به همراه داشته باشد (17). بنابراین ادبیات و اسناد رسمی، به‌صورت ضمنی ضرورت «دو لایه کردن» ارزیابی را برجسته می‌کنند: یک لایه الزامی برای انطباق‌های ایمنی/بهداشتی و یک لایه اختصاصی برای سنجش اصالت، تجربه فرهنگی و کیفیت میزبانی در اقامتگاه‌های سنتی.

مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات در اقامتگاه‌ها و پیوند آن با درجه‌بندی

در کنار درجه‌بندی‌های رسمی، ادبیات دانشگاهی طیف متنوعی از مدل‌های سنجش کیفیت خدمات را برای تحلیل رضایت و رفتار آینده گردشگر ارائه کرده است. در حوزه اقامت، «مدل شاخص کیفیت اقامتگاه»^۱ به‌عنوان ابزار تخصصی برای ارزیابی کیفیت خدمت و تجربه اقامت معرفی شده و در پژوهش‌های مختلف برای سنجش نقاط قوت/ضعف و اولویت‌بندی بهبود به‌کار رفته است (30). مدل‌های مبتنی بر شکاف انتظارات/ادراکات مانند سروکوال^۲ نیز در مطالعات اقامتی برای تحلیل ابعاد ملموسات، پاسخ‌گویی، اطمینان و همدلی استفاده شده و نشان داده‌اند که ترکیب انتظارات و ادراکات می‌تواند توضیح‌دهنده تفاوت رضایت در گروه‌های مختلف مهمان باشد (31). سروپروف^۳ به‌عنوان نسخه عملکرده‌محور، با تمرکز بر عملکرد ادراک‌شده، در برخی پژوهش‌ها برای محیط‌های اقامتی کم‌هزینه یا برای کاهش پیچیدگی سنجش مفید گزارش شده است (32).

از سوی دیگر، مدل کانو^۴ با رویکرد غیرخطی، به تفکیک نیازهای «اساسی»، «عملکردی» و «جذاب» کمک می‌کند و در زمینه اقامتگاه‌ها نشان می‌دهد برخی ویژگی‌ها (مثل پاکیزگی) پیش‌شرط هستند، اما برخی عناصر تجربه‌محور (مانند مؤلفه‌های فرهنگی) می‌توانند اثر افزایشی و تمایزبخش بر رضایت باشند (33). برای اقامتگاه‌های میراثی و سنتی، مدل‌های تخصصی‌تر مانند هیستوکال^۵ نیز پیشنهاد شده‌اند که حساسیت بیشتری نسبت به زمینه تاریخی، معماری و تجربه فرهنگی دارند و امکان تبدیل مؤلفه‌های میراثی به شاخص‌های ارزیابی را تقویت می‌کنند (34). با وجود تفاوت‌ها، پیام مشترک این مدل‌ها آن است که اتکا به استانداردهای فیزیکی به‌تنهایی برای توضیح رضایت و وفاداری کافی نیست و باید مؤلفه‌های تجربه‌محور و تعامل انسانی نیز در ارزیابی گنجانده شود؛ این موضوع در اقامتگاه‌های سنتی به‌مراتب پررنگ‌تر است. بنابراین، استفاده «ترکیبی» از منطق درجه‌بندی و ابزارهای ارزیابی کیفیت خدمت می‌تواند به عملیاتی‌سازی بهتر شاخص‌ها کمک کند.

¹ Lodging Quality Index (LQI)

² SERVQUAL

³ SERVPERF

⁴ Kano

⁵ HISTOQUAL

جدول ۳: مقایسه مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات

مدل	منطق اصلی	خروجی و کاربرد	کاربرد اصلی	مزایا برای	محدودیت‌ها
ال.کیو.آی	مجموعه شاخص‌های تخصصی اقامت	اولویت‌بندی قوت/ضعف	نقاط هتل‌های میراثی و تاریخی	نزدیک به نیازهای عملیاتی و ممیزی‌پذیر	اگر تجربه میراثی اضافه نشود، تجربه محوری ناقص می‌ماند
سرکوال	شکاف انتظارات - ادراکات	شناسایی شکاف‌ها در ابعاد خدمت	همه اقامتگاه‌ها	کمک به مدیریت و انتظارات و بازایی خدمت	سنجش میراثی/حس مکان را مستقیم پوشش نمی‌دهد
سرپروف	عملکرد ادراک‌شده	ساده‌سازی سنجش و کاهش پیچیدگی	هتل‌های اقتصادی	مناسب برای ارزیابی سریع عملکرد	همان سرکوال در ابعاد ناملموس میراثی
کانو	تفکیک پایه/عملکردی/جذاب	اولویت‌بندی بهبود	اولویت‌بندی ویژگی‌ها	کمک به تفکیک «حداقل‌ها» و «تمایزبخش‌ها»	نیاز به ترجمه دقیق مؤلفه‌های فرهنگی به ویژگی‌های قابل سنجش
هیستوکال	کیفیت خدمت هتل‌های تاریخی	در حساس به زمینه تاریخی	اماکن تاریخی	مناسب‌تر برای میراث و تجربه فرهنگی	نیاز به بومی‌سازی شاخص‌ها در هر مقصد

منبع: (30, 32, 33-34)

پیامدها و چالش‌های نظام‌های درجه‌بندی با تأکید بر اقامتگاه‌های سنتی

از منظر پیامدها، درجه‌بندی می‌تواند با هم‌ترازسازی حداقل‌ها و سیگنال‌دهی کیفیت، عدم‌تقارن اطلاعات را کاهش دهد، استانداردسازی انتظارات را تقویت کند و در نهایت به حرفه‌ای‌سازی و ارتقای ایمنی/بهداشت بینجامد. همچنین درجه‌بندی، در سطح بازار، ابزار شفافیت برای مصرف‌کننده و توزیع‌کننده است و می‌تواند به کاهش ریسک ادراک‌شده کمک کند (24).

با این حال، در اقامتگاه‌های سنتی «تناسب معیار» چالش محوری است؛ زیرا بسیاری از معیارهای هتل مدرن با محدودیت‌های سازه‌ای، ابعاد فضایی و الزامات حفاظتی بناهای تاریخی هم‌خوان نیست (17). علاوه بر آن، چالش دیگر، «سنجش‌پذیری مؤلفه‌های ناملموس» مانند حس مکان، کیفیت روایت‌گری، آیین‌های میزبانی و مشارکت فرهنگی است؛ مؤلفه‌هایی که برای تجربه اقامت سنتی حیاتی‌اند اما اگر به شاخص‌های ممیزی‌پذیر ترجمه نشوند، در نظام‌های ارزیابی کم‌رنگ می‌مانند (14). بنابراین ادبیات، ضرورت توسعه چارچوب‌های ترکیبی را برجسته می‌کند: چارچوبی که هم حداقل‌های انطباق و ایمنی را تضمین کند و هم ابعاد اصالت/تجربه را به‌صورت قابل ارزیابی وارد نظام درجه‌بندی نماید (5, 17).

پیشینه پژوهش

مطالعات خارجی، مسئله درجه‌بندی اقامتگاه‌های سنتی را از چند زاویه بررسی کرده‌اند. بخشی از پژوهش‌ها بر تحلیل سازوکارهای رضایت و کیفیت خدمت تمرکز دارند و با روش‌های ترکیبی (از جمله مدل‌های پیکربندی‌محور مانند fsQCA) نشان داده‌اند که مسیرهای متفاوتی می‌تواند به رضایت منتهی شود و این

امر، طراحی درجه‌بندی چندبعدی را ضروری می‌کند؛ زیرا یک «نسخه واحد» همه موقعیت‌ها را پوشش نمی‌دهد (37). گروهی دیگر از مطالعات، بر «بازآفرینی تطبیقی بناهای تاریخی» و معیارهای کالبدی-کارکردی تمرکز کرده‌اند و نشان داده‌اند تغییرات فضایی، سلسله‌مراتب حریم، مسیرهای حرکتی و کیفیت نور/تهویه می‌تواند هم بر تجربه مهمان و هم بر امکان‌پذیری انطباق با استانداردها اثرگذار باشد؛ لذا شاخص‌های درجه‌بندی باید به این حساسیت‌های فضایی توجه کند (38). همچنین، در برخی کشورها، الگوهای اقامتی مبتنی بر جامعه و بافت تاریخی مانند آبرگو دیفوسو^۱ نشان داده‌اند که «کیفیت تجربه» فقط در سطح واحد اقامتی رخ نمی‌دهد، بلکه با شبکه محلی، خدمات توزیع‌شده و تعامل با جامعه میزبان گره می‌خورد؛ بنابراین، معیارهای درجه‌بندی برای اقامتگاه‌های سنتی باید ظرفیت‌های مقصدی و اجتماعی را نیز بازنمایی کند (39). در نهایت، مجموعه مطالعات مرتبط با اقامتگاه‌های میراثی در کشورهای مختلف تأکید دارد که اصالت و پایداری باید همزمان لحاظ شود؛ زیرا تقویت صرف استانداردهای مدرن بدون مراقبت از اصالت، به فرسایش تجربه و کاهش تمایز منجر می‌شود (5, 40).

در مطالعات داخلی، بخشی از پژوهش‌ها به‌طور مستقیم بر اقامتگاه‌های سنتی و خانه‌های تاریخی تبدیل‌شده به اقامتگاه تمرکز کرده‌اند. مطالعات موردی نشان می‌دهد کیفیت ادراک‌شده اقامت در خانه‌های تاریخی، تابع ترکیبی از ویژگی‌های کالبدی (آسایش، نظافت، نگهداشت)، کیفیت میزبانی و اصالت تجربه فرهنگی است و این ترکیب، رضایت و قصد بازگشت را تعدیل می‌کند (12, 13). پژوهش‌های مرتبط با مهمانسراها و اقامتگاه‌های سنتی در ایران نیز نشان داده‌اند ارزش‌های عملکردی، عاطفی و اجتماعی می‌توانند همزمان بر رضایت و وفاداری اثر بگذارند و بنابراین چارچوب درجه‌بندی باید امکان تفکیک این ارزش‌ها را در قالب شاخص‌های عملیاتی فراهم کند (11). از زاویه کالبدی و مرمتی نیز، پژوهش‌هایی که به سازگاری کاربری مجدد خانه‌های تاریخی پرداخته‌اند، بر ضرورت طراحی معیارهای متناسب با ویژگی‌های معماری بومی و اقلیم تأکید کرده‌اند و نشان داده‌اند استانداردگذاری باید با منطق حفاظت و قابلیت‌های سازه‌ای بنا همسو شود (41). علاوه بر این، اسناد و شیوه‌نامه‌های رسمی داخلی نیز معیارهای الزامی و فنی را برای درجه‌بندی تعریف کرده‌اند، اما در سطح تجربه‌محور، نیاز به یک لایه تکمیلی برای سنجش اصالت، حس مکان و کیفیت فرهنگی میزبانی همچنان محسوس است (13).

مرور پیشینه داخلی و خارجی نشان می‌دهد سه خلأ تکرارشونده وجود دارد: (۱) شکاف میان معیارهای کالبدی/عملیاتی رایج و نیازهای حفاظتی/فضایی بناهای تاریخی، (۲) دشواری تبدیل مؤلفه‌های ناملموس تجربه (اصالت، حس مکان، روایت فرهنگی، میزبانی) به شاخص‌های ممیزی‌پذیر، و (۳) پراکندگی مدل‌های سنجش کیفیت خدمات و نبود یک چارچوب یکپارچه که بتواند هم انطباق‌های حداقلی را تضمین کند و هم تمایز تجربه‌محور اقامتگاه‌های سنتی را در درجه‌بندی بازتاب دهد (9, 11). بر همین مبنا، مطالعه حاضر با تکیه بر فراترکیب پیشینه داخلی و خارجی، به دنبال تلفیق نظام‌مند مفاهیم و تبدیل آن‌ها به یک چارچوب درجه‌بندی چندبعدی است تا مبنایی برای طراحی چک‌لیست ارزیابی و امکان بومی‌سازی سطوح امتیازدهی در اقامتگاه‌های سنتی فراهم شود.

¹ Albergo Diffuso

این پژوهش با رویکرد کیفی و بر مبنای روش فراترکیب^۱ انجام شد و به عنوان فاز نخست پژوهش به مرور سیستماتیک ادبیات براساس سوال اصلی پژوهش "چارچوب درجه بندی اقامتگاه‌های سنتی چگونه است؟" بر تلفیق نظام مند ادبیات داخلی و خارجی تمرکز دارد. در راستای روش شناسی پژوهش از روش هفت مرحله‌ای سندلوسکی و بارسو^۲ (۲۰۰۶) استفاده شده است. خلاصه ای از این مراحل در شکل ۱ نشان داده شده است (۴۲).



شکل ۱: گام های فراترکیب سندلوسکی و بارسو (۲۰۰۶)

گردآوری مطالعات در بازه ۲۰۱۱ تا ۲۰۲۵ / ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۴ انجام شد و منابع از پایگاه‌های انگلیسی اسکاپوس^۳، اشپرنگر^۴، ساینس دایرکت^۵، گوگل اسکولار^۶ و پایگاه های فارسی مگ ایران^۷، نورمگز^۸، سیویلیکا^۹ و اس.آی.دی^{۱۰} در بازه زمانی بین سال‌های ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۴ استخراج گردید. کلیدواژه‌ها با تمرکز بر مفاهیم «درجه بندی و ارزیابی هتل»، «اقامتگاه/هتل سنتی و میراثی»، و «مدل‌های سنجش کیفیت خدمات و تجربه» انتخاب شدند. در مرحله جست‌وجو و گردآوری اولیه،

¹ Meta-synthesis

² Sandelowski & Barroso (2006)

³ www.Scopus.com

⁴ www.Springer.com

⁵ www.Sciencedirect.com

⁶ www.GoogleScholar.com

⁷ www.Magiran.com

⁸ www.Noormags.ir

⁹ www.Civilica.com

¹⁰ www.SID.ir

۶۴۲ رکورد/مقاله شناسایی شد و سپس با اعمال معیارهای ورود و خروج (ارتباط مستقیم با ارزیابی یا درجه بندی اقامتگاه‌ها، قابلیت انتقال معیارها به اقامتگاه‌های سنتی، و کیفیت گزارش روش شناسی)، غربالگری انجام گرفت و در نهایت ۳۳ مطالعه واجد شرایط برای تحلیل نهایی باقی ماند. کیفیت مطالعات منتخب نیز با یک چک‌لیست ۱۰ سوالی (وضوح هدف، تناسب روش، کیفیت طراحی، دقت تحلیل و شفافیت یافته‌ها) ارزیابی شد.



شکل ۲: الگوریتم انتخاب مقاله‌های نهایی

در مرحله تحلیل، اطلاعات هر مطالعه با فرم استخراج داده (مشخصات کتابشناختی، بافت، روش، معیارها/شاخص‌ها و یافته‌های مرتبط) ثبت و سپس در نرم‌افزار مکس.کیو.دی.ای^۱ با کدگذاری باز تحلیل شد. کدهای اولیه با تجمیع مفهومی به زیرتم‌ها و در نهایت به ارائه ابعاد اصلی چارچوب درجه بندی منجر شد. برای کنترل ثبات کدگذاری، از شاخص توافق کاپا استفاده شد و مقدارهای بالاتر از ۰.۶۰ به عنوان سطح توافق قابل قبول در نظر گرفته شد. اعتبارپذیری یافته‌ها نیز با راهبردهایی مانند پوشش چندپایگامی منابع، بازبینی تکرارشونده کدها و تطبیق‌پذیری عملی شاخص‌ها برای تبدیل به چک‌لیست ممیزی پذیر تقویت شد.

جدول ۴: معیارهای پذیرش و عدم پذیرش مقالات در روش فراترکیب

شاخص	معیار پذیرش	معیار عدم پذیرش
محدوده جغرافیایی	همه کشورها	ندارد
زبان تحقیقات	فارسی و انگلیسی	نوشته شده به زبان‌های غیر فارسی و انگلیسی
زمان مقاله	۱۳۹۰ تا ۱۴۰۴	قبل و بعد از بازه زمانی ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۴
جامعه مورد مطالعه	مقالات ارائه شده در مجلات و کنفرانس‌های معتبر	سایر موارد
شرایط مورد مطالعه	ارائه شاخص‌های درجه بندی و ارزیابی هتل و اقامتگاه	سایر موارد

سنتی

^۱ MAXQDA

یافته‌ها

خروجی فراترکیب ادبیات و پیشینه‌های داخلی و خارجی، به استخراج و تلفیق تم‌ها و سپس صورت‌بندی یک «چارچوب درجه بندی تاسیسات اقامتگاهی سنتی» منجر شد. این چارچوب، هفت بُعد اصلی را به‌عنوان ستون‌های درجه‌بندی معرفی می‌کند که از «حداقل‌های الزام‌آور و ممیزی‌پذیر» تا «ابعاد تمایزبخش تجربه‌محور» را پوشش می‌دهند. منطق استخراج ابعاد به این صورت بوده است که کدهای اولیه استخراج‌شده از مطالعات، پس از تجمیع مفهومی، در مقوله‌های میانی ادغام شدند و نهایتاً در قالب ابعاد کلان (تم‌های نهایی) تثبیت گردیدند.

جدول ۴: منابع، تم‌ها و کدهای استخراج شده

تم	کدگذاری محوری	کدگذاری باز	منابع
۱- انطباق، ایمنی و بهداشت	ایمنی حریق و خروج اضطراری	تجهیزات اطفاء؛ علائم خروج؛ روشنایی اضطراری؛ دستورالعمل تخلیه	(7, 8, 25, 26, 28, 43-48)
	ایمنی بهره‌برداری در بنای تاریخی	هشدار اختلاف سطح؛ کف‌پوش ضدلغزش؛ نرده/دستگیره؛ ایمنی حیاط/بام	
	امنیت مهمان و اموال	کنترل دسترسی؛ قفل/کلید استاندارد؛ رویه ثبت مهمان؛ مدیریت رخداد	
	بهداشت و نظافت	چک‌لیست نظافت؛ ضدعفونی سرویس‌ها؛ کنترل رطوبت/بو؛ مدیریت پسماند	
	بهداشت غذا و نوشیدنی	بهداشت آشپزخانه/انبار؛ تفکیک خام/پخته؛ کنترل دما؛ آموزش	
۲- کالبد، اصالت و کیفیت معماری	مستندسازی و ممیزی‌پذیری	پرونده‌های ایمنی/بهداشت؛ گزارش بازبینی؛ ثبت اقدام اصلاحی	(9, 13, 48-56)
	اصالت کالبدی و مصالح	حفظ مصالح/جزئیات؛ پرهیز از الحاقات ناسازگار؛ مرمت همگون	
	حریم و سلسله‌مراتب فضایی	تفکیک عمومی/خصوصی؛ خوانایی ورودی-حیاط؛ حفظ حریم اتاق‌ها	
	کیفیت مرمت و حداقل مداخله	برگشت‌پذیری مداخله؛ مستندسازی مرمت؛ کنترل آسیب سازه‌ای	
	همسازی اقلیمی	نور و تهویه طبیعی؛ کنترل رطوبت؛ سایه‌اندازی؛ آسایش همساز	
انسجام منظر/نما	هماهنگی تجهیزات/تابلو؛ پرهیز از الحاقات ناهمگون		

راه‌یابی و خوانایی فضا	نشانه‌گذاری همساز؛ نقشه/راهنما؛ نورپردازی مسیرها
۳-تسهیلات و امکانات رفاهی	کیفیت خواب
	پاکیزگی ملزومات خواب؛ آرامش (12, 25, 26, 28, 43, 57, 58) صوتی؛ تهویه اتاق؛ کنترل نور
	کیفیت سرویس بهداشتی و دوش
	فشار/دمای آب؛ تهویه؛ نظافت؛ ایمنی کف
	گرمایش/سرمایش همساز
	کارایی سیستم؛ نصب غیرمخرب؛ کنترل رطوبت؛ نویز
	آسایش دیداری/صوتی
	نورپردازی خوانا؛ پرهیز از نور زنده؛ کنترل صدا در شب
	دسترسی پذیری حداقلی
	ایمنی مسیرها؛ دستگیره/نرده؛ اطلاع‌رسانی محدودیت‌ها
	امکانات پایه ارتباطی/رزرو
	شفافیت رزرو/لغو/پرداخت؛ اطلاعات ضروری؛ ارتباط قبل سفر
۴-کیفیت خدمت، فرآیند و میزبانی	پاسخ‌گویی و حل مسئله
	زمان پاسخ؛ پیگیری درخواست؛ حل تعارض؛ دسترسی پذیری میزبان
	قابلیت اطمینان
	انجام وعده‌ها؛ ثبات کیفیت؛ تحویل به‌موقع؛ استاندارد رویه‌ها
	اطمینان/اعتماد
	حرفه‌ای‌گری؛ دانش میزبان؛ امنیت ادراک‌شده؛ شفافیت رویه‌ها
	همدلی و توجه شخصی
	خوشامدگویی؛ توجه به نیازهای خاص؛ رعایت حریم؛ انعطاف منطقی
	مدیریت شکایت و بازیابی خدمت
	ثبات شکایت؛ اقدام اصلاحی؛ جبران؛ تحلیل علت ریشه‌ای
	ارتباطات و قوانین خانه
	اطلاع‌رسانی؛ قوانین سکوت/حریم؛ سیاست خسارت/ودیه
۵-تجربه فرهنگی، میراث ناملموس و حس مکان	روایت‌گری/تفسیر فرهنگی
	داستان بنا/بافت؛ معرفی عناصر معماری؛ راهنمای فرهنگی کوتاه (3, 4, 9, 11, 13, 23, 45, 47, 60-65)
	تجربه سبک زندگی و خوراک محلی
	خوراک محلی؛ آیین‌های ساده میزبانی؛ تجربه سبک زندگی
	کیفیت فضاهای تجربه‌ساز
	کیفیت حیاط/ایوان؛ امکان نشستن؛ آرامش؛ تجربه‌سازی
	تعامل اجتماعی/حریم در فضاهای مشترک
	تعادل اجتماع و حریم؛ نظم و سکوت؛ مدیریت تعارض

ادراک هویت؛ خاطره‌انگیزی؛ تعلق؛ آرامش روانی	حس مکان/نوستالژی	
عدم نمایش ساختگی؛ صداقت روایت؛ احترام به فرهنگ میزبان	پرهیز از تحریف فرهنگی	
عدالت قیمت؛ ارزش ادراک‌شده؛ همخوانی قیمت با تجربه	تناسب قیمت با تجربه	۶- ارزش ادراک‌شده، شفافیت و بازنمایی
اعلام هزینه‌های جانبی؛ قوانین کنسلی؛ ودیعه/کارمزد	شفافیت هزینه‌ها	
تطابق عکس/متن با واقعیت؛ ذکر محدودیت‌های بنا؛ عدم اغراق	صداقت بازنمایی	
دسترسی/پارکینگ؛ قوانین؛ امکانات واقعی؛ محدودیت‌های فیزیکی	کفایت اطلاعات پیش از رزرو	
پاسخ به نظرات؛ پایش شکایات تکرارشونده؛ اقدام اصلاحی	مدیریت بازخورد آنلاین	
مقایسه رتبه رسمی با UGC؛ بازتنظیم معیارها؛ گزارش بهبود	پایش شکاف رتبه رسمی/سیگنال بازار	
برنامه تعمیرات؛ بازدید دوره‌ای؛ رسیدگی سریع خرابی‌ها	نگهداشت پیش‌دستانه	۷- مدیریت، نگهداشت و پایداری
ثبت نگهداشت؛ پرونده کیفیت؛ ثبت اقدامات اصلاحی	مستندسازی و ممیزی داخلی	
آموزش خدمت/بهداشت/ایمنی؛ استانداردهای رویه‌ها؛ جانشین‌پروری	آموزش و استانداردسازی حداقلی	
مدیریت آب/انرژی؛ کاهش پسماند؛ تجهیزات کم‌مصرف همساز	مدیریت منابع	
تأمین محلی؛ اشتغال بومی؛ احترام به همسایگی؛ همکاری محلی	پیوند با جامعه محلی	
حفظ کیفیت در پیک؛ برنامه بحران؛ تداوم خدمت در اختلالات	تاب‌آوری عملیاتی	

این چارچوب درجه‌بندی اقامتگاه‌های سنتی به‌طور خاص به شکل زیر است:



شکل ۳. چارچوب درجه بندی اقامتگاه های سنتی

بحث و نتیجه گیری

یافته های فراترکیب نشان می دهد مسئله درجه بندی اقامتگاه های سنتی از یک سو باید حداقل های استاندارد و قابل ممیزی (ایمنی، بهداشت، آسایش پایه و فرآیند خدمت) را تضمین کند و از سوی دیگر باید ارزش های تمایزبخش اقامتگاه سنتی (اصالت، حس مکان و میراث ناملموس) به صورت سنجش پذیر وارد ارزیابی گردد. این نتیجه، خلأ رایج نظام های ستاره ای کلاسیک را توضیح می دهد؛ زیرا بسیاری از نظام ها برای هتل های مدرن با معماری استاندارد و خدمات یکپارچه طراحی شده اند و در مواجهه با بناهای تاریخی، یا به سمت «فیزیک محوری ناعادلانه» می روند یا ناچار بخشی از تجربه محوری را نادیده می گیرند (26).

از منظر نظری، چارچوب پیشنهادی سه مزیت اصلی دارد. نخست، بین «کیفیت خدمت» و «کیفیت تجربه میراثی» پل می زند و نشان می دهد رضایت در اقامتگاه های سنتی صرفاً تابع امکانات نیست، بلکه از ترکیب میزبانی، اصالت کالبدی و تجربه فرهنگی شکل می گیرد (11، 12). دوم، مؤلفه های ناملموس را به زبان ممیزی ترجمه می کند؛ یعنی روایت گری، حس مکان و مشارکت فرهنگی را به شاخص های قابل مشاهده و قابل ارزیابی تبدیل می نماید و از کلی گویی

جلوگیری می‌کند (75). سوم، بُعد «شفافیت و بازنمایی» را وارد درجه‌بندی می‌کند؛ بُعدی که در بازار امروز رزروهای آنلاین، نقش تعیین‌کننده‌ای در کاهش شکاف انتظارات و پیشگیری از نارضایتی دارد (6).

در عین حال، یافته‌ها نشان می‌دهد اجرای چارچوب بدون سازوکارهای حکمرانی و نگهداشت پایدار نخواهد بود. بُعد «مدیریت، نگهداشت و پایداری» یادآوری می‌کند که کیفیت در اقامتگاه‌های سنتی بیش از سایر گونه‌ها به نگهداشت پیش‌دستانه، مستندسازی و مرمت سازگار وابسته است؛ و بدون آن، حتی تجربه فرهنگی نیز در بلندمدت آسیب می‌بیند (74, 76). همچنین بُعد «ارزش ادراک‌شده و شفافیت» نشان می‌دهد که کنترل شکاف میان وعده و واقعیت (به‌ویژه در بازنمایی آنلاین) باید بخشی از منطق درجه‌بندی باشد تا هم شدت نارضایتی کاهش یابد و هم اعتماد بازار تقویت شود (6).

در جمع‌بندی، این مقاله با تکیه بر فراترکیب ادبیات و پیشینه داخلی و خارجی، یک چارچوب کیفی برای درجه‌بندی اقامتگاه‌های سنتی ارائه می‌کند که در قالب هفت بُعد کلیدی صورت‌بندی شده است: (۱) انطباق، ایمنی و بهداشت؛ (۲) کالبد، اصالت و کیفیت معماری؛ (۳) تسهیلات و امکانات رفاهی؛ (۴) کیفیت خدمت، فرآیند و میزبانی؛ (۵) تجربه فرهنگی، میراث ناملموس و حس مکان؛ (۶) ارزش ادراک‌شده، شفافیت و بازنمایی؛ و (۷) مدیریت، نگهداشت و پایداری. این ابعاد با مؤلفه‌های عملیاتی استخراج‌شده، امکان تبدیل چارچوب به چک‌لیست ممیزی‌پذیر و طراحی نظام سطح‌بندی را در آینده فراهم می‌کند. مشارکت اصلی چارچوب پیشنهادی آن است که درجه‌بندی اقامتگاه‌های سنتی را از «فقط استانداردهای فیزیکی» فراتر می‌برد و همزمان «حداقل‌های الزام‌آور» و «عوامل تمایزبخش تجربه میراثی» را در یک چارچوب واحد ادغام می‌کند. بر این مبنا، در پیاده‌سازی عملی پیشنهاد می‌شود ابتدا آستانه‌های ایمنی و بهداشت به‌عنوان شرط لازم تعریف شود و سپس برای سایر ابعاد، سطوح کیفیت و امتیازدهی بومی (متناسب با محدودیت‌های بناهای تاریخی و انتظارات بازار مقصد) تدوین گردد؛ رویکردی که می‌تواند به شفافیت بازار، ارتقای کیفیت، حفاظت از اصالت و افزایش رضایت گردشگران در مقاصد تاریخی کمک کند.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

تشکر و قدردانی

از تمامی کسانی که در طی مراحل این پژوهش به ما یاری رساندند تشکر و قدردانی می‌گردد.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.

حمایت مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

در انجام این پژوهش تمامی موازن و اصول اخلاقی رعایت گردیده است.

خلاصه مبسوط

Extended Abstract

The transformation of accommodation facilities from mere physical infrastructure into a core pillar of the tourism experience has fundamentally reshaped contemporary tourism planning and destination competitiveness. Accommodation quality, hosting style, and experiential depth now directly influence tourist satisfaction, revisit intention, destination image, and recommendation behavior (1). Within this transformation, traditional accommodations occupy a particularly strategic position because they function simultaneously as hospitality facilities and as living representations of cultural identity and architectural heritage (2). Unlike conventional hotels, traditional accommodations immerse visitors within the host culture, offering embodied engagement with architectural forms, local customs, social rituals, and spatial narratives, thereby strengthening emotional attachment to the destination (3, 4). International tourism literature increasingly recognizes such accommodations as vehicles for heritage preservation, community participation, and sustainable destination development (6, 9). However, despite their growing significance, prevailing accommodation rating systems—largely designed for standardized modern hotels—fail to adequately capture the unique operational constraints, experiential dimensions, and heritage sensitivities of traditional accommodations (5). This mismatch produces regulatory friction, inappropriate physical interventions, and the erosion of authenticity, particularly in historic buildings where conservation requirements conflict with conventional hotel standards (17). Consequently, a new conceptual and operational approach to rating traditional accommodations is urgently required—one that harmonizes minimum safety and service standards with heritage protection and experiential differentiation.

Conceptually, the notion of “traditional accommodation” extends far beyond the provision of lodging services. It constitutes a complex experiential construct that integrates architectural authenticity, cultural narration, social interaction, and sense of place (3, 4, 6, 9). In many destinations, such accommodations arise through adaptive reuse of historic houses, integrating economic revitalization with conservation objectives (6). In Iran, institutional frameworks further emphasize that “traditionality” includes both tangible (architecture, spatial organization, materials) and intangible components such as hosting practices, culinary traditions, storytelling, and social rituals (7, 8, 11). Empirical studies confirm that tourists—especially international visitors—evaluate such accommodations primarily through perceived authenticity, quality of hosting, and cultural immersion rather than standardized physical amenities (12, 13). Simultaneously, the global landscape of accommodation rating systems reveals extreme heterogeneity. Systems range from star-based classifications to diamond models and point-based frameworks, each reflecting local governance, market conditions, and cultural expectations (24-27). While all systems seek to reduce information asymmetry and signal quality (24), none adequately resolve the structural tension between standardized criteria and heritage-based constraints inherent in traditional accommodations. This inadequacy is particularly pronounced in Iran, where official grading procedures prioritize physical standards that often conflict with historic fabric and conservation principles (7, 17, 29).

Parallel to rating systems, service-quality evaluation models offer additional analytical depth for understanding accommodation performance. Models such as LQI (30), SERVQUAL (31), SERVPERF (32), Kano (33), and HISTOQUAL

(34) demonstrate that guest satisfaction arises from complex interactions between functional performance, emotional engagement, and experiential value. Particularly relevant for traditional accommodations, HISTOQUAL emphasizes historical authenticity and cultural experience as core quality dimensions (34), while the Kano model differentiates between basic requirements and experience-enhancing attributes (33). Empirical research further shows that in heritage accommodations, emotional and symbolic value frequently outweighs physical convenience in shaping overall satisfaction and loyalty (11, 12). Yet, these service-quality frameworks remain analytically separate from formal grading systems, resulting in fragmented evaluation regimes. The literature therefore converges on the necessity of an integrated framework capable of translating both operational standards and experiential attributes into auditable, implementable rating criteria (5, 9, 17).

Responding to this theoretical and practical gap, the present study employed a qualitative meta-synthesis following the seven-stage protocol of Sandelowski and Barroso (42). A systematic search of Persian and international databases between 2011 and 2025 yielded 642 sources, of which 33 high-quality studies met inclusion criteria after methodological appraisal. Using open coding and thematic analysis in MAXQDA, the study synthesized dispersed concepts into a coherent multidimensional rating framework. Reliability was verified using the Kappa coefficient, with acceptable agreement above 0.60. The synthesis process produced seven core dimensions: (1) compliance, safety, and hygiene; (2) physical fabric, authenticity, and architectural quality; (3) facilities and comfort; (4) service quality, process, and hospitality; (5) cultural experience, intangible heritage, and sense of place; (6) perceived value, transparency, and representation; and (7) management, maintenance, and sustainability. Each dimension was operationalized through detailed, observable indicators derived directly from the literature, ensuring auditability and practical applicability (6, 7, 9, 11, 26). This integrated framework bridges the longstanding divide between compliance-driven regulation and experience-based evaluation.

The proposed framework advances both theory and practice. Theoretically, it demonstrates that quality in traditional accommodations is not a unidimensional construct but an emergent property of safety, authenticity, hosting performance, cultural narration, and long-term stewardship (11, 12). It also introduces transparency and representation as formal rating dimensions, recognizing the growing influence of digital platforms on tourist expectations and satisfaction (6). Practically, the framework enables regulatory bodies to replace rigid, physically biased standards with context-sensitive, heritage-compatible assessment tools that preserve authenticity while ensuring safety and service quality (5, 17). Furthermore, by incorporating management and sustainability as a core dimension, the framework aligns rating systems with long-term conservation objectives and operational resilience (46, 74). This integrative logic provides a robust foundation for developing localized scoring systems and operational checklists adaptable to diverse historic contexts.

In conclusion, the study establishes a comprehensive, experience-centered, and auditable rating framework for traditional accommodations that resolves the structural weaknesses of existing grading systems. By integrating mandatory operational standards with experiential and heritage-based criteria, the framework offers a sustainable path for professionalizing traditional accommodation management while safeguarding cultural authenticity and enhancing tourist satisfaction. Its application promises to improve regulatory coherence, market transparency, destination competitiveness, and the long-term preservation of historic hospitality assets.

References

1. Rasooli SH, Shah Cheragh FA-S, Haj Babaei N, Moghadam H. Investigating the factors influencing the design of indigenous architectural models in rural housing in Mazandaran Province. *Quarterly Journal of Applied Research in Technical and Engineering Sciences*. 2024;4(34):273-305.

2. Asadi MM, Azar A, Naqvi SA. Measurement and analysis of service quality in traditional hotels using the Importance-Performance Analysis tool from the perspective of domestic tourists: A case study of selected traditional hotels in Yazd Province. *Journal of Tourism Management Studies*. 2017;12(39):1-26.
3. Unesco. Culture & Sustainable Development. UNESCO; 2021.
4. World Tourism Organization. Tourism and Culture Synergies. UNWTO; 2018.
5. Sarmiento J, Inácio A. Heritage Hotel Booktitle - Encyclopedia of Tourism Reference Work. 2025. p. 476-8.
6. European Travel C. Study on Generation Z and tourism. ETC Corporate; 2020.
7. Ministry of Cultural Heritage T, Handicrafts. Guidelines for the specifications and regulations for the construction, operation, and grading of eco-lodges. 2017.
8. Supervision GDo, Evaluation of Tourism Services. Standards and regulations for the establishment of eco-lodges by the Ministry of Cultural Heritage, Tourism, and Handicrafts. 2024.
9. Hajarian A. Potentials of Historical Houses in Arid Areas for Tourism Development, Case Study: Kashan City. *International Journal of Tourism, Culture and Spirituality*. 2025;7(1):1-16.
10. Ataei M, Noori A. Examining the impact of national and international standards on the quality of hotel services: A case study of senior and middle management in four- and five-star hotels in Mashhad. *Researches in Tourism and Sustainable Development*. 2022;5(1):49-61.
11. Rasoolimanesh SM, Iranmanesh M, Amin M, Hussain K, Jaafar M, Ataeshad H. Are functional, emotional and social values interrelated? A study of traditional guesthouses in Iran. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2020;32(9):2857-80.
12. Kiani Salmi S, Abbasi A. An Analysis of Kashan Tourism Drivers with Emphasis on Social Capital Performance. *Journal of Urban Social Geography*. 2021;8(2):289-310.
13. Masoud SE, Feizi M. Evaluating tourists' perceptions of traditional lifestyles in historical houses in Kashan after repurposing as hotels. *Bagh Nazar Journal*. 2021;18(98):83-94.
14. Recuero-Virto N, Uslu A, Eren R, Blasco-Lopez MF. The role of authenticity, involvement and experience quality in heritage destinations. *Tourism & Management Studies*. 2024;20(3):79-91.
15. Elshaer IA, Azazz AMS, Fayyad S. Authenticity, involvement, and nostalgia in heritage hotels in the era of digital technology: A moderated mediation model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022;19(10):5784.
16. Koo C, Xiang Z, Gretzel U, Sigala M. Artificial intelligence (AI) and robotics in travel, hospitality and leisure. *Electronic Markets*. 2021;31.
17. Vafaie F, Remøy H, Gruis V. Adaptive reuse of heritage buildings: A systematic literature review of success factors. *Habitat International*. 2023;142:102926.
18. Alitajer S, Nojoumi G. Privacy at home: Analysis of behavioral patterns in the spatial configuration of traditional and modern houses in the city of Hamedan based on the notion of space syntax. *Frontiers of Architectural Research*. 2016;5.
19. Belanche D, Casaló LV, Flavián C. Frontline robots in tourism and hospitality: Service enhancement or cost reduction? *Electronic Markets*. 2021;30(1):3-14.
20. Buhalis D, Leung R. Smart hospitality-Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management*. 2018;71:41-50.
21. Chang R, Chanda RC, Vafaei-Zadeh A, Hanifah H, Gui A. Assessing green practices on eco-friendly hotel customer loyalty: A PLS-SEM and fsQCA hybrid approach. *Sustainability*. 2024;16(9):3834.
22. Hassan SAZ, Eassa AME. SHMIS: An integrated IoT context-awareness framework for hotel management to enhance guest experience and operational efficiency. *Information Technology & Tourism*. 2025;27:579-612.
23. Zhang S-N, Ruan W-Q, Li Y-Q, Xiao H. Cultural distortion risks at heritage sites: Scale development and validation. *Tourism Management*. 2024:104860.
24. International HRC. Hotel Rating Systems: Stars vs. Diamonds & Which Matters More. HRC International; 2025.
25. AAA/CAA Diamond rating guidelines for hotels. AAA; 2019.
26. Hotelstars U. Hotel classification criteria 2020-2025. Hotelstars Union; 2024.
27. TiCsa. Star ratings Australia: Official guidelines. Tourism Industry Council South Australia; 2020.
28. Tourism Grading Council of South Africa. Grading criteria for guesthouses. TGCSA; 2019.
29. Council of M. Regulation for the establishment, modification, completion, grading, and pricing of tourism facilities. 2015.
30. Rejoice O, Agina E, Ojiula U, Benjamin. SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION AND BEHAVIOURAL INTENTIONS: APPLICATION OF LODGING QUALITY INDEX MODEL ON HOTELS IN SOUTH EAST, NIGERIA. *Journal of Tourism and Hospitality Services*. 2021;9:18-35.
31. Zuo W, Bai W, Zhu W, He X, Qiu X. Changes in Service Quality of Sharing Accommodation: Evidence from Airbnb. *Technology in Society*. 2022;71:102092.
32. Babic-Hodovic V, Arslanagic-Kalajdzic M, Banda A, Sivac A. IPA AND SERVPERF QUALITY CONCEPTUALISATIONS AND THEIR ROLE IN HOTEL SERVICES SATISFACTION. *Tourism and hospitality management*. 2019;25.
33. Slevitch L. Kano model categorization methods: Typology and systematic critical overview for hospitality and tourism academics and practitioners. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 2025;49(1):30-50.
34. Putra F, editor Implementation of HISTOQUAL Model to Measure Visitors' Expectations and Perceptions in Museum Geology Bandung 2016.

35. Pandey A, Sahu R, Joshi Y. Kano Model Application in the Tourism Industry: A Systematic Literature Review. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*. 2020;23.
36. Zhou X, Wang Y, Ma P. Survey on the tourist satisfaction of rural homestay based on the theory of importance-performance analysis. *Frontiers in Psychology*. 2022;13:940345.
37. Chittiprolu V, Samala N, Bellamkonda RS. Heritage hotels and customer experience: A text mining analysis of online reviews. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*. 2021;15(2):131-56.
38. Boussaa T, Madandola M. Cultural heritage tourism and urban regeneration: The case of Fez Medina in Morocco. *Frontiers of Architectural Research*. 2024;13(6):1228-48.
39. Droli M. The Albergo Diffuso Model: Community-based hospitality for a sustained competitive advantage: De Gruyter; 2020.
40. Tavakoli S, Tumer EU. Authenticity- and Sustainability-Based Failure Prevention in the Post-Conservation Life of Reused Historic Houses as Tourist Accommodations: Award-Winning Projects from Isfahan City. *Sustainability*. 2024;16(16):6820.
41. Rezaei N, Alborzi G, Alilou L. Transformation of Historic Neighborhoods: How Tourism Is Changing the Historic Center of Kashan, Iran. *Heritage & Society*. 2021;12:1-21.
42. Sandelowski M, Barroso J. *Handbook for synthesizing qualitative research*: Springer Publishing Company; 2006.
43. Farid N, Sharafat A, editors. Identifying and categorizing criteria for hotel selection from the perspective of domestic tourists 2023: Fifth International Conference on Management and Industry.
44. Mohammadhan Khairabadi M, editor Evaluating eco-lodges in rural areas 2024: National Conference on Lessons Learned from the Participation of Geography and Rural Planning Professionals in Rural Development and Final Progress.
45. Amoah F, Radder L, van Eyk M. Experience quality dimensions and customer perceptions: A case study of guesthouses in Ghana. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*. 2016;5(4).
46. Global Sustainable Tourism Council. *GSTC Industry Criteria for Hotels (Version 3, with performance indicators and corresponding SDGs)*. 2022.
47. Lemelin RH, Koster R, Youroukos N. Tangible and intangible indicators of successful aboriginal tourism initiatives: A case study of two successful aboriginal tourism lodges in Northern Canada. *Tourism Management*. 2015;47:318-28.
48. Tefera O, Govender K. Hotel Ratings, Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: The Perception of Guests at Ethiopian Hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2016;5(3).
49. Ahmadi S, Arfa FH, Seyedian SA. Analysis of rural heritage house facades as the initial step towards their adaptive reuse and renovation: A case study of sixteen houses in Mazandaran Province, Iran. *Buildings*. 2024;14(7):1938.
50. Ataei Shad H, Rafiian M, Ranjbar E. Investigating the impact of policies for the reuse of historical buildings on the revitalization of the historical fabric of Kashan. *Iranian Journal of Restoration and Architecture*. 2017;7(14):103-16.
51. Azizi F, Moghadam Barati Z. Evaluating the architectural quality of traditional lodgings in Yazd in creating satisfaction for tourists, with the mediating role of perceived architectural value. *Journal of Architecture and Urbanism Arman Shahr*. 2022;15(40):149-62.
52. Ding K, Choo W, Ng K, Zhang Q. Exploring changes in guest preferences for Airbnb accommodation with different levels of sharing and prices: Using structural topic model. *Frontiers in Psychology*. 2023;14:10.3389/fpsyg.2023.1120845.
53. Hosseini SA, Bamanian MR. The form-based grammar of traditional houses in Kashan. *Scientific-Research Journal of Naghshe Jahan*. 2022;12(2):1-20.
54. Malakouti M, Norouzian-Maleki S. Spatial reconfiguration of Iranian traditional houses to explore effective strategies of flexibility using space syntax analysis. *Journal of Housing and the Built Environment*. 2024:Advance online publication.
55. Sa'adati Vaghari P, Zargami I, Ghanbaran AH. An analysis of the interaction of form types in traditional housing and spatial communication using Spacetype tools: A case study of traditional houses in Kashan. *Iranian Architectural Studies Journal*. 2019;16:153-80.
56. Shateri Vayghan O, Farahinia AH, editors. The impact of changing land use on the interior architecture of the former Neymat Zadeh historical house in Tabriz: A transition to a traditional hotel 2018: International Conference on Civil Engineering, Architecture, and Urban Development in Iran, Tehran.
57. Kiani Salemi S, Shateri M, Sheikh Zadeh F. Analyzing the quality and determining the desirability of traditional lodgings in Kashan and its role in urban tourist satisfaction. *Geography and Urban Space Development*. 2019;6(1):165-84.
58. Lee M-H, Cheon D-Y, Han S-H. A Technical Assessment of Comfort Performance of Hanok Using Comparative Field Surveys between Experts and Users. *Sustainability*. 2020;12:10315.
59. Perdomo-Verdecia V, Garrido-Vega P, Sacristán-Díaz M. An fsQCA analysis of service quality for hotel customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*. 2024;122:103793.
60. Vagena A, Manoussakis G. Group analysis of official hotel classification systems Booktitle - Current Approaches in Science and Technology Research. 42021. p. 37-49.
61. Hamedani Golshan H. Exploring Traditional Iranian house and culture using Space Syntax theory and methods, Case Study: Brojerdiha Mansion, Kashan, IRAN. *Creative City Design*. 2019;2(2):9-14.
62. Imani Khoshkuh MH, Shahabi Farahani M. A meta-analysis of research conducted on tourist loyalty to hotels in Iran. *Tourism Research and Sustainable Development*. 2020;3(4):57-68.
63. Lee AHJ, Lee B, Shin Y, Wall G. Creativity and Traditional Cultural Accommodations in Sustainable Tourism Development: The Case of 'Hanok-stay' Program in South Korea. *Journal of Rural and Community Development*. 2016;11(1):16-29.
64. Luo JM, Kou C, Yang J. Tourist attitude towards performing arts heritage: case study of Cantonese opera in China. *Cogent Social Sciences*. 2025;11:2447395.

65. Sarlak S, Mahdizadeh Saraj F, editors. A comparative study of the sense of place in modern hotels and accommodations located in historical buildings: A case study of Amir Kabir Hotel in Arak and the historical Arg Gogaid Hotel in Golpayegan 2013: National Conference on Geography, Urbanism, and Sustainable Development.
66. Baek J, Choe Y, Ok C. Determinants of hotel guests' service experiences: an examination of differences between lifestyle and traditional hotels. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. 2019;29:1-18.
67. Saghai M, Mazidi H, Kamal Gharibi Mofrad H. Prioritizing lodging services based on consumer perspectives: A case study in Golestan Province. *New Researches in Geography, Architecture, and Urbanism*. 2019;3(27):64-95.
68. Shabardina I. Are hotel classification systems still relevant and is there a need for new more personalised tool? : Haaga-Helia University of Applied Sciences; 2020.
69. Tosali Ara F, et al. The impact of representing historical buildings in cyberspace on the formation of the destination image for tourists: A qualitative study of traditional lodges in Kashan. *Environmental Studies Quarterly*. 2022;10(37):5-79.
70. Tovmasyan G. Evaluating the quality of hotel services based on tourists' perceptions and expectations: The case study of Armenia. *Journal of International Studies*. 2020;13(1):93-107.
71. Yasoubi MA, Moghadisi MM, editors. The influence of green architecture and its connection with traditional Iranian architecture on redesigning five-star hotels to attract tourists 2017: First Congress of Interdisciplinary Research in Urbanism and Architecture.
72. Coghlan A, Becken S, MacAskill S. Designing sustainability changes in a tourist accommodation context from a systems perspective. *Frontiers in Sustainable Tourism*. 2023;2:1289009.
73. Pourtaheri M, Torabi Z-A, Khavarian-Garmsir AR, Sajadi S, Hall C. Ecolodge Tourism Dynamics: A Village-Level Analysis of Marketing and Policy Indicators in Iran's Hawraman Region. *Sustainability*. 2024;16:5072.
74. Sadkowski W, Sala K. Perception of the quality costs in historical hospitality services: evidence from Poland. *Ekonomia i Prawo*. 2022;21:239-54.
75. Moneta A, Hodgson N, Fearon E. Re-interpreting intangible cultural heritage through immersive live performances to enhance memory-based institutions and foster community engagement. *International Journal of Heritage Studies*. 2025;31(5):640-61.
76. Mohamed B, Marzouk M. Post-Adaptive Reuse Evaluation of Heritage Buildings using Multi-Criteria Decision-Making Techniques. *Journal of Building Engineering*. 2024;99:111485.