

آموزش هتل‌داری

«ویژه مدیران هتل»

مؤلف

سامان جلیل‌پناه



نشر نوبیان

۱۳۹۱

سرشناسه	: جميل پناه، سامان، ۱۳۶۳ -
عنوان و نام پديدآور	: آموزش هتل داري ويژه مديران هتل / مؤلف: سامان جميل پناه.
مشخصات نشر	: سنندج : نوبیان، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهري	: ۷۰ص: جدول .
شابک	: ۹-۰-۹۲۴۰۸-۶۰۰-۹۷۸-۹۰۰۰۰۰۰۰ ريال
وضعيت فهرست رسي	: فييا
موضوع	: هتل ها و مسافرخانه ها -- مديريت
رده بندي کنگره	: ۱۳۹۱ ۸۳ ج ۴ م / TX۹۱۱/۳
رده بندي ديويي	: ۶۴۷/۹۴۰۶۸
شماره کتابشناسي ملي	: ۲۹۶۵۱۲۱



انتشارات نوبیان

سنندج- میدان مادر- ساختمان کلینیک داتال- مدير مسئول عبدالله محمدي
تلفن ۰۹۱۸۸۷۷۴۳۹۹ پست الكترونيك : Nawbayan@Gmail.Com

آموزش هتل داري

تدوين: سامان جميل پناه

ويراستار: عبدالله محمدي

ناشر: نوبیان- سنندج

نوبت و سال چاپ: اول / پاييز ۱۳۹۱

شمارگان و قطع: ۱۰۰۰ نسخه / رقي

آماده سازي و صفحه آرايي: نياز محمدي

شابک: ۹-۰-۹۲۴۰۸-۶۰۰-۹۷۸-۹۰۰۰۰۰۰۰

قيمت: ۹۰۰۰۰ ريال

فهرست

صفحه	عنوان مطلب
۴	مقدمه
۵	انواع واحدهای اقامتی
۶	خصوصیات واحدهای اقامتی
۹	انواع اتاق‌های هتل
۱۱	ویژگی‌های خدمات هتل‌داری
۱۱	انواع بازاریابی
۱۳	درجه بندی هتل‌ها
۱۶	آنچه مدیران باید بدانند
۱۸	اصطلاحات
۲۱	انواع مهمان هتل
۲۲	نحوه برخورد با مهمانان گروهی
۲۴	خصوصیات یک مدیر نمونه
۲۵	روش‌های مدیریت هتل
۲۷	مراحل بازاریابی
۲۹	سلسله مراتب هتل
۳۲	روابط عمومی
۳۳	شناخت اصول رفتاری مهمانان هتل
۴	راه‌های طلایی مدیریت
۴۴	گردشگری فرهنگی
۴۹	اهمیت وظایف امور مالی در هتل‌ها
۵۲	مدیریت را چه کسانی مدیریت می‌کنند
۵۶	گردشگری مذهبی
۶۰	مدیریت مقصد چیست؟
۶۱	عوامل ایجاد یک محیط مناسب
۶۶	واژگان فرانت آفیس

مقدمه

با سلام خدمت تمامی خوانندگان محترم ایده کتاب از آنجایی که امروزه به‌روزرسانی خدمات به مهمانان هتل‌ها از اهمیت خاصی جهت مدیران هتل برخوردار می‌باشد، به ذهن بنده رسید؛ لذا این جانب تصمیم گرفتم که در این امر جهت جامع بخشیدن به برنامه‌ریزی و مدیریت به‌روز و جهانی هتل‌ها مطالب این کتاب را تهیه و تنظیم نمایم تا مورد توجه و کاربرد کلیه دانشجویان و مدیران این رشته قرار گیرد.