

مبانی هتلداری و تشریفات هتل

دکتر علم دهاری

مجموعه نایب

www.ketab.ir

سرشناسه	: قندهاری، علی، ۱۳۴۹ -
عنوان و نام پدیدآور	: مبانی هتلداری و تشریفات هتل / علی قندهاری، معصومه قایخلو.
مشخصات نشر	: تهران: علی قندهاری، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	: ۱۲۰ ص.
شابک	: 978-600-04-9565-7
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: هتل‌ها و مسافرخانه‌ها -- مدیریت
موضوع	: Hotel management
موضوع	: هتل‌ها و مسافرخانه‌ها
موضوع	: Hotel
موضوع	: صنعت مهمانداری
موضوع	: Hospitality industry
شناسه افزوده	: قایخلو، معصومه، ۱۱ -
رده بندی کنگره	: ۳۹۶.۹ / ۹۱۱.۳ TX ن ۱۳۹۶
رده بندی دبیوی	: ۶۴۷/۹۴
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۰۷۱۲۷۹

ناشر: ویت

تالیف: دکتر علی قندهاری - معصومه قایخلو

ویراستاران: امیر قندهاری - سمیرا قندهاری

سال نشر: ۱۳۹۶

تعداد صفحات: ۱۲۰

شمارگان: ۵۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول

قیمت: ۲۰۰۰۰۰

پیشگفتار

زمانی که مدیریت مجموعه فرهنگی و رفاهی شهید فرتی (شامل ۳ تالار مستقل، رستوران سنتی، فودکول و هتل) به عهده اینجانب محول گردید جستجو را برای منابع و کتاب‌های مناسب در حوزه‌های مرتبط آغاز کردم.

نتیجه این جستجو بدست آمدن کتب مختلف در این زمینه‌ها بود که هر کدام دارای نقاط قوت و ضعف خاص به خود بودند و آنگونه که توجه مرا جلب کنند نبودند یا اگر هم بودند انقدر روان و ساده نبودند تا بتوانم محترم به راحتی بتوانند برخی از عناوین و مطالب آن را درک کنند. بنابراین بر آن شدم تا با دستیابی فعالیت‌های گسترده این حوزه بصورت مرحله‌ای نسبت به تهیه و انتشار آن اقدام نمایم. اما با مشغله فراوان و وقت کم و نیز اهمیت سرعت در استفاده از کتاب بر آن شدم تا یآوری مورد اعتماد و هم‌پایی مناسبی تهیه پیدا نمایم. در این جستجو بهترین گزینه همسر خودم بود. چرا که با کمک هم و در کنار هم توانستیم این مهم را در اسر منزل مقصود برسانیم. کتاب حاضر محصول تلاش من و همسر است.

دکتر علی قندهاری

مدیر کل مجموعه فرهنگی و رفاهی شهید فرتی

بهمن ماه ۱۳۹۶

فهرست مطالب

مقدمه	۶
-------	---

فصل اول

تاریخچه هتل	۸
انواع هتل	۱۱
انواع هتل برحسب ستاره	۱۲
متل	۱۶
انواع اتاق های موجود در هتل بر حسب ساختار	۱۷
انواع اتاق در هتل بر حسب ظرفیت	۱۹
انواع تخت در هتل	۲۰
انواع سرویس در هتل	۲۲
محل و شرایط احداث هتل	۲۳

فصل دوم

تعریف ارتباط و انواع آن	۲۷
عوامل تاثیرگذار در روابط بین فردی	۲۷
کارکردهای روابط بین فردی	۲۸
توصیه هایی برای تقویت روابط بین فردی	۲۹
اصول و روابط در هتل ها	۳۱
اجزا و مولفه های فرآیند پذیرش	۳۳
گرفتن اطلاعات از میهمان هتل	۳۳

- ۳۴..... شیوه پذیرش میهمان
- ۳۵..... میهمان نوازی از مسافر
- ۳۶..... سوالات در مورد پذیرش
- ۳۶..... تکمیل کارت پذیرش
- ۳۶..... بازیابی تکمیل کارت پذیرش

فصل سوم

- ۳۹..... تاثیر مدیریت در هتل
- ۷۲..... ارتباطات مدیریت
- ۷۷..... ویژگی های یک مدیر موفق
- ۸۳..... مدیران را چه کسی مدیریت می کنند؟
- ۹۰..... روسا و سرپرستان قسمت ها
- ۹۶..... تاثیر تولید کنندگان بر مدیریت و هتل
- ۱۰۲..... مدیر تشریفات یا مدیر رستوران های هتل
- ۱۰۷..... معاون مدیر هتل
- ۱۰۹..... مدیر شب
- ۱۱۱..... تصاویر
- ۱۱۸..... منابع فارسی
- ۱۲۰..... منابع انگلیسی

امروزه در بیشتر بخش‌های بک هتل، کاربرد رایانه به اندازه‌ای است که اداره هتل بدون فناوری ممکن نخواهد بود. دستورهای مدیریت از طریق سیستم رایانه (شبکه) برای فرد یا افراد ارسال می‌شود. برای مثال بخش پذیرش می‌تواند تغییر اتاق میهمان را از طریق شبکه به اطلاع همکاران بخش‌های مختلف برساند یا میهمان می‌تواند با اثر انگشت خود به جای کلید یا با کارت درب اتاقش را باز کند. توجه به استانداردهای لازم از دو جهت قابل اهمیت است:

اول آنکه موجب تسهیل و تسریع کار کارکنان در ادامه خدمات شده و از سوی دیگر دسترسی آسان میهمان به امکانات هتل را به دنبال خواهد داشت. برای مثال: در بعضی هتل‌ها، میهمان باید مسافت نسبتاً زیادی را بین درب ورودی هتل، میز پذیرش، آسانسور و بالاخره رسیدن به اتاق خود طی کند که موجب خستگی و نارضایتی میهمان خواهد شد. باید به نظر داشت که میز پذیرش در فاصله بین درب ورودی و آسانسورها قرار می‌گیرد. در بحث هتل‌داری باید به نکات ریز هم توجه کرد زیرا همین موارد کوچک است که خدمات هتل را در نگاه میهمان شکل می‌دهد.