

# مدیریت میزبانی

مهارت‌ها و نحوه رفتار در داخل و خارج از محیط کار

دکتر لی پونت

ترجمه

سحر نوروزی

Pont, Lyn

پونت، لین

مدیریت میزبانی (مهارت‌ها و نحوه رفتار در داخل و خارج از محیط کار)/لین پونت؛ ترجمه سحر نوروزی. - تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی، ۱۳۹۸.  
۲۱۸ ص. - (فرهنگ و مدیریت؛ ۱۶۷)

ISBN: 978-964-379-481-1

فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیبا

عنوان اصلی: Hospitality management: People skills and manners on and off the job, 2014

۱. صنعت مهمانداری - مدیریت. ۲. آداب کسب و کار. ۳. هتل‌ها و مسافرخانه‌ها - مدیریت. الف. نوروزی، سحر، ۱۳۶۵ - مترجم. ب. دفتر پژوهشهای فرهنگی. ج. عنوان.

۱۳۹۸ پ ۹ م ۴/ ۹۱۱/ ۳ TX ۶۴۷/۹۴۰۶۸

۵۵۹۸۰۵۱

کتابخانه ملی ایران

ISBN:978-964-379-481-1

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۳۷۹-۴۸۱-۱

### • مدیریت میزبانی

مهارت‌ها و نحوه رفتار در داخل و خارج از محیط کار

• دکتر لین پونت

• ترجمه سحر نوروزی

### • Hospitality Management

People Skills and Manners on and off the Job

• Lyn Pont (Ph.D.)

• Translated by Sahr Norouzi

• ویراستار: زرگر برآت

• طراح جلد: ثریا شریعتی • صفحه‌آرایی: فریده داورزنی

• شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه • چاپ اول: ۱۳۹۸



دفتر پژوهشهای فرهنگی

مراکز اصلی پخش و فروش:

• دفتر و فروشگاه مرکزی: تهران، خیابان کریم‌خان زند، خیابان ایرانشهر شمالی، کوچه باقری قصرالدشتی،

صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۶۹۱

دورنگار: ۸۸۳۰۲۴۸۵

شماره ۵. کدپستی: ۱۵۸۴۷۴۷۹۱۳

تلفن: ۸۸۸۲۱۳۶۴

تلفن‌های فروش: ۸۸۸۴۹۴۶۱، ۰۹۳۵۲۴۷۹۸۴۷

پست الکترونیک: lahze1386@gmail.com

فروش الکترونیک: www.iranculturalstudies.com

• بخش مرکزی: تهران، میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، نبش خیابان شهید وحید نظری، شماره ۲۵۵.

دورنگار: ۶۶۴۵۰۱۴۶

تلفن: ۰۹۱۲۲۱۷۷۶۴۷، ۶۶۴۱۷۵۳۲

## یادداشت

سازمان‌ها در معنای وسیع کلمه از شالوده‌های اصلی اجتماع کنونی‌اند و مدیریت، مهم‌ترین عامل در حیات، رشد و بالندگی یا مرگ سازمان‌هاست. مدیریت در یک حدیث از وضع موجود به سوی وضعیت مطلوب را هدایت می‌کند و در هر لحظه، برای ایجاد آینده‌ای بهتر در تکاپوست. گذشته با تمام استقامت‌هایش و با تمام تأثیری که می‌تواند بر آینده داشته باشد، افتاده افتاده است و هیچ نیروی بشری نمی‌تواند آن را دیگر بار و به گونه‌ای دیگر زنده کند؛ ولی آینده در راه است و قسمت مهمی از آن به آنچه امروز می‌گذرد مربوط است. ما باید سهم فرزندان این سرزمین را از آینده جهان محارم کنیم و برای این منظور، به عزمی ملی نیاز داریم. عزم جامعه را محارمه مدیریت کشور هدایت می‌کند، لذا امر مدیریت مهم‌ترین مقوله‌ای است که باید برای رشد و تعالی فرهنگی، اقتصادی، صنعتی و سیاسی جامعه مورد توجه قرار گیرد.

دفتر پژوهش‌های فرهنگی به لحاظ اهداف و زمینه مدیریت در عرصه‌های مختلف، به این مقوله مهم پرداخته و دیری است که شاخه دیگری از پژوهش‌ها و انتشارات خود را با عنوان فرهنگ و مدیریت به جویندگان علم، کارآفرینان و سایر علاقه‌مندان تقدیم کرده است. امید است تلاشگران عرصه علم و فرهنگ و صاحبان اندیشه در حوزه مدیریت، در یک همگامی و هماهنگی حیاتی، برای توفیق در ارائه بهترین و ضروری‌ترین آثار در این میدان، یاورمان باشند.

دفتر پژوهش‌های فرهنگی

# فهرست مطالب

|     |                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|
| ۹   | یادداشت نویسنده                                                             |
| ۱۱  | مقدمه. خلق تجربه‌ای مالی برای مهمانان                                       |
| ۱۳  | فصل ۱. خلق یک تصویر پنج‌گانه از خود: سه ثانیۀ جادویی                        |
| ۳۳  | فصل ۲. آداب گروه: فرهنگ کار و هنر در محل کار                                |
| ۴۳  | فصل ۳. جشن‌ها: سهیم‌شدن در شادی دیگران                                      |
| ۵۷  | فصل ۴. مناسبت‌های غم‌انگیز زندگی. جشن‌های زندگی — شخصی و حرفه‌ای            |
| ۶۷  | فصل ۵. آداب استفاده از وسایل الکترونیک: استفاده از فناوری                   |
| ۸۵  | فصل ۶. مسافرت کاری: الزامات سفر                                             |
| ۱۰۵ | فصل ۷. تشکر و قدردانی: انعام‌دادن در قبال دریافت خدمات                      |
| ۱۱۹ | فصل ۸. مکاتبات حرفه‌ای شما: ایجاد ارتباطات بهتر — مکاتبات دست‌نویس و ایمیلی |
| ۱۳۱ | فصل ۹. پذیرایی از مهمانانی با ناتوانی‌های جسمی: آیا آماده هستید؟            |
| ۱۳۵ | فصل ۱۰. نحوه برخورد با مسافران ویژه: تعیین وضعیت با شماست                   |
| ۱۴۱ | فصل ۱۱. قدرت کمد لباس‌هایتان: نحوه لباس پوشیدن و آرایش                      |
| ۱۴۷ | فصل ۱۲. رفتار اجتماعی: زندگی خارج از محل کار                                |
| ۱۵۵ | فصل ۱۳. آداب غذاخوردن: در مناسبت‌های کاری و دوستانه                         |
| ۲۰۱ | فصل ۱۴. آداب معاشرت جهانی: اطلاعات چندفرهنگی                                |
| ۲۱۱ | فصل ۱۵. حفظ بهترین برای آخرین لحظه: اخلاقیت                                 |

# یادداشت نویسنده

من در حال صحبت برای دوره هتلداری در هتل فور سیزنز<sup>۱</sup> در میامی، فلوریدا بودم در حالی که یکی از اعضای بسیار جوان و با استعداد و جسور برخاست و گفت: من پدر نداشتم بنابراین نمی‌دانم که چطور دکمه‌های دت خود را ببندم. آیا باید آخرین دکمه را باز بگذارم؟ وقتی من احتیاج به کمک در مواردی شبیه به این مورد دارم نمی‌دانم از چه کسی کمک بگیرم.

بعد از احساس همدردی شاید به این من این کتاب را به عنوان مرجع حرفه‌ای برای اعضای جامعه هتلداری در سراسر جهان به نگارش در آوردم. مدیریت میزبانی، مهارت‌ها و نحوه رفتار افراد در خارج و داخل از محیط کار در تمام حوزه‌های زندگی شخصی و حرفه‌ای یک عضو از جامعه هتلداری را شامل می‌شود.

شما می‌توانید مهارت فروش و برقراری ارتباط، به شیوه وقایع، نحوه پوشش، نحوه برخورد در یک مجلس ختم، نحوه خاتمه‌دادن به یک مکالمه، ارزش محصول، خرید یک لباس رسمی، پذیرایی از مهمانان معلول و حتی استعفادادن از هتل خود را بیاموزید. نحوه نوشتن نامه‌های تبریک یا تسلیت، محل نشستن در جت سازمان، نحوه رفتار با حیوانات خانگی، نحوه برخورد با افراد مشهور، نحوه استفاده از وسایل الکترونیک، زندگی خارج از محل کار و خلاقیت از دیگر موضوعاتی هستند که در این کتاب درباره آنها بحث می‌شود. سابقه کار من در زمینه مدیریت منابع انسانی است. من در رشته مدیریت اداری کارشناسی ارشد و در رشته راهبری دکتری خود را گرفتم. من دارای گواهی در رشته رفتار سازمانی و تشریفات تجاری بین‌المللی هستم و در دو دانشگاه در فلوریدای جنوبی به عنوان دانشیار موضوعات مرتبط با منابع انسانی و بازرگانی را تدریس می‌کنم.

من در کورال گیبلز<sup>۲</sup>، فلوریدا، در یک خیابان کوچک، دنج و خلوت زندگی می‌کنم.

که در آن طاووس‌های رنگارنگ در حیاط‌ها در حال گشت‌وگذار و طوطی‌های آبی و سبز کم‌رنگ در حال پرواز در اطراف هستند. من در شرکت به نام آداب معاشرت تجاری، افراد حرفه‌ای در زمینه هتلداری را برای ارائه پرقدرد، بااطمینان، مؤدبانه و تأثیرگذار برند خود آماده می‌کنم. شعار من برای این صنعت متفاوت این است «فرض کنیم که افراد همیشه کار درست را انجام داده و با مهربانی گوش می‌کنند» اگر با آدرس ایمیل [LynPont@MannersForBusiness.com](mailto:LynPont@MannersForBusiness.com) با من تماس بگیرید باعث افتخارم خواهد بود.

www.ketab.ir