

کارمند پذیره‌ی هتل



مؤلفان:

ملیحه عامری

مهناز باغبان



سرشناسه	: عامری، ملیحه، ۱۳۵۷-
عنوان و نام پدیدآور	: کارمند پذیره‌ی هتل / مولفان ملیحه عامری، مهناز باغبان ؛ ویراستار حمیدرضا خاشعی و رنامخواستی
مشخصات نشر	: تهران: دانش بژوهان شریف‌یار، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۱۰۶ ص: جدول (رنگی)، نمودار (رنگی).
شابک	: ۴۸۰۰۰۰ ریال: ۵-۴۶-۷۸۱۹-۶۲۲-۹۷۸
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: هتل‌ها و مسافرخانه‌ها — کارکنان بخش پذیرش
موضوع	: Hotel front desk personnel
موضوع	: هتل‌ها و مسافرخانه‌ها — مدیریت
موضوع	: Hotel management
شناسه افزوده	: باغبان، مهناز، ۱۳۶۵-
رده‌بندی کنگره	: TX۹۱۱/۳
رده‌بندی دیوبی	: ۶۴۷/۹۴۰۶۸۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۸۵۴۴۵۲۰
اطلاعات رکورد کتابشناسی	: فیبا

عنوان کتاب	کارمند پذیره‌ی هتل
* ناشر	دانش بژوهان شریف‌یار
* مؤلفان	ملیحه عامری و مهناز باغبان
* مدیر تولید	پیش‌تازان فناوری و ارتباطات شریف‌یار
* ویراستار	حمیدرضا خاشعی و رنامخواستی
* شمارگان	۱۰۰۰ جلد
* نوبت چاپ	اول، ۱۴۰۰
* چاپ و صحافی	پیش‌تازان فناوری و ارتباطات شریف‌یار
* ناظر چاپ	پیش‌تازان فناوری و ارتباطات شریف‌یار
* شابک	: ۵-۴۶-۷۸۱۹-۶۲۲-۹۷۸
* قیمت	: ۴۸۰۰۰ تومان

شماره‌ی تماس: ۰۲۱۹۱۰۷۰۴۲۶
همه حقوق برای ناشر محفوظ است

سخنی با خواننده

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگ این مرزوبوم در زمینه‌ی چاپ و نشر کتب علمی دانشگاهی، علوم پایه گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم مؤثر واقع شویم. گستردگی علوم و توسعه روزافزون آن شرایطی را به وجود آورده که هرروز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب راه دستیابی و اطلاع‌رسانی بیش‌ازپیش روشن می‌کند.

چاپ همگانی و سامانمند را می‌توان نقطه آغاز و محرک اصلی رشد روزافزون شگفت‌انگیز دانش در چند صده گذشته دانست. کتاب از یک‌سو تفکرات نویسنده خود را از مرز زمان و مکان می‌رهاند و از دیگر سو در آستانه همین رهایی خواسته و یا ناخواسته ماهیت خود را به محک نقد و بررسی وامی‌گذارد تنها در چنین ساحتی و از برخورد دیدگاه‌های گوناگون است که بشر گامی به پیش برمی‌دارد.

موسسه فرهنگی با رویکردی جدید و متناسب با تغییرات در دنیای نوین، طرح توسعه کتاب‌های گوناگون در برنامه انتشاراتی قرار داده است. این برنامه از یک‌سو، متأثر از پیشرفت‌ها و نوآوری‌های است که در سطح بین‌الملل در زمینه‌های آموزش علوم و فن‌آوری رخ داده است و از سوی دیگر، متناسب با نیازهایی است که در جامعه دانشگاهی کشور بر اساس رشد و توسعه سال‌های اخیر به لحاظ کیفی و کمی پدید آمده است.

انتشارات شریف‌یار با این نگرش در عرصه چاپ و نشر کتب علمی گام نهاده است. روند تولید آثار در این مجموعه علمی فرهنگی تمام مراحل پذیرش، داوری، ویراستاری فنی و ادبی، اخذ مجوز، چاپ و انتشار به هر دو شیوه «چاپ شمارگانی» و «چاپ درازای سفارش» را در برمی‌گیرد.

شما دانش‌پژوه ارجمند می‌توانید آثار مکتوب یا چندرسانه‌ای، پیشنهادات همکاری و نظرات راهگشای خود را با فرستادن پیام به نشانی ایمیل order@sharifyar.com با ما در میان بگذارید. همه تلاش ما این است که با نگاه کارشناسی و ایجاد یک فضای علمی به خلق

آثاری پربار و نوآورانه توفیق یابیم و باور داریم که دستیابی به این خواسته تنها با همراهی شما مشتاقان حقیقی آموزش و پژوهش ممکن است.

پیشتازان فناوری و ارتباطات شریف یار

www.ketab.ir

۱۳	فصل اول
۱۳	تاریخچه‌ی هتل‌داری
۱۴	تاریخچه‌ی هتل‌داری در ایران
۱۵	آشنایی با انواع واحدهای اقامتی
۱۶	هتل
۱۶	هتل آپارتمان
۱۶	هتل پانسیون
۱۷	هتل‌های فرودگاهی
۱۷	هتل‌های تفریحی
۱۷	رزورت هتل (Resort Hotel)
۱۷	هتل‌های حومه‌ی شهر
۱۸	هتل‌های جوانان
۱۸	هتل روی چرخ
۱۹	متل
۲۰	مسافرخانه‌ها
۲۰	زائرسرا
۲۰	پلاژ
۲۰	کمپینگ
۲۱	اتاق‌ها و ویلای اجاره‌ای
۲۱	مهمان‌سرا
۲۱	شبانه‌روزی
۲۲	تخت‌خواب و صبحانه
۲۳	انواع اتاق‌های موجود در هتل‌ها
۲۷	جمع‌بندی

۲۷	درجه‌بندی انواع هتل‌ها بر حسب ستاره
۲۹	هتل‌ها بر اساس نوع و طرح سرویس‌دهی
۳۰	هتل‌ها بر اساس موقعیت جغرافیایی

فصل دوم

۳۳

۳۳	جارت سازمانی / ساختار سازمانی
۳۴	فرانت آفیس
۳۵	وظایف فرانت آفیس متصدی پذیرش هتل
۳۶	مهارت‌های حرفه‌ای کارمند پذیرش هتل
۳۷	نکات حرفه‌ای در بخش فرانت آفیس
۳۹	مدیر فرانت آفیس
۳۹	وظایف مدیر فرانت آفیس
۴۰	معاون فرانت آفیس
۴۰	ویژگی‌های یک مدیر فرانت آفیس

فصل سوم

۴۳

۴۳	ویژگی ایده‌آل لابی هتل
۴۳	فراهم کردن دسترسی راحت به امکانات هتل؛ مزیت بزرگ لابی‌ها
۴۴	امکانات رایگانی که باید در هر لابی هتل وجود داشته باشد
۴۵	ویژگی‌های ظاهری فرانت دسک
۴۶	ساعت کاری در فرانت آفیس

فصل چهارم

۴۷

۴۷	اطلاعات مربوط به سن مسافر
۴۸	رجیستر کارت
۵۱	انواع کلید
۵۱	رک (Rack)

۵۲	Room rack
۵۲	Slip
۵۲	لاگ بوک
۵۳	مراحل پذیرش میهمان (انفرادی/ گروهی)
۵۳	CHECK IN مراحل
۵۴	مدارک مورد نیاز جهت پذیرش مسافر (مهمان تبعه‌ی ایران)
۵۵	روش کار در فرانت آفیس
۵۵	روش دستی
۵۵	روش نیمه اتوماتیک
۵۶	روش اتوماتیک
۵۶	بلک لیست (Black List)
۵۷	چک این گروهی
۵۷	نکاتی در مورد چک این گروهی
۵۸	تشریفات خروج میهمان (انفرادی/ گروهی) (CHECK OUT=CH/O)
۵۹	DAY RATE
۵۹	مراحل چک اوت گروهی
۶۰	نیم‌شارژ هتل چیست؟
۶۱	نکاتی که هنگام تحویل اتاق در هتل باید رعایت کنید
۶۴	No-Show
۶۵	مدیر شب
۶۶	پذیرش‌گر شیفت شب
۶۶	شرح کلی فعالیت پذیرش‌گر شب
۶۷	گزارش شب
۶۷	نایت ادیتور (Night Auditor)

۶۹.....	بخش‌های مختلف در فرانت آفیس
۶۹.....	اطلاعات
۷۰.....	وظایف تخصصی مسئول اطلاعات
۷۰.....	انواع اطلاع‌رسانی
۷۱.....	BACK OFFICE
۷۲.....	رزرواسیون (Reservation)
۷۲.....	روش‌های رزرواسیون
۷۳.....	دفتر روزانه‌ی رزرواسیون
۷۴.....	وظایف بخش رزرواسیون
۷۵.....	وظایف اصلی مدیر رزرواسیون
۷۶.....	وظایف و کارکرد سرشیفت رزرواسیون هتل
۷۶.....	وظایف و کارکرد کارمند رزرواسیون هتل
۷۷.....	ووچر هتل (Hotel Voucher)
۷۷.....	اطلاعات اساسی ووچر هتل
۷۸.....	کانسیرج (Concierge)
۷۸.....	وظایف کانسیرج هتل
۸۰.....	چمدان‌بر یا راهنمای مسافر (Bell man, Bell Boy)
۸۱.....	پارک من (park man)
۸۲.....	آسانسورچی (Alavator man)
۸۳.....	صندوق (Cashier)
۸۴.....	رئیس صندوقداران
۸۴.....	حسابداری و امور مالی
۸۴.....	تلفنخانه
۸۶.....	اپراتور

۸۷	دلایل تعویض اتاق میهمان
۸۸	استراتژی‌های قیمت‌گذاری در هتل‌ها

فصل هفتم ۹۱

۹۱	چگونه با مشتریان عصبانی در هتل رفتار کنیم؟
۹۲	راه‌کار برای رسیدگی به شکایت میهمانان در هتل‌ها
۹۳	آئین معاشرت در میهمان‌نوازی
۹۳	آشنایی با روان‌شناسی افراد
۹۵	مدیریت در بحران
۹۵	چگونه خونسردی خود را حفظ کنیم؟

فصل هشتم ۹۹

۹۹	بهداشت در فرانت آفیس
۱۰۰	سلامت
۱۰۰	بهداشت محل اقامت
۱۰۰	اصول بهداشت محیط کار در قسمت رزرواسیون، پذیرش، اطلاعات و صندوق
۱۰۲	بیماری‌های شغلی و خطرات موجود در قسمت پذیرش، رزرواسیون و اطلاعات

منابع و مآخذ ۱۰۵