

مدیریت و نظارت

بر بخش پذیرش

www.ketab.ir

نویسنده:

سید فرخ میرشاهزاده

سرشناسه: میرشاهزاده، سید فرخ، ۱۳۵۶-

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت و نظارت بر بخش پذیرش / نویسنده سید فرخ میرشاهزاده.

مشخصات نشر: تهران: مدیران اندیشه، ۱۴۰۰.

مشخصات ظاهری: ۱۳۷ ص: مصور، جدول؛ ۲۱/۵×۱۴/۵ س.م..

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۷۵۲-۹۸-۴

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

موضوع: پذیرشگرها - Receptionists - خدمات - بازاریابی - مدیریت - Service industries

رده‌بندی کنگره: HF۵۵۴۷

رده‌بندی دیویی: ۶۵۱/۳۷۴

شماره کتابشناسی ملی: ۸۷۸۱۵۶۷

مدیریت و نظارت بر بخش پذیرش

مؤلف: سید فرخ میرشاهزاده

صفحه‌آرا: مهرناز بوجاری‌صفت (مدیران اندیشه)

طراح جلد: نیلوفر سرآبادانی (مدیران اندیشه)

ناشر: مدیران اندیشه

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۷۵۲-۹۸-۴

نوبت چاپ: اول، ۱۴۰۰، تهران

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۷۵۰۰۰ تومان

تمامی حقوق مادی و معنوی اثر محفوظ و متعلق به مؤلف است.

هرگونه نسخه‌برداری اعم از زیراکس و بازنویس، ذخیره کامپیوتری، اقتباس کلی و جزئی بدون مجوز

کتابی از مؤلف ممنوع است و از طریق مراجع قانونی پیگیری خواهد شد.

فهرست

- فصل اول : آشنایی با بخش پذیرش و نحوه کارکرد آن ۹
- فصل دوم : شرح وظایف بخش های مختلف پذیرش و ارتباط آنها ۶۱
- فصل سوم : شیوه نظارت بر بخش پذیرش ۹۷

www.ketab.ir

سخن نخست

هر دری حافظ حرمی است که حرمتش به مالک و متولی آن عرصه وابسته بوده و صیانت از این حرم، رسالت بلافصل متولی آن حرم است تا مبدا بشکند در یاغیان برده دریده، حرمت آن کلبه را درهم شکسته، مال و جان و اعتبار صاحبانش را برند. درست است که شیخ ابوالحسن خرقانی می‌فرماید: "آنکه در این سرا درآید نانش دهد و از ایمانش بپرسید، چه آن کس که نزد باری تعالی به جان ارزد البته برخوان ابوالحسن به نان ارزد." لیکن شناخت میهمان واجبی عینی است که میزبان را در میهمان‌داری حمایت و در خدمت‌رسانی هدایت خواهد کرد، فلذا به تبع این ضرورت طرح‌ریزی سازوکاری متناسب و کارآمد جهت گردآوری داده‌های منجر به شناخت مخاطب، ملموس می‌گردد تا بدان واسطه امکان ارائه خدمت بهینه و حفاظت از ایمنی و امنیت میهمانان و اهل حرم به نحو ساینده مهیا و رسم میزبانی آن‌گونه که در شأن ایشان است ادا گردد.

بر همین مبنا با نگرشی صنعتی به کسب‌وکارهای مبتنی بر میهمان‌نوازی و میهمان‌پذیری، ضرورت وجودی نظامی فرایند محور و متناسب در راستای ثبت و ضبط و مدیریت داده‌های راهبردی مرتبط با مخاطب و چرخه خدمات به‌روشنی محرز گردیده و از این‌رو شاکله ساختاری بخش پذیرش به‌عنوان یک رکن عملیاتی توجیه‌پذیر می‌گردد و شناخت کارکردهای این بخش برای فعالین و شاغلین صنعت مذکور اهمیت می‌یابد. در این نوشتار بر آن خواهیم بود تا ضمن توصیف ساختار بخش پذیرش در واحدهای خدمات رسان و تبیین وظایف و الگوی ارتباطات درون بخشی و بین بخشی در این حوزه، کارکردهای کلیدی این بخش و نحوه نظارت بر عملکرد آن را تشریح نموده و ضرورت وجودی آن را بیان نماییم.

امید است که با توسعه روزافزون دانش، پیش و مهارت‌های حرفه‌ای در عرصه پرمخاطب و پویای اقتصاد خدماتی شاهد رونق و تعالی کیفی و کمی کسب‌وکارهای مولد در این بازار عظیم رقابتی بوده و توفیق آن نائل آید تا با بهره‌گیری از الگوی منحصر به فرد ایرانی - اسلامی زمینه‌ساز

تحولات مؤثر مادی و معنوی در سطح ملی و بین‌المللی گردیده و حق و حقوق میهمانان را با نهایت احترام و اعتدال رعایت نموده و جایگاه خویش را با احیاء سنت میهمان‌داری و میهمان‌نوازی به اعتلا دیرینه‌اش بازگردانیم. جا دارد تا این نوشتار را تقدیم نمایم به پدرم که به من آموختن را آموخت و روحش با تک‌تک آموخته‌هایم درهم‌آمیخته است و به مادرم که مهرورزی را در وجودم برافروخت و به برادرم که پشتیبان جاودانی و همسرم که آرام‌بخش این جسم فانی‌ام بوده و هست و به پسریم که امید آینده و لبخند فردایم به وجودش گره‌خورده است. در این کتاب بر آن خواهیم بود تا ضمن مهیاسازی مقدمات لازمه در راستای شناخت جامع ساختار بخش پذیرش و توصیف نقش کارکردی این بخش در پروسه ارائه خدمت به مخاطبان و ذینفعان، اجزای عملیاتی این بخش کلیدی را برشمرده و وظایف هر بخش را به تفکیک تشریح نماییم و الگوی ارتباطات درون بخشی و بین بخشی را ترسیم نموده و در نهایت راهبردهای نظارتی و مدیریتی در این بخش را بیان نماییم. به همین منظور طی سه فصل در این کتاب خواهید خواند:

فصل اول: آشنایی با بخش پذیرش و نحوه کارکرد آن

توصیف بخش پذیرش، جایگاه، موقعیت استقرار و ضرورت وجودی آن در کسب و کارهای خدماتی؛ اجزاء متشکله بخش پذیرش و کارکرد آن‌ها؛ چرخه ارائه خدمت و جایگاه بخش پذیرش در هر مرحله از آن؛ ابزارها، تجهیزات و تکنولوژی‌های کاربردی در بخش پذیرش و سایر نکات کاربردی

فصل دوم: شرح وظایف بخش‌های مختلف پذیرش و ارتباط آن‌ها

ساختار سازمانی و شرح شغلی اجزاء و نقش‌ها و وظایف هر بخش؛ ارتباطات درون بخشی و بین بخشی و سایر نکات کاربردی