

بنام آنکه جان را دانش آموخت

مدیریت فرانت آفیس هتل

از نگاه جیمز باردی

تألیف و ترجمه

علی اصغر رضایت

جلد سوم

سرشناسه

: باردی، جیمز ا. ۱۹۴۷ - م.

Bardi, James A

: مدیریت فرانت آفیس هتل / از نگاه جیمز باردی : تألیف و ترجمه:
علی اصغر رضایت.

عنوان و نام پدیدآور

: تهران: مهکامه، ۱۳۹۶

مشخصات نشر

: ج: جدول

مشخصات ظاهری

: ج: 3-80-7127-600-978: 1: 5-86-7127-600-978: ج: 2

شابک

: ج: 3-03-8731-600-978

: فیپا

وضعیت فهرست نویسی

: عنوان اصلی: Hotel front office management

یادداه

: هتل ها و مسافر خانه ها - مدیریت

موضوع

: Hotel management

موضوع

: رضایت، علی اصغر، ۱۳۲۷ - مترجم

شنا

: 1396 ب 4 م / 3 TX911

رده بندی کنگره

: 647/94

رده بندی دیو

: 4313509

شماره کتابشناسی

نام کتاب: مدیریت فرانت آفیس هتل

ترجمه: علی اصغر رضایت

ناشر: مهکامه

ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی

طرح جلد: کانون فراگرافیک - اطمینانی

ویراستار: علی اصغر رضایت

صفحه آرا: الوهاب

لیتوگرافی: نقش

چاپ و صحافی: اصلانی

نوبت چاپ: چاپ اول / ۱۳۹۶

تیراژ: ۱۰۰۰

قیمت: ۱۰۵۰۰۰ ریال

شماره شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۷۳۱-۰۳۰

مراکز پخش: ۱- تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به لبافی نژاد، کسب و کار، انوش، پلاک ۸، طبقه دوم،

نشر و پخش مهکامه

فکس: ۰۲۱-۶۶۹۶۱۵۰۹

تلفن: ۶۶۴۸۸۲۰۳-۶۶۴۹۷۰۵۰

en_mahkame@yahoo.com

www.mahkameh.com

پست الکترونیکی:

نمایندگی های شهرستان:

۱- اهواز: خیابان حافظ، بین سیروس و نادری، کتابفروشی رشد، تلفن: ۳-۲۲۱۷۰۰۰ (۰۶۱۳)

۲- مشهد: خیابان سعدی، پاساژ مهتاب، کتابفروشی درخشش، تلفن: ۳۲۲۵۱۹۲۳ (۰۵۱)

۳- اصفهان: خیابان چهارباغ عباسی، مجتمع چهارباغ، زیرزمین پلاک ۲۶، تلفن: ۳۲۲۳۸۸۵۶ (۰۳۱)

۴- یزد: خیابان فرخی، جنب مجتمع ستاره، کتابفروشی فدک، تلفن: ۳۶۲۲۷۴۷۵ (۰۳۵)

۵- شیراز: خیابان ملاصدرا، نبش خلیلی، کتابفروشی خوارزمی، تلفن: ۳۶۴۷۳۷۷۱ (۰۷۱)

۶- تبریز: فلکه دانشگاه، ابتدای خیابان دانشگاه، کتابفروشی علامه، تلفن: ۳۳۳۴۱۶۶۹ (۰۴۱)

آدرس کانال انتشارات مهکامه

telegram.me/mahkamepublishers

هر گونه تقلید یا کپی برداری از این کتاب با ذکر منبع بلامانع است و در غیر این صورت پیگرد قانونی دارد

فهرست مطالب

۵	پیشگفتار
۷	مقدمه
۱۱	فصل ۱
۱۳	ثبت نام میهمان
۱۴	اهمیت تماس با میهمان
۱۶	اجرای فرآیند ثبت نام
۵۵	ثبت نام با PMS
۷۰	راه‌گشایی بحث‌های مطروحه
۷۱	مروری بر فصل
۷۱	پرسش‌های پایان فصل
۷۵	فصل ۲
۷۷	مدیریت امور مالی
۷۸	روش‌های عمومی دفترداری
۸۰	فرم‌های به کار رفته برای پردازش هزینه‌ها و پرداخت‌های میهمان
۸۱	دفاتر حساب‌ها
۸۳	انتقال هزینه‌ها و پرداخت‌های میهمان
۸۹	انتقال دفاتر میهمان و کل به حساب‌های دریافتی

۹۰	اهمیت روش‌های عملیاتی استاندارد برای انتقال و حسابرسی
۹۱	راه‌گشایی بحث‌های مطروحه
۹۱	مروری بر فصل
۹۲	پرسش‌های پایان فصل
۹۷	فصل ۳
۹۹	خروج میهمان
	سازمان‌دهی میهمان‌ها که با تأخیر جهت ثبت در صورت‌حساب به صندوق‌دار می‌رسد
۱۰۰	روش خروج میهمان
۱۰۱	تعیین روش پرداخت و وصول
۱۰۶	کمک به میهمان در روش پرداخت
۱۱۳	تأمین رزرواسیون‌های آینده
۱۱۷	تشکیل پرونده‌ی اسناد
۱۱۹	اعلان کردن خروج میهمان به بخش‌های دیگر
۱۲۰	حذف اطلاعات میهمان از سیستم
۱۲۱	انتقال حساب‌های میهمان به بک آفیس
۱۲۱	گزارش‌های موجود خروج با PMS
۱۲۴	سوابق میهمان
۱۳۰	آخرین تأثیرپذیری‌های میهمان از هتل
۱۳۱	راه‌گشایی بحث‌های مطروحه
۱۳۲	مروری بر فصل
۱۳۲	پرسش‌های پایان فصل

به نام خداوند جان و خرد

در جهان امروز، علی‌رغم جنگ و ستیزها، سفر چه به انگیزه جهانگردی و چه برای کار و تجارت و زیارت و غیره جای مهمی را در زندگی مردم جهان باز کرده است. هتل‌داری این بار درجه اول سفر و جهانگردی است و نقش نخست را در این زمینه ایفا می‌کند، زیرا بیش از ۵۰ درصد درآمدهای جهانگردی از طریق هتل‌ها تأمین می‌شود. علاوه بر مدیریت درآمد، سایر خدمات پذیرایی از عوامل اداره یک هتل هستند. اولین برخورد مسافر در ورود به یک هتل یا هر مؤسسه‌ای پذیرایی دیگر با مأموران پذیرش آن هتل است که اگر آنها برخوردی صحیح و مناسب با مسافر داشته باشند پیوسته در خاطر مراجع‌کننده می‌ماند.

بنابراین هر نوشتاری در این زمینه کمک به تسهیل و بهبود خدمات این بخش از هتل خواهد بود. پذیرش همان‌طور که در صفحات نخستین کتاب اشاره شد "مرکز اعصاب مجموعه هتل است" و نقش آن در تصویری که در ذهن مسافر و جهانگرد می‌گذارد، از هر بخش دیگر هتل مهم‌تر می‌باشد. در این بخش از هتل است که خصوصیات اولیه مراجع‌کننده گردآوری می‌شود و می‌تواند به سایر قسمت‌ها منتقل گردد. تاریخ تولد میهمان، شخصیت و اهمیت اجتماعی او و نکات دیگری که شایسته است در هتل نسبت به هر میهمان مراعات شود از طریق این بخش می‌تواند انتقال یابد و بالاخره تصویری زیبا و به یاد ماندنی از

هتل و حتی کشور در ذهن مسافر باقی می‌گذارد. وجود پذیرشگران مطلع، خوش برخورد، آراسته و آشنا به اصول روانشناسی و ارتباطات می‌تواند تأثیر بسیار زیادی در دیدگاه اولیه مسافر باقی بگذارد. بنابراین در کشور ما که هنوز منابع کافی برای آموزش خدمات هتل‌داری جدید وجود ندارد، همت و کوشش دانشور گرامی جناب آقای علی اصغر رضایت شایسته ستایش و قدردانی است. ایشان در سال‌های اخیر با تألیف آثار ارزشمندی در زمینه هتل‌داری خدمات شایسته‌ای به صنعت جهانگردی و هتل‌داری کشور کرده‌اند که شاید هیچ یک از مراکز تحقیقاتی و آموزشی هتل‌داری و جهانگردی تا این اندازه موفق نبوده‌اند.

اینجانب اطمینان دارم این اثر جدید که از یکی از مهم‌ترین و پربارترین کتاب‌هایی است که در این زمینه تألیف و ترجمه شده و مقرر است که در چندین جلد انتشار یابد و در دسترس دانشجویان این رشته و هتل‌داران گذاشته شود سطح دانش هتل‌داری را در کشور ارتقا خواهد داد. خوانندگان این اثر همانند آثار دیگر جناب آقای رضایت، پس از مطالعه متوجه خواهند شد که چه اندازه دانش و آگاهی آنان افزایش می‌یابد. امید است مترجم و مؤلف گرامی بتواند در انتشار مجلدات دیگر این کتاب معتبر و بسیار موفق‌تر یابد و هزاران نفر دست‌اندرکاران این صنعت را مرهون همت خود سازد.

دکتر محمود امامی

به نام خداوند جان و خرد

منت ندای را که باز نقش آفرینی در تحریر کتب هتل داری را به این کمترین نصیب فرمود. اصل این کتاب نوشته‌ی آقای دکتر جیمز باردی در یک جلد چهارصد و پنجاه صفحه‌ای است و با تألیفاتی که توسط حقیر روی آن انجام گرفته به پنج مجلد تقسیم شده. هزار صفحه تبدیل شده است. از آنجائیکه قلب طپنده‌ی هر هتل قسمت فرانس افس «میز پیشخوان» آن می‌باشد، از آن جهت حائز اهمیت است که کلیه ورور و خروج‌ها از این قسمت انجام می‌شود. در این مجلدات که از تاریخچه‌ی برندهای هتل داری آغاز می‌شود، بخش‌های مختلف هتل و نگاره‌های تشکیلاتی هتل‌های گوناگون با تعداد اتاق‌های مختص آنها ترسیم شده است که می‌تواند سطح آگاهی دانش‌مندان را نیز نسبت به برندهای هتل داری جهان ارتقاء بخشد.

حال اگر قرار است که صنعت هتل داری ما از اقلیم است به روزگار شوکت برسد، باید گذر زمان را همراهی کند و شایسته است دانشجویان، دانش‌پویان این صنعت علم نظری را با کار عملی توأم و نشاط پیشرفت عوامل مرتبط را متجلی سازند. لازم به گفتار است که در ترجمه‌ی این کتاب ضمن تألیفات انجام گرفته و کسب اجازه از پروفسور «باردی» در زمینه‌ی برگردان آن به فارسی، نهایت امانت‌داری مراعات شده است.

نگارنده همواره بر این باور است که برای دارا بودن ایرانی آباد قدم نهادن در خیابان عشق، بسترسازی و انجام کارهای زیر بنایی، بسیار کارساز است و این مهم محقق نخواهد شد مگر به داشتن جماعتی جانی و نه نانی که امورشان رفع تکلیف و سودجویی شخصی نباشد. آن موقع نه تنها در صنعت هتل داری و گردشگری، بلکه در تمامی زمینه‌های اقتصادی به چنان شکوفایی خواهیم رسید که لات و لانت و لانتی. لازم به وصف است که نگارنده‌ی کمترین ضمن سال‌ها تحصیلات آکادمیک با تکیه بر بیش از نیم قرن تجربه و انجام کارهای مدیریتی اجرایی مبادرت به تشریح این گونه آثار نموده است که اینک راحت در اختیار دانش پژوهان هتل داری قرار گیرد.

ابرو باد و مه و خورشید و فلک در کارزار

نوا نانی به کف آری و به غفلت نخوری

همه از بهر تو سرگشته و فسرمان بردار

شرط اساف باش که فسرمان نبری

در پایان ضمن اعتذار از هر گونه قصور، جای دارد بی‌شایبانه این پاسم را به راه صدیق بزرگوار و علامه‌ی محترم جناب آقای دکتر محمود امانی لائینی که همواره روشنی بخش طریق تألیفاتم بوده‌اند پیشکش نمایم.

علی اصغر رضایت

فروردین یکهزار و سیصد و نود و شش (آمستردام)