

آیین میهمان‌نوازی

مدیریت مسائل قانونی در صنعت میهمان‌نوازی

مؤلفان:

استفن بارت، جی دی
انش کده، مدیریت رستوران و هتل هیلتون
دانشگاه هیوستون
بنیاد غذا و آب، داکتری
دیوید سی. هایس
بنیانگذار

مترجمان:

ابوالفضل تاج‌زاده نمین
(دانشیار دانشگاه علامه طباطبائی)
نسترن ملک‌زاده بناد کوکی
(دانش‌آموخته کارشناسی ارشد در رشته مدیریت جهانگردی)
سید محمد سید احمد نژاد
(دانش‌آموخته کارشناسی ارشد در رشته حسابداری)



فيا

عنوان و نام پدیدآور: آیین میمان نوازی: مدیریت مسائل قانونی در صنعت میهمان نوازی/مولفان: استغنی بارث جی دی، دیوید کی هایز؛ مترجمان: ابوالفضل تاجزاده نمین، نسترن ملک زاده بنادکوکي، سید محمد سیداحمدنژاد.

مشخصات نشر: تهران: موسسه کتاب مهر بان نشر، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۶۵۶ ص:، جدول، نمودار.

شایسته: ۹۷۸-۶۰۰-۴۰۷-۲۱۸-۲

۲۰۰۶ء، ۲nd ed.

موضوع: هتل، خانه ۱- - قوانین و مقررات - - ایالات متحده

Hotels -- Law and legislation -- United States : موضوع

موضوع: صنعت همانند سازی - قوانین و مقررات -- ایالات متحده

Hospitality -- Law and legislation -- United States: موضوع

شناسه افزوده: هیز، دیوید ک، ۱۹۴۰- Hayes, David k

شناسه افزوده: تاجزاده نمین، ابوالفضل، ۱۳۳۰، مترجم

شناسه افزوده: ملک‌زاده بنادکوکي، نسرين، ۱۱-، ترجمه

شناسه افزوده: سید احمد نژاد، سید محمد،

ده بندی كنگره: ۱۳۹۷ ب ۲ ۲۰۴۲KF/۵۲

رده بندی دیویی: ۷۳۰.۷۸۶۴۷۹۴/۳۴۳

شماره کتابشناسی ملی: ۵۱۲۸۹۶۶

شنا سنامہ

عنوان: آیین مهمان نوازی: مدیریت مسائل قانونی
صفحه آرا: حسین احمدی

طراح جلد: فرامرز عیب پوش

مولفان: اسٹیفن ہارٹ جی، دی، دیو بد کے، ہائز

مترجمان: دکتر ابو الفضل تاجزاده، نسترن ملکزاده
نویسندگان: اول باب: ۱۳۹۷

سناد کو کہ، سید محمد سید احمد زید
تعداد: ۱۰۰۰ نسخہ

ناشر: مؤسسہ کتاب مہر یان نشر

دفتر انتشارات: تهران، خیابان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان لبافی نژاد، پلاک ۱۸۹

کدستی: ۱۳۱۴۹۶۵۳۵۱ تلف: ۶۶۹۷۳۱۷۵-۶

ایمیل و وب سائت: Info@mehrabanshop.com-MehrabanPub.com

فروشگاه اینترنتی : Ketabemehraban.com

تلفن: ۶۶۹۵۳۴۷۵ :نشر بازارگانہ

کلیدی حقوق و حق چاپ متن و عنوان کتاب که به ثبت رسیده است؛ مطابق با قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸، محفوظ و متعلق به مترجم می‌باشد. هرگونه برداشت، تکثیر، کپی برداری به هر شکل (چاپ، فتوکپی، انتشار الکترونیکی) بدون اجازه‌ی کسی از مترجم نشر ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

کتاب مهر بان

فهرست

پیشگفتار.....	۹
فصل اول: فلسفه پیشگیرانه.....	۱۱
۱-۱- مبانی میهمان‌نوازی و محیط قانونی در آینده.....	۱۳
۱-۲- مدیریت میهمان‌نوازی و مدیریت قانونی.....	۱۵
۱-۳- مدیریت قانونی پیشگیرانه.....	۱۹
۱-۴- اصول اخلاقی و قانونی.....	۲۵
فصل دوم: قراردادهای میهمان‌نوازی.....	۴۱
۲-۱- مقدمه‌ای بر قراردادها.....	۴۴
۲-۲- مقدمه‌ای بر قراردادهای هتلداری (میهمان‌نوازی).....	۶۳
۲-۳- شرایط ضروری قرارداد میهمان‌نوازی.....	۷۶
۲-۴- قراردادها و مدیریت قانونی پیشگیرانه.....	۹۱
فصل سوم: ساختارهای عملیاتی میهمان‌نوازی.....	۱۰۹
۳-۱- اهمیت ساختار سازمانی مناسب.....	۱۱۲
۳-۲- ساختارهای سازمانی رایج در میهمان‌نوازی.....	۱۱۳
۳-۳- اعطای امتیاز جهت میهمان‌نوازی.....	۱۲۷
فصل چهارم: مدیریت قانونی دارایی و اموال.....	۱۵۹
۴-۱- مقدمه‌ای بر اموال و دارایی.....	۱۶۱

۴-۲ خرید دارایی ۱۶۶

۴-۳ تأمین بودجه خرید دارایی ۱۷۸

۴-۴ اجاره کردن دارایی و اموال ۱۸۵

۴-۵ احترام به حقوق مالکیت معنوی ۱۹۸

فصل پنجم: موضوعات نظارتی و اجرایی در صنعت میهمان‌نوازی ۲۱۹

۵-۱ مؤسسات نظارت اجرای فدرال ۲۲۱

۵-۲ مؤسسات نگاهداری اجرایی و نظارتی ایالتی ۲۴۲

۵-۳ مؤسسات اجرایی نظارت محلی ۲۵۰

۵-۴ مدیریت مقررات مغایر ۲۵۵

۵-۵ پاسخ به یک تحقیق و جستجو ۲۵۹

۵-۶ کنترل بر تغییرات نظارتی ۲۶۳

فصل ششم: مدیریت بیمه ۲۷۳

۶-۱ مقدمه بیمه ۲۷۵

۶-۲ انواع پوشش بیمه ۲۸۰

۶-۳ انتخاب یک شرکت بیمه ۲۸۹

۶-۴ انتخاب بیمه‌نامه ۲۹۱

۶-۵ تجزیه و تحلیل بیمه‌نامه ۲۹۴

فصل هفتم: گزینش قانونی کارمندان ۳۰۷

۷-۱ گزینش کارمندان ۳۱۰

۳۳۲..... ۷-۲ تبعیض در فرآیند گزینش

۳۴۱..... ۷-۳ تأییدیه واجد شرایط بودن برای کار

۳۵۳..... ۷-۴ روابط استخدامی

۳۷۱..... فصل هشتم: مدیریت قانونی کارکنان

۳۷۳..... ۸-۱ روابط استخدامی

۳۷۸..... ۸-۲ تبعیض در برابر کار و آزار و اذیت جنسی

۳۹۶..... ۸-۳ قانون مرخصی پزشکی و خانواده

۳۹۸..... ۸-۴ خسارت و غرامت

۴۱۱..... ۸-۵ مدیریت عملکرد کارمندان

۴۲۳..... ۸-۶ مطالبات بیکاری

۴۳۰..... ۸-۷ اسناد و مدارک استخدام و نگهداری آن

۴۳۴..... ۸-۸ پوسترهای استخدام

۴۳۷..... ۸-۹ نظارت در محیط کار

۴۵۱..... فصل نهم: مسئولیت‌های شما بعنوان یک مدیر میهمان‌نوازی

۴۵۳..... ۹-۱ وظایف و تعهدات مدیر میهمان‌نوازی

۴۵۶..... ۹-۲ نظریه‌های مسئولیت

۴۶۷..... ۹-۳ خسارات و غرامت قانونی

۴۶۸..... ۹-۴ ساختار و تجزیه تحلیل یک دادخواهی در مورد آسیب‌دیدگی شخصی

۴۷۷..... ۹-۵ پاسخ به یک رویداد

فصل دهم: مسئولیت‌های شما به عنوان یک مدیر میهمان‌نوازی در برابر میهمانان.....	۴۹۳
۱-۱۰ اسکان دادن به میهمانان / فراهم کردن امکانات اقامتی میهمانان.....	۴۹۵
۲-۱۰ حریم خصوصی میهمان.....	۵۰۷
۳-۱۰ حفظ و نگهداری هتل / مجموعه.....	۵۱۱
۴-۱۰ اولیت‌هایی در قبال افراد غیر میهمان.....	۵۲۲
۵-۱۰ انتقال میهمانان.....	۵۲۶
فصل یازدهم: مسریت‌های شما در قبال اموال و دارایی میهمانان.....	۵۴۱
۱-۱۱ مسئولیت و تعهد شما در قبال اموال و دارایی میهمانان.....	۵۴۴
۲-۱۱ امانت‌داری.....	۵۵۰
۳-۱۱ اموال و دارایی با مالکیت نامعلوم.....	۵۶۰
فصل دوازدهم: مسئولیت‌های شما در زمان سرگردانی و نشتی.....	۵۷۵
۱-۱۲ سرو غذا.....	۵۷۸
۲-۱۲ واقعیات قوانین منوی غذایی.....	۵۸۶
فصل سیزدهم: مسئولیت‌های قانونی در گردشگری و سفر.....	۶۰۳
۱-۱۳ سفر.....	۶۰۵
۲-۱۳ نظارت و تعامل نظارتی.....	۶۱۷
۳-۱۳ دفاتر خدمات مسافرتی و متصدیان تور (تورگردانان).....	۶۳۴
۴-۱۳ شرکت‌های حمل و نقل و مسافربری متداول.....	۶۵۰

پیشگفتار

شکر خدای را که تنها در سایه لطف او توان ترجمه این کتاب را یافتیم. کتاب حاضر در مقوله‌ی آیین میهمان‌نوازی، با تمرکز بر مسائل قانونی در صنعت میهمان‌نوازی می‌باشد و مشتمل بر سیزده فصل است که هر یک از زاویه‌ای خاص به کندوکاو مفاهیم در زمینه آیین میهمان‌نوازی می‌پردازد و فصول آن به ترتیب عبارتند از فلسفه پیشگیرانه، قراردادهای میهمان‌نوازی، ساختارهای عملیاتی و مؤثر میهمان‌نوازی، مدیریت قانونی اموال و دارایی، مسائل نظارتی، اجرایی و مدیریتی در صنعت میهمان‌نوازی، مدیریت سمه، گزینش قانونی کارکنان، مدیریت قانونی کارکنان، مسئولیت شما به عنوان یک مدیر میهمان‌نوازی، مسئولیت‌های شما در برابر میهمانان به عنوان یک مدیر میهمان‌نوازی، مسئولیت شما در قبال اسباب و دارایی میهمانان، مسئولیت شما در زمان سرو غذا و نوشیدنی و در انتها مسئولیت‌های قانونی در سفر و گردشگری. همچنین هر یک از فصول کتاب دارای مثال‌های متعددی جهت ملموس‌تر نمودن مفاهیم و رعایت مطالب در چارچوب عنوان کتاب می‌باشد که هر یک می‌تواند مدیران و متصدیان محترم در صنعت گردشگری و میهمان‌نوازی را در اتخاذ تصمیمات مناسب یاری نماید.

همچنین با توجه به اینکه معضلات صنعت گردشگری و میهمان‌نوازی در کشورهای مختلف دارای شباهت‌های بسیاری است، لذا بر آن شدیم تا به ترجمه کتاب حاضر اقدام و بیم تا شاید از این طریق، ضمن استفاده از تجارب موجود، بتوان خدمات مطلوب‌تری به مشتریان ارائه نمود. مطالعه این کتاب، به تمامی دانشجویان، دست‌اندرکاران و علاقمندان گرامی توصیه می‌گردد.

در انتها، امید است نوشتار حاضر بتواند به صورتی هر چند کوچک، سرآغازی برای تأمل و پژوهش اساتید، حقوقدانان و دانش‌پژوهان جهت ارائه رهنمودهای حقوقی، در صنعت گردشگری و میهمان‌نوازی کشور عزیزمان ایران، در چارچوب ارزشهای موجود در آن باشد.

علاوه بر این بر خود لازم می‌دانیم از همه افرادی که مشوق و همیار ما در انجام این کتاب بوده‌اند،

نهایت سپاس و قدردانی را ابراز نمائیم. همچنین راهنمایی‌ها و پیشنهادهای صاحب نظران و علاقمندان را جهت رفع نواقص احتمالی موجود در این کتاب استقبال کرده و به دیده منت می‌پذیریم.

ابوالفضل تاج‌زاده نمین

(دانشیار دانشگاه علامه طباطبائی)

نسترن ملک‌زاده بنادکوکي

(دانش آموخته کارشناسی ارشد در رشته مدیریت جهانگردی)

سید محمد سید احمدنژاد

(دانش آموخته کارشناسی ارشد در رشته حسابداری)