

مدیریت فرانت آفیس

مؤلفین:

علی اقطاعی - مهرداد فرشیدی

www.ketab.ir

سرشناسه	: اقطانی، علی، ۱۳۴۹-
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت فرانت آفیس / مولفین علی اقطانی، مهرداد فرشیدی
مشخصات نشر	: تهران: مهکامه، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	: ۲۰۸ ص.
فروست	: مجموعه کتابهای جهانگردی و هتلداری، ۲.
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۲۸۲۷-۷۵-۶
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: هتل ها و مسافرخانه ها — کارکنان بخش پذیرش
موضوع	: هتل ها و مسافرخانه ها — مدیریت
شناسه افزوده	: فرشیدی، مهرداد، ۱۳۴۱-
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۰ الف ۳ ک ۹۱۱/۳ TX
رده بندی دیویی	: ۶۴۷/۹۴۰۶۸۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۲۴۵۷۲۱۱

مدیریت فرانت آفیس

مولفین: علی اقطانی - مهرداد فرشیدی

ناشر: مهکامه

صفحه آرای: موسسه مهرداد

طراح جلد: نوشین طاهران پور

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۰

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

ناظر چاپ: بهزاد رییمی فراهانی

شابک ۹۷۸-۹۶۴-۲۸۲۷-۷۵-۶

قیمت: ۶۰۰۰۰ ریال

حق چاپ برای ناشر محفوظ است.



تشریف
ماهماه

مراکز پخش: ۱- تهران - خیابان انقلاب - خیابان ۱۲ فروردین - کوچه بهشت آئین -

پلاک ۲۱ - طبقه دوم - نشر و بخش مهکامه - تلفن: ۶۶۴۹۷۰۵۰ - ۶۶۹۶۱۵۰۹

۲- میدان انقلاب - بین خیابان ۱۲ فروردین و اردیبهشت - کتابفروشی آگاه

۳- خیابان انقلاب - بین ۱۲ فروردین و اردیبهشت - پلاک ۱۳۴۲ - فروشگاه

چاپ و نشر بازرگانی تلفن: ۶۶۴۶۳۱۰۲

تلفن: ۶۶۴۶۰۹۳۲ - ۶۶۴۶۷۳۳۳

مقدمه

صنعت گردشگری هم اکنون به یکی از صنایع مادر که در زمینه اشتغال و توسعه اقتصادی از اهمیت بسیار زیادی در جهان برخوردار شده است، تبدیل گردیده و در این راه از صنایعی همچون خودروسازی، فولاد و صنایع نظامی نیز فراتر رفته است. در این میان صنعت هتل‌داری یکی از ارکان اصلی صنعت گردشگری است که به عنوان یک علم نوین، مخاطبان بسیاری را به سوی خود جلب کرده است.

ما نیز در راستای توسعه علمی صنعت هتل‌داری در میان اساتید، دانشجویان، کارشناسان و اهالی فن اقدام به انتشار دومین کتاب از مجموعه کتاب‌های مدیریت هتل‌داری تحت عنوان مدیریت فرانت آفیس در هتل کرده‌ایم تا بتوانیم نقش کوچکی در توسعه علمی این صنعت ایفا کنیم. این کتاب دارای ۹ فصل است که از تاریخچه صنعت هتل‌داری در فصل نخست آغاز و تا فصل پایانی که نحوه خروج میهمان از هتل را شرح می‌دهد، ادامه پیدا می‌کند. همچنین در فصل‌های مختلف در ارتباط با وظایف متعدد فرانت آفیس از جمله رزرواسیون، checkin، میهمان نوازی و بازاریابی، بودجه‌بندی، محرک‌های تشویقی پرسنل، مدیریت اموال (نرم‌افزاری و سخت‌افزاری) و... مطالب متعددی به رشته تحریر درآمده که برای آموزش دانشجویان و پرسنل هتل و دیگر علاقمندان به صنعت هتل‌داری مناسب می‌باشد. امید است تا این کتاب مورد توجه تمام کاربران عزیز قرار بگیرد.

علی اقطانی Ali_AQTAIE@Yahoo.COM

مهرداد فرشیدی FARSHIDI_TOURISM@Yahoo.COM

تقدیم به پدر عزیزم که بدون خدا حافظی ما را ترک کرد و
از دنیا رفت و مادر عزیزم که همواره از دعای خیر ایشان
بهره مند بوده‌ام

پسران علی

تقدیم به فرزندان عزیزم مهدی، مونا و باران که انگیزه
اصلی‌ام در زندگی هستند.

مهرداد فرشیدی

تشکر و سپاس

بسیاری از همکاران و اساتید محترم هتل‌داری و جهانگردی از بابت انتشار این کتاب ما را مورد لطف و محبت خود قرار دادند که صمیمانه از آنها تشکر و قدردانی می‌نماییم.

جناب آقای دکتر امیر محسن مدنی مدیر گروه محترم هتل‌داری و جهانگردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب، سرکار خانم دکتر رشادت جو مدیر گروه محترم هتل‌داری و جهانگردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، جناب آقای دکتر فرید جواهرزاده مدیر گروه محترم جهانگردی و هتل‌داری دانشگاه بین‌الملل مشهد و جناب آقای دکتر حمزه‌زاده ریاست محترم گروه هتل‌های پاریس و از اساتید با تجربه هتل‌داری و جهانگردی که با توصیه‌های علمی و تشویق‌های دوستانه خود، ما را در انتشار دومین کتاب از مجموعه کتاب‌های مدیریت هتل‌داری و جهانگردی همراهی نمودند.

همچنین تشکر ویژه‌ای داریم از جناب آقای مجید کاویانی کارشناس باسابقه زبان و ادبیات فارسی و از اساتید با سابقه شهرستان نیشابور که مسئولیت ویراستاری اولیه این کتاب را بر عهده داشتند.

۱۷	فصل اول - مقدمه‌ای بر صنعت میهمان‌داری
۱۷	هدف فصل
۱۸	محیط‌های در حال تکامل خدماتی
۱۸	عوامل تغییر در صنعت خدمات
۱۹	۱- تغییر قوانین و الگوهای دولتی
۲۰	۲- تأثیر محدودیت‌های اتحادیه‌ها و انجمن‌های حرفه‌ای در بازاریابی
۲۰	۳- خصوصی‌سازی برخی از خدمات عمومی و غیر انتفاعی
۲۱	۴- نوآوری‌های فنی
۲۱	۵- توسعه زنجیره‌های خدمات و شبکه‌های فرانسیز
۲۲	۶- جهانی شدن خدمات و صنعت
۲۲	۷- ارتقاء بازدهی
۲۳	۸- توجه عمومی به کیفیت ارائه خدمات
۲۳	۹- توسعه شرکت‌های اجاره‌ای
۲۴	۱۰- ارائه خدمات از سوی عوامل تولید
۲۴	۱۱- ایجاد بازارهای جدید برای سازمان‌های عمومی و غیرانتفاعی جهت افزایش منابع درآمدی
۲۴	۱۲- استخدام مدیران نوآور و خلاق
۲۵	هتل‌ها به عنوان بخشی از صنعت خدمات
۲۵	پیش زمینه تاریخی هتل‌ها
۲۷	روند صعودی و رشد فن‌آوری در صنعت هتلداری
۲۷	انواع هتل‌ها
۲۸	مotel‌ها
۲۸	هتل آپارتمان‌ها
۲۸	میهمان‌خانه‌ها
۲۹	تخت‌خواب و صبحانه
۲۹	هاستل‌ها
۲۹	اقامتگاه‌های تابستانی
۲۹	تسهیلات مراقبت از زندگی
۳۰	اشتراک وقت (تایم‌شرینگ)
۳۱	جهت‌گیری بازار
۳۱	شاخص‌های فروش و سطح خدمات

۳۱	ضرب اشغال روزانه در مراکز اقامتی
۳۳	عوامل رشد
۳۳	مفهوم خوشگذرانی در صنعت گردشگری
۳۴	درآمد احتیاطی
۳۴	تعداد افراد خانواده
۳۴	سفر تجاری
۳۵	سفر به عنوان تجربه
۳۵	مسئولیت‌های شغلی مدیران بخش‌ها
۳۶	مدیرعامل
۳۷	معاون مدیرعامل
۳۸	مدیر بخش غذا و نوشابه
۳۸	مهندس مسئول تأسیسات (معاونت فنی و مهندسی)
۳۹	خانه‌داری اجرایی
۴۰	مدیر منابع انسانی
۴۰	مدیر بخش بازاریابی و فروش
۴۱	مدیر فرانت‌آفیس
۴۱	کنترل‌کننده شب (Night Editor)
۴۲	مدیر ایمنی
۴۲	مدیر پارکینگ
۴۳	خلاصه فصل
۴۳	سؤالات مباحثه‌ای
۴۴	مطالعه موردی
۴۵	فصل دوم - مدیریت پذیرش (فرانت‌آفیس)
۴۵	هدف فصل
۴۶	وظایف شغلی مدیر پذیرش (فرانت‌آفیس)
۴۷	مدیر پذیرش (فرانت‌آفیس) و پرسنل مدیریت هتل
۴۷	سازمان و پرسنل‌گیری
۴۸	چارت سازمانی یک سازمان پرستلی
۵۰	تحلیل شغلی و توصیف شغلی مدیر پذیرش
۵۲	توصیف شغلی مدیر پذیرش (فرانت‌آفیس)
۵۲	گزارش به مدیر کل
۵۲	وظایف نمونه‌ای:
۵۳	تکنیک‌های نظارتی
۵۳	پیش‌بینی

۵۴	نمونه‌ای از ورود و خروج پیش‌بینی شده
۵۴	تعداد اتاق/تعداد میهمان
۵۴	هنر نظارت
۵۷	اصول مدیریت خدمات
۵۷	خدمات در برابر کالاهای فیزیکی
۵۷	تفاوت‌های اصلی بین خدمات و کالاها
۵۹	تفاوت‌های اساسی در ارائه کالا و خدمات
۶۲	هشت مؤلفه مدیریت خدمات جامع
۶۴	ایجاد ارزش در یک رمیته ارزش‌ها
۶۵	خلاصه
۶۶	سؤالات مباحثه‌ای
۶۶	مطالعه موردی
۶۹	فصل سوم - تجهیزات و ملزومات فرانت‌آفیس
۶۹	اهداف فصل
۷۰	ساختار فیزیکی و موقعیت فرانت‌دسک
۷۲	شاخص کارت رزرواسیون
۷۲	کارت ثبت نام
۷۶	برگه بیدار باش
۷۶	نگهداری ثبت‌ها
۷۶	فرم ویژه فرانت‌دسک برای ثبت در پرونده میهمانان
۷۷	برگه‌های پرداخت
۷۷	خلاصه فصل
۷۸	سؤالات مباحثه‌ای
۷۹	فصل چهارم - سیستم‌های مدیریت اموال
۷۹	هدف فصل
۸۰	انتخاب یک سیستم مدیریت انبار
۸۱	روند تهیه یک تحلیل نیاز کامپیوتری
۸۳	نرم‌افزار
۸۴	رزرواسیون
۸۴	میز پذیرش
۸۴	ثبت مالی تماس‌های تلفنی (حسابداری مخابراتی)
۸۴	خانه‌داری
۸۴	نگهداری
۸۴	غذا و نوشابه

۸۵	بازاریابی و فروش
۸۵	حسابرسی شبانه
۸۵	حسابداری
۸۵	مدیریت منابع انسانی
۸۵	سخت‌افزار
۸۶	ملاحظات دیگر
۸۷	ملاحظات مالی
۸۸	کاربردهای سیستم PMS
۸۹	رزرو
۹۰	ثبت
۹۱	وضعیت اتاق
۹۱	ثبت در دفتر
۹۲	حسابداری تماس
۹۳	خروج
۹۴	حسابرسی شبانه
۹۵	سؤالات / گزارشات
۹۵	دفتر پشتیبانی
۹۶	خانه‌داری
۹۷	غذا و نوشابه
۹۷	نگهداری
۹۸	ایمنی
۹۸	بازاریابی و فروش
۹۹	پرسنل
۹۹	پست الکترونیک
۱۰۰	کنترل زمان کاری
۱۰۰	خلاصه
۱۰۱	سؤالات مباحثه‌ای
۱۰۱	مطالعه موردی
۱۰۳	فصل پنجم - رزرواسیون میهمان
۱۰۳	اهداف فصل
۱۰۴	منابع رزرواسیون
۱۰۴	مشتریان شرکتي
۱۰۵	مسافران گروهی
۱۰۷	مسافران تفریحی

۱۰۸	میهمانان جاری (دائمی)
۱۰۸	پردازش رزرواسیون میهمان
۱۱۳	سیستم‌های رزرو سنتی
۱۱۵	این داده‌های شخصی و اطلاعات در یک کارت رزرو نگهداری می‌شود
۱۱۶	رزرو بیش از ظرفیت (مدیریت اسکان)
۱۱۹	پیش‌بینی اتاق‌ها
۱۲۰	خلاصه
۱۲۱	سوالات مباحثه‌ای
۱۲۲	مطالعه موردی
۱۲۳	فصل ششم - ثبت میهمان
۱۲۳	اهداف فصل
۱۲۴	اهمیت اولین تماس میهمان
۱۲۵	کسب اطلاعات میهمان
۱۲۶	روند ثبت میهمان
۱۲۷	انتخاب اتاق
۱۲۷	برآورده کردن درخواست‌های میهمان
۱۳۰	موجودی اتاق
۱۳۱	تعیین نرخ اتاق
۱۳۳	انواع نرخ اتاق
۱۳۶	به حداکثر رساندن نرخ اتاق
۱۳۸	فرصت‌های فروش
۱۴۰	تحويل کلید اتاق
۱۴۱	پردازش پرونده
۱۴۲	ثبت یا یک PMS
۱۴۵	خلاصه
۱۴۶	سوالات مباحثه‌ای
۱۴۷	مطالعه موردی
۱۴۹	فصل هفتم - میهمان‌نوازی
۱۴۹	اهداف فصل
۱۵۰	اصول خدمات بازاریابی
۱۵۰	خدمات بازاریابی در برابر کالاهای فیزیکی
۱۵۰	تفاوت‌های پایه بین کالاها و خدمات
۱۵۲	۱- مشتریان مالکیت خدمات را به دست نمی‌آورند:
۱۵۲	۲- محصولات خدماتی به عنوان عملکردهای نامشهود:

۱۵۳	۳- نقش مشتری در فرآیند تولید:
۱۵۳	۴- افراد به‌عنوان بخشی از محصول:
۱۵۴	۵- تنوع بیش‌تر در ورودی عملیاتی و خروجی:
۱۵۴	۶- مشکل‌بودن ارزیابی برای مشتری:
۱۵۵	۷- عدم وجود موجودی برای خدمات:
۱۵۵	۸- اهمیت زمان:
۱۵۵	۹- کانال‌های توزیع متفاوت:
۱۵۶	هشت مؤلفه مدیریت خدمات یک جامعه:
۱۵۶	۱- عناصر محصول:
۱۵۶	۲- مکان و زمان:
۱۵۶	۳- فرآیند:
۱۵۶	۴- بهره‌وری:
۱۵۷	۵- افراد:
۱۵۷	۶- ترویج و آموزش:
۱۵۷	۷- شواهد فیزیکی:
۱۵۸	۸- قیمت و دیگر هزینه‌های خدماتی:
۱۵۸	اهمیت میهمان‌نوازی:
۱۶۰	مدیریت انجام میهمان‌نوازی:
۱۶۰	نقش مدیریت:
۱۶۱	بیانیه استراتژی خدمات:
۱۶۳	بررسی کارت اظهارنظرهای مشتری:
۱۶۵	تحقیق خدمات میهمان هتل:
۱۶۵	ایجاد یک برنامه مدیریت خدمات:
۱۶۸	لحظات واقعیت در ارائه خدمات هتل:
۱۶۹	مفهوم تعهد کارکنان:
۱۷۰	نظارت بر کارکنانی که میهمان‌نوازی می‌کنند:
۱۷۰	آموزش میهمان‌نوازی:
۱۷۱	ارزیابی مدیریت خدمات:
۱۷۱	پیگیری:
۱۷۲	خلاصه:
۱۷۲	سوالات مباحثه‌ای:
۱۷۳	مطالعه موردی:
۱۷۵	فصل هشتم - ترویج فروش در هتل:

اهداف فصل	۱۷۵
نقش فرانت آفیس در بازاریابی	۱۷۶
حوزه‌هایی برای ترویج	۱۷۷
۱) فرانت آفیس	۱۷۷
الف) رزرواسیون	۱۷۷
ب) اتاق‌ها	۱۷۷
ج) خدمات دفتری و منشی‌گری	۱۷۸
د) خدمات فردی	۱۷۸
۲) بخش غذا و نوشیدنی	۱۷۸
الف) رستوران	۱۷۸
ب) خدمات اتاق	۱۷۹
ج) خدمات ضیافت	۱۷۹
د) سالن استراحت	۱۷۹
۳) هدیه‌سرا	۱۷۹
الف) اقلام اضطراری	۱۷۹
۴) تسهیلات سلامتی و ورزشی	۱۷۹
الف) استخر شنا	۱۷۹
ب) مسیرهای پیاده‌روی و دو گروهی سازماندهی شده	۱۷۹
ج) کلوب سلامتی	۱۷۹
برنامه‌های تشویقی	۱۸۰
برنامه‌های آموزشی	۱۸۱
بودجه بندی برای یک فرانت آفیس نقطه فروش	۱۸۴
بازخورد	۱۸۵
خلاصه	۱۸۶
سؤالات مباحثه‌ای	۱۸۶
مطالعه موردی	۱۸۷
فصل نهم - خروج میهمان	۱۸۹
اهداف فصل	۱۸۹
گردآوری هزینه پایانی میهمان	۱۹۰
جدول زیان درآمدی ناشی از عدم ثبت هزینه‌ها	۱۹۰
روند خروج میهمان	۱۹۱
سؤال در مورد کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده در هتل از میهمان	۱۹۲
دریافت کلید اتاق	۱۹۲
بازيابی و بررسی پرونده	۱۹۳

۱۹۳		تسویه حساب میهمان در داخل اتاق
۱۹۴		تعیین روش پرداخت و وصول
۱۹۴		کارت های بانکی
۱۹۴		صورت حساب مستقیم یا ارسال صورت حساب به حساب
۱۹۵		پول نقد و چک های شخصی
۱۹۶		چک مسافرتی
۱۹۶		انجام رزورهای آتی
۱۹۷		پردازش پرداخت در پرونده
۱۹۸		پر کردن سند
۱۹۸		ابلاغ خروج میهمان به بخش های دیگر
۱۹۹		حذف اطلاعات میهمان از سیستم
۱۹۹		گزارش
۲۰۰		پیشینه میهمان
۲۰۱		خلاصه
۲۰۲		سؤالات مباحثه ای
۲۰۲		مطالعه موردی
۲۰۵		فهرست منابع