

کارمندزیرش، هتل

(فرانت آفیس)

مرضیه صالحی

سرشناسه: مرضیه صالحی، ۱۳۵۲ -

عنوان و نام پدیدآور: کارمند پذیرش هتل، مرضیه صالحی.

مشخصات ناشر: تهران: انتشارات بال‌نو

مشخصات ظاهری: ۲۲۸ ص، جدول، نمودار.

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۲۲۹-۷-۲

وضعیت فهرستی نویسی: فیبای مختصر.

یادداشت: فهرست‌نویسی کامل این اثر در نشانی <http://opac.nnlai.ir> قابل دسترسی است.

مندرجات: مدیریت هتل

شماره کتابخانه ملی: ۵۸۹۲۶۰۲

کارمند پذیرش هتل

تألیف	: مرضیه صالحی
ویراستاران	: نصرالله صالحی - پریا صالحی
ناشر	: انتشارات بال‌نو
نوبت چاپ	: دوم، ۱۴۰۳
چاپ	: چاپ میران
شمارگان	: ۲۰۰ نسخه
حروفچینی و صفحه‌آرایی	: حروفچینی مهدی ۰۹۳۶۹۱۲۲۲۰۳ - ۶۶۰۸۶۵۷۰
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۲۲۹-۷-۲
قیمت	: ۱۸۰۰۰۰ تومان
مرکز پخش	: ۰۲۱-۸۱۲۲۴۵۳۹ - ۰۹۱۲۲۱۱۹۷۹۲ - ۰۹۳۵۲۵۰۲۸۱۶
	www.balenopub.com

تهران: امیرآباد شمالی، بعد از جلال، خیابان هفتم، مجتمع گلستان، شماره ۵۹، واحد ۹۰۳

تمامی حقوق این اثر برای انتشارات بال‌نو محفوظ بوده و هرگونه تقلید و استفاده به‌هرشکل، بدون اجازه کتبی از ناشر ممنوع و پیگرد قانونی دارد.

فهرست مطالب

مقدمه.....	۱۷
فصل اول: سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل.....	۱۹
تعریف ساباط.....	۲۱
رباط.....	۲۱
کاربات.....	۲۲
کاروانسرا.....	۲۲
خان.....	۲۲
آب انبار.....	۲۲
سازماندهی و تجزیه و تحلیل تشکیلات هتل.....	۲۲
انواع هتل (اقامتگاه).....	۲۷
هتل کازینو.....	۲۸
هتل تجارتي.....	۲۸
هتل حومه شهر.....	۲۸
هتل شهری (داخل شهر).....	۲۹
هتل با فضای باز میانی.....	۲۹
هتل گردهمایی.....	۲۹
هتل فرودگاه.....	۳۰
هتل مسکونی برای میهمانانی که اقامت طولانی دارند.....	۳۰

۳۰.....	هتل تمام سوئیت
۳۱.....	متل
۳۱.....	هتل تفریحی
۳۲.....	هتل آپارتمان
۳۲.....	هتل مالکیت زمانی مشترک
۳۲.....	هتل مالکیت مشترک
۳۲.....	بانسیون
۳۳.....	میهمانسرا یا مسافرخانه (استراحتگاه)
۳۳.....	خوابگاه
۳۴.....	هتل های بوتیک
۳۴.....	طبقه بندی هتل ها براساس تعداد اتاق
۳۴.....	انواع اتاق
۳۷.....	طبقه بندی هتل ها براساس بازار هدف
۳۸.....	درجه بندی هتل ها
۳۹.....	درجه بندی هتل ها برحسب ستاره
۴۳.....	درجه بندی براساس مساحت
۴۳.....	درجه بندی هتل ها براساس موقعیت شهری
۴۳.....	درجه بندی هتل ها براساس مدت اقامت
۴۴.....	انواع سرویس در هتل ها
۴۵.....	اصطلاحات مربوطه به هتل و اتاق ها
۴۷.....	اصطلاحات مربوط به سن مسافر
۴۷.....	نمودار سازمانی هتل و اهمیت آن
۵۱.....	فصل دوم: سازماندهی و تجزیه و تحلیل بخش پذیرش
۵۳.....	قسمت های مختلف بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس)
۵۴.....	وظایف شغلی قسمت های مختلف بخش پذیرش میهمان
۵۴.....	وظایف شغلی مدیر فرانت آفیس
۵۵.....	کارمند فرانت آفیس

۵۶.....	مسئول رزرواسیون.....
۵۶.....	مسئول تلفنخانه.....
۵۷.....	مسئول خدمات میهمانان.....
۵۷.....	پذیرشگر ۱.....
۵۸.....	پذیرشگر ۲.....
۵۸.....	بل کاپتان.....
۵۸.....	بل بوی.....
۶۰.....	چمن بر.....
۶۰.....	سر باغبان.....
۶۰.....	باغبان.....
۶۰.....	مسئول کانسیرج.....
۶۲.....	مدیریت بخش پذیرش میهمان.....
۶۴.....	۱- بخش کارمندی پذیرش (فرات آفیس).....
۶۵.....	۲- مهارت‌های حرفه‌ای یک کارمند پذیرش.....
۶۷.....	فصل سوم: برقراری ارتباط با میهمانان و مشتریان هتل.....
۶۹.....	انواع ارتباط.....
۷۱.....	۱- لباس و پوشش ظاهری.....
۷۲.....	۲- چهره و چشم‌ها.....
۷۲.....	۳- اشارات و حرکات دست‌ها.....
۷۲.....	۴- دست دادن.....
۷۳.....	۵- لحن کلام.....
۷۳.....	۶- فاصله‌های ارتباطی.....
۷۳.....	۱- فاصله با حریم خصوصی.....
۷۴.....	۲- فاصله با حریم شخصی.....
۷۴.....	۳- فاصله با حریم اجتماعی.....
۷۴.....	۴- فاصله با حریم عمومی.....

۷۴.....	۲-۳- ارتباط کلامی.....
۷۵.....	انواع ارتباط کلامی.....
۷۵.....	۱- گفتن.....
۷۵.....	۲- شنیدن.....
۷۶.....	۳- تماس تلفنی.....
۷۷.....	۵- ارتباط انسانی و کار گروهی.....
۷۸.....	۶- اهمیت رسیدگی به شکایات و گلایه میهمانان.....
۷۹.....	۷- علاقه، انگیزه و اشتیاق به کار و زندگی.....
۸۰.....	۸- آداب معاشرت اجتماعی و الگوهای رفتاری.....
۸۳.....	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل بخش‌های مختلف.....
۸۵.....	دسته‌بندی انواع گردشگری.....
۸۵.....	۱- گردشگری براساس انگیزه.....
۸۶.....	۲- گردشگری براساس موقعیت مکانی.....
۸۶.....	۳- گردشگری براساس هدف.....
۸۶.....	۴- گردشگری از نظر مکان مقصد.....
۸۷.....	۵- گردشگری از نظر موضوع.....
۸۷.....	گردشگری فرهنگی.....
۸۹.....	انگیزه‌های سفر.....
۹۰.....	عوامل انگیزش سفر.....
۹۰.....	مزایای صنعت گردشگری.....
۹۱.....	نقش جهانگردی در سیستم اقتصادی ملی.....
۹۲.....	نقش جهانگردی در سیستم اقتصاد جهانی.....
۹۲.....	اثرات جهانگردی در اشتغال‌زایی.....
۹۳.....	بخش‌های مختلف صنعت گردشگری.....
۹۳.....	۱- حمل و نقل و ساختارهای زیربنایی.....
۹۴.....	۲- اقامتگاه‌ها و سرویس‌های پذیرایی.....
۹۵.....	۳- غذا و نوشیدنی.....

۹۶.....	۴- خدمات جانبی.....
۹۶.....	سازمان‌های ملی و بین‌المللی گردشگری.....
۹۷.....	سازمان‌های بخش عمومی.....
۹۷.....	سازمان‌های بخش خصوصی.....
۹۷.....	سازمان‌های منطقه‌ای.....
۹۸.....	اثرات فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی گردشگری.....
۹۹.....	اثرات منفی جهانگردی بر محیط فیزیکی.....
۱۰۰.....	- اثرات مثبت جهانگردی بر محیط فیزیکی.....
۱۰۱.....	فصل پنجم: پذیرش میهمان در هتل.....
۱۰۳.....	پذیرش میهمان در هتل.....
۱۰۳.....	مقدمات ورود میهمان.....
۱۰۴.....	فرم ثبت پذیرش میهمان.....
۱۰۶.....	روش پذیرش میهمان.....
۱۰۷.....	روند ثبت با PMS (سیستم مدیریت اموال).....
۱۱۰.....	رزرو.....
۱۱۰.....	ثبت (Check-in).....
۱۱۰.....	وضعیت اتاق.....
۱۱۱.....	میهمانان بدون رزرو.....
۱۱۲.....	شرایط ابطال رزرو در واحدهای اقامتی.....
۱۱۳.....	روش تمدید اقامت میهمان.....
۱۱۳.....	اقامت میهمان بیشتر از ساعت مقرر تسویه حساب.....
۱۱۳.....	شیوه فروش اتاق جهت اقامت روز (نیم‌روز).....
۱۱۴.....	روند رزرو اتاق.....
۱۱۵.....	سیستم دستی پذیرش میهمان.....
۱۱۵.....	انواع گزارش جهت پذیرش.....
۱۱۵.....	جمع‌بندی بخش‌های مختلف.....
۱۱۷.....	گزارش آنی روزانه.....

فصل ششم: انجام امور اجرایی بخش پذیرش میهمان.....	۱۱۹
انجام امور اجرایی بخش پذیرش میهمان (فرانت آفیس).....	۱۲۱
روش ثبت وقایع و گزارشات.....	۱۲۱
شیوه ارتباط بخش پذیرش با سایر بخش های هتل.....	۱۲۳
۱- بخش بازاریابی و فروش.....	۱۲۴
۲- بخش خانه داری.....	۱۲۴
۳- بخش غذا و نوشیدنی.....	۱۲۴
۴- بخش تشریفات.....	۱۲۵
۵- بخش مالی.....	۱۲۵
۶- بخش تأسیسات.....	۱۲۵
۷- بخش حراست.....	۱۲۶
۸- بخش اداری.....	۱۲۶
اطلاعات مربوط به درآمد در صد اشغال هتل و اطلاعات.....	۱۲۶
شخصی میهمانان.....	۱۲۶
اطلاعات مربوط به درآمد.....	۱۲۶
انواع کلید در هتل.....	۱۲۹
الف) کلید اتاق میهمان.....	۱۲۹
ب) کلید مادر (شاه کلید).....	۱۲۹
ج) کلید اضطراری.....	۱۲۹
وسایل اداری در بخش پذیرش میهمان.....	۱۳۰
روش پاسخگویی به تلفن.....	۱۳۱
زنگ بیداری میهمانان.....	۱۳۳
شیوه گزارش اختلاف مشاهده اتاق های هتل توسط خانه داری وضعیت ثبت شده در کامپیوتر بخش پذیرش.....	۱۳۳
اشیاء گم شده و پیدا شده.....	۱۳۴
مدارک شناسایی میهمان.....	۱۳۴
وظایف کارمند شیفت شب بخش پذیرش میهمان.....	۱۳۵

فصل هفتم: معرفی خدمات و اتاق‌های هتل.....	۱۳۷
به‌میهمانان و مشتریان	۱۳۷
بخش‌های داخلی هتل	۱۳۹
۱- نیروی انسانی در هتل	۱۳۹
۱-۱- مدیریت هتل	۱۳۹
۱-۲- مدیر شب	۱۳۹
۱-۳- معاون مدیر	۱۳۹
۱-۴- سایر نیروی انسانی هتل	۱۴۰
۲- سیستم و گردش کار یک هتل ایده‌آل	۱۴۰
۲-۱- لابی (سرسرای هتل)	۱۴۰
۲-۲- فرانت آفیس	۱۴۰
پذیرش	۱۴۰
اطلاعات	۱۴۱
صندوق	۱۴۱
کانسیرج	۱۴۱
خدمتکاران	۱۴۱
بخش غذا و نوشیدنی	۱۴۱
ساختمان داخلی و اطلاعات عمومی در مورد هتل	۱۴۳
تقسیم فضاها	۱۴۳
اطلاعات عمومی درباره هتل	۱۴۴
– شرایط استفاده از اتاق	۱۴۴
– مقررات و جرائم ابطال رزرو	۱۴۴
تاریخچه هتل داری	۱۴۵
انواع هتل	۱۴۶
۱- انواع هتل‌ها براساس ساختار	۱۴۶
۲- انواع هتل‌ها براساس ساختار کارکردی	۱۴۸
۳- انواع هتل‌ها براساس مکان	۱۴۹
۴- انواع هتل‌ها براساس تعداد اتاق	۱۵۰

۱۵۲.....	۶- انواع هتل‌ها براساس نوع میهمان
۱۵۲.....	۷- انواع هتل‌های براساس مدت زمان اقامت
۱۵۲.....	۸- انواع هتل‌ها براساس طرح‌های ارائه شده
۱۵۲.....	۹- هتل‌های خاص
۱۵۳.....	اصطلاحات مربوط به سن مسافر
۱۵۳.....	بزرگسال
۱۵۳.....	اطفال
۱۵۳.....	نوزاد
۱۵۳.....	خدمات قابل ارائه در هتل
۱۵۴.....	برنامه‌های ویژه فروش اتاق، خدمات و تخفیف
۱۵۶.....	۱- سفر در خارج از فصل‌های شلوغ
۱۵۶.....	۲- مناسبیت‌های خاص
۱۵۶.....	۳- سفرهای گروهی
۱۵۶.....	- انواع اتاق و قیمت‌های مختلف ارائه شده از جانب هتل
۱۵۶.....	انواع اتاق
۱۵۷.....	سوئیت
۱۵۷.....	آپارتمان
۱۵۷.....	استودیو
۱۵۷.....	کانکت روم
۱۵۸.....	کابانا
۱۵۸.....	فیستا سوئیت
۱۵۸.....	قیمت‌های مختلف ارائه شده از جانب هتل
۱۵۹.....	مکانیزم قیمت‌گذاری در آمریکا
۱۶۰.....	خدمات درون اتاق‌های هتل
۱۶۳.....	فصل هشتم: پاسخگویی به اطلاعات مورد نیاز
۱۶۳.....	میهمانان هتل
۱۶۵.....	اطلاعات از جغرافیا و وضعیت اجتماعی منطقه

منابع اطلاعاتی مانند بروشور، اطلاعات مرکز تلفن، کتب اطلاعات شهری، اقتصادی، کتاب، اینترنت و سایت‌های مختلف	۱۶۵
بروشور	۱۶۵
اطلاعات مرکز تلفن	۱۶۶
کتاب اطلاعات شهری - اقتصادی، کتاب و سایت‌های مختلف	۱۶۶
خدمات اجتماعی، سینماها، پارک‌ها، رستوران‌ها، بیمارستان‌ها، آژانس‌ها، مراسم مختلف تفریحی مذهبی، همایش‌های علمی، نمایشگاه‌ها و...	۱۶۷
فصل نهم: اجرای قوانین و مقررات مربوط به هتل‌ها	۱۶۹
۱-۹- قوانین هتل داری	۱۷۱
۱- رزرو	۱۷۱
۲- متقاضی رزرو	۱۷۱
۳- موضوع رزرو	۱۷۱
۴- پذیرنده رزرو	۱۷۱
۵- مدت زمان رزرو	۱۷۱
۶- مبلغ رزرو (پیش پرداخت)	۱۷۲
۷- واجر (تاییدیه رزرو)	۱۷۲
۲-۹- قوانین قیمت‌گذاری اتاق‌ها و خدمات هتل	۱۷۲
نرخ‌گذاری یکسان در ایران	۱۷۲
استراتژی فروش هتل‌ها	۱۷۳
شیوه‌های قیمت‌گذاری	۱۷۴
۱- قیمت‌گذاری براساس عوامل درونی	۱۷۴
۲- قیمت‌گذاری براساس کالا و یا خدمات وابسته	۱۷۴
۳- قیمت‌گذاری برای انتخاب‌های اختیاری	۱۷۴
۴- قیمت‌گذاری رو به جلو	۱۷۵
انواع نرخ اتاق	۱۷۵
نرخ تابلویی	۱۷۵
نرخ شرکی	۱۷۵

۱۷۵.....	نرخ تجاری.....
۱۷۶.....	نرخ نظمی و آموزشی.....
۱۷۶.....	نرخ گروهی.....
۱۷۶.....	نرخ خانوادگی.....
۱۷۷.....	نرخ‌های بسته‌ای.....
۱۷۷.....	نرخ نیمروز.....
۱۷۷.....	نرخ افتخاری.....
۱۷۷.....	نرخ American Plan.....
۱۷۷.....	نرخ Modified American Plan.....
۱۷۷.....	نرخ European Plan.....
۱۷۸.....	۹-۳- قوانین اقامتی (ظرفیت اتاق، محدودیت سنی برای اقامت افراد).....
۱۷۹.....	- نکات مهم در مورد انتخاب اتاق در هتل.....
۱۸۰.....	۹-۴- قوانین مهاجرتی (اعتبار ویزا و پاسپورت).....
۱۸۰.....	تعریف پاسپورت.....
۱۸۰.....	گذرنامه به سه قسمت عمده زیر تقسیم می‌شود.....
۱۸۱.....	- اعتبار گذرنامه.....
۱۸۱.....	انواع ویزا از نظر ماهیت.....
۱۸۲.....	انواع ویزا از نظر تعداد دفعات ورود و خروج.....
۱۸۳.....	انواع ویزا از نظر شرایط و محل صدور.....
۱۸۵.....	مقررات پوشش در هتل.....
۱۸۶.....	۹-۷- مقررات بهداشتی و زیست محیطی (دفع فاضلاب و زباله).....
۱۸۶.....	۱- آلودگی آب.....
۱۸۷.....	۲- آلودگی هوا.....
۱۸۷.....	۳- آلودگی صوتی.....
۱۸۷.....	۴- آلودگی بصری.....
۱۸۸.....	مواد زائد جامد (هتل).....
۱۸۹.....	۹-۸- مقررات حمل سلاح، کشیدن سیگار و مواد مخدر و نگهداری حیوانات دست‌آموز در هتل.....
۱۹۱.....	- کشیدن سیگار.....

استعمال مواد مخدر	۱۹۱
فصل دهم: کاربرد لوازم و تجهیزات اداری مورد نیاز بخش پذیرش	۱۹۳
دستگاه فاکس، کامپیوتر، چاپگر، اسکنر، فتوکپی، مودم و ویدئوپروژکتور	۱۹۵
نمایه	۲۰۱
منابع و مآخذ	۲۲۲

مقدمه

مهمان نوازی در فرهنگ فارسی به تلاش میزبان برای تامین راحتی مهمان اطلاق می گردد . یکی از آداب و رسوم و فرهنگ ما ایرانی ها مهمانی دادن و مهمان شدن است . رزق ما با پای مهمان می رسد از خوان غیب / میزبان ماست هر کس می شود مهمان ما (صائب تبریزی).

آثار به دست آمده در تپه های باستانی و دیگر جاذبه های فلات ایران حاکی از آن است که رفت و آمد از دیرباز میان اقوام پیش از تاریخ وجود داشته و بر اثر همین تعامل و رفت و آمد، خصوصیات فرهنگ ها از یک تمدن به تمدن دیگر تبدیل می شده است.

مفهوم میهمان نوازی در ایران بسیار متفاوت با سایر نقاط جهان است. پذیرایی از میهمان در ایران باستان جزء اصول مهم اخلاقی به شمار می رفته است. به گونه ای که اگر به ماجراهای سفرها در شاهنامه حکیم ابوالقاسم فردوسی مراجعه کنیم، مشاهده خواهیم کرد که پذیرایی از میهمان دارای آداب و رسوم خاصی بوده است.

سه روز اندرین خان من شاد باش

زرنج و ز اندیشه آزاد باش

که این خانه زان خانه بخشیده نیست

مرا باتو گنج و تن و جان یکیست

(شاهنامه فردوسی)

فرانت آفیس را یکی از شاهرگ‌های حیاتی هتل می‌نامند و این بخش به‌منزلهٔ قلب هتل می‌باشد. فرانت آفیس یا بخش پذیرش در هتل‌ها محل اولین برخورد مسافران در موقع ورود و آخرین برخورد موقع خروج است. بنابراین انتخاب مسئول و کارکنان بخش پذیرش که آموزش‌های لازم را دیده‌اند، از اهمیت زیادی برخوردار است.

مرضیه صالحی

مدرس گردشگری

بهار ۱۴۰۱ خورشیدی

www.ketab.ir