

هتداری نوین

مؤلفین:

جمشید حمزه زاده

ساجده السادات شمس نجفی

ویراستار علمی: فاطمه دکامینی

سرنشانه	حمززه زاده، جمشید، ۱۳۴۷-
عنوان و نام پدیدآور	هتل داری نوین / مولفین جمشید حمزه زاده، ساجده السادات شمس نجفی؛ ویراستار علمی فاطمه دکامینی
مشخصات نشر	تهران: مهکامه، ۱۴۰۳
مشخصات ظاهری	۲۰۲ ص؛ محور: ۲۱/۵×۱۴/۵ س.م.
تایک	۹۷۸-۶۲۲-۵۹۲۳-۴۰۹
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	کتابنامه ص [۱۹۹]- ۲۰۲
موضوع	هتل ها و مسافر خانه ها -- مدیریت Hotel management
شناسه افزوده	شمس نجفی، ساجده السادات، ۱۳۶۵-
شناسه افزوده	دکامینی، فاطمه، ۱۳۶۷-، ویراستار
شناسه افزوده	شناسه افزوده Dekamini, Fatemeh, ۱۹۸۸-
رده بندی کنگره	TX۹۱۱/۳
رده بندی دیویی	۶۴۷/۹۴
شماره کتابشناسی ملی	۹۶۵۵۲۲۰

انتشارات مهکامه

نام کتاب: هندلاری نوین
مؤلفین: جمشید حمزه زاده - ساجده السادات شمس نجفی
ویراستار علمی: فاطمه دکامینی
ناشر: مهکامه
ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی
طراح جلد: محمود رضا لطیفی
لیتوگرافی: نقش
نوبت چاپ: اول / ۱۴۰۳
تیراژ: ۵۰ نسخه
قیمت: ۲۲۰۰۰۰۰ ریال
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۵۹۲۳-۴۰۹

کلیه حقوق چاپ و نشر این کتاب مطابق با «قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸» برای ناشر محفوظ و منحصراً متعلق به نشر مهکامه می باشد. لذا هر گونه استفاده از کل یا قسمتی از این کتاب از قبیل هر نوع چاپ، فتوکپی، اسکن، عکس برداری، نشر الکترونیکی، هر نوع انتشار به صورت اینترنتی، سی دی، دی وی دی، فیلم، فایل صوتی یا تصویری و غیره بدون اجازه کتبی از نشر مهکامه ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

انتشارات مهکامه: ناشر تخصصی گردشگری و هندلاری

نشر و پخش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به لبافی نژاد، کوچه انوری، پلاک ۸، طبقه دوم
تلفن: ۶۶۴۸۸۲۰۳ - ۶۶۴۹۷۰۵۰ - ۶۶۴۹۱۵۰۹
همراه: ۰۹۱۳۳۹۷۴۰۲۱
فکس: ۶۶۹۶۱۵۰۹
واتساب: ۰۹۰۳۲۶۷۴۸۴۴
www.mahkameh.com
en_mahkame@yahoo.com
telegram.me/mahkamepublisher
اصلاحات و الحاقات احتمالی، در سایت انتشارات مهکامه:
پست الکترونیکی:
تلگرام:

یادداشت رئیس جامعه هتلداران ایران

گردشگری صنعتی حساس که همواره متأثر از رخدادها، رویدادها و بحران‌ها می‌باشد، ظرفیت‌های مهمی دارد که حوزه‌های دیگر را هم در بر می‌گیرد. این‌طور نیست که فکر کنیم گردشگری تنها باعث رونق مسافرت، هتل و حمل و نقل می‌شود. گردشگری می‌تواند محرک سایر بخش‌ها هم شود. می‌تواند باعث رونق کشاورزی، صنعت و بخش‌های مختلف دیگر هم باشد. کشورهای دنیا، امروزه این توانایی فزاینده را درک کرده‌اند.

از آنجا که میهن عزیزمان ایران، کشوری بسیار غنی از نظر ظرفیت‌های گردشگری همانند: مراکز و آثار باستانی، فرهنگی، مذهبی و ... همچنین مناطق تفریحی از جمله: مناطق جنگلی، کوهستانی، دریایی، کویری و ... می‌باشد، می‌تواند مقصد اول گردشگری در دنیا باشد.

داشتن ظرفیت‌های گوناگون گردشگری برای پذیرا بودن مسافران از سراسر دنیا، شرط لازم؛ ولی ناکافی است، در جهت جذب هر چه بیشتر گردشگران، می‌بایست زیرساخت‌های مناسب اجرا گردد. یکی از ارکان و ستون‌های مهم گردشگری که می‌بایست به کارآمد بودن آن به صورت جدی پرداخت، هتل‌ها و مراکز اقامتی می‌باشند که مجهز نمودن هتل‌ها و اقامتگاه‌ها به تجهیزات و وسایل مدرن و همچنین استفاده از ابزارهای مدیریتی نوین، منجر به افزایش کارآمدی آن‌ها می‌شود.

با پیشرفت‌های روز افزون جهان امروز، هتلداری در سراسر دنیا از منظر مدیریتی و فرآیندها نیز با دهه‌های قبل تغییرات شگرفی داشته است که این تغییرات در ایران نیز تا حدودی قابل لمس می‌باشد. در همین راستا، برای

همسویی با صنعت مهمان‌نوازی در دنیا، مبحث جدیدی به خصوص در دانشگاه‌ها، مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته است که به آن هتلداری نوین می‌گویند.

هتلداری نوین با نگاهی متفاوت و بروز به تمامی زوایای هتل، از جمله، نحوه‌ی مدیریت، ساختار منابع انسانی، شرح وظایف و عملکرد، حرکت به سوی هدف بر مبنای استراتژی‌های روز، بازاریابی و مشتری‌مداری و انواع تکنولوژی‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری به خصوص هوش مصنوعی، این صنعت را تشریح می‌کند.

امید است این کتاب در راستای پیشرفت و توسعه صنعت مهمان‌نوازی در ایران، کمک بسزایی به مدیران بخش گردشگری و هتلداری، دانشجویان این رشته و تمامی علاقه‌مندان به این صنعت نماید.

باشد که همواره شاهد موفقیت‌های روزافزون میهن عزیزمان ایران، در تمامی صنایع تولیدی و خدماتی باشیم.

جمشید حمزه‌زاده

فهرست

فصل اول: هتلداری نوین چیست.....	۱۳
۱- مقدمه‌ی هتلداری نوین در جهان و ایران.....	۱۴
۲- تعریف مدیریت هتلداری (مهمان‌نوازی) به سبک سنتی.....	۱۷
۳- آشنایی با هتلداری نوین.....	۱۹
سوالات مباحثه‌ای.....	۲۳
فصل دوم: ساختار سازمانی.....	۲۵
۱- ساختار سازمانی.....	۲۶
۲- سازماندهی کلاسیک (ساختار سازمانی سنتی) در هتل‌ها و ساختارهای آن.....	۲۷
۳- ساختارهای سازمانی نوین و بهره‌گیری از آن در هتل‌ها.....	۳۴
سوالات مباحثه‌ای.....	۴۱
فصل سوم: بازاریابی.....	۴۳
۱- اهمیت بازاریابی در هتلداری.....	۴۴

- ۲- بازاریابی ۴۵
- ۳- اصول بازاریابی خدمات و تفاوت آن با بازاریابی کالا ۴۷
- ۴- کاربرد بازاریابی در هتلداری نوین ۵۳
- ۵- آمیخته‌های بازاریابی در صنعت مهمان‌نوازی ۵۴
- سوالات مباحثه‌ای ۵۷

فصل چهارم: تکنیک‌های بازاریابی و فروش در هتلداری نوین ۵۹

- ۱- مدیریت روابط با مشتری و افزایش رضایت مهمان از طریق CRM ۶۰
- ۲- CRM چیست؟ ۶۰
- ۳- برخی از کاربردهای CRM در هتل ۶۱
- ۴- باشگاه مهمانان وفادار ۶۵
- ۵- بخش بندی بازار و پاسخ به نیازهای انواع مهمانان ۶۸
- ۵- بخش‌بندی بازار و انواع مهمانان بر مبنای هدف از سفر ۷۳
- ۶- خلاقیت و نوآوری، رمز مزیت رقابتی هتل‌ها ۸۲
- ۷- مشتری‌مداری ۸۷
- ۸- افزایش فرصت فروش؛ راهی برای کسب درآمد بیشتر در هتلداری نوین ۹۱
- سوالات مباحثه‌ای ۹۵

فصل پنجم: سیاست‌های قیمت‌گذاری و بهای تمام شده ۹۷

- ۱- قیمت‌گذاری اتاق و خدمات هتل ۹۸
- ۲- سیاست‌های نرخ‌گذاری ۱۰۰
- ۳- دوره بندی نرخ‌ها ۱۰۸
- ۴- بهای تمام شده اتاق ۱۱۳
- سوالات مباحثه‌ای ۱۱۶

فصل ششم: مدیریت استراتژیک در صنعت هتلداری ۱۱۷

۱- مفهوم استراتژی ۱۱۸

۲- مدیریت استراتژیک ۱۱۹

۳- ضرورت بهره‌گیری از مدیریت استراتژیک در صنعت مهمان‌نوازی ۱۲۰

۴- سطوح مدیریت استراتژیک ۱۲۴

۵- تفکر استراتژیک ۱۲۷

۶- تدوین استراتژی ۱۳۱

۷- چشم‌انداز ۱۳۲

۸- بیانیه مأموریت سازمان ۱۳۶

۹- بررسی عوامل خارجی ۱۴۱

۱۰- بررسی عوامل داخلی ۱۵۱

۱۱- تجزیه و تحلیل ماتریس عوامل داخلی و خارجی ۱۵۹

تحلیل ماتریس نه‌خانه‌ای ۱۶۰

۱۲- تجزیه و تحلیل SWOT ۱۶۱

۱۳- مرحله تصمیم‌گیری ۱۶۵

سوالات مباحثه‌ای ۱۶۷

فصل هفتم: تکنولوژی در هتلداری نوین ۱۶۹

۱- سیستم مدیریت اموال (PMS) ۱۷۰

۲- گردشگری و هتل سبز ۱۷۵

۳- سایر تکنولوژی‌های نوین در صنعت مهمان‌نوازی ۱۷۹

۴- تکنولوژی‌های پیشرفته ۱۷۹

۴- تکنولوژی‌های صرفه‌جویی ۱۸۲

۵- تکنولوژی‌های دوست‌دار محیط زیست (هتل سبز) ۱۸۲

۶- نمونه‌هایی از چند هتل با فناوری پیشرفته در جهان معرفی شده در سایت

۱۸۴ hoteltechreport.com

۱۹۳ سوالات مباحثه‌ای

۱۹۵ منابع

www.ketab.ir