



نوآوری در هتلداری

www.ketab.ir

مؤلف:

هومان تامپی

آفاق گیتی



سرشناسه	۱۲۵۶ - نامی، هومان
عنوان و نام پدیدآور	نوآوری در هتلداری / مولف: هومان نامی؛ ویراستار: مهدی عزیزی صومعه
مشخصات نشر	تهران: آفتاب گیتی، ۱۴۰۳.
مشخصات ظاهری	۱۲۰ص: جدول
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۳۱۴-۷۴۱-۸
وضعیت فهرست نویسی	فیب
یادداشت	پشت جلد به انگلیسی: Houman Tampi. Innovation in Hotel Management
یادداشت	کتابنامه: ۱۲۰-۱۱۲.
موضوع	هتل‌ها و مسافرخانه‌ها Hotels هتل‌ها و مسافرخانه‌ها — مدیریت Hotel management هتل‌ها و مسافرخانه‌ها — مدیریت — نوآوری Hotel management — Technological innovations هتل‌ها و مسافرخانه‌ها — خدمات مشتری Hotels — Customer services
رده بندی کنگره	۹۱۱/۳۱۳
رده بندی دیویی	۶۲۲/۹۲۰۶۸
شماره کتابشناسی ملی	۹۱۱۵۳۶۵
اطلاعات رگره کتابشناسی	فیب

www.ketab.ir
تقابلی

عنوان: نوآوری در هتلداری

مولف: هومان نامی

ویراستار: مهدی عزیزی صومعه

صفحه آرایشی: نوژن گرافیک

نشر و بخش: موسسه انتشاراتی آفتاب گیتی

نوبت چاپ: اول، ۱۴۰۳

شمارگان: ۳۰۰ نسخه

چاپ: فدک

قیمت: ۴۰۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۳۱۴-۷۴۱-۸

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

نشانی: تهران-میدان اتریش خیابان بنفشه دهم مجتمع تجاری و اداری باران طبقه همکف
واحد ۱۴۳ *نشر و بخش همراه: ۰۹۱۲۳۳۳۲۳۶۲-۰۲۱۴۲۷۶۳۶۸۹

پیشگفتار

صنعت هتلداری یکی از مهم‌ترین و پویاترین بخش‌های اقتصادی جهان است که به واسطه‌ی پیشرفت فناوری، تغییر در انتظارات مشتریان و رقابت فزاینده، همواره در حال تحول و نوآوری است. در دنیای امروز، تنها آن دسته از سازمان‌ها و کسب‌وکار-هایی که توانایی انطباق با تغییرات و پذیرش ایده‌های جدید را داشته باشند، می‌توانند در این عرصه رقابتی دوام بیاورند.

این کتاب با هدف بررسی و تحلیل نوآوری در هتلداری تدوین شده است تا به خوانندگان دیدگاهی جامع و کاربردی در مورد شیوه‌های خلاقانه و نوین در مدیریت، بازاریابی، طراحی خدمات و تجربه‌ی مهمان ارائه دهد. مطالب این اثر به نحوی طراحی شده‌اند که نه تنها برای مدیران و فعالان صنعت هتلداری، بلکه برای دانشجویان و پژوهشگران نیز مفید و الهام‌بخش باشند.

در تدوین این کتاب تلاش شده است تا ضمن ارائه‌ی مفاهیم متنوریک، نمونه‌های واقعی از موفقیت‌های نوآورانه در هتلداری نیز بررسی شود. هدف نهایی این اثر، ایجاد انگیزه برای خلق ایده‌های جدید و کمک به ارتقای سطح خدمات در این صنعت است، به گونه‌ای که تجربه‌ای به‌یادماندنی برای مشتریان و ارزش افزوده‌ای برای صاحبان کسب‌وکار فراهم شود.

امید است که این کتاب بتواند نقشی مؤثر در تقویت دانش و بینش شما در زمینه نوآوری در هتلداری ایفا کند و زمینه‌ساز پیشرفت‌های چشمگیر در این حوزه باشد.

با احترام؛

هومان تامپی

فصل اول: صنعت هتلداری

هتل	۱
صنعت هتلداری	۱
واژه شناسی هتل	۳
تاریخچه هتلداری	۴
انواع هتل	۹
براساس اهداف صاحبان هتل	۹
براساس نوع فعالیت در آن‌ها	۱۰
براساس زمان فعالیت آن‌ها	۱۰
براساس مکان آن‌ها	۱۱
براساس وسعت آن‌ها	۱۱
براساس ویژگی‌های حقوقی آن‌ها	۱۲
براساس نوع مالکیت در آن‌ها	۱۲
براساس نوع خدمات ارائه شده در آن‌ها	۱۳
براساس نوع قیمت گذاری در آن‌ها	۱۳
براساس توانایی آن‌ها در تولید و ارائه خدمات خاص	۱۳
بر اساس ستاره	۱۶
صنعت هتلداری در ایران	۲۱

فصل دوم: خدمات و وظایف پرسنل هتل

خدمات هتل	۲۵
تجهیزات هتل	۳۴

۳۸.....	استاندارد و کیفیت در هتل و مراکز اقامتی
۳۸.....	کیفیت خدمات هتل‌ها (تحت شرایط کلی)
۴۱.....	رفتار در هتل
۴۹.....	پست های کلیدی در صنعت هتلداری
۴۹.....	مدیریت هتل
۵۰.....	معاون مدیر
۵۰.....	مدیر شب
۵۱.....	مدیر فرانت آفیس
۵۲.....	مدیر خانه‌داری
۵۳.....	مدیر تشریفات (رستوران های) هتل
۵۵.....	سرآشپز (شف)
۵۶.....	مدیر روابط عمومی
۵۶.....	حسابداری
۵۷.....	مأمور کنترل
۵۷.....	وظایف پرسنل هتل‌ها
۶۱.....	وظایف مهمان
۶۲.....	چالش‌های عمده صنعت هتلداری در ایران
۶۴.....	مشکلات صنعت هتلداری ایران
۶۶.....	پیشنهادهای اجرایی

فصل سوم: نوآوری در هتلداری

۶۷.....	تعریف نوآوری
۶۹.....	انواع نوآوری

فرهنگ نوآوری باز	۷۰
فرهنگ نوآوری بسته	۷۰
نوآوری تدریجی	۷۱
نوآوری پایدار	۷۱
نوآوری معماری	۷۲
نوآوری سریع	۷۲
نوآوری تحول ساز	۷۲
نوآوری رادیکال	۷۳
نوآوری محصول	۷۳
نوآوری خدمت	۷۴
نوآوری فرایند	۷۵
نوآوری تکنولوژیکی	۷۶
نوآوری مدل کسب و کار	۷۷
نوآوری بازاریابی	۷۸
نوآوری اجتماعی	۷۹
نوآوری در صنعت هتل داری	۸۰
تاثیر فناوری های نوآورانه بر روی افزایش کارایی سازمانی در هتل ها	۸۱
مدل تاثیر فناوری اطلاعات بر روی کارایی	۸۲
بهره وری عملیاتی	۸۲
بهره وری کارمندان	۸۳
خدمات مشتری	۸۴
تجاری کردن	۸۶
ارائه سیستم رزرو متنوع	۸۷
مزایای سیستم رزور	۹۰
نقش تکنولوژیکی نوآورانه بر پایداری صنعت هتلداری	۹۱

۹۸	تکنولوژی های نوآورانه در هتل ها
۹۸	هوش مصنوعی
۹۹	فناوری تشخیص
۹۹	واقعیت مجازی (VR)
۱۰۰	واقعیت افزوده (AR)
۱۰۰	کلان داده (BIG DATA)
۱۰۱	امنیت سایبری
۱۰۱	اینترنت اشیا (IoT)
۱۰۲	نقش اینترنت اشیا در هتلداری
۱۰۳	اینترنت اشیا در هتل ها و تأثیر آن بر تجربیات و رفتار حسی مهمانان
۱۰۵	صنعت مهمان نوازی
۱۱۰	جمع بندی
۱۱۲	منابع و مآخذ
۱۱۲	منابع فارسی
۱۱۶	منابع انگلیسی

فهرست شکل

عنوان

صفحه

شکل (۱-۲): چارت سازمانی فرانت آفیس	۵۲
شکل (۲-۲): چارت سازمانی واحد پذیرایی	۵۴
شکل (۳-۲): چارت سازمانی آشپزخانه	۵۵
شکل (۱-۳): پیشنهاد جهانی درباره تاثیر فناوری اطلاعات بر کارایی سازمانی	۸۲

www.ketab.ir

فهرست جدول

عنوان	صفحه
جدول (۱-۱): مهمترین رویدادهای تاثیرگذار در توسعه و شکوفایی صنعت هتلداری.....	۵
جدول (۱-۲): فرایند فرانت آفیس.....	۵۲
جدول (۱-۳): سناریوهای استفاده از اینترنت اشیا در ارائه تجارب شخصی.....	۱۰۶

مقدمه

روز به روز با پیشرفت تکنولوژی شاهد تغییرات چشمگیری در هوشمند شدن سیستم‌های مختلف هستیم. صنعت گردشگری هم از این قاعده مستثنی نیست و تکنولوژی تاثیرات بسیاری روی آن دارد. یکی از مهم‌ترین بخش‌های صنعت گردشگری که تحت تاثیر تکنولوژی قرار گرفته است، هتل‌ها و سرویس‌های اجاره اقامتگاه محسوب می‌شود. تکنولوژی نه تنها امکاناتی را در اختیار این مکان‌ها قرار داده، بلکه تجربیات تعاملی بهتری هم بین هتل‌ها و گردشگران برقرار کرده است. صنعت گردشگری تلفیقی از فعالیت‌ها و خدمات مختلف است که مراکز اقامتی و هتل‌ها از مهمترین آنهاست. در قرن بیست و یکم صنایع خدماتی از پر رونق‌ترین صنایع است در صنعت گردشگری اهمیت و جایگاه هتلداری و نقش آن در جذب گردشگر بر همگان روشن و آشکار است. امروزه دیگر هتلداری فقط یک فعالیت تجاری نیست بلکه یک فعالیت اقتصادی - فرهنگی و یک صنعت است. سرمایه‌گذاران این صنعت برای به دست آوردن بازده بیشتر باید در زمینه پیگیری نظرات مشتری دقت کافی داشته باشند زیرا رقابت‌پذیری در صنعت هتلداری به نواور بودن و ارائه خدمات با کیفیت برتر بستگی دارد که از طریق به کارگیری تکنولوژی نوین و با پیگیری نظرات مشتریان میسر می‌شود. بنابراین افزایش رقابت در بازار جهانی موجب می‌شود که هتل‌ها به دنبال ایجاد یک مزیت رقابتی برای خود از طریق ارائه خدمات نوآورانه و نوظهورانه باشند.

نوآوری معرفی و کاربرد آگاهانه ایده‌ها برای طراحی و ارائه محصولات خدمات یا فرایندهایی است که در نهایت، به بهبود خدمات به مشتری کاهش هزینه و یا ایجاد درآمدهای جدید برای یک سازمان می‌انجامد. از این رو مدیران بایستی با شناخت ایجاد شرایط لازم برای آن زمینه‌هایی را برای بروز نوآوری فراهم آورند. نوآوران، برای آفرینش تجربه‌های پرمایه تر برای مشتریان و فراتر رفتن از خواسته‌های آنها باید

هم‌آفرینی با مشتریان را پیشه کنند و با ارائه خدماتی متمایز برای آن‌ها تجربه‌ای خوشایند و ارزشمند خلق نموده، آن‌ها را به مشتریان وفادار خود تبدیل کنند؛ مشتریانی که به سبب شکل‌گیری تجربه شخصی مثبت، نه تنها مجدداً خود از خدمات سازمان استفاده نمایند، بلکه آن را به اطرافیان خود نیز توصیه می‌کنند.

حال با توجه به اینکه در دهه‌های اخیر هتل‌ها در توسعه اقتصادی کشورها به عنوان یکی از شاخه‌های صنعت گردشگری و همچنین، به عنوان عنصر مؤثر در رونق اقتصاد ملی در سرتاسر دنیا مطرح شده‌اند لزوم توجه به مدیریت صحیح هتل‌ها به صورتی که علاوه بر حفظ وضعیت موجود به بهبود و توسعه خدمات با استفاده از روش جدید و نوآورانه، که تضمین‌کننده رضایت مشتریان می‌باشد می‌تواند نقش کلیدی در رونق صنعت هتلداری داشته باشد.

نقش فناوری در تمام حوزه‌های زندگی قابل انکار نیست. هتلداری هم تا حد زیادی موفقیت خود را مدیون آن است. در روزگاری که همه چیز به تلفن‌های هوشمند وابسته است، هتلداران هم از فناوری‌های هوشمند برای هرچه راحت‌تر کردن اقامت مسافران بهره می‌گیرند. برای کسانی که در صنعت هتلداری هستند، همگام‌شدن با آخرین ترندهای فناوری نه‌تنها برای بهبود تجربه مشتری، بلکه برای بهبود فرایندهای داخلی به طور هم‌زمان بسیار مهم است. در آینده بهبود خدمات و تجربه مهمانان وابسته به فناوری بوده و این قابلیت می‌تواند تاثیر چشمگیری را در صنعت هتلداری ایجاد کند.