

به نام آنکه جان را دانش آموخت

مدیریت فرانت آفیس هتل

نگاه جیمز باردی

تألیف و ترجمه

علی اصغر رضایت

جلد اول

سرشناسه

: باردی، جیمز. ۱۹۴۷.م.

Bardi, James A

عنوان و نام پدیدآور

: مدیریت فرانت آفیس هتل / از نگاه جیمز باردی ؛ تألیف و ترجمه:

علی اصغر رضایت.

مشخصات نشر

: تهران: مهکامه، ۱۳۹۵

مشخصات ظاهری

: ۱۵۹ص. ج: جدول.

شابک

: ۱: 978-600-7127-80-3

وضعیت فهرست‌نویسی

: فیپا

یادداشت

: عنوان اصلی: Hotel front office management.

موضوع

: هتل‌ها و مسافرخانه‌ها -- مدیریت

موضوع

: Hotel management

شناسه افزوده

: رضایت، علی اصغر، ۱۳۲۷، مترجم

رده‌بندی ده‌گانه

: ۱۳۹۵ ب ۴م / ۳ TX۹۱۱

رده‌بندی دی‌سی

: ۶۴۷/۹۴

شماره کتاب‌شناسی ملی

: ۴۳۱۳۵۰۹

نام کتاب: مدیریت فرانت آفیس هتل

ترجمه: علی اصغر رضایت

ناشر: مهکامه

ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی

طرح جلد: کانون فراگرافیک - اطمینان

ویراستار: مریم هنرمند - مرضیه قنبری

صفحه آرا: الوهاب

لیتوگرافی: نقش

چاپ و صحافی: اصلانی

نوبت چاپ: چاپ اول / ۱۳۹۵

تیراژ: ۱۰۰۰

قیمت: ۱۰۵۰۰۰ ریال

شماره شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۱۲۷-۸۰-۳

مراکز پخش: ۱- تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، ترسیده به لبافی‌نژاد، کوچه انیس، پلاک ۸، طبقه دوم،

نشر و پخش مهکامه

تلفن: ۶۶۴۸۸۲۰۳-۶۶۴۹۷۰۵۰

فکس: ۶۶۹۹۶۱۵۰۹-۴۰۲۱-۳۹۰۴۰۲۱

en_mahkame@yahoo.com

www.mahkamepublishers.com

پست الکترونیکی:

نمایندگی‌های شهرستان:

۱- اهواز: خیابان حافظ، بین سیروس و نادری، کتابفروشی رشد، تلفن: ۳-۲۲۱۷۰۰۰ (۰۶۱۳)

۲- مشهد: خیابان سعدی، پاساژ مهتاب، کتابفروشی درخشش، تلفن: ۳۲۲۵۱۹۲۳ (۰۵۱)

۳- اصفهان: خیابان چهارباغ عباسی، مجتمع چهارباغ، زیرزمین پلاک ۲۶، تلفن: ۳۲۲۳۸۸۵۶ (۰۳۱)

۴- یزد: خیابان فرخی، جنب مجتمع ستاره، کتابفروشی فدک، تلفن: ۳۶۲۲۷۴۷۵ (۰۳۵)

۵- شیراز: خیابان ملاصدرا، نبش خلیلی، کتابفروشی خوارزمی، تلفن: ۳۶۴۷۳۷۷۱ (۰۷۱)

۶- تبریز: فلکه دانشگاه، ابتدای خیابان دانشگاه، کتابفروشی علامه، تلفن: ۳۳۳۴۱۶۶۹ (۰۴۱)

آدرس کانال انتشارات مهکامه

telegram.me/mahkamepublishers

هر گونه تقلید یا کپی برداری از این کتاب با ذکر منبع بلامانع است و در غیر این صورت پیگرد قانونی دارد

فهرست مطالب

۵	پیشگفتار
۷	مقدمه
۱۱	فصل ۱
۱۳	مقدمه‌ای بر مدیریت هتل‌داری
۱۴	مؤسسين صنعت هتل‌داری
۲۱	توسعه‌های تاریخی
۳۲	بررسی صنعت هتل‌داری
۳۴	انواع اماکن اقامتی
۳۹	جهت‌گیری بازار
۴۰	شاخص‌های فروش
۴۴	سطوح خدمات
۴۷	وابستگی‌های کاری
۵۶	عواملی که رشد را تقویت می‌کنند
۶۲	توسعه‌ی شغلی
۶۹	راه‌گشایی بحث‌های مطروحه
۷۰	مروری بر فصل
۷۱	پرسش‌های پایان فصل

فصل ۲.....	۷۵
سازمان‌دهی هتل و مدیر فرانت آفیس.....	۷۷
سازمان‌دهی هتل‌های مسکونی.....	۷۸
چارت‌های سازمانی.....	۸۰
نمونه مسئولیت‌های شغلی مدیران بخش‌ها.....	۸۹
سازمان‌دهی بخش فرانت آفیس.....	۱۰۳
نقشه مدیر فرانت آفیس.....	۱۰۸
کارکنان فرانت آفیس.....	۱۱۸
راه‌گشایی بحث‌های مطروحه.....	۱۲۰
مروری بر فصل.....	۱۲۰
پرسش‌های پایان فصل.....	۱۲۱
فصل ۳.....	۱۲۷
ارتباط مؤثر بین بخش‌ها.....	۱۲۹
نقش فرانت آفیس در ارتباط بین بخش‌ها.....	۱۲۹
تعامل فرانت آفیس با بخش‌های دیگر درون هتل.....	۱۳۱
تحلیل خطوط ارتباطات.....	۱۴۲
راه‌گشایی بحث‌های مطرح شده.....	۱۵۱
مروری بر فصل.....	۱۵۱
پرسش‌های پایان فصل.....	۱۵۲

به نام خداوند جان و خرد

در جهان امروز، با رغم جنگ و ستیزها، سفر چه به انگیزه جهانگردی و چه برای کار و تجارت، زیاده و غیره جای مهمی را در زندگی مردم جهان باز کرده است. هتل‌داری ابزار درجه اول سفر و جهانگردی است و نقش نخست را در این زمینه ایفا می‌کند، زیرا بیش از ۱۰ درصد درآمدهای جهانگردی از طریق هتل‌ها تأمین می‌شود. علاوه بر مدیریت درآمد سایر خدمات پذیرایی از عوامل اداره یک هتل هستند. اولین برخورد مسافر در ورود به یک هتل یا هر مؤسسه‌ای پذیرایی دیگر با مأموران پذیرش آن هتل است که اگر آنها برخوردی صحیح و مناسب با مسافر داشته باشند پیوسته در خاطر مراجعه‌کننده می‌ماند.

بنابراین هر نوشتاری در این زمینه کمک مؤثری به بهبود خدمات این بخش از هتل خواهد بود. پذیرش همانطور که در صفحات نخستین کتاب اشاره شد "مرکز اعصاب مجموعه هتل است" و نقش آن در تصویری که در ذهن مسافر و جهانگرد می‌گذارد، از هر بخش دیگر هتل مهم‌تر می‌باشد. در این بخش از هتل است که خصوصیات اولیه مراجعه‌کننده گردآوری می‌شود و می‌تواند به سایر قسمت‌ها منتقل گردد. تاریخ تولد میهمان، شخصیت و اهمیت اجتماعی او و نکات دیگری که شایسته است در هتل نسبت به هر میهمان مراعات شود از طریق این بخش می‌تواند انتقال یابد و بالاخره تصویری زیبا و به یاد ماندنی از هتل و حتی کشور در ذهن مسافر باقی می‌گذارد. وجود پذیرشگران مطلع، خوش برخورد، آراسته و آشنا به اصول روانشناسی و ارتباطات می‌تواند تأثیر بسیار زیادی در دیدگاه اولیه مسافر باقی

بگذارد. بنابراین در کشور ما که هنوز منابع کافی برای آموزش خدمات هتل‌داری جدید وجود ندارد، همت و کوشش دانشور گرامی جناب آقای علی‌اصغر رضایت شایسته ستایش و قدردانی است. ایشان در سال‌های اخیر با تألیف آثار ارزشمندی در زمینه هتل‌داری خدمات شایسته‌ای به صنعت جهانگردی و هتل‌داری کشور کرده‌اند که شاید هیچ یک از مراکز تحقیقاتی و آموزشی هتل‌داری و جهانگردی تا این اندازه موفق نبوده‌اند.

جناب اطمینان دارم این اثر جدید که از یکی از مهم‌ترین و پربارترین کتاب‌هایی است که در این زمینه تألیف و ترجمه شده و مقرر است که در چندین جلد انتشار یابد و دسترس دانشجویان این رشته و هتل‌داران گذاشته شود سطح دانش هتل‌داری را در کشور ارتقا خواهد داد. خوانندگان این اثر همانند آثار دیگر جناب آقای رضایت پس از مطالعه متوجه خواهند شد که چه اندازه دانش و آگاهی آنان افزایش می‌یابد. امید است مترجم و مؤلف گرامی بتواند در انتشار مجلدات دیگر این کتاب معتبر و پرمحتوا تحقیق یابد و هزاران نفر دست‌اندرکاران این صنعت را مرهون همت خود سازد.

دکتر سعید امامی

به نام خداوند جان و خرد

منت مدای را که در نقش آفرینی در تحریر کتب هتل‌داری را به این کمترین نصیب فرموده‌اند این کتاب نوشته‌ی آقای دکتر جیمز باردی در یک جلد چهارصد و پنجاه صفحه‌ای است و با اُیفاتِی که توسط حقیر روی آن انجام گرفته به پنج مجلد و حدود یک‌هزار صفحه تبدیل شده است. از آنجائی که قلب تپنده‌ی هر هتل قسمت فرانت آفیس «میز پذیرش» آن می‌باشد، از آن جهت حائز اهمیت است که کلیه ورود و خروج‌ها از این قسمت انجام می‌شود. در این مجلدات که از تاریخچه‌ی برندهای هتل‌داری آغاز می‌شود، بخش‌های مخلف هتل و نگاره‌های تشکیلاتی هتل‌های گوناگون با تعداد اتاق‌های مختص آن‌ها به رسم شده است که می‌تواند سطح آگاهی دانشجویان عزیز را نسبت به برندهای هتل‌داری به‌طور ارتقاء بخشد.

نگارنده همواره بر این باور است که برای دارا بودن یراسی آباد قدم نهادن در خیابان عشق، بسترسازی و انجام کارهای زیر بنایی بسیار دارسار است و این مهم محقق نخواهد شد مگر به داشتن جماعتی جانی و نه نانی که امورشان را به تکلیف و سودجویی شخصی نباشد. آن موقع نه تنها در صنعت هتل‌داری و گردشگری، بلکه در تمامی زمینه‌های اقتصادی به چنان شکوفایی خواهیم رسید که لاتعد و لاتحصی. لازم به وصف است که نگارنده‌ی کمترین ضمن سال‌ها تحصیلات آکادمیک با تکیه بر بیش از نیم قرن تجربه و انجام کارهای مدیریتی اجرایی مبادرت به نگارش این‌گونه آثار نموده‌ام که اکنون به آسانی در اختیار دانش پژوهان هتل‌داری قرار گیرد.