

۱۴۶۳ ۸۷۲

بسم الله الرحمن الرحيم

شماحت خدمات صنعت گردشگری و هتل داری

تألیف، گردآوری و تدوین

سوزان کلهری

جهاندار مظاهری

سرشناسه	کلهری، سوزان، ۱۳۴۱ -
عنوان و نام پدیدآور	شناخت خدمات صنعت گردشگری و هتل‌داری/ تألیف، گردآوری و تدوین سوزان کلهری، جهاندار مظاهری.
مشخصات نشر	تهران: مهکامه، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	۱۴۳ص: جدول؛ ۵/۱۴ × ۵/۲۱ س.م.
شابک	978-600-7127-89-6
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
موضوع	هتل‌ها و مسافر‌خانه‌ها -- مدیریت -- گردشگری
موضوع	Hotel management :
موضوع	صنعت مهمانداری -- مدیریت
موضوع	Hospitality industry -- Management :
موضوع	گردشگری -- مدیریت
موضوع	Tourism -- Management :
شناسه افزوده	مظاهری، جهاندار، ۱۳۳۲ -
رده‌بندی دکره	۱۳۹۵ ک ۸ / م ۴ / ۹۱۱ / ۳ TX
رده‌بندی دیویدی	۶۴۷/۹۴ :
شماره کتابشناسی	۴۴۶۷۴۵۳

نام کتاب: شناخت خدمات صنعت گردشگری و هتل‌داری
تألیف، گردآوری و تدوین: سوزان کلهری، جهاندار. مظاهری
ناشر: مهکامه
ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی
طرح جلد: حسین مبینی‌پور
ویراستار: الهه عین‌بخش
صفحه‌آرا: الوهاب
لیتوگرافی: باختر
چاپ و صحافی: اصلاتی
نوبت چاپ: چاپ اول / ۱۳۹۵
تیراژ: ۱۰۰۰
قیمت: ۱۴۰۰۰ ریال
شماره شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۱۲۷-۸۹-۶

مراکز پخش: ۱- تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به لبافی‌نژاد، کوچه انوری، پلاک ۸، طبقه دوم، نشر و پخش مهکامه
تلفن: ۶۶۴۸۸۲۰۳-۶۶۴۹۷۰۵۰
فکس: ۹۱۱۱۰۹۷۴۰۲۱-۶۶۹۶۱۵۰۹
en_mahkame@yahoo.com
www.mahkameh.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

۷	پیشگفتار
۱۱	مقدمه
۱۳	فصل اول / خدمات صنعت گردشگری
۱۵	پس زمینه‌ی گفتار
۱۵	شناخت ارکان صنعت گردشگری (توریسم)
۱۶	رکن اول، منابع طبیعی
۱۶	رکن دوم، زیرساخت‌ها (مامل - زیربایی)
۱۶	رکن سوم، حمل و نقل (زمینی - آبی - هوایی)
۲۱	مقررات هواپیمایی The Airline Regulation Act
۲۲	قانون حذف مقررات هواپیمایی The Airline Derogation Act
۲۴	رکن چهارم، روحیه‌ی مهمان‌نوازی و منابع فرهنگی
۲۵	کانال‌های توزیع خدمات (سرویس)
۲۶	توزیع مستقیم Direct Distribution
۲۷	توزیع غیر مستقیم Indirect Distribution
۳۲	بخش خصوصی و دولتی در بحث توزیع
۳۵	فصل دوم / خدمات صنعت هتل‌داری
۳۷	پس زمینه‌ی گفتار
۳۷	هتل‌شناسی؛ (تاریخچه)
۳۷	بررسی ریشه‌ی تاریخی در اروپا

۳۹		بررسی ریشه‌ی تاریخی در امریکا
۴۵		مفهوم هتل و تعریف آن
۴۶		تقسیمات هتل
۴۸		طبقه‌بندی هتل و انواع آن
۶۱		قانون و مقررات هتل‌داری در ایران
		قرارات مربوط به درجه‌بندی و نظارت بر مهمانخانه‌ها و تأسیسات مهمانخانه‌های
۶۱		جدید
۶۳		مقررات انتظامی
۶۳		بیماری‌های عمومی و مسری
۶۴		بیماری‌های مسافران یا فوت آن‌ها
۶۵		ورود و خروج مسافران
۶۵		مقررات بهداشتی در مورد غذای
۶۵		مقررات مالی
۶۶		مقررات و قوانین گمرکی
۶۶		نرخ
۶۶		حقوق مشتری در هتل
۶۶		وظایف مشتری
۶۷		رزرواسیون
۶۷		شرایط و مدت اجاره
۶۸		پانسیون
۶۸		فسخ قرارداد
۶۹		مسئولیت هتل در مقابل اشیای متعلق به مسافران
۷۰		پرداخت صورتحساب
۷۰		حقوق هتل‌دار در موارد عدم پرداخت صورتحساب
۷۴		انواع بوتیک هتل
۸۱		مالکیت و مدیریت در هتل
۸۱		مورد اول: مالکیت مستقل

۸۳	Franchise	مورد دوم: حق امتیاز یا فرانشیز
۸۷	Management Contract	مورد سوم: قرارداد مدیریت
۸۹		تعهدات مالی مشمول در قرارداد مدیریت
۹۲		اقسام مالکیت و وظایف مالک
۹۵		وظایف اولیه
۹۵		وظایف ثانویه
۹۸		سازمان هتل به عنوان یگانه شهر
۹۹		عناصر هتل در سازمان دهی یک هتل
۱۰۱		انواع تشکیلات سازمانی هتل
۱۰۱		(۱) سازمان یک هتل با سرویس دهی محدود
۱۰۳		(۲) سازمان هتل به نیت اقتصادی
۱۱۹		فصل سوم / خدمات پشتیبانی در هتل
۱۲۱		پس زمینه ی گفتار
۱۲۱		اهمیت بخش فنی - مهندسی به عنوان خدمات پشتیبانی در هتل
۱۲۲		آب و فاضلاب
۱۲۲		مشخصات آب
۱۲۵		سیستم دفع فاضلاب ساختمان
۱۲۷		سیستم های حرارت مرکزی (گرمایشی)
۱۲۸		۱. حرارت مرکزی با آب گرم
۱۲۸		۲. حرارت مرکزی با بخار آب
۱۲۹		۳. حرارت مرکزی با هوای گرم
۱۲۹		۴. حرارت مرکزی تشعشعی
۱۲۹		محاسبات بار گرمایی ساختمان
۱۳۰		انواع پمپ ها از نظر ساختمانی
۱۳۰		تقسیم بندی توربو پمپ ها
۱۳۰		دیگ های آب گرم

- ۱۳۳..... دماسنج‌ها و یا ترمومترها
- ۱۳۴..... ترموستات‌های کنترل‌کننده‌های دما
- ۱۳۵..... سیستم سرمایشی (تبرید)
- ۱۳۵..... چیلر
- ۱۳۹..... تهویه مطبوع
- ۱۴۰..... انواع سیستم‌های تهویه مطبوع
- ۱۴۱..... منابع و مآخذ

www.ketab.ir

این کتاب به قصد آشنایی علاقه‌مندان صنعت گردشگری و هتل‌داری گردآوری شده و حاصل سال‌ها تجربه و مطالعاتی است که در راستای علم‌آموزی به مخاطبان انجام شده است. به عبارت دیگر، مطالب نگاشته‌ایم اگر توسعه‌ی رشته‌ی هتل‌داری در دانشگاه جامع علمی- کاربردی را، در جایگاه یک مقطع تحصیلی از کاردانی تا عالی، نشانی کوچک و ماندنی بدانیم از یک علم، مالیت خود در این عرصه. شاهدان معتبر آن نیز فارغ‌التحصیلان و شاغلان جوان رشته‌اند که مایه‌ی افتخار ما هستند و نام ما را همیشه زنده نگه خواهند داشت.

چارچوب این کتاب منطبق با سرفصل‌های دانشگاه طراحی و تدوین شده که بتواند منبع درسی و اطلاعاتی مناسبی برای مخاطبان خود باشد؛ یعنی افرادی که علاقه‌مندند هتل را قبل از تجربه کردن بشناسند تا آسای بازه‌ای به این تجربه داده و آگاهانه صنعتی را در کنار صنایع دیگر تحت عنوان صنعت گردشگری با دیدگاه یک مطلع بشناسند و برای آینده خود تصمیم بگیرند و انتخاب شغلی را تحصیلی جدیدی را به انتخاب‌های خود اضافه کنند، به همین دلیل، شکل دیری آن به ترتیب زیر است:

۱. مخاطبان: با توجه به ویژگی‌های هر یک، مطابق جدول زیر قابل استفاده خواهد

بود:

نوع مخاطب	نوع کاربری	عنوان درس	عنوان رشته	مقطع
دانشجو	دوره‌ی تحصیلی	شناخت هتل و خدمات پشتیبانی	هتل‌داری	کاردانی حرفه‌ای دانشگاه علمی- کاربردی
دانشجو	دوره‌ی تحصیلی	شناخت تأسیسات گردشگری	خدمات گردشگری	کاردانی حرفه‌ای دانشگاه علمی- کاربردی
دانشجو	دوره‌ی تحصیلی	شناخت زیرساخت‌ها در سفرهای تشریفاتی	مدیریت امور تشریفات	کاردانی حرفه‌ای دانشگاه علمی- کاربردی
دانشجو	دوره‌ی تحصیلی	شناخت خدمات صنعت گردشگری	مدیریت هتل‌داری	کارشناسی حرفه‌ای دانشگاه علمی- کاربردی
دانشجو	دوره‌ی تحصیلی	اشیایی با انواع تأسیسات اقامتی و پذیرایی و شکست آن	مدیریت هتل‌داری	کارشناسی پیوسته‌ی دانشگاه آزاد و علامه طباطبائی
فراگیران	دوره‌ی آزاد	شناخت خدمات گردشگری	مدیریت هتل‌داری	کوتاه‌مدت تحت نظارت سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
علاقه‌مندان به اشتغال در انواع واحدهای اقامتی و پذیرایی، کارآفرینان، سرمایه‌گذاران و صاحبان کسب و کار در رشته‌ی هتل‌داری و گردشگری				

۲. محتوا: شکل ارائه‌ی مطالب با توجه به مخاطبان و نوع کاربری به ترتیب زیر طبقه‌بندی شده است:

◆ فصل اول: خدمات صنعت گردشگری (توریسم)

◆ فصل دوم: خدمات صنعت هتل‌داری

◆ فصل سوم: خدمات پشتیبانی در هتل

۳. راهنمای استفاده: با توجه به نیاز مخاطبان و بهره‌مندی بیشتر از محتوای این کتاب، شیوه‌ی استفاده از مطالب به شکل زیر توصیه می‌شود:

۱- کلیه‌ی فصول ویژه‌ی دانشجویان مقاطع کاردانی حرفه‌ای رشته‌ی هتل‌داری

دانشگاه جامع علمی- کاربردی و سایر علاقه‌مندان و صاحبان کسب و کار و سرمایه‌گذاران بخش هتل‌داری و گردشگری

۲- فصول اول و دوم ویژه دانشجویان مقاطع:

♦ کارشناسی حرفه‌ای رشته‌ی مدیریت هتل‌داری دانشگاه جامع علمی- کاربردی

♦ کاردانی حرفه‌ای رشته‌ی خدمات گردشگری دانشگاه جامع علمی- کاربردی

♦ کاردانی حرفه‌ای رشته‌ی مدیریت امور تشریفات دانشگاه جامع علمی- کاربردی

♦ کارشناسی رشته‌ی مدیریت هتل‌داری دانشگاه آزاد اسلامی و علامه طباطبائی

♦ فراگیران دوره‌ی مدیریت هتل‌داری مربوط به دوره‌های کوتاه‌مدت تحت نظارت سازمان اساتید فنی

۴- دستاوردها و توانمندی‌ها: مخاطبان این کتاب پس از مطالعه‌ی محتوای هر بخش، به توانمندی‌های زیر دست‌یابی خواهند کرد:

۱. تشخیص عوامل مؤثر در ارائه‌ی خدمات
۲. تشخیص ویژگی‌های محصولات صنعت
۳. توانایی تمایز انواع ارائه‌دهندگان خدمات
۴. توانایی تشخیص انواع ساختارهای تشکیلاتی در انواع واحدهای ارائه‌دهنده‌ی سرویس در ابعاد بین‌المللی
۵. آشنایی با خدمات زیرساختی و پشت‌صحنه‌ی عوامل سرویس‌دهی در انواع واحدهای اقامتی و پذیرایی.

سوزان کلهری و جهاندار مظاهری

کارشناسی ارشد مدیریت بین‌المللی هتل‌داری

دانشگاه استراتکلاید- اسکاتلند

در دهه ۱۹۷۰، در کشور اسپانیا بین عام شعاری با این مضمون بر سر زبان‌ها افتاد:

Be nice to Tourists, they are your bread and butter.

توجه به صنعت گردشگری چیزی نیست جز توجه به آنچه چرخه‌ی اقتصادی یک کشور را فعال می‌کند و به تبع آن، توسعه و رشد آن را موجب می‌شود. این امر زمانی تحقق می‌یابد که آن کشور به تولید محصولات صنعت گردشگری به گونه‌ای عمل کند که نه تنها گوی رغبت را از ده مسایگان منطقه‌ای برپاید، بلکه در دوردست‌ها نیز رغبت و انگیزه‌ی وصف‌ناپذیری در عاملان خرید فراهم آورد.

چرخ صنعت گردشگری می‌گردد و خط تولید از محصولات را به بازار عرضه می‌کند که دارای ویژگی‌های مخصوص به خود است. شناخت همین ویژگی‌ها باعث متمایز شدن آن از محصولات دیگر صنایع باشد. این محصولات هم خدماتی است هم تولیدی.

این کتاب قصد دارد به تشریح و توصیف این محصولات و خط تولید این صنعت بپردازد تا جویندگان را به مقصد برساند. منظور از مقصد اهدافی است که با مطالعه‌ی جزء به جزء هر فصل راه‌های رسیدن به آن‌ها باز می‌شود.

شناخت هر یک از این راه‌ها کمک می‌کند که تفکر تولید در جویندگان پرورش یابد و با شناخت صنعت، بتوانند از ابزار کار به‌خوبی استفاده کنند و کسب و کار پر رونقی را با تکیه بر علم و مهارت ایجاد کنند. بسیاری از کشورهای دنیا سالیان دراز از این ابزار به‌خوبی استفاده کرده‌اند و با اندک داشته‌ای به فراوانی و رونق اقتصادی

رسیده‌اند. اکنون این ایران است که با حداکثر داشته‌ها باید به حداکثر فراوانی دست یابد و جویندگان فهم و هوشمند این صنعت به‌زودی سرعت چرخش اقتصادی را با تمام ظرفیت‌ها بالا خواهند برد و دریچه‌های فروش محصولات آن را بیش از پیش به سودهای کلان خواهند رسانید.

به امید کامیابی در رسیدن به آرزوهای ممکن

سوزان کلهری، بهار ۱۳۹۵

www.ketab.ir