

بیت ازینج

مدیریت درآمد، مثل

«از تئوری تا عمل»

نویسنده

استانیسلاو ایوانوف

ترجمه

مهدی براتی

الهام کزازی

سرشناسه	ایوانوف، استانیسلاو Ivanov, Stanislav
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت درآمد هتل «از تئوری تا عمل» / نویسنده استانیسلاو ایوانوف ؛ مترجمین مهدی براتی، الهام کزازی.
مشخصات نشر	تهران: مهکامه، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	۱۹۷ ص: جدول.
شابک	978-600-8731-10-8
وضعیت فهرست نویسی	فیپا
موضوع	مدیریت درآمد
موضوع	Earnings management
موضوع	هتل ها و مسافرخانه ها -- مدیریت
موضوع	Hotel management
شناسه افزوده	براتی، مهدی، ۱۳۴۲ -
شناسه افزوده	کزازی، الهام، ۱۳۵۲ - مترجم
رده بندی کنگره	۹۱۳۹۶ الف ۳۶ م / ۳۸ HG4۰
رده بندی دیویی	۶۵۸/۱۸۵
شماره کتابشناسی	۴۶۸۲۹۰۶

نام کتاب: مدیریت درآمد هتل «از تئوری تا عمل»

ترجمه: مهدی براتی و الهام کزازی

ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی

طرح جلد: حسین مبینی پور

ویراستار: مرضیه قنبری

صفحه آراء: الوهاب

لیتوگرافی: باختر

چاپ و صحافی: گوهراندیشه

نوبت چاپ: اول / ۱۳۹۶

تیراژ: ۱۰۰۰

قیمت: ۱۵۵۰۰ ریال

شماره شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۷۳۱-۱۰-۸

مراکز بخش: ۱- تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به بلایفی نژاد کوه پنهان، پلاک ۸، طبقه دوم،

نشر و بخش مهکامه

تلفن: ۶۶۴۸۸۲۰۳-۶۶۴۹۷۰۵۰ فکس: ۹۱۰۳۹۷۰۲۱-۶۶۹۶۱۵۰۹

۲- تهران، میدان انقلاب، بین خیابان ۱۲ فروردین و اردیبهشت، کتابفروشی

تلفن: ۶۶۴۶۷۳۲۳-۶۶۴۶۰۹۳۲

en_mahkame@Yahoo.com

www.mahkame.com

پست الکترونیکی:

نمایندگی های 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، نیش 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

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۵
فصل ۱. دهمه‌ای بر مدیریت درآمد هتل.....	۷
فصل ۲. اصول اقتصادی مدیریت درآمد هتل.....	۱۵
فصل ۳. سیستم مدیریت درآمد هتل.....	۲۵
فصل ۴. فرآیند مدیریت درآمد هتل.....	۳۷
فصل ۵. معیارهای مدیریت درآمد هتل.....	۴۷
فصل ۶. تقسیم‌بندی، پروژایل‌بندی و هدف‌گذاری بازار.....	۶۳
فصل ۷. تأمین اطلاعات برای فرآیند مدیریت درآمد.....	۷۳
فصل ۸. تجزیه و تحلیل مدیریت درآمد.....	۷۹
فصل ۹. پیش‌بینی مدیریت درآمد.....	۹۱
فصل ۱۰. ایجاد ارزش.....	۱۰۱
فصل ۱۱. ابزارهای قیمت‌گذاری مدیریت درآمد هتل.....	۱۱۳
فصل ۱۲. ابزارهای غیر قیمت‌گذاری مدیریت درآمد هتل.....	۱۳۵
فصل ۱۳. ابزارهای ترکیبی مدیریت درآمد هتل.....	۱۴۷
فصل ۱۴. مدیریت درآمدها در مراکز مدیریت درآمد مختلف هتل.....	۱۶۵
فصل ۱۵. مدیریت درآمد هتل، اخلاق و بازاریابی رابطه.....	۱۷۳
منابع.....	۱۷۹

صنعت هتل‌داری از زمان پیدایش تا امروز، و در سطح جهان، پیوسته در حال تغییر و تحول بوده است. ارائه خدمات ابتدایی «تخت و صبحانه» تا ارائه خدماتی که هم از نظر تنوع و هم از نظر شیوه‌ی ارائه، غرفه‌ای و لوکس به‌طور باورنکردنی پیشرفت و توسعه داشته و در برخی از موارد حتی توانسته است مقوله اقامت را به خدمات ثانویه یک هتل تبدیل کنند. تشکیل زنجیره‌های بزرگ هتل‌داری در سطوح بین‌المللی با ویژگی‌های منحصر، تعریف خدمات مختلف و گاه متمایز برای میهمانان، آسان‌سازی دسترسی میهمانان به خدمات اقامتی، پذیرایی و حتی تفریح هتل و... با شناسایی صحیح و اصولی نیازها و خواسته‌های مشتریان و تلاش در جهت رفع این نیازها محقق شده است. بدیهی است کلیه اقداماتی که در جهت توسعه و پیشرفت هتل‌داری صورت گرفته، با هدف به دست آوردن سهم بالاتر از بازار پردرآمد آن است و این امر امکان‌پذیر بوده و نیست مگر با نگاه علمی به این صنعت. بی‌تردید پیشرفت‌های حاصل شده در هتل‌داری، به‌ویژه در کشورهای پیشرو در این امر؛ مرهون به کارگیری تیم‌های تحقیق و توسعه^۱ و رویکردی علمی این رشته است. در کشور ما نیز با ورود رشته هتل‌داری به برخی از دانشگاه‌ها، قدم‌های مثبتی در راستای نگرش علمی به هتل‌داری برداشته شده است، اما راه درازی تا تحقق کار این امر در پیش است و به کارگیری کتاب‌ها و سایر منابع علمی و کاربردی در این زمینه می‌تواند بهترین راه‌گشا در دستیابی به اهداف توسعه‌ای این صنعت باشد.

اثر حاضر ترجمه کتاب «مدیریت درآمد- از تئوری تا عمل» نوشته «پروفسور استانیسلاو ایوانوف^۲»، استاد دانشگاه مدیریت وارنا است. این کتاب مبتنی بر تحقیقات علمی و تجربه‌های هتل‌داری، و حاوی مطالب بسیار کاربردی و مفید در زمینه مدیریت

درآمد در هتل‌ها و سایر مراکز اقامتی انتفاعی است. مطالعه این کتاب ما را بر آن داشت تا با ترجمه و تقدیم آن به جامعه هتل‌داری کشور، گامی در جهت اعتلا و شکوفایی این صنعت در کشور عزیزمان برداریم.

در ترجمه کتاب ضمن تلاش برای حفظ اصالت متن و عدم اعمال سلیقه شخصی، با استفاده از تجربه طولانی در مدیریت هتل‌های بزرگ کشور و با توجه به شرایط حاکم بر مدیریت هتل‌ها و مراکز اقامتی در ایران، سعی شده است تا مطالب به اصطلاح «ایرانی‌زده» شده و قابلیت استفاده کامل در هتل‌های کشور را داشته باشد. در این راستا بخشی از محتوای کتاب اصلی که مغایر با فرهنگ و شئون مذهبی و یا بدون کاربرد بوده، حذف شده است.

مطالعه این کتاب علاوه بر مدیران هتل‌ها، به کلیه افرادی که مسئولیت مدیریت درآمد در هتل‌ها را دارند، مدیران بازاریابی و فروش، پژوهشگران، دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد رشته‌های گردشگری و هتل‌داری و دیگر علاقه‌مندانی که به دنبال راه‌هایی برای ارتقاء دانش خود در این زمینه هستند، توصیه می‌شود.

از کلیه صاحب‌نظران و اهالی علم و فن هتل‌داری تقاضا می‌شود با نظرات و پیشنهادات سازنده خود ما را در بهبود این اثر یاری فرمایند. در پایان بر خود لازم می‌دانیم از کلیه عزیزانی که به نحوی زمینه این کار را فراهم داشته‌اند، حمایت کرده‌اند صمیمانه قدردانی کنیم.

ممنون براتی^۱

الهام کاظمی^۲