۱۴۸۴۵۴۸

بنام آنکه جان را دانش آموخت

مدیریت فرانت آفیس هتل

از دیدگاه جیمز باردی

تألیف و ترجمه

علی‌اصغر رضایت

جلد دوم

www.ketab.ir

سرشناسه	: باردی، جیمز ا.۱۹۴۷ ـ م. Bardi, James A
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت فرانت آفیس هتل / از نگاه جیمز باردی ؛ تألیف و ترجمه: علی‌اصغر رضایت.
مشخصات نشر	: تهران: مهکامه، ـ۱۳۹۵
مشخصات ظاهری	: ۱۶۲ص. ج: جدول.
شابک	: ج.3-80-7127-600-978 :1 : 5-86-7127-600-978ج.۲
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیپا
یادداشت	: عنوان اصلی: Hotel front office management.
موضوع	: هتل‌ها و مسافرخانه‌ها ـ ـ مدیریت
موضوع	: Hotel management
شناسه افزوده	: رضایت، علی‌اصغر، ۱۳۲۷ ـ ، مترجم
رده‌بندی کنگره	: ۱۳۹۵ ۲ب۴م/ TX۹۱۱/۳
رده‌بندی دیویی	: ۶۴۷/۹۴
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۳۱۳۵۰۹

نام کتاب: مدیریت فرانت آفیس هتل
ترجمه: علی‌اصغر رضایت
ناشر: مهکامه
ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی
طرح جلد: کانون فراگرافیک- اطمینانی
ویراستار: مریم هنرمند
صفحه‌آرا: الوهاب
لیتوگرافی: نقش
چاپ و صحافی: اصلانی
نوبت چاپ: چاپ اول/ ۱۳۹۶
تیراژ: ۱۰۰۰
قیمت: ۱۰۵۰۰ ریال
شماره شابک: ۵-۸۶-۷۱۲۷-۶۰۰-۹۷۸

مراکز پخش: ۱- تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به لبافی‌نژاد، ترچه انباری، پلاک ۸، طبقه دوم، نشر و پخش مهکامه
تلفن: ۵۰-۶۶۴۹۷۰۵۰-۶۶۴۸۸۲۰۳ فکس: ۰۲۱-۶۶۹۶۱۵۰۹-۰۲۱۲۳۹۷۴۰
پست الکترونیکی: en_mahkam[illegible]@yahoo.com
www.mahkameh.com

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

www.ketab.ir

فهرست مطالب

پیشگفتار ۵
مقد ۷

فصل ۱ ..... ۱۱
سیستم‌های صحیح مدیریت ۱۳
ساختار فیزیکی و جایگاه فرآیند آفیس ۱۵
انتخاب سیستم مدیریت ۱۸
روش تحلیل نیازها ۲۰
نکات دیگر در انتخاب PMS ۳۲
ملاحظات مالی ۳۵
کاربردهای PMS ۳۷
راه‌گشایی بحث‌های مطروحه ۵۸
مروری بر فصل ۵۹
پرسش‌های پایان فصل ۶۰

فصل ۲ ..... ۶۵
سیستم رزرواسیون سراسری ۶۷
اهمیت سیستم رزرواسیون ۶۸
بررسی سیستم رزرواسیون ۶۹

www.ketab.ir

انواع سیستم‌های رزرواسیون ۷۹
منابع رزرواسیون ۸۱
پیش‌بینی رزرواسیون‌ها ۹۰
رزرو بیش از ظرفیت (مدیریت اشغال) ۹۳
مدیریت درآمدها ۹۹
فرآیند رزرواسیون میهمان ۱۰۰
فرآیند تکمیل رزرواسیون‌ها با PMS ۱۰۷
راه‌گشایی بحث‌های مطروحه ۱۱۹
مروری بر فصل ۱۲۰
پرسش‌های پایان فصل ۱۲۱

فصل ۳ ۱۲۷
مدیریت درآمدها ۱۲۹
درصد اشغال ۱۳۱
تاریخچه‌ی مدیریت بازده ۱۳۵
کاربرد مدیریت بازده ۱۳۶
اجزای مدیریت درآمد ۱۴۲
کاربری‌های مدیریت درآمدها ۱۵۵
راه‌گشایی بحث‌های مطروحه ۱۵۶
مروری بر فصل ۱۵۷
پرسش‌های پایان فصل ۱۵۷

www.ketab.ir

پیشگفتار

به نام خداوند جان و خرد

در جهان امروز، علی‌رغم جنگ و ستیزها، سفر چه به انگیزه جهانگردی و چه برای کار و تجارت و زیارت و غیره جای مهمی را در زندگی مردم جهان باز کرده است. هتل‌داری ابزار دیگر سفر و جهانگردی است و نقش نخست را در این زمینه ایفا می‌کند، زیرا بیش از ۵۰ 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 مؤسسه‌ی پذیرایی دیگر با مأموران پذیرش آن هتل است که اگر آنها برخوردی صحیح و مناسب با مسافر داشته باشند پیوسته در خاطره باقی‌مانده 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

www.ketab.ir

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.

اینجانب ضمن تبریک 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، از دبیران، 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 توفیق یابد و هزاران نفر دست‌اندرکاران این صنعت را مرهون همت خود سازد.

دکتر محمود امامی

www.ketab.ir

مقدمه

به نام خداوند جان و خرد

منت خدای را که با نقش آفرینی در تحریر کتب هتل داری را به این کمترین نصیب فرمود. اصل این کتاب نوشته‌ی آقای دکتر جیمز باردی در یک جلد چهارصد و پنجاه صفحه‌ای است و با تألیفاتی که توسط حقیر روی آن انجام گرفته به پنج مجلد و هشتصد و دهزار صفحه تبدیل شده است. از آنجائیکه قلب طپنده‌ی هر هتل قسمت فرانت دیسک یا «میز پیشخوان» 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 هتل داری آغاز می‌شود، بخش‌های مختلف هتل و نگاره‌های تشکیلاتی هتل‌های گوناگون و تعداد اتاق‌های مختص آنها ترسیم شده است که می‌تواند سطح آگاهی دانشجویان عزیز را نسبت به برندهای هتل داری جهان ارتقاء بخشد.

حال اگر قرار است که صنعت هتل داری ما از اقلیم سنت به روزگار شوکت برسد، باید گذر زمان را همراهی کند و شایسته است دانشجویان و دانش پویان این صنعت علم نظری را با کار عملی توأم و نشاط پیشرفت عوامل مرتبط را متجلی سازند. لازم به گفتار است که در ترجمه‌ی این کتاب ضمن تألیفات انجام گرفته و کسب اجازه از پروفسور «باردی» در زمینه‌ی برگردان آن به فارسی، نهایت امانت‌داری مراعات شده است.

www.ketab.ir

نگارنده همواره بر این باور است که برای دارا بودن ایرانی آباد قدم نهادن در خیابان عشق، بستر سازی و انجام کارهای زیر بنایی، بسیار کارساز است و این مهم محقق نخواهد شد مگر به داشتن جماعتی جانی و نه نانی که امورشان رفع تکلیف و سودجویی شخصی نباشد. آن موقع نه تنها در صنعت هتل داری 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 نموده است که اینک راحت در اختیار دانش پژوهان هتل داری قرار گیرد.

ابر و باد و مه و خورشید و فلک در کارند

تو نانی بکف آری و به غفلت نخوری

همه از بهر تو سرگشته و فرمان بردار

شرط انصاف نباشد که تو فرمان نبری

در پایان ضمن اعتذار از هر گونه قصور، جای دارد بی‌پیرایه‌ترین سپاسم را به راه صدیق بزرگوار و علامه‌ی محتشم جناب آقای دکتر محمود احمدی نائینی که همواره روشنی بخش طریق تألیفاتم بوده‌اند پیشکش نمایم.

علی‌اصغر رضایت

بهمن یکهزار و سیصد و نود و پنج

www.ketab.ir