

مهارت های اجتماعی

و

روابط عمومی در هتل

نویسنده:

فرید جواهرزاده

سید مهدی نجatian قریب

۱۳۹۶

سرشناسه	جواهرزاده، فرید، ۱۳۵۰-
عنوان و نام پدیدآور	مهارت‌های اجتماعی و روابط عمومی در هتل/ نویسندگان فرید جواهرزاده، سیدمهدی نجاتیان قریشی.
مشخصات نشر	تهران، مهکامه، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	۱۲۸ ص.
شابک	978-600-8731-20-7
وضعیت فهرست‌نویسی: فیا	
موضوع	هتل‌ها و مسافرخانه‌ها-- قوانین و مقررات Hotels--Law and legislation
موضوع	هتل‌ها و مسافرخانه‌ها-- روابط عمومی Hotels--Public relations
موضوع	هتل‌ها و مسافرخانه‌ها-- کارکنان بخش پذیرش Hotels--Front desk personnel
موضوع	هتل‌ها و مسافرخانه‌ها-- مدیریت Hotels--Management
نسخه افزوده	نجاتیان قریشی، سیدمهدی، ۱۳۵۹-
رده‌بندی کنگره	۱۳۹۶ ج ۹/۵۲ K2۹۷۴/۵۲
ردیف دیویی	۳۴۴/۰۷۸۶۴۷۹۴
شماره کتابشناس ملی	۴۸۲۰۵۳۵

نام کتاب: مهارت‌های اجتماعی و روابط عمومی در هتل
نویسندگان: فرید جواهرزاده، سید مهدی نجاتیان قریشی
ناشر: مهکامه

ناظر چاپ: بهزاد ربیع، فرمان
لیتوگرافی: نقش
نوبت چاپ: اول / ۱۳۹۷
تیراژ: ۵۰۰ نسخه
قیمت: ۱۱۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۷۳۱-۲۰-۷

مراکز بخش: ۱- تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، سیدیه، لایف، آژاد، کوچه انوری، پلاک ۸، طبقه دوم، نشر و بخش مهکامه

تلفن: ۶۶۴۹۷۰۵۰-۶۶۴۸۸۲۰۳

۲- تهران، میدان انقلاب، بین خیابان ۱۲ فروردین و اردیبهست، لایف، آژاد

تلفن: ۶۶۴۶۳۳۲۳-۶۶۴۶۰۹۳۲

پست الکترونیکی: en_mahkame@mahkame.com

www.mahkame.com

نمایندگی‌های شهرستان:

- ۱- مشهد: خیابان سعدی، پاساژ مهتاب، کتاب‌فروشی درخشش، تلفن: ۳۲۲۵۱۹۲۳ (۰۵۱)
- ۲- اهواز: خیابان حافظ، بین سیروس و نادری، کتاب‌فروشی رشد، تلفن: ۳-۲۲۱۷۰۰۰ (۰۶۱۳)
- ۳- اصفهان: خیابان چهارباغ عباسی، مجتمع چهارباغ، زیرزمین، پلاک ۲۶، تلفن: ۳۲۲۳۸۸۵۶ (۰۳۱)
- ۴- یزد: خیابان فرخی، جنب مجتمع ستاره، کتاب‌فروشی فدک، تلفن: ۳۶۴۲۷۴۵ (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

فهرست مطالب

مقدمه مرغان.....	۹
برقراری ارتباط با مردم (اطلاع مردمی)، مسائل قانونی و امنیتی.....	۱۱
مقدمه.....	۱۱
مسائل قانونی.....	۱۲
حفاظت و حراست میهمان.....	۱۷
تهدیدها یا مخاطرات داخلی برای میهمان.....	۱۸
۱- نصب سیستمهای اعلان حریق.....	۱۹
۲- تدارک امکانات و پیش‌بینی‌های لازم برای جلوگیری از وسعت حریق.....	۱۹
۳- روش‌های گریز.....	۱۹
۴- تجهیزات اطفاء حریق.....	۱۹
تهدیدات تروستی.....	۲۰
تهدید مستقیم اشخاص یا ورود به حریم خصوصی افراد.....	۲۱
تهدید دارایی‌های میهمان.....	۲۴
عوامل منفی دیگر در زمینه آسایش و آرامش میهمان.....	۳۱
حراست و نگهداری از هتل.....	۳۳
آسیب رسانی به اموال هتل.....	۳۳
کلاهبرداران نقدی.....	۴۰

- ۴۱..... طلب‌های غیر قابل وصول
- ۴۳..... بداخلاقی و فساد
- ۴۶..... چگونه باید از وقوع فحشا و فساد جلوگیری کرد؟
- ۴۷..... سایر اشکال اعمال خلاف قانون
- ۴۸..... مرگ
- ۵۱..... مهمان‌نوازی در هتل
- ۵۱..... مهمان
- ۵۲..... میهمانان از چه مواردی شکایت می‌کنند؟
- ۵۵..... نیازهای میهمان
- ۵۵..... "مجموعه" هتل
- ۵۸..... نیازهای محسوس (فیزیکی) و غیر محسوس (روانی)
- ۵۹..... نیازهای غیر محسوس (روانی)
- ۶۰..... رتبه‌بندی یا درجه‌بندی نیازها
- ۷۱..... نیاز به ارتباط برقرار کردن با یکدیگر
- ۷۳..... خدمات
- ۷۳..... ماهیت خدمت
- ۷۴..... کیفیت خدمات
- ۷۷..... ارائه خدمات براساس انتظارات میهمان
- ۷۸..... نقش‌ها (طرز رفتارها)
- ۸۱..... ارتباطات
- ۸۸..... نتیجه‌گیری

۸۹.....	مهارت‌های اجتماعی در هتل
۸۹.....	مقدمه
۹۰.....	رفتار
۹۱.....	مثال اول
۹۲.....	معرفی و نمایش خویشتن
۹۴.....	مکان و موقعیت
۹۴.....	جایگاه ایستادن یا قرار گرفتن
۹۵.....	ژست و رفتار (اشارات و حرکات در موقع سخن گفتن)
۹۶.....	نمودها و حالات صورت
۹۶.....	ارتباط چشمی
۹۷.....	گفتار و کلام
۹۸.....	عناصر بیانی غیرکلامی
۹۹.....	رفتار، سلوک و مهارت‌های اجتماعی
۱۰۰.....	مثال ۲
۱۰۶.....	مثال ۳
۱۱۱.....	تکالیف مربوط به ایفای نقش
۱۱۱.....	مقدمه
۱۱۵.....	قوانین و مقررات
۱۱۵.....	مشکلات

مقدمه مؤلفان

در حرفه هتلداری کارمندان فرانت آفیس به‌طور معمول از طریق تلفن و یا ارتباط مستقیم با میهمانان و مراجعه‌کنندگان ارتباط می‌گیرند، ارتباطی که نقش مؤثری در موفقیت یک هتل دارد.

پرواضح است ارتباطی این‌گونه، نیازمند استفاده از توانایی‌های متفاوت در نزد افراد است. به‌کارگیری آنها بتواند ارتباطی مستقیم و مؤثر را ایجاد و با تکیه بر مهارت‌های اجتماعی اثرگذاری بهتری در نزد مخاطب و میهمان باقی گذارد.

آموزش‌هایی از این دست که کارکنان هتل را نسبت به این مهم توانمندتر سازد یکی از دغدغه‌های مدیران و برنامه‌ریزان امور است به‌گونه‌ای که بتوان ظرافت‌های ارتباطی، میهمان‌نوازی و مسئولیت‌پذیری را به آنان منتقل نماید.

کتاب حاضر با توجه به این موضوع با استفاده از کتاب‌های معتبری همچون کتاب "فرانت آفیس" از مایکل کاساوانا، "اصول هتلداری و فرانت آفیس" تألیف شده از سویکر، پام برادلی و جرمی هایتون از اساتید مطرح هتلداری، نگاشته شده است و ضمن برداشت آزاد از کتاب‌های مذکور، از مثال‌های کاربردی که بتواند موضوعات مبتلابه را شناسایی، شبیه‌سازی و عینیت بخشد بهره گرفته شده است. در ادامه نیز نگارندگان با استفاده از تجارب شخصی و حرفه‌ای خویش در حوزه هتلداری و فرانت آفیس تلاش کرده‌اند با به‌کارگیری تاریخچه قوانین و درج ضوابط در امور هتل، به پذیرشگران و کارمندان فرانت آفیس شیوه‌های نوین برخورد با میهمان و جنبه‌های مختلف شغل پذیرشگری را معرفی و مشکلات احتمالی که با آن مواجه می‌شوند را یادآور سازند.

مؤلفان کتاب به علاقمندان فراگیری اصول فرانت آفیس توصیه می‌کنند در حین مطالعه حتماً از تمرینات اثربخش استفاده نموده و با تعبیه و فراهم کردن

موقعیت‌های فرضی، با قابلیت بازسازی و نمایش، خود را در موقعیت‌های مشابه قرار داده و با استفاده از هنر مهارت‌های اجتماعی سعی در رفع معضلات و مشکلات نمایند.

بی‌شک در جهان امروز که سرعت رشد و توسعه فناوری‌ها به صورت باورنکردنی در جریان است و هتل‌های لوکس با آخرین امکانات و ابتکار عمل در حال تأسیس و گسترش هستند، راضی نگه‌داشتن میهمان کاری سخت و دشوار بوده و با توجه به تنوع خدمات و بالا رفتن سطح انتظارات از سوی میهمانان این راضی نگه‌داشتن امری دشوارتر نیز خواهد شد.

آشنایی با متدهای اصلی مهارت‌های اجتماعی و اصول کاربردی در روابط عمومی هتل، می‌تواند گام اساسی در جهت اخذ رضایت میهمانان و افزایش انگیزه پرسنل و کارکنان هتل و دستیابی به درجه‌ای مطلوب برای موفقیت در بازاریابی و فروش باشد.

در پایان ضمن تشکر از انتشارات بهکامه امیدوار است انتشار این کتاب بتواند تا حدودی بخشی از نیازهای آموزشی و کسب و کار کتاب‌های تخصصی در سطح دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور را مرتفع سازد و از خوانندگان محترم نیز تقاضا دارد تا با ارائه پیشنهادات ارزنده خویش نویسندگان را در ادامه انتشار کتبی از این دست یاری‌رسان باشند.

مهدی جاتانی قریشی

مدیریت ارشد

گردشگری و هتلداری

فرید جواهرزاده

دکترای اقتصاد گردشگری

و کارشناس ارشد مدیریت هتلداری و جهانگردی