

بسم الله الرحمن الرحیم

مدیریت فرانت آفیس

اصول فرانت آفیس، رزرواسیون تخصیص اتاق و پذیرش و
امور صندوق فرانت آفیس

مؤلفین

علی اقطائی - مهرداد فرشیدی

هدایت الله عبدی - بیژن اقطائی

سرسناسه	اقتطائی، علی، ۱۳۴۹.
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت فرانت آفیس / مؤلفین: علی اقتطائی، مهرداد فرشیدی و هدایت‌الله عبدی بیژن اقتطائی.
مشخصات نشر	تهران: مهکامه، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	۳۵۲ص: جدول.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۷۱۲۷-۲۹-۲
وضعیت فهرست نویسی	فیپا
موضوع	هتل‌ها و مسافرخانه‌ها - کارکنان بخش فرانت آفیس
موضوع	هتل‌ها و مسافرخانه‌ها - مدیریت
شناسه افزوده	فرشیدی، مهرداد، ۱۳۴۱-
رده‌بندی کنگره	۱۳۹۰ الف ۷ ک ۳ / TX ۹۱۱/۳
رده‌بندی دیویی	۶۴۷/۹۴۰۶۸۳
شماره کتابشناسی	۲۴۵۷۲۱۱

نام کتاب: مدیریت فرانت آفیس
تألیف: علی اقتطائی، مهرداد فرشیدی، هدایت‌الله عبدی و بیژن اقتطائی
ناشر: مهکامه
ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی

حروف چینی: الوهاب
لیتوگرافی: نقش
چاپ و صحافی: گوهر اندیشه
نوبت چاپ: چهارم / ۱۳۹۷
تیراژ: ۵۰۰
قیمت: ۲۹۵۰۰۰ ریال

شماره شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۱۲۷-۲۹-۲

مراکز پخش: ۱- تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به لبافی نژاد، کوچه انیس، پلاک ۸، طبقه دوم، نشر و پخش مهکامه

تلفن: ۶۶۴۸۸۲۰۳-۶۶۴۹۷۰۵۰ فکس: ۰۹۱۲۳۹۷۴۰۲۱-۶۶۹۶۱۵۰۹

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

تلفن: ۶۶۴۶۰۹۳۲-۶۶۴۶۷۳۲۳

en_mahkame@Yahoo.com www.mahkame.com

پست الکترونیکی:

نمایندگی‌های شهرستان:

- ۱- اهواز: خیابان حافظ، بین سیروس و نادری، کتابفروشی رشد، تلفن: ۰۶۱۳) ۲۲۱۷۰۰۰-۳
- ۲- مشهد: خیابان سعدی، پاساژ مهتاب، کتابفروشی درخشش، تلفن: ۰۵۱) ۳۲۲۵۱۹۲۳
- ۳- اصفهان: خیابان چهارباغ عباسی، مجتمع چهارباغ، زیرزمین پلاک ۲۶، تلفن: ۰۳۱) ۳۲۲۳۸۸۵۶
- ۴- یزد: خیابان فرخی، جنب مجتمع ستاره، کتابفروشی فدک، تلفن: ۰۳۵) ۳۶۲۲۷۴۷۵
- ۵- شیراز: خیابان ملاصدرا، نبش خلیلی، کتابفروشی خوارزمی، تلفن: ۰۷۱) ۳۶۴۷۳۷۷۱
- ۶- تبریز: فلکه دانشگاه، ابتدای خیابان دانشگاه، کتابفروشی علامه، تلفن: ۰۴۱) ۳۳۳۴۱۶۶۹

آدرس کانال انتشارات مهکامه

telegram.me/mahkamepublisher

فهرست مطالب

۱۵.....	مقدمه
۱۷.....	بخش اول / اصول فرانت آفیس
۱۹.....	فصل ۱ / مقدمه‌ای بر صنعت مهمانی‌داری
۲۱.....	تاریخچه هتل‌های زنجیره‌ای بین‌المللی
۲۱.....	کنراد هیلتون (Conrad Hilton)
۲۱.....	کمونز ویلسون (Kemmons Wilson)
۲۱.....	هندرسن و مور (Ernest Henderson and Robert More)
۲۲.....	روند صعودی و رشد فناوری در صنعت هتل‌داری
۲۳.....	تاریخچه اماکن اقامتی در ایران
۲۳.....	طبقه‌بندی و تمایز انواع واحدهای اقامتی و هتل‌ها
۲۴.....	تعریف هتل
۲۴.....	واژه‌شناسی Hotel
۲۴.....	هتل‌های مخصوص کنفرانس و همایش
۲۵.....	فرانت آفیس (پذیرش) در هتل
۲۵.....	شاخص‌های فروش و سطح سرویس‌دهی
۲۶.....	ضریب اشتغال روزانه در مراکز اقامتی
۲۷.....	عوامل رشد
۳۱.....	سؤالات مباحثه‌ای
۳۱.....	مطالعه موردی
۳۳.....	فصل ۲ / مدیریت فرانت آفیس (پذیرش)
۳۳.....	وظایف شغلی مدیر فرانت آفیس

۳۴	 سازمان و پرسنل گیری
۳۸	 پذیرشگر ارشد
۳۸	 اطلاعات و راهنمای تور (کانسیرج)
۴۱	 رزرواسیون
۴۲	 بل بوی (Bell Boy)
۴۵	 دورمن (Door Man)
۴۵	 پارک من (Park man)
۴۶	 تحلیل شغلی و توصیف شغلی مدیر پذیرش
۴۸	 آموزش
۵۱	 ساختار فیزیکی و موقعیت فرانت آفیس
۵۳	 سؤالات مباحثه ای
۵۳	 مطالعه موردی

فصل ۳ / ارتباط بین فرانت آفیس و بگر بخش ها

۵۶	 انواع ارتباطات
۵۶	 ۱. ارتباط کلامی
۵۶	 ۱-۱ گفتن
۵۷	 ۱-۲ شنیدن
۵۸	 ۱-۳ آداب ارتباطات کلامی
۵۹	 ۱-۴ تماس تلفنی
۶۰	 ۲. ارتباطات غیر کلامی (زبان بدن)
۶۰	 ۲-۱ لباس و پوشش ظاهری
۶۱	 ۲-۲ چهره و چشم ها
۶۱	 ۲-۳ اشارات و حرکات دست ها
۶۱	 ۲-۴ دست دادن
۶۲	 ۲-۵ لحن کلام
۶۳	 ۳-۱ بعضی از علامت های زبان بدنی
۶۳	 فاصله های ارتباطی
۶۵	 مشکلات در ارتباط بین فردی
۶۶	 قواعد برقراری ارتباط مؤثر
۶۶	 هنر گوش دادن
۶۷	 تفاوت های ارتباطات انسانی و ارتباطات سازمان

۶۷	 گوش دادن انعکاسی
۶۸	 نقش فرانت آفیس در ارتباط بین دیگر بخش‌ها در هتل
۷۰	 ارتباط فرانت آفیس با دیگر بخش‌ها در هتل
۷۶	 سؤالات مباحثه‌ای
۷۷	 مطالعه موردی

فصل ۴ / سیستم‌های مدیریت اموال (PMS)..... ۷۹

۸۰	 انتخاب یک سیستم مدیریت اموال
۸۳	 نرم‌افزار
۸۴	 رزرواسیون
۸۶	 سخت‌افزار
۸۷	 ملاحظات دیگر
۸۸	 ملاحظات مالی
۸۹	 کاربردهای سیستم PMS
۹۰	 رزرو
۹۱	 ثبت (Check-in)
۹۲	 وضعیت اتاق
۹۳	 ثبت در دفتر
۹۴	 تماس تلفنی (میهمانان)
۹۴	 خروج (Check-out)
۹۵	 حسابرسی شبانه
۹۶	 سؤالات / گزارشات
۹۶	 دفتر مالی
۹۷	 خانه‌داری
۹۸	 غذا و نوشیدنی
۹۸	 تأسیسات
۹۹	 حراست
۹۹	 بازاریابی و فروش
۱۰۰	 پرستل
۱۰۰	 پست الکترونیک
۱۰۱	 نرم‌افزار هتل‌داری آس
۱۰۲	 انواع گزارشات متنوع شامل

۱۰۳.....	سؤالات مباحثه‌ای.....
۱۰۳.....	مطالعه موردی.....

بخش دوم / رزرواسیون، تخصیص اتاق و پذیرش..... ۱۰۵

فصل ۵ / رزرواسیون میهمان..... ۱۰۷

۱۰۸.....	مهم بودن رزرو.....
۱۰۸.....	نقش اینترنت در تأمین امنیت رزرو.....
۱۰۹.....	تعریف سیستم رزرواسیون مرکزی.....
۱۱۰.....	منابع رزرواسیون.....
۱۱۰.....	۱. مشتریان خارجی.....
۱۱۱.....	۲. مسافران گروهی.....
۱۱۳.....	۳. مسافران تفریحی.....
۱۱۴.....	۴. میهمانان جاری (دائمی).....
۱۱۴.....	پردازش رزرواسیون میهمان.....
۱۱۹.....	رزرو بیش از ظرفیت.....
۱۲۲.....	پیش‌بینی اتاق‌ها.....
۱۲۳.....	سؤالات مباحثه‌ای.....
۱۲۴.....	مطالعه موردی.....

فصل ۶ / ثبت میهمان (CHECK-IN)..... ۱۲۵

۱۲۶.....	اهمیت اولین تماس میهمان.....
۱۲۷.....	کسب اطلاعات میهمان.....
۱۲۸.....	روند ثبت میهمان.....
۱۲۹.....	روند ثبت با PMS.....
۱۳۳.....	انتخاب اتاق.....
۱۳۳.....	انواع اتاق‌ها.....
۱۳۵.....	تعریف سوئیت.....
۱۳۶.....	انواع سوئیت.....
۱۳۷.....	برآورده کردن درخواست‌های میهمان.....
۱۳۹.....	موجودی اتاق.....
۱۴۱.....	فروش اتاق.....

۱۴۱	تعیین نرخ اتاق
۱۴۴	انواع نرخ اتاق
۱۴۶	به حداکثر رساندن نرخ اتاق
۱۴۸	فرصت‌های فروش
۱۵۱	تحويل کلید اتاق
۱۵۲	سؤالات مباحثه‌ای
۱۵۳	مطالعه موردی
۱۵۵	فصل ۷ / مشتری مداری
۱۵۵	تاریخچه نیاز به مشتری
۱۵۶	انواع مشتری
۱۵۹	مشتریان چه می‌خواهند؟
۱۵۹	نیازهای مشتریان
۱۶۰	دریافت محصولات مطابق با نیازها
۱۶۰	تحويل به موقع
۱۶۰	سرویس بعد از فروش
۱۶۱	سازمان، مدیران و کارکنان مشتری مدار
۱۶۱	الف) راه‌های تقویت مشتری مداری در سازمان‌ها
۱۶۲	ب) مدیر مشتری مداری
۱۶۳	ج) کارکنان مشتری مدار
۱۶۳	مدیران و کارکنان مشتری مدار
۱۶۵	مدیریت اسلامی و مشتری مداری
۱۶۶	قانون طلایی مشتری مداری
۱۶۶	اصول طلایی مشتری مداری
۱۶۸	مزایای رضایت مشتری
۱۶۸	عوامل عدم رضایت مشتریان
۱۶۹	عوامل رضایتمندی مشتریان
۱۷۰	معیارهای اندازه‌گیری رضایت مشتریان
۱۷۱	احترام به مشتری
۱۷۳	اهمیت کارکنان
۱۷۴	نقش کارکنان
۱۷۴	عوامل و موانع رضایتمندی کارکنان

۱۷۶	 اصول مشتری مداری
۱۷۹	 سوالات مباحثه‌ای
۱۷۹	 مطالعه موردی

فصل ۸ / اصول خدمات و میهمان‌نوازی ۱۸۱

۱۸۱	 خدمات چیست؟
۱۸۲	 میهمان‌نوازی چیست؟
۱۸۳	 تفاوت بین میهمان‌نوازی و خدمات
۱۸۳	 آیا میهمان‌نوری را می‌توان آموزش دید؟
۱۸۴	 اهمیت میهمان‌نوازی
۱۸۶	 مدیریت اتاق میهمان‌نوازی
۱۸۶	 رویارویی با خدمات
۱۸۷	 تفاوت میان کار و خدمات
۱۹۰	 نقش مدیریت در ارائه سرویس برای ایجاد میهمان‌نوازی
۱۹۲	 ایجاد یک برنامه مدیریت سرویس‌دهی
۱۹۵	 مفهوم تعهد کارکنان
۱۹۵	 اجرای مدیریت کیفیت
۱۹۷	 ارزیابی مدیریت سرویس‌دهی
۱۹۸	 پیگیری
۱۹۸	 سوالات مباحثه‌ای
۱۹۹	 مطالعه موردی

فصل ۹ / فروش در هتل ۲۰۱

۲۰۲	 نقش فرانت آفیس در بازاریابی
۲۰۳	 برنامه‌ریزی برای فروش
۲۰۳	 حوزه‌هایی برای ترویج
۲۰۴	 (۱) فرانت آفیس
۲۰۵	 (۲) بخش غذا و نوشیدنی
۲۰۵	 (۳) هدیه‌سرا
۲۰۶	 (۴) تسهیلات سلامتی و ورزشی
۲۰۶	 برنامه‌های تشویقی
۲۰۷	 برنامه‌های آموزشی

۲۱۰	بودجه‌بندی برای فروش
۲۱۱	سؤالات مباحثه‌ای
۲۱۲	مطالعه موردی
۲۱۳	بخش سوم / اصول صندوق فرانت آفیس
۲۱۵	فصل ۱۰ / رسیدگی به شکایات و بهبود خدمات
۲۱۶	واکنش مشتری به اشتباه در خدمات
۲۱۷	مشتریان چرا شکایت می‌کنند؟
۲۱۸	چه کسانی احتمال دارد بیشتر شکایت کنند؟
۲۱۸	چرا مشتریان ناراضی شکایت نمی‌کنند؟
۲۱۹	تأثیر بر خرید مجدد
۲۱۹	عواملی که بر روی شکایت‌کننده مؤثر می‌باشد
۲۲۰	آسان‌تر کردن شکایت برای مشتری
۲۲۰	تأثیر بهبود سرویس در وفاداری مشتری
۲۲۱	بهبود خدمات پس از شکایت مشتری
۲۲۲	اصول مؤثر در حل مشکلات
۲۲۲	راهبردها برای حل مشکلات
۲۲۳	مشتری بدرفتار و چگونگی مقابله با آن‌ها
۲۲۳	انواع مشتریان بدرفتار
۲۲۴	۱. مشتریان دزد
۲۲۴	۲. مشتریان قانون شکن
۲۲۵	۳. مشتریان آشوبگر
۲۲۶	۴. مشتریان خرابکار
۲۲۶	۵. مشتریان بدهکار
۲۲۷	تضمین سرویس
۲۲۸	سؤالات مباحثه‌ای
۲۲۸	مطالعه موردی
۲۲۹	فصل ۱۱ / صندوق فرانت آفیس
۲۳۰	انواع صندوق در هتل
۲۳۱	صندوق فرانت آفیس

۲۳۲	برگه پرداخت.....
۲۳۲	شرح وظایف صندوقدار مرکزی.....
۲۳۲	۱. ثبت نمودن کلیه هزینه‌های میهمان در صورت حساب.....
۲۳۳	۲. ثبت پرداخت‌های میهمان.....
۲۳۳	۱-۲ ثبت دریافت‌های میهمان.....
۲۳۴	۳. تهیه لیست/ گزارش جداگانه برای انتقال وجوه نقدی به حسابداری.....
۲۳۴	۴. اجرای سیستمی که هنگام خروج میهمان صورت حساب آماده باشد.....
۲۳۵	۱-۴ آماده کردن حساب میهمان در موقع خروج.....
۲۳۶	۵. دریافتن پول‌های خارجی و یا تبدیل آن‌ها طبق مقررات.....
۲۳۶	۵-۵ پرداخت چک‌های شخصی.....
۲۳۶	۲-۵ پرداخت به وسیله قبض یا رسیدهای آژانس‌های توریستی.....
۲۳۷	۶. تبدیل اسکناس به پول‌های خردتر در صورت نیاز.....
۲۳۷	۷. پرداخت پول از خواه پرسنل طبق دستور مدیریت.....
۲۳۷	۸. انجام امور مربوط به صندوق امانت.....
۲۳۹	۹. انجام امور مربوط به وجوه نقدی.....
۲۳۹	۱۰. گزارش دریافت پول.....
۲۳۹	۱۱. ثبت و کنترل حساب تلفن‌های تهی.....
۲۳۹	۱۲. استفاده از ماشین مخصوص نگهداری حساب‌ها و کامپیوتر.....
۲۳۹	۱۳. حفظ و نگهداری از کلیدهای مادر.....
۲۴۰	۱۴. کنترل سقف اعتباری میهمان.....
۲۴۰	۱۵. توجه داشتن به مخارج غیرمعمول توسط میهمان و اطلاع دادن در صورت لزوم.....
۲۴۱	۱۶. همکاری با کارکنان پذیرش و اطلاعات به هنگام ورود و خروج میهمانان.....
۲۴۱	۱۷. همکاری با قسمت‌های درآمدزای هتل.....
۲۴۱	۱۸. نگهداری گزارش‌های رسیده از قسمت‌های درآمدزا.....
۲۴۱	۱۹. کنترل و مطابقت امضاء میهمانان.....
۲۴۱	۲۰. اعلام خروج میهمان پس از تسویه حساب.....
۲۴۱	۱-۲۰ صورت حساب (folio).....
۲۴۲	۲-۲۰ انواع صورت حساب.....
۲۴۴	پرداخت‌های اعتباری.....
۲۴۵	یادداشت کردن موارد لازم در دفتر.....
۲۴۶	ارائه گزارش.....

۲۴۶	وظایف صندوقدار شب
۲۴۶	وظایف حسابرس شب
۲۴۹	شناسایی انواع صورت حساب‌ها
۲۴۹	خروج میهمان از هتل در اسرع وقت
۲۵۰	آخرین خاطره خوب و به یاد ماندنی
۲۵۱	به روز کردن آمارهای فرانت آفیس
۲۵۱	وضعیت اتاق‌ها و آمارهای فرانت آفیس
۲۵۱	آمارهای مربوط به سابقه میهمان‌ها
۲۵۲	کارت‌های اعتباری
۲۵۳	نحوه رسیدگی و قبول کارت‌های اعتباری
۲۵۴	ارزهای خارجی
۲۵۶	کنترل اعتبار
۲۵۶	مفهوم کنترل اعتبارات
۲۵۷	چرا کنترل اعتبارات ضروری است؟
۲۵۷	اهداف کنترل و محاسبه اعتبارات
۲۵۹	سیاست‌های هتل در مورد کنترل کارت‌های اعتباری
۲۶۰	میهمانانی که رزرو خود را گارانتی کرده‌اند
۲۶۰	تسویه حساب توسط شرکت
۲۶۱	تسویه حساب به وسیله کارت اعتباری یا کارت شارژ
۲۶۱	اقدامات لازم هنگام اقامت در هتل
۲۶۴	اقدامات لازم در زمان اشغال اتاق‌ها
۲۶۵	سؤالات مباحثه‌ای
۲۶۶	مطالعه موردی

فصل ۱۲ / خروج میهمان (CHECK-OUT) ۲۶۷

۲۶۸	گردآوری هزینه پایانی میهمان
۲۶۹	کنترل هنگام خروج میهمان
۲۷۰	روند خروج میهمان
۲۷۱	سؤال در مورد کیفیت محصولات و سرویس ارائه شده در هتل از میهمان
۲۷۱	دریافت کلید اتاق
۲۷۱	بازرسی و بررسی پرونده
۲۷۲	تسویه حساب میهمان در داخل اتاق

۲۷۲.....	تعیین روش پرداخت و وصول.....
۲۷۳.....	صورت حساب مستقیم یا ارسال صورت حساب به حساب.....
۲۷۳.....	پول نقد و چک های شخصی.....
۲۷۴.....	چک مسافرتی.....
۲۷۴.....	انجام رزورهای آتی.....
۲۷۵.....	پردازش پرداخت در پرونده.....
۲۷۵.....	حذف اطلاعات میهمان از سیستم.....
۲۷۶.....	گزارش.....
۲۷۶.....	پیش به میهمان.....
۲۷۸.....	جلوگیری از خروج میهمان های فراری.....
۲۷۹.....	حق توقیف اثاثیه مسافر در برابر بدهکاری.....
۲۷۹.....	سؤالات مباحثه ای.....
۲۸۰.....	مطالعه موردی.....

فصل ۱۳ / مطالعه موردی..... ۲۸۱

۲۸۱.....	۱. صد درصد اشغال.....
۲۸۲.....	۲. پرداخت منی بار.....
۲۸۳.....	۳. مدیر بازاریابی و فروش جدید.....
۲۸۵.....	۴. هتل کوهستانی.....
۲۸۶.....	۵. تصمیم ارتقاء شغلی.....
۲۸۶.....	۶. اطلاعات و راهنمای تور (کانسیرج).....
۲۸۸.....	۷. اینترنت بی سیم.....
۲۸۹.....	۸. انتخاب اتاق.....

فصل ۱۴ / شرح وظایف و کد مشاغل در بخش امور اقامتی..... ۲۹۱

فصل ۱۵ / علامت های بین المللی هتل..... ۳۴۳

۳۴۷.....	فهرست منابع.....
----------	------------------

شکی نیست که صنعت هتلداری ایران در حال توسعه است، چه از لحاظ پرسنل و مدیران تحصیل کرده و چه خلاقیتی که هتل‌داران نسبت به معماری و امکانات نوین سرویس‌دهی به میهمانان آن می‌دهند. این تأثیرات باعث می‌شود که مدیریت فرانت آفیس هم جایگاه علمی واقعی‌تری بیابد، که شاس‌کنترل منابع انسانی، بازاریابی، بودجه‌گذاری، تغییر در نگرش و رفتار پرسنل، توانایی سرپرستی، آشنایی با انواع میهمان و نیازهای آنان و... می‌باشد.

در چاپ سوم این کتاب سعی و تلاش روزانه مولفان این کتاب بر این بوده که بخش فرانت آفیس در هتل را با استاندارد و تئوری روز دنیا معرفی کند تا نقش کوچکی در توسعه این صنعت جذاب داشته باشد. این کتاب دارای ۱۴ فصل است که به سه بخش تقسیم شده و بر اساس سر فصل دروس دانشگاهی تنظیم شده است.

بخش ۱: اصول فرانت آفیس (تاریخچه صنعت هتل، مدیریت فرانت آفیس، ارتباط فرانت آفیس با دیگر بخش‌ها و سیستم مدیریت اموال)

بخش ۲: پذیرش، تخصیص اتاق و ذخیره اتاق (رزرواسیون میهمان، ثبت میهمان، مشتری‌مداری و اصول میهمان‌نوازی و فروش در هتل)

بخش ۳: امور صندوق در فرانت آفیس، (شکایات و بهبود سرویس "این فصل به دلیل مهم بودن آن، در کتاب مدیریت غذا و نوشیدنی‌ها هم موجود است") امور صندوق و خروج میهمانان می‌باشد.

همان‌طور که ملاحظه خواهید نمود در این فصل‌ها به موضوعات مختلف میهمان که از زمان ورود شروع، و تا آخرین لحظه خروج میهمان از هتل مورد بحث قرار می‌گیرد. سه فصل آخر این کتاب شامل مطالعه موردی برای درک بیشتر مشکلاتی که در فرانت آفیس

می‌تواند وجود داشته باشد مطرح شده است. فصل ۱۳ شرح وظایف پرسنل فرانت آفیس است که بر اساس چارت سازمانی مدیر اقامتی که در فصل ۲ نشان داده شده، ارائه می‌شود، و آخرین فصل این کتاب علامت‌های بین‌المللی در صنعت هتل‌داری است. امید است این کتاب مورد استفاده و توجه تمام کاربران عزیز قرار گیرد.

علی اقطائی^۱

مهرداد فرشیدی

هدایت‌الله عبدی

بیژن اقطائی