

نکات کلیدی در هتل‌ها



انتشارات
مه ۱۲

شابک	7-62-8731-600-978:دوره؛ 0-61-8731-600-978: ج. ۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۵۳۰۳۵۰
عنوان و نام پدیدآور	: نکات کلیدی در هتل ها / علی اصغر رضایت.
مشخصات نشر	: تهران: مهکامه، ۱۳۹۷ -
مشخصات ظاهری	: ج.
موضوع	: هتل ها و مسافرخانه ها -- مدیریت
موضوع	: Hotel Management :
موضوع	: هتل ها و مسافرخانه ها -- ایران -- مدیریت
موضوع	: Hotel Management -- Iran :
رده بندی دیویی	: ۶۴۷/۹۴
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۷ ع ۴م/ ۳/ ۹۱۱ TX
سرشناسه	: رضایت، علی اصغر، ۱۳۲۷ -
وضعیت فهرست نویسی	: فیا



مهرکامه

نام کتاب: نکات کلیدی در هتل ها

مؤلف: علی اصغر رضایت

ناشر: مهکامه

حروف نگار: نورگس فدائی

طراح جلد و صفحه آرا: سپیده ترابی

ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی

لیتوگرافی: نگین

نوبت چاپ: اول زمستان ۱۳۹۷

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۵۶۰۰۰ ریال

شابک جلد اول: ۰-۶۱-۸۷۳۱-۶۰۰-۹۷۸

شابک دوره: ۷-۶۲-۸۷۳۱-۶۰۰-۹۷۸

فهرست

۱۵	پیستار
۱۹	مقدمه
۲۳	شمه‌ای در مورد اشتغال در هتل‌ها و مراکز پذیرایی
۲۷	انواع اشتغال در حرفه‌ی ستاداری و امر پذیرایی
۲۸	کارگر نیمه‌ماهر Semi-Skilled
۲۹	پرسنل میز سرویس Counter Service Staff
۲۹	دربان Door Staff
۳۰	باربر یا چمدان‌کش Hall Porters
۳۰	معاون سرآشپز Kitchen Assistant
۳۱	خانه‌دار Room Attendant
۳۱	کارگر فنی ماهر Skilled Craft Worker
۳۱	خدمه هواپیما و کشتی Skilled Craft Workers
۳۲	صندوق‌دار Cashier
۳۳	شف - آشپز Chef / Cook
۳۴	خشک‌شویی، سفیدشویی Linen keeper
۳۴	پذیرشگر Reception
۳۵	پرسنل رزرواسیون Reservation Staff

۳۶	پرسنل سرویس اتاق‌ها Room Service Staff
۳۶	خدمه‌ی مرد و زن کشتی Ship Stewards / Stewardesses
۳۶	خدمه‌ی راه‌آهن Train Stewards / Stewardesses
۳۷	پیش خدمت زن و مرد Waiters / Waitresses
۳۸	کار سرپرستی Supervisory Work
۳۸	سرپیش خدمت Chief Steward
۳۸	سر آشپزها Head Chefs
۳۹	سرچمدان‌کش‌ها Head Porters
۴۰	سرپذیرشگر Head Receptionist
۴۰	سرپیش خدمت Head Waiters
۴۱	کار مدیریتی Managerial Work
۴۱	مدیران شرفیات و کنفرانس Conference and...
۴۲	مدیران خدمات غذایی Catering Managers
۴۳	مدیران قسمت پذیرش Front - Office Managers
۴۴	مدیران خانه‌داری Executive Head Housekeepers
۴۵	مدیران هتل Hotel Managers
۴۸	پارسر Pursers
۴۸	مدیر رستوران Restaurant Managers
۴۹	شرح کار Related Work
۵۱	ویژگی شخصی برتر
۵۱	من باید چه شرایطی داشته باشم؟
۵۳	جاذبه‌های رفتار و مهارت‌های شخص
۵۳	چه طرز رفتار و مهارت‌های شخصی مورد ...
۵۸	یک محل چه موارد رقابتی را دارد؟
۵۹	مناظر خوب و بد کار چیست؟
۵۹	جنبه‌های خوب و بد کار

- ۶۲ من کجا کار خواهم کرد؟
- ۶۴ با چه کسی کار خواهم کرد؟
- ۶۶ آنچه در این راستا به دست می آورم؟
- ۶۷ اوقات کار و تحصیلات
- ۶۸ آیا عموم مردم را ملاقات می کنم؟
- ۷۰ آیا چشم انداز نکوئی در آینده ی کاری ...
- ۷۱ کافی شاپ Cofee Shop
- ۷۲ خان داری و سرویس اسکان
- ۷۲ پرسنل رستوران Restaurant Staff
- ۷۴ آیا آموزش در کار لازم است؟
- ۷۵ آیا من نیاز به دانستن زبان دیگری دارم؟
- ۷۶ آیا جهت کار باید به مسافرت به ...
- ۷۹ پیشرفت های شغلی در منطقه خودمان ...
- ۸۱ آیا تکنولوژی پیشرفت های زمینه ی ...
- ۸۱ آیا من می توانم مشهور شوم؟
- ۸۲ آیا می توانم به طور مستقل کار کنم؟
- ۸۶ چگونه می توان تحقیقات بیشتری در ...
- ۸۱ برای مهیا کردن کار چه باید کرد؟
- ۸۷ چه دوره ها و شرایطی وجود دارند؟
- ۸۸ دوره ها و شرایط
- ۹۰ سطح بندی پرسنل
- ۹۱ برنامه های آموزشی Training Programmes
- ۹۲ دوره های کالج College Courses
- ۹۳ دوره کارشناسی HND and Degree Courses
- ۹۴ انجمن بین المللی مدیریتی هتل و ...
- ۹۵ استیتوی بهداشت مواد غذایی

- ۹۵ مدارس آشپزی خصوصی
- ۹۵ چه نشریانی را می‌توانم بخوانم؟
- ۹۶ حداقل شرایط مورد لزوم برای استاندارد هتل‌ها در ...
- ۹۷ شرایط کلی هتل‌های یک تا پنج ستاره
- ۹۷ هتل‌های یک ستاره
- ۹۸ هتل‌های دو ستاره
- ۹۸ هتل‌های سه ستاره
- ۹۹ هتل‌های چهار ستاره
- ۹۹ هتل‌های پنج ستاره
- ۱۰۰ بعضی از اتاق‌های کرایه‌ی (Dormitory)
- ۱۰۱ Hostel
- ۱۰۲ Hostal
- ۱۰۲ مسافرخانه یا میهمان‌پذیر Guest House
- ۱۰۳ خوابگاه دانشجویی Student Dormitory
- ۱۰۳ پانسیون
- ۱۰۳ (B & B) Bed & Breakfast
- ۱۰۴ Camping
- ۱۰۵ انواع اتاق‌های موجود در هتل‌ها
- ۱۰۷ هتل‌های متمایز Different Hotels
- ۱۰۸ بزرگ‌ترین هتل‌های جهان Largest Hotel
- ۱۰۸ قدیمی‌ترین هتل Oldest Hotel
- ۱۰۸ بلندترین هتل جهان Tallest Hotel
- ۱۰۸ انواع مراکز اسکان Lodging Types
- ۱۰۸ بعضی از هتل‌های غیر معمول Unusual Hotels
- ۱۰۸ هتل‌های درختی Treehouse Hotels
- ۱۰۹ هتل‌های غاری Cave Hotels

۱۰۹	Capsule Hotels	کپسول هتل
۱۰۹	Ice & Snow Hotels	هتل های برفی و یخی
۱۱۰	Garden Hotels	هتل های باغی
۱۱۰	Under Water Hotels	هتل های زیر آب
۱۱۰	Railway Hotels	هتل های راه آهن
۱۱۱	Managment	مدیریت
۱۱۷		تختخواب بچه
۱۱۷		اع رويس ها در هتل
۱۱۷	O.R (Only Room) European Plan	
۱۱۷	(B & B American Plan (Bed & Breakfast	
۱۱۸	(Half Board (F.B	
۱۱۸	Modified American Plan (Full Board, F.B	
۱۱۸	... Full Board Plus or Full American Plan - All	
۱۱۸		All Inclusive
۱۱۹	Maximum All Inclusive, Ultra All Inclusive	
۱۱۹		اصطلاحات مربوط به سن مسافر
۱۲۰		Motel متل
۱۲۱	Different Sorts of Hotels	انواع هتل ها
۱۲۵	Variety of Rooms	اتاق های مختلف
۱۲۹		Suites سوئیت ها
۱۳۳	Different Sorts of Beds	انواع مختلف تخت
۱۳۷	Variety of Saloons	سالن های مختلف
۱۴۱		تعدادی از واژه های مصطلح در هتل ها
۱۵۵		منابع و مأخذ

پیشگفتار

آقای دکتر علی اصغر رضایت را حدود چهار سال است که به عنوان یک همکار دانشگاهی می‌شناسم و در این مدت از تحقیقات علمی و نوشته‌های ایشان آگاهی پیدا کرده‌ام.

شاید در سطح سراسر کشور کمتر نویسنده‌ای چون آقای رضایت توانسته باشد مسائل گردشگری به صورت جامع و زوایای مختلف تریجه داشته باشد. از مدیریت هتل‌داری با درجات مختلف، پذیرایی، غذا و نوشیدنی، خدمات و میزبانی، همه و همه در تألیفات آقای رضایت قابل مطالعه است.

نوشته‌های آقای دکتر رضایت پیوسته به زبان ساده و سهل و نگارش یافته چنانچه هرگز خواننده را با مشکل فهم و درک مطلب روبرو نمی‌کند.

در نوشته‌های آقای رضایت به رفتار و برخورد کارکنان هتل‌ها، رستوران‌ها و پذیرشگران آگاه و خوش‌برخورد و آراسته و یا راهنمایان تور مطلع و غیره، همه تصویری زیبا و به یاد ماندنی از یک

سرزمین در ذهن گردشگر باقی می‌گذارد و آنها را به مسافرت‌های مجدد به همان سرزمین‌ها تشویق می‌کند.

این نکته نیز گفتنی است که تألیفات و تحقیقات آقای رضایت همیشه جنبه کاربردی داشته و دارد و بی‌مناسبت نیست که مدیران و میزبانان گردشگری کشور مطالعه این آثار کاربردی را به کلیه همکاران و دانشجویان گردشگری توصیه نمایند.

در سراسر جهان پیشرفت‌های چشم‌گیری در صنعت جهانگردی مشاهده می‌گردد و هتل‌داری رکن اصلی این حرکت اقتصادی را به خود اختصاص داده است، اما در این زمینه همیشه رقابت‌های چشم‌گیری در صورت جهانگردی مشاهده می‌گردد که غفلت در این‌باره جایز نیست چه این صنعت پیوسته در حال توسعه، تکامل و رقابت است.

آقای رضایت در زمینه هتل‌داری مردم توانا است و سال‌ها است که از عهده‌ی مدیریت آن به خوبی برآمده‌اند و نویسندگی این دفتر سال‌های سال بزرگ‌ترین و مجهزترین هتل‌های ایران چون هتل هیلتون تهران و... مدیریت نموده‌اند و از مشکلات گردشگران به ویژه گردشگران خارجی آگاهی یافته و با توجه به تجربیات طولانی مدت، با تألیفات خود در حل و فصل آنها گام‌های بلندی برداشته‌اند.

پر واضح است این حرکات به خاطر گوناگونی

فرهنگ گردشگران که از سرزمین‌های مختلف با سلیقه‌های متفاوتی در یک هتل پذیرفته می‌شوند کاری است بسیار دقیق، ظریف و حساس اما آشنایی به زبان مهمانان و خدمات‌رسانی به آنها و جلب رضایت آنها مخصوصاً در برخورد اولیه گامی است مثبت که آمادگی و رضایت گردشگران را به سفرهای مجدد به همان سرزمین راغب‌تر می‌کند.

الان شک نیست که تألیفات، سخنرانی‌ها، همایش‌ها و کنگره‌ها، همه در پیشبرد اهداف گردشگری، ما را یاری خواهند داد.

خوشبختانه آقای دکتر رضایت با تألیفات متعددی که در زمینه گردشگری دارند مدیران و کارکنان صنعت گردشگری را به خوبی هدایت می‌کنند و تألیفات ایشان بدون شک گره‌گشای دانش‌پویان رشته گردشگری است. یاری و سایر مهمان‌پذیرها و به خصوص دانشجویان خواهد بود. در خاتمه موفقیت این دوست دانشمند خوش‌ذوق و پرتلاش و علاقه‌مند به گردشگری این مرز و بوم را از خداوند متعال خواهانم و آرزوی سلامتی و موفقیت برای ایشان دارم.

دکتر سیروس شفقی

استاد دانشگاه اصفهان