

نکات کلیدی در هتل‌ها مدیریت عملیات خانه‌داری

جلد سوم

علی صغری رضایت



تشریفات
مهکامه

رضایت، علی اصغر، ۱۳۲۷ -	سرشناسه
نکات کلیدی در هتل ها / مؤلف علی اصغر رضایت.	عنوان و نام پدیدآور
تهران: مهکامه، ۱۳۹۷ -	مشخصات نشر
ج. ۱: ۱۹/۵×۱۰ س.م.	مشخصات ظاهری
دوره ۷-۶۲-۷۸۳-۶۰۰-۹۷۸: ج. ۱: ۰۱-۶۱-۸۷۳-۶۰۰-۹۷۸:	شابک
ج. ۲-۸۳-۸۷۳-۶۰۰-۹۷۸: ج. ۳: ۰-۸۷-۸۷۳-۶۰۰-۹۷۸	
فاپا	وضعیت فهرست نویسی
پشت جلد به انگلیسی: Ali.A. Rezayat.Key tips on Hotels.	یادداشت
مؤلفین جلد دوم علی اصغر رضایت و نهال نقوی.	یادداشت
ج. ۲-۳ (چاپ اول: ۱۳۹۸) (فیفا).	یادداشت
واژه نامه.	یادداشت
کتابنامه.	یادداشت
ج. ۱. لاندروی -- ج. ۳. مدیریت عملیات خانه داری	مندرجات
هتل ها و مسافرخانه ها -- مدیریت	موضوع
Hotel management :	موضوع
هتل ها و مسافرخانه ها -- ایران -- مدیریت	موضوع
Hotel management -- Iran :	موضوع
TX۹۱۱/۳/م۴۹۱۳۹۷:	رده دهی شکره
۶۴۷/۹۴:	رده دهی دیویی
۵۵۳.۳۵۰:	رده دهی کتابخانه ملی

مؤلف: علی مغرض

مراکز پخش: ۱- تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخرآزی، نرسیده ۱۱۱ نژاد کوچه انوری،

- ۱- اهواز: خیابان حافظ، بین سیروس و نادری، کتاب فروشی رشد، تلفن: ۳- ۲۲۱۷۰۰۰ (۰۶۱۳)
- ۲- مشهد: خیابان سعدی، پاساژ مهتاب، کتاب فروشی درخشش، تلفن: ۳۲۲۵۱۹۲۳ (۰۵۱)
- ۳- اصفهان: خیابان چهارباغ عباسی، مجتمع چهارباغ، زیرزمین، پلاک ۲۶، تلفن: ۳۲۳۳۸۸۵۶ (۰۳۱)
- ۴- یزد: خیابان فرخی، جنب مجتمع ستاره، کتاب فروشی فدک، تلفن: ۳۶۲۷۴۷۵ (۰۳۵)
- ۵- شیراز: خیابان ملاصدرا، نبش خلیلی، کتاب فروشی خوارزمی، تلفن: ۳۶۴۷۳۷۷۱ (۰۷۱)
- ۶- تبریز: فلکه دانشگاه، ابتدای خیابان دانشگاه، کتاب فروشی علامه، تلفن: ۳۳۳۴۱۶۶۹ (۰۴۱)

آدرس: کانال انتشارات مهکامه: telegram.me/mahkamepublisher

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 کردم.

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

نوشته‌های آقای دکتر رضایت پیوسته به زبانی ساده و سهل 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 خوش برخورد 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 جنبه‌ی 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 نماید.

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

آقای رضایت در زمینه‌ی هتلداری مردی توانا است و سال‌هاست که از عهده‌ی مدیریت، آن به خوبی برآمده‌اند و نویسنده‌ی این دفتر سال‌های سال در 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 این سرزمین راغب‌تر می‌کند.

البته شک نیست که تألیفات، سخنرانی‌ها، همایش‌ها و کنگره‌ها هم در پیشبرد اهداف گردشگری، ما را یاری خواهد داد.

خوشبختانه آقای دکتر رضایت با تألیفات متعددی که در زمینه گردشگری دارد مدیران و کارکنان صنعت گردشگری را به خوبی هدایت می‌کنند و تألیفات ایشان بدون شک گره‌گشایی دانش‌پویان رشته گردشگری، هتلداری و سایر مهمان‌پذیرها و به خصوص دانشجویان خواهد بود.

در خاتمه موفقیت این دوست دانشمند، خوش ذوق و پر تلاش و علاقمند به گردشگری این مرز و بوم را از خداوند متعال خواهانم و آرزوی سلامتی و موفقیت برای ایشان دارم.

دکتر سیروس شفق

استاد دانشگاه اصفهان