

فهرست مطالب

پیش‌گفتار.....	۷
سخنی با خوانندگان کتاب.....	۹
مقدمه.....	۱۱
فصل اول: درآمدی بر صنعت هتلداری در دنیای امروز.....	۱۳
تاریخچه‌ی مدیریت هتلداری در روم باستان.....	۱۵
آموزش مدیریت هتلداری.....	۱۶
بازار کار رشته‌ی هتلداری.....	۱۶
فصل دوم: تاریخچه‌ی هتل‌ها.....	۱۷
از چادرنشینی تا مسافرخانه.....	۱۹
گراندهل‌های قرن نوزدهم.....	۲۰
معماری و صنعت توریسم.....	۲۱
تعاریف مرسوم مراکز اقامتی و پذیرایی.....	۲۱
هتل‌های امروزی.....	۲۲
هتلداری در ایران و کیفیت هتل‌ها.....	۲۳
تاریخچه‌ی پذیرایی در ایران.....	۲۳
صنعت هتلداری.....	۲۶
اولویت‌بندی عوامل تأثیرگذار بر کیفیت هتل‌ها.....	۲۹
فصل سوم: تعریف هتل و انواع آن.....	۳۱
لابی یا سالن انتظار.....	۳۳
پذیرش.....	۳۳
سالن غذاخوری یا رستوران هتل.....	۳۴
کافی‌شاپ هتل.....	۳۴
تالارها یا سالن‌های برگزاری مراسم.....	۳۵
باشگاه، استخر و فضاهای ورزشی مناسب.....	۳۵
رختشوی‌خانه (لاندری).....	۳۵
فرانت دسک (میز پذیرش).....	۳۶

- همه‌ی آنچه در پشت صحنه‌ی سیستم رزرواسیون هتل‌ها می‌گذرد..... ۳۹
- یک آفیس هتل چه وظایفی را انجام می‌دهد؟..... ۳۹
- اپراتور هتل..... ۴۰
- تمام آنچه باید درخصوص واحد رزرواسیون هتل بدانیم..... ۴۰
- وظایف اصلی و کلاسیک واحد رزرواسیون..... ۴۱
- وظایف و کارکرد سرپرست رزرواسیون هتل..... ۴۲
- وظایف اصلی مدیر رزرواسیون چیست؟..... ۴۲
- وظایف و کارکرد سرشیفت رزرواسیون هتل..... ۴۲
- وظایف و کارکرد کارمند رزرواسیون هتل..... ۴۳
- وظایف و کارکرد مسئول رزرواسیون آنلاین و آفلاین هتل..... ۴۳
- انواع نرخ اتاق..... ۴۴
- اصطلاح هتلی نو شو..... ۴۸
- معنای چک این و چک اوت..... ۴۸
- نیم‌شارژ ورود: چک این زود هنگام..... ۴۸
- نیم‌شارژ خروج: خروج دیر هنگام..... ۴۹
- انواع هتل..... ۴۹
- هاستل..... ۴۹
- بوتیک هتل..... ۴۹
- هتل پانسیون..... ۴۹
- متل..... ۵۰
- هتل آپارتمان..... ۵۰
- ریزورت هتل یا هتل‌های تفریحی..... ۵۰
- هتل‌های دوستاره..... ۵۰
- هتل‌های سه‌ستاره..... ۵۱
- هتل‌های چهارستاره..... ۵۱
- هتل‌های پنج‌ستاره..... ۵۱
- هتل‌های فرودگاهی..... ۵۱
- هتل‌های زنجیره‌ای..... ۵۲
- هتل‌های زنجیره‌ای بین‌المللی ماریوت..... ۵۲
- هتل‌های زنجیره‌ای هیلتون..... ۵۲
- هتل‌های گروه اینترکانتینتال..... ۵۳
- معیار تعیین ستاره‌های هتل..... ۵۳
- دو سؤال مهم..... ۵۳

۵۳.....	هتل تک ستاره.....
۵۴.....	هتل دو ستاره.....
۵۵.....	هتل سه ستاره.....
۵۵.....	هتل چهار ستاره.....
۵۶.....	هتل پنج ستاره.....
۵۶.....	تقسیم بندی هتل ها از لحاظ موقعیت مکانی.....
۵۷.....	تقسیم بندی هتل ها از لحاظ تعداد اتاق ها.....
۵۷.....	تقسیم بندی هتل ها از لحاظ نوع برنامه ی خدماتی.....
۵۷.....	تقسیم بندی هتل از لحاظ نوع میهمان.....
۵۸.....	انواع اتاق های موجود در هتل ها.....
۵۸.....	تقسیم بندی اتاق ها براساس کیفیت.....
۵۹.....	تقسیم بندی اتاق ها براساس اندازه و ظرفیت.....
۶۱.....	تقسیم بندی اتاق ها براساس نوع نما و منظرگاه.....

فصل چهارم: ترین های هتل..... ۶۳

۶۵.....	بزرگ ترین هتل از نظر تعداد اتاق.....
۶۵.....	قدیمی ترین هتل.....
۶۵.....	گران ترین هتل.....
۶۶.....	هتل لوکس چیست؟.....
۶۶.....	سیستم رزرو آسان و کمک به مشتریان برای رزرو هر چه راحت تر اتاق.....
۶۷.....	هتل هفت ستاره!.....

فصل پنجم: اصطلاحات و مفاهیم رایج در صنعت هتلداری..... ۶۹

۷۶.....	اصطلاحات درباره ی تخت اتاق ها.....
۷۷.....	اصطلاحات مربوط به سن مسافر.....
۷۷.....	انواع سرویس ها در هتل ها.....
۷۹.....	کدام یک از این هتل ها را انتخاب کنیم؟.....
۷۹.....	چک این (Check in).....
۸۰.....	چک اوت (Check out).....
۸۰.....	آلترناتیو (Alternative).....
۸۰.....	فولی بوکد (Fully booked).....
۸۰.....	هاوس کیپینگ (Housekeeping).....
۸۱.....	مینی بار (Mini-bar).....

- ۸۱..... بل بوی (Bellboy)
- ۸۱..... بوفه (Buffet)
- اصطلاحاتی که ممکن است در هنگام خرید بلیت هواپیما و یا هنگام حضور در فرودگاه با آنها مواجه شوید.....
- ۸۱.....
- ۸۲..... لغات و اصطلاحات عمومی تر

فصل ششم: پیوست ۸۳.....

- ۸۵..... نمونه درخواست رزرو هتل
- ۸۶..... نمودار بخش‌های مختلف هتل
- ۸۷..... نمونه صورت حساب هتل

منابع ۸۹.....