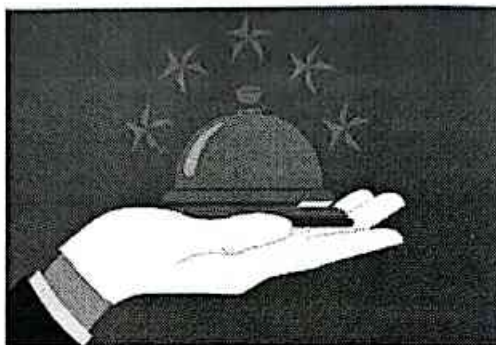




فهرست

۱۵	فصل ۱: مهمان‌نوازی و هتلداری
۱۷	مفهوم مهمان‌نوازی
۱۸	ویژگی‌های مهمان‌نوازی موفق
۱۸	بخش‌های مختلف هتلداری
۱۹	هتلداری و اصول آن
۲۰	اهمیت تجربه مشتری در هتلداری
۲۱	روند پذیرش مهمان در هتل
۲۱	مدیریت و رهبری در هتل‌ها
۲۲	کاربرد فناوری در هتلداری
۲۳	خدمات ویژه در هتل‌ها
۲۳	استانداردهای هتلداری بین‌المللی
۲۴	چالش‌ها و فرصت‌های مهمان‌نوازی و هتلداری
۲۴	جمع‌بندی فصل اول

۲۷	فصل ۲: آداب معاشرت و الگوهای رفتاری
۲۹	آداب اولیه معاشرت
۳۰	آداب معاشرت در محیط‌های رسمی
۳۱	رفتار صحیح در برخورد با مهمانان و مشتریان
۳۲	نحوه برخورد با موقعیت‌های حساس و بحران‌ها
۳۴	آداب سخنرانی در رویدادهای رسمی
۳۵	رفتار صحیح در تعاملات بین‌المللی
۳۶	جمع‌بندی فصل دوم
۳۷	فصل ۳: اهمیت تشریفات، پذیرایی و هتلداری
۳۹	تعریف تشریفات، پذیرایی، و هتلداری
۴۰	اهمیت تشریفات و پذیرایی در دنیای امروز
۴۱	تشریفات در ایران و سایر کشورهای جهان
۴۳	ضرورت یادگیری اصول تشریفات و پذیرایی
۴۵	جمع‌بندی فصل سوم
۴۷	فصل ۴: رفتار سازمانی و اداری در پذیرایی و تشریفات
۴۹	تعریف رفتار سازمانی در هتلداری و پذیرایی
۵۰	اصول رفتار حرفه‌ای در محیط‌های کاری
۵۱	مدیریت منابع انسانی در پذیرایی و تشریفات
۵۳	اهمیت همکاری تیمی در پذیرایی و تشریفات
۵۴	ایجاد ارتباط مؤثر با مشتریان و مهمانان
۵۵	ارزیابی و بهبود مستمر در پذیرایی و تشریفات
۵۶	جمع‌بندی فصل چهارم

۵۷	فصل ۵: اصول و فنون استاندارد تشریفات و پذیرایی
۵۹	اهمیت اصول پذیرایی و خدمت رسانی
۵۹	ویژگی های پذیرایی و خدمت رسانی استاندارد
۶۰	مراحل پذیرایی و خدمت رسانی
۶۱	اهمیت تشریفات در روابط اجتماعی و حرفه ای
۶۲	فنون خاص در پذیرایی و ارائه خدمت
۶۳	اصول و فنون پذیرایی در محیط های رسمی
۶۴	اصول و فنون پذیرایی در مراسم و رویدادهای رسمی
۶۶	تجهیزات و لوازم مورد نیاز در پذیرایی های رسمی
۶۸	مدیریت زمان در پذیرایی های رسمی
۷۰	رفتار مناسب و اخلاقی در هنگام پذیرایی
۷۱	جمع بندی فصل پنجم

۷۲	فصل ۶: انواع پذیرایی در تشریفات و هتلداری
۷۵	پذیرایی ایرانی
۷۷	پذیرایی آمریکایی
۷۸	پذیرایی انگلیسی
۷۹	پذیرایی فرانسوی
۸۱	پذیرایی آلمانی
۸۲	پذیرایی روسی
۸۳	پذیرایی ژاپنی
۸۴	پذیرایی نوین
۸۵	جمع بندی فصل ششم

۸۷	فصل ۷: اصول طراحی و چیدمان سالن‌های پذیرایی و رستوران‌ها
۹۱	تفاوت‌ها و تشریفات سرو غذا در کشورها و فرهنگ‌های مختلف
۹۵	جمع‌بندی فصل هفتم

۹۷	فصل ۸: مدیریت حرفه‌ای رستوران و سالن پذیرایی
۹۹	تقسیم‌بندی وظایف و مسئولیت‌ها
۱۰۱	جمع‌بندی فصل هشتم

۱۰۳	فصل ۹: انواع رستوران‌ها
۱۰۵	دسته‌بندی کلی رستوران‌ها بر اساس نوع خدمت و ساختار
۱۰۹	دسته‌بندی رستوران‌ها بر اساس نوع غذا و سبک فرهنگی
۱۱۳	دسته‌بندی رستوران‌ها بر اساس سطح قیمت و سبک خدمات
۱۱۵	رستوران‌های خاص و نوآورانه
۱۲۱	جمع‌بندی فصل نهم

۱۲۳	فصل ۱۰: تجهیزات و لوازم پذیرایی
۱۲۵	انواع ظروف رستورانی
۱۲۷	ابزارهای سرو غذا
۱۲۸	تجهیزات آشپزخانه
۱۳۱	لوازم پذیرایی
۱۳۲	تجهیزات ویژه برای میزبانی و پذیرایی
۱۳۳	تجهیزات نظافتی رستوران‌ها
۱۳۴	جمع‌بندی فصل دهم

۱۳۵	فصل ۱۱: ارتباطات بین فرهنگی در مهمانداری و تشریفات
۱۳۷	اهمیت شناخت فرهنگ‌های مختلف
۱۳۷	احترام به تفاوت‌ها
۱۳۸	بهره‌گیری مؤثر از زبان بدن و لبخند
۱۳۸	آموزش بین فرهنگی
۱۳۸	جهانی فکرکردن، محلی عمل کردن
۱۳۸	جمع‌بندی فصل یازدهم

۱۴۱	فصل ۱۲: مدیریت و آموزش نیروی انسانی در هتلداری و تشریفات
۱۴۳	اصول مدیریت منابع انسانی
۱۴۴	اهمیت منابع انسانی در هتلداری
۱۴۵	جذب و استخدام کارکنان
۱۴۶	انگیزش و مدیریت عملکرد کارکنان
۱۴۶	آموزش و توسعه منابع انسانی
۱۴۷	رهبری در هتلداری
۱۴۸	حفظ کارکنان و کاهش نرخ ترک شغل
۱۴۸	جمع‌بندی فصل دوازدهم

۱۴۹	فصل ۱۳: مدیریت خدمات در هتلداری
۱۵۱	اهمیت مدیریت خدمات در هتلداری
۱۵۲	مهارت‌های مدیریت خدمات
۱۵۲	نظارت بر کیفیت خدمات
۱۵۳	مدیریت کارکنان خدمات
۱۵۴	بهبود مستمر خدمات
۱۵۴	جمع‌بندی فصل سیزدهم

۱۵۵	فصل ۱۴: بازاریابی و تبلیغات در هتلداری
۱۵۷	اهمیت بازاریابی در هتلداری
۱۵۸	استراتژی‌های بازاریابی در هتلداری
۱۵۹	ابزارهای دیجیتال در بازاریابی هتل‌ها
۱۶۰	تبلیغات سنتی در هتلداری
۱۶۰	ارزیابی و تحلیل نتایج بازاریابی
۱۶۱	بازاریابی تجربه‌محور
۱۶۱	جمع‌بندی فصل چهاردهم

فصل ۱۵: استراتژی‌های موفق بازاریابی در صنعت هتلداری،

۱۶۳	مهمانداری، و تشریفات
۱۶۵	عوامل موفقیت مراکز مهمان‌نوازی و پذیرایی
۱۶۷	استراتژی‌های بازاریابی برای جذب مشتریان
۱۶۷	استراتژی‌های بازاریابی برای نگهداری مشتریان
۱۶۸	تبلیغات و برندسازی در هتلداری
۱۶۹	استفاده از فناوری‌های نوین در بازاریابی هتلداری
۱۶۹	سنجش و ارزیابی اثربخشی استراتژی‌های بازاریابی
۱۷۰	جمع‌بندی فصل پانزدهم

فصل ۱۶: چالش‌ها و فرصت‌ها در صنعت مهمانداری و تشریفات

۱۷۱	چالش‌ها در صنعت مهمانداری و تشریفات
۱۷۳	فرصت‌ها در صنعت مهمانداری و تشریفات
۱۷۴	جمع‌بندی فصل شانزدهم
۱۷۵	

۱۷۷	فصل ۱۷: فناوری و آینده پژوهی در صنعت مهمانداری و هتلداری
۱۷۹	فناوری در صنعت مهمانداری
۱۸۱	فناوری در صنعت هتلداری
۱۸۵	امنیت سایبری و حفاظت از داده ها
۱۸۶	فناوری در هتلداری: تأثیرات و کاربردها
۱۸۶	سامانه های مدیریت هتل (پی ام اس)
۱۸۹	برنامه ها و سکوها ی موبایلی
۱۹۰	چالش ها و فرصت های فناوری در صنعت مهمان نوازی
۱۹۱	آینده فناوری در هتلداری و پذیرایی
۱۹۲	جمع بندی فصل هفدهم

فصل ۱۸: تحلیل و بررسی وضعیت آینده بازار هتلداری

۱۹۳	(روندها، فناوری ها، و چشم اندازها)
۱۹۵	نقش فناوری در آینده هتلداری
۱۹۷	روندهای جهانی در صنعت هتلداری
۱۹۷	تحلیل وضعیت بازار هتلداری در مناطق مختلف
۱۹۸	چالش ها و فرصت های موجود در بازار هتلداری
۱۹۹	پیش بینی آینده بازار هتلداری
۲۰۰	جمع بندی فصل هجدهم

۲۰۱	فصل ۱۹: اهمیت تجربه مشتری در هتل: خدمات شخصی سازی شده
۲۰۳	تجربه مشتری: از مفهوم تا کاربرد
۲۰۳	شخصی سازی خدمات برای جلب رضایت مشتری
۲۰۴	روش های شخصی سازی خدمات
۲۰۴	اهمیت تجربه در همه مراحل اقامت

۲۰۵	استفاده از فناوری برای بهبود تجربه مشتری
۲۰۶	ایجاد ارزش افزوده برای مشتریان با خدمات ویژه
۲۰۶	وفاداری مشتری و بازگشت او به هتل
۲۰۶	مراحل ایجاد وفاداری در مشتری
۲۰۷	ارزیابی و بهبود مستمر تجربه مشتری
۲۰۷	اهمیت و جایگاه وقت‌شناسی در پذیرایی
۲۰۹	استقبال و بدرقه
۲۱۱	تشریفات نوین در صنعت میهمان‌نوازی
۲۱۴	جمع‌بندی فصل نوزدهم
۲۱۵	فصل ۲۰: استانداردهای بین‌المللی در هتلداری
۲۱۷	سازمان‌های استاندارد بین‌المللی هتلداری
۲۱۸	استانداردهای خدماتی در هتلداری
۲۱۸	استانداردهای بهداشتی و ایمنی
۲۱۹	استانداردهای ارزیابی هتل‌ها
۲۲۰	استانداردهای فرهنگی و محلی در هتلداری
۲۲۰	جمع‌بندی فصل بیستم
۲۲۱	فصل ۲۱: اصول مدیریت بحران در هتل‌ها
۲۲۳	شناسایی و پیش‌بینی بحران‌ها
۲۲۴	تدوین برنامه‌های مدیریت بحران
۲۲۴	ارتباطات در زمان بحران
۲۲۵	واکنش به بحران
۲۲۶	ارزیابی و بازسازی پس از بحران

۲۲۶	نقش رهبری در مدیریت بحران
۲۲۷	جمع‌بندی فصل بیست و یکم
۲۲۹	فصل ۲۲: اصول پایداری و مسئولیت اجتماعی در هتل‌ها
۲۳۱	تعریف و اهمیت پایداری در هتل‌ها
۲۳۲	استفاده از منابع تجدیدپذیر و انرژی‌های پاک
۲۳۲	طراحی پایدار و بهره‌وری منابع در ساختمان‌ها
۲۳۳	مسئولیت اجتماعی در هتل‌ها
۲۳۴	بازاریابی پایدار و جذاب برای مشتریان
۲۳۴	اندازه‌گیری تأثیرات پایداری و بازگشت سرمایه
۲۳۵	آینده پایداری در هتلداری
۲۳۵	جمع‌بندی فصل بیست و دوم
۲۳۷	واژه‌نامه انگلیسی به فارسی
۲۴۵	منابع