

فهرست

پیشگفتار..... ۱۱

فصل ۱: هتلداری نوین چیست؟..... ۱۳

۱-۱: مروری بر هتلداری نوین در جهان و ایران..... ۱۴

۱-۲: تعریف مدیریت هتلداری (مهمان‌نوازی) به سبک سنتی..... ۱۷

۱-۳: آشنایی با هتلداری نوین..... ۱۹

پرسش‌هایی برای بحث..... ۲۳

فصل ۲: ساختار سازمانی..... ۲۵

۲-۱: ساختار سازمانی چیست؟..... ۲۶

۲-۲: سازمان‌دهی کلاسیک (ساختارهای سازمانی سنتی) در هتل‌ها..... ۲۷

۲-۳: ساختارهای سازمانی نوین و بهره‌گیری از آنها در هتل‌ها..... ۳۴

پرسش‌هایی برای بحث..... ۴۱

فصل ۳: بازاریابی در هتلداری	۴۳
۳-۱: مروری بر مفهوم بازاریابی	۴۴
۳-۲: اهمیت بازاریابی در هتلداری	۴۵
۳-۳: اصول بازاریابی خدمات و تفاوت آن با بازاریابی کالا	۴۷
۳-۴: کاربرد بازاریابی در هتلداری نوین	۵۴
۳-۵: آمیخته بازاریابی در صنعت مهمان‌نوازی	۵۵
پیش‌های برای بحث	۵۹

فصل ۴: مدیریت ارتباط با مهمان و مشتری‌مداری در هتلداری نوین	۶۱
۴-۱: مدیریت روابط با مشتری و افزایش رضایت مهمان	۶۲
۴-۲: مدیریت ارتباط با مشتری چیست؟	۶۲
۴-۳: کاربردهای مدیریت ارتباط با مشتری در هتلداری	۶۳
۴-۴: باشگاه مهمانان وفادار	۶۷
۴-۵: بخش‌بندی بازار و پاسخ به نیازهای انواع مهمانان	۷۰
۴-۶: گونه‌های گردشگری و دسته‌بندی گردشگران	۷۵
۴-۷: خلاقیت و نوآوری، رمز مزیت رقابتی هتل‌ها	۸۳
۴-۸: جایگاه مشتری‌مداری در هتلداری	۸۹
۴-۹: افزایش فرصت فروش؛ راهی برای افزایش درآمد در هتلداری نوین	۹۳
پیش‌های برای بحث	۹۶

فصل ۵: سیاست‌های قیمت‌گذاری و بهای تمام‌شده	۹۷
۵-۱: قیمت‌گذاری اتاق و خدمات هتل	۹۸
۵-۲: سیاست‌های نرخ‌گذاری	۱۰۰
۵-۳: دوره‌بندی نرخ‌ها	۱۰۹

۵-۴: بهای تمام‌شده اتاق ۱۱۳

پرسش‌هایی برای بحث ۱۱۶

فصل ۶: مدیریت استراتژیک در صنعت هتلداری ۱۱۷

۶-۱: مفهوم استراتژی ۱۱۸

۶-۲: مدیریت استراتژیک ۱۱۹

۶-۳: کاربرد مدیریت استراتژیک در صنعت مهمان‌نوازی ۱۲۰

۶-۴: سطوح مدیریت استراتژیک ۱۲۵

۶-۵: تفکر استراتژیک ۱۲۸

۶-۶: تدوین استراتژی ۱۳۲

۶-۷: بیانیه چشم‌انداز سازمان ۱۳۳

۶-۸: بیانیه مأموریت سازمان ۱۳۷

۶-۹: بررسی عوامل خارجی کسب‌وکار ۱۴۱

۶-۱۰: بررسی عوامل داخلی کسب‌وکار ۱۵۲

۶-۱۱: تحلیل ماتریس عوامل داخلی و خارجی ۱۶۰

۶-۱۲: تحلیل سوات (SWOT) ۱۶۱

۶-۱۳: مرحله تصمیم‌گیری ۱۶۶

پرسش‌هایی برای بحث ۱۶۹

فصل ۷: فناوری در هتلداری نوین ۱۷۱

۷-۱: سامانه مدیریت اموال (پی‌ام‌اس) ۱۷۲

۷-۲: هتل هوشمند چیست؟ ۱۷۵

۷-۳: گردشگری و هتل سبز ۱۷۷

۷-۴: فناوری‌های پیشرفته در هتلداری نوین ۱۸۳

هتلداری نوین

۷-۵: مدیریت هوشمند انرژی در هتل ۱۸۵

۷-۶: نمونه‌هایی از چند هتل با فناوری پیشرفته در جهان ۱۸۶

پرسش‌هایی برای بحث ۱۹۵

منابع ۱۹۷

واژه‌نامه انگلیسی به فارسی ۲۰۳