

## فهرست

۹	پیش‌گفتار نویسنده
۱۱	پیش‌گفتار
۱۳	<b>فصل اول: گذشته‌ی هتلداری HOTEL HISTORY</b>
۱۴	۱- گذشته‌ی هتلداری Hotel History
۱۴	گذشته هتلداری
۱۷	مفهوم واژه هتل
۱۹	<b>فصل دوم: سازمان هتل HOTEL ORGANIZATION</b>
۲۰	۱- سازمان هتل HOTEL ORGANIZATION
۲۰	سازمان هتل
۲۱	نمودار سازمانی هتل
۲۲	نمودار سازمانی یک هتل بزرگ
۲۳	انواع مختلف هتل‌ها
۲۳	طبقه‌بندی هتل‌ها بر اساس ظرفیت و تعداد اتاق
۲۴	طبقه‌بندی هتل‌ها بر اساس بازارهای هدف
۲۶	رتبه‌بندی هتل‌ها
۲۹	<b>فصل سوم: سازمان فرانت آفیس هتل FRONT OFFICE ORGANIZATION</b>
۳۰	۱- سازمان فرانت آفیس هتل Hotel Front Office Organization
۳۰	نمودار سازمانی بخش فرانت آفیس هتل
۳۴	کارمند پذیرش هتل
۳۴	وظایف کارمند پذیرش

- مدیر بخش فرانت آفیس هتل..... ۳۵
- وظایف مدیر بخش فرانت آفیس..... ۳۵

### فصل چهارم: مهارت‌های فردی INTERPERSONAL SKILLS..... ۳۹

- ۱- ارائه‌ی حرفه‌ای خدمت Exhibit Professional Service..... ۴۰
- ارائه‌ی حرفه‌ای خدمت..... ۴۰
- ظاهر حرفه‌ای کارکنان پذیرش..... ۴۰
- رفتار حرفه‌ای کارکنان پذیرش..... ۴۱
- نگرش و رفتارهای مثبت..... ۴۲
- انعطاف‌پذیری در انجام وظایف..... ۴۳
- اهمیت کار گروهی..... ۴۴
- نقش کارکنان فرانت آفیس در کار گروهی..... ۴۴
- رعایت ضوابط و دستورالعمل‌های هتل..... ۴۵
- مدیریت زمان در انجام وظایف..... ۴۶
- اطلاعات اجتماعی و مهارت‌های شغلی..... ۴۶
- ارائه‌ی خدمت عالی..... ۴۷
- ۲- مهارت‌های ارتباطی Communication Skills..... ۴۸
- آشنایی با انواع ارتباط..... ۴۸
- اهمیت برقراری ارتباط مؤثر..... ۴۹
- ارتباط غیر کلامی..... ۴۹
- مهارت‌های شنیداری..... ۵۰
- به کارگیری مهارت‌های ارتباطی..... ۵۰
- ارتباط با افرادی با نیازهای خاص..... ۵۱

### فصل پنجم: ارائه‌ی خدمات به میهمانان GUEST SERVICES..... ۵۵

- ۱- شناخت خدمات هتل Have Product Knowledge..... ۵۶
- سازمان هتل..... ۵۶
- بخش‌های داخلی هتل..... ۵۷

۵۸	..... خدمات هتل
۵۹	..... برنامه‌های فروش اتاق همراه با خدمات
۶۰	..... انواع اتاق و قیمت‌های فروش
۶۳	..... امکانات اتاق
۶۵	..... حفظ میهمانان وفادار به هتل
۶۶	..... ۲- شناخت صنعت گردشگری Have Tourism Information
۶۶	..... تعریف گردشگری
۶۷	..... مزایای صنعت گردشگری
۶۷	..... خدمات اجتماعی
۶۹	..... ۳- ارائه‌ی خدمات اطلاع‌رسانی Provide Information Services
۶۹	..... توسعه‌ی گردشگری
۶۹	..... خدمات اطلاعات و راهنمایی میهمان
۷۱	..... ۴- رسیدگی به شکایات و گلایه‌های میهمانان Respond to Guests Concerns
۷۱	..... رسیدگی به شکایات و گلایه‌های میهمانان

### ۷۵ ..... ARRIVALS AND DEPARTURES فصل ششم: ورود و خروج میهمانان

۷۶	..... ۱- ورود میهمان به هتل Process Guest Arrivals
۷۶	..... آمادگی برای ورود میهمان
۷۷	..... پذیرش و ثبت مشخصات میهمان
۸۱	..... چرخه‌ی اقامت میهمان در هتل
۸۲	..... اقامت میهمانان خاص در هتل
۸۳	..... پذیرش میهمانان بدون رزرو
۸۳	..... پذیرش میهمانان گروه‌ها
۸۶	..... ۲- خروج میهمان از هتل Process Guest Departures
۸۶	..... آمادگی برای خروج میهمان
۸۷	..... تسویه‌حساب و ثبت خروج میهمان از هتل
۸۸	..... تسویه‌حساب و خروج میهمانان گروه‌ها
۸۹	..... تسویه‌حساب دیرتر از زمان مقرر

- فصل هفتم: راهبری بخش فرانت آفیس DEPARTMENTAL OPERATION ..... ۹۳
- ۱- به کارگیری تجهیزات اداری Use Equipment ..... ۹۶
- به کارگیری تجهیزات اداری ..... ۹۶
- نرم افزار راهبری بخش فرانت آفیس ..... ۹۷
- ۲- به کارگیری خدمات ارتباطی Use Communication Service ..... ۹۸
- ایمیل (پست الکترونیک) ..... ۹۸
- نرم افزارهای پیام رسان شبکه‌ی مجازی ..... ۹۸
- شبکه‌ی اینترنت و نرم افزارهای رایانه ..... ۹۹
- ۳- روند پاسخگویی به تلفن‌ها Process Calls ..... ۱۰۰
- پاسخگویی به تلفن ..... ۱۰۰
- محاسبه‌ی هزینه‌ی تلفن ..... ۱۰۱
- دریافت پیام ..... ۱۰۲
- زنگ بیداری میهمان با تلفن ..... ۱۰۳
- القای آوایی ..... ۱۰۴
- ۴- دستورالعمل‌های اداری و اجرایی Administrative Operational Procedures ..... ۱۰۵
- ثبت وقایع و گزارشات ..... ۱۰۵
- برنامه‌ی کاری کارکنان ..... ۱۰۶
- ارتباط بین بخش‌های داخلی هتل ..... ۱۰۷
- بررسی دقیق اطلاعات پذیرش ..... ۱۰۷
- نظم و آراستگی قسمت پذیرش میهمان ..... ۱۰۸
- آمار و اطلاعات محرمانه‌ی پذیرش ..... ۱۰۸
- کارت کلید اتاق‌های هتل ..... ۱۰۹
- کارمند شب پذیرش هتل ..... ۱۱۱
- ۵- دستورالعمل‌های راهنمایی میهمان Guest Service Procedures ..... ۱۱۲
- ارائه‌ی اطلاعات و راهنمایی میهمان ..... ۱۱۲
- پیگیری امور پستی میهمان ..... ۱۱۲
- خدمات درباری ..... ۱۱۳
- راهنمایی و حمل وسایل و چمدان میهمان ..... ۱۱۳

۱۱۴	اشیاء گم‌شده و پیدا شده در هتل
۱۱۶	پارک خودرو میهمان
<b>فصل هشتم: ایمنی و امنیت SAFETY AND SECURITY</b>	
۱۱۹	
۱۲۰	۱- دستورالعمل‌های ایمنی و اضطراری Safety and Emergency Guidelines
۱۲۰	رعایت دستورالعمل‌های ایمنی
۱۲۱	پیشگیری از آتش‌سوزی
۱۲۲	دستورالعمل‌های کنترل آتش
۱۲۳	شرایط بروز و طبقه‌بندی انواع آتش
۱۲۴	رسیدگی به وضعیت‌های اضطراری پزشکی
۱۲۶	۲- دستورالعمل‌های امنیتی Security Guidelines
۱۲۶	حفاظت از هتل
۱۲۷	حریم خصوصی میهمان
۱۲۷	حریم خصوصی کارکنان
۱۲۸	گزارش وضعیت اتاق‌ها
۱۲۸	اهمیت تهیه‌ی گزارش وضعیت اتاق‌ها
<b>فصل نهم: روند عملیات مالی PROCESS FINANCIAL TRANSACTIONS</b>	
۱۳۳	
۱۳۴	۱- روند عملیات مالی Process Financial Transactions
۱۳۴	تهیه‌ی صورت‌حساب میهمان
۱۳۵	عملیات اجرایی صندوق هتل
۱۳۶	تبدیل ارزهای خارجی
۱۳۶	دریافت چک از میهمان
۱۳۷	تسویه حساب سریع میهمان
۱۳۸	نگهداری وسایل با ارزش میهمان
۱۴۰	۲- حسابرس شب Night Auditor
۱۴۰	حسابرس شیفت شب هتل

- ۱۴۳..... Legislation ضوابط و قوانین و ضوابط دهم: فصل دهم: ۱۴۳
- ۱۴۴..... Comply with Legislation ضوابط و ضوابط رعایت قوانین و ضوابط ۱- رعایت قوانین و ضوابط ۱۴۴
- ۱۴۴..... آشنایی با قوانین کشور در زمینه‌ی هتلداری..... ۱۴۴
- ۱۴۵..... ضوابط پذیرش و اقامت میهمان در هتل..... ۱۴۵
- ۱۴۷..... Front Office Terminology ضمیمه ۱- واژگان و اصطلاحات بخش فرانت آفیس ۱۴۷
- ۱۵۲..... Phonetic Alphabet ضمیمه ۲- الفبای آوایی ۱۵۲
- ۱۵۳..... تصاویر ضمیمه ۳- تصاویر ۱۵۳
- ۱۶۰..... کتاب‌هایی از نویسنده ضمیمه ۴- کتاب‌هایی از نویسنده ۱۶۰
- ۱۶۳..... کتاب اصول پذیرش میهمان در هتل ضمیمه ۵- معرفی نویسنده کتاب اصول پذیرش میهمان در هتل ۱۶۳
- ۱۶۵..... لوح سپاس ضمیمه ۶- لوح سپاس ۱۶۵
- ۱۶۶..... استانداردها ضمیمه ۷- استانداردها ۱۶۶
- ۱۶۶..... کد استاندارد: ۴۲۲۴ عنوان حرفه: کارکنان بخش پذیرش هتل، کد استاندارد: ۴۲۲۴ ۱۶۶
- ۱۶۸..... کد استاندارد: ۹۶۲۱ عنوان حرفه: کارکنان راهنمای میهمان هتل، کد استاندارد: ۹۶۲۱ ۱۶۸