



مؤسسه فرهنگی هنری  
دیباگران تهران

به نام خدا

# مبانی مدیریت و مهمان نوازی در هتل مقدمه ای بر منابع انسانی در هتل

مؤلف:

محمدرضا شکیبائزاد



هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

## ◀ عنوان کتاب: مبانی مدیریت و مهمان نوازی در هتل مقدمه ای بر منابع انسانی در هتل

◀ مولف: محمدرضا شکیبانژاد

◀ ناشر: مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

◀ ویراستار: مهدیه مخبری

◀ صفحه آرای: اطهر بهمن زیاری

◀ طراح جلد: داریوش فرسایی

◀ نوبت چاپ: اول

◀ تاریخ نشر: ۱۴۰۳

◀ چاپ و صحافی: صدف

◀ تیراژ: ۱۰۰ جلد

◀ قیمت: ۱۴۰۰۰۰۰ ریال

◀ شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۸۳۴-۴

◀ نشانی واحد فروش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان دانشگاه

◀ تقاطع شهدای ژاندارمری - پلاک ۱۵۸ ساختمان دانشگاه -

◀ طبقه دوم - واحد ۴ تلفن ها: ۶۶۹۶۵۷۴۹ - ۲۲۰۸۵۱۱۱

◀ فروشگاههای اینترنتی دیباگران تهران:

[WWW.MFTBOOK.IR](http://WWW.MFTBOOK.IR)

[www.dibagarantehran.com](http://www.dibagarantehran.com)

سرشناسه: شکیبانژاد، محمدرضا، ۱۳۴۸-  
عنوان و نام پدیدآور: مبانی مدیریت و مهمان نوازی در هتل: مقدمه ای بر منابع انسانی در هتل / مولف: محمدرضا شکیبانژاد؛ ویراستار: مهدیه مخبری.  
مشخصات نشر: تهران: دیباگران تهران: ۱۴۰۳  
مشخصات ظاهری: ۸۸ ص: مصور، نمودار  
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۸۳۴-۴  
وضعیت فهرست نویسی: فیبا  
عنوان دیگر: مقدمه ای بر منابع انسانی در هتل.  
موضوع: هتل: هتل ها و مسافرخانه ها-مدیریت  
موضوع: Hotel management:  
موضوع: صنعت: مهمانداری-مدیریت کارمندان  
موضوع: hospitality industry-personnel management:  
موضوع: هتل: هتل ها و مسافرخانه ها-کارکنان-مدیریت  
موضوع: hotels-employees-management:  
موضوع: هتل: هتل ها و مسافرخانه ها-کارکنان-آموزش  
موضوع: hotels-employees-training of:  
موضوع: صنعت: مهمانداری-مدیریت  
موضوع: hospitality industry-management:  
رده بندی کنگره: TX ۹۱۱/۳  
رده بندی دیویی: ۶۴۷/۹۴۰۶۸  
شماره کتابشناسی ملی: ۹۶۰۱۷۶۱

نشانی اینستاگرام دیبا [dibagaran\\_publishing](https://www.instagram.com/dibagaran_publishing) نشانی تلگرام: @mftbook

هر کتاب دیباگران، یک فرصت جدید علمی و شغلی.

هر گونشی همراه، یک فروشگاه کتاب دیباگران تهران.

از طریق سایتهای دیباگران، در هر جای ایران به کتابهای ما دسترسی دارید.

# فهرست

مقدمه مولف.....	۵
<b>فصل اول:</b> آشنایی با ساز و کار و ساختار منابع انسانی در هتل.....	۸
اصول و منشور اخلاقی پرسنل هتل.....	۸
چارت مدیران و واحدهای هتل.....	۸
شرایط احراز مدیر یا سرپرست اقامتی.....	۱۰
شرح وظایف مدیر یا سرپرست اجرایی.....	۱۴
شرح وظایف کمیته انضباطی Disciplinary Committee.....	۲۳
نمونه فرم ارزشیابی کارکنان هتل.....	۳۰
نمونه تعهدنامه عمل به قوانین هتل.....	۳۱
<b>فصل دوم:</b> منابع انسانی و امور اداری در هتل.....	۳۷
استخدام نیروی انسانی.....	۴۱
شرح وظایف کارگزینی هتل.....	۴۳
نیروی انسانی.....	۴۷
انتخاب و آموزش کارکنان هتل و زیرمجموعه آن.....	۴۸
شیوه‌های آموزش به پرسنل.....	۵۴
روش برخورد با کارکنان.....	۵۹
گزینش پرسنل.....	۶۲
استخدام پرسنل.....	۶۵
گردش پرسنلی و آموزش مجدد.....	۷۰
ایجاد امنیت شغلی در محیط هتل.....	۷۷

خط‌مشی انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌هایی با کیفیت عالی است که بتواند  
خواسته‌های به‌روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.  
هر کتاب دیباگران تهران، یک فرصت جدید شغلی و علمی

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی و آموزشی گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و سرعت توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه، نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش برجسته نموده است.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران و محققان در زمینه‌های گوناگون و مورد نیاز جامعه تلاش نموده برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهد.

کتابی که در دست دارید تألیف "جناب آقای محمدرضا شکیبائزاد" است که با تلاش همکاران ما در نشر دیباگران تهران منتشر گشته و شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

با نظرات خود مشوق و راهنمای ما باشید

با ارائه نظرات و پیشنهادات و خواسته‌های خود، به ما کمک کنید تا بهتر و دقیق‌تر در جهت رفع نیازهای علمی و آموزشی کشورمان قدم برداریم. برای رساندن پیام‌هایتان به ما از رسانه‌های دیباگران تهران شامل سایتهای فروشگاهی و صفحه اینستاگرام و شماره‌های تماس که در صفحه شناسنامه کتاب آمده استفاده نمایید.

**مدیر انتشارات**

**مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران**  
dibagaran@mftplus.com

بر این باوریم که ماحصل دنیا و آخرت هر انسان از طریق کار و تلاش مسئولانه بدست می‌آید؛ لذا با انجام صحیح وظایف شغلی، کسب روزی حلال، رضایت خداوند منان را از طریق خدمت به بندگان خدا، برای آخرت خود به ارمغان می‌آوریم.

فعالیت هتلداری، مجموعه‌ای خلاق و سرمایه‌ای ملی است که با همت و تلاش همه همکاران امکان بهره‌برداری مناسب از آن میسر می‌شود و در نتیجه آن، هر کسی به سهم خود در رشد و توسعه اقتصادی کشور و تأمین رفاه هم‌میهمانان سهیم هست.

بر پایه اعتقادات دینی و ملی، همواره تلاش می‌کنیم وظیفه میزبانی را در عالی‌ترین سطح آن از طریق وفاداری به قوانین، رعایت استانداردهای هتلی و تأمین انتظارات و نیازهای به حق میهمانان، به انجام برسانیم.

به کرامت همه انسانها با ملیت، رنگ، نژاد و طبقه اجتماعی مختلف اعتقاد راسخ داریم و برای حفظ کرامت همه میهمانان هتل، در جریان انجام مسئولیت‌های شغلی از هرگونه تبعیض اجتناب می‌کنیم و بر رعایت عدالت اصرار می‌ورزیم.

در ایفای مسئولیت میزبانی صادقانه در تمامی مراحل انجام وظیفه شغلی، خود را در جایگاه میهمان هتل ترنج قرار داده و سازگار با نظرات و انتظارات میهمانان، سطح کیفیت خدمات شغلی را ارزیابی و در جهت رضایت هر چه بیشتر میهمانان، آن را مورد تعدیل قرار می‌دهیم.

آرامش در محیط کاری هتل ناشی از عمل، کردار و رفتار شخصی است. بنابراین برای آرامش بیشتر در محیط کار و شادابی و نشاط روحی و روانی از هیچ کوششی دریغ نمی‌ورزیم.

بقا موقعیت شغلی هر یک از پرسنل هتل، به بقا و سودآوری هتل بستگی دارد. بنابراین در جهت افزایش منافع بحق سهامداران هتل تمام تلاش خود را بکار گرفته و برای کاهش هزینه‌ها، صرفه‌جویی و جلوگیری از اسراف و تبذیر از هیچ کوششی دریغ نمی‌ورزیم.

از برخوردها و رقابت‌های مخرب و تنش‌های شغلی و فردی با همکاران پرهیز کرده و جنبه‌های عدل و انصاف، رفاقت، تعامل، همکاری و همپاری در گفتگوها، مراودات، رفتارها و کردارهای خود را با دیگر همکاران، رعایت می‌نماییم.

کلیه پرسنل هتل پیوسته در مقابل نتایج ناشی از خدمات و اقدامات مسئول هستند و دست به هیچ اقدامی نمی‌زنند مگر آنکه اطمینان داشته باشند فواید ناشی از کار بیش از هزینه‌های آن برای هتل و میهمانان هتل خواهد بود.

از آنجا که صنعت توریسم امروزه به عنوان یک صنعت بزرگ بوده و در جایگاه رفیع و بلندی در میان دیگر صنایع جهان قرار گرفته است، طیف وسیعی از دیگر تکنولوژی و فنون پیشرفته روز را در خود جای داده و بسیاری از دیگر صنایع و علوم روز که قصد بیشتر و بهتر دیده شدن دارند سعی در نزدیک

شدن به این صنعت و علی‌الخصوص بخش هتلداری آن را دارند و لذا این باعث شده است که یکی از اثرگذارترین جریانات و پدیده‌های حال حاضر جهان مدرن امروز باشد و از ارکان مهم و استراتژیک زیر ساختار اقتصاد، اشتغال و دیگر عوامل اثرگذار و بنیادین کشورهای در حال توسعه و پیشرفته باشد.

صنعت گردشگری و در رأس آن هتلداری نیاز به شناخت بیشتر، اصولی و عمیق‌تری دارد و شناخت این صنعت بدون شناخت از نیرو و منابع انسانی آن امکان‌پذیر نیست و از آنجا که نیروی انسانی بدون آموزش لازم و کافی فاقد هر گونه صلاحیت و ارزش‌گذاریست؛ لذا ارزش و شناخت فنون و تکنیک‌های لازم در عرصه خدمات و پذیرایی در صنعت هتلداری جلوه‌گر شده و با اهمیت می‌شود.

آنچه بنده را بر آن داشت تا به نگارش و تألیف این مجموعه هر چند با بضاعت بسیار کم و اندک علمی و تحقیقاتی خود به آن بپردازم، نیاز زیاد و مبرم منابع علمی و کاربردی در عرصه صنعت هتلداری بوده که با توجه به چندین سالی که در عرصه آموزش در سازمان‌ها و مدارس مختلف هتلداری به آن پرداختم به شدت احساس می‌شد و می‌شود و لذا چه در جایگاه دانش پژوه و چه در جایگاه مدرس این صنعت به اهمیت زیاد مطالب علمی و خصوصاً کاربردی در این عرصه و نیاز مبرم به آن را احساس نمودم و بر آن شدم که هر چند این فنون ساده، کم و اندک باشد اما بدلیل نیاز ضروری و لازم به انجام این مهم بپردازم.

به طور قطع این حرکت خالی از ایراد و اشکال و ضعف نیست و امید به راهنمایی‌ها و نظرات متخصصین و کارشناسان این امر دارد تا در طی مسیر هر روز خود را کامل و پویاتر کند.

این کتاب دارای دو جلد بوده و سعی بر آن شده است که با توجه به نامگذاری که بر روی آن شده است بیشتر به مبانی و اصول اولیه این فنون پرداخته و تابع نام خود باشد و در آینده نه چندان دور در جهت تکامل فرآیند خود بر مبنا و پایه همین اصول به کاربردهای مهمتر در عرصه آموزش و شناخت بیشتر از این صنعت مهم و جهانی پرداخته و دانش روز و تکامل یافته‌تر در این صنعت را خواهیم داشت.

من مدیون کارشناسان، متخصصان فن و نویسندگانی هستم که قبلاً در این خصوص تألیفات و تحقیقاتی داشته‌اند و لذا در تمام مدت نگارش این دو جلد کتاب سعی بر این بوده که از مدار اصلی این مبحث که مبانی هتلداری و کاربردی بودن آن است دور نشده تا بتواند در طی آشنایی به این تکنیک‌ها و فنون خواننده را به اهمیت اصول کاربردی در این شغل و صنعت آگاه سازد. لذا مطالب عنوان شده هر چند امکان شباهت در ساختار با دیگر مطالب دیگر اساتید و متخصصین بزرگوار را دارد اما در محتوا سعی بر ساده بودن مطالب و کاربردی بودن بیشتر آنها شده است و همچنین سعی در شناسایی بیشتر دیگر علوم و صناعی که امروزه بر هتلداری و خدمات آن اثر گذاشته شده است را داشته، از جمله (بازاریابی، روابط عمومی، منابع انسانی و شرایط احراز آنها) تا بدینگونه مخاطب را برای شناخت بیشتر به اصول اولیه این صنعت آگاه سازد.

با توجه به اینکه مطالب عمده‌ای که در کتابخانه‌ها و دانشگاه وجود داشته و دانشجویان عزیز این عرصه در اختیار دارند عمدتاً منحصر به بخش‌های قابل رؤیت و درآمدزا از جمله (خانه‌داری، فرانت آفیس و

رستوران‌ها) است، در جلد اول سعی بر آن شده که مطالب بخش‌های درآمدزا و به عبارت دیگر بخش‌های قابل دیدن عرضه و پرداخته شود از جمله (امور اداری و منابع انسانی، انتظامات، آداب و معاشرت) و در جلد دوم به بخش‌های درآمدزا از جمله بخش غذا و نوشابه، خانه‌داری و قسمت‌های زیرمجموعه آنها پرداخته شده است. لذا امید است که در آینده‌ای نزدیک به مطالب با اهمیت در دیگر بخش‌ها از جمله طراحی در هتل و استانداردهای مورد نیاز (از نقطه نظر خدمات هتلداری) در صنعت ساخت و همچنین اهمیت مصرف انرژی و هوشمندسازی در هتل‌ها بپردازیم.

امیدوارم که این تلاش هرچند کوچک در این صنعت بزرگ و عظیم اثرگذار بوده و در کنار دیگر تلاش‌هایی که پیشکسوتان و بزرگان این صنعت در کشور عزیزمان ایران انجام داده‌اند برای مبتدیان و کسانی که تازه در آغاز این راه بزرگ هستند چراغ راهی هرچند کوچک باشد.