فهرست مطالب

مقدمه ۱۹

فصل اول: چیستی، پیشینه و انواع هتل

۱) چیستی و جایگاه ۲۸

یک) چیستی ۲۸

دو) جایگاه هتلداری ۳۱

الف) سیر و سیاحت و گردشگری ۳۲

اول) در غرب ۳۳

دوم) در تمدن ایران ۳۴

سوم) در فرهنگ اسلامی ۳۵

ب) خدمت‌رسانی ۵۲

اول) اهمیت و جایگاه ۵۳

دوم) انواع ۵۶

سوم) آثار ۶۲
ج) مهمانداری ۶۵
اول) جایگاه ۶۸
دوم) آثار و فواید ۷۰
۲) پیشینه هتلداری ۷۵
یک) در غرب و اروپا ۷۵
دو) در تمدن اسلامی ۸۰
الف) هتل‌های زیارتی ۸۱
ب) سرای درویشان ۸۳
ج) رباط ۸۵
سه) هتلداری در ایران ۸۷
الف) کاروان سرا ۸۷
اول) پیشینه ۸۸
دوم) ویژگی‌ها و امتیازات ۹۱
ب) هتل‌های جدید ۹۵
۳) انواع هتل ۹۹
یک) انواع هتل بر اساس نوع بهره‌وری ۹۹
الف) هتل‌های تجاری ۱۰۰
ب) هتل‌های تفریحی ۱۰۰

ج) هتل‌های فرودگاهی ۱۰۰
د) هتل آپارتمان ۱۰۰
هـ) بوتیک هتل ۱۰۰
و) هتل سنتی ۱۰۱
ز) هتل‌های مالکیت زمانی ۱۰۱
ح) هتل‌های استثنایی ۱۰۱
دو) انواع هتل بر اساس نوع مهمان ۱۰۱
الف) هتل‌های تجاری ۱۰۱
ب) هتل‌های تفریحی ۱۰۲
ج) هتل‌های توریستی و جهانگردی ۱۰۲
سه) طبقه‌بندی هتل بر اساس محل هتل ۱۰۲
چهار) تقسیم هتل بر اساس اندازه ۱۰۲
پنج) طبقه‌بندی هتل بر اساس تسهیلات ۱۰۲
الف) هتل‌های ارائه دهنده تمام خدمات ۱۰۲
ب) هتل‌های اقتصادی ۱۰۳
ج) هتل‌های خودگردان ۱۰۳
شش) طبقه‌بندی بر اساس نوع مالکیت ۱۰۳
الف) هتل‌های خصوصی ۱۰۳
ب) گروه‌های محلی ۱۰۳

ج) گروه‌های بین‌المللی ۱۰۳
د) مالکیت زمانی ۱۰۴
هفت) تقسیم‌بندی‌های گوناگون ۱۰۴
الف) هتل هنری (هتل موزه) ۱۰۴
ب) هتل‌های کپسولی ۱۰۴
ج) هتل‌های شناور ۱۰۴
د) هتل کودکان ۱۰۵
هشت) انواع هتل بر اساس نوع و انگیزه سفر ۱۰۶
الف) انواع سفر ۱۰۷
اول) سفرهای عبادی و زیارتی ۱۰۸
دوم) جهاد ۱۱۱
سوم) هجرت ۱۱۳
چهارم) سفر علمی ۱۱۴
پنجم) سفر تبلیغی ۱۱۶
ششم) سفر تجاری و اقتصادی ۱۱۷
هفتم) سفر تفریحی ۱۱۸
ب) انواع هتل ۱۲۰
اول) هتل‌های زیارتی ۱۲۰
دوم) هتل‌های علمی ۱۲۰

سوم) هتل‌های تجاری ۱۲۰
چهارم) هتل‌های تفریحی ۱۲۱
پنجم) هتل‌های فرهنگی ـ تبلیغی ۱۲۱
ششم) هتل‌های درمانی ۱۲۱
حاصل سخن ۱۲۲

فصل دوم: بایسته های هتلداری

۱) نظام آراستگی در ارتباط با مشتری ۱۲۸
یک) آراستگی ظاهری ۱۳۱
الف) لباس زیبا و مرتب ۱۳۳
اول) لباس تمیز و آراسته ۱۳۵
دوم) تناسب پوشش با محل کار ۱۳۶
ب) نظافت و پاکیزگی ۱۳۸
اول) رسیدگی به موی سر ۱۳۹
دوم) نظافت پوست ۱۴۱
سوم) بهداشت ناخن ۱۴۲
چهارم) محافظت از چشم ۱۴۳
پنجم) بهداشت دهان ۱۴۴
ششم) عطر زدن ۱۴۴
دو) آراستگی محیط ۱۴۶

الف) بوی خوش ۱۴۶
ب) نورپردازی محیط ۱۴۷
ج) رنگ و تزیینات محیط ۱۴۷
د) دما و رطوبت محیط ۱۵۱
هـ) حذف آلودگی‌ها ۱۵۱
اول) آلودگی‌های محیطی ۱۵۲
دوم) آلودگی صوتی ۱۵۳
سوم) آلودگی هوا ۱۵۳
سه) آراستگی رفتار ۱۵۴
الف) مؤلفه‌های روابط مؤثر ۱۵۴
اول) قصد و نیت ۱۵۵
دوم) محبت و خوش رویی ۱۵۶
سوم) احترام ۱۵۸
چهارم) استقبال و بدرقه ۱۵۹
پنجم) خدمت به مهمان ۱۶۱
ششم) مدارا ۱۶۲
ب) شیوه‌های برقراری روابط مؤثر ۱۶۳
اول) ارتباط کلامی ۱۶۴
دوم) ارتباط غیرکلامی ۱۶۹

۲) معماری و دکوراسیون ۵۷۱
یک) معنا شناسی ۱۷۹
دو) عوامل مؤثر در معماری هتل ۱۸۰
الف) عوامل فرهنگی ۱۸۰
اول) مفهوم شناسی ۱۸۱
دوم) تأثیر محیط بر انسان ۱۸۲
ب) عوامل محیطی ۱۹۲
اول) شناخت محدوده زمین طرح ۱۹۲
دوم) شناخت وضعیت زمین در محله ۱۹۶
سوم) شناخت موقعیت زمین در روستا، شهر یا منطقه ۱۹۷
ج) عوامل مادی ۱۹۹
اول) فرایند طراحی ۱۹۹
دوم) برنامه ریزی فیزیکی ۲۰۲
سوم) مصالح ۲۰۶
چهارم) تأسیسات ۲۰۸
پنجم) نمای بیرونی ۲۱۲
سه) طراحی داخلی و فضای سبز ۲۱۲
الف) طراحی داخلی ۲۱۳
اول) نقش نور در طراحی داخلی ۲۱۵

دوم) کاربرد رنگ ۲۱۶
سوم) پیشنهادها ۲۲۱
ب) فضای سبز ۲۲۲
اول) کارکردهای محوطه باز هتل ۲۲۳
دوم) عناصر فضای باز هتل ۲۲۳
سوم) عوامل اثرگذار در طرح فضای باز هتل ۲۲۴
چهارم) نوع رابطهٔ فضای باز با هتل ۲۲۴
پنجم) سازگاری با اقلیم محل ۲۲۴
ششم) هماهنگی با اوضاع اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی ۲۲۴
چهار) ویژگی‌های محل اسکان ۲۲۶
الف) معنا شناسی ۲۲۶
ب) ویژگی‌های مسکن ۲۳۰
اول) برکت‌دار بودن ۲۳۰
دوم) استحکام بنا ۲۳۰
سوم) داشتن حفاظ ۲۳۱
چهارم) شادی و خرمی خانه ۲۳۱
پنجم) هدفدار بودن ساخت بنا ۲۳۲
ششم) عبادتگاه بودن منزل ۲۳۲
هفتم) نقش لفظ بسم الله در نما ۲۳۳

هشتم) عدم استفاده از مجسمه جانداران ۲۳۳
نهم) به کار نبردن مصالح حرام ۲۳۳
دهم) ساخت اتاق ویژه مهمان ۲۳۴
یازدهم) استفاده از فرش نفیس ۲۳۴
دوازدهم) وسعت خانه ۲۳۴
۳) مدیریت و سازماندهی هتل ۲۳۵
یک) مدیریت و سازماندهی ۲۳۵
دو) نظریه مدیریت ۲۳۷
سه) اصول مدیریت ۲۳۸
الف) تقوا ۲۳۹
ب) کرامت انسانی ۲۴۰
ج) عدالت ۲۴۰
د) شایسته سالاری ۲۴۱
هـ) امانتداری ۲۴۲
و) صداقت و راستی ۲۴۳
ز) خدمتگزاری ۲۴۴
ح) اصل انگیزش یا تشویق و تنبیه ۲۴۵
ط) جبران متناسب خدمت ۲۴۷
ی) تعهد و مسئولیت ۲۴۸

ک) مردم‌داری ۲۴۹
چهار) سازماندهی هتل ۲۵۰
الف) بخش‌های هتل ۲۵۰
ب) طبقه‌بندی بخش‌های هتل ۲۵۳
اول) مراکز درآمد ۲۵۴
دوم) بخش‌های پیش‌رو و دور از دید مهمان ۲۵۴
ج) مدیران هتل ۲۵۴
د) وظایف مدیران هتل ۲۵۵
اول) هیئت مدیره ۲۵۵
دوم) مدیر عامل ۲۵۶
سوم) مدیران داخلی ۲۵۷
چهارم) مدیر مالی و اداری ۲۵۹
پنجم) معاون اجرایی ۲۵۹
حاصل سخن ۲۷۷

فصل سوم: آسیب های هتلداری و راهکارها

۱) چیستی و اهمیت آسیب شناسی ۲۸۵
یک) انواع آسیب ها ۲۸۶
دو) ضرورت بازشناسی آسیب‌های سازمان ۲۸۸
۲) گونه‌شناسی آسیب‌ها ۲۸۸

یک) آسیب‌های اخلاقی ـ رفتاری ۲۸۹
الف) اسراف ۲۸۹
اول) معنا شناسی ۲۹۱
دوم) رابطه اسراف و تبذیر ۲۹۴
سوم) نسبی بودن اسراف ۲۹۴
چهارم) ابزارهای تشخیص اسراف ۲۹۶
پنجم) ملاک‌های تشخیص ۲۹۸
ششم) زمینه‌ها و عوامل ۳۰۱
هفتم) آثار و پیامدها ۳۰۱
هشتم) راه‌های برون رفت ۳۰۲
ب) عدم توجه به حریم خصوصی ۳۱۷
اول) معنا شناسی ۳۱۸
دوم) حریم خصوصی در اسلام ۳۱۹
سوم) هتل و حریم خصوصی ۳۲۶
ج) تحریک‌های محیطی در هتل ۳۲۷
اول) زمینه‌های تحریک جنسی ۳۲۸
دوم) راهکارهای خویشتن‌داری جنسی ۳۲۹
دو) آسیب‌های محیطی ۳۳۹
الف) عدم توجه به ساخت مسجد در هتل ۳۳۹

اول) جایگاه مسجد ۳۴۰
دوم) آثار مسجد محوری ۳۴۱
ب) عدم توجه به بُعد فرهنگی ـ معماری ۳۴۳
اول) تأثیر محیط بر فرهنگ ۳۴۴
دوم) راهکارها ۳۴۵
ج) عدم رعایت نکات ایمنی ۳۴۷
اول) علت وقوع حوادث ۳۴۷
دوم) راهکارها ۳۴۹
حاصل سخن ۳۵۰
فرجام سخن ۳۵۲
کتابنامه ۳۵۷