

بسم الله الرحمن الرحيم

# مکالمات اساسی کارکنان هتل

به زبان های انگلیسی و عربی

www.keab.ir

مؤلف:

مصطفی محمودی

|                     |                                                                                          |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| سرشناسه             | : محمودی، مصطفی، ۱۳۴۷-                                                                   |
| عنوان و نام پدیدآور | : مکالمات اساسی کارکنان هتل به زبان های انگلیسی و عربی / مؤلف مصطفی محمودی.              |
| مشخصات نشر          | : تهران: مهکامه، ۱۳۹۹.                                                                   |
| مشخصات ظاهری        | : ۱۵۰ ص.                                                                                 |
| شابک                | : 978-622-7239-51-5                                                                      |
| وضعیت فهرست نویسی   | : فیبا                                                                                   |
| یادداشت             | : کتابنامه: ص. [۱۵۱]                                                                     |
| موضوع               | : زبان انگلیسی --- مکالمه و جمله سازی (برای کارکنان رستوران ها و هتل ها)                 |
| موضوع               | : English language -- Conversation and phrase books (For restaurant and hotel personnel) |
| موضوع               | : زبان عربی --- مکالمه و جمله سازی (برای کارکنان رستوران ها و هتل ها)                    |
| موضوع               | : Arabic language -- Conversation and phrase books (For restaurant and hotel personnel)  |
| رده بندی کنگره      | : PE۱۱۱۶                                                                                 |
| رده بندی دیویی      | : ۴۳۸/۳۴                                                                                 |
| شماره کتابشناسی ملی | : ۷۴۲۲۲۹۴                                                                                |

نام کتاب: مکالمات اساسی کارکنان هتل به زبان های انگلیسی و عربی

تألیف: مصطفی محمودی

ناشر: مهکامه

ویراستار عربی: زهرا هاشم بیگی

ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی

لیتوگرافی: نقش

نوبت چاپ: اول / ۱۴۰۰

تیراژ: ۲۰۰ نسخه

قیمت: ۳۵۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۲۳۹-۵۱-۵

کلیه حقوق چاپ و نشر این کتاب مطابق با «قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸» برای ناشر محفوظ و منحصراً متعلق به نشر مهکامه می باشد. لذا هر گونه استفاده از کل یا قسمتی از این کتاب (از قبیل هر نوع چاپ، فتوکپی، اسکن، عکس برداری، نشر الکترونیکی، هر نوع انتشار به صورت اینترنتی، سی دی، دی وی دی، فیلم، فایل صوتی یا تصویری و غیره) بدون اجازه کتبی از نشر مهکامه ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

انتشارات مهکامه: ناشر تخصصی گردشگری و هتلداری

نشر و پخش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به لبافی نژاد، کوچه انوری، پلاک ۸، طبقه دوم

فکس: ۶۶۹۶۱۵۰۹

تلفن: ۶۶۹۶۱۵۰۹ - ۶۶۴۹۷۰۵۰ - ۶۶۴۸۸۲۰۳

واتساپ: ۰۹۰۳۲۶۷۴۸۴۴

همراه: ۰۹۱۲۳۹۷۴۰۲۱

www.mahkame.com

اصلاحات و الحاقات احتمالی، در سایت انتشارات مهکامه:

en\_mahkame@yahoo.com

پست الکترونیکی:

telegram.me/mahkamepublisher

تلگرام:

## فهرست مطالب

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ۲ | مقدمه                              |
| ۲ | پیشگفتار                           |
| ۲ | فصل اول: آداب معاشرت               |
| ۲ | مقدمه                              |
| ۲ | ۱. تأثیر برخورد اول                |
| ۲ | ۲. پوشش کارکنان                    |
| ۲ | ۳. پاسخگویی به تماس های تلفنی      |
| ۲ | ۴. دوازده فرمان معاشرت در محیط کار |
| ۲ | ۵. نکات ارتباطی با افراد غرب زبان  |
| ۲ | فصل دوم: زبان بدن                  |
| ۲ | مقدمه                              |
| ۲ | ۱. فضای حریم شخصی                  |
| ۲ | ۲. حالت ایستادن                    |
| ۲ | ۳. ارتباط چشمی                     |
| ۲ | ۴. تنظیم تن صدا                    |
| ۲ | ۵. تقدیم کارت هتل                  |
| ۲ | ۶. نکات طلایی برای بهبود زبان بدن  |
| ۲ | ۷. انواع حالت های بدن              |
| ۲ | فصل سوم: مکالمات روزمره در هتل     |
| ۲ | ۱. احوال برسی                      |

- ۲ ..... جملات مرتبط
- ۲ ..... اعداد
- ۲ ..... جملات مرتبط
- ۲ ..... ایام و اوقات
- ۲ ..... جملات مرتبط
- ۲ ..... آب و هوا
- ۲ ..... جملات مرتبط
- ۲ ..... رنگ‌ها
- ۲ ..... جملات مرتبط
- ۲ ..... موقعیت و مکان
- ۲ ..... جملات مرتبط
- ۲ ..... (۱) شاید بشنوید
- ۲ ..... (۲) شاید بگویند
- ۲ ..... ۷. موارد اورژانسی
- ۲ ..... جملات مرتبط
- ۲ ..... (۱) شاید بشنوید
- ۲ ..... (۲) شاید بگویند

- ۲ ..... فصل چهارم: مکالمات بخش‌های گوناگون هتل
- ۲ ..... مقدمه
- ۲ ..... ۱. خانه‌داری و رختشوی خانه
- ۲ ..... جملات مرتبط
- ۲ ..... ۲. غذا و نوشیدنی
- ۲ ..... جملات مرتبط
- ۲ ..... (۱) شاید بشنوید
- ۲ ..... (۲) شاید بگویند
- ۲ ..... ۳. فرانت آفیس

## مقدمه

امروزه کارکنان هر سازمان مشتریان داخلی آن محسوب می گردند و باور بر این است که هیچ سازمانی قادر نیست تا رضایت مشتریان خود را فراهم آورد مگر آنکه ابتدا اسباب پیشرفت مشتریان داخلی (کارکنان) خود را تأمین نماید. سازمان های متعالی غالباً تلاش دارند به وضعی دست یابند که در آن شرایط ظرفیت کامل همه کارکنان در فرهنگی مملو از دیدگاه ها و ارزش های مشترک، اعتماد و توانمندسازی آزاد شود زیرا بهبود مداوم جزئی از کار روزمره افراد است.

اهداف نظام مدیریت منابع انسانی متأثر از برنامه های راهبردی هر مؤسسه بوده و متناسب با این هدف ها تربیت منابع انسانی نخستین انتظار سازمان از این نظام است که در واقع این اقدام به طور عمده در جهت تأمین منافع سازمان صورت می پذیرد.

صنعت هتلداری وابسته به مسئولیت کارکنان صفوف خطی برای رسیدن به اهداف سازمانی است، و در مقابل کارکنان این صنعت هم انتظار دارند سرپرستانشان آنان را در رسیدن به اهداف مسیر شغلی حمایت کنند. آموزش کارکنان به هتل کمک می کند تا اولاً مسائل و مشکلاتش را (که مربوط به حال و گذشته است) برطرف نماید و ثانیاً برای تقابل موفق با چالش های آینده آماده گردد. حتی اگر تمام کارکنان جدید با مهارت ها و دانش کافی استخدام شوند، تحولات بازار ایجاب می کند که مهارت و دانش آن ها به روزآوری و تکمیل شود. زیرا فرآیند آموزش و پرورش انسانی به سازمان اطمینان می دهد که مهارت کارکنان کافی، به روز و قابل اتکاء می باشد.

حسن تقی زاده انصاری