

اتقداړی هټل

www.ketab.ir

گړدآوری و تألیف:

دکټر علیرضا نوری

جواد ذبیحی راد

سرناسه	:	نوری، علیرضا، ۱۳۵۲-
عنوان و نام پدیدآور	:	اتاقداری هتل / گردآوری و تالیف علیرضا نوری، جواد ذبیحی راد.
مشخصات نشر	:	مشهد: نشر درخشش، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	:	۱۳۵ص: مصور (بخشی رنگی)، جدول.
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۵۱۰۶-۱۴-۵
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
یادداشت	:	کتابنامه: ص. ۱۳۵.
موضوع	:	خانه‌داری هتل
موضوع	:	خانه‌داری هتل — آزمون‌ها و تمرین‌ها
موضوع	:	هتل‌ها و مسافرخانه‌ها — خدمات مشتری
موضوع	:	هتل‌ها و مسافرخانه‌ها -- بهداشت
موضوع	:	هتل‌ها و مسافرخانه‌ها -- مدیریت
شناسه افزوده	:	ذبیحی راد، جواد، ۱۳۵۴-
رده بندی کنگره	:	TX۹۸۲
رده بندی دیویی	:	۶۳۰/۹۴
شماره کتابشناسی ملی	:	۸۵۱۲۹۶۴



اتاقداری هتل

مولفان: دکتر علیرضا نوری، جواد ذبیحی راد

نوبت چاپ: اول

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۵۲۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۱۰۶-۱۴-۵

تلفن: ۰۵۱ ۳۲۲۵۱۹۲۳

مشهد، خیابان سعدی، پاساژ مهتاب، شماره ۲۵

پیشگفتار :

گردشگری امروزه به عنوان یکی از مهمترین ارکان خدماتی در جهان به شمار می‌رود و بیشترین درصد اشتغال را در جامعه جهانی تا سال ۲۰۲۰ داشته است. از آنجایی که یکی از اصلی‌ترین بخش‌های گردشگری واحدهای اقامتی هستند، آموزش نیروی انسانی برای این واحدها از اهمیت زیادی برخوردار است. بخش‌های مختلف واحدهای اقامتی بخصوص هتل‌ها نیازمند منابع انسانی حرفه‌ای، آشنا به آداب رفتاری و عملکرد مناسب می‌باشند. بخش اتاقداری هتل از جمله بخش‌هایی است که در تمامی انواع واحدهای اقامتی وجود دارد چرا که فلسفه وجودی مراکز اقامتی همانا بحث اقامت میهمان است که در این بخش انجام می‌شود. میهمان بیشترین زمان خود را در این بخش می‌گذراند و شاید بتوان گفت بیشترین درصد رضایت میهمان بستگی به خدمات این بخش داشته و این مطلب نشان از اهمیت بالای خانه‌داری یا اتاقداری دارد. این بخش دارای قسمت‌های مختلفی است که وظایف متعددی را بر عهده دارند. گرچه چارت پرسنلی و عملکردی هتل‌ها و مراکز اقامتی یکسان نیست اما ترکیب اصلی اتاقداری و وظایف آن تقریباً ثابت است و تمامی مدیران بر اهمیت آن واقف هستند. در کتاب حاضر که بر مبنای استاندارد اتاقداری سازمان فنی حرفه‌ای نگارش شده است، سعی بر آن شده تا مطالب مورد نیاز برای کارکنان بخش اتاقداری با زبان ساده بیان شود و آموزش‌های لازم نظری و عملی برای این منظور در نظر گرفته شده است. امید است با تدوین این کتاب گامی در جهت تعلیم و توانمندسازی نیروی انسانی مراکز اقامتی برداشته باشیم.

آمادگی پذیرش نظرات شما را به آدرس a.r.n52520@gmail.com داریم.

دکتر علیرضا توری - جواد ذبیحی‌راد / مهرماه ۱۴۰۰

فصل اول : کلیات اتاقداری

۱۰	 جایگاه اتاقداری در هتل
۱۱	 دلایل اهمیت اتاقداری
۱۲	 شرایط کارکنان اتاقداری و آراستگی
۱۶	 آداب لباس پوشیدن اتاقداری
۱۶	 آداب برخورد با میهمان توسط اتاقداران
۱۷	 اتاقدار نمونه
۱۸	 امانت داری در اتاقداری
۱۹	 قوانین طبقات هتل
۲۳	 شرح وظایف و اهمیت آن
۲۴	 مزایای شرح وظایف
۲۵	 شرح وظایف اتاقداران
۲۶	 شرح وظایف هاوس من
۲۶	 اصول حفاظتی و ایمنی در هتل
۲۹	 پیشگیری از بروز حادثه
۳۰	 قوانین اداری
۳۱	 قوانین رفاهی
۳۳	 قوانین بازنشستگی
۳۳	 قوانین مددکاری
۳۴	 قوانین حضور و غیاب در محل کار
۳۵	 پیشگیری از آتش سوزی

۳۵	 آشنایی با راه پله اضطراری یا فرار
۳۶	 مراقبت از وسایل آتش نشانی
۳۷	 سیستم آژیر خطر
۳۷	 کارهای مربوط به آتش نشانی
۳۸	 چگونگی جلوگیری از آتش سوزی
۳۹	 فوریت‌های پزشکی و کمک‌های اولیه
۴۴	 سوالات عملی
۴۴	 سوالات تستی

فصل دوم: اصول اتاقداری

۴۷	 موقعیت اتاق ها
۴۷	 انواع اتاق ها
۵۲	 وسایل اتاق ها
۶۵	 وضعیت اتاق ها
۷۲	 انواع کلید/ کارت/ قفل در هتل
۷۲	 انواع قفل اتاق در هتل
۷۴	 مزایای کارت قفل های الکترونیکی
۷۵	 انواع قفل ها
۷۷	 انواع کلید یا کارت کلید در هتل
۷۹	 وظایف اتاقدار در قبال کلید
۸۱	 تِرولی اتاقداری (چرخ دستی)

۸۲	 مشخصات تِرولی (چرخ دستی)
۸۲	 چیدمان تِرولی (چرخ دستی)
۸۲	 انواع میهمانان در هتل (VIP/CIP)
۸۷	 اصول اتاق‌های در دست تعمیر
۸۹	 جابجایی وسایل اتاق‌ها
۹۰	 گزارش خانه داری
۹۲	 کدهای اتاقداری
۹۳	 انبارداری و اهمیت و شیوه‌ها
۹۳	 فرم‌های انبار
۹۴	 گردش کار در انبار
۹۵	 روش‌های انبارداری
۹۶	 لَین روم و شرایط و مشخصات
۹۸	 انواع شوینده‌ها و پاک‌کننده‌ها
۱۰۲	 سوالات عملی
۱۰۲	 سوالات تستی

فصل سوّم : عملیات اتاقداری

۱۰۵	 اولویت نظافت اتاق‌ها از نظر عملیاتی
۱۰۶	 شرایط خاص در اتاقداری
۱۱۲	 اصول ورود به اتاق
۱۱۲	 زمان نظافت بخش‌های مختلف در هتل