

مقدمه

صنعت مهمانداری بخش عمده و اصلی فعالیتهای گردشگری را تشکیل می‌دهد و با توسعه این صنعت است که جهانگردی و گردشگری امکان رشد می‌یابد. مهمانداری در هتلها، مهمان‌سراها، رستورانها، هواپیماها، ترنها، کشتیها، اتوبوسهای برون شهری، و در بخش تغذیه و غذاخوری دانشگاهها، بیمارستانها، کارخانجات و سایر سازمانها فعالیت حساس و مهمی بوده، عدم توجه به آن پیامدهای ناخوشایندی را برجای می‌نهد.

از آنجا که تاکنون متن جامعی در زمینه مهمانداری به فارسی منتشر نشده است و غالباً امور مهمانداری براساس تجربه و سلیقه و بدون داشتن الگوی علمی انجام می‌گیرد، مترجم و گردآورنده متن حاضر کوشیده است تا با استفاده از کتاب سرپرستی در صنعت مهمانداری که به وسیله سه تن از متخصصان و صاحب‌نظران صنعت مهمانداری (میلر، واکر و دراموند)¹ نگاشته شده و بهره‌گیری از کتب جدید هتلداری و مهمانداری، مجموعه‌ای را فراهم آورد که به اختصار مطالب لازم و اصلی این صنعت را در اختیار مخاطبان قرار دهد. در ترجمه کتاب سعی شده تا از ذکر مثالها و مطالبی که چندان سنخیتی با فرهنگ و شرایط جامعه ما ندارد خودداری شود و اجمالاً به ذکر مطالب مهم و اساسی اقدام گردد. لازم به یادآوری است که نویسندگان کتاب پیش‌گفته تجارب و دانش وسیعی در زمینه صنعت مهمانداری دارند و نوشته‌های آنان دربرگیرنده اصول کاربردی و دانش عملی در

1. Miller, J.E., Walker, J.R., Drummond, K.E. (2002), *Supervision in the Hospitality Industry*, N.J.: John Wiley & Sons.

امور سرپرستی و مدیریت مهمانداری است - میلر محقق و نویسنده نامداری در زمینه مدیریت مهمانداری است، واکر استاد و مدیر برنامه‌های آموزش هتلداری و مهمانداری و مدیریت جهانگردی در دانشگاه بین‌المللی آلیانت سان‌دیاگو است، و خانم دراموند نیز مشاور تغذیه و خدمات غذایی است. چارچوب کتاب حاضر بر مبنای ساختار نوشته این نویسندگان و مطالب کتب دیگری که در فهرست منابع به آنها اشاره شده تکمیل گردیده است.

مخاطبان کتاب - مدیران و سرپرستان امور مهمانداری، کارآموزان، مدرسان، محققان و علاقه‌مندان این حرفه و به‌خصوص دانشجویان رشته مدیریت جهانگردی - می‌توانند با صرف وقت کمی به‌اختصار با زمینه‌های علمی و عملی صنعت مهمانداری آشنا شوند.

این کتاب در چهارده فصل تنظیم گردیده و به‌گونه‌ای سازماندهی شده است که برای کسانی که در یک مهمانخانه و غذاخوری کوچک سرپرستی می‌کنند تا افرادی که در یک هتل بزرگ و رستورانهای زنجیره‌ای به مدیریت اشتغال دارند مفید فایده باشد.