

	مدرك تحصیلي : کارشناسی مدیریت هتلداری		نام و نام خانوادگی : احسان ارازی
	تخصص : مدیریت اقامتی (RDM)		وضعیت نظام وظیفه : پایان خدمت
	www.EhsanArazi.ir www.KodoomHotel.com	Tourist7217@gmail.com	شماره تماس : ۰۹۱۲۸۹۱۹۷۴۰

سوابق تحصیلی و دانشگاهی :

نام مقطع	رشته ی تحصیلی	سال اخذ مدرک	مرکز آموزشی
کارشناسی	مدیریت هتلداری	۹۱-۹۳	دانشگاه پردیسان مشهد
کاردانی	مدیریت هتلداری	۸۹-۹۱	دانشگاه پردیسان مشهد
موضوع پایان نامه	بررسی کاربردهای روانشناسی در بهبود عملکرد فرانت آفیس (روانشناسی فرانت آفیس)		

دوره های آموزشی و تخصصی :

نام دوره	سازمان صادر کننده مدرک
مدیریت عملیات هتل Hotel Operations Management Programme	آکادمی هتلداری امارات (EHAM) / تحت نظر دانشگاه Ecole
مدیریت استراتژیک هتلداری Strategic Mng in Hospitality & Tourist	TedQual / تحت نظر دانشگاه Dogu Akdeniz EMU
مدیریت واحد های اقامتی (مدیریت هتلداری)	سازمان میراث فرهنگی
مدیریت تخصصی هتلداری	سازمان میراث فرهنگی
مدیریت فرانت آفیس	سازمان فنی و حرفه ای
مدیریت خانه داری هتل	سازمان فنی و حرفه ای
مدیریت استراتژیک هتل داری و جهانگردی	سازمان میراث فرهنگی
رفتار سازمانی پیشرفته و مهارت های ارتباطی در صنعت گردشگری	سازمان میراث فرهنگی
آموزش های میزبانی در توسعه گردشگری	سازمان میراث فرهنگی
منابع انسانی در صنعت هتلداری و گردشگری	سازمان منطقه آزاد کیش
پداگوژی آموزش	سازمان فنی و حرفه ای

سوابق علمی و آموزشی :

تالیف مقالات تخصصی هتلداری در نشریات صنعت توریسم و هتل
عضو متخصصین و هیئت تحریریه در نشریه بین المللی هتل گستر
تدریس در موسسات آموزشی و برگزاری دوره های هتلداری به صورت ورکشاپ و ضمن خدمت در هتل
تدریس سه دوره تحصیلی در سه هنرستان هتلداری در درس مدیریت ، فرانت آفیس ، خانه داری و بازاریابی
برگزاری دوره های آموزشی در هتل های : ۵* کورش و پارمیدا و ۴* هلیا در جزیره کیش

نام مجموعه	سمت شغلی	تاریخ اشتغال	توضیحات
هتل چهارستاره مرآت مشهد	مدیر فرانت آفیس	۹۸-۱کنون	
هتل چهارستاره سارینا مشهد	مدیر فرانت آفیس	۹۸-۹۷	راه اندازی اقامتی / آموزش
هتل پنج ستاره پارمیدا کیش	مدیر داخلی و اقامتی	۹۷ - ۹۵	
مجموعه خدمات و تشریفات ملوان - دریادلان نداجا (هتل)	سرپرست اقامتی	۹۴-۹۵	خدمت سربازی
شرکت کلوپ هتل های ایران	مدیر عملیاتی	۹۳-۹۴	راه اندازی و مقاطعه
هتل پنج ستاره پارس مشهد	سرشیفت فرانت آفیس	۹۰-۹۳	
شرکت آموزش هتلداری و جهانگردی توس پژوه	مدرس آموزشی	۹۰-۹۳	موسسه ، هتل ، هنرستان
هتل چهار ستاره ثامن مشهد	پذیرشگر و صندوقدار	۸۹-۹۰	
هتل چهار ستاره الغدیر مشهد	مسئول کافی شاپ	۸۷-۸۸	

مهارت های شغلی :

کاربری کامپیوتر / طراحی گرافیکی
آشنایی و کاربری با چندین نرم افزار PMS (نرم افزارهای هتلداری) آسا ، پرک ، هریس ، سهند ، پروتل
طراحی و تحلیل نرم افزار های تحت وب TBS (سیستم رزرواسیون) آنلاین ، آفلاین
آموزش ، راه اندازی و مدیریت عملیات بخش های هتل

* شماره تماس : ۰۹۱۲۸۹۱۹۷۴۰

ایمیل : Tourist7217@gmail.com

وب سایت : www.EhsanArazi.ir

چکیده ای از مقاله بررسی کاربردهای روانشناسی بر بهبود عملکرد فرانت آفیس

این پایان نامه با مروری کوتاه بر تاثیر روانشناسی بر فرانت آفیس سعی در معرفی این دانش نوین دارد. پایان نامه مزبور همچنین توجه خود را به معرفی مفاهیمی در روان شناسی محیطی چون ادراک محیطی، رفتار، نیازهای انسان، توانش های محیطی که می توانند اهمیت ویژه ای برای صنعت هتلداری داشته باشند معطوف ساخته است. در این پایان نامه، ارایه مباحثی در مورد ارتباط بین روانشناسی و فرانت آفیس، اهمیت شناخت این ارتباط برای مقاصد هتلداری به دلیل ایجاد یک چارچوب کلی برای تحلیل تاثیر روانشناسی بر فرانت آفیس ارایه شده است.

روش شناسی تحقیق

این تحقیق به لحاظ هدف کاربردی است. همچنین علاوه بر اینکه این تحقیق از نظر روش، به واسطه ی تشریح در فرانت آفیس در هتلهای ۴ و ۵ ستاره شهر مشهد یک تحقیق توصیفی میباشد، یک تحقیق اکتشافی نیز هست؛ زیرا به شناسایی عوامل تأثیرگذار بر روانشناسی در فرانت آفیس میپردازد.

جامعه آماری:

جامعه ی آماری این تحقیق را میهمانان هتلهای ۴ و ۵ ستاره و مدیران تشکیل میدهند. با توجه به تعداد هتلهای مذکور که می باشد، در این مطالعه اقدام به نمونه گیری شده است. به این جهت از بین روشهای مختلف نمونه گیری، از روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده استفاده شده است. حجم نمونه 100 نفر محاسبه شده است. در گردآوری داده ها از مصاحبه و پرسشنامه ساختاریافته بهره گرفته شده است. پایایی ابزار تحقیق نیز با بهره گیری از روش آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۵ محاسبه شده است که قابل قبول میباشد.

تحلیل داده ها

تحلیل داده ها جمع آوری شده به کمک نرم افزار SPSS16 و آزمون T و میانگین گیری نیز کمک گرفته شده است.

در این تحقیق کاربرد رفتارهای ذیل از طریق پرسشنامه و تحقیق میدانی به صورت علمی به اثبات رسیده است
برخورد اول و تأثیر آن بر روحیه مهمان

نحوه برخورد پرسنل با مهمان و تاثیر آن بر رضایت مهمان

درک پرسنل از انتظارات و نیازهای مهمان و تاثیر آن بر رضایت مهمان

امکانات و فضای هتل و تاثیر آن بر رضایت مهمان