

نام و نام خانوادگی : احسان اراضی	مدرک تحصیلی : کارشناسی مدیریت هتلداری	
وضعیت نظام وظیفه : پایان خدمت	تخصص : مدیریت اقامتی (RDM)	
شماره تماس : ۰۹۱۲۸۹۱۹۷۴۰	وضعیت تاهل : متاهل	www.EhsanArazi.ir HME۷۴۰@Gmail.com

سوابق تحصیلی و دانشگاهی :

نام مقطع	رشته ی تحصیلی	سال اخذ مدرک	مرکز آموزشی
دیپلم	مدیریت هتلداری	۸۸	هنرستان هما سعادت
کاردانی	مدیریت هتلداری	۸۹-۹۱	دانشگاه پردیسان مشهد
کارشناسی	مدیریت هتلداری	۹۱-۹۳	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	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

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

نام مجموعه	سمت شغلی	تاریخ اشتغال	توضیحات
هتل پنج ستاره امیر کبیر	مدیر داخلی	۴۰۳	
هتل بین المللی کیش	مدیر اقامتی	۴۰۰-۴۰۳	
امید تابناک پارسیان	نماینده علمی و مدیر فروش	۹۹-۴۰۰	نماینده
هتل چهارستاره مرآت مشهد	مدیر اقامتی	۹۹-۹۸	تعطیلی بعثت کرونا
هتل پنج ستاره پارمیدا کیش	مدیر داخلی	۹۷-۹۵	
مجموعه خدمات و تشریفات ملوان - دریا دلان نداجا (هتل)	سرپرست اقامتی	۹۴-۹۵	خدمت سربازی
هتل پنج ستاره پارس مشهد	سرشیفت فرانت آفیس	۹۰-۹۳	
هتل چهار ستاره ثامن مشهد	پذیرشگر و صندوقدار	۸۹-۹۰	
هتل چهار ستاره الغدير مشهد	مسئول کافی شاپ	۸۷-۸۸	

برگزاری دوره های کاری و آموزشی

نام مجموعه	شرح	تاریخ
شرکت آموزش هتلداری و جهانگردی توس پژوه	مدرس آموزشی	۹۰-۹۳
آموزش و پرورش	مدرس آموزشی در دو هنرستان هتلداری	۹۰-۹۳
هتل چهارستاره سارینا مشهد	راه اندازی فرانت آفیس و برگزاری دوره آموزشی	۹۷-۹۸
شرکت کلپ هتل های ایران	مدیر عملیات، تحلیل و ساخت سامانه رزرواسیون	۹۳-۹۴
هتل سه ستاره هلیا کیش	آموزش فرانت آفیس و مهمان نوازی	۹۶
هتل پنج ستاره کورش کیش	آموزش فرانت آفیس و آداب معاشرت	۹۷
هتل پنج ستاره بین المللی کیش	راه اندازی واحد GRM - دوره های آموزشی	۴۰۰
برج مسکونی دوقلو کیش	آموزش مهمان نوازی	۴۰۱

مهارت های شغلی :

طراحی گرافیکی
آنالیز تخصصی خدمات هتل و تنظیم گزارشات
آشنایی و کاربری با چندین نرم افزار PMS (نرم افزارهای هتلداری) آسا، پرک، هریس، سهند
کاربری با نرم افزارهای بهره وری (world office-Excel-photoshop , ...)
طراحی و تحلیل نرم افزار های تحت وب TBS (سیستم رزرواسیون) آنلاین، آفلاین
آموزش، راه اندازی و مدیریت عملیات بخش های هتل

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 ارائه 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 هتل های 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 هتل های ۴ و ۵ ستاره و مدیران تشکیل میدهند. با توجه به تعداد هتل های مذکور که می باشد، در این مطالعه اقدام به نمونه گیری شده است. به این جهت از بین روش های مختلف نمونه گیری، از روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده استفاده شده است. حجم نمونه ۱۰۰ 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 SPSS ۱۶ و آزمون T و میانگین گیری نیز کمک گرفته شده است.

در این تحقیق کاربرد رفتار های 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 تأثیر آن بر رضایت مهمان

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

امکانات و فضای هتل و تأثیر آن بر رضایت مهمان