

**العمليات الفندقية**

* **المكتب الأمامي –**

**تمهيد:**

يعتبر المكتب الأمامي واجهة الفندق, حيث عادتاً ما يكون هذا المكتب في مقدمة الصالة الرئيسية للفندق, ويكون في مكان بارز وواضح ويشرف على دخول وخروج الضيوف.

والمكتب الأمامي هو اول اتصال للضيوف بالفندق للقادمين منهم, والخارجين . والانطباع الاول والأخير للضيف في الفندق مهم جداً, لذلك اغلب الفنادق تركز على أثاث وديكورات ونوعية العاملين في هذا المكتب الامامي.

* **تعريف المكاتب الأمامية:**

هي المكاتب التي تقوم باستقبال وتأمين الإقامة وإدامة الاتصال بالضيوف وذلك لتوفير الرفاهية خلال إقامتهم بالمنظمة والفندق وهي المغادرة بتوديعهم بشكل جيد.

**يتكون المكتب الامامي من عدة اقسام وفروع:**

1. قسم الاستقبال.
2. قسم الاستعلامات.
3. قسم الحجز.
4. البدالة و التلكس.
5. حاملي الحقائب.
6. أمناء الصناديق.

**عنوان المحاضرة (المكتب الأمامي) لطلبة المرحلة الثانية قسم السياحة الدينية**

**اما الهيكل التنظيمي للمكاتب الامامية فهي:**



من خلال هذا الهيكل يتعاون كل قسم مع الآخر ومع مدير الفندق او مدير الايواء او مساعد مدير الفندق او المدير المقيم.

* **اهداف المكاتب الامامية:**

1. المساهمة في تحقيق إقامة ممتازة للضيوف من لحظة وصولهم إلى لحظة مغادرتهم للمنظمة او الفندق.
2. توفير انطباع جيد من خلال الاستقبال.
3. المحافظة على الامتعة والممتلكات المهمة للضيوف وودائعهم.
4. الاتصال المستمر طوال فترة اقامة الضيوف.
5. تسكين الضيوف من خلال العرض الجيد والإقناع.
6. توديع الضيوف بطريقة مأدبة تليق بسمعة الفندق.

**م.د راضي حمود جاسم**