

## أقسام الإيواء الفندقية وطبيعة عملها

### قسم الاستقبال الفندقية

يعد قسم الاستقبال الفندقية من أهم أقسام الفندق الإنتاجية؛ (السبب):

- لأن معظم عمليات الفندقية تتم عن طريقه، فهو أول نقطة اتصال مع الضيف عند وصوله إلى الفندق.

### الخدمات التي يقدمها قسم الاستقبال الفندقية:

- استقبال الضيوف والترحيب بهم.
- تزويد الضيوف بكل المعلومات الخاصة بالأسعار والخدمات المتوافرة في الفندق.
- تسجيل بيانات الضيوف.
- حجز الغرف.
- التنسيق مع قسم الإشراف الداخلي؛ لتجهيز الغرف.
- استلام أي طلبات إضافية من الضيوف، والإجابة عن استفساراتهم.
- التعامل مع طلبات وشكاوى الضيوف.
- إعداد التقارير المتعلقة بحالات الغرف.
- تسليم مفاتيح الغرف للضيوف واستلامها منهم.
- محاسبة الضيوف عند مغادرتهم الفندق.

### فترات عمل قسم الاستقبال الفندقية:

- يعمل قسم الاستقبال الفندقية على مدار الساعة في ثلاث مناوبات عمل؛ بهدف خدمة الضيوف القادمين إلى الفندق وفي أي وقت.

### الصفات الواجب توافرها في موظف الاستقبال

- المظهر الأنيق.
- اللباقة في الحديث مع الضيوف.
- المقدرة على التحدث بأكثر من لغة.

- الشخصية اللطيفة والابتسامة الدائمة.
- حسن التصرف في المواقف المختلفة.
- الدقة في عملية حجز المواعيد.
- احترام الآخرين وتقديم المساعدة لهم.
- المقدرة على العمل بروح الفريق.
- المقدرة على استخدام الأجهزة، مثل: (الفاكس)، وغيرها.