



جامعة صلاح الدين - أربيل
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة المنظمات السياحية

إدارة المكاتب السياحية

Tourism Office Management

الفصل الأول

مدرسة المادة :- ديلان رمضان تمرخان

delan.tamarkhan@su.edu.krd

المرحلة الثالثة (الشعبة أ ، ب)

السنة الدراسية / ٢٠٢٢ - ٢٠٢١

الإدارة المكتبية

مقدمة:

- وظيفة المكتب في وقتنا الحاضر لا تقتصر على **إستلام البيانات والمعلومات وتسجيلها وحفظها** فقط ، بل أصبح المكتب الآن مركزاً هاماً لتقديم خدمة معلومات جيدة إلى كافة إدارات وأقسام المنظمة لسرعة إتخاذ القرارات والتخطيط السليم لإعمال المنظمة.
- لذلك فإن الإدارة المكتبية الآن بما تشمله من كافة الأعمال المكتبية التي تؤدي في المكاتب، أصبحت فرعاً مهماً من **فروع علم الإدارة**. وتطورت تطوراً ملحوظاً في أهدافها ومبادئها ووظائفها خاصة بعد إدخال التقنية الحديثة من آلات وأجهزة ومعدات وأنظمة إلكترونية للإتصالات والحفظ، مما جعل الأعمال المكتبية الآن في أغلب المنظمات والمنشآت والبنوك عنصراً رئيسياً في العمل وليس عنصراً ثانوياً كما كان من قبل، مما أبرز أهمية الأعمال المكتبية في كافة المنظمات متمثلة في الفروع العديدة لها والتي تؤدي بدلاً منها الإتصالات الكتابية بكافة أنواعها وإجراءات تداولها ثم حفظها.

تعريف الادارة المكتبية و أهميتها

تعريف الإدارة المكتبية:

التخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة والمتابعة للأعمال المكتبية والتي تهدف إلى إدارة ورقابة الأفراد، والطرائق، والموارد، والآلات للحصول على أفضل النتائج الممكنة بأعلى جودة وبأقل تكلفة ممكنة.

أهمية الادارة المكتبية:

- تستقبل و تستلم جميع المعلومات والبيانات المتعلقة بالجهاز الاداري عن طريق عدة المصادر.
- تقوم بتسجيل تلك البيانات لتكون في متناول جميع الادارات.
- تقوم بتبويب وتصنيف المعلومات وترتيبها طبقا لنظام موحد.
- تقوم بتزويد المعلومات الى الادارات المختلفة بناء على طلبها او بصفة دورية متفق عليها.
- تقوم بالتخطيط للعمل المكتبي المطلوب انجازه ومن سينفذه ومكان وزمن تنفيذ.

وظائف الادارة المكتبية

وظائف الادارة المكتبية وتشمل الاتي:

١. التخطيط.
٢. التنظيم.
٣. التوظيف.
٤. التوجيه والاشراف.
٥. الرقابة.

تعريف المكتب

تعريف المكتب:

هو المكان الذي تزاوُل فيه جميع الأنشطة المكتبية منها: (إستلام الاوراق والمعلومات وتسجيلها وفرزها وتبويبها وتصنيفها وحفظها وإسترجاعها وتداولها... الخ).

- تعتبر المكتب همزة الوصل بين المنظمة والجمهور لذلك ينظر إلى المكتب في الوقت الحاضر بإعتباره مركزاً لعدة أنشطة أو وظائف منها:-

١. مركز معلومات Information Center
٢. مركز الخدمة A Service Center
٣. مركز الذاكرة في المنظمة A Memory Center
٤. مركز التنسيق A Coordinating Center
٥. مركز الرقابة في المنظمة A Control Center

أنشطة المكتب

أنشطة المكتب:

يقوم المكتب بأنشطة متعددة داخل المنظمة ومنها:

١. يساهم في نقل وتبادل المعلومات والبيانات بين ادارات المنظمة والمنظمات الاخرى.
٢. يوفر للادارة العليا والوسطى المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات.
٣. يساعد إدارات المنظمة على إنجاز أعمالها بشكل منظم.
٤. يعتبر الذاكرة الحية للمنظمة لإحتفاظه بالوثائق والسجلات.

طبيعة أعمال المكتب

➤ تتضح من أنشطة المكتب التي سبق وذكرناها أن عمل المكتب ليس إنتاج السلعة لبيعها أو تقديم خدمة للجمهور مقابل أجر، لكن عمله الرئيسي هو تقديم الخدمات المساعدة لإدارات وأقسام المنظمة لمساعدتها على القيام بواجباتها بأكثر كفاية ممكنة. ويتركز العمل الرئيسي للمكتب حول جمع البيانات وتسجيلها وتحليلها وتبويبها ومن ثم تقديمها إلى الإدارات التي تحتاج إليها في الوقت المناسب وبالصورة الملائمة.

➤ وعلى هذا تكون الأعمال المكتبية بمثابة خدمات مساعدة وليس هدفاً في حد ذاتها، وإنما هي وسيلة لتساعد الآخرين في المنظمة على أداء واجباتهم بكفاية أكبر. المكتب يزود الإدارة العليا في المنظمة بالبيانات والتقارير التي تمكنها من إتخاذ قراراتها والسجلات التي يحتفظ بها قد تساعد إدارة الإنتاج في تحسين منتجاتها وتخفيض تكاليفها لذا يجب العناية بتوفير هذه الخدمات بالقدر الكافي الذي يلائم أعمال الإدارات التي تنتفع بها، والإبتعاد قدر الإمكان عن توسع غير ضروري في إنتاج هذه الخدمات لأن كل توسع فيها زائد عن حاجة الإدارات المختلفة يؤدي إلى زيادة التكاليف في المنظمة.

خصائص المكتب

خصائص المكتب:

١. يعتبر المكتب بمثابة وحدة إقتصادية منتجة من عناصر الإنتاج والتي تتمثل ب (الأفراد – الوسائل المكتبية – أهداف العمل المكتبي – محيط العمل المكتبي).
٢. وحدة إجتماعية تضم عدداً من الأفراد يؤدون مختلف النشاطات والأعمال المكتبية ويختلفون في خصائصهم وسماتهم.
٣. وحدة جغرافية تشغل حيزاً من المكان وتعمل هذه الوحدة على تقديم الخدمات المكتبية.
٤. وحدة بيئية تعمل في ظل ظروف مادية محيطة يتأثر بها العمل المكتبي وتؤثر فيه من إضاءة وتهوية وتدفئة وتكيف.
٥. وحدة فنية تعتمد في تنفيذ أعمالها ونشاطاتها المكتبية على عدد من الوسائل والتجهيزات المادية من الآت وحاسبات ووسائل تنظيم مساعدة.
٦. وحدة إتصالات تهتم بتسيير وتبادل نقل البيانات والمعلومات بين أطراف المنظمة.

مدير المكتب

تعريف مدير المكتب:

مدير المكتب: هو من يرأس مجموعة من الموظفين المكلفين بعمل او اكثر من الاعمال المكتبية، ويتولى تنظيم وإدارة الأعمال المكتبية التي تسند للوحدة الادارية التي يرأسها و يشرف عليها.

- يجب على مدير المكتب أن يلغي كلمة (لا أعرف) من قاموس مفرداته فهو يفترض منه أن يعرف كل شيء عن أي شيء ففي كل تخصص وفي كل موضوع يجب أن تكون له معرفة وفي كل استشارة يجب أن يكون له رأي.

مسؤوليات وواجبات مدير المكتب

١. المسؤوليات والواجبات الادارية:

- ا. مسؤوليات وواجبات التخطيط.
- ب. مسؤوليات وواجبات التنظيم.
- ج. مسؤوليات وواجبات التوجيه والاشراف.
- د. مسؤوليات وواجبات الرقابة.

٢. المسؤوليات والواجبات الفنية:

- ا. أعمال المحفوظات.
- ب. أعمال الإتصالات الادارية.
- ج. أعمال السكرتارية الخاصة.
- د. أعمال تحرير المراسلات وإعداد التقارير.
- ر. أعمال النسخ.

الصفات الشخصية لمدير المكتب

وتمثل الصفات الشخصية الخاصة التي يمتلكها الشخص وتبرزه من بين الآخرين، وأهمها:

١. أن يكون ذو شخصية لبقة و محبوبا من قبل الآخرين.
٢. أن يكون ذكيا ولماحا وحسن التصرف في شتى المواقف.
٣. التميز بقوة الذاكرة والأناقة وحسن المظهر.
٤. المقدرة على استنباط وحل المشكلات قبل وقوعها.
٥. المقدرة على بث الحماس في نفوس الآخرين.
٦. المحافظة على السرية في جميع الأعمال.
٧. المشورة والأخذ بالآراء السليمة.
٨. التكيف مع الأوضاع فهو رئيس ومرووس في نفس الوقت وعليه أن يقوم بالشخصيتين بمهارة عالية ولا يخلط بينهما.
٩. الهدوء وضبط النفس حتى في أصعب الظروف.
١٠. التحلي بالعواطف الإنسانية.
١١. المقدرة على التعبير بلغة الجسد وفهمها عند استعمال الآخرين لها.

تصميم المكتب

مفهوم تصميم المكتب:

تصميم المكتب: يعني وضع خطة متكاملة تبين مواقع الإدارات و الأقسام و الأشياء والعناصر المتعلقة بالمكتب داخل المبنى الذي يوجد به المكتب و ترتيبها، و تحديد أماكن الموظفين و الأثاث و الآلات المكتبية داخل كل إدارة أو قسم مع مراعاة توفر الظروف المناسبة في محيط العمل.

أهمية وفوائد تصميم المكتب:

١. إستغلال المساحات المتوفرة.
٢. إنسياب الأعمال في خطوط مستقيمة بحيث لا تتردد الأعمال للخلف الا بعد الإنجاز.
٣. تحسين الإتصالات الداخلية والخارجية بين الإدارات و الأقسام و الموظفين مما يسهل عملية التواصل.
٤. سهولة الإشراف والمتابعة.

أنواع المكاتب

- بصورة عامة هناك نوعان من المكاتب، الأول يطلق عليه **المكتب المفتوح**، و الثاني يعرف بإسم **المكتب المغلق أو المكاتب الخاصة** كما تضم معظم المنظمات النوعين من المكاتب و يطلق عليها **بالمكاتب المختلطة**.

١. المكتب المفتوح:

يقصد به وجود قاعة فسيحة يجلس فيها جميع الموظفين الذين تتشابه أعمالهم أو تكمل بعضها البعض، أعمال الشؤون المالية وشؤون الموظفين والإتصالات الإدارية والشؤون الهندسية الخ، ترتب المكاتب بشكل تناسب من خلال الأعمال وإجراءات العمل في خطوط مستقيمة وفقاً لتسلسل الاجراءات او الخطوات، ويستخدم في هذا النوع من المكاتب أحيانا بعض الفواصل الزجاجية او الخشبية او البلاستيكية للفصل بين مكتب وآخر أو بين مجموعة من الموظفين.

مزايا و عيوب المكتب المفتوح

مزايا المكتب المفتوح:

١. استغلال المساحات المتوفرة.
٢. المرونة و سهولة التعديل.
٣. سهولة الاشراف على العاملين.
٤. التقليل من الاعتماد على المراسلين.
٥. عدم ترك الموظفين لمكاتبهم.
٦. سهولة التشاور و تبادل الاراء بين الموظفين.
٧. اتاحة المشاركة في التجهيزات المتوفرة مثل الطابعات والالات التصوير.
٨. تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.

عيوب المكتب المفتوح:

١. إنعدام الخصوصية.
٢. عدم توفر السرية.
٣. الضوضاء والازعاج.

المكتب المغلق

٢- المكتب المغلق:

أحيانا يطلق عليه (المكتب الخاص) ويقصد به تخصيص غرفة خاصة للموظف ليمارس العمل فيها، وهذا الأسلوب يناسب بعض الاعمال التي تتطلب السرية والدقة أو التي تحتاج الى هدوء وكذلك أعمال الإدارات العليا.

مزايا المكتب المغلق:

١. ضمان الهدوء والتركيز للاعمال التي تتطلب ذلك.
٢. توفير الخصوصية والمكانة لكبار الموظفين.
٣. المحافظة على سرية الاعمال و المعلومات و الوثائق.

عيوب المكتب المغلق:

١. عدم المرونة.
٢. إستهلاك مساحات كبيرة.
٣. صعوبة الإتصال.
٤. صعوبة الإشراف على العاملين.
٥. زيادة التكاليف.

المكاتب المختلطة

٣- المكتب المختلط:

أحيانا تضطر المنظمة لضيق المساحات أن تخصص صالة مفتوحة ثم يتم توزيعها على مكاتب يكون جزء منها مفتوحا لعدد من الموظفين، والجزء الآخر على شكل مكاتب مغلقة لبعض الموظفين التنفيذيين تكون أعمالهم متشابهة او تكميلية بحيث تنهى كافة الاجراءات في نفس المكان، وهذه المكاتب المختلطة تأخذ مزايا كل نوع من المكاتب المفتوحة و المغلقة وتتجنب عيوبها.

مكتب السياحي

يعد **المكتب السياحي** منظمة سياحية تتمتع بنوع من الاستقلال الذاتي، وتهتم بإدارة شؤون السياحة في منطقة ما، وتتبع الوزارة أو الهيئة المسؤولة عن قطاع السياحة في البلد، وتعمل في إطار الخطة العامة لها.

أنواع المكاتب السياحية تقسم المكاتب السياحية وفقا للمنطقة التي تعمل بها والخدمات التي تقدمها وهي على نوعين.

١ **المكاتب السياحية الداخلية** هي المكاتب التي تقيمها الدولة داخل البلد لتقديم الخدمات السياحية للسياح وتكوم بالقرب من المناطق السياحية الشهيرة ذات الكثافة العالية من الاقبال السياحي في البلد كما هو الحال بالمراقد و المزارات الدينية و المناطق الاثرية و مناطق الاصطياف المتميزة وأيضا هناك مكاتب وسط المدن بالقرب من تواجد رجال الاعمال كما يتواجد في الملتقيات الطبيعية للسياحة كالمواني والمطارات ومحطات السكك الحديدية و الفنادق السياحية الكبرى و هناك مكاتب سياحية مؤقتة تفتح في المعارض الدولية و الإقليمية

دور (الخدمات) المكتب السياحي الداخلي :

١. تقديم المشورة للسياح، والرد على استفساراتهم، فضلا عن تزويدهم بالنشرات والكتيبات والخرائط والدليل الخاص بالمناطق السياحية في البلد □□
٢. إرشاد السياح على المواصلات والفنادق والموتيلات وأماكن الايواء المختلفة وأسعارها ومستوياتها.
٣. يكون المكتب بحد ذاته نافذة اعلانية عن السياحة في البلد □
٤. المشاركة في تنظيم المعارض والمهرجانات الفلكلورية والحفلات والمناسبات التاريخية الخاصة □
٥. القيام بالدراسات الميدانية لحركة السياح من أجل التعرف على اتجاهاتهم واقبالهم على مادة سياحية دون أخرى ورفع التقارير بذلك الى المخططين.
٦. الرقابة على مستوى أداء الخدمات السياحية في المنطقة، ومدى الالتزام بكيفية تقديم الخدمة والاسلوب المناسب والأسعار.
٧. يكون في الاستقبال الخاص لكبار الزوار من ضيوف الدولة الرسميين □

٢ □□□ **المكاتب السياحية الخارجية** □ هي المكاتب التي تقيمها الدولة خارج البلد وتكون في العواصم أو المدن الكبرى للدول التي تعد الأسواق التقليدية أو المحتملة لتصدير السياح الى البلد □□ ويكون عمل هذا المكتب السياحي الخارجي على حالتين □ الأولى يعد جزء من سفارات البلد في الدول الأخرى و يرأسها الملحق السياحي تابعا للسفير □ اما الثاني □ يكون مكتبا سياحيا مستقلا بذاته عن سفارات البلد في الدول الأخرى □ ويشغل مبنى خاصا به خارج مبنى السفارة □□ ويرأسه مدير معين من قبل الوزارة او الهيئة المسؤولة عن قطاع السياحة في البلد □□

دور □ الخدمات □□□ المكتب السياحي الخارجي □

١. الخرائط الاستعلامية والخطية عن مناطق البلد.
٢. الخطط التعريفية بجميع وسائل المواصلات الموجودة في البلد السياحية المشهورة □
٣. الدليل السياحي عن الاماكن السياحية الجميلة في البلد □
٤. الدليل الشامل لجميع الفنادق الرخيصة والمناسبة والفخمة الموجودة في البلد.
٥. قاموس لغة البلد ما يسهل عملية المحادثة بين السياح والمواطنين □

اهداف المكتب السياحة

١. نافذة اعلانية عن السياحة في البلد، فضلاً عن الخدمات السياحية الرئيسية والساندة □
٢. توزيع الخرائط الخاصة بالبلد، والدليل السياحي عن الاماكن السياحية الجميلة والمواصلات والفنادق والموتيلات وأماكن الايواء المختلفة، فضلاً عن قوائم الاسعار وفقاً لمستويات الإقامة □
٣. تزويد السياح بالنشرات والكتيبات والخرائط والدليل الخاص بالمناطق السياحية في البلد .
٤. تزويد المستويات الادارية العليا بدراسات السوق السياحي المفصلة.
٥. المشاركة في تنظيم المعارض والمهرجانات الفلكلورية والحفلات والمناسبات التاريخية الخاصة □
٦. فضلاً عن العديد من الخدمات السياحية التي تدعم الطلب السياحي على البلد، والعديد من المهام ذات الجانب الاقتصادي بما يحقق الإيرادات السياحية للبلد □

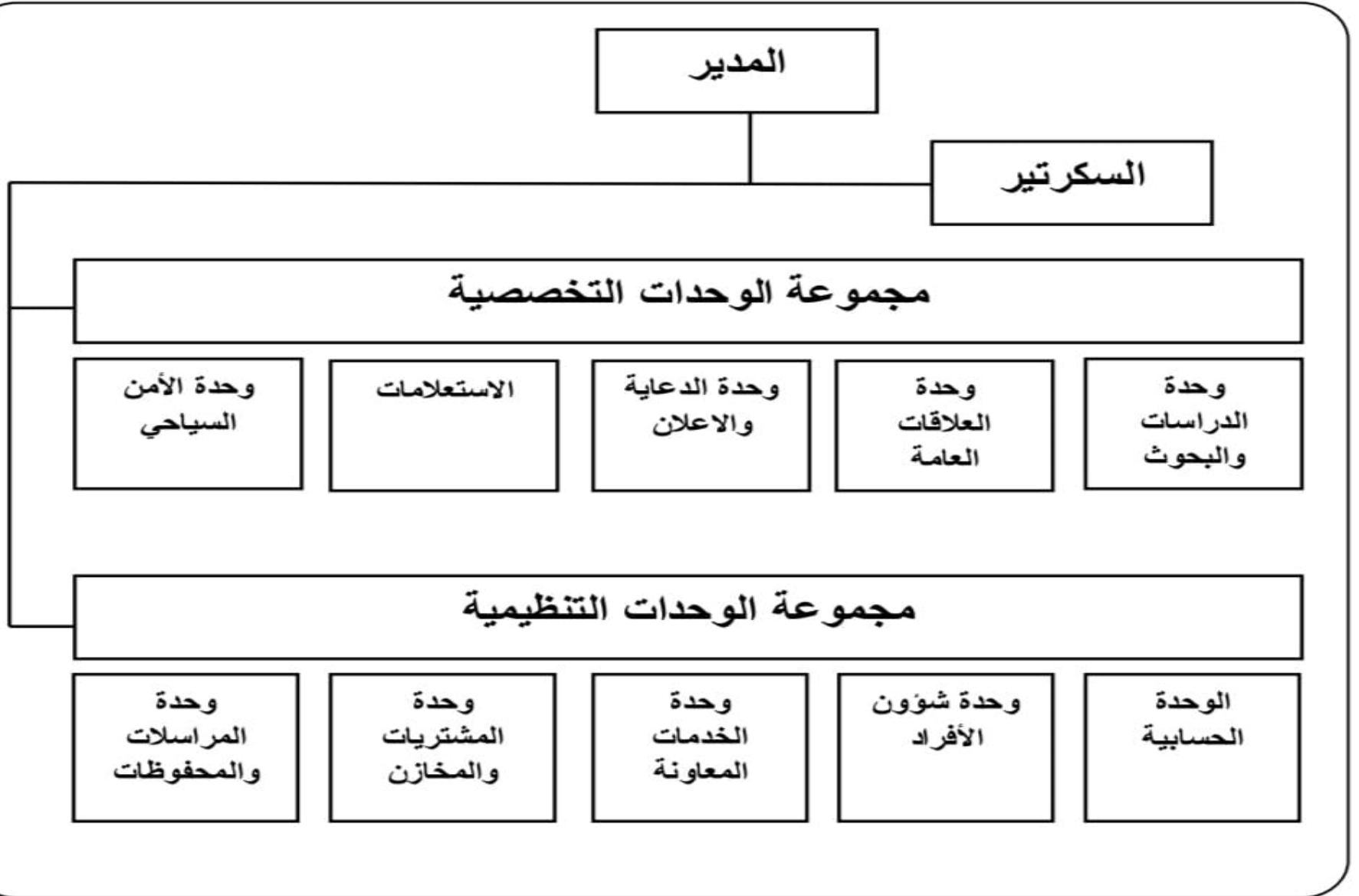
الهيكل التنظيمي للمكتب السياحي

• يتكون الهيكل التنظيمي للمكتب السياحي من وحدات إدارية متعددة، تتمثل تلك الوحدات بـ:

١ **الوحدات التخصصية** وهي الوحدات التي تباشر صميم نشاطات المكتب السياحي التي أنشأ من أجلها، ويلاحظ في التخصيص أنه يتناسق مع طبيعة المهام الملقاة على عاتق المكتب السياحي وتشمل وحدة الدراسات والبحوث، وحدة العلاقات العامة، وحدة الدعاية والاعلان، استعلامات، ووحدة الامن السياحي

٢ **الوحدات التنظيمية** هي الوحدات الخدمية أو الادارية التي تمثل البنية المكتبية لاي منظمة ادارية ولا تتفاوت من منظمة لآخرى حسب طبيعة نشاط كل منهما وتشمل الوحدة الحسابية، وحدة شؤون الافراد، وحدة الخدمات المعاونة، وحدة المشتريات والخزن، ووحدة المراسلات والمحفوظات.

الهيكل التنظيمي للمكتب السياحي



خطوات إقامة المكتب السياحي

الخطوة الأولى **اتخاذ القرار** إن إنشاء مكتب سياحي وعلى الخصوص في خارج البلد، بحاجة الى اتخاذ قرار على أعلى مستوى بعد التشاور مع كافة الاطراف المعنية، إذ إن إنشاء المكتب السياحي في الخارج يكون تمثيلاً سياحياً للبلد، وإذا ما تعرض هذا المكتب الى خسارة خطيرة من حيث فشله في الإدارة المكتب، فإن ذلك يمثل إساءة في حق متخذي القرار

الخطوة الثانية اختيار الموقع

الاختيار موقع المكتب السياحي ذا أهمية كبيرة في ممارسة مهامه، ولذا يجب أن تتوفر فيه الشروط الآتية:

أ) في وسط حي الاعمال أي يوجد المكتب في موقع يتردد عليه عدد كبير من سكان المدينة، إذ توجد به الشركات السياحية وشركات الطيران والفنادق الكبرى والمصارف وغيرها من المؤسسات المهمة.

ب) في شارع رئيسي يكون المكتب ظاهر للعيان، وفي محط أنظار الجميع، ولا يحتاج الى مجهود في الوصول إليه

ج) قرب وسائل المواصلات من أجل الوصول إليه بسهولة ويسر وفي أي وقت، ومن أي طرف من أطراف المدينة.

د) بالقرب من المناطق السياحية التقليدية

ه) بعيداً عن مصادر الضوضاء العالية والمنشآت المقلقة للراحة والاماكن المؤذية للشعور العام مثل المناطق الصناعية ذات التلوث البيئي والضوضاء، والمناطق شديدة الحساسية كالمواقع الامن وغيرها

و) اعتدال التكاليف من الضروري أن تولي إدارة المكتب إهتمامها بالجانب الاقتصادي والحصول على أفضل الاسعار فيما يتعلق بموقع المكتب.

الخطوة الثالثة التصميم والتأثيث والتجهيز الالي

ان هذه الخطوة تعد من عدة خطوات فرعية، يمكن إجمالها كما يأتي:

التصميم وهو الخطة التي تبين مواقع الأقسام و الشعب أو الوحدات وترتيبها، وتحديد أماكن الموظفين والاثاث المكتبية وأماكن الاستراحة أو الاستقبال أو الانتظار، مع مراعاة الظروف الملائمة للعمل

وهناك مبادئ هامة تراعى في خطة التصميم، هي:

ا تسلسل العمل من موظف لآخر داخل الشعبة الواحدة، ومن شعبة الى أخرى في خط مستقيم بما يوفر الوقت والجهد للعاملين وكذلك الزبائن

ب مرونة التصميم وسهولة تعديله من خلال استخدام الفواصل المتحركة التي تقبل التعديل في حالة زيادة عدد الموظفين أو إجراء إي إضافة أو استبعاد.

ج الضاءة الكافية والتهوية المناسبة والاقلال من الضوضاء، من أجل أن يتوفر الجو الهادئ في بيئة العمل فضلا عن استخدام ألوان وديكو ارت جذابة للمكتب لان مدى إناقة ورونق المكتب يمثل مدى اهتمامه بالزبون .

د□□ إن وضع خارطة العالم بالحجم الكبير يساهم في تعريف الزبون باتجاه السفر الى مناطق
القص

ه□□ إقتصاد المساحة من خلال مراعاة الاستغلال الامثل للمساحة المتاحة للموقع، وتخصيص
المساحة الخاصة للموظف بما يحتاج إليه من المساحة اللازمة، ويرجع السبب في كل ذلك أن
الموقع مكتب السياحي غالباً ما يمتاز بارتفاع بدل الإيجار.

و□□ سهولة الاشراف على الموظفين إذ يتم ترتيب مكاتب المجموعة الواحدة من الموظفين
بشكل تتجه أنظارهم في اتجاه واحد في مواجهة الجمهور المتردد على المكتب من جهة، ومن
جهة أخرى في مرمى بصر مدير المكتب أو المشرف عليهم□

٢□□ التآييث□□ يراعي فيه البساطة والاناقة معاً، وهي مسؤولية مهندس الديكور علماً أن الفكرة
العامة تكون من اختصاص السياحي□□ ولذا يراعي الجمالية وانسجامها مع الاستخدامها□□
فضلا عن اختيار الملصقات والبوسترات الجذابة والانيقة من قبل السياحي□

٣□□ التجهيز الالي□□ يكون على نوعين□

ا□□ مكتبي□□ مثل الآلات الطابعة والحاسبة الآت التصوير، ويضاف إليها في بعض الأحيان
أجهزة العرض السينمائي وغيره.

ب□□ اتصالي□□ ويقصد بها الهواتف الخارجية والداخلية وغيرها□

• الخطوة الرابعة □□ اختيار العاملين □

من اهم المواصفات العاملين التي يجب مراعاتها عند اختيار طاقم العمل □□ هي □

١. حاصل على شهادة جامعية بالسياحة و الخبرة السابقة في أعمال السياحة و إجادة اللغات الأجنبية على الاقل لغتين لضمان التعامل مع الضيوف والسياح من البلدان المختلفة □
٢. المعرفة بالقانون الدولي وبقواعد البروتوكول، إذ يعد العاملون في المكاتب السياحية و على الخصوص الخارجية منها كونهم ممثلين للبلد و المكاتب السياحي وبالتالي يجب أن يكونوا ملمين بقواعد القانون الدولي التي تنظم العلاقة بين الدول بعضها ببعض اخر، فضلا عن الدراية باداب و المراسيم العامة و آداب التخاطب و السلوك □
٣. الثقافة العامة التي تؤهل الشخص على أن يستحوذ على مشاعر غير □ ويفوز باعجابهم و اقناعهم ما يساعد على كسب صداقاتهم خدمة لعمل المكتب □ الدراية بالشؤون المالية و الاقتصادية.

الخطوة الخامسة □ تدريب العاملين □

يمثل التدريب عملية التنمية المستمرة المخططة لمعارف ومهارات العاملين في مختلف مستويات العمل وتحسين اتجاهاتهم بقصد رفع مستوى الاداء والكفاءة الانتاجية أو تأهيلهم لممارسة أعمال جديدة. و بذلك يعد التدريب ذو أهمية في كونه عملية مكملة للتعليم النظري التي تسعى الى الاستخدام الامثل لقوى العمل المختارة للارتقاء بذكاء الافراد ومهاراتهم واكتشاف قدراتهم وتحويلها الى طاقات خلاقية تسير التقدم المعاصر وتحقيق اهداف التنمية الشاملة □□ وان عملية التدريب عملية مستمرة □

الخطوة السادسة تحديد خطة العمل

يشترك في إعدادها المختصين تمر بالخطوات الآتية:

١. تحديد الهدف من إنشاء المكتب.
٢. تحليل البيئة العامة المحيطة – الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية – بالمكتب السياحي والبلد الذي يوجد فيه، وتحليل البيئة الخاصة المحيطة بالمكتب السياحي – الأسواق السياحية التي يعمل بضمنها المكتب مثل شدة المنافسة ومستوى الحركة السياحية وعدد السياح ومستوى الأسعار ومستوى الانفاق السياحي وغيرها من العوامل
٣. حصر الوسائل البديلة لتحقيق الهدف
٤. تقييم هذه الوسائل الاختيار أفضلها.
٥. ترجمة الاختيار إلى خطة عملية

الخطوة السابعة □□ تخصيص الميزانية المناسبة □

تحديد مقدار المخصصات المالية اللازمة للمكتب وتوزيع هذه الميزانية على بنود الانفاق المختلفة حسب أهميتها وأعبائها مع تلافي المبالغة أو التقصير في الميزانية لما في ذلك من اضرار في الحاليتين ويرافق عملية تحديد الميزانية، تحديد لائحة صرف منها بمعرفة المدير.

الخطوة الثامنة □ الإعلان عن انشاء المكتب □

لذا يساهم الاعلان في المجال السياحي في المكاتب خاصة الى زيادة النشاط السياحي عن طريق بيع الخدمات السياحية □□ كما أن وضع عارضة مناسبة لعرض المنشورات السياحية والاعلانات عند مدخل المكتب تسهم في اطلاع الزبائن عليها والتي غالبا ما توزع أيضا على المترددين على المكتب مجانا □□ وهناك قواعد يجب مراعاتها عند الاعداد للحملة الاعلانية للمكتب:

١. إتمام جميع الاستعدادات السياحية بشكل كامل قبل البدء بالحملة الدعائية وتوقيتها بشكل مناسب مع موعد انتهاء المشروع السياحي أي إعداده مع بداية الموسم السياحي □□
٢. التخصيص المالي الكافي للحملة الدعائية □

- ٣ إعداد خطة علمية للحملة الدعائية، إذ يجب تحديد المعلومات عن أفضل الوسائل الاعلانية وأكثرها تأثيرا في نفوس الجمهور □□ كذلك جمع البيانات الخاصة بتكاليف الوسائل المختلفة، واختيار أفضلها بما يتناسب حجم الميزانية المخصصة □
- ٤ التنسيق مع الاجهزة الاعلامية والدوائر التنظيمية الاخرى بما يؤمن نجاح الحملة الاعلاني. □

الخطوة التاسعة □ الافتتاح □

يجب أن نجعل من عملية الافتتاح مناسبة اعلامية ضخمة يحسن استغلالها بكافة الوسائل، لذا يجب أن ترتب حفلة كبرى للافتتاح يدعى إليها كبار الشخصيات السياحية والاعلامية في البلد ورجال الاعمال ورؤساء روابط السياحة