

مفهوم مكتب الجرس في الفنادق

د.رنا ابراهيم داود

(قسم الإدارة السياحية والفندقية ، جامعة المنارة

البريد الإلكتروني: rana.daood2018@gmail.com)

الملخص

مكتب الجرس هو جزء من المكاتب الأمامية في الفندق. ويقوم بالعديد من الأنشطة مع وصول الضيوف إلى الفندق وعند مغادرتهم وأثناء إقامتهم. ومن أهم مهامهم حمل أمتعة الضيوف مع وصولهم إلى مكتب الاستقبال ومن ثم حملها إلى غرفهم، بالإضافة إلى مجموعة متنوعة أخرى من الخدمات التي يقوم بها والتي سنتعرف عليها من خلال هذا المقال التعريفي بمفهوم مكتب الجرس في الفنادق وكادره ووظائفه. **كلمات مفتاحية** - مكتب الجرس في الفندق، العاملين بمكتب الجرس وأدواته ووظائفه، وإجراءاته مع وصول الضيف ومغادرته.

1. مقدمة

إن منطقة الاتصال الأولى والأخيرة لضيوف الفندق هي الردهة. وهي المنطقة التي يصل إليها الضيف مجرد دخوله بوابة الفندق. وفي الردهة تماماً يقع مكتب الجرس أو ما يسمى مكتب خدمة الضيوف. وبشكل عام مكتب الجرس قريب من مدخل الفندق الرئيسي ومنطقة الاستقبال. مكتب الجرس مسؤول بشكل أساسي عن التعامل مع أمتعة الضيوف في وقت الوصول ووقت المغادرة. وبالإضافة إلى التعامل مع الأمتعة يقوم مكتب الجرس ببعض الوظائف الأخرى توزيع الصحف والمهمات الخارجية ومناولة البريد وغيرها.



2. المناطق الأخرى الموجودة في الردهة بالإضافة

إلى مكتب الجرس:

الاستقبال، المعلومات، أمين الصندوق، مكتب مدير العلاقات مع النزلاء، منطقة الجلوس، منطقة المصعد، بوابة دخول لمطعم أو مقهى، مدير مكتب الردهة.

3. العاملين في مكتب الجرس:

مدير اللوبي أو الردهة : وهو المسؤول الرئيسي ويترأس تقديم الخدمات النظامية وينسق مع مكتب الاستقبال وأمين الصندوق ومدير العلاقات مع النزلاء، وكل وردية لها مدير ردهة.

الكونسيرج: هو الشخص الذي يساعد الضيوف عن طريق إجراء حجز في المطاعم وقطع تذاكر على وسائل النقل المختلفة وغير ذلك.

الكابتن: الموظف الأكبر في مكتب الجرس ومسؤول عن الإشراف على عمل جميع موظفي مكتب الجرس.

موظف مكتب الجرس: مسؤول بشكل رئيسي عن حركة أمتعة الضيوف الواصلين والمغادرين.

- ايقاظ الضيف في حال لم يستجيب لخدمة الهاتف ويستيقظ (وخاصة بعد ايقاظ الضيف مرتين عن طريق الهاتف ولم يستجب يتم ارسال موظف مكتب الجرس الى غرفته لإيقاظه بالطرق على الباب بهدوء).

V. معدات مكتب الجرس



الشكل رقم (1): عربة لحمل الأمتعة مستخدمة في مكتب الجرس في الفندق



الشكل رقم (2): نوع آخر من العربات المستخدمة في مكتب الجرس في الفندق لحمل أمتعة الضيوف

بشكل أساسي من أكثر الأدوات المستخدمة في مكتب الجرس عربات التروولي لحمل أمتعة الضيف ذوات العجلتين أو أربع عجلات. بالإضافة إلى كرسي متحرك، بطاقات الأمتعة وملصقات، صندوق إسعافات أولية، القرطاسية.

VI. إجراءات مكتب الجرس مع وصول الضيف:

يطلق أيضا على موظف مكتب الجرس بالحمال.

مشرف النقل: مسؤول عن حركة السيارات في مرآب الفندق.

البواب: يستقبل الضيوف عند باب الفندق ويرحب بهم. وظيفته الأساسية مراقبة الداخلين والخارجين من الفندق بلباقة ومساعدة الضيوف.

موظف خدمة صف السيارات: مسؤول عن خدمة صف سيارات الزوار في مرآب الفندق وعن تسليم السيارات للضيوف عن المغادرة وإخراجها من المرآب.

IV. وظائف مكتب الجرس:

- نقل أمتعة النزلاء من وإلى غرف النزلاء
- مرافقة الضيف وتسكينه في الغرفة.
- تقديم معلومات للضيف بخصوص مرافق الفندق وخدماته
- توصيل البريد والطرود إلى غرف النزلاء
- تحميل وتفريغ أمتعة الضيوف من السيارات
- فتح الباب والترحيب بالضيف عند الوصول
- مرافقة الضيف إلى منطقة الاستقبال
- توزيع الصحف والمجلات في غرف الضيوف
- مساعدة الضيف في المهمات الخارجية مثل شراء تذاكر السينما، وشراء أي دواء ، ومستحضرات التجميل وغيرها للضيف من الخارج.
- ترتيب جولات ضمن المدينة
- استدعاء الضيوف من الغرف في حال وصول من يطلبهم من الاستقبال.

- عند وصول الضيف يقوم البواب بإخبار مكتب الجرس.
- يقوم الكابتن بتحديد موظف مكتب الجرس الذي سيقوم بحمل أمتعة الضيف

VIII. إجراءات مكتب الجرس مع مغادرة الضيف

- يتصل الضيف بمكتب الاستقبال ويعبر عن رغبته في المغادرة ليقوم الاستقبال بإعلام مكتب الجرس بذلك ويقوم مكتب الجرس بإرسال موظف الجرس ليحمل الأمتعة والحقائب.
- يقوم موظف الجرس بحمل أمتعة الضيف الى الاستقبال ويسلم المفتاح لموظف الاستقبال
- يقوم الكابتن بتسجيل تاريخ مغادرة الضيف وعدد الأمتعة في بطاقة مغادرة الضيف
- يقوم موظف الجرس بنزع اية بطاقات او لصقات موجودة على الحقائب والتي تم وضعها عند وصول الضيف للفندق.
- يقوم بإيصال الحقائب إلى موقف السيارة.
- يتمنى للضيف رحلة آمنة ممتعة وعودة أخرى للفندق.
- يعود إلى مكتب الجرس.

VII. إجراءات التعامل مع الحقائب خفيفة الوزن للضيوف.

- يقوم موظف الجرس بإبلاغ الكابتن وموظف الاستقبال عن أن حقائب الضيف الجديد خفيفة الوزن.
- يقوم الكابتن بوضع بطاقة مختومة على حقائب الضيف ويعلم مدير اللوبي.
- يضع موظف الاستقبال على بطاقة الضيف معلومة بأن حقائبه خفيفة الوزن.
- عادة يطلب من هكذا ضيوف الدفع بالكامل مباشرة عن فترة الإقامة في الفندق خوفا من خروجهم من الفندق دون المعرفة بنية العودة ام لا.
- توضع المعلومة عن حقائب هذا الضيف في سجل الأمتعة من قبل الكابتن.

IX. إجراءات الأمتعة المتروكة (مكتب لحفظ الأمتعة والمتروكات).

- في بعض الأحيان قد يضطر الضيف إلى السفر إلى مدينة أخرى وترك الفندق ليوم أو لبضعة أيام وقد يجد من المكلف ترك الغرفة محجوزة للأمتعة فقط (لديه الكثير من الأمتعة ولا يريد أخذها وحملها جميعا) ، ولذلك تقدم معظم الفنادق تسهيلات غرفة الأمتعة المتروكة (مكتب لحفظ الأمتعة). وهو عبارة عن مكتب لحفظ الأمتعة لفترة قصيرة من الزمن ويتواجد في الفنادق او محطات السفر. والإجراءات تكون على الشكل التالي من قبل مكتب الجرس:
- قبل أخذ الأمتعة من الضيف التأكد من أنه سدد الفاتورة.

للفندق ويؤثرون بشكل كبير على الانطباع الأول للضيف. فهم مسؤولون عن مقابلة الضيوف وتحيتهم عند الوصول والمغادرة، ومساعدتهم في حمل أمتعتهم، ومرافقتهم إلى غرفهم، ودعم موظفي مكتب الاستقبال بالفندق، وأداء خدمات الضيوف الأخرى حسب الحاجة.

شكر

أتوجه بالشكر لإدارة جامعة المنارة على الجهود المبذولة في سبيل إكساب جامعة المنارة ميزة تنافسية في مجال العلم والمعرفة وسط الجامعات السورية الخاصة، وأتوجه بالشكر أيضا لإدارة كلية إدارة الأعمال على حسن التعامل مع أعضاء الهيئة التدريسية في سبيل نجاح العملية التدريسية، والشكر الأخير لمجلة جامعة المنارة للسماح لي بتقديم هذا المقال التتويري والتعريفي في مجال علوم الضيافة في المجلة.

المراجع:

- [1]. Jatashankar R. Tewari. (2016). Hotel Forint Office operations and management. Published in India by Oxford University Press.
- [2]. (2021). Bell Desk. [Online]. Available: <https://www.ehospitalitystudy.in/bell-desk/>
- [3]. S. P. Bansal. Bell Desk Operations: Role and Functions. [Online]. Available: <https://www.hotelierlife.com/function-of-bell-desk-in-hotel/>.

- التأكد من أن الأمتعة مغلقة ومقفلة الحقايب بشكل جيد.
- يجب وضع لصاقة على الحقايب موقعة من قبل موظف الجرس والكابتن.
- يعطى الضيف ايصال يثبت ايداع امتعته بمكتب المتروكات مسجلا عليه عدد الحقايب المتروكة وتاريخ ايداعها وتركها في مكتب المتروكات باسمه.
- يتم بعدها حفظ الأمتعة والحقايب في المكان المخصص لها وبرقم خاص.
- عندما يعود الضيف ليأخذ أغراضه وحقايبه يجب عليه اظهار الإيصال الذي تم إعطائه له، وفي حال أضاعه يجب عليه إعطاء مواصفات دقيقة عن أمتعته وحقايبه لإعادتها إليه وتسليمها له.
- وبعدها يتم تسجيل تاريخ تسليم الأمتعة والحقايب للضيف وساعة تسليمها له وإخراجها من مكتب المتروكات.
- ومما سبق نستطيع القول بأن هناك العديد من الأنشطة في وقت الوصول وأثناء الإقامة ووقت مغادرة الضيف، والتي لا يمكن إجراؤها من قبل مكتب الاستقبال ولكن يجب القيام بها بشكل أساسي لتقديم الخدمات للضيف، وهي الخدمات التي يقوم بها مكتب الجرس بكادره. فموظفي مكتب الجرس هم سفراء حقيقيون