



الجامعة الافتراضية السورية  
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة الافتراضية السورية

برنامج الإجازة في الإدارة السياحية والفندقية

عمليات مكاتب أمامية

Front office operations

أحمد عفيفه

## الفصل السابع

### المكتب الأمامي – خدمات الضيوف

### Front Office – Guest Services

#### كلمات مفاتيحية:

الكونسيرج Concierge، حاملو الحقائب Luggage Porter، مكتب الجرس BELL DESK، خدمة صف السيارات valet parking، الاستدعاء GUEST PAGING.

#### ملخص الفصل:

يتناول هذا الفصل معلومات مفصلة عن عمل مجموعة من الأقسام التي تتبع للمكاتب الأمامية، ابتداءً بقسم الكونسيرج المسؤول عن تقديم مجموعة كبيرة من الخدمات للضيوف داخل الفندق وخارجه، ومهام موظفي حمل الحقائب ومكتب الجرس، وقسم خدمة كراجات السيارات، ويستعرض الفصل مجموعة من مختلف مهام هذه الأقسام وإجراءات استدعاء الضيوف.



## المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى قسم الكونسيرج، ومهام العمال الذين يتبعون له.
- معرفة المعايير المتبعة في التعامل مع أمتعة الضيوف.
- فهم مهام موظفي خدمات صف السيارات.
- التعرف إلى مفهوم خدمة استدعاء الضيوف.

## مخطط الفصل:

1. الكونسيرج Concierge
2. حاملو الحقائب Luggage Porter
3. خدمة صف السيارات valet parking

## الكونسيرج Concierge:

تعد خدمة الكونسيرج جديدة نسبياً في مجال إدارة الفنادق الحديثة على الرغم من أنها قديمة جداً في مفهومها الأساسي. جاء مفهوم الكونسيرج من أيام الملوك الأوروبيين، في تلك الأيام كان البواب هو حارس القلعة، وكانت وظيفة الكونسيرج هي التأكد من أن جميع شاغلي القلعة آمنون في غرفهم ليلاً، وغالباً ما كان أفراد العائلة المالكة يسافرون برفقة بواب اعتاد على توفير الأمن والعمل على ترتيبات الطعام والسكن.

نظراً لأن الفنادق أصبحت أكثر شيوعاً في أوروبا، أصبح الكونسيرج في النهاية جزءاً من موظفي الفندق لتقديم خدمة ضيوف مخصصة ومتخصصة لنزلاء الفندق مثل تأمين تذاكر السينما أو تذاكر العرض في القاعات أو المسارح القريبة أو تذاكر الحافلة للجولات السياحية أو حجز الطاولة في مطاعم المدينة، إلخ، فهو الشخص الذي يعرف كل شيء عن المدينة ومواقعها وأحداثها.

يمكن التعرف إلى الكونسيرج المعتمد من خلال المفاتيح الذهبية البارزة المعروضة على سترته، يشير الشعار إلى شهادته من قبل الرابطة الدولية للكونسيرج (Les Clefs di'Or) التي تضع معايير عالية جداً لأعضائها، في حين أن العديد من الفنادق قد تضع أعضاء ذوي خبرة في مكتب الكونسيرج، لا يمكنهم تسمية أنفسهم بالكونسيرج حتى يحصلوا على الشهادة الرسمية.





إن وظيفة مكتب الكونسيرج وعمله بصفة عامة، هو تأدية الخدمات المختلفة المتعلقة بإقامة الضيف من وقت وصوله الفندق، وأحياناً قبل ذلك إلى وقت مغادرته له، وقد تمتد إلى ما بعد ذلك، فهو بلا شك من الأقسام الحيوية المهمة بالنسبة للفندق، إذ تزداد أهمية هذا القسم تبعاً لدرجة الفندق. ومن أهم مهام القسم تزويد الضيوف بالمعلومات اللازمة عن أماكن الترفيه في المدينة والأسعار فيها، والمتاحف والأماكن الأثرية والمعالم الرئيسية للمدينة، والتعريف بالمناطق السياحية والمسافات، وكذلك التعريف بالفندق والخدمات التي يمكن أن يقدمها للضيوف، وحفظ الرسائل ونسخ الفاكس والتلكس وإيصالها للضيوف، ومن الممكن أيضاً بحسب سياسة بعض الفنادق أن يتولى تنظيم عملية إيقاظ الضيوف.

إن هذا القسم يقوم بتقديم كل الخدمات الممكنة ما عدا التسجيل والمغادرة والإجراءات المالية، وتزداد أهمية هذا المكتب تبعاً لدرجة الخدمات التي يقدمها وحجمها ونوعها. يمكننا أن نرتب أهم الأعمال التي يقوم بها فيما يأتي:

1- تقديم معلومات إلى الضيوف عن خدمات الفندق، وأماكن الجذب السياحي أو عن الرحلات السياحية القصيرة، وكذلك عن عادات البلد وتقاليد وأوقات عمل الدوائر الرسمية بالبلد... الخ.



- 2- يعدّ مكتب الكونسيرج بمثابة ألف باء الفندق، إذ يزود الضيوف بكلّ المعلومات عن الأقسام الفندقية، وعن الضيوف، وأي معلومات خاصة بضيوف الفندق.
- 3- الإشراف على البريد وتوزيع الرسائل واستلامها.
- 4- يكون المسؤول عن لوحة المناداة للضيوف في حالة وجودهم داخل مبنى الفندق، وليس في غرفهم.
- 5- استلام شكاوى الضيوف ومتابعتها.
- 6- الإشراف على صناديق الأمانات الخاصة بضيوف الفندق، لغرض إيداع أموال الضيوف ومجوهراتهم، وكذلك الحاجات الثمينة لهم، وتكون هذه الصناديق مجانية، وفي كثير من الفنادق يتم دمج مكتب الاستقبال مع مكتب الكونسيرج في مكتب واحد.
- 7- يقوم مكتب الكونسيرج بتقديم خدمة المطار من خلال المكتب المتقدم الموجود في المطارات، إذ يقوم الموظفون باستقبال ضيوف الفندق من المطار ومساعدتهم في نقل الأمتعة وتأمين سيارات بحسب الطلب لنقلهم إلى الفندق ومرافقتهم خلال الطريق وتقديم مجموعة من المعلومات العامة الخاصة بالبلد ومساعدة الضيف في أي خدمة يمكن أن يطلبها.
- 8- في حالة خدمة الضيف الذي طلب خدمة المطار عند الوصول، يجب على القسم تجهيز ملف الضيف بشكل كامل ومسبق، وعند وصول الضيف إلى الفندق نقوم بشكل سريع بأخذ توقيع الضيف، ويقوم موظف الكونسيرج في الفندق بمرافقة الضيف حتى الوصول إلى الغرفة.

## حاملو الحقائب Luggage Porter:

### ➤ مكتب الجرس BELL DESK:

#### • مقدمة Introduction:

منطقة الاتصال الأولى والأخيرة لضييف الفندق هي الردهة، إنها المنطقة التي يأتي فيها الضيف بمجرد دخوله بوابة الفندق، هذا هو مكان الاجتماع للمقيمين والضيوف الخارجيين، الذي يحتوي ترتيبات جلوس لهذا الغرض، وهذا هو المكان الذي يقع فيه مكتب الجرس، مكتب الجرس قريب بشكل عام من المدخل الرئيسي ومنطقة الاستقبال بالفندق، ومكتب الجرس مسؤول بشكل أساسي عن التعامل مع أمتعة الضيف في وقت وصول الضيف ومغادرته. وبخلاف التعامل مع الأمتعة يُنفَّذ وظائف أخرى مختلفة مثل استدعاء الضيف وتوزيع الصحف والمهمات الخارجية ومناولة البريد وما إلى ذلك بواسطة مكتب الجرس.

#### • قبطان الجرس الكبير The Senior Bell captain:

هو المشرف العام على مكتب الجرس، وعادة ما يعتني بالنوبة الصباحية إذ تُحدّد مواعيد الوصول والمغادرة في الساعة 12 ظهراً.

يحضر قائد الجرس كل وردية وهو مسؤول عن الإشراف على المناوبة، يعتني بحركة أمتعة الضيف وتخزين الأمتعة، وينظم المهمات للضيف والإدارة.



• فتى الجرس Bell Boys:

يُطلق على Bell Boys أيضاً Porters أو Bell Hops، وظيفتهم الرئيسية هي حمل أمتعة الضيوف والقيام بالمهام المطلوبة في العمل.

• مشرف النقل Transportation Supervisor:

يقدم تقاريره إلى قائد الجرس أو البواب، إنه مسؤول عن مراقبة جميع تحركات النقل.

• البواب Doorman:

يستقبل الضيوف في شرفة الفندق ويرحب بهم، ويساعد الضيف في فتح باب السيارات والردهة، ويبلغ مكتب الجرس. وظيفته الرئيسية هي التأكد من عدم وجود ازدحام مروري في الشرفة.

• Valet Parking Attendants:

يساعد موظفو خدمة صف السيارات الزوار المحليين على إيقاف السيارات في ساحة انتظار السيارات، وكذلك استرداد السيارات عند مغادرة الزوار.

• وظائف مكتب الجرس FUNCTIONS OF BELL DESK:

يجب أن يكون موظفو هذا المكتب على أهبة الاستعداد، وفي حالة تغطية دائمة لتقديم المساعدة والخدمة إلى

ضيوف الفندق، وتكون واجباتهم كما يأتي:

- نقل أمتعة النزلاء من وإلى غرف النزلاء.

- مرافقة الضيف وإسكانه.



- تقديم معلومات للضيف بخصوص مرافق الفندق.
- تنسيق مرافق الأمتعة وتوفيرها.
- توصيل البريد والطرود والمرافق إلى غرف النزلاء.
- تحميل أمتعة الضيوف وتفريغها من السيارات.
- فتح الباب والترحيب بالضيف عند الوصول.
- مرافقة الضيف إلى قسم الاستقبال.
- توزيع الصحف والمجلات في غرف النزلاء.
- مساعدة الضيف في المهام الخارجية مثل شراء تذاكر السينما، وشراء أي دواء، ومستحضرات التجميل وغيرها للضيف من الخارج.
- ترتيب جولات المدينة.
- مناداة الضيوف.
- تحديد الضيوف ذوي الأمتعة الضئيلة.
- فتح الباب الرئيسي للفندق في حالة دخول الضيوف.
- حمل الحقائب للضيوف عند دخولهم الفندق وتوصيلها إلى الاستقبال، ثم من الاستقبال إلى غرف الضيوف.
- إيقاف سيارات الأجرة للضيوف.
- تشغيل المصاعد.
- أي خدمات شخصية أخرى إلى الضيوف.

• المعدات ومساعدات العمل EQUIPMENTS & AIDS:

المعدات والمساعدات التي يشيع استخدامها من قبل مكتب الجرس هي كما يأتي:

- عربة أمتعة (4 عجلات و2 عجلات)
- شبكات أمتعة
- الكمبيوتر مع PMS
- طابعة
- صندوق الإسعافات الأولية
- كرسي متحرك
- أسطوانة الأوكسجين
- مجلد طوابع مختلفة
- لوحة الترحيل
- بطاقات الأمتعة وملصقات الأمتعة
- القرطاسية والأشكال المستخدمة في الإجراءات المختلفة



## ➤ التعامل مع أمتعة الضيوف Handling Guest Luggage:

### • إجراءات وصول الضيف :GUEST ARRIVAL PROCEDURE:

- عند وصول الضيف، يقوم البواب بإبلاغ مكتب الجرس.
- كابتن الجرس يبدأ بإعداد بطاقة الوصول ويخصص فتي الجرس لإحضار أمتعة الضيف.
- يقوم فتي الجرس بتفريغ أمتعة الضيف وإدخالها إلى الردهة بجانب المدخل الرئيسي.
- ينتظر عند مكتب الجرس تعليمات موظف الاستقبال بنقل الأمتعة إلى غرفة الضيوف.
- يضع علامات لتحديد الأمتعة.
- بعد التسجيل، يقوم موظف الاستقبال بتأكيد اسم غرفة الضيف ورقمها لصبي الجرس من خلال التوقيع على بطاقة مهمة الوصول.
- يرافق صبي الجرس الضيف إلى الغرفة مع الأمتعة.
- يفتح الغرفة للضيف، ويحافظ على الأمتعة في رف الأمتعة.
- يقدم شرحاً للضيف عن جميع مميزات الغرفة، ويقوم بفتح الستائر.
- يسلم المفتاح للضيف متمنياً إقامة سعيدة.
- يعود إلى مكتب الجرس ويكمل معلومات الأمتعة على بطاقة الوصول ويرسلها إلى قبطان الجرس.

#### • إجراءات الأمتعة الهزيلة SCANTY BAGGAGE PROCEDURE:

- يقوم فتي الجرس بإبلاغ قبطان الجرس وموظف الاستقبال في حالة ما إذا كان الضيف يحمل أمتعة قليلة.
- يختم الكابتن الجرس "الأمتعة الضئيلة" على بطاقة مهمة الوصول ويبلغ مدير الردهة.
- يقوم موظف الاستقبال بختم "الأمتعة الهزيلة" على بطاقة التسجيل.
- قد يُطلب من الضيف إيداع مبلغ رسوم الغرفة بالكامل مقدماً.
- يملأ قبطان الجرس سجل الأمتعة الضئيل ويوقعه من قبل مدير اللوبي (أو الاستقبال أو الكونسيرج).
- يتم إبلاغ التدبير المنزلي والأمن لإبقاء الضيف تحت المراقبة.

#### • إجراءات مغادرة الضيف GUEST DEPARTURE PROCEDURE:

- يتصل الضيف بمكتب الجرس ليخبره عن نيته في إنهاء إجراءات المغادرة، يُسأل عن عدد الأمتعة ويتم تخصيص فتي الجرس.
- يبدأ قبطان الجرس في كتابة معلومات البطاقة التي تتضمن التاريخ والوقت واسم الضيف ورقم الغرفة وعدد الأمتعة.
- يقوم كابتن الجرس بإيداع بطاقة مهمة المغادرة إلى أمين الصندوق في المكتب الأمامي.
- يتوجه فتي الجرس إلى غرفة الضيوف وينزل أمتعة الضيف.
- يقوم بفحص الغرفة والحمام بحثاً عن متعلقات النزلاء وأيضاً بحثاً عن أي ضرر يلحق بممتلكات الفندق.
- يتولى عهدة مفتاح الغرفة.
- مرافقة الضيف إلى مكتب الاستقبال، وتقديم مفتاح الغرفة إلى أمين الصندوق وانتظار تسجيل المغادرة.



- وضع العلامات على الأمتعة.
- يوقع أمين الصندوق على بطاقة مهمة المغادرة حتى يزيل فتى الجرس الأمتعة.
- يودع فتى الجرس بطاقة المهمات لقبطان الجرس، ويضع الأمتعة في سيارة الضيف.
- يتمنى للضيف رحلة آمنة وممتعة.
- يعود إلى مكتب الجرس بانتظار مهمة العمل التالية.

#### • إجراء ترك الأمتعة LEFT LUGGAGE PROCEDURE:

يفضل الضيوف في كثير من الأحيان ترك أمتعة ضخمة في الفنادق إذا كانوا سيذهبون إلى مكان ما لبضعة أيام بين إقامتهم في الفندق، أو في حالة حصولهم على تذكرة العودة من المدينة.

#### ■ المعالجة:

- تأكد مما إذا كان الضيف قد سدد فاتورة الفندق مع أمين الصندوق في المكتب الأمامي.
- افحص الأمتعة بحثاً عن أي تلف.
- أدخل وصف الأمتعة على علامة الأمتعة وقم بربطها بقطعة الأمتعة، يحتوي الملصق على رقم برقائق مرقمة بالرقم نفسه.
- املأ التفاصيل في سجل الأمتعة المتبقية مع التاريخ المتوقع للتسليم.
- قم بتمزيق اللوح المقابل لبطاقة الأمتعة وتسليمها للضيف.
- إرشاد البيل بوي لإيداع الأمتعة في غرفة الأمتعة.
- عند عودة الضيف، يأخذ قائد الجرس البطاقة المقابلة من الضيف.

- يتحقق من سجل الأمتعة.
- اطلب من Bell Boy إحضار الأمتعة إلى مكتب الجرس لفحصها من Left Luggage Room.
- يقوم Bell Boy بحساب رقم ملف الضيف مع بطاقة الأمتعة على الأمتعة وإحضاره إلى مكتب الجرس.
- يقوم بيل كابتن بفحص الرقم الموجود على البطاقة وإعادة تأكيده.
- يُدخل تاريخ الإفراج في Left Luggage Register ويأخذ توقيع الضيف.

#### ■ الاستدعاء GUEST PAGING:

هو عملية تحديد مكان ضيف في الفندق، عندما لا يكون في الغرفة (على الرغم من وجوده في مبنى الفندق)



وهناك زائر له. قد يكون الضيف قد ملأ استمارة الموقع وغادر

مكتب الاستقبال، عندما يصل الزائر، هنا يكتب موظفو مكتب

الاستقبال اسم الضيف ورقم غرفته على لوحة الصفحة ويرسل

فتى الجرس لتحديد مكانه في المنطقة المذكورة، يقوم صبي

الجرس بهز اللوح وهو يحمله فوق رأسه، فتعلق الأجراس وتلفت

انتباه الضيف، ويتصل الضيف بفتى الجرس ويرافقه لمقابلة الزائر.



## خدمة صف السيارات Valet Parking:

### ➤ ملخص الوظيفة Job Summary:

موظف خدمة صف السيارات هو ذلك الشخص دائم الابتسام، وصاحب البال الطويل في العمل والذي لديه القدرة على التعامل مع مختلف طبائع الضيوف، ولديه أيضاً المعرفة بجميع أنواع السيارات وطريقة قيادتها، وبصفته سائق خدمة صف السيارات فإن مسؤوليته الأساسية هي المساعدة على استرداد مركبات الضيوف والنزلاء، ومسؤول أيضاً عن الترحيب بالضيوف، وإعطائهم وداعاً مناسباً، مع مساعدة النزلاء بحمل الأمتعة، وتقديم أي مساعدة أخرى يطلبها الضيوف.

### ➤ مهام موظف خدمة صف السيارات ومسؤولياته Valet parking employee duties and responsibilities

- الحفاظ على السلامة والأمن والنظافة في مناطق وقوف السيارات، والإبلاغ عن أي مشاكل أمنية.
- قادر على إعادة توجيه حركة المرور بفاعلية إلى مستويات مواقف السيارات أو المواقع البديلة عندما تصل سعة موقف السيارة إلى أقصى حد وإبلاغ المشرفين.
- فتح الأبواب الرئيسة للفندق ومساعدة الضيوف والزوار.
- مساعدة الضيوف على فتح أبواب السيارات وإغلاقها.
- الترحيب بالضيوف والزوار مع تحيات مناسبة بحسب وقت اليوم.

- تحية الضيوف في غضون 25 إلى 30 ثانية وتقديم خدمة مهنية وسريعة وودية.
- وضع علامة على مفاتيح السيارات مع تاريخ التسجيل ووقته ورقمه ورقم الغرفة ورقم الاتصال للضيف.
- التحقق من الرمز أو الإيصال مع الرمز المرفق بالمفتاح قبل تسليم المفاتيح أو السيارة للضيف.
- قادر بفاعلية على استرجاع سيارات الضيوف من دون التسبب في ضرر للسيارة.
- قادر على قيادة جميع أنواع المركبات وتشغيلها.
- قادر على تزويد الضيوف بمختلف أنواع المعلومات.
- قادر على تزويد الضيوف بالتوجيه والمناطق المحلية ذات الاهتمام والأنشطة.
- قادر على إعطاء وداع جميل لجميع الضيوف المغادرين وفقاً لمعايير الفندق.
- مسؤول عن الحفاظ على أمن المركبات، وأمتعتهم داخل السيارة ومفاتيح السيارة.
- مسؤول عن فتح منطقة وقوف السيارات وإغلاقها.
- توثيق وتقديم تقرير عن جميع حوادث المركبات مثل الأضرار وحوادث السرقة والعناصر المفقودة وما إلى ذلك.
- مراجعة السجلات اليومية وتوثيق أي تفاصيل أو معلومات ذات صلة في السجل.
- الإبلاغ عن الحوادث والإصابات وظروف العمل غير الآمنة إلى المشرف أو المدير.



## أسئلة الفصل السابع

أسئلة الخطأ والصواب: ضع إشارة صح أو خطأ أمام العبارات الآتية:

- يعدّ موظف الكونسيرج هو المسؤول عن تلقي الاتصالات من خارج الفندق..... خطأ
- يقوم موظف خدمة صف السيارات بحمل أمتعة الضيوف وإيصالها إلى الغرف..... خطأ
- لا يتم معاملة الضيف الذي يحمل أمتعة مثل معاملة الضيف الذي لا يحمل أمتعة في الدفعات النقدية..... صح
- الاستدعاء هي خدمة يقدمها المكتب الأمامي لاستدعاء الضيوف الذين هم خارج الفندق فقط..... خطأ

أسئلة الخيارات المتعددة: اختر الإجابة الصحيحة لكل من الأسئلة الآتية:

1- من الطرائق المعيارية بالتعامل مع الأمتعة عند وصول الضيف:	2- هو عملية تحديد مكان ضيف في الفندق، عندما لا يكون في الغرفة (على الرغم من وجوده في مبنى الفندق) وهناك زائر للضيف
A- خذ مفاتيح السيارة من الضيف	A- المخاطبة
B- <u>احمل الأمتعة ولا تترك أي شيء في السيارة</u>	B- الإعلام
C- خذ مفتاح الغرفة من الضيف	C- <u>الاستدعاء</u>
D- إعطاء الضيف رقم هاتف الموظف الشخصي	D- جميع الإجابات صحيحة

<p>4- ليست من ضمن إجراءات ترك الأمتعة:</p> <p>A- املأ التفاصيل في سجل الأمتعة المتبقية</p> <p>B- قم بتمزيق اللوح المقابل لبطاقة الأمتعة وتسليمها للضيف.</p> <p>C- <u>إرشاد البيل بوي لإيداع الأمتعة في مكتب الاستقبال</u></p> <p>D- عند عودة الضيف، يأخذ قائد الجرس البطاقة المقابلة من الضيف.</p>	<p>3- ليست من مهام موظف خدمة صف السيارات ومسؤولياته:</p> <p>A- مساعدة الضيوف والزوار.</p> <p>B- مساعدة الضيوف على فتح أبواب السيارات.</p> <p>C- الترحيب بالضيوف والزوار مع تحيات مناسبة بحسب وقت اليوم.</p> <p>D- <u>تحية الضيوف في غضون 50 إلى 60 ثانية</u></p>
--	--

أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن التعامل مع الأمتعة عند وصول الضيف Handling Luggage on Guest Arrival
- تحدث عن وظائف مكتب الجرس
- تحدث عن موظف خدمة صف السيارات الفاليه باركينغ.



## المراجع المستخدمة في الفصل السابع

### أولاً - المراجع العربية:

- حجازي، محمد حافظ، ( 2004 ) إدارة المنظمات الفندقية.
- الطائي، حميد عبد النبي، ( 2006 ) مدخل إلى إدارة الفنادق.

### ثانياً: المراجع باللغة الإنكليزية:

- Alan T. Stuttus. Hotel and Lodging Management. (An Introduction ) John Wiley Sons.(2001).
- Bakers Hayton. J. and Bradly ،(2000). Principles of Hotel front operations.
- James A. Bardi ،(2003). Hotel front office management. Dar Al-Handasah ،(2003). Urban Regeneration and Tourism Development Plans. Programs and Action Projects for the Old City of Karak- Final Report ،Ministry of Tourism ،Jordan.
- Joseph West. Strategic Management in The Hospitality Industry .(1998) . John Wiley& Son Inc.
- Knowles.T..( 1998). Hospitality Management: An Introduction. Addison Wesley Longman Limited. Second edition. New York.

- Kwansa.f.et al. (1999) The Uniform System of Account for the Lodging Industry. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. December.
- Nebel. E.C.. III. (1991). Managing Hotels Effectively: Lessons from Outstanding Hotel Managers. New York. Van Nostrand Reinhold.
- Robert H. Wood. (2002). Managing Hospitality Human Resource. American Hotel & Motel Association.