ความรู้สำหรับการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า

ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมได้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การแข่งขันก็เพิ่มมากขึ้นไปด้วย นอกจากมีสิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งโรงแรมให้มีเอกลักษณ์ ดังนั้นโรงแรมแต่ละแห่งจึงต้องมีการสร้างสิ่งที่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากหน้าที่หลักของโรงแรมคือการให้บริการ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการจะเกิดความคาดหวังในระดับสูงที่มีต่อการบริการที่จะได้รับเพื่อให้คุ้มค่ากับเม็ดเงินที่ต้องจ่ายในการบริการ สำหรับการทำงานในแผนกบริการส่วนหน้าต้องมีความรู้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้โรงแรมยังต้องให้ความสนใจกับการบริการและผลิตภัณฑ์ของโรงแรมอย่างละเอียด ห้องพักแต่ละประเภทมีความแตกต่างกันสำหรับผู้เข้าพัก ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบตกแต่งภายในห้องพัก ความสะอาด ความสะดวกสบายและความปลอดภัยในขณะที่เข้าพัก ความเชี่ยวชาญในการทำงานของพนักงาน โดยการอบรมพนักงานให้มีความรู้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่และการบริการที่ดี การให้บริการที่แตกต่างเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่แขกเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับการมาใช้บริการหรือเข้าพักในโรงแรมแห่งนั้น

ความรู้เกี่ยวกับประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม

แขกที่เข้าพักในโรงแรม สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ แขกที่พักอยู่ในโรงแรมและแขกที่ไม่ได้พักอยู่ในโรงแรม

1. แขกที่พักอยู่ในโรงแรม (In – House Guest) แบ่งออกเป็น

1.1 แขกทั่วไป (FIT : Free Individual Traveler) โดยปกติแล้ว FIT หมายถึง แขกทั่วๆไป ที่มาเพียง 1 - 2 คนหรือมาเป็นครอบครัว ที่จองมาเองและแขกชำระเงินกับทางโรงแรมเอง โดยจ่ายค่าห้องพักรวมกับค่าใช้จ่ายอื่นๆไม่ได้ใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยวหรือบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มาเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อนด้วยตนเอง

1.2 แขกที่มากับกลุ่มทัวร์ หมายถึง แขกที่มาด้วยกันเป็นกลุ่ม ตั้งแต่ 15 คนขึ้นไป มีหัวหน้าทัวร์หรือมัคคุเทศก์สำหรับอำนวยความสะดวกแก่แขกจะมีระยะเวลาการเข้าพัก การรับประทานอาหารแน่นอนและ จะจ่ายเงินรวมค่าที่พักและค่าอาหาร อาจเรียกว่า การเหมาจ่าย

1.3 แขกคนสำคัญ หมายถึง แขกที่เป็นบุคคลสำคัญ และเป็นที่รู้จักในสังคม อาจเป็นแขกระดับชาติหรือนานาชาติ เช่นนายกรัฐมนตรี ประธานบริษัทต่างๆ ซุปเปอร์สตาร์ เซเลบริตี้

1.4 แขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า หมายถึง แขกที่เข้ามาพักโดยที่ไม่ได้จองล่วงหน้าหรือเรียกว่า แขกที่ Walk In

1.5 แขกที่มาสัมมนาหรือประชุม หมายถึง แขกที่มาจัดประชุมหรือสัมมนาไม่จำกัดจำนวน มีกำหนดการแน่นอนและมีผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ดูและเป็นผู้ติดต่อกับโรงแรมในเรื่องต่างๆ ผู้รับผิดชอบการจ่ายค่าที่พักและค่าอาหารเครื่องดื่ม รวมถึงแจ้งรายชื่อแขกมาอย่างแน่นอน

1.6 แขกที่เป็นเจ้าหน้าที่สายการบิน หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสายการบินที่เข้ามาพักในโรงแรม

2. แขกที่ไม่ได้พักในโรงแรม (Outside Guest) แบ่งออกเป็น

2.1 ผู้เยี่ยมเยือน (Visitors) หมายถึง แขกที่เข้ามาเพื่อดูงาน ทัศนะศึกษา แขกที่เข้ามาเพื่อรวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเข้าพัก หรือจัดงานต่างๆที่โรงแรม หรือเพื่อการศึกษา

2.2 แขกที่มาใช้บริการส่วนต่างๆ ของโรงแรม เช่น ศูนย์สุขภาพ ศูนย์ กีฬา จากุชชี่ ซาวน่า สระว่ายน้ำ ภัตตาคาร ชมการแสดง ใช้บริการสวนสนุกและสวนน้ำ หรือ ใช้บริการคาสิโน

2.3. แขกที่เข้ามาเช่าพื้นที่ของโรงแรม เปิดกิจการหรือจัดนิทรรศการ กิจกรรมต่างๆทั้งที่เป็นหน่วยงานหรือภาครัฐเอกชน สมาคม มูลนิธิต่างๆ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, หน้า 73-75)

ความรู้เกี่ยวกับห้องพักและอัตราค่าห้องพัก (Room Types And Room Rates)

ผลิตภัณฑ์หลักที่สร้างรายได้ให้แก่โรงแรมมากที่สุดคือห้องพัก ที่ไม่ได้มีองค์ประกอบเพียงขนาดหรือการตกแต่งภายในที่ดูดีเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ ที่จัดสรรไว้ภายในห้องพักด้วย คุณลักษณะห้องพักที่ดีต้องประกอบไปด้วยลักษณะต่างๆดังนี้

1. ความสะดวกสบาย (Convenience) หมายถึงห้องพักที่ประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และสาธารณูปโภคที่จำเป็นและง่ายต่อการใช้สอยของผู้เข้าพัก เช่น เครื่องเล่นไอพอดสำหรับเปิดเพลงภายในห้องพัก อ่างจากุชชี่

2. **ความสบาย (Comfort)** หมายถึงห้องพักที่ให้ความรู้สึกสบายแก่ผู้เข้าพัก ไม่ว่าจะเป็นอากาศที่ถ่ายเท ความเย็นสบายของเครื่องปรับอากาศ ความนุ่มของเตียงนอน หรือความแรงและความอุ่นของเครื่องทำน้ำอุ่น

3. **ความปลอดภัย (Safety)** หมายถึงห้องพักที่ทำให้ความรู้สึกของผู้เข้าพักปลอดภัยในขณะใช้ห้องพัก เช่นระบบล็อคประตู 2ชั้น การใช้การ์ดกุญแจแทนการใช้ดอกกุญแจ และความแข็งแรงของประตูหน้าต่าง

4. **ความเป็นส่วนตัว (Privacy)** หมายถึงห้องพักที่ผู้พักสามารถรู้สึกได้ถึงความเป็นส่วนตัว เช่น ผนังห้องสามารถป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอก และผ้าม่านหน้าต่างมีสีทึบป้องกันแสงสว่างส่องถึงและปกปิดหน้าต่างได้มิดชิด

5. **ความสะอาดถูกสุขอนามัย (Cleanliness and hygiene)** หมายถึงห้องพักที่ไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน ผ้าปูที่นอนและปลอกหมอนสะอาด มีกลิ่นหอม ความใสของน้ำประปาและอ่างล้างหน้าที่ปราศจากคราบสกปรกตามขอบอ่างน้ำ (ธารีทิพย์ ทากิ, 2549, หน้า 40)

ชนิดของห้องพัก (Types of Guestroom)

เนื่องจากความคาดหวังของลูกค้ามีอย่างมากในปัจจุบัน ทำให้การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักนั้นมีความแตกต่างกัน เพื่อให้เข้าถึงความต้องการอันจะนำไปสู่ ความพึงพอใจสูงสุดของผู้เข้าพักเหล่านั้น อาจสังเกตได้จากรูปแบบของห้องพักกับระดับราคาห้องพักของโรงแรมที่แสดงแตกต่างกัน การแบ่งชนิดของห้องพักอาจกำหนดได้ด้วยปัจจัยต่างๆดังนี้

ห้องพักประเภทต่าง ๆ

1. ห้องพักเดี่ยว (Single Rooms) ห้องพักที่มีขนาดเล็ก มีเตียงนอนขนาดเล็กจำนวน 1 เตียง สำหรับการเข้าพักสำหรับแขกจำนวน 1 คน

2. ห้องพักคู่สองเตียง (Twin Rooms) ห้องพักที่มีเตียงขนาดเล็กจำนวน 2 เตียง สำหรับการเข้าพักของสำหรับแขกจำนวน 2 คน

3. ห้องพักคู่ (Double Rooms) ห้องพักที่มีเตียงขนาดใหญ่ 1 เตียงพักได้ 2 คน

4. ห้องพักแขกสามคน (Triple Room) ห้องพักสำหรับแขก 3 คน อาจจะเป็นเตียงเดี่ยว 3 เตียงแยกจากกันหรือ 1 เตียงคู่ขนาดใหญ่กับ 1 เตียงเดี่ยว หรือ 1 เตียงเสริม

5. ห้องพักแขกสี่คน (Quad Room) ห้องพักสำหรับแขก 4 คน ห้องพักที่มีเตียงเดี่ยว 4 เตียง หรือห้องพักที่มีเตียงขนาดใหญ่ 1 เตียง เตียงเดี่ยว 2 เตียง

6. **ห้องชุด (Suite Room)** ห้องพักที่มีเตียงขนาดใหญ่จำนวน 1เตียง สำหรับการเข้าพักของแขกจำนวนไม่เกิน 2 คนขนาดของห้องมีขนาดใหญ่สำหรับจัดสรรเป็นพื้นที่ใช้สอยสำหรับเป็นบริเวณที่นั่งเล่น เตรียมอาหารหรือการประชุม ห้องสวีทสามารถแยกประเภทตามขนาดและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเรียกชื่อต่างๆกันดังนี้

6.1 ห้องชุดขนาดเล็ก (Junior Suite Room) ห้องชุดที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่มีขนาดใหญ่กว่าห้องมาตรฐาน

6.2 ห้องชุดขนาดใหญ่ (Hospitality Suite Room) ห้องชุดที่มีห้องนอนมากกว่า 1 ห้อง ภายในห้องมีบริเวณ ที่เตรียมอาหารและบาร์เครื่องดื่ม มีห้องชุดแบบนี้เหมาะสำหรับที่มาเป็นกลุ่มหรือแขกที่มาเป็นครอบครัว

6.3 ห้องชุดพิเศษ (Presidential Suite Room) บางครั้งเรียกว่า “ห้องรอยัลสวีท” จัดเป็นห้องสวีทที่หรูหรา มีขนาดใหญ่ ห้องชุดประเภทนี้จะเป็นห้องพักที่ดีที่สุดในโรงแรม ภายในมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีและมีอัตราค่าห้องพักที่สูงสุดในโรงแรม

7. ห้องพักระดับมาตรฐาน (Standard Room) ห้องพักแบบมาตรฐานที่เน้นประโยชน์จริง ๆ ห้องพักมีขนาดเล็ก แต่เน้นความสะอาดและประโยชน์ใช้สอย มีราคาไม่แพง พักได้จำนวน 2 คน เท่านั้นเพิ่มเตียงเสริมไม่ได้

8. ห้องพักระดับพิเศษ (Superior Room) ห้องพักที่มีความพิเศษมากกว่าห้องมาตรฐาน เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าห้องพักแบบมาตรฐาน ห้องพักกว้างขวาง การตกแต่ง ห้องพักสามารถชมทัศนียภาพที่สวยงาม

9. ห้องพักระดับหรูหรา (Deluxe Room) ห้องพักที่ตกแต่งอย่างดีและมีความหรูหราอย่างพิเศษ อัตราค่าบริการสูง ซึ่งการบริการจะมีความแตกต่างทางมูลค่าด้านห้องพักและการบริการภายในห้องพัก

10. ห้องพักติดกัน (Adjoining Room) ห้องพัก 2 ห้องที่อยู่ติดกัน แต่ไม่มีประตูเชื่อมระหว่างกัน ส่วนใหญ่ใช้สำหรับแขกที่มาเป็นหมู่คณะหรือครอบครัว

11. ห้องพักที่มีประตูเชื่อมกัน (Connecting Room) ห้องพักที่มีประตูทางเข้าออกของตัวเอง 1 ประตู และมีประตูเชื่อมระหว่างสองห้อง ส่วนใหญ่ใช้สำหรับแขกที่มาเป็นหมู่คณะหรือครอบครัว

12. ห้องพักที่อยู่ตรงข้ามหรือเยื้องกัน (Adjacent Room) ห้องพักที่อยู่ใกล้กันหรือติดกัน ส่วนใหญ่เป็นห้องที่อยู่ตรงข้ามหรือเยื้องกัน ต้องเดินข้ามทางเดินจึงจะไปยังอีกห้องหนึ่งได้

13. ห้องที่มี 2 ชั้น (Duplex Room) ภายในห้องจะมี 2 ชั้นโดยมีความแตกต่างกันในแต่ละชั้น มีบันไดขึ้นไป ด้านล่างเป็นห้องนั่งเล่นหรือห้องประชุม ด้านบนจะเป็นห้องนอน ห้องพักรูปแบบนี้จะมีราคาแพง (Jatashankar R. Tewari, 2015, p. 61)

14. ห้องที่อยู่ใกล้สระว่ายน้ำ (Cabana) ห้องที่ตั้งอยู่ติดกับสระว่ายน้ำ พร้อมกับมีเตียงนอนมีโซฟาด้วย

อัตราค่าห้องพัก (Room Rates)

การกำหนดอัตราค่าห้องพักจะมีความแตกต่างกันในแต่ละโรงแรม ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทโรงแรม สถานที่ตั้ง ขนาด เงื่อนไขทางการตลาดและคู่แข่งขันซึ่งส่งผลโดยตรงกับการกำหนดอัตราค่าห้องพัก (Room Rate) ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการจะต้องคำนึงถึงการสร้างรายได้สูงสุดให้กับโรงแรม อัตราค่าห้องพักของโรงแรมที่แขกใช้บริการประกอบด้วย

1. **อัตราค่าห้องพักมาตรฐาน (Rack Rate)** หรือเรียกว่า Full Rate คือ อัตราค่าห้องพักราคาสูงที่โรงแรมกำหนดไว้สำหรับห้องพักประเภทต่างๆ อัตราค่าห้องพักลักษณะนี้จะแสดงไว้ในเอกสารรายการอัตราค่าห้องพัก (Tariff Sheet) เมื่อมีการปรับอัตราค่าห้องพัก โดยทั่วไปในแต่ล่ะปีโรงแรมจะจัดทำปีละสองครั้ง คือ ช่วงฤดูการท่องเที่ยว (High Season) และนอกฤดูการท่องเที่ยว (Low Season) เนื่องจากมีอัตราค่าห้องพักที่แตกต่างกัน

2. **อัตราค่าห้องพักสำหรับแขกองค์กร (Corporate Rate)** คือ อัตราค่าห้องพักที่เสนอขายให้กับองค์กรหรือบริษัทต่างๆ โดยทั่วไปกำหนดอัตราพิเศษโดยให้ส่วนลดประมาณร้อยละ 10-20 จากอัตราค่าห้องพักมาตรฐาน อัตรานี้อาจถูกนำมาใช้กับแขกกลุ่มนักธุรกิจด้วย

3. **อัตราค่าห้องพักที่มีการทำสัญญาล่วงหน้า (Contract Rate)** อัตราค่าห้องพักที่โรงแรมตกลงกับกลุ่มองค์กรหรือผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยปกติจะมีการทำสัญญาตกลงเป็นรายปี บริษัทแต่ละแห่งจะได้รับส่วนลดตามที่ตกลงที่แตกต่างกัน เช่น ถ้าเข้าพักตั้งแต่ 50 วัน ขึ้นไป ได้รับส่วนลดร้อยละ 20

4. **อัตราค่าห้องพักสำหรับแขกภาครัฐ (Government Rate)** คือ อัตราค่าห้องพักที่ให้กับแขกในนามภาครัฐบาลและอาจรวมถึงหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่จะได้รับส่วนลดพิเศษประมาณร้อยละ 10-20

5. **อัตราค่าห้องพักตามฤดูกาล (Seasonal Rate)** คือ อัตราค่าห้องพักที่ถูกนำมาเสนอในช่วงฤดูการท่องเที่ยว (High Season) และนอกฤดูการท่องเที่ยว (Low Season) สำหรับช่วงฤดูการท่องเที่ยวจะมีอัตราค่าห้องพักสูงกว่าช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว อัตราค่าห้องพักประเภทนี้จะถูกนำมาใช้กับโรงแรมที่พักตากอากาศ (Resort Hotel)

6. **อัตราค่าห้องพักวันปกติและวันหยุด (Weekday/Weekend Rate)** คืออัตราค่าห้องพักสำหรับโรงแรมในช่วงสัปดาห์โดยโรงแรมจะกำหนดเป็นสองช่วงเวลา คือ อัตราค่าห้องพักวันจันทร์ – พฤหัสบดีเป็นอัตราค่าห้องพักแบบวันปกติ (Weekday Rate) และอัตราค่าห้องพักระหว่างวันศุกร์ - อาทิตย์เป็นอัตราค่าห้องพักแบบวันหยุด (Weekend Rate) อัตราค่าห้องพักแบบวันปกติจะต่ำกว่าอัตราค่าห้องพักแบบวันหยุดเนื่องจากปกติแล้วจะเป็นวันทำงานและถ้าหากมีวันหยุดต่อเนื่องจากวันหยุดปกติ (Long Weekend) อัตราค่าห้องพักอาจจะสูงขึ้นได้

7. **อัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่ไม่สำรองห้องพักล่วงหน้า (Walk-in Rate)** โดยโรงแรมจะมีการกำหนดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่ไม่ได้สำรองห้องพักล่วงหน้า (Walk-in Guest) ส่วนใหญ่จะเสนออัตราที่ค่อนข้างสูงหรืออาจจะใช้อัตราห้องพักมาตรฐาน (Rack Rate) ในการขายห้องพัก

8. **อัตราค่าห้องพักสำหรับแขกสายการบิน (Lay Over Rate)** ราคาพิเศษสำหรับสายการบินที่นำแขกมาเข้าพัก เมื่อเครื่องบินที่เดินทางเกิดเหตุขัดข้อง จำเป็นต้องงดเที่ยวบินและพักระหว่างรอให้แก้ไขสถานการณ์ โดยเจ้าของสายการบินเป็นผู้จ่ายค่าที่พัก อาหารเครื่องดื่มทั้งหมดมีระยะเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง

9. **อัตราค่าห้องพักระยะยาว (Long Staying Rate)** ราคาห้องพักที่ กำหนดไว้ว่า แขกจะมาพักในช่วงต่างๆของปีเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป เป็นการพักอยู่ในโรงแรมระยะยาว โดยโรงแรมจะคิดราคาแบบเหมาจ่าย ส่วนใหญ่เป็นแขกที่มาพักอยู่ในประเทศหรือเมืองนั้นๆ เพียงช่วงเวลาหนึ่งของแต่ละปี

10. **อัตราค่าห้องพักแบบเหมาจ่าย (Package Rate)** คือ อัตราค่าบริการที่ประกอบด้วยการรวมเอาสินค้าและบริการที่มากกว่าหนึ่งอย่างไว้ด้วยกันทั้งนี้เพื่อสร้างความน่าสนใจให้เพิ่มมากขึ้น โดยส่วนใหญ่จะประกอบด้วยอัตราค่าห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ของโรงแรม โดยจะมีการกำหนดอัตราค่าบริการให้ถูกกว่าเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับอัตราค่าบริการกรณีที่แยกสินค้าและบริการจากกัน อัตราค่าห้องพักแบบเหมาจ่ายที่นิยมใช้ในโรมแรมคือ อัตราค่าห้องพักและจำนวนมื้ออาหาร ซึ่งจะทำให้แขกประหยัดค่าใช่จ่าย สะดวกสบายรูปแบบอัตราค่าห้องพักแบบเหมาจ่ายจะประกอบด้วย

อัตราค่าห้องพักเหมาจ่ายแบบรวมมื้ออาหาร (Meal Package Rate) ประกอบด้วยค่าห้องพักและจำนวนมื้ออาหารซึ่งคือการเสนอแบบเบ็ดเสร็จของห้องพร้อมด้วยอาหารในขณะที่แขกพัก (ขจิต, 2543) โดยโรงแรมจะเสนอทางเลือกให้กับแขกได้ดังต่อไปนี้

European Plan (EP) คือ อัตราค่าห้องพักอย่างเดียวไม่รวมมื้ออาหาร เรียกว่า Room Only: RO

Continental Plan (CP) คือ อัตราค่าห้องพักและอาหารมื้อเช้าแบบ Continental Breakfast ในบางครั้งอาจเรียกว่า การบริการแบบ Bed and Breakfast (B&B)

Modified American Plan (MAP) คือ อัตราค่าห้องพักเหมาจ่ายที่แขกสำรองห้องพักและอาหาร 2 มื้อ คือ อาหารเช้าและให้เลือกระหว่างอาหารกลางวัน หรือ เย็น หรืออาจจะเรียกว่า Half Board/Semi- Pension

American Plan (AP) คือ อัตราค่าห้องพักเหมาจ่ายห้องพักและอาหาร 3 มื้อ คือ เช้า (Breakfast) กลางวัน (Lunch) เย็น (Dinner) เราเรียกว่า Full Board หรือ Full Pension (Kasavana Michael L 2013:195)

ประเภทมื้ออาหาร

Continental Breakfast คือ อาหารเช้าที่ประด้วย น้ำผลไม้ ชา กาแฟ ขนมปัง

American Breakfast คือ อารหารเช้าที่ประกอบด้วยเนื้อสัตว์ เช่น ไส้กรอก ซุป ชีส และไม่มีเนื้อสัตว์ เช่น อาหารธัญพืช ขนมปัง น้ำผลไม้

English Breakfast คือ อาหารเช้าที่ไม่เน้นเนื้อสัตว์ ซึ่งประกอบด้วยอาหารธัญพืชปรุงร้อนหรือเย็น ไข่ เบคอน ขนมปัง เนยและเครื่องดื่ม การบริการอาหารลักษณะนี้บริการในอังกฤษหรือยุโรป

Brunch คือ อาหารระหว่างมื้อเช้าและมื้อกลางวัน ส่วนใหญ่จะให้บริการระหว่าง 09.30 – 11.00 น. หรืออาหารที่ควบรวมมื้อเช้าและมื้อกลางวันรวมเข้าด้วยกัน โดยเสริฟระหว่างเวลา 11.00 - 14.00 น.

Lunch คือ อาหารมื้อกลางวัน เป็นอาหารในช่วงกลางวัน ซึ่งมักจะเป็นอาหารมื้อเบาๆ

Dinner คือ อาหารมื้อเย็น จะเป็นมื้อใหญ่ มีครบชุดทั้งเนื้อ ผักและซุป ปิดท้ายด้วยอาหารหวาน

11. **อัตราค่าห้องพักเหมาจ่ายแบบรวมกับการท่องเที่ยว (Vacation Package Rate)** ประกอบด้วยค่าห้องพักและกิจกรรมการท่องเที่ยวหรือกิจกรรมตามเทศกาล เช่น บัตรโดยสารเครื่องบิน (Airline Ticket) ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (Transportation) บัตรเข้าชมแหล่งท่องเที่ยว ค่าเข้าชมคอนเสิร์ต โรงแรมอาจร่วมกับแผนการตลาดและการขายกำหนดเป็นโปรแกรมเหมาจ่ายขึ้นมา เช่น รายการเหมาจ่ายคู่แต่งงาน (Honeymoon Package) และรายการเหมาจ่ายสำหรับการตีกอล์ฟ (Golf Package) เป็นต้น

12. **อัตราค่าห้องพักเหมาจ่ายแบบรวมการประชุม (Meeting Package Rate)** อัตราค่าบริการห้องพักแบบนี้จะประกอบด้วยค่าห้องพักและค่าใช้จ่ายในการประชุม เช่น อาหารว่าง (Coffee Break) พร้อมทั้งรวมอาหาร 3 มื้อ อาหารเช้า อาหารกลางวัน หรืออาหารเย็น ซึ่งรวมค่าห้องประชุม อุปกรณ์และเอกสาร อัตราค่าบริการนี้ ผู้ดูแลการประชุมหรือผู้จัดการประชุมแบบมืออาชีพ (Professional Conference Organizer : PCO) จะติดต่อประสานงานกับโรงแรมเพื่อกำหนดเป็นอัตราค่าบริการสำหรับทำการประชุม

13. **อัตราค่าห้องพักที่แขกพักชั่วคราว (Day Use/Day Rate)** อัตราการคิดค่าบริการพิเศษที่ให้แขกเช่าห้องอยู่เฉพาะตอนกลางวัน โดยปกติแล้วโรงแรมจะถือว่าแขกที่มาเช่าเฉพาะตอนกลางวันนั้นคือผู้ที่มาเช่าอยู่ระหว่างเวลา 06.00 – 21.00 น. (ขจิต กอบเดช, 2543, หน้า123)

14. **อัตราค่าห้องพักหมู่คณะ (Group Rate)** คือ อัตราค่าห้องพักกรณีที่แขกที่สำรองห้องพักล่วงหน้าในลักษณะหมู่คณะ โดยทั่วไปจะกำหนดจากแขกตั้งแต่ 15 คนขึ้นไป อัตราค่าห้องพักได้รับส่วนลดพิเศษร้อยละ 10-20 หรืออาจจะมอบอภินันทนาการให้ 1 ห้อง

อัตราค่าบริการเกี่ยวกับห้องพัก

อัตราค่าห้องพัก (Room Rates) หมายถึงอัตราราคาห้องพักต่างๆและอัตราบริการ อื่นๆ ที่เกี่ยวกับบริการห้องพัก จำแนกการคิดอัตราบริการได้ดังนี้

1. **อัตราราคาห้องพักราคามาตรฐาน (Rack Rate)** หรือราคาเต็มสามารถคิดคำนวณจากจำนวนการใช้ห้องพักหรือจำนวนเข้าพัก

2. **อัตราค่าภาษีห้องพัก (Room Tax)** หมายถึงอัตราร้อยละ 7 ของราคาห้องพักต่อคืน (สำหรับโรงแรมในประเทศไทย) อัตราของภาษีจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการกำหนด ของแต่ละประเทศ

3. **อัตราค่าบริการ (Service Charge)** หมายถึงอัตราค่าบริการร้อยละ 10 ของราคาค่าห้องพัก ภาษีร้อยละ 7 (สำหรับโรงแรมในประเทศไทย) ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เข้าพัก อย่างไรก็ตาม ค่าบริการจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการคิดราคาของโรงแรม โดยทั่วไปโรงแรมจะคิดค่าบริการร้อยละ 10 สำหรับประเทศไทย

ความรู้เกี่ยวกับการบริการพิเศษสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับห้องพัก

ห้องพักนอกจากมีการจัดผังห้องและการตกแต่งห้องพัก โรงแรมต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและห้องน้ำ ความแตกต่างของสิ่งอำนวยความสะดวกจะเป็นไปตามระดับห้องพัก ประเภทห้องพัก อัตราค่าบริการห้องพัก ในโรงแรมที่มีมาตรฐานระดับสูงจะมีการเพิ่มบริการอื่นๆ เช่น

บริการเปิดเตียง (Turn Down Service) เป็นบริการที่โรงแรมจัดให้แขก ตั้งแต่เวลา 18.00 นแต่ไม่เกิน 21.00 น พนักงานทำความสะอาดห้องพัก (Room Attendant) จะเข้าไปทำความสะอาดในส่วนที่จำเป็นพร้อมให้บริการ เช่น การเปิดผ้าม่าน การเปิดผ้านวมเพื่อพร้อมให้แขกได้แทรกตัวเข้าไปนอนและในบางโรงแรมอาจจะมีการวางดอกไม้หรือช็อกโกแลต Good Night Card บางครั้งในกรณีที่แขกจะคืนห้องพักในวันรุ่งขึ้นจะมีการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการเพื่อให้แขกได้แสดงความคิดเห็น

บริการซักรีด (Laundry Service) โดยทั่วไปจะเปิดให้บริการเวลาประมาณ 7.00 – 21.00 น. ทางแผนกแม่บ้านจะเตรียมถุงสำหรับแขกที่ต้องการให้ซักผ้า ใบรายการสิ่งของที่ต้องซัก ไว้ภายใน

ตู้เสื้อผ้า ในบางโรงแรมอาจจะมีการซักด่วนพิเศษ Laundry Express เสร็จภายใน 3 ชั่วโมง แต่ทางโรงแรมจะมีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มขึ้นจากค่าบริการอัตราปกติ

บริการอินเตอร์เน็ต (Internet Service) สามารถขอใช้บริการอินเตอร์เน็ตภายในห้องพักได้จากแผนกบริการส่วนหน้า โดยมีอัตราค่าบริการและไม่มีค่าบริการ ส่วนใหญ่ถ้ามีการคิดอัตราค่าบริการจะเป็นชั่วโมง

บริการเตียงเสริม (Extra Bed) แขกสามารถขอใช้บริการเตียงเสริม โดยแจ้งความประสงค์ที่แผนกบริการส่วนหน้าหรือแผนกแม่บ้าน โดยจะมีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติม รวมถึงเตียงสำหรับเด็ก (Baby Cot)

การกำหนดหมายเลขห้องพัก

การกำหนดหมายเลขห้องพัก กระทำโดยการกำหนดจากฝั่งของห้องพักเป็นอับดับแรก เช่น ฝั่งทางเหนือ หมายถึงห้องพักเลขคี่ และฝั่งใต้หมายถึงห้องพักเลขคู่ จากนั้นกำหนดจากการเรียงลำดับของห้องพัก เช่น เริ่มนับจากห้องพักห้องแรก ของฝั่งเรื่อยไปของห้องพักสุดท้าย เช่น เริ่มนับจากห้อง 101, 103, 105, …และกำหนดจากระบบชั้นอาคารเป็นอันดับสุดท้าย เช่น ชั้น 2 ชั้น 3 ชั้น 4 ต่อเนื่องไปจนถึงชั้นสุดท้าย เช่น ห้อง 101 เป็นห้องแรกทางฝั่งทิศเหนืออยู่ชั้นที่ 1 และห้อง 201 เป็นห้องแรกทางฝั่งทิศเหนืออยู่ในชั้นที่ 2

โรงแรมสามารถใช้หลักในการกำหนดหมายเลขห้องพัก เพื่อกำหนดชั้นเฉพาะสำหรับ การบริการพิเศษบางอย่าง เช่น ระดับชั้นสำหรับนักธุรกิจ ระดับชั้นสำหรับแขก วีไอพี ระดับห้องพักสำหรับสูบบุหรี่และไม่สูบบุหรี่ สำหรับโรงแรมที่มีจำนวนชั้นมากกว่า 13 ชั้นขึ้นไป มักเลี่ยงที่จะใช้ ระดับชั้นที่ 13 ในการกำหนดหมายเลขห้องพัก ทั้งนี้เพราะความเชื่อที่ว่าหมายเลขที่ 13 นั้น เป็นหมายเลข “อัปมงคล” การจัดลำดับชั้นของโรงแรมจึงเป็นชั้น 12, หรือบางแห่งใช้เป็นชั้น 12A, 12B, 14 และ 15 ตามลำดับ

ความต้องการพิเศษเกี่ยวกับห้องพัก

นอกจากจากคุณลักษณะที่แตกต่างของห้องพัก ยังมีคุณลักษณะอื่นๆของห้องพักที่ผู้เข้าพักต้องการ อาทิ ห้องพัก 2 ห้องติดกัน และมีประตูเปิดหากันได้ หรือห้องพักที่อนุญาตให้สูบบุหรี่ได้ ความต้องการเหล่านี้ เรียกว่า “ความต้องการพิเศษ” ซึ่งผู้เข้าพักสามารถแจ้งความต้องการของตนได้ระหว่างการสำรองห้องพัก ความต้องการที่ผู้เข้าพักมักแจ้งกับทางโรงแรม ได้แก่

1. เตียงเสริม หมายถึงเตียงพิเศษขนาดมาตรฐานมีล้อเลื่อน และมีค่าใช้จ่าย เมื่อขอใช้
2. เตียงเด็ก หมายถึงเตียงขนาดเล็กที่มีกรงล้อมรอบสำหรับบริการผู้เข้าพักที่มีเด็กหรือทารกติดตามมาด้วยทางโรงแรมไม่คิดค่าใช้จ่ายเมื่อขอใช้แต่ผู้พักต้องแจ้งขอล่วงหน้า

3. ความต้องการพิเศษอื่นๆ เพิ่มเติม ได้แก่ วันครบรอบต่างๆ รถรับ-ส่งจากสนามบิน ทิวทัศน์ภายในห้องพัก คนพิการ ชั้นล่างหรือชั้นบน

อัตราค่าบริการอื่น ๆ

1. อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึงอัตราค่าอาหารและเครื่องดื่มที่โรงแรมจัดบริการในรูปลักษณ์ต่างๆ เช่นอัตราค่าอาหารและเครื่องดื่มในภัตตาคาร บาร์ บริการอาหารในห้องพัก ห้องจัดเลี้ยงและห้องประชุม

2. อัตราค่ามินิบาร์ หมายถึงอัตราค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่มที่จัดให้บริการในห้องพัก ปรากฏในรูปของรายการมินิบาร์

3. อัตราค่าซักรีด หมายถึงอัตราค่าบริการสำหรับ การใช้บริการซักรีด ของโรงแรม ปรากฏอยู่ในรูปของรายการการซักรีดซึ่งวางไว้ในตู้เสื้อผ้าภายในห้องพัก

4. อัตราค่าสินค้าที่ระลึก หมายถึงอัตราค่าผลิตภัณฑ์ ซึ่งทางโรงแรมจัดไว้สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพัก เช่น เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะหรือแก้วน้ำ โดยทั่วไปมักมีตราสัญลักษณ์ของโรงแรมแสดงบนผลิตภัณฑ์นั้น

ความรู้เกี่ยวกับวิธีการชำระค่าบริการจากแขก

1. การชำระด้วยเงินสด (Cash) แขกจะชำระค่าบริการต่างๆ ด้วยเงินสด ส่วนใหญ่เป็นเงินตราสกุลที่ใช้อยู่ในประเทศนั้นๆ

2. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (Credit Cards) บัตรเครดิตที่มีอยู่ในปัจจุบัน ออกให้โดยธนาคาร บริษัทเงินทุนและบริษัทการเงินต่าง ๆ ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ได้แก่ Visa Card, Master Card

3. การชำระเงินด้วยเช็คส่วนบุคคล (Personal Cheque) เป็นเช็คที่แขกเขียนขึ้น เพื่อให้โรงแรมไปขึ้นเงินกับธนาคาร

4. การชำระเงินด้วยการโอนเงินจากหน่วยงานอื่นๆ (Transfer) โดยมีเอกสารรับรองจากหน่วยงานที่รับผิดชอบชำระค่าบริการ โดยแขกนำเอกสาร มาแสดงต่อโรงแรม เช่น ใบสำคัญจ่าย

4. **การชำระเงินผ่านคิวอาร์โคด (QR Code)** แขกสามารถชำระค่าบริการผ่านทางการสแกนคิวอาร์โคด

5. **การชำระเงินผ่านธนาคารออนไลน์ (Online Banking)** การชำระเงินโดยการโอนผ่านระบบของธนาคารทางออนไลน์

ความรู้เกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า

1. รายชื่อแขกที่คาดว่าจะเข้าพักในแต่ละวัน (Daily Expected Arrival or Today Arrival List)

2. เอกสารลงทะเบียนแขกเข้าพัก (Registration Card)

3. สมุดบันทึกรายละเอียดแขกที่เข้าพักในแต่ละวัน (Report to Police Station) จัดทำขึ้นเพื่อส่งกองตรวจคนเข้าเมืองและกองทะเบียนกรมตำรวจ

4. เอกสารแสดงรายการค่าบริการที่แขกต้องชำระ

5. สมุดรายละเอียดส่วนลด คิดเป็น% (Discount Book)

6. สมุดรายละเอียดของแขกที่เข้าพักในแต่ละวัน (Arrival Book)

7. สมุดรายละเอียดของแขกที่คืนห้องพักในแต่ละวัน (Departure Book)

8. เอกสารเปลี่ยนแปลงราคาห้องพัก (Room Rate Change)

9. เอกสารแจ้งการจัดสิ่งของอภินันทนาการให้แก่แขก เป็นเอกสารรายละเอียดต่างๆ ที่แจ้งให้แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ทราบว่าจะต้องจัดสิ่งใดให้เป็นอภินันทนาการแก่แขกคนสำคัญบ้าง

10. สมุดรับส่งเวร (Log Book) เพื่อแจ้งให้พนักงานในแต่ละรอบการทำงานทราบรายละเอียดของงานในแต่ละรอบการทำงานและรายละเอียดอื่นๆให้ทราบ จะต้องอ่านก่อนทำงานทุกครั้งเพื่อให้การทำงานเกิดความต่อเนื่องกับการทำงานในรอบที่ผ่ามมา

11. เอกสารแจ้งการมาถึงของแขกคนสำคัญ (VIP Arrival Notice) เอกสารแจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบว่า ห้องใดเป็นห้องของแขกคนสำคัญบ้าง และเข้าพักในวันใด

12. คูปองอาหาร (Meal Coupon) ใช้เป็นเอกสารแสดงสิทธิ์ในการรับประทานอาหารสำหรับแขกทั่วไป หรือกลุ่มทัวร์ ที่ต้องการรับประทานอาหารในโรงแรม จะมีชื่อแขกและห้อง เพื่อง่ายต่อการนับและตรวจสอบจำนวน สำหรับแขกที่มาเป็นหมู่คณะจะคูปองแต่ละสีแตกต่างกันตามมื้ออาหารแต่ละมื้อ

13. แผ่นพับและเอกสารแสดงอัตราค่าห้องพัก (Brochure and Tariff Sheet) เป็นเอกสารหรือแผ่นพับเล็กๆ ที่บอกรายละเอียดราคาห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกและรูปภาพแนะนำโรงแรม

14. ใบสำหรับจ่าย เป็นเอกสารสำคัญที่เป็นหลักฐานการจ่ายเงินค่าที่พักที่ทางบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยว ออกให้แขกที่ซื้อที่พักผ่านทางบริษัทตัวแทนท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยว แขกจะใช้ยืนยันการจ่ายเงินเพื่อเข้าพักในโรงแรม

15. บัตรเครื่องดื่มเพื่อการต้อนรับ (Welcome Drink Card) บัตรเครื่องดื่มผสมต่างๆ ที่โรงแรมจัดให้เพื่อต้อนรับแขกในโอกาสที่มาเข้าพักในโรงแรม นิยมจัดให้เมื่อแขกเดินทางมาถึงและอยู่ในระหว่างขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพักและรอรับกุญแจ

ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์

ในปัจจุบันโรงแรมทุกแห่งมีการบริการโทรศัพท์ภายในห้องพักเพื่อให้แขกสามารถใช้โทรศัพท์ติดต่อจากภายในห้องพักไปยังแผนก ฝ่ายต่างๆ หน่วยงานต่างๆ ที่อยู่ในโรงแรมทันที และสามารถติดต่อออกไปสู่ภายนอกโรงแรมทั้งภายในและภายนอกประเทศได้ตลอด 24 ช.ม. เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารแก่แขก ซึ่งพนักงานบริการส่วนหน้าที่ให้บริการในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์นี้แยกออกมาเป็นอีกหน้าที่หนึ่งเรียกว่าเป็นโอเปอเรเตอร์หรือพนักงานรับโทรศัพท์หรือพนักงานติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์

หน้าที่ของพนักงานบริการโทรศัพท์

1) เป็นบุคคลสำคัญในการสร้างภาพพจน์ของโรงแรมสำหรับการสื่อสารทางโทรศัพท์ด้วยการใช้ภาษา น้ำเสียง ทักษะในการพูดและการให้บริการแก่แขกเมื่อแขกโทรศัพท์เข้ามาในโรงแรม ด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่แขก ด้วยการตอบคำถามอย่างชัดเจน สุภาพ และมีมารยาท เพราะการสื่อสารทางโทรศัพท์ไม่สามารถเห็นหน้าตา ท่าทางของผู้ที่กำลังสื่อสารด้วย ดังนั้นการใช้ภาษาพูดต้องชัดเจน สั้นกระชับ และตอบตามวัตถุประสงค์ของผู้ติดต่อเข้ามาสอบถาม

2) ให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม เมื่อมีผู้โทรศัพท์เข้ามาสอบถามข้อมูลทั่วไป ของโรงแรม ได้แก่

2.1) จำนวนห้องพักทั้งหมดของโรงแรม

2.2) ประเภทและสถานที่ตั้งของห้องพักที่ให้บริการ อัตราค่าบริการ และจำนวนห้องพักของแต่ละประเภท

2.3) ภัตตาคาร ห้องอาหารของโรงแรมเปิดให้บริการอาหารและเครื่องดื่มประเภทใด เปิดให้บริการเวลาใด

2.4) สถานบันเทิงของโรงแรมมีอะไรบ้าง เปิดให้บริการเวลาใด

2.5) สถานที่ตั้งของโรงแรมและวิธีการเดินทางไปยังโรงแรม

2.6) มีการจัดงาน กิจกรรม นิทรรศการ เทศกาลอะไรบ้างที่จัดในช่วงสัปดาห์ฤดูกาลนั้น

2.7) โรงแรมมีส่วนงานบริการอะไรบ้าง ในช่วงเวลาใดบ้าง

2.8) แหล่งท่องเที่ยวและสถานที่อำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวต่างๆที่อยู่ใกล้โรงแรมมีอะไรบ้าง

2.9) สถานที่ตั้งและวิธีการติดต่อสื่อสารกับโรงแรมด้วยวิธีการอื่นๆ เช่น โทรสาร อินเตอร์เน็ต หรือ ผ่านบริษัทตัวแทนทางการท่องเที่ยว

3) อำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อสื่อสาร หน้าที่ของพนักงานให้บริการสื่อสารทางโทรศัพท์

4) เก็บรวบรวมหลักฐานการใช้โทรศัพท์ ทั้งในการติดต่อสื่อสารของแขกและหน่วยงานต่างๆและส่งให้แผนกบัญชีหรือพนักงานบริการส่วนหน้า

5) แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้แก่แขกพนักงานในแผนกต่างๆ เพื่อให้รับทราบได้พร้อมๆกัน และทันเหตุการณ์โดยใช้การสื่อสารแบบเสียงตามสาย

6) เป็นตัวแทนฝ่ายขายของโรงแรม การให้ข้อมูลแก่แขกเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของโรงแรมห้องพัก อัตราห้องพักแต่ละประเภท และโน้มน้าวใจให้แขกตัดสินใจเข้าพักในโรงแรมทันทีที่ติดต่อเข้ามา เป็นการเพิ่มลูกค้าให้แก่โรงแรมอีกทางหนึ่ง โดยเมื่อแขกต้องการจองห้องพักทางโทรศัพท์หลังจากแขกตัดสินใจว่าจะเข้าพักจึงโอนสายให้แกพนักงานรับจองห้องพัก หรือพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (สัมพันธ์ หลงพิมาย, ม.ป.ป., หน้า 73 – 75)

การบริการและหน้าที่ของงานบริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์

รูปแบบการบริการงานโทรศัพท์ภายใต้การดำเนินงานของแผนกบริการส่วนหน้า ในปัจจุบันนั้นเพื่อให้เกิดความสมบรูณ์ในการบริการโรงแรมจึงกำหนดให้ฝ่ายบริการโทรศัพท์มีการบริการที่หลากหลายสามารถสรุปได้เป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1) การบริการโทรศัพท์ (Telephone Service) 2) การบริการบันทึกข้อความการฝากข้อความ (Message Service) 3) การบริการปลุก (Wake up Call) 4) การบริการโทรสาร (Fax Service) และ 5) งานบริการอื่น ๆ ของงานบริการโทรศัพท์ (Other Service) โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การบริการโทรศัพท์ (Telephone Service) เป็นตัวแทนในการสร้างภาพพจน์ของโรงแรมโดยการสื่อสารทางโทรศัพท์ ด้วยการใช้ภาษา น้ำเสียง ทักษะในการพูดและการให้บริการแก่แขกเมื่อแขกโทรศัพท์เข้ามาในโรงแรม ด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่แขก ด้วยการตอบคำถามอย่างชัดเจน สุภาพ และมีมารยาท เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์สามารถเห็นหน้าตา ท่าทางของผู้ที่กำลังสื่อสารด้วย ดังนั้นการใช้ภาษาพูดต้องชัดเจน สั้นกระชับและตอบตามวัตถุประสงค์ของผู้ติดต่อเข้ามาสอบถาม

การให้บริการโทรศัพท์ถือเป็นหน้าที่หลักของฝ่ายบริการโทรศัพท์นี้ แบ่งรูปแบบการบริการได้ออกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

1.1 โทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามาภายในโรงแรม (In - Coming Call) คือ การติดต่อจากแขกภายนอกโรงแรมเข้ามายังโรงแรม ซึ่งอาจจะมีวัตถุประสงค์เพื่อติดต่อแขกที่พักอยู่ในโรงแรมหรืออาจจะติดต่อกับแผนกต่างๆ ของโรงแรม เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงานฝ่ายบริการจึงมีการกำหนดขั้นตอนการตอบรับโทรศัพท์จากภายนอก

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการโทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามายังงานบริการโทรศัพท์

1) ตอบรับโทรศัพท์ภายใน 3 ครั้ง

2) **ตอบรับด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร ในกรณีทีเป็นสายจากภายนอก พนักงานบริการโทรศัพท์จะทักทายด้วยข้อความมาตรฐานที่โรงแรมกำหนด เช่น** Good morning/ afternoon/ evening ..... (ชื่อโรงแรม) ....., (ชื่อผู้รับสาย) ....., How can I assist you? เช่น Good morning, Sunandha Palace Hotel Sawasdee ka, this is Juthamas Speakig. How can I assist you? หรืออาจใช้สำนวนที่แสดงถึงการให้ความช่วยเหลือ

3) ในกรณีที่เป็นสายจากภายใน Good morning/ afternoon/ evening, (ชื่อแผนก) ....., this is ..... (ชื่อผู้รับสาย) ....., How can I assist you? ข้อแตกต่างระหว่างสายจากภายนอกและภายในคือ สายภายนอกควรมีแจ้งชื่อโรงแรมด้วยในขณะที่สายจากภายในอาจจะไม่ต้องแจ้งชื่อโรงแรมแต่จะเปลี่ยนเป็นชื่อแผนกแทน 3. โอนสายไปยังหมายเลขห้องพักแขก แผนกและบุคคลที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตามพนักงานบริการโทรศัพท์จะต้องตระหนักถึงกฎเกณฑ์และเงื่อนไขในการทำงาน เช่น กรณีที่แขกบุคคลสำคัญหรือการรับฝากข้อความต่าง ๆ นอกจากนี้พนักงานยังจำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลข่าวสารให้ถูกต้องเสมอ

4) กล่าวขอบคุณหลังจากการสนทนาทางโทรศัพท์ กรณีต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในการให้บริการโทรศัพท์ เช่น การพักสาย/การให้รอสาย พนักงานจำเป็นจะต้องแจ้งให้แขกทราบดังต่อไปนี้ “I’m sorry ..... (Name’s guest) ..., (Operator’s name) ..... No one picks up the phone.”

กรณีที่แขกผู้โทรเข้ายืนยันที่จะถือสายรอ พนักงานบริการโทรศัพท์แจ้งให้แขกทราบดังต่อไปนี้

“I’m sorry Sir/Madam. The line is still busy. Just a moment, please.” กรณีแจ้งการโอนสาย เช่น “Mr. …..is at the Tayako Restaurant. I will transfer the line Mr. ..... ” หรือ “Hold on the line please. I will connect you through ....”

1.2 โทรศัพท์ออกภายนอกโรงแรม (Out-Going Call) คือ การติดต่อจากโรงแรมไปยังบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกโรงแรม โดยส่วนใหญ่หากเป็นการติดต่อเพื่อการดำเนินงานของ

โรงแรม พนักงานสามารถติดต่อได้โดยตรงจากแผนกและจะมีการสรุปเป็นรายงานการใช้โทรศัพท์ แต่สำหรับแขกโรงแรมจะมีการเรียกเก็บค่าบริการ (อรรธิกา พังงา, 2553, หน้า 138 - 144)

รหัสการสะกดชื่อผู้เข้าพัก

การสำรองห้องพักผ่านช่องทางโทรศัพท์ อาจมีปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานรับสำรองห้องพักกับแขกที่มาใช้บริการ เช่นเสียงไม่ชัดเจน สำเนียงของผู้จองที่ไม่คุ้นเคยสำหรับพนักงานสำรองห้องพักหรือความไม่ชำนาญด้านภาษาอังกฤษของพนักงานสำรอง การใช้รหัสตัวอักษรจึงเป็นสิ่งที่โรงแรมทั่วไปนิยมนำมาใช้ในธุรกิจโรงแรมโดยส่วนใหญ่จะนิยมใช้แบบประเทศอังกฤษ (Hotel Code UK)

ตัวอักษรสะกดคำสำหรับโรงแรม (Hotel Code)

A - Able

B - Baker

C - Charlie

D - Dog

E - Easy

F - Fox

G - George

H - How

I - Item

J - Jimmy

K - King

L - Love

M - Mike

N - Nancy

O - Oboe

P - Peter

Q - Queen

R - Roger

S - Sugar

T - Tare

U - Uncle

V - Victor

W - William

X - X-ray

Y - York

Z - Zebra

กรณีสะกดชื่อแขก Miss Napaporn Lamai สามารถอ่านได้ว่า Miss N – Nancy / A - Able / P - Peter / A – Able / P - Peter / O - Oboe / R – Roger / N – Nancy นามสกุล L – Love / A - Able M – Mike / A – Able / I – Item

เอกสารอ้างอิง

ขจิต กอบเดช. (2543). **งานโรงแรม ฝ่ายห้องพัก พนักงานส่วนหน้าโรงแรม**.กรุงเทพฯ: พรินทิค จำกัด.

ธารีทิพย์ ทากิ. (2549). **การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2546). **การปฏิบัติงานและการจัดการส่วนหน้าของโรงแรม.** กรุงเทพฯ:โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์.

สัมพันธ์ หลงพิมาย. (ม.ป.ป.). งานบริการส่วนหน้าโรงแรม. ใน **ชุดตำราวิชาการด้านการโรงแรม เล่มที่ 1**. กรุงเทพฯ: สมาคมโรงแรมไทยและสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.

อรรธิกา พังงา. (2553). **การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า**. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์.

Kasavana Michael L. (2013). **Managing Front Office Operations**. The American Hotel & Lodging Educational Institute. Michigan.

Jatashankar R. Tewari. (2015). **Hotel Front Office Operations and Management**. India: Oxford University Press.