

## 1. ชื่อวิชา

รายวิชา THM 3307 การจัดการงานฝ่ายห้องพัก

## 2. หัวข้อที่ประจำสัปดาห์นี้ การรับจองห้องพัก

วัตถุประสงค์(เมื่อศึกษาเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้แล้ว ผู้เรียน)

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ คุณลักษณะของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า
2. เพื่อให้ นักศึกษาสามารถ รูปแบบประเภทแขกที่ทำการสำรองห้องพัก

คุณลักษณะของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า

### นักประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าที่ดีจะต้องมีความเป็นนักประชาสัมพันธ์ คือ ต้องรอบรู้ข้อมูลข่าวสารของโรงแรม รายละเอียดงาน และต้องให้ความช่วยเหลือและความกระจ่างเมื่อผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปมีปัญหาหรือคำถาม

### นักขาย (Salesmanship)

พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าที่ดีจะต้องมีวิญญูณของนักขาย คือ ต้องพยายามแนะนำและเชิญชวนให้ผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปซื้อบริการต่าง ๆ ของโรงแรม เพื่อเพิ่มรายได้และผลกำไร

.....

## ผู้ชำนาญงาน (Technical and Performance)

พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าที่ดีจะต้องเรียนรู้กระบวนการทำงานให้เกิดความเชี่ยวชาญและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งความรู้ ความชำนาญในหน้าที่ของตนเองและของผู้อื่น

### มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า

ทักษะ (Skill) – ต้องได้รับการฝึกอบรมและสร้างสมประสบการณ์ทำงานด้วยความสนใจและตั้งใจ

ภาษาต่างประเทศ (Foreign Language) – พนง. ควร มีทักษะในการสื่อสาร

ภาษาต่างประเทศในระดับดีถึงดีมาก หากมีความสามารถในการสื่อสารหลากหลายภาษาจะยิ่งส่งเสริมคุณสมบัติการทักษะการทำงาน

เจตคติ (Attitude) – มีเจตคติที่ดีต่องานมีความสำคัญเทียบเท่ากับความรู้ด้านภาษา เพราะจะต้องมีความรักในงานที่ทำ

บุคลิกภาพ (Personality) – บุคลิกภาพที่ดีสำหรับ พนง. ส่วนหน้า ควรจะประกอบด้วย กิริยามารยาท การแสดงออก การพูดจา ภาษาที่ใช้ ความรู้สึกนึกคิด

ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) – พนง. ส่วนหน้าควรมีความสามารถในการปรับตัว หรือมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน รู้จักอดทน ให้อภัย และควรระลึกเสมอว่า แหกถูกเสมอ

คุณสมบัติในการเป็นคนเปิดเผย (Extrovert) และ ปิดตัวเอง (Introvert) – พนง. ควรเป็นคนเปิดเผยหรือชอบเข้าสังคม พบปะผู้คนเรียนรู้พฤติกรรมของคน และสนใจชอบช่วยเหลือ

ฉลาดมีไหวพริบ (**Intelligence and Tact**) – ควรรู้ว่าอะไรควรทำเมื่อไหร่ อย่างไร และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี บางครั้งอาจจะต้องอาศัยประสบการณ์ทำงานร่วมด้วย

ความอดทน (**Patient**) – ต้องมีความอดทนต่อบรรยากาศในการทำงานที่มีความกดดันจากปริมาณของงาน อดทนต่ออารมณ์ของแขก เพื่อนร่วมงาน ชั่วโมงการทำงาน

สุขอนามัยส่วนบุคคล (**Personal Hygiene**) – พนง.ต้องใส่ใจดูแลความสะอาดของร่างกายให้เรียบร้อยอยู่เสมอ

ยิ้มแย้มแจ่มใส (**Smiling**) – พนง. ควรยิ้มแย้มแจ่มใสและมีไมตรีสูง

การพูด (**Speech**)- พนง. ควรพูดได้อย่างชัดถ้อยชัดคำ ไม่ซ้ำเกินไปหรือเร็วเกินไป น้ำเสียงสุภาพอ่อนหวาน

มีสุขภาพดี (**Good Health**) – พนง. ควรมีความร่าเริงแจ่มใส และร่างกายมีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง

ความจำที่ดี (**Food Memory**) – จำชื่อแขก สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก อัตราค่าบริการต่าง ๆ ของโรงแรม

กระตือรือร้นหาความรู้ (**Self Development**) – พนง.ควรชวนหาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อยกระดับหน้าที่การงานและความรู้รอบตัว

---

## ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่น ๆ



### แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

แผนกบริการส่วนหน้าจะติดต่อประสานงานกับแม่บ้านในเรื่องการเข้าพัก การพักและการเปลี่ยนแปลงห้องพักของแขก รวมถึงการทำความสะดวกห้องพักและคำร้องเรียนที่ผู้เข้าพักมีเกี่ยวกับห้องพัก

### ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Department)

แผนกบริการส่วนหน้าจะติดต่อประสานงานกับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ในการจัดอาหารหรือการจัดเลี้ยงต่าง ๆ ในโรงแรม เช่น เรื่องของจำนวนผู้เข้าพัก สถานที่ เวลา มีอาหาร ประเภทอาหาร การจอง และการเปลี่ยนแปลง

---

## ฝ่ายช่างและซ่อมบำรุง (Engineering and Maintenance Department)

แผนกบริการส่วนหน้าจะติดต่อประสานงานกับฝ่ายช่างและซ่อมบำรุง เมื่อมีการชำรุดเสียหายของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในห้องพักของแขก เพื่อให้ฝ่ายช่างฯ ดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขให้เรียบร้อย

## แผนกรักษาความปลอดภัย (Security Department)

แผนกบริการส่วนหน้าจะติดต่อประสานงานกับแผนกรักษาความปลอดภัย เมื่อมีเหตุการณ์ผิดปกติขึ้นในโรงแรม เช่น มีขโมย มีเหตุร้าย ผู้เข้าพักหรือพนักงานของโรงแรมได้รับอุบัติเหตุ ตลอดจนรักษาความปลอดภัยให้กับแขกคนพิเศษ

## ฝ่ายบุคคล (Personnel Department)

แผนกบริการส่วนหน้าจะติดต่อประสานงานกับฝ่ายบุคคลเมื่อต้องการรับพนักงานใหม่ หรือโยกย้ายตำแหน่ง เลื่อนขั้นพนักงาน

## ฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Department)

แผนกบริการส่วนหน้าจะติดต่อประสานงานกับแผนกที่จัดทำข้อมูลประวัติการเข้าพักของแขก เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

## ฝ่ายบริหาร (Executives)

แผนกบริการส่วนหน้ามีหน้าที่ทำรายงานจำนวนห้องพัก จำนวนเตียงที่พักรวม และสถิติต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องพัก เพื่อนำเสนอแก่ฝ่ายบริหารในการพิจารณาเรื่องรายได้ของโรงแรม

## การรับจองห้องพักRoom Reservation

### ความหมายของการสำรองห้องพัก

การพิจารณาความต้องการด้านห้องพักจากแขกและจัดเตรียมห้องพักให้พร้อมบริการในทันทีที่แขกเข้าพัก (อรรถิกา พงษา, 2553, หน้า 149)

การจองห้องพักล่วงหน้าก่อนถึงวันและเวลาดำหนดเข้าพักจริงโดยผู้จองสามารถทำได้ด้วยการติดต่อทางจดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ของโรงแรมหรือบริษัทที่เกี่ยวข้อง) และระบบสำรองด้วยคอมพิวเตอร์ (ฉวีทิพย์ ทากิ, 2549, หน้า 92)

### วัตถุประสงค์ของการรับจองห้องพัก

เพื่อบันทึกเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจองห้องพักและเก็บเป็นหลักฐาน

เพื่อคัดเลือกแขกที่เหมาะสมเข้าพักในโรงแรมหรือเพื่อเป็นการคัดเลือกแขกที่โรงแรมประสงค์จะให้เข้าพักในโรงแรมเท่านั้น โดยแขกที่มีรายชื่ออยู่ในบัญชีดำจะไม่สามารถเข้าพักได้

เพื่อช่วยให้โรงแรมทราบถึงสถานการณ์การเข้าพักของแขกล่วงหน้าและยังทราบว่าตรงโรงแรมยังมีห้องเหลือขายอีกจำนวนเท่าใด โดยสามารถพยากรณ์ล่วงหน้าได้

เพื่อเป็นการเตรียมการจัดทำบัญชีรายชื่อแขกที่คาดว่าจะเข้าพักในแต่ละวัน

ช่วยให้เกิดการเข้าพักและเกิดรายได้จากการขายห้องพักให้ได้มากที่สุด

เพื่อให้โรงแรมสามารถควบคุมจำนวนผู้เข้าพักที่ลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพักได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้ผู้เข้าพักเกิดความมั่นใจว่าตนจะได้ห้องพักอย่างแน่นอนเมื่อเดินทางมาถึงโรงแรมและสามารถวางแผนการเข้าพักและกำหนดแผนการเดินทางได้ล่วงหน้า

### หน้าที่ของพนักงานรับจองห้องพัก

- รวบรวมและเก็บรักษาเอกสารข้อมูลประวัติที่จำเป็นในการจองห้องพัก
- ตอบรับและปฏิเสธการจองห้องพักและเพิ่มจำนวนการจองห้องพักในกรณีที่มีห้องพักว่างและยินดีให้แขกเข้าพัก
- พิจารณาให้อัตราราคาห้องพักแก่แขกแต่ละประเภท
- ทำการตอบรับการจองห้องพักและส่งจดหมายยืนยันการจองห้องพักให้แก่แขก หรือหน่วยงานที่เข้ามาติดต่อ
- จัดเตรียมเอกสารเพื่อความราบรื่นในการรับแขกเข้าพักในโรงแรม
- จัดทำรายงานการจองห้องพัก

### ประเภทของการสำรองห้องพัก



การสำรองแบ่งเป็น **2** ประเภท

การสำรองห้องพักแบบมีการประกัน (**Guaranteed Reservation**)

การสำรองห้องพักแบบไม่มีการประกัน (**Non-Guaranteed Reservation**)

## Guaranteed Reservation

โรงแรมรับสำรองห้องพักโดยกำหนดวิธีหรือเงื่อนไขเพื่อประกันการเข้าพักในวันที่ได้แจ้งไว้กับ  
โรงแรม

ทางโรงแรมมีมาตรการที่ใช้เพื่อป้องกันกรณีแขกไม่สามารถเข้าพักได้ (No Show Guest)

เพื่อเป็นการประกันรายได้โรงแรมจึงใช้วิธีการเรียกเก็บเงิน

การสำรองห้องพักแบบมีการประกันด้วยเงินสด

### (Prepayment Guaranteed Reservation)

โรงแรมจะเรียกเก็บเป็นเงินสดเต็มจำนวนโดยคำนวณจากอัตราค่าห้องพักและจำนวนวันเข้าพัก ส่วนใหญ่จะนำมาใช้ในเวลาที่แขกเข้าพักเป็นจำนวนมาก หรือช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season)

การสำรองห้องพักแบบมีการประกันด้วยบัตรเครดิต

### (Credit Card Guaranteed Reservation)

โดยมากจะนิยมใช้ปัจจุบัน โดยเฉพาะโรงแรมในเมือง

ระบบสำรองห้องพักผ่านศูนย์สำรองห้องพัก (Central Reservation System)

โรงแรมจะต้องแจ้งเงื่อนไขโดยละเอียดเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่แขกและลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การขอคืนเงิน (Refund) จากการยกเลิกการเข้าพัก

.....



การสำรองห้องพักแบบมีการประกันด้วยเงินมัดจำล่วงหน้า

### **(Advanced Deposit Guaranteed Reservation)**

การเรียกเก็บเงินมัดจำบางส่วนจากจำนวนค่าใช้จ่ายเต็มจำนวน

สัดส่วนการเรียกเก็บเงินมัดจำขึ้นอยู่กับนโยบายของโรงแรมและระยะเวลาในการเข้าพัก

การสำรองห้องพักแบบมีการประกันโดยบริษัททัวร์

### **(Travel Agent Guaranteed Reservation)**

เป็นการสำรองห้องพักผ่านบริษัททัวร์

แขกที่จองห้องพักจะต้องชำระค่าห้องพักผ่านบริษัททัวร์และทางบริษัทจะแจ้งแก่ทางโรงแรม

หากแขกไม่มาปรากฏตัวจะเรียกค่าใช้จ่ายจากทางบริษัททัวร์

การสำรองห้องพักแบบมีการประกันด้วยเอกสารแทนการชำระเงินเพื่อแสดงสิทธิ์การเข้าพัก (**Voucher or Miscellaneous Change Order Guaranteed Reservation**)

**Voucher** เป็นเอกสารแทนการชำระเงินเพื่อแสดงสิทธิ์การเข้าพักที่ออกโดยบริษัททัวร์

**Miscellaneous Change Order** เป็นเอกสารแทนการชำระเงินเพื่อแสดงสิทธิ์การเข้าพักที่ออกโดยสายการบิน

การสำรองห้องพักแบบมีการประกันโดยบริษัทที่ทำข้อตกลงกับโรงแรม

### **(Corporate Guaranteed Reservation)**

เป็นการสำรองห้องพักเข้ามาโดยผ่านบริษัทหรือองค์กร ซึ่งได้ทำข้อตกลงเรื่องการส่งแขกเข้าพัก หากแขกไม่มาปรากฏตัว ทางโรงแรมจะส่งเอกสารเรียกเก็บเงินจากบริษัทหรือองค์กรนั้น ๆ ตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน

## **Non-Guaranteed Reservation**

โรงแรมรับสำรองห้องพักโดยที่ไม่มีการเรียกเก็บเงินล่วงหน้าจากแขก

ทางโรงแรมจะรอแขกมาลงทะเบียนเข้าพักถึงเวลาประมาณ **16.00 – 18.00** น. เท่านั้น

หากพ้นเวลาดังกล่าว พนง.จะเสนอขายห้องพักให้แขกท่านอื่น (**Waiting List**)

### **ประเภทของแขกที่ทำการสำรองห้องพัก**

#### **ประเภทของแขกที่ทำการสำรองห้องพัก**

แขกจองเป็นหมู่คณะ (**Group Guest**)

แขกที่จองแบบอิสระ (**Independent Guest/Free Independent Traveler: FIT**)

**แขกที่จองเป็นหมู่คณะ (Group Guest)**

แขกที่เดินทางมาด้วยกันเป็นกลุ่ม ส่วนใหญ่จะใช้จำนวนคนที่เข้าพักเป็นเกณฑ์

ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดและนโยบายของโรงแรม

โดยปกติทั่วไปแขกหมู่คณะจะมีจำนวนประมาณ **10** คนขึ้นไป

แขกกลุ่มบริษัท

แขกกลุ่มสมาคม

แขกกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายรวมเป็นกลุ่มใหญ่

แขกกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายรวมเป็นกลุ่มเล็ก

## **แขกที่จองแบบอิสระ (Independent Guest/FIT)**

เป็นแขกที่พักกับทางโรงแรมโดยอิสระ แขกจะติดต่อกับทางโรงแรมโดยตรง

แขกนักธุรกิจ จะเลือกพักโรงแรมที่อยู่ใจกลางเมือง

แขกนักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน จะเลือกพักโรงแรมหรือรีสอร์ทที่อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว

### **การจัดการและเทคนิคการสำรองห้องพัก**

## **ระบบการสำรองห้องพักโรงแรม (Reservation System)**

ระบบการสำรองห้องพักผ่านศูนย์กลางการจองห้องพัก (Central Reservation System: CRS)

ระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบจัดจำหน่ายระดับโลก (Global Distribution System: GDS)

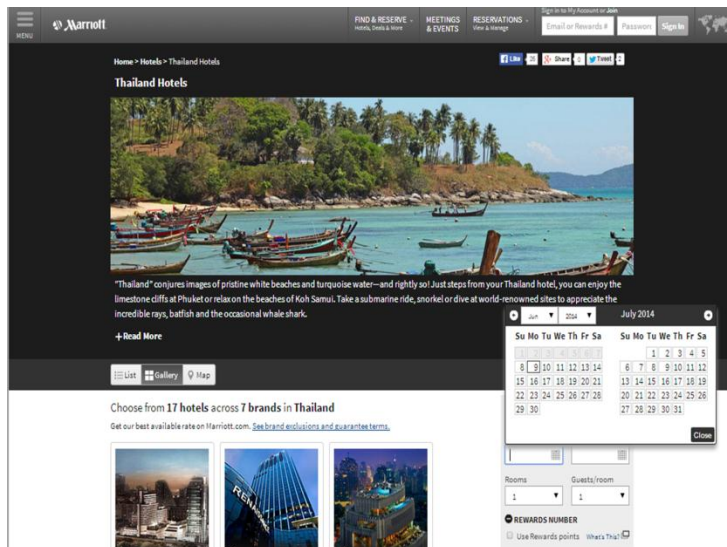
ตัวแทนจำหน่ายและรับสำรองห้องพัก (Intersell Agency)

การติดต่อโดยตรงกับโรงแรม (Property Direct)

## **Central Reservation System: CRS**

เป็นระบบสำรองห้องพักแบบรวมที่บริษัทหรือโรงแรมพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้สำหรับกิจการในเครือข่ายเดียวกัน

ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลของโรงแรมในเครือข่ายและสื่อสารกันได้ทั่วโลก



## Global Distribution System: GDS

เป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อประโยชน์เชิงพาณิชย์

มีการเชื่อมโยงระบบใหญ่เข้าด้วยกันและกลายเป็นระบบจำหน่ายเดียวกันทั่วโลก

เกิดจากความร่วมมือจาก Galileo, Apollo System, Sabre และ Worldspan

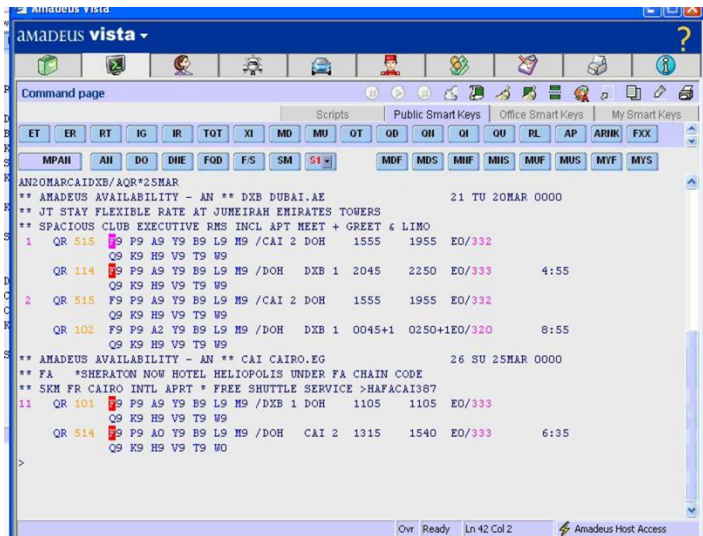
รายชื่อระบบจัดจำหน่ายทั่วโลกที่ใช้อยู่ เช่น

Amadeus, Abacus (Asia/Pacific)

Travelsky (China)

Infini (Japan)

Axess (Japan)

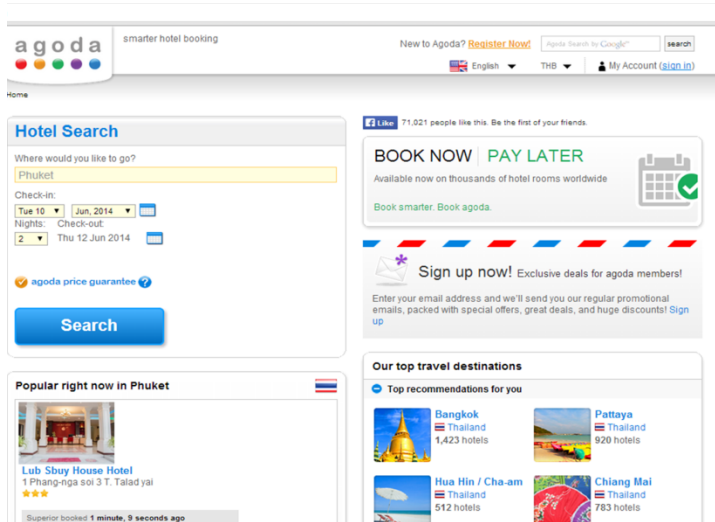


## Intersell Agency

ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการรวบรวมข้อมูลรายละเอียดสินค้าและบริการ

เป็นการรับสำรองสินค้าหลาย ๆ ประเภท เช่น ห้องพัก บัตรโดยสาร บัตรคอนเสิร์ต รถเช่า

ตัวอย่างเช่น Agodda.com , Booking.com, Expedia.com



## Property Direct

Telephone

Mail

Property to property

Fax

การดำเนินการก่อนแขกเข้าพักเมื่อแขกเข้าพักและแขกออกจากโรงแรม

**ขั้นตอนการเตรียมงานและเอกสาร ก่อนที่แขกจะเข้าพัก**

เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะต้องจัดเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับแขก

ข้อมูลที่ใช้ในการเตรียมจะมาจากการสำรองห้องพักของแขก

บุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ในการเตรียมงานคือ ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า โดยจะแจ้ง

ข่าวสารความเคลื่อนไหวแก่ส่วนต่าง ๆ ตลอดจนวงจรการเข้าพักของแขก โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์

อักษร

**แผนกสำรองห้องพัก**

Daily Reservation Report

Daily Occupancy Report

Daily Meal Plan Report

Daily Group Arrival Report

Meeting, Seminar and Catering Report

Function Sheet

## แผนกต้อนรับส่วนหน้า

โดยทั่วไปจะเตรียมเอกสารล่วงหน้าก่อนที่แขกจะเข้าพัก

**Night Audit** จะทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลการสำรองห้องพักและข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก

โดยจะจัดทำเอกสารสำคัญ 2 ประเภท คือ รายชื่อแขกที่คาดว่าจะเข้าพัก และ รายชื่อแขกที่คาดว่าจะคืนห้องพัก

## การดำเนินการก่อนแขกเข้าพัก

### การลงทะเบียนแขกผู้เข้าพัก

แขกอิสระ (Independent Guest) พนักงานต้อนรับส่วนหน้า สามารถทราบรายละเอียดการเข้าพักจากเอกสารรายชื่อบุคคลที่คาดว่าจะเข้าพัก และจัดเตรียมเพื่อรองรับลงทะเบียนต่อไป

แขกบุคคลสำคัญ (VIP Guest) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถทราบรายละเอียดการเข้าพักจากเอกสารรายชื่อบุคคลที่คาดว่าจะเข้าพัก โดยคัดแยกรายชื่อแขกคนสำคัญส่งต่อไปกับพนักงานอำนวยการสัมพันธ์ ทำหน้าที่รับลงทะเบียนให้กับแขกกลุ่มนี้

แขกหมู่คณะ (Group Guest) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถทราบรายละเอียดการเข้าพักจากเอกสารรายชื่อบุคคลที่คาดว่าจะเข้าพัก พัก โดยคัดแยกรายชื่อแขกหมู่คณะให้พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ เพื่อเตรียมรายชื่อแขกพร้อมหมายเลขห้องพัก ทำให้พนักงานขนสัมภาระสามารถจัดการขนสัมภาระแขกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สับสน และรวดเร็ว

## การกำหนดหมายเลขห้องพัก

- ✓ พนักงานจะต้องกำหนดห้องพักล่วงหน้า (Room Assignment) สำหรับแขกที่มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า
- ✓ กำหนดหมายเลขห้องพักล่วงหน้าสำหรับแขกบุคคลสำคัญหรือแขกที่ระบุความต้องการพิเศษ
- ✓ แจ้งหมายเลขห้องพักให้แผนกแม่บ้านทราบเพื่อเตรียมห้องพักล่วงหน้า
- ✓ กรณีที่แขกมาเป็นหมู่คณะจะมีการกันจำนวนห้องพัก (Room Block) ตามจำนวนที่ต้องการ และระบุรายชื่อแขกและส่งต่อให้แผนกแม่บ้านและแผนกบริการอาหารในห้องพัก ดำเนินการต่อไป

## การเตรียมคูปองอาหาร

กรณีที่แขกสำรองห้องพักแบบเหมาจ่าย คือ ราคาห้องพักพร้อมอาหารเช้า พนักงานจะเตรียมคูปองอาหารตามมื้ออาหาร คือ มื้อเช้า เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการ



## การเตรียมกุญแจห้องพัก

กรณีที่แขกสำรองห้องพักล่วงหน้า พนักงานสามารถจัดกุญแจเตรียมไว้ล่วงหน้าได้

ปัจจุบันโรงแรมหลายแห่งนิยมใช้กุญแจเป็นระบบ Key Card





### การเตรียมสิ่งของพิเศษเพื่อต้อนรับ

โรงแรมอาจจะมีการเตรียมของพิเศษ สำหรับแขกประเภทต่าง ๆ เช่น VIP Guest, แขกหมู่คณะ เพื่อต้อนรับ

การสั่งสิ่งของพิเศษ เช่น ผลไม้ ขนม บริการในห้องพัก

จัดเตรียมสิ่งของพิเศษที่ใช้ในการต้อนรับ เช่น พวงมาลัยสำหรับแขกหมู่คณะ Welcome Drink



### การดำเนินการเมื่อถึงกำหนดที่แขกเข้าพัก

การต้อนรับเมื่อแขกถึงโรงแรม

เป็นหน้าที่สำคัญของพนักงานดูแลเกี่ยวกับสัมภาระ

พวง.จะดูแลแขกทันทีที่เดินทางเข้ามาถึงโรงแรม โดยการทำงานของพวง.รอบเช้า ซึ่งจะต้องเป็นคนที่ม่ประสบกการณ์ เนื่องจากรอบเช้าเป็นช่วงเวลาที่แขกส่วนใหญ่มจะเดินทางมาถึงและแขกบางส่วนเดินทางออกจากโรงแรม

พนักงานจะเตรียมการต้อนรับแขกโดยอาศัยเอกสารรายชื่อแขกที่คาดว่าจะเข้าพัก

พวง.จะทำการต้อนรับแขกเปิดประตูรถ เปิดประตูโรงแรม พร้อมกล่าวต้อนรับ และพวง.ชนสัมพันธ์ จะชนสัมพันธ์ต่าง ๆ ลงจากรถ และนำแขกไปยัง Lobby เพื่อลงทะเบียนเข้าพักต่อไป

### การลงทะเบียนเข้าพัก

กระบวนการลงทะเบียน (Registration Process) คือ ขั้นตอนการลงทะเบียนซึ่งจะมีความแตกต่างกันตามประเภทของแขก โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ แขกอิสระ แขกหมู่คณะ และแขกบุคคลสำคัญ

HOTEL REGISTRATION CARD																																						
NAME: .....			Room No.: .....																																			
ADDRESS: .....			Reception Initials: .....																																			
SUBURB: .....			<b>METHOD OF PAYMENT</b> <input type="checkbox"/> Cash <input type="checkbox"/> Cheque <input type="checkbox"/> Bankcard <input type="checkbox"/> Visa <input type="checkbox"/> Mastercard <input type="checkbox"/> Divers Club <input type="checkbox"/> American Express <input type="checkbox"/> Company <small>(By prior arrangement only)</small>																																			
STATE: .....		POSTCODE: .....																																				
TELEPHONE: .....			# .....																																			
EMAIL: .....			<table border="1"> <thead> <tr> <th>DAYS OCCUPIED</th> <th colspan="2">ROOM TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SUN</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>MON</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TUE</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>WED</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>THURS</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>FRI</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>SAT</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td><b>TOTAL</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>AMT. PAID</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>AMT. DUE</td> </tr> </tbody> </table>			DAYS OCCUPIED	ROOM TOTAL		SUN			MON			TUE			WED			THURS			FRI			SAT					<b>TOTAL</b>			AMT. PAID			AMT. DUE
DAYS OCCUPIED	ROOM TOTAL																																					
SUN																																						
MON																																						
TUE																																						
WED																																						
THURS																																						
FRI																																						
SAT																																						
		<b>TOTAL</b>																																				
		AMT. PAID																																				
		AMT. DUE																																				
CAR REGISTRATION: .....																																						
SIGNATURE: .....																																						
COMPANY: .....																																						
COMPANY ADDRESS: .....																																						
SUBURB: .....																																						
STATE: .....		POSTCODE: .....																																				
SPECIAL REQUIREMENTS: .....																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Arrival Date</th> <th>Arrival Time</th> <th>Departure Date</th> <th>Departure Time</th> <th colspan="2">No. of Nights</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Daily Rate</td> <td>No. of Guests</td> <td>Adults</td> <td>Children</td> <td>Deposit Paid</td> <td>Clerk</td> </tr> </tbody> </table>						Arrival Date	Arrival Time	Departure Date	Departure Time	No. of Nights								Daily Rate	No. of Guests	Adults	Children	Deposit Paid	Clerk															
Arrival Date	Arrival Time	Departure Date	Departure Time	No. of Nights																																		
Daily Rate	No. of Guests	Adults	Children	Deposit Paid	Clerk																																	

### 1. กระบวนการลงทะเบียนสำหรับแขกอิสระ

แขกทั่วไปที่เข้ามาพักกับโรงแรมโดยอาจจะติดต่อกับโรงแรมโดยตรงหรือผ่านตัวแทนนำเที่ยว

พวง.ต้อนรับส่วนหน้าจะเป็นผู้ทำหน้าที่ลงทะเบียนให้แขก ซึ่งแบ่งเป็นแขก 2 ประเภท คือ

Reservation Guest และ Walk in Guest

## การรับลงทะเบียนแขก Reservation Guest

ทักทายแขกตามมาตรฐานของโรงแรม

สอบถามสถานภาพการสำรองห้องพักพร้อมขอเอกสารการสำรองห้องพัก

ขอตรวจสอบบัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทาง

ตรวจสอบรายชื่อของแขกจากรายงานแขกที่คาดว่าจะเข้าพักพร้อมลงลายมาพักและปรับสถานการณ์ลงทะเบียนของแขก

ให้แขกกรอกรายละเอียดประวัติและลงลายมือชื่อ

หลังจากลงทะเบียน พนง.จะขอเงินมัดจำเป็นหลักประกันหรือเอกสารแทนการชำระเงิน

ยืนยันข้อมูลการเข้าพักให้แขกทราบ และประสานงานกับแผนกแม่บ้านเพื่อตรวจสอบความพร้อมของห้องพัก

มอบกุญแจห้องพักแก่แขก

## การรับลงทะเบียนแขก Walk in Guest

ทักทายแขกตามมาตรฐานของโรงแรม

สอบถามสถานภาพการสำรองห้องพักหากแขกไม่มีการจองล่วงหน้า พนง.ควรสอบถามความต้องการของแขกเช่น ประเภทห้องพัก ระยะเวลาการเข้าพัก

ตรวจสอบห้องว่างที่แขกต้องการมีหรือไม่ ถ้าไม่มีจะต้องเลือกทางเลือกอื่นให้แก่แขก

ขอเอกสารยืนยันบุคคลเพื่อลงทะเบียนเข้าพักและขอเก็บเงินมัดจำ

## 2. การรับลงทะเบียนแขกบุคคลสำคัญบุญแก่แขก

พนง.ที่ทำหน้าที่รับลงทะเบียนคือ พนักงานอาคารันตุกะสัมพันธ์

ทางโรงแรมจะจัดพื้นที่พิเศษให้เรียกว่า **Executive Floor**

มีการจัดเตรียม complimentary ไว้ให้

ให้แขกกรอกรายละเอียดประวัติและลงรายมือชื่อ

หลังจากลงทะเบียน พนง.จะขอเงินมัดจำเป็นหลักประกันโดยมากจะเป็นบัตรเครดิต พนง.จะ  
ขออนุมัติวงเงินไว้ล่วงหน้า

ยืนยันข้อมูลการเข้าพักให้แขกทราบ และประสานงานกับแผนกแม่บ้านเพื่อตรวจสอบความ  
พร้อมของห้องพัก

มอบกุญแจห้องพักแก่แขก



### 3. การรับลงทะเบียนแขกหมู่คณะ

พนง.ที่ทำหน้าที่รับลงทะเบียนคือ พนักงานประสานกลุ่มทัวร์

ทางโรงแรมจะจัดพื้นที่พิเศษให้เพื่อหลีกเลี่ยงการแออัดหน้าเคาน์เตอร์บริการ

พนง.จะประสานงานกับแผนกแม่บ้านเพื่อจัดห้องพัก

ทางโรงแรมจะมีบริการ **Welcome Drink** เพื่อเลี้ยงต้อนรับ

การลงทะเบียนจะแตกต่างจากการลงทะเบียนของแขกทั่วไป แต่จะใช้เอกสารแสดงรายชื่อแขกที่เข้าพัก (Rooming List)

OFFICIAL ROOMING LIST						
2008 Mizuno Lone Star Classic™ National Qualifier						
This certificate will enable you to register for the Tour/TCS Qualifiers. You must present one form per team. Please fill out all information completely and correctly and include all parents' rooms. This information is needed to help reduce convention center costs, which in turn will keep entry fees lower. Also, this information will be used in case of emergency (i.e. last minute schedule changes). Please have the following information complete and available by January 3, 2007.						
<b>NO ONE will be able to register without this information!</b>						
Club	Team Name	Rep	Contact Phone	Hotel	Hotel Address	Hotel Phone
Austin Junior Volleyball	AJV 13 MIZUNO	Donise King	512-478-8776	Hilton	500 E. Cesar Chavez	512-482-8000
Room	Names	Names	Names	Names	Hotel	Hotel Address
1	Player 1	Player 2	Player 3	Player 4	Hilton	500 E. Cesar Chavez
2	Player 5	Player 6	Player 7	Player 8	Hilton	500 E. Cesar Chavez
3	Player 9	Player 10			Marriott	701 East 11th Street
4						
5						
6						

## การส่งแขกไปยังห้องพัก

เมื่อแขกลงทะเบียนเข้าพักแล้วพนักงานขนสัมภาระจะนำแขกไปยังห้องพักและแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในห้องพัก

ถ้าเป็นแขกบุคคลสำคัญจะเป็นหน้าที่ของพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์



## การดำเนินการเมื่อถึงกำหนดที่แขกออกจากพัก

### การคืนห้องพัก

การคืนห้องพัก (Check Out) คือ กระบวนการที่สิ้นสุดการเข้าพักเพื่อชำระค่าบริการโดยมีพนักงาน. รับชำระเงินสดส่วนหน้า (Front Cashier) ทำหน้าที่

ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน

## กระบวนการในการออกจากโรงแรม



1. ตรวจสอบจดหมาย บันทึกข้อความ โทรสาร สิ่งของในตู้নিরภัยของโรงแรมและในห้องพักแขก
2. รวบรวมบัญชีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และตรวจสอบข้อมูลยืนยันการใช้บริการให้ถูกต้องรวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นก่อนที่แขกจะคืนห้องพัก
3. ให้แขกตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารแสดงรายการค่าบริการของตนเองหากไม่ถูกต้องจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขหรืออธิบายในค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
4. สอบถามถึงวิธีการชำระเงินของแขกอีกครั้งหากแขกต้องการเปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงินจากที่เคยแจ้งไว้กับพนักงานบริการส่วนหน้า
5. รับชำระเงินจากแขกและรับคืนกุญแจห้องพัก
6. แจ้งเปลี่ยนแปลงสถานภาพห้องพักให้พนักงานแผนกอื่น ๆ ทราบ

## วิธีการชำระค่าบริการ

เงินสด

บัตรเครดิต

เรียกเก็บกับหน่วยงาน

## ขั้นตอนการรับชำระเงิน

แบบเงินสด

เงินสดทุกท้องถิ่น

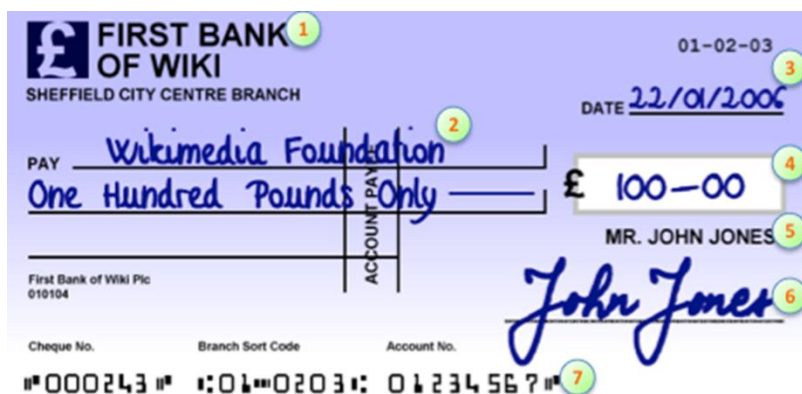
เงินตราสกุลต่างประเทศ

เช็คเดินทาง

เช็คธนาคาร

Credit Card

Debit Card



## ข้อกำหนดของการรับเช็ค

ตรวจสอบว่าเช็คคนนั้นเป็นของธนาคารใด และตั้งอยู่ที่ใด

ตรวจสอบจำนวนเงินที่จ่ายกับตัวอักษรที่เขียนระบุจำนวนเงินว่าตรงกันหรือไม่

ตรวจสอบวันหมดอายุการใช้เช็ค

ตรวจสอบลายมือผู้เข้าพักบนเช็ค

ตรวจสอบวันที่จ่าย

ตรวจสอบตัวสะกดชื่อโรงแรม



ข้อปฏิบัติสำหรับพนักงานการเงินส่วนหน้าที่ต้องรับบัตรเครดิต

ชนิดของบัตรเครดิต ว่าเป็นชนิดเดียวกับที่ทางโรงแรมยอมรับ

ชื่อเจ้าของบัตรที่ปรากฏบนบัตรต้องตรงกับชื่อผู้เข้าพัก

บัตรยังใช้ได้หรือไม่ เช่น วันหมดอายุบนหน้าบัตร



สัญลักษณ์	มาตราเงิน	ประเทศ
US \$/USD	ดอลลาร์ สหรัฐฯ	U.S.A.
£/GBP	ปอนด์สเตอร์ลิง	สหราชอาณาจักร
¥/JPY	เยน	ญี่ปุ่น
€/EUR	ยูโร	ประเทศในยุโรป
₣/FRF	ฟรังก์	ฝรั่งเศส
MYR	ริงกิต	มาเลเซีย
HK \$/HKD	ดอลลาร์ฮ่องกง	ฮ่องกง
AU \$/AUD	ดอลลาร์ออสเตรเลีย	ออสเตรเลีย
CA \$/CAD	ดอลลาร์แคนาดา	แคนาดา
SG \$/SGD	ดอลลาร์สิงคโปร์	สิงคโปร์

### ประเทศที่ใช้เงินยูโร

Belgium

Germany

Finland

France

Greece

Ireland

Italy

Luxembourg

Netherlands

Austria

Portugal

Spain

### ประเทศที่จะใช้เงินยูโรในอนาคต

Bulgaria and Lithuania เริ่มใช้เงินสกุลยูโร เมื่อ 1 มกราคม 2010

Estonia เริ่มใช้เงินสกุลยูโร เมื่อ 1 มกราคม 2011

Poland and Latvia เริ่มใช้เงินสกุลยูโร เมื่อ 1 มกราคม 2012

Hungary and the Czech Republic เริ่มใช้เงินสกุลยูโร เมื่อ 1 มกราคม 2013

Romania เริ่มใช้เงินสกุลยูโร เมื่อ 1 มกราคม 2014

## **การคืนห้องพักลำช้า**

### **Late Check Out**

เวลา Check Out ปกติจะไม่เกิน 12.00 น.

หากแขกขอคืนห้องล่าช้าจะไม่เกิน 14.00 น.

ถ้าหากแขกคืนล่าช้าเกิน 6 ชั่วโมง คือ ไม่เกินเวลา 18.00 น. ทางโรงแรมจะคิดค่าบริการอีกครั้ง  
วัน (Day Rate)

หากเกินกว่าเวลาและเงื่อนไขที่แจ้งไว้ ทางโรงแรมจะคิดค่าบริการเป็นราคาอีก 1 วัน

## **การให้บริการระหว่างแขกพักอยู่ที่โรงแรมและการดำเนินการด้านอื่นของแผนก ต้อนรับ**

### **ความสำคัญของการบริการระหว่างการเข้าพัก**

ระหว่างที่แขกเข้าพักที่โรงแรม เป็นช่วงเวลาที่สร้างรายได้ให้กับโรงแรมนอกเหนือจากการขาย  
ห้องพัก

เป็นช่วงเวลาที่โรงแรมสามารถสร้างความประทับใจให้แก่แขกได้จากการบริการ

### **การสื่อสารข้อมูลภายในแผนกต้อนรับและส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง**

การสื่อสารด้วยวาจา เป็นการสื่อสารภายในแผนกส่วนหน้า ข้อดีคือมีความสะดวกและรวดเร็ว  
ในการรับผลสะท้อนกลับ ข้อเสียคือ หากข้อมูลนั้นมีมากจะทำให้การสื่อสารผิดพลาดตกหล่น

การสื่อสารโดยการเขียนลงสมุดบันทึกการทำงาน (Log Book) คือสมุดที่ รว. กำหนดให้ทุกฝ่าย ในแผนกต้อนรับบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เพื่อให้พนักงานในงานต่อไป ทราบและเตรียมพร้อมกับการบริการ

การสื่อสารโดยการประชุมย่อย (Brief) จะเป็นการบริหารจัดการประชุมย่อยเพื่อเปิดโอกาสให้ หัวหน้างานได้พบปะพูดคุยกับพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะอื่น ๆ อันเป็น ประโยชน์ต่อการบริการ เช่น การประชุมรับรองแขก VIP Celebrity

การสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์ติดต่อแผนกอื่น ๆ ในบางกรณีจะต้องมีการประสานงานกันระหว่าง แผนก เครื่องที่เร็วที่สุดคือการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ บางครั้งพนักงานจะมีการลงบันทึกข้อมูลใน เชิงลายลักษณ์อักษร

การสื่อสารโดยการออกข้อมูลข่าวสาร (Memorandum) เป็นวิธีการสื่อสารที่ถูกนำมาใช้เมื่อ ต้องการสื่อสารไปยังแผนกบริการอื่น ๆ ของโรงแรม ซึ่งจะสามารถบันทึกรายละเอียดได้ มากกว่า ในการออกเอกสารจะต้องอยู่ในการอนุมัติของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่หรืออาจจะเป็น พนักงานในระดับบริหารเท่านั้น

### **เอกสารข้อมูลสื่อสารในแผนกบริการส่วนหน้า**

สมุดจดบันทึก (Log Book) เป็นสมุดจดบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ใช้ สำหรับเชื้อข้อมูลระหว่างพนักงานระหว่างรอบการทำงาน (Shift) พนักงานจะต้องอ่านและ ตรวจสอบก่อนการปฏิบัติงานเสมอ

ตัวอย่างข้อมูล เช่น แยกห้องขอสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม การตำหนิติเตียนจากแขก แยก กำลังรอห้องพัก ข้อมูลห้องพักที่จะสามารถให้บริการในแต่ละรอบเวลา

ข้อมูลข่าวสารทั่วไป ข้อมูลพื้นที่ที่มีการถามถึงบ่อย ๆ พนักงานจึงจะต้องเตรียมพร้อมในการ บริการ โดยการจัดทำเอกสาร ถ่ายสำเนา จัดเป็นหมวดหมู่

กระดานข่าวสาร (Information Board) เป็นการแจ้งข่าวสารที่บุคคลภายนอกและผู้เข้าพัก  
ต้องการทราบ

ข้อมูลงานประชุม งานสัมมนา

ติดตั้งอยู่ในจุดที่พลุกพล่าน โถงทางเดิน หน้าห้องจัดเลี้ยง หน้าลิฟต์

การบริการด้านไปรษณีย์ ผู้เข้าพักที่เป็นกลุ่มนักธุรกิจอาจจะมีการใช้บริการการส่งไปรษณีย์  
โดยที่ใช้ที่อยู่ของโรงแรมและจะเป็นการดำเนินการอยู่ในช่วงเวลาที่แขกพักอยู่

โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง Pre Arrival, Occupied, Departure

**Pre - arrival** ไปรษณีย์ถูกส่งถึงผู้เข้าพักก่อนที่จะเข้าพัก พนง. ตรวจสอบรายชื่อแขกผู้เข้าพักว่าได้  
สำรองห้องพักไว้หรือไม่ ถ้าแขกมีการสำรองที่พักรไว้จึงจะรับไปรษณีย์ไว้และมอบให้แก่แขกทันที  
ที่แขกปรากฏตัวในวันลงทะเบียนเข้าพัก

**Occupied** ไปรษณีย์ถูกส่งถึงผู้เข้าพักระหว่างที่กำลังพักอยู่ในโรงแรม พนง. จะตรวจสอบ  
รายชื่อแขกและหมายเลขห้องพัก และติดต่อกับแขกผู้เข้าพักเพื่อแจ้งให้ทราบว่าไปรษณีย์ส่ง  
มาถึง

**Departure** ไปรษณีย์ถูกส่งถึงผู้เข้าพักหลังจากที่ได้คืนห้องพักไปแล้ว โดยปกติ พนง. จะ  
ปฏิเสธการรับไปรษณีย์ แต่บางกรณีพนง. จะเก็บไปรษณีย์ไว้ให้ในการที่ผู้เข้าพักฝากที่อยู่  
ที่ต้องการให้ส่งไปรษณีย์นั้น

การบริการด้านโทรศัพท์ โรงแรมในปัจจุบันจะมีการติดตั้งโทรศัพท์ภายในห้องพักซึ่งผู้เข้าพัก  
สามารถรับสายและโทรออกภายนอกได้

ให้บริการ wake up call, Fax, Voice Mail Service

การบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้า  
พักต่างชาติ โดยอัตราแลกเปลี่ยนจะอ้างอิงจากธนาคารแห่งประเทศไทย

บริการรับส่งสนามบิน เป็นบริการที่ผู้เข้าพักแจ้งความประสงค์เพื่อกำหนดวันไปรับและวันไป  
ส่งยังสนามบิน พนักงานที่ดูแลจะต้องควบคุมด้านการชำระเงินด้วย เพราะเป็นการบริการที่คิด  
ค่าใช้จ่าย

### **การให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์**

พนักงานที่ทำหน้าที่บริการในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ เรียกว่าเป็น **Operator**

### **หน้าที่ พนง. ในฝ่ายให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์**

เป็นตัวแทนในการสร้างภาพลักษณ์ของโรงแรมด้วยโทรศัพท์

ให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม

อำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อสื่อสาร

เก็บรวบรวมหลักฐานการใช้โทรศัพท์

เป็นผู้ประสานงานเกี่ยวกับเหตุฉุกเฉินกับหน่วยงานต่าง ๆ

เป็นตัวแทนฝ่ายขายของโรงแรม

บริการปลุก

### **คุณสมบัติ พนง. ในฝ่ายให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์**

ลักษณะนิสัย จะต้องมึนนิสัยที่เป็นลักษณะส่วนตัวที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการด้านโทรศัพท์

ใจเย็น เก็บความรู้สึก ไม่นินทาว่าร้าย ไม่สอดรู้สอดเห็น รักษาความลับได้ดี

ควบคุมระดับเสียงของตนเองได้ดี พุดจานุ่มนวล ไม่กระด้างห้วนสั้น

มีความสามารถทางภาษา

ทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงาน

รู้จักประเภทและวิธีการในการติดต่อสื่อสารทั้งในและต่างประเทศ

มีทักษะในการใช้โทรศัพท์และอุปกรณ์

มีความรู้การใช้รหัสในการติดต่อสื่อสาร

สามารถทำงานได้โดยลำพัง

ด้านไหวพริบปฏิภาณ

มีความสามารถในการจดจำเสียงผู้คน

สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว

มีความสามารถในการจดจำหมายเลขโทรศัพท์ภายในและภายนอกได้ โดยเฉพาะหมายเลขสำคัญ

### รูปแบบการบริการที่ระหว่างการเข้าพักของแขก

#### รูปแบบที่แผนกต้อนรับบริการโดยตรง

การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว

การแนะนำบริการตู้নির্য

การขอกุญแจห้องพักรอ

การปฏิบัติกรณีกุญแจห้องพักระงับ

การให้ข้อมูลของโรงแรม

การพาแขกเข้าชมตรงแรม

การรับฝาก-ส่งข้อมูลหรือของสำคัญของแขก

การตรวจสอบเที่ยวบินและการสำรองบัตรที่นั่งโดยสารเครื่องบิน

### **รูปแบบที่แผนกต้อนรับประสานงานให้เกิดการส่งมอบการบริการ**

การปฏิบัติเมื่อแขกแจ้งขอย้ายห้องพัก

บริการหนังสือพิมพ์

การทำรายงานกรณีบัตรจอดรถสูญหาย

การปฏิบัติเมื่อพบบุคคลต้องสงสัย

การปฏิบัติเมื่อแขกต้องการพบแพทย์

การปฏิบัติเมื่อรับแจ้งของสูญหาย

การปฏิบัติกรณีที่แขกลืมของในห้องพักและบริเวณโรงแรม

การเรียกรถแท็กซี่ภายนอกให้กับแขก

การให้บริการศูนย์บริการธุรกิจ

### **การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของแขก(Guest Complaint)**

#### **การร้องเรียนของแขก**

เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอภายในโรงแรม ทั้งนี้อาจจะเกิดจากสาเหตุที่หลากหลาย เช่น ความบกพร่องของพนักงานในการบริหารหรือความคาดหวังต่อการบริการที่มากเกินไปของแขก โรงแรมจะไม่มีวิธีการที่ชัดเจนซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น

## **ขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแขก**

รับฟังปัญหาของแขกโดยไม่ขัดจังหวะ

กล่าวคำขอโทษและแสดงความเห็นใจและเข้าใจ

เสนอทางแก้ไขปัญหาหลายแบบเพื่อให้แขกเลือก

ติดตามผล

## **ตัวอย่างข้อร้องเรียนจากแขก**

ความล่าช้าในการจัดเตรียมห้องพัก

การชำรุดหรือวัสดุอุปกรณ์ในห้องพัก

ความไม่สะอาดของห้องพักและบริเวณโรงแรม

ความล่าช้าในการบริการ

พนักงานลงทะเบียนจัดห้องพักให้แขกผิด

การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร

ปัญหาการแบ่งสีผิวของแขก

มารยาทในการบริการ

แขกเข้าพักเกินจำนวนที่แจ้งไว้

บุคคลภายนอกมาขอพบแขกในโรงแรม

## **ประโยชน์ที่ได้รับจากข้อร้องเรียน**

แขกเกิดความประทับใจ



แขกเกิดความจงรักภักดี

แขกจะช่วยปกป้องธุรกิจของโรงแรม

ขายสินค้าได้มากขึ้น

เกิดการประชาสัมพันธ์ปากต่อปาก

ลดค่าใช้จ่ายด้านการส่งเสริมการตลาด

## Guest Account

### บุคลากรด้านการบัญชีผู้เข้าพัก



### Front Cashier

บุคคลที่ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบงานด้านบัญชีและการเงิน และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการเงินของแผนกบริการส่วนหน้า

### Night Auditor

เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการบัญชีและการเงินของแผนกบริการส่วนหน้า คอยบันทึก ตรวจสอบ แก้ไข และปรับรายการต่าง ๆ ในบัญชีให้ถูกต้อง

ควบคุมการทำงานของพนักงานการเงินส่วนหน้า และตรวจสอบวงเงินจำกัดของผู้เข้าพัก

## Hotel Accountants

ผู้รับผิดชอบดูแลและตรวจสอบบัญชีของแผนกส่วนหน้า

ข้อมูลถูกตรวจสอบมาแล้วจาก Night Auditor

พนักงานจะทำเป็นรายงานต่าง ๆ เพื่อเสนอแก่ฝ่ายบริหารของโรงแรม

การบัญชีโรงแรม

รายการเดบิต (Debit)	รายการเครดิต (Credit)
------------------------	--------------------------

### Debit

การแสดงรายการค่าบริการต่าง ๆ ที่ผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปใช้บริการไปแล้ว แต่ยังไม่ได้ชำระ  
เงินค่าบริการส่วนนั้น

ตัวอย่างรายการเช่น ค่าห้องพัก ค่าบริการ ค่าซักรีด ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ

### Credit

การแสดงรายการต่าง ๆ ที่ผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปชำระเงินบางส่วนหรือทั้งหมดล่วงหน้าแก่  
โรงแรมแล้ว ถือว่าโรงแรมมีพันธะการเป็นลูกหนี้แก่ผู้เข้าพัก

ตัวอย่างรายการ เช่น เงินมัดจำการเข้าพัก และเงินรับประกันการสำรองห้องพัก

ประเภทบัญชีผู้เข้าพัก



## Guest Folio

บัญชีที่จัดทำขึ้นสำหรับผู้เข้าพักแต่ละรายเพื่อใช้บันทึกรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

พจน. ต้อนรับจะสร้างบัญชีขึ้นหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก

## Master Folio and Own Folio

บัญชีที่จัดทำขึ้นสำหรับการเข้าพักของผู้เข้าพักแบบกลุ่ม หรือผู้เข้าพักที่มาพักในนามองค์กร

บัญชีหลัก และ บัญชีส่วนตัว

### บัญชีหลัก (Master Folio)

เป็นบัญชีที่เกิดจากการทำสัญญาหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างองค์กรใดองค์กรหนึ่ง กับพนักงานขาย โดยมีเงื่อนไขว่าจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่บุคลากรได้สร้างขึ้น

ตัวอย่างเช่น ค่าห้องพัก ค่าอาหารเช้า

### บัญชีส่วนตัว (Own Folio)

เป็นบัญชีผู้เข้าพัก เป็นบัญชีที่เกิดขึ้นพร้อมกับบัญชีหลัก และเป็นบัญชีแสดงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าบริการที่ทางองค์กรได้ตกลงไว้กับโรงแรม

ตัวอย่างเช่น ค่าชักรีด ค่าโทรศัพท์ ค่าอาหารนอกเหนือรายการ

## House Account

บัญชีที่จัดทำขึ้นเพื่อแสดงรายการค่าบริการสำหรับบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ใช้บริการห้องพัก เป็นบัญชีที่อยู่ในความรับผิดชอบดูแลของพนักงานบัญชีโรงแรม

ผู้เข้าพักที่มีบัญชีหลักและบัญชีส่วนตัว

บุคคลหรือองค์กรภายนอก

ผู้เข้าพักที่หลีกเลี่ยงการคืนห้องพัก

ผู้เข้าพักที่ชำระค่าห้องพักแต่ไม่เข้าพัก

ผู้เข้าพักที่มีบัญชีหลักและบัญชีส่วนตัว จะปรับยอดคงเหลือในบัญชีให้เป็นศูนย์ เพื่อปิดบัญชีเมื่อถึงกำหนดวันคืนห้องพัก ทางโรงแรมจะย้ายบัญชีหลักไปยังบัญชีกลาง เพื่อเปลี่ยนความรับผิดชอบให้เป็นหน้าที่ของพนักงานบัญชีต่อไป

บุคคลหรือองค์กรภายนอก เป็นบัญชีที่เกิดขึ้นโดยใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม ยกเว้น ห้องพัก โดยพนักงานบัญชีโรงแรมจะคิดค่าใช้จ่ายรวมและเรียกเก็บเงินหลังจากที่เสร็จสิ้นการใช้บริการในวันนั้น

ผู้เข้าพักหลีกเลี่ยงการคืนห้องพัก พนักงานส่วนหน้าไม่สามารถปิดบัญชีได้ ทำให้ต้องย้ายไปยังบัญชีกลางเพื่อให้ พนักงานบัญชีปรับเป็น หนี้สูญ

ผู้เข้าพักที่ชำระค่าห้องพักแต่ไม่เข้าพัก แยกได้โอนเงินค่าสำรองห้องพักมาแล้วแต่ไม่มาปรากฏตัวในวันเข้าพัก ทางโรงแรมจะได้ผลประโยชน์จากเงินค่ามัดจำ พนักงานส่วนหน้าจะต้องโอนบัญชีนี้ไปยังบัญชีกลางเพื่อให้พนักงานบัญชี ดูแลต่อไป

## Employee Folio

บัญชีที่จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่พนักงานระดับบริหารหรือระดับการจัดการ

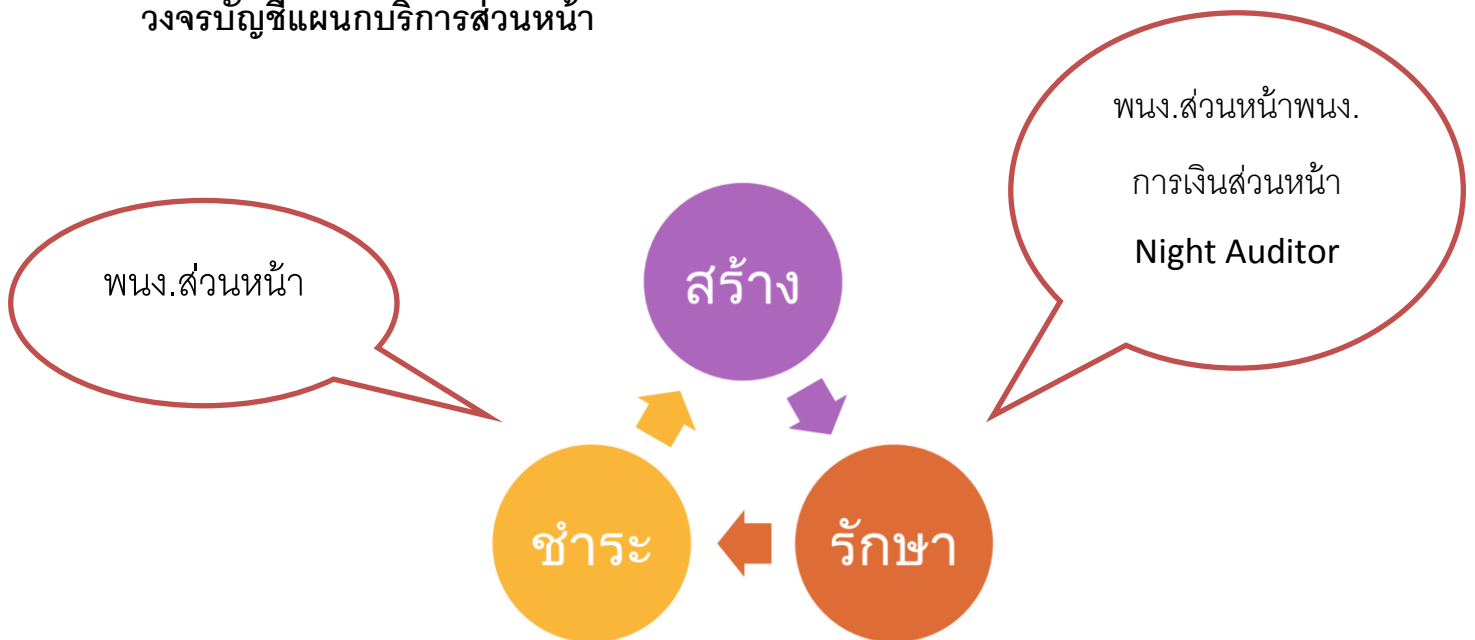
เป็นบัญชีระบุดำค่าใช้จ่ายที่ทางโรงแรมอนุญาตให้พนักงานระดับบริหารใช้เป็นการรับรองแขก และสร้างความประทับใจแก่ผู้เข้าพักชั้นดีของโรงแรม

## Floor Limit

มูลค่าของเงินจำนวนหนึ่งที่ทางโรงแรมได้กำหนดขึ้นเพื่อจำกัดการใช้จ่ายหรือบริการต่าง ๆ ภายในโรงแรมของผู้เข้าพัก

ถ้าวงเงินที่จำกัดไว้เกือบเต็มจำนวน พนง. จะต้องติดต่อแขกผู้เข้าพักให้มาชำระค่าใช้จ่ายบางส่วนเพื่อลดจำนวนค่าใช้จ่ายและสามารถขยายวงเงินได้

## วงจรับัญชีแผนกบริการส่วนหน้า



### การสร้างบัญชี

พนักงานต้อนรับมีหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างบัญชีผู้เข้าพัก พร้อมกำหนดวงเงินจำกัด หลังจากสิ้นสุดกระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก

### การรักษาบัญชี

การรักษาบัญชีจะอยู่ในหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ พนักงานส่วนหน้าและ night auditor ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาใดผู้ใดจะเป็นผู้มาปฏิบัติหน้าที่

## การชำระบัญชี

การรับชำระบัญชีจะเป็นหน้าที่ของพนักงานการเงินส่วนหน้าโดยตรง ที่ต้องปรับบัญชีให้เป็นศูนย์ และปิดบัญชีของผู้เข้าพักเมื่อสิ้นสุดการเข้าพัก และส่งผ่านบัญชีไปยังพนักงานบัญชีของโรงแรม

### Night Auditor ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ

#### Night Auditor

รับผิดชอบรายได้อันเกิดจากห้องพัก แตกต่างจากพนักงานแผนกส่วนหน้า

เป็นผู้นำบัญชีผู้เข้าพักที่พนักงานส่วนหน้าได้จัดทำไว้ในช่วงระหว่างวันมาตรวจสอบ

ทำการโยกย้ายบัญชีของแผนกส่วนหน้าไปยังแผนกบัญชีของโรงแรม

#### หน้าที่ความรับผิดชอบ

คำนวณรายได้จากการขายห้องพักและภาษีในส่วนของโรงแรมและแขก

รวบรวมใบสำคัญที่ได้รับในแต่ละวัน

ติดตามรายรับที่ได้จากการขายห้องพักที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละวัน

คำนวณเปอร์เซ็นต์การขายห้องพักและข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ

เตรียมเงินสด เช็ค และบัตรเครดิตการที่ต้องใช้เพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ

รวบรวมและแยกประเภทรายได้และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันของแผนต่าง ๆ

เข้าใจวิธีและเทคนิคการใช้เครื่องบันทึกบัญชี เครื่องคำนวณ รายงานตัวเลขทางการเงิน

การตรวจสอบบัญชี การปิดงบและปิดบัญชีประเภทต่าง ๆ

## รายงานฝ่ายตรวจสอบภาคกลางคืน

รายงานสรุปอัตราค่าห้องพัก

รายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกที่ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

รายงานสรุปรายชื่อแขกที่คาดว่าจะเข้าพักในวันรุ่งขึ้น

รายงานสรุปรายชื่อแขกที่คาดว่าจะสิ้นสุดการเข้าพักในวันรุ่งขึ้น

รายงานสรุปรายชื่อแขกที่สำรองห้องพักล่วงหน้าแต่ไม่แสดงตนเข้าพัก

รายงานสรุปการใช้จ่ายของแขกที่อยู่ในระหว่างการเข้าพัก

รายงานสรุปห้องพักประเภทอภิเนศนาการ

รายงานสรุปห้องพักที่ไม่สามารถให้บริการแขกได้

รายงานสรุปห้องพักที่มีการใช้บริการโดยพนักงานของโรงแรม

รายงานสรุปบริการรับฝากข้อความ

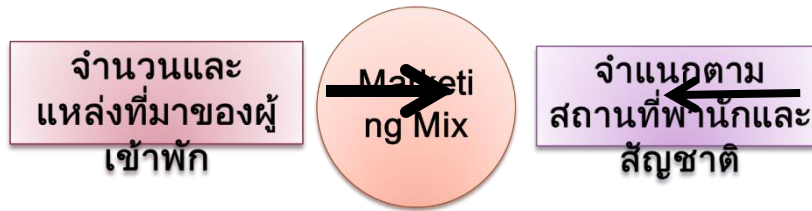
รายงานสรุปข้อมูลการบริการและการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

รายงานสรุปการให้บริการสินค้าและบริการ

รายงานสรุปต้นทุนแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

## รายการข้อมูลผู้เข้าพัก



## รายการคาดการณ์รายได้

รายงานแสดงรายได้จากการสำรองห้องพักล่วงหน้า

## รายการทางบัญชี

รายการค่าห้องพักและภาษี

รายการค่าโทรศัพท์

รายการค่าอาหารและเครื่องดื่ม

รายการค่าทิปพนักงาน

รายการค่าซักรีด

รายการค่าสินค้าของที่ระลึก