

## 1. ชื่อวิชา

รายวิชา HLI 3201 รายวิชาการวางแผนธุรกิจ

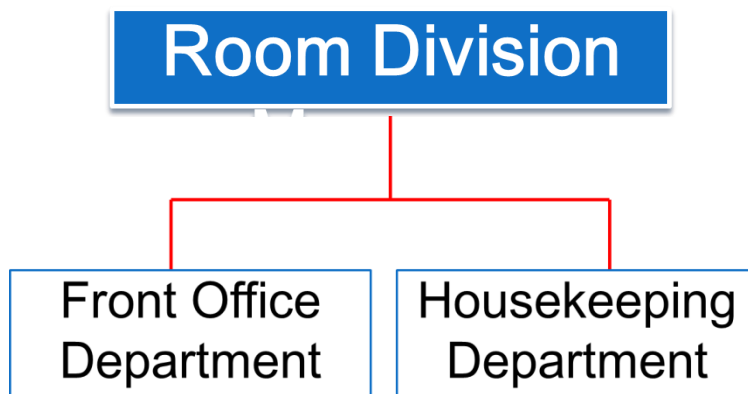
## 2. หัวข้อที่ประจำสัปดาห์นี้

การจัดการระบบปฏิบัติการงานห้องพัก

วัตถุประสงค์(เมื่อศึกษาเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้แล้ว ผู้เรียน)

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ โครงสร้างองค์กรฝ่ายห้องพัก
2. เพื่อให้ นักศึกษาสามารถ เข้าใจหน้าที่ของบริการแผนกส่วนหน้า

โครงสร้างองค์กรฝ่ายห้องพัก



### Room Division Manager

การวางแผน – มีการวางแผนด้านการบริหารและการบริการ มุ่งเน้นการบริการที่สร้างความประทับใจ และให้ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย

การบริหารงานบุคคล – การแบ่งสรรหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในฝ่าย

การควบคุมและการจัดทำบันทึก – มีการควบคุมรายรับและรายจ่ายของแต่ละแผนกที่กำกับดูแล

การประเมินคุณภาพการจัดการอย่างต่อเนื่อง – ตรวจสอบคุณภาพการบริการของพนักงาน และความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักให้พร้อมใช้งาน

การจัดทำงบประมาณและการจัดสรรเงิน – กำหนดงบประมาณสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบและอนุมัติการเบิกจ่าย

การมอบอำนาจและกำหนดความรับผิดชอบ – กระจายอำนาจให้กับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ และปรับปรุงแก้ไขการบริการด้านห้องพักและบริการ

การจัดทำรายงาน – ให้ออกผู้จัดการโรงแรมทราบถึงความก้าวหน้าและสถานะของธุรกิจ

การสั่งซื้อ – สิ่งของ เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการดำเนินการเข้าพัก

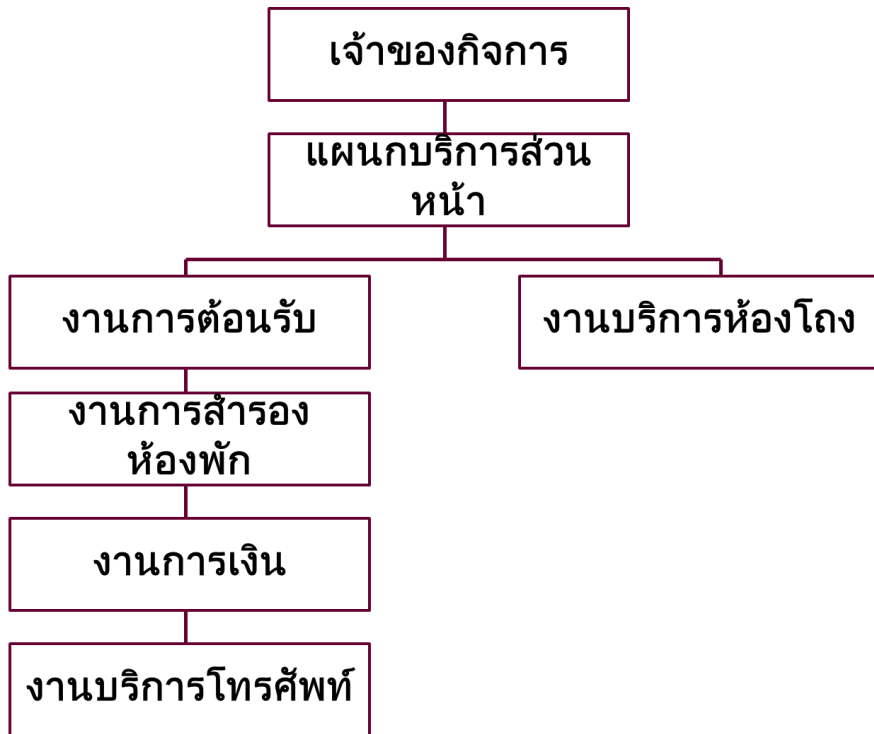
## **Housekeeping**

งานทำความสะอาดห้องพัก - การทำความสะอาดห้องพักครอบคลุมถึงการปูเตียง การดูแลเฟอร์นิเจอร์ พรม ห้องน้ำ การจัดวางผ้าเช็ดตัว สบู่ และของใช้ที่จำเป็นในห้องพักให้เรียบร้อย

งานทำความสะอาดบริเวณสาธารณะของโรงแรม – การรักษาความสะอาดของบริเวณพื้นที่สาธารณะของโรงแรมและความเป็นระเบียบของการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ของโรงแรม เป็นภารกิจ 24 ชม.

งานดูแลสวนและตกแต่งส่วนบริเวณรอบนอกโรงแรม – คอยดูแลการจัดตกแต่งสวนไม้ดอกไม้ประดับ

**โครงสร้างการปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้าขนาดเล็ก**



### โครงสร้างโรงแรมขนาดกลาง

โรงแรมขนาดเล็กมีจำนวนห้องประมาณ 100 – 300 ห้อง

งานต้อนรับ (Reception) คือ การให้บริการแขกก่อนเข้าพัก (Check in) อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข่าวสาร ข้อมูลทั่วไปทั้งหมดทั้งในและนอกโรงแรม อาทิ จุดหมาย ข้อความ การนัดพบแขก งานรวบรวมเอกสารข้อมูลสถิติเกี่ยวกับแขก การขายห้องพัก

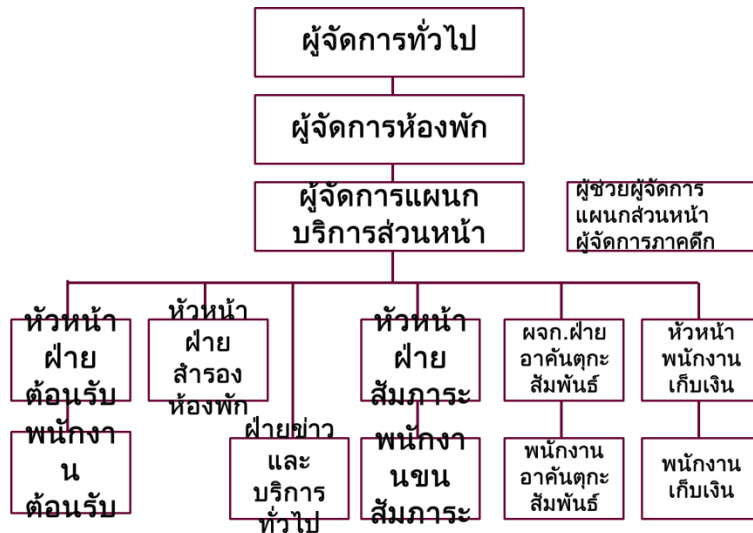
งานบริการสำรองห้องพัก (Reservation) ทำหน้าที่สำรองห้องพักจากบุคคลภายนอกซึ่งกระทำได้หลายวิธี เช่น จุดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร

งานบริการโทรศัพท์ (Telephone Operator) รับผิดชอบการติดต่อโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก

งานการเงิน (Front Office Cashier) รับผิดชอบการรับชำระเงินของแขกที่มาพักและจุดขายอื่น ๆ ของโรงแรม รับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

งานบริการในบริเวณล็อบบี้ (Bell Captain or Porter Service) รับผิดชอบการรับสัมภาระของแขกที่มาพัก นำส่งหนังสือหรือเอกสารต่าง ๆ ไปยังแผนกที่เกี่ยวข้อง

### โครงสร้างการปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้าขนาดใหญ่



โครงสร้างและหน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้า  
**Front Office Department Organization**

ความสำคัญของส่วนหน้าของโรงแรม

Front Office Operations (F/O)

เป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในโรงแรม

First Impression

ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรม

เป็นจุดแรก (First Contact Point)

เป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล (Information Centre)

เป็นศูนย์กลางการประสานงาน (Nerve Centre)

เป็นจุดสุดท้าย (Last Contact Point)

เป็นจุดช่วยขายหลักของโรงแรม (Important Sales Point)

เวลาทำงานของพนักงาน

ตามกฎหมายการทำงานในประเทศไทยเฉลี่ยเวลาการทำงานคนละไม่เกิน **48 ชั่วโมง** ต่อสัปดาห์ และหากมีการทำงานเกินจากที่กำหนดจะเรียกว่าเป็นการทำงานล่วงเวลา (**Over Time: OT**)

ตารางการทำงานของพนักงานเป็นตารางการทำงานแบบเวียน เรียกว่า “ผลัด” หรือ **Shift**

รอบเช้า (**Morning Shift**) เวลาทำงานระหว่าง **06.00 – 15.00** น.

รอบบ่าย (**Afternoon Shift**) เวลาทำงานระหว่าง **14.00 – 23.00** น.

รอบดึก (**Night Shift**) เวลาทำงานระหว่าง **22.00 – 07.00** น.

## **เป้าหมายและกลยุทธ์ของส่วนหน้าของโรงแรม**

เพิ่มจำนวนแขกที่เดินเข้ามาติดต่อสอบถามราคาห้องพักหรือแขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า (**Walk – in Guest**)

เพิ่มจำนวนแขกที่ตัดสินใจเข้าพักโรงแรมหลังจากสอบถามราคาห้องพักแล้ว

เพิ่มเปอร์เซ็นต์การเข้าพักในโรงแรม (**Occupancy Percentage**) โดยกำหนดตัวเลขที่แน่นอน

รักษาจำนวนแขกที่เคยใช้บริการโรงแรมให้ได้มากที่สุด

ให้ข้อมูลข่าวสาร รายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการภายในห้องพักและบริการเสริมอื่น ๆ

แจกเอกสาร แผ่นพับ **Brochure** รายละเอียดราคาห้องพัก (**Room Tariff**)

มีการแจ้งข่าวสารการเคลื่อนไหวการบริการในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมแก่ลูกค้าเก่าของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ

## **หน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้า**

การเสนอขายห้องพักประเภทที่มีราคาสูงกว่า (**Up Selling**)

การให้บริการด้านข่าวสารข้อมูล (**Dissemination of Information**)

การประสานงานการให้บริการแก่แขก (**Coordinate Guest Service**)

การทำรายงานเกี่ยวกับสถานะภาพของห้องพัก (**Charting of Room Status reports or Room Status**)

การดูแลด้านบัญชีของแขก (**Guest Account**)

การชำระค่าใช้จ่ายของแขก (**Statement**)

การจัดทำบันทึกประวัติของแขก (Guest History)

## Up Selling

พวง.ส่วนหน้าจะปฏิบัติการ 2 ประการ คือ 1) การสำรองห้องพักส่วนหน้า 2) ขายห้องพักให้แขกที่ไม่ได้จองล่วงหน้า

การรับสำรองห้องพักล่วงหน้า เป็นกระบวนการขายที่เริ่มต้นเมื่อแขกได้จองห้องพักโดยมีการระบุประเภทห้องพักและอัตราค่าห้องพัก เรียบร้อยแล้ว ก่อนแขกเข้าพัก

การขายห้องพักให้แขกที่ไม่ได้สำรองห้องพัก (Walk – in) แขกจะเดินเข้ามาติดต่อขอเข้าพัก พวง.ส่วนหน้าจะทำหน้าที่เหมือนตัวแทนการขายจะพยายามเสนอขายห้องพักที่เหมาะสมทำให้มีรายได้เข้าโรงแรมมากที่สุดแต่ต้องสร้างความพึงพอใจในการบริการด้วยเช่นกัน

## Dissemination of Information

พวง.ส่วนหน้ามีหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ของโรงแรมทั้งหมดที่มีอยู่ เช่น

ร้านอาหารของโรงแรม เวลาเปิดปิด

เส้นทางเดินทางและแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้โรงแรม

## Coordinate Guest Service

พวง.ส่วนหน้ามีหน้าที่เป็นคนกลางในการประสานงานระหว่างแขกและแผนกบริการต่าง ๆ เช่น

แผนกซักรีด

แผนกแม่บ้าน

## Room Service

แผนกดอกไม้

การรับเรื่องร้องเรียน

## Room Status

พจน. ส่วนหน้ามีหน้าที่ตรวจสอบและจัดทำรายงานสถานภาพห้องพักของแขกให้ตรงกับความเป็นจริง และแจ้งรายงานผลให้กับแผนกอื่นต่อไป เช่น แผนกแม่บ้าน

## Guest Account

พจน. ส่วนหน้ามีหน้าที่ตรวจสอบบัญชีของแขกก่อนส่งต่อไปให้แผนกบัญชีต่อไป

ตรวจสอบการชำระเงินของแขกก่อนที่แขกจะออกจากที่พัก

## Guest Folio

## Guest History

พจน. ส่วนหน้ามีหน้าที่รวบรวมข้อมูลของแขกที่ออกไปโดยใช้หลักฐานจากการลงทะเบียนของแขก

ข้อมูลที่ได้จะส่งต่อไปให้แผนกการตลาดเพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

## วงจรการให้บริการ

ช่วงก่อนวันเข้าพัก (Pre – Arrival)

ช่วงวันเข้าพัก (Arrival)

ช่วงระหว่างการเข้าพัก (Occupancy)

ช่วงการคืนห้องพัก (Departure)



เป็นขั้นตอนที่แขกจะตัดสินใจเลือกโรงแรมในการเข้าพัก ซึ่งจะมีปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์จากที่เคยใช้บริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ คำแนะนำจาก **Travel Agent** คำบอกเล่า สถานที่ตั้ง เป็นต้น

พนักงานจะต้องปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ พร้อมทั้งจะบริการให้แก่แขกในวันและเวลาที่จะเข้าพัก

กระบวนการรับของห้องพักที่มีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยเพิ่มยอดขายและสามารถคาดการณ์หรือแนวโน้มของการเข้าพักล่วงหน้าจากแขกและการเตรียมงานส่วนอื่น ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

## Arrival

เป็นขั้นตอนที่แขกจะทำการลงทะเบียนเข้าพัก และพนักงานจะพาแขกไปยังห้องพักและต้อนรับด้วยความเป็นกันเองสร้างความอบอุ่นด้วยบริการ

หากแขกไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า พนง. จะต้องตรวจสอบว่ามีห้องพักว่างในวันดังกล่าวหรือไม่ แต่จะต้องไม่ใช่ห้องของแขกที่ได้ทำการจองล่วงหน้า

พนง. ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น **passport** บัตรประชาชน วิธีการชำระค่าบริการ จำนวนวันที่จะเข้าพักและวันที่จะคืนห้องพัก สิ่งที่ต้องการเสริม การลงนามของแขก

## Occupancy

ส่วนหน้าจะเป็นส่วนงานที่สำคัญที่สุด จะต้องสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับแขกผู้เข้าพัก เช่น การรับฝากของ การรับฝากกุญแจห้องพัก หรืออาจจะฝากทรัพย์สินที่สำคัญ

ทำการบันทึกค่าใช้จ่ายของแขกที่อยู่ในระหว่างการเข้าพักและการใช้บริการส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น การใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหารและบนห้องพัก (**Room Service**) การโทรศัพท์ทางไกล

## Departure

เป็นขั้นตอนที่แขกจะสิ้นสุดการเข้าพัก และแขกจะเกิดบัญชีลูกหนี้ขึ้น

พนง. จะต้องทำการตรวจสอบค่าใช้จ่ายของแขกและรับชำระค่าบริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงแรม และการรับคืนกุญแจห้องพัก

## ระบบการทำงานส่วนหน้า

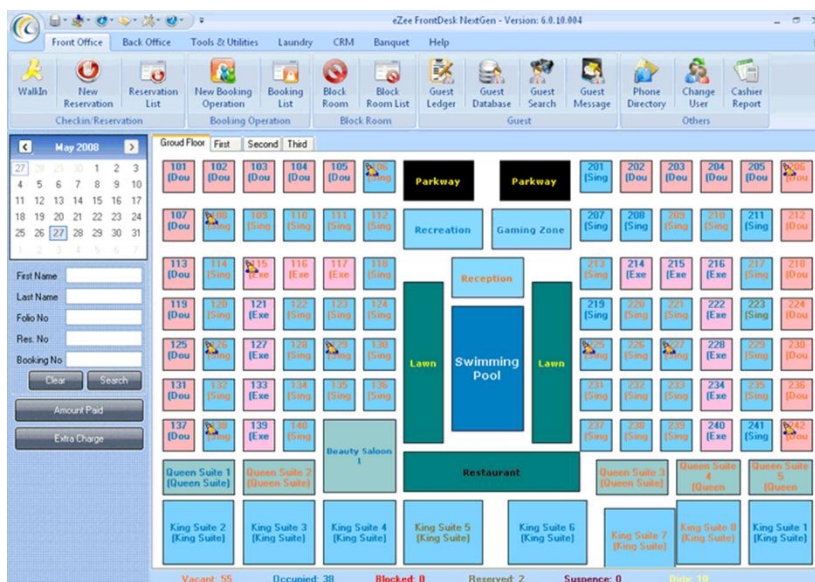


การทำงานโดยไม่ใช่เครื่องคอมพิวเตอร์

การทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วน

การทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด

หมายเลขห้อง	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110
วันที่										
1-ม.ค.-56										
2-ม.ค.-56										
3-ม.ค.-56										
4-ม.ค.-56										
5-ม.ค.-56										
□										
31-ม.ค.-56										



เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

## Reservation Record/Reservation File

## Letter of Confirmation

## Voucher

Hotel Records							
ID	Customer	Reservation	Time	Check In	Time	Check Out	Time
1	Carmen Simr	1/14/2008	10:00	19-Jan-08	1:12 PM	1/20/2008	11:24 AM
2	Scott Rassos	1/14/2008	14:00	18-Jan-08	5:05 PM	1/21/2008	10:38 AM
3	Sarah Evans	1/30/2008	9:14	02-Feb-08	12:32 PM	2/3/2008	11:55 AM
4	Matt Rasmus	2/8/2008	15:22	16-Feb-08	12:04 PM		
5	Christine Bro	2/28/2008	10:12				
6	John Howry	3/10/2008	14:25	10-Mar-08	12:24 PM	3/15/2008	12:04 PM
7	Tina Thune			10-Mar-08	2:46 PM	3/15/2008	9:25 AM
8	Robert Higgs			10-Mar-08	12:01 PM		
9	Daniel Wilds	3/24/2008	15:10	01-Apr-08	1:12 PM	4/4/2008	11:55 AM
10	Marcie Sarbo			02-Apr-08	12:24 PM	4/8/2008	12:04 PM
* (New)							

## Voucher

ชื่อของโรงแรมที่แขกจะเข้าพักและสถานที่ตั้ง

ชื่อ — สกุล ของแขกที่จะเข้าพัก

วันที่แขกเข้าพัก (Arrival Date)

วันที่แขกออกจากห้องพัก (Departure Date)

จำนวนคืนที่แขกเข้าพัก

ประเภทห้องพักที่แขกจองไว้

จำนวนห้องพัก ลักษณะห้องพัก สถานที่ตั้งของห้องพัก

คำสั่งหรือความต้องการพิเศษ

มื้ออาหารและเครื่องดื่มที่แขกต้องการให้โรงแรมบริการ

รายการค่าใช้จ่ายที่สามารถเก็บได้จาก บ.ตัวแทน และค่าใช้จ่ายที่สามารถเก็บได้จากแขก

**TRAVEX COMPANY LIMITED** No. 033998  
**VOUCHER**

TO: XXXX Hotel DATE: XX - Jan - 03  
 ADDRESS: XXXX, XXXX, XXXX TEL: 000000000  
 FOR: MR. XXX / XMS. XXX NO: 00-0000

PLEASE RESERVE  AMEND  CANCEL

HOTEL: \_\_\_\_\_ SINGLES \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ TWINS \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ TRIPLES \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ SUITES \_\_\_\_\_

MEALS: Included ABB for 2 pax

TOUR  TRANSFER

ARRIVAL: xx - Jan - 03 FLT NO: xx000 TIME: 00:00  
 DEPARTURE: xx - Jan - 03 FLT NO: xx001 TIME: 00:01

PAYMENT BY: Travex Co., Ltd.  
 REMARK: xxxxxxxx

Confirmed by: XXX Requested by: XXX Authorized Signature: \_\_\_\_\_



## ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม

รหัสเฉพาะในการติดต่อสื่อสารของโรงแรม

**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 = NAN**

**O – OBOE**

**P = PETER**

**Q = QUEEN**

**R = ROGER**

**S = SUGAR**

**T = TARE**

**U = UNCLE**

**V = VICTOR**

**W = WILLIAM**

**X = X-RAY**

**Y = YOKE**

**Z = ZEBRA**

### ตัวอย่างการใช้รหัสในการติดต่อสื่อสาร

แขกเป็นชาวต่างชาติ

ใช้คำนำหน้านามขึ้นก่อน ตามด้วยชื่อตัว ชื่อย่อหรือชื่อกลาง และชื่อสกุล

ใช้นามสกุลขึ้นก่อน ตามด้วยคำนำหน้านามและชื่อตัว

ใช้คำนำหน้านามขึ้นก่อน ตามด้วยนามสกุล ชื่อตัว และชื่อย่อหรือชื่อกลาง

ใช้นามสกุลขึ้นก่อน ตามด้วยชื่อตัว ชื่อย่อหรือชื่อกลาง และตามด้วยคำนำหน้า

### ตัวอย่างชื่อแขกคนไทย

นางสาวปิยพรรณ กลั่นกลิ่น หรือ Miss. PiyaphanKlunklin

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น นางสาว หรือ PiyaphanKlunklin, Miss

กลั่นกลิ่น ปิยพรรณ, นางสาว หรือ KlunklinPiyaphan, Miss

## วิธีการสะกดชื่อแขกโดยการใช้อักษร

Mr. Robert C. Acton

= Mr. ROGER – OBOE – BAKER – EASY – ROGER – TARE CHARLIE DOT. ABLE – CHARLIE – TARE – OBOE – NAN

### การทักทายแขก

ช่วงเวลาตั้งแต่ 00.01 – 12.00 a.m.

Good Morning หรือ อรุณสวัสดิ์ หากแขกยังไม่ได้เข้าพักช่วงเวลา 12.00 – 03.00 a.m. จะทักทายว่า

Good Night หรือ ราตรีสวัสดิ์

ช่วงเวลาตั้งแต่ 12.01 – 04.00 p.m.

Good Afternoon หรือ สวัสดิ์ครึ่ง/คะ

ช่วงเวลา 04.01 – 00.00 p.m.

Good Evening หากแขกมารับกุญแจไปพักผ่อนช่วงเวลา 08.00 p.m. – 00.00 a.m. จะทักทายว่า

Good Night หรือ ราตรีสวัสดิ์

### การแบ่งระดับโรงแรม

- 1 เป็นโรงแรมขนาดเล็ก มีสิ่งอำนวยความสะดวก การประดับตกแต่งไม่มากนัก ไม่มีห้องน้ำภายในห้องพัก ห้องน้ำเป็นห้องน้ำแบบรวม มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้พักค้างคืน ส่วนใหญ่ไม่สามารถเปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เป็นต่างชาติได้
- 2 เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานมากกว่า ขนาดของห้องพักที่เปิดบริการจะมีห้องน้ำในตัว มีระบบน้ำร้อน น้ำเย็น เป็นแบบฝักบัว
- 3 เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานการอำนวยความสะดวกในห้องพักมากขึ้น ห้องพักที่เปิดบริการจะมีห้องน้ำในตัว มีระบบน้ำร้อน น้ำเย็น มีบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มตลอดวัน
- 4 เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานการอำนวยความสะดวกในห้องพัก มีมาตรฐานสูง
- 5 เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

## การแบ่งระดับโรงแรม

- 1 มงกุฎ ที่พักรมี่สิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น มีอ่างอาบน้ำในห้องน้ำ มีห้องน้ำส่วนตัว เครื่องดื่ม โทรทัศน์ในห้องพัก
- 2 มงกุฎ ที่พักรมี่สิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น มีการบริการมากขึ้น เช่น ไฟหัวเตียง โทรทัศน์ โทรทัศน์ ห้องน้ำส่วนตัว มีห้องอาหารบริการและเครื่องดื่ม
- 3 มงกุฎ ที่พักรมี่ 1 ใน 3 ของห้องพักที่เปิดบริการเป็นห้องพักประเภทห้องชุด (Suite) มีอ่างอาบน้ำ ฝักบัว เก้าอี้นั่งกระจกเงาแบบเต็มตัว มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น เช่น ไดรฟ์ป้าผม
- 4 มงกุฎ ที่พักรมี่ 3 ใน 4 ของจำนวนห้องพักที่เปิดบริการเป็นห้องพักประเภทห้องชุด มีอ่างอาบน้ำ ฝักบัว วิทยุ TV โทรทัศน์ในห้องพัก บริการ Room Service ห้องอาหารเปิดบริการถึงเที่ยงคืน
- 5 มงกุฎ ที่พักรมี่ห้องน้ำ อ่างอาบน้ำ ฝักบัว วิทยุ โทรทัศน์ โทรทัศน์ในห้องพัก มีห้องพักประเภทห้องชุด มีบริการห้องพักตลอด 24 ชม. บริการซักรีด Room Service สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าพักอยู่ในโรงแรมมากที่สุด มีการตกแต่งอย่างหรูหรา

## อัตราค่าห้องพัก

**Single Rate** – ห้องที่คิดราคาค่าที่พักสำหรับแขกเพียง 1 คน

**Double Rate** – ห้องที่คิดราคาค่าที่พักสำหรับแขก 2 คน

**Triple Rate** – ห้องที่คิดราคาค่าที่พักสำหรับแขก 3 คน คิดตามลักษณะการจัดเตียง

**Day Rate/Day Use/Use Rate** – การเข้าพักและคืนห้องพักภายใน 4 – 6 ชั่วโมง คิดราคาเพียงครึ่งหนึ่งของราคาห้องพัก

**Group Rate** – ราคาพิเศษสำหรับกลุ่มท่องเที่ยว ราคาห้องพักจะถูกกว่าปกติ โดยมากจะให้ส่วนลดสำหรับบริษัท นำเที่ยวไม่เกิน 15% โดยราคาจะรวมที่พักและอาหารเช้า

**Flat Rate/Frequent Individual Traveler Rate** – ราคาพิเศษสำหรับบริษัทนำเที่ยว บริษัท หรือองค์กรต่าง ๆ ที่ทำการตกลงราคากับโรงแรมไว้ก่อน ห้องคู่หรือห้องเดี่ยว เป็นราคาเดียวกัน

**FIT Rate: Foreign Independent Traveler's Rate** – ราคาสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คิดราคาเต็ม ส่วนลดไม่เกิน 15 %

**Family Rate** – ราคาห้องพักสำหรับแขกที่มาพักในลักษณะครอบครัว มีหลักการคิด 2 แบบ

ผู้ใหญ่ 2 คน และเด็กอายุไม่เกิน 5 ปี จำนวน 1 คน คิดราคาห้องคู่

ผู้ใหญ่ 2 คน และเด็กอายุไม่เกิน 12 ปี จำนวน 2 คน คิดราคาห้องคู่ 1 ห้อง และ ห้องเดี่ยว 1 ห้อง

**Rack Rate** – ราคาห้องพักที่ผู้บริหารกำหนดเอาไว้เป็นมาตรฐานราคาห้องพักปกติในแต่ละประเภท โดยไม่มีราคาส่วนลด

**Contract Rate** – ราคาห้องพักที่พนักงานฝ่ายการตลาดของโรงแรมทำสัญญากับบริษัทตัวแทนนำเที่ยวต่าง ๆ ว่า จะคิดราคาห้องพักแต่ละประเภทตามที่ตกลงไว้ โดยมีการกำหนดระยะเวลาของสัญญา วันหมดอายุ

**Airline Rate** – เป็นราคาห้องพักที่เป็นข้อตกลงของโรงแรมกับสายการบินที่จะให้ส่วนลดกับลูกค้าที่จองห้องพักผ่านสายการบินในช่วงเวลาที่กำหนด

**Commercial Rate** – ราคาที่บริษัทเอกชนที่ไม่ใช่บริษัทนำเที่ยวส่งแขกเข้าพักไป โดยมากมีส่วนลดไม่เกิน 20%

**Lay Over Rate** – ราคาห้องพักสำหรับแขกของสายการบินเข้าพัก เมื่อเครื่องบินที่เดินทางมานั้นเกิดเหตุขัดข้อง โดยเจ้าของสายการบินเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องค่าใช้จ่าย ค่าที่พัก อาหารและเครื่องดื่มทั้งหมด

**Long Staying Rate** – ราคาห้องพักที่กำหนดไว้ว่าแขกจะเข้ามาพักในช่วงต่าง ๆ ของปีเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป โดยทางโรงแรมจะคิดราคาเหมาจ่าย

**Discount Rate** – ราคาห้องพักที่โรงแรมให้ส่วนลดแก่แขกโดยคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ส่วนลดจากราคาเต็มของห้องพักแต่ละประเภท และได้ส่วนลดเฉพาะราคาห้องพักเท่านั้น มักจะให้ส่วนลดเฉพาะช่วง **Low Season**

**Break Down** – ส่วนลดที่ให้แก่แขกทั้งที่เป็นแขกกลุ่มเล็ก หรือกลุ่มใหญ่ และจองห้องพักผ่านบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว

**Government Rate** – ราคาห้องพักที่กำหนดเป็นราคาพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

**Complimentary Room** – ห้องพักถือนันทนาการที่จัดให้กับแขกคนสำคัญ ซึ่งไม่ต้องจ่ายค่าห้องพัก

**Run of The House Rate** ราคาห้องพักที่กำหนดไว้สูงสุดถึงต่ำสุด ยกเว้นราคาห้องชุด ราคาห้องพักจะขึ้นอยู่กับ การตกแต่ง สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ตั้งของห้องพัก

**House Use** - ห้องที่ผู้บริหารโรงแรมใช้เป็นที่พักไม่มีการเก็บเงิน เพราะจัดเป็นสวัสดิการที่โรงแรมมอบให้

## ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม

### In House Guest

### Outside Guest

แขกที่เข้ามาใช้บริการเช่าพื้นที่เพื่อจัดนิทรรศการ

แขกที่มาเป็นกลุ่มทัวร์ มีจำนวนตั้งแต่ 15 คนขึ้นไป

มีหัวหน้าทัวร์คอยอำนวยความสะดวกแก่แขก

มีระยะเวลา และกำหนดการ ที่แน่นอน

ดำเนินการจองผ่านบริษัทตัวแทนนำเที่ยว

แขกที่มาสัมมนาหรือร่วมประชุม (Seminar or Conference Group)

จำนวนแขกไม่จำกัด มีกำหนดการแน่นอน

มีผู้จัดทำหน้าที่เป็นตัวแทนติดต่อกับโรงแรม

แขกคนสำคัญ

### VIP: Very Important Person

เป็นบุคคลสำคัญและเป็นที่รู้จัก

ดารานักแสดงระดับโลก

แขกที่เป็นเจ้าหน้าที่ของสายการบิน

แขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า

แขกที่มาเป็นครอบครัว

แขกที่เป็นนักธุรกิจ

แขกที่พักรู้อยู่ในโรงแรมเป็นระยะเวลานาน

แขกที่เป็นสมาชิกของโรงแรม

แขกเกียรติยศ



## Outside House Guest

ผู้มาเยือน (Visitor) เป็นแขกที่เข้ามาในโรงแรมเพื่อทัศนศึกษา ดูงาน

แขกที่มาใช้บริการส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น fitness Spa

### การเลือกใช้บริการห้องพักและอาหาร

การใช้บริการเฉพาะห้องพัก (European Plan : EP) – แขกต้องการบริการเฉพาะห้องพักเท่านั้น

การใช้บริการห้องพักและอาหารเช้า (Continental Plan : CP) – แขกต้องการบริการห้องพักและอาหารเช้า 1 มื้อ Continental Breakfast/American Breakfast/Asian Breakfast

การใช้บริการห้องพักและอาหารสามมื้อ (American Plan : AP or Full board of Full Pension)

แขกต้องการบริการห้องพักและอาหารทั้ง 3 มื้อ

การใช้บริการห้องพักและอาหารสองมื้อ (Modify American Plan : MAP or Half Board of Semi Pension)

แขกต้องการบริการห้องพักและอาหารทั้ง 2 มื้อ

### วิธีการรับชำระเงินค่าบริการจากแขก

Cash

Credit Card

Personal Cheque

Transfer

Traveler'sCheque

### การรายงานสภาพห้องพัก

ห้องที่แขกเข้าพักแล้ว (Occupied) แขกจะมีชื่อเป็นเจ้าของห้องพักทันทีหลังจากลงทะเบียนแล้ว

ห้องอภิวันทนาการ (Complimentary) ห้องที่ไม่ได้มีการเรียกเก็บค่าบริการ

ห้องที่แขกขอเพิ่มจำนวนวันเข้าพัก (Stay over) ห้องที่แขกจะพักค้างคืนเพิ่มขึ้นอีก 1 คืน นับจากวันที่คาดการณ์ว่าจะออกจากโรงแรม

ห้องที่อยู่ในระหว่างเปลี่ยนสถานะภาพ (On-Change) แขกคืนห้องพักแล้วแต่ยังไม่ได้ดำเนินการทำความสะอาด

ห้องที่แขกห้ามรบกวน (Do Not Disturb) แขกต้องการความเป็นส่วนตัว

ห้องที่แขกไม่ได้ใช้ที่นอน (Sleep –Out) แขกเข้าพักในห้องแล้วแต่แขกไม่ได้นอนพักค้างคืนในห้องพักและเตียงยังไม่ได้ถูกใช้งาน

ห้องที่แขกตั้งใจไม่ชำระค่าบริการ (Skipper) แขกออกไปจากโรงแรมโดยไม่ได้ชำระค่าบริการ

ห้องที่แขกยังไม่ได้ชำระค่าบริการ (Sleeper) แขกออกจากโรงแรมแล้วแต่ทางโรงแรมสามารถเรียกเก็บค่าบริการได้ภายหลัง

ห้องว่างและพร้อมให้บริการ (Vacant & Ready) ห้องที่ทำความสะอาดแล้วและพร้อมที่จะให้แขกคนใหม่เข้ามาใช้บริการ

ห้องชำรุด (Out – of – Order) ห้องที่ไม่สามารถให้บริการแก่แขกได้เนื่องจากเป็นห้องพักที่มีความบกพร่อง

ห้องที่แขกเข้าห้องพักไม่ได้ (Lock – Out) เป็นห้องที่ฝ่ายบริหารล็อกไม่แขกเข้าพักเนื่องจากยังไม่ได้ชำระค่าบริการตามที่กำหนด

ห้องที่แขกไม่ได้ติดต่อคืนห้องพัก (Did Not Check- Out :DNCO) แขกมอบเอกสารเพื่อเรียกเก็บค่าบริการที่ส่วนหน้าแล้ว โดยที่แขกไม่แจ้งให้ทราบว่า จะออกจากโรงแรมเมื่อใด แต่แขกได้ออกจากโรงแรมไปแล้ว

ห้องที่คาดว่าแขกจะออกจากห้องพักและคืนห้องพัก (Due Out) แขกแจ้งว่าจะคืนห้องพักให้กับโรงแรม และห้องจะว่างหลังจากเวลาที่แขกคืนห้องพักของวันนั้น

ห้องที่แขกคืนห้องพักและชำระค่าบริการ (check –out) แขกชำระค่าบริการต่าง ๆ และคืนกุญแจให้กับพนักงานก่อนออกจากโรงแรม

ห้องที่ขอคืนห้องพักหลังกำหนดเวลา (Late check – out) แขกขอยืดเวลากลับคืนห้องพักจากเวลาที่โรงแรมกำหนด แต่จะคืนห้องพักภายในวันเวลาดังกล่าว

## ตัวอย่างรหัสอักษรย่อรายงานสถานะห้องพัก

**C/O** มาจาก **Clean & Occupied** หมายถึง ห้องพักที่แผนกแม่บ้านทำความสะอาดเรียบร้อยแล้วและแขกได้ลงทะเบียนเข้าพักแล้ว

**C/AE** มาจาก **Clean & Arrival Expected** หมายถึง ห้องพักที่แผนกแม่บ้านทำความสะอาดเรียบร้อยแล้วและห้องพักคาดว่าจะเข้าพัก

**C/DE** มาจาก **Clean & Departure Expected** หมายถึงห้องพักที่แผนกแม่บ้านทำความสะอาดเรียบร้อยแล้วและห้องพักที่แขกจะทำการคืนห้องพัก

**C/V** มาจาก **Clean & Vacant** หมายถึง ห้องพักที่แผนกแม่บ้านทำความสะอาดเรียบร้อยแล้วและห้องพักที่แขกทำการคืนห้องพักแล้ว

**D/O** มาจาก **Dirty & Occupied** หมายถึง ห้องพักที่แผนกแม่บ้านยังไม่ได้ทำความสะอาดและแขกได้ลงทะเบียนเข้าพักแล้ว

**D/AE** มาจาก **Dirty & Arrival Expected** หมายถึง ห้องพักที่แผนกแม่บ้านยังไม่ได้ทำความสะอาดและห้องพักที่คาดว่าจะเข้าพัก

**D/DE** มาจาก **Dirty & Departure Expected** หมายถึง ห้องพักที่แผนกแม่บ้านยังไม่ได้ทำความสะอาดและห้องพักที่คาดว่าจะคืน

**D/V** มาจาก **Dirty & Vacant** หมายถึง ห้องพักที่แผนกแม่บ้านยังไม่ได้ทำความสะอาดและห้องพักที่แขกทำการคืนห้องพักแล้ว

## สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก

### Facilities

**Amenities** – ของใช้ในห้องน้ำ

**24 Hrs. Concierge** – บริการอำนวยความสะดวกข้อมูล 24 ชม.

**24 Hrs. Room Service** – บริการอาหารในห้องพัก 24 ชม.

**Air Conditioned Room** – ห้องพักพร้อมเครื่องปรับอากาศ

**Bathroom Telephone** - โทรศัพท์ในห้องน้ำ

**Bathtub** – อ่างอาบน้ำ

**Butler Service** – พนักงานบริการในพัก

**Cable/Satellite TV Channels** – ทีวี่เคเบิล

**Coffee Maker** – เครื่องชงกาแฟ

**Connecting Room** - ห้องที่มีประตูเชื่อมกัน

**Crib upon Request** – บริการเปลเด็กตามต้องการ

**Double Glazing** – กระจกเงา

**DVD/CD Player**- เครื่องเล่นดีวีดี/ซีดี

**Enhanced Work Desk Lighting** – ไฟที่โต๊ะทำงาน

**Escort to Guest Room at Check in** – ลงทะเบียนห้องพักแขก

**Free Daily Newspaper** – บริการหนังสือพิมพ์รายวัน

**Fresh Flowers** – บริการดอกไม้สดในห้องพัก

**Fruit Basket** – บริการตระกร้าผลไม้

**Hairdryer** – เครื่องเป่าผม

**Handicap Accessible Room** – ห้องสำหรับช่วยเหลือผู้พิการ

**High Speed Wireless Internet Access** – บริการอินเทอร์เน็ต

**In Room Check – Out** – ลงทะเบียนห้องพักแขก

**In Room Movies** – บริการภาพยนตร์ในห้องพัก

**In room Video Games Available** – บริการวิดีโอเกมส์

**Individual Air Conditioning Control** – ระบบควบคุมเครื่องปรับอากาศ

In Room Electronic Safe – บริการตู้นิรภัยในห้องพัก

In Room Fax Machine - บริการเครื่องดทรรสารในห้องพัก

International Direct Dialing (IDD) – โทรศัพท์จากห้องพักไปต่างประเทศ

Iron/Ironing Board – บริการเตารีดและที่รองรีด

Mini Bar – ตู้เย็นขนาดเล็ก

Non – Smoking Room – ห้องพักที่ไม่สูบบุหรี่

Outlet Adaptors – ช่องเสียบปลั๊กไฟ

Bathrobes – เสื้อคลุมอาบน้ำ

Slippers – รองเท้าในห้องพัก

Turn Down Service – บริการเปิดเตียง

Wake Up Call Service – บริการปลุก

**ตัวอย่างคำศัพท์ที่ใช้ในแผนกส่วนหน้าของโรงแรม**

Available

Balance

Check In

Check Out

Cancel

Confirm

Deposit

Extension

Fully Booked

Over Booked

Forecast

Day Use

No Show

Postpone

Paging

Reconfirm

Registration

Service Charge

Void

Wake up Call/Morning call

รถเข็นขนสัมภาระ



รถเข็นอุปกรณ์แม่บ้าน



## Hotel Amenities



## เครื่องช่วยดูแลความปลอดภัย (Security Monitor)



## ระบบ Key Card



## Safe Box



## ระบบการบริการเครื่องดื่มในห้องพัก



## Turn Down Service





## Business Center



เครื่องมือ โปรแกรมประยุกต์ และระบบคอมพิวเตอร์

ชั้นเก็บเป็นชั้นไม้หรือชั้นเหล็ก



ลักษณะเป็นช่องสำหรับใส่เอกสารเกี่ยวกับแขกและสถานะของห้องพักเอกสารแสดงสถานะภาพห้องพัก (Room Rack)

ข้อมูลที่ได้จาก **Room Rack**

ห้องใดเป็นห้องว่างที่สามารถขายได้

ห้องใดเป็นห้องที่มีแขกพักอยู่แล้ว และแขกชื่ออะไร

ห้องใดกำลังทำความสะอาด

อัตราค่าห้องพักเท่าไร

ประเภทของห้องพักเป็นแบบไหน

## เอกสารที่ใส่ใน **Room Rack**

Room Number

Title and Guest Name

Address

Arrival and departure Date

No of Guest

Room Rate

Payment

Meal

Staff Signature

## ชั้นเก็บเอกสารการจองห้องพัก (**Reservation Rack**)

ชั้นเก็บเอกสารการจองห้องพักล่วงหน้า — เก็บเอกสารการจองห้องพักจะเรียงตามวันที่แขกจะเข้าพัก

ชั้นเก็บเอกสารการจองของแต่ละวัน — เอกสารจะถูกย้ายมาจากชั้นเก็บเอกสารการจองล่วงหน้า ซึ่งลักษณะของชั้นสามารถเคลื่อนย้ายได้

## ข้อมูลเอกสารการจองห้องพัก

คำนำหน้านาม ชื่อ — นามสกุลของแขก

วันที่แขกจะเข้าพัก

ชนิดของห้องพัก

ระยะเวลาที่จะเข้าพัก

ชื่อผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและวิธีการชำระเงิน

วันที่จองเข้ามา

การยืนยันห้องพัก

อัตราค่าห้องพัก

ชื่อผู้รับจอง

## ชั้นเก็บรายชื่อแขก (Information Rack)

เป็นชั้นเก็บรายชื่อของแขก โดยเรียงนามสกุลของแขกตามลำดับอักษร



## ชั้นเก็บจดหมาย บันทึกรหัสความ และกุญแจ

เป็นชั้นเก็บกุญแจ ใช้สำหรับเก็บกุญแจห้องพัก

ส่วนมากจะตั้งอยู่ในส่วนหน้าที่สามารถมองเห็นได้



## ถาดหรือตระแกรงสำหรับเก็บเอกสารแสดงรายการค่าบริการ (Folio Trays or Folio Bucket)

ใช้เก็บเอกสารแสดงรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

สำเนาเอกสาร 2 ชุด พนักงานบริการส่วนหน้า และ แผนกบัญชี



## เครื่องบันทึกบัญชี (Account Posting Machine)

ทำให้รายการต่าง ๆ ที่แขกใช้บริการนั้นถูกบันทึกเป็นบัญชีค่าใช้จ่าย

รายการโอนจากแผนหรือส่วนต่าง ๆ มีความถูกต้อง

ใช้เป็นเอกสารในการเรียกเก็บเงินค่าบริการได้ง่ายและมีความชัดเจน

สามารถสรุปยอดขายของแผนกหรือส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม

ตรวจสอบความเป็นมาของรายได้และค่าใช้จ่ายของแต่ละหน่วยงาน

เป็นหลักฐานในการใช้บริการของแขกแต่ละคน



## ชั้นเก็บใบสำคัญ (Voucher Rack)

ใช้เก็บใบสำคัญประเภทต่าง ๆ ของแขกที่ใช้ยืนยันการเข้าพัก

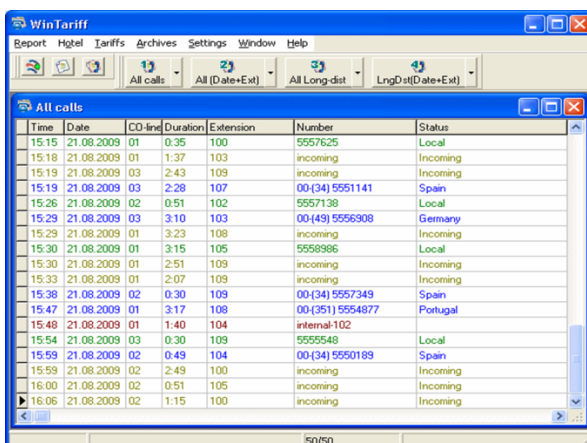


## โทรศัพท์ (Telephone)



## เครื่องเก็บค่าโทรศัพท์ (Call Accounting Systems)

ใช้บันทึกรายการโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์

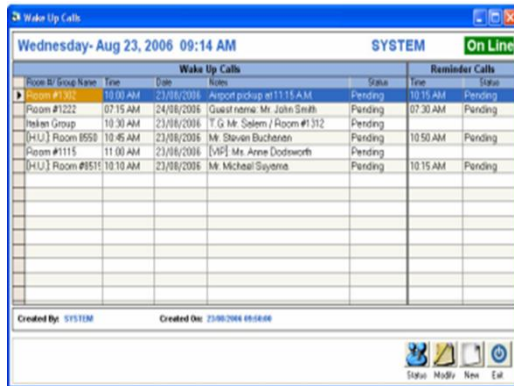


Time	Date	CO-Ind	Duration	Extension	Number	Status
15:15	21.08.2009	01	0:35	100	5557625	Local
15:18	21.08.2009	01	1:37	103	incoming	Incoming
15:19	21.08.2009	03	2:43	109	incoming	Incoming
15:19	21.08.2009	03	2:28	107	00(34) 5551141	Spain
15:26	21.08.2009	02	0:51	102	5557138	Local
15:29	21.08.2009	03	3:10	103	00(49) 5556308	Germany
15:29	21.08.2009	01	3:23	108	incoming	Incoming
15:30	21.08.2009	01	3:15	105	5558986	Local
15:30	21.08.2009	01	2:51	109	incoming	Incoming
15:33	21.08.2009	01	2:07	109	incoming	Incoming
15:38	21.08.2009	02	0:30	109	00(34) 5557349	Spain
15:47	21.08.2009	01	3:17	108	00(351) 5554877	Portugal
15:48	21.08.2009	01	1:40	104	internal:102	
15:54	21.08.2009	03	0:30	109	5555548	Local
15:59	21.08.2009	02	0:49	104	00(34) 5550189	Spain
15:59	21.08.2009	02	2:49	100	incoming	Incoming
16:00	21.08.2009	02	0:51	105	incoming	Incoming
16:06	21.08.2009	02	1:15	100	incoming	Incoming

## เครื่องปลุกแขกอัตโนมัติ (Automatic Call Dispensing)

### Wake up call/Morning Call

พนักงานจะระบุหมายเลขห้องพักของแขกและเวลาที่ต้องการปลุกลงในระบบคอมพิวเตอร์



Wednesday- Aug 23, 2006 09:14 AM SYSTEM On Line

Wake Up Calls					Reminder Calls	
Room #/Group Name	Time	Date	Notes	Status	Time	Status
Room #1302	10:00 AM	23/08/2006	Airport pickup at 11:15 A.M.	Pending	10:15 AM	Pending
Room #1222	07:15 AM	24/08/2006	Guest name: Mr. John Smith	Pending	07:30 AM	Pending
Hotel Group	10:30 AM	23/08/2006	T.G. Mr. Solem / Room #1312	Pending		
(H.L.) Room #950	10:45 AM	23/08/2006	Mr. Steven Buchner	Pending	10:50 AM	Pending
Room #1115	11:00 AM	23/08/2006	MS. Mrs. Arns Dodsworth	Pending		
(H.L.) Room #851	10:10 AM	23/08/2006	Mr. Michael Symone	Pending	10:15 AM	Pending

Created By: SYSTEM Created On: 23/08/2006 09:14:00

Save Modify New Exit

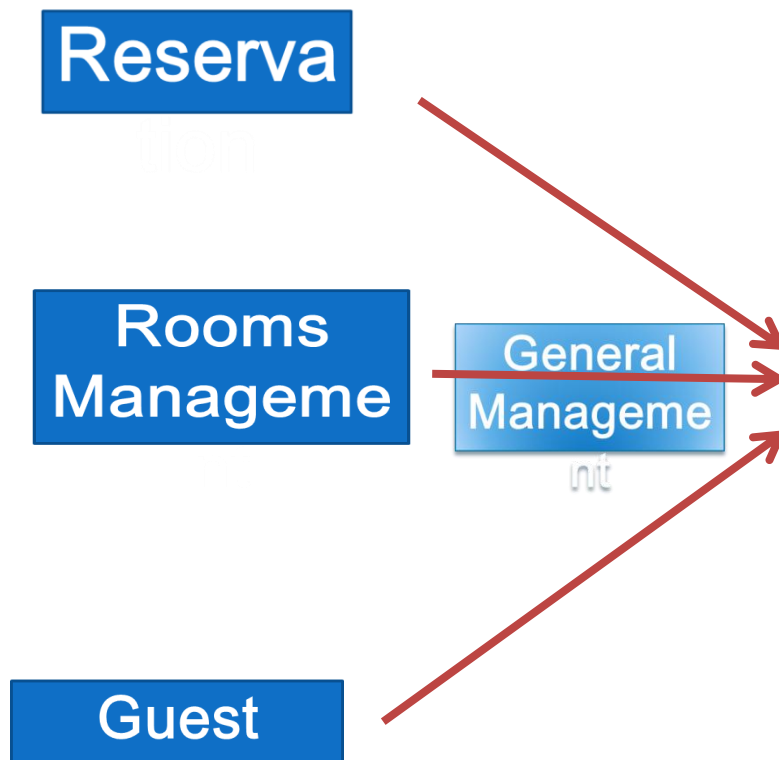
## เครื่องทำสำเนาบัตรเครดิต (Credit card Imprint)

ใช้ทำสำเนาเพื่อให้รายละเอียดข้อมูลบนบัตรถูกบันทึกในเอกสารเรียกเก็บเงินจากบัตรเครดิต

### Credit Card Voucher



# Property Management System



## ประโยชน์การใช้โปรแกรมการจัดการของห้องพัก

ช่วยให้การจองห้องพักรวดเร็วขึ้น

คำนวณอัตราค่าของห้องพัก

พยากรณ์รายได้จากการขายห้องพัก

ช่วยในการประสานงานแบบ 2 way communication

เลขที่การจอง	IN Day	OUT Day	Night	ชื่อประเภทห้องพัก	สถานะห้องพัก	จำนวนห้องพัก	ราคา
RSW00033	01/05/2550	06/05/2550	3 DET	Deluxe Twin	จองแล้ว	1	0.00
RSW00034	07/05/2550	10/05/2550	3 DET	Deluxe Twin	จองแล้ว	2	5,000.00
RSW00034	07/05/2550	10/05/2550	3 SPT	Superior Twin	จองแล้ว	2	5,000.00
RSW00034	07/05/2550	10/05/2550	3 SWD	Sweet Double	จองแล้ว	1	5,000.00
RSW00039	21/05/2550	03/06/2550	3 DET	Deluxe Twin	จองแล้ว	1	3,000.00
RSW00039	21/05/2550	03/06/2550	3 SPT	Superior Twin	จองแล้ว	1	3,000.00
RSW00039	21/05/2550	03/06/2550	3 SWD	Sweet Double	จองแล้ว	1	3,000.00

## ประโยชน์การใช้โปรแกรมการจัดการห้องพัก

บอกสถานห้องพัก อัตราค่าห้องพัก

การบริหารจัดการปริมาณห้องพักที่มีอยู่

ใช้ในการยืนยันการจองห้องพัก

ทำหน้าที่แทนชั้นเก็บเอกสาร ชั้นเก็บรายชื่อแขก

สะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร

The screenshot shows a software window titled 'การจัดการห้องพัก' (Room Management). It contains several input fields for reservation details, including room number (RSV00036), dates (07/05/2550), and rates (13.49). Below these fields is a table with columns for 'ได้มียอดห้องพัก' (Room Total), 'จำนวนห้องพัก' (Room Count), 'ราคาห้องพัก' (Room Rate), 'ADP', 'จำนวนห้องพัก' (Room Count), and 'รวมเงิน' (Total Amount). The table shows a total of 9,000.00 for 3 rooms at a rate of 3,000.00 each. At the bottom, there are summary statistics for 'รวมเงิน' (Total Amount) and 'รวมห้องพัก' (Total Rooms).

ได้มียอดห้องพัก	จำนวนห้องพัก	ราคาห้องพัก	ADP	จำนวนห้องพัก	รวมเงิน
9,000.00	3.00	3,000.00		3.00	9,000.00

## ประโยชน์การใช้โปรแกรมการทำบัญชี

มีการบันทึกบัญชีได้อย่างถูกต้อง

สามารถตรวจสอบบัญชีได้ตลอดเวลา

สามารถกำหนดยอดเงินที่ให้แขกค้างชำระได้

สามารถจัดทำบัญชีและคำนวณรายได้จากส่วนงานต่าง ๆ

มีความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมต่อเข้าระบบ

## การเชื่อมต่อกับส่วนหลังของโรงแรม

โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีแยกประเภททั่วไป

โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีค่าจ้างพนักงาน



โปรแกรมสำเร็จรูปรายงานทางการเงิน

โปรแกรมสำเร็จรูปการควบคุมสินค้าคงคลัง

## หน้าที่ความรับผิดชอบของ พนง. ส่วนหน้า



### ผจก.แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Manager)

เป็นตำแหน่งที่กำกับดูแล ควบคุม การดำเนินงานทั้งหมดของแผนกบริการส่วนหน้า

เป็นบุคคลที่ต้องมีบุคลิกเฉพาะตัว โดยมีความสามารถในการจัดการปัญหาเฉพาะหน้าได้

มีทักษะในการติดต่อสื่อสารระหว่างแขก และ ระหว่างแผนกต่าง ๆ



### ผู้ช่วย ผจก.แผนกบริการส่วนหน้า (Assistant Front Office Manager)

เป็นตำแหน่งที่ช่วยแบ่งเบาภาระงานของผู้จัดการส่วนหน้า

ปริมาณงานจะขึ้นอยู่กับผู้จัดการส่วนหน้ากำหนดให้

### ผู้จัดการภาคดึก (Night Audit Manager)

เป็นตำแหน่งที่ดูแล ควบคุมการปฏิบัติงานทุกแผนกในช่วงเวลากลางคืน

## หัวหน้าฝ่ายต้อนรับ(Front Desk Manager / Supervisor)

เป็นตำแหน่งที่ดูแล และประสานงานเกี่ยวกับกิจกรรมด้านการต้อนรับทุกอย่าง เพื่อให้การต้อนรับดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## พจน. ต้อนรับ(Front Office Staff / Receptionist)

เป็นตำแหน่งที่ดูแล และประสานงานเกี่ยวกับกิจกรรมด้านการต้อนรับทุกอย่าง เช่น การสำรองห้องพัก การขายห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก ฯลฯ



## หัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพัก (Reservation Supervisor)

ดูแลและควบคุมการสำรองห้องพัก

## พจน. สำรองห้องพัก (Reservation Clerk)

มีหน้าที่รับการสำรองห้องพักทุกประเภท

เป็นการสำรองทางโทรศัพท์ FAX E-Mail ตัวแทนนำเที่ยว

สามารถตอบสนองความต้องการของแขกได้อย่างรวดเร็วที่สุดด้วยท่าทีสุภาพ



## ผจก. ฝ่ายอาคารันตูกะสัมพันธ์ (Guest Relations Manager)

มีหน้าที่แนะนำประสานงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

เพื่อให้แขกที่เข้ามาใช้บริการได้รับการต้อนรับที่อบอุ่นระหว่างที่เข้ามาพัก

## พจนง. ฝ่ายอาคารันตูกะสัมพันธ์ (Guest Relations Officer)

GRO

เป็นบุคคลที่ให้บริการแก่แขกตามที่แขกต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแขกพิเศษ (VIP)



## หัวหน้าแผนกข่าวสารทั่วไป (Concierge)

ลักษณะงานจะครอบคลุมในเรื่องการประสานงาน

ควบคุมการให้บริการด้านสัมภาระของแขกทั้งหมดตามความต้องการของแขกอย่างรวดเร็ว



## หัวหน้าพนักงานขนสัมภาระ (Bell Captain / Luggage Master)

มีขอบข่ายงานในด้านการให้คำแนะนำพนักงานที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชา

พนักงานขนสัมภาระ



## พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)

มีหน้าที่ให้บริการในการขนสัมภาระของแขก



## หัวหน้าพนักงานเก็บเงิน (Chief Cashier)

มีหน้าที่ให้คำแนะนำพนักงานเก็บเงินประจำหน้าเคาน์เตอร์

ตรวจสอบการลงบันทึก การลงบัญชี การคิดค่าใช้จ่ายของแขก การออกหลักฐานให้แขก

## พนักงานเก็บเงิน (Cashier)

มีหน้าที่ทำบัญชีของแขกที่เข้ามาพัก

ดูแลให้บริการแก่แขกในช่วงของการลงทะเบียนออกจากโรงแรม (Check Out)

