



การจัดการระบบปฏิบัติการงานห้องพัก

โครงสร้างองค์กรฝ่ายห้องพัก

Room Division Manager

```
graph TD; A[Room Division Manager] --- B[ ]; B --- C[Front Office Department]; B --- D[Housekeeping Department];
```

Front Office
Department

Housekeeping
Department

Room Division Manager

- การวางแผน – มีการวางแผนด้านการบริหารและการบริการ มุ่งเน้นการบริการที่สร้างความประทับใจ และให้ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย
- การบริหารงานบุคคล – การแบ่งสรรหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในฝ่าย
- การควบคุมและการจัดทำบันทึก – มีการควบคุมรายรับและรายจ่ายของแต่ละแผนกที่กำกับดูแล
- การประเมินคุณภาพการจัดการอย่างต่อเนื่อง – ตรวจสอบคุณภาพการบริการของพนักงาน และความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักให้พร้อมใช้งาน

Room Division Manager (ต่อ)

- การจัดทำงบประมาณและการจัดสรรเงิน – กำหนดงบประมาณสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบและอนุมัติการเบิกจ่าย
- การมอบอำนาจและกำหนดความรับผิดชอบ – กระจายอำนาจให้กับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ และปรับปรุงแก้ไขการบริการด้านห้องพักและบริการ
- การจัดทำรายงาน – ให้ผู้จัดการโรงแรมทราบถึงความก้าวหน้าและสถานะของธุรกิจ
- การสั่งซื้อ – สั่งของ เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการดำเนินการเข้าพัก

Front Office

- งานขายห้องพัก (Selling Rooms) – พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า จะทำการขายห้องพักที่มีทั้งหมด โดยเริ่มจากห้องที่มีราคาสูงสุด
- งานบริการแขกผู้เข้าพัก (Serving Guests) – พนักงานบริการส่วนหน้า จะให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่แขกผู้เข้าพัก ตั้งแต่การสำรองห้องพัก การลงทะเบียนผู้เข้าพัก กำหนดห้องพัก การเคลื่อนย้ายสัมภาระ การบริการข้อมูลข่าวสาร การตอบโทรศัพท์ การแจ้งหนี้และการรับเงินค่าห้องพัก และ การส่งแขกผู้มาพักออกจากโรงแรม

Housekeeping

- งานทำความสะอาดห้องพัก - การทำความสะอาดห้องพักครอบคลุมถึงการปูเตียง การดูแลเฟอร์นิเจอร์ พรม ห้องน้ำ การจัดวางผ้าเช็ดตัว สบู่ และของใช้ที่จำเป็นในห้องพักให้เรียบร้อย
- งานทำความสะอาดบริเวณสาธารณะของโรงแรม - การรักษาความสะอาดของบริเวณพื้นที่สาธารณะของโรงแรมและความเป็นระเบียบของการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ของโรงแรม เป็นภารกิจ 24 ชม.
- งานดูแลสวนและตกแต่งส่วนบริเวณรอบนอกโรงแรม - คอยดูแลการจัดตกแต่งสวนไม้ดอกไม้ประดับ

โครงสร้างการปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้าขนาดเล็ก

เจ้าของกิจการ

แผนกบริการส่วนหน้า

งานการต้อนรับ

งานการสำรองห้องพัก

งานการเงิน

งานบริการโทรศัพท์

งานบริการห้องโถง

โครงสร้างโรงแรมขนาดเล็ก

- โรงแรมขนาดเล็กมีจำนวนห้องประมาณ 50 – 100 ห้อง
- งานต้อนรับ มีพนักงานต้อนรับเป็นพนักงานรับสำรองห้องพัก พนักงานการเงินและพนักงานบริการโทรศัพท์ในเวลาเดียวกัน
- งานบริการในบริเวณ Lobby มีพนักงานจำนวน 1 คน ทำหน้าที่ขนสัมภาระของแขกและบริการลิฟต์



โครงสร้างการปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้าขนาดกลาง

เจ้าของกิจการ

แผนกบริการส่วนหน้า

งานการต้อนรับ

งานการสำรอง
ห้องพัก

งานการเงิน

งานบริการ
โทรศัพท์

งานบริการห้องโถง

โครงสร้างโรงแรมขนาดกลาง

- โรงแรมขนาดเล็กมีจำนวนห้องประมาณ 100 – 300 ห้อง
- งานต้อนรับ (Reception) คือ การให้บริการแขกก่อนเข้าพัก (Check in) อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลทั่วไปทั้งหมดทั้งในและนอกโรงแรม อาทิ จดหมาย ข้อความ การนัดพบแขก งานรวบรวมเอกสารข้อมูลสถิติเกี่ยวกับแขก การขายห้องพัก
- งานบริการสำรองห้องพัก (Reservation) ทำหน้าที่สำรองห้องพักจากบุคคลภายนอกซึ่งกระทำได้หลายวิธี เช่น จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร
- งานบริการโทรศัพท์ (Telephone Operator) รับผิดชอบการติดต่อโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก

โครงสร้างโรงแรมขนาดกลาง (ต่อ)

- งานการเงิน (Front Office Cashier) รับผิดชอบการรับชำระเงินของแขกที่มาพักและจุดขายอื่น ๆ ของโรงแรม รับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- งานบริการในบริเวณล็อบบี้ (Bell Captain or Porter Service) รับผิดชอบการรับสัมภาระของแขกที่มาพัก นำส่งหนังสือหรือเอกสารต่าง ๆ ไปยังแผนกที่เกี่ยวข้อง

โครงสร้างการปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้าขนาดใหญ่

ผู้จัดการทั่วไป

ผู้จัดการห้องพัก

ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกส่วนหน้า
ผู้จัดการภาคติก

หัวหน้าฝ่าย
ต้อนรับ

หัวหน้าฝ่าย
สำรองห้องพัก

หัวหน้าฝ่าย
สัมภาระ

ผจก.ฝ่าย
อาคันตุกะ
สัมพันธ์

หัวหน้าพนักงาน
เก็บเงิน

พนักงาน
ต้อนรับ

ฝ่ายข่าวและ
บริการทั่วไป

พนักงานขน
สัมภาระ

พนักงาน
อาคันตุกะ
สัมพันธ์

พนักงานเก็บเงิน



โครงสร้างและหน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้า

Front Office Department Organization

ความสำคัญของส่วนหน้าของโรงแรม

- Front Office Operations (F/O)
- เป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในโรงแรม
- First Impression



ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าต่อการดำเนิน ธุรกิจโรงแรม

- 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)
- การทำรายงานเกี่ยวกับสถานภาพของห้องพัก (Charting of Room Status reports or Room Status)
- การดูแลด้านบัญชีของแขก (Guest Account)
- การชำระค่าใช้จ่ายของแขก (Statement)
- การจัดทำบันทึกประวัติของแขก (Guest History)

Up Selling

- พนง.ส่วนหน้าจะปฏิบัติการ 2 ประการ คือ 1) การสำรองห้องพักส่วนหน้า 2)ขายห้องพักให้แขกที่ไม่ได้จองล่วงหน้า
- การรับสำรองห้องพักล่วงหน้า เป็นกระบวนการขายที่เริ่มต้นเมื่อแขกได้จองห้องพักโดยมีการระบุประเภทห้องพักและอัตราค่าห้องพัก เรียบร้อยแล้ว ก่อนแขกเข้าพัก
- การขายห้องให้แขกที่ไม่ได้สำรองห้องพัก (Walk – in) แขกจะเดินเข้ามาติดต่อขอเข้าพัก พนง.ส่วนหน้าจะทำหน้าที่เหมือนตัวแทนการขาย จะพยายามเสนอขายห้องพักที่เหมาะสมทำให้มีรายได้เข้าโรงแรมมากที่สุดแต่ต้องสร้างความพึงพอใจในการบริการด้วยเช่นกัน

Dissemination of Information

- พนง.ส่วนหน้ามีหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ของโรงแรม
ทั้งหมดที่มีอยู่ เช่น
- ร้านอาหารของโรงแรม เวลาเปิดปิด
- เส้นทางเดินทางและแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้โรงแรม

Coordinate Guest Service

- พนง.ส่วนหน้ามีหน้าที่เป็นคนกลางในการประสานงานระหว่างแขกและแผนกบริการต่าง ๆ เช่น
- แผนกซักรีด
- แผนกแม่บ้าน
- Room Service
- แผนกดอกไม้
- การรับเรื่องร้องเรียน

Room Status

- พนง.ส่วนหน้ามีหน้าที่ตรวจสอบและจัดทำรายงานสถานภาพห้องพักของแขกให้ตรงกับความเป็นจริง และแจ้งรายงานผลให้กับแผนกอื่นต่อไป เช่น แผนกแม่บ้าน

Guest Account

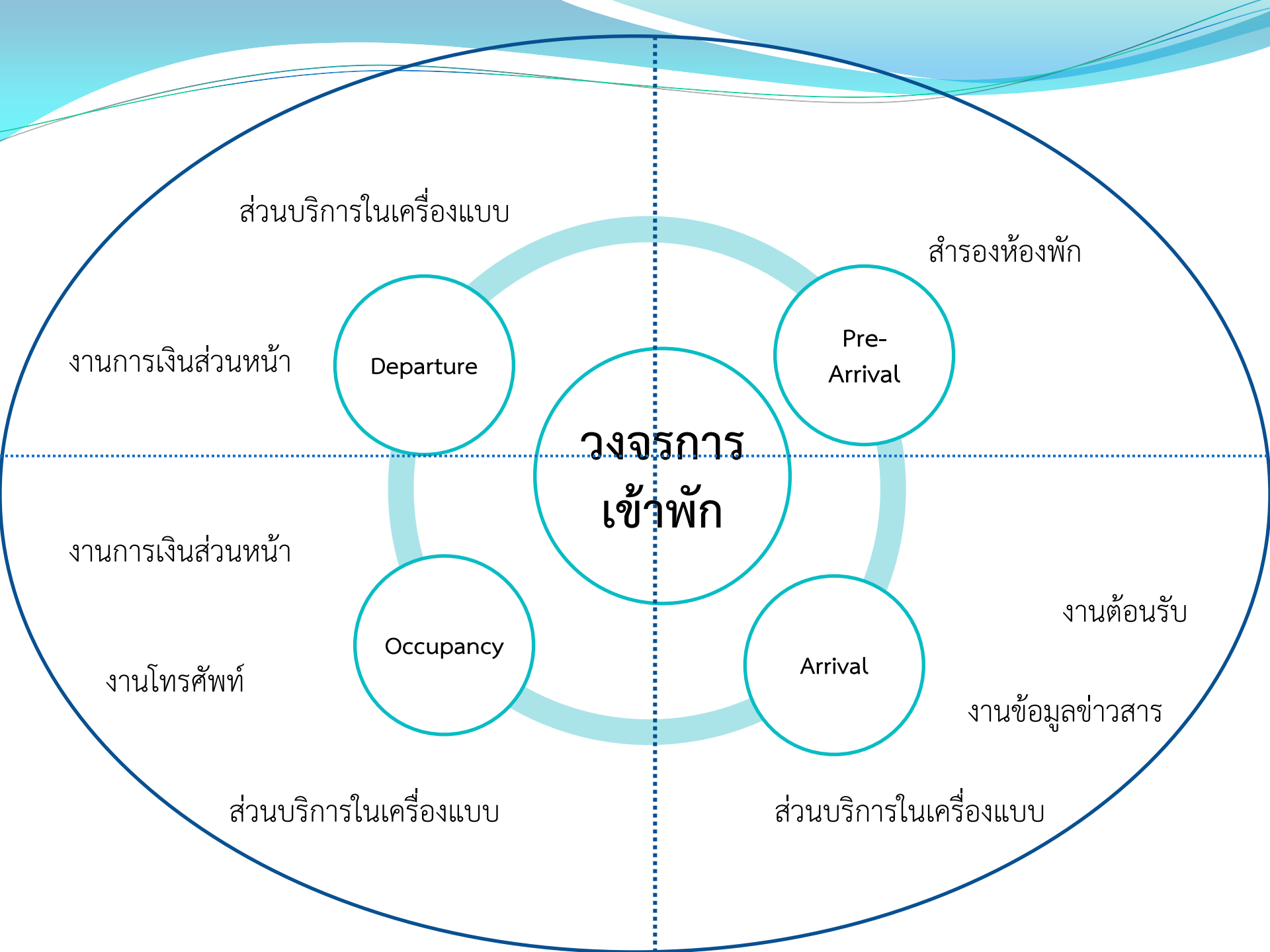
- พนง.ส่วนหน้ามีหน้าที่ตรวจสอบบัญชีของแขกก่อนส่งต่อให้แผนกบัญชีต่อไป
- ตรวจสอบการชำระเงินของแขกก่อนที่แขกจะออกจากที่พัก
- Guest Folio

Guest History

- พนง.ส่วนหน้ามีหน้าที่รวบรวมข้อมูลของแขกที่ออกไปโดยใช้หลักฐานจากการลงทะเบียนของแขก
- ข้อมูลที่ได้จะส่งต่อให้แผนกการตลาดเพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

วงจรการให้บริการ

- ช่วงก่อนวันเข้าพัก (Pre – Arrival)
- ช่วงวันเข้าพัก (Arrival)
- ช่วงระหว่างการเข้าพัก (Occupancy)
- ช่วงการคืนห้องพัก (Departure)



**วงจรการ
เข้าพัก**

ส่วนบริการในเครื่องแบบ

สำรองห้องพัก

Departure

Pre-
Arrival

งานการเงินส่วนหน้า

งานการเงินส่วนหน้า

Occupancy

Arrival

งานโทรศัพท์

งานต้อนรับ

ส่วนบริการในเครื่องแบบ

ส่วนบริการในเครื่องแบบ

งานข้อมูลข่าวสาร

Pre - Arrival

- เป็นขั้นตอนที่แขกจะตัดสินใจเลือกโรงแรมในการเข้าพัก ซึ่งจะมีปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์จากที่เคยใช้บริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ คำแนะนำจาก Travel Agent คำบอกเล่า สถานที่ตั้ง เป็นต้น
- พนักงานจะต้องปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ พร้อมทั้งจะบริการให้แก่แขกในวันและเวลาที่จะเข้าพัก
- กระบวนการรับของห้องพักที่มีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยเพิ่มยอดขายและสามารถคาดการณ์หรือแนวโน้มของการเข้าพักล่วงหน้าจากแขกและการเตรียมงานส่วนอื่น ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

Arrival

- เป็นขั้นตอนที่แขกจะทำการลงทะเบียนเข้าพัก และพนักงานจะพาแขกไปยังห้องพักและต้อนรับด้วยความเป็นกันเองสร้างความอบอุ่นด้วยการบริการ
- หากแขกไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า พนง. จะต้องตรวจสอบว่ามีห้องพักว่างในวันดังกล่าวหรือไม่ แต่จะต้องไม่ใช่ห้องของแขกที่ได้ทำการจองล่วงหน้า
- พนง. ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น passport บัตรประชาชน วิธีการชำระค่าบริการ จำนวนวันที่จะเข้าพักและวันที่จะคืนห้องพัก สิ่งที่ต้องการเสริม การลงนามของแขก

Occupancy

- ส่วนหน้าจะเป็นส่วนงานที่สำคัญที่สุด จะต้องสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับแขกผู้เข้าพัก เช่น การรับฝากของ การรับฝากกุญแจ ห้องพัก หรืออาจจะฝากทรัพย์สินที่สำคัญ
- ทำการบันทึกค่าใช้จ่ายของแขกที่อยู่ในระหว่างการเข้าพักและการใช้บริการส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น การใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหารและบนห้องพัก (Room Service) การโทรศัพท์ทางไกล

Departure

- เป็นขั้นตอนที่แขกจะสิ้นสุดการเข้าพัก และแขกจะเกิดบัญชีลูกหนี้ขึ้น
- พนง. จะต้องทำการตรวจสอบค่าใช้จ่ายของแขกและรับชำระค่าบริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงแรม และการรับคืนกุญแจห้องพัก

ระบบการทำงานส่วนหน้า

- การทำงานโดยไม่ใช่เครื่องคอมพิวเตอร์
- การทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วน
- การทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด

WalkIn	New Reservation	Reservation List	New Booking Operation	Booking List	Block Room	Block Room List	Guest Ledger	Guest Database	Guest Search	Guest Message	Phone Directory	Change User	Cashier Report
Checkin/Reservation		Booking Operation			Block Room		Guest			Others			

May 2008

27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

First Name

Last Name

Folio No

Res. No

Booking No

Ground Floor						First	Second	Third							
101 (Dou)	102 (Dou)	103 (Dou)	104 (Dou)	105 (Dou)	106 (Sing)	Parkway		Parkway		201 (Sing)	202 (Dou)	203 (Dou)	204 (Dou)	205 (Dou)	206 (Dou)
107 (Dou)	108 (Sing)	109 (Sing)	110 (Sing)	111 (Sing)	112 (Sing)	Recreation		Gaming Zone		207 (Sing)	208 (Sing)	209 (Sing)	210 (Sing)	211 (Sing)	212 (Dou)
113 (Dou)	114 (Sing)	115 (Exe)	116 (Exe)	117 (Exe)	118 (Sing)	Reception				213 (Sing)	214 (Exe)	215 (Exe)	216 (Exe)	217 (Sing)	218 (Dou)
119 (Dou)	120 (Sing)	121 (Exe)	122 (Sing)	123 (Sing)	124 (Sing)	Swimming Pool				219 (Sing)	220 (Sing)	221 (Sing)	222 (Exe)	223 (Sing)	224 (Dou)
125 (Dou)	126 (Sing)	127 (Exe)	128 (Sing)	129 (Sing)	130 (Sing)	Lawn		Swimming Pool		225 (Sing)	226 (Sing)	227 (Sing)	228 (Exe)	229 (Sing)	230 (Dou)
131 (Dou)	132 (Sing)	133 (Exe)	134 (Sing)	135 (Sing)	136 (Sing)	Lawn				231 (Sing)	232 (Sing)	233 (Sing)	234 (Exe)	235 (Sing)	236 (Dou)
137 (Dou)	138 (Sing)	139 (Exe)	140 (Sing)	Beauty Saloon 1		Lawn				237 (Sing)	238 (Sing)	239 (Sing)	240 (Exe)	241 (Sing)	242 (Dou)
Queen Suite 1 (Queen Suite)		Queen Suite 2 (Queen Suite)				Restaurant				Queen Suite 3 (Queen Suite)		Queen Suite 4 (Queen)		Queen Suite 5 (Queen)	
King Suite 2 (King Suite)		King Suite 3 (King Suite)		King Suite 4 (King Suite)		King Suite 5 (King Suite)		King Suite 6 (King Suite)		King Suite 7 (King Suite)		King Suite 8 (King Suite)		King Suite 1 (King Suite)	

Vacant: 55 Occupied: 38 Blocked: 0 Reserved: 2 Suspense: 0 Duty: 10

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

- ชื่อของโรงแรมที่แขกจะเข้าพัก และสถานที่ตั้ง
- ชื่อ - สกุล ของแขกที่จะเข้าพัก
- วันที่แขกเข้าพัก (Arrival Date)
- วันที่แขกออกจากห้องพัก (Departure Date)
- จำนวนคืนที่แขกเข้าพัก
- ประเภทห้องพักที่แขกจองไว้
- จำนวนห้องพัก ลักษณะห้องพัก สถานที่ตั้งของห้องพัก
- คำสั่งหรือความต้องการพิเศษ
- มีอาหารและเครื่องดื่มที่แขก ต้องการให้โรงแรมบริการ
- รายการค่าใช้จ่ายที่สามารถเก็บได้จาก บ.ตัวแทน และค่าใช้จ่ายที่สามารถเก็บได้จากแขก



TRAVEX COMPANY LIMITED

88 Soi Lang Suan, Ploenchit Road, Pathumwan, Bangkok 10333 Thailand
Tel : 6621 252-2002/3, 652-2550; 291-7445
FAX : 6621 253-7410, 652-1033 E-mail: travex@travex.net.co.th
Internet: <http://www.travex.net.co.th>

NO. 033998

VOUCHER

TO: XXXXX Hotel

DATE: XX - Jan - 03

ADDRESS: XXXX, XXXX, XXXX

TEL: 000000000

FOR: MR. XXX / MRS. XXX

NO: 00-0000

PLEASE RESERVE: AMEND CANCEL

HOTEL: _____ SINGLES

_____ 1 TWINS

_____ TRIPLES

_____ SUITES

MEALS: Included ABF 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: XXXXXXXXX

Confirmed by: XXX

Requested by: XXX

Authorized Signature

CUSTOMER

Notes To Our Guests

At Desert Resort, we strive to provide you with the most exceptional vacation experience. We are committed to your satisfaction and to making your stay as enjoyable as possible. We hope these notes will help you get the most out of your stay.

Check-in: 4:00 PM

Check-out: 11:00 AM

Reservations: We accept reservations for all our rooms and suites. Please call our reservations department at (702) 735-1234.

Spa Treatments: Our spa offers a variety of treatments for relaxation and rejuvenation. Please see our spa brochure for more information.

Activities and Entertainment: We offer a wide range of activities and entertainment options, including golf, tennis, swimming, and live entertainment.

Weather: The weather in our area is typically warm and sunny. Please bring your sunscreen and a hat.

Transportation: We offer complimentary shuttle service to and from the airport. Please call our concierge for more information.

Lost and Found: If you lose any items, please contact our lost and found department at (702) 735-1234.

Feedback: We value your feedback and would like to hear from you. Please contact our guest services department at (702) 735-1234.

Desert Resort



A Refreshing Welcome

With Our Compliments



Desert Resort
P.O. Box 1234
Las Vegas, NV 89101
Phone: (702) 735-1234

25% off
Spa Treatments

Desert Resort
Enjoy a Relaxing
BREAKFAST
at
The Restaurant
Monday - Friday 8:00 AM - 10:00 AM

Desert Resort
Heaven
Heaven
Heaven on earth





ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วน
หน้าของโรงแรม

รหัสเฉพาะในการติดต่อสื่อสารของโรงแรม

● A = ABLE

● J = JIMMY

○ S = SUGAR

● B = BAKER

● K = KING

○ T = TARE

● C = CHARLIE

● L = LOVE

○ U = UNCLE

● D = DOG

● M = MIKE

○ V = VICTOR

● E = EASY

● N = NAN

○ W = WILLIAM

● F = FOX

● O = OBOE

○ X = X-RAY

● G = GEORGE

● P = PETER

○ Y = YOKE

● H = HOW

● Q = QUEEN

○ Z = ZEBRA

● I = ITEM

● R = ROGER

ตัวอย่างการใช้รหัสในการติดต่อสื่อสาร

- แยกเป็นชาวต่างชาติ
 - ใช้คำนำหน้านามขึ้นก่อน ตามด้วยชื่อตัว ชื่อย่อหรือชื่อย่อกลาง และชื่อสกุล
 - ใช้นามสกุลขึ้นก่อน ตามด้วยคำนำหน้านามและชื่อตัว
 - ใช้คำนำหน้านามขึ้นก่อน ตามด้วยนามสกุล ชื่อตัว และชื่อย่อหรือชื่อย่อกลาง
 - ใช้นามสกุลขึ้นก่อน ตามด้วยชื่อตัว ชื่อย่อหรือชื่อย่อกลาง และตามด้วยคำนำหน้า

ตัวอย่างชื่อแขกชาวต่างชาติ

1. Mr. Robert C. Acton
2. Acton, Mr. Robert
3. Mr. Acton Robert, C.
4. Acton Robert C., Mr.

ตัวอย่างการใช้รหัสในการติดต่อสื่อสาร

- แยกเป็นคนไทย
 - ใช้คำนำหน้านามขึ้นก่อน ตามด้วยชื่อตัว และชื่อสกุล
 - ใช้ชื่อตัวขึ้นก่อน ตามด้วยชื่อสกุล และคำนำหน้านาม
 - ใช้นามสกุลขึ้นก่อน ตามด้วยชื่อตัว และคำนำหน้า
นาม

ตัวอย่างชื่อแขกคนไทย

1. นางสาวปิยพรรณ กลั่นกลิ่น หรือ Miss. Piyaphan Klunklin
2. ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น นางสาว หรือ Piyaphan Klunklin, Miss
3. กลั่นกลิ่น ปิยพรรณ, นางสาว หรือ Klunklin Piyaphan, Miss

วิธีการสะกดชื่อแขกโดยการใช้รหัส

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 สวัสดิครับ/ค่ะ
- 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

การแบ่งระดับโรงแรม (ต่อ)

- 3 ★ เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานการอำนวยความสะดวกในห้องพักมากขึ้น ห้องพักที่ให้บริการจะมีห้องน้ำในตัว มีระบบน้ำร้อน น้ำเย็น มีบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มตลอดวัน
- 4 ★ เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานการอำนวยความสะดวกในห้องพัก มีมาตรฐานสูง
- 5 ★ เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

การแบ่งระดับโรงแรม (ต่อ)

- 1 มงกุฎ ที่พักรับสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น มีอ่างอาบน้ำในห้องน้ำ มีห้องน้ำส่วนตัว เครื่องดื่ม โทรศัพท์ในห้องพัก
- 2 มงกุฎ ที่พักรับสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น มีการบริการมากขึ้น เช่น ไฟหิ้วเตียง โทรศัพท์ โทรทัศน์ ห้องน้ำส่วนตัว มีห้องอาหารบริการและเครื่องดื่ม
- 3 มงกุฎ ที่พักรับ 1 ใน 3 ของห้องพักที่เปิดบริการเป็นห้องพักประเภทห้องชุด (Suite) มีอ่างอาบน้ำ ฝักบัว เก้าอี้นั่ง กระจกเงาแบบเต็มตัว มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น เช่น ไดรฟ์เป่าผม

การแบ่งระดับโรงแรม (ต่อ)

- 4 มงกุฎ ที่พัก 3 ใน 4 ของจำนวนห้องพักที่เปิดบริการเป็นห้องพักประเภทห้องชุด มีอ่างอาบน้ำ ฝักบัว วิทยุ TV โทรศัพท์ในห้องพัก บริการ Room Service ห้องอาหารเปิดบริการถึงเที่ยงคืน
- 5 มงกุฎ ที่พักมีห้องน้ำ อ่างอาบน้ำ ฝักบัว วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ในห้องพัก 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

อัตราค่าห้องพัก (ต่อ)

- Day Rate/Day Use/Use Rate – การเข้าพักและคืนห้องพักภายใน 4 – 6 ชั่วโมง คิดราคาเพียงครึ่งหนึ่งของราคาห้องพัก
- Group Rate – ราคาพิเศษสำหรับกลุ่มท่องเที่ยว ราคาห้องพักจะถูกกว่าปกติ โดยมากจะให้ส่วนลดสำหรับบริษัทนำเที่ยวไม่เกิน 15% โดยราคาจะรวมที่พักและอาหารเช้า

อัตราค่าห้องพัก (ต่อ)

- Flat Rate/Frequent Individual Traveler Rate – ราคาพิเศษสำหรับบริษัทนำเที่ยว บริษัท หรือองค์กรต่าง ๆ ที่ทำการตกลงราคากับโรงแรมไว้ก่อน ห้องคู่หรือห้องเดี่ยว เป็นราคาเดียวกัน
- FIT Rate: Foreign Independent Traveler's Rate – ราคาสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คิดราคาเต็ม ส่วนลดไม่เกิน 15 %

อัตราค่าห้องพัก (ต่อ)

- 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

อัตราค่าห้องพัก (ต่อ)

- Rack Rate – ราคาห้องพักที่ผู้บริหารกำหนดเอาไว้เป็นมาตรฐานราคาห้องพักปกติในแต่ละประเภท โดยไม่มีราคาส่วนลด
- Contract Rate – ราคาห้องพักที่พนักงานฝ่ายการตลาดของโรงแรมทำสัญญากับบริษัทตัวแทนนำเที่ยวต่าง ๆ ว่าจะคิดราคาห้องพักแต่ละประเภทตามที่ตกลงไว้ โดยมีการกำหนดระยะเวลาของสัญญา วันหมดอายุ

อัตราค่าห้องพัก (ต่อ)

- Airline Rate – เป็นราคาห้องพักที่เป็นข้อตกลงของโรงแรมกับสายการบินที่จะให้ส่วนลดกับลูกค้าที่จองห้องพักผ่านสายการบินในช่วงเวลาที่กำหนด
- Commercial Rate – ราคาที่บริษัทเอกชนที่ไม่ใช่บริษัทนำเที่ยวส่งแขกเข้าพักไป โดยมากมีส่วนลดไม่เกิน 20%

อัตราค่าห้องพัก (ต่อ)

- Lay Over Rate – ราคาห้องพักสำหรับแขกของสายการบิน เข้าพัก เมื่อเครื่องบินที่เดินทางมานั้นเกิดเหตุขัดข้อง โดย เจ้าของสายการบินเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องค่าใช้จ่าย ค่าที่พัก อาหารและเครื่องดื่มทั้งหมด
- Long Staying Rate – ราคาห้องพักที่กำหนดไว้ว่าแขกจะ เข้ามาพักในช่วงต่าง ๆ ของปีเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1 เดือน ขึ้นไป โดยทางโรงแรมจะคิดราคาเหมาจ่าย

อัตราค่าห้องพัก (ต่อ)

- Discount Rate – ราคาห้องพักที่โรงแรมให้ส่วนลดแก่แขก โดยคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ส่วนลดจากราคาเต็มของห้องพักแต่ละประเภท และได้ส่วนลดเฉพาะราคาห้องพักเท่านั้น มักจะให้ส่วนลดเฉพาะช่วง Low Season
- Break Down – ส่วนลดที่ให้แก่แขกทั้งที่เป็นแขกกลุ่มเล็ก หรือกลุ่มใหญ่ และจองห้องพักผ่านบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว

อัตราค่าห้องพัก (ต่อ)

- Run of The House Rate ราคาห้องพักที่กำหนดไว้สูงสุดถึงต่ำสุด ยกเว้นราคาห้องชุด ราคาห้องพักจะขึ้นอยู่กับ การตกแต่ง สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ตั้งของห้องพัก
- Government Rate - ราคาห้องพักที่กำหนดเป็นราคาพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ
- Complimentary Room - ห้องพักรอภินันทนาการที่จัดให้กับแขกคนสำคัญ ซึ่งไม่ต้องจ่ายค่าห้องพัก
- House Use - ห้องที่ผู้บริหารโรงแรมใช้เป็นที่พักไม่มีการเก็บเงิน เพราะจัดเป็นสวัสดิการที่โรงแรมมอบให้

ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม

- In House Guest
- Outside Guest
- แขกที่เข้ามาใช้บริการเช่าพื้นที่เพื่อจัดนิทรรศการ

In House Guest

- แยกกลุ่มเล็กทั่วไป (FIT : Free Individual Traveler / Frequent Individual Traveler / Foreign Independent Tour)
- เป็นแขกที่มาเพียง 1-2 คน แต่ไม่เกิน 15 คน
- ดำเนินการจองที่พักและชำระค่าใช้จ่ายเองโดยไม่ใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว
- ส่วนใหญ่มาเพื่อพักผ่อน ท่องเที่ยว

In House Guest (ต่อ)

- แขกที่มาเป็นกลุ่มทัวร์ มีจำนวนตั้งแต่ 15 คนขึ้นไป
- มีหัวหน้าทัวร์คอยอำนวยความสะดวกแก่แขก
- มีระยะเวลา และกำหนดการ ที่แน่นอน
- ดำเนินการจองผ่านบริษัทตัวแทนนำเที่ยว

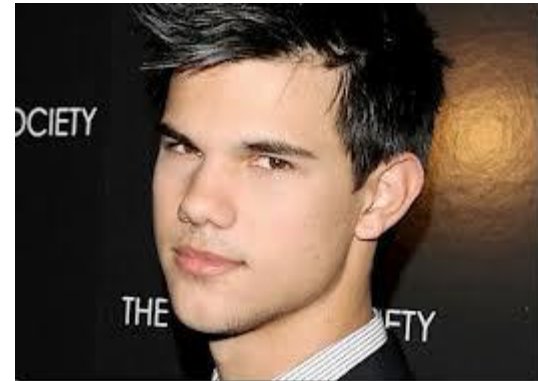


In House Guest (ต่อ)

- แขกที่มาสัมมนาหรือร่วมประชุม (Seminar or Conference Group)
- จำนวนแขกไม่จำกัด มีกำหนดการแน่นอน
- มีผู้จัดทำหน้าที่เป็นตัวแทนติดต่อกับโรงแรม

In House Guest (ต่อ)

- แขกคนสำคัญ
- VIP: Very Important Person
- เป็นบุคคลสำคัญและเป็นที่รู้จัก
- ดารานักแสดงระดับโลก



In House Guest (ต่อ)

- แขกที่เป็นเจ้าหน้าที่ของสายการบิน
- แขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า
- แขกที่มาเป็นครอบครัว
- แขกที่เป็นนักธุรกิจ
- แขกที่พักรอยู่ในโรงแรมเป็นระยะเวลาเวลานาน
- แขกที่เป็นสมาชิกของโรงแรม
- แขกเกียรตินิยม

Outside House Guest

- ผู้มาเยือน (Visitor) เป็นแขกที่เข้ามาในโรงแรมเพื่อทัศนศึกษา ดูงาน
- แขกที่มาใช้บริการส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น fitness Spa

การเลือกใช้บริการห้องพักและอาหาร

- การใช้บริการเฉพาะห้องพัก (European Plan : EP) –
แยกต้องการบริการเฉพาะห้องพักเท่านั้น
- การใช้บริการห้องพักและอาหารเช้า (Continental Plan : CP) – แยกต้องการบริการห้องพักและอาหารเช้า 1 มื้อ Continental Breakfast/American Breakfast/Asian Breakfast

การเลือกใช้บริการห้องพักและอาหาร (ต่อ)

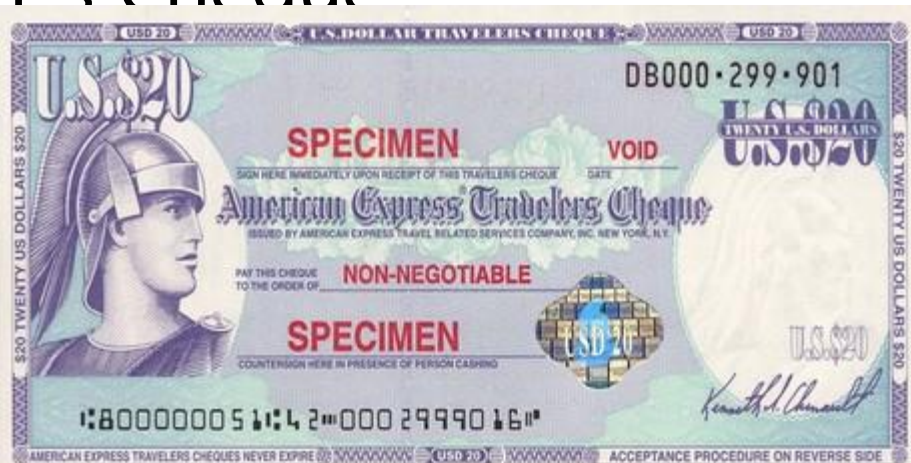
- การใช้บริการห้องพักและอาหารสามมือ (American Plan : AP or Full board of Full Pension)
- แยกต้องการบริการห้องพักและอาหารทั้ง 3 มือ

การเลือกใช้บริการห้องพักและอาหาร (ต่อ)

- การใช้บริการห้องพักและอาหารสองมือ (Modify American Plan : MAP or Half Board of Semi Pension)
- แยกต้องการบริการห้องพักและอาหารทั้ง 2 มือ

วิธีการรับชำระเงินค่าบริการจากแขก

- Cash
- Credit Card
- Personal Cheque
- Transfer
- Traveler's Cheque



การรายงานสภาพห้องพัก

- ห้องที่แขกเข้าพักแล้ว (Occupied) แขกจะมีชื่อเป็นเจ้าของห้องพักทันทีหลังจากลงทะเบียนแล้ว
- ห้องอภิชนานการ (Complimentary) ห้องที่ไม่ได้มีการเรียกเก็บค่าบริการ
- ห้องที่แขกขอเพิ่มจำนวนวันเข้าพัก (Stay over) ห้องที่แขกจะพักค้างคืนเพิ่มขึ้นอีก 1 คืน นับจากวันที่คาดการณ์ว่าจะออกจากโรงแรม

การรายงานสภาพห้องพัก (ต่อ)

- ห้องที่อยู่ในระหว่างเปลี่ยนสถานะภาพ (On-Change) แยกคิห้องพักแล้วแต่ยังไม่ได้ดำเนินการทำความสะอาด
- ห้องที่แขกห้ามรบกวน (Do Not Disturb) แยกต้องการความเป็นส่วนตัว
- ห้องที่แขกไม่ได้ใช้ที่นอน (Sleep -Out) แยกเข้าพักในห้องแล้วแต่แขกไม่ได้นอนพักค้างคืนในห้องพักและเตียงยังไม่ได้ถูกใช้งาน

การรายงานสภาพห้องพัก (ต่อ)

- ห้องที่แขกตั้งใจไม่ชำระค่าบริการ (Skipper) แขกออกไปจากโรงแรมโดยไม่ได้ชำระค่าบริการ
- ห้องที่แขกยังไม่ได้ชำระค่าบริการ (Sleeper) แขกออกจากโรงแรมแล้วแต่ทางโรงแรมสามารถเรียกเก็บค่าบริการได้ภายหลัง
- ห้องว่างและพร้อมให้บริการ (Vacant & Ready) ห้องที่ทำความสะอาดแล้วและพร้อมที่จะให้แขกคนใหม่เข้ามาใช้บริการ

การรายงานสภาพห้องพัก (ต่อ)

- ห้องชำรุด (Out – of – Order) ห้องที่ไม่สามารถให้บริการแก่แขกได้เนื่องจากเป็นห้องพักที่มีความบกพร่อง
- ห้องที่แขกเข้าห้องพักไม่ได้ (Lock – Out) เป็นห้องที่ฝ่ายบริหารล็อกไม่แขกเข้าพักเนื่องจากยังไม่ได้ชำระค่าบริการตามที่กำหนด
- ห้องที่แขกไม่ได้ติดต่อคืนห้องพัก (Did Not Check- Out :DNCO) แขกมอบเอกสารเพื่อเรียกเก็บค่าบริการที่ส่วนหน้าแล้ว โดยที่แขกไม่แจ้งให้ทราบว่า จะออกจากโรงแรมเมื่อใด แต่แขกได้ออกจากโรงแรมไปแล้ว

การรายงานสภาพห้องพัก (ต่อ)

- ห้องที่คาดว่าแขกจะออกจากห้องพักและคืนห้องพัก (Due Out) แขกแจ้งว่าจะคืนห้องพักให้กับโรงแรม และห้องจะว่างหลังจากเวลาที่แขกคืนห้องพักของวันนั้น
- ห้องที่แขกคืนห้องพักและชำระค่าบริการ (check -out) แขกชำระค่าบริการต่าง ๆ และคืนกุญแจให้กับพนักงานก่อนออกจากโรงแรม
- ห้องที่ขอคืนห้องพักหลังกำหนดเวลา (Late check - out) แขกขอยืดเวลาการคืนห้องพักจากเวลาที่โรงแรมกำหนดแต่จะคืนห้องพักภายในวันเวลาดังกล่าว

ตัวอย่างรหัสอักษรย่อรายงานสถานะห้องพัก

- C/O มาจาก Clean & Occupied หมายถึง ห้องพักที่แผนกแม่บ้านทำความสะอาดเรียบร้อยแล้วและแขกได้ลงทะเบียนเข้าพักแล้ว
- C/AE มาจาก Clean & Arrival Expected หมายถึง ห้องพักที่แผนกแม่บ้านทำงานทำความสะอาดเรียบร้อยแล้วและห้องพักคาดว่าแขกจะเข้าพัก
- C/DE มาจาก Clean & Departure Expected หมายถึงห้องพักที่แผนกแม่บ้านทำงานทำความสะอาดเรียบร้อยแล้วและห้องพักที่แขกจะทำการคืนห้องพัก
- C/V มาจาก Clean & Vacant หมายถึง ห้องพักที่แผนกแม่บ้านทำงานทำความสะอาดเรียบร้อยแล้วและห้องพักที่แขกทำการคืนห้องพักแล้ว

ตัวอย่างรหัสอักษรย่อรายงานสถานะห้องพัก

- D/O มาจาก Dirty & Occupied หมายถึง ห้องพักที่แผนกแม่บ้านยังไม่ได้ทำความสะอาดและแขกได้ลงทะเบียนเข้าพักแล้ว
- D/AE มาจาก Dirty & Arrival Expected หมายถึง ห้องพักที่แผนกแม่บ้านยังไม่ได้ทำความสะอาดและห้องพักที่คาดว่าจะแขกจะเข้าพัก
- D/DE มาจาก Dirty & Departure Expected หมายถึง ห้องพักที่แผนกแม่บ้านยังไม่ได้ทำความสะอาดและห้องพักที่คาดว่าจะแขกจะคืน
- 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

Facilities (ต่อ)

- Cable/Satellite TV Channels – ทีวีเคเบิล
- Coffee Maker – เครื่องชงกาแฟ
- Connecting Room - ห้องที่มีประตูเชื่อมกัน
- Crib upon Request – บริการเปลเด็กตามต้องการ
- Double Glazing – กระจกเงา
- DVD/CD Player- เครื่องเล่นดีวีดี/ซีดี
- Enhanced Work Desk Lighting – ไฟที่โต๊ะทำงาน

Facilities (ต่อ)

- 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

Facilities (ต่อ)

- 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

Facilities (ต่อ)

- International Direct Dialing (IDD) – โทรศัพท์จากห้องพักไปต่างประเทศ
- Iron/Ironing Board – บริการเตารีดและที่รองรีด
- Mini Bar – ตู้เย็นขนาดเล็ก
- Non – Smoking Room – ห้องพักที่ไม่สูบบุหรี่
- Outlet Adaptors – ช่องเสียบปลั๊กไฟ
- Bathrobes - เสื้อคลุมอาบน้ำ

Facilities (ต่อ)

- 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





Honeymoon Package Offers



Business Center





เครื่องมือ โปรแกรมประยุกต์ และระบบ คอมพิวเตอร์

ชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพัก (Room Rack)

- เป็นชั้นไม้หรือชั้นเหล็ก
- ลักษณะเป็นช่องสำหรับใส่เอกสารเกี่ยวกับแขกและสถานะของห้องพัก



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 – เอกสารจะถูกย้ายมาจากชั้นเก็บเอกสารจองล่วงหน้า ซึ่งลักษณะของชั้นสามารถเคลื่อนย้ายได้

ข้อมูลเอกสารการจองห้องพัก

- คำนำหน้านาม ชื่อ – นามสกุลของแขก
- วันที่แขกจะเข้าพัก
- ชนิดของห้องพัก
- ระยะเวลาที่จะเข้าพัก
- ชื่อผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและวิธีการชำระเงิน
- วันที่จองเข้ามา
- การยืนยันห้องพัก
- อัตราค่าห้องพัก
- ชื่อผู้รับจอง

ชั้นเก็บรายชื่อแขก (Information Rack)

- เป็นชั้นเก็บรายชื่อของแขก โดยเรียงนามสกุลของแขกตามลำดับอักษร



ชั้นเก็บจดหมาย บันทึกรหัสความ และกุญแจ

- เป็นชั้นเก็บกุญแจ ใช้สำหรับเก็บกุญแจห้องพัก
- ส่วนมากจะตั้งอยู่ในส่วนหน้าที่สามารถมองเห็นได้



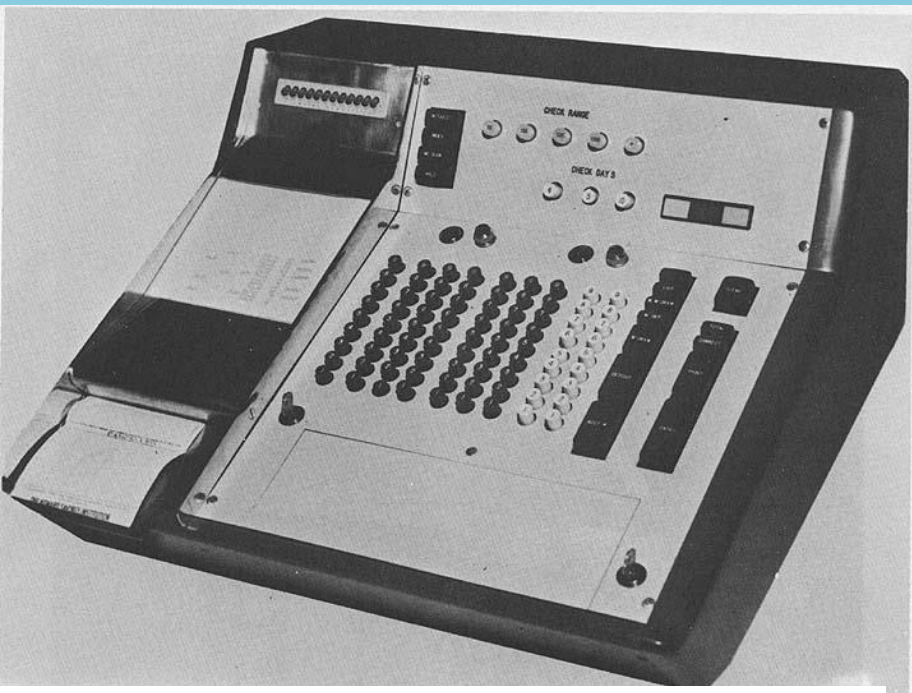
ถาดหรือตระแกรงสำหรับเก็บเอกสารแสดงรายการค่าบริการ (Folio Trays or Folio Bucket)

- ใช้เก็บเอกสารแสดงรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
- สำเนาเอกสาร 2 ชุด พนักงานบริการส่วนหน้า และ แผนกบัญชี



เครื่องบันทึกบัญชี (Account Posting Machine)

- ทำให้รายการต่าง ๆ ที่แขกใช้บริการนั้นถูกบันทึกเป็นบัญชีค่าใช้จ่าย
- รายการโอนจากแผนหรือส่วนต่าง ๆ มีความถูกต้อง
- ใช้เป็นเอกสารในการเรียกเก็บเงินค่าบริการได้ง่ายและมีความชัดเจน
- สามารถสรุปยอดขายของแผนกหรือส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม
- ตรวจสอบความเป็นมาของรายได้และค่าใช้จ่ายของแต่ละหน่วยงาน
- เป็นหลักฐานในการใช้บริการของแขกแต่ละคน



www.CashRegisterStore.com

ชั้นเก็บใบสำคัญ (Voucher Rack)

ใช้เก็บใบสำคัญประเภทต่าง ๆ ของแขกที่ใช้ยืนยันการเข้าพัก



โทรศัพท์ (Telephone)



**Hotel & Motel
Communications
and Internet Solutions**

เครื่องเก็บค่าโทรศัพท์ (Call Accounting Systems)

- ใช้บันทึกรายการโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์



All calls



All (Date+Ext)



All Long-dist



LngDst(Date+Ext)

All calls



	Time	Date	CO-line	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) 5556908	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
- พนักงานจะระบุหมายเลขห้องพักของแขกและเวลาที่
ต้องการปลุกลงในระบบคอมพิวเตอร์

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 AM.	Pending	10:15 AM	Pending	
Room #1222	07:15 AM	24/08/2006	Guest name: Mr. John Smith	Pending	07:30 AM	Pending	
Helen Group	10:30 AM	23/08/2006	T.G: Mr. Salem / Room #1312	Pending			
[H.U.] Room 8550	10:45 AM	23/08/2006	Mr. Steven Buchanan	Pending	10:50 AM	Pending	
Room #1115	11:00 AM	23/08/2006	[MP]: Ms. Anne Dodsworth	Pending			
[H.U.] Room #8515	10:10 AM	23/08/2006	Mr. Michael Soyama	Pending	10:15 AM	Pending	

Created By: SYSTEM

Created On: 23/08/2006 09:08:00

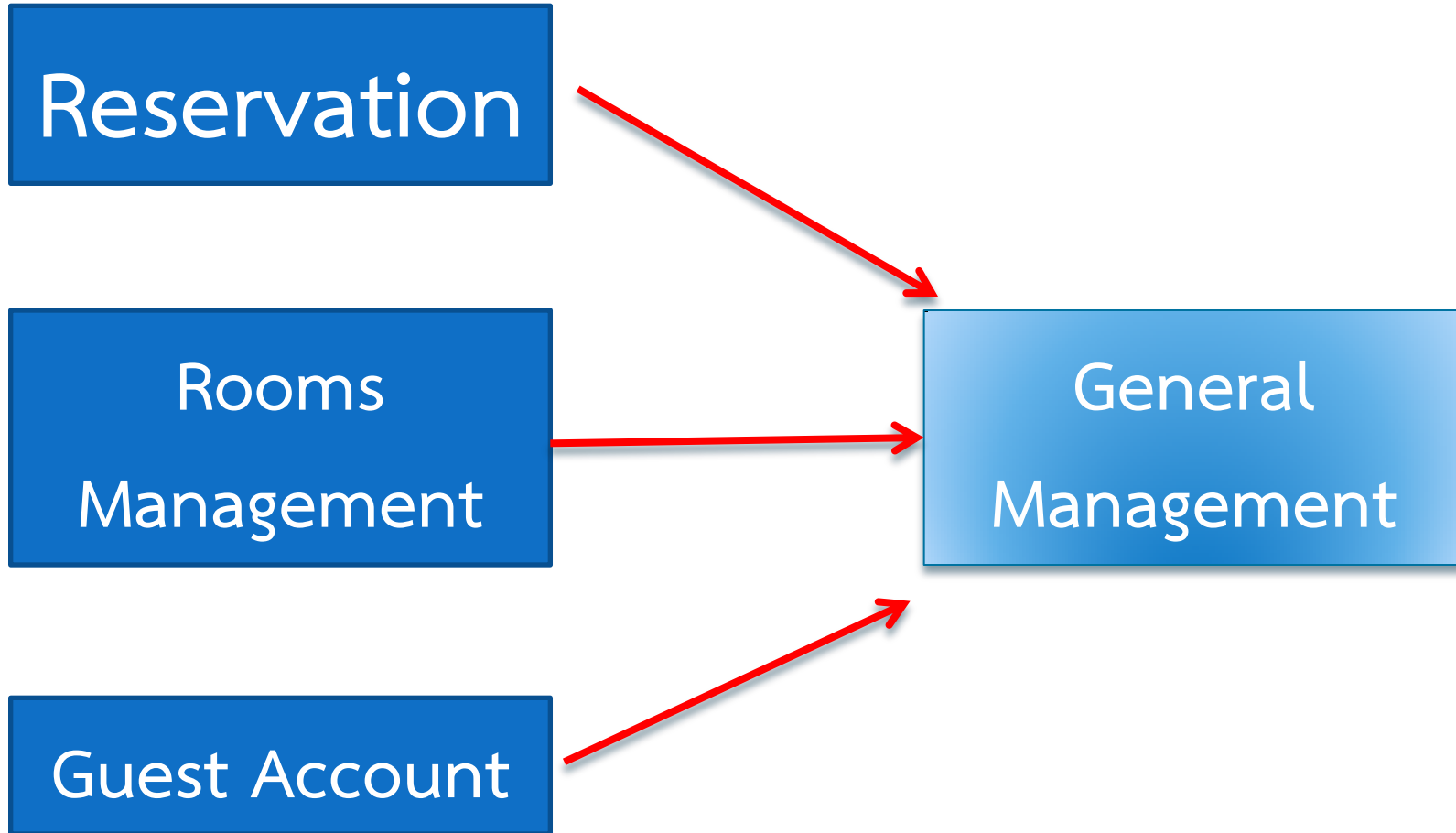
Status Modify New Exit

เครื่องทำสำเนาบัตรเครดิต (Credit card Imprint)

- ใช้ทำสำเนาเพื่อให้รายละเอียดข้อมูลบนบัตรถูกบันทึกในเอกสารเรียกเก็บเงินจากบัตรเครดิต
- Credit Card Voucher



Property Management System



ประโยชน์การใช้โปรแกรมการจัดการจองห้องพัก

- ช่วยให้การจองห้องพักรวดเร็วขึ้น
- คำนวณอัตราการจองห้องพัก
- พยากรณ์รายได้จากการขายห้องพัก
- ช่วยในการประสานงานแบบ 2 way communication

ตั้งแต่วันที่ ถึงวันที่

ค้นหาชื่อผู้จอง

เลขที่เอกสาร	IN Day	OUT Day	Night	รหัสประเภทห้อง	รายละเอียด	ชื่อผู้จอง	จน.ห้อง	เงินจอง
▶ RSV00033	03/05/2550	06/05/2550	3	DET	Deluxe TWIN	สมุดลานนา	1	0.00
RSV00034	07/05/2550	10/05/2550	3	DET	Deluxe TWIN	นาโนซอฟต์แวร์	2	5,000.00
RSV00034	07/05/2550	10/05/2550	3	SPT	Supreior TWIN	นาโนซอฟต์แวร์	2	5,000.00
RSV00034	07/05/2550	10/05/2550	3	SWD	Sweet Double	นาโนซอฟต์แวร์	1	5,000.00
RSV00039	31/05/2550	03/06/2550	3	DET	Deluxe TWIN	นาโนซอฟต์แวร์	1	3,000.00
RSV00039	31/05/2550	03/06/2550	3	SPT	Supreior TWIN	นาโนซอฟต์แวร์	1	3,000.00
RSV00039	31/05/2550	03/06/2550	3	SWD	Sweet Double	นาโนซอฟต์แวร์	1	3,000.00

ประโยชน์การใช้โปรแกรมการจัดการห้องพัก

- บอกสถานห้องพัก อัตราค่าห้องพัก
- การบริหารจัดการปริมาณห้องพักที่มีอยู่
- ใช้ในการยืนยันการจองห้องพัก
- ทำหน้าที่แทนชั้นเก็บเอกสาร ชั้นเก็บรายชื่อแขก
- สะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร

รายละเอียดการจอง รายละเอียดการชำระเงิน

เลขที่เอกสาร: RSV00036 วันที่บันทึก: 07/05/2550 เวลา: 13:49 รหัสผู้จอง: 003

การเข้าพัก: G = Group วันที่เข้าพัก: 07/05/2550 เวลา: 06:00 ถึงวันที่: 10/05/2550 เวลา: 12:00

จำนวนคืน: 3.00

รหัสผู้จอง: AR00005

คำนำหน้าชื่อ: นางสาว ชื่อ: เขมมรินทร์ อินดี่วงศ์

ที่อยู่ติดต่อได้: 47 ซอย 2 ถนนใจแก้ว ตำบลหนองทราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โทรศัพท์: 0815489956 แฟกซ์:

E-Mail: info@nanosoft.co.th ราคาที่ใช้: E

หมายเหตุ: สถานะ: A

รหัสประเภทห้อง	รายละเอียด	จำนวนห้อง	ราคาที่ใช้	ABF	ราคา/@	รวมเงิน
DET	Deluxe TWIN	3.00	E	N	1,000.00	9,000.00

รวมเงิน: 9,000.00 ส่วนลด %: 0.00 ส่วนลดเป็นเงิน: 0.00

รวมเป็นเงิน: 9,000.00 รวมเงินจอง: 0.00 คงค้าง: 9,000.00

ประโยชน์การใช้โปรแกรมการทำบัญชี

- มีการบันทึกบัญชีได้อย่างถูกต้อง
- สามารถตรวจสอบบัญชีได้ตลอดเวลา
- สามารถกำหนดยอดเงินที่ให้แยกค้างชำระได้
- 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

ผู้จัดการภาคติก (Night Audit Manager)

- เป็นตำแหน่งที่ดูแล ควบคุมการปฏิบัติงานทุกแผนกในช่วงเวลากลางคืน

หัวหน้าฝ่ายต้อนรับ(Front Desk Manager / Supervisor)

- เป็นตำแหน่งที่ดูแล และประสานงานเกี่ยวกับกิจกรรมด้านการต้อนรับ
ทุกอย่าง เพื่อให้การต้อนรับดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ

พจน. ต้อนรับ(Front Office Staff / Receptionist)

- เป็นตำแหน่งที่ดูแล และประสานงานเกี่ยวกับกิจกรรมด้านการต้อนรับ
ทุกอย่าง เช่น การสำรองห้องพัก การขายห้องพัก การลงทะเบียนเข้า
พัก ฯลฯ



หัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพัก (Reservation Supervisor)

- ดูแลและควบคุมการสำรองห้องพัก

พจน. สำรองห้องพัก (Reservation Clerk)

- มีหน้าที่รับการสำรองห้องพักทุกประเภท
- เป็นการสำรองทางโทรศัพท์ FAX E-Mail ตัวแทนนำเที่ยว
- สามารถตอบสนองความต้องการของแขกได้อย่างรวดเร็วที่สุดด้วยท่าทีสุภาพ



ผจก. ฝ่ายอาคันตุกะสัมพันธ์ (Guest Relations Manager)

- มีหน้าที่แนะนำประสานงานกิจกรรมที่เกี่ยวกับการบริการ
- เพื่อให้แขกที่เข้ามาใช้บริการได้รับการต้อนรับที่อบอุ่นระหว่างที่เข้ามาพัก

พจนง. ฝ่ายอาคันตุกะสัมพันธ์ (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)