



คุณลักษณะของพนักงานแผนก  
บริการส่วนหน้า

# คุณลักษณะของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า

- **นักประชาสัมพันธ์ (Public Relations)**
- พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าที่ดีจะต้องมีความเป็นนักประชาสัมพันธ์ คือ ต้องรอบรู้ข้อมูลข่าวสารของโรงแรม รายละเอียดงาน และต้องให้ความช่วยเหลือและความกระจำงเมื่อผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปมีปัญหาหรือคำถาม

# คุณลักษณะของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า (ต่อ)

- **นักขาย (Salesmanship)**
- พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าที่ดีจะต้องมีวิญญาณของนักขาย คือ ต้องพยายามแนะนำและเชิญชวนให้ผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปซื้อบริการต่าง ๆ ของโรงแรม เพื่อเพิ่มรายได้และผลกำไร

# คุณลักษณะของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า (ต่อ)

- **ผู้ชำนาญงาน (Technical and Performance)**
- พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าที่ดีจะต้องเรียนรู้กระบวนการทำงานให้เกิดความเชี่ยวชาญและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งความรู้ ความชำนาญในหน้าที่ของตนเองและของผู้อื่น

# มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานแผนกบริการ ส่วนหน้า

- ทักษะ (Skill) – ต้องได้รับการฝึกอบรมและสร้างสมประสบการณ์ทำงานด้วยความสนใจและตั้งใจ
- ภาษาต่างประเทศ (Foreign Language) – พนง. ควร มีทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศในระดับดีถึงดีมาก หากมีความสามารถในการสื่อสารหลากหลายภาษาจะยิ่งส่งเสริมคุณสมบัติการทักษะการทำงาน
- เจตคติ (Attitude) – มีเจตคติที่ดีต่องานมีความสำคัญเทียบเท่ากับความรู้ด้านภาษา เพราะจะต้องมีความรักในงานที่ทำ

# มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานแผนกบริการ ส่วนหน้า (ต่อ)

- บุคลิกภาพ (Personality) – บุคลิกภาพที่ดีสำหรับ พนง.ส่วนหน้า ควรจะประกอบด้วย กิริยามารยาท การแสดงออก การพูดจา ภาษาที่ใช้ ความรู้สึกรู้จักคิด
- ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) – พนง.ส่วนหน้าควรมีความสามารถในการปรับตัว หรือมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน รู้จักอดทน ให้อภัย และควรระลึกเสมอว่า **แขกถูกเสมอ**
- คุณสมบัติในการเป็นคนเปิดเผย (Extrovert) และ ปิดตัวเอง (Introvert) – พนง. ควรเป็นคนเปิดเผยหรือชอบเข้าสังคม พบปะผู้คนเรียนรู้พฤติกรรมของคน และสนใจชอบช่วยเหลือผู้อื่น และจะต้องสามารถเก็บความลับขององค์กรได้

# มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานแผนกบริการ ส่วนหน้า (ต่อ)

- ฉลาดมีไหวพริบ (Intelligence and Tact) – ควรรู้ว่าอะไรควรทำเมื่อไหร่  
อย่างไร และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี บางครั้งอาจจะต้อง  
อาศัยประสบการณ์ทำงานร่วมด้วย
- ความอดทน (Patient) – ต้องมีความอดทนต่อบรรยากาศในการทำงานที่  
มีความกดดันจากปริมาณของงาน อดทนต่ออารมณ์ของแขก เพื่อน  
ร่วมงาน ชั่วโมงการทำงาน
- สุขอนามัยส่วนบุคคล (Personal Hygiene) – พนาง.ต้องใส่ใจดูแลความ  
สะอาดของร่างกายให้เรียบร้อยอยู่เสมอ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) – พนาง. ควรยิ้มแย้มแจ่มใสและมีไมตรีสูง

# มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานแผนกบริการ ส่วนหน้า (ต่อ)

- การพูด (Speech)– พนง. ควรพูดได้อย่างชัดเจนยัดคำ ไม่ซ้ำ  
เกินไปหรือเร็วเกินไป น้ำเสียงสุภาพอ่อนหวาน
- มีสุขภาพดี (Good Health) – พนง. ควรมีความร่าเริงแจ่มใส  
และร่างกายมีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง
- ความจำที่ดี (Food Memory) – จำชื่อแขก สิ่งอำนวยความสะดวก  
สะดวกในห้องพัก อัตราค่าบริการต่าง ๆ ของโรงแรม
- กระตือรือร้นหาความรู้ (Self Development) – พนง.ควร  
ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อยกระดับหน้าที่การงานและ  
ความรู้รอบตัว



# ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่น ๆ



## แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

- แผนกบริการส่วนหน้าจะติดต่อประสานงานกับแม่บ้านในเรื่อง การเข้าพัก การพักและการเปลี่ยนแปลงห้องพักของแขก รวมถึง การทำความสะอาดห้องพักและคำร้องเรียนที่ผู้เข้าพักมีเกี่ยวกับห้องพัก

## 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

## แผนรักษาความปลอดภัย (Security Department)

- แผนกบริการส่วนหน้าจะติดต่อประสานงานกับแผนกรักษาความปลอดภัย เมื่อมีเหตุการณ์ผิดปกติขึ้นในโรงแรม เช่น มีขโมย มีเหตุร้าย ผู้เข้าพักหรือพนักงานของโรงแรมได้รับอุบัติเหตุ ตลอดจนรักษาความปลอดภัยให้กับแขกคนพิเศษ

## ฝ่ายบุคคล (Personnel Department)

- แผนกบริการส่วนหน้าจะติดต่อประสานงานกับฝ่ายบุคคลเมื่อต้องการรับพนักงานใหม่ หรือโยกย้ายตำแหน่ง เลื่อนชั้นพนักงาน

## ฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Department)

- แผนกบริการส่วนหน้าจะติดต่อประสานงานกับแผนกที่จัดทำข้อมูลประวัติการเข้าพักของแขก เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

## ฝ่ายบริหาร (Executives)

- แผนกบริการส่วนหน้ามีหน้าที่ทำรายงานจำนวนห้องพัก จำนวนเตียงที่พักร และสถิติต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องพัก เพื่อนำเสนอแก่ฝ่ายบริหารในการพิจารณาเรื่องรายได้ของโรงแรม





การรับจองห้องพัก

Room Reservation

# ความหมายของการสำรองห้องพัก

- การพิจารณาความต้องการด้านห้องพักจากแขกและจัดเตรียมห้องพักให้พร้อมบริการในทันทีที่แขกเข้าพัก (อรรธิกา พังงา, 2553, หน้า 149)
- การจองห้องพักล่วงหน้าก่อนถึงวันและเวลากำหนดเข้าพักจริง โดยผู้จองสามารถทำได้ด้วยการติดต่อทางจดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ของโรงแรมหรือบริษัทที่เกี่ยวข้อง) และระบบสำรองด้วยคอมพิวเตอร์ (চারীতিপথ্য তাকি, 2549, หน้า 92)

# วัตถุประสงค์ของการรับรองห้องพัก

- เพื่อบันทึกเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจองห้องพักและเก็บเป็นหลักฐาน
- เพื่อคัดเลือกแขกที่เหมาะสมเข้าพักในโรงแรมหรือเพื่อเป็นการคัดเลือกแขกที่โรงแรมประสงค์จะให้เข้าพักในโรงแรมเท่านั้น โดยแขกที่มีรายชื่ออยู่ในบัญชีดำจะไม่สามารถเข้าพักได้
- เพื่อช่วยให้โรงแรมทราบถึงสถานการณ์การเข้าพักของแขกล่วงหน้าและยังทราบว่าตรงโรงแรมยังมีห้องเหลือขายอีกจำนวนเท่าใด โดยสามารถพยากรณ์ล่วงหน้าได้

# วัตถุประสงค์ของการรับรองห้องพัก (ต่อ)

- เพื่อเป็นการเตรียมการจัดทำบัญชีรายชื่อแขกที่คาดว่าจะเข้าพักในแต่ละวัน
- ช่วยให้เกิดการใช้ห้องพักและเกิดรายได้จากการขายห้องพักให้ได้มากที่สุด
- เพื่อให้โรงแรมสามารถควบคุมจำนวนผู้เข้าพักที่ลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพักได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ผู้เข้าพักเกิดความมั่นใจว่าตนจะได้ห้องพักอย่างแน่นอนเมื่อเดินทางมาถึงโรงแรมและสามารถวางแผนการเข้าพักและกำหนดแผนการเดินทางได้ล่วงหน้า

# หน้าที่ของพนักงานรับจองห้องพัก

- รวบรวมและเก็บรักษาเอกสารข้อมูลประวัติที่จำเป็นในการขอจองห้องพัก
- ตอบรับและปฏิเสธการจองห้องพักและเพิ่มจำนวนการจองห้องพักในกรณีที่มีห้องพักว่างและยินดีให้แขกเข้าพัก
- พิจารณาให้อัตราราคาห้องพักแก่แขกแต่ละประเภท
- ทำการตอบรับการจองห้องพักและส่งจดหมายยืนยันการจองห้องพักให้แก่แขก หรือหน่วยงานที่เข้ามาติดต่อ
- จัดเตรียมเอกสารเพื่อความราบรื่นในการรับแขกเข้าพักในโรงแรม
- จัดทำรายงานการจองห้องพัก

# ประเภทของการสำรองห้องพัก



## การสำรองแบ่งเป็น 2 ประเภท

- การสำรองห้องพักแบบมีการประกัน (Guaranteed Reservation)
- การสำรองห้องพักแบบไม่มีการประกัน (Non-Guaranteed Reservation)

# Guaranteed Reservation

- โรงแรมรับรองห้องพักโดยกำหนดวิธีหรือเงื่อนไขเพื่อประกันการเข้าพักในวันที่ได้แจ้งไว้กับโรงแรม
- ทางโรงแรมมีมาตรการที่ใช้เพื่อป้องกันกรณีแขกไม่สามารถเข้าพักได้ (No Show Guest)
- เพื่อเป็นการประกันรายได้โรงแรมจึงใช้วิธีการเรียกเก็บเงิน



# การสำรองห้องพักแบบมีการประกันด้วยเงินสด (Prepayment Guaranteed Reservation)

- โรงแรมจะเรียกเก็บเป็นเงินสดเต็มจำนวนโดยคำนวณจากอัตราค่าห้องพักและจำนวนวันเข้าพัก
- ส่วนใหญ่จะนำมาใช้ใน ช่วงที่แขกเข้าพักเป็นจำนวนมาก 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

## การสำรองห้องพักแบบมีการประกันโดยบริษัทที่ทำข้อตกลงกับ โรงแรม (Corporate Guaranteed Reservation)

- เป็นการสำรองห้องพักเข้ามาโดยผ่านบริษัทหรือองค์กร ซึ่งได้ทำ  
ข้อตกลงเรื่องการส่งแขกเข้าพัก
- หากแขกไม่มาปรากฏตัว ทางโรงแรมจะส่งเอกสารเรียกเก็บเงิน  
จากบริษัทหรือองค์กรนั้น ๆ ตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน

# Non-Guaranteed Reservation

- โรงแรมรับรองห้องพักโดยที่ไม่มีการเรียกเก็บเงินล่วงหน้าจากแขก
- 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
- ขึ้นอยู่กับการกำหนดและนโยบายของโรงแรม
- 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

Home > Hotels > Thailand Hotels

Like 26 Share 0 Tweet 2

## Thailand Hotels



"Thailand" conjures images of pristine white beaches and turquoise water—and rightly so! Just steps from your Thailand hotel, you can enjoy the limestone cliffs at Phuket or relax on the beaches of Koh Samui. Take a submarine ride, snorkel or dive at world-renowned sites to appreciate the incredible rays, batfish and the occasional whale shark.

+ Read More

List Gallery Map

Choose from **17 hotels** across **7 brands** in Thailand

Get our best available rate on Marriott.com. [See brand exclusions and guarantee terms.](#)



Jun 2014 July 2014

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

Close

Rooms: 1  
Guests/room: 1

REWARDS NUMBER  
 Use Rewards points What's This?

# 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)





Command page



Scripts Public Smart Keys Office Smart Keys My Smart Keys

ET ER RT IG IR TQT XI MD MU QT OD OH OI QU RL AP ARIK FXX

MPAH AH DO DHE FQD F/S SM S1 MDF MDS MHF MHS MUF MUS MYF MYS

AN20MARCAIDXB/AQR\*25MAR

```

** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** DXB DUBAI.AE                21 TU 20MAR 0000
** JT STAY FLEXIBLE RATE AT JUMEIRAH EMIRATES TOWERS
** SPACIOUS CLUB EXECUTIVE RMS INCL APT MEET + GREET & LIMO
 1  QR 515  F9 P9 A9 Y9 B9 L9 M9 /CAI 2 DOH    1555    1955  EO/332
      Q9 K9 H9 V9 T9 W9
      QR 114  F9 P9 A9 Y9 B9 L9 M9 /DOH    DXB 1  2045    2250  EO/333    4:55
      Q9 K9 H9 V9 T9 W9
 2  QR 515  F9 P9 A9 Y9 B9 L9 M9 /CAI 2 DOH    1555    1955  EO/332
      Q9 K9 H9 V9 T9 W9
      QR 102  F9 P9 A2 Y9 B9 L9 M9 /DOH    DXB 1  0045+1  0250+1EO/320    8:55
      Q9 K9 H9 V9 T9 W9

** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** CAI CAIRO.EG                26 SU 25MAR 0000
** FA *SHERATON NOW HOTEL HELIOPOLIS UNDER FA CHAIN CODE
** SKM FR CAIRO INTL APRT * FREE SHUTTLE SERVICE >HAFACAI387
11  QR 101  F9 P9 A9 Y9 B9 L9 M9 /DXB 1 DOH    1105    1105  EO/333
      Q9 K9 H9 V9 T9 W9
      QR 514  F9 P9 A0 Y9 B9 L9 M9 /DOH    CAI 2  1315    1540  EO/333    6:35
      Q9 K9 H9 V9 T9 W0

```

>

# Intersell Agency

- ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการรวบรวมข้อมูลรายละเอียดสินค้าและบริการ
- เป็นการรับสำรองสินค้าหลาย ๆ ประเภท เช่น ห้องพัก บัตรโดยสาร บัตรคอนเสิร์ต รถเช่า
- ตัวอย่างเช่น Agodda.com , Booking.com, Expedia.com

Home

## Hotel Search

Where would you like to go?

Check-in:

Nights: Check-out:

[agoda price guarantee](#)

Like 71,021 people like this. Be the first of your friends.

**BOOK NOW** | **PAY LATER**

Available now on thousands of hotel rooms worldwide

[Book smarter. Book agoda.](#)



**Sign up now!** Exclusive deals for agoda members!

Enter your email address and we'll send you our regular promotional emails, packed with special offers, great deals, and huge discounts! [Sign up](#)

## Popular right now in Phuket



**Lub Sbuy House Hotel**

1 Phang-nga soi 3 T. Talad yai

★★★★

Superior booked 1 minute, 9 seconds ago

## Our top travel destinations

Top recommendations for you



**Bangkok**  
 Thailand  
1,423 hotels



**Pattaya**  
 Thailand  
920 hotels



**Hua Hin / Cha-am**  
 Thailand  
512 hotels



**Chiang Mai**  
 Thailand  
783 hotels

# Property Direct

- Telephone
- Mail
- Property to property
- Fax

การดำเนินการก่อนแขกเข้าพัก เมื่อ  
แขกเข้าพักและแขกออกจาก  
โรงแรม

## ขั้นตอนการเตรียมงานและเอกสาร ก่อนที่แขกจะเข้าพัก

- เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะต้องจัดเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับแขก
- ข้อมูลที่ใช้ในการเตรียมจะมาจากการสำรองห้องพักของแขก
- บุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ในการเตรียมงานคือ ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า โดยจะแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวแก่ส่วนต่าง ๆ ตลอดจนวงจรการเข้าพักของแขก โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร

## 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)** พนง.ต้อนรับส่วนหน้า สามารถทราบรายละเอียดการเข้าพักจากเอกสารรายชื่อบุคคลที่คาดว่าจะเข้าพัก และจัดเตรียมเพื่อรองรับลงทะเบียนต่อไป
- **แขกบุคคลสำคัญ (VIP Guest)** พนง.ต้อนรับส่วนหน้าสามารถทราบรายละเอียดการเข้าพักจากเอกสารรายชื่อบุคคลที่คาดว่าจะเข้าพัก โดยคัดแยกรายชื่อแขกคนสำคัญส่งต่อให้กับพนักงานอาคารต้นตู่กะสัมพันธ์ ทำหน้าที่รับลงทะเบียนให้กับแขกกลุ่มนี้
- **แขกหมู่คณะ (Group Guest)** พนง.ต้อนรับส่วนหน้าสามารถทราบรายละเอียดการเข้าพักจากเอกสารรายชื่อบุคคลที่คาดว่าจะเข้าพัก 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

 Chumphon Cabana Resort  
Breakfast Coupon No. 4669

Please present to our restaurant hostess. โปรดแสดงคูปองนี้พนักงานต้อนรับห้องอาหาร  
Room no. 2112 Arrival date 28 SEP 2011 Departure date 30 SEP 2011

Your breakfast will be served at  Talay Tai  Saranrom  Rabieng Talay  
เราบริการอาหารเช้าคุณที่  ห้องทะเลใต้  ห้องสราญรมย์  ระเบียงทะเล

during time 07.00 a.m - 10.00 a.m. ระหว่าง เวลา 07.00 น. - 10.00 น.

Non-refundable ไม่สามารถแลกเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ / 1 coupon for 1 person 1 คูปอง ต่อ 1 ท่าน

We will mark on your staying date. please keep this coupon until you check - out  
ทางรีสอร์ทจะทำเครื่องหมายวันที่ท่านเข้าพัก  
โปรดเก็บคูปองนี้จนกระทั่ง ท่านแจ้งออกจากรีสอร์ท  
This coupon cover only meal as specified.  
any extra items will be charged to your room account.  
คูปองนี้ใช้สำหรับอาหารที่ได้จัดให้เท่านั้น

Date

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				

# 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
- พนง.จะดูแลแขกทันทีที่เดินทางเข้ามาถึงโรงแรม โดยการทำงานของพนง. รอบเช้า ซึ่งจะต้องเป็นคนที่มีความประสพการณ์ เนื่องจากรอบเช้าเป็นช่วงเวลา ที่แขกส่วนใหญ่จะเดินทางมาถึงและแขกบางส่วนเดินทางออกจากโรงแรม
- พนักงานจะเตรียมการต้อนรับแขกโดยอาศัยเอกสารรายชื่อแขกที่คาดว่าจะเข้าพัก
- พนง.จะทำการต้อนรับแขกเปิดประตูรถ เปิดประตูโรงแรม พร้อมกล่าวต้อนรับ และพนง.ขนสัมภาระ จะขนสัมภาระต่าง ๆ ลงจากรถ และนำแขกไปยัง Lobby เพื่อลงทะเบียนเข้าพักต่อไป



# การลงทะเบียนเข้าพัก

- กระบวนการลงทะเบียน (Registration Process) คือ ขั้นตอนการลงทะเบียนซึ่งจะมีความแตกต่างกันตามประเภทของแขก โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ แขกอิสระ แขกหมู่คณะ และ แขกบุคคลสำคัญ

# HOTEL REGISTRATION CARD

NAME: .....

ADDRESS: .....

SUBURB: .....

STATE:..... POSTCODE: .....

TELEPHONE: .....

EMAIL: .....

CAR REGISTRATION: .....

SIGNATURE: .....

COMPANY: .....

COMPANY ADDRESS: .....

SUBURB: .....

STATE:..... POSTCODE: .....

SPECIAL REQUIREMENTS: .....

.....

Room No.:
Reception Initials:

METHOD OF PAYMENT	
<input type="checkbox"/> Cash	<input type="checkbox"/> Cheque
<input type="checkbox"/> Bankcard	<input type="checkbox"/> Visa
<input type="checkbox"/> Mastercard	<input type="checkbox"/> Diners Club
<input type="checkbox"/> American Express	<input type="checkbox"/> Company <i>By prior arrangement only</i>
# _____	

DAYS OCCUPIED			ROOM TOTAL	
SUN			GST	
MON				
TUE				
WED			TOTAL	
THURS				
FRI			AMT. PAID	
SAT			AMT DUE	

Arrival Date	Arrival Time	Departure Date		Departure Time	No. of Nights
Daily Rate	No. of Guests	Adults	Children	Deposit Paid	Clerk

# 1. กระบวนการลงทะเบียนสำหรับแขกอิสระ

- แขกทั่วไปที่เข้ามาพักกับโรงแรมโดยอาจจะติดต่อกับโรงแรมโดยตรงหรือผ่านตัวแทนนำเที่ยว พนง.ต้อนรับส่วนหน้าจะเป็นผู้ทำหน้าที่ลงทะเบียนให้แขก ซึ่งแบ่งเป็นแขก 2 ประเภท คือ Reservation Guest และ Walk in Guest

# การรับลงทะเบียนแขก Reservation Guest

- ทักทายแขกตามมาตรฐานของโรงแรม
- สอบถามสถานภาพการสำรองห้องพักพร้อมขอเอกสารการสำรองห้องพัก
- ขอตรวจสอบบัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทาง
- ตรวจสอบรายชื่อของแขกจากรายงานแขกที่คาดว่าจะเข้าพักพร้อมลงลายมาพัก และปรับสถานการณ์ลงทะเบียนของแขก
- ให้แขกกรอกรายละเอียดประวัติและลงรายมือชื่อ
- หลังจากลงทะเบียน พนง. จะขอเงินมัดจำเป็นหลักประกันหรือเอกสารแทนการชำระเงิน
- ยืนยันข้อมูลการเข้าพักให้แขกทราบ และประสานงานกับแผนกแม่บ้านเพื่อตรวจสอบความพร้อมของห้องพัก
- มอบกุญแจห้องพักแก่แขก

# การรับลงทะเบียนแขก Walk in Guest

- ทักทายแขกตามมาตรฐานของโรงแรม
- สอบถามสถานภาพการสำรองห้องพักหากแขกไม่มีการจองล่วงหน้า พนง.ควรสอบถามความต้องการของแขกเช่น ประเภทห้องพัก ระยะเวลาการเข้าพัก
- ตรวจสอบห้องว่างที่แขกต้องการมีหรือไม่ ถ้าไม่มีจะต้องเลือกทางเลือกอื่นให้แก่แขก
- ขอเอกสารยืนยันบุคคลเพื่อลงทะเบียนเข้าพักและขอเก็บเงินมัดจำ
- มอบกุญแจแก่แขก

## 2. การรับลงทะเบียนแขกบุคคลสำคัญ

- พนง.ที่ทำหน้าที่รับลงทะเบียนคือ พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์
- ทางโรงแรมจะจัดพื้นที่พิเศษให้เรียกว่า Executive Floor
- มีการจัดเตรียม complimentary ไว้ให้
- ให้แขกกรอกรายละเอียดประวัติและลงรายมือชื่อ
- หลังจากลงทะเบียน พนง.จะขอเงินมัดจำเป็นหลักประกันโดยมากจะเป็นบัตรเครดิต พนง.จะขออนุมัติวงเงินไว้ล่วงหน้า
- ยืนยันข้อมูลการเข้าพักให้แขกทราบ และประสานงานกับแผนกแม่บ้านเพื่อตรวจสอบความพร้อมของห้องพัก
- 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.

**NO ONE will be able to register without this information!**

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



การดำเนินการเมื่อถึงกำหนดที่แยกออกจากพัก

## การคืนห้องพัก

- การคืนห้องพัก (Check Out) คือ กระบวนการที่สิ้นสุดการเข้าพักเพื่อชำระค่าบริการโดยมี พนง. รับชำระเงินส่วนหน้า (Front Cashier) ทำหน้าที่
- ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน

# กระบวนการในการออกจากโรงแรม

ตรวจสอบ



รวบรวมบัญชีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ



แยกตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร



สอบถามวิธีการชำระเงิน



รับชำระเงินจากแขกและรับคืนกุญแจห้องพัก



แจ้งการเปลี่ยนแปลงสถานภาพห้องพัก

1. ตรวจสอบจดหมาย บันทึกข้อความ โทรสาร สิ่งของในตู้নিরภัยของ  
โรงแรมและในห้องพักรักษา
2. รวบรวมบัญชีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และตรวจสอบข้อมูลยืนยันการใช้บริการ  
ให้ถูกต้องรวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นก่อนที่แขกจะคืนห้องพัก
3. ให้แขกตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารแสดงรายการค่าบริการของ  
ตนเองหากไม่ถูกต้อง จะต้องรีบดำเนินการแก้ไขหรืออธิบายในค่าใช้จ่าย  
ที่เกิดขึ้น
4. สอบถามถึงวิธีการชำระเงินของแขกอีกครั้งหากแขกต้องการ  
เปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงินจากที่เคยแจ้งไว้กับพนักงานบริการส่วน  
หน้า
5. รับชำระเงินจากแขกและรับคืนกุญแจห้องพัก
6. แจ้งเปลี่ยนแปลงสภาพห้องพักให้พนักงานแผนกอื่น ๆ ทราบ

# วิธีการชำระค่าบริการ

- เงินสด
- บัตรเครดิต
- เรียกเก็บกับหน่วยงาน

# ขั้นตอนการรับชำระเงิน

- แบบเงินสด
  - เงินสกุลท้องถิ่น
  - เงินตราสกุลต่างประเทศ
  - เช็คเดินทาง
  - เช็คธนาคาร
  - Credit Card
  - Debit Card





FIRST BANK  
OF WIKI

SHEFFIELD CITY CENTRE BRANCH

01-02-03

DATE 22/01/2006

PAY Wikimedia Foundation  
One Hundred Pounds Only

£ 100-00

MR. JOHN JONES

John Jones

First Bank of Wiki Plc  
010104

Cheque No.

Branch Sort Code

Account No.

① 000243 ② 010203 ③ 01234567 ④

# ข้อกำหนดของการรับเช็ค

- ตรวจสอบว่าเช็คนั้นเป็นของธนาคารใด และตั้งอยู่ที่ใด
- ตรวจสอบจำนวนเงินที่จ่ายกับตัวอักษรที่เขียนระบุจำนวนเงินว่าตรงกันหรือไม่
- ตรวจสอบวันหมดอายุการใช้เช็ค
- ตรวจสอบลายมือผู้เข้าפקบนเช็ค
- ตรวจสอบวันที่จ่าย
- ตรวจสอบตัวสะกดชื่อโรงแรม

# CREDIT CARD

[www.Ace-Loan-Finder.co.uk](http://www.Ace-Loan-Finder.co.uk)

1234 0000 0000 0000

1234

MONTH/YEAR

MONTH/YEAR

VALID FROM 05/05

UNTIL END 05/10



**THE BANK**

JOHN F CITIZEN

1234567891234567

891

1234 5678 9101 2345

12/31

01/30

JOHN O BUBBIC



**HDFC Bank Ltd  
The Grand Mall**

13, K.R. Avenue. Kolkata : 700051



DATE: 30/08/10

TIME: 10:28 AM

MID : 001294829321

TID : 77777777

BATCH NUM: 05

INV. NUM: 000123

Memo # : 10/734

**SALE**

CARD NO : \*\*\*\* \* 2802 SWIPE

EXP DATE : 06/13

CARD TYPE: VISA

APPR CODE: 726SAS

RRN: 182734569123

BASE AMT. : RS.

500.11

TIP AMT. :

-----  
TOTAL AMT.: RS.

500.11

SIGN : \_\_\_\_\_

**ARINDAM BANERJEE**

I AGREE TO PAY ABOVE TOTAL AMOUNT AS PER  
CARD ISSUER AGREEMENT

\*\*\*\* MERCHANT COPY \*\*\*\*

THANK YOU!

## ข้อปฏิบัติสำหรับพนักงานการเงินส่วนหน้าที่ต้องรับบัตรเครดิต

- ชนิดของบัตรเครดิต ว่าเป็นชนิดเดียวกับที่ทางโรงแรม  
ยอมรับ
- 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. ทางโรงแรมจะคิดค่าบริการอีกครั้งวัน (Day Rate)
- หากเกินกว่าเวลาและเงื่อนไขที่แจ้งไว้ ทางโรงแรมจะคิดค่าบริการเป็นราคาอีก 1 วัน

การให้บริการระหว่างแขกพักอยู่ที่โรงแรมและ  
การดำเนินการด้านอื่นของแผนกต้อนรับ

# ความสำคัญของการบริการระหว่างการเข้าพัก

- ระยะเวลาที่แขกเข้าพักที่โรงแรม เป็นช่วงเวลาที่สร้างรายได้ให้กับโรงแรม นอกเหนือจากการขายห้องพัก
- เป็นช่วงเวลาที่โรงแรมสามารถสร้างความประทับใจให้แก่แขกได้จากการบริการ

## การสื่อสารข้อมูลภายในแผนกต้อนรับและส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง

- การสื่อสารด้วยวาจา เป็นการสื่อสารภายในแผนกส่วนหน้า ข้อดีคือมีความสะดวกและรวดเร็วในการรับผลสะท้อนกลับ ข้อเสียคือหากข้อมูลนั้นมีมากจะทำให้การสื่อสารผิดพลาดตกหล่น
- การสื่อสารโดยการเขียนลงสมุดบันทึกการทำงาน (Log Book) คือสมุดที่ รร. กำหนดให้ทุกฝ่ายในแผนกต้อนรับบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เพื่อให้พนักงานในงานต่อไปทราบและเตรียมพร้อมกับการบริการ

## การสื่อสารข้อมูลภายในแผนกต้อนรับและส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

- การสื่อสารโดยการประชุมย่อย (Brief) จะเป็นการบริหารจัดการประชุมย่อยเพื่อเปิดโอกาสให้หัวหน้างานได้พบปะพูดคุยกับพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะอื่น ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการบริการ เช่น การประชุมรับรองแขก VIP Celebrity
- การสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์ติดต่อแผนกอื่น ๆ ในบางกรณีจะต้องมีการประสานงานกันระหว่างแผนก เครื่องที่เร็วที่สุดคือการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ บางครั้งพนักงานจะมีการลงบันทึกข้อมูลในเชิงลายลักษณ์อักษร

## การสื่อสารข้อมูลภายในแผนกต้อนรับและส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

- การสื่อสารโดยการออกข้อมูลข่าวสาร (Memorandum) เป็นวิธีการสื่อสารที่ถูกนำมาใช้เมื่อต้องการสื่อสารไปยังแผนกบริการอื่น ๆ ของโรงแรม ซึ่งจะสามารถบันทึกรายละเอียดได้มากกว่า ในการออกเอกสารจะต้องอยู่ในการอนุมัติของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่หรืออาจจะเป็นพนักงานในระดับบริหารเท่านั้น

# เอกสารข้อมูลสื่อสารในแผนบริการส่วนหน้า

- สมุดจดบันทึก (Log Book) เป็นสมุดจดบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ใช้สำหรับเชื่อมข้อมูลระหว่างพนักงานระหว่างรอบการทำงาน (Shift) พนักงานจะต้องอ่านและตรวจสอบก่อนการปฏิบัติงานเสมอ
- ตัวอย่างข้อมูล เช่น แยกห้องขอสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม การตำหนิติเตียนจากแขก แยกกำลังรอห้องพัก ข้อมูลห้องพักที่จะสามารถให้บริการในแต่ละรอบเวลา



# เอกสารข้อมูลสื่อสารในแผนบริการส่วนหน้า

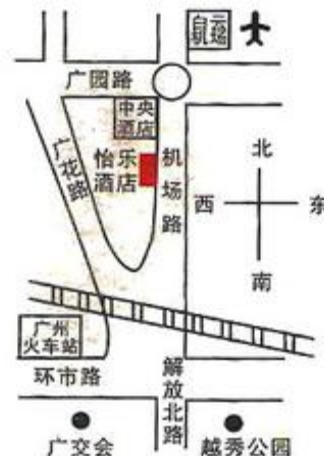
- ข้อมูลข่าวสารทั่วไป ข้อมูลพื้นที่ที่มีการถามถึงบ่อย ๆ พนักงานจึงจะต้องเตรียมพร้อมในการบริการ โดยการจัดทำเอกสาร ถ้ายสำเนา จัดเป็นหมวดหมู่



怡乐酒店  
YI LE HOTEL

地址：广州市机场路3-9号  
Add:3-9number Ji chang Road of Guangzhou  
电话总线：8658 2688  
Tel: 8658 2688  
网址：www.sanyishiy.com/Yile.htm  
E-mail:Yilehotel@163.com

邮政编码：510400  
Postcode:510400  
传真：8658 7183  
Fa x: 8658 7183



欢迎您光临怡乐酒店!

怡乐酒店位于机场路与解放北路交汇处，距白云机场，广州火车站，交易会均咫尺之遥，交通十分便利，酒店设有各类客房138间，客房设施齐全。另附设餐厅，民航售票，快递中心，卡拉OK，写字楼，地下停车场。

Welcome to The YILE Hotel!

The YILE Hotel is located at the coross of the Jichang road and the north Jiefang road.It is very near from Baiyuairport,Guangzhou railway station and The Trade Fair,so the cransportaton here is very convenient.There are various type of rooms with complete facilities in the hotel.We also offer services as restaurat.ticketing service,fast express,karaoke,office and underground car parking

# เอกสารข้อมูลสื่อสารในแผนบริการส่วนหน้า

- กระดานข่าวสาร (Information Board) เป็นการแจ้งข่าวสารที่บุคคลภายนอกและผู้เข้าพักต้องการทราบ
- ข้อมูลงานประชุม งานสัมมนา
- ติดตั้งอยู่ในจุดที่พลุกพล่าน โถงทางเดิน หน้าห้องจัดเลี้ยง หน้าลิฟต์



# Service Center



# เอกสารข้อมูลสื่อสารในแผนบริการส่วนหน้า

- การบริการด้านไปรษณีย์ ผู้เข้าพักที่เป็นกลุ่มนักธุรกิจอาจจะมีการใช้บริการการส่งไปรษณีย์ โดยที่ใช้ที่อยู่ของโรงแรมและจะเป็นการดำเนินการอยู่ในช่วงเวลาที่แขกพักอยู่
- โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง Pre Arrival, Occupied, Departure

- Pre - arrival ไปรษณีย์ถูกส่งถึงผู้เข้าพักก่อนที่จะเข้าพัก พนง. ตรวจสอบรายชื่อแขกผู้เข้าพักว่าได้สำรองห้องพักรั้วหรือไม่ ถ้าแขกมีการสำรองที่พักรั้วจึงจะรับไปรษณีย์รั้วและมอบให้แก่แขกทันทีที่แขกปรากฏตัวในวันลงทะเบียนเข้าพัก
- Occupied ไปรษณีย์ถูกส่งถึงผู้เข้าพักระหว่างที่กำลังพักรั้วอยู่ในโรงแรม พนง. จะตรวจสอบรายชื่อแขกและหมายเลขห้องพักรั้ว และติดต่อกับแขกผู้เข้าพักเพื่อแจ้งให้ทราบว่ามีการไปรษณีย์ส่งมาถึง
- Departure ไปรษณีย์ถูกส่งถึงผู้เข้าพักหลังจากที่ได้คืนห้องพักรั้วไปแล้ว โดยปกติ พนง. จะปฏิเสธการรับไปรษณีย์ แต่บางกรณี พนง. จะเก็บไปรษณีย์รั้วให้ในการกรณีที่ผู้เข้าพักฝากที่อยู่ที่ต้องการให้ส่งไปรษณีย์นั้น

# เอกสารข้อมูลสื่อสารในแผนบริการส่วนหน้า

- การบริการด้านโทรศัพท์ โรงแรมในปัจจุบันจะมีการติดตั้งโทรศัพท์ภายในห้องพักซึ่งผู้เข้าพักสามารถรับสายและโทรออกภายนอกได้
- ให้บริการ wake up call, Fax, Voice Mail Service

# เอกสารข้อมูลสื่อสารในแผนบริการส่วนหน้า

- การบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพักต่างชาติ โดยอัตราแลกเปลี่ยนจะอ้างอิงจากธนาคารแห่งประเทศไทย



# เอกสารข้อมูลสื่อสารในแผนบริการส่วนหน้า

- บริการรับส่งสนามบิน เป็นบริการที่ผู้เข้าพักแจ้งความประสงค์เพื่อกำหนดวันไปรับและวันไปส่งยังสนามบิน พนักงานที่ดูแลจะต้องควบคุมด้านการชำระเงินด้วย เพราะเป็นการบริการที่คิดค่าใช้จ่าย





# การให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์

- พนักงานที่ทำหน้าที่บริการในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ เรียกว่าเป็น Operator



## หน้าที่ พนง. ในฝ่ายให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์

- เป็นตัวแทนในการสร้างภาพลักษณ์ของโรงแรมด้วยโทรศัพท์
- ให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม
- อำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อสื่อสาร
- เก็บรวบรวมหลักฐานการใช้โทรศัพท์
- เป็นผู้ประสานงานเกี่ยวกับเหตุฉุกเฉินกับหน่วยงานต่าง ๆ
- เป็นตัวแทนฝ่ายขายของโรงแรม
- บริการปลุก

## คุณสมบัติ พนง. ในฝ่ายให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์

- ลักษณะนิสัย จะต้องมึนิสัยที่เป็นลักษณะส่วนตัวที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการด้านโทรศัพท์
- ใจเย็น เก็บความรู้สึก ไม่นินทาว่าร้าย ไม่สอดรู้สอดเห็น รักษาความลับได้ดี
- ควบคุมระดับเสียงของตนเองได้ดี พูดจานุ่มนวล ไม่กระด้างห้วนสั้น
- มีความสามารถทางภาษา

## คุณสมบัติ พนง. ในฝ่ายให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์

- ทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงาน
- รู้จักประเภทและวิธีการในการติดต่อสื่อสารทั้งในและต่างประเทศ
- มีทักษะในการใช้โทรศัพท์และอุปกรณ์
- มีความรู้การใช้รหัสในการติดต่อสื่อสาร
- สามารถทำงานได้โดยลำพัง

## คุณสมบัติ พนง. ในฝ่ายให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์

- ด้านไหวพริบปฏิภาณ
- มีความสามารถในการจดจำเสียงผู้คน
- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว
- มีความสามารถในการจดจำหมายเลขโทรศัพท์ภายในและภายนอกได้ โดยเฉพาะหมายเลขสำคัญ

# รูปแบบการบริการที่ระหว่างการเข้า พักของแขก

# รูปแบบที่แผนกต้อนรับบริการโดยตรง

- การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว
- การแนะนำบริการตู้নিরภัย
- การขอกุญแจห้องพักรักษา
- การปฏิบัติกรณีกุญแจห้องพักรักษา
- การให้ข้อมูลของโรงแรม
- การพาแขกเข้าชมตรงโรงแรม
- การรับฝาก-ส่งข้อมูลหรือของสำคัญให้แขก
- การตรวจสอบเที่ยวบินและการสำรองบัตรที่นั่งโดยสารเครื่องบิน

## รูปแบบที่แผนกต้อนรับประสานงานให้เกิดการส่งมอบการบริการ

- การปฏิบัติเมื่อแขกแจ้งขอย้ายห้องพัก
- บริการหนังสือพิมพ์
- การทำรายงานกรณีบัตรจอดรถสูญหาย
- การปฏิบัติเมื่อพบบุคคลต้องสงสัย
- การปฏิบัติเมื่อแขกต้องการพบแพทย์
- การปฏิบัติเมื่อรับแจ้งของสูญหาย
- การปฏิบัติกรณีที่แขกลืมของในห้องพักและบริเวณโรงแรม
- การเรียกรถแท็กซี่ภายนอกให้กับแขก
- การให้บริการศูนย์บริการธุรกิจ



# การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของแขก (Guest Complaint)

## การร้องเรียนของแขก

- เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอภายในโรงแรม ทั้งนี้อาจจะเกิดจากสาเหตุที่หลากหลาย เช่น ความบกพร่องของพนักงานในการบริหารหรือความคาดหวังต่อการบริการที่มากเกินไปของแขก
- โรงแรมจะไม่มีวิธีการที่ชัดเจนซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น

## ขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแขก

- รับฟังปัญหาของแขกโดยไม่ขัดจังหวะ
- กล่าวคำขอโทษและแสดงความเห็นใจและเข้าใจ
- เสนอทางเลือกแก้ไขปัญหาหลายแบบเพื่อให้แขกเลือก
- ติดตามผล

## ตัวอย่างข้อร้องเรียนจากแขก

- ความล่าช้าในการจัดเตรียมห้องพัก
- การชำระหรือวัสดุอุปกรณ์ในห้องพัก
- ความไม่สะอาดของห้องพักและบริเวณโรงแรม
- ความล่าช้าในการบริการ
- พนักงานลงทะเบียนจัดห้องพักให้แขกผิด
- การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร
- ปัญหาการแบ่งสีผิวของแขก
- มารยาทในการบริการ
- แขกเข้าพักเกินจำนวนที่แจ้งไว้
- บุคคลภายนอกมาขอพบแขกในโรงแรม

## ประโยชน์ที่ได้รับจากข้อร้องเรียน

- แยกเกิดความประทับใจ
- แยกเกิดความจงรักภักดี
- แยกจะช่วยปกป้องธุรกิจของโรงแรม
- 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 เพื่อเสนอแก่ฝ่ายบริหาร  
ของโรงแรม

# การบัญชีโรงแรม

รายการเดบิต  
(Debit)

รายการเครดิต  
(Credit)

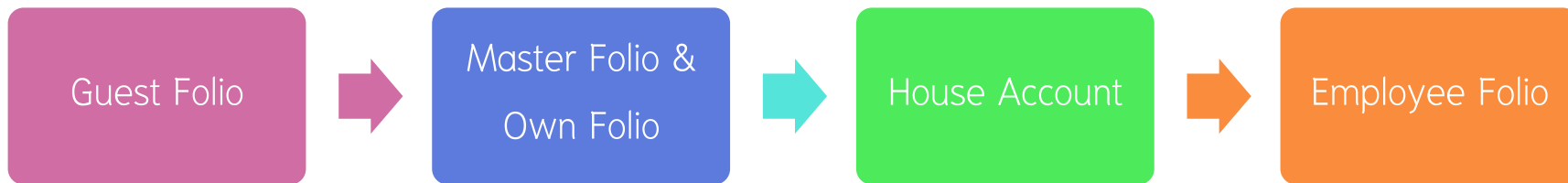
# Debit

- การแสดงรายการค่าบริการต่าง ๆ ที่ผู้เช่าพักหรือบุคคลทั่วไปใช้บริการไปแล้ว แต่ยังไม่ได้ชำระค่าบริการส่วนนั้น
- ตัวอย่างรายการเช่น ค่าห้องพัก ค่าบริการ ค่าซักรีด ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ

# Credit

- การแสดงรายการต่าง ๆ ที่ผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปชำระเงินบางส่วนหรือทั้งหมดล่วงหน้าแก่โรงแรมแล้ว ถือว่าโรงแรมมีพันธะการเป็นลูกหนี้แก่ผู้เข้าพัก
- ตัวอย่างรายการ เช่น เงินมัดจำการเข้าพัก และเงินรับประกันการสำรองห้องพัก

# ประเภทบัญชีผู้เข้าพัก



# Guest Folio

- บัญชีที่จัดทำขึ้นสำหรับผู้เข้าพักแต่ละรายเพื่อใช้บันทึกรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
- พนง. ต้อนรับจะสร้างบัญชีขึ้นหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก

# Guest Folio (Individual)



**Claudia Schiffer**  
**2 Guess Way**  
**Tight Jeans, FL 31652**

<b>Folio #</b>	300
<b>Arrival</b>	Saturday Feb 28, 1998
<b>Departure</b>	Saturday Mar 7, 1998
<b>Nights</b>	7
<b>People</b>	2 0 0 0
<b>Room Type</b>	One Bedroom Left
<b>Room #</b>	201

### Charge Summary

<b>Total Charges</b>	\$1,991.80
<b>Taxes</b>	\$103.48
<b>Payments</b>	-\$948.50
<b>Total Due</b>	\$1,146.78

<u>Date</u>	<u>Description</u>	<u>Price</u>	<u>Qty</u>	<u>Extended Cost</u>	<u>Tax 1</u>	<u>Tax 2</u>	<u>Total Charge</u>	<u>Balance</u>	
Sat 2/28/98	Guest Payment VISA	-948.50	1	-948.50	0.00	0.00	-948.50	-948.50	I
Sat 2/28/98	Original Golf Pkg.	216.00	1	216.00	15.12	0.00	231.12	-717.38	I
Sun 3/1/98	Breakfast	24.80	1	24.80	1.49	0.00	26.29	-691.09	I
Sun 3/1/98	Lift tickets	40.00	2	80.00	0.00	0.00	80.00	-611.09	I
Sun 3/1/98	Golf Charge	15.00	2	30.00	0.00	0.00	30.00	-581.09	I
Sun 3/1/98	Original Golf Pkg.	211.00	1	211.00	14.77	0.00	225.77	-355.32	I
Mon 3/2/98	Lift tickets	40.00	2	80.00	0.00	0.00	80.00	-275.32	I
Mon 3/2/98	Original Golf Pkg.	211.00	1	211.00	14.77	0.00	225.77	-49.55	I
Tue 3/3/98	Lift tickets	40.00	2	80.00	0.00	0.00	80.00	30.45	I
Tue 3/3/98	Original Golf Pkg.	211.00	1	211.00	14.77	0.00	225.77	256.22	I
Wed 3/4/98	Lift tickets	40.00	2	80.00	0.00	0.00	80.00	336.22	I
Wed 3/4/98	Original Golf Pkg.	211.00	1	211.00	14.77	0.00	225.77	561.99	I
Thu 3/5/98	Lift tickets	40.00	2	80.00	0.00	0.00	80.00	641.99	I
Thu 3/5/98	Original Golf Pkg.	211.00	1	211.00	14.77	0.00	225.77	867.76	I
Fri 3/6/98	Lift tickets	40.00	2	80.00	0.00	0.00	80.00	947.76	I
Fri 3/6/98	Original Golf Pkg.	186.00	1	186.00	13.02	0.00	199.02	1,146.78	I



# 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 ค่าซักรีด 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 พนักงานบัญชีรับเป็นหนี้สูญ
- ผู้เข้าพักที่ชำระค่าห้องพักแต่ไม่เข้าพัก แยกได้โอนเงินค่าสำรองห้องพักมาแล้วแต่ไม่มาปรากฏตัวในวันเข้าพัก ทางโรงแรมจะได้ผลประโยชน์จากเงินค้ำมัดจำ พนง.ส่วนหน้าจะต้องโอนบัญชีนี้ ไปยังบัญชีกลางเพื่อให้พนักงานบัญชี ดูแลต่อไป

# Employee Folio

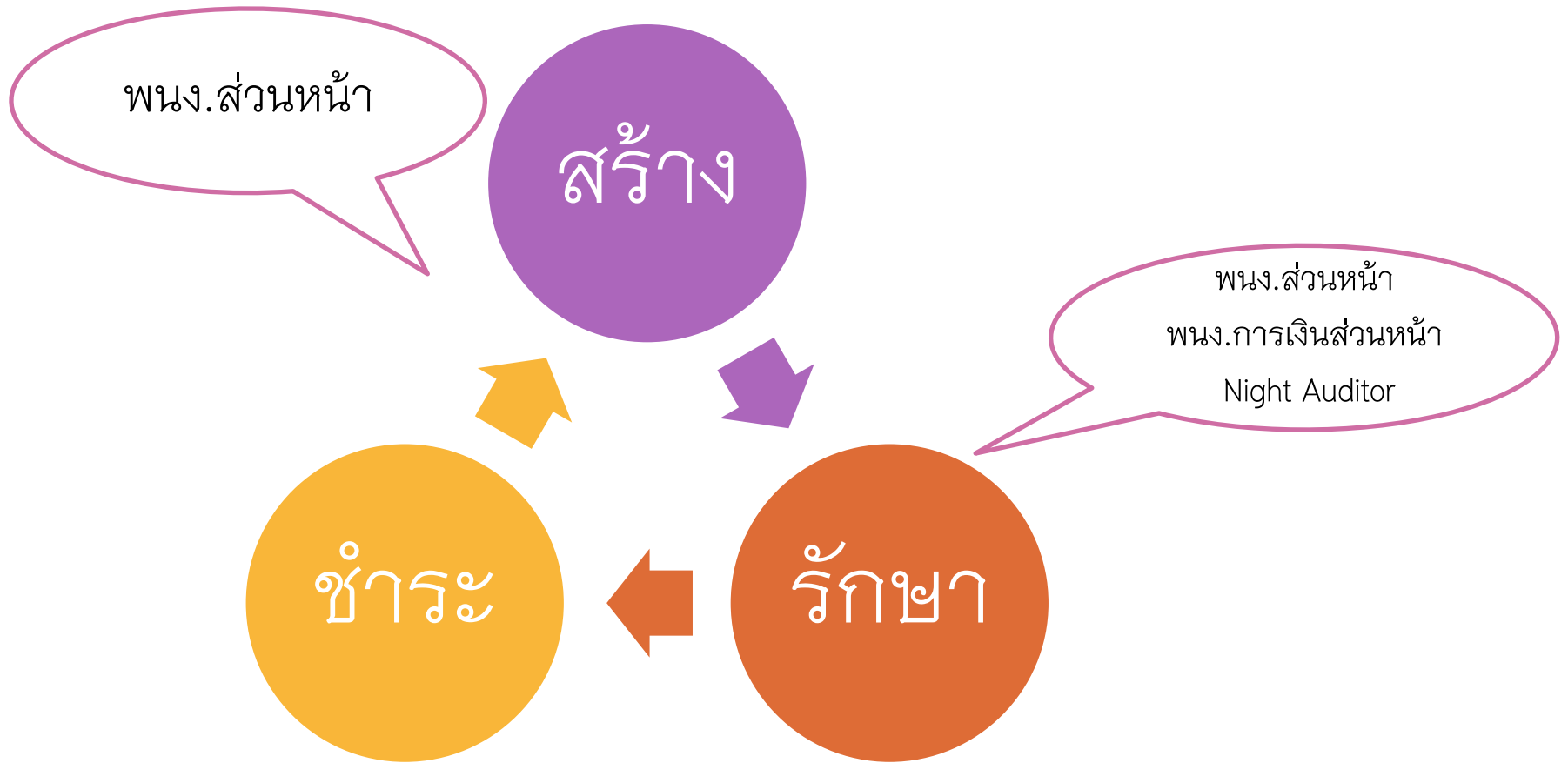
- บัญชีที่จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่พนักงานระดับบริหารหรือระดับการจัดการ
- เป็นบัญชีระบุดำเนินการที่ทางโรงแรมอนุญาตให้พนักงานระดับบริหารใช้เป็นเครื่องมือรับรองแขกและสร้างความประทับใจแก่ผู้เข้าพักชั้นดีของโรงแรม

# Floor Limit

- มูลค่าของเงินจำนวนหนึ่งที่ทางโรงแรมได้กำหนดขึ้น เพื่อจำกัดการใช้จ่ายหรือบริการต่าง ๆ ภายในโรงแรมของผู้เข้าพัก
- ถ้าวงเงินที่จำกัดไว้เกือบเต็มจำนวน พนง. จะต้องติดต่อแขกผู้เข้าพักให้มาชำระค่าใช้จ่ายบางส่วนเพื่อลดจำนวนค่าใช้จ่ายและสามารถขยายวงเงินได้



# วงจรบัญชีแผนกบริการส่วนหน้า



# การสร้างบัญชี

- พนักงานต้อนรับมีหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างบัญชีผู้เข้าพัก พร้อมกำหนดวงเงินจำกัดหลังจากที่สิ้นสุดกระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก

## การรักษาบัญชี

- การรักษาบัญชีจะอยู่ในหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ พนักงานส่วนหน้าและ night auditor ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาใดผู้ใดจะเป็นผู้มาปฏิบัติหน้าที่

## การชำระบัญชี

- การรับชำระบัญชีจะเป็นหน้าที่ของพนักงานการเงินส่วนหน้าโดยตรง ที่ต้องปรับบัญชีให้เป็นศูนย์ และปิดบัญชีของผู้เข้าพักเมื่อสิ้นสุดการเข้าพัก และส่งผ่านบัญชีไปยังพนักงานบัญชีของโรงแรม

# Night Auditor

ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ

# Night Auditor

- รับผิดชอบรายได้อันเกิดจากห้องพัก แตกต่างจากพนักงานแผนกส่วนหน้า
- เป็นผู้นำบัญชีผู้เข้าพักที่พนักงานส่วนหน้าได้จัดทำไว้ในช่วงระหว่างวันมาตรวจสอบ
- ทำการโยกย้ายบัญชีของแผนกส่วนหน้าไปยังแผนกบัญชีของโรงแรม

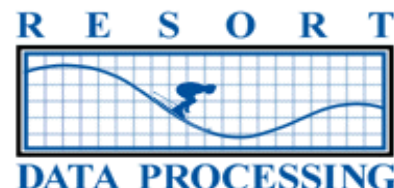
# หน้าที่ความรับผิดชอบ

- คำนวณรายได้จากการขายห้องพักและภาษีในส่วนของโรงแรมและแขก
- รวบรวมใบสำคัญที่ได้รับในแต่ละวัน
- ติดตามรายรับที่ได้จากการขายห้องพักที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละวัน
- คำนวณเปอร์เซ็นต์การขายห้องพักและข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ
- เตรียมเงินสด เช็ค และบัตรเครดิตการ์ดที่ต้องใช้เพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ
- รวบรวมและแยกประเภทรายได้และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันของแผนต่าง ๆ
- เข้าใจวิธีและเทคนิคการใช้เครื่องบันทึกบัญชี เครื่องคำนวณ รายงานตัวเลขทางการเงิน การตรวจสอบบัญชี การปิดงบและปิดบัญชีประเภทต่าง ๆ

# Transactions by Range

Sorted by Ledger & Tx Code

Starting Date 3/1/2002 Starting Tx Code B100  
Ending Date 3/1/2002 Ending Tx Code B7ZZ



## Transaction Code: D1, Adv. Dep. Rcv. CHECK

Shft	Clk	Code	Date	Description	Price	Total Tax	Total Cost	NoPrt	Folio Type	Tx Time	Guest Name	Res#	Type
1	RM	D1	3/1	Adv. Dep. Rcv. CHECK 78051	-94.50	0.00	-94.50		I *		Lithgow/John	306	S2
<b>Number of D1 Transactions: 1</b>					<b>-94.50</b>	<b>0.00</b>	<b>-94.50</b>						

## Transaction Code: D2, Adv. Dep. Rcv.

Shft	Clk	Code	Date	Description	Price	Total Tax	Total Cost	NoPrt	Folio Type	Tx Time	Guest Name	Res#	Type
1	RM	D2	3/1	Adv. Dep. Rcv. VISA	-100.00	0.00	-100.00		I *		Birch/Kenny	305	P4
<b>Number of D2 Transactions: 1</b>					<b>-100.00</b>	<b>0.00</b>	<b>-100.00</b>						

## Transaction Code: 00, Nightly Chg. - Room

Shft	Clk	Code	Date	Description	Price	Total Tax	Total Cost	NoPrt	Folio Type	Tx Time	Guest Name	Res#	Type
1	XX	00	3/1	Nightly Chg. - Room 101	80.00	5.60	85.60		L	10:09	Jones/Davey	79	P6
1	XX	00	3/1	Nightly Chg. - Room 103	0.00	0.00	0.00	*	I	10:09	Pfeiffer/Michelle	170	P6
1	XX	00	3/1	Nightly Chg. - Room 104	88.00	6.16	94.16		L	10:09	Tork/Peter	81	P6
1	XX	00	3/1	Nightly Chg. - Room 110	105.00	7.35	112.35		I	10:09	Nicklaus/Jack	298	P6
1	XX	00	3/1	Nightly Chg. - Room 111	108.00	7.56	115.56		I	10:09	Hamm/Mia	282	P6
1	XX	00	3/1	Nightly Chg. - Room 202	88.00	6.16	94.16		L	10:09	Dolenz/Mickey	80	P6
1	XX	00	3/1	Nightly Chg. - Room 202	0.00	0.00	0.00	*	L	10:09	Dolenz/Linda	304	P6
1	XX	00	3/1	Nightly Chg. - Room 209	120.00	8.40	128.40		I	10:09	Smith/Joe	335	P5
1	XX	00	3/1	Nightly Chg. - Room 216	0.00	0.00	0.00	*	I	10:09	Short/Martin	299	P6
1	XX	00	3/1	Nightly Chg. - Room 225	80.00	5.60	85.60		L	10:09	Nesmith/Michael	82	P6
1	XX	00	3/1	Nightly Chg. - Room 508	94.50	6.62	101.12		I	10:09	Strange/Curtis	273	P6
<b>Number of 00 Transactions: 11</b>					<b>763.50</b>	<b>53.45</b>	<b>816.95</b>						

## Transaction Code: 09, Rollaway Charge

Shft	Clk	Code	Date	Description	Price	Total Tax	Total Cost	NoPrt	Folio Type	Tx Time	Guest Name	Res#	Type
1	GM	09	3/1	Rollaway/Crib Charge	20.00	0.00	20.00		I		Couric/Katie	293	P8
<b>Number of 09 Transactions: 1</b>					<b>20.00</b>	<b>0.00</b>	<b>20.00</b>						



# Shift Payment Report

Sorted by Payment Method and Initials

Date 02/28/1998  
Shift \*  
Clerk \*

## Cash or Check

### Guest Payment CASH

<u>Date</u>	<u>Shift</u>	<u>Clerk</u>	<u>Tx</u>	<u>Description</u>	<u>Payment Amt</u>	<u>No Prt</u>	<u>Folio</u> <u>Type</u>	<u>Tx Time</u>	<u>Room#</u>	<u>Guest Name</u>	<u>Res#</u>	<u>Res</u> <u>Type</u>
02/28/98	1	FD	D0	Guest Payment CASH	-530.10		I *		110	Nicklaus/Jack	298	P6
Number of CASH Transactions: 1					-530.10							

### Guest Payment CHECK

<u>Date</u>	<u>Shift</u>	<u>Clerk</u>	<u>Tx</u>	<u>Description</u>	<u>Payment Amt</u>	<u>No Prt</u>	<u>Folio</u> <u>Type</u>	<u>Tx Time</u>	<u>Room#</u>	<u>Guest Name</u>	<u>Res#</u>	<u>Res</u> <u>Type</u>
02/28/98	1	FD	D1	Guest Payment CHECK % % 7	-347.70		I *		216	Short/Martin	299	P6
Number of CHECK Transactions: 1					-347.70							

Totals For: Cash or Check -877.80

## Credit Card

### Adv. Dep. Rcv. MC

<u>Date</u>	<u>Shift</u>	<u>Clerk</u>	<u>Tx</u>	<u>Description</u>	<u>Payment Amt</u>	<u>No Prt</u>	<u>Folio</u> <u>Type</u>	<u>Tx Time</u>	<u>Room#</u>	<u>Guest Name</u>	<u>Res#</u>	<u>Res</u> <u>Type</u>
02/28/98	1	US	D2	Adv. Dep. Rcv. MC 5454 *****5454	-100.00		I *	14:13		Conway/Tim	180	I4
Number of MC Transactions: 1					-100.00							

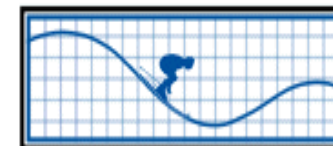
### Guest Payment VISA

<u>Date</u>	<u>Shift</u>	<u>Clerk</u>	<u>Tx</u>	<u>Description</u>	<u>Payment Amt</u>	<u>No Prt</u>	<u>Folio</u> <u>Type</u>	<u>Tx Time</u>	<u>Room#</u>	<u>Guest Name</u>	<u>Res#</u>	<u>Res</u> <u>Type</u>
02/28/98	1	FD	D2	Guest Payment VISA *****444	-948.50		I *		201	Schiffer/Claudia	300	P6
Number of VISA Transactions: 1					-948.50							

Totals For: Credit Card -1,048.50

# Guest Ledger-Balance Due Report

R E S O R T



DATA PROCESSING

Sorted by Room Number

Room #	Room Type	Guest Name	Res #	Res Type	Group	Total Charge	Total Balance	Deposit Paid	Master Balance	Leader Balance	Folio I Balance	Folio A Balance	Folio B Balance
101	1B	Jonda/Davey	79	P6	MONKEES	556.56	556.56	0.00	0.00	436.56	120.00	0.00	0.00
103	1B	Lachnid/John	170	P6		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
104	1BL	Tork/Peter	81	P6	MONKEES	556.56	556.56	0.00	0.00	436.56	120.00	0.00	0.00
110	1B	Nicklaus/Jack	298	P6		128.40	-401.70	530.10	0.00	0.00	-401.70	0.00	0.00
111	2B	Hamm/Mia	282	P6		654.42	604.42	250.00	0.00	0.00	604.42	0.00	0.00
113	2B	Jefferson/George	290	G6		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	1BL	Schiffer/Claudia	300	P6		366.88	-581.62	948.50	0.00	0.00	-581.62	0.00	0.00
202	1BL	Dolenz/Mickey	80	P6	MONKEES	556.56	556.56	0.00	0.00	436.56	120.00	0.00	0.00
202	1BL	Dolenz/Linda	304	P6	MONKEES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
209	2B	Smith/Joe	335	P5	IBM	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
216	3B	Short/Martin	299	P6		165.85	-181.85	347.70	0.00	0.00	-181.85	0.00	0.00
222	1B	Cleaver/Theodore	291	P6		858.06	239.98	618.08	0.00	0.00	200.00	39.98	0.00
223	1B	Cleaver/Ward	292	P6		858.06	239.98	618.08	0.00	0.00	200.00	39.98	0.00
225	1B	Nesmith/Michael	82	P6	MONKEES	556.56	556.56	0.00	0.00	436.56	120.00	0.00	0.00
508	1B	Strange/Curtis	273	P6		732.98	-778.70	1,511.68	0.00	0.00	-778.70	0.00	0.00
625	1B	Joe/Billy	285	O6		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
725	1B	Leaky Ceiling	284	X6		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
825	3B	Remodeling/	283	X6		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
LEADER	N/R	The Monkees 02-24	78	M6	MONKEES	500.00	0.00	500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

18 Occupied Rooms / 19 Guest Names

Totals:

6,690.89

1,366.75

5,324.14

0.00

1,746.24

-459.45

79.96

0.00

# Revenue by Room Type

*Sorted by Room Type*

*Drill Down Available*

*Statistic Date Range Chosen: 3/1/1998*

	<u>3/1/1998</u>				<u>Month To Date</u>				<u>Year To Date</u>		
	<u>Revenue</u>	<u>Nts</u>	<u>ADR</u>	<u>Occ %</u>	<u>Revenue</u>	<u>Nts</u>	<u>ADR</u>	<u>Occ %</u>	<u>Revenue</u>	<u>Nts</u>	<u>ADR</u>
One Bedroom Condo	7855.00	60	130.92	91	7855.00	60	130.92	91	33111.50	379	87.37
One Bedroom Left	301.00	4	75.25	33	301.00	4	75.25	33	524.50	6	87.42
Two Bedroom Condo	6961.00	18	386.72	31	6961.00	18	386.72	31	8406.50	37	227.20
Two Bedroom Loft	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	0.00
Three Bedroom Condo	2287.00	22	103.95	55	2287.00	22	103.95	55	2442.00	23	106.17
Penthouse	750.00	2	375.00	100	750.00	2	375.00	100	750.00	2	375.00
<b>Totals</b>	<b>18,154.00</b>	<b>106</b>	<b>171.26</b>	<b>56</b>	<b>18,154.00</b>	<b>106</b>	<b>171.26</b>	<b>56</b>	<b>45,234.50</b>	<b>454</b>	<b>99.64</b>

# รายงานฝ่ายตรวจสอบภาคกลางคืน

- รายงานสรุปอัตราค่าห้องพัก
- รายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกที่ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต
- รายงานสรุปรายชื่อแขกที่คาดว่าจะเข้าพักในวันรุ่งขึ้น
- รายงานสรุปรายชื่อแขกที่คาดว่าจะสิ้นสุดการเข้าพักในวันรุ่งขึ้น
- รายงานสรุปรายชื่อแขกที่สำรองห้องพักล่วงหน้าแต่ไม่แสดงตนเข้าพัก
- รายงานสรุปการใช้จ่ายของแขกที่อยู่ในระหว่างการเข้าพัก
- รายงานสรุปห้องพักประเภทอภินันทนาการ

# รายงานฝ่ายตรวจสอบภาคกลางคืน (ต่อ)

- รายงานสรุปห้องพักที่ไม่สามารถให้บริการแขกได้
- รายงานสรุปห้องพักที่มีการใช้บริการโดยพนักงานของโรงแรม
- รายงานสรุปบริการรับฝากข้อความ
- รายงานสรุปข้อมูลการบริการและการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
- รายงานสรุปการให้บริการสินค้าและบริการ
- รายงานสรุปต้นทุนแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

# รายการข้อมูลผู้เข้าพัก



# รายการคาดการณ์รายได้

- รายงานแสดงรายได้จากการสำรวจห้องพักล่วงหน้า

# รายการทางบัญชี

- รายการค่าห้องพักและภาษี
- รายการค่าโทรศัพท์
- รายการค่าอาหารและเครื่องดื่ม
- รายการค่าทิปพนักงาน
- รายการค่าเช่ารถ
- รายการค่าสินค้าของที่ระลึก