

สาระการเรียนรู้ (สอดแทรกด้านคุณธรรม/จริยธรรม/จรรยาบรรณ/บูรณาการเศรษฐกิจพอเพียง)

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนสำรองห้องพักกับส่วนอื่น ๆ ในโรงแรม

แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) แผนกแม่บ้าน และแผนกบริการส่วนหน้าเป็นสองแผนกที่ต้องทำงานกันอย่างใกล้ชิดและต้องประสานงานกันอย่างมากในการทำงาน เพราะการทำงานที่ประสานกันของทั้งสองแผนกนี้มีความสำคัญอย่างมาก ต่อการให้บริการของแขกและความพึงพอใจของแขก จะเห็นได้จากการจัดแผนผังโครงสร้างของโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีจำนวนของห้องพักมาก จะกำหนดให้แผนกแม่บ้านและแผนกบริการส่วนหน้าอยู่ภายใต้การดูแลของผู้อำนวยการฝ่ายห้องพัก (Room Division Director) เสมือนกับเป็นแผนกเดียวกัน แต่แยกระบบการทำงานเท่านั้น

แผนกบริการส่วนหน้ามีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการขายห้องพัก และการรับจองห้องพัก เมื่อแขกสั่งจองห้องพัก แผนกบริการส่วนหน้าจะต้องรายงานให้แผนกแม่บ้านทราบล่วงหน้า โดยเฉพาะถ้าเป็นแขกพิเศษของโรงแรม หรือในกรณีที่แขกขอให้ทำอะไรเป็นพิเศษภายในห้องพักแขก เช่น ใส่หมอนเพิ่ม การเสริมเตียง เพื่อที่แผนกแม่บ้านจะได้เตรียมไว้ให้พร้อมก่อนที่แขกจะเข้าพัก ซึ่งการรายงานสามารถทำได้หลายแบบ เช่น รายงานทางโทรศัพท์ รายงานด้วยวาจา เขียนลงในแบบฟอร์ม หรือใช้ระบบคอมพิวเตอร์

ในกรณีที่ไม่มีห้องชำรุดและไม่พร้อมที่จะขาย แผนกแม่บ้านควรรีบเขียนรายงานให้แผนกบริการส่วนหน้าทราบด้วยเช่นกัน เพราะฉะนั้นแผนกแม่บ้านและแผนกบริการส่วนหน้าจำเป็นต้องรายงานถึงกันและกันอย่างรวดเร็วในเรื่องเกี่ยวกับสภาพห้องพักภายในโรงแรมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเพื่อให้การขายห้องพักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้อย่างกว้างขวางในโรงแรมชั้นนำ โดยเชื่อมหน้าจอคอมพิวเตอร์ของแผนกบริการส่วนหน้ากับห้องพักแขกแต่ละห้อง ทำให้การปรับปรุงสถานะห้องพักแขกได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น วิธีการทำงานอาจเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์กับโทรศัพท์ได้ โดยการกดเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้เป็นรหัสในการปรับปรุงสถานะนั้น ซึ่งการกระทำวิธีนี้เป็นวิธีที่รวดเร็วและผิดพลาดน้อยในการทำงานตอนเช้าตรู่ทุกวัน เพื่อให้แผนกแม่บ้านตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับสภาพห้องที่เป็นจริงอีกรั้งหนึ่ง

และเนื่องจากแผนกทั้งสองนี้มีความเกี่ยวเนื่องในการทำงานต่อกัน ดังนั้นพนักงานในทั้งสองแผนกนี้ควรมีความเห็นอกเห็นใจกันในการทำงานซึ่งกันและกัน ถ้าเป็นไปได้แผนกทั้งสองควรสลับงานกันบ้าง (Cross-training) เพื่อให้แต่ละฝ่ายทราบถึงหน้าที่ของงานที่กระทำอยู่และเห็นใจซึ่งกันและกัน

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) จะเป็นหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอาหารทุกประเภท ตั้งแต่การวางแผนซื้อวัตถุดิบ เมนูอาหาร ควบคุมงบประมาณด้านอาหาร และอื่น ๆ ตามความเหมาะสม โดยตำแหน่งที่มักอยู่ในโรงแรม เช่น หัวหน้าแผนกครัวหรือก๊กใหญ่, รองหัวหน้าแผนกครัว, หัวหน้าครัว (หัวหน้าหน่วยผัก, ครัวอบ, ครัวย่าง, ครัวทอด, หน่วยเนื้อสัตว์, หน่วยของหวาน เป็นต้น). ผู้ช่วยก๊ก, ก๊กฝึกหัด, คนทำความสะอาดครัว

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม กับแผนกบริการส่วนหน้านั้นมีความสัมพันธ์อย่างมากที่จะต้องประสานการทำงานอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอาหารตามจำนวนแขกผู้เข้าพัก ทางแผนกบริการส่วนหน้าจำเป็นต้องอัปเดตข้อมูลตลอดเวลาเรื่องจำนวนผู้เข้าพักในวันต่อวัน เพื่อที่จะเตรียมอาหารให้ตรงและพอดีกับจำนวนแขกผู้เข้าพัก

แผนกบริการทั่วไป (Guest Service) ก็คือแผนกที่ให้บริการเบ็ดเตล็ดของโรงแรมแต่ก็ถือว่าเป็นตำแหน่งงานที่ค่อนข้างบริการแบบเป็นส่วนตัวกับแขกมาก ๆ เช่น Bell Attendant ยกกระเป๋าแขกจากลิโอบบี้ไปที่ห้องพักและจากห้องพักกลับลิโอบบี้ Door Attendant ยกกระเป๋าจากรถมาที่ลิโอบบี้พร้อมกับอำนวยความสะดวกด้านการจราจร Valet Parking Attendant ดูแลเรื่องที่จอดรถ Transportation Attendant ดูแลเรื่องรถรับส่งแขก Concierge ช่วยดูแลเรื่องการจองโต๊ะอาหาร การซื้อตั๋ว การจัดหาเรื่องรับส่งเดินทาง เป็นต้น นอกจากนี้ก็ยังมีแผนกอื่น ๆ ทั่วไป เช่น แผนกบัญชี แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกขายและการตลาด เพื่อให้โรงแรมต่าง ๆ นั้นสามารถให้บริการแขกผู้เข้าพักได้อย่างครบวงจรจนเกิดเป็นความประทับใจมากที่สุด ซึ่งแผนกต่าง ๆ เหล่านี้จริง ๆ แล้วจุดประสงค์ทั้งหมดก็คือการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญและลูกค้าก็คือคนที่ต้องให้บริการ

แผนกบริการทั่วไปกับแผนกบริการส่วนหน้านั้นมีความสัมพันธ์อย่างมากที่จะต้องประสานการทำงานอยู่ตลอดเวลา ในเรื่องการบริการต้อนรับของแขก หรือการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่แขกผู้เข้าพัก หรือแขกทั่วไป

แผนกบัญชีและการเงิน (Accounting and Finance) การบัญชีการเงินนั้นเน้นเสนอข้อมูลเกี่ยวกับงบการเงิน (ซึ่งได้แก่ งบดุล งบกำไรขาดทุน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น งบกระแสเงิน) แก่ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ นักลงทุน และหน่วยงานราชการ (ได้แก่ กรมสรรพากร และกระทรวงพาณิชย์) ในขณะที่ การบัญชีบริหาร เน้นนำเสนอข้อมูลเพื่อการบริหาร เพื่อการตัดสินใจ การวางแผน การอำนวยความสะดวก และการควบคุม โดยเสนอแก่ ฝ่ายบริหารของกิจการ ได้แก่ ประธานกรรมการ กรรมการบริหาร ผู้จัดการฝ่าย เป็นต้น

- การรวบรวม (Collecting) หมายถึง การรวบรวมข้อมูลหรือรายการค้าที่เกิดขึ้นประจำวันและหลักฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เช่น หลักฐานการซื้อเชื่อและขายเชื่อ หลักฐานการรับและจ่ายเงิน เป็นต้น

- การบันทึก (Recording) หมายถึง การจดบันทึกรายการค้าที่เกิดขึ้นแต่ละครั้งให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป พร้อมกับบันทึกข้อมูลให้อยู่ในรูปของหน่วยเงินตรา

- การจำแนก (Classifying) หมายถึง การนำข้อมูลที่จดบันทึกไว้แล้ว มาจำแนกให้เป็นหมวดหมู่ของบัญชีประเภทต่าง ๆ เช่น หมวดสินทรัพย์ หนี้สิน ส่วนของเจ้าของ รายได้และค่าใช้จ่าย

- การสรุปข้อมูล (Summarizing) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จำแนกให้เป็นหมวดหมู่ดังกล่าวมาแล้วมาสรุปเป็นรายงานทางการเงิน (Accounting report) ซึ่งแสดงถึงผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของธุรกิจตลอดจนการได้มาและใช้ไปของเงินสดในรอบระยะเวลาบัญชีหนึ่ง

แผนกบัญชีและการเงินกับแผนกบริการส่วนหน้านั้นมีความสัมพันธ์อย่างมากที่จะต้องประสานการทำงานอยู่ตลอดเวลา ในเรื่องการจัดการกับเงินของแขก การชำระค่าบริการต่าง ๆ บางโรงแรมแผนกบริการส่วนหน้า อาจจะเป็นฝ่ายรวบรวมการเข้าใช้บริการต่าง ๆ ภายในโรงแรมของแขก และทำการคิดค่าบริการกับแขก เมื่อแขกทำการ Check Out หรือติดต่อกับแผนกบัญชีและการเงินเมื่อแขกมีความประสงค์จ่ายบัตรเครดิต หรือชำระแบบเครดิต

แผนกขายและการตลาด (Sale & Marketing) ตามโรงแรมใหญ่ ๆ มักจะมีเจ้าหน้าที่ชำนาญการเป็นผู้ดูแลการขายและการตลาดโดยเฉพาะ ได้แก่ ผู้จัดการแผนกขาย/การตลาด และทีมงาน ซึ่งมีงานหลัก ๆ ในการติดต่อกับลูกค้าที่จองเป็นกลุ่ม หรือที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Group Bookings หรือที่ติดต่อมาเพื่อจัดประชุมหรือจัดงานเลี้ยงที่โรงแรม นอกจากนี้ แผนกขายจะทำหน้าที่ติดต่อกับบริษัททัวร์และบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว รวมถึงการติดต่อกับบุคคลที่มีโอกาสเป็นลูกค้าของโรงแรม โดยไปหาด้วยตนเอง หรือติดต่อทางโทรศัพท์ หรือทางจดหมาย ส่วนแผนกการตลาดจะทำหน้าที่วางแผน และส่งเสริมงานขายด้วยวิธีส่งเอกสารถึงลูกค้าทางไปรษณีย์ (Direct mail selling) เช่น ส่งแผ่นพับโฆษณาและเอกสารส่งเสริมการขายไปยังลูกค้า และการทำงานโฆษณาด้วย

แผนกขายและการตลาด (Sale & Marketing) กับแผนกบริการส่วนหน้านั้นมีความสัมพันธ์อย่างมากที่จะต้องประสานการทำงานอยู่ตลอดเวลา ในเรื่องของราคาห้องพัก หรือค่าส่วนลดต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น

บัญชีผู้เข้าพัก

การลงทะเบียนเข้าพักเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการรับรองห้องพัก ซึ่งระหว่างกระบวนการ ในการรับรองห้องพักกับการลงทะเบียนเข้าพัก จะมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เรียกว่า “การเตรียมการก่อน แขกจะเข้าพัก (Pre-registration Activities)” เพื่อช่วยให้การลงทะเบียนเข้าพักของแขกสะดวก รวดเร็วมากขึ้น การเตรียมการก่อนแขกจะเข้าพัก ในขั้นตอนของการจองห้องพัก แขกหรือผู้จองอาจให้ข้อมูลเกือบทั้งหมดที่โรงแรมต้องการ หรืออาจให้ข้อมูลทั้งหมด เพราะต้องการความสะดวกรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพัก การเตรียมการ ก่อนแขกจะเข้าพักจะเกิดขึ้นระหว่างที่แขกจองห้องพักและยังไม่มาถึงโรงแรม และโรงแรมมีข้อมูล เฉพาะที่แขกให้ไว้ระหว่างที่ทำการติดต่อขอจองห้องพักเท่านั้น เมื่อแขกมาติดต่อกับพนักงานต้อนรับส่วน หน้าเพื่อลงทะเบียนเข้าพัก แขกเพียงแต่ตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ที่ให้ไว้กับโรงแรมและลงนามกำกับเพื่อ รับรองว่าได้ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว โดยพนักงานรับรองห้องพักจะต้องปฏิบัติงานต่าง ๆ คือ การกำหนดห้องพัก อัตราค่าห้องพัก และเตรียมบัญชีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขก ทำให้พนักงานบริการส่วน หน้าและแผนกต่าง ๆ ในโรงแรมสามารถทราบว่าห้องพักใดที่ต้องเตรียมไว้ให้บริการแขก หากว่าแขกมีการแจ้งยกเลิกการจองห้องพักเข้ามาจำนวนห้องพักที่จองก็จะลดลง และห้องพักว่างสำหรับให้บริการแขกที่ไม่ได้ทำการจองล่วงหน้าเข้ามาจะมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้กระบวนการในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เวลามากขึ้น ทำให้แขกไม่ประทับใจในการบริการตั้งแต่เริ่มแรกที่จะเข้าพัก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่โรงแรมจะต้องจัดการให้มีการจองห้องพักในอัตราที่พอเหมาะ และยังมีห้องพักว่างเหลืออยู่

สำหรับแขกที่ไม่ได้จองห้องพักด้วย ดังนั้นโรงแรมบางแห่งจึงต้องแยกพนักงานบริการส่วน หน้าที่ทำหน้าที่ต้อนรับ และรับลงทะเบียนเข้าพักออกเป็น 2 ฝ่าย ในโรงแรมบางแห่งอาจแบ่งพนักงาน ออกเป็น 3 ฝ่าย คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ทำหน้าที่ต้อนรับและรับลงทะเบียนเข้าพักแก่แขกทั่วไปที่ไม่ได้มาเป็นกลุ่ม พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ ทำหน้าที่ต้อนรับและรับลงทะเบียนเข้าพักแก่แขก ที่มาเป็นกลุ่ม ทั้งที่จองห้องพักล่วงหน้าและไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า ส่วนพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ ทำหน้าที่ต้อนรับและรับลงทะเบียนเข้าพักแก่แขกคนสำคัญ ตามลำดับ ในการเตรียมการก่อนแขกเข้าพัก กรณีที่ใช้คอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์จะสามารถทำรายงานคาดการณ์แขกที่จะเข้าพักในวันที่ต่าง ๆ ได้และจัดทำเอกสารลงทะเบียนเพื่อใช้ในการลงทะเบียนเข้าพักไว้ล่วงหน้าได้ และหลังจากหมดเวลา ในการยกเลิกการจองห้องพักของแขกแต่ละรายก็สามารถจะจัดทำรายงานการจองห้องพักที่ถูกต้องได้ ทั้งนี้ โรงแรมบางแห่งมีการบริการเพิ่มขึ้นในการเตรียมการก่อนแขกเข้าพัก คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะไปปรับแขกที่สนามบินพร้อมกับพนักงานขับรถ ขณะที่รับแขกมาจากสนามบินและกำลังเดินทางไปยังโรงแรม พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะขอให้แขกตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารลงทะเบียนเข้าพัก เพิ่มเติมรายละเอียดบางอย่างที่ยังไม่ได้ให้แก่โรงแรม และลงนามในเอกสาร ลงทะเบียนเข้าพัก เมื่อพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ก็จะมอบกุญแจห้องพัก ให้แก่แขกบนรถทันที เมื่อแขกมาถึงโรงแรมจะสามารถเข้าพักในห้องพักได้โดยไม่ต้องเสียเวลาหาที่ เคา์เตอร์พนักงานต้อนรับส่วนหน้าอีก ในโรงแรมที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่ายเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอก เช่น บริษัท การบิน บริษัทฯ ทั่วๆ ไป หรือบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่ต้องการติดต่อสื่อสารด้วย สามารถใช้ ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายในการเตรียมการก่อนแขกเข้าพักได้ โดยหลังจากที่แขกลงจากเครื่องบิน แล้ว แขกสามารถแจ้งหมายเลขและประเภทบัตรเครดิตได้ที่เคาน์เตอร์บริษัทการบิน บริษัทฯ ทั่วๆ ไป บริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว เคาน์เตอร์สมาคมโรงแรม เป็นต้น ที่อยู่ภายในสนามบิน เพื่อยืนยันการชำระค่าบริการของโรงแรมโดยใช้บัตรเครดิต เมื่อหน่วยงานดังกล่าวส่งข้อมูลนั้นมาถึงโรงแรม พนักงานก็สามารถจัดทำเอกสารลงทะเบียนเข้าพักเตรียมไว้ให้แขกลงนามล่วงหน้าก่อนที่แขกจะมาถึงโรงแรม ได้ ในโรงแรมที่ใช้บัตรเปิดประตูห้องพัก พนักงานรับจองห้องพักจะต้องจัดเตรียมบัตรเปิดประตู ห้องพักไว้ให้แขกล่วงหน้า และนำไปทดสอบเปิดประตูห้องพักหมายเลขที่กำหนดว่าเปิดได้หรือไม่ ก่อนที่แขกจะมาถึงโรงแรม เมื่อแขกมาถึงและทำการลงทะเบียนเข้าพักเสร็จแล้ว จึงให้พนักงานขนสัมภาระนำแขกขึ้นไปยังห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพักของแขกที่มาเป็นกลุ่ม การลงทะเบียนเข้าพักของแขกที่เข้าพักเป็นกลุ่ม เป็นหน้าที่ของพนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ ในกรณีที่โรงแรมมีขนาดใหญ่มากและมีการแยกหน่วยงานออกมาเพื่อปฏิบัติงานในการรับจอง ห้องพัก และการต้อนรับแขกที่เข้าพักเป็นกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็กลุ่มแขกที่ไม่ได้จองห้องพักผ่านบริษัท ตัวแทนการท่องเที่ยว หรือบริษัทนำเที่ยว หรือแขกที่จองผ่านบริษัทเหล่านี้ในการลงทะเบียนเข้าพักของ แขกกลุ่มนี้ จะใช้เวลาในการลงทะเบียนน้อยมาก เพราะส่วนใหญ่จะมีการเตรียมเอกสารในการ ลงทะเบียนไว้แล้วล่วงหน้า แขกเพียงแค่แสดงใบสำคัญจ่ายซึ่งเป็นหลักฐานการชำระค่าบริการผ่าน บริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยวแก่พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ รับกุญแจห้องพัก รับประทานอาหาร และเอกสารอื่น ๆ จากพนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ แล้วจึง

เข้าพักในห้อง และในกรณีที่ มีผู้จัดหรือหัวหน้ากลุ่มทัวร์ที่เป็นผู้ดูแลอำนวยความสะดวกของกลุ่ม พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ อาจให้ผู้จัดเป็นผู้ลงทะเบียนเข้าพักและรับกุญแจห้องพักไปแจกให้แก่ผู้เข้าพักคนอื่น ๆ เองตามรายชื่อ ที่ระบุไว้ล่วงหน้า และอาจให้ผู้จัดแจ้งอีกครั้งว่าห้องพักหมายเลขใดมีผู้เข้าพักในห้องนั้นจำนวนกี่คน ชื่ออะไรบ้าง โดยปกติแล้วแขกที่มาเป็นกลุ่มทัวร์ภายใต้การดูแลของบริษัทนำเที่ยวจะมากลุ่มละ 15 คน ขึ้นไป และระหว่างที่แขกกลุ่มเข้าพักในโรงแรม พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์จะต้องคอยดูแลอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่แขกตลอดเวลาที่แขกพักอยู่ในโรงแรม สำหรับแขกพิเศษซึ่งพนักงานอาคารคุ้มครองสัมพันธมิตรเป็นผู้ต้อนรับและรับลงทะเบียนเข้าพักนั้นการลงทะเบียนจะทำที่อื่นที่ไม่ใช่บริเวณเคาน์เตอร์ส่วนหน้าของโรงแรม อาจเป็นบริเวณห้องโถงของโรงแรม พนักงานอำนวยความสะดวกส่วนหน้าหรือบนห้องพักที่จัดไว้ให้แก่แขกก็ได้ ในกรณีที่แขกที่พักในโรงแรมต้องการการบริการเฉพาะห้องพักหรือห้องห้องพักและอาหาร ไม่ว่าจะ เป็นในลักษณะบริการห้องพักอย่างเดียว ไม่รวมอาหาร บริการห้องพักและอาหารเช้า บริการห้องพักและอาหาร 2 มื้อ บริการห้องพักและอาหาร 3 มื้อ ซึ่งจะต้องมีคู่มือที่ใช้เป็นหลักฐานการชำระค่าบริการและบัตรผ่านเข้ารับประทานอาหารในภัตตาคารที่กำหนดไว้ในคู่มือตามมื้ออาหารที่ระบุ ซึ่ง หน้าที่ในการเตรียมการก่อนแขกเข้าพักในเรื่องการจัดเตรียมคู่มืออาหารอาจจัดทำโดยพนักงานรับ จองห้องพักหรือพนักงานต้อนรับส่วนหน้า แล้วแต่นโยบายในการบริหารงานของโรงแรม

กระบวนการในการปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพัก

กิจกรรมที่แขกทำ	งานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
มาถึงโรงแรม	ตรวจสอบการจองห้องพักและการจัดห้องพักสำหรับแขก
ลงทะเบียนเข้าพัก	ตรวจสอบความถูกต้องและรายละเอียดของการลงทะเบียน มอบกุญแจห้องพักและคู่มืออาหารให้แก่แขก
แขกไปยังห้องพัก	จัดให้ พนักงานขนสัมภาระ น แยกและสัมภาระของแขกไปยังห้องพัก แจ้งให้แผนกและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทราบว่าแขกเข้าพักแล้ว เปิดบัญชีการใช้บริการของแขก
ขณะที่แขกอยู่ในโรงแรม และใช้บริการส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม	จัดท าบัญชีค่าบริการต่าง ๆ ที่แขกใช้บริการไป รับและแจ้งข้อมูลข่าวสาร ให้แขกทราบ อำนวยความสะดวกในการพักอยู่ในโรงแรมของแขก
ออกจากโรงแรมและชำระค่าบริการต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว	แจ้งให้แผนกและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทราบว่าแขกคืนห้องพักและออกจากโรงแรมแล้ว จัดทำและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพักและการใช้บริการต่าง ๆ ของแขก

การบันทึกการจองห้องพัก

การบันทึกการจองห้องพักแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การบันทึกโดยไม่ใช่เครื่องคอมพิวเตอร์
2. การบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

การบันทึกการจองห้องพักจำเป็นต้องใช้แบบฟอร์มในการบันทึกหลายประเภท หากเป็นการทำ งานโดยไม่มีเครื่องมือใด ๆ ช่วยได้แก่

สมุดบันทึกการจองห้องพัก ใช้สำหรับบันทึกชื่อ สกุล วิธีการจองห้องพัก วัน - เวลาที่จะมาถึงโรงแรม จำนวนผู้เข้าพัก ประเภทห้องพักอัตราค่าห้องพัก และหมายเลขห้องพักที่จัดให้แก่ลูกค้าที่จะเข้าพักแยกตามวันพัก การใช้คอมพิวเตอร์ในการจองห้องพัก ช่วยลดงานของพนักงานรับจองห้องพักได้มาก โรงแรมบางแห่งมีระบบการจองห้องพักจากภายในโรงแรม (In-house) ระบบคอมพิวเตอร์จะควบคุมจำนวนห้องพักว่างและจัดทำรายงานในด้านการจองห้องพักได้เช่น รายงานคาดการณ์จำนวนลูกค้าที่จะเข้าพักในแต่ละวัน รายงานการเพิ่มจำนวนวันพัก และรายงานการคืนห้องพักและออกจากโรงแรม (Departure Report) คอมพิวเตอร์จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและคำนวณปริมาณการจองห้องพัก แยกตาม ประเภทห้องพัก ชื่อลูกค้า หมายเลขห้องพัก และเกณฑ์อื่น ๆ จุดเด่นของระบบคอมพิวเตอร์ คือ สามารถบอกจำนวนห้องพักว่างที่เปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลา หากมีการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวก็สามารถทำการจองห้องพัก เปลี่ยนแปลงรายละเอียดการจองห้องพัก และยกเลิกการจองห้องพักได้นอกจากนี้จะมีการโอนถ่ายข้อมูลจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเกี่ยวกับลูกค้าที่ไม่เข้าพักหรือลูกค้าเข้าพักโดยไม่จองห้องพักล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงตลอดเวลาคอมพิวเตอร์สามารถตั้งโปรแกรมให้ปฏิเสธการรับจองห้องพักโดยอัตโนมัติหากกับห้องพักของโรงแรมถูกจองเต็มแล้ว และบางโรงแรมจะมีโปรแกรมที่สามารถให้ทางเลือกแก่ลูกค้าในด้านประเภทห้องพัก ราคาห้องพัก หรือการบริการจองห้องพักของโรงแรมอื่น ๆ ให้นอกจากนี้ยังสามารถตั้งโปรแกรมรับจองห้องพักระยะยาว 2-5 ปี ได้โดยจะแจ้งว่าวันใดบ้างมีห้องว่างและวันใดบ้างที่ห้องพักเต็มแล้ว ในกรณีที่มีลูกค้าจองเข้ามามาก คอมพิวเตอร์สามารถจัดทำรายชื่อกุณาคำสำรองที่ต้องการเข้าพัก (Waiting List) ได้คอมพิวเตอร์จะเก็บรวบรวมข้อมูลการจองห้องพักทั้งหมดและสามารถจัดทำรายงานต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานรับจองห้องพักได้ในรูปตัวเลขเท่านั้น โรงแรมบางแห่งอาจมีระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับงานในบางหน้าที่และบางหน้าที่อาจใช้แรงงานมนุษย์โดยให้พนักงานเป็นผู้กรอกข้อมูลก็ได้การจัดทำรายงานการจองห้องพัก

รายงานการจองห้องพักที่สำคัญ ได้แก่

1. เอกสารการจองห้องพัก (Reservation Record)
2. เอกสารที่ แสดงการจองห้องพักในแต่ละวัน (Reservation Transaction Report)

ประกอบด้วย

- รายงานการจองห้องพักแต่ละวัน (Daily Reservation Report)
- รายงานการยืนยันและการยกเลิกการจองห้องพัก (Confirmation Report or Cancellation Report)
- รายงานการจัดห้องพักให้ลูกค้า (Blocked Room Report)
- รายงานเกี่ยวกับลูกค้าที่จองห้องพักและไม่เข้าพัก (No-show Report)

3. รายงานเกี่ยวกับค่าตอบแทน (Commission Agent Report) คือ บันทึกเกี่ยวกับบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่ส่งลูกค้าเข้ามาพักในแต่ละวันว่ามาจากตัวแทนการท่องเที่ยวใดบ้าง มีลูกค้าชื่ออะไรบ้าง ตามรายละเอียดข้างบน

4. รายงานการปฏิเสธห้องพักของลูกค้า (Turn away Report or Refusal Report) คือ บันทึกเกี่ยวกับการปฏิเสธไม่ใช้ห้องพักที่กำหนดไว้ให้ เนื่องจากความผิดพลาดต่าง ๆ และการเปลี่ยนห้องพัก

5. รายงานการคาดการณ์รายได้จากการขายห้องพัก (Room Revenue Forecast Report)

6. รายงานการคาดการณ์จำนวนลูกค้าที่จะมาถึง (Expected Arrival Report)

7. รายงานการคาดการณ์จำนวนลูกค้าที่จะคืนห้องพัก (Expected Check – out Report)

8. รายงานประวัติการจองห้องพัก (Reservation History Report)

การคาดการณ์การจองห้องพักล่วงหน้า คือ การประมาณการณ์ล่วงหน้าว่า ในวัน ที่ เดือน ปี ข้างหน้า จะมีลูกค้าจองห้องพักเข้ามามากเพียงใด คิดเป็นร้อยละเท่าใดเพื่อสะดวกในการขยายตลาด และการรับจองห้องพักสามารถทราบล่วงหน้าว่าช่วงใดที่ห้องพักเต็มช่วงใดที่ห้องพักว่างมากจะได้จัดให้มีกิจกรรมทางการตลาดและการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มากขึ้นและยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับการจัดพนักงานเข้าทำงานในช่วงเวลาต่าง ๆ ประเภทของการทำการคาดการณ์ล่วงหน้า มีดังนี้

- การคาดการณ์ล่วงหน้าสามวัน (Three -day Forecast)
- การคาดการณ์ล่วงหน้าเจ็ดวัน (Seven -day Forecast)
- การคาดการณ์ล่วงหน้าสิบวัน (Ten -day Forecast)
- การคาดการณ์ล่วงหน้าสิบสี่วัน (Fourteen -day Forecast)
- การคาดการณ์ล่วงหน้าหนึ่งเดือน (Monthly Forecast)
- การคาดการณ์ล่วงหน้าสามเดือน (Three - Month Forecast)
- การคาดการณ์ล่วงหน้าหกเดือน (Six - Month Forecast)
- การคาดการณ์ล่วงหน้าหนึ่งปี (Yearly Forecast)

รายงานรายชื่อลูกค้าเข้าพักและลูกค้าที่จะคืนห้องพักและจะออกจากโรงแรม (Expected Arrival & Departure Report) แสดงรายชื่อลูกค้าที่จะมาถึงและเข้าพักในวันนั้น ๆ รวมทั้งลูกค้าที่จะคืนห้องพักในวันนั้นอาจเรียงตามหมายเลขห้อง ตามลำดับอักษร หรือตามเวลาที่จะมาถึงหรือเวลาออกจากโรงแรมก็ได้รายงานการคาดการณ์รายได้จากการขายห้องพักล่วงหน้า (Revenue Forecast Report) ใช้ในการวางแผนการบริการและแผนระยะยาว ทำในลักษณะและประเภทเช่นเดียวกับการคาดการณ์จำนวนห้องพัก (Room Forecast)

PMS = Post master system คือ ระบบที่โรงแรมนำมาใช้ในการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแทนที่จะใช้คู่มือใช้ในการ Key booking, Post ค่าห้อง, ตัด out, Control occ% และอื่น ๆ แต่ต้องทำการ set up program ให้ตรงตามที่โรงแรมต้องการก่อนที่จะใช้ PMS นั้น ๆ และ PMS มีหลายแบบหลายยี่ห้อ ราคาที่เช่ามาใช้

ก็ต่างกันแล้วแต่ทางโรงแรมอาจจะเลือกใช้ระบบไหน เช่น ระบบ Pegasus (ระบบที่โรงแรมฟูราม่า สีลม เลือกใช้ งาน) Commanche, Fidelio, Opera และอื่น ๆ