

สาระการเรียนรู้ (สอดแทรกด้านคุณธรรม/จริยธรรม/จรรยาบรรณ/บูรณาการเศรษฐกิจพอเพียง)

ความหมายของงานสำรองห้องพัก

การสำรองห้องพักก็คือ การส่งจองห้องพักล่วงหน้า ซึ่งอาจทำได้โดยติดต่อทางโทรเลข ทางจดหมายหรือทางโทรศัพท์ การรับจองห้องพักจะแตกต่างกันกับการรับจองห้องจัดเลี้ยงหรือการรับจองโต๊ะในห้องอาหาร โดยทั่วไปการสำรองห้องพักต้องดำเนินการล่วงหน้าหลายวันหรือหลายสัปดาห์ ถ้าเป็นการสำรองห้องพักแบบหมู่คณะอาจจะต้องจองล่วงหน้าเป็นเวลาหลายเดือน ยิ่งหากเป็นการประชุมระดับนานาชาติยิ่งจะต้องจองล่วงหน้าเป็นเวลาแรมปีทีเดียว

ในบางครั้งอาจจะมีแขกที่ต้องการมาพักโดยไม่ได้จองไว้ก่อนโดยขอเปิดห้องพักเลย กรณีเช่นนี้อาจทำได้หากมีห้องพักว่างอยู่ แต่ถ้าห้องพักเต็มหมดหรือเหลือแต่ห้องชุดพิเศษราคาแพงก็อาจจะเป็นปัญหา

ดังนั้นการสำรองห้องพักส่วนหน้าจะช่วยให้แขกตัดปัญหาเรื่องที่พักไปได้และสำหรับทางโรงแรมเองหากสามารถรวบรวมตัวเลขการสำรองห้องพักล่วงหน้าก็จะทำให้ทางโรงแรมสามารถประเมินรายรับของตนได้ การสำรองห้องพักจึงมีประโยชน์ต่อทั้งแขกและทางโรงแรม

โรงแรมระดับแนวหน้าที่มีขนาดใหญ่ทั่วไปมักมีวิธีจองห้องพักตามแบบของโรงแรมชั้นนำในอเมริกา กล่าวคือ

1. แผนกรับจองห้องพักจะจัดการกับการสำรองห้องล่วงหน้าทั้งหมดยกเว้นการจองสำหรับวันนี้
2. งานรับจองห้องพักสำหรับวันนี้จะเป็นหน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้าโดยจะจัดแบ่งห้องพักให้ ถ้ามีผู้โทรศัพท์สอบถามเรื่องการสำรองห้องพัก พนักงานบริษัทจะต้องสอบถามว่า “จะจองสำหรับวันนี้หรือจองล่วงหน้า?”

การสำรองห้องพักมีหลายแบบ

1. การสำรองส่วนบุคคล เป็นการสำรองห้องพักสำหรับคนจำนวนตั้งแต่หนึ่งถึงสิบห้าคน
 2. การสำรองสำหรับกลุ่ม เป็นการสำรองห้องพักสำหรับหมู่คณะที่มีจำนวนตั้งแต่สิบห้าคนขึ้นไป
- หัวหน้าคณะมักจะได้รับการงดเว้นค่าห้อง บางโรงแรมยังให้เงินแถมไกด์ประจำรูปตัวอีกด้วย การจองแบบนี้จึงมักจะได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ มากมาย โรงแรมจำนวนมากจะใช้ใบสำรองสีต่าง ๆ กัน เพื่อจำแนกการสำรองส่วนบุคคลออกจากการ

สำรองสำหรับกลุ่ม การสำรองห้องพักอาจแบ่งได้อีกแบบคือ

1. การสำรองทั่วไป คือการสำรองส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นการสำรองด้วยตนเองหรือผ่านตัวแทนโดยที่ทางโรงแรมไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายให้
2. การสำรองโดยบริษัทท่องเที่ยว หมายถึงการสำรองห้องพักส่วนบุคคลหรือสำหรับกลุ่ม โดยที่ทางโรงแรมต้องเสียค่าใช้จ่ายโดยทั่วไปเป็นการสำรองผ่านบริษัทท่องเที่ยว

3. อื่น ๆ เช่น การสำรองห้องพักโดยสารการบิน กรณีนี้ถ้าไม่ได้สำรองผ่านบริษัทท่องเที่ยว ทางโรงแรมก็ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ และวิธีจัดการก็เหมือนกับการสำรองทั่ว ๆ ไป แต่เพื่อประโยชน์ในการเก็บข้อมูลทางสถิติ บางโรงแรมอาจใช้ใบจองที่ต่างออกไป

นอกจากนี้แล้วการสำรองห้องพักสำหรับบุคคลสำคัญ เช่น ประมุขของประเทศ ทูต สมาชิกรัฐสภา ศิลปินที่มีชื่อเสียง ฯลฯ จะต้องใช้ใบสำรองที่สะดุดตา งานเตรียมการรับรองจะต้องไม่ให้ขาด ตกบกพร่อง การสำรองแบบนี้จะต้องดำเนินการอย่างพิถีพิถัน โรงแรมบางแห่งยังจัดของขวัญและให้บริการเป็นพิเศษสำหรับแขกที่มาอันนี้มนด้วย

นอกจากนี้ยังมีการสำรองที่พักของแขกพิเศษที่จะได้ลดค่าห้องพัก เช่น ผู้อำนวยการบริษัทท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ระดับสูงของสายการบิน ฯลฯ พนักงานบริการจะต้องบันทึกในใบสำรองห้องพักของแขกเหล่านี้ให้ชัดเจนว่าเป็นแขกพิเศษที่ได้รับส่วนลดค่าห้องพัก และก่อนที่แขกจะมาถึงหนึ่งวัน เจ้าหน้าที่แผนกการจองห้องพักจะต้องบันทึกเรื่องการลดค่าห้องพักลงในหมายเหตุของใบสำรองห้องพักสำหรับวันต่อไป เพื่อให้แผนกบริการส่วนหน้ารับทราบ

ข้อควรสนใจในเรื่องการสำรองห้องพัก เพื่อที่จะทำให้การรับรองห้องพักสำหรับบุคคลเป็นไปอย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่แผนกการจองห้องพักควรสนใจรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ชื่อของแขกที่เข้าพัก
2. วันเดือนปีและเวลาที่จะมาถึงโรงแรม ชื่อสายการบิน เที่ยวบิน สนามบินต้นทาง กำหนดเวลาที่จะมาถึง หรือเดินทางโดยรถไฟขบวนใด เป็นต้น
3. วันเดือนปีและเวลาที่จะออกจากโรงแรม ชื่อสายการบิน เที่ยวบิน สนามบินต้นทาง กำหนดเวลาที่จะออกเดินทาง หรือเดินทางโดยรถไฟขบวนใด เป็นต้น
4. ชื่อของผู้ส่งจอง ชื่อบริษัท หมายเลขโทรศัพท์
5. รายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขก ความแตกต่างระหว่างการชำระเงินเองกับการชำระโดยบริษัท รายละเอียดเกี่ยวกับการชำระโดยบริษัท ชำระทั้งหมดหรือเฉพาะค่าห้องพัก นอกจากนั้นยังต้องแจ้งค่าใช้จ่ายรายละเอียดอื่น เช่น ค่าอาหาร ค่าเครื่องดื่ม ค่าโทรศัพท์ ค่าซักรีด ฯลฯ ต้องรู้ว่าใครเป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการชำระเงิน ตำแหน่งและหมายเลขโทรศัพท์
6. ประเภทของห้องพักที่สำรองและราคา เป็นห้องเดี่ยว ห้องคู่ หรือห้องชุด

การบริหารงานรับรองห้องพัก

ฝ่ายห้องพักซึ่งต้องรับการจองห้องพักเป็นจำนวนหลายสิบหลายร้อยรายแต่ละวัน จะต้องสนใจตรวจสอบตีมาตรฐานชีพพลายของห้องพักและปรับราคาห้องพัก เพื่อให้้อตราการเข้าพักเต็มร้อยเปอร์เซ็นต์ ซึ่งก็คือการบริหารงานรับรองห้องพัก

โดยทั่วไปถึงแม้ว่าโรงแรมจะมีห้องพักถึงห้าร้อยหรือพันห้อง แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะมีผู้มาเข้าพักเต็มทุกห้อง บางห้องอาจกำลังซ่อมแซม บางห้องอาจจัดไว้สำหรับรับแขกพิเศษโดยเฉพาะ ดังนั้นจึงมีห้องราวสี่ร้อยเก้าสิบหรือเก้าร้อยแปดสิบเก้าห้องเท่านั้น ที่สามารถให้แขกเข้าพักได้ จุดมุ่งหมายของการบริหารงานรับจองห้องพักก็เพื่อให้ห้องดังกล่าวมีแขกเข้าพักจนเต็มและทำได้อย่างนี้ทุกวัน ซึ่งก็นับว่าเป็นงานที่ยากมากทีเดียว

เมื่อมีแขกกลุ่มใหญ่เข้ามาพักในโรงแรมเป็นเรื่องที่น่ายินดี แต่เมื่อแขกกลุ่มนั้นออกไปแล้ว ปัญหาต่อมาคือ จะทำให้แขกรายย่อยอื่นเข้ามาพักในห้องที่ว่างอยู่นั้นได้อย่างไร ถ้าหากมีแขกกลุ่มหนึ่งเพิ่งออกไปแล้วก็มีกลุ่มใหม่เข้ามาพักแทนทันทีทุกอย่างก็ราบรื่น แต่หากมีแขกกลุ่มใหญ่เข้ามาพักพร้อม ๆ กัน 3 – 4 กลุ่ม หลังจากนั้นก็ออกจากโรงแรมพร้อมกันหมด สภาพเช่นนี้ทางโรงแรมจะประสบปัญหาที่มีแขกมากจนรับมือไม่ทันแล้วต่อมากลับเป็นสภาพที่แขกน้อยหรือจนโรงแรมว่างโหลงโหลง

ความสำคัญของการสำรองห้องพัก

1. จุดแรกในการสร้างความประทับใจครั้งแรก (First Impression) การบริการสำรองห้องพักถือเป็นงานบริการส่วนแรกของโรงแรมที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้จอง ด้วยการรับสำรองห้องพักล่วงหน้าและเป็นผู้สร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้จอง ด้วยทักษะความชำนาญในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. จุดสำคัญทางการขายและการตลาดโรงแรม พนักงานสำรองห้องพักมีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการขายห้องพัก ซึ่งจัดเป็นบริการหลักในการสร้างรายได้ให้กับโรงแรม อีกทั้งยังรับหน้าที่เป็นนักการตลาดของโรงแรม ด้วยการนำเสนอบริการอื่น ๆ แก่ผู้จอง อันจะนำมาซึ่งรายได้และผลกำไรทางอ้อมแก่โรงแรม

3. แหล่งข้อมูลการจัดการของฝ่ายและแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม หมายถึงข้อมูลการสำรองห้องพักของผู้เข้าพัก ซึ่งนำมาเป็นเครื่องมือในการคาดคะเนสถานการณ์การขายเตรียมการล่วงหน้าในเรื่องของตารางเวลาทำงานของพนักงาน ช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าแรง และยังเป็นข้อมูลช่วยในการวางแผนระยะยาวสำหรับการจัดการของโรงแรมในอนาคต