

บทที่ 4 การควบคุมการจำหน่ายห้อง (Control of Room Sales)

ในบทที่ 4 จะศึกษาถึงวิธีการบันทึก และควบคุมการดำเนินการขายห้อง ในโรงแรม แบบพักชั่วคราว (Transient hotel) และใช้อัตราค่าห้องแบบยุโรป (European plan) ส่วนวิธีการบันทึกและควบคุมการขายห้องในโรงแรมแบบพักประจำ (Residential hotel) และใช้อัตราค่าห้องแบบอเมริกา จะอธิบายโดยละเอียด ในบทที่ 12

Record of Arrivals

การบันทึกการเข้าพัก การบันทึกการเข้าพักคือการลงทะเบียน (Register) โดยทั่วไปมีแบบฟอร์มการบันทึก 2 แบบ คือบันทึกไว้ในสมุดกับการใช้แผ่นบัตร (cards) ในโรงแรมขนาดเล็กยังอาจใช้การบันทึกลงในสมุดแต่สำหรับโรงแรมขนาดใหญ่จะใช้การบันทึกในการ์ด เรียกว่า Registration Card ซึ่งมีหมายเลขเรียงตามลำดับ รายละเอียดใน Registration Card ต้องมีชื่อแขก ที่อยู่ และรายละเอียดอื่นที่กฎหมายของประเทศนั้นต้องการให้บันทึกไว้ และผู้เข้าพักจะต้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน ส่วน room clerk จะเป็นผู้กรอกหมายเลขห้อง และราคาของห้อง

room clerk จะต้องดูว่าแขกเขียนชื่อสะกดตัวชัดเจนหรือไม่ ถ้ามีข้อสงสัย จะต้องเขียนไว้เหนือลายมือชื่อของแขกไว้ให้ชัดเจน และถ้าแขกได้กรอก Registration Card แล้วแต่ไม่ได้ห้องพักตามที่ต้องการ room clerk ต้องเขียน "D.N.S." หมายความว่า "ไม่ได้เข้าพัก" เพื่อที่จะยกเลิก card ใบนี้ โดยให้ผู้ช่วยผู้จัดการ เซ็นต์อนุมัติ

REGISTERED BOOK

43

วันที่เข้าพัก Date & Time of Arrival	ชื่อและ ชื่อสกุล Name & Surname	ห้องเลขที่ Room No.	เชื้อชาติ และ สัญชาติ Race & Nationality	อาชีพ Occupation	ผู้มีถิ่น พำนัก ถาวร Permanent Residence	มากับ ใคร With Whom	ผู้มาด้วย หรือเลขที่ Companion Room No.	มาจาก ที่ใด Arriving From	จะไป ที่ใด Destination	วันเวลาที่ ออกไป Date & Time of Departure	ลายเซ็นผู้พัก Quest's Signature	หมายเหตุ Remark

รูปที่ 4-1 Registered Book (ร.ร. 4)

HOTEL CONTROLLER DIVISION
DAILY REPORT TO POLICESTATION

เขียนที่ _____
วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____
เจ้าสำนักโรงแรมชื่อหรือย่อ _____
ขอทำหนังสือแจ้งรายการของผู้พักประจำวันนี้ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____
ยื่นต่อนายทะเบียนประจำท้องที่ _____ ซึ่งมีชื่อความต่อไป

แบบ ร.ร. ๖

ลำดับ	ท้องพักที่	ชื่อตัวและชื่อสกุล	สัญชาติ	ใบสำคัญประจำตัว คนต่างด้าว หรือ บัตรประชาชนนอก ไทย อันถ่ายได้ จังหวัดใด เลขที่ ถ่ายได้ หนังสือ เดินทางออกใช้ ณ ประเทศใด เลขที่ ถ่ายได้	ที่อยู่ปัจจุบัน ตำบล อำเภอ จังหวัดและ ประเทศใด	อาชีพ	มาจาก ตำบล อำเภอ จังหวัด ประเทศใด	จะไป ตำบล อำเภอ จังหวัด ประเทศใด	วันเวลาที่ ออกไป	หมายเหตุ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นการถูกต้องตรงกับความจริงทุกประการ
ลงชื่อ _____ เจ้าสำนัก

โรงแรมรามาทาวเวอร์



จ.-04 ร.ร. 14

บัตรจดนามผู้พัก
Guest Registration Card

№ 35056

ชื่อตัว ชื่อสกุล Mr. Mrs.
Ms.

First Name/Surname.....

วัน เดือน ปี เกิด สัญชาติ
Date of Birth..... Nationality.....

อาชีพ หนังสือเดินทาง
Profession..... Passport No.....

ที่อยู่ปัจจุบัน
Residential Address.....

เมือง/รัฐ ประเทศ
City/State..... Country.....

มาจาก จะไปที่
Coming from..... Next Destination.....

บัตรประจำตัวประชาชน กองตรวจคนเข้าเมือง
Identity Card No..... Immigration No.....

การชำระเงิน

Method of Payment Cash Credit Card
 Voucher Co. Account

เข้า In	ออก Out	ห้อง Room	จำนวนคน No. Pax	อัตรา Rate	เสมียน Clerk
เวลา Time	เวลา Time	Remarks			

THE HOTEL WILL NOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY VALUABLES LEFT BY THE GUESTS IN THEIR ROOMS SAFETY DEPOSIT BOXES ARE AVAILABLE FREE OF CHARGE.

ลายเซ็น
Signature

รูปที่ 4-3 Registration Card

สำหรับในประเทศไทย แยกทุกคนที่เข้าพักไม่ว่าจะเป็นการเข้าพักเพียงชั่วขณะหนึ่งหรือพักนานวันก็จะต้องลงทะเบียนการเข้าพักทุกคนไม่มีข้อยกเว้น โดยจะต้องกรอกรายการต่าง ๆ ลงใน

ก. สมุดจดทะเบียนแขกเข้าพักแบบ ร.ร.4 (Registration Book) หรือ
ข. บัตรจดยรายการผู้พักแบบ ร.ร.14 (Registration Card) อย่างเป็นทางการ
หนึ่งสำหรับสมุดจดทะเบียนแขกเข้าพักแบบ ร.ร.4 บางโรงแรมที่ยังไม่มีการใช้เครื่องจักรลงรายการ (Hotel Posting Machine) ก็ต้องใช้การจดทะเบียนแขกพักในสมุดนี้แต่ส่วนมากก็มักใช้วิธีการลงทะเบียนแขกพักด้วยการบันทึกลงในบัตรแบบ ร.ร.14 เพราะเป็นการสะดวกที่จะผ่านบัตรดังกล่าวไปยังแผนกบิลลิ่งหรือแผนกฟรอนต์แคชเชียร์ให้ดำเนินการลงรายการนี้ใน STATEMENT ต่อไป (การจะให้แผนกบิลลิ่งหรือแผนกฟรอนต์แคชเชียร์ลงรายการนี้นั้นก็แล้วแต่ระบบของงานแต่ละโรงแรม)

ทั้งสมุดจดทะเบียนแขกพัก ร.ร.4 และบัตรลงรายนามแขกพักแบบ ร.ร.14 ก่อนการใช้จะต้องดำเนินการดังนี้

ก. สมุดจดทะเบียนแขกเข้าพัก แบบร.ร.4 (Registration Book)

ในเขตกรุงเทพฯ ต้องร้องขอรับจากนายทะเบียนท้องถิ่น คือจากกองทะเบียนควบคุมโรงแรมที่ลาดพร้าวและจะต้องให้ประทับตรากำกับทุกแผ่นในสมุดเล่มนั้น (รูป 4-1)

นอกเขตกรุงเทพฯ ต้องร้องขอรับจากนายทะเบียนประจำท้องถิ่นเช่นในเขตอำเภอเมืองก็ร้องขอจากนายทะเบียนโรงแรมอำเภอเมือง (สารวัตรใหญ่ ตำรวจภูธร อำเภอเมืองและผู้กำกับการตำรวจภูธรจังหวัดแล้วแต่กรณี) ถ้านอกเขตอำเภอเมืองก็ร้องขอรับจากนายทะเบียนประจำท้องถิ่น (สารวัตรใหญ่ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองนั้น ๆ)

ข. บัตรลงนามแขกพักแบบร.ร.14 (Registration Card)

ในเขตกรุงเทพฯ ทางโรงแรมจัดพิมพ์ขึ้นตามข้อกำหนดของทางราชการแล้วต้องจัดส่งบัตรลงนามแขกพักไปให้แผนกควบคุมโรงแรมกองทะเบียน 2

กองตำรวจสอบสวนกลางให้ดำเนินการประทับตราบัตรทุกแผ่นเสียก่อนแล้วจึงนำมาใช้ได้ (รูป 4-3)

นอกเขตกรุงเทพฯ ทางโรงแรมจัดพิมพ์ขึ้นตามความกำหนดของทางราชการแล้วต้องจัดส่งบัตรลงนามแยกพักไปให้ผู้กำกับกองตำรวจภูธรจังหวัดนั้น ๆ ลงนามประทับตราบัตรทุกแผ่นเสียก่อนแล้วจึงนำไปใช้ได้

บัตรลงนามแยกพักดังกล่าว จะต้องมีความหมายเลขกำกับตั้งแต่หมายเลข 1 เรียงต่อเนื่องกันไปและจะต้องมีข้อความสำคัญตามกำหนดของทางราชการที่จะกล่าวต่อไป ส่วนมากที่จะจัดบัตรให้เป็นแบบมีข้อความเพิ่มมากกว่าที่ทางราชการที่จะกล่าวต่อไป ส่วนมากที่จะจัดบัตรให้เป็นแบบมีข้อความเพิ่มมากกว่าที่ทางราชการกำหนด หรือทำแบบบัตร 2 หน้าเพื่อความสะดวกในการใช้ปฏิบัติงานของโรงแรมก็ยอมทำได้แต่ในหน้าแรกของบัตรดังกล่าวจะต้องมีข้อความตามที่ราชการกำหนดไว้ให้ครบเสียก่อน

ส่วนแบบ ร.ร.6 พ.ร.บ. โรงแรม ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้เจ้าของโรงแรมทำรายชื่อแขกผู้มาพักประจำวัน ยื่นต่อนายทะเบียนประจำท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นประจำทุกวัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการสืบสวน สอบสวน ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับผู้พักในโรงแรม (รูปที่ 4-2)

**Room
Rate**

อัตราค่าเช่าห้องพัก สำหรับโรงแรมแบบพักชั่วคราว (Transient Hotel) ซึ่งใช้อัตราค่าเช่าห้องแบบยุโรป (European plan) อัตราค่าห้องมักจะกำหนดไว้แน่นอนในช่วงระยะเวลาหนึ่ง อาจเป็น 6 เดือน หรือ 1 ปี เปลี่ยนแปลงอัตราที่หนึ่งอัตราค่าเช่า 1 คืนนั้น สำหรับระยะเวลาตั้งแต่ 6.00 น. – 18.00 น. ของวันรุ่งขึ้น รวม 36 ชั่วโมง ไม่ว่าแขกจะพักอยู่จนครบช่วงเวลานี้หรือไม่ก็ต้องเสียในอัตรานี้เท่ากัน แขกบางคนอาจเข้าพักเมื่อ 20.00 น. และออกจากที่พักตอน 10 โมงเช้า ก็จะต้องจ่ายค่าห้องพักเท่ากับผู้ที่พัก 6.00 น. – 18.00 น. วันรุ่งขึ้น การคิดอัตราค่าห้องโรงแรมควรต้องแจ้งให้แขกทราบล่วงหน้า และบอกเวลาสิ้นสุดของการแจ้งออกให้แขกทราบ เพราะถ้าแขกไม่แจ้งออกในเวลาที่กำหนดแล้ว โรงแรมจะคิดค่าห้องพักอีกหนึ่งคืน การแจ้งออกภายในเวลาที่กำหนดทำให้โรงแรมได้ทราบว่าห้องใดว่างเพื่อรับแขกใหม่ได้ในช่วงเวลาถัดไป

โรงแรมทั่วไปในประเทศไทย มักจะคิดเวลา 12.00 – 12.00 น. ของวันถัดไปเป็นหนึ่งคืน

Part - Day

อัตราค่าห้องพักไม่เต็มวัน บางกรณี ผู้มาเที่ยวไม่ต้องการพักค้างคืน

Rates

คือมาตอนเช้าและตอนบ่ายหรือเย็นก็กลับ ถ้าเป็นโรงแรมขนาดเล็ก หรือขนาดกลางแบบ Transient hotel ที่มีอัตราสำหรับหนึ่งคืน แยกอาจต้องจ่ายค่าห้อง 1 คืน หรืออาจไม่เข้าพักเลย ฉะนั้นโรงแรมที่อยู่ใกล้สนามบินพาณิชย์, ชายทะเล จึงมักมีอัตราค่าห้องแบบครึ่งวันไว้รับรองแขก เพราะมีแขกประเภทนี้มากและมีปกติสม่ำเสมอ อัตราค่าห้องแบบนี้มักจะถูกกว่าการเช่าทั้งคืน และฝ่ายการเงินจะต้องรวมค่าเช่าห้องแบบนี้เป็นรายได้สำหรับวันนั้นด้วย

Special

ค่าเช่าห้องอัตราพิเศษ ในสมัยก่อนโดยเฉพาะโรงแรมในเมืองเล็ก มักจะ

Rates

ใช้นโยบายการเพิ่มปริมาณแขกที่พัก “Sizing up” โดยวิธีการลดค่าเช่าห้องเมื่อมีผู้เช่าปริมาณมากแต่ในปัจจุบัน การกำหนดอัตราค่าห้องมักจะกำหนดห้องลักษณะเดียวกันในราคาเดียว room clerk มีหน้าที่แนะนำให้เลือกใช้ห้องที่มีบริการพิเศษ โดยมีราคาห้องกำหนดไว้แน่นอน คุณภาพของห้องจะขึ้นอยู่กับราคาที่ได้กำหนดไว้แน่นอนนั้นแล้ว

ในบางกรณีโรงแรมก็ควรต้องพิจารณาลูกค้าประจำบ้าง ตัวอย่างเช่น ลูกค้าผู้นี้เคยพักที่โรงแรมแห่งนี้เป็นประจำในราคาค่าห้องคืนละ 300 บาท วันหลังเข้าพักโดยได้แจ้งล่วงหน้าไว้แล้ว แต่โรงแรมไม่มีห้องพักราคาที่เคยพักเหลืออยู่ห้องราคาคืนละ 500 บาท เจ้าหน้าที่โรงแรมอาจยินยอมให้เข้าพักในห้องราคา 500 บาท โดยคิดราคาคืนละ 300 บาท และเมื่อมีห้องแบบที่เคยพักว่างก็ให้ย้ายไปทันทีในวันต่อไป ส่วนต่าง ๆ ของราคาห้องพักที่สูงกว่าราคาที่เคยพักนั้น คิดเป็นส่วนลดที่ลดให้ลูกค้าเป็นกรณีพิเศษได้

แม้ว่านโยบายการใช้อัตราตายตัว (Fixed rates) เป็นที่นิยมใช้ก็จริง บางโรงแรมการมาพักของแขกมากหรือน้อยขึ้นกับฤดูกาล ฉะนั้นราคาอาจปรับให้เป็นไปตามฤดูกาล เช่น อัตราค่าห้องพักสำหรับโรงแรมชายทะเลในหน้าร้อนและหน้าฝนจะต่างกัน เป็นต้น หรือในกรณีที่ผู้มาพักใน Group หรือแบบ FIT

(Foreign Independent Tour) หรือพวกมาประชุม (Conventions) ราคาห้องพักก็อาจลดลงจากอัตราที่ตั้งไว้ได้ ทั้งนี้เพื่อเรียกร้องให้แขกมาพักตามนโยบาย “Sizing up” ได้

Complimentary Rooms **ห้องอภิชนทานการ** โรงแรมส่วนมากจะมีห้องที่ให้แขกพิเศษอยู่ฟรีจำนวนหนึ่ง เช่น ให้แก่ผู้เป็นหุ้นส่วนใหญ่ของโรงแรมหรือผู้ที่เป็นเจ้าของคนเดียว หรือสำหรับผู้จัดการโรงแรมในเครือ หรือบุคคลที่ช่วยโฆษณาและชักจูงใจผู้อื่น หรือบุคคลสำคัญมาพัก เป็นต้น บัตรประจำห้อง (room rack slip) จะไม่แสดงอัตราค่าห้องเพียงแต่ระบุว่า “ฟรี” หรือ “อภิชนทานการ” ส่วนทางด้านบัญชีนั้นห้องฟรีนี้จะไม่นับที่กว่าได้มีการขาย หรืออีกวิธีหนึ่งคือ บันทึกว่ามีการขาย แล้วหักเป็นส่วนลดหมด การทำตามวิธีหลังนี้เพื่อแสดงว่าห้องได้มีการเข้าพัก และเพื่อการควบคุมในภายหลัง

Guest History **ประวัติของแขก** โรงแรมขนาดใหญ่จะมีแผนกเก็บประวัติของผู้มาพัก แผนกหนึ่งโดยเฉพาะการเก็บประวัติเก็บได้จากใบลงทะเบียนเข้าพัก ที่จะมี ชื่อ อาชีพ วันเดือนปีที่มาพัก อัตรา หมายเลขห้อง และควรเก็บความพิเศษของแขก เช่น ชอบอะไรเป็นพิเศษ การเก็บประวัติจะเรียงตามตัวอักษรของชื่อแขก และเมื่อบุคคลชื่อนี้สกุลนี้ได้เข้ามาพักอีก ก็จะมีบันทึกไว้ในประวัตินี้ ฉะนั้นถ้าต้องการทราบว่า แขกผู้นี้มาพักโรงแรมกี่ครั้งก็หาก็สามารถจะรู้ได้ทันที และยังเป็นเครื่องช่วยให้ฝ่ายการขายได้คอยติดตามหรือส่งข่าวสารเชิญชวนให้แขกที่เคยพักเป็นประจำอย่าได้ไปพักที่อื่น

รายละเอียดอื่นที่เกิดขึ้นภายในโรงแรมที่เกี่ยวกับแขกที่พัก เช่น คำขอ บริการพิเศษ การขอย้ายห้อง การติดต่อธุรกิจ และอื่น ๆ จะถูกส่งไปยังแผนกเก็บประวัติ ซึ่งแผนกเก็บประวัติก็จะตรวจดูว่าข้อมูลใดที่จะใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป

ประโยชน์ของแฟ้มประวัตินี้จะช่วยให้ฝ่ายบริหารได้บริการแขกผู้นั้นได้ตามความต้องการเล็กน้อย ๆ อันเป็นความประทับใจและจงใจให้แขกผู้นั้นได้กลับมาใช้บริการของโรงแรมอีก จำนวนของทะเบียนประวัติจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขนาดของลูกค้า การเรียงชื่อตามตัวอักษรจะทำให้ค้นได้ง่าย

Changings

Rooms

การย้ายห้องพักของแขก การเปลี่ยนห้องพักเกิดขึ้นได้ตามความต้องการของแขก เช่น ต้องการห้องชนิดหนึ่ง แต่ขณะนั้นไม่มี หรือเพื่อนร่วมพักบางคนออกจากที่พักไปทำให้อัตราค่าที่พักเปลี่ยนแปลง หรือบุคคลที่ช่วยเหลือโรงแรมอย่างดีมาพัก ผู้บริหารพึงทราบก็เลยสั่งให้ย้าย หรือกรณีอื่นใดที่ทำให้มีการเปลี่ยนห้องหรือเปลี่ยนอัตราค่าที่พัก

ในการเปลี่ยนห้องหรือเปลี่ยนอัตรา ต้องใช้แบบฟอร์มที่ข้อมูลของการเปลี่ยนจะถูกบันทึกลงและต้องแจ้งให้แผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ โดยจะต้องให้เจ้าหน้าที่จัดห้องพักทราบ (room clerk) เพื่อเปลี่ยน rack slip ใน room rack และส่งให้เจ้าหน้าที่บัญชีลงบัญชี เจ้าหน้าที่รับเงิน และเจ้าหน้าที่ด้านบริการข่าวสารซึ่งจะไปเปลี่ยน information rack ให้ถูกต้อง เพื่อเปลี่ยนข้อมูลที่จะอำนวยความสะดวกทุกอย่างแก่แขก ทำทุกอย่างเหมือนแขกผู้นั้นได้มาพักที่ห้องนั้นใหม่ รายละเอียดใน room change slip จะเป็นหลักฐานในการลงบัญชีได้ และถือเป็นใบสำคัญที่ต้องเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบบัญชีประจำวันเพื่อทำ dairy guest sheet (รูปที่ 4-5) ต่อไปด้วย

Records of

Departure

การบันทึกการบอกเลิกการพัก โดยปกติแขกจะต้อง check out ก่อน 12.00 น. แต่แขกบางคนอาจขอยืดเวลาบ้างเป็นพิเศษซึ่งเจ้าหน้าที่อาจยอมพิจารณาเป็นรายรายไป

การบันทึกการเลิกพัก ความสำคัญคือต้องการให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับได้ทราบว่าห้องนั้นว่าง จะได้รับแขกใหม่และฝ่ายแม่บ้านจะได้ดูแลความสะดวกและความเรียบร้อยพร้อมที่จะรับแขกที่มาพักใหม่ ฝ่าย room clerk ก็จะไปเปลี่ยน room rack และ room information เสีย พนักงานรับเงินจะเป็นผู้บันทึกการออกจากห้องพักของแขกลงใน departure slip และ slip นี้จะส่งแจ้งให้เจ้าหน้าที่ดูแลห้องพัก ในบางครั้งแขกแจ้งเวลาเลิกพักให้ทราบพร้อมจ่ายค่าห้องล่วงหน้าแบบนี้ พนักงานรับเงินต้องบันทึกและประทับตราลงใน room slip และจะส่งข้อความแจ้งไปยังแผนกแม่บ้าน และแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องกับการรับแขกใหม่ รายละเอียดการแจ้งออกจะเก็บเรียงไว้ตามวันที่เพื่อใช้ในการยืนยันและอ้างถึง

NO.

HOTEL NAME
ROOM EXCHANGE

GUEST'S NAME.....

FROM ROOM NO.

TO ROOM NO.

OLD RATE.....

NEW RATE.....

SIGNATURE.....RECEPTION

.....HOUSE KEEPER

.....CASHIER

.....TEL OPERATION BELL CAPTAIN

REASON OF EXCHANGE.....

DATE...../...../..... THE ABOVE ACTION CONCERN PLEASE SIGN

AND KEEP ON COPY FOR YOUR RECORD

เป็นหลักฐาน

- แยกขอย้าย อาจเป็นเพราะแขกไม่พอใจทิวทัศน์ หรืออื่น ๆ
- แผนกรับจองขอย้าย แยกขอยู่ต่อแต่ห้องนั้นมีการจองแล้ว
- ฝ่ายบริหารสั่งย้าย อาจเป็นแขก VIP ย้ายจากห้องธรรมดามาเป็น Deluxe

รูปที่ 4— 4 Room Change Slip

DAILY GUESTS LIST

RECEPTION

ROOM TYPE	GUEST' NAME	NO PER	ROOM RATE	ARRIVAL DATE	TIME	DEPARTURE DATE	TIME	REMARK

SINGIE/WB.....ROOMS
 DOUBLE/BEDED/WB....."
 TWIN/WB....."
 TRIPLE/WB....."
 EXTRA BED....."
 BADA COT....."

รูปที่ 4—5 Dairy Guest List.

Reception

DEPARTURE LIST

DATE.....

ROOM NO	NAME	ARR. DATE	UNITS	PERS	TIME	ACCOUNT

รูปที่ 4—6 Departure List.

รายชื่อของแขกทั้งหมดที่บอกเลิกและได้ออกจากห้องพักไปแล้วควรต้องรวบรวมไว้เป็นวัน ๆ ไป โดยลอกรายละเอียดลงใน Departure list (ดูรูป 4-6) ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ตรวจสอบรายได้ของโรงแรมประจำวันโดย income auditor

Departure List ช่วยให้ F.O. ได้รวบรวม room slip ออกจาก room rack รวมกันไว้ และแจ้งให้แม่บ้านทราบการออกของแขก สำหรับ ร.ร.14 หรือ Guest Registration Card นั้น เมื่อบันทึกรการออกแล้วให้ส่งไปที่ General Clerk เก็บข้อมูล เพื่อจัดทำรายชื่อแขก แขกที่ออกจากโรงแรมโดยเรียงตามลำดับอักษรเมื่อครบหนึ่งปีจะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับที่เข้าพักประจำปีจาก ร.ร.14 อีกครั้ง

**Detailed
Record of
Room Sales**

การบันทึกรายละเอียดการขายห้อง เนื่องจากโรงแรมจะต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ผู้ทำงานจะต้องเปลี่ยนให้เจ้าหน้าที่อีกชุดหนึ่งเข้ามาทำงานต่อ ฉะนั้นเมื่อถึงตอนเย็น เจ้าหน้าที่ฝ่ายห้องพักจะต้องทำรายงานเกี่ยวกับห้องที่มีแขกพัก โดยดูจาก room rack ว่ามีแขกพักอยู่ห้องอะไรบ้าง อัตราค่าห้องเท่าใด แบบฟอร์มการรายงานแขกที่จะค้างคืนในคืนนั้นลงใน Room Count Sheet (ดูรูป 4-7) ซึ่งจะแสดงหมายเลขห้อง จำนวนแขกในห้อง ราคาห้องและยอดรวมของจำนวนห้องที่ขายกับจำนวนเงินที่ขายได้ในคืนนั้นไว้โดยที่รายละเอียดเหล่านี้เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการทำงานใน room rack Room Count Sheet นี้ Night Auditor จะใช้ตรวจสอบ และใช้ในการตรวจดูการขายห้องในแต่ละวันที่ห้องว่างใน Room Count Sheet นี้ ได้มีการ check out ที่ห้องในวันถัดไป

ถ้าเป็นโรงแรมขนาดเล็กมักนิยมบันทึกจำนวนผู้ที่ยังคงเช่าห้องพักอยู่ในแต่ละวันลงในสมุด (Room Count Book) (ดูรูป 4-8) โดยเขียนหมายเลขห้องพักไว้ข้างหน้า ระบุอัตราค่าเช่าไว้ตายตัว ทั้งเตียงเดี่ยวและเตียงคู่ และช่วงของการเข้าพักในห้องนี้อาจตีเป็น column ไว้เป็นอาทิตย์หรือเป็นเดือน จดบันทึกไว้ทุกวัน จะรู้รายได้ของแต่ละห้องในหนึ่งเดือนได้ วิธีนี้โรงแรมมีห้องมากทำไม่ได้

HOTEL McKINLEY

ROOM COUNT SHEET

DAY _____

DATE _____

	FLOOR 5			FLOOR 6			FLOOR 7			FLOOR 8		
	ROOM	PERS.	AMOUNT	ROOM	PERS.	AMOUNT	ROOM	PERS.	AMOUNT	ROOM	PERS.	AMOUNT
	501			601			701			801		
	502			602			702			802		
	503			603			703			803		
	504			604			704			804		
	505			605			705			805		
	506			606			706			806		
	507			607			707			807		
	508			608			708			808		
	509			609			709			809		
	510			610			710			810		
	511			611			711			811		
	512			612			712			812		
	514			614			714			814		
	515			615			715			815		
	516			616			716			816		
	517			617			717			817		
	518			618			718			818		
	519			619			719			819		
	520			620			720			820		
	521			621			721			821		
	522			622			722			822		
	523			623			723			823		
	524			624			724			824		
	525			625			725			825		
	526			626			726			826		

รูปที่ 4-7 Room Count Sheet.

Month of _____ 19____

Room No.	Fixed Rate	1		2		3		4		5	
		Pers.	Rate	Pers.	Rate	Pers.	Rate	Pers.	Rate	Pers.	Rate
301	S D										
302	S D										
303	S D										
304	S D										
305	S D										
306	S D										
307	S D										
308	S D										

รูปที่ 4-8 Room Count Book.

ใน Room Count Sheet และ Book อาจมีช่วงสรุปเป็นชั้น (floors) ซึ่งช่วยให้รายละเอียดโดยรวมการบันทึกให้อ่านได้ง่าย

ดังได้กล่าวแล้วว่า เจ้าหน้าที่ฝ่าย F.O. ของโรงแรมนั้นจะต้องมีพนักงานในแต่ละวันอย่างต่ำ 2 ชุด คือ ชุดกลางวันและกลางคืน ฉะนั้นในช่วงถัดไปก่อนมาส่งมอบงานหรือตอนกลางคืน จะต้องจัดทำผลสรุปการขายห้องลงใน Room Count Sheet ว่ามีแขกเท่าใด เพิ่มลดอย่างไร และเพื่อตรวจเช็ค room slip ใน room rack และตรวจเช็คมีการเข้าพัก (Registration Card) บัตรการย้ายห้อง (Change slip) และ บัตรย้ายออก (Departure slip) แล้วทำผลสรุปของการขายห้องในคืนนั้นออกมาใน Room Count Sheet

Housekeeper's Report

รายงานของฝ่ายแม่บ้าน การทำงานของฝ่ายแม่บ้านประสานกับ Room Clerk อยู่ตลอดเวลา และทั้งที่ ๆ ฝ่าย F.O. ได้มีใบสำคัญมากมายที่จะควบคุมและวางระบบการตรวจเช็คยืนยันกันประจำวันทุกวัน รายงานของแม่บ้านเป็นเอกสารสำคัญที่ช่วยในการเช็ครายได้ประจำวันที่ถูกต้อง เพราะโรงแรมมีห้องเป็นจำนวนมาก บางครั้งอาจมีผู้พักบางคนเข้ามาพักแล้วแอบออกจากโรงแรมโดยไม่จ่ายค่าห้อง (Skipper) ซึ่งจะไม่ปรากฏรายได้จำนวนนี้ในรายงานรายได้ ฉะนั้นการเช็ครายได้ประจำวันจึงต้องได้รายงานจากฝ่ายแม่บ้านด้วย

การทำงานของฝ่ายแม่บ้านแบ่งเป็น 3 ผลัด ผลัดละ 8 ชั่วโมง คือผลัดเช้า, ปาย และกลางคืน จะต้องทำรายงานส่ง F.O. ทั้ง 3 ผลัด เพื่อฝ่าย F.O. จะได้ตรวจเช็คกับ room rack ว่าถูกต้องตรงกันหรือไม่ และส่งไปยังแผนกตรวจสอบรายได้ (Income Auditor) ประจำวัน เพราะรายงานของฝ่ายแม่บ้านอาจไม่ตรงกับฝ่าย F.O. ทำส่งมา ก็จะได้หาว่าเพราะอะไรโดยเทียบกับ Room Count Sheet

แบบฟอร์มของรายงานแม่บ้านแสดงรายละเอียดของห้องทุกห้อง โดยหลังจากเข้าเปลี่ยนผลัดเจ้าหน้าที่เข้าทำความสะอาดห้องต่าง ๆ แล้ว เจ้าหน้าที่เหล่านั้นต้องทำรายงานส่งให้แม่บ้าน แม่บ้านจะรวบรวมแสดงลงใน Housekeeper's Report (รูป 4-9)

HOUSEKEEPER'S REPORT

O - Out of Order ✓ - Occupied B - Baggage in Room, Not Occupied X - Occupied, No Baggage

DAY _____

DATE _____

	3		4		5		6		7		8	
	301		401		501		601		701		801	
	302		402		502		602		702		802	
	303		403		503		603		703		803	
	304		404		504		604		704		804	
	305		405		505		605		705		805	
	306		406		506		606		706		806	
	307		407		507		607		707		807	
	308		408		508		608		708		808	
	309		409		509		609		709		809	
	310		410		510		610		710		810	
	311		411		511		611		711		811	
	312		412		512		612		712		812	
	313		413		513		613		713		813	

รูปที่ 4-9 Housekeeper's Report

- ✓ Occupied, baggage in room
- × Occupied, no baggage
- B Baggage, room not occupied
- O Room out of order

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการอธิบายในรายงานของแม่บ้านแตกต่างกันไปแล้วแต่จะตั้งขึ้นและสามารถเข้าใจได้ บางแห่งต้องรายงานจำนวนคนที่พักในห้องด้วย เช่น Occupied 1 person = x, occupied 2 persons = xx ส่วนโรงแรมใหญ่ที่มีห้องมาก ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เข้าช่วยในการทำรายงาน สัญลักษณ์ที่ใช้ก็อาจต่างไปเช่น VR = ห้องว่างเรียบร้อย OR = ห้องมีแขก และ VD = ห้องว่างที่ยังไม่เรียบร้อย เป็นต้น

Night Clerk's Report รายงานของพนักงานกลางคืน เป็นรายงานชิ้นสำคัญที่ Night Clerk ต้องทำสรุปรายได้ค่าห้องออกมาเสนอผู้จัดการทุกวัน และ ส่งให้ผู้สอบบัญชีกลางคืน (Night Auditor) ได้รับทราบ เป็นการแจ้งฐานะของรายได้ล่วงหน้า จากจำนวนแขกที่เช่าห้องพักในคืนหนึ่ง ๆ รายงานฉบับนี้จะทำให้ผู้จัดการได้ทราบถึงสถิติของการขายห้องพัก และเป็นการชี้ถึงสถานะของธุรกิจจำนวนของห้องที่มีแขก จำนวนแขก อัตราค่าที่พักของห้องเดี่ยว ห้องคู่ และรายได้รวม เป็นสิ่งที่ผู้จัดการต้องการทราบทันทีในตอนเช้าเริ่มงาน รายงานฉบับนี้ยังเป็นส่วนช่วยให้ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มได้เตรียมอาหารไว้สำหรับบริการแขกในโรงแรมด้วย (รูป 4-10)

BUCHANAN HOTEL

DAILY REPORT OF NIGHT CLERK

Day _____
Date _____ 19__

		Today	TOTAL TO DATE		
			This Year		Last Year
			This Month	Last Month	This Month
ROOM REVENUE:-					
Overnight:					
Permanent					
Transient					
Part Day ("Uses")					
TOTAL ROOM REVENUE					
NUMBER OF ROOMS OCCUPIED:-					
Overnight:					
Permanent					
Transient					
TOTAL ROOMS OCCUPIED OVERNIGHT					
Part Day ("Uses")					
TOTAL ROOMS OCCUPIED					
NUMBER OF GUESTS:-					
Overnight:					
Permanent					
Transient					
Part Day ("Uses")					
TOTAL GUESTS					
ROOM DISTRIBUTION:-					
TOTAL ROOMS OCCUPIED OVERNIGHT					
Complimentary					
In use by Hotel					
Officers and Employees					
Out of Order					
SUB - TOTAL					
TOTAL ROOMS VACANT OVERNIGHT					
TOTAL AVAILABLE ROOMS					
AVERAGE PER ROOM OCCUPIED:-					
Overnight:					
Permanent					
Transient					
Part Day ("Uses")					
TOTAL					
AVERAGE PER GUEST:-					
Overnight:					
Permanent					
Transient					
Part Day ("Uses")					
TOTAL					
ARRIVALS					
DEPARTURES					

รูปที่ 4-10 Night Clerk's Report