

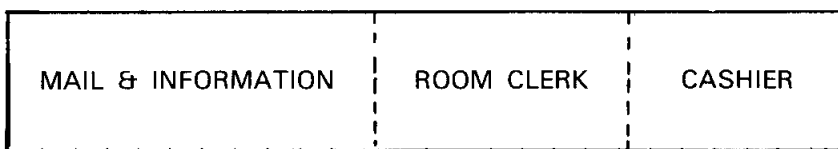
### บทที่ 3

## การบริหารงานสำนักงานส่วนหน้า

### (Front Office Operations)

ก่อนที่จะศึกษาถึงปัญหาของการบัญชีอันเนื่องเกี่ยวกับการขายห้องพัก ควรต้องให้ความสนใจต่อลักษณะของงานและหน้าที่ต่าง ๆ ในแผนก F.O. (Front Office) หรือสำนักงานส่วนหน้า เพื่อจะได้ง่ายขึ้นในการศึกษาถึงระบบใบสำคัญอันเป็นอุปกรณ์หลักของการควบคุมภายใน ส่วนวิธีการบัญชีจะกล่าวในบทต่อไป

**Functional Arrangement** การจัดแบ่งหน้าที่ เนื่องจาก F.O หรือบางที่เรียกว่าแผนกต้อนรับ (Reception) เป็นแผนกที่เป็นศูนย์กลางการติดต่อระหว่างผู้เข้าพัก (quest) กับโรงแรม ตั้งแต่แขกเข้าประตูโรงแรม (check in) จนกระทั่งหิ้วกระเป๋าออกจากโรงแรม (check out) บริการต่าง ๆ ที่โรงแรมให้แก่แขก จะต้องผ่านเข้ามา ณ ที่เจ้าหน้าที่ห้องพัก (Room Clerk) ฉะนั้นสรุปแล้วอาจจัดแบ่งส่วนของงาน F.O นี้ออกเป็น 3 ส่วนใหญ่โดยมี Room Clerk เป็นศูนย์กลาง



งานส่วนแรกมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับแขกรวบรวมวัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์ และความรู้เกี่ยวกับสถานที่ต่าง ๆ ติดต่อบุคคลภายนอกตามที่แขกต้องการ ส่วนที่สองซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของ F.O ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจำหน่ายห้อง เริ่มตั้งแต่การรับจองห้อง รับรองแขกเมื่อเข้ามาถึงโรงแรมหาห้องพักให้แขกเข้าพักตามความประสงค์ ส่วนที่สามคือ พนักงานเก็บเงิน (Front Cashier) ซึ่งจะทำหน้าที่รวบรวมบิลของแขกที่ยังไม่ได้จ่ายเงินและรับเงินเมื่อแขก check out

Room Clerk จะต้องรู้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในทุกแห่งของโรงแรม รู้ระเบียบของโรงแรม รายชื่อของแขกที่มาพักสามารถทำการบันทึกตามลำดับตัวอักษรได้ทันทีเพื่อส่งมอบให้ฝ่ายบัญชีเปิดบัญชีลูกหนี้ของแขกผู้นั้นได้ทันที การจัดงานของ F.O ต้องยึดหลักว่าพยายามจัดบริการให้รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ยิ่งขึ้น สามารถให้ข้อมูลแก่แขกได้ทันทีที่ถูกถาม ฉะนั้นจึงมีการนำเอาเครื่องมือเครื่องใช้สมัยใหม่เข้ามาช่วยให้งานมีประสิทธิภาพและสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว งานทุกแผนกในโรงแรมที่กว้างใหญ่จะต้องติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ฉะนั้นการใช้เครื่องมือสมัยใหม่ช่วยเป็นสิ่งจำเป็นที่สุด ควรต้องศึกษาถึงเครื่องมือที่ช่วยในการทำงานในแผนก F.O นี้ด้วย

### Room Rack

แผงชั้นใส่การ์ดเลขที่ของห้อง มีลักษณะเป็นกล่องรูปแบนวางเรียงซ้อนเหลื่อมกันเล็กน้อย วางเรียงในลักษณะแนวตั้ง เลขที่ประจำห้องจะใส่ไว้ทางด้านซ้ายมือของช่องชั้นหนึ่ง ๆ ขนาดมาตรฐานของกล่องหนึ่ง ๆ คือยาวประมาณ 4 นิ้ว สูงประมาณ  $1\frac{1}{2}$  นิ้ว แต่ละกล่องวางเหลื่อมกันเพื่อให้บัตรเหลื่อมมองเห็นไม่ต่ำกว่าครึ่งนิ้ว ชั้นนี้ตลอดแนวสูงไม่ควรเกิน 36 นิ้ว ปกติแล้ว Floor หนึ่งของห้องพักมักจัดเป็นหนึ่งแถว แต่ถ้าโรงแรมสูงหลายชั้นมากก็อาจจัด 2 Floor เข้าใน room rack 1 แถวก็ได้ ทั้งนี้เพื่อประหยัดเนื้อที่ของ room rack เนื่องจากห้องพักมีหลายแบบหลายชนิด เช่น ห้องเดี่ยว ห้องคู่ ห้องสวีท ในแต่ละแบบอาจมีสิ่งบริการเพิ่มพิเศษ เช่น มีอ่างอาบน้ำ มีโทรทัศน์ โทรทัศน์ บางโรงแรมจึงมักจัดห้องที่มีลักษณะเดียวกันไว้ในแถบเดียวกัน ฉะนั้นใน room rack ห้องที่มีลักษณะและประเภทเดียวกันจะถูกกำหนดในแนวนอนอย่างไรก็ตามแม้ว่าห้องแต่ละแบบอาจถูกเคล้ากันไปเช่นปีกซ้ายของตึก มองเห็นสระน้ำ ปีกขวาเห็นภูเขา หรืออื่นใด room clerk ก็ต้องรู้อย่างดีว่าห้องลักษณะใดอยู่ที่ไหน และต้องให้รายละเอียดเครื่องใช้ในห้องพักนั้น ๆ ได้ เพื่อความสะดวกของ room clerk โรงแรมอาจกำหนดสัญลักษณ์ย่อ ๆ ไว้ที่หัวของกล่องแต่ละห้องต่อจากเลขหมายห้องที่มองเห็นได้ชัดเจนใน room rack สัญลักษณ์ที่ใช้กันทั่วไปตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละโรงแรมดังนี้

- ← ลูกครสีดำ ซึ่งอยู่ต่อจากหมายเลขประจำห้อง หมายถึงห้องที่มีประตูเปิดถึงกันได้ระหว่างห้องสองห้อง
- ← ลูกครสีแดง ซึ่งอยู่ต่อจากเลขที่ห้อง หมายถึงห้องที่มีห้องน้ำเปิดถึงกันได้

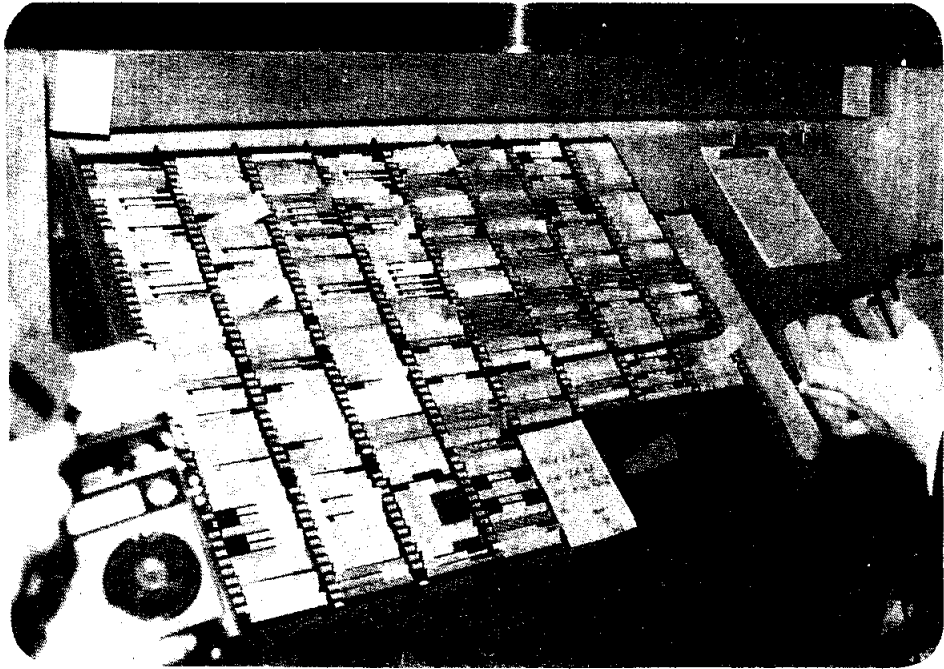
ห้องน้ำ - มีอ่างอาบน้ำ - ใช้อักษร B สีแดง  
 - มีฝักบัว - ใช้ ⊥ สีแดง



รูปที่ 3-1 RACK SLIP ใน ROOM RACK

1007	RAKREAN RAM MR. STUDENT 770+11.00%				
1PAX	ARR. 27.8.83 TIME. 07.30 10.9.83				
	VANChart.				
ROOM NO.	GUEST'S NAME			IN	OUT
RATE	TAX	PERS.	NATIONLITY	TIME	TIME

ตัวอย่าง Slip Card



รูปที่ 3-2 ROOM RACK

ที่มา จาก Front Office ของโรงแรมสยามอินเตอร์คอนเตเนนตัล กรุงเทพฯ

ห้องน้ำ — มีอ่างอาบน้ำและฝักบัว — ใช้ X สีแดง

เตียงนอน	เตียงเดี่ยว	— ใช้ S สีเขียว
	เตียงคู่	— ใช้ D สีเขียว
	สองเตียง	— ใช้ T สีเขียว
	เตียงคู่และเดี่ยว	— ใช้ O สีเขียว
	เตียงคู่ 2 เตียง	— ใช้ Δ สีเขียว

**อัตราค่าห้อง** แสดงเป็นตัวเลข เช่น  $7\frac{1}{2}$  หมายถึง 7.50 เหรียญ ใช้อัตราสำหรับคนเดียวขึ้นก่อน ต่อไปสำหรับสองคน ในกรณีที่โรงแรมนั้นมีห้องพักประเภทใช้ห้องน้ำรวม คือไม่มีห้องน้ำในห้องพัก อัตราค่าห้องจะต้องขึ้นก่อนด้วยตัวเลขสีดำ ส่วนห้องที่มีห้องน้ำอัตราอยู่หลังด้วยตัวเลขสีแดง

301	⊥ S	14	18
302	↓ B T	18	23
303	↑ S	10	14
304	↓ X O	20	25
305	↓ B D	16	20
306	↓ ⊥ D	15	20
307	↑ B Δ	20	25
308	↓ ⊥ S	14	18
309	↓ X T	20	25
310	↑ D	14	18
311	↓ B D	16	20
312	↑ S	10	14

รูปที่ 3-3 Arrangement of Symbols of Room Rack

ถ้าหากต้องการกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติมลงไปก็ได้โดยสร้างสัญลักษณ์ขึ้นมาตามความจำเป็น เช่นกำหนดลักษณะว่ามีห้องติดเครื่องปรับอากาศ ห้องอยู่มุมตึก, ติดริมน้ำ, มีโทรทัศน์ในห้อง, วิทยุ หรืออื่น ๆ แต่ถ้าหากมีสัญลักษณ์มากเกินไปก็เป็นการยุ่งยากในการอ่าน ทัว ๆ ไปแล้วใช้กันอยู่ 9-10 สัญลักษณ์

เมื่อห้องว่าง ช่องของ room rack แสดงสัญลักษณ์ แต่เมื่อห้องมีผู้เช่าแล้ว ใบแสดงผู้เช่าห้อง (Rack Slip) ก็จะนำมาสอดไว้ในช่องของ Room Rack ซึ่งแสดงรายละเอียดชื่อผู้เข้าพัก จำนวนคน วันที่มาถึง อัตราต่อหนึ่งวัน ในกรณีที่มีการ check in ที่เดียวจำนวนมากเช่น คณะทัวร์ การทำ Rack Slip อาจล่าช้า เพื่อป้องกันการขายซ้ำซ้อนก็อาจทำเครื่องหมายไว้ที่ room rack แสดงว่าห้องเหล่านั้นได้ขายไปแล้ว กำลังรอ rack slip อยู่ สีของ rack slip อาจใช้ต่างกันไปหลายสีก็ได้ เพื่อจะได้มองเห็นลักษณะของผู้เข้าพัก เช่นมาเป็นคณะอาจใช้ rack slip สีหนึ่ง แม้ว่าจะกระจายไปอยู่ชั้นใดก็สามารถหาได้ง่าย

จากลักษณะงานดังกล่าว room rack ควรอยู่ใกล้กับ room clerk เพื่อที่จะดูง่ายและทราบรายละเอียดของห้องในทันทีทันใด และ rack slip ควรมีรายละเอียดที่สามารถหาได้ทันที เช่นจำนวนคนเข้าพัก พักเมื่อใด ห้องใดยังว่าง ห้องใดกำลังทำความสะอาดอยู่ ในโรงแรมขนาดใหญ่ room clerk อาจมีมากกว่า 2 คน เมื่อคนใดไม่อยู่ก็ไม่ต้องรอกถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่คนนั้น สามารถหาข้อมูลรายละเอียดจาก Room Rack ได้ทันที

ประโยชน์ของ Room Rack มีดังนี้

1. เป็นเครื่องชี้ให้เห็นอย่างเด่นชัดถึงการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของห้องพักทั้งหมดในโรงแรม ว่าในขณะนั้นมีห้องพักห้องใดว่างและห้องใดมีแขกพักอยู่
2. ช่วยให้สามารถเลือกห้องพักตามที่แขกต้องการได้อย่างรวดเร็วและแน่นอน
3. ใช้อ้างอิงเพื่อหาจำนวนแขกที่ลงทะเบียนเข้าพัก และยอดรวมของห้องพักที่ให้เช่าทั้งหมด

Room Rack Slip ทำขึ้นเมื่อแขกเข้าพักในโรงแรม

1. ส่งให้ Front Cashier เปิดบัญชี
2. ส่งให้ Information rack เพื่อบริการข่าวสาร
3. สอดไว้ใน room rack เป็นหลักฐานการพัก

ROOM NO. ....

NAME.....

ARR. DATE.....

DEP. DATE...../...../.....

ROOM RATE.....

BOOKED BY.....

SIGNATURE.....

### รูปที่ 3-4 ROOM RACK SLIP

#### Information

ช่องรายงานข่าวสาร<sup>1</sup> ใช้วิธีเรียงลำดับตามตัวอักษรรายชื่อแขกไว้ให้

#### Rack

เห็นอย่างชัดเจน ซึ่งจะประกอบไปด้วยช่องโลหะที่สามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก ซึ่งโครงร่างจะถูกวางรวมกันไว้เป็นกลุ่มในกรอบและจะถูกจัดเรียงขึ้นเช่นเดียวกับการจัดช่องชั้นหมายเลขห้องพัก เมื่อแขกมาถึงห้องพักสำเนาของบัตรประจำช่องนั้นจะถูกสอดใส่ไว้ในช่องที่ว่างอยู่ ซึ่งจะต้องจัดเรียงไว้ตามลำดับตัวอักษร และจะถูกถอดออกก็ต่อเมื่อแขกได้ยกเลิกเข้าพักห้องนั้น ๆ แล้ว

<sup>1</sup> ประทุมวรรณ สุพรรณโอชากุล, รศ. การบัญชีโรงแรม (กรุงเทพฯ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2523) หน้า 33-34

ช่องชั้นรายงานข่าวสารนี้ส่วนมากจะใช้ประโยชน์ในการจ่ายมอบจดหมายไปรษณีย์ภัณฑ์ ข่าวสารทางโทรศัพท์และหีบห่อที่มีมาถึงไปยังแขกทั้งยังช่วยตอบคำถามแก่ผู้มาพบปะเยี่ยมเยียนแขกได้อีกด้วย

ช่องชั้นข่าวสารนี้โดยทั่วไปมี 2 แบบ แบบที่หนึ่งจะจัดทำเป็นแถวของช่องที่อยู่ติด ๆ กันบนกระดานแผ่นเรียบแผ่นหนึ่ง โดยด้านล่างสุดจะตั้งไว้บนเคาน์เตอร์และส่วนบนสุดจะเอียงฟิงไว้สำหรับกรอบแต่ละกรอบ จะมีขอบแคบ ๆ วางซ้อนกันไว้ทางด้านซ้ายสุดของช่องเพื่อไว้จับสอดเข้าที่ได้

ส่วนอีกแบบหนึ่งใช้กันอย่างกว้างขวางก็คือ เป็นแท่นตั้งหมุนได้โดยมีแถวของช่องสี่เหลี่ยมขนาดเล็กติดอยู่ทำนองเดียวกับการหมุนของกระบอกสูบ กรอบนั้นจะอยู่ในลักษณะตั้งตรงได้จากโดยมีขอบซ้อนกันทั้งสองด้าน วงช่องนั้น

สำหรับโรงแรมที่มีห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง ส่วนมากจะไม่มีช่องชั้นข่าวสาร ด้วยเหตุนี้ชื่อแขกผู้มาพักจึงสามารถหาได้อย่างรวดเร็วเพียงพอตามช่องใส่บัตรหมายเลขห้องอยู่แล้ว

แต่ในกรณีโรงแรมขนาดกลางมักจะมีช่องชั้นแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ถึง 2 แห่ง โดยที่แห่งจัดเป็นกลุ่มแท่นตั้งอยู่กับที่สำหรับการจัดส่งจดหมายและมีเสมีียนที่คอยให้คำแนะนำชี้แจงให้ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับโรงแรม MAIL'S INFORMATION RACK อีกแห่งหนึ่งเป็นแท่นหมุนได้รอบตัวสำหรับพนักงานรับโทรศัพท์ ส่วนในโรงแรมขนาดใหญ่ถ้าจะให้ มีช่องชั้นข่าวสารเพียง 1 แห่ง ก็จะต้องมีพนักงานคอยควบคุมระบบวงจรไฟฟ้าด้วยคนหนึ่ง หรือมากกว่านั้นขึ้นไปมานั่งประจำอยู่ด้านหน้าช่องนั้นเพื่อตอบข้อซักถามทั้งหมดอันเกี่ยวกับหมายเลขห้องพักของแขกที่ติดต่อมาทางโทรศัพท์ พนักงานผู้ควบคุมแผงโทรศัพท์จะติดต่อไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ภายใน ซึ่งจะรีบติดต่อไปยังห้องพักของแขกทันทีที่ตนได้รับสายโทรศัพท์เข้ามา



วิธีการปฏิบัติงานอันเกี่ยวกับช่องชั้นแจ้งข่าวสารให้แขกทราบของแต่ละโรงแรมจะมีลักษณะแตกต่างกันไปในบางโรงแรม กระดาษประจำช่องชั้นของแขกที่ได้ย้ายออกไปแล้วจะถูกถอดออกไปยังช่องชั้นแยกประเภท SEPARATED RACK ในทันทีและจะต้องเก็บรักษาไว้ ณ. ที่นั้นจนกว่าจะสิ้นวันนั้นไปแล้ว แต่ก็มีบางโรงแรมใช้วิธีการจัดทำเครื่องหมายไว้บนกระดาษให้สังเกตได้ง่ายถึงความผิดพลาดด้วยดินสอสีแดงหรือสีน้ำเงิน และบัตรดังกล่าวทั้งหมดจะถูกเอาออกไปเมื่อสิ้นสุวันนั้นเช่นเดียวกัน แต่ก็มีบางโรงแรมที่ยังคงใช้วิธีแยกที่อยู่ของแขกที่เดินทางไปแล้ว ทั้งนี้โดยจัดเรียงไว้ตามลำดับอักษร ในกรณีที่แขกที่มาพักนั้นต้องการให้ส่งจดหมายหรือเอกสารนั้นไว้ในช่องชั้นข่าวสาร เพื่อจัดการคัดเลือกไว้มีให้ปะปนกันไม่ว่าจะเป็นกรณีใด ๆ จะเห็นได้ชัดว่าช่องรับข่าวสารนั้นประกอบไปด้วยช่องมากกว่าช่องของชั้นใส่บัตรหมายเลขห้องและอาจจะมากกว่า 2 หรือ 3 เท่าหากเป็นโรงแรมประเภทที่ให้แขกพักชั่วคราว

**The Mail  
and Key  
Rack**

**ช่องใส่จดหมาย, ข่าวสาร และกุญแจห้อง** ส่วนมากจะถูกสร้างขึ้นเป็นช่องสี่เหลี่ยมเล็ก ขนาดที่สอดคล้องจดหมายหรือเอกสาร พร้อมกุญแจประจำห้องได้ช่องหนึ่งสำหรับห้องหนึ่งโดยมีหมายเลขห้องประจำช่องมักตั้งอยู่ในบริเวณที่แขกเดินเข้าออกจะมองเห็นได้ง่าย ส่วนมากจะอยู่ที่สำนักงาน F.O.

**The Floor  
Clerk Desk**

**โต๊ะของพนักงานประจำชั้น** เนื่องจากงานในส่วน F.O. และโรงแรมขนาดใหญ่มีมาก เพื่อป้องกันไม่ให้งานไปล้นอยู่ที่ F.O. มาก ก็อาจตั้งเจ้าหน้าที่ประจำชั้นทำหน้าที่บริการข่าวสาร และรับฝากกุญแจห้องพักด้วย สำหรับชั้นนั้น ๆ โดยเฉพาะ

เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกให้การบริการแขกคล่องตัวมากขึ้นอยู่กับความใหญ่ (size) ของโรงแรม โรงแรมขนาดใหญ่มีความจำเป็นต้องใช้เครื่องมือช่วยติดต่อประสานงานเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างรวดเร็ว บางแห่งใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการบันทึกการเข้าพัก แต่ถ้าโรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพักประมาณ 100 ห้อง อาจใช้แค่เครื่องพิมพ์ดีดหรือเขียนด้วยมือ โรงแรมขนาดใหญ่มีระบบไฟฟ้าสำหรับติดต่อกับแม่บ้านแต่ละชั้นอย่างรวดเร็ว บางแห่งมีเครื่องติดต่อกับพนักงานแต่ละคนด้วย มีตู้รับฝากเงินสด และทรัพย์สินมีค่าของแขกด้วย

## Reservation

**การรับจองห้อง** ในโรงแรมขนาดกลาง การจองห้องอาจทำโดยรับจดหมาย, โทรเลข โดยผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการโดยแจ้งให้ room clerk ตรวจสอบว่ามีห้องว่าง และให้จองได้ จะจดชื่อผู้จองจะมาถึง โดยมีสมุดสำหรับจดบันทึกรายละเอียดการสั่งจองนี้ไว้ และให้เขียนส่งคำตอบการจองห้องนี้ให้กับแขกผู้จอง

งานด้านรับจองห้องเป็นส่วนสำคัญของธุรกิจโรงแรม เป็นการเก็บรวบรวมการขายห้องล่วงหน้า และเตรียมการเพื่อการเข้าพักของแขกที่จองมา หากดำเนินการผิดพลาดก็จะทำให้โรงแรมเสียชื่อเสียงได้

การรับจองห้องยังสามารถเก็บสถิติของแขกทั้งที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อช่วยให้สามารถวางแผนการ ณ์ล่วงหน้า และกำหนดนโยบายการขายในช่วงต่อไป ช่วยให้แผนกอื่นสามารถเตรียมการบริการได้ทัน

เมื่อตอบตกลงการจองห้องให้แก่ผู้จองแล้วเพื่อยืนยันการจอง มักจะกำหนดการชำระเงินล่วงหน้าสำหรับค่าห้องที่จอง อาจกำหนดให้ส่งเงินมา 50% ของค่าห้องทั้งหมดก็ได้ เมื่อรับเงินจองห้องแล้ว ส่งสำเนาใบสำคัญการรับเงินล่วงหน้าให้ฝ่ายบัญชี

เอกสารสำคัญของการรับจองห้อง มีดังนี้

1. **Reservation Book** เป็นสมุดที่บันทึกความจำขึ้นต้น ทันทีที่ได้รับ การจองไม่ว่าจะโดยทางลายลักษณ์อักษรหรือทางโทรศัพท์ เป็นการทำสถิติไว้เพื่อหาเปอร์เซ็นต์ของการจองที่แน่นอนด้วย (รูปที่ 3-5)

2. **Reservation Chart** เป็นแผนภูมิของการรับจองห้องในแต่ละเดือน ทุกครั้งที่มีการจองห้องที่แน่นอนเกิดขึ้นจะต้องถูกบันทึกไว้ที่ chart นี้ บางครั้งทำล่วงหน้าไว้เป็นปีแผนภูมินี้จะมีส่วนในการพิจารณาสถานะภาพทางการเงินของโรงแรม และคาดการณ์ถึงความหนาแน่นของการจองห้อง (รูปที่ 3-7)

3. **Reservation Rack** เป็นแผงชั้นแขวนแสดงการจองห้องของแขกที่มีเอกสารการจองเรียบร้อยแล้ว มี Res. Name slip เสียบอยู่ เรียงตามวัน เดือนที่แขกจองก่อนแขกมาถึงหนึ่งวัน จึงนำ Res. Name slip มาพิมพ์ชื่อแขกพร้อมเอกสารการจองห้อง ไปสำคัญต่าง ๆ และ Res. Card ส่งให้ F.O. ในตอนเย็นเพื่อการเข้าพักของแขกในวันรุ่งขึ้น ส่วนสำเนาส่งไปยังแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (รูปที่ 3-6)

4. **Reservation Card** ไปแสดงการรับจองห้องไม่ว่าจะจองส่วนตัว หรือเป็นกลุ่ม เมื่อมีหลักฐานการจองแน่นอนแล้ว เจ้าหน้าที่จะกรอกรายละเอียดที่สำคัญลงในบัตรจองห้อง (Reservation Card) และพิมพ์ Res. Name slip ตามรายละเอียดใน card สำเนาของ slip แผ่นหนึ่งเสียบไว้ที่ Information rack เรียงตามตัวอักษรของชื่อแขกและตามเดือนที่แขกจะเข้าพัก หรือเสียบไว้กับ Res. Card เอกสารทั้งหมดรวมทั้ง Rds. card เก็บรวมเข้าแฟ้มเรียงตามอักษรชื่อแรก หรือบริษัทหน้าที่ยาวต่าง ๆ หรือเก็บโดยการเรียงตามวันเดือนปีที่แขกจะเข้าพัก จะเห็นว่าขั้นตอนของการรับห้องจะต้องดูหลักฐานเดิมที่บันทึกไว้ เมื่อมีผู้จองห้องมา เจ้าหน้าที่จะต้องตรวจดู Res. Book, Res. Chart, Res. Rack เพื่อให้ทราบแน่ชัดว่าสมควรที่จะรับจองหรือไม่

HOTEL NAME  
RESERVATION BOOK

RESERVATION

NO.	REGISTERED DATE	ENGAGED BY	GUEST'S NAME	ARRIVAL DATE	ROOM TYPE	ROOM PRICE	DEPARTURE DATE	OFFICER'S SIGNATURE	REMARKS
			ชื่อ นามสกุลให้ชัดเจน ที่อยู่..... โทร..... และอื่น ๆ ที่ช่วยใ้ทำการติดต่อ สดวก						

รูปที่ 3-5 RESERVATION BOOK เป็นเอกสารขั้นแรกในการรับจองห้อง เพื่อเตือนความจำและติดตามผล แต่ยังไม่ถือว่าเป็นการจองอย่างแน่นอน

RESERVATION RACK

YEARLY .....1979

JAN.	FEB.	MAR.	APRIL.	MAY.	JUNE.	JULY.	AUG.	SEPT.	OCT.	NOB.	DEC.

รูปที่ 3-6 แผนผังแสดงการรับจองเป็นปี 1-2 หรือ 3 ปีขึ้นอยู่กับขนาดของกิจการ

	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	28	27	29
201								พายุท																					
203																													
205																													
207																													
209													Smith																
211																													
213																													
215																													
217																													
219																													
301																													
303																													
305																													
307																													
309																													
311																													
313																													
315																													
317																													
319																													
202																													
204																													
206																													
208																													
210																													
212																													
214																													
216																													
218																													
220																													
302																													
304																													
306																													
308																													
310																													
312																													
314																													
316																													
318																													
320																													
222																													
322																													
233																													
333																													
1																													
2																													
3																													
4																													
5																													

SLIP OF RESERVATION RACK

		NO. ....
NAME.....	ARR. DATE.....	
	DEP. DATE.....	
NO. ROOM.....	NO. PER.....	ROOM RATE.....
ARR. BY.....	DEP. BY.....	
RESERVATION BY.....		
SIGN..... /..... /.....		

รูปที่ 3-8 Slip of Reservation Rack

มี 2 Copy - 1 Reservation Rack

- 2 Reservation Card

(อาจมี 3 เก็บเข้าแฟ้มบริษัทนำเที่ยวก็ได้)

Acceptance over-book Not over 10% ในการปฏิบัติแล้ว การรับจองห้องจะต้องรับจองไว้ไม่เกินจำนวนห้องพักที่โรงแรมนั้น ๆ มีอยู่ เพราะถือหลักที่ว่าเมื่อได้มีการตอบรับจองไว้แล้ว เวลาแขกมาเข้าพักจะต้องมีห้องสำรองไว้ให้เข้าพักได้ทันที ในทางปฏิบัตินี้อาจกล่าวได้ว่า ปกติโรงแรมจะไม่รับจองห้องพักเต็มตามจำนวนห้องพัก บางโรงแรมอาจจะสำรองห้องพักเหลือไว้สำหรับแขกจร (แขกที่ไม่ได้มีการจองล่วงหน้า) เช่น อาจจะเป็นแขกที่เคยพักประจำที่อวิสาสะที่ว่าเมื่อจะเข้าพักเมื่อใด ทางโรงแรมก็จะต้องหาห้องพักให้หรือเป็นแขกประเภทที่มีการติดต่อเปิดการจองไว้ตามจำนวนห้องพักที่ได้มีการตกลงกันไว้ (Free Sales) หรือแขกประเภทที่เป็นโรงแรมระหว่างประเทศ (Chain Hotels) ซึ่งไม่จำเป็น

จะต้องจองห้องล่วงหน้า มาเข้าพักเมื่อใด ก็จะสามารถเข้าพักได้ทันที เพราะทางโรงแรมจะต้องสำรองห้องพักไว้ให้ทั้งนี้แล้วแต่ข้อตกลง นโยบายการขาย การประสานงาน ติดต่อกันของของแต่ละโรงแรม

การรับจองห้องนั้นอาจรับจองไว้เกินจำนวนห้องพักที่มีอยู่ถึง 10% นั้นหมายถึงว่านโยบายการขายและธุรกิจการโรงแรมทั่วไปไม่ว่าจะเป็นในหรือนอกประเทศ ถือหลักการที่ว่าจะต้องพยายามขายห้องพักในวันต่อวันให้ได้เต็ม หรือมากที่สุดที่จะมากได้ เพราะไม่เหมือนธุรกิจการค้าอย่างอื่น ๆ ที่อาจเก็บสินค้านั้นไว้ขายในวันต่อไป หรือเมื่อใดก็ได้ แล้วขายให้ได้คุ้มกับการที่ได้เก็บสินค้านั้น ๆ ไว้รอความต้องการของตลาด จากหลักการดังกล่าวจึงมีการรับจองห้องพักไว้เกินจำนวนห้องพักมากกว่า 10% ก็มี ซึ่งเป็นการเสี่ยงอันตรายอย่างมาก เพราะถ้าหากเผชิญไม่มีการเพิกถอนจากแขกที่สำรองห้องไว้ พอถึงวันกำหนด แขกจะเข้าพักก็ไม่มีห้องพัก ทำให้เสียหายแก่ชื่อเสียงของโรงแรม เพราะแขกผิดหวังจากการเข้าพัก อาจต้องส่งแขกไปยังโรงแรมอื่น ๆ ที่มีอยู่ในระดับเดียวกันกับโรงแรมที่แขกได้จองไว้แต่ผิดหวัง ซึ่งการกระทำเช่นเป็นการแก้ข้อผิดพลาดที่ทางโรงแรมทำไว้กับแขก อาจเป็นผลให้ค่านิยมของโรงแรมลดลง