

บทที่ 7 ส่วนลด (Allowances)

การให้บริการแก่แขกของโรงแรมนั้น จะได้รับตอบแทนในรูปเงินสด ฉะนั้นปัญหาโต้แย้งเกี่ยวกับเรื่องค่าบริการต่าง ๆ ย่อมมีเป็นธรรมดา ถ้าหากแขก ต่อว่าหรือขอต่อรองโรงแรมควรให้ความสนใจ โดยอาจต้องลดราคาค่าบริการ ที่ถูกต่อว่าลงไปบ้างเพื่อเรียกน้ำใจของแขกได้ ดังนั้นส่วนลด “Allowances” จึงเกิดขึ้นในกิจการโรงแรมโดยเครดิตเงินลดนี้ออกจากบัญชีแขกผู้นั้น ส่วนลด อาจเกิดขึ้นจากการโต้แย้งเกี่ยวกับค่าโทรศัพท์ การปรับอัตราค่าห้อง การคิด บริการบางอย่างสูงเกินควร และบริการอื่น ๆ ที่ทำไม่ถูกต้อง เป็นต้น

Disputed

การแย้งเรื่องเงินค่าโทรศัพท์ เรื่องแบบนี้มักจะเกิดขึ้นกับแขกที่เข้า

Local

พักใหม่ ปรากฏว่าได้รับบิลค่าใช้โทรศัพท์ ซึ่งอาจเกิดจากเจ้าหน้าที่โรงแรมเข้าไป

Telephone

ใช้ในห้อง หรือคนที่เช่าคนก่อนออกไปโดยทางโรงแรมไม่ทันเรียกเก็บเงินค่า

Charges

โทรศัพท์ เหล่านี้แขกผู้เข้าพักอาจแย้งทันทีเมื่อทราบหรืออาจรู้เมื่อกำลังจะ check out เมื่อเกิดกรณีเช่นนั้นนโยบายของโรงแรมอนุญาตให้ bill clerk หรือ cashier ลดส่วนนี้ให้แขก

Room-Rate

การปรับปรุงอัตราห้องพัก เรื่องอัตราค่าห้องได้เคยกล่าวมาแล้วใน

Adjustment

บทที่ 4 เกี่ยวกับอัตราพิเศษ (Special Rates) แต่่นโยบายทั่วไปของโรงแรมมักจะกำหนดราคาห้องไว้แน่นอน (Fixed rates) ในกรณีลดค่าห้องให้จึงไปเครดิต ในบัญชีแขกผู้พักลดราคาห้องพักลงในรูปของส่วนลด

เงินลดอาจเกิดขึ้นจากการตกลงระหว่าง room clerk และแขกในวันที่ เข้าพัก เช่น แขกอาจจะจองห้องมาในราคาที่แน่นอน แต่เมื่อมาจริงปรากฏว่า ห้องที่ตกลงให้จองนั้นไม่ว่าง ฉะนั้นผู้จัดการหรือผู้ช่วยอาจต้องหาห้องที่ดีกว่า และราคาสูงกว่าที่จองไว้ โดยลงบัญชีไว้ตามราคาห้องที่เข้าพัก แต่ทำส่วนลด ขึ้นเพื่อไปเครดิตออกจากบัญชีแขกให้ลดลงเท่าราคาที่จะ

ในกรณีที่แขกมาพักเป็นประจำ และพักเป็นเวลานานเป็นเดือน ก็อาจให้ส่วนลด 10% หรือ 15% จากราคาปกติ โดยการนำเข้าบัญชีแขกผู้นั้นตามราคาห้องปกติทุกวัน จะคิดเป็นส่วนลดให้เมื่อจะออก โดยเครดิตบัญชีผู้พัก และเดบิตส่วนลด

บางครั้งแขกอาจโต้แย้งตอนแจ้งออกว่าอัตราค่าห้องสูงกว่าที่แจ้งโดย room clerk ถ้าเป็นแบบนี้โรงแรมจำเป็นต้องลดราคาห้องให้ตามที่ room clerk แจ้งครั้งแรก เป็นความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ดังนั้นเพื่อป้องกันเหตุเช่นนี้โรงแรมจะส่งสำเนาของ rack slip ให้ดูว่าการสะกดชื่อและอัตราค่าห้อง เพื่อโต้แย้งกันเสียก่อน

นโยบายของโรงแรมแบบ Commercial ในเมืองเล็ก ๆ ที่ต้องการเรียกลูกค้าโดยลดราคาห้องพักในวันเสาร์อาทิตย์ กรณีนี้ก็ลงตามราคาปกติแล้วหักด้วยส่วนลด

Adjustment of Overcharge **ปรับปรุงราคาที่เกิดสูงเกินไป** ถ้าลูกค้าเรียกร้องให้ลดราคาลงเพราะคิดสูงเกินไป โรงแรมต้องปฏิบัติตามทันที การคิดราคาสูงเกินไปอาจเป็นด้วยความผิดพลาดในการบวกตัวเลขใน Laundry slip แผนกบัญชีได้รับ Voucher แสดงยอดรวมของลูกค้าแต่ละคน และในการตรวจสอบประจำวันไม่พบที่ผิดเมื่อพบจึงแก้ไขให้ถูกต้องเงินส่วนลดนี้อาจจะเกี่ยวกับงานจัดเลี้ยง (banquets) ถ้าหากการคิดราคาสูงเกินไปเกิดขึ้นจากการผิดพลาดในการผ่านบัญชีหรือการบวกตัวเลขใน Voucher ซึ่งจะเสนอให้ income auditor ในวันรุ่งขึ้น ถ้าพบแก้ไขโดยเครดิตบัญชีผู้พักด้วยส่วนลด ดีกว่าที่จะพยายามไปแก้ไขให้ถูกต้องเบื้องต้น

Adjustment for Unsatisfactory Service **การปรับปรุงการบริการที่ไม่ดีพอ** ส่วนลดแบบนี้ไม่ค่อยมี ไม่ใช่เพราะไม่มีคนร้องเรียน แต่เป็นเพราะรีบแก้ไขทันทีเมื่อทราบ ซึ่งอาจเกิดจากบริการการซักรีด และจากบริการถ้ามีขึ้นและจำเป็นต้องลดให้ ก็เครดิตจากบัญชีแขกผู้พัก

The Allowance Voucher **ใบสำคัญส่วนลดจ่าย** บันทึกเบื้องต้นที่ใบสำคัญลักษณะของใบสำคัญมีวันที่ ชื่อของแขก หมายเลขห้องที่แขกพัก แผนกที่จัดทำใบสำคัญส่วนลดนี้ขึ้น จำนวนเงินที่ลดและคำอธิบายเหตุผล (ดูรูป 7-1) เมื่อจะให้ส่วนลดครั้งใดจะต้องทำใบสำคัญส่วนลดนี้ขึ้นทุกครั้ง แต่สำหรับส่วนลดค่าโทรศัพท์อาจรวม

ไว้ใน Voucher เดียวกันได้ โดยจดชื่อแขกเหล่านั้น ห้องที่พัก เลขที่บัญชี และเงินลดรวมไว้ด้วยกัน ส่วนลดค่าห้องจะต้องได้รับการเซ็นต่อนุมัติอย่างต่ำ ต้องผู้ช่วยผู้จัดการ และ bill clerk จะเป็นผู้ลงเครดิตบัญชีแขกผู้พักได้ โดยปกติ แล้วส่วนลดในแต่ละวันมีไม่มากนัก และไม่ต้องทำสรุปไว้ที่ F.O เพียงแต่ Voucher ทุกใบจะต้องส่งไปเพื่อลงบัญชีที่แผนกบัญชี

Approval of Allowances

การอนุมัติเงินส่วนลด การให้ส่วนลดค่าโทรศัพท์โดยที่ cashier หรือ bill clerk มีอำนาจที่จะอนุมัติได้ก็จริงหรือว่า room clerk บางแห่งอาจมีอำนาจอนุมัติส่วนลดค่าห้องด้วยก็ตาม แต่ก็เป็นกฎของโรงแรมส่วนใหญ่ทั่วไปที่ว่าใบสำคัญส่วนลด (Allowance Vouchers) ทุกใบควรจะต้องผ่านให้ผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการเป็นผู้เซ็นต่อนุมัติการลดทุกครั้ง แล้วจึงจะนำไปเครดิตบัญชีแขกได้ อย่างเช่นค่าโทรศัพท์ที่ขอลดในขณะที่แขกกำลังจะออกจากโรงแรม cashier ยอมลดให้แล้วจึงนำ Voucher ส่งให้ผู้จัดการเซ็นต่อนุมัติที่หลังก็เป็น การดีที่ผู้จัดการหรือผู้ช่วยได้ทราบถึงการลดทุกครั้งไป :

ส่วนลดเนื่องจากโรงแรมบริการแขกไม่ดีพอ (Allowance for unsatisfactory service) จะลดให้ได้ต่อเมื่อผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการเซ็นต่อนุมัติแล้วเท่านั้น จึงนำไปลงบัญชีแขกได้

หัวหน้าแผนกบัญชีควรต้องตรวจดูใบสำคัญส่วนลดในแต่ละวันเพื่อให้ทราบแน่ชัดว่าได้มีการอนุมัติถูกต้องตามระเบียบทุกครั้ง นอกจากนี้การตรวจดูจำนวนครั้งของส่วนลดค่าโทรศัพท์ที่ cashier ลดให้ไปนั้นได้ทำไปตามสมควรหรือไม่

Allowances of Concessionaires' Charge

ส่วนลดในบิลที่ผู้เช่าร้านค้าออก ทางโรงแรมจะต้องตกลงกับเจ้าของร้านที่เช่าร้านค้าของโรงแรมว่า ผู้จัดการหรือผู้ช่วยมีสิทธิอนุมัติส่วนลดจากค่าขายของร้านที่เช่าหักจากบิลนั้นได้ ถ้าบริการของร้านที่เช่าไม่เป็นที่พอใจแขก และส่วนลดนี้จะหักจากบัญชีแขกยันกับเงินที่ร้านค้าต้องจ่ายค่าเช่าให้โรงแรม ถ้าหากส่วนลดนี้เกิดขึ้นจากร้านค้าย่อยที่โรงแรมจัดการเอง ก็ให้ยอดส่วนลดนี้หักออกจากค่าขายเบื้องต้น (Gross Sales)

Complimentary Account

บัญชีถือนันทนาการ ในบางโรงแรมมีห้องถือนันทนาการหรือห้องฟรี (ได้แก่ส้วมาแล้วในบทที่ 4) ซึ่งจะไม่รวมราคาห้องพักไว้ในยอดขายเบื้องต้น

(gross sales) หรืออาจทำได้โดยลงเป็นค่าขายห้องให้แขก แต่เวลาออกก็เครดิตออกจากบัญชีแขกผู้นั้นไปเข้าบัญชีค่าใช้จ่ายด้านการตลาด หรือค่าใช้จ่ายอื่น ซึ่งมีอยู่บ่อยเหมือนกันที่เอาค่าห้องจำนวนนี้เป็นส่วนลดและถือเป็นส่วนลดแบบทั่วไป ความจริงแล้วการนำเอาส่วนลดค่าห้องอภินันทนาการนี้ไปออกจากค่าขายเบื้องต้นไม่ถูกต้องนัก ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าค่าห้องที่ขายนี้ถูกตั้งขึ้นและต่อมาก็จะต้องลดลงหมด แต่ก็ใช่วิธีการที่ดีที่สุดที่จะใช้ในการควบคุมการจำหน่ายห้อง และเงินส่วนลดนี้จะต้องตั้งบัญชีขึ้นต่างหากแยกจากส่วนลดทั่วไป ให้มองเห็นชัดคือบัญชีค่าห้องอภินันทนาการ “Complimentary Account” ซึ่งจะมียอดอยู่ทางด้านซ้ายมือ การมีบัญชีนี้ยังช่วยป้องกันผู้มีอำนาจอนุมัติส่วนลดบางคนไม่ให้ใช้บัญชีนี้เป็นประโยชน์แก่ตน

ALLOWANCE

	NO.....
	DATE...../...../.....
NAME _____	ROOM NO. _____
DEPT. _____	AMOUNT, \$ _____
_____ DOLLARS	_____ CENTS
EXPLANATION: _____	

	CLERK
APPROVED:	
	MANAGER

รูปที่ 7-1 Allowance Voucher