

บทที่ 11

เอกสารและรายงานของแผนกแม่บ้าน

- ✓ แบบฟอร์มรายงานสภาพห้องพัก
- ✓ แบบฟอร์มรายงานการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก
- ✓ แบบฟอร์มการเบิกของใช้ประจำวันหรือประจำสัปดาห์
- ✓ แบบฟอร์มการซ่อมแซม
- ✓ แบบฟอร์มรายงานทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบ
- ✓ รายงานการเบิกกุญแจ

HO 305

137

HO 305

137

การทำงานภายในแผนกแม่บ้าน จะมีประสิทธิภาพได้ก็ต่อเมื่อมีการเสนอ รายงานการให้ข่าวสาร รายละเอียดได้อย่างถูกต้องและถูกขั้นตอน ดังนั้น พนักงาน แผนกแม่บ้านจึงจำเป็นต้องเรียนรู้การใช้แบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานของแต่ละโรงแรม ฉะนั้น แบบฟอร์มที่นำมาเป็นตัวอย่างนี้ จึงไม่ใช่แบบฟอร์มที่กำหนดเฉพาะว่าจะต้องใช้แบบนี้เท่านั้น แบบฟอร์มรายงานจะเป็นการรายงานผลการทำงานและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งเป็นหลักฐานสำคัญ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อ หัวหน้างานในการที่จะติดตามงาน และตรวจเช็คการทำงานของพนักงานภายในแผนกได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

✓ **แบบฟอร์มรายงานสภาพห้องพัก**

ก่อนที่พนักงานทำความสะอาดห้องพัก จะเริ่มทำความสะอาดห้องพักในแต่ละวัน จะต้องดูรายงานสภาพห้องพัก ซึ่งพนักงานต้อนรับรอบดึกทำไว้ พร้อมกับจดบันทึกสภาพห้องพักลงในแบบฟอร์ม

ใบรายงานสภาพห้อง		
ชั้น.....		เวลา.....
วันที่.....		ผู้รายงาน.....
เบอร์ห้อง	สภาพห้อง	หมายเหตุ

หลังจากที่พนักงานทำความสะอาดห้องพัก ได้รับแบบฟอร์มรายงานสภาพห้องพักแล้วจะขึ้นไปทำความสะอาดยังชั้นที่ตนเองรับผิดชอบ โดยจะเริ่มต้นจากการทำความสะอาดทั่วไปก่อน เช่น กวาดระเบียบต่าง ๆ เก็บขยะด้านนอกของห้องพัก เป็นต้น จากนั้นจะทำ morning report คือการตรวจสอบอีกครั้งว่าแบบฟอร์มรายงานสภาพห้องพัก

ตรงกับความเป็นจริงหรือไม่ โดยเคาะประตูว่ามีแขกพักอยู่จริงหรือไม่ จากนั้น ให้ทำความสะอาดห้องโดยเริ่มจาก

- ห้องพักแขก

- 1) ห้องที่แขกร้องขอ หรือ โทรศัพท์ไปยังแผนกแม่บ้านว่า ต้องการทำความสะอาดห้องพัก หรือ ห้องที่แขกแขวนป้ายว่า make-up room
- 2) ห้องพักแขกที่ check out แล้วและมีการจองเข้าพักแบบกลุ่มเข้ามา
- 3) ห้องที่มีแขก check out
- 4) ห้องที่มีแขกเข้าพักอยู่
- 5) ห้องพักที่มีกำหนดว่าจะ check out แต่แขกยังอยู่ (เฉพาะในกรณีที่ไม่มีห้องอื่นเหลือให้ทำความสะอาดแล้ว)

ห้องพักแขกที่ว่าง (ตรวจสอบความเรียบร้อยว่ามีอะไรบกพร่องหรือไม่)

หากสภาพห้องใดไม่เป็นจริงตามที่บันทึกไว้ ให้รายงานหัวหน้าแผนกทันที

✓ **แบบฟอร์มรายงานการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก**

(Room Report)

ขณะปฏิบัติงานทุกวัน พนักงานทำความสะอาดห้องพักต้องรายงานผลการทำงาน และเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ลงในใบรายงานการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก และหัวหน้าประจำชั้นจะเดินตรวจสอบการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก พร้อมกับสำรวจความเรียบร้อยของห้องพัก และเซ็นชื่อไว้ในใบรายงานด้วย ก่อนออกเวรกลับบ้าน พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะส่งใบรายงานนี้ให้เสมียนในแผนกแม่บ้าน เพื่อทำรายงานสภาพห้องพักให้แก่พนักงานต้อนรับ และใบรายงานการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก จะถูกส่งไปยังผู้จัดการแผนกแม่บ้านตามลำดับ

ใบรายงานการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก								
ชั้น.....						ผู้รายงาน.....		
วันที่.....						หัวหน้าประจำชั้น.....		
เวลา.....								
ห้อง	ชื่อแขก	สภาพห้อง		เวลา		ใช้เตียง	เวลาตรวจ	หมายเหตุ
		เข้า	ป่าย	เข้า	ออก			

- ตัวอย่างในการลงใบรายงานการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก

O = Occupied (มีแขกเข้าพัก)

V = Vacant (ห้องว่าง)

V/D = Vacant/dirty (ห้องว่างและยังไม่ได้ทำความสะอาด)

V/C = Vacant/clean (ห้องว่างและได้ทำความสะอาดแล้ว)

V/M = Vacant/maid (ห้องว่างที่พนักงานฯ กำลังทำความสะอาดอยู่)

V/R = Vacant/ready หรือ VCI = Vacant clean inspect (ห้องว่างพร้อมที่จะขายและหัวหน้าประจำชั้นตรวจสอบแล้ว)

C/O = check-out (แขกออกจากห้องพักและยังไม่ได้ทำความสะอาด)

O/D = Occupied/dirty (ห้องที่มีแขกเข้าพักและยังไม่ได้ทำความสะอาด)

O/M = Occupied/maids หรือ O/R = Occupied ready หรือ OCI = Occupied clean inspect (ห้องมีแขกเข้าพักและทำความสะอาดหรือหัวหน้าประจำชั้นตรวจสอบแล้ว)

N = Bed used, no baggage (ห้องที่มีการใช้เตียงแต่ไม่มีกระเป๋าเดินทางในห้อง)

L = Bed unused with baggage หรือ S/O = Sleep out (ห้องมีแขกเข้าพัก แต่ไม่ได้ใช้เตียง หรือไม่ได้กลับมาอนที่ห้องพัก)

OOO = Out of order หรือ R = Repaired (ห้องชำรุดหรือต้องการซ่อมแซมห้ามใช้ห้อง)

B/K = Block (ห้องที่ลูกค้าจองไว้ จะมีแขกเข้าพัก)

✓ **แบบฟอร์มการเบิกของใช้ประจำวันหรือประจำสัปดาห์**

การเบิกของใช้ประจำวันหรือประจำสัปดาห์ พนักงานทำความสะอาดห้องพักรับจะเขียนรายการที่ต้องการเบิกลงในใบรายงานการเบิกของว่า ต้องการเพิ่มจากจำนวนที่แม่บ้านได้ตั้งจำนวนไว้ให้ในแต่ละชั้นเท่าไร

ใบเบิกของ		
ชั้น.....		
รายการของ	จำนวน	หมายเหตุ
วันที่.....		ผู้เบิก.....
หัวหน้าประจำชั้น.....		

✓ **แบบฟอร์มการซ่อมแซม**

ในกรณีที่สิ่งของในห้องพักรับชำรุด พนักงานทำความสะอาดห้องพักรับจะรีบเขียนรายงานแบบฟอร์มการส่งซ่อม ให้หัวหน้าประจำชั้นทราบ และหัวหน้าประจำชั้นจะดำเนินการแจ้งไปยังแผนกช่าง การเขียนใบรายงานการส่งซ่อมมี 3 แผ่น คือ

- แผ่นที่ 1 จะส่งไปเก็บไว้เป็นหลักฐานที่แผนกแม่บ้าน
- แผ่นที่ 2 และ 3 จะส่งไปแผนกช่าง

เมื่อแผนกช่างได้รับใบรายงานนี้ จะส่งช่างมาซ่อมแซมทันที โดยเฉพาะห้องพักรับที่มีแขกพักอยู่ และเมื่อซ่อมแซมเสร็จแล้ว หัวหน้าประจำชั้นจะเซ็นรับทราบพร้อมกับตรวจสอบสิ่งที่ซ่อมว่า เรียบร้อยและใช้งานได้ดี

ใบรายงานการซ่อมแซม	
	เลขที่.....
ถึง :	งานลำดับที่
จาก :	วันที่.....
เวลา.....	สถานที่.....
ปัญหา.....	
หมายเหตุ.....	
ผู้รายงาน.....	

ใบแจ้งเมื่อการซ่อมแซมเสร็จสิ้น	
	เลขที่.....
สถานที่.....	งานลำดับที่.....
วันที่แจ้งซ่อมแซม.....	วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น.....
ผู้ที่ดำเนินการซ่อมแซม.....	
จำนวนเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซม.....	
ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม:	
.....	
.....	

✓ **แบบฟอร์มรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ**

หากพนักงานผู้ใดพบทรัพย์สินของแขกลืมทิ้งไว้ ให้รีบติดต่อแผนกต้อนรับ เพื่อติดต่อกับแขก หากไม่ทราบใครเป็นเจ้าของหรือแขกออกไปจากโรงแรมแล้ว ให้พนักงานนำสิ่งของนั้นไปที่แผนกแม่บ้าน พร้อมเขียนใบรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ 3 แผ่น คือ

- | | |
|-----------|----------------------------------|
| แผ่นที่ 1 | เก็บไว้เป็นหลักฐานที่แผนกแม่บ้าน |
| แผ่นที่ 2 | ติดอยู่กับสิ่งของที่ถูกพบ |

แผ่นที่ 3 จะมอบให้ผู้เก็บทรัพย์สินเก็บไว้ เพื่อเป็นหลักฐานในการรับทรัพย์สินคืน เมื่อครบกำหนดเวลา แต่ไม่มีเจ้าของมารับคืน

ทรัพย์สินที่หายและถูกพบ ทางโรงแรมจะเก็บไว้ให้แขกมาติดต่อขอรับคืน ภายในเวลาที่กำหนด ประมาณ 3 - 6 เดือน หรือ 1 ปี หากไม่มีผู้ใดมาติดต่อขอรับคืน ทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้พบ ในกรณีที่แขกติดต่อมา เพื่อสอบถามเกี่ยวกับสิ่งของที่ลืมทิ้งไว้ ถึงจะสามารถคืนให้กับแขกได้ ถ้าไม่มีการติดต่อเข้ามาจะไม่มี การคืนสิ่งของให้แขกเด็ดขาด

ใบรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ

วันที่.....ชื่อผู้ที่จกรายงาน.....

ประวัติทรัพย์สินที่สูญหาย

ชื่อเจ้าของ :เวลาที่สูญหาย.....

ที่อยู่.....สถานที่ทรัพย์สินที่สูญหาย.....

เบอร์โทรศัพท์.....เบอร์ห้องที่แขกเช็คอิน.....

รายการทรัพย์สินที่สูญหาย.....งานเลี้ยงที่เข้าร่วม.....

คุณลักษณะของสิ่งของ.....วันที่พบทรัพย์สิน.....

.....วันที่ส่งทรัพย์สินคืนทางไปรษณีย์.....

.....วันที่มารับทรัพย์สิน.....

✓ รายงานการเบิกกุญแจ

กุญแจเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานโรงแรม โดยเฉพาะกุญแจห้องพักแขก ฉะนั้น พนักงานทุกคนรวมทั้งพนักงานทำความสะอาดห้องพัก จะต้องปฏิบัติเกี่ยวกับกุญแจ ดังนี้

1. เช็ชชื่อเบิกและคืนกุญแจทุกครั้ง
2. กุญแจจะอยู่ติดตัวผู้เบิกตลอดเวลา
3. ห้ามนำกุญแจทุกชนิดออกนอกบริเวณโรงแรม

4. พนักงานทำความสะอาดห้องพัก ต้องเปิดห้องพักทำความสะอาดที่ละห้อง
5. พนักงานทำความสะอาดห้องพัก จะเป็นผู้เปิดประตูให้กับพนักงานอื่น และรอจนกว่าพนักงานอื่นเสร็จสิ้นภารกิจ
6. ในกรณีแขกลืมกุญแจห้องพัก และขอให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักเปิดห้องให้ พนักงานทำความสะอาดไม่ควรเปิดประตูให้แขก ควรแนะนำให้แขกไปติดต่อกับแผนกต้อนรับก่อน
7. หากพบกุญแจที่ถูกลืมปิดประตู ให้เคาะประตูเพื่อตรวจสอบ ในกรณีที่ห้องนั้นไม่มีแขก ให้ดึงกุญแจออกและส่งคืนแผนกต้อนรับ
8. กรณีกุญแจหาย ให้รีบค้นหาและแจ้งหัวหน้าประจำชั้นทราบ
9. เมื่อใช้กุญแจเสร็จแล้ว ควรรีบคืนทันที

ใบเบิกกุญแจ				
วันที่.....			แผนก.....	
หมายเลขกุญแจ	ผู้เบิก	เวลาเบิก	ผู้ส่งคืน	เวลาส่งคืน