

เอกสาร ประกอบการเรียนรู้รายวิชา งานส่วนหน้า

ปวส.1 (30701-2002)..2..63

การปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท

(Front office operations for hotels and resorts)



งานบริการส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท หรือ (Front office) ถือได้ว่าเป็นด่านแรกที่ลูกค้าพบและเป็นด่านสุดท้ายก่อนที่ลูกค้าจะออกจากโรงแรม ซึ่งนอกจากความเอาใจใส่ในการบริการแล้วความรวดเร็วและความถูกต้องในการเช็คอิน (check-in) ตลอดจนความถูกต้องในการคำนวณค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการซื้อหรือใช้บริการก็เป็นสิ่งที่ลูกค้าปรารถนาเช่นกัน นอกจากนี้ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีฐานการคำนวณมาจากแผนกบริการส่วนหน้าเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารต้องการทราบอย่างยิ่ง หัวหน้างานหรือผู้ปฏิบัติงานควรรู้วิธีการวิเคราะห์ เพื่อจัดทำรายงานสำหรับการบริหารในงานบริการส่วนหน้าและแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารงานของแผนกและระบบการจัดการเอกสารที่ดี ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยสร้างประสิทธิภาพให้กับงานต้อนรับส่วนหน้าได้เป็นอย่างดี

การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า

1. การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า Front office management and operation

2. หน่วยที่ 1 แผนกบริการส่วนหน้า สามารถอธิบายบทบาทและหน้าที่ของแผนก บริการส่วนหน้าเพื่อการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม สามารถอธิบายการจัดโครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้า และตำแหน่งงานต่างๆภายใต้แผนกบริการส่วนหน้า สามารถอธิบายวงจรบริการเกี่ยวกับการดำเนินงานของแผนกบริการส่วนหน้า

3. บทนำ (INTRODUCTION) “แผนกบริการส่วนหน้า” ทาหน้าที่เปรียบเสมือนศูนย์กลางการบริการ (Hub of service) หรืออาจกล่าวได้ว่า “แผนกบริการส่วนหน้า (front office department) คือศูนย์กลางสั่งการของกิจกรรมบริการแขก” แยกส่วนใหญ่ของโรงแรม มักจะแจ้งความประสงค์หรือร้องขอการบริการผ่านแผนกบริการส่วนหน้าและการส่งมอบ บริการของแผนกบริการส่วนหน้ามีความจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับทุกแผนกของโรงแรม ตั้งแต่การบริการก่อนที่แขกเข้าพัก (pre arrival) ช่วงเวลาการเข้าพัก (arrival) ระหว่างการเข้าพัก (occupancy) และจนกระทั่งออกจากโรงแรม (Departure)

4. ด้านการบริการ แผนกบริการส่วนหน้ามีหน้าที่ให้บริการแขกด้วยความเต็มใจ ไม่ บกพร่องและการให้บริการแขกด้วยความเท่าเทียมกัน ยุติธรรม ความ รวดเร็วและถูกต้อง การสร้างความพึงพอใจจากการบริการของแผนกบริการ ส่วนหน้า รวมไปถึงกระจายงานให้พนักงานแต่ละคนให้บริการแขกอย่างทั่วถึงทั้งนี้เพื่อสร้างการเรียนรู้ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการ ปฏิบัติงาน

5. ด้านบุคลากร โรงแรมสามารถประหยัดต้นทุนในการจ้างพนักงานหรือบุคลากร โดย การคัดเลือกพนักงานมีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการทำงานได้ มากกว่าหนึ่งงาน การที่พนักงานสามารถทำงานได้หลายด้าน ทาให้ สามารถลดความเสี่ยงให้กับโรงแรมในการสูญเสีย รายได้ที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น กรณีที่พนักงานคนใดคนหนึ่งป่วยหรือลาหยุดกะทันหัน แผนกบริการ ส่วนหน้ายังมีพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนได้ นโยบายการดำเนินงานของแผนกบริการ ส่วนหน้าของโรงแรม

6. นโยบายเฉพาะของฝ่ายต่างๆ ภายใต้แผนกบริการส่วนหน้า นอกจากนโยบายที่จะกำหนดขึ้นมาเพื่อการบริการและปฏิบัติงานของบุคลากรในแผนก บริการส่วนหน้าแล้ว ฝ่ายบริหารของแผนกบริการส่วนหน้าจำเป็นต้องมีส่วนร่วมกัน กำหนดนโยบายเฉพาะของฝ่ายต่างๆ ภายใต้แผนกบริการส่วนหน้า กล่าวคือ แผนกบริการส่วน หน้าประกอบด้วย ฝ่ายงานบริการต่างๆ ดังนั้น จะต้องมีการกำหนดนโยบายเฉพาะตามหน้าที่ ฝ่ายบริการนั้นๆ เช่นฝ่ายสำรองห้องพัก (Room reservation service) ฝ่ายบริหารจะกำหนดนโยบายเฉพาะ เช่น นโยบายเกี่ยวกับวิธีการรับสำรองห้องพัก เงื่อนไขการ สำรองห้องพัก นโยบายด้านอัตราค่าห้องพัก สัดส่วนของกลุ่มเป้าหมายของโรงแรม อัตราการ เข้าพัก ค่าเฉลี่ยรายได้ที่คาดว่าจะได้รับ นโยบายการดำเนินงานของแผนกบริการ ส่วนหน้าของโรงแรม

7. บทบาทของแผนกบริการส่วนหน้า บทบาท หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้อยู่ในตำแหน่งได้ปฏิบัติหรือแสดงออกมาให้เห็นซึ่งมักจะเป็น พฤติกรรมที่สอดคล้องกับบทบาทตามความคิดของผู้อยู่ในตำแหน่งดังกล่าว เบื้องต้นแล้วว่า สามารถสรุปบทบาทของแผนกบริการส่วนหน้า ได้ดังต่อไปนี้

1.การเป็นจุดแรกและจุดสุดท้ายของการบริการ (first and last contact point) แผนกบริการส่วนหน้าเป็นจุดแรกและจุดสุดท้ายที่ให้บริการแขกทั้งในและภายนอก โรงแรมหรืออาจกล่าวได้ว่า แผนกบริการส่วนหน้าจะเป็นแผนกแรกที่จะได้พบและส่งมอบ บริการให้กับแขกก่อนแผนกอื่นๆทั้งหมดของโรงแรม ดังนั้น การสร้างความประทับใจครั้งแรก (first impression) ต่อแขกที่เข้ามาติดต่อและใช้บริการในโรงแรมจึงกลายเป็น

กล ยุทธ์สำคัญสำหรับงานบริการของแผนกบริการส่วนหน้ารวมไปถึงการต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดี และสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น

2. ศูนย์กลางข้อมูลข่าวสาร (information center) นอกจากบทบาทหลักของแผนก

สำคัญอันดับแรกสุดในโรงแรม งานบริการส่วนหน้า หรือ **Front Office** มีอะไรบ้าง?



แผนกงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมหรือ Front Office เป็นแผนกที่เรียกว่าสำคัญที่สุดแผนกหนึ่งในโรงแรม ซึ่งพนักงาน Front Office ทั้งหมดมีหน้าที่เป็นตัวแทนของโรงแรมในการบริการแขก ในขณะเดียวกันก็ต้องจัดการทุกอย่างให้เป็นขั้นเป็นตอนสอดคล้องไปกับการลงรายการบัญชีที่ถูกต้อง โครงสร้างของแผนกต่างๆ ในงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอาจต่างกันไปตามขนาดและความซับซ้อนในการบริหารของแต่ละโรงแรม และบทความนี้เราจะมาแนะนำให้น้องๆ และทุกคนได้รู้จักส่วนงานต่างๆ ใน **แผนกงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม (Front Office)**

ตำแหน่งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมมีอะไรบ้าง?

1. Front Office Manager (ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า)

Front office manager หรือ FO เป็นผู้จัดการที่คอยสั่งการและประสานงานให้กิจกรรมของงานส่วนหน้าทั้งหมดออกมามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่ง FO จะเป็นคนกลางคอยรับคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูงและนำมากระจายงานให้กับพนักงานทั่วไปอีกที ซึ่งความรับผิดชอบของ FO คือ รับสมัครพนักงาน ฝึกสอน ตรวจสอบ และ ควบคุม สมาชิกทุกคนในทีมงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม รวมไปถึงการตั้งเป้าหมาย กำหนดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และประเมินคุณภาพการทำงานของสมาชิกในทีม เป็นต้น

2.Bell Boy (พนักงานยกกระเป๋า)

หน้าที่ของ Bellboy คือการช่วยยกกระเป๋าให้กับแขกตั้งแต่แขกมาถึงโรงแรมจนกระทั่งเข้าห้องพัก

3.Cashier (พนักงานเก็บเงิน)

แคชเชียร์มีหน้าที่เก็บเงินและเคลียบิลของแขกที่มาใช้บริการ ลงรายการค่าใช้จ่ายต่างๆเข้าไปในFolioของแขก ระหว่างที่แขกเข้าพัก เตรียมเอกสารในการเก็บเงินต่างๆก่อนแขกเช็คเอาท์

4.Door Attendant (พนักงานเปิดประตู)

เปิดประตูรถ ประตูโรงแรมเมื่อแขกมาถึงคอยช่วยเหลือและบริการแขกที่หน้าประตูโรงแรม

5.Night Audit (ผู้ตรวจสอบกลางคืน)

เป็นผู้ที่ทำงานในเวลากลางคืน คอยตรวจสอบรายการต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างวันให้มีความถูกต้อง พร้อมทั้งจัดเตรียมรายงานต่างๆ รวมไปถึงการบริการแขกระหว่างคืน อ่านเพิ่มเติมเกี่ยวกับงาน Night Audit ที่นี่เลย

6.Receptionist (พนักงานต้อนรับ)

มีหน้าที่คอยต้อนรับแขกของโรงแรม ทำเช็คอินและเช็คเอาท์ให้แขก ให้ข้อมูล จำหน่ายห้อง และ ฎุญแจให้แก่แขกที่ใช้คีย์

7.ReservationAgent (พนักงานสำรองห้องพัก)

มีหน้าที่ยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่างๆ ขายบริการต่างๆเพิ่มเติมเมื่อเหมาะสม จัดทำรายการแขกเข้าแขกออก และรายงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆให้แก่ผู้บังคับบัญชา

8.TelephoneOperator (พนักงานรับโทรศัพท์)

คอยรับสายและจัดการสายต่างๆ ทั้งเข้าและออก รวมทั้งควบคุมระบบโทรศัพท์ในกรณีที่ต้องโทรปลุกแขก ตอบคำถามต่างๆเกี่ยวกับโรงแรมทางโทรศัพท์

9.Concierge (พนักงานบริการทั่วไป)

มีหน้าที่ยืนยันการจองสำหรับลูกค้าภัตตาคาร ทัวร์ รถลีมูซีน หรือบริการอื่นๆ คอยช่วยเหลือแขกในกรณีที่แขกต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

งานส่วนหน้า..2

การบริการส่วนหน้าของโรงแรม

แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front office Department หรือ F/O)แผนกบริการส่วนหน้า คือแผนกหนึ่งของโรงแรมที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการ จัดการกับแขกผู้เข้ามาพักในโรงแรมโดยตรง ตั้งแต่การต้อนรับ การรับจองห้องพัก การ เตรียมห้องพักสำหรับแขกผู้จะมาพัก การจัดบริการต่างๆ ให้กับแขกระหว่างที่เข้าพัก ใน โรงแรม เช่นการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับ ฝ่ายต่างๆทั้งใน

และนอกโรงแรมแผนกการต้อนรับส่วนหน้าถือเป็นหัวใจสำคัญ (focal point) ของโรงแรม เพราะบริเวณเคาน์เตอร์ด้านหน้าของแผนกบริการส่วนหน้าตั้งอยู่ในตำแหน่ง ที่สำคัญของบริเวณห้องโถง (Lobby area) ของโรงแรม ซึ่งเป็นจุดหลักที่ แขกต้องเข้ามาติดต่อ และยังเป็นแหล่งข่าวสารข้อมูลที่สำคัญสำหรับให้บริการแขกและ เป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับแขกที่สำคัญด้วย เคาน์เตอร์ด้านหน้ายังเป็นสถานที่ที่แขกมา ลงทะเบียน (check in) และชำระเงินหรือคืนกุญแจเมื่อจะออกจากโรงแรม (check out) โดยปกติทั่วไปแขกมักใช้บริเวณดังกล่าวสำหรับการร้องเรียน เรื่องราวต่างๆ ด้วย

□ ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า

แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม เป็นแผนกแรกสุดที่แขกเข้ามาติดต่อกับ โรงแรมรวมทั้งแขกที่พักอยู่ในโรงแรมเมื่อต้องเข้ามาติดต่อและขอใช้บริการ เป็นแผนกที่เป็น หน้าเป็นตา เป็นตัวแทนของโรงแรมในภาพรวม หากสามารถสร้างความประทับใจในครั้งแรก (First Impression) ให้กับผู้ใช้บริการได้ จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่น เป็นกันเอง รู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีและอยากกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไปเนื่องจากแผนกบริการส่วนหน้าเป็นศูนย์ประสานงานให้แก่ทุกแผนกของโรงแรม การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของโรงแรมจะมีผลให้การปฏิบัติงานของแผนกอื่น ๆ ประสบ ความสำเร็จไปด้วย ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าจึงมีความสำคัญต่อโรงแรม ดังนี้

□ บทบาทของแผนกบริการส่วนหน้า

บทบาท หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้อยู่ในตำแหน่งได้ปฏิบัติหรือ แสดงออกมาให้เห็นซึ่งมักเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบทบาทตาม ความคิดของผู้อยู่ในตำแหน่ง ดังที่กล่าวเบื้องต้นแล้วว่า แผนกบริการส่วนหน้ามีบทบาทและหน้าที่หลัก คือ ขยายห้องพักและสร้างรายได้ให้กับ โรงแรมแล้ว แผนกบริการส่วนหน้ายังเป็นองค์ประกอบหนึ่งของ โครงสร้างองค์การที่มีความสำคัญและมีบทบาทในด้านอื่น ๆ อีกด้วย สามารถสรุปบทบาทของแผนกบริการส่วนหน้า ได้ดังต่อไปนี้

□ 1. ความพอใจ (Impression) แขกทุกคนที่เดินทางมาพักในโรงแรมจะต้องผ่าน การต้อนรับจากแผนกส่วนหน้า และในทำนองเดียวกันแขกที่ออกจากโรงแรมก็ต้องผ่านแผนก บริการส่วนหน้าเช่นเดียวกัน ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าจึงเป็นแผนกที่สามารถจะสร้างความ ประทับใจที่ดี (Good Impression) หรือความประทับใจที่ไม่ดี (Bad Impression) ให้แก่แขกได้ สำหรับความประทับใจที่ดีนั้น แขกจะได้รับจากการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกบริการส่วนหน้า ซึ่งการปฏิบัติงานจะประกอบด้วย ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและรู้งานและความสำนึกในการ บริการ (Service Mind) การมีแค่เพียงความสนใจในการทำงานโดยปราศจาก ความสำนึกในการบริการ ไม่สามารถสร้างความประทับใจที่ดีให้เกิดขึ้นแก่แขกได้ แผนกบริการ ส่วนหน้าที่จะต้องสร้างความประทับใจให้แขกทั้งขณะที่แขกเริ่มติดต่อ และแขกออกจากโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประทับใจครั้งแรก (First Impression) เป็นสิ่งสำคัญมาก และจะประทับใจในใจเป็นเวลายาวนาน (First Impression is the most lasting one)

2. จุดขายภายใน (Internal Selling point) โดยปกติรายได้ค่าห้องพัก (Room Revenue) เป็นรายได้ที่มีสัดส่วนมากกว่ารายได้อื่น คือ รายได้จาก การขายอาหารและเครื่องดื่ม และรายได้อื่น การขายห้องพักเป็นหน้าที่สำคัญของแผนก บริการส่วนหน้า เพราะแผนกบริการส่วนหน้าที่มีส่วนงานสำรองห้องพัก (Reservation Section) ที่ทำหน้าที่รับสำรองห้องพักให้แขก ดังนั้นจุดขาย แรกของโรงแรม คือ ส่วนงานนี้ ซึ่งจะต้องพยายามขายห้องพักให้ได้ราคาดีที่สุด หรือขาย ห้องประเภทที่ทำรายได้สูงให้แก่โรงแรม การขายห้องพักประเภทราคาสูงก่อนห้องพักอื่นนี้ เรียกว่า Up Selling

การขายห้องพักที่แขกจองล่วงหน้า (Advanced Booking) เป็นหน้าที่ของ ส่วนงานสำรองห้องพัก แต่การขายห้องพักให้แก่แขกขาจร (Walk-in) เป็นหน้าที่ ของส่วนงานต้อนรับ (Reception Section) ซึ่งต้องใช้เทคนิคการขาย (Sales technique) เช่นเดียวกับส่วนงานสำรองห้องพัก การปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับซึ่งโดยปกติจะทำงานประจำอยู่ที่เคาน์เตอร์ต้อนรับ เพื่อขายห้องพักให้ แขกขาจรดังกล่าวนี้ มีลักษณะคล้ายเป็นตัวแทนจำหน่ายห้องพัก (Sales Agent) ให้แก่โรงแรม จึงมีบางคนใช้คำว่า Agent แทน Section เช่น Reservation Agent หรือ Reception Agent

นอกจากการขายห้องพักให้แก่แขกโดยส่วนงานสำรองห้องพัก และต้อนรับแล้วภายใน โรงแรมยังมีบริการอื่นๆ ที่สามารถจะทำได้ให้แก่โรงแรม เช่น ห้องอาหาร ห้องร้อง เพลงคาราโอเกะ ไนต์คลับ หรือ ผับ (Pub) หรือสถานบริการอื่น ๆ ในโรงแรม พนักงานต้อนรับจะต้องมีความรู้ในเรื่องบริการเหล่านี้อย่างละเอียด เพื่ออธิบายหรือเชิญชวน แขกในโรงแรม หรือแขกจากภายนอกที่เข้ามาในโรงแรมใช้บริการ ซึ่งการปฏิบัติทำนองนี้ถือ ได้ว่า พนักงานต้อนรับของแผนกบริการส่วนหน้าเป็นจุดขายภายในโรงแรม (Internal Selling Point) ที่จะส่งเสริมรายได้ของโรงแรม

แหล่งข่าวสาร (Source of Information) แผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนก ที่แขกในโรงแรม และบุคคลภายนอกโรงแรมเข้ามาติดต่อสอบถามเรื่องต่างๆอยู่เสมอทั้ง เรื่องภายในและภายนอกโรงแรม พนักงานในแผนกบริการส่วนหน้าโดยเฉพาะพนักงานที่ ทำงานอยู่ที่เคาน์เตอร์ต้อนรับหรือโถงต้อนรับของโรงแรม (Lobby) ควรมีข้อมูล ข่าวสารเพื่อตอบคำถามของแขกหรือผู้ที่มาติดต่อได้ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่ภาพพจน์ที่ดีของโรงแรม

4. ภาพพจน์ของโรงแรม (Hotel Image) แขกของโรงแรม หรือผู้ที่เข้ามาติดต่อกับโรงแรม จะต้องเข้ามาที่โถงต้อนรับ ซึ่งเป็นบริเวณที่ทำงานของแผนกต้อนรับเสมอ การที่โรงแรมมีพนักงานต้อนรับ ที่มีบุคลิกภาพดี (Good Personality) หมายถึง มีความรู้เกี่ยวกับงาน มีประสบการณ์ และมีกิริยามารยาทงดงาม ประกอบกับการตกแต่งโถงต้อนรับที่มีศิลปะมีรสนิยม จะสร้างความประทับใจ และภาพพจน์ที่ดีให้แก่โรงแรม แผนกบริการส่วนหน้าจึงถือเป็นส่วนหนึ่งที่ดึงดูดความสนใจของแขก หรือผู้ ที่มาติดต่อศูนย์ประสานงาน (Coordination Center) แผนกบริการส่วนหน้าเป็นที่รวม ข่าวสารของแขกพักในโรงแรม จึงเป็นศูนย์ที่จะแจกจ่ายข้อมูลของ

แขกไปยังแผนกต่างๆ (Operational Department) และฝ่ายบริหาร (Administrative Staff) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของแผนกอื่นๆ

☐ ตัวอย่างเช่น เมื่อแขกจองห้องพักของโรงแรมโดยจองตามสัญญาที่ทำไว้กับโรงแรม ซึ่งโดยปกติจะมีการจองห้องพักพร้อมกับอาหารเช้าเสมอ (Meal Plan) แผนกบริการส่วนหน้าจะต้องกระจายข่าวสารการจองไปยังแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) เพื่อเตรียมอาหารเช้าให้แขก หรือกรณีมีแขกสำคัญ (Very Important Person - VIP) แผนกบริการ ส่วนหน้าก็จะต้องกระจายข่าวสาร หรือแจ้งไปยังแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ จัดเตรียมผลไม้ (Fruit) และแผนกแม่บ้านให้จัดเตรียมดอกไม้ (Flower) เพื่อจัดให้ภายในห้องพักในเวลาก่อนที่แขกจะมาถึงโรงแรม การเตรียมผลไม้ (Fruit) และดอกไม้ (Flower) ให้แก่แขกสำคัญเป็นอีกหนึ่งหนทางการ (Complement) ดังกล่าวนี้นี้ โรงแรมมักจะเรียกกันโดยย่อ F/F Complement ซึ่งแผนกบริการส่วนหน้าจะเป็นผู้ออก F/F Complement Order (FCO) ไปยังแผนกทั้งสองแผนกดังกล่าว

☐ แม้ว่าแผนกบริการส่วนหน้าจะเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารของแขก และเป็น ศูนย์ประสานงานของโรงแรม แต่ข้อมูลของแขกทั้งหลายจะต้องถือเป็นความลับ สุดยอด (Top Secret) จะเปิดเผยแก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องไม่ได้ เพราะ ถือว่าเป็นการละเมิด (Violation) ต่อแขกดังนั้นการจะเปิดเผยข้อมูลใด ในส่วนที่เกี่ยวกับแขกหรือโรงแรม พนักงานต้อนรับต้องคิดและกระทำโดยรอบ คอบหรือปรึกษากับฝ่ายบริหารก่อน ยกเว้นข้อมูลข่าวสารที่เป็นการประสานงาน ภายในระหว่างแผนกเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ

☐ หน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้า

เวลาการทำงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมโดยปกติแล้วพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมจะมีเวลาในการทำงานแตกต่างไปจากพนักงานฝ่าย สนับสนุน โดยพนักงานบริการส่วนหน้าจะทำงานอย่างน้อยคนละ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ในประเทศไทยพนักงาน บริการส่วนหน้าของโรงแรมทำงานโดยเฉลี่ยคนละ 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ไม่นับรวมถึงการทำงานล่วงเวลา (Over Time) โดยปกติแล้วช่วงเวลาในการทำงานจะแบ่งออกเป็น 3 รอบ ดังนี้ 1. รอบเช้า (Morning Shift) a.m. – p.m. (ซึ่งจะ ปฏิบัติงาน 8 ชั่วโมงและเวลาพัก 1 ชั่วโมง) 2. รอบบ่าย (Afternoon Shift) p.m. – p.m. 3. รอบดึก (Night Shift) p.m. – a.m. ในแต่ละช่วงเวลาจะมีเวลาที่คาบเกี่ยวกันประมาณ 1 ชั่วโมง เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานได้มีเวลาในการส่งมอบงาน อธิบายลักษณะงานและปัญหาที่เกิดขึ้นและยังไม่ได้รับการแก้ไข

☐ เป้าหมายและกลยุทธ์ของส่วนหน้าของโรงแรม

เป้าหมายและกลยุทธ์ของส่วนหน้าของโรงแรมขึ้นอยู่กับภารกิจ (Mission) และเป้าหมายโดยรวมของโรงแรม เป้าหมายของส่วนหน้าของโรงแรมที่เห็นได้ชัด ได้แก่ 1. เพิ่มจำนวนแขกที่เดินเข้ามาติดต่อสอบถามราคาห้องพักหรือแขกที่ไม่ได้จองห้องพัก ล่วงหน้า (Walk-in Guest) และเพิ่มจำนวนแขกที่ตัดสินใจเข้าพักในโรงแรม หลังจากสอบถามราคาห้องพักแล้ว โดยกำหนดตัวเลขเป็นเปอร์เซ็นต์หรือตัวเลขที่แน่นอน สามารถ

วัดค่าได้2. เพิ่มเปอร์เซ็นต์การเข้าพักในโรงแรม (Occupancy Percentage) ให้มาก ขึ้นโดยกำหนดเป็นตัวเลขที่แน่นอน3. รักษาจำนวนแขกที่เคยใช้บริการโรงแรมให้ได้มากที่สุด กำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์หรือตัวเลขแน่นอน

เมื่อได้เป้าหมายของแผนกแล้วจึงนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์และแผนเพื่อดำเนินงานต่อไป

1. ให้ข้อมูล ข่าวสาร รายละเอียด เกี่ยวกับการให้บริการภายในห้องพัก และบริการเสริมอื่นๆ กับแขกอย่างครบถ้วน ขณะที่แขกเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูลกับพนักงานบริการส่วนหน้าของ โรงแรม2. แจกเอกสาร แผ่นพับ (Brochure) และเอกสารแสดงรายละเอียดราคาห้องพัก ให้ แขกนำกลับไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ3. มีการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการให้บริการส่วนต่างๆ ของโรงแรมแก่ลูกค้า เก้าของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ

การเป็นจุดแรกและจุดสุดท้ายของการบริการ

(First and Last Contact Point)แผนกบริการส่วนหน้าเป็นจุดแรกและจุดสุดท้ายที่ให้บริการแขกทั้งภายในและภายนอก โรงแรมหรืออาจกล่าวได้ว่า แผนกบริการส่วนหน้าจะเป็นแผนกแรกที่จะได้พบและส่งมอบบริการให้กับ แขกก่อนแผนกอื่น ๆ ทั้งหมดของโรงแรม ดังนั้น การสร้างความประทับใจครั้งแรก (First Impression) ต่อแขกที่เข้ามาติดต่อและใช้บริการในโรงแรมจึงกลายเป็นกลยุทธ์สำคัญ สำหรับงานบริการของแผนกบริการส่วนหน้ารวมถึงการต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีและสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น นอกจากนี้ แผนกบริการส่วนหน้ายังเป็นจุดสุดท้ายของการบริการ กล่าวคือ กิจกรรมสุดท้ายของการบริการในโรงแรม คือ การคืนห้องพัก การชำระเงินและการส่งแขกกลับ ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้า จึงเป็นแผนกสุดท้ายของการติดต่ออย่างไ้ก็ตาม นอกจากการสร้างความประทับใจครั้งแรก(First Impression) แล้ว พนักงานแผนกบริการส่วนหน้ายังจำเป็นต้องคำนึงถึงการสร้างความ ประทับใจครั้งสุดท้าย (Last Impression) ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความ ประทับใจที่ดีก่อนจากไป ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์การบริการที่ดีของโรงแรมและจะทำให้แขกกลับมาใช้ บริการของโรงแรมอีกในครั้งต่อไป

2.ศูนย์กลางข้อมูลข่าวสาร (Information Center)

นอกจากบทบาทหลักของแผนกบริการส่วนหน้า คือ การส่งมอบบริการด้วยอัธยาศัย ไมตรีที่ดีกับแขกดังกล่าวข้างต้นไปแล้วนั้น ปัญหาหนึ่งที่มีมักจะเกิดขึ้นกับแขกเสมอ คือ ความรู้สึก ไม่คุ้นเคยกับสถานที่และ บริการหรือแม้แต่ความไม่เข้าใจสิทธิในการใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม นอกจากนี้หากเปรียบเทียบแผนกบริการส่วนหน้ากับแผนกอื่น ๆ ของโรงแรมแล้วจะเห็นได้ว่า แผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกที่มีโอกาสพบกับแขกมากที่สุด เนื่องจากหากพิจารณาจาก ลักษณะทางกายภาพ (Physical Characteristics) ของโรงแรมแล้ว แผนกบริการส่วนหน้า(Front Office Department) คือ แผนกที่มีพื้นที่หลักที่ ตั้งอยู่ในบริเวณโถง (Lobby) ของตัวโรงแรมหรือทางเข้าตัวอาคารของโรงแรม ซึ่งส่วนใหญ่ จะตั้งอยู่ในตำแหน่งที่แขกสามารถเข้าถึงได้ง่าย (Accessibility) เพื่อความสะดวกใน การให้บริการ ดังนั้น พนักงานแผนกนี้จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจต่อตัวสินค้าและบริการ ของโรงแรมเป็นอย่างดีเพื่อจะได้ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและครบถ้วนตามที่แขกต้องการ

□ ศูนย์กลางสั่งการของโรงแรม (Nerve Center)

การให้บริการกับแขกนั้นถือเป็นหน้าที่ ของทุกแผนกบริการภายในโรงแรม แต่โดย ธรรมชาติของแขกที่พัก โรงแรมเมื่อต้องการรับบริการจากแผนกใด ๆ มักจะไม่ติดต่อกับแผนก นั้น ๆ โดยตรงแต่จะแจ้งความต้องการ มายังแผนกบริการส่วนหน้าเพื่อให้ประสานงานหรือสั่งการ ต่อไป เช่น แขกอาจจะต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ในห้องพักเพิ่มเติมซึ่งเป็นหน้าที่ของแผนก แม่บ้านในการส่งมอบบริการ แต่แขกอาจจะโทรศัพท์แจ้งไป ยังแผนกบริการส่วนหน้า การที่แผนก บริการส่วนหน้าจะปฏิเสธโดยไม่ได้เป็นความรับผิดชอบของ แผนกตนหรือการแจ้งให้ แขกติดต่อมาใหม่อีกครั้งไปยังแผนกแม่บ้านจึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำ เพราะนอกจาก จะไม่สร้าง ความประทับใจกับแขกแล้วยังเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความไม่มีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) ของพนักงานคนนั้น ๆ อีกด้วย เพื่อให้การบริการเกิดประสิทธิภาพ สูงสุด แผนกบริการส่วนหน้าจึงมี ความสำคัญคือเป็นเสมือนศูนย์กลางในการสั่งการและการ ติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ในโรงแรมเพื่อส่ง มอบบริการตามความต้องการของแขกต่อไป

□ การเพิ่มการขายของโรงแรม (Upselling)

การทำธุรกิจโรงแรมนั้น รายได้หลักส่วนใหญ่มาจากการขายห้องพักและ แผนกหลักที่ทำหน้าที่ขายห้องพัก คือ แผนกบริการส่วนหน้านั่นเอง นอกจาก ความสำคัญที่เป็นจุดขายหลักแล้ว ด้วยลักษณะงานที่มีความ ใกล้ชิดแขก และสถานที่ตั้งของแผนกบริการส่วนหน้ายังเอื้ออำนวยให้พนักงานแผนกนี้ เสนอขายบริการอื่น ๆ ที่มีในโรงแรมได้อีกด้วย เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก ภัตตาคาร ความบันเทิงและบริการด้านกีฬา เป็นต้น ถือ เป็นการกระตุ้นให้ เกิดรายได้กับโรงแรมอีกทางหนึ่งนอกเหนือจากเครื่องมือทางการตลาดอื่น ๆ ของโรงแรม

□ 5.การเป็นตัวแทนของโรงแรม(Hotel Representative)

มีผู้กล่าวว่า “Front Office Department is a Hotel หรือแผนกบริการส่วนหน้าก็คือโรงแรม” เนื่องจากแขก มักจะใช้แผนกบริการส่วนหน้าเป็นเครื่องมือเพื่อตัดสินคุณภาพและ มาตรฐานในการบริการทั้งหมดของโรงแรม พนักงานในแผนกบริการส่วน หน้ายังมีหน้าที่สำคัญในการเป็นตัวแทนของโรงแรมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ และ ชื่อเสียงที่ดีให้กับโรงแรมอีกด้วย แผนกบริการส่วนหน้าเปรียบเสมือน หน้าตาของโรงแรม เป็นหน่วยงานที่ผู้ เข้าพักและบุคคลทั่วไปสามารถ สังเกตเห็นได้ง่าย

□ การพัฒนาสินค้าและบริการของโรงแรม

(Product and Service Development) แผนกบริการส่วนหน้าจะเป็นแผนกที่ได้รับคำชม ข้อ ตำหนิ (Complaints) และการเจรจาต่อรองจากแขก ทำให้ทราบ มุมมองของแขกและความพึงพอใจและไม่ พึงพอใจต่อสินค้าและบริการ ดังนั้นพนักงานบริการส่วนหน้าควรรวบรวมข้อมูลและรายงานต่อฝ่าย บริหาร ซึ่ง ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำคัญฝ่ายบริหารที่จะ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นฐานข้อมูล เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการ ต่อไป

□ คุณสมบัติของพนักงานตามเป้าหมายขององค์กร

โรงแรมและที่พักแต่ละแห่งจะมีความแตกต่างกันทั้งด้านขนาด โครงสร้างของ โรงแรม ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าของแต่ละแห่งจึงมีความแตกต่างกันไปด้วย โรงแรมส่วน ใหญ่จะมีรายได้และผลกำไรมาจากการขาย ห้องพัก ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าจึงมี ความสำคัญอย่างยิ่ง

□ ฝ่ายบริการต่างๆ ภายใต้แผนกบริการส่วนหน้า

ฝ่ายบริการต่าง ๆ ภายใต้แผนกบริการส่วนหน้า จากบทบาทและหน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้าดังกล่าวข้างต้น โครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้ามีการแบ่งฝ่ายบริการต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่ส่งมอบบริการแก่ประกอบด้วย 6 ฝ่าย ดังต่อไปนี้

□ ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Manager) จะต้องเป็นผู้ที่มี ประสบการณ์ ความรู้ ควบคุมการทำงานในแผนกให้เป็นอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ เป็นผู้ กำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายการปฏิบัติงานทั้งหมดในแผนก เพื่อจะได้ประมาณการณ์การขาย ห้องพักของแผนกได้ รวมทั้งการฝึกอบรมให้แก่พนักงานในแผนกเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Assistant Manager) จะต้องเป็นผู้ที่มี ประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ ในการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม สามารถแบ่งเบาภาระงานของ ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าได้เป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้เมื่อผู้จัดการแผนกไม่อยู่ผู้จัดการภาคกลางคืน (Night Auditor or Duty Manager) เป็นผู้ มีหน้าที่ในการรักษาการและควบคุมการทำงานแผนกบริการส่วนหน้า ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นในช่วง กลางคืน ตรวจสอบรายงานและเอกสารต่างๆ ที่พนักงานเก็บเงินส่วนหน้าจัดทำขึ้นในแต่ละวันและ ลงบัญชีไว้เป็นหลักฐาน

□ 4.ฝ่ายบริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ (Telephone Operator Service)

ทำหน้าที่บริการด้านการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกโรงแรมผ่านระบบโทรศัพท์หรือ เครื่องโทรศัพท์สำหรับโรงแรม (Telephone Switchboard) ไม่เพียงแต่บริการให้กับ แขกเท่านั้นยังบริการให้กับพนักงานภายในโรงแรมด้วย นอกจากการบริการติดต่อสื่อสารแล้ว หน้าที่ของฝ่ายนี้ ยังครอบคลุมการรับ-ส่งโทรสาร บริการปลุกตอนเช้า ควบคุมระบบโทรศัพท์และวิทยุอีกด้วย5. ฝ่ายบริการรับสำรองห้องพัก (Room Reservation)บางโรงแรมอาจจะเรียกว่าแผนกจองห้องพัก (Booking Department) ซึ่ง ถือว่าฝ่ายบริการรับสำรองห้องพักเป็นฝ่ายที่มีความสำคัญมากฝ่ายหนึ่งของแผนกบริการส่วนหน้า กล่าวคือ แขกที่พักกับทางโรงแรมกว่าร้อยละ 50 เป็นแขกที่มาจากการสำรองห้องพักล่วงหน้าทั้งสิ้น ดังนั้น ฝ่ายสำรอง ห้องพักจึงมีบทบาทหลักการเสนอขาย การเจรจาต่อรองโดยมีวัตถุประสงค์สูงสุด คือ รับสำรองห้องพักให้ ได้มากที่สุดเท่าที่โรงแรมมีความสามารถ ในขณะที่เดียวกันต้องคำนึงถึงราคาสูงสุด

□ 6. ฝ่ายบริการในเครื่องแบบ (Uniformed Service)หรือเรียกว่า Bell Service หรือ Lobby Service ขึ้นอยู่กับโรงแรมเป็นผู้กำหนด ในภาพรวมแล้วฝ่ายบริการในเครื่องแบบจะทำ หน้าที่บริการแขก

ในทันทีที่แขกเดินทางมายังโรงแรม ได้แก่พนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร (Concierge) มีหน้าที่ในการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่แขก โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลภายในท้องถิ่น อาทิ ตารางสายการบิน ตารางการเดินทาง เวลาทำการของสถานที่ราชการ ธนาคาร สถานทูต ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว แหล่งช้อปปิ้ง เป็นต้นพนักงานชนสัมพันธ์ (Bell Boy) พนักงานชนสัมพันธ์ มีหน้าที่บริการชนสัมพันธ์ให้กับแขกเมื่อแขกเดินทางมาถึงโรงแรม และบริการส่ง สัมภาระไปยังห้องพักของแขก บริการนำส่งจดหมาย พัสดุ ข้อความและโทรสาร ให้แก่แขกที่ห้องพักช่วยเหลือแขก ในการขนย้ายสัมภาระในกรณีที่มีการย้ายห้องพัก ต้องสามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการภายในโรงแรมและ สถานที่ต่างๆ ที่อยู่ภายนอกโรงแรม ได้ด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ ยังต้องพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่แขกเมื่อเกิด เหตุฉุกเฉินขึ้น เช่น ทรัพย์สินหายสูญหาย อุบัติเหตุ เป็นต้น

พนักงานเปิดประตู (Doorman)

พนักงานเปิดประตู มีหน้าที่ต้อนรับแขกด้วยการไหว้หรือโค้งคำนับ กล่าวทักทาย บริการเปิด-ปิดประตู จากนั้นช่วยพนักงานชนสัมพันธ์เมื่อแขกเดินทางมาถึงและเมื่อแขกจะออกจากโรงแรม โดยดูรายละเอียดได้จากรายงานการเดินทางมาถึงและออกจากโรงแรมของแขกในแต่ละวัน เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ถ้าเป็นแขกบุคคลสำคัญต้องปูพรมสีแดง มีเสาและ เชือกกันบริเวณประตูทางเข้า ในช่วงฤดูฝนต้องจัดเตรียมร่มไว้สำหรับบริการแขก นอกจากนี้ยังมี หน้าที่บริการเรียกรถรับจ้างให้กับแขกอีกด้วยด้วยการบริการชนสัมพันธ์จากรถกล่าวทักทายต้อนรับ เปิดประตูพาแขกไปลงทะเบียน นำแขกไปห้องพัก ให้การบริการในกรณีที่แขกสิ้นสุดการเข้าพักและการส่งแขกอีกด้วย นอกจากนี้ ฝ่ายบริการในเครื่องบินยังมีหน้าที่ดูแลเรื่องการจองรถบริการรับส่งบริการจองรถ สายการบิน และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว

7.ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk)

บางโรงแรมอาจจะเรียกว่าฝ่ายต้อนรับ (Reception) มีหน้าที่หลัก คือ การลงทะเบียนการเข้าพักอำนวยความสะดวกระหว่างการเข้าพักและประสานกับแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม บริการรับส่งเอกสาร รับฝากกุญแจ บริการข้อมูลต่างๆ เนื่องจากแขก ของโรงแรมแบ่งออกเป็นหลายประเภท ดังนั้นฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจึงประกอบด้วยพนักงาน หลายตำแหน่งที่จัดไว้เพื่อบริการแขกประเภทต่างๆ เช่น GSA (Guest Service Agent) ทำหน้าที่ดูแลแขกโดยทั่วไป คือ Check-in, Check- Out คอยให้ความช่วยเหลือแขกด้านต่างๆ ให้ข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ รับโทรศัพท์ บางโรงแรมก็ต้องไปส่งแขกที่ห้องหลังจากที่ check-in แล้ว และคอยแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในห้อง G.R.O. (Guest Relations Officer) ทำหน้าที่ดูแลแขก VIP หรือแขกพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่แขกที่มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุดและง่ายต่อการจัดการ

8.ฝ่ายรับชำระเงินส่วนหน้า (Front Cashier)

บางโรงแรมอาจจะจัดให้อยู่ภายใต้แผนกบริการส่วนหน้าแต่ในขณะที่บาง โรงแรมกำหนดให้ฝ่ายรับชำระเงินส่วนหน้าอยู่ภายใต้แผนกบัญชี (Accounting Department) บทบาทหน้าที่หลักของ แผนกนี้ คือ การติดตามและดูแลบัญชีค่าใช้จ่ายของแขก (Guest Account) ที่พักในโรงแรมและรับชำระค่าบริการ การคืนห้องพัก

(Check-Out) รวมถึงสรุปรายได้และรายละเอียดการชำระค่าบริการใน รูปแบบต่าง ๆ ส่งต่อให้กับแผนกบัญชี และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

☐ **9. ฝ่ายบริการอื่น ๆ (Other Service)** ในแผนกบริการส่วนหน้านั้น อาจจะประกอบด้วยฝ่ายอื่น ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายการจัดโครงสร้างการบริหาร องค์กร เช่น ศูนย์ข้อมูลธุรกิจ (Business Center) ทำหน้าที่บริการอินเทอร์เน็ต ห้องประชุมขนาดเล็ก รับจองสนามกอล์ฟหรือกลุ่มเล่นกอล์ฟ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในบริเวณห้องโถงและสระว่ายน้ำ ให้บริการถ่าย เอกสารทั้งที่ส่งเข้ามาภายในโรงแรมและที่ต้องการส่งออกไปภายนอกโรงแรม ให้บริการจัดงานรื่นเริงส่วนบุคคล เค้กวันเกิดหรือการจัดงานฉลองครบรอบ แต่งงาน ศูนย์บริการห้องออกกำลังกาย (Fitness Center) ทำหน้าที่ บริการเครื่องออกกำลังกายห้องอบซาวน่าหรืออบไอน้ำ (Steam Room) ศูนย์บริการสปา (Spa Service Center) ให้บริการ นวดแผนไทยและการนวดเพื่อผ่อนคลาย เป็นต้น

☐ **คุณลักษณะและคุณสมบัติของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า**

- 1. มีความชำนาญในงานของตน** พนักงานจะต้องมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในสิ่งที่พนักงานยังไม่มีทักษะและความชำนาญ
- 2. ภาษาต่างประเทศ** พนักงานบริการส่วนหน้าจำเป็นต้องมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในระดับดี เพราะต้องให้บริการแก่แขกชาวต่างชาติ นอกจากนี้ถ้าหากพนักงานสามารถพูดภาษาต่างประเทศอื่นๆ ได้ เพิ่มเติมก็จะยิ่งส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น
- 3. เจตคติ** พนักงานจะต้องมีความรู้สึกรักในงานของตน อันจะส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน
- 4. บุคลิกภาพ** พนักงานจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี ได้แก่ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกคล่องแคล่วว่องไว พุดจาสุภาพ การวางตัว รู้จักกาลเทศะ เป็นต้น ทั้งนี้การที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีจะเป็นการสร้างภาพประทับใจและความเชื่อถือจากแขกได้อีกทางหนึ่ง
- 5. เป็นคนเปิดเผยและปิดตัวเองในบางกรณี** สิ่งนี้ถือเป็นคุณสมบัติที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าทุกคนพึงมี กล่าวคือ เป็นคนที่เปิดเผยเมื่อต้องพบปะผู้คน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีความจริงใจ เต็มใจให้บริการแก่แขกทุกคน สำหรับกรณีเป็นคนปิด ยกตัวอย่างเช่น ไม่นำข้อมูลหรือเอกสารที่เป็นความลับของแขกหรือโรงแรมไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นได้ล่วงรู้
- 6. มีสุขภาพดี** พนักงานที่มีสุขภาพดีและแข็งแรง ย่อมส่งผลดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีความ อึดแอ้มแจ่มใส กระฉับกระเฉง พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานอันจะช่วยให้เกิดบริการที่ดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้เนื่องจาก ในบางครั้งพนักงานอาจต้องทำงานล่วงเวลาและมีวันหยุดน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

7. **มีความจำดี** ใช้สำหรับการจดจำชื่อและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแขกที่มาพักในโรงแรม เพื่อให้แขกเกิดความประทับใจ และรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของโรงแรม นอกจากนี้ ยังต้องสามารถจดจำข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก และอัตราค่าบริการต่างๆ ในโรงแรมได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

8. **หมั่นพัฒนาความรู้ของตนเองอยู่เสมอ** ทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายงานของตนเอง ตลอดจนข่าวสารบ้านเมือง เพื่อให้เป็นคนทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตนให้ดียิ่งๆ ขึ้น

9. **ฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณในการทำงาน** ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่ลูกค้าตำหนิการให้บริการ หรือต้องการความช่วยเหลือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องตั้งสติและรับฟังข้อมูลจากแขกอย่างตั้งใจ และพยายามหาทางแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ให้กับแขกได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

10. **ยิ้มแย้มแจ่มใส** พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องมีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีท่าที่เป็นมิตรกับแขก ตลอดระยะเวลาของการปฏิบัติหน้าที่

☐ มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า

1. มีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น
2. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
3. รู้จักกาลเทศะ เช่น ไม่กล่าวนินทาผู้อื่น วางตัวให้เหมาะสมกับแขก เป็นต้น
4. นึกถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
5. มีความสามัคคี ทำงานเป็นทีม ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
6. เป็นคนใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
7. มีความจงรักภักดีและภาคภูมิใจต่อองค์กร ไม่นำข้อบกพร่องขององค์กรไปเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก ได้รับทราบ
8. เป็นผู้ที่ให้อภัยด้วยใจบริสุทธิ์ ไม่เสแสร้ง
9. ให้บริการแก่แขกอย่างดีที่สุด
10. ไม่นำความผิดพลาดของเพื่อนร่วมงานมายกความดีความชอบให้กับตนเอง

☐ บทบาทของแผนกบริการส่วนหน้า

การขายห้องพัก ในการขายห้องพักแผนกบริการส่วนหน้าจะต้องมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการขายห้องพัก (Room Sales) ในแต่ละวันอย่างมีประสิทธิภาพ และพยายามปิดการขาย (Close Sales) ให้เร็วที่สุดเพื่อ

สร้างรายได้ให้แก่โรงแรม เพราะห้องพักเป็นสินค้าที่เสียหายและเสื่อมสภาพได้ อย่างรวดเร็ว (**Highly Perishable**) เมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่ผ่านไป โดยปกติใน ธุรกิจโรงแรมจะถือว่าโรงแรมสามารถทำรายได้จากห้องพักได้ในเวลาเพียง 24 ชั่วโมงเท่านั้น คือ เวลา **ตั้งแต่.....น. ของวันนี้ จนถึง.....น. ของวันรุ่งขึ้น** ซึ่งเรียกว่า วันแห่งการทำรายได้ ถ้าเลยเวลา 24 ชั่วโมง ดังกล่าวไปแล้ว ห้องที่ขายไม่ได้จะไม่มีโอกาสทำรายได้ในวันนั้น จะต้องเริ่ม นับเป็นวันใหม่เพราะโอกาสในการทำรายได้ไม่หวนกลับมาอีกแล้ว การขายห้องพักของแผนกบริการส่วนหน้า มีภารกิจที่จะต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการสำรองห้องพัก (**Room Reservation**) โดยปกติการขาย จะเริ่มต้นตั้งแต่การสำรองห้องพัก เพราะเมื่อแขกติดต่อมายังโรงแรมผ่านพนักงานรับโทรศัพท์จะต้อง โอนให้ติดต่อกับ ส่วนงานสำรองห้องพักโดยพนักงานสำรองห้องพัก (Reservationist) การขายจะเริ่ม ณ จุดนี้ จนกว่าจะตกลงราคากันได้ โรงแรมบางแห่งส่งระบบการขายดี จะมอบอำนาจให้ พนักงานสำรองห้องพักต่อรองกับแขกได้ เพื่อเปิดการขายให้เร็วที่สุด อำนาจในการต่อรองที่มอบให้แก่ พนักงานต้อนรับนั้นจะกำหนดไปตามช่วงเวลา เช่น ในช่วงที่มีแขกพักมาก (**Low Season**) โรงแรมจะให้อำนาจในการต่อรองมากกว่าในช่วงที่มีแขกมาก (High Season) เป็นต้น

☐ **บริการข้อมูลและข่าวสารการบริการของโรงแรมให้แก่แขก** ข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วยข้อมูลข่าวสารภายในโรงแรม และข้อมูลข่าวสารและกิจการหรือแหล่งท่องเที่ยวภายนอกโรงแรม ตลอดจนข้อมูล ข่าวสารอื่นที่เป็นประโยชน์แก่แขก เช่น สถานที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว สถานีขนส่ง เช่น รถไฟ รถยนต์ หรือสนามบิน เส้นทางคมนาคม เวลาในการเดินทางและค่าบริการเป็นวันประสาณงานในด้านการบริการแขก แผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกที่ส่งข้อมูลการใช้บริการของแขกอย่าง ละเอียด ความต้องการในการใช้บริการของแขก บางอย่างเกี่ยวข้องกับภารกิจโดยตรงของแผนกบริการส่วน หน้า แต่บางอย่างเกี่ยวข้องกับแผนกอื่น เพราะเป็นหน้าที่ของแผนกอื่น อย่างไรก็ตามแผนกบริการส่วน หน้าจะต้องส่งผ่านความต้องการของแขกไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องให้เร็วที่สุด และข้อมูลหรือข่าวสารบางอย่าง อาจจะเป็นข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับแขก แต่ใช้สำหรับการบริหาร เช่น ข้อมูลรายได้ หรือการเรียก เก็บเงินจากแขกหลังจากแขกออกจากโรงแรม จำเป็นต้องส่งไปยังแผนกบัญชีก็อยู่ในภารกิจข้อนี้เช่นเดียวกัน นอกจากการประสานงานโดยใช้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวแล้ว แผนกบริการส่วนหน้ายังต้องดูแลและ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน (Complaint) ของแขกอีกด้วย

☐ **จัดทำรายงานเกี่ยวกับสถานภาพของห้องพัก** แผนกบริการส่วนหน้าจะต้องประสานกับแผนกแม่บ้านเพื่อจัดทำบันทึกสถานภาพของห้องพักในแต่ละวัน พร้อมกับตรวจสอบให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการขาย ถ้าสถานภาพห้องพัก (**Room Status**) ไม่ถูกต้องกับความเป็นจริง หรือไม่สำรวจอย่างรอบคอบอาจจะทำให้เกิดการขายซ้ำ (**Repeated Sales**) หมายถึง การขายห้องพักที่จำนวนห้องพักทุกห้องมีแขกเต็มแล้ว ทำให้เสียบริการได้สถานภาพห้องพัก ที่แผนกบริการส่วนหน้าจัดทำจะเป็นรายงานบันทึกให้ทราบ ห้องที่มีแขก (**Occupied Rooms**) ห้องพักว่าง (**Vacant**) ห้องกำลังทำความสะอาด (**On-Change**) หรือห้องห้ามขายเพราะใช้การไม่ได้ (**Out of Order-OOO**) แผนกบริการส่วนหน้าจะส่ง รายงานสถานภาพห้องพักไปยังแผนกที่เกี่ยวข้อง การจัดทำสถานภาพห้องพักในแต่ละวันมีความสัมพันธ์ กับการขายห้อง เพราะ

จะทำให้ฝ่ายขาย (Sales Department) หรือส่วนงานสำรอง ห้องพัก (Reservation Section) สามารถจะทราบจำนวนห้องที่จะขายได้ในแต่ละวัน (Room Available for Sales)

☐ **การดูแลบัญชีของแขก** เมื่อแขกได้เข้ามาลงทะเบียน หรือที่เรียกว่า (Check in) แล้ว พนักงาน จะต้องเปิดบัญชี (Folio Opening) ให้แขกได้ทันที การเปิดบัญชี (Folio) ให้แขก หมายถึง การจัดทำใบแจ้งหนี้โดยการบันทึกการใช้จ่ายของแขกในแต่ละวัน เพื่อใช้เรียกเก็บเงินจากแขกเมื่อ แขกออกจากโรงแรม การเปิดบัญชีแขกเข้า (Guest Account) จะดำเนินการโดยพนักงาน การเงินส่วนหน้า (Front office cashier) และการบันทึกค่าใช้จ่ายของแขกจะกระทำเฉพาะใน กรณีแขกใช้สินเชื่ โดยการลงชื่อในบัญชีและไม่จ่ายเงินสด ในกรณีแขกจ่ายเงินสดจะไม่มีการบันทึกในบัญชี แขก หนึ่งการให้แขกใช้สินเชื่ เพื่อเรียกเก็บเงินเมื่อแขก Check-out นั้น ทางโรงแรมจะมีกำหนด ยอดไม่ให้เกินที่กำหนดให้สินเชื่ (High balance) สำหรับแต่ละโรงแรมซึ่งอาจจะไม่เท่ากัน เมื่อใดก็ตามที่แขกใช้บริการตามจุดขาย (Point of Sale – POS.) ในโรงแรมจะต้องมีการ บันทึกลงในบัญชีแขกทุกครั้ง และต้องปรับยอด (balance) ให้ทันสมัย ถูกต้องตามจริงทุกวันต้องคอยสำรวจตรวจตราเสมอไม่ให้เกินยอดเครดิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อแขกจะออกจากโรงแรม (Check-out-CIO) พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องประสานงานกับพนักงานการเงินส่วนหน้าและพนักงานแม่บ้าน เพื่อตรวจสอบการใช้จ่ายของแขกให้ครบถ้วน (Account Settlement) เพื่อให้เก็บเงินได้ ครบถ้วนก่อนแขกออกจากโรงแรม

☐ **การบันทึกประวัติของแขก** เมื่อแขกออกจากโรงแรมไปแล้ว ในกรณีที่ เป็นแขกขาประจำ หรือแขกที่มาพักโรงแรมเสมอๆ โรงแรมจะบันทึกประวัติของแขกเอาไว้ ถ้าเป็นโรงแรมที่ยัง ไม่ได้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือ คอมพิวเตอร์ (Computer) ซึ่งเรียกว่าเป็นการใช้ระบบอัตโนมัติ (Automated System) โรงแรมจะบันทึกลงในบัตรประวัติแขก (Guest History Card) แต่ถ้าเป็นโรงแรมที่ใช้คอมพิวเตอร์ก็จะบันทึก ลงในคอมพิวเตอร์ สำหรับประวัติของแขกสำคัญอาจจะประกอบวันคล้ายวันเกิด ความชอบ หรือไม่ชอบของแขก ห้องที่แขกชอบใช้ อาหารที่แขกชอบรับประทาน ทั้งนี้เพื่อผล ทางด้านการตลาดของโรงแรม เพื่อให้แขกกลับมาใช้บริการอีก (Repeated Guest)

☐ **ความรู้สำหรับการปฏิบัติงานแผนกส่วนหน้า**

การรับสำรองห้องพัก (Room Reservation) ฝ่ายบริการสำรองห้องพักทำหน้าที่รับ สำรองการจองห้องพักผ่านช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ระบบการสำรองห้องพักกลาง ทั้งแขกอิสระ และแขกหมู่คณะ โดยต้องคำนึงการส่งเสริมให้อัตราการรับสำรองห้องพักสูงสุดในขณะเดียวกันต้องสร้าง รายได้สูงสุด ซึ่งจะช่วยในการประมาณการรายได้ที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตของการดำเนินธุรกิจโรงแรม ด้วยการลงทะเบียนการเข้าพัก (Guest Registration) เมื่อแขกมาถึงโรงแรม แผนก บริการส่วนหน้ามีหน้าที่ในการต้อนรับและทำการลงทะเบียนเข้าพักให้แก่แขก เพื่อเป็นการยืนยันการเข้าพัก เพื่อเป็นไปตามเงื่อนไขพระราชบัญญัติโรงแรม ที่กำหนดให้แขกต้องทำการลงทะเบียนเข้าพัก จากนั้น Bell Boy จะทำหน้าที่นำแขกไปส่งที่ห้องพักรวมทั้งสัมภาษณ์แขกดูแลและรายงานสถานะห้องพัก (Report and Maintain Room Status) ทำการรายงาน

สถานะห้องพักที่เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ของแผนกต่างๆ เช่น แผนก แม่บ้านในการดูแลความสะอาดห้องพัก แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในการชำระค่าบริการดูแลบัญชีค่าใช้จ่ายแขก (Maintain Guest Folio) ในแต่ละวันจะต้องสรุปบัญชี ค่าใช้จ่ายระหว่างที่แขกเข้าพัก ตรวจสอบวงเงินค่าใช้จ่ายในระหว่างการเข้าพัก เตรียมความพร้อมด้าน ค่าใช้จ่ายในการคืนห้องพักและการชำระค่าใช้จ่ายของแขกความรู้สำหรับการปฏิบัติงานแผนกส่วนหน้า

☐ 5. การให้บริการระหว่างการเข้าพัก (Occupancy Service) ใน ระหว่างที่แขกเข้าพัก แขกอาจมีความต้องการบริการต่างๆ เช่น การบริการโทรศัพท์ โทรสาร การรับฝากกุญแจ การใช้บริการอินเทอร์เน็ต 6. การรับคืนห้องพักและรับชำระค่าบริการ (Check out and Settlement) ส่วนใหญ่จะกำหนดให้พนักงานรับชำระเงินส่วนหน้าทำ หน้าทีรับคืนห้องพักและรับชำระเงินค่าบริการ การรับคืนห้องพักพร้อมทั้งตรวจสอบ ค่าใช้จ่ายเพื่อรับชำระค่าบริการด้วยวิธีการต่างๆ 7. จัดทำประวัติข้อมูลแขก (Guest History Record) เป็น การบันทึกข้อมูลการเข้าพักของแขกโดยจะเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล ข้อมูลต่างๆ จะถูก นำไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด เช่น การพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ การจัดการดูแลลูกค้า และนำมาสร้างความประทับใจ ในกรณีที่แขกกลับมาใช้บริการ กับโรงแรมอีกครั้ง

☐ ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

แผนกแม่บ้านการทำงานร่วมกันในแต่ละวันจะมีแขกที่ลงทะเบียนเข้าพักและคนห้องพักเป็นจำนวนมาก ห้องพักต้อง พร้อมที่จะให้บริการเสมอเพื่อลดปัญหาแขกรอห้องพักเป็นเวลานาน การรายงานสถานะห้องพักจะต้องดำเนินการให้ เรียบร้อยและถูกต้องตลอดเวลา รวมถึงการส่งมอบบริการอื่นๆตามที่แขกร้องขอตัวอักษรย่อที่ใช้ในรายงานห้องพัก V (Vacancy) ห้องว่าง (Occupied) ห้องมีแขกพัก (Out of Order) ห้องที่กำลังซ่อมแซม ห้องชำระ DND (Do not Disturb) ห้องที่ห้ามรบกวนแขก DL (Double Lock) ห้องที่ล็อก 2 ชั้น SB (Scanty Baggage) ห้องที่มีกระเป๋าน้อยมากการเตรียมการทำความสะอาดห้อง

– เมื่อแขกคืนห้อง ส่วนหน้าต้องแจ้งให้แม่บ้านทราบทันที เพื่อจะได้ ทำความสะอาดห้องเตรียมไว้ขายให้แขกต่อไปการเตรียมการพิเศษสำหรับแขกเป็นกลุ่มและแขก VIP

– ส่วนหน้าแจ้งให้แม่บ้านรับทำห้องของ แขกที่เป็นกลุ่มกับแขกพิเศษ การบริการต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ แม่บ้านต้องเตรียมดอกไม้ไว้ในห้องแขกเมื่อ ได้รับ Amenities Voucher จากส่วนหน้า

☐ VIP	Amenities	Voucher	Reception	Date.....
VIP Amenities Voucher Reception Date..... Please send complimentary: * Flowers *				
Fruit - Single () - Double () - Special () *				
To..... Room				
No.....	Arriving.....	Hour.....	Authorized	
by.....				

□ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

การจัดเตรียมอาหารให้ตรงต่อความต้องการของแขกและเพียงพอ กับปริมาณในแต่ละวัน การจัดเตรียมเครื่องดื่มต้อนรับสำหรับแขกหมู่คณะ หรือแขกบุคคลสำคัญ รวมถึงการประสานงานกับงานบริการอาหารบนห้องพัก (**Room Service**) แผนกบัญชีต้องดูแลในเรื่องทางการเงินที่เกิดขึ้น ได้แก่ เงินค่ามัดจำห้องพัก เงินจ่ายล่วงหน้าเต็มจำนวนและชำระค่าห้องพัก แผนกบริการส่วนหน้าต้อง นำส่งเงินและรายงานทางการเงินให้กับแผนกบัญชีเพื่อบันทึกรายการตาม บัญชี รวมถึงการดูแลและบันทึกค่าใช้จ่ายระหว่างที่แขกเข้าพัก

□ แผนกการขายและการตลาด

แผนกการขายและการตลาด มีหน้าที่ที่เหมือนกันคือ การขายห้องพักเพียงแต่ มีกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน แผนกบริการส่วนหน้าจะขายห้องพักให้กับแขกทั่วไป สำหรับแผนกการขายและการตลาดขายห้องพักสำหรับแขกหมู่คณะหรือแขกที่มาใช้ บริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุมสัมมนา สิ่งที่สำคัญ คือการสื่อสารและการกำหนดนโยบายด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อสร้าง อัตราการเข้าพักสูงสุดแผนกวางแผนกบริการส่วนหน้าทำหน้าที่ประสานเมื่อเกิดความไม่สะดวกเกี่ยวกับ ห้องพัก อุปกรณ์ต่างๆชำรุด เช่น การติดต่อกับแผนกช่างมาดำเนินการซ่อมบำรุง ดำเนินการแก้ไข

□ -การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Service)

วงจรการบริการแขก (**The Guest Service Cycle**): Kasavana and Brooks 1995 ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ก่อนการเข้าพัก (Pre-Arrival) ขั้นตอนก่อนการเข้าพักแขกยังมาไม่ถึง แต่ แขกอาจจะต้องการบริการจากโรงแรม งานหลักๆโดยเบื้องต้นก่อนการเข้าพัก

- การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร (**Information Service**)

- งานบริการสำรองห้องพัก (**Room Reservation**) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักในโรงแรม เช่น ประสบการณ์ในอดีต การโฆษณา การเสนอแนะจากบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว เพื่อนและญาติ ทำเลที่ตั้งของโรงแรมและชื่อเสียง การตัดสินใจของแขกมีอิทธิพลมาจากกิจกรรมการบริการก่อนเข้าพัก ถ้ามีความสะดวกในการ สำรองห้องพักหรือพนักงานโรงแรมสามารถอธิบายเกี่ยวกับห้องพัก การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกและอัตราค่าห้องพัก ได้ดีมากน้อยเพียงใด

- งานบริการสำรองห้องพัก (**Reservation Service**) เปรียบดังพนักงานขายของโรงแรม ต้องมีความสามารถในการขายและนำเสนอจุดเด่น ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม

□ 2.การเข้าพัก(Arrival) ขั้นตอนการเข้าพักเมื่อแขกมาถึง ประกอบด้วย

การลงทะเบียนเข้าพัก (Registration) และการส่งแขกไปยังห้องพัก พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ควรทราบถึง

ข้อมูลและเงื่อนไขในการสำรองห้องพักก่อนที่แขกจะ ลงทะเบียนเข้าพัก สำหรับแขกที่ไม่สำรองห้องพักล่วงหน้า (**Wall-in Guest**) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องทำการเสนอขายห้องพักก่อนดังนั้นจึงต้องมีความรู้ เกี่ยวกับห้องพัก ประเภทของห้องพัก อัตราค่าห้องพักและความสามารถในการเสนอขาย จึงเป็นส่วนสำคัญยิ่ง การบันทึกการลงทะเบียน (**Registration Record**) ประกอบด้วย ข้อมูลแขกและวิธีการชำระเงิน (**Method of Payment**) ระยะเวลาการเข้าพัก (**Length of Number**) และลายมือชื่อ (**Signature**) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการลงทะเบียน จากนั้นแขกจะได้รับ กุญแจห้องพักและแผนที่ของโรงแรม พนักงานยกกระเป๋าจะให้ความช่วยเหลือและส่งแขก ไปยังห้องพัก และพนักงานส่วนหน้าจะบันทึกรายงานสถานะห้องพัก

☐ 3. ระหว่างการเข้าพัก (**Occupancy**) แผนกต้อนรับส่วนหน้า งบประมาณงานบริการต่างๆ และการจัดเตรียมข้อมูลต่างๆเพื่อการบริหาร วัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นการสนับสนุนให้แขกกลับมาใช้บริการอีกครั้ง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต้องเกิดจากการสื่อสารที่ชัดเจน การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และสิ่งที่สำคัญต้องตระหนักถึงการจัดการข้อตำหนิ การดูแลความ ปลอดภัย ในระหว่างที่แขกเข้าพัก และแผนกบริการส่วนหน้ายังมีหน้าที่ บันทึกค่าใช้จ่ายกรณีที่แขกไปใช้บริการนอกเหนือจากค่าห้องพัก

☐ 4. การออกจากโรงแรม (**Departure**) การจัดการบัญชี ค่าใช้จ่ายแขกและการบันทึกประวัติข้อมูลแขกเป็นขั้นตอนสุดท้ายในวงจร แขก กระบวนการชำระเงิน การคืนกุญแจห้องพัก หลังจากที่พนักงานรับ คืนห้องพักจะต้องบันทึกสถานะห้องพักเพื่อแจ้งให้แก่แผนกแม่บ้านทราบ

☐ การรายงานสถานะห้องพักในกรณีพิเศษ สำหรับงานส่วนหน้า

1. **Complimentary Room** ห้องพักถือนันทนาการที่โรงแรมจัดให้แขกโดยไม่คิดค่าบริการ เช่น มีคฤหัสถ์ สื่อมวลชน ห้องพักถือนันทนาการยังเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดในการสร้าง ความสัมพันธ์กับส่วนต่างๆ

2. **Did Not Check Out** ห้องที่แขกชำระค่าบริการทั้งหมดก่อนวันที่สิ้นสุดการเข้าพัก อาจชำระตั้งแต่ วันที่ลงทะเบียนการเข้าพัก โดยวันที่แขกออกจากโรงแรมจะไม่กลับไปคืนห้อง แขกจะออกจากโรงแรม เวลาใดก็ได้ โดยไม่มีการแจ้งทางโรงแรม

3. **Do Not Disturb Room** แขกไม่ต้องการการรบกวน 4. **House Used Room** ห้องพักที่จัดให้พนักงานโรงแรมใช้บริการ เช่น ผู้บริหาร พนักงานโรงแรม

5. **Overstay Room** ห้องพักที่แขกขอขยายเวลาการพักเพิ่มขึ้นจากวันที่คาดว่าจะสิ้นสุดการเข้าพัก

6. **Sleep-out Room** ห้องพักที่แขกลงทะเบียนเข้าพักแต่แขกไม่ได้นอนที่ห้องพัก

7. **Sleeper Room** ห้องพักที่แยกออกจากโรงแรมเป็นที่เรียบง่าย แต่สามารถเรียกเก็บค่าบริการ ภายหลัง แต่ยังไม่เปลี่ยนสถานะห้องพักเพื่อให้เป็นข้อมูลที่ต้องการ

8. **Skipper Room** ห้องพักแยกที่หนีไปโดยไม่ชำระค่าห้องและค่าบริการอื่นๆ

9. **Understay Room** ห้องพักที่แขกขอคืนห้องก่อนวันที่คาดว่าจะสิ้นสุดการพัก

☐ กฎระเบียบของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า

เพื่อให้เกิดบรรทัดฐานและมาตรฐานในการปฏิบัติงานของแผนก บริการส่วนหน้ารวมถึงบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายการดำเนินงานของ แผนกบริการส่วนหน้าดังกล่าวข้างต้น ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องกำหนดกฎระเบียบของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า โดยสาระของกฎระเบียบที่ กำหนดขึ้นมานั้นจะควบคุมถึงการประพฤติปฏิบัติตน เงื่อนไขข้อควรปฏิบัติ และข้อห้าม โดยสามารถสรุประเบียบของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า ดังต่อไปนี้

☐ 3. ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

1. ปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัดและเชื่อฟังคำสั่งของผู้ บัญชาอย่างเคร่งครัด
2. มีความซื่อสัตย์สุจริต ดูแลรักษาสสมบัติของโรงแรมและของแขกเป็นอย่างดี ดี ถ้าเกิดปัญหาต้องรับผิดชอบ ค่าเสียหาย
3. ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถมีใจรักในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
4. มีความตั้งใจที่เรียนรู้งาน เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพราะงานแผนก บริการส่วนหน้าต้องเจอแขกที่หลากหลาย มีความต้องการที่แตกต่างกัน ต้องสนใจและปรับตัวให้ทันกับเหตุการณ์

☐ 5. การแต่งกายจะต้องสวมใส่เครื่องแบบของโรงแรมให้เรียบร้อย

ซึ่งแต่ละตำแหน่งก็จะมีเครื่องแบบแตกต่างกัน แต่งหน้า ทำผมให้ เรียบร้อยดูสวยงาม นอกจากนี้ ต้องดูแลรักษาความสะอาดของ ร่างกาย ตั้งแต่หัวจรดเท้า เช่น ตัดเล็บให้สะอาด รวบผมทุกครั้ง ก่อนปฏิบัติหน้าที่และไม่มีกลิ่นตัว เป็นต้น นอกจากนี้ ถ้าพนักงานใส่ เครื่องแบบของโรงแรมอยู่ไม่ควรออกไปข้างนอกโรงแรม ถ้าจำเป็นต้องออกไปทำธุระข้างนอกต้องเปลี่ยนชุดก่อนทุกครั้ง

6. ห้ามเลิกงานก่อนเวลางาน แต่ถ้าจำเป็นจะต้องแจ้งให้หัวหน้า ทราบก่อน อีกทั้งต้องส่งงานให้พนักงานคนอื่น ๆ ทำงานต่อ จากตนเองได้

7. ไม่พูดคุยขณะปฏิบัติหน้าที่รวมถึงไม่นินทาแขก พนักงาน หรือผู้บังคับบัญชา8. ให้เกียรติพนักงาน รวมถึงแขกทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

งานส่วนหน้า..3

แผนงานส่วนหน้าในโรงแรมคืออะไร? มีตำแหน่งอะไรบ้าง? แผนงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมหรือFront Officeเป็นแผนกที่เรียกได้ว่าสำคัญที่สุดในโรงแรม ซึ่งพนักงานFront Officeทั้งหมดมีหน้าที่เป็นตัวแทนของโรงแรมในการบริการแขก ในขณะที่เดียวกันก็ต้องจัดการทุกอย่างให้เป็นขั้นเป็นตอนสอดคล้องไปกับการลงรายการบัญชีที่ถูกต้อง โครงสร้างของแผนกต่างๆในงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอาจต่างกันไปตามขนาดและความซับซ้อนในการบริหารของแต่ละโรงแรม

ตำแหน่งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมมีอะไรบ้าง?

1. Front Office Manager (ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า)

Front office managerหรือFOเป็นผู้จัดการที่คอยสั่งการและประสานงานให้กิจกรรมของงานส่วนหน้าทั้งหมดออกมามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งFOจะเป็นคนกลางคอยรับคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูงและนำมากระจายงานให้กับพนักงานทั่วไปอีกที ซึ่งความรับผิดชอบของFOจะมีดังนี้ รับสมัครพนักงาน ฝึกสอน ตรวจสอบ และ ควบคุม สมาชิกทุกคนในทีมงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม รวมไปถึงการตั้งเป้าหมาย กำหนดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และประเมินคุณภาพการทำงานของสมาชิกในทีม เป็นต้น

2. Bell Boy (พนักงานยกกระเป๋า)

หน้าที่ของBellboyก็คือการช่วยยกกระเป๋าให้กับแขกตั้งแต่แขกมาถึงโรงแรมจนกระทั่งเข้าห้องพัก

3. Cashier (พนักงานเก็บเงิน)

แคชเชียร์มีหน้าที่เก็บเงินและเคลียบิลของแขกที่มาใช้บริการ ลงรายการค่าใช้จ่ายต่างๆเข้าไปในFolioของแขก ระหว่างที่แขกเข้าพัก เตรียมเอกสารในการเก็บเงินต่างๆก่อนแขกเช็คเอาท์

4. Door Attendant (พนักงานเปิดประตู)

เปิดประตูรถ ประตูโรงแรมเมื่อแขกมาถึง คอยช่วยเหลือและบริการแขกที่หน้าประตูโรงแรม

5. Night Audit (ผู้ตรวจสอบกลางคืน)

เป็นผู้ที่ทำงานในเวลากลางคืน คอยตรวจสอบรายการต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างวันให้มีความถูกต้อง พร้อมทั้งจัดเตรียมรายงานต่างๆ รวมไปถึงการบริการแขกระหว่างคืน อ่านเพิ่มเติมเกี่ยวกับงาน **Night Audit** [ที่นี่](#)เลย

6. Receptionist (พนักงานต้อนรับ)

มีหน้าที่คอยต้อนรับแขกของโรงแรม ทำเช็คอินและเช็คเอาท์ให้แขก ให้ข้อมูล จำหน่ายห้อง และ ฎุญแจให้แก่แขกที่เช็คอิน

7. Reservation Agent (พนักงานสำรองห้องพัก)

มีหน้าที่ยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่างๆ ขายบริการต่างๆเพิ่มเติมเมื่อเหมาะสม จัดทำรายการแขกเข้าแขกออก และรายงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆให้แก่ผู้บังคับบัญชา

8. Telephone Operator (พนักงานรับโทรศัพท์)

คอยรับสายและจัดการสายต่างๆทั้งเข้าและออก รวมทั้งควบคุมระบบโทรศัพท์ในกรณีที่ต้องโทรปลุกแขก ตอบคำถามต่างๆเกี่ยวกับโรงแรมทางโทรศัพท์

9. Concierge(พนักงานบริการทั่วไป)

มีหน้าที่ยืนยันการจองสำหรับลูกค้าภัตตาคาร ทัวร์ รถลีมูซีน หรือบริการอื่นๆ คอยช่วยเหลือแขกในกรณีที่แขกต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

.....