ใบงานออนไลน์: การลงทะเบียนผู้เข้าพัก (Guest Registration)

วิชาหลักการปฏิบัติงานส่วนหน้า (Front Office) • เนื้อหาโดย ครูเอม (SANA AUSANA)

ชื่อ-นามสกุล: _____ ชั้น: _____ เลขที่: _____

ตอนที่ 1: วงจรบริการและบทบาทหน้าที่ (Guest Cycle & Roles)

คำชี้แจงสำหรับนักเรียน: โยงเส้นจับคู่ *(Join)* พนักงานกับกลุ่มเป้าหมายหรือบทบาทหน้าที่ที่สัมพันธ์กันให้ถูกต้อง

1. พนักงานบริการแขกส่วนหน้า (GSA)	A. ดูแลแขก VIP และบุคคลสำคัญเป็นพิเศษ
2. พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ (GRO)	B. ต้อนรับ ประสานงาน จัดการห้องพักให้แขกหมู่คณะ/ทัวร์
3. พนักงานประสานงานกรุ๊ปทัวร์ (Tour Coordinator)	C. ต้อนรับแขกทั่วไป เช็คอิน/เช็คเอาท์ ดูแลเอกสารลงทะเบียน

คำถามเพิ่มเติม (Dropdown): ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก (Arrival/Check-in) ถือเป็นขั้นตอนลำดับที่ _____ ของวงจรการบริการลูกค้า (The Guest Cycle)

ตอนที่ 2: ลำดับขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก (Registration Steps)

คำชี้แจงสำหรับนักเรียน: นำหมายเลข *1, 2, 3, 4* ไปลากวาง *(Drag & Drop)* ในช่องว่างหน้าข้อตามลำดับก่อน-หลัง ให้ถูกต้อง

_____ **การต้อนรับเมื่อแขกมาถึง (Welcoming the Guest)** - การกล่าวทักทายอย่างเป็นมิตร ไหว้ทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใสประสานสายตา

LIVEWORKSHEETS

การส่งแขกขึ้นห้องพักและการแนะนำห้องพัก (Escorting & Room Orientation) - นำแขกไปที่ห้องพักและอธิบายสิ่งอำนวยความสะดวก

การเตรียมงานและเอกสารก่อนแขกมาถึง (Pre-Registration / Preparation) - ตรวจสอบรายชื่อแขก คาดการณ์ห้องพัก และเตรียมคีย์การ์ด ซองใส่คีย์การ์ด

การลงทะเบียนการเข้าพัก (The Registration Process) - ขอหลักฐานยืนยันตัวตน ให้แขกตรวจสอบข้อมูลและลงลายมือชื่อในเอกสาร

LIVEWORKSHEETS

ตอนที่ 3: ความรู้กฎหมายและแบบฟอร์มโรงแรม (Hotel Regulations & Forms)

คำชี้แจงสำหรับนักเรียน: คลิกเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว *(Multiple Choice)*

1. แบบฟอร์มใบลงทะเบียนผู้เข้าพักตามกฎหมายพระราชบัญญัติโรงแรม มีชื่อเรียกว่าอะไร?

- ก. ร.ร. 1
- ข. ร.ร. 3
- ค. ร.ร. 4
- ง. TM.30

2. การส่งรายงานข้อมูลการเข้าพักของชาวต่างชาติให้แก่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองภายใน 24 ชั่วโมง คือข้อใด?

- ก. บัตร ร.ร. 4
- ข. ใบเสร็จรับเงิน (Folio)
- ค. ระบบแจ้งที่พักคนต่างด้าว TM30
- ง. เอกสาร Voucher

3. หากแขกอายุต่ำกว่ากี่ปีบริบูรณ์ เดินทางมาเข้าพักเพียงลำพัง ผู้จัดการโรงแรมหรือผู้แทนต้องลงลายมือชื่อกำกับในทะเบียน?

- ก. ต่ำกว่า 15 ปี
- ข. ต่ำกว่า 18 ปี
- ค. ต่ำกว่า 20 ปี
- ง. ต่ำกว่า 22 ปี

ตอนที่ 4: เติมคำบทสนทนาภาษาอังกฤษการต้อนรับ (English Dialogues)

คำชี้แจงสำหรับนักเรียน: เลือกข้อความที่กำหนดให้นี้ พิมพ์ลงในช่องว่าง *(Fill in the blanks)* ของบทสนทนาให้ถูกต้องสมบูรณ์

[Welcome back to our hotel. / Have a nice stay with us. / Breakfast time is from 6:30 to 10:30 a.m.]

1. เมื่อพนักงานต้อนรับเห็นแขกประจำ (Regular Guest) กลับมาเข้าพักอีกครั้ง ควรกระทำข้อใด:
"Good afternoon, Mr. Smith.

_____"

2. เมื่อแนะนำรายละเอียดอาหารเช้าแก่แขกขณะส่งมอบคีย์การ์ด:
"Your room number is 502.

_____ at Nontri Restaurant."

3. คำกล่าวอวยพรส่งท้ายหลังจากกระบวนการลงทะเบียนเสร็จสิ้นและส่งแขกไปยังห้องพัก:
"Here is your keycard.

_____"

LIVEWORKSHEETS

ตอนที่ 5: หลักปฏิบัติในการปฏิบัติงานส่วนหน้า (True or False)

คำชี้แจงสำหรับนักเรียน: เลือกตอบ ถูก หรือ ผิด หน้าประโยคเงื่อนไขการทำงานโรงแรม

1. อัตราค่าห้องพักเป็นข้อมูลความลับ พนักงานควรแจ้งหรือทวนราคาให้แขกทราบอย่างสุภาพและมิดชิด ไม่ควรอ่านเสียงดังต่อหน้าผู้อื่น

2. กรณีที่แขกเดินทางมาเป็นหมู่คณะ (Group Guest) พนักงานจะยึดข้อมูลและลงทะเบียนห้องพักจากเอกสาร Rooming List ของบริษัททัวร์แทนการเขียนทีละคนได้

3. หากแขกวางเงินมัดจำค่าประกันห้องพักด้วยบัตรเครดิต เมื่อเช็คเอาท์แล้วไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม โรงแรมต้องชาร์จเงินไปก่อนแล้วค่อยทำเรื่องโอนเงินสดคืนในภายหลัง

LIVEWORKSHEETS