

บทที่ 3

ลักษณะการควบคุมภายในทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรม

ลักษณะโดยทั่วไปของธุรกิจโรงแรม

ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 ให้ความหมายของโรงแรมไว้ดังนี้ “ บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้น เพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่ หรือที่พักชั่วคราว¹ ” ทั้งนี้ต้องบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้ที่เข้าพักตามความต้องการได้ด้วยดังใน มาตรา 25 กำหนดไว้ว่า “ เฉพาะสถานใด ใช้เป็นบ้านพักดังกล่าวคือใช้ เฉพาะเป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์ จะไปพักอาศัยอยู่ซึ่งระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งคืน โดยผู้มีสิทธิให้ใช้มิได้ขายอาหาร หรือเครื่องดื่มใด ๆ แก่ผู้มาพักเป็นปกติธุระหรือแก่ประชาชน ไม่ถือว่าเป็น โรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้² ”

ในธุรกิจของโรงแรมขนาดใหญ่ นอกเหนือจากบริการด้านอาหารและที่พักแล้วยังจัดหา บริการที่จะอำนวยความสะดวกสบายอื่น ๆ เช่น บริการทางด้านโทรศัพท์ ซักรีดเสื้อผ้า ตกแต่งทรงผม การให้บริการจัดเลี้ยง ห้องประชุมแก่บุคคลภายนอกซึ่งปัจจุบันกำลังเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของ โรงแรมแหล่งหนึ่งด้วย นอกจากนี้ยังจัดให้มีร้านค้าหลาย ๆ ประเภทไว้คอยบริการลูกค้าของโรงแรม ซึ่ง กล่าวได้ว่าโรงแรมมีลักษณะเป็นอุตสาหกรรมชนิดหนึ่ง

ประเภทของโรงแรม

การจัดแบ่งประเภทของโรงแรมอาจแบ่งตามประเภทของลูกค้าขนาดของ โรงแรมหรือการให้ บริการแก่ลูกค้าก็ได้

1. การแบ่งประเภทของ โรงแรมตามลักษณะการใช้บริการของลูกค้า มีดังนี้

¹ เสถียร วิชัยลักษณ์ และสืบวงศ์, พรบ. โรงแรม 2478 มาตรา, พระนคร โรงพิมพ์นิติเวช 2513, หน้า 2

² เรื่องเดียวกัน หน้า 9

1.1 โรงแรมเพื่อการค้า (Commercial Hotels) เป็นโรงแรมที่รับแขกเข้าพักชั่วคราว หรือจะเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า โรงแรมชั่วคราว ก็ได้ โรงแรมชนิดนี้เป็นธุรกิจที่ขึ้นหน้าขึ้นตาของการบริการตามประเภทของโรงแรม เพราะเป็นที่พักของนักท่องเที่ยวและนักเดินทางเพื่อประกอบธุรกิจในเมือง หรือในต่างประเทศ ลักษณะโรงแรมประเภทนี้นอกจากการเข้าพักอาศัยแล้ว ยังมีการบริการอื่น ๆ อีก เช่น บาร์ ไนต์คลับ สระว่ายน้ำ ห้องประชุม การจัดเลี้ยงอาหาร งานฉลองและเลี้ยงรับรองต่าง ๆ

1.2 โรงแรมเพื่อการเข้าพักอาศัย (Residential Hotels) เป็นโรงแรมที่ขายห้องพักในระยะยาวกว่าชนิดแรก เป็นเดือนหรือเป็นปี เช่น แฟลต อพาร์ทเมนท์ คอนโด แมนชั่น ในแง่กฎหมาย แม้ว่าโรงแรมเพื่อการเข้าพักอาศัยจะไม่ใช่โรงแรมเนื่องจากลักษณะของการเข้าพักที่ไม่ใช่ชั่วคราว แต่ลักษณะการดำเนินงานและการบัญชีค่อนข้างจะคล้ายกัน เมื่อเร็ว ๆ นี้ ธุรกิจประเภทนี้ได้วิวัฒนาการเปลี่ยนแปลงไปในรูปที่ให้บริการทั้งสองประเภท คือ จะพักชั่วคราวอย่างโรงแรมเพื่อการค้าหรือจะอยู่เป็นแรมเดือนเหมือนโรงแรมเพื่อการเข้าพักอาศัยก็ได้ เช่น ธุรกิจคอนโดมิเนียมซึ่งได้ก่อให้เกิดปัญหาแย่งลูกค้าจากธุรกิจโรงแรมประเภทที่หนึ่ง ถึงกับมีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการตามกฎหมายกับธุรกิจดังกล่าวด้วย

1.3 โรงแรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (Resort Hotels) เป็นธุรกิจโรงแรมในสถานที่ท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มักจะตั้งอยู่ตามชายหาดเพื่อรับแขกที่ไปเที่ยวพักผ่อนชายทะเล บางทีก็อยู่ตามภูเขา และหุบเขา

2. การแบ่งประเภทของโรงแรมตามจำนวนห้องพัก แบ่งได้เป็น 3 ขนาด ดังนี้²

- 2.1 โรงแรมขนาดเล็ก ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักจำนวนไม่เกิน 100 ห้อง
- 2.2 โรงแรมขนาดปานกลาง ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักมากกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 300 ห้อง
- 2.3 โรงแรมขนาดใหญ่ ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป

² อิงอร ดันพันธ์, "ผลตอบแทนจากการลงทุนในกิจการ โรงแรมชายทะเลในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523), หน้า 36.

กฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

การดำเนินงานของธุรกิจประเภทนี้ จะต้องเป็นไปตามบทบัญญัติของ พรบ. โรงแรมตั้งแต่การยื่นคำร้องขออนุญาตเปิดดำเนินงาน การจัดให้มีสมุดลงทะเบียนแขกพัก ต้องคัดชื่อแขกพักทุกคนส่งนายทะเบียนท้องที่ประจำวันตามแบบ รร. 16 เป็นต้น รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. พรบ. ประมวลรัษฎากร เฉพาะที่เกี่ยวกับเรื่องภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้นิติบุคคล
2. พรบ. ประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์
3. พรบ. สุรา
4. พรบ. ภาษีป้าย
5. ประมวลกฎหมายอาญา (บางมาตรา) เช่น มาตรา 345 ระบุว่า “ กรณีที่บุคคลตั้งชื่อและบริโภคอาหารหรือเครื่องดื่ม หรือเข้าไปอยู่ในโรงแรมแล้ว ไม่ชำระเงินค่าอาหารและเครื่องดื่มหรือค่าเช่าอยู่ในโรงแรม โรงแรมก็มีสิทธิที่จะดำเนินการ กับบุคคลนั้นตามกฎหมายในคดีอาญาได้ซึ่งมีกำหนดโทษปรับและจำคุก ”

ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมมุ่งผลิตสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ต้องสร้างภาพพจน์เอาไว้ สินค้าคืออะไร โรงแรมจะเน้นห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นสินค้าที่จับต้องได้แต่ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของโรงแรมคือ ทักษะคติของผู้มาพักต่อบริการที่ได้รับจากโรงแรม ลักษณะการทำงานของธุรกิจนี้คือ การให้บริการโดยคนแม้ว่าในปัจจุบันจะใช้เครื่องจักรมาทดแทนในงานบางส่วนแต่ธุรกิจโรงแรมก็จะเปลี่ยนลักษณะการให้บริการจากคนมาเป็นเครื่องจักรไม่ได้

งานของโรงแรมมีลักษณะการทำงานต่อเนื่องกัน 24 ชั่วโมง และทั้ง 7 วันใน 1 สัปดาห์ ไม่มีวันหยุดเหมือนเช่นธุรกิจอื่น ๆ โดยทั่วไป ฉะนั้นทางโรงแรมจึงมีข้อกำหนดว่าผู้เข้าพักจะต้องออกจากโรงแรมก่อนเที่ยงวัน มิฉะนั้นจะถือว่าได้พักเพิ่มอีก 1 วัน หลังจากเที่ยงวันไปแล้วโดยสภาพทั่วไปแล้วโรงแรมจะแยกงานเป็น 3 ส่วน คือ งานส่วนหน้า งานส่วนหลังและงานด้านการจัดการ ดังนี้³

1.งานส่วนหน้า (Front of the house) หมายถึงกิจการส่วนหน้าของโรงแรมทั้งหมด ได้แก่ แผนกรับจองห้องพัก แผนกบริการความสะดวก ลักษณะของงานส่วนหน้าจะเกี่ยวข้องกับผู้มาพักที่โรง

³สุภาพรรณ รัตนภรณ์. “การบัญชีโรงแรมหลักการบัญชีและเทคนิคการควบคุม” : กรุงเทพฯ ฯ. บริษัทอัมรินทร์พริ้นติ้ง ฯ, 2543 หน้า 52.

แรม จึงอาจกล่าวได้ว่าจุดศูนย์กลางหรือส่วนที่สำคัญที่สุดของการดำเนินงานของธุรกิจประเภทนี้จะอยู่ที่ส่วนหน้านี้

2.งานส่วนหลัง (Back of the house) หมายถึงกิจการด้านหลังของโรงแรมทั้งหมด งานส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับงานสนับสนุนให้การดำเนินงานของโรงแรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งได้แก่การเสนาอาหารและเครื่องดื่ม และการบริการ มักประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม งานของฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายช่างและฝ่ายรักษาความปลอดภัย

3.งานด้านการจัดการ (Management & Executive) เป็นงานที่ส่งเสริมการดำเนินงานและบริหารงาน ได้แก่ ฝ่ายจัดการ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายขาย เป็นต้น

รายได้ของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมมีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้ที่สำคัญ ดังนี้

1. การขายห้องพัก
2. การขายอาหารและเครื่องดื่ม
3. การขายห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง
4. รายได้อื่น

นอกจากนี้โรงแรมที่มีขนาดใหญ่จะมุ่งสร้างภาพพจน์ในแง่ของการขายบริการที่ดีที่สุดจึงต้องจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกสบายให้ผู้มาพักมากที่สุด จึงมักจะมีบริการด้านอื่น ๆ อีก เช่น

- การรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
 - การให้บริการเช่าโทรศัพท์ โทรพิมพ์
 - การให้เช่าร้านค้าแก่บุคคลภายนอกเพื่อเปิดร้านค้าบริการผู้มาพัก
 - การให้บริการซักรีดเสื้อผ้าแก่แขกผู้มาพัก
 - การขายดวงตราไปรษณียากร
 - การให้บริการทางด้านสันทนาการอื่น ๆ เช่น ห้องอบตัว สนามเทนนิส สนามกอล์ฟ
- ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความหรูหรา ขนาด ระดับของโรงแรมแต่ละแห่งนั้น

ค่าใช้จ่ายของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมประกอบด้วยค่าใช้จ่ายหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

1. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับวัสดุสิ้นเปลืองให้บริการ
2. ค่าใช้จ่ายในเรื่องของเงินเดือนและค่าแรง
3. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

4. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ

ลักษณะการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม

- การควบคุมภายในทางด้านรายได้
- การควบคุมภายในทางด้านค่าใช้จ่าย

ลักษณะของการควบคุมภายในทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรมทางด้านรายได้

1. การควบคุมภายในเกี่ยวกับการขายห้องพัก ประกอบด้วยขั้นตอนของการปฏิบัติต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 การปฏิบัติงานในส่วนของการรับจองห้องพัก
- 1.2 การปฏิบัติงานในส่วนของการลงทะเบียนเข้าพักและการเปิดบัญชีผู้เข้าพักของแผนกต้อนรับ
- 1.3 ระบบการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า
- 1.4 การบันทึกค่าห้องพักในบัญชีผู้เข้าพักและการควบคุมรายได้โดยผู้ตรวจสอบกลางคืน

2. การควบคุมภายในเกี่ยวกับขายอาหารและเครื่องดื่ม

- 2.1 การปฏิบัติงานในส่วนของการรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม
- 2.2 การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดในห้องอาหารเมื่อสิ้นผลัด
- 2.3 การตรวจสอบรายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่ม โดยผู้ตรวจสอบกลางคืน

3. การควบคุมภายในเกี่ยวกับการให้บริการซักรีด

- 3.1 การปฏิบัติงานในส่วนของระบบงานและการควบคุมทางด้านซักรีด
- 3.2 การบันทึกรายการลูกหนี้ซักรีดลงในบัญชีผู้เข้าพัก โดยพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า
- 3.3 การตรวจสอบรายได้และลูกหนี้โดยผู้ตรวจสอบกลางคืน

4. การควบคุมภายในเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์

- 4.1 การปฏิบัติงานในส่วนของระบบงานและการควบคุมรายได้ค่าโทรศัพท์
- 4.2 การบันทึกรายการลูกหนี้ค่าโทรศัพท์ลงในบัญชีผู้เข้าพัก โดยพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า
- 4.3 การตรวจสอบรายได้และลูกหนี้โดยผู้ตรวจสอบกลางคืน

1. การควบคุมภายในเกี่ยวกับการขายห้องพัก

1.1 การปฏิบัติงานในส่วนของการรับจองห้องพักของแผนกสำรองห้องพัก

การรับจองห้องพักอาจทำได้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น จดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ โดยลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดา ธุรกิจทั่วไปและสายการบินหรือบริษัทนำเที่ยวที่นำแขกมาพักการจองห้องพักอาจ

ทำกันล่วงหน้าหลายเดือนหรือเป็นปี โรงแรมส่วนใหญ่จะมีส่วนสำรองห้องพักเพื่อทำหน้าที่ในการรับจองห้องพักทั้งหมดของโรงแรม ประเภทของผู้จองห้องพัก มีดังนี้

ก. บุคคลธรรมดา

ข. บริษัทนำเที่ยวหรือสายการบินที่นำแขกมาพัก

ค. บริษัทหรือนิติบุคคลที่ติดต่อนำแขกเข้ามาพัก

สำหรับอัตราค่าห้องพัก และอาหารจะมีการกำหนดโดยแผนกขายและผู้จัดการทั่วไป และกรณีที่ลูกค้าเป็นบริษัทนำเที่ยวหรือสายการบินหรือธุรกิจที่ติดต่อกับโรงแรมเป็นประจำ ก็จะได้รับใบเสนอราคาที่ผ่านการอนุมัติของผู้จัดการแผนกขาย ใบเสนอราคาและอัตราค่าห้องพักและอาหารที่กำหนดไว้นี้ แผนกขายจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบด้วย ดังนั้น จึงควรแจ้งให้ส่วนสำรองห้องพัก ส่วนต้อนรับหรือบริการส่วนหน้าและงานตรวจสอบรายได้ทราบด้วย

ใบเสนอราคาและอัตราค่าห้องพักและอาหารที่กำหนดไว้นี้ แผนกขายจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบด้วย ดังนั้น จึงควรแจ้งให้ส่วนสำรองห้องพัก ส่วนต้อนรับหรือบริการส่วนหน้าและงานตรวจสอบรายได้ทราบด้วย เมื่อได้รับการจองห้องพัก ส่วนสำรองห้องพักจะตรวจสอบว่าห้องพักพอที่รับจองได้หรือไม่

ปกติโรงแรมจะไม่รับจองห้องพักเต็มตามจำนวนห้องพัก บางโรงแรมอาจจะสำรองห้องพักเหลือไว้สำหรับแขกจร (แขกที่ไม่ได้มีการจองล่วงหน้า) การรับจองห้องนั้นอาจรับจองไว้เกินจำนวนห้องพักที่มีอยู่ 10 % นั่นก็หมายถึงว่านโยบายการขายและธุรกิจการโรงแรมทั่วไปไม่ว่าจะเป็นในหรือนอกประเทศ ถือหลักการที่จะต้องพยายามขายห้องพักในวันต่อวันให้ได้เต็มหรือมากที่สุดเท่าที่จะมากได้

เมื่อได้รับการจองห้องพัก ส่วนสำรองห้องพักจะตรวจสอบว่ามีห้องพักพอที่รับจองได้หรือไม่ ส่วนสำรองห้องพักจะทำผังวันที่รับจองห้องในแต่ละเดือนไว้ เมื่อวันใดมีผู้จองห้องพักครบก็จะตีป้ายสีแดงให้ทราบว่าไม่สามารถรับจองในวันนั้นได้อีกแล้ว การทำผังดังกล่าวจะช่วยให้งานที่ในส่วนสำรองห้องพักสามารถตรวจสอบห้องที่ว่างได้อย่างสะดวกรวดเร็ว หากตรวจสอบแล้วสามารถรับจองได้ ส่วนสำรองห้องพักจะจัดทำใบรับจองห้องพักขึ้น 2 ฉบับ (ภาคผนวก 1) เพื่อเป็นเอกสารที่จะใช้ควบคุมการรับจองห้องพักที่สำคัญ ได้แก่ วันที่รับจอง ชื่อผู้จอง ชื่อแขกที่จะมาพัก วันที่จะเข้าพัก ระยะเวลาที่จะเข้าพัก อัตราค่าห้องพัก และอาหาร (ถ้ามี) และเงื่อนไขการชำระเงิน ใบรับจองห้องพักที่จัดทำขึ้นนี้อาจใช้สีเพื่อให้ทราบถึงการจองว่า มาจากลูกค้าประเภทใดด้วยก็ได้ แล้วนำไปแนบติดกับใบรับจองห้องพักที่ได้ทำการจองห้องพักไว้

ใบรับจองห้องพัก ฉบับที่ 1 เก็บเข้าแฟ้มเรียงตามวันที่ที่จะเข้าพัก

ใบรับจองห้องพัก ฉบับที่ 2 เก็บเข้าแฟ้มลูกค้ารายตัว

เมื่อกรอกใบรับจองห้องพักเรียบร้อย พนักงานส่วนสำรองห้องพักจะเขียนสลิปการจอง ซึ่งจะมีรายละเอียดของชื่อแขก ประเภทห้องพัก อัตราค่าห้อง และวันที่เข้าพัก แล้วเซ็นชื่อพนักงานที่เป็นผู้รับจองไว้ สลิปนี้มีสำเนา 1 ฉบับ โดยสำเนานี้จะไปแนบติดไว้กับใบรับจองห้องพัก ต้นฉบับจะนำไปใส่ในแผง (Rack) สำรองห้องพักตามวันที่แขกจะเข้าพัก สลิปนี้อาจใช้ชี้แจงประเภทแขกที่เข้าพักด้วย เช่น สีขาวอาจหมายถึงแขกทั่วไป สีชมพู หมายถึง แขกที่เป็นบุคคลสำคัญ VIP (Very Important Person) และ สีเขียว หมายถึงแขกที่เป็นบริษัทนำเที่ยวหรือสายการบินใบรับจองห้องพักที่มีสลิปแนบติดนี้ จะนำไปใส่แฟ้มตามชื่อลูกค้า เพื่อให้เป็นเอกสารอ้างอิงต่อไป เมื่อจัดทำสลิปแล้ว แสดงว่าได้มีการใส่การจองห้องพักไว้ที่แผงการจองห้องพักไว้แล้ว

ในตอนเย็นก่อนถึงวันที่แขกจะเข้าพัก พนักงานส่วนสำรองห้องพักจะนำแผงสำรองห้องพักของวันรุ่งขึ้นไปใส่ไว้ที่แผงห้องพักของส่วนต้อนรับ หรือบริการส่วนหน้า เพื่อให้ส่วนบริการส่วนหน้าทราบรายละเอียดของแขกที่จองห้องพัก และจัดเตรียมบัตรจดนามผู้พักสำหรับแขกที่เป็นบุคคลสำคัญ VIP และแขกประจำไว้ล่วงหน้า

เมื่อถึงวันที่แขกจะเข้าพัก จะให้เครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์รายงานการสำรองห้องพัก 2 ฉบับ ฉบับหนึ่งส่งไปให้ส่วนต้อนรับหรือบริการส่วนหน้า อีกฉบับหนึ่งส่วนสำรองห้องพักเก็บใส่แฟ้มไว้เรียงตามวันที่ไว้เป็นเอกสารอ้างอิง สำหรับใบรับจองห้องพักจะเก็บใส่แฟ้มแยกตามชื่อลูกค้า

โรงแรมทั้งหลายต้องมีการจัดทำงบประมาณไว้ล่วงหน้า ส่วนสำรองห้องพักอาจต้องร่วมกับแผนกขายทำการคาดคะเนรายได้ในงวดหน้า เพื่อจัดทำงบประมาณด้วยว่าจะมีรายได้จากแขกที่จองมาแล้วเท่าใด ทั้งนี้เพื่อฝ่ายอื่น ๆ จะได้นำข้อมูลนี้ไปใช้ในการจัดทำงบประมาณส่วนของตนให้สอดคล้องกัน

1.2 การลงทะเบียนเข้าพักและการเปิดบัญชีผู้เข้าพักของแผนกต้อนรับ

ผู้พักที่เข้าพักในโรงแรมมี 2 ประเภทคือ ผู้พักที่ส่งจองห้องพักไว้ล่วงหน้าและผู้พักที่ไม่ได้จองห้องพักไว้ล่วงหน้า

กรณีที่ไม่มี การจองห้องพักไว้ล่วงหน้า พนักงานต้อนรับจะทำหน้าที่สำรองห้องพักและบันทึกข้อมูลของแขก พร้อมทั้งเลขที่ห้องพักเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นการบันทึกการเข้าพักของผู้พัก และเป็นการบันทึกเปิดบัญชีลูกหนี้ย่อยผู้เข้าพักไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์

กรณีที่มีการสั่งจองห้องพักไว้ล่วงหน้า พนักงานต้อนรับอาจจะดูได้จากแผงชั้นของสลิปสำรองห้องพักที่แผนกสำรองห้องพักจัดทำและส่งมาให้จะเรียกดูข้อมูลทางจอภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการบันทึกเลขที่ห้องพักให้ผู้พักแต่ละคนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นการบันทึกว่ามี การเข้าพักในโรงแรมแล้ว และเป็นการบันทึกเปิดบัญชีลูกหนี้ของผู้เข้าพักไว้

การลงทะเบียนแขกพัก

ผู้เข้าพักในโรงแรมทุกคนจะต้องลงทะเบียนเข้าพักไว้เป็นหลักฐาน ใบบัตรจดนามผู้พัก หรือที่เรียกว่า รร . 14 (ภาคผนวก 2) ซึ่งจัดพิมพ์ขึ้นตามข้อกำหนดของทางราชการ ซึ่งบัตรนี้จะต้องนำไปประทับตราที่กองทะเบียนกรมตำรวจที่บัตรนี้จะมีหมายเลขกำกับเรียงตามลำดับต่อเนื่องกันไป ซึ่งจะให้ ผู้พักกรอกรายละเอียด ข้อความสำคัญที่ต้องบันทึกมีดังนี้ ชื่อผู้พัก ที่อยู่ วันเดือนปีเกิด อาชีพ เลขที่ หนังสือเดินทาง หมายเลขห้องพัก ระยะเวลาการเข้าพัก เลขที่บัญชีผู้เข้าพัก เลขที่ใบสำคัญการเข้าพัก โรงแรม (ถ้ามี)ลายมือชื่อผู้พัก เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบความถูกต้องของข้อความและตรวจสอบรายละเอียดในหนังสือเดินทาง ตรวจสอบผ่านคนเข้าเมือง เมื่อข้อความถูกต้องครบถ้วนก็จะลงนามกำกับใน บัตร หลังจากนั้นหากเป็นแขกที่มีได้มีการให้สินเชื่อก่อน พนักงานต้อนรับจะต้องสอบถามวิธีการชำระเงินของแขก ในกรณีที่ไม่วางใจเกี่ยวกับความสามารถในการชำระหนี้ของแขก ก็อาจต้องกำหนดวงเงินที่จะให้แขกใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรมได้ เมื่อลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว พนักงานต้อนรับจะมอบกุญแจห้องพักให้ผู้พัก บัตรจดนามผู้พักพนักงานต้อนรับจะนำไปเปิดบัญชีผู้เข้าพักในขั้นต่อไป

การเปิดบัญชีผู้เข้าพัก

เมื่อแขกเข้าพักในโรงแรมแล้วจะต้องมีการจัดทำบัญชีลูกหนี้รายตัวที่เรียกว่า บัญชีผู้เข้าพัก (Guest folio) (ภาคผนวก 3) ซึ่งจะมี 2 ฉบับ เพื่อใช้ในการบันทึกรายการค่าใช้จ่ายของผู้พักในขณะที่ ยังพักอยู่ในโรงแรม โดยบัญชีนี้จะมีช่องให้บันทึกทั้งด้านเดบิต และเครดิตอธิบายรายการที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นค่าห้องพัก ค่าอาหารและอื่น ๆ โดยจะออกยอดคงเหลือที่ผู้พักเป็นหนี้อยู่ทุกครั้งที่มีการบันทึก รายการเข้าบัญชี

บัญชีแขกพักฉบับที่ 1 จะใช้เป็นใบเสร็จให้ลูกค้ากรณีที่ถูกค่าชำระด้วยเงินสด

บัญชีแขกพักฉบับที่ 2 ส่งให้ส่วนตรวจสอบรายได้เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

แบบฟอร์มบัญชีผู้เข้าพักที่ยังไม่ได้ใช้จะต้องมีการควบคุมการเบิกใช้อย่างรัดกุม โดยการให้ เลขที่เรียงลำดับไว้ล่วงหน้า ทุกครั้งที่พนักงานต้อนรับจะเปิดบัญชีผู้เข้าพักต้องลงบันทึกในสมุดคุม

บัญชีผู้เข้าพัก (ภาคผนวก 4) ซึ่งมีการให้หมายเลขบัญชีผู้เข้าพักไว้ล่วงหน้า กรอกรายละเอียด ชื่อแขก เลขที่ห้องพัก ชื่อคณะทัวร์ บริษัทที่นำแขกมาพัก ระยะเวลาการเข้าพัก และลงลายมือชื่อผู้เบิกเอกสาร

การเปิดบัญชีผู้เข้าพักเป็นการพิมพ์ข้อมูลของผู้พักลงในบัญชีของผู้เข้าพัก ซึ่งข้อมูลดังกล่าว ได้แก่ ชื่อผู้เข้าพัก เลขที่หมู่คณะที่เข้าพัก สัญชาติ จำนวนคน เลขที่ห้องพัก วันเวลาเข้าพัก และเวลาที่จะบอกเลิกการพัก (Check out) เงื่อนไขการชำระเงิน บริษัทที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและระบุประเภทของบัญชีผู้เข้าพัก

ประเภทของบัญชีผู้เข้าพัก มี 3 ประเภท

ประเภทที่ 1 บัญชีผู้เข้าพัก (Guest Folio) เป็นบัญชีที่ต้องเปิดสำหรับแขกทุกคนที่มาพัก เพื่อบันทึกค่าห้องพัก และบริการต่าง ๆ ที่แขกจะต้องจ่าย

ประเภทที่ 2 บัญชีผู้เข้าพักหลัก (Master Folio) เป็นบัญชีผู้เข้าพักที่จะต้องเปิดให้กับผู้พักที่มีมากกว่าหนึ่งคน เช่น ในกรณีที่มาเป็นหมู่คณะจะมีหนึ่งบัญชีต่อหนึ่งหมู่คณะ สำหรับค่าใช้จ่ายอื่นที่เกิดขึ้นระหว่างที่พักอยู่ในโรงแรม จะบันทึกลงในบัญชีนี้หรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขการชำระเงินที่ตกลงกันไว้ ส่วนใหญ่บัญชีผู้เข้าพักประเภทนี้จะเป็นลูกค้าที่บริษัทนำเที่ยวหรือสายการบินหรือบริษัทส่งมาพักตามข้อตกลงในการเข้าพักในใบเสนอราคา

ประเภทที่ 3 บัญชีผู้เข้าพักพิเศษ (Extra Folio) เป็นบัญชีผู้เข้าพักที่ใช้สำหรับบันทึกค่าใช้จ่ายอื่น นอกเหนือจากที่บริษัทนำเที่ยวจะออกให้ เช่น ค่าโทรศัพท์ทางไกล หรือเป็นบัญชีที่ใช้บันทึกค่าใช้จ่าย นอกเหนือไปจากค่าใช้จ่ายที่อยู่ในบัญชีผู้เข้าพักหลัก ซึ่งบัญชีผู้เข้าพักประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องเปิดให้กับแขกทุกห้องพัก

○ หลังจากการเปิดบัญชีแล้วจะจัดพิมพ์สลิปผู้พัก สำหรับผู้พักทุกคนซึ่งบอกรายละเอียดของแขกที่เข้าพักส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการแจ้งให้ทราบว่าได้มีการเข้าพักแล้ว

พนักงานต้อนรับจะลงนามกำกับในบัญชีผู้เข้าพัก และนำไปแนบกับใบสำคัญการเข้าพักโรงแรม และสลิปห้องพัก เพื่อให้ผู้จัดการแผนกต้อนรับตรวจสอบความเรียบร้อยและลงนามอนุมัติการเปิดบัญชี จากนั้นส่งเอกสารทุกอย่างให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า ซึ่งต้องลงนามรับในบัญชีผู้เข้าพักด้วย

กรณีที่มีใบสำคัญการเข้าพักโรงแรม (Hotel Voucher) (ภาคผนวก 5) ซึ่งเป็นใบสำคัญที่บริษัทนำเที่ยวหรือสายการบินจัดทำและมอบให้ผู้พำนัดคิดว่ามอบให้พนักงานต้อนรับ ใบสำคัญนี้จะระบุรายจ่ายที่บริษัทหรือสายการบินนั้นจะรับผิดชอบ เช่น จ่ายค่าห้องอย่างเดียว จ่ายทั้งค่าห้องและค่าอาหาร ซึ่งเอกสารนี้จะต้องเซ็นอนุมัติโดยผู้มีอำนาจ และพนักงานต้อนรับจะตรวจสอบความถูกต้อง

ต้องสมบูรณ์ของเอกสารนี้ว่าไม่มีการขีดฆ่ารายการ หรือแก้ไขตัวเลขในเอกสารแล้วจึงเก็บไว้แนบกับบัญชีแยกหักเพื่อส่งให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าต่อไป

1.3 ระบบการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า

ผู้พักที่ลงทะเบียนเข้าพักและพนักงานต้อนรับเปิดบัญชีผู้เข้าพักแล้ว จะจัดส่งเอกสารในการเข้าพักคือ บัญชีผู้เข้าพัก บัตรจดนามผู้พัก สลิปผู้พักและใบสำคัญการเข้าพักโรงแรม (ถ้ามี) ให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าซึ่งจะนำมาเรียงตามเลขที่ห้องพัก เพื่อรอการบันทึกรายการที่ผู้พักใช้บริการในโรงแรมระหว่างที่พักอยู่

การรับเงินมัดจำ

บางกรณีเมื่อมีแขกจรเข้ามาพัก พนักงานต้อนรับจะเรียกเก็บเงินมัดจำจากผู้พัก โดยให้ผู้พักไปจ่ายเงินที่ พนักงานรักษาเงินสด (แคชเชียร์ส่วนหน้า) ซึ่งโดยปกติจะเรียกเก็บค่าที่พักล่วงหน้าไว้ 1 วัน พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า จะออกใบเสร็จรับเงินและให้หัวหน้าพนักงานรักษาเงินสด (General Cashier) ลงนามกำกับมี 3 ฉบับ

ใบเสร็จรับเงินฉบับที่ 1 ให้ผู้จองห้องพักหรือให้แขกที่เข้าพักแล้วแต่กรณี

ใบเสร็จรับเงินฉบับที่ 2 จะรวบรวมเมื่อหมดผลัดการทำงานแต่ละผลัดพร้อมเงินสดที่ได้รับ เพื่อนำเข้าสู่บัญชีของแคชเชียร์กลาง

ใบเสร็จรับเงินฉบับที่ 3 ติดไว้กับเล่ม เพื่อเป็นหลักฐานของพนักงานรักษาเงินสด

พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะบันทึกข้อมูลการรับเงินมัดจำเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เก็บไว้ในบัญชีผู้เข้าพัก การรับเงินมัดจำจากผู้พักจะปรากฏเป็นยอดเงินทางด้านเครดิตในบัญชีผู้เข้าพักและเมื่อสิ้นผลัดจะมีรายงานการบันทึกการรับเงินมัดจำประจำวัน (ภาคผนวก 6)

การบันทึกบัญชีแยกหัก

ส่วนทำการส่วนหน้าทำหน้าที่ดูแลทั้งแขกที่พักในโรงแรมและแขกที่ไม่ได้พักในโรงแรม ส่วนนี้รับผิดชอบในการบันทึกรายการของแขกหักที่ถูกต้องและสมบูรณ์ในบัญชีแยกหัก และรายการอื่นทั้งหมด ยกเว้นรายการเก็บเงินจากลูกหนี้ที่เรียกว่า City ledger ซึ่งมีใช่แขกที่พักอยู่ในโรงแรม

โดยทั่วไป เมื่อแขกไปใช้บริการที่ส่วนงานใดในโรงแรม ส่วนงานนั้นก็ต้องทำบิลหรือใบสำคัญ (Voucher) ให้แขกลงนาม แล้วส่งมาให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าเพื่อบันทึกในบัญชีแยกหัก

เมื่อได้รับบิลจากส่วนงานต่าง ๆ ที่แขกไปใช้บริการ พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะตรวจสอบลายมือชื่อและชื่อแขกในบิลว่าถูกต้องแล้ว จึงบันทึกรายการในบัญชีแยกหัก ทั้งนี้เพื่อป้องกันข้อ

ผิดพลาดในกรณีที่แขกแจ้งเลขที่ห้องพักผิดแล้วทำให้มีการบันทึกรายการผิดบัญชี ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหา

พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า แต่ละผลัดจะระบุชื่อของคนที่ทำรายการแต่ละรายการในบัญชีแขกพักด้วย เพื่อให้ทราบว่าผู้ใดเป็นผู้บันทึกรายการ นอกจากนี้ ยังมีรายการอื่นที่พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าต้องทำการบันทึก เป็นต้นว่าการรับเงินสดล่วงหน้าจากแขก การแก้ไขบัญชี การให้ส่วนลด การโอนบัญชี การให้แขกยืมเงินสด หรือการจ่ายค่าใช้จ่ายแทนแขก (ซึ่งจะต้องได้รับการอนุมัติก่อน) รายการเหล่านี้จะต้องมีเอกสารที่มีการอนุมัติโดยผู้ที่มีอำนาจประกอบการบันทึกบัญชี ทุกรายการ

สำหรับการบันทึกรายได้ค่าห้องพักในบัญชีแขกพักจะทำโดยพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าผลัดสุดท้าย เพื่อให้แน่ใจว่าจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ โรงแรมบางแห่งจะให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนเป็นผู้บันทึกค่าห้องพักลงในบัญชีแขกพักแต่ละบัญชี เนื่องจากอาจมีแขกที่เข้าพักหลังเที่ยงคืน ซึ่งโรงแรมสามารถคิดค่าห้องเต็มหนึ่งคืนได้ (เช่น แขกเข้าพัก 24.30 น. ของคืน วันที่ 1 มกราคม ก็จะถือเป็นรายได้ของวันที่ 1 มกราคม เป็นต้น) ประกอบกับการปิดยอดรายได้ห้องพักแต่ละวัน จะต้องตรวจสอบให้เท่ากับรายงานรายได้ค่าห้องพักประจำวันของส่วนต้อนรับ เพราะเป็นวิธีการควบคุมอย่างหนึ่ง จึงต้องปิดยอดรายได้ให้ตรงกันทั้งสองฝ่าย การบันทึกค่าห้องพักในบัญชีแขกพักจะทำการบันทึกตามลำดับชั้นของห้องพัก เพื่อจะได้ทำการบันทึกอย่างครบถ้วนและถูกต้อง

การเปลี่ยนแปลงราคาค่าห้องพัก

การเปลี่ยนแปลงราคาเกิดขึ้นเนื่องจาก มีการเปลี่ยนห้องพักตามความต้องการของแขก เช่น ต้องการห้องชนิดหนึ่ง แต่ขณะนั้นไม่มี หรือเพื่อนร่วมพักบางคนออกจากที่พักไปทำให้อัตราค่าที่พักเปลี่ยนแปลง หรือบุคคลที่ช่วยเหลือโรงแรมอย่างดีมาพัก ผู้บริหารเพ็งทราก็เลยสั่งให้ย้าย ผู้พักขอให้ลดราคาเนื่องจากมีการซ่อมแซมข้างเคียงทำให้เกิดเสียงดัง พนักงานต้อนรับให้อัตราค่าห้องผิด หรือกรณีอื่นใดที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงห้อง หรือเปลี่ยนอัตราค่าที่พัก

การปรับปรุงค่าห้องพักที่บันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพักแล้ว จะเกิดขึ้นได้ 3 กรณี

ก. การลดราคาค่าห้องพักให้ผู้พัก ในกรณีนี้อาจเกิดขึ้นเนื่องจากผู้พักขอร้องให้ลดราคาเพราะโรงแรมคิดราคาในอัตราสูงเกินไป ผู้พักเป็นบุคคลที่ช่วยเหลือโรงแรมอย่างดีผู้บริหารสั่งให้ลดราคา พนักงานต้อนรับให้อัตราค่าห้องพักโดยสูงกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งการให้ส่วนลดค่าห้องพักเป็นรายการที่ต้องมีการตรวจสอบและควบคุมให้ดีพอ มิฉะนั้นอาจทำให้รายได้เข้าโรงแรมน้อยไปกว่าที่ควรจะเป็น

หรือเป็นการตัดหนี้สูญ เนื่องจากหาตัวผู้รับผิดชอบรายการไม่ได้โดยยังมีได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้อง

ในการให้ส่วนลดค่าห้องพักจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม ต้องให้ผู้จัดการฝ่ายกิจการส่วนหน้าหรือผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงินลงนามอนุมัติรายการในใบสำคัญลดหนี้ (ภาคผนวก 7) ซึ่งมี 3 ฉบับ บันทึกชื่อและเลขที่บัญชีผู้พัก เลขที่ห้องพัก จำนวนเงินที่ลดและอธิบายสาเหตุการให้ส่วนลดอย่างชัดเจน ใบสำคัญส่วนลดทุกฉบับจะมีเลขที่พิมพ์ไว้ล่วงหน้า และต้องมีผู้ที่มีอำนาจเซ็นชื่ออนุมัติ ให้

พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าลงนามรับเอกสารและส่งเอกสารให้หน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้
ใบสำคัญลดหนี้ ฉบับที่ 1 และ 2 ส่งให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า เพื่อเป็นหลักฐานในการบันทึกรายการเข้าบัญชีผู้เข้าพัก

ใบสำคัญลดหนี้ ฉบับที่ 3 เก็บเข้าแฟ้มเรียงตามเลขที่
พนักงานรักษาเงินสดจะทำการบันทึกรายการในบัญชีแยกพักทางด้านเครดิต ใบสำคัญลดหนี้ฉบับที่ 1 จะแนบกับบัญชีผู้เข้าพัก สำหรับฉบับที่ 2 จะรวบรวมไว้เรียงตามเลขที่ เมื่อหมดผลัดการทำงานจะส่งให้กับผู้ตรวจสอบกลางคืน

ข. การเพิ่มราคาค่าห้องพักกับผู้ที่พัก ในกรณีนี้อาจเกิดขึ้นเนื่องจาก พนักงานต้อนรับให้อัตราค่าห้องพักต่ำไปโดยที่แขกยังพักอยู่ห้องพักเดิมโดยมิได้มีการย้ายห้องพักแต่อย่างใด ดังนั้นจะต้องมีการปรับปรุงเพิ่มค่าห้องพักที่บันทึกไปแล้ว โดยจัดทำเป็นใบสำคัญปรับปรุงเพิ่มหนี้ (ภาคผนวก 7) ซึ่งมี 3 ฉบับ ส่งให้ผู้จัดการแผนกต้อนรับลงนามอนุมัติ และให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าลงนามเอกสารแล้วแยกส่งเอกสารดังนี้

ใบสำคัญปรับปรุงเพิ่ม ฉบับที่ 1 และ 2 ส่งให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า เพื่อเป็นหลักฐานในการบันทึกรายการในบัญชีผู้เข้าพัก

ใบสำคัญปรับปรุงเพิ่ม ฉบับที่ 3 เก็บเข้าแฟ้มเรียงตามเลขที่
พนักงานรักษาเงินสดจะทำการบันทึกรายการในบัญชีแยกพักทางด้านเดบิต ใบสำคัญเพิ่มหนี้ฉบับที่ 1 จะแนบกับบัญชีผู้เข้าพัก สำหรับฉบับที่ 2 จะรวบรวมไว้เรียงตามเลขที่ เมื่อหมดผลัดการทำงานจะส่งให้กับผู้ตรวจสอบกลางคืน

ค. การเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพัก กรณีนี้เกิดขึ้นโดยมีการเปลี่ยนแปลงห้องพักที่แขกพักด้วย ซึ่งต่างกับ 2 กรณีแรก ที่แขกมิได้เปลี่ยนห้องพัก การเปลี่ยนห้องพักอาจเกิดได้หลายกรณี เช่นแขกต้องการห้องพักแบบหนึ่ง ซึ่งในวันนั้นไม่มีห้องแบบนั้นว่าง แขกจึงต้องพักในอีกห้องหนึ่ง เมื่อมีห้องว่างตามที่แขกต้องการ พนักงานจะถามความประสงค์ และทำการเปลี่ยนห้องพักหาก

แขกต้องการ หรือได้รับคำสั่งจากผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงห้องพักหรือการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าห้องพัก พนักงานต้อนรับจะจัดทำ ใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพัก (ภาคผนวก 8) ซึ่งมี 3 ฉบับ ซึ่งจะต้องระบุเลขที่และอัตราค่าห้องพักเดิม เลขที่และอัตราค่าห้องพักที่เปลี่ยนแปลงใหม่ วันที่ที่เปลี่ยนแปลงและสาเหตุการเปลี่ยนแปลงให้ชัดเจน ส่งให้ผู้จัดการฝ่ายกิจการส่วนหน้าเช่นอนุมัติ จากนั้นพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าเช่นรับเอกสารและแยกส่งเอกสารดังนี้

ฉบับที่ 1 และ 2 ส่งให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า เพื่อนำไปบันทึกรายการเปลี่ยนแปลง

ใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงห้องพักฉบับที่ 3 เก็บไว้ที่แผนกต้อนรับเรียงตามวันที่

เมื่อได้รับใบเปลี่ยนแปลงห้องพัก ที่มีการอนุมัติถูกต้องแล้ว พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะบันทึกรายการในบัญชีแขกพัก แล้วนำใบเปลี่ยนแปลงห้องพัก ฉบับที่ 1 แนบไว้กับบัญชีผู้เข้าพัก สำหรับฉบับที่ 2 จะรวบรวมไว้ให้ผู้ตรวจสอบกลางคืน เมื่อหมดผลัดการทำงาน เพื่อให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนนำไปตรวจสอบกับรายงานการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพักประจำวัน (ภาคผนวก 8)

การรับชำระบิลเมื่อแขกบอกเลิกการพัก

เมื่อแขกจะออกจากโรงแรม (Check out) ก็จะมาชำระเงินที่พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า โดยอาจชำระเป็นเงินสด หรือเป็นบัตรเครดิต

การชำระเมื่อผู้พักบอกเลิกการพัก มี 3 กรณี

1. กรณีที่ผู้พักต้องชำระเป็นเงินสดจะเป็นผู้พักประเภทผู้พักอิสระ (Foreign Independent Traveller) หรือ ผู้พักที่มาที่บ่นำที่ขอรับคิชอบค่าใช้จ่ายของตนเอง พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า จะจัดทำใบเสร็จรับเงินขึ้น 3 ฉบับ โดยทำจากบัญชีผู้เข้าพักซึ่งได้สั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์รายการออกมาให้หัวหน้าเลขเขียรลงนามกำกับประทับตรายาง “ จ่ายแล้ว “ ลงบนบัญชีผู้เข้าพัก และส่งเอกสารให้แผนกต่าง ๆ ดังนี้

ใบเสร็จรับเงิน ฉบับที่ 1 ให้แขกที่ชำระเงินพร้อมกับบัญชีผู้เข้าพักฉบับที่ หนึ่ง บิลค่าใช้จ่าย และใบสำคัญต่าง ๆ เช่น บิลห้องอาหาร บิลค่าโทรศัพท์

ใบเสร็จรับเงิน ฉบับที่ 2 จะรวบรวมให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนกลาง เมื่อหมดผลัดการทำงานแต่ละผลัดพร้อมเงินสด โดยนำเข้าสู่บัญชีของพนักงานรักษาเงินสดกลาง

ใบเสร็จรับเงิน ฉบับที่ 3 ติดไว้กับเล่ม เพื่อเป็นหลักฐานของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า

พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะรวบรวมบัญชีผู้เข้าพักฉบับที่สองส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนเมื่อหมดผลัดการทำงาน

2. กรณีผู้พักได้เครดิตจากโรงแรมหรือเป็นผู้พักที่บริษัทนำเที่ยวหรือสายการบิน หรือบริษัทที่ได้เครดิตกับโรงแรมติดต่อนำมาเข้ามาพัก พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะให้ผู้พักลงลายมือชื่อในบัญชีผู้เข้าพัก และพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะตรวจสอบลายเซ็นกับบัตรจดนามผู้พักว่าถูกต้องแล้วจึงประทับตราขาง คำว่า “ เครดิต ” ลงบนบัญชีผู้เข้าพักทั้ง 2 ฉบับ และรวบรวมบิลค่าใช้จ่ายของผู้พักที่ยังไม่ได้ชำระเงินซึ่งผู้พักให้บันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพักไว้และใบสำคัญจ่ายของบริษัทนำเที่ยวหรือสายการบิน รวมถึงใบสำคัญต่าง ๆ ที่ใช้เป็นหลักฐานในการบันทึกบัญชีผู้เข้าพัก เพื่อส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนพร้อมกับบัญชีผู้เข้าพักเมื่อหมดผลัดการทำงาน

3. กรณีที่ผู้พักชำระด้วยบัตรสินเชื่อ พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าตรวจสอบวงเงินบัตรสินเชื่อว่าจะพอที่จะชำระหนี้และนำสลิปบัตรสินเชื่อ ซึ่งมี 2 ฉบับมาบันทึกรายละเอียดให้แขกลงนามกำกับในสลิปและบัญชีผู้เข้าพัก โดยพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะตรวจสอบลายมือชื่อว่าตรงกับบัตรสินเชื่อและประทับตราขาง “ เครดิต ” ลงบนบัญชีผู้เข้าพัก สลิปฉบับแรกจะแนบกับบัญชีผู้เข้าพักทั้ง 2 ฉบับพร้อมหลักฐานการบันทึกบัญชีผู้เข้าพักคือ บิลค่าใช้จ่ายของผู้พักและใบสำคัญต่าง ๆ เพื่อรวบรวมส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนเมื่อหมดผลัดการทำงาน สลิปฉบับที่สองให้แขกเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ทุกครั้งที่มีการบอกเลิกการพัก พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าต้องบันทึกรายละเอียดลงในรายงานการบอกเลิกการพักของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า บอกเลขที่บัญชีผู้เข้าพักเลขที่ห้องหรือชื่อหมู่คณะที่พัก ชื่อผู้พัก จำนวนเงินที่ค้างชำระตามบัญชีผู้เข้าพักและจำนวนเงินที่รับชำระเป็นเงินสดหรือบัตรสินเชื่อหรือลูกหนี้บุคคลภายนอก เมื่อหมดผลัดการทำงานจะนำส่งผู้ตรวจสอบกลางคืนพร้อมกับบัญชีผู้เข้าพักและบิลที่แขกลงลายมือชื่อไว้

การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า เมื่อสิ้นสุดการทำงานในแต่ละผลัด

ก. การจัดทำและรวบรวมเอกสารให้ผู้ตรวจสอบกลางคืน

1. ทำการสรุปยอดรายงานการบอกเลิกการพักของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าว่าเป็นการชำระด้วยเงินสด บัตรสินเชื่อและโดยการโอนเป็นลูกหนี้บุคคลภายนอกประเภทละเท่าไร สรุปการจ่ายเงินสดจากใบสำคัญเงินสดจ่ายให้แขกและคำนวณยอดรวมสุทธิ จากนั้นสั่งพิมพ์รายงานการควบคุมเงินสดของพนักงานรักษาเงินสด (ภาคผนวก 9) ซึ่งจะสรุปยอดเงินสดรับจ่าย การชำระหนี้ด้วยบัตรสินเชื่อและการรับชำระหนี้ด้วยการ โอนเป็นลูกหนี้บุคคลภายนอกและยอดเงินสดสุทธิในมือพนักงานรักษาเงินสด และตรวจสอบรายงาน ทั้ง 2 ฉบับซึ่งจะต้องมีตัวเลขที่ตรงกัน

2. ลงบัญชีการใช้เอกสารในรายงานการควบคุมเอกสารเบื้องต้น (ภาคผนวก 10) โดยระบุเลขที่ใบสำคัญทุกประเภทรวมถึงบัญชีผู้เข้าพักที่รับมาจากผลัดที่แล้ว ที่เบิกในผลัดของตนและที่ใช้ไป

โดยมีการลงนามส่งมอบและรับมอบเอกสารที่ยังไม่ได้มีการบันทึกรายการให้กับผู้รับหน้าที่ในผลัดต่อไป

3. พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะรวบรวมเอกสารเหล่านี้นำส่งผู้ตรวจสอบกลางคืน

บัญชีผู้เข้าพัก ฉบับที่ 2 กรณีที่แขกบอกเลิกการพักแล้วชำระเป็นเงินสด โดยเรียงตามเวลาที่บอกเลิกการพัก

บัญชีผู้เข้าพัก ฉบับที่ 1 และ 2 กรณีที่แขกบอกเลิกการพักแล้วชำระด้วยบัตรเครดิตหรือโอนเป็นลูกหนี้บุคคลภายนอก ซึ่งจะแนบกับหลักฐานการบันทึกบัญชีผู้เข้าพัก เช่น บิลค่าใช้จ่าย ใบสำคัญต่าง ๆ และใบสำคัญการเข้าพักโรงแรมของบริษัทนำเที่ยวหรือสายการบิน โดยเรียงตามเวลาที่บอกเลิกการพัก

ใบสำคัญลดหนี้ ฉบับที่ 2 จัดเรียงตามเลขที่ใบสำคัญ

ใบสำคัญปรับปรุงเพิ่ม ฉบับที่ 2 จัดเรียงตามเลขที่ใบสำคัญ

ใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพัก ฉบับที่ 2

รายงานการควบคุมเอกสารเบื้องต้น

รายงานการควบคุมเงินสดรับของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า แนบกับใบนำส่งเงินสดซึ่งจะบอกจำนวนเงินสดที่นำเข้าสู่บัญชีของแคชเชียร์กลาง

รายงานการบอกเลิกการพักของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า

ข. การนำส่งเงินสดรับ

เงินสดที่ได้รับจากการมัดจำและจากการชำระบิลของผู้พักที่บอกเลิกการพักเมื่อสิ้นสุดการทำงานของแต่ละผลัด พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะตรวจนับยอดเงินสดในมือกับรายงานการควบคุมเงินสดรับของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าว่าถูกต้องตรงกัน จัดทำแบบฟอร์มใบนำส่งเงินสด 2 ฉบับ ระบุจำนวนเงินสดที่นำส่งของผลัดนั้นแล้วลงนามกำกับ

ใบนำส่งเงินสด ฉบับที่ 1 แนบกับสำเนาใบเสร็จรับเงินที่ออกให้กับผู้พักในผลัดนั้นทั้งหมดเพื่อรวบรวมแล้วนำไปใส่ซองเงินพร้อมเงินสดที่รับมาในผลัดนั้น

ใบนำส่งเงินสด ฉบับที่ 2 ส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืน โดยแนบกับรายงานการควบคุมเงินสดรับของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า (ภาคผนวก 11)

พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะรวบรวมเงินสดและใบเสร็จรับเงินจัดใส่ซองเงินและแจ้งรายละเอียด ประเภทของธนบัตรและเงินเหรียญ พร้อมทั้งจำนวนเงินทั้งหมดบนหน้าซองนำเงินเข้าสู่บัญชีของแคชเชียร์กลาง การนำซองเงินสดเข้าสู่บัญชีจะต้องมีพยานรู้เห็นทุกครั้ง โดยต้องลงบันทึก

ในรายงานการนำเงินเข้าตู้നിรัย ซึ่งจะอยู่บนตู้നിรัยระบุจำนวนเงินตามหน้าของเงินผลัดการทำงาน พนักงานรักษาเงินสดและพยานที่ไปด้วยลงนามไว้เป็นหลักฐานในรายงานนั้นด้วย

1.4 การบันทึกค่าห้องพักในบัญชีผู้เข้าพักและการควบคุมรายได้และลูกหนี้โดยผู้ตรวจสอบกลาง

คิน

ทุกวันฝ่ายบัญชีและการเงินจะจัดให้มีการตรวจสอบบัญชีและรายได้ประจำวัน โดยผู้ตรวจสอบกลางคินและพนักงานตรวจสอบรายได้ โดยผู้ตรวจสอบกลางคินจะเริ่มทำการตรวจสอบเวลาประมาณ 23.00 น. เป็นต้นไป ส่วนพนักงานตรวจสอบรายได้จะทำการตรวจสอบในเวลากลางวัน

ผู้ตรวจสอบกลางคินของโรงแรมขนาดตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป จะมีมากกว่า 1 คน โดยทุกคินจะได้รับรายงานต่าง ๆ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบรายได้และลูกหนี้ค่าห้องพัก

หน้าที่ที่สำคัญของผู้ตรวจสอบกลางคินคือการตรวจสอบการบันทึกการขายการลูกหนี้ผู้เข้าพักลงในบัญชีผู้เข้าพักให้ถูกต้องครบถ้วน แต่เนื่องจากปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบกลางคินน้อยลงมาก ดังนั้นผู้ตรวจสอบกลางคินจึงได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบงานด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น

การตรวจสอบรายได้ค่าห้องพักและการบันทึกค่าห้องพัก มีการตรวจสอบดังนี้

1. ตรวจสอบรายงานแม่บ้านกับรายงานผู้พักในโรงแรม เพื่อดูว่ามีรายละเอียดการใช้ห้องตรงกันและตรวจสอบอัตราค่าห้องพัก
2. ตรวจสอบการให้ส่วนลดค่าห้องพักตามใบสำคัญลดหนี้ ดูสาเหตุการลดหนี้และมีการอนุมัติรายการโดยผู้มีอำนาจอนุมัติเท่านั้น ผู้ตรวจสอบกลางคินควรให้ความสำคัญกับรายการลดหนี้ทุกรายการว่าเป็นรายการที่มีสาเหตุที่ชี้แจงได้และเหมาะสม
3. ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพัก จากใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพักกับรายงานการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพัก (ภาคผนวก 12) ดูสาเหตุที่เปลี่ยนแปลง ว่ามีการอนุมัติโดยถูกต้องและตรวจสอบว่าได้มีการบันทึกการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในบัญชีผู้เข้าพักโดยถูกต้องแล้ว
4. บันทึกค่าห้องพักเข้าบัญชีผู้เข้าพัก โดยผู้ตรวจสอบกลางคินจะส่งพิมพ์รายงานสรุปการขายห้องพักจากเครื่องคอมพิวเตอร์ รายงานนี้จะพิสูจน์ยอดรายได้ค่าห้องพักว่าถูกต้องครบถ้วน

2. การควบคุมภายในเกี่ยวกับการขายอาหารและเครื่องดื่ม

การขายอาหารและเครื่องดื่ม ถือเป็นรายได้ที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งของโรงแรม เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับจำนวนเงินย่อย ๆ และจำนวนมากครั้ง การขายอาหารและเครื่องดื่มมีจุดรั่วไหลได้มาก เนื่อง

จากเกี่ยวข้องกับคนเป็นจำนวนมากและค่าขายส่วนใหญ่มักจะได้รับเป็นเงินสด ดังนั้นการกำหนดให้มีวิธีการปฏิบัติงานให้รัดกุมและเป็นระบบ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขายอาหารและเครื่องดื่ม

การมอบบัตรอาหาร

ในบางกรณีที่โรงแรมมีอาหารเข้าร่วมไว้ในราคาห้องพักด้วย หรือกรณีที่ผู้พักที่เข้ามาพักเป็นหมู่คณะ มีข้อตกลงกับฝ่ายขายหรือแผนกสำรองห้องพักที่จะให้หมู่คณะนั้นรับประทานอาหารเช้ากลางวัน คำ หรือมือใดมือหนึ่งและจะรวมค่าอาหารเช้าไว้ในราคาห้องพัก เมื่อถึงวันที่คณะบุคคลนั้นเข้าพักแผนกต้อนรับจะมอบบัตรอาหาร (ภาคผนวก 13) ซึ่งจัดไว้ล่วงหน้าให้แก่ผู้เข้าพัก หรือ หัวหน้าหมู่คณะนั้น เพื่อรับไปแจกให้ลูกคณะบัตรอาหารจะแยกเป็นสี ซึ่งจะแทนมื้ออาหาร ในแต่ละมือ

บัตรอาหารมีเลขที่เรียงตามลำดับต่อเนื่องกันไป พนักงานต้อนรับจะเบิกบัตรอาหารมาจากแผนกบัญชีจำนวนหนึ่งและมาบันทึกลงสมุดคุมบัตรอาหาร โดยลงเลขที่บัตร เรียงตามลำดับไว้ล่วงหน้าในสมุด ทุกครั้งที่มีการมอบบัตรอาหารให้ผู้พักที่เข้าพักจะต้องรายละเอียดในสมุดคุมบัตรอาหารคือ ชื่อแขก เลขที่ห้องพัก ชื่อกรุป บริษัทที่นำผู้พักมาเข้าพักจำนวนเงินในบัตรอาหารและลงนามกำกับในสมุดไว้เป็นหลักฐาน

2.1 การปฏิบัติงานในส่วนของการรับใบสั่งอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหาร

เมื่อลูกค้าสั่งอาหาร พนักงานจะเขียนใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม โดยแยกใบสั่ง ตามห้องครัวที่ทำอาหารและบาร์ที่จ่ายเครื่องดื่ม ซึ่งใบสั่งอาหาร 1 ชุดจะมี 3 ฉบับ (ภาคผนวก 14) รายละเอียดที่บันทึกจะมีวันที่ เลขที่โต๊ะ ชื่อพนักงานเสิร์ฟ จำนวนลูกค้า รายการและจำนวนอาหารที่สั่ง ซึ่งเอกสารเหล่านี้จะส่งให้กับ

ใบสั่งอาหาร ฉบับที่ 1 ส่งให้พนักงานรักษาเงินสดของห้องอาหาร เพื่อจัดทำบิลห้องอาหาร (ภาคผนวก 15)

ใบสั่งอาหาร ฉบับที่ 2 ส่งให้พนักงานห้องครัว เพื่อเตรียมอาหารหรือส่งให้กับ บาร์เทนเดอร์ กรณีที่แขกสั่งเครื่องดื่ม

ใบสั่งอาหาร ฉบับที่ 3 จะติดอยู่ในเล่ม

ถ้ากรณีที่ลูกค้าเป็นผู้พักของโรงแรมและนำบัตรอาหารมาใช้บริการในห้องอาหาร พนักงานเสิร์ฟต้องดูความถูกต้องของบัตรอาหาร มีอาหารและวันที่ในบัตรอาหาร โดยแนบกับใบสั่งอาหาร ฉบับที่ 1 ก่อนส่งให้แคชเชียร์ห้องอาหาร

เมื่อพนักงานรักษาเงินสดได้รับใบสั่งอาหารจะรวบรวมไว้แยกเป็นแต่ละโต๊ะ เพื่อเรียกเก็บเงินเมื่อแขกรับประทานอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ในบางโรงแรมจะมีการคิดราคาห้องพักพร้อมทั้งอาหาร กรณีที่ลูกค้าเป็นผู้พักของโรงแรมและนำบัตรอาหารมาใช้บริการในห้องอาหาร พนักงานเสิร์ฟต้องดูความถูกต้องของบัตรอาหาร มีอาหารและวันที่ในบัตรอาหาร โดยแนบกับใบสั่งอาหาร ฉบับที่ 1 ก่อนส่งให้พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหาร

เมื่อลูกค้าต้องการชำระบิลพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะดำเนินการดังนี้

ก. กรณีลูกค้าชำระเป็นเงินสด พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะบันทึกรายการ ในเครื่องบันทึกเงินสด และพิมพ์รายการชำระค่าอาหารเป็นเงินสดลงบนบิลห้องอาหารประทับตรายาง “จ่ายแล้ว” บนบิลห้องอาหาร จัดทำใบเสร็จรับเงินและให้หัวหน้าพนักงานรักษาเงินสดลงนามกำกับ 3 ฉบับ

ใบเสร็จรับเงิน ฉบับที่ 1 ให้ลูกค้าพร้อมกับบิลห้องอาหาร ฉบับที่ 1

ใบเสร็จรับเงิน ฉบับที่ 2 จะรวบรวมเมื่อหมดผลัดการทำงานพร้อมเงินสดที่ได้รับ เพื่อนำเข้าสู่บัญชีของพนักงานรักษาเงินสดกลาง

ใบเสร็จรับเงิน ฉบับที่ 3 ติดไว้กับเล่ม เพื่อเป็นหลักฐานของพนักงานรักษาเงินสด

ข. กรณีลูกค้าชำระด้วยบัตรเครดิต พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะบันทึกรายละเอียดลงในสลิปบัตรเครดิต ให้ลูกค้าลงนามในสลิปและบิลห้องอาหาร โดยพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะตรวจสอบลายเซ็นว่าตรงกับบัตรเครดิต ประทับตรายาง “เครดิต” บนบิลห้องอาหารสลิปฉบับแรกจะแนบกับบิลห้องอาหาร เพื่อรวบรวมส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืน เมื่อหมดผลัดการทำงานสลิปฉบับที่สอง ให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ค. กรณีลูกค้าได้เครดิตจากโรงแรม พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะให้ลูกค้าลงนามในบิลห้องอาหาร และทำการบันทึกรายการเข้าเครื่องบันทึกเงินสด จากนั้นจะประทับตรายาง “เครดิต” บนบิลห้องอาหารและรวบรวมบิลห้องอาหาร ส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืน เมื่อหมดผลัดการทำงาน

ง. กรณีที่ลูกค้าเป็นผู้พักที่พักอยู่ในโรงแรมและต้องการนำบิลค่าอาหารเข้าบัญชีผู้เข้าพัก เพื่อชำระที่เดียวเมื่อจะออกจากโรงแรม ผู้พักจะลงนามและเขียนเลขที่ห้องลงบนบิลห้องอาหาร พนักงาน

รักษาเงินสดห้องอาหารจะบันทึกรายการเข้าเครื่องบันทึกเงินสดเป็นการชำระหนี้ โดยการโอนเข้าบัญชีผู้เข้าพัก ในขณะที่ทำการบันทึกรายการอยู่นั้น จะปรากฏชื่อผู้พักที่เครื่องบันทึกเงินสดพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารต้องตรวจดูชื่อในเครื่องกับที่ผู้พักลงนามไว้ในบิลห้องอาหารว่าตรงกันและประทับตรา “เครดิต” บนบิลห้องอาหาร ถ้ามีบัตรอาหารก็จะนำมาแนบกับบิลห้องอาหาร ฉบับที่ 1 เพื่อนำส่งให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าเป็นหลักฐานในการบันทึกรายการในบัญชีผู้เข้าพัก

บิลห้องอาหาร ฉบับที่ 2 จะรวบรวมส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนเมื่อหมดผลัดการทำงาน

การควบคุมการขายอาหารแบบบุฟเฟต์

เมื่อแขกเข้ามาในห้องอาหารที่ขายอาหารแบบบุฟเฟต์ พนักงานไม่ต้องรับคำสั่งอาหารเพียงแต่ดูแลให้ความสะดวกแขกในเรื่องน้ำดื่ม ผ้าเช็ดปาก และเครื่องดื่มต่าง ๆ ที่แขกต้องการเพิ่มเติม เมื่อแขกต้องการชำระเงิน พนักงานก็จะไปแจ้งพนักงานรักษาเงินสดให้ทราบจำนวนแขกของโต๊ะนั้น ๆ พนักงานรักษาเงินสดก็จะจัดทำใบเสร็จรับเงินหรือบิลอาหารให้พนักงานนำไปเก็บเงินจากแขก ระบบงานและการควบคุมจะเหมือนกับการขายอาหารและเครื่องดื่มแบบปกติ แต่ โรงแรมจะจัดให้พนักงานต้อนรับห้องอาหาร ทำการบันทึกจำนวนแขกและ เลขที่โต๊ะอาหารของแขกที่เข้ามารับประทานอาหารแบบบุฟเฟต์ลงในสมุดคุมจำนวนแขก เมื่อสิ้นสุดผลัดการทำงานจะต้องเช็คจำนวนแขกกับบิลห้องอาหารของพนักงานรักษาเงินสดว่าตรงกันหรือไม่ ถ้าไม่ตรงกันต้องหาสาเหตุและผู้รับผิดชอบต่อไป

การควบคุมการขายอาหารและเครื่องดื่มของส่วนบริการอาหารที่ห้องพัก

การขายอาหารและเครื่องดื่มของส่วนบริการอาหารที่ห้องพัก (Room service) จะเป็นการนำอาหารและเครื่องดื่มที่แขกสั่งมาทางโทรศัพท์ให้ไปบริการแขกที่ห้องพัก ดังนั้น หลักการควบคุมก็คล้ายคลึงกับของห้องอาหารที่กล่าวมาแล้ว คือ เมื่อได้รับคำสั่งอาหารจากแขกจะออกบิลอาหาร โดยระบุห้องพักของแขกและนำไปพร้อมกับอาหารและเครื่องดื่มแขกอาจจะชำระเป็นเงินสด หรือให้รวมไว้จ่ายพร้อมค่าห้องพัก ซึ่งในกรณีหลังจะต้องให้แขกเซ็นชื่อในบิลอาหาร แล้วรีบนำบิลอาหารนี้ส่งให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า เมื่อสิ้นรอบก็จะมีการจัดทำรายงานรายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่มของส่วนบริการอาหารที่ห้องพัก โดยแยกเป็นส่วนที่เป็นเงินสดและสินเชื่อ ส่วนที่เป็นเงินสดจะนำส่งพนักงานรักษาเงินสดส่วนกลาง ส่วนที่เป็นสินเชื่อและรายงานรายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่มจะส่งให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าเช่นเดียวกับรายได้อาหารส่วนอื่น ๆ

การควบคุมรายได้การขายอาหารและเครื่องดื่มของแผนกจัดเลี้ยง

งานจัดเลี้ยงมีหลายรูปแบบ เช่น งานแต่งงาน งานประชุม โดยจะจัดในสถานที่ของงานจัดเลี้ยง โดยเฉพาะ แผนกจัดเลี้ยงจะรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดเลี้ยงทั้งหมด

เจ้าหน้าที่รับจองงานจัดเลี้ยงจะจัดทำใบจองงานจัดเลี้ยง มีรายละเอียดชนิดของงาน วันและเวลาที่จัดงาน จำนวนแขกที่จะมางาน ราคาต่อหัว รายการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดโต๊ะอื่น ๆ แล้วแต่จะตกลงกัน ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มลงนามอนุมัติในใบจองงานจัดเลี้ยง และส่วนจัดเลี้ยงจะต้องเก็บใต้เพิ่มไว้เป็นหลักฐาน โดยจะต้องส่งสำเนาส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการ ได้แก่ ฝ่ายแม่บ้าน ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง ฝ่ายขายและฝ่ายบัญชีและการเงิน

ระบบงานตั้งแต่การจัดทำใบสั่งอาหาร การบันทึกรายการเข้าเครื่องบันทึกเงินสด การจัดทำรายงานการขายห้องจัดเลี้ยงและการนำส่งเงินสดเข้าตู้নিরภัยของพนักงานรักษาเงินสดกลางก็ใช้หลักการเดียวกับห้องอาหารของโรงแรม ในกรณีที่มีการสั่งอาหารเพิ่มขึ้นจากจำนวนที่เตรียมไว้ กล่าวคือแขกมางานจัดเลี้ยงมากกว่าที่ระบุในใบจองงาน และต้องการสั่งอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มก็จัดทำใบสั่งอาหารเพิ่มตามที่เจ้าของงานต้องการ

เจ้าหน้าที่แผนกจัดเลี้ยงจะเข้าร่วมสังเกตการณ์ในงานจัดเลี้ยง ดูจำนวนแขกที่มาในงานว่าเต็มตามจำนวนที่สั่งไว้หรือไม่ โดยดูจากโต๊ะที่ว่างอยู่และจดบันทึกไว้ถ้าแขกมีปัญหาจะได้ชี้แจงได้ถูกต้อง

2.2 การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารเมื่อสิ้นสุดผลัด

ก. การจัดทำและรวบรวมเอกสารให้ผู้ตรวจสอบกลางคืน

1. สรุปรายงานการรับบิลห้องอาหารของลูกค้านี้ผู้เข้าพัก ตรวจสอบยอดรวมของเงินกับยอดเงินในรายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่มของแต่ละห้องอาหาร (ภาคผนวก 16) ที่พิมพ์จากเครื่องบันทึกเงินสด

2. ลงบันทึกการใช้เอกสารในรายงานการควบคุมบิลห้องอาหาร โดยระบุเลขที่บิลที่รับจากผลัดที่แล้วที่เบิกในผลัดของตนและที่ใช้ไปมีการลงนามส่งมอบและรับมอบเอกสารที่ยังไม่ได้ใช้ให้กับผู้รับหน้าที่ในผลัดต่อไป

ตรวจเลขที่บิลที่ใช้ไปกับเลขที่บิลที่ใช้ไปในรายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่มจากเครื่องบันทึกเงินสดต้องตรงกัน

3. รวบรวมเอกสารนำส่งผู้ตรวจสอบกลางคืน ดังนี้

กรณีขายสดหรือกรณีที่ถูกหนี้ให้โอนเข้าบัญชีผู้เข้าพัก จะรวบรวมบิลห้องอาหารฉบับที่ 2 และสำหรับกรณีที่เป็นการขายเชื่อแบบลูกหนี้บัตร สิ้นเชื่อ และลูกหนี้บุคคลภายนอกจะรวบรวมบิลทั้ง 2 ฉบับ โดยเรียงตามเลขที่และแยกเป็นบิลที่ชำระด้วยเงินสดกับที่เป็นเครดิต

รายงานการรับบิลห้องอาหารของลูกค้านี้ผู้เข้าพัก

รายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่มแนบกับใบนำส่งเงินสด

รายงานการควบคุมบิลห้องอาหาร

ข. การนำส่งเงินสดรับจากการขายอาหารและเครื่องดื่ม

เงินสดที่ได้รับจากการขายสด พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะทำการตรวจนับยอดเงินสด ในมือกับรายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่ม ว่าตรงกัน และจัดทำใบนำส่งเงินสด 2 ฉบับ ระบุ จำนวนเงินสดที่นำส่งและลงนามกำกับ

ใบนำส่งเงินสด ฉบับที่ 1 แนบกับสำเนาใบเสร็จรับเงินที่ออกให้กับลูกค้าทั้งหมด เพื่อรวบรวมและนำใส่ซองเงินพร้อมเงินสดที่รับมาในผลัดนั้น

ใบนำส่งเงินสด ฉบับที่ 2 ส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืน โดยแนบกับรายงานสรุปการขายอาหาร และเครื่องดื่มของแต่ละห้องอาหาร

พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจัดเงินสดและใบเสร็จรับเงินใส่ซองเงิน นำเข้าสู่บัญชีของ พนักงานรักษาเงินสดกลาง โดยมีวิธีปฏิบัติในการนำของเงินสดเข้าสู่บัญชีเช่นเดียวกับพนักงานรักษา เงินสดส่วนหน้า

ค. การบันทึกรายการลูกหนี้ค่าอาหารและเครื่องดื่มลงในบัญชีผู้เข้าพักโดยพนักงานรักษาเงิน สดส่วนหน้า

ผู้พักที่ใช้บริการในห้องอาหารและต้องการที่จะรวบรวมค่าใช้จ่ายไว้ในบัญชีผู้เข้าพัก เพื่อชำระที่เคาน์เตอร์จะออกจากโรงแรม พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะให้แขกลงนามในบิลห้อง อาหารและส่งบิลห้องอาหาร ฉบับที่ 1 มาให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าพร้อมกับรายงานการรับบิล ห้องอาหารของลูกหนี้ผู้เข้าพัก โดยพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าต้องตรวจสอบเลขที่บิล จำนวน เลขที่ห้อง พัก กับรายงานและลงนามรับบิลในรายงาน โดยระบุเวลาที่รับเอกสารด้วย

พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะตรวจสอบรายชื่อผู้พักว่าถูกต้องแล้วนำไปแนบกับบัญชีผู้ เข้าพักนั้น

บิลห้องอาหารที่ผู้พักเซ็นไว้ได้มีการบันทึกรายการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้แล้ว โดยผ่านเข้า เครื่องบันทึกเงินสด เมื่อผู้พักบอกเลิกการพักและจะชำระหนี้ตามบัญชีผู้เข้าพักแคชเชียร์ส่วนหน้าจะส่ง พิมพ์รายการลูกหนี้ตามบิลห้องอาหารลงในบัญชีผู้เข้าพัก และส่งพิมพ์รายการที่ถูกบันทึกไว้จากแต่ละ ห้องอาหารลงในบัญชีผู้เข้าพักนั้นและพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า จะตรวจสอบว่าจำนวนเงินที่ บันทึกตรงกับจำนวนเงินในบิลห้องอาหาร

ง. การปรับปรุงค่าอาหารและเครื่องดื่มนักบวชที่บ้นที่กักขังผู้เข้าพักแล้ว

รายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่มนักบวชจะถูกบันทึกเป็นค่าขายในแต่ละวัน ถ้าปรากฏว่าการบันทึกบัญชีผู้เข้าพักสำหรับบิลห้องอาหารบางฉบับผิดไปคือมากไปหรือน้อยไป จะต้องทำรายการปรับปรุงในบัญชีผู้เข้าพัก โดยใช้ใบสำคัญลดหนี้หรือใบสำคัญปรับปรุงเพิ่มซึ่งมีขั้นตอนการจัดทำเช่นเดียวกับที่กล่าวไว้ในเรื่องของการขายห้องพัก

2.3 การควบคุมและตรวจสอบรายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่มนักบวชโดยผู้ตรวจสอบกลางคืน

ทุกคืนก่อนเริ่มงานตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบกลางคืนจะใช้กุญแจเปิดเครื่องบันทึกเงินสดเพื่อนำม้วนกระดาษเทป ซึ่งแสดงรายละเอียดของจำนวนเงินที่พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารได้บันทึกไว้ตลอดทั้งวัน เพื่อนำมาตรวจสอบกับหลักฐานอื่น ๆ

การตรวจสอบรายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่ม

- ก. ตรวจสอบความถูกต้องของบิลห้องอาหาร รายการและจำนวนอาหารและเครื่องดื่มตรงกับใบสั่งอาหาร ตรวจสอบราคาอาหาร การคิดค่าบริการและค่าภาษี เลขที่เอกสารต้องเรียงลำดับต่อเนื่องไม่ขาดหายไป
- ข. ตรวจสอบบิลห้องอาหารแต่ละฉบับกับรายงานการบันทึกการขายอาหารและเครื่องดื่มประจำวัน ดูรายละเอียดทุกอย่างรวมถึงประเภทการชำระหนี้ว่าถูกต้องตรงกันและยอดรวมของบิลห้องอาหารที่ผู้ตรวจสอบบวกจากบิลห้องอาหารต้องเท่ากับยอดรวมในรายงานการบันทึกการขายอาหารและเครื่องดื่มประจำวัน และรายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่มของแต่ละห้องอาหาร
- ค. ตรวจสอบการให้ส่วนลดค่าอาหารและเครื่องดื่มตามใบสำคัญลดหนี้ ดูสาเหตุการลดหนี้ว่ามีการอนุมัติรายการโดยผู้มีอำนาจเท่านั้น การลดหนี้ทุกรายการต้องมีสาเหตุชี้แจงได้ และเป็นรายการที่เหมาะสม
- ง. ตรวจสอบยอดเงินในม้วนกระดาษเทปของเครื่องบันทึกเงินสดว่าตรงกับรายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่ม
- จ. จัดทำรายงานการขายอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีรายละเอียดการขายอาหารและเครื่องดื่มทุกห้องอาหารแบ่งเป็น มื้ออาหาร ค่าอาหาร ค่าเครื่องดื่ม ค่าบริการ ค่าภาษี ประเภทการชำระเงิน เป็นการสรุปการขายทุกผลการดำเนินงานและส่งให้พนักงานตรวจสอบรายได้ของแผนกบัญชีต่อไป

การตรวจสอบการบันทึกรายการลูกหนี้ผู้เข้าพัก

ผู้พักมาใช้บริการที่ห้องอาหารแล้วลงนามให้บันทึกในบัญชีผู้เข้าพักไว้วันนั้น ผู้ตรวจสอบกลางคืนต้องตรวจสอบว่าบิลได้มีการบันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพักไว้ถูกต้องครบถ้วน โดยได้จากการตรวจสอบบิลห้องอาหารกับรายงานการบันทึกการขายอาหารและเครื่องดื่มประจำวัน

การปรับปรุงรายการเมื่อผู้ตรวจสอบกลางคืนตรวจพบข้อผิดพลาด

เมื่อผู้ตรวจสอบกลางคืนพบข้อผิดพลาดที่ต้องแก้ไข ก็จะแจ้งให้แผนกต้อนรับหรือแคชเชียร์ทำการแก้ไขรายการหรือจัดทำใบสำคัญคณนี้หรือใบสำคัญปรับปรุงเพิ่ม

3. การควบคุมภายในจากการให้บริการซักรีด

3.1 การปฏิบัติงานในส่วนของระบบงานและการควบคุมทางด้านซักรีด

ผู้พักที่ต้องการให้โรงแรมซักรีดเสื้อผ้าให้ จะใส่เสื้อผ้าลงในถุงที่โรงแรมจัดเตรียมไว้เขียนรายละเอียด ชื่อ เลขที่ห้องพัก รายละเอียดเสื้อผ้า จำนวนชิ้นในใบแจ้งการซักรีด ส่งไปพร้อมเสื้อผ้าที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายแม่บ้านมาเก็บถุงเสื้อผ้า จะทำการตรวจสอบเสื้อผ้ากับรายละเอียดที่เขียนในใบแจ้งการซักรีด (ภาคผนวก 17) และลงนามตรวจสอบแล้วจึงส่งเสื้อผ้าให้เจ้าหน้าที่ซักรีดดำเนินการต่อไป

เสื้อผ้าที่ซักรีดเสร็จเรียบร้อยแล้ว เมื่อส่งไปให้ผู้พักที่ห้องพักแล้วเจ้าหน้าที่จะจัดทำบิลค่าซักรีด ซึ่งมี 3 ฉบับ (ภาคผนวก 18) บันทึกชื่อแขก เลขที่ห้องและจำนวนเงินค่าบริการ

บิลค่าซักรีด ฉบับที่ 1 นำส่งพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า เพื่อนำไปแนบกับบัญชีผู้เข้าพัก

บิลค่าซักรีด ฉบับที่ 2 เมื่อหมดผลัดการทำงานจะรวบรวมส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืน โดยจัดเรียงตามเลขที่พร้อมรายงานการรับบิลค่าซักรีดของลูกหนี้ผู้เข้าพัก

บิลค่าซักรีด ฉบับที่ 3 เก็บไว้เป็นหลักฐานที่แผนกเรียงตามเลขที่

พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะนำบิลค่าซักรีดมาแนบกับบัญชีผู้เข้าพัก เมื่อผู้พักบอกเลิกการพักและชำระหนี้ตามบัญชีผู้เข้าพักพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะส่งพิมพ์รายการลูกหนี้ตามบิลค่าซักรีดลงบนบัญชีผู้เข้าพัก ซึ่งพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะตรวจสอบว่าเงินที่บันทึกตรงกับบิลค่าซักรีด

ทุกวันจะมีรายงานการบันทึกรายได้ค่าชักรีดประจำวัน ซึ่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์แสดงรายละเอียดรายได้ค่าชักรีด ค่าบริการ ค่าภาษี โดยเรียงลำดับรายการตามเลขที่บิลค่าชักรีดและผลการทำงาน

3.2 การบันทึกรายการลูกหนี้ชักรีดในบัญชีผู้เข้าพัก โดยพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า

พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะนำบิลค่าชักรีดมาแนบกับบัญชีผู้เข้าพัก เมื่อผู้บอกเลิกการพัก และชำระหนี้ตามบัญชีผู้เข้าพัก พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะส่งพิมพ์รายการลูกหนี้ตามบิลค่าชักรีดลงบนบัญชีผู้เข้าพัก และพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะตรวจสอบว่าเงินที่บันทึกตรงกับบิลค่าชักรีด

3.3 การตรวจสอบรายได้และรายการลูกหนี้โดยผู้ตรวจสอบกลางคืน

ผู้พักที่ใช้บริการชักรีดของโรงแรมแล้วรวมค่าใช้จ่ายเข้าบัญชีผู้เข้าพักไว้ ผู้ตรวจสอบกลางคืนต้องตรวจสอบว่าได้มีการบันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพักไว้ถูกต้องครบถ้วน โดยการตรวจสอบบิลค่าชักรีดกับรายงานการบันทึกรายได้ค่าชักรีดประจำวัน

การตรวจสอบรายได้ค่าชักรีด

- ก. ตรวจสอบความถูกต้องของบิลค่าชักรีด โดยตรวจการคิดค่าบริการค่าภาษี และดูว่าเลขที่เอกสารเรียงลำดับต่อเนื่องไม่ขาดหายไป
- ข. ตรวจสอบบิลค่าชักรีดแต่ละฉบับกับรายงานการบันทึกรายได้ค่าชักรีดประจำวันว่าตรงกันทั้งจำนวนเงิน เลขที่ห้องพักและชื่อผู้พัก
- ค. ตรวจสอบรายการให้ส่วนลดตามใบสำคัญลดหนี้ เช่นเดียวกับการตรวจสอบค่าขายอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้ตรวจสอบกลางคืนจะตรวจสอบว่าได้มีการบันทึกเข้าบัญชีถูกต้องครบถ้วน และถ้าผู้ตรวจสอบกลางคืนตรวจพบข้อผิดพลาดก็จะแจ้งให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบทำการปรับปรุงรายการต่อไป

4. การควบคุมภายในจากการให้บริการโทรศัพท์

4.1 การปฏิบัติงานในส่วน of ระบบงานและการควบคุมรายได้ค่าโทรศัพท์

แผนกโทรศัพท์เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ที่สำคัญในด้านบริการความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ติดต่อทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- ก. รายได้ค่าโทรศัพท์ภายในท้องถิ่น

ข. รายได้ค่าโทรศัพท์ทางไกลในประเทศและต่างประเทศ

การควบคุมค่าโทรศัพท์ทางโรงแรมจะเข้าเครื่องมิเตอร์จากองค์การโทรศัพท์ให้ผู้พักสามารถหมุนโทรศัพท์ติดต่อภายในตัวจังหวัดเองได้ และทางโรงแรมก็จะทราบได้จากเครื่องว่าเป็นโทรศัพท์ของห้องใด และในกรณีที่เป็นการโทรศัพท์ทางไกล ก็สามารถทราบระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อได้โดยพนักงานโทรศัพท์จะบันทึกข้อมูลการใช้โทรศัพท์ว่าแขกห้องใด เรียกไปที่ใด เริ่มเวลาใด ถึงเวลาใดในเอกสารที่เรียกว่า Traffic sheet เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ โรงแรมจะเข้าเครื่องมิเตอร์จากองค์การโทรศัพท์ให้ผู้พักสามารถหมุนโทรศัพท์ติดต่อภายในตัวจังหวัดเองได้ จำนวนครั้งที่แขกใช้บริการจะปรากฏตัวเลขที่มิเตอร์แผนกโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ผลัดสุดท้ายของแต่ละวันจะจัดทำบิลค่าโทรศัพท์ 3 ฉบับ (ภาคผนวก 19) บันทึกรายละเอียด ชื่อผู้พัก หมายเลขห้องพัก จำนวนครั้งที่ใช้บริการ จำนวนเงินเจ้าหน้าที่ลงนามกำกับในบิลได้ แต่ถ้าแขกมีการใช้โทรศัพท์ทางไกลทางพนักงาน Operator ก็จะมีการจัดทำบิลค่าโทรศัพท์ทางไกล (ภาคผนวก 20) ต่างหากจากบิลค่าโทรศัพท์ปกติและในกระจายเอกสารจะเป็น ดังนี้

บิลค่าโทรศัพท์ ฉบับที่ 1 รวบรวมส่งให้แคชเชียร์ส่วนหน้าทุกวัน เพื่อนำไปแนบกับบัญชีผู้เข้าพัก

บิลค่าโทรศัพท์ ฉบับที่ 2 รวบรวมส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืน พร้อมรายงานการรับบิลค่าโทรศัพท์ของลูกหน้ผู้เข้าพัก

บิลค่าโทรศัพท์ ฉบับที่ 3 เก็บไว้เป็นหลักฐานที่แผนกเรียงตามเลขที่

เจ้าหน้าที่จะบันทึกรายการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อบันทึกรายการในบัญชีผู้เข้าพัก จากนั้นจะจัดทำรายงานการรับบิลค่าโทรศัพท์ของลูกหน้ผู้เข้าพัก ระบุเลขที่บิล จำนวนเงิน เลขที่ห้อง ชื่อผู้พักที่ให้บริการ ให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าลงนามรับบิลและระบุเวลาที่รับบิลในรายงาน

การบันทึกรายการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ จะเป็นการบันทึกรายการเพื่อสะสมยอดไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์ และปรากฏรายการในรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน (ภาคผนวก 21)

ทุกวันจะมีรายงานการบันทึกรายได้ค่าโทรศัพท์ประจำวัน และรายงานการบันทึกรายได้ค่าโทรศัพท์ทางไกลประจำวัน ซึ่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์แสดงรายละเอียดรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์และแบ่งเป็นแต่ละผลัดการทำงาน

4.2 การบันทึกรายการลูกหนี้ค่าโทรศัพท์ลงในบัญชีผู้เข้าพัก โดยพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า

พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะนำบิลค่าโทรศัพท์มาแนบกับบัญชีผู้เข้าพัก เมื่อผู้บอกเลิกการพัก และชำระหนี้ตามบัญชีผู้เข้าพักพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะส่งพิมพ์รายการลูกหนี้ตามบิลค่าโทรศัพท์ลงบนบัญชีผู้เข้าพัก และพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะตรวจสอบว่าเงินที่บันทึกตรงกับบิลค่าโทรศัพท์

4.3 การควบคุมรายได้และลูกหนี้โดยผู้ตรวจสอบกลางคืน

ผู้พักที่ใช้บริการค่าโทรศัพท์ของโรงแรมแล้วรวมค่าใช้จ่ายเข้าบัญชีผู้เข้าพักไว้ ผู้ตรวจสอบกลางคืนต้องตรวจสอบว่าได้มีการบันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพักไว้ถูกต้องครบถ้วน โดยการตรวจสอบบิลค่าโทรศัพท์กับรายงานการบันทึกรายได้ค่าโทรศัพท์ประจำวัน

ลักษณะของการควบคุมภายในทางการบัญชีทางด้านค่าใช้จ่าย

1. การควบคุมภายในด้านการจัดซื้อ

- 1.1 การปฏิบัติงานของแผนกจัดซื้อและการควบคุมภายใน
- 1.2 การจัดทำใบสำคัญสั่งจ่ายและการบันทึกบัญชี

2. การควบคุมภายในต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

- 2.1 ระบบงานและการรายงานเพื่อช่วยในการควบคุมต้นทุนอาหาร
- 2.2 ระบบงานและการรายงาน เพื่อช่วยในการควบคุมต้นทุนเครื่องดื่ม
- 2.3 รายงานต้นทุนอาหารประจำวันและประจำเดือน

3. การควบคุมภายในการจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง

- 3.1 การจ้างพนักงาน
- 3.2 การควบคุมการจ่ายเงินเดือนและค่าแรง
- 3.3 การจัดทำใบสำคัญสั่งจ่ายและการบันทึกบัญชี
- 3.4 การจ่ายเงินเดือน

การควบคุมภายในด้านการจัดซื้อ

ปกติหน้าที่ของแผนกจัดซื้อก็คือ จัดหาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ต้องการ ในปริมาณและราคาที่เหมาะสมและให้ได้มาทันเวลาที่ต้องการ การควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของแผนกจัดซื้อมักทำโดยกำหนดวงเงินที่เจ้าหน้าที่แต่ละระดับจะสามารถสั่งซื้อได้ และธุรกิจควรกำหนดวิธีการจัดซื้อที่ดีไว้เป็นแนวปฏิบัติ เพื่อป้องกันการขาดแคลนสินค้าและบริการอันจะทำให้ต้องมีการจัดซื้อในเวลาเร่งด่วนซึ่งอาจทำให้ต้องซื้อในราคาแพงกว่าปกติ

1.1 ระบบการปฏิบัติงานในการจัดซื้อและการควบคุมภายใน

ขั้นตอนการจัดซื้อ

ขั้นตอนการจัดซื้ออาจแยกเป็น 2 ประเภท ตามลักษณะของสินค้าที่จัดซื้อ คือ

1. ขั้นตอนการจัดซื้อสินค้าทั่วไป
2. ขั้นตอนการจัดซื้ออาหารสด

ขั้นตอนการจัดซื้อสินค้าทั่วไป ควรมีดังนี้

- 1) มีการจัดทำใบขอสั่งซื้อ โดยผ่านการอนุมัติของผู้มีอำนาจ
- 2) มีการกำหนดคุณลักษณะ (Specification) ของสินค้าและบริการ
- 3) ทำการคัดเลือกผู้ขาย
- 4) ทำการสั่งซื้อ
- 5) รับสินค้าและบริการ

การขอสั่งซื้อ

ในการจัดทำใบขอสั่งซื้อ ปกติอำนาจในการขอสั่งซื้อสินค้าและบริการ ควรเป็นของหัวหน้าแผนกต่าง ๆ โดยจัดทำใบขอสั่งซื้อ(ภาคผนวก 202) ส่งไปที่แผนกจัดซื้อ และในกรณีที่แผนกใดจะมอบหน้าที่การขอสั่งซื้อให้บุคคลอื่นที่มีชื่อหัวหน้าแผนก ก็ควรมีการกำหนดให้แน่ชัดและแจ้งให้แผนกจัดซื้อทราบใบขอสั่งซื้อ 1 ชุด มี 3 ฉบับ เมื่อได้รับอนุมัติแล้วจะส่งต้นฉบับไปให้ส่วนรับของสำเนา 1 ฉบับอยู่ที่ฝ่ายจัดซื้อ อีก 1 ฉบับ จะส่งคืนหน่วยงานที่ขอสั่งซื้อ

การกำหนดคุณลักษณะของสินค้าและบริการ

ควรมีการกำหนดคุณลักษณะของสินค้าที่ต้องการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยควรมีอย่างน้อย

ดังนี้

ชื่อหรือรายละเอียดของที่ต้องการ

คุณภาพ โดยเฉพาะที่ต้องการ

เวลาและความบ่ยที่ต้องการ
 ขนาด น้ำหนัก จำนวนที่ต้องการ
 ลักษณะหรือรูปแบบ

การคัดเลือกผู้ขาย

ผู้ขายสินค้ามีหลายประเภท อาทิ ผู้ขายส่ง ผู้ขายปลีก โรงงาน ฯลฯ การจะสั่งซื้อจากผู้ขายประเภทใดขึ้นอยู่กับสินค้าที่ต้องการจะจัดซื้อ อย่างไรก็ตามแผนกจัดซื้อควรสอบถามแหล่งที่จะจัดซื้อให้ได้สินค้าคุณภาพตามที่ต้องการในเวลาที่ต้องการ โดยได้ราคาต่ำสุด ปกติการจัดซื้อสินค้าควรให้มีการทำใบสั่งซื้อทุกครั้ง

การสั่งซื้อ

เมื่อได้ผู้ขายที่ต้องการแล้ว ควรมีการสั่งซื้อ โดยออกใบสั่งซื้อ (ภาคผนวก 23) และให้หัวหน้าแผนกจัดซื้อลงลายมือชื่อ ใบสั่งซื้อชุดหนึ่งควรมี 3 ฉบับ โดยต้นฉบับส่งไปให้ผู้ขาย สำเนาฉบับหนึ่งส่งให้ส่วนรับของ และส่วนจัดซื้อเก็บไว้เองหนึ่งฉบับ ในกรณีที่ต้องการให้หน่วยงานที่ทำใบขอสั่งซื้อทราบว่าได้มีการสั่งซื้อแล้ว อาจส่งสำเนาใบสั่งซื้อฉบับหนึ่งให้หน่วยงานนั้นด้วยก็ได้

ใบสั่งซื้อควรระบุรายละเอียดของสินค้าให้ชัดเจน ราคาต่อหน่วย และควรอ้างอิงถึงเลขที่ใบขอสั่งซื้อไว้ด้วย

การรับของ

การรับของเป็นขั้นตอนก่อนสุดท้ายของกระบวนการจัดซื้อ พนักงานรับของจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับของที่สั่งซื้อด้วยเช่นกัน พนักงานรับของจะต้องตรวจสอบของที่ได้รับว่ามีคุณภาพและปริมาณถูกต้องตามจำนวนในใบสั่งซื้อและตรงกับรายการในใบกำกับสินค้าของผู้ขายด้วย

เมื่อได้รับของถูกต้องเรียบร้อยแล้วส่วนรับของจะต้องทำใบรับของ โดยแนบกับใบกำกับสินค้าของผู้ขายพร้อมทั้งต้นฉบับใบขอสั่งซื้อ ไปให้แผนกบัญชีเจ้าหนี้ นอกจากนี้ควรประทับตราในใบกำกับสินค้าด้วยเพื่อแสดงให้ทราบว่าได้มีการตรวจสอบสินค้าตามใบกำกับสินค้านั้นแล้ว ตราประทับที่ใช้ประทับใบกำกับสินค้า (ภาคผนวก 24)

ขั้นตอนการสั่งซื้ออาหารสด

การสั่งซื้ออาหารสดนั้นอาจสั่งซื้อล่วงหน้าหนึ่งหรือสองวัน ของบางอย่างก็อาจสั่งซื้อให้ส่งของในวันเดียวกับที่สั่งซื้อนั้น แต่เพื่อให้การสั่งซื้อเป็นไปด้วยดี ควรมีการออกใบสั่งซื้ออาหารสด (ภาคผนวก 25) ประจำวัน ซึ่งผ่านการตรวจสอบและอนุมัติของผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งปกติควรเป็นหัวหน้าพ่อครัว โรงแรมบางแห่งอาจจัดทำใบสั่งซื้ออาหารสดประจำวัน โดยพิมพ์รายการอาหารทั้งหมดไว้ใน

ใบสั่งซื้อซึ่งจะเรียกว่าใบจ่ายตลาด (Market list) เมื่อต้องการซื้ออาหารก็เพียงแต่กรอกจำนวนที่
ต้องการลงในใบสั่งซื้ออาหารสดแล้วส่งไปให้กับแผนกสั่งซื้อ ในกรณีที่ไม่ได้ใช้ใบจ่ายตลาดที่พิมพ์ราย
การอาหารทั้งหมดไว้ ก็จะมีใบสั่งซื้อซึ่งมีที่ให้กรอรายการที่ต้องการ ใบสั่งซื้ออาหารสด

1.2 การจัดทำใบสำคัญส่งจ่ายและการบันทึกบัญชี

เมื่อพนักงานบัญชีเจ้าหน้าที่ของแผนกบัญชีได้รับใบรับของ ใบส่งสินค้าและใบกำกับสินค้าของ
ผู้ขาย ก็จะตรวจดูว่ารายการในใบกำกับสินค้าตรงกับใบส่งสินค้า ใบรับของ ใบสั่งซื้อและใบเสนอซื้อ
ตรวจราคาต่อหน่วยและการคำนวณเงินที่ต้องชำระในใบกำกับสินค้า ถ้ารายการถูกต้องก็จะจัดทำใบ
สำคัญจ่ายขึ้น 2 ฉบับ บันทึกรายละเอียดการจ่ายเงินและส่งออกเอกสารดังนี้

ใบสำคัญส่งจ่าย ฉบับที่ 1 แนบกับใบกำกับสินค้า ใบส่งของ ใบรับของ ใบสั่งซื้อ และใบ
เสนอซื้อส่งให้แผนกการเงิน เพื่อเตรียมเช็คจ่ายเมื่อครบกำหนดจ่าย

ใบสำคัญส่งจ่าย ฉบับที่ 2 นำมาลงทะเบียนใบสำคัญจ่าย แล้วเก็บเข้าแฟ้มเรียงไว้ตามเลขที่
ณ วันสิ้นเดือนให้ผ่านยอดรวมไปบัญชีแยกประเภททั่วไป และพนักงานบัญชีพัสดุจะนำใบ
รับของมาบันทึกลงบัญชีพัสดุแต่ละรายการ

ใบสำคัญส่งจ่ายที่ส่งให้แผนกการเงินจะเรียงตามวันที่ที่จะถึงกำหนดชำระเงินจะใช้แทน
บัญชีย่อยเจ้าหน้าที่ เมื่อชำระเงินแก่เจ้าหน้าที่ก็ดึงใบสำคัญส่งจ่ายนั้นออกไป ยอดรวมของใบสำคัญส่งจ่ายที่
ยังอยู่ในแฟ้ม จะต้องเท่ากับยอดในบัญชีคุมยอดเจ้าหน้าที่

2. การควบคุมภายในด้านต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

การควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมากเนื่องจากว่าถ้าระบบ
การควบคุมภายในด้านต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มไม่มีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดการรั่วไหลได้ง่ายที่สุด
ดังนั้นระบบการควบคุมภายในด้านต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม จะมีระบบการควบคุมออกเป็น 2 ส่วน
คือ

2.1 ระบบงานและการรายงานในการควบคุมต้นทุนอาหาร

ปกติหัวหน้าพ่อครัว หัวหน้าส่วนควบคุมต้นทุน ฯ ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และ
หัวหน้าแผนกจัดซื้อจะช่วยกันกำหนดชนิด และลักษณะของสินค้าสดที่ต้องการ เช่น เนื้อสัตว์ อาหาร
ทะเล ผัก ผลไม้ ฯลฯ แล้วแผนกจัดซื้อจะจัดทำแบบฟอร์มรายการสินค้าที่โรงแรมต้องการแจ้งให้ผู้ขาย
ส่งใบเสนอราคา (Quotation) สำหรับโรงแรมขนาดใหญ่มักให้มีการประมูลซึ่งหากเป็นกรณีนี้ แผนก

จัดซื้อและส่วนควบคุมต้นทุน จะร่วมกันเปิดซองเสนอราคา โดยอาจทำเดือนละ 1-2 ครั้ง เมื่อได้ผู้ขายที่ประมูลได้แล้ว ในแต่ละวันหัวหน้าพ่อครัวจะเป็นผู้ออกใบขอซื้ออาหารสดที่เรียกว่า ใบจ่ายตลาด (Market list) ซึ่งทุกวันก่อนเที่ยง พนักงานห้องพัสดุจะกรอกยอดคงเหลือลงในใบจ่ายตลาด แล้วส่งให้หัวหน้าพ่อครัวเพื่อพิจารณาว่าจะสั่งซื้ออะไรและจำนวนเท่าใดในช่องสั่งซื้อ (On order) แล้วส่งให้แผนกจัดซื้อเพื่อสั่งซื้อตามที่หัวหน้าพ่อครัวต้องการ

เมื่อผู้ขายมาส่งของ พนักงานรับของจะรับสินค้าตามจำนวนที่สั่งซื้อในใบจ่ายตลาดและใบสั่งซื้ออาหารแห้ง โดยพิจารณาทั้งจำนวนและคุณภาพสินค้าว่าตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ หากถูกต้องก็จะออกใบรับสินค้าแนบติดใบส่งสินค้าของผู้ขายและส่งให้แผนกครัวในกรณีที่เป็นอาหารสดหรือห้องพัสดุในกรณีที่เป็นอาหารแห้งเพื่อให้แต่ละหน่วยงานเช่นรับแล้วส่งกลับมาให้ส่วนรับสินค้า

ส่วนควบคุมต้นทุน ฯ จะตรวจสอบใบส่งสินค้าของผู้ขายว่าจำนวนตรงตามใบจ่ายตลาดและราคาตรงกับใบเสนอราคา แล้วตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนเงิน หลังจากนั้นก็จะส่งเอกสารเหล่านี้ต่อให้แผนกบัญชีเจ้าหน้าที่บัญชีและชำระเงินให้แก่เจ้าหน้าที่ต่อไป

จากนั้นจะทำรายงานการเบิกของประจำวันพร้อมทั้งแนบใบเบิกส่งให้ส่วนควบคุมต้นทุน ฯ ต่อไป

ในตอนสิ้นเดือน จะมีการตรวจนับอาหารที่เหลืออยู่จริงและตรวจสอบว่าตรงกับยอดคงเหลือในบัตรพัสดุหรือสินค้าหรือไม่

การควบคุมต้นทุนอาหาร

ก. ทุกวันพ่อครัวห้องอาหาร จะรวบรวมใบสั่งอาหารฉบับที่ได้มาจากพนักงานเสิร์ฟ เพื่อส่งต่อให้พนักงานแผนกควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องคั้ม ซึ่งจะได้ทำการตรวจสอบกับใบสั่งอาหารฉบับที่แนบกับบิลห้องอาหาร ที่ผู้ตรวจสอบกลางคืนส่งให้กับพนักงานตรวจสอบรายได้ของแผนกบัญชี โดยตรวจสอบว่ามีรายการอาหาร และจำนวนงานถูกต้องตรงกันในกรณีรายการหรือจำนวนงาน ใบสั่งอาหารฉบับของพ่อครัวมีมากกว่า รายการหรือจำนวนงานในใบสั่งอาหารฉบับที่แนบกับบิลห้องอาหาร ต้องรีบติดตามหาสาเหตุเพราะอาจจะมีกรนำอาหารไปบริการแขกโดยไม่มีรายได้เข้าโรงแรมก็เป็นได้

ข. เนื่องจากร้อยละของต้นทุนอาหาร เมื่อเทียบกับค่าขายสุทธิเป็นข้อมูลที่ใช้เป็นมาตรการในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมต้นทุนอาหาร ดังนั้นต้นทุนอาหารควรจะคำนวณขึ้นเป็นประจำ โดยแยกเป็นแต่ละห้องอาหาร การคำนวณต้นทุนอาหารหาได้จากการเบิกของเข้ามาใช้ในแต่ละวัน จากสมุดรายวันเบิกพัสดุซึ่งแยกเป็นแต่ละห้องอาหารบวกกับต้นทุนอาหารที่ซื้อเข้าครัวโดยตรง และบวก

หรือหักด้วยอาหารที่โอนระหว่างครัวแต่ละห้องอาหาร ซึ่งได้จากใบโอนรายการอาหาร และหักด้วยอาหารคงเหลือในครัวของแต่ละวัน

ค. แผนกควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มต้องร่วมมือกับหัวหน้าพ่อครัวในการจัดทำข้อมูลต้นทุนของส่วนประกอบอาหารในแต่ละงานในรายการอาหาร โดยจัดทำเป็นมาตรฐานขึ้นมา

ต้นทุนของส่วนประกอบในแต่ละงานจะมีอยู่ 2 ประเภท

1. ประเภทที่ 1 ต้นทุนหลัก (Main Cost) หมายถึง ต้นทุนของส่วนผสมที่สำคัญสำหรับอาหารแต่ละงาน
2. ประเภทที่ 2 ต้นทุนย่อย (Surrounding Cost) หมายถึง ต้นทุนของส่วนผสมที่นอกเหนือไปจากส่วนผสมหลัก

2.2 ระบบงานและการรายงาน เพื่อช่วยในการควบคุมต้นทุนเครื่องดื่ม

ก. จัดทำมาตรฐานรายการส่วนผสม เช่นเดียวกับการจัดทำต้นทุนของส่วนประกอบอาหารในแต่ละงาน เพื่อคำนวณราคามาตรฐานต่อรายการเครื่องดื่ม 1 แก้ว มาตรฐานรายการส่วนผสมของเครื่องดื่มแต่ละรายการที่คำนวณไว้ จะใช้ในการควบคุมต้นทุนเครื่องดื่มอย่างมีประสิทธิภาพ

ข. ทุกวันพนักงานบาร์ที่ทำการจ่ายเครื่องดื่มตามใบสั่งเครื่องดื่ม จะรวบรวมใบสั่งเครื่องดื่มเพื่อส่งต่อให้เจ้าหน้าที่แผนกควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งจะได้ตรวจสอบกับใบสั่งเครื่องดื่มฉบับที่แนบกับบิลห้องอาหาร ที่ผู้ตรวจสอบกลางคืนส่งให้กับพนักงานตรวจสอบรายได้โดยตรวจดูว่ามีรายการเครื่องดื่ม และจำนวนที่ ถูกต้องตรงกัน เพื่อป้องกันมิให้มีการเบิกจ่ายเครื่องดื่มโดยไม่มีรายได้เข้าโรงแรม บันทึกจำนวนที่ขายได้ของเครื่องดื่มแต่ละรายการลงในรายงานการขายเครื่องดื่มประจำวัน

ค. พนักงานบาร์ในห้องอาหาร และพนักงานแผนกควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มจะตรวจนับเครื่องดื่มคงเหลือทุกวัน และจัดทำเป็นรายงานการตรวจนับเครื่องดื่มคงเหลือประจำวัน หลักสำคัญในการตรวจนับคือ พนักงานแผนกควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มต้องมีความรู้ในการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจวัดเป็นอย่างดี เพื่อให้ผลจากการตรวจนับถูกต้องใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด

ง. ควรจัดให้มีระบบการเข้าร่วมทดสอบการตรวจรับสินค้า และจัดให้มีระบบการเบิกจ่ายเครื่องดื่มจากคลังพัสดุ และการตรวจนับสินค้าคงเหลือที่รัดกุมและเหมาะสมขึ้น

การกำหนดมาตรฐาน

ในการกำหนดมาตรฐานนั้นได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า ในการควบคุมต้นทุนอาหาร กำหนดว่าอัตราต้นทุนอาหารต่อค่าขายไม่ควรเกิน 35 %

ในการกำหนดมาตรฐานนั้นอาจมีการปรับปรุงมาตรฐานให้สูงขึ้นหากสามารถทำได้ตามมาตรฐานเดิมที่กำหนดไว้เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน

2.3 รายงานต้นทุนอาหารประจำวันและประจำเดือน

รายงานต้นทุนอาหารประจำวัน (Daily food cost report) เป็นรายงานที่แสดงต้นทุนอาหารที่ใช้ไปในแต่ละวัน โดยรวบรวมจากใบเบิกของทั้งหลาย ส่วนบนของรายงานนี้จะแสดงต้นทุนประจำวันของวันที่จัดทำรายงานนั้น ส่วนล่างจะแสดงต้นทุนอาหารสะสมตั้งแต่วันต้นเดือนจนถึงวันที่จัดทำรายงานนั้น (Month - to - date - food cost) เพื่อให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงต้นทุนอาหารและเครื่องคั้น รายงานนี้ ณ วันสิ้นเดือน จะแสดงให้เห็นทราบต้นทุนอาหารทั้งหมดที่เกิดขึ้นในเดือนนั้นตามข้อมูลที่ได้จากเอกสารการเบิกต่าง ๆ ปกติโรงแรมแต่ละแห่งจะมีห้องอาหารหรือจุดขายหลายแห่ง การรายงานจึงแยกให้ทราบต้นทุนที่เกิดขึ้นของห้องอาหารหรือจุดขายหลายแห่ง รูปแบบของรายงานต้นทุนอาหารประจำวัน (ภาคผนวก 26)

3. การควบคุมภายในการจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ให้บริการ จึงต้องมีพนักงานเป็นจำนวนมาก ค่าใช้จ่ายที่สำคัญอันหนึ่งของธุรกิจโรงแรม ก็คือ เงินเดือน และค่าแรง ซึ่งอาจสูงถึงร้อยละ 35-40 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดของโรงแรม ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่ทำให้เกิดความยุ่งยากเกี่ยวกับเงินเดือนและค่าแรง ได้แก่

1. การเข้าออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรมมีอัตราสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในระดับล่างซึ่งทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงบันทึกเกี่ยวกับพนักงานมาก
2. ธุรกิจโรงแรมต้องมีการทำงานเป็นผลัดและต้องมีการปรับเปลี่ยนเวลาทำงานในบางช่วงเวลาทำให้เกิดความยุ่งยากในการบันทึก และตรวจสอบเวลาทำงานของพนักงาน
3. ต้องมีการจ้างพนักงานเป็นการชั่วคราวเป็นจำนวนมากเช่น ในกรณีที่มีงานเลี้ยงเป็นคืน พนักงานจำนวนมากอาจมาทำงานเพียงไม่กี่ชั่วโมงแล้วได้รับค่าแรงไปเมื่อเสร็จงาน
4. การจ่ายค่าแรงอาจมิใช่ตัวเงินอย่างเดียวแต่มีค่าอาหารและในบางกรณีอาจมีที่พักด้วย

5. การว่าจ้างแรงงานระดับต่าง ๆ อาจมีการจ้างเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายเดือนหรือรายปี ซึ่งทำให้มีการจ่ายค่าแรงในเวลาต่าง ๆ กัน

3.1 การว่าจ้างพนักงาน

ฝ่ายบุคคลมีหน้าที่จัดหาคนงานที่เหมาะสมมาปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ มีการกำหนดระเบียบการว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดทำสัญญาว่าจ้างเป็นข้อตกลงระหว่างกัน โดยกำหนดอัตราเงินเดือนและค่าจ้างในสัญญาว่าจ้างด้วย การจ้างพนักงานใหม่ การเลิกจ้างการเปลี่ยนแปลงอัตราเงินเดือนและค่าแรงโดยให้มีการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษร และเก็บไว้ในแฟ้มประวัติพนักงานแต่ละคน ส่วนการจ่ายโบนัสนั้นจะต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท

วิธีการบัญชีและการควบคุมภายใน การจ่ายเงินเดือนและค่าแรง

กิจการต้องจัดให้พนักงานที่มาปฏิบัติงาน บันทึกเวลาเข้างาน โดยใช้บัตรลงเวลาซึ่งมีรายละเอียดชื่อคนงาน แผนกที่ตนเองสังกัดอยู่ และเวลาทำงาน พนักงานจะบันทึกเวลาทำงานในบัตรลงเวลาโดยเครื่องบันทึกเวลาที่ทางโรงแรมจัดให้ และต้องมีการบันทึกเวลาการปฏิบัติงานจริงในสมุดลงเวลาทำงานของแต่ละแผนก ซึ่งมีช่องบันทึกชื่อคนงานและเวลาปฏิบัติงานไว้โดยหัวหน้าแผนกต้องลงนามรับรู้การบันทึกไว้ในสมุดลงเวลาทำงานจะเป็นหลักฐานใช้ในการตรวจสอบกับบัตรลงเวลา เพื่อดูว่าเวลาทำงานตรงกันหรือไม่ในภายหลัง

3.2 การควบคุมการจ่ายเงินเดือนและค่าแรง

ก. การตรวจสอบของฝ่ายบุคคล เจ้าหน้าที่การบุคคลจะตรวจสอบบัตรลงเวลากับสมุดจดเวลาของแต่ละแผนก เพื่อดูว่าเวลาในการปฏิบัติงานถูกต้องและตรงกัน โดยมีหัวหน้าแผนกลงนามรับรองเวลาทำงานด้วย ตรวจสอบการทำงานล่วงเวลามีการอนุมัติโดยผู้บังคับบัญชาอย่างถูกต้อง

ในกรณีที่พนักงานรายวันหรือรายชั่วโมง จะนำข้อมูลในบัตรลงเวลามาบันทึกลงสมุดจดเวลา

ข. การจัดทำรายละเอียดเงินเดือนและค่าแรง พนักงานผู้มีหน้าที่จัดทำรายละเอียดเงินเดือนและค่าแรง จะดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบเวลาทำงานปกติ และการทำงานล่วงเวลาจากบัตรลงเวลากับสมุดจดเวลา และทดสอบบางรายการกับสมุดลงเวลาที่แต่ละแผนกจัดทำขึ้น ตรวจสอบการทำงานล่วงเวลา กับใบอนุมัติการทำงานล่วงเวลาว่าถูกต้อง
2. ตรวจสอบอัตราค่าจ้างของพนักงานแต่ละคนกับสัญญาว่าจ้าง

3. ลงบันทึกอัตราค่าจ้างและคำนวณค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และค่าครองชีพ ลงในรายละเอียดเงินเดือนและค่าแรง
4. ค่าบริการที่โรงแรมเก็บจากแขกที่เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ในโรงแรมจะนำมาคำนวณแบ่งจ่ายให้พนักงานตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้ โดยทุกครั้งต้องมีการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้จัดการทั่วไป แล้วบันทึกค่าบริการที่จะจ่ายให้พนักงานแต่ละคนในช่องเงินได้ค่าบริการ
5. บันทึกค่าอาหารสำหรับพนักงาน หรือถ้าทางโรงแรมให้ห้องพักแก่พนักงานก็ต้องคำนวณมูลค่าของห้องพักเป็นรายได้ด้วย โดยบันทึกในช่องเงินได้ค่าอาหารและห้องพัก

ในบางกรณีที่พนักงานในโรงแรมมีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นตำแหน่ง หรือ อัตราเงินเดือน รวมถึงฐานะพนักงานคั้งนั้นพนักงานบัญชีเงินเดือนจะมีการปฏิบัติดังนี้
งานของพนักงานเงินเดือนและค่าแรงกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงฐานะพนักงาน

เมื่อได้รับใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงฐานะพนักงาน (Change of Status Authority - CSA) ดังตัวอย่างใน (ภาคผนวก 27) ซึ่งแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการรับพนักงานใหม่ หรือลาออก หรือการเปลี่ยนตำแหน่งและอัตราเงินเดือน รวมทั้งใบลาพักร้อน จากแผนกบุคคล และได้รับบัญชีลูกหนี้จากพนักงานบัญชีลูกหนี้ รวมทั้งรายละเอียดบัญชีเงินกู้ของพนักงานจากธนาคาร พนักงานบัญชีเงินเดือนก็ควรตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเอกสารทั้งหมด แล้วเก็บใส่แฟ้มเรียงตามลำดับตามเดือน ในตอนสิ้นเดือนหรือวันตัดยอดบัญชีของแต่ละเดือน (ประมาณวันที่ 25 ของทุกเดือน) เมื่อได้รับผลสรุปการคำนวณเงินค่าบริการ (Service Charge) ประจำเดือนที่ผ่านการอนุมัติของหัวหน้าแผนบัญชีและการเงิน และผู้จัดการใหญ่แล้ว พนักงานเงินเดือนก็จะบันทึกข้อมูลทั้งหมดลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณเงินเดือนและค่าแรงแล้วพิมพ์รายงานต่าง ๆ ซึ่งควรมีดังนี้

- รายงานข้อมูลพนักงาน (Employee Master Report - EMR) 1 ฉบับ
- รายงานเงินเดือนพนักงาน (Payroll Register Report - PRR) 1 ฉบับ
- รายงานเงินทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Fund Report) 1 ฉบับ
- รายงานบัญชีเงินเดือนนำส่งธนาคาร (Bank Deposit Report - BDR) 2 ฉบับ
- ใบเงินเดือนพนักงาน (Pay Slip-PS) เท่าจำนวนพนักงาน

หลังจากที่ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของรายงานเหล่านี้แล้ว พนักงานเงินเดือนก็จะเก็บเอกสารทั้งหมด ยกเว้นใบเงินเดือนใส่เพิ่มเรียงตามลำดับเดือน พร้อมทั้งส่งบันทึกหรือใบขอส่งจ่ายเช็ค สำหรับใบเงินเดือนพนักงานจะแจกให้พนักงานโดยให้ลงชื่อรับพร้อมทั้งฉีกคั่นขั้วที่พนักงานเซ็นชื่อรับเก็บเข้าแฟ้มไว้เป็นหลักฐาน

3.3 การจัดทำใบสำคัญส่งจ่ายและการบันทึกบัญชี

พนักงานบัญชีเข้าหน้าเมื่อได้รับรายละเอียดเงินเดือนและค่าแรง จะตรวจสอบการคำนวณทั้งแนวตั้งและแนวนอน และจัดทำใบสำคัญส่งจ่ายขึ้น 2 ฉบับ

ใบสำคัญส่งจ่าย ฉบับที่ 1 แนบกับรายละเอียดเงินเดือนและค่าแรงส่งให้แผนกการเงิน เพื่อตรวจสอบและเตรียมเช็คจ่าย

ใบสำคัญส่งจ่าย ฉบับที่ 2 นำมาลงทะเบียนใบสำคัญส่งจ่ายแล้วเก็บเข้าแฟ้มเรียงตามเลขที่ทุกสิ้นเดือนผ่านยอดรวมใบทะเบียนใบสำคัญส่งจ่าย ไปบัญชีแยกประเภท

3.4 การจ่ายเงินเดือน

แผนกการเงินจะตรวจสอบรายการในใบสำคัญส่งจ่าย ซึ่งแนบมากับรายละเอียดเงินเดือนและค่าแรง ดูความถูกต้องสมบูรณ์ของหลักฐาน และเขียนเช็คส่งจ่ายตามใบสำคัญ การจ่ายเงินเดือนและค่าแรงอาจจะจ่ายเป็นเงินสด หรือเช็ค หรือเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของแต่ละคนก็ได้ ผู้รับเงินจะต้องลงนามรับเงินในบัญชีเงินได้พนักงาน