

ชื่อโครงการ : การสื่อสารในแผนกต้อนรับส่วนหน้า
หน่วยกิต : 6
ผู้จัดทำ : นางสาวกัทธิดา ไช้โต
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.มณฑา ชัยหิรัญวัฒนา
ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี
สาขาวิชา : ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ
คณะ : ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา : 2/2559

บทคัดย่อ

โรงแรมนารายณ์ (Narai Hotel) ตั้งอยู่เลขที่ 222 ถนนสีลม แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่ใจกลางย่านธุรกิจของกรุงเทพมหานคร และแหล่งสถานบันเทิงบนถนนสีลม โรงแรมนารายณ์เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ด้านห้องพักรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องพักที่ทันสมัยและมีสไตล์ ห้องอาหาร ศูนย์สุขภาพ สถานออกกำลังกาย และสระว่ายน้ำกลางแจ้ง เป็นต้น ซึ่งในการปฏิบัติงานครั้งนี้ผู้จัดทำ ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office) โดยได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโดยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การบริการ ติดต่อสื่อสารและการจัดทำเอกสารกับแขกผู้เข้าพักชาวต่างชาติ และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

จากการที่ได้ฝึกปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการติดต่อสื่อสารในครั้งนี้ ผู้จัดทำ เล็งเห็นถึงความสำคัญในการเรียนรู้คำศัพท์และบทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในการ ปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้จัดทำโครงการเรื่อง “การสื่อสารใน แผนกบริการส่วนหน้า” โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1.เพื่อศึกษาคำศัพท์และอักษรย่อภาษาอังกฤษที่ใช้ใน การติดต่อสื่อสารในแผนกบริการส่วนหน้า 2.เพื่อศึกษาบทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสารในแผนกบริการส่วนหน้า ซึ่งจะประโยชน์ต่อบุคลากรและนักศึกษาที่สนใจคำศัพท์ และบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานใน โรงแรมให้มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ : การสื่อสาร / คำศัพท์ / แผนกบริการส่วนหน้า

Project Title : Communication in Front office department
Credits : 6
By : Miss Cuttaleyza Zaito
Advisor : Dr. Monta Chaihiranwattana
Degree : Bachelor of Arts
Major : Liberal Arts
Faculty : Business English
Semester / Academic year: 2/2016

Abstract

Narai hotel is located at 222 Silom Road, Suriyawong, Bangrak, Bangkok 10500. It is 4-stars hotel which is conveniently located in the heart of Bangkok's main business, shopping and entertainment area on Silom Road. The hotel provides the spacious quest room including facilities such as modern room and a stylish restaurant, health and fitness center, outdoor swimming pool. I work as an internship in the front office department. My responsibility is about making a reservation, checking in, receptionist, working document related to foreign guests and other tasks as assigned by the supervisor.

From the internship, I thought that English vocabulary and conversation in communication is very important for operation in front office department so I am interested in preparing the project "Communication in Front office Department". The purpose of this project are 1.To study English vocabulary and acronym used in front office department 2.To study English conversation used in front office department. In Conclusion, I hope that this project can give benefits to other internships and people who are interested in hotel operation.

Keywords: Communication / Vocabulary / Front Office Department