

บทที่ 2

รายละเอียดของโครงการ

2.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วย คณะผู้จัดทำได้เข้ารับการ ฝึกปฏิบัติงาน ใน โรงแรมนารายณ์ ซึ่งทำหน้าที่เสมือน เป็น พนักงานคนหนึ่ง ในแผนก Front Office , Business Center และ Concierge ซึ่งในการปฏิบัติงานในแต่ละวันนั้น ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการลูกค้า จัดเก็บข้อมูลลูกค้าลงในระบบ รับโทรศัพท์และต่อสายไปยังแผนกต่างๆส่งจดหมายและเอกสารต่างๆให้แก่ลูกค้า ทำรายงาน Occupancy Forecast และส่งอีเมลล์ให้แผนกอื่นๆ ดูแลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า รวมถึงการติดต่อประสานงานกับทุกส่วนในแผนกโดยใช้โปรแกรม EPITOME และการทำงานต้องมีการส่งต่องานในแต่ละช่วงเวลา ส่งผลให้ในบางครั้งเกิดปัญหากับข้อมูลในการบริการลูกค้า

จากปัญหาดังกล่าวนี้คณะผู้จัดทำจึงได้ปรึกษาและนำเสนอปัญหา รวมถึงแนวทางในการแก้ไข ปัญหาให้กับพนักงานพี่เลี้ยง และอาจารย์ที่ปรึกษาโดย จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าซึ่งในคู่มือนั้นจะบอกรายละเอียดของโปรแกรม EPITOME นอกจากนั้นในโครงการยังได้รวบรวมสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในแผนกต้อนรับส่วนหน้าอีกด้วย

2.2 วัตถุประสงค์

- 2.2.1 เพื่อให้พนักงานใหม่เข้าใจโปรแกรม EPITOME ได้รวดเร็วขึ้น
- 2.2.2 เพื่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 2.2.3 เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ขอบเขตของโครงการ

- 2.3.1 คณะผู้จัดทำได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรม EPITOME
- 2.3.2 รวบรวมสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า
- 2.3.3 รวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 4 มีนาคม 2556 ถึง วันศุกร์ ที่ 21 มิถุนายน 2556

2.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 2.4.1 พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้และเข้าใจระบบการใช้งาน โปรแกรม EPITOME อย่างถูกต้อง
- 2.4.2 การให้บริการของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 2.4.3 ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการของพนักงาน

2.5 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่วันจันทร์ ที่ 4 มีนาคม 2556 ถึง วันศุกร์ ที่ 21 มิถุนายน 2556
มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานดังนี้

- 2.5.1 กำหนดหัวข้อโครงการ
- 2.5.2 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลโดยปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา
- 2.5.3 รวบรวมข้อมูลจากโปรแกรม EPITOME
- 2.5.4 รวบรวมสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า
- 2.5.5 พนักงานที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของโปรแกรม EPITOME
และสำนวนการใช้ภาษาอังกฤษของโครงการ
- 2.5.6 นำเสนออาจารย์เพื่อตรวจสอบและแก้ไขต่อไป
- 2.5.7 ส่งโครงการรูปเล่มและนำเสนอโครงการ

2.6 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำโครงการ

- 2.6.1 โปรแกรม EPITOME
- 2.6.2 คอมพิวเตอร์
- 2.6.3 เครื่อง Printer
- 2.6.4 อุปกรณ์เครื่องเขียน

2.7 รายละเอียดของโครงการ

จากการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ (โรงแรมนารายณ์) คณะผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานใน ตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องใช้โปรแกรม EPITOME เป็นหลัก ดังนั้นคณะผู้จัดทำจึงได้รวบรวมข้อมูล และการใช้งานของโปรแกรม EPITOME และรวบรวมสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า

2.7.1 โปรแกรม EPITOME โปรแกรมนี้แบ่งการทำงานออกเป็น 15 ส่วน ดังนี้



1. Understand Operations Menu ICONS & Shortcut Keys
2. Understand Operations Menu Action Buttons
3. Block a Room for a Reserved Guest
4. Check-In a Reserved Guest
5. Obtain Authorization for a Credit Card
6. Print a Registration Card
7. Create a Walk-In for a New Guest
8. Check-In a Guest with a future Arrival Date
9. Undo a Check-In
10. Check-In a Share-With Reservation
11. Check-In a multiple Name Reservation
12. Perform a Room Move for an In-House Guest
13. Understand the Hotel Flash Status Display
 - 13.1. Occupancy
 - 13.2. Today's Reservations
 - 13.3. In House Statistics
 - 13.4. Housekeeping Room Status
14. Understand the Room Blocking Screen
15. Understand the Room Rack Screen

1. UNDERSTAND OPERATIONS MENU ICONS & HOT-KEYS:

ไอคอนเหล่านี้เป็นไอคอนด้านบนของโปรแกรม EPITOME ซึ่งจะมีส่วนประกอบหลายไอคอน เช่น Exit Ctrl + X คือ การกดเพื่อออกจากหน้าปัจจุบัน Combined List Shift + F4 คือ การคัดลอกเอกสารไปยังเอกสารหน้าใหม่แต่ยังคงข้อมูลเดิม Group Manager คือการเข้าไปดูจำนวนกลุ่มแขกที่เข้ามาพักเป็นกลุ่มทัวร์เป็นต้น




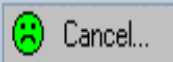

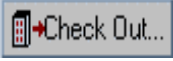
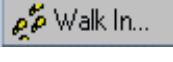
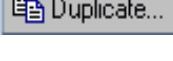
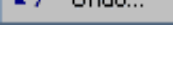
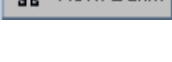
The ICONS and shortcut keys function as follows:

	Exit Ctrl + X		Combined List Shift + F4
	Group Manager		Telephone Shift + F5
	Reports		Room Blocking
	Query F2		Room Rack
	Today's Arrivals		Availability F4
	In House List Shift + F2		Flash Status F3
	Today's Departures Shift + F3		

2. UNDERSTAND OPERATIONS MENU – ACTION BUTTONS:

ไอคอนด้านล่างโปรแกรม EPITOME เป็นไอคอนที่ใช้ในการจองห้องพัก ยกเลิกการจองห้อง ลงทะเบียนเข้าพักสำหรับแขกที่จองไว้ ลงทะเบียนเข้าพักสำหรับแขกที่ไม่ได้ผ่านการจอง เป็นต้น



	INS	Make a new reservation
	DEL	Cancel an existing reservation
	F5	Check in an existing reservation
	F7	Check out an in – house account
	F6	Walk – in an account
	F8	Duplicate an existing account
	F9	Undo the last ‘action’ performed
	F10	View or make changes to an existing account

3. BLOCK A ROOM FOR A RESERVED GUEST:

ส่วนนี้คือหน้าของการจองห้อง ระบุประเภทของห้อง คูและแก้ไขเลขที่การจองห้องพัก รวมไปถึงการดูลักษณะของห้องที่จอง การบล็อกห้องเพื่อรอแขกเข้าพัก ดังนี้

- คูและแก้ไขเลขที่การจอง
- เลขที่ห้องในช่อง Room :
- กด F2 เพื่อแสดงรายละเอียดห้อง

รายละเอียดห้องจะปรากฏที่หน้าจอ ดังนี้

The screenshot shows a reservation system interface with several callouts:

- Room Number Field:** A box pointing to the 'Room' field in the reservation summary.
- Attributes linked to each room are listed by attribute codes:** A box pointing to the 'Attributes' column in the room list table.
- Picture of the selected room:** A box pointing to a small image of a room.
- Notes about the selected room:** A box pointing to a text description of the selected room.
- Special Requests attached to reservation display here. The check mark indicates the room has a matching attribute and the X indicates the room does not have a matching:** A box pointing to the 'Special Request' section with checkboxes.
- When selecting the Query option, the Room Finder Wizard display offers more search criteria:** A box pointing to the 'Room Finder Wizard' dialog box.
- The wizard allows search for All or Clean Only rooms.** A box pointing to the search options at the bottom of the wizard.

Room No.	Room Type	Building	Floor	Connect	Attributes	Match	
243	Klms	MAII	2F		CR HS III	X	
220	Klms	MAII	2F		II HS	X	
		MAII	2F	210	CH HS IIE	X	
302	Klms	MAII	2F		IE HS	X	
303	Klms	EAST	LT	MAII	3F	CR II HS	X
312	Klms	EAST	LT	MAII	3F	IE HS	X
313	Klms	IRTH	LT	MAII	3F	IE HS	X
320	Klms	SOTH	RT	MAII	3F	IS	X
323	Klms	SOTH	RT	MAII	3F	CR HS	X

Special Request Table:

Code	Description	Match
IE	NEAR ELEVATOR	✓
IS	NON SMOKING ROOM REQUESTED	X

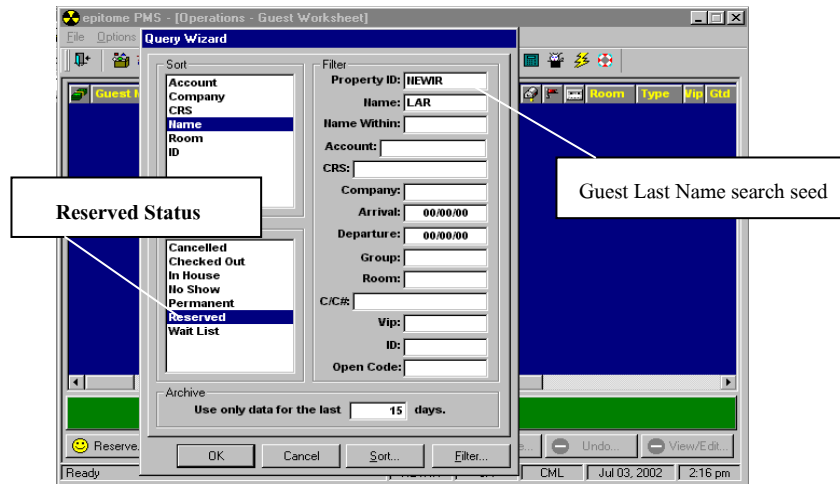
Room Finder Wizard Fields:

- Room Type(s): (All), DDns, DDnsad, DDsm, KLms, KLmsg, KLmsjr
- Building(s): MAII, PERM
- Floor(s): 1F, 2F, 3F
- Exposure(s): EAST, IRTH, SOTH, WEST
- Attribute(s): AD, CN, CO, CR, GS, JR, NE, NI, NS

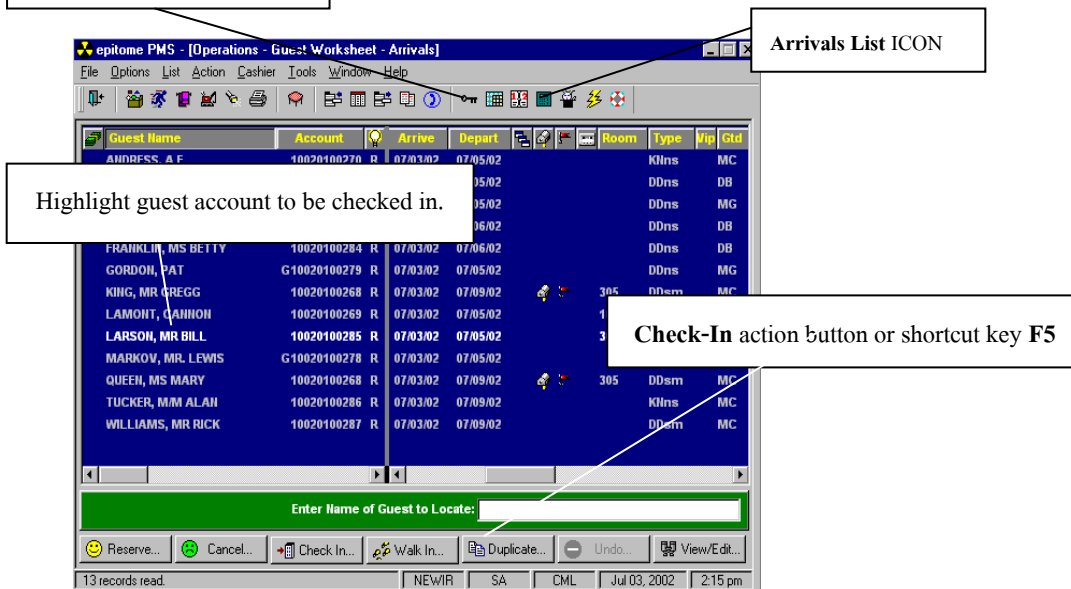
Buttons: All Rooms (selected), Clean Rooms Only, Connecting, OK, Cancel

4. CHECK-IN A RESERVED GUEST:

การ Check-In นั้น ต้องเช็ครายชื่อแขกจากไอคอน Query Wizard กดที่ Reserved และใส่ชื่อแขกที่ช่อง Name



Query ICON or shortcut key F2



หลังจากที่ค้นหาชื่อแขกพบแล้ว ให้ทำการลงทะเบียนเข้าพักดังนี้

- กดไอคอน Check In ด้านล่างโปรแกรม EPITOME
- กด Enter หรือ F5

หลังจากลงทะเบียนเข้าพักแขกเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลภายในเลขที่เข้าพักจะเปลี่ยนแปลงดังนี้

Status changes to In House.

Specials ICON indicates information when highlighted.

Message ICON indicates information when highlighted.

The system automatically assigns a Vacant and Clean room (VC) when not previously blocked.


Notes may indicate important information at check-in.

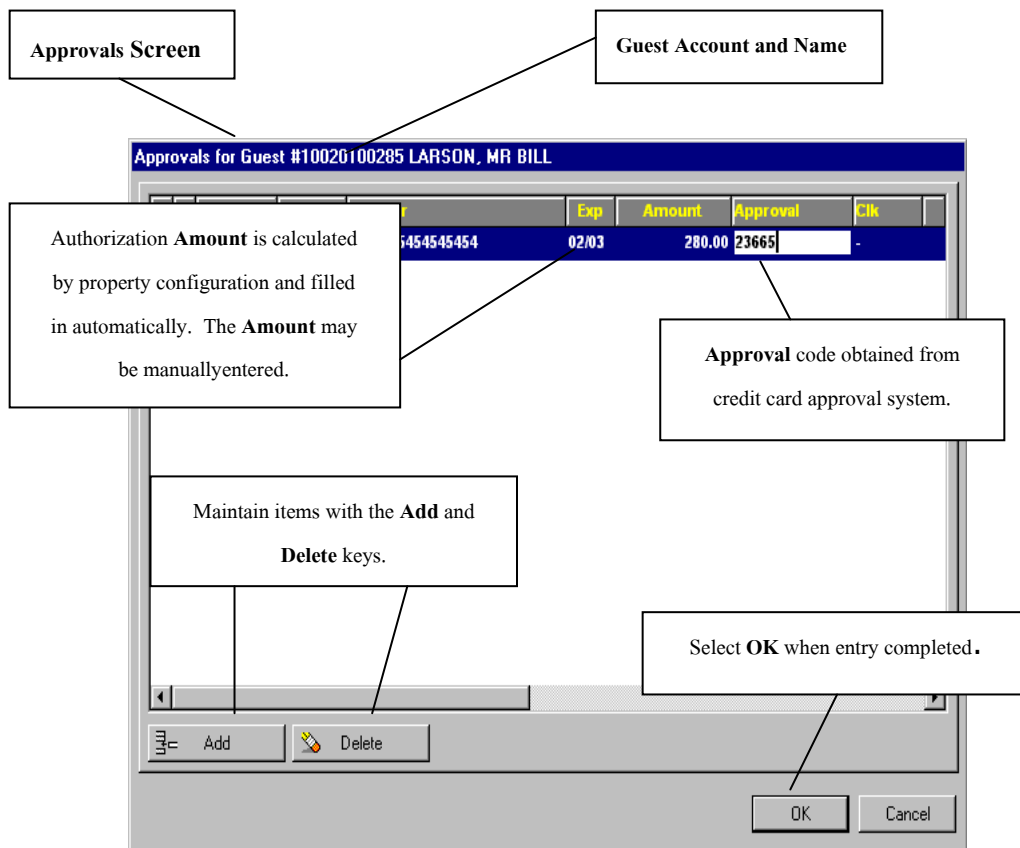
ในการลงทะเบียนเข้าพักอาจมีวิธีการที่แตกต่างกันไปซึ่งขึ้นอยู่กับสถานประกอบการและเหตุผลที่นำไปสู่การเลือกใช้โปรแกรม EPITOME อาจมาจากขั้นตอนต่อไปนี้

- ในการจองห้องพักอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบ แต่อาจจะมาจากการดูข้อมูลเพิ่มเติมที่แขกระบุมานำ
- ใบลงทะเบียนการจองห้องพักสามารถปรี้นซ์ก่อนแขกเข้าพัก หรือปรี้นซ์ในขณะที่แขกกำลังลงทะเบียนเข้าพักก็ได้
- กระบวนการอนุมัติบัตรเครดิตและจำนวนเงินที่ใช้ชำระผ่านอินเทอร์เน็ตเฟซผู้ที่ม่อำนาจของสถานประกอบการสามารถรับชำระด้วยบัตรเครดิตเองได้
- แขกสามารถจ่ายก่อนลงทะเบียนเข้าพักได้
- ข้อมูลการเรียกเก็บเงินต่าง ๆ รวมถึงการ โอนกลุ่มหรือการเรียกเก็บเงิน โดยตรงอาจต้องตรวจสอบกับแขกในระหว่างการเช็คอิน
- การส่งข้อความถึงแขกอาจยื่นให้ขณะที่ทำการลงทะเบียนเข้าพัก
- สิ่งสำคัญในการจองห้องจะต้องบันทึกความต้องการของแขก
- อาจมีคำขอพิเศษจากแขก

5. OBTAIN AUTHORIZATION FOR A CREDIT CARD:

ในการจองโดยที่แขกไม่ได้จองผ่านบริษัททัวร์ต่าง ๆ นั้น ทางพนักงานมีความจำเป็นในการขอเลขที่บัตรเครดิตเพื่อเป็นการยืนยัน และเพื่อป้องกันการหลีกเลี่ยงการชำระเงินของแขกที่มาเข้าพัก ดังนั้น โปรแกรม EPITOME ในส่วนนี้จะบอกรายละเอียดในการใส่ข้อมูลบัตรเครดิตของแขกในการอนุมัติบัตรเครดิตแบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

- การอนุมัติบัตรเครดิตที่ไม่ได้เชื่อมต่อกับระบบ EPITOME พนักงานต้องบันทึกตัวเลขด้านหน้าและตัวเลขด้านหลังของบัตร
- การอนุมัติบัตรที่มีการเชื่อมต่อกับระบบ EPITOME เป็นการชำระเงินอัตโนมัติเมื่อแขกแสดงบัตรขณะที่ลงทะเบียนเข้าพัก
- หากต้องการเพิ่มการอนุมัติบัตรอื่นๆ สามารถกดที่ไอคอน **Credit Card Activity**  หรือกด F8 และหน้าจอจะแสดงขั้นตอนต่อไปดังนี้



The screenshot shows the 'Approvals for Guest #10020100285 LARSON, MR BILL' window. It features a table with columns for card number, expiration date, amount, and approval code. Callouts provide instructions for each field and the overall process.

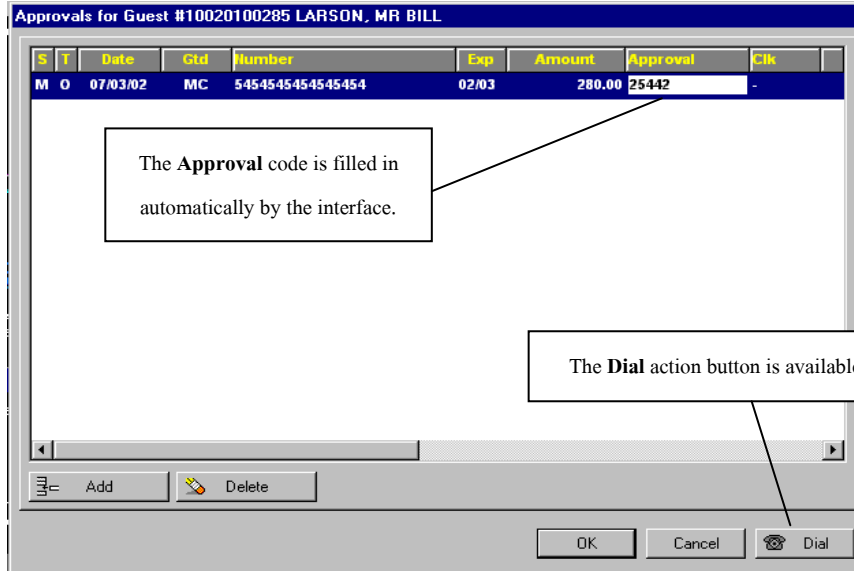
Card Number	Exp	Amount	Approval	Clk
454545454	02/03	280.00	23665	-

Callouts include:

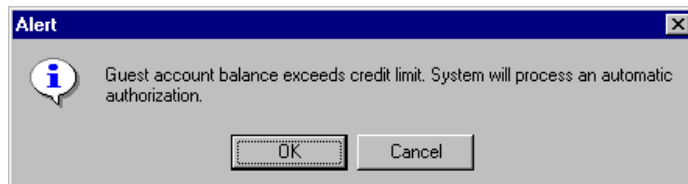
- Approvals Screen**: Points to the window title.
- Guest Account and Name**: Points to the guest information at the top.
- Authorization Amount is calculated by property configuration and filled in automatically. The Amount may be manually entered.**: Points to the 'Amount' field.
- Approval code obtained from credit card approval system.**: Points to the 'Approval' field.
- Maintain items with the Add and Delete keys.**: Points to the 'Add' and 'Delete' buttons at the bottom.
- Select OK when entry completed.**: Points to the 'OK' button.

ในการป้อนหรืออนุมัติบัตรเครดิต ให้กดที่ Add และกรอกข้อมูลลงในระบบ เสร็จเรียบร้อยแล้วกดที่ OK จากนั้นระบบจะขึ้นหน้าจอให้พนักงานใส่รหัสผ่าน หลังจากนั้นข้อมูลจะถูกเก็บลงในระบบทันที

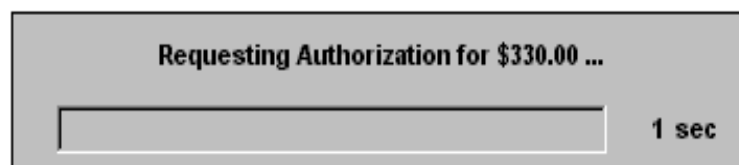
เมื่อขออนุมัติในระบบนั้นเกิดขึ้น โดยอัตโนมัติผ่านทางอินเทอร์เน็ตเฟซการชำระ โดยบัตรเครดิตในระหว่างการลงทะเบียนเข้าพัก หน้าจอจะแสดงไอคอน Dial เพิ่มเติมเพื่อโทร เมื่ออินเทอร์เน็ตเฟซมีการใช้งานดังต่อไปนี้



เมื่อการชำระ โดยบัตรเครดิตถูกเปิดใช้งาน หลังจากการลงทะเบียนเข้าพักเสร็จเรียบร้อย กระบวนการจะเสร็จสมบูรณ์และบัญชีจะถูกบันทึกไว้แสดงให้ต่อไปนี้



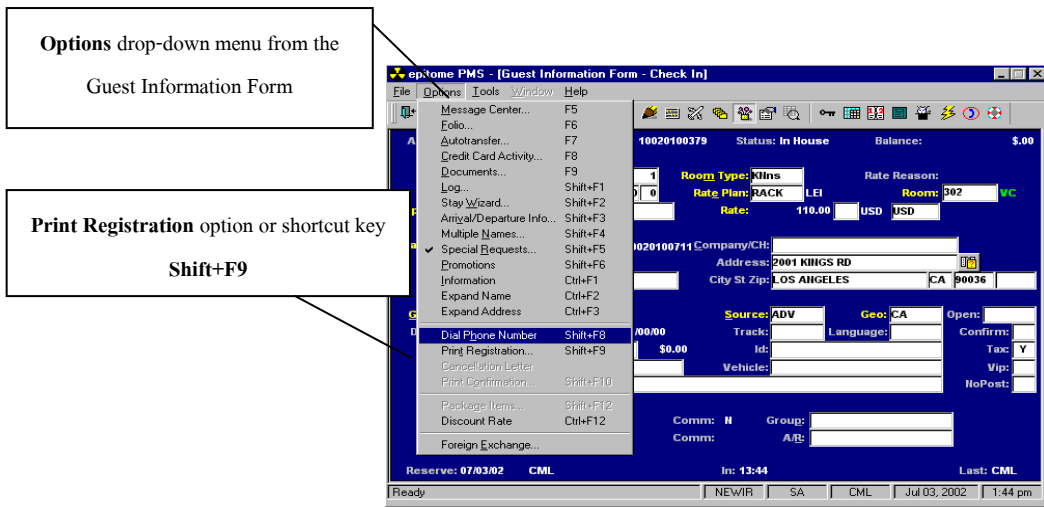
กด OK เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการจำนวนเงินจะถูกคำนวณโดยอัตโนมัติโดยจะขึ้นอยู่กับข้อกำหนดค่าที่ของสถานที่ให้บริการ ระบบการอนุญาตให้หน้าจอแสดงต่อไปนี้



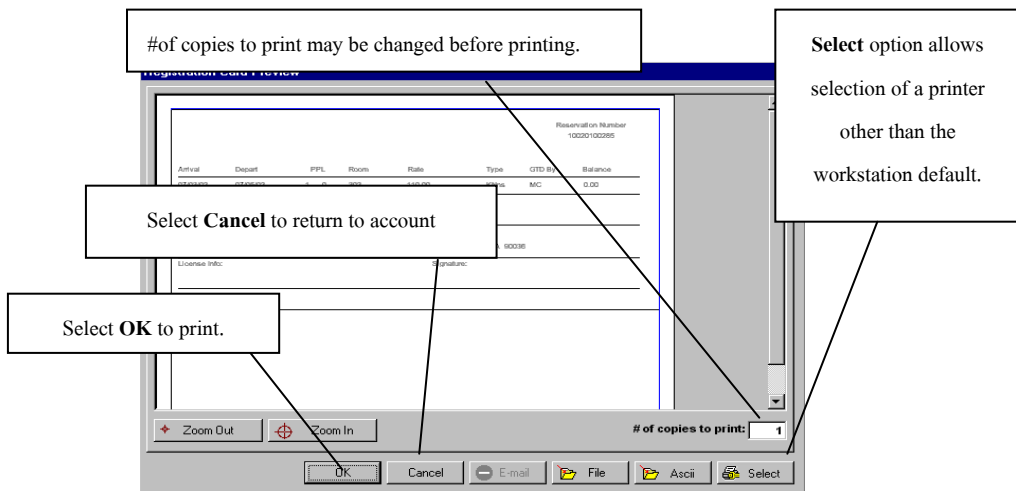
6. PRINT A REGISTRATION CARD:

การพิมพ์ใบลงทะเบียนจองห้องพัก เป็นเอกสารที่ใช้ยืนยันของ RESERVATION ว่าได้ทำการจองห้องพักจริง และปรี้นซ์เอกสารนี้ส่งไปยังRECEPTION เพื่อตรวจสอบรายละเอียดต่อไปในการปรี้นซ์ใบลงทะเบียนจองห้องพัก อาจจะทำขณะที่แขกโทรมายังแผนกจองห้อง หรือพนักงานสามารถปรี้นซ์ในขณะที่แขกกำลังลงทะเบียนเข้าพัก เอกสารการจองนี้จะถูกส่งไปยังแผนกบัญชีเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

วิธีปรี้นซ์ใบลงทะเบียนจองห้องพัก พนักงานสามารถ กดที่เมนูOption และเลื่อนลงมาคที่เมนู Print Registration หรือกด Shift + F9 บนคีย์บอร์ด




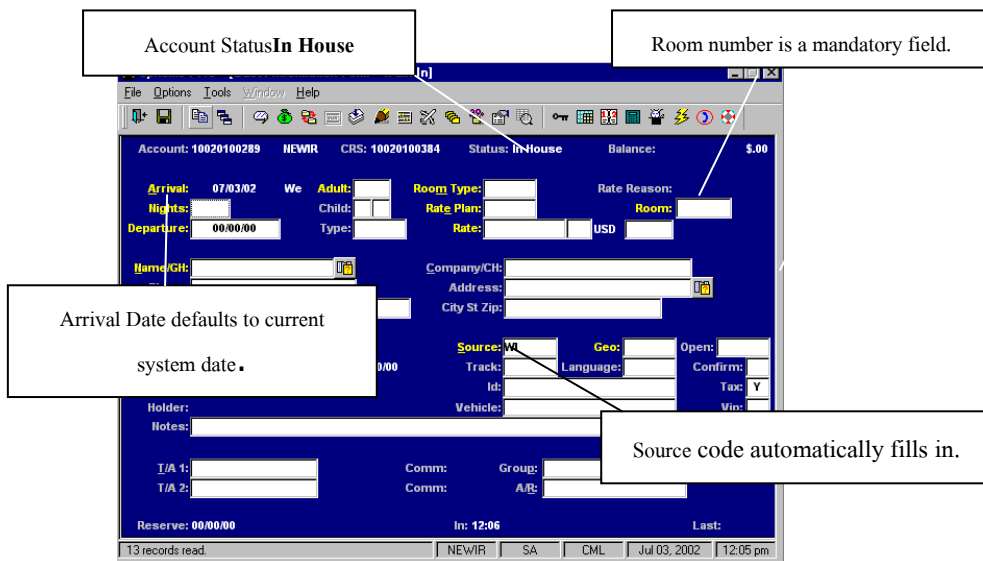
เมื่อกดแล้วใบลงทะเบียนจองห้องพักจะปรากฏขึ้นที่หน้าจอ ดังภาพด้านล่างนี้ หากข้อมูลถูกต้องแล้ว กด OK แต่หากพบว่าข้อมูลผิดพลาดให้กด Cancel ข้อมูลจะถูกส่งกลับไปยังแผนกบัญชีเพื่อแก้ไขต่อไป



7. CREAT A WALK-IN FOR A NEW GUEST:

การ Check-In โดยที่แขกไม่ได้จองผ่านระบบมา หัวข้อนี้จะบอกขั้นตอนการกรอกข้อมูลของ RECEPTION เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล

พนักงานสามารถลงทะเบียนเข้าพักในลักษณะของ Walk-In ได้โดยกดที่ไอคอน  หรือกด F6 บนคีย์บอร์ดหน้าจอก็จะปรากฏดังต่อไปนี้



การย้าย CURSOR บนหน้าจอสามารถทำได้โดยใช้ปุ่ม TAB บนคีย์บอร์ด หรือกด Shift + TAB พร้อมกันเพื่อย้อนกลับไปกรอกข้อมูลที่ช่องก่อนหน้า

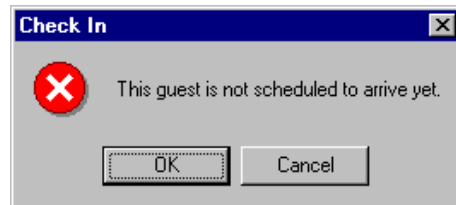
- ช่องที่ขึ้นด้วยตัวอักษรสีเหลือง หมายถึง ช่องนั้นต้องกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน
- กด F2 บนคีย์บอร์ดเพื่อให้หน้าจอแสดงข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับช่องนั้นๆ
- พนักงานสามารถใช้เลขที่ที่ขึ้นในช่อง Account ใช้ในการค้นหารายชื่อแขก
- ประวัติการเข้าพักของแขกจะเชื่อมโยงไปยังการจองโดยชื่อที่ปรากฏในช่อง Name/GH

หลังจากกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดที่ Save หรือกด F10 บนคีย์บอร์ดหน้าจอจะขึ้นเตือนดังภาพ ให้พนักงานกรอก User Name และ Pass Code ส่วนตัว และกด OK (เพื่อแสดงความรับผิดชอบ ในข้อมูลดังกล่าว)



8. CHECK-IN A FUTURE ARRIVAL RESERVATION:

การแก้ไขช่วงเวลาในการเข้าพักของแขกนั้นอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงในบางครั้ง หากแขกเข้าพักก่อนวันที่ขึ้นโปรแกรม ระบบจะขึ้นเตือนดังภาพ



การเตือนนี้เป็นการยืนยันว่าแขกเข้าพักก่อนวันที่ที่ระบุมา หากใช่ให้กดที่ OK. และระบบจะขึ้นวันเข้าพักเป็นปัจจุบัน โดยอัตโนมัติ ดังภาพด้านล่างนี้

Account: 100098 NEWIR CRS: Status: In House Balance: \$0.00

Arrival: 07/03/02 We Adult: 2 Room Type: Klins Rate Reason:

Nights: 2 Child: 0 0 Rate Plan: GOVT OTH Room: 212 VC

Departure: 07/05/02 Fr Type: Rate: 90.00 USD

Name/GH: BARTELS, DEWIIS 100421 Company/Ch:

Phone: 709-639-8305 Address: 70 EAST VALLI City St Zip: CORNER BROOK

Source: DIR Geo: CAEC Open:

Track: Language: Confirm:

Id: Tax: Y

Vehicle: Vip:

NoPost:

Comm: II Group:

Comm: A/R: ERA BEACHSIDE REAL EST 10016

Reserve: 02/14/99 [EHS] In: 20:23 Last: DEMO

181 records read. NEWIR SA CML Jul 03, 2002 8:23 pm


The number of **Nights** remains the same as the original reservation and **Departure** date is recalculated. Verify accuracy before completing check in.

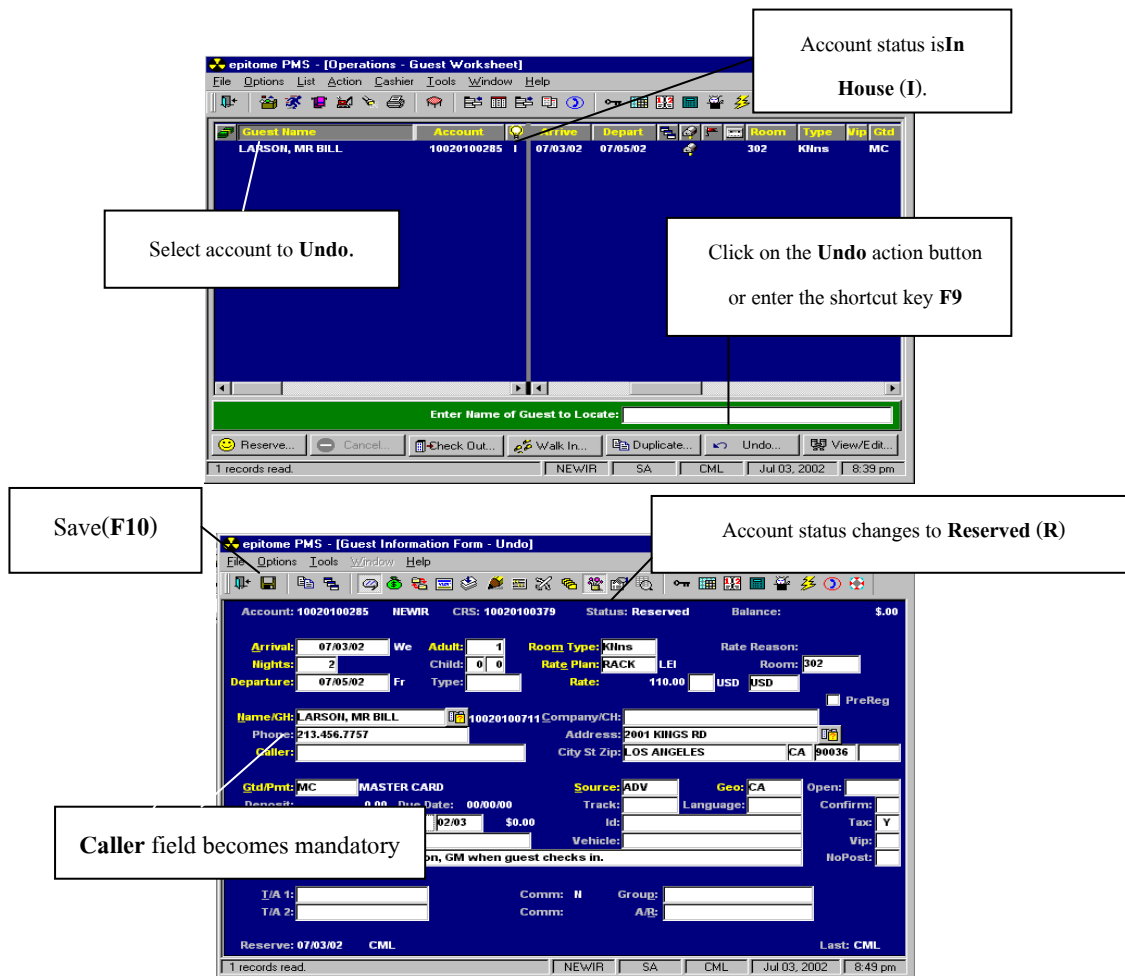
A VC room is automatically assigned.

9. UNDO A CHECK IN:

การย้อนกลับไปแก้ไขสถานะเช่น แจกยังไม่ได้เข้าพักแต่สถานะขึ้นว่า In House สามารถกด Undo เพื่อเปลี่ยนไปใช้สถานะก่อนหน้านี้ได้

- กด Undo เพื่อแก้ไขสถานะ In House (I) ไปเป็น สถานะ Reserved (R)
- กด Undo เพื่อแก้ไขสถานะ Check Out (O) ไปเป็น สถานะ In House (I)
- กด Undo เพื่อแก้ไขสถานะ Cancelled (C) ไปเป็น สถานะ Reserved (R)

การย้อนกลับไปใช้สถานะเดิมทำได้โดยการกด  Undo... หรือ กด F9 บนคีย์บอร์ด



Account status is In House (I).

Select account to Undo.

Click on the Undo action button or enter the shortcut key F9

Save(F10)

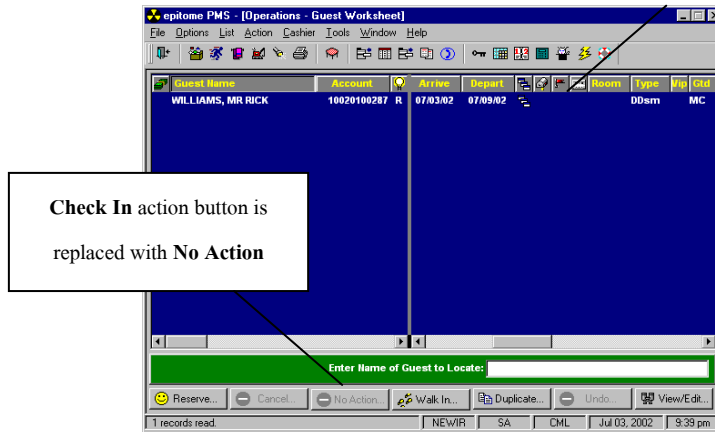
Account status changes to Reserved (R)

Caller field becomes mandatory

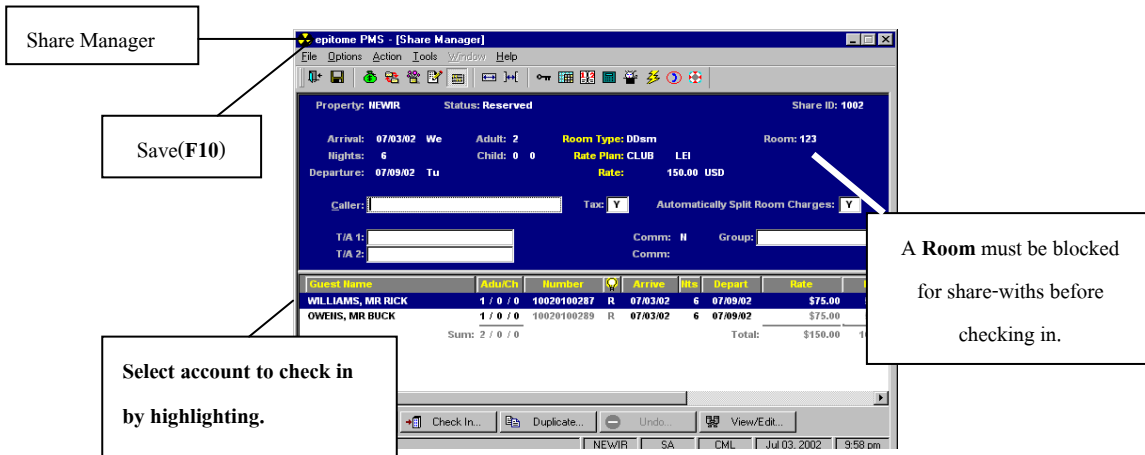
ในการแก้ไขทุกครั้งระบบจะขึ้นตัวอักษรสีเหลืองที่ช่อง Caller พนักงานต้องกรอกชื่อของตนเองใส่ภายในช่องทุกครั้งที่มีการแก้ไข

10. CHECK IN A SHARE-WITH RESERVATION:

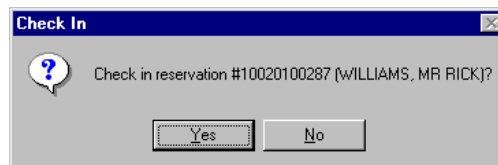
หากไม่สามารถ Check-In ได้ ก่อนอื่นควรกดที่ **Share-With indicator** และเข้าไปกดที่ไอคอน **View/Edit** เพื่อแก้ไขตามข้อมูลดังต่อไปนี้



หลังจากกด **View/Edit** หน้าจอ **Share Manager** จะแสดงข้อมูลการจองห้องล่วงหน้าของแขกที่ถูกบล็อกห้องเดียวกันไว้ กดที่ชื่อของแขกและกด **Check-In** หรือกด **F5** ที่คีย์บอร์ด



เมื่อกด **Check- In** เรียบร้อยแล้ว ระบบจึงขึ้นเตือนดังภาพด้านล่างนี้ ให้กด **Yes** และกด **Save**



11. CHECK-IN A MULTIPLE NAME RESERVATION:

การเพิ่มชื่อใน ไอคอน Multiple Name เป็นการเช็คนามแขกที่เข้าพัก และนำไปใช้ในการทำรายงานสรุปแขกว่ามาจากประเทศใดบ้าง

ไอคอน Multi Name ใช้สำหรับบันทึกชื่อแขกที่เข้าพัก 2 คนหรือมากกว่าเข้าพักร่วมกัน แต่ใช้เอกสารการชำระเงินเดียวกัน ภายในจะบันทึกข้อมูลชื่อ สัญชาติ ประเทศ และเบอร์โทรศัพท์ การบันทึกชื่อแขกใน Multi Name จะช่วยให้การตรวจสอบข้อมูลทำได้ง่ายมากขึ้น หากสะกดอีกชื่อหนึ่งผิดพลาด การเพิ่มชื่อลงใน Multi Name สามารถทำได้ ดังนี้

Two different names with the same reservation number.

Reserved (R) status on the account

Guest Name	Account	Arrive	Depart	Room	Type	Plg	Stat
ANDRESS, A E	10020100270 R	07/03/02	07/05/02		Klms		MC
BALON, HELENA	10020100271 R	07/03/02	07/05/02		D0ns		DB
DAVIS, MICHAEL	G10020100277 R	07/03/02	07/05/02		D0ns		MG
EVANS, MS KATY	10020100284 R	07/03/02	07/06/02	120	D0ns		DB
FRANKLIN, MS BETTY	10020100284 R	07/03/02	07/06/02	120	D0ns		DB
GORDON, PAT	G10020100279 R	07/03/02	07/05/02		D0ns		MG
KING, MR GREGG	10020100268 R	07/03/02	07/09/02	305	D0ns		MC
LAMONT, CARROLL	10020100269 R	07/03/02	07/05/02	101	D0ns		MC
MARSDY, MR LEWIS	G10020100278 R	07/03/02	07/05/02				
OWENS, MR BUCK	10020100289 R	07/03/02	07/09/02				
QUEER, MS MARY	10020100268 R	07/03/02	07/09/02				
TUCKER, MRS ALAH	10020100286 R	07/03/02	07/09/02				
WILLIAMS, MR RICK	10020100287 R	07/03/02	07/09/02				

Select Check In or (F5)

The same Room Number displays for both names.

Primary Name of the Multiple Names option displays on the Guest Information Form

Multi Name ICON appears highlighted.

Account: 10020100284 NEWIR CRS: 10020100378 Status: In House Balance: \$0.00

Arrival: 07/03/02 We Adult: 1 Room Type: D0ns Rate Reason: Rate Plan: RACK LEI Room: 120 VC

Nights: 3 Child: 0 0 Rate: 100.00 USD ISS

Departure: 07/06/02 Sa Type: Source: TA Geo: USSW

Name: FRANKLIN, MS BETTY 100638 Company: City: 24 BAKER ST City St Zip: SANTA MONICA CA 90365

Callers: SELF

GoldPmt: DB DIRECT BILL

Deposit: 0.00 Due Date: 00/00/00

Holder: T/A 1: T/A 2: Comm: H Group: APT: FOOTHILL CAPITAL CORP 10070

Reserve: 07/03/02 CML In: 22:17 Last: CML

Names for Guest #10020100284 FRANKLIN, MS BETTY

Multiple Names maintenance window

FRANKLIN, MS BETTY

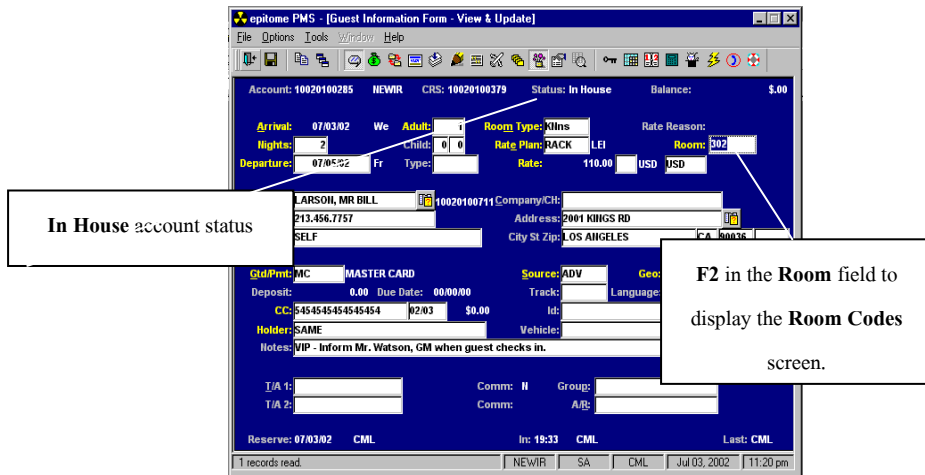
EVANS, MS KATHY

Passport Info: Last Name: First: Nationality: Religion: Occupation: DoB: 00/00/00 Sex: Birth City: Birth County: Father: Mother: ID Info: Id Type: Id: Issue Date: 00/00/00 Exp Date: 00/00/00

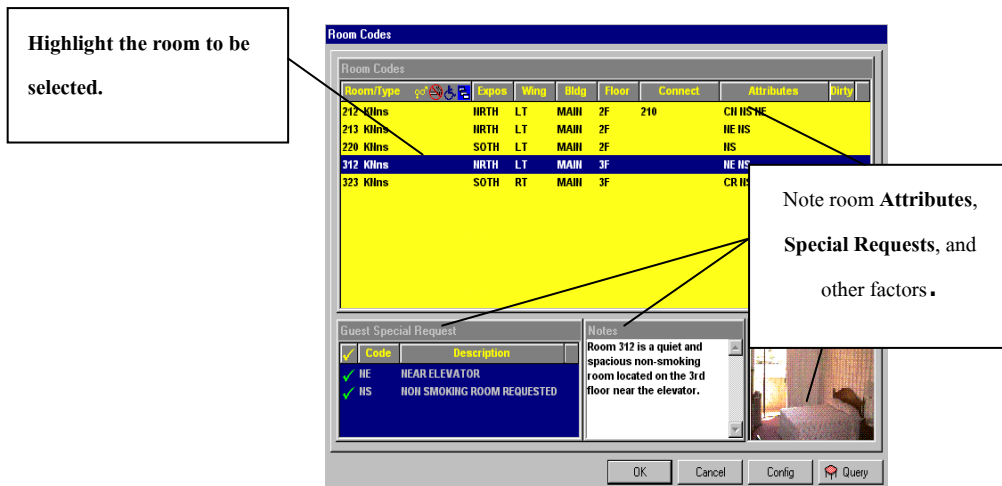
Add Delete OK Cancel

12. PERFORM A ROOM MOVE FOR IN-HOUSE GUEST:

การแก้ไขหรือย้ายห้องแขก สามารถแก้ไขในระบบได้ทันที การแก้ไขเลขที่ห้องใน EPITOME ทำได้โดยเข้าดูชื่อแขก กด View/Edit หรือกด F10 บนคีย์บอร์ด และพิมพ์เลขที่ห้องใหม่ในช่อง Rooms



หากแก้ไขเรียบร้อยแล้ว โปรแกรมจะขึ้นหน้า Room Codes ดังภาพ



จากนั้นระบบจะขึ้นลักษณะห้องใหม่ในทันทีให้พนักงานกด OK หรือกด F10 บนคีย์บอร์ด

13. UNDERSTAND THE HOTEL FLASH STATUS DISPLAY:

การตรวจสอบสถานะของโรงแรมว่าสามารถจองห้องเพิ่มได้อีกหรือไม่ สามารถเข้าไปดูที่ไอคอน Flash และกด Enter จากนั้นหน้าจอจะแสดงจำนวนห้องที่มีแขกพักอาศัยอยู่ จำนวนห้องที่ปิดปรับปรุง ไม่สามารถเปิดเข้าพักได้ เป็นต้น

Hotel Flash Status จะแสดงสถานะห้องพักของโรงแรมในปัจจุบันและที่คาดการณ์ไว้ในอนาคต ข้อมูลเหล่านี้จะไม่อัปเดตจนกว่าจะออกจากหน้าจอและกดเข้ามาดูใหม่อีกครั้ง พนักงานสามารถกดเข้าที่ Flash Status หรือ กด F3 บนคีย์บอร์ด

Hotel Flash Status สามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

The screenshot shows the 'Hotel Flash Status' window with the following sections and callouts:

- Occupancy:** Shows 'Rooms in Hotel: 77', 'Out of Inventory: 1', 'Rooms in Inventory: 76', 'Out of Order: 1', 'Today's Due Outs (Acct/Rm): 1 / 1', 'Stayovers (Acct/Rm): 14 / 14', and 'Present Available Rooms: 60'.
- In-House Statistics:** Shows 'Occupancy % With/Without 000: 19% / 18%', 'Today's Walk Ins (Acct/Rm): 0 / 0', 'Same Day Res (Acct/Rm): 12 / 11', 'Same Day Cancels (Acct/Rm): 0 / 0', 'Number of Adults/Children: 26 / 4', 'Actual Arrivals (Acct/Rm): 9 / 9', 'Actual Departures (Acct/Rm): 1 / 1', 'Early Departures (Acct/Rm): 1 / 1', 'Expected % With/Without 000: 45% / 44%', and 'Expected Adults/Children: 48 / 4'.
- Today's Reservations:** Shows a table for 'Group' and 'Individual' reservations, including 'Guaranteed (Acct/Rm): 3 / 3 8 / 7', 'Non-Gtd (Acct/Rm): 0 / 0 0 / 0', 'Hot Picked Up (Rm): 10', 'Wait List (Rm): 0', 'Expected Arrivals (Acct/Rm): 21 / 20', 'Same Day Departures (Acct/Rm): 0 / 0', 'Sell without non Picked up: 51', 'Avail to Sell: 41', and 'Selected # of Rooms Occupied: 34'.
- Housekeeping Room Status:** Shows 'Occupied' and 'Vacant' counts: 'Dirty: 7', 'Inspect: 0', 'Clean: 8', 'Total: 15' (Occupied) and '60' (Vacant).

Navigation options at the bottom include 'Graph', 'Print', and 'Close' buttons, with callouts explaining their functions:

- Graph option displays Flash Status in graph format**
- Select Print option to print Flash Status**
- Select Close option or enter Esc to exit.**

13.1 OCCUPANCY

ในส่วนนี้บอกจำนวนห้องในโรงแรม ห้องที่ใช้เก็บของแขก ห้องที่สามารถเข้าพักได้ ห้องที่ปิดปรับปรุง จำนวนห้องที่แขกจะเช็คอินวันนี้ เป็นต้น

Rooms in Hotel	Total number of rooms configured in the hotel.
Out of Inventory	Total number of rooms with Out of Inventory status.
Rooms in Inventory	Total number of rooms in the hotel after subtracting Out of Inventory status rooms.
Out of Order	Total number of rooms with Out of Order status.
Today's Due Outs (Acct/Rm)	Total number of accounts/rooms with the current date as the departure date.
Stayovers (Acct/Rm)	Total number of accounts/rooms in house that are not scheduled to depart on the current date.
Present Available Rooms	The projected total number of rooms scheduled to be vacant when all departures check out.

13.2 TODAY'S RESERVATIONS

ส่วนนี้แสดงจำนวนแขกที่เข้าพักที่แน่นอน และที่ไม่แน่นอนเช่น แขกที่เข้าพักแน่นอนนั้นเป็นแขกที่จองผ่านบริษัททัวร์ได้ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว และแขกที่อาจจะเข้าพักหรือไม่นั้น เป็นการจองทางโทรศัพท์ของโรงแรมโดยไม่มีที่ยืนยันที่แน่นอน

<p>Guaranteed (Acct/Rm)</p>	<p>Group - Total number of accounts/rooms arriving today associated with a group that have a guarantee code which is configured to guarantee the reservation.</p> <p>Individual – Total number of accounts/rooms arriving today not associated with a group that have a guarantee code which is configured to guarantee the reservation.</p>
<p>Non-Guaranteed (Acct/Rm)</p>	<p>Group - Total number of accounts/rooms arriving today associated with a group that have a guarantee code which is not configured to guarantee the reservation.</p> <p>Individual - Total number of accounts/rooms arriving today which are not associated with a group that have a guarantee code which is not configured to guarantee the reservation.</p>
<p>Not Picked Up (Rm)</p>	<p>Number of rooms remaining in group blocks for arrival today which do not have actual reservations associated with them.</p>
<p>Wait List (Rm)</p>	<p>Total number of rooms with a Wait List status scheduled to arrive today if they can be accommodated.</p>

Expected Arrivals(Acct/Rm)	Total number of accounts/rooms due to arrive today, including not picked up rooms.
Same Day Departures (Acct/Rm)	Total number of accounts/rooms with today's date as both the arrival date and departure date.
Available to Sell Without Non-Picked Up	Total number of rooms available to sell if Not Picked Up rooms are released.
Available to Sell	Total number of rooms available to sell if Not Picked Up rooms are not released.
Expected # of Rooms Occupied	Total number of rooms projected to be occupied if all departures depart, and all arrivals arrive.

13.3 IN HOUSE STATISTICS

ส่วนนี้แสดงถึงจำนวนห้องที่คำนวณเป็นร้อยละของห้องที่สามารถเข้าพักได้ทั้งหมด จำนวนแขกที่เข้าพักโดยที่ไม่ได้ผ่านการจอง จำนวนเด็กที่เข้าพักเป็นต้น

<p>Occupancy % With/Without OOO</p>	<p>With OOO - Current occupancy percentage calculation of rooms sold by the total available including Out of Order rooms.</p> <p>Without OOO – Current occupancy percentage calculation of rooms sold by the total available minus Out of Order rooms.</p>
<p>Today's Walk In's (Acct/Rm)</p>	<p>Total number of accounts/rooms which checked in today without a reservation.</p>
<p>Same Day Res (Acct/Rm)</p>	<p>The total number of accounts/rooms with an arrival date of today and a reservation created date of today.</p>
<p>Same Day Cancels (Acct/Rm)</p>	<p>The total number of accounts/rooms with an arrival date of today and a reservation cancelled date of today.</p>
<p>Number of Adults/Children</p>	<p>Total number of adults and children currently in house.</p>
<p>Actual Arrivals (Acct/Rm)</p>	<p>Total number of accounts/rooms that have checked in today, including walk-in accounts.</p>

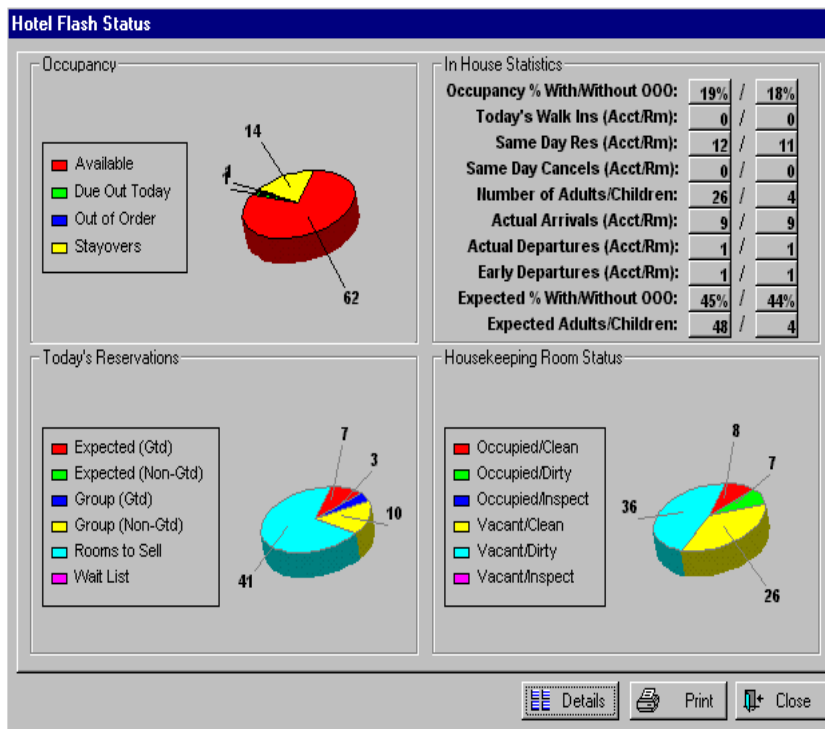
Actual Departures (Acct/Rm)	Total number of accounts/rooms that have been checked out today.
Early Departures (Acct/Rm)	Total number of accounts/rooms that checked out prior to the scheduled departure date.
Expected % With/Without OOO	<p>With OOO – Projected occupancy percentage after all scheduled arrivals have checked in and scheduled departures have checked out and calculated with Out of Order rooms counted in the available rooms.</p> <p>Without OOO - Projected occupancy percentage after all scheduled arrivals have checked in and scheduled departures have checked out calculated with Out of Order rooms not counted in the available rooms.</p>
Expected Adults/Children	Projected amount of Adults and children after all scheduled arrivals have checked in and all scheduled departures have checked out.

13.4 HOUSEKEEPING ROOM STATUS

ส่วนนี้จะแสดงจำนวนห้องที่ยังไม่ได้ทำความสะอาดห้องที่ถูกจัดขึ้นเพื่อแสดงให้แขกเข้าชม ห้องที่ทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว

- Dirty** คือ ห้องที่ยังไม่ได้ทำความสะอาด
- Inspect** คือ ห้องที่ถูกดกแต่งขึ้นเพื่องานสำคัญ หรือห้องที่ใช้แสดงให้แขกเข้าชม
- Clean** คือ ห้องที่ทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว
- Total** คือห้องว่างทั้งหมด

ในบางครั้ง **Hotel Flash Status** อาจจะแสดงเป็นแผนภูมิวงกลม



14. UNDERSTAND THE ROOM BLOCKING SCREEN:

การตรวจสอบห้องที่ถูกบล็อกล่วงหน้าไว้หลายวัน โดยที่สามารถแก้ไข

เปลี่ยนแปลงได้โดย

กดไอคอน **Blocking**  หน้าจอจะแสดงหน้า Room Blocking

Daily, Weekly & Monthly views are available.

Show Shares option displays all share-withs

Arrows move back and forward by day and week increments.

Non-Smoking symbol

Accessible symbol

Dates for which the room block applies.

Guest names for blocked reservations

Color coded legend for account status of **Blocked Room** display.

Date to display may be entered here.

Room Number to display may be entered here.

Room / Type	07/03 We	07/04 Th	07/05 Fr	07/06 Sa	07/07 Su	07/08 Mo	07/09 Tu	07/10 We
100 DDns	<<COHEN, LINUS							
101 DDns	WILLIAMSON, MARK							
102 KInns	ANDRESS, A E							
103 KInns	DOMINEY, BM							
104 DDsm	GORDON, PAT							
105 DDsm	WILLIAMS, MR RICK							
106 KInsm	TUCKER, MM ALAIH					ALBAHESE, LINDA		
107 KInsm								
108 DDns	<<DUTTON, AL							
109 DDnsad	HOUSEKEEPING DETAIL							
110 DDns	<<EMERALD							
111 DDns	BALKA, HELENA							
112 KInns								
113 KInns	PAUL, ROBERT							
114 DDsm	O'CONNELL, KEVIN							

Reserved Mon-Gtd Pre-reg In House
 C/O Unavail

Enter Date/Room to Locate: 07/03/02

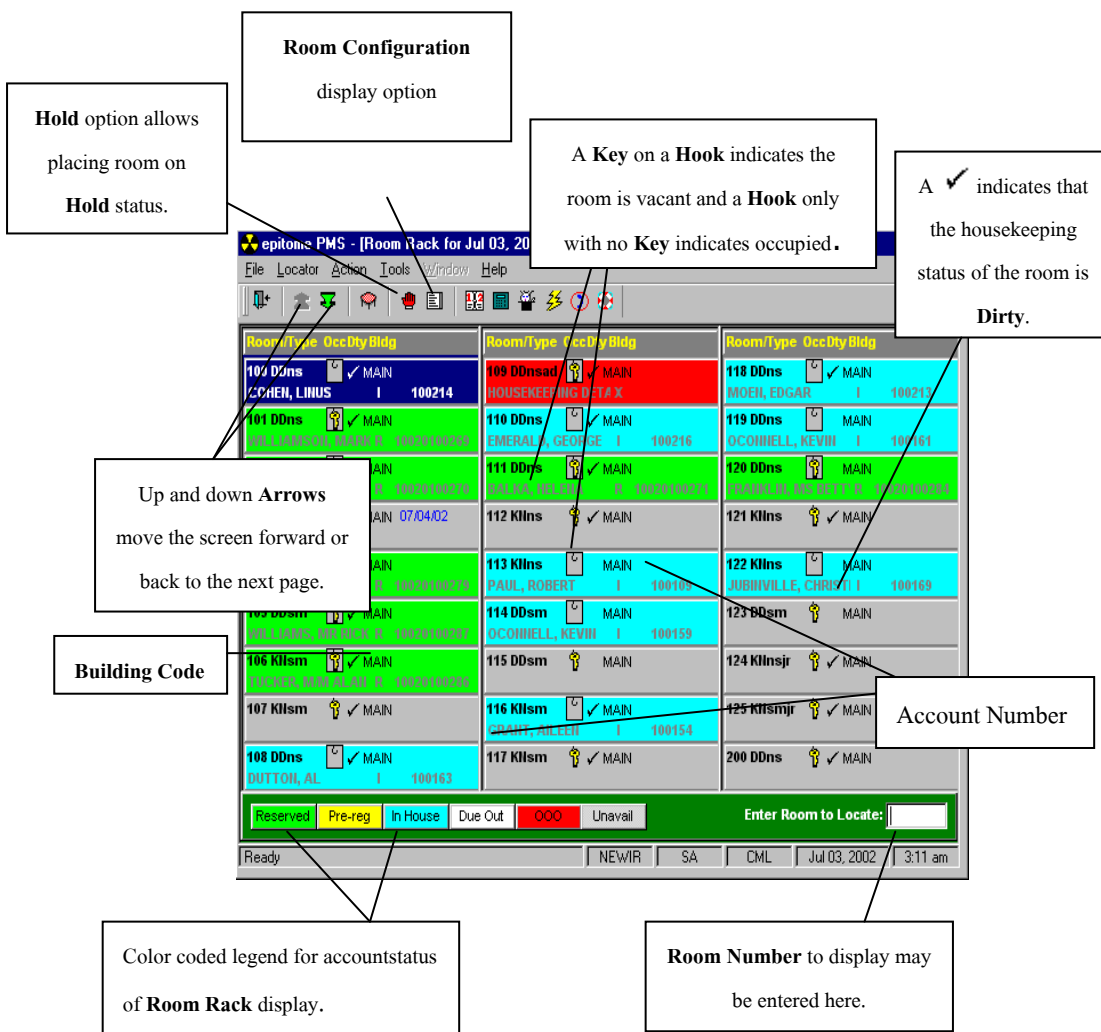
View the future availability room by room NEWIR SA CML Jul 03, 2002 2:37 am

เมื่อนำจอแสดงห้องที่บล็อกไว้แล้ว พนักงานสามารถเข้าไปแก้ไขได้โดยใช้เมาส์กด 2 ครั้งชื่อของแขก และกด View/Edit

15. UNDERSTAND THE ROOM RACK SCREEN:

หัวข้อสุดท้ายนี้เป็นส่วนที่ต้องใช้งานบ่อยในส่วนของงานของ RECEPTION โดยที่พนักงานจะต้องเข้าไปตรวจสอบเช็คดูว่าห้องที่จะส่งแขกขึ้นพักนั้น สะอาดเรียบร้อยหรือไม่ มีแขกเข้าพักอยู่ หรือเป็นห้องว่าง โดยสามารถสังเกตง่าย ๆ จากสีที่ปรากฏ คือ สีเขียวคือห้องที่ถูกจองไว้ให้แขก สีฟ้าคือห้องที่มีแขกพักอาศัยอยู่ สีแดงคือห้องที่กำลังดำเนินการปรับปรุง และหากห้องไหนที่แสดงเครื่องหมายถูกต้องนั้น หมายถึงการที่ห้องยังไม่สะอาดเรียบร้อย ไม่สามารถส่งแขกเข้าพักได้ และหากห้องไหนที่ขึ้นถุงมือสีแดงหมายถึงห้องชั่วคราวไม่สามารถส่งแขกได้เช่นกัน

พนักงานสามารถเข้าดูได้โดยกดไอคอน  **Room Rack** หน้าจอจะปรากฏดังภาพ



Room Configuration
display option

Hold option allows placing room on Hold status.

A Key on a Hook indicates the room is vacant and a Hook only with no Key indicates occupied.

A ✓ indicates that the housekeeping status of the room is Dirty.

Up and down Arrows move the screen forward or back to the next page.

Building Code

Account Number

Color coded legend for account status of Room Rack display.

Room Number to display may be entered here.

Room/Type	OccDty	Bldg	Room/Type	OccDty	Bldg	Room/Type	OccDty	Bldg
104 DDns	✓	MAIN	109 DDnsad	✓	MAIN	118 DDns	✓	MAIN
101 DDns	✓	MAIN	HOUSEKEEPING	✓	MAIN	MOEL, EDGAR	✓	100213
102 DDns	✓	MAIN	EMERALD GEORGE	✓	100216	119 DDns	✓	MAIN
103 DDns	✓	MAIN	EMERALD GEORGE	✓	100216	120 DDns	✓	MAIN
105 DDns	✓	MAIN	111 DDns	✓	MAIN	121 Klns	✓	MAIN
106 Klnsm	✓	MAIN	112 Klns	✓	MAIN	122 Klns	✓	MAIN
107 Klnsm	✓	MAIN	113 Klns	✓	MAIN	123 DDsm	✓	MAIN
108 DDns	✓	MAIN	PAUL, ROBERT	✓	100169	124 Klnsjr	✓	MAIN
			114 DDsm	✓	MAIN	125 Klnsmjr	✓	MAIN
			115 DDsm	✓	MAIN	200 DDns	✓	MAIN
			116 Klnsm	✓	MAIN			
			117 Klnsm	✓	MAIN			

Reserved Pre-reg In House Due Out OOO Unavail Enter Room to Locate: []

Ready NEWIR SA CML Jul 03, 2002 3:11 am

2.7.2 EXPRESSIONS USED IN FRONT OFFICE

(คำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า)

1 . WHEN NEW GUESTS ARRIVE AT THE HOTEL

ประโยคที่ใช้ต้อนรับเมื่อแขกเข้าพักที่โรงแรม

1.1 GREETING GUESTS

คำทักทาย

- Good morning, (Mr / Mrs / Ms)
สวัสดีตอนเช้าครับ/ค่ะ คุณ.....
- Good afternoon, (sir) .
สวัสดีตอนบ่ายครับ/ค่ะ
- Good evening, (madam) .
สวัสดีตอนเย็นครับ/ค่ะ คุณผู้หญิง
- How was your trip to ...?
การท่องเที่ยวไป.....เป็นอย่างไรบ้างครับ/ค่ะ
- How was your (morning) ?
เช้านี้เป็นอย่างไรบ้างครับ/ค่ะ

1.2 HELPING A GUEST GET OUT OF A TAXI

การช่วยเหลือแขกในการเดินทางโดยรถแท็กซี่

- May I help you with (that / those) ?
มีอะไรให้ช่วยเกี่ยวกับสิ่งของเหล่านี้หรือไม่
- Allow me to help you with (that / those) .
บอกเราเมื่อต้องการให้ช่วยเหลือ
- Mind your head.
ระวังศีรษะครับ/ค่ะ

1.3 SHOWING A GUEST TO RECEPTION

แนะนำแขกให้กับแผนกต้อนรับ

- Allow me to take you to Reception.
เราจะพาคุณไปที่แผนกต้อนรับ

- Please come with me to Reception.

กรุณามาติดต่อแผนกต้อนรับกับเรา

- Reception is just over there . I wish you a very pleasant stay with us.

แผนกต้อนรับอยู่ทางด้านนั้นและดิฉันหวังว่าคุณจะมีความสุขกับการเข้าพักครับ/ค่ะ

1.4 CONVERSATION ON THE WAY TO RECEPTION

บทสนทนาระหว่างเดินทางไปแผนกต้อนรับ

- I see that you have just flown from (London). You must be very tired.

ดิฉันเห็นว่าคุณเพิ่งกลับจาก....คุณคงจะเหนื่อยมาก

- Is this your first visit to Bangkok ?

คุณมาพักที่กรุงเทพฯครั้งแรกใช่ไหมครับ/ค่ะ

(Yes / No) If you need any tourist information , please contact the Concierge.

(ใช่/ไม่ใช่) หากคุณต้องการข้อมูลในการท่องเที่ยว คุณสามารถติดต่อได้ที่

แผนกรับฝากกระเป๋าครับ/ค่ะ

- Are you here on holiday ?

คุณมาเที่ยววันหยุดใช่ไหมหรือเปล่าครับ/ค่ะ

1.5 LEAVING THE GUESTS AT RECEPTION

เมื่อแขกมาถึงแผนกต้อนรับ

- (To the Receptionist:) This is (Mr and Mrs ...name)

พนักงานยกกระเป๋าแนะนำแขกต่อพนักงานต้อนรับ นี่คือนักท่องเที่ยว.....

- (To the guests:) This is Khun(name) . She will take care of you now. I hope you

have a wonderful stay with us . Goodbye.

พนักงานยกกระเป๋าแนะนำพนักงานต้อนรับต่อแขก

นี่คือนักท่องเที่ยว..... เธอจะเป็นคนดูแลคุณ และดิฉันหวังว่าคุณจะมีความสุขที่เข้าพักกับเรา

สวัสดีครับ/ค่ะ

1.6 EXPLAINING THE GUEST THAT THE ROOM IS NOT READY

INFORMING THE GUEST

อธิบายเกี่ยวกับห้องที่ยังไม่พร้อมให้บริการ

- We are terribly sorry to inform you that your room isn't ready yet.
เราต้องขอโทษที่ยังไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ในขณะนี้
เนื่องจากห้องพักยังไม่เรียบร้อย
- The previous guest has only just checked out , and we need some more time to finish making up the room.
เนื่องจากแขกคืนห้องเมื่อไม่นานมานี้ และเราขอเวลาสักครู่เพื่อทำความสะอาด
- May we serve you a welcome drink in the Lobby while you wait ? I'm very sorry about this , (name).
เราจะบริการเครื่องดื่มแก่ท่านในขณะที่นั่งรอฉัน ต้องขออภัยกับเรื่องนี้ด้วยครับ/ค่ะ

1.6.1 When you have to leave the guest before the room is ready

เมื่อคุณต้องจากแขกไปก่อนที่ห้องจะเสร็จ

- I will be back as soon as your room is ready.
ฉันจะกลับมาใหม่เมื่อห้องแล้วเสร็จ
- Is there anything I can do to make you comfortable while you wait ?
ในระหว่างที่รอห้อง คุณต้องการให้เราช่วยเหลืออะไรหรือเปล่าครับ/ค่ะ

1.6.2 When the room is ready

เมื่อห้องทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว

- (name) , your room is ready now. May I escort you to your room
คุณ ห้องของคุณเรียบร้อยแล้ว ฉันจะพาคุณไปที่ห้อง
- Once again , we apologize most sincerely for the delay
เราต้องขอโทษในความล่าช้าอีกครั้ง

1.7 REGISTERING A NEW GUEST

ลงทะเบียนแขกใหม่

Telling a guest that the GM. will greet him / her

บอกแขกว่าผู้จัดการจะมาต้อนรับ

May I ask you to take a seat , (name) ?

the General Manager would like to welcome you He's on the way here now

กรุณานั่งพักสักครู่ ผู้จัดการกำลังเดินทางมาต้อนรับคุณ

1.7.1 Asking a guest to fill in the registration form

สอบถามแขกเพื่อกรอกใบบันทึกทะเบียนเข้าพัก

- May I register you now , (name) ?
ดิฉันขออนุญาตลงทะเบียนเพื่อเข้าพักคุณ....ตอนนี้
- Would you please fill in the registration form , (name) ?
กรุณากรอกข้อมูลในใบบันทึกทะเบียนเข้าพักด้วยค่ะ คุณ.....

1.7.2 Asking a guest to provide some missing information

กรอกข้อมูลบางส่วนที่ขาดหายไปด้วยครับ/ค่ะ

- We need all your details , please , (name).
เราขอรายละเอียดด้วยครับ/ค่ะ คุณ.....
- May I have your (signature) , please , (name) ?
ช่วยเซ็นชื่อด้วยครับ/ค่ะ คุณ.....

1.7.3 Checking pre-registered details

เช็ครายละเอียดก่อนลงทะเบียน

- Is this address correct , (name) ?
ที่อยู่ถูกต้องหรือเปล่าครับ/ค่ะ คุณ.....

1.7.4 Asking for a guest's voucher :

ขอใบรับรองการชำระเงินแขก

- May I have your voucher , please ?
ขอใบรับรองการชำระเงินด้วยครับ/ค่ะ
- This is for (the room only) . Is that correct , (name) ?
คุณจองเฉพาะห้องใช้หรือเปล่าครับ/ค่ะ คุณ.....

1.7.5 Asking about the method of payment

สอบถามเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน

- How do you plan to settle your account ?
คุณจะชำระเงินอย่างไร

1.7.6 Asking for the air tickets

สอบถามเกี่ยวกับตั๋วเครื่องบิน

- May I have your air ticket , please , so we can reconfirm it ?
ขอตั๋วเครื่องบินด้วยครับ/ค่ะ เนื่องจากทางเราต้องยืนยันเกี่ยวกับตั๋วเครื่องบิน
- Would you like a smoking or no-smoking seat ?
คุณต้องการที่นั่งสูบบุหรี่หรือไม่สูบบุหรี่ครับ/ค่ะ
- Would you like an aisle or window seat ?
คุณต้องการที่นั่งข้างทางเดินหรือริมหน้าต่าง
- We will contact you when it's confirmed.
เราจะติดต่อคุณเมื่อมีการยืนยันเรียบร้อยแล้ว

2. EXTENDING A GUEST'S STAY AND CHANGING A GUEST'S ROOM

การต่อเวลาและเปลี่ยนแปลงระยะเวลาการเข้าพักของแขก

2.1 EXTENDING A GUEST'S STAY

การต่อเวลาเข้าพัก

Guest requests to extend stay

แขกมีความต้องการพักต่อ

- Could you tell me your room number , please ?
กรุณาบอกเลขที่ห้องด้วยครับ/ค่ะ
- Until when would you like to stay , (name) ?
คุณต้องการพักต่อจนถึงวันที่เท่าไรครับ/ค่ะ คุณ....

2.1.1 You can extend stay

คุณสามารถพักต่อ

- I have extended your stay until (date).
ฉันอยู่ต่อถึงวันที่.....
- Is there anything else I can do for you ?
มีอะไร (เพิ่มเติม) ที่ต้องให้ช่วยอีกหรือเปล่าครับ/ค่ะ
- I wish you a pleasant day , (name).
ผมหวังว่าคุณจะมีความสุขครับ/ค่ะ คุณ.....

2.1.2 The guest's room is not available

ห้องไม่ว่าง

- (name) , I can extend your stay until (date) , but I will have to change your room as it is reserved then . Is that all right ?

Yes ; I have extended your stay in your present room until ...

Please contact us on ... , and we'll move you to your new room.

I wish you a pleasant

คุณ..... ดิฉันสามารถต่อเวลาเข้าพักของคุณจนถึงวันที่..... แต่ดิฉัน
อาจต้องเปลี่ยนห้องของคุณไว้ ดิฉันต่อเวลาการเข้าพักของคุณล่าสุด
ไปถึงวันที่.....กรุณาติดต่อดิฉันใหม่ในวันที่..... และเราจะย้ายคุณไปห้องใหม่
ดิฉันหวังว่าคุณจะมีความสุขครับ/ค่ะ

2.1.3 No similar room is available. The guest has to be upgraded

ไม่มีห้องแบบเดียวกันว่าง ดังนั้นแขกจึงต้องย้ายไปห้องที่ดีกว่า

- I am sorry , (name) . Your room is reserved from ...

and there are no other (Deluxe rooms) available.

ฉันต้องขอโทษด้วยครับ/ค่ะ คุณ.... ห้องของคุณทำการจองจากวันที่.....
ถึงวันที่..... และเราไม่มีห้องอื่นๆว่าง

- Would you like a (one – bedroom suite) instead ? (Tell the guest the rate only if she / he ask: The rate is ... Baht.)

คุณต้องการห้องหนึ่งเตียงหรือสองเตียงแทนครับ/ค่ะ

(แจ้งรายละเอียดราคาห้อง ถ้าแขกถาม)

Yes: Your new suit from (date) will be suite (1312) . We will
contact you (before midday on ...) , and we'll send someone to
move your belongings then. I wish you pleasant (day).

ใช่ ห้องชุดของคุณจากวัน.....เปลี่ยนเป็นห้อง1312เราจะติดต่อคุณ
ก่อนเที่ยงวันและเราจะส่งพนักงานไปช่วยคุณย้ายสิ่งของ ดิฉันหวังว่า
คุณจะมีความสุข

No: We will contact you again (on ...afternoon) , and let you know ,
if a (Deluxe Room) will be available. ...thank you , (name) .

Have a pleasant.

ไม่ใช่ ถ้าห้องดีลักซ์ว่างเราจะติดต่อคุณใหม่อีกครั้งครับ/ค่ะ
คุณ.....หวังว่าคุณจะพอใจครับ/ค่ะ

2.1.4 The hotel will be full

โรงแรมเต็ม

- I am sorry , (name).The hotel is completely full from (date).
ดิฉันต้องขอโทษคุณ.....เนื่องจาก โรงแรมเราถูกจองเต็มตั้งแต่วันที่.....
- Would you like me to recommend another hotel ?
ดิฉันขอแนะนำโรงแรมอื่นๆได้หรือเปล่าครับ/ค่ะ
- May I put you on the waiting list ?
ดิฉันจะลงชื่อคุณเพื่อรอเข้าพัก หากมีห้องว่าง
- Yes: Please contact Reception (tomorrow morning) to find out ,
if a room is available.
ใช่ กรุณาติดต่อแผนกต้อนรับอีกครั้งในตอนเช้าของวันพรุ่งนี้
ถ้ามีห้องว่างเราจะหาห้องว่างให้คุณ

2.2 CHANGING A GUEST'S ROOM

เปลี่ยนห้อง

Finding out the reason

ถามหาเหตุผล

- May I ask why (you would like to change your room) ?
ดิฉันขอทราบเหตุผลในการขอเปลี่ยนห้องครับ/ค่ะ
- May I ask what the problem is ?

เราขอทราบปัญหาด้วย ครับ/ค่ะ

2.2.1 Offering to solve the problem

เสนอในการแก้ไขปัญหา

- Would you like me to (ask Engineering) to ...?

คุณต้องการให้เรา (แจ้งช่าง) เพื่อ.....หรือเปล่า

- I'll take care of the matter right away.

เราจะจัดการให้ทันที ครับ/ค่ะ

2.2.2 Asking for the room number

ถามหมายเลขห้อง

- Could you tell me your number , please ? ...Thank you , (name).

ห้องของคุณหมายเลขอะไร? ครับ/ค่ะ..... ขอขอบคุณ

2.2.3 Checking the room status , if the guest still wants to change room

ตรวจสอบว่าแขกยังคงต้องการเปลี่ยนห้อง

- Let me just check what rooms we have available.

ขออนุญาตตรวจสอบดูห้องที่สามารถหาได้ ครับ/ค่ะ

2.2.4 Offering another room

เสนอห้องอื่น

- I can give you room (...) on the (..) floor . Would you like to see it now ?

เราจัดห้อง....บนชั้น....ไว้แล้ว คุณต้องการชมห้องเดี๋ยวนี้อหรือไม่ ครับ/ค่ะ

- Yes: I'll escort you to the room.

เราจะพาคุณไปที่ห้อง ครับ/ค่ะ

2.2.5 Upgrading the guest to a suite

อัปเกรดห้องแขก

- I am very sorry , (name) .We have no more deluxe rooms available.

เราเสียใจเราไม่มีห้องดีลักซ์เหลืออยู่เลย ครับ/ค่ะ

- May we give you suite ? We won't charge you extra.

เราจะจัดห้องสูทให้แก่คุณ โดยไม่คิดเงินเพิ่ม ครับ/ค่ะ

- May we give you suite ? We will have to charge you (...) Baht extra.

เราจะจัดห้องสูทให้แก่คุณ เราต้องคิดค่าบริการเพิ่ม.....บาท

2.2.6 Guest accepts the new room

แขกยอมรับห้องใหม่

- I will ask a room boy to help you move.

เราจะให้รুমบอย ช่วยคุณขนย้าย ครับ/ค่ะ

- At what time would you like to move ?

คุณต้องการย้ายห้องกี่โมงครับ/ค่ะ

- At (10 o'clock). Certainly , (name) . (I will take care of it now)
(10 โมงเช้า) ได้ ครับ/ค่ะเราจะจัดการให้เดี๋ยวนี้เลย ครับ/ค่ะ

- I wish you a pleasant stay in your new room.

เราหวังว่าคุณจะมีความสุขกับห้องใหม่นะ ครับ/ค่ะ

2.2.7 If the hotel is completely full

โรงแรมเต็ม

- I am sorry , (name) . The hotel is (full / fully booked) .

เสียใจ ครับ/ค่ะ คุณ.... โรงแรมเต็ม ครับ/ค่ะ

- I will try to give you a room (later today / tomorrow morning) .

เราจะพยายามหาห้องให้คุณ ครับ/ค่ะ(ช่วงสายวันนี้ /พรุ่งนี้ตอนเช้า)

- Please come to Reception then.

กรุณาติดต่อที่แผนกต้อนรับ ครับ/ค่ะ

- I will inform you as soon as we can move you.

เราจะแจ้งให้คุณทราบทันทีที่สามารถย้ายได้ ครับ/ค่ะ

3. ASSISTING GUEST WITH MISCELLANEOUS REQUEST

ให้ความช่วยเหลือแขกที่มีการขอสิ่งของ

3.1 OFFERING ASSISTANCE

ให้ความช่วยเหลือ

- Good morning , sir ? May I help you ?

สวัสดีตอนเช้า,ครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยไหม ครับ/ค่ะ

- (After you have helped a guest:) Is there anything (else) I can do for you ?

(หลังจากที่คุณช่วยเหลือแขก) มีอะไรให้ช่วยอีกไหม?ครับ/ค่ะ

3.2 HELPING A GUEST WHO WANTS A TAXI

แขกมีความต้องการแท็กซี่

- Where would you like to go ?
คุณต้องการไปที่ไหน? ครับ/ค่ะ
- Do you have the address in Thai ?
คุณมีที่อยู่เป็นภาษาไทยไหม ครับ/ค่ะ
- Please write down the address in English , and I will write it in Thai.
กรุณาเขียนที่อยู่เป็นภาษาอังกฤษ และเราจะเขียนเป็นภาษาไทยให้ ครับ/ค่ะ
- Would you like to use our limousine service or a public taxi ?
คุณต้องการใช้บริการรถลีมูซีนของเราหรือแท็กซี่โดยสารครับ/ค่ะ

Public taxi : There are public taxis outside the hotel gate.

Make sure that the driver uses his meter.

แท็กซี่โดยสาร: มีบริการแท็กซี่อยู่ด้านนอกของโรงแรม

กรุณาตรวจสอบราคาจากมิเตอร์ของแท็กซี่ ครับ/ค่ะ

If the driver won't use his meter , take another taxi.

ถ้าแท็กซี่ไม่กคมิเตอร์, กรุณาใช้คันอื่น ครับ/ค่ะ

The meter should show only 35 Baht when the taxi leaves.

มิเตอร์จะแสดงราคา 35 บาท ต่อเมื่อรถออกตัวครับ/ค่ะ

It will take about ... minutes to get there at this time of day.

จะใช้เวลาประมาณ.....นาที เพื่อที่จะไปถึงที่นั่น, ในช่วงเวลานี้ ครับ/ค่ะ

3.3 HELPING A GUEST USE THE LIMOUSINE SERVICE

การช่วยเหลือแขกในการใช้บริการรถลีมูซีน

3.3.1 Offering the limousine service

เสนอบริการรถลีมูซีน

- Would you like to use our limousine service?
คุณต้องการใช้รถลีมูซีนของเราไหม? ครับ/ค่ะ
- I can arrange a limousine for you.
เราสามารถจัดรถลีมูซีนให้สำหรับคุณ ครับ/ค่ะ
- It will be charged to your account.
เราจะหักค่าบริการลงในบัญชีของคุณ ครับ/ค่ะ

3.3.2 To the airport for departure

การเดินทางไปยังสนามบิน

- What is the time of your flight ?
ไม่ทราบว่าเที่ยวบินของคุณเวลาเท่าไร ครับ/ค่ะ
- The traffic will be heavy at that time I suggest you leave...hours before your flight.
การจราจรจะติดขัดมากในช่วงนั้น เราแนะนำให้ท่านออกเดินทางก่อน.....ชั่วโมงก่อนเวลาบินของคุณ ครับ/ค่ะ

3.3.3 Booking a limousine

การจองรถลีมูซีน

- Have you made a reservation , (sir) ?
คุณได้จองไว้หรือเปล่า ครับ/ค่ะ
- I'm sure we can arrange a limousine now , sir / madam ; however , let me confirm that for you . Just a moment , please .
เรามั่นใจจะหาลีมูซีนให้คุณได้เดี๋ยวนี้ ครับ/ค่ะ แต่อย่างไรก็ตาม เราจะต้องยืนยันกับคุณ กรุณาอดสักรู ครับ/ค่ะ
- When do you require the limousine , sir / madam ?
คุณต้องการลีมูซีนเมื่อไร ครับ/ค่ะ
- The traffic is bad , so I suggest you leave at (3 p.m.) to catch your flight / make your appointment.
การจราจรติดขัดมาก ดังนั้น เราขอแนะนำให้ท่านออกเดินทางก่อน 3 โมงเย็น จะขึ้นเครื่อง/การนัดหมาย ครับ/ค่ะ
- The limousine will be ready for you at (9 a.m.)
รถลีมูซีนจะพร้อมในเวลา 9 โมงเช้า ครับ/ค่ะ

3.3.4 Talking about the limousine charges

พูดคุยเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายรถลีมูซีน

- It costs ... Baht one way and ... Baht for the round trip.
ค่าโดยสารเที่ยวเดียว....บาท และ...บาท สำหรับไปกลับ ครับ/ค่ะ

- The price is ... Baht for the first hour and ...Baht per hour afterwards
ราคา.....บาท สำหรับชั่วโมงแรก และ.....บาทต่อ ชั่วโมงหลังจากนั้น ครับ/ค่ะ
- We will charge it to your account , (sir).
เราจะหักค่าใช้จ่ายผ่านบัญชีของคุณ ครับ/ค่ะ

3.4 HELPING SOMEONE WHO WANTS TO SPEAKING TO GUEST

ช่วยเหลือผู้ที่ต้องการคุยกับแขก

- The guest is not in his / her room , so you offer to take a message
แขกไม่อยู่ในห้อง ดังนั้นเสนอที่จะช่วยจดข้อความ
- (If the guest in the room:) I'm sorry , there's no answer from (name)'s room.
ถ้ามีแขกอยู่ในห้อง ขอโทษครับ/ค่ะ ไม่มีคนรับสาย
- May I take a message or would you like to leave a message with the voice mail ?
คุณต้องการจะฝากข้อความหรือจะฝากข้อความเสียง ครับ/ค่ะ

3.4.1 Connecting someone to a guest's room

ติดต่อแขกในห้องพัก

- Do you know the room number , (sir)?
คุณทราบหมายเลขห้องไหม ครับ/ค่ะ
- Yes: Thank you. I'll connect you right away.
ทราบ ขอขอบคุณ เราจะต่อสายให้เดี๋ยวนี้เลย ครับ/ค่ะ
- No: Just a moment , Please , while I find it out.
ไม่ทราบ กรุณารอสักครู่ เราจะค้นหาให้ ครับ/ค่ะ

3.4.2 When the caller does not know the name of the guest staying in a room

เมื่อผู้โทรไม่ทราบชื่อแขก

- Could you tell me the guest's name , please , (sir) ?
กรุณาบอกชื่อแขกให้เราทราบ ครับ/ค่ะ
- I'm sorry , I can't connect you unless you know the guest's name.
ขอโทษ ครับ/ค่ะ ถ้าไม่ทราบชื่อแขกเราไม่สามารถต่อสายให้ได้ ครับ/ค่ะ
- May I take a message or would you like to leave a message with the voice mail ?
คุณต้องการจะฝากข้อความหรือจะฝากข้อความเสียง ครับ/ค่ะ

- No message: I am sorry , but we do this for security reasons. Goodbye.
ไม่มีข้อความ ขอโทษ ครับ/ค่ะ แต่ที่เราทำเช่นนี้เพื่อเหตุผลทาง
ด้านความปลอดภัยของแขก ครับ/ค่ะ

3.4.3 The caller wants some guest details

มีสายที่ต้องการทราบรายละเอียดของแขก

- I'm sorry , (sir) , but our guest details are confidential. May I suggest you ask
(guest's name) directly ?
ขอโทษ ครับ/ค่ะ แต่ข้อมูลของแขกเราถือว่าเป็นความลับ
เราขอแนะนำให้คุณถามชื่อแขกกับแขกโดยตรง ครับ/ค่ะ

3.5 GIVING A MESSAGE TO GUEST

มีข้อความถึงแขก

- (name) , while you were out , we received this message for you.
คุณ.....ขณะที่คุณไม่อยู่ เราได้รับข้อความข้อความของคุณ ครับ/ค่ะ
(hand over the message)
ยื่นข้อความให้แขก

3.6 DELIVERING ITEMS TO A GUEST ROOM

มอบสิ่งของให้กับแขก

- I have a (fax / parcel / message / letter / delivery) for you.
เรามี แฟกซ์ พัสดุ ข้อความ จดหมาย สิ่งของ สำหรับคุณ ครับ/ค่ะ
- Here is a fax marked “urgent” for you.
นี่แฟกซ์ “ด่วน” สำหรับคุณ ครับ/ค่ะ
- Would you mind signing here , please , (name) ? ... Thank you . Good bye.
กรุณาเซ็นชื่อตรงนี้ ครับ/ค่ะ คุณ....ขอบคุณ สวัสดีครับ/ค่ะ

3.7 RECEIVING MAIL TO POST

การรับจดหมาย

- I'll take it to the Concierge to post.
เราจะเอาไปให้เจ้าหน้าที่ ครับ/ค่ะ
- I'll have it (posted / sent) by courier today.
เราจะส่ง ให้วันนี้

- I'll have it sent for you right away.

เราจะส่งให้คุณทันที

3.8 SENDING A FAX FOR A GUEST

การส่งแฟกซ์ถึงแขก

3.8.1 Check the destination

ส่งแฟกซ์ให้แขก และตรวจสอบปลายทาง

- (Look for the guest's name on the fax:) Which country are you sending the fax to
คุณชื่อแขกบนแฟกซ์ คุณต้องการส่งแฟกซ์ไปที่ประเทศไหน ครับ/ค่ะ

3.8.2 Saying how much the fax will cost

บอกราคาของแฟกซ์

- The charge will be ... Baht per minute.
มีค่าใช้จ่าย.....ราคาต่อนาที ครับ/ค่ะ
- We'll send the transmission report to your room .

เราจะส่งบันทึกรายการส่งให้ที่ห้องของคุณ ครับ/ค่ะ

3.8.3 Saying when the fax will be sent

บอกแขกเมื่อแฟกซ์ถูกส่งถึง

- We will send it immediately.
เราจะส่งให้โดยเร็วทันทีทันใด

3.8.4 Telling a guest by telephone that the transmission has

not yet been successful

บอกแขกถึงการส่งผิดพลาด

- Good (afternoon) , (name) . This is Reception speaking. We cannot get
though to the fax number you give us. Could the number be wrong ?
สวัสดีครับ/ค่ะ คุณ.... โทรจากแผนกต้อนรับครับ/ค่ะ เรายังไม่สามารถส่งแฟกซ์
ไปยังเบอร์ที่คุณให้มาได้เลย ไม่ทราบว่าเบอร์ถูกต้องหรือเปล่า ครับ/ค่ะ
(The number you gave is ...) เบอร์คือ....
- Do you have another fax number ?

คุณมีเบอร์อื่นอีกไหม ครับ/ค่ะ

- We'll keep trying , and we'll let you know when we get through.
เราจะพยายามเรียนให้คุณทราบเมื่อเราสามารถส่งได้ ครับ/ค่ะ

3.8.5 If the transmission is still unsuccessful

ถ้าส่งไปยังไม่สำเร็จ

- Good (afternoon) , (name) .This is Reception speaking. We cannot get through to the fax number you give us.
สวัสดีครับ/ค่ะ คุณ... โทรจากแผนกต้อนรับครับ/ค่ะ เรายังไม่สามารถส่งแฟกซ์ไปยังเบอร์ที่คุณให้มาได้เลย ครับ/ค่ะ
- We'll keep trying , and we'll let you know when we get through.
เราจะแจ้งให้คุณทราบเมื่อเราสามารถส่งได้ ครับ/ค่ะ

3.8.6 Helping a guest to order flowers

ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการสั่งดอกไม้

- What kind of flowers would you like ?
คุณต้องการดอกไม้ชนิดไหน ครับ/ค่ะ
- How much would you like to spend ?
คุณต้องการราคาประมาณเท่าไร ครับ/ค่ะ
- When would you like the flowers ?
คุณต้องการดอกไม้เวลาไหน ครับ/ค่ะ
- Where shall we send the flowers ?
คุณต้องการให้จัดส่งที่ไหน ครับ/ค่ะ
- Would you like to send a message with the flowers ?
คุณต้องการส่งข้อความไปกับดอกไม้หรือเปล่า ครับ/ค่ะ
- We will charge it to your account.
เราจะเก็บเงินในบัญชีของคุณ ครับ/ค่ะ

3.9 TAKING PAYMENT IN CASH

การชำระเป็นเงินสด

- (If the guest wants to pay in cash:) The charge is...Baht net per minute charge.
That makes...Baht

ถ้าแขกต้องการชำระเงินสด ราคา.....บาทถ้วน ต่อวันที่
 ดังนั้น ราคาเท่ากับ.....บาทครับ/ค่ะ

- Please pay at the cashier's desk.
 โปรดชำระเงินที่พนักงานเก็บเงิน ครับ/ค่ะ
- Thank you very much , (name).Have a pleasant day.
 ขอขอบคุณมากๆ.....ขอให้มีความสุข ครับ/ค่ะ

3.10 HANDLING LUGGAGE STORAGE

การนำกระเป๋าไปเก็บในห้อง

Questions to ask a guest who wants to leave some luggage

บริการฝากกระเป๋า คำถามเกี่ยวกับแขกที่ต้องการกระเป๋า

- May I have your name and room number , please ?...Thank you , (name).
 เราขอทราบชื่อและหมายเลขห้องของคุณ ขอขอบคุณ ครับ/ค่ะคุณ....
- Could you spell your name , please ? ...Thank you , (name).
 กรุณาสะกดชื่อของคุณ ขอขอบคุณ ครับ/ค่ะคุณ....
- How many pieces of luggage would you like to leave ?
 คุณต้องการฝากกระเป๋ากี่ใบ ครับ/ค่ะ
- For how long ?
 ฝากไว้นานเท่าไร ครับ/ค่ะ
- Are there any breakable or valuable items ?
 มีสิ่งของมีค่าหรือแตกหักได้ง่ายหรือเปล่า ครับ/ค่ะ
- Would you mind filling in this form , please ?
 กรุณากรอกข้อมูลในแบบสอบถามด้วย ครับ/ค่ะ

3.10.1 Explaining the charges

อธิบายค่าใช้จ่าย

- The first (...) days are free. After that there will be a charge of ... Baht per day.
 ในวันแรก....ไม่คิดค่าใช้จ่าย หลังจากนั้นจะคิดราคา.....บาทต่อวัน ครับ/ค่ะ

3.10.2 Issue a luggage storage ticket

ออกตั๋วกระเป๋าเดินทาง

- I will issue you a luggage ticket.
เราจะออกตั๋วของกระเป๋าเดินทางให้คุณ ครับ/ค่ะ
- Here is your luggage ticket. Please present it at the Concierge Desk when you come to collect your luggage.

นี่คือตั๋วกระเป๋า โปรดแสดงตั๋วต่อเจ้าหน้าที่เมื่อคุณมารับกระเป๋าของคุณ ครับ/ค่ะ

- I will take care of your luggage , (name). Have a pleasant (day).
เราจะดูแลสัมภาระของคุณ.....ขอให้มีความสุข ครับ/ค่ะ

3.10.3 Helping a guest get his/ her luggage back

ช่วยแขกเงินกระเป๋า

- Let me take you to the concierge.
เราจะพาคุณไปหาเจ้าหน้าที่ ครับ/ค่ะ
- Do you have the luggage receipt ? Thank you.
คุณมีใบรับกระเป๋าหรือเปล่า ครับ/ค่ะขอบคุณ
- May I have your room number , please ? Thank you.
ขอชื่อและหมายเลขห้องของคุณด้วยครับ/ค่ะ ขอบคุณ

บทที่ 3

สรุปผลการปฏิบัติงาน

จากการที่คณะผู้จัดทำได้ไปฝึกปฏิบัติงานที่โรงแรมนารายณ์ ในแผนก Front Office Business Center และ Concierge โดยมีหน้าที่ จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าในระบบ พิมพ์รายชื่อลูกค้าและเลขทะเบียนผ่านแดน รับโทรศัพท์และต่อสายไปยังแผนกต่างๆ เปิดการจองห้องพักกรณีที่ลูกค้าไม่ได้จองผ่านแผนก Resavation อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ Internet ภายในห้อง Business Center ทำ Bill ส่งเข้า Receptionist ส่งจดหมาย ไปสการ์ด และเอกสารต่างๆ ให้แก่ลูกค้า ทำรายงาน Occupancy Forecast ส่ง E-Mail ให้กับทุกแผนก และดูแลเอกสารที่เกี่ยวข้องของแผนก Front ทั้งหมดซึ่งการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องใช้โปรแกรม EPITOME เป็นหลัก ซึ่งคณะผู้จัดทำได้เรียนรู้การใช้ชีวิตในการทำงานจริง เรียนรู้การปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ฝึกความรับผิดชอบ มีความอดทน และเรียนรู้การแก้ปัญหาต่างๆ รวมถึงได้พัฒนาทักษะการอ่าน การพูด การฟัง การเขียนภาษาอังกฤษอีกด้วย

3.1 ปัญหา

โปรแกรม EPITOME เป็นโปรแกรมที่มีรายละเอียดค่อนข้างซับซ้อนในช่วงแรกของการปฏิบัติงานคณะผู้จัดทำจึงต้องใช้เวลาทำความเข้าใจและศึกษาข้อมูล

3.2 ข้อเสนอแนะ

ควรมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการใช้งานโปรแกรม EPITOME ที่ใช้ในโรงแรม ซึ่งเป็นคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพื่อประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้ที่มีความสนใจในด้านงานโรงแรม หรือผู้ที่มีความต้องการจะค้นคว้าใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานภายในโรงแรม

บรรณานุกรม

EPITOME PMS. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://www.oasis.com.hk/epitome.php> (วันที่ค้นข้อมูล 21 มิถุนายน 2556)

วลีภาษาอังกฤษสำหรับใช้ในโรงแรม. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://www.speakenglish.co.uk> (วันที่ค้นข้อมูล 21 มิถุนายน 2556)

การพูดภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการเข้าพักในโรงแรม. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://www.engisfun.com> (วันที่ค้นข้อมูล 21 มิถุนายน 2556)

ภาคผนวก ก
บทความวิชาการ

คู่มือสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Staff Hand book)

นางสาวแพรวพรรณ จิตชื้อ , นางสาวจุฑามาศ โทณะศรี

สาขาวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์

อาคาร 19 มหาวิทยาลัยสยาม

235 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

บทคัดย่อ

โรงแรมนารายณ์ เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่ใจกลางย่านธุรกิจ กรุงเทพมหานคร และแหล่งสถานบันเทิงบนถนนสีลม โรงแรมนารายณ์เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าด้านห้องพัก รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องพักที่ทันสมัยและมีสไตล์ ห้องอาหาร ศูนย์สุขภาพและสถานออกกำลังกาย สระว่ายน้ำกลางแจ้ง เป็นต้น ซึ่งในการปฏิบัติงานครั้งนี้คณะผู้จัดทำได้ รับผิดชอบต่อหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดย มีหน้าที่ จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าในระบบ พิมพ์รายชื่อลูกค้าและเลขทะเบียนผ่านแดน รับโทรศัพท์และต่อสายไปยังแผนกต่างๆ เปิดการจองห้องพักกรณีที่ลูกค้าไม่ได้จองผ่านแผนก Resavation อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ Internet ภายในห้อง Business Centerทำ Bill ส่งเข้า Receptionist ส่งจดหมาย ไปสการ์ด และเอกสารต่างๆ ให้แก่ลูกค้า ทำรายงาน Occupancy Forecast ส่ง E-Mail ให้กับทุกแผนก และดูแลเอกสารที่

เกี่ยวข้องของแผนก Front Office ทั้งหมด ซึ่งการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องใช้โปรแกรม EPITOME เป็นหลัก

ดังนั้น คณะผู้จัดทำจึงได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรม EPITOMEและสำนวนภาษาอังกฤษ ซึ่งจะสามารถช่วยให้พนักงานใช้งานโปรแกรม EPITOMEได้สะดวกและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : โปรแกรม EPITOME / สิ่งอำนวยความสะดวก / สำนวน

Abstract

The Narai Hotel is a four –star hotel which located in the heart of Bangkok’s most prominent business and entertainment on Silom road. We are an organization that providing accommodation service for potential customers, facilities such as modern – stylish room, restaurants, health-care, fitness center, outdoor swimming pool etc. are included.

As for the commitment, our team work has been assigned in charge of receptionist . Our main job and responsibilities are collecting information of the customers into the system ,key in guest name and passport numbers , answering and connecting telephone to all departments , making arrangements for customer booking in case they have not booked through reservation yet , facilitate customers using internet service at business center , receiving and sending mail, post cards, documents for hotel's guest , making occupancy forecast, sending E-mail to other departments and book keeping and taking care of documents involving front office.

Most of performances are mainly used “Epitome Program” therefore,we are gathering information about “Epitome” and how to use it. Phrases and idioms have been added also they are very helpful to program users and perform task more efficiently and more comfortably.

Key words : Epitome Program / Facility / Expressions

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานใหม่เข้าใจโปรแกรม EPITOME ได้รวดเร็วขึ้น
2. เพื่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของโครงการ

1. คณะผู้จัดทำได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรม EPITOME
2. รวบรวมสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า
3. รวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ วันจันทร์ ที่ 4 มีนาคม 2556 ถึง วันศุกร์ ที่ 21 มิถุนายน 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้และเข้าใจระบบการใช้งานโปรแกรม EPITOME อย่างถูกต้อง
2. การให้บริการของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการของพนักงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน ตั้งแต่วันจันทร์ ที่ 4 มีนาคม 2556 ถึง วันศุกร์ ที่ 21 มิถุนายน 2556 มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานดังนี้

1. กำหนดหัวข้อโครงการ
2. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลโดยปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา
3. รวบรวมข้อมูลจากโปรแกรม EPITOME
4. รวบรวมสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า
5. พนักงานที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของโปรแกรม EPITOME และสำนวนการใช้ภาษาอังกฤษของโครงการ
6. นำเสนออาจารย์เพื่อตรวจสอบและแก้ไขต่อไป
7. ส่งโครงการรูปเล่มและนำเสนอโครงการ

อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำโครงการ

1. โปรแกรม EPITOME
2. คอมพิวเตอร์
3. เครื่อง Printer
4. อุปกรณ์เครื่องเขียน

รายละเอียดของโครงการ

จากการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ (โรงแรมนารายณ์) คณะผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานใน ตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องใช้โปรแกรม EPITOME เป็นหลัก ดังนั้นคณะผู้จัดทำจึงได้รวบรวมข้อมูล และการใช้

งานของโปรแกรม EPITOME และรวบรวมสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า



รูปที่ 1 โรงแรมนารายณ์

1) โปรแกรม EPITOME โปรแกรมนี้แบ่งการทำงานออกเป็น 15 ส่วน ดังนี้

1. Understand Operations Menu ICONS & Shortcut Keys
2. Understand Operations Menu Action Buttons
3. Block a Room for a Reserved Guest
4. Check-In a Reserved Guest
5. Obtain Authorization for a Credit Card
6. Print a Registration Card
7. Create a Walk-In for a New Guest
8. Check-In a Guest with a future Arrival Date
9. Undo a Check-In
10. Check-In a Share-With Reservation
11. Check-In a multiple Name Reservation
12. Perform a Room Move for an In-House Guest

13. Understand the Hotel Flash Status Display

13.1 Occupancy

13.2 Today's Reservations

13.3 In House Statistics

13.4 Housekeeping Room Status

14. Understand the Room Blocking Screen

15. Understand the Room Rack Screen

2) EXPRESSIONS USED IN FRONT

OFFICE

(คำานวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในแผนกต้อนรับ ส่วนหน้า)

1. When new guests arrive at the hotel
2. Extending a guest's stay and changing a guest's room
3. Assisting guest with miscellaneous request

สรุปผลการปฏิบัติงาน

จากการที่คณะผู้จัดทำได้ไปฝึกปฏิบัติงานที่ โรงแรมนารายณ์ ในแผนก Front Office , Business Center และ Concierge โดยมีหน้าที่ จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าในระบบ พิมพ์รายชื่อลูกค้าและเลขทะเบียนผ่านแดน รับโทรศัพท์และต่อสายไปยังแผนกต่างๆ เปิดการจองห้องพักกรณีที่ถูกค้าไม่ได้จองผ่าน

แผนก Resavation อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ Internet ภายในห้อง Business Center ทำ Bill ส่งเข้า Receptionist ส่งจดหมายไปสการ์ด และเอกสารต่างๆ ให้แก่ลูกค้า ทำรายงาน Occupancy Forecastส่ง E-Mail ให้กับทุกแผนก และดูแลเอกสารที่เกี่ยวข้องของแผนก Front ทั้งหมด ซึ่งการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องใช้โปรแกรม EPITOME เป็นหลัก ซึ่งคณะผู้จัดทำได้เรียนรู้การใช้ชีวิตในการทำงานจริง เรียนรู้การปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ฝึกความรับผิดชอบ มีความอดทน และเรียนรู้การแก้ปัญหาต่างๆ รวมถึงได้พัฒนาทักษะการอ่าน การพูด การฟัง การเขียน ภาษาอังกฤษอีกด้วย

ปัญหา

โปรแกรม EPITOME เป็นโปรแกรมที่มีรายละเอียดค่อนข้างซับซ้อนในช่วงแรกของการปฏิบัติงานคณะผู้จัดทำจึงต้องใช้เวลาทำความเข้าใจ และศึกษาข้อมูล

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการใช้งานโปรแกรม EPITOME ที่ใช้ในโรงแรม ซึ่งเป็นคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า เพื่อประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้ที่มีความสนใจในด้านงานโรงแรม หรือผู้ที่มีความต้องการจะค้นคว้าใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานภายในโรงแรม

กิตติกรรมประกาศ

การที่คณะผู้จัดทำได้มาฝึกปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัทนารายณ์โฮเต็ล จำกัดตั้งแต่วันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2556 ถึงวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2556 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้ประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

คุณทงุ ดินทุกะศิริ
คุณนัฐพงษ์ เกติมณี
คุณวิมล นาสะอ้าน
คุณธณกร เลิศกาญจน์
คุณพรรณธิดา ใจเที่ยง
คุณเทพฤทธิ์ โพธิ์ปัฐม
อาจารย์วันทนา ชัยเวช

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนาม
ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำใคร่ขอขอบพระคุณผู้ที่มี
ส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้
ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับ
นี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้
ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะ
ผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้
ด้วย

เอกสารอ้างอิง

EPITOME PMS. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://www.oasis.com.hk/epitome.php>

(วันที่ค้นข้อมูล 21 มิถุนายน 2556)

วลีภาษาอังกฤษสำหรับใช้ในโรงแรม. [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก : <http://www.speakenglish.co.uk>

(วันที่ค้นข้อมูล 21 มิถุนายน 2556)

การพูดภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการเข้าพักในโรงแรม.

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.engisfun.com>

(วันที่ค้นข้อมูล 21 มิถุนายน 2556)