



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

คู่มือสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

Front Office Staff Hand book

โดย

นางสาวแพรวพรรณ จิตเชื้อ รหัส 5204500094

นางสาวจุฑาภาศ โทณะศรี รหัส 5204500044

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

สาขาวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

หัวข้อโครงการ : คู่มือสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

Front Office Staff Hand book

รายชื่อผู้จัดทำ : นางสาวแพรวพรรณ จิตชื้อ รหัส 5204500094

นางสาวจุฑามาศ โทณะศรี รหัส 5204500044

สาขาวิชา : ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์วันทนา ชัยเวช

อนุมัติให้ รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขาวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ ประจำปีการศึกษาที่ 3/2555

คณะกรรมการการสอบโครงการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์วันทนา ชัยเวช)

.....พนักงานที่ปรึกษา

(นางสาวพรรณธิดา ใจเที่ยง)

.....กรรมการกลาง

(ค.ร.มารุจ ลิ้มปะวัตนะ)

.....ผู้อำนวยการสหกิจศึกษา

(ค.ร.มารุจ ลิ้มปะวัตนะ)

ก

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 21 มิถุนายน 2556

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

อาจารย์วันทนา ชัยเวช

ตามที่คณะผู้จัดทำ นางสาวแพรวพรรณ จิตชื้อ และ นางสาวจุฑามาศ โทณะศรี นักศึกษา สาขาวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ระหว่างวันที่ 4 มีนาคม 2556 ถึงวันที่ 21 มิถุนายน 2556 ในตำแหน่ง FrontOffice และ Business Center & Concierge บริษัท นารายณ์ โฮเทล จำกัดและได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำ รายงานเรื่องคู่มือสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า “ Front Office Staff Hand book ”

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดแล้ว คณะผู้จัดทำ จึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อม กันนี้จำนวน 1 เล่มเพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวแพรวพรรณ จิตชื้อ)

(นางสาวจุฑามาศ โทณะศรี)

นักศึกษาสหกิจศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาฝึกปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษาณบริษัทนารายณ์โฮเต็ลจำกัด ตั้งแต่วันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2556 ถึงวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2556 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้ ประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือ และสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

- | | |
|-----------------------------------------|--------------------------|
| 1.คุณทนุ ดินทุกะศิริ | Front Office Manager |
| 2.คุณนัฐพงษ์ เกิคมณี | Asistant Front Office |
| 3.คุณวิมล นาสะอ้าน | Sec.to F/O & B/C |
| 4.คุณธณกร เลิศกาญจน์ | Training Manager |
| 5.คุณพรรณธิดา ใจเที่ยง | Training Officer |
| 6.คุณเทพฤทธิ์ โพธิ์ปฐม | Chief Receptionist Front |
| 7.อาจารย์วันทนา ชัยเวช อาจารย์ที่ปรึกษา | |

และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำใคร่ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็น ที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของ การทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

(วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2556)

บทคัดย่อ

(Abstract)

โรงแรมนารายณ์ เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่ใจกลางย่านธุรกิจ กรุงเทพมหานคร และแหล่งสถานบันเทิงบนถนนสีลม โรงแรมนารายณ์เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ด้านห้องพัก รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องพักรักษาตัวและสปา ห้องอาหาร ศูนย์สุขภาพและสถานออกกำลังกาย สระว่ายน้ำกลางแจ้ง เป็นต้น ซึ่งในการปฏิบัติงานครั้งนี้คณะผู้จัดทำได้รับมอบหมายหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยมีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าในระบบพิมพ์รายชื่อลูกค้าและเลขทะเบียนผ่านแดนรับโทรศัพท์และต่อสายไปยังแผนกต่างๆเปิดการจองห้องพักกรณีที่ลูกค้าไม่ได้จองผ่านแผนก Reservation อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ Internet ภายในห้อง Business Center ทำ Bill ส่งเข้า Receptionist ส่งจดหมาย ไปสการ์ด และเอกสารต่างๆ ให้แก่ลูกค้า ทำรายงาน Occupancy Forecast ส่ง E-Mail ให้กับทุกแผนก และดูแลเอกสารที่เกี่ยวข้องของแผนก Front Office ทั้งหมดซึ่งการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องใช้โปรแกรม EPITOME เป็นหลัก

ดังนั้นคณะผู้จัดทำจึงได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรม EPITOME และสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งจะสามารถช่วยให้พนักงานใช้งาน โปรแกรม EPITOME ได้สะดวก และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

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

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน ก	
กิตติกรรมประกาศ ข	
บทคัดย่อ ค	
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่ตั้งและแผนที่ของโรงแรมนารายณ์.....	2
1.2 ข้อมูลโรงแรม.....	3
1.3 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการหลักขององค์กร.....	11
1.4 รูปแบบการจัดองค์การและการบริหารงานขององค์กร.....	22
1.5 ตำแหน่งและลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย.....	23
1.6 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา.....	25
1.7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	25
บทที่ 2 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
2.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	26
2.2 วัตถุประสงค์.....	26
2.3 ขอบเขตของโครงการ.....	26
2.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	27
2.5 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	27
2.6 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้.....	27

สารบัญ

เรื่อง หน้า

2.7 รายละเอียดของโครงการ.....28

บทที่ 3 สรุปผลโครงการ ปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา.....69

ข้อเสนอแนะ.....69

บรรณานุกรม.....70

ภาคผนวก ก บทความวิชาการ.....71

สารบัญตาราง

เรื่อง	หน้า
ตารางที่ 1.1 อัตราห้องพัก.....	11
ตารางที่ 1.2 ราคาห้องอาหารระเบียงทอง.....	20

สารบัญรูปภาพ

เรื่อง หน้า

รูปที่ 1.1	โรงแรม นารายณ์ ภาพจากด้านหน้าโรงแรม.....	1
รูปที่ 1.2	แผนที่โรงแรมนารายณ์และโรงแรมทริปเปิล ทู.....	2
รูปที่ 1.3	Standard Room.....	12
รูปที่ 1.4	Superior Room1.....	12
รูปที่ 1.5	Superior Room2.....	13
รูปที่ 1.6	Deluxe Room.....	13
รูปที่ 1.7	Deluxe Suite Room1.....	14
รูปที่ 1.8	Deluxe Suite Room2.....	14
รูปที่ 1.9	Deluxe Suite Room3.....	14
รูปที่ 1.10	E – Suite (EXECUTIVE SUITE)1.....	15
รูปที่ 1.11	E – Suite (EXECUTIVE SUITE)2.....	15
รูปที่ 1.12	E – Suite (EXECUTIVE SUITE)3.....	16
รูปที่ 1.13	Thai Suite Room.....	16
รูปที่ 1.14	Narai Suite Room1.....	17
รูปที่ 1.15	Narai Suite Room2.....	17
รูปที่ 1.16	Narai Suite Room3.....	17

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

เรื่อง หน้า

รูปที่ 1.17 ห้องฟิตเนส.....	18
รูปที่ 1.18 สระว่ายน้ำ.....	18
รูปที่ 1.19 ห้องสัมมนา.....	19
รูปที่ 1.20 สวนพักผ่อนใจกลางกรุง.....	19
รูปที่ 1.21 ห้องอาหารระเบียงทองของโรงแรม.....	20
รูปที่ 1.22 ห้องอาหาร Peperoni.....	21
รูปที่ 1.23 แผนผังคณะกรรมการบริษัท.....	22
รูปที่ 1.24 ตำแหน่งงานนางสาวแพรวพรรณ.....	23
รูปที่ 1.25 ตำแหน่งงานนางสาวจุฑามาศ.....	24
รูปที่ 1.26 ภาพพนักงานที่ปรึกษานางสาวแพรวพรรณ.....	25
รูปที่ 1.27 ภาพพนักงานที่ปรึกษานางสาวจุฑามาศ.....	25

