



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

คู่มือสำหรับการอัปเดต Booking

“Handbook for Updating Booking (TARS)”

โดย

นางสาวขวัญสุดา แสงสุรีย์

5904500063

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สหกิจศึกษา

ภาควิชา ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

คณะ ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2561



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

คู่มือสำหรับการอัปเดต Booking

“Handbook for Updating Booking (TARS)”

โดย

นางสาวขวัญสุดา แสงสุรีย์

5904500063

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สหกิจศึกษา

ภาควิชา ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

คณะ ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2561

หัวข้อโครงการ : คู่มือสำหรับการอัปเดต Booking (TARS)
Handbook for Updating Booking (TARS)

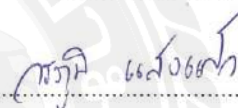
รายชื่อผู้จัดทำ : นางสาวขวัญสุดา แสงสุรีย์

ภาควิชา : ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วรภูมิ แสงแก้ว

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชาภาษาอังกฤษสื่อสาร
ธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2561

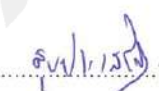
คณะกรรมการการสอบ โครงการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์วรภูมิ แสงแก้ว)

.....พนักงานที่ปรึกษา

(คุณเบ็ชชี ปานนพภา)

.....กรรมการกลาง

(อาจารย์ชนันท์ สุขประเสริฐ)

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒนะ)

ชื่อโครงการ	:	คู่มือสำหรับการอัปเดต Booking (TARS)
หน่วยกิต	:	5 หน่วยกิต
ผู้จัดทำ	:	นางสาวขวัญสุดา แสงสุริย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	อาจารย์วรัญญา แสงแก้ว
ระดับการศึกษา	:	ปริญญาตรี
สาขาวิชา	:	ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ
คณะ	:	ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา / ปีการศึกษา	:	3 / 2561

บทคัดย่อ

พนักงานจองห้องพัก (Reservation agent) มีหน้าที่รับการจองห้องพักจากลูกค้า ดังนั้นจึงจำเป็นต้องให้บริการที่เป็นเลิศเพราะจะมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกโรงแรมของเราและตัดสินใจทำการจองห้องพัก รวมถึงบริการด้านอื่นๆของทางโรงแรมอีกด้วย

ดังนั้นเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าในการบริการของทางโรงแรมเราทางผู้จัดทำจึงได้จัดทำคู่มือสำหรับการอัปเดต Booking Handbook for Updating Booking (TARS) รวมทั้งข้อมูลสิทธิประโยชน์ของสมาชิก Accor Plus Member ซึ่งทำการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่แผนกการจองห้องพัก (Reservation) ที่ทำหน้าที่ TARS (The Accor Hotels Reservation System) ระบบสำรองห้องพักของ Accor Hotels โดยเลือกวิธีการเก็บข้อมูลแบบสังเกต จดบันทึก และการทำงานในสถานการณ์จริง

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานทำให้ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ และนอกเหนือจากนี้ผู้จัดทำได้เล็งเห็นว่าการศึกษาครั้งต่อไปควรมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (Flow Chart) อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: Booking, Handbook, Accor Plus Member

ผู้ตรวจ

.....
.....

Project Title : Handbook for Updating Booking (TARS)
Credits : 5 Credits
By : Miss Kwansuda Sangsuree
Advisor : Ajarn Woraphoom Saengkaew
Degree : Bachelor of Arts
Major : English for Business Communication
Faculty : Liberal Arts
Semester/Academic year : 3 / 2018

Abstract

Reservation agents are responsible for reservations from customers. Therefore, it is necessary to provide excellent service, as it will affect the customer's decision to choose our hotel and decide to make a reservation and to use other services of the hotel.

Therefore, in order to impress customers with our hotel services, the organizer had created a guide for Updating Booking Handbook for Updating Booking (TARS) as well as information on the benefits of Accor Plus Members. The information was gathered from staff at the reservation department who were responsible for TARS (The Accor Hotels Reservation System), and the collection of the data through observation, notes and work in the real situation.

For making a handbook to achieve the required quality of work, the staff would not be confused and can start to work correctly and quickly. When job information are transferred, they reduce complex work procedures, and reduce errors from non-system operation. Beyond this, the organizer sees that the next study should have more detailed flow charts.

Key word: Booking, Handbook, Accor Plus Member

Approved by

.....

กิตติกรรมประกาศ
(Acknowledgement)

การจัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2562 ถึงวันที่ 30 สิงหาคม 2562 ทำให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่เป็นประโยชน์และมีคุณค่ามากมาย สำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. อาจารย์วรัญญู แสงแก้ว (อาจารย์ที่ปรึกษา)
2. คุณพัชรา ธีระกานนท์ (Reservation Manager)
3. คุณธาวลีย์ ทองกันทม (Reservation Supervisor)
4. คุณปวีณวีรี ปานนพภา (พนักงานที่ปรึกษา)

และบุคคลท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนสำเร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความสนใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นางสาวขวัญสุดา แสงสุริย์

20 สิงหาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	1
1.3 ขอบเขตของโครงการ.....	1
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	17
3.2 ลักษณะการประกอบการ.....	17
3.3 รูปแบบการจัดองค์การและการบริหารงานขององค์กร.....	18
3.4 ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	24
3.5 พนักงานที่ปรึกษา.....	27
3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	27
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	27
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้.....	29
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4.2 แนวทางแก้ปัญหา.....	30
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ประวัติผู้จัดทำ	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 แผนภูมิองค์กร.....	7
ตารางที่ 3.2 ตารางสรุปภาพรวมการปฏิบัติงาน.....	15
ตารางที่ 3.3 ตารางขั้นตอนการดำเนินงาน.....	24



สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปที่ 3.1 โลโก้เบรนด์.....	6
รูปที่ 3.2 Values.....	8
รูปที่ 3.3 Organization Chart.....	8
รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (1).....	31
รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (2).....	32
รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (3).....	33
รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (4).....	34
รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (5).....	35
รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (6).....	36
รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (7).....	37
รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (8).....	38
รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (9).....	39
รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (10).....	40
รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (11).....	41
รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (12).....	42
รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (13).....	43

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต (Novotel Bangkok Suvarnabhumi Airport Hotel) เป็นธุรกิจที่มีลักษณะเป็นโรงแรม เป็นธุรกิจบริการโดยตรง กล่าวคือ เป็นสถานที่ ที่ให้บริการแขก ในหลายด้านด้วยกัน ที่สำคัญ เช่น บริการด้านที่พัก อาหาร และเครื่องดื่ม ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า วัตถุประสงค์หลัก ของธุรกิจการโรงแรม คือ “การให้บริการ” ดังนั้นเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า การทำการจองห้องพักจึงจำเป็นต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และครบถ้วน รวมทั้งสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าพึงจะได้รับ แต่ปัจจุบันเนื่องจากทางโรงแรมมี Rate ให้ผู้เข้าพักเลือกอยู่มากมายซึ่งจะมีรายละเอียดและราคาที่แตกต่างกันทำให้การใส่ข้อมูลรวมถึงสิทธิประโยชน์ของลูกค้าได้ไม่ถูกต้องและครบถ้วน

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อจัดทำคู่มือ Booking Handbook for Updating Booking (TARS)
2. เพื่อให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของสมาชิก Accor Plus Member

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ประชากร

1) พนักงานโรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต แผนก Reservation ที่ทำหน้าที่ TARS (The Accor Hotels Reservation System) ระบบสำรองห้องพักของ Accor Hotels

1.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

1) พนักงานโรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต แผนก Reservation ที่ทำหน้าที่ TARS (The Accor Hotels Reservation System) ระบบสำรองห้องพักของ Accor Hotels จำนวน 2 คน

1.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสังเกตการณ์ (Observation) การสังเกตการณ์เป็นเทคนิคการรวบรวมข้อมูลการวิจัยอย่างหนึ่ง ที่ผู้สังเกตการณ์ใช้สายตาเพื่อดูหรือศึกษาเหตุการณ์ ปรากฏการณ์ต่างๆ เพื่อที่จะให้เข้าใจลักษณะธรรมชาติและความเกี่ยวข้องกันระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์

นั้นๆ โดยใช้ การสังเกตการณ์ทางตรง (Direct Observation) เป็นการสังเกตการณ์ที่ผู้สังเกตการณ์สัมผัสกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยตรงด้วยตนเอง

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถใส่ข้อมูลของผู้เข้าพักได้ถูกต้องครบถ้วน
2. สามารถใส่ข้อมูลได้ถูกต้อง เนื่องจากมีการสืบสนของ Rate ทางโรงแรมมี Rate ที่ให้ผู้เข้าพักเลือกอยู่มากมาย ซึ่งจะมีรายละเอียดและราคาที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง
3. สามารถใส่สิทธิประโยชน์ของสมาชิก Accor Plus Member อย่างถูกต้อง



บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจบริการโดยตรง ที่มีบทบาทมากในสังคม กล่าวคือ เป็นสถานที่ที่ให้บริการแขก ในหลายด้านด้วยกัน ที่สำคัญ เช่น บริการด้านที่พัก อาหาร และเครื่องดื่ม ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า วัตถุประสงค์หลัก ของธุรกิจการโรงแรม คือ “การให้บริการ” ต่อแขกทุกคน โรงแรมต่างๆ จึงมีการกำหนดปรัชญา หรือแนวทางการดำเนินงาน ของพนักงานโรงแรมทุกคน โดยมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนผูกพันใจ และประพฤติปฏิบัติ เพื่อให้ ไปสู่ จุดมุ่งหมายเดียวกันคือ การมุ่งสู่การให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ปัจจุบัน ยังไม่มีสถาบันใดที่กำหนดจรรยาบรรณของ พนักงานโรงแรมขึ้นมา เพื่อเป็นแนวประพฤติปฏิบัติ ที่เป็นมาตรฐานของพนักงานโรงแรมโดยตรง มีแต่เพียง กำหนดจริยธรรม หรือ สิ่งที่มุ่งหวัง ให้พนักงานของตน ได้ยึดถือปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการ ซึ่งอาจใช้ชื่อเรียก แตกต่างกันไป เช่น ปรัชญาการทำงาน ข้อแนะนำสำหรับพนักงาน แนวทางการประพฤติของพนักงาน วิธีการทำงานอย่างมีคุณค่า เป็นต้น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับนโยบาย ของแต่ละโรงแรมว่า มีการอบรม พนักงานของตน ในรูปแบบใด โดยบางโรงแรม อาจมีการกำหนดจริยธรรม ดังกล่าว ขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษร แล้วจัดพิมพ์เผยแพร่ ให้พนักงานรับทราบทั่วกัน บางโรงแรม อาจไม่มีการกำหนดขึ้น เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ใช้วิธีการ จัดฝึกอบรมโดยวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือการถ่ายทอดจากหัวหน้า ไปยังพนักงานระดับล่าง ตามลำดับ ในที่นี้ จะขอยกตัวอย่างจริยธรรม ของพนักงานโรงแรม ที่มีการกำหนดขึ้น เป็นลายลักษณ์อักษร และแจกจ่ายให้กับ พนักงานโรงแรมต่าง ๆ ถือปฏิบัติเรียกว่า

การทำงานอย่างมีคุณค่าของพนักงานโรงแรม ซึ่งสามารถสรุป หลักการปฏิบัติ ที่สำคัญ ดังนี้

- 1) สร้างความประทับใจครั้งแรก ต่อแขกทุกคน
- 2) เสนอความช่วยเหลือก่อน ที่แขกจะร้องขอ
- 3) ให้ความช่วยเหลือแก่แขก ตามที่ต้องการโดยทันทีทันใด
- 4) ปฏิบัติหน้าที่ต่อแขกที่มาพัก และผู้มาติดต่อกิจการด้วยความเต็มใจ
- 5) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดี ในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแขก
- 6) เมื่อมีโอกาส พยายามปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้มากกว่าปกติ
- 7) พึงระลึกเสมอว่า จะปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้มากกว่าปกติ
- 8) ไม่ควรตอบปฏิเสธแขก ควรจะแก้ปัญหาโดย การเสนอทางเลือกต่อแขก
- 9) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยรอยยิ้ม และสายตาที่สุภาพ อ่อนโยน ต่อแขกเสมอ

- 10) ควรเรียกแขก โดยการขานชื่อของแขก
- 11) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความภาคภูมิใจ
- 12) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่ประมาท เพื่อหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุ
- 13) ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ ด้วยความระมัดระวัง
- 14) ดูแลรักษาสถานที่ทำงานให้สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อยอยู่เสมอ

การจองห้องพัก (RESERVATION)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation Agent) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นผู้ที่ทำหน้าที่หลักในการรับการติดต่อจองห้องพักจากลูกค้าต่างๆ ของทางโรงแรม ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องให้บริการที่เป็นเลิศ และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่จะเลือกใช้บริการห้องพักของทางโรงแรม และทำการจองห้องพักพร้อมทั้งบริการต่างๆ ให้แก่ลูกค้าตามที่ได้รับจองมา

ในอดีต การขายห้องพัก และการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงแรม ไม่มีความสลับซับซ้อนมากนัก เนื่องจากมีช่องทางการตลาดและการขายไม่มาก ไม่ค่อยมีความแตกต่างในด้านราคาขาย และไม่มีข้อเสนอหรือเงื่อนไขในสัญญาให้บริการที่แตกต่าง แผนกสำรองห้องพัก (Reservation) จึงถูกจัดไว้ภายใต้การกำกับดูแลของแผนก สำนักงานส่วนหน้า (Front Office) ที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาพักในโรงแรม

ในปัจจุบัน ระบบการตลาดและการขายโรงแรมมีความสลับซับซ้อน และยุ่งยากมากขึ้น การทำสัญญาข้อตกลงซื้อขายกันไว้ล่วงหน้ามีข้อมูล รายละเอียดต่างๆ กับตัวแทนท่องเที่ยวลูกค้าแต่ละรายมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกันไป อีกทั้งยังมีการนำเอาระบบบริหารรายได้มาใช้ในการจัดสรรปันส่วนการขายห้องพัก (Room Allocation) ให้กับเอเยนต์ที่มีราคาขายที่โรงแรมจะได้รับที่แตกต่างกัน ซึ่งต้องมีการพยากรณ์และบริหารรายได้ไว้ล่วงหน้าเพื่อให้สามารถบริหารงานด้านการตลาดและการขายให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโรงแรมที่ได้ตั้งไว้

การจัดองค์กรโดยให้พนักงานรับจองห้องพักอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ Front Office ส่งผลต่อความขัดแย้งในการปฏิบัติงานที่มีความสลับซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น และความล้มเหลวในการบริหารการตลาด การขาย และการบริหารรายได้ของโรงแรม ด้วยสาเหตุหลักๆ ดังต่อไปนี้

- สำนักงานส่วนหน้า (Front Office) จะไม่รับจองห้องพักเพิ่มเติม เมื่อ Status การจองห้องพักล่วงหน้าเป็น 100% โดยไม่มีการรับ Over Booking และไม่ได้มีการวิเคราะห์และประเมินแนวโน้มของ Materialized ของผู้จองแต่ละราย ทำให้มีการ Turn Away ธุรกิจที่มีการจองเข้ามาในภายหลังไปเป็น

จำนวนมาก เมื่อมีการยกเลิกการจองห้องพักในนาที่สุดท้ายทำให้โรงแรมไม่สามารถหาธุรกิจมาเติมให้เต็มได้ในเวลาที่ต้องการ

- สำนักงานส่วนหน้า (Front Office) มักจะให้ห้องกับเอเยนต์รายเก่าๆ ที่มีความคุ้นเคย เป็น High Priority ส่วนลูกค้ารายใหม่ๆ ที่ Sales หาเข้ามาให้แก่ธุรกิจ มักจะไม่ค่อยได้ห้องพักให้กับเอเยนต์รายใหม่ๆ แม้ว่าจะมีรายได้ค่าห้องที่สูงกว่า ทำให้ตลาดของโรงแรมไม่มีการพัฒนา และไม่มีหลากหลาย ทำให้ไม่สามารถควบคุม และบริหารจัดการรายได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- สำนักงานส่วนหน้า (Front Office) ไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางการตลาด และไม่เข้าใจในพื้นฐานทางธุรกิจของเอเยนต์หรือลูกค้าแต่ละราย และไม่ได้มีส่วนร่วมในการดูแลรักษาลูกค้าองค์กรแต่ละรายอย่างใกล้ชิด

ฯลฯ

เมื่อการให้แผนกสำรองห้องพัก (Reservation) อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ สำนักงานส่วนหน้า (Front Office) ไม่สามารถสนองต่อการปฏิบัติ และการบริหารงานการตลาด การบริหารงานขาย และการบริหารรายได้ ในโรงแรมที่มีระบบงานที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น โรงแรมเช่นชั้นนำทั้งหลายจึงได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชา การกำกับดูแล ให้ แผนกการจองห้องพัก (Reservation) มาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของฝ่ายการตลาดและการขาย ที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันอย่างใกล้ชิดกับพนักงานที่ดูแลในด้าน Revenue Management และ Sales Force เพื่อให้สามารถบริหารจัดการ Room Inventory และ Rate Availability ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อนโยบายทางการตลาด การขาย และการบริหารรายได้ของโรงแรม ตลอดจนการบริหาร Net ADR, Yield ที่ต้องอาศัยการวางแผน การพยากรณ์การขายและรายได้ การวิเคราะห์และประเมินเพื่อการตัดสินใจต่างๆ ในระดับที่มีความซับซ้อนเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ในปัจจุบัน โรงแรมที่ใช้นโยบาย Multi-Channel Marketing ทั้งหมด ที่มี Market Segmentation ที่หลากหลาย และมีการบริหารจัดการด้านการตลาด การขาย และการบริหารรายได้อย่างเข้มข้น จึงมักจะให้ Reservation อยู่ภายใต้สังกัดของ Sales & Marketing เพื่อความคล่องตัวและเพื่อประสิทธิภาพ ในขณะที่โรงแรมที่มีการบริหารแบบดั้งเดิม หรือโรงแรมใหม่ที่มีระบบการตลาดแบบ Single Channel Marketing หรือมีช่องทางการตลาดที่ไม่ซับซ้อนมากนัก ก็ยังคงให้ Reservation อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของ Front Office ต่อไป

สำหรับการปรับให้ แผนกสำรองห้องพัก (Reservation) มาอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของ Sales & Marketing นั้น นิยมนำมาใช้กับระบบ Central Reservation System (CRS) ที่ผู้เกี่ยวข้องการการขายห้องพักสารพัดเข้าไปทำการจอง หรือ Block ห้องพักของโรงแรม สำหรับลูกค้าของตนเองตาม Room &

Rate Availability ในระบบได้ โดยมีต้องรอการพิจารณาตัดสินใจจาก ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า (Front Office Manager) ซึ่งทำให้การตลาดและการขายมีความสะดวก และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และลดปัญหาด้าน "การสัปดาห์รุ่ง" จากการที่ Sales ขายห้องพักได้แล้ว แต่ไม่สามารถยืนยันห้องพักให้กับลูกค้าได้ เพราะทาง สำนักงานส่วนหน้า (Front Office) ไม่ปล่อยห้องมาให้ Sales เพื่อขายให้กับลูกค้าที่ตามมาได้

การปิด (Close Out) Room Allotment

การปิด Room Allotment ที่ทาง Sales and Marketing ให้แก่ Travel Agent ทั้งหลายไปนั้นเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของพนักงานรับจองห้องพักที่จะต้องคอยดูแลรับผิดชอบดำเนินการ เมื่อพบว่ามี การจองห้องพักเข้ามาจนเกือบจะเต็ม หรือทางโรงแรมขายห้องบางประเภทออกไปจนหมดแล้ว ในขณะที่บาง Travel Agent ยังมี Room Allotment เหลืออยู่ ทางพนักงานรับจองห้องพักก็ต้องดำเนินการขอปิด Room Allotment เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการ Overbooked

ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP)

- พนักงานรับจองห้องพักพบว่า มีห้องพักบางประเภทใกล้จะหมดแล้ว หรือขายหมดแล้วในบางวัน แจ้งให้ผู้จัดการแผนกรับจองห้องพักทราบในทันที -> **เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation Officer)**
 - ผู้จัดการแผนกรับจองห้องพักพิมพ์รายงานของ Room Allotment ที่เหลืออยู่ของวันนั้น -> **ผู้จัดการเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation Manager)**
 - ตรวจสอบ Room Allotment ของห้องพักที่พนักงานรับจองแจ้งว่าเต็ม ว่ายังเหลือ Room Allotment ของ Travel Agent รายใดเหลืออยู่บ้าง -> **ผู้จัดการเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation Manager)**
 - แจ้งฝ่ายบริหารให้รับทราบสถานการณ์ และขออนุมัติขอปิด Room Allotment ของ Travel Agent ใน Morning Brief หรือทำเป็น Internal Memo โดยดำเนินการล่วงหน้าประมาณ 7 วันก่อนที่การปิด Room Allotment จะมีผล -> **ผู้จัดการเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation Manager)**
 - แจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิ Sales Co-Ordinator, Sales Persons ได้รับทราบ (Travel Agent บางรายอาจจะติดต่อกลับมาสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) -> **ผู้จัดการเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation Manager)**
 - ในกรณีที่ไม่ได้ปิด Room Allotment ของ Travel Agent ทุกรายในทันทีทันใดพร้อมกันทั้งหมด แต่เลือกปิดเฉพาะบางราย Director of Sales & Marketing ควรต้องพิจารณาลำดับความสำคัญ และลำดับ

การปิด Room Allotment ของ Travel Agent แต่ละรายตามความเหมาะสม -> **ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด (Director of Sales & Marketing)**

- ส่งอีเมลไปแจ้ง Travel Agent ที่ยังมี Room Allotment ของห้องพักประเภทนั้นเหลืออยู่เพื่อขอปิด (Close Out) Room Allotment ที่เหลืออยู่ (สำหรับ Travel Agent บางราย ที่ขายห้องพักดังกล่าวออกไปหมดแล้ว หรือ เลขวัน Release/Cut-off Date ไปแล้วก็ไม่จำเป็นต้องส่งอีเมลไปขอปิดเพราะไม่ได้ประโยชน์อะไร) โดยส่งอีเมลไปหาผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ Room Allotment โดยตรง (ไม่ใช่ส่งไปถึง Main Contact Person ที่ระบุไว้ใน Contract) -> **ผู้จัดการเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation Manager)**

- ในกรณีที่ Reservation Manager ไม่สามารถขอปิด Room Allotment ของ Travel Agent บางรายได้ด้วยตนเอง ให้แจ้งพนักงานขายที่รับผิดชอบดูแล Travel Agent นั้นช่วยดำเนินการให้เฉพาะราย -> **ผู้จัดการเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation Manager)**

- พนักงานขายติดต่อกับทาง Travel Agent เพื่อเจรจาขอปิด Room Allotment -> **พนักงานขาย (Sales Person)**

- รอรับการตอบกลับจาก Travel Agent เพื่อยืนยันการปิด Room Allotment และการรายงานการจองห้องพักที่เหลือจาก Travel Agent (มี Travel Agent บางรายรับรองไว้แล้ว แต่ไม่รายงานการจองให้ทางโรงแรมได้รับทราบในทันที เพราะอาจจะมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง) -> **ผู้จัดการเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation Manager)**

- พิมพ์เอกสารที่ Travel Agent ส่งตอบกลับมายืนยันการปิด Room Allotment เก็บไว้ Master File ของ Travel Agent นั้น เก็บไว้ที่แผนก Reservation เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในกรณีที่ปัญหาตามมาในภายหลัง -> **ผู้จัดการเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation Manager)**

- ปิด Room Allotment ที่เหลือของ Travel Agent ที่ตอบกลับมาแล้วในระบบ PMS -> **ผู้จัดการเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation Manager)**

- รายงานให้ฝ่ายบริหารได้รับทราบถึงการดำเนินการ -> **ผู้จัดการเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation Manager)**

- ในกรณีที่ทาง Travel Agent แจ้งเปลี่ยนแปลงรายชื่อผู้ติดต่อเกี่ยวกับการขอปิด Room Allotment กลับมา Reservation Manager ต้องทำการ Update รายชื่อผู้ติดต่อนั้นทันที และจัดพิมพ์เอกสารนั้นใน Master File ของ Travel Agent -> **ผู้จัดการเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation Manager)**

สรุปการปฏิบัติงาน (Job Summary)

ตัวแทนการจองจะเป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับการจองห้องพักที่โรงแรม ดังนั้นจึงต้องให้บริการแก่ผู้เข้าพักที่เป็นเลิศ และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของแขกที่จะเข้าพักที่โรงแรมนั่นเอง

ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสำคัญกับงานต้อนรับเป็นอย่างมากเพราะ การต้อนรับที่ดีสามารถทำให้ผู้มาติดต่อ หรือแขกประทับใจในวินาทีแรกที่ก้าวเข้ามาในองค์กรได้รับข้อมูล ที่ถูกต้องก่อนจะเข้าไปพบกับบุคคลที่นัดหมายไว้ หรือหน่วยงานที่ต้องการไปติดต่อทำธุรกิจด้วย ให้บริการข้อมูลด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ด้วยมารยาท และการต้อนรับที่อบอุ่นและมีไมตรีก็ เท่ากับว่า ธุรกิจขององค์กรได้รับผลสำเร็จไปครึ่งหนึ่งแล้ว ดังนั้นการว่าจ้างบุคลากร ให้มาปฏิบัติงานใน พนักงานต้อนรับ-Receptionists จึงจำเป็น อย่างยิ่งมีแนวโน้มในการจ้างงานสูง องค์กรขนาดใหญ่จะ ว่าจ้างพนักงานอย่างน้อย 3-4 คน สถานประกอบกิจการธุรกิจที่ว่าจ้างพนักงานต้อนรับมีอยู่ทั่วไป เช่น โรงแรม รีสอร์ท อาคารที่พักแบบ ห้องชุด ภัตตาคาร ห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาลเอกชน คลินิกทาง การแพทย์ บริษัท สถานประกอบการอุตสาหกรรม สำนักงาน อาคารธุรกิจที่มีสำนักงานหรือบริษัทเช่า เพื่อประกอบธุรกิจ นอกจากนี้บริษัท ที่เช่าทำธุรกิจในอาคารนั้นๆ ยังมีพนักงานต้อนรับของตนเองอีก ต่างหาก สถานบริการเสริมความงามและดูแลสุขภาพ หรือธุรกิจเกือบ ทุกประเภท ดังนั้น ผู้มีความรู้ ความสามารถและมีใจรักในการติดต่อกับบุคคลทั่วไป

สำหรับตำแหน่งในแผนกต้อนรับโดยทั่วไปมีดังนี้

ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า (Front Office Manager)

มีหน้าที่ดูแลควบคุมให้การดำเนินงานของแผนกต้อนรับเป็นไปโดยราบรื่น และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในฐานะที่เป็นหัวหน้าแผนก ต้องเกี่ยวข้องกับการคัดเลือกคนเข้าทำงานและให้การฝึกอบรม วางงบประมาณของแผนก และควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามนั้น และคาดคะเนระดับอัตราการเข้าพัก ในอนาคต

พนักงานต้อนรับ (Reception)

เมื่อแขกเดินเข้ามาในโรงแรมพนักงานต้อนรับจะเป็นบุคคลแรกที่แขกพุดด้วย โดยพนักงานต้อนรับ จะต้องทักทายและให้การต้อนรับแขก ลงทะเบียนแขกและจ่ายห้อง จ่ายกุญแจ รวมการตอบข้อซักถาม และจัดการเกี่ยวกับเรื่องที่แขกไม่พอใจ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่มจาก ห้องอาหารและบาร์ ตลอดจนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการซักกรีดเป็นต้น และนอกจากนี้อาจจะต้องติดต่อ ประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแขกด้วย

พนักงานสัมภาระ (Hall Porter)

พนักงานสัมภาระจะคอยต้อนรับแขกที่เข้ามาในโรงแรม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมทั้งบอกทางไปยังจุดต่างๆ ในโรงแรม หากแขกเข้าพักห้องก็ต้องช่วยแขกขนสัมภาระต่าง ๆ ไปที่ห้องพัก และเมื่อแขกจะกลับก็ต้องขนของลงมาจากห้องพักเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีงานอื่น ๆ ที่ต้องทำอีก เช่น การจดข้อความที่มีผู้ส่งมาถึงแขกไว้ ดูแลกุญแจห้องพักแขก ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ วิธีการเดินทางและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ช่วยแขกเรียกรถแท็กซี่ ช่วยจองตั๋วรถ/เรือ/เครื่องบิน ช่วยจัดห้องประชุมด้วยการช่วยขนย้ายโต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น สำหรับหัวหน้าพนักงานสัมภาระในภาษาอังกฤษเรียกว่า Bell Captain ซึ่งงานทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ถ้าตามโรงแรมใหญ่ ๆ แล้วก็จะแยกออกเป็นหลายตำแหน่ง เช่น

- พนักงานเปิดประตู (Doorman) มีหน้าที่หลักคือ ช่วยแขกเปิดประตูลงรถขณะนำรถเข้ามาจอดที่ประตูใหญ่ของโรงแรม ซึ่งอาจจะรวมถึงการเปิดประตูโรงแรมขณะแขกกำลังจะเดินเข้ามาก็ได้

- เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (Concierge) มีหน้าที่ช่วยเหลือแขกตั้งแต่เรื่องสัมภาระ การเรียกรถ จองตั๋วเครื่องบิน จองทัวร์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว แนะนำร้านอาหารที่แขกต้องการจะไปซื้อ

- เจ้าหน้าที่ดูแลแขกพิเศษ (Quest Relations Officer) มีหน้าที่บางส่วนที่เหมือนกับเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก แต่จะมุ่งเน้นแบบเป็นการบริการส่วนตัวจริง ๆ ดังนั้นบทบาทสำคัญอย่างหนึ่งก็คือการแก้ปัญหาเรื่องที่แขกไม่พอใจ ซึ่งถ้าหากพนักงานมีความสามารถและทำงานเป็น ก็จะช่วยลดปัญหาที่จะไปถึงผู้จัดการใหญ่หรือผู้บริหารระดับสูงได้มาก อีกทั้งยังจะแปรความไม่พอใจหรือคำติ กลายเป็นคำชมแทน

พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone หรือ Telephone Operator)

มีหน้าที่รับโทรศัพท์ที่เรียกเข้ามาแล้วโดนไปตามบุคคลและแผนกต่าง ๆ จดข้อความเมื่อมีคนโทรศัพท์ถึงแขกที่บังเอิญไม่อยู่ในโรงแรมในขณะนั้น โทรศัพท์ปลุกแขกตามเวลาที่แขกสั่งไว้

เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservations Clerk)

มีหน้าที่ดูแลเรื่องการจองห้องพักของลูกค้า โดยจะต้องยืนยันการจองทางจดหมายหรือแฟกซ์

พนักงานแคชเชียร์ (Cashier)

รับผิดชอบในการออกใบเสร็จและเก็บเงินจากแขก รวมถึงการบริการที่ให้แขกและเปลี่ยนเงินตรา

หลักการพื้นฐานของงานบริการโรงแรม

ก่อนอื่นพนักงานจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับโรงแรมที่ตนทำงานอยู่

1. ต้องจำชื่อโรงแรมอย่างถูกต้องที่เรียกกันทั่วไปกับชื่อทางการของโรงแรมก็จะต่างกัน พนักงานจึงจำเป็นต้องจำชื่อโรงแรมทั้งสองชื่อให้แม่นยำ
2. ต้องจำข้อมูลสำคัญของโรงแรมจำชื่อผู้จัดการและหัวหน้าแผนกของตน สภาพของโรงแรมโดยสังเขป และที่อยู่ของโรงแรมอย่างละเอียด
3. ต้องศึกษาประวัติของโรงแรมจะต้องจำประวัติของโรงแรมโดยสังเขป การเข้าใจแนวความคิดในการสร้างโรงแรมของผู้ก่อตั้ง และการพัฒนาของโรงแรมในเวลาต่อมาก็คือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในโรงแรมของตน อันจะมีส่วนช่วยในการสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีสาขามากมายในปัจจุบันส่วนใหญ่จะเริ่มจากโรงแรมเดียวก่อน
4. ต้องศึกษาสภาพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม โรงแรมเป็นสินค้าอย่างหนึ่ง ส่วนประกอบอื่นของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นส่วนห้องพัก ห้องอาหาร หรือ ล็อบบี้ของโรงแรมก็เป็นสินค้าเช่นกัน ดังนั้นจะต้องจำให้ได้ว่าห้องอาหารนั้น อยู่ชั้นใด เปิดบริการตั้งแต่กี่โมงถึงกี่โมง ห้องจัดเลี้ยงมีกี่ห้อง จุคนได้เท่าไร ร้านค้าในโรงแรมมีสินค้าประเภทใดบ้าง ตั้งอยู่ที่ใด เปิดบริการตั้งแต่กี่โมงถึงกี่โมง เหล่านี้เป็นต้น
5. ต้องรักษากฎระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัดปกติคนเรามักจะไม่ชอบการบังคับ แต่งานต่าง ๆ ของโรงแรมจะดำเนินไปได้ด้วยดีได้นั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานทุกคน ดังนั้นพนักงานจึงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม เช่น ตอกบัตรเวลาทำงาน รักษาเวลาเปลี่ยนกะอย่างเคร่งครัด ไม่สูบบุหรี่ในบริเวณที่งด สูบบุหรี่ ไม่ใช่โทรศัพท์ติดต่อเรื่องส่วนตัว เป็นต้น โดยทั่วไปการปฏิบัติตนให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนดนั้น ถ้าหากทำงานเคยชินแล้วก็ไม่ใช่ว่าเรื่องลำบากแต่อย่างใด คนส่วนใหญ่มักจะยินดีปฏิบัติตาม

การดำเนินงานที่ดีที่สุดของโรงแรมก็คือการทำให้แขกที่มาพักได้ใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของโรงแรมให้มากที่สุด การที่จะทำเช่นนั้นได้ก็ต้องอาศัยพนักงานทุกคนร่วมมือร่วมใจกันทำงานในหน้าที่รับผิดชอบให้ดีที่สุด

การปฏิบัติตนของพนักงานโรงแรม

1. ผม

พนักงานชาย ไม่ควรไว้ผมยาว ต้องหีผมให้เรียบร้อย อย่าให้มีรังแคหล่นตามไหล่ ไม่ควรไว้จนผมยาวเกินไปแม้จะมีเฟชั่นผมยาวก็ไม่ควรไว้ พนักงานโรงแรมจะต้องทำตนให้สะอาดและสวยงามอยู่เสมอ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับบริหารยิ่งจะต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง

พนักงานหญิง จะต้องระวังไม่ให้เส้นผมหรือรังแคติดตามตัว ไม่หีผมต่อหน้าผู้อื่น หรือปล่อยให้ผมยุ่ง โดยทั่วไปแล้วไม่ควรข้อมผมเพราะสีผมตามธรรมชาติจะดูมีเสน่ห์น่าดูกว่า

2. ใบหน้า

ไม่ว่าพนักงานหญิงหรือชาย จะต้องระวังรักษาความสะอาดของใบหน้า ผิวพรรณ เปล่งปลั่ง อารมณ์แจ่มใส เกิดขึ้นได้เพราะสุขภาพแข็งแรง และรับประทานอาหารถูกหลักโภชนาการ พนักงานชายไม่ควรไว้หนวด รักษาอนามัยในช่องปากให้ดี อย่าให้มีกลิ่นปาก พนักงานหญิงควร แต่งหน้าบาง ๆ หากแต่งหน้าเข้มเกินไปจะทำให้เสียบุคลิก ต้องรู้จักเลือกสีของลิปสติก และใช้อย่างเหมาะสม พนักงานหญิงที่มีอายุก็ยังคงต้องแต่งหน้าบาง ๆ ไม่ควรแต่งหน้าอย่างสิ้นเชิง การใช้ อายชาโดว์ การเขียนขอบตา ควรแต่งให้เหมาะสม บางที่อาจปรึกษากับช่างเสริมสวยของโรงแรม

เรื่องกลิ่นปากและกลิ่นตัวนั้น บางครั้งเจ้าตัวอาจไม่รู้ ควรจะคอยเตือนซึ่งกันและกัน ไม่ควรรับประทานอาหารที่มีกลิ่นแรงอย่างหัวหอม กระเทียม ในช่วงก่อนและระหว่างการทำงาน

ระหว่างการเข้าเวรไม่ควรใช้เครื่องประดับที่หรูหราราคาแพงอย่าง ต่างหู แหวน กำไล หรือสร้อยคอ การใช้เครื่องประดับที่มีความหมายเป็นพิเศษอย่างแหวนแต่งงาน หรือของที่ระลึก ควรขออนุญาตหัวหน้าก่อน

ตามหลักทั่วไปแล้วทางโรงแรมจะไม่ให้ผู้ที่ทำงานในแผนกบริการสวมแว่นตา หรือ หากจำเป็นจริง ๆ ไม่ให้ใช้แว่นกระจกสี

3. เครื่องแบบ

รักษาเครื่องแบบของโรงแรมให้อยู่ในสภาพที่ดีเสมอ และใส่เข้าเวรตามระเบียบ หากจะรู้ว่าพนักงานของโรงแรมเป็นอย่างไรก็ดูจากเครื่องแบบที่สวมใส่ ก็เช่นเดียวกับที่พนักงานทราบถึงรสนิยมและนิสัยใจคอของแขกที่มาพัก โดยดูจากการแต่งตัวของแขกนั่นเอง

เสื้อผ้าจะต้องรีดให้เรียบร้อย ปิดให้สะอาดอยู่เสมอ

เครื่องแบบของโรงแรมอาจจะไม่ทันสมัย แต่พนักงานของโรงแรมต้องสวมใส่ให้เหมือนกัน จึงต้องห้ามไม่ให้แก้ไขดัดแปลงเครื่องแบบของตนตามใจชอบ การสวมเครื่องแบบที่เหมือนกันจะ

ทำให้แลดูเป็นระเบียบ มีเอกลักษณ์เฉพาะ บางคนอาจรู้สึกว่าการใส่เครื่องแบบจะทำให้ดูขี้เงิน แต่แขกที่มาพักจะไม่คิดเช่นนั้น ตรงกันข้ามแขกกลับจะรู้สึกขี้เงินขี้ทองกับพนักงานที่ใส่กางเกงขาเลิบ หรือ กับริฐมาทำงาน

4. เสื้อและอื่น ๆ

ถ้าหากคอเสื้อของพนักงานแผนกอาหารประจำโรงแรมดูสกปรกอย่างเห็นได้ชัด จะทำให้พลอยรู้สึกว่าการกินก็ไม่สะอาดไปด้วย เพราะฉะนั้นจะต้องจำไว้ว่าความสะอาดเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

โดยทั่วไปทางโรงแรมจะจ่ายเครื่องแบบให้คนละสองสามชุดเท่านั้น จะใช้ซ้ำอย่างที่ว่าเครื่องแบบมีน้อย ชักรีดไม่ทันไม่ได้ เพราะจะเป็นผลเสียต่อตนเอง จะต้องรักษาความสะอาดของคอเสื้อและแขนเสื้อให้ดี เน้นไทม์ต้องไม่สกปรกเปรอะเปื้อน นอกจากนี้พนักงานทั่วไปหากใส่เสื้อผ้าที่ดูเรียบร้อย ไม่มีลวดลาย ใช้สีสันทนกลมกลืนกันจะดีกว่าใส่เสื้อผ้าที่หรูหราเกินไป พนักงานในห้องอาหารห้องจัดเลี้ยง จะได้รับแจกหูกระต่าย ควรใช้ตามกำหนดไว้

ป้ายชื่อจะต้องติดไว้ในตำแหน่งที่กำหนด พนักงานทุกคนควรจะรู้สึกภูมิใจในชื่อของตนเอง และควรรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้ติดป้ายชื่อ คงเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ยากหากรู้สึกอับอาย หรือไม่อยากติดป้ายชื่อตัวเอง

5. ถุงเท้า

พนักงานชายต้องใช้ถุงเท้าสีดำหรือสีน้ำเงินเข้ม ไม่ควรใช้ถุงเท้าขาวหรือถุงเท้าที่แพง หรูเกินไป และต้องเปลี่ยนถุงเท้าทุกวัน

พนักงานหญิงควรใส่ถุงน่อง โดยใช้สีตามที่กำหนด

นอกจากนี้จะต้องไม่ให้กระโปรงชั้นในโผล่พ้นชายกระโปรงออกมา

พนักงานหญิงอาจต้องใช้หมวกขลิบลูกไม้ และผ้ากันเปื้อน ให้ถูกต้องตามระเบียบและต้องรักษาความสะอาดเสมอ

6. อื่น ๆ

พนักงานหญิงจะใช้ยาทาเล็บได้ก็เฉพาะชนิดที่ไม่มีสีหรือชนิดใส สีไม่ฉูดฉาด และเมื่อใช้แล้วก็ควรรักษาให้ดี ไม่ปล่อยให้สีลอกหลุดหรือซีดจาง

เจ้าหน้าที่โรงแรมทุกคนจะต้องสวมรองเท้าที่ผ่านการทำความสะอาดแล้วเป็นประจำ นอกจากบางแผนกทั่วไปควรสวมรองเท้าสีดำแบบธรรมดา ห้ามใช้รองเท้าสีขาว สีแดง หรือ สีเทา

จะเห็นได้ว่าการเป็นพนักงานโรงแรมนั้นไม่มีอิสระเลย ยิ่งเป็นโรงแรมชั้นหนึ่ง มีระดับ แล้วยิ่งเข้มงวดเรื่องเครื่องแต่งกาย และการปฏิบัติตัวของพนักงานเป็นพิเศษ ผู้ที่ไม่เคยชิน อาจรู้สึกไม่ชอบระเบียบกฎเกณฑ์เหล่านี้ แต่ทั่วไปแล้วเมื่อทำงานไปได้สักหนึ่งถึงสองปีก็จะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ

และมักพูดอวดคุณระเบียบเหล่านี้ให้ผู้อื่นรับรู้ กฎระเบียบเหล่านี้ดูผิวเผินอาจรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญอะไร แต่ความเป็นจริงก็คือการให้ความสำคัญต่อการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตน นั่นเอง

นอกจากนี้โรงแรมโดยทั่วไปจะมีระเบียบกำหนดเครื่องแบบให้พนักงานสวมใส่ในเวลางาน ซึ่งมักจะเป็นสีขาวเหมือนกันหมด แต่โรงแรมบางแห่งในสหรัฐอเมริกา เช่น เจ้าหน้าที่ประจำออฟฟิศ จะสวมเสื้อเชิ้ตสีต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา และส่วนใหญ่่มักจะเป็นเสื้อผ้า ที่ตนชอบ เชื่อว่าต่อไปคงจะค่อย ๆ เปลี่ยนไปตามแนวโน้ม

ในเรื่องนาฬิกาก็มีข้อควรสนใจบางประการ บางทีแขกที่มาพักอาจใส่นาฬิกาญี่ปุ่นอย่างไซโกะ ชิชิเซ็น ฯลฯ ในขณะที่พนักงานโรงแรมกลับใส่นาฬิกาโรเล็กซ์ ดังนั้นในคู่มือการทำงาน โรงแรมบางแห่งจึงระบุให้พนักงานใช้ของใช้ที่พื้น ๆ หากจะใช้ของที่แพงกว่าแขกทั่วไปก็ตาม ต้องไม่ใช่อย่างเปิดเผย

สรุปก็คือ ไม่ว่าโรงแรมจะหรูหราและทันสมัยเพียงไร แต่การทำให้แขกได้พักในสภาพแวดล้อมที่ดีเยี่ยม นั้น อยู่กับการอบรมพนักงานให้รู้จักหน้าที่ของตน

ข้อควรสนใจทั่วไปสำหรับพนักงาน

ที่กล่าวมาแล้วเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการรักษาภาพลักษณ์ภายนอก ต่อไปนี้จะพูดถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องถึงภายใน อันหมายถึงสีหน้าท่าทาง ซึ่งเป็นสิ่งที่จะบอกให้ผู้อื่นทราบถึงภูมิรู้ ความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงาน และมีผลต่อการทำงานบริหารเป็นอย่างมาก

1. สุภาพอ่อนน้อม

เมื่อพูดถึงการทำตัวให้สุภาพแล้วดูเหมือนว่าจะเป็นเรื่องที่เข้าใจง่าย แต่การทำตัวให้สุภาพอ่อนน้อมอย่างแท้จริง ก็ไม่ใช่เรื่องง่ายนัก

ก่อนอื่นเริ่มต้นจากสามสิ่ง อันได้แก่ การโค้งคำนับให้ถูกต้อง การกล่าวคำทักทายและการแสดงความขอบคุณต่อแขก

การพูดทักทายที่ถูกต้อง ควรจะกระทำพร้อมกับการมองตาแขก และยิ้มเล็กน้อย (ต่อผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่โรงแรมอื่นก็เช่นเดียวกัน)

2. ยิ้มแย้มแจ่มใส

เรามักจะพูดกันเสมอว่า “ดวงตาเป็นหน้าต่างของดวงใจ” คำพูดนี้หมายถึงว่าอย่างไร ทุกคนคงจะเข้าใจดี พนักงานหนุ่มสาวบางคนเมื่อไม่พอใจแขกที่มาพักก็จะแสดงออกมาทางสีหน้าอย่างเห็นได้

ชัด เมื่อคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อนักที่แล้วในการยืมเยื่ออยู่เสมอแม้ว่าบางครั้งแขกจะปฏิบัติต่อตนไม่ดี ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความประทับใจต่อโรงแรม

3.บริการให้ดีที่สุด

ควรจะศึกษาเอาแบบอย่างพนักงานที่ต้องรับแขกอย่างขยันขันแข็ง และมีประสบการณ์ในการทำงาน

คนเราทุกคนไม่ชอบให้ใครมาเหยียดหยาม การเลือกปฏิบัติต่อแขกจึงเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง พนักงานบริการไม่ควรเลือกเอาใจใส่เฉพาะแขกสาวสวย แต่ละเลยคนแก่ หรือเอาใจใส่แต่ฝรั่ง ไม่สนใจคนเอเชีย พนักงานต้องยึดหลักการในการทำงานที่ว่า “ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน” (FIRST COME FIRST SERVICED BASIS)

สำหรับพนักงานซึ่งต้องทำงานบริการคนจำนวนมาก จะต้องคิดเสมอว่าแขกต้องการ การบริการเช่นไร ต้องเรียนรู้จิตวิทยาของแขก ขณะเดียวกันยังต้องรู้จักใช้หัวคิด มีไหวพริบและคล่องแคล่วว่องไว การถามเข้าซื้ออาจทำให้แขกรำคาญและยังไม่ถูกต้องถ้าการบริการไม่ทันและขาดตกบกพร่อง

สำหรับแขกที่มีฐานะค่านพนักงานบริการจะต้องให้บริการอย่างฉับไว และยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับความต้องการแขก นี่เป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4.ให้บริการที่รวดเร็วและแม่นยำ

พนักงานบริการจำเป็นต้องรู้ว่าแขกสั่งอาหารอะไร และต้องการอะไรเพิ่ม พยายามบริการอย่างรวดเร็ว ถ้ามีเหตุจำเป็นที่จะทำให้แขกต้องรอก็ควรจะต้องอธิบายให้แขกเข้าใจอย่างแจ่มแจ้ง ชัดเจน เช่น บอกว่า “อาจจะต้องใช้เวลาอีกประมาณ นาที” ถ้าหากไม่สามารถเสิร์ฟอาหารได้ทันทีก็ต้องขอโทษ

5.รักษาทรัพย์สินของโรงแรม

กิจการโรงแรมมีลักษณะพิเศษที่เงินทุนส่วนใหญ่จะใช้ในเรื่องที่ดิน สิ่งก่อสร้าง อุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ และของใช้ประจำวัน การรักษาทรัพย์สินเหล่านี้ไม่ใช่เพียงเพื่อโรงแรมเท่านั้น ยังหมายถึงผลประโยชน์ของพนักงานทุกคนด้วย

6.อื่น ๆ

ความรู้ทั่วไปที่พนักงานโรงแรมทุกคนจะต้องยึดถือ

- เวลาทำงานและเลิกงานต้องเข้าออกทางประตูเฉพาะที่จัดไว้สำหรับพนักงาน
- ไม่ควรใช้ลิฟท์หรือห้องน้ำที่จัดไว้ให้แขกที่มาพักโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ประจำ

เคาน์เตอร์ อาจใช้ลิฟท์ที่จัดไว้สำหรับแขกได้ แต่จะใช้ห้องน้ำร่วมกับแขกไม่ได้เป็นอันขาด

- ไม่ควรเดินผ่านล๊อบบี้เมื่อไม่มีกิจจำเป็น
- เมื่อพบแขกไม่ว่าจะเป็นที่ทางเดินหรือที่อื่นจะต้องทักทายแขกเสมอ
- ห้ามเอามือล้วงกระเป๋า
- ไม่พูดกระซิบกระซาบหรือชีโน้นชี้โน้น บุยไปต่อหน้าผู้อื่น
- ต้องล้างมือก่อนรับประทานอาหารและก่อนทำงาน
- ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัว ไม่ควรจ้องผู้อื่นจนตาไม่กระพริบ
- ควรรอรับคำสั่งด้วยท่วงท่าที่ถูกต้อง เวลาเดินต้องยืดอกเงยหน้า ตามองตรง

และก้าวเดินอย่างมีจังหวะ พนักงานชายต้องไม่เดินขาโก่ง ควรหัดเดินให้ถูกวิธี

- ห้ามวิ่งในห้องอาหาร ห้องประชุม ล็อบบี้ และตามทางเดิน
- ขณะที่กำลังต้อนรับแขกอยู่ ห้ามเกาศีรษะ ลูบผม หรือคาง ฯลฯ หากจะแต่งหน้าแต่งตัว ก็ควรทำเฉพาะเมื่ออยู่ในห้องน้ำหรือห้องพักเท่านั้น และควรฝึกให้เป็นนิสัย
- การนั่งกระดิกขา ยืนพิงโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ เป็นนิสัยที่ไม่ดี ต้องพยายามแก้ไข
- ผู้ชายต้องมีลักษณะท่าทางแบบผู้ชาย ผู้หญิงต้องมีลักษณะท่าทางแบบผู้หญิง

จุดนี้สำคัญมาก แต่ไม่ได้หมายความว่าหากบริการแบบผู้ชายก็ต้องหยาบกระด้าง แต่หมายถึงการบริการที่ลึบไว และมีมารยาท

จิตใจในการบริการของพนักงาน

ในการอบรมด้านการบริการให้แก่พนักงานนั้น โรงแรมที่มีระดับจะเน้นในเรื่องของ “จิตใจในการบริการ” เป็นพิเศษ โรงแรมบางแห่งจะอบรมจิตใจในการบริการโดยการให้พนักงานอยู่ร่วมกันในห้องพัก หากจะทำงานบริการมีความสำคัญยิ่งกว่าเทคนิคในการบริการเสียอีก

น้ำใจไมตรีเล็ก ๆ น้อย ๆ จากคนแปลกหน้าที่ได้รับในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ต่างถิ่นต่างแดน เป็นสิ่งที่น่าประทับใจยิ่ง ฉะนั้นการอบรมให้พนักงานมีจิตใจในการบริการจึงควรมีความสำคัญเป็นอย่างมาก หากมักจะพูดกับพนักงานที่ยกของให้ว่า “เหนื่อยหน่อยนะ” แทนที่จะกล่าวกับ พนักงานบริการด้านธุรการ ทั้งนี้เพราะการทำงานของพนักงานยกของจะทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีความจริงใจ ทำให้รู้สึกประทับใจมากกว่า ฟังระลึกละเอียดว่าใครทำอะไรจะทำงานอยู่จะละทิ้งจิตใจในการบริการไม่ได้ เป็นอันขาด การบริการที่ดีเยี่ยมเกิดจากจิตใจในการบริการร่วมกับการฝึกฝนเทคนิคในการบริการ ที่ว่าจิตใจในการบริการหมายถึง

1. ทำตนให้สนุกกับงานบริการ

ไม่ว่าจะเข้ามาทำงานในโรงแรมหรือภัตตาคารด้วยความบังเอิญหรือตั้งใจก็ตาม เมื่อคิดจะยึดอาชีพนี้ตลอดไปก็ต้องทำตนให้สนุกกับงานดังกล่าว

2. แยกคือพระราชฯ พนักงานคือคนรับใช้

พนักงานบริการในโรงแรมจะต้องจดจำไว้เสมอว่า “แยกคือพระราชฯ” ความคิดที่ว่าแยกก็คือคนเราเองก็เป็นคน เป็นความคิดที่ไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความสับสนระหว่างการเป็นแยกกับพนักงานบริการ “แยกจะต้องถูกต้องเสมอ” เป็นความคิดที่ถูกต้องในการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในแต่ละวันจะต้องพบแยกจากทั้งสารทุกสารทิศ บางครั้งก็ยากที่จะเลี่ยงปัญหาความวุ่นวาย สับสนที่น่าปวดหัว แต่ไม่ว่าจะอย่างไรก็ตามต้องไม่ลืมกฎที่ว่า “แยกจะต้องถูกต้องเสมอ”

3. ช้อสัตย์มีน้ำใสใจจริง

การทำธุรกิจใด ๆ ก็ตามถ้าหากไม่มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าแล้ว ถึงแม้ว่าธุรกิจนั้น จะไปได้ดีในระยะแรกแต่ก็ไม่อาจยืนยาวไปได้ตลอด เพราะในที่สุดก็จะเสียลูกค้าไป ยกตัวอย่างเช่น กิจการขายสินค้าพื้นเมืองตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ถ้าหากสินค้านั้นน้ำหนักไม่ครบถ้วนหรือคุณภาพไม่ดี แม้ว่าจะขายดีในระยะแรกแต่สุดท้ายก็ต้องปิดร้านเพราะลูกค้าหายหมด

แต่กิจการที่ใช้ความมูมานะเป็นเวลาหลายปีโดยยึดหลักที่ว่า “ลูกค้าสำคัญที่สุด” บวกกับการจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง หรือทำอาหารที่มีรสชาติดีเยี่ยม ย่อมเจริญรุ่งเรือง ขึ้นไปเรื่อย ๆ

งานบริการของโรงแรมหรือภัตตาคารก็เช่นเดียวกัน ถ้าหากเป็นกิจการที่เพียบ – พร้อม และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ย่อมประสบความสำเร็จ ยกตัวอย่างเรื่องเงินค่าทิป พนักงานบริการที่ยกกระเป๋าเดินทางจนเหงื่อไหลไคลย้อย หรือวิ่งฝ่าสายฝนเพื่อเรียกรถแท็กซี่ให้แยก ย่อมจะทำให้แยกเกิดความรู้สึกอยากจะทำให้สินน้ำใจเป็นการตอบแทน ตรงกันข้ามถ้าพนักงานบริการทำงานอย่างขอไปที ซ้ำยังโยนเหรียญในมือไปมาเป็นการเตือนให้แยกจ่ายค่าทิป แยกย่อมไม่ยอมยกทิปให้เลย

บางคนไม่ว่าจะเป็นเจ้าของกิจการหรือพนักงานก็ตามคิดว่าแยกเป็นพวกโง่เง่า ความจริงแล้วแยกไม่ได้โง่อย่างที่คิดหรอก ถ้าหากใครก็ตามคิดว่าแยกเป็นคนโง่ สักวันหนึ่งจะต้องได้รับผลตอบแทนอย่างแน่นอน

4. จดจำชื่อและหน้าตาของแยกไว้ให้ดี

การจดจำชื่อและหน้าตาของแยกเป็นวิธีที่ดีอีกวิธีหนึ่งในการบริการเพราะจะช่วยให้งานได้สะดวกขึ้น ทำให้แยกรู้สึกเป็นกันเอง และยังเป็นการแสดงน้ำใจต่อแยกด้วย นอกจากนี้การจำชื่อและใบหน้าของแยกก็เหมือนกับการบอกแยกว่า “โปรดระลึกถึงชื่อและใบหน้าของเราด้วย” นับว่าเป็นวิธีที่ได้ผลยิ่ง

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ



รูปที่ 3.1 โลโก้แบรนด์

โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต (Novotel Bangkok Suvarnabhumi Airport Hotel)

ที่ตั้ง

999 Suvarnabhumi Airport Hotel Building Moo 1, Nongprue, Bangphli, Samutprakarn, 10540 Thailand

โทร: +66 (0) 2 131 1111 แฟกซ์: +66 (0) 2 131 1188 อีเมล: info@novotelairportbkk.com

3.2 ลักษณะการประกอบการ

โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต (Novotel Bangkok Suvarnabhumi Airport Hotel) เป็นธุรกิจที่มีลักษณะเป็นโรงแรม

โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต เป็นโรงแรมอย่างเป็นทางการเพียงแห่งเดียวของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีห้องพักทั้งหมด 612 ห้องโดยแต่ละห้องได้รับการออกแบบตกแต่งอย่างทันสมัย เพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ด้วย ห้องอาหารและบาร์ 7 ห้อง, ภูส์ สปา, สระว่ายน้ำกลางแจ้งที่โอบล้อมด้วยสวนเมืองร้อน, ฟิตเนส เซ็นเตอร์ครบวงจรพร้อมด้วยห้องอบไอน้ำและซาวน่า, บิซิเนส เซ็นเตอร์และบริการเลขานุการ รวมถึงห้องประชุมอันหลากหลาย สามารถรองรับแขกงานประชุมและงานแต่งงานได้สูงสุดถึง 1,000 ท่าน นอกจากนี้ ทางโรงแรมฯ ยังมีรถตู้บริการรับ-ส่ง ฟรีตลอด 24 ชั่วโมงอีกด้วย สามารถขึ้นได้ที่ชั้น 2 ประตู 4 หรือจะเดินทางขึ้นได้คนที่เชื่อมต่อจากโรงแรมฯ ไปยังอาคารผู้โดยสารโดยใช้เวลาเพียง 5 นาที “เวลาเป็นของ

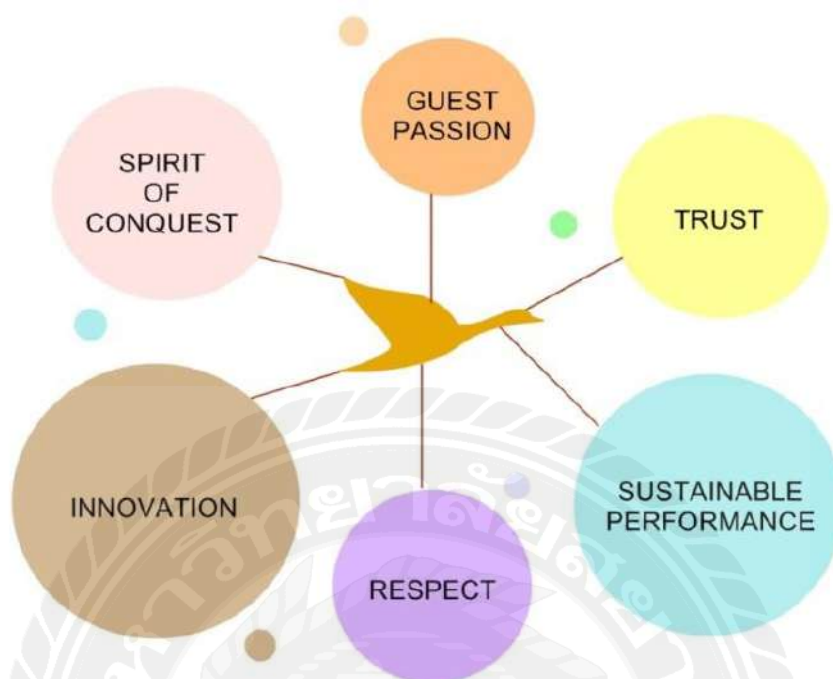
คุณ” ที่โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต! ข้ามผ่านการจราจรที่ติดขัดของกรุงเทพฯสู่ย่านช้อปปิ้งในกลางเมืองด้วยรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงค์ โดยใช้เวลาเพียง 23 นาทีเท่านั้นทางโรงแรม มีความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เห็นได้อย่างชัดเจนจากการดำเนินการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการอำนวยความสะดวกให้กับแขกผู้พพลภาพห้องพักทุกห้องเป็นห้องปลอดบุหรี่ ทางโรงแรมฯ ได้กำหนดพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ไว้ให้โดยเฉพาะ

3.3 รูปแบบการจัดองค์การและการบริหารงานขององค์กร

ตารางที่ 3.1 แผนภูมิองค์กร

Government		Accor Hotel	
Shareholder	Shareholder Representation	Universal Hospitality Joint Venture	Novotel Bangkok Suvarnabhumi Airport
  			
ผู้ถือหุ้น	เจ้าของอสังหาริมทรัพย์	owner	

Values



รูปที่ 3.2 Values

ภาระหน้าที่ของแผนก/ฝ่าย

Organization Chart



รูปที่ 3.3 Organization Chart

- **ฝ่ายบุคคล (Human resource)**

เงินเดือน - รับผิดชอบงานค่าจ้าง คิดเงินได้ เงินหัก ดูเวลาการทำงาน โอที ภาษีรายได้ ออกเอกสารรับรองสถานะภาพพนักงาน

สวัสดิการ - รับผิดชอบงานสวัสดิการพนักงานรอบด้าน ประกันสังคม ประกันชีวิต เครื่องแบบพนักงาน สิทธิต่างๆ ของพนักงาน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น

สรรหา - รับผิดชอบงานสรรหาบุคลากร รับสมัครพนักงาน สัมภาษณ์งาน ส่งใบสมัครให้แผนกต่างๆ ทำสัญญาจ้าง สัญญาค่าประกัน บัตรพนักงาน เป็นต้น

ฝึกอบรม - รับผิดชอบการอบรมพนักงานภายในบริษัท

- **ฝ่ายการขายและการตลาด (Sale & Marketing)**

การขาย (Sale)

“ฝ่ายการตลาด (Marketing)” และ “ฝ่ายการขาย (Sales)” นั้นมีหน้าที่ในการร่วมมือกันเพื่อสร้างยอดขายจากคนที่ไม่เคยรู้จักเรามาก่อน มากลายเป็นลูกค้า หน้าที่ของ “ฝ่ายการตลาด (Marketing)” นี้จะเป็นเรื่องของ การ “สร้าง lead” ที่จะนำไปสู่การขายมากกว่า เช่น การทำสื่อ ที่โดนใจกลุ่มลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าที่รับสื่อเรานั้นสนใจ หรืออย่างน้อยก็รู้จัก รู้ถึงคุณสมบัติของสินค้าและบริการเราล่วงหน้า ทำให้เรามีตัวตน ซึ่งจะทำให้ฝ่ายขายสามารถทำการขายได้ง่ายขึ้น

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (Public relation)

เน้นเรื่องการติดต่อสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพพจน์ขององค์กร โดยเผยแพร่ข้อมูลความรู้และความคิดเห็นเป็นการจูงใจให้ได้รับการสนับสนุนหรือสื่อสารเพื่อสร้างแบรนด์สินค้าให้เป็นที่รู้จักโดยไม่ให้ภาพลักษณ์ของธุรกิจติดภาพที่เน้นการขายจนมากเกินไป จึงเป็นการทำงานในรูปแบบของการสื่อสารและเป็นการสื่อสารสองทางโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อโน้มน้าวจิตใจ มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเป็นการบริหารงานด้านการสื่อสารที่หวังผลในระยะยาว

การสำรองห้องพัก (Reservation)

ตำแหน่ง Reservation Agent มีหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นผู้ที่ทำหน้าที่หลักในการรับการติดต่อจองห้องพัก จากลูกค้าต่างๆ ของทางโรงแรม ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องให้บริการที่เป็นเลิศ และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่จะเลือกใช้บริการห้องพักของทางโรงแรม และทำการจองห้องพักพร้อมทั้งบริการต่างๆ ให้แก่ลูกค้าตามที่ได้รับจองมา

- **ฝ่ายการเงินและบัญชี (Finance & Accounting)**

การบริหารบัญชี คือ การใช้วิธีการทางบัญชี รวบรวมข้อมูล จัดทำรายงานทางการเงินใช้ในการบริหาร เพื่อจัดทำงบประมาณ กำหนดต้นทุน เพื่อตัดสินใจระยะสั้นและวิเคราะห์โครงการลงทุนระยะยาว ความสัมพันธ์ระหว่างบัญชีการเงินและบัญชีบริหาร ต้องใช้ร่วมกัน ข้อมูลบัญชีการเงินต้องนำมาใช้ในบัญชีบริหารโดยตรง และต้องปรับปรุง เช่น ค่าเสื่อมฯ การรับจ่ายกระแสเงินสด บัญชีการเงินต้องใช้ข้อมูลจากบัญชีบริหาร เช่น ต้นทุนสินค้าคงเหลือ ซึ่งได้มาจากบัญชีต้นทุนเป็นมาตรฐานตัดสินใจ บัญชีการเงิน ใช้ระบบบัญชีคู่ แยกประเภทข้อมูล ทำรายงานการเงิน คำนึงถึงการใช้ของบุคคลภายนอก ไม่ค่อยยืดหยุ่น เป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นแล้ว มุ่งเน้น ไปที่การสรุปผลการดำเนินงานในอดีต

- **ฝ่ายจัดซื้อ (Purchasing)**

จัดหาสินค้าหรือบริการที่ต้องการมาสู่องค์กร ในโลกของการแข่งขันที่ความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว องค์กรที่ผลิตและบริการลูกค้าจำเป็นต้องตอบสนองอย่างรวดเร็วตามไปด้วย จึงทำหน้าที่เป็นตัวประสานเชื่อมต่อระหว่างลูกค้าในองค์กร (ผู้ซื้อ) และผู้ขายเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ นักจัดซื้อ นับเป็นอีกหนึ่งในด้านกลยุทธ์ขององค์กร ไม่ใช่เป็นเพียงแรงงานสนับสนุนอย่างที่เคยเป็นมา การที่นักจัดซื้อที่ดีและมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องปรับบทบาทหน้าที่ให้ทันกับสิ่งที่องค์กรคาดหวังและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

- **ฝ่ายบัญชี (Accounting)**

เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางบัญชี รวมถึงการบันทึก จัดเก็บ รวบรวม และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารทางบัญชี บันทึกรายรับรายจ่าย ตลอดจน การจัดทำรายงานทางการเงิน โดยผู้ที่ทำหน้าที่ดังกล่าว เรียกว่า “นักบัญชี” ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง เรียนจบมาทางสายงานบัญชี และต้องมีประสบการณ์ด้านบัญชีมาพอสมควร

- **Room**

Front

มีหน้าที่ดูแลควบคุมให้การดำเนินงาน ของแผนกต้อนรับเป็นไปโดยราบรื่น และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในฐานะที่เป็นหัวหน้าแผนก ต้องเกี่ยวข้องกับการคัดเลือกคนเข้าทำงานและให้การฝึกอบรม วางงบประมาณของแผนก และควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามนั้น และคาดคะเนระดับอัตราการเข้าพักในอนาคต

พนักงานต้อนรับ (Reception) เมื่อแขกเดินเข้ามาในโรงแรมพนักงาน ต้อนรับจะเป็นบุคคลแรกที่แขก พุดด้วย โดยพนักงานต้อนรับจะต้องทักทายและให้การต้อนรับแขก ลงทะเบียนแขกและจ่ายห้อง จ่ายกุญแจ รวม การตอบข้อซักถามและจัดการเกี่ยวกับเรื่องที่แขกไม่พอใจ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายด้านอาหารและ

เครื่องคั่วจากห้องอาหารและ บาร์ ตลอดจนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการซักผ้าเป็นต้น และนอกจากนี้อาจจะต้องคิดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแขกด้วย

พนักงานสัมภาระ (Hall Porter) พนักงานสัมภาระจะคอยต้อนรับแขกที่ เข้ามาในโรงแรม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมทั้งบอกทางไปยังจุดต่างๆ ในโรงแรม หากแขกเข้าพักห้องก็ต้องช่วยแขกขนสัมภาระต่าง ๆ ไปที่ห้องพัก และเมื่อแขกจะกลับก็ต้องขนของลงมาจากห้องพักเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีงานอื่น ๆ ที่ต้องทำอีก เช่น การจดข้อความที่มีผู้ส่งความถึงแขกไว้ ดูแลกุญแจห้องพักแขก ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ วิธีการเดินทางและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ช่วยแขกเรียกรถแท็กซี่ ช่วยจองตั๋วรถ/เรือ/เครื่องบิน ช่วยจัดห้องประชุมด้วยการช่วยขนย้ายโต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น

สำหรับหัวหน้าพนักงานสัมภาระในภาษาอังกฤษเรียก ว่า **Bell Captain** ซึ่งงานทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ถ้าตามโรงแรมใหญ่ ๆ แล้วก็จะแยกออกเป็นหลายตำแหน่ง เช่น

พนักงานเปิดประตู (Doorman) มีหน้าที่หลักคือ ช่วยแขกเปิดประตูรถยนต์ขณะนำรถเข้ามาจอดที่ประตูใหญ่ของโรงแรม ซึ่งอาจจะรวมถึงการเปิดประตูโรงแรมขณะแขกกำลังจะเดินเข้ามาก็ได้

เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (Concierge) มีหน้าที่ช่วยเหลือแขกตั้งแต่เรื่องสัมภาระ การเรียกรถ จองตัวละคร จองทัวร์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว แนะนำร้านอาหารที่แขกต้องการจะไปซื้อ

เจ้าหน้าที่ดูแลแขกพิเศษ (Quest Relations Officer) มีหน้าที่บางส่วนที่เหมือนกันเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก แต่จะมุ่งเน้นแบบเป็นการบริการส่วนตัวจริง ๆ ดังนั้นบทบาทสำคัญอย่างหนึ่งก็คือ การแก้ปัญหาเรื่องที่แขกไม่พอใจ ซึ่งถ้าหากพนักงานมีความสามารถและทำงานเป็น ก็จะช่วยลดปัญหาที่จะไปถึงผู้จัดการใหญ่หรือผู้บริหารระดับสูงได้มาก อีกทั้งยังจะแปรความไม่พอใจหรือคำติ กลายเป็นคำชมแทน

Housekeeping

โดยงานหลักๆ ของหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ได้แก่ การตรวจสอบงานส่วนต่างๆ ของแผนกว่าได้มาตรฐานที่วางไว้หรือไม่ ควบคุมงบประมาณค่าใช้จ่าย จัดตารางเวลาการทำงานของพนักงาน และการฝึกอบรม อีกทั้งต้องรับผิดชอบเรื่องกุญแจต่างๆ ที่จะแจกจ่ายไปให้พนักงานในโรงแรม และดูแลควบคุมห้องเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาด แต่บางโรงแรมก็จะมอบหมายให้หัวหน้าแม่บ้านอาวุโสคนใดคนหนึ่ง ในการทำงานเป็นหัวหน้าแผนกแม่บ้านต้องทำงานประสานอย่างใกล้ชิดกับแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่เกี่ยวกับห้องพักที่พร้อมจะขาย(ให้เช่า) ได้ อีกทั้งต้องประสานงานกับแผนกซ่อมบำรุงเพื่อให้ช่วยซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ ที่อาจจะชำรุดเสียหายทั้งภายในห้องพักและบริเวณอื่นในโรงแรม

หัวหน้าแม่บ้าน (Head Housekeeper) หัวหน้าแม่บ้านจะคอยดูแลตรวจตราการทำงานของผู้ช่วยแม่บ้านหรือแม่บ้านประจำฟลอร์ 3 คนขึ้นไป ในกรณีเป็นโรงแรมขนาดเล็ก หัวหน้าแม่บ้านก็จะดูแลรับผิดชอบงานแผนกแม่บ้านทั้งหมด

แม่บ้านประจำฟลอร์หรือผู้ช่วยแม่บ้าน (Floor Housekeeper หรือ Assistant Housekeeper) แม่บ้านประจำฟลอร์จะเป็นผู้ตรวจตราของพนักงานทำความสะอาด หรือพนักงานดูแลห้องพัก (Cleaning Staff/Room Attendants) เฉพาะที่ทำงานอยู่ที่ฟลอร์ใดฟลอร์หนึ่งหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของโรงแรม ซึ่งรวมถึงห้องพักแขกทั้งแบบห้องมาตรฐานและห้องชุด ห้องพักพนักงาน ทางเดิน บันได ห้องน้ำใช้ร่วมในบริเวณโรงแรม ห้องนั่งเล่น เป็นต้น

พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) มีหน้าที่ทำความสะอาดและให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าพักของแขก เช่น ห้องนอน ห้องนั่งเล่น ห้องอาบน้ำ และห้องส้วม รวมถึงทางเดินหน้าห้องพักด้วย

พนักงานยกของ/ ทำความสะอาด (Housekeeper) มีหน้าที่ยกหรือขนย้ายพวกเฟอร์นิเจอร์หนัก ๆ หรือนำขยะไปทิ้ง บางครั้งก็อาจรับผิดชอบด้านทำความสะอาดบริเวณใช้ร่วมภายในโรงแรมด้วย ในเมืองไทยชื่อดำแหน่งนี้จะไม่ค่อยได้พบ ชื่อตำแหน่งที่นิยมใช้กันคือ Cleaner

หัวหน้าห้องผ้า (Linen Room Supervisor) ต้องรับผิดชอบผ้าทุกชนิดที่ใช้ในห้องพักแขก (เช่น ผ้าปูที่นอน ผ้าเช็ดตัว ผ้าห่ม เป็นต้น) ผ้าของห้องอาหารและแผนกจัดเลี้ยง (ได้แก่ ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก ผ้ารองถาด) และเครื่องแบบพนักงาน โดยการจ่ายผ้าที่ซักสะอาดแล้ว เก็บรวบรวมผ้าที่ใช้แล้ว ปะชุมชนผ้าที่ขาดและดูแลควบคุมการส่งผ้าไปซักที่แผนกซักกรีดและการรับคืน ผ้าที่ซักแล้ว

Spa

ผลิตเพลินไปกับการพักผ่อนที่โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต ด้วย 9 ห้องสปาสุดหรู และฟิตเนส เซ็นเตอร์ที่รวมอุปกรณ์ออกกำลังกายครบครันและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์

Fitness

ด้วยบริการเครื่องออกกำลังกายมาตรฐานระดับสากลและชั้นเรียนออกกำลังกายที่หลากหลาย จัดสอนโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง พร้อมด้วยล็อกเกอร์อำนวยความสะดวกและจากุซซี่ ห้องซาวน่า ห้องอบไอน้ำที่ช่วยมอบความผ่อนคลายให้กับคุณ อัตราค่าบริการฟิตเนสสำหรับหนึ่งวัน อยู่ที่ 850 บาท และ 600 บาทสำหรับบริการอบน้ำเพียงอย่างเดียว

- **ฝ่ายวิศวกรรม (Engineering)**

Chief Engineer หัวหน้าฝ่ายช่างรับผิดชอบการซ่อม และบำรุงรักษา เพื่อป้องกันความเสียหายของอุปกรณ์ นอกจากนี้ก็อาจจะมีแยกออกมาเป็น Electrical Technician, Plumber, Handyman, Sound Technician

- **ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (F & B)**

การบริการ (Service)

1. **ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง (Banquet Manager)** ดูแลกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวกับการบริการอาหาร และเครื่องดื่มในงานจัดเลี้ยง งานสังคม และพิธีการต่างๆ ที่จัดขึ้นใน หรือนอกโรงแรม

2. **ผู้ประสานงานจัดเลี้ยง (Banquet Coordinator)** ต้องมีความรู้เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม เพื่อเสนอเรื่องกายภาพ และการจัดเลี้ยงให้ลูกค้า
3. **ผู้จัดการร้านอาหาร (Restaurant Manager)** รับผิดชอบเรื่องการบริการอาหาร และเครื่องดื่มทั้งหมด
4. **หัวหน้าพนักงานบริการ (Captain)** เป็นหัวหน้าพนักงานบริการ
5. **พนักงานต้อนรับ (Hostess)** ต้อนรับลูกค้าที่จะเข้ามารับประทานอาหาร สอบถามการสำรองที่นั่ง จัดโต๊ะตามความต้องการลูกค้า
6. **บริกร (Waiter)** รับคำสั่ง และบริการลูกค้าอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ
7. **บาเทนเด (Bartender)** พนักงานรับผิดชอบงานทุกอย่างประจำบาร์ที่ได้รับมอบหมาย
8. **ผู้ช่วยบาเทนเด (Bar Boy)** ให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของบาร์เทนเดอร์
9. **พนักงานตรวจสอบอาหาร (Food Checker)** ตรวจสอบรายการที่สั่งกับอาหารที่ออกจากครัวว่าตรงกันหรือไม่
10. **พนักงานดูแลการบริการ (Room Service)** มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานทั้งหมด ในการบริการอาหารในห้องพักของโรงแรม

การปรุงอาหาร (Culinary)

1. **หัวหน้าแผนกครัว (Executive Chef)** มีหน้าที่ในการเตรียมอาหาร นับตั้งแต่การเขียนเมนู ประสานงานบุคลากรภายในครัว ทุกกิจกรรมหน้าที่ นับตั้งแต่การเลือกซื้อ เรียกผู้ประมูลส่งอาหารดิบ ส่งตัวอย่างมาให้เลือก ตลอดจนดูแลแนะนำหัวหน้าบริการ ให้ความคุมบริการ เตรียมบริการอาหารให้ได้ตามมาตรฐาน
2. **รองหัวหน้าแผนกครัว (Sous Chef)** รับผิดชอบโดยทั่วไปของครัวทั้งหมด ดูแล แนะนำการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ประกอบอาหารที่ได้มาตรฐาน ทั้งความสะอาด รสชาติ ขนาดที่เสิร์ฟ อุณหภูมิที่ควรจะเป็น การตกแต่งก่อนนำเสนอต่อแขกลูกค้า
3. **หัวหน้าหน่วยในครัว (Chef de Partie)** พ่อครัวตำแหน่งนี้มีหน้าที่รับผิดชอบ ขนมอบทุกชนิด เพื่อการตกแต่งโต๊ะ จัดเลี้ยง บางที่ก็รวบรวมงานแกะสลักน้ำแข็ง เข้าไปด้วย
4. **พ่อครัวสำรอง (Chef Tournant)** ทำหน้าที่แทนพ่อครัวคนใดคนหนึ่งที่ยุติงานไป ซึ่งอาจจะเป็นวันหยุดของตนประจำสัปดาห์ ป่วยหรือด้วยเหตุจำเป็นใดก็ตาม
5. **ผู้ช่วยพ่อครัว (Commis Cook)** ซึ่งมักจะมีไม่เกิน 3 คน

3.4 ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่งงาน : นักศึกษาฝึกงาน (Student Trainee)

ความรับผิดชอบ : การจัดเรียงเอกสาร , การจำแนกเอกสารแบ่งเป็นหมวดหมู่ , การใช้งาน โปรแกรม การจองห้องพัก Opera, การจองห้องพักผ่าน RESA Website, การใช้โปรแกรม Microsoft

3.4.1 รายละเอียดของงานที่ปฏิบัติ

■ การจัดเรียงเอกสาร (Filing)

เป็นการจัดเรียงเอกสารรายชื่อของผู้เข้าพักในโรงแรม โดยการจำแนกชื่อตามตัวอักษรภาษาอังกฤษ (Alphabet) และทำการจำแนกประเภทห้อง ทั้งห้อง Executive suite, Executive room ,Junior suite, Deluxe, Superior รวมถึงการจำแนก Accor Plus Member VP1 VP2 VP3 แล้วจัดเรียงใส่แฟ้มให้เรียบร้อย

■ การอัปเดตบันทึก (Update Booking)

เป็นการอัปเดตข้อมูลรายละเอียดของผู้เข้าพัก โดยตรวจสอบชื่อ นามสกุล ประเภทห้องพัก ราคา และทำการใส่ข้อมูลตาม Rate และใส่สิทธิประโยชน์ของสมาชิก ที่ผู้เข้าพักจองมาผ่านทาง Agency

■ TARS (The Accor Hotels Reservation System)

ระบบสำรองห้องพักของ Accor Hotels ซึ่งเชื่อมต่อกับเว็บแอปพลิเคชันบนมือถือศูนย์สำรองภายใน โรงแรม บริษัท ท่องเที่ยว โดยจะมีการจองมาจากทุกที่ทุกมุมทั่วโลก

■ ส่งอีเมลยืนยันการจองห้องพักสำหรับสมาชิก Accor (Send email to confirm booking for Accor member)

เป็นการส่ง E-mail ให้กับผู้เข้าพักในกรณีที่ผู้เข้าพักเป็นสมาชิก Accor Plus Member โดยจะมีทั้ง Silver, Gold, Platinum, Accor Plus Silver, Accor Plus Gold, Accor Plus Platinum โดยเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเข้าพักเป็นสมาชิก Accor Plus Member เท่านั้นนั่นเอง

แอดคอร์ท พลัส เป็นธุรกิจในเครือขายของกลุ่มโรงแรมแอดคอร์ทโฮเทล บริษัทยบริหารโรงแรมชั้นนำระดับโลกที่ดำเนินงานบริหารโรงแรมกว่า 4,200 โรงแรม ใน 95 ประเทศทั่วโลก ในปี 2014 แอดคอร์ท พลัส ได้ฉลองครบรอบปีที่ 20

ในฐานะโปรแกรมด้านการท่องเที่ยว กินดื่ม และไลฟ์สไตล์ ที่ครอบคลุมที่สุดในเอเชียแปซิฟิก แอดคอร์ท พลัส ให้คุณออกสำรวจจุดหมายปลายทางได้กว้างไกลกว่าที่เคย ด้วยโรงแรม รีสอร์ท และ อพาร์ทเมนท์ กว่า 700 แห่งใน 18 ประเทศทั่วเอเชียแปซิฟิก ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก สิทธิประโยชน์ สำหรับสมาชิก

▪ **การบล็อกห้องพักสำหรับกรุ๊ป HANA Tour (Block & Update Booking HANA Tour)**

เป็นการบล็อกห้องพักสำหรับกรุ๊ป HANA Tour ที่ทำการจองด้วยการส่งมาทางแฟกซ์ เมื่อทำการบล็อกห้องเรียบร้อยแล้วจะทำการส่งแฟกซ์กลับเพื่อทำการยืนยันในการจองห้องพัก จากนั้นทาง HANA tour จะส่งรายชื่อแขกที่จะเข้ามาเพื่อให้ทางเรออัพเดทข้อมูลต่างๆ เช่นจำนวนแขกที่เข้าพักต่อ 1 บุคกึ่ง ประเภทของห้อง จำนวนของห้อง รวมทั้งเตียงเสริม เป็นต้น เมื่ออัพเดทเสร็จก็จะทำการส่งแฟกซ์กลับเพื่อทำการยืนยันในการจองห้องพักอีกครั้ง

ตารางที่ 3.2 ตารางสรุปภาพรวมการปฏิบัติงาน

เดือน	ปฏิบัติงาน
พฤษภาคม	▪ Learn rate code ▪ Learn member card option ▪ Update booking (TARS) ▪ Update booking (HANA) ▪ Update Airline (CAPTAIN) ▪ Filing booking
มิถุนายน	▪ Filing booking ▪ Update booking (TARS) ▪ Update booking (HANA) ▪ Booking group (HANA) ▪ Check deposit ▪ Booking (RESA)
กรกฎาคม	▪ Filing booking ▪ Update booking (HANA) ▪ Booking group (HANA) ▪ Check deposit ▪ Booking (RESA) ▪ Update booking (TARS) ▪ Send email to confirm booking for Accor member

สิงหาคม	■ Check deposit ■ Booking (RESA) Filing booking ■ Update booking (HANA) ■ Booking group (HANA) ■ Send email to confirm booking for Accor member ■ Confirm check-in from Expedia Agoda Booking etc.
---------	---

3.5 พนักงานที่ปรึกษา

นางสาวป้อشري ปานนพภา

ตำแหน่ง Agent Staff

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

14 พฤษภาคม – 30 สิงหาคม 2562

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.7.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. กำหนดแหล่งข้อมูล

ต้องการข้อมูลหรือรวบรวมข้อมูลมาจากที่ไหนบ้าง ผู้ให้ข้อมูลเป็นใคร อยู่ที่ไหน เป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิหรือทุติยภูมิ โดยได้ข้อมูลดังนี้ เป็นพนักงานที่แผนก Reservation ที่ทำหน้าที่ TARS (The Accor Hotels Reservation System) ระบบสำรองห้องพักของ Accor Hotels

2. เลือกวิธีรวบรวมข้อมูล

ต้องวางแผนในวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างรอบคอบ รวมทั้งคำนึงถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยได้เลือกวิธีการเก็บข้อมูลแบบสังเกต และจดบันทึก

3. ออกรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนนี้เป็นารออกภาคสนาม ต้องมีการวางแผนขั้นตอนเป็นอย่างดีก่อนเก็บรวบรวมข้อมูล

3.7.2 วิธีการดำเนินงาน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต้องกำหนดขั้นตอนให้รัดกุมตั้งแต่ การวางแผนการเก็บรวบรวมกำหนดวิธีการให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง กำหนดวิธีบันทึกข้อมูล จากนั้นจึงเก็บข้อมูลตามที่วางแผนไว้ เมื่อได้ข้อมูลกลับมาต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยมีการวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศึกษาหน้าที่ TARS (The Accor Hotels Reservation System) ระบบสำรองห้องพักของ Accor Hotels ว่ามีวิธีการทำเป็นอย่างไร ระบบเป็นอย่างไร จากการสังเกตพนักงานขณะทำงาน และรวมถึงสอบถามข้อสงสัยเล็กน้อย
2. สังเกตการทำงานโดยอาศัยตอนที่ทำการ Update Booking ในระหว่างทำงานนั้นว่ามีสาเหตุอะไรที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการจองห้องพัก ทำงานไม่สำเร็จหลุดลงไปได้ด้วยดี หรือ เกิดข้อผิดพลาด จากนั้นทำการจดบันทึก
3. ศึกษาการ Update Booking ด้วยการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง โดยอยู่ภายใต้การดูแลและคำแนะนำของหัวหน้างาน ทำให้เราสามารถเห็นภาพและช่องโหว่ของงานได้กว้างมากยิ่งขึ้น
4. ศึกษาการ Update Booking โดยอาศัยการสังเกต Rate ของแต่ละ Rate ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร แต่ละ Rate มีความหมายว่าอย่างไร โดยการจำบันทึก
5. ทำการจดบันทึกและจดจำสิ่งที่ผิดพลาดของตนเองในขณะทำ Booking และจดบันทึกไว้
6. รวบรวมรายละเอียดที่ตนเองได้จดบันทึกไว้ ทำความเข้าใจและแตกเป็นองค์ความรู้ออกมาเป็นข้อๆ เพื่อความเข้าใจง่ายในการทำ Update Booking
7. แยก Rate ของแต่ละ Rate ออกมาเพื่อความเข้าใจที่ง่ายขึ้น จัดเรียงขั้นตอนการอัปเดตออกมาเป็นข้อๆ และแบ่งประเภทอย่างชัดเจน
8. จดบันทึกสิ่งที่ควรทราบ เช่น เรื่องคำศัพท์เฉพาะเพื่อใช้ในการ Update Booking
9. จัดเรียงข้อความ ทำเป็นคู่มือ แก่ผู้ที่ทำ TARS (The Accor Hotels Reservation System) ระบบสำรองห้องพักของ Accor Hotels หรือผู้ที่สนใจศึกษาให้เพื่อความรู้อย่างยิ่งขึ้น
10. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

3.3 ตารางขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ค.62	มิ.ย.62	ก.ค.62	ส.ค.62
1. ศึกษาหน้าที่TARS				
2. เก็บรวบรวมข้อมูล				
5. จัดทำรูปเล่ม				

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

ฮาร์ดแวร์

1. Notebook MSI
2. กล้องดิจิทัล

ซอฟต์แวร์

1. โปรแกรม Microsoft Word
2. โปรแกรม Opera
3. โปรแกรม Adobe photoshop
4. โปรแกรม Adobe Illustrator

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อจัดทำคู่มือสำหรับการอัปเดต Booking Handbook for Updating booking (TARS) 2. เพื่อให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของสมาชิก Accor Plus Member จึงได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 หัวข้อหลักดังนี้

1. ความแม่นยำและความถูกต้องของการ Update Booking ตาม Rate
2. สิทธิประโยชน์ของสมาชิก Accor Plus Member

4.2 แนวทางแก้ปัญหา

ผู้จัดทำได้จัดทำ คู่มือสำหรับการอัปเดต Booking (Handbook for Updating booking) ขึ้น

เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงาน ที่มีจุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการ ที่ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ขององค์กรและวิธีควบคุมกระบวนการนั้น มักจัดทำขึ้นสำหรับลักษณะงานที่ซับซ้อน มีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับคนหลายคน และสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

4.3 ข้อดีของการจัดทำโครงการนี้

1. สะดวกต่อการใช้งานขณะ Update Booking
2. ช่วยลดการตอบคำถาม
3. ช่วยลดเวลาในการสอนงาน
4. ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน
5. ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการทำงาน
6. ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดในการทำงาน
7. ทำให้การปฏิบัติงานเป็นแบบมีอาชีพ
8. ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการทำงานใหม่
9. เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง

คู่มือสำหรับการอัปเดต Booking Handbook for Updating booking (TARS) มีดังนี้



รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (1)

PP – level code (FLBR1, PKG2, FL3KD, FLPK1,

HS3.DSO, ADVBR1, RA3NOV)

1. Change nationality. If the name of the guest is not Thai, change from TH to ZZ.
2. Put level of guest in the VIP and Specials box.
3. Source box, add an ACCOR or OLI.
4. Copy credit card numbers and put it in the comment.
5. Put "P" in the Pur box
6. Ref ID, enter the reference number, the date and time
 *** If no number is inserted, according to TARS, followed by the date and time

Accor Plus Member

VIP 1 → Silver

VIP 2 → Gold

VIP 3 → Platinum

A2 → Silver

A3 → Gold

A4 → Platinum

D4 → Accor Plus Silver

D5 → Accor Plus Gold

D6 → Accor Plus Platinum

Remark

OLI mean Other Leisure Individual LFP mean Free Pressing 2 Pieces
 DX2 mean Welcome Fruit Basket / with chocolate / Executive floor benefit

รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (2)

คำศัพท์เพิ่มเติม

Room Type

KGB	→	Superior King
TWB	→	Superior Twin
KGA	→	Deluxe King
TWA	→	Deluxe Twin
KGAEF	→	Executive King
TWAEF	→	Executive Twin
SDD	→	Junior Suite
SDC	→	Executive Suite

7. Enter the comment PP RB or PP RO, followed by the amount and put +++

*** (PKG2 DIS SPA 25%)

*** If it is an executive room, put DIS SPA 25%, add

Cocktail in the Packages and put DX2, LFP in the

The screenshot shows a hotel reservation system interface. Numbered callouts indicate the following fields:

- 1: Name field
- 2: Room Type dropdown menu
- 3: Package dropdown menu
- 4: Price field
- 5: Rate Code dropdown menu
- 6: Comments field
- 7: Confirmation field

รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (3)

TO – (EXPEDIA) level code (FLBR1, PKG2, FL1KD, FLBR3, FL3KD, FLPK1)

1. Change nationality. If the name of the guest is not Thai, change from TH to ZZ.
2. Put level of guest in the VIP and Specials box.
3. Source box, add EXPEDIA.
4. Copy credit card numbers and put it in the comment.
5. Put "P" in the Pur box
6. Ref ID, enter the reference number, the date and time
*** If no number is inserted, according to TARS, followed by the date and time
7. Enter the comment TO RB or TO RO, followed by the amount and put +++
*** (PKG2 DIS SPA 25%)
*** If it is an executive room, put DIS SPA 25%, add Cocktail in the Packages and put DX2, LFP in the Specials box.
8. Routing

6. ช่อง Ref ID ให้ใส่ตัวเลขอ้างอิงและวัน เดือน ปี และ เวลา
** ถ้าไม่มีเลขอ้างอิงให้ใส่เป็น TARS แล้วตามด้วย วัน เดือน ปี และ เวลา
7. ช่อง comment ใส่ CL RO ตามด้วยจำนวนเงิน NET
*** ถ้าห้อง Executive ขึ้นไปให้ใส่ DIS SPA 25% ด้วย แอด Cocktail ในช่อง Packages และ ใส่ DX2, LFP ใน ช่อง Specials
8. Routing

The screenshot shows a 'Guest Reservation' form with various fields. Numbered callouts indicate the following fields:

- 1: Ref ID field
- 2: Agent field
- 3: Source field
- 4: Comment field
- 5: Packages field
- 6: Specials field
- 7: Routing field
- 8: OK button

รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (4)

Thai Airway

1. เปลี่ยนสัญชาติ ถ้าหากชื่อของแขกไม่ใช่คนไทยให้เปลี่ยนจาก TH เป็น ZZ
2. ช่อง Company ใส่ Thai Airway (ROP)
3. ช่อง Source ให้ใส่ Thai Airway (ROP)
4. นำจำนวนเงินมาหาร 1.197
5. ช่อง Pur ให้ใส่ตัว P (Personal)

TO – (AGODA) level code (FLBR1, PKG2, FL1KD, FLBR3, FL3KD, FLPK1)

1. Change nationality. If the name of the guest is not Thai, change from TH to ZZ.
2. Put level of guest in the VIP and Specials box.
3. Source box, add an AGODA
4. Bring the amount divided with 1.197 and put in the rate box.

รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (5)

5. Copy credit card numbers and put it in the comment.
6. Put "P" in the Pur box
7. Ref ID, enter the reference number, the date and time
8. Enter a comment TO RB or TO RO, followed by the amount and the NET/PD
 *** (PKG2, DIS SPA 25%).
 *** If it is an executive room, put DIS SPA 25%,
 add Cocktail in the Packages and put DX2 LFP in the
 Specials box.
9. Routing

The screenshot shows a complex reservation form with various fields. Numbered callouts indicate specific areas of interest: 1 points to the 'Name' field, 2 to the 'Phone' field, 3 to the 'Room No.' field, 4 to the 'Pur' (Purpose) dropdown menu, 5 to the 'Ref ID' field, 6 to the 'Comments' field, 7 to the 'Package' dropdown menu, 8 to the 'Specials' dropdown menu, and 9 to the 'Routing' button at the bottom right.

OA – level code (C21, C11, CD0, C23...)

1. เปลี่ยนสัญชาติ ถ้าหากชื่อของแขกไม่ใช่คนไทยให้เปลี่ยนจาก TH เป็น ZZ
2. ใส่ level ของแขก ในช่อง VIP และ ช่อง Special
3. ช่อง Company ให้ copy ชื่อจาก More Fields มาใส่
4. ช่อง Source ให้ใส่เป็น OBI
5. ช่อง Pur ให้ใส่ตัว B (business)
6. ช่อง Ref ID ให้ใส่ตัวเลขอ้างอิงและวัน เดือน ปี และ เวลา
 *** ถ้าไม่มีเลขอ้างอิงให้ใส่เป็น TARS แล้วตามด้วย วัน เดือน ปี และ เวลา
7. ช่อง comment ใส่ OA RB หรือ OA RO ตามด้วยจำนวนเงิน และใส่เครื่องหมาย +++
 *** ถ้าห้อง Executive ขึ้นไปให้ใส่ DIS SPA 25% ด้วย เพิ่ม Cocktail ในช่อง Packages และ ใส่ DX2 และ LFP ในช่อง Specials

รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (6)

*** ถ้าไม่มีเลขอ้างอิงให้ใส่เป็น TARS แล้วตามด้วย วัน เดือน ปี และ เวลา

7. ช่อง comment ใส่ OA FM ตามด้วยจำนวนเงินและใส่เครื่องหมาย +++
 8. ถ้าห้อง Executive ขึ้นไปช่อง comment เปลี่ยนเป็น OA RB ตามด้วยจำนวนเงินและใส่เครื่องหมาย +++ แล้วเลือก Package เป็น ABF - ACCOR
- *** ถ้าห้อง Executive ขึ้นไปให้ใส่ DIS SPA 25% เพิ่ม Cocktail ในช่อง Packages และ ใส่ DX2 และ LFP ในช่อง Specials

The screenshot shows a complex reservation form with various fields. Numbered callouts indicate specific areas: 1 points to the 'Name' field, 2 to the 'Phone' field, 3 to the 'Email' field, 4 to the 'Room Code' field, 5 to the 'Package' field, 6 to the 'Comments' field, and 7 to the 'Specials' field.

OA – level code (FL1KD, L01, R1D17, R1D12, R1D10, R1D15)

1. Change nationality. If the name of the guest is not Thai, change from TH to ZZ.
 2. Put level of guest in the VIP and Specials box.
 3. Source box, add OLI.
 4. Copy credit card numbers and put it in the comment.
 5. Put "P" in the Pur box
 6. Ref ID, enter the reference number, the date and time
- *** If no number is inserted, according to TARS, followed by the date and time
7. Enter the comment OA RB or OA RO, followed by the amount and put +++
- *** If it is an executive room, put DIS SPA 25%, add Cocktail in the Packages and put DX2, LFP in the Specials box.

รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (7)

OA - L02

1. Change nationality. If the name of the guest is not Thai, change from TH to ZZ.

2. Put level of guest in the VIP and Specials box.

3. Source box, add OLI.

4. Package box to address ABF - FLEXIBLE

5. Put "P" in the Pur box.

6. Ref ID, enter the reference number, the date and time

OA - L02

1. Change nationality. If the name of the guest is not Thai, change from TH to ZZ.
2. Put level of guest in the VIP and Specials box.
3. Source box, add OLI.
4. Package box to address ABF - FLEXIBLE
5. Put "P" in the Pur box.
6. Ref ID, enter the reference number, the date and time

OA - L02

1. เปลี่ยนสัญชาติ ถ้าหากชื่อของแขกไม่ใช่คนไทยให้เปลี่ยนจาก TH เป็น ZZ

2. ใส่ level ของแขก ในช่อง VIP และ ช่อง Special

3. ช่อง source ให้ใส่เป็น OLI

4. ช่อง Package ให้เพิ่ม ABF - FLEXIBLE

5. ช่อง Pur ให้ใส่ตัว P (Personal)

6. ช่อง Ref ID ให้ใส่ตัวเลขอ้างอิงและวัน เดือน ปี และ เวลา

OA - L02

1. เปลี่ยนสัญชาติ ถ้าหากชื่อของแขกไม่ใช่คนไทยให้เปลี่ยนจาก TH เป็น ZZ
2. ใส่ level ของแขก ในช่อง VIP และ ช่อง Special
3. ช่อง source ให้ใส่เป็น OLI
4. ช่อง Package ให้เพิ่ม ABF - FLEXIBLE
5. ช่อง Pur ให้ใส่ตัว P (Personal)
6. ช่อง Ref ID ให้ใส่ตัวเลขอ้างอิงและวัน เดือน ปี และ เวลา

รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (8)

OA – level code (FL1KD, L01, R1D17, R1D12, R1D10, R1D15)

1. เปลี่ยนสัญชาติ ถ้าหากชื่อของแขกไม่ใช่คนไทยให้เปลี่ยนจาก TH เป็น ZZ
2. ใส่ level ของแขก ในช่อง VIP และ ช่อง Special
3. ช่อง source ให้ใส่เป็น OLI
4. Copy เลขเครดิตการ์ดเอาไปใส่ในช่อง comment
5. ช่อง Pur ให้ใส่ตัว P (Personal)
6. ช่อง Ref ID ให้ใส่ตัวเลขอ้างอิงและวัน เดือน ปี และ เวลา
*** ถ้าไม่มีเลขอ้างอิงให้ใส่เป็น TARS แล้วตามด้วย วัน เดือน ปี และ เวลา
7. ช่อง comment ใส่ OA RB หรือ OA RO ตามด้วยจำนวนเงิน และใส่เครื่องหมาย +++
*** ถ้าห้อง Executive ขึ้นไปให้ใส่ DIS SPA 25% ด้วย เพิ่ม Cocktail ในช่อง Packages และ ใส่ DX2 และ LFP ในช่อง Special

*** If no number is inserted, according to TARS, followed by the date and time

7. Enter the comment OA FM and followed by the amount and put +++
8. The Executive rooms to comment on the change to OA RB followed by the amount and then enter a +++ and add package is ABF - ACCOR

*** If it is an executive room, put DIS SPA 25%, add Cocktail in the Packages and put DX2, LFP in the Specials box.

รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (9)

OA – level code (C21, C11, CD0, C23...)

1. Change nationality. If the name of the guest is not Thai, change from TH to ZZ.
2. Put level of guest in the VIP and Specials box.
3. Name of the Company to copy from More Fields
4. Source box, enter the OBI
5. Put "B" in the Pur box
6. Ref ID, enter the reference number, the date and time
*** If no number is inserted, according to TARS, followed by the date and time
7. Enter the comment OA RB or OA RO, followed by the amount and put +++
*** If it is an executive room, put DIS SPA 25%, add Cocktail in the Packages and put DX2, LFP in the Specials box.

5. Copy เลขเครดิตการตเอาไปใส่ในช่อง comment
6. ช่อง Pur ให้ใส่ตัว P (Personal)
7. ช่อง Ref ID ให้ใส่ตัวเลขอ้างอิงและวัน เดือน ปี และ เวลา
8. ช่อง comment ใส่ TO RB หรือ TO RO ตามด้วยจำนวนเงิน NET / PD
*** (PKG2 ใส่ DIS SPA 25%)
*** ถ้าห้อง Executive ขึ้นไปให้ใส่ DIS SPA 25% เพิ่ม Cocktail ในช่อง Packages และ ใส่ DX2 และ LFP ในช่อง Specials
9. Routing

The screenshot shows a 'Create Reservation' form. Numbered callouts indicate the following fields: 1. Nationality (TH/ZZ), 2. VIP/Level, 3. Company Name, 4. Source (OBI), 5. Pur (Personal), 6. Ref ID, 7. Comment, 8. Packages (DIS SPA 25%), and 9. Specials (DX2, LFP).

รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการออฟเดท (10)

1. Nationality (TH to ZZ)
 2. Company (THAI AIRWAY)
 3. Source (THAI AIRWAY)
 4. Pur (P)
 5. Rate (1.197)
 6. Rate Code (FLBR1)
 7. Package (PKG2)
 8. Rate (1.197)

1. Nationality (TH to ZZ)
 2. Company (THAI AIRWAY)
 3. Source (THAI AIRWAY)
 4. Pur (P)
 5. Rate (1.197)
 6. Rate Code (FLBR1)
 7. Package (PKG2)
 8. Rate (1.197)

**TO – (AGODA) level code (FLBR1, PKG2,
 FL1KD, FLBR3, FL3KD, FLPK1)**

1. เปลี่ยนสัญชาติ ถ้าหากชื่อของแขกไม่ใช่คนไทยให้เปลี่ยนจาก TH เป็น ZZ
2. ใส่ level ของแขก ในช่อง VIP และ ช่อง Special
3. ช่อง source ให้ใส่เป็น AGODA
4. นำจำนวนเงินมาหารกับ 1.197 และใส่ในช่อง Rate

Thai Airway

1. Change nationality. If the name of the guest is not Thai, change from TH to ZZ.
2. The Company put the Thai Airway (the ROP)
3. Source box, enter the Thai Airway (the ROP)
4. Put "P" in the Pur box
5. Bring the amount divided with 1.197 and put in the rate box

รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (11)

6. Ref ID, enter the reference number, the date and time
*** If no number is inserted, according to TARS, followed by the date and time
7. Enter the comment CL RO followed by the amount and NET
8. Routing.

TO – (EXPEDIA) level code (FLBR1, PKG2, FL1KD, FLBR3, FL3KD, FLPK1)

1. เปลี่ยนสัญชาติ ถ้าหากชื่อของแขกไม่ใช่คนไทยให้เปลี่ยนจาก TH เป็น ZZ
2. ใส่ level ของแขก ในช่อง VIP และ ช่อง Special
3. ช่อง source ให้ใส่เป็น EXPEDIA
4. Copy เลขเครดิตการ์ดเอาไปใส่ในช่อง comment
5. ช่อง Pur ให้ใส่ตัว P (Personal)
6. ช่อง Ref ID ให้ใส่ตัวเลขอ้างอิงและวัน เดือน ปี และ เวลา
7. ช่อง comment ใส่ TO RB หรือ TO RO ตามด้วยจำนวนเงิน และใส่เครื่องหมาย +++
*** (PKG2 ใส่ DIS SPA 25%)
*** ถ้าห้อง Executive ขึ้นไปให้ใส่ DIS SPA 25% เพิ่ม
Cocktail ในช่อง Packages และ ใส่ DX2 และ LFP ในช่อง Specials
8. Routing

รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (12)

*** ถ้าไม่มีเลขอ้างอิงให้ใส่เป็น TARS แล้วตามด้วย วัน เดือน ปี และ เวลา

7. ช่อง comment ใส่ PP RB หรือ PP RO ตามด้วยจำนวนเงิน และใส่เครื่องหมาย +++

*** (PKG2 ใส่ DIS SPA 25%)

*** ถ้าห้อง Executive ขึ้นไปให้ใส่ DIS SPA 25% เพิ่ม Cocktail ในช่อง Packages และ ใส่ DX2 และ LFP ในช่อง Specials

The screenshot shows a hotel reservation system interface. Numbered callouts indicate the following fields: 1. Name field, 2. Member Type dropdown, 3. Source dropdown, 4. Payment dropdown, 5. Room Type dropdown, 6. Specials dropdown, and 7. Comment field.

PP – level code (FLBR1, PKG2, FL3KD, FLPK1, HS3, DSO, ADVBR1, RA3NOV)

1. เปลี่ยนสัญชาติ ถ้าหากชื่อของแขกไม่ใช่คนไทยให้เปลี่ยนจาก TH เป็น ZZ
2. ใส่ level ของแขก ในช่อง VIP และ ช่อง Specials
3. ช่อง source ให้ใส่เป็น ACCOR หรือ OLI
4. Copy เลขเครดิตการ์ดเอาไปใส่ในช่อง comment
5. ช่อง Pur ให้ใส่ตัว P (Personal)
6. ช่อง Ref ID ให้ใส่ตัวเลขอ้างอิงและวัน เดือน ปี และ เวลา

*** ถ้าไม่มีเลขอ้างอิงให้ใส่เป็น TARS แล้วตามด้วย วัน เดือน ปี และ เวลา

Remark
OLI หมายถึง Other Leisure Individual LFP หมายถึง Free Pressing 2 Pieces
DX2 หมายถึง Welcome Fruit Basket / with chocolate / Executive floor benefit

รูปที่ 4.1 คู่มือสำหรับการอัปเดต (13)

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานทำให้ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน แต่ละคนรู้งานซึ่งกันและกัน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้ สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงาน ฯลฯ ซึ่งในการจัดทำผู้ทำจะต้องมีทักษะในด้านการวิเคราะห์การสื่อสาร ออกแบบ และการประเมินผล การจัดการความรู้เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของชุมชนแนวปฏิบัติ All in One ดำเนินการโดยการจัดการกิจกรรมเติมเต็มความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้จนได้องค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

5.2 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจของการศึกษา

1. ได้เรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจด้าน โรงแรมมากขึ้น
2. ได้เรียนรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานภายในแผนก Reservation
3. ได้เรียนรู้ที่จะจัดการและตัดสินใจในสถานการณ์ที่ยากลำบาก
4. ได้ฝึกความอดทนในการทำงานภายใต้ความกดดัน
5. ได้ประสบการณ์ในการฝึกทักษะด้านภาษาอังกฤษ
6. ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง มีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น

5.3 ข้อจำกัดของการศึกษา

1. ด้านการสอบถาม เนื่องจากพนักงานทุกคนต่างทำงานที่ได้รับมอบหมายของตนเอง จึงไม่มีเวลามากในการให้ข้อมูล
2. อาศัยเวลาในการสังเกตมาก เพราะผู้ศึกษาต้องการที่จะเข้าใจกระบวนการของการจองห้องพักเองก่อน จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการสังเกตรายละเอียดต่างๆของพนักงานคนอื่น
3. Rate มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยจึงทำให้ยากต่อการเปลี่ยนข้อมูลในคู่มือ รวมถึงความล่าช้าแก่การจดจำอีกด้วย

5.4 ข้อเสนอแนะการศึกษา

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (Flow Chart) อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

โรงแรมโนโวเทล (2551). โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต. เข้าถึงได้จาก

www.novotelairportbkk.com/th/

โรงแรมโนโวเทล (2551). ห้องพัก. เข้าถึงได้จาก

<http://www.novotelairportbkk.com/th/guestrooms/>

โรงแรมโนโวเทล (2551). ห้องอาหารและบาร์. เข้าถึงได้จาก

<http://www.novotelairportbkk.com/th/ห้องอาหารและบาร์>

โรงแรมโนโวเทล (2551). ห้องประชุมสัมมนาและอีเวนท์. เข้าถึงได้จาก

<http://www.novotelairportbkk.com/th/mice/>

โรงแรมโนโวเทล (2551). สปาและฟิตเนส. เข้าถึงได้จาก

<http://www.novotelairportbkk.com/th/สปาและฟิตเนส>

โรงแรมแakor (2550). Accor Hotels. เข้าถึงได้จาก

<https://www.accorhotels.com/gb/thailand/index.shtml>





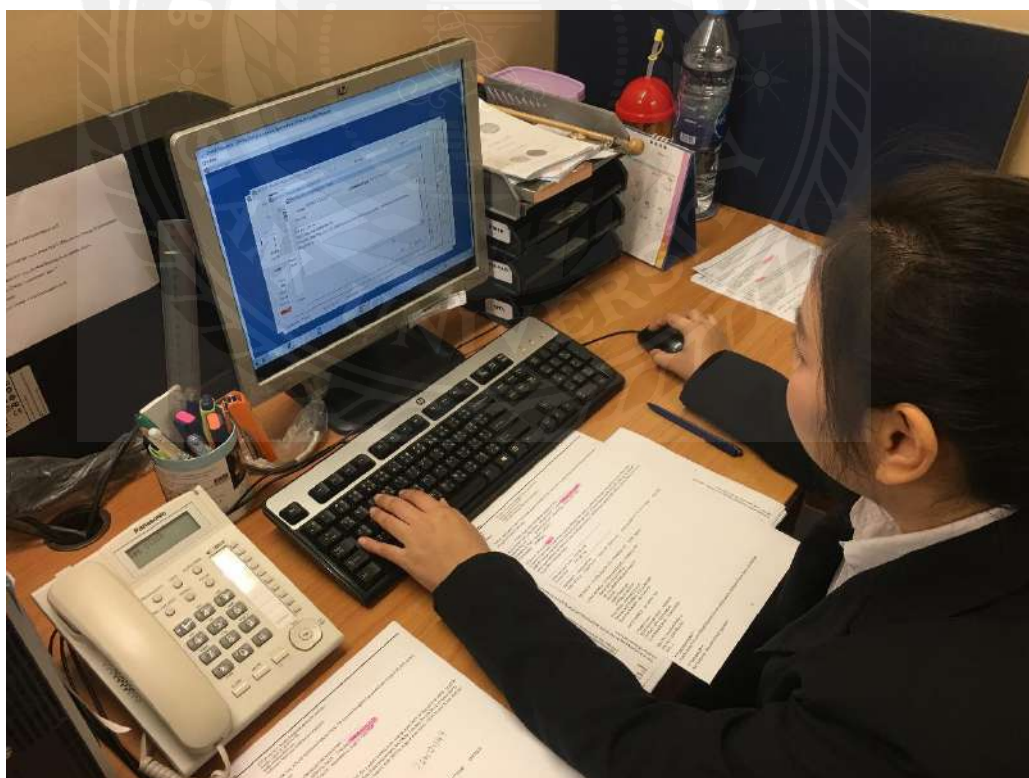
ภาคผนวก



ภาคผนวก
ภาพบรรยากาศการปฏิบัติงาน



Orientation 14 May 2019



การอัปเดต Booking (TARS)



ส่งแฟ้มกลับไปยัง Agency หลังจากทำการเปิดบุดึง (Booking Group)



ถ่ายเอกสาร



จัดเรียงบुकกึ่งที่ทำการอัปเดตแล้วโดยจัดเรียงเป็นวันที่และเดือน



การจัดเรียงบुकกึ่งที่มีวันถัดไป เข้าแฟ้มเพื่อนำไปใช้ที่ Front office

ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 5904500063
ชื่อ - นามสกุล : นางสาววิญสุดา แสงสุริย์
คณะ : ศิลปศาสตร์
สาขาวิชา : ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ
ที่อยู่ : 59/61 ตำบลกระทุ่มดัม อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73220
ผลงาน : คู่มือสำหรับการอัปเดต Booking (TARS)
Handbook for Updating Booking (TARS)

