

4.2.2 การศึกษาพฤติกรรมในพื้นที่ใช้สอยต่าง ๆ ของโรงแรม

1. การศึกษาพฤติกรรม บริเวณ FRONT DESK

บริการ 24 ชั่วโมง

ก. ผู้ให้บริการ

ทำงาน 3 หลัก	ผลัดที่ 1	ตั้งแต่ 08.00 น.	ถึง 16.00 น.
	ผลัดที่ 2	ตั้งแต่ 16.00 น.	ถึง 24.00 น.
	ผลัดที่ 3	ตั้งแต่ 24.00 น.	ถึง 08.00 น.

1. แผนกะ เบียน

หน้าที่

- ลงทะเบียนการเข้าพักของแขก

- CHECK IN - CHECK OUT

บทบาท

- ยืนประจำตำแหน่ง ในส่วน FRONT DESK

- ลงทะเบียนการเข้าพักของแขกแต่ละคน

- หาห้องพักในแขก

- ทำสถิติการเข้าพักของแขก

- เก็บรักษากุญแจห้องของแขก

- ทอนรับแขก

กิจกรรม

- เมื่อแขกแสดงความจำนงจะขอเข้าพักในโรงแรมจะมามีติดต่อ COUNTER บริเวณแผนกทะเบียน พนักงานจะกล่าวทอนรับ

และถามว่าจองห้องพักหรือไม่ถ้าไม่ก็จะหาห้องว่างให้ โดย

ตรวจสอบจาก ROOM RACK ตรงบริเวณ COUNTER

ถ้าแขกยื่นความประสงค์จะพักห้องแบบไหน วันเดือนปี

- ทำการ CHECK IN ให้แก่แขก โดยให้แขกเซ็นชื่อที่อยู่

วันเดือนปีเกิด สัญชาติ อาชีพ การทำงาน ใบสำคัญประจำตัว

~~เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า~~

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- คนต่างดาว มีตรประจำตัวประชาชน ลงในใบกรอกเรียกว่า
บัตรจดนามผู้เข้าพัก ในใบนี้จะกำหนดวันเวลาเข้าพัก ระยะเวลา
และการเลิกพักในเวลาใด วันใด
- เมื่อแขกเซ็นชื่อแล้ว พนักงานจะทำการกรอกตัวเลข ที่แขกไม่ได้
กรอกขอใบสำคัญเช่น พาสปอร์ต หรือบัตรประชาชน เพื่อคู่ให้
ถูกต้อง
 - จากนั้นให้กุญแจให้แขก แล้วบอกว่าห้องไหนอยู่ปีกไหนของคิง
โซลิต์ตัวใด
 - ในกรณีที่เป็นการพักรักรัก ก็จะเป็นผู้ทำหน้าที่ทั้งหมดแทนแขก
 - กรณีที่แขกจองห้องพักไว้แล้ว พนักงานก็จะทำการตรวจเช็ค
จากนั้นให้ไปจดนามผู้พักแก่แขกกรอกขอความ ทบพวนกับใบ
จองห้องอีกครั้ง เพื่อกันความผิดพลาด แล้วให้กุญแจแก่แขก
บอกตำแหน่งของห้อง อยู่ปีกไหน โซลิต์ตัวใด
 - จากนั้น BELL BOY จะเข้ามาถามและช่วยยกกระเป๋าไปให้
 - เมื่อทำการ CHECK IN เรียบร้อยแล้ว จะนำไปบันทึกใน
สมุดลงทะเบียนการบันทึกนี้ เพื่อทำสถิติ และนำไปตรวจเช็คกับ
กองตรวจคนเข้าเมือง จากนั้นออกบิลล์ ห้องพักแขกและนำไปส่ง
ให้แคชเชียร์ เพื่อคิดจำนวนเงินอีกที
 - ทำการลงรายงานประจำวัน ว่ามีแขกมาพักจำนวนเท่าใด
 - โทรศัพท์ไปทางแผนกแม่บ้าน เพื่อติดต่อกว่าแขกเช่าห้องไหน
จะได้จัดเตรียมห้องพร้อมเครื่องคิม และของตกแต่งจำพวกไม้คอก
และทอสายโทรศัพท์ให้เรียบร้อย เพื่อบริการแก่แขกอย่างเต็มพร้อม
 - ในกรณีที่แขกจะย้ายห้อง ทำการเช็คว่างห้องไหนว่าง จากนั้นรับ
กุญแจเก่าคืนและให้กุญแจใหม่แก่แขก และทำการป้อนข้อมูล เขา
เครื่องคอมพิวเตอร์ จากนั้นนำใบเปลี่ยนห้องให้แก่แคชเชียร์ และ
แผนกแม่บ้าน แผนกโอเปอร์เรเตอร์ จะได้ทำการทอสายโทรศัพท์
และตกแต่งห้องให้ใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ทำการตอบข้อซักถาม และคอยต้อนรับ
- กรณีที่อุปกรณบริเวณ FRONT DESK เสียหายติดต่อแผนกช่างให้ทำการซ่อมแซม
- เมื่อแขกออกไประหว่างนอก จะเอากุญแจมา KEY DROP COUNTER พนักงานก็จะนำไปใส่ในช่อง KEY RACK ตามเดิม เมื่อแขกมาก็จะมาขอกุญแจได้

2. INFORMATION

- | | | |
|---------|---|--|
| หน้าที่ | - | ให้ข่าวสาร และตอบคำถามแก่แขก |
| บทบาท | - | ต้อนรับแขกและอำนวยความสะดวกในโรงแรม |
| | - | ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำแก่แขก |
| | - | แจกเอกสารแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวภายในเชียงใหม่ และใกล้เคียงรวมทั้งแนะนำ การหาซื้อสินค้า ของที่ระลึกต่าง ๆ |
| | - | ตามความเหมาะสม |
| | - | บริการคนไปรษณีย์ และโทรเลขหรือโทรเลขด้วย |
| กิจกรรม | - | เมื่อแขกเข้ามาถามปัญหาหรือ ต้องการทราบข้อมูล การท่องเที่ยว ก็จะคอยตอบในตำแหน่ง เคาน์เตอร์ ที่ยื่นออกมาแจกเอกสารที่แนะนำเมืองเชียงใหม่หรือนำสถานที่ของ หรือแผนที่ต่าง ๆ |
| | - | เมื่อมีญาติติดต่อกับแขกที่พักในโรงแรม ก็จะแจ้งชื่อนามสกุลให้แก่พนักงานแล้วพนักงานจะไปตรวจเช็คที่ INFORMATION ซึ่งจะได้ชื่อแขกเรียงตามอักษรและหมายเลขห้องพัก |
| | - | ในกรณีที่มีการจัดเลี้ยง แขกที่ไม่ทราบตำแหน่งห้องก็จะมาสอบถามก็ต้องคอยบริการแก่แขกด้วย |
| | - | มีตาราง ราคาห้องพัก โบรชัวร์ต่าง ๆ คอยบริการแก่แขกที่ต้องการทราบรายละเอียด |
| | - | โทรศัพท์ติดต่อแผนกต่าง ๆ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- รับผิดชอบจากบุรุษไปรษณีย์ ทำการแยกชื่อ, ห้อง แล้วนำไป
เขียนไว้ที่ KEY RACK ตรงบริเวณลงทะเบียน
- พนักงานจะรับข้อความที่แขกต้องการลงทะเบียนไปยังห้อง
ลงทะเบียน และรับข้อความที่ส่งมาโดยลงทะเบียน ให้แก่แขกทาง
ของ KEY RACK พนักงานฝ่ายทะเบียนจะเป็นผู้นำให้
แก่แขกเมื่อแขกมารับกุญแจ

3. FRONT CASHIER

- | | |
|---------|--|
| หน้าที่ | - เก็บค่าบริการต่าง ๆ ของแขกที่เข้ามาพักในโรงแรม และ
แลกเปลี่ยนเงินให้แก่แขก |
| บทบาท | - รับบิลล์จากแผนกทะเบียนมาจัดเก็บเข้าแฟ้ม
- คิดเงินค่าห้องของแขกทุกวัน ขณะที่แขกยังพักอยู่ในโรงแรม
- เช็คไปยังแผนกต่าง ๆ ว่าแขกได้เข้าไปใช้บริการอะไรบ้าง
เป็นจำนวนเงินเท่าใด
- CHECK OUT ให้แขก
- แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ |
| กิจกรรม | - รับบิลล์จากแผนกทะเบียนเมื่อแขก CHECK IN แล้วเจ้าหน้าที่
ฝ่ายทะเบียนจะออกบิลล์ห้องพักนำมาให้ฝ่ายแคชเชียร์ นำมาจัด
เข้าแฟ้ม ซึ่งจะจัดเรียงลำดับตามรายชื่อห้อง
- พนักงานแคชเชียร์ จะนำบิลล์ดังกล่าวของทุกห้อง เข้าเครื่อง
ทุกวัน เป็นการคิดเงินค่าห้องพักแขกประจำวัน เมื่อแขกมา
CHECK OUT พนักงานแคชเชียร์จะโทรถาม MAID
ที่อยู่ตามชั้นที่แขกพักห้องนี้ ชื่อนี้ ได้สั่งอาหารและ เครื่องดื่ม
อะไรบ้าง จะได้ทำการออกบิลล์ แล้วโทรไปถามโอเบอร์เร เคอร์
ว่าแขกห้องนี้โทรศัทพ์ที่ครั้ง และโทรไปเช็คหน่วยบริการอื่น ๆ
ว่าแขกใช้บริการอะไรบ้าง โดยนำบิลล์ที่ฝ่ายทะเบียนออกให้
นำเข้าเครื่องรวมจำนวนเงินที่แขกใช้ทั้งหมด |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- รับเงินค่าบริการจากแขก
- เช็ดยอดเงินได้รับไปยังแผนกบัญชี
- ถ้าแขกที่มาใช้บริการมีความต้องการแลกเปลี่ยนเงินตราในสกุลต่าง ๆ มาเป็นเงินไทยก็ต้องทำการแลกเปลี่ยนให้

ในอัตราสากล มีบัตรแสดงอัตราแลกเปลี่ยนเงินติดไว้ให้

- แยกดู
- จะต้องมีที่เก็บเงิน จำแนกสกุลต่าง ๆ อย่างเป็นหมวดหมู่และเป็นสกุลด้วย

4. SAFE DEPOSIT

- | | | |
|---------|---|----------------------------------|
| หน้าที่ | - | เก็บของมีค่าของแขก |
| บทบาท | - | อยู่ในตำแหน่งเคาน์เตอร์ |
| | - | รับฝากของมีค่าจากแขก |
| กิจกรรม | - | รับของมีค่าจากแขกเมื่อแขกนำมาฝาก |
| | - | เก็บของมีค่าอย่างระมัดระวัง |
| | - | คืนของแก่แขกเมื่อแขกมารับคืน |

5. BELL CAPTION

- | | | |
|---------|---|--|
| หน้าที่ | - | ควบคุมดูแลการทำงานของ BELL BOY |
| บทบาท | - | ควบคุมการทำงานของ BELL BOY ให้มีประสิทธิภาพที่สุด |
| | - | ถ้าแขกมากหรือมีกรุ๊ปทัวร์ลงจะต้องช่วย BELL BOY คอย |
| | - | รับโทรศัพท์ที่มาถึงแขกและสั่งให้ BELL BOY ไปตามแขก |
| | - | มารับโทรศัพท์ |
| กิจกรรม | - | นั่งทำงานอยู่บริเวณเคาน์เตอร์ |
| | - | ควบคุมการทำงานของ BELL BOY กรณีที่แขกมากอาจจะ |
| | - | ต้องช่วยขนของ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- กรณีที่แขก CHECK OUT แล้วประสงค์จะฝากของไว้ พนักงานจะออกตัวให้แกแขกและเช็คคว่าแขกมีบิลล์ CHECK OUT เรียบร้อย แล้วหรือยัง จากนั้นนำกระเป๋าไปเก็บใน BAGGAGE ROOM

- คอยรับโทรศัพท์บริเวณเคาน์เตอร์ เมื่อแขกต้องการให้คนขึ้นไปชนกระเป๋านห้องพัก เพื่อจะ CHECK OUT จะออกคำสั่งให้ BELL BOY ขึ้นไปชนกระเป๋่า หรือถ้ามีโทรศัพท์มาถึงแขกจะให้ BELL BOY ไปตามตัวแขกมารับโทรศัพท์ สำหรับกรณีแขกมาทัวร์ จะมีตารางอยู่บริเวณเคาน์เตอร์ เขียนชื่อกรุปของแขกพร้อมทั้งเวลา CHECK IN AND CHECK OUT

6. BELL BOY

หน้าที่
บทบาท

กิจกรรม

- บริการชนกระเป๋่าเดินทาง และล้มภาระให้แกแขก
- ชนกระเป๋่าเดินทางของแขกที่ CHECK IN แล้วไปยังห้องพักแขก
- ชนกระเป๋่าเดินทางของแขกที่ CHECK OUT ไปยังรถของแขก
- ตามแขกรับโทรศัพท์ที่มาถึงแขก
- อยู่ประจำบริเวณประตูทางเข้า
- คอยออกไปรับกระเป๋่า เพื่อนำมายังเคาน์เตอร์เพื่อ CHECK IN
- นำกระเป๋่าไปยังห้องพักแขก
- รับคำสั่งจาก BELL CAPTION จากห้องไหน CHECK OUT แล้วขึ้นไปชนกระเป๋่าและล้มภาระของแขกลงมา
- เมื่อแขก CHECK OUT แล้วส่งของล้มภาระไปยังรถของแขก
- กรณีแขกฝากกระเป๋่าจะนำไปไว้ใน BAGGAGE ROOM และทำบัตรให้เพื่อความสะดวกในการรับคืน
- ถ้ามีโทรศัพท์มาถึงแขกจะเป็นผู้ไปตามแขกให้มารับโทรศัพท์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. RESERVATION

- หน้าที่ - รับจองห้อง
- บทบาท - คอยรับความประสงค์แขกว่าต้องการห้องพักจำนวนเท่าใด
แบบไหน
- กรณีเป็นกรุปทัวร์จะคอยตรวจสอบแผนกทะเบียนว่ามีห้องพอหรือไม่
- กิจกรรม - คอยรับโทรศัพท์หรือแขกที่มาติดต่อด้วยตนเองว่ามีความต้องการห้องพักขนาดและจำนวนเท่าใด
- ตรวจสอบเช็คกับฝ่ายทะเบียนแล้วแจ้งแก่ของว่ามีห้องหรือไม่
- เมื่อตกลงเรียบร้อยแล้วจะทำบัตรจองห้องให้แก่แขก และมีคำร้องอีกก็ส่งไปยังฝ่ายทะเบียน เพื่อรอรับการมาของแขกอีกที

๓. ผู้รับบริการ

ผู้เข้ารับบริการภายใน LOBBY แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. แขกที่เข้ามาพักในโรงแรม
2. บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรม

1. แขกที่เข้ามาพักในโรงแรม

- หน้าที่ - เป็นแขกของโรงแรม
- บทบาท - ปฏิบัติตามกฎหมายที่โรงแรมวางไว้
- กิจกรรม - แขกจะลงชากรถตรงเข้าไปประตูใหญ่ อาจจะนั่งพักตรงบริเวณล็อบบี้สักครู่แล้วลงทะเบียนเข้าพัก เมื่อรับกุญแจแล้วก็จะตรงไปยังห้องพัก
- กรณีที่มาหลายคน อาจจะต้งนั่งรอพัก บางทีอาจจะไปรอบริเวณล็อบบี้แล้วจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- กรณีที่มากับกรุ๊ปทัวร์ โทก หรือหัวหน้ากรุ๊ปจะเป็นผู้ทำหน้าที่ลงทะเบียนก็จะนั่งพักรอบริเวณลิโอบบี้ หรือลิโอบบี้บาร์ รอจนจนแล้วจึงเข้าห้องพัก
- แยกอาจจะใช้บริเวณลิโอบบี้ เป็นที่ชุมนุมพบปะกันของทัวร์ที่มาด้วยกัน
- หากมีกรุ๊ปทัวร์ มาพร้อมกันจำนวนมาก บริเวณลิโอบบี้บาร์อาจจะไม่เพียงพอให้นั่ง

ปัญหา

2. บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการภายในโรงแรม

หน้าที่

บทบาท

กิจกรรม

- แยกที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรม
- เข้ามาในบริเวณลิโอบบี้ เพื่อนั่งรอพบแขกของโรงแรมปฏิบัติตามกฎหรือระเบียบที่โรงแรมวางเอาไว้
- บุคคลภายนอกที่เข้ามาพักหรือในบริเวณลิโอบบี้ เพื่อรอพบปะพูดคุยธุรกิจหรือเรื่องส่วนตัว กับแขกที่มาพักในโรงแรมหลังจากโทรศัพท์ขึ้นไปยังห้องพักแยกแล้วก็จะนั่งรออยู่ในบริเวณลิโอบบี้หรือลิโอบบี้บาร์
- บุคคลภายนอกที่เข้ามาพักหรือในบริเวณลิโอบบี้บาร์ เพื่อจะรอเข้าไปยังงานจัดเลี้ยงสังสรรค์หรือประชุม ในห้องจัดเลี้ยงหรือห้องบริการอื่นๆ
- บุคคลภายนอกที่เขมานั่งพักหรือในบริเวณลิโอบบี้ เพื่อรอที่จะติดต่อธุรกิจการงานกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ทำงานในบริเวณโรงแรม
- บุคคลภายนอกที่เขมารับประทานอาหารในโรงแรมจะตรง เข้าไปยังห้องอาหาร เลย หรืออาจจะนั่งรอในบริเวณลิโอบบี้บาร์ ก็ได้

2. การศึกษาพฤติกรรมภายใน LOBBY LOUNGE

เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ก. ผู้ให้บริการ

ทำงาน 3 มล็ด ตั้งแต่ 8.00-16.00 น , 16.00-24.00น, 24.00-8.00น.

1. BARTENDER

- หน้าที่ - ผสมเครื่องดื่ม และจัดอาหารว่าง
- บทบาท - คอยรับรายการจากพนักงานบริการ
- ผสมเครื่องดื่มหรือ จัดหาอาหารว่าง
- กิจกรรม - รับรายการจากพนักงานบริการ แล้วนำไปเสิร์ฟที่เคาน์เตอร์
- จัดรายการตามที่สั่ง
- วางไวบนเคาน์เตอร์พนักงานจะนำไปส่งให้แก่แขก
- พนักงานจะนำบิลส่งวางไว้ 1 ใบ เก็บไว้ที่แคชเชียร์

2. พนักงานบริการ

- หน้าที่ - ให้บริการแก่แขกที่มานั่งใน LOBBY LOUNGE
- บทบาท - ให้บริการแก่แขก และดูแลความเรียบร้อย ใน LOBBY LOUNGE
- กิจกรรม - คอยยืนอยู่ในบริเวณ LOBBY LOUNGE เพื่อแขกจะได้
- สั่งบริการอย่างสะดวก
- นำรายการไปยังเคาน์เตอร์ผสมเครื่องดื่ม
- นำเครื่องดื่มไปให้แก่แขกและคิดเงินเมื่อแขกจะกดบิล

3. CASHIER

- หน้าที่ - คิดค่าบริการและเก็บเงิน
- บทบาท - รับรายการจากพนักงาน
- คิดเงินและเก็บเงิน
- ทำบัญชีส่งฝ่ายบัญชีของโรงแรมวันต่อวัน

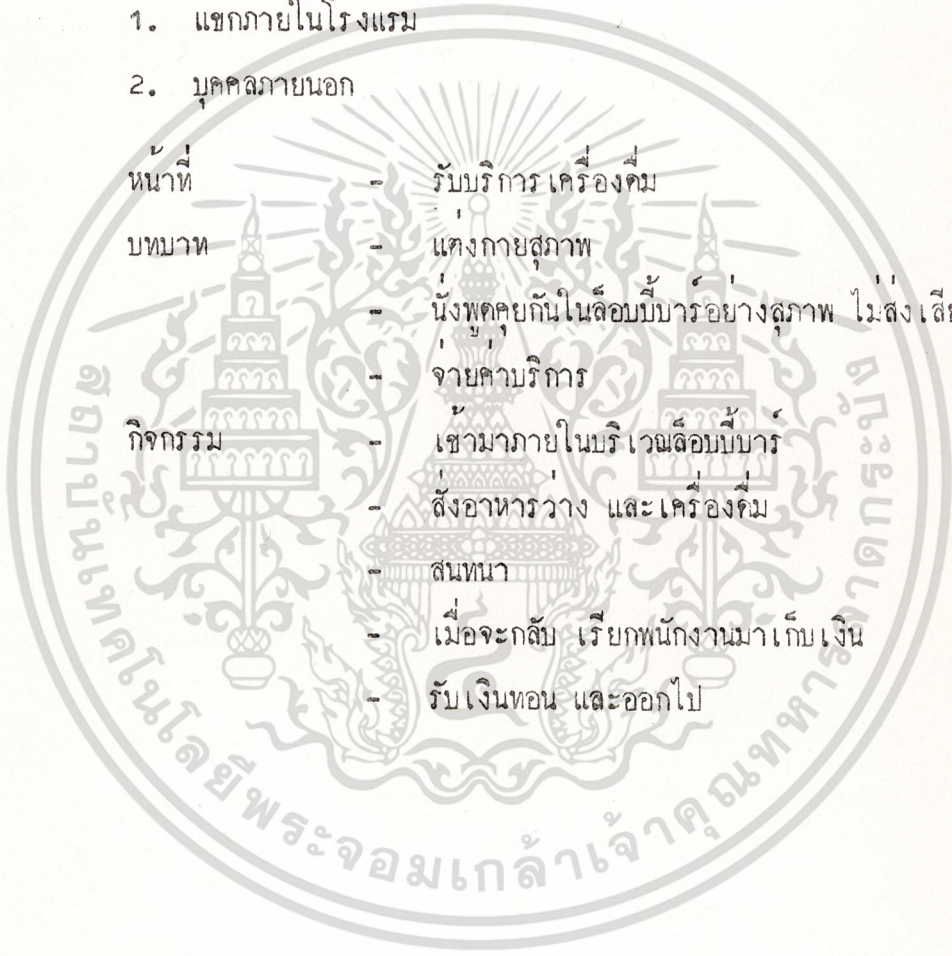
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- กิจกรรม - นั่งบริเวณเคาน์เตอร์แคชเชียร์
- รับรายการจากพนักงาน
- คัดเงินและเก็บเงิน ทอนเงิน ทำบัญชี

๗. ผู้รับบริการ

1. แยกภายในโรงแรม
2. บุคคลภายนอก

- | | | | |
|---------|---|------------------------------------|-------------------------|
| หน้าที่ | - | รับบริการ เครื่องดื่ม | |
| บทบาท | - | แต่งกายสุภาพ | |
| | - | นั่งพูดคุยกันในด้อมบาร์อย่างสุภาพ | ไม่ส่งเสียงรบกวนผู้อื่น |
| | - | จ่ายค่าบริการ | |
| กิจกรรม | - | เข้ามาภายในบริเวณด้อมบาร์ | |
| | - | ตั้งอาหารวาง และเครื่องดื่ม | |
| | - | สนทนา | |
| | - | เมื่อจะกลับ เรียกพนักงานมาเก็บเงิน | |
| | - | รับเงินทอน และออกไป | |



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การศึกษาพฤติกรรมภายใน RESTAURANT

เปิดบริการเวลา 11.00 น. - 14.30 น. และ 17.00 น. - 24.00 น.

ก. ผู้ให้บริการ

1. ผู้จัดการภัตตาคาร

หน้าที่

- ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานทุกด้านของภัตตาคารให้ดำเนิน
ได้ด้วยดี
- คุดูแลงานด้านบริการให้เป็นที่พอใจของลูกค้า และเจ้าหน้าที่
บริหาร
- ควบคุมดูแลปัดต้น พนักงานต้อนรับหญิง พนักงานเสิร์ฟหญิงรวม
ทั้งพนักงานเบเกอรี่ด้วย
- รับคำสั่งจากฝ่ายบริหารมาดำเนินการ และประสานงานกับ
พนักงานในความรับผิดชอบ
- ตรวจสอบตราแสดงความรับผิดชอบ
- ให้คำแนะนำแก่ไซร์ปรับปรุงบริการอยู่เสมอ
- ควบคุมดูแลบัญชีรายไคของภัตตาคาร

2. ผู้ช่วยผู้จัดการภัตตาคาร

หน้าที่

- คุแลปฏิบัติงานภายในภัตตาคาร

บทบาท

- รับคำสั่งจากผู้จัดการ และนำมาประสานงานกับพนักงานใน
ความรับผิดชอบ

กิจกรรม

- แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- รับผิดชอบแทนผู้จัดการ โดยทำหน้าที่รองลงมา และทำหน้าที่
แทนในเวลาผู้จัดการพัก

3. พนักงานต้อนรับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- | | | |
|---------|---|--|
| หน้าที่ | - | แนะนำและต้อนรับแขก |
| บทบาท | - | รับคำสั่งจากหัวหน้าห้อง และรับผิดชอบอย่างเคร่งครัด |
| | - | ประสานงานกับผู้ชายหัวหน้าห้องดูแลแขก |
| กิจกรรม | - | แนะนำแขกและพาแขกไปนั่ง |
| | - | ช่วยเรียกพนักงานบริการ |
| | - | ให้การต้อนรับและชี้แจงแก่แขก |

4. แคชเชียร์

- | | | |
|---------|---|--|
| หน้าที่ | - | การเงินภายในภัตตาคาร |
| | - | ทำบัญชีรายรับ - รายจ่าย |
| บทบาท | - | รับเงินจากแขกเข้าบัญชี |
| | - | ทำบัญชีแต่ละวันเสนอผู้จัดการ |
| | - | แต่งกายเรียบร้อย |
| กิจกรรม | - | พนักงานบริการนำใบสั่งอาหารมาที่โต๊ะแคชเชียร์ |
| | - | เมื่อคิดเงินจะหยิบเอาคำสั่งของโต๊ะนั้นมารวมควยเครื่องคิดเลข รวมตัวเลขลงในบิลล์ให้พนักงานบริการไปเก็บเงิน |
| | - | และทอนเงิน |
| | - | รวมยอดเงิน ทำบัญชีในบิลล์ต่อไป |

5. พนักงานบริการ

- | | | |
|---------|---|---|
| หน้าที่ | - | บริการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม |
| บทบาท | - | รับคำสั่งจากแขกไปให้แคชเชียร์และครัว |
| | - | เสิร์ฟอาหาร และเครื่องดื่ม |
| | - | เช็คยอดเงินจากแคชเชียร์ นำไปเก็บให้ครบตามจำนวนแขก |
| กิจกรรม | - | จัดโต๊ะให้เรียบร้อยก่อนเปิดบริการ |
| | - | ถ้ามีการจัดแบบบุฟเฟ่่ ต้องจัดให้เรียบร้อย |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นำแขกไปนั่งโต๊ะที่ว่าง
- รอคำสั่ง จดใบสั่งไปให้ครัว และแคชเชียร์
- เสริฟอาหารและเครื่องดื่ม
- นำบิลล์จากแคชเชียร์มารับเงินจากแขก

ข. ผู้รับบริการ

1. แขกที่มาพักภายในโรงแรม

2. บุคคลที่เข้ามาใช้บริการใดแก่ บุคคลทั่วไป

หน้าที่

- รับผิดชอบบริการอาหารและเครื่องดื่ม

บทบาท

- แต่งกายสุภาพ

- นั่งรับประทานอาหารมอต่าง ๆ และอาหารว่างต่าง ๆ เช่น

ชา กาแฟ

- จ่ายค่าบริการ

กิจกรรม

- เข้ามานั่งในทอง

- ตั้งอาหารและเครื่องดื่ม

- ใช้เวลาสนทนา และรับประทานอาหาร เครื่องดื่ม

- เมื่อจะกลับเรียกพนักงานบริการมาเก็บเงิน

- รับเงินทอนแล้วกลับออกไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 การวิเคราะห์ขอมูลเกี่ยวกับพื้นที่โอสอยภายในอาคาร

1. ทางเขา (HOTEL ENTRANCE)

ลักษณะโดยทั่วไป

เป็นทางเขาหลักของโรงแรมซึ่งจะเป็นส่วนแรกที่แขกผู้เข้าพักได้พบเห็นก่อนส่วนอื่น ๆ หรือเป็นทางเขาที่ทำงานและส่วนบริการต่าง ๆ ภายในโรงแรม สามารถแบ่งได้เป็น

1.1 ทางเขาหลัก (MAIN ENTRANCE)

เป็นทางเขาหลักของแขกผู้เข้าพักของโรงแรม มีลักษณะเด่นชัดและแสดงออกในลักษณะของการ เชื้อเชิญ รวมทั้งทัศนียภาพที่ดูสามารถเข้าถึงได้จากที่จอดรถ และสามารถตรงไปยังส่วนต้อนรับ (RECEPTION) โดสะควพร้อมกับการจัดส่วนบริการขนกระเป๋าคืนทาง (LOGGAGE RECEPTION) โดสะควพร้อมกับการจัดส่วนบริการขนโโดสะคว โวบนระดับถนน เพื่อบริการขนกระเป๋าคืนทาง

1.2 ทางเขายอย (SUB - ENTRANCE)

เป็นทางเขาของบุคคลภายนอกที่ไม่ได้มาพักในโรงแรมแต่มาใช้บริการของโรงแรม เช่น มารับประทานอาหารในภัตตาคาร มางานเลี้ยงที่ห้องจัดเลี้ยง และอื่น ๆ ควรมีห้องโถงยอยควย และทางเขายอยนี้ไม่ควรปะปนกับส่วนของแขกที่มาพัก แต่สามารถเชื่อมกับ ENTRANCE LOBBY ได้

1.3 ทางเขาส่วนบริการ (SERVICE ENTRANCE)

เป็นทางเขาของพนักงานและส่วนบริการภายในโรงแรม จึงไม่ปะปนกับทางเขาของผู้เข้าพักของโรงแรม เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของโรงแรม เป็นจุดผ่านของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานระดับบริการต่าง ๆ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่เข้าสู่โรงแรมบริเวณนี้มักจะสับสนและไม่สะดวกเรียบร้อย

2. ส่วนบริการด้านหน้า (FRONT OFFICE)

เป็นศูนย์กลางควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรม เป็นจุดที่แขกผู้มาพักหรือผู้ต้องการมาติดต่อธุรกิจในโรงแรมจะต้องมาที่ส่วนนี้ก่อน นอกจากนี้ยังเป็นส่วนควบคุมการเข้าออกของแขกด้วย ส่วนบริการด้านหน้าแบ่งหน่วยเป็น

- 2.1 ส่วนบริการโดยตรง (DIRECT SERVICE)
- 2.2 เคาน์เตอร์บริการด้านหน้า FRONT DESK
- 2.3 ส่วนบริการด้านหลัง BACK - UP SERVICES

2.1 ส่วนบริการโดยตรง DIRECT SERVICES เป็นส่วนที่บริการโดยตรงที่แขกผู้มาพักจะได้รับเมื่อเขามาถึง ประกอบด้วย

ก. BELL CAPTAIN STATION มีหน้าที่ต้อนรับแขกที่ประตูจัดการเรื่องกระเป๋าเดินทางของแขก

ข. BAGGAGE HANDLING เป็นส่วนเก็บสัมภาระของแขกผู้มาพักที่ไม่จำเป็นต้องใช้ในช่วงเช้าพัก ของที่เคลื่อนย้ายลำบาก หรือสัมภาระชิ้นใหญ่ ๆ ที่แขกไม่ต้องการนำขึ้นไปยังห้องพัก โดยเฉพาะแขกที่มาเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ มักจะมีปัญหาเรื่องกระเป๋าเดินทางที่ขนความมารวมไว้บริเวณด้านหน้า ส่วนสัมภาระจะคอยรับกระเป๋าเดินทางของแขกแยกมาอีกทาง แล้วไปเก็บไว้ในห้องเก็บกระเป๋าเดินทาง

ค. PUBLIC TELEPHONE เป็นส่วนบริการแขกโดยเฉพาะควรจะมีอยู่ใกล้กับทางเข้าใหญ่ เพื่อที่แขกจะได้เห็นโดยง่าย และสามารถใช้บริการได้สะดวก

2.2 เคาน์เตอร์บริการด้านหน้า FRONT DESK เป็นเคาน์เตอร์ย่อยส่วนหน้าของส่วนบริการด้านหลัง กิจกรรมต่าง ๆ ในโรงแรมจะขึ้นโดยตรงกับส่วนนี้ ดังนั้นจะต้องอยู่ในส่วนที่ควบคุมการเข้าออกของแขกได้ง่าย เคาน์เตอร์บริการส่วนหน้านี้ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ก. ส่วนต้อนรับ RECEPTION ทำหน้าที่ต้อนรับแขกและอำนวยความสะดวก
 สะดวกด้านการติดต่อสอบถาม INFORMATION OR INQUIRY แก่ผู้ให้บริการของโรงแรม
 อาจอยู่รวมกับส่วนลงทะเบียนก็ได้ แต่ต้องมองเห็นได้ชัดเจนจากทางเขา

ข. ส่วนลงทะเบียนเข้าพัก GUEST REFRIGERATION ควรอยู่ใกล้
 ทางเขาเพื่อความสะดวกต่อแขกในการลงทะเบียนเข้าพัก และออกจากโรงแรม ในส่วนนี้
 จะต้องมี ROOM RACK เพื่อแสดงให้ทราบว่าห้องใดมีแขกอยู่หรือไม่ จะหันหน้าเข้าหาเจ้าหน้าที่
 ประจำโดยมิให้แขกเห็น เพื่อให้เจ้าหน้าที่เลือกห้องได้อย่างอิสระตามความเหมาะสมและเพื่อ
 บิตรายชื่อแขกที่มาพักให้เป็นส่วนตัวจากผู้อื่นด้วย ส่วนลงทะเบียนนี้ควรอยู่ใกล้กับส่วนสำรอง
 ห้องพักและส่วนการเงิน เพื่อความสะดวกในการติดต่อกัน

ค. ส่วนไปรษณีย์และกุญแจห้อง AMILS & KEYS ทั้งสองส่วนนี้ควร
 จะอยู่ด้วยกัน เพราะในกรณีที่มัจจดหมายหรือไปรษณีย์มาถึงแขกพนักงานจะคอยมอบให้แขกได้
 ทันทีเมื่อแขกจะเข้าห้องพัก ของกุญแจและจดหมายจะอยู่รวมกันเป็นแผงใหญ่ แต่ละช่องมีหมายเลข
 กำกับเพื่อป้องกันการผิดพลาดของพนักงาน

ง. ส่วนเก็บเงิน CASHIERS การทำงานส่วนใหญ่ คือการ เก็บเงิน
 ค่าบริการต่าง ๆ จากแขกที่มาพักในโรงแรม เช่น ค่าห้องพัก ค่าอาหาร และค่าใช้บริการ
 ต่าง ๆ ของโรงแรม เป็นการรวบรวมค่าใช้จ่ายของแขกจากทุก ๆ ส่วน

จ. ส่วนแลกเปลี่ยนเงินตรา MONEY CHANGER AREA เป็นที่รับแลกเปลี่ยน
 เงินตราต่างประเทศ ประกอบด้วยบอร์ดแสดงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา โดยหันหน้า
 หาแขก

2.3 ส่วนบริการคานหลัง BACK-UP SERVICE เป็นส่วนสำนักงาน ทำหน้าที่ควบคุม
 การทำงานและประสานงานระหว่างส่วนธุรการคานหน้ากับแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม ส่วน
 บริการคานหลัง ประกอบด้วย

ก. ส่วนทำงานสำหรับผู้จัดการแผนกธุรการคานหน้า FRONT OFFICE
 MANAGER รับผิดชอบในการดำเนินงานของฝ่ายต้อนรับทั้งหมดสามารถเข้าถึงหรือติดต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาดูงาน เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่เอกสารนี้
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับส่วนใดโดยสะดวก

ข. แผนกบัญชี ACCOUNTING AREA มีหน้าที่ตรวจสอบและควบคุม รายได้รายจ่ายทั้งหมดของทุก ๆ ส่วนของโรงแรม

ค. ห้องนิรภัย SAFE DEPOSIT & VAULT ห้องเก็บของมีค่า สำหรับแขกประกอบควย SAFE มักทำเป็นช่องเล็ก ๆ มีกุญแจแยกแต่ละของมีค่า สำหรับบริการแขกได้ครั้งละ 1 คน

ง. ส่วนสำรองห้องพัก ADVANCE RESERVATION เป็นส่วนงาน ที่จัดการ เรื่องห้องพัก การจองห้อง รวมทั้งของประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น แผนก ทอนรับ แผนกลงทะเบียน การเงิน และแผนกสถิติควย

จ. ส่วนโทรศัพท์ TELEPHONE OPERATOR ทำหน้าที่รับส่งข่าวสาร ระหว่างบุคคลภายนอกกับบุคคลภายในโรงแรม มีโทรศัพท์ภายในเพื่อใช้ติดต่อระหว่างห้องพัก กับส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมอีกด้วย

ฉ. ส่วนกระจายเสียง SOUND AND MESSAGE RELAYS ทำหน้าที่ให้บริการด้านเสียง เพลงหรือดนตรี เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศของโรงแรมให้ดีขึ้น ทำหน้าที่กระจายเสียง เพื่อเรียกแขกหรือประกาศต่าง ๆ ของโรงแรม

3. ห้องโถง LOBBY

เป็นศูนย์กลางของอาคารที่แจกจ่ายไปยังส่วนต่าง ๆ ลักษณะเป็นโถงพักคอย ขนาดใหญ่อยู่ด้านหน้า เป็นส่วนที่ต้องตกแต่งสวยงามทุกส่วน เพราะเป็นจุดแรกที่แขกจะเข้ามาสัมผัสเมื่อเข้าสู่อาคาร ตลอดจนเป็นที่ติดต่อพักคอยของแขกและผู้ที่จะมาพบแขก ดังนั้น LOBBY นี้จึงอยู่ในที่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวกจากทางเข้าใหญ่และส่วนบริการอื่น ๆ จึงเป็นจุดที่มีการ เคลื่อนไหวพลุกพล่านควรมีเนื้อที่เพียงพอสำหรับแขก และผู้ที่มาติดต่อกับ เคาเตอร์บริการล่วงหน้า FRONT DESK ได้โดยไม่กีดขวาง พร้อมกับจัดให้มีบริเวณ นั่งพักคอยเป็นจุด ๆ บริเวณนั่งพักคอยประกอบด้วยเก้าอี้ ไฟฟ้า โต๊ะรับแขก COFFEE TABLE

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โต๊ะข้าง SIDE TABLE บริเวณนี้ควรจัดให้มากพอที่จะต้อนรับแขกจำนวนมากได้ และไม่กีดขวางทางเดินที่ตรงไปยังลิฟท์และห้องบริการอื่น ๆ มักจัดให้เป็น 2 ส่วนคือ ที่ MAIN LOUNGE ซึ่งจะอยู่ตรงส่วนหน้าของเคาน์เตอร์บริการส่วนหน้าและส่วนรองอีกส่วนด้านที่จะให้บริการด้านเครื่องพิมพ์ดีดที่เข้ามานั่งเล่นพักผ่อนและอื่น ๆ เพื่อเป็นการลดจำนวนคนใน LOBBY เราอาจรวมเอาทั้ง 2 ส่วนเข้าด้วยกันเป็น LOBBY LOUNGE ก็ได้ แต่จะต้องอยู่ในที่ที่เหมาะสมและสบาย มีที่พนักพิงสวยงาม อาจมีเคาน์เตอร์บาร์บริการเครื่องพิมพ์ดีดและดนตรีบรรเลง

4. ห้องน้ำสำหรับแขก TOILET FOR GUEST

เป็นห้องน้ำในส่วนสาธารณะ จัดไว้สำหรับแขกรวมทั้งผู้มาติดต่อกับแขกควรวางอยู่ในบริเวณที่แขกและคนมาใช้บริการ เช่น ห้องอาหาร บาร์ สามารถเขาไปใช้ได้โดยสะดวก ควรมองเห็นได้โดยตรงจากโถงทางเดินที่จะไปยังบาร์หรือห้องอาหาร แต่ไม่ควรมองเห็นจากถนนภายนอก จัดแยกเป็น MEN'S TOILET และ WOMEN'S TOILET อยู่ในบริเวณเดียวกัน มีทางเข้าที่สะดวกแต่ไม่ปะปนหรือไม่ประเจิดประเจ้อนัก ควรมี REST ROOM อยู่ในส่วนหน้าของ WOMEN'S TOILET ด้วย

5. บริเวณให้สัมปทานและบริเวณที่แบ่งให้เช่าเป็นรายย่อย (CONCESSION SPACE AND SUB - RENTAL SPACE)

5.1 CONCESSION SPACE คือส่วนที่อำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่ผู้มาพักกิจการนี้อาจดำเนินการโดยทางโรงแรมเอง หรือให้บุคคลภายนอกเช่าเช่าดำเนินการก็ได้

ก. TOBACCO AND NEWS STAND ส่วนบริการจำหน่ายบุหรี่และหนังสือพิมพ์ ตามปกติในโรงแรมขนาดเล็กมักจะดำเนินการโดยส่วนธุรการด้านหน้า FRONT OFFICE ถ้าเป็นโรงแรมขนาดกลางอาจทำเป็นส่วนหนึ่งอยู่ใกล้ส่วนธุรการด้านหน้า แต่ถ้าเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ จะมีการเปิดร้านขายเฉพาะ และมีชายของจุกจิกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข. VALET SHOP ส่วนบริการซักรีดเสื้อผ้าแขก เป็นเพียงสถานที่รับส่งเสื้อผ้าเท่านั้น ไม่มีเครื่องซักรีดโดยจะส่งเสื้อผ้าแขกไปยัง LAUNDRY ในการบริการนั้นจะมีพนักงานไปรับยังห้องพักแขก และส่งกลับไปยังห้องพักแขก

ค. TELEGRAM OFFICE ส่วนบริการโทรเลข เป็นส่วนจำเป็นสำหรับโรงแรมขนาดใหญ่เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของส่วนธุรการคานหนา

ง. GIFT SHOP ร้านขายของที่ระลึก

จ. DRUG STORE ร้านขายของเบ็ดเตล็ด รวมทั้งขายยา

ฉ. TOURIST & AIRLINE OFFICE บริษัททัวร์และบริษัทสายการบินต่าง ๆ ให้บริการความสะดวกตักานการนักเที่ยว และการจองตั๋วเครื่องบิน

6. ส่วนให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม FOOD & VEVERAGE SERVICE SPACE

เป็นส่วนให้บริการคานอาหารและเครื่องดื่มแก่แขกทั้งผู้มาพักและผู้มาใช้บริการเป็นครั้งคราวประกอบด้วย ส่วนรับประทานอาหาร ครั้ว ห้องเก็บของ บริเวณรับรอง และห้องเก็บขยะ นอกจากนี้ยังรวมถึงส่วนบริการคานอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้าอีกด้วย

6.1 RESTAURANT (MAIN DINING ROOM) เป็นส่วนที่เปิดบริการ

อาหารทั้ง 3 มื้อ หรืออาจเปิดเฉพาะกลางวันและเย็นก็ได้ การจัดวางตำแหน่งของ RESTAURANT ควรอยู่ในที่ซึ่งมองเห็นทิวทัศน์หรือธรรมชาติอันงดงาม และคำนึงถึงความสัมพันธ์กับห้องครั้ว MAIN KITCHEN และห้องเตรียมอาหาร เพื่อสะดวกในการขนส่งอาหาร และเนื่องจากส่วนนี้ต้องบริการทั้งแขกและบุคคลภายนอกโรงแรม ดังนั้นจึงต้องมีทางเข้าถึงได้สะดวก ในโรงแรมชั้นหนึ่งมักแบ่งห้องอาหารตามชนิดของอาหาร เช่น ห้องอาหารไทย ห้องอาหารจีน ห้องอาหารแบบยุโรป การจัด RESTAURANT จะมีลักษณะหรูหราและเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละโรงแรม ส่วนประกอบใหญ่ ๆ คือ ที่รับประทานอาหาร อาจมีเวทีเต้นรำหรือเวทีดนตรีด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.2 LOBBY LOUNGE เป็นบริเวณพักผ่อนสำหรับแขกผู้มาพักได้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน สำหรับนั่งเล่น อ่านหนังสือ พบปะสนทนา คิมเพื่อการพักผ่อน หรือเพื่อไปยังห้องอาหารหรือบาร์ อาจมีหลายแห่ง เช่น ตั้งอยู่ในบริเวณสะพาน้ำซึ่งจัดแบบกึ่งกลางแจ้ง เพื่อกุ้ทิวทัศน์ขณะคิม หรือ ตั้งอยู่ติดกับ LOBBY ก็ไ้เพื่อให้แขกใน LOBBY ไ้ดูทิวทัศน์เข้าไปใน LOUNGE หรือ รวมกันเป็น LOBBY - LOUNGE โดยมีทิวทัศน์สวยงาม สะดวกสบาย และอาจจัดให้มี บริเวณเขียนจดหมายและกรอกแบบฟอร์มไว้ตามจุดต่าง ๆ หรือทำเป็นเคาน์เตอร์เล็ก ๆ ยาว สำหรับนั่งเขียนก็ได้ มีการบริการอาหารเบา ๆ เครื่องดื่มในราคาปานกลาง การจัดให้มีบริเวณ เล่นดนตรี เพื่อเพิ่มบรรยากาศ

7. ส่วนบริการคานสถานที่ BANQUETING FACILITIES

เป็นสถานที่ที่ใ้บุคคลเขา เพื่อประกอบกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดเลี้ยง การสัมมนา หรือการจัดนิทรรศการชั่วคราว ลักษณะเป็นห้องโถงใหญ่ ควรมีทางเข้าต่างหาก แยกจากทางเขาของโรงแรม โดยจะเข้ามาใน FOYER ก่อน เพราะมีจำนวนคนใช้เป็น กลุ่มใหญ่ไปทางเดียวกันต้องอำนวยความสะดวกใ้สามารถเปลี่ยนกับหน้าที่ใช้สอยต่าง ๆ ได้ เหมาะกับงานแต่ละชนิดเพราะแต่ละงานที่มาเขาสถานที่มีหลายลักษณะ มีงานเด่นว่า เวที แสดงแฟชั่นโชว์ งานสวนใหญ่มีตอนกลางคืน

ส่วนประกอบของส่วนบริการคานสถานที่ แบ่งไ้ดังนี้คือ

7.1 BANQUET ROOM FOYER เป็นส่วนรองรับคนก่อนเขาสูห้องจัดเลี้ยง ลักษณะเป็นโถงตอจาก PUBLIC AREA ส่วนอื่นไปยังทิวห้องจัดเลี้ยง พร้อมก็มีห้องน้ำ ห้องสวมนในส่วนนี้ด้วย บริเวณนี้มีลักษณะการใช้งานหลายแบบแตกต่างกันออกไป เช่น ใช้เป็น ที่รอกอย หรือเป็นบริเวณบริการของ COCKTAIL กาแฟ เป็นต้น

7.2 BANQUET FOYER จะจัดเป็นโถงใหญ่สำหรับงานที่มีกิจกรรม เดียวใน HALLROOM เดียว และจะจัดเป็น FOYER ของแต่ละห้องย่อย เมื่อมี หลายกิจกรรมใน HALLROOM เดียว เพื่อใ้มีใ้ลับสนกัน

7.3 HALLROOM OR BALLROOM เป็นส่วนที่ใ้ประโยชน์ในการจัดงาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตใ้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิใ้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีกรนำไปใช้