

4. แสวงหาและพัฒนานโยบายการตลาดในประเทศร่วมกับผู้จัดการฝ่ายขาย
5. เอาใจใส่เรื่องสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงในประเทศในรูปของอัตราการเข้าพัก (OCCUPANCY) ราคาห้องพัก และกลวิธีในการกำหนดนโยบายการตลาดของคู่แข่งชั้นต่าง ๆ (MARKETING STRATEGY OF COMPETITORS) ทั้งนี้ให้แนะนำเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ให้ฝ่ายบริหารทราบอยู่เสมอ
6. ประสานงานกับแผนกแม่บ้านและแผนกบริการส่วนหน้าในการกันห้องพักไว้เพื่อการซ่อมแซมบำรุงรักษา ในกรณีที่มีการชำรุดเสียหายหรือผิดไปจากมาตรฐานที่วางไว้
7. ให้ความร่วมมือและประสานงานกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ โดยพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือทุกเวลาที่จำเป็น

ฝ่ายแม่บ้าน

หัวหน้าฝ่ายแม่บ้าน (EXECUTIVE HOUSEKEEPER)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ
รับผิดชอบงานฝ่ายแม่บ้านทั้งหมด

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง
ผู้จัดการแผนกห้องพัก (ROOM DIVISION MANAGER)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น
ฝ่ายบุคคล ฝ่ายช่าง และแผนกซักผ้า

ง. การปฏิบัติงาน

1. ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานท่าห้องพัก พนักงานเย็บผ้า SEAMSTRESSES พนักงานทำความสะอาดทั่วไป
2. ตรวจสอบที่รับผิดชอบเป็นประจำ เพื่อดูแลให้งานค่านแม่บ้านเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดและ ออกคำสั่งเปลี่ยนแปลงแก้ไขหาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. อาจจะทำางานร่วมกับฝ่ายช่างและฝ่ายบริหารในการให้ข้อคิดเห็น
ในแผนกการปรับปรุงตกแต่งและปรับสภาพโรงแรม
4. ประสานงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายต้อนรับในเรื่องลูกค้าเข้าพัก
โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับงานในฝ่ายแม่บ้าน

ผู้ช่วยแม่บ้าน (ASST. HOUSEKEEPER)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นผู้แบ่งเบาภาระหัวหน้าฝ่ายแม่บ้านในการตรวจห้องพักทุก ๆ ห้อง
ทุกวัน หรือเป็นผู้ตรวจงาน INSPECTOR

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

หัวหน้าฝ่ายแม่บ้าน (EXECUTIVE HOUSEKEEPER)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

หัวหน้าแผนกห้องพัก + FRONT OFFICE

ง. การปฏิบัติงาน

1. จัดทำรายจ่ายเงินค่าจ้างรายวันหรือค่าจ้างเงินเดือน
2. พิมพ์จดหมาย บันทึกช่วยความจำ ทำรายงาน เป็นต้น
และ เก็บรักษาแฟ้มงานตั้งกล่าวติดคอหรือรับโทรศัพท์
ให้หัวหน้าหรือพนักงานในหน่วย
3. แจ้งให้หน่วยบริการล่วงหน้ารายถึงห้องที่ทำความสะอาด
เรียบร้อยแล้วพร้อมที่จะขายหรือใช้งาน
4. ออกใบสั่งซื้อดอกไม้ หนังสือพิมพ์ และ แม็กกาซีนให้แก่ผู้ชาย
แล้วลงบัญชีไว้
5. ตรวจสอบจำนวนของใช้ในคลังของหน่วยแม่บ้าน และ เบิกของ
ใช้ต่าง ๆ ไปที่คลังพัสดุทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานทำความสะอาด (ROOM MAID)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ทำความสะอาดห้องพัก

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

หัวหน้าฝ่ายแม่บ้าน (EXECUTIVE HOUSEKEEPER)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ฝ่ายห้องพักทุกแผนก แผนกรักษาความปลอดภัย ฝ่ายช่าง แผนกซักรีด

ง. การปฏิบัติงาน

1. ให้ความร่วมมือแก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานอย่างมีอัธยาศัยไมตรี

2. ทำความสะอาดห้องพัก ห้องน้ำภายในห้องพัก และพรม

โดยก่อนเข้าไปทำความสะอาดและทุกกรณีจะต้องเคาะประตู
ห้องก่อนทุกครั้ง

3. การทำความสะอาดให้ปักกวาด เช็ดถู เพอร์นิเจอร์ทุกชั้น

เช็ดโต๊ะ เก้าอี้ หัวเตียง และอื่น ๆ ทำความสะอาดหน้าต่าง

กระจก ลินชัก ตะกร้าวง ที่เขียนูหรี และอื่น ๆ ถูฝุ่นทำ

ความสะอาดภายในห้องน้ำอุปกรณ์ในห้องน้ำทุกอย่างให้สะอาด

ปราศจากกลิ่น

4. ขณะทำความสะอาดห้องจะต้องเปิดประตูห้องไว้ตลอดเวลา

5. ตรวจสอบที่ไซ้แล้วและนำไปได้ในรถเข็น (TROLLEY)

เพื่อส่งต่อไปยังแผนกซักรีดต่อจากนั้นเปลี่ยนผ้าต่าง ๆ ที่ใช้ใน

ห้องพัก และห้องน้ำ ตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่กำหนด

6. เปลี่ยนของใช้ต่าง ๆ ในห้องพัก เช่น สบู่ กระดาษเช็ดมือ

กระดาษชำระ และอื่น ๆ

7. ทำความสะอาดพรมระหว่างทางเดินหน้าห้อง ฝ่ายนี้ ตามกำหนด

เวลา

8. จัดบันทึกรายการสิ่งของในห้องพักที่เสียหายเพื่อเสนอต่อผู้ควบคุม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการใช้สอนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่น ๆ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานสวน (GARDENER)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่ดูแลบริเวณสวนของโรงแรมทั้งหมด ดูแลรักษาคันไม้ให้อยู่

ในสภาพสมบูรณ์

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

หัวหน้าฝ่ายแม่บ้าน

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ฝ่ายช่าง ฝ่ายบุคคล

พนักงานซักกรีด (LAUNDRY)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่ดูแลงานซักทั้งหมด ทั้งที่เป็นผู้ให้บริการ เครื่องแบบ

พนักงานและของที่ใช้ในโครงการ

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

หัวหน้าฝ่ายแม่บ้าน (EXECUTIVE HOUSEKEEPER)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ทุกส่วนทุกแผนก โดยเฉพาะแผนกอาหาร และ เครื่องดื่ม แผนกช่าง

ง. การปฏิบัติงาน

1. ตรวจสอบวิธีและขั้นตอนการปฏิบัติงานซักกรีดให้เป็นไปอย่างถูกต้อง
2. ทำตารางการซักกรีดให้ตรงกับความต้องการของแผนกอาหาร และ เครื่องดื่ม และ ของหน่วยแม่บ้าน
3. ประชุมวางแผนร่วมกับแผนกอาหารและ เครื่องดื่ม เพื่อทำตารางเรื่องการซักกรีด
4. ดูแลการทำงาน of พนักงานในหน่วย รายงานการซักกรีด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรนำตัวไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

การวางโครงการทำงาน และ บันทึกอื่น ๆ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานห้องพัก (ROOM MAID)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดูแลทำความสะอาดห้องพักทั้งหมด

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หรือผู้ช่วยผู้จัดการ

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

แผนกโทรศัพท์ แผนก BANQUET แผนกครัว แผนกบาร์

ง. การปฏิบัติงาน

1. วางแผนและกำกับดูแลตลอดจนประสานงานในการปฏิบัติงานบริการในห้องพักของโรงแรม

2. ตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจอยู่เสมอว่าอุปกรณ์ของใช้ อาหาร และ เครื่องดื่มมีอยู่พร้อมเพื่อบริการลูกค้าได้ตลอดเวลา

3. ดูแลให้มีการบำรุงรักษาเครื่องใช้และสิ่งของที่จะให้บริการในห้องพักอยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ เช่น ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น ในกรณีที่เห็นว่าจำเป็นต้องซ่อมบำรุงให้รีบแจ้งฝ่ายช่างทันที

4. สำรวจและควบคุมภาระกิจการบริการในห้องพักในระหว่างเวลาทำงาน

แผนกบัญชี (ACCOUNTING DEPARTMENT)

หัวหน้าแผนกบัญชี (CHIEF ACCOUNT)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ควบคุมการบันทึกรายงานบัญชีทุกประเภท ตลอดจนทรัพย์สินทั้งหลายทั้งปวงของโรงแรมบริหารงานทั้งหมดที่เกี่ยวกับการเงินการบัญชีในแผนก ควบคุมกำกับดูแลกระแสเงินสด CASH FLOW และทรัพย์สินอื่น ๆ ทั้งหมดของโรงแรม

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการทั่วไป GENERAL MANAGER

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

ง. การปฏิบัติงาน

1. จัดและรักษาระบบการควบคุมภายใน INTERNAL CONTROL SYSTEM และการตรวจสอบต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการควบคุมทรัพย์สินและรายได้ของโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพ
2. จัดระบบการบันทึกทางบัญชีให้เป็นระเบียบและกำหนดวิธีจัดทำบัญชีตามนโยบายของคณะกรรมการ
3. เก็บรักษาสัญญาและสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นเอกสารและข้อมูลตามข้อกำหนดของทางราชการ ซึ่งจะมีผลต่อสถานภาพทางการเงินของโรงแรม
4. ควบคุมกำกับดูแลเรื่อง เกี่ยวกับภาษีทั้งหมดของโรงแรมให้อยู่ในระบบอันถูกต้อง
5. ตรวจสอบและอนุมัติการจ่ายเงินสด และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้เป็นไปตามขั้นตอน
6. ควบคุมบัญชีคลังอาหารและเครื่องดื่ม F & B STOREROOM ของใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ GENERAL STORE โดยการตรวจสอบเป็นรายเดือนและรายสัปดาห์ ตามแต่จะกำหนด
7. ดูกิจการและตรวจสอบบันทึกรายงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการบัญชีและการเงินที่มีอยู่เป็นประจำวัน ประจำสัปดาห์ และประจำเดือน
8. ควบคุมดูแลและจัดทำบัญชีลูกหนี้/เจ้าหนี้ FINANCIAL STATEMENTS บัญชีต่าง ๆ และรายงานทางสถิติต่าง ๆ ที่จำเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมุหบัญชี (ASST. ACCOUNTANT)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับผิดชอบต่อรายงานการเงินตลอดจนการวิเคราะห์ทั้งปวง

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการแผนก (ACCOUNTING MANAGER)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

ง. การปฏิบัติงาน

1. จัดเตรียมรายงานประจำเดือนในเครื่องบัญชีกำไรขาดทุน

PROFIT AND LOSS STATEMENT งบดุล

BALANCE SHEET และแนวโน้มการปฏิบัติงาน

TREND OF OPERATIONS

2. จัดทำรายละเอียดในบัญชีรวม และบัญชีแยกประเภท

GENERAL AND OPERATING LEDGERS

3. จัดเตรียมการวิเคราะห์บัญชีประจำเดือน สภาพการของข้อตกลง

แลกเปลี่ยน BARRIER AGREEMENT และกำหนดการ

งบประมาณผลกำไร

4. จัดทำบันทึกรายงานการปฏิบัติงานของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ให้สมบูรณ์เพื่อโคทรายกำไรขาดทุนของภัตตาคาร บาร์ และ

ในคลับต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโรงแรม ALL F & B OUTLETS

หัวหน้าพนักงานการเงิน (GENERAL CASHIER)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รวบรวมยอดเงินฝากประจำวัน และจัดทำบัญชีเงินสดรายวัน รวมทั้ง

เงินสดในมือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง
ผู้จัดการแผนกบัญชี (ACCOUNTING MANAGER)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น
ทุก ๆ ฝ่าย ทุก ๆ แผนก

ง. การปฏิบัติงาน

1. รวบรวมและนับเงินสดในรายการต่าง ๆ ที่ได้รับจากพนักงาน
เก็บเงินของแต่ละแผนกให้ถูกต้องตรงกับยอดหน้าของ

2. รับและลงบันทึกการรับเงินสดประจำวัน และเช็คที่ได้รับทาง
ไปรษณีย์ ลงในสมุดรายงานประจำวัน

3. เตรียมและจัดทำเงินฝากธนาคารรายวัน

4. ทำรายงานการรับเงินรายวัน (GENERAL CASHIER'S DAILY REPORT)

5. นับและตรวจสอบเงินคงคลังของแผนกทุกวัน และเบิกทดแทน
สำหรับยอดที่จ่ายไป

พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า (FRONT CASHIER)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับและเก็บบัญชีแยกประเภทของลูกค้าไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
รับชำระบัญชีค่าห้องพักและอื่น ๆ ทั้งที่เป็นเงินสด บัตรเครดิตต่าง ๆ CREDIT CARDS
หรือลงบัญชีลูกหนี้ BY CHARGE

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

หัวหน้าแผนกบัญชี (ACCOUNTING MANAGER) หัวหน้าแผนก

การเงิน GENERAL CASHIER

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

แผนกบริการส่วนหน้า (FRONT OFFICE) และลูกค้าผู้ใช้บริการ

ของโครงการและแผนกห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ง. การปฏิบัติงาน

1. ลงรายการที่จะต้องเรียกเก็บเงิน (CHARGES) ทุกชนิดลงใน บัญชีห้องพัก (ROOM FOLIOS) ทันทีที่ได้รับ
2. รับและลงบัญชีห้องพักให้ถูกต้อง เมื่อได้รับเงินสดชำระค่าห้องพัก
3. บันทึกและลงบัญชีห้องพักให้ถูกต้อง เมื่อได้รับชำระค่าห้องพักเป็นเงินเชื่อ (CREDIT)

พนักงานเก็บเงินส่วนบริการอาหารและเครื่องดื่ม F & B CASHIER

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับและเก็บบัญชีแยกประเภทอาหาร เครื่องดื่ม รับชำระเงินค่าบริการอาหาร เครื่องดื่ม ในส่วนที่ปฏิบัติงานอยู่

ข. ผู้บังคับบัญชา โดยตรง

หัวหน้าพนักงานการเงิน GENERAL CASHIER

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

แผนกบัญชีส่วนหน้า

ง. การปฏิบัติงาน

1. ลงรายการอาหารและเครื่องดื่ม ตามลูกค้าสั่ง ส่งให้พ่อครัว
2. ตรวจสอบรายการให้ถูกต้องเมื่อรับชำระเงิน
3. เก็บและบันทึกรายการบัญชีในแต่ละวัน เพื่อเช็ครายการของที่มีอยู่และใช้ไปกับพ่อครัวและแผนกบัญชี

หน่วยจัดซื้อ (PURCHASING DEPARTMENT)

หัวหน้าหน่วยจัดซื้อ (CHIEF PURCHASE)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ควบคุมการจัดซื้อทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการ ของทุกหน่วยทุก

เอกสารนี้เป็นเอกสารเพื่อให้โครงการดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

หัวหน้าแผนกบัญชี (ACCOUNTING MANAGER)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ทุกหน่วยทุกแผนก

ง. การปฏิบัติงาน

1. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายบริหาร และแผนกบัญชีในเรื่อง การควบคุมการจัดซื้อ

2. กำหนดขั้นตอนและแบบฟอร์มสำหรับการซื้อให้แก่งานต่าง ๆ เพื่อใช้ในการซื้อ

3. รับผิดชอบต่อหรือความต้องการซื้อจากหน่วยงานต่าง ๆ ในกรณีที่จะต้องซื้อสิ่งของที่มีราคาสูง เช่น พวกเครื่องมือหรือวัสดุก่อสร้างต่าง ๆ จำเป็นต้องตรวจสอบว่าการซื้อนั้นอยู่ในงบประมาณหรือไม่

4. เก็บรักษาแฟ้ม สมุดแจ้งรายการสินค้า (CATALOGUES)

บัญชีรายชื่อคุณลักษณะ โดยละเอียดของสินค้าสิ่งของและอุปกรณ์

5. จัดซื้อให้ถูกต้องตามความต้องการ ตามคุณลักษณะเฉพาะ และตามราคาที่ถูกที่ควร ของสินค้าหรืออุปกรณ์ทุกชนิด

6. พบปะตัวแทนฝ่ายขายจากบริษัทผู้แทนจำหน่าย เพื่อทราบถึงความเคลื่อนไหวด้านราคาและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ

7. ติดตามประสานงานอย่างใกล้ชิดกับทุกหน่วยงานในรายละเอียด สินค้าและอุปกรณ์ของใช้ทุกชนิด

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT)

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (FOOD AND BEVERAGE MANAGER)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับผิดชอบการปฏิบัติงานทั้งหมดทุกแผนกในฝ่าย และประสานงานกับ

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินของโรงเรียนที่ควรได้รับการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง
ผู้จัดการทั่วไป (GENERAL MANAGER)
- ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น
ทุกหน่วยทุกแผนก และกับลูกค้าผู้ใช้บริการของโครงการ
- ง. การปฏิบัติงาน
1. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของทุกหน่วยในแผนก
 2. ประชุมหารือกับหน่วยบริหารในเรื่องบันทึกรายงาน การประมาณการต่าง ๆ นโยบาย งบประมาณ และการวางแผนในอนาคต (REPORT, FORECAST, BUDGET, POLICIES & FUTURE PLANNING)
 3. ติดต่อปรึกษาหารืออย่างใกล้ชิดกับหัวหน้าแผนกบัญชี หัวหน้าหน่วยซักรีด
 4. กำหนดมาตรฐาน คุณภาพของอาหารและเครื่องคัม เพื่อการจัดซื้อ
 5. สอบถามในเรื่องราคาสินค้า แหล่งขายเงินสด SALES ราคาของอาหาร เครื่องคัม แนวโน้มของธุรกิจ เป็นต้น
 6. จัดทำรายงานสำหรับฝ่ายบริหารในเรื่องงบประมาณทั้งในด้านค่าจ้าง PAY ROLL และรายได้ REVENUE
 7. ทนั้พบกับผู้ขายสินค้า PURVEYORS เพื่อเรียนรู้และรับ และรับทราบถึงผลิตภัณฑ์ หรือวิธีการใหม่ ๆ หาโอกาสพบกับผู้ใช้บริการของโครงการ เพื่อให้ทราบว่ามีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องอาหารและเครื่องคัมอย่างไรบ้าง
 8. แสวงหาความรู้และความชำนาญเพิ่มเติมในเรื่องอาหารและเครื่องคัมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความทันสมัยในเรื่องนี้อยู่เสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝ่ายครัว

หัวหน้าฝ่ายครัว (EXECUTIVE CHEF)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กำกับดูแลประสานงานทั้งหมดที่เกี่ยวกับการผลิตอาหาร ควบคุมการปฏิบัติงานโดยผ่านสายงาน ทางผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว SOUS CHEF และพ่อครัว

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม F & B MANAGER

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มทุกแผนกทุกหน่วย แผนกซักซ้อม ฝ่ายบุคคล

ฝ่ายช่าง ฝ่ายบัญชี

ง. การปฏิบัติงาน

1. กำกับดูแลและประสานงานคานการ เตรียมอาหารทั้งหมดภายในโรงแรมซึ่งอาจจะมีครัวเพียงหนึ่งครัวหรือมากกว่า ห้องทำขนม BAKERY
2. สำรวจตรวจครัวต่าง ๆ และบริเวณทั้งหมดที่ใช้ประกอบอาหาร เพื่อให้ทราบสมรรถภาพการทำงาน วิธีทำงานและความคืบหน้าของงานครัวทั้งการเตรียมและการผลิตอาหาร
3. สำนึกวิธีการและตำรับอาหารใหม่ให้แก่พ่อครัวเพื่อปรับปรุงการเตรียมอาหาร ของพ่อครัวแนะนำเครื่องปรุงและวิธีการใหม่ ๆ
4. ประชุมร่วมกับหัวหน้าหน่วยและฝ่ายบริหารของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มเพื่อจัดปรับการทำงานของฝ่ายครัว ให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม
5. ปรึกษารื้อกับผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มถึงวิธีการที่ใช้ในปัจจุบันและที่จะนำมาใช้ในอนาคต เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. จัดทำรายการอาหาร MENU โดยใช้อาหารที่มีอยู่
อาหารตามฤดูกาล และตามความต้องการของธุรกิจ
ขณะนั้น หรือความนิยมในเวลานั้น

ฝ่ายภัตตาคาร (RESTAURANT DEPARTMENT)

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายภัตตาคาร (RESTAURANT SUPERVISOR)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับผิดชอบเรื่องอาหารและ เครื่องดื่มทั้งหมดในห้องอาหารต่าง ๆ
รวมทั้งงาน คำนบริการทั้งในห้องอาหาร คลับของโรงแรม บาร์ และห้องโถงสำหรับ
พักผ่อนต่าง ๆ (LOUNGES)

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม F & B MANAGER

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ทุก ๆ ฝ่าย ทุก ๆ แผนก

ง. การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบงานคำนบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหาร
และห้องโถงสำหรับพักผ่อนต่าง ๆ โดยอาจให้ความเห็นแก่
ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มในการ เปลี่ยนแปลงวิธีการ
ปฏิบัติหรือเปลี่ยนแปลงปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องใช้ให้ดีขึ้น
2. ควบคุมดูแลโดยตรงหรือผ่าน (SUPERVISOR) เพื่อให้แน่ใจ
ว่าได้จัดพนักงานและ เครื่องใช้อย่างพอเพียงกับสถานบริการ
อาหารและเครื่องดื่มทุกจุด และพร้อมที่จะบริการแก่ลูกค้าของ
โรงแรม
3. ตรวจสอบคุณภาพของพนักงาน ในเรื่องความสะอาดเรียบร้อย
 ตลอดจนความเหมาะสมในการสวมใส่เครื่องแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ร่วมกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ในการพัฒนาความคิดใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนการขาย การลดต้นทุนและเพิ่มยอดของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
5. วิเคราะห์การดำเนินงานเรื่องอาหารและเครื่องดื่มจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การเพิ่มยอดขายและเพิ่มประสิทธิภาพ ตลอดจนหลักการในส่งเสริมการขายและการทำงานให้สะดวกยิ่งขึ้น ANALYZE
6. อาจพบกับลูกค้าในการจัดงานพิเศษเพื่อประโยชน์ในการเตรียมงานควบคุมการบริการให้ลูกค้าที่มาพักเป็นหมู่คณะ TOUR GROUPS
7. ประสานงานในการจัดทำเมนูอาหาร ราคาเครื่องดื่ม การจัดสถานที่ การส่งเสริมในเรื่องอาคาร ตลอดจนจัดการวางการทำงาน ของพนักงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าได้เตรียมอย่างมีคุณภาพ และให้บริการได้ตลอดเวลา

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง (BANQUET SUPERVISOR)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ
ควบคุมดูแลกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวกับบริการอาหารและเครื่องดื่มในการจัดงานเลี้ยง งานสังสรรค์ หรือพิธีกรต่าง ๆ ที่จัดขึ้นในโรงแรมหรือนอกโรงแรม

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง
ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (F & B MANAGER)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น
ทุกครัว ฝ่ายแม่บ้าน ลูกค้า

ง. การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบการเตรียมกิจกรรมในการจัดเลี้ยงตามปกติ
2. ปฏิบัติงานตามนโยบายและโครงการที่อยู่ในอำนาจของคุณ ตลอดจนปฏิบัติตามวิธีการและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ควบคุมดูแลการบริการอาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยง
ทั้งหมด

หัวหน้าพนักงานห้องพัก (ROOM SERVICE SUPERVISOR)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานทั้งหมดในบริการในค่านห้องพักของ

โรงแรม

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หรือผู้ช่วยผู้จัดการ

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

แผนกโทรศัพท์ แผนก STEWARD แผนกครัว แผนกบาร์

ง. การปฏิบัติงาน

1. วางแผนและกำกับดูแลตลอดจนประสานงานในการปฏิบัติงาน
บริการในห้องพักของโรงแรม

2. ปฏิบัติหน้าที่ประจำตามรายการดังต่อไปนี้

ก) ควบคุมให้การบริการห้องพักเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมี
ประสิทธิภาพ

ข) ตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าอุปกรณ์ของใช้ อาหาร
และเครื่องดื่มมีอยู่พร้อมเพื่อบริการลูกค้าได้ตลอดเวลา

ค) ดูแลให้มีการบำรุงรักษาเครื่องใช้และสิ่งของที่จะให้
บริการในห้องพักอยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ เช่น ตู้เย็น
เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น ในกรณีเห็นว่าจำเป็นต้อง
ซ่อมบำรุงให้รีบแจ้งฝ่ายช่างทันที

ง) สำรวจและควบคุมภาระกิจการบริการในห้องพักในระหว่าง
เวลาทำงานกลางวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กัปตัน (CAPTAIN)

ก. หน้าที่รับผิดชอบ

คอยให้บริการแก่แขกในการบริการค่านอาหาร โดยให้แขกรู้สึกได้รับการเอาใจใส่ตลอดเวลาและดูแลให้การปฏิบัติงานของลูกน้องเรียบร้อยเสมอ

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายภัตตาคาร หัวหน้าพนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง หัวหน้าพนักงานห้องพัก

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ทุกแผนกที่มีส่วนเกี่ยวกับลูกค้าใช้บริการในโรงแรม
ง. การปฏิบัติงาน
คอยตรวจการให้บริการ การจัดโต๊ะ จัดชาม การเก็บกวาด
ล้างภาชนะทุกวัน ดูแลความเสียหายที่เกิดขึ้นกับภาชนะและอุปกรณ์ต่าง ๆ ตรวจเช็ค
และรายงานหัวหน้า

หัวหน้าบาร์ เทนเคอร์ (HEAD BARIENDER)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในคานการ เตรียมการบริการอาหารและ
เครื่องดื่มในบริเวณบาร์ต่างๆ ของโครงการ

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม F & B MANAGER

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ทั้งที่คูกานภัตตาคารและที่
คูกานคานการ จัดเลี้ยงและบาร์ต่าง ๆ

ง. การปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ดูแลการเตรียมบาร์ก่อนเปิดบริการ เพื่อพร้อมที่จะให้บริการ
2. ควบคุมการเตรียมเครื่องดื่มและการเสิร์ฟตามสั่ง
3. ดูแลการเก็บรักษาเครื่องดื่มให้ถูกต้อง โดยประสานงานกับ
ผู้มีหน้าที่ควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม

หัวหน้าสจ๊วต (CHIEF STEWARD)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินการและประสานงานหน้าที่เก็บรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ใน
ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มทุกชนิด รวมทั้งการทำความสะดวกพื้นบริเวณครัว เครื่อง
ล้างจาน-แก้ว และภาชนะทุกชนิด

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ฝ่ายบุคคล แผนกฝึกอบรม และเครื่องดื่ม

ง. การปฏิบัติงาน

1. ดูแลรักษาความสะอาด และสุขลักษณะ ของพื้นที่ดังต่อไปนี้คือ
ครัวใหญ่ ครัวสำหรับค็อกเฟรชชopf ครัวอิสระ ครัวอาหาร
หวาน ครัวจ๊กเต็งยง ห้องเก็บขยะ ถังขยะแห้งและขยะสก
ห้องเก็บขวด และพื้นที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ดูแลรักษาความสะอาดและสุขลักษณะของอุปกรณ์ครัว คือ เตาอบ
หม้อ กะทะ กาน้ำ และอุปกรณ์เครื่องครัวอื่น ๆ ทั้งหมด
3. ดูแลรักษาความสะอาด และสุขลักษณะของอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับ
บริการ คือ เครื่องแก้ว เครื่องเคลือบ เครื่องกระเบื้อง
CHINAWARE เครื่องโลหะ เครื่องเงิน SILVERWARE
และอื่น ๆ ทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ควบคุมจัดหา และแจกจ่าย อุปกรณ์สำหรับบริการต่าง ๆ
5. ควบคุมดูแลเครื่องทำน้ำแข็งและแจกจ่าย
6. ประสานงานกับสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มทุกแห่งในโรงแรม ทำรายงานการแตก สูญหายของเครื่องมือเครื่องใช้ทุกชนิด
7. ควบคุมควบคุมความสิ้นเปลืองของสารเคมี และผงซักฟอกที่ใช้ในงาน
8. ตรวจสอบทรัพย์สินทุกวัน
9. ประชุมชี้แจงพนักงานใหม่
10. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

พนักงานเสิร์ฟอาหาร (WAITER)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

คอยให้บริการรับสั่งและเสิร์ฟอาหารแก่แขก

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

กัปตัน (CAPTAIN)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน

ง. การปฏิบัติงาน

คอยจัดโต๊ะอาหาร เก็บถวายนาม เปลี่ยนผ้าปูโต๊ะ รับสั่งและ

นำอาหารมาเสิร์ฟให้แขก

พนักงานรับ-ส่งอาหาร (BUS BOY)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

คอยรับส่งรายการอาหารจากส่วนบริการไปยังครัว และนำอาหาร

ที่ปรุงเสร็จแล้วมาส่งให้พนักงานเสิร์ฟ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง
กัปตัน (CAPTAIN) หัวหน้าสจ๊วต (CHIEF STEWARD)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น
แผนกแม่บ้าน

ง. การปฏิบัติงาน
คอยช่วยเหลือการจัดเตรียมโต๊ะ และบริเวณให้บริการอาหาร ชนย้าย
เปิดของจากแผนกจัดซื้อมายังแผนกทำครัว เตรียมของตามคำสั่งพ่อครัว หรือกัปตันใน
การทำอาหาร และรับส่งอาหารจากครัวไปยังส่วนบริการพร้อมกับนำภาชนะที่ใช้แล้วกลับมายังครัว
ยังครัวด้วย

พนักงานทำความสะอาด (CLEANER)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ทำความสะอาดภาชนะต่าง ๆ ในการทำอาหารและเครื่องครัว คอย
ตรวจสอบเช็คของที่แตก เสียหายและแจ้งแก่หัวหน้า

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง
กัปตัน (CAPTAIN) หัวหน้าสจ๊วต (CHIEF STEWARD)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น
แผนกแม่บ้าน

ง. การปฏิบัติงาน
รับภาชนะที่ใช้แล้วจากส่วนบริการมาทำความสะอาด ตรวจสอบเช็ค
พร้อมที่จะหมุนเวียนไปใช้ได้ตลอดเวลา

แผนกบุคคล (PERSONNEL DEPARTMENT)

ผู้จัดการฝ่ายบุคคล (PERSONNEL MANAGER)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จัดระบบจำแนกหน้าที่ของพนักงาน การว่าจ้างแรงงาน วางหลักเกณฑ์
ในเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและความสัมพันธ์กับพนักงานและลูกจ้าง

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการทั่วไป (GENERAL MANAGER)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก พนักงานโรงแรม และลูกจ้างทุกคน

ง. การปฏิบัติงาน

1. กำหนดการตามนโยบาย โดยตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำปรึกษา
หรือหรือร่วมประชุมกับหัวหน้าฝ่ายหัวหน้าแผนกต่าง ๆ และ
หัวหน้างาน เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งกัน
และกัน

2. เจรจาให้ข้อคิดเห็นหรือช่วยฝ่ายบริหาร ในการทำข้อตกลงสัญญา
การว่าจ้างแรงงานและเรื่องแรงงานสัมพันธ์

3. รับผิดชอบภารกิจงานบุคลากรต่าง ๆ

4. รับผิดชอบการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ
ฝ่ายบุคคล และหรือตำแหน่งอื่น ๆ ในฝ่าย ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้
พนักงานเหล่านั้นสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายประจำวัน
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมายเป็นกรณีพิเศษจากผู้จัดการทั่วไปใน
กรณีที่จะต้องอาศัยขีดความสามารถของฝ่ายบุคคล ทั้งนี้
เพื่อให้โครงการต่าง ๆ เหล่านั้นสำเร็จลุล่วงไปได้

6. สืบสวนภูมิหลังของพนักงานระดับ (RANK AND FILE) ก่อนจะ
ว่าจ้างให้ทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้