

- หน้าที่ความรับผิดชอบ - เป็นตัวแทนของฝ่ายบริหาร เพื่อรับผิดชอบงานใหญ่ ส่วนสำคัญ ซึ่งต้องติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า
- ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า
- ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายขาย ฝ่ายอาหาร และเครื่องดื่ม ฝ่ายบัญชี ลูกค้า

สรุปงานในหน้าที่ของผู้ช่วยผู้จัดการ (ลือชัย)

1. มีความรอบรู้ในเรื่องงานดังต่อไปนี้

1.1 งานด้านบริการส่วนหน้า

- ขั้นตอนในการรับจองห้องพักและการลงทะเบียน (RESERVATIONS AND REGISTRATION PROCEDURES)
- รายงานกลางคืน (NIGHT REPORTS)
- การประมาณการต่าง ๆ
- การส่งจดหมาย กฎแห่งพัก และการบริการที่ช่วยข่าวสารข้อมูล
- ราคาพิเศษ
- การขายห้องพัก

1.2 แผนกบริการ

- หน้าที่ของพนักงานเชนกระเป่า
- การบริการลิฟท์

1.3 ฝ่ายขาย

- กลุ่มธุรกิจ
- ลักษณะเที่ยวพิเศษ

1.4 งานด้านแผนกแม่บ้าน

- ขั้นตอนการทำห้อง
- เด็กเล็ก
- พนักงานรับใช้ประจำห้องพัก

1.5 แผนกบัญชี

- สินเชื่อและการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- พนักงานเก็บเงินประจำห้องอาหาร
- พนักงานเก็บเงินประจำเคาน์เตอร์บริการส่วนหน้า

1.6 แผนการรักษาความปลอดภัย

- ผู้รับผิดชอบที่เท่าเทียมกัน
- หน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย
- ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน

1.7 แผนโทรศัพท์

1.8 ฝ่ายช่าง

2. หน้าที่ขั้นตอนและการปฏิบัติ

- 2.1 ให้ความสำคัญเป็นพิเศษในด้านการให้บริการลูกค้าผู้พัก
- 2.2 การขึ้นเงินฝาก และการใช้บัตรคืนเงิน
- 2.3 การควบคุมการเก็บเงินพิเศษต่าง ๆ
- 2.4 มาตรการเงินต่าง ๆ และการเปลี่ยนค่า
- 2.5 การบันทึกรายละเอียดยุค
- 2.6 การเกิดกรณีฉุกเฉิน
  - อัคคีภัย
  - พนักงานหรือลูกค้าประสาอุบัติเหตุ
  - การรักษาพยาบาล
  - ระเบิดไฟไหม้เหตุทำงาน
  - การสูญหาย ความเสียหายและสิ่งของสูญหาย
  - ลูกค้าที่ไม่ปรารถนา
- 2.7 การสอบสวนข้อเท็จจริงของลูกค้า
- 2.8 การตรวจสอบห้องพัก และสถานที่สาธารณะของโรงแรม
- 2.9 การให้ข่าวสาร

พนักงานอาศัยดูแลสัมพันธ์ (GUEST RELATION OFFICER)

- หน้าที่ความรับผิดชอบ - ให้การต้อนรับและดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของโรงแรม
- ผู้บังคับบัญชาโดยตรง - ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก และผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบุคลากรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ความลับหรือกับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวหน้าเสมียนห้องพัก (CHIEF ROOM CLERK)

- หน้าที่ความรับผิดชอบ - ควบคุมดูแลการฝึกอบรมเสมียนห้องพักและพนักงานให้  
 ข่าวสาร
- รับผิดชอบบริเวณลานจอดรถอนรับและพนักงาน
- ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และผู้ช่วยผู้จัดการ
- ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกบริการส่วนหน้า แผนกแวนาน แผนกรับจองห้อง-  
 พัก แดชเชียร์ส่วนหน้า และพนักงานโทรศัพท์

หัวหน้าพนักงานชกสัมภาระ (BELL CAPAIN)

- หน้าที่ความรับผิดชอบ - ดำเนินงานเรื่องการบริการพนักงานชกสัมภาระโดยควบคุม  
 ดูแลพนักงานชกสัมภาระ (BELL MAN) และพนักงาน  
 เปิดประตู (DOOR MAN)
- ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า
- ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ฝ่ายห้องพักทุกแผนก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้จัดการแผนกรับจองห้องพัก (RESERVATION MANAGER)

- หน้าที่ความรับผิดชอบ - ประสานงานกับผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการบริการทัวร์  
 และฝ่ายขาย ควบคุมดูแลการดำเนินงานของแผนก  
 รับจองห้องพัก
- ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการบริการส่วนหน้า
- ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ฝ่ายห้องพักและฝ่ายขาย

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกรับจองห้องพัก (ASSIATANT RESERVATION MANAGER)

- หน้าที่ความรับผิดชอบ - ปฏิบัติงานตามผู้จัดการแผนกรับจองห้องพักมอบหมาย  
 รับผิดชอบงานในแผนกรับจองทั้งหมด เมื่อผู้จัดการ แผนก  
 รับจองห้องพักไม่อยู่หรือลา
- ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกรับจองห้องพัก
- ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตำแหน่งรับจอง (RESERVATION CLERK)

หน้าที่ความรับผิดชอบ	- รับและยื่นการจองห้องของลูกค้า รวมทั้งทำรายงานประจำวัน
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง	ผู้จัดการแผนกต้อนรับห้องพัก และผู้ช่วย
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น	หัวหน้าแผนกทุกแผนก ฝ่ายขาย ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน

สรุปงานแผนกต้อนรับจองห้อง

1. การจัดองค์การ และหน้าที่ต่าง ๆ
2. การรับจองห้องพัก เป็นกลุ่ม
  - แยกตัวเลขห้องพักที่ได้รับไว้แล้ว
  - แยกตัวเลขห้องพักสำหรับลูกค้าที่จะมาถึง
  - การทำงานกับคณะทำงานภายใน (ในการจัดห้องพัก)
  - ระบุรายละเอียดการรับจองงานประชุมต่าง ๆ
  - วิธีการกำหนดการรับจองห้องพัก
  - การ BLOCK และยื่นยื่นการจองชุด
  - ตารางบัญชีจำนวนห้องที่รับจอง
  - คู่มือปฏิบัติต่อลูกค้าที่โทรอื่นใดแก่ ลูกค้าที่ได้รับอนุมัตินั้นหนาอาคารจากโรงแรม ลูกค้าที่จะจองดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ กวดยการเตรียมลงทะเบียนไว้ก่อน
  - ติดตามเรื่องห้องพักที่โลกันหรือสำรองได้
  - ประสานงานกับฝ่ายขาย
3. การรับจองแบบไม่เพื่อตกลงกันมาก่อน
  - ชั่วโมง
  - กลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก
  - การควบคุมวันเปิดรับจอง
  - นโยบายเกี่ยวกับบริษัทนำเที่ยว
4. การจัดเก็บบัตรลงทะเบียน
5. งานสัมพันธ์กับแผนกแม่บ้าน
6. งานสัมพันธ์กับแผนกอื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของบริษัทฯ เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 7. งานสัมพันธ์กับแผนกบริการห้องพัก
- 8. งานสัมพันธ์กับแผนกบริการอื่น ๆ
- 9. งานสัมพันธ์กับฝ่ายช่าง
- 10. นโยบายในการรับเงินล่วงหน้าหรือมัดจำ
- 11. การจองห้องพักผ่านกลุ่มบริษัทโรงแรม (HAIN HOTEL) ในกรณีโรงแรมเกินขีด

4. ฝ่ายบริการทัวร์

ผู้จัดการแผนกบริการทัวร์ (TOUR SERVICE MANAGER)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- บริหารงานในแผนก ติดต่อสอบถามที่ติดต่อจดหมาย ทำบันทึกรายละเอียด และรายงานในเรื่องที่คณะนักท่องเที่ยวที่กำลังจะมา (INCOMING) กำลังพักอยู่ (STAYING) และกำลังจะกลับ (OUTGOING)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานบริการทัวร์และพนักงานบริการ เจ้าหน้าที่สายการบินต่าง ๆ (CREW CO-ORDINATOR) ถ้ามีเจ้าหน้าที่สายการบินที่คอยประจำ

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยวทุกแผนก ฝ่ายขาย แผนกรับจอง แผนกบริการส่วนหน้า ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน

ผู้ประสานงานทัวร์ (TOUR CO-ORDINATOR)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ประสานงานกับหัวหน้าทัวร์และคณะทัวร์เพื่อให้เกิดความราบรื่น เมื่อคณะทัวร์จะเข้าพักหรือออกไป

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการแผนกบริการทัวร์

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ทุกแผนกฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหาร และเครื่องดื่ม แคชเชียร์ส่วนหน้า

สรุปของผู้ประสานงานทัวร์

- 1. ทำสรุปเรื่องอาหารสำหรับวันต่อไป
- 2. กำหนดห้องพักตามหมายเลขห้อง และทำรายการห้องพักสำหรับคณะทัวร์ทุกคณะ
- 3. เตรียมอุปกรณ์อาหาร และตรวจสอบราคาอาหารส่วนรับคณะทัวร์ที่จะเข้าพักในวันต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิใช่ข้อมูลที่ใช้เผยแพร่  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ติดตามความเคลื่อนไหวของคณะทัวร์ล่วงหน้าหนึ่งสัปดาห์จากบริษัทตัวแทน
5. เตรียมใบสั่งงานประจำวันของคณะทัวร์ที่จะเข้าวันต่อไป
6. เตรียมเปิดบัญชีรวม (MASTER FOLIO) ทุกครั้งที่มีการลงทะเบียนเข้าพัก
7. เตรียมบัตรข้อมูลของคณะเพิ่มเติม
8. เตรียมบริการปลุกุกทัวร์ที่พักอยู่ในโรงแรมสำหรับคณะที่จะออกเดินทางกลับหรือออก
9. ขณะทีคณะทัวร์ลงทะเบียนเข้าพัก ให้สอบถามหัวหน้าทัวร์เรื่องอาหารเช้า อาหาร-กลางวัน และอาหารค่ำ
10. รักษาความสะอาดของบริเวณโถงให้บริการ และเตรียมคูปองของคณะทัวร์ แต่ละคณะที่จะลงทะเบียนเข้าพัก
11. ติดตามตัวแทนทัวร์หรือผู้มาเยี่ยมเยือน เพื่อตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม
12. ติดตามงานประจำวัน การจัดห้องพักให้นักงานประจำเครื่องบิน ในกรณีที่มีพนักงานประจำสายการบินนั้น ๆ มาพักเป็นประจำ

5. ฝ่ายบริการธุรกิจ (BUSINESS CENTRE MANAGER)

ผู้จัดการศูนย์บริการธุรกิจ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ควบคุมดูแลศูนย์บริการ และงานเลขานุการ (SECRETARIAL WORK) สำหรับลูกค้าของโรงแรมที่เป็นนักธุรกิจ หรือบุคคลสำคัญ

ฝ่ายขาย (SALES DEPARTMENT)

ผู้จัดการฝ่ายขาย (SALES MANAGER)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- บริหารงานในฝ่ายขายทั้งหมด ติดต่อชักจูงและให้บริการแก่ตัวแทนการนำเที่ยวและกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ เพื่อให้มาใช้บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม สดานที่และบริการทุกชนิดของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการทั่วไป

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

หัวหน้าทุกแผนกทุกฝ่าย ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แผนกรับจอง แผนกจัดเลี้ยง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าที่ฝ่ายขาย (SALES DEPARTMENT)

การขายห้องพัก (ROOM SALES)

การขายกิจกรรมการประชุม การจัดเลี้ยง และการบริการอื่น ๆ (FUNCTION SALES)

การบริการลูกค้าเป็นกลุ่ม (SERVICING GROUPS)

การจองห้องพัก (ROOM SALES)

1. ที่มาของห้อง (SOURCE OF BOOKING)

1.1 ตัวแทนการท่องเที่ยว (TRAVEL AGENTS)

- ตัวแทนรายย่อย (RETAIL AGENTS)

- ตัวแทนรายใหญ่ (TOUR OPERATORS WHOLESALERS)

- ตัวแทนรายกลุ่ม (GROUP OPERATORS)

1.2 สายการบิน (AIRLINES)

- รายการท่องเที่ยว (TOUR PROGRAMS)

- การขายเป็นกลุ่ม (GROUP SALES)

- การขายอิสระ (FREE SALES SELL AND REPORT)

- กลุ่มธุรกิจการค้า (COMMERCIAL SALES)

1.3 หน่วยงานของรัฐ/สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว

(GOVERNMENT TOURIST PROMOTION BOARD)

1.4 ธุรกิจการค้า (COMMERCIAL BUSINESS)

- กลุ่มบุคคลที่ใ้รางวัลตอบแทนเป็นการท่องเที่ยว (INCENTIVE TRAVEL)

- การประชุมของบริษัท (COMPANY MEETING)

- การเดินทางของพนักงาน (EMPLOYEE TRAVEL)

- เพื่อธุรกิจของพนักงาน (COMPANY BUSINESS)

- เพื่อการพักผ่อน (VACATION TRAVEL)

- โดย (RESERVATION ASSOCIATION)

1.5 การประชุมและการสัมมนาระดับชาติ

(CONVENTIONS AND INTERNATIONAL CONFENCES)

- สำนักงานใหญ่ขององค์กรต่าง ๆ

- เจ้าหน้าที่ระดับสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งสำนักงานสาขาประจำท้องถิ่น (LOCAL CHAPTERS) ครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ระบบบันทึกการขาย (SALES RECORDS SYSTEM)
  - 2.1 การแยกบัญชี (ACCOUNT RECORDS SYSTEM)
    - บัญชีตัวแทนท่องเที่ยว (AGENCY ACCOUNTS)
    - บัญชีสายการบิน (CARRIER ACCOUNTS)
    - บัญชีกลุ่มธุรกิจการค้า (COMMERCIAL ACCOUNTS)
    - กลุ่มสมาคม (ASSOCIATION ACCOUNTS)
  - 2.2 บัตรแยกรายการประจำวัน (DAILY WORK CARDS)
  - 2.3 รายงานเชื่อมลูกค้า (CALL REPORTS)
  - 2.4 รายงานปฏิบัติงานประจำเดือน (MONTHLY ACTIVITIES REPORTS)
  - 2.5 ระบบการจัดเก็บเอกสาร (FILING SYSTEM)
3. แนวทางที่จะได้ลูกค้าใหม่ (NEW BUSINESS LEADS)
  - 3.1 จากการใช้โฆษณา (ADVERTISING)
  - 3.2 จากส่งเสริมการขาย (PROMOTION)
  - 3.3 จากความสัมพันธ์ (PUBLIC RELATIONS)
  - 3.4 จากลูกค้าเดิมที่ไปเยี่ยมชม (PREVIOUS SALES CALLS)
  - 3.5 จากสำนักงานจัดการประชุม (CONVENTION BUREAUS)
  - 3.6 จากบริษัทการบิน (AIRLINES)
  - 3.7 จากตัวแทนท่องเที่ยว (TRAVEL AGENTS)
4. ขั้นตอนการดำเนินงานจากแนวทางที่ได้รับ (DEVELOPING BUSINESS FROM LEADS)
  - 4.1 ติดต่อเป็นส่วนตัว (PERSONAL CALLS)
    - ด้วยตนเองหรือพนักงานในฝ่ายขาย (YOUR OWN STAFF)
    - ด้วยบุคคลอื่น
  - 4.2 ติดต่อโดยทางจดหมาย (CORRESPONDENCE)
  - 4.3 ติดต่อโดยโทรศัพท์ (TELEPHONE)
5. การเดินทางออกนอกท้องถิ่นเพื่อการติดต่อ (SCHEDULING OUT OF TOWN COVERAGE)
  - 5.1 ภายในประเทศ (YOUR TERRITORY)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



- การประชาสัมพันธ์ (PUBLIC RELATIONS)
- การติดต่อเป็นส่วนตัว (PERSONAL CALLS)
- การโทรศัพท์ติดต่อ (TELEPHONE SALES CALLS)
- จากโรงแรมต่าง ๆ ในเครือ (ENQUIRIES AT HOTELS)

2. สมุดรับจองงาน (THE FUNCTION BOOK)

- 2.1 ใ้ข้อมูลและควบคุมติดตามการจอง (INFORMATION AND FUNCTION BOOK CONTROL)
- 2.2 แบบฟอร์มการจอง (BOOKING FORM)
- 2.3 มาตรการเพื่อยกเลิกการจอง (CANCELLATION PROCEDURE)

การบริการลูกค้าเป็นกลุ่ม (SERVICING GROUPS)

1. ก่อนมาถึงโรงแรม (PRIOR TO ARRIVAL)

- 1.1 การยืนยันการเตรียมการทุกอย่าง (CONFIRMATION OF)
  - ห้องพัก (ROOMS)
  - งานจัดเลี้ยง (MEALS)
  - การบริการทุกอย่างในโรงแรม
- 1.2 แจ้งหัวหน้าฝ่ายและหนกที่เกี่ยวข้อง (NOTIFICATION TO ALL DEPARTMENT HEADS)
- 1.3 ประชุมหัวหน้าที่เกี่ยวข้อง (MEETING OF ALL DEPARTMENT)

2. เมื่อมาถึง (ON ARRIVAL)

- 2.1 ยืนยันการเตรียมการ (CONFIRMATION OF ARRANGEMENT)
- 2.2 การเปลี่ยนแปลงแก้ไขครั้งสุดท้าย (LAST MINUTE CHANGES)
- 2.3 แจ้งหัวหน้าที่เกี่ยวข้อง (NOTIFICATION OF DEPARTMENT HE)
- 2.4 วางตัวผู้ประสานงาน (ASSIGNMENT OF LIAISON)

3. เมื่อจากไป (ON DEPARTURE)

- 3.1 ร่วมมือในการเขียนเช็คออก (CHECK OUT)
- 3.2 ร่วมมือในการขนย้าย (TRANSFER)
- 3.3 มอบใบแจ้งหนี้ (RENDERING FINAL BILL)

3.4 รายงานผลการจัดประชุมและอื่น ๆ เพื่อเก็บไว้เป็นสถิติ (REPORT OF CONVENTION)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นใบใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามเผยแพร่ข้อมูลนี้ให้ผู้อื่นต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ฝ่ายบัญชี

ผู้จัดการฝ่ายการเงินและบัญชี (CONTROLLER)

หน้าที่ความรับผิดชอบ - - - - - ควบคุมการบันทึกรายงาบัญชีทุกประเภท ตลอดจน  
ทรัพย์สินทั้งหลายที่ปวงของโรงแรม บริหารงานทั้ง-  
หมดที่เกี่ยวกับการเงินการบัญชีในฝ่ายควบคุมการกำ-  
กับดูแลกระแสเงินสด (CASH FLOW)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง กรรมการผู้จัดการ เจ้าของกิจการหรือผู้จัดการทั่วไป  
แล้วแต่กรณี

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการเงินและบัญชี (ASSISTANT CONTROLLER)

หน้าที่ความรับผิดชอบ - ทำหน้าที่แทนผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี  
ในสำนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีทั้งหมด รับผิดชอบ-  
สอนงานบัญชีโดยดูแลให้พนักงานทำงานอย่างมีประ-  
สิทธิภาพ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

ผู้จัดการสินเชื่อ (CREDIT MANAGER)

หน้าที่ความรับผิดชอบ - กำกับดูแลรวบรวม เรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อและการเก็บ  
เงินทั้งหมด

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชีหรือผู้จัดการทั่วไป

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก

ผู้ตรวจสอบรายได้อ (INCOME AUDITOR)

หน้าที่ความรับผิดชอบ - ตรวจสอบให้แน่ใจว่ารายได้อประจำวัน เป็นไปอย่างถูก  
ต้อง ตรวจสอบของพนักงานตรวจสอบภาคกลางคืน

NIGHT AUDITOR หัวหน้าตรวจสอบ HEAD CHECKER

และพนักงานเก็บเงินสดอาหารและเครื่องดื่ม F & B

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อธุรกิจเฉพาะ รวมทั้งจัดการอย่างงานต่างๆ ที่มีผลต่อราย  
CASHIER  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาใด ๆ ให้แก่บุคคลอื่นใดถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชีและผู้ช่วยฯ  
ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายห้องพัก

7. ฝ่ายเก็บเงินส่วนหน้า

พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า

(FRONT OFFICE CASHIER)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- รับและเก็บเงินบัญชีแยกประเภทลูกค้าไว้อย่างต่อเนื่อง  
และสม่ำเสมอ รับชำระบัญชีค่าห้องพักและอื่น ๆ ทั้งที่  
เป็นเงิน บัตรเครดิตต่าง ๆ หรือลงบัญชีลูกหนี้

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชีและผู้ช่วยฯ  
แผนกบริการส่วนหน้า และลูกค้าของโรงแรม

ผู้ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

(F & B CONTROLLER)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ควบคุมต้นทุนการขายอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้ง  
รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี  
หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ฝ่ายอาหารและ  
เครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกจัดซื้อ

8. ฝ่ายบุคคล (PERSONAL DEPARTMENT)

ผู้จัดการฝ่ายบุคคล (PERSONAL MANAGER)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- จัดระบบจำแนกหน้าที่ของพนักงาน การว่าจ้างแรงงาน  
งานวางแผนกเทศในเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและ  
ความสัมพันธ์กับพนักงานและลูกจ้าง

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ผู้จัดการทั่วไป  
หัวหน้าฝ่ายทุกแผนก พนักงานโรงแรมและลูกจ้าง  
ทุกคน

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล

(ASSISTANT PERSONAL MANAGER)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ช่วยเหลือผู้จัดการฝ่ายบุคคลในทุกเรื่อง และการจัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีครนำไปใช้

การเรื่องวีซ่าเข้าประเทศ VISA ใบอนุญาตทำงาน WORKING PERMIT ของชาวต่างประเทศที่เป็นพนักงานโรงแรมและดำเนินการในเรื่องชำระภาษี

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง      ผู้จัดการฝ่ายบุคคล  
(ASSISTANT PERSONAL MANAGER)

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น      หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก พนักงานทุกคน

ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม (TRAINING MANAGER)

หน้าที่ความรับผิดชอบ      - ดำเนินการฝึกอบรมพนักงานทุกแผนก เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน มาตรฐานและการพัฒนาตนเอง รวมทั้งติดตามผลการฝึกอบรมตามที่ได้กำหนดไว้ในโครงการฝึกอบรมประจำปี

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง      ผู้จัดการฝ่ายบุคคล  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น      หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

ผู้ฝึกอบรม (TRAINING OFFICER)

หน้าที่ความรับผิดชอบ      - ช่วยเหลือผู้จัดการฝึกอบรมในเรื่องต่าง ๆ เช่นการวางแผนและพิจารณาการฝึกอบรม การดำเนินการฝึก การจัดโครงการเตรียมเอกสารและจัดหมายกำหนดการอื่น ๆ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง      ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น      ทุกฝ่ายทุกแผนก

สรุปงานฝ่ายบุคคล

มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างพนักงาน หรือการฝึกอบรมพนักงานสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน

มีหน้าที่รักษากฎระเบียบ ข้อบังคับให้คำแนะนำและเป็นที่ยปรึกษาของหัวหน้าแผนก และมีการเตรียมกฎระเบียบข้อบังคับเสนอให้ฝ่ายบริการ พิจารณา ร่างออกประกาศใช้ อาจมีการเจรจา หรือช่วยเหลือฝ่ายบริหาร ในการตกลงเกี่ยวกับแรงงาน และทบทวนข่าวสาร ที่มีการเปลี่ยนแปลงของสหภาพ และให้คำแนะนำ ฝ่ายบริหารถึงวิธีการที่ต้อง

เอกสารนี้เป็นปฏิบัติการที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีหน้าที่รับผิดชอบงานฝ่ายบุคคล เช่นการจ้าง การประกัน การฝึกอบรม การบริหาร การเก็บประวัติพนักงาน การจ่ายเงินชดเชย เงินทดแทนการเจ็บป่วย การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง นายจ้างกับลูกจ้าง มีการสัมภาษณ์และโต้ตอบกับผู้สมัครงาน สอบประวัติของผู้สมัครก่อนรับเข้าเป็นพนักงาน

ติดต่อฝ่ายบุคคลโรงแรมต่าง ๆ ชมรมฝ่ายบุคคลท้องถิ่นให้ทราบถึงความเคลื่อนไหวของการจ้างแรงงาน

ฝึกให้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคลและผู้ที่อยู่ในแผนกบุคคลให้ทำงานที่ได้มอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และบางครั้งอาจจะได้รับมอบหมายให้งานพิเศษจากผู้จัดการทั่วไป โดยใช้อำนาจของแผนกบุคคลทำงานให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

การจ้าง

ก. จำนวนคนงานที่ต้องการ

1. การรับสมัครและการคัดเลือก
2. ติดต่อหัวหน้าแผนกทุกแผนก
3. การประกัน
4. ข้อมูลมีระหว่างพนักงาน
5. ติดต่อกับผู้จ่ายเงินเดือน (PAY MASTER)
6. การสัมภาษณ์
7. ฎีก์เก็บของ
8. การรักษาพยาบาล

ข. การบริหารงานบุคคล

1. หน้าที่
2. แรงงานสัมพันธ์
3. กฎแรงงาน
4. การประกัน
5. การขาดงาน
6. เงินทดแทน
7. อัตราและการจัดระดับการเปลี่ยนแปลง
8. ใบรับรอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

9. การบันทึก

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 10. การแนะนำ
- 11. กระจกหรือตู้ปิดประกาศ
- 12. การบริการ
- 13. การจ้างและการสอบถาม
- 14. เงินเดือน
- 15. สวัสดิการ
- 16. การขอใบอนุญาตการทำงานให้คนต่างด้าว

ค. การฝึกอบรม (โดยผู้จัดการแผนกฝึกอบรม)

- 1. หน้าที่
- 2. การประชุมพนักงาน
- 3. การฝึกพนักงาน
- 4. ฝึกฝนการช่วยเหลือผู้อื่น
- 5. มารยาทงาน
- 6. โครงการพัฒนาและฝึกฝนพนักงาน

9. แผนกประชาสัมพันธ์ (PUBLIC RELATIONS DEPARTMENT)

ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ (PUBLIC RELATION MANAGER)

หน้าที่ความรับผิดชอบ - เป็นผู้เชื่อมโยงข่าวสารระหว่างโรงแรมกับสื่อมวลชน และพนักงานของโรงแรมเอง และรับผิดชอบความสัมพันธ์อันดีกับสาธารณะ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการทั่วไป

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าฝ่ายทุกแผนก ตัวแทนฝ่ายขาย ลูกค้า และสื่อมวลชนต่าง ๆ

ช่างภาพ (PHOTOGRAPH)

หน้าที่ความรับผิดชอบ - ถ่ายภาพ เวลาจัดงานประชุมหรือปาร์ตี้ต่าง ๆ หรือตามที่ได้มอบหมาย

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าฝ่ายทุกแผนก แผนกศิลป์ แผนกจัดเลี้ยง ฝ่าย-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า บุคคล ลูกค้าและสื่อมวลชนต่าง ๆ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แผนงานประชาสัมพันธ์และช่างภาพสำรอง

หน้าที่ความรับผิดชอบ - ควบคุมดูแลงานติดต่องานธุรการ และงานภาพ  
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายทุกแผนก แผนกจัดเลี้ยง แผนกศิลปะ  
ฝ่ายบุคคล ลูกค้าและสื่อมวลชน

ผู้วิเคราะห์การปฏิบัติงาน (OPERATIONS ANALYSIS)

หน้าที่ความรับผิดชอบ - วิเคราะห์ระบบการควบคุมทั้งหมดโรงแรมตั้งต่อไปนี้

1. ระบบควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม (F & B COST CONTROL SYSTEM)
2. ระบบควบคุมรายได้และวิเคราะห์การตรวจสอบเงินสด (REVENUE CONTROL AND HEAD CHECKER CASHIERING)
3. ระบบควบคุมสินค้าคงคลังของอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ (GENERAL SUPPLIES, PAR STOCK CONTROL)
4. ระบบควบคุมสินค้าคงคลังของอาหารและเครื่องดื่ม (F & STORE ROOMS, PAR STOCK CONTROL SYSTEM)
5. ระบบควบคุมการผลิต วิเคราะห์ผลงานและสมรรถภาพของบุคลากร (PERSONAL ANALYSIS, PRODUCTION CONTROL SYSTEM)
6. จัดทำสถิติในการดำเนินงาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบ (OPERATIONAL STATISTICAL AND ANALYSIS COMPAISON)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการทั่วไป  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายทุกแผนก  
การปฏิบัติงาน 1. รักษาบันทึก และส่งรายงานต่าง ๆ ตามสายงานและระบบ  
2. จัดทำระบบการทำงานในด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อวัตถุประสงค์เท่านั้น มิใช่เพื่อเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาหรือข้อมูลของเอกสารทุกครั้งอย่างถูกต้อง

3. ช่วยเหลือในการคำนวณและจัดทำพิภคตงคลังของอาหาร และเครื่องมือของใช้และอุปกรณ์ทั่วไปและอุปกรณ์ทางช่าง (THE PAR OF F & B STORAGE GUDE, TOREROOM GENERAL SUPPLIES GUIDE AND EGINERING STOREROOM SUPPLIES GUIDE)

บุคลิกภาพและนิสัยที่ตองการของพนักงานโรงแรม

บุคลิกภาพ (PERSONALITY)

หมายถึงเอกลักษณ์ในการแสดงออกถึงพฤติกรรมของบุคคล เกี่ยวกับลักษณะท่าทางการวางตัว และความรู้สึกที่มีต่อบุคคลอื่น เพื่อให้ผู้อื่นชอบในตนเอง

ลักษณะนิสัย (CHARACTERISTICS)

หมายถึงการกระทำที่เกิดจากความเคยชิน การกระทำเป็นประจำบ่อย ๆ ครั้ง จนยากที่จะแก้ไขหรือเลิกกระทำได้

ส่วนประกอบของบุคลิกภาพ

1. มีสุขภาพดี (HEALTH)
2. แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม (GOOD GROOMING)
3. รักษาความสะอาดร่างกายและเสื้อผ้า (CLEANLINESS OF BODY & DRESSES)
4. ท่าทนนให้เหมาะสมกับกรรการรกรกฏกฏกฏกฏและการวางตัว (APPERALCE AND POISE)
5. พูดคุยนำเสียงที่ดีเหมาะสม (SPEECHES & TONE)
6. ซื่อสัตย์และภักดี (HONESTY AND TOYALTY)
7. ชยันหมั่นเพียรและเป็นที่ไว้วางใจได้ (INDUSTRIES & RESPONSIBILITY)
8. สุภาพอ่อนน้อมและมีไหวพริบดี (POLITENESS & TACT)
9. เคารพทั้งความคิดเห็นชอบคำทมิ และคำแนะนำจากบุคคลอื่น (RESPECT FOR OTHER AND RECEPTIVITY TO IDEA CRESTIC AND SUSGESTION OF OTHERS)
10. ช่วยเหลือร่วมมือกับบุคคลอื่น (CO OPERATION)
11. กระตือรือร้นและมีความมานะพยายาม (ENTHUSERASH & AMBITION)

10. แผนกจัดซื้อ (PURCHASING DEPARTMENT)

ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ

- จัดซื้อหูกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของทุกฝ่ายทุก-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า แผนก เพื่อให้โรงแรมดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
สิทธิภาพ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง      ผู้จัดการทั่วไป  
 ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น      ทุกฝ่ายทุกแผนก

แผนกจัดซื้อและคลังพัสดุ (PURCHASING DEPARTMENT & STORCOMS)

การบริหาร (ADMISTRATION)

1. ทำรายละเอียดงบประมาณและต้นทุน
2. ประสานงานกับฝ่ายบริการและผู้ตรวจสอบบัญชี
3. ประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายหัวหน้าแผนกต่าง ๆ
4. การพนักงาน
5. งานด้านศุลกากร (CUSTOMS REQUIREMENTS)
6. ใบอนุญาตนำเข้า (IMPORT LICDMCE)
7. การประกันภัย (INSURANCE)
8. กำหนดอัตราตัวเลขต่ำสุดและสูงสุดของสินค้าคงคลัง (PAR STOCKS)

คลังพัสดุ (GENERAL STOCKS)

1. แหล่งซื้อ (SOURCES OF SUPPLY)
2. สมุทรรายการสินค้า (CATALOGURE)
3. การซื้อในท้องถิ่นและการซื้อจากแหล่งกลาง (OPEN MARKET)
4. การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะและการประกาศราคา (SPECIFICATIONS AND BIDS)
5. ซื้อตามสัญญา (CONTRACT BUYING)
6. การขอซื้อและขั้นตอนการสั่งซื้อ (PURCHASE REQUEST & ORDER)
7. การทดสอบ (TESTING)
8. ผู้แทนขาย (SALEMAN)

คลังอาหารและเครื่องครัว (F & B STOREROOM)

1. แหล่งซื้อ (SOURCES OF SUPPLY)
2. คุณสมบัติเฉพาะของคุณภาพ (QUALITY SPECIFITATIONS)
3. พิจารณาฤดูกาลและราคา (SEASONALAND PRICE CONSIDERATION)
4. ซื้อจากแหล่งกลาง (MEATSAND PERISHABLE)
5. เนื้อสัตว์และของเสียได้ง่าย (CANNED FOOD AND GRODERY ITENS)

เอกสารนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 7. ข้อตามสัญญา
- 8. ช่องระหว่างสิ่ง
- 9. พิจารณาเมนูอาหาร
- 10. การทดสอบ
- 11. มาตรฐานการแยกพวก
- 12. ผู้ขาย
- 13. ข้อบังคับเกี่ยวกับสุรา

การรับของ การเก็บและจ่ายของโดยทั่วไป (RECEIVING, STORAGE AND ISSUING)

- 1. สถานที่และอุปกรณ์
- 2. ขั้นตอน การทำงานและบันทึกต่าง ๆ
- 3. การคืนหรือปฏิเสธ การรับสินค้า
- 4. ราคาและการเก็บเงิน
- 5. มีช่องในคลังเสมอ
- 6. ทำรายงานต่าง ๆ
- 11. ฝ่ายช่าง

หัวหน้าช่าง

หน้าที่รับผิดชอบ

- บริหารและรับผิดชอบในฝ่ายช่างและเรื่องเกี่ยวกับงานช่างทั้งหมด

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการทั่วไป

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

หัวหน้าฝ่ายทุกแผนก ฝ่ายห้องพัสดุ ฝ่ายบัญชี แผนกพัสดุหรือแผนกจัดซื้อ

การปฏิบัติงาน

- 1. รับผิดชอบการซ่อมและบำรุงรักษา เพื่อป้องกันความเสียหายควบคุมการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในฝ่าย เช่น หน่วยช่างทาสี หน่วยช่างไม้ ช่างไฟฟ้า ช่างประปา ช่างปูน และช่างเฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น
- 2. แนะนำและปรึกษากับฝ่ายบริหารถึงประสิทธิภาพการใช้ความร้อน แสงสว่าง และกำลังงาน เสนอแนะแผนกงาน และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้วิธีการในการซ่อม บำรุงรักษาอย่างถูกต้อง ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้รับเปลี่ยนแปลงการเปลี่ยนแปลงหรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้

อุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือให้สูงขึ้น ทดสอบผลและอุปกรณ์ที่ได้มาใหม่และที่กำลังใช้อยู่ ทั้งนี้เพื่อจัดแปลงแก้ไขหรือใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม

4. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายบริหาร ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน และการบัญชี ผู้จัดการแผนกจัดซื้อโดยพิจารณาการซื้ออุปกรณ์ใหม่เพื่อใช้แทนของเก่า เช่น เฟอร์นิเจอร์ วัสดุก่อสร้าง การก่อสร้างหรือการปรับปรุงแก้ไขอาคาร
5. พิจารณากำหนดค่าใช้จ่ายสำหรับการเปลี่ยนแปลง อุปกรณ์อื่น ๆ ที่เสนอไปยังฝ่ายบริหาร เพื่อจัดงบประมาณ
6. ประสานงานและดูการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายทั้งหมด งานประเภทแรงงานฝีมือ และแรงงานกึ่งใช้ฝีมือ โดยให้พนักงานคงไว้ซึ่งการบำรุง ห้องเครื่อง จักรกล ตลอดจน ตัวอาคาร
7. เข้าร่วมประชุมกับหัวหน้าแผนก/หน่วย เพื่อทบทวนวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติแผนการเปลี่ยนแปลงด้านช่างและประสานงานในการร่วมพิจารณาโครงการพิเศษ
8. ประสานงานใกล้ชิดกับแผนกซักรีดในแผนกแม่บ้าน ฝ่ายอาหาร และเครื่องดื่ม
9. เดินทางตรวจดูและตลอดจนสภาพของอาคารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั่วๆ ไป โรงแรมโดยเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
10. ปรึกษารื้อหรือกับผู้รับเหมา ในเรื่องการติดตั้ง การซ่อมแซม โดยประสานงานกับผู้รับเหมาให้สอดคล้องกับพนักงานในแผนก
11. รับผิดชอบโครงการปรับปรุงห้อง เฟอร์นิเจอร์ การซ่อมแซม และการทดแทนของที่ชำรุด
12. ปรึกษากับฝ่ายบริหาร ในการขยายกิจการและอุปกรณ์ อาทิ การใช้พลังงาน การใช้น้ำ ไฟฟ้า การใช้เครื่องปรับอากาศและ เฟอร์นิเจอร์ สำหรับการจัดประชุมหรืองานแสดงต่าง ๆ
13. จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของวิศวะกรรมตามที่กฎหมายกำหนด
14. ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ต่าง ๆ อาทิเช่น รหัส อาคาร ระเบียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ภายในอาคารที่หน่วยงานนั้น ไม่อนุญาตให้ทำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นใด  
ข้อบังคับของฝ่ายสาธารณสุขและการป้องกันอัคคีภัย เป็นต้น

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15. ทบทวนแสวงหาความรู้เกี่ยวกับกิจการพัฒนา เรื่องการใช้ความ-  
ร้อน การถ่ายเทของอากาศ และวิธีการเกี่ยวกับ เครื่อง-  
ทำความเย็น เพื่อปรับปรุงงานในแผนก
16. จัดระบบการบันทึกรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานควบ-  
คุมหัตถ์ฯ ขึ้นตอนการสั่งงานและการรับผิดชอบ ตลอดจน  
ควบคุมเรื่องค่าใช้จ่าย ค่าจ้างเงินเดือนในฝ่ายอย่างใกล้ชิด

ชิด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทของผู้ใช้อาคารโรงแรมภาคใหญ่

ผู้ใช้อาคารของโรงแรม แบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ 2 ประเภทคือ

1. ผู้ให้บริการ ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ระดับสูง เช่น ผู้จัดการ
- เจ้าหน้าที่ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานบัญชี
- ลูกจ้าง เช่น พนักงานเสิร์ฟ พนักงานรักษาความปลอดภัย

2. ผู้ใช้บริการ คือ บุคคลที่เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ในโรงแรม ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

ก. ผู้มาพักโรงแรม หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการห้องพักของโรงแรมเพื่อพักค้างคืนอาจเป็นนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ หรือผู้มาพักผ่อนเป็นครอบครัว โดยมีรายละเอียดดังนี้

- F.I.T. (FREE LANCE INDIVIDUAL TRAVELLER) เป็นผู้เดินทางมาเป็นส่วนตัว มีการจองห้องพักล่วงหน้า หรือมาพักเองโดยเลือกโรงแรมเอง
- GROUP TOUR เป็นผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวมาเป็นกลุ่ม 15-30 คน
- G.I.T. (GROUP INDIVIDUAL TRAVELLER) เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยจัดเป็นกลุ่มหากันเองประมาณ 7-15 คน
- COMMERCIAL เป็นผู้ที่เดินทางเพื่อทำธุรกิจการค้า หรือประชุมสัมมนาต่าง ๆ

ข. ผู้มาใช้บริการ โดยมากเป็นลูกค้าภายในประเทศ ซึ่งปัจจุบันนิยมใช้บริการของโรงแรมในร้านอาหารและสถานที่พักผ่อน เป็นการค้าหารเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรม แบ่งเป็น

- ผู้ใช้บริการตามประชุม สัมมนา
- ผู้ใช้บริการตามสถานที่จัดเลี้ยงต่าง ๆ
- ผู้ใช้บริการที่เข้ามาซื้อของ รับประทานอาหาร พักผ่อนหย่อนใจ
- ผู้มาติดต่อกับแขกที่พักภายในโรงแรม

พฤติกรรมผู้ใช้อาคาร

1. พฤติกรรมของผู้ใช้อาคาร

พฤติกรรมของผู้ให้บริการของโรงแรม จะแตกต่างกันตามประเภทของบุคคลที่ทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ก. ฝ่ายบริหารหรือเจ้าหน้าที่ระดับสูง

เวลาทำงาน	8.00 น. - 21.00 น.
เวลาพัก	12.00 น. - 13.00 น. และ 18.00 น. - 18.30 น.
พฤติกรรม	เดินทางมาถึงโรงแรม โดยทางเท้า สำหรับผู้ที่มาพักอยู่ภายในบริเวณโรงแรม และใช้รถสำหรับผู้ที่อยู่ภายนอก จอดรถเข้าไปยังอาคารสำนักงานตอกบัตรเพื่อลงเวลาเข้าทำงาน ตรงไปยังส่วนที่ปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่ของตนจนหมดเวลาทำงาน ไปตอกบัตรเพื่อลงเวลากลับแล้วจึงเดินทางกลับ

ข. เจ้าหน้าที่

เวลาทำงานแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

- ทำงานเป็นผลัด เวลา 8.00-16.00 น.
- 16.00-24.00 น.
- 24.00-8.00 น.
- 8.00-17.00 น.

เวลาพัก	ผลัดกันไปพัก
พฤติกรรม	เดินทางมาจากบ้านพักพนักงาน หรือจากภายนอกลงเวลาที่ TIME KEEPER ไปยังห้องแต่งตัว เพื่อเปลี่ยนเสื้อผ้าเป็น FORM ของโรงแรม ตรงไปยังส่วนที่ปฏิบัติหน้าที่จนหมดเวลาทำงาน ไปตอกบัตรเพื่อลงเวลาทำงานแล้วเดินทางกลับ

ค. ลูกจ้างหรือพนักงานบริการ

เวลาทำงาน	แบ่งการทำงานเป็นผลัด และเข้าปฏิบัติงานตามเวลาบริการของส่วนที่ตนทำงานอยู่
-----------	--

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานที่ภาคศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 พฤติกรรม เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. พฤติกรรมของผู้รับบริการ

พฤติกรรมของผู้รับบริการนั้น ก็จะแตกต่างกันตามประเภทและความประสงค์ของการเข้าใช้อาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ก. แขกที่มาพัก ซึ่งแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ดังกล่าว

- (FREE LANCE INDIVIDUAL TRAVELLER) เป็นแขกที่มาพักส่วนตัว อาจเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเองหรือมาเป็นครอบครัว หรือเป็นนักธุรกิจที่มาติดต่อธุรกิจในบริเวณนั้น ๆ

เวลาเข้าใช้ มักเป็นช่วง-เย็น-ค่ำ แต่ก็ไม่กำหนดตายตัว อาจขึ้นอยู่กับเวลาของเครื่องบินหรือพาหนะอื่น ๆ

การเดินทางเข้า รถส่วนตัว รถรับจ้าง รถของโรงแรม ที่ไปรอรับคณะจากสนามบิน

พฤติกรรม เมื่อเดินทางมาถึง จะลงจากรถแล้วเดินเข้าสู่บริเวณเพื่อทำการติดห้องพัก อาจนั่งพักผ่อนบริเวณสีกกรูแล้วขึ้นไปพักผ่อนในห้องพัก โดยใช้เวลาประมาณ 5-10 นาที ต่อจากนั้นก็ออกจากห้องพักมาใช้บริการในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น รับประทานอาหาร ฟังเพลง ฯลฯ และพักผ่อนในห้องพักของโรงแรม

- GROUP TOUR เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเป็นกลุ่ม 15-30 คน โดยผ่านทาง TOUR AGENCY

การเดินทาง รถทัวร์ภายในประเทศ ในกรณีที่เดินทางท่องเที่ยวมาจากที่อื่น รถของโรงแรม ที่จัดไปรับจากสนามบิน รถของบริษัททัวร์ที่มีการติดต่อล่วงหน้าไว้

พฤติกรรม เมื่อเดินทางมาถึงโรงแรม แขกทั้งหมดจะตรงเข้าสู่ล็อบบี้เพื่อนั่งพักผ่อน รับเครื่องดื่ม ที่ทางโรงแรมเตรียมไว้บริการ โภคกิจของ GROUP TOUR จะทำหน้าที่ติดต่อ และลงทะเบียนห้องพัก เมื่อเรียบร้อยแล้วนำกุญแจมาแจกแก่ลูกค้าทัวร์ เพื่อแยกย้ายกันไปพักผ่อนตามห้องของตน ซึ่งจะใช้เวลาพักอยู่ประมาณ 10-20 นาที หลังจากพักผ่อนแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเฉพาะเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงแจ้งมีการนัดเวลาล่วงหน้าเพื่อมาร่วมกิจกรรมต่างๆที่บริษัทฯ รับผิดชอบ

ประเภทอาหาร หรือออกไปเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยว  
ใกล้เคียง

- GROUP INDIVIDUAL TRAVELLER เป็นนักท่องเที่ยวที่รวมกลุ่มเดินทาง  
กันมาเอง ประมาณ 7-15 คน โดยส่วนใหญ่จะมีการจองห้องพักล่วงหน้า  
การเดินทาง รถส่วนตัว รถรับจ้าง รถของโรงแรม  
เข้าสู่โรงแรม

พฤติกรรม เมื่อเดินทางมาถึงโรงแรม จะเข้าสู่ล็อบบี้ ตัวแทนของ  
กลุ่มจะเป็นผู้มาติดต่อห้องพักรับรองไว้ ส่วนคนอื่นจะ  
นั่งพักผ่อนอยู่ในบริเวณล็อบบี้ เมื่อติดต่อแล้วก็นำกุญแจ  
มาแจกแก่คนในกลุ่ม เพื่อแยกย้ายกันไปพักผ่อน และใช้  
บริการของโรงแรมเช่นเดียวกัน

- COMMERCIAL เป็นลูกค้าที่ใช้บริการพักรับรอง ในการเดินทางมาติดต่อ  
ธุรกิจ หรือประชุมต่าง ๆ อาจมีการจองห้องพักล่วงหน้าหรือไม่ก็ได้ ยก  
เว้นการจัดประชุมสัมมนาในโรงแรมจะมีการจองห้องพักล่วงหน้า  
การเดินทาง รถส่วนตัว รถรับจ้าง รถของโรงแรม  
เข้าสู่โรงแรม

พฤติกรรม เมื่อเดินทางมาถึงโรงแรมจะเข้าสู่ล็อบบี้ เพื่อติดต่อห้อง  
พักรับรอง และใช้บริการโทรศัพท์ ฯลฯ มักจะกลับเข้ามาพักผ่อน  
ในโรงแรมในตอนกลางวัน และออกไปติดต่อธุรกิจเวลา  
กลางวัน หรืออาจใช้โรงแรมเป็นสถานที่นัดพบในการติดต่อ

ข. ผู้มาใช้บริการ อาจเป็นบุคคลเดี่ยวหรือเป็นกลุ่มก็ได้ แบ่งเป็น

- ผู้ใช้บริการคานประชุมสัมมนา

การเดินทาง รถส่วนตัว รถรับจ้าง

เข้าสู่โรงแรม

พฤติกรรม

ต้องมีการติดต่อจองสถานที่ล่วงหน้า เมื่อกำหนดทางโรงแรม  
โรงแรมก็จะเตรียมสถานที่ไว้ให้ ผู้ใช้บริการเข้ามาถึงโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งาน อาจมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้