



แผนการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

สาขาวิชาการโรงแรม

กลุ่มอาชีพการโรงแรม

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

รหัสวิชา 20701-2008 วิชา ธุรกิจโรงแรม

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567

จัดทำโดย

นางสาวอัครพร แสนสุด

สาขาวิชาการโรงแรม

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

อาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้ วิชาธุรกิจโรงแรม 2-0-2 รหัสวิชา 20701-2010 นี้มุ่งเน้นสมรรถนะและ
บูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการเรียน การสอนใน
รายวิชาเพื่อพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญ ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562 สำนักงาน
คณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

เนื้อหาสาระของวิชาสอดคล้องกับคำบรรยายรายวิชา ประกอบด้วยเนื้อหา ความเป็นมาและความสำคัญ
ของธุรกิจโรงแรม การแบ่งประเภทของโรงแรม มาตรฐานโรงแรม การดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารงาน
โรงแรม ลักษณะพิเศษของการบริการในธุรกิจโรงแรม ระบบการจัดการโรงแรม ปัญหาของลูกค้าและปัญหา
ของทางโรงแรม และคำศัพท์เฉพาะสำหรับงานธุรกิจโรงแรม

พร้อมทั้ง แบบฝึกหัด ใบงาน แบบทดสอบพร้อมเฉลย และสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียน ได้
ฝึกทักษะในสถานการณ์ต่าง ๆ มีทักษะการคิดและแก้ปัญหา และบูรณาการกับการทำงานตามสาขาอาชีพต่าง ๆ
ต่อไป

ผู้จัดทำหวังว่าแผนการจัดการเรียนรู้เล่มนี้คงจะเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน และผู้สนใจทั่วไป
หากมีข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำยินดีน้อมรับไว้เพื่อปรับปรุงในโอกาสต่อไป

(นางสาวอศราพร แสนสุด)

สาขาวิชาการโรงแรม

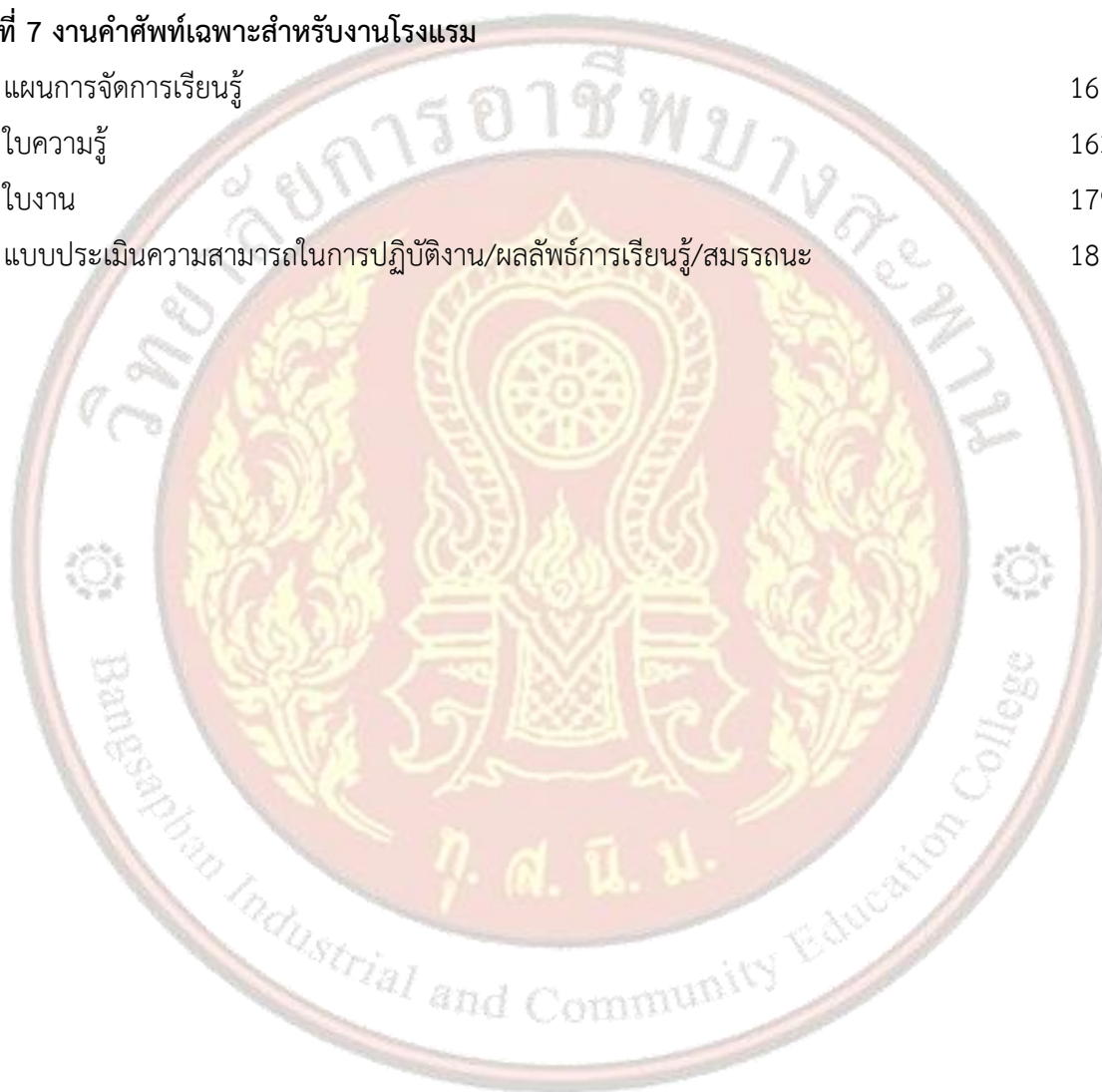
วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

สารบัญ

คำนำ	หน้า
สารบัญ	
ลักษณะรายวิชา	5
มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)	7
หน่วยการเรียนรู้	25
การวางแผนการจัดการเรียนรู้	
หน่วยที่ 1 งานความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม	
แผนการจัดการเรียนรู้	
ใบความรู้	26
ใบงาน	44
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	46
หน่วยที่ 2 งานประเภทของโรงแรมการแบ่งระดับของโรงแรม	
แผนการจัดการเรียนรู้	50
ใบความรู้	51
ใบงาน	67
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	69
หน่วยที่ 3 งานโครงสร้างการบริหาร	
แผนการจัดการเรียนรู้	73
ใบความรู้	75
ใบงาน	57
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	59
หน่วยที่ 4 งานหารแบ่งสายงานในโรงแรมการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ	
แผนการจัดการเรียนรู้	99
ใบความรู้	101
ใบงาน	120
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	122
หน่วยที่ 5 งานข้อมูลทั่วไประบบการจัดการโรงแรม	
แผนการจัดการเรียนรู้	126
ใบความรู้	128
ใบงาน	138
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	140

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
หน่วยที่ 6 งานแนวโน้มของธุรกิจโรงแรม	
แผนการจัดการเรียนรู้	144
ใบความรู้	146
ใบงาน	155
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	157
หน่วยที่ 7 งานคำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม	
แผนการจัดการเรียนรู้	161
ใบความรู้	163
ใบงาน	179
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	181



ลักษณะรายวิชา

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ การโรงแรม สาขาวิชา การโรงแรม

รหัส 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม

ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 0 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 2 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2
2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. รู้และเข้าใจหลักการด้านอุตสาหกรรมบริการ หลักการดำเนินงานโรงแรม สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
2. มีความรู้เข้าใจลักษณะการดำเนินงาน โครงสร้างการบริหาร ลักษณะพิเศษ และงานขั้นพื้นฐานของ โรงแรม
3. มีเจตคติที่ดีและถูกต้องต่องานอาชีพโรงแรม
4. สามารถใช้ระบบการจัดการโรงแรม ข้อมูลการบริการภายในโรงแรมและการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม ลักษณะพิเศษและแนวโน้มของธุรกิจโรงแรม ในอนาคต
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะของงานโรงแรมที่ใช้ในการปฏิบัติการอาชีพตามมาตรฐาน คุณวุฒิวิชาชีพ
3. แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในงานโรงแรมตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
4. ประยุกต์ใช้ระบบการจัดการโรงแรมในงานโรงแรมตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นในงานธุรกิจโรงแรม ประเภท การแบ่งระดับของโรงแรม โครงสร้าง การบริหารงาน การปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบ การแบ่งสายงานในโรงแรม ลักษณะพิเศษของ งานโรงแรม

หลักการดำเนินงานโรงแรม ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ข้อมูลการบริการ ภายในโรงแรม การเลือกใช้ระบบการจัดการโรงแรมให้เหมาะกับงาน แก้ปัญหา ข้อจำกัดใน การใช้งานและฝึก ปฏิบัติการใช้ระบบการจัดการโรงแรม การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ กฎหมายและจรรยาบรรณกับ อุตสาหกรรมบริการ จัดเตรียมดำเนินการ ติดตามทำเอกสารทางธุรกิจ วิจัย และการสร้างและรักษา ความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานธุรกิจโรงแรม



มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน)

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพการโรงแรม

อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 1,2

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
1.01.008	ศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมบริการ	1.01.008.1.01	ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง	ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง	-แฟ้มสะสมผลงาน -การสัมภาษณ์ -การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
		1.01.008.1.02	ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม	ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรม การการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม	-แฟ้มสะสมผลงาน -การสัมภาษณ์ -การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
		1.01.008.1.03	การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	-แฟ้มสะสมผลงาน -การสัมภาษณ์

					-การประเมิน ด้วยบุคคลที่ 3
		1.01.008.1.04	ใช้ความรู้ของ โรงแรมและ อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวในบริบทที่ ถูกต้องเพื่อเพิ่ม คุณภาพของการ ปฏิบัติงาน	ใช้ความรู้ของ โรงแรมและ อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวใน บริบทที่ถูกต้อง เพื่อเพิ่มคุณภาพ ของการ ปฏิบัติงาน	-แฟ้มสะสม ผลงาน -การ สัมภาษณ์ -การประเมิน ด้วยบุคคลที่ 3
1.05.119	ศึกษาและพัฒนา ความรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	1.05.119.1.01	ระบุแหล่งที่มาและ การได้รับข้อมูลต่าง ๆเกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ที่มีนัยสำคัญ	ระบุแหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ	- ข้อสอบ ข้อเขียน - แฟ้ม สะสมผลงาน - การ สัมภาษณ์ - การ สังเกตการณ์ ณ หน่วยงาน จริง - การ สาธิตการ ปฏิบัติงาน - ผลงาน หรือชิ้นงานที่ ทำสำเร็จแล้ว - การ ประเมินด้วย บุคคลที่ 3 - การ

					ประเมินจาก โครงการที่ รับผิดชอบ
					- การ จำลอง สถานการณ์ และบทบาท สมมติ
		1.05.119.1.02	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติ และแนวโน้มทาง อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยว	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับสถิติและ แนวโน้มทาง อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยว	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.03	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ ระหว่าง อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวกับ บทบาทของชุมชน ในท้องถิ่น	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ ระหว่าง อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวกับ บทบาทของ ชุมชนในท้องถิ่น	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.04	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับตลาด การท่องเที่ยวและ ความเกี่ยวพันกับ	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับตลาด การท่องเที่ยว และความ	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ

			กลุ่มต่างๆ ทาง การตลาด	เกี่ยวข้องกับกลุ่ม ต่างๆ ทาง การตลาด	เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.05	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ ระหว่าง การท่องเที่ยวและ อุตสาหกรรมอื่นๆ	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ ระหว่าง การท่องเที่ยวและ อุตสาหกรรม อื่นๆ	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.06	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับ ภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวต่างๆ ความสัมพันธ์ ระหว่าง ภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และ การบริการต่าง ๆ	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับ ภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ต่างๆ ความสัมพันธ์ ระหว่าง ภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และการบริการ ต่าง ๆ	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.07	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับ โครงสร้าง อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวหลัก ๆ ที่ สำคัญ	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับ โครงสร้าง อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ

				ท่องเที่ยวหลัก ๆ ที่สำคัญ	การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.08	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูล จำเพาะที่สำคัญ ๆ ของท้องถิ่นและ อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวในภูมิภาค	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับข้อมูล จำเพาะที่สำคัญ ๆของท้องถิ่นและ อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวใน ภูมิภาค	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.09	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.10	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับ โอกาสในการ ประกอบอาชีพใน อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวและ บทบาทที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความ รับผิดชอบของ พนักงาน	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับโอกาสใน การประกอบ อาชีพใน อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวและ บทบาทที่ เกี่ยวข้องรวมถึง ความรับผิดชอบ ของพนักงาน	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ

		1.05.119.1.11	ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานและการบริหารจัดการเวลาขององค์กรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานและการบริหารจัดการเวลาขององค์กรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	ระบุแหล่งที่มาและการได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับเศรษฐกิจการเมือง และสังคมที่มีนัยสำคัญ
		1.05.119.1.12	ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	ระบุแหล่งที่มาและการได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับเศรษฐกิจการเมือง และสังคมที่มีนัยสำคัญ
		1.05.119.1.13	ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีในปัจจุบันและที่เกิดขึ้นใหม่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีในปัจจุบันและที่เกิดขึ้นใหม่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	ระบุแหล่งที่มาและการได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับเศรษฐกิจการเมือง และสังคมที่มีนัยสำคัญ
1.06.083	ระบุความจำเป็นของการทำเอกสารทางธุรกิจ	1.06.083.1.01	ระบุถึงความจำเป็นของเอกสารได้อย่างชัดเจน ทั้งวัตถุดิบ ประสงค์ กลุ่ม	ระบุถึงความจำเป็นของเอกสารได้อย่างชัดเจน ทั้ง	-ข้อสอบ ข้อเขียน - แฟ้ม สะสมผลงาน

			ผู้อ่าน รูปแบบ ลักษณะ เนื้อหาและ ขอบเขตเพื่อใช้ในการ การปรัษาหรือกับ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	วัตถุประสงค์ กลุ่มผู้อ่าน รูปแบบ ลักษณะ เนื้อหาและ ขอบเขตเพื่อใช้ในการ การปรัษาหรือ กับผู้ที่เกี่ยวข้อง	- การ สัมภาษณ์ - การ สังเกตการณ์ ณ หน่วยงาน จริง - การ ประเมินด้วย บุคคลที่ 3 - การ ประเมินจาก โครงการที่ รับผิดชอบ
		1.06.083.1.02	ขอรับความ ช่วยเหลือเฉพาะทาง ตามความเหมาะสม ภายในงบประมาณ ที่กำหนด	ขอรับความ ช่วยเหลือเฉพาะ ทาง ตามความ เหมาะสมภายใน งบประมาณที่ กำหนด	-ข้อสอบ ข้อเขียน - แฟ้ม สะสมผลงาน - การ สัมภาษณ์ - การ สังเกตการณ์ ณ หน่วยงาน จริง - การ ประเมินด้วย บุคคลที่ 3 - การ ประเมินจาก โครงการที่ รับผิดชอบ
1.05.072	ริเริ่มและ ดำเนินการสร้าง	1.05.072.1.01	สร้างความสัมพันธ์ ทางธุรกิจตามบริบท ทางวัฒนธรรมที่	สร้าง ความสัมพันธ์ทาง ธุรกิจตามบริบท	- ข้อสอบ ข้อเขียน

	ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ		เหมาะสมในลักษณะที่ส่งเสริมความมีมิตรไมตรีและความไว้วางใจระหว่างองค์กรและลูกค้า รวมทั้ง ผู้จัดจำหน่าย	ทางวัฒนธรรมที่เหมาะสมในลักษณะที่ส่งเสริมความมีมิตรไมตรีและความไว้วางใจระหว่างองค์กรและลูกค้ารวมทั้งผู้จัดจำหน่าย	- เพิ่มสะสมผลงาน - การสัมภาษณ์ - การสังเกตการณ์ หน่วยงานจริง - การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 - การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ - การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ
		1.05.072.1.02	สร้างความน่าเชื่อถือและให้ความเคารพต่อความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	สร้างความน่าเชื่อถือและให้ความเคารพต่อความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	- ตรวจสอบข้อเขียน - เพิ่มสะสมผลงาน - การสัมภาษณ์

					- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง - การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 - การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ - การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ
		1.05.072.1.03	ระบุและใช้โอกาสที่เหมาะสมในการติดต่อกับลูกค้าและผู้จัดจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ	ระบุและใช้โอกาสที่เหมาะสมในการติดต่อกับลูกค้าและผู้จัดจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ	- ตรวจสอบข้อเขียน - แฟ้มสะสมผลงาน - การสัมภาษณ์ - การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง

					- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 - การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ - การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ
--	--	--	--	--	--



มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน)

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพการโรงแรม

อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
2.10.116	อ่านข้อมูล ทั่วไปและสื่อ ต่าง ๆ	2.10.116.01.01	ระบุวัตถุประสงค์ ของข้อความหรือ สื่อข้อมูลโดยทั่วไป	ระบุถึง ข้อความหรือ สื่อที่แจ้งข้อมูล เพื่อทราบ	
		2.10.116.01.02		ระบุถึง ข้อความหรือ สื่อที่มีลักษณะ จูงใจ	
		2.10.116.01.03		ระบุถึง ข้อความหรือ สื่อที่ให้ คำแนะนำหรือ สั่งการ	
		2.10.116.01.04		4 ระบุถึง ข้อความหรือ สื่อเชิงบรรยาย	

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาธุรกิจโรงแรม.

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงานโรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

งานหลัก	งานย่อย	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก 1 ความเป็นมา และ ความสำคัญ ของธุรกิจ โรงแรม	1) ความหมายของธุรกิจ โรงแรม 2) ความสำคัญของธุรกิจ โรงแรม 3) ความเป็นมาของธุรกิจ ที่พักแรมของยุโรป 4) ความเป็นมาของธุรกิจ ที่พัก แรมของสหรัฐอเมริกา 5) ความเป็นมาของธุรกิจ ที่พักแรมในประเทศไทย	แสดงความรู้ เกี่ยวกับความ เป็นมาและ ความสำคัญของ ธุรกิจโรงแรม	1) อธิบาย ความหมายของ ธุรกิจโรงแรมได้ 2) อธิบาย ความสำคัญของ ธุรกิจโรงแรมได้ 3) บอกความ เป็นมาของธุรกิจที่ พักแรม ของยุโรปได้ 4) บอกความ เป็นมาของธุรกิจที่ พักแรม ของสหรัฐอเมริกา ได้ 5) บอกความ เป็นมาของธุรกิจที่ พักแรมในประเทศ ไทยได้	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง 4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ
งานหลัก 2 การแบ่ง ประเภทของ โรงแรม	1) ประเภทของโรงแรม 2) ประเภทและ หลักเกณฑ์การประกอบ ธุรกิจโรงแรม ตาม กฎกระทรวง 2551	แสดงความรู้ เกี่ยวกับการแบ่ง	1) บอกประเภท ของโรงแรมได้ 2) บอกประเภท และหลักเกณฑ์การ ประกอบธุรกิจ	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง 4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน

	3) การแบ่งประเภท ห้องพักของโรงแรม 4) ระดับของห้องพักใน โรงแรม	ประเภทของ โรงแรม	โรงแรม ตาม กฎกระทรวง 2551 ได้ 3) อธิบายการแบ่ง ประเภทห้องพัก ของโรงแรมได้ 4) อธิบายระดับ ของห้องพักใน โรงแรมได้	5. มีจิตสาธารณะ
งานหลัก3 มาตรฐาน โรงแรม	1) มาตรฐานที่พักเพื่อ การท่องเที่ยว 2) การแบ่งระดับ มาตรฐานโรงแรม 3) ปัจจัยหลักในการ พิจารณาตัดสินมาตรฐาน การจัดระดับมาตรฐาน โรงแรม 4) การตรวจมาตรฐานที่ พักเพื่อการท่องเที่ยว โรงแรม/รีสอร์ท 5) มาตรฐานโรงแรม ใบไม้เขียว	แสดงความรู้ เกี่ยวกับมาตรฐาน โรงแรม	1) อธิบาย มาตรฐานที่พักเพื่อ การท่องเที่ยวได้ 2) บอกการแบ่ง ระดับมาตรฐาน โรงแรมได้ 3) บอกปัจจัยหลัก ในการพิจารณา ตัดสินมาตรฐาน การจัดระดับ มาตรฐานโรงแรม ได้ 4) บอกการตรวจ มาตรฐาน ที่พักเพื่อการ ท่องเที่ยวโรงแรม/รี สอร์ทได้ 5) อธิบาย มาตรฐานโรงแรม ใบไม้เขียวได้	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง 4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ

งานหลัก4การ ดำเนินงาน และโครงสร้าง การบริหารงาน โรงแรม	1) รูปแบบการจัดการ ธุรกิจโรงแรม 2) โครงสร้างการ บริหารงานโรงแรม 3) การแบ่งสายงานใน โรงแรม 4) ระดับของการบริหาร จัดการ ในองค์กร	แสดงความรู้ เกี่ยวกับการ ดำเนินการจัดการ และโครงสร้างการ บริหารงานโรงแรม	1) อธิบายรูปแบบ การจัดการธุรกิจ โรงแรมได้ 2) บอกโครงสร้าง การบริหารงาน โรงแรมได้ 3) อธิบายการแบ่ง สายงาน ในโรงแรมได้ 4) บอกระดับของ การบริหารจัดการ ในองค์กรได้	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง 4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ
งานหลัก5 ลักษณะพิเศษ ของการบริการ ในธุรกิจ โรงแรม	1) สินค้าและบริการของ โรงแรม 2) ประเภทลูกค้าของ โรงแรม 3) สิ่งอำนวยความสะดวก ในโรงแรม 4) วงจรการบริการลูกค้า ที่เข้าพัก 5) คุณภาพการให้บริการ โรงแรม 6) ลักษณะพิเศษของการ บริการ ในธุรกิจโรงแรม	แสดงความรู้ เกี่ยวกับการบริการ ของโรงแรม และ ประเภทลูกค้าของ โรงแรม	1) บอกสินค้าและ บริการของโรงแรม ได้ 2) อธิบายประเภท ลูกค้าของโรงแรม ได้ 3) บอกสิ่งอำนวยความสะดวก ใน โรงแรมได้ 4) อธิบายวงจรการ บริการลูกค้าที่เข้า พักได้ 5) อธิบายคุณภาพ การให้บริการ โรงแรมได้ 6) อธิบายลักษณะ พิเศษของการ	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง 4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ

			บริการในธุรกิจ โรงแรมได้	
งานหลัก6 ระบบการ จัดการโรงแรม	1) ความหมายของระบบ การจัดการโรงแรม 2) ระบบการจัดการ โรงแรม 3) ระบบการจำหน่าย ห้องพักออนไลน์ 4) ระบบบริหาร ความสัมพันธ์ลูกค้า 5) วิธีการใช้ระบบการ จัดการโรงแรม 6) การเลือกใช้ระบบการ จัดการโรงแรม 7) ข้อจำกัดและการ แก้ปัญหาข้อจำกัดการใช้ งานระบบจัดการโรงแรม	แสดงความรู้ เกี่ยวกับการบริการ โรงแรมและ ประเภทลูกค้า	1) บอกความหมาย ของระบบการ จัดการโรงแรมได้ 2) อธิบายระบบ การจัดการโรงแรม ได้ 3) อธิบายระบบ การจำหน่าย ห้องพักออนไลน์ได้ 4) อธิบายระบบ บริหาร ความสัมพันธ์ลูกค้า ได้ 5) อธิบายวิธีการใช้ ระบบการจัดการ โรงแรมได้ 6) อธิบายการ เลือกใช้ระบบการ จัดการโรงแรมได้ 7) บอกข้อจำกัด และการแก้ปัญหา ข้อจำกัดการใช้งาน ระบบจัดการ โรงแรมได้	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง 4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ
งานหลัก7 ปัญหาของ ลูกค้าและ	1) ปัญหาของลูกค้า โรงแรม 2) ปัญหาการดำเนินการ ของโรงแรม	แสดงความรู้ เกี่ยวกับปัญหาของ ลูกค้าโรงแรม ปัญหาการ	1) อธิบายเกี่ยวกับ ปัญหาของลูกค้า โรงแรมได้	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง

ปัญหาของทาง โรงแรม	3) ปัญหาที่พบในการ ปฏิบัติงานต้อนรับ	ดำเนินการของ โรงแรม และปัญหาที่พบใน การปฏิบัติงาน ต้อนรับ	2) อธิบายเกี่ยวกับ ปัญหาการ ดำเนินการของ โรงแรมได้ 3) อธิบายเกี่ยวกับ ปัญหาที่พบในการ ปฏิบัติงานต้อนรับ ได้	4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ
งานหลัก8 คำศัพท์เฉพาะ สำหรับงาน ธุรกิจโรงแรม	1) คำศัพท์ อักษรย่อที่ใช้ แทนคำศัพท์ต่าง ๆ ใน โรงแรม 2) คำศัพท์แผนกและ ตำแหน่ง ในโรงแรม 3) คำศัพท์เกี่ยวกับ อุปกรณ์ของใช้ที่อยู่ใน ห้องพักโรงแรม 4) คำศัพท์เฉพาะด้าน ห้องพักและ การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ 5) คำศัพท์เฉพาะด้าน อาหารและเครื่องดื่ม 6) คำถามและบท สนทนาที่ใช้ในธุรกิจ โรงแรม	แสดงความรู้ เกี่ยวกับคำศัพท์ เฉพาะสำหรับงาน ธุรกิจโรงแรม	1) บอกคำศัพท์ อักษรย่อ ที่ใช้แทนคำศัพท์ ต่าง ๆ ในโรงแรมได้ 2) บอกคำศัพท์ แผนกและตำแหน่ง ในโรงแรมได้ 3) บอกคำศัพท์ เกี่ยวกับอุปกรณ์ ของใช้ที่อยู่ใน ห้องพักโรงแรมได้ 4) บอกคำศัพท์ เฉพาะด้านห้องพัก และการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ได้ 5) บอกคำศัพท์ เฉพาะด้านอาหาร และเครื่องดื่มได้	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง 4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ

			6) ใช้คำถามและ บทสนทนาที่ใช้ใน ธุรกิจโรงแรมได้	
--	--	--	--	--



ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง								รวม	จำนวน ชั่วโมง ท/ป	
	พุทธิพิสัย						ทักษะ พิสัย	จิต พิสัย			ประย กต์ ใช้
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
หน่วยที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม	2	1	-	-	-		2	2	7		4/0
หน่วยที่ 2 การแบ่งประเภทของโรงแรม	2	2	1	-	-		2	2	9		4/0
หน่วยที่ 3 มาตรฐานโรงแรม	2	2	2	-	-		2	2	10		4/0
หน่วยที่ 4 การดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารงานโรงแรม	2	2	2	2	-		2	2	12		4/0
หน่วยที่ 5 ลักษณะพิเศษของการบริการในธุรกิจโรงแรม	2	2	2	2	-		3	3	14		4/0
หน่วยที่ 6 ระบบการจัดการโรงแรม	2	2	3	2	1		3	3	16		4/0
หน่วยที่ 7 ปัญหาของลูกค้าและปัญหาของทางโรงแรม	2	2	3	2	1		3	3	16		4/0
หน่วยที่ 8 คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานธุรกิจโรงแรม	2	2	3	2	1		3	3	16		4/0
สอบกลางภาค											2
สอบปลายภาค											2
รวม	16	15	16	9	3		20	20	100		36
ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (เมื่อเรียนรายวิชานี้สำเร็จแล้วทำอะไรได้)											
รวมทั้งรายวิชา											36

หน่วยการเรียนรู้

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	หน่วยที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม	4	0	4
2	หน่วยที่ 2 การแบ่งประเภทของโรงแรม	4	0	4
3	หน่วยที่ 3 มาตรฐานโรงแรม	4	0	4
4	หน่วยที่ 4 การดำเนินงาน และโครงสร้างการบริหารงานโรงแรม	4	0	4
5	หน่วยที่ 5 ลักษณะพิเศษของการบริการในธุรกิจโรงแรม	4	0	4
6	หน่วยที่ 6 ระบบการจัดการโรงแรม	4	0	4
7	หน่วยที่ 7 ปัญหาของลูกค้าและปัญหาของทางโรงแรม	4	0	4
8	หน่วยที่ 8 คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานธุรกิจโรงแรม	4	0	4
	สอบกลางภาค	2		2
	สอบปลายภาค	2		2
	ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา			
รวม		36		36

การประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา : หลักสูตร ปวช. สัปดาห์ที่ 18, หลักสูตร ปวส. สัปดาห์ที่ 15

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ... 1
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 1
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม	ทฤษฎี 2 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2
2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. สารการเรียนรู้

- 1) ความหมายของธุรกิจโรงแรม
- 2) ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเกริ่นนำเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความหมายของธุรกิจโรงแรม
2. ครูแนะนำเนื้อหา และแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ของหน่วยที่ 1 เรื่อง ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ชั้นสอน

1. ครูผู้สอนใช้สื่อ Power Point ประกอบการบรรยาย สอนครั้งที่ 1 ความหมายของธุรกิจโรงแรม ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียน รหัส 20701-2008 วิชา ธุรกิจโรงแรม ของสำนักพิมพ์เอมพันธ์
2. สื่อ Power Point

3. กิจกรรมการเรียนการสอน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

1. บันทึกการสอน
2. ใบเช็กรายชื่อ

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1. แผนจัดการเรียนรู้

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
2. ตรวจกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมนำความรู้
3. ตรวจแบบประเมินผลการเรียนรู้

9.2 วิธีการประเมิน

1. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
2. แบบประเมินผลการเรียนรู้

9.3 เครื่องมือประเมิน

1. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ต้องไม่มีช่องปรับปรุง
2. แบบประเมินผลการเรียนรู้มีเกณฑ์ผ่าน 50%

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ข้อเสนอแนะหลังการจัดการเรียนรู้

10.2 ปัญหาที่พบ

10.3 แนวทางแก้ปัญหา

	ใบความรู้ 1	หน่วยที่ ... 1
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 1-2
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. เนื้อหาสาระ

ความหมายของธุรกิจโรงแรม

โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องที่พักอาศัย อาหารและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ พักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อกัน เรียงรายกัน ในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่ มาพัก ซึ่งเรียกว่า “แขก” (Guest)

ลักษณะสำคัญของคำว่า โรงแรม

1. ผู้เข้าพักจะต้องจ่ายค่าที่พักเป็นเงินค่าเช่าเป็นค่าตอบแทนให้กับสถานบริการจึงจะสามารถเข้าพักได้ เนื่องจากโรงแรมเป็นสถานประกอบการที่สร้างขึ้นเพื่อรับค่าสินจ้างจากผู้เข้าพัก
2. มีบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้าพัก
3. เป็นที่พักแบบชั่วคราวหรือระยะเวลาในการเข้าพักไม่เกินหนึ่งเดือน
4. เป็นสถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่ใช้ต้นทุนและแรงงานมาก ดังนั้น จึงต้องมีการบริหารจัดการ อย่างมีระบบแบบแผนในการดำเนินงาน ที่ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ

นอกจากนี้ ยังมีสถานบริการด้านที่พักแรมในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีความหมายคล้ายคลึงกับ คำว่า โรงแรม ดังต่อไปนี้

1. อินน์ (Inn) หมายถึง ที่พักขนาดเล็ก ตั้งอยู่บริเวณริมทางชนบท ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. ทาเวอร์น (Tavern) หมายถึง ที่พักสำหรับคนเดินทางที่เข้ามาเป็นพาหนะ มีลักษณะคล้ายโรงเตี๊ยม
3. เกสต์เฮาส์ (Guest House) หมายถึง สถานที่ให้เช่า โดยเจ้าของบ้านได้แบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งในบ้านให้ผู้พักเช่า มีลักษณะเป็นห้องโถง ห้องน้ำรวมกัน ไม่มีบริการอื่น แต่อาจมีบริการอาหารเช้า และเปิดให้เช่าในราคาถูก
4. โมเต็ล (Motel) หมายถึง โรงแรมขนาดเล็ก ตั้งอยู่บริเวณริมถนนสายสำคัญ ๆ เพื่อให้บริการสำหรับนักเดินทางที่เดินทางโดยรถยนต์
5. ลอดจ์ (Lodge) หมายถึง ที่พักขนาดเล็ก มีลักษณะเหมือนบ้านพัก ส่วนมากตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวชนบท และมีกิจกรรมนันทนาการเฉพาะอย่างให้บริการ
6. รีสอร์ท (Resort) เป็นสถานที่พักที่ใช้เป็นสถานที่พักผ่อน มักตั้งอยู่ในบริเวณทำเลที่สมบูรณ์ตามเขตชานเมือง หรือตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีความเหมาะสมทั้งทัศนทัศน์ธรรมชาติ สภาพอากาศ รวมถึงมีกิจกรรมบันเทิงกีฬากลางแจ้ง และบริการอาหาร

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมด้านเศรษฐกิจ

1. ทำให้เกิดการสร้างงานและอาชีพให้แก่คนในชุมชน
2. นำรายได้เข้าสู่ประเทศและเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ
3. ช่วยให้เกิดประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรต่างๆ
4. เป็นแหล่งรับซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ เชื่อมโยงจากอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การขายของที่ระลึก อาหารและเครื่องดื่มเครื่องประดับตกแต่ง
5. สนับสนุนกิจกรรมทางการท่องเที่ยวและส่งเสริมการลงทุนในภูมิภาคและนานาชาติ

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมด้านสังคม

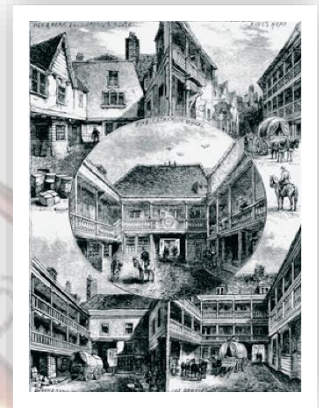
1. ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น เช่น ระบบสาธารณสุข ปลอดภัย การคมนาคมขนส่ง ความปลอดภัย ระบบการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
2. ช่วยยกระดับมาตรฐานของการศึกษา
3. ลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัด จากการอพยพเข้ามาขายแรงงานในเมืองใหญ่เป็นจำนวนมาก อันจะเป็นผลทำให้เกิดปัญหาสังคม
4. เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ
5. เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรม

6. เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดประชุมสัมมนา การจัดงานสังสรรค์ต่าง ๆ เป็นต้น

3 ความเป็นมาของธุรกิจที่พักแรมในยุโรป

3.1 ยุคสมัยของอาณาจักรกรีกโบราณ (800-500 ปีก่อนคริสตกาล)

ยุคสมัยของอาณาจักรกรีกโบราณ (800-500 ปีก่อนคริสตกาล) ธุรกิจที่พักเกิดขึ้นตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์ ซึ่งในยุคกรีกโบราณนั้นยังไม่มีโรงแรมให้บริการแก่นักเดินทาง แต่เจ้าของบ้านจะจัดที่พักอาหารและน้ำให้แก่ักเดินทาง เนื่องจากยุคสมัยนั้นมีความเชื่อว่านักเดินทาง คือ ภูตผีปีศาจที่ปลอมตัวมา จากนั้นความเชื่อดังกล่าวเปลี่ยนไปและถูกแทนด้วยความเชื่อในหลักปรัชญาว่า “การให้นามาส่งการได้รับ” หากตนให้ความเอื้อเฟื้อแก่ผู้อื่น ตนย่อมได้รับสิ่งเดียวกันหากต้องเดินทางไกล



3.2 ยุคอาณาจักรโรมัน (509-27 ปีก่อนคริสตกาล)

ยุคอาณาจักรโรมัน (509-27 ปีก่อนคริสตกาล) ความเจริญรุ่งเรืองของอาณาจักรโรมันทำให้การเดินทางและการท่องเที่ยวขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้สาเหตุสำคัญที่ชาวโรมันมีการเดินทางจำนวนมากมีดังนี้

1. ชาวโรมันสร้างถนนที่มีความสะดวกและง่ายต่อการเดินทางทั่วกรุงโรมไปยังสถานที่ต่าง ๆ ดังคำกล่าวที่ว่า
“ถนนทุกสายมุ่งสู่กรุงโรม” (all road lead to Rome)
2. มีประเพณีการแข่งขันกีฬาที่ได้รับอิทธิพลจากกรีก
3. ชาวโรมันที่มีการศึกษาอยากรู้อยากเห็น และเดินทางเพื่อหาประสบการณ์ที่แตกต่าง
4. วัฒนธรรมสำคัญตั้งแต่อาณาจักรกรีกที่สืบเนื่องมาจนถึงอาณาจักรโรมันด้านศาสนา การจาริกแสวงบุญ การเดินทางเพื่อประกอบพิธีกรรมทางศาสนาที่วิหารเทพเจ้า
5. การเดินทางเพื่อบำบัดและฟื้นฟูสุขภาพที่แหล่งน้ำ น้ำแร่ หรือน้ำพุร้อน

3.3 ยุคกลาง (Middle Age) (ระหว่าง ค.ศ. 500-1500)

เป็นยุคมืด (Dark Ages) เป็นยุคที่อาณาจักรโรมันล่มสลาย เกิดสงครามและโรคระบาด โจรผู้ร้ายชุกชุม เส้นทางการคมนาคมขาดการพัฒนา ทำให้ประชาชนประสบภาวะยากจนและความไม่ปลอดภัย จึงทำให้ผู้คนไม่นิยมเดินทาง เมื่อเป็นเช่นนี้ธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่จึงต้องปิดกิจการลง เช่นเดียวกันราว ค.ศ. 1200 เกิดสงครามครูเสด (Crusade) เป็นสงครามระหว่างศาสนาคริสต์และอิสลาม ต่างฝ่ายจัดให้วัดเป็นศูนย์กลางที่พัก (Religious Centers) ผู้ที่เข้าร่วมและนักเดินทางในยุคนี้จะมีแต่เพียงนักบวช นักจาริกแสวงบุญ ผู้สอนศาสนาเป็นส่วนมาก และวัดได้เป็นจุดศูนย์กลางที่พัก ที่พักประเภทนี้เรียกว่า ที่พักคนเดินทาง (Hospices) หรือที่พักแรมขนาดเล็ก ซึ่งตั้งอยู่ใกล้วัด เวลาเข้าพักได้ครั้งละไม่เกิน 3 คืน ด้วยมีมาตรฐานการบริการที่ต่ำมาก มีเพียงแค่การปูฟูกไว้

รับรองแขกเพื่อพักรวมกันในห้องโถงกลาง และให้บริการอาหารแบบประหยัด เช่น ขนมปัง เนื้อสัตว์ เปียร์ เป็นต้น

ประมาณ ค.ศ. 1282 มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญเกิดขึ้น โดยมีการรวมตัวกันของบรรดาเจ้าของสถานที่พักรวมในเมืองฟลอเรนซ์ (Florence) จัดตั้งเป็นสมาคม(Association) เพื่อรักษาผลประโยชน์ของตน โดยเริ่มมีการคิดค่าตอบแทนจากการให้บริการเป็นเงิน ซึ่งทำให้การบริการที่พักรวมเปลี่ยนแปลงกลายเป็นการให้บริการในเชิงธุรกิจ สถานที่พักรวมต่าง ๆ ที่ก่อตั้งขึ้นจะต้องได้รับอนุญาต (license) จากสมาคม



3.4 ยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ (Renaissance) (ค.ศ. 1500-1700)

ธุรกิจที่พักรวมในประเทศอังกฤษ เกิดระบบคมนาคมขนส่งโดยใช้รถม้าโดยสาร (Stagecoach Travel) สำหรับเดินทางไกลที่ใช้เวลาในการเดินทาง หลายวัน ทำให้เกิดธุรกิจที่พักรวมเกิดขึ้นตามเส้นทางที่รถม้าวิ่งผ่าน เพื่อรองรับผู้โดยสารและม้าที่จำเป็นต้องค้างคืนในระหว่างการเดินทาง จึงทำให้เกิด ที่พักรวมประเภท “โรงเตี๊ยม” (Inn)

ต้นยุคศตวรรษที่ 15 ประเทศฝรั่งเศสได้มีวิวัฒนาการด้านที่พักรวมมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเริ่มใช้กฎหมายบังคับให้ที่พักรวมที่เปิดบริการทุกแห่งจะต้องมีการขึ้นทะเบียนที่พักรวมอย่างถูกต้อง และมีหนังสือคู่มือสำหรับนักเดินทาง (Guide Book) ตีพิมพ์ขึ้นมาเป็นเล่มแรกในฝรั่งเศสอีกด้วย ส่วนที่ประเทศอังกฤษได้มีการออกกฎหมายข้อบังคับต่าง ๆ ขึ้นสำหรับที่พักรวมบิอนน์ ที่มีการจดทะเบียนมากกว่า 600 แห่งเช่นกัน

ปลายศตวรรษที่ 16 ประเทศอังกฤษมีการพัฒนาและขยายตัวของธุรกิจที่พักรวมอย่างต่อเนื่องทั่วประเทศ หลาย ๆ แห่งดัดแปลงจากคฤหาสน์หรือบ้านขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่กว้างขวาง สามารถใช้ประโยชน์ได้มาก นำมาจัดแบ่งเป็นห้องพักรวม เพื่อให้นักเดินทางระดับดีได้เข้าพัก

3.5 ยุคสมัยใหม่ (Modern Age) (ค.ศ. 1800-ปัจจุบัน)

ตั้งแต่ศตวรรษที่ 18 เป็นต้นมา เป็นยุคเฟื่องฟูของธุรกิจโรงแรม สามารถพบเห็นโรงแรมได้ทั่วไปทุกเมือง ลักษณะโรงแรมในยุคนี้จะถูกสร้างเป็นอาคารขนาดใหญ่ มีห้องพัก 200-500 ห้อง มาตรฐานการให้บริการมีความหรูหรา สะดวกสบาย สะอาดและบริการด้านอาหาร

ต้นศตวรรษที่ 19 ธุรกิจโรงแรมในประเทศอังกฤษมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ ขณะที่ธุรกิจโรงแรม ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว รวมถึงมีการพัฒนารูปแบบโรงแรมตากอากาศหรือรีสอร์ท (Resort) ซึ่งเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายจนกระทั่งปัจจุบัน

ปัจจุบันระบบการจองห้องพักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ใช้เวลาเพียงเสี้ยววินาทีและสามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา การให้บริการความสะดวกสบายต่าง ๆ ในห้องพักก็พัฒนาขึ้น เช่น บริการไวไฟ (Wi-Fi) อินเทอร์เน็ต (Internet) ในห้องพัก ระบบกุญแจแบบคีย์การ์ด (Key card) โทรศัพท์แบบจอแบน และยังมีวิวัฒนาการเกี่ยวกับการโรงแรมในรูปแบบใหม่เกิดขึ้นอีกมาก



4. ความเป็นมาของธุรกิจที่พักแรมในสหรัฐอเมริกา

ค.ศ. 1762 ควีนส์เฮด ทาเวอร์น (Queens Head Tavern) ถูกสร้างขึ้น และเป็นที่พักแรมที่มีชื่อเสียงมากในสมัยนั้น สหรัฐอเมริกาถือเป็นประเทศแรกของโลกที่มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในธุรกิจโรงแรม เช่น เทคโนโลยีการออกแบบและก่อสร้างการสื่อสาร การบริการ และยังพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานจนถึงปัจจุบัน

ค.ศ. 1794 ที่นครนิวยอร์ก (New York) มีโรงแรมซิตี (City Hotel) มีห้องพักบริการ 70 ห้อง นับเป็นโรงแรมขนาดใหญ่เพื่อรองรับนักธุรกิจ และมีชื่อเสียงมากในช่วงเวลานั้น ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างโรงแรมที่มีลักษณะที่ทันสมัยและหรูหรา โรงแรมส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเมืองอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และใกล้กับศูนย์กลางการขนส่ง มีทั้งโรงแรม



ควีนส์เฮด
ทาเวอร์น

ขนาดใหญ่ หูหรร และโรงแรมขนาดเล็กแต่สวยงาม โรงแรมที่ได้ชื่อว่าเป็นโรงแรมชั้นหนึ่งในขณะนั้นคือ โรงแรมบอสตัน เทมมอนต์เฮาส์ (Boston's Tremont Houses) ซึ่งสร้างขึ้นใน ค.ศ. 1829 ในเมืองบอสตัน ออกแบบโดย

นักออกแบบที่มีชื่อเสียงชื่อว่า ไอซาiahโรเจอร์ (Isaiah Rogers) มีบริการห้องพัก 170 ห้องที่เป็นห้องส่วนตัว มีทั้งห้องพักเดี่ยวและคู่ มีระบบล็อกกุญแจ มีบริการยกกระเป๋าให้แก่แขกฟรี ภายในโรงแรมมีบริการห้องอาหารฝรั่งเศส และมีระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างแขก

ค.ศ. 1908 แอลส์เวิร์ธ เอ็ม. สแตตเลอร์ (Ellsworth M. Statler) สร้างโรงแรมบัฟฟาโล สแตตเลอร์ (Buffalo Statler) ที่เมืองบัฟฟาโล มีห้องพักจำนวน 300 ห้อง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากขึ้น โรงแรมบัฟฟาโลถือเป็นโรงแรมพาณิชย์ (Commercial Hotel) หรือโรงแรมที่มีราคาปานกลางเป็นโรงแรมแรกของโลก

ค.ศ. 1921 โรงแรมคลีฟแลนด์ สแตตเลอร์ (Cleveland Statler) ได้ถูกสร้างขึ้น โดยเป็นโรงแรมที่มีบริการหนังสือพิมพ์ตอนเช้าให้แก่ลูกค้าของโรงแรม กิจการโรงแรมของ สแตตเลอร์ได้ขยายตัวไปยังเมืองต่าง ๆ รวมถึงเมืองดีทรอยต์ โรงแรมดีทรอยต์ สแตตเลอร์ (Detroit Statler) ถูกสร้างขึ้นใน ค.ศ. 1915 และใน ค.ศ. 1918 มีการสร้างโรงแรมเซนต์หลุยส์ สแตตเลอร์ (St. Louis Statler) ซึ่งสแตตเลอร์ออกแบบให้ห้องครัวของโรงแรม สามารถส่งอาหารไปยังห้องอาหารของโรงแรมได้รวดเร็วขึ้น จากความสำเร็จดังกล่าวทำให้สแตตเลอร์ตั้งบริษัท Staler Hotel Company และจัดตั้งกลุ่มโรงแรม (Hotel Group) เป็นครั้งแรกของโลก และที่มาของระบบโรงแรมแบบเครือข่าย (Hotel Chain)

แอลส์เวิร์ธ เอ็ม. สแตตเลอร์ (Ellsworth M. Statler) ได้รับการยกย่องให้เป็น บิดาหรือผู้บุกเบิกธุรกิจโรงแรมสมัยใหม่ หรือบิดาแห่งธุรกิจโรงแรมของสหรัฐอเมริกา

ระหว่าง ค.ศ. 1920-1929 ถือว่าเป็นยุคทองของธุรกิจโรงแรมอเมริกันมีโรงแรมขนาดใหญ่ที่ทันสมัยสร้างขึ้นจำนวนมาก หนึ่งในนั้นคือโรงแรมสตีเฟนส์ (Stephens Hotel) ซึ่งถือเป็นโรงแรมที่ใหญ่ที่สุดในโลกภายหลังจึงเปลี่ยนชื่อเป็นชื่อเดียวกับเจ้าของกิจการ คือ คอนราดฮิลตัน (Conrad Hilton)

คอนราด ฮิลตัน (Conrad Hilton) คือ บุคคลสำคัญอีกคนในแวดวงธุรกิจโรงแรมอเมริกัน เขาเป็นผู้ซื้อกลุ่มโรงแรมสแตตเลอร์ และขยายเครือข่ายโรงแรมเพิ่มภายใต้ชื่อ “ฮิลตัน” (Hilton) ซึ่งประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก และกลายเป็นชื่อกลุ่มโรงแรมเครือข่ายที่รู้จักกันดีทั่วโลก ปัจจุบันโรงแรมในเครือฮิลตันมีมากมาย เช่น คอนราด ดับเบิลทรี เอ็มบาสซีสวีต เป็นต้น



เอลส์เวิร์ธ
เอ็ม. สแตต



คอนราด ฮิลตัน
(Conrad Hilton)

5. ความเป็นมาของธุรกิจที่พักแรมในประเทศไทย

5.1 ประวัติโรงแรมในประเทศไทย

โรงแรมในประเทศไทย เริ่มขึ้นมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือรัชกาลที่ 4 ซึ่งประชาชนมีการไปมาหาสู่กัน ชาวต่างชาติโดยเฉพาะชาวจีนที่เข้ามาในสยามประเทศเวลานั้นจะไปพักที่วัด ต่อมาเมื่อคณะทูตนาโด้โดย หม่อมราชวงศ์ทิพย์ (หม่อมราชวงศ์กระต่าย อิศรางกูร) กลับจากยุโรป ได้นำแนวความคิดของการสร้างโรงแรมมาพัฒนาจนกระทั่งเมื่อหนังสือพิมพ์รายปีชื่อ Bangkok Calendar ของหมอบรัดเลย์ (D.B.Bradley) หลายฉบับได้กล่าวถึงการเปิดโรงแรมในประเทศระบุเนื้อหาประกาศในเชิงโฆษณา มี 3 โรงแรม ที่ดำเนินกิจการให้บริการในสยามโดยทั้งหมดเป็นโรงแรมที่บริหารโดยต่างชาติ

จนมาถึงสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือรัชกาลที่ 5 มีการปรับปรุงโรงแรม ครั้งใหญ่ ให้มีความสะดวกสบายและหรูหรามากขึ้นกว่าเดิม มีการนำไฟฟ้าเข้าไปใช้ในโรงแรมเป็นครั้งแรกที่โรงแรมโอเรียนเต็ล มีการเปิดห้องอาหารภายในโรงแรมแบบเต็มระบบ และในสมัยนี้ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยรุ่งเรืองขึ้น มีการเปิดโรงแรมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

โรงแรมเก่าแก่ที่บริหารกิจการโดยคนไทย ได้แก่ สมัยรัชกาลที่ 6

โรงแรม “ศรีประกาศ” (สมัย พ.ศ. 2458) ที่ตั้งอยู่ใกล้สะพานนวรัฐ ในตัวเมืองเชียงใหม่ มีอัตราค่าบริการในยุคเริ่มแรก ตกคืนละ 10 บาท และมีการปรับราคาที่พักขึ้นเรื่อย ๆ ตามยุคสมัย ราคาล่าสุดตกที่ 50 บาทต่อคืน ก่อนปิดตัวใน พ.ศ. 2544



โรงแรมศรีประกาศ

โรงแรมหัวหิน (พ.ศ. 2465) โดยสมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอ กรมขุนกำแพงเพชร อัครโยธิน ได้สร้างโรงแรมขึ้นมีชื่อว่า “โรงแรมรถไฟหัวหิน” เป็นโรงแรมที่สร้างขึ้นใกล้กับสถานีรถไฟหัวหิน เป็นโรงแรมแรกๆที่สร้างขึ้น โดยคนไทยมีคนไทยเป็นผู้บริหารงาน และเป็นโรงแรมริมชายหาดเปิดบริการเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2466 ปัจจุบันเป็นโรงแรมในเครือเซ็นทารา



โรงแรมรถไฟหัวหิน

ไฮเต็ลวังพญาไทหรือโรงแรมวังพญาไท



โรงแรมวังพญาไท

โรงแรมรอยัล (พ.ศ. 2454) บริเวณถนนสาทรเหนือ โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวพระราชทาน ชื่อว่า “Royal hotel” ปัจจุบัน คือ สถานทูตรัสเซีย



โรงแรมรอยัล

สมัยรัชกาลที่ 7

โรงแรมทรอคาเดโร (พ.ศ. 2470) เป็นโรงแรมที่มีความหรูหราและทันสมัยมากแห่งหนึ่ง ปัจจุบัน คือ โรงแรมนิวยอร์กคาเดโร



โรงแรมทรอคาเดโร

สมัยรัชกาลที่ 8

สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ได้สร้างอาคาร
สองข้างถนนราชดำเนินกลาง คือ โรงแรมรัตนโกสินทร์และโรงแรมสุริยानนท์ เมื่อ พ.ศ. 2485



โรงแรมรัตนโกสินทร์

โรงแรมโอเรียนเต็ล (สมัยรัชกาลที่ 6-รัชกาลที่ 8)

พ.ศ. 2454 ก่อนและระหว่างพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 Mr. C. Paberge ช่างทองและเครื่องเพชรแห่งราชสำนักพระเจ้าซาร์มาร่วมงาน Coronation แล้วยังนำเครื่องเพชร เครื่องประดับมาแสดงที่โรงแรมโอเรียนเต็ล



โรงแรมโอเรียนเต็ล (Oriental Hotel)
ในอดีต

5.2 แนวโน้มของโรงแรมแห่งอนาคต

เว็บไซต์ Hotels.com ร่วมมือกับ Institute for Global Futures เผยผลวิจัยของ ดร. เจมส์ แคนตัน จาก Institute for Global Futures ระบุแนวโน้มของโรงแรมแห่งอนาคตในปี 2060 โดยได้ผลออกมา เป็นดังนี้



5.3 หุ่นยนต์พ่อบ้าน

ก่อนที่ผู้เข้าพักจะมาถึง หุ่นยนต์อัตโนมัติจะได้รับการออกแบบไว้ล่วงหน้าทางระบบออนไลน์ และตั้งโปรแกรมเอาไว้ให้มีความสามารถพิเศษ มีทักษะด้านต่าง ๆ รวมทั้งด้านภาษา และมีข้อมูลที่จะช่วยสร้างประสบการณ์อันแสนวิเศษให้แก่ผู้เข้าพักได้ พวกเขาจะทำ ทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นต้อนรับผู้เข้าพักที่สนามบิน ไปจนถึงให้บริการอาหารรสเลิศ ทำความสะอาดห้องพักสร้างสัมพันธ์ไมตรีกับผู้เข้าพัก ให้บริการด้านการศึกษาความบันเทิง ให้คำแนะนำทางธุรกิจ รวมทั้งบริการหน้าเคาน์เตอร์

5.4 เมกเกอร์แบบ 3D ในห้องพักทุกห้อง

เมกเกอร์แบบ 3D จะช่วยสร้างของใช้ตามที่คุณต้องการได้ในแบบเรียลไทม์ เช่น รองเท้าใหม่ 1 คู่ เสื้อผ้า โทรศัพท์ การช้อปปิ้งแบบสามมิติจะให้บริการ โดยลูกค้าสามารถดาวน์โหลดสินค้าปลีกจากคลาวด์เพื่อมาออกแบบได้เองตามต้องการ สิ่งเหล่านี้จะเป็นมาตรฐานสำหรับห้องพักทุกห้อง

5.5 ความฝันที่เลือกเองได้

ในอนาคตคำจำกัดความของคำว่านอนหลับฝันดี จะเปลี่ยนไป เต็มในโรงแรมจะไม่ใช่ว่าแค่ที่สำหรับนอนหลับพักผ่อนให้สบายอีกต่อไป

แต่ในอนาคต ผู้เข้าพักจะสามารถเลือกความฝันให้กับตัวเองได้ก่อนที่จะหลับไป โรงแรมจะให้ผู้เข้าพักได้ใช้งานเทคโนโลยีทางด้านประสาทวิทยาสำหรับการตั้งโปรแกรมความฝัน โดยพวกเขาจะสามารถเลือกความฝันต่าง ๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นฝันแบบผ่อนคลายจรรโลงใจ ฝันเพื่อการเรียนรู้ เพื่อความสนุกสนาน หรือฝันถึงการผจญภัยแนว โรแมนติก หรือการสำรวจอวกาศ



5.6 สปาโรงแรมเพื่อสุขภาพดีและอายุยืนยาว

เดอะ สปา 2.0 จะเป็นสปาเพื่อสุขภาพที่ดีในอนาคต ด้วยการวิเคราะห์ดีเอ็นเอและช่วยส่งเสริมการมีชีวิตที่ยืนยาว ลูกค้าจะได้รับทรีตเมนต์ป้องกันโรค การตรวจประเมินสุขภาพ และโปรแกรมดูแลสุขภาพสำหรับคุณโดยเฉพาะ ซึ่งทั้งหมดนี้ออกแบบมาเพื่อช่วยฟื้นฟูสุขภาพ ความแข็งแรงทางร่างกาย และเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพในอนาคต ด้วยวิทยาการล่าสุดในการบำบัดรักษาทางพันธุกรรม ยาที่ช่วยฟื้นฟูสภาพจิตใจ การออกกำลังกายสมอง และการป้องกันโรค



5.7 บริการรับส่งสนามบินแห่งอนาคต

รถขับเคลื่อนตัวเอง รถยนต์โรบอฟลายอิง (RoboFlying) และไฮเปอร์ลูป (Hyperloop) หนึ่งในสิ่งที่จะสร้างความตื่นตะลึงได้มากที่สุดระหว่างการท่องเที่ยวคือการเดินทางจากสนามบินไปยังโรงแรม ผู้เข้าพักจะดีใจที่ได้ยินว่าในอนาคต บริการรับส่งสนามบินจะใช้เทคโนโลยีขั้นสูงและความเร็วสูง การเดินทาง ในอนาคตจะใช้รถขับเคลื่อนตัวเอง รถยนต์โรบอฟลายอิง จะช่วยให้คุณไม่ต้องเจอรถติดหรือหนทางคมนาคมที่ใหญ่ กว้างนั้น เช่น ไฮเปอร์ลูปเครื่องบินความเร็วสูงระดับซูเปอร์โซนิกที่จะพาคุณไปไกลหลายร้อยกิโลเมตรในเวลาอันรวดเร็ว



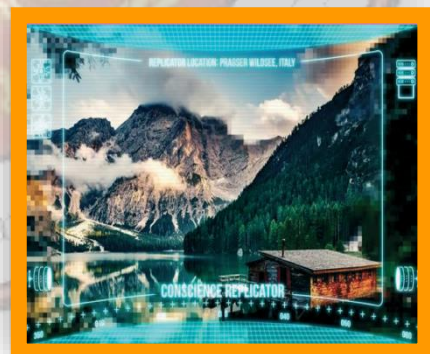
5.8 การใช้จ่ายผ่านทางโทรศัพท์มือถือด้วยดีเอ็นเอ

ดีเอ็นเอเป็นหลักฐานยืนยันตัวตนที่เป็นส่วนตัวมากที่สุด และจะมีการนำมาใช้ยืนยันตัวตนในการจองการเดินทางและชำระเงินออนไลน์ เมื่อคุณเช็คอินที่โรงแรม สิ่งที่คุณต้องใช้เพื่อยืนยันตัวตนมีเพียงแค่ ลายพิมพ์ดีเอ็นเอ



5.9 ตัวแทนการท่องเที่ยว

มีตัวแทนการท่องเที่ยวหรือเอเจนต์ การท่องเที่ยว ส่วนตัวในโลกดิจิทัล ตัวแทนการท่องเที่ยวจะช่วยเติมเต็มความต้องการทางการท่องเที่ยวและความปรารถนาทั้งหมดของคุณ ตัวแทนหรือ Avatar จะช่วยให้คุณจัดการการจองราวกับว่าคุณมี Siri ของ Apple หรือ Alexa ของ Amazon ที่จะค้นหา ออกแบบ และจองการเดินทางให้กับคุณแบบส่วนตัว Avatar จะสามารถสื่อสาร เกรงใจต่อรองและออกแบบการเดินทางทั้งหมดของคุณ หรือเรียกว่าเป็นฝ่ายบริการลูกค้าแบบครบวงจร



6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด

1. เงินโบนัสจากการบริการที่พนักงานได้รับเรียกว่าอะไร
 - ก. เซอร์วิสชาร์จ
 - ข. ทิป
 - ค. เบี้ยขยัน
 - ง. เงินปันผล
2. โรงแรมที่ทันสมัยหรูหราแห่งแรกของเมืองไทย คือโรงแรมใด
 - ก. โรงแรมทรอคาเดโร
 - ข. โรงแรมโอเรียนเต็ล
 - ค. โฮเต็ลวังพญาไท
 - ง. โรงแรมราชธานี
3. การลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัด เป็นความสำคัญของโรงแรมในด้านใด
 - ก. ด้านสังคม
 - ข. ด้านสิ่งแวดล้อม
 - ค. ด้านเศรษฐกิจ
 - ง. ถูกทุกข้อ
4. จังหวัดใดที่มีสถานประกอบการที่พักโรงแรมหนาแน่นมากที่สุด
 - ก. พังงา
 - ข. ภูเก็ต
 - ค. เชียงใหม่
 - ง. สุราษฎร์ธานี
5. จากการสำรวจคนทำงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมภาคใดพบมากที่สุด
 - ก. ภาคใต้
 - ข. ภาคกลาง
 - ค. ภาคเหนือ
 - ง. ภาคอีสาน
6. โรงแรมที่ติดชายทะเลแห่งแรกของเมืองไทย สร้างขึ้นในสมัยใด
 - ก. พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว
 - ข. พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว
 - ค. พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว
 - ง. พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว
7. ข้อใดคือลักษณะพิเศษของโรงแรม
 - ก. เป็นงานที่ให้บริการแบบโรงแรมต่อองค์กร
 - ข. เป็นการทำงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
 - ค. การปฏิบัติงานต้องใช้ความสามารถเฉพาะบุคคล
 - ง. การทำงานเกี่ยวข้องเฉพาะนักธุรกิจ

8. หน่วยงานสำคัญที่รองรับมาตรฐานของโรงแรมไทยคือข้อใด
- ก. สำนักนายกรัฐมนตรี
 - ข. กรมการท่องเที่ยว
 - ค. สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว
 - ง. มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
9. โรงแรมระดับ Diamond คือรูปแบบการแบ่งระดับโรงแรมของประเทศใด
- ก. เยอรมนี
 - ข. ไทย
 - ค. ฝรั่งเศส
 - ง. สหรัฐอเมริกา
10. ข้อใดคือข้อดีสำหรับโรงแรมในการจัดระดับมาตรฐาน
- ก. เพื่อการจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงาน
 - ข. เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับโรงแรม
 - ค. เพื่อทราบความต้องการของลูกค้า
 - ง. เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า



7. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

หนังสือธุรกิจโรงแรม สำนักพิมพ์เอ็มพันธ์

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด

1. เงินโบนัสจากการบริการที่พนักงานได้รับเรียกว่าอะไร

- ก. เซอร์วิสชาร์จ
- ข. ทิป
- ค. เบี้ยขยัน

ง. เงินปันผล

2. โรงแรมที่ทันสมัยหรูหราแห่งแรกของเมืองไทย คือโรงแรมใด

- ก. โรงแรมทรอคาเดโร
- ข. โรงแรมโอเรียนเต็ล
- ค. โฮเต็ลวังพญาไท
- ง. โรงแรมราชธานี

3. การลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัด เป็นความสำคัญของโรงแรมในด้านใด

- ก. ด้านสังคม
- ข. ด้านสิ่งแวดล้อม
- ค. ด้านเศรษฐกิจ
- ง. ถูกทุกข้อ

4. จังหวัดใดที่มีสถานประกอบการที่พักโรงแรมหนาแน่นมากที่สุด

- ก. พังงา
- ข. ภูเก็ต
- ค. เชียงใหม่
- ง. สุราษฎร์ธานี

5. จากการสำรวจคนทำงานในสถานประกอบการที่พักโรงแรมภาคใดพบมากที่สุด

- ก. ภาคใต้
- ข. ภาคกลาง
- ค. ภาคเหนือ
- ง. ภาคอีสาน

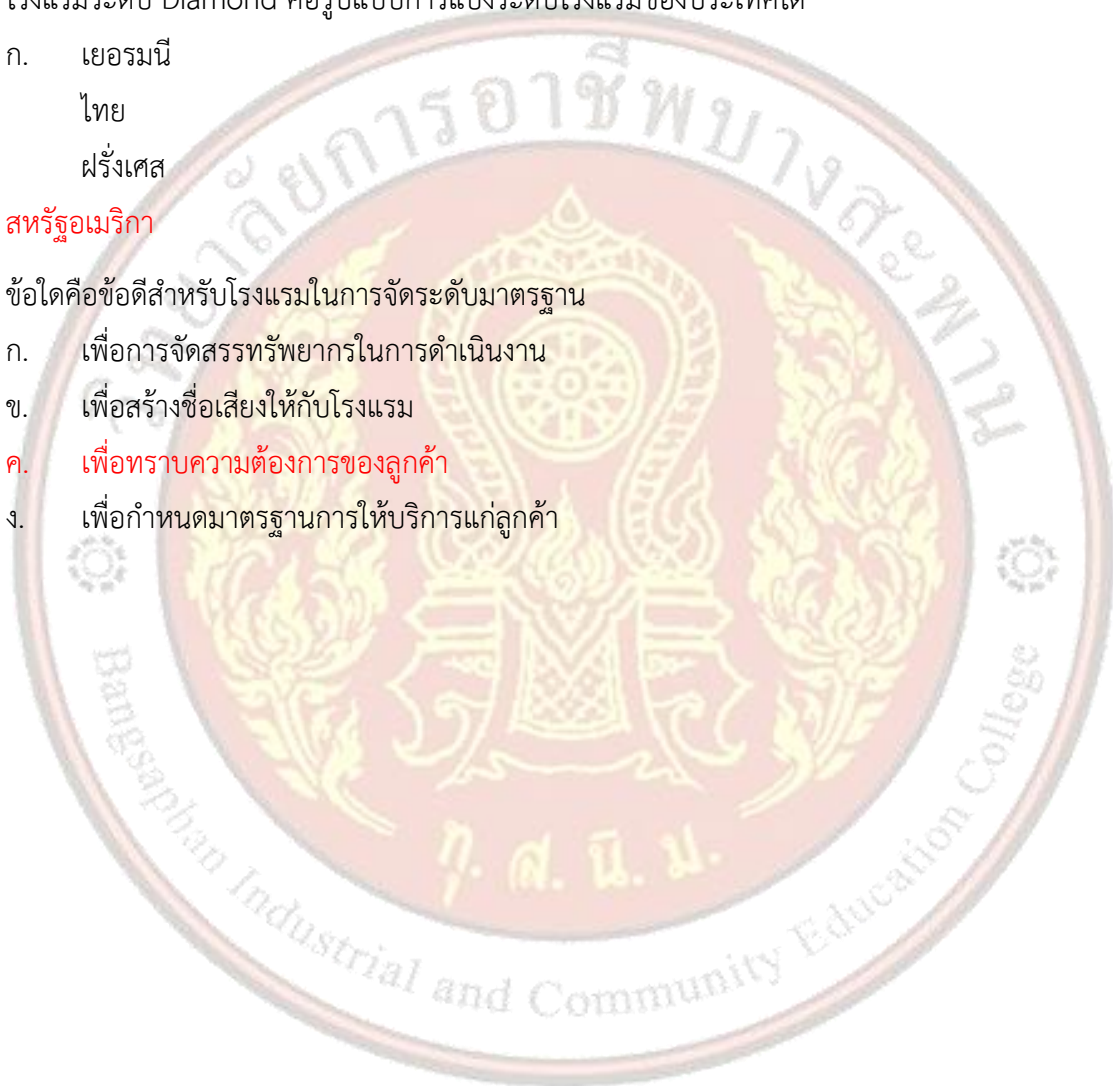
6. โรงแรมที่ติดชายทะเลแห่งแรกของเมืองไทย สร้างขึ้นในสมัยใด

- ก. พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว
- ข. พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว
- ค. พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว
- ง. พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว

7. ข้อใดคือลักษณะพิเศษของโรงแรม

- ก. เป็นงานที่ให้บริการแบบโรงแรมต่อองค์กร
- ข. เป็นการทำงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
- ค. การปฏิบัติงานต้องใช้ความสามารถเฉพาะบุคคล

- ง. การทำงานเกี่ยวข้องเฉพาะนักธุรกิจ
8. หน่วยงานสำคัญที่รองรับมาตรฐานของโรงแรมไทยคือข้อใด
- ก. สำนักนายกรัฐมนตรี
- ข. กรมการท่องเที่ยว
- ค. สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว
- ง. มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
9. โรงแรมระดับ Diamond คือรูปแบบการแบ่งระดับโรงแรมของประเทศไทย
- ก. เยอรมนี
- ข. ไทย
- ค. ฝรั่งเศส
- ง. สหรัฐอเมริกา
10. ข้อใดคือข้อดีสำหรับโรงแรมในการจัดระดับมาตรฐาน
- ก. เพื่อการจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงาน
- ข. เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับโรงแรม
- ค. เพื่อทราบความต้องการของลูกค้า
- ง. เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า



	ใบงาน ที่ 1	หน่วยที่ ... 1
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 1-2
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

หนังสือเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

=

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเกริ่นนำเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความหมายของธุรกิจโรงแรม
2. ครูแนะนำเนื้อหา และแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ของหน่วยที่ 1 เรื่อง ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ขั้นสอน

1. ครูผู้สอนใช้สื่อ Power Point ประกอบการบรรยาย สอนครั้งที่ 1 ความหมายของธุรกิจโรงแรม ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ Power Point และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

8. สรุปและวิจารณ์ผล

สรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการที่ให้บริการที่พักอาศัยสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ รวมถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

- 1) ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น เช่น ระบบสาธารณสุขปลอดภัยการคมนาคมขนส่งความปลอดภัยระบบการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

- 2) ช่วยยกระดับมาตรฐานของการศึกษา

3) ลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัด จากการอพยพเข้ามาขายแรงงานในเมืองใหญ่เป็นจำนวนมาก อันจะเป็นผลทำให้เกิดปัญหาสังคม

- 4) เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

- 5) เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรม

- 6) เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดประชุมสัมมนาการจัดงานสังสรรค์ต่าง ๆ เป็นต้น

9. การประเมินผล

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบงานที่ 1
รายวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา 20701-2008
เรื่อง ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ชื่อ.....สกุล.....ระดับชั้น.....สาขาวิชา.....กลุ่ม.....

ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
1	<u>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</u> เข้าเรียนตรงต่อเวลา						
2	มีวินัย และแต่งกายถูกระเบียบ						
3	มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน						
4	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นทีม						
5	ส่งงานในเวลาที่กำหนด						
6	<u>ด้านทักษะการปฏิบัติงาน</u> การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน						
7	แบบงานมีความประณีต และสวยงาม						
8	แบบงานถูกต้องตามหลักวิชาการ						
9	ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด						
10	มีสำนึกของความปลอดภัย						
	รวมคะแนน						

สรุปผลการประเมิน ผ่าน ไม่ผ่าน คะแนนที่ได้.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

...../...../.....

แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล
หน่วยที่ 1 เรื่อง ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ และหากผู้เรียนมีพฤติกรรมนั้น ลงในช่องรายการ

ที่	ชื่อ- นามสกุล	การสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนในระหว่างเรียน																รวม คะแนน				
		การสนใจเรียน				การแสดง ความคิดเห็น				การตอบ คำถาม				การยอมรับฟัง คนอื่น					ทำงานตามที่ ครูมอบหมาย			
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1		4	3	2	1
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						

เกณฑ์การวัดผล ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้

- ดีมาก = 4 สนใจฟัง ไม่หลับ ไม่พูดคุยในชั้น มีคำถาม ตอบคำถามถูก ทำงานส่งตามเวลาอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 90 - 100%
- ดี = 3 พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 70 - 89%
- ปานกลาง = 2 พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 50 - 69 %
- ปรับปรุง = 1 เข้าชั้นเรียน แต่การแสดงออกน้อยมาก ส่งงานไม่ครบ ส่งงานไม่ตรงเวลา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนรวมตามแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ลงชื่อครูผู้สอนสังเกต
 (.....)

สัปดาห์ที่

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

แบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สาขาวิชา.....สาขางาน.....ระดับชั้น.....กลุ่ม.....

[illegible]

10. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

1. เอกสารหรือหนังสือเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม
2. ผู้สอนแนะนำวิธีการเรียนรู้ในรายวิชามีหลายรูปแบบ เช่น ฟังการบรรยาย การมอบหมายให้ปฏิบัติหรือทำใบงาน การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น
3. แนะนำแหล่งการค้นคว้า สื่อการเรียนการสอน เช่น วิกิพีส์ แหล่งค้นคว้าในอินเทอร์เน็ต เป็นต้น



	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ... 2
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 3-4
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ประเภทของโรงแรมการแบ่งระดับของโรงแรม	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ประเภทของโรงแรมการแบ่งระดับของโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภทของโรงแรมการแบ่งระดับของโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. สารการเรียนรู้

- 1) ความหมายของธุรกิจโรงแรม
- 2) ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเกริ่นนำเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความหมายของธุรกิจโรงแรม
2. ครูแนะนำเนื้อหา และแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ของหน่วยที่ 1 เรื่อง ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ขั้นสอน

1. ครูผู้สอนใช้สื่อ Power Point ประกอบการบรรยาย สอนครั้งที่ 1 ความหมายของธุรกิจโรงแรม ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียน รหัส 20701-2008 วิชา ธุรกิจโรงแรม ของสำนักพิมพ์เอมพันธ์
2. สื่อ Power Point

3. กิจกรรมการเรียนการสอน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

1. บันทึกการสอน
2. ใบเช็กรายชื่อ

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1. แผนจัดการเรียนรู้

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
2. ตรวจกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมนำความรู้
3. ตรวจสอบประเมินผลการเรียนรู้

9.2 วิธีการประเมิน

1. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
2. แบบประเมินผลการเรียนรู้

9.3 เครื่องมือประเมิน

1. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ต้องไม่มีช่องปรับปรุง
2. แบบประเมินผลการเรียนรู้มีเกณฑ์ผ่าน 50%

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ข้อเสนอแนะหลังการจัดการเรียนรู้

10.2 ปัญหาที่พบ

10.3 แนวทางแก้ปัญหา

	ใบความรู้ 1	หน่วยที่ ...2
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 3-4
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ประเภทของโรงแรมการแบ่งระดับของโรงแรม	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ประเภทของโรงแรมการแบ่งระดับของโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. เนื้อหาสาระ

ประเภทของโรงแรม

การแบ่งประเภทของที่พักแรมแตกต่างกันออกไปตามเกณฑ์การจัดแบ่งต่าง ๆ ได้แก่ ที่ตั้ง ราคา ระดับการให้บริการ และประเภทของโรงแรม ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้มีทางเลือกที่หลากหลาย และเหมาะสม กับการต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ในที่นี้จะแบ่งที่พักแรมออกเป็น 7 ประเภท มีรายละเอียดของการ จัดแบ่งดังนี้ (นงเยาว์ ใจห่อ, 2551)

2.1.1 จัดแบ่งตามสถานที่ตั้ง (Hotels Classified by Location)

การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามสถานที่ตั้ง จะยึดหลักที่ตั้งของโรงแรมเป็นสำคัญว่าตั้งอยู่ในเขตเมืองชาน เมือง สนามบิน เชิงเขา หรือชายทะเล ส่วนกลุ่มผู้เข้าพักของโรงแรมจะมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสถานที่ตั้งของโรงแรม เช่น กลุ่มผู้เข้าพักประเภทธุรกิจและเลือกเข้าพักโรงแรมในเมือง หรือชานเมืองมากกว่าที่จะเข้าพักในโรงแรมตามแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งไม่สะดวกแก่การทำการค้า (ธารทิพย์ ทากิ, 2549 : 25)

1. โรงแรมในเมือง (City Hotels) มีกลุ่มผู้เข้าพักหลัก คือ นักเดินทางเพื่อธุรกิจเพราะสถานที่ตั้งเอื้ออำนวยต่อการติดต่อค้าขายและสะดวกแก่การคมนาคม

2. โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotels) มีกลุ่มผู้เข้าพักหลักคือ นักเดินทางต่าง ๆ ที่ต้องการแวะพักผ่อนระหว่างการเดินทาง โรงแรมประเภทนี้ได้แก่ โรงแรมริมทางหลวง ที่พักระหว่างทางหรือในเขตชุมชนรอบนอก เป็นต้น

3. โรงแรมตากอากาศ (Resort Hotels) มีกลุ่มผู้เข้าพักหลัก คือ นักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนเพราะสถานที่ตั้งของโรงแรมมักจะอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว หรืออาจตั้งอยู่ในเขตเมือง แต่เน้นการออกแบบตกแต่งอาคารและบรรยากาศโดยรอบเป็นเสมือนสถานที่พักผ่อนตามธรรมชาติ ซึ่งรายล้อมไปด้วยต้นไม้และสวนสีเขียว

4. โรงแรมบริเวณสนามบิน (Airport Hotels) มีกลุ่มเข้าพักหลักคือ นักเดินทางทางอากาศที่จำเป็นต้องพักค้างแรม

เพราะเหตุผลบางประการ เช่น เครื่องบินขัดข้อง หรือรอการเปลี่ยนสายการบินเพื่อเดินทางต่อไปยังประเทศอื่น ๆ

แต่ทั้งนี้จุดประสงค์ของโรงแรมบริเวณสนามบินได้เปลี่ยนไปตามเป้าหมายของผู้เข้าพักมากขึ้น เนื่องจากที่ตั้งของโรงแรมบริเวณสนามบินมักจะอยู่นอกเมือง เงียบสงบและไม่พลุกพล่านจึงเหมาะสำหรับผู้เข้าพักที่ชื่นชอบ

ความเงียบสงบ และประหยัดเวลา หลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรในการเดินทางไปยังสนามบินอีกด้วย

2.1.2 จัดแบ่งตามขนาด (Hotels Classified by Size)

ที่พักแรมประกอบไปด้วยที่พักหลากหลายชนิด การจัดแบ่งประเภท ขนาดโดยทั่วไปยังไม่มีกำหนดเกณฑ์

การแบ่งจำนวนห้องพักที่ชัดเจนเพื่อแบ่งว่าเป็นโรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่แต่ทั้งนี้ที่พักแรมในปัจจุบันมักจะใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน เช่น โฮเต็ล รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ หรือ อินน์ การเรียกชื่อโรงแรมเหล่านี้เป็นการบอกความหมายที่สื่อถึง “ขนาด” (Hotel Size) ของโรงแรม เพื่อให้ผู้เข้าพักขนาดของโรงแรมนั้นใหญ่หรือเล็ก เช่น คำว่า “โฮเต็ล” บอกความหมายว่ามีขนาดกลางถึงระดับใหญ่โตหรูหราส่วนคำว่า “อินน์หรือเกสต์เฮาส์” บอกความหมายของโรงแรมว่ามีขนาดเล็ก และเมื่อพิจารณาถึงบริบทโรงแรมในประเทศไทย สามารถจัดแบ่งขนาดของธุรกิจโรงแรมโดยใช้เกณฑ์จำนวนห้องพักได้ ดังนี้

1. โรงแรมขนาดเล็ก (Small Hotels) หมายถึง โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักทั้งหมดน้อยกว่า100 ห้อง พบเห็นได้ง่ายตามต่างจังหวัดและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

2. โรงแรมขนาดกลาง (Mid Range Hotels) หมายถึง โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง100 ถึง 500 ห้อง พบเห็นได้ง่ายตามต่างจังหวัดที่เป็นเมืองหลักและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

3. โรงแรมขนาดใหญ่ (Mega Hotels) หมายถึง โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้นมากกว่า500 ห้อง จัดเป็นโรงแรมระดับหรูหรา มักตั้งอยู่ในเขตชุมชนและบนถนนสำคัญ ๆ เช่น โรงแรมริมแม่น้ำเจ้าพระยา โรงแรมหาดจอมเทียน พัทยา อย่างไรก็ตาม เกณฑ์ในการแบ่งขนาดของโรงแรมอาจไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของแต่ละภูมิภาคและท้องถิ่น เช่น สำหรับทวีปเอเชีย โรงแรมขนาดใหญ่ในทวีปอาจหมายถึง

โรงแรมที่มีขนาดจำนวนห้องพักตั้งแต่ 700 ถึง 1,000 ห้องขึ้นไป ขณะที่โรงแรมขนาดเล็กหมายถึงโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 250 ห้องลงมา

2.1.3 จัดแบ่งตามสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ (Hotels Classified by Facilities)

การจัดแบ่งตามสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ เป็นการกำหนดประเภทของโรงแรมจากสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ โดยรวมการออกแบบและตกแต่งอาคารรวมถึงห้องพัก วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ รูปแบบการปฏิบัติงาน รวมถึงทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานบริการ จำแนกเป็นกลุ่มได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

1. โรงแรมที่เน้นบริการหรูหรา (Luxury Hotels) หมายถึง โรงแรม สิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่หรูหราเหนือความคาดหมาย (Over Expectation) แก่ผู้เข้าพัก เช่น นำเสนอบริการบริการส่วนตัวในห้องพัก(Butler Service) บริการคืนห้องแบบด่วน (Express check in-check out service)บริการระบบควบคุมไฟฟ้าและโทรศัพท์ในห้องพัก(Control Panel) และบริการภัตตาคารชั้นเลิศ (Fine Dining Restaurant)

2. โรงแรมที่เน้นบริการครบครัน (Full-Service Hotels) หมายถึง โรงแรมที่จัดการบริการแบบมาตรฐานตามที่คุณเข้าพักต้องการ เช่น บริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (Room Service) บริการซักรีด สระว่ายนํ้า พนักงานบริการตามจุดต่าง ๆ เช่น ต้อนรับส่วนหน้า ห้องอาหาร เป็นต้น

3. โรงแรมที่เน้นบริการจำเป็น (Limited Service Hotels) หมายถึง โรงแรมที่ค่อนข้างจำกัดการบริการ อาจมีเฉพาะบริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม และที่จอดรถเท่านั้น เหมาะสำหรับผู้เข้าพักที่เน้นความประหยัด เพราะ

อัตราค่าบริการไม่แพงมากนัก

2.1.4 จัดแบ่งตามอัตราค่าห้องพัก (Hotels Classified by Price)

ห้องพักจัดเป็นบริการหลักของโรงแรมที่จัดไว้ให้แขกพักชั่วคราว ลักษณะของห้องพักในโรงแรมจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับวัสดุที่ใช้ตกแต่ง สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการ การออกแบบและระดับชั้นของห้องพักทำให้อัตราค่าห้องพักมีความหลากหลาย ดังนั้น อัตราค่าห้องพักจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการแบ่งระดับคุณภาพการบริการ และใช้กำหนดประเภทของโรงแรม อีกทั้งยังเอื้อต่อนักเดินทางในการเลือกกระดบของที่พักอีกด้วย เช่น นักท่องเที่ยวที่เน้นความประหยัด อาจเลือกพักในโรงแรมระดับราคาต่ำกว่า 1,000 บาทต่อคืน ทั้งนี้กองสถิติและการวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2543) ใช้ปัจจัยด้านราคาห้องพักเป็นเกณฑ์แบ่งกลุ่มโรงแรมออกเป็น 5 ระดับ เพื่อประโยชน์ทางสถิติในการศึกษาสถานการณ์ด้านโรงแรม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 : ระดับราคาตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไป

กลุ่มที่ 2 : ระดับราคาตั้งแต่ 1,500-2,499 บาท

กลุ่มที่ 3 : ระดับราคาตั้งแต่ 1,000-1,499 บาท

กลุ่มที่ 4 : ระดับราคาตั้งแต่ 500-999 บาท

กลุ่มที่ 5 : ระดับราคาต่ำกว่า 500 บาท

2.1.5 จัดแบ่งตามระดับการให้บริการ (Hotels Classified by Rating Services)

การจำแนกประเภทของโรงแรมด้วยการให้ระดับการบริการ หรือที่เข้าใจกันโดยทั่วไป คือการให้สัญลักษณ์ดาว ซึ่งการจัดแบ่งตามระดับการให้บริการริเริ่มโดยสมาคมยานยนต์อเมริกัน American Automobile Association : AAA กำหนดมาตรฐานและให้ระดับโดยใช้สัญลักษณ์รูปเพชร ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ในการตรวจเยี่ยมแต่ละโรงแรมที่เป็นสมาชิกของโรงแรมอเมริกัน (American Hotels and Lodging Association) เพื่อจัดระดับของสหรัฐอเมริกา (Walker, 2007 : 105)

1. การใช้สัญลักษณ์แสดงระดับมาตรฐานของโรงแรม กล่าวถึงหน่วยงานที่จัดมาตรฐานของโรงแรมว่า หน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมการตรวจสอบมาตรฐานจนพัฒนาเป็นระบบการจัดมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับทั่วโลก (นงคณัฐ ศรีธนาอนันต์, 2544 : 49-50) ได้แก่

(1) บริษัทมิชลิน (Michelin) ในประเทศฝรั่งเศส ซึ่งเป็นผู้ผลิตยางรถยนต์รายใหญ่ ได้ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เป็นคู่มือการเดินทางสู่ฝรั่งเศส (ครั้งแรกในราวปี ค.ศ. 1900) โดยมีข้อมูลแนะนำที่พักและบริการสิ่งอำนวยความสะดวก และใช้รูปอาคารคล้ายปราสาท (Pavilion) ที่มีจำนวนยอดปราสาทต่างกันตั้งแต่ 1-5 ยอด เพื่อแสดงระดับมาตรฐานบริการที่ต่างกัน ปัจจุบันได้ขยายบริการข้อมูลแนะนำกิจการโรงแรมอีกหลายประเทศสำคัญในยุโรป นอกจากนี้

ยังมีบริการข้อมูลและแนะนำกิจการประเภทร้านอาหารด้วยสัญลักษณ์อื่น

(2) สมาคมยานยนต์ (A-A : Automobile Association) ในประเทศอังกฤษได้ริเริ่มการจัดแบ่งประเภทโรงแรมในอังกฤษในปี ค.ศ. 1911 โดยให้สัญลักษณ์รูป * (ดาว) 1-5 ดวง เพื่อแนะนำสถานที่พักตามเส้นทางไว้ในหนังสือคู่มือที่จัดพิมพ์ขึ้น เพื่อบริการแก่สมาชิกที่จะเดินทางและต้องการหยุดพักแรมในสถานที่ที่ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานบริการนี้ได้รับความนิยมมาก จึงได้มีการพัฒนาเป็นระบบการจัดระดับจำนวน “ดาว” และเผยแพร่แก่ผู้สนใจทั่วไป ภายหลังจึงได้มีการกำหนดสีขึ้นเป็น ดาวดำและดาวแดงเพื่อแสดงความแตกต่างในด้านคุณภาพ และยังได้ขยายขอบเขตการบริการรวมถึงกลุ่มที่พักราคาประหยัดประเภทร้านอาหาร เป็นต้น

(3) สมาคมยานยนต์อเมริกัน (AAA : American Automobile Association) ในประเทศสหรัฐอเมริกา จัดพิมพ์หนังสือแนะนำการเดินทางท่องเที่ยวเผยแพร่เฉพาะสมาชิกที่มีอยู่เป็นจำนวนมากทั่วประเทศ และใช้รูป

เพชร (E-Diamond) หรือสี่เหลี่ยมเล็กทรงข้าวหลามตัดจำนวน 1-5 ดวง ในการจำแนกประเภทที่พัก

(4) บริษัทโมบิล (Mobil) ซึ่งเป็นผู้ผลิตน้ำมันรายใหญ่ในสหรัฐอเมริกา จัดพิมพ์หนังสือแนะนำการเดินทางในสหรัฐอเมริกา แคนาดา และบางส่วนของเม็กซิโก โดยใช้สัญลักษณ์รูป * (ดาว) 1-5 รูป เพื่อจำแนกประเภทที่พักและร้านอาหาร

2. มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 1-5 ดาว

ขอบข่ายมาตรฐานการท่องเที่ยวไทยนี้ ใช้สำหรับสถานที่พักที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม โดยครอบคลุมประเภทต่างๆ ทั้ง 5 ประเภท คือ

(1) โรงแรมประเภท 1 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก มาตรฐานโรงแรมระดับ 1 ดาว เช่น สถานที่ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทของที่พักพอสมควร พื้นผนังและเพดานอยู่ในสภาพดี

สะอาดมีการตกแต่งพอสมควร ขนาดห้องพักไม่น้อยกว่า 9 ตารางเมตร (รวมห้องน้ำ) ความสูงของห้องพัก ไม่น้อยกว่า 2.60 เมตร หมอนและหมอนเสริมไม่น้อยกว่า 2 ใบ มีฝักบัวอาบน้ำห้องอาหารต้อนรับผู้ให้บริการภายใน 1 นาที

(2) โรงแรมประเภท 2 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร มาตรฐานโรงแรมระดับ 2 ดาว เช่น สถานที่ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทของที่พักพอสมควร พื้นผนังและเพดานอยู่ในสภาพดี สะอาดมีการตกแต่งพอสมควร ขนาดห้องพักไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร (รวมห้องน้ำ) ความสูงของห้องพักไม่น้อยกว่า 2.60 เมตร มีตู้เย็นที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและสะอาด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของห้องพักมีโทรทัศน์สีขนาดไม่น้อยกว่า 14 นิ้ว หมอนและหมอนเสริมไม่น้อยกว่า 2 ใบ มีฝักบัวอาบน้ำ ห้องอาหารต้อนรับผู้ให้บริการภายใน 1 นาที

(3) โรงแรมประเภท 3 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหาร หรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา มาตรฐานโรงแรม ระดับ 3 ดาว เช่น สถานที่ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทของที่พักอย่างมาก มีที่จอดรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนห้องพัก มี Safety Box (รวมที่จัดไว้ในห้องพัก) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนห้องพัก ขนาดห้องพักไม่น้อยกว่า 22 ตารางเมตร (รวมห้องน้ำ) ความสูงของห้องพัก ไม่น้อยกว่า 2.60 เมตร มีตู้เย็นที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและสะอาด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของห้องพัก มีอุปกรณ์ควบคุมการใช้ไฟฟ้าเมื่อไม่อยู่ในห้องพัก มีโทรทัศน์สีขนาดไม่น้อยกว่า 14 นิ้ว หมอนและหมอนเสริมไม่น้อยกว่า 2 ใบ มีฝักบัวอาบน้ำหรืออ่างอาบน้ำ และอุปกรณ์พร้อมมานหรือผนังกันห้องอาหารต้อนรับผู้ให้บริการภายใน 1 นาที

(4) โรงแรมประเภท 4 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหาร หรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา มาตรฐานโรงแรม ระดับ 4 ดาว เช่น สถานที่ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทของที่พักอย่างมาก มีภูมิทัศน์หรือตกแต่งบริเวณด้านหน้าและโดยรอบที่พักอย่างดี สะอาด พร้อมไฟส่องสว่างในเวลากลางคืนที่ออกแบบอย่างสวยงาม มีที่จอดรถรับ-ส่งผู้เข้าพัก พร้อมทางลาดที่สะดวก ปลอดภัย ภายใต้สิ่งปกคลุม มีที่จอดรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของจำนวนห้องพัก Safety Box (รวมที่จัดไว้ในห้องพัก) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนห้องพัก ขนาดห้องพัก ไม่น้อยกว่า 29 ตารางเมตร (รวมห้องน้ำ)

ความสูงของห้องพัก ไม่น้อยกว่า 2.70 เมตร มีอุปกรณ์ควบคุมการใช้ไฟฟ้าเมื่อไม่อยู่ในห้องพัก มีโทรทัศน์สีขนาดไม่น้อยกว่า 20 นิ้ว หมอนและหมอนเสริมไม่น้อยกว่า 3 ใบ มีฝักบัวอาบน้ำหรืออ่างอาบน้ำ และอุปกรณ์พร้อมมาน หรือ ผนังกัน ห้องพักแบบ Suite (มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัยสูงขนานมัย การตกแต่งเฟอร์นิเจอร์เครื่องใช้ไฟฟ้า ของใช้ และห้องน้ำไม่น้อยกว่าห้องพักแบบ Standard) มีแบบที่แตกต่างกันไม่น้อยกว่า 2 แบบมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 40 ตารางเมตร (ไม่รวมห้องน้ำและระเบียง) มีห้องน้ำในส่วนของโรงแรมที่รับแขกที่สามารถใช้ได้

โดยตรง (ยกเว้น Junior Suite) โทรศัพท์สวิตช์ขนาดไม่น้อยกว่า 25 นิ้ว ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้มีคุณภาพเหมาะสมกับระดับของที่พัก พร้อมรีโมตคอนโทรล บริการฟรีทาง Satellite, Cable & Inhouse Channelsไม่น้อยกว่า 8 ช่องรายการ มีผ้าปูเตียงที่อยู่ในสภาพดีและสะอาด 3 ผืน / เตียง หรือคูเอ้ 1 ผืน / เตียง มีมินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว ห้องประชุมมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 200 ตารางเมตร ห้องอาหารต้อนรับผู้ใช้บริการภายใน 30 วินาที

(5) สถานพักตากอากาศ หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้สถานที่พักตากอากาศตามมาตรฐานฉบับนี้ไม่รวมถึงห้องประชุมสัมมนา มาตรฐานสถานพักตากอากาศ ระดับ 5 ดาว เช่น สถานที่ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทของที่พักอย่างมาก มีที่จอดรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนห้องพัก มีทางลาดและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการเข้าถึงโถงต้อนรับ มี Concierge ให้บริการตลอดเวลา ห้องพักแบบ Standard ทางเดินหรือระเบียงนอกห้องพัก ความกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร ความสูงของเพดานทั่วไปโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร มี Safety Box ตามจำนวนที่เหมาะสม(ภายในห้องพักต้องมีทุกห้อง) มี Sprinkle ที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพเพียงพอและอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม(ยกเว้นในกรณีที่เป็นอาคารที่มีความสูงน้อยกว่า 12.00 เมตร ให้ใช้ถังดับเพลิงแบบยกหัวแทนได้) ขนาดของห้องพักไม่น้อยกว่า 40 ตารางเมตร (รวมห้องน้ำแต่ไม่รวมระเบียง) มีโซ่คล้องประตู มีแผนผังทางหนีไฟแสดงที่ประตูมีจำนวน 2 ชั้น มีการแบ่งแยกโซนห้องพักสำหรับผู้สูบบุหรี่กับผู้ไม่สูบบุหรี่อย่างชัดเจนที่นอนอยู่ในสภาพดี สะอาดและประกอบด้วยวัสดุที่มีคุณภาพดีมีความหนาอย่างน้อย 8 นิ้ว มีโทรศัพท์สวิตช์ขนาดไม่น้อยกว่า 32 นิ้วบริการฟรีทาง Satellite, Cable & Inhouse Channels ไม่น้อยกว่า 12 ช่องรายการ

ตู้เย็นทุกห้องพักขนาดไม่เล็กกว่า 2 คิว หมอนและหมอนเสริมไม่น้อยกว่า 6 ใบ (บนเตียง 4 ใบ สำหรับ 2 ใบ)

มีผ้าปูเตียงคูเอ้ 1 ผืนมีบริการขัดรองเท้าหรือ Shoe Shine Kit มีมินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่ม เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ และ

ของขบเคี้ยวพื้นที่ห้องน้ำ

เมื่อรวมพื้นที่ใช้งานทุกส่วนแล้วต้องมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 6 ตารางเมตร ความสูงของเพดานห้องน้ำไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร มีห้องอาบน้ำ (Shower Room) แยกส่วน มีโทรศัพท์ฟองและเครื่องชั่งน้ำหนักอยู่ในสภาพดี มีผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดมือ อย่างละ 3 ผืน เตียง Single / twin มีขนาดไม่น้อยกว่า 1.20 x 2.00 เมตร และมีการรณรงค์การใช้ผ้าปูที่นอนซ้ำ (กรณีที่พักค้างเกิน 1 คืน)

2.1.6 จัดแบ่งตามความเป็นเจ้าของกิจการ (Hotels Classified by Ownership)

การแบ่งประเภทโรงแรมตามความเป็นเจ้าของ เป็นการกำหนดประเภทของโรงแรมจากการบริหารจัดการของบุคคลหรือกลุ่มคน ตามการแบ่งลักษณะความเป็นเจ้าของกิจการได้ ดังนี้

1. เจ้าของคนเดียว (Individual Ownership) โรงแรมใดก็ตามที่มีระบบดูแล และควบคุมการบริหารงานโรงแรมโดยบุคคลเดียว หรือบริษัทเดียว ถือว่าโรงแรมนี้มีระบบการจัดการโดยเจ้าของคนเดียวมีอำนาจการตัดสินใจทั้งหมดอยู่ที่บุคคลเดียวหรือกลุ่มเดียว เป็นโรงแรมที่ไม่มีสาขา ตั้งกระจายอยู่ในชุมชนในเขตต่าง ๆ

2. กลุ่มเครือข่ายในประเทศ (Local-chain Ownership) โรงแรมประเภทนี้อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลขององค์กรภายในประเทศ หรือบริษัทเอกชนท้องถิ่น ซึ่งอาจดำเนินกิจการโรงแรมเพียงอย่างเดียวหรือดำเนินกิจการอื่น ๆ ร่วมด้วย มีจำนวนโรงแรมในเครือมากกว่า มักพบเห็นได้ตามจังหวัดต่าง ๆ กลุ่มโรงแรมเครือข่ายภายในประเทศของประเทศไทยปัจจุบันได้แก่ เครืออมารี เครือดุสิต

(ปัจจุบันได้ขยายเครือข่ายไปยังต่างประเทศและเปลี่ยนชื่อเป็น ดุสิตธานี อินเตอร์เนชั่นแนล)

เครืออิมพีเรียล เครือเซ็นทรัล เครือโรงแรมเอเชีย เครือโรงแรมแอมบาสเดอร์

3. กลุ่มเครือข่ายระหว่างประเทศ (International-chain Ownership) กลุ่มบริษัทระหว่างประเทศ เป็นโรงแรมที่ได้รับการดูแลและบริหารโดยบริษัทเอกชนระหว่างประเทศ ที่ไม่เพียงแต่มีกิจการโรงแรมเฉพาะภายในประเทศของตน แต่ได้ขยายกิจการโรงแรมต่าง ๆ และมีเครื่องหมายการค้า (Brands) เป็นที่รู้จักทั่วโลก เช่น Best Western, Holiday Inn, Marriott Hotels เป็นต้น

2.1.7 จัดแบ่งตามประเภทของลูกค้า (Hotels Classified by Guest Type)

กลุ่มผู้เข้าพักมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการกำหนดประเภทของโรงแรม กลุ่มลูกค้าที่เดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา และทำธุรกิจจะมุ่งเน้นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน (Full Service Hotels) หรือมักจะเลือกพักที่พักในเขตเมือง (City Hotels) เพื่อการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว ในขณะที่นักท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนที่นิยมเดินทางในช่วงเทศกาลวันหยุด มักเลือกเข้าพักในโรงแรมตากอากาศ (Resort) มากกว่าปัจจุบันมีโรงแรมจำนวนมากพยายามจำแนกและกำหนดกลุ่มลูกค้า เพื่อปรับปรุงการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้าพักให้มากที่สุด จึงมีประเภทโรงแรมเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าเฉพาะกลุ่ม อาทิ โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels) โรงแรมสำหรับการเล่นเกมพนัน (Casino Hotels) โรงแรมหรูขนาดเล็ก (Boutique Hotels) เป็นต้น

2.2 ชนิดของโรงแรมและที่พัก

โรงแรมถือว่าเป็นธุรกิจที่พักแรมชนิดหนึ่งที่มีขนาดใหญ่ หลากหลายชนิดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบันชนิดของโรงแรมและที่พักสามารถแบ่งออกได้เป็น 17 ชนิด (นงเยาว์ ใจห่อ, 2551) ดังนี้

2.2.1 โรงแรมธุรกิจ (Commercial Hotels)

โรงแรมธุรกิจ เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในตัวเมืองหรือเขตชุมชนที่มีศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจต่าง ๆ อยู่อย่างหนาแน่น เป็นบริเวณที่สะดวกต่อการทำธุรกิจของผู้เข้าพักประเภทของนักธุรกิจ โรงแรมประเภทนี้มุ่งขายห้องพักและบริการด้านธุรกิจต่าง ๆ เช่น บริการห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุมและบริการศูนย์ธุรกิจ (Business Center Service)

2.2.2 โรงแรมบริเวณสนามบิน (Airport Hotels)

โรงแรมบริเวณสนามบิน หมายถึง โรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้กับสนามบิน มีภัตตาคาร คอฟฟี่ช็อปและห้องอาหาร กลุ่มผู้เข้าพักส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจ เจ้าหน้าที่และลูกเรือของบริษัทสายการบิน และผู้โดยสารตกค้างที่มีความจำเป็นต้องค้างคืนในโรงแรมอันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางทางอากาศ เช่น ต้องรอเปลี่ยน

เครื่อง เครื่องบินมีปัญหาขัดข้อง ต้องเลื่อนกำหนดการบิน นอกจากนี้ยังมีบางกลุ่มที่นิยม เลือกใช้บริการของ โรงแรมบริเวณสนามบินในการจัดการประชุม โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจร เป็นการ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้เข้าร่วมประชุม เช่น โรงแรม อมารี แอร์พอร์ต กรุงเทพฯ (ดอนเมือง) และโรงแรม โนวาเทล สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต เป็นต้น

(ธารทิพย์ ทากิ, 2549 : 33)

2.2.3 โรงแรมประเภทห้องชุด (Service Apartment or Extended Stay Hotels)

โรงแรมประเภทห้องชุด คือ สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่อง ของ

ที่พักอาศัย ซึ่งได้รวมลักษณะของห้องชุดและโรงแรมเข้าด้วยกัน คือ มีเครื่องตกแต่งบ้าน ชุดรับแขกมีอุปกรณ์ครัว และพื้นที่ปรุงอาหาร และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้เลือกบริการ โรงแรมประเภทนี้ ได้แก่ เมย์แฟร์ มาริโอท เอ็กsekคิวทีฟ อพาร์ทเมนต์ กรุงเทพฯ (Mayfair Marriott Executive Apartments) เป็นต้น

2.2.5 โรงแรมประเภทที่พักพร้อมอาหารเช้า (Bed and Breakfast Hotels)

โรงแรมชนิดนี้เรียกรายอย่างย่อว่า บีแอนด์บี (B&B) ซึ่งเจ้าของบ้านพักหรือเจ้าของอาคารขนาดเล็กบริเวณชาน เมือง ได้ดัดแปลงพื้นที่ใช้สอยของบ้านเป็นห้องพักหลาย ๆ ห้องสำหรับบริการแก่นักเดินทางที่ต้องการเช่าพัก ค้าง คิน นอกจากนี้ ยังจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักเดินทางด้วยบริการอาหารเช้าแบบคอนติเนนตัล (หมายถึง การ บริการอาหารและเครื่องดื่มในเวลาเช้า และไม่มีส่วนผสมของเนื้อสัตว์ ได้แก่ ธัญพืช ขนมปัง นม และน้ำผลไม้) โรงแรมประเภทนี้ได้รับความนิยมอย่างมากในหมู่นักเดินทางที่เน้นความประหยัดเพราะอัตราค่าห้องพักที่ย่อมเยา และสถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว

2.2.6 โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels)

โรงแรมเพื่อการประชุม เป็นโรงแรมที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มนักธุรกิจและองค์กรโดยเฉพาะเพราะนักธุรกิจ ต้องเดินทางและมีการประชุมขององค์กรบ่อยครั้งในแต่ละปี โรงแรมชนิดนี้มักจะมีจำนวนห้องพักมากตั้งแต่ 500 ห้องขึ้นไป เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนนักธุรกิจหรือผู้เข้าประชุมที่มาก และมักจะมีจำนวนห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์ ด้านการประชุมที่ครบครัน บริการอาหารและเครื่องดื่มที่หลากหลาย การจัดเลี้ยงบริการด้านธุรกิจ (Business Center) เช่น โรงแรม

โซฟีเทล เซ็นทารา กรุงเทพฯ เป็นต้น

2.2.7 โรงแรมเพื่อการพนัน (Casino and Gaming Hotels)

จุดเริ่มต้นโรงแรมเพื่อการพนันระดับโลกตั้งอยู่ที่เมืองลาสเวกัส มลรัฐเนวาดาสหรัฐอเมริกา ระดับของ การบริการมีตั้งแต่ระดับเล็กไปจนถึงระดับหรูหรา อย่างไรก็ตามการขออนุญาตก่อสร้างโรงแรมเพื่อการพนันนี้ ขึ้นอยู่กับกฎหมายและระเบียบของแต่ละประเทศ สำหรับประเทศไทยยังไม่มี การอนุญาตให้มีสร้างคาสิโนได้ แต่ใน ประเทศมาเลเซียมีโรงแรมเพื่อการพนัน เกนต์ิง ไฮแลนด์(Genting Highland) โรงแรมเพื่อการพนันที่เป็น ที่รู้จักกันทั่วไปอย่าง โรงแรมปารีสลาสเวกัส เป็นต้น

2.2.8 โรงแรมริมทางหลวง (Freeway Hotels and Motel)

โรงแรมริมทางหลวงมีจุดกำเนิดในสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีการขยายถนนเพื่อการเดินทางไปยังรัฐต่าง ๆ ให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น จึงทำให้เกิดโรงแรม Motor Hotel หรือ Motel และมีการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตู้เกม สนุกเกอร์ มักตั้งอยู่ในจุดเชื่อมระหว่างเมืองใหญ่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการในการเดินทางทางรถยนต์ของผู้เข้าพัก ซึ่งเน้นความประหยัดและเรียบง่าย สำหรับประเทศไทยโรงแรมริมทางหลวงยังไม่ค่อยเป็นที่รู้จักมากนัก โรงแรมและรูปแบบการให้บริการไม่เหมือนกับต้นกำเนิดในสหรัฐอเมริกา ถูกนำมาใช้เป็นคำทับศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับโรงแรมมานูรูต ซึ่งเป็นโรงแรมขนาดเล็กที่มีรถหน้าห้องพักและมีมานูรูตปิดไว้เพื่อความเป็นส่วนตัว

2.2.9 โรงแรมบ้านเล็ก (Lodge)

โรงแรมบ้านเล็ก หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดเล็ก มีลักษณะเหมือนบ้านพักอาศัย มักตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวหรือบริเวณนอกเมือง เพื่ออำนวยความสะดวกด้านที่พักแก่นักเดินทาง ต้องการทำกิจกรรมเฉพาะอย่าง และเน้นบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติ (ธารทิพย์ ทากิ, 2549 : 38) สำหรับประเทศไทยคำว่า "Lodge" ไม่ได้ถูกนำมาใช้ในการเรียกชื่อโรงแรม ทั้ง ๆ ที่มีโรงแรมบางแห่งให้บริการตามรูปแบบของโรงแรมบ้านเล็ก โดยเฉพาะโรงแรมที่ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งสำคัญ เช่น กฤษดาถาย จังหวัดเชียงใหม่

2.2.10 บ้านรับรอง (Guest House)

บ้านรับรองหรือเรียกทับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า "เกสต์เฮาส์" เป็นบ้านพักที่เกิดจากการจัดสรรพื้นที่ของบ้านให้เป็นห้องพักในจำนวนไม่มากนัก มักตั้งอยู่ในย่านชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมอัตราค่าเช่าพักมีระดับกลางถึงระดับต่ำ เกสต์เฮาส์ที่เป็นที่รู้จักของประเทศไทย คือ บริเวณถนนข้าวสาร

2.2.14 โรงแรมบนเรือสำราญ (Cruise Hotels)

โรงแรมเรือสำราญ หมายถึง ที่พักที่ถูกจัดสรรไว้บนเรือสำราญ การดำเนินการขึ้นอยู่กับการเดินทางของเรือเป็นสำคัญ โรงแรมบนเรือสำราญ (Cruise Hotels) ถือว่าเป็นคู่แข่งที่สำคัญของโรงแรมตากอากาศ (Resort Hotels) เนื่องจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของทั้งสองโรงแรม คือ ผู้เดินทางเพื่อการพักผ่อนอย่างแท้จริงและมีวันหยุดพักผ่อนยาว

2.2.15 โรงแรมสปาและสุขภาพ (Spa and Heath Hotels)

ธุรกิจโรงแรมมีการเพิ่มบริการสปาและสุขภาพเพิ่มขึ้น โดยทั่วไปจะเป็นที่รู้จักในชื่อรีสอร์ทสปา ซึ่งในโรงแรมจะมุ่งเน้นกิจกรรมบำบัดและผ่อนคลายทั้งอารมณ์และร่างกาย อันได้แก่ บริการนวดบริการห้องอบไอน้ำ อ่างน้ำวน เครื่องดื่มสมุนไพร อาหารสุขภาพ และน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น

2.2.16 โรงแรมบูติก (Boutique Hotels)

โรงแรมบูติกหรืออาจจะเรียกว่า โรงแรมหรูระดับเล็ก จะมีความแตกต่างจากโรงแรมหรูหรากว่าอื่น ๆ ในด้านสถาปัตยกรรม การตกแต่ง และการออกแบบเพื่อให้เกิดความรู้สึกพิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าบางกลุ่มโดยทั่วไป โรงแรมบูติกนี้มักจะมีจำนวนห้องไม่เกิน 150 ห้อง กลุ่มลูกค้าอายุ ระหว่าง 20-50 ปี (มีงสรรพวิชาสอาด และคณะ, 2548 : 29)

2.2.17 โรงแรมพูล วิลลา (Pool Villa Hotels)

ห้องพักหรือแบบวิลลาเป็นหลัง จะมีสระว่ายน้ำส่วนตัว หรือมีอ่างอาบน้ำจากุซซี่ (Jacuzzi) ส่วนตัว ทั้งนี้โรงแรมประเภทพูล วิลลา นี้จะต้องมีห้องลักษณะดังกล่าวไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 หรือครึ่งหนึ่งของจำนวนห้องพักทั้งหมด

2.2.11 ที่พักเยาวชน (Youth Hostels)

ลักษณะห้องพักจะมีลักษณะคล้ายกับหอพัก คือ มีบริการห้องพักและห้องน้ำรวม ส่วนใหญ่ห้องพักจะเป็นเตียงสองชั้น มีผ้าห่ม หมอน ปัจจุบันบ้านพักเยาวชนได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง กลุ่มผู้เข้าพักส่วนใหญ่เป็นนักเดินทางวัยรุ่นที่เน้นเพียงความประหยัดและเรียบง่าย ประเทศต่าง ๆ ได้จัดตั้งสมาคมบ้านพักเยาวชนขึ้น และร่วมมือกันก่อตั้งเป็นสหพันธ์ภายใต้ชื่อ “สหพันธ์บ้านเยาวชนนานาชาติ” (International Youth Hostel Federation : IYHF) โดยมีสำนักงานกลางอยู่ที่ประเทศอังกฤษ มีประเทศสมาชิก 62 ประเทศสำหรับประเทศไทย มีบ้านพักเยาวชนภายใต้ชื่อ “สมาคมบ้านเยาวชนแห่งประเทศไทย” (Thai Youth Hostels Association) (นิศาชักกุล, 2549 : 21)

2.2.12 โรงแรมแบบจัดสรรเวลา (Time-Share Hotels)

โรงแรมแบบจัดสรรเวลาหรือเรียกทับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “ไทม์แชร์” กำหนดสถานะของผู้เข้าพักให้เป็นสมาชิกโดยการซื้อสิทธิ์ช่วงเวลา และสมาชิกเวลาในการเข้าพักก่อนล่วงหน้า ปัจจุบันโรงแรมที่มีชื่อเสียงต่าง ๆ ได้เพิ่มรูปแบบการบริการโรงแรมในเครือข่ายของตนเองเป็นโรงแรมแบบจัดสรรเวลา อาทิโรงแรมในเครือลาгуна ได้จัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโรงแรมแบบจัดสรรเวลา ภายใต้ชื่อ ลาгуна โฮลิเดย์คลับ ของโรงแรมในเครืออเมริกันฮอเทล หน่วยงานดูแลชื่อ แมริออท เวเคชั่น คลับ อินเตอร์เนชั่นแนล และของโรงแรมในเครือฮิลตัน ชื่อ ฮิลตันแกรนด์

เวเคชั่น เป็นต้น

2.2.13 คอนโดเทล (Condotels)

คอนโดเทล มาจากคำว่า “คอนโดมิเนียม” หมายถึงอาคารชุด รวมกับคำว่า “โฮเทล” หมายถึงสถานที่พักที่ห้องพักมีการออกแบบตามมาตรฐานของห้องพักในโรงแรม แต่ตัวอาคารมีลักษณะเหมือนกับอาคารชุด มักตั้งอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวในเขตเมือง

2.3 ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกันหลายสาขา สินค้าและบริการที่ผู้เข้าพักบริโภคเป็นทั้งสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพัก โดยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม มีดังนี้

2.3.1 ธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่นโดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหารมัคคุเทศก์ การจัดทำรายการนำเที่ยว (Package Tour) ประกอบด้วย การจัดหายานพาหนะ ที่พักค้างคืนอาหาร ติดต่อสถานที่ท่องเที่ยว (ธรรมชาติ โบราณสถาน วัฒนธรรม แหล่งบันเทิงเรีงมย์ต่าง ๆ)

2.3.2 ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้ประกอบการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยวอาจเป็นภัตตาคารหรือร้านอาหารก็ได้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถรับประทานอาหารและเครื่องดื่มอย่างอึดอ้านำสำราญ

2.3.3 ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก

การซื้อของ (Shopping) เป็นกิจกรรมสำคัญอีกอย่างหนึ่งของนักท่องเที่ยว สินค้าที่มีคุณค่าในความรู้สึกของนักท่องเที่ยว คือสินค้าพื้นเมือง โดยเฉพาะสินค้าหัตถกรรมซึ่งเป็นผลผลิตของคนท้องถิ่นแท้ ๆ นอกจากนั้นสถานที่ซื้อของหรือย่านซื้อของเป็นอีกส่วนหนึ่งที่ช่วยดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว

2.3.4 ธุรกิจคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่ง จัดว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวไปได้อย่างกว้างขวางและถือได้ว่าเป็นธุรกิจหนึ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ

2.3.5 ธุรกิจนันทนาการและธุรกิจเพื่อความบันเทิง

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือวัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยว การใช้บริการศูนย์สุขภาพ (Fitness Center) การฟื้นฟูสุขภาพจากสถานที่แหล่งธรรมชาติ การเข้าร่วมกิจกรรมกีฬาผจญภัย รวมทั้งการจัดประชุม อบรม สัมมนาเกี่ยวกับการกีฬา เป็นต้น

2.3.6 ธุรกิจด้านสุขภาพ

ธุรกิจด้านสุขภาพ คือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพโดยบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลและจากหน่วยบริการสุขภาพอื่น ๆ โดยครอบคลุมถึงกิจกรรมดูแลสุขภาพ ตลอดจนการจัดหาที่พักสำหรับการดูแลสุขภาพ

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

1. ข้อใดคือความหมายของคำว่า “Leisure Traveler”
 - ก. นักเดินทาง
 - ข. นักท่องเที่ยว
 - ค. ผู้ที่มาพักระยะยาว
 - ง. ผู้ที่มาพักระยะสั้น
2. ข้อใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับนักเดินทางที่มากับสายการบิน
 - ก. เปลี่ยนเครื่อง
 - ข. สภาพอากาศเปลี่ยนแปลง
 - ค. ผู้โดยสารตกเครื่อง
 - ง. เครื่องขัดข้อง
3. ผู้ที่มาพักแบบระยะยาวนิยมพักที่พักรูปแบบใด
 - ก. Motel
 - ข. Service Apartment
 - ค. Hotel
 - ง. Resort
4. นักท่องเที่ยวกลุ่มใดที่นิยมเข้าพักในช่วงสุดสัปดาห์
 - ก. Airline Relate Guest
 - ข. Gateway Guest
 - ค. Leisure Traveler
 - ง. Guest Mix
5. ข้อใดคือความหมายของคำว่า “Long term Stay”
 - ก. นักท่องเที่ยว
 - ข. ผู้ที่มาพักระยะยาว
 - ค. ผู้ที่มาพักระยะสั้น
 - ง. นักเดินทาง
6. ข้อใดให้ความหมายของคำว่า “Corporate Group” ได้ถูกต้องที่สุด
 - ก. กลุ่มข้าราชการพลเรือน
 - ข. กลุ่มสายการบิน
 - ค. กลุ่มบริษัท
 - ง. กลุ่มประชุมและสมาคม
7. Superior Room มีความหมายตรงกับข้อใด
 - ก. ขนาดใหญ่ ภายในห้องพัก มีห้องนอน ห้องนั่งเล่น ห้องครัวเป็นส่วน
 - ข. มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าห้องแบบมาตรฐาน มีอ่างอาบน้ำแยก และวิวห้อง
 - ค. มีเตียงคู่ขนาดใหญ่หนึ่งเตียงหรือสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน
 - ง. ถูกทุกข้อ
8. ข้อใดหมายถึงโรงแรมเพื่อการพาณิชย์
 - ก. ลูกค้าพักไม่ประจำแต่ลูกค้าจะมาพักเป็นเวลานาน ๆ
 - ข. เน้นกลุ่มลูกค้าเข้าพักในระยะที่ยาวกว่าลูกค้าโรงแรมทั่วไป
 - ค. โรงแรมประเภทนี้มักตั้งอยู่ในพื้นที่สนามบิน

- ง. มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าระดับสูง
9. “Residential Hotels” หมายถึงโรงแรมประเภทใด
- ก. ลูกค้าพักไม่ประจำแต่ลูกค้าจะมาพักเป็นเวลานาน ๆ
- ข. เน้นกลุ่มลูกค้าเข้าพักในระยะที่ยาวกว่าลูกค้าโรงแรมทั่วไป
- ค. โรงแรมประเภทนี้มักตั้งอยู่ในพื้นที่สนามบิน
- ง. มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าระดับสูง
10. “Airport Hotels” หมายถึงโรงแรมประเภทใด
- ก. โรงแรมเพื่อการพาณิชย์
- ข. โรงแรมพักประจำ
- ค. โรงแรมสนามบิน
- ง. โรงแรมรีสอร์ท



7. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

หนังสือธุรกิจโรงแรม สำนักพิมพ์เอมพันธ์

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

1. ข้อใดคือความหมายของคำว่า "Leisure Traveler"

- ก. นักเดินทาง
- ข. นักท่องเที่ยว
- ค. ผู้ที่มาพักระยะยาว
- ง. ผู้ที่มาพักระยะสั้น

2. ข้อใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับนักเดินทางที่มากับสายการบิน

- ก. เปลี่ยนเครื่อง
- ข. สภาพอากาศ

เปลี่ยนแปลง

3. ผู้โดยสารตกเครื่อง

- ก. ผู้โดยสารตกเครื่อง
- ข. เครื่องขัดข้อง
- ค. ผู้ที่มาพักแบบระยะยาวนิยมพักที่พักรูปแบบใด
- ง. Service Apartment

- ก. Motel
- ข. Hotel
- ค. Resort
- ง. Motel

4. นักท่องเที่ยวกลุ่มใดที่นิยมเข้าพักในช่วงสุดสัปดาห์

- ก. Airline Relate Guest
- ข. Gateway Guest
- ค. Leisure Traveler
- ง. Guest Mix

5. ข้อใดคือความหมายของคำว่า "Long term Stay"

- ก. นักท่องเที่ยว
- ข. ผู้ที่มาพักระยะยาว
- ค. ผู้ที่มาพักระยะสั้น
- ง. นักเดินทาง

6. ข้อใดให้ความหมายของคำว่า "Corporate Group" ได้ถูกต้องที่สุด

- ก. กลุ่มข้าราชการพลเรือน
- ข. กลุ่มสายการบิน
- ค. กลุ่มบริษัท
- ง. กลุ่มประชุมและสมาคม

7. Superior Room มีความหมายตรงกับข้อใด

- ก. ขนาดใหญ่ ภายในห้องพัก มีห้องนอน ห้องนั่งเล่น ห้องครัวเป็นสัดส่วน
- ข. มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าห้องแบบมาตรฐาน มีอ่างอาบน้ำแยก และวิวห้อง
- ค. มีเตียงคู่ขนาดใหญ่หนึ่งเตียงหรือสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน
- ง. ถูกทุกข้อ

8. ข้อใดหมายถึงโรงแรมเพื่อการพาณิชย์

- ก. ลูกค้าพักไม่ประจำแต่ลูกค้าจะมาพักเป็นเวลานาน ๆ

- ข. เน้นกลุ่มลูกค้าเข้าพักในระยะที่ยาวกว่าลูกค้าโรงแรมทั่วไป
- ค. โรงแรมประเภทนี้มักตั้งอยู่ในพื้นที่สนามบิน
- ง. มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าระดับสูง

9. “Residential Hotels” หมายถึงโรงแรมประเภทใด

ก. ลูกค้าพักไม่ประจำแต่ลูกค้าจะมาพักเป็นเวลานาน ๆ

- ข. เน้นกลุ่มลูกค้าเข้าพักในระยะที่ยาวกว่าลูกค้าโรงแรมทั่วไป
- ค. โรงแรมประเภทนี้มักตั้งอยู่ในพื้นที่สนามบิน
- ง. มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าระดับสูง

10. “Airport Hotels” หมายถึงโรงแรมประเภทใด

ก. โรงแรมเพื่อการพาณิชย์

ข. โรงแรมพักประจำ

ค. โรงแรมสนามบิน

ง. โรงแรมรีสอร์ท



	ใบงาน ที่ 1	หน่วยที่ ... 1
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 3-4
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ประเภทของโรงแรมการแบ่งระดับของโรงแรม	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง ประเภทของโรงแรมการแบ่งระดับของโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

หนังสือเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

..

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเกริ่นนำเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความหมายของธุรกิจโรงแรม
2. ครูแนะนำเนื้อหา และแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ของหน่วยที่ 2 เรื่อง ประเภทของโรงแรมการแบ่ง

ระดับของโรงแรม

ขั้นสอน

1. ครูผู้สอนใช้สื่อ Power Point ประกอบการบรรยาย สอนครั้งที่ 3-4 ความหมายของธุรกิจโรงแรม
ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ Power Point และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

8. สรุปและวิจารณ์ผล

สรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการที่ให้บริการที่พักอาศัยสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ
รวมถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

- 1) ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น เช่น ระบบสาธารณสุขปลอดภัยคมนาคมขนส่ง
ความปลอดภัยระบบการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
- 2) ช่วยยกระดับมาตรฐานของการศึกษา
- 3) ลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัด จากการอพยพเข้ามาขายแรงงานในเมืองใหญ่เป็นจำนวนมาก
อันจะเป็นผลทำให้เกิดปัญหาสังคม
- 4) เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ
- 5) เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรม
- 6) เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดประชุมสัมมนาการจัดงาน
สังสรรค์ต่าง ๆ เป็นต้น

9. การประเมินผล

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบงานที่ 2
รายวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา 20701-2008
เรื่อง ประเภทของโครงการแบ่งระดับของโรงเรียน

ชื่อ.....สกุล.....ระดับชั้น.....สาขาวิชา.....กลุ่ม.....

ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
1	<u>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</u> เข้าเรียนตรงต่อเวลา						
2	มีวินัย และแต่งกายถูกระเบียบ						
3	มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน						
4	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นทีม						
5	ส่งงานในเวลาที่กำหนด						
6	<u>ด้านทักษะการปฏิบัติงาน</u> การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน						
7	แบบงานมีความประณีต และสวยงาม						
8	แบบงานถูกต้องตามหลักวิชาการ						
9	ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด						
10	มีสัณฐานตาณของความปลอดภย						
	รวมคะแนน						

สรุปผลการประเมิน ผ่าน ไม่ผ่าน คะแนนที่ได้.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
 (.....)
/...../.....

แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล
หน่วยที่ 2 เรื่อง ประเภทของโรงเรียนการแบ่งระดับของโรงเรียน

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ และหากผู้เรียนมีพฤติกรรมนั้น ลงในช่องรายการ

ที่	ชื่อ- นามสกุล	การสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนในระหว่างเรียน																				รวม คะแนน
		การสนใจเรียน				การแสดง ความคิดเห็น				การตอบ คำถาม				การยอมรับฟัง คนอื่น				ทำงานตามที่ ครูมอบหมาย				
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						

เกณฑ์การวัดผล ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้

- ดีมาก = 4 สนใจฟัง ไม่หลับ ไม่พูดคุยนินัย มีคำถาม ตอบคำถามถูก ทำงานส่งตามเวลาอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 90 - 100%
- ดี = 3 พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 70 - 89%
- ปานกลาง = 2 พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 50 - 69 %
- ปรับปรุง = 1 เข้าชั้นเรียน แต่การแสดงออกน้อยมาก ส่งงานไม่ครบ ส่งงานไม่ตรงเวลา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนรวมตามแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ลงชื่อครูผู้สอนสังเกต
(.....)

สัปดาห์ที่

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

แบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สาขาวิชา.....สาขางาน.....ระดับชั้น.....กลุ่ม.....

[illegible]

10. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

1. เอกสารหรือหนังสือเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม
2. ผู้สอนแนะนำวิธีการเรียนรู้ในรายวิชามีหลายรูปแบบ เช่น ฟังการบรรยาย การมอบหมายให้ปฏิบัติหรือทำใบงาน การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น
3. แนะนำแหล่งการค้นคว้า สื่อการเรียนการสอน เช่น วีดิทัศน์ แหล่งค้นคว้าในอินเทอร์เน็ต เป็นต้น



	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ... 3
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 5-6
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ โครงสร้างการบริหาร	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน โครงสร้างการบริหาร		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ.....สมรรถนะย่อย.....

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน....
- 2) วิธีประเมิน.....
- 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ.....

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. สารการเรียนรู้

- 1) ความหมายของธุรกิจโรงแรม
- 2) ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเกริ่นนำเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความหมายของธุรกิจโรงแรม
2. ครูแนะนำเนื้อหา และแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ของหน่วยที่ 1 เรื่อง ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ขั้นสอน

1. ครูผู้สอนใช้สื่อ Power Point ประกอบการบรรยาย สอนครั้งที่ 1 ความหมายของธุรกิจโรงแรม ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียน รหัส 20701-2008 วิชา ธุรกิจโรงแรม ของสำนักพิมพ์เอ็มพันธ์
2. สื่อ Power Point
3. กิจกรรมการเรียนการสอน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

1. บันทึกการสอน
2. ใบเช็ครายชื่อ

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1. แผนจัดการเรียนรู้

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
2. ตรวจกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมนำความรู้
3. ตรวจแบบประเมินผลการเรียนรู้

9.2 วิธีการประเมิน

1. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
2. แบบประเมินผลการเรียนรู้

9.3 เครื่องมือประเมิน

1. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ต้องไม่มีช่องปรับปรุง
2. แบบประเมินผลการเรียนรู้มีเกณฑ์ผ่าน 50%

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

10.2 ปัญหาที่พบ

10.3 แนวทางแก้ปัญหา

	ใบความรู้ 3	หน่วยที่ ... 3
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 5-6
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ โครงสร้างการบริหาร	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน โครงสร้างการบริหาร		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. เนื้อหาสาระ

3.1 โครงสร้างการบริหารงานในโรงแรม

การจัดโครงสร้างองค์กรของโรงแรมนั้นไม่มีรูปแบบที่ตายตัว แต่ก็อยู่บนพื้นฐานของการจัดโครงสร้างองค์กรธุรกิจทั่วไป ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะจัดโครงสร้างองค์กรตามลักษณะหน้าที่ของงาน (Functional Organization) ที่แบ่งสายการบริหารงานและการบังคับบัญชาออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ตามลักษณะของงาน และแต่ละฝ่ายก็จะแบ่งการบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในแต่ละฝ่ายออกเป็นระดับต่าง ๆ ซึ่งการจัดโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมแบ่งตามขนาดโรงแรม ดังนี้

3.1.1 โครงสร้างการบริหารงานในโรงแรมขนาดเล็ก

โรงแรมที่มีห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง แบ่งสายงานได้ดังนี้ เจ้าของโรงแรม ผู้จัดการทั่วไปผู้จัดการแผนกต้อนรับ ผู้จัดการฝ่ายช่างซ่อมบำรุง และหัวหน้าแม่บ้าน

3.1.2 โครงสร้างการบริหารงานในโรงแรมขนาดกลาง

โรงแรมที่มีจำนวนห้องพัก 100–300 ห้อง แบ่งสายงานได้ดังนี้ เจ้าของโรงแรม ผู้จัดการทั่วไปผู้จัดการแผนกต้อนรับ ผู้จัดการฝ่ายช่างซ่อมบำรุง/ดูแลสนาม ผู้จัดการร้านอาหาร ผู้ควบคุมบัญชี

และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน

3.1.3 โครงสร้างการบริหารงานในโรงแรมขนาดใหญ่

โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 300 ห้องขึ้นไป แบ่งสายงานอย่างละเอียด ดังนี้ เจ้าของโรงแรม

ผู้จัดการทั่วไป ฝ่ายแม่บ้าน ผู้จัดการส่วนหน้า ฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายครัว และฝ่ายบัญชีและการเงิน

3.2 ระบบบริหารงานโรงแรม

ในภาพรวมของธุรกิจโรงแรมที่มีอยู่อย่างหลากหลายในปัจจุบัน หากพิจารณาจากรูปแบบวิธีการจัดการสามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

3.2.1 ระบบอิสระ (Independents System)

ระบบอิสระ คือ โรงแรมที่ไม่ได้เข้าร่วมกับองค์การธุรกิจใด ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งเป็นโรงแรมที่เจ้าของบริหารงานเอง ซึ่งในบางแห่งเป็นลักษณะการบริหารงานแบบครอบครัว เอกลักษณะโรงแรมอาจจะเป็นเอกลักษณะในเรื่องสถานที่ตั้ง การบริการ การออกแบบ และ/หรือวิธีการจัดการทรัพย์สินก็ได้

3.2.2 ระบบเครือข่าย (Chain System)

ระบบเครือข่าย คือ การบริหารงานในลักษณะของการรวมกลุ่มกันของโรงแรมต่าง ๆ โดยมีความเป็นเจ้าของหรือการควบคุมการบริหาร และการควบคุมดูแลที่เหมือนกันหรืออยู่ในระบบเดียวกันการรวมกลุ่มกิจการโรงแรมภายใต้ระบบการบริหารจัดการเดียวกันจากส่วนกลางสรุปได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ประเภทกลุ่มโรงแรมบริหารจัดการเองแบบอิสระ (Independent)
2. ประเภทกลุ่มโรงแรมว่าจ้างบริษัทบริหารตามสัญญาจัดการ (Management Contract)
3. ประเภทกลุ่มโรงแรมที่จัดการสัญญาแบบแฟรนไชส์ (Franchise)

เครือโรงแรมระดับโลก

5 อันดับเครือโรงแรมระดับโลกที่มีจำนวนโรงแรมมากที่สุดในประเทศไทย ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในประเทศไทยมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จนทำให้เครือโรงแรมต่างชาติหันมาให้ความสนใจและเข้ามาบริหารจัดการ

โรงแรมเป็นจำนวนมาก ซึ่งนอกจากจะช่วยรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย และมองหาโรงแรมที่ลูกค้ามั่นใจในมาตรฐาน ยังเป็นการขยายฐานลูกค้าคนไทยได้อีกทางหนึ่ง (ไทยรัฐออนไลน์, 2558)

อันดับที่ 1 Accor Hotels ถือว่าเป็นเครือโรงแรมสัญชาติฝรั่งเศส มีจำนวนโรงแรมมากที่สุดในประเทศไทย อีกทั้งยังได้รับความนิยมไว้วางใจมานานเป็นเวลากว่า 40 ปี รวมถึงยังเป็นเครือโรงแรมเดียวที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน ตั้งแต่โรงแรมหรู ระดับ 5 ดาว ไปจนถึงโรงแรมราคาประหยัด ระดับ 3 ดาว อีกทั้งยังมี Boutique Hotel ที่เป็นที่ยิยมในขณะนี้ สำหรับแบรนด์ของโรงแรมในเครือนี้ก็มียอดทั้งหมด 13 แบรนด์ คือ Sofitel Legend (ยังไม่มีในประเทศไทย), Sofitel So Sofitel, M Gallery, Pullman, Grand Mercure, The Sebel (ยังไม่มีในประเทศไทย), Novotel, Mercure, Ibis, Ibis Style, Ibis Budget (ยังไม่มีในประเทศไทย), Hotel Formule 1 (ยังไม่มีในประเทศไทย)

อันดับที่ 2 Starwood หรือ Starwood Hotel & Resort เป็นเครือโรงแรมสัญชาติอเมริกันซึ่งจัดว่าเป็นหนึ่งในเครือโรงแรมที่ใหญ่ที่สุดกลุ่มหนึ่งของโลก โดยเป็นทั้งผู้บริหาร ผู้ร่วมทุน และเจ้าของสำหรับแบรนด์ของโรงแรมในเครือนี้ก็มิด้วยกันทั้งหมด 9 แบรนด์ คือ St Regis, The Luxury Collection, W Hotel, Westin, Sheraton, Meridien, A loft, Four Points by Sheraton, Element by Westin (ยังไม่มีในประเทศไทย)

อันดับที่ 3 Marriott เป็นบริษัทสัญชาติอเมริกัน ก่อตั้งโดย J.W. Marriott โดยมีต้นกำเนิดมาจากอสังหาริมทรัพย์. สำหรับแบรนด์ของโรงแรมในเครือนี้ก็มิด้วยกันทั้งหมด 19 แบรนด์ คือ The Ritz-Carlton, BVLGARI (ยังไม่มีในประเทศไทย), EDITION (ยังไม่มีในประเทศไทย), JW Marriott, Autograph Collection (ยังไม่มีในประเทศไทย), Renaissance, Marriott Hotels, Delta Hotels and Resorts (ยังไม่มีในประเทศไทย), Marriott Executive Apartments, Marriott Vacation Club, Gaylord Hotels (ยังไม่มีในประเทศไทย), AC Hotels by Marriott (ยังไม่มีในประเทศไทย), Courtyard by Marriott, Residence Inn by Marriott (ยังไม่มีในประเทศไทย), Spring Hill Suites by Marriott (ยังไม่มีในประเทศไทย), Fairfield Inn & Suites by Marriott (ยังไม่มีในประเทศไทย), Towne Place Suites by Marriott (ยังไม่มีในประเทศไทย), Protea Hotels (ยังไม่มีในประเทศไทย), Moxy Hotels (ยังไม่มีในประเทศไทย)

อันดับที่ 4 InterContinental Hotels Group (IHG) โรงแรมเครือ InterContinental Hotels Group (IHG) เป็นเครือโรงแรมสัญชาติอังกฤษ และยังเป็นเครือโรงแรมที่ได้ชื่อว่ามีจำนวนห้องพักมากที่สุดในโลก มากกว่า 7 แสนห้องทั่วโลก โรงแรมเครือนี้มีด้วยกันทั้งหมด 11 แบรนด์ คือ InterContinental, HUALUXE (ยังไม่มีในประเทศไทย), Crowne Plaza, Hotel Indigo, EVEN Hotels (ยังไม่มีในประเทศไทย), Holiday Inn, Holiday Inn Express, Holiday Inn Resort, Holiday Inn Club Vacations (ยังไม่มีในประเทศไทย), Stay Bridge Suites (ยังไม่มีในประเทศไทย), Candlewood Suites (ยังไม่มีในประเทศไทย)

อันดับที่ 5 Hilton Worldwide โรงแรมเครือ Hilton เป็นกลุ่มโรงแรมจากสหรัฐอเมริกาที่ก่อตั้งโดย Conrad Hilton ปัจจุบันใช้ชื่อกลุ่มบริษัทใหม่ ภายใต้ชื่อว่า Hilton Worldwide ถือเป็นกลุ่มทุนโรงแรมที่ใหญ่ที่สุดของสหรัฐอเมริกา สำหรับแบรนด์ของโรงแรมในเครือทั้งหมด 11 แบรนด์ คือ Hilton Hotel & Resort, Waldorf Astoria (ยังไม่มีในประเทศไทย), Conrad, Canopy (ยังไม่มีในประเทศไทย), Curio (ยังไม่มีในประเทศไทย), Double Tree by Hilton, Embassy Suites (ยังไม่มีในประเทศไทย), Hilton Garden Inn (ยังไม่มีในประเทศไทย), Hampton by Hilton (ยังไม่มีในประเทศไทย), Homewood (ยังไม่มีในประเทศไทย), Home2 (ยังไม่มีในประเทศไทย)

3.2.3 การดำเนินธุรกิจภายใต้สัญญาแบบแฟรนไชส์ (Franchise)

แฟรนไชส์เป็นวิธีการตกลงกันทางธุรกิจแบบหนึ่งโดยทำเป็นสัญญาระหว่างแฟรนไชเซอร์ (Franchisor) ซึ่งเป็นบริษัทผู้ให้สิทธิ์ดำเนินการ และแฟรนไชซี (Franchisee) ซึ่งเป็นโรงแรมผู้รับสิทธิ์ โดยฝ่ายแรกเป็นเจ้าของระบบดำเนินการ อนุญาตให้ฝ่ายหลังใช้สิทธิ์ในการใช้ชื่อทางการค้าและวิธีดำเนินธุรกิจ ภายใต้การควบคุมดูแลตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนการใช้วิธีดำเนินธุรกิจที่เจ้าของระบบได้พัฒนาขึ้น

3.2.4 การดำเนินธุรกิจภายใต้สัญญาจัดการ (Management Contract)

การดำเนินธุรกิจภายใต้สัญญาจัดการเป็นการจัดการโดยว่าจ้างบริษัทจัดการเข้ามาบริหารโรงแรมภายใต้สัญญาจัดการ ซึ่งทำขึ้นระหว่างเจ้าของโรงแรม (Owner) และบริษัทจัดการซึ่งเป็นผู้ดำเนินการ (Operator) ที่มีความรู้ความชำนาญในวิชาชีพมาทำหน้าที่บริหาร

3.2.5 การดำเนินธุรกิจภายใต้กลุ่มความร่วมมือทางการตลาด (Referral System)

การดำเนินการแบบระบบรีเฟอรัล หรือระบบรวมกลุ่มทางการตลาด คือ การรวมตัวกันของโรงแรมระบบอิสระหรือเครือข่ายเล็ก

เพื่อวัตถุประสงค์ร่วมกันในด้านการตลาด โดยเกิดจากความร่วมมือกันระหว่างโรงแรมตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไป เช่น Utell International

และ Supranational Hotels ของประเทศอังกฤษ เป็นต้น

3.3 การจัดการองค์กรของธุรกิจโรงแรม

การจัดองค์กรของกิจการโรงแรม สามารถแบ่งการบริหารงานของส่วนต่าง ๆ ได้ดังนี้

3.3.1 คณะกรรมการบริหาร (Board of Director)

คณะกรรมการบริหาร หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากผู้ถือหุ้นของกิจการเพื่อเป็นคณะกรรมการบริหารงานของโรงแรม คณะกรรมการบริหารนี้มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการบริหารงานของโรงแรมเพื่อให้การดำเนินงานภายในโรงแรมเป็นไปอย่างคล่องตัวมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่ายได้อย่างรวดเร็วทันเวลา ตลอดจนประเมินผลงานของฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3.2 ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

ผู้จัดการทั่วไป หมายถึง บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการบริหาร ให้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป บุคคลดังกล่าวอาจเป็นหนึ่งในคณะกรรมการบริหารหรือเป็นบุคคลภายนอก ที่คณะกรรมการบริหารเชิญมาดำรงตำแหน่งให้เงินเดือนเป็นค่าตอบแทน เนื่องจากมีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารงานด้านโรงแรม ผู้จัดการทั่วไปมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหาร และควบคุมการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายภายในโรงแรมให้ดำเนินไปตามเป้าหมายและนโยบายที่คณะกรรมการบริหารของโรงแรมกำหนดไว้ รวมทั้งเป็นผู้ประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในโรงแรมให้สามารถดำเนินงานไปอย่างราบรื่น และสอดคล้องกัน

3.3.3 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Management)

ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หมายถึง บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการบริหาร โดยอาจเป็นบุคคลในคณะกรรมการบริหาร หรือบุคคลภายนอกที่คณะกรรมการบริหารเชิญมาดำรงตำแหน่งและให้เงินเดือนเป็นค่าตอบแทน เนื่องจากบุคคลดังกล่าวมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงานโรงแรมเช่นเดียวกับผู้จัดการทั่วไป

3.4 ประเภทรายได้ของธุรกิจโรงแรม

ประเภทรายได้ของธุรกิจโรงแรม ได้แก่ (ฐิติภา บำรุงศิลป์, 2560; นงเยาว์ ใจห่อ, 2556)

3.4.1 รายได้ค่าห้องพัก (Room Revenue)

รายได้ค่าห้องพัก หมายถึง รายได้จากการขายห้องพักของโรงแรม ถือว่าเป็นรายได้พื้นฐานของธุรกิจ เกิดขึ้นตั้งแต่เมื่อแขกเข้าพักและลงทะเบียนเข้าพัก โดยที่ราคาห้องพักนั้นจะถูกกำหนดโดยนโยบายการขายและการตลาดของโรงแรม ซึ่งราคาของห้องพักจะแตกต่างกันไปตามประเภทของห้องพัก (Room Type) เช่น ห้องมาตรฐาน (Standard Room) ห้องพิเศษ (Deluxe Room) ห้องสวีท (Suites Room) หรือแบ่งตามสภาพวิวของห้องพัก

3.4.2 รายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Revenue)

รายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง รายได้จากการขายอาหารและเครื่องดื่มของห้องอาหารภายในโรงแรมที่จัดไว้บริการลูกค้าภายในโรงแรม และลูกค้าทั่วไป โดยปกติแล้วโรงแรมจะมีห้องอาหารไว้บริการอาหารเช้าให้แก่ลูกค้าอย่างน้อย 1 ห้อง ส่วนโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ขึ้นอาจมีห้องอาหารประเภทอื่นไว้บริการลูกค้า เช่น ห้องอาหารไทย จีน ญี่ปุ่น คอฟฟี่ช็อป ลอบบี้บาร์ และบางแห่งอาจมีห้องประชุมสัมมนาห้องจัดเลี้ยงไว้คอยบริการด้วย

3.4.3 รายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่มเสิร์ฟภายในห้องพัก (Room Service)

รายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่มเสิร์ฟภายในห้องพัก หมายถึง การขายอาหารและเครื่องดื่มโดยมีพนักงานนำมาเสิร์ฟในห้องพักแขก ซึ่งฝ่ายห้องพักจะจัดเมนูรายการอาหารไว้ในห้องพัก แขกที่เข้าพักสามารถโทรสั่งรายการอาหารกับพนักงานบริการของทางโรงแรมได้ทันที หากไม่ต้องการออกไปรับประทานอาหารด้านนอก

3.4.4 รายได้ค่าเครื่องดื่มและอาหารว่างภายในห้องพัก (Minibar)

รายได้ค่าเครื่องดื่มและอาหารว่างภายในห้องพัก หมายถึง การจัดเครื่องดื่มประเภทน้ำแร่ น้ำอัดลม โซดา น้ำผลไม้ เบียร์ใส่ไว้ในตู้เย็นขนาดเล็กที่อยู่ในห้องพัก หรืออาจมีขนมขบเคี้ยวเตรียมไว้

3.4.5 รายได้ค่าเครื่องดื่มและอาหารที่สระว่ายน้ำ (Poolside or Swimming Pool)

รายได้ค่าเครื่องดื่มและอาหารที่สระว่ายน้ำสำหรับโรงแรมที่มีสระว่ายน้ำไว้บริการแขกที่เข้าพัก ดังนั้นโรงแรมก็จะจัดให้มีเคาน์เตอร์บาร์ไว้สำหรับบริการเครื่องดื่มต่าง ๆ หรืออาหารแบบง่าย ๆ ไม่ยุ่งยากไว้คอยบริการด้วย ซึ่งแขกที่เข้าพักอาจนำลูกหลานมาว่ายน้ำเล่นและเกิดหิวขึ้นมา ก็สามารถใช้บริการอาหารจากเคาน์เตอร์บาร์ข้างสระได้

3.4.6 รายได้จากค่าโทรศัพท์ (Telephone Revenue)

รายได้จากค่าโทรศัพท์ หมายถึง รายได้จากค่าบริการทางโทรศัพท์ที่จัดไว้อำนวยความสะดวกให้กับแขกที่เข้าพัก แต่ในยุคนี้ค่าบริการทางโทรศัพท์อาจจะไม่จำเป็นแล้ว เนื่องจากการพัฒนาของเทคโนโลยีการสื่อสารและอินเทอร์เน็ต

3.4.7 รายได้จากค่าศูนย์บริการทางธุรกิจ (Business Center)

รายได้จากค่าศูนย์บริการทางธุรกิจ หมายถึง รายได้ที่โรงแรมจัดให้มีบริการอำนวยความสะดวกสำหรับแขกที่เป็นนักธุรกิจ เช่น งานรับพิมพ์เอกสาร งานถ่ายเอกสาร การจัดห้องประชุมย่อย บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต

3.4.8 รายได้จากค่าซักรีด (Laundry Revenue)

รายได้ค่าซักรีด หมายถึง รายได้จากการให้บริการซักรีดเสื้อผ้าให้กับแขกที่เข้าพัก มี 2 แบบ คือแบบปกติแขกจะส่งเสื้อผ้าให้ซักรีดปกติแล้วเสร็จสามารถรับกลับได้ภายในวันเดียว กับแบบเร่งด่วนต้องแล้วเสร็จภายใน 4 ชั่วโมง

3.4.9 รายได้ค่าบริการขนส่ง (Transport Service Revenue)

รายได้ค่าบริการขนส่ง หมายถึง รายได้จากการบริการขนส่งแขกด้วยรถยนต์ เช่น บริการรับ-ส่งจากสนามบิน หรือแขกต้องการว่าจ้างไปสถานที่ต่าง ๆ ตามความประสงค์

3.4.10 รายได้ค่าสปา (Spa Revenue)

รายได้ค่าสปา หมายถึง รายได้จากสถานบริการสปา นวดแผนไทย นวดบำรุงผิวพรรณ

3.4.11 รายได้เบ็ดเตล็ด (Miscellaneous)

รายได้เบ็ดเตล็ด หมายถึง รายได้อื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมา เช่น รายได้จากการขายของฝาก ของที่ระลึก รายได้จากเงินค่าปรับกรณีที่แขกทำของภายในโรงแรมเสียหาย

3.4.12 เงินค่าบริการ (Service Charge)

เงินค่าบริการ หมายถึง เงินที่เรียกเก็บจากแขกที่ใช้บริการโรงแรมในจำนวนร้อยละ 10 จากยอดเงินค่ารายได้ประเภทต่าง ๆ ทั้งหมดที่เรียกเก็บกับแขก (ยกเว้นค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มภายในห้องพัก) เงินค่าบริการร้อยละ 10 นี้ตามกฎหมายถือเป็นเงินได้ของธุรกิจ จะต้องถูกคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มด้วย ซึ่งในใบเสร็จรับเงินของโรงแรมนั้น จะเห็นจำนวนเงินค่าบริการที่เรียกเก็บจากแขกมีค่าภาษีมูลค่าเพิ่มรวมอยู่ด้วย

3.5 ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม

3.5.1 ลักษณะเฉพาะของโรงแรม

โรงแรมจะมีลักษณะเฉพาะและแตกต่างจากสินค้าประเภทอื่น ๆ ดังนี้

1. สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้จำนวนจำกัด (Fixed Capacity) ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์การท่องเที่ยวต้องการห้องพักมากหรือน้อย ที่พักรวมประเภทต่าง ๆ ก็สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้เท่ากับจำนวนห้องพักที่มีอยู่เท่านั้น

2. สูญเสียผลประโยชน์ได้โดยง่าย (Perishability) เนื่องจากที่พักแรมสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ไม่เกินจำนวนห้องพักที่มีอยู่ ดังนั้น เมื่อใดก็ตามที่ห้องพักว่างไม่มีคนพัก จะทำให้ที่พักแรมนั้นสูญเสียรายได้ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) ซึ่งต่างกับสินค้าทั่วไปถ้าเหลือขายไม่หมดก็เก็บไว้ขายในโอกาสต่อไป

3. ขบวนการผลิต (Production Method) วิธีการผลิตของสินค้าบริการจะไม่ซับซ้อนเหมือนการผลิตสินค้าทั่วไป ผู้บริโภคสามารถบริโภคที่จุดผลิตได้เลย และไม่สามารถควบคุมมาตรฐานได้แน่นอน เพราะขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการและรับบริการว่ามีความต้องการสอดคล้องกันหรือไม่ ผลสำเร็จจากการขายคือ ความพอใจ ซึ่งแต่ละคนจะมีไม่เหมือนกัน

4. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution Chanel) สำหรับสินค้าทั่วไป ช่องทางการจัดจำหน่ายจะมีขั้นตอนดังนี้คือ จากผู้ผลิต (Producer) ไปสู่ผู้ค้าส่ง (Wholesaler) ต่อไปถึงผู้ค้าย่อย (Retailer) แล้วจึงผ่านไปถึงผู้บริโภค (Consumer) แต่สินค้าบริการหรือลักษณะของโรงแรมถึงแม้จะมีการผ่านมือหน้า ซึ่งได้แก่ ตัวแทน

จำหน่าย (Travel Agent) หรือหน่วยงานอื่น ๆ แต่สินค้าลักษณะนี้ก็ไม่สามารถจับต้องหรือมองเห็นสินค้าได้ จนกว่าผู้บริโภคจะเข้าไปใช้บริการเอง

5. ต้นทุนค่าใช้จ่ายไม่คงที่แน่นอน (Cost Determinant) บริการของโรงแรมสามารถเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของลูกค้าได้และประเภทของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะเป็นผู้เสี่ยงในการเลือกซื้อบริการดังนั้นจึงไม่สามารถคำนวณต้นทุนของสินค้าได้แน่นอน

6. เป็นสินค้าที่ต้องใช้แรงงานมนุษย์ (Labor) โรงแรมจะผลิตสินค้าบริการขึ้นมาต้องอาศัยพนักงานในการผลิต ดังนั้น การที่จะผลิตให้ได้มาตรฐานเหมือนกันหมดจึงค่อนข้างยาก เพราะความสามารถของมนุษย์ไม่เท่ากัน แม้โรงแรมแต่ละโรงแรมจะตั้งมาตรฐานในการให้บริการของพนักงานไว้ ซึ่งต่างกับการผลิตสินค้าส่วนใหญ่จะผลิตจากเครื่องจักร จึงทำให้สินค้าออกมามีคุณภาพเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันที่สุด

3.5.2 การบริการในโรงแรม

ความหมายของการบริการในโรงแรม

การบริการในโรงแรม หมายถึง เป็นกิจกรรมหนึ่งที่เกิดขึ้น ณ ที่พักแรม การบริการเกิดขึ้นได้ต้องมีผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ โดยผู้บริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการที่ดี ทันทีทันใด โดยผ่านการประเมินจากความพึงพอใจ การให้บริการลูกค้าถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจโรงแรม โรงแรมจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุกส่วนของการบริการ (อนิรุทธิ์

เจริญสุข, 2563)การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้คือ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549)

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจเต็มใจทําไมใช่ทํางาน

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = Make Believe มีความเชื่อ

I = Insist ยืนยัน/ยอมรับ

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote อุทิศตน

ความสำคัญของการบริการ (สมิต สัจฉกร, 2542 : 14-15) พิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- (1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- (2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- (3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- (4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- (5) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- (6) มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- (7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- (1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- (2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- (3) มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- (4) มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- (5) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- (6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ลักษณะสำคัญของการบริการในโรงแรม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 210 – 212) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้า บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง จับต้องไม่ได้ว่าการบริการดีแค่ไหน ห้องพักสะอาดแค่ไหน ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคาส่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดีมีการเตรียมตัวดีจะสอนดี ในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ปกติและ

ขาดการเตรียมตัว คุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่างรถประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วนคนจะแน่นต้องใช้จำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น สถานบันเทิงในวันศุกร์ เสาร์ คนจะแน่นทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่เพียงพอ กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป

3.5.3 การบริการในโรงแรม

การให้บริการลูกค้าถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจโรงแรม โรงแรมจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุกส่วนของการบริการ โดยในโรงแรมมีการบริการ (จารุวรรณ กะวิเศษ, 2558 : 86-95) ดังนี้

1. การบริการห้องพัก ห้องพักของโรงแรมแต่ละแห่งต่างพยายามสะท้อนให้ลูกค้าได้เห็นถึงความสะอาดสบายที่ลูกค้าจะได้รับ เช่น การใช้วัสดุอุปกรณ์ การตกแต่งและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก นอกจากนี้ โรงแรมบางแห่งมีการบริการ Wi-Fi ฟรีในห้องพัก โดยเฉพาะโรงแรมสำหรับนักธุรกิจโรงแรมในเมือง ที่พร้อมจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างดีที่สุด

2. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีลักษณะการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสามารถดำเนินการได้ในหลายลักษณะ ทั้งให้บริการในรูปแบบของห้องอาหารประเภทต่าง ๆ เช่น ห้องอาหารไทย ห้องอาหารตะวันตก ห้องอาหารจีน ห้องอาหารญี่ปุ่น เป็นต้น

3. การบริการด้านการจัดประชุม สัมมนา และการจัดเลี้ยง การจัดงานการประชุมและสัมมนาในโรงแรมเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของจัดเลี้ยงเป็นสิ่งที่สะดวกมากในปัจจุบัน เพราะโรงแรมสามารถให้บริการค่อนข้างครอบคลุมหรือครบถ้วน

4. การบริการด้านสปาและนวดเพื่อสุขภาพ การให้บริการด้านสปาจัดให้มีสำหรับลูกค้าที่ชอบการดูแลสุขภาพ หรือลูกค้าที่ต้องการผ่อนคลายจากการทำงาน การประชุม แต่เนื่องจากสปา มีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย โรงแรมจึงต้องเลือกรูปแบบของสปาที่เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งจะเน้นบรรยากาศที่อบอุ่น สวยงาม สะอาด และอบอวลด้วยกลิ่นอโรมา เพื่อสร้างความรู้สึที่ผ่อนคลายและดึงดูดใจให้กับลูกค้า

5. การบริการห้องออกกำลังกาย ส่วนใหญ่เป็นการบริการฟรี เพราะจัดให้เป็นนันทนาการสำหรับลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม และในห้องออกกำลังกายก็มีครูฝึกที่คอยดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าตลอดเวลา

6. การอำนวยความสะดวกด้านการจัดการให้มีร้านค้าจำหน่ายของที่ระลึก การจัดจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกในโรงแรมบางแห่งจะจัดพื้นที่ของโรงแรมให้เขาทำธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และจัดจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก เช่น งานศิลปหัตถกรรม เครื่องเงิน ผ้าไหม เครื่องประดับ เป็นต้น

7. การบริการรับฝากของมีค่า เป็นหน้าที่โดยตรงของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในทรัพย์สินของตน แต่ในปัจจุบันโรงแรมระดับสามดาวขึ้นไป จะมีตู้นิรภัยสำหรับลูกค้าภายในห้องพัก ดังนั้น ลูกค้าจึงสามารถเก็บของมีค่าไว้ในตู้นิรภัยที่อยู่ภายในห้องพักได้

8. การบริการศูนย์ธุรกิจ ส่วนมากโรงแรมสำหรับนักธุรกิจหรือโรงแรมในเมืองจะมีการบริการด้านการดำเนินงานทางธุรกิจให้กับลูกค้า ทั้งการจัดประชุมทางไกล การบริการเลขานุการ การบริการสำนักงานต่าง ๆ รวมทั้งการทำธุรกิจประเภทต่าง ๆ ลูกค้ามาพักจะได้รับการอำนวยความสะดวกและพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ เหล่านี้

9. การประสานงานกับบริษัททัวร์ การบริการด้านการท่องเที่ยวสำหรับลูกค้าที่ต้องการไปเที่ยวในที่ต่าง ๆ โรงแรมจะให้บริการในการแนะนำรายการนำเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยวให้กับลูกค้า ซึ่งโดยส่วนใหญ่ในโรงแรมจะมีกลุ่มงานที่คอยประสานงานในด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะอยู่แล้ว และบริษัทนำเที่ยวที่เป็นคู่สัญญาจะมีหน้าร้านหรือพื้นที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงบริการสำรองตัวเครื่องบิน การสำรองบัตรเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ เป็นต้น

10. การอำนวยความสะดวกในการจัดสถานที่ เพื่อให้ลูกค้าผ่อนคลายหรือรื่นเริง เช่น มีผับคอกเทลลานจ๊วไวคอยบริการ โรงแรมจะจัดสถานที่ให้บริการที่เน้นเครื่องดื่มและดนตรีฟัง ดนตรีจะเป็นประเภทแนวแจ๊ส สำหรับผู้ที่ชอบความคลาสสิกและมีรสนิยม ทั้งนี้โรงแรมระดับห้าดาวจะมีสถานที่บริการเช่นนี้อยู่หลายจุดภายในโรงแรม

11. การบริการพื้เลี้ยงเด็ก การบริการเช่นนี้อาจไม่ได้มีในทุกโรงแรม ซึ่งอาจมีให้บริการสำหรับโรงแรมที่มีลูกค้าเป้าหมายประเภทครอบครัวมาใช้บริการ และในบางแห่งจากมีส่วนที่เป็นห้องสำหรับเด็กหรือมีกิจการสำหรับเด็กพร้อมกับการให้บริการพื้เลี้ยงดูแล

12. การบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นการเพิ่มเติมความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในบางกรณีลูกค้าไม่ได้แลกเงินมานานนัก ส่วนใหญ่โรงแรมจะให้บริการแก่ลูกค้าที่มาจากต่างประเทศการแลกเปลี่ยนเงินตราเป็นอีกทางหนึ่งที่ทำให้โรงแรมมีรายได้เพิ่มเติม ถึงแม้จะไม่มากมายแต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดรายได้สนับสนุนให้กับโรงแรม

13. การบริการรับ-ส่งไปสนามบิน เป็นการให้บริการรับ-ส่งลูกค้าไปสนามบิน นับเป็นเรื่องปกติที่ทุกโรงแรมตั้งให้บริการเป็นการอำนวยความสะดวกและสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องของความปลอดภัยในการเดินทางให้กับลูกค้า

3.6 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก

3.6.1 ชนิดของห้องพัก

1. ห้องเดี่ยว (Single Room) เป็นห้องที่มีเตียงเดี่ยว 1 เตียง หรือ เตียงใหญ่ 1 เตียงใช้สำหรับการเข้าพัก 1 คน

2. ห้องคู่แฝดแบบแยก 2 เตียง (Twin Room) เป็นห้องพักที่มีเตียงเดี่ยว 2 เตียงวางแยกกันเหมาะสำหรับการเข้าพักจำนวน 2 คน

3. ห้องคู่แฝดแบบฮอลลีวูด (Hollywood Twin Room) ห้องพักที่มีเตียงเดี่ยว 2 เตียงวางชิดกันเหมาะสำหรับการเข้าพักจำนวน 2 คน

4. ห้องคู่ (Double Room) เป็นห้องที่มีเตียงขนาดใหญ่ 1 เตียง สำหรับการเข้าพัก 2 คน

5. ห้องสำหรับพักสามคน (Triple Room) เป็นห้องที่มีเตียงใหญ่ 1 เตียง และเพิ่มเตียงเสริมเข้าไปในห้องอีก 1 เตียง เหมาะสำหรับการเข้าพักจำนวน 3 คน

6. ห้องที่อยู่ติดกัน (Adjoining or Adjacent Rooms) เป็นห้องพักที่มีผนังติดกัน หรืออยู่ตรงข้ามกัน ลูกค้ากลุ่มเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานที่เดินทางมาด้วยกันมักเลือกห้องพักในลักษณะนี้เพราะสะดวกในการติดต่อกัน

7. ห้องเชื่อมกัน (Connecting Room) ห้องพักสองห้องหรือมากกว่า ที่มีประตูภายในเปิดทะลุถึงกันได้ ห้องพักชนิดนี้เหมาะสำหรับลูกค้าที่มาพักแบบครอบครัว

8. ห้องชุด (Suite) หมายถึง ห้องพักที่ประกอบด้วยห้องนอน (Bedroom) จำนวนหนึ่งหรือสองห้อง ห้องรับแขก หรือห้องนั่งเล่น (Living Room)

(1) ห้องชุดพิเศษ (Executive Suite) หมายถึง ห้องพักที่เป็นห้องชุดพิเศษ สำหรับผู้บริหารหรือนักธุรกิจ โดยเฉพาะ เนื่องจากมีการออกแบบไว้เป็นพิเศษ พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้บริหาร อาทิ เครื่องโทรสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

(2) ห้องชุดพิเศษแบบหรรษา (The Royal Suite) เป็นห้องพักที่ดีที่สุดในบรรดาห้องพักในโรงแรมนั้น ๆ ซึ่งมีการออกแบบตกแต่งอย่างดีเยี่ยม จัดเตรียมไว้สำหรับต้อนรับลูกค้าพิเศษระดับประเทศ กษัตริย์ หรือพระบรมวงศานุวงศ์

(3) ห้องชุดพิเศษแบบหรรษา (Presidential Suite) เป็นห้องพักที่มีการตกแต่ง อย่างดีและมีราคาแพง แต่ มักไม่หรรษาเทียบเท่าห้องชุดแบบ Royal Suite เป็นห้องพักสำหรับผู้นำประเทศ เช่นนายกรัฐมนตรี ประธานาธิบดี

(4) ห้องชุดพิเศษสำหรับคู่แต่งงานใหม่ (Honeymooner Suite) ห้องประเภทนี้ มีการออกแบบและตกแต่ง ในบรรยากาศที่เหมาะสมกับคู่ฮันนีมูน

(5) ห้องชุดสองชั้นที่มีบันไดเชื่อมภายใน (Duplex Suite) ประกอบด้วย ห้องนอนจำนวน 1-2 ห้อง ห้องน้ำ และห้องนั่งเล่น

(6) ห้องชุดขนาดเล็ก (Junior Suite) ประกอบด้วย ห้องนอน 1 ห้อง ห้องนั่งเล่น 1 ห้อง และห้องน้ำอีก 1 ห้อง

(7) ห้องชุดสองห้องนอน (Two Bedrooms Suite) ประกอบด้วย ห้องนอน 2 ห้อง ห้องน้ำ 2 ห้อง และห้องนั่งเล่น

(8) ห้องชุดพิเศษ (Name Suite) ห้องชุดพิเศษที่มีขนาดใหญ่กว่าห้องชุดธรรมดา ภายในห้องเพียบพร้อม ด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก และการตกแต่งอย่างมีเอกลักษณ์ ทั้งนี้ชื่อของห้องชุดพิเศษแต่ละห้องจะแตกต่างกันไป ตามนโยบายของแต่ละโรงแรมว่าจะใช้หลักเกณฑ์ใดในการตั้งชื่อและสามารถบ่งบอกถึงจุดเด่นของห้องพักนั้น ๆ ได้อีกด้วย

(9) ห้องชุดพิเศษที่มีวิวทิวทัศน์ของโรงแรม (View Point Suite) เป็นห้องพักอยู่ในตำแหน่งที่สามารถมองเห็นวิวทิวทัศน์รอบข้างได้ชัดเจน จึงเหมาะกับลูกค้าที่ชอบธรรมชาติและรักความสงบ

(10) ห้องชุดชั้นบนสุด (Penthouse) เป็นห้องชุดที่สร้างขึ้นบริเวณชั้นบนสุด มักเป็นห้องที่มีราคาแพง มีวิวทิวทัศน์ที่สวยงามและได้รับการออกแบบตกแต่งอย่างดี

(11) ห้องชุดเพื่อความบันเทิง (Hospitality Suite) เป็นห้องพักที่มุ่งเน้นการสร้างความสะดวกสบายแก่กลุ่มผู้เข้าพักเป็นหลัก โดยภายในห้องจะมีบริเวณเตรียมอาหารและบาร์เครื่องดื่ม ขนาดพื้นที่ของห้องพักจะใหญ่กว่าห้องในระดับมาตรฐานประมาณสามเท่า

9. ห้องสตูดิโอ (Studio) หมายถึง ห้องพักที่มีเตียงนอนขนาดเล็กแบบพับเก็บได้ ขนาดของห้องพักมีขนาดเล็กไม่ได้มาตรฐาน เพราะมักสร้างในพื้นที่ส่วนที่เหลือใช้ของโรงแรม เช่น ห้องใต้บันได บางห้องอาจไม่มีหน้าต่าง เหมาะสำหรับการเข้าพักเพียง 1 คน

10. ห้องพักราคาประหยัด (Economy Room) เป็นห้องพักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพื้นฐานตามความจำเป็นเท่านั้นเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวหรือลูกค้าที่ต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย

11. ห้องพักระดับมาตรฐาน (Standard Room) เป็นห้องพักระดับมาตรฐาน ธรรมดาของโรงแรม ซึ่งแต่ละโรงแรมจะมีระดับมาตรฐานของห้องพักที่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามระดับของสิ่งอำนวยความสะดวกจะเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานของโรงแรมในแต่ละระดับ เช่น มาตรฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4 ดาว เป็นต้น

12. ห้องพักระดับดี (Superior Room) เป็นห้องพักที่มีลักษณะดีกว่าห้องพักระดับมาตรฐาน มีการออกแบบตกแต่งที่สวยงามมากขึ้น และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักเพิ่มมากขึ้น

13. ห้องพักระดับดีเลิศ (Deluxe Room) เป็นห้องพักประเภทหรูหรา มีการออกแบบตกแต่งอย่างดีเลิศ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันมากกว่าห้องพักระดับดีและมีราคาแพง

14. ห้องพักระดับผู้บริหาร (Executive Room) ห้องพักระดับนี้จะมีการอำนวยความสะดวกและเครื่องใช้ต่าง ๆ สำหรับผู้บริหารหรือนักธุรกิจ

3.6.2 ประเภทเตียง สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. เตียงขนาดใหญ่ (King Size Bed : KKB) เป็นเตียงนอนที่มีความกว้าง 6 ฟุต ยาว 6.5 ฟุต และหนา 9 นิ้ว หรือ ขนาดประมาณเตียงเดี่ยวมาตรฐาน 2 เตียงวางชิดกัน มักจัดไว้ในห้องชุดสำหรับผู้เข้าพัก 2 คน

2. เตียงขนาดปานกลาง (Queen Size Bed : Q,QB) เป็นเตียงนอนที่มีขนาด ความกว้าง 5 ฟุต ยาว 6.5 ฟุต และหนา 9 นิ้ว สำหรับพัก 1-2 คน มักจัดวางไว้ในห้องพักคู่ (Double Room)

3. เตียงเดี่ยวขนาดมาตรฐาน (Standard Size Bed : S,SB) เป็นเตียงนอนขนาดเล็กสุดหรือเรียกว่าเตียงมาตรฐาน มีขนาดเล็กกว่าเตียงขนาดใหญ่ประมาณครึ่งหนึ่ง มีความกว้าง 3.5 ฟุต ยาว 6.5 ฟุต และหนา 9 นิ้ว จัดไว้ในห้องพักเดี่ยว

(Single Room) หรือห้องคู่แฝด (Twin Room) สำหรับใช้นอน 1 คน ต่อ 1 เตียง

4. Twin Bed (TW, TWB) เป็นเตียงเดี่ยวจำนวน 2 เตียงวางแยกกัน เหมาะสำหรับการเข้าพัก 2 คน ที่ต้องการนอนแยกกันคนละเตียง

5. Double-Double Bed (DDB) ห้องพักระดับดีเตียงใหญ่แบบ Queen หรือ King-size จำนวน 2 เตียง ภายในห้อง ลูกค้าสามารถเข้าพักได้หลายคน

6. Extra Bed (EX-B) หรือเตียงเสริม ใช้เสริมเข้าไปในห้องพัก หากลูกค้าต้องการเข้าพักเกินจำนวนที่โรงแรมกำหนดในห้องพักแต่ละประเภท

7. Baby Cot หรือ Crib (BC) เป็นเตียงนอนสำหรับเด็ก มีลูกกรงล้อมรอบเพื่อป้องกันไม่ให้เด็กตกจากเตียง เป็นลูกกรงที่สามารถเปิดปิดได้ เพื่อความสะดวกของลูกค้าและพนักงานในการทำความสะอาดขนาดของเตียงอยู่ที่ ความกว้าง 1 เมตร ยาว 1.5 เมตร

3.6.3 ประเภทและรหัสตำแหน่งที่ตั้งของห้องพัก

1. View Point (VP) หมายถึง ห้องพักที่ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นทิวทัศน์ธรรมชาติได้
2. Ocean View (OV) หมายถึง ห้องพักที่ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นทะเลได้อย่างชัดเจนอาจเป็นห้องพักที่หันหน้าออกสู่ทะเลก็ได้
3. Pool Suite (PS) หมายถึง ห้องชุดที่ตั้งอยู่ติดกับสระว่ายน้ำ
4. Beach Front (BF) หมายถึง ห้องพักที่ตั้งอยู่ทางด้านหน้าของชายหาด สามารถมองเห็นหาดทรายได้อย่างชัดเจน
5. Mountain View (MV) หมายถึง ห้องพักที่ตั้งอยู่ในจุดที่ใกล้กับภูเขา สามารถมองเห็นทิวทัศน์ของภูเขาได้
6. Garden View (GV) หมายถึง ห้องพักที่สามารถมองเห็นสวนดอกไม้หรือต้นไม้
7. River View (RW) หมายถึง ห้องพักที่อยู่ด้านข้างหรือติดกับแม่น้ำ สามารถชมทิวทัศน์ของแม่น้ำได้
8. Handicapped Facilities (HC) หมายถึง ห้องพักสำหรับผู้พิการ ภายในห้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับคนพิการโดยเฉพาะและมักตั้งอยู่ชั้นล่างสุด
9. Ground Level (GL) หมายถึง ห้องพักที่อยู่ชั้นล่าง เหมาะสำหรับผู้สูงอายุหรือผู้ที่กลัวความสูง
10. Specific Floor (SF) หมายถึง ชั้นของห้องพักที่กำหนดไว้สำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น Smoking Floor เป็นชั้นที่จัดไว้สำหรับลูกค้าที่สูบบุหรี่ เป็นต้น
11. Near Parking (NP) หมายถึง ห้องพักที่อยู่ใกล้กับที่จอดรถ เหมาะสำหรับลูกค้าที่เดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว
12. Corner Suite (CS) หมายถึง ห้องชุดที่ตั้งอยู่ที่หัวมุมตึก เหมาะสำหรับลูกค้าที่ชอบความสงบ

3.6.4 รหัสของห้องพัก (Room Code)

ทั้งนี้เพื่อให้่ายต่อการจดจำประเภทของห้องพัก แต่ละโรงแรมจึงกำหนดรหัสห้องพักขึ้น ดังนี้

ตารางที่ 3.1 รหัสของห้องพัก

ชื่อ-ชนิดของห้องต่าง ๆ	รหัสห้องพัก
Single Room	SR หรือ S
Double Room	DR หรือ D
Triple Room	TR หรือ T
Connecting Room	CR
Adjoining Room	AR หรือ ADR
Deluxe Room	A
Superior Room	B
Standard Room	C
Economy room	P

ชื่อ-ชนิดของห้องต่าง ๆ	รหัสห้องพัก
Suite	S หรือ SU
Junior Room	JS หรือ JSU
View Point Suite	VS หรือ VSU
Executive Room	EX.R
Executive Suite	EX.S หรือ EX .SU
Honeymooner Suite	H.S หรือ H.SU
Name Suite	NS. หรือ N.SU
The Royal Suite	ROY.S หรือ ROY.SU
Studio	SO

(ที่มา : สุปัตรา สร้อยเพชร, หน้า 50)



6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

1. แยกประเภทใดที่ต้องการความช่วยเหลือและการดูแลเป็นพิเศษจากทางโรงแรม
 - ก. สัญชาติ
 - ข. การแต่งตัว
 - ค. ลักษณะนิสัย
 - ง. ถูกทุกข้อ
2. ข้อใดหมายถึงที่พักประเภทรีสอร์ท (Resort Standard)
 - ก. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจและเพื่อพักผ่อน
 - ข. บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือน
 - ค. เป็นที่พักเพื่อการท่องเที่ยวระยะยาว
 - ง. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว
3. ข้อใดไม่ใช่ภาพลักษณ์ภายนอกในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรม
 - ก. เครื่องแบบ
 - ข. สุภาพอ่อนน้อม
 - ค. ใบหน้า
 - ง. ผม
4. ใครให้บริการและปฏิบัติต่อลูกค้าไม่ถูกต้อง
 - ก. สมชายมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอเมื่ออยู่กับลูกค้า
 - ข. สมหญิงกล่าวคำทักทายและแสดงความขอบคุณต่อแขกที่มาใช้บริการ
 - ค. สมคิดให้บริการอาหารแก่แขกผู้หญิงที่สวยก่อน
 - ง. สมปองกล่าวคำขอโทษแขกเมื่อรู้ว่าเสิร์ฟอาหารไม่ทัน
5. FIRST COME FIRST SERVICED BASIS คืออะไร
 - ก. ให้บริการลูกค้าต่างชาติเป็นอันดับแรก
 - ข. ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน
 - ค. ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการทีหลัง
 - ง. ให้บริการลูกค้าตามความสำคัญเป็นอย่างแรก
6. ข้อใดคือสิ่งที่พนักงานในโรงแรมควรให้ความสนใจเกี่ยวกับโรงแรมที่ตนทำงานอยู่
 - ก. ต้องจำชื่อโรงแรมได้อย่างถูกต้อง
 - ข. ต้องศึกษาประวัติของโรงแรม
 - ค. ต้องรักษากฎระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัด
 - ง. ถูกทุกข้อ
7. Reception คืออะไร
 - ก. พนักงานเสิร์ฟ
 - ข. พนักงานต้อนรับ
 - ค. แคชเชียร์
 - ง. แม่บ้าน

8. ข้อใดควรระวังในการรับโทรศัพท์ของพนักงานโรงแรม
- ก. ต้องตอบอย่างกระชับได้ใจความ
 - ข. ใช้น้ำเสียงที่เป็นกันเอง
 - ค. เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและความต้องการของแขก
 - ง. ถูกทุกข้อ
9. ข้อใดคือหน้าที่ของ Reception
- ก. ติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นในเรื่องต่าง ๆ
 - ข. ทักทายและให้การต้อนรับ
 - ค. รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่ม
 - ง. ถูกทุกข้อ
10. ข้อใดคือสิ่งที่พนักงานจะต้องยึดถือ
- ก. เวลาทำงานและเลิกงานต้องเข้าออกทางประตูเฉพาะที่จัดไว้ให้
 - ข. ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัว ไม่ควรจ้องผู้อื่นจนตาไม่กะพริบ
 - ค. ห้ามเอามือล้วงกระเป๋า
 - ง. ถูกทุกข้อ



7. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

หนังสือธุรกิจโรงแรม สำนักพิมพ์เอมพันธ์

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

1. แยกประเภทใดที่ต้องการความช่วยเหลือและการดูแลเป็นพิเศษจากทางโรงแรม

- ก. สัญชาติ
- ข. การแต่งตัว
- ค. ลักษณะนิสัย
- ง. ถูกทุกข้อ

2. ข้อใดหมายถึงที่พักประเภทรีสอร์ท (Resort Standard)

- ก. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจและเพื่อพักผ่อน
- ข. บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือน
- ค. เป็นที่พักเพื่อการท่องเที่ยวระยะยาว
- ง. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว

3. ข้อใดไม่ใช่ภาพลักษณ์ภายนอกในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรม

- ก. เครื่องแบบ
- ข. สุภาพอ่อนน้อม
- ค. ใบหน้า
- ง. ผม

4. ใครให้บริการและปฏิบัติต่อลูกค้าไม่ถูกต้อง

- ก. สมชายมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอเมื่ออยู่กับลูกค้า
- ข. สมหญิงกล่าวคำทักทายและแสดงความขอบคุณต่อแขกที่มาใช้บริการ
- ค. สมคิดให้บริการอาหารแก่แขกผู้หญิงที่สวยก่อน
- ง. สมปองกล่าวคำขอโทษแขกเมื่อรู้ว่าเสิร์ฟอาหารไม่ทัน

5. FIRST COME FIRST SERVICED BASIS คืออะไร

- ก. ให้บริการลูกค้าต่างชาติเป็นอันดับแรก
- ข. ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน
- ค. ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการทีหลัง
- ง. ให้บริการลูกค้าตามความสำคัญเป็นอย่างแรก

6. ข้อใดคือสิ่งที่พนักงานในโรงแรมควรจะทำความเข้าใจเกี่ยวกับโรงแรมที่ตนทำงานอยู่

- ก. ต้องจำชื่อโรงแรมได้อย่างถูกต้อง
- ข. ต้องศึกษาประวัติของโรงแรม
- ค. ต้องรักษากฎระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัด

ง. ถูกทุกข้อ

7. Reception คืออะไร

- ก. พนักงานเสิร์ฟ
- ข. พนักงานต้อนรับ
- ค. แคชเชียร์
- ง. แม่บ้าน

8. ข้อใดควรระวังในการรับโทรศัพท์ของพนักงานโรงแรม
- ก. ต้องตอบอย่างกระชับได้ใจความ
 - ข. ใช้น้ำเสียงที่เป็นกันเอง
 - ค. เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและความต้องการของแขก

ง. ถูกทุกข้อ

9. ข้อใดคือหน้าที่ของ Reception
- ก. ติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นในเรื่องต่าง ๆ
 - ข. ทักทายและให้การต้อนรับ
 - ค. รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ง. ถูกทุกข้อ

10. ข้อใดคือสิ่งที่พนักงานจะต้องยึดถือ
- ก. เวลาทำงานและเลิกงานต้องเข้าออกทางประตูเฉพาะที่จัดไว้ให้
 - ข. ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัว ไม่ควรจ้องผู้อื่นจนตาไม่กะพริบ
 - ค. ห้ามเอามือล้วงกระเป๋า

ง. ถูกทุกข้อ



	ใบงาน ที่ 3	หน่วยที่ ... 1
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 5-6
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ โครงสร้างการบริหาร	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง โครงสร้างการบริหาร		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

หนังสือเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

=

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเกริ่นนำเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความหมายของธุรกิจโรงแรม
2. ครูแนะนำเนื้อหา และแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ของหน่วยที่ 1 เรื่อง ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ขั้นสอน

1. ครูผู้สอนใช้สื่อ Power Point ประกอบการบรรยาย สอนครั้งที่ 1 ความหมายของธุรกิจโรงแรม ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ Power Point และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

8. สรุปและวิจารณ์ผล

สรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการที่ให้บริการที่พักอาศัยสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ รวมถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

- 1) ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น เช่น ระบบสาธารณสุขปลอดภัยการคมนาคมขนส่งความปลอดภัยระบบการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
- 2) ช่วยยกระดับมาตรฐานของการศึกษา
- 3) ลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัด จากการอพยพเข้ามาขายแรงงานในเมืองใหญ่เป็นจำนวนมาก อันจะเป็นผลทำให้เกิดปัญหาสังคม
- 4) เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ
- 5) เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรม
- 6) เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดประชุมสัมมนาการจัดงานสังสรรค์ต่าง ๆ เป็นต้น

9. การประเมินผล

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน



แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบงานที่ 3
รายวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา 20701-2008
เรื่อง โครงสร้างการบริหาร

ชื่อ.....สกุล.....ระดับชั้น.....สาขาวิชา.....กลุ่ม.....

ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
1	<u>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</u> เข้าเรียนตรงต่อเวลา						
2	มีวินัย และแต่งกายถูกระเบียบ						
3	มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน						
4	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นทีม						
5	ส่งงานในเวลาที่กำหนด						
6	<u>ด้านทักษะการปฏิบัติงาน</u> การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน						
7	แบบงานมีความประณีต และสวยงาม						
8	แบบงานถูกต้องตามหลักวิชาการ						
9	ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด						
10	มีสัญญาณของความปลอดภัย						
	รวมคะแนน						

สรุปผลการประเมิน ผ่าน ไม่ผ่าน คะแนนที่ได้.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
(.....)
...../...../.....

แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล หน่วยที่ 3 เรื่อง โครงสร้างการบริหาร

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ และหากผู้เรียนมีพฤติกรรมนั้น ลงในช่องรายการ

ที่	ชื่อ- นามสกุล	การสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนในระหว่างเรียน																รวม คะแนน				
		การสนใจเรียน				การแสดง ความคิดเห็น				การตอบ คำถาม				การยอมรับฟัง คนอื่น					ทำงานตามที่ ครูมอบหมาย			
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1		4	3	2	1
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						

เกณฑ์การวัดผล ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้

1. ดีมาก = 4 สนใจฟัง ไม่หลับ ไม่พูดคุยนินัย มีคำถาม ตอบคำถามถูก ทำงานส่งตามเวลาอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 90 - 100%
2. ดี = 3 พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 70 - 89%
3. ปานกลาง = 2 พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 50 - 69 %
4. ปรับปรุง = 1 เข้าชั้นเรียน แต่การแสดงออกน้อยมาก ส่งงานไม่ครบ ส่งงานไม่ตรงเวลา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนรวมตามแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ลงชื่อครูผู้สอนสังเกต
(.....)

สัปดาห์ที่

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

แบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สาขาวิชา.....สาขางาน.....ระดับชั้น.....กลุ่ม.....

[illegible]

10. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

1. เอกสารหรือหนังสือเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม
2. ผู้สอนแนะนำวิธีการเรียนรู้ในรายวิชามีหลายรูปแบบ เช่น ฟังการบรรยาย การมอบหมายให้ปฏิบัติหรือทำใบงาน การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น
3. แนะนำแหล่งการค้นคว้า สื่อการเรียนการสอน เช่น วีดิทัศน์ แหล่งค้นคว้าในอินเทอร์เน็ต เป็นต้น



	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ... 4
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 7-8
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ หารแบ่งสายงานในโรงแรมการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน หารแบ่งสายงานในโรงแรมการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2
2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. สาระการเรียนรู้

- 1) ความหมายของธุรกิจโรงแรม
- 2) ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเกริ่นนำเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความหมายของธุรกิจโรงแรม
2. ครูแนะนำเนื้อหา และแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ของหน่วยที่ 4 เรื่อง ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ชั้นสอน

1. ครูผู้สอนใช้สื่อ Power Point ประกอบการบรรยาย สอนครั้งที่ 4 ความหมายของธุรกิจโรงแรม ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียน รหัส 20701-2008 วิชา ธุรกิจโรงแรม ของสำนักพิมพ์เอมพันธ์
2. สื่อ Power Point

3. กิจกรรมการเรียนการสอน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

1. บันทึกการสอน
2. ใบเช็กรายชื่อ

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1. แผนจัดการเรียนรู้

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
2. ตรวจกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมนำความรู้
3. ตรวจแบบประเมินผลการเรียนรู้

9.2 วิธีการประเมิน

1. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
2. แบบประเมินผลการเรียนรู้

9.3 เครื่องมือประเมิน

1. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ต้องไม่มีช่องปรับปรุง
2. แบบประเมินผลการเรียนรู้มีเกณฑ์ผ่าน 50%

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ข้อเสนอแนะหลังการจัดการเรียนรู้

10.2 ปัญหาที่พบ

10.3 แนวทางแก้ปัญหา

	ใบความรู้ 1	หน่วยที่ ... 4
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 7-8
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ หารแบ่งสายงานในโรงแรมการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน หารแบ่งสายงานในโรงแรมการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. เนื้อหาสาระ

4.1 ฝ่ายห้องพัก

ฝ่ายห้องพัก (Room Division) หมายถึง ส่วนที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการห้องพักโดยตรง ตั้งแต่กระบวนการที่ลูกค้าเดินทางเข้ามาในโรงแรม จนกระทั่งถึงห้องพัก อาทิ แผนกส่วนหน้า ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้าถือเป็นหน้าด่านที่สำคัญ จุดลงทะเบียนเข้าพัก ให้ข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า รวมถึงการให้บริการทำความสะอาดห้องพักของแผนกแม่บ้าน

4.1.1 แผนกบริการส่วนหน้า

แผนกบริการส่วนหน้าหรือภาษาอังกฤษเรียกว่า Front Office Department เรียกอย่างย่อว่า F/O หมายถึง แผนกหนึ่งของโรงแรมที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการกับแขกผู้เข้ามาพักในโรงแรมโดยตรง นับตั้งแต่การต้อนรับ การรับจองห้องพัก การเตรียมห้องพักสำหรับแขกผู้จะมาพัก รวมถึงตลอดถึงการให้การต้อนรับและการจัดบริการต่าง ๆ ให้กับแขกระหว่างที่มาพักอยู่ในโรงแรม อาทิ การบริการด้านข้อมูล ข่าวสารการอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายต่าง ๆ ทั้งในและนอกโรงแรม จวบจนกระทั่งแขกผู้มาพักได้ออกจากโรงแรมไป

1. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมนับเป็นแผนกที่ถือว่าเป็นส่วนหน้าสุดด้านแรกของโรงแรม ที่แขกผู้เข้ามาพักหรือมาใช้บริการจะได้มาพบปะติดต่อ และยังเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างแขกกับโรงแรมหลาย ๆ เรื่องตลอดระยะเวลาที่แขกพักอยู่ในโรงแรม ดังนั้น แผนกบริการส่วน หน้าจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมหลายประการที่สำคัญ (ธารีทิพย์ ธากิ, 2549) ได้แก่

(1) จุดแรกพบ แผนกต้อนรับส่วนหน้าเป็นจุดแรกที่ผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปต้องพบ หรือมีปฏิสัมพันธ์ใด ๆ ทั้งหมดของโรงแรม

(2) ศูนย์รวมข้อมูลข่าวสาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าเป็นจุดแรกที่ผู้เข้าพักหรือบุคคลภายนอกต้องติดต่อ หรือนึกถึง ทำให้บุคคลเหล่านั้นมุ่งเข้ามาหาแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่เมื่อเกิดปัญหาข้อสงสัยหรือต้องการทราบข้อมูลใด ๆ เกี่ยวกับโรงแรม

(3) ศูนย์กลางการประสานข้อมูล แผนกต้อนรับส่วนหน้าเป็นแผนกที่เก็บข้อมูลของผู้เข้าพักตั้งแต่วันที่แรกที่ลงทะเบียนเข้าพักจนกระทั่งวันที่คืนห้องพัก แผนกต้อนรับส่วนหน้าจึงเป็นแผนกที่หน่วยงานอื่น ๆ ของโรงแรมหรือบุคคลภายนอกต้องการติดต่อเมื่อต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้เข้าพัก ทำให้แผนกต้อนรับส่วนหน้าเป็น

เสมือนศูนย์กลางหลักของการประสานงานของโรงแรม

(4) จุดอำลา แผนกต้อนรับส่วนหน้าถือเป็นจุดสุดท้ายที่ผู้เข้าพักจะต้องติดต่ออีกครั้งเมื่อต้องการคืนห้องพัก สิ่งสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าครั้งแรก นั่นคือถ้าผู้เข้าพักเกิดความประทับใจและกล่าวถึงโรงแรมในด้านดี ถือเป็นการสร้างภาพพจน์การบริการที่ดีของโรงแรมให้เป็นที่รู้จัก และเป็นชื่อที่ต้องนึกถึงเป็นชื่อแรกสำหรับการเดินทางเข้าพักครั้งต่อไป

(5) จุดขายหลัก แผนกส่วนหน้าจัดอยู่ในส่วนสร้างรายได้ (Revenue Center) ของโรงแรมเพราะเกี่ยวข้องโดยตรงในการขายห้องพัก ซึ่งเป็นบริการหลักของโรงแรม อีกทั้งยังเป็นแผนกที่สร้างรายได้จากห้องพักมากที่สุดเมื่อเทียบกับแผนกอื่น ๆ

2. หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกบริการส่วนหน้า (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553)

- | | |
|---------------------------------|---|
| (1) การเสนอขายห้องพัก | (2) การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร |
| (3) การบริการประสานงานให้แก่แขก | (4) การทำรายงานเกี่ยวกับสถานภาพของห้องพัก |
| (5) การดูแลบัญชีของแขก | (6) การรับชำระค่าใช้จ่ายของแขก |
| (7) การบันทึกประวัติของแขก | |

3. โครงสร้างการบริหารงานของแผนกบริการส่วนหน้า ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือส่วนหน้า (Front Desk) ได้แก่ พนักงานสำรองห้องพัก ต้อนรับ การเงิน และโทรศัพท์ และส่วนในเครื่องแบบ (Uniformed Services) ได้แก่ พนักงานเปิดประตู ขนกระเป๋า และขับรถ (ธารีทิพย์ ทากิ, 2549)

4. ตำแหน่งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

(1) ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager) Front office manager หรือ FO เป็นผู้จัดการที่คอยสั่งการและประสานงานให้กิจกรรมของงานส่วนหน้าทั้งหมดออกมามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

(2) พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy) หน้าที่คือการช่วยยกกระเป๋าให้กับแขกตั้งแต่แขกมาถึงโรงแรมจนกระทั่งเข้าห้องพัก

(3) พนักงานเก็บเงิน (Cashier) มีหน้าที่เก็บเงินและเคลียบิลของแขกที่มาใช้บริการลงรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เข้าไปใน Folio ของแขกระหว่างที่แขกเข้าพัก เตรียมเอกสารในการเก็บเงินต่าง ๆ ก่อนแขกเช็คเอาท์

(4) พนักงานเปิดประตู (Door Attendant) เปิดประตูรถ ประตูโรงแรมเมื่อแขกมาถึงคอยช่วยเหลือและบริการแขกที่หน้าประตูโรงแรม

(5) ผู้ตรวจสอบกลางคืน (Night Audit) เป็นผู้ที่ทำงานในเวลากลางคืน คอยตรวจสอบรายการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างวันให้มีความถูกต้อง พร้อมทั้งจัดเตรียมรายงานต่าง ๆ รวมไปถึงการบริการแขกระหว่างคืน

(6) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) มีหน้าที่คอยต้อนรับแขกของโรงแรม ทำเช็คอินและเช็คเอาท์ให้แขก ให้ข้อมูล จำหน่ายห้อง และดูแลให้แขกที่เช็คอิน

(7) พนักงานสำรองห้องพัก (Reservation Agent) มีหน้าที่ยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ ขายบริการต่าง ๆ เพิ่มเติมเมื่อเหมาะสม จัดทำรายการแขกเข้าแขกออก และรายงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ให้แก่ผู้บังคับบัญชา

(8) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) คอยรับสายและจัดการสายต่าง ๆ ทั้งเข้าและออก รวมทั้งควบคุมระบบโทรศัพท์ในกรณีที่ต่อโทรศัพท์แจ้งเตือนแขก ตอบคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับโรงแรมทางโทรศัพท์

(9) พนักงานบริการทั่วไป (Concierge) มีหน้าที่ยืนยันการจองสำหรับลูกค้าภัตตาคาร ทัวร์รถลีมูซีน หรือบริการอื่น ๆ คอยช่วยเหลือแขกในกรณีที่แขกต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

5. รหัสภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม จากการสำรวจภาษาทั่วโลกพบว่าทั่วโลกมีภาษาแตกต่างกันถึง 5,000 ภาษา ภาษาที่ใช้กันมากที่สุดในโลก คือ ภาษาจีน รองลงมาคือ ภาษาอังกฤษ โดยส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง ปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์ มักจะผิดพลาดบ่อย คือการสะกดชื่อเป็นภาษาอังกฤษ

เพราะชื่อของลูกค้าสำคัญมากในการจองและการลงทะเบียนเข้าพัก เพราะฉะนั้นโรงแรมจึงมีรหัสในการสื่อสาร

เพื่อลดการผิดพลาดในการสะกดชื่อ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 รหัสภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม

พยัญชนะภาษาอังกฤษ	การอ่านออกเสียง	พยัญชนะภาษาอังกฤษ	การอ่านออกเสียง
A	ABLE (เอเบิล)	N	NANCY (แนนซี่)
B	BAKER (เบเคอร์)	O	OBO (โอโบ)
C	CHARLIE (ชาร์ลีย์)	P	PETER (ปีเตอร์)
D	DOG (ด็อก)	Q	QUEEN (ควีน)
E	EASY (อีซี่)	R	ROGER (โรเจอร์)
F	FOX (ฟ็อกซ์)	S	SUGAR (ซูการ์)
G	GEORGE (จอร์จ)	T	TAIR (แทร์)
H	HOW (ฮาว)	U	UNCLE (อังเคล)
I	ITEM (ไอเท็ม)	V	VICTOR (วิกเตอร์)
J	JIMMY (จิมมี่)	W	William (วิลเลียม)
K	KING (คิง)	X	X-RAY (เอ็กซ์เรย์)
L	LOVE (เลิฟ)	Y	YORK (โยร์ค)
M	MIKE (ไมค์)	Z	ZEBRA (ซีบร้า)

4.1.2 แผนกแม่บ้าน

แผนกแม่บ้าน เรียกเป็นภาษาอังกฤษได้ว่า Housekeeping Department หรือเรียกอย่างย่อได้ว่า H/K หมายถึง แผนกหนึ่งของโรงแรมที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการห้องพักและพื้นที่บริเวณในโรงแรมทั้งหมด นับตั้งแต่การทำความสะอาด ดูแลซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ การเตรียมห้องพักสำหรับแขกผู้จะมาพักพื้นที่สาธารณะ โรงแรม รวมถึงพื้นที่ทำงานแผนกต่าง ๆ แยกหรือผู้มาใช้บริการจะได้รับผลโดยตรงจากคุณภาพของงาน

1. ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน เป็นแผนกที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงแรมถึงแม้ว่าจะเป็นแผนกที่ไม่ได้ติดต่อโดยตรงกับแขกก็ตาม แผนกแม่บ้านเป็นผู้รับผิดชอบในการทำความสะอาดห้องพัก แผนกแม่บ้านที่มีประสิทธิภาพมีหน้าที่ในการรักษาความสะอาด บำรุงรักษาสิ่งของต่าง ๆ และทุกสิ่งทุกอย่างที่มีผลต่อการประกอบการของโรงแรม

2. หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน พื้นที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านในโรงแรม โดยไม่คำนึงถึงขนาดและโครงสร้างของแผนกแม่บ้าน ผู้บริหารในโรงแรม คือ ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) จะเป็นผู้ระบุว่าบริเวณไหนที่แผนกแม่บ้านจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการทำความสะอาด โดยปกติพื้นที่ต่อไปนี้ แผนกแม่บ้านเป็นผู้รับผิดชอบทำความสะอาด (บังกอร์ ฉัตรรุ่งเรือง และวรพล วัฒนเหลียงอรุณ, 2547)

- (1) ห้องพักแขกและห้องน้ำ (Guest rooms and bathroom)
- (2) ทางเดินเชื่อมไปยังส่วนต่าง ๆ (Corridors)
- (3) ลิฟต์ (elevators)
- (4) พื้นที่สาธารณะต่าง ๆ (Public areas) เช่น ห้องโถง ห้องน้ำสาธารณะ สระน้ำและบริเวณระเบียงรอบ ๆ
- (5) สระน้ำ (Swimming pool)

4. ตำแหน่งสำคัญในแผนกแม่บ้าน

(1) หัวหน้าแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ในบางโรงแรมแผนกแม่บ้านทั้งหมดจะขึ้นอยู่กับผู้จัดการใหญ่ (General Manager) แต่ในบางโรงแรมแผนกแม่บ้านก็ขึ้นอยู่กับผู้จัดการส่วนหน้า (Font of House Manager) โดยงานหลัก ๆ ของหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ได้แก่ การตรวจสอบงานส่วนต่าง ๆ ของแผนกให้ได้มาตรฐานที่วางไว้หรือไม่ ควบคุมงบประมาณค่าใช้จ่าย จัดตารางเวลาการทำงานของพนักงาน และการฝึกอบรม อีกทั้งต้องรับผิดชอบเรื่องกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะแจกจ่ายให้พนักงานโรงแรม

(2) หัวหน้าแม่บ้าน (Head Housekeeper) หัวหน้าแม่บ้านจะคอยดูแลตรวจตราการทำงานของผู้ช่วยแม่บ้าน หรือแม่บ้านประจำฟลอร์ 3 คนขึ้นไป ในกรณีเป็นโรงแรมขนาดเล็ก หัวหน้าแม่บ้านก็จะดูแลรับผิดชอบงานแผนกแม่บ้านทั้งหมด

(3) แม่บ้านประจำฟลอร์หรือผู้ช่วยแม่บ้าน (Floor Housekeeper หรือ Assistant Housekeeper) แม่บ้านประจำฟลอร์จะเป็นผู้ตรวจตราการทำงานของพนักงานทำความสะอาด หรือพนักงานดูแลห้องพัก เฉพาะที่ทำงานอยู่ที่ฟลอร์ใดฟลอร์หนึ่งของโรงแรม

(4) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) พนักงานดูแลห้องพัก มีหน้าที่ทำความสะอาดและให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับห้องพัก เช่น ห้องนอน ห้องนั่งเล่น ห้องอาบน้ำ และห้องส้วม รวมถึงทางเดินหน้าห้องพักด้วย

(5) พนักงานยกของ/ทำความสะอาด (Housekeeper) มีหน้าที่ยกของหรือย้ายพวกเฟอร์นิเจอร์หนัก ๆ หรือนำขยะไปทิ้ง บางครั้งก็ทำความสะอาดบริเวณที่ใช้ร่วมกันในโรงแรมในเมืองไทยชื่อตำแหน่งนี้จะไม่ค่อยได้พบชื่อตำแหน่งที่นิยมใช้กันคือ Cleaner

(6) หัวหน้าห้องผ้า (Line Room Supervisor) หัวหน้าห้องผ้าจะรับผิดชอบผ้าทุกชนิดที่ใช้ในห้องรับแขก (เช่น ผ้าปูที่นอน ผ้าเช็ดตัว ผ้าห่ม เป็นต้น) ผ้าของห้องอาหารและแผนกจัดเลี้ยง (ได้แก่ ผ้าปูโต๊ะผ้าเช็ดปาก ผ้ารองถาด) และเครื่องแบบ

5. สถานะของห้องพัก Room Status ที่แผนกแม่บ้านใช้กัน มีดังนี้หมวดห้องว่าง จะเป็นสถานะที่ขึ้นต้นด้วยตัว 'V' = Vacant

VC = Vacant Clean หมายถึง ห้องว่างสะอาด แม่บ้านทำความสะอาดแล้ว แผนกส่วนหน้าสามารถให้แขก C/I ได้
VD = Vacant Dirty หมายถึง ห้องว่างสกปรก แขก C/O แล้ว แม่บ้านต้องทำความสะอาดห้องเพื่อให้แขกเข้าพักต่อ

VCI = Vacant Clean Inspected หมายถึง ห้องว่างสะอาด Supervisor ตรวจแล้ว

VCP = Vacant Clean Pick Up หมายถึง ห้องว่างสะอาดแต่ของภายในห้องไม่ครบ เช่นยังไม่เติมมินิบาร์ เป็นต้น

หมวดห้องไม่ว่าง จะเป็นสถานะที่ขึ้นต้นด้วยตัว 'O' = Occupied

OC = Occupied Clean หมายถึง ห้องมีแขกทำความสะอาดแล้ว หรือก็คือห้องที่แขก C/I หรือเข้าพักแล้ว

OD = Occupied Dirty หมายถึง ห้องมีแขกยังไม่ได้ทำความสะอาด หรือก็คือมีแขกพักข้ามวันไปแล้ว

OCI = Occupied Clean Inspected หมายถึง ห้องมีแขกทำความสะอาดแล้ว Supervisorตรวจแล้ว

หมวดห้องเสีย จะเป็นสถานะสำหรับห้องที่ใช้งานไม่ได้

OOO = Out of Order หมายถึง ห้องเสียชั่วคราว ไม่สามารถขายได้ (มีการตัดจำนวนห้องว่าง)

OOS = Out of Service หมายถึง ห้องที่เสียเล็กน้อย สามารถเปิดขายได้หรือเป็นห้องโชว์รูม เปิดให้เข้าพักได้ (ไม่มีการตัดจำนวนห้องว่าง)

OOI = Out of Inventory หมายถึง ห้องที่ไม่มีการขายเลย อาจจะเสียถาวร หรือเป็นห้องพักของเจ้าของ หรือเป็นออฟฟิศ

หมวดห้องที่จองแล้ว จะเป็นสถานะที่ขึ้นต้นด้วยตัว 'A' = Assign

Assign Clean หมายถึง ห้องสะอาด และมีคนจองแล้ว รอแขกเข้าพัก (C/I)

Assign Dirty หมายถึง แม่บ้านยังไม่ทำความสะอาด แต่มีคนจองแล้ว

4.2 ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) ประกอบด้วย 2 สายงาน ได้แก่ Kitchen Team การประกอบอาหารเป็นหลัก และ Service การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ลักษณะการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการในรูปแบบของห้องอาหาร และบาร์ การที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้ามีเชื้อชาติของอาหารเพียงอย่างเดียว แต่ยังควบคู่กับการให้บริการที่มีคุณภาพและถูกต้อง

4.2.1 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม หรือ Food and Beverage Service

แผนกบริการอาหารหรือเครื่องดื่ม หรือ F&B หมายถึง การบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นปัจจัยในการดำเนินงานที่มุ่งผลกำไรสูงสุด จากเดิมให้บริการแค่ลูกค้าที่มาใช้ในโรงแรมเท่านั้น แต่ปัจจุบันมีการให้บริการลูกค้าจากภายนอกมาใช้บริการ ในส่วนนี้ถือเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างรายได้ให้กับโรงแรมเป็นจำนวนมากโรงแรมบางแห่งรายได้แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม สร้างรายได้มากกว่าค่าห้องพัก

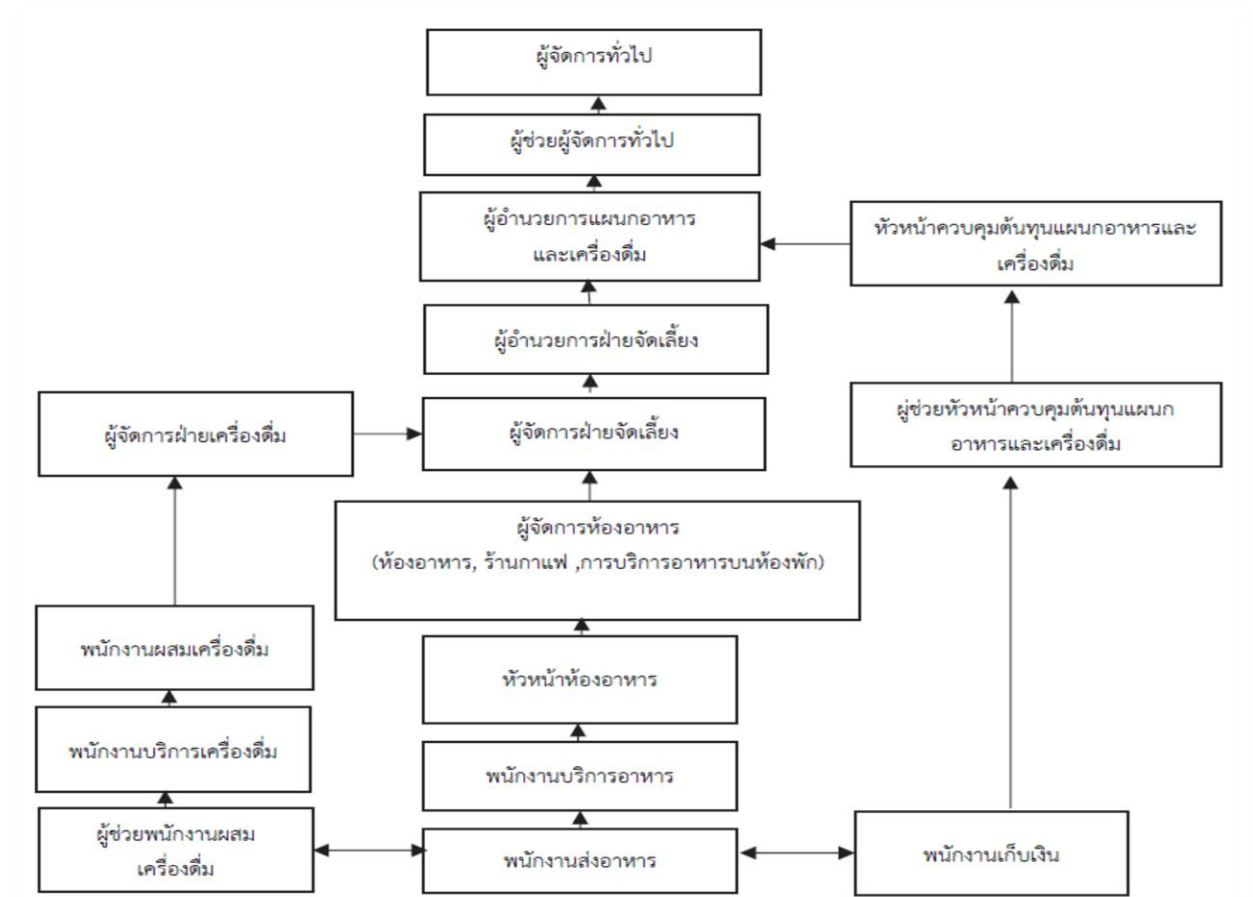
1. ความสำคัญของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม การประสบความสำเร็จในส่วนนี้มีความซับซ้อนหลายองค์ประกอบ ตั้งแต่ทำเลที่ตั้งของร้านอาหาร บรรยากาศ เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพพนักงานให้บริการมีโอกาสติดต่อกับลูกค้าโดยตรง พนักงานบริการมีความสำคัญถือเป็นกลไกในการขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้แผนกบริการอาหารประสบความสำเร็จ

2. หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ลักษณะการบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานจัดเลี้ยงและบาร์ การให้บริการลูกค้าที่มีความต้องการนอกเหนือจากห้องพัก มีการบริการที่หลากหลาย หน้าที่ให้บริการและนำเสนอขายผลิตภัณฑ์จากส่วนผลิตส่วนของงานครัว (Kitchen) โดยทั่วไปการให้บริการแก่ลูกค้าจะมี 2 แบบ คือ

(1) ลูกค้าช่วยตัวเองในการบริการบางส่วน (Self Service) เช่น การบริการอาหารแบบบุฟเฟต์ (Buffet Service or Scandinavian Service) การบริการแบบสแน็กบาร์ (Snack Bar Service) การบริการแบบค็อกเทล (Cocktail/Parties)

(2) พนักงานให้บริการ (Waiter Service) เช่น Set Table การบริการแบบฝรั่งเศส(French Service) การบริการแบบรัสเซีย (Russian Service) การบริการแบบอังกฤษ (English Service)การบริการแบบอเมริกัน (American Service or Plate Service) และการบริการแบบโต๊ะจีน (Chinese Style)

3. โครงสร้างการบริหารงานของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม



รูปที่ 4.3 โครงสร้างการบริหารงานของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

(ที่มา : แปลจาก Rey, A.M & Wieland, F. (1985 : 35))

4. ตำแหน่งสำคัญในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

(1) ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager) ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบห้องอาหารในทุกเรื่อง รวมถึงวางแผนมาตรฐานของการบริการ วางแผนตารางเวลาและการทำงานของพนักงานฝึกสอนงานแก่พนักงาน รับจองโต๊ะ ต้อนรับลูกค้า พาลูกค้าไปที่โต๊ะ และเมื่อลูกค้าว่าผู้จัดการต้องเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบ

(2) หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ (ชาย Head Waiter/หญิง Head Waitress หรือ Maitre d'Hotel หรือนิยมเรียกกันว่า Maitre D.) มีหน้าที่ที่ต้องควบคุมการทำงานของพนักงานเสิร์ฟในเขตความรับผิดชอบของตน เช่น ช่วยพาลูกค้าไปที่โต๊ะ และรับคำสั่งจากลูกค้าที่ต้องการสั่งอาหาร

(3) พนักงานเก็บเงิน หรือแคชเชียร์ (Cashier) มีหน้าที่ในการออกใบเสร็จและเก็บเงินแต่คนที่นำใบเสร็จไปให้ลูกค้าได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ

(4) พนักงานประจำบาร์ขายเหล้า (Barperson, Barman/Barmaid, Bartender) คำว่า Bartender ในภาษาอังกฤษนั้นสามารถเรียกได้ทั้งพนักงานชายและหญิง ต้องมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการผสมสุราต่าง ๆ ซึ่งต้องเรียนรู้ แต่การเรียนรู้ที่ดีที่สุดก็ต้องอาศัยการฝึกและประสบการณ์ เช่น ต้องรู้วิธีรินเบียร์โดยไม่ให้มีฟองมาก วิธีค่อย ๆ รินเหล้าไวน์

4.2.2 แผนกครัว

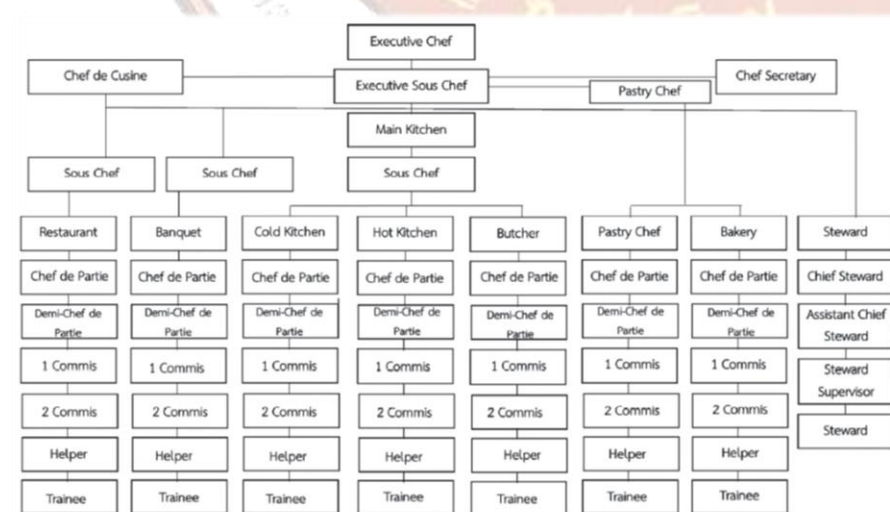
แผนกครัว เรียกเป็นภาษาอังกฤษได้ว่า Kitchen หรือเรียกอย่างย่อได้ว่า K/C หมายถึง สถานที่ที่ใช้ในการประกอบอาหาร การปรุงอาหาร ทั้งในส่วนของวัตถุดิบและการจัดเก็บ โดยครัวในโรงแรมจะแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ตามประเภทของอาหาร (Sections) และในแต่ละแผนกจะแบ่งเป็นแผนกย่อย ตามกรรมวิธีการปรุงอาหาร (Station)

1. ความสำคัญของแผนกครัว ครัวถือเป็นหัวใจของการบริการและการจัดการอาหารและเครื่องดื่มภายในโรงแรม เป็นพื้นที่ในการเตรียมอาหาร ปรุงอาหาร และเป็นส่วนเตรียมพื้นที่ของอาหารออกไปสู่ส่วนของภัตตาคาร การประกอบอาหารในโรงแรมที่มีบทบาทสำคัญ ได้แก่ แผนกครัว เป็นหน่วยปรุงอาหารและสนับสนุนแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ปรีชา แดงโรจน์, 2549 : 498)

2. หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกครัว ครัวหลักของแผนกครัวในโรงแรมสามารถแบ่งครัวที่สำคัญต่าง ๆ ได้ ดังนี้ (ทวีเดช ธวันกุล, 2552 : 10-11) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

(1) ครัวร้อน (Hot Kitchen) (2) ครัวเย็น (Cold kitchen) (3) ครัวเบเกอรี่ (Bakery Kitchen)

3. โครงสร้างการบริหารงานของแผนกครัว



รูปที่ 4.4 โครงสร้างตำแหน่งบุคลากรครัวภายในโรงแรมและภัตตาคาร

(ที่มา : งานครัวโรงแรม/งานผลิตอาหาร, หน้า 50)

4. ตำแหน่งสำคัญในแผนกครัว

(1) Executive Chef เป็นตำแหน่งที่ใหญ่ที่สุดในห้องครัว เป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบในห้องครัวนี้ แต่ส่วนใหญ่

จะทำงานในออฟฟิศดูแลเรื่อง รายรับ รายจ่ายในครัว การสั่งของ และคิดค้นเมนูใหม่ ๆ

(2) Chef de Cuisine แปลว่า หัวหน้าครัวร้อน เปรียบเหมือนเงาของ Executive Chef จะต่างกันตรงที่ Chef de Cuisine จะดูแลในครัว แต่ Executive Chef จะดูแลงานเอกสารในออฟฟิศ

(3) Sous Chef de Cuisine คือ ผู้ช่วยเชฟครัวร้อน ในภาษาฝรั่งเศส Sous แปลว่า ล่างดังนั้น Sous Chef จึงแปลว่า รองลงมาจากเชฟ

(4) Chef de Entremetier คือ เชฟในครัวร้อนที่ดูแลส่วนประกอบทุกอย่างที่อยู่ในจาน ยกเว้นเนื้อและซอส

(5) Chef de Saucier คือ เชฟในครัวร้อนที่ดูแลเมนูเนื้อ และซอสในจาน

(6) Chef de Garde Manger คือ เชฟครัวเย็นที่ดูแลเรื่องอาหารทุกอย่างที่ไม่ต้องปรุงร้อน เช่น ผักสลัด น้ำสลัด Cold Cuts และอาหารที่เสิร์ฟแบบเย็น

(7) Chef de Pâtissier หรือที่รู้จักกันในนาม เชฟขนมหวาน มีตำแหน่งเทียบเท่ากับ Chef de Cuisine แต่จะคุมแค่ในส่วนขนมหวานเท่านั้น

(8) Commis de Cuisine / Commis de Pâtissier คือ ผู้ช่วยที่สำคัญสำหรับ เชฟในแผนกต่างๆ

4.3 ฝ่ายและแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม

4.3.1 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resources)

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล Human Resources หรือเรียกสั้น ๆ ได้ว่า HR เป็นที่ยอมรับกันว่าในบรรดาทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมด คนเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุด ดังนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญมาก ทั้งในด้านการทำให้โรงแรมมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า อันเป็นผลมาจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารทรัพยากรบุคคล

1. ความสำคัญของฝ่ายทรัพยากรบุคคล งานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับคน พนักงานที่ทำงานในโรงแรม ได้แก่ เรื่องการสรรหา คัดเลือกพนักงาน การจัดจ้าง ดูแลเรื่องค่าเงินเดือน ค่าจ้าง และสวัสดิการของพนักงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องเป็นบุคคลที่สามารถเข้าถึงคนได้ทุกคนในโรงแรม เพื่อที่จะได้เข้ารับทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ณ ปัจจุบัน อีกทั้งยังต้องมีแนวคิดในทางอบรมพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

2. โครงสร้างบริหารงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล



รูปที่ 4.5 โครงสร้างบริหารงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

(ที่มา : ปรีชา แดงโรจน์, 2548, หน้า 542)

3. ตำแหน่งและหน้าที่สำคัญของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

(1) ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Director of Human Resources) หน้าที่รับผิดชอบของผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องดูแล 2 แผนก ได้แก่ แผนกบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับพนักงานทุกตำแหน่งในโรงแรม และแผนกฝึกอบรม

(2) ผู้จัดการแผนกบุคคล (Personnel Manager) มีหน้าที่ความรับผิดชอบสรรหา การคัดเลือกพนักงาน การรวบรวมประวัติ การบริหารเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การจูงใจการให้รางวัล การย้าย การลาออก การเลิกจ้าง เป็นต้น

(3) ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม (Training Manager) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม แนะนำให้พนักงานใหม่รู้จักงานในแผนกและหน้าที่ทุกฝ่ายทั้งหมดของโรงแรม จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีมาตรฐานการบริการแก่ลูกค้า

4.3.2 ฝ่ายขายและการตลาด (Sale & Marketing Department)

1. ความสำคัญของฝ่ายขายและการตลาด โรงแรมขนาดใหญ่จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านการขายและการตลาดโดยเฉพาะ ซึ่งดำเนินงานโดยผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด รวมถึงทีมงานในแผนก โดยมีหน้าที่หลักในการดำเนินงานดังต่อไปนี้ (มณฑกานติ แลนเคสเตอร์, 2548)

- (1) ติดต่อกับลูกค้าที่จองเป็นกลุ่ม ที่ติดต่อมาเพื่อจัดประชุมหรือจัดงานเลี้ยงที่โรงแรม
- (2) ติดต่อกับบริษัททัวร์และบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว
- (3) ติดต่อกับบุคคลที่มีโอกาสเป็นลูกค้าโดยไปพบหรือติดต่อทางโทรศัพท์และอีเมล
- (4) ติดต่อเสนอขายด้วยวิธีการส่งเอกสารถึงลูกค้าทางไปรษณีย์ (Direct Mail Selling)

2. หน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายขายและการตลาด แผนการขายและการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการขายห้องพัก ขายงานจัดประชุม ขายงานจัดเลี้ยง และบริการอื่น ๆ ของโรงแรม โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

ออกเป็น 2 งานหลัก ได้แก่ งานด้านการขาย (Sales) และงานด้านการตลาด (Marketing)(สุพัตรา สร้อยเพชร, 2550)

(1) งานด้านการขาย มีหน้าที่รับผิดชอบในการเสนอขายห้องพักและห้องประชุมให้กับลูกค้ากลุ่มใหญ่ ๆ ผู้อำนวยการแผนการขายและการตลาดต้องตรวจสอบจำนวนห้องพักว่ามีเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

(2) งานด้านการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินค้าและบริการในธุรกิจโรงแรม อาทิ เตรียมงานโฆษณา การออกแบบโฆษณา การพัฒนาแผ่นพับประชาสัมพันธ์การหาข้อมูลลูกค้า การออกแบบรายการขายแบบเบ็ดเสร็จ (Package) ประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการใหม่ ๆ

3. โครงสร้างบริหารงานของฝ่ายขายและการตลาด



รูปที่ 4.6 โครงสร้างบริหารงานของฝ่ายขายและการตลาด

(ที่มา : มณฑกานติ แลนเคสเตอร์, 2548, หน้า 67)

3. ตำแหน่งที่สำคัญในฝ่ายการเงินและบัญชี

(1) ผู้อำนวยการแผนกการเงินและบัญชี (Financial Controller) มีหน้าที่ควบคุมการจัดทำรายงานบัญชีทุกชนิดและทรัพย์สินทุกประเภทของกิจการ นอกจากนี้ยังดูแลด้านการบริหารงานทั้งหมด ในแผนกการเงินและบัญชี ตลอดจนควบคุมปริมาณกระแสเงินสดของโรงแรม ผู้ตรวจสอบรายได้(Income Auditor)

(2) ผู้ตรวจสอบรายได้ มีหน้าที่ตรวจสอบรายได้ประจำวันของโรงแรม ให้มีความถูกต้องตรวจสอบรายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นโดยผู้ตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน พนักงานเก็บเงินส่วนหน้าและพนักงานเก็บเงินในภัตตาคาร ตลอดจนส่วนงานอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดรายได้เข้าสู่กิจการ (Point of Sales)

(3) สมุห์บัญชี (Chief Accountant) มีหน้าที่จัดทำรายงานทางการเงินและบัญชีรายรับรายจ่ายของโรงแรม ให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังดูแลด้านการชำระเงินที่เป็นค่าใช้จ่ายของกิจการทั้งหมด

(4) ผู้จัดการแผนกสินเชื่อ (Credit Manager) มีหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบประเมินการให้สินเชื่อและการติดตามทวงหนี้กับลูกหนี้ต่าง ๆ ของโรงแรม โดยปฏิบัติตามนโยบายด้านสินเชื่อของโรงแรมอย่างเข้มงวด อย่างไรก็ตาม ต้องพยายามรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดีกับลูกค้า เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของธุรกิจ

(5) ผู้ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Cost Controller) มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนการขายอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมด โดยต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยคำนึงถึงความประหยัดงบประมาณด้านต้นทุนที่ใช้ในการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม

(6) ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน (Night Auditor) มีหน้าที่ตรวจสอบบัญชี รายรับรายจ่ายประจำวันของแผนกบริการส่วนหน้า ตลอดจนรับผิดชอบงานในตำแหน่งพนักงานเก็บเงินส่วนหน้าในรอบกลางคืน ดำเนินการปิดบัญชีให้มีความถูกต้องและเหมาะสม ช่วยสอดส่องดูแลความปลอดภัยในรอบกลางคืน เช่น บุคคลแปลกหน้า หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เป็นต้น

4.3.4 ฝ่ายช่าง (Engineering)

1. ความสำคัญฝ่ายช่าง ฝ่ายช่างในโรงแรมถือว่าเป็นแผนกที่สำคัญและต้องทำงานประสานกับทุกฝ่ายทุกแผนก เพื่อให้การบริการในภาพรวมของโรงแรมดีที่สุด และฝ่ายช่างถือว่าเป็นหนึ่งแผนกในฝ่ายสนับสนุนของโรงแรม (Back of the House) ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายช่าง แบ่งได้ 2 ส่วนใหญ่ๆ ดังนี้ (บึงอร ฉัตรรุ่งเรือง และวรพล วัฒนเหลืออรุณ (ผู้แปล), 2547, 167)

(1) งานด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ ของโรงแรม ได้แก่ พลังงานและการจัดการพลังงานของโรงแรม การทำความร้อน การหมุนเวียนระบายอากาศและการปรับอากาศให้เย็น (HVAC) ระบบไฟฟ้าและระบบน้ำประปาของโรงแรม

(2) งานด้านการดูแล รักษา ซ่อมแซม ตัวอาคารและอุปกรณ์ภายในอาคาร เพอร์นิเจอร์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ สระว่ายน้ำและลานสนามต่าง ๆ

2. โครงสร้างบริหารงานของแผนกช่าง



รูปที่ 4.8 โครงสร้างบริหารงานของแผนกช่าง
(ที่มา : ปรีชา แดงโรจน์ 2549, หน้า 560)

3. ตำแหน่งงานที่สำคัญในแผนกช่าง

(1) หัวหน้าแผนกช่าง (Chief Engineer) หัวหน้าแผนกช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบการซ่อมและบำรุงเครื่องจักรทุกชนิด ควบคุมการทำงานของพนักงานในแผนก อาทิ ช่างประปา ช่างไฟฟ้า ช่างทาสีเจ้าหน้าที่ระบบทำความเย็น เป็นต้น

(2) ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกช่าง (Assistant Chief Engineer) ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกช่าง มีหน้าที่ช่วยเหลือหัวหน้าแผนกช่างในการบริหาร รับผิดชอบงานในแผนกช่างทั้งหมด ดูแลให้พนักงานในแผนกทุกคนปฏิบัติตามแนวนโยบายของแผนก

(3) หัวหน้าช่างเครื่องไฟฟ้าและเครื่องเสียง (Electrical & Sound Supervisor) ดูแลการทำงานด้านระบบไฟฟ้า เครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องเสียง โทรศัพท์ โทรทัศน์ วิทยุ เครื่องปรับอากาศ ตู้เย็นเครื่องซักрид เครื่องครัว เป็นต้น

(4) ช่างประปาและเครื่องสุขภัณฑ์ (Plumber & Sanitary Mechanics) ช่างประปาและเครื่องสุขภัณฑ์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการติดตั้ง ซ่อมแซม การบำรุงรักษา ตลอดจนการให้บริการด้านประปา เครื่องสุขภัณฑ์ และสุขาภิบาลทั้งหมดของโรงแรม เช่น ซ่อมแซมระบบทำความสะอาดชักโครกอ่างล้างหน้า ส้วม อ่างอาบน้ำ ท่อระบายน้ำ เป็นต้น



6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด

1. งานใดในแผนกแม่บ้านที่โรงแรมบางแห่งอาจแยกการบริหารออกไป
 - ก. งานห้องผ้า
 - ข. งานห้องซักรีด
 - ค. งานพนักงานต้นห้อง
 - ง. งานห้องดอกไม้
2. รายได้จากมินิบาร์จัดเป็นรายได้ของแผนกใด
 - ก. แผนกแม่บ้าน
 - ข. แผนกจัดเลี้ยง
 - ค. แผนกการขายและการตลาด
 - ง. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. งานหลักที่สำคัญของแผนกแม่บ้านคืออะไร
 - ก. งานทำความสะอาดห้องพัก
 - ข. งานทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ
 - ค. งานพนักงานต้นห้อง
 - ง. งานห้องผ้า
4. Butler เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานใด
 - ก. ดูแลงานในห้องซักรีด
 - ข. ดูแลงานในห้องผ้า
 - ค. ดูแลงานบริการทั่วไปให้กับแขกพิเศษ
 - ง. ผู้เชี่ยวชาญด้านการซักรีด
5. Wake Up Call เป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของแผนกใด
 - ก. แผนกแม่บ้าน
 - ข. แผนกต้อนรับ
 - ค. แผนกโทรศัพท์
 - ง. แผนกบัญชี
6. แผนกแม่บ้านมีความสัมพันธ์ในงานกับแผนกใดมากที่สุด
 - ก. แผนกบุคคล
 - ข. แผนกบริการส่วนหน้า
 - ค. แผนกจัดซื้อ
 - ง. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
7. ตำแหน่งงานใดที่โรงแรมมักหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมมาทำงานได้ยาก

- ก. งานซักรีด
 - ข. งานห้องผ้า
 - ค. งานพนักงานต้นห้อง
 - ง. งานช่าง
8. งานใดในแผนกแม่บ้านที่ใช้วิธีการจ้างบุคคลภายนอกให้ช่วยดูแล
- ก. งานซักรีด
 - ข. งานห้องผ้า
 - ค. งานสวน
 - ง. งานห้องดอกไม้
9. ข้อใดไม่เกี่ยวข้องกับฝ่ายห้องพัก
- ก. แผนกต้อนรับ
 - ข. แผนกบำรุงรักษา
 - ค. แผนกแม่บ้าน
 - ง. แผนกอาคารคันทูกะสัมพันธ์
10. โรงแรมที่มีแขกชาวต่างชาติเข้าพักเป็นส่วนใหญ่ ควรเลือกพนักงานแม่บ้านที่มีคุณสมบัติแบบใด
- ก. ภาษาต่างประเทศดี
 - ข. รูปร่างหน้าตาดี
 - ค. มีบุคลิกดี
 - ง. มีกิริยามารยาทดี



7. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

หนังสือธุรกิจโรงแรม สำนักพิมพ์เอมพันธ์

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด

1. งานใดในแผนกแม่บ้านที่โรงแรมบางแห่งอาจแยกการบริหารออกไป
 - ก. งานห้องผ้า
 - ข. งานห้องซักรีด
 - ค. งานพนักงานต้นห้อง
 - ง. งานห้องดอกไม้
2. รายได้จากมินิบาร์จัดเป็นรายได้ของแผนกใด
 - ก. แผนกแม่บ้าน
 - ข. แผนกจัดเลี้ยง
 - ค. แผนกการขายและการตลาด
 - ง. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. งานหลักที่สำคัญของแผนกแม่บ้านคืออะไร
 - ก. งานทำความสะอาดห้องพัก
 - ข. งานทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ
 - ค. งานพนักงานต้นห้อง
 - ง. งานห้องผ้า
4. Butler เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานใด
 - ก. ดูแลงานในห้องซักรีด
 - ข. ดูแลงานในห้องผ้า
 - ค. ดูแลงานบริการทั่วไปให้กับแขกพิเศษ
 - ง. ผู้เชี่ยวชาญด้านการซักรีด
5. Wake Up Call เป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของแผนกใด
 - ก. แผนกแม่บ้าน
 - ข. แผนกต้อนรับ
 - ค. แผนกโทรศัพท์
 - ง. แผนกบัญชี
6. แผนกแม่บ้านมีความสัมพันธ์ในงานกับแผนกใดมากที่สุด
 - ก. แผนกบุคคล
 - ข. แผนกบริการส่วนหน้า
 - ค. แผนกจัดซื้อ
 - ง. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

7. ตำแหน่งงานใดที่โรงแรมมักหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมมาทำงานได้ยาก
- ก. งานซักรีด
 - ข. งานห้องผ้า
 - ค. งานพนักงานต้นห้อง
 - ง. งานช่าง
8. งานใดในแผนกแม่บ้านที่ใช้วิธีการจ้างบุคคลภายนอกให้ช่วยดูแล
- ก. งานซักรีด
 - ข. งานห้องผ้า
 - ค. งานสวน
 - ง. งานห้องดอกไม้
9. ข้อใดไม่เกี่ยวข้องกับฝ่ายห้องพัก
- ก. แผนกต้อนรับ
 - ข. แผนกบำรุงรักษา
 - ค. แผนกแม่บ้าน
 - ง. แผนกอาคารันตุกะสัมพันธ์
10. โรงแรมที่มีแขกชาวต่างชาติเข้าพักเป็นส่วนใหญ่ ควรเลือกพนักงานแม่บ้านที่มีคุณสมบัติแบบใด
- ก. ภาษาต่างประเทศดี
 - ข. รูปร่างหน้าตาดี
 - ค. มีบุคลิกดี
 - ง. มีกิริยามารยาทดี

	ใบงาน ที่ 4	หน่วยที่ ... 4
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 7-8
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ หารแบ่งสายงานในโรงแรมการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง หารแบ่งสายงานในโรงแรมการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

หนังสือเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

=

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเกริ่นนำเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความหมายของธุรกิจโรงแรม
2. ครูแนะนำเนื้อหา และแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ของหน่วยที่ 4 เรื่อง ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ขั้นสอน

1. ครูผู้สอนใช้สื่อ Power Point ประกอบการบรรยาย สอนครั้งที่ 7-8 ความหมายของธุรกิจโรงแรม ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ Power Point และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

8. สรุปและวิจารณ์ผล

สรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการที่ให้บริการที่พักอาศัยสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ รวมถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

- 1) ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น เช่น ระบบสาธารณสุขปลอดภัยการคมนาคมขนส่งความปลอดภัยระบบการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
- 2) ช่วยยกระดับมาตรฐานของการศึกษา
- 3) ลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัด จากการอพยพเข้ามาขายแรงงานในเมืองใหญ่เป็นจำนวนมาก อันจะเป็นผลทำให้เกิดปัญหาสังคม
- 4) เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ
- 5) เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรม
- 6) เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดประชุมสัมมนาการจัดงานสังสรรค์ต่าง ๆ เป็นต้น

9. การประเมินผล

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน



แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบงานที่ 4

รายวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา 20701-2008

เรื่อง การแบ่งสายงานในโรงแรมการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ

ชื่อ.....สกุล.....ระดับชั้น.....สาขาวิชา.....กลุ่ม.....

ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
1	<u>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</u> เข้าเรียนตรงต่อเวลา						
2	มีวินัย และแต่งกายถูกระเบียบ						
3	มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน						
4	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นทีม						
5	ส่งงานในเวลาที่กำหนด						
6	<u>ด้านทักษะการปฏิบัติงาน</u> การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน						
7	แบบงานมีความประณีต และสวยงาม						
8	แบบงานถูกต้องตามหลักวิชาการ						
9	ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด						
10	มีสัญญาณของความปลอดภัย						
	รวมคะแนน						

สรุปผลการประเมิน ผ่าน ไม่ผ่าน คะแนนที่ได้.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

...../...../.....

แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล
หน่วยที่ 4 เรื่อง หารแบ่งสายงานในโรงแรมการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ และหากผู้เรียนมีพฤติกรรมนั้น ลงในช่องรายการ

ที่	ชื่อ- นามสกุล	การสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนในระหว่างเรียน																รวม คะแนน				
		การสนใจเรียน				การแสดง ความคิดเห็น				การตอบ คำถาม				การยอมรับฟัง คนอื่น					ทำงานตามที่ ครูมอบหมาย			
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1		4	3	2	1
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						

เกณฑ์การวัดผล ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้

- ดีมาก = 4 สนใจฟัง ไม่หลับ ไม่พูดคุยในชั้น มีคำถาม ตอบคำถามถูก ทำงานส่งตามเวลาอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 90 - 100%
- ดี = 3 พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 70 - 89%
- ปานกลาง = 2 พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 50 - 69 %
- ปรับปรุง = 1 เข้าชั้นเรียน แต่การแสดงออกน้อยมาก ส่งงานไม่ครบ ส่งงานไม่ตรงเวลา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนรวมตามแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ลงชื่อครูผู้สอนสังเกต
 (.....)

สัปดาห์ที่

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

แบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สาขาวิชา.....สาขางาน.....ระดับชั้น.....กลุ่ม.....

[illegible]

10. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

1. เอกสารหรือหนังสือเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม
2. ผู้สอนแนะนำวิธีการเรียนรู้ในรายวิชามีหลายรูปแบบ เช่น ฟังการบรรยาย การมอบหมายให้ปฏิบัติหรือทำใบงาน การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น
3. แนะนำแหล่งการค้นคว้า สื่อการเรียนการสอน เช่น วิกิพีส์ แหล่งค้นคว้าในอินเทอร์เน็ต เป็นต้น



	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ... 5
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 9-12
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ข้อมูลทั่วไประบบการจัดการโรงแรม	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ข้อมูลทั่วไประบบการจัดการโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2
2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. สารการเรียนรู้

- 1) ความหมายของธุรกิจโรงแรม
- 2) ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเกริ่นนำเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความหมายของธุรกิจโรงแรม
2. ครูแนะนำเนื้อหา และแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ของหน่วยที่ 5 เรื่อง ข้อมูลทั่วไประบบการจัดการ

โรงแรม

ขั้นสอน

1. ครูผู้สอนใช้สื่อ Power Point ประกอบการบรรยาย สอนครั้งที่ 1 ข้อมูลทั่วไประบบการจัดการโรงแรม7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียน รหัส 20701-2008 วิชา ธุรกิจโรงแรม ของสำนักพิมพ์เอมพันธ์
2. สื่อ Power Point

3. กิจกรรมการเรียนการสอน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

1. บันทึกการสอน
2. ใบเสร็จรายชื่อ

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1. แผนจัดการเรียนรู้

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
2. ตรวจกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมนำความรู้
3. ตรวจแบบประเมินผลการเรียนรู้

9.2 วิธีการประเมิน

1. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
2. แบบประเมินผลการเรียนรู้

9.3 เครื่องมือประเมิน

1. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ต้องไม่มีช่องปรับปรุง
2. แบบประเมินผลการเรียนรู้มีเกณฑ์ผ่าน 50%

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

10.2 ปัญหาที่พบ

10.3 แนวทางแก้ปัญหา

	ใบความรู้ 15	หน่วยที่ ... 5
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 9-12
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ข้อมูลทั่วไประบบการจัดการโรงแรม	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ข้อมูลทั่วไประบบการจัดการโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. เนื้อหาสาระ

5.1 ข้อมูลทั่วไประบบการจัดการโรงแรม

ระบบการจัดการโรงแรม (PMS) หมายถึง ระบบการจัดการโรงแรมเป็นระบบที่ครอบคลุมที่ทำให้การดำเนินงานทั้งหมดของโรงแรมเป็นไปโดยอัตโนมัติ เช่น การดำเนินงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า การจองการทำความสะอาด การเรียกเก็บเงินและการชำระเงิน นอกจากนี้ ยังช่วยเพิ่มรายได้และธุรกิจของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นแบบเดี่ยวหรือกลุ่มโรงแรม ระบบการจัดการโรงแรมสามารถจัดการทุกอย่างได้สูงสุด (บริษัท นิยม การพาณิชย์ จำกัด, ออนไลน์ : ม.ป.ป.)

ระบบการจัดการโรงแรม PMS เป็นจุดรวมรายการจอง ระบบจะส่งรายการจองจากทุกช่องทางเข้ามาในจุดเดียว พร้อมบันทึกข้อมูลรายละเอียดลูกค้าลงในระบบให้อัตโนมัติ ทำให้การดำเนินงานส่วนหน้า พนักงานสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและง่ายขึ้น ด้วยหน้าการจองออนไลน์แบบเบ็ดเสร็จ ลดขั้นตอนการทำงานด้วยระบบ Manual การคีย์ข้อมูลด้วยมือ และการจองลูกค้าแบบกลุ่มระบบ PMS ออกแบบให้สามารถทำการจองลูกค้าแบบกลุ่มได้อย่างง่ายและรวดเร็ว การจัดการงานแม่บ้าน ระบบ PMS เพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานทำความสะอาดของโรงแรม ซึ่งจะช่วยทำให้การจัดการแม่บ้านของโรงแรมมีระบบมากยิ่งขึ้น ระบบสามารถบันทึกประวัติลูกค้าได้ สามารถสร้างเอกสารต่าง ๆ ได้ เช่น เงินมัดจำค่าห้อง ใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จรับเงินระบบ

E-mail Marketing เป็นการใช้เทคนิคการสัมพันธ์กับลูกค้าไปในตัว ทำให้ลูกค้ารู้สึกพิเศษ เช่น การส่งอีเมลแนะนำการเดินทางก่อนวันเข้าพัก และส่งอีเมลขอบคุณหลังการเข้าพักด้วยระบบ PMS การตรวจสอบรายการระบบสามารถช่วยตรวจสอบรายการดำเนินการที่เกิดขึ้นแล้วแต่ยังไม่สมบูรณ์ เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการทำงาน หรือใช้ในตรวจสอบข้อมูลที่ถูกลบออกจากระบบได้

5.2 ความสำคัญระบบการจัดการโรงแรม

5.2.1 การปฏิบัติการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ระบบปฏิบัติการจองในออนไลน์จะเชื่อมโยงกับข้อมูลเกี่ยวกับห้องพักในโรงแรม อย่างเช่นทำระบบจองห้องพัก (Booking Online, Reservation Online) ให้ลูกค้าสามารถจองห้องพัก ตรวจสอบราคาของห้องพักในวันที่ต้องการเข้าพักได้พร้อมทั้งระบุความต้องการพิเศษลงในช่อง บริการเสริม/เพิ่มเติมพิเศษ เช่น ต้องการเตียงเสริม ห้องที่สามารถสูบบุหรี่ได้ เป็นต้น ในส่วนของข้อมูลลูกค้าเมื่อลูกค้ากรอกข้อมูลลงไปทำให้โรงแรมสามารถค้นหาข้อมูลผู้จองได้รวดเร็วโดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำเมื่อไปถึงโรงแรม ช่วยจัดการด้านเอกสาร และทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบห้องพักว่างได้โดยไม่เกิดความซ้ำซ้อน

5.2.2 วิธีแก้ปัญหาครบวงจร

เนื่องจากการจองห้องพักโรงแรมเดิมนั้นลูกค้าที่เข้าพักจะเดินทางมาจองห้องพักที่โรงแรมโดยตรงหน้าเคาน์เตอร์ (Walk In) บางครั้งห้องเต็มแล้ว ลูกค้าต้องเสียเวลาในการสอบถามสถานะ ซึ่งเดิมโรงแรมไม่มีป้ายแสดงสถานะห้องเต็มไว้หน้าทางเข้าจึงทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลา และในเว็บไซต์ของโรงแรมไม่มีบริการจองห้องพัก มีเพียงตัวอย่างห้องและค่าบริการต่อวันเท่านั้นเพื่อพัฒนาให้โรงแรมมีประสิทธิภาพขึ้น คือ อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า สร้างความได้เปรียบกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน ดังนั้น การนำระบบการจองห้องพักโรงแรมออนไลน์เข้ามาช่วยจัดการระบบงานจึงเป็นทางเลือกที่เหมาะสม

5.2.3 เข้าถึงได้จากโทรศัพท์มือถือ

ความครอบคลุมถึงการบริการของระบบซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ จุดขายที่เชื่อมโยงกับระบบ PMS จากเดิมใช้กับคอมพิวเตอร์ แต่ปัจจุบันมีการพัฒนาให้อยู่ในรูปแบบระบบโทรศัพท์มือถือเพื่อสะดวกและเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา ทำให้การจัดการระบบในโรงแรมมีความราบรื่น

5.2.4 เพิ่มรายได้ให้โรงแรม

การใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างจากคู่แข่งจะนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร การแข่งขันธุรกิจโรงแรมโลกธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การขาย การตลาดออนไลน์เป็นเทคนิคเพิ่มยอดขายผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหลายช่องทางสถานการณ์ธุรกิจโรงแรมในแต่ละกลุ่มปี 2560 (ธนาคารออมสิน, ส่วนเศรษฐกิจรายสาขาศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ)

ระบบการจองห้องพัก PMS ทางออนไลน์ เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพักที่สามารถค้นหาห้องพัก แสดงราคาห้องพัก ทำการจอง และยืนยันการจองห้องพักได้โดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องรอติดต่อกับพนักงานรับจองห้องพัก เป็นบริการเสริมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ

ลูกค้าของอพาร์ทเมนต์และโรงแรม ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวนลูกค้ามากกว่าร้อยละ 95 ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นหลัก

จึงควรศึกษาการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตทุกรูปแบบให้เป็นประโยชน์

5.3 ประโยชน์ระบบการจัดการโรงแรม

5.3.1 ลดภาระการทำงาน

ถ้าทุกอย่างต้องใช้คนทำงานทุกขั้นตอนในขณะที่สามารถใช้ระบบทำงานแทนได้ ก็เหมือนกับเป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลไม่คุ้มค่า ทำให้เสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น ระบบบริหารโรงแรมสามารถลดภาระการปฏิบัติงานของโรงแรมได้ ยกตัวอย่างเช่น การทำรายงานการจองอัตโนมัติโดยที่ไม่ต้องให้พนักงานมานั่งตรวจสอบเอกสารจำนวนมากเพื่อออกรายงาน หรือการที่พนักงานโรงแรมสามารถทำการจองสำหรับแขกที่มาเป็นกลุ่มได้ภายในไม่ถึงนาที จากเดิมที่ต้องมานั่งเขียนทำให้ระบบ PMS ทำงานแทน

5.3.2 ลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน

มนุษย์ย่อมทำสิ่งผิดพลาด แต่ทางโรงแรมสามารถลดความผิดพลาดที่อาจเกิดจากคนได้ ถ้าใช้ระบบเข้ามาควบคุม ข้อผิดพลาดที่เกิดบ่อย ๆ เช่น การที่พนักงานรับจองห้องพักทำเอกสารการจองของลูกค้าหายทำให้ลูกค้าไม่มีห้องพัก หรือการลืมบวกค่าอาหารเช้าไปใน Folio ของลูกค้า จะทำให้ลดข้อผิดพลาดแบบนี้หากมีโปรแกรม PMS เข้ามาช่วยบริหาร

5.3.3 ช่วยให้การดำเนินงานเร็วขึ้น

ความเร็วในการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับลูกค้า ถ้าหากต้องรอการรับบริการที่ใช้เวลานานอาจทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ เช่น เมื่อลูกค้าเข้ามาเช็คอินที่โรงแรม ต้องการลงทะเบียนเข้าพักนานกว่าสิบนาทีกว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะทำการเช็คอินเสร็จ ทั้ง ๆ ที่ลูกค้าก็เดินทางมาไกล เกิดความเหนื่อยล้า อยากเข้าไปพักผ่อนในห้องพัก แต่พนักงานต้อนรับยังต้องจัดเตรียมใบลงทะเบียนเข้าพัก การขอข้อมูลส่วนตัวการยืนยันเข้าพัก (บัตรประชาชน หนังสือเดินทาง) ถ้าโรงแรมมีระบบ PMS ปัญหาการทำงานล่าช้าจะหมดไปเพราะทางโรงแรมสามารถทำการเช็คอินได้ทันทีโดยไม่ต้องมานั่งกรอกข้อมูลที่ลูกค้าจองมาให้ซ้ำซ้อน ลดเวลาการลงทะเบียนเข้าพักได้เป็นอย่างมาก

5.3.4 ช่วยให้การดำเนินงานเป็นระบบและตรวจสอบได้

ทางโรงแรมสามารถมั่นใจได้ว่าทุกขั้นตอนการทำงานของแต่ละแผนกสามารถทำงานผสมกันได้อย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้ เพราะโปรแกรมบริหารโรงแรม PMS ที่ดีจะมีการออกแบบขั้นตอนการทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานเป็นขั้นเป็นตอน อีกทั้งผู้บริหารโรงแรมยังสามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนใดเป็นผู้ทำงานในเวลานั้น ๆ

5.3.5 ช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ

แต่ละแผนกสามารถรับส่งการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะข้อมูลต่าง ๆ มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ยกตัวอย่าง

แผนกต้อนรับส่วนหน้าสามารถส่งต่องานทำความสะอาดให้แผนกแม่บ้านเมื่อมีแขกเช็คอินได้ที่

5.4 ระบบการจัดการโรงแรมที่เป็นปัจจุบัน

ระบบการจัดการโรงแรม PMS ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับกระบวนการให้บริการ เป็นการส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า กระบวนการในการส่งมอบบริการจะครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการจองห้องพักทั้งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และจองตรงกับทางโรงแรมผ่านทางโทรศัพท์ ระบบสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์พื้นฐานที่ใช้ในโรงแรม ก็จะประกอบด้วยระบบบริการส่วนหน้า (Front Office System) และถ้าโรงแรมมีห้องอาหาร ก็จะต้องมีระบบเก็บเงินห้องอาหาร (Point Of Sales) แล้วระบบอื่นๆ มีดังนี้

5.4.1 ซอฟต์แวร์โรงแรม (Hotel Software) เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น จะมีการแบ่งซอฟต์แวร์โรงแรมแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ซอฟต์แวร์สำหรับบริหารจัดการส่วนหน้าบ้าน

(1) ระบบบริการส่วนหน้า (Front Office System) ระบบหลักในการทำงานของโรงแรมระบบรับจองห้องพัก และเก็บเงินห้องพัก รวมทั้งการควบคุมห้องพัก

(2) ระบบเก็บเงินห้องอาหาร (Point Of Sales) ระบบเก็บเงินห้องอาหาร และสามารถเชื่อมต่อกับระบบบริการส่วนหน้าได้

2. ซอฟต์แวร์สำหรับบริหารจัดการส่วนหลังบ้าน ระบบบริหารจัดการการขายและจัดเลี้ยง (Sales & Catering System) ระบบที่ใช้สำหรับควบคุมและบริหารการขาย ควบคุมการทำงานของพนักงานขายตลอดจนการควบคุมการขายห้องประชุมของโรงแรม สามารถตรวจสอบและจองห้องประชุมว่าว่างหรือมีการจองทั้งปัจจุบันและอนาคตได้ ระบบบัญชีและการเงิน (Finance & Accounting System) ระบบบัญชีทั่วไป (General Ledger System) ระบบบัญชีลูกหนี้ (Account Receivable System) ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (Account Payable System) ระบบบริหารสินค้าคงคลังและระบบจัดซื้อ (Inventory & Purchasing) ระบบสินทรัพย์ (Fixed Assets System) ระบบบริหารงานบุคคล (Human Resource System) ระบบที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลพนักงาน ข้อมูลการเข้าทำงาน (Time Attendance) สามารถกำหนดเป็นรอบการทำงานของแต่ละแผนกได้ตามความต้องการ รวมทั้งสามารถกำหนดเวลาการทำงานที่แตกต่างกันได้ เช่น Morning Shift, Afternoon Shift or Night Shift เป็นต้น

5.4.2 ระบบเงินเดือน (Payroll System)

ระบบสำหรับทำบัญชีเงินเดือน ออกใบจ่ายเงินหรือ Pay Slip ให้พนักงาน สามารถเชื่อมต่อกับระบบจัดเก็บข้อมูลการเข้าทำงานของพนักงานแต่ละคน (Time Attendance) เพื่อคำนวณการขาด ลา มาสายของพนักงาน

5.4.3 ระบบคลาวด์ (Cloud System or Cloud Computing)

ระบบคลาวด์เป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นเพื่อรองรับการทำงานของผู้ใช้งานในทุก ๆ ด้านทั้งด้านระบบเครือข่าย ด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านการติดตั้งฐานข้อมูล เป็นต้น โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องติดตั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ใช้งานด้วยการเชื่อมต่อกับระบบ Cloud Computing ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คลาวด์ (Cloud) หรือ เซิร์ฟเวอร์ (Server) ในยุคปัจจุบัน มี PMS ระบบจัดการโรงแรมที่ทำงานบนคลาวด์ ออกมาแข่งขันกันในตลาดมากมาย และราคาก็ชำระเป็นรายเดือนเหมือนเป็น Royalty fees ซึ่งมีราคาไม่แพงสำหรับการเริ่มต้น

กิจการโรงแรม เป็นทางเลือกสำหรับผู้ประกอบการที่ไม่ชอบที่จะต้องดูแลจัดการฮาร์ดแวร์จึงเลือกใช้แบบ Cloud Base

5.5 การเลือกใช้ระบบการจัดการโรงแรมเหมาะสมกับงานโรงแรม

การสรรหาซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมมาใช้ในธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน ผู้ประกอบการโรงแรมจะติดต่อกับบริษัทผู้พัฒนาซอฟต์แวร์โดยตรง โดยความนิยมของธุรกิจโรงแรมที่มีมาตรฐานส่วนใหญ่ จะเลือกใช้ซอฟต์แวร์ที่พัฒนาจากต่างประเทศ ทั้งนี้เพราะต้องการความมั่นใจและความน่าเชื่อถือว่า โปรแกรมจะสามารถใช้งานได้ตลอด ไม่มีปัญหาระหว่างการใช้งาน

5.5.1 ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม

ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในธุรกิจโรงแรมจะมีซอฟต์แวร์หลัก 2 อย่าง ซึ่งถือเป็นพื้นฐานหรือโปรแกรมที่ทุกโรงแรมควรมี เพราะเป็นซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องพัก และห้องอาหารโดยเฉพาะประกอบด้วย (ดัดแปลงจาก AECEnlish.com)

1. ระบบบริการส่วนหน้า (Front Office System) หรือ PMS (Property Management System) เป็นระบบที่ทำหน้าที่บริหารจัดการห้องพัก การรับจองห้องพัก (Hotel Booking) การเข้าพัก (Check-In) ตลอดจนการเก็บเงินลูกค้า (Billing) กรณีที่ลูกค้าแจ้งออก (Check-Out) นอกจากนี้ ยังรองรับการควบคุมและบริหารห้องพักในส่วนของแผนกแม่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นการปิดห้องซ่อม การปรับสถานะห้องพักห้องว่าง ห้องสกปรก เป็นต้น

2. ระบบจัดการร้านอาหาร (POS หรือ Point Of Sale) โดยปกติแล้ว แยกที่เข้าพักโรงแรมมักจะไม่ใช่ชำระเงินที่หลังรับประทานอาหารที่ร้านอาหารในโรงแรมหรือการสั่งอาหารขึ้นไปรับประทานอาหารที่ห้องแต่จะชำระเมื่อแจ้งออก (Check-Out) ดังนั้น ระบบ POS สำหรับโรงแรม จึงควรเป็นระบบเรียกเก็บเงินแยกสำหรับร้านอาหารหรือห้องอาหารที่ควรจะต้องเชื่อมต่อกับระบบบริการส่วนหน้า (PMS) ซึ่งจะสามารถตรวจสอบได้ว่าแขกที่สั่งอาหารหรือใช้บริการห้องอาหารนั้นเป็นท่านเดียวกับแขกที่มาพักในห้องใด และสามารถรวบรวมยอดค่าบริการทั้งหมดได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ พร้อมสำหรับการชำระเมื่อแขกเช็คเอาท์

5.5.2 วิธีการสรรหาเลือก PMS หรือระบบจัดการส่วนหน้า มีข้อควรพิจารณาดังนี้

1. ความสามารถพื้นฐาน ความสามารถพื้นฐานของระบบจัดการส่วนหน้า PMS เป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับการบริหารโรงแรม เพราะหากระบบ PMS ไม่ครอบคลุมความต้องการของโรงแรมแล้วอาจทำให้การบริหารจัดการสะดุดและไม่สะดวกอย่างที่ควร ความสามารถพื้นฐานของระบบ PMS มีดังนี้

- (1) ระบบรับจองห้องพัก (Reservation System)
- (2) ระบบเข้าพัก (Check-In)
- (3) ระบบย้ายออก (Check-Out)
- (4) ระบบควบคุมห้องพัก (Housekeeping)
- (5) ระบบรายงาน (Report)

2. การพัฒนาต่อยอด เมื่อผู้ประกอบการตัดสินใจเปิดกิจการทำการค้าใดการค้าหนึ่งแล้วย่อมหวังผลกำไรให้กิจการนั้น ๆ โตไปพร้อมกับความสำเร็จยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ กิจการการโรงแรม ที่พัก เช่นเดียวกันเริ่มมีห้องพัก หาช่องทางต่อยอด เช่น การเพิ่มสาขาของโรงแรม การเพิ่มบริการ ร้านอาหาร สปา กอล์ฟคลับซอฟต์แวร์ที่สามารถซัพพอร์ตการให้บริการต่าง ๆ ได้ เช่น ระบบ POS สำหรับร้านอาหาร, CentralReservation สำหรับการมีโรงแรมหลายสาขา, Spa Schedule สำหรับบริการสปา และ Golf Bookingสำหรับบริการสนามกอล์ฟ เป็นต้น

3. ราคา ซอฟต์แวร์ที่ดีจะสามารถแยกส่วนการใช้งาน รวมถึง Custom การใช้งานให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายได้ ดังนั้น หากทางโรงแรมยังไม่พร้อมที่จะใช้ระบบจัดการโรงแรมทั้งระบบ แต่คาดหวังว่าจะมีการพัฒนาต่อยอดอย่างแน่นอน อาจมีการขอใช้บริการในส่วน Front Office ก่อน แล้วจึงต่อยอดไปใช้ในส่วนอื่นๆ ในอนาคตซึ่งทางโรงแรมสามารถกำหนดค่าใช้จ่ายได้

5.5.3 ระบบการจัดการโรงแรมที่ดีและได้มาตรฐาน 2020 (อ้างอิง topbestbrand.com)

1. Smart Finder ก่อตั้งขึ้นในปี 1997 โดย คุณโสฬส รักรธรรม อดีตผู้จัดการด้านไอทีโรงแรมมืออาชีพที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีในโรงแรมชื่อดัง เช่น ฮิลตัน ไฮแอท และอมารี เลือกชื่อ

“SmartFinder” เพื่อหมายถึง “ผู้ที่ค้นพบวิธีการทำธุรกิจที่ชาญฉลาด บริการโปรแกรมส่วนหน้า ระบบบัญชีโปรแกรมร้านอาหาร POS ระบบจองออนไลน์ เป็นต้น

2. Genius iHotel บริษัท ไทยซอฟต์แวร์เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด เป็นทีมงานพัฒนาซอฟต์แวร์โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีคุณภาพ เช่น ระบบบัญชี GENIUS, ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล GENIUS HRM, ระบบบริหารลาออนไลน์ GENIUS Leave Online, ระบบใบจ่ายเงินเดือนออนไลน์ GENIUS Payslip Online, ระบบบริหารงานโรงแรม GENIUS iHotel, ระบบบริหารงานร้านอาหาร GENIUS iRestaurant, พจนานุกรมไทยซอฟต์แวร์ ฉบับสอบ เสถบุตร, หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ Plaket eBook, โปรแกรมเตรียมสอบ Admission และสื่อการศึกษาชั้นนำมากมาย

3. Room Scope ธุรกิจรับจองโรงแรมภายใต้ชื่อ AtSiam ที่เปิดให้บริการมานานกว่า 10+ ปีรองรับโรงแรมกว่า 2,000 โรงแรม และมีลูกค้ามากกว่า 100,000 ราย บริการรับจองห้องพักแบบเลย์เอาต์ระบบจองห้องพักรุ่นใหม่สำหรับที่พักทุกสไตล์

4. Hotelogix ระบบจัดการโรงแรมขนาดเล็กที่เปิดทำการได้เพียง 9 ปีเท่านั้น แต่ระบบซอฟต์แวร์ของโฮเทลโลจิกซ์กลับได้รับความนิยมมีสาขาทั่วโลกกว่า 100 สาขา และพนักงานผู้ชำนาญด้านระบบโปรแกรมโรงแรมขนาดเล็กกว่า 150 คน

5. Easyfo อีซีโฟ เป็นบริษัทซอฟต์แวร์ระบบจัดการโรงแรม ก่อตั้งขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1998ซึ่งอีซีโฟมีครอบคลุมสำหรับกิจการโรงแรมทั้งหมดสำนักงานด้านหน้า จุดขาย บริการทำความสะอาด วิศวกรรมการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ระบบจองกลาง เว็บเครื่องยนต์จองอินเทอร์เน็ตเฟส ระบบซอฟต์แวร์ และบุคคลที่สาม บัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ สินค้าคงคลัง การจัดซื้อ การควบคุมค่าใช้จ่าย และบัญชีแยกประเภททั่วไป

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด

1. ข้อใดเป็นการจัดประชุมและการจัดสัมมนาแบบหน่วยงานภาครัฐ
 - ก. Governmental Organization Corporate Meetings
 - ข. Corporate Meetings
 - ค. Catering Service
 - ง. Off-premise catering
2. ข้อใดกล่าวถึง “ลูกค้า” ได้ถูกต้องที่สุด
 - ก. มีความชำนาญคอยให้การดูแลอำนวยความสะดวก
 - ข. ผู้ที่จ่ายเงินหรือแลกเปลี่ยนผลตอบแทนเพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการ
 - ค. เจ้าของกิจการขนาดใหญ่
 - ง. ผู้ดูแลกิจการ
3. สิ่งใดถือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม
 - ก. Laundry Service
 - ข. Shuttle Bus Service
 - ค. Business Center
 - ง. ถูกทุกข้อ
4. แยกที่มาพักในคืนวันศุกร์และออกจากโรงแรมในคืนวันเสาร์มีลักษณะเพื่อการประชุมและเป็นการสนุกรื่นเริง จัดอยู่ในแขกที่มาพักประเภทใด
 - ก. บุคคลหรือคณะบุคคล
 - ข. กลุ่มบริษัท
 - ค. กลุ่มประชุมและสมาคม
 - ง. แขกสุดสัปดาห์
5. Registration ถือเป็นขั้นตอนใดในการเข้าพัก
 - ก. ก่อนการเข้าพัก
 - ข. ระหว่างการเข้าพัก
 - ค. การเข้าพัก
 - ง. การออกจากโรงแรม
6. ข้อใดคือความหมายของคำว่า “Instant Compensation”
 - ก. เงินล่วงหน้า
 - ข. ผลตอบแทนที่ดี
 - ค. เงินเดือนปกติ
 - ง. เซอร์วิสชาร์จ
7. ข้อใดคือความหมายของคำว่า “ Pressure of Work”
 - ก. ต้องทำงานแข่งกับเวลาเพื่อให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า

- ข. ธุรกิจโรงแรมทำให้ต้องติดต่อกับผู้คนหลายรูปแบบ
 - ค. ความอดทนและอดกลั้นสูง
 - ง. เสียสละในการทำงาน
8. ข้อใดไม่ใช่ลักษณะพิเศษของการบริการในธุรกิจโรงแรม
- ก. การปรับตัวท่ามกลางวัฒนธรรมที่หลากหลาย
 - ข. ทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน
 - ค. การเป็นทีมเวิร์ก
 - ง. เวลางานสามารถกำหนดได้
9. การทำการตลาดของโรงแรมให้ประสบความสำเร็จต้องทำอะไร
- ก. ตั้งราคาให้เหมาะสม
 - ข. สร้างการบริการให้ถูกใจลูกค้า
 - ค. โพรโมตช่องทางที่เหมาะสม
 - ง. ถูกทุกข้อ
10. ฝ่าย Engineer มีหน้าที่ใดในการดำเนินการของโรงแรม
- ก. การตลาด
 - ข. การซ่อมบำรุง
 - ค. ต้อนรับ
 - ง. IT



7. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

หนังสือธุรกิจโรงแรม สำนักพิมพ์เอ็มพันธ์

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด

1. ข้อใดเป็นการจัดประชุมและการจัดสัมมนาแบบหน่วยงานภาครัฐ
 - ก. Governmental Organization Corporate Meetings
 - ข. Corporate Meetings
 - ค. Catering Service
 - ง. Off-premise catering
2. ข้อใดกล่าวถึง “ลูกค้า” ได้ถูกต้องที่สุด
 - ก. มีความชำนาญคอยให้การดูแลอำนวยความสะดวก
 - ข. ผู้ที่จ่ายเงินหรือแลกเปลี่ยนผลตอบแทนเพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการ
 - ค. เจ้าของกิจการขนาดใหญ่
 - ง. ผู้ดูแลกิจการ
3. สิ่งใดถือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม
 - ก. Laundry Service
 - ข. Shuttle Bus Service
 - ค. Business Center
 - ง. ถูกทุกข้อ
4. แยกที่มาพักในคืนวันศุกร์และออกจากโรงแรมในคืนวันเสาร์มีลักษณะเพื่อการประชุมและเป็นการสนุกรื่นเริง จัดอยู่ในแยกที่มาพักประเภทใด
 - ก. บุคคลหรือคณะบุคคล
 - ข. กลุ่มบริษัท
 - ค. กลุ่มประชุมและสมาคม
 - ง. แยกสุดสัปดาห์
5. Registration ถือเป็นขั้นตอนใดในการเข้าพัก
 - ก. ก่อนการเข้าพัก
 - ข. ระหว่างการเข้าพัก
 - ค. การเข้าพัก
 - ง. การออกจากโรงแรม
6. ข้อใดคือความหมายของคำว่า “Instant Compensation”
 - ก. เงินล่วงหน้า
 - ข. ผลตอบแทนที่ดี
 - ค. เงินเดือนปกติ

- ง. เซอร์วิสชาร์จ
7. ข้อใดคือความหมายของคำว่า “ Pressure of Work”
- ก. ต้องทำงานแข่งกับเวลาเพื่อให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า
 - ข. ธุรกิจโรงแรมทำให้ต้องติดต่อพบปะกับผู้คนหลายรูปแบบ
 - ค. ความอดทนและอดกลั้นสูง
 - ง. เสียสละในการทำงาน
8. ข้อใดไม่ใช่ลักษณะพิเศษของการบริการในธุรกิจโรงแรม
- ก. การปรับตัวท่ามกลางวัฒนธรรมที่หลากหลาย
 - ข. ทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน
 - ค. การเป็นทีมเวิร์ก
 - ง. เวลางานสามารถกำหนดได้
9. การทำการตลาดของโรงแรมให้ประสบความสำเร็จต้องทำอะไร
- ก. ตั้งราคาให้เหมาะสม
 - ข. สร้างการบริการให้ถูกใจลูกค้า
 - ค. โปรโมตช่องทางที่เหมาะสม
 - ง. ถูกทุกข้อ
10. ฝ่าย Engineer มีหน้าที่ใดในการดำเนินการของโรงแรม
- ก. การตลาด
 - ข. การซ่อมบำรุง
 - ค. ด้านอาหาร
 - ง. IT

	ใบงาน ที่ 5	หน่วยที่ ... 5
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 9-12
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ข้อมูลทั่วไประบบการจัดการโรงแรม	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง ข้อมูลทั่วไประบบการจัดการโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

หนังสือเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

=

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเกริ่นนำเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความหมายของธุรกิจโรงแรม
2. ครูแนะนำเนื้อหา และแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ของหน่วยที่ 5 เรื่อง ข้อมูลทั่วไประบบการจัดการ

โรงแรมชั้นสอน

1. ครูผู้สอนใช้สื่อ Power Point ประกอบการบรรยาย สอนครั้งที่ 9-12 ข้อมูลทั่วไประบบการจัดการโรงแรม

ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ Power Point และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

8. สรุปและวิจารณ์ผล

สรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการที่ให้บริการที่พักอาศัยสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ รวมถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

- 1) ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น เช่น ระบบสาธารณสุขโภชนาการคมนาคมขนส่งความปลอดภัยระบบการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
- 2) ช่วยยกระดับมาตรฐานของการศึกษา
- 3) ลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัด จากการอพยพเข้ามาขายแรงงานในเมืองใหญ่เป็นจำนวนมาก อันจะเป็นผลทำให้เกิดปัญหาสังคม
- 4) เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ
- 5) เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรม
- 6) เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดประชุมสัมมนาการจัดงานสังสรรค์ต่าง ๆ เป็นต้น

9. การประเมินผล

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน



แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบงานที่ 5
รายวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา 20701-2008
เรื่อง ข้อมูลทั่วไประบบการจัดการโรงแรม

ชื่อ.....สกุล.....ระดับชั้น.....สาขาวิชา.....กลุ่ม.....

ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
1	<u>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</u> เข้าเรียนตรงต่อเวลา						
2	มีวินัย และแต่งกายถูกระเบียบ						
3	มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน						
4	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นทีม						
5	ส่งงานในเวลาที่กำหนด						
6	<u>ด้านทักษะการปฏิบัติงาน</u> การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน						
7	แบบงานมีความประณีต และสวยงาม						
8	แบบงานถูกต้องตามหลักวิชาการ						
9	ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด						
10	มีสัญญาณของความปลอดภัย						
	รวมคะแนน						

สรุปผลการประเมิน ผ่าน ไม่ผ่าน คะแนนที่ได้.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
(.....)
...../...../.....

แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล
หน่วยที่ 5 เรื่อง ข้อมูลทั่วไประบบการจัดการโรงแรม

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ และหากผู้เรียนมีพฤติกรรมนั้น ลงในช่องรายการ

ที่	ชื่อ- นามสกุล	การสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนในระหว่างเรียน																				รวม คะแนน
		การสนใจเรียน				การแสดง ความคิดเห็น				การตอบ คำถาม				การยอมรับฟัง คนอื่น				ทำงานตามที่ ครูมอบหมาย				
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						

เกณฑ์การวัดผล ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้

- ดีมาก = 4 สนใจฟัง ไม่หลับ ไม่พูดคุยในชั้น มีคำถาม ตอบคำถามถูก ทำงานส่งตามเวลาอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 90 - 100%
- ดี = 3 พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 70 - 89%
- ปานกลาง = 2 พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 50 - 69 %
- ปรับปรุง = 1 เข้าชั้นเรียน แต่การแสดงออกน้อยมาก ส่งงานไม่ครบ ส่งงานไม่ตรงเวลา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนรวมตามแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ลงชื่อครูผู้สอนสังเกต
(.....)

สัปดาห์ที่

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

แบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สาขาวิชา.....สาขางาน.....ระดับชั้น.....กลุ่ม.....

[illegible]

10. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

1. เอกสารหรือหนังสือเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม
2. ผู้สอนแนะนำวิธีการเรียนรู้ในรายวิชามีหลายรูปแบบ เช่น ฟังการบรรยาย การมอบหมายให้ปฏิบัติหรือทำใบงาน การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น
3. แนะนำแหล่งการค้นคว้า สื่อการเรียนการสอน เช่น วีดิทัศน์ แหล่งค้นคว้าในอินเทอร์เน็ต เป็นต้น



	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ... 6
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 13-15
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ แนวโน้มของธุรกิจโรงแรม	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน แนวโน้มของธุรกิจโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ.....สมรรถนะย่อย.....

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน....
- 2) วิธีประเมิน.....
- 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ.....

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. สารการเรียนรู้

- 1) ความหมายของธุรกิจโรงแรม
- 2) ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเกริ่นนำเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความหมายของธุรกิจโรงแรม
2. ครูแนะนำเนื้อหา และแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ของหน่วยที่ 1 เรื่อง ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ขั้นสอน

1. ครูผู้สอนใช้สื่อ Power Point ประกอบการบรรยาย สอนครั้งที่ 1 ความหมายของธุรกิจโรงแรม ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียน รหัส 20701-2008 วิชา ธุรกิจโรงแรม ของสำนักพิมพ์เอมพันธ์
2. สื่อ Power Point
3. กิจกรรมการเรียนการสอน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

1. บันทึกการสอน
2. ใบเช็กรายชื่อ

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1. แผนจัดการเรียนรู้

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
2. ตรวจสอบกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมนำความรู้
3. ตรวจสอบประเมินผลการเรียนรู้

9.2 วิธีการประเมิน

1. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
2. แบบประเมินผลการเรียนรู้

9.3 เครื่องมือประเมิน

1. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ต้องไม่มีช่องปรับปรุง
2. แบบประเมินผลการเรียนรู้มีเกณฑ์ผ่าน 50%

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

10.2 ปัญหาที่พบ

10.3 แนวทางแก้ปัญหา

	ใบความรู้ 6	หน่วยที่ ... 6
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 13-15
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ แนวโน้มของธุรกิจโรงแรม	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน แนวโน้มของธุรกิจโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. เนื้อหาสาระ

6.1 อนาคตของอุตสาหกรรม

6.1.1 บริหารการจัดการแบบแฟรนไชส์ (Franchising)

ย้อนหลังไปเมื่อ 20-40 ปีที่แล้ว ธุรกิจในรูปแบบแฟรนไชส์จัดว่าเป็นหนึ่งในสถานการณ์ธุรกิจที่เติบโตเร็วที่สุด ไม่เพียงแต่ธุรกิจของอเมริกาเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงธุรกิจระดับนานาชาติด้วย ธุรกิจในรูปแบบแฟรนไชส์ครอบคลุมไปในหลายสาขาธุรกิจและจำกัดอยู่ในขอบข่ายธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รูปแบบต่าง ๆ ของแฟรนไชส์มีหลากหลาย ตั้งแต่อาหารจานด่วน (แมคโดนัลด์) ไปจนถึงบริการจัดทำภาษีรายได้ สตูดิโอฝึกเต้นรำ และโดยเฉพาะในสายอุตสาหกรรมโรงแรมและโมเต็ล

โรงแรมแบบแฟรนไชส์ คือ เจ้าของมีโรงแรมแต่ถ้าให้สร้างแบรนด์เองลูกค้าคงไม่รู้จัก แต่อยากบริหารเอง จึงเกิดเป็นการซื้อแฟรนไชส์ คือ ชื่อชื่อ Chain Hotel โรงแรมดัง ๆ มาใช้เป็นชื่อโรงแรมแต่ยังบริหารเองอยู่ ความเสี่ยงอยู่กับเจ้าของแต่ส่วนแบ่งจะเยอะกว่าการให้ Chain โรงแรมอื่นมาบริหารเพราะค่าแฟรนไชส์จะถูกกว่าค่าบริหาร

ธุรกิจในรูปแบบแฟรนไชส์เป็นการขายกรรมสิทธิ์ในการทำการตลาดสินค้าที่ได้รับการรับรองแล้วของผู้ถือกรรมสิทธิ์เจ้าของแฟรนไชส์ การสร้างรูปแบบสินค้าที่ประสบผลสำเร็จนั้น เจ้าของแฟรนไชส์จะจัดหาวิธีการเพื่อให้

ผู้ลงทุนประกอบการขนาดย่อมเข้ามาสู่ธุรกิจโรงแรม ผู้ลงทุนหลายคนพบว่าธุรกิจในรูปแบบแฟรนไชส์เป็นธุรกิจที่เหมาะสมในการลงเงินทุน ธนาคารและสถาบันให้กู้ยืมเงินต่าง ๆ จะให้สิทธิพิเศษต่อธุรกิจในรูปแบบแฟรนไชส์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันมากกว่า

ธุรกิจในรูปแบบแฟรนไชส์ของโรงแรมและโมเต็ลแต่ดั้งเดิมนั้น มีโรงแรมฮอลิเดย์ อินน์เป็นผู้นำหลัก แต่กระนั้นผู้นำหลักในปัจจุบันกลับเป็นโรงแรมเบสท์ เวสเทิร์นที่มี 3,983 โรงแรมในเครือ(311,276 ห้องพักแขก) โรงแรมฮอลิเดย์ อินน์เมื่อรวมกันทั้งหมดมี 2,104 โรงแรม (292,193 ห้องพักแขก)ซึ่งนับว่าเป็นผู้นำหลักในวงการเช่นกัน เจ้าของแฟรนไชส์อื่นที่สำคัญคือ โรงแรมคอมฟอร์ม อินน์ มี 1,736 โรงแรม(133,251 ห้อง) โรงแรมซูเปอร์ 8 มี 1,870 โรงแรม (112,000 ห้อง)

โรงแรมรามาดา มี 1,030 โรงแรม(129,689 ห้อง)

กลุ่มโรงแรม 3 ดาวและต่ำกว่า 3 ดาว ขยายตัวในอัตราที่ลดลงเนื่องจากเกิดภาวะห้องพักล้นตลาด โดยมีปัจจัยกดดันที่

สำคัญมาจากการเติบโตอย่างมากของจำนวนห้องพักในช่วงปี 2559 จึงเกิดการแข่งขันที่รุนแรง ส่งผลให้ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กหลายรายต้องประกาศขายกิจการนอกจากนั้น ผู้ประกอบการยังต้องปรับตัวด้วยการบริหารจัดการต้นทุนให้มีความคุ้มค่าและเพิ่มช่องทางในการสร้างรายได้ อาทิ ผู้ประกอบการบางรายปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นที่พักที่เน้นความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ อาทิ บูติกโฮเทล หรือที่พักแรมที่ตกแต่ง โดยใช้วัสดุที่เน้นความเป็นธรรมชาติ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม รวมทั้งการทำตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น

6.1.2 โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

โครงการใบไม้เขียว หรือ กรีนลีฟ (Greenleaf) ดำเนินการโดยมูลนิธิใบไม้เขียวเพื่อกระตุ้นให้ธุรกิจโรงแรมเน้นความสำคัญกับการใช้พลังงานและการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการบริหารคุณภาพของโรงแรม "ใบไม้เขียว" จึงเป็นสัญลักษณ์ของโรงแรมที่ใส่ใจและให้ความสำคัญกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพและการบำบัดน้ำทิ้งตามกฎหมายและข้อบังคับของทางราชการ
2. มาตรการรักษาความปลอดภัย การเก็บรักษา การใช้และการจัดการเชื้อเพลิง แก๊ส และสารพิษ
3. มีนโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม
4. มีการจัดการของเสีย เริ่มตั้งแต่การคัดแยกขยะ รวมถึงน้ำทิ้งจากแหล่งต่าง ๆ
5. มีการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ เช่น การเลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานจำพวกหลอดไฟ ก๊อกน้ำ สุขภัณฑ์ เป็นต้น

6. มีมาตรการควบคุมคุณภาพอากาศภายในอาคาร
7. ให้ความสำคัญกับการจัดซื้อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น เลือกใช้สินค้าต่าง ๆ ทั้งในสำนักงานและส่วนบริการลูกค้า

เน้นการคำนึงถึงที่มาของผลิตภัณฑ์ได้รับการรับรองความใส่ใจสิ่งแวดล้อม

8. เน้นการเสริมสร้างจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้น และรณรงค์ให้ลูกค้าใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ปัญหาในอุตสาหกรรมโรงแรม

อนาคตของอุตสาหกรรมโรงแรมและโมเต็ลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาต่าง ๆ ที่กำลังขยายตัวขึ้นในวงการอย่างปฏิเสธไม่ได้ รวมทั้งความสามารถของวงการนี้ที่จะต่อสู้กับปัญหาเหล่านี้ด้วย หากไม่คิดว่าจำเป็นต้องเรียงลำดับตามความสำคัญ ปัญหาดังต่อไปนี้ เป็นสิ่งที่วงการนี้ต้องเผชิญและแก้ไข

1. ความไม่แน่นอนที่ขึ้นอยู่กับแหล่งพลังงานทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่ หลังจากการก่อสร้างเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว การสับเปลี่ยนแหล่งพลังงานโดยปกติเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้
2. ความยากลำบากที่เพิ่มมากขึ้นในการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มให้เกิดผลกำไร
3. ต้นทุนแรงงานที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยปราศจากการเพิ่มผลผลิตที่ตามมา
4. การขยายตัวของขนาดโรงแรมและการเพิ่มจำนวนห้องพัก ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจของแขกต่อกระบวนการ
การลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก รวมทั้งความล่าช้าในการจัดการกับกระเปาะสัมภาระการบริการในห้องพัก
และบริการส่วนใหญ่อื่น ๆ
5. การแข่งขันที่รุนแรงขึ้นระหว่างโรงแรม ส่งผลให้เกิดความจำเป็นต้องมีการลดราคาขนาดใหญ่เพื่อให้สามารถ
แข่งขันในตลาดได้

6.2.1 ระบบการควบคุมพลังงาน

การเพิ่มขึ้นของราคาน้ำมันเบนซินส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจรีสอร์ท เนื่องจากแขกเดินทางมาพักน้อยลง สายการบินต่าง ๆ ก็ได้รับผลกระทบอย่างหนักเช่นกัน และส่งผลกระทบโดยตรงต่อโรงแรมแขกเดินทางมาพักน้อย

6.2.2 แรงงาน : กำลังคนที่มีอยู่และต้นทุน

อุตสาหกรรมโรงแรมต้องแข่งขันในเรื่องของแรงงานกับอุตสาหกรรมการผลิต และอุตสาหกรรมการก่อสร้างและอาคาร อัตราค่าจ้างในสายงานเหล่านี้เพิ่มขึ้นตามลำดับจนอุตสาหกรรมโรงแรมไม่อาจแข่งขันได้รวมทั้งการเติบโตของอุตสาหกรรมการบริการที่เห็นเด่นชัด คือ บริการอาหารจานด่วน ที่แข่งขันอย่างรุนแรงเพื่อให้ได้แรงงานกลุ่มเดียวกัน และยังมีการเพิ่มขึ้นของโรงแรมคาสิโนและการเพิ่มขึ้นของจำนวนเรือสำราญ

6.2.3 การพัฒนาด้านเทคโนโลยี

การพัฒนาด้านเทคโนโลยีส่วนมากในอุตสาหกรรมโรงแรม อยู่ในสายงานด้านการสื่อสารที่คอมพิวเตอร์ความเร็วสูงและฮาร์ดแวร์รวมทั้งซอฟต์แวร์ที่ราคาต้นทุนถูกลง ทำให้เกิดโอกาสหลายอย่างที่ไม่เคยมีในอดีต กระบวนการสำรองห้องพักผ่านระบบการสำรองห้องพักในคอมพิวเตอร์ได้แจกแจงรายละเอียดระบบนี้จะรวมเข้ากับระบบของโรงแรมอื่น ๆ ในคอมพิวเตอร์ด้วยระบบการบริหารอาคาร (Property Management Systems) ที่มีระบบการสำรองห้องพักเป็นส่วนหนึ่งนั้นได้ขยายตัวออกไปมากขึ้นเรื่อย ๆ นอกเหนือจากการทำระบบงานเช็คอิน

เช็คเอาต์ ของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า รวมทั้งการออกใบเสร็จรับเงินและใบแจ้งหนี้เป็นระบบอัตโนมัติแล้ว ยังมีการเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ของโรงแรมด้วย

6.2.4 การดำเนินงานต้อนรับส่วนหน้า

การปรับปรุงทางเทคโนโลยีค่อย ๆ ลดบทบาทของงานต้อนรับส่วนหน้าลง และในอนาคตการทำงานในส่วนนี้อาจจะมีน้อยมากหรืออาจจะไม่มีเลยก็ได้ ซึ่งได้แก่ การให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิต และการออกใบเสร็จรับเงิน รวมทั้งใบแจ้งหนี้ในขณะนี้มาพัก โดยปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีช่วยในการเช็คอินของโรงแรมมากกว่าร้อยละ 80 เนื่องจากเป็นเรื่องง่าย เพียงแค่ลงชื่อรับรองข้อมูลซึ่งเตรียมไว้ก่อนหน้าแล้วดังนั้น จึงอาจไม่จำเป็นต้องมีแผนกต้อนรับส่วนหน้าเต็มรูปแบบ เนื่องจากเครื่องปลายทางทำการเช็คอิน

อัตโนมัติได้ทันที พร้อมกับทำการส่งกุญแจพลาสติกที่ได้ตั้งโปรแกรมไว้แล้วให้กับแขกได้โดยตรงยกเว้นลูกค้าที่วอล์กอินเข้ามาโดยไม่ได้ทำการจองห้องพักล่วงหน้าเท่านั้นที่จำเป็นจริง ๆ ต้องสอบถามเพื่อให้ข้อมูลดังกล่าว

6.2.5 กลยุทธ์ในการตั้งอัตราราคา

ผลกระทบของการแข่งขันในเรื่องของอัตราราคาและยังมีการกล่าวถึงการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นจากเรือสำราญที่มีต่อธุรกิจรีสอร์ทด้วย บางบริษัทโรงแรมในเครือได้ปรับใช้โครงการที่คล้ายคลึงกับโครงการของสายการบิน มีการลดราคามาก ๆ เสนอให้กับผู้ที่ทำการสำรองห้องพักล่วงหน้าหลายสัปดาห์ โดยพยายามที่จะกำหนดให้มีเงินรับประกันในกรณียกเลิกด้วย

6.2.6 ข้อควรพิจารณาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

ในอุตสาหกรรมโรงแรมได้มีการกล่าวถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในระดับสูงมาก ไม่ว่าจะเป็นการเลือกสถานที่หรือจัดห้องพักในลักษณะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมถึงการใช้สิ่งผลิตที่เกิดจากการนำไปทำการรีไซเคิลหรือรีユスเพื่อกลับมาใช้ใหม่ รวมถึงการควบคุมการจัดการขยะและการใช้เชื้อเพลิงต่าง ๆ

6.3 โอกาสของธุรกิจโรงแรมหลังวิกฤต COVID-19

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากปัญหา COVID-19 มากที่สุด ถึงแม้ว่าสถานการณ์จะดีขึ้นแต่ก็ยังคงไม่สามารถฟื้นตัวได้ทันที อาจจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อให้เกิดการปรับตัว อย่างที่เรียกกันว่า “New Normal” เนื่องจากความต้องการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เพราะเกิดความกังวลในเรื่องการติดเชื้อ Covid-19 ดังนั้น ทางโรงแรมจะต้องมีมาตรการต่าง ๆ ที่แสดงออกมาเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในด้านสุขอนามัยและความสะอาด ซึ่งมีดังนี้

1. ต้นทุนด้านสุขอนามัยที่เพิ่มขึ้น โรงแรมจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการซื้อเจลหรือแอลกอฮอล์สำหรับฆ่าเชื้อโรคต่าง ๆ ทั้งในห้องพักและตามบริเวณโรงแรม รวมถึงการทำความสะอาดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของโรงแรมให้บ่อยขึ้น

2. Social Distancing การจัดระยะห่างระหว่างแขกที่กำลังรอรับบริการหรือกำลังติดต่อ Reception ประมาณ 1.5–2 เมตร เพื่อให้เกิดความปลอดภัย ซึ่งแม้แต่พนักงานเองมีการจัดการ จัดสรรการทำงานให้พอเหมาะ ไม่แออัดหรือพลุกพล่านจนเกินไป โดยเฉพาะบริเวณเคาน์เตอร์หรือล็อบบี้ก็ต้องจัดวางที่นั่งให้ห่างกันด้วยจนกว่าสถานการณ์จะดีขึ้นหรือคลี่คลายลงไป

3. Common Area มีการรักษาระยะห่างใน Common Area ของโรงแรม อย่างเช่น บริเวณสนามหญ้า ระเบียงแอบแดดบริเวณสระว่ายน้ำ ควรจำกัดจำนวนผู้ที่ลงไปเล่นในสระว่ายน้ำ รวมถึงควบคุมความสะอาดของสระ ว่ายน้ำ สปา และฟิตเนส และควรติดตั้งเครื่องกรองอากาศ

4. อาหารและเครื่องดื่ม ในช่วงที่ยังเกิดปัญหาการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทางโรงแรมหรือที่พัก ต่าง ๆ อาจจะหยุดพักการบริการอาหารแบบบุฟเฟต์ แต่อาจจะปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นเสิร์ฟแบบ A La Cart หรือ เปลี่ยนมาเป็นการเสิร์ฟถึงห้องแทน

5. การแต่งกายของพนักงาน มีดังนี้

(1) แผนกต้อนรับ : ชุดของพนักงานต้อนรับอาจจะต้องเปลี่ยนเป็นชุด PPE (Personal Protective Equipment)

(2) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม : จะต้องสวมใส่ผ้ากันเปื้อน ผ้าปิดปาก หรือสวมหมวกคลุมผมให้เรียบร้อย ในขณะที่ปรุงอาหารหรือปรุงเครื่องดื่ม

(3) แผนกแม่บ้าน : ควรมีถุงมือทำความสะอาดที่เหมาะสมกับแต่ละงาน มีการใช้ Face Shield และสวมหน้ากากอนามัยขณะทำความสะอาด ใช้เจลฆ่าเชื้อหรือน้ำยาทำความสะอาดร่างกายหลังจากที่ทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว

6. SHA ตราสัญลักษณ์ความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวยุคใหม่ SHA หรือ Amazing Thailand Safety & Health Administration มีชื่อเต็มในภาษาไทยว่า โครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA เป็นโครงการความร่วมมือของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กับกรมควบคุมโรค กรมอนามัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น โดยนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการเพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวว่าทุกคนจะได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความสุข และความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสินค้าและบริการประเทศไทย เช่น โรงแรมอนันตรา สยาม กรุงเทพฯ ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย หรือ Amazing Thailand Safety & Health Administration : SHA ประเภทโรงแรม/ที่พักและสถานที่จัดประชุมธุรกิจโรงแรมหนึ่งใน Supply Chain ที่สำคัญของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ซึ่งเป็นอุตสาหกรรม

ที่ได้รับผลกระทบในลำดับต้น ๆ เมื่อวิกฤต COVID-19 เริ่มแพร่ระบาดหนักขึ้นและสถานการณ์ผลกระทบเริ่มทวีความรุนแรงมากขึ้นไปอีก เมื่อรัฐบาลตัดสินใจใช้มาตรการขั้นเด็ดขาดอย่างการประกาศใช้ พ.ร.ก.การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยหนึ่งในเนื้อหาที่สำคัญคือการให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดร่วมกับคณะกรรมการควบคุมโรคสามารถตัดสินใจสั่งปิดกิจการที่มีแนวโน้มว่าเป็นสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้ทันที

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด

1. เอกสารใดต่อไปนีที่ใช้ในงานต้อนรับและลงทะเบียน
ก. ป้ายติดกระเป๋
ข. ใบจองห้องพัก
ค. ทะเบียนประวัติ
ง. รายชื่อผู้ที่เข้าพัก
2. ข้อใดอยู่ในฝ่ายบริหาร
ก. Bell Captain
ข. General Manager
ค. Room Division Manager
ง. Front Office Manager
3. ข้อใดไม่ได้อยู่ในฝ่าย Food + Reservation Clerk
ก. Time keeper
ข. Reservation Clerk
ค. Steward
ง. Chief Engineer
4. ข้อใดไม่ใช่บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ดีของพนักงานโรงแรม
ก. ซื่อสัตย์
ข. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
ค. มีสุขภาพที่ดี
ง. ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
5. การกำหนดห้องพักให้ผู้มาพัก พนักงานต้อนรับต้องอาศัยข้อมูลจากเอกสารใด
ก. ใบเปลี่ยนแปลงห้องพัก
ข. แบบตรวจสอบสถานภาพห้อง
ค. เอกสารการรายงานผลการใช้ห้อง
ง. ผังห้องพักในโรงแรม
6. ข้อใดเป็นวิธีการต้อนรับของผู้เข้าพักที่มาเป็นหมู่คณะที่เหมาะสมที่สุด
ก. ดำเนินการรับลงทะเบียนโดยผู้จัดหรือหัวหน้าทัวร์
ข. มอบหมายให้ผู้นำกลุ่มหรือหัวหน้านำใบลงทะเบียนไปให้แขก
ค. จัดโต๊ะสำหรับลงทะเบียนแยกออกจากเคาน์เตอร์ต้อนรับ
ง. การรับลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต
7. ข้อใดต่อไปนี้เป็นสิ่งที่มีค่ามากที่สุดในการให้บริการตอบคำถามของลูกค้าที่มาเข้าพัก

- ก. สภาพดินฟ้าอากาศ
 - ข. เส้นทางจราจร
 - ค. ประเภทและชนิดของห้องพักและเตียง
 - ง. อัตราการแลกเปลี่ยนของเงิน
8. แม่บ้านโรงแรมจะต้องประสานงานกับงานใดเพื่อรู้สถานะของห้องพัก
- ก. งานบริการส่วนหน้าโรงแรม
 - ข. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
 - ค. งานบัญชีและการเงิน
 - ง. งานรักษาความปลอดภัย
9. ข้อใดเป็นการจองอัตโนมัติในลักษณะของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ผ่านเว็บไซต์โรงแรม
- ก. Global Distribution System
 - ข. Central Reservation System
 - ค. Internet Distribution System
 - ง. Hotel branded website
10. ห้องพักที่อยู่ติดกัน 2 ประตูทะลุถึงกันคือห้องประเภทใด
- ก. Triple Room
 - ข. Adjoining Room
 - ค. Connecting Room
 - ง. Studio Room

7. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

หนังสือธุรกิจโรงแรม สำนักพิมพ์เอมพันธ์

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด

1. เอกสารใดต่อไปนีที่ใช้ในงานต้อนรับและลงทะเบียน
ก. ป้ายติดกระเป๋
ข. ใบจองห้องพัก
ค. ทะเบียนประวัติ
ง. รายชื่อผู้ที่เข้าพัก
2. ข้อใดอยู่ในฝ่ายบริหาร
ก. Bell Captain
ข. General Manager
ค. Room Division Manager
ง. Front Office Manager
3. ข้อใดไม่ได้อยู่ในฝ่าย Food + Reservation Clerk
ก. Time keeper
ข. Reservation Clerk
ค. Steward
ง. Chief Engineer
4. ข้อใดไม่ใช่บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ดีของพนักงานโรงแรม
ก. ซื่อสัตย์
ข. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
ค. มีสุขภาพที่ดี
ง. ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
5. การกำหนดห้องพักให้ผู้มาพัก พนักงานต้อนรับต้องอาศัยข้อมูลจากเอกสารใด
ก. ใบเปลี่ยนแปลงห้องพัก
ข. แบบตรวจสอบสถานภาพห้อง
ค. เอกสารการรายงานผลการใช้ห้อง
ง. ผังห้องพักในโรงแรม
6. ข้อใดเป็นวิธีการต้อนรับของผู้เข้าพักที่มาเป็นหมู่คณะที่เหมาะสมที่สุด
ก. ดำเนินการรับลงทะเบียนโดยผู้จัดหรือหัวหน้าทัวร์
ข. มอบหมายให้ผู้นำกลุ่มหรือหัวหน้านำใบลงทะเบียนไปให้แขก

- ค. จัดโต๊ะสำหรับลงทะเบียนแยกออกจากเคาน์เตอร์ต้อนรับ
ง. การรับลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต
7. ข้อใดต่อไปนี้เป็นสิ่งที่จำเป็นมากที่สุดในการให้บริการตอบคำถามของลูกค้าที่มาเข้าพัก
ก. สภาพดินฟ้าอากาศ
ข. เส้นทางจราจร
ค. ประเภทและชนิดของห้องพักและเตียง
ง. อัตราการแลกเปลี่ยนของเงิน
8. แม่บ้านโรงแรมจะต้องประสานงานกับงานใดเพื่อรู้สถานะของห้องพัก
ก. งานบริการส่วนหน้าโรงแรม
ข. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
ค. งานบัญชีและการเงิน
ง. งานรักษาความปลอดภัย
9. ข้อใดเป็นการจองอัตโนมัติในลักษณะของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ผ่านเว็บไซต์
โรงแรม
ก. Global Distribution System
ข. Central Reservation System
ค. Internet Distribution System
ง. Hotel branded website
10. ห้องพักที่อยู่ติดกัน 2 ประตูทะลุถึงกันคือห้องประเภทใด
ก. Triple Room
ข. Adjoining Room
ค. Connecting Room
ง. Studio Room

	ใบงาน ที่ 6	หน่วยที่ ... 6
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 13-15
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ แนวโน้มของธุรกิจโรงแรม	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง แนวโน้มของธุรกิจโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

หนังสือเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

=

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเกริ่นนำเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความหมายของธุรกิจโรงแรม
2. ครูแนะนำเนื้อหา และแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ของหน่วยที่6 เรื่อง แนวโน้มของธุรกิจโรงแรม

ขั้นสอน

1. ครูผู้สอนใช้สื่อ Power Point ประกอบการบรรยาย สอนครั้งที่ 13-15 แนวโน้มของธุรกิจโรงแรม

ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ Power Point และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

8. สรุปและวิจารณ์ผล

สรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการที่ให้บริการที่พักอาศัยสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ รวมถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

- 1) ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น เช่น ระบบสาธารณสุขโภชนาการคมนาคมขนส่งความปลอดภัยระบบการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
- 2) ช่วยยกระดับมาตรฐานของการศึกษา
- 3) ลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัด จากการอพยพเข้ามาขายแรงงานในเมืองใหญ่เป็นจำนวนมาก อันจะเป็นผลทำให้เกิดปัญหาสังคม
- 4) เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ
- 5) เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรม
- 6) เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดประชุมสัมมนาการจัดงานสังสรรค์ต่าง ๆ เป็นต้น

9. การประเมินผล

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน



แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบงานที่ 6
รายวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา 20701-2008
เรื่อง แนวโน้มของธุรกิจโรงแรม

ชื่อ.....สกุล.....ระดับชั้น.....สาขาวิชา.....กลุ่ม.....

ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
1	<u>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</u> เข้าเรียนตรงต่อเวลา						
2	มีวินัย และแต่งกายถูกระเบียบ						
3	มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน						
4	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นทีม						
5	ส่งงานในเวลาที่กำหนด						
6	<u>ด้านทักษะการปฏิบัติงาน</u> การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน						
7	แบบงานมีความประณีต และสวยงาม						
8	แบบงานถูกต้องตามหลักวิชาการ						
9	ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด						
10	มีสัญญาณของความปลอดภัย						
	รวมคะแนน						

สรุปผลการประเมิน ผ่าน ไม่ผ่าน คะแนนที่ได้.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
(.....)
...../...../.....

แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล
หน่วยที่ 6 เรื่อง แนวโน้มของธุรกิจโรงแรม

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ และหากผู้เรียนมีพฤติกรรมนั้น ลงในช่องรายการ

ที่	ชื่อ- นามสกุล	การสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนในระหว่างเรียน																รวม คะแนน				
		การสนใจเรียน				การแสดง ความคิดเห็น				การตอบ คำถาม				การยอมรับฟัง คนอื่น					ทำงานตามที่ ครูมอบหมาย			
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1		4	3	2	1
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						

เกณฑ์การวัดผล ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้

- ดีมาก = 4 สนใจฟัง ไม่หลับ ไม่พูดคุยในชั้น มีคำถาม ตอบคำถามถูก ทำงานส่งตามเวลาอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 90 - 100%
- ดี = 3 พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 70 - 89%
- ปานกลาง = 2 พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 50 - 69 %
- ปรับปรุง = 1 เข้าชั้นเรียน แต่การแสดงออกน้อยมาก ส่งงานไม่ครบ ส่งงานไม่ตรงเวลา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนรวมตามแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ลงชื่อครูผู้สอนสังเกต
(.....)

สัปดาห์ที่

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

แบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สาขาวิชา.....สาขางาน.....ระดับชั้น.....กลุ่ม.....

[illegible]

10. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

1. เอกสารหรือหนังสือเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม
2. ผู้สอนแนะนำวิธีการเรียนรู้ในรายวิชามีหลายรูปแบบ เช่น ฟังการบรรยาย การมอบหมายให้ปฏิบัติหรือทำใบงาน การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น
3. แนะนำแหล่งการค้นคว้า สื่อการเรียนการสอน เช่น วิกิพีส์ แหล่งค้นคว้าในอินเทอร์เน็ต เป็นต้น



	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ... 7
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 16-18
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. สารการเรียนรู้

- 1) ความหมายของธุรกิจโรงแรม
- 2) ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเกริ่นนำเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความหมายของธุรกิจโรงแรม
2. ครูแนะนำเนื้อหา และแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ของหน่วยที่ 1 เรื่อง ความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ขั้นสอน

1. ครูผู้สอนใช้สื่อ Power Point ประกอบการบรรยาย สอนครั้งที่ 1 ความหมายของธุรกิจโรงแรม ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียน รหัส 20701-2008 วิชา ธุรกิจโรงแรม ของสำนักพิมพ์เอมพันธ์

2. สื่อ Power Point
3. กิจกรรมการเรียนการสอน

8. หลักฐานการเรียนรู้

- 8.1 หลักฐานความรู้
 1. บันทึกการสอน
 2. ใบใช้รายชื่อ
- 8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน
 1. แผนจัดการเรียนรู้

9. การวัดและประเมินผล

- 9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน
 1. สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
 2. ตรวจกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมนำความรู้
 3. ตรวจแบบประเมินผลการเรียนรู้
- 9.2 วิธีการประเมิน
 1. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
 2. แบบประเมินผลการเรียนรู้
- 9.3 เครื่องมือประเมิน
 1. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ต้องไม่มีช่องปรับปรุง
 2. แบบประเมินผลการเรียนรู้มีเกณฑ์ผ่าน 50%

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

10.2 ปัญหาที่พบ

10.3 แนวทางแก้ปัญหา

	ใบความรู้ 7	หน่วยที่ ... 7
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 16-18
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. เนื้อหาสาระ

7.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ

7.1.1 เวลาและช่วงเวลา (Time / Duration)

การบอกเวลาภาษาอังกฤษ โดยใช้คำบุพบท In On At ซึ่งมีหลักการใช้บอกเวลา ดังนี้

In ใช้กับเวลาเช้า / บ่าย / เย็น เดือน ฤดู ปี เช่น

In the morning/ In the afternoon/ In the evening

In March / In December

In summer / In winter

In 2012

On ใช้กับวันที่ เช่น

on Monday / on Saturday

At ใช้บอกเวลาที่เป็นชั่วโมง นาที เช่น

At six o'clock. (6.00 น.)

At nine thirty. (9.30 น.)

7.1.2 การบอกเวลาแบบอเมริกัน

1. การบอกเวลาจะลงท้ายด้วย A.M. ย่อมาจาก Ante meridiem ซึ่งเป็นภาษาลาติน ใช้ตั้งแต่เวลาหลังเที่ยงคืนถึงเที่ยงวัน เช่น

เวลา 8.00 น. จะเป็น At 8.00 a.m.

แอท เอท เอ เอ็ม

เวลาแปดนาฬิกา

2. การบอกเวลาจะลงท้ายด้วย P.M. ย่อมาจาก Post meridiem เป็น ภาษาลาติน ใช้ตั้งแต่เวลาหลังเที่ยงวันถึงเที่ยงคืน เช่น

เวลา 21.00 น. จะเป็น at 9.00 p.m.

แอท ไนท์ พีเอ็ม

เวลาเก้าโมงสามนาฬิกาหรือสามทุ่ม

3. ถ้าเป็นเวลาที่ไม่ใช่เลขนาฬิกา จะลงท้ายด้วยคำว่า o'clock เช่น

เวลา 6.00 น. จะเป็น At 6 o'clock a.m.

แอท ซิก โอคล็อก เอเอ็ม

หกนาฬิกาหรือหกโมงเช้า

เวลา 21.00 น. จะเป็น At 9 o'clock p.m

แอท ไนท์ โอคล็อก พีเอ็ม

เก้าโมงสามนาฬิกาหรือสามทุ่ม

4. ถ้ามีเลขนาฬิกาจะอ่านเลขชั่วโมงก่อน แล้วตามด้วยจำนวนเลขนาฬิกา เช่น

เวลา 3.30 น. จะเป็น At 3.30 a.m.

แอท ทรีเธอร์ทิ เอเอ็ม

สามนาฬิกาสามสิบนาทีหรือตีสามครึ่ง

5. ถ้าเที่ยงตรง จะนิยมใช้ At noon / แอทนูน

6. ถ้าเที่ยงคืน จะนิยมใช้ At midnight / มิดไนท์

7.2 การสำรองห้องพักทางโทรศัพท์

7.2.1 การสำรองห้องพักผ่านโทรศัพท์ (Making a Reservation by Phone)

Receptionist: Good morning, Novotel Hotel, Can I help you?

กู๊ดมอร์นิง โนวเทลโฮเทล แคน ไอ เฮลป์ยู

สวัสดีค่ะ โรงแรมโนวเทล ยินดีให้บริการค่ะ

Customer: I'd like to have a room for two people for the 16th May.

ไอด ไลค์ทุแฮฟ อะ รุม ฟอร์ทูพิเพิล ฟอร์เดอะซิคทีน เมย์
ผมต้องการห้องพัก 1 ห้อง สำหรับสองคนในวันที่ 16 พฤษภาคม

Receptionist: What kind of room would you like, sir?

วือท ไคค์ออฟ รุม วูด ยูไลค์เซอร์

คุณต้องการห้องแบบไหนคะ

Receptionist: Would you like a single room or a double room?

วูด ยูไลค์ อะ ซิงเกิ้ล รุม ออร์ อะ ดับเบิล รุม

คุณต้องการห้องเตียงเดี่ยวหรือห้องเตียงคู่คะ

Customer: A double room for two people, please.

อะ ดับเบิล รุม ฟอร์ทูพิเพิล พลีส

ขอห้องเตียงคู่สำหรับ 2 คนครับ

Receptionist: How many nights will you be staying?

ฮาว แมนนี่ ไนท์ส วิล ยูบีสเตย์อิง

ต้องการพักกี่คืนคะ

Customer: For 4 days

ฟอร์โฟร์เดย์

จะพัก 4 วันครับ

7.2.2 การตอบรับการสำรองห้องพัก (Accepting a Reservation)

Receptionist: Can I reserve this room for you now?

แคน ไอ รีเซฟ ดิส รุม ฟอร์ยูนา

ต้องการให้ผมสำรองห้องนี้ไว้ให้คุณตอนนี้เลยไหมคะ

Customer: OK, I take it.

โอเค ไอเทค อิต

ผมตกลงรับห้องนี้

Receptionist: We will see you on the 26th July, then, Mr. Pop. Thank you.

วืวิล ซียูออน ดิทเวนตีซิก จูไล เดน มิสเตอร์ป๊อป แธงก์ยู

แล้วเจอกันในวันที่ 26 กรกฎาคม นะคะคุณป๊อป ขอบขอบคุณค่ะ

Customer: I hope so. Thank you.

ไอ โฮปโซ แธงก์ยู

ผมก็หวังเช่นนั้น ขอบขอบคุณครับ

7.2.3 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม (Giving Information about the Hotel)

The hotel phone number is 02-7448450.

เดอะ โฮเทล โฟน นัมเบอร์อิส โอ ทู เซฟเว่น ดับเบิลโฟร์ เอท โฟร์ ไฟฟ์ ซีโร

หมายเลขโทรศัพท์ของโรงแรมเราคือ ศูนย์สอง เจ็ดสี่สี่ แปดสี่ห้าศูนย์

In case of emergency, you can contact our call center 1549

อิน เคส ออฟ อีเมอร์เจนซี ยูแคน คอนแทกต์เอาเวอร์คอลล์เซ็นเตอร์วันไฟฟ์ไฟร์ไนน์
ในกรณีฉุกเฉิน คุณสามารถติดต่อ คอลเซ็นเตอร์ของเรา 1549 ครับ

For room service just dials 1 from your room phone.

ฟอร์รูมเซอร์วิซ จัส ไดเอลส์ วัน ฟรอม ยัวร์รูม โฟน

สำหรับบริการห้องพัก ก็แค่กด 1 จากโทรศัพท์ในห้องของคุณเองครับ

This is the map of our hotel.

ดิส อีส เดอะ แมพ ออฟ เอาเวอร์โฮเทล

นี่เป็นแผนที่ของโรงแรมเราครับ

7.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม (Hotel Facility)

Customer: Does the room have air conditioner?

ดาส เดอะรูม แฮฟ แอร์คอนดิชันเนอร์

ในห้องมีเครื่องปรับอากาศไหมครับ

Does it have hot water?

ดาส เดอะรูม แฮฟ ฮอท วอเตอร์

ในห้องมีน้ำร้อนไหมครับ

Can I order food to my room?

แคน ไอ ออร์เดอร์ฟู้ด ทุมายรูม

ผมสั่งอาหารมาที่ห้องได้ไหมครับ

Receptionist: Our hotel is fully air conditioned with hot shower or bath.

เอาเวอร์โฮเต็ล อีส ฟูลลี่ แอร์คอนดิชัน วิธ ฮอท เซาเวอร์ออร์บัท

โรงแรมของเราปรับอากาศทุกห้องพร้อมระบบน้ำร้อนผ่านฝักบัวหรืออ่างอาบน้ำ

You can order food to your room. Just call 160 for room service.

ยูแคน ออเดอร์ฟู้ด ทุมยัวร์รูม จัส คอล 160 ฟอร์รูมเซอร์วิซ

คุณสามารถสั่งอาหารมารับประทานที่ห้องได้เพียงกด 160 ฝ่ายบริการห้องพัก

7.2.5 รายละเอียดการเดินทางเข้าพัก (Getting Details of Arrival)

Receptionist: What time will you be arriving, sir?

ว็อท ไทม์วิลยูบียอไลวริง เซอร์

คุณจะมาถึงโรงแรมสักกี่โมงคะ

Receptionist: How do you get to our hotel?

ฮาว ดยุกีท พูเอาเวอร์โฮเทล
คุณจะเดินมาโรงแรมอย่างไรคะ

ตัวอย่างบทสนทนาการจองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์

Receptionist: Good morning, Novotel Hotel. May I help you?

กู๊ดมอร์นิง โนวเทล โฮเทล แคน ไอ เฮลป์ยู
สวัสดีค่ะ โรงแรมโนวเทล ยินดีให้บริการค่ะ

Guest: Yes, I'd like to make a reservation for a room.

ไอดี ไลค์ทูเมค เออะ เรสเซอเวชัน ฟอร์เออะ รูม
ผมต้องการจองห้องพักสัก 1 ห้องครับ

Receptionist: When for, sir.?

เวน ฟอร์เซอร์
วันไหนคะ

Guest: July 24th.

จูลไล ทเวนตีโฟร์
วันที่ 24 เดือนกรกฎาคม ครับ

Receptionist: For how many nights, sir?

ฟอร์ฮาวแมนี่ ไนทซ์ เซอร์
ต้องการพักกี่คืนคะ

Guest: 5 nights.

ไฟฟ์ไนทซ์
5 คืนครับ

Receptionist: What kind of room would you like, sir? We have double and single rooms.

ว็อต ไคด์ออฟ รูม วูด ยูไลค์ เซอร์? วีแฮฟ ดับเบิล แอนด์ ซิงเกิล รูมส์
คุณต้องการห้องแบบไหนคะคุณผู้ชาย? เรามีห้องเตียงคู่และเตียงเดี่ยว

Guest: Double, please. What's the room rate?

ดับเบิล พลีส. ว็อตซ เดอะ รูม เรท
เอาห้องเตียงคู่ครับ อัตราค่าห้องเท่าไรครับ

Receptionist: It's 2,500 baht a night plus tax and breakfast.

อิทซ ทูเธชันตีไฟฟ์ฮันเดรด บาท พลัส แท็กซ แอนด์เบรกฟาสต์
คืนละ 2,500 บาท รวมภาษีและอาหารเช้าด้วยค่ะ

Can I reserve this room for you now?

เคน ไอ รีเซิร์ฟ ดีส รูม ฟอร์ยูนาว

ต้องการให้ดิฉันสำรองห้องนี้ไว้ให้คุณตอนนี้เลยไหมคะ

Guest: Yes please.

เยส พลีส

ใช่ครับ

Receptionist: Your name, please?

ยัวร์เนม พลีส

ขอทราบชื่อค่ะ

Guest: John Anderson.

จอห์น แอนเดอร์สัน

Receptionist: Mr. John Anderson , Will you pay by cash or credit card?

มิสเตอร์ จอห์น แอนเดอร์สัน วิล ยูเพย์ บาย แคช ออร์เครดิต คาร์ด

คุณจอห์น แอนเดอร์สัน ไม่ทราบว่า คุณจะชำระด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต

Guest: Visa Card.

วีซ่า คาร์ด

บัตรเครดิตครับ

Receptionist: Card number please.

การ์ด 넘เบอร์พลีส

ขอหมายเลขบัตรค่ะ

Guest: 4528 2599 3488 330.

Receptionist: Expiration date?

เอกซ์พีเรชัน เดท

ขอวันหมดอายุบัตรค่ะ

Guest: 1/10/2025

Receptionist: OK, You're all set. We'll see you on the 24th

โอเค ยูอาร์อล เซ็ต วีเวล ซียูออน เดอะ ทเวนตี้โฟร์

ถูกต้องค่ะ ทุกอย่างเรียบร้อยแล้ว เจอกันในวันที่ 24 นะคะ

7.3 การแจ้งเข้าพักที่โรงแรม

ตัวอย่างบทสนทนาแขกจองห้องเข้ามาเช็คอินในโรงแรม

Receptionist: Good morning, may I help you?

กู๊ดมอร์นิง เมย์ไอ เฮลฟ ยู

สวัสดีค่ะ ยินดีรับใช้ค่ะ

Guest: Good morning, I want a single room for two people, please.

ก๊อตมอร์นิง ไอ วอนท์อะ ซิงเกิล รูม ฟอร์ทูพีเพิล พลีส
สวัสดีครับ ผมต้องการห้องพักเตียงเดี่ยวสำหรับพัก 2 คน ครับ

Receptionist: Did you book for the room?

ดิท ยูบุค ฟอร์เดอะ รูม
คุณได้จองห้องหรือเปล่าคะ

Guest: Yes, we did. My name is John Anderson.

เยส วีดิท มาย เนม อีส จอห์น แอนเดอร์สัน
จองครับ ผมชื่อ จอห์น แอนเดอร์สัน

Receptionist: Let me check. Yes, we have a room for you, Mr. John Anderson.

เลท มิเช็ก เยส วีแฮฟ อะ รูม ฟอร์ยู มิสเตอร์จอห์น แอนเดอร์สัน
ขออนุญาตเช็กก่อนนะคะ ใช่ค่ะ เราเตรียมห้องไว้ให้คุณค่ะ คุณจอห์น แอนเดอร์สัน
It's air-conditioning and carpeting.
อิธ แอร์คอนดิชันนิง แอน คาร์เพ็ตติง
เป็นห้องปรับอากาศและพรมปูพรมค่ะ

Guest: Does it have warm running water?

ดาส อิท แฮฟ วอร์ม รันนิง วอเตอร์
ในห้องมีระบบน้ำร้อนไหมครับ

Receptionist: Of course it does.

ออฟ ครอส อิท ดาส
มีแน่นอนค่ะ

Guest: What is the room rate?

ว็อท อีส เดอะ รูม เรท
อัตราค่าห้องเท่าไรครับ

Receptionist: Two thousand five hundred baht per night, tax included.

How many days do you plan to stay?
ทูเธซันด์ ไฟฟ์ฮันเดรด บาท เปอร์ไนท์ แท็กซ อินคลู๊ดเดด
ฮาว แมนี เดย์ดูยูแพลน ทูสเตย์
ค่าห้องรวมภาษี 2,500 บาท ต่อ 1 คืน คุณมีแผนจะพักกี่วันคะ

Guest: Six days. How can I check in to the room?

ซิกเดย์ซ ฮาว แคน ไอ เช็ก อิน ทูเดอะ รูม
3 วันครับ ผมจะเช็กอินเลยได้ไหมครับ

Receptionist: Please sign this registration card.

พลีส ซายน์ดีส เรจิสเตรชัน คาร์ด

กรุณา กรอกชื่อลงในบัตรลงทะเบียนค่ะ

Thank you. This is the key to your room. Your room number is 609.

แคงกั๊ว ดีส อีส เดอะ คีย์ทูยัวร์รูม ยัวร์รูม นัมเบอร์อีส 609

ขอบคุณครับ นี่ค้ะกุญแจห้อง หมายเลขห้องของคุณคือ 609

You can take the lift over there. The bellboy will take you to your room.

ยูแคน เท็ก เดอะ ลิฟต์ โอเวอร์แดร์ เดอะ เบลบอย วิล เทก ยูทูยัวร์รูม

สามารถขึ้นลิฟต์ทางด้านโน้นได้เลยค่ะ พนักงานยกกระเป๋าจะนำคุณไปที่ห้องค่ะ

7.4 คำศัพท์ที่ใช้ในโรงแรม

7.4.1 ประเภททั่วไป

ได้รับ	คำศัพท์	คำอ่าน	ความหมาย
	Award	อะวอร์ด	รางวัลรับรองที่ทางโรงแรม
ประโยชน์ สิ่งของอย่างอื่น	Except	เอ็กซ์เซป	ยกเว้น
	Convenient	คอนวีเนียนท์	สะดวกต่อการใช้งาน
	Facility	แฟซิリティ	สิ่งอำนวยความสะดวก
	Include	อินคลูด	รวมถึง
	Information	อินฟอร์เมชัน	ข้อมูลข่าวสารที่เป็น
	Lift	ลิฟต์	ลิฟต์ ช่องขนของ เช่น อาหาร หรือ
	Pleasant	เพลแซนท์	การให้ของขวัญ หรือรางวัล
	RO [Room Only]	รูม-โอนลี่	ห้องอย่างเดียว
	Register	รีจิสเตอร์	ผู้ลงนามในการจองโรงแรม
	Reservation	รีเซอเวชัน	จองโรงแรมล่วงหน้า
ความปลอดภัย	Security	ซีเคียวริตี	ความปลอดภัย หรือ ระบบรักษา

ความปลอดภัย

7.4.2 ประเภทการจอง

คำศัพท์	คำอ่าน	ความหมาย
Alternative	อัลเทอร์เนทีฟ	ตัวเลือกเพิ่มเติม
Book	บุ๊ก	การจอง
Booked	บุ๊กเก็ด	ที่พักที่จองแล้ว
Brochures	โบรชัวร์ส์	ใบปลิว, แผ่นพับ

	Cash	แคช	เงินสด
	Check in	เช็คอิน	เข้าพัก
	Check out	เช็คเอาท์	ยุติการเข้าพัก
	Choice	ช้อยส์	ตัวเลือก
	Comfortable	คอมฟอร์ทเทเบิล	ความสะดวกสบาย
	Complimentary	คอมพลีเมนต์ทาลี	สิ่งของที่ไม่มีค่าใช้จ่าย
	Confirm	คอนเฟิร์ม	การยืนยัน
	Fully booked	ฟูลลี่ บুকเก็ด	ห้องพักจองเต็มแล้ว
ไม่ได้จอง	Walk in	วอล์ก อิน	การเดินเข้ามาสอบถามที่พักด้วยตนเอง โดย
	Vacancy	วาเลนซี่	ห้องว่าง
	Weekend	วิกเอนด์	วันหยุดสุดสัปดาห์ (วันเสาร์และวันอาทิตย์)
7.4.3 ประเภทสิ่งของ			
	คำศัพท์	คำอ่าน	ความหมาย
	Adapter	อะแดปเตอร์	ที่แปลงไฟ
	Baggage	แบ็กเกจ	กระเป๋าเดินทาง
	Bathtub	บาร์ทัท	อ่างอาบน้ำ
	Credit Card	เครดิต การ์ด	บัตรเครดิต
	Duvet	ดูเว็ต	ผ้าคลุม
	Elevator	อีเลเวเตอร์	ลิฟต์ขนส่งคนระหว่างชั้น
	Luggage	ลักเกจ	กระเป๋าเดินทาง
	Mini-bar	มินิบาร์	ตู้เย็นขนาดเล็กภายในห้องพักพร้อม
อาหารและ			
		เครื่องดื่มข้างใน (เสียค่าบริการ)	
	Sanitary napkin	แซนิตารี แนปकिन	ผ้าอนามัย
	Shower	ชาเวอร์	ฝักบัว
7.4.4 ประเภทบุคคล			
	คำศัพท์	คำอ่าน	ความหมาย
	Bellboy	เบลบอย	พนักงานขนสัมภาระ ยกกระเป๋า
	Concierge	คอนเซิร์จ	พนักงานอำนวยความสะดวก
	Guest	เกสต์	แขก ผู้มาเยือน
	Housekeeping	เฮาส์คีปปิง	พนักงานทำความสะอาดภายในโรงแรม
	Joiner	จอยน์เนอร์	บุคคลที่เข้าพักเพิ่มร่วมกับลูกค้า

ห้องพัก	Maid	เมด	พนักงานทำความสะอาดภายใน
	Manager	เมเนเจอร์	ผู้จัดการโรงแรม
	Receptionist	รีเซปชันนิส	พนักงานต้อนรับของโรงแรม
	Resident	เรสซิเดนท	ผู้พักอาศัย
	Skipper	สคิปเปอร์	ลูกจ้างที่ออกจากโรงแรมโดยไม่ได้เช็ค

เอาต์

			หรือออกไปโดยไม่ได้ชำระค่าห้อง
	Staff	สตาฟฟ์	พนักงานที่ทำงานภายในโรงแรม
	Waiter	เวทเทออร์	พนักงานเสิร์ฟในร้านอาหาร หรือ

ห้องอาหาร

7.4.5 ความรู้เรื่องราคาห้อง (Knowledge of Room Rates, Tariff or Rack Rates) (เกียรติ สิมะกุล, 2547, น. 247–249)

Single Rate	ห้องที่คิดเงินเพียงคนเดียว (Single Occupancy)
Double Rate	ห้องที่คิดเงินสองคน (Double Occupancy)
Triple Rate	ห้องที่คิดเงินสามคน โดยมากคิดจาก Double Rate บวก Extra
BedDay Rate	“Day Use” เข้า–ออกภายใน 12 ชั่วโมง โดยมากคิดเงินเพียงร้อยละ 50
Group Rate	ราคาพิเศษสำหรับ Group ตกลงราคาเป็นราย ๆ
Complimentary	อภินันทนาการ/ตอบแทน/ไม่เสียเงิน เช่น ค่าห้องฟรี
House–Use	ไม่เสียเงินโดยมากใช้กับพนักงานของโรงแรมเอง

7.4.6 ความรู้เรื่องอาหารและการบริการ (Knowledge of Meals and Service)

MEALS

A la Carte	รายการอาหารหรือบัญชีอาหาร เป็นแผ่นหรือเล่มเลือกสั่งได้
Set Menu หรือ Table Hotel	รายการอาหารชุดจัดไว้เฉพาะมื้อ (ส่วนใหญ่) เลือกไม่ได้
Continental Breakfast	ผลไม้หรือน้ำผลไม้ Toast (ขนมปังปิ้ง) หรือขนมปังอื่น ๆ ชาหรือกาแฟ
American Breakfast	เพิ่มจาก Continental Breakfast ดังนี้ ไช้ชนิดต่าง ๆ (เช่น Fried, Boiled, Poached หรือ Scrambled) Ham, Bacon หรือ ไข่กรอก Cereal (Rice Crispy, Shredded Wheat, Corn Flake)
Brunch	อาหารเช้าและอาหารกลางวัน เสิร์ฟด้วยกัน โดยมากเป็นวันอาทิตย์ ระหว่างเวลา 11.00–13.00 น. และมักจะเป็น Buffet Lunch อาหารกลางวัน
Dinner	อาหารค่ำ
Supper	อาหารว่างตอนดึก (หลังอาหารค่ำ)

SERVICE

Russian Service

1. พนักงานนำจานเปลอาหารมาโชว์ให้แขกดูก่อน (สมัยก่อนหุหรามมาก)
2. นำจานเปลอาหารไปวางที่โต๊ะแบ่งอาหาร (Gueridon) ตักอาหารใส่จานแล้วจึงนำไปเสิร์ฟ

French Service

1. พนักงานนำจานเปลอาหารเข้าไปเสิร์ฟแขกโดยตรง
2. แขกเป็นผู้ตักแบ่งอาหารเอง
3. พนักงานอาจนำจานเปลอาหารเข้าเสิร์ฟอีกเป็นครั้งที่สอง (เติมได้)

English Service

1. พนักงานนำจานเปลอาหารเข้าไปเสิร์ฟแขกโดยตรง (เหมือน French Service)
2. พนักงานเป็นผู้ตักแบ่งอาหารให้แขก
3. ส่วนมากไม่มีการเสิร์ฟเป็นครั้งที่สอง (ไม่มีการเติม)

American Service หรือ Plate Service

1. อาหารจัดใส่จาน (ซึ่งแขกจะใช้รับประทาน) เรียบร้อยจากครัว
2. พนักงานยกจานนั้นไปเสิร์ฟ (วางตรงหน้าแขก)

Scandinavian Service (Smorgasbord) หรือ Buffet

1. จัดอาหารทุกชนิดไว้บนโต๊ะวางอาหาร
2. แขกเลือกตักอาหารตามใจชอบ แล้วจึงนำไปที่โต๊ะรับประทานอาหารด้วยตนเอง
3. แขกจะกลับมาตักอาหารอีกกี่ครั้งก็ได้ (ควรจะมี 3 ครั้ง คือ Cold Dishes, Hot Dishes และขนมและผลไม้) พนักงานเสิร์ฟพาแขกที่โต๊ะรับประทานอาหาร

7.4.7 ขั้นตอนปฏิบัติการแก้ไขปัญหาความไม่พอใจ (Guest Complaint Handling Procedures) (เกียรติ สิมะกุล, 2547, น. 103-104)

ขั้นที่ 1 : ฟังด้วยความสนใจ (Listen with concern)

ขั้นที่ 2 : อยู่ในอาการสงบ (Stay calm)

1. แยกแขกที่มีปัญหาออกจากแขกอื่น ถ้าจำเป็นและเป็นไปได้ เพื่อว่าการพูดหรือโต้เถียงกันจะได้ไม่กระทบกระเทือนหรือ เป็นการรบกวนแขกอื่น

2. อย่าแสดงอาการที่เป็นปฏิกิริยาต่อแขกหรือตั้งท่าจะแก้ตัวอย่างเดียว ขอให้อยู่ในอาการสงบและอย่าโต้เถียงกับแขก

ขั้นที่ 3 : แสดงความเข้าใจในความรู้สึกของแขก (Be empathetic) รับรู้ความรู้สึกไม่สบายใจของแขก และพยายามให้แขกทราบว่าเราเข้าใจในความรู้สึกเช่นนั้นของเขา

ขั้นที่ 4 : ต้องระลึกไว้ว่าแขกจะเชื่อว่าตัวเองเก่งและสำคัญเสมอ (Be aware of the guest's self-esteem)

1. พยายามรักษาหรือเพิ่มความนิยมยกย่องที่แขกมีต่อตัวเอง คำพูดที่น่าใช้ซึ่งเป็นการแสดงความสนใจต่อปัญหาของแขกเป็นการส่วนตัว ได้แก่ “I’m sorry this has happened to you.” “ผม (ดิฉัน) รู้สึกเสียใจที่เรื่องอย่างนี้มาเกิดกับท่าน”

2. เอ่ยชื่อของแขกบ่อย ๆ

ขั้นที่ 5 : ให้ความสนใจปัญหาของแขกอย่างเต็มที่ (Give the guest your undivided attention)

1. ต้องมุ่งเน้นที่ปัญหาของแขกไม่ใช่เรื่องส่วนตัว
2. ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นอย่าดูถูกแขก

ขั้นที่ 6 : จดบันทึก(Take notes)บันทึกปัญหาที่เกิดขึ้นโดยการจดข้อมูลสำคัญๆ

แขกรู้ว่าถ้าพูดเร็วพนักงานจะจดไม่ทัน ที่สำคัญว่านั่นก็คือการที่พนักงานของโรงแรมสนใจปัญหานั้นมากจนถึงขนาดลงมือจดบันทึกเรื่องที่แขกพูดเป็นการให้ความมั่นใจแก่แขกว่าปัญหาของเขาจะได้รับการแก้ไข ขั้นตอนนี้ช่วยลดความรุนแรงของปัญหาลงไปสู่ระดับที่พอแก้ไขได้

ขั้นที่ 7 : บอกให้แขกทราบว่าเราทำอะไรให้ได้บ้าง (Tell the guest what can be done)

1. บอกให้แขกทราบว่าคุณสามารถทำอะไรได้บ้าง ถ้าเป็นไปได้ควรมีทางเลือกมากกว่าหนึ่ง
2. อย่าไปสัญญาในเรื่องที่คุณทำไม่ได้ หรือเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของคุณ

ขั้นที่ 8 : ติดตามความก้าวหน้าของการแก้ปัญหา (Monitor the progress of the corrective action)

เมื่อแขกตกลงใช้ทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง ให้ลงมือแก้ปัญหาและคอยติดตามว่า แก้ไปถึงไหนแล้วแจ้งให้แขกทราบด้วยถ้ามีเหตุให้การแก้ไขต้องล่าช้าออกไป



6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด

1. ข้อใดคือวิธีแก้ไขปัญหากากถูกลูกค้าลนลามได้ดีที่สุด
 - ก. หลีกเลี่ยงที่จะสนทนาต่อยืดยาว
 - ข. ควรถามลูกค้าว่ามาคนเดียวหรือไม่
 - ค. ไม่แสดงความเบื่อหน่าย
 - ง. พยายามเปลี่ยนเรื่องและแนะนำเครื่องดื่ม
2. เมื่อลูกค้าไม่ให้บริการประชาชนหรือพาสปอร์ตเมื่อต้องเช็คอินควรทำอย่างไร
 - ก. ต้องขอโทษอย่างจริงใจและประสานงานต่อ
 - ข. ให้แขกนั่งรอที่ล็อบบี้ก่อน
 - ค. อธิบายนโยบายการเข้าพัก กฎระเบียบ
 - ง. ชี้แจงนโยบายให้ลูกค้าเข้าใจ
3. กรณีที่ลูกค้าโรงแรมขอเช็คอินก่อนเวลาที่มีวิธีปฏิบัติอย่างไร
 - ก. ให้แขกนั่งรอที่ล็อบบี้ก่อน
 - ข. พนักงานต้องรีบแจ้งต่อหัวหน้างาน
 - ค. ปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้า
 - ง. ขอโทษและปฏิเสธอย่างสุภาพ
4. ควรปฏิบัติอย่างไรเมื่อลูกค้ามีเด็กมาด้วย
 - ก. ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความรวดเร็วเพื่อเด็กไม่ต้องรอนาน
 - ข. นำน้ำมาเสิร์ฟให้เด็กก่อน
 - ค. เก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ รอบ ๆ เด็กออก
 - ง. แจ้งลูกค้าถึงความเสียหายหากเกิดอะไรขึ้น
5. เมื่อลูกค้าต้องการลดราคาขณะเช็คอินแต่ไม่สามารถลดได้ควรทำอย่างไร
 - ก. กล่าวคำขอโทษและปฏิบัติอย่างสุภาพ
 - ข. กล่าวขอโทษที่ไม่สามารถลดราคาได้
 - ค. แจ้งต่อพนักงานครัวให้ทราบทันที
 - ง. ให้สัญญาไปว่าจะนำไปลดในครั้งหน้า
6. หากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักเจ็บป่วยกะทันหันจะปฏิบัติอย่างไร
 - ก. นักท่องเที่ยวจะต้องหยุดการท่องเที่ยว
 - ข. นำส่งโรงพยาบาล
 - ค. ให้ออกห่างนักท่องเที่ยวที่เจ็บป่วย
 - ง. แนะนำให้ญาติดูแล

7. ข้อใดเป็นวิธีแก้ไขปัญหาลูกค้าไม่พอใจในกรณีลูกค้ามาและอาละวาดเสียงดังในโรงแรม
- ก. นำลูกค้าไปพักมุมสงบ
 - ข. ไถ่ถามแสดงความห่วงใยอย่างใกล้ชิด
 - ค. ตรวจเช็คจากกล้องวงจรปิด
 - ง. แจ้งตำรวจ
8. ข้อใดเป็นวิธีแก้ไขปัญหาลูกค้าไม่พอใจในการบริการเบื้องต้นได้ดีที่สุด
- ก. ให้ตอบแบบสอบถาม
 - ข. ให้คำปรึกษาและแนะนำ
 - ค. รับฟังอย่างตั้งใจ
 - ง. ตรวจเช็คข้อมูลลูกค้า
9. ในกรณีที่ทำการจองห้องพักผิดพลาดจะดำเนินการอย่างไร
- ก. ดำเนินการประสานงานการจองห้องพักให้รวดเร็วที่สุด
 - ข. ติดต่อเคาน์เตอร์โรงแรม
 - ค. สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า



7. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

หนังสือธุรกิจโรงแรม สำนักพิมพ์เอมพันธ์

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด

1. ข้อใดคือวิธีแก้ไขปัญหาลูกค้าถูกลูกค้าลวนลามได้ดีที่สุด
 - ก. หลีกเลี่ยงที่จะสนทนาต่อียติยาว
 - ข. ควรถามลูกค้าว่ามาคนเดียวหรือไม่
 - ค. ไม่แสดงความเบื่อหน่าย
 - ง. พยายามเปลี่ยนเรื่องและแนะนำเครื่องดื่ม
2. เมื่อลูกค้าไม่ให้อัตราประชาชนหรือพาสปอร์ตเมื่อต้องเช็คอินควรทำอย่างไร
 - ก. ต้องขอโทษอย่างจริงใจและประสานงานต่อ
 - ข. ให้แขกนั่งรอที่ล็อบบี้ก่อน
 - ค. อธิบายนโยบายการเข้าพัก กฎระเบียบ
 - ง. ชี้แจงนโยบายให้ลูกค้าเข้าใจ
3. กรณีที่ลูกค้าโรงแรมขอเช็คอินก่อนเวลาวิธีปฏิบัติอย่างไร
 - ก. ให้แขกนั่งรอที่ล็อบบี้ก่อน
 - ข. พนักงานต้องรีบแจ้งต่อหัวหน้างาน
 - ค. ปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้า
 - ง. ขอโทษและปฏิเสธอย่างสุภาพ
4. ควรปฏิบัติอย่างไรเมื่อลูกค้ามีเด็กมาด้วย
 - ก. ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความรวดเร็วเพื่อเด็กไม่ต้องรอนาน
 - ข. นำน้ำมาเสิร์ฟให้เด็กก่อน
 - ค. เก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ รอบ ๆ เด็กออก
 - ง. แจ้งลูกค้าถึงความเสียหายหากเกิดอะไรขึ้น
5. เมื่อลูกค้าต้องการลดราคาขณะเช็คอินแต่ไม่สามารถลดได้ควรทำอย่างไร
 - ก. กล่าวคำขอโทษและปฏิบัติอย่างสุภาพ
 - ข. กล่าวขอโทษที่ไม่สามารถลดราคาได้
 - ค. แจ้งต่อพนักงานครัวให้ทราบทันที
 - ง. ให้สัญญาไปว่าจะนำไปลดในครั้งหน้า
6. หากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักเจ็บป่วยกะทันหันจะปฏิบัติอย่างไร
 - ก. นักท่องเที่ยวจะต้องหยุดการท่องเที่ยว

- ข. นำส่งโรงพยาบาล
 - ค. ให้ออกห่างนักท่องเที่ยงที่เจ็บป่วย
 - ง. แนะนำให้ญาติดูแล
7. ข้อใดเป็นวิธีแก้ไขปัญหาลูกค้ามาและอาละวาดเสียงดังในโรงแรม
- ก. นำลูกค้าไปพักผ่อนสงบ
 - ข. ถูถามแสดงความห่วงใยอย่างใกล้ชิด
 - ค. ตรวจสอบจากกล้องวงจรปิด
 - ง. แจ้งตำรวจ
8. ข้อใดเป็นวิธีแก้ไขปัญหาลูกค้าไม่พอใจในการบริการเบื้องต้นได้ดีที่สุด
- ก. ให้ตอบแบบสอบถาม
 - ข. ให้คำปรึกษาและแนะนำ
 - ค. รับฟังอย่างตั้งใจ
 - ง. ตรวจสอบข้อมูลลูกค้า
9. ในกรณีที่ทำการจองห้องพักผิดพลาดจะดำเนินการอย่างไร
- ก. ดำเนินการประสานงานการจองห้องพักให้รวดเร็วที่สุด
 - ข. ติดต่อเคาน์เตอร์โรงแรม
 - ค. สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า



	ใบงาน ที่ 7	หน่วยที่ ... 7
	รหัสวิชา 20701-2008 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม	สอนครั้งที่ 16-18
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานโรงแรม ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม และใช้ระบบปฏิบัติการในงาน โรงแรม การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.008, 1.05.119, 1.06.083, 1.05.072 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2 2. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.05.085, 2.10.013, 2.10.116 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1) อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมได้
- 2) อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

หนังสือเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

..

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเกริ่นนำเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความหมายของธุรกิจโรงแรม
2. ครูแนะนำเนื้อหา และแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ของหน่วยที่ 7 เรื่อง คำศัพท์เฉพาะสำหรับงาน

โรงแรม

ขั้นสอน

1. ครูผู้สอนใช้สื่อ Power Point ประกอบการบรรยาย สอนครั้งที่ 16-18 คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม

ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ Power Point และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

8. สรุปและวิจารณ์ผล

สรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการที่ให้บริการที่พักอาศัยสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ รวมถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

- 1) ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น เช่น ระบบสาธารณสุขปลอดภัยคมนาคมขนส่งความปลอดภัยระบบการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
- 2) ช่วยยกระดับมาตรฐานของการศึกษา
- 3) ลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัด จากการอพยพเข้ามาขายแรงงานในเมืองใหญ่เป็นจำนวนมาก อันจะเป็นผลทำให้เกิดปัญหาสังคม
- 4) เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ
- 5) เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรม
- 6) เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดประชุมสัมมนาการจัดงานสังสรรค์ต่าง ๆ เป็นต้น

9. การประเมินผล

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบงานที่ 7
รายวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา 20701-2008
เรื่อง คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม

ชื่อ.....สกุล.....ระดับชั้น.....สาขาวิชา.....กลุ่ม.....

ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
1	<u>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</u> เข้าเรียนตรงต่อเวลา						
2	มีวินัย และแต่งกายถูกระเบียบ						
3	มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน						
4	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นทีม						
5	ส่งงานในเวลาที่กำหนด						
6	<u>ด้านทักษะการปฏิบัติงาน</u> การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน						
7	แบบงานมีความประณีต และสวยงาม						
8	แบบงานถูกต้องตามหลักวิชาการ						
9	ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด						
10	มีสัญญาณของความปลอดภัย						
	รวมคะแนน						

สรุปผลการประเมิน ผ่าน ไม่ผ่าน คะแนนที่ได้.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
 (.....)
/...../.....

แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล
หน่วยที่ 7 เรื่อง คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ และหากผู้เรียนมีพฤติกรรมนั้น ลงในช่องรายการ

ที่	ชื่อ- นามสกุล	การสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนในระหว่างเรียน																				รวม คะแนน
		การสนใจเรียน				การแสดง ความคิดเห็น				การตอบ คำถาม				การยอมรับฟัง คนอื่น				ทำงานตามที่ ครูมอบหมาย				
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						

เกณฑ์การวัดผล ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้

- ดีมาก = 4 สนใจฟัง ไม่หลับ ไม่พูดคุยนินัย มีคำถาม ตอบคำถามถูก ทำงานส่งตามเวลาอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 90 - 100%
- ดี = 3 พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 70 - 89%
- ปานกลาง = 2 พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ 50 - 69 %
- ปรับปรุง = 1 เข้าชั้นเรียน แต่การแสดงออกน้อยมาก ส่งงานไม่ครบ ส่งงานไม่ตรงเวลา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนรวมตามแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ลงชื่อครูผู้สอนสังเกต
(.....)

สัปดาห์ที่

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

แบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สาขาวิชา.....สาขางาน.....ระดับชั้น.....กลุ่ม.....

[illegible]

10. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

1. เอกสารหรือหนังสือเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม
2. ผู้สอนแนะนำวิธีการเรียนรู้ในรายวิชามีหลายรูปแบบ เช่น ฟังการบรรยาย การมอบหมายให้ปฏิบัติหรือทำใบงาน การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น
3. แนะนำแหล่งการค้นคว้า สื่อการเรียนการสอน เช่น วีดิทัศน์ แหล่งค้นคว้าในอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

