หัวข้อสหกิจศึกษา	คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการส่วนหน้า กรณีศึกษา บริษัท บัลโคนีซีไซด์ศรีราชา จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางสาวกวินนา สินปรุ
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ณัฐพร อิฐสุวรรณกัง
คณะ	ศิลปศาสตร์
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
พ.ศ.	2561

บทคัดย่อ

บริษัท บัลโคนีซีไซด์ ศรีราชา จำกัด ประกอบกิจการในลักษณะ โฮเทล & เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ จากการที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ใน บริษัท บัลโคนีซีไซด์ ศรีราชาจำกัด ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับส่วนหน้า เป็นลักษณะงานต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่คอยต้อนรับแขกของโรงแรม ทำเช็คอินและเช็คเอาท์ให้แขก ให้ข้อมูล จำหน่ายห้อง เตรียมกุญแจให้แก่แขกที่เช็คอิน ยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่างๆ ให้ข้อมูลโปรโมชั่นต่างๆของโรงแรม จัดทำรายการแขกเข้าแขกออก คอยรับสายและจัดการสายต่างๆ ทั้งเข้าและออก ตอบคำถามต่างๆเกี่ยวกับโรงแรมทางโทรศัพท์ ยืนยันการจองสำหรับลูกค้า รถลิมูซีน รถชัตเติลบัส กอล์ฟซิมูเลเตอร์ คอยช่วยเหลือแขกในกรณีที่แขกต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ประสานงานด้านการอำนวยความสะดวกต่างๆ ประสานงานกับช่างและแม่บ้านเมื่อห้องพักมีปัญหา และรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆให้แก่ผู้บังคับบัญชา ซึ่งถือเป็นตำแหน่งที่สำคัญมากอีกตำแหน่งสำหรับงานโรงแรมเลยก็ว่าได้

ในการเข้าไปปฏิบัติงานนั้น ผู้เขียนเห็นว่าหากโรงแรมมีคู่มือที่ให้รายละเอียด เกี่ยวกับเงื่อนไข นโยบาย และข้อมูลต่างๆที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการต้อนรับส่วนหน้า โดยรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้ใช้ศึกษา ทบทวนสำหรับการทำงาน และสามารถใช้สอนพนักงานใหม่ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น ช่วยส่งผลให้โรงแรม มีพนักงานบริการส่วนหน้าที่มีศักยภาพ มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถเรียนรู้ปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

SPU CHONBURI