หัวข้อสหกิจศึกษา	เมนูอาหาร 3 ภาษา ไทย-อังกฤษ-รัสเซีย
ชื่อนักศึกษา	นางสาวกมลรัตน์ สอนกลิ่น 57706145
	นางสาวภาณุมาศ เทพพิมาน 57710632
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์เจกิตาน์ ศรีสรวล
หลักสูตร	ศิลปศาสตร์บัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

จากการศึกษาและปฏิบัติงานสหกิจศึกษาใน โรงแรม สยามบีช รีสอร์ท เกาะช้าง งานที่ได้รับมอบหมายเป็นลักษณะพนักงานต้อนรับห้องอาหาร (Food&Beverage) ทำหน้าที่ ต้อนรับลูกค้า ทำเครื่องดื่ม เซ็ตโต๊ะ เสิร์ฟอาหาร จัดงานเลี้ยงและ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้า Check in- Check out แนะนำข้อมลูต่างๆเกี่ยวกับทางโรงแรม

จากการทำเมนูอาหาร 3 ภาษา ไทย อังกฤษ และรัสเซียเป็นการทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มชาวรัสเซียที่ส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ*การที่ลูกค้ากลุ่มนี้ส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ จึงทำให้เกิดการล่าช้าในการรับออเดอร์และเกิดการรับออเดอร์ผิด ส่งผลทำให้เกิดการไม่พอใจของลูกค้า การจัดทำเมนูอาหาร 3 ภาษา ไทย-อังกฤษ-รัสเซีย เพื่อช่วยให้พนักงานและนักศึกษาฝึกงานสามารถสื่อสารกับลูกค้ากลุ่มนี้ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ช่วยลดการผิดพลาดในการรับออเดอร์ ลดการเกิดปัญหาในการสั่งอาหารแล้วลูกค้าไม่พอใจ และยังลดการคอมเพลนจากลูกค้า อีกทั้งการมีภาพประกอบในเมนูอาหารจึงช่วยให้ลูกค้าสั่งอาหารที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

เมื่อได้ทดลองใช้เมนูอาหาร 3 ภาษา ไทย-อังกฤษ-รัสเซีย เห็นได้ชัดว่า พนักงานสื่อสารกับลูกค้าได้ดีขึ้นพนักงานสามารถรับออเดอร์ลูกค้าชาวรัสเซียได้เร็วไม่เสียเวลาในการรับออเดอร์ของแต่ละโต๊ะการผิดพลาดในการสั่งอาหารลดลงส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการสั่งอาหาร ลูกค้าที่พักกับทางโรงแรมและลูกค้านอกเข้ามาใช้บริการห้องอาหารของทางโรงแรมมากขึ้น

SPU CHONBURI