หัวข้อสหกิจศึกษา	คู่มือคำศัพท์ และประโยคบทสนทนาของแผนกต้อนรับส่วนหน้า (ภาษารัสเซีย อังกฤษ จีน ไทย)โรงแรม Long Beach Garden Hotel And Spa Vocabularies and Conversations for Front Office Department
ชื่อนักศึกษา	นางสาวจุฬารัตน์ วิเชียรสวัสดิ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ณัฐพร อิฐสุวรรณ กัง
หลักสูตร	ศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
คณะ	คณะศิลปศาสตร์
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

โรงแรม Long beach Garden Hotel And Spa ประกอบกิจการในลักษณะโฮเทล & เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ จากการที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ในโรงแรม Long Beach Garden Hotel And Spa ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง นักศึกษาฝึกงาน แผนกต้อนรับส่วนหน้า เป็นลักษณะงานบริการ และช่วยเหลือลูกค้า มีหน้าที่คอยต้อนรับลูกค้า ทำการเช็คอินให้กับผู้เข้าพัก จำหน่ายห้องพัก เตรียมกุญแจให้แก่ผู้เข้าพัก ยืนยันการจองให้แก่ผู้เข้าพักทุกช่องทาง ให้ข้อมูลโปรโมชั่นต่างๆของโรงแรม คอยรับสายลูกค้า ตอบคำถามและช่วยเหลือลูกค้าในกรณีต่างๆ และประสานงานกับแผนกต่างๆ เมื่อห้องพักของลูกค้ามีปัญหา

ในกรณีเข้าไปปฏิบัติงานนั้น ผู้เขียนเห็นว่าหากโรงแรมมีคู่มือที่ให้รายละเอียด เกี่ยวกับคำศัพท์ และประโยคบทสนทนาทั้ง 4 ภาษาที่ใช้บ่อยภายในโรงแรม จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อทางโรงแรมเป็นอย่างสูง ผู้เขียนจึงได้จัดทำคู่มือคำศัพท์ และประโยคบทสนทนาของแผนกตอนรับส่วนหน้า (ภาษารัสเซีย อังกฤษ จีน ไทย) โดยได้รวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อให้พนักงานและนักศึกษารุ่นหลังได้ใช้ศึกษาหาความรู้ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น ช่วยส่งผลให้โรงแรมมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งพนักงาน และนักศึกษามีศักยภาพในการสื่อสารกับลูกค้าดียิ่งขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

SPUC CHONBURI