หัวข้อสหกิจศึกษา	คู่มือและแผ่นป้ายภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับโรงแรม กรณีศึกษา บริษัท พัฒนา สปอร์ท คลับ จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางสาวศกลวรรณ พรหมมา
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ฐมจารี ปาลอภิไตร
หลักสูตร	ศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
พ.ศ.	2561

บทคัดย่อ

บริษัท พัฒนา สปอร์ท คลับ จำกัด ประกอบกิจการในลักษณะ โฮเทล & สปอร์ท จากการที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ใน พัฒนา กอล์ฟ คลับ แอนด์ รีสอร์ท ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับส่วนหน้า เป็นลักษณะงานต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่คอยต้อนรับแขกของโรงแรม ทำเช็คอินและเช็คเอาท์ให้แขก ให้ข้อมูล จำหน่ายห้อง เตรียมกุญแจให้แก่แขกที่เช็คอิน ยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่างๆ ให้ข้อมูลโปรโมชั่นต่างๆของโรงแรม จัดทำรายการแขกเข้าแขกออก คอยรับสายและจัดการสายต่างๆทั้งเข้าและออก ตอบคำถามต่างๆเกี่ยวกับโรงแรมทางโทรศัพท์ ยืนยันการจองสำหรับลูกค้า รถชัตเติลบัส กอล์ฟซิมมูเลเตอร์ คอยช่วยเหลือแขกในกรณีที่แขกต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ประสานงานด้านการอำนวยความสะดวกต่างๆ ประสานงานกับช่างและแม่บ้านเมื่อห้องพักมีปัญหา และรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆให้แก่ผู้บังคับบัญชา ซึ่งถือเป็นตำแหน่งที่สำคัญมากอีกตำแหน่งสำหรับงานโรงแรมเลยก็ว่าได้ ในการเข้าไปปฏิบัติงานนั้น ผู้จัดทำได้ทราบว่า การสื่อสารทางโทรศัพท์มีความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรม นอกจากนี้ยังพบว่ามีคำศัพท์และบทสนทนาต่างๆซึ่งมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้จัดทำจึงได้ จัดทำโครงงานเรื่อง “ คู่มือและแผ่นป้ายภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับโรงแรม (English Manual and Sheet for Front Office Staff)” โดยหวังว่าโครงงานนี้จะเป็น ประโยชน์ต่อพนักงานภายในโรงแรมและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรมมากยิ่งขึ้น

ในการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น ช่วยส่งผลให้โรงแรม มีพนักงานบริการส่วนหน้าที่มีศักยภาพทางด้านภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเข้าใจและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

SPUCHONBURI