หัวข้อสหกิจศึกษา	คู่มือการใช้โปรแกรม FROMAS ของโรงแรมเดอะเซส
ชื่อนักศึกษา	นางสาวฐิติรัตน์ สว่างโลก
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ฐมจารี ปาลอภิไตร
หลักสูตร	ศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

จากการศึกษาและปฏิบัติงานที่โรงแรมเดอะเซส ในตำแหน่งนักศึกษาฝึกงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า ได้มอบหมายงานในลักษณะงานเอกสารต่างๆภายในโรงแรม เรียนรู้เรื่องการจองห้องพักและการใช้งานของโปรแกรมFROMAS พบว่าในระหว่างที่ปฏิบัติงานนั้นพนักงานต้องสละเวลาจากการทำงานประจำมาสอนงานนักศึกษาและทำให้สอนงานไม่เต็มที่ เนื่องจากเวลามีจำกัดและมีลูกค้าจองห้องพักเข้ามาเป็นอย่างมาก

จากปัญหาดังกล่าว จึงนำมาสู่การจัดทำคู่มือการใช้โปรแกรม FROMAS ของโรงแรมเดอะเซส มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อจัดทำคู่มือที่แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน และเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการของหน่วยงานอย่างถูกต้องชัดเจน เป็นระบบเรียบร้อย 2. เพื่อทำให้บุคลากรในแผนกให้ลดระยะเวลาหรือลดความผิดพลาดในการสอนงานให้กับนักศึกษาฝึกงานเพื่อที่งานจะได้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ 3. เพื่อให้นักศึกษาฝึกงานได้ศึกษาเกี่ยวกับการแนะนำข้อมูลห้องพักหรือวิธีการใช้โทรศัพท์ในการสื่อสารกับลูกค้า เพื่อแนะนำข้อมูลได้อย่างถูกต้อง โดยภายในคู่มือประกอบด้วย 1.ความหมายของโปรแกรม 2. วิธีการใช้โปรแกรม 3. ตัวอย่างการ Check-in, Check-out 4. ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก 5. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์

หลังจากโรงแรมนำคู่มือไปใช้นั้นทำให้นักศึกษาฝึกงานและพนักงานใหม่ได้เรียนรู้ข้อมูลของการปฏิบัติงานทำให้นักศึกษาฝึกงานและพนักงานใหม่เรียนรู้งานได้เร็วขึ้นและช่วยงานพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดระยะเวลาในการสอนงานของพนักงานได้

SPU CHONBURI