หัวข้อสหกิจศึกษา	คู่มือการใช้งานโปรแกรม EASYFO เบื้องต้น สำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมบางแสน เฮอริเทจ
ชื่อนักศึกษา	นางสาวศชาณิดา ทิพวัน
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ฐมจารี ปาลอภิไตร
หลักสูตร	ศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

จากการศึกษาและปฏิบัติงานที่โรงแรมบางแสน เฮอริเทจ ในตำแหน่งนักศึกษาฝึกงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า ได้รับมอบหมายงานในลักษณะงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า เรียนรู้เกี่ยวกับการจองห้องพัก เช็คอินและเช็คเอาท์ รวมถึงให้ข้อมูลแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม พบว่าในระหว่างที่ปฏิบัติงานนั้นพนักงานต้องเสียสละเวลาในการทำงานมาสอนนักศึกษาฝึกงานหรือพนักงานใหม่ แต่การสอนงานทำได้อย่างไม่เต็มที่เนื่องจากมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการตลอดทั้งวัน

จากปัญหาดังกล่าว จึงนำมาสู่การจัดทำคู่มือการใช้งานโปรแกรม EASYFO เบื้องต้น สำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมบางแสน เฮอริเทจ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อเป็นประโยชน์กับพนักงานใหม่หรือนักศึกษาใหม่ในการใช้งานโปรแกรม EASYFO ในการปฏิบัติงานแผนก Front Office 2. เพื่อให้พนักงานใหม่หรือนักศึกษาใหม่เรียนรู้โปรแกรม EASYFO ได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่รบกวนเวลาพี่เลี้ยง 3. เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ที่ต้องการใช้งานโปรแกรม EASYFO ให้มีความรู้ ความเข้าใจและนำไปปฏิบัติงานได้จริง โดยภายในคู่มือแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ 1. ประวัติความเป็นมาของโรงแรมบางแสนเฮอริเทจ 2. ชนิดของห้องพักภายในโรงแรมบางแสนเฮอริเทจ 3. ตำแหน่งและหน้าที่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมบางแสนเฮอริเทจ 4. การใช้งานโปรแกรม EASYFO เบื้องต้น

หลังจากบริษัทนำคู่มือไปใช้นั้นทำให้นักศึกษาฝึกงานและพนักงานใหม่ได้เรียนรู้ข้อมูลเบื้องต้นของการเรียนรู้ข้อมูลโรงแรมรวมถึงการใช้งานโปรแกรม EASYFO เรียนรู้งานได้เร็วขึ้น ลดการรบกวนเวลาของพี่เลี้ยง และช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

SPU CHONBURI