ใบรับรองรายงานการปฏิบัติงานสหกิจ

ชื่อหัวข้อ คู่มือสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
กรณีศึกษา โรงแรมเซ็นทรา บาย เซ็นทารา มาริส รีสอร์ท จอมเทียน
WORK MANUAL FOR FRONT OFFICE STAFF
CASE STUDY OF CENTRA BY CENTARA MARIS RESORT JOMTIEN

ชื่อนักศึกษา นางสาว สิรินภา ทินวงค์เกลอ รหัสนักศึกษา 58701306
นางสาว จิณห์นิภา สมประสงค์ รหัสนักศึกษา 58707426

สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว

คณะ คณะศิลปศาสตร์

.....

คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี อนุมัติให้รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานวิชาสหกิจศึกษา

รองคณบดีคณะศิลปศาสตร์

.....

(อาจารย์มนตรี พลเยี่ยม)

หัวหน้าสาขาการจัดการการท่องเที่ยว

.....

(อาจารย์ฐมจารี ปาลอภิไตร)

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

.....

(อาจารย์ณัฐพร อิฐสุวรรณ กัง)

SPU CHONBURI

หนังสือรับรองการส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

วันที่ 10 พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาการจัดการการท่องเที่ยว

อาจารย์ ณัฐพร อิฐสุวรรณ กัง

ตามที่ดิฉัน นางสาวสิรินภา ทินวงค์เกลอ และนางสาวจิณห์นิภา สมประสงค์ นักศึกษาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ระหว่างวันที่ 7 มกราคม ถึง 10 พฤษภาคม พ.ศ 2562 ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ณ โรงแรม เซ็นทรา บาย เซ็นทารา มาริส รีสอร์ท จอมเทียน และได้รับมอบหมายให้นำเสนอคู่มือปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการต้อนรับส่วนหน้า บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาดังกล่าวจำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวสิรินภา ทินวงค์เกลอ

นางสาวจิณห์นิภา สมประสงค์

SPU CHONBURI

กิตติกรรมประกาศ

การที่ดิฉันได้มาปฏิบัติงานตามโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรมเซ็นทรา บาย เซ็นทารา มาริส รีสอร์ท จอมเทียน ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม ถึง 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ทำให้ดิฉัน ได้รับความรู้และประสบการณ์ในการทำงานจริง รวมทั้งทักษะในการทำงานด้านต่างๆที่มีคุณค่า สำหรับรายงานสหกิจฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากการสนับสนุนและความร่วมมือจากหลายฝ่ายดังนี้

1. นายยุทธชัย บุรชาติ ตำแหน่งผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า
2. สุรินันท์ หล้าป่า ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า
3. อาจารย์ณัฐพร อิฐสุวรรณ กัง อาจารย์ที่ปรึกษา

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่นๆที่มิได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งท่านเหล่านี้ได้กรุณาให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานฉบับนี้

ดิฉันขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นางสาวสิรินภา ทินวงค์เกลอ และ
นางสาวจิณห์นิภา สมประสงค์
ผู้จัดทำรายงาน
วันที่ 10 พฤษภาคม 2562

SPU CHONBURI

หัวข้อรายงานสหกิจ	คู่มือสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า กรณีศึกษา โรงแรมเซ็นทรา บาย เซ็นทารา มาริส รีสอร์ท จอมเทียน
ชื่อนักศึกษา	นางสาวสิรินภา ทินวงค์เกลอ
	นางสาวจิณห์นิภา สมประสงค์
อาจารย์ที่ปรึษาสหกิจ	อาจารย์ณัฐพร อิฐสุวรรณ กัง
หลักสูตร	ศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

โรงแรมเซ็นทรา บาย เซนทารา มาริส รีสอร์ท จอมเทียน ประกอบกิจการในลักษณะโฮเทล & เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ จากการที่ได้เข้าปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ในโรงแรมเซ็นทรา บาย เซ็นทารา มาริส รีสอร์ท จอมเทียน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับส่วนหน้า เป็นลักษณะงานต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่คอยต้อนรับแขกของโรงแรม ทำเช็คอินและเช็คเอ้าท์ให้แขก ให้ข้อมูล จำหน่ายห้อง เตรียมกุญแจให้แก่แขกที่เช็คอิน ยืนยันการจองเมื่อแขกเข้าพักมาจากช่องทางต่างๆ ให้ข้อมูลโปรโมชั่นต่างๆของโรงแรม จัดทำรายการแขกเข้าออก คอยรับสายและจัดการสายต่างๆทั้งเข้าและออก ตอบคำถามต่างๆของโรงแรมทางโทรศัพท์ คอยช่วยเหลือแขกในกรณีที่แขกต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ประสานงานด้านการอำนวยความสะดวกต่างๆ ประสานงานกับช่างและแม่บ้านเมื่อห้องพักมีปัญหา

ในกรณีเข้าไปปฏิบัติงานนั้น ผู้เขียนเห็นว่าหากโรงแรมมีคู่มือที่ให้รายละเอียด เกี่ยวกับเงื่อนไข นโยบาย และข้อมูลต่างๆที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการต้อนรับส่วนหน้า โดยรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้ใช้ศึกษา ทบทวนสำหรับการทำงาน และสามารถใช้สอนพนักงานใหม่ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น ช่วยส่งผลให้โรงแรม มีพนักงานบริการส่วนหน้าที่มีศักยภาพ มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถเรียนรู้งานได้รวดเร็วขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

SPU CHONBURI