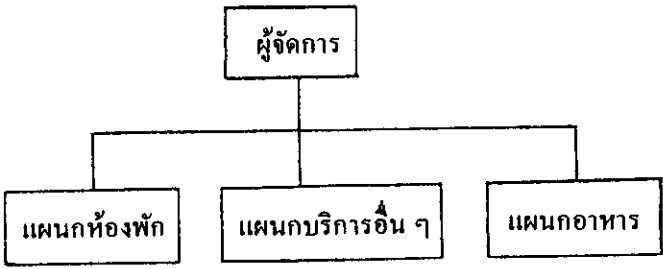


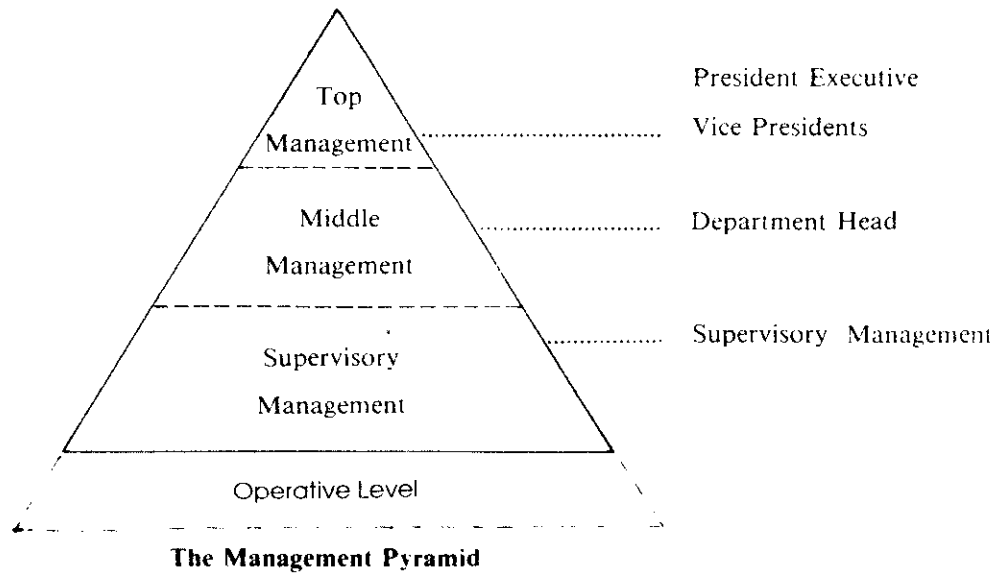
บทที่ 2
โครงสร้างสำนักงานบริหารโรงแรม
(Hotel Organization Structure)

การบริหารโรงแรมนั้นเป็นอุตสาหกรรมที่น่าจะให้ความสนใจอย่างมาก เพราะปีหนึ่ง ๆ อุตสาหกรรมประเภทนี้ทำรายได้ให้แก่ประเทศเป็นจำนวนหลาย ๆ พันล้านบาท ซึ่งหากศึกษาจาก ข้อมูลในอดีตแล้วเรายังให้ความสนใจกับธุรกิจประเภทนี้น้อยมาก อุตสาหกรรมประเภทโรงแรมได้ ก่อตั้งขึ้นมาจากกิจการพ่อค้าคนเดียว ซึ่งการบริหารงานต่าง ๆ นั้นตั้งแต่ระดับผู้จัดการลงไปจนถึง พนักงานให้บริการในตำแหน่งต่าง ๆ ก็อาศัยบุคคลเพียงคนเดียวหรืออาจจะให้ลูก ๆ หรือพี่น้อง ในครอบครัวของตนเองช่วยจัดการกันโดยใครว่างก็จัดการทำไปโดยไม่ได้มีตำแหน่งและแผนกให้ อยู่อย่างปัจจุบันนี้ ซึ่งอาจจะเพราะว่างานธุรกิจประเภทนี้ยังไม่เจริญเติบโตขึ้นอย่างปัจจุบันและยังไม่มี คนเดินทางท่องเที่ยวมากนักเหมือนอย่างปัจจุบันดังจะได้แสดงตัวอย่างให้เห็นต่อไป



รูปที่ 1 ผังแสดงงานสำหรับการบริหารแบบกิจการพ่อค้าคนเดียว

งานโครงสร้างองค์การของกิจการโรงแรมนั้นในสมัยปัจจุบันซึ่งถือว่าเจริญมากทางด้านวิทยาการ การจัดการและต่างก็ได้นำความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้นำมาประกอบและเสริมส่งปรุงแต่งให้องค์การธุรกิจประเภทโรงแรมได้มีความเจริญและถูกหลักสากลนิยมมากขึ้นงานการบริหารธุรกิจประเภทโรงแรมปัจจุบันนี้ เป็นงานที่ได้แบ่งงานการบริหารออกเป็น 3 ส่วนอย่างเหมาะสม คือ



ขั้นตอนของการบริหารโรงแรม Hotel Hierachy

งานทั้ง 3 ขั้นตอนนี้เป็นงานที่จะต้องมีความสำคัญตลอดจนให้ความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสมและคล้องจองกันในการทำงานให้สัมพันธ์กันอย่างมีประสิทธิภาพ งานทุกขั้นตอนของกิจการโรงแรมนี้เป็นงานที่มีความสำคัญมากทุกระดับ เพราะกิจการจะเจริญหรือจะทรุดนั้นก็ขึ้นอยู่กับผู้บริหารทั้ง 3 ขั้นตอนนี้เพื่อที่จะร่วมมือประสานงานกัน อย่างไรก็ตามเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้

ต่อมาพอกิจการได้เจริญเติบโตและขยายตัวขึ้น ตลอดจนมีการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้นในสมัยคริสต์ศตวรรษกลาง ๆ นั้นก็ได้มีการขยายงานจาก 3 - 5 ห้องเป็นนับสิบห้องหรือกลายเป็นห้องและในช่วงนี้เองที่ได้มีผู้รู้ทางสาขาวิชาการประเภทนี้ได้เข้ามามีส่วนร่วมบริหารกิจการร่วมกันก่อนอื่นก็คงจะเป็นแบบระบบครอบครัวก่อน Family Business และภายหลังมาให้การบริหารประเภทนี้เกิดเป็นธุรกิจทำรายได้ให้แก่เจ้าของกิจการมากพอสมควร ก็เลยมีคนกลุ่มหนึ่งซึ่งมีความสนใจในธุรกิจและอุตสาหกรรมประเภทนี้โดยมีการรวมหุ้นกันโดยวางกฎและเกณฑ์ร่วมกันโดยมีการร่วมทุนกันก่อสร้างและมีการให้บริการแบบได้มาตรฐานสากลเจริญขึ้นมาอย่างเท่าทุกวันนี้ ดังจะแสดงให้เห็นดังต่อไปนี้

72/ The Organization of Hotel Operations

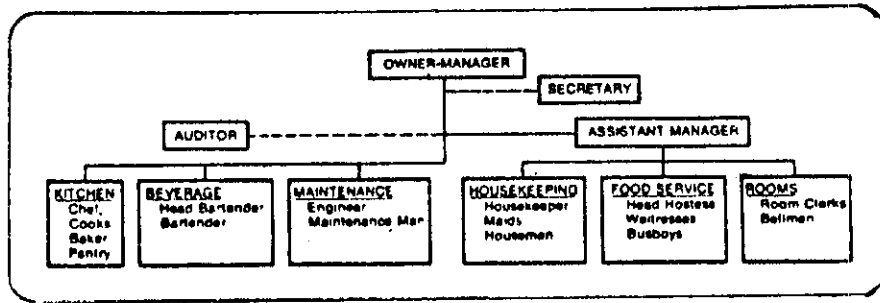


Figure 3.3 Organization chart of a small hotel.

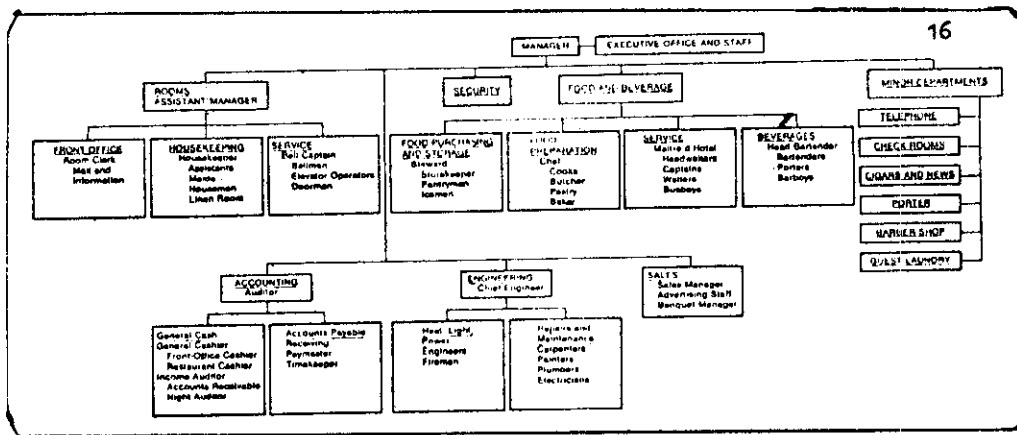
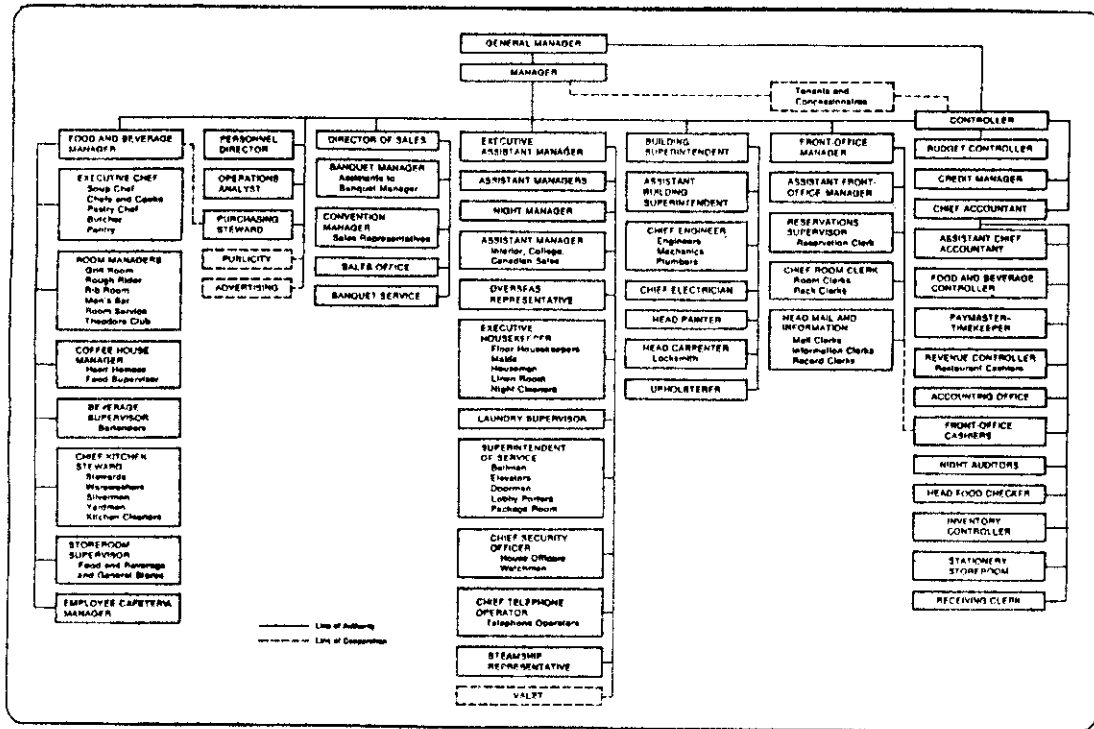


Figure 3.2 Organization of a medium hotel.



Organization chart of a large hotel.

นั้นต่อไปงานทุกชั้นตอนนั้นมีความสำคัญมากน้อยอย่างไรจะได้อธิบายต่อไป

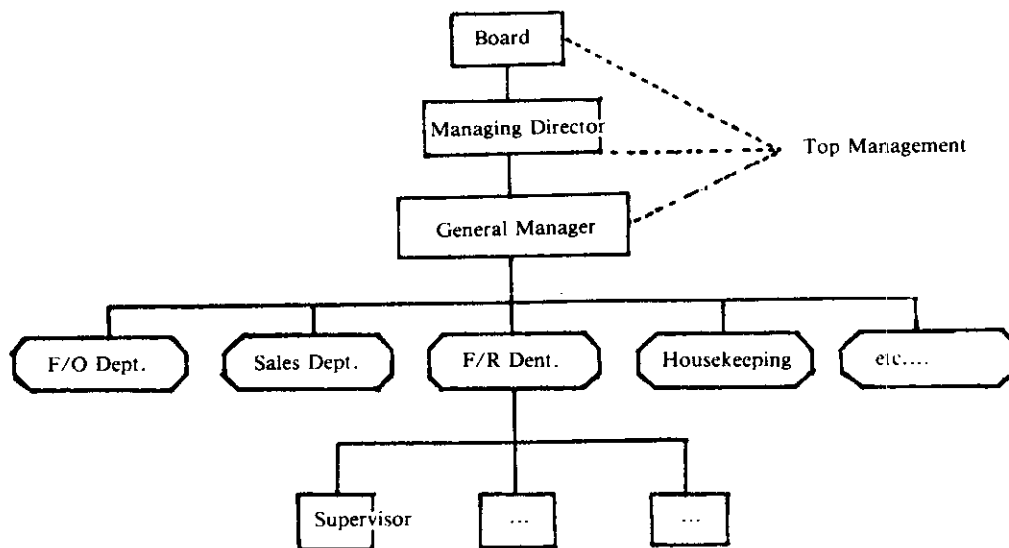
ผู้บริหารระดับ Top management (เป็นผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม) เป็นใครแล้วมีหน้าที่อะไรบ้างดังต่อไปนี้

- ผู้ถือหุ้น Share Holder
- Managing Director
- General Manager
- Asst. General Manager

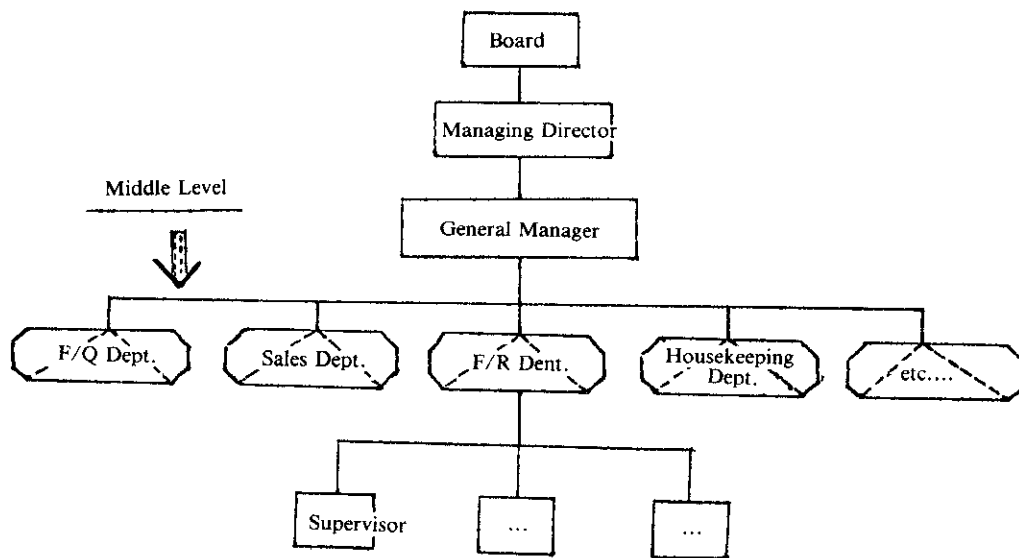
Share Holder

ผู้ถือหุ้นนั้นอาจจะเป็ใครก็ได้ที่ให้ความสนใจที่จะลงทุนในกิจการนี้ก็มาซื้อหุ้นเอาไว้จะมากหรือน้อยก็แล้วแต่นโยบายของบริษัทอีกทีหนึ่งบุคคลเหล่านี้อาจจะไม่มีความรู้ทางงานธุรกิจประเภทโรงแรมเลยก็ได้ซึ่งเขาเพียงแต่ถือหุ้นและร่วมลงทุน ซึ่งบางคนอาจจะมเงินและมีความรู้ด้วยเป็นอย่างดี

| | |
|-----------------|---|
| Owner | เจ้าของกิจการ เจ้าของกิจการนี้นับว่าเป็นบุคคลที่ส่วนใหญ่จะมีความรู้ทางกิจการโรงแรมบ้าง แต่ไม่เสมอไปแม้ว่าเขาจะเป็นเจ้าของกิจการ แต่ไม่ได้หมายความว่าเขาจะสามารถจัดการและบริหารเองหมด เขาอาจจะมีคณะกรรมการที่เขาแต่งตั้งขึ้นมา 1 กลุ่ม บริหารงานแทนก็ได้ |
| General Manager | (G.M) ผู้จัดการทั่วไป ซึ่งโดยปกติแล้วงานประเภทธุรกิจโรงแรมแล้ว (ในประเทศไทย) จะจ้างบุคคลที่มีทั้งความรู้และประสบการณ์เข้ามาช่วยบริหารและจัดการโดยเขาเองอาจจะเป็นผู้กำหนดนโยบายทางงานบริหารเองหรืออาจจะต้องฟังจาก Top Ex. (ผู้บริหารระดับสูง) ก็ได้ย่อมแล้วแต่นโยบายอีกที |
| M.D | คณะกรรมการบริหารโดยปรกติแล้วมักจะ Vote ออกเสียงเลือกออกมาจากผู้ถือหุ้นนั้นเสียเองก็ได้หรืออาจจะจ้างบุคคลอื่นมาจากที่อื่นก็ได้ นั่น ต้องหมายความว่าเขาเหล่านั้นจะต้องเป็นผู้ที่รู้และเข้าใจ ตลอดจนมีความรู้ทางธุรกิจประเภทโรงแรมเป็นอย่างดีทีเดียว มิเช่นนั้น แล้วอาจจะทำให้กิจการเจริญเติบโตไปได้ไม่เท่าที่ควรก็ได้ |
| Asst. G.M | บุคคลในตำแหน่งนี้โดยปรกติแล้วจะเป็นผู้ที่คัดเลือกมาเพื่อที่จะให้เขาได้เรียนและรู้งานและทำงานร่วมกับ Department Head ส่งงานมาให้เขาได้มีส่วนช่วยงานและประสานงานต่าง ๆ ด้วยกัน หรืออีกนัยหนึ่งตัว G.M. ผู้จัดการทั่วไป อาจจะเป็นผู้เลือกเองก็ได้เพื่อที่จะให้งานนั้นวิ่งไปได้อย่างดีพอ |



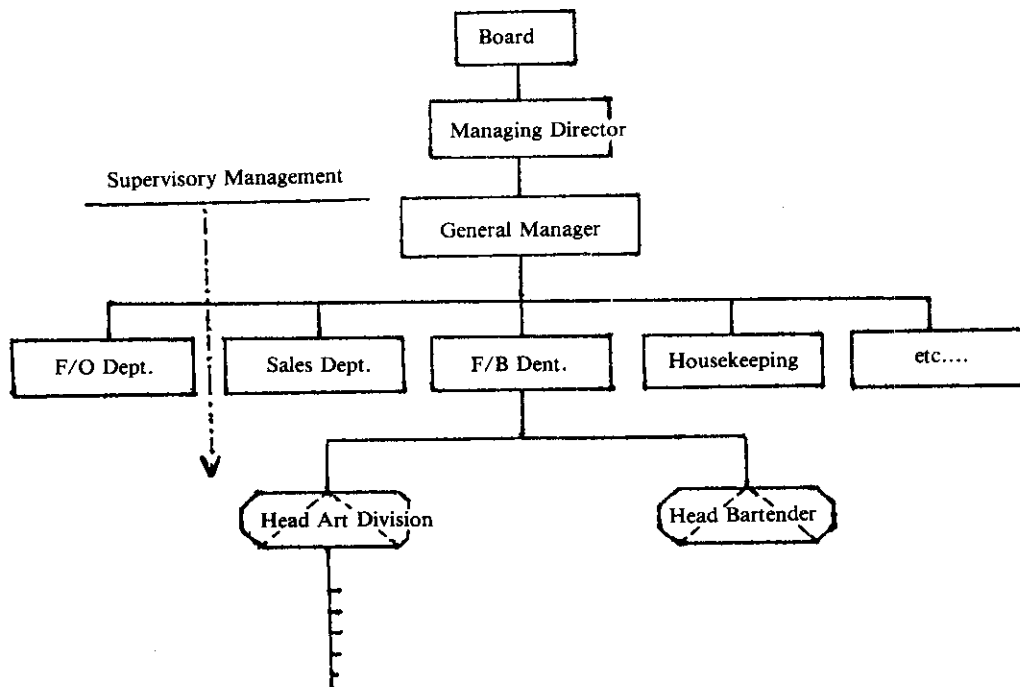
งานการบริหารระดับกลาง (Middle Level) งานในระดับนี้เป็นงานที่สำคัญอยู่อย่างมาก เช่นกัน เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งนี้ได้แก่ Head of the Department ผู้จัดการของแต่ละแผนก ตัวอย่างเช่น Front office Dept. Housekeeping Dept. Food & Beverage Dept. และอื่น ๆ บุคคลที่ทำงานในหน้าที่ประเภทนี้ เป็นบุคคลที่นับได้ว่าได้รับการกลั่นกรองมาแล้วและได้รับการคัดเลือกมาอย่างเป็นที่พอใจของฝ่ายบริหาร และ Personnel Manager ด้วยเพื่อที่จะมาเป็นผู้คอยประสานงานและรับคำสั่งไปปฏิบัติ ให้เกิดประโยชน์และสนองความต้องการขององค์กรโดยให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้ทีเดียว นอกจากนั้นแล้วแผนกนี้ยังเป็นแผนกที่ผู้จัดการประจำแผนกของตนจะได้มีส่วนวางแผนปรับปรุงและพัฒนาในแผนกของตนให้ได้มาตรฐานสากลตามที่ตนได้รู้หรือเรียนมาด้วย ซึ่งบุคคลในตำแหน่งนี้ก็เปรียบเสมือนคนกลางที่คอยรับคำสั่งจาก Top Management มาและนำไปปฏิบัติและสั่งการไปยังระดับต่ำของตนอีกทีหนึ่ง



การบริหารงานในระดับหัวหน้างาน Supervisory Management

งานการบริหารในขั้นนี้เป็นงานที่คอยฟังรับคำสั่งโดยตรงจาก หัวหน้าแผนกนั้น ๆ ที่ตนสังกัดอยู่ Dept. Head อย่างเดียวซึ่งตัวเขาในตำแหน่งนี้ได้แก่ระดับ Supervisor (หัวหน้างาน) บุคคลในระดับนี้คือบุคคลที่ตนจะต้องทำหน้าที่คอยเชื่อมระหว่างตัวผู้จัดการแผนกของตนกับลูกจ้างระดับต่ำลงไปอีกทีหนึ่ง ซึ่งจะได้้นำคำสั่งไปปฏิบัติต่อไป และตนเองก็มีหน้าที่คอยดูแลและให้คำ

ปรึกษาอยู่ด้วยเพราะตนเองกว่าที่จะได้อยู่ในตำแหน่งนี้ก็หมายความว่าตนได้ผ่านงานสิ่งเหล่านี้มาก่อนแล้ว และคอยเป็นบุคคลที่คอยทำหน้าที่รายงานว่าสิ่งที่ได้ทำไปนั้น ๆ สำเร็จหรือไม่สำเร็จ จะต้องรายงาน Report เพื่อให้เจ้านายตนเองได้รับรู้ด้วย



อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Industry)

กิจการโรงแรมนั้นเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับกิจการปีหนึ่ง ๆ นั้นไม่น้อยเลย ซึ่งการที่จะทำให้แขก หรือลูกค้านิยมมาใช้บริการในโรงแรมของตนให้มากขึ้นนั้น ก็ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายด้านด้วยกัน อาทิเช่น

- ทำเลที่ตั้ง
- ราคาห้องพักและอื่น ๆ
- การให้บริการบริการ ที่แขกประทับใจ
- ความสะอาดสบายต่าง ๆ ที่แขกพอใจ
- อาหารอร่อย และราคาพอดู
- การบริหารงานที่ได้มาตรฐาน และอื่น ๆ เป็นต้น

สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ที่ได้กล่าวมานับว่าเป็นส่วนที่ดึงดูดใจผู้มาเยือนได้อย่างมาก จากเหตุผลที่ได้กล่าวมานี้ เราจะทำอย่างไรที่จะให้งานทุกอย่างที่ได้กล่าวมานั้นประสบผลสำเร็จตามที่ได้คาดหมายเอาไว้เป็นอย่างดี ในที่นี้ใคร่อยากจะเน้นการบริหารที่ได้มาตรฐานที่สากลยอมรับ ก็จะนับได้ว่าเป็นส่วนที่เป็นหัวใจหลักเลยทีเดียวก่อนที่จะทำให้จุดอื่น ๆ เป็นไปได้ดีเยี่ยมอาจจะขึ้นอยู่กับผู้บริหารทุกระดับที่ได้ทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังใจ และสมองช่วยเหลือกันอย่างเอาใจจริงเอาใจจึงจะไม่เป็นสิ่งที่ยากจนเกินไปเพื่อที่จะกลุ่ยทางไปสู่ผลสำเร็จที่ได้คอยอยู่ ดังนั้นงานการบริหารกิจการโรงแรมที่จะให้ได้มาตรฐานนั้นควรจะเป็นอย่างไรต่อไป

ธุรกิจโรงแรมที่ได้มาตรฐานสากลนั้นก่อนอื่นจะต้องมีการจัดองค์การงานการบริหารอย่างมีมาตรฐานเสียก่อน เราควรจะต้องกำหนดว่างานต่าง ๆ นั้นที่เราจะดำเนินการเพื่อขยายบริการนั้นเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็กหรือใหญ่เพียงไร หากเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เราก็จะต้องมีการจัดงานการวางแผนการที่ดีในลักษณะใด ที่จะรองรับงานนั้นได้อย่างเหมาะสมต่อไป หรือหากเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ด้วยแล้วเราจะต้องยิ่งให้ความสนใจอย่างไรกับงานนั้น อย่างน้อยตัวผู้บริหาร หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญมาก เปรียบเสมือนกำลังทัพที่เราจะเตรียมการอย่างไรที่จะทำให้งานต่าง ๆ ที่บริการให้แก่ลูกค้านั้นเป็นที่พอใจแก่ทุกคน ซึ่งงานทางด้านอุตสาหกรรมประเภทนี้นับได้ว่าละเอียดอ่อนทีเดียวที่เราจะต้องวางกฎเกณฑ์และหลักปฏิบัติอย่างรัดกุม ซึ่งหากงานการบริหารก็ดี งานทางด้านจัดการก็ดี งานทางด้านแรงงานก็ดี หรือตลอดจนความรู้ความสามารถต่าง ๆ ก็ดีที่ทางกิจการจะเตรียมให้กับพนักงานและบุคคลที่ถือได้ว่าเป็นกุญแจสำคัญขององค์การได้รู้ และเข้าใจงานอย่างท่องแท้แล้วก็ย่อมจะทำให้กิจการนั้น ๆ บรรลุผลไปแล้วกว่าครึ่งทีเดียว

สำหรับโครงสร้างของโรงแรมนี้จะมีการแบ่งงานบริหารออกได้เป็นสามชั้นตอนด้วยกันที่นับว่าเป็นหลักใหญ่ คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต่ำ ซึ่งแต่ละระดับจะเป็นใครนั้นจะได้กล่าวต่อไป

โครงสร้างที่เกี่ยวกับงานการบริหารนั้นหากจะให้ได้มาตรฐานที่ดีแล้วผู้บริหารจะต้องวางแผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยแยกงานการบริหารออกไปเป็นแผนกต่าง ๆ อย่างละเอียด ซึ่งแต่ละแผนกนั้น ๆ จะต้องมีผู้จัดการประจำแผนกของตน และเป็นผู้ที่วางแผนงานของแผนกตนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์การด้วย และนอกจากนั้นแล้วตนเองในฐานะที่เป็นตัวแทนหรือผู้จัดการของแผนกนั้น ๆ ก็จะต้องทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ซึ่งนอกจากจะเป็นผู้บริหารและวางแผนมากของแผนกของตนแล้ว ก็ยังจะต้องเป็นสื่อกลางที่รับงานจากผู้บริหารระดับสูง มาปฏิบัติและนำมาส่งงานต่อเพื่อให้งานนั้นได้แบ่งกันทำตามความถนัดและความสามารถเฉพาะด้านของตน

อีกทีหนึ่ง แล้วเป็นสิ่งที่แน่นอนว่าตนก็ต้องรายงานผลการปฏิบัติงานนั้น ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชาของตนอีกทีหนึ่งด้วย แผนกต่าง ๆ เหล่านี้มีดังต่อไปนี้คือ

- แผนกส่วนหน้าของโรงแรม (Front of the House)
- แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)
- แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Department)
- แผนกบุคคลากร (Personnel Department)
- แผนกวิศวกร (Engineering Department)
- แผนกขาย (Sales Department)
- แผนกเลขานุการ (Secretarial Office)
- แผนกโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ (Public Relation)
- แผนกบัญชี เป็นต้น (Accounting Department)

แผนกต่าง ๆ เหล่านี้เป็นแผนกที่ได้กำหนดขึ้นมาตามความเหมาะสมของกิจการซึ่งบางกิจการที่มีขนาดเล็กก็ไม่จำเป็นที่จะต้องให้มีแผนกต่าง ๆ แยกออกอย่างละเอียดอย่างนี้ได้ หรือตรงกันข้ามหากกิจการนั้นใหญ่ก็อาจจะมีแผนกต่าง ๆ เพิ่มขึ้นมากกว่านี้ก็ย่อมได้เช่นกัน ดังที่จะแสดงให้เห็นจากผังข้างล่างนี้ต่อไป

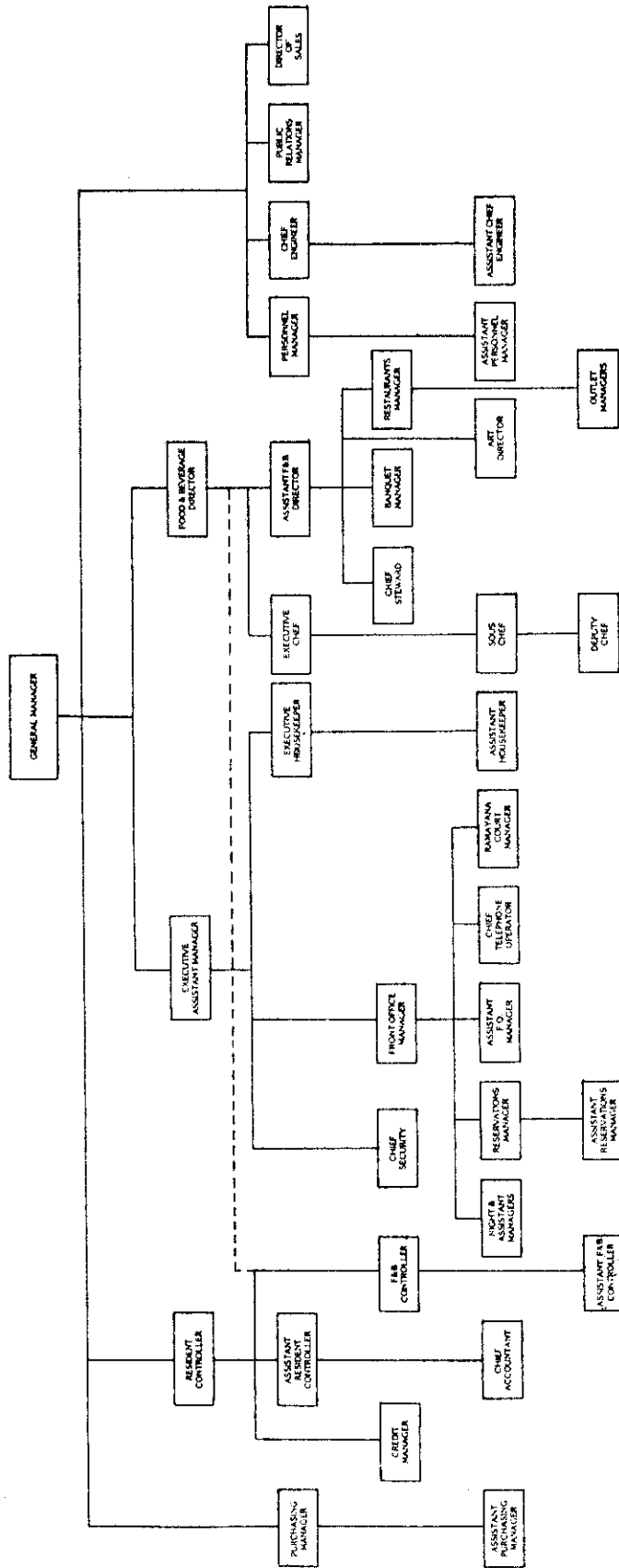
โครงสร้างของการบริการกิจการโรงแรม Hotel Organization Structure

กิจการของโรงแรมชั้นหนึ่งนั้นเป็นกิจการที่มีการบริหารที่ได้มาตรฐานตามหลักสากล ที่ได้วางเอาไว้ โดยได้มีการจัดงานการบริหารออกไปอย่างมีหลัก และมีขั้นตอนโดยแยกแยะงานต่าง ๆ ออกไปอย่างเป็นกลุ่ม และมีระบบ ที่นับได้ว่าได้มาตรฐานทีเดียว สำหรับโครงสร้างงานการบริหารกิจการนั้นหากเราจะมองเข้าไป จะมีการจัดงานการบริหารงานโดยแบ่งออกเป็นหลักใหญ่ ๆ ได้ 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. การบริการส่วนหน้าของโรงแรม Front of the House
2. การให้การบริการส่วนหลัง Back of The House

กิจการโรงแรมจะประสบผลสำเร็จได้อย่างดีนั้นก็ย่อมจะต้องอาศัยหน่วยงานทั้งสองนี้ ดำเนินไปด้วยกันอย่างดี และมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องต้องกันอย่างเป็นอัตโนมัติเลยทีเดียว ซึ่งงานทั้งสองอย่างนี้จะเป็นอย่างไร ก็จะเป็นสิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งต่อไป

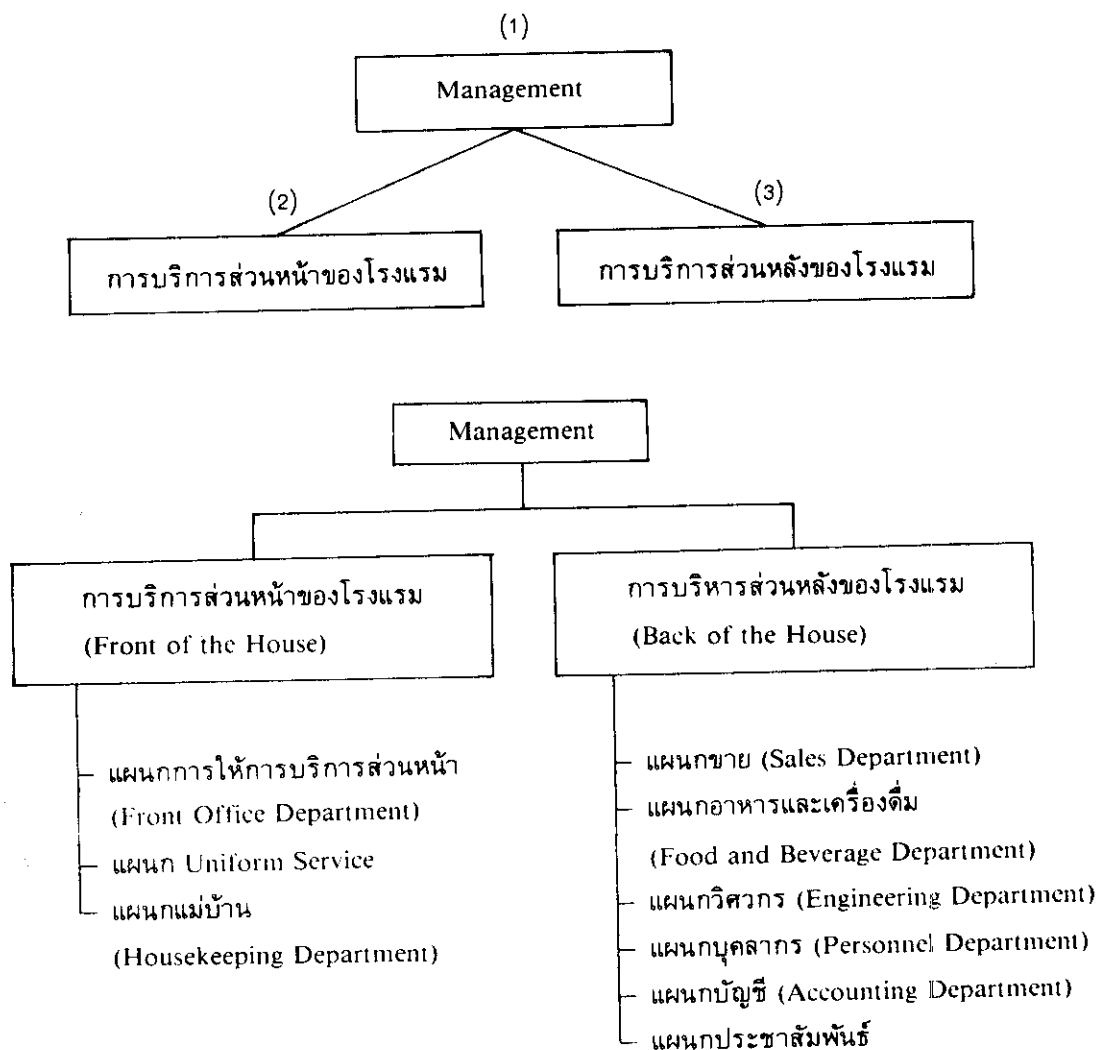
Organization Chart



การบริหารธุรกิจโรงแรมจะแบ่งงานที่สำคัญออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

กลุ่มผู้บริหารจะประกอบไปด้วย ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับคือ ผู้บริหารระดับสูง Top Management, ผู้บริหารระดับกลาง Middle Management, และผู้บริหารระดับต่ำ Supervisory Management ซึ่งกลุ่มผู้บริหารทั้ง 3 นี้ นับได้ว่าจะมีบทบาทสำคัญมากสำหรับองค์กรเพราะนโยบายการบริหารงานต่าง ๆ จะกำหนด และผสมผสานกันมาจากบุคคลดังกล่าว ซึ่งจะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ หรือไม่ก็ย้อนขึ้นอยู่กับกลุ่มบุคคลเหล่านี้

กลุ่มงานการบริการส่วนหน้า ซึ่งหมายถึง หน่วยงานของกิจการส่วนหน้าทั้งหมด ได้แก่ ฝ่ายต้อนรับลูกค้า, ฝ่ายประชาสัมพันธ์, ฝ่ายลงทะเบียน และฝ่ายสำรองห้องพัก และอื่น ๆ ซึ่งหน่วยงานดังที่กล่าวมานี้จะมีหน่วยงานที่แยกออกไปอีก 3 ส่วนด้วยกัน คือ



การให้บริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front of the House)

การให้บริการบริหารส่วนนี้เป็นงานที่สัมพันธ์และพบปะกับแขกโดยตรงซึ่งนับตั้งแต่วินาทีแรกที่แขกเดินทางมาถึงและแสดงเจตจำนงเข้าพักในโรงแรมนั้นเขาก็จะมีส่วนสัมพันธ์งานกันทั้งทางตรง และทางอ้อมเลยทีเดียว ทางตรงหมายถึงงานที่แผนการให้บริการส่วนนี้ดำเนินการเองเช่น

– **แผนการให้บริการส่วนหน้า (Front Office Department)** เป็นแผนกที่มีความสัมพันธ์กับแขกโดยตรง นับได้ว่าเป็นแผนกที่อาจเป็นตัวแทนด่านแรกของทุกแผนกของโรงแรมก็ว่าได้ เพราะเหตุว่าหากแขกมีปัญหาอะไร หรือแม้จะชมเชยอะไรกับแผนกไหนก็ตาม เขาก็จะต้องตรงมายังแผนกการให้บริการส่วนหน้าของโรงแรมเสียก่อน เพราะว่าสะดวกและง่ายกว่าที่จะติดต่อพูดคุยกับแผนกอื่น และแผนกนี้เป็นตัวแทนทางตรงคอยเชื่อมโยงสัมพันธ์งานและรายงานผลให้แผนกอื่นได้ทราบต่อไปอีกทีหนึ่ง สำหรับการบริการของแผนกนี้จะมีผู้จัดการประจำแผนกของตนเองหนึ่งคนเป็นผู้คอยประสานงานโดยตรงต่อผู้จัดการทั่วไป (General manager) มีหน้าที่คอยรับงานจากหัวหน้าต่นนำมาปฏิบัติ และดำเนินการตลอดจนวางแผนและนโยบายทันทีเพื่อที่จะได้สอดคล้องกับนโยบายใหญ่ของโรงแรม งานของแผนกนี้ประกอบด้วย

การรับจองห้องพัก (Reservation)

ก. แผนกต้อนรับ (Reception) เป็นแผนกที่สำคัญมาก เพราะเป็นด่านแรกที่แขกได้เดินย่างกรายเข้ามาใช้บริการของโรงแรม บุคคลในแผนกนี้ต้องเป็นบุคคลที่มีภาษาดี และบุคลิกดี อารมณ์ยิ้มแย้มผ่อนคลาย เพื่อที่แขกจะได้เกิดความประทับใจและพอใจในการบริการ

ข. แผนกไปรษณีย์ภัณฑ์ (Mail and Postage) ให้ความสะดวกสบายแก่แขกในด้านจดหมายและโทรเลข ตลอดจนจำหน่ายตราไปรษณียากรต่าง ๆ รับส่งพัสดุภัณฑ์ต่าง ๆ ด้วย

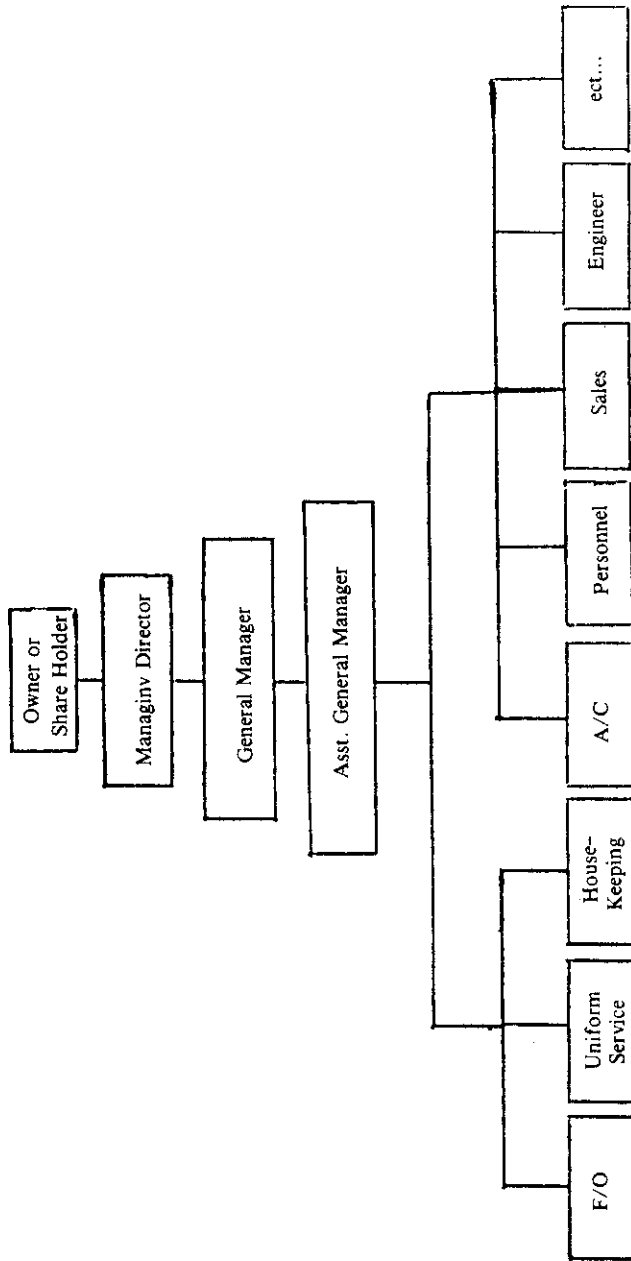
ค. แผนกพนักงานโทรศัพท์ (Telephone) คอยอำนวยความสะดวกแก่แขกในด้านโทรศัพท์ติดต่อกับต่างประเทศ หรือช่วยในการปลุกตื่นนอนในตอนเช้า

ง. แผนกการเงิน (Finance) มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับทางด้านบัญชีของแผนกการบริการส่วนหน้า โดยคอยอำนวยความสะดวกแก่แขกที่มาพำนัก และเมื่อแขกพร้อมที่จะเดิน

น. แผนกสอบถาม แผนกนี้มีไว้บริการสำหรับเขา เมื่อแขกมีปัญหา หรือต้องการทราบในข้อสงสัยต่าง ๆ ก็จะมาสอบถามแผนกนี้จะต้องคอยให้รายละเอียด และข้อมูลแก่แขกทั้งมวลออกจากโรงแรมเพื่อเดินทางต่อไปนั้น เขาก็จะมาจ่ายเงินที่แผนกการเงินนี้ และยังให้บริการด้านแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศด้วย

จ. แผนก Reservation คอยอำนวยความสะดวกแก่ทางโรงแรมและแก่แขกที่ต้องการที่จะติดต่อโรงแรมในเครือ หรือโรงแรมอื่น ๆ ในต่างประเทศเพื่อจองห้องพัก

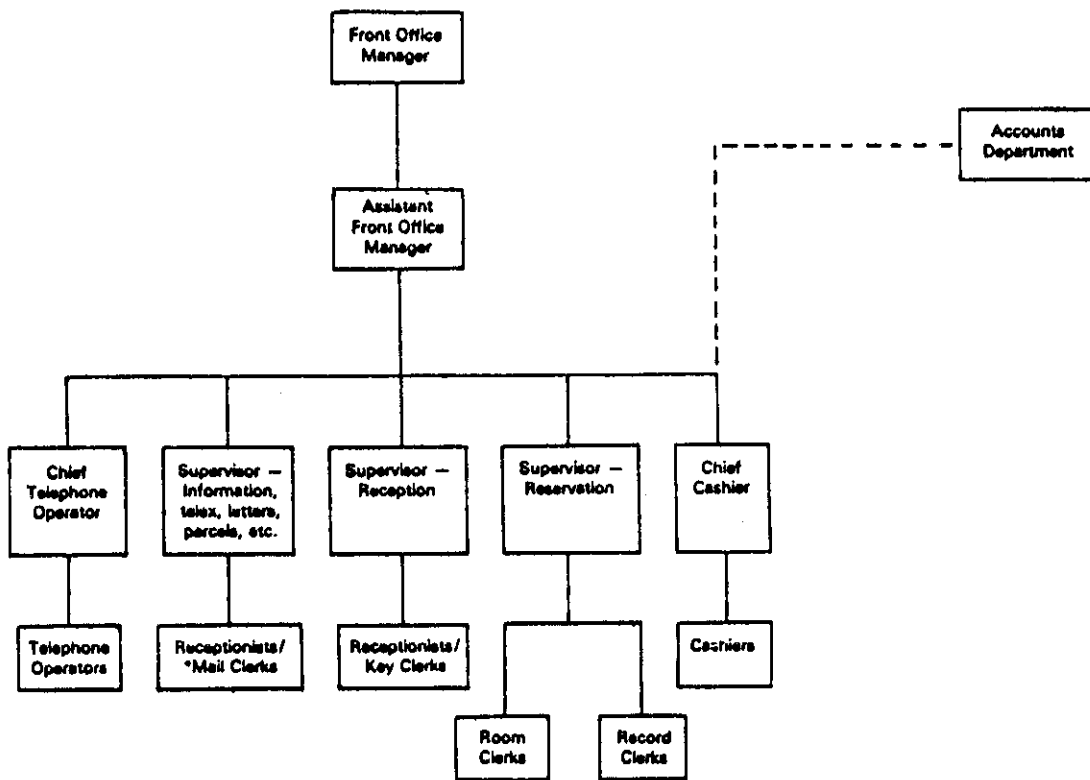
สำหรับแผนกนี้ ก่อนที่จะมีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ก็จะต้องมีการคัดเลือกกัน เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะทางด้านภาษาต่างประเทศ ไม่ว่าจะประสบการณ์ หรือบุคลิกต่าง ๆ ตลอดจน อักษรศาสตร์ และเจตนาที่แสดงออก อารมณ์ ตลอดจนลักษณะการออกตัว และการรับคำสั่ง จากแขก การตอบรับหรือปฏิเสธ กับแขกซึ่งจะต้องใช้เทคนิคอย่างไรที่จะให้แขกพอใจ และ ยกโทษให้ ในบางเหตุการณ์แม้ว่าแขกจะเป็นผู้ทำผิด หรือต้องการอะไร ในสิ่งที่นอกเหนือ และสิ่งที่เป็นไปได้ยาก พนักงานของเราก็อาจกล่าวปฏิเสธในทันที พนักงานจะต้องพยายาม ทำสิ่งที่เขาขอร้องมาให้ดีที่สุดเสียก่อน ตามที่เขาต้องการ และหากเป็นไปได้เราก็ค่อย รายงานให้เขาได้รับทราบและบอกเขาอย่างมีศิลปะ ต่อไปก็ยอมแล้วแต่ประสบการณ์สร้างสม หรือความฉลาด และ ความเฉลียวที่จะตัดสินใจในเวลานั้น ๆ ให้ดีที่สุด



แผนผัง แสดงหน่วยงานการบริหารงานส่วนหน้า (Front of The House) และการบริการส่วนหลัง (Back of The House) ของโรงแรม First Class Hotel

แผนกส่วนหน้าของโรงแรม Front office Department

แผนกการให้บริการส่วนนี้เป็นแผนกที่มีเป็นจุดสำคัญมากในโรงแรมซึ่งถือเป็นจุดศูนย์กลางประสาท (Neuf Center) เลขที่เดียว เพราะนับตั้งแต่ก่อนที่แขกจะเดินทางมาพัก จนแขกออกจากที่พักเพื่อเดินทางต่อไปซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนจบแผนกนี้ก็จะถือว่าเป็นศูนย์กลางที่แขกจะต้องข้องแวะมากที่สุดดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นว่ามีแผนกอะไรบ้างที่ดำเนินการโดยตรง ซึ่งจะไม่นำมาพูดอีก

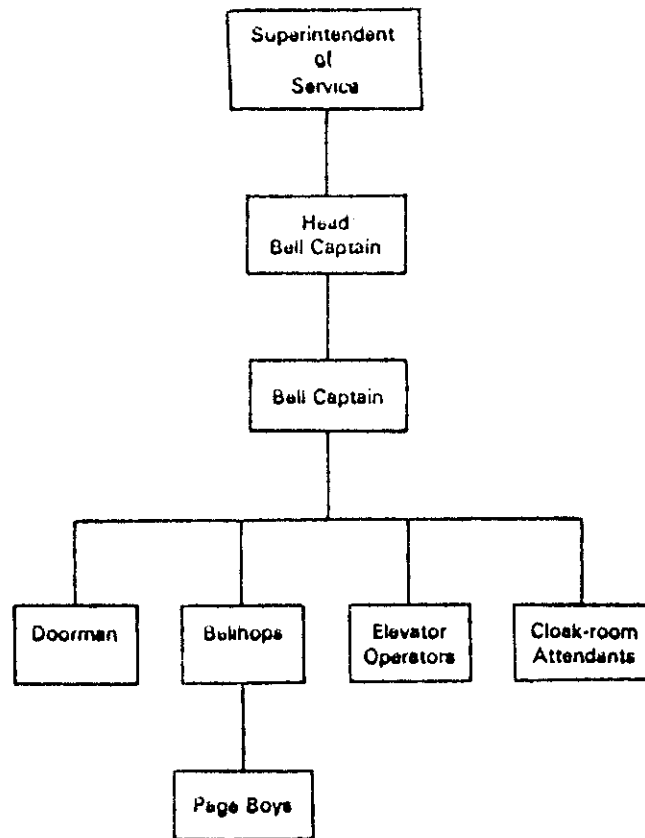


Front Office Department

แผนกให้บริการแขกส่วนหน้า Uniform Service

แผนกนี้เป็นแผนกที่มีส่วนให้บริการแก่แขกนับตั้งแต่แขกได้เดินทางมาถึงโรงแรมนับแต่วินาทีแรกที่ได้อย่างกลายเข้ามา พนักงานพวกนี้ก็ต้องคอยให้บริการในการจัดการเรื่องกระเป๋าสัมภาระและอื่น ๆ เพื่อให้แขกมีความพึงพอใจในงานบริการและประทับใจทีเดียว พนักงานที่เกี่ยวข้องกับ Department นี้มีดังนี้คือ

- Door man
- Porter
- Bellboy
- Page boy
- Elevator boy
- Massenger
- etc.



Uniformed Service Department

Door man หมายถึง บุคคลด่านแรกที่คอยเฝ้าประตู สำหรับให้บริการการต้อนรับแขก ผู้ที่เดินทางมาถึง ซึ่งปรกติจะใส่แบบฟอร์ม หรือชุดที่โรงแรมจัดให้ บุคคลในตำแหน่งนี้จะคอยยืนต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และ ทางโรงแรมจะเลือกบุคคลที่มีบุคลิกที่ดี คอยให้บริการตามผลัดต่าง ๆ ที่กำหนด

Portor จะเป็นพนักงานที่อยู่ในรูปแบบที่โรงแรมได้จัดให้เช่นกัน มีหน้าที่ที่จะเข้าไปช่วยเหลือ และยกของใช้ต่าง ๆ ให้แขกเมื่อแขกเดินทางมาถึงที่ประตูโรงแรม โดยจะทำหน้าที่ถือกระเป๋า หรือขนสัมภาระต่าง ๆ ใส่รถเข็น เพื่อเตรียมตัวนำไปไว้ในห้องพักแขก ซึ่ง ในจุดนี้ ก่อนอื่นจะนำกระเป๋าแขกขึ้นมาไว้ที่ ด้านหน้าของการให้บริการส่วนหน้า เพื่อที่จะรอการแสดงตัวเข้าพักของแขกให้เป็นที่ยอมรับเสียก่อน และจากนั้น พนักงานต้อนรับของงานบริการส่วนหน้าพร้อมทั้ง Bellboy ก็จะเชิญแขกขึ้นไปห้องพักในเวลาต่อมา

Bellboy จะมีหน้าที่คล้ายกับ Portor แต่สำหรับบางโรงแรมแล้วจะให้บุคคลเดียวกัน เพื่อที่จะขนสัมภาระต่าง ๆ สำหรับแขก บุคคลเหล่านี้จะสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดี ซึ่งเมื่อนำแขกเข้าไปพักในห้องพักแล้ว พนักงาน Bellboy ก็จะทำหน้าที่ เปิดไฟ และอาจจะดูลู่ม่านเพื่อเป็นการแสดงให้แขกผู้ที่กำลังเข้ามาพักนั้นได้เห็น และอาจกล่าวคำไพเราะสำหรับการที่แขกมาพักโดยขอให้เขาอยู่อย่างสะดวกสบาย ตลอดเวลาที่พำนักอยู่กับเรา สำหรับในบางโรงแรม จะส่งพนักงานต้อนรับขึ้นไปพร้อมกับแขก โดยถือกุญแจให้ และทำหน้าที่เปิดห้องพัก และกล่าวอวยพรให้แขกอยู่อย่างสบายแทน Bellboy ซึ่งหากเป็นเช่นนั้น พนักงาน Bellboy ก็จะขนกระเป๋าอย่างเดียว

Elactor Boy

พนักงานที่คอยให้บริการแขกในลิฟท์ หรือนอกลิฟท์ โดยเขาจะแต่งชุดที่โรงแรมจัดให้ยืนอยู่ที่ด้านหน้าของลิฟท์ขึ้นลง โดยหน้าที่ของเขาก็คือ เขาจะเชิญแขกเข้าไปในลิฟท์ และจะทำหน้าที่ บริการแขกจนถึงชั้นนั้น ๆ ของแขก โดยทำหน้าที่คอยควบคุมเครื่องภายในต่าง ๆ ให้

Massuper

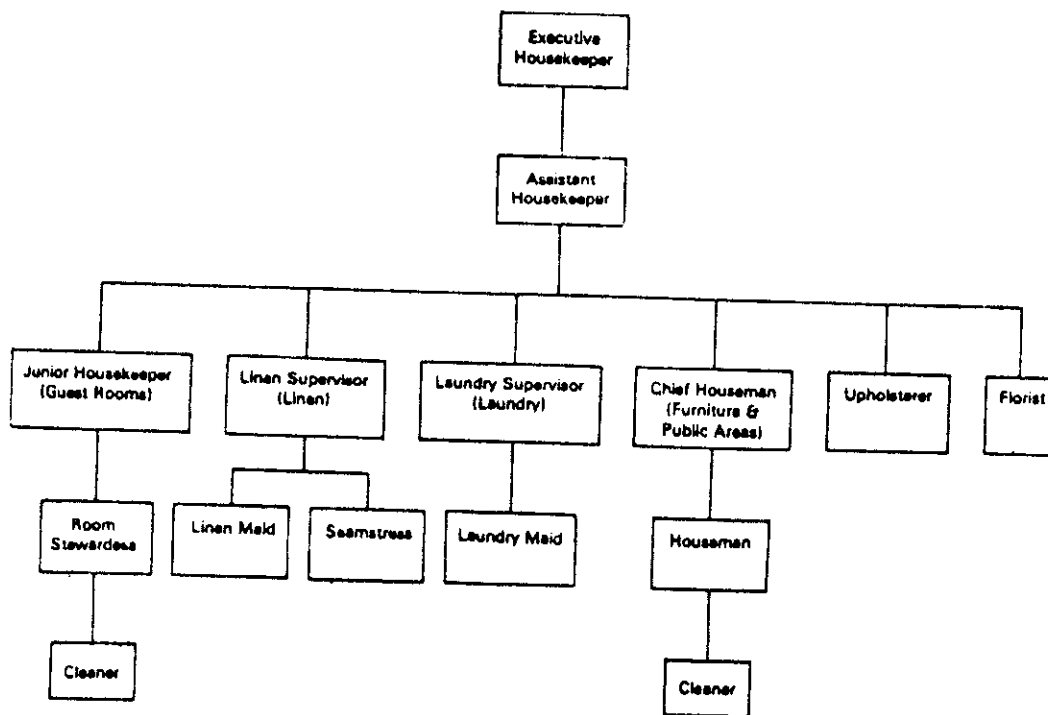
พนักงานส่งข่าวสาร จะทำหน้าที่ที่จะนำข่าวสารต่าง ๆ ไปให้แขกบนห้องพัก เมื่อมีสารต่าง ๆ ที่มาถึง ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่น่าสนใจทางโทรศัพท์ หรือ หากมีสิ่งของที่เป็นจดหมาย หรือ พัสดุภัณฑ์ต่าง ๆ ที่มาถึงแขก คนก็จะนำขึ้นไปให้ถึงห้องพักในทันทีที่ทราบว่าจะแขกได้เดินทางกลับมาแล้ว

Pager

พนักงานที่คอยตามแขก เมื่อมีโทรศัพท์ถึงแขก เมื่อแขกผู้นั้นอาจจะมินต์ที่ ล็อบบี้ หรือที่สระว่ายน้ำก็ตาม เพราะผู้โทรย่อมจะทราบว่าตอนนี้แขกจะอยู่ในโรงแรม ซึ่งอาจจะอยู่ที่ห้องพักหรือ สถานที่พักผ่อนก็ได้ โดยพนักงานดังที่กล่าวนี้จะถือแผ่นป้าย หรือประกาศ ซึ่งในระหว่างประกาศ หรือเดินทางหาแขก โดยเขียนชื่อบนแผ่นป้ายนี้เรียกว่า paging เดินไปตามที่ต่าง ๆ เช่น สระว่ายน้ำ ที่ล็อบบี้ หรือ เล็ช้ เป็นต้น

แผนกแม่บ้าน Housekeeping Department

แผนกนี้นับได้ว่ามีส่วนสัมพันธ์กับแขกโดยตรงอยู่มาก ซึ่งเป็นแผนกที่คอยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่แขกมาพำนักอยู่ในโรงแรม และมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับแขกทางด้านความสะอาดที่ดี การเอาใจใส่ต่าง ๆ เช่นการเจ็บไข้ได้ป่วยต่าง ๆ ในระหว่างที่ตนได้พำนักอยู่ก็ดี ในระหว่างที่พำนักอยู่นี้หากแขกต้องการอะไรที่ตนประสงค์ก็จะเรียกไปยังแผนกนี้ทำการช่วยเหลือทันทีด้วย งานทางแผนกนี้มีดังนี้คือ



Housekeeping Department

แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับการเข้าพักของแขก โดยทำหน้าที่ด้านห้องพักต่าง ๆ เช่น การทำความสะอาดห้องพัก การจัดทำผ้าปูที่นอน และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องแขกให้อยู่ในสภาพที่จะพร้อมใช้งานได้เสมอ โดยเน้นความสะดวก กลิ่นที่สดชื่นและการตกแต่งที่สวยงาม ระบบน้ำ, ไฟ และท่อ รวมทั้งเครื่องปรับอากาศก็รวมอยู่ในการบริหารและการจัดการด้วย ยกเว้นหากเสียและชำรุด ฝ่ายแม่บ้านก็จะติดต่อแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อซ่อมบำรุงต่อไป แผนกแม่บ้านที่เป็นแผนกที่มีบุคลากรเป็นจำนวนมาก และมีขอบข่ายงานที่กว้างและรัดกุม ซึ่งจะทำอย่างไรที่จะให้แขกเกิดความพึงพอใจ และเกิดความประทับใจที่อยู่กับเราอย่างมีความสุขและยาวนาน ตลอดจนจะทำอย่างไรให้เขามีความรู้สึกว่าที่นี่เป็นบ้านที่สองของเขา

2. การให้บริการส่วนหลัง ของโรงแรม (Back of the House)

แผนกนี้เป็นแผนกที่ให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการที่ไม่ได้สัมผัสโดยตรงกับแขก ซึ่งก็จะถือว่าเป็นแผนกที่มีส่วนสำคัญมากไม่น้อยเลยที่จะทำให้แขกประทับใจแลพึงพอใจที่ตนได้มาพัก ณ. ที่นี้ แผนกที่มีหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับแขกโดยตรงนี้ได้แก่

- แผนกขาย (Sales Department)
- แผนกวิศวกร (Engineering Department)
- แผนกบัญชี (Accounting Department)
- แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)
- แผนกบุคลากร (Personnel Department)
- อื่น ๆ เป็นต้น

แผนกต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมานี้ก็ถือได้ว่ามีส่วนสำคัญกับผู้มาพักโดยตรงอยู่เพราะงานทุกอย่างทุกแผนก ทุกตัวบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะทางตรงทางอ้อมก็ย่อมมีส่วนสัมพันธ์งานกันเป็นแบบลูกโซ่ที่จะทำให้กิจการประสบผลสำเร็จได้

กลุ่มงานการบริการส่วนหลังของโรงแรม Back of the House

บุคคลที่สังกัดอยู่สำหรับงานบริการส่วนหลังนี้ ปกติมักจะเป็นตำแหน่งหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่จะไม่ค่อยเกี่ยวข้องพบปะแขกโดยตรงมากนัก เพราะงานต่าง ๆ ที่เขาเหล่านั้นปฏิบัติที่อยู่ใน office และสำนักงานมากกว่า อาทิเช่น

- แผนกขาย (Sales Department)
- แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food Beverage Department)

- แผนกวิศวกร (Engineering Department)
- แผนกบุคลากร (Personnel Department)
- แผนกบัญชี (Accounting Department)
- แผนกประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

การบริการส่วนหลังของโรงแรม (Back of the House) เป็นแผนกที่ไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแขก ได้แก่

แผนกขาย (Sales Department) เป็นแผนกที่ทำรายได้ให้กับกิจการมาก ซึ่งจะรองลงมาจากการขายอาหารและเครื่องดื่ม (สำหรับกรุงเทพฯ) ส่วนในต่างประเทศแล้วงานการขายห้องนับได้ว่ามีบทบาทมาก สำคัญกว่างานการขายอาหารมาก โดยเฉพาะสำหรับมหานครใหญ่ เช่น นิวยอร์ก ชิคาโก โตเกียว เป็นต้น หน้าที่งานการขายเป็นงานการขายห้องพัก (Room Sales) ต้องอาศัยบุคคลที่มีความสามารถในการขาย และมีมนุษยสัมพันธ์อันดีด้วย

พนักงานขายทุกคนก่อนจะไปดำเนินการขาย ควรจะมีความรู้เหล่านี้เป็นอย่างดีเสียก่อน เช่น

- ความสะดวกสบายต่าง ๆ ที่โรงแรมจะมอบให้แก่เขา
- ราคาห้องพักที่ไม่แพงจนเกินไป
- โรงแรมจะต้องอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ดีพอ สำหรับไปไหนสะดวก
- ความสามารถ และ ศิลปะของพนักงานขายคนนั้น ๆ
- หรือมีจุดอื่นที่ดึงดูดใจของแขกบ้าง เช่น ใกล้กับอะไรที่เขาต้องการ หรือ อาจจะใกล้กับท่าอากาศยาน หรือ อื่นใด
- ทำเลที่ตั้งของโรงแรมอยู่ใกล้แม่น้ำ หรือ ทะเล ก็นับว่าเป็นจุดที่ดึงดูดใจแขกไม่น้อยทีเดียว

งานการขายแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

- ก. การขายห้องพักในต่างประเทศ (Oversea Sales)
- ข. การขายห้องพักในประเทศ (Local Sales)

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Dept.) เป็นแผนกที่สำคัญมากของโรงแรม สามารถแบ่งแยกเป็น 7 แผนกดังต่อไปนี้

ก. แผนกการเตรียมอาหาร (Food Preparation) เป็นหัวใจสำคัญมาก โดยจะมีหัวหน้าแผนกคือ Executive Chef เป็นผู้ดำเนินการและสั่งการทั้งหมด

ข. การให้บริการทางด้านอาหาร (Food Service) จะมีหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบคือ หน่วยงานการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ (Catering)

หน่วยงานการจัดเลี้ยงภายใน (Banquet Service)

ค. แผนกการให้บริการเครื่องดื่ม (Beverage Service) ทำรายได้ให้แก่องค์กรไม่น้อยไปกว่าทางด้านอาหารเลย หากจะนับเป็นรายการต่อรายการแล้วนับได้ว่าการบริการทางด้านเครื่องดื่มนี้เป็นแผนกที่ทำกำไรให้กับองค์กรมากที่สุดทีเดียว เช่น น้ำหวานต่าง ๆ เหล้าผสม หรือ ชา กาแฟ เป็นต้น

แผนกการให้บริการของพนักงานบริการ (Service) สำหรับอุตสาหกรรมการให้บริการแล้ว การบริการเป็นหัวใจสำคัญอีกจุดหนึ่งที่เคียงคู่ไปกับรสชาติ และราคาของอาหาร ปัจจุบันการให้บริการที่ดี และประทับใจแก่แขกเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาก่อนอื่น พนักงานบริการทุกระดับควรมีการให้การอบรมที่ดีพอ ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่ได้ตั้งเอาไว้

จ. แผนกงานการจัดซื้อ (Purchasing) เป็นจุดยุทธศาสตร์ และ เป็นจุดรั่วไหลมากที่สุด บุคคลที่มาทำงานในแผนกนี้ต้องเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ตั้ง

ฉ. แผนกตรวจเช็คสิ่งของและรักษาความสะอาดสำหรับเครื่องมือเครื่องใช้ในครัว (Steward) ทำหน้าที่รักษาดูแลสำหรับความสะอาดต่าง ๆ ของเครื่องใช้ไม้สอยที่เกี่ยวกับงานของห้องอาหาร และตลอดจนเครื่องมือทุกอย่างที่แขกใช้แล้วก็จะส่งมายังแผนกนี้ล้างและเก็บรักษา

ช. แผนกศิลปะ (Art) ทำงานเกี่ยวกับการจัดตกแต่งสถานที่ และงานการจัดเลี้ยงอื่น ๆ

แผนกวิศวกรรม (Engineering Department) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าแผนกช่างเป็นแผนกที่เกี่ยวกับงานช่างทั้งหมด งานการซ่อมบำรุง งานที่เกี่ยวกับแสง สี เสียง หรือเกี่ยวกับระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับไฟ ความร้อน ความเย็นทั้งหมดของโรงแรม

แผนกบุคลากร (Personnel Department) เป็นแผนกที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนงานการบริหารบุคคลของโรงแรมทั้งหมด นโยบายหลักของแผนกนี้มีดังต่อไปนี้

ก. เลือกคนเข้าทำงาน และ การบรรจุคนเข้าทำงาน Recruitment & Replacement Policy

ข. นโยบายการว่าจ้าง Compensation

ค. งานการฝึกอบรม Training

ง. มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน และ ลูกจ้าง Labor Relation

จ. การร้องทุกข์

แผนกควบคุมทางการเงิน (Accounting Controller) เป็นแผนกที่ดำเนินการควบคุมทางด้านบัญชีต่าง ๆ และเกี่ยวกับเงินของทางโรงแรมทั้งหมด งานของแผนกนี้มีดังนี้

- ก. แผนกจ่ายเงินเดือนพนักงาน (Payroll section)
- ข. แผนกตรวจสอบบัญชี
- ค. แผนกบัญชี และ พนักงานบัญชี
- ง. แผนกที่เกี่ยวกับเอกสาร และ ข้อมูลต่าง ๆ ที่บางทีจะต้องจดหรือเก็บบันทึกเอาไว้เพื่อเป็นหลักฐาน

แผนกประชาสัมพันธ์ (Public Relation) เป็นแผนกที่เปรียบประดุจเป็นกระบอกเสียงขององค์กรเพื่อที่จะเป่าประกาศให้ผู้ใช้บริการทราบว่า เรามีอะไรสำคัญไว้คอยให้บริการแก่เขา และเรามีอะไรพิเศษซึ่งต่างไปกว่าคู่แข่งชั้น งานหลักใหญ่ ๆ มีดังนี้คือ

- ก. เป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าและโลกได้ทราบว่าเราคือใคร และเรามีอะไรไว้คอยอำนวยความสะดวก
- ข. ส่งเสริมให้ชาวโลกได้รู้จักการบริการที่ประทับใจกว่าใคร และเราให้ความเป็นกันเองกับเขาอย่างไร และอะไรเป็นสิ่งที่เขาภูมิใจถ้าหากมาพัก และใช้บริการของเรา
- ค. เป็นสิ่งที่คอยจรรโลง และ สร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร
- ง. คอยเป็นตัวแทนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับแขก ให้แขกคิดอยู่เสมอว่าที่นี่คือบ้านแหล่งที่สองของเขา
- จ. เป็นแผนกที่มีส่วนช่วงองค์การอย่างมากในด้านการตลาด
- ฉ. เป็นประโยชน์แก่โรงแรมสาขาทั่วโลกที่ใช้ระบบ และชื่อตลอดจนงานการบริการอันเดียวกัน และแนะนำชี้แจงแก่เขาว่าหากใช้บริการทองของเราแล้วแขกจะได้อะไร
- ช. มีประโยชน์ทั้งทางอ้อมแก่องค์การโดยส่วนรวม
- ซ. เป็นกระบอกเสียงที่ทำให้ผู้มาใช้บริการได้รู้ และ เข้าใจถูกต้องกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นอยู่