

สารบัญ

		หน้า	
บทที่ 1	1	อุตสาหกรรมโรงแรมและการบริหารงานโรงแรม	1
		ประวัติของการท่องเที่ยวและโรงแรม	2
		ประเภทของสถานประกอบการที่พักอาศัย	4
		ลักษณะการดำเนินธุรกิจสถานที่พักอาศัย	5
		การบริหารงานโรงแรม	6
		ผลกระทบต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมต่อการท่องเที่ยว	7
	บทที่ 2	2	หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน
		การแบ่งประเภทของโรงแรม	10
		ความคาดหวังของแขกหรือลูกค้าที่มีต่อการบริการของ โรงแรมในแต่ละประเภท	13
		ฝ่ายห้องพัก	14
		พื้นที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านในโรงแรม	15
บทที่ 3	3	หน้าที่ความรับผิดชอบผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	19
		ข้อควรคำนึงในฐานะผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	20
		หน้าที่หลักของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	21
		ความรับผิดชอบด้านการจัดการของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	35
บทที่ 4	4	การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน	39
		การรับสมัครพนักงาน	40
		การลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน	43
		การคัดเลือกพนักงาน	45
		การประเมินผลผู้สมัครงาน	47
		การสัมภาษณ์งาน	47

บทที่	5	การทำความสะอาดห้องพักแขก	49
		ชนิดของห้องพัก	50
		หลักการทำความสะอาดห้องพักแขกและห้องน้ำ	51
		การเตรียมรถเข็นของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก	52
		การเข้าห้องพักแขก	56
		การทำความสะอาดห้องพักแขก	56
		ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องน้ำ	59
		ขั้นตอนการทำเตียง	61
		การเปิดเตียง	63
บทที่	6	การทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ	65
		ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านในบริเวณพื้นที่สาธารณะ	66
		หลักการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ	69
		การทำความสะอาดห้องน้ำสาธารณะ	70
		ประเภทของพื้นผิวและการดูแลรักษา	70
บทที่	7	การบริหารงานซักกรีด	77
		ภาระหน้าที่ของแผนกซักกรีด	79
		การวางแผนแผนกซักกรีดหรือ OPL	80
		ระบบการทำงานของแผนกซักกรีดหรือ OPL	82
		คุณลักษณะและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานในแผนกซักกรีด	90
		องค์ประกอบสำคัญในการซักผ้า	92
		เครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในแผนกซักกรีด	93
		เส้นใย (Fibers) และผ้า (Fabrics)	96
บทที่	8	การจัดการห้องผ้า	99
		หน้าที่ความรับผิดชอบของห้องผ้า	101
		ลักษณะที่ดีของห้องผ้า	102
		การทำงานของห้องผ้า	102
		การควบคุมผ้า	103
		การป้องกันการใช้ผ้าในทางที่ไม่สมควร	104

	ห้องเก็บผ้าในแต่ละชั้นของโรงแรม	105
	การทำงานของห้องผ้าร่วมกับแผนกซักกรีด	106
	กรณีที่ใช้ผู้รับจ้างจากภายนอกในการซักกรีด	106
	การขอเปลี่ยนผ้า	107
	การคัดเลือกผ้า	107
	การชำระชุดของผ้า	107
	การส่งผ้า	108
	การตรวจนับผ้า	108
	การเก็บผ้า	108
	การซ่อมแซมผ้า	109
	การทำเครื่องหมายลงบนผ้า	109
บทที่ 9	การจัดการและควบคุมพัสดุอุปกรณ์ในแผนกแม่บ้าน	111
	ประเภทของพัสดุอุปกรณ์	112
	Par Level คืออะไร	112
	ผ้าประเภทต่าง ๆ	112
	ชุดยูนิฟอร์ม	117
	สิ่งของสำหรับให้แขกยืม	118
	เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ	120
	วัสดุในการทำความสะอาด	122
	ของใช้สำหรับแขก	124
บทที่ 10	งานปลีกย่อยของแผนกแม่บ้าน	131
	ความหมายของงานปลีกย่อย	132
	ประเภทของงานปลีกย่อยในแผนกแม่บ้าน	132
บทที่ 11	เอกสารและรายงานของแผนกแม่บ้าน	137
	แบบฟอร์มรายงานสภาพห้องพัก	138
	แบบฟอร์มรายงานการทำงานของพนักงานทำความสะอาด	
	ห้องพัก	139
	แบบฟอร์มการเบิกของใช้ประจำวันหรือประจำสัปดาห์	141

	แบบฟอร์มการซ่อมแซม	141
	แบบฟอร์มรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ	142
	รายงานการเบิกกุญแจ	143
บทที่ 12	การทำงานของแผนกแม่บ้านร่วมกับแผนกอื่นในโรงแรม	145
	แผนกบริการส่วนหน้า	146
	แผนกรับใช้หรือยกกระเป๋า	147
	แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	147
	แผนกช่าง	149
	แผนกรักษาความปลอดภัย	150
	แผนกขายและการตลาด	150
	แผนกจัดซื้อ	151
	แผนกบุคคล	151
	แผนกการเงินและบัญชี	152
	มัธยนากร	152
	บรรณานุกรม	153