

บทที่ 2 การโรงแรม (Hotel Industry)

1. ความหมายของธุรกิจการโรงแรม
2. ประวัติความเป็นมาของธุรกิจการโรงแรม
3. ลักษณะของธุรกิจการโรงแรม
4. ประเภทของโรงแรม
5. การจัดประเภทและมาตรฐานของธุรกิจโรงแรมไทย
6. การดำเนินงานและการจัดสายงานการบริหารของธุรกิจโรงแรม

1. ความหมายของธุรกิจโรงแรม

ความหมายของคำว่าโรงแรมนั้น ตามพระราชบัญญัติโรงแรม 2478 มาตรา 3 กล่าวว่า โรงแรม หมายถึง "บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้าง สำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว" จะต้องประกอบด้วยการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้าพักตามความต้องการได้ด้วย มีกำหนดไว้ในมาตรา 25 ว่า "เคหะสถานใดซึ่งเป็นบ้านพักดังกล่าวคืออาชีวนเฉพาะเป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะเข้าพักอาศัยอยู่ ซึ่งระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งคืน โดยผู้มีสิทธิ์ให้เข้าพักได้ขายอาหารหรือเครื่องดื่มใด ๆ แก่ผู้พัก เป็นปกติธุระหรือแก่ประชาชน ไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้" นอกจากนี้พระราชบัญญัติโรงแรมของประเทศไทย (Hotel Proprietor Act 1956) ได้บัญญัติไว้ว่า "สถานที่ประกอบการที่ผู้ประกอบการจะต้องมีอาหาร เครื่องดื่มและที่พักไว้บริการคนเดินทางที่จ่ายค่าบริการนั้น"

ธุรกิจการโรงแรมเป็นกิจกรรมทางการพาณิชย์ที่เก่าแก่ที่สุดอย่างหนึ่งของโลกโรงแรมแห่งแรกของโลกเกิดขึ้นเมื่อ 600 ปีก่อนคริสตศักราช ธุรกิจการโรงแรมจะเริ่มต้นคู่กับการเดินทาง ที่พักแรมในสมัยโบราณได้แก่ โรงเตี๊ยม จนถึงโรงแรมในปัจจุบัน

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นรากฐานสำคัญอย่างหนึ่งทางด้านเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ทั่วโลกนับเป็นเวลานานมาแล้ว

คำว่า "Hotel" ซึ่งหมายถึง โรงแรม มีกำเนิดมาจากร้านขายเหล้า ซึ่งมีชื่อเรียกว่า "Tavern" ต่อมาร้านเหล้านี้ได้บริการลูกค้าในเรื่องที่พักแรมและอาหารด้วย จนกลายสภาพเป็นโรงเตี๊ยมหรือโรงแรมขนาดเล็ก (Inn) และในสมัยใหม่คำว่า "Tavern" หรือ "Inn" ได้เปลี่ยนเป็น "Hotel"

คำว่า "Hotel" พังดูจะรู้สึกว่ารูหราโอ่โง่งกว่า ทั้งนี้เพราะในประเทศฝรั่งเศส คำว่า "Hotel" หมายถึง คฤหาสน์หรือที่อยู่อาศัยของคนร่ำรวยหรือคนมีชื่อเสียง ฉะนั้น คำว่าโรงแรมในปัจจุบันจึงมีความถึงสิ่งต่อไปนี้

"โรงแรม คือ อาคารหรือสถานที่ที่มีการจัดหาที่พักแรมค้างคืน อาหารเครื่องดื่มและบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนทั่วไปโดยได้รับเงินเป็นค่าตอบแทน และโรงแรมมีสิทธิที่จะปฏิเสธการให้บริการดังกล่าว ถ้าประชาชนผู้รับบริการประพฤติตนไม่เหมาะสมหรือไม่สามารถที่จะจ่ายเงินได้"

โรงแรมจะต้องมีห้องพักที่สะอาดและสะดวกสบายสำหรับแขกผู้พัก โรงแรมส่วนมากจะต้องมีห้องอาหารอย่างน้อย 1 ห้องเพื่อให้บริการแก่แขกผู้พัก นอกจากนี้โรงแรมบางแห่งยังมีบริการด้านอื่น ๆ อีก เป็นต้นว่า มีร้านขายของและแหล่งความบันเทิงต่าง ๆ

2. ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมมีมานานหลายศตวรรษ เพราะธุรกิจโรงแรมเป็นกิจกรรมที่สนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งได้แก่ ความต้องการอาหาร การกินการดื่มและการพักผ่อนนอนหลับ โรงแรมเป็นธุรกิจที่ดำเนินควบคู่ไปกับการเดินทางและมีวิวัฒนาการสอดคล้องกันมาทุกยุคทุกสมัย

การเจริญเติบโตที่แท้จริงของธุรกิจโรงแรมสมัยใหม่เกิดขึ้นที่ประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อต้นศตวรรษที่ 20 ซึ่งเป็นยุคเริ่มต้นของการดำเนินงานในระบบกลุ่มเครือข่าย (Chain) ยุคนี้พิสูจน์ให้เห็นชัดว่าธุรกิจเป็นเรื่องของการลงทุนที่ใหญ่ยิ่งและทำกำไร การแสวงหากำไรอันมหาศาลและอาชีพการงานที่ต้องอาศัยการฝึกหัดอบรมอย่างเชี่ยวชาญ

ประวัติความเป็นมาของธุรกิจการโรงแรมสมัยต่าง ๆ มีดังนี้

1. สมัยโบราณ (Ancient Period) 1,700 ปีก่อนคริสตศักราช - 500 ปีหลังคริสตศักราช ประวัติของธุรกิจโรงแรมเริ่มต้นที่ร้านขายเหล้า เรียกว่า Tavern (ทาเวิร์น) งานสมัยนั้นนำดื่มกับลูกค้าที่ลงโทษผู้ที่เอาน้ำไปผสมกับเบียร์ถึงขั้นประหารชีวิต บทบัญญัตินี้เป็นกฎหมายฉบับแรกของโลกที่เรียกว่า ประมวลกฎหมายของฮามูราบี

2. สมัยกลาง 500 ปีหลังคริสต์กาล - 1,300 ปีหลังคริสต์กาล (Medieval Period) เมื่อสิ้นสุดอารยธรรมอาณาจักรโรมัน ประวัติธุรกิจโรงแรมก็มาถึงยุคอิทธิพลของวัด ในยุคนี้วัดเป็นสถานที่ที่มือนำมาอย่างสูง ผู้เดินทางส่วนมากเป็นนักแสวงบุญมักใช้สถานที่ของวัดเป็นที่พักแรมมีลักษณะเหมือนโรงเตี๊ยมานสมัยก่อน

3. สมัยฟื้นฟู (Renaissance Period) ศตวรรษที่ 14 - 16 เมื่อสงครามครูเสดได้สิ้นสุดลงทำให้มีการปฏิวัติสังคมเป็นผลให้การค้าเจริญรุ่งเรืองและเกิดมีชนชั้นกลางขึ้น ในระยะนี้ธุรกิจโรงแรมได้ฟื้นฟูขึ้นมาอีกครั้ง ทางตอนเหนือของประเทศอิตาลีเป็นดินแดนแห่งแรกที่ได้รับผลโดยตรงจากการฟื้นฟูของธุรกิจโรงแรม ได้มีสมาคมนักการโรงแรมเกิดขึ้นเพื่อจัดระบบและวางระเบียบปฏิบัติให้เหมาะสมทั้งฝ่ายพนักงานโรงแรมและแขกที่มาพัก

4. สมัยใหม่ยุคแรก (Early Modern Period) ศตวรรษที่ 17 - 18 ยุคนี้เป็นยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรม (The Industrial Revolution) ซึ่งได้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงในประเทศอังกฤษตั้งแต่ ค.ศ. 1760 เป็นต้นมา เนื่องจากมีการใช้กำลังเครื่องจักรในอุตสาหกรรม การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่ทำให้เกิดผลดีแก่อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอย่างมาก อุตสาหกรรมโรงแรมโดยเฉพาะในประเทศอังกฤษได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว โรงแรมในประเทศอังกฤษได้กลายเป็นโรงแรมระดับมาตรฐานโลกมีชื่อเสียงในด้านความสะดวกสบายและอาหารที่ดี โรงแรมในประเทศอเมริกามีชื่อเสียงทางด้านที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก คือ City Hotel

5. สมัยใหม่ยุคปัจจุบัน (Modern Period) ศตวรรษที่ 19 - 20 ในประเทศสหรัฐอเมริกา การเปิดโรงแรมหรือมอนท์ (Tremont Hotel) แห่งเมืองบอสตันเมื่อ ค.ศ. 1829 ถือว่าเป็นสัญญาณการเริ่มต้นของยุคโรงแรมชั้นหนึ่ง (First - Class Hotel) ของอุตสาหกรรมโรงแรม ในยุคนี้เป็นยุคของการเดินทางหาความสำราญ จึงทำให้เกิดโรงแรมประเภทใหม่ขึ้นคือ โรงแรมสำหรับพักผ่อนตากอากาศ การพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมที่สำคัญหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 คือ ได้มีการดำเนินงานระบบกลุ่มโรงแรมเครือข่าย ทำให้การบริหารโรงแรมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพอันสูงสุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดซื้อ เจ้าหน้าที่การขาย และการส่งเสริมการขาย การจองห้องพัก และการเงิน

กิจการกลุ่มโรงแรมเครือข่ายที่ดำเนินงานครอบคลุมไปทั่วโลกได้แก่

Holidays Inns
 The Sheraton Corporation
 Ramada Inns
 Trust Houses Forte, Ltd. London
 Hilton Corporation
 Howard Johnson Company
 Balkantourist, Sofia, Bulgaria
 Day's Inn of American, Inc., Atlanta
 Travel lodge, International
 Quality Inns International, Inc.

อุตสาหกรรมโรงแรมยังคงเดินก้าวหน้าและมีวิวัฒนาการต่อไปอย่างไม่หยุดยั้งและเมื่อการเดินทางได้พัฒนาถึงยุคของการเดินทางด้วยเครื่องบินไอพ่นและเครื่องบินที่บินเร็วกว่าเสียง จึงทำให้เกิดโรงแรมประเภทใหม่ นั่นคือ โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotel) สหรัฐอเมริกาเป็นประเทศแรกที่ริเริ่มดำเนินการโรงแรมท่าอากาศยาน

วิวัฒนาการล่าสุดของอุตสาหกรรมโรงแรมคือ การรวมกลุ่มของธุรกิจโรงแรมกับธุรกิจสายการบินระหว่างประเทศ

3. ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม

1. เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนไหวไม่ได้ (อสังหาริมทรัพย์) ไม่สามารถติดตามลูกค้าไปยังที่ต่าง ๆ ได้ (Fixed Location)
2. การขายบริการจะต้องขาย ณ ที่ทำการผลิต ณ สถานที่ผู้ให้บริการและในเวลาที่ต้องการไม่ช้าก่อนหรือหลัง
3. เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตไว้ได้ ผลผลิตจัดเป็นสินค้าที่เสียได้ง่าย (Perishable Goods) เพราะห้องที่ว่างแต่ละคืนจะทำให้เกิดการขาดทุนที่เอาคืนไม่ได้ (Irretrievable Loss)
4. ขึ้นอยู่กับแรงงานมนุษย์ มีขอบเขตจำกัดในการใช้เครื่องทุ่นแรงแทน
5. เป็นสถานที่ที่เปิดให้บริการต่าง ๆ แก่สาธารณชนทุกคนที่สามารถพักได้ (ยกเว้นเด็กที่ไม่มีผู้ปกครอง ในบางกรณีตามระเบียบกฎหมายและระเบียบวัฒนธรรม)
6. เป็นอุตสาหกรรมที่ขายสินค้าและบริการซึ่งต้องอาศัยการจ่ายเงินจากลูกค้าเพื่อชดเชยกับต้นทุนที่จำเป็นและให้โรงแรมได้มีกำไรพอสมควร เอกสิทธิ์ทางด้านราคาเป็นสิทธิเฉพาะตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม อย่างไรก็ตามในบางประเทศ รัฐจะเป็นผู้ให้เงินกู้เงินช่วยเหลือและสิทธิในการเงินเพื่อส่งเสริมกิจกรรมในโรงแรมและช่วยให้โรงแรมมีกำไร
7. ควรจะเป็นการบริการเฉพาะคน (Individual Service) แก่ลูกค้าแต่ละคนเท่า ๆ กันกับครอบครัวหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ๆ แต่อุปสงค์จะมีลักษณะแตกต่างกันไปและไม่สม่ำเสมอ
8. เป็นบริการเบ็ดเสร็จที่เป็นระเบียบซึ่งมีคุณภาพในระดับมาตรฐานหรือระดับเยี่ยม ห้องพักรวมห้องน้ำหรือไม่มีห้องน้ำ ขายของที่ระลึก บุหรี่ และเครื่องดื่ม ฯลฯ
9. การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมต้องจ่ายเงินจำนวนมากและส่วนใหญ่จะเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประจำ
10. อุตสาหกรรมโรงแรมต้องอาศัยบริการหลายอย่าง (Supporting Service) ได้แก่ การขนส่ง การให้บริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม การให้ความบันเทิง การท่องเที่ยว

4. ประเภทของโรงแรม

โดยทั่วไปปัจจัยที่นำมาพิจารณาในการแบ่งประเภทของโรงแรมมีดังนี้

1. ทาเลที่ตั้ง
2. อัตราราคาห้องพัก
3. จำนวนห้องพัก
4. ระยะเวลาที่ลูกค้ามาพัก
5. บริการที่ให้แก่ลูกค้า
6. ชนิดของลูกค้า

การแบ่งประเภทตามทำเลที่ตั้ง

มี 6 ประเภทได้แก่

1. โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่นอกเมือง เช่น โรงแรมเซ็นทรัล พลาซ่า ที่ตั้งอยู่ย่านลาดพร้าว โรงแรมรามาร์ค เคนท์ ที่ตั้งอยู่บนถนนวิภาวดีรังสิต ย่านบางเขน เป็นต้น โรงแรมประเภทนี้มีข้อดี คือ มีสิ่งแวดล้อมที่เงียบสงบกว่าโรงแรมในเมือง บรรดาสมาคมหรือองค์กรต่าง ๆ มักนิยมจัดประชุมหรือสัมมนาตามโรงแรมประเภทนี้
2. โรงแรมในเมือง (Downtown Hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ใจกลางเมือง มักอยู่ใกล้ย่านธุรกิจ ศูนย์การค้า โรงภาพยนตร์ชั้นนำ โรงละคร หรือสถานที่ทำการของรัฐ ตามปกติราคาห้องพักมักจะอยู่ในเกณฑ์สูง เนื่องจากข้อได้เปรียบในทำเลที่ตั้ง และค่าลงทุนสูง โดยทั่วไปลูกค้าจะชอบมาพักตามโรงแรมประเภทนี้ ในกรุงเทพมหานครโรงแรมประเภทนี้ได้แก่ โรงแรมรอยัล ออคิด ในย่านสี่พระยา โรงแรมเพชรศิเคนท์ ในย่านราชประสงค์ โรงแรมอินทราวิชั่นท์ ในย่านประตูน้ำ โรงแรมสยามอินเตอร์คอนติเนนตัล ในย่านศูนย์การค้าสยาม โรงแรมนารายณ์ ในย่านการคำสีลม เป็นต้น

3. โรงแรมสำหรับพักผ่อนตากอากาศ (Resort Hotel) มักจะตั้งอยู่ตามพื้นที่ที่มีภูเขา หาดทราย ทะเลสาบ หรือน้ำตกที่มีชื่อและสวยงาม ลูกค้านักท่องเที่ยวประเภทนี้คือ พวกที่ต้องการพักผ่อนหย่อนใจ โรงแรมสำหรับพักผ่อนตากอากาศจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน ในประเทศไทย ตัวอย่างของโรงแรมประเภทนี้ ได้แก่ โรงแรมรอยัลครีฟ ที่พัทยา โรงแรมริเจนท์ ที่ชะอำ ส่วนในต่างประเทศ เช่น ในสหรัฐอเมริกา โรงแรมประเภทนี้ยังรวมถึงโรงแรมสำหรับพักผ่อนวันหยุด (Vacation Hotel) และโรงแรมคาสิโน (Casino Hotel) ซึ่งหมายถึง โรงแรมที่มีการเล่นพนันเป็นหลักสำคัญด้วย โรงแรมคาสิโนเป็นที่นิยมกันนานต่างประเทศเป็นเวลานานมาแล้ว แหล่งที่มีชื่อเสียงในด้านนี้ ได้แก่ ลาสเวกัส แอดแลนติค ซิตี้ มอนติคาโร

4. โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotel) ชื่อก็บอกชัดอยู่แล้วว่า โรงแรมประเภทนี้จะตั้งอยู่ที่ท่าอากาศยานหรือไม่ไกลจากท่าอากาศยาน โรงแรมท่าอากาศยานเป็นที่นิยมของผู้โดยสารที่เดินทางผ่าน (Intransit) เพราะผู้โดยสารบางคนอาจมีเวลาไม่มากนัก สำหรับนั่งรถเข้าไปพักตามโรงแรมในเมือง ข้อสำคัญต้องการจะหลีกเลี่ยงการเดินทางที่ต้องประสบกับการจราจรที่คับคั่ง โรงแรมท่าอากาศยานที่เป็นที่พอใจกับลูกค้าที่สุดในปัจจุบันคือ โรงแรมท่าอากาศยานรีกัลเมริเดียน (Regal Meridien Airport Hotel) ของฮ่องกง

5. โมเต็ล (Motel) เป็นโรงแรมสำหรับผู้เดินทางโดยรถยนต์ โมเต็ลส่วนมากจะตั้งอยู่ตามเส้นทางหลวงโดยทั่วไปโมเต็ล จะบริการลูกค้าในเรื่องที่พักและอาหาร ระยะเวลาที่ลูกค้าเข้าพักมักเป็นช่วงสั้น ๆ เพียงคืนเดียวเท่านั้น และลูกค้าจะออกเดินทางต่อในวันรุ่งขึ้น

6. โรงแรมขนาดเล็ก (Inn) เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าทั้งในด้านที่พัก อาหาร และเครื่องดื่มนราคาที่ไม่แพงนัก โรงแรมประเภทนี้ตั้งอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ กัน อาจจะเป็นในเมืองหรือนอกเมือง ในประเทศไทยมีมากในต่างจังหวัด

ชนิดของโรงแรมตามมาตรฐานสากล

(Hotel Classifications According to International Standard)

โรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจ สามารถแบ่งตามลำดับชั้นได้ดังนี้

1. Superior Deluxe

เป็นโรงแรมหรูหราพร้อมเพ็ญราคาแพง ให้บริการชั้นเยี่ยม ห้องพักรับบริการอุปกรณ์ตลอดจนสถานที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ สง่างาม และได้มาตรฐานสูงสุด ตั้งอยู่ในทำเลดี และจัดอยู่ในระดับโรงแรมชั้นนำของโลก

2. Deluxe

ใกล้เคียงกับ Superior Deluxe ทว่าไม่หรูหราเท่าและราคาก็ย่อมเยากว่า แต่สามารถให้ความพึงพอใจแก่แขกได้เกือบเท่าเทียมกันหมด ทั้งในด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกหลาย ๆ อย่าง

3. Modern Deluxe

คือ โรงแรมชั้นเดอลักซ์ทั่วไป แต่มีคุณลักษณะเฉพาะบางประการ กล่าวคือ บางก็มีชื่อเสียงมาแต่อดีต บางก็ให้บริการและห้องพักที่น่าพอใจ แต่บางแห่งอาจยังขาดตกบกพร่องบรรยากาศ หรือบริการที่ดี หรือบางแห่งอาจจะราคาสูงเกินไป

4. Superior First Class

เป็นโรงแรมที่ดีกว่าโรงแรมระดับมาตรฐานทั่วไป บางก็เทียบระดับ Deluxe ห้องพักและห้องโถงทันสมัยตกแต่งไว้งดงาม สะดวกสบาย จัดเป็นโรงแรมที่ดีโดยเฉพาะสำหรับนักธุรกิจ

5. First Class

โรงแรมระดับมาตรฐาน สะดวกสบาย ห้องพักรับบริการส่วนใหญ่จัดอยู่ในเกณฑ์ดี มักมีห้องพักประเภท Deluxe และ Suite ด้วย แต่บางห้องก็อาจอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่า

มาตรฐาน ห้องโถงอยู่ในระดับธรรมดา ไม่มีอะไรพิเศษ

6. Moderate First Class

โรงแรมระดับ First Class แต่ด้อยกว่าเล็กน้อย มีห้องพักและห้องโถงสบาย แต่บางครั้งอาจไม่สามารถรักษาระดับมาตรฐานไว้ได้อย่างสม่ำเสมอ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบางอย่างอาจขาดตกบกพร่องไป เช่น ห้องอาหาร ห้องโถงอาจมีขนาดเล็ก แต่ก็นับได้ว่า โรงแรมประเภทนี้ราคาไม่สูงจนเกินไปนัก

7. Superior Tourist Class

โดยทั่วไปอยู่ในสภาพค่อนข้างดี บ้างก็มีห้องชั้น First Class ด้วย ห้องโถงอาจจะคับแคบหรือไม่มี โรงแรมระดับนี้ส่วนใหญ่ใช้เป็นที่พักเท่านั้น ถึงกระนั้นบางแห่งก็อาจมีลักษณะเด่นบางประการ เหมาะกับแขก Group

8. Tourist Class

โรงแรมระดับประหยัดที่อาจมี อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างเทียบเท่าได้กับระดับ superior Tourist Class มักจะไม่มีห้องพักระดับ First Class เลยหรือมีก็น้อยมาก

9. Moderate Tourist Class

โรงแรมระดับประหยัดที่มักจะเก่า และอาจไม่ได้รับการดูแลรักษาที่ดีพอ

10. Second & Third Classes

บางประเทศจัดชนิดโรงแรมที่อยู่ในระดับระหว่าง Moderate First Class และ Moderate Tourist Class ว่าเป็น Second Class และ Third Class

มาตรฐานโรงแรมเดอลักซ์ (5 ดาว) ของยุโรป

Standard for deluxe Hotel (5 Stars) of Europe

1. Separate building located at a suitable area.
อาคารตั้งอยู่บนเนื้อที่ที่เหมาะสม และเป็นสัดส่วนเอกเทศ
2. Independent road level entrance for guests only.
ถนนเป็นทางเข้าออกของแขกโดยเฉพาะ
3. Garage or parking space plus parking attendant service, in accordance with the hotel capacity & Location.
โรงรถและบริการจอดรถเหมาะสมกับขนาดของโรงแรมและทำเล
4. Lobby with the minimum area of 50 square meter.
ล็อบบี้ต้องมีขนาดอย่างน้อย 50 ตารางเมตรขึ้นไป
5. Lobby with front desk service, luggage handing, luggage storage facilities, changing rooms and telephone booths with sound proofing.
ล็อบบี้บริการต้อนรับ บริการยกกระเป๋า ที่รับฝากกระเป๋า ห้อง เปลี่ยน เสื้อผ้า และมีตู้โทรศัพท์ที่กันเสียงรบกวน
6. Lounge area with sitting, reading & writing facilities, conveniently planned and compatible with the purpose.
ห้องนั่งเล่นมีที่นั่ง ที่อ่านและเขียนหนังสือ ออกแบบให้ความสะดวกสบายและเหมาะสมกับจุดประสงค์

7. Minimum sizes of rooms & public areas commensurate with size of hotel.
ขนาดของห้องและบริเวณทั่วไป ต้องได้สัดส่วนกับขนาดของโรงแรม
8. Suites corresponding to 10 % of the number of rooms.
ห้องชุดจำนวน 10 % ของจำนวนห้องพัก
9. All rooms with private bathroom and running hot & cold water.
ห้องพักทุกห้องต้องมีห้องน้ำส่วนตัว และมีน้ำร้อนน้ำเย็น
10. Air conditioning & heating in all common area & those used privately by guests.
เครื่องปรับอากาศและ เครื่องทำความร้อนในบริเวณทั่วไป และที่ให้แก่แขกใช้ โดยเฉพาะ
11. Furniture, fixtures and all installations of the highest standards and taste, ensuring an atmosphere of comfort and luxury.
เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ติดตั้งชนิดที่มีคุณภาพและมีรสนิยมสูงบรรยากาศ สะดวกสบายและหรูหรา
12. Telephones capable of connecting with internal & external telephone through the hotel private switch board.
โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ทั้งภายในและภายนอก โดยผ่านแผงควบคุมโทรศัพท์ของโรงแรม
13. Dining room and restaurant.
ห้องอาหารและภัตตาคาร

14. Special Bar area.
บาร์ ในเนื้อที่ที่เป็นสัดส่วน
15. Banquet hall.
ห้องจัดเลี้ยงและจัดประชุม
16. Children's dining room.
ห้องอาหารสำหรับเด็ก
17. Lifts when there are more than 2 floors including ground floor.
ลิฟต์สำหรับโรงแรมที่มี 2 ชั้นขึ้นไป
18. Service lifts connecting with Housekeeping area in each floor and with the restaurants.
ลิฟต์บริการถึงห้องพัก และห้องอาหารได้ทุกชั้น
19. Safe deposit service.
บริการฝากของมีค่า
20. Hairdressing and beauty saloon.
ห้องแต่งผมและห้องเสริมสวย
21. Housekeeping in every floor.
บริการแม่บ้านทุกชั้น
22. Laundry and ironing services.
บริการซักรีด

23. Public lavatories (separate for ladies & gentlemen) for guests near common area.
ห้องน้ำสาธารณะ (แยก ชาย - หญิง) สำหรับบริการทั่วไป
24. Swimming pool whenever the hotel is located near beaches or out of main urban areas.
สระว่ายน้ำ แม้ว่าโรงแรมนั้นจะอยู่ใกล้ทะเล หรืออยู่ในชนบท
25. Sports facilities with service and independent access.
บริการในด้านกีฬา ซึ่งมีทางเข้าออกเป็นอิสระ
26. Recreational facilities.
สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริหารร่างกาย
27. 24 hours room service.
บริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพักรวม 24 ชั่วโมง
28. Administration offices.
ที่ทำการของฝ่ายบริหาร
29. Reception staff should be able to speak English, French or German and local.
พนักงานต้อนรับควรพูดภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส หรือ ภาษาเยอรมัน และภาษาท้องถิ่น
30. Kitchen, pantry, cold storage and support facilities duly equipped to ensure efficiency in accordance with the category & capacity of the hotel.

ครัว ห้องเตรียมอาหาร ห้องเย็นและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีประสิทธิภาพ
เหมาะสมกับประเภทและขนาดของโรงแรม

31. Wine cellar.
ห้องเก็บเหล้า
32. Service area in all floors.
บริเวณที่ให้บริการทุกชั้นเพียงพอ
33. Independent service access fro luggage, goods & staff.
ทาง เข้าออกสำหรับกระ เป้า สินค้า และพนักงานต่างหาก
34. Staff in uniform.
พนักงานสวม เครื่องแบบ
35. Staff quarters separated by sex, comprised of changing rooms and toilet facilities with shower and lavatory.
ที่พักพนักงานแยก ชาย - หญิง ประกอบด้วยห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าและห้องน้ำ
ซึ่งอำนวยความสะดวกด้วยฝักบัวและ เครื่องสุขภัณฑ์
36. Adequate storage areas for food, beverage and general supplies.
mm4 เก็บอาหาร เครื่องดื่มและวัสดุของใช้ทั่วไป
37. Adequate refuse dumps and fuel storage.
ที่เก็บขยะและที่เก็บน้ำมันเชื้อเพลิงอย่างเพียงพอ

5. การจัดประเภทและมาตรฐานของธุรกิจโรงแรมไทย

การจัดประเภทและมาตรฐานโรงแรมไทยยังไม่มีรูปแบบที่แน่นอน แต่พอที่จะสรุปโดยรวมาได้ดังนี้

1. จำนวนตามอัตราค่าที่พักและปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวก
2. จำนวนตามรายละเอียดของลักษณะอาคาร
3. จำนวนตามลักษณะที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน

การจำนวนตามอัตราค่าที่พักและปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวก

การพิจารณารายละเอียดในเรื่องนี้ เป็นการพิจารณาจำนวนของกองสัทธิและวิจัยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งได้ใช้เกณฑ์อัตราค่าห้องพัก แบ่งกลุ่มของโรงแรมออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- กลุ่มที่ 1 ราคาอัตราค่าที่พัก 2,500 บาทขึ้นไปต่อคืน
- กลุ่มที่ 2 ราคาอัตราค่าที่พัก 1,500 - 2,500 บาทต่อคืน
- กลุ่มที่ 3 ราคาอัตราค่าที่พักต่ำกว่า 1,500 บาทต่อคืน

การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามวิธีนี้ เพื่อสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก จะได้สามารถเลือกโรงแรมตามอัตราค่าห้องพัก อัตราค่าห้องพักสูงก็ย่อมหมายถึงมีบริการมากมาย และคุณภาพดีกว่าโรงแรมที่มีอัตราค่าห้องพักต่ำกว่า ในทางตรงกันอัตราค่าห้องพักต่ำก็ย่อมหมายถึงมีปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าโรงแรมที่มีอัตราค่าห้องพักสูงกว่า

การจำนวนตามรายละเอียดของลักษณะอาคาร

ในอดีตเคยมีการแบ่งประเภทโรงแรม โดยใช้กฎกระทรวงมหาดไทย มาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 ข้อ.13 แบ่งประเภทโรงแรมเป็น 3 ชั้น คือ

1. โรงแรมชั้นที่ 1

ก. เป็นตึกหลังเดียวหรือหลายหลัง แต่ไม่มีลักษณะเป็นตึกแถว

ข. เป็นเรือนไม้หลังเดียวกันหรือหลายหลังก็ตาม แต่มีอาณาเขตเป็นที่ว่างหรือสนามหญ้า สำหรับให้ผู้พักอาศัยเดินเล่นเพื่อหย่อนใจ

2. โรงแรมชั้นที่ 2

มีลักษณะเป็นตึกแถวหรือแม้แต่บางส่วนจะเป็นตึกแถวก็ตาม

3. โรงแรมชั้นที่ 3

มีลักษณะเป็นเรือนไม้ แต่ไม่มีอาณาเขตหรือลักษณะเป็นห้องแถว

(ปัจจุบัน พ.ร.บ. ข้อ 13 มาตรา 27 ได้ถูกยกเลิกแล้ว ตั้งแต่ พ.ศ. 2504 โดยกฎกระทรวง ข้อ 1 ฉบับที่ 7)

การจำแนกตามลักษณะที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน

โรงแรมที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เพื่อกิจการอุตสาหกรรม จะต้องประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ตามกฎข้อบังคับของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เช่น ข้อบังคับจำนวนห้อง ลักษณะอาคาร ส่วนประกอบภายในโรงแรม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

6. การดำเนินงานและการจัดสายงานการบริหารของธุรกิจโรงแรม

การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมไทย สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. โรงแรมที่เป็นสาขาและมีช่างงานเชื่อมโยงกับโรงแรมในต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นโรงแรมที่มีอยู่ในกรุงเทพฯ พัทยา และจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น ภูเก็ต

เชียงใหม่ หาดใหญ่ ฯลฯ โรงแรมประเภทนี้ ต้องส่งรายได้จากการขายจำนวนหนึ่งให้แก่
โรงแรมสำนักงานใหญ่ในต่างประเทศตามข้อตกลงที่มีต่อกัน

2. โรงแรมที่ดำเนินงานโดยคนไทย และจ้างชาวต่างประเทศที่มีความชำนาญเป็น
ผู้บริหาร โรงแรมประเภทนี้มีอยู่ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

3. โรงแรมที่ยังมีการดำเนินงานไม่ได้มาตรฐานสากล เป็นโรงแรมที่ยังไม่อยู่ใน
ระดับที่จะรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีกระจายอยู่ทั่วไปทั้งในกรุงเทพฯ และต่าง
จังหวัด

จะเห็นว่า ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยมีทั้งรูปแบบ ลักษณะ
การบริหารงานที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากล ไปจนถึงลักษณะการบริหารงานที่ไม่ได้มาตรฐาน
สากล อย่างไรก็ตาม ลักษณะการบริหารงานในอุตสาหกรรมโรงแรมก็มิได้แตกต่างไปจาก
ลักษณะของการบริหารงานในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ซึ่งมีหลักในการบริหารงานที่เป็นสากลและ
ขั้นในการบริหารงานทั่วไป คือ การวางแผน การจัดองค์การ(การวางรูปงาน) การจัดคน
เข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุม โดยอาศัยหลักการในการดำเนินงาน
อีก 3 ประการ คือ

1. หลักความสะอาดสบาย
2. หลักการบริการที่ดีที่สุด
3. หลักการบริการที่รวดเร็วที่สุด

การจัดสายงานการบริหารของธุรกิจโรงแรม

การจัดสายงานของธุรกิจโรงแรมไม่มีรูปแบบที่ตายตัว ขึ้นอยู่กับลักษณะของโรงแรม
แต่แค่ ขนาดหรือจำนวนห้องพัก บริการที่ให้แก่แขกที่มาพัก นโยบายของผู้บริหารโรงแรม
แต่หลักเกณฑ์ในการจัดสายงานนั้นคล้ายคลึงกัน จะต่างกันก็แต่รายละเอียดเท่านั้น เช่น โรงแรม
ขนาดใหญ่ จะต้องแบ่งงานออกเป็นหลายหน่วย เพื่อแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบออกไป
เพราะงานมาก แต่โรงแรมขนาดเล็กอาจรวมหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อยู่กับบุคคลเพียง
ไม่กี่คนก็ได้

โดยหลักทั่ว ๆ ไปแล้ว หน่วยงานของโรงแรมประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- ฝ่ายบริการส่วนหน้า
- ฝ่ายแม่บ้าน
- ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
- ฝ่ายขาย
- ฝ่ายช่าง
- ฝ่ายบุคคล
- ฝ่ายการเงินและบัญชี

แต่ละฝ่าย จะแบ่งงานย่อยลงไปเป็นแผนกและหน่วยงานรองลงไปอีก ตามความจำเป็นและตามขนาดของโรงแรม

สำหรับการบริหารโรงแรมในปัจจุบัน เราอาจแบ่งประเภทของพนักงานโรงแรม ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ระดับผู้กำหนดนโยบาย คือ ผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าฝ่าย
2. ผู้บริหารระดับรอง คือ ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก
3. ระดับหัวหน้างาน
4. พนักงานปฏิบัติงานทั่วไป

ระบบใหม่ ๆ ในธุรกิจโรงแรม

ระบบศูนย์รวมจองห้อง

เริ่มใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกา คือ ผู้เดินทางสามารถจองห้องพักโดยการโทรศัพท์ติดต่อไว้ล่วงหน้า เพื่อความมั่นใจว่าจะมีห้องพักในการเดินทาง โดยจะมีระบบศูนย์รวมจองห้อง เราสามารถจองห้องพักโรงแรมต่าง ๆ ได้ทั่วโลก พนักงานจะแนะนำเกี่ยว

กับการจองห้องพักเป็นอย่างดี

ระบบการลงทะเบียนเข้าพักและการย้ายออกล่วงหน้า

เพื่อเป็นการจัดซื้อที่พักของลูกค้าส่วนใหญ่นเรื่องที่ต้องเสียเวลาเข้าแถวรอการลงทะเบียนเข้าพัก (Registration) และการย้ายออก (Check Out) กลุ่มเครือข่ายของโรงแรมบางแห่งนำระบบการลงทะเบียนเข้าพักและย้ายออกล่วงหน้า (Pre-Registration and Pre Check Out) มาใช้เป็นระบบใหม่ ซึ่งกระททางไปรษณีย์ จากผู้มาพักเพียงแต่ขอรหัสห้องพักที่เคาน์เตอร์ส่วนหน้าของโรงแรมและเดินไปสู่อุห้องพักเท่านั้น เมื่อย้ายออกจากโรงแรม จากผู้มาพักก็มาถูกมาคืนเพียงอย่างเดียว ส่วนการชำระเงินค่าห้องพักนั้น ทางโรงแรมจะจัดส่งใบเก็บจากจากผู้พักทางไปรษณีย์เช่นเดียวกัน การนำบริการระบบใหม่นี้ ทางโรงแรมจำเป็นต้องพิจารณาถึงฐานะการเงินและทางเครดิตของผู้มาพักเป็นอย่างดี

ระบบคอมพิวเตอร์อิเล็กทรอนิกส์

ในปัจจุบัน ผู้จัดการโรงแรมต่างใช้ระบบการจัดการด้วยเทคนิคสมัยใหม่เพื่อคาดคะเนและควบคุมต้นทุนเกี่ยวกับค่าแรงและค่าวัสดุ ตลอดจนวิธีการตลาดสมัยใหม่ นั่นคือระบบคอมพิวเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Computer System) เครื่องคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาสำเร็จอันยิ่งใหญ่มาสู่ระบบบัญชีและการจองห้องของโรงแรม ในปัจจุบันการค้นคว้าทางเรื่องนี้ดำเนินไปอย่างได้ผลและก้าวหน้า จนเป็นที่คาดหมายว่า การปฏิบัติงานของโรงแรมในอนาคตจะมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อย่างสมบูรณ์แบบ
