



THM3307 ROOM OPERATIONS MANAGEMENT

By Ajarn Kamonluk Phophan, SSRU

fppt.com

คำอธิบายรายวิชาการจัดการงานฝ่ายห้องพัก (Room Operations Management)

การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า เรียนรู้หลักการรับจองห้องพัก การเลื่อนการจอง การยกเลิกการจอง การวางแผนกำหนดราคาขาย การบริหารเกี่ยวกับงานต้อนรับ งานบริการส่วนหน้า และงานแม่บ้าน การประสานงานระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับแผนกแม่บ้านและแผนกอื่นๆ ในธุรกิจที่พัก ศึกษาปัญหา อุปสรรค วิธีการป้องกัน แก้ไขงานบริการส่วนหน้าและงานแม่บ้านจากกรณีศึกษาต่างๆ ฝึกปฏิบัติงานเบื้องต้นในการให้บริการฝ่ายห้องพัก

Room Operation and Front Office Management, Learning the process of reservation including change date of booking and cancellation, Forecasting and Budgeting, Standard Operating Procedure for Room Division Department such as front office and housekeeping. Coordinating among Front Office, Housekeeping and department concerned in Accommodation business. Studying the problems, obstacles, and problem solving of Room Division Department from the case studies, and practices the basic of this department.



fppt.com

วิธีวัดผล

คะแนนเต็ม	100%
ทดสอบกลางภาค	20%
ทดสอบปลายภาค	30%
กิจกรรมที่มีส่วนในรายวิชา	15%
การฝึกปฏิบัติในสถานที่จริงและการจัดทำรายงาน	25%
การเข้าชั้นเรียน การแต่งกาย และความตั้งใจ	10%

งานที่ได้รับมอบหมาย

1. แบบฝึกหัดท้ายบทของเอกสารประกอบการสอนและกิจกรรมที่มีส่วนในรายวิชา(Individual Assignment) 15 คะแนน
2. VDO presentation (Group Assignment) – Role Play 25 คะแนน
 - Reservation
 - Check-in / Check-out Process
 - Hotel Site Inspection
 - Housekeeping (สาริศจการปูเตียง)
 - Vocabulary



fppt.com



บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจที่พักแรม และความหมายของโรงแรม



fppt.com

What does “HOTEL” mean?

- Hotel refers to a commercial establishment providing lodging, meals, and other guest services.
- Home away from home



โรงแรม (Hotel) หมายถึง...

- ❑ โรงแรม (ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน) หมายถึง ที่พักคนเดินทางซึ่งต้องเสียค่าพักแรมด้วย
- ❑ พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.๒๕๔๗ มาตรา ๔ บัญญัติว่า “โรงแรม” หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมถึง

(๑) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ โดยมีใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน

(๒) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

(๓) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง



โรงแรม (Hotel) หมายถึง...

- ❑ โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักรักษาตัว อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักรักษาตัวและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก ซึ่งเรียกว่า "แขก" (Guest)
- ❑ คำว่า hotel หรือ โรงแรมมีที่มาจากภาษาฝรั่งเศสซึ่งแปลว่า คฤหาสน์ โรงแรมแห่งแรกในยุโรปคือ Hotel de Hanri IV (โฮเทล เดอ อองรี กัต) เมื่อปี ค.ศ. 1788 โดยในสมัยก่อนใช้คำว่า hôtel และภายหลังได้เปลี่ยนตัวโอมาเป็นโอปกติในภาษาอังกฤษเป็น hotel เหมือนปัจจุบัน



fppt.com

ประวัติของที่พักแรม

❖ วิวัฒนาการโรงแรมของโลก

- เริ่มตั้งแต่สมัยอาณาจักรโรมัน (700 B.C – ค.ศ.500) จนถึง คริสต์ศตวรรษที่ 6-10 ตามสภาพของระบบเศรษฐกิจและการเมือง
- คริสต์ศตวรรษที่ 8-13 วัดเป็นศูนย์กลางที่พักของผู้จาริกแสวงบุญ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย
- ช่วงสงครามครูเสด (คริสต์ศตวรรษที่ 10-12) เกิดสงครามทางศาสนา ระหว่างศาสนาคริสต์กับอิสลาม ทางศาสนาคริสต์จัดเตรียมที่พักแรมสำหรับนักเดินทาง
- เมืองฟลอเรนซ์ ประเทศอิตาลี (ค.ศ. 1282) สมาคมโรงแรมถือกำเนิดขึ้น และทำเป็นธุรกิจ เริ่มมีการขายไวน์ อาหารง่าย ๆ มีการใช้ระบบลงทะเบียนผู้เข้าพักขึ้น จนธุรกิจนี้แพร่หลายและทำกำไร และเริ่มแพร่หลายไปยัง ประเทศเยอรมนี ฝรั่งเศส จนถึง สหราชอาณาจักร
- คริสต์ศตวรรษที่ 15 ประเทศอังกฤษได้มีโรงแรม (Inns หรือ Taverns) ประมาณ 6,000 โรงแรม ตั้งอยู่บริเวณริมทางรถม้า
- เมื่อปี ค.ศ. 1788 ชาวฝรั่งเศส ได้เตรียมที่พักสำหรับนักเดินทางจะตั้งพักในโรงแรมเท่านั้น ซึ่งโรงแรมแห่งแรกในยุโรปคือ Hotel de Hanri IV (โฮเทล เดอ อองรี กัต)
- เมื่อปี ค.ศ. 1794 โรงแรม City Hotel ในนครนิวยอร์ก เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ที่สุดมีห้องพัก 70 ห้อง
- เมื่อปี ค.ศ. 1829 ในเมืองบอสตัน ได้สร้างโรงแรมขนาดใหญ่ที่สุด มีห้องพัก 170 ห้อง
- เมื่อปี ค.ศ. 1907 โรงแรมบัพฟาโล สเตทเลอร์ เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ที่สุด มีห้องพัก 300 ห้อง และขยายกิจการไปยังเมืองต่างๆ จนกลายเป็นโรงแรมเครือข่าย Chain Hotel ในปัจจุบัน



fppt.com

ประวัติของที่พักแรม

❖ วิวัฒนาการโรงแรมในประเทศไทย

- เริ่มพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือ รัชกาลที่ 4 เสด็จกลับจากการประพาสยุโรป
- พ.ศ. 2406 (ค.ศ. 1863) เปิดโรงแรมเป็นครั้งแรกในประเทศไทย คือ ยูเนียนโฮเทล (Union Hotel) และ บอร์ดดิ้งโฮเทล (Boarding Hotel)
- พ.ศ. 2407 (ค.ศ. 1864) โอเรียนเต็ล (Oriental) , ฟิชเชอร์ โฮเทล (Fisher's Hotel)
- พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือ รัชกาลที่ 5 มีการปรับปรุงโรงแรมครั้งใหญ่ให้มีความสะดวกสบายและหรูหรามากขึ้นกว่าเดิม
- โรงแรมโอเรียนเต็ล ได้นำไฟฟ้าเข้าไปใช้ในโรงแรมเป็นครั้งแรก มีการเปิดห้องอาหารภายในโรงแรมแบบเต็มระบบและในรัชสมัยนี้เองธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยก็รุ่งเรืองขึ้น มีการเปิดโรงแรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น
- พ.ศ. 2413 (ค.ศ. 1870) มีโรงแรมเปิดใหม่ คือ Falck's German, Hamburg, Marien, Siam
- พ.ศ. 2414 (ค.ศ. 1871) Carter's, Norfolk สร้างขึ้นและบริหารงานโดยชาวต่างชาติ
- พ.ศ. 2465 พลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอ พระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ได้สร้าง "โรงแรมรถไฟหัวหิน" เป็นโรงแรมแรกที่สร้างขึ้นโดยคนไทย มีคนไทยเป็นผู้บริหารงานและเป็นโรงแรมริมชายหาด เปิดบริการเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2466 ปัจจุบันเป็นโรงแรมในเครือเซ็นทารา



fppt.com

Lodging Businesses

- ❖ Inn
- ❖ Tavern
- ❖ Motel
- ❖ Guest House
- ❖ Lodge
- ❖ Resort



fppt.com

ธุรกิจที่พักแรม

ประเภทที่พักแรม

- 1) โรงแรม (Hotel)
- 2) โมเต็ล (Motel)
- 3) เกสต์เฮ้าส์หรือเพนชั่นหรือบอร์ดดิ้งเฮ้าส์ (Guest House, Pension, Boarding House)
- 4) ธุรกิจบ้านพักในบ้าน หรือบ้านพักในฟาร์ม (Home Stay, Farm Stay)
- 5) ธุรกิจบังกละหรือกระท่อมหรือเรือนทัศนาจร (Bungalow, Cottage, Tourist-House)
- 6) ธุรกิจห้องชุดหรืออพาร์ทเมนต์ (Condominium, Apartment)
- 7) ธุรกิจหอพัก (Hostel, Dormitory)
- 8) ทิวรีสต์ฮอลิเดย์ วิลเลจ (Tourist Holiday Villages)
- 9) ธุรกิจที่ตั้งแคมป์หรือที่จอดรถคาราวาน (Campground, Caravan Parking)



fppt.com

ลักษณะของธุรกิจที่พักแรมที่กลายเป็นอุตสาหกรรม



1. เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนที่ไม่ได้
2. เป็นสินค้าบริการที่จับต้องไม่ได้
3. เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตไว้ได้
4. ต้องอาศัยแรงงานมนุษย์เป็นหลัก
5. เปิดให้บริการลูกค้าทุกคนที่ต้องการที่พักอาศัย
6. เป็นการผลิตสินค้าด้านบริการที่สรรหาบริการด้านอื่นๆ มาเสริม
7. มีการลงทุนจำนวนมาก



fppt.com



➤ ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านเศรษฐกิจ

➤ ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านสังคม

➤ ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านวัฒนธรรม

ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรม



fppt.com

Lodging Classification

Hotels are generally rated from one-star to five stars depending on services and facilities. Lodging classification is based on four factors:

- ✓ Guest Type
- ✓ Price
- ✓ Location
- ✓ Style and function



fppt.com

1. Guest Type

1. Leisure guests
 - 1.1 Domestic Tourist
 - 1.2 International Tourist

2. Business guests
 - 2.1 Individual Business Travelers
 - 2.2 Trade Delegates
 - 2.3 Corporate Business Travelers
 - 2.4 Conference Participants



fppt.com

1. Guest Type (Type of stay)

1. Corporate
2. Travel Agent/Wholesale
3. Government
4. Embassy/Diplomat
5. Airlines/Crew
6. OTAs
7. Direct Reservation/ Central Reservations System (CRS)
8. Walk In
9. MICE delegates/ Business travelers



fppt.com

2. Price

- Budget
- Mid-price
- Upscale/Luxury
- Room Price
 - Location of Property
 - Location of Room
 - Amenities
 - Length of Stay
 - Season
 - Type of Guest
 - Meals



fppt.com

3. Location

- Resorts
- Airport Hotels
- Highway (Motels)
- Downtown (City Hotels/Commercial Hotels)
- Conference Centers
- Casino Hotels



fppt.com

4. Style and function

- Bed & Breakfast
- Golf Resort & Spa
- Boutique Hotels
- Vacation Properties (Resort)



fppt.com

Hotel Brands

- The hotel groups may directly own the hotels, or operate them through a franchise or management agreement.
- Top 5 largest hotel groups in the World by Forbes.
 - 1) Marriott International merged with Starwood Hotels & Resorts
 - 2) InterContinental Hotels Group
 - 3) Hilton Worldwide Holdings
 - 4) Wyndham Hotel Group
 - 5) Jin Jiang International



fppt.com

CLASSIC

DISTINCTIVE

THE RITZ-CARLTON ST REGIS JW MARRIOTT

RITZ-CARLTON RESERVE™ THE LUXURY COLLECTION™ BVLGARI

W HOTELS EDITION

LUXURY LUXURY

MARRIOTT Sheraton LONGER STAYS MERIDIEN WESTIN AUTOGRAPH COLLECTION™ DESIGN HOTELS

WARRIOR SINGAPORE KLIA DELTA HOTELS LONGER STAYS MARRIOTT

RENAISSANCE™ TRIBUTE™ GAYLORD HOTELS™

PREMIUM PREMIUM

COURTYARD™ FOUR POINTS™ SPRINGHILL SUITES™ LONGER STAYS Residence™

PROTEA HOTELS™ FAIRFIELD™ TOWNEPLACE™

SELECT SELECT

AC HOTELS & SUITES™ aloft™ moxy™ LONGER STAYS element™

fppt.com

FOUR SEASONS RESORT
Koh Samui, Thailand

Service Charge
January 2015
(21 Dec 14 - 20 Jan 15)

42,417.00

Any questions?

Thank you very much for your cooperation

fppt.com

แบบฝึกหัด

1. จงบอกความหมายของคำต่อไปนี้

Hospitality :

Hotel :

Service :

2. จงบอกปัจจัยในการแบ่งประเภทของโรงแรมพร้อมคำอธิบายโดยย่อ

.....
.....
.....

3. จงบอกความแตกต่างระหว่างโรงแรมในเครือ (hotel chain) กับโรงแรมระบบเฟรนไชส์ (franchise)

.....
.....
.....



Cornell Notes

Lecture, reading/chapter/novel/article during class, power point, movies (if need to collect info.)

Name: _____

Class: _____ **Period:** _____

Topic: _____

Questions/Main Ideas:

Notes:

Summary: