

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโรงแรมและธุรกิจที่พัก

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่ให้บริการทางด้านที่พักที่เกิดขึ้นจากการเดินทางของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเพื่อการค้า การลงทุนและการจาริกแสวงหาบุญ การท่องเที่ยว จึงได้จัดให้มีการบริการทางด้านที่พักเป็นหลักและการบริการทางด้านอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มาพักและใช้บริการ เช่นการบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม การบริการทางด้านสุขภาพ การบริการรถรับ – ส่ง การบริการทางด้านกิจกรรมและความบันเทิงในระหว่างการเข้าพัก เพื่อให้แขกหรือผู้มาเยือนได้รับความสะดวกสบาย แต่ในปัจจุบันยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งกิจกรรมต่างๆในสถานที่พักแรมเพื่อให้ผู้ที่เดินทางได้รับความประทับใจในการเข้าพักเปรียบเสมือนการพักอยู่ที่บ้านของตนเอง นอกจากนี้อุตสาหกรรมโรงแรมยังมีบทบาทที่สำคัญของการท่องเที่ยว ในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจเพื่อการกระจายรายได้ไปยังท้องถิ่น ด้านสังคมเพื่อให้เกิดการจ้างงานและอาชีพ ด้านวัฒนธรรมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ในการรักษาศิลปวัฒนธรรมแบบไทย รวมทั้งเอกลักษณ์ของโรงแรมในรูปแบบต่างๆที่มีความแตกต่างกัน ในการเลือกเข้าพักให้มีความเหมาะสมในความต้องการด้านรูปแบบและการบริการที่ความแตกต่างกัน

อุตสาหกรรมโรงแรม

อุตสาหกรรมโรงแรม คือ อุตสาหกรรมที่อำนวยความสะดวกสบายและบริการต่างๆให้แก่ผู้ที่เดินทางและนักท่องเที่ยว สามารถนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการบริการด้านที่พักและการบริการทางด้านอาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคลที่อยู่ห่างไกลจากบ้าน ทั้งผู้ที่เป็นนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวย่อมต้องการความสะดวกสบายและความพึงพอใจเสมือนอยู่ที่บ้านของตนเอง (พิสมัย ปิไชติการ 2538: 11)

อุตสาหกรรมโรงแรม คือ ส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมต้อนรับ จัดให้มีการบริการด้านที่พักเป็นหลักและการให้บริการประเภทอื่นๆเป็นส่วนประกอบ อาทิ การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การบริการด้านสุขภาพและการบริการรถรับ – ส่ง เพื่อให้แขกหรือผู้ที่มาเยือนเกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงใจระหว่างการเข้าพักและเพื่อให้คำว่าที่พักมีความสมบูรณ์เสมือนบ้านหลังที่สองของแขก (จารีทิพย์ ทากิ, 2549, หน้า 11)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าอุตสาหกรรมโรงแรม คือ การให้บริการทางด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักเดินทางและนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยบริการด้านต่างๆ เช่นการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการเกี่ยวกับกิจกรรมสำหรับการผ่อนคลายสำหรับผู้เข้าพัก เพื่อให้ผู้มาเยือนได้รับความ

สะดวกสบาย ปลอดภัยและมีความพึงพอใจในการบริการ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาทางด้านธุรกิจที่พักและการบริการให้มีความหลากหลายและมีมาตรฐานเพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด

ที่มาของอุตสาหกรรมโรงแรม

คำว่า Hotel หรือ โรงแรม มีที่มาจากภาษาฝรั่งเศส คือ คฤหาสน์หรือบ้านหลังใหญ่ ที่พักแรมของผู้ที่มีฐานะที่มีไว้ให้ญาติมาพักค้างคืน การใช้คำว่า hotel ได้นำมาใช้ในลอนดอนราวศตวรรษที่ 18 ซึ่งแสดงถึงการสิ้นสุดของธรรมเนียมปฏิบัติเดิมที่ชาวอังกฤษนิยมพักตามบ้านเปลี่ยนไปสู่การเข้าพักในสถานที่ใหญ่โตและสะดวกสบายหรูหราขึ้น มีพนักงานทำหน้าที่ประจำตำแหน่งเช่นพนักงานต้อนรับ พนักงานขนสัมภาระ พนักงานติดตามแขกและผู้จัดการแผนกต่างๆ

วิวัฒนาการ โรงแรมเริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่สมัยยุคก่อนประวัติศาสตร์ในช่วงสมัยกรีกโบราณ ซึ่งเกิดจากการที่คนเดินทางระหว่างเมืองไปมาหาสู่กัน เมื่อเกิดการเดินทางผู้ที่เดินทางโดยส่วนใหญ่นอนตามบ้านเรือนของประชาชนที่เดินผ่านหรือตามโบสถ์ โดยแต่เดิมมีการให้ที่พักอาศัยสำหรับนักเดินทาง มีอาหารและน้ำให้ โดยไม่มีการจ่ายค่าบริการ จนกระทั่งผู้คนเดินทางเพิ่มมากขึ้น จึงได้มีคนมีแนวคิดทำให้เกิดเป็นธุรกิจขึ้นมา โดยเริ่มต้นจากเมืองฟลอเรนซ์ ประเทศอิตาลี ในยุโรป การคมนาคมโดยรถไฟและเรือกลไฟ ทำให้คนชนชั้นกลางจำนวนมากเดินทางท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ ได้สะดวกสบายมากขึ้น ในยุคนี้นี้จึงมีการเดินทางเพิ่มมากขึ้น การดำเนินกิจการโรงแรมในประเทศสวีเดนแลนด์ได้เจริญก้าวหน้าเร็วมาก จนเป็นแหล่งสร้างนักการโรงแรมที่สำคัญซึ่งได้รับการยอมรับในระดับสากลและถือเป็นยุคแรกของการพัฒนาการจัดการโรงแรม

การโรงแรม มีพัฒนาการตลอดเวลา จากแต่เดิมที่มีห้องพักเพียงอย่างเดียว เริ่มมีที่พักประเภทหรูหรา (Luxury Hotel) สำหรับนักเดินทางก็พัฒนา ให้มีความหรูหรา สะดวกสบาย มีการบริการที่ดี โดยเฉพาะในประเทศอังกฤษโรงแรมเป็นที่ของผู้ดี และขุนนาง นักการเมืองเท่านั้น โดยโรงแรมที่มีชื่อเสียงเรื่องความหรูหรามากของประเทศอังกฤษคือโรงแรมซาวอย (Savoy Hotel) ในลอนดอน อยู่ภายใต้การจัดการของนายเซซาร์ ริทซ์ (César Ritz) ชาวสวิสเซอร์แลนด์ ผู้ที่ได้ดำเนินกิจการโรงแรมจนประสบความสำเร็จอย่างสูง ซึ่งได้นำวิทยาการใหม่ๆมาใช้ เครื่องกำเนิดไฟฟ้า โบสถ์ โรงละคร อยู่ในนั้น ได้รับการขนานนามให้เป็นบิดาแห่งการโรงแรม (King of Hoteliers and Hotelier to kings)

การโรงแรมในประเทศไทยปี พ.ศ. 2505 เริ่มมีข้อความการประกาศเปิดโรงแรมเป็นครั้งแรกในประเทศไทยในหนังสือพิมพ์ คือ บอร์ดิงโฮเต็ล (Boarding Hotel) ในสมัยรัชกาลที่ 4 มีโรงแรมในกรุงเทพมหานครแล้วยังมีการก่อตั้งโรงแรมตามสถานที่ตากอากาศทะเลอีกด้วย โดยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงพระราชดำริว่าตำบลอ่างหิน เมืองชลบุรี มีสภาพอากาศดีเหมาะแก่การสร้างที่พักตากอากาศ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เจ้าพระยาศรีสุริยวงศ์กับเจ้าพระยาทิพากรวงศ์ร่วมก่อสร้างอาคาร 2 หลัง ใน

สถานที่ตากอากาศแห่งนั้นและตั้งชื่อโรงแรม 2 หลัง นี้ว่าตำหนักมหาราชและตำหนักมหาราชินีเพื่อให้ชาวต่างประเทศได้เข้าเป็นที่พักตากอากาศ (อรรถธิกา พังงา, 2553, หน้า 6-7)

จนมาถึงในสมัยรัชกาลที่ 5 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โรงแรมโอเรียนเต็ล ซึ่งเป็นโรงแรมที่เก่าแก่และมีชื่อเสียงของไทย มีการปรับปรุงโรงแรมครั้งใหญ่ให้มีความสะดวกสบายและหรูหรา มากขึ้นกว่าเดิม มีการนำไฟฟ้าเข้าไปใช้ในโรงแรมเป็นครั้งแรกที่มีการเปิดห้องอาหารภายในโรงแรมแบบ เต็มระบบและเป็นโรงแรมที่มีความหรูหราแห่งแรกของไทยที่มีโอกาสได้ต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองจนถึงในปัจจุบัน

พระราชบัญญัติโรงแรมของประเทศไทย พ.ศ. 2547 มาตรา 4 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “โรงแรม” หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว สำหรับคนที่เดินทางหรือบุคคลอื่น โดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึง

1. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวที่ดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศลหรือเพื่อการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน
2. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น
3. สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (ชวริทธิย์ ทากิ, 2549, หน้า 11)

นอกจากนี้ยังมีคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่มีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า Hotel หรือ โรงแรม ดังต่อไปนี้

1. Inn หมายถึง ที่พักขนาดเล็กตั้งอยู่ริมทาง ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. Tavern หมายถึง ที่พักสำหรับเดินทางโดยใช้ม้าเป็นพาหนะมีลักษณะคล้ายโรงเตี๊ยม
3. Accommodation หมายถึง ที่พักที่จัดไว้ให้คนเดินทางมีบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. Motel เกิดจากการรวมคำว่า “มอเตอร์ คาร์” เป็นที่พักที่ตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญ เพื่อให้บริการสำหรับนักเดินทางที่เดินทางโดยรถยนต์
5. Lodge สถานที่ให้เช่าสำหรับพักอาศัยค้างคืนระหว่างการเดินทางให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม สระว่ายน้ำและคิดค่าเช่าเป็นค่าตอบแทน
6. Guest House สถานที่ให้เช่าขนาดใหญ่ มีลักษณะเป็นห้องน้ำรวมไม่มีบริการอื่นๆ ราคาเช่าถูก (อรรถธิกา พังงา, 2553, หน้า 5-6)

ความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรม

ปัจจุบันอุตสาหกรรมโรงแรม มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ดังนั้นลักษณะการดำเนินการจัดการของ โรงแรมในปัจจุบันมีความแตกต่างกัน เนื่องจากหลายปัจจัย อาทิ ขนาดของที่พักแรม สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เป็นต้น ในอดีต การบริหารในธุรกิจที่พักแรมส่วนมากเจ้าของกิจการจะเป็นผู้ดูแล และบริหารงานเองเนื่องจากคู่แข่งในธุรกิจยังมีน้อย แต่ในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากโรงแรม มีขนาดใหญ่จำนวนหลายร้อยห้องพักและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก จึง จำเป็นต้องสร้างสิ่งดึงดูดใจต่างๆให้ลูกค้าใช้บริการและเกิดความประทับใจ ประกอบกับการเดินทางที่ สะดวกสบายมากขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้มีการเดินทางระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นระบบการจัดการ ในธุรกิจที่พักจึงจำเป็นต้องใช้หลักการบริหารตามมาตรฐานสากลและการบริหารงานอย่างมืออาชีพ (สุพัตรา สร้อยเพชร 2553: 35)

ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมด้านเศรษฐกิจ

การเติบโตของกิจการที่พักแรมและการท่องเที่ยว ส่งผลให้เกิดรายได้และการจ้างงานภายในประเทศ และกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นและธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวข้อง นอกจากการจ่ายค่าที่พักและการ บริการอื่นๆจากนักท่องเที่ยวแล้ว ยังมีการจับจ่ายใช้สอยในค่าใช้จ่ายอื่นๆตามมาอีกด้วย เช่น การจ้ดนำเที่ยว กิจกรรมทางการท่องเที่ยว การขนส่ง ของที่ระลึก ฯลฯ ส่งผลให้อาชีพในการท่องเที่ยวมีการขยายตัวมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยว

- ทำให้เกิดการสร้างงานและอาชีพให้แก่คนในชุมชน
- นำรายได้กระจายสู่ท้องถิ่นและประเทศ ส่งผลให้เกิดการสร้างเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบ เศรษฐกิจ
- เป็นแหล่งรับซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์จากอุตสาหกรรมอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น อาหารและ เครื่องดื่ม ของที่ระลึก เฟอร์นิเจอร์ ของประดับตกแต่ง
- สนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวและส่งเสริมการลงทุนในภูมิภาค

ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมด้านสังคม

จากการที่ธุรกิจที่พักแรมส่งผลให้เกิดการกระจายรายได้และการจ้างงานให้กับคนในชุมชนย่อม ส่งผลคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น มีการกระจายรายได้ไปยังส่วนต่างๆของชุมชน โดยเฉพาะชุมชนที่มีแหล่ง ท่องเที่ยวหรือสถานที่สำคัญตั้งอยู่ ซึ่งสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเยี่ยมชม ทำให้คนใน ชุมชนนั้นมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ช่วยลดปัญหาการว่างงาน การอพยพแรงงานท้องถิ่นเข้าสู่เมืองใหญ่

- ช่วยยกระดับมาตรฐานให้แก่ท้องถิ่น เช่น ระบบสาธารณสุขปโภค การคมนาคมขนส่ง ความปลอดภัย ระบบการติดต่อสื่อสาร ฯลฯ
- ลดปัญหาการว่างงาน ชุมชนแออัด การอพยพเข้ามาขายแรงงานในเมือง อันเป็นผลทำให้เกิดปัญหาสังคมต่างๆตามมา
- เป็นแหล่งบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจของคนในชุมชน
- เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมของชุมชน เช่น การจัดประชุมสัมมนา การจัดงานสังสรรค์

ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมด้านวัฒนธรรม

การเดินทางท่องเที่ยวทำให้เกิดการสื่อสารแลกเปลี่ยนระหว่างวัฒนธรรมต่างพื้นที่ ต่างเชื้อชาติจากลักษณะนิสัยทั่วไปของคนไทย ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นเสน่ห์ที่น่าประทับใจแก่ผู้มาเยือน ผู้ให้บริการที่ดีต้องให้บริการด้วยกิจกรรมารยาทแบบไทย ในขณะเดียวกันก็ต้องเรียนรู้วัฒนธรรมและมารยาทแบบสากลเพื่อทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ นอกจากนี้ในธุรกิจโรงแรมหลายแห่งก็มีการฟื้นฟูการแต่งกายแบบไทยที่มีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์ การส่งเสริมในการใช้ผ้าไทย เช่น ผ้าฝ้าย ผ้าไหม รวมถึงการแสดงศิลปวัฒนธรรมแบบไทย เช่นการแสดงนาฏศิลป์ ดนตรี อาหารไทย ซึ่งมีการแกะสลักตกแต่งอย่างวิจิตรสวยงาม สิ่งเหล่านี้ถือเป็นจุดขายที่สำคัญทางการท่องเที่ยวของไทย จึงนับว่ากิจการการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมมีส่วนในการเผยแพร่เอกลักษณ์ของไทยสู่สายตาของชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวพักแรมในประเทศไทยอีกทางหนึ่งด้วย

การบริการ (Service)

การบริการ คือ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกสบาย กิจกรรมหรือประโยชน์ที่มีไว้เพื่อการขายให้เกิดความพึงพอใจหรือเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ

ลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่ขึ้นอยู่กับบริการ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อุตสาหกรรมโรงแรมมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว ดังนี้

1. การบริการที่ไม่สามารถเคลื่อนที่ไปหาลูกค้า ต้องเป็นการที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง เท่านั้น ผู้รับบริการจะเป็นผู้ตัดสินใจและพึงพอใจบริการนั้นๆ
2. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่เฉพาะบุคคลและในเวลาและผู้รับบริการต้องการเท่านั้น ไม่สามารถขอใช้ก่อนหรือเก็บไว้ใช้ในภายหลังได้
3. ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยตัวเอง ใช้เครื่องทุ่นแรงได้ เช่นพนักงานส่วนหน้าใช้คอมพิวเตอร์ในการลงบัญชีต่างๆสำหรับแขกที่มาใช้บริการ พนักงานบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มส่งอาหารผ่านทางคอมพิวเตอร์มือถือ เพื่อให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว
4. การบริการเป็นบริการที่จัดให้สำหรับสาธารณะ ไม่ระบุเพศ วัย ชนชาติ ศาสนา การศึกษาหรือฐานะของผู้ที่มาใช้บริการ

5. การให้บริการของโรงแรมไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ เนื่องจากการให้บริการต้องมีการเตรียมพร้อม เช่น ห้องพักต้องมีการจัดเตรียมและพร้อมให้บริการ ถ้าไม่มีผู้มารับบริการก็ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายอย่างมาก
6. การบริการมีความสัมพันธ์กับบริการอื่นๆ เช่น การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการสปา กิจกรรมนันทนาการ
7. การบริการส่วนใหญ่มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบายและสร้างผลกำไรให้แก่ธุรกิจ

หลักการพื้นฐานของงานบริการในโรงแรม

1. ต้องจำชื่อของโรงแรมอย่างถูกต้อง ชื่อที่เรียกกันทั่วไปกับชื่อทางการของโรงแรมมักจะต่างกัน พนักงานจึงจำเป็นที่จะต้องจำชื่อโรงแรมทั้งสองชื่อให้แม่นยำ
2. ต้องจำชื่อบุคคลสำคัญของโรงแรม ต้องจำชื่อผู้จัดการและหัวหน้าแผนกของตน สภาพของโรงแรมโดยสังเขปและที่อยู่ของโรงแรมอย่างละเอียด
3. ต้องศึกษาประวัติของโรงแรม ต้องจำประวัติของโรงแรมโดยสังเขป การเข้าใจแนวความคิดในการสร้างโรงแรมของผู้ก่อตั้ง และการพัฒนาของโรงแรม
4. ต้องศึกษาสภาพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม โรงแรมเป็นสินค้าอย่างหนึ่ง ส่วนประกอบของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นส่วนห้องพัก ห้องอาหารหรือล็อบบี้ของโรงแรม ควรจะต้องจำให้ได้ว่าห้องอาหารนั้นอยู่ชั้นใด เปิดบริการกี่โมงถึงกี่โมง ห้องจัดเลี้ยงมีกี่ห้อง จุคนได้เท่าไร แต่ละห้องชื่ออะไรและอยู่ชั้นไหน ในแต่ละวันมีงานจัดเลี้ยงที่ห้องไหนบ้าง
5. ต้องรักษาคุณระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัด เช่น ตอกบัตรเวลาทำงาน รักษาเวลาเปลี่ยนกะอย่างเคร่งครัด ไม่สูบบุหรี่บริเวณที่งดสูบบุหรี่ ไม่ใช้โทรศัพท์ติดต่อเรื่องส่วนตัว (ระรินทร อักษรศรี ม.ป.ป. :12-13)

สิ่งที่สำคัญในการดำเนินงานที่ดีที่สุดของโรงแรม คือการทำให้แขกที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีดังนี้

1. สิ่งที่คุณให้บริการควรมี คือต้องเป็นคนที่มีความรักในการบริการ มีความเข้าใจในการทำงานและมองเห็นความสำคัญของลูกค้า กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ ต้องมีความรู้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

2. สำหรับบุคลิกภาพและการแต่งกาย ต้องสะอาดเรียบร้อย มีกิริยามารยาทที่แสดงออกอย่างเหมาะสม เช่นการยิ้ม การไหว้ และการกล่าวคำทักทายแขก
3. มีเทคนิคในการให้บริการ โดยเฉพาะการสนทนาและการสื่อสารกับลูกค้า ผู้ให้บริการต้องมีทักษะในการการสนทนาที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ สร้างความเป็นกันเอง เน้นการฟังเป็นหลัก ทวนคำพูด
4. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ สามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
5. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว เป็นคนมีความช่างสังเกต หากรู้ว่าบริการอย่างไรจึงทำให้ลูกค้าพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น
6. ต้องมีความกระตือรือร้น แสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือ และแสดงความห่วงใย
7. ต้องมีกิริยาจากที่สุภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกสบายในการมาติดต่อ
8. ควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการ
9. ในการทำงานต้องสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ ซึ่งงานบริการเป็นงานที่ต้องให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น การศึกษาแตกต่างกัน กิริยามารยาทของลูกค้าแตกต่างกัน เมื่อลูกค้าไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวหรือแสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างดี
10. การทำงานในแต่ละครั้งต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น บางกรณีลูกค้ามีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ปัญหาอย่างมีสติ
11. มีความรับผิดชอบต่อการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานบริการ มีความเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีทัศนคติที่ไม่ดีในการบริการ ก็จะทำงานบริการนั้นได้ไม่ดี
12. มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ 2551: 87-89)

การแบ่งประเภทของที่พักรวม

การแบ่งประเภทของที่พักรวมมีความแตกต่างกันออกไปตามเกณฑ์การจัดแบ่งแล้วแต่จะเป็นการจัดจำพวกเพื่อวัตถุประสงค์ใด เช่น เพื่อนโยบายในการลงทุนเพื่อเก็บรวบรวมสถิติ เพื่อส่งเสริมการ

ท่องเที่ยวบางประเภท เป็นต้น เกณฑ์ต่างๆ เหล่านี้พอสรุปได้คือ

1. จัดตามเกณฑ์ความสะดวกสบาย โดยใช้คุณภาพของอุปกรณ์เครื่องใช้ขนาดของการบริการและราคาเป็นตัวกำหนด การเรียกชื่อนี้จะต่างกันไปในบางประเทศ เช่น ในสวีตเซอร์แลนด์ ฝรั่งเศส นิยมเรียกเป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว หรือ 4 ดาว มากกว่าที่จะเรียกว่า โรงแรมหรูหร่า (Deluxe Hotel) หรือ โรงแรมชั้นหนึ่ง (First Class Hotel)

2. จัดตามเกณฑ์ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ เช่น ยี่สิบฤดูกาลเป็นเกณฑ์ หรือ โรงแรมประเภทชั่วคราว อพาร์ตเมนต์ เป็นต้น

3. จัดตามเกณฑ์วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเป็นตัวกำหนด เช่น ที่พักบนเขาในประเทศเมืองหนาว ที่พักตามชายทะเล ทะเลสาบ ที่พักในป่า สวนสาธารณะใหญ่ๆ

4. จัดตามเกณฑ์ราคา ซึ่งคิดคำนวณจากจำนวนเงินลงทุน และจำนวนห้องที่โรงแรมนั้นๆ มีอยู่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้จัดแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

4.1. ระดับที่ 1 ราคาห้องพักต่อห้อง / คืน 2,500 บาทขึ้นไป

4.2. ระดับที่ 2 ราคาห้องพักต่อห้อง / คืน 1,500 – 2,000 บาทขึ้นไป

4.3. ระดับที่ 3 ราคาห้องพักต่อห้อง / คืน ต่ำกว่า 1,500 บาท

5. จัดตามเกณฑ์ความสำคัญทางเศรษฐกิจ

5.1. สถานประกอบการดั้งเดิมและที่นิยมกันจนถึงปัจจุบัน (คือโรงแรม)

5.2. สถานประกอบการเพิ่มเติม ได้แก่ หอพักเยาวชน ที่พักสำหรับหลีกเลี่ยงความสับสนวุ่นวาย หรือเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ เช่น ที่พักในรถ (Trailer Guest House)

6. การจัดแบ่งตามขนาด บางท้องถิ่นโรงแรมส่วนใหญ่มีห้องพักไม่เกิน 400 ห้อง เช่นในยุโรป อาจแบ่งเป็น ขนาดเล็ก ต่ำกว่า 100 ห้อง ขนาดกลาง 100 – 300 ห้อง ขนาดใหญ่ 300 ห้องขึ้นไป สำหรับในอเมริกามีโรงแรมขนาดใหญ่จำนวนมากได้แบ่งโรงแรมออกเป็น 4 ขนาดคือ ขนาดเล็ก 1-150 ห้อง ขนาดกลาง 151 – 400 ห้อง ขนาดใหญ่ 401 – 1,500 ห้อง ขนาดใหญ่พิเศษ 1,500 ห้อง

7. การแบ่งตามระดับของโรงแรม

7.1 การแบ่งตามระดับของโรงแรมตามระดับราคา Luxury, Upscale, Mid – Price, Economy,

Budget

7.2 การแบ่งระดับการบริการ

➤ บริการแบบหรูหรา (Luxury)	}	Sofitel, The Ritz Carlton,
➤ บริการครบครันเต็มรูปแบบ (Full Service)		W Hotel, Conrad
➤ บริการแบบจำกัด (Limited Service)	}	Ibis, B2 Boutique & Budget
➤ บริการแบบประหยัด (Economy)		

ประเภทโรงแรมและที่พักแรมแบ่งออกเป็นหลายรูปแบบ คือ

โรงแรมประเภทธุรกิจ (Commercial Hotels) จะตั้งอยู่ในตัวเมืองหรือในย่านธุรกิจการค้า ซึ่งเป็นบริเวณที่สะดวกต่อการติดต่องานของแขกที่มักเป็นนักธุรกิจ มุ่งขายห้องพักแก่นักธุรกิจเป็นหลักทางโรงแรมได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆไว้พร้อม เช่น บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการซัก-รีด ร้านขายของที่ระลึก สระว่ายน้ำ ศูนย์สุขภาพ สถานที่จำหน่ายบัตรโดยสารต่างๆ สามารถไปไหนมาไหนได้สะดวกเพราะอยู่ในย่านชุมชนธุรกิจที่มีการคมนาคมสะดวก

โรงแรมประจำท่าอากาศยาน (Airport Hotels) ตั้งอยู่ใกล้กับท่าอากาศยาน โดยเฉพาะท่าอากาศยานนานาชาติ ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจ เจ้าหน้าที่และลูกเรือของบริษัทสายการบินหรือเป็นผู้โดยสารเครื่องบินที่จำเป็นต้องพักค้างคืนเนื่องจากเที่ยวบินได้รับการยกเลิกหรือเครื่องบินมีปัญหาขัดข้องต้องเลื่อนกำหนดการเดินทางออกไป โรงแรมนี้เหมาะสำหรับแขกที่ไม่ต้องการเสียเวลาในการเดินทางเข้าเมือง

โรงแรมประเภทห้องชุด (Suite Hotels) เป็นโรงแรมประเภทที่เพิ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาล่าสุดและกำลังได้รับความนิยมอย่างมาก โรงแรมประเภทนี้จะถูกออกแบบให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลายและมีความหรูหรา มีห้องพักเป็นห้องชุดล้วนๆหรือห้องสวีท (Suite) คือ จะมีห้องรับแขกแยกออกจากห้องนอน บางแห่งก็อาจจะมีห้องครัวเล็กๆที่จัดสรรไว้สำหรับเตรียมอาหารพร้อมอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ เช่นมีตู้เย็นและไมโครเวฟ เครื่องดื่มต่างๆ จัดให้พร้อมอยู่ภายในห้องพักนั้น กลุ่มคนที่ต้องเดินทางบ่อยๆ ก็ชอบโรงแรมประเภทนี้เพราะให้ความรู้สึกเหมือนอยู่บ้าน โรงแรมในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นโรงแรมประเภทใดมักนิยมมีห้องชุดในลักษณะนี้ไว้บริการ

โรงแรมประเภทพักอาศัย (Residential/Apartment Hotels) เป็นธุรกิจโรงแรมที่ผู้พักมักเช่าอยู่เป็นระยะเวลานานๆ เป็นเดือนหรือจนนานเป็นปี (Tewari Jatashankar R. 2015:46) จึงต้องมีสัญญาเช่าระหว่าง

กัน ส่วนใหญ่แขกจะพักคนเดียว ในปัจจุบันมีความนิยมในที่พักประเภทนี้เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพัก

โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotels) ซึ่งโดยมากโรงแรมประเภทนี้จะตั้งอยู่ในแหล่งธรรมชาติหรืออยู่ใกล้กับธรรมชาติ มีบรรยากาศดี เพื่อบริการที่พักชั่วคราวสำหรับผู้เดินทาง ในเรื่องที่พักอาศัย อาหาร และการบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง บุคคลที่มาพักส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อนหรือใช้บริการในช่วงวันหยุดพักผ่อนประจำปี มีวิวทิวทัศน์สวยงาม เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเพื่อสัมผัสธรรมชาติอย่างแท้จริง การบริการต่างๆ ของโรงแรมจะเน้นกิจกรรมการบันเทิงด้านการท่องเที่ยวเสริมเข้าไปมากเป็นพิเศษ เช่น เล่นกอล์ฟ เทนนิส จิมน้ำ เดินป่า สกี โดยเน้นให้มีบรรยากาศแบบสบายๆ เข้ากับธรรมชาตินั้นๆ เพื่อให้แขกได้ทำกิจกรรมที่สนุกสนานและจะได้กลับมาใช้บริการอีก

โรงแรมประเภทที่พักและอาหารเช้า (Bed and Breakfast Hotels) ที่พักประเภทนี้ ได้แก่ บ้านที่พักอาศัย หรืออาคารขนาดเล็กที่มีไม่กี่ห้องนำมาดัดแปลงเป็นที่พักค้างคืนให้บริการแก่ผู้เดินทาง ซึ่งแขกที่เข้ามาพักจะได้รับบริการที่พักและอาหารเช้า ซึ่งบางห้องพักจะมีห้องน้ำส่วนตัวหรืออาจจะมีห้องน้ำที่ต้องแบ่งกันใช้ โดยทั่วไปค่าห้องพักจะราคาไม่สูงแต่มีบริการที่ครบครันไม่น้อยกว่าโรงแรม ซึ่งเป็นที่พักที่เหมาะสมกับนักเดินทางที่ประหยัดค่าใช้จ่าย

โรงแรมประเภทแบ่งเวลา (Time-Share Hotel) มีลักษณะเป็นการซื้อความเป็นเจ้าของห้องพักเป็นระยะเวลาหนึ่ง คนที่เป็นเจ้าของจะมีสิทธิครอบครองห้องพักของตน ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นห้องพักในคอนโดมิเนียม โดยเจ้าของห้องอาจนำห้องพักของตนไปให้คนอื่นเช่าก็ได้ โดยผ่านการบริหารจากทางโรงแรมนั้น

โรงแรมคอนโดมิเนียม (Condominium hotels) สำหรับคอนโดมิเนียม ส่วนใหญ่เรียก คอนโดโฮเต็ลหรือ คอนโดเทล โรงแรมคอนโดมิเนียม ถือกำเนิดจากผู้ลงทุนได้กรรมสิทธิ์ห้องพักในโรงแรม ผู้ลงทุนจะเข้าห้องพักที่ว่างห้องพักเมื่อใดก็ได้ และแจ้งฝ่ายจัดการให้ทราบถึงระยะเวลาที่ไม่ใช้ห้องพัก ฝ่ายจัดการจะนำห้องพักที่ว่างเข้าระบบเพื่อให้ผู้ประสงค์เดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อนได้ทำการเช่าต่อไปในอัตราเดียวกับระบบห้องพักของโรงแรม ข้อแตกต่างในการบริหารและจัดการของคอนโดมิเนียมแบ่งเช่าและโรงแรมคอนโดมิเนียมกับ โรงแรมโดยทั่วไป คือความยุ่งยากที่ฝ่ายจัดการต้องประสานกับเจ้าของห้องพักในคอนโดมิเนียมที่มีหลายคนและอยู่อาศัยในคอนโดมิเนียม ซึ่งมีความกังวลต่อรายได้ที่จะรับจากฝ่ายจัดการ

โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotel) จะมีขนาดใหญ่กว่าโรงแรมทั่วไป คืออาจจะมีจำนวนห้องพักมากเป็นพันๆ ห้อง เพื่อมีบริการอย่างเพียงพอสำหรับการประชุมขนาดใหญ่ โรงแรมประเภทนี้จะมีห้องนิทรรศการ ห้องจัดเลี้ยงขนาดใหญ่ (Ballrooms) สามารถแบ่งเป็นห้องประชุมขนาดกลางและเล็กได้อีกจำนวนมาก ลูกค้าที่มาประชุมสัมมนาจะเป็นกลุ่มสมาคม สโมสร หน่วยงานราชการ บริษัทต่างๆ เพื่อใช้พักผ่อนหลังจากประชุมและผ่อนคลายจากการประชุม

โรงแรมบูติก (Boutique Hotel) คำว่าบูติก เป็นคำนาม มีรากศัพท์มาจากฝรั่งเศส หมายถึงร้านขนาดเล็กขายสินค้าหรือบริการที่จำเพาะเจาะจง เช่นสินค้านำเข้าจำพวกเสื้อผ้าและเครื่องประดับสตรี ต่อมาวงการอุตสาหกรรมโรงแรมสหรัฐ ได้เปลี่ยนคำว่า บูติก จากคำนามมาเป็นคำคุณศัพท์ เพื่อใช้อธิบายลักษณะของธุรกิจที่มีขนาดเล็ก หูหรา แต่มีเอกลักษณ์ โดดเด่นเฉพาะตัวว่าธุรกิจห้องพักอื่นๆ คำว่าโรงแรมบูติกจึงน่าจะหมายถึงธุรกิจที่พักขนาดกะทัดรัด จำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง ออกแบบโดยใช้ศิลปะแนวร่วมสมัย เน้นการตกแต่งด้วยวัสดุชั้นดีและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว โรงแรมบูติกที่เป็นที่รู้จักทั่วไป เช่น โรงแรมดับเบิลยู ลอสแอนเจลิส

โรงแรมสปาและสุขภาพ (Spa and Health Hotels) ปัจจุบันคนส่วนใหญ่กำลังนิยมและให้ความสนใจกับการเสริมสร้างสุขภาพ การสรรหาสิ่งที่มีประโยชน์ เอามาบำบัดและผ่อนคลายให้แก่อารมณ์และร่างกาย ธุรกิจโรงแรมและที่พักจึงมองเห็นความสำคัญด้วยการเพิ่มกิจกรรมและบริการที่เกี่ยวกับสุขภาพมากขึ้น เช่นการบริการสปาเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด นวดแผนไทย อาหารเพื่อสุขภาพ เครื่องดื่มสมุนไพร และห้องอบสมุนไพร

โรงแรมบนเรือสำราญ (Cruise Hotel) โรงแรมบนเรือสำราญหมายถึง ที่พักที่ถูกจัดสรรไว้บนเรือสำราญ การดำเนินการขึ้นอยู่กับกำหนดการเดินทางของเรือเป็นสำคัญ อาทิ วันที่ทำการ ซึ่งจะเปิดให้บริการเฉพาะวันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดการเดินทางตลอด 24 ชม. และกลุ่มผู้เข้าพักมีกลุ่มเดียวคือ กลุ่มคนที่ต้องการเดินทางตามกำหนดการทางเรือนี้เท่านั้น การบริการของ โรงแรมบนเรือสำราญให้ความสำคัญเรื่องการพักผ่อนและความบันเทิงอย่างแท้จริง โดยจัดกิจกรรม การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้มากมาย ได้แก่ สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส นวดเพื่อสุขภาพ เรือสำราญบางลำจัดให้มีห้องประชุมและบริการเพื่อธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่พักสำหรับการทำงานประกอบกับการพักผ่อน (ชาริทิพย์ ทากิ 2549: 35)

โรงแรมเพื่อการพนัน (Casino Hotel) โรงแรมเพื่อการพนันเป็นที่รู้จักกันดีในนาม คาสิโน มีจุดเริ่มต้นมาจากการผสมผสานระหว่างบ่อนการพนันกับการบริการ โรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักพนันหรือผู้เข้าพักที่ต้องการหาความสุขจากการพนันระดับของการบริการมีตั้งแต่ระดับเล็กและเรียบง่ายไป

จนถึงระดับหรรษา การก่อสร้างขึ้นอยู่กับกฎหมายและระบบการปกครองของแต่ละประเทศ เช่น รัฐบาลของประเทศไทยไม่อนุญาตให้มีการสร้างคาสีโนได้ แหล่งรวมโรงแรมเพื่อการพนันระดับโลกตั้งอยู่ที่เมืองลาสเวกัส มลรัฐเนวาดา สหรัฐ โรงแรมในเมืองนี้เกือบทุกโรงแรมมีการจัดการเพื่อการพนัน โดยเน้นความหรรษาระดับ 5 ดาว มีโรงหนัง โรงละครระดับประเทศ ในรูปแบบต่างๆกัน โรงแรมที่เป็นที่รู้จักกันทั่วไป ได้แก่ โรงแรมเวเนเซียนริสอร์ทคาสีโน ลาสเวกัส

อินน์ (Inn) เป็นที่พักนักเดินทางขนาดเล็กราคาประหยัดที่อาจจะให้บริการอาหารหรือไม่ก็ได้หรืออาจเป็นกิจการที่พักขนาดใหญ่ซึ่งได้รับการออกแบบเป็นอาคาร โรงแรมและมีการดำเนินงานตามมาตรฐาน โรงแรมหรือบางแห่งอาจหมายถึง ห้องอาหารหรือสถานบริการสาธารณะที่ขายเครื่องดื่มและไม่มีบริการที่พัก

ล็อดจ์ (Lodge) ที่พักขนาดเล็กที่ตั้งอยู่นอกเมือง สำหรับผู้ที่มาพักผ่อน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำกิจกรรมเฉพาะ ที่พักสำหรับการเล่นหิมะ ปัจจุบันยังคงใช้คำนี้เรียกที่พักขนาดเล็กที่นักเดินทางใช้แวะพักชั่วคราวระหว่างการเดินทางหรือประกอบกิจกรรมต่างๆ

ที่พักเยาวชน (Youth Hostel) เกิดขึ้นในเยอรมันเป็นครั้งแรก เป็นการบริการแก่คนหนุ่มสาวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาและพบปะสังสรรค์ซึ่งกันและกัน ห้องพักเป็นแบบห้องรวม มีอยู่เป็นจำนวนมากในประเทศทางยุโรปตะวันตก ลักษณะบ้านพักแต่ละที่ในแต่ละประเทศจะมีลักษณะที่แตกต่างกันหรือในประเทศเดียวกันก็อาจจะมีลักษณะที่แตกต่าง เช่น อาจเป็น โรงนาเก่าอาคารเก๋นำมาดัดแปลงหรือบางแห่งเป็นอาคารที่ทันสมัย บางแห่งมีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำกัด

บังกะโล (Bungalow) เป็นที่พักลักษณะก่อสร้างเป็นหลัง ๆ ราคาเช่าที่พักจะไม่รวมอาหารเช้า มักตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีจัดไว้ตามอัธยาศัย

โรงแรมริมทางหลวงหรือโมเต็ล (Motel) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่สร้างขึ้นสำหรับผู้เดินทางโดยรถยนต์ ซึ่งจะเป็นโรงแรมหรือที่พักริมทางหลวงซึ่งมีขนาดเล็ก ห้องพักอยู่ติดกับที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่ขับรถไปเองสามารถเข้าพักผ่อนระหว่างการเดินทาง พนักงานที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อย (ดวงธิดา นันทาภิรรัตน์. 2558:15)

เกสต์เฮ้าส์ (Guest House, Pension, Boarding House) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่นำเอาบ้านพักมา
ดัดแปลง เพื่อแบ่งเป็นห้องให้นักท่องเที่ยวเข้าพักแรม โดยเก็บค่าเช่า มักอยู่ในย่านชุมชนในเมืองใหญ่ๆ ที่
เป็นแหล่งท่องเที่ยว อัตราค่าที่พักค่อนข้างต่ำ

ลักษณะการดำเนินงานและการบริหารงานของโรงแรม

ในการดำเนินงานและการบริการ โรงแรมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีจึงจำเป็นต้องมีโครงสร้างการ
บริหารและการดำเนิน เพื่อเป็นการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติงานของการทำงานโรงแรม มอบหมาย
และสั่งการเพื่อให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมาย

การดำเนินงานของโรงแรม (Hotel Operations) การดำเนินงานที่เป็นการปฏิบัติงานของโรงแรม โดย
แผนกที่ปฏิบัติการในส่วนหน้า (Front of the house) ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
แผนกแม่บ้าน แผนกการขายและการตลาด และแผนกสนับสนุน (Back of the house) ได้แก่ แผนกทรัพยากร
มนุษย์ แผนกบัญชี แผนกช่าง แผนกรักษาความปลอดภัย โดยมีหน่วยงานหลักในการทำงานและมี
หน่วยงานสนับสนุนร่วมมือในการทำงานเพื่อให้การทำงานสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่โรงแรมวางนโยบาย
ไว้

การบริหารงานโรงแรม (Hotel Management)

การบริหารงานโรงแรมเกิดจากความเจริญเติบโตอย่างมากของธุรกิจประเภทนี้ ซึ่งมีลักษณะที่
แตกต่างจากการทำธุรกิจประเภทอื่น ดังนั้นจึงต้องมีวิธีการและดำเนินงานต่างๆ ในการบริหารงาน โดยเฉพาะ
การบริหารจะเป็นแนวทางในการดำเนินการของโรงแรมและรายงานผลการดำเนินงานโดยรวมและข้อมูล
ที่ต้องต่อเจ้าของโรงแรมหรือผู้ถือหุ้น ทีมของผู้บริหารจะต้องบริหารเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของโรงแรม
ที่ตั้งไว้ โดยการวางแผน การจัดการองค์กร การจัดหากำลังคน การสั่งการ การควบคุมและประเมินผล
สำหรับการทำงานต่างๆภายในโรงแรม

ผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมมีอำนาจในการบริหารและตัดสินใจสูงสุด คือผู้จัดการทั่วไปหรือ
General Manager (GM) ซึ่งมีหน้าที่ในการรายงานผลการดำเนินการต่างๆ ต่อเจ้าของโรงแรม ผู้ถือหุ้น หรือ
ผู้บริหารระดับภูมิภาค ร่วมกับผู้จัดการแผนกและฝ่ายต่างๆ ผู้จัดการทั่วไปมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบดูแลทุกฝ่าย
หรือทุกแผนกในโรงแรม ทั้งนี้มีหน้าที่ในการมอบหมายงานไปยังฝ่ายหรือแผนกต่างๆและมอบหมายงาน
ให้กับ Resident Manager (RM) หรือ Room Division Director เพื่อดูแลแทนช่วงเวลาที่ตนเองไม่อยู่ ทั้งนี้ถ้า
GM และ RM ไม่อยู่ จึงจำเป็นต้องมีผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายดูแลแทน โดยปกติทุกๆ โรงแรมจำเป็นต้องมี
ผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายดูแลแทน ดังนั้นทุกๆ โรงแรมจึงจำเป็นต้องมีโครงสร้างองค์กรที่เป็นทางการ เมื่อ

ได้เปิดดำเนินการ ที่เรียกว่า Organization Chart ซึ่งจะเป็นการแสดงให้เห็นถึงขอบข่ายหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายหรือแผนกและลำดับขอบเขตของการบังคับบัญชา

ปัจจุบัน โรงแรม ไม่ได้เป็นแค่ที่พักแรมเท่านั้น แต่ยังเป็นแหล่งสังสรรค์หรือที่ผ่อนคลายสำหรับนักเดินทางซึ่งมีการบริการด้านต่างๆที่โรงแรมมีการจัดเสนอให้ที่สะดวกสบายและมีความหลากหลายรวมทั้งสถาปัตยกรรม การก่อสร้างและการบริหารจัดการที่เอกลักษณ์เฉพาะบุคคล พร้อมทั้งมีการนำวิวัฒนาการใหม่ๆมาใช้ในการทำงาน

