

การจัดการงานหน้าที่ของแผนกต่าง ๆ ในงานธุรกิจโรงแรม

การจัดการและการบริหารงานโรงแรมสามารถทำให้โรงแรมบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานโรงแรมจะประกอบด้วยหลายปัจจัย เช่น เจ้าของโรงแรม คณะกรรมการในการบริหารงานโรงแรม ขนาดของโรงแรม ซึ่งมีความแตกต่างกันในการบริหารซึ่งสามารถแบ่งการบริหารงานของส่วนต่าง ๆ ได้ โครงสร้างการบริหารตามองค์กรประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ หรือหน่วยงานในการปฏิบัติงาน กำหนดหน้าที่การทำงานของบุคลากรและสายงานตามการบังคับบัญชา รวมทั้งการบริหารงานจะมีความแตกต่างกันตามขนาดที่พักแรม เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ โครงสร้างการบริหารงานในรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมแต่ละแห่งจะมีการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมกับลักษณะขององค์กรเพื่อให้การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพในการบริการ เพื่อส่งผลให้การบริการลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการบริการ

ความสำคัญของบุคลากรระดับต่าง ๆ ในงานโรงแรม

ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยคณะกรรมการบริหาร ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการแผนกต่าง ๆ ดังนี้

1. **คณะกรรมการบริหาร (Board of Director)** หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากผู้ถือหุ้นของกิจการเพื่อเป็นคณะกรรมการบริหารงานของโรงแรม นอกจากนี้รวมถึงตัวแทนของกลุ่มธุรกิจโรงแรม ถ้าโรงแรมเป็นเครือข่ายของกลุ่มธุรกิจโรงแรมนั้น

คณะกรรมการบริหารมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการบริหารงานของ โรงแรม เพื่อให้การดำเนินงานภายในโรงแรมเป็นไปอย่างคล่องตัวมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่ายได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา ตลอดจนประเมินผลงานของฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. **ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการบริหาร ให้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป บุคคลดังกล่าวอาจเป็นหนึ่งในคณะกรรมการบริหารหรือเป็นบุคคลภายนอก ที่คณะกรรมการบริหารเชิญมาดำรงตำแหน่งให้เงินเดือนเป็นค่าตอบแทน เนื่องจากมีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารงานด้านโรงแรม

ผู้จัดการทั่วไปมีหน้าที่ ความรับผิดชอบในการบริหารและควบคุมการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายภายในโรงแรมให้ดำเนินไปตามเป้าหมายและนโยบายที่คณะกรรมการบริหารของ โรงแรมกำหนดไว้ รวมทั้งเป็นผู้ประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในโรงแรมให้สามารถดำเนินงานไปอย่างราบรื่นและสอดคล้องกัน หน้าที่ของผู้จัดการทั่วไปได้ดังนี้

- 1) กำหนดเป้าหมายของโรงแรม (Targeting)
- 2) วางแผนการดำเนินงานของทุกฝ่ายในโรงแรมให้เป็นไปได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Planning)
- 3) มอบหมายงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสมและถูกต้อง (Communication)
- 4) สร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีภายในโรงแรม (Assigning)
- 5) ปรับปรุงการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ภายในโรงแรม

(Evaluation & improvement)

- 6) จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรภายในโรงแรม (Training)

3. ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Management) หมายถึง บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการบริหาร โดยอาจเป็นบุคคลในคณะกรรมการบริหาร หรือ บุคคลภายนอก ที่คณะกรรมการบริหารเชิญมาดำรงตำแหน่งและให้เงินเดือนเป็นค่าตอบแทน เนื่องจากบุคคลดังกล่าวมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารงานโรงแรมเช่นเดียวกับผู้จัดการทั่วไป

หน้าที่ของผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป มีดังนี้

- 1) ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการทั่วไป
- 2) ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการปฏิบัติใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน
- 3) สร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในโรงแรม
- 4) ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานแก่ผู้จัดการทั่วไป

4. ผู้จัดการแผนกต่าง ๆ (Department Manager) หมายถึง บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในแผนกนั้น ๆ โดยเฉพาะ จึงได้รับมอบหมายงานของแผนกต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- 4.1 ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานภายในฝ่ายของตนอย่างใกล้ชิด
- 4.2 รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายที่ตนรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชา
- 4.3 ประสานงานและให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้จัดการทั่วไป
- 4.4 รับผิดชอบในทรัพย์สินของฝ่ายตน
- 4.5 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

การบริหารงานและหน้าที่ของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม

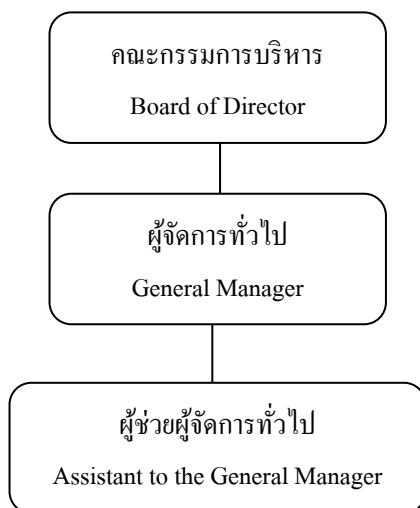
การจัดแบ่งแผนกงานต่าง ๆ ในโรงแรม

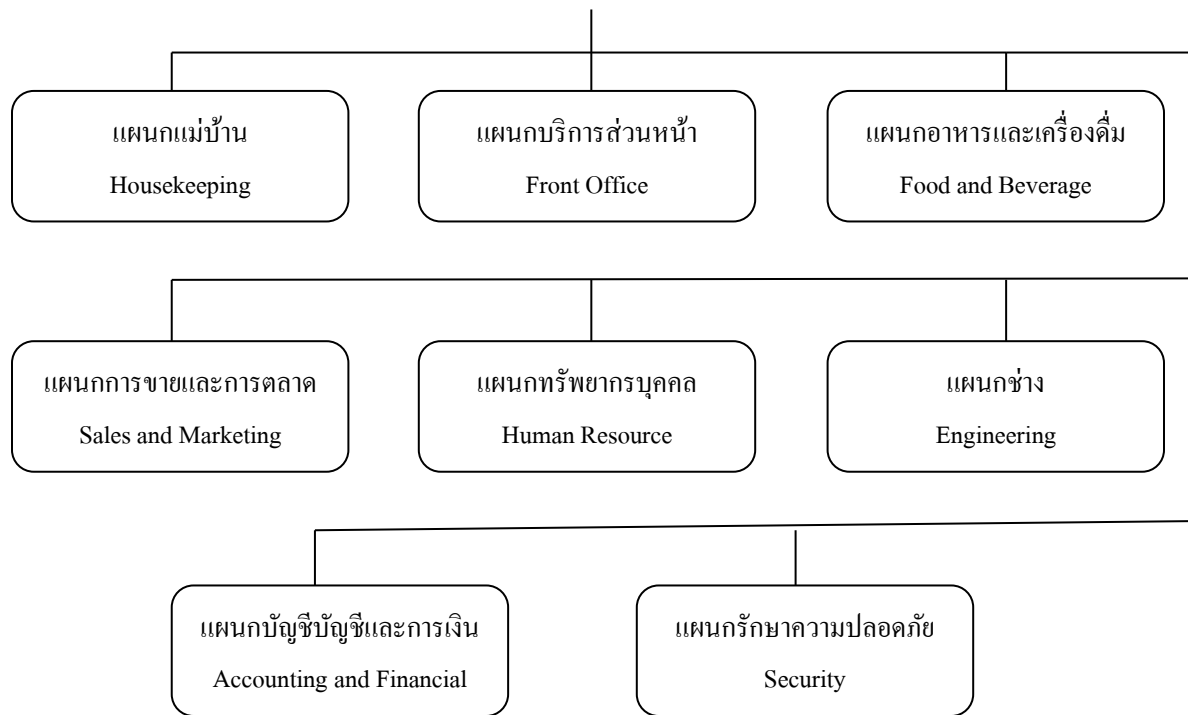
โรงแรมทั่วไปมีการจัดโครงสร้างการบริหารงาน ในรูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กรตามหน้าที่เป็นหลัก ร่วมกับการจัดโครงสร้างองค์กรแบบคณะกรรมการ โดยแต่ละโรงแรมจะมีโครงสร้างการบริหารงานแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดและประเภทของโรงแรม แต่โดยทั่วไปโรงแรมมีการแบ่งงานออกเป็น 8

ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการตลาดและการขาย ฝ่ายช่าง และฝ่ายจัดซื้อ

ในฝ่ายต่าง ๆ เหล่านี้ได้แบ่งเป็นหน่วยงาน 2 หน่วยงาน คือ หน่วยงานหลัก และหน่วยงานสนับสนุน
หน่วยงานหลัก คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการสร้างความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรให้เกิดขึ้น โดยตรงได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกการขายและการตลาด
หน่วยงานสนับสนุน คือ หน่วยงานที่ช่วยสนับสนุนในการทำหน้าที่ของหน่วยงานหลัก ได้แก่ แผนกช่าง แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกการเงินและบัญชี และแผนกรักษาความปลอดภัย

การบริหารงานของธุรกิจ โรงแรมและที่พักขนาดใหญ่ เป็นกิจการที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป และมีลักษณะงานที่หลากหลาย ทำให้กิจการจำเป็นต้องแบ่งโครงสร้างการบริหารงานที่ซับซ้อนมากขึ้น กิจการประเภทนี้มีบริการแผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกการขายและการตลาด แผนกช่าง แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกการเงินและบัญชี และแผนกรักษาความปลอดภัย ซึ่งจะมีการให้บริการสะดวกและครบครันในด้านห้องพัก ห้องอาหาร ห้องประชุม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างครบครัน อาทิ บริการทางด้านธุรกิจ นันทนาการ ความบันเทิง กีฬาและสุขภาพ เป็นต้น ซึ่งมีโครงสร้างการบริหารงานดังนี้





ภาพที่ 3.1 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานในธุรกิจที่พักขนาดใหญ่
ที่มา: ดัดแปลงมาจาก David K. Hayes and Jack D. Ninemeier (2004, p. 24)

หน่วยงานหลักงานโรงแรม

1. แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department)

แผนกบริการส่วนหน้า เป็นแผนกที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเข้าพักของแขกในโรงแรมและเป็นแผนกที่สร้างรายได้มากที่สุดให้กับโรงแรม ตั้งอยู่บริเวณห้องโถงหรือล็อบบี้ มีหน้าที่ต้อนรับแขก สำรองห้องพักและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อการบริการแขกให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์กลางในการประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ภายในโรงแรมอีกด้วย

หน้าที่และงานหลักในแผนกบริการส่วนหน้า

1) **งานสำรองห้องพัก (Reservation)** งานสำรองห้องพักมีหน้าที่สำรองห้องพักล่วงหน้าให้แก่แขกก่อนการเดินทางมาเข้าพัก ซึ่งสามารถทำการสำรองห้องพักแก่แขกได้หลายช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์ แฟกซ์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ในแต่ละวันพนักงานสำรองห้องพักจะนำรายชื่อแขกที่คาดว่าจะเข้าพักในวันรุ่งขึ้นไปให้กับงานต้อนรับส่วนหน้า เพื่อจัดเตรียมเอกสารสำหรับการลงทะเบียนให้แก่แขกต่อไป

2) **งานต้อนรับ (Reception/ Front Desk/ GSA)** มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการเข้าพักของแขกต้อนรับแขกเมื่อมาถึงโรงแรม ตั้งแต่การทักทาย ต้อนรับแขก เกี่ยวกับข้อมูลของแขก หลังจากการกำหนดหมายเลขห้องพัก (Room assignment) และการลงทะเบียนเข้าพัก (Registration) เรียบร้อยให้พนักงานยกกระเป๋าไปส่งแขกยังห้องพักอย่างมีอาชีพทำให้แขกรู้สึกอบอุ่นและแสดงความเป็นมิตร (Jatashankar R.Tewari,2015,p 93) นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ช่วยแนะนำสินค้าและบริการอื่น ๆ ของโรงแรม ตลอดจนเก็บข้อมูลและบันทึกประวัติของลูกค้า

3) **งานการเงินส่วนหน้า (Front Cashier)** มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินออกจากที่พักของแขก (Check-out) ได้แก่ การชำระเงินของแขก ค่าห้องพัก การรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Currency Exchange) ค่าโทรศัพท์ ค่าซักรีด ค่าอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น การชำระค่าบริการในรูปแบบของเงินสด บัตรเครดิต เช็คเดินทาง เป็นต้น

4) **งานบริการข้อมูลข่าวสาร (Concierge)** มีหน้าที่ช่วยเหลือแขกด้านการบริการข้อมูลข่าวสารแก่แขกทั้งข้อมูลภายในและภายนอกโรงแรม ในการจองโต๊ะห้องอาหาร เรื่องรับส่ง/การเดินทาง ซื้อและจองตั๋วดูละคร กีฬาหรือเข้าร่วมนิทรรศการต่าง ๆ จะต้องมีความรอบรู้ในข้อมูลดังกล่าวอย่างทันเหตุการณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบข้อซักถามแก่แขกที่มีความต้องการข้อมูลหลากหลายและจำเป็นสำหรับพวกเขา เช่น สถานที่ตั้งและเวลาเปิด-ปิด ของธนาคาร สถานที่ราชการ ห้างสรรพสินค้า แหล่งซื้อของที่ระลึก เป็นต้น

5) **งานบริการในเครื่องแบบ (Uniformed Service)** พนักงานในส่วนนี้เป็นส่วนงานแรกที่ได้รับบริการเมื่อแขกเดินทางมาถึง โรงแรม มีหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านการรับจอร์รถ การบริการขนสัมภาระ การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ให้กับแขกตลอดจนบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อหรือใช้บริการในจุดบริการต่าง ๆ กับทางโรงแรม

6) **งานบริการโทรศัพท์ (Telephone Operator)** งานบริการโทรศัพท์มีหน้าที่รับโทรศัพท์ โอนสายโทรศัพท์และรับฝากข้อความต่าง ๆ ที่มาถึงแขก ซึ่งบุคคลที่พนักงานบริการโทรศัพท์ทำหน้าที่ให้บริการนั้น ได้แก่ แขกผู้เข้าพัก พนักงานในโรงแรมและบุคคลภายนอก สิ่งที่สำคัญพนักงานบริการโทรศัพท์ ต้องมีความรู้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโรงแรมเพื่อให้ข้อมูลแก่แขกทางโทรศัพท์และยังมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการปลุกแขก

7) งานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน (Night Auditor) โดยปกติแล้วพนักงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืนปฏิบัติงานภายใต้แผนกการเงินและบัญชีของโรงแรมแต่ทำงานที่เคาน์เตอร์บริการส่วนหน้า มีหน้าที่ตรวจสอบเอกสารด้านการเงินและบัญชีในแต่ละรอบวันของแผนกต้อนรับส่วนหน้า โดยมีหน้าที่ทำรายงานสรุปยอดบัญชีรายรับ-รายจ่าย และรายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินของแผนกต้อนรับส่วนหน้า เพื่อจัดส่งไปยังแผนกการเงินและบัญชีของโรงแรม พนักงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืนจะปฏิบัติงานในช่วงเวลากลางคืนโดยจะปฏิบัติหน้าที่เสมือนเป็นพนักงานการเงินส่วนหน้าและ/หรือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าในคราวเดียวกัน

ตำแหน่งงานที่สำคัญในแผนกบริการส่วนหน้า

ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Manager)

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่กำกับ ดูแล และควบคุมการทำงานของพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมด ตลอดจนการควบคุมกำลังคนและอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Assistant Front Office Manager)

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ในการควบคุมการทำงานในแผนก

พนักงานต้อนรับ (Receptionist/ Front Desk Agent)

พนักงานต้อนรับเป็นตำแหน่งที่มีบทบาทอย่างมากในการบริการ เพราะทำหน้าที่เสมือนเป็นหน้าตาของโรงแรมและคอยดูแลการบริการแก่ผู้ที่เข้าพักตลอดระยะเวลาการเข้าพักภายในโรงแรม อีกทั้งยังเป็นตัวแทนการขายให้แก่โรงแรมในการขายห้องพักและบริการอื่น ๆ เช่น บริการสปาและบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในภัตตาคาร (ธำรทิพย์ ทากิ, 2549, หน้า 69)

พนักงานสำรองห้องพัก (Reservation Clerk)

พนักงานสำรองห้องพัก มีหน้าที่ในการรับและยืนยันการสำรองห้องพักจากแขก แนะนำแขกในเกี่ยวกับการสำรองห้องพักและมีหน้าที่บันทึกรายละเอียดการสำรองห้องพักของแขกแต่ละบุคคล อาทิ วันและเวลาการเข้าพัก วันและเวลาในการออกจากโรงแรม ประเภทของห้องพัก อัตราค่าบริการ ชื่อและที่อยู่ของแขก หมายเลขโทรศัพท์ วิธีการชำระค่าบริการ เป็นต้น ตลอดจนการจัดเตรียมเอกสารแสดงรายละเอียดการเดินทางมาเข้าพักของแขกในวันรุ่งขึ้น เพื่อจัดส่งให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist)

พนักงานบริการโทรศัพท์ (Operator)

พนักงานบริการโทรศัพท์ มีหน้าที่ให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์แก่แขกด้วยความสุภาพ นุ่มนวล บริการรับฝากข้อความ บริการปลุกแขก ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นภายในโรงแรม ตลอดจนรับข้อร้องเรียนจากแขกทางโทรศัพท์เพื่อรายงานกับแผนกที่เกี่ยวข้อง

พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า (Front Office Cashier)

พนักงานเก็บเงินส่วนหน้ามีหน้าที่รับชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จากแขก ได้แก่ ค่าห้องพัก ค่าโทรศัพท์ ค่าซักรีด ค่าอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ในรูปของเงินสด บัตรเครดิต เช็คเดินทาง เป็นต้น จัดทำบัญชีค่าใช้จ่ายของแขก รับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ตลอดจนรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับฝากของมีค่า

หัวหน้าพนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร (Chief Concierge)

หัวหน้าพนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร มีหน้าที่ควบคุมการทำงานของพนักงานเปิดประตูและพนักงานขนกระเป๋า เนื่องจากเป็นส่วนแรกที่มีโอกาสต้อนรับแขกผู้เข้าพัก พนักงานตำแหน่งนี้จะคอยประสานงานกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน เมื่อแขกมาถึงและจะออกจากโรงแรม ตลอดจนการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่แขก โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลภายในท้องถิ่น อาทิ ตารางสายการบิน ตารางการเดินทาง เวลาทำการของสถานที่ราชการ ธนาคาร สถานทูต ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว แหล่งช้อปปิ้ง เป็นต้น

พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)

พนักงานขนสัมภาระ มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำวันในงานขนสัมภาระให้กับแขกที่จะเข้าพักและออกจากรถไปรอให้แขกทำการลงทะเบียนเข้าพักและเมื่อแขกลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้วบริการส่งสัมภาระไปยังห้องพักของแขก เมื่อแขกออกจากโรงแรมจะต้องขนสัมภาระของแขกออกจากห้องพักลงไปที่บริเวณลานจอดรถของพนักงานบริการส่วนหน้า เพื่อรอให้แขกชำระค่าบริการ เมื่อแขกชำระค่าบริการแล้วจึงนำสัมภาระของแขกไปยังรถและช่วยนำสัมภาระของแขกใส่ในรถให้เรียบร้อย (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, หน้า 12-13)

พนักงานเปิด - ปิดประตู (Doorman)

พนักงานเปิดประตู มีหน้าที่ต้อนรับแขกที่ลานจอดรถหน้าห้องโถงของโรงแรม กล่าวทักทาย บริการเปิด-ปิดประตู จากนั้นช่วยพนักงานขนสัมภาระเมื่อแขกเดินทางมาถึงและเมื่อแขกจะออกจากโรงแรม โดยดูรายละเอียดได้จากรายงานการเดินทางมาถึงและออกจากโรงแรมของแขกในแต่ละวัน เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ถ้าเป็นแขกบุคคลสำคัญต้องปูพรมสีแดง มีเสาและเชือกกันบริเวณประตูทางเข้า ในช่วงฤดูฝนต้องจัดเตรียมร่มไว้สำหรับบริการแขก นอกจากนี้ยังมีหน้าที่บริการเรียกรถรับจ้างให้กับแขกอีกด้วย

2. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)

ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน

แผนกแม่บ้าน เป็นแผนกที่รับผิดชอบดูแลงานห้องพักและงานส่วนกลางด้านความสะอาดและความสวยงามของโรงแรม ดังนั้น แผนกแม่บ้านจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษามาตรฐานด้านความ

สะอาดอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่แขกที่มาใช้บริการ เริ่มตั้งแต่บริเวณ
ด้านหน้า โรงแรม ห้องพัก และส่วนบริการอื่น ๆ จึงอาจกล่าวได้ว่าแผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีความสำคัญต่อ
ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจที่พักรวม

หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน ประกอบด้วย

1) **งานทำความสะอาดห้องพัก (Rooms)** มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก คือ การทำความสะอาด
ห้องพัก จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องใช้ในห้องพักแขกให้มีความพร้อมในการใช้งาน มีมาตรฐาน
ของการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักโดยขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละโรงแรมตลอดจน
ระดับของการให้บริการของโรงแรมนั้น ๆ

2) **งานบริเวณสาธารณะ (Public Area)** มีหน้าที่ทำความสะอาดบริเวณต่าง ๆ ของโรงแรม ยกเว้น
ห้องพักแขก อันได้แก่ บริเวณห้องโถง สำนักงาน ห้องสุขา ลิฟต์ บันไดหนีไฟ ห้องอาหาร ห้องประชุม ทางเดิน
บนชั้น ลานจอดรถ สระว่ายน้ำ เป็นต้น

3) **งานห้องผ้า (Linen Room)** มีหน้าที่ควบคุมดูแลการใช้ผ้าของแผนกต่าง ๆ ภายในโรงแรม อาทิ
ห้องครัว ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ ห้องพัก เป็นต้น นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ควบคุมการจัดเก็บผ้าและการ
เบิกจ่ายผ้าให้กับแผนกต่าง ๆ

4) **งานเครื่องแบบพนักงาน (Uniform Room)** มีหน้าที่หลักคือ ควบคุมการเบิกจ่ายเครื่องแบบ
พนักงาน โดยจะรับเครื่องแบบจากพนักงานที่ถูกลงแล้วเพื่อเตรียมส่งซัก นอกจากนี้ยังคอยซ่อมแซม
เครื่องแบบที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพดี

5) **งานห้องดอกไม้ (Flower Room / Florist)** มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดดอกไม้เพื่อนำไป
ประดับตกแต่งในบริเวณต่าง ๆ ของโรงแรม อาทิ ห้องพัก ห้องอาหาร ห้องประชุม บริเวณสาธารณะอื่น ๆ เพื่อ
สร้างความสวยงามและความสดชื่นให้กับผู้ที่มาใช้บริการ รวมถึงการจัดดอกไม้ในโอกาสสำคัญ ๆ อาทิ เทศกาล
สงกรานต์ เทศกาลลอยกระทง คริสต์มาส วันขึ้นปีใหม่ ฯลฯ

6) **งานซักรีด (Laundry)** มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการซักรีดเสื้อผ้าของแขก เครื่องแบบพนักงาน รวมถึง
ผ้าที่ใช้ในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมทั้งหมด

7) **งานมินิบาร์ (Minibar)** มีหน้าที่ตรวจสอบเครื่องดื่มและสิ่งของในตู้เย็นภายในห้องพักในแต่ละ
วัน โดยการจัดเตรียมเครื่องดื่มและขนมขบเคี้ยวในห้องพักให้ครบถ้วนตามมาตรฐาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก
ความสะดวกสบายให้แก่แขกผู้เข้าพัก

8) **งานสวน (Garden)** มีหน้าที่ดูแลต้นไม้และสวนของโรงแรม

9) **งานบริการต้นห้อง (Butler)** พนักงานบริการต้นห้องหรือบัทเลอร์มีหน้าที่เหมือนเป็นเลข
ส่วนตัวของแขก ซึ่งเป็นแขกพิเศษของโรงแรม ดังนั้น พนักงานบริการต้นห้องต้องเป็นผู้มีความรอบรู้

และเป็นนักบริการที่ดี เช่น รู้วิธีการจัดเตียง การปฐมพยาบาล ผสมเครื่องดื่มได้ เป็นต้น ดังนั้น พนักงานบริการต้นห้องจึงเป็นผู้ที่รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ของแขกพิเศษนี้ เช่นแขกชอบดื่มอะไร ชอบรับประทานอาหารอะไร งานอดิเรกของแขก เป็นต้น

10) งานของหายและถูกพบ (Lost and Found) เมื่อพนักงานโรงแรมพบเจอททรัพย์สินในบริเวณต่าง ๆ ของโรงแรม จะต้องรีบแจ้งมายังงานของหายและถูกพบ เพื่อทำการบันทึกรายละเอียดสิ่งของนั้น หลังจากนั้นพนักงานจะทำการลงทะเบียนทรัพย์สินนั้นไว้ตามลำดับหมวดหมู่เพื่อรอการติดต่อขอรับสิ่งของจากแขก ยกเว้นของมีค่าเท่านั้นที่จะเก็บไว้ในตู้นิรภัยเพื่อรอการติดต่อกลับจากแขก นอกจากนี้ ในกรณีที่สิ่งของของพนักงานและแขกเกิดสูญหาย ก็สามารถติดต่อมายังงานของหายและถูกพบได้ เพื่อแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งของหรือทรัพย์สินนั้น ๆ เพื่อการติดตามต่อไป (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, หน้า 132-134)

ตำแหน่งที่สำคัญในแผนกแม่บ้าน

หัวหน้าแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

หัวหน้าแผนกแม่บ้าน มีหน้าที่ควบคุมการทำงานในแผนกแม่บ้านทั้งหมด ตรวจสอบงานส่วนต่าง ๆ ของแผนกว่าได้มาตรฐานที่วางไว้หรือไม่ ควบคุมงบประมาณค่าใช้จ่าย จัดตารางเวลาการทำงานของพนักงาน และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังต้องรับผิดชอบดูแลต่าง ๆ ที่จ่ายให้พนักงานไป ในบางโรงแรม หัวหน้าแผนกแม่บ้านอาจจะดูแลควบคุมห้องเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาด

ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกแม่บ้าน (Assistant Executive Housekeeper)

ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกแม่บ้าน มีหน้าที่ช่วยเหลือหัวหน้าแผนกแม่บ้านและรับผิดชอบ การปฏิบัติงานแทนหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ในบางกรณี รวมถึงการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและจัดตารางการทำงานประจำวันของพนักงาน มอบหมายงานให้พนักงานในแผนกแม่บ้าน ควบคุมการจัดเก็บกุญแจห้องพักและตรวจสอบกุญแจตลอดจนการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกแม่บ้านทุกคน

หัวหน้าผู้ควบคุมประจำชั้น (Floor Supervisor)

หัวหน้าผู้ควบคุมประจำชั้น ดูแลตรวจตราการทำงานของพนักงานทำความสะอาดหรือพนักงานดูแลห้องพัก (Cleaning Staff/Room Attendants) เฉพาะที่ทำงานอยู่ที่ฟลอร์ใดฟลอร์หนึ่งหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของโรงแรม ซึ่งรวมถึงห้องพักแขกทั้งแบบห้องมาตรฐานและห้องชุด ห้องพักพนักงาน ทางเดิน บันได ห้องน้ำใช้ร่วมในบริเวณโรงแรม ห้องนั่งเล่น เป็นต้น

พนักงานบริการต้นห้อง (Butler)

พนักงานบริการต้นห้องหรือบัทเลอร์ มีหน้าที่ต้อนรับและดูแลแขกบุคคลสำคัญหรือแขกพิเศษของโรงแรม โดยศึกษารายละเอียดของแขกล่วงหน้า อาทิ อาชีพ จุดประสงค์การเข้าพัก การพักผ่อนหรือติดต่อธุรกิจ

อุปนิสัย ฯลฯ พนักงานต้นห้องจะทำหน้าที่การต้อนรับแขกบุคคลสำคัญบนชั้น อาทิการบริการเครื่องดื่มเมื่อแขกมาถึงบนห้องพัก การช่วยเหลือแขกเกี่ยวกับสัมภาระ ติดต่อการนัดหมายต่าง ๆ ของแขก การจองห้องอาหาร จองตั๋วชมการแสดง จองตั๋วเครื่องบิน การจัดหาสิ่งต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการ เป็นต้น

พนักงานทำความสะอาดห้องพัก (Room Attendants)

พนักงานทำความสะอาดห้องพัก มีหน้าที่ทำความสะอาดห้องพักให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีหน้าที่ทำความสะอาดและให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าพักของแขก ซึ่งได้แก่ ห้องนอน ห้องนั่งเล่นหรือห้องชุด ห้องอาบน้ำ และห้องส้วม ตลอดจนถึงทางเดินหน้าห้องพักแขกด้วย

หัวหน้าพนักงานบริเวณสาธารณะ (Public Area Supervisor)

หัวหน้าพนักงานบริเวณสาธารณะ มีหน้าที่ควบคุมการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่สาธารณะของโรงแรม จัดตารางการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ ให้คำแนะนำพนักงานใหม่ในเรื่องวิธีการทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์ พื้น พรม ผ้าม่าน อุปกรณ์ต่าง ๆ และการใช้น้ำยาเคมี ดูแลอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องจักรให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ จัดเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาดอย่างถูกวิธี ตรวจสอบและดูแลการทำความสะอาดของพนักงานเพื่อให้เกิดมาตรฐานสูงสุด

พนักงานทำความสะอาดทั่วไป (Cleaner)

พนักงานทำความสะอาดทั่วไป มีหน้าที่ทำความสะอาดในบริเวณพื้นที่สาธารณะทั้งหมด อาทิระเบียงทางเดิน บันได ทางหนีไฟ ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ ห้องโถง ห้องน้ำสาธารณะ เป็นต้น รวมทั้งทำหน้าที่รายงานเกี่ยวกับเฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องใช้ ที่เกิดชำรุดเสียหาย ในบริเวณพื้นที่สาธารณะของโรงแรมอีกด้วย

พนักงานทำสวน (Gardener)

พนักงานทำสวน มีหน้าที่ดูแลต้นไม้และบริเวณสวนหย่อมของโรงแรม รับผิดชอบการรดน้ำต้นไม้ ใส่ปุ๋ย พรุนดิน การจัดตกแต่งสวน เปลี่ยนกระถางต้นไม้ ตกแต่งกิ่งใบให้สวยงาม บางโรงแรมอาจว่าจ้างบริษัทที่มีความชำนาญด้านการดูแลต้นไม้และสวนมาดูแลในส่วนงานนี้

หัวหน้างานห้องผ้า (Linen Supervisor)

หัวหน้างานห้องผ้า มีหน้าที่รับผิดชอบผ้าทุกชนิดที่ใช้ในห้องพักแขก (เช่น ผ้าปูที่นอน ผ้าเช็ดตัว ผ้าห่ม เป็นต้น) ผ้าของห้องอาหารและแผนกจัดเลี้ยง (ได้แก่ ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก ผ้ารองถาด) และเครื่องแบบพนักงาน

โดยการจ่ายผ้าที่ซักสะอาดแล้ว เก็บรวบรวมผ้าที่ใช้แล้ว ประชุมผ้าที่ขาดและดูแลควบคุมการส่งผ้าไปซักที่แผนก ซักรีดและการรับคืนผ้าที่ซักแล้ว

หัวหน้างานห้องดอกไม้ (Florist Supervisor)

หัวหน้างานห้องดอกไม้ มีหน้าที่พิจารณาเลือกซื้อดอกไม้เพื่อนำมาจัดและตกแต่ง ทั้งในบริเวณ ห้องพัก ห้องอาหาร ห้องโถง เคาน์เตอร์ต้อนรับ งานจัดเลี้ยง งานประชุม เทศกาลต่าง ๆ ฯลฯ

หัวหน้าห้องซักรีด (Laundry Supervisor)

หัวหน้าห้องซักรีด มีหน้าที่ควบคุมการซักรีดผ้า อันได้แก่ เสื้อผ้าแขก ผ้าที่ใช้ในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม ตลอดจนเครื่องแบบพนักงาน ให้คำแนะนำพนักงานภายในห้องซักรีดเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์และน้ำยาในการ ซักรีด

3. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)

แผนกอาหารและเครื่องดื่มเป็นแผนกหนึ่งที่สามารถรายได้ให้กับโรงแรม จึงถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าการบริการด้านห้องพัก ทั้งนี้รายได้ของแผนกอาหารและเครื่องดื่มไม่ได้มาจากแขกที่เข้าพักในโรงแรมเท่านั้น แต่ยังมาจากบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการห้องอาหารต่าง ๆ ในโรงแรม ส่วนงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วยส่วนงานสนับสนุน เช่น งานครัว งานทำความสะอาดและงานสร้างรายได้ เช่น คอฟฟี่ช้อป ภัตตาคาร งานจัดเลี้ยง เป็นต้น

หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

1) งานครัว (Kitchen) มีหน้าที่ประกอบอาหารให้แก่แขกที่มาใช้บริการในห้องอาหารและภัตตาคารต่าง ๆ ของโรงแรม จัดเตรียมอาหารสำหรับการจัดงานเลี้ยงทั้งภายในและภายนอกโรงแรม รวมถึงการจัดเตรียมอาหารเพื่อเป็นสวัสดิการสำหรับพนักงานของโรงแรม ส่วนของงานครัวหลัก ๆ แบ่งออกเป็น 3 ครัว ได้แก่

ครัวร้อน (Hot Kitchen) จะรับผิดชอบการเตรียมวัตถุดิบและการปรุงอาหารที่ต้องใช้ความร้อน เช่น ต้ม ผัด แกง ทอด อบ ย่าง เป็นต้น

ครัวเย็น (Cold Kitchen) จะรับผิดชอบการผลิตอาหารจำพวกของแช่เย็น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นอาหารแถบตะวันตก เช่น ซุปเย็น สลัด แซนวิช เป็นต้น

ครัวขนมหวาน (Bakery and Pastry Kitchen) จะดูแลการผลิตขนมหวานทุกอย่าง เช่น ขนมอบ ขนมปัง ของหวาน ไอศกรีม

2) งานคอฟฟี่ช้อป (Coffee Shop) เป็นห้องที่มีการบริการอาหารหรือบริเวณบางแห่งเป็นส่วนพื้นที่ กั้นไว้เป็นเขตบริการ เปิดให้เข้าออกได้สะดวกหลายช่องทาง (ไม่ปิดทึบ) จัดการบริการโดยบริการเช่นกันแต่ไม่

เครื่องครัวในแบบแผนมาก เปิดให้บริการในช่วงเวลาที่ยาวนานกว่า เช่น 24 ชั่วโมงหรือปิดเฉพาะช่วงค็อก
ประเภทอาหารที่หลากหลายแต่มีลักษณะที่อาศัยการเตรียมการไม่ซับซ้อนนัก อัตราค่าบริการโดยเฉลี่ยจะ
ต่ำกว่าในห้องพักแบบภัตตาคาร (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2555, หน้า 83)

3) **งานภัตตาคาร (Restaurant)** มีหน้าที่รับผิดชอบการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในภัตตาคาร
และห้องอาหารต่าง ๆ ในโรงแรม ส่วนมากจะเปิดให้บริการในมือกลางวันจนถึงมือค่ำ ในโรงแรมขนาดใหญ่จะ
มีบริการภัตตาคารหลากหลายประเภท เช่น อาหารไทย จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส อิตาลี เป็นต้น

4) **งานเครื่องดื่ม (Beverages)** มีหน้าที่จัดเตรียมเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์ เพื่อ
ให้บริการแขกในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม อาทิ ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ ห้องพัก เป็นต้น

5) **งานบริการอาหารบนห้องพัก (Room Service)** มีหน้าที่บริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก
แขก มักจะเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับแขกผู้เข้าพักที่ต้องการความ
เป็นส่วนตัวและมีความต้องการในการสั่งอาหาร

6) **งานจัดเลี้ยง (Banquet/Catering Service)** มีหน้าที่ให้บริการอาหารในงานจัดเลี้ยงต่าง ๆ ในเรื่อง
รูปแบบการตกแต่งสถานที่ การจัดงาน บรรยากาศ ประเภทและรายการอาหาร เช่น การบริการแบบเสิร์ฟ
อาหารบนโต๊ะ บุฟเฟ่ต์ ค็อกเทล เป็นต้น

ตำแหน่งงานที่สำคัญในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director)

ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีหน้าที่บริหารงาน กำกับดูแลและตรวจสอบ การปฏิบัติงาน
ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม กำหนดมาตรฐานของอาหารและเครื่องดื่มเพื่อวางแผน การจัดซื้อวัตถุดิบ วิเคราะห์
แนวโน้มของธุรกิจ ราคาของสินค้าแหล่งจัดซื้อ จัดทำรายงานเกี่ยวกับงบประมาณของแผนกอาหารและ
เครื่องดื่ม

หัวหน้าพ่อครัวหรือก๊อใหญ่ (Executive Chef/Head Chef)

หัวหน้าพ่อครัว บุคคลที่ทำงานในตำแหน่งนี้ไม่ค่อยได้ลงมือทำอาหารเอง ก๊อใหญ่จะคอยดูแลควบคุม
ใบสั่งอาหารที่ส่งเข้ามาดูแลและประสานงานในเรื่องการเตรียมวัตถุดิบ การประกอบอาหารและการปฏิบัติงาน
ของพนักงานห้องครัวทั้งหมด ตรวจสอบการทำงานของห้องครัว อาทิครัวไทย ครัวจีน ครัวขนมหวาน เป็นต้น
เพื่อดูแลการทำงานให้ได้ตรงตามมาตรฐาน รวมทั้งการคิดค้นเมนูอาหารและเครื่องดื่มสูตรใหม่ ๆ จัดทำ
รายการอาหารให้สอดคล้องกับฤดูกาลและวัตถุดิบ

ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว (Sous Chef)

ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว มีหน้าที่ควบคุมดูแลห้องครัวในส่วนต่าง ๆ ภายในโรงแรมทำหน้าที่ช่วยเหลือการทำงานของหัวหน้าพ่อครัว จัดตารางการทำงานและมอบหมาย หน้าที่ให้กับพนักงานห้องครัว คอยประสานงานกับห้องครัวในกรณีที่มีการสั่งอาหารหรือขนมหวานไปยังห้องอาหารต่าง ๆ ในโรงแรม

นอกจากนี้ ยังมีตำแหน่งงานอื่น ๆ ในส่วนของงานครัว อาทิ

- หัวหน้าครัวร้อน (Hot Kitchen Chef de Partie)
- หัวหน้าครัวเย็น (Cold Kitchen Chef de Partie)
- หัวหน้าพ่อครัวห้องเตรียมอาหาร (Pantry Chef de Partie)
- หัวหน้าพ่อครัวคอฟฟี่ช็อป (Coffee Shop Kitchen Chef de Partie)
- หัวหน้าพ่อครัวจัดเลี้ยง (Banquet kitchen Chef de Partie)
- หัวหน้าพ่อครัวขนมหวาน (Pastry Chef de Partie)
- หัวหน้าพ่อครัวขนมอบ (Bakery Chef de Partie)
- หัวหน้าพนักงานแล่เนื้อ (Butcher Chef de Partie)

หัวหน้างานเก็บล้าง (Chief Steward)

หัวหน้างานเก็บล้าง มีหน้าที่ควบคุมการทำความสะดวกอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในแผนกอาหารและเครื่องคั่วทุกชนิด อาทิ เครื่องเงิน เครื่องกระเบื้อง เครื่องโลหะ และเครื่องแก้ว ดูแลการเบิกจ่ายอุปกรณ์ที่ไปยังห้องอาหารต่าง ๆ ของโรงแรม ทำการตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์ที่สูญหายหรือชำรุดแตกหัก พร้อมทั้งจัดทำรายการอุปกรณ์

ผู้จัดการงานจัดเลี้ยง (Banquet Manager)

ผู้จัดการงานจัดเลี้ยง มีหน้าที่ควบคุมการบริการอาหารและเครื่องดื่มในการจัดงานเลี้ยง งานประชุม งานสัมมนา และงานพิธีการต่าง ๆ ทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรม วางแผนและเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดงานแต่ละครั้ง ควบคุมดูแลความพร้อมของห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยงและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ สำหรับการให้บริการในแต่ละครั้ง วางแผนการใช้กำลังคนให้มีเพียงพอและเหมาะสมกับการจัดงานแต่ละครั้ง ดูแลด้านการเบิกอุปกรณ์สำหรับการจัดเลี้ยง อาทิ ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก เครื่องแก้ว เครื่องกระเบื้อง ไมโครโฟน เครื่องฉายสไลด์ เป็นต้น

ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager)

ดูแลรับผิดชอบห้องอาหารในทุกเรื่อง กำหนดมาตรฐานงานบริการ วางแผนตารางเวลาและการทำงานของพนักงาน ฝึกสอนงานแก่พนักงาน รับจองโต๊ะ ด้อนรับลูกค้า พาลูกค้าไปที่โต๊ะและจัดการกรณีลูกค้าไม่พึงพอใจการบริการ ([http://www.restaurantjob.in.th/restaurantjob/html/tips_detail.php?id=](http://www.restaurantjob.in.th/restaurantjob/html/tips_detail.php?id=52#.WXnIGtSLTGg)

52#.WXnIGtSLTGg)

4. แผนกการขายและการตลาด (Sale and Marketing Department)

แผนกการขายและการตลาด มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการวางแผนทางด้านการตลาดของโรงแรม การดำเนินงานเพื่อการสร้างรายได้ ตลอดจนการส่งเสริมการขายและบริการของโรงแรม ประกอบด้วยงานดังนี้ พนักงานทุกคนที่ทำงานในโรงแรมบทบาทในการขายทั้งนั้น บางคนบางกลุ่มมีหน้าที่ขายโดยตรง อย่างในกรณีของพนักงานบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม แต่บางกลุ่มก็ช่วยในการขายโดยทางอ้อม เช่นกรณีพนักงานแผนกครัว แผนกแม่บ้าน และแผนกอื่น ๆ ซึ่งช่วยให้โรงแรมขายได้โดยการทำงานที่มีคุณภาพ ในโรงแรมใหญ่ ๆ จะมีเจ้าหน้าที่ชำนาญการเป็นผู้ดูแลการขายและการตลาดโดยเฉพาะ ได้แก่ ผู้จัดการแผนกขาย/การตลาด และทีมงานซึ่งมีงานหลัก ๆ ดังนี้

- ติดต่อกับลูกค้าที่จองเป็นกลุ่ม หรือที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Group Bookings หรือที่ติดต่อมาเพื่อจัดประชุมหรือจัดงานเลี้ยงที่โรงแรม
- ติดต่อกับบริษัททัวร์และบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว
- ติดต่อกับบุคคลที่มีโอกาสเป็นลูกค้าของโรงแรม โดยไปหาด้วยตนเอง หรือติดต่อทางโทรศัพท์หรือทางจดหมาย
- ขายด้วยวิธีส่งเอกสารถึงลูกค้าทางไปรษณีย์ (Direct mail selling) เช่น ส่งแผ่นพับโฆษณาและเอกสารส่งเสริมการขายไปยังลูกค้า ทั้งนี้ รวมถึงงานโฆษณาด้วย

หน่วยงานสนับสนุนของโรงแรม

5. แผนกช่าง (Engineering Department) ประกอบด้วย งานซ่อมบำรุงสิ่งต่าง ๆ ภายในโรงแรม บริเวณอาคารทั่วไปและบริเวณรอบ ๆ อาคาร ได้แก่ งานระบบน้ำ งานระบบไฟฟ้า และงานช่างอื่น ๆ

6. แผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resource Department)

แผนกทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรมพนักงาน สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน ติดตามความเคลื่อนไหวและปัญหาของพนักงาน รักษาความเป็นธรรมระหว่างพนักงาน (ฝ่ายวิชาการ บริษัทฮิวแมน เซอร์วิซ จำกัด, 2547, หน้า 24) พร้อมทั้งดูแลด้านสวัสดิการพนักงานให้ได้ตามมาตรฐานที่แรงงานกำหนด แบ่งออกเป็น 2 ส่วนงานหลัก คือ งานบุคคล และงานฝึกอบรม

7. แผนกบัญชีและการเงิน (Accounting and Financial Department)

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำรายงานบัญชีทุกประเภท การเงินการบัญชีของทุกฝ่าย ตลอดจนทรัพย์สินทั้งหมดของโรงแรม จัดเก็บข้อมูลทางบัญชีและการเงิน ได้แก่ บัญชีเงินเดือน บัญชีลูกหนี้ บัญชีพัสดุ เป็นต้น ประกอบด้วย งานบัญชี งานการเงิน งานตรวจสอบรายได้ และงานอื่น ๆ เช่น งานสินเชื่อ งานควบคุมด้านอาหารและเครื่องดื่ม หรือระบบการเก็บเงินของแผนกต้อนรับส่วนหน้า ในบางโรงแรม เวลาผู้จัดการใหญ่ไม่อยู่ ผู้จัดการฝ่ายการเงิน จะเป็นผู้รักษาการแทน

บัญชีและการเงินมีหน้าที่ ดังนี้

- 1) ผู้ตรวจสอบรายได้ ทำการตรวจสอบรายได้ประจำวันของโรงแรมให้เป็นไปอย่างถูกต้อง
- 2) ผู้ควบคุม (ต้นทุน) อาหารและเครื่องดื่ม ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม แล้วตรวจสอบความถูกต้อง
- 3) ควบคุมดูแลเรื่องภาษีทุกชนิดของโรงแรม
- 4) จัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายของโรงแรม
- 5) รับผิดชอบรวบรวมเกี่ยวกับสินเชื่อ และการเก็บเงินเร่งรัดติดตามทวงหนี้

8. แผนกรักษาความปลอดภัย (Security Department)

แผนกรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ป้องกันความเสียหายด้านต่าง ๆ ที่พึงมีต่อลูกค้า พนักงานและทรัพย์สินภายในโรงแรม รวมถึงการควบคุมและแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ อาทิ ไฟไหม้ ทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย การทำลายทรัพย์สินของโรงแรม ลูกค้าเมาหรือก่อเหตุ ทะเลาะวิวาท อุบัติเหตุต่าง ๆ เป็นต้น

ตำแหน่งงานที่สำคัญในแผนกรักษาความปลอดภัย

หัวหน้าแผนกรักษาความปลอดภัย (Chief Security)

หัวหน้าแผนกรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่บริหารและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยของแผนก เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคคลหรือทรัพย์สินของโรงแรม ฝึกอบรมในเรื่องความปลอดภัยให้แก่พนักงานในแผนก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ตลอดจนทำบันทึกรายงานเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นในโรงแรมให้ผู้บริหารได้รับทราบ เช่น การสูญหายของทรัพย์สิน อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น

ผู้ควบคุมยาม (Security Supervisor)

ผู้ควบคุมยาม ทำหน้าที่ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของยามรักษาความปลอดภัยทุกคน เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายในบริเวณโรงแรม ทำการตรวจตราการทำงานของยาม ให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด และปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านการรักษาความปลอดภัยของแผนก ตลอดจนควบคุมดูแลสมุดรายงานประจำวันของแผนก

ยามที่จอดรถ (Parking Attendant)

ขามที่จอตรด มีหน้าทีคูแลรับผิดชอบความปลอดภัยของพาหนะทั้งหมดในบริเวณถานจอตรดของ
โรงแรม จัคระบบและเก็บค่าธรรมเนียมการจอตรด ตรวจตรารถยนต์และรถจักรยานยนต์ และหากมีพิรุณา
สงสัยต้องรับรายงานต่อผู้บังคับบัญชาให้ทราบทันที