

คุณสมบัติและกฏระเบียบข้อบังคับ

ของพนักงานโรงแรม

การประกอบธุรกิจที่พัก พนักงานทุกคนจะต้องคุณสมบัติที่ดีของผู้ที่ประกอบอาชีพที่ดีและมีความเหมาะสมกับงานด้านบริการ พนักงานต้องปฏิบัติตามกฏระเบียบวินัยและข้อบังคับของพนักงานเพื่อให้นายจ้างและลูกจ้างได้ปฏิบัติตาม ซึ่งแต่ละโรงแรมอาจจะมีข้อบังคับและข้อปฏิบัติที่มีความแตกต่างกันแต่อยู่ภายใต้กฎหมายคุ้มครองแรงงานเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม รวมทั้งคุณสมบัติที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการบริการ สำหรับโรงแรมและธุรกิจที่พักพนักงานเป็นบุคลากรที่สำคัญในการปฏิบัติงานจึงต้องมีกฏระเบียบในการทำงานที่มีความเคร่งครัด เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจแก่พนักงานและทำให้การทำงานเกิดความราบรื่น เนื่องจากการทำงานในโรงแรมและธุรกิจที่พักมีหลากหลายแผนกและมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน จึงต้องมีนโยบายและข้อบังคับในการทำงานเพื่อให้แขกเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

คุณสมบัติที่ดีของผู้ที่ประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรม

- 1. มีทัศนคติที่ดีและมีใจรักในการบริการ** พนักงานจะต้องมีทัศนคติที่ดีในการทำงานก็จะทำให้บริการแขกได้อย่างดี มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน
- 2. มีความชำนาญในงาน** พนักงานจะต้องมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และจะต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในสิ่งที่พนักงานยังไม่มีทักษะและความชำนาญ
- 3. มีสุขภาพดี** พนักงานที่มีสุขภาพดีและแข็งแรง ย่อมส่งผลดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส กระฉับกระเฉง พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานอันจะช่วยให้เกิดการบริการที่ดีและมีคุณภาพ

4. ความรู้ความสามารถ การเป็นผู้มีความสามารถ หมายถึง การเป็นผู้มีสติปัญญาดี เรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ และนำมาใช้ประโยชน์ได้ในการทำงานและการดำเนินชีวิต

4.1 ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ บุคลากรในระดับปฏิบัติการควรมีความรู้ความสามารถในตำแหน่งงานที่ตนรับผิดชอบ รู้เทคนิควิธีต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

4.2 ความรู้ความสามารถในทักษะพิเศษที่จำเป็น นอกเหนือจากความรู้ความสามารถในวิชาชีพแล้ว บุคลากรมีความรู้ความสามารถในทักษะบางอย่างเพิ่มเติม เช่น ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้คล่องแคล่ว เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส ฯลฯ ก็ยังทำให้บุคลากรคนนั้นมีโอกาสได้เปรียบในการทำงานมากยิ่งขึ้น

5. **บุคลิกภาพ** พนักงานจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี ได้แก่ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกที่ดี พุดจาสุภาพ การวางตัว รู้จักกาลเทศะ เป็นต้น การที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีจะเป็นการสร้างความประทับใจและความเชื่อถือ



Kitchen / Cook Uniforms



Waitstaff Uniforms - Vest



Waitstaff Uniforms - Aprons



Waitstaff Uniforms - Jackets



Waitstaff Uniforms - Shirts

6. **มีความจำดี** ใช้สำหรับการจดจำชื่อและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแขกที่มาพักในโรงแรม เพื่อให้แขกเกิดความประทับใจ และรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของโรงแรม นอกจากนี้ ยังต้องสามารถจดจำข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก และอัตราค่าบริการต่าง ๆ ในโรงแรมได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

7. มีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ ทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง ตลอดจนข่าวสารบ้านเมือง เพื่อให้เป็นคนทันต่อเหตุการณ์ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตนให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น



8. **ฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณในการทำงาน** สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ สามารถช่วยเหลือแขกได้ มีสติในการทำงาน

9. **มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี** ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับแขก มีความเห็นอกเห็นใจ และนึกถึงผู้อื่น เป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูด ไม่เห็นแก่ตัว มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน



10. **มีวินัยและตรงต่อเวลา** การทำงานโรงแรมต้องมีวินัย กฎระเบียบในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีความราบรื่น

11. **มีความอดทน** การทำงาน โรงแรมต้องรับความกดดัน เนื่องจากต้องบริการลูกค้าที่มีความหลากหลายและการทำงานที่ต้องให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า

12. **มีความรับผิดชอบ** พนักงานต้องตระหนักถึงหน้าที่ของตนเองและรับผิดชอบต่องานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด



คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในโรงแรม

1. ความละเอียดถี่ถ้วน เป็นคุณลักษณะอันจำเป็นอย่างยิ่งเพราะลูกค้าย่อมจะสังเกตและตำหนิ ในความบกพร่องดังนั้น ความละเอียดรอบคอบนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงาน และยังเป็นสิ่งที่ขาดเสียมิได้ ในการให้บริการ
2. ความสำนึกในอาชีพ พนักงานโรงแรมพึงทำงานของตนเพื่อที่จะสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าและหัวหน้างาน โดยจะปฏิบัติตามคำสั่งของลูกค้าและหัวหน้างาน โดยเคร่งครัด
3. ความมีจิตใจมั่นคงและปฏิบัติในระเบียบ พนักงานโรงแรมจะต้องอยู่ในความสงบเสงี่ยม ไม่ทำตัวตื่นเต้นต่อในสถานการณ์ต่าง ๆ และต้องคอยสังเกตเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จ
4. ความตรงต่อเวลา ต่อคำสั่งหรือการสั่งการทุกอย่างที่ได้รับจากลูกค้าและหัวหน้างาน
5. คุณลักษณะอื่น ๆ ได้แก่ ความแม่นยำในการจดจำ ความเที่ยงตรง ความสม่ำเสมอในอารมณ์ ความโอบอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน

(อนุพันธ์ กิจพันธพานิช, 2544, หน้า 28-29)



การแต่งกายและบุคลิกภาพ

1. เครื่องแบบ ตรวจสอบดูความเรียบร้อยว่า ติดกระดุม ซิบ และจัดให้อยู่ในสภาพที่ถูกต้องหรือไม่พนักงานมีหน้าที่ดูแลรักษาให้เครื่องแบบอยู่ในสภาพที่สะอาด เรียบร้อย ตลอดเวลา
2. ทรงผม ต้องเลือกให้เหมาะสมกับรูปหน้าของตัวเอง (นั้สวรรณ โกมลวานิช, 2553, หน้า 36)
3. ใบหน้า สะอาดและมีรอยยิ้มเสมอ ผู้หญิงควรแต่งกายให้ประณีต สวยงาม ไม่มากเกินไป
4. ปาก ควรทาสีปากให้เข้ากับสีผิวของคุณ (นั้สวรรณ โกมลวานิช, 2553, หน้า 37)
5. หนวดเครา ต้องหมั่นดูแล โกนให้เรียบร้อยทุกวัน ใช้ใบมีดที่ใหม่ และคม ทำความสะอาดที่โกนหนวดทุกครั้ง หลังใช้

6. ฟัน สะอาด ไม่มีคราบฟัน ถ้ามีฟันผุต้องรีบรักษา เพราะจะเป็นสาเหตุของกลิ่นปาก ถ้ามีเศษอาหารติดอยู่ควรใช้ไหมขัดฟันช่วยด้วย
7. แว่นตา เลนส์แว่นต้องสะอาด สีขาว
8. จมูก ดูแลตัดไม่ให้มีขนจมูกยื่นออกมาให้เห็น
9. หู ใบบูสะอาด ผู้ชายไม่ใส่ต่างหู ผู้หญิงถ้าใส่ต่างหู ต้องเป็นแบบสุภาพ ขนาดเล็ก ไม่ใส่ต่างหูตามแฟชั่น
10. เล็บ เล็บมือตัดให้มนโค้งตามรูปนิ้ว ตัดสั้น รักษาให้สะอาด ไม่ทำเล็บสีฉูดฉาด ถ้างมือเสมอ ๆ



11. ถุงเท้า ใช้ถุงเท้าสีดำเท่านั้น และจำเป็นต้องเปลี่ยนทุกวัน

12. รองเท้า ชัดให้เป็นมันอยู่เสมอ หมั่นนำออกตากแดด เพื่อฆ่าเชื้อโรค ถ้ามีกลิ่นอับ ควรใช้น้ำยาฉีดรองเท้า

13. ป้ายชื่อ ต้องติดอยู่ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน

14. เข็มขัด สีดำ สุภาพ หรือสีที่เหมาะสมกับเครื่องแบบ หมั่นขัดให้สะอาดเสมอ

15. ร่างกาย ต้องรักษาความสะอาดตลอดเวลา อาบน้ำอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง
ไม่ควรใช้น้ำหอมกลิ่นฉุน



โอกาสและข้อได้เปรียบในการประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรม

1. เป็นอาชีพที่ให้โอกาสในการใช้ทักษะและความสามารถในหลายด้าน เช่น ภาษาต่าง ๆ ในการสื่อสาร
2. เป็นอาชีพที่มีความหลากหลายและความสมบูรณ์เบ็ดเตล็ดในกระบวนการผลิตบริการ เช่น การรับรู้จากการบริการ ความพึงพอใจในการบริการ
3. เป็นอาชีพให้โอกาสในการริเริ่มสร้างสรรค์ผลงาน เช่น การสร้างโปรโมชัน การบริการในรูปแบบใหม่ ๆ
4. เป็นอาชีพที่มุ่งเน้นการบริการของแขกที่มาพัก ทำให้พนักงานส่งมอบความสุขให้แก่แขก
5. เป็นอาชีพที่ไม่ใช่งานที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลาทำให้สามารถวางแผนในการทำงานและสิ่งอื่น ๆ ได้

6. เป็นอาชีพที่มีโอกาสก้าวหน้าทางวิชาชีพในระยะยาว เช่น ศักยภาพในการทำงานสามารถทำให้เลื่อนขั้นได้



7. เป็นอาชีพที่อยู่ในสภาพแวดล้อมในที่ทำงานดีและสวยงาม เช่น ความสะอาด การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้

8. เป็นอาชีพที่สร้างอารมณ์ความแจ่มใสและส่งเสริมการสร้างสรรค์กับกลุ่มผู้คนที่ในสาขาอาชีพการบริการด้วยกัน

9. ได้รับอิทธิพลจากการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ชูคยูนิฟอร์ม อาหาร โบนัส ฯลฯ

Food & Beverage





กฎระเบียบ ข้อบังคับของพนักงานโรงแรม

1. ทางเข้า - ออก ของพนักงาน

พนักงานจะต้องเข้ามาทำงานและออกไปจากบริเวณโรงแรมโดยผ่านทาง
เข้า - ออก เฉพาะที่จัดไว้สำหรับพนักงานเท่านั้น

2. บัตรประจำตัวพนักงาน / ป้ายชื่อ

พนักงานจะต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อเจ้าหน้าที่ที่รักษาความปลอดภัย
ทุกครั้งที่มาในบริเวณโรงแรม

3. การตอกบัตรลงเวลาการทำงาน

โรงแรมกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องตอกบัตรลงเวลาทำงานทุกครั้งเมื่อมา
ทำงานและทุกครั้งที่เลิกทำงาน

4. การตรงต่อเวลา

พนักงานทุกคนต้องไปรายงานตัวในแผนกของตนในเครื่องแบบและในสภาพที่
พร้อมจะปฏิบัติงานได้เมื่อถึงเวลาการทำงานของพนักงาน

5. การตรวจค้น

พนักงานจะนำหีบห่อหรือสิ่งของส่วนตัวเข้ามาหรือออกไป จะต้องได้รับการตรวจค้นจากพนักงานรักษาความปลอดภัยทุกครั้ง

6. การนำสิ่งของ / ทรัพย์สินเข้า – ออกบริเวณโรงงาน

พนักงานไม่ควรนำสิ่งของหรือทรัพย์สินใดๆ ของพนักงานเข้ามาในบริเวณโรงงาน ยกเว้นสิ่งของสำคัญประจำตัว เช่น กระเป๋าธนบัตร/กระเป๋าถือ ห้ามพนักงานนำเอกสาร หรือทรัพย์สินใดๆ ออกไปจากบริเวณโรงงานโดยเด็ดขาด การนำออกซึ่งสิ่งของดังกล่าวข้างต้น จะต้องได้รับอนุมัติจากโรงแรมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยให้ใช้แบบฟอร์มที่กำหนดไว้เกี่ยวกับการนี้

7. ตู้เก็บของและเสื้อผ้า ห้องน้ำ ห้องสุขา

ห้ามพนักงานเก็บของมีค่า อาหาร ของผิดกฎหมาย หรือเชื้อเพลิงไว้ในตู้เก็บของและเสื้อผ้า ห้ามพนักงานติดประกาศ รูปภาพหรือขีดเขียนภาพใด ๆ บนตู้เก็บของและเสื้อผ้า ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ห้องน้ำ ห้องสุขา เมื่อพนักงานพ้นสภาพจากการเป็นพนักงานของ โรงแรม พนักงานจะต้องส่งคืนกุญแจตู้เก็บเสื้อผ้ากับแผนกบุคคล



8. การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของพนักงาน

เช่น การย้ายที่อยู่ใหม่ การเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ การสมรส การหย่า การกำหนดบุตร การเสียชีวิตของคนในครอบครัว เป็นหน้าที่ของพนักงานจะต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้แผนกบุคคลทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อแก้ไขหลักฐาน

9. บุคลิกภาพ

บุคลิกภาพของพนักงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน ฉะนั้น พนักงานจะต้องดูแลระมัดระวังในเรื่องบุคลิกภาพอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งทรงผมที่สุภาพเรียบร้อย ต้องโกนหนวดเคราทุกวัน ดูแลรักษาฟันให้สะอาดปราศจากกลิ่นปาก ระวังรักษากลิ่นตัว เล็บควรตัดให้สั้นและต้องสะอาด

10. การแต่งกาย

พนักงานจะต้องแต่งกายให้ถูกต้องตามแบบที่โรงแรมกำหนด และจะต้องดูแลให้สะอาดเรียบร้อย หัวหน้าของพนักงานจะเป็นผู้ตรวจตราดูแลในเรื่องดังกล่าว



11. เครื่องแบบ

เครื่องแบบที่โรงแรมจัดให้พนักงานจะต้องดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี และเพื่อความสะอาดจะต้องส่งซักทุกวัน เครื่องแบบของโรงแรมอาจจะไม่ทันสมัยแต่พนักงานของโรงแรมต้องสวมใส่เหมือนกัน กัน จึงต้องห้ามไม่ให้ดัดแปลงเครื่องแบบของตนตามใจชอบการสวมเครื่องแบบที่เหมือนกัน จะทำให้แลดูเป็นระเบียบมีเอกลักษณ์เฉพาะ (ระรินธร อักษรศรี, ม.ป.ป., หน้า 15) ห้ามพนักงานนำเครื่องแบบออกนอกโรงแรมไม่ว่ากรณีใด ๆ เว้นแต่มีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ได้รับอนุญาตจากหัวหน้าพนักงานต้องส่งคืนเครื่องแบบเมื่อพ้นสภาพจากการเป็นพนักงานของโรงแรม

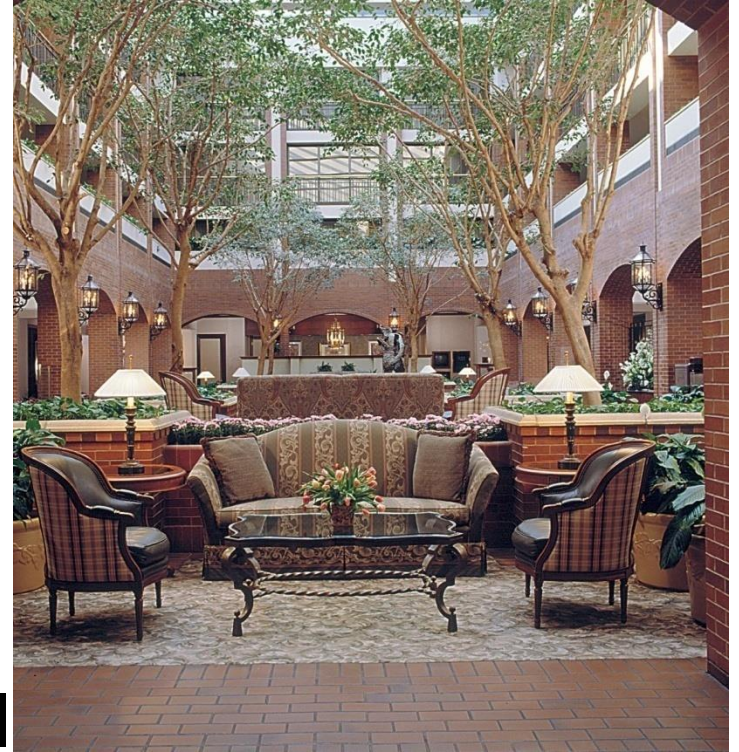


12. การเข้าไปในสถานที่บริการแขก

โรงแรมไม่อนุญาตให้พนักงานเข้าไปในบริเวณใดๆ ที่ใช้สำหรับบริการแขก เช่น ห้องพักแขกล๊อบบี้ บริเวณชั้นที่พักของแขก ห้องอาหาร ฯลฯ เว้นแต่พนักงานที่มีหน้าที่จะต้องปฏิบัติงานในบริเวณนั้น

13. การใช้ลิฟท์หรือบันไดเลื่อน

ให้พนักงานใช้ลิฟท์บริการตลอดเวลา ห้ามใช้ลิฟท์ที่จัดไว้สำหรับแขก เว้นแต่พนักงานมีหน้าที่โดยเฉพาะที่จะต้องใช้



Lobby hotel



14. สถานที่สูบบุหรี่

พนักงานได้รับอนุญาตให้สูบบุหรี่ได้เฉพาะในบริเวณที่โรงแรมจัดไว้ให้เท่านั้น

คือ ห้องสูบบุหรี่ชั้น 2

15. การใช้โทรศัพท์

พนักงานไม่ควรใช้โทรศัพท์หรือให้ญาติ / เพื่อนเรียกโทรศัพท์ส่วนตัวมาในที่ทำงาน เว้นแต่จะเป็นกรณีฉุกเฉิน ซึ่งจะต้องส่งสายไปยังแผนกบุคคลก่อน

16. การขาดงาน

เมื่อพนักงานไม่สามารถมารายงานตัวเพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้พนักงานติดต่อกับหัวหน้างานในทันทีที่ทราบว่าไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ การขาดงานโดยไม่ได้รับอนุญาต และโดยมิได้แจ้งให้หัวหน้างานทราบเป็นเรื่องร้ายแรง

17. การมีแขกส่วนตัวมาเยี่ยม

โรงแรมไม่อนุญาตให้เพื่อนหรือญาติของพนักงานเข้ามาเยี่ยมเยียนพนักงานในสถานที่ทำงาน เว้นแต่สถานที่ๆ โรงแรมได้จัดไว้ให้เป็นการเฉพาะเท่านั้น

18. การเข้ามาในโรงแรมในวันหยุด

ห้ามพนักงานเข้ามาภายในบริเวณโรงแรมในวันหยุดของตน เว้นแต่จะ
ได้รับอนุญาตจากหัวหน้าแผนกเป็นรายๆไป ห้ามพนักงานเข้ามา
รับประทานอาหารในห้องอาหารพนักงานในวันหยุด

19. การส่งคืนของหาย / ของเก็บได้

การเก็บสิ่งของหรือทรัพย์สินของมีค่าใดๆ ที่ตกหายในบริเวณโรงแรม
หรือแขกลืมไว้ ไม่ว่าจะในห้องพักแขก ห้องอาหาร หรือสถานที่ใดๆ ในโรงแรม
พนักงานจะต้องรีบนำส่งแผนกรักษาความปลอดภัย หรือแผนกแม่บ้านโดย
ทันที โดยแจ้งข้อมูลในการพบเท่าที่จะทราบได้ เพื่อโรงแรมได้สืบหาผู้เป็น
เจ้าของต่อไป หากไม่สามารถหาเจ้าของหรือไม่มีเจ้าของมาขอรับคืนภายใน
ระยะเวลาตามกฎหมายแล้ว ผู้ที่เก็บได้ก็อาจจะได้รับสิ่งของนั้นไป

20. การประพฤติปฏิบัติตัวของพนักงานโดยทั่วไป

- พนักงานไม่ควรพูดคุยส่งเสียงดัง หรือพูดจาหยาบคาย หรือหยอกล้อเล่นหัวกันในขณะปฏิบัติหน้าที่ หรือในสถานที่บริการแขกสถานที่ทำงาน
- ห้ามพนักงานสูบบุหรี่ในสถานที่บริการแขกหรือในเขตหวงห้าม
- ห้ามพนักงานเข้าไปในสถานที่อื่นใดบริเวณโรงแรม โดยตนเองไม่หน้าที่จะต้องทำ
- พนักงานอ่านหนังสือพิมพ์ หนังสืออ่านเล่น ในขณะปฏิบัติหน้าที่
- ห้ามขบเคี้ยวของกิน หมากฝรั่ง หรือ ลูกอม ในสถานที่บริการแขก หรือที่ๆ แขกสามารถมองเห็น
- ห้ามพนักงานรบเร้า หรือแสดงกริยาอาการอันเป็นการส่อไปในทางขอเงิน ทิปหรือผลประโยชน์จากแขก
- ห้ามกระทำการใดๆ อันจะก่อให้เกิดอันตราย หรือไม่ปลอดภัยต่อแขก เพื่อร่วมงาน หรือบุคคลอื่นใด ในบริเวณโรงแรม

ความรู้ทั่วไปที่พนักงานโรงแรมทุกคนจะต้องยึดถือ

1. เวลาทำงานและเลิกงานต้องเข้าออกทางประตูเฉพาะที่จัดไว้สำหรับพนักงาน
2. ไม่ควรใช้ลิฟต์หรือห้องน้ำที่จัดไว้ให้แขกที่มาพัก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ อาจใช้ลิฟต์ที่จัดไว้สำหรับแขกได้ แต่จะใช้ห้องน้ำร่วมกับแขกไม่ได้เป็นอันขาด
3. ไม่ควรเดินผ่านล็อบบี้เมื่อไม่มีกิจจำเป็น
4. เมื่อพบแขกไม่ว่าจะเป็นที่ทางเดินหรือที่อื่นจะต้องทักทายแขกเสมอ
5. ห้ามเอามือล้วงกระเป๋า
6. ไม่พูดกระซิบกระซาบหรือชี้โน่นชี้นี้ บ่อยไปต่อหน้าผู้อื่น
7. ต้องล้างมือก่อนรับประทานอาหารและก่อนทำงาน

8. ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัว ไม่ควรจ้องผู้อื่นจนตาไม่กระพริบ

9. ควรรับคำสั่งด้วยท่วงท่าที่ถูกต้อง เวลาเดินต้องยืดอกเงยหน้า ตามองตรงและก้าวเดินอย่างมีจังหวะ พนักงานชายต้องไม่เดินขาโก่ง ควรหัดเดินให้ถูกวิธี

10. ห้ามวิ่งในห้องอาหาร ห้องประชุม ล็อบบี้ และตามทางเดิน

11. ขณะที่กำลังต้อนรับแขกอยู่ ห้ามเกาศีรษะ ลูบผม หรือคาง ฯลฯ หากจะแต่งหน้าแต่งตัว ก็ควรทำเฉพาะเมื่ออยู่ในห้องน้ำหรือห้องพักเท่านั้น และควรฝึกให้เป็นนิสัย

12. การนั่งกระดิกขา ยืนพิงโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ เป็นนิสัยที่ไม่ดี ต้องพยายามแก้ไข

13. ผู้ชายต้องมีลักษณะท่าทางแบบผู้ชาย ผู้หญิงต้องมีลักษณะท่าทางแบบผู้หญิง จุดนี้สำคัญมาก แต่ไม่ได้หมายความว่าหากบริการแบบผู้ชายก็ต้องหยาบกระด้าง แต่หมายถึงการบริการที่ฉับไว และมีมารยาท

(http://www.phuketjob.in.th/phuketjob/html/tips_detail.php?id=53#. WXHrct SLTGg)

สิ่งที่พนักงานต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัดในการทำงาน

การตรวจสุขภาพ

- พนักงานทุกคนต้องได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีตามที่โรงแรมกำหนด หากพนักงานคนใดไม่ปฏิบัติตามถือว่ามีความผิด ต้องได้รับโทษตามที่โรงแรมกำหนด
- พนักงานที่เป็นโรคติดต่อ จะต้องแจ้งให้ทางโรงแรมทราบทันที ถ้าละเลยถือว่ามีความผิด
- พนักงานที่เป็นโรคติดต่อต้องหยุดพักเพื่อรักษาโรคจนหายและต้องมีใบรับรองแพทย์

เครื่องแบบพนักงาน ป้ายชื่อ บัตรประจำตัว กุญแจผู้ถือผ้า

- พนักงานทุกคนต้องใส่เครื่องแบบตามที่โรงแรมให้ ทั้งนี้เพื่อความเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน
- เมื่อพนักงานพ้นสภาพการเป็นพนักงานโรงแรม จะต้องคืนเครื่องแบบพนักงาน ป้ายชื่อ บัตรประจำตัว กุญแจผู้ถือผ้าให้แก่ฝ่ายบริหารงานบุคคล
- พนักงานต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือสูญเสียบางอย่างเกี่ยวกับทรัพย์สินดังกล่าว
- ฝ่ายซักกรีดของโรงแรมจะเป็นผู้ซักกรีดเครื่องแบบพนักงานให้กับพนักงานทุกคน

กน (นิติพล ภูตะโชติ, 2559, หน้า 118)