

1. ชื่อวิชา

รายวิชา THM 3307 การจัดการงานฝ่ายห้องพัก

2. หัวข้อที่ประจำสัปดาห์นี้

วิวัฒนาการของอุตสาหกรรมโรงแรม

วัตถุประสงค์(เมื่อศึกษาเนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้แล้ว ผู้เรียน)

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ ประเภทของ โรงแรมและ กลุ่มผู้เข้าพัก
2. เพื่อให้ นักศึกษาสามารถ เรียนรู้ชนิดของ โรงแรม และความเป็นเจ้าของ โรงแรม

ภาพรวมของเนื้อหา/คำอธิบายหัวข้อที่สอนประจำสัปดาห์นี้

ประเภทโรงแรม

วิวัฒนาการของ โรงแรม

- ❖ ยุคโบราณ
- ❖ ยุคกลาง
- ❖ ยุคศตวรรษที่ 16-18
- ❖ ยุคปัจจุบัน
- ❖ อุตสาหกรรมการบริการที่พักในประเทศไทย

วิวัฒนาการของ โรงแรม

คำว่า hotel หรือ โรงแรมมีที่มาจากภาษาฝรั่งเศสซึ่งแปลว่า คฤหาสน์ โรงแรมแห่งแรกในยุโรปคือ Hotel de Hanri IV (โฮเทล เดอ อองรี กัต) เมื่อปี ค.ศ. 1788 โดยในสมัยก่อนใช้คำว่า hôtel และภายหลังได้ เปลี่ยนตัวโอมาเป็น โอปกติในภาษาอังกฤษเป็น hotel เหมือนปัจจุบัน โรงแรมที่มีชื่อเสียงเรื่องความหรูหรามาก

ของสหราชอาณาจักรฯ คือโรงแรมซาวอย (Savoy Hotel) ปี ค.ศ. 1880 ซึ่งเป็นโรงแรมเดียวที่มี เครื่องกำเนิดไฟฟ้า โบสถ์ โรงละคร

- ❖ ค.ศ. 1834 แอสเตอร์ (Astor) เป็นผู้ริเริ่มนำระบบท่อประปามาใช้ในอาคาร ทำให้ห้องพักสามารถสร้างห้องน้ำไว้ได้ในตัวห้องจากแต่เดิมต้องไปใช้ห้องน้ำรวม
- ❖ ค.ศ. 1853 มีการใช้ไฟฟ้าพลังงานไอน้ำในโรงแรมเป็นครั้งแรก
- ❖ ค.ศ. 1875 โรงแรมพาเลซ ซานฟรานซิสโก สร้างขึ้นด้วยเงิน 5 ล้านดอลลาร์สหรัฐ มีห้องพัก 800 ห้อง ถือเป็นโรงแรมที่มีขนาดใหญ่มากในขณะนั้น
- ❖ ค.ศ. 1894 เนเธอร์แลนด์โฮเทล ที่นครนิวยอร์กเป็น โรงแรมแห่งแรกที่มีโทรศัพท์ใช้ในห้องพัก

วิวัฒนาการของโรงแรมในไทยสมัยอยุธยา-รัตนโกสินทร์ตอนต้น



ลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ ลูกค้าต้องเป็นผู้เข้ามาใช้บริการด้วยตนเองเท่านั้นผู้รับบริการจะรับบริการได้เฉพาะตัวและเฉพาะเวลาที่ต้องการเท่านั้นไม่สามารถขอใช้ก่อนหรือเก็บไปใช้ในภายหลังผู้ให้บริการจะต้องเป็นบุคคลเท่านั้น โดยให้บริการด้วยตนเองหรืออาจใช้เครื่องทุ่นแรงอื่นประกอบการบริการเป็นการบริการที่จัดให้สำหรับ สาธารณชนทั่วไป

ผลิตภัณฑ์ของ โรงแรมไม่สามารถเก็บรักษาเพื่อใช้ก่อนหรือหลังกำหนดได้ต้องใช้ในวันต่อวันการบริการเกี่ยวข้องกับกิจกรรมอื่น ๆ การบริการมีเป้าหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไร

.....

ผู้เข้ามาพัก (Guests) Guest หมายถึงบุคคลที่เช่าห้องพักของโรงแรมเพื่อใช้เป็นที่พักนอนชั่วคราวส่วนมากเป็นนักเดินทางที่นิยมไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

จุดประสงค์การเข้าพักการเดินทางเพื่อพักผ่อน (Pleasure/Leisure)

- ❖ มีความประสงค์เพื่อการเดินทางพักผ่อน เพื่อความสนุกทางกายและใจ หรือแสวงหาความสำเร็จจากงานกิจกรรมบันเทิงต่าง ๆ
- ❖ สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม Domestic Tourist/International Tourist

International Touristนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปหาความสำเร็จและการพักผ่อนยังต่างประเทศที่มีภูมิลำเนาของตนเอง

Domestic Touristนักท่องเที่ยวภายในประเทศ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาตั้งอยู่ในอาณาเขตเดียวกับประเทศที่ตนเดินทางท่องเที่ยว นิยมเลือกเข้าพักโรงแรมในช่วงระยะเวลาวันหยุดสุดสัปดาห์หรือช่วงเทศกาล

.....

การจำแนกประเภทของแขกจากความต้องการเดินทาง

- ❖ จุดประสงค์ของการเข้าพัก

- ❖ จำนวนผู้เข้าพัก
- ❖ ภูมิลำเนาของผู้เข้าพัก

จุดประสงค์การเข้าพัก

- ❖ นักเดินทางเพื่อธุรกิจ (Business Travelers)
 - ❖ มีจุดประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจเป็นหลัก
 - ❖ เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของโรงแรม
 - ❖ สามารถแบ่งกลุ่มได้ 4 กลุ่ม Individual Business Travelers/ Corporate Business Travelers/Trade Delegates/Conference Participant
-

Individual Business Travelers

- 1) ผู้ประกอบการที่ก่อตั้งกิจการค้าขึ้นมาด้วยตนเอง ดูแลและบริหารจัดการเอง
- 2) ส่วนมากจะเดินทางเพื่อติดต่อค้าขาย

Corporate Business Travelers

นักเดินทางที่เดินทางเพื่อไปปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวแทนการขายหรือหน้าที่อื่น ๆ ตามที่หน่วยงานได้รับ โดยค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทางหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ

Trade Delegates

นักเดินทางหรือกลุ่มบุคคลที่มีจุดประสงค์เพื่อเป็นผู้แทนทางการค้า โดยทำหน้าที่เจรจาร่วมทำการค้ากับหน่วยงานต่าง ๆ โดยค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทางหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ

Conference Participant

นักเดินทางคนหนึ่งหรือกลุ่มคนที่มีจุดประสงค์เพื่อเป็นตัวแทนของหน่วยงานในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกการประชุม โดยค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทางหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ

ธุรกิจโรงแรมนั้นขายอะไร

การขายห้องพัก (Room Sales)

- การขายห้องพักเป็นการขายที่เน้นตลาดลูกค้าต่างประเทศมากกว่าลูกค้าภายในประเทศ เพราะว่ นโยบายการบริการงานให้กำหนดไว้ว่าจะเน้นไปในแนวทางใด การลงทุนสร้างโรงแรมเป็นการลงทุนที่ค่อนข้างสูงเป็นหลักพันล้านบาทรวมทั้งมีการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพที่ดีเข้ามาทำงานบริหาร

การขายอาหารและเครื่องดื่ม

- แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จัดได้ว่าเป็นแผนกที่ทำรายได้ให้แก่องค์กรมากกว่าแผนกอื่น ๆ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด รายได้ของแผนกจะได้มาเป็นเงินสดมากกว่าเครดิต ทุกอย่างจะมีการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อไม่ให้เกิดการเสียหายและไม่ได้มุ่งแต่อย่างเดียว นับได้ว่าเป็นจุดที่บอกถึงความอยู่รอดขององค์กร

การขายบริการอื่น ๆ

- ธุรกิจโรงแรมนอกจากการขายห้องพักและอาหารแล้วยังมีธุรกิจส่วนอื่น ๆ อีก เช่น ธุรกิจซักรีด ธุรกิจจัดดอกไม้ การนำเที่ยว การขายสินค้า เป็นต้น

การขายมาตรฐาน

- การให้บริการโรงแรมที่ได้มาตรฐานไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งก่อสร้างว่าหรูหรา ทันสมัย แต่การขายมาตรฐานที่ว่านี้คือ การให้บริการและการคัดเลือกคนที่มีสมรรถภาพเข้ามาบริหารงาน