

การจัดการฝ่ายห้องพัก

Room Division and Operations



The Hospitality Industry

- Hospitality หมายถึง การต้อนรับและการให้ความบันเทิงแก่แขก ผู้มาเยือน หรือผู้แปลกหน้า ด้วยไมตรีที่ดี
- Hospitality ต้นกำเนิดมาจากคำว่า “Hospice” หมายถึงบ้านพักสำหรับนักเดินทางและนักจาริกแสวงบุญ
- มีจุดประสงค์คือ การสร้างความสะดวกสบายให้แก่นักเดินทางในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

Hotel คือ

- คำว่า “Hotel” ตามพระราชบัญญัติโรงแรมปี 2478 มาตรา 3 กล่าวว่า โรงแรม หมายถึง บรรดา สถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว

ลักษณะของอุตสาหกรรมต้อนรับ

- กลุ่มสถานประกอบการเชิงพาณิชย์ที่สร้างรายได้หลักจากการให้บริการที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม โดยมุ่งหวังผลกำไร
- กลุ่มสถานประกอบการที่มีการบริการที่พักและบริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสนับสนุนกิจการหลัก

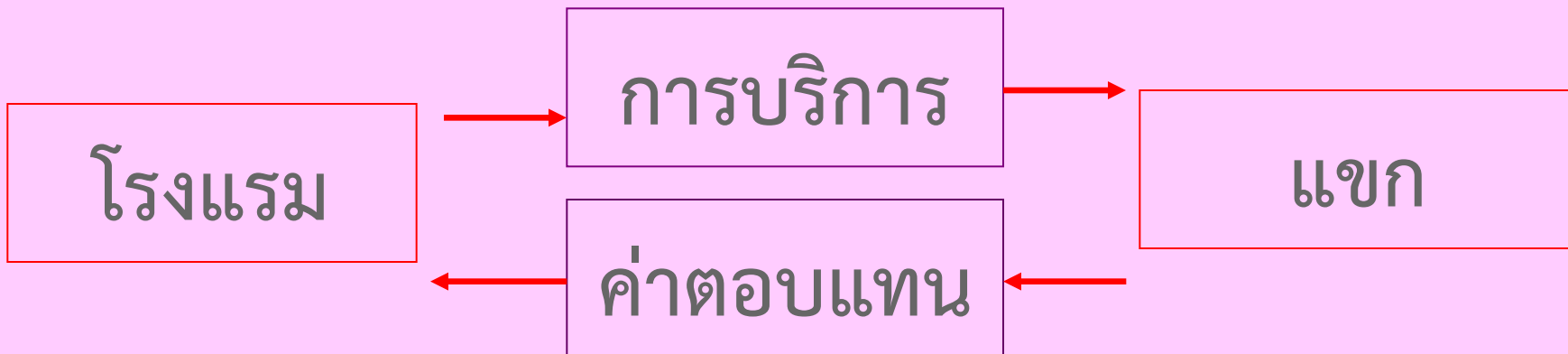


Hotel Industry

- เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมต้อนรับ จัดให้บริการด้านที่พักเป็นหลักและให้บริการประเภทอื่น ๆ เป็นส่วนประกอบ
- เพื่อให้แขกหรือผู้มาเยือนเกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงระหว่างการเข้าพัก
- ให้ความรู้สึกว่าเป็นเสมือนบ้านหลังที่สอง
- เป็นธุรกิจที่เน้นการบริการด้านที่พักและมีบริการอื่น ๆ ในการอำนวยความสะดวกผู้อื่น

Service

- ผู้ให้บริการ (Service Provider) หมายถึง
โรงแรม
- ผู้รับบริการ (Service Consumer) หมายถึง
ลูกค้า



ลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

- การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ ลูกค้าต้องเป็นผู้เข้ามารับบริการด้วยตนเองเท่านั้น
- ผู้รับบริการจะรับบริการได้เฉพาะตัวและเฉพาะเวลาที่ต้องการเท่านั้นมาสามารถขอใช้ก่อนหรือเก็บไปใช้ในภายหลัง
- ผู้ให้บริการจะต้องเป็นตัวบุคคลเท่านั้นโดยให้บริการด้วยตนเองหรืออาจใช้เครื่องทุ่นแรงอื่นประกอบ

ลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม (ต่อ)

- การบริการเป็นการบริการที่จัดให้สำหรับสาธารณชนทั่วไป
- ผลិតภัณฑ์ของโรงแรมไม่สามารถเก็บรักษาเพื่อใช้ก่อนหรือหลังกำหนดได้ต้องใช่วันต่อวัน
- การบริการเกี่ยวข้องกับกิจกรรมอื่น ๆ
- การบริการมีเป้าหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไร

ผู้เข้ามาพัก (Guests)

- Guest หมายถึงบุคคลที่เข้าห้องพักของโรงแรมเพื่อใช้เป็นที่พักผ่อนชั่วคราว
- ส่วนมากเป็นนักเดินทางที่นิยมไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

จุดประสงค์การเข้าพัก

- การเดินทางเพื่อพักผ่อน (Pleasure/Leisure)
 - มีความประสงค์เพื่อการเดินทางพักผ่อน เพื่อความสนุกทางกายและใจ หรือแสวงหาความสำราญจากงานกิจกรรมบันเทิงต่าง ๆ
 - สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม Domestic Tourist/International Tourist



International Tourist

- นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปหาความสำราญและการพักผ่อนยังต่างประเทศที่มีใช้ภูมิสำเนาของตนเอง

Domestic Tourist

- นักท่องเที่ยวภายในประเทศ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาตั้งอยู่ในอาณาเขตเดียวกับประเทศที่ตนเดินทางท่องเที่ยว
- นิยมเลือกเข้าพักโรงแรมในช่วงระยะเวลาวันหยุดสุดสัปดาห์หรือช่วงเทศกาล

การจำแนกประเภทของแขกจากความ ต้องการเดินทาง

- 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

- ผู้ประกอบการที่ก่อตั้งกิจการค้าขึ้นมาด้วยตนเอง ดูแลและบริหารจัดการเอง
- ส่วนมากจะเดินทางเพื่อติดต่อค้าขาย

Corporate Business Travelers

- นักเดินทางที่เดินทางเพื่อไปปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวแทนการ
ขายหรือหน้าที่อื่น ๆ ตามที่หน่วยงานได้รับ โดย
ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทางหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ

Trade Delegates

- นักเดินทางหรือกลุ่มบุคคลที่มีจุดประสงค์เพื่อเป็นผู้แทนทางการค้า โดยทำหน้าที่เจรจาร่วมทำการค้ากับหน่วยงานต่าง ๆ โดยค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทางหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ

Conference Participant

- นักเดินทางคนหนึ่งหรือกลุ่มคนที่มีจุดประสงค์เพื่อเป็นตัวแทนของหน่วยงานในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกการประชุม โดยค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทางหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ

ธุรกิจโรงแรมนั้นขายอะไร

การขายห้องพัก (Room Sales)

- การขายห้องพักเป็นการขายที่เน้นตลาดลูกค้าต่างประเทศมากกว่าลูกค้าภายในประเทศ เพราะว่ำนโยบายการบริการงานให้กำหนดไว้ว่าจะเน้นไปในแนวทางใด การลงทุนสร้างโรงแรมเป็นการลงทุนที่ค่อนข้างสูงเป็นหลักพันล้านบาทรวมทั้งมีการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพที่ดีเข้ามาทำงานบริหาร

การขายอาหารและเครื่องดื่ม

- แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จัดได้ว่าเป็นแผนกที่ทำรายได้ให้แก่องค์กรมากกว่าแผนกอื่น ๆ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด รายได้ของแผนกจะได้มาเป็นเงินสดมากกว่าเครดิต ทุกอย่างจะมีการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อไม่ให้เกิดการเสียเปล่า และไม่มุงแต่อย่างเดียว นับได้ว่าเป็นจุดที่บอกถึงความอยู่รอดขององค์กร

การขายบริการอื่น ๆ

- ธุรกิจโรงแรมนอกจากการขายห้องพักและอาหารแล้วยังมีธุรกิจส่วนอื่น ๆ อีก เช่น ธุรกิจซักรีด ธุรกิจจัดดอกไม้ การนำเที่ยว การขายสินค้า เป็นต้น

การขายมาตรฐาน

- การให้บริการโรงแรมที่ได้มาตรฐานไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งก่อสร้างว่าหรูหรา ทันสมัย แต่การขายมาตรฐานที่แท้จริงคือการให้บริการและการคัดเลือกคนที่มีสมรรถภาพเข้ามาบริหารงาน