

ALISA RITTHICHAIROEK

# โครงสร้างองค์กร และลักษณะ เฉพาะงานโรงแรม





# ส่วนที่ทำการรายได้ให้แก่โรงแรม

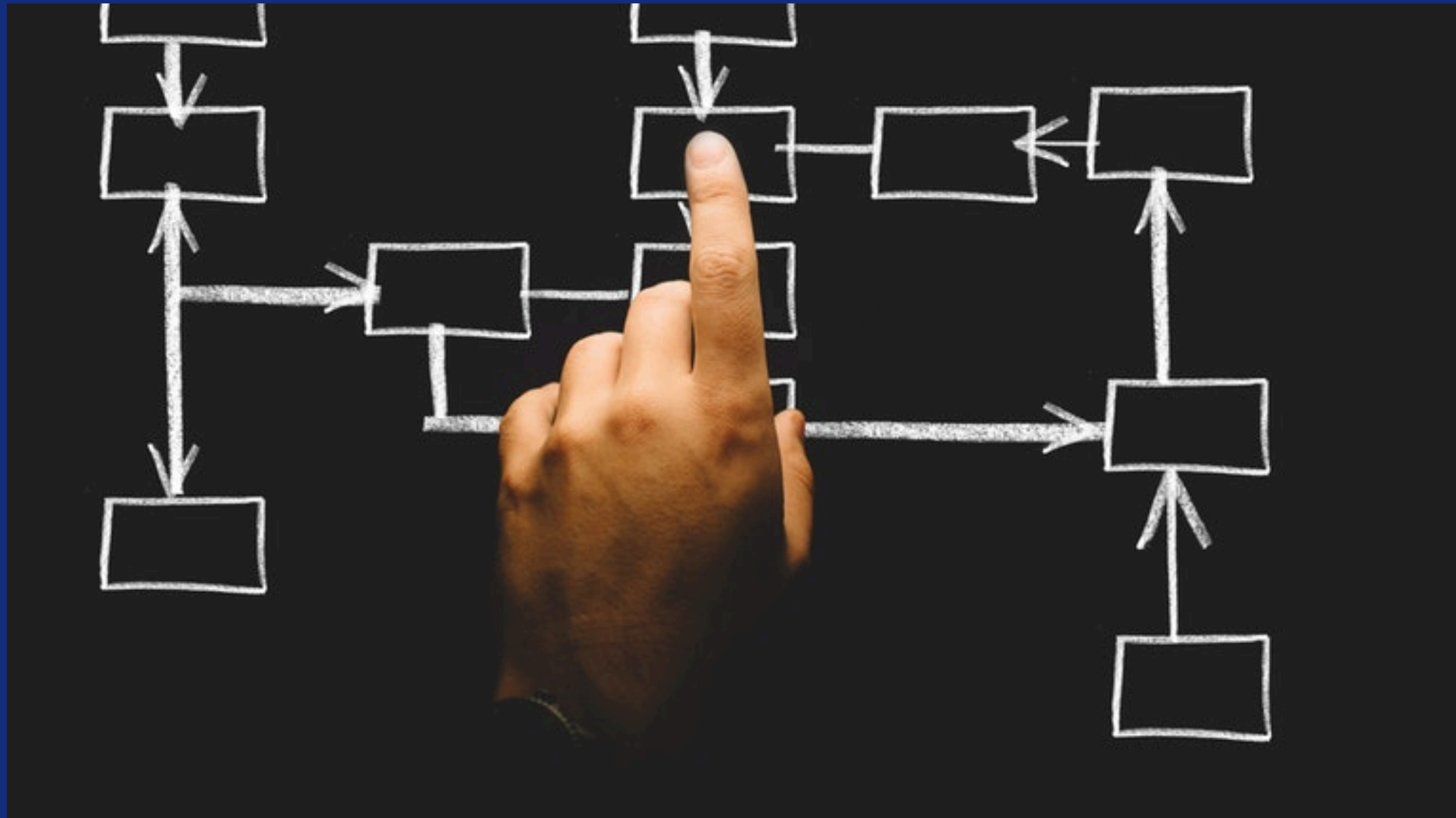
Revenue Center หรือ Front of the House

# ส่วนส่งเสริมการทำการรายได้ให้ แก่โรงแรม หรือส่วนสนับสนุน

Support Center หรือ Back of the House

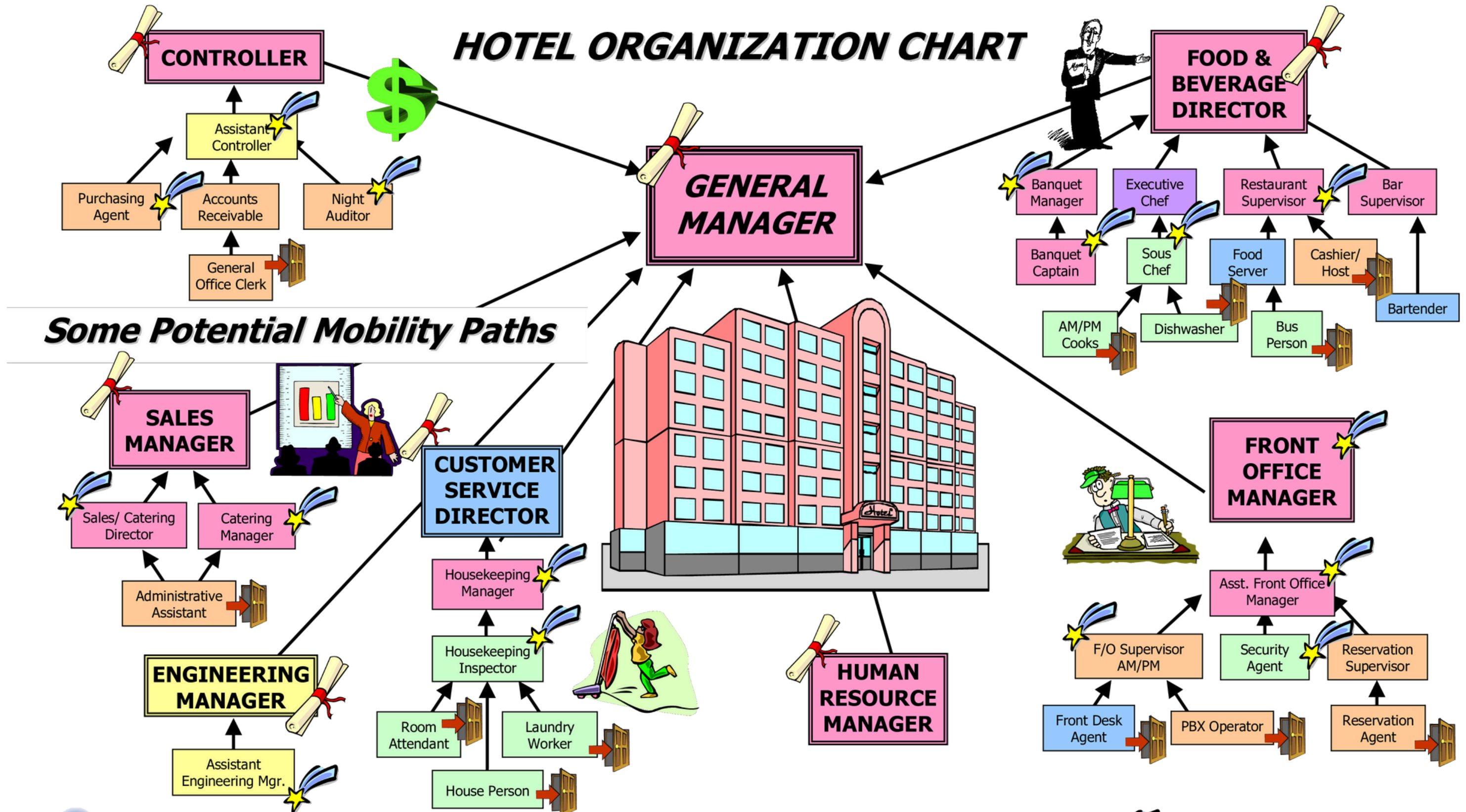




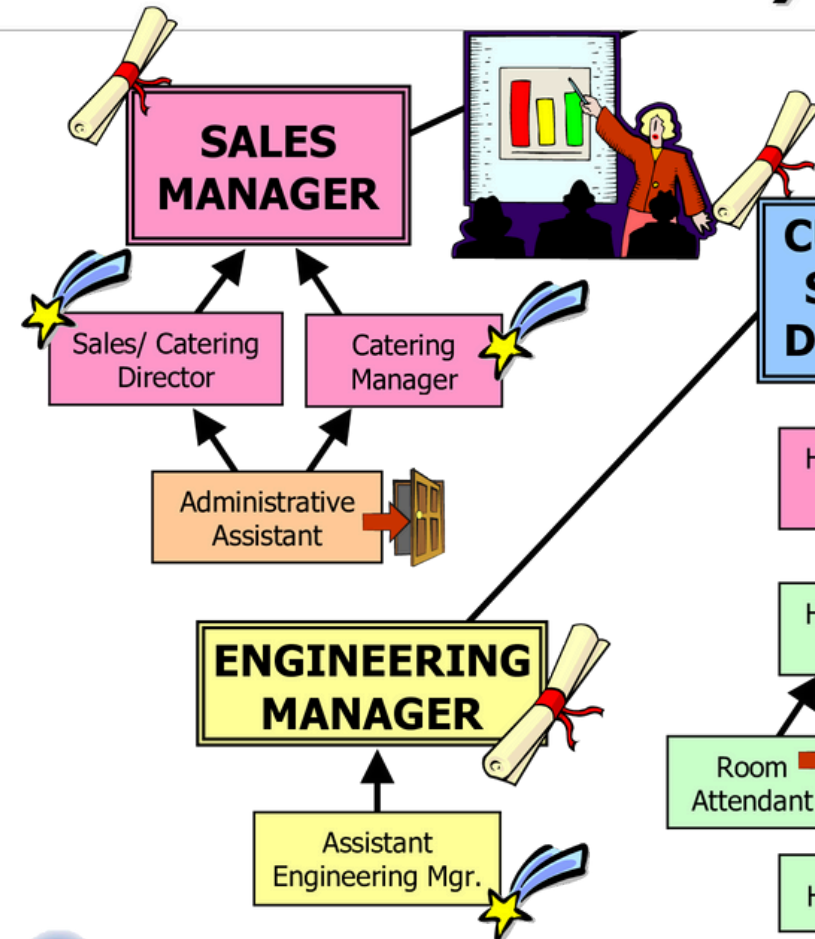


**ตัวอย่างโครงสร้างของ  
องค์กรโรงแรมและที่พัก**

# HOTEL ORGANIZATION CHART



## Some Potential Mobility Paths



Shasta Twenty-first Century Career Connections

Career Interest Color Codes: **R I A S E C**



= Entry Level

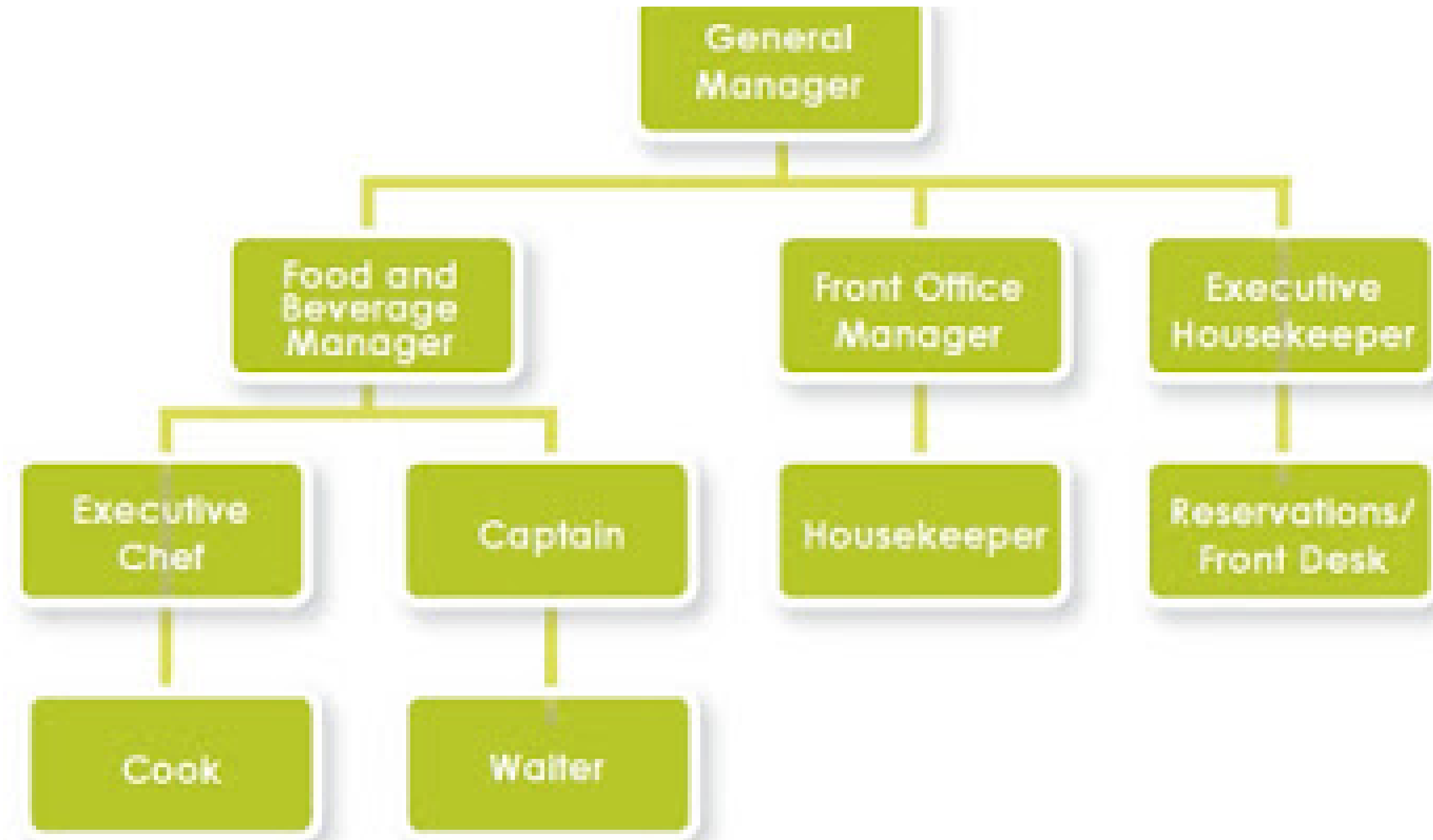


= 4 or more years College/Univ. Degree

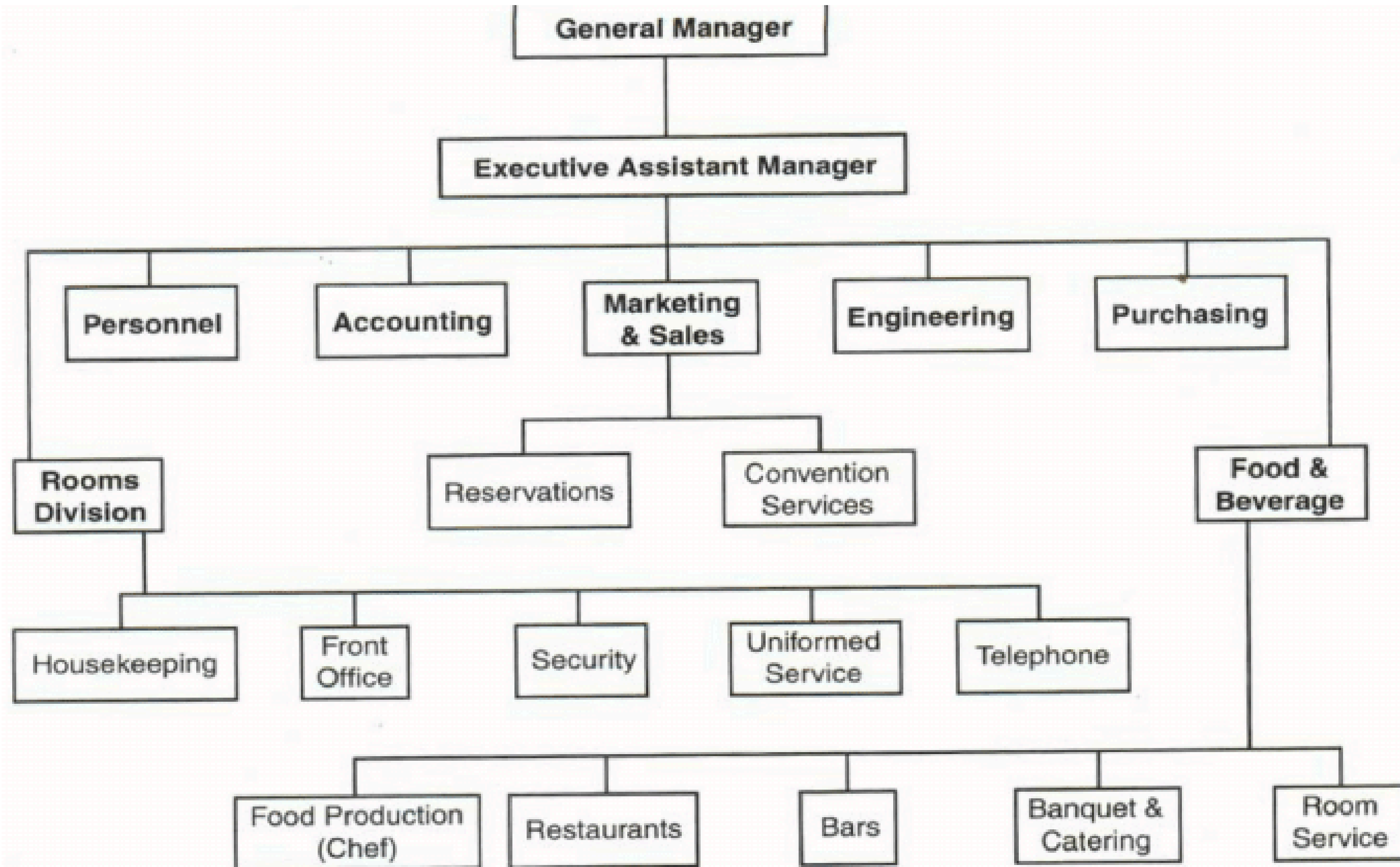


= Career/Technical Training/Certification beyond High School

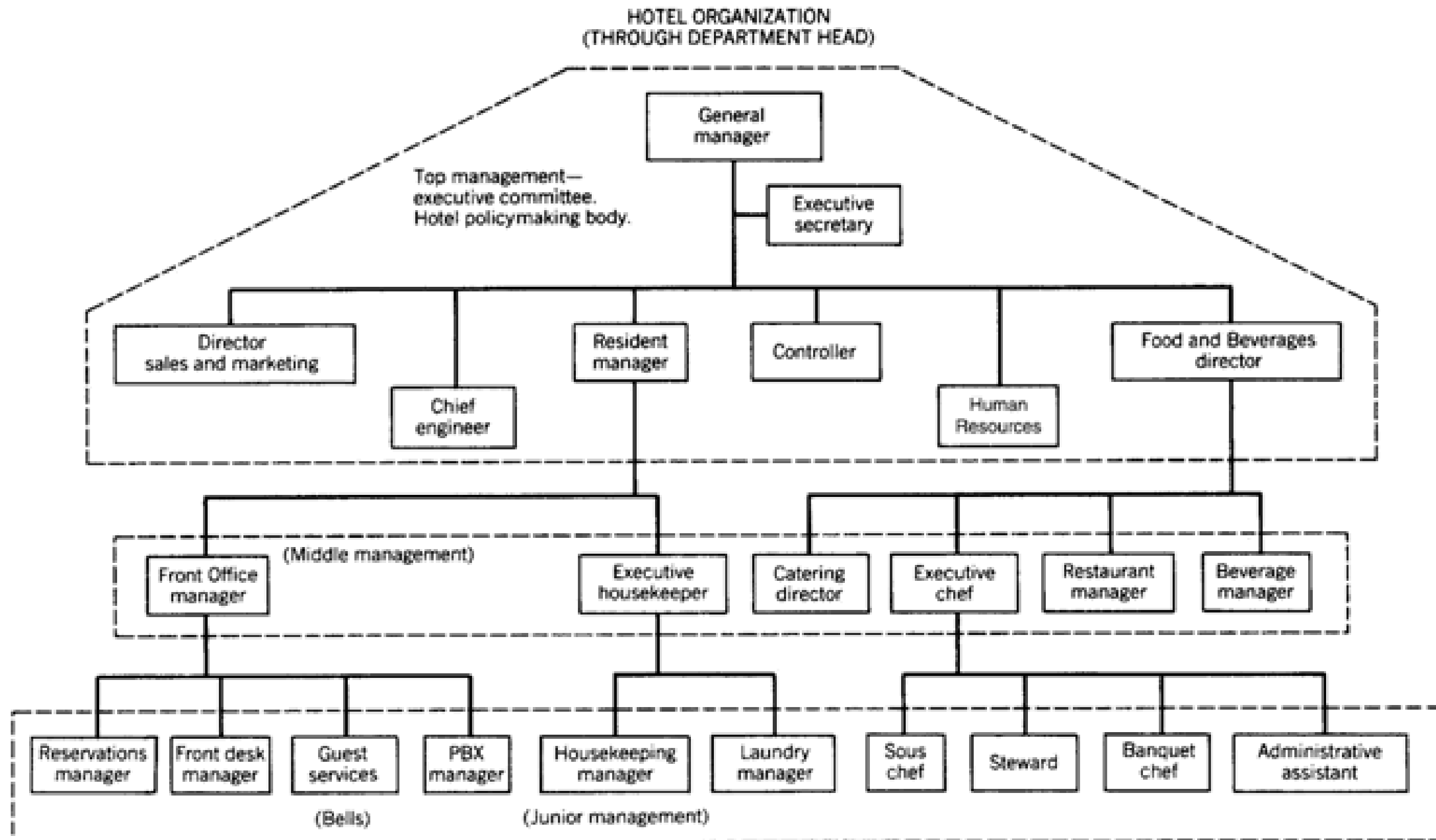
# โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมขนาดเล็ก



# โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมขนาดกลาง



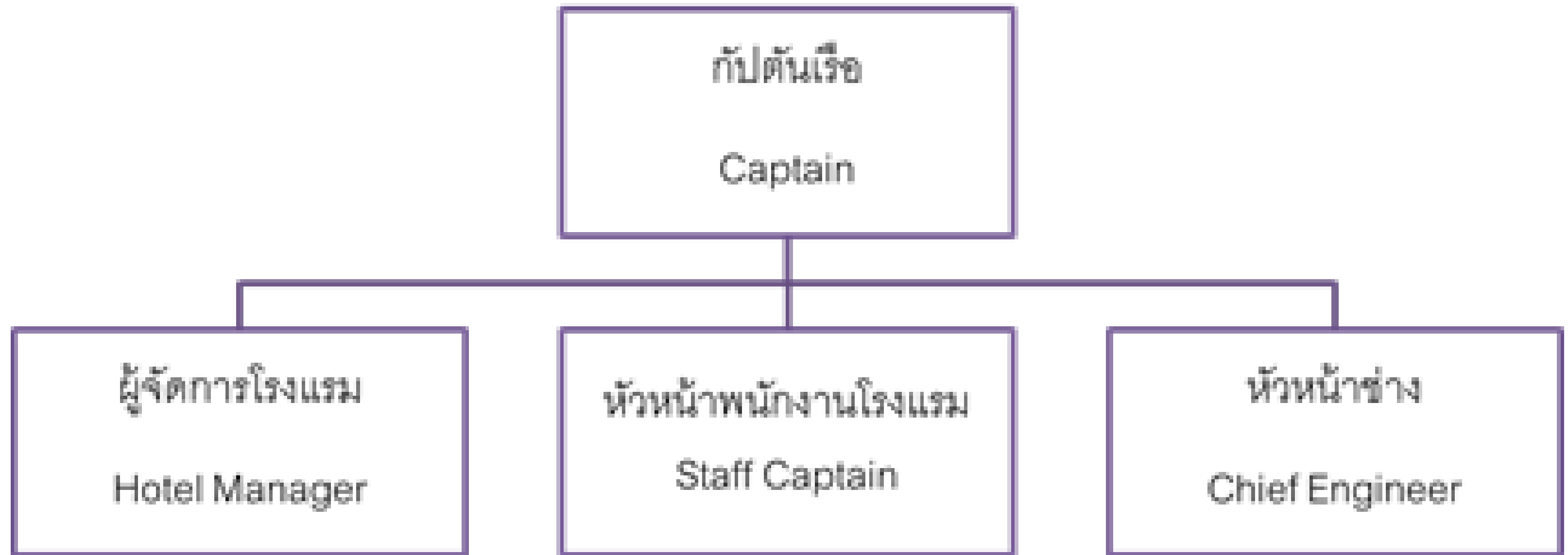
# โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมขนาดใหญ่



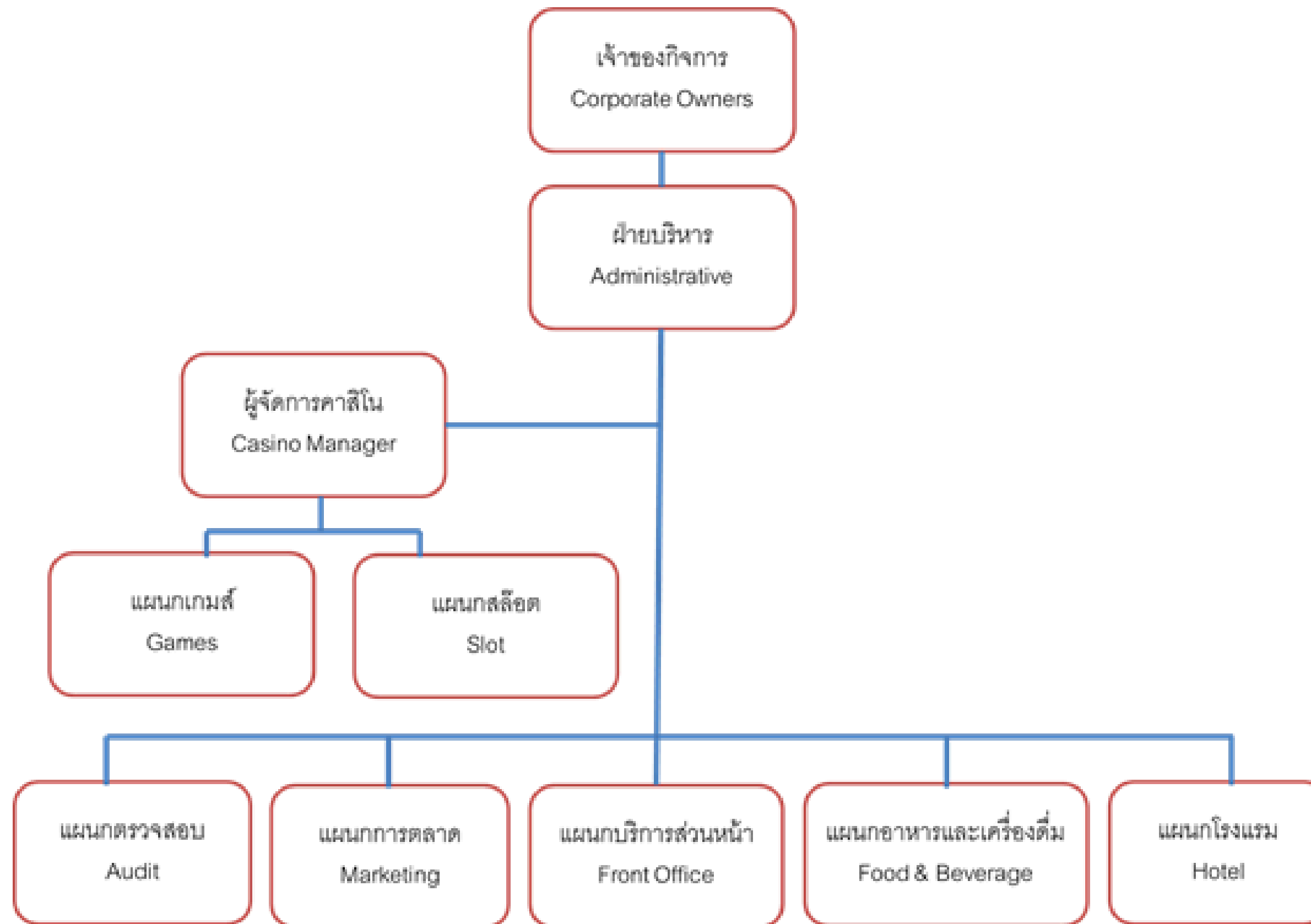
# โครงสร้างการบริหารงานของที่พักประเภทรีสอร์ท

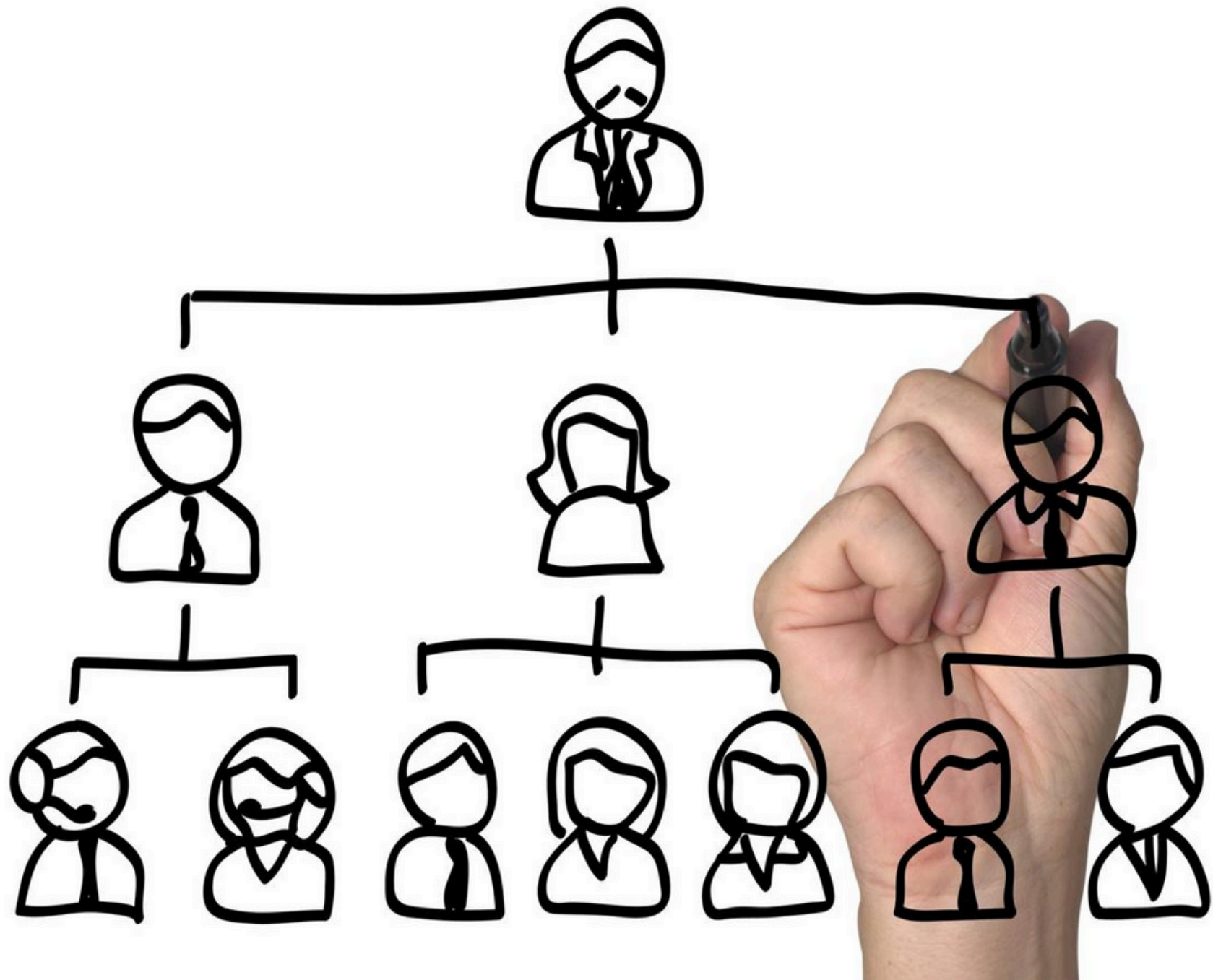


# โครงสร้างการบริหารงานของที่พักแรมประเภทเรือสำราญ



# โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมคาสิโน





ปัจจัยกำหนดโครงสร้าง  
องค์กรของธุรกิจที่พัก

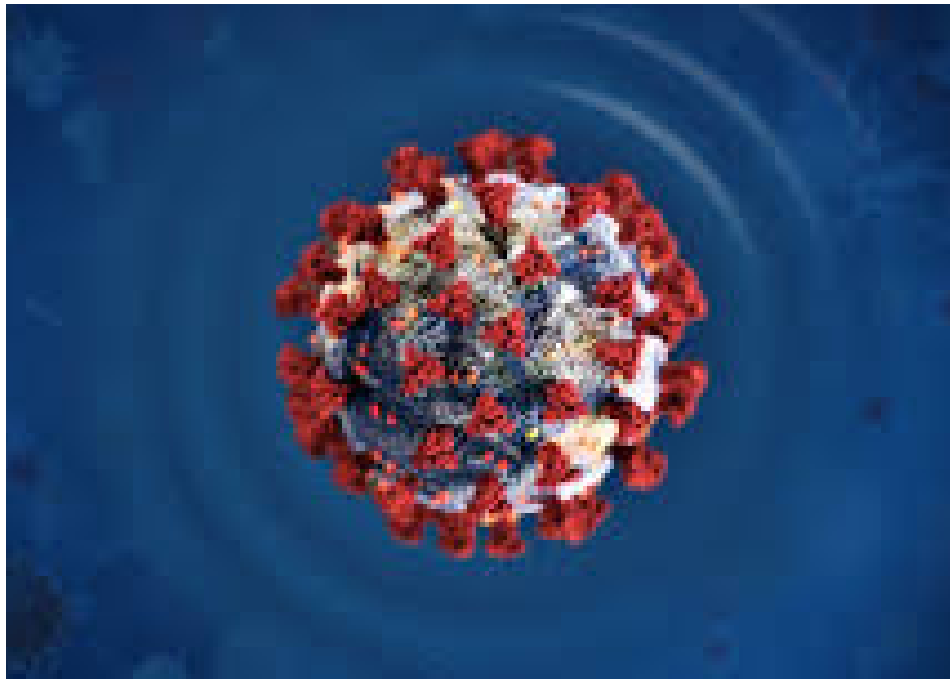


# ปัจจัยภายใน

**HOTEL SIZE**

**HOTEL TYPE**

**CHAIN STANDARD**



## ปัจจัยภายนอก

# ระดับตำแหน่งงานในโรงแรม

## ระดับบริหารอาวุโส (Top Management)

Board of Directors, Managing  
Directors

## ระดับบริหารจัดการ (Executive Management)

General Manager, Resident  
Manager, Managing Director

## ระดับบริหาร (Departmental Manager)

Senior Supervisor



**ระดับหัวหน้างาน  
(Supervisor)**

Supervisory Level, Department  
Manager

**ระดับปฏิบัติการ  
(Front Line)**

Operational Level

**ระดับตำแหน่งงานในโรงแรม**



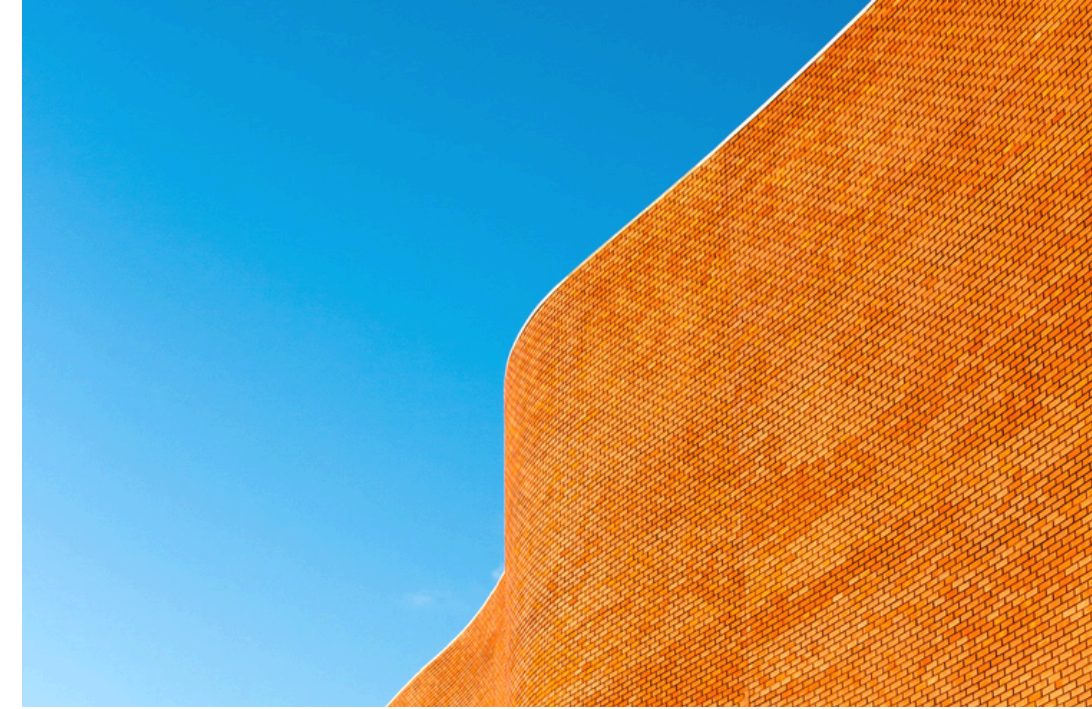


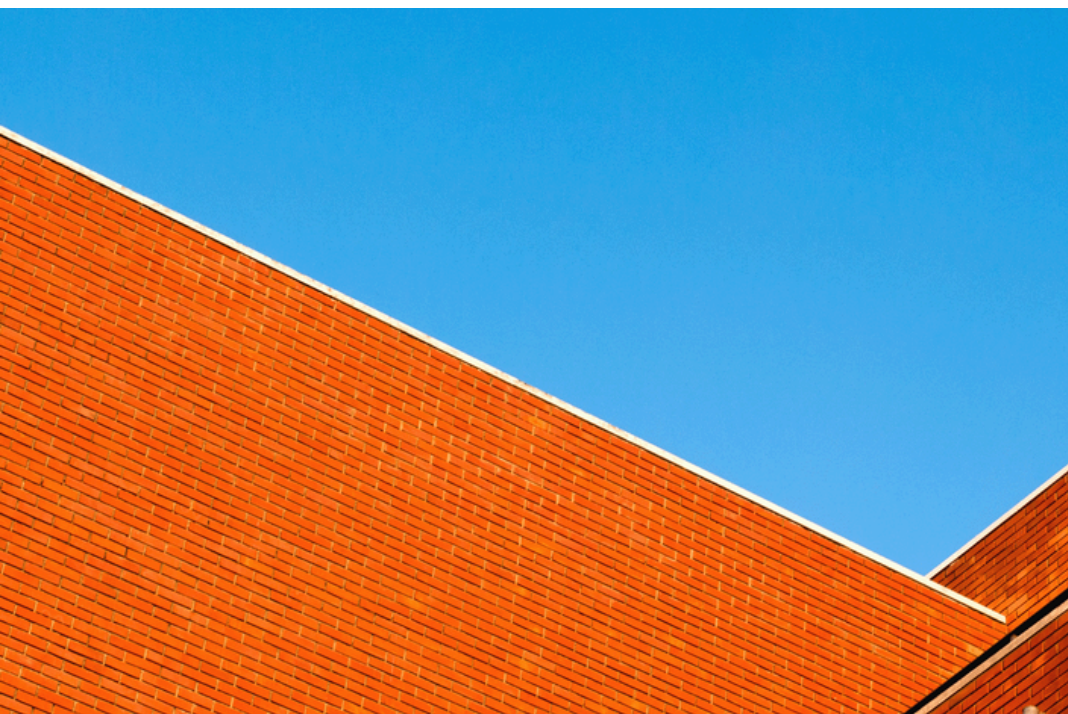
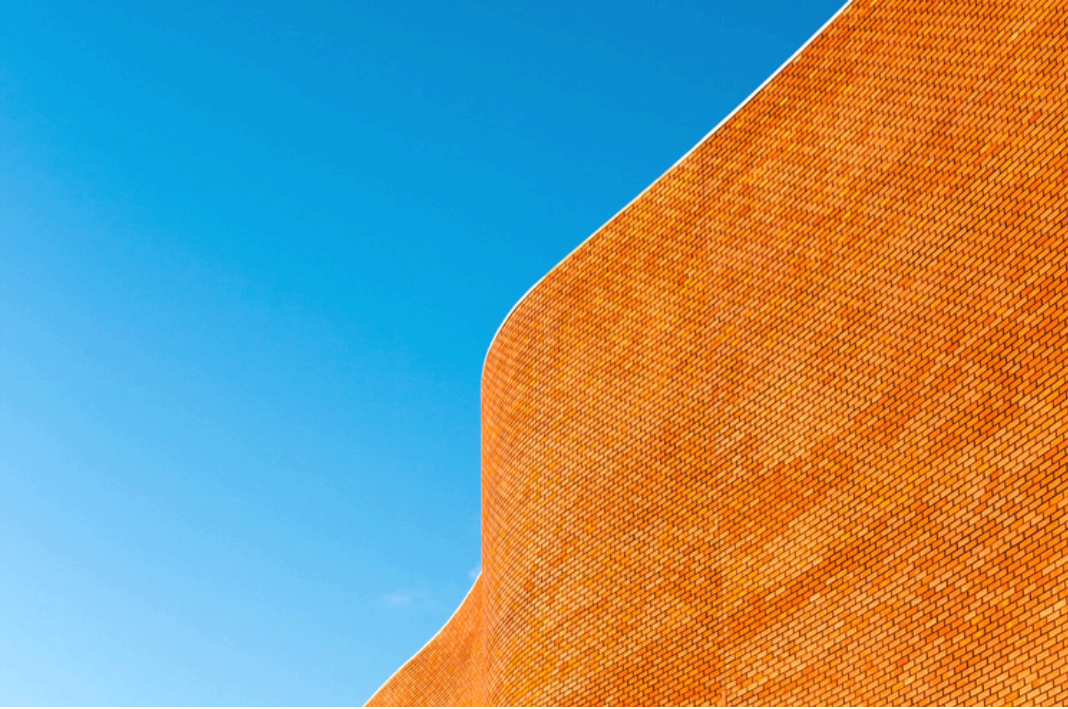
# ลักษณะเฉพาะของธุรกิจโรงแรม

สิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนไหวไม่ได้

การขายผลิตภัณฑ์หรือบริการของโรงแรมจะต้องทำ ณ จุดผลิต

เป็นธุรกิจที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตได้





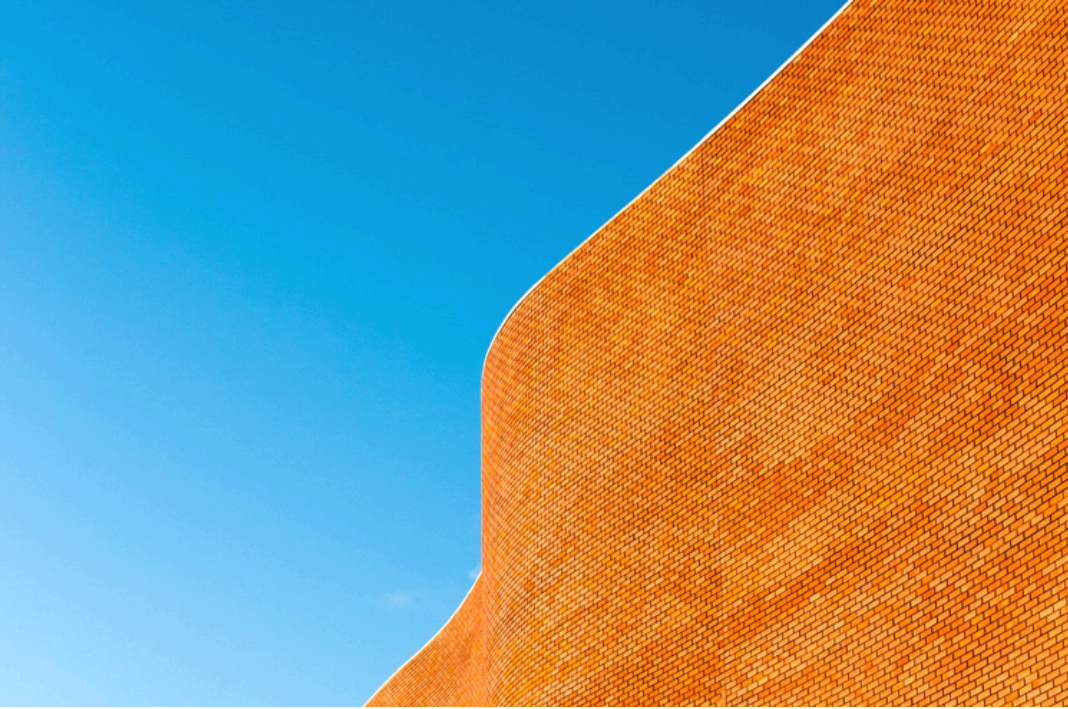
# ลักษณะเฉพาะของธุรกิจโรงแรม

ใช้แรงงานมนุษย์ในการขับเคลื่อน

การให้บริการเฉพาะตน

เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ





# ลักษณะเฉพาะของธุรกิจโรงแรม

เป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินทุนจำนวนมาก

เป็นธุรกิจที่รวมสินค้าที่มีตัวตน (Tangible) และไม่มีตัวตน (Intangible)

เป็นธุรกิจที่มีความอ่อนไหวต่อสถานการณ์





# ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม

**Service Industry**

**Team Work**

**Unusual Work Hour**

**Pressure of work**

**Communication is  
Very Important**

**(Dealing with all  
Sorts of People**

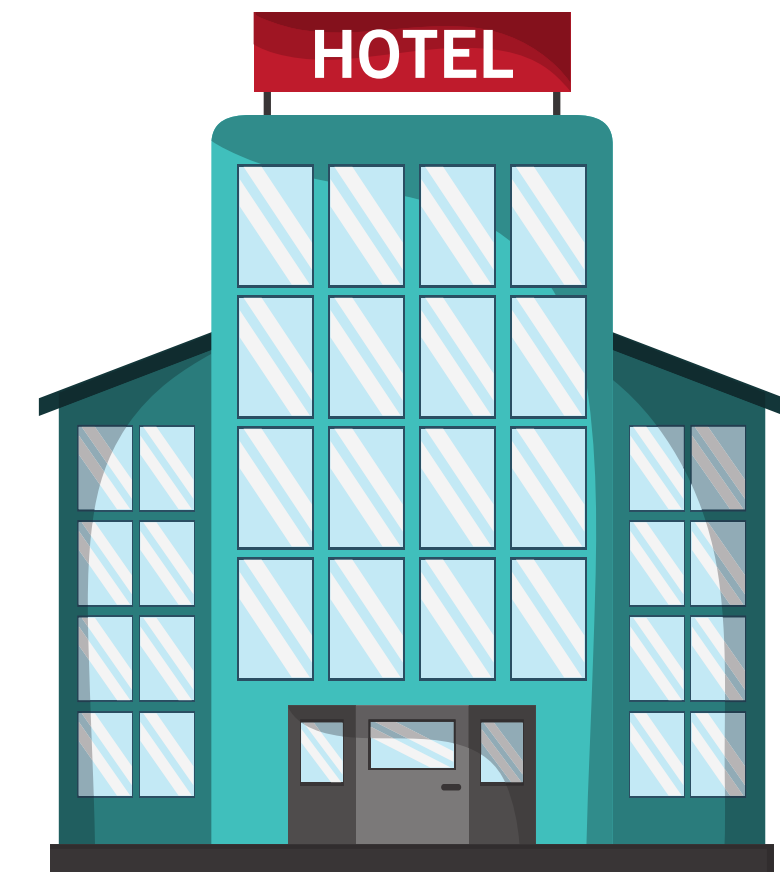


**Service Prepare for  
Unexpected  
Problem**

**Courtesy is the  
Answer**

**Instant  
Compensation**

**Full of Life and  
Warmth**



# Soft Skills for Hotelier

---



ทักษะการบริการลูกค้า  
(CUSTOMER  
SERVICE SKILLS)



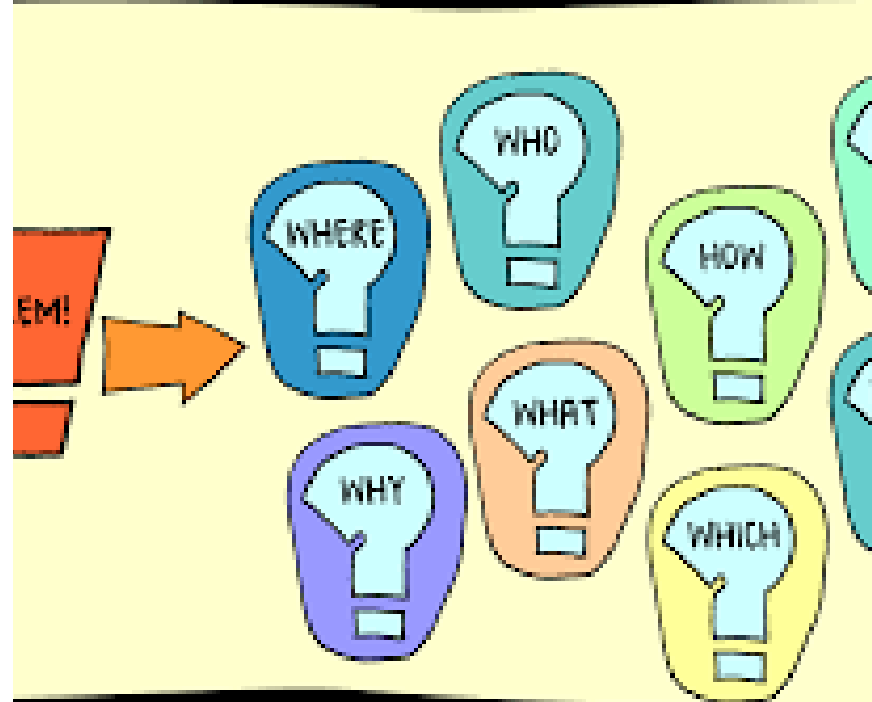
ทักษะการสื่อสาร  
(COMMUNICATION  
SKILLS)



ความเข้าใจในวัฒนธรรม  
ต่างชาติ (CULTURAL  
AWARENESS)

# Soft Skills for Hotelier

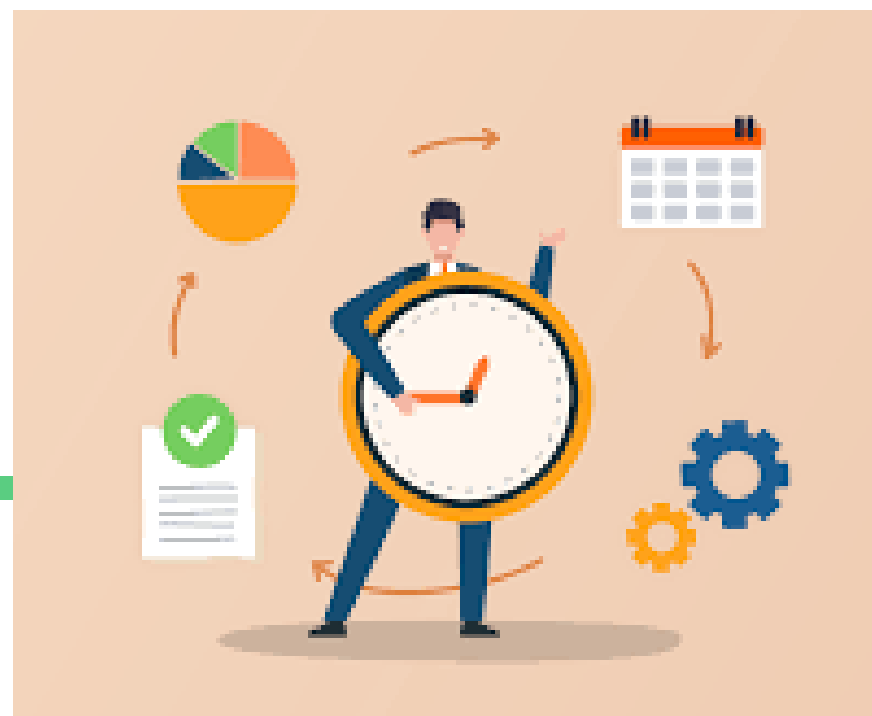
---



ทักษะการแก้ปัญหา  
(PROBLEM-  
SOLVING SKILLS)



ความสามารถในการ  
ทำงานเป็นทีม  
(TEAMWORK  
SKILLS)



ทักษะการจัดการเวลา  
(TIME  
MANAGEMENT  
SKILLS)

# Soft Skills for Hotelier

---



ทักษะด้านความเป็นมืออาชีพ  
(PROFESSIONALISM & MANAGEMENT SKILLS)



ทักษะด้านเทคโนโลยี  
(TECHNOLOGY SKILLS)

