

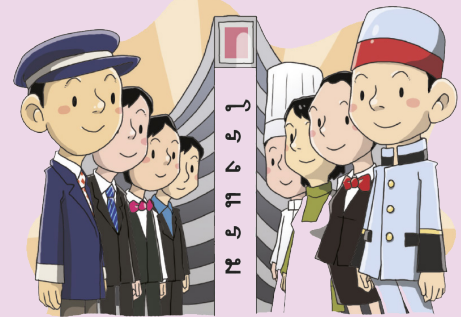
สายการเรียนทางด้านบริการ

พนักงานโรงแรม

ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าของโรงแรม
โรงแรมแต่ละแห่งจะแบ่งออกเป็นแผนกต่างๆ เช่น แผนกครัว
แผนกแม่บ้าน แผนกต้อนรับ เป็นต้น ในแต่ละแผนกก็จะแบ่งออก
เป็นหลายตำแหน่ง ซึ่งรวมเรียกว่าพนักงานโรงแรมนั่นเอง

ให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้าของโรงแรม

โรงแรมไม่ได้เปิดให้บริการห้องพักเท่านั้น แต่มีบริการอื่น ๆ ด้วย เช่น บริการอาหารในภัตตาคารของโรงแรม บริการจัดเลี้ยงสำหรับงานเลี้ยงสังสรรค์ หรืองานแต่งงาน เป็นต้น โดยจะมีพนักงานของโรงแรมตำแหน่งต่าง ๆ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ เช่น บริการเสิร์ฟอาหาร ทำความสะอาดห้องพัก รับและส่งพัสดุไปรษณีย์ ขนสัมภาระ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้แขกได้รับความสะดวกรสบายที่สุด โดยมีผู้จัดการโรงแรมเป็นผู้ควบคุมดูแลการทำงานทั้งหมด



ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ



พนักงานโรงแรมเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการและเป็นตัวแทนของโรงแรม จึงต้องมีอริยาบดียดีและให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า รวมทั้งต้องมีทักษะภาษาต่างประเทศ มีมารยาทแบบสากล และมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมต่างๆ ด้วย นอกจากนี้ พนักงานโรงแรมยังต้องสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ด้วยทำทีสุภาพอ่อนน้อม การให้บริการอย่างกระตือรือร้น และเอาใจใส่ลูกค้า

พนักงานโรงแรม อาชีพที่ไม่ง่าย

แม้พนักงานโรงแรมจะทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี แต่ต้องยืนและเดินเกือบทั้งวัน ร่างกายจึงเมื่อยล้า โรงแรมทุกแห่งเข้มงวดเรื่องการแต่งกายและกิริยามารยาทมาก เพราะต้องสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า พนักงานโรงแรมจึงต้องรักษากฎระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัด งานโรงแรมเป็นงานที่ต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานโรงแรมจึงต้องทำงานสลับทั้งกลางวันและกลางคืน จึงอาจมีปัญหาลักษณะสุขภาพ นอกจากนี้ยังต้องสุภาพอ่อนน้อมต่อลูกค้าไม่ว่าในสถานการณ์ใด



อยากเป็นพนักงานโรงแรม ต้องเรียนอะไร

ต้องเรียนสาขาวิชาการโรงแรม ซึ่งเปิดสอนทั้งในมหาวิทยาลัยและสถาบันอาชีวศึกษาต่างๆ ผู้ที่เรียนสาขานี้จะได้มีโอกาสฝึกงานในโรงแรมต่างๆ ก่อนจะสำเร็จการศึกษา การสมัครเป็นพนักงานโรงแรมนั้น โรงแรมส่วนใหญ่จะคัดเลือกจากการสอบปฏิบัติและสอบสัมภาษณ์ ผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ และผู้ที่เคยมีประสบการณ์การทำงานในโรงแรมจะมีโอกาสในอาชีพนี้มาก



พนักงานรูมเซอร์วิส
บริการส่งอาหารและเครื่องดื่มาถึงห้องพักตามที่ลูกค้าสั่ง

พนักงานดูแลห้องพัก
ทำความสะอาดห้องพักและทางเดินหน้าห้องพัก

หัวหน้าห้องผ้า
รับผิดชอบผ้าทุกชนิดที่ใช้ในห้องพักแขก ผ้าของห้องอาหารและแผนกจัดเลี้ยง

พนักงานรีบอร์เดอร์
คอยรับโทรศัพท์ เวลาลูกค้าต้องการบริการต่างๆ เช่น รูมเซอร์วิส ชักกรีด

ผู้จัดการโรงแรม
ควบคุมดูแลงานของโรงแรม รวมทั้งพนักงานโรงแรม ผู้จัดการโรงแรมต้องมีประสบการณ์อันยาวนาน เข้าใจงานโรงแรมเป็นอย่างดี เริ่มต้นจากการเป็นพนักงานโรงแรม เมื่อสั่งสมประสบการณ์เพิ่มขึ้น ก็มีโอกาที่จะได้เป็นผู้จัดการโรงแรม

เส้นทางสู่อาชีพ

“ต้องมีความรอบรู้และแนะนำลูกค้าได้”

พนักงานโรงแรมเป็นอาชีพที่ได้เจอผู้คนจากทั่วโลกและได้สัมผัสวัฒนธรรมอันหลากหลาย แต่ก็มี ความกดดัน เพราะงานโรงแรมเป็นงานบริการที่ลูกค้าต้องพึงพอใจ พนักงานโรงแรมจึงต้องสนองตอบความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ที่สำคัญคือต้องมีความรอบรู้และแนะนำลูกค้าได้ เพราะนอกจากจะอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมแล้ว พนักงานโรงแรมจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับจังหวัดที่โรงแรมตั้งอยู่ เช่น ที่กิน ที่เที่ยว เส้นทาง และการเดินทาง ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้ามักจะสอบถามเป็นประจำ

ขอขอบคุณ บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด ที่อนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลจากหนังสือ ‘สารานุกรมภาพการ์ตูน อาชีพรอบโลก’ เขียนโดย Eun-Ju Cho และ Soo-Jung Yoo