

สัมภาษณ์และเรียบเรียงโดย

* ดร.เลิศพร ภาระสกุล

** ชลธิชา บุญนาค

*** อมรลักษณ์ อากาศวิรัต



สัมภาษณ์พิเศษ



การโรงแรม
การท่องเที่ยว

นานาชาติรศณะเกี่ยวกับ

งานโรงแรม

* คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** หัวหน้าภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

*** อาจารย์ประจำภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต



คุณประกิต ชินอมรพงศ์
EXECUTIVE BASSISTANT
MANAGER
โรงแรมบางกอกกรีเจนท์



คุณปณิธาน สุวงค์
F & B MANAGER
โรงแรมรอยัล ออร์คิด เซอราตัน

■ ได้ทราบที่ว่าโรงแรมนี้เป็นเรื่องจริงเลยนะครับ BANGKOK REGENT เป็น เป็นสิ่งที่เราต้องการ โรงแรมระดับ 5 ดาว อยาก การที่จะทำโรงแรม ทราบปรัชญาของโรงแรม โดยคำนึงถึง STRUCTURE ว่า แตกต่างจากโรงแรม นิมนต์เป็นสิ่งที่ทำได้สำหรับ ระดับ 5 ดาวอื่นๆอย่างไร โรงแรมใหม่ๆแล้วยิ่งง่าย และได้ทราบมาว่า โรงแรม กว่า คือได้ดูถึงไอ้ข้อที่ไม่ดี BANGKOK REGENT ต้อง ต่าง ๆ ของโรงแรมเก่า ๆ การยกระดับให้เท่ากับ แล้วก็เอามา STUDY และ ORIENTAL หรือพอ ๆ กับ ทำการแก้ไขให้มันดูดีขึ้น ORIENTAL เรื่องนี้เป็น และเราจะต้องแข่งขันกัน ความจริงเช่นไร ต่อไป ผมเคยพูดกับเด็ก ๆ จริง ๆ แล้วถ้าจะพูดว่า ของผมเสมอว่า โรงแรมใน เท่ากันก็ไม่ถูกเลยทีเดียว แถบ MIDDLE-EAST พวก ครับ โรงแรมของเรา มีก้อนน้ำที่ทำด้วยทองคำ PHYLOSOPHY ของเราว่า จริง ๆ เลยนะครับ ห้องสุท "เราต้องการเป็น THE ของโรงแรม จะประดับ BEST" และคำว่า THE ประดาไปด้วยพลอยสี BEST นี่เราไม่ได้บอกว่า ต่าง ๆ ซึ่งไม่ถึงขนาดว่า NUMBER ONE NUMBER ราคาก็แพงมาก แต่ก็ได้ TWO NUMBER THREE อัน หมายความว่าโรงแรมประ-

อ่านต่อหน้า ๑๗

■ ขอทราบหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน ทั้ง job task และ social skill เราต้องมี training program ที่แน่นมาก ยกตัวอย่าง ห้องอาหารจะมี training program ที่มี เฉลี่ยแล้วอาทิตย์ละ 1 ชั่วโมง ส่วนที่จะต้องซื้อ ต้องเพิ่มเติม ต้องแก้ไข เช่น พรหม เครื่องทำกาแฟอาจต้องซื้อ ใหม่เพื่อ promote การขาย หรือเพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น หรือเพื่อ รักษามาตรฐานตามมาตรฐานของเชอราตัน ยกตัวอย่างพรหมที่ประตูถ้าสั่งเข้ามา เราจะต้องเดินตรวจเช็ค ตามที่ต่าง ๆ ส่วนในห้องอาหารต่าง ๆ เราจะสำรวจ ประมาณกลางปีของทุกปี ว่าสมควรจะเปลี่ยนอุปกรณ์อะไรบ้าง หรือตั้ง outride catering มากขึ้น เราต้อง การเวทีมากขึ้นก็จะเตรียม การในเรื่องของ budget ไว้ ■ ในการเปลี่ยนอุปกรณ์ ภายในโรงแรม มีหลักเกณฑ์กำหนดอย่างไรใน

อ่านต่อหน้า ๒๐



คุณเจน พุทธมาลี
ผู้อำนวยการฝ่ายขาย
โรงแรมมณเฑียร



คุณกำธร จาตุรจินดา
ผู้จัดการทั่วไป
โรงแรมไฮแอทเซ็นทรัลพลาซ่า

ผมต้องการทำโรงแรม ที่จะได้ออกมาสู่สายตาคน มณเฑียรของเราให้เป็น เกี่ยวกับเรื่องราวของโรง "ONE OF THE BEST" โรงแรม ได้อย่างใกล้ชิดแบบนี้ HOTEL IN BANGKOK" ผมขอแนะนำว่า งานโรงแรมมีความเห็นว่าเป็นอาชีพที่ได้ดีมาก ที่เปิดสอนวิชา ท่องเที่ยว ผมเองทำงานโรงแรมมา โรงเรณูที่คิด ORGA- เกือบ 20 ปีแล้ว สามารถ NIZE อะไรขึ้นมาสักอย่าง ก่อร่างสร้างตัวได้ทีเดียว โดยกำหนดเป็น TOPIC ขึ้น ถ้าเรามีความขยันขันแข็ง มาแล้วเชิญวิทยากร ซึ่งเป็น ■ ในฐานะที่คุณเจนเป็นผู้เชี่ยวชาญ งานโรงแรมมา ■ หนึ่งในผู้บริหารโรงแรม พุดให้คำแนะนำ และให้ข้อคิดแก่นักศึกษา บังเอิญผมมีความพร้อมด้านโรงแรมในเรื่องใด เพื่อที่ทางอาจารย์ ผมมีความคิดว่า สถาบันที่ทำการสอนด้าน ในอนาคต อาจจะมีคุณเจน การท่องเที่ยว - โรงแรมจะเพื่อการศึกษ พร้อมที่จะ ได้เร่งฝึกซ้อมในเฉพาะด้าน ให้ความรู้ คำแนะนำในเรื่อง เพื่อสามารถตอบสนอง ของโรงแรม ผมมีความเห็น ความต้องการของโรงแรม ว่า เด็กรุ่นใหม่ ๆ คงไม่มี ก่อนอื่น นักศึกษาที่ CHANCE และน้อยคนนัก เรียนทางด้านนี้จะต้องรู้จัก

โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า เป็นโรงแรม 5 ดาว ตั้ง ประมาณว่า 30-50 เปอร์เซ็นต์ อยู่ในทำเลที่ดีที่สุด เพราะ เซ็นต์ AMOUNT ของ DISCOUNT นี่มันก็ยังสูงกว่า โรงแรม 4 ดาวและที่ RATE ต่ำกว่าเราแล้วไป DISCOUNT นี่ POSSIBILITY ที่มันจะได้แขกมันก็มีมาก POSSIBILITY ที่ดีกว่าอีก กว่า

■ ในเรื่องชื่อเสียงของ โรงแรม ในต่างประเทศ

■ การที่โรงแรมตั้งเป้า เป็นอย่างไรบ้าง หมายถึงว่า เป็นโรงแรม เรื่อง PRESTIGE และ 5 ดาว คุณกำธรจะต้องทำ REPUTATION จากต่างประเทศนี้แน่นอนอนครับ โรง การ OPERATE โรง- แรมของเราก็ดัง และมีชื่อเสียง

■ ตัวผู้จัดการทั่วไปจะ การบริหารที่ไม่เหมือนคน ■ ต้องติดต่อสัมพันธ์กับ โรงเรณูที่เรา OPERATE ต้องติดต่อสัมพันธ์กับ โรงเรณู 5 ดาวนี้ ถ้าเมื่อ หน่วยงานที่ไหนบ้าง BUSINESS มันตกลงมา กับทุกหน่วยงานที่เขา



คุณพิชัย จิวจันทร์
ผู้จัดการแผนกต้อนรับ
โรงแรมไฮแอทเซ็นทรัลพลาซ่า

คุณณัญญ์ โสรัจ
F & B PROMOTION MANAGER
โรงแรมไฮแอทเซ็นทรัลพลาซ่า

พูดถึงระบบโครงสร้างของทั้งโรงแรม สามารถแบ่งออกได้เป็นหลาย ๆ แผนก คือ

- แผนก ROOM DIVISION
- แผนก FOOD & BEVERAGE
- แผนก ACCOUNTING
- แผนก ENGINEERING
- SALES AND MARKETING
- PUBLIC RELATIONS
- PURCHASING
- HUMAN RESOURCES

จะขอแนะนำแผนก ROOM DIVISION ซึ่งทางโรงแรมแบ่งย่อยออกไปเป็นอีก 2 แผนก ซึ่งจะต้องทำงานประสานกันอย่างใกล้ชิด คือ แผนก

FRONT OFFICE HOUSE KEEPING ซึ่งบางโรงแรมจะนำเอาแผนก SECURITY มารวมอยู่ด้วย

ในแผนก FRONT OFFICE ของรายยังแบ่งการทำงานเป็นหลายส่วนด้วยกัน เช่น แผนกรับจองห้องพัก แผนกควบคุมโทรศัพท์ แผนก BELL SERVICE และแผนก BUSINESS CENTER

ในเรื่องงานรับจองห้องพักของทางโรงแรมมีนโยบายอย่างไร

จะมี RESERVATION MANAGER คอยควบคุมในเรื่องการรับจองห้องพัก หรือการยกเลิกการจอง ซึ่งจะต้องทำงานประสานกัน

อ่านต่อหน้า ๑๓

Food & Beverage F & B คือ banquet หรือว่ากันตรง ๆ ก็เล่นตามคำแปลคืออาหารและเครื่องดื่ม อะไรที่ concern เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม นั่นคือขอบข่ายงานของ F & B ทั้งหมดรวมไปถึงเรื่องงาน ชาม ภาชนะ เครื่องมือ เครื่องใช้เกี่ยวกับการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าโดยตำแหน่งคือ Food and Beverage Manager ต่อไปก็เป็นพวก outlet manager คือผู้จัดการตาม restaurant หรือ bar ตามโรงแรม ทางด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ supply ได้ outlet ทั้งหลายหรืองาน banquet มี steward manager รับผิดชอบอยู่ outlet ที่สำคัญอันหนึ่งทางด้าน

F & B คือ banquet หรืองานจัดเลี้ยง เราก็มักมี banquet manager อีกตำแหน่งหนึ่ง ทุกแผนกทุกหัวหน้า จะมี assistant ของตัวเอง ตัวหัวหน้าจะเรียกว่า department head ตัวหัวหน้าใหญ่สุดคือ Food and Beverage Manager หรือ director ถือเป็น division head

หน้าที่โดยตรงของเราคือการขายอาหารและเครื่องดื่ม แยกมาพัก โรงแรมมีแต่ห้องอย่างเดียว ไม่มีอาหารหรือเครื่องดื่มขาย ก็เป็นไปไม่ได้ เราจะเป็นตัวเสริมให้ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจบริการนี้มันครบวงจร เพราะเป็นปัจจัยปกติของมนุษย์ที่จะต้องมีการอยู่อาศัย

อ่านต่อหน้า ๑๔



คุณ เจน พุทธมาลี

การ ORGANIZE ตัวของ และปรับปรุงหลักสูตร เพื่อ
เขาเองก่อน คือ การปรับ ให้สอดคล้องกับความต้องการ
ปรุงในด้าน บุคลิกภาพ การของโรงแรมเช่นกัน
เป็นอันดับหนึ่ง ต่อมาคือ ไซค์รับ คือ มันต้อง
ความพร้อมทางด้านภาษา NEED NEW DEVELOP คือ
พูด การคิดหากลยุทธ์ และ พยายามหาอะไรที่มันใหม่
อะไรต่ออะไรอีกหลายประ พยายาม REFRESH ของ
การมาประกอบกัน จะเห็น แก่ให้มันเหมาะสมใช้ใหม่
ได้ว่า ในปัจจุบันนี้มีโรงแรม ครบ อีกเรื่องหนึ่งที่ผมเป็น
เกิดขึ้นใหม่ ๆ อีกหลายแห่ง ห่วงก็คือ การปรับปรุงการ
โดยทุ่มลงทุนกันเป็นหมื่น เรียนการสอน ทางสถาบัน
ล้านบาท เพราะฉะนั้นจะ น่าที่จะได้ดึงคนมาจากวง
เห็นได้ว่า โรงแรมต้องการ การโรงแรม มาทำการสอน
บุคลากรอีกเป็นจำนวนมาก เพื่อที่จะได้เรียนรู้จากคน
สำหรับในเรื่องการ โรงแรมจริง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้
ฝึกเข้ม เฉพาะด้านก็เป็นสิ่ง MATCH กับของจริง เช่น
สำคัญ ทางสถาบันที่ทำ การสอนให้นักศึกษาได้มี
การสอนด้านโรงแรม ควร ความสามารถด้าน TECH-
ฝึกนักศึกษาใหม่มีความเชี่ยวชาญ NOLOGY ต่าง ๆ หรือ ด้าน
ชาญในเรื่องต่อไปนี้ MARKET CHANGE เพราะ
- ROOM DIVISION ฉะนั้น นักศึกษาที่จบการ
- FOOD AND ศึกษา ทางด้านนี้จะเป็
BEVERAGE บุคลากรที่ UP TO DATE
- SALES AND จริง ๆ ไซ้ใหม่ครับ ผมเชียร์
MARKETING ะครับ เชียร์เพราะว่า เวลา
สำหรับในด้านฝ่าย เราทำงานจริงในโรงแรม

ขายและการตลาด ผมมี เราก็อยากจะให้มีอะไร
ความยินดีให้ความช่วย ใหม่ ๆ ไซ้เทคนิคใหม่ ๆ
เหลือเต็มที ยินดีช่วยฝึกฝน ■ สำหรับนักศึกษา สาขา
ให้ นอกจากนั้นในด้านการ บริหารธุรกิจ ที่ได้เรียนรู้
ท่องเที่ยว ซึ่งขณะนี้ผมได้ เรื่องการตลาดมาแล้ว ถ้า
ทำงานอย่างใกล้ชิดกับ เขามีความสนใจ อยาก
T.A.T. มีข้อมูลมากมายที่ ทำงานโรงแรม เขาจะต้อง
จะช่วยแนะนำไป ฝึกฝนเพิ่มในด้านใดบ้าง
■ ตามสถาบันที่ทำการ ถ้าต้องการมาทำงาน
สอนด้านท่องเที่ยว-โรง ใน FIELD โรงแรม ทาง
แรม ก็ได้พยายามพัฒนา อาจารย์ผู้สอนควรจะเน้น

ด้านบุคลิกภาพ การวางตัว
การเข้าสังคม อย่างเช่น ถ้า
เขาต้องการประสบผลสำเร็จ
ในด้านการขายโรงแรม เขา
จะต้องฝึกพูด ฝึกการเข้า
สังคม การพัฒนาบุคลิก
ของตนเอง ต้องรู้จักอะไร
ต่อมิอะไรอีกหลายอย่าง
มีบางคนนี้เก่งมาก แต่ไม่
SUCCESS เพราะว่าเป็นบุคลิก
ไม่ดี คือ SOCIAL มีปัญหา
การพูดจามีปัญหา แต่ถ้า
เป็น FIELD อื่น อาจจะ
โอเค เช่น ธุรกิจด้าน IM-
PORT EXPORT การได้
ตอบจดหมาย การดำเนิน
ธุรกิจอาจจะฟลุครวยได้
แต่ใน FIELD โรงแรมแล้ว
เป็นเรื่องที่จะต้อง SHOW
OFF เป็น FIELD ที่จะต้อง
ทำการ PRESENTATION
และเป็น FIELD ที่จะต้อง
PERFECT เพราะฉะนั้น
ถ้าจะต้องทำโรงแรมจริง ๆ
คน ๆ นั้นจะต้องเนียบ จะ
ต้อง PERFECT ก่อน คือ

ขอย้ำอีกว่า เขาจะต้อง
ORGANIZE ตัวเขาเองก่อน
ถ้าเขา ORGANIZE ตัวเขา
เองไม่รอด จะเก่งแค่ไหนก็
ไปไม่รอด
■ เพราะฉะนั้น นักศึกษา
ที่เรียนด้านโรงแรม คุณ
เจนเห็นว่าจำเป็นมากเลย
ไซ้ใหม่ ที่จะต้องเตรียม
ตัวตั้งแต่อยู่ในมหาวิทยาลัย
เลย
ไอ้ไซ้ จำเป็นมากเลย
ครับ ถ้ายังไม่ได้เตรียม
พร้อมตั้งแต่อยู่ในร่วมหา
วิทยาลัยแล้ว เขาจะ FAIL
ตั้งแต่ที่มา INTERVIEW
แล้ว และเขาจะไม่ SUC-
CESS แม้กระทั่งการ PRE-
PARE ตั้งแต่ในมหาวิทยาลัย
เลย อาจารย์ผู้สอนจะต้อง
เลือกให้เขา คือตั้งแต่เรื่อง
ผม เรื่อง SHIRT เรื่องรอง
เท้า กางเกง ต้องเนียบตั้ง
แต่ตอนนั้น ยกตัวอย่างโรง
เรียนการโรงแรมที่ SWIT-
ZERLAND เขาบังคับให้

นักเรียนแต่งสูท รองเท้า
ต้องเป็นมัน เวลาขึ้นต้อง
ไม่หลังอ เดินเห็นต้อง
สำรวจ
■ ในเรื่องการกวาดขัน
นักศึกษา ขณะกำลังศึกษา
อยู่ บางทีก็หนักใจเพราะ
การศึกษาระดับนี้ จะต้อง
ให้เสรีภาพกับเขาบ้าง
เรื่องนี้ผม AGAINST
หัวชนฝาเลย ก็เพราะไอ้
เรื่องเสรีภาพนี่แหละ ที่ทำ
ให้เสียผู้เสียคนกันมานักตอ
นักแล้ว ก็เพราะความไม่มี
ระเบียบ ไม่มีกฎ จึงทำให้
เด็กใจแตก เสียคน มันจะ
เหมือนสังคมคนอเมริกันเข้า
ไปทุกวันแล้ว
ผมขอให้อัคิดไว้
อย่างหนึ่ง คือว่า การที่โรง
แรมจะ SUCCESS ได้นั้น
มิได้ขึ้นอยู่กับ ความใหญ่
โต ความหรูหรา ของตัว
โรงแรม แต่สิ่งที่สำคัญที่สุด
ก็คือ ตัวบุคลากร นั่นเอง

คุณ กำธร จาตุรจินดา

นำ BUSINESS มาให้เรา
ได้ จะเป็นสายการบิน
TRAVEL AGENTS หรือ
สื่อมวลชน
■ สำหรับในอนาคต
สำหรับนักศึกษาที่สนใจจะ
มาดำรงตำแหน่งผู้จัดการ
ทั่วไป เขาจะต้องเตรียมตัว
ในเรื่องประสบการณ์
สภาวะทางจิตใจหรือเรื่อง
การวางตัวอย่างไร

ผมจำได้ ตอนที่ผมไป ไม่ใช่จุดประสงค์ของผม
เรียนที่ต่างประเทศ พ่อผม และผมก็ไปเรียนต่อ HOTEL
คิดว่าอยากให้ผมไปเรียน COURSE ที่ประเทศฝรั่งเศส
เป็น PROFESSION ที่คน ในสมัยโน้นกับสมัยนี้ ผิด
ขโมยเอาไปไม่ได้ อย่างเช่น กันมาก เพราะว่าจะอะไร?
ELECTRICAL ENGINEER ผู้ใหญ่ในเมืองไทย ไม่มี
เป็นหมอ ผมก็ได้เรียน ความคิด อยากให้ลูกไป
ENGINEER ที่อเมริกาอยู่ เรียนโรงแรม เพราะเขาคิด
2 ปี ผมยังคิดอยู่ว่า ถ้าผม ว่า PROFESSION นี้เป็น
อาชีพที่ LOW DOWN เช่น
GOVERNOR แล้วแต่สิ่งนั้น จะต้องเป็นบอย จะต้องเป็น

อะไรต่อมิอะไร และการไปเรียนไม่ใช่เรียนอย่างเดียว **■** และความรู้สึกในตอนนั้น เป็นอย่างไรบ้าง จะต้องมี EXPERIENCE ไม่ใช่ใครรับ ก็เขาให้ด้วย คือว่ามีเวลาทำงาน ผมไป TRAIN ก็ต้องส่วนใหญ่แล้ว คนไทยเวลา TRAIN ไปเรียนยังไม่ทันจบ

COURSE เลยกลับเมือง ผู้จัดการทั่วไป ผู้หญิงจะไทยแล้ว ส่วนใหญ่จะเป็น ไม่มี POSSIBILITY มาก พวก ASSISTANT GENERAL MANAGER คือ พวกเจ้าของ หุดง่าย ๆ ชั่ว

■ เพราะฉะนั้น คนที่เรียนจบทางด้านโรงแรม เขาจะต้องเริ่มต้นที่ตำแหน่งใด

ผม จบ ทางด้าน BACHELOR OF SCIENCE DEGREE มาจากอเมริกา เลย และผมไป TRAIN งานจาก HILTON INTERNATIONAL เขาให้ผมเป็น DOOR BOY ก่อน พอไปถึงก็ให้ผมตัด

UNIFORM เราก็ต้องรู้ว่าจะงานไหนเป็นอย่างไร เพราะเราจะเป็น นายคน เราก็ต้องรู้ว่าช่วงล่างเขาทำอะไรกัน

■ คนที่จะก้าวมาทำงานในโรงแรม อย่างน้อยจะ ต้องยอมรับไหม่ว่าเราจะต้องมาทำหน้าที่ให้การบริการ และคำนิยมหรือทัศนคติต่าง ๆ ต่องานนั้นๆ จะต้องเปลี่ยนไปไหม

ต้องไม่ถือตัว ผมยัง เวลาไปกับแผนกต้อนรับ ในเคยขัดพวกหม้อ และอะไร เรื่องเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับ

เราจะมีเพียง 20-30 คน เข้ามาทำการฝึก และจะดูว่าใครมีความถนัดในด้านไหน เช่นด้าน F & B ด้าน FRONT หรือทางด้าน FINANCE เราจะ PUSH เขาไปทางนั้น

■ ทางโรงแรมจะดูจากผลการเรียนด้วยไหม หรือจะดูจากความสามารถด้านอื่น

ก็อย่างที่ผมได้เรียนให้ทราบแล้วใครรับ ว่า ในด้านภาษาและต่อมากจะพิจารณาจาก PERSONALITY ว่าเป็นอย่างไร สามารถเข้ากับแขกได้ไหม ทำหน้าตาบูดบึ้งกับแขก หรือเปล่า

■ ในช่วงเดือนไหน ที่ทางโรงแรมไม่มีแขกมาก นัก และสามารถจะรับเด็กฝึกงานได้

ประมาณช่วงเดือน มิถุนายน ระยะเวลาการฝึกงานจะใช้เวลาประมาณ 2 หรือ 3 สัปดาห์ แล้วแต่ COURSE และเมื่อจบการ TRAINING แล้ว ทางโรงแรมจะออกไป CERTIFICATE รับรองว่า ได้ผ่าน COMPLETED TRAINING ที่โรงแรมจริง

คุณ พิชัย นวจันทร์

อย่างใกล้ชิด และตลอด ต่อที่พนักงานต้อนรับ เพื่อจะได้จัดเตรียมห้องพักให้ ตามใบจองเหล่านั้น เมื่อการจองทุกรายจะต้องส่ง

ต่อขอเช่าห้อง พนักงาน ที่ทำการจองไว้กับทางโรงแรมในช่วงต่าง ๆ นั้นจะให้การยืนยัน หรือต้องการจะยกเลิก สิ่งนี้ถือเป็นงานหลักของแผนกเพื่อโรงแรม จะได้ทราบว่าจะขณะนี้โรงแรมมีห้องพร้อมที่จะขายได้ ในสัดส่วนเท่าไร ทั้งนี้เพื่อให้สัมพันธ์กับการติดต่อ

■ ในเรื่องการรับ ADVANCE BOOKING มีบ่อยครั้งไหมที่แขกทางโรงแรมมีนโยบายอย่างไรบ้าง

คือหุ้ดถึงกฎต่าง ๆ โรงแรมจะกำหนดไว้ตายตัวแล้ว ทางโรงแรมจะขอร้อง ให้ผู้จองส่งใบยืนยันการจองกลับมา หรือไม่ก็ขอเรียกเก็บเงินค้ำมัดจำค่าห้องพักไว้ 1 คืน บางโรงแรมอาจจะขอให้ผู้จองแจ้งหมายเลขของบัตรเครดิตเป็นการค้ำประกันไว้ ทั้งนี้ เพื่อป้องกันมิให้โรงแรมต้องเสียผลประโยชน์ แต่ในทางปฏิบัติจริงแล้ว โรงแรมเราก็มีการยืดหยุ่น อนุโลม เป็นบางกรณี เช่น บางบริษัทที่ส่งแขกให้กับทางโรงแรมเป็นประจำ หรือถ้าหากว่าในบางช่วงที่โรงแรมเต็มมากเราอาจจะเข้มงวดเรื่องการวางมัดจำ แต่ก็ไม่เข้มงวดถึงขนาดจะเสียลูกค้าของโรงแรมไป และอีกอย่างหนึ่ง ของระบบงาน RESERVATION ของโรงแรมเราก็คือ การโทรศัพท์ไปเพื่อถามว่า

■ เคยมีบ้างไหมที่ทางผู้จองมีการทำการจองถูกต้อง ชำระค้ำมัดจำถูกต้อง เมื่อถึงกำหนดมาพัก โรงแรมไม่สามารถจัดห้องให้แขกกลุ่มนั้นได้

เมื่อโรงแรมรู้สภาพแบบนี้แล้ว โรงแรมต้องติดต่อหาโรงแรมอื่นที่อยู่ในระดับเดียวกันให้ เพราะเรารู้ว่า เราไม่สามารถจัดหาห้องให้ได้แล้วหลังจากนั้น

โรงแรมจะแจ้งให้บริษัททัวร์
ที่รับผิดชอบกรุ๊ปนั้นทราบ

ว่าขณะนี้โรงแรมเกิดปัญหา
คือ หาดูห้องไม่ได้ตามที่

จองมา เนื่องจากเหตุผล
ต่าง ๆ แล้วแต่ทางโรงแรม

จะสามารถชักแม่น้ำทั้งห้า
เนื่องจากว่า อาจจะแจ้งว่า

มีกรุ๊ปของทางรัฐบาล ซึ่ง
ทางรัฐบาล FORCE มา

ซึ่งแขกเก่าที่ EXPECT ว่า
จะ CHECK OUT บังเอิญ

แขกเปลี่ยนใจ พักอยู่ต่อ
ตามความเป็นจริงทางโรงแรม

RESERVE ไว้ให้
เมื่อครั้งนั้นมันสุดวิสัยจริง ๆ

■ ในกรณีที่ทางโรงแรม
จะช่วยเหลือแขกในเรื่องนี้

หมายความว่าทางโรงแรม
มีความหมายว่าทางโรงแรม

ผิดพลาดเอง ใช้ไหม
ได้อีกด้วย

■ และการรับพนักงาน
■ ในกรณีที่ความผิด

พลาดเกิดจากผู้จองหรือ
จากอะไรอีก

บริษัททัวร์นั้นอาจจะอ้าง
เวลาเข้าพักผิดไป หรือเรื่อง

ทัวร์แน่นอน เราก็ให้ความ
ช่วยเหลือ หาดูห้องให้ อาจ

จะเป็นที่โรงแรมอื่น
■ ระบบการทำงานด้าน

เอกสาร ที่ใช้ในแผนกต้อนรับ
เป็นในลักษณะใด

เราจะใช้ภาษาอังกฤษ
ยื่นพื้น คิดว่าการจะรับ

พนักงานมาประจำใน
บุคคณเหล่านั้นควรจะต้อมี

ความรู้ทางด้านภาษาอังก
กฤษเป็นอย่างดี เป็นความ

ต้องการของโรงแรม เพราะ
จะเกิดการตั้งแต่งตั้งอน

กัน
■ โรงแรมต้องพยาย

ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ
ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ
ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

เพียงใดก็ตาม เพราะถ้ารับ
เข้ามาแล้วก็จะเกิดการตั้ง

ตั้งอนกัน
■ โรงแรมต้องพยาย

ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ
ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ
ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ
ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ
ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

พอใจ เขาจะคิดได้เองว่า
ตัวเขาเองทำมากเกินไปหรือ

เปล่า และสิ่งที่โรงแรมจะได้
กลับมาก็คือ

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ
ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ
ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ
ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ทางโรงแรมก็ได้ตกแต่งให้
บริการให้เสมอภาคกัน คือ

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ
ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ
ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ
ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

คุณณัญญ์ โสรัจ

อาหาร โดยปกติแล้วงาน
ทางด้าน Food and

Beverage เป็นงานบริการ
พูดง่าย ๆ เป็นงานบริการ

ที่มีส่วนเสริมทางด้านกา
รขาย ทางด้าน Marketing

ด้วย F & B manager จะ
ได้รับการปรึกษาหรือสอ

ถามจากแผนกอื่นที่เกี่ยวข้อง
เช่นทางคุณพิชัยมี

group เข้ามาพัก ต้อง
ทาน breakfast มีการติด

ต่อมาทาง F & B เตรียม
breakfast ให้กับ group

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

booking มาเขาก็ต้องมี
ห้องพัก รวมทั้งอาหารเช้า

บาง group ก็ต้องมีอาหาร
กลางวัน หรืออาหารเย็น

เราก็แจ้งไป
■ การติดต่ออย่างนี้ต้อง

ใช้ memo หรือเปล่า
ครับ เราก็ใช้ memo

ไป หรือบางอย่างเราก็มี
format อยู่แล้ว

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

ทุกห้องอาหารมีผู้จัด
การ (manager) เรียกว่า

outlet manager และ
outlet manager ทั้งหมด

จะขึ้นอยู่กับ restaurant
manager คำว่า restaurant

manager ของโรงแรมก็มี
ทุกภัตตาคาร ตำแหน่งนี้

เทียบได้กับ assistant
food and beverage

manager ทั้ง 2 คนขึ้นตรง
กับ F & B manager ซึ่งจะ

■ โรงแรมต้องพยาย
ยามหาสิ่งที่ทำความพอใจ

ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
■ โรงแรมต้องพยาย

& beverage เพราะทาง นอน

ด้าน rooms โอกาสที่เราจะ

promote ว่าทำยังไงจะ

ขายห้องให้ดีแทบจะไม่มี

เลย ทั้งนี้เพราะเกี่ยวกับ

rate ราคาซึ่งเป็นของฝ่าย

marketing แต่ทาง F & B

ทาง marketing ขายมาให้

เราก่อนเราที่พยายามขาย

ให้มากขึ้น ตกลงราคา

10 บาทพยายามทำให้เป็น

12 โดยการ upsell อย่าง

อื่นเข้าไป ไม่ใช่ไป charge

เพิ่ม เรายินหน้าที่จะเสริม

■ การที่เราจะจัดเทศกาล

อาหารพิเศษขึ้นมาต้องมี

โครงการล่วงหน้าทุกปีหรือ

เปล่า หากว่าปีไหนขายดี

แล้วไม่จัดได้หรือไม่

ถ้าเราอยากจะเป็นโรง

แรม 5 ดาวเราก็ต้องมีกิจ

กรรมอะไรตลอดเวลา ไม่ใช่

■ Outlet แต่ละแห่งมี

ครัวโดยเฉพาะหรือไม่

มีครัวโดยเฉพาะ อย่าง

เช่นร้านอาหารจีน Dynasty

ก็มีครัวจีน main kitchen

ของเราจะทำให้งาน ban-

quet ของคาเฟ่มีครัว สอน

บักก็มี ทุกแห่งต้องมีครัว

ของตนเอง บางโรงแรมอาจ

จะใช้ที่เดียว มี outlet ล้อม

รอบครัว ซึ่งถ้าเป็นโรงแรม

ใหม่ ๆ ทันสมัย จะไม่ทำ

อย่างนั้นเพราะมันจะสับสน

วุ่นวาย ข้าวของเครื่องใช้

หยิบกัน ของสด ของแห้ง

ยืมกันมั่วไปหมด ของเราแต่

ละครครัวจะเบิกของจากสตอร์

(Store) ด้วยหลักฐานของ

ตัวเอง ค่อยง่ายขึ้นว่าครัว

ไหนใช้ของไปเท่าไร

■ Chef ที่ทำงานเป็น

ขั้นตอนการปฏิบัติจะเป็น

อย่างไร

หาก chef คิดอาหาร

ขึ้นมาเขาจะเอามาขายเลย

ไม่ได้ เขาต้องมาเสนอให้

F & B manager พิจารณา

ว่าดีไหม F & B manager

รับทราบเรื่องราวแล้วต้อง

เรียก outlet manager มา

รับทราบว่าอาหารนี้เราจะ

ขาย มีรายละเอียดอะไรบ้าง

คุยกับ chef ถึงลักษณะ

การ serve ทางเครื่องดื่มมี

อะไรมาเสริมไหม ต้อง

discuss กันในช่วงเช้าที่ทำ

อยู่ทุกวันเรียกว่า morning

brief ถ้าเป็นด้านหลักจริง ๆ

มี chef, F & B manager

ผม แล้วก็ banquet mana-

ger จากนั้นเราก็มี morn-

ing brief ย่อย 11.00 น.

โดย restaurant manager

แบ่งได้ 7 F & B manager

ต้องรอให้ chef เสนอขึ้นมา

เช่น จากกระทะ 1 ไปเป็น

กระทะ 2

■ ตำแหน่งในแผนกครัว

ของที่มีมานาน้อยแค่ไหน

มีเป็นสิบ ๆ คน

อำนาจหน้าที่มีตามที่เรา

กำหนดไว้ให้ ขึ้นกับ Exe-

cutive chef

■ สำหรับนักศึกษาที่

เรียนวิชาการจัดบริการ

อาหารและเครื่องดื่ม จำ

เป็นหรือไม่ที่ควรเรียนรู้ถึง

วิธีการทำงานในครัว เช่น

การหันผัก การหันเนื้อ

ไม่จำเป็นเลยครับ คน

ที่จะมาเป็นพ่อครัวต้อง

เรียนมาทางนี้โดยตรง แต่ยังไม่

มีโรงเรียนในเมืองไทย

สอนทางนี้โดยตรง ต้องเริ่ม

จากการเป็น kitchen

หน้าที่บางอย่างเช่น พนักงาน

หันเนื้อตามงานจัดเลี้ยง

จำเป็นหรือไม่

ไม่จำเป็นเลยครับ ใคร

ก็ได้ที่หันเนื้อเป็น ไม่ต้องมี

ทักษะมากนักเพียงแต่ขอ

ให้รู้ว่าถ้าเนื้อควรจะหัน

อย่างไร ตามยาว หรือตาม

ขวาง

■ ถ้านักศึกษาได้รับการ

ฝึกมาบ้างทางด้านนี้คงมี

โอกาสมากกว่าคนอื่นแน่

นอน

ครับ สมมติว่าทางด้าน

อาหารไทย ถ้าเขารู้จักแกะ

สลักผัก โอกาสจะดีกว่า

■ ดังนั้นในการสอนควร

จะให้ความสำคัญต่อเรื่อง

เหล่านี้บ้าง

ถ้าจะเน้นในเรื่องอาหาร

หมายถึงใน kitchen โดย

ตรง การแกะสลักผักใช้

สามารถทำได้ อย่าง
เหล้าก็มีมากมายทั้งก่อน
อาหาร หลังอาหาร ระหว่าง
อาหาร ไวน์อะไรกินกับ
อาหารประเภทไหน ส้อม
ปลา มีดปลา ลักษณะเป็น
อย่างไร ควรจะรู้ในสิ่งเหล่านี

■ หากทางโรงแรมรับ
นักศึกษาที่ไม่มีประสบ-
การณ์เข้าฝึกงานที่แผนก
F & B ตำแหน่งอะไรที่ทาง
F & B จะจัดสรรให้

ขึ้นอยู่กับว่าเขาอยากจะทำ
เรื่องอะไร อาจทำได้ใน
เรื่องของการเสิร์ฟ การจัด
โต๊ะ เพราะทางมอไม่มี
แผนกครัว ถ้านักศึกษามา
ฝึกงานในครัวก็ไม่มีประ-
โยชน์

■ ในกรณีของแผนก F
& B ยังสามารถให้นักศึกษา
ทำงานที่ติดต่อกับแขกได้
มากกว่าทาง front มีข้อ
จำกัดบ้างหรือไม่

ปกติแล้ว F & B ติด
ต่อแขกในแง่ของการให้บริการ
เราจะไม่ค่อยมีที่
ต้องเข้าไปแก้ปัญหา หรือ
deal เรื่องราคา อาหารจาน
ละ 10 บาทยกไปวางแขก
ไม่สามารถต่อรองราคาได้
แค่ให้ service และตอบ
คำถามที่แขกถามเพิ่มเติม

■ สำหรับผู้ที่สนใจจะ
ทำงานโรงแรม นอกเหนือ
จากต้องสอบความรู้ทาง
ข้อเขียนแล้ว ต้องสอบภาค
ปฏิบัติด้วยหรือไม่

บางครั้งเราเปิดโอกาส
ให้ถึงขนาดฝึกงานให้ก่อน
1 เดือน มีอาหารให้จริง ๆ
แล้วงานให้บริการอยู่ที่
attitude ของคน แต่ใคร
จะคิดว่าใครต้องอาศัยการ
ชวนขายไม่ใจศึกษา บาง
คนเสิร์ฟเหล้าอยู่ 6 เดือน
เต็ม ๆ แต่ไม่รู้ว่าจะทำอะไร
แขกสั่งวิสกี้ น้ำ ทางบาร์ริน
ให้แต่ไม่รู้ว่าจะทำอะไร
อันนี้อยู่ที่ความสนใจของ
แต่ละคน บางครั้งการ
train on the job outlet
manager ไม่มีเวลามากพอ
ที่จะมาจ้ำจี้จ้ำไชว่าเรามี
เหล้าอะไรขายบ้าง คนเรา
ต้องชวนขายเองเท่ากับ
เป็นการ show attitude ซึ่ง
ผู้บังคับบัญชาจะมองเห็น
เอง

■ คนที่จบระดับปริญญา
ตรีทางสาขาท่องเที่ยวโรง
แรมสามารถทำงานในตำแหน่ง
ใดได้บ้างในแผนก
F & B

เริ่มต้นจริง ๆ คือ
busboy, busgirl เก็บจาน
clear โต๊ะ หากวันไหน
busy มากอาจมาช่วยเสิร์ฟ
ได้ แต่ง uniform เช่นเดียวกับ
waiter/waitress อาจ
จะแตกต่างกันเล็กน้อย ซึ่ง
ข้อนี้จะเป็นปัญหาสำหรับ
ผู้จบปริญญาตรีที่จะต้อง
เริ่มต้นตรงนี้ แต่มมอยาก
บอกให้ทราบเลยว่า งาน
โรงแรมเป็นงานที่ jump ได้
เร็วที่สุด หากทำอะไรที่

แสดงความสามารถแล้วจะ
ไปได้เร็วมาก เพราะมีคน
เข้านอกออกตลอดเวลา คนที่
ตั้งใจจริงมีอยู่ไม่กี่คน การ
จะ promote ใครย่อมต้อง
ดูว่ามีประสบการณ์ในการ
ทำงานที่นั่นมานานแค่ไหน
เพราะการจะรับคนใหม่เข้า
มาเป็นหัวหน้าเลยนั้นจะ
ก่อให้เกิดปัญหาในการ
ปกครอง

■ สำหรับผู้ที่ไม่ได้เรียน
มาทางด้านบริการโรงแรมโดย
ตรง เช่น อาจเรียนมาทาง
สายบริหารธุรกิจ สาขาการ
ประชาสัมพันธ์ จะมีโอกาส
ได้ทำงานประชาสัมพันธ์
ในโรงแรมไหม

ก็มีครับ แต่ถ้าเรียนมา
ทางด้านประชาสัมพันธ์ก็จะ
ไปเข้าแผนกประชาสัมพันธ์
ตอนที่ทางโรงแรมเริ่มจะมี
ตำแหน่ง promotion เร็ว ๆ
นี้ก็มีเงินเดือนเริ่มต้น
creative แต่รู้สึกจะเรียกว่า
creative co-ordinator

ทำการ promote ด้านการ
จัดเลี้ยงที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่ง
ขึ้น ขายง่ายขึ้น รุ่งเรืองลูกค้า
โดย co-ordinate ระหว่าง
catering manager กับ
ลูกค้า หรือกับทาง kitchen
ต้องมีส่วนเชื่อม ปกติแล้ว
แผนกขายรับมาจากลูกค้า
แล้วส่งทาง kitchen หรือ
F & B เติมน้ำ รุมนี่ไม่พอ
เพราะการแข่งขันมีมาก เขา
เคยขายได้ 200 บาท เรา
มีหน้าทับ บอกว่าอันนี้

สามารถขายได้ 220 โดย
จะมีอะไรเพิ่มเติม โอกาส
ได้จะ upsell ได้ต้องทำ
นอกจากรายได้จะมากขึ้น
แล้ว ทำให้เรา unique แตก
ต่างจากที่อื่น

■ ความรู้ทางด้านกา
บัญชีมีส่วนช่วยในการ
ทำงานไหม

ในระดับ Basic พหมี
อย่างผมรู้อันนี้เกี่ยวข้องกับ
เรื่องการเงินเรื่องทอง ควร
จะ channel ผ่านไปทาง
ไหนพอแล้ว ไม่จำเป็นต้อง
รู้ว่า business tax เท่าไร
แต่ควรจะมีเรื่อง cost พอ
สมควร ถ้าเราไม่รู้ราคาต้อง
ถาม ผมเอา wine เข้ามา
ตัว ขวดละเท่าไรผมต้องรู้
คิดเป็น cost ออกมาเท่า
ไร คิดเปอร์เซ็นต์ว่า affect
ระบบทั้งหมดแค่ไหน จะได้
มากำหนดราคาขายได้

■ ความรู้ทางด้านเครื่อง
ดื่มจำเป็นมากแค่ไหน
ควรรู้อย่างไรบ้าง
ต้องเป็นระดับ expert
อย่างพี่เรียกว่า wine som-
melier เรายังไม่มีถึงขนาด
นั้น ขึ้นอยู่กับชนิดของลูกค้า
ค่าของเราด้วย

■ ทางโรงแรมมี train
ในเรื่องเครื่องดื่มให้บ้าง
หรือเปล่า

มีแต่เป็นในลักษณะ
ให้รู้ว่าไวน์มีกี่ชนิด แต่ละ
ชนิดทานกับอาหารประเภท
ไหน เพราะหากจะรู้เรื่อง
ไวน์ต้องเรียนกันเป็นปี บ้าง

จนคนที่มีเรื่อง wine ดีที่
สุดคือ คุณพีระ สุธรรม
นายกสมาคมสยามไวน์ไช
ซ์ดีคนเดียว ไวน์ขาว ไวน์
แดงและยี่ห้อไหนที่เขานิยม
ควรจะรู้ แต่ในเรื่องอาหาร
ลักษณะของเครื่องดื่มเรามี
สิทธิ์แนะนำแขกได้แต่ไม่มี
สิทธิ์แก้ไขแขกแขกสั่งผิดก็

มาบอกขอไวน์ขาวเสิร์ฟ
ไม่ต้องบอกว่าต้องเป็นไวน์
แดง ทุกโรงแรมจะมี wine
ที่เรียกว่า housewine ก่อน
ข้างราคาถูก housewine
นี้ไม่ใช่เราผลิตเอง เป็น
wine ยี่ห้อหนึ่งที่เราร่างชื่อ
ขึ้นมา เป็นแก้วขายได้
ตลอดเวลาไม่ต้องเปิดขวด

■ การทำ promotion
เรื่อง wine ต้องหาสปอน-
เซอร์หรือไม่

ส่วนใหญ่ต้องมีอยู่
แล้วเพราะบรรดา material
เราไม่พิมพ์เอง คุณจะให้
เราขาย wine ขอคุณ ช่วย
ให้คุณขายได้ดีขึ้น คุณต้อง
เอา poster, tape ของแจก
แถม ลดราคากันไป คือ
sponsor ออกมาได้หลาย
แบบ เราซื้อคุณ 100 ขวด
เราเอาฟรี 20 ขวด หรือ
เราซื้อคุณ 100 ขวดคุณ
พิมพ์โปสเตอร์ในราคามูล
ค่าขนาดนี้ให้เรา หรือเรา
จะพิมพ์ wine list ใหม่
ค่าพิมพ์เราทั้งหมด 1
แสนบาท คุณใส่ยี่ห้อไวน์
ของคุณลงไป คุณออกให้
เรา 1 หมื่น

ได้ยกเลิกระบบนี้แล้ว และเราได้ทำการรับ CHECK-IN แยกบนห้องพัก แต่ถ้าเป็น REPEATING GUEST แล้ว เราจะเก็บประวัติของแขกไว้ในคอมพิวเตอร์เมื่อไรก็ตามที่แขกคนนั้นมาพัก อีกเราเพียงเรียกข้อมูลเดิมออกมาทันที และในใบ REGISTRATION CARD เราจะพิมพ์รายละเอียดต่าง ๆ ของแขกได้ทันที และจัดเตรียมใส่ใน FOLDER อย่างสวยงาม และพนักงาน GUEST RELATION จะพาแขกเดินขึ้นไปบนห้องพัก สิ่งแรกที่แขกจะต้องทำคืออะไร? เพียงแต่เซ็นชื่อเท่านั้น เพราะตามกฎหมายแล้วแขกทุกคนต้องเซ็นชื่อในใบลงทะเบียน

■ ทางโรงแรมได้ใช้ระบบ HI-TECHอะไรบ้างเพื่องานบริการ

สมัยนี้เป็นสมัยของ HI-TECH เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ต้องทันสมัยไปด้วย อย่างเช่นการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ ยกตัวอย่างเรื่อง บัญชีค่าใช้จ่ายของแขกที่เรียกว่า FOLIO ทางแผนก CASHIER จะจัดเตรียม PRINT ออกมาให้แขก โดยส่งฉบับ COPY ให้แขกได้ตรวจเช็คบนห้องพัก ก่อน 1 วันล่วงหน้า พอแขกลงมาจากห้องพักก็มาติดต่อทำ CHECK-

OUT เลย เป็นการทำให้เกิด EXPRESS DEPARTURE คือ สะดวก รวดเร็ว ไม่มี airport representative สำหรับ stand by ที่ airport ในกรณีที่มีแขกของเรามาถึงที่สนามบิน ขาก็ติดต่อขอทำ Booking ที่โรงแรมไว้ล่วงหน้า สิ่งที่ airport representative ของเราทำก็คือ เรามี arrival list ทำให้เราทราบเวลาที่กำลังเดินทางมาว่าแขกที่กำลังเดินทางมาชื่ออะไร เราเขียนชื่อแขกลงบนแผ่นป้ายที่มีตราของโรงแรม ยกขูประกาศหาแขก เมื่อแขกเห็นป้ายเป็นชื่อของตนก็เข้ามา approach และ airport Rep. ก็ introduce ตัวเองและจัดการเรื่องรถ limousine ให้ส่งแขกไปที่โรงแรม รถ limousine ส่วนใหญ่จะใช้รถของ T.G. เพราะเราถือว่าเป็น มาตรฐานที่สุด

หลายใจว่า เอ! รู้จักชื่อเขาได้อย่างไร ทั้ง ๆ ที่เขายังไม่เคยมาประเทศไทยเลย กันก็มีกรุ๊ปเดินเข้ามาเยอะ ๆ นี่ต่อไป Business Man จะไม่มาพักอีกเลย อันนี้เราพิสูจน์มากันหลายโรงแรม สิ่งที่ผมกำลังจะทำในปีนี้เป็นสิ่งที่ผมกำลังจะทำในปีนี้ ในกรณีที่ทางพนักงานต้อนรับได้รับโทรศัพท์แจ้งจากทาง airport Rep. แล้ว Registration Card จะต้องเตรียมไว้ แล้วถือรออยู่หน้าประตูเข้าโรงแรม จะไม่ต้องให้แขกเสียเวลาเข้ามา approach เลย เมื่อแขกมาถึงทั้ง Door Man และ Guest Relations Officer จะต้อนรับและพาแขกขึ้นห้องพักทันที ไม่ต้องมาขึ้นรถอีกแล้ว หน้า reception นี้จะไม่เห็นมาพบลายรถติดบ้านเรา

■ ที่โรงแรมรับกรุ๊ปบ้างไหม

ไม่ต้องพูดถึง Group Business นะครับ โรงแรม 5 ดาวนี้ส่วนใหญ่พวกกรุ๊ปในโรงแรมที่ต่ำกว่า 400 ห้องนี้ เจ้าจะรับกรุ๊ปน้อย แล้วก็รับแต่พวก incentive ต่าง ๆ หรือกรุ๊ปน้อย ๆ ประมาณ 20 คน กรุ๊ปมาก ๆ นี่เช่น Business Man กับ Group Business นี่จะอยู่ด้วยกันไม่ได้ คือแขก Business Man จะไม่ชอบอะไรที่มันวอยวาย หนวกหูแขกจะไม่ชอบอยู่แต่ถ้าหากโรงแรม

มีแขก Group Business life ของมัน มันสั้น มันจะมาก ๆ นี้ และในขณะเดียวกันก็มีกรุ๊ปเดินเข้ามาเยอะ ๆ ไปเป็น classic เหมือนเดิม นี่ต่อไป Business Man จะไม่มาพักอีกเลย อันนี้เราพิสูจน์มากันหลายโรงแรม สิ่งที่ผมกำลังจะทำในปีนี้เป็นสิ่งที่ผมกำลังจะทำในปีนี้ ในกรณีที่ทางพนักงานต้อนรับได้รับโทรศัพท์แจ้งจากทาง airport Rep. แล้ว Registration Card จะต้องเตรียมไว้ แล้วถือรออยู่หน้าประตูเข้าโรงแรม จะไม่ต้องให้แขกเสียเวลาเข้ามา approach เลย เมื่อแขกมาถึงทั้ง Door Man และ Guest Relations Officer จะต้อนรับและพาแขกขึ้นห้องพักทันที ไม่ต้องมาขึ้นรถอีกแล้ว หน้า reception นี้จะไม่เห็นมาพบลายรถติดบ้านเรา

■ เมื่อสักครู่นี้บอกว่ามีบริษัท survey ที่มาทำ survey ให้ ชื่อว่า performance นี่ทำหน้าที่อบรมหรือทำหน้าที่ survey ครับ

ทำทั้ง 2 อย่าง บริษัท จะทำการ survey ว่าแขกชอบอะไร คือเราจะทำการ survey 2 แบบ คือ 1. แขกชอบอะไร 2. staff ชอบอะไร แขกคิดเห็นอย่างไร โรงแรมเป็นอย่างไร ขึ้นหนึ่งหรือเปล่า คืออย่างไร แล้วเรานำข้อมูลต่าง ๆ survey กับ staff ทั้งหมดให้เขียนมาว่าพนักงานคิด

อีกแล้ว นักไปทางข้อส ให้นั้นมีรสชาติดีจริง ๆ ไม่ ต้องให้ส่วยแต่ให้นั้นสะอาด สะอาด แต่บางอย่างก็มี น้อยเสียเหลือเกิน ทานค่า Main lobby พวก Business Man จะหันมามอง ซึ่ง concept เหล่านี้ ความกันใหญ่ และจะถามว่า จริงแล้ว ก็เริ่มที่จะใหญ่ ขึ้นบ้างแล้ว สมัยนี้เรื่อง คือ ความสวยเป็นเรื่องใหญ่ แต่ แท้ที่ไรได้ study อยู่เป็น ประจำ เพราะงานโรงแรม จะหยุดอยู่นิ่งไม่ได้ ซึ่งไม่ เหมือน Bank ซึ่งถ้าเขียน procedure อะไรออกมา ก็จะต้องทำไปตามนั้น แต่ โรงแรมนี้ไม่ได้เลย จะหยุด นิ่งไม่ได้จะต้องคิดทำ อะไร ๆ เสมอ ถ้าไม่คิดแล้ว คนอื่นเค้าจะแซงหน้าเรา

ว่าเป็นอย่างไรบ้าง facilities เป็นอย่างไรบ้าง เครื่องมือเครื่องใช้เป็นอย่างไร เก่าไปหรือเปล่า การ Break Down การซ่อมบำรุงรักษา การซ่อมบำรุงรักษา aircraft ถ้าได้เดินทางไปกับรถ limousine ของโรงแรม airport Rep. ที่สนามบิน จะได้สังเกต และจะรู้สึกพอใจให้การต้อนรับ บางครั้งถ้าหากว่า ทางโรงแรมมี Good Relationship กับ airlines ก็อาจจะหาที่ว่างบนเครื่องบินให้กับแขก V.I.P. รายนี้ พร้อม up grade ให้ด้วย เพราะฉะนั้น เราจะต้องหาทาง providing หรือ add on ไปเรื่อย ๆ คือไม่ใช่อยู่หนึ่งกับที่ ถึงแม้เราจะต้องเสียเงินในการทำ survey ต่าง ๆ ในการทำงานที่เรื่อง สัมมนาต่าง ๆ ซึ่งความจริงจะจินตนาการถึงที่แน่นอนต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่ถ้าจะจัดในโรงแรม การ concentration จะไม่มี เพราะจะมีรายการตามตัวกันอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น เราจึงไปทำการสัมมนากันที่ฮ่องกง และถือโอกาสไปดูโรงแรมติดอันดับโลกใหญ่ ๆ หลาย ๆ โรง ซึ่งได้รับประโยชน์มาก

โรงแรมของเรา เขียนมาติดอันดับโลกจะได้ emphasize ออกไป เป็น 1 ใน 3 โรงแรมของเฉพาะส่วนบริการด้านหน้า มีการ improve ให้ดีขึ้น คือ Oriental, Regent และไม่ใช่รับ รับทำ check in อย่างเดียว คือไม่ใช่ตอน

เลียนแบบกันได้ แต่มันจะต้องมีเอกลักษณ์ของตัวเองมันเองหรือไม่

ถ้าเราไปเปรียบเทียบ กับต่างประเทศแล้ว มันมีแค่เอกลักษณ์ของเราคือ การ Willing ที่จะช่วย ไปหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา อันนี้คือเอกลักษณ์แบบไทย ๆ แต่ถ้าเราจะนำไปเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น ๆ ในประเทศไทย คือคนไทยเรามีเอกลักษณ์แบบนั้นอยู่แล้ว มันก็มองไม่ชัด ที่นี้เรามุ่งมาที่การ train เด็กของเรา แต่ของเรามันเสียอย่างหนึ่ง คือมันอาจจะช้าเกินไป คนไทยเรามีอยู่แล้วคือ ความยิ้มแย้มแจ่มใส willing ที่จะช่วย แต่ process ต่าง ๆ มันช้ามาก อาจจะให้เร่งขึ้นนิดหน่อย แต่ในขณะเดียวกันถ้าเราเร่งมากมันจะเป็นเหมือนพวกฮ่องกงหรือเปล่า เหมือนพวกสิงคโปร์หรือเปล่า มันก็เลยกลายเป็นเรื่อง push มากจนเกินไป มันจะทำให้ความนุ่มนวลที่เป็นเอกลักษณ์ของเรามันเสียไป อันนี้ที่ผมเป็นห่วงที่สุด คือผมอยากให้ speech up ให้เร็วขึ้น แต่ไม่ใช่เร็วจนกระทั่งทำอะไรแบบลวก ๆ แล้วมันจะค้านกับความนิ่มนวลของคนไทย ผมเป็นห่วงของคนไทย แต่คิดว่าถ้าเรา train เด็กของเรา คือ

ให้ active ขึ้น และ keep ให้อย่างให้เหมือนเป็นธรรมชาติ

■ โรงแรมมี incentive อะไรให้กับพนักงานบ้าง มีมากมาย อย่างเช่น อาหารที่เสิร์ฟแก่พนักงาน เป็นอาหารที่ดีมากเท่าที่ผมเคยพบมา แล้วก็พนักงานเองเป็นผู้ชมมา อาหารของเราดีมาก ๆ เพราะเราคิดว่าการที่จะให้เขาทำงานดี ต้องให้เขากินดีอยู่ดี ในประเทศไทยไม่มีโรงแรมไหนเหมือน Regent เพราะค่าบริการที่เราเก็บจากแขก 10% เราเอามาแบ่งเฉลี่ยให้พนักงานทุกคน จะไม่ได้เก็บไว้เลย แม้แต่บาทเดียว จะไม่เหมือนโรงแรมอื่น จะเก็บ 15% 20% เป็นค่าประกันของเสียหาย

อย่างเช่นการช่วยเหลือพนักงานที่เดือดร้อนเกี่ยวกับเรื่องการประกันชีวิต เด็กของเราเมื่อวันก่อนเสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุ โรงแรมจ่ายให้ทันที 2 แสน บาท คือประกันชีวิตให้ 1 แสน และอุบัติเหตุ 1 แสน

■ ทางโรงแรมจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ทั้งครอบครัวหรือเปล่าครับ

โรงแรมเรายังไม่มีการถึงขั้นนั้น ให้เฉพาะบุคคล แต่โรงแรมเราส่งให้รักษาด่วนในโรงพยาบาลเอกชนด้วย บางโรงแรมยัง

ต้องให้ไปรักษาที่โรงพยาบาลของรัฐบาล

โรงแรมเรานี่จัดวันหยุดให้พนักงานที่ทำงานเกิน 5 ปี ได้ 18 วันทำงาน และบวกวันหยุดอีก 3 วัน รวม 21 วัน ซึ่งวันหยุดนี้สามารถหยุดติดต่อกันไปเที่ยวต่างประเทศได้ อย่างเช่นหัวหน้าแผนกจะเดินทางไปดูโรงแรมต่าง ๆ การเดินทางบ่อย ๆ มาก ๆ ทำให้เห็นโลกกว้าง การเปลี่ยนแปลงของโลก มันไม่มีการอยู่นิ่ง เช่น เรื่องอาหาร มันก็เหมือนกับแฟชั่น ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เดียวเปลี่ยนเป็นแบบหวาน เดียวเป็นแบบคลาสสิก มันจะเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา แต่อาจจะไม่เร็วเท่าแฟชั่นแฟชั่นเขาจะเปลี่ยนทุกปี เพราะว่าเขาต้องการขาย

■ พูดถึง ผู้จัดการด้าน F & B มีโอกาสเดินทางไปดูด้าน F & B ที่ต่างประเทศหรือเปล่า

มีบ้าง แต่ไม่มากเท่าฝรั่งที่ทางโรงแรมจ้างมา พวกเขามีโอกาสได้ไปรู้ไปเห็นมามากกว่า เนื่องจากเขาได้กลับไปเยี่ยมบ้านผมจึงบอกว่า คนไทยจะเสียเปรียบ คือไม่ใช่ว่าคนไทยไม่มีความสามารถ

■ จากการที่จ้างบริษัทมาสำรวจความต้องการของแขกว่าอย่างไรที่แขก

ชอบ อย่างไหนที่ไม่ชอบ
คุณประภิตจะกรุณาสรุปให้
เราทราบพอเป็นข้อมูล
ประกอบการศึกษาเพื่องาน
บริการโดยเฉพาะ

เขาส่งมาพร้อมกับแขกที่มา
พัก เช่น good food 27.7
% prompt service 19.8
% good variety menu
18.8% comfort atmos-
phere 16.8% reasonable
choice 16.8% Big Bed
25% Cleanliness 27%
working space, guest
check-out (No queue)
30%

คือบริษัท perfor-
ma จะทำการ survey ให้
กับสายการบิน Cathay

Pacific

■ คุณประภิตมีอะไรจะ
ให้ข้อคิดสำหรับนักศึกษาที่
สนใจด้านโรงแรมบ้าง

ขอฝากไว้ว่า อาจารย์
ที่สอนด้านการท่องเที่ยว
ถ้าใครคิดอยากจะทำงาน
โรงแรม ภาษาอังกฤษ
สำคัญที่สุด ผมเองพยายาม
รับเด็กที่มี quality ถึงแม้จะ
จบมาจากสถาบันที่มีชื่อ
เสียงเป็นที่ยอมรับ แต่ว่าตก
ม้าตายในที่สุด

อีกเรื่องหนึ่งก็คือ
เมื่อได้รับคัดเลือกเป็นพนักงาน
แล้ว ทุกคนจะต้องผ่านการ
ทดสอบภาษาอังกฤษ
อีก และมีการจัดครูมาสอน

อยู่มากมาย เป็น cooperate
standard ส่งมาจาก Bos-
ton ทุก ๆ อย่างเชอรอตัน
ต้องใช้มาตรฐานดังกล่าว
โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงแรม
เราเป็น co-operate hotel
หมายถึง Sheraton ma-
nage 100% ต่างกับ fran-
chise ที่เจ้าของ manage
เอง แต่เชอรอตันทำ mar-
keting ให้รวมทั้ง fix มาตรฐานให้
อันไหนไม่ตรงเขา
จะบอกตัวอย่างของมาตรฐาน
ดังกล่าวในแผนก F & B
ได้แก่ โต๊ะ conference
จะต้องมีความกว้าง ความ
ยาวเท่าไร จะต้องมี under-
line บนโต๊ะก็กันไม่ให้
มีเสียงดัง คลุมด้วย
ผ้าตกลงมาอย่างต่ำ 40

ในแง่ของ market-
ing sheraton เป็นกรุ๊ปที่
แข่งมากในด้านการหา
ห้องพัก เพราะระบบ
worldwide reservation
ของเชอรอตันดีมาก
สามารถที่จะใช้โทรศัพท์
ข้างล่างซึ่งเป็นระบบอัตโนมัติ
เก็บปลายทาง สมมุติว่า
จะจองห้องพักที่ Dallas ใน
อเมริกา วันที่เท่าไรเท่าไร
จะไปพัก เขาจะกดเครื่อง
และสามารถรู้ได้ทันทีว่าที่

Dallas มีกี่เชอรอตัน เขา
อยากพักที่ไหน และยัง
สามารถเลือกได้อีกว่าราคา
ไหน และแขกสามารถ
confirm ได้ทันทีว่าเบอร์
reservation เบอร์นี้ เขา
สบายใจว่าทุกอย่าง con-
firm เรียบร้อยเมื่อเขาไปถึง
แขกไม่ต้องคอย check
คอยให้ทางโน้นส่ง telex
ตอบว่ามีห้องว่างหรือไม่
แต่ในจุดอื่นเชอรอตันอาจ
จะอ่อนกว่าโรงแรมอื่น ปีนี้
โรงแรมในประเทศไทย
โอเรียนเต็ล ที่ 1 เชอรอตัน
ยังเป็นที่ 8 ของโลก เชอรอ-
ตันที่สิงคโปร์เป็นที่ 7 ของ
โลก อีกจุดหนึ่งที่เชอรอตัน
แข่งมากคือ training เรา
จะมี training plan ซึ่ง revise
ทุก 6 เดือน outlet mana-
ger หรือหัวหน้าหน่วยแต่ละ
department จะทำ
โครงการของตนว่าปีหน้า
ด้วย ถ้าเขารู้สึกว่าทำทาง
ทั้งปีจะเน้นทางด้านไหน
suggestive selling หรือ
menu knowledge อะไรก็
ตาม 52 อาทิตย์จะมี 52
หัวข้อ
■ ผู้ที่จะรับการ train
คือใคร และเป็นข้อบังคับ
หรือไม่
เป็นพนักงานของ
หน่วยงานนั้นค่อนข้างจะ
ทุกคน แล้วแต่ outlet class
ของเราแบ่งออก
manager จะ manage เป็น
elementary, inter-
mediate และ advance
กลุ่ม outlet ที่ปิดช่วงเช้า
สอนอยู่ตลอดปี มีอาจารย์
หรือช่วงบ่าย ที่มี break มาสอน 4 คน ส่วนผู้ที่

เช่นวันเสาร์ทั้งหมดให้พนักงาน
ทุกคนต้องมาทำงาน
ช่วงต่อเวรจะใช้เป็นช่วง
สอนรอบเดียวจบเลย เวลา
สอนจะมีการทำ report ว่า
ใครได้รับการสอนเกี่ยวกับ
อะไร

■ ในการ train นั้นเน้น
หนักด้านการใช้ภาษาด้วย
หรือไม่นอกเหนือจากความรู้
ด้านการทำงาน
ภาษานั้นเราเน้นเป็น
message ตั้งแต่เริ่มสมัคร
เข้ามา สอบสัมภาษณ์โดย
personel คนใดคนหนึ่ง
แล้วสอบข้อเขียน ถ้าไม่
ผ่านจะไม่ได้ขึ้นมาสอบ
สัมภาษณ์กับหัวหน้าแผนก
ที่จะมาทำงาน ถ้าผ่านเบื้องต้น
ก็จะได้มาสัมภาษณ์กับ
หัวหน้าแผนก นอกจาก
สัมภาษณ์เรื่องงานแล้วยัง
ต้องทดสอบภาษาอังกฤษ
ด้วย ถ้าเขารู้สึกว่าทำทาง
ไม่ค่อยดีก็ไม่เอา ทางด้าน
บุคลิกลักษณะก็มีส่วน
สำคัญแต่ทาง personel จะ
screen มาก่อน บุคลิกจะ
เป็นสิ่งแรกที่ดู รองลงมาคือ
ภาษา พอเข้ามาแล้วถ้าเป็น
ตำแหน่งเล็กสุด เช่น bus-
boy หรือ waiter จะต้อง
ผ่านการเรียนภาษาอังกฤษ
intermediate English
ทุกคน แล้วแต่ outlet class
ของเราแบ่งออก
manager จะ manage เป็น
elementary, inter-
mediate และ advance
กลุ่ม outlet ที่ปิดช่วงเช้า
สอนอยู่ตลอดปี มีอาจารย์
หรือช่วงบ่าย ที่มี break มาสอน 4 คน ส่วนผู้ที่

คุณปณิธาน สุภวงษ์

เรื่องของรูปแบบ หรือลวด
ลาย

นอกเหนือจาก bud-
get plan แล้ว ยังต้องมี
capital plan meeting เดือน
ละประมาณ 1-2 ครั้ง ซึ่ง
chief engineer จะเป็นคน
organize เรื่องนี้ เขาทำ
เรื่อง project โดยการรวบรวม
project ทั้งหมดของ
เราเพราะ chief engineer
จะเป็นผู้รู้ทางเทคนิค ไม่ว่า
จะเป็นเรื่องพรอม ไม่ เหล็ก

■ แสดงว่า engineer ไม่
ใช่เฉพาะผู้รู้ทางช่างอย่าง
เดียว

Engineer ในยุคนี้เป็น
ผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง

prepare and mainte-
nance เรื่องหนึ่ง และอีก
หน้าที่หนึ่งคือไปตามห้อง
ต่าง ๆ ตาม schedule โดย
ไม่จำเป็นต้องเป็นห้อง
ที่เสีย เขาจะ check ตั้งแต่
T.V. ก๊อกน้ำ หรือของจุ
จิกเล็ก ๆ น้อย ๆ ในห้องที่
อาจเสียได้ นอกจากนี้ใน
ชุดต่าง ๆ ที่ chief engi-
neer จะต้องสำรวจทั้งโรง
แรม เช่น การเพิ่ม sprinkler
fire detector ตามจุดต่าง ๆ

■ มาตรฐานของเชอรอ-
ตันเป็นอย่างไร

เชอรอตันมีมาตรฐาน
ที่เรียกว่า Standard policy

ความรู้ทางภาษาอื่น ๆ ในระดับที่ใช้ได้จะได้เงินเพิ่มขึ้นพิเศษ และทางโรงแรมจะทำ list ไว้ ในกรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับพนักงานที่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ ทางโรงแรมสามารถเรียกพนักงานที่รู้ภาษานั้น ๆ มาจัดการได้

■ ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สมัครเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะมีผลต่อการรับเข้าทำงานหรือไม่

ทางเรามองในเรื่องนี้ด้วย คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานเราดูแต่ก่อนข้างจะระวัง ว่าจะไหว check ไปกับโรงแรมที่ทำงานอยู่ก็ได้ แต่คนที่จบมาใหม่ ๆ เราก็มินิรับถ้าภาษาดี ญ่ญ่สำคัญที่จะใช้ประกอบเข้ามาคือภาษาที่จบโรงแรมอย่างบางแสนหรือที่อื่น เช่น วิทยาลัยนอร์ทเทิร์นที่เคยสอนทางโรงแรมก็เป็นบางคน บางคนพอสัมภาษณ์ดูรู้เรื่องนิดหน่อยแต่เราไม่ได้ให้ telte เพราะเขาจบโรงเรียนการโรงแรมทุกคนจะมาเริ่มต้นตำแหน่งแรกเสมอคือตำแหน่งต่ำสุดแต่คนที่เขาจะก้าวไปได้เร็วหรือไม่เป็นอีกเรื่องหนึ่งบางคน pick up ได้เร็วมาก test เขาก็ผ่าน แต่บางคนใหม่มาก ยังเดาใจเขาไม่รู้ จะผ่านยาก เวลาที่มีตำแหน่งว่างขึ้นมา outlet manager จะ promote คนที่ pick up ได้เร็ว อย่างไรก็ตาม

ก็ตามประสบการณ์ยังเป็นรองความรู้ด้านภาษา

■ ภาษาอังกฤษที่ควรจะมีหรือไม่ว่าต้องเป็นภาษาอังกฤษที่ใช้ในโรงแรม เวลาสัมภาษณ์เราใช้ภาษาอังกฤษทั่วไป ไม่ได้เน้นภาษาที่ใช้ในห้องอาหารจริง ๆ เช่น อาจถามว่า บ้านอยู่ที่ไหน ได้รายได้เดือนละเท่าไร ไปโรงเรียนอย่างไร แต่ทางแผนกอื่นอาจจะไม่ถามภาษาแต่แตกต่างออกไป

■ ทางโรงแรมมีนโยบายในการรับนักศึกษาฝึกงานหรือไม่

ทางเรารับอยู่ประจำตลอดเวลา ผู้จัดการฝ่ายอบรมจะเป็นคนจัดตารางไม่ให้มีมากเกินไปในแต่ละช่วงเวลา ถ้ามากเกินไปอาจมีปัญหาเช่น ขาดไม่พอ หรือทำให้แผนกอื่นยุ่งไปหมด เพราะเวลามี trainee 1 คน ผู้สอนต้องเสียเวลา

■ การสอนงานให้แก่พนักงานเป็นไปในลักษณะใด

เรามีการสอนทางทฤษฎีโดย outlet manager จะเป็นผู้สอนอาทิตย์ละครั้ง ส่วน on the job เขาก็จะดูแล้ว correct ไปด้วยการสอนของเราไม่ว่าจะเป็น cook, steward หรือ waiter waitren เราจะใช้มาตรฐานที่เราตั้งไว้เป็น

หลัก ซึ่งไม่ใช่เป็นตำราที่กว้าง ๆ เราจะกำหนดได้เลยและต้องทำตามนั้นเป็นมาตรฐาน เช่น job description ของแต่ละตำแหน่ง บางตำแหน่งมีหลาย task เช่น front desk แต่ door man อาจจะ task น้อยหน่อย แต่จะ task ของเราจะมี format คล้าย ๆ กัน standard ที่ตั้งไว้ส่วนขั้นตอนเป็นอีกเรื่องหนึ่ง standard ที่ทางผู้สอนคือหัวหน้าห้องต้องเข้าใจอย่างดี เวลาพนักงานทำต้องให้ได้ตามมาตรฐาน ส่วนวิธีการเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา หรือเทคโนโลยี อย่างเช่นได้ machine มาใหม่ task อาจจะลดลง หรือ outlet manager อาจจะมีวิธีการใหม่ทำให้ task มากขึ้นแต่ใช้เวลาสั้นกว่า มีประสิทธิภาพกว่า

■ ในการกำหนดราคาอาหารในแต่ละปี ทางโรงแรมมีนโยบายอย่างไร

เราจะมี market survey โดยให้ทาง outlet manager, F & B หรือแม้แต่ตัว GM เองไปชิมอาหารที่โรงแรมต่าง ๆ ที่เป็นคู่แข่ง ดู portion ราคา คุณภาพรสชาติ เราให้สิทธิ์ outlet manager ออกไปกินวันใดวันหนึ่งแล้วเอา bill มาเบิกแต่ต้องมี comment เขียนเป็น report หากพูดในเรื่องราคาถ้าเทียบกัน

ระหว่าง 5 โรงแรม Regent, แชนกรีลา, โอเรียนเต็ล, ดุสิต แต่ถ้าเทียบจริง ๆ จะเหลือ 3 โรงแรมริมแม่น้ำ

■ การเปลี่ยนเมนูขึ้นตอนอย่างไร

ตาม budget ที่ตั้งไว้วิธีการคือเริ่มจาก cost control print out sales abstract มาให้ดู ใน menu แต่ละอันรายการไหนขายดี ขายไม่ดี อันไหนที่สมควรเอาออกได้แล้วเพราะไม่ popular หรือขายไม่ออกเพราะราคาแพงไปหรือต่ำเกินไป บางอัน lost สูงขึ้นมามากขึ้นราคาอาหาร chef จะดูว่ารายการไหนขายไม่ดีเอาออกแล้วจะเปลี่ยนอะไรมาทดลง

■ หากแขกต้องการให้พนักงาน waiter หรือ waitress เสนอแนะรายการอาหารให้ ทางโรงแรมได้เตรียม train พนักงานในเรื่องนี้อย่างไร

เรามีโปรแกรมที่เรียกว่า menu knowledge จะเป็น list ของรายการอาหารเรียกว่าอะไร มีส่วนประกอบอะไรบ้าง ใส่ภาชนะอะไร เครื่องมือที่จะใช้มีอะไร วิธีทำอย่างไร ซึ่งทางเราได้นำมาทำข้อสอบอยู่บ่อย ๆ บางทีอาจจะสงสัยว่าทำไมตัวเล็ก ๆ สามารถพูดได้ทั้ง ๆ ที่เป็นคนไทย ต้องอาศัยความจำและอีกประการหนึ่งคือเมื่อมี menu อาหารใหม่ ทาง

ระหว่าง 5 โรงแรม Regent, แชนกรีลา, โอเรียนเต็ล, ดุสิต แต่ถ้าเทียบจริง ๆ จะเหลือ 3 โรงแรมริมแม่น้ำ

■ การเปลี่ยนเมนูขึ้นตอนอย่างไร

ตาม budget ที่ตั้งไว้วิธีการคือเริ่มจาก cost control print out sales abstract มาให้ดู ใน menu แต่ละอันรายการไหนขายดี ขายไม่ดี อันไหนที่สมควรเอาออกได้แล้วเพราะไม่ popular หรือขายไม่ออกเพราะราคาแพงไปหรือต่ำเกินไป บางอัน lost สูงขึ้นมามากขึ้นราคาอาหาร chef จะดูว่ารายการไหนขายไม่ดีเอาออกแล้วจะเปลี่ยนอะไรมาทดลง

■ หากแขกต้องการให้พนักงาน waiter หรือ waitress เสนอแนะรายการอาหารให้ ทางโรงแรมได้เตรียม train พนักงานในเรื่องนี้อย่างไร

เรามีโปรแกรมที่เรียกว่า menu knowledge จะเป็น list ของรายการอาหารเรียกว่าอะไร มีส่วนประกอบอะไรบ้าง ใส่ภาชนะอะไร เครื่องมือที่จะใช้มีอะไร วิธีทำอย่างไร ซึ่งทางเราได้นำมาทำข้อสอบอยู่บ่อย ๆ บางทีอาจจะสงสัยว่าทำไมตัวเล็ก ๆ สามารถพูดได้ทั้ง ๆ ที่เป็นคนไทย ต้องอาศัยความจำและอีกประการหนึ่งคือเมื่อมี menu อาหารใหม่ ทาง

chef จะทำ **recipe F & B** ตั้งราคา ทำของจริงออกมา **training** ให้พนักงานทุกคน มาดู มาชิม สามารถอธิบายได้เพราะรู้รสชาติ รู้สัดส่วน **portion** ขนาดไหน เวลาเราทำ **food promotion** เช่นจะ **promote** เรื่อง **cheese** ที่ **garden cafe** คราวจะทำอาหารออกมาตามที่เขาจะขาย วางไว้ที่โต๊ะ แล้ว **brief** พวกครัวต่างหาก หลังจากทำเสร็จแล้วจะมาตั้งไว้ข้างหน้าห้องนั้น ๆ จะเรียกเด็กทุกคนมา **brief** ให้ฟังว่ามีวิธีการอย่างไรใช้เวลาแค่ไหน แล้วเอามาเพิ่มใน **list** ของ **menu knowledge** นอกจากนั้นเรื่องของ **wine knowledge** และ **beverage knowledge** ก็จะมีการ **train** ให้พนักงาน เช่นกัน ถ้ามี **wine promotion** อาจจะเป็น **cocktail of the month, drink of the season** บ้าง โดยเอาผลไม้ใน **season** นั้นมาทำ เด็กทุกคนต้องทำได้ อธิบายได้ บางที **F & B** หรือ **GM** ไปยืนคอยฟังตอนที่เขา **brief** ด้วย **Outlet manager** จะ **brief** เป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงานคุ้นกับศัพท์แสงต่าง ๆ **GM** อาจถามเด็กว่ามี **special** อะไรในช่วงนี้ พนักงานต้องตอบได้ **wine** ที่เอามา **promote** ใหม่ ๆ จะมีการนำมาให้พนักงาน **tast**

ว่ารสชาติเป็นอย่างไร เทปทุกบริษัทที่เป็นสปอนเซอร์ในเรื่อง **wine** จะมีการมอบรางวัลให้กับผู้ที่ขายได้ดีที่สุด ซึ่งทาง **training** ก็มี **standard** อันหนึ่งที่เรียกว่า **up selling** และ **suggestive selling** เป็นการสอนให้พนักงานรู้วิธีการขาย หลักการของการขาย การแนะนำแขก พยายามสร้างภาพพจน์ให้กับแขกโดยบอกชื่ออาหาร เครื่องดื่ม โดยเลือกให้คำให้ดูน่าทาน

■ ในกรณีที่แขก **complain** เกี่ยวกับพนักงาน มีวิธีการการแก้ไขปัญหา

ไม่ว่ากรณีใดก็ตามที่แขก **complain** คนที่ **in charge** สูงสุด ณ จุดนั้นจะเข้าไปหาแขก **clear** กับแขก โดยอาจต้องมอบให้เป็น **complimentary** ของทางโรงแรมให้แขกไป **F & B director** จะเป็นคนเซ็นอนุมัติ ส่วนพนักงานที่ทำผิดพลาดก็แล้วแต่กรณี อาจถูกให้ใบเตือน หรือเตือนด้วยวาจา แต่การจะไล่ออกต้องผ่านฝ่ายบุคคล โดยที่ทางหัวหน้าทำบันทึกแจ้งไปว่าพนักงานทำผิดกฎข้อใด หรือไม่มีความสามารถในเรื่องใด

■ นอกเหนือจากประสบการณ์ และความสามารถแล้ว การศึกษาของผู้สมัครมีส่วนสำคัญหรือไม่

ในเรื่องของการศึกษา

เรามองบางตำแหน่ง ยกตัวอย่างถ้าเป็นงานที่ทำไม่ **office** ต้องแต่งจดหมายโต้ตอบ ควรได้คนที่เรียนรู้ อย่างถ่องแท้ แต่ถ้าเป็นระดับล่างเราก็มองว่าไม่ต้องการปริญญาตรีมากนัก บางทีปริญญาตรี สอนเร็วไปเร็ว แต่ต้องการอะไรที่เร็วกว่าคนอื่น บางครั้งภาษาดีกว่าคนจบระดับต่ำกว่าก็มี อย่างไรก็ตามทาง **outlet manager** ก็ได้รับการ **train** ในเรื่องของ **supervisory training** ด้วยว่า การ **treat** คนระดับปริญญาตรี กับ **treat** คนที่แก่กล้าทางประสบการณ์ ควรใช้คำพูด วิธีการอย่างไรให้เหมาะสมทั้ง ๆ ที่ต้องการสิ่งเดียวกัน แต่ในด้านการทำงานทุกคนมีโอกาสเท่ากัน

■ การฝึกงานทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม หรือทางด้านการบริการในต่างประเทศ มีที่ใดบ้างที่เป็นที่ยอมรับ

ถ้าพูดถึงในโลกมันก็มีอยู่ที่ไหนบ้าง คือ โรงเรียนโรงแรมที่โลซานต์ แต่โลซานต์มีหลายโรงแรมหรือในสวิสเองก็มีหลายโรงแรม เป็นโรงเรียนการโรงแรมที่มีชื่อ แต่ในประเทศอื่นที่ไม่ใช่ชาวสวิส ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ หรือที่อังกฤษก็ดี ทั้งนี้ย่อมต้องดูรายละเอียดของสถานที่

เรียนเป็นหลัก ส่วนที่โลซานต์นั้นนับว่าดีเพราะมีรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติ คนที่จบออกมาแล้วสามารถทำงานได้เลย มาเป็นหัวหน้าก็สามารถสั่งการได้ อีกที่หนึ่งคือ **Cornell university** โดยพิจารณาจากหัวข้อที่เปิดสอน แต่มักเป็นหัวข้อที่สอนให้คิดมากกว่าในแง่ของ **business** ต่างจากของ **Europe** ที่เน้นไปทางวิธีการ วิธีทำ ใครออกเขาสามารถหาคนทำแทนได้ แต่ทางอเมริกามองด้านผลกำไรมากกว่า คนจะลักษณะ ถ้าพูดถึงที่ดีทั้ง 2 ลักษณะอยู่ที่คนโรงแรมจะนำมาขัดเกลากับ

■ การได้ไปผ่านงานจากต่างประเทศจะทำให้บุคคลนั้นมีโอกาสมากกว่าคนอื่นหรือไม่

เรามีภาษาดีกว่าตรงภาษา สามารถเขียนรายงาน **memo** ได้ดี แต่คนที่ได้เข้ามาจากตำแหน่งเล็กในประเทศไทยก็มีสิทธิ์เหมือนกัน ถ้าไม่ตายตรงภาษา ภาษาจะเป็นตัวกำหนดว่าเขาอยู่ในระดับไหน มีหลายคนที่น่าเสียดายว่าหยุดอยู่แค่ **outlet manager** ขึ้นมาในระดับ **assistant F & B** ไม่ได้ เพราะจะต้องออก **memo** เขียน **report** ส่ง **office** ในต่างประเทศไม่ได้ แต่บาง

คนก็พอใจแค่นั้น

■ นอกจากการ **train** พนักงานแล้ว บุคลากรตำแหน่งใหญ่ ๆ ของโรงแรมต้องเข้าหลักสูตร **training** ด้วยหรือไม่

แน่นอน เริ่มจาก **GM** จะ **train** คนระดับรองที่เรียกว่าระดับ **executive** ตัวผมเองต้อง **train outlet manager** และ **train** กับลงไปเป็นลำดับ ทุกคนจะถูก **assign** ให้เขียนหัวข้อที่จะ **train** บางหัวข้อใช้คนจากข้างนอกเข้ามา **train** บางหัวข้อใช้คนภายใน อาจเป็น **GM** แต้นอกจากนี้ **Sheraton** มีการ **train** อีกอย่างเรียกว่า **cooperate training** เป็นหัวข้อที่บังคับให้ **train** ซึ่งค้นคว้าโดยเชอราตัน บางทีอาจเรียกเป็นชื่อโปรแกรมไว้ เช่น **I care** เป็น **package** มาสำหรับผู้สอน ผู้เรียน โดยคนในโรงแรมจะสอนกันเองตาม **plan** ถือเป็น **advantage** ของการเป็นโรงแรมในเครือ เนื่องจากเขาต้องลงทุนมหาศาลกว่าจะออกมาเป็น **training package**

■ อะไรคือจุดเด่นของรอยัล ออร์คิด

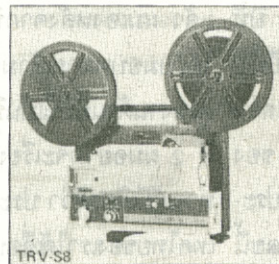
ผมคิดว่ามีอยู่คำเดียวคือ "บริการ" ถ้าแขกทุกคนพอใจ ก็ถือว่าประสบความสำเร็จเพราะแขกจะเขียน **comment** ที่ดีมากตลอด

โรงแรมเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับแผนกมากมายที่แขกต้องสัมผัสด้วย ไม่ว่าจะเป็นที่พักนอน อาหาร เพลง หรือทุกอย่างที่ใช้ในโรงแรม จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับหมดที่จะทำให้แขก happy หากแขกไปนั่งกินอาหารมีผู้จัดการมาทักทาย care เขาแขกจะเกิดความรู้สึกที่ดี และเขียน comment ทันทีแต่อะไรที่ไม่ดีเขาก็จะไว้วายทันทีเหมือนกัน การ maintenance มาตรฐานให้สูงสุดตลอดเวลาเป็นหัวใจสำคัญ สิ่งหนึ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จคือ ตัวผู้จัดการใหญ่ เพราะถือเป็นจักรกลสำคัญของการบริหารแทบจะเรียกได้ว่า ขึ้นกเป็นนก ซึ่ไม่เป็นไม้ policy ของผู้จัดการใหญ่ก็สำคัญ GM คนปัจจุบันเน้นเรื่องมาตรฐานมาก อะไรที่ low class จะถูกตัดออกทิ้ง ไม่ว่าจะเป็นต้องสิ้นเปลืองเงินมากมาย แะไหน uniform ผ้าปูโต๊ะ เป็นรูดน่อยกไม่ได้ การบริการเช่นกันหากพนักงานไม่มีป้ายชื่อต้องให้ออกไปหามาติดให้เรียบร้อย การ approach การพูดจากับแขกเป็นจุดสำคัญที่ต้องได้ รับการ train ถ้าพนักงานปฏิบัติตนไม่ดีจะได้รับการ warning อย่างแรงแม้แต่ supervisor อุปกรณ์ที่สำคัญแต่ยังไม่เท่ากันตัวพนักงาน ยกตัวอย่างสายการบิน จัมโบ้ 747 ลักษณะเดียวกัน แต่สิ่งที่แขกได้รับจากการบริการต่างกัน แม้แต่ในการเรียกชื่อแขกที่เข้ามาในห้องอาหาร หรือ good bye กับแขกจะสร้างภาพประทับใจได้ ปกติแล้วเมื่อแขกโทรมาจองโต๊ะ เราจะบอกเบอร์ห้อง สามารถทราบชื่อได้ แต่ถ้าแขกไม่ได้จองเราก็จะถามชื่อ โดยบอกว่าในกรณีที่มีโทรศัพท์จะได้ทราบ เร็วแล้วพาไปแนะนำให้ผู้จ้ก waiter ประจำ station ที่จะคอย take care ส่งกันไปเป็นช่วง ๆ อะไรก็ตามที่ทำให้แขกเกิด impression ถือว่ามีความสำคัญ material กับสิ่งก่อสร้างก็มีส่วนเหมือนกัน เวลาแขกสัมผัสกับ mapkin รู้สึกดี जानไม่บิน แก้วสะอาด เป็นส่วนประกอบทั้งหมด แต่ทาง Sheraton ก็มี award ให้ชอบกว่าอย่างเต็มที่ ■

ย่อนเวลาหาอดีต กับ TRV 16/S8 เครื่องบันทึกภาพยนตร์สู่ระบบวิดีโอ

เคยย่น ไม่ใช่เรื่องยุ่งยากอีกต่อไป เมื่อคุณต้องการชมภาพยนตร์ 16 มม. หรือ 8 มม. (Super 8) ที่ถ่ายทำไว้ในอดีต บนโทรทัศน์ ด้วยระบบวิดีโอ เพียงคุณนำม้วนวิดีโอเปล่า พร้อมฟิล์มภาพยนตร์มารับบริการที่บริษัท แบล็กแอนด์ไวท์ จำกัด ในราคามิตรภาพ ดังนี้

	16 มม.	Super 8
ค่าบริการค่าชุด (ความยาวไม่เกิน 30 นาที)	1,200 บ.-	600 บ.-
ค่าบริการต่อไปนาทีละ	20 บ.-	10 บ.-



เชิญรับบริการจากเราและเลือกชมผลิตภัณฑ์ Slide, Overhead Projector, Data Presenter และทัศนอุปกรณ์ทุกชนิดที่โซว์รูม B & W ถ.สุรวงศ์



THE BUSINESS OF PRESENTATION

บริษัท แบล็กแอนด์ไวท์ จำกัด

อาคาร ไทยลายทอง 52/4-6 ถ.สุรวงศ์ กทม. 10500 ตู้ ป.ณ. 325
โทร. 2334901-2, 2339084-5, 2340066, 2341997 แฟกซ์ : 2377363

ศูนย์รวมทัศนอุปกรณ์

แบล็กแอนด์ไวท์