

การวางแผน

เนื้อหาของทุก ๆ บทจะเริ่มต้นด้วยวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน คำถามทบทวนซึ่งจะช่วยให้ผู้อ่านมองเห็นประเด็นสำคัญของเนื้อหาในบท และมีส่วนที่รวบรวมคำสำคัญที่ให้นิยามความคิด และคำศัพท์เทคนิค คำศัพท์ใหม่ ๆ ในบทนั้น และเมื่อผู้อ่านพบคำศัพท์เหล่านี้ในส่วนเนื้อหา ซึ่งจะพิมพ์ด้วยตัวอักษรตัวหนา จะทราบคำนิยามของคำ ๆ นั้นพิมพ์ในวงเล็บเมื่อกล่าวถึงเป็นครั้งแรก

ตอนท้ายของทุก ๆ บทมีบทสรุป คำถามทบทวน พร้อมทั้งมีการบ้านประจำทุกบท ๆ ละ 4 ข้อ ซึ่งจะช่วยให้ผู้อ่านเกิดประสบการณ์ และมีโอกาสประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้ออกมาในบทนั้น นอกจากนี้ทุกบทจะมีตัวอย่างกรณีศึกษาจากตัวอย่างเรื่องจริงของบริษัทยักษ์ใหญ่อย่างเช่น บริษัทวอลท์ ดิสนีย์ หรือบริษัทแมคส์โดนัลด์

ตอนกลางเล่มมีภาพสีประกอบ 16 หน้า ซึ่งเป็นตัวอย่างภาพโฆษณาและส่งเสริมการขายบริการในอุตสาหกรรมนี้

ตอนท้ายเล่มมีส่วนประกอบที่สำคัญของหนังสือ ได้แก่ อภิธานศัพท์ รวบรวมคำศัพท์จำนวนมากในเนื้อหาทุกบทพร้อมคำอธิบาย จัดเรียงลำดับอักษร A-Z มีภาคผนวกเกี่ยวกับรายชื่อสถานที่พักแหล่งใหญ่ ๆ ในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา รายชื่อร้านอาหาร ภัตตาคารชั้นนำ รายการอาหารที่คณนิยม 8 ประเภทพร้อมชื่อร้านที่มีชื่อเสียงในด้านการบริการอาหารประเภทนั้น ๆ เส้นทางเดินเรือ บริษัทให้เช่ารถยนต์ สวนพักผ่อนหย่อนใจ รายชื่อบริษัทและรายชื่อนิตยสารทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ นอกจากนี้ยังมีดัชนีช่วยค้นหาเนื้อหาในตัวเล่มด้วย

Managing for Productivity in the Hospitality Industry

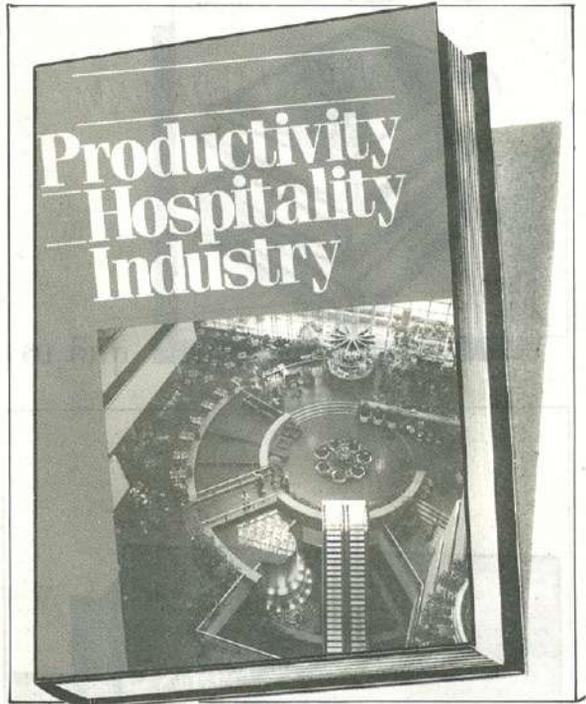
Robert Christie Mill ผู้เขียน

Van Nostrand Reinhold จัดพิมพ์

พิมพ์ครั้งแรก ปีลิขสิทธิ์ ค.ศ. 1989

226 หน้า ราคา 1,327 บาท

การเพิ่มผลกำไรในอนาคตจะต้องมาจากการเพิ่มผลผลิตในปัจจุบัน อุตสาหกรรมการบริการยังคงต้องปรับปรุงตัวเองอย่างมาก สมาคมภัตตาคารแห่งชาติในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ประมาณไว้ว่าอุตสาหกรรมบริการสามารถดำเนินการให้มีประสิทธิภาพได้เพียงครึ่งหนึ่งของอุตสาหกรรมเครื่องจักรกล



และจากการศึกษาภัตตาคารจำนวน 13 แห่ง พบว่าภัตตาคารเหล่านี้สามารถดำเนินการได้มีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ระหว่าง 74 เปอร์เซ็นต์ และ 78 เปอร์เซ็นต์ อีกทั้งได้สรุปไว้ว่าสถาบันที่เปิดสอนทางด้านนี้ยังมีมาตรฐานการศึกษาต่ำกว่าด้านการให้ความรู้ด้านผลผลิตแก่ผู้เรียนทั้งในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท

Robert Christie Mill เขียนหนังสือเล่มนี้ขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงให้เห็นถึงวิกฤติการณ์ที่จำเป็นต้องปรับปรุงผลผลิต และแสดงให้เห็นว่าแผนการในการปรับปรุงผลผลิตนั้นสามารถจะกำหนด ออกแบบและส่งเสริมให้เกิดได้อย่างไร โครงสร้างเนื้อหาของหนังสือแบ่งได้เป็น 4 ประเด็นหลัก คือ

1. ทำไมเราจึงต้องเกี่ยวข้องกับผลผลิตและจะจัดการอย่างไร เป็นเนื้อหาของบทที่ 1 ทบทวนความพยายามในอดีตที่จะจำกัดขอบเขตและข้อบกพร่องของผลผลิต รูปแบบของผลผลิตที่ดี ในส่วนนี้จะเน้นให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มความสามารถในการเพิ่มผลกำไร โดยการจ้าง การพัฒนา และการจูงใจลูกจ้างที่มีผลผลิต

2. เราจะจ้างลูกจ้างที่มีผลผลิตได้อย่างไร เนื้อหาบทที่ 2 กล่าวถึงวิธีการปรับปรุงผลผลิตโดยการจ้างลูกจ้างที่มีศักยภาพในตัวเอง ทั้งนี้ต้องนำเอาลักษณะพิเศษของลูกจ้างมาใช้ให้เหมาะกับลักษณะของงาน นอกจากนี้ได้มีการสำรวจลักษณะพิเศษของ

ลูกจ้างในงานบริการ

3. เราจะออกแบบสถานที่ทำงาน และกำหนดระบบการทำงานอย่างไรเพื่อให้ลูกจ้างสามารถเพิ่มผลผลิตได้มากที่สุด เพราะผลผลิตที่เพิ่มขึ้นมานั้นเป็นผลมาจากการปรับปรุงแผนผังและการออกแบบสถานที่ทำงาน รายละเอียดปรากฏในเนื้อหาบทที่ 3 และบทที่ 4

4. เราจะจูงใจลูกจ้างให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้อย่างไร เนื้อหาในบทที่ 5 ถึงบทที่ 10 ได้อธิบายว่าผู้จัดการจะส่งเสริมให้วัฒนธรรมของบริษัทครอบคลุมเรื่องนี้ได้อย่างไร รวมทั้งการจัดบรรยากาศในที่ทำงานให้มีองค์ประกอบที่ช่วยให้ลูกจ้างรู้สึกอยากทำงานมากขึ้น

ลักษณะพิเศษของหนังสือเล่มนี้คือในตอนท้ายของทุกบทจะมีบทสรุป และส่วนที่เป็นรายชื่อบทความหรือหนังสือที่ผู้เขียนแนะนำให้ศึกษาเพิ่มเติม

ในส่วนท้ายเล่มหนังสือ มีภาคผนวกเป็นแบบฝึกหัดสั้น ๆ ที่จะช่วยให้ผู้จัดการเข้าใจพฤติกรรมของลูกจ้าง และจะช่วยให้ผู้จัดการสามารถพัฒนา ปรับปรุงหรือกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ดีในตัวลูกจ้างแต่ละคนได้ อีกทั้งมีส่วนประกอบที่เป็นดัชนีช่วยค้นเรื่องราวในส่วนเนื้อหาด้วย

Passport : An Introduction to the Travel and Tourism Industry

David W. Howell ผู้เขียน
South-Western Publishing จัดพิมพ์
พิมพ์ครั้งแรก ปีลิขสิทธิ์ ค.ศ. 1989
422 หน้า ราคา 1,238 บาท

ปัจจุบันหลาย ๆ หน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชนต่างตื่นตัวกันมากในเรื่องอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวนคนที่เดินทางท่องเที่ยวรอบโลกมีจำนวนมากขึ้นทุกที การคมนาคมขนส่งที่ทันสมัยทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปทุก ๆ ทั่วโลกได้ตามความเป็นจริงและอุตสาหกรรมประเภทบริการต่างก็ได้ขยายบริการขึ้นเพื่อตอบสนองทุกตลาดนี้ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงกลายเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่นำเงินเข้าประเทศปีละหลายล้านดอลลาร์ (ในสหรัฐอเมริกา) จนทำให้สถาบันการศึกษาทางด้านธุรกิจต่างหันมาสนใจเปิดสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวมากขึ้น

หนังสือเล่มนี้เนื้อหาว่าด้วยเรื่องอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ตอน 16 บทดังนี้

ตอนที่ 1 แนะนำอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมทั้งหมด ตั้งแต่ประวัติ สาเหตุที่ทำให้อุตสาหกรรมนี้เจริญก้าวหน้าขึ้นมาได้ใน 2-3 ทศวรรษที่ผ่านมา บทบาทของรัฐบาลในฐานะที่เป็นผู้กำหนดระเบียบและเป็นผู้ส่งเสริม รายละเอียดของนักท่องเที่ยวประเภทเดินทางเมื่อมีวันหยุดหรือว่างจากงาน ประเภทเดินทางเพื่อธุรกิจหรือประกอบอาชีพต่าง ๆ และประเภทเดินทางไปพบเพื่อนหรือเยี่ยมญาติที่หนึ่ง ซึ่งแต่ละประเภทจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน

ตอนที่ 2 กล่าวถึงการเดินทางขนส่งและการจัดหาที่พัก ประวัติการคมนาคมขนส่งทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ โดยจะเน้นเรื่องการสำรวจในแง่ของบทบาทและความสำคัญของการขนส่งแต่ละเส้นทางในสมัยปัจจุบัน ตลอดจนกล่าวถึงอุตสาหกรรมบริการซึ่งได้แก่ โรงแรมและที่พักประเภทต่าง ๆ

ตอนที่ 3 ว่าด้วยระบบการท่องเที่ยวและบริการต่าง ๆ การพัฒนาการท่องเที่ยวนอกเหนือจากการจัดหน้าสะอาด อาหาร ตลอดจนการล่องเรือ ทำอากาศยาน และโรงแรมใหม่ ๆ จุดหมายปลายทางของบรรดานักท่องเที่ยว

ตอนที่ 4 เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว อุตสาหกรรมโรงแรมและสายการบินต่าง ๆ นั้นจะอย่างไรให้ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ รวมทั้งการจัดท่องเที่ยวแบบเช้าใจซึ่งบริษัทต่าง ๆ นิยมจัดให้ลูกจ้างที่ทำงานดี

