

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

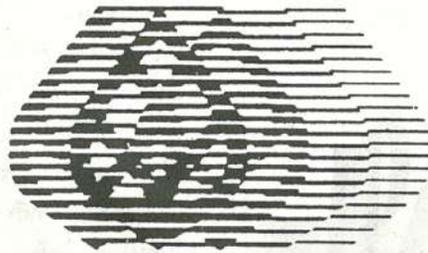


ตอนที่ 5 เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว ตลอดจนการส่งเสริมและการขายผลิตภัณฑ์ทางด้านท่องเที่ยวโดยผ่านทางหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และวิทยุทัศน์ อนาคตของธุรกิจท่องเที่ยว

หนังสือเล่มนี้มีส่วนประกอบที่ช่วยผู้อ่านให้เรียนรู้เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น คือทุกบทจะเริ่มด้วยวัตถุประสงค์ มีคำถามทบทวนเนื้อหาที่ได้อ่านค้นเป็นตอน ๆ และจบลงด้วยบทสรุป คำศัพท์เฉพาะ คำถามให้วิเคราะห์วิจารณ์ รวมทั้งมีกรณีศึกษาบทละ 2 กรณีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและเกี่ยวกับลูกค้านอกจากนี้หนังสือเล่มนี้ยังมีลักษณะพิเศษเพิ่มอีกคือ ในเนื้อหาแต่ละบทจะมีบทความพิเศษแทรก 3 เรื่อง อาจเกี่ยวกับชีวิตหรือประสบการณ์ของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพนี้เกี่ยวกับบริษัทที่สำคัญและประสบความสำเร็จในธุรกิจด้านนี้

หรือเป็นบทสำรวจงานในชีวิตประจำวันของคนทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว บทความแต่ละเรื่องมีความยาวเพียงหนึ่งหน้า จัดพิมพ์โดยใช้กระดาษสีฟ้าแทรกเป็นตอน ๆ ในเนื้อหาและในแต่ละบทจะมี WORKSHEET ให้ 4 ชุด รวมอยู่ในตอนท้ายของหนังสืออีกทั้งในส่วนนี้ยังมีภาคผนวกเกี่ยวกับ คำย่อที่ใช้บ่อย รายชื่อสมาคมและองค์การด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รายชื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวแยกเป็น หนังสือ และวารสาร ชื่อตำแหน่งงานต่าง ๆ ในวิชาชีพนี้ และยังมีมีอิทธิพลตลอดจนดัชนีช่วยค้นเรื่อง

หนังสือเล่มนี้จะช่วยเตรียมผู้ที่จะประกอบธุรกิจท่องเที่ยวให้มองเห็นภาพของอุตสาหกรรมนี้โดยตลอด ช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจบทบาทของส่วนประกอบต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และช่วยให้นักศึกษาตัดสินใจได้ว่าจะเลือกอาชีพใดที่เหมาะสมกับตนเอง



“สู่ทศวรรษแห่งความก้าวหน้าด้วยคุณภาพ และบริการที่เป็นเลิศ”

ก้าวล้ำนำหน้าด้วยระบบบริการธนาคารคอมพิวเตอร์



ธนาคารกรุงเทพ จำกัด
เพื่อนคู่คิดมิตรคู่บ้าน

สาขาประชาชื่น โทร. 5899922-5