

ประวัติความเป็นมา

ถ้าจะกล่าวถึงต้นกำเนิดของกลุ่มในเครือโรงแรมดุสิตธานี คงต้องย้อนหลังไปถึงปี พ.ศ. 2492 เมื่อท่านผู้หญิงชนัดต์ ปิยะอุต ท่านประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ ได้เปิดโรงแรม “ปรินเซส” เป็นโรงแรมแห่งแรกที่ถนนเจริญกรุง กรุงเทพฯ การบุกเบิกของท่านในครั้งนี้ถือเป็นต้นกำเนิดของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยและกล่าวได้ว่าห้าสิบปีที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบันได้แสดงให้เห็นถึงการเจริญเติบโตและการขยายเครือข่ายอันกว้างใหญ่ของกลุ่มโรงแรมในเครือดุสิตธานี ความสำเร็จในกลุ่มโรงแรมของเราทุกวันนี้สามารถเป็นเครื่องพิสูจน์คุณภาพการบริหารงานโรงแรมของไทย รวมทั้งการเติบโตใหญ่ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยด้วย ในปี 2513 ท่านผู้หญิงได้เปิดโครงการ “โรงแรมดุสิตธานี” ซึ่งเป็นความภูมิใจของเรา

ชื่อ “ดุสิตธานี” ตั้งตามชื่อเมืองจำลองของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ซึ่งแปลว่า “เมืองสวรรค์” จุดประสงค์ของการตั้งชื่อเช่นนี้เกิดจากแรงบันดาลใจ 2 ประการ คือ ต้องการให้พ้องกับชื่อสวรรค์ชั้นที่ 4 ที่ชื่อว่าดุสิต เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการของโรงแรมรู้สึกเสมือนหนึ่งอยู่ในสวรรค์ อีกประการหนึ่งสืบเนื่องมาจากการที่โรงแรมดุสิตธานีตั้งอยู่ตรงข้ามพระบรมรูปของรัชกาลที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ที่สวนลุมพินี พระองค์เคยมีพระราชประสงค์ที่จะสร้างเมืองแม่แบบประชาธิปไตย โดยตั้งชื่อเมืองนั้นว่า “ดุสิตธานี”

นอกจากนี้ดุสิตธานียังให้ความหมายของการผสมผสานระหว่างความเป็นไทยกับมาตรฐานชั้นสูงในโรงแรมระดับนานาชาติ การก้าวไปอย่างมั่นคงพร้อมๆกับธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย ทำให้โรงแรมดุสิตธานีได้ขยายโรงแรมออกไปอีกหลายแห่ง ตามสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญๆทั่วทุกภูมิภาคของไทย ตั้งแต่ภูเก็ตในภาคใต้ ไปจนถึงเชียงรายในภาคเหนือ

การเจริญเติบโตในช่วงต่อจากนั้นจะเห็นได้จากการเพิ่มจำนวนของโรงแรมในลักษณะต่างๆ รวมทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทย และประเทศต่างๆทั่วโลก ในวันนี้กลุ่มโรงแรมดุสิตธานี ประกอบด้วยโรงแรมและรีสอร์ทในเครือดุสิตธานี, รอยัลปรินเซส, และเครือธานี นอกจากนี้เรายังขยายงานออกไปด้านการศึกษา โดยเปิดวิทยาลัยดุสิตธานีขึ้นอีกด้วย

โรงแรมดุสิตรีสอร์ทและโปโลคลับ ได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างตั้งแต่ปลายปี 2531 เปิดอย่างไม่เป็นทางการวันที่ 1 สิงหาคม 2533 และเปิดอย่างเป็นทางการวันที่ 14 ธันวาคม 2533 ดุสิตธานีสร้างรีสอร์ทแอนด์โปโลคลับ โดยต้องการสร้างให้แปลกออกไปจากโรงแรมรีสอร์ททั่วไป บนชายหาดชะอำ หัวหิน อีกจุดหนึ่งที่ทางดุสิตคำนึงถึงก็คือ อดีตของเมืองเพราะหัวหินและชะอำเคยเป็นเมืองตากอากาศของเจ้านายชั้นสูง และการขี่ม้าเป็นเสมือนกีฬาประจำท้องถิ่นนี้ ดุสิตธานีจึงคิดจะรื้อฟื้นและอนุรักษ์บรรยากาศเดิมเอาไว้ ดังนั้นดุสิต รีสอร์ทแอนด์โปโลจึงถือกำเนิดขึ้น

ความงามส่วนหนึ่งที่คฤหาสน์บรรจงสร้าง คือตัวสถาปัตยกรรม คฤหาสน์สไตล์อาร์ตเดโคเป็นอาคารกึ่งไทย กึ่งยุโรป เมื่ออยู่ในบริเวณลือบบีจะให้ความรู้สึกเสมือนถูกโอบล้อมด้วยน้ำคล้ายกับบรรยากาศเวลาอยู่เกาะ ภาพของน้ำที่ปริ่มจากสระบัวไหลลลากล่องเล่นระดับกับสระว่ายน้ำของผู้ใหญ่ สระเด็ก ก่อนจะนำสายตาสู่ท้องทะเลสร้างความรู้สึกชุ่มชื้นให้ผู้ที่มาเยือน

โรงแรมคฤหาสน์ หัวหิน ตั้งอยู่บนชายฝั่งทะเลด้านตะวันตกของอ่าวไทย ระหว่างอำเภอชะอำ และหัวหิน มีชายหาดที่ยาวเกือบ 400 เมตร เนื้อที่ติดถนนเพชรเกษมเกือบ 350 เมตร บนเนื้อที่กว่า 112 ไร่ ในดินแดนแห่งเสน่ห์มันต์ขลัง สถานที่พักตากอากาศเลื่องชื่อของบุคคลชั้นสูงนับแต่อดีตกาล จึงเป็นแนวคิดของการสร้างโรงแรม ที่ผสมผสานความหรูหรา และความสะดวกสบายในห้องพักและห้องอาหาร ทุกห้อง ด้วยรูปปลั๊กอินการตกแต่งที่งดงาม รวมไปถึง สระว่ายน้ำกว้างใหญ่เล่นระดับนำพาสายตาสู่ชายหาดขาวสะอาด และกีฬาทางน้ำนานาชนิด นอกจากนี้ ยังสามารถเพลิดเพลินกับการจิมี่ในสนามโปโลอันกว้างใหญ่

ตัวอาคาร โรงแรมเป็นอาคาร 7 ชั้น เป็นสถาปัตยกรรมแบบไทย สมัย รัชกาลที่ 6 ผสมผสานกับแบบยุโรป อย่างกลมกลืน ภายในตกแต่งด้วยจิตรกรรมและประติมากรรมที่มีลีลาอ่อนช้อย ในสไตล์ไทย โมเดิร์นคลาสสิก สะดุดตาแก่ผู้มาเยือน และแสงไฟที่สอดส่องยามพลบค่ำประหนึ่งโรงละครโรงใหญ่ด้วยผู้ออกแบบคนเดียวกันกับโรงละคร บอร์ดเวย์ มนต์เสน่ห์ที่ตราตรึงเมื่อย่างก้าวสู่ดินแดนแห่งนี้

ที่นี่ยังเป็นรีสอร์ทแห่งการพักผ่อนที่พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน ช่วยสร้างสรรค์ วันพักผ่อนให้เปี่ยมสุข ด้วยสระว่ายน้ำกว้างใหญ่ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวด้วยต้นอินทผลัมกลางสระ พร้อมสระเด็ก และสระแห่งที่สอง การ์เดินพูล ที่สามารถเลือกพักผ่อนเปลี่ยนบรรยากาศได้อีกด้วย สร้างเสริมความสุขด้วยสันทนาการต่างๆ เช่น จิมี่ กีฬาทางน้ำ หรือศูนย์ออกกำลังกายหรือสปาด้วยการนวดผ่อนคลายกล้ามเนื้อรอบบริเวณสระน้ำ

ห้องพักจำนวน 296 ห้อง ถูกตกแต่งให้อำนวยความสะดวกสบาย พร้อมความหรูหรา สวยงาม ทุกห้องมีระเบียงให้ออกมารับลม สูดกลิ่นสดชื่นของชายทะเล และชมทัศนียภาพสีฟ้าสดใส ของท้องฟ้า และท้องทะเล พร้อมรับแสงแดดแรกยามรุ่งอรุณของวันใหม่ และความงดงามยามอาทิตย์อัสดง

ห้องพักแต่ละห้องเป็นห้องแอร์ ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยมากมาย เริ่มจากห้องน้ำที่กว้างใหญ่และสะอาด แยกห้องอาบน้ำฝักบัวออกจากอ่างอาบน้ำอย่างเป็นส่วน ส่วนในห้องพัก ไคร์เป่าผมถูกเตรียมไว้ทุกห้อง ตู้เย็นพร้อมมินิบาร์ โทรศัพทที่โต๊ะหัวเตียง และอีกเครื่องหนึ่งในห้องน้ำ เพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ระบบไฟฟ้า แสง

สว่าง โทรทัศน์ และแอร์ ควบคุมด้วยระบบรีโมทสะดวกสบายในยามพักผ่อน พร้อมมั่นใจในความปลอดภัย

ซึ่งขณะนี้โรงแรมดุสิตธานีรีสอร์ททแอนด์โปโลคลับได้เปลี่ยนชื่อเป็นโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2550

ดุสิตธานี หัวหิน

-	ชื่อนิติบุคคล	บริษัท ดุสิตธานีจำกัด (มหาชน)
-	เจ้าของ	ท่านผู้หญิงชนัดถ์ ปิยะอุย
-	เปิดอย่างไม่เป็นทางการ	1 สิงหาคม 2533
-	เปิดอย่างเป็นทางการ	14 ธันวาคม 2533
-	ทุนจดทะเบียน	850 ล้านบาท
-	พื้นที่โรงแรม	105 ไร่ 72 ตารางวา
-	ที่ตั้ง	1349 ถ. เพชรเกษม อ. ชะอำ จ.เพชรบุรี
-	โทรศัพท์	032-520008-9 , 032-442100-8
-	โทรสาร	032-520296
-	E-mail	dthh@dusit.com
-	Website	http://www.dusit.com

MANAGEMENT

The management team is presented in a grid of 25 individual portraits. The top row consists of five larger portraits, each with a caption below it. Below this row, there are two more portraits in a single row. The bottom section of the collage contains 18 smaller portraits arranged in several rows, also with captions. The portraits show a diverse group of individuals, including men and women of various ethnicities, dressed in professional attire. The background of the collage is dark and textured.

แผนผังผู้บริหาร



ภาพท่าน
อยู่กับคณะ

ผู้หญิงหน้าต๋ ปยะ
ผู้บริหาร



Victor Sukseri (วิคเตอร์ สุขเสรี)

General Manager

ประธานของบริษัท

เราจะเป็นบริษัทผู้นำด้านการให้บริการโดยมุ่งมั่นที่จะแสดงออกถึงวัฒนธรรม ตลอดจน
ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของไทย

วิสัยทัศน์แนวความคิดและปรัชญาแห่งความเป็นคุณิต

ความเป็นคุณิตได้ถือกำเนิดขึ้นจากความมุ่งมั่นที่จะสร้างประสบการณ์ที่มีเอกลักษณ์และมีความ
แตกต่างอย่างน่าประทับใจให้แก่แขกผู้มาเยือนทุกคน ประสบการณ์ที่เขาเหล่านั้น ได้รับจะยกระดับ

มาตรฐานความพอใจที่เขาพึงที่และจะส่งผลให้เกิดความประทับใจที่ไม่รู้ลืมต่อประเทศไทยของเราอีก ด้วย

ไม่ว่าจุดประสงค์ในการมาเยือนของเขาจะเป็นอะไร เขาจะสามารถรู้สึกได้ว่าการได้สัมผัสกับการบริการในแบบฉบับของคุดิตนั้น เปรียบเสมือนการเติมพลังให้กับชีวิต ประสบการณ์อันน่าประทับใจเหล่านี้เกิดขึ้นได้จาก การใช้วัฒนธรรมอันทรงคุณค่าเป็นแรงบันดาลใจในการสร้างเสริมผลิตภัณฑ์และการนำสัมผัสไทยมาประยุกต์ใช้ในทุกขั้นตอนของงานบริการ

การพยายามยกระดับมาตรฐานของอุตสาหกรรมการโรงแรมทั้งหมด โดยเริ่มจากการยกระดับมาตรฐานของคุดิตเองอยู่เสมอ

การมุ่งมั่นสร้างสรรค์ และปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เป็นเลิศอยู่เสมอ การใช้ความคิด ไตร่ตรองในการปฏิบัติหน้าที่ และดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ การร่วมกันสร้างบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่จะช่วยเติมเต็มความสุขทางกายและจิตใจ

การสร้างความประทับใจด้วยการบริการอย่างอบอุ่น และจริงใจ และการระลึกอยู่เสมอว่าเราทุกคนเป็นส่วนสำคัญของความเป็นคุดิต จึงมีหน้าที่เท่าเทียมกันในการสืบทอดเจตนารมณ์อันยิ่งใหญ่ที่ได้กล่าวมา เพื่อเผยแพร่วัฒนธรรมอันน่าภาคภูมิใจของไทยให้โลกได้ชื่นชม ทั้งหมดนี้คือองค์ประกอบของเอกลักษณ์เฉพาะที่ได้จุดประกายความโดดเด่นให้กับเครือคุดิตอินเตอร์เนชั่นแนล

กลุ่มลูกค้าหลัก

ผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต มีมุมมองที่กว้างขวางจากประสบการณ์การเดินทางที่ได้สะสมมา คนกลุ่มนี้ต้องการการบริการที่เป็นเลิศ ที่สะท้อนถึงรสนิยมที่เหนือชั้น

คำมั่นสัญญาของคุดิต

สร้างสัมผัสสร้างสัมผัสแห่งสวรรค์ด้วยทุกรายละเอียดเพื่อประสบการณ์ที่ประทับใจไม่รู้ลืม

วิธีสร้างอุดมการณ์ให้เป็นความจริง

ใส่ใจกับทุกรายละเอียดของโรงแรมเพื่อสร้างบรรยากาศที่สมบูรณ์แบบและประทับใจให้กับทุกโอกาส ใช้ศิลปวัฒนธรรมไทยที่งดงามเป็นเอกลักษณ์ในการสร้างสัมผัสที่มีความมั่งคุดและน่าอัศจรรย์ใจ ให้บริการที่เข้าถึงความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและคงไว้ซึ่งมาตรฐานที่เป็นเลิศ ทั้งหมดนี้คือความโดดเด่นที่ทำให้ “คุดิตธานี” แตกต่าง

วัฒนธรรมของชาวคุดิต

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือคุดิต เมเนจเม้นท์ มีความเชื่อในปรัชญาการบริการ

1. แยกของโรงแรม

เราเชื่อว่าผู้ใช้บริการมีการสำคัญเป็นอันดับแรก จุดมุ่งหมายของความเชื่อนี้ก็คือเพื่ออำนวยความสะดวกสบายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคน ยิ่งไปกว่านั้นเราควรเพิ่มความเอาใจใส่และดูแลผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อสนองความต้องการและสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ และยังเป็น การสร้างมาตรฐานการบริการเพื่อผูกมัดผู้มาใช้บริการ

2. พนักงาน

- เราเชื่อว่าการทำงานจะสำเร็จลุล่วงด้วยดี หากพนักงานทุ่มเทกำลังความสามารถอย่างเต็ม ประสิทธิภาพ - เราจะใช้ประโยชน์จากข้อเสนอแนะที่ได้รับจากพนักงาน เพื่อจะนำมาพัฒนา โรงแรมให้ดียิ่งขึ้น
- เราคัดเลือกคนที่มีคุณภาพเหมาะสม ซึ่งก็คือคนที่มีใจรัก และเชื่อมั่นในงานบริการ
- เราจะให้การฝึกอบรมพนักงานทุกท่านถึงวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการให้บริการ
- เรายังคงสร้างและเสริมทีมงานให้แข็งแกร่งอยู่เสมอ
- เราสนับสนุนความสามารถที่เป็นเลิศของทุกท่าน ทั้งยังเพิ่มเติมความรู้ ความชำนาญ พร้อมกับตำแหน่งหน้าที่ให้เพียงพอ เหมาะแก่งานที่จะต้องทำให้บรรลุวัตถุประสงค์
- เรามอบหมายงานที่มีเหตุผล โดยมีจุดมุ่งหมายที่กระจ่างชัด
- เราตอบสนองความต้องการของท่าน

3. การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

เราเชื่อว่าเราต้องปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ เพื่อพร้อมตอบสนองความมุ่งหวังและความต้องการ จากผู้ใช้บริการ

เราจะทำงานร่วมกันเพื่อค้นหาวิธีพัฒนาการปฏิบัติงานของทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล ให้ดียิ่งขึ้น เราพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของผู้ใช้บริการ และพนักงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ

4. การติดต่อสื่อสาร

เราเชื่อมั่นในการติดต่อสื่อสารระหว่างทุกหน่วยงานเราจะมีการกระจายข่าวสาร ข้อมูล เพื่อ พนักงานทุกคนได้รับทราบความเปลี่ยนแปลงต่างๆขององค์กร

5. การปรับปรุง

เราควรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อเสนอบริการอันเปลี่ยมไปด้วยคุณภาพให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้การปรับปรุงในด้านต่างๆยังมีผลทำให้โรงแรมของพวกเราโดดเด่นกว่าโรงแรมคู่แข่งอื่นๆ การสร้างภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดีเป็นผลจะทำให้เกิดความเป็นเอกลักษณ์ของโรงแรมในเครือทั้งหมด

6. การใช้เงินอย่างคุ้มค่า

เราเชื่อว่าพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการบริการต่างๆที่มอบให้แก่ลูกค้าเป็นไปอย่างคุ้มค่าที่สุด

หลักการปฏิบัติงานของชาวดุสิต

สิ่งที่เหมาะสมอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานทุกคน ทั้งในระดับบริหาร และระดับบริการ นั่นก็คือการอุทิศตนเพื่อให้บริการแก่ผู้ให้บริการอย่างเต็มที่ การปฏิบัติงานของชาวดุสิตประกอบด้วย การให้บริการขั้นพื้นฐาน 12 ประการ การให้บริการแก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานด้วยตนเอง อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขั้นสูงสุดแก่ลูกค้า

การอุทิศตนเพื่อการปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องฝึกทำจนเป็นนิสัยในการทำงาน เราจะต้องทุ่มเทกำลังความสามารถทั้งหมดเพื่องานของเรา แม้ว่าบางท่านจะไม่ใช่ผู้ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการโดยตรง แต่ท่านก็มีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้ที่ต้องรับหน้าที่นั้นทำงานได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และในฐานะที่พวกเราทุกคนเป็นทีมงานเดียวกัน เราควรช่วยทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานเพื่อความสุขในการทำงานของทุกคน

บางครั้งเราอาจมองข้ามความสำคัญของการให้บริการเล็กๆน้อยๆ เราอาจเห็นว่าเป็นเรื่องธรรมดาเสียเหลือเกิน แต่ท่านลองถามตัวเองแล้วหรือยังว่า วันนี้ท่านได้ทำอะไรให้แก่ผู้มาใช้บริการและเพื่อนๆร่วมงาน ตามหลักการปฏิบัติงานของชาวดุสิตไปแล้วบ้าง

Dusit Do's

หลักการปฏิบัติงานของชาวดุสิต

1. **ทักทาย** – ส่งสายตา ส่งรอยยิ้ม พร้อมกับคำว่า “สวัสดี” ทุกครั้งที่ท่านพบแขกของเรา
2. **ใช้ชื่อ** – ควรจะจำชื่อแขกให้ได้ และเรียกชื่อทุกครั้งที่มีโอกาส
3. **ขอบคุณ** – แสดงความขอบคุณแขกทุกคนในฐานะที่แขก คือ ผู้ใช้บริการของเรา
4. **แนะนำทาง** – ทุกครั้งที่แขกถามทางไปที่ต่างๆ เราต้องช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและด้วยความสุภาพ
5. **ไม่บ่น** – ท่านต้องไม่เรื่องต่างๆให้แขกรับฟัง เช่น เหนื่อย เพลีย หรืออยากกลับบ้าน

6. รักษาความสะอาด – เก็บเศษขยะต่างๆที่พบเห็น
7. ช่วยเหลือ – เมื่อทราบว่าแขกของเราประสงค์สิ่งใดหรือต้องการให้ดูแลเอาใจใส่ ท่านต้องให้ความช่วยเหลือ แก่แขกเหล่านั้นทันที
8. ติดตามผลงาน – ติดตามผลการปฏิบัติของท่าน โดยติดต่อสอบถามกับแขกผู้่นโดยตรง
9. รับฟังแล้วปฏิบัติ – ตั้งใจฟังแขกเพื่อให้เข้าใจบทสนทนาอย่างแท้จริง อย่ากล่าวแทรก อย่าขัด แล้วจึงทำงานตามที่แขกต้องการ
10. ทำตัวให้ดูดี – เอาใจใส่ร่างกาย และกิริยามารยาทให้สุภาพเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ
11. ปฏิบัติต่อแขกอย่างเท่าเทียมกัน – ไม่ควรเลือกที่รักมักที่ชังในเรื่องสัญชาติ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ สีผิว เพศ หรือรูปร่างหน้าตา
12. พร้อมบริการอยู่เสมอ – สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ทุกท่านต้องพร้อมให้บริการอยู่เสมอ แขกทุกคนคือบุคคลสำคัญ คุณควรให้บริการอย่างไทยตามแบบฉบับของ “ คุณดี ”

นโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัท

เพื่อให้เราทุกคนปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายของบริษัท เราได้รวบรวมนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานให้ทราบดังนี้

รูปร่างหน้าตาและการแต่งกาย – เนื่องจากท่านเป็นตัวแทนของโรงแรม เราจึงหวังว่าท่านจะดูแลเอาใจใส่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย กิริยามารยาทของท่านให้สง่างามอยู่เสมอ ทั้งนี้ท่านจะได้ประโยชน์จากการปฏิบัติดังกล่าวเพราะท่านจะมีความพร้อมและความเชื่อมั่นในการทำงานอยู่เสมอตลอดเวลา

ข้อควรปฏิบัติมีดังนี้

- อาบน้ำทุกวัน แปรงฟัน และดูแลทรงผมให้สะอาดเรียบร้อย ผิวสะอาดเกลี้ยงเกลา
- สวมเสื้อผ้าที่สะอาด และเรียบร้อย (เครื่องแบบ ฟাঁกันเปื้อน ถุงเท้า รองเท้า)
- สวมรองเท้าที่กระชับ พอเหมาะ เพื่อให้สะดวกต่อการปฏิบัติงานและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ
- ถ้าท่านเป็นโรคผิวหนัง หรือโรคติดต่อห้ามปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปรุงอาหาร หรือออกพบปะให้บริการแขกโดยตรง
- มือต้องสะอาด เล็บต้องสั้นและตกแต่งให้เรียบร้อย สีทาเล็บควรเป็นสีที่ใกล้เคียงธรรมชาติ ไม่ฉูดฉาด
- ล้างมือให้สะอาดทุกครั้งก่อนจับต้องอาหาร และหลังจากการเข้าห้องน้ำ สูบบุหรี่หรือรับประทานอาหาร
- แต่งหน้า ทำผม และสวมเครื่องประดับแต่พองาม

การเข้างาน – การที่ธุรกิจจะดำเนินไปได้อย่างราบรื่นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกท่านที่จะต้องเข้าทำงานตรงตามเวลา และถ้าท่านขาดงานไปนั้นหมายถึงท่านกำลังเพิ่มภาระหน้าที่ให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ

การปฏิบัติต่อคำติชมของแขก – พวกเราทุกคนควรจะแก้ปัญหาที่ได้รับการติเตียนจากแขกอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะทำให้แขกกลับมาใช้บริการของเราอีก การสูญเสียแขกไปคนหนึ่งนั้นเป็นเรื่องยิ่งใหญ่เกินกว่าที่จะปล่อยให้เกิดขึ้นได้ ในขณะที่มีแขก 1 คน ไม่พอใจในการบริการของเรา นั้นหมายถึงว่ามีแขกอย่างน้อย 25 คน รู้สึกอย่างนั้นแต่หนึ่งเฉยอยู่ โดยปกติแล้วถ้าเราไม่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น ผู้ใช้บริการจะไม่กลับมาใช้บริการของเราอีก และจะนำเรื่องที่เขาพบไปเล่าให้คนอื่นๆ ฟัง อย่างไรก็ตามเขาจะกลับมาใช้บริการของเราอีก ถ้าปัญหาที่เขาไม่พอใจทั้งหลายได้รับการแก้ไข และท่านก็เป็นอีกผู้หนึ่งที่สามารถช่วยได้โดย

- เอาใจใส่สิ่งที่แขกพูด หรือติเตียน
- แสดงความขอบคุณแขกที่นำปัญหามาแจ้งให้ทราบ
- ขอโทษที่ทำให้แขกไม่ได้รับความสะดวกสบาย
- รับผิดชอบแก้ปัญหาทันทีโดยเร่งด่วน
- หากท่านไม่สามารถจัดการแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองในขณะนั้น ให้อธิบายให้แขกทราบว่าท่านจะดำเนินการอย่างไรในการแก้ไข และจะติดตามผลเมื่อใด
- ติดต่อกับผู้เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหานั้น และติดตามผลกับแขกโดยตรง

ห้องล็อกเกอร์ – เรามีห้องล็อกเกอร์ที่แยกระหว่างชายกับหญิง ขอให้ทุกท่านเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน โดยใช้ห้องล็อกเกอร์ของตนเองและรักษาความสะอาดภายในบริเวณอยู่เสมอ ขอให้ท่านระวังสิ่งมีค่าต่างๆ เพราะทางโรงแรมไม่สามารถรับผิดชอบความเสียหาย การสูญหายหรือการลักขโมยของภายในล็อกเกอร์

จุดแจ้ง-รับของหาย - ถ้าแขกหรือพนักงานทำของหาย และท่านเป็นผู้พบเห็นของสิ่งนั้น กรุณานำส่งที่แผนกแม่บ้าน

ป้ายชื่อ และบัตรประจำตัวพนักงาน - เพื่อความปลอดภัยของท่านเองรวมทั้งแขกและโรงแรมเราจะมีบัตรประจำตัวพนักงานและป้ายชื่อให้ท่าน โปรดติดบัตร และ/หรือป้ายชื่อ ตลอดเวลาเพื่อสามารถแสดงได้ทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ

การปฏิบัติตน - พึงระลึกไว้เสมอว่าท่านเป็นตัวแทนของโรงแรม ฉะนั้นจึงควรสร้างความประทับใจให้แขกให้มากที่สุด โดย

- พูดจาอย่างนุ่มนวล อ่อนหวาน เมื่อต้องการติดต่อพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน

- ใ้วาจาสุภาพเรียบร้อย
- แต่งตัวให้เรียบร้อยในห้องล็อกเกอร์
- ยืนอย่างสุภาพ ไม่พึงหรือก่ายเฟอร์นิเจอร์หรือกำแพง ไม่เดินหรือยืนเอามือล้วงกระเป๋า
- ให้ทำงานอยู่ในส่วนของตน เพื่อเป็นการไม่รบกวนผู้อื่นที่กำลังทำงานอยู่

ทางเข้าออกของพนักงาน-เรามีทางเข้าออกของพนักงาน โดยเฉพาะ ยามรักษาการณ์จะตรวจค้นกระเป๋า-สัมภาระ และมีสิทธิ์ยึดสิ่งของที่ต้องสงสัยไว้ก่อนได้

มารยาทในการใช้โทรศัพท์ - การติดต่อกับแขกของโรงแรมโดยโทรศัพท์นั้นท่านไม่สามารถทราบได้ว่าแขกคือใคร ฉะนั้นจึงจำเป็นที่ท่านต้องใช้คำพูดที่สุภาพด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร และรอยยิ้ม

- กล่าวคำสวัสดิ์ ตามด้วยสถานที่ที่ท่านทำงานอยู่
เช่น “ สวัสดิ์ค่ะ Housekeeping . How may i assist you ? “
- รับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว ไม่ควรปล่อยให้มิสสัญญาณเรียกเกิน 3 ครั้ง
- ฟังอย่างตั้งใจเพื่อให้ได้ข้อความที่ถูกต้อง และทวนข้อความที่รับทุกครั้ง
- ถ้าท่านไม่เข้าใจผู้ที่โทรเข้ามา เรียกผู้อื่นมาช่วยพูด
- แสดงความเอาใจใส่ผู้ที่โทรเข้ามาเมื่อทำให้เขาต้องรอ
- บอกให้ผู้โทรเข้ามาได้ทราบว่าต่อสายให้ถึงคุณ.....เรียบร้อยแล้ว
- เมื่อสนทนาเสร็จกล่าวสวัสดิ์ แล้ววางหูอย่างสุภาพ

เครื่องแบบพนักงาน - ทางโรงแรมได้จัดเตรียมเครื่องแบบให้ท่านตามระเบียบของแผนกนั้นๆ โรงแรมจะทำความสะอาด และซ่อมแซมชุดให้แก่ท่าน แต่ท่านต้องมีส่วนดูแลด้วย ในฐานะที่ท่านเป็นตัวแทนของโรงแรม ท่านควรมีความพร้อมเพื่อให้เกิดความประทับใจต่อแขก

4 D

แนวทางการดำเนินงาน

- **จุดดี** เป็นดีแรก โดยเริ่มที่ตัวเราก่อนอื่น ลองนึกภาพดูว่า ลูกค้าเดินเข้ามาผมยุ่ง หน้าเขินไม่ยิ้มแย้ม เสื้อผ้าเครื่องแบบยับยู่ยี่สกปรกเปื้อนยู่ยู่ คงไม่สบายอารมณ์เป็นแน่แท้ เพราะฉะนั้นจึงข้าห้าดาวต้องมีมาตรฐาน ต้องให้ดูดีตลอดเวลา ทั้งบุคลิกภาพ ท่าทางทุกท่วงท่า สถานที่ทำงานต้องดูดี สะอาดเรียบร้อย ผลของงานหรืองานที่ท่าก็ต้องออกมาดี ตรงตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้
- **จุดดี** เป็นดีที่สอง การพูดจาดีไพเราะถือว่าเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งที่ไม่ต้องพึ่งหมอสัลยกรรม ไม่เสียค่าใช้จ่าย พูดดีรวมไปถึงการพูดที่สร้างสรรค์ ไม่สร้างความแตกแยก “ เราไม่จำเป็นต้องพูดทุกอย่างที่คิด แต่เราต้องคิดทุกอย่างก่อนที่จะพูด”

- รู้ดี เป็นดีที่สาม ในที่นี้คือรู้งานที่ต้องทำและรับผิดชอบ รู้อย่างถ่องแท้ “มิใช่รอบรู้ทุกอย่าง ยกเว้นงานในหน้าที่ตน(ประเภทนี้มีมากแล้ว ไม่จำเป็นต้องเพิ่มจำนวน)”
- คิดดี เป็นดีที่ดี ทัศนคติที่ตีมองโลกในแง่ดี พยายามมองในมุมที่ดี คิดในสิ่งที่ดีๆ เมื่อคิดดี ได้เช่นนี้มิใช่แค่ตัวเราเองที่มีความสุข คนรอบๆ ข้างก็มีความสุขได้เช่นกัน แม้แต่เมื่อมีคนมาโน้มน้าวให้เค้าคนนั้น มองในมุมมองที่ดีๆ และแตกต่างได้

งานบริการ การสื่อสารที่เข้าใจกันมากที่สุดถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ความพอใจและประทับใจทั้งสองฝ่าย(ผู้ให้และผู้รับ) ทั้งในส่วนลูกค้าภายนอก(แขก)ลูกค้าภายใน(เพื่อนพนักงาน) พุดดีและคิดดียังนำมาใช้กับการสื่อสารได้ พุดดีมิใช่หมายถึงการ พุดจาไปเรื่อยอย่างเดียวยังรวมไปถึงการ พุดที่กระชับได้ใจความเข้าใจง่าย ไม่ก่อให้เกิดความสับสน หรือกินใจ ประชดประชัน บางครั้งต้องใช้ จิตวิทยาเพื่อโน้มน้าวใจผู้ฟังให้เห็นคล้อยกับในสิ่งที่ถูกต้องและที่ควรจะเป็น จึงต้อง คิดก่อนพุดทุกครั้ง กล่าวได้ว่างานบริการเป็น งานที่ใช้คนบริการคน (People to People) มิใช่เป็นงานที่ใช้เครื่องจักร บริการคน (Machine to People) ต้องมีความละเอียดและหัดสังเกตในทุกๆ ขั้นตอนเมื่อ

ดู แล้วต้อง เห็น (When you look , you must be able to see)

ฟัง แล้วต้อง ได้ยิน (When you listen , you must be able to hear)

ดม แล้วต้อง ได้กลิ่น (When you sniff , you must be able to smell)

สัมผัส แล้วต้อง รู้สึก (When you touch , you must be able to feel)

คือ เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น รู้สึก สิ่งผิดปกติ สิ่งที่ต้องการแก้ไขก่อนสิ่งผิดปกตินั้นจะไปถึงลูกค้า เพราะเราต้องการสร้างความประทับใจ (Impress) ลูกค้าทุกคนตั้งแต่ก้าวแรกที่มียิ้มเยิ้ม ความประทับใจก็ทำได้ไม่ยากถ้าหากเราใช้แนวทางของ IMPRESSED ของคุณวิक्टर

ในส่วนที่จะต้องมีและเกิดขึ้นกับลูกค้าภายใน(เพื่อนพนักงาน)นั้นนอกจากการสื่อสารที่ดีแล้วทัศนคติที่จะเอาชนะกะงาน จูติมานะ จะทำให้ชีวิตการทำงานไม่สดใสได้ ถ้าหากเรายังเป็นบุคคลประเภทนี้ บางครั้ง “คุณจะหงายท่ามกลางผู้คน (เพื่อนฝูง) ถ้าเอาเรื่องส่วนตัวมาปนกับงาน”

บางครั้งเราอาจจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นธรรมชาติของสังคมประชาธิปไตย

แต่ถ้าเรารู้จัก “ การพูดด้วยการฟัง “

รู้จัก “ การยอมแพ้เพื่อชนะ “

รู้จัก “ การให้อภัย “

เพราะ “ การให้อภัยเป็นงานชิ้นเยี่ยมของชีวิต” นำข้อคิดหรือความคิดที่แตกต่างกันมา “ ปรึกษาหารือ” (ใช้ปัญญา) มิใช่มา “เถียง” (ใช้อารมณ์) หาทงออกและบทสรุปที่ดีที่สุดในสถานการณ์นั้นๆ

จำนวนห้องพักในแต่ละชั้น

	Wing A	Wing B	Wing C	Wing D	Total
1 st Floor	101 - 139				38
2 st Floor	201 – 239	240 - 243			42

3 st Floor	301 – 339	340 – 343			42
4 st Floor	401 – 431	440 – 443	444 – 454	455 - 462	53
5 st Floor	501 – 530	540 – 543	544 – 554	555 – 562	53
6 st Floor	601 – 619	640 – 643	644 – 654	655 – 662	41
7 st Floor	701 - 718	740 – 743 Dusit Club Lounge	744 - 754	755 - 762	40

ห้องพัก

ชนิดของห้องพัก	ที่ตั้ง	จำนวนห้อง	ขนาด (ตร.ม.)	ราคา (บาท)
Superior Room	2 nd - 6 th floor	206	40	7,000 ⁺⁺

Lanai Room	1 st floor	36	49	8,000 ⁺⁺
Dusit Club Room	Wing B	10	40	8,000 ⁺⁺
	Wing D	16	40	
Dusit Grand Room	Wing B	10	80	14,000 ⁺⁺
	Wing D	16	80	
Dusit Suite	221, 222, 417, 418, 610, 611 Wing A	6	120	19,000 ⁺⁺
Lanai Suite	1 st floor	2	102.5	21,500 ⁺⁺
Presidential Suite	Polo Suite 517 Princess Suite 710	2	170.5	58,000 ⁺⁺



แผนผังภายในโรงแรม

ห้องอาหาร

THE RESTAURANT (ห้องอาหาร เดอะเรสเตอรองท์) ห้องอาหารนานาชาติ ที่มีรายการอาหารมากมายให้ท่านเลือกสั่งได้ตามความโปรดปราน

- บริการอาหารเช้าสำหรับผู้ที่พักในโรงแรมทุกท่านและมี Coffee Shop ให้บริการด้วย
- เปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 6.00 A.M – 11.30 P.M
- ให้บริการอาหารเช้าตั้งแต่เวลา 6.00 A.M – 10.30 P.M
- เปิดให้บริการ Coffee Shop โดยเรียกว่า Dusit Gourmet ตั้งแต่เวลา 11.00 A.M – 10.00 P.M
- ช่วงวันเวลาพิเศษคือ
 - ทุกค่ำวันจันทร์ มี “ Carvery Night Buffet ” ราคาท่านละ 850⁺⁺/ 1,400⁺⁺ (with Bottoms Up Bonanza) บุฟเฟต์อาหารยุโรปที่จัดอาหารประเภทหั่น มาให้ท่านลิ้มลอง เช่น เนื้อแกะ สันใน แฮม พร้อมมุมของหวานหลากหลายความอร่อย
 - วันอาทิตย์ มี “ Sunday Lunch Buffet ” ราคาท่านละ 600⁺⁺

หน้าที่ความรับผิดชอบในห้องอาหาร **THE RESTAURANT**

(รอบเช้าเวลา 07.00 – 16.00 น. และรอบบ่ายเวลา 14.00 – 23.00 น.)

รอบเช้า

1. ต้อนรับลูกค้าที่มาพักภายในโรงแรม เมื่อแขกมาถึงที่ห้องอาหารแล้วก็ถามเบอร์ห้องพักเพื่อที่จะทราบว่าลูกค้าห้องนั้นจ่ายค่าห้องรวมค่าอาหารเช้าด้วยหรือไม่ ถ้าไม่รวมก็จะได้บอกให้หัวหน้าของแต่ละตanzทราบเพื่อจะได้คิดเงิน และจะได้ทราบว่าลูกค้าเป็น Club Benefit หรือเปล่า ถ้าเป็นก็ต้องพาลูกค้าไปที่โซนของ Club Benefit พาลูกค้าไปนั่งที่โต๊ะแล้วถามลูกค้าว่า “ จะรับชาหรือว่ากาแฟดีคะ ” แล้วจึงเสิร์ฟชาหรือกาแฟตามที่ลูกค้าสั่ง
2. ทุกวันในรอบเช้าจะต้องมีคนเป็น Coffee Runner เพื่อคอยเติมชาหรือกาแฟให้กับลูกค้า
3. Set เครื่องมือและอุปกรณ์รับประทานอาหารเช้าเตรียมไว้ให้กับลูกค้า
4. เช็ดโต๊ะและเก็บจานอาหารที่ลูกค้าทานเสร็จแล้วไปเคลียร์ที่ล้างจาน
5. ตอน 11 โมงจะต้องมีคนไปแจกน้ำสิงห์ที่บริเวณชายหาดและสระน้ำ เสริจประมาณบ่ายโมง

6. เช็ดด้วยกาแฟ, เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ, แก้วน้ำ, ครีมเมอร์ ครีมนม ไว้ให้รอบบาย
7. ในบางวันที่สระน้ำมีลูกค้าเยอะ พนักงานที่ห้องอาหารเดอะเรสเดอเรอจก็ต้องส่งคนไปช่วยเป็นคนเดินอาหารให้ด้วย
8. เช็ดทำความสะอาดเครื่องทำกาแฟคั้นห้องอาหารซานมาร์โก
9. ในช่วง Lunch โรงแรมจะขายอาหารเป็นแบบ A la carte ยกเว้นวันอาทิตย์ที่โรงแรมจะมี Sunday Lunch Buffet เท่านั้น ฉะนั้นจึงต้องมีการรับ Order อาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้า
10. ถ้าพบเห็นว่ามีเก้าอี้ตัวไหนที่ชำรุดเสียหายก็ต้องนำไปส่งให้แผนกช่างซ่อมแซม
11. นำเครื่องมือที่เช็ดทำความสะอาดเสร็จแล้วไปเติมตามสเตชันทุกสเตชัน คือ สเตชัน Window A, B , Gourmet, Private
12. พับผ้า Napkin ลายหน่อไม้, ลายเรือ ไปเติมตามสเตชันให้เต็มทุกสเตชัน และเบิกผ้า Service, ผ้า napkin, ผ้ารองถาด, แมท
13. เอาแจกันดอกไม้ไปเปลี่ยนที่ห้องดอกไม้ทุกๆ 2 วัน

รอบบาย

14. นำเครื่องมือที่เช็ดทำความสะอาดเสร็จแล้วไปเติมตามสเตชันทุกสเตชัน คือ สเตชัน Window A, B , Gourmet, Private
15. พับผ้า Napkin ลายหน่อไม้, ลายเรือ ไปเติมตามสเตชันที่ขาดให้เต็มทุกสเตชัน
16. ทำความสะอาดตะเกียงสำหรับนำวางไว้นบนโต๊ะอาหาร
17. นำเนยจากครัวเย็นมาเตรียมไว้สำหรับใช้ในช่วงเย็น
18. นำขนมปังจากครัวเบเกอร์รี่มาเตรียมไว้สำหรับเสิร์ฟลูกค้าเวลาที่ลูกค้าสั่งอาหารแบบ A la carte
19. ตรวจสอบรายชื่อของตัวเองว่าอยู่ประจำสเตชันไหน แล้วไปประจำสเตชันที่ได้รับผิดชอบ ตรวจสอบเช็คดูว่าเครื่องมืออุปกรณ์ทุกอย่างพร้อมที่ให้บริการกับลูกค้าแล้วหรือไม่ ถ้าไม่พร้อมก็นำมาเติมให้พร้อมที่ใช้งาน
20. ถ้าเป็นวันที่มีบุฟเฟต์ ก็ต้อง Set อุปกรณ์เป็นแบบบุฟเฟต์ จากนั้นก็วางป้ายอาหารตาม Lineบุฟเฟต์
21. เตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับบุฟเฟต์ใส่ซองให้เรียบร้อย
22. เมื่อลูกค้าเข้ามาบริการภายในห้องอาหาร ให้ถามลูกค้าว่ามาทั้งหมดกี่ท่าน ต้องการที่จะนั่งด้านในหรือว่าด้านนอกเพื่อที่เราจะได้จัดหาที่ให้ตามความต้องการและพึงพอใจของลูกค้า
23. เมื่อพาลูกค้าไปนั่งที่โต๊ะแล้วก็ให้ Napkin ให้ลูกค้าและวางเมนูให้ลูกค้าได้เลือกก่อน ถ้าเป็นวันที่ไม่มีบุฟเฟต์ จะยังไม่รินน้ำให้แขกเพราะว่าเราจะขายน้ำคูลิต แต่ถ้าเป็นวันที่มีบุฟเฟต์เราสามารถรินน้ำให้ลูกค้าเลย

24. เมื่อลูกค้าสั่งอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็นำขนมปังพร้อมกับเครื่องมือที่ลูกค้าต้องใช้ไปลงให้ลูกค้า แต่ถ้าเป็นอาหารไทยเราจะไม่เสิร์ฟขนมปังให้กับลูกค้า
25. ในวันที่เป็น A la carte เราจะต้องรอให้ลูกค้าทานเสร็จพร้อมกันให้หมดก่อน เมื่อลูกค้าทาน Main Course หมดแล้วก็นำมาจิ้มฟันไปลง เก็บงานที่ลูกค้าทานหมดแล้วออกมา หลังจากนั้นก็ถามลูกค้าว่า ต้องการรับของหวานเพิ่มหรือไม่ ตามลำดับ
26. เมื่อเชคบิลลูกค้าเสร็จแล้ว และลูกค้าลุกออกจากโต๊ะเรียบร้อยแล้ว เก็บทำความสะอาดโต๊ะและ Set โต๊ะให้พร้อมที่จะบริการลูกค้าท่านต่อไปได้
27. เชคทำความสะอาดอุปกรณ์และเครื่องมือ พร้อมทั้งตรวจสอบความเรียบร้อยบริเวณด้านหลังของห้องอาหาร
28. Set อุปกรณ์เครื่องมือลงบนโต๊ะอาหารเป็นแบบ Breakfast และเปลี่ยนแมท เพื่อพร้อมให้บริการในตอนเช้า
29. ล้างเครื่องทำกาแฟในส่วนของ Gourmet
30. เมื่อห้องอาหารปิดจึงทำการเก็บอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารที่อยู่ด้านนอกทั้งหมด
31. ทำการแยกผ้าและนำรถผ้าไปส่งห้อง Laundry

ภาพบรรยากาศในระหว่างการทำงาน



ภาพที่ 1 บรรยากาศในห้อง Dusit Gourmet



ภาพที่ 2 รินน้ำที่โต๊ะลูกค้า



ภาพที่ 3 พี่พนักงานที่ปรึกษาและเพื่อนต่างสถาบัน



ภาพที่ 4 พี่พนักงานที่บริการรอบปาย



ภาพที่ 5 เคาน์เตอร์หน้าส่วนครัวเมธ



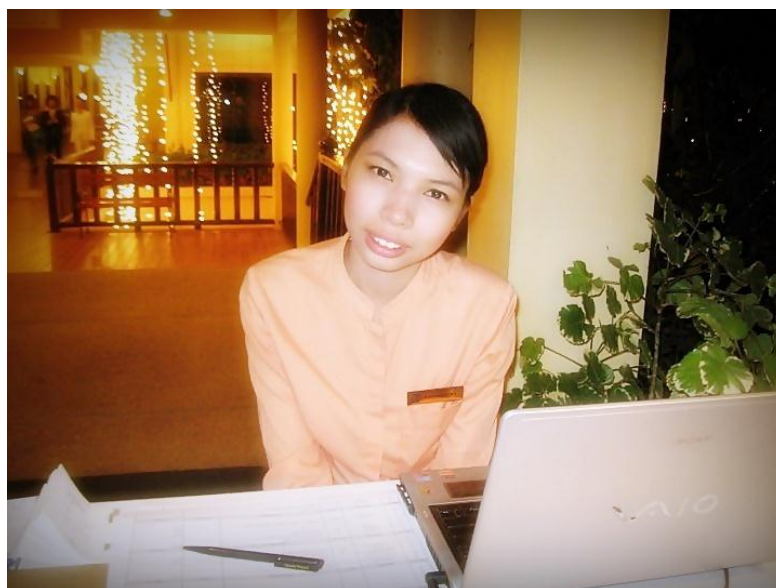
ภาพที่ 6 ในส่วนของWindows



ภาพที่ 7 เช็ดอุปกรณ์เครื่องมือ



ภาพที่ 8 กำลังทำตะเกียงเทียนตั้งบนโต๊ะ



ภาพที่ 9 เป็นคนก็ย้ข้อมูลงานปีใหม่



ภาพที่ 10 เช็ดแก้วน้ำ

Carvery Night Buffet



ภาพที่ 11 ไวน์สำหรับเป็นไวน์บุฟเฟต์ ใน Carvery Night



ภาพที่ 12 ของหวานในลายบุฟเฟต์









Window A, B



ห้อง Private



ส่วน Smoking Zone



ขนมลูกที่ Gourmet



ห้องเย็นสำหรับเก็บไวน์



โต๊ะ Hostress

Ban Benjarong (ห้องอาหารบ้านเบญจรงค์) บริการอาหารไทย รสชาดกลมกล่อม ฝีมือปราณีต จับกลุ่มมือคำด้วยเสียงเพลงจากเครื่องดนตรีไทย เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.00 – 10.30 P.M. ปิดให้บริการทุกวันพุธ

- ทุกค่ำวันศุกร์พบกับ “ไทยมาร์เก็ตไนท์” บูฟเฟ่ต์อาหารไทยและการแสดงจากทั่วทุกภาค ราคาท่านละ 850⁺⁺ / 1,400⁺⁺ (with Bottoms Up Bonanza)

หน้าที่ความรับผิดชอบในห้องอาหารเบญจรงค์

1. เมื่อมาถึงโรงแรมและเปลี่ยนชุดเรียบร้อยแล้วก็ไปเบิกกุญแจ เพื่อนำมาเปิดห้องอาหารทุกครั้ง
2. เมื่อเปิดห้องอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็เก็บผ้าคลุมโต๊ะมาเก็บไว้ด้านหลังห้องอาหารให้เรียบร้อย
3. นำผ้า Service ชุบน้ำให้เปียกพอหมาดๆ แล้วนำไปเช็ดโต๊ะและเก้าอี้ให้สะอาดเรียบร้อย จากนั้นจึงนำ Mat, Napkin, Show plate, เครื่องมือ, แก้วน้ำ, ที่เช็บบูหรี(จะวางในโซนสุบบูหรีเท่านั้น นอกนั้นจะวางป้าย No smoking), วางกระดาษคั่นพริกและวางป้าย List Wine บนโต๊ะอาหารให้เรียบร้อย
4. ถามพนักงานว่ามีแขกจองไว้หรือเปล่า ถ้ามีแขกจองไว้ก็ให้นำป้ายจองไปวางไว้ที่โต๊ะได้เลย
5. เปิดแอร์ภายในบ้านทองและภายในบาร์ให้เรียบร้อย
6. เมื่องานหน้าบ้านเสร็จเรียบร้อยแล้วก็ต้องเข้ามาทำงานด้านหลังบ้าน ซึ่งได้แก่ การปั้นเตรียมไว้ให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าทานอาหาร Main Course เสร็จเรียบร้อยแล้ว , พับผ้า Napkin เป็นรูปเรือและรูป Princess Fan , ตักน้ำแข็งมาไว้ใช้ภายในบาร์, เช็คว่าครีมนมหมดยุหรือยังถ้าหมดแล้วก็ให้เบิกออกมาใหม่, เบิกลูกก็เพื่อเสิร์ฟให้ลูกค้าเวลาที่ลูกค้าสั่งชาหรือว่ากาแฟในวันที่เป็น A la carte , พับผ้า Service Wine พับผ้าพันแก้วน้ำสำหรับใส่กระดาษทิชชูหลายหางกระรอก พับผ้าพัน Pitcher น้ำเตรียมไว้ให้เรียบร้อย
7. ตรวจสอบความเรียบร้อยตามสเตชันต่างๆ ว่ามีอะไรที่ขาดบ้างแล้วนำมาเติมให้เรียบร้อย
8. เตรียมจานข้าว จานหวาน ทัพพีตักข้าว ถ้วยสำหรับใส่น้ำแช่ทัพพีตักข้าวไว้ตามสเตชันทุกสเตชัน
9. พับกระดาษทิชชูใส่แก้วให้เรียบร้อย
10. เปิดเครื่องทำกาแฟแล้วเติมน้ำ เติมนมสดกาแฟ เติมน้ำมันตาล เตรียมที่ใส่ครีมเมอร์ – ครีมนม ให้พร้อมอยู่เสมอ
11. Set รถขายไวน์
12. ทุกๆ วันศุกร์จะต้องเปลี่ยนป้ายจาก List Wine เป็นป้ายบอกชื่อการแสดงแทน

13. ทุกคืนวันอังคารและวันพฤหัสบดีจะต้องเตรียมของวางไว้ในถาดใหญ่ไว้ให้กับแผนก Sport & Activitie เพราะกิจกรรมที่จัดเกี่ยวกับการทำอาหารทั้งอาหารคาวและอาหารหวาน ซึ่งจัดที่ห้องอาหารเบญจรงค์ เรียกว่า Thai Cooking ในแต่ละสัปดาห์ก็จะมีการเปลี่ยนอาหารวนไปมา อาหารส่วนใหญ่อีกจะเป็นจะพวกแกงและซूप ดังนั้นสิ่งที่ต้องเตรียมก็คือ ซ้อนซूप ถ้วยซूप จานรองถ้วยซूप พิชเซอร์น้ำ กระดาษทิชชู แก้วน้ำ แต่ถ้าเป็นประเภทแกงก็ต้องเตรียมจานข้าว ซ้อนโต๊ะ ส้อมโต๊ะ แก้วน้ำ พิชเซอร์น้ำ กระดาษทิชชู ที่กล่าวมาทั้งหมดจะจัดเตรียมไว้ประมาณ 10 ชุด
14. เมื่อมีลูกค้าเข้ามาทานอาหาร ก็คอยให้บริการลูกค้าทั้ง รินน้ำ เสิร์ฟเครื่องดื่ม รินไวน์ เปลี่ยนจานอาหาร เปลี่ยนอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร เสิร์ฟข้าวให้กับลูกค้า
15. เมื่อแขกรับประทานอาหาร Main Course เสร็จแล้วก็นำผ้าเย็นพร้อมทั้งไม้จิ้มฟันมาเสิร์ฟ แล้วเคลียร์งานบนโต๊ะอาหารทั้งหมดออกไปให้แผนกล้างจาน ถ้าลูกค้ามีการสั่งอาหารหวานเพิ่มก็ต้องนำจานหวานและเครื่องมาวางไว้ให้ลูกค้า
16. เมื่อลูกค้าเช็คบิลเสร็จและลุกออกจากโต๊ะเรียบร้อย ก็จะต้องทำความสะอาด Set โต๊ะให้พร้อมที่จะบริการลูกค้าท่านต่อไป
17. เมื่อดูว่าทางหน้าบ้านไม่มีลูกค้าแล้วเราก็ต้องไปทำงานด้านหลังบ้าน คือ เช็ดอุปกรณ์และเครื่องทุกอย่างที่ใช้ไปในวันนี้ เช็ดแก้วน้ำ แยกผ้าเย็นออก
18. ทำความสะอาดเครื่องทำกาแฟทุกครั้งหลังการใช้งาน
19. เมื่อทำความสะอาดด้านหลังบ้านเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็นำอุปกรณ์และเครื่องมือไปเติมในสแตนทุกสแตนให้เต็มและเก็บแมท, Napkin, Show plate, ที่เช็ชบูหรี, แก้วน้ำ, ดันพริกไว้ที่เดิมให้เรียบร้อย จากนั้นก็คลุมผ้าที่โต๊ะด้านนอกให้หมด
20. ปิดประตูบาร์ ปิดแอร์ ปิดไฟให้เรียบร้อย
21. แยกผ้าไปส่งที่ห้อง Laundry และนำผ้าเย็นไปส่งที่ Room Service และนำกุญแจมาส่งคืนก็เป็นอันเสร็จสิ้นการทำงาน

ภาพบรรยากาศภายในห้องอาหารบ้านเบญจรงค์



เครื่องแต่งกายห้องอาหารไทย







Thai Market Night





Sanmarco (ห้องอาหารซานมาร์โก) ห้องอาหารอิตาลีในบรรยากาศโปร่งสบาย รับแสงแดดอ่อนริบหรี่เหมือนในอิตาลี เปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 06.00 – 10.30 P.M.

- ทุกค่ำวันพุธ พบกับ “พาสต้า เฟลคตอรี” บุฟเฟ่ต์อาหารอิตาลี พร้อมมูมพาสต้าปรุงสด สดตรงหน้า แล้วเลือกซอสราดตามใจปรารถนา ราคาท่านละ 850⁺⁺ / 1,400⁺⁺ (with Bottoms Up Bonanza)

ภาพบรรยากาศภายในห้องอาหารซานมาร์โก



Rimtaray (ห้องอาหาร ริมทะเล) บริการด้วยอาหารทะเล บาร์บีคิว เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.00 – 10.30 P.M. ปิดให้บริการทุกวันอาทิตย์

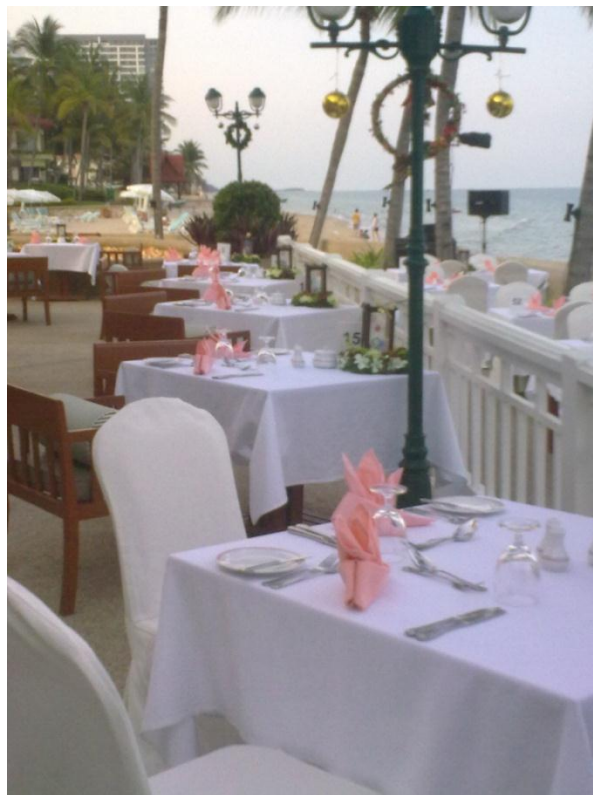
- พิเศษสุดเมื่อค่ำวันเสาร์ พบกับบาร์บีคิวบุฟเฟต์ รวบรวมอาหารทะเลสดๆ จากทะเลไทย ราคาท่านละ 990⁺⁺ / 1,400⁺⁺ (with Bottoms Up Bonanza)

ภาพบรรยากาศภายในห้องอาหาร ริมทะเล









Lobby Lounge (ล็อบบี้เล้านั่ง) เหมาะสำหรับการพบปะสังสรรค์ หรือนั่งผ่อนคลายอารมณ์ และในตอนเย็นจะมีการบรรเลงเพลงเปียโน เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 10.00 A.M – 24.00 P.M

หน้าที่ความรับผิดชอบ

รอบเช้า (เวลา 08.00 – 17.00 น.)

1. ไปช่วยเป็น Hostess ที่เดอะเรสเตอรองถึงเวลา 9.45 น. ก็ไปเปลี่ยนชุดแล้วไปเบิกกุญแจ จากนั้นก็ไปเปลี่ยนชุดและเบิกกุญแจเพื่อนำไปเปิดบาร์
2. เปิดประตูเข้าบาร์ ประตูตู้เย็น แล้วนำผ้า Service ชุบน้ำพอมหาๆเช็ดรอบๆบาร์แล้วจึงออกไปเช็ดด้านนอก
3. นำแจกันดอกไม้ ป้าย No smoking และที่เขียนหรือไปวางไว้ด้านนอก
4. เปิดเครื่อง Micros, เครื่อง Printer จากนั้นก็เข้าไปเปิดเครื่องทำกาแฟ, กาต้มน้ำให้เรียบร้อย
5. นำขวดเหล้าที่จะใช้ผสม Cocktail มาวางเรียงไว้ วางโหลแก้ว, Ster, Salt & Sugar Glass Rimmer, คอตเตอร์, Straw, และโดกใส่แก้ว แก้ว Cocktail, Long drink, High ball มาวางเตรียมไว้ให้พร้อมที่จะบริการลูกค้าได้
6. นำน้ำแข็งมาเทใส่ที่ใส่น้ำแข็ง นำนำขวดน้ำหวานเฮลบลูบอยด์, Grenadine, น้ำมะนาว, น้ำเชื่อมมาวาง จากนั้นก็ยกเครื่องปั่นมาวางโดยวางผ้า Service ก่อนที่จะวางเครื่องปั่น
7. นำเครื่องทำกาแฟแบบต้มและเมล็ดกาแฟมาวางไว้บนบาร์
8. ทำ Decorate ใส่ Contiment Box ประกอบด้วย Lime Slices, Orange Slices, Pineapple Slices, Orange Half Slices,
9. นำผ้า Service มาวางแล้ววาง Cocktail Shaker, Jigger Measures ใส่ในแก้ว Rock ผสมน้ำโซดา, ที่เปิดขวด และวาง Cocktail Sticks
10. เสิร์ฟ Welcome Drink ให้กับลูกค้าที่เพิ่ง Check in ใหม่และลูกค้าที่มีคูปองแลก Welcome Drink โดยน้ำที่ใช้เสิร์ฟจะเป็นน้ำกระเจี๊ยบ, น้ำตะไคร้และน้ำพืชมะนาว
11. เก็บแก้วที่ลูกค้าทานหมดแล้วมาล้างและเช็ดให้สะอาดเรียบร้อย
12. Set รถทำ Irish Coffee
13. รับ Order เครื่องดื่ม ผสมเครื่องดื่ม คีย์ Order และ Check Bill ลูกค้าที่มาใช้บริการทุกครั้ง
14. ปิดรอบจากรอบ Lunch เป็นรอบ Dinner

รอบบ่าย (เวลา 14.00 – 23.00 น.)

15. เช็คดูว่ามีของอะไรบ้างที่จะต้องเบิก เช่น ครีม, นม, ช็อคโกแลต, ถั่ว, ผลไม้ แต่สิ่งที่ต้องเบิกทุกวันก็คือ Canapé
16. เมื่อถึงเวลาที่จะปิดบาร์ก็เก็บอุปกรณ์ทุกอย่างที่รอบเช้านำมาขึ้นมามาวางไว้เก็บเข้าทำให้เหมือนเดิม
17. ล้างเครื่องทำกาแฟ เติมน้ำทั้งเครื่องทำกาแฟและกาต้มน้ำ
18. เคลียร์ Decorate ที่ถึงขยะ จากนั้นก็เคลียร์ถึงขยะให้เรียบร้อย
19. ตักน้ำแข็งขึ้นมาเตรียมไว้ให้รอบเช้า
20. เติมน้ำมันตู้เย็นให้เรียบร้อย จากนั้นจึงล็อคตู้เย็น
21. ทำความสะอาดพื้นภายในบาร์ให้สะอาดแล้วจึงถือคูประตูบาร์
22. ปิดรอบ Dinner และเปลี่ยนรอบ Dinner เป็นรอบ Lunch เคลียร์เงิน Chash และบิลไปส่งที่ Front และแผนกบัญชี
23. เก็บแจกัน ป้าย No smoking และที่เช็ดบูหรีด้านนอกมาวางไว้ในบาร์
24. นำกุญแจไปส่งคืน

ภาพบรรยากาศภายในล็อบบี้ เล้าจน์



Polo Bar (โปโลบาร์) เป็นส่วนผสมของบรรยากาศคลับในลอนดอนสมัยก่อน และความสนุกสนานแบบแจ๊สคลับ เลานจ์ กับวงดนตรี THE POLO BAND เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 17.00 – 01.00 น.

- ช่วงเวลาแห่งความสุขสำหรับลูกค้าทุกท่านก็คือ ช่วง Happy Hour ตั้งแต่เวลา 17.00 - 19.00 น. เป็นช่วงที่ราคาเครื่องดื่มทั้งหมดภายในโปโลบาร์จะลดครึ่งราคา และในวันอาทิตย์จะเป็นวันที่พิเศษสุดเลยก็คือ จะมี Happy Hour 2 ช่วง ก็คือ ช่วงแรกเวลา 17.00 - 19.00 น. ช่วงที่สองเวลา 21.30 – 23.30 น.

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. เบิกกุญแจเพื่อนำมาเปิดโปโลบาร์
2. เปิดแอร์ เปิดเครื่องทำกาแฟ แล้วนำผ้า Service ชุบน้ำพอมหาๆ เช็ดบริเวณบาร์ โต๊ะด้านนอก และโต๊ะด้านในทั้งหมด
3. นำป้าย No smoking และที่เขียนบุหรี่ ออกไปวางด้านนอก
4. นำโหลแก้ว กระจกน้ำกระดาษทิชชูมาวางเตรียมไว้
5. เขียนใบเบิกแก้ว เบิก Canapé แล้วลงไปเบิกของ โดยจะต้องเดินไปที่ล็อบบี้ เลานจ์ เพื่อเอาสมุดส่งบิล และถุงเงินของโปโลด้วย
6. เมื่อถึงเวลา 5 โมงเย็นก็ต้องเปิดไฟ เปิดเพลงและเตรียมต้อนรับลูกค้า
7. รับ Order เครื่องดื่มและเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า ในช่วงเวลา 17.00 -19.00 น. จะมีลูกค้าเยอะ เพราะเป็นช่วง Happy Hour ซึ่งเป็นช่วงที่จะมีลูกค้ามาทานเครื่องดื่มเรียกน้ำย่อยที่จะลงไปทานอาหาร
8. คีย์ Order ที่ลูกค้าสั่งลงในเครื่อง Micros, Check Bill ลูกค้า
9. เมื่อถึงเวลาปิดก็ทำความสะอาดเครื่องทำกาแฟ เก็บป้าย No smoking และที่เขียนบุหรี่มาวางไว้ด้านใน
10. ปิดรอบ Dinner เคลียร์เงิน Chash ใส่ซองส่งให้แผนกบัญชี และบิลไปส่งที่ Front
11. เก็บโหลแก้วและกระจกน้ำกระดาษทิชชูไว้ที่เดิม
12. ปิดไฟ ปิดแอร์และปิดประตูบาร์ จากนั้นก็นำ Lock Book กับสมุดนักดนตรีไปส่งที่ Office F&B
13. นำกุญแจโปโลไปส่งคืน

ภาพบรรยากาศภายในโพลาร์



ห้องประชุมสัมมนาและการจัดเลี้ยง

ห้อง	พื้นที่ (ตร.เมตร)	เรียดอร์	คลาสรูม	จัดเลี้ยงรับประทาน อาหาร	ค็อกเทล
นภาลัย บอลรูม	604	800	350	500	900
นภาลัย เอ	332	350	150	250	450
นภาลัย บี	272	300	120	180	400
ห้วยทราย	176	180	70	140	180
บ่อฝ้าย	128	100	60	80	150

The Royal Dusit Hall (เคหาสน์สถานสัมมนาริมทะเล)

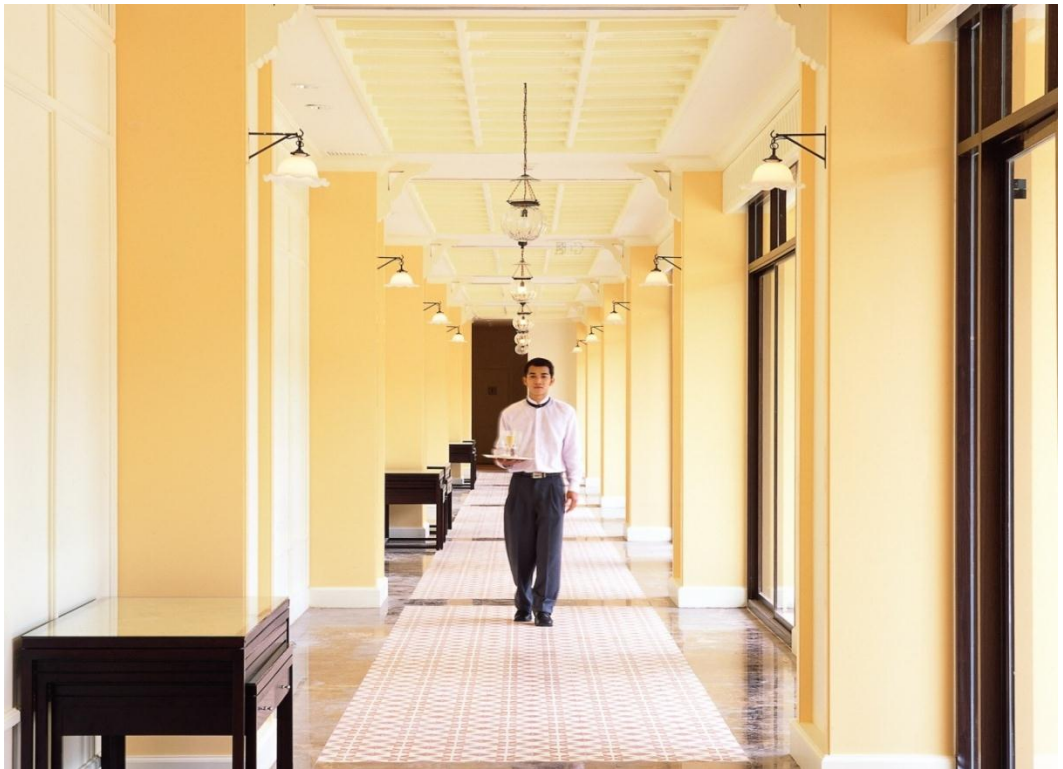
ห้อง	พื้นที่ (ตร.เมตร)	ออดิโอเทรียม ซีเรียเตอร์	คลาสรูม	จัดเลี้ยง รับประทานอาหาร	สื่อเทคโนโลยี
รอยัลดุสิต แกรนด์บอลรูม	880	800	504	600	1100
เขาลวง	159	110	56	145	150
เขาวัง	215	170	88	190	200
เขาใหญ่	160				

นภลัยบอลรูม, A, B



The Royal Dusit Hall







เขากลาง



เขาวัง



เขาใหญ่



Merry Christmas 2010



Happy New Year 2010









งานรับเสด็จสมเด็จพระเทพฯ







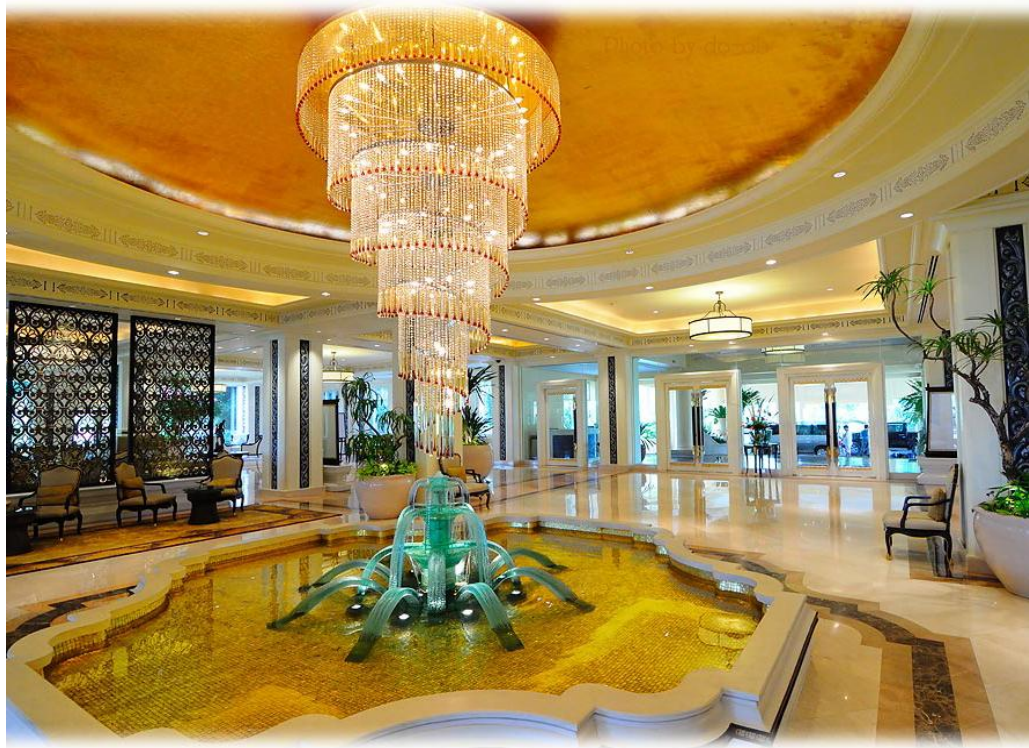
งานครบรอบวันก่อตั้งโรงแรมดุสิต





ภาพบรรยากาศภายในบริเวณโรงแรม





สรุปผลการปฏิบัติงาน

1. นำความรู้ที่ได้จากห้องเรียนมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง
2. เพิ่มทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้า
3. ได้เรียนรู้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
4. ฝึกความรับผิดชอบและความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน
5. ได้มีการพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองเพิ่มมากขึ้น
6. ได้มีมิตรภาพในการร่วมงานระหว่างเพื่อนต่างสถาบัน รวมไปถึงพี่ๆ

พนักงานและหัวหน้างาน

7. ได้ฝึกความอดทนระหว่างการปฏิบัติงาน
8. ได้เรียนรู้ระบบการทำงานของโรงแรม และการทำงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ปัญหาที่พบและแนวทางแก้ไขในระหว่างการทำงาน

ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้น้อย - ลูกค้าบางท่านไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้ เช่น ลูกค้าชาวเยอรมันสื่อสารได้แต่ภาษาเยอรมันเท่านั้น 	<ul style="list-style-type: none"> - หมั่นฝึกฝนและทบทวนการใช้ภาษาอังกฤษอยู่เสมอ - ติดต่อพนักงานที่มีความสามารถในภาษานั้นๆ มาสื่อสารกับลูกค้า

ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> - เกิดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน เช่น แก้วแตก ลื่นล้มระหว่างการปฏิบัติงาน - จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ - เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อจำนวนลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มความระมัดระวังในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยต่อตนเองและลูกค้า - จัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ - ผู้บริหารควรทำการจัดตั้งซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือเพิ่มมือเพิ่มเพื่อความสะดวกในการให้บริการ