

## ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

เรื่อง มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน จึงกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้ สาขาอาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk Clerk/Receptionist) หมายถึง พนักงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการลงทะเบียนเข้าพัก คืนห้องพัก การบริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และการส่งเสริมการขาย ในโรงแรมและสถานที่พักอื่น ๆ แก่ผู้ใช้บริการ

ข้อ ๒ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า แบ่งออกเป็น ๒ ระดับ

๒.๑ ระดับ ๑ (Front Desk Clerk/Receptionist) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการลงทะเบียน เข้าพัก คืนห้องพัก การบริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และการส่งเสริมการขาย ในโรงแรมและสถานที่พักอื่น ๆ แก่ผู้ใช้บริการ

๒.๒ ระดับ ๒ (Front Desk Supervisor/Chief Receptionist) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการควบคุมงาน และแก้ไขสถานการณ์เกี่ยวกับการลงทะเบียนเข้าพัก คืนห้องพัก การบริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และการส่งเสริมการขายในโรงแรม และสถานที่พักอื่น ๆ แก่ผู้ใช้บริการ

ข้อ ๓ ข้อกำหนดทางวิชาการที่ใช้เป็นเกณฑ์วัด ความรู้ ความสามารถและทัศนคติ ในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพในสาขาอาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ให้เป็นดังนี้

มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ ๑ ได้แก่

๓.๑ ความรู้ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ความเข้าใจในเรื่องดังต่อไปนี้

๓.๑.๑ การดำเนินงานเบื้องต้นของโรงแรม ที่พัก และแผนกบริการส่วนหน้า

(๑) โครงสร้างของโรงแรม

(๒) โครงสร้างของแผนกต้อนรับส่วนหน้า

(๓) หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

(๔) กฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

- ๓.๑.๒ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้
- (๑) อุปกรณ์สำหรับการลงทะเลเบียด
  - (๒) อุปกรณ์สำหรับคืนห้องพัก
- ๓.๑.๓ กระบวนการลงทะเลเบียดเข้าพัก คืนห้องพัก
- (๑) ความรู้เกี่ยวกับห้องพัก
  - (๒) วิธีการชำระเงิน
  - (๓) เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ
  - (๔) วิธีการลงทะเลเบียด คืนห้องพัก สำหรับผู้ใช้บริการประเภทต่าง ๆ
- ๓.๑.๔ กระบวนการให้บริการขณะลงทะเลเบียดระหว่างเข้าพักและการให้บริการอื่น ๆ
- (๑) ข้อมูลการบริการแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม
  - (๒) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
  - (๓) การสำรองที่นั่งบัตรโดยสารต่าง ๆ
  - (๔) การให้บริการอื่น ๆ
- ๓.๑.๕ การสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
- (๑) การสื่อสารด้วยวาจา
  - (๒) การสื่อสารด้วยการเขียน
  - (๓) การปฏิบัติต่อการดำหนิ และข้อแนะนำของผู้ใช้บริการ
  - (๔) การใช้ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน
  - (๕) การใช้ภาษาอังกฤษในอาชีพ
    - (ก) การต้อนรับ
    - (ข) การลงทะเลเบียด
    - (ค) การคืนห้องพัก
    - (ง) การให้บริการอื่น ๆ
- ๓.๑.๖ ความปลอดภัย
- (๑) การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
  - (๒) การป้องกันอัคคีภัย และปฏิบัติเมื่อเกิดอัคคีภัย
  - (๓) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

## ๓.๑.๓ การส่งเสริมการขาย

- (๑) โครงสร้างของราคา
- (๒) เทคนิคการเพิ่มยอดขาย

## ๓.๒ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

## ๓.๒.๑ การเตรียมการบริการ

- (๑) การจัดเตรียมอุปกรณ์
- (๒) การจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ
- (๓) การจัดเตรียมวัสดุสิ้นเปลือง

## ๓.๒.๒ การลงทะเบียนเข้าพัก (Check in)

- (๑) การเตรียมเอกสารการลงทะเบียน
- (๒) การตรวจสอบข้อมูลในบัตรลงทะเบียนผู้เข้าพัก และเอกสาร

## การชำระเงิน

- (๓) การนำผู้ให้บริการไปยังห้องพัก
- (๔) การอธิบายข้อมูล หรือวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ในห้องพัก
- (๕) การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ
- (๖) การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ

## ๓.๒.๓ การคืนห้องพัก (Check Out)

- (๑) การเตรียมเอกสาร และรวบรวมค่าใช้จ่าย
- (๒) การรับชำระค่าใช้จ่าย
- (๓) การตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- (๔) การขอบคุณและอำลาผู้ให้บริการ
- (๕) การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ
- (๖) การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ

๓.๓ ทักษะ ประทับใจ ประกอบด้วย การปฏิบัติงาน การตรงต่อเวลา การรักษาวินัย มีความซื่อสัตย์ และประหยัด

๓.๓.๑ คุณสมบัติและบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

๓.๓.๒ มรรยาทไทยกับงานต้อนรับส่วนหน้า

๓.๓.๓ จริยธรรมของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ ๒ ได้แก่

๓.๔ ความรู้ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ความเข้าใจในเรื่องดังต่อไปนี้

๓.๔.๑ การดำเนินงานของโรงแรม ที่พัก และแผนกต้อนรับ

(๑) โครงสร้างของโรงแรม และที่พักประเภทต่าง ๆ

(๒) โครงสร้างของแผนกบริการส่วนหน้า และแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๓) หน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้างาน

(๔) การควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ

๓.๔.๒ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

(๑) ความรู้ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สำหรับการลงทะเบียน

(๒) ความรู้ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สำหรับคืนห้องพัก

๓.๔.๓ กระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก และคืนห้องพัก

(๑) ความรู้เกี่ยวกับการจัดสรรห้องพัก

(๒) ความรู้และความชำนาญเกี่ยวกับการชำระเงิน

(๓) การตรวจสอบเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ

(๔) การตรวจสอบวิธีการลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพักสำหรับ

ผู้ใช้บริการแต่ละประเภท

๓.๔.๔ กระบวนการให้บริการระหว่างเข้าพัก และการให้บริการอื่น ๆ

(๑) การตรวจสอบการให้ข้อมูลการให้บริการของแผนกต่าง ๆ ของ

โรงแรมที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

(๒) การตรวจสอบการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

(๓) การตรวจสอบการให้ข้อมูลการให้บริการเกี่ยวกับการสำรองที่นั่ง

บัตรโดยสารต่าง ๆ ที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

(๔) การให้บริการอื่น ๆ

## ๓.๔.๕ การสื่อสารของหัวหน้างาน

- (๑) การสื่อสารด้วยวาจา
- (๒) การสื่อสารด้วยการเขียน
- (๓) การปฏิบัติต่อการดำหนิและข้อแนะนำของผู้ใช้บริการ
- (๔) ความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษ
- (๕) ความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษในอาชีพ
  - (ก) การต้อนรับ
  - (ข) การลงทะเบียน
  - (ค) การคืนห้องพัค
  - (ง) การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
  - (จ) การให้บริการอื่น ๆ

## ๓.๔.๖ การควบคุมและตรวจสอบความปลอดภัย

- (๑) การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
- (๒) การป้องกันอัคคีภัย และปฏิบัติเมื่อเกิดอัคคีภัย
- (๓) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

## ๓.๔.๗ การส่งเสริมการขาย

- (๑) วัฒนธรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ
- (๒) อำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้างของราคา
- (๓) ศิลปะในการเพิ่มยอดขาย
- (๔) การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

## ๓.๔.๘ การควบคุมงาน

- (๑) เอกสารรายงานการใช้ห้องพัค
- (๒) การตัดสินใจและการสั่งการ
- (๓) การแก้ไขสถานการณ์

## ๓.๔.๙ การสอนงานให้แก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้า

- (๑) ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่
- (๒) ทักษะเกี่ยวกับงานในหน้าที่

๓.๕ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตความสามารถในการปฏิบัติงาน  
ดังต่อไปนี้

๓.๕.๑ การตรวจสอบการเตรียมการบริการ

- (๑) การจัดเตรียมอุปกรณ์
- (๒) การจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ
- (๓) การจัดเตรียมวัสดุสิ้นเปลือง

๓.๕.๒ การตรวจสอบการลงทะเบียนเข้าพัก

- (๑) การเตรียมเอกสารการลงทะเบียน
- (๒) การกรอกข้อมูลในบัตรลงทะเบียนผู้เข้าพักและเอกสารการชำระเงิน
- (๓) การนำผู้ให้บริการไปยังห้องพัก
- (๔) การอธิบายข้อมูลในห้องพัก
- (๕) การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ
- (๖) การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ

๓.๕.๓ การตรวจสอบการคืนห้องพัก

- (๑) การเตรียมเอกสาร และรวบรวมค่าใช้จ่าย
- (๒) การบริการรับชำระค่าใช้จ่าย
- (๓) การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ
- (๔) การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ

๓.๕.๔ การลงทะเบียนเข้าพักด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

๓.๕.๕ การคืนห้องพักด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

๓.๕.๖ การสื่อสารในอาชีพด้วยภาษาอังกฤษ

๓.๕.๗ การสอนงานให้แก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้า

- (๑) ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่
- (๒) ทักษะเกี่ยวกับงานในหน้าที่

๓.๖ ทักษะคิด ประกอบด้วย แนวความคิดเห็นในเรื่องการพัฒนาความรู้ วิเคราะห์งาน  
สามารถตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

- ๓.๖.๑ การส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพของพนักงานและหัวหน้างาน
- ๓.๖.๒ มรรยาทไทยกับงานต้อนรับส่วนหน้า
- ๓.๖.๓ จริยธรรมในวิชาชีพของหัวหน้างาน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๓

สมชาย ชุ่มรัตน์

ปลัดกระทรวงแรงงาน

ประธานกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน