

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วยผู้จัดทำได้เข้ารับการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาที่โรงแรมบ้านวังหลัง ริเวอร์ไซด์ โดยปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง พนักงานเสิร์ฟ (Waitress) ภายใต้แผนก บริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ในส่วนของห้องอาหารต้นมะกอกของโรงแรมบ้านวังหลัง ริเวอร์ไซด์ ซึ่งในแต่ละวันจะได้สื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติเป็นส่วนมาก โดยเป็นลูกค้าของโรงแรมหรืออาจเป็นลูกค้าจากภายนอก จากการปฏิบัติงานครั้งนี้ ทำให้ผู้จัดทำทราบว่า การสื่อสารมีความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรมเป็นอย่างมาก และยังสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานยังพบว่า มีคำศัพท์ที่ใช้สนทนาเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่ต้องแนะนำให้ลูกค้า นั้นมีความสำคัญ ซึ่งถ้าสื่อสารผิดอาจทำให้เกิดความสับสนและความเข้าใจผิดในการรับรายการอาหารจากลูกค้า จากเหตุผลดังกล่าว ผู้จัดทำจึงเล็งเห็นถึงผลกระทบที่กล่าวไว้ข้างต้น และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับลูกค้า ผู้จัดทำจึงได้จัดทำโครงการเรื่อง “ การสื่อสารในห้องอาหารต้นมะกอกของโรงแรมบ้านวัง ริเวอร์ไซด์ ” ซึ่งจะศึกษาและรวบรวมคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในห้องอาหาร รวมทั้งจัดทำตัวอย่างประโยคในการสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจให้ทราบถึงหลักการสื่อสารกับลูกค้าและความหมายของคำศัพท์ได้อย่างถูกต้อง

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อศึกษาคำศัพท์ที่เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆในห้องอาหาร

1.2.2 เพื่อศึกษาบทสนทนาและประโยคที่ใช้ในการสื่อสารในห้องอาหาร

1.3 ขอบเขตของโครงการ

โครงการนี้เป็นโครงการที่รวบรวมคำศัพท์ที่ใช้ในแผนก บริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ของโรงแรม บ้านวังหลัง ริเวอร์ไซด์ โดยมีขอบเขตโครงการทางด้านเนื้อหาในการค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องคำศัพท์และบทสนทนาที่ใช้ในห้องอาหาร ซึ่งใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในห้องอาหาร โดยผู้จัดทำได้ข้อมูลประกอบการทำโครงการจากพนักงานที่ปรึกษาและพนักงานท่านอื่นๆ ในแผนก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำคำศัพท์ต่างๆและประโยคในบทสนทนามาใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

1.4.2 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรม

1.4.3 สามารถเป็นประโยชน์กับพนักงานและนักศึกษาที่จะใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน

1.4.4 ช่วยประหยัดเวลาในการฝึกสอนพนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงานรุ่นต่อไปของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

1.4.5 ทำให้ทราบถึงการใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ

1.4.6 ทำให้ทราบความหมายของคำศัพท์ที่เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในห้องอาหาร