

คำศัพท์หน้า

เยาวภรณ์ เลิศกุลทานนท์ *

โรงแรมส่วนใหญ่มักจะเรียกตำแหน่งงานเป็นคำย่อภาษาอังกฤษ ผู้เขียนเห็นว่าน่าจะนำอักษรย่อของคำศัพท์เหล่านี้พร้อมความหมายมาพูดถึงไว้ในฉบับนี้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรที่ทำงานในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมที่บางคนอาจยังไม่รู้และไม่กล้าที่จะถามใคร เราลองมาทำความรู้จักกับคำย่อเหล่านี้กันดีไหม

“FO” มาจากคำเต็มว่า Front Office หมายถึง แผนกส่วนหน้าของโรงแรม โดย ผู้จัดการแผนกส่วนหน้า มักจะถูกเรียกย่อ ๆ ว่า “FOM” (Front Office Manager) และผู้ช่วยผู้จัดการแผนกส่วนหน้า มักจะถูกเรียกย่อ ๆ ว่า “AFOM” (Assistant Front Office Manager) แต่เนื่องจากงานโรงแรมเป็นงานที่ต้องให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ดังนั้นจึงมีตำแหน่ง “MOD” หรือ Manager On Duty เพิ่มขึ้นมาเพื่อมาดูแลงานในแต่ละกะ (shift) ด้วย โดยผู้จัดการแต่ละแผนกจะเวียนกันมาเป็น MOD ในแต่ละชิฟท์เพื่อช่วยดูแลงานส่วนหน้าให้ดำเนินไปด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย



ส่วนพนักงานตำแหน่งอื่น ๆ ใน แผนกส่วนหน้า จะประกอบด้วย พนักงาน “GSA” มาจากคำเต็มว่า Guest Service Agent หมายถึง

พนักงานที่ประจำอยู่ที่บริเวณเคาน์เตอร์ส่วนหน้า (Front Desk) มีหน้าที่เหมือนพนักงาน Receptionist และ Cashier คอยให้บริการลูกค้าเข้าพักในโรงแรม เช็คอิน (check in) เช็คเอาท์ (check out) เป็นต้น ในบางโรงแรมอาจเรียกพนักงานตำแหน่งนี้ว่า “GSO” (Guest Service Officer) ก็ได้

“GSC” เป็นอีกแผนกหนึ่งที่ตั้งกัอยู่กับแผนกส่วนหน้า “GSC” มาจากคำเต็มว่า Guest Service Center หมายถึง ศูนย์/แผนกให้บริการลูกค้า ทำหน้าที่คล้ายกับแผนกโทรศัพท์ (Telephone Operator) โดยพนักงาน GSC จะต้องมีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ สามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติได้ดี โดยแผนกนี้จะให้บริการแบบ one-stop service ไม่ว่าลูกค้าจะสั่งอาหาร room service หรือ ส่งเสื้อผ้าซัก ก็แค่ยกโทรศัพท์โทรหาแผนก GSC แผนกนี้ก็จะประสานงานไปยังแผนกบริการอื่น ๆ ให้ด้วย ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก และโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



* อาจารย์ประจำภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

“GRO” มาจากคำเต็มว่า Guest Relation Officer หมายถึง พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ หรือ พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ สังกัดอยู่กับแผนก Guest Relation Department ซึ่งเป็นอีกแผนกหนึ่งในแผนกส่วนหน้า พนักงาน GRO จะมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า VIP ให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้าอื่น ๆ เป็นต้น โดยพนักงาน GRO มักจะยืนอยู่บริเวณล็อบบี้ (lobby) ของโรงแรม

“HRD” มาจากคำเต็มว่า Human Resource Development หมายถึง แผนกทรัพยากรบุคคล บางทีก็นิยมเรียกย่อ ๆ ว่า แผนก “HR” หรือ แผนก Personnel ส่วนแผนกฝึกอบรม (Training) นั้น บางโรงแรมจะเรียกว่า แผนก “L&D” หรือ Learning and Development

“DOS” มาจากคำเต็มว่า Director Of Sales หมายถึง ผู้อำนวยการแผนกขายห้องพัก ส่วนตำแหน่งรองลงมาคือ ผู้จัดการแผนกขายห้องพัก (Manager Of Sales) จะเรียกว่า “MOS” ส่วนพนักงานในแผนกนี้ เรามักจะเรียกว่า Sales Executive

บรรณานุกรม

http://www.google.co.th/imglanding?q=hotel+reception&hl=th&gbv=2&tbn=isch&tbnid=TqNVGL45Jq-CLM:&imgrefurl=http://www.fnetravel.com/english/hongkonghotels/park-hotel.html&imgurl=http://www.fnetravel.com/english/hongkonghotels/parkhotel/park-hotel-reception.jpg&w=359&h=270&ei=v4K2TYv_FIqasAOIhs2oAQ&zoom=1&iact=hc&page=5&tbnh=100&tbnw=125&start=54&ndsp=18&ved=1t:429,r:16,s:54&biw=1024&bih=485 สืบค้นเมื่อ
เมื่อวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๔

http://www.google.co.th/imglanding?q=hotel+reception&hl=th&gbv=2&tbn=isch&tbnid=TqNVGL45Jq-CLM:&imgrefurl=http://www.fnetravel.com/english/hongkonghotels/park-hotel.html&imgurl=http://www.fnetravel.com/english/hongkonghotels/parkhotel/park-hotel-reception.jpg&w=359&h=270&ei=v4K2TYv_FIqasAOIhs2oAQ&zoom=1&iact=hc&page=5&tbnh=100&tbnw=125&start=54&ndsp=18&ved=1t:429,r:16,s:54&biw=1024&bih=485 สืบค้นเมื่อ
เมื่อวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๔