

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ได้ทำการตรวจเอกสารจากเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน
2. การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม
3. ความร่วมมือของสถานประกอบการกับสถานศึกษาเกี่ยวกับนักศึกษาฝึกงาน
4. โครงสร้างองค์กรของธุรกิจโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน

อุตสาหกรรมบริการโรงแรมในประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่วนหนึ่งมาจากนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐบาล ก่อให้เกิดความต้องการบุคลากรในสาขาการโรงแรมที่มีคุณภาพเป็นจำนวนมาก สถาบันการศึกษาทั้งในกำกับของรัฐบาลและของเอกชนต่างจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรสาขาการโรงแรมและสาขาที่เกี่ยวข้องหลายสถาบัน และในรายวิชาที่จัดไว้ในหลักสูตรมีการกำหนดให้นักศึกษาต้องผ่านการฝึกงาน และได้มีการจัดส่งนักศึกษาไปฝึกงานตามโรงแรมต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้จากประสบการณ์จริงเพื่อเป็นแนวทางให้นักศึกษาสามารถประกอบอาชีพตามความสามารถและความชำนาญงานเป็นอย่างดีในสาขาวิชานั้น ๆ ตามความต้องการของตลาดแรงงาน แต่ยังมีข้อมูลสะท้อนกลับมาจากผู้ประกอบการว่านักศึกษายังขาดคุณลักษณะตามที่ผู้ประกอบการมีความต้องการ และไม่เข้าใจในวิชาชีพอีกเป็นจำนวนมาก (กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต, 2547: 90 – 94) ดังนั้นการศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่ผู้ประกอบการมีความต้องการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะในด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม

ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

คุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน หมายถึง ความรู้และความสามารถของผู้เรียน โดยการนำหลักการจากโครงสร้างทางวิชาการของการศึกษา ทำให้เกิดแนวคิดในการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ปัญหาได้ (สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2531: 100) และจากควมมี ประสิทธิภาพในเชิงวิชาการที่ได้ศึกษามานี้ทำให้ผู้เรียนเป็นผู้ที่มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถประยุกต์ ความรู้ที่ได้ศึกษามาเข้ากับการทำงานได้และความรู้นั้นตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ (ธีรภัทร ไชยสัจย์, 2542: 23)

กองแผนงาน สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (2540: 17-18) และกองแผนงาน กรมอาชีวศึกษา (2540: 80-82) ได้ระบุถึงคุณลักษณะทางด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ดังนี้

1. มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรค์งานใหม่
2. มีความรู้และความสามารถในการทำงานได้ดี มีความฉลาด และไหวพริบ
3. หมั่นขวนขวายใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์
4. รู้จักนำประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์
5. มีความรู้ภาษาต่างประเทศและภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี
6. รู้จักคิด วิเคราะห์ และมีวิจารณญาณ สามารถเลือกรับสื่อที่มีคุณภาพ
7. รู้จักปรับปรุงวิถีชีวิตและการทำงานให้สอดคล้องกัน รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลก รู้จักเลือกสรรสิ่งที่เหมาะสม
8. รู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีพื้นฐาน ทั้งที่จำเป็นต่องานและ การศึกษาต่อ
9. มีความรู้และความสามารถในการจัดการ
10. รู้และมีความสามารถที่จะทำใหตนเองและผู้อื่นมีความสุข
11. ไม่ยึดติดกับรูปแบบหรือคำตอบใดคำตอบเดียว โดยไม่เชื่อในข้อมูล ข่าวสารและ กระบวนการทางวิทยาศาสตร์

งานโรงแรมให้ความสำคัญกับวิชาภาษาอังกฤษซึ่งเป็นวิชาพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงาน (กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต, 2547: 92) จะเห็นได้ว่าหลายสถาบันการศึกษาได้จัดให้มีห้องปฏิบัติการทางภาษาเพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและสามารถพัฒนาไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากความรู้ทางวิชาพื้นฐานที่นักศึกษาฝึกงานควรจะมีความรู้ที่เพียงพอสำหรับการทำงานแล้ว ความรู้ทางด้านวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานก็มีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การฝึกงานดำเนินไปได้อย่างลุล่วง

ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน

คุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถ พฤติกรรมของนักศึกษาฝึกงานที่แสดงออกถึง ทักษะและความมีประสิทธิภาพในการทำงานตามหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (วาริ ศิริระเวทย์กุล, 2544: 23) และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพที่ได้ศึกษามาให้เข้ากับการทำงาน ความรู้นั้นตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ (ธีรภัทร ไชยสัตย์, 2542: 24) และจากกองแผนงาน กรมอาชีวศึกษา (2540: 82) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาชีพไว้ดังนี้

1. มีความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่
2. มีทักษะเพียงพอที่จะประกอบอาชีพเฉพาะทาง และมีทักษะพื้นฐานเพียงพอที่จะปรับเปลี่ยนเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป
3. สามารถประกอบสัมมาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งการเป็นลูกจ้างและการประกอบอาชีพอิสระ
4. สามารถพัฒนาสัมมาชีพจนสามารถแข่งขันกับตลาดโลกได้
5. ระมัดระวังในการทำงานไม่ให้อับอายผู้อื่น
6. มีความสามารถทำงานหนักและยืนทำงานเป็นเวลานาน ๆ ได้
7. สามารถปรุงอาหารและชิมรสชาติอาหารได้ดี
8. สามารถแสดงสาธิตการปรุงอาหารได้
9. สามารถใช้และเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ในการทำความสะดวกได้
10. สามารถใช้น้ำยาทำความสะอาดต่าง ๆ และทนกลิ่นได้ดี

ในอุตสาหกรรมการโรงแรมวัสดุ-อุปกรณ์ต่าง ๆ ส่วนอำนวยความสะดวกในการทำงาน เนื่องจากงานโรงแรมเป็นงานที่แข่งกับเวลา การบริการที่รวดเร็วและถูกต้องย่อมสร้างความประทับใจให้กับผู้ให้บริการ ทั้งนี้ นักศึกษาฝึกงานซึ่งนับเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมต้องมีความรอบรู้และรู้จักประยุกต์ใช้เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแล้วสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องการให้มืออยู่ในตัวนักศึกษาฝึกงานนั่นก็คือคุณลักษณะในด้านมนุษยสัมพันธ์ (กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต, 2547: 9) เพราะงานโรงแรมเป็นงานที่ต้องพบปะกับบุคคลตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นระดับพนักงานด้วยกันหรือระดับผู้บริหาร หรือแม้กระทั่งการพบปะกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งล้วนแต่จะสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นในตัวนักศึกษาฝึกงาน

ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม

คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ลักษณะหรือพฤติกรรมของนักศึกษาฝึกงานที่แสดงออกถึง ความสามารถในการที่จะทำงานร่วมกับบุคคลอื่นโดยมีความเข้าใจ และมีความสามารถในการจูงใจผู้อื่นทั้งเป็นรายบุคคลและกลุ่ม เพื่อให้สร้างงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Newstrom and Davis, 2002: 481) ซึ่งเป็นความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รวมทั้งเป็นผู้ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ เพื่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีต่อผู้ร่วมงาน และช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จตามจุดหมาย (ธีรภัทร ไชยศักดิ์, 2542: 25) และรวมถึงความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น การมีน้ำใจ เอื้ออาทร ห่วงใยผู้อื่น ตระหนักรู้เท่าทันในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น (ทศพร ประเสริฐ, 2543) หรืออาจจะเป็นความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น หรือสามารถทำให้ผู้อื่นยอมรับและให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย (มนัสนันท์ หัตถศักดิ์, 2547: 62)

การมีมนุษยสัมพันธ์สำหรับนักศึกษาฝึกงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะในแต่ละวันการทำงานของนักศึกษาต้องพบกับบุคคลหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นระดับพนักงานด้วยกันหรือระดับผู้บริหาร หรือแม้กระทั่งการพบปะกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ในระดับพนักงานหรือระดับผู้บริหาร การมีมนุษยสัมพันธ์จะก่อให้เกิดความรู้ต่าง ๆ นอกเหนือจากที่ได้ศึกษามาจากภาคทฤษฎี แต่พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่จะสอนงานไม่เป็นและไม่มีเวลาสอนงานอย่างเป็นขั้นตอน นักศึกษาฝึกงานต้องอาศัยการสังเกตและการสอบถาม ซึ่งพนักงานแต่ละคนที่นักศึกษาไปร่วมปฏิบัติงานด้วย

ก็จะมีบุคลิกที่แตกต่างกัน บางคนขริ้ม บางคนคล่องแคล่วรวดเร็ว ฉะนั้นการเรียนรู้งานจากบุคคลแต่ละลักษณะจึงจำเป็นอย่างยิ่ง (มนัสนันท์ หัตถศักดิ์, 2547: 69-70)

เทคนิคสำหรับการการเรียนรู้งานจากคนขริ้ม พุคน้อย

1. ทักทายก่อนด้วยความเป็นมิตร
2. หาเรื่องราวที่เขาถนัดมาสนทนา
3. ใช้คำถามปลายเปิดที่คิดว่าเขาตอบได้
4. รู้จักอดทน รับฟังให้มากกว่าการพูด รู้จักสังเกต
5. อย่าเร่งรีบเปลี่ยนเรื่องเร็วเกินไป
6. หากมีการแสดงเหตุผลต้องตามให้ทัน เนื่องจากคนขริ้มจะคิดลึกซึ้ง
7. รู้จักกล่าวคำขอบคุณหรือยกย่องให้เกียรติในโอกาสอันควร

เทคนิคสำหรับการเรียนรู้งานจากคนคล่องแคล่วรวดเร็ว

1. สนใจฟังด้วยความจริงใจ ไม่แสดงออกถึงความเบื่อหน่าย แม้ว่าเขาจะพูดหรืออธิบายนานเกินไป
2. ถ้าเขาพูดหรืออธิบายออกนอกประเด็นพยายามนำกลับเข้าสู่ประเด็นหลัก
3. สนทนาในเรื่องที่เขาประสบผลสำเร็จ
4. แสดงความเข้าใจและยอมรับในสิ่งที่เขาเสนอแนะ
5. ยอมรับในบุคลิกภาพของเขา
6. ไม่จ้องจับผิดหรือแสดงออกถึงความเหนือกว่าในทุกด้าน
7. หากต้องการยุติการสนทนาต้องใช้วิธีที่สุภาพ

สำหรับมนุษยสัมพันธ์ต่อแขกหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรมที่ฝึกงานอยู่นั้นไม่ว่าจะโดยตรงคือภายในแผนกที่ฝึกงานอยู่ หรือบังเอิญพบ ซึ่งเขาอาจจะต้องการความช่วยเหลือ แม้ในฐานะนักศึกษาฝึกงาน การสร้างความรู้สึที่ดีให้กับลูกค้าก็มีผลต่อหน่วยงานเช่นกัน สำหรับบัญญัติ 10 ประการ เพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ (อานวย แสงสว่าง, 2536 อ้างถึงใน วิชัย แหวนเพชร, 2543: 19 – 20) สรุปได้ดังนี้

1. ยิ้มให้ การยิ้มให้ผู้อื่นก่อนเป็นการแสดงความมีน้ำใจ ความเป็นมิตร มีอัธยาศัยอันดี ทางด้านจิตใจ นำคบหาสมาคม มีความเป็นกันเอง ซึ่งทำให้เป็นการง่ายและสะดวกแก่บุคคลอื่นที่จะเข้ามาทำงานติดต่อ พบปะทั้งทางด้านการงานและส่วนบุคคล

2. ทักทาย การทักทายเป็นมารยาทที่ดีในการสังคมทุกชาติทุกภาษา ประเพณีนิยมสำหรับคนไทยมักใช้การยกมือไหว้ และกล่าวคำว่าสวัสดี แล้วพูดจาทักทายสนทนากันตามธรรมเนียม เพื่อให้ความสำคัญแก่บุคคลที่เราทำการทักทาย จึงเป็นการสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดความคุ้นเคยกันและสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อีกในโอกาสต่อไป

3. จำชื่อและเรียกชื่อผู้อื่น การจำชื่อบุคคลต่างๆ ได้ และสามารถเรียกชื่อได้อย่างถูกต้อง เป็นสิ่งที่พึงกระทำเป็นเครื่องหมายแสดงให้เห็นว่า บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีความจำดี มีสติปัญญาดี และยังมีคามเอาใจใส่ให้ความสนใจ ให้เกียรติต่อบุคคลอื่นที่สามารถจำชื่อและเรียกชื่อได้ถูกต้องทำให้บุคคลอื่นที่มาติดต่อสัมพันธ์กับเรามีความรู้สึกรักใคร่ เต็มใจที่จะมาติดต่อสัมพันธ์กับเรา

4. มีความเป็นมิตร เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่สามารถแสดงออกถึงความรัก และปรารถนาอยากให้อื่นมีความสุขปราศจากความทุกข์ มีความห่วงใย มีสิ่งใดพอที่จะแบ่งปันให้ได้ก็จัดให้ด้วยความเต็มใจอย่างทันทีทันใด มีอะไรที่เป็นสิ่งดีก็ชี้แนะแนวทางให้ มีอะไรที่ช่วยเหลือได้ก็ต้องรีบช่วยทันที โดยไม่รังเกียจ หรือชักช้า หรือลังเลใจ

5. มีความจริงใจ เป็นความปรารถนาดีและหวังดีทั้งต่อหน้าและลับหลัง โดยแสดงออกทางด้านพฤติกรรมด้วยการกระทำทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ ที่ต้องการให้บุคคลมีความสุข หรือให้ความช่วยเหลือตามโอกาส

6. มีความสนใจต่อบุคคลอื่น เป็นการแสดงความตั้งใจ ความเอาใจใส่ต่อบุคคลอื่นที่มาติดต่อสัมพันธ์ นับตั้งแต่เริ่มจากการให้การต้อนรับอย่างดี มีความรู้สึกเป็นกันเอง และมีความอบอุ่นใจ พูดคุยทักทายกัน ให้ความสนใจในความสำคัญของตัวบุคคลผู้มาติดต่อ ถ้ามีแนวทางหรือโอกาสที่จะให้ความช่วยเหลือก็ต้องรีบกระทำทันที แต่ถ้าเป็นสิ่งที่ไม่สามารถทำได้หรือนอกเหนือจากอำนาจแล้ว ก็ช่วยหาช่องทางให้สิ่งนั้นบรรเทาเบาบางลง

7. มีความกระตือรือร้น เป็นพฤติกรรมการแสดงออกทั้งทางกาย วาจา และจิตใจว่ามีความว่องไวฉับพลันในการต้อนรับ แสดงอาการความรู้สึกปีติยินดี ให้การรับรองอย่างดี พูดยาไพเราะ ชวนฟัง เข้าใจง่าย มีสาระในเรื่องที่สนทนาคัดต่อสื่อสารการงานได้ดี ทำงานในหน้าที่ได้ผลดี มีความรับผิดชอบสูง ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกประทับใจ อยากที่จะมาติดต่อสัมพันธ์อีก

8. มีความระมัดระวังต่อความรู้สึกของผู้อื่น ความรู้สึกของผู้อื่นย่อมมีทั้งความรู้สึกที่แสดงออกถึงความชอบหรือไม่ชอบ ความพอใจหรือไม่พอใจ ในการติดต่อสัมพันธ์กันเราต้องรู้จักกระทำโดยการแสดงพฤติกรรมในรูปแบบที่รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่นที่แสดงต่อเรามากำพูด สีหน้า ท่าทาง นัยน์ตา ถ้ามีการแสดงออกถึงความเป็นมิตรเป็นกันเองก็เป็นสิ่งที่ดี แต่ถ้าแสดงออกไปในทางไม่เป็นมิตรเราต้องพยายามปรับตัวเราให้สามารถเข้ากับความรู้สึกของผู้อื่นได้ โดยเฉพาะในการสนทนากับบุคคลอื่น เราต้องระมัดระวังในการพูดยาให้มีคุณภาพ เป็นกันเองและเข้าใจง่าย

9. มีความอดทน มีอารมณ์ขัน สำหรับความอดทน เป็นการกระทำที่ยากลำบากมาก ซึ่งบุคคลโดยทั่วไปจะไม่ค่อยมีความอดทน ความอดทนได้มาจากการฝึกหัดอบรมจนเกิดความเคยชินเป็นนิสัย บุคคลที่จะต้องการมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นจะต้องใช้ความอดทนต่อการรับฟังคำพูดที่ไม่สุภาพ คำติเตียน การวิจารณ์ การว่ากล่าว ส่วนการมีอารมณ์ขันนั้นเป็นการแสดงออกของบุคคลผู้มีสุขภาพจิตดี มีจิตใจดี มีอารมณ์แจ่มใสเบิกบาน การแสดงอารมณ์ขันในการสนทนา ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดี ลดความตึงเครียดของกลุ่มสนทนา ทำให้การสนทนาไปสู่ความสำเร็จ และยังช่วยให้บุคคลผู้ร่วมสนทนามีอารมณ์สนุก ทำให้เกิดความสุขได้ เป็นที่ต้องการแก่บุคคลอื่นที่อยากจะมาพบปะติดต่อสัมพันธ์กันเมื่อมีโอกาส

10. มีความถ่อมตน อ่อนน้อมต่อคำชมและระมัดระวังต่อการวิจารณ์ สำหรับความถ่อมตน อ่อนน้อมต่อคำชม เป็นการรู้จักแสดงกิริยามารยาทสุภาพอ่อนโยน ไม่หลงตนหรือแสดงอำนาจเหนือกว่า ดูหมิ่นดูแคลนบุคคลอื่นทำให้บุคคลอื่นมีความรู้สึกที่ดีต่อเรา ทำให้เป็นบุคคลที่คบหาสมาคมง่าย ส่วนการระมัดระวังต่อการวิจารณ์นั้น ผู้ที่จะวิจารณ์ได้จะต้องรู้จักข้อมูลเป็นอย่างดี มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นอย่างถ่องแท้ รู้จักว่าเรื่องใดควรวิจารณ์ ควรหลีกเลี่ยงการนินทาบุคคลอื่น ซึ่งจะเกิดความเสียหายทั้งแก่บุคคลอื่นและตนเอง

สรุปได้ว่ามนุษยสัมพันธ์ย่อมก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี เกิดความร่วมมือร่วมใจ ขจัดความขัดแย้ง เกิดความราบรื่นในการทำงาน ซึ่งต้องประสานงานกับผู้ร่วมงานในหน่วยงานหรือแม้แต่ผู้มาใช้บริการในโรงแรมที่ฝึกปฏิบัติงานอยู่ จึงมีโอกาสดำเนินข้อมูล ความรู้ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดทัศนคติ แรงจูงใจ ความสนใจเพิ่มขึ้นต่ออาชีพพนักงานบริการ

สำหรับทัศนคติเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงาน เพราะทัศนคติ คือ การประเมินหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกรู้สึกของคน ๆ หนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง หรือเป็นท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน อาชีพ โดยมีความรู้สึกรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548: 68)

ความสำคัญของทัศนคติ ทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบอาชีพ เพราะจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ถ้านักศึกษามีทัศนคติที่ดีหรือทัศนคติด้านบวกต่อองค์กรหรืออาชีพ นักศึกษาก็จะมุ่งสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับองค์กรและตนเอง แต่ในทางกลับกันหากนักศึกษามีทัศนคติที่ไม่ดีหรือทัศนคติด้านลบต่อองค์กรหรืออาชีพ ก็อาจจะไม่ตั้งใจทำงาน ไม่เห็นคุณค่าของงาน ซึ่งจะส่งผลเสียต่อตัวนักศึกษาเองและองค์กรโดยรวม

นอกจากการฝึกฝนทางด้านวิชาการ ทักษะในการประกอบอาชีพแล้วสิ่งที่เป็นภารกิจหลักของการอุดมศึกษา คือ การจัดกระบวนการเรียนการสอนโดยการบูรณาการความรู้ คุณธรรมและค่านิยม ที่สามารถพัฒนาให้บุคคลมีคุณธรรมและจริยธรรม มีลักษณะชีวิตที่ถูกต้อง ดีงาม สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในทางที่ถูกต้อง และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ (พรชูลี อาชาวอำรุง และคณะ, 2543: 4/2-4/5) ฉะนั้นสิ่งที่เสริมคุณภาพในการทำงานและเป็นคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของภาคเอกชนที่ต้องการให้มีในตัวนักศึกษาฝึกงานนั้นก็คือ การรู้จักหน้าที่รับผิดชอบ มีระเบียบวินัย รอบคอบ ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์สุจริต เคารพในกติกาและกฎเกณฑ์ขององค์กร สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่จะสร้างเสริมให้นักศึกษาฝึกงานประสบความสำเร็จ และสร้างทัศนคติที่ดีให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่รับนักศึกษาเข้าฝึกงาน

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

การศึกษาเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและนำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง และจากความร่วมมือจากหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน ก่อให้เกิดการปฏิรูปการศึกษา โดยมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ขึ้น เพื่อกำหนดคุณภาพการศึกษา จัดการหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน แผนการปฏิบัติการเรียนรู้ที่ชัดเจนและการวัดผลประเมินผล โดยให้สถาบันที่จัดการศึกษาระดับปริญญาและต่ำกว่าระดับปริญญาอยู่ในความดูแลของคณะกรรมการการอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และได้มีการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งในปัจจุบันกำลังใช้แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549)

แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549)

คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำแผนการจัดการศึกษา คือ แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) โดยหลักในการจัดทำคือ ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล และหลักการของแต่ละสถาบันการศึกษาเพื่อให้ระบบการบริหารคล่องตัว มีอิสระ สามารถรองรับความต้องการทางการศึกษา ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้เกิดการศึกษาไร้พรมแดนและสามารถนำความรู้ต่างๆ เหล่านั้นไปใช้ในกระบวนการพัฒนาประเทศ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) โดยในส่วนที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนมีดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์การพัฒนา คือ สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจในการให้การศึกษาที่มีคุณภาพทางวิชาการ การจัดอบรมวิชาชีพและพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการประกอบวิชาชีพ สามารถผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับกลางและระดับสูงให้มีคุณภาพทัดเทียมนานาชาติ ให้สามารถเป็นผู้นำสังคมภูมิปัญญาแห่งการเรียนรู้ที่ว่าบุคคลต้องผ่านกระบวนการศึกษาฝึกหัดและฝึกอบรมที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อบ่มบ่มไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพที่เหมาะสม การผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรมมีความเป็นผู้นำ มีจิตสำนึกในการสร้างงานของตนเอง มีความคิดและวิจารณ์อย่างมีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวินัย มีความรับผิดชอบและนำไปสู่การพัฒนาประเทศ

เป้าหมายหลัก คือ เปลี่ยนกระบวนการพัฒนาอุดมศึกษา ไปสู่การพัฒนาเชิงคุณภาพลดความสูญเปล่าทางการศึกษา โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ กระจายโอกาสการได้รับ

การศึกษา ให้ชุมชนและสถานประกอบการมีส่วนร่วมในการปรับบทบาทและพันธกิจ เพื่อพัฒนาให้มีเอกภาพเชิงนโยบายและมีมาตรฐาน สามารถตรวจสอบได้

เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ในการจัดการเรียนการสอน คือ สร้างคนไทยให้มีคุณภาพระดับสากลและการพึ่งตนเองได้จากภูมิปัญญาไทย การให้สถาบันการศึกษามีศักยภาพสูง มีความพร้อมในการพัฒนาสู่มาตรฐานระดับสากล เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ มีการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพและกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพ การเพิ่มศักยภาพจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากภาคอุตสาหกรรมหรือสถานประกอบการทั้งในด้านการผลิตและพัฒนา ดังนั้นการสร้างเสริมความแข็งแกร่งทางวิชาการ คือ ให้มีการปฏิรูปการเรียนการสอน ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและการศึกษาขั้นพื้นฐานทั้ง หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการวัดผลประเมินผลให้เป็นแบบบูรณาการ ทันสมัยเป็นสากล มีการกำหนดคุณภาพที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ให้เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย ภาควิชาชีพ มีจิตสำนึกในการเป็นผู้ประกอบการ มีบุคลิกภาพดี มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ ในการทำงานร่วมมือกับผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ ทำงานเป็นทีมได้ สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มีความรู้ด้านวิชาชีพ สามารถประกอบอาชีพในสถานประกอบการ มีความรอบรู้ มีความคิดด้านวิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างสรรค์และประยุกต์ได้ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถใช้เทคโนโลยีพื้นฐานได้เป็นอย่างดี มีทักษะในการสื่อสารโดยใช้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อยให้ได้สองภาษา

การจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

การเรียนการสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (Tourism and Hotel Education) ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีในประเทศไทยเริ่มเป็นที่นิยมในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา แต่จากจุดเริ่มต้นในการเรียนการสอนในสาขาวิชานี้มีมากกว่า 20 ปี (จิตต์โสภณ มีระเกตุ, 2547) โดยการเรียนการสอน อาจแบ่งออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ดังนี้ (วรรณภา โพธิ์น้อย, 2540: 362)

1. การเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา (Degree Programs) ส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรที่เปิดสอนในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล มหาวิทยาลัยเอกชน โดยเริ่มจากคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เปิดการสอนสาขาวิชาเอกด้านการจัดการการเดินทาง (Travel Management)

2. การเรียนการสอนในระดับอนุปริญญาตรี (Associate Degree) ส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรที่เปิดสอนในวิทยาลัยอาชีวศึกษา และวิทยาลัยชุมชน เช่น วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอี่ยมละออ สถาบันการศึกษาเอกชน วิทยาลัยดุสิตธานี โรงเรียนสยามธุรกิจ

3. การเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตร (Certificate Programs) ส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรซึ่งจัดโดยสถาบันที่เปิดสอนทางด้านการโรงแรมและการจัดการอาคารโดยตรง เช่น สถาบันการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวนานาชาติ (I-TIM)

4. การสัมมนาและการฝึกอบรมระยะสั้น (Seminar and Short Training Courses) ส่วนใหญ่จัดโดยสถาบันการศึกษา ร่วมกับสถานประกอบการหรือสมาคมวิชาชีพต่างๆ เช่น สมาคมโรงแรม สมาคมท่องเที่ยวและจัดการ เป็นต้น

โครงสร้างและหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2548 เห็นสมควรให้ปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรีที่ใช้ในปัจจุบันให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ในการรักษามาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การรับรองวิทยฐานะและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อให้การบริหารงานด้านวิชาการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงให้มีการปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. จำนวนหน่วยกิตรวมและระยะเวลาการศึกษา

1.1 หลักสูตรปริญญาตรี (4ปี) ให้มีจำนวนหน่วยกิตรวมไม่น้อยกว่า 120 หน่วยกิต ใช้เวลาศึกษาไม่เกิน 8 ปีการศึกษา สำหรับการลงทะเบียนเรียนเต็มเวลา และไม่เกิน 12 ปีการศึกษา สำหรับการลงทะเบียนเรียนไม่เต็มเวลา

1.2 หลักสูตรปริญญาตรี(ต่อเนื่อง) ให้มีจำนวนหน่วยกิตรวมไม่น้อยกว่า 72 หน่วยกิต ใช้เวลาศึกษาไม่เกิน 4 ปีการศึกษา สำหรับการลงทะเบียนเรียนเต็มเวลา และไม่เกิน 6 ปีการศึกษา สำหรับการลงทะเบียนเรียนไม่เต็มเวลา

2. โครงสร้างหลักสูตร ประกอบด้วยหมวดวิชา

2.1 หมวดศึกษาทั่วไป ทั้งหลักสูตรปริญญาตรี (4ปี) และหลักสูตรปริญญาตรี (ต่อเนื่อง) มีจำนวนหน่วยกิตรวมไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต

2.2 หมวดวิชาเฉพาะ หลักสูตรปริญญาตรี (4ปี) ให้มีจำนวนหน่วยกิตหมวดวิชาเฉพาะรวมไม่น้อยกว่า 84 หน่วยกิต และหลักสูตรปริญญาตรี(ต่อเนื่อง) มีจำนวนหน่วยกิตหมวดวิชาเฉพาะรวมไม่น้อยกว่า 42 หน่วยกิต

2.3 หมวดวิชาเลือกเสรี ทั้งหลักสูตรปริญญาตรี (4ปี) และหลักสูตรปริญญาตรี (ต่อเนื่อง) มีจำนวนหน่วยกิตรวมไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต

จากการศึกษาและรวบรวมโครงสร้างและหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ทั้งในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชนที่เปิดการเรียนการสอนในสาขาวิชานี้ พบว่า

1. หลักสูตรปริญญาตรี (4ปี) มีการกำหนดจำนวนหน่วยกิตรวมตั้งแต่ 126 - 148 หน่วยกิต โดยมหาวิทยาลัยศรีปทุมมีจำนวนหน่วยกิตรวม 126 หน่วยกิต และวิทยาลัยดุสิตธานีมีจำนวนหน่วยกิตรวม 148 หน่วยกิต

2. หลักสูตรปริญญาตรี (ต่อเนื่อง) มีการกำหนดจำนวนหน่วยกิตรวมตั้งแต่ 80 - 86 หน่วยกิต โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพมีจำนวนหน่วยกิตรวม 80 หน่วยกิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และวิทยาลัยดุสิตธานีมีจำนวนหน่วยกิตรวม 86 หน่วยกิต

สำหรับโครงสร้างหลักสูตรนั้นเป็นไปตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ.2548 ดังที่กล่าวแล้วเบื้องต้น จะแตกต่างกันบ้างในส่วน ofหมวดวิชาเฉพาะที่แต่ละสถานศึกษาจะกำหนด เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนหน่วยกิตรวมของหลักสูตร

นโยบายและความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการฝึกงาน

การเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาที่จะออกไปประกอบอาชีพในอนาคตนั้น นอกจากความรู้ในด้านวิชาการหรือในภาคทฤษฎีแล้ว การมีประสบการณ์จากการทำงานจริงในสถานประกอบการ เพื่อเสริมสร้างให้นักศึกษามีความพร้อมด้านงานอาชีพจากการปฏิบัติงานพื้นฐานอย่างมีหลักการและเป็นระบบนั้นเป็นสิ่งสำคัญ

สำหรับการฝึกงานนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายประการ อาทิ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 751) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ฝึกงาน หมายถึงสอนให้ทำงานจนทำเป็น

อัสดา อินยาศรี (2541: 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การฝึกงาน เป็นกระบวนการฝึกหัดทักษะในวิชาชีพของผู้เรียนให้มีทักษะพร้อมที่จะออกไปสู่งานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนักศึกษาจะได้รับประสบการณ์วิชาชีพโดยตรงจากการฝึกงานในสถานประกอบการ ซึ่งนักศึกษาจะต้องนำเอาประสบการณ์ที่ได้รับจากการเรียนรู้ทั้งหมดมาปฏิบัติจริง เพื่อฝึกทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพก่อนที่จะสำเร็จการศึกษาออกไป

พริะนันท์ ค้าบอนพิทักษ์ (2542: 8) กล่าวไว้ว่า การจัดการฝึกงานของนักศึกษาถือเป็นกระบวนการที่สามารถฝึกฝนให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และปฏิบัติการฝึกงานด้วยเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อเตรียมความพร้อมให้เกิดความมั่นใจที่จะออกไปประกอบอาชีพในอนาคต

ธีรภัทร์ ไชยสัตย์ (2542: 18) กล่าวไว้ว่า การฝึกงานอาชีพจะทำหน้าที่เชื่อมโยงการศึกษา กับโลกแห่งการทำงาน และส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกงาน มีความสามารถในการพัฒนาทักษะความพร้อมในการปฏิบัติงาน และเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพของตนอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับ วิชัย วงษ์ใหญ่ (ม.ป.ป.: 69) ได้กล่าว ถึงการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนวิชาชีพว่า ควรมีการสร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดระหว่างโลกของการศึกษาและโลกของการทำงาน โดยใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น มีความร่วมมือในกระบวนการพัฒนาการเรียนการสอน การฝึกงานอาชีพเป็นกระบวนการที่จะทำให้นักศึกษาหรือผู้เข้ารับการฝึกปฏิบัติมีความเข้าใจและมีทักษะในการทำงานให้

ดีขึ้น ให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ มีความพร้อมในการทำงานและเป็นการเชื่อมโยงระหว่างสถานศึกษา และการทำงานให้ประสานสัมพันธ์ รวมทั้งเชื่อมโยงระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการในการให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษาร่วมกัน จึงอาจกล่าวได้ว่า การฝึกงานอาชีพทุกประเภทล้วน มีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้ผลิตที่มีความสามารถและมีความชำนาญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การฝึกงานอาชีพร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการนั้นเป็นวิธีการฝึกงานอาชีพที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความพร้อมเต็มที่

นโยบายเกี่ยวกับการจัดการฝึกงาน

นโยบายหลักของการจัดการฝึกงานของสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่จะเน้นการจัด ประสบการณ์ให้กับนักศึกษา เพื่อให้ศึกษานำความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้กับ การปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ เพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพในการประกอบอาชีพ ก่อให้เกิดการเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ ช่วยให้นักศึกษาสามารถทำงานสอดคล้องกับ ความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งในสถานประกอบการและการประกอบอาชีพอิสระ การฝึกงานทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้เทคนิคการทำงานขั้นตอนการทำงานที่แตกต่างจากการเรียนการสอนใน สถานศึกษา ทั้งยังเป็นการฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่น ที่สำคัญยังสร้างความเชื่อมั่นและเจตคติที่ดีใน การประกอบอาชีพ ทั้งนี้ในบางสถาบันการศึกษาได้ทำข้อตกลงกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนความรู้และมีประสบการณ์ในการฝึกงานในต่างประเทศอีกด้วย โดยเฉพาะในสถาบันการศึกษาเอกชน โดยการฝึกงานทั้งในและนอกประเทศนั้นจะอยู่ภายใต้ การควบคุมดูแลประเมินผลของสาขาวิชาพร้อมกับหน่วยงานที่รับนักศึกษาเข้าฝึกงาน

ความสำคัญของการฝึกงานในงานโรงแรม

เนื่องจากงานในธุรกิจโรงแรมเป็นงานที่เน้นการใช้บุคลากรมากกว่าผลิตภัณฑ์ (ชินรัตน์ สมสืบ, 2539: 287) เป็นธุรกิจที่เน้นการใช้แรงงาน เพื่อจะควบคุมบริการอย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกงานจึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ถูกรับรองอยู่ในหลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาการ ท่องเที่ยวและการโรงแรมแทบทุกสถาบัน โดยวัตถุประสงค์สำคัญในการฝึกงาน คือมุ่งให้นักศึกษา ได้เห็นสภาพและการทำงาน รวมถึงปัญหาที่แท้จริงในสาขาวิชาและอาชีพ เพื่อจะได้มีโอกาสเตรียม ความพร้อมที่จะออกไปเผชิญกับชีวิตจริงต่อไป

Mason, *et al.* (1981 อ้างใน พิมพร ฉายอรุณ, 2545ก) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกงานอาชีพดังนี้

1. ช่วยให้นักศึกษามีประสบการณ์วิชาชีพ ในสาขาวิชาชีพตามความสนใจของตน
2. ช่วยให้นักศึกษามีโอกาสหารายได้พิเศษ เพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในครอบครัว
3. ช่วยขจัดปัญหาของนักศึกษาระหว่างกำลังศึกษาอยู่ เพราะเป็นแรงจูงใจอย่างดีในการมีความหวังในการประกอบอาชีพต่อไป

การที่จะจัดการเรียนการสอนวิชาชีพให้ผู้เรียนสามารถนำวิชาชีพไปใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างมั่นใจนั้น จำเป็นต้องให้ผู้เรียนรู้ควบคู่ทั้ง 3 ส่วนคือ ทฤษฎี ฝึกปฏิบัติเบื้องต้น และฝึกปฏิบัติจริงในสถานประกอบการตามภาพข้างล่าง



ภาพที่ 1 การเรียนการสอนให้ผู้เรียนสามารถนำวิชาชีพไปใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างมั่นใจ
ที่มา: พิมพร ฉายอรุณ (2545ข: 12)

การเรียนการสอนในสองส่วนแรก คือ ภาคทฤษฎี และการฝึกปฏิบัติเบื้องต้นเป็นส่วนที่จัดดำเนินการโดยสถานศึกษา แต่ส่วนที่สาม การฝึกปฏิบัติจริงถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่สุดส่วนหนึ่งในกระบวนการจัดการเรียนการสอน ซึ่งต้องดำเนินการโดยสถานประกอบการ

การฝึกงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นในหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม เพราะเป็นกระบวนการที่สามารถฝึกฝนให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และปฏิบัติการด้วยเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อเตรียมความพร้อมให้เกิดความมั่นใจที่จะออกไปประกอบอาชีพ เพราะโดยทั่วไปแล้วการเรียนการสอนในสถานศึกษานั้นไม่สามารถจัดประสบการณ์จริงด้านการปฏิบัติงานให้กับผู้เรียนได้ครบทุกแง่มุม แม้จะมีการจัดสร้างห้องปฏิบัติการจำลองให้กับผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติ แต่ก็ไม่เพียงพอกับผู้เรียน อีกทั้งทางด้านความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ สถานศึกษาจะมีข้อจำกัดด้านงบประมาณในการจัดเปลี่ยนให้ทันสมัยได้ทุกปี และสิ่งที่สำคัญที่สุดที่สถานศึกษาไม่สามารถจัดให้นักศึกษาเรียนรู้ได้อย่างจริงจังนั้นก็คือ การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล ทั้งในส่วนของบุคลากรใน

ธุรกิจโรงแรม และบุคคลที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยสถานประกอบการเป็นสถานที่ให้การเรียนรู้ และจะมีผลต่อการตัดสินใจประกอบอาชีพต่อไปในอนาคต

รูปแบบและการดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกงาน

สำหรับรูปแบบการฝึกงานนั้น สบสันต์ อุตกฤษฎ์ และคณะ (2535: 9-10) ได้กล่าวถึงการจัดการฝึกงานไว้ว่า การจัดฝึกงานเป็นการเตรียมกำลังคนเพื่อออกไปประกอบอาชีพ โดยได้จำแนกรูปแบบของการฝึกงานอาชีพออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 จัดในสถานศึกษาด้านการอาชีพแต่เพียงอย่างเดียว ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

รูปแบบที่ 2 จัดในสถานศึกษา ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยส่วนหนึ่งของการฝึกปฏิบัติจะส่งนักศึกษาไปฝึกงานในสถานประกอบการ

รูปแบบที่ 3 จัดในลักษณะของนักศึกษาฝึกหัด โดยเรียนภาคทฤษฎีในสถานศึกษา และฝึกปฏิบัติส่วนใหญ่ในสถานประกอบการ บุคคลนั้นเป็นบุคลากรของสถานประกอบการ รูปแบบนี้เป็นที่รู้จักกันว่าเป็นการฝึกระบบทวิภาค หรือช่างฝึกหัด (Dual System)

โดยลักษณะของการฝึกงานสามารถสรุปได้ 2 ลักษณะ

1. การฝึกงานในเวลาราชการ (Full Time Course) เป็นหลักสูตรที่เรียนตามสถาบันการศึกษาทั่วไป ซึ่งจะจัดการฝึกงานในสถานประกอบการเป็นแบบ On The Job Training คือเป็นกระบวนการเรียนรู้และหาประสบการณ์จากการทำงานจริงจากพนักงาน หัวหน้างาน ผู้ชำนาญพิเศษ หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายอบรม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำการทำงานให้กับนักศึกษาฝึกงาน เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการทำงานมากขึ้น วิธีการจัดการฝึกงานอาจจัดตามช่วงเวลาดังนี้

1.1 จัดในช่วงปิดภาคเรียนโดยกำหนดระยะเวลาในการฝึก เช่น ผ่านการฝึกงานไม่น้อยกว่า 400 ชั่วโมง วิธีนี้เป็นที่นิยมกันมากของสถานศึกษา

1.2 จัดการฝึกงานควบคู่ไปกับการเรียนอาจเป็นบางเดือนหรือตลอดภาคเรียน อาจฝึกงาน 5 วันทำการแล้วกลับมาเรียนในวันที่ 6 ของสัปดาห์ก็ได้ ซึ่งการฝึกงานวิธีนี้จะจัดก่อนการเรียนปีสุดท้ายของนักศึกษา หลักสูตรนี้เรียกว่า Sandwich Course

2. การฝึกงานนอกเวลาราชการ (Part Time Course) เป็นหลักสูตรที่เรียนนอกเวลาปกติในสถานศึกษา แบ่งออกเป็น 3 แบบคือ

2.1 หลักสูตรเรียนในวันหยุด (Day Release Course) จัดขึ้นสำหรับผู้ที่ทำงานเต็มเวลาทั้งวัน ผู้เรียนจะเรียนในวันหยุดงานประจำสัปดาห์และตอนเย็นหลังเลิกงานอีก 1 หรือ 2 ครั้งต่อสัปดาห์

2.2 หลักสูตรแบบ Block Release เป็นหลักสูตรที่กำหนดให้ผู้เรียนที่จะออกฝึกงานได้เรียนวิชาต่างๆ ที่จำเป็นให้จบภายในเวลาจำกัด เพื่อให้มีเวลาว่างช่วงหลังติดต่อกันยาวนานพอที่จะฝึกงานได้ กลุ่มผู้เรียนจะฝึกงานหมุนเวียนกันไป

2.3 หลักสูตรเรียนภาคค่ำ (Evening Course) คล้ายกับหลักสูตรในข้อ 2.1 แต่เปลี่ยนเวลาเรียนเป็นตอนค่ำ 3 หรือ 4 ครั้งต่อสัปดาห์

เพื่อให้การฝึกงานของนักศึกษาดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกงานไว้ดังต่อไปนี้ (ฉวีวรรณ สุกรวัชรินทร์, 2535: 29)

1. ขั้นการวางแผนและเตรียมการ หมายถึง การกำหนดนโยบายการดำเนินการ การจัดบุคลากรผู้รับผิดชอบ การวางแผนการปฏิบัติการ การเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา การติดต่อขึ้นต้นระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ

2. ขั้นการดำเนินการ หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านการประสานงานภายในสถาบันการศึกษาเองและการประสานงานกับสถานประกอบการ การติดต่อและส่งนักศึกษาไปยังสถานประกอบการ การนิเทศและติดตามผล

3. ขั้นการประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการฝึกงาน หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกงาน โดยอาศัยเกณฑ์ในการประเมินผล วิธีติดตามและประเมินผล ขอบเขตของการประเมินผล ระยะเวลาในการประเมินผล และผู้ที่เกี่ยวข้องในการประเมินผล

สำหรับรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนนั้น จีวีวรรณ สุกรวัชรินทร์ (2535: 29) ได้ให้รายละเอียดในขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ หัวหน้าโครงการฝึกงาน เสนอโครงการ กำหนดวัน เวลา สถานที่และค่าใช้จ่าย สำหรับอาจารย์ที่จะออกนิเทศการฝึกงาน ตลอดจนการกำหนดวิธีดำเนินงานตามโครงการฝึกงานขึ้นหลังจากนั้นจะต้องเตรียมการ

1.1 ทำหนังสือของสถานศึกษาขอความร่วมมือในการจัดส่งนักศึกษาออกฝึกงานตามโครงการนี้ โดยระบุว่า นักศึกษามีข้อกำหนดในการจบหลักสูตรว่าต้องผ่านการฝึกงานที่มีผลเป็นที่น่าพอใจ ในกรณีที่นักศึกษาหาสถานที่ฝึกงานเองก็จะต้องขอหนังสือส่งตัวไปฝึกงานจากสถานศึกษาและจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของหัวหน้าโครงการที่จะพิจารณาอนุญาต

1.2 หนังสือติดต่อสถานที่ฝึกงานนั้น ควรจะแนบเอกสารโครงการฝึกงานแบบสอบถามตามความต้องการ จำนวนนักศึกษาและงานในหน้าที่ที่นักศึกษาจะต้องฝึกปฏิบัติไปด้วย

1.3 เมื่อได้รับหนังสือตอบรับและแบบสอบถามแล้ว จะต้องจัดสายแบ่งกลุ่มและเลือกตัวนักศึกษาจัดส่งแต่ละหน่วยงาน โดยพิจารณาตามความเหมาะสมในเรื่องความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพในการทำงาน แล้วแจ้งให้นักศึกษาทราบ

1.4 ประชุมอาจารย์และจัดสายนิเทศการฝึกงาน แล้วออกจดหมายเวียนแต่งตั้งเป็นทางการต่อไป

1.5 ทำหนังสือส่งตัว หนังสือแจ้งผู้ปกครองทราบ และหนังสือแจ้งรายชื่อนักศึกษาให้หน่วยงานทราบ

2. ขั้นการดำเนินงาน กำหนดวันปฐมนิเทศแก่นักศึกษาฝึกงานดังนี้

2.1 หัวหน้าภาควิชาหรือโปรแกรมวิชา ควรจะชี้แจงแนะนำแนวทางปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานในเรื่องต่อไปนี้

- การแต่งกาย โดยให้ใช้เครื่องแบบนักศึกษาตลอดเวลา ยกเว้นมีเครื่องแบบประจำแผนกที่ฝึกงานอยู่

- การรายงานตัววันแรกและการไปฝึกงานทุกๆ วัน
- การลงเวลาทำงานประจำวัน
- การจัดทำรายงานการปฏิบัติงานประจำวัน
- การประเมินผลการฝึกงานและการนิเทศการฝึกงาน
- เรื่องอื่นๆ ที่ควรชี้แจง

2.2 วันปฐมนิเทศ ให้มอบหนังสือส่งตัว บัญชีลงเวลาทำงานของนักศึกษา แบบประเมินผลการฝึกงาน เพื่อนำไปให้กับหัวหน้าแผนกบุคคลหรือแผนกฝึกอบรมที่ไปฝึกงานในวันรายงานตัว การจัดปฐมนิเทศนี้ควรจะมีเชิญคณาจารย์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้าร่วมงานเพื่อช่วยกันชี้แนะและให้กำลังใจก่อนออกฝึกงาน ซึ่งอาจจะจัดประมาณครึ่งวันเช้า และตอนบ่ายให้นักศึกษาเดินทางไปรายงานตัวตามสถานประกอบการที่ตนเองฝึกงาน (ดารณี บุญบันดาล, 2547: 33)

2.3 ขณะฝึกงาน อาจารย์นิเทศก็ออกไปเยี่ยมและเข้าพบผู้ที่ดูแลการฝึกงานของนักศึกษา

3. ขั้นเสร็จสิ้นการฝึกงาน เมื่อครบกำหนดเวลาการฝึกงาน นักศึกษาจะต้องขอรับแบบประเมินผลการฝึกงานพร้อมทั้งสมุดรายงานส่วนตัวของแต่ละคนกลับมาให้ อาจารย์นิเทศการฝึกงาน โดยสถานศึกษาจะปฏิบัติดังนี้

3.1 ทำหนังสือขอบคุณสถานประกอบการที่ให้ความอนุเคราะห์รับนักศึกษาฝึกงาน

3.2 คณะอาจารย์ที่ได้รับการแต่งตั้งในการประเมินผล ทำการประเมินผลการฝึกงาน ซึ่งการประเมินผลอาจใช้วิธีการสังเกต และประเมินจากแบบประเมินผล

3.3 สรุปผลการประเมินนั้น จัดส่งให้หัวหน้าภาควิชาหรือหัวหน้าโปรแกรมวิชาเพื่อประกาศผลให้นักศึกษาทราบ หากมีข้อผิดพลาดใดๆ จากการฝึกงานจะได้ดำเนินการแก้ไขต่อไป

4. แบบประเมินผล จะต้องสร้างให้ตรงกับจุดมุ่งหมายของการฝึกงาน แบบประเมินผลต้องสามารถใช้ได้ทั้งสถานศึกษาเองและสถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าฝึกงาน โดยจุดมุ่งหมายนั้นเพื่อให้สามารถมีประสบการณ์ในการทำงาน สร้างนิสัยในการทำงานที่ดี มีความรับผิดชอบในงาน มีวินัยในตนเอง มีทัศนคติที่ดีต่องาน ดังนั้นแบบประเมินจึงควรกำหนดหัวข้อใหญ่ที่ต้องประเมินผลคือ

- ประสิทธิภาพและผลงานที่ปรากฏ
- บุคลิกภาพที่ปรากฏ
- การปฏิบัติงานตามลักษณะที่ดี
- ทักษะที่ดีต่องาน

ดังนั้นเพื่อให้การฝึกงานของนักศึกษาในสถานประกอบการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย จึงควรมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของแต่ละฝ่าย เพื่อที่จะได้มีแนวทางที่จะปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน

ความร่วมมือของสถานประกอบการกับสถานศึกษาเกี่ยวกับนักศึกษาฝึกงาน

การจัดการฝึกงานเป็นกระบวนการที่มีระเบียบขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างสถานประกอบการและสถานศึกษาตลอดจนผู้เข้ารับการฝึกปฏิบัติที่จะต้องประสานและสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยแต่ละฝ่ายควรแสดงบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้การฝึกงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

บทบาทของสถานศึกษา

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาทุก ๆ ด้านก่อนออกฝึกงาน ซึ่งถือเป็นส่วนที่สำคัญมากในการศึกษาด้านทักษะอาชีพ ดังนั้นหน้าที่ที่สำคัญของสถานศึกษาคือ

1. การเตรียมข้อมูลด้านวิชาการ โดยเฉพาะการเรียนการสอนในวิชาต่างๆ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับสถานการณ์จริง ดังนั้นการเตรียมการต่าง ๆ ก่อนออกฝึกงานจึงเป็นการเตรียมความพร้อมในส่วนที่ยังบกพร่องหรือยังขาดอยู่ให้สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จิต เอียดสังข์, 2535: 8) ที่ว่า ในขณะที่อาจารย์ผู้สอนทำการสอนควรชี้แนะแนวทางแก้ไขปัญหานักศึกษา เมื่อต้องไปเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ภายนอก จะมีส่วนช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง และหน่วยศึกษานิเทศก์ (ม.ป.ป.) กรมอาชีวศึกษา ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมนักศึกษาก่อนออกฝึกงาน นอกเหนือจากการเตรียมการทางด้านวิชาการแล้ว อาจารย์ผู้สอนควรต้องฝึกอบรมและเสริมสร้างคุณลักษณะที่สำคัญ 5 ประการให้กับนักศึกษา ดังนี้

1. รักงาน อาจารย์ผู้สอนต้องใช้จิตวิทยาในการถ่ายทอด เอาใจใส่สร้างความพึงพอใจ กระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความกระตือรือร้น รู้จักศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และทำงานที่ได้รับ มอบหมายอย่างสุดความสามารถ เพื่อจุดหมายปลายทางที่ดี

2. มีความพยายาม โดยอาจารย์ผู้สอนต้องเป็นตัวอย่างที่ดีแก่นักศึกษา

3. มีความเอาใจใส่ อาจารย์ผู้สอนต้องเอาใจใส่การทำงานของนักศึกษา มีการท้วงติง แก้ไข จึงจะส่งผลให้นักศึกษาสนใจและพร้อมที่จะเอาใจใส่ในงาน

4. ช่างสังเกต อาจารย์ผู้สอนต้องฝึกนักศึกษาให้เป็นคนช่างสังเกตในสิ่งที่พบเห็นอยู่ เสมอ เช่น ฝึกสังเกตวิธีการทำงานแต่ละขั้นตอน

5. รู้จักบันทึกงาน อาจารย์ผู้สอนควรชี้แนะเหตุผลในการบันทึกการจดจำในการ ปฏิบัติงานต่าง ๆ

2. เตรียมแหล่งฝึกงาน ให้นักศึกษาเลือกที่จะฝึกงานในสาขาอาชีพที่ศึกษาอยู่ ได้แก่

- สถานประกอบการที่หวังผลทางเศรษฐกิจ โดยมีนายจ้างและลูกจ้างดำเนินงานอยู่เป็นประจำ

- สถานประกอบการอาชีพอิสระ เป็นสถานที่ประกอบการภายในครอบครัว แต่ต้องมีระบบ ซึ่งอาจเป็นบิดา มารดา หรือผู้ปกครอง หรือผู้อื่น ดำเนินการอยู่

- สถานประกอบการจำลองในสถานศึกษา คือหน่วยงานที่ดำเนินการครบวงจรในสถานศึกษา เช่น บริษัทท่องเที่ยวจำลอง ภัตตาคารจำลอง สถานปฏิบัติการโรงแรมฯ โดยสถานศึกษาเป็นผู้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ

3. เตรียมวางแผนการฝึกงานเป็นลำดับขั้นตอน โดยการเขียนเป็นโครงการ หรือคู่มือเพื่อ เป็นการชี้แนะว่า นักศึกษาควรจะได้เรียนรู้ทักษะอะไร ที่ไหน เมื่อไร กับใคร การวางแผน ดังกล่าวอาจจะได้มาจาก การวิเคราะห์ลักษณะงาน ผู้รับผิดชอบและหน้าที่ที่นักศึกษาต้องปฏิบัติ

4. จัดให้มีการปฐมนิเทศร่วมกับสถานประกอบการก่อนเข้ารับการฝึกงาน และจัดการ นิเทศการฝึกงานอย่างเพียงพอ ซึ่งวิธีการดังกล่าวต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีส่วนรับผิดชอบในโครงการฝึกงาน เช่น ผู้จัดการแผนกบุคคลของสถานประกอบการและอาจารย์นิเทศก์

5. กำหนดคุณสมบัติอาจารย์ผู้ทำหน้าที่ประสาน ควบคุมดูแล และประเมินผลการฝึกงาน ของนักศึกษาร่วมกับสถานประกอบการ โดยคำนึงถึงเวลา จำนวนของนักศึกษา บริเวณที่ตั้งของ สถานที่ฝึกงาน

6. รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานของอาจารย์นิเทศก์

7. กำหนดข้อปฏิบัติและจัดให้มีสมุดคู่มือการฝึกงานประจำตัวนักศึกษา เพื่อความเข้าใจ ร่วมกันของทุกฝ่าย

สำหรับบุคลากรในสถานศึกษาที่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้การฝึกงาน ดำเนินไปได้ด้วยความสะดวกและตรงตามวัตถุประสงค์นั้น ได้แก่ ผู้บริหารของคณะ อาจารย์ และ นักศึกษา (ระวีวรรณ ชินะตระกูล, 2535 อ้างถึงใน พิมพร ฉายอรุณ, 2545: 19-20)

บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารของคณะ ในการสร้างความร่วมมือควรมีลักษณะดังนี้ คือ

1. มีความรู้ ความเข้าใจในการสร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการเป็นอย่างดี
2. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถสร้างความคุ้นเคย กับสถานประกอบการเป็นอย่างดี
3. อุทิศเวลาในการประชาสัมพันธ์สถานศึกษาให้กับสถานประกอบการรับทราบ
4. ส่งเสริมให้คณาจารย์ ได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆ ในสถานประกอบการ
5. ติดต่อและประสานงานกับสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ
6. มีทัศนคติที่ดีต่อสถานประกอบการ ทั้งนี้เนื่องจากสถานประกอบการเป็นแหล่งฝึกงาน อีกแห่งหนึ่งของสถานศึกษาที่มีความพร้อมในด้านเทคโนโลยี และด้านการจัดประสบการณ์ตรง ให้กับนักศึกษา

7. มีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้เกิดความสำเร็จของสถานศึกษา เช่น การศึกษาดูงานในสถานประกอบการทั้งในและนอกประเทศ การสัมมนา เป็นต้น

8. พิจารณาความเหมาะสมของหลักสูตร ให้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการประกอบ อาชีพและเน้นความต้องการ 3 ประการ ได้แก่ ความต้องการกำลังคนของสังคม (Social Need) ความต้องการในอาชีพของบุคคล (Individual Need) ด้านอุตสาหกรรม (Industrial Need)

บทบาทหน้าที่ของคณาจารย์ ทั้งอาจารย์ผู้ทำหน้าที่ประสานงาน อาจารย์นิเทศก์ อาจารย์ผู้สอน จะมีความสำคัญรองลงมาจากผู้บริหารของคณะ เนื่องจากต้องดำเนินการต่างๆ ตามนโยบายในเรื่องการส่งนักศึกษาฝึกงาน และยังให้ความรู้แก่นักศึกษาในด้านเนื้อหา และจัดประสบการณ์ตรงให้กับนักศึกษาได้ปฏิบัติจริงทั้งในสถานศึกษาหรือนอกสถานศึกษา ดังนั้นคณาจารย์จะต้องมีพื้นฐานความรู้ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1. มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่จะสอน
2. มีประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติจริง
3. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้
4. ต้องเฝ้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อติดตามความก้าวหน้าต่างๆ ให้ทันกับสถาน

ประกอบการ

5. ควรมีโอกาสเข้าไปฝึกงานในสถานประกอบการ
6. ต้องปลูกฝังค่านิยมให้แก่ผู้เรียนโดยเน้นความซื่อสัตย์ สุจริต ความรับผิดชอบต่อ

สังคม ความสามัคคี การเสียสละ ความอดทน

สำหรับอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับสถานประกอบการนั้นควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีความรู้และความเข้าใจที่ดีในวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินงาน โครงการฝึกงานที่สถานศึกษาจัดขึ้น
2. รู้จักทั้งนักศึกษาของตนเองและเข้าใจสภาพของสถานประกอบการตามความเป็นจริง
3. เป็นผู้ที่มึมนุยุสัมพันธ์ดี และมีทักษะในการประชาสัมพันธ์ เพื่อสามารถเชิญชวนตอบคำถาม และสื่อสารให้สถานประกอบการเข้าใจและยินดีร่วมโครงการ หรือแม้กระทั่งการจูงใจให้นักศึกษาปฏิบัติตามโครงการ
4. เข้าใจและสามารถวิเคราะห์ความต้องการของแต่ละฝ่ายไม่ว่าจะเป็นในส่วน of สถานประกอบการ หรือแม้กระทั่งตัวนักศึกษาเอง เพื่อจัดการกับข้อขัดข้องที่จะเกิดขึ้นได้
5. มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย
6. มีการติดต่อกับสถานประกอบการอยู่เสมอ

ในส่วนของอาจารย์นิเทศก์ซึ่งเป็นผู้ที่ลงมือปฏิบัติการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ เป็นที่ปรึกษาและสามารถชี้แนะให้นักศึกษาแต่ละคนรู้จักข้อบกพร่องของตนเอง แล้วหาแนวทางแก้ไข เพื่อให้การฝึกงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษา ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการฝึกงาน และสามารถยึดถือเป็นหลักในการประกอบอาชีพต่อไป (Mason, et al. 1981 อ้างถึงใน พิมพร ฉายอรุณ, 2545ก) ซึ่งในการดำเนินการนิเทศมีหลักในการนิเทศต่าง ๆ มากมาย ที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จ และการนิเทศนั้น วิชัย วงษ์ใหญ่ (ม.ป.ป. : 75) ได้กล่าวถึงหลักทั่ว ๆ ไป ไว้ดังนี้

1. การนิเทศควรมีความถูกต้องตามหลักวิชาการ (Theoretically Sound) หมายถึง การนิเทศควรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และนโยบายที่วางไว้ ทั้งควรเป็นไปตามความเป็นจริงและกฎเกณฑ์ที่แน่นอน
2. การนิเทศควรเป็นวิทยาศาสตร์ (Scientific) หมายความว่า การนิเทศควรเป็นไปอย่างมีระบบ และวิธีการในการศึกษาปรับปรุงและประเมินผลการนิเทศควรมาจากการรวบรวมข้อมูลและสรุปผลอย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่เชื่อถือได้
3. การนิเทศควรเป็นประชาธิปไตย (Democratic) หมายความว่า การนิเทศจะต้องเคารพในความแตกต่างระหว่างบุคคล เน้นความร่วมมือร่วมใจกันในการดำเนินงานและใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานนั้นไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ
4. การนิเทศควรจะเน้นการสร้างสรรค์ (Creative) หมายความว่า การนิเทศควรเน้นการแสวงหาความสามารถพิเศษของแต่ละบุคคลให้ได้แสดงออกและพัฒนาความสามารถเหล่านั้นอย่างเต็มที่

ดังนั้นการนิเทศจึงเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยประสานความคิด ความเข้าใจอันดีให้กับนักศึกษาฝึกงาน สถานประกอบการ และสถานศึกษาให้สามารถปรับปรุง ส่งเสริมและร่วมมือกันพัฒนาการฝึกงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ และก่อให้เกิดความมั่นใจในคุณค่าและศักดิ์ศรีของงานที่ได้ปฏิบัติอยู่อย่างเต็มที่

บทบาทของสถานประกอบการ

เพื่อให้การฝึกงานของนักศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในส่วนของสถานประกอบการและตัวนักศึกษา สถานประกอบการควรปฏิบัติดังนี้ (มิลิกามาต พินิจไชย และคณะ, 2535: 7-9)

1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างสถานประกอบการกับสถานศึกษาเพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการ ข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่เป็นข้อกำหนดของสถานศึกษาและแจ้งให้ทราบถึงข้อปฏิบัติหรือระเบียบของสถานประกอบการในการรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน เพื่อสะดวกในการติดต่อและประโยชน์ของทุกฝ่าย ซึ่งโดยปกติแล้วจะเป็นหน้าที่ของแผนกบุคคล หรือแผนกฝึกอบรมของสถานประกอบการ
2. จัดให้มีการปฐมนิเทศก่อนเข้ารับการฝึกงาน เมื่อรับนักศึกษาเข้ามาในสถานประกอบการแล้ว นักศึกษาคนนั้นยังไม่ทราบข้อมูลอะไรมากนัก ต้องเป็นหน้าที่ของสถานประกอบการที่จะต้องแนะนำสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็นก่อนการเริ่มงาน เช่น กฎระเบียบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ฝั่งองค์กร แผนกต่าง ๆ เป็นต้น การปฐมนิเทศจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้นักศึกษาเข้าใจและปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาและข้อผิดพลาดก็จะเกิดขึ้นน้อยมากหรือไม่เกิดขึ้นเลย
3. จัดเตรียมหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ดูแลหรือพี่เลี้ยงคอยดูแล ควบคุม รับผิดชอบให้การฝึกงานเป็นไปตามหลักสูตร วัตถุประสงค์ ระเบียบข้อบังคับของการฝึกงาน การจัดเตรียมดังกล่าวอาจจะเสียเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการบ้าง แต่สิ่งเหล่านี้จะเป็นประโยชน์กว่าการที่ปล่อยให้นักศึกษาฝึกงานโดดเดี่ยว
4. มีการจัดเตรียมงานให้กับนักศึกษาฝึกงานได้ทำอย่างเหมาะสม งานที่ทางสถานประกอบการได้เตรียมไว้ให้กับนักศึกษาฝึกงานทำนั้น ถือเป็นสิ่งที่นักศึกษาฝึกงานต้องการมากที่สุด เพราะนั่นเป็นเป้าหมายการฝึกงานที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากที่สุด (นุชสรา เกรียงกรกฎ และปรีชา เกรียงกรกฎ, 2547: 151) ซึ่งงานที่ทางสถานประกอบการเตรียมไว้ให้มันต้องเหมาะสมกับระยะเวลาการฝึกงาน หรืออาจจะเตรียมงานที่มีระยะสั้นในแต่ละแผนก เพื่อให้ นักศึกษาฝึกงานได้มีโอกาสหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นการเพิ่มความหลากหลายของงานโดยการเปลี่ยนนักศึกษา

ฝึกงานจากงานหนึ่งไปยังอีกงานหนึ่งที่ใช้ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญใกล้เคียงกัน ซึ่งระดับของความรับผิดชอบในงานยังคงเท่าเดิม (Schermerhorn, et al. 2003: 154) ซึ่งประโยชน์ที่นักศึกษาฝึกงานจะได้รับก็คือ เป็นการลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และเป็นการเพิ่มแรงจูงใจให้กับนักศึกษาฝึกงานในการที่จะได้เรียนรู้งานในหลายๆ ประเภท การหมุนเวียนงานสามารถจัดในลักษณะของตารางเวลา เช่น ตารางการหมุนเวียนงานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน

5. งานที่เตรียมไว้ ควรจะตรงหรือใกล้เคียงกับความรู้ในหลักสูตร และประสบการณ์เดิมที่ได้เรียนมาของนักศึกษาฝึกงานให้มากที่สุด เพื่อเป็นการเสริมและสร้างความเข้มข้นในวิธีการปฏิบัติงานให้กับนักศึกษาฝึกงาน

6. เปิดโอกาสให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นในระหว่างฝึกงาน หรือสอบถามความต้องการในการฝึกงานในแผนกหรือฝ่ายใดบ้าง โดยอาจจะใช้วิธีการร่วมกันออกแบบลักษณะการฝึกงาน

7. จัดให้มีการทดสอบและประเมินผลการฝึกงานตามความเหมาะสม เพื่อตรวจสอบความก้าวหน้า และวัดผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นจะได้เตรียมการแก้ไขไว้สำหรับการรับนักศึกษาฝึกงานในรุ่นต่อไป

8. ออกใบรับรองการผ่านงานให้กับนักศึกษาที่ผ่านการประเมินผลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อเป็นสิ่งยืนยันสำหรับนักศึกษาในการสมัครเข้าทำงานในอนาคตต่อไป และยังเป็นความภาคภูมิใจพิเศษสำหรับผลงานการออกฝึกงานของนักศึกษา

9. จัดให้มีเบี้ยเลี้ยงหรือค่าตอบแทนให้แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ซึ่งถือเป็นการให้รางวัลภายนอก อาจจะไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (Ivancevich and Matteson, 2002: 673) เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

สำหรับบุคลากรในสถานประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้การฝึกงานดำเนินไปได้ด้วยความสะดวกและตรงตามวัตถุประสงค์นั้น ได้แก่ ผู้บริหารของสถานประกอบการ ผู้สอนและควบคุมดูแลการฝึกงาน พนักงาน

โดยความร่วมมือในการฝึกงานนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารของสถานประกอบการมีลักษณะดังนี้ (ดารณี บุญบันดาล, 2547: 34-36)

1. มีทัศนคติที่ดีต่อสถานศึกษา
2. มีความรู้ความเข้าใจในการให้ความร่วมมือ
3. มีความพร้อมที่จะให้นักศึกษาเข้าฝึกงาน
4. มีความสนใจในการให้ความร่วมมือ

บทบาทของผู้สอนและผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบการฝึกงานในสถานประกอบการ จะต้องมีบทบาทต่าง ๆ อย่างน้อย 8 ประการ ดังนี้

1. ร่วมออกแบบและปรับปรุงวิธีการต่าง ๆ ที่จะนำไปปฏิบัติเกี่ยวกับการฝึกงาน การมีส่วนร่วมตามบทบาทนี้อาจมีได้ 2 รูปแบบ คือ วางแผนโดยอิสระในการดำเนินการเองในสถานประกอบการ และ การวางแผนในการดำเนินการร่วมกับสถานศึกษา
2. จัดการหรือดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกงาน โดยความเห็นชอบของผู้บริหารสถานประกอบการ
3. จัดการหรือดำเนินการเกี่ยวกับองค์ประกอบภายในสถานประกอบการที่อาจส่งผลกระทบต่อการศึกษา
4. ให้การสนับสนุนโดยทั่วไป และให้ความสนใจในโครงการฝึกงานที่จัดขึ้น
5. ยอมรับความเสมอภาคและความแตกต่างในตัวนักศึกษาฝึกงานและพยายามเปิดโอกาสให้แต่ละคนมีสิทธิ์ในการฝึกงานอย่างเท่าเทียมกัน
6. ให้บริการทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือโดยทั่วไปเกี่ยวกับการฝึกงาน เช่น ให้ข้อมูลข่าวสาร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เครื่องแบบ
7. ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับงานที่ตนปฏิบัติเพื่อพัฒนาอาชีพของตนเอง และช่วยสอนผู้เข้ารับการฝึกงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่ง
8. มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายในด้านวิชาชีพของตน

ดังนั้นผู้สอนและผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบการฝึกงานในสถานประกอบการ จึงมีส่วนสำคัญที่จะช่วยสอนผู้เข้ารับการฝึกงานให้มีทักษะวิชาชีพตามที่ได้ศึกษามาในชั้นเรียนให้เพิ่มมากขึ้น

อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความศรัทธาในองค์กร เห็นคุณค่าของการบริการที่ดี และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทบาทของนักศึกษาฝึกงาน

นักศึกษาฝึกงานเป็นบุคคลที่เปรียบเสมือนตัวแทนของสถานศึกษา ดังนั้นจึงควรปฏิบัติตามให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ และข้อบังคับของสถานศึกษาและของสถานประกอบการอย่างเคร่งครัด และเพื่อเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงของสถาบันการศึกษาที่ตนสังกัดอยู่ให้เป็นที่ยอมรับ นักศึกษาควรแสดงบทบาทของตนเองโดย

1. มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและองค์กรที่ตนเข้ารับการฝึกงาน
2. มีความขยันหมั่นเพียรอย่างสม่ำเสมอ เอาใจใส่และตั้งใจทำงานให้เสร็จโดยเร็ว ไม่จำเป็นต้องให้ผู้บังคับบัญชาคอยติดตามหรือกระตุ้นเตือน อีกทั้งงานที่ปฏิบัติเป็นผลสำเร็จนั้นจะต้องเป็นที่ยอมรับได้ตามมาตรฐาน
3. มีผลงานที่มีคุณภาพและในปริมาณที่มากพอสำหรับการฝึกงานในช่วงระยะเวลาที่กำหนด
4. มีความรับผิดชอบ ทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้ฝึกหรือพี่เลี้ยง รวมถึงผู้บังคับบัญชา และเป็นที่ไว้วางใจได้ดี
5. มีความเข้าใจในงาน รู้ขั้นตอนและขอบเขตของการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีและสามารถทำได้อย่างดี
6. มีความสามารถในการเรียนรู้ ผู้ปฏิบัติงานที่ดีย่อมต้องมีความสามารถที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้เสมอ เพื่อที่จะได้ช่วยในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น
7. มีความคิดริเริ่ม พยายามสร้างสรรค์และคิดค้นวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประหยัดและปลอดภัย
8. มีดุลยพินิจและสำนึกดี คิดและตัดสินใจอย่างมีเหตุผล
9. มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถเข้ากับบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม รู้กาลเทศะ รู้จักระงับอารมณ์ มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน วางตนอย่างเหมาะสม
10. ให้ความร่วมมือทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาและสถานประกอบการ เพราะความร่วมมือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการสื่อสารทั้ง วัจนภาษาและอวัจนภาษาได้เป็นอย่างดี

เพื่อให้การฝึกงานของนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ เป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย กรมอาชีวศึกษา (2538: 21) ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการฝึกงานของนักศึกษาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับวิธีการปฏิบัติของสถาบันการศึกษาโดยทั่วไปดังนี้

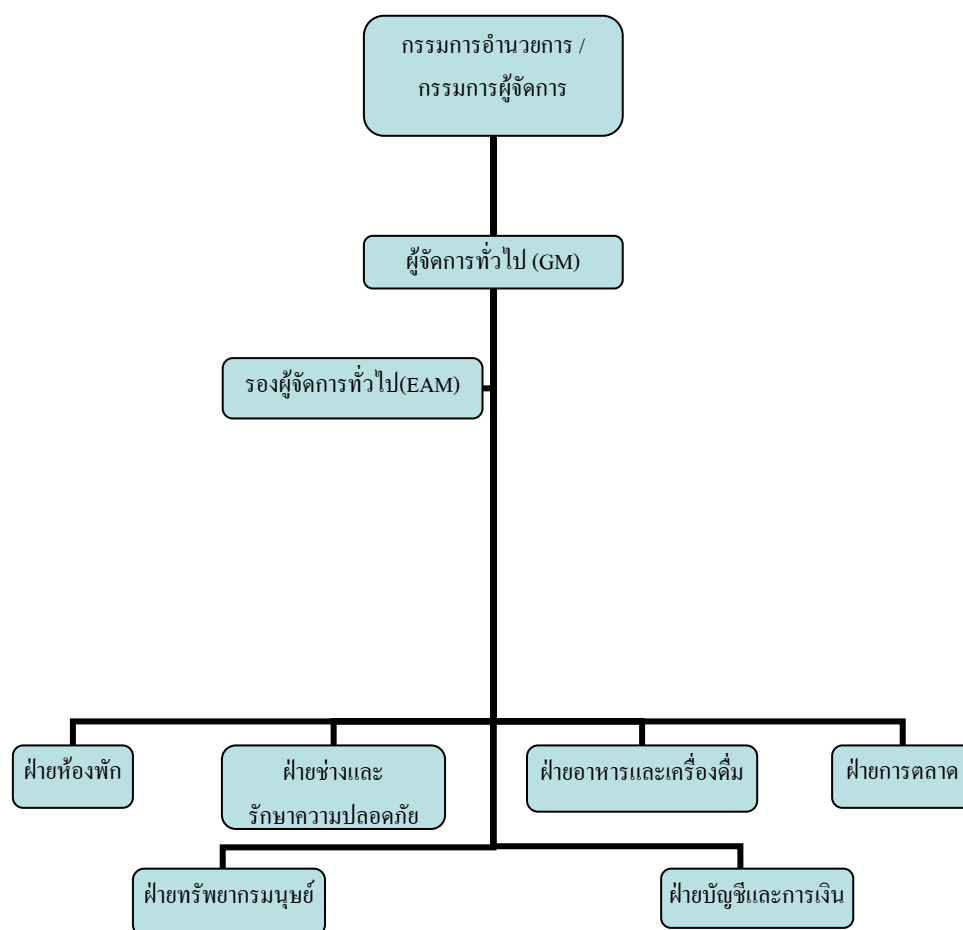
1. เข้ารับการฝึกงานในสถานประกอบการที่สถานศึกษาเห็นชอบ
2. ได้รับอนุญาตจากผู้ปกครอง
3. ต้องแต่งเครื่องแบบนักศึกษา หรือชุดฝึกงานที่สถานประกอบการจัดให้ตามความเหมาะสม
4. ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสถานประกอบการ
5. รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการฝึกงาน
6. นักศึกษาต้องดูแลรักษาทรัพย์สินของสถานประกอบการด้วยความระมัดระวัง
7. นักศึกษาต้องรักษาความลับของสถานประกอบการ
8. นักศึกษาต้องประพฤติปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพ
9. นักศึกษาที่ลาป่วย ลาิจ ให้งส่งใบลาโดยตรงกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ควบคุมการฝึกงานตามระเบียบการลาของสถานประกอบการ
10. นักศึกษาต้องจดบันทึกการฝึกงานประจำวัน เพื่อเสนอให้ผู้ควบคุมการฝึกงานตรวจสอบและลงนาม สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
11. ต้องผ่านการประเมินผลของอาจารย์นิเทศก์ และผู้ควบคุมการฝึกงานของสถานประกอบการ
12. นักศึกษาต้องเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ 1 ฉบับ และนำเสนออาจารย์นิเทศก์เมื่อสิ้นสุดการฝึกงาน เพื่อนำไปประกอบการประเมินผลการฝึกงาน

การฝึกงานถือเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ ถึงแม้จะมีข้อจำกัดบ้างบางประการ แต่ถ้าหากมีวิธีการบริหารจัดการอย่างถูกต้องแล้ว การฝึกงานก็ย่อมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลได้ประโยชน์กันทุกฝ่ายทั้งสถาบันการศึกษา สถานประกอบการ และตัวนักศึกษาเอง ดังนั้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรหันมาให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือกันอย่างเต็มที่ในโครงการฝึกงานนี้

โครงสร้างองค์กรของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมเป็นองค์กรธุรกิจประเภทหนึ่ง ที่ประกอบด้วยบุคลากรจำนวนมากที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการด้านที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม บริการด้านอื่น ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดรูปแบบองค์กรที่ประกอบด้วยบุคลากรจำนวนมากนั้น มักจะพิจารณาจากรายละเอียดของงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องจัดขึ้นภายในโรงแรม แล้วจึงจัดแบ่งส่วนงานเป็นแผนกต่าง ๆ พร้อมทั้งกำหนดตำแหน่งตามอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และลักษณะความสัมพันธ์การติดต่อที่เชื่อมโยงกัน ทั้งนี้การจัดแบ่งฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของกิจการ ขนาด นโยบาย และมาตรฐานการบริการ โดยโครงสร้างขององค์กรแบบเป็นทางการ (Formal Organization) ที่ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ อาจเขียนให้ชัดเจนขึ้นเป็นแผนผังองค์กร (Organization Chart) ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรของธุรกิจโรงแรม

ที่มา: ดัดแปลงจาก นงคัฐ ศรีธนาอนันต์ (2547: 62)

และเมื่อแบ่งงานของแต่ละฝ่ายออกเป็นแผนกย่อย ๆ ตามรายละเอียดของงานจะเป็นดังนี้

ฝ่ายห้องพัก

แบ่งงานออกเป็น 2 แผนก ได้แก่

1. แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department) เป็นแผนกที่มีความสำคัญมาก เพราะบุคลากรทุกคนต้องมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ที่เข้ามาติดต่อหรือเข้ามาใช้บริการภายในโรงแรม และเป็นส่วนสำคัญที่ทำรายได้ให้กับโรงแรม (รัชนิกร โชติชัยสถิตย์ และ

วิเชียร ด้านบรรพต, 2540: 6) โดยมีงานต่างๆ ในความดูแล ได้แก่ งานสำรองห้องพัก งานต้อนรับ ส่วนหน้า งานบริการข่าวสารข้อมูล งานโทรศัพท์ งานรับชำระเงิน งานตรวจบัญชีภาคกลางคืน การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการส่วนหน้า (Front Office Manager) (สมพร ตั้งเจริญ และอรวิทย์ เลาหรัศนันท์, 2536: 9) สำหรับหน้าที่และความรับผิดชอบของ พนักงานแต่ละคนในแผนกบริการส่วนหน้า มีดังนี้

ตารางที่ 1 ตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
พนักงานรับจองห้องพัก	ทำหน้าที่รับจองและยืนยันการจองห้องพักของลูกค้า ทั้งที่ติดต่อจองหน้าเคาน์เตอร์ และการจองล่วงหน้า อีกทั้งการบริการข่าวสารข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรมและข้อมูลอื่น ๆ ทำบันทึกรายชื่อผู้เข้าพักอย่างละเอียดและถูกต้อง
พนักงานต้อนรับ	ทำหน้าที่ต้อนรับ ดูแลและอำนวยความสะดวก ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ภายในโรงแรม
พนักงานรับโทรศัพท์	รับผิดชอบเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ ทั้งภายในและภายนอกโรงแรมให้มีประสิทธิภาพ
พนักงานรับชำระค่าใช้จ่าย	รับผิดชอบเกี่ยวกับการชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ จัดทำบัญชีรับ-จ่ายอย่างถูกต้อง และนำส่งแผนกการเงินต่อไป
พนักงานเปิดประตู	ดูแลบริเวณหน้าประตูโรงแรม อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ อาทิ เปิด-ปิดประตู การเรียกใช้ยานพาหนะ
พนักงานขนกระเป๋าและสัมภาระ	ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการขนกระเป๋าและสัมภาระของผู้ใช้บริการทั้งตอนเข้าพักและเมื่อออกจากโรงแรม

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
พนักงานประจำลิฟท์	ทำหน้าที่ดูแลและจัดการเกี่ยวกับการทำงานของลิฟท์ โดยสารของโรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการขึ้นลง
พนักงานรับใช้ทั่วไป	ทำหน้าที่จัดส่งข่าวสาร หนังสือและจดหมายต่าง ๆ แก่ ผู้ที่ใช้บริการ ติดตามหรือทำตามที่ได้รับมอบหมาย

2. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการดูแลทำความสะอาดห้องพัก และบริเวณรอบโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเรียบร้อยภายในห้องพักตลอดระยะเวลาการพักของผู้ใช้บริการ และยังมียานสำคัญอื่นอีก ได้แก่ งานซักรีด งานห้องผ้าและเครื่องแบบ งานห้องดอกไม้ งานสวน งานบริการดันห้อง งานรับแจ้งของหาย การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการงานแม่บ้าน (Executive Housekeeper) หรือคุณแม่บ้าน / คุณพ่อบ้านในบางแห่ง (นงคันทน์ ศรีธนาอนันต์, 2547: 92) สำหรับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนในแผนกแม่บ้าน มีดังนี้

ตารางที่ 2 ตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแผนกแม่บ้าน

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
แม่บ้านประจำชั้น	ดูแลรับผิดชอบงานประจำชั้น หรือส่วนที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบความสะอาดของห้องพัก การทำงานของแม่บ้าน และพนักงานทำความสะอาดที่อยู่ในบังคับบัญชา รวมทั้งตรวจสอบสภาพของห้องพักและรายงานหากต้องซ่อมแซม

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
แม่บ้าน	รับผิดชอบงานการเตรียมห้องพักสำหรับ ผู้ให้บริการ เช่น ทำความสะอาด จัดเตียงนอน เตรียมเครื่องผ้าและอุปกรณ์อื่น ๆ ที่จำเป็นภายใน ห้องพัก พนักงานในระดับนี้จะถูกกำชับควบคุม อย่างเคร่งครัดเพื่อความปลอดภัย เนื่องจากถือ กุญแจห้องพักของผู้ให้บริการอยู่ด้วย และต้องมี ความรู้เบื้องต้นในการให้ความช่วยเหลือในยามที่ เกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน
พนักงานทำความสะอาด	รับผิดชอบดูแลและทำความสะอาดบริเวณที่ สาธารณะทั่วไปของโรงแรม สำนักงานของ ฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งบริเวณทางเดิน ห้องโถง ห้องอาหารและห้องจัดเลี้ยง ซึ่งต้องมีความรู้ และเลือกใช้เคมีภัณฑ์ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม
พนักงานขนย้ายของ	ทำหน้าที่ยกและขนย้ายของหนัก ๆ เช่น การ เคลื่อนย้ายเฟอร์นิเจอร์ และลำเลียงเครื่องผ้า ต่าง ๆ
พนักงานดูแลเครื่องผ้า	ดูแลซ่อมแซม ตัดเย็บและเก็บเครื่องผ้าทุกชนิดที่ ใช้ในโรงแรม รวมทั้งเครื่องแบบของพนักงาน โดยมอบผ้าที่สะอาดให้แม่บ้านและห้องอาหาร ต่างๆ เบิก-รับเครื่องแบบของพนักงาน ตรวจสอบ จำนวนผ้าที่สกปรกและจัดส่งไปยังงาน ซักรีด
พนักงานซักรีด	ทำหน้าที่ซักและรีดเครื่องผ้าต่าง ๆ โดยแยก ประเภทผ้าแต่ละชนิด เนื่องจากกรรมวิธีการดูแล แตกต่างกัน จึงต้องรู้จักเลือกใช้น้ำยา และ อุณหภูมิให้เหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเสื้อผ้าของ ผู้ให้บริการในโรงแรมด้วย

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
พนักงานห้องดอกไม้	จัดตกแต่งดอกไม้ทั้งภายในและภายนอกห้องพัก รวมทั้งบริเวณทั่วไปของโรงแรม รวมทั้งขายดอกไม้และการจัดในโอกาสพิเศษต่าง ๆ นอกสถานที่ตามที่ได้รับการว่าจ้าง
พนักงานสวน	ดูแลและจัดบริเวณโรงแรมให้สวยงามในเรื่องต้นไม้ สนามหญ้า สวนดอกไม้ และจัดหาดอกไม้ประดับของโรงแรม

ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

แบ่งงานออกเป็น 2 แผนก ได้แก่

1. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นแผนกที่ทำรายได้สำคัญให้กับโรงแรมแผนกหนึ่ง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการขายและการบริการ โดยโรงแรมทั่วไปจะมีงานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สำคัญ ดังนี้ (วศินา จันทศิริ, จตุพร จันทนะสุด และนัฐพล กลั่นวารี, 2539: 213) งานคอฟฟี่ช็อป งานภัตตาคารและห้องอาหาร งานเครื่องดื่ม งานบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก งานจัดเลี้ยงทั้งภายในและภายนอกสถานที่ การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Service Manager) และผู้จัดการห้องอาหารต่าง ๆ (Outlet/ Restaurant Manager) ตามลำดับ สำหรับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีดังนี้

ตารางที่ 3 ตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
หัวหน้าพนักงานบริการ	ดูแลงานประจำวันของห้องอาหาร ให้คำแนะนำแก่ ผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มทุกประเภทที่ให้บริการในห้องที่รับผิดชอบ มอบหมายเขตการทำงาน หรือ(Station) และควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
พนักงานบริการ	รับรองลูกค้าในเขตที่รับผิดชอบ ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ได้รับคำสั่งจากผู้ใช้บริการด้วยวิธีการที่ถูกต้องและได้มาตรฐาน
พนักงานต้อนรับประจำห้องอาหาร	รับจองโต๊ะ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องอาหาร อาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการ ให้การต้อนรับและจัดหาโต๊ะให้กับผู้ใช้บริการที่จองโต๊ะ และ Walk in
พนักงานเดินอาหาร	เป็นผู้ช่วยพนักงานบริการ ทำหน้าที่ลำเลียงอาหารจากครัวหรือจุดรับส่งอาหาร จัดเตรียมและเก็บอุปกรณ์ที่ใช้แล้ว จัดโต๊ะ ทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้ โต๊ะอาหาร
พนักงานบริการไวน์/เครื่องดื่ม	ให้คำแนะนำในการเลือกไวน์และเครื่องดื่มต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับอาหาร โอกาส และให้บริการไวน์และเครื่องดื่มตามที่ได้รับคำสั่งอย่างถูกต้องได้มาตรฐาน
พนักงานบริการในห้องพัก	จัดเตรียมโต๊ะและอุปกรณ์ที่ต้องใช้ เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม บนห้องพัก
พนักงานเก็บเงินประจำห้องอาหาร	เตรียมใบเรียกเก็บเงิน ตรวจสอบการเรียกเก็บเงิน การทอนเงิน บันทึกลงและสรุปบัญชี รวบรวมยอดการจำหน่ายของห้องอาหารนั้น ๆ ส่งฝ่ายบัญชี และการเงินต่อไป

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
พนักงานผสมเครื่องดื่ม	ทำงานเกี่ยวกับการจัดเตรียม ผสมเครื่องดื่มทุกชนิด เช่น คอกเทล เบียร์ ลิเกียว และอื่น ๆ บริการแก่ผู้มาใช้บริการ
พนักงานเสิร์ฟเครื่องดื่มในบาร์	มีหน้าที่ต้อนรับ รับคำสั่ง เสิร์ฟเครื่องดื่ม ดูแลอำนวยความสะดวก และจัดเก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ

2. แผนกครัว เป็นฝ่ายผลิตของโรงแรมในการจัดเตรียม ปรงอาหาร บริการแก่ผู้มาใช้บริการในห้องอาหาร ห้องพักของโรงแรม หรืองานจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ รวมทั้งการบริการเพื่อเป็นสวัสดิการประจำวันแก่พนักงานของโรงแรมด้วย การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหัวหน้าพ่อครัวใหญ่ (Executive Chef) และหัวหน้าแผนกครัวอื่นๆ ที่ตนสังกัด เช่น หัวหน้าแผนกครัวร้อน หัวหน้าแผนกครัวเย็นฯ สำหรับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนในแผนกครัว มีดังนี้

ตารางที่ 4 ตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแผนกครัว

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
พนักงานปรุงอาหาร (พ่อครัว)	ทำหน้าที่ปรุงอาหารแต่ละประเภท ซึ่งถูกจัดให้รับผิดชอบ และปรุงอาหารตามใบสั่งจากผู้มาใช้บริการทั้งนี้ต้องรู้จักและเข้าใจในลักษณะอาหารที่ปรุง คำนึงถึงมาตรฐานการให้บริการ สุขลักษณะอย่างเคร่งครัด
ผู้ช่วยพนักงานปรุงอาหาร	ทำหน้าที่ช่วยงานจัดเตรียมวัสดุ-อุปกรณ์ จัดจานพร้อมเสิร์ฟ ให้กับพนักงานปรุงอาหาร
พนักงานล้างอุปกรณ์และสัมภาระในครัว	มีหน้าที่ทำความสะอาดและจัดอุปกรณ์ทุกชนิดในครัวตามที่พนักงานปรุงอาหารมอบหมาย

ฝ่ายช่างและรักษาความปลอดภัย

แบ่งงานออกเป็น 2 แผนก ได้แก่

1. แผนกช่างและซ่อมบำรุง เป็นแผนกที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานช่างทั้งหมด รวมทั้งการบำรุงรักษาตัวอาคารโรงแรม อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทุกชนิด การจ่ายกระแสไฟฟ้า น้ำร้อน น้ำเย็น แสง สี เสียง ซึ่งถ้าหากพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายในแต่ละแผนก ๆ นี้ถือว่า มีค่าใช้จ่ายมากที่สุด (ประสงค์ แสงพยับ, 2538: 245) การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการทั่วไป (GM) และ หัวหน้าแผนกช่างและรักษาความปลอดภัย สำหรับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนในแผนกช่างและซ่อมบำรุง

ตารางที่ 5 ตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแผนกช่างและซ่อมบำรุง

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
ช่างซ่อมบำรุง	มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษา ซ่อมบำรุงตัวอาคาร และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพดี รวมทั้งจัดทำบันทึกงานซ่อมต่าง ๆ
ช่างไฟฟ้า	รักษาซ่อมแซมอุปกรณ์เกี่ยวกับไฟฟ้า แสงสีเสียง และจัดหาตามความต้องการและเหมาะสม
ช่างประปา	รักษาและซ่อมแซมเครื่องมือ อุปกรณ์เกี่ยวกับการจ่ายน้ำทุกชนิดรวมถึงการดูแลคุณภาพน้ำในสระว่ายน้ำ
ช่างไม้	จัดทำและซ่อมแซมเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ที่ใช้ไม้เป็นวัสดุทุกประเภท
ช่างทาสี	ดูแลงานเกี่ยวกับการทาสีต่าง ๆ ที่จำเป็นในโรงแรม

2. แผนรักษาความปลอดภัย รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการรักษาความปลอดภัย และ ป้องกันความเสียหาย ที่จะพึงมีต่อบุคคลและทรัพย์สินภายในโรงแรมและของโรงแรม (ปรีชา แสงพาณิชย์, 2537: 356) การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการทั่วไป (GM) และ หัวหน้าแผนกช่างและรักษาความปลอดภัย สำหรับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนในแผนกรักษาความปลอดภัย มีดังนี้

ตารางที่ 6 ตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัย

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
พนักงานรักษาความปลอดภัย	มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับความปลอดภัยของโรงแรมทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร รวมทั้งดูแลความปลอดภัยของบุคคล จดบันทึก และรายงานการรักษาความปลอดภัยประจำวันให้หัวหน้าแผนกรับทราบ

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

แบ่งงานออกเป็น 2 แผนก ได้แก่

1. แผนกบุคคล ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนงานการบริหารบุคคลของโรงแรมทั้งหมด โดยนโยบายหลักได้แก่ การเลือกบุคคลเข้าทำงานและการบรรจุบุคคลเข้าทำงาน การประกัน การบริหาร จัดเก็บประวัติพนักงาน การจ่ายเงินชดเชย งานด้านแรงงานสัมพันธ์ การรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน การกำหนดระเบียบข้อบังคับ คำแนะนำ คำปรึกษา และรักษากฎระเบียบ รวมถึงการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่พนักงาน (ปรีชา แสงพาณิชย์, 2537: 433) การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Manager) สำหรับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนในแผนกบุคคล มีดังนี้

ตารางที่ 7 ตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแผนกบุคคล

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
พนักงานธุรการ	รับผิดชอบเกี่ยวกับงานเอกสาร สรุปรายงาน ดูแลแผ่นป้ายประกาศข่าวสารข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อพนักงาน ประสานงานด้าน กิจกรรมสันทนาการของพนักงาน และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. แผนกฝึกอบรม ดำเนินการวางแผน จัดโครงการ การเตรียมเอกสาร การดำเนินการฝึก และติดตามผลการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นมาตรฐาน การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Manager) สำหรับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนในแผนกฝึกอบรม มีดังนี้

ตารางที่ 8 ตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแผนกฝึกอบรม

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
พนักงานฝึกอบรม	รับผิดชอบเกี่ยวกับงานเอกสาร ดำเนินการ วางแผน จัดโครงการ การเตรียมเอกสาร การ ดำเนินการ สรุปลผลการฝึกอบรม ประสานงาน ด้านกิจกรรมสันทนาการของพนักงาน และ งานอื่น ๆ

ฝ่ายการตลาด

เป็นหน่วยงานสนับสนุนโดยรับผิดชอบเกี่ยวกับการแสวงหาผู้มาใช้บริการ งานส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการขายและประชาสัมพันธ์ ติดต่อ ชักจูงและนำเสนอการบริการที่มีในโรงแรม อาทิ ห้องพัก การจัดการประชุม (ห้องประชุม) การจัดเลี้ยงในโอกาสต่างๆ (ห้องจัดเลี้ยง) การโฆษณา ประชาสัมพันธ์และการวิจัยตลาด (ประสงค์ แสงพยับ, 2538: 440) การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การ

ควบคุมดูแลของผู้จัดการฝ่ายการตลาด (Sales and Marketing Manager) สำหรับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนในฝ่ายการตลาด มีดังนี้

ตารางที่ 9 ตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายการตลาด

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
พนักงานขายและประชาสัมพันธ์	ทำการขายโดยการเยี่ยมเยียน พบปะลูกค้า บริษัทห้างร้าน องค์กรต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำชักชวนให้เกิดการใช้บริการ ติดตาม ให้ลูกค้ายืนยันการเข้าใช้บริการ
พนักงานวิเคราะห์ วิจัยการตลาด	ติดตาม สืบค้นข้อมูล และวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำผลการวิเคราะห์นั้นมาประเมินสถานการณ์ทางการดำเนินงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหาร

ฝ่ายบัญชีและการเงิน

เป็นหน่วยงานสนับสนุนรับผิดชอบในการจัดทำบันทึกรายงานบัญชีทุกประเภท ควบคุม และจัดหา จัดซื้อ บริหารงานทั้งหมดเกี่ยวกับการเงินการบัญชีในฝ่าย กำกับควบคุมดูแลกระแสดังกล่าวและทรัพย์สินอื่น ๆ ทั้งหลายทั้งปวงของโรงแรม การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน (Comptroller /Financial Controller) (จิตตินันท์ เจริญกุล, 2540: 27) สำหรับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนในฝ่ายบัญชีและการเงิน มีดังนี้

ตารางที่ 10 ตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
พนักงานบัญชี	รับ จัดทำ และเก็บบัญชีแยกเป็นประเภทต่าง ๆ ไว้อย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย
พนักงานการเงิน	เบิกจ่าย เก็บรักษาเงินสดในแต่ละวัน จัดเตรียมการจ่ายเงินเดือน

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
พนักงานจัดซื้อ	รวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า ร้านค้าดำเนินการติดต่อ ออกเอกสารการจัดซื้อ ตรวจสอบสินค้า
พนักงานคลังพัสดุ	รับผิดชอบปริมาณคงคลังของอาหารแห้ง เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์ เบิกจ่าย รับของจัดบันทึก และควบคุมตรวจสอบ

ดังนั้นงานในธุรกิจโรงแรมจึงเป็นงานที่ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพที่ต้องอาศัยทักษะเฉพาะด้านสำหรับการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ โดยเฉพาะงานที่ต้องสัมผัสกับผู้ใช้บริการโดยตรงยังต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะการบริการด้วยจิตวิญญาณของการบริการ (Service Mind) หรือจากการฝึกฝนมาอย่างเชี่ยวชาญ เนื่องจากการสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ถือเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของงานบริการ

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีสมมติฐาน ดังนี้

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน
2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน
3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน

4. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามที่คณะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกัน

5. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว ตามที่คณะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกครัว แตกต่างกัน

6. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน ตามที่คณะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน