

บทคัดย่อ

โครงการนี้มีจุดประสงค์เพื่อจัดทำ “คู่มือการใช้งาน โปรแกรม Micros Fidelio (พื้นฐาน) สำหรับการสำรองห้องพัก” คู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำได้รวบรวมจากประสบการณ์ตรงที่ได้จากการฝึกปฏิบัติงานจริง ที่ ศาลา สมุย รีสอร์ท แอนด์ สปา ตั้งอยู่ที่เกาะสมุย เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการบริการลูกค้า มีห้องพักที่หรูหราพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เช่น มีสระว่ายน้ำน้ำรวมกลางแจ้ง สระว่ายน้ำส่วนตัว ห้องอาหารนานาชาติ รวมไปถึงร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น ในการปฏิบัติงานครั้งนี้ ผู้จัดทำได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง พนักงานสำรองห้องพัก โดยมีหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าในการทำการจองห้องพักใหม่ลงในระบบ การเก็บเอกสารการจองห้องพักใหม่เข้าแฟ้ม การส่งจดหมายและอีเมลล์ให้แก่ลูกค้า โดยใช้โปรแกรม Micros Fidelio ในการปฏิบัติงาน

จากประสบการณ์การฝึกงานดังกล่าวข้างต้น ผู้จัดทำเกิดความคิดที่ว่างานที่ได้รับมอบหมายโดยใช้ โปรแกรม Micros Fidelio จะทำได้สำเร็จได้รวดเร็ว ถ้าพนักงานมีความเข้าใจและรู้จักการใช้โปรแกรม Micros Fidelio จึงเห็นความสำคัญในการจัดทำคู่มือการใช้งานโปรแกรมดังกล่าว ดังนั้นผู้จัดทำจึงมีวัตถุประสงค์ทำโครงการสหกิจหัวข้อ “คู่มือ การใช้งาน โปรแกรม Micros Fidelio (พื้นฐาน) สำหรับการสำรองห้องพัก” ซึ่งเนื้อหาในคู่มือประกอบด้วยข้อมูลต่างๆดังนี้ ส่วนที่ 1 คำศัพท์พื้นฐานที่ควรรู้ในธุรกิจโรงแรม ส่วนที่ 2 คำศัพท์พื้นฐานในการใช้งาน โปรแกรม Micros Fidelio ส่วนที่ 3 การใช้ระบบ Micros Fidelio โดยเริ่มต้นวิธีใช้งาน Micros Fidelio การบันทึกข้อมูลการจองห้องพักใหม่ แบบทั่วไป การบันทึกข้อมูลการจองห้องพักใหม่ แบบกลุ่ม การแก้ไขข้อมูลการจองห้องพัก การยกเลิกข้อมูลการจองห้องพัก รวมถึงตัวอย่างต่างๆของการจองห้องพักใหม่

คู่มือที่จัดทำนี้จะสามารถช่วยให้นักศึกษาฝึกงาน หรือ พนักงานใหม่สามารถใช้โปรแกรม Micros Fidelio ได้สะดวกและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Abstract

The purpose of this cooperative working project is to write “The Instruction Manual of Fidelio program (basic) for Reservation.” This instruction manual was written from inside understanding through authentic practical training at SALA Samui Resort & Spa in Koh Samui which provides accommodation services for potential customers. All the rooms are stylishly equipped with luxurious facilities and with private pools in some rooms. Some other facilities are such as outdoor swimming pool, International Cuisine, Italian Restaurant, Fitness, Spa, and a souvenir shop. The trainee was assigned to work in the reservation section. The tasks included doing new booking and recording the booking information into the system, filing all new reservation documents, sending letters and E-mails to the customers. The trainee had to perform most of the assigned tasks through using Fidelio program.

According to the aforementioned working experiences, the trainee has realized that the assigned task will be completed within a wink if we understand and know how to operate the Fidelio program. It is necessary to have the instruction manual of using Fidelio program. Therefore, the trainee has decided to do the cooperative working project under the title “The Instruction Manual of Fidelio Program (basic) for Reservation. The instruction manual composes of several parts; part 1: Provide the technical glossaries in hotel industry; part 2 Provide the necessary glossaries of technical words used in Fidelio program; part 3: Provide the instruction of how to use Fidelio program for making room reservation starting from how to operate Micro Fidelio program including how to record and save the data of new room reservation, how to correct the reservation data , how to make cancellation or access to examples of making new reservations.

This instruction manual can facilitate the student trainees or new reservation employees use Micro Fidelio program more efficiently.