

บทคัดย่อ

โรงแรม Millennium Hilton Bangkok เป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียงทั้งในประเทศและต่างประเทศทั่วโลกในด้านการบริการที่เต็มรูปแบบและได้มาตรฐาน ซึ่งมีการให้บริการในด้านต่างอย่างครบวงจรภายในโรงแรม ทั้งห้องพัก, ร้านอาหาร, สระว่ายน้ำ, ฟิตเนส, สปา, ห้องประชุมและห้องจัดงานต่างๆ จากที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ติดต่อประสานงาน (MAGIC Call Center) โดยมีหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับแขกและแผนกต่างๆ ในโรงแรม ซึ่งบางครั้งในการสื่อสารพบว่ามีปัญหา เนื่องจากคำศัพท์บางคำ หรือตัวย่อบางตัวเป็นคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ภายในโรงแรม

ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้จัดทำรายงานชื่อ “การรวบรวมคำศัพท์ ตัวย่อ บทสนทนาและขั้นตอนการปฏิบัติงานเบื้องต้นในแผนก MAGIC Call Center โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพ” เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาเริ่มงานใหม่ได้ศึกษาและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การสื่อสารภายในโรงแรม/ บทสนทนาและคำศัพท์ / ตัวย่อ

Abstract

Millennium Hilton Bangkok Hotel is famous hotel both Thailand and International in field of full service. There are many services in the hotel such as room, restaurant, pool, health club, spa, meeting room and event room. Organizer has working in MAGIC Call Center department which contact with outside guest, inside guest and other department in hotel. Organizer found the problem in communication due to some words or some abbreviations are specific word in hotel.

Therefore, organizer has created “Vocabulary, Abbreviation, Conversation and Beginning of Working Procedures in MAGIC Call Center Department, Millennium Hilton Bangkok Hotel” for new staff in order to study and has benefits in efficiently working

Key word: Communication in hotel/vocabulary/conversation/abbreviation