



มารู้จักการก่อสร้างโรงแรม
และการส่งมอบให้ Hotel Operation

Project Alliance

แนวทางอบรม



- ให้อูและเข้าใจภาพเป็น Bird Eye View ก่อน อย่าเน้นท่องจำเพราะจะยัดติดยัดติดแล้ว จะหา Solution ไม่ได้
 - ต้อง
 - ก คิด
 - ว วิเคราะห์
 - ย แยกแยะ
 - เพื่อเข้าใจ หาจุดอ่อนจุดแข็งของตัวเองให้ได้
 - เมื่อได้แล้วเอากำหนด Position ของตัวเอง และทีมงาน
 - เมื่อได้ทีมงานแล้ว จะออกแบบวิธี และควบคุมการทำงานได้
-

หัวข้อ



ภาคนำ : ทำไมเราถึงจะต้องมารู้ เรื่องโรงแรมกัน

ภาคแรก : อะไรเป็นอะไร ใครทำอะไร

- รู้เรา (PAC) การควบคุมคุณภาพ และบริหารโครงการ
- รู้เขา (โรงแรม)

ภาคหลัง : การก่อสร้างโครงการโรงแรม

- Pre-construction, Construction, Hand Over and Post Construction

ภาคพิเศษ

- การพนักงาน

ภาคสรุป

ภาคนำ : ทำไมเราถึงจะต้องมารู้เรื่องโรงแรมกัน?



ซุนหวู่ นักปราชญ์ และการทหารจีนกล่าวไว้

“รู้เขา รู้เรา รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง ”

- รู้เรา – การทำงานของ PAC
- รู้เขา – รู้จักโรงแรมคืออะไร แล้วจะรับมืออย่างไร

วิทยากร



เอก พัฒนพิชัย

- สถาปนิก
- ทำงานออกแบบ พ.ศ. 2531 – 2543
(High Rise Building, Complex, Hospital)
- พศ. 2544 เป็นต้นมา ทำงานกับเจ้าของโครงการ เน้นงานโรงแรมกว่า 16 ปี
 - โรงแรมส่วนใหญ่ เป็น Resort
 - Phuket, Bangkok, Seychelles , Laos, Vietnam

ภาคแรก : อะไรเป็นอะไร ใครทำอะไร

- รู้เรา (PAC)
 - การควบคุมคุณภาพ และบริหารโครงการ
- รู้เขา (โรงแรม)
 - โรงแรมคืออะไร
 - โรงแรมมีกี่ประเภท
 - ใครเป็นใครในโรงแรม และ ล้อคอหัวใจ
 - อะไรเป็นอะไร อยู่ตรงไหน
 - ศัพท์เฉพาะ ที่มีในงานโรงแรม



“รู้เรา”

PAC บริหาร และควบคุมคุณภาพโครงการ

PAC Main Service Concept



บริหารโครงการ และควบคุมคุณภาพ เพื่อส่งมอบให้เรียบร้อย

“ ភ្នំពេញ ”

What is Hotel ?

อะไร ใคร ตรงไหน



- 1) Hotel คืออะไร
 - ความหมาย ทั้งตาม กฎหมาย ตามการใช้งาน
 - กี่ประเภท
- 2) Hotel Operation
 - ใครเป็นใคร
 - ล้อคคอ หัวใจก GM และ 4 ทหารเสือ
- 3) Hotel Zone and Function
 - อะไรเป็นอะไร อยู่ตรงไหน
- 4) ศัพท์ เฉพาะ ที่เกี่ยวข้องในการก่อสร้าง และส่งมอบโรงแรม



Hotel คือ?

กฎหมาย



กฎหมายโรงแรม ที่เป็นหลัก (เอาแบบเนื่อๆ)

1. พรบ. โรงแรม พศ. 2547
2. กฎกระทรวงมหาดไทย กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551
3. กฎกระทรวงมหาดไทย 2559 เปลี่ยนการใช้อาคารเป็นโรงแรม (โฮสเทล) เกิน 4 ห้อง คนพักเกิน 20 คน

โรงแรม หมายความว่า สถานที่พัก ที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์
ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการ ที่พักรั่วคราว สำหรับคนเดินทาง หรือบุคคล
อื่นใด โดยมีค่าตอบแทน (พรบ. 2547)

แบ่งประเภทตามกฎหมายไทย



กฎกระทรวงมหาดไทย กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551

อ ๒ โรงแรมแบ่งเป็น ๔ ประเภท ดังต่อไปนี้

- (๑) โรงแรมประเภท ๑ หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการ**เฉพาะห้องพัก**
 - (๒) โรงแรมประเภท ๒ หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก**และห้องอาหาร** หรือ**สถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร**
 - (๓) โรงแรมประเภท ๓ หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และ**สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา**
 - (๔) โรงแรมประเภท ๔ หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร **สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ** และห้องประชุมสัมมนา (คือมีสถานบริการพิเศษนะ)
-

Type of Hotel



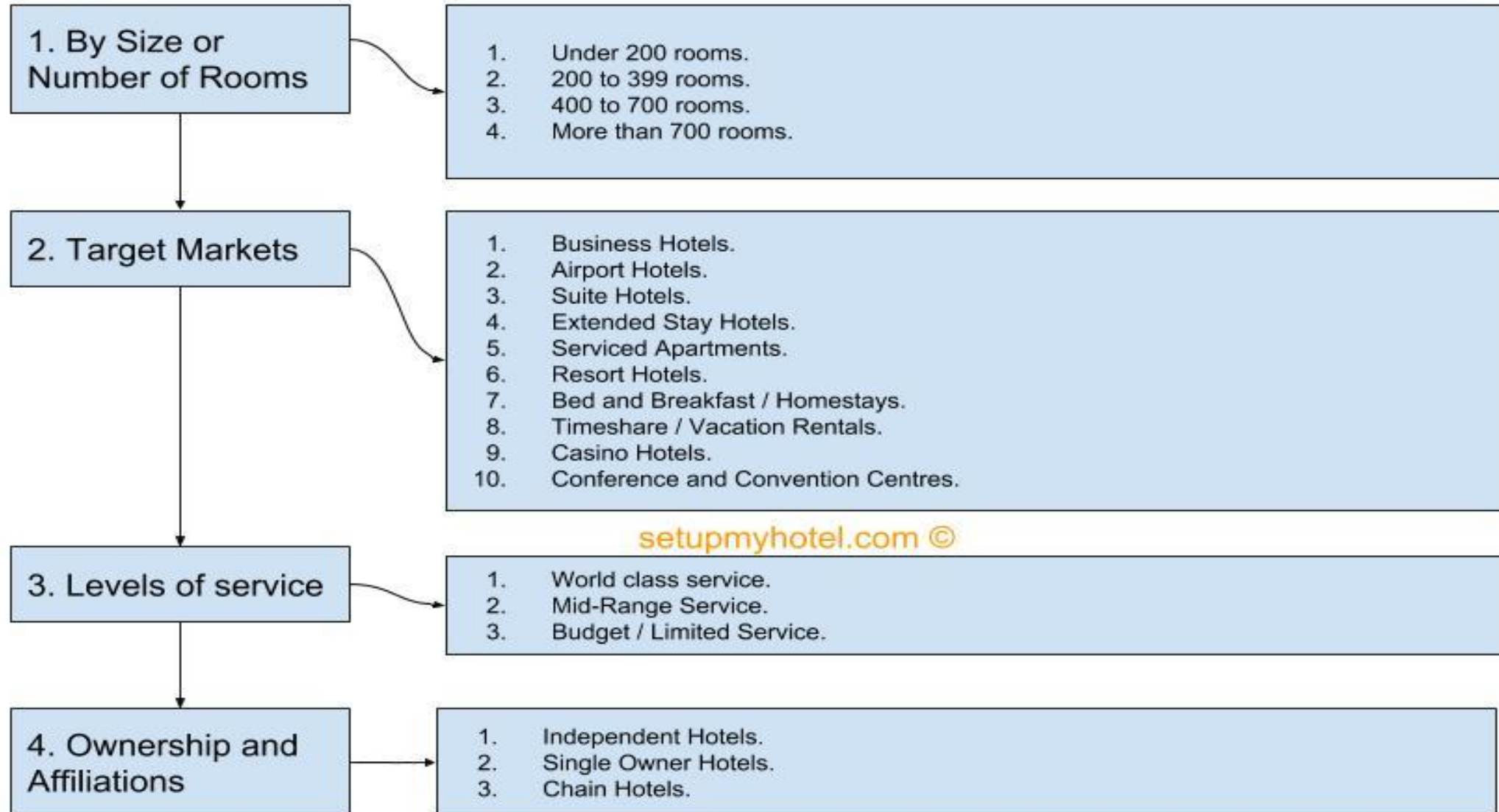
1. By size or number of room
2. By Target market
3. Level of Service – โอ้ ดา !!
4. Ownership and affiliations

ตัวที่มักทำให้เราเดือดร้อน

- World Class Service
- Chain Hotel

Tip: Setupmyhotel.com

Types of Hotels / Classification of Hotels





100 rooms < Medium < 300 Rooms



300 rooms < Large



1000 rooms < Mega Hotel



Small < 100 rooms

Type of Hotel By Size or Number of Rooms

Target Market



BUSINESS OR COMMERCIAL HOTEL: cater to the business traveler, generally situated in the city Centre.

OTHERS CITY CENTER HOTEL: By virtue of their location, meet the needs of the traveling public for business or leisure reasons. These hotels could be luxury, business, economy or residential.

RESORT HOTEL: Aim for Relax or leisure. A self-contained commercial establishment that tries to provide most of a vacationer's wants, such as food, drink, lodging, sports, entertainment, and shopping, on the premises.

Tip:

- **City Hotel** รายได้ F&B เป็นหลัก ห้องพักเป็นรอง
- **Resort** รายได้ รายได้ ห้องพักเป็นหลัก F&B เป็นรอง



Target Market



- **AIRPORT HOTEL:** Hotel located near the airport, clientele mainly consist of travelers arriving and departing from airport. Facilities include 24 hrs coffee shop and room service. รถบัส
- **TRANSIENT HOTEL:** cater to the needs of people who are on the move and need a stopover en route their journey, situated in close proximity of ports of entry. เขตหวงห้าม



Target Market



- **CASINO HOTEL:** casino hotel provide gambling facilities. รายได้หลัก คาสีโน
- **CONFERENCE HOTEL:** hotel cater and organize conference
รายได้หลัก เพิ่ม การประชุม
- **CONVENTION HOTEL:** who organize convention and cater to the guest who come to attend the convention.
รายได้หลัก จัดประชุม และ Event



Target Market

- **SERVICE APARTMENT:** is a fully furnished apartment available for short-term or long-term stay, providing hotel-like amenities such as room service, house keeping, a fitness center, a laundry room, and a rec room.
- **BED & BREAKFAST and HOMESTAY:** sleeping accommodations for a night and a morning meal, provided in guest houses and small hotels. AIR BNB
- **TIME SHARE and VACATION RENTAL:** Each room is owned by several people for different time period. Each owner gets a stay of specific period for a number of years. โรงแรมปกติ มาด้วยการลงขัน



OTHER TYPES OF ACCOMMODATION / SUPPLEMENTARY ACCOMMODATION

- 1.The standard of comfort is moderate to that of a hotel.
 - 2.They sell accommodation at much lower price.
 - 3.They have an informal atmosphere.
-

OTHER TYPES OF ACCOMMODATION



- **CAMPUS:** Usually located on the trekking routes. Provide parking space, common toilets, tents, camp fire, and other basic services. ป่าเขาลำเนาไพร
- **YOUTH HOSTEL:** Have dormitory style accommodation, common toilets, dining areas, simple food, fixed menu, and gym and sports area. YMCA
- **PAYING GUEST:** Guest pays and stays with the owner for a longer duration, food and accommodation provided. ขอบาคัย
- **GOVERNMENT HOUSES:** Also known as Dak Bungalows, Circuit houses, Forest lodges and PWD houses. เาของเก่ามาหากิน



OTHER TYPES OF ACCOMMODATION

- **GUEST HOUSE:** Small place which provide basic boarding and lodging services. เล็ก ขึ้น สด กันเอง
- **HOLIDAY HOMES:** Small accommodation, affiliated to companies meant for the company people to go and stay. . เล็ก ขึ้น สด กันเอง
- **DORMITORIES:** A room with several beds, toilets is in end of the corridor. หอพัก ไม่ก็ซั่มเหมือนนอนนาคู
- **CAPSUL HOTEL :** For guest to stay just overnight.
ตัดช่องน้อยพอดีตัว ชั่วคราวหรือค้างคืน



OTHER TYPES OF ACCOMMODATION



- **FLOATE:** Hotels built on the water surface, do not move, docked at ports. Provide exclusive and exotic atmosphere. แพเมืองกาญจน์



- **BOATELS:** Floating hotels, takes passengers from one place to another. Provide food and accommodation. เรือสำราญ



- **TRAIN** รถไฟหรร



- **MATELS:** Fully automated hotels which require minimum human contact. Online booking, self check in, check out, outsourced cleaning crew. ไม่เจอคน!!!



By Ownership or Facilitation



- **PROPRIETARY OWNERSHIP /INDEPENDENT HOTEL:**
 - owners' hotel Proprietary ownership is the direct **ownership** of one or more properties by a **person or company**. Small lodging properties are owned by family and large properties are owned by major international hotel companies.
 - No affiliations or contract with other property,
 - No tie up with other hotels. Owner has independent control
 - Profit goes to the owner. Quickly respond to market changes. Work with limited finances
 - **ฮ่องเต้**
 - **MANAGEMENT CONTRACTED HOTELS**
 - **Management by others**
 - Properties owned by individuals or partners, operated by external professional
 - Organization for management fee.
 - Adv. – international recognitions, operating systems, training program, marketing,
 - international expertise, profitable operations, advertisement, reservation system, staff
 - **จับปลาสองมือ**
-

By Ownership or Facilitation



- CHAIN HOTEL:

- a **group** of hotels that are **owned or managed by** one company is called **chain hotel**.
- Adv.: Large central organization providing central reservation system, management aids, Financial strength, expertise, manpower, specialties, promotions
- ชีวิตอยู่ลำบากที่สุดก็เช่นนี้แหละ

- FRANCHISE HOTELS/ AFFILIATED

- It is the **authorization given by a company to another company** or individual to sell its unique products and services and use its trademark according to the guidelines given by the former, for a specified time and at a specified place.
 - Franchise owner (**franchisor**) **grant** another hotel (**franchisee**) the **right to use** its methods & system, technical services, marketing trademark, signs etc. for fees.
 - ชีวิตอยู่ลำบากรองลงมาก็เฟรนไชส์นี้แหละ
-

Hotel Chain

a group of hotels that are owned or managed by one company is called chain hotel.

The largest and best hotel chains in the world



HILTON HOTEL BRANDS

Loyalty program



Luxury



Full service



Focused service



Time share



โอดาว!!!



Hotel Star

★ ONE STAR



At least 5 bedrooms with en-suite or private facilities



Open 7 days a week



Guests have access at all times



Clearly defined reception area



Restaurant serving breakfast 7 days a week & evening meals 5 days a week



Licensed bar

★★ TWO STARS

All of the above, plus...



Higher standards of cleanliness, hospitality & maintenance

★★★ THREE STARS

All of the above, plus...



Access without a key 7am - 11pm, & with a key at all other times



All bedrooms en-suite



Dinner served 6 evenings a week, snacks on the 7th



Internal telephone system



Room service for drinks & snacks during daytime & evening



Wi-fi in public areas

★★★★ FOUR STARS

All of the above, plus...



24-hour room service with full breakfast and dinner



24-hour access facilitated by on-duty staff



Restaurant open to residents & non-residents for breakfast & dinner every day of the week



En-suite bathrooms with thermostatic showers



Higher staffing levels



Enhanced services such as afternoon tea, luggage assistance or meals at lunchtime



Wi-fi in bedrooms

★★★★★ FIVE STARS

All of the above, plus...



Open all year round



Enhanced services such as valet parking, concierge & escort to bedroom



Proactive service & customer care



Restaurant open every day for all meals



Multilingual receptionists



Baths in at least 80% of bathrooms



Additional facilities such as a second dining area, business centre, spa & permanent luxury suite

Which?

1 Star Hotel



- All rooms must have showers or bath tub
- Daily room cleaning
- Colour television with remote control
- Table and a Chair
- Soap or body wash
- Reception service
- Facsimile service at rece
- Telephone for guests
- Extended breakfast
- Beverage offers
- Deposit possibility

2 Star Hotel



- Breakfast Buffet
 - Reading light next to bed
 - Bath essence or shower gel
 - Bath Towels
 - Linen Shelves
 - Sanitary Products
 - Credit Cards
-

3 Star Hotel



- Internet access in the room
- Reception opened 14 hours, accessible by phone 24 hours
- Three piece suite at the reception, luggage service
- Telephone in the room
- Heating facility in bathroom, hair dryer, tissues
- Dressing mirror, place to put luggage & stuffs
- Sewing kit, shoe polish utensils, laundry and ironing services
- Additional pillow and blanket on demand
- Systematic complaint management system

4 Star Hotel

- Reception opened 18 hours, accessible by phone 24 hours
- Lobby with seats & beverage service
- Breakfast buffet or breakfast menu card via room service
- Minibar or 24 hours beverages via room service
- Upholstered chair or couch with side table
- Bath robe and slippers on demand
- Cosmetic products
- Internet access and internet terminal



5 Star Hotel



- Reception opened 24 hours
- Multilingual staff at reception
- Concierge, page boy
- Spacious reception hall with several seats and beverage services
- Personalized greetings for each guest with fresh flowers or gift
- Minibar, food and beverage offer via room service during 24 hours
- Personal care products in flacons
- Internet-PC in every room
- Safe in every room
- Ironing service
- Shoe polish service
- Turndown service in the evening
- Mystery guesting

โอดาว!!!

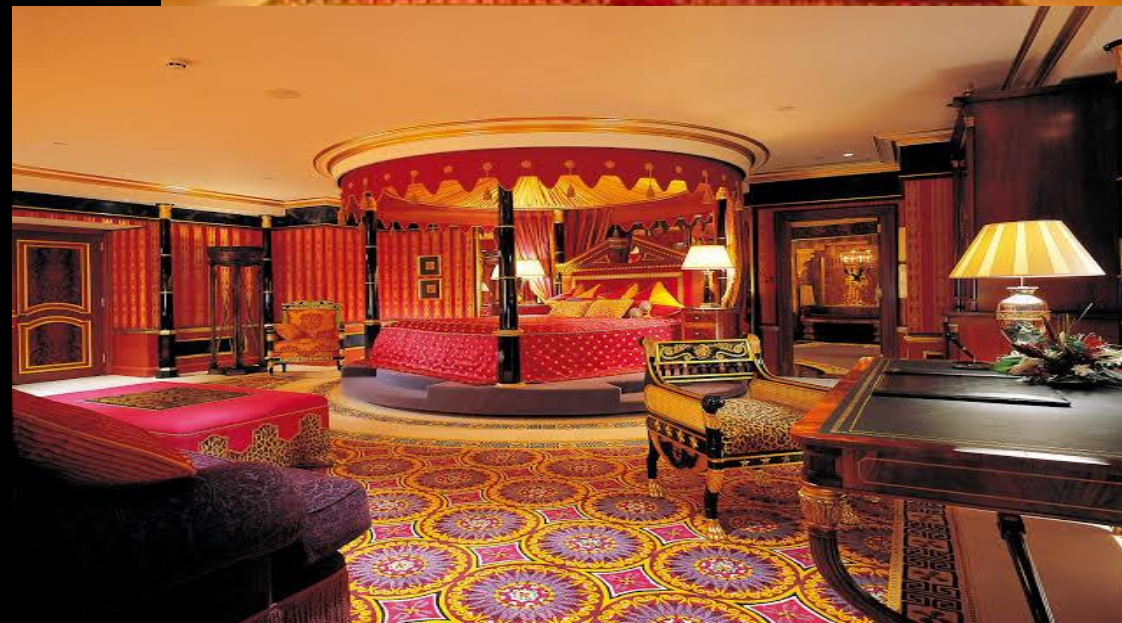


โอดาว!!!

Project Alliance

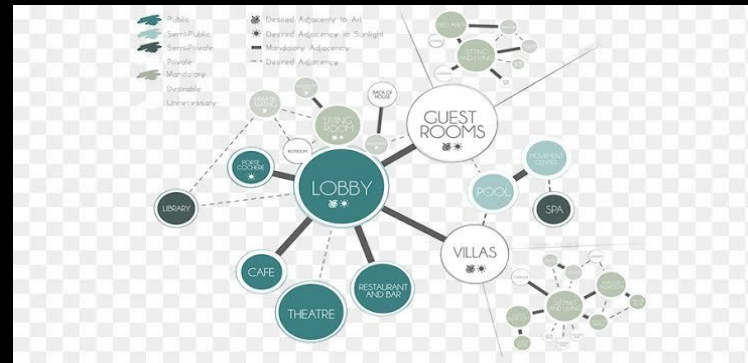


โอดาว!!!



Hotel Zone and Function

อะไรเป็นอะไร อยู่ตรงไหน



การแบ่งภาค



แบ่งเข้าบริการ

นำไปสู่

การแบ่งพื้นที่ใช้งาน

MISSION STATEMENT



CLASSIFYING FUNCTIONAL AREAS

REVENUE CENTERS
SUPPORT CENTERS

FRONT OF THE HOUSE
HEART OF THE HOUSE

OPERATIONS DPT
SUPPORT DPT



พื้นที่ทำเงิน

- FOH : Front Desk, Reception, Bell, Concierge
- Guest room
- Food and Beverage: ADD, Ballroom, Restaurant, Food Outlet
- Facilities: Spa, Gym, Business center,

พื้นที่เพื่อการบริหาร

- Executive Office, Financial: Accountant office, HR

พื้นที่บริการ

- Maintenance : Engineer
- BOH, Staff Locker, Uniform Main Storage, Laundry
- F&B Support: Kitchen,
- M&E Plant



CLASSIFYING FUNCTIONAL AREAS

REVENUE CENTERS
SUPPORT CENTERS

FRONT OF THE HOUSE
HEART OF THE HOUSE

OPERATIONS DPT
SUPPORT DPT



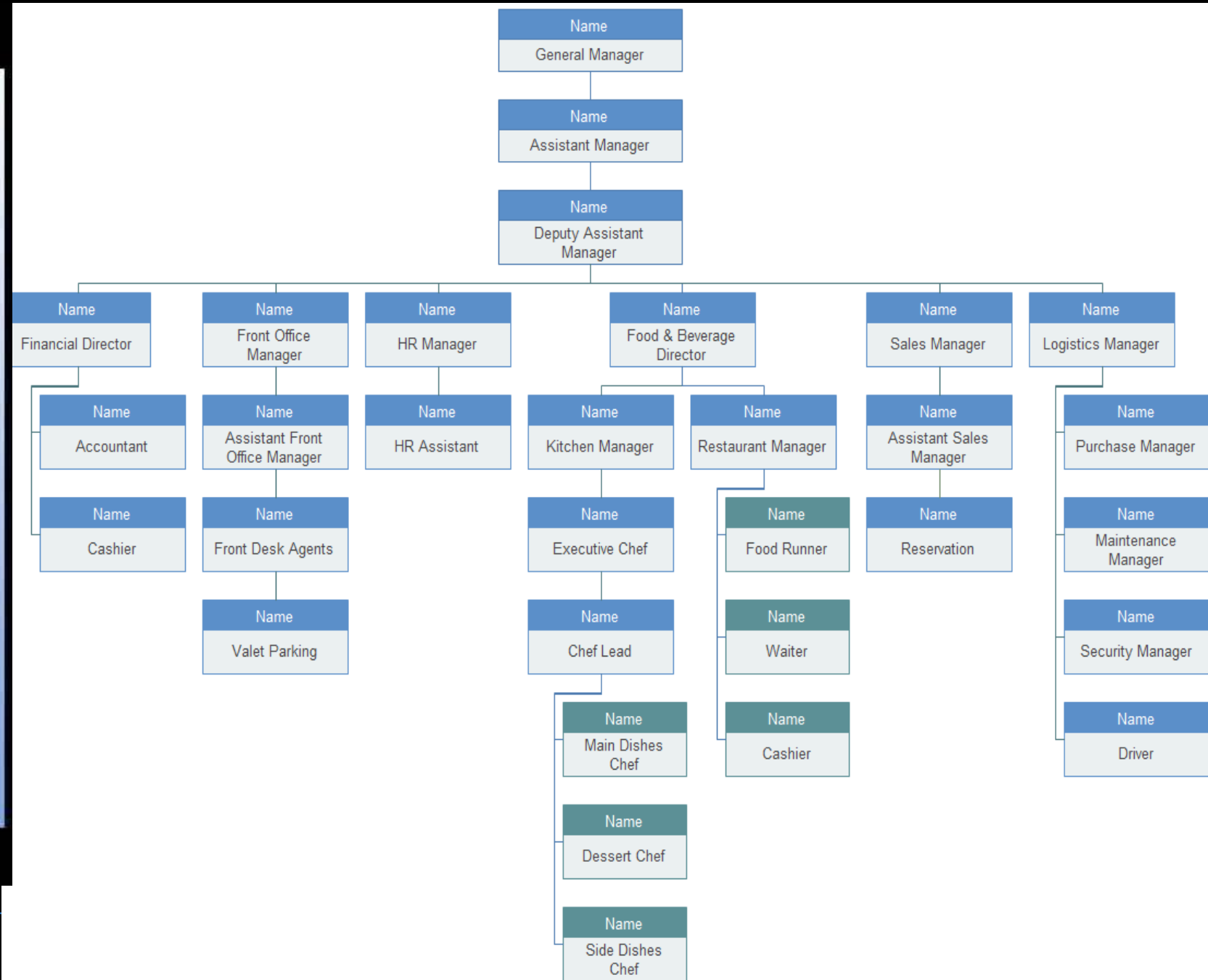
ใครเป็นใครในโรงแรม
Who is Who???

“ จับใจร จับหัวหน้าใจร ”

When those up there look down:
The only thing they see is shit.



When those down there look up:
The only thing they see is assholes.



Line of Command



Executive and Management

- HR
- Sale and Marketing
- Securities
- Financial - Purchasing and Main Storage

Room

- Guest room : Housekeeping , Laundry and Linen
- FOH : Front Desk, Reception, Bell, Concierge
- Facilities: Spa, Gym, Business center, Swimming Pool

F&B

- Outlet (Front) : ADD, Ballroom, Restaurant, Food Outlet, Bar
- F&B Support (Back): Chef - Main Kitchen, Support facilities

Engineer

- Maintenance : Engineer, workshop,
-



ในการทำงาน

ต้องดีชี GM และ 4 ทหารเสือนี้ให้ได้



- GM (General Manager)
 - Room Division Manager / Director
 - แม่บ้าน (Housekeeper)
 - หัวหน้าช่าง (Chief Engineer, Director Engineer)
 - รปภ. (Securities) – Lost & Found
-
- **Note:** บางโรงแรมที่มีจุดขาย เน้นบางอย่างพิเศษ เช่น สปา ก็ต้องดีชี ผจก. สปา โรงแรมมีสวนน้ำ ก็ต้องดีชี ผจก. สวนน้ำ
 - เพื่อความอยู่ดีกินดี ควรดีชี **F&B, Chef**



จับโจร จับหัวหน้าโจร

จับว่าใครใหญ่สุดในโรงแรม ซึ่งส่วนใหญ่ จะเป็น **GM**

TIPS

- GM มาจากสายไหน Room, F&B, Finance เขาจะเน้นตรงนั้น
 - บางครั้ง มีคนใหญ่กว่า GM!!! ต้องหาให้เจอ จับให้ได้
-

หัวใจของบริการโรงแรม คือสนองความคาดหวัง ของแขก
ที่มาเพื่อ

- เสพกายภาพ : ตัวโรงแรม และสภาพแวดล้อม
- เสพการบริการ : **Service** (ตามดาว)

ศัพท์เฉพาะ สำหรับ โรงแรม
Hotel Technical Term

FF&E และ OS&E



อะไรกันวะ FF&E OS&E



FF & E = Furniture, Fixture and Equipments

- FF & E or FFE are movable furniture, fixtures, or other equipment that **have no permanent connection to the structure of a building** or utilities.
- These items depreciate substantially over their **long-term use**, but they are important costs to consider when valuing a company.

OS & E = Operating Supplies and Equipments

- Products **hotel guests and staff use daily** such as bed linens, personal care amenities, and cleaning supplies.
 - Many OS&E items are consumable, so hotels need **to reorder them on a regular basis**,
-

หลักจำ

- จับตึกหงายขึ้น อะไรที่หล่นมากองบนพื้น นั่นคือ FF&E OS&E
 - FF&E = Long Term Use
 - OS&E = Daily use by Hotel Guest and Staff ต้องมีสิ่งของ
เพิ่มบ่อยๆ
-

FURNITURE, FIXTURES & EQUIPMENT VS. OPERATING SUPPLIES & EQUIPMENT

While both are essential to any hotel, FF&E and OS&E differ in function, longevity, and their procurement processes.

FF&E



- Stationary fixtures
- Can last for up to seven years before replacements are required
- Lead times are often a minimum of 10-15 weeks

OS&E



- Consumable goods
- Usually need reordering on a regular basis
- Items are typically eligible for next-day shipping

ลองของ



ลองของ



Room Type

Room Type By Service

- **Single Room** - ห้องพักเตียงเดี่ยว
- **Standard Room** - ห้องพักที่มีเกรดต่ำสุดเท่าที่โรงแรมนั้นมีทั้งหมด
- **Superior Room** - ห้องพักเกรดระดับกลาง ดีกว่า Standard Room
- **Deluxe Room** - ห้องพักเกรดสูง มากกว่า Superior Room แต่ไม่ถึง Suite
- **Studio Room** - ห้องพักห้องใหญ่ มีห้องน้ำภายในห้องนอน มีครัวเล็กๆ หรือส่วนประกอบอาหารภายในห้อง พักได้ 1-2 ท่าน
- **Suite** - ห้องพักเป็นห้องชุดที่มีส่วนรับรองแขก และ อาจมีส่วนประกอบอาหารเล็กๆภายในห้องด้วย
- **Family Room** - ห้องพักที่มีเตียงใหญ่ พักได้ 2-4 ท่าน ภายในห้อง
- **Junior Suite** - ห้องพักขนาดใหญ่ ที่มีส่วนนั่งเล่นอยู่ภายในห้องเดียวกัน
- **Adjoining Room** - ห้องพักที่อยู่ติดกัน
- **Conecting Room** - ห้องพักที่มีประตูภายในเปิดทะลุถึงกันได้



Room Type By Bed



- **Double Room** - ห้องพักที่มี เตียงใหญ่ 1 เตียง พักได้ 2 ท่าน
- **Duplex** - ห้องชุดแบบมีบันไดขึ้นลงอยู่ภายในห้องและมีห้องรับแขก หรือ ห้องนั่งเล่น
- **Twin Room** - ห้องพักที่มี 2 เตียง แยกกัน พักได้ 2 ท่าน
- **Extra Bed** - หมายถึง เตียงเสริม
- **Single Bed** - เตียงนอน 1 ท่าน ขนาดเล็ก ประมาณ 36x75 “
- **King size Bed** - เตียงนอนขนาดใหญ่
- **Queen size Bed** - เตียงนอนขนาดใหญ่ แต่เล็กกว่า King size เล็กน้อย



Mock Up Room

ทำไม ต้อง Mock Up



- เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการกันพลาด และตรวจสอบการใช้งาน
 - Mock Up = **ต้องทำ guest room ทั้งห้อง**.....เพราะเยอะ..ถ้าพลาดพลาดเยอะ
 - พื้นที่อื่นๆ เช่น common area พื้นที่มันน้อย ทำทั้งห้องไม่คุ้มและเฉพาะตัว
ดังนั้น ทำจริงเลย ไปตายคาบหน้า
 - แต่บางอย่างก็ต้องทำ เช่น ส่วนที่สำคัญ หรือควรทำเพื่อทดสอบวัสดุเฉพาะเป็นส่วนๆ
-

Mock Up A and B



Mock up **A**. = Guest experience

- For Check: Design – Aim of this hotel design
- For Check: COC – Code of Conduct or service standard
- For designer to do final - For construction drawing
- “A Must” approval by hotel Chain
– เอาหัวหน้าใจร ถึงจะจบ
- ดู Insurance criteria ด้วย
- ทำที่ไหนก็ได้ พรม. อื่นก็ได้
- ต้องก่อน Interior ทำแบบ For Construction
- มักทำหลายครั้งจนกว่าจะพอใจ

Mock up **B** = For Construction

- Check construction
- Check maintenance
 - Maintenance & Service – Must comply Hotel SOP
- Check service
- Approve Quality ตรวจสอบห้องนี้
- ทำก่อนเริ่มงานจริงยิ่งดี

ลำดับความสำคัญมากไปน้อย



Mock Up A.

- 1) Design
- 2) Purpose of Service
- 3) Function
- 4) Esthetic – สวย, โดน
- 5) Maintenance
- 6) Quality

Mock Up B.

- 1) Quality – Set up Standard
 - 2) Construction Method and Detail
 - 3) Re-check Maintenance with SOP
 - 4) Function
-

Mock Up room Case study

Mock Up : Case Study







Case Study



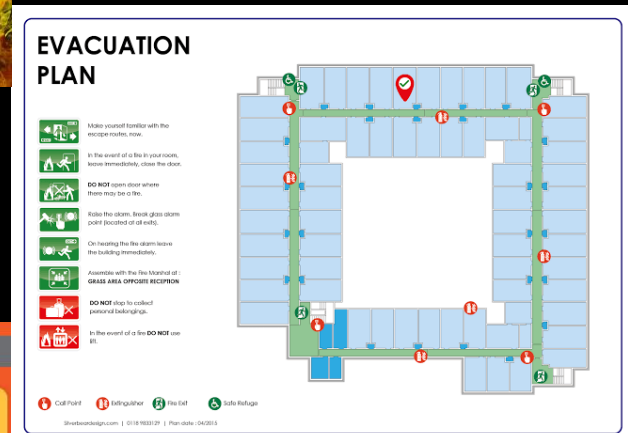
FLS

- **FLS** = **F**ire **L**ife **S**afety

- Fire/life safety involves numerous safety issues including

- Fire prevention
- Fire suppression
- Emergency evacuation/response.

Fire/life safety is everyone's responsibility.



WHAT TO DO IN THE CASE OF A FIRE ?

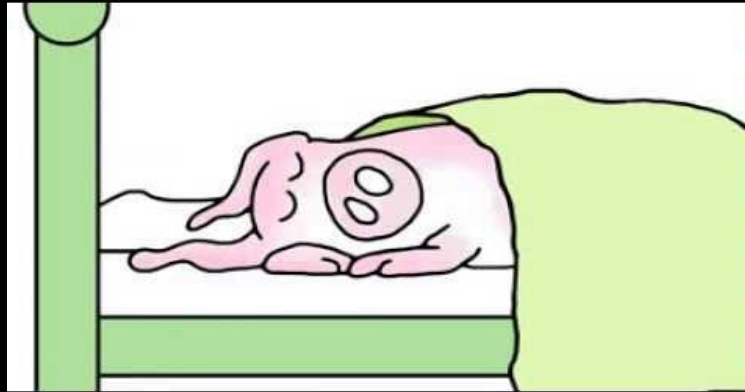
Leave that place fast! Don't take time to save belongings.	Get down, Get low, Get out Avoid inhaling the smoke	Don't use elevators. Use fire escapes or exit stairs.
Roll on the floor If clothes catch fire, do not sweep. Roll on the floor!	Shut The Door Shut the doors in fire room Stop the spread of fire.	Don't open if hot Check knob's temperature before opening.

FLS



TIP

- ไม่ผ่าน ไม่เปิดโรงแรม
 - “ตั้งไข่” ต้องประสานงานกับ Hotel Operation ตั้งแต่เริ่ม
 - สำหรับแบบ อุปกรณ์ การตรวจสอบ ทั้งชั้นตอม
 - Schedule เพื่อกำหนด เวลาการตรวจ และ ความนานของการตรวจ บางโรงแรมตรวจกันครึ่งเดือน
 - **เตรียมงาน:** Hotel Chain จะมีทีมภายใน หรือให้มี 3rd. Party FLS Consultant มาประสาน และตรวจสอบ ต้องจับให้อยู่
 - **เตรียมการตรวจสอบ:** ต่างประเทศ ต้องการการรับรองจาก Fire Brigade แต่ของไทย ถือว่าอยู่ใน อ.6 แล้ว แต่ Hotel Chain จะขอใบรับรอง FLS Consultant แทน
 - **ตรวจสอบจริง :** เพื่อเวลาตรวจสอบระบบ FLS ไว้เยอะๆ
-



Bed and Mattress



SMALL SINGLE
30" x 75"



TWIN
38" x 75"



TWIN XL
38" x 80"



FULL
54" x 75"



FULL XL
54" x 80"



QUEEN
60" x 80"



OLYMPIC QUEEN
66" x 80"



KING
76" x 80"



CALIFORNIA KING
72" x 84"

BED SIZE DIMENSIONS GUIDE

ที่มา: ขนาดฟูก
ขึ้นอยู่กับจำนวนและ
ขนาดของคนใช้เตียง



Tip

- ต้องส่งถึงห้องได้ และส่งถึงสวดก เช็คทางเดิน ขนาดลิฟท์ หมุนเข้าลิฟท์ให้ได้
- พูกมาส่งแล้ว ต้องมีที่เก็บเพียงพอ
- ต้องเก็บในห้องที่มี AC เพื่อ กันรา
- ต้องอยู่ในความรับผิดชอบของโรงแรม

- **Code of conduct**

is a set of rules outlining the norms, rules, and responsibilities of, and or proper practices for, an individual. แนวทางของการบริการของแต่ละโรงแรม

SOP = Standard Operating Procedure (SOP)

is a set of step-by-step instructions compiled by an organization to help workers carry out complex routine operations. SOPs aim to achieve efficiency, quality output and uniformity of performance, while reducing miscommunication and failure to comply with industry regulations. ขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียดเป็นขั้นตอน ทำผิดจะเสียหาย โดนประณามได้

•

ศัพท์ควรรู้อื่นๆ



- **ADD** = All Day Dining ห้องอาหารหลักของโรงแรม ดูว่าห้องไหน เสริฟ Breakfast Buffet มักจะเป็นไอ้ห้องนี้แหละ
- **Banquet**: ห้องจัดเลี้ยงใหญ่ ที่รองรับการ Sit Down dinner
- **F&B (Food and Beverage)**: แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
- **Spa** สถานที่ ที่มี mineral-rich spring water (น้ำทะเลก็มี) . Spa towns or spa resorts (รวมทั้ง hot springs resorts) มักจะมีการรักษาเข้ามาด้วย เรียก balneotherapy.
- **Body treatment', 'spa treatment', or 'cosmetic treatment'** is non-medical procedure to help the health
- **Soft Opening**: เปิดรับแขก ทั้งจ่ายเงินไม่จ่ายเงิน เป็นช่วงลองของ ของ Operation หลังจากขั้นนี้ เราจะเป็นคนนอก เป็นจันทาล ต้องคลานเข้าไปขอเข้าพื้นที่
- **Grand Opening**: จัดงานเปิดตัว ประกาศเป็นทางการต่อ สาธารณชน





Banquet Hall



ADD (All Day Dining)

- **PMS (Properties Management System)** โปรแกรมบริหารจัดการส่วนหน้า ดูแลแขกที่มาพัก โปรแกรมยอดฮิต = Opera
- **POS Point-Of-Sell** : เครื่องบันทึกค่าใช้จ่ายต่างๆ ของแขกในแต่ละจุด ระวังสายสื่อสาร เป็นที่สุด

Property Management Systems

- Reservations
- Rooms management
- Guest account management
- General management
- Point-of-sale (POS) system
- Magnetic strip readers
- Credit cards
- Debit cards
- Smart cards



จะรวบแ่้วนะ

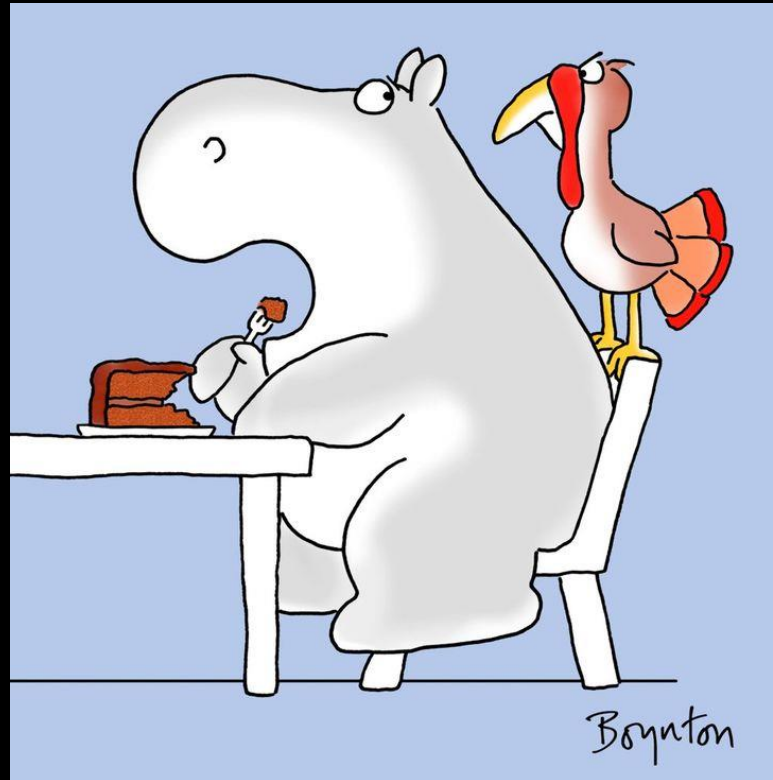
สรุปภาคแรก

ต้องอ่านให้ออก ตีให้แตก รู้เขาให้ได้

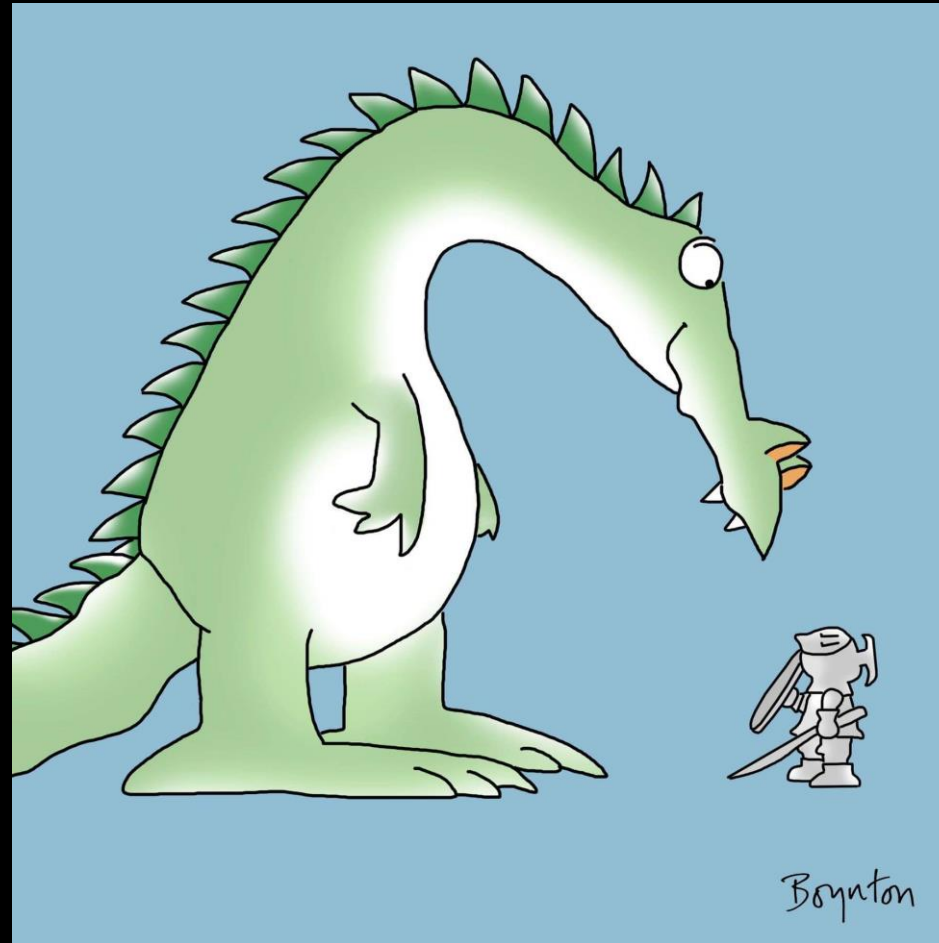
1. หัวใจของบริการโรงแรม คือสนองความคาดหวัง ของแขกของโรงแรม ที่มาเพื่อเสพ
 - การบริการ **Service** (ตามดาว)
 - ตัวโรงแรม
2. **What , Where, When, Why** : ตีให้แตกว่า
 - เป็น โรงแรมอะไร ประเภทไหน มีส่วนประกอบอะไรบ้าง (**What**)
 - สถานที่ตั้ง และโดยรอบๆ (**Where**)
 - ระยะเวลาก่อสร้าง (**When**) กำหนดการประสานงานกับ Hotel Op
 - โรงแรมนี้ บริการเน้นอะไรเพื่อให้สนองข้อ 1 และ **Design Purpose** (**Why**)

เพื่อจะได้ไปวางแผน วางคนต่อ





จบภาคแรก



ภาคหลัง : การก่อสร้างโครงการ โรงแรม
และส่งมอบ Hotel Operation

ง่ายๆ



- **เตรียมตัว Pre - Construction**

- Time Control เตรียม Schedule เป็นการสร้างลายแทง เพื่อบริหาร และควบคุมเวลา
- เตรียมคน เตรียมทีม

- **สร้างตัว Construction**

- Quality Control บริหาร และคุมคุณภาพ: QA QC มาตรฐานของ PAC
- ควบคุมคุณภาพ โดยใช้ “ mock up “

- **ส่งตัว Hand Over**

- H/O - Hand Over
 - T&C -Testing & Commissioning
-

- เตรียมตัว **Pre - Construction**
 - สร้างลายแทง **Time Control**
เตรียม **Schedule** เพื่อบริหาร และควบคุมเวลา
 - เตรียมทีม
 - สร้างตัว **Construction**
 - Quality Control บริหาร และคุมคุณภาพ QA QC มาตรฐานของ PAC
 - ควบคุมคุณภาพ โดยใช้ “ mock up “
 - ส่งตัว **Hand Over**
 - H/O - Hand Over
 - T&C -Testing & Commissioning
-

Master Schedule Set Up



- โครงการทั่วไป Pre construction, Construction, Post-construction
- Master Shedule จะต่างจากโครงการโดยทั่วไป คือ
 - Part เตรียมการจะมิงงานประกอบอื่นอีกจำนวนมาก และมี
 - Part ส่งมอบซึ่งจะต้องให้โรงแรมมาสวม โดยโรงแรมเองจะต้องมีการไป Trial Run ก่อน Soft Opening
- ต้องเพิ่มเข้าไปกับ Schedule โครงการทั่วไป โดยเพิ่ม
 - งานอื่นๆที่ต้องมีนอกเหนือจากก่อสร้างปกติ — สถาปัตย์ โครงสร้าง ระบบ เช่น ครั้ว หิ้งจัดเลี้ยง แสงสีเสียง การกันเสียง สปา เป็นต้น
 - ช่วงโรงแรมเริ่มเข้ามาสวมงาน จน Hand Over
 - หลังจาก Hand over ไปจน Hotel Opening
- ต้องย้า Schedule โดย
 - ทำ Checklist งานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง + เอาเรื่องการอนุญาตมาใส่ + รวม Hotel Operation Take Over Time Line เข้าไปด้วย
 - แล้วเอาข้อมูลที่ได้มาประกอบร่างกับ Schedule การก่อสร้าง ทำเป็น Hotel Master Schedule

Master Schedule : Pre - construction



TIP

- เป้าคือ จบแบบให้ได้มากที่สุด กันแบบ กันงาน มีสองกลุ่ม คือ
 - กลุ่มซั้วๆ เยอะๆ คือห้องพัก วิธีที่ดีที่สุดคือ Mock Up เพื่อ approve Design
 - กลุ่ม พื้นที่เฉพาะ เช่น BOH, ครั้ว, Laundry, Main Equipment ต้อง รั้ว Outlet, block out, Drain ใช้น้ำ ดิน น้ำ ลม ไฟ
 - Mock Up ห้องพัก จะกระทบ ID Work แต่ 1st. fix แมว่งโดนไปด้วย
 - เพื่อเวลา Mock up **บางที่ 3 ครั้งถึงจะผ่าน** ให้ตั้ง Dead Line เพื่อเตือนเจ้าของ
 - Tip ปลายทางคือ the Highest Authorize person คนสูงสุดเป็นคนฟันธงแบบ ถึงจะจบ
 - ต้องเตรียมเวลา แบบ และผลิตแบบ For con รวมเข้าไปด้วย
-

Schedule ช่วง Pre – Construction (ต่อ)



วิธีทำงานอื่นๆที่ต้องมีนอกเหนือจากก่อสร้างปกติ (สถาปัตย์ โครงสร้าง ระบบ) เช่น ครัว ห้องจัดเลี้ยง แสงสีเสียง การกันเสียง สปา เป็นต้น

1. เอาห้องมาแต่ละห้อง เขียนลงในห้องลงไป
ตย. Banquet เจอ Movable Panel, AV, AV control, Chandelier, Projector etc.
2. เขียนว่าใส่ตารางว่า อันไหนออกแบบโดยใคร
3. คัดกรองว่าอันไหน Critical กับ งานก่อสร้าง
4. เอาข้อ 3 มาใส่ว่าเริ่มทำงานเมื่อไหร่ เช่น Movable มา ก่อนห้องเสร็จ 2 เดือน รวม ทำ interior ต่อ จนทดสอบ และส่งงาน
5. เอา 4 ไปใส่ใน Schedule
6. เอา ข้อ 5 ที่ได้ ไปประกอบร่าง จะได้เวลา dead line ที่แบบต้องเสร็จ หรือ วัสดุต้องจัดส่งถึง



Construction

Check Critical work (รูป)

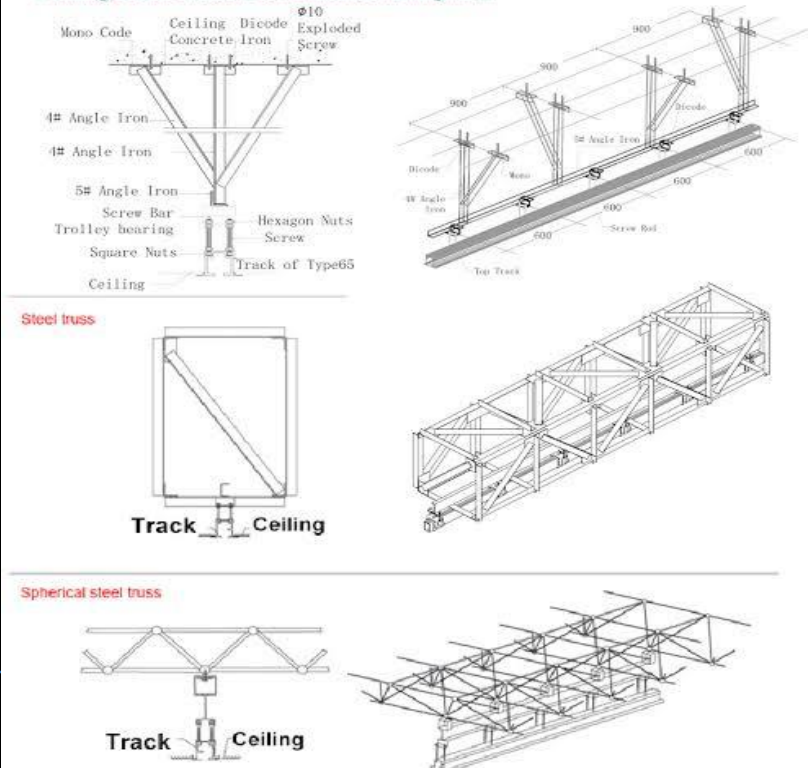
ตัวอย่าง : Movable ต้องรู้ นน. จะได้เตรียมโครง
หลังคา และระบบที่เกี่ยวข้อง

Pre Hand over กับโรงแรม

ตัวอย่าง: เช่น Main MEP equipment, ของที่
เกี่ยว FLS เช่น fire pump, integrate Detector,
Monitor etc.



Ceiling Steel Tracks Installation Diagram



เอาเรื่องใบอนุญาตมาใส่



- การตรวจขอใบอนุญาตเปิดใช้อาคาร (อ.6) และ ได้ อ.6 ประมาณ 1 เดือน
- ยื่นขอใบ รร.1 หลังได้ อ.6 ถ้าเส้นดี อย่างน้อยใบจะออก 1 เดือนหลัง อ. 6
- ใบอนุญาตเปิดใช้โรงแรม ต้องได้ก่อน TOD (Target Opening Date) – Soft Opening

ดังนั้น กำหนด Schedule ถอยหลัง

- เอากำหนด **TOD** มาเป็นวันได้รับใบใบอนุญาตเปิดใช้โรงแรม
 - นับถอยหลัง อย่างน้อย **1 เดือน** เป็นวันได้รับใบอนุญาตเปิดใช้อาคาร (**อ.6**)
 - นับถอยหลัง อย่างน้อย **1 เดือน** เป็นวันตรวจเพื่อขอรับใบอนุญาตเปิดใช้อาคาร (**อ.6**)
-

	DESCRIPTION								2021		
			July	Aug	Sept	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar
D	Permit (Batch 2)										
	Occupation Permit (OP) - ၁၆										
D1.1	PERMIT	Occupation Permit (OP) - ၁၆									
D1.2		Process and Grant Permit									
	Hotel License Permit (၅၅၁)										
D1.2		Hotel License Permit (၅၅၁)									
O	Hotel Grand Opening										
O1	Pre Opening										
O2	TOD (Target Opening Date)										



รวม Hotel Operation Take Over Time Line เข้าไปด้วย



การจบงาน จนโรงแรมเปิด ทำ schedule ถอยหลังโดยยึด **Soft Opening**
ของ โรงแรม

1. ไปเอา Hotel Hand Over Take Over Time Line มา (ดูรูปแผ่นต่อไป)
2. หา Target Opening Date (กำหนด soft opening หรือ First Pay guest คนแรกเข้า)
3. แล้วถอยมาหาช่วงรับพื้นที่ จน Soft Opening ได้วัน Hand over แต่ละพื้นที่ (ดูกระดาน)
4. **Tip:** ข้อ 2 ต้องหลังได้ใบอนุญาตเปิดใช้โรงแรม (รร 1)

Hotel Operation Take Over Time Line



Min 8 weeks before TOD – (Target Opening Date)

- **Project**

- T&C
- Ready for Hand Over: Main M&E Plant (EE, San, **FLS**, BMS etc.)
- Defect Rectification done by Project
- **FLS** verify by 3rd. Party
- System Approval from Fire Authorities * Not have - only Occupation

- **Operation**

- Inspect entire Property
-

Hotel Operation Take Over Time Line



1st. Step

- To complete min. **6 weeks before TOD**

Project

- To Hand Over
- ADD, ADD Kitchen, Main Kitchen (with Prep area)
- Guest room 25%
- BOH
- Lift: 1 guest + 1 Service
- Main M&E Plant (EE, San, FLS, BMS)

Operation

- Chief Eng. Security and IT Mgr. move in
 - Hotel defect List, make sure some area ready to move in
-

2nd. Step

To complete **min. 4 weeks before TOD**

Project

- Hand Over all remaining Area

Operation

Take over area and random check
OE in

Hotel Operation Take Over Time Line



3rd. Step

To complete min. **2 weeks before TOD**

Project

- Final Local Fire Authorities???

Operation

- All Staff on site for Training and Trial run
- System Trial Run: Mechanical, IT,
- Guestroom Simulation

4 th. Step

To complete before TOD

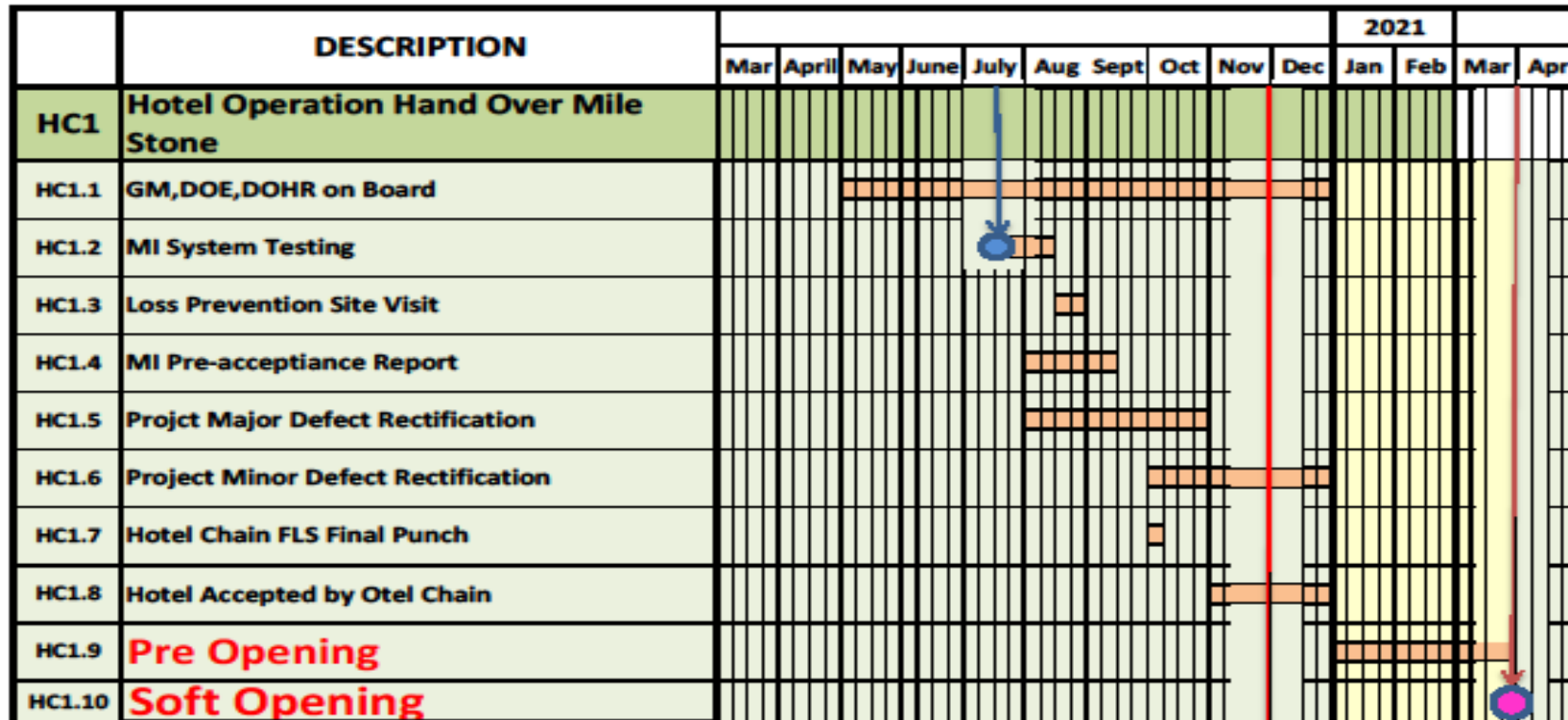
Project

Get all License and Permit

Operation

Simulation all service, full load test
(Laundry etc.)

A) เอา Hotel Operation Hand Over Milestone คือ Milestone ที่โรงแรมตั้งใจ
 ว่า จะส่งใครเข้ามาประสานงานเมื่อไหร่ ตรวจสอบเรื่องสำคัญเมื่อไหร่ เก็บงาน ส่งมอบ
 เมื่อไหร่ มาทำ **Schedule**



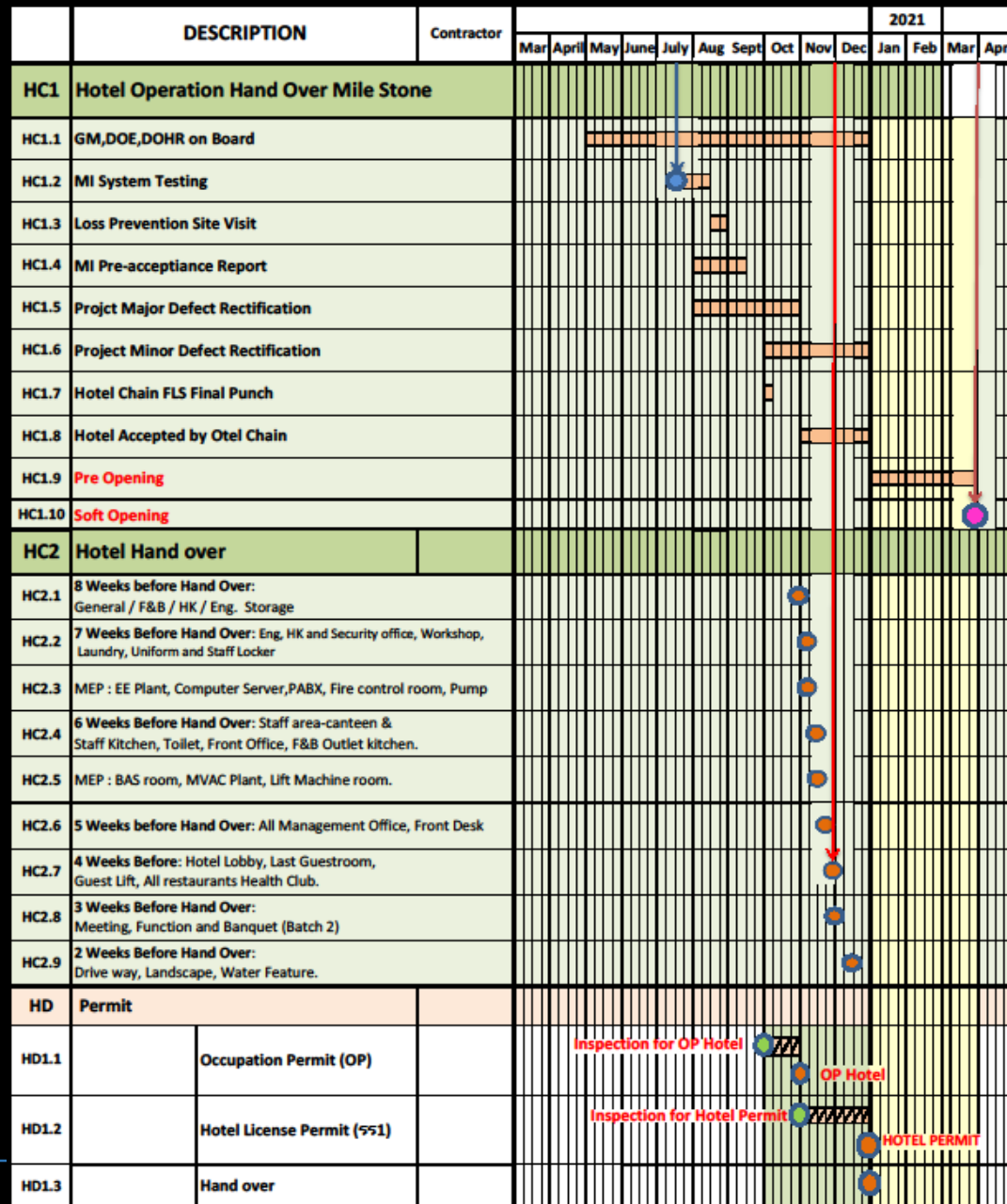
iance

	DESCRIPTION													2021			
		Mar	April	May	June	July	Aug	Sept	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr		
HC1.9	Pre Opening																
HC1.10	Soft Opening																
HC2	Hotel Hand over																
HC2.1	8 Weeks before Hand Over: General / F&B / HK / Eng. Storage																
HC2.2	7 Weeks Before Hand Over: Eng, HK and Security office, Workshop, Laundry, Uniform and Staff Locker																
HC2.3	MEP : EE Plant, Computer Server,PABX, Fire control room, Pump																
HC2.4	6 Weeks Before Hand Over: Staff area-canteen & Staff Kitchen, Toilet, Front Office, F&B Outlet kitchen.																
HC2.5	MEP : BAS room, MVAC Plant, Lift Machine room.																
HC2.6	5 Weeks before Hand Over: All Management Office, Front Desk																
HC2.7	4 Weeks Before: Hotel Lobby, Last Guestroom, Guest Lift, All restaurants Health Club.																
HC2.8	3 Weeks Before Hand Over: Meeting, Function and Banquet (Batch 2)																
HC2.9	2 Weeks Before Hand Over: Drive way, Landscape, Water Feature.																



A

B



ขออนุญาต

เอา Schedule A + B + การขออนุญาต มาประกอบร่าง

จะได้ Schedule สำหรับประสานงานกับ Hotel Operation และได้กำหนดเวลาทำงานบางส่วนต้องเสร็จก่อน เช่น FLS, Main Equipment, ครั้ว เป็นต้น

แล้วเอาไปใส่รวมกับ Project Master Program

- เตรียมตัว **Pre - Construction**

- Time Control เตรียม Schedule เพื่อบริหาร และควบคุมเวลา

- **เตรียมทีม**

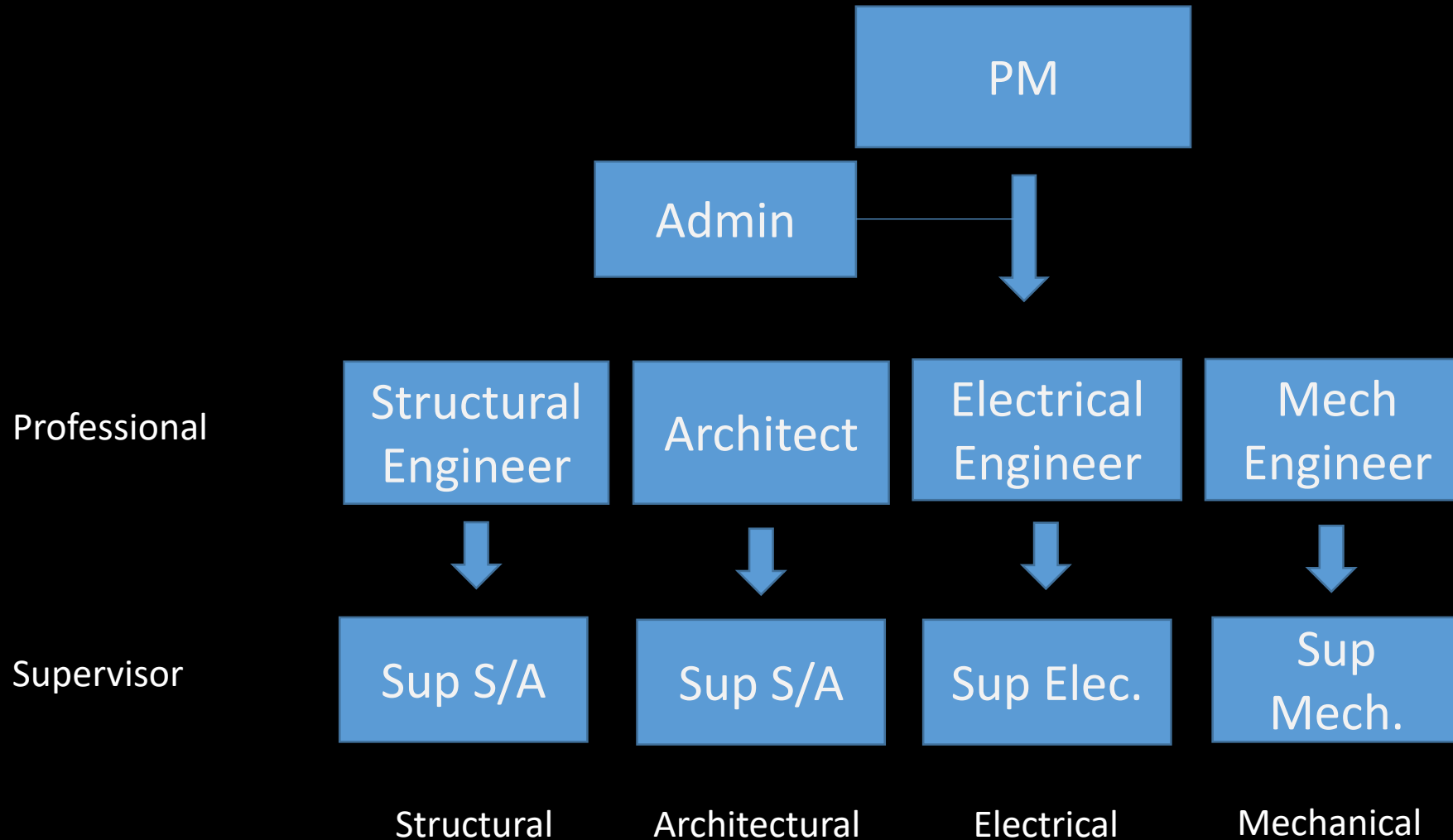
- สร้างตัว **Construction**

- Quality Control บริหาร และคุมคุณภาพ QA QC มาตรฐานของ PAC
- ควบคุมคุณภาพ โดยใช้ “ mock up “

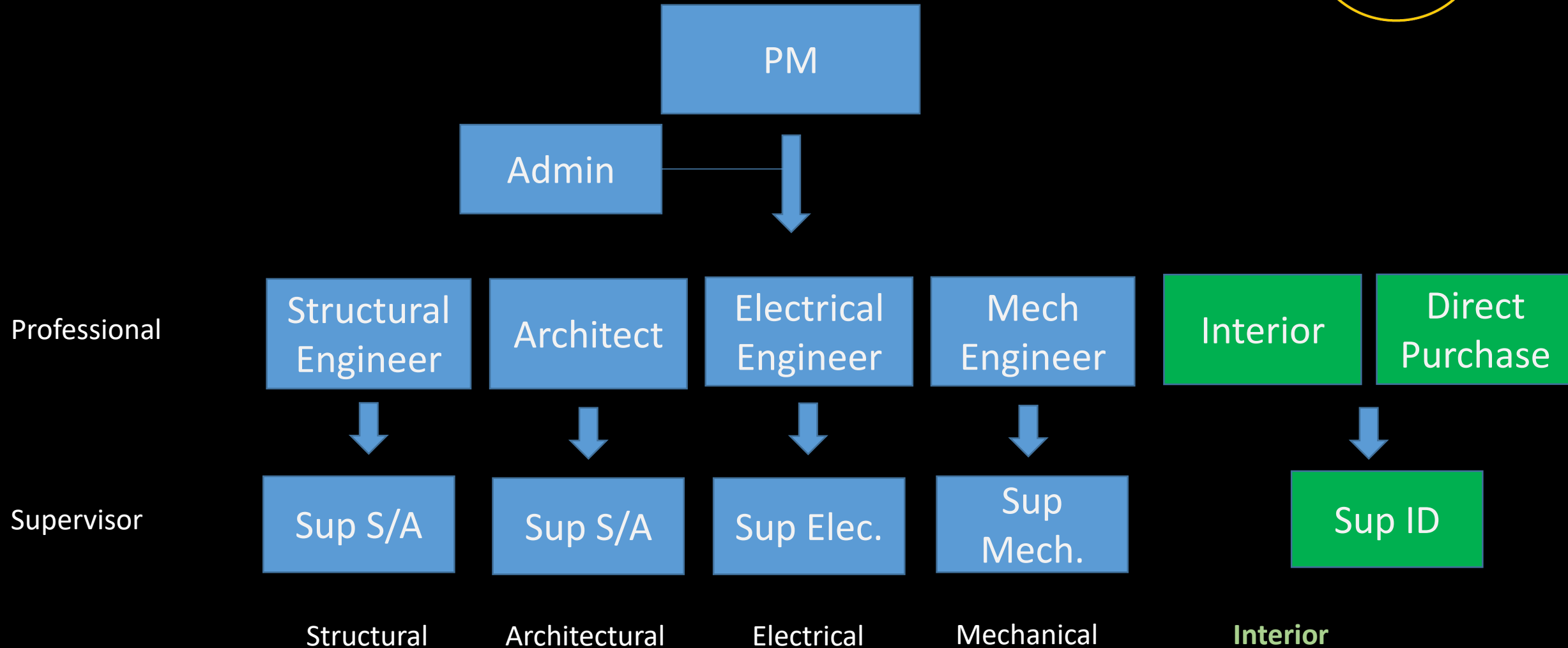
- ส่งตัว **Hand Over**

- H/O - Hand Over
 - T&C -Testing & Commissioning
-

Normal Site Team Organization



Hotel Project Site Team Organization



- เตรียมตัว **Pre - Construction**
 - Time Control เตรียม Schedule เพื่อบริหาร และควบคุมเวลา
 - เตรียมทีม
 - สร้างตัว **Construction**
 - **Quality Control** บริหาร และควบคุมคุณภาพ
QA QC มาตรฐานของ **PAC**
 - ควบคุมคุณภาพ โดยใช้ “mock up”
 - ส่งตัว **Hand Over**
 - H/O - Hand Over
 - T&C -Testing & Commissioning
-

Quality Control QA QC มาตรฐานของ PAC



ช่วงก่อน และ เตรียมการก่อสร้าง (สร้างลายแทง)

1) Shop Drawing

- Procedure — Drawing — Spec - Method Statement

ช่วงดำเนินการก่อสร้าง

2) Inspection: อาวุธลับ - PAC RFI 45 Form เอาไว้คุมสำหรับงานที่ทำไปแล้ว

ถ้าเกิดพลาดต้องทุบ หรือแก้ไขไม่ได้

3) NC ระหว่างทำงาน หรือยังไม่เช็ญตรวจ ถ้าเจอไม่ชอบมาพากล จัดไป

ช่วงก่อสร้างเสร็จ ก่อนส่งมอบ

4) Defect พอบงานรอบสุดท้าย หรือตรวจตอนรวมร่าง

- เตรียมตัว **Pre - Construction**

- Time Control เตรียม Schedule เพื่อบริหาร และควบคุมเวลา
- เตรียมทีม

- สร้างตัว **Construction**

- Quality Control บริหาร และคุมคุณภาพ QA QC มาตรฐานของ PAC

- ควบคุมคุณภาพ โดยใช้ **mock up B**

- ส่งตัว **Hand Over**

- H/O - Hand Over
 - T&C - Testing & Commissioning
-



Mock Up B.

- 1) Quality – Set up Standard
- 2) Construction Method and Detail
- 3) Re-check Maintenance with SOP
- 4) Function

พักตา จะจบแล้ว

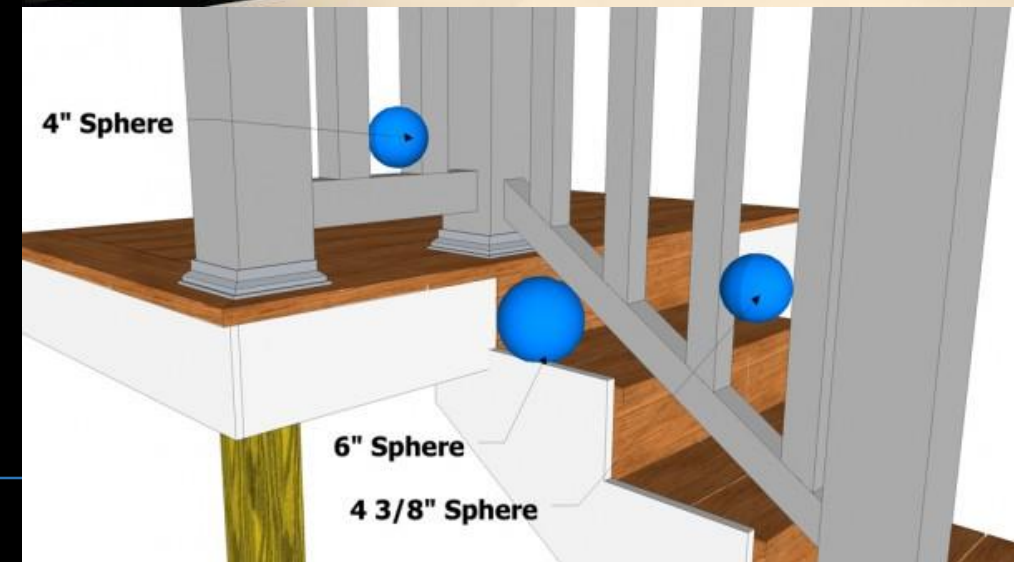
TIP เกร็ดเล็กเกร็ดน้อย

Guest room

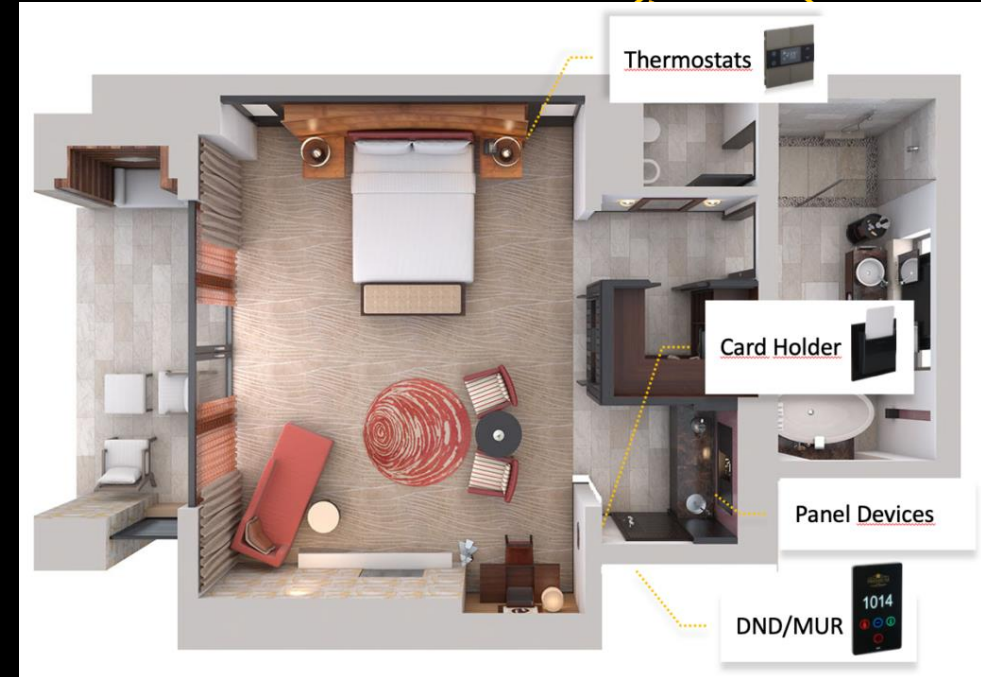
- Mirror Unit Left and right accessories & Equipment ระวัง กลับแปลนซ้ายขวา

Rinsing Spray, outlet, telephone, Shaving Mirror, Hairdryer, etc.

- Insurance: Railing Height and opening
- Condensation น้ำหยดหน้ากากแอร์ไม่ลองห้องไม่รู้
- Noise and disturbance between room.



- Pre con = เอา แบบ Mock up มา อย่างดูแต่สวย ดู maintenance ด้วย SOP มักกำหนดเวลาแก้ไขไว้ เช่น ต้องเปลี่ยนมอเตอร์แอร์เสร็จใน 1 ชั่วโมง ดังนั้น ช่องเปิดซ่อมแอร์ ต้องตรง และใหญ่พอ มักเจอว่า Interior designer ชอบซิงเล็ก ตำแหน่งสวย แต่ซ่อมยาก กินเวลาซ่อมมาก เป็นต้น
- เอาอุปกรณ์จริงทุกอย่าง เข้ามาลองติดตั้งให้เร็วที่สุด
ตัวอย่าง: RCU (แม่ง) เต็มตู้เสื้อผ้า ชั้นบนตู้เสื้อผ้าใส่หมอนที่นอนสำรองไม่ได้เลย หรือ DB กระเด็นมาอยู่นอกห้อง เพราะข้างในไม่พอ



Mock Up B

- Other Direct Purchase (Artifact, TV, AV System etc.)
- Guest Room Standard Hotel Operation to inspect follow Mock Up B.
- MEP 1st fix, 2nd fix – Hotel staff to join inspection and T&C
- Inspection team – Must be Same Team.



ถ้าห้องไม่มี **Mock Up** ละ

ก็ **Check** ดิน น้ำ ลม ไฟ ตามลำดับสิเชอว์

Checking ดิน น้ำ ลม ไฟ



Drawing & Checking

- Special MEP, Service, Communication sample : POS, Spa
- F.L.S. (Fire Life Safety) = Fire Control and Detector, other system concern FLS (Lift etc.), Fire fighting, Fire Escape etc.
- Logistic : BTR seychelles – Dish washing machine

Insurance

- CAR = ก่อสร้าง
- ประกันของโรงแรมเอง = ต้องขอสรุป
 - A) ก่อน Mock Up
 - B) หลังจาก FF&E, FLS.

Contractor

-
- Award Interior Contractor – ควรดูความชำนาญของ Contractor เช่น ID

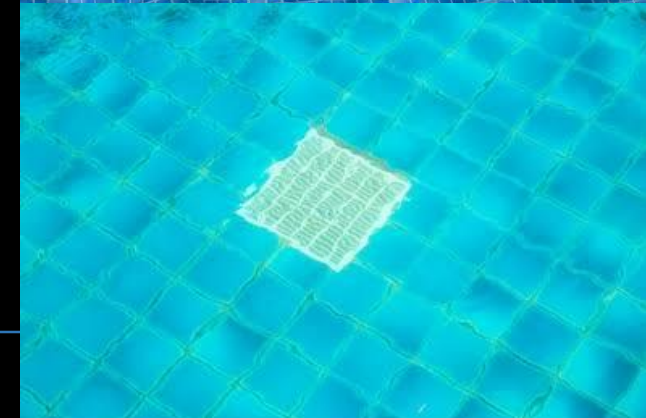
การตรวจ เพื่อ hand Over

- Hand Over Inspection
 - มั่นเน่สวย
 - แต่จุดตาย คือ MEP !! ถ้าตายแล้วตายเลย
- Hotel OPS. มาตรวจจะขอ High Standard พยายามกลับไปอ้างอิง Mock Up B.
- FFE / OS&E ต้องเดิม ถ้าไม่เดิมตาม Mock Up เอามาติดตั้งหน้างานด่วน
- Kitchen ต้องระวังท่อต่างๆ ไม่ตรงต้องแก้ไข รีบ re-check ตอน Equipments มา
- FLS. T&C เพื่อเวลา + การตรวจ ยิ่งดาวเยอะ ยิ่งตรวจโหด
- ต้นไม้ + Landscape ดูกันให้ขาด ต้องเอามาปลูกก่อนไหม
- External เช่น Swimming Pool ระบบ, น้ำล้น, เอฟเฟค, สระเด็ก บลาๆๆๆ ไฟจัด

Swimming Pool



- ขอบสระ
- ต้นสน
- Drain
- Jacuzzi



Fiber Optic

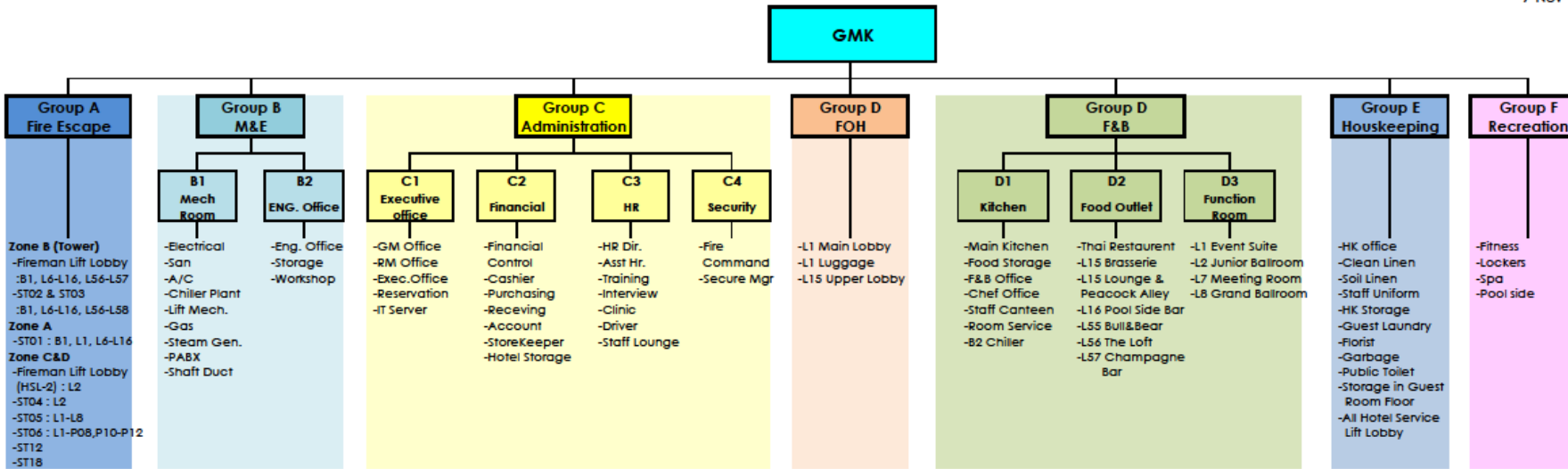


- Installation ยุ่งและยากฉิบหายยย
- Projector ระวังน้ำย้อม



MRB MASTER KEY WA Hotel Part

7-Nov-15



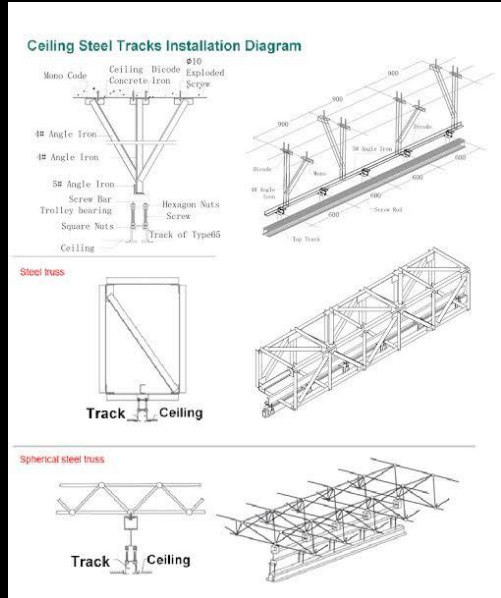
Note: For Stair Key Arrangement please refer to Diagramatic Section



Master Key System

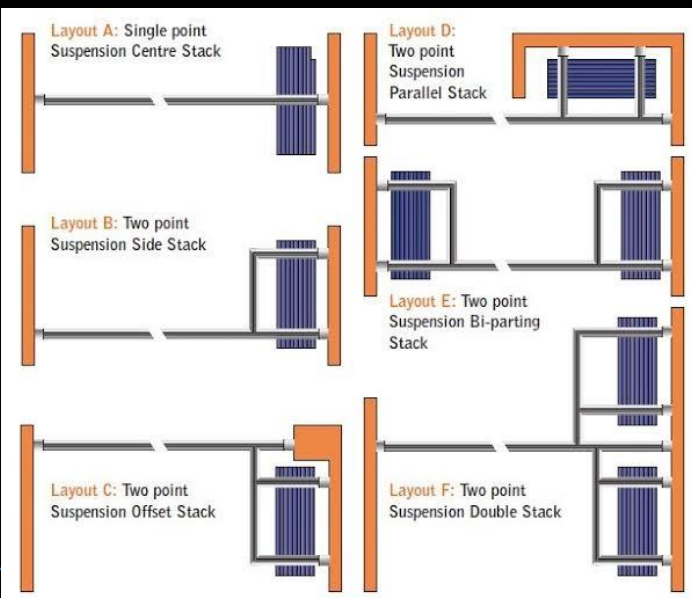
อย่าลืมเช็คทกับโรงแรมนะ ไม่
จันส่งพื้นที่ ยุ่ง ยุ่ง

NEUWALL

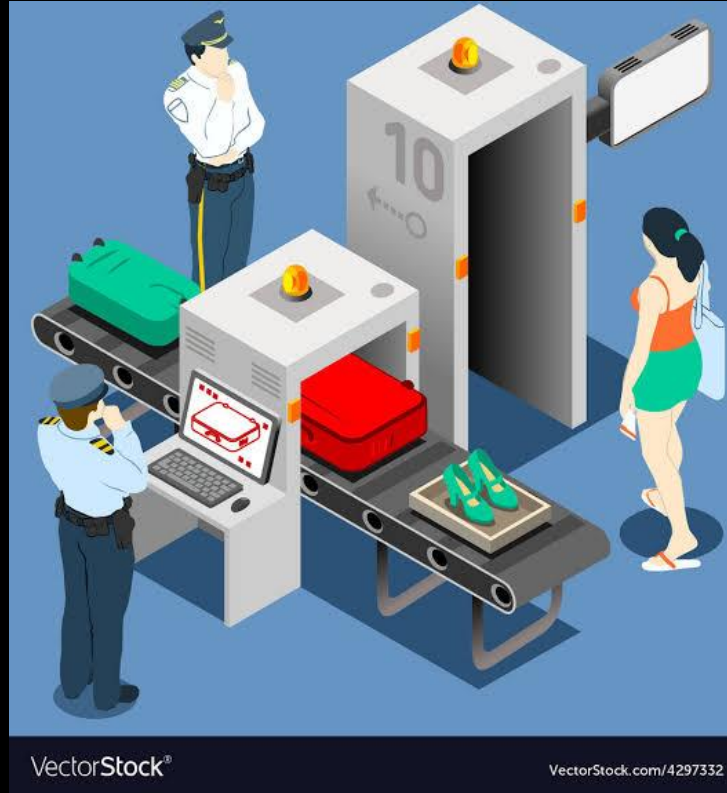


Movable Panel

- Installation Schedule + ID + Acoustic
- Hanging structure – shake or bending
ด้วย ตายตอนจบมาเยอะ
- Folding and storage space ที่เก็บต้องพอ
บ้านต้องหมุนได้ ตายตอนจบมาเยอะ



ระบบที่จะมารองรับอุปกรณ์แปลกๆ



ระบบที่จะมารองรับอุปกรณ์ไม่แปลก หรือ เกือบแปลก



การติดตั้ง ความปลอดภัย ความแข็งแรง ความสั้น...แล้วก็ใครติดตั้ง??



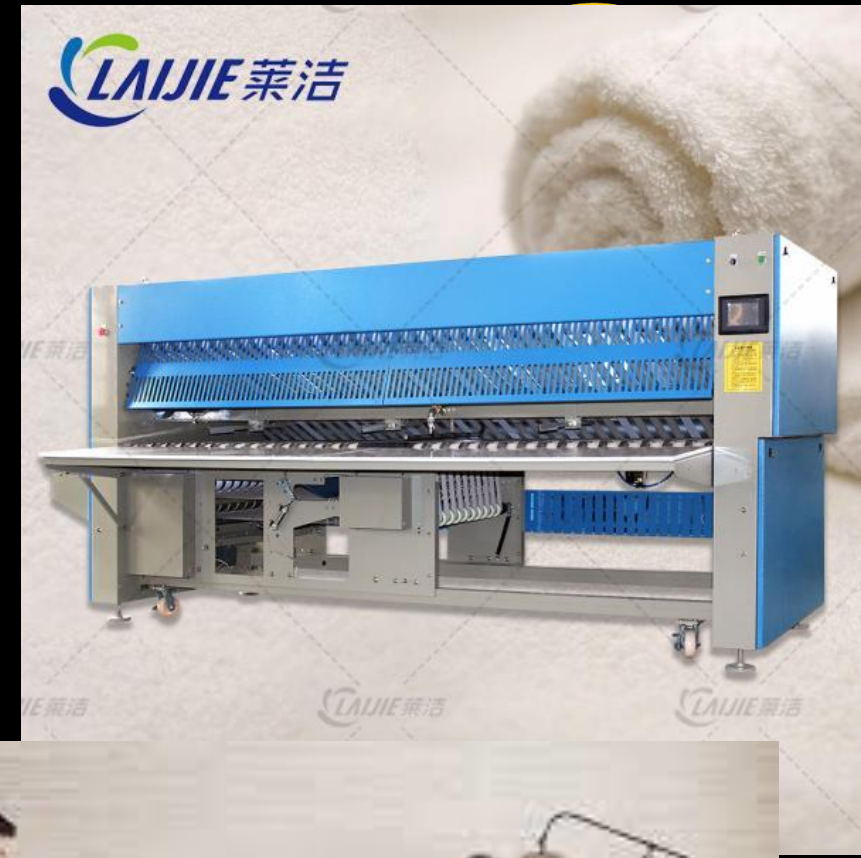


Special System
& Equipment

Logistic and Transportation



ต้องส่งถึงห้องได้
และส่งถึงสตอก
เช็คทางเดิน ขนาด
ลิฟท์ หมุนเข้าลิฟท์
ให้ได้



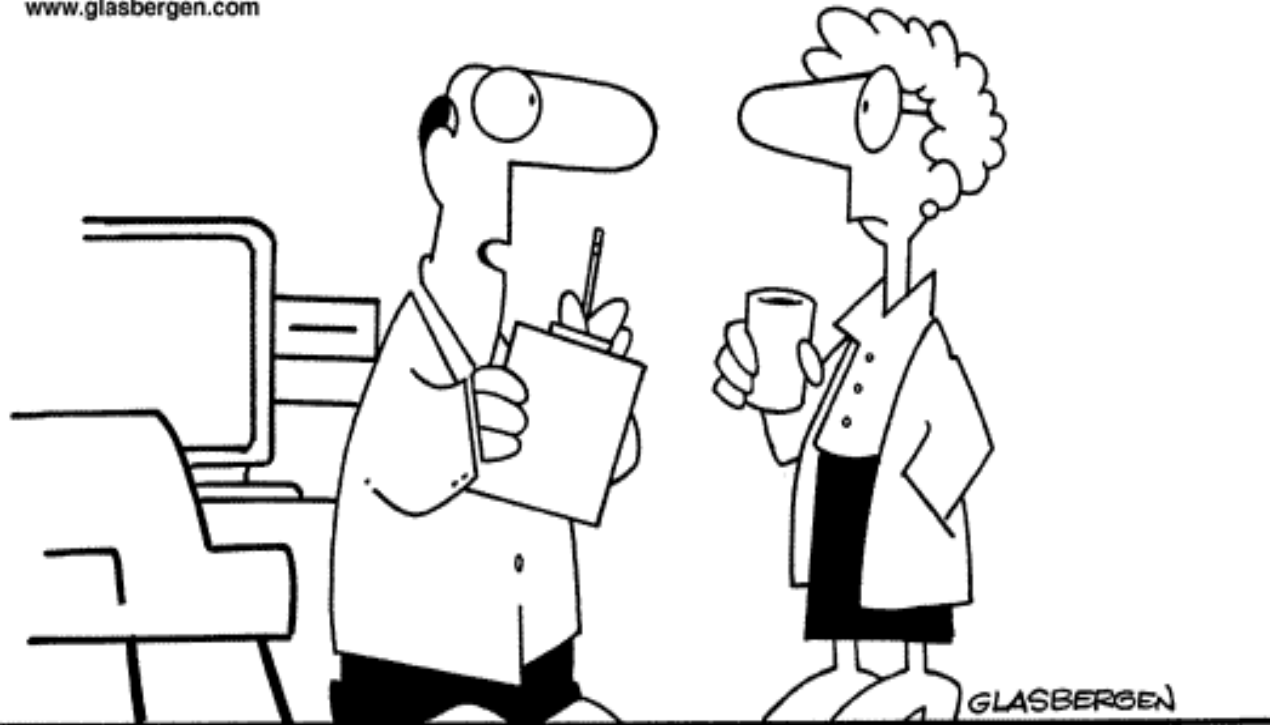
ปลายจบ Post Construction

- **Training Hotel Operation** เอาตัวจริงมาเทรน On the Job Training ช่างโรงแรมให้มาประกอบตั้งแต่ยังไม่เสร็จ ยังไม่ปิดผ้า ยิงดี
 - หลังเปิดใช้ มักจะต้องช่วยเป็นพี่เลี้ยงไปอีกพักใหญ่
 - ระวังช่างโรงแรมขี้เกียจ ไม่ยอมมาเรียน มารับ แล้วใช้เรากับ ผรม.ดูแล แล้วพอถึงเวลาเราถอนตัว จะร้องแวกแหกกระเซอ
 - **Spare Part** เตรียมให้พอ ระวังพอถึงเวลา จะเกิดรายการ หนูจะเอา แล้วมากวนตีน
 - ผู้กมิตรพ่อดรวไว้ จะอิมหนา
 - โรงแรมรับพื้นที่ใหม่ๆ เซ็ตการเข้าออก และการทำงานกับ Security ให้ดี
-

ดูแลตัวเอง อย่าลืมหัวใจด้วย



© 1996 Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com



“According to the latest research, the average human body is 20% water and 80% stress.”

- บริหารใจ อารมณ์ และความเครียด
- โหมดนิ่ง
- โลกสวยด้วยรัก
- ลักพาตัว



อย่าลืมบริหารใจ อารมณ์ และความเครียด

- แนวคิด : ในการทำงานร่วมกัน ความมั่นคงเหมือนอากาศ จับไม่ได้ มองไม่เห็น แต่ถ้าไม่มี คือ ตาย
 - สาเหตุ Classic : เวลาเจอปัญหา ล่าช้า ไม่เสร็จ เรือเยอะ เกินกำลัง ปัญหาซ้ำซากแก้ไม่ได้จะเครียด และท้อถอย
 - ต้องบริหาร : emotion control , สร้าง Mind set และกำลังใจ
 - Solution:
 - สร้างความร่วมมือแรงร่วมใจของทีมเสมอๆ ระวังเครียด แล้วย่งแ่งใส่กันเอง
 - cheer up ซึ่งกันและกัน
 - หรือใช้วิชามาร สร้างศัตรูร่วม
-

ช่วงเครียด และจิตตก



1. Mock up จนกว่าจะตกผลึก
2. Hotel Operator มาเริ่มประสานงาน "ช่วงตั้งไข่" เริ่ม
ประลองกำลัง ปรับตัวให้ทำงานด้วยกัน ดังนั้นสร้างมิตร ดีกว่า
สร้างศัตรู
3. FF&E OS&E delivery ของจะเข้ามาเยอะ วุ่นวาย
overwhelm จนสติแตก
4. ช่วง Hand Over เปรียบเสมือน เราวิ่งมาราธอน มาจนหมด
แรง แต่ต้องเจอจุดขึ้นของโรงแรมที่เพิ่งเข้ามาแถมยังสดชื่น
เราต้องรวบรวมกำลังกายกำลังใจฝ่าด่านออกไป!!!



กราฟแสดงช่วงเครียด และจิตตก



Stress กราฟแสดงความตึงทางอารมณ์



© Randy Glasbergen / glasbergen.com

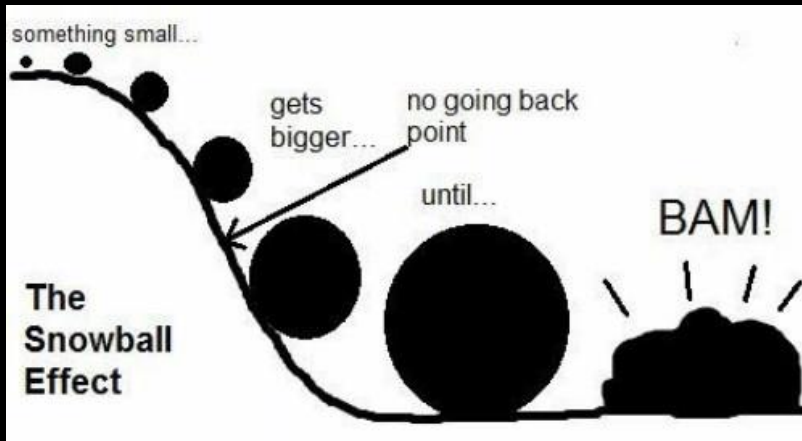


**"Whatever your mind can conceive and believe,
it can achieve, as long as it rhymes."**



จงทำงานด้วยจิตใจที่รื่นเริง

โมเมนตัม อารมณ์



- งานใหญ่ทำคนเดียว มีแต่ท้อ แต่ทุกคนช่วยกันทำ จึงจะสำเร็จ
- สร้างความรู้สึกร่วมกันทั้ง site ว่างานนี้สำเร็จแน่ (เซ็นครกขึ้นเขา)
- **สร้าง Snow ball** เช่น หา Event ที่ประสบความสำเร็จมาก่อนเกิดความรู้สึกชัยชนะร่วมกันว่า..... ภูทำได้!!
- แล้วรักษาโมเมนตัมให้ได้ ให้ก้อนนี้ใหญ่จนกลิ้งลงเขาเองได้แน่ๆ ยิ่งดี
- ถ้าหายก็ต้องสร้างใหม่ เซ็นครกขึ้นเขากันใหม่
- จังหวะก็สำคัญมาก เช่นหยุดยาว สงกรานต์ -> ความเกียจหรือเฉื่อยแฉะ มันจะกลับมา โมเมนตัมหาย

โลกสวยด้วยรัก



พนักงานของ PAC ล้วนแล้วแต่ โปรไฟล์เลิศ หน้าตาดี มีความรู้ อยู่ในวัย
เจริญพันธุ์

พนักงานโรงแรมก็จะที่ % เพศหญิง มากกว่าเพศชาย บางทีครึ่งต่อครึ่ง

ดังนั้นพบรักในโครงการ เกิดขึ้นได้เสมอ แต่จงระวัง อย่าให้เสียงาน

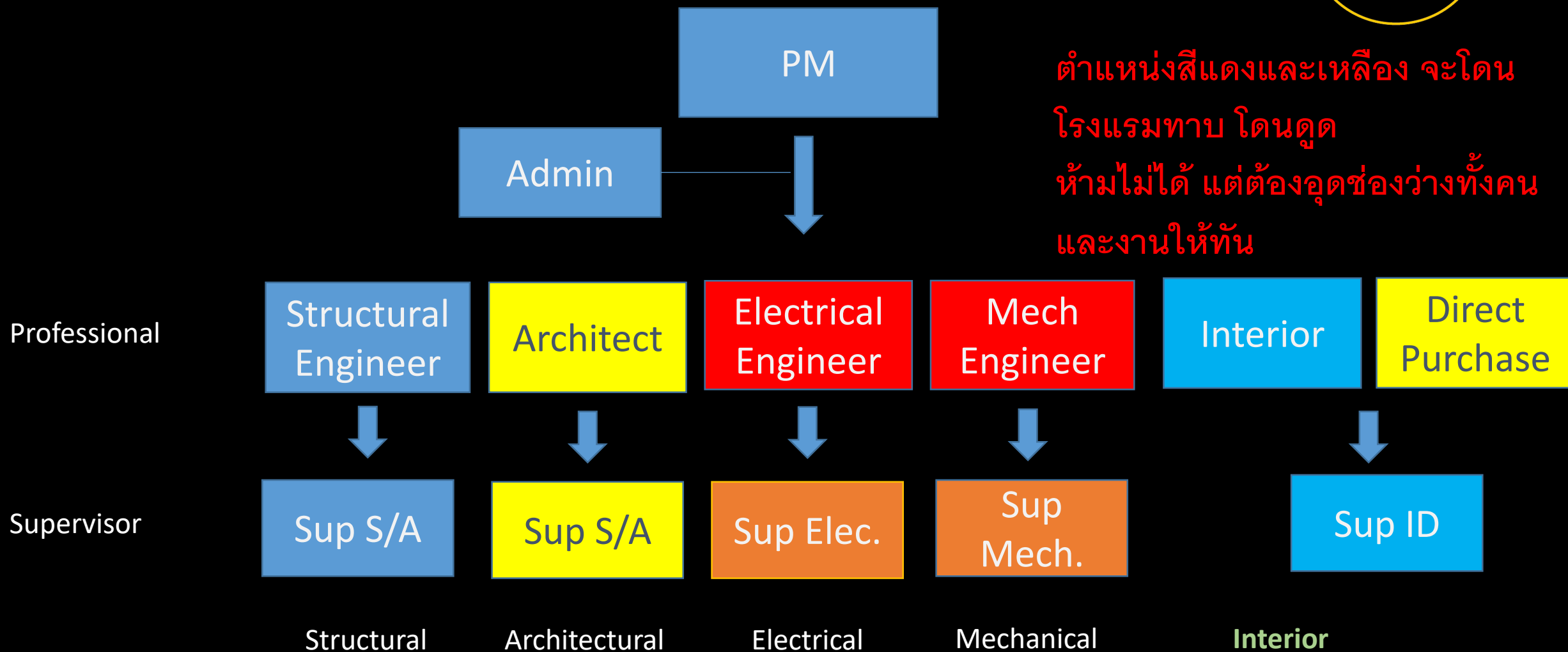
- ช่วงหวานชื่น จะมีความลำเอียง
- ช่วงปรับตัวจะทะเลาะกัน งอนกัน
- ระวังความลึบรั่ว ทั้งเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว
- ห้ามสร้างโลกสองใบ คบซ้อน!!! ถึงตายมาเสียหนักต่อนัก

Tip ระวังบุคคลต่อไปนี้ให้จหนัก เพราะเรา คือ กลุ่มเป้าหมาย

- ฝ่ายชาย = แม่บ้าน สปา หน้าฟรอนท์
- ฝ่ายหญิง = ชาวต่างชาติ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น โอปป้า

ระบวงการลักพาตัว

2-3 เดือน หลังจากทีม **Hotel Engineer** มาเริ่มลุย **Project Alliance**



บทสรุป

ความจริงอันเจ็บปวด

ในการอบรมทุกครั้ง ผู้ฟังจะจำได้ประมาณ **25 %** เท่านั้น

.....

.....

.....

.....

และในวันรุ่งขึ้น ตื่นมา จะทำได้แค่ **25%** ของ **25%**

นั่นคือ

6.25% เท่านั้น!!!!!!

งานจำแนกนี้พอ

PAC Main Service Concept



บริหารโครงการ และควบคุมคุณภาพ เพื่อส่งมอบให้เรียบร้อย

Quality Control บริหาร และคุณภาพ

QA QC โดยเครื่องมืออันแสนวิเศษ 4 ประการของ PAC



ช่วงก่อน และ เตรียมการก่อสร้าง

1) Shop Drawing (สร้างลายแทง)

ช่วงดำเนินการก่อสร้าง

2) Inspection

3) NC

ช่วงก่อสร้างเสร็จ ตรวจสอบก่อนส่งมอบ

4) Defect

จำแนกชั้นพอ



- **เตรียมตัว Pre – Construction**

- ศึกษาว่าเจอโรงแรมอะไร แบบไหน ที่ไหน เมื่อไหร่ ทำไม (What Where When Why)
- Time Control เตรียม ลายแทง Hotel Master Schedule เพื่อบริหาร และควบคุมเวลา
- เตรียมคน เตรียมทีม

- **สร้างตัว Construction**

- Quality Control บริหาร และคุมคุณภาพ QA QC มาตรฐานของ PAC
- ควบคุมคุณภาพ โดยใช้ “ mock up “

- **ส่งตัว Hand Over**

- H/O - Hand Over
 - T&C -Testing & Commissioning
-

เตรียมตัว Pre- Construction



- ได้งานมา ตีโจทย์ให้แตก ว่าโรงแรม ประเภทไหน เน้นบริการอะไร Chain อะไร นิสัยอะไร
 - งานสร้างใหม่ หรือ Renovate
 - แล้วปรับตั้งกระบวนการ
 - Mock Up A เพื่อสรุปดีไซน์ และการใช้งาน.....เพื่อเตรียม For Con
 - FF&E OS&E รับผิดชอบเข้าใจ และ จัดการ อย่าให้มันมาครอบงำชีวิต
-

Pre-Construction เตรียมเวลา เตรียมทีม

- ตั้ง Master Schedule ให้ได้ ให้ครบทุก Thread งานหา scope ด้วย ใครทำอะไรแค่ไหน
 - โดยต้องเอา Schedule การรับมอบโรงแรมจาก Hotel Operation มาประกอบร่าง....หาวัน
 - ทำ Master Schedule แล้วคุมให้ได้ตามขั้นตอนเพื่อชีวิเป็นสุข
 - Mock Up B เอาจริงให้มากที่สุด.....เพื่อสรุป การก่อสร้าง และ มาตรฐานการส่งมอบ
 - เตรียมทีมงานรับมือ ให้ถูกที่ ถูกเวลา
-

สร้างตัว Construction

- เครื่องมือ QA QC เครื่องมืออันแสนวิเศษของ PAC 4 อย่าง จงอย่าให้พร่อง
- เอา Mock Up B มาช่วยคุม กันความเยอะของคนตรวจรับ
- การประสานงานกับ Hotel Operation จับ GM และ สืบทหารเสือให้ได้

ส่งตัว Hand Over

- จับใจ จับหัวหน้าใจ
 - หามาตรฐานและขั้นตอนการตรวจ การ Test จาก Hotel Operation
-

อย่าลืมดูแลหัวใจ

- ดูแลทีมงาน ดูแลหัวใจ ด้วย
 - ความเครียดเป็นเรื่องปกติ เอามันให้อยู่
 - สร้างโมเมนตัม
-



ขอจงมีความสุขความเจริญทุกคน

สวัสดี