

ให้นักเรียนทำเครื่องหมาย **ถูก** หน้าข้อที่ถูกต้อง และทำเครื่องหมาย **ผิด** หน้าข้อที่ไม่ถูกต้อง (คำศัพท์บทที่ 3 แผนกสำรองห้องพัก Reservation)

-1. Reservation คือการรับจองห้องพัก
-2. interest หมายถึงแขกไม่สนใจจองห้องพักของโรงแรม
-3. Product Knowledge พนักงานแผนกสำรองห้องพักต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของโรงแรม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
-4. Communication Skill พนักงานแผนกสำรองห้องพักต้องมีทักษะเกี่ยวกับกระบวนการในการสำรองห้องพัก
-5. Tools and equipment Skill พนักงานแผนกสำรองห้องพักต้องมีทักษะเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการสำรองห้องพัก
-6. Selling Skill พนักงานแผนกสำรองห้องพักต้องมีทักษะด้านการขายควบคู่ไปกับการรับจองห้องพัก และสามารถสร้างความประทับใจให้แขกกลับมาใช้บริการใหม่
-7. Arrival หมายถึง วันที่แขกออกจากห้องพักของโรงแรม (Check Out)
-8. departure หมายถึง วันที่แขกเข้ามาพักในโรงแรม (Check In)
-9. comfortable การสร้างความสะดวกสบายให้แก่แขก
-10. Amendment การที่แขกจองห้องพักและไม่มาเข้าพักโดยไม่แจ้งสาเหตุ
-11. No show แขกแจ้งแก้ไขการจองห้องพัก
-12. Inventory หมายถึงจำนวนห้องพักทั้งหมดของโรงแรม
-13. occupancy หมายถึง การเข้าพักของแขก
-14. Increase หมายถึง การเข้าพักของแขกน้อยลง
-15. Complimentary หมายถึง อภินันทนาการ

