



หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

กลุ่มอาชีพการโรงแรม

สาขาวิชาการโรงแรม

รหัสวิชา 30701-2001 หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

คำนำ

ครูผู้สอนมีหน้าที่ในการจัดทำแผนการสอน เพื่อใช้เป็นคู่มือและแนวทางในการจัดการเรียน การสอน การจัดทำแผนการสอนที่ดีทำให้การสอนดำเนินไปตรงตามกำหนดเวลา แผนการจัดการเรียนรู้ รหัสวิชา 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พุทธศักราช 2567 เล่มนี้ ใช้สำหรับนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1 สาขาวิชาการโรงแรม

เนื้อหาในแผนการจัดการเรียนรู้ รายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา (30701-2001) เล่มนี้ แบ่งออกเป็น 6 หน่วยการเรียนรู้ เริ่มจากเรื่อง 1.งานต้อนรับแขก, 2. งานรับจองห้องพัก, 3. งานลงทะเบียนเข้าพัก, 4.งานจัดสรรห้องพัก, 5.งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ, 6.งานการให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน ซึ่งแต่ละหน่วย จะมีใบความรู้,ใบกิจกรรม,ใบงาน,ใบมอบหมายงาน,แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนการจัดการเรียนรู้ รายวิชารายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา (30701-2001) เล่มนี้ จะได้นำมาใช้ประกอบการเรียนการสอนจะเป็นแผนที่ในการดำเนินการสอนให้บรรลุวัตถุประสงค์ของรายวิชาตามที่ต้องการ

(นางสาวอรัญญา ไชยดี)

ตำแหน่งครู

แผนกวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักสูตรรายวิชา	ค
มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)	ง
ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้	จ
หน่วยการเรียนรู้	ฉ
ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้	ช
หน่วยที่ 1 เรื่อง/งานต้อนรับแขก	35
แผนการจัดการเรียนรู้	35-39
ใบความรู้	40-46
ใบกิจกรรม	47-49
ใบงาน	50
ใบมอบหมายงาน	
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	
หน่วยที่ 2 เรื่อง/งานรับรองห้องพัก	51
แผนการจัดการเรียนรู้	51-55
ใบความรู้	56-60
ใบกิจกรรม	61-64
ใบงาน	
ใบมอบหมายงาน	
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	
หน่วยที่ 3 เรื่อง/งานลงทะเบียนเข้าพัก	65
แผนการจัดการเรียนรู้	65-69
ใบความรู้	70-74
ใบกิจกรรม	75-77
ใบงาน	78
ใบมอบหมายงาน	
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	

หน่วยที่ 4 เรื่อง/งานจัดสรรห้องพัก	79
แผนการจัดการเรียนรู้	79-83
ใบความรู้	84-89
ใบกิจกรรม	90-92
ใบงาน	93
ใบมอบหมายงาน	
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	
หน่วยที่ 5 เรื่อง/งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ	94
แผนการจัดการเรียนรู้	94-98
ใบความรู้	99-105
ใบกิจกรรม	106-108
ใบงาน	109
ใบมอบหมายงาน	
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	
หน่วยที่ 6 เรื่อง/งานการให้ข้อมูลและแก้ไขข้อ	110
แผนการจัดการเรียนรู้	110-114
ใบความรู้	115-121
ใบกิจกรรม	122-125
ใบงาน	126
ใบมอบหมายงาน	
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	

บรรณานุกรม

ภาคผนวก



โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568

หลักสูตรรายวิชา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001

ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

- | | |
|------------------------|----------------------------------|
| หน่วยสมรรถนะ HT-FD-1.1 | ปฏิบัติงานต้อนรับแขก |
| หน่วยสมรรถนะ HT-FD-2.1 | การรับจองห้องพัก |
| หน่วยสมรรถนะ HT-FD-3.1 | การลงทะเบียนเข้าพัก |
| หน่วยสมรรถนะ HT-FD-4.1 | การจัดสรรห้องพัก |
| หน่วยสมรรถนะ HT-FD-5.1 | การรับชำระเงินและออกใบเสร็จ |
| หน่วยสมรรถนะ HT-FD-6.1 | การให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน |

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

- 1.เข้าใจกระบวนการให้บริการลูกค้า ตั้งแต่การจอง การเข้าพัก ไปจนถึงการเช็คเอาท์
- 2.เข้าใจระบบงาน การประสานงานกับแผนกอื่น และจรรยาบรรณวิชาชีพในงานบริการ
- 3.มีทักษะการต้อนรับลูกค้า การจองห้องพัก การลงทะเบียน การจัดสรรห้อง และการเช็คเอาท์
- 3.แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและข้อร้องเรียนของลูกค้าในสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม
- 4.ประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ
- 5.แสดงบุคลิกภาพ มารยาท และจิตบริการได้อย่างเหมาะสมกับงานต้อนรับ

สมรรถนะรายวิชา

1. สามารถอธิบายบทบาท หน้าที่ และโครงสร้างการทำงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมได้อย่างถูกต้อง
2. ปฏิบัติงานต้อนรับลูกค้าได้ตามขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานวิชาชีพ ทั้งในส่วนของการให้ข้อมูล การใช้ภาษาที่สุภาพ และการสร้างความประทับใจ
3. ปฏิบัติงานรับจองห้องพักได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การรับโทรศัพท์ การใช้ระบบออนไลน์ และการบันทึกข้อมูลลูกค้า
4. ดำเนินการลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน รวมถึงการจัดสรรห้องพักให้เหมาะสม
5. ให้บริการลูกค้าระหว่างการเข้าพัก และสามารถประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ปฏิบัติงานการเช็คเอาท์ (Check-out) รับชำระเงิน และออกใบเสร็จได้อย่างถูกต้อง
7. ใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการโรงแรม (Hotel PMS) เบื้องต้นได้อย่างเหมาะสม
8. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและข้อร้องเรียนของลูกค้าในสถานการณ์จริงได้ด้วยวิธีการที่เหมาะสม
9. แสดงบุคลิกภาพ จิตบริการ มารยาทในงานบริการ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
10. ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ มีวินัย และมีจรรยาบรรณในวิชาชีพงานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

รายวิชานี้มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และกระบวนการปฏิบัติงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม รวมทั้งฝึกทักษะในการต้อนรับลูกค้า รับจองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก การจัดสรรห้องพัก การให้บริการระหว่างการเข้าพัก การรับชำระเงิน และการเช็คเอาท์ ผู้เรียนจะได้ฝึกใช้ระบบบริหารจัดการโรงแรมเบื้องต้นและพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงการแสดงออกถึงบุคลิกภาพและจิตบริการที่เหมาะสมในงานบริการด้านโรงแรม เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประกอบอาชีพในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในสถานประกอบการโรงแรมและธุรกิจที่พักตามมาตรฐานอาชีพที่รับรองโดยสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ (สศช.)

มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
HT-FD-1.1	งานต้อนรับแขก	HT-FD-1.1.1	ทักทายและต้อนรับแขกด้วยมารยาทและบุคลิกภาพที่เหมาะสม	1.1 ทักทายลูกค้าด้วยคำพูดที่สุภาพ ใช้น้ำเสียงนุ่มนวลเหมาะสม 1.2 แสดงบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ยืนตัวตรง ยิ้มแย้ม 1.3 สบตาและให้ความสนใจแก่ลูกค้าอย่างจริงจัง 1.4 สื่อสารอย่างมีจิตบริการ มีท่าทางเป็นมิตร และมีทัศนคติที่ดี 1.5 ปฏิบัติตามรูปแบบการต้อนรับที่กำหนดไว้ของสถานประกอบการได้อย่างถูกต้อง	1. การสังเกตพฤติกรรม ขณะปฏิบัติงานต้อนรับในสถานการณ์จำลองหรือของจริง 2. การให้คะแนนจากแบบประเมินพฤติกรรม ด้านบุคลิกภาพ มารยาท และจิตบริการ 3. การสัมภาษณ์หรือซักถามเกี่ยวกับหลักการต้อนรับที่ถูกต้อง 4. การใช้สถานการณ์จำลอง (Role Play) เพื่อประเมินการสื่อสารและท่าทีในการต้อนรับ 5. การประเมินตนเอง/เพื่อนประเมิน (Self/Peer Evaluation) ในชั้นเรียนหรือการฝึกปฏิบัติ

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-FD-1.1.2	จัดเตรียมพื้นที่ส่วนหน้าให้สะอาดเรียบร้อยและพร้อมให้บริการ	2.1ตรวจสอบความสะอาดบริเวณเคาน์เตอร์ พื้น โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ต้อนรับ 2.2จัดวางเอกสารแบบฟอร์ม ป้ายชื่อ ป้ายแนะนำ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ อย่างเป็นระเบียบ 2.3ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์สำนักงานอื่น ๆ 2.4ตรวจสอบความเรียบร้อยของการตกแต่ง เช่น ดอกไม้ แจกัน แสงไฟ และบรรยากาศโดยรวม 2.5แสดงความเอาใจใส่ในรายละเอียด เพื่อให้พื้นที่ส่วนหน้าพร้อมให้บริการอยู่เสมอ	1.การสังเกต ขณะนักเรียนปฏิบัติงานเตรียมพื้นที่ในสถานการณ์จำลองหรือจริง 2.การประเมินจากรายการตรวจสอบ (Checklist) ความสะอาด ความพร้อม และความเรียบร้อยของพื้นที่ 3.การสัมภาษณ์หรือซักถาม เพื่อวัดความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการจัดเตรียมพื้นที่ต้อนรับ 4.แบบฝึกปฏิบัติ (Practice Task) ให้จัดเตรียมพื้นที่ส่วนหน้าในสถานการณ์ที่กำหนด 5.การให้เพื่อนประเมิน (Peer Assessment) และการประเมินตนเอง (Self-assessment)

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-FD-1.1.3	ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมแก่ลูกค้า	3.1อธิบายบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น 3.2ใช้ภาษาที่สุภาพเหมาะสม และสื่อสารได้เข้าใจง่าย 3.3แสดงความกระตือรือร้นและจิตบริการในการให้ข้อมูล 3.4สามารถแนะนำบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมได้ตามลักษณะของลูกค้า 3.5ตอบคำถามหรือข้อสงสัยของลูกค้าเกี่ยวกับบริการได้อย่างถูกต้อง	1.การสังเกตพฤติกรรมการสื่อสาร ขณะให้ข้อมูลในสถานการณ์จริงหรือจำลอง 2.แบบทดสอบบทสนทนา (Role Play) การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ 3.แบบประเมินจากครูผู้สอน โดยใช้เกณฑ์การประเมินการสื่อสารและความถูกต้องของเนื้อหา 4.การตอบคำถาม (Q&A) จากสถานการณ์จำลอง เช่น ลูกค้าถามหาบริการрумเซอร์วิสหรือห้องอาหาร 5.การประเมินจากเพื่อน (Peer Evaluation) และการประเมินตนเอง (Self-assessment)

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-FD-1.1.4	ตอบคำถามและช่วยเหลือลูกค้าในเรื่องทั่วไปอย่างสุภาพและมีประสิทธิภาพ	4.1ตอบคำถามของลูกค้าได้ถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็น 4.2ใช้น้ำเสียง สีสหน้า และภาษากายที่เหมาะสม สื่อถึงความเต็มใจในการช่วยเหลือ 4.3แสดงความอดทน และสามารถควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ 4.4แนะนำวิธีแก้ไขหรือทางเลือกอื่นให้กับลูกค้าได้อย่างสร้างสรรค์ 4.5ส่งต่อหรือประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม เมื่อตนเองไม่สามารถช่วยเหลือได้โดยตรง	1.การสังเกต พฤติกรรมการโต้ตอบในสถานการณ์จำลอง เช่น ลูกค้าร้องเรียน หรือขอข้อมูลบริการ 2.การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) โดยใช้สถานการณ์ปัญหาจริงที่พบบ่อย 3.แบบประเมินครูผู้สอน จากการให้บริการและแก้ไขปัญหาในชั้นเรียน หรือการฝึกงาน 4.การประเมินจากเพื่อนหรือผู้รับบริการจำลอง ด้วยแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจ 5.การทดสอบทักษะการพูดและการวิเคราะห์สถานการณ์ ด้วยคำถาม-ตอบหรือวิเคราะห์กรณีศึกษา

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
HT-FD-2.1	งานรับจองห้องพัก	HT-FD-2.1.1	รับจองห้องพักผ่านช่องทางต่างๆ โดยใช้แบบฟอร์ม หรือระบบ PMS	1.1รับข้อมูลจากลูกค้าได้อย่างชัดเจน ครบคลุม เช่น วันที่เข้าพัก จำนวน คืน ประเภทห้อง และ ข้อมูลติดต่อ 1.2สอบถามความต้องการของลูกค้าเพิ่มเติม เช่น เติงเสริมวิวห้อง หรือความต้องการพิเศษ 1.3กรอกแบบฟอร์มหรือป้อนข้อมูลการจองลงในระบบ PMS ได้ถูกต้อง 1.4ตรวจสอบห้องว่างในระบบและยืนยันการจองตามขั้นตอน 1.5แสดงความสุภาพและความเป็นมืออาชีพตลอดกระบวนการรับจอง	1.การปฏิบัติจริงในชั้นเรียน โดยใช้แบบฟอร์มหรือระบบจำลอง PMS 2.บทบาทสมมติ (Role Play): ฝึกพูดคุยรับจองห้องพักกับลูกค้าในสถานการณ์จำลอง 3.การใช้แบบประเมิน Check List: ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความ เป็นระเบียบในการรับจอง 4.แบบทดสอบภาคทฤษฎี: ตรวจสอบความเข้าใจในประเภทห้อง ช่องทางการจอง และขั้นตอนที่ถูกต้อง 5.การประเมินการสื่อสาร: ความชัดเจนในการตอบคำถามลูกค้า น้ำเสียง ท่าทาง และการใช้ถ้อยคำสุภาพ

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-FD-2.1.2	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทห้องพัก ราคาห้อง โปรโมชัน และเงื่อนไขการจอง	2.2ให้ข้อมูลประเภทห้องพักได้อย่างถูกต้อง เช่น ความแตกต่างระหว่าง Standard, Deluxe และ Suite 2.2แจ้งราคาห้องพักได้ชัดเจน ครอบคลุมช่วงราคาตามฤดูกาลหรือประเภทลูกค้า 2.3อธิบายโปรโมชั่น เช่น ลดราคา วันหยุดพิเศษ หรือสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก 2.4อธิบายเงื่อนไขการจอง เช่น เวลายกเลิกได้ฟรี การชำระล่วงหน้า หรือค่าปรับ 2.5สื่อสารข้อมูลทั้งหมดด้วยภาษาที่สุภาพ เข้าใจง่าย และเหมาะสมกับลูกค้า	1.บทบาทสมมติ (Role Play): นักเรียนสื่อสารกับ “ลูกค้า” เพื่อแนะนำห้องพักและโปรโมชั่น 2.แบบประเมินจากครูผู้สอน: ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและความชัดเจนในการอธิบาย 3.ใบกิจกรรม (Worksheet): การจับคู่ประเภทห้องพักกับข้อมูลจริงจากโรงแรม 4.การทดสอบภาคทฤษฎี: เช่น ถามตอบเกี่ยวกับประเภทห้อง ราคาห้อง หรือกรณีศึกษา 5.การประเมินตนเองหรือเพื่อนประเมิน: ใช้แบบฟอร์มสะท้อนคุณภาพการสื่อสารและข้อมูล

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-FD-2.1.3	ตรวจสอบความพร้อมของห้องพักและตอบยืนยันการจองได้อย่างถูกต้อง	3.1ตรวจสอบห้องว่างจากระบบหรือสมุดบันทึกการจองได้ถูกต้องตรงตามวันที่ลูกค้าต้องการ 3.2ระบุประเภทห้องที่ลูกค้าจองได้อย่างชัดเจน เช่น ห้องเดี่ยว/ห้องคู่ 3.3ตรวจสอบความพร้อมของห้องพัก เช่น อยู่ระหว่างทำความสะอาด/ซ่อมแซมหรือไม่ 3.4ตอบกลับลูกค้าเพื่อยืนยันการจองอย่างเป็นทางการ ภายในเวลาที่กำหนด 3.5แสดงความสุภาพและชัดเจนในการสื่อสารข้อมูลการยืนยันการจอง	1.สถานการณ์จำลอง (Simulation): ให้นักเรียนตรวจสอบสถานะห้องพักจากแบบฟอร์มหรือระบบจำลอง PMS 2.บทบาทสมมติ (Role Play): นักเรียนสวมบทพนักงานต้อนรับที่ต้องตอบยืนยันการจองแก่ลูกค้า 3.แบบประเมินจากครูผู้สอน: ใช้เกณฑ์ประเมินความถูกต้อง ความรวดเร็ว และการสื่อสาร 4.แบบทดสอบ ทฤษฎี: เช่น คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการยืนยันการจองหรือการจัดการในกรณีห้องพักเต็ม 5.ใบงานปฏิบัติ: นักเรียนฝึกกรอกใบตอบรับการจองห้องพัก และอธิบายขั้นตอนการยืนยัน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-FD-2.1.4	บันทึกข้อมูลลูกค้าและรายละเอียดการจองได้ครบถ้วนถูกต้อง และปลอดภัย	4.1กรอกหรือพิมพ์ข้อมูลของลูกค้าอย่างถูกต้อง เช่น ชื่อ นามสกุล หมายเลขติดต่อ 4.2ระบุวันที่เข้าพัก จำนวนคืน ประเภทห้อง และจำนวนผู้เข้าพักให้ครบถ้วน 4.3ใช้รหัสการจอง/รหัสลูกค้าเพื่อความเป็นระบบ 4.4ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนบันทึกหรือยืนยันการจอง 4.5รักษาข้อมูลลูกค้าไม่ให้รั่วไหล เช่น ไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง	1.แบบฝึกปฏิบัติ (Practice Task): ให้นักเรียนบันทึกข้อมูลการจองจากสถานการณ์จำลอง 2.การสังเกตการกรอกแบบฟอร์มหรือการใช้ระบบ PMS เพื่อประเมินความครบถ้วนและความแม่นยำ 3.แบบประเมินจากครูผู้สอน: ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และพฤติกรรมการรักษาความลับของลูกค้า 4.แบบทดสอบภาคทฤษฎี: เช่น การเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า 5.แบบประเมินตนเองหรือเพื่อน: เพื่อสะท้อนความเข้าใจเรื่องจริยธรรมและความถูกต้องในการจัดเก็บข้อมูล

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
HT-FD-3.1	งานลงทะเบียนเข้าพัก	HT-FD-3.1.1	บันทึกข้อมูลลูกค้าและรายละเอียดการเข้าพัก	1.1ตรวจสอบข้อมูลการจองก่อนเริ่มการลงทะเบียน 1.2ขอเอกสารแสดงตัวตนของลูกค้า เช่น บัตรประชาชน หรือ พาสปอร์ต 1.3กรอก/ป้อนข้อมูลลูกค้าและรายละเอียดการเข้าพักลงในระบบหรือแบบฟอร์ม 1.4ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนบันทึก 1.5แสดงความสุภาพและมีมารยาทในขั้นตอนต้อนรับและลงทะเบียนลูกค้า	1.บทบาทสมมติ (Role Play): ให้นักเรียนฝึกลงทะเบียนลูกค้าในสถานการณ์จำลอง 2.แบบฝึกปฏิบัติ (Practical Task): การกรอกแบบฟอร์ม Check-in หรือการใช้ระบบ PMS 3.การประเมินจากครูผู้สอน: ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและทักษะในการต้อนรับ 4.แบบสังเกต (Observation Checklist): ตรวจสอบพฤติกรรมในการตรวจสอบเอกสารและบันทึกข้อมูล 5.การทดสอบทฤษฎี: เช่น คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพักและข้อควรระวัง

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
HT-FD-4.1	งานจัดสรรห้องพัก	HT-FD-4.1.1	บันทึกการจัดสรรห้องพักและปรับสถานะห้องพักในระบบ	1.1ตรวจสอบข้อมูลการจองของลูกค้าก่อนจัดสรรห้อง 1.2เลือกห้องพักให้ตรงกับประเภทที่ลูกค้าจองไว้ เช่น เตียงเดี่ยว เตียงคู่ 1.3พิจารณาความพร้อมของห้องพักจากสถานะในระบบหรือข้อมูลแผนกแม่บ้าน 1.4ปรับสถานะห้องพักในระบบให้สอดคล้องกับความเป็นจริง เช่น "Check-in", "Available", "Cleaning" 1.5บันทึกหรือแจ้งหมายเลขห้องให้กับลูกค้าและแผนกที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	1.แบบฝึกปฏิบัติ (Practice Task): ให้นักเรียนจัดสรรห้องพักจากสถานการณ์จำลองพร้อมอัปเดตสถานะห้องในแบบฟอร์มหรือระบบ PMS 2.บทบาทสมมติ (Role Play): ฝึกตัดสินใจกรณีในห้องเต็ม ต้องเปลี่ยนห้อง หรืออัปเดต 3.แบบประเมินจากครูผู้สอน: พิจารณาความเหมาะสมในการจัดห้องและการสื่อสารข้ามแผนก 4.แบบทดสอบ ทฤษฎี: เกี่ยวกับประเภทห้องพัก ความหมายของสถานะห้อง และข้อควรระวัง 5.แบบฟอร์มการประเมินงาน (Rubric): ตรวจสอบความถูกต้อง ความรวดเร็ว และการบันทึกข้อมูล

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
HT-FD-5.1	งานรับชำระเงินและ ออกใบเสร็จ	HT-FD- 5.1.1	ตรวจสอบยอด ชำระเงินและออก ใบเสร็จรับเงิน	1.1ตรวจสอบรายการ ค่าใช้จ่ายของลูกค้า ครบถ้วนก่อนคิดเงิน 1.2คำนวณยอดรวม ค่าบริการได้ถูกต้อง รวมถึงส่วนลด/ค่ามัดจำ (ถ้ามี) 1.3ดำเนินการรับชำระ เงินตามช่องทางที่ลูกค้า สะดวก เช่น เงินสด บัตร เครดิต/เดบิต หรือโอน เงิน 1.4ออกใบเสร็จรับเงิน หรือใบกำกับภาษีอย่าง ถูกต้อง และเป็นทางการ 1.5แสดงมารยาทที่ดี ความรวดเร็ว และความ แม่นยำในการให้บริการ ทางการเงิน	1.แบบฝึก สถานการณ์ (Simulation): ให้ นักเรียนจำลอง ขั้นตอนการคิดเงิน และออกใบเสร็จ 2.ใบงานการ คำนวณยอด ค่าบริการ: เช่น กรณีใช้บริการเสริม ต่าง ๆ แล้วรวม ยอด 3.แบบฟอร์มการ ประเมินครูผู้สอน: พิจารณาความ ถูกต้องในการ คิดเงิน การออก ใบเสร็จ และทักษะ การสื่อสาร 4.การสังเกต พฤติกรรม (Checklist): การ ใช้ภาษามืออาชีพ สุภาพ และมี มารยาทในการรับ เงิน 5.การทดสอบ ทฤษฎี: เช่น ขั้นตอนการออก ใบเสร็จ ประเภท ภาษี หรือความ ผิดพลาดที่ควร หลีกเลี่ยง

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
HT-FD-6.1	งานให้ข้อมูลและ แก้ไขข้อร้องเรียน	HT-FD- 6.1.1	รับข้อร้องเรียน และให้ข้อมูลหรือ แนวทางแก้ไข เบื้องต้น	1.1แสดงความตั้งใจฟัง ข้อร้องเรียนโดยไม่ โต้เถียงหรือปฏิเสธทันที 1.2ใช้น้ำเสียงและภาษา ที่สุภาพ อ่อนน้อม และ เป็นมืออาชีพ 1.3ระบุปัญหาให้ชัดเจน และซักถามข้อมูล เพิ่มเติมหากจำเป็น 1.4ให้ข้อมูลหรือเสนอ แนวทางการแก้ไข เบื้องต้นได้เหมาะสมกับ สถานการณ์ 1.5ประสานงานกับ ผู้เกี่ยวข้องทันทีหากเกิน ขอบเขตของตนเอง 1.6ติดตามผลหลังจาก การร้องเรียนได้รับการ แก้ไขแล้ว	1.บทบาทสมมติ (Role Play): นักเรียนฝึก ตอบสนองต่อข้อ ร้องเรียนใน สถานการณ์จำลอง 2.แบบประเมินการ สื่อสาร: ตรวจ ทักษะในการรับฟัง สรุปปัญหา และ สื่อสารเชิงบวก 3.ใบงานวิเคราะห์ สถานการณ์ (Case Study): ให้ วิเคราะห์กรณี ร้องเรียนและเสนอ วิธีแก้ไข 4.แบบทดสอบ ภาคทฤษฎี: เกี่ยวกับหลักการ บริการลูกค้า แนว ทางการจัดการข้อ ร้องเรียน 5.แบบฟอร์ม ประเมินจาก ครูผู้สอน: เช็กความ เหมาะสม ความ สุภาพ และความ เข้าใจในบทบาท

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001 ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ในการ ปฏิบัติงาน	ทักษะในการ ปฏิบัติงาน
งานหลักที่ 1 งานต้อนรับแขก	1.1 งานจัดเตรียมพื้นที่ส่วนหน้าสำหรับให้บริการ	HT-FD-1.1.2	เข้าใจความสำคัญของภาพลักษณ์พื้นที่ต้อนรับระบบความสะอาด และมาตรฐานของโรงแรม	ตรวจสอบ สังเกตและจัดเตรียมความพร้อมของพื้นที่บริการก่อนการเปิดให้บริการ
	1.2 งานให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	HT-FD-1.1.3	รู้จักประเภทห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก เวลาทำการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของโรงแรม	สื่อสารและอธิบายข้อมูลได้ถูกต้องชัดเจน และสุภาพ
	1.3 งานตอบคำถามและช่วยเหลือลูกค้าในเรื่องทั่วไป	HT-FD-1.1.4	รู้หลักการบริการลูกค้า มารยาทที่เหมาะสม วิธีตอบคำถามอย่างมืออาชีพ	มีทักษะการฟัง การตั้งคำถาม การให้บริการ และความสุภาพในงานต้อนรับ
	1.4 งานรับจองและยืนยันการจองห้องพัก	HT-FD-1.2.3	รู้ขั้นตอนการจองห้องพักผ่านระบบ PMS หรือแบบฟอร์ม และข้อกำหนดของแต่ละประเภทห้อง	ใช้ระบบ/แบบฟอร์มจองห้อง ตรวจสอบห้องว่าง ตอบยืนยันการจองได้อย่างมืออาชีพ

1.5 งานบันทึกข้อมูลลูกค้าและการจอง	HT-FD-1.2.4	รู้หลักการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าการใช้งานระบบ PMS และนโยบายด้านความเป็นส่วนตัว	กรอกหรือป้อนข้อมูลการจองอย่างครบถ้วนและมีความระมัดระวังในการเก็บรักษาข้อมูล
1.6 งานลงทะเบียนและยืนยันตัวตนลูกค้า	HT-FD-3.1.1	รู้ขั้นตอนการ Check-in, เอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียนและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการลงทะเบียน ตรวจสอบเอกสารลูกค้า และสื่อสารได้สุภาพชัดเจน
1.7 งานจัดห้องพักให้ตรงตามความต้องการลูกค้า	HT-FD-4.1.1	รู้วิธีตรวจสอบสถานะห้องพักและหลักการจัดห้องให้ตรงกับเงื่อนไขของลูกค้า	ใช้ระบบหรือแบบฟอร์มเพื่อจัดสรรห้อง ปรับสถานะห้อง และประสานงานกับแผนกอื่นได้ดี
1.8 งานสรุปยอดและออกใบเสร็จตอน Check-out	HT-FD-5.1.1	เข้าใจประเภทค่าบริการรูปแบบการชำระเงิน และการออกใบเสร็จตามรูปแบบโรงแรม	ตรวจสอบยอดคำนวณ และออกใบเสร็จได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว และสุภาพ
1.9 งานรับข้อร้องเรียนและเสนอแนวทางแก้ไขเบื้องต้น	HT-FD-6.1.1	เข้าใจเทคนิคการรับมือปัญหา การสื่อสารเชิงบวก และขอบเขตหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา	รับฟังปัญหาอย่างมีอาชีพ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และประสานงานเพื่อแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ในการ ปฏิบัติงาน	ทักษะในการ ปฏิบัติงาน
งานหลักที่ 2 งานรับจองห้องพัก	2.1 งานตรวจสอบห้องว่าง และข้อมูลการจอง	HT-FD-1.2.1 :	รู้จักประเภท ห้องพัก ราคาห้อง และเงื่อนไขใน การให้บริการ ห้องพักในแต่ละ ช่วงเวลา	ใช้ระบบการจอง หรือแบบฟอร์ม เพื่อตรวจสอบห้อง ว่างอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว
	2.2 งานบันทึกข้อมูลลูกค้า และรายละเอียดการจอง	HT-FD-1.2.4 :	เข้าใจหลักการ เก็บข้อมูลลูกค้า มาตรฐานการ รักษาความลับ และการบันทึก แบบฟอร์มหรือ ระบบ PMS	กรอกข้อมูลลูกค้า ได้ถูกต้อง ครบถ้วน และใช้ ระบบ PMS ได้ อย่างปลอดภัย
	2.3 งานตอบยืนยันการ จองกับลูกค้า	HT-FD-1.2.3 :	รู้ขั้นตอนการตอบ ยืนยัน เช่น รูปแบบอีเมล โทรศัพท์ หรือ ระบบอัตโนมัติ ของโรงแรม	สื่อสารและยืนยัน การจองด้วยภาษา สุภาพ ชัดเจน และ ถูกต้องตาม ข้อกำหนดโรงแรม
	2.4 งานจัดเก็บข้อมูลการ จองและออกเอกสารยืนยัน	HT-FD-1.2.5 :	เข้าใจขั้นตอนการ จัดเก็บข้อมูลใน รูปแบบดิจิทัล/ เอกสาร และ รูปแบบเอกสาร ยืนยันการจอง	จัดทำใบยืนยัน/ หลักฐานการจอง ได้อย่างถูกต้อง มี ระบบ และ สามารถค้นหา ข้อมูลย้อนหลังได้ ง่าย

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ในการ ปฏิบัติงาน	ทักษะในการ ปฏิบัติงาน
งานหลักที่ 3 งานลงทะเบียนเข้าพัก	3.1 งานต้อนรับลูกค้าและ ยืนยันข้อมูลการจอง	HT-FD-3.1.1 :	เข้าใจขั้นตอนการ เช็คอิน (Check- in) เอกสาร ประกอบการเข้า พัก และระบบที่ ใช้ในโรงแรม	สามารถตรวจสอบ ข้อมูลการจอง พุด ต้อนรับลูกค้า และ ตรวจเอกสารได้ ถูกต้อง สุภาพ
	3.2 งานบันทึกข้อมูลลูกค้า ในระบบหรือแบบฟอร์ม	HT-FD-3.1.2 :	รู้หลักการบันทึก ข้อมูลส่วนบุคคล การเก็บรักษา ความลับ และการ ใช้ระบบ Front Office PMS	กรอกหรือบันทึก ข้อมูลได้ครบถ้วน ถูกต้อง และมี ความรอบคอบใน การจัดเก็บข้อมูล
	3.3 งานมอบกุญแจหรือคีย์ การ์ด พร้อมแจ้ง รายละเอียดการเข้าพัก	HT-FD-3.1.3 :	รู้ขั้นตอนการแจ้ง รายละเอียด เช่น เวลาเช็คอินเอาต์ บริการเพิ่มเติม และสิ่งอำนวยความสะดวก	สื่อสารได้อย่าง สุภาพ ชัดเจน พร้อมส่งมอบ อุปกรณ์เข้าพัก และข้อมูลที่จำเป็น อย่างครบถ้วน
	3.4 งานประสานงานกับ แผนกอื่นเพื่อเตรียม ห้องพัก	HT-FD-3.1.4 :	รู้บทบาทของ แผนกแม่บ้าน การตรวจสอบ สถานะห้องพัก และขั้นตอนใน การประสานงาน ภายใน	ใช้ระบบเพื่อ ตรวจสอบห้องพัก และประสานงาน กับแผนกอื่นได้ ทันเวลาที่ มี ประสิทธิภาพ

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ในการ ปฏิบัติงาน	ทักษะในการ ปฏิบัติงาน
งานหลักที่ 4 งานจัดสรรห้องพัก	4.1 งานตรวจสอบสถานะห้องพัก	HT-FD-4.1.1 :	รู้จักประเภทห้องพัก รหัสสถานะห้องในระบบ (เช่น ว่าง สะอาด ซ่อม บำรุง) และวิธีตรวจสอบ	ใช้ระบบ Front Office หรือแบบฟอร์มตรวจสอบห้องพักอย่างถูกต้องรวดเร็ว
	4.2 งานจัดสรรห้องพักให้เหมาะสมกับลูกค้า	HT-FD-4.1.2 :	รู้หลักการพิจารณาความเหมาะสม เช่น จำนวนผู้เข้าพัก วิว สิทธิพิเศษ หรือคำขอพิเศษ	จับคู่ข้อมูลลูกค้าเข้ากับห้องพักได้อย่างเหมาะสมตามเงื่อนไขและคำขอพิเศษของลูกค้า
	4.3 งานปรับสถานะห้องพักในระบบหลังการจัดสรร	HT-FD-4.1.3 :	รู้การจัดการสถานะห้อง เช่น "Checked-in" "Out of Order" และการอัปเดตในระบบ	ปรับสถานะห้องพักในระบบได้ถูกต้องหลังการจัดสรรหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง
	4.4 งานประสานงานกับแผนกแม่บ้านหากพบห้องไม่พร้อมใช้งาน	HT-FD-4.1.4 :	รู้แนวทางการสื่อสารภายในองค์กร และบทบาทหน้าที่ของแผนกอื่นในกระบวนการเตรียมห้องพัก	ติดต่อและแจ้งงานอย่างสุภาพชัดเจน เพื่อแก้ไขปัญหาห้องพักให้พร้อมใช้งานโดยเร็วที่สุด

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ในการ ปฏิบัติงาน	ทักษะในการ ปฏิบัติงาน
งานหลักที่ 5 งานรับชำระเงินและ ออกใบเสร็จ	5.1 งานตรวจสอบ ค่าใช้จ่ายของลูกค้าก่อน เช็คเอาต์	HT-FD-5.1.1 :	รู้ประเภทของ ค่าบริการ เช่น ค่า ห้อง ค่าอาหาร ค่ามินิบาร์ ฯลฯ และวิธีบันทึก ค่าใช้จ่าย	ตรวจสอบรายการ ค่าใช้จ่ายลูกค้าได้ ถูกต้องจากระบบ หรือใบแจ้งหนี้
	5.2 งานคำนวณยอดรวม และแจ้งยอดค่าใช้จ่าย	HT-FD-5.1.2 :	รู้วิธีรวมยอดภาษี บริการ และ ส่วนลดต่าง ๆ พร้อมหลักการ คำนวณอย่าง ถูกต้อง	สื่อสารยอด ค่าใช้จ่ายกับลูกค้า ได้ชัดเจน สุภาพ และคำนวณยอด รวมได้ถูกต้อง
	5.3 งานรับชำระเงินด้วย ช่องทางต่าง ๆ	HT-FD-5.1.3 :	รู้จักรูปแบบการ ชำระเงินแต่ละ ประเภทและ ขั้นตอนการ ตรวจสอบความ ถูกต้อง	ปฏิบัติการรับชำระ เงินได้อย่าง ปลอดภัย ถูกต้อง และออกใบเสร็จได้ ตรงตามยอด
	5.4 งานออกใบเสร็จ และอัปเดตสถานะลูกค้าใน ระบบ	HT-FD-5.1.4 :	รู้ขั้นตอนการออก ใบเสร็จ เอกสารที่ เกี่ยวข้อง และ สถานะลูกค้าใน ระบบหลังการ ชำระเงิน	ออกใบเสร็จ จัดทำ เอกสารและปรับ สถานะลูกค้าใน ระบบ Front Office ได้อย่าง ถูกต้อง

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ในการ ปฏิบัติงาน	ทักษะในการ ปฏิบัติงาน
งานหลักที่ 6 งานให้ข้อมูลและ แก้ไขข้อร้องเรียน	6.1 งานรับฟังข้อร้องเรียน ของลูกค้าอย่างเหมาะสม	HT-FD-6.1.1 :	รู้จักประเภทข้อ ร้องเรียนทั่วไป เทคนิคการรับฟัง อย่างตั้งใจ และ วิเคราะห์ปัญหา เบื้องต้น	รับฟังลูกค้าอย่าง สุภาพ มีทักษะการ ตั้งคำถามเพื่อทำ ความเข้าใจ และ จดบันทึกปัญหาได้ ถูกต้อง
	6.2 งานให้ข้อมูลหรือคำ ชี้แจงเบื้องต้นแก่ลูกค้า	HT-FD-6.1.2 :	เข้าใจแนวทาง และนโยบายของ โรงแรมเกี่ยวกับ การให้ข้อมูลและ การรับมือข้อ ร้องเรียน	ให้คำชี้แจงหรือ ข้อมูลได้ชัดเจน มี เหตุผล และใช้ ภาษาที่เหมาะสม ในการสื่อสารกับ ลูกค้า
	6.3 งานเสนอแนว ทางแก้ไขหรือประสานงาน กับแผนกที่เกี่ยวข้อง	HT-FD-6.1.3 :	รู้กระบวนการ แก้ปัญหา แนว ทางการส่งต่อ ปัญหา และการ ติดตามผลการ แก้ไข	ตัดสินใจเสนอ แนวทางได้ เหมาะสม ประสานงานอย่าง มีระบบ และ ติดตาม สถานการณ์ได้ อย่างมี ประสิทธิภาพ

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001

ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวน ชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะ พิสัย	จิต พิสัย	ประยุกต์ ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมิน	การสร้างสรรค์					
1.งานปฏิบัติงานต้อนรับแขก	1	1	1	2		2	1	1	1	10	6/6
2. งานรับจองห้องพัก	1	1	1	2	1		1	1	1	10	4/4
3. งานลงทะเบียนเข้าพัก	1	2	2	2	2	2	2	2	2	17	4/4
4.งานจัดสรรห้องพัก	1	2	1	1	1	1	2	2	2	13	6/6
5.งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ	1	2	2	1	1	1	3	1	3	15	4/4
6.งานการให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน	1	1	2	2	2	1	2	2	2	15	6/6
รวม	6	9	9	10	7	5	9	9	11	80	30/30
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (เมื่อเรียนรายวิชานี้สำเร็จแล้วทำอะไรได้)										20	60
รวมทั้งรายวิชา										100	60

โครงการสอนหน่วยการเรียนรู้

วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001 (2-2-3)

ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานต้อนรับแขก 1.1 งานจัดเตรียมพื้นที่ส่วนหน้าสำหรับให้บริการ 1) เข้าใจความสำคัญของภาพลักษณ์พื้นที่ต้อนรับ ระบบความสะดวก และมาตรฐานของโรงแรม 1.2 งานข้อมูลเกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 1) รู้จักประเภทห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก เวลาทำการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของโรงแรม 1.3 งานตอบคำถามและช่วยเหลือลูกค้าในเรื่องทั่วไป 1) รู้หลักการบริการลูกค้า มารยาทที่เหมาะสม วิธีตอบคำถามอย่างมืออาชีพ 1.4 งานรับจองและยืนยันการจองห้องพัก 1) รู้ขั้นตอนการจองห้องพักผ่านระบบ PMS หรือแบบฟอร์ม และข้อกำหนดของแต่ละประเภทห้อง 1.5 งานบันทึกข้อมูลลูกค้าและการจอง 1) รู้หลักการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า การใช้งานระบบ PMS และนโยบายด้านความเป็นส่วนตัว 1.6 งานลงทะเบียนและยืนยันตัวตนลูกค้า 1) รู้ขั้นตอนการ Check-in, เอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียน และแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง 1.7 งานจัดห้องพักให้ตรงตามความต้องการลูกค้า 1) เข้าใจประเภทค่าบริการ รูปแบบการชำระเงิน และการออกใบเสร็จตามรูปแบบโรงแรม 1.8 งานสรุปยอดและออกใบเสร็จตอน Check-out 1) เข้าใจประเภทค่าบริการ รูปแบบการชำระเงิน และการออกใบเสร็จตามรูปแบบโรงแรม 1.9 งานรับข้อร้องเรียนและเสนอแนวทางแก้ไขเบื้องต้น 1) เข้าใจเทคนิคการรับมือปัญหา การสื่อสารเชิงบวก และขอบเขตหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา	6	6	12

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
2	งานรับจองห้องพัก 2.1 งานตรวจสอบห้องว่างและข้อมูลการจอง 1) รู้จักประเภทห้องพัก ราคาห้อง และเงื่อนไขในการให้บริการห้องพักในแต่ละช่วงเวลา 2.2 งานบันทึกข้อมูลลูกค้าและรายละเอียดการจอง 1) เข้าใจหลักการเก็บข้อมูลลูกค้า มาตรฐานการรักษาความลับ และการบันทึกแบบฟอร์มหรือระบบ PMS 2.3 งานตอบยืนยันการจองกับลูกค้า 1) รู้ขั้นตอนการตอบยืนยัน เช่น รูปแบบอีเมล โทรศัพท์ หรือระบบอัตโนมัติของโรงแรม 2.4 งานจัดเก็บข้อมูลการจองและออกเอกสารยืนยัน 1) เข้าใจขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล/เอกสาร และรูปแบบเอกสารยืนยันการจอง	4	4	8
3	งานลงทะเบียนเข้าพัก 3.1 งานต้อนรับลูกค้าและยืนยันข้อมูลการจอง 1) เข้าใจขั้นตอนการเช็คอิน (Check-in) เอกสารประกอบการเข้าพัก และระบบที่ใช้ในโรงแรม 3.2 งานบันทึกข้อมูลลูกค้าในระบบหรือแบบฟอร์ม 1) รู้หลักการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล การเก็บรักษาความลับ และการใช้ระบบ Front Office PMS 3.3 งานมอบกุญแจหรือคีย์การ์ด พร้อมแจ้งรายละเอียดการเข้าพัก 1) รู้ขั้นตอนการแจ้งรายละเอียด เช่น เวลาเช็คอิน บริการเพิ่มเติม และสิ่งอำนวยความสะดวก 3.4 งานประสานงานกับแผนกอื่นเพื่อเตรียมห้องพัก 1) รู้บทบาทของแผนกแม่บ้าน การตรวจสอบสถานะห้องพัก และขั้นตอนในการประสานงานภายใน	4	4	8
4	งานจัดสรรห้องพัก 4.1 งานตรวจสอบสถานะห้องพัก 1) รู้จักประเภทห้องพัก รหัสสถานะห้องในระบบ (เช่น ว่าง สะอาด ซ่อมบำรุง) และวิธีตรวจสอบ 4.2 งานจัดสรรห้องพักให้เหมาะสมกับลูกค้า 1) รู้หลักการพิจารณาความเหมาะสม เช่น จำนวนผู้เข้าพัก วิถี สัทธิพิเศษ หรือคำขอพิเศษ	6	6	12

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
	4.3 งานปรับสถานะห้องพักในระบบหลังการจัดสรร 1)รู้การจัดการสถานะห้อง เช่น "Checked-in" "Out of Order" และการอัปเดตในระบบ 4.4 งานประสานงานกับแผนกแม่บ้านหากพบห้องไม่พร้อมใช้งาน 1)รู้แนวทางการสื่อสารภายในองค์กร และบทบาทหน้าที่ของแผนกอื่นในกระบวนการเตรียมห้องพัก			
5	งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ 5.1 งานตรวจสอบค่าใช้จ่ายของลูกค้าก่อนเช็คเอาท์ 1)รู้ประเภทของค่าบริการ เช่น ค่าห้อง ค่าอาหาร ค่ามินิบาร์ ฯลฯ และวิธีบันทึกค่าใช้จ่าย 5.2 งานคำนวณยอดรวมและแจ้งยอดค่าใช้จ่าย 1)รู้วิธีรวมยอดภาษี บริการ และส่วนลดต่าง ๆ พร้อมหลักการคำนวณอย่างถูกต้อง 5.3 งานรับชำระเงินด้วยช่องทางต่าง ๆ 1)รู้จักรูปแบบการชำระเงินแต่ละประเภทและขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้อง 5.4 งานออกใบเสร็จและอัปเดตสถานะลูกค้าในระบบ 1)รู้ขั้นตอนการออกใบเสร็จ เอกสารที่เกี่ยวข้อง และสถานะลูกค้าในระบบหลังการชำระเงิน	4	4	8
6	งานให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน 6.1 งานรับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเหมาะสม 1)รู้จักประเภทข้อร้องเรียนทั่วไป เทคนิคการรับฟังอย่างตั้งใจ และวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น 6.2 งานให้ข้อมูลหรือคำชี้แจงเบื้องต้นแก่ลูกค้า 1)เข้าใจแนวทางและนโยบายของโรงแรมเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและการรับมือข้อร้องเรียน 6.3 งานเสนอแนวทางแก้ไขหรือประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้อง 1)รู้กระบวนการแก้ปัญหา แนวทางการส่งต่อปัญหา และการติดตามผลการแก้ไข	6	6	12
	ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา			
รวม		30	30	60

กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

- 1.บรรยาย/สาธิตโดยใช้ภาพและวิดีโอ
- 2.ฝึกปฏิบัติในห้องปฏิบัติการโรงแรมจำลอง
- 3.แบบฝึกหัดใบงานและงานกลุ่ม
- 4.จำลองสถานการณ์ (Role Play)
- 5.ศึกษาคูงานหรือเชิญวิทยากรจากโรงแรมจริง (ถ้ามี)

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน	10...คะแนน
แบบฝึกหัด / งานเดี่ยว/กลุ่ม	20...คะแนน
การฝึกปฏิบัติ Role Play	20...คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	10...คะแนน
สอบกลางภาค	20...คะแนน
สอบปลายภาคภาค	20...คะแนน
รวม	...100.....คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60 - 64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55 - 59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 - 54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 - 49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

- 1.PowerPoint / Infographic
- 2.วิดีโอแนะนำงานต้อนรับโรงแรม
- 3.โปรแกรมจำลองระบบจองห้อง (Fidelio / Opera หรืออื่น ๆ)
- 4.ใบงานและแบบฟอร์มโรงแรม
- 5.หนังสือ “งานส่วนหน้าโรงแรม” โดย สมาคมโรงแรมไทย
- 6.หนังสือ “Front Office Operations and Management” โดย Ahmed Ismail
- 7.คู่มือการใช้งานระบบโรงแรม (หากใช้จริง)

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

- 1.เว็บไซต์สมาคมโรงแรมไทย
- 2.วิดีโอฝึกอบรมงานส่วนหน้าโรงแรม (YouTube, MOOC)
- 3.โรงแรมในพื้นที่ (เพื่อศึกษาดูงานหรือฝึกงาน)

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 1
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 1-3
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานต้อนรับแขก (Guest Reception)	ทฤษฎี 6 ชม. ปฏิบัติ 6 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานต้อนรับแขก (Guest Reception)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

หน่วยสมรรถนะ HT-FD-1.1 ปฏิบัติงานต้อนรับแขก

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80
- 2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ
- 3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

: แบบประเมินภาคความรู้การทดสอบความสามารถการทดสอบความรู้และความสามารถที่จำเป็นจะต้องนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ตามหลักวิชาการ โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 5 ข้อ ใช้เวลาในการทดสอบ 1 ชั่วโมง (60 นาที) คิดเป็นร้อยละ 20 ของคะแนนทั้งหมด

การทดสอบความสามารถ

เป็นการทดสอบความสามารถที่เกิดจากการสะสมประสบการณ์จนเกิดความชำนาญเพียงพอ ที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและมีทัศนคติในการทำงาน ตามข้อกำหนดของมาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

- แบบฝึกการแสดงบทบาทสมมติ
- การปฏิบัติงานในสถานการณ์จำลอง (Simulation)
- การสังเกตพฤติกรรมในการให้บริการด้านความรู้

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความสามารถในการสื่อสารและต้อนรับแขกอย่างมีอาชีพ
2. มีบุคลิกภาพ มารยาท และการแสดงออกที่เหมาะสม
3. เข้าใจขั้นตอนการลงทะเบียนและให้บริการเบื้องต้น

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการต้อนรับแขก
2. รู้จักบทบาท หน้าที่ และมารยาทของพนักงานส่วนหน้า

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ฝึกฝนการพูดจาและท่าทางในการต้อนรับ
2. ปฏิบัติงานต้อนรับแขกได้ตามขั้นตอนจริงในสถานการณ์จำลอง

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. ใช้ความรู้และทักษะในสถานการณ์จำลองโรงแรม
2. ปรับใช้กับงานบริการในสาขาอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. มีความสุภาพ อ่อนน้อม
2. มีความมั่นใจและรับผิดชอบ
3. มีจิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ดี

5. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายและความสำคัญของงานต้อนรับ
2. ขั้นตอนการต้อนรับแขก (Greeting, Registration, Room Assignment, Escort)
3. บุคลิกภาพและมารยาทที่เหมาะสม
4. การใช้ภาษาไทยและอังกฤษพื้นฐานในการต้อนรับ
5. กฎระเบียบทั่วไปของโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ

1. ความหมายของงานต้อนรับแขก

งานต้อนรับแขก (Reception) คือ การให้บริการเบื้องต้นแก่ผู้มาติดต่อหรือแขกผู้มาเยือนอย่างมีมารยาท เป็นมิตร และมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการสร้างประทับใจแรกพบ การให้ข้อมูล การแนะนำ และการอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม

2. หน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ

ต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้มและความสุภาพตรวจสอบและลงทะเบียนการเข้าพักหรือการนัดหมาย

ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เช่น เส้นทาง ตารางเวลา หรือบริการต่าง ๆ ประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกหรือโทรศัพท์ ตอบคำถาม หรือโอนสายให้แผนกที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาเบื้องต้นและรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ

3. คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ

มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพ และสื่อสารได้ชัดเจนรู้จักการวางตัวและแต่งกายเหมาะสม มีความอดทนและสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้หากสามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้จะเป็นข้อได้เปรียบ

4. มารยาทที่ควรปฏิบัติ

ยืนหรือลุกขึ้นต้อนรับเมื่อมีแขกเข้ามาสทและพูดจาอย่างเคารพไม่พูดแทรกหรือขัดจังหวะผู้มาเยือน ไม่ใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวในเวลางานกล่าวคำ "ขอบคุณ" และ "ยินดีต้อนรับ" อย่างเหมาะสม

5. ความสำคัญของงานต้อนรับ

เป็นภาพลักษณ์แรกขององค์กรสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กรช่วยประสานความเข้าใจระหว่างองค์กรกับบุคคลภายนอก

6. กิจกรรมการเรียนรู้

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูผู้สอนตั้งคำถามกระตุ้นความคิด: “เคยไปโรงแรมแล้วรู้สึกประทับใจอะไรจากพนักงานต้อนรับ?”
2. เปิดวิดีโอสั้นแสดงตัวอย่างการต้อนรับแขกที่ดีและไม่ดี
3. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับนักเรียน

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. อธิบายหน้าที่และบทบาทของพนักงานต้อนรับ
2. นำเสนอขั้นตอนการต้อนรับแขกด้วย PowerPoint
3. ครูผู้สอนสาธิตการต้อนรับแขก (Greeting / Checking-in / Escort)
4. นักเรียนจับกลุ่ม ฝึกบทบาทสมมติเป็นพนักงานต้อนรับ/แขก
5. ครูผู้สอนให้ข้อเสนอแนะเป็นรายกลุ่ม พร้อมปรับปรุงการแสดง

7. สื่อการเรียนการสอน

1. วิดีโอการต้อนรับแขกจริง
2. PowerPoint ขั้นตอนการต้อนรับ
3. ใบความรู้ประกอบบทเรียน
4. แบบจำลองเคาน์เตอร์ต้อนรับ
5. ป้ายชื่อ/แบบฟอร์มลงทะเบียน/บทบาทสมมติ

8. กิจกรรมเสนอแนะ / งานที่มอบหมาย

ผู้เรียนจัดทำใบงาน และทำกิจกรรมที่กำหนดไว้

8.1 แบบฝึกหัดท้ายบทเรียนที่ 1

8.2 แบบทดสอบหลังเรียนบทเรียนที่ 1

8.3 มอบหมายให้นักเรียนเขียนบทพูดต้อนรับแขกในสถานการณ์ต่างๆ (เช่น แขกมาตรงเวลา/มาก่อนเวลา/มาตอนกลางคืน)

8.4 ส่งวิดีโอแสดงบทบาทสมมติต้อนรับแขกจากบ้าน

8.5 ให้จัดทำ Mind Map เรื่อง “ขั้นตอนการต้อนรับแขก”

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เครื่องมือประเมิน

การสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม งานจากแบบฝึกหัด คะแนนจากการทดสอบ

9.2 เกณฑ์การประเมิน

ผลรวมของคะแนนจากเครื่องมือประเมินทุกประเภทไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินผล

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียน

[illegible]

10.2 ปัญหาที่พบ

This image shows a single sheet of white paper with ten horizontal dashed lines, typical of primary school handwriting practice paper. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There is no text or other markings on the paper.

10.3 แนวทางแก้ปัญหา

[illegible]

	ใบความรู้	หน่วยที่ 1
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 1-3
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานต้อนรับแขก (Guest Reception)	ทฤษฎี 6 ชม. ปฏิบัติ 6 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานต้อนรับแขก (Guest Reception)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

หน่วยสมรรถนะ HT-FD-1.1 ปฏิบัติงานต้อนรับแขก

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80
- 2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ
- 3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

: แบบประเมินภาคความรู้การทดสอบความสามารถการทดสอบความรู้และความสามารถที่จำเป็นจะต้องนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ตามหลักวิชาการ โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 5 ข้อ ใช้เวลาในการทดสอบ 1 ชั่วโมง (60 นาที) คิดเป็นร้อยละ 20 ของคะแนนทั้งหมด

การทดสอบความสามารถ

เป็นการทดสอบความสามารถที่เกิดจากการสะสมประสบการณ์จนเกิดความชำนาญเพียงพอ ที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและมีทัศนคติในการทำงาน ตามข้อกำหนดของมาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

- แบบฝึกการแสดงบทบาทสมมติ
- การปฏิบัติงานในสถานการณ์จำลอง (Simulation)
- การสังเกตพฤติกรรมในการให้บริการด้านความรู้

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความสามารถในการสื่อสารและต้อนรับแขกอย่างมืออาชีพ
2. มีบุคลิกภาพ มารยาท และการแสดงออกที่เหมาะสม
3. เข้าใจขั้นตอนการลงทะเบียนและให้บริการเบื้องต้น

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการต้อนรับแขก
2. รู้จักบทบาท หน้าที่ และมารยาทของพนักงานส่วนหน้า

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ฝึกฝนการพูดจาและท่าทางในการต้อนรับ
2. ปฏิบัติงานต้อนรับแขกได้ตามขั้นตอนจริงในสถานการณ์จำลอง

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. ใช้ความรู้และทักษะในสถานการณ์จำลองโรงแรม
2. ปรับใช้กับงานบริการในสาขาอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. มีความสุภาพ อ่อนน้อม
2. มีความมั่นใจและรับผิดชอบ
3. มีจิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ดี

5. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายและความสำคัญของงานต้อนรับ
 2. ขั้นตอนการต้อนรับแขก (Greeting, Registration, Room Assignment, Escort)
 3. บุคลิกภาพและมารยาทที่เหมาะสม
 4. การใช้ภาษาไทยและอังกฤษพื้นฐานในการต้อนรับ
 5. กฎระเบียบทั่วไปของโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ
1. ความหมายของงานต้อนรับแขก

งานต้อนรับแขก (Guest Reception) คือ กระบวนการให้การต้อนรับผู้มาติดต่อหรือผู้มาใช้บริการอย่างมืออาชีพ โดยเน้นการให้บริการที่สุภาพ รวดเร็ว เป็นมิตร และสร้างความประทับใจแรกแก่ผู้มาเยือน ทั้งในบริบทของ โรงแรม สำนักงาน หรือกิจกรรมพิเศษ

2. จุดประสงค์ของงานต้อนรับ

สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่แขกแสดงถึงภาพลักษณ์และมาตรฐานขององค์กรอำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อประสานงานระหว่างแขกกับหน่วยงานภายในองค์กร

3. หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก

ต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้มและความสุภาพสอบถามและตรวจสอบวัตถุประสงค์การมาเยือนแนะนำสถานที่บริการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องจัดการเอกสารการเข้าเยี่ยมหรือการลงทะเบียนแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ทราบเมื่อแขกมาถึงดูแลความเรียบร้อยของพื้นที่ต้อนรับรับโทรศัพท์และให้ข้อมูลเบื้องต้น

4. มารยาทและการวางตัวที่ดีของพนักงานต้อนรับ

ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ นอบน้อมแต่งกายสะอาด เรียบร้อย และเหมาะสมพุดจาชัดเจน ไม่พุดเสียงดังหรือหยาบคายใส่ใจรายละเอียดและให้บริการอย่างเต็มใจไม่แสดงความรำคาญ หรืออารมณ์ไม่พึงประสงค์ต่อแขก

5. ทักษะที่จำเป็นในงานต้อนรับ

ทักษะการสื่อสาร: ฟัง พุด อ่าน เขียน ได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะภาษาไทยและภาษาอังกฤษมนุษยสัมพันธ์: รู้จักเข้าสังคมและปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเคารพการจัดการเวลา: บริหารเวลาการรับแขกหลายรายอย่างมีระบบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้: เช่น แขกมาไม่ตรงเวลา, บุคคลที่นัดไม่อยู่ใช้ระบบสำนักงานหรือโปรแกรมรับแขกได้

6. ประเภทของงานต้อนรับ (ตามสถานที่)

สถานที่ ลักษณะของงานต้อนรับ

โรงแรม เช็กอิน/เช็กเอาท์, แนะนำบริการ, ดูแลสัมภาระ

สำนักงาน ตรวจสอบการนัดหมาย, แจกบัตรผ่าน, ประสานภายใน

งานอีเวนต์ ลงทะเบียน, แจกเอกสาร, แนะนำสถานที่นั่ง

สนามบิน รับรองแขก VIP, ตรวจสอบรายชื่อ, นำทาง

7. ความสำคัญของงานต้อนรับแขก

เป็น "ด่านหน้า" ที่สะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรมีบทบาทในการสร้างความประทับใจแรก (First Impression) ส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าเป็นศูนย์กลางข้อมูลเบื้องต้นของสถานที่หรือองค์กร

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำชี้แจง ให้นักศึกษาเขียนตอบคำถามตามความเข้าใจจากบทเรียน ตอบให้ครบถ้วน มีเหตุผล และสามารถยกตัวอย่างประกอบได้ ใช้ภาษาที่เหมาะสมทางวิชาชีพ มีความสุภาพ ชัดเจน และถูกต้องตามหลักการ

ข้อที่ 1 อธิบายขั้นตอนการให้บริการของพนักงานต้อนรับตั้งแต่แขกเดินทางมาถึงโรงแรมจนถึงเข้าห้องพัก

ข้อที่ 2 พนักงานต้อนรับที่ดีควรมีคุณลักษณะและบุคลิกภาพอย่างไร จงอธิบายและยกตัวอย่างประกอบ

ข้อที่ 3 จงอธิบายความสำคัญของการลงทะเบียนเข้าพัก (Guest Registration) และสิ่งที่ควรระมัดระวังในการบันทึกข้อมูลของแขก

ข้อที่ 4 จงอธิบายวิธีการจัดการเมื่อลูกค้า walk-in (ลูกค้าที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า) เดินเข้ามาขอเข้าพัก

ข้อที่ 5 สมมติว่าท่านเป็นพนักงานต้อนรับและพบว่าแขกไม่พอใจในห้องพักที่ได้รับ ท่านจะจัดการปัญหานี้อย่างไรให้เกิดความประทับใจแก่แขก

7. เอกสารอ้างอิง

1. วิดีโอการต้อนรับแขกจริง
2. PowerPoint ขั้นตอนการต้อนรับ
3. ใบความรู้ประกอบบทเรียน
4. แบบจำลองเคาน์เตอร์ต้อนรับ
5. ป้ายชื่อ/แบบฟอร์มลงทะเบียน/บทบาทสมมติ

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำชี้แจง ให้นักศึกษาเขียนตอบคำถามตามความเข้าใจจากบทเรียน ตอบให้ครบถ้วน มีเหตุผล และสามารถยกตัวอย่างประกอบได้ ใช้ภาษาที่เหมาะสมทางวิชาชีพ มีความสุภาพ ชัดเจน และถูกต้องตามหลักการ

ข้อที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการของพนักงานต้อนรับมีดังนี้:

- ตอบ**
- 1.ต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้ม กล่าวคำทักทายอย่างสุภาพ
 - 2.ตรวจสอบการจองหรือข้อมูลแขก
 - 3.ขอเอกสารประจำตัวเพื่อใช้ในการลงทะเบียน
 - 4.กรอกข้อมูลในใบลงทะเบียนแขก (Registration Card)
 - 5.เสนอข้อมูลเกี่ยวกับห้องพักและบริการต่าง ๆ ของโรงแรม
 - 6.มอบกุญแจหรือ Key card พร้อมอธิบายเส้นทางไปยังห้องพัก
 - 7.ประสานงานกับ Bellboy เพื่อช่วยยกสัมภาระ
 - 8.กล่าวคำขอบคุณและอวยพรให้แขกเข้าพักอย่างมีความสุข

ข้อที่ 2 คุณลักษณะและบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับที่ดี ได้แก่

- ตอบ**
- 1.มีความสุขภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 2.พูดจาชัดเจน น้ำเสียงนุ่มนวล
 - 3.แต่งกายเรียบร้อย ถูกระเบียบ
 - 4.มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
 - 5.รู้จักควบคุมอารมณ์ ยิ้มแย้มในสถานการณ์ตึงเครียด

ตัวอย่าง: หากแขกมาถึงก่อนเวลาเช็คอิน พนักงานควรแสดงความเต็มใจที่จะจัดหาห้องให้เร็วที่สุด หรือเสนอให้นั่งพัก พร้อมเครื่องดื่มต้อนรับ

ข้อที่ 3 ความสำคัญของการลงทะเบียนเข้าพัก

- ตอบ**
- 1.เป็นหลักฐานในการใช้บริการ
 - 2.ใช้ในการยืนยันตัวตนของผู้เข้าพัก
 - 3.ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการบริการในอนาคต
 - 4.สิ่งที่ควรระมัดระวัง:
 - 5.ตรวจสอบชื่อ-นามสกุล และหมายเลขบัตรประชาชน/หนังสือเดินทางให้ถูกต้อง
 - 6.ห้ามเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของแขกแก่บุคคลภายนอก
 - 7.จัดเก็บข้อมูลให้ปลอดภัย และรักษาความลับ

ข้อที่ 4 ขั้นตอนการจัดการลูกค้า walk-in:

- ตอบ**
- 1.ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพ
 - 2.ตรวจสอบห้องพักว่าง ณ เวลานั้น
 - 3.แจ้งประเภทและราคาห้องพัก
 - 4.เสนอทางเลือกอื่นหากไม่มีห้องพักว่าง เช่น โรงแรมในเครือ
 - 5.หากลูกค้าตกลงเข้าพัก ดำเนินการลงทะเบียนและรับชำระเงิน
 - 6.พาแขกไปยังห้องพักอย่างมีอาชีพ

ข้อที่ 5 แนวทางการจัดการเมื่อแขกไม่พอใจห้องพัก

- ตอบ**
- 1.รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ ไม่ขัดจังหวะ
 - 2.กล่าวขอโทษด้วยความจริงใจ
 - 3.ตรวจสอบห้องอื่นที่สามารถเปลี่ยนให้ได้
 - 4.เสนอทางเลือก เช่น เปลี่ยนห้อง / ส่วนลด / บริการเสริม
 - 5.ดำเนินการให้รวดเร็ว พร้อมกล่าวขอบคุณที่แขกแจ้งปัญหา
 - 6.ติดตามผลว่าห้องใหม่เป็นที่น่าสนใจหรือไม่

	ใบกิจกรรมที่ 2	หน่วยที่ 1
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 1-3
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานต้อนรับแขก (Guest Reception)	ทฤษฎี 6 ชม. ปฏิบัติ 6 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานต้อนรับแขก (Guest Reception)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

หน่วยสมรรถนะ HT-FD-1.1 ปฏิบัติงานต้อนรับแขก

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80
- 2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ
- 3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

: แบบประเมินภาคความรู้การทดสอบความสามารถการทดสอบความรู้และความสามารถที่จำเป็นจะต้องนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ตามหลักวิชาการ โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 5 ข้อ ใช้เวลาในการทดสอบ 1 ชั่วโมง (60 นาที) คิดเป็นร้อยละ 20 ของคะแนนทั้งหมด

การทดสอบความสามารถ

เป็นการทดสอบความสามารถที่เกิดจากการสะสมประสบการณ์จนเกิดความชำนาญเพียงพอ ที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและมีทัศนคติในการทำงาน ตามข้อกำหนดของมาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

- แบบฝึกการแสดงบทบาทสมมติ
- การปฏิบัติงานในสถานการณ์จำลอง (Simulation)
- การสังเกตพฤติกรรมในการให้บริการด้านความรู้

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความสามารถในการสื่อสารและต้อนรับแขกอย่างมืออาชีพ
2. มีบุคลิกภาพ มารยาท และการแสดงออกที่เหมาะสม
3. เข้าใจขั้นตอนการลงทะเบียนและให้บริการเบื้องต้น

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการต้อนรับแขก
2. รู้จักบทบาท หน้าที่ และมารยาทของพนักงานส่วนหน้า

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ฝึกฝนการพูดจาและท่าทางในการต้อนรับ
2. ปฏิบัติงานต้อนรับแขกได้ตามขั้นตอนจริงในสถานการณ์จำลอง

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. ใช้ความรู้และทักษะในสถานการณ์จำลองโรงแรม
2. ปรับใช้กับงานบริการในสาขาอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. มีความสุภาพ อ่อนน้อม
2. มีความมั่นใจและรับผิดชอบ
3. มีจิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ดี

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

1. เคา์นเตอร์ต้อนรับจำลอง
2. แบบฟอร์มลงทะเบียนแขก (Registration Card)
3. ปากกา / สมุดจด
4. โทรศัพท์สำนักงาน
5. ป้ายชื่อ / Uniform
6. Key card หรือกุญแจห้องพักร์จำลอง
7. ตัวอย่างเมนู Welcome drink หรือ Brochure โรงแรม

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

- 1.ครูอธิบายหน้าที่ของพนักงานต้อนรับและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง
- 2.นักเรียนแบ่งกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3-4 คน
- 3.นักเรียนแต่ละกลุ่มศึกษาหน้าที่ของอุปกรณ์ต่าง ๆ
- 4.ฝึกปฏิบัติการจำลองสถานการณ์ “แขกเข้าพักที่โรงแรม” โดยมีบทบาท
 - แขก
 - พนักงานต้อนรับ
 - Bellboy
- 5.ให้แต่ละกลุ่มผลัดกันปฏิบัติ และบันทึกข้อสังเกต
- 6.ครูให้คำแนะนำและสรุปความรู้

7. สรุปและอภิปราย

- 1.นักเรียนร่วมกันอภิปรายว่าอุปกรณ์ใดสำคัญที่สุดในการต้อนรับแขก และเพราะเหตุใด
- 2.นักเรียนสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบในระหว่างปฏิบัติงาน เช่น การสื่อสาร / ความไม่พร้อมของอุปกรณ์
- 3.ครูตั้งคำถามชวนคิด เช่น ถ้าคอมพิวเตอร์เสีย จะมีวิธีรับแขกอย่างไร หากแขกลืมเอกสารจะอย่างไร
- 4.ครูสรุปแนวปฏิบัติที่ถูกต้องและเป็นมืออาชีพ

8. การประเมินผล

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนเต็ม
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม	5 คะแนน
ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ	5 คะแนน
ความถูกต้องในการปฏิบัติตามขั้นตอน	5 คะแนน
การแสดงบทบาทสมมุติอย่างมืออาชีพ	5 คะแนน
การอภิปรายและสะท้อนความคิดเห็น	5 คะแนน
รวม	25 คะแนน

9. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

หนังสือ “การปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม” โดย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
วิดีโอการฝึกปฏิบัติงาน Front Office ในโรงแรมจริง (YouTube/ThaiHotelTraining)
เว็บไซต์โรงแรมระดับสากล เช่น www.marriott.com หรือ www.hyatt.com เพื่อดูระบบงานต้อนรับจริง

ใบกิจกรรม ที่ 2

(ตอบคำถามต่อไปนี้เป็นรายกลุ่ม)

คำชี้แจง: ให้นักเรียนร่วมกันอภิปรายและบันทึกคำตอบตามจริงจากกิจกรรมจำลองสถานการณ์

1. อธิบายหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรมนี้

2. ระบุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานต้อนรับที่พบในกิจกรรม พร้อมอธิบายหน้าที่ของอุปกรณ์แต่ละชิ้น

3. ในสถานการณ์จำลอง กลุ่มของคุณพบปัญหาใดในการให้บริการแขก และมีแนวทางการแก้ไขอย่างไร

4. จากบทบาทที่ได้รับ (แขก / พนักงานต้อนรับ / Bellboy) คุณได้เรียนรู้อะไรบ้างเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

5. สรุปข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของกลุ่มคุณในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 2
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 4-5
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานรับจองห้องพัก	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานรับจองห้องพัก		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

รหัสสมรรถนะ HT-FD-2.1: รับจองห้องพัก (Reservations Handling)

รหัสสมรรถนะ HT-FD-2.2: ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริหารงานจอง

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80

2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ

3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

1.Reservation Agent (เจ้าหน้าที่รับจอง)

2.Front Office Agent (พนักงานส่วนหน้า)

3.Hotel Call Center

การทดสอบความสามารถ:

1.แบบฝึกการรับจองห้องพักในสถานการณ์จำลอง

2.ปฏิบัติการใช้งานแบบฟอร์ม/โปรแกรมจำลอง PMS

3.การสนทนาสื่อสารรับจองเป็นภาษาอังกฤษเบื้องต้น

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความสามารถในการรับข้อมูลและบันทึกการจอง
2. ทักษะการจัดการข้อมูลลูกค้าและการใช้ระบบ
3. การสื่อสารกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจหลักการรับจองห้องพัก
2. ทราบประเภทการจอง ช่องทางการจอง และข้อมูลที่ต้องบันทึก

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ปฏิบัติงานรับจองผ่านแบบฟอร์มและระบบคอมพิวเตอร์
2. เขียนและพูดได้ต่อการจองได้ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. ประยุกต์ใช้ทักษะการรับจองในงานบริการจริงหรือสถานการณ์จำลอง
2. เตรียมพร้อมเข้าสู่งานจองห้องพักในโรงแรมหรือระบบ OTA

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. รอบคอบในการตรวจสอบข้อมูล
2. มีความอดทน และมีจิตบริการ
3. ทำงานเป็นระบบและรับผิดชอบต่องาน

5. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายและความสำคัญของการรับจองห้องพัก
2. ประเภทของการจอง: เดี่ยว / หมู่คณะ / จองตรง / ผ่านเอเจนซี่
3. ช่องทางการจอง: โทรศัพท์ / อีเมล / OTA / Walk-in
4. ข้อมูลที่ต้องใช้ในการรับจอง
5. การกรอกแบบฟอร์มการจอง
6. ระบบการจัดเก็บข้อมูลการจอง (Manual/PMS)
7. การยืนยัน/ยกเลิก/เปลี่ยนแปลงการจอง
8. ภาษาอังกฤษพื้นฐานในการรับจอง

1. ความหมายของงานรับจองห้องพัก

งานรับจองห้องพัก (Room Reservation) คือ การจัดการเกี่ยวกับการจองห้องพักล่วงหน้าสำหรับลูกค้าที่ต้องการเข้าพักในโรงแรมหรือที่พัก เพื่อให้มั่นใจว่ามีห้องว่างตามความต้องการของลูกค้าในช่วงเวลาที่กำหนด

2. รูปแบบการจองห้องพัก

การจองทางโทรศัพท์: ลูกค้าโทรมาเพื่อสอบถามข้อมูลและจองห้องพักผ่านเว็บไซต์/แอปพลิเคชันของโรงแรม การจองผ่านอีเมล การจองผ่านเอเจนซีหรือบริษัททัวร์ การจองผ่านเว็บไซต์ตัวกลาง (OTA) เช่น Booking.com, Agoda, Expedia

3. ขั้นตอนการรับจองห้องพัก

สอบถามข้อมูลลูกค้าวันที่เข้าพักและวันที่ออกจำนวนผู้เข้าพักประเภทห้องพักที่ต้องการความต้องการพิเศษ (เช่น เตียงเสริม, ห้องปลอดบุหรี่) ตรวจสอบห้องว่างเช็กในระบบว่ามีห้องว่างหรือไม่ตามวันที่ลูกค้าต้องการยืนยันราคาห้องพักและเงื่อนไขแจ้งราคาต่อคืน รวมถึงภาษีและค่าบริการเงื่อนไขการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงการจองบันทึกการจองลงในระบบลงรายละเอียดการจองในโปรแกรมหรือสมุดบันทึกแจ้งเลขที่การจองให้ลูกค้า (Booking ID) ส่งอีเมลหรือเอกสารยืนยันการจองแจ้งรายละเอียดการจองและเงื่อนไขต่าง ๆ

4. ข้อมูลที่ต้องใช้ในการจอง

ชื่อ-นามสกุลของผู้จองเบอร์ติดต่อ / อีเมลวันที่เข้าพักและวันเช็คเอาท์จำนวนคืนที่เข้าพักประเภทห้องพักวิธีการชำระเงิน (บางแห่งอาจให้วางมัดจำ)

5. คุณสมบัติของพนักงานรับจอง

มีทักษะในการสื่อสารที่ดีมีความละเอียดรอบคอบในการบันทึกข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์/ระบบจองได้อย่างคล่องแคล่วมีใจรักบริการ และสามารถให้ข้อมูลอย่างชัดเจนมีความรู้เกี่ยวกับโปรโมชั่น ห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม

6. ความสำคัญของงานรับจอง

เป็นจุดเริ่มต้นของประสบการณ์เข้าพักของลูกค้าช่วยให้โรงแรมสามารถวางแผนการใช้ห้องพักได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างรายได้ล่วงหน้าให้โรงแรมป้องกันปัญหาห้องพักไม่เพียงพอหรือการจองซ้อน

6. กิจกรรมการเรียนรู้

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- กระตุ้นด้วยคำถาม: “คุณเคยจองโรงแรมด้วยวิธีใดบ้าง?”
- ครูฉายคลิปวิดีโอการรับจองห้องพักจากสถานการณ์จริง
- เปิดให้ผู้เรียนแชร์ประสบการณ์การจองโรงแรม

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. บรรยายเรื่องประเภทและช่องทางการจอง
2. อธิบายข้อมูลที่จำเป็นในการการจอง
3. แจกแบบฟอร์มการจอง – อธิบายส่วนประกอบ
4. ฝึกกรอกแบบฟอร์มจองจากใบคำสั่ง (Scenario)
5. ฝึกบทบาทสมมติการรับโทรศัพท์จองห้องพัก (ภาษาไทย/อังกฤษ)
6. สาธิตการใช้ระบบจำลอง PMS หรือ Spreadsheet
7. นักเรียนฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนการจองจริง

7. สื่อการเรียนการสอน

1. คลิปวิดีโอตัวอย่างการจอง
2. ใบความรู้ / แบบฟอร์มการจอง
3. สคริปต์บทพูดภาษาอังกฤษ
4. โปรแกรม Spreadsheet หรือ PMS จำลอง
5. กระดานและภาพประกอบขั้นตอนการจอง

8. กิจกรรมเสนอแนะ / งานที่มอบหมาย

ผู้เรียนจัดทำใบงาน และทำกิจกรรมที่กำหนดไว้

1. เขียนสคริปต์การจองห้องพักภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่กำหนด
2. อัดวิดีโอการสนทนา (Role Play) การจองห้องพัก
3. จัดทำแบบฟอร์มการจองในรูปแบบของตนเอง

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เครื่องมือประเมิน

การสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม งานจากแบบฝึกหัด คะแนนจากการทดสอบ

9.2 เกณฑ์การประเมิน

ผลรวมของคะแนนจากเครื่องมือประเมินทุกประเภทไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินผล

ด้านที่ประเมิน	วิธีการประเมิน	เครื่องมือที่ใช้
ความรู้	แบบทดสอบหลังเรียน	แบบทดสอบปรนัย 10 ข้อ
ทักษะ	การกรอกแบบฟอร์ม / การจองจริง	Rubric / Checklist
การใช้ภาษา	สนทนาการจองภาษาอังกฤษ	Rubric
คุณลักษณะ	การสังเกตพฤติกรรม	แบบสังเกต

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10.2 ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10.3 แนวทางแก้ปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 2
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 4-5
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานรับจองห้องพัก	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานรับจองห้องพัก		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

รหัสสมรรถนะ HT-FD-2.1: รับจองห้องพัก (Reservations Handling)

รหัสสมรรถนะ HT-FD-2.2: ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริหารงานจอง

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80

2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ

3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

- 1.Reservation Agent (เจ้าหน้าที่รับจอง)
- 2.Front Office Agent (พนักงานส่วนหน้า)
- 3.Hotel Call Center

การทดสอบความสามารถ:

- 1.แบบฝึกการรับจองห้องพักในสถานการณ์จำลอง
- 2.ปฏิบัติการใช้งานแบบฟอร์ม/โปรแกรมจำลอง PMS
- 3.การสนทนาสื่อสารรับจองเป็นภาษาอังกฤษเบื้องต้น

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความสามารถในการรับข้อมูลและบันทึกการจอง
2. ทักษะการจัดการข้อมูลลูกค้าและการใช้ระบบ
3. การสื่อสารกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจหลักการรับจองห้องพัก
2. ทราบประเภทการจอง ช่องทางการจอง และข้อมูลที่ต้องบันทึก

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ปฏิบัติงานรับจองผ่านแบบฟอร์มและระบบคอมพิวเตอร์
2. เขียนและพูดได้ตอบการจองได้ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. ประยุกต์ใช้ทักษะการรับจองในงานบริการจริงหรือสถานการณ์จำลอง
2. เตรียมพร้อมเข้าสู่งานจองห้องพักในโรงแรมหรือระบบ OTA

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. รอบคอบในการตรวจสอบข้อมูล
2. มีความอดทน และมีจิตบริการ
3. ทำงานเป็นระบบและรับผิดชอบต่องาน

5. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายและความสำคัญของการรับจองห้องพัก
2. ประเภทของการจอง: เดี่ยว / หมู่มาก / จองตรง / ผ่านเอเจนซี่
3. ช่องทางการจอง: โทรศัพท์ / อีเมล / OTA / Walk-in
4. ข้อมูลที่ต้องใช้ในการรับจอง
5. การกรอกแบบฟอร์มการจอง
6. ระบบการจัดเก็บข้อมูลการจอง (Manual/PMS)
7. การยืนยัน/ยกเลิก/เปลี่ยนแปลงการจอง
8. ภาษาอังกฤษพื้นฐานในการรับจอง

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำชี้แจง ให้นักเรียนศึกษาความรู้เกี่ยวกับงานรับจองห้องพัก แล้วตอบคำถามแบบอัตนัยต่อไปนี้อย่างละเอียด ชัดเจน และใช้ภาษาของตนเอง โดยอ้างอิงจากความรู้ในบทเรียน หรือจากประสบการณ์ที่ได้รับในการฝึกปฏิบัติ

คำถามที่ 1: อธิบายขั้นตอนการรับจองห้องพักตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด

คำถามที่ 2: อธิบายความแตกต่างระหว่างการจองแบบมีหลักประกัน (Guaranteed Reservation) และแบบไม่มีหลักประกัน (Non-Guaranteed Reservation)

คำถามที่ 3: ยกตัวอย่างปัญหาที่พบบ่อยในการรับจองห้องพัก และแนวทางแก้ไขอย่างเหมาะสม

คำถามที่ 4: คุณสมบัติของพนักงานรับจองห้องพักที่ดีควรมีอะไรบ้าง พร้อมอธิบายเหตุผล

คำถามที่ 5: จำลองสถานการณ์ลูกค้าโทรมาจองห้องพักเป็นภาษาอังกฤษ คุณจะดำเนินการและโต้ตอบอย่างไร

7. สื่อการเรียนการสอน

- 1.หนังสือเรียนวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) พ.ศ. 2567
- 2.มาตรฐานการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม จากสมาคมโรงแรมไทย
- 3.คู่มือการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับและพนักงานรับจองห้องพัก (Front Office & Reservation Staff Manual)
- 4.เว็บไซต์ ThaiHotelAssociation.org และโรงแรมตัวอย่าง เช่น Marriott, Centara, The Emerald
- 5.บันทึกการสังเกตและฝึกปฏิบัติของนักเรียนในการจำลองสถานการณ์จริงในชั้นเรียน

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำชี้แจง ให้นักเรียนศึกษาความรู้เกี่ยวกับงานรับจองห้องพัก แล้วตอบคำถามแบบอัตนัยต่อไปนี้อย่างละเอียด ชัดเจน และใช้ภาษาของตนเอง โดยอ้างอิงจากความรู้ในบทเรียน หรือจากประสบการณ์ที่ได้รับในการฝึกปฏิบัติ

คำตอบที่ 1: ขั้นตอนการรับจองห้องพักประกอบด้วย

- 1.รับข้อมูลจากลูกค้า เช่น ชื่อ เบอร์โทร วันที่เข้าพัก จำนวนคืน ประเภทห้อง
- 2.ตรวจสอบห้องว่างในระบบ
- 3.ยืนยันราคาและข้อมูลการเข้าพัก
- 4.ลงข้อมูลในระบบหรือบันทึกเอกสาร
- 5.ส่งหมายเลขการจองหรือหลักฐานยืนยันให้ลูกค้า
- 6.เตรียมข้อมูลไว้สำหรับวันเข้าพัก

คำตอบที่ 2: การจองแบบมีหลักประกัน : ลูกค้าชำระเงินล่วงหน้าหรือใช้บัตรเครดิต โรงแรมจะเก็บห้องไว้จนถึงเวลาที่ลูกค้ามาถึง

การจองแบบไม่มีหลักประกัน: ลูกค้ายังไม่ชำระเงิน โรงแรมอาจปล่อยห้องให้ผู้อื่นหากลูกค้าไม่มาในเวลาที่กำหนด

คำตอบที่ 3: ปัญหา:

- 1.ลูกค้าจองซ้ำ
 - 2.ข้อมูลไม่ครบ
 - 3.ระบบผิดพลาด
- แนวทางแก้ไข:
- 1.ตรวจสอบและทวนข้อมูล
 - 2.ใช้ระบบจัดการห้องอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 3.กำหนดนโยบายการยืนยันการจอง

คำตอบที่ 4: คุณสมบัติ:

- 1.สุภาพ
- 2.รอบคอบ
- 3.สื่อสารได้ดี
- 4.ใช้คอมพิวเตอร์เป็น

เหตุผล: งานต้องใช้ความแม่นยำในการบันทึกข้อมูลและการตอบคำถามลูกค้า

คำตอบที่ 5: ตัวอย่างการโต้ตอบ:

“Good morning, this is Hotel Sunshine. May I help you?”

“Sure, may I have your name please?”

“What type of room would you like?”

“May I confirm your check-in and check-out dates?”

“Your reservation has been confirmed. Thank you.”

	ใบกิจกรรมที่2	หน่วยที่ 2
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 3-6
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานรับจองห้องพัก	ทฤษฎี 2 ชม. ปฏิบัติ 2 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานรับจองห้องพัก		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

รหัสสมรรถนะ HT-FD-2.1: รับจองห้องพัก (Reservations Handling)

รหัสสมรรถนะ HT-FD-2.2: ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริหารงานจอง

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80

2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ

3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

- 1.Reservation Agent (เจ้าหน้าที่รับจอง)
- 2.Front Office Agent (พนักงานส่วนหน้า)
- 3.Hotel Call Center

การทดสอบความสามารถ:

- 1.แบบฝึกการรับจองห้องพักในสถานการณ์จำลอง
- 2.ปฏิบัติการใช้งานแบบฟอร์ม/โปรแกรมจำลอง PMS
- 3.การสนทนาสื่อสารรับจองเป็นภาษาอังกฤษเบื้องต้น

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความสามารถในการรับข้อมูลและบันทึกการจอง
2. ทักษะการจัดการข้อมูลลูกค้าและการใช้ระบบ
3. การสื่อสารกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจหลักการรับจองห้องพัก
2. ทราบประเภทการจอง ช่องทางการจอง และข้อมูลที่ต้องบันทึก

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ปฏิบัติงานรับจองผ่านแบบฟอร์มและระบบคอมพิวเตอร์
2. เขียนและพูดได้ต่อการจองได้ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. ประยุกต์ใช้ทักษะการรับจองในงานบริการจริงหรือสถานการณ์จำลอง
2. เตรียมพร้อมเข้าสู่งานจองห้องพักในโรงแรมหรือระบบ OTA

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. รอบคอบในการตรวจสอบข้อมูล
2. มีความอดทน และมีจิตบริการ
3. ทำงานเป็นระบบและรับผิดชอบต่องาน

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

1. แบบฟอร์มการรับจองห้องพัก
2. โทรศัพท์จำลอง หรือแอป Line / Call Simulation
3. คอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กสำหรับจำลองระบบจอง
4. ใบงานประกอบการเรียน
5. กระดาษ ปากกา หรือแฟ้มบันทึกข้อมูล
6. โต๊ะจำลองเคาน์เตอร์ Front Office

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

1. ครูอธิบายบทบาทหน้าที่ของพนักงานรับจองห้องพัก และขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2. นักเรียนศึกษาตัวอย่างแบบฟอร์มการจองห้องพัก และการจดบันทึกข้อมูล
3. ครูแบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 2 คน (1 คนเป็นพนักงาน / 1 คนเป็นลูกค้า)
4. ฝึกบทสนทนาในสถานการณ์จำลอง เช่น โทรศัพท์จองห้อง / walk-in booking
5. นักเรียนสลับบทบาทและทำแบบฝึกตามสถานการณ์
6. ตัวแทนกลุ่มนำเสนอผลการจำลองสถานการณ์ต่อชั้นเรียน

8. สรุปและอภิปราย

1. นักเรียนร่วมอภิปรายเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการสื่อสาร
2. ถามตอบเกี่ยวกับการใช้ข้อมูล การตั้งคำถามกับลูกค้า
3. ถอดบทเรียนจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมรับข้อเสนอแนะจากครูผู้สอน

9. การประเมินผล

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนเต็ม
ความเข้าใจในขั้นตอนการจองห้องพัก	10
การใช้แบบฟอร์มหรือข้อมูลได้ถูกต้อง	10
ทักษะการพูดและการสื่อสาร	10
ความร่วมมือในกลุ่ม	5
การสะท้อนความคิดเห็นและอภิปราย	5
รวม	40 คะแนน

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

- 1.หนังสือเรียนหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม (สอศ. หลักสูตร 2567)
- 2.คู่มือปฏิบัติงาน Front Office – Thai Hotels Association
- 3.ตัวอย่างแบบฟอร์มใบรับจองห้องพักจากโรงแรมจริง

แบบฝึกประกอบกิจกรรมที่ 2

สถานการณ์สมมติ: ลูกค้าชื่อ นายสมชาย ทองดี โทรมาจองห้องพักแบบ Deluxe Room สำหรับ 2 คน เข้าพักวันที่ 15 มิถุนายน – 17 มิถุนายน (2 คืน) ต้องการเตียงเดี่ยว ต้องการเช็คอินเวลา 14.00 น. และขออาหารเช้าเพิ่ม 2 ชุด

- 1.คำถามสำหรับพนักงานรับจอง:
- 2.ท่านจะสอบถามข้อมูลลูกค้าอย่างไรบ้าง?
- 3.จะบันทึกข้อมูลการจองในรูปแบบฟอร์มอย่างไร?
- 4.จะสรุปรายละเอียดให้ลูกค้าก่อนยืนยันการจองอย่างไร?

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 3
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 6-7
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in Process)	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in Process)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

รหัสสมรรถนะ HT-FD-3.1: การลงทะเบียนเข้าพัก (Registration)

รหัสสมรรถนะ HT-FD-1.2: การต้อนรับและบริการแขก

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80
- 2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ
- 3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Agent)
2. พนักงานลงทะเบียน (Receptionist)
3. พนักงานบริการลูกค้าโรงแรม (Customer Service)

การทดสอบความสามารถ:

1. ฝึกบทบาทสมมติการรับแขกเข้าพัก
2. ฝึกกรอกแบบฟอร์มการลงทะเบียน
3. การพูดต้อนรับแขกเป็นภาษาไทยและอังกฤษ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความสามารถในการรับข้อมูลแขกและลงทะเบียน
2. ทักษะการจัดการเอกสารและใช้ระบบ
3. การให้บริการด้วยบุคลิกภาพและท่าทีที่เหมาะสม

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจขั้นตอนและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียน
2. ทราบข้อควรระวัง เช่น การตรวจสอบบัตรประชาชน การยืนยันประเภทห้อง

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ปฏิบัติงานลงทะเบียนในสถานการณ์จำลองได้ถูกต้อง
2. ใช้ภาษาในการต้อนรับและสอบถามข้อมูลแขกได้อย่างมีอาชีพ

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. ประยุกต์ทักษะการลงทะเบียนในสถานการณ์จริงหรือฝึกงาน
2. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าขณะให้บริการลงทะเบียน

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. ความรอบคอบและใส่ใจรายละเอียด
2. มีมารยาทในการให้บริการ
3. ซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบในงานบริการ

5. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของการลงทะเบียนเข้าพัก
2. ขั้นตอนการลงทะเบียน (Check-in Process)
3. แบบฟอร์มลงทะเบียนและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
4. ข้อมูลสำคัญ: วันเข้าพัก / จำนวนคน / รูปแบบการจอง / ประเภทห้อง / เอกสารยืนยัน
5. มารยาทในการให้บริการ
6. การใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษในการให้บริการ
7. สถานการณ์จำลอง เช่น แขกไม่มีการจอง, แขกต่างชาติ, แขกมาเช็คอินผิดเวลา

1. ความหมายของการลงทะเบียนเข้าพัก

การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) คือ กระบวนการต้อนรับและลงทะเบียนผู้เข้าพักเมื่อเดินทางมาถึงที่พักอย่างเป็นทางการ โดยมีการตรวจสอบข้อมูล ยืนยันการจอง ชำระเงิน (ถ้ายังไม่ได้ชำระ) และมอบกุญแจหรือคีย์การ์ดให้ลูกค้า พร้อมแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในที่พัก

2. ขั้นตอนของการลงทะเบียนเข้าพัก

ต้อนรับแขกอย่างสุภาพกล่าวทักทายด้วยรอยยิ้ม เช่น “ยินดีต้อนรับค่ะ/ครับ” สอบถามชื่อเพื่อค้นหาข้อมูลการจอง ตรวจสอบการจอง ตรวจสอบรายละเอียดการจองในระบบ เช่น ชื่อ, วันที่เข้าพัก, ประเภทห้องยืนยันว่าตรงกับข้อมูลของแขกขอเอกสารระบุตัวตนขอสำเนาบัตรประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีลูกค้าต่างชาติ)

ถ่ายเอกสารหรือสแกนไว้เป็นหลักฐานขอให้เซ็นชื่อในใบลงทะเบียนเข้าพัก (Registration Form) ลูกค้าเซ็นรับทราบเงื่อนไขการเข้าพักเก็บเอกสารไว้ในระบบหรืองานทะเบียนชำระเงิน (ถ้ายังไม่ได้ชำระเต็มจำนวน) อาจเป็นเงินสด, บัตรเครดิต หรือการมัดจำประกันความเสียหายมอบกุญแจหรือคีย์การ์ดแจ้งหมายเลขห้อง และชั้นสอนวิธีใช้คีย์การ์ด (ถ้ามี) แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น เวลาอาหารเช้า, ฟิตเนส, สระว่ายน้ำ, Wi-Fi, การเช็คเอาท์ส่งแขกไปยังห้องพักอาจมีเจ้าหน้าที่พาไปหรือชี้ทาง พร้อมอวยพร เช่น “ขอให้มีความสุขกับการเข้าพักนะคะ/ครับ”

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียน

ใบลงทะเบียนเข้าพัก (Registration Card) สำเนาบัตรประชาชนหรือพาสปอร์ตใบเสร็จหรือใบยืนยันการชำระเงินแบบฟอร์มข้อมูลเพิ่มเติม (เช่น แบบฟอร์ม COVID-19 หรือข้อมูลเที่ยวบิน)

4. คุณสมบัติของพนักงานเช็คอิน

มีบุคลิกภาพดี สุภาพ และมีใจรักบริการพูดจาไพเราะ ชัดเจน และมีอาชีพมีความรู้เกี่ยวกับระบบการจองและการลงทะเบียนแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เช่น การจองผิด หรือห้องไม่พร้อมสื่อสารภาษาอังกฤษได้ (กรณีต้อนรับแขกต่างชาติ)

5. ความสำคัญของงานลงทะเบียนเข้าพัก

เป็น “ความประทับใจแรก” ของแขกที่มีต่อโรงแรมช่วยให้การจัดการห้องพักเป็นระบบและปลอดภัยเป็นจุดเริ่มต้นของการให้บริการที่มีคุณภาพป้องกันปัญหาเกี่ยวกับตัวตนของผู้เข้าพัก

6. กิจกรรมการเรียนรู้

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูตั้งคำถาม “เวลาเราไปเข้าพักที่โรงแรม พนักงานทำอะไรเป็นสิ่งแรก?”
2. แสดงวิดีโอตัวอย่างการลงทะเบียนแขกเข้าพัก (Hotel Check-in Process)
3. นักเรียนแบ่งกลุ่มแชร์ประสบการณ์การเข้าพักโรงแรม

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ครูบรรยายหลักการและขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก
2. อธิบายการใช้แบบฟอร์มลงทะเบียน พร้อมตัวอย่าง
3. ฝึกกรอกแบบฟอร์มจากสถานการณ์จำลอง
4. นักเรียนฝึกบทบาทสมมติ (Role Play) รับแขกเข้าพัก
5. ครูให้คำแนะนำและประเมินการสื่อสาร และบุคลิกภาพ
6. ทบทวนคำศัพท์ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการเช็คอิน

7. สื่อการเรียนการสอน

1. คลิปวิดีโอการเช็คอินจริงจากโรงแรม
2. ใบความรู้และแบบฟอร์มลงทะเบียน
3. บทพูดภาษาอังกฤษ
4. รูปภาพแสดงขั้นตอน
5. โปรแกรมจำลองการเช็คอิน (ถ้ามี)

8. กิจกรรมเสนอแนะ / งานที่มอบหมาย

1. ให้นักเรียนอัดวิดีโอจำลองการลงทะเบียนเข้าพัก
2. จัดทำคู่มือ Check-in ภาษาอังกฤษสำหรับนักท่องเที่ยว
3. ออกแบบแบบฟอร์มลงทะเบียนให้เหมาะกับโรงแรมขนาดเล็ก

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เครื่องมือประเมิน

การสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม งานจากแบบฝึกหัด คะแนนจากการทดสอบ

9.2 เกณฑ์การประเมิน

ผลรวมของคะแนนจากเครื่องมือประเมินทุกประเภทไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินผล

ด้านที่ประเมิน	วิธีการประเมิน	เครื่องมือ
ความรู้	แบบทดสอบก่อน/หลังเรียน	แบบทดสอบปรนัย
ทักษะ	การกรอกแบบฟอร์ม / การรับแขก	แบบสังเกต / Rubric
บุคลิกภาพ	การให้บริการ / มารยาท	แบบประเมินบุคลิกภาพ
การสื่อสาร	การใช้คำพูด / ภาษากาย	แบบประเมิน Role Play

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10.2 ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10.3 แนวทางแก้ปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 3
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 6-7
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in Process)	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in Process)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

รหัสสมรรถนะ HT-FD-3.1: การลงทะเบียนเข้าพัก (Registration)

รหัสสมรรถนะ HT-FD-1.2: การต้อนรับและบริการแขก

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80
- 2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ
- 3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Agent)
2. พนักงานลงทะเบียน (Receptionist)
3. พนักงานบริการลูกค้าโรงแรม (Customer Service)

การทดสอบความสามารถ:

4. ฝึกบทบาทสมมติการรับแขกเข้าพัก
5. ฝึกกรอกแบบฟอร์มการลงทะเบียน
6. การพูดต้อนรับแขกเป็นภาษาไทยและอังกฤษ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความสามารถในการรับข้อมูลแขกและลงทะเบียน
2. ทักษะการจัดการเอกสารและใช้ระบบ
3. การให้บริการด้วยบุคลิกภาพและท่าทีที่เหมาะสม

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจขั้นตอนและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียน
2. ทราบข้อควรระวัง เช่น การตรวจสอบบัตรประชาชน การยืนยันประเภทห้อง

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ปฏิบัติงานลงทะเบียนในสถานการณ์จำลองได้ถูกต้อง
2. ใช้ภาษาในการต้อนรับและสอบถามข้อมูลแขกได้อย่างมีอาชีพ

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. ประยุกต์ทักษะการลงทะเบียนในสถานการณ์จริงหรือฝึกงาน
2. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าขณะให้บริการลงทะเบียน

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. ความรอบคอบและใส่ใจรายละเอียด
2. มีมารยาทในการให้บริการ
3. ซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบในงานบริการ

5. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของการลงทะเบียนเข้าพัก
2. ขั้นตอนการลงทะเบียน (Check-in Process)
3. แบบฟอร์มลงทะเบียนและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
4. ข้อมูลสำคัญ: วันเข้าพัก / จำนวนคน / รูปแบบการจอง / ประเภทห้อง / เอกสารยืนยัน
5. มารยาทในการให้บริการ
6. การใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษในการให้บริการ
7. สถานการณ์จำลอง เช่น แขกไม่มีการจอง, แขกต่างชาติ, แขกมาเช็คอินผิดเวลา

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำชี้แจง ให้นักเรียนอ่านเนื้อหาใบความรู้นี้อย่างตั้งใจ ศึกษาขั้นตอนและบทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ในกระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก แล้วตอบคำถามแบบอัตนัยท้ายบทอย่างมีเหตุผล และแสดงความเข้าใจอย่างชัดเจน

1. อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับเมื่อมีลูกค้ามาเช็คอิน
2. หากลูกค้าไม่พอใจที่ต้องรอห้องพักเกินเวลาที่กำหนด คุณจะมีแนวทางการพูดหรือแก้ไขอย่างไร
3. ทำไมพนักงานต้อนรับจึงต้องมีความรู้เรื่องประเภทห้องพักและบริการของโรงแรม
4. จงอธิบายความสำคัญของการยืนยันตัวตนลูกค้าในขั้นตอนลงทะเบียนเข้าพัก
5. หากลูกค้าชาวต่างชาติมีปัญหาในการสื่อสาร คุณจะมีวิธีช่วยเหลืออย่างไร

7. สื่อการเรียนการสอน

- 1.ตัวอย่าง แบบฟอร์มการลงทะเบียนเข้าพัก
- 2.วิดีโอจำลองสถานการณ์ พนักงานต้อนรับลงทะเบียนลูกค้า
- 3.ระบบ PMS จำลอง (ถ้ามี) หรือโปรแกรมจองโรงแรมออนไลน์
- 4.บทสนทนาตัวอย่าง (Check-in Dialogues)
- 5.บัตรห้องพักจำลอง หรือ Keycard จำลอง

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำชี้แจง ให้นักเรียนอ่านเนื้อหาใบความรู้อย่างตั้งใจ ศึกษาขั้นตอนและบทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ในกระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก แล้วตอบคำถามแบบอัตนัยท้ายบทอย่างมีเหตุผล และแสดงความเข้าใจอย่างชัดเจน

คำตอบที่ 1: ขั้นตอนการเช็คอิน

ได้แก่ ต้อนรับ → ตรวจสอบการจอง → ยืนยันข้อมูล → ขอเอกสารประจำตัว → อธิบายรายละเอียดห้องและบริการ → ส่งกุญแจ/Keycard → ประสานงานยกกระเป๋า → บันทึกระบบ

คำตอบที่ 2: ควรกล่าวขอโทษลูกค้าอย่างสุภาพ เช่น “ขออภัยในความไม่สะดวกค่ะ ทางเรากำลังเร่งดำเนินการจัดเตรียมห้องให้พร้อมที่สุด และขอมอบเครื่องดื่มต้อนรับระหว่างรอก่ะ”

คำตอบที่ 3: เพื่อให้ตอบคำถามลูกค้าได้ทันที และเสนอขายห้องพักหรือบริการเพิ่มเติมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำตอบที่ 4: เพื่อความปลอดภัยของโรงแรม และเพื่อป้องกันการปลอมแปลงตัวตน

คำตอบที่ 5: ใช้ภาพประกอบ ใช้คำศัพท์ง่าย ๆ หรือใช้เครื่องมือแปลภาษา และแสดงท่าที่เป็นมิตร

	ใบกิจกรรมที่ 2	หน่วยที่ 3
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 6-7
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in Process)	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in Process)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

รหัสสมรรถนะ HT-FD-3.1: การลงทะเบียนเข้าพัก (Registration)

รหัสสมรรถนะ HT-FD-1.2: การต้อนรับและบริการแขก

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80
- 2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ
- 3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Agent)
2. พนักงานลงทะเบียน (Receptionist)
3. พนักงานบริการลูกค้าโรงแรม (Customer Service)

การทดสอบความสามารถ:

7. ฝึกบทบาทสมมติการรับแขกเข้าพัก
8. ฝึกกรอกแบบฟอร์มการลงทะเบียน
9. การพูดต้อนรับแขกเป็นภาษาไทยและอังกฤษ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความสามารถในการรับข้อมูลแขกและลงทะเบียน
2. ทักษะการจัดการเอกสารและใช้ระบบ
3. การให้บริการด้วยบุคลิกภาพและท่าทีที่เหมาะสม

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจขั้นตอนและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียน
2. ทราบข้อควรระวัง เช่น การตรวจสอบบัตรประชาชน การยืนยันประเภทห้อง

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ปฏิบัติงานลงทะเบียนในสถานการณ์จำลองได้ถูกต้อง
2. ใช้ภาษาในการต้อนรับและสอบถามข้อมูลแขกได้อย่างมีอาชีพ

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. ประยุกต์ทักษะการลงทะเบียนในสถานการณ์จริงหรือฝึกงาน
2. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าขณะให้บริการลงทะเบียน

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. ความรอบคอบและใส่ใจรายละเอียด
2. มีมารยาทในการให้บริการ
3. ซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบในงานบริการ

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

1. แบบฟอร์มการลงทะเบียนเข้าพัก (Registration Card)
2. ป้ายชื่อ (Name Tags) แสดงบทบาทพนักงาน/ลูกค้า
3. เคาน์เตอร์จำลอง/โต๊ะทำงาน
4. เครื่องคอมพิวเตอร์/แท็บเล็ต (สำหรับจำลองระบบ PMS)
5. แบบฟอร์มสำเนาบัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทาง
6. กุญแจห้องพักหรือ Keycard จำลอง
7. บทสนทนา (Dialogue script) สำหรับฝึกพูดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

7. ขั้นตอนการทำงานกิจกรรม

1. อธิบายขั้นตอนการเช็คอิน และบทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ (ครูอธิบาย)
2. แบ่งกลุ่มนักเรียนเป็นกลุ่มละ 3-4 คน โดยแต่ละคนสลับบทบาทเป็น
 - พนักงานต้อนรับ
 - ลูกค้า (ชาวไทย / ชาวต่างชาติ)
 - พนักงานยกกระเป๋า (ถ้ามี)
3. แจกใบบทบาท/แบบฟอร์มและอุปกรณ์จำลอง
4. นักเรียนฝึกซ้อมและแสดงบทบาทสมมติการลงทะเบียนเข้าพัก
5. บันทึกผลการแสดงหรือให้เพื่อนร่วมชั้นสังเกตและให้ข้อเสนอแนะ
6. ครูประเมินผลจากแบบประเมินและเปิดอภิปรายร่วมกัน

8. สรุปและอภิปราย

1. นักเรียนสะท้อนความรู้สึกและสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกบทบาทสมมติ
2. ถาม-ตอบถึงจุดที่ผิดพลาดในการให้บริการ เช่น การสื่อสารไม่ชัดเจน การไม่ใช้ภาษามืออาชีพ
3. ครูสรุปจุดสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการ Check-in อย่างมืออาชีพ
4. ถามนักเรียนว่าหากสถานการณ์เกิดขึ้นจริง จะมีวิธีรับมืออย่างไรบ้าง

9. การประเมินผล

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนเต็ม
ความถูกต้องของขั้นตอน Check-in	10 คะแนน
มารยาทและทักษะการสื่อสาร	10 คะแนน
การใช้วัสดุ/อุปกรณ์ได้เหมาะสม	5 คะแนน
การทำงานเป็นทีม / บทบาทสมมติ	5 คะแนน
การสะท้อนผลและอภิปราย	5 คะแนน
รวม	35 คะแนน

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

1. เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 30701-2001
2. คู่มือพนักงานต้อนรับโรงแรม (Front Office Handbook)
3. สมาคมโรงแรมไทย. (2565). มาตรฐานการบริการโรงแรม
4. โรงแรมจำลอง (PMS Simulation Training)
5. เว็บไซต์: <https://www.thaibizhospitality.com>
6. วิดีโอฝึกปฏิบัติจาก YouTube: “Hotel Check-in Role Play” “Front Office Procedures for Beginners”

- หนังสือ: สุภาภรณ์ สุวรรณโชติ. (2564). การจัดการส่วนหน้าโรงแรม.
รุ่งนภา ศรีนวล. (2566). การสื่อสารในงานบริการโรงแรม

แบบฝึกประกอบกิจกรรมที่ 2

1. ครูอธิบายเนื้อหา

- 1.1 ขั้นตอนการเช็คอินลูกค้าในโรงแรม (ตรวจสอบการจอง, ขอเอกสารยืนยันตัวตน, กรอกแบบฟอร์ม, อธิบายบริการ, มอบกุญแจ ฯลฯ)
- 1.2 หน้าที่และมารยาทของพนักงานต้อนรับที่ดี
- 1.3 การต้อนรับลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมถึงการใช้ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในการบริการ

2 แบ่งกลุ่มนักเรียนเป็นกลุ่มละ 3-4 คน

- 2.1 โดยให้แต่ละคนสลับบทบาทเป็น
 - 2.1.1 พนักงานต้อนรับ (Front Desk Officer)
 - 2.1.2 ลูกค้า (Guest: Thai/Foreigner)
 - 2.1.3 พนักงานยกกระเป๋า (Bellboy) (ถ้ามีในกลุ่ม)

3 แจกใบบทบาทและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 ใบบทบาทจำลอง
- 3.2 แบบฟอร์มลงทะเบียนเข้าพัก
- 3.3 เอกสารประกอบฉาก เช่น สำเนาบัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง

4 นักเรียนฝึกซ้อมและแสดงบทบาทสมมติ

- 4.1 ฝึกบทสนทนา/มารยาทในการบริการ
- 4.2 สลับบทบาทกันภายในกลุ่มเพื่อให้ทุกคนมีโอกาสฝึก

5 บันทึกผลการแสดง หรือให้เพื่อนร่วมชั้นสังเกตและให้ข้อเสนอแนะ

- 5.1 ใช้แบบฟอร์มประเมิน หรือแสดงความคิดเห็นโดยตรง

6 ครูประเมินผลจากแบบประเมิน และเปิดอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน

- 6.1 สรุปข้อดี ข้อควรปรับปรุง
- 6.2 ถาม-ตอบเพื่อเสริมความเข้าใจ

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 4
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 8-10
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานจัดสรรห้องพัก (Room Assignment)	ทฤษฎี 6 ชม. ปฏิบัติ 6 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานจัดสรรห้องพัก (Room Assignment)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

สมรรถนะ HT-FD-3.2: การจัดสรรห้องพัก (Room Assignment)

สมรรถนะ HT-FD-1.1: การบริหารจัดการห้องพักและข้อมูลแขก

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80
- 2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ
- 3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk Agent)
2. Night Auditor
3. ผู้จัดการเวร (Duty Manager)

การทดสอบความสามารถ:

1. ฝึกอ่านและวิเคราะห์ Room Status Report
2. จัดสรรห้องตามเงื่อนไขจากสถานการณ์จำลอง
3. ประเมินผลการสื่อสารและการตัดสินใจในการเลือกห้อง

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความสามารถในการเลือกห้องให้เหมาะสมกับประเภทแขก
2. การวางแผนและบริหารห้องพักอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การจัดการข้อมูลการเข้าพักเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจประเภทห้องพักและมาตรฐานห้อง
2. ทราบปัจจัยในการเลือกห้อง เช่น วิว ทิศ ชั้น ความต้องการพิเศษ
3. เข้าใจเอกสารที่ใช้ เช่น Room Status Report / Rooming List

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ปฏิบัติงานรับจองผ่านแบบฟอร์มและระบบคอมพิวเตอร์
2. เขียนและพูดได้ต่อการจองได้ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. ปรับเปลี่ยนการจัดสรรห้องเมื่อลูกค้ามีเงื่อนไขเฉพาะ
2. จัดการกับข้อร้องเรียนกรณีห้องไม่ตรงกับความต้องการ

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. รอบคอบในการตัดสินใจ
2. รับผิดชอบต่อนหน้าที่
3. มีความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

5. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของการจัดสรรห้องพัก
2. ประเภทห้องพัก และคุณสมบัติ (Single, Double, Suite ฯลฯ)
3. หลักการจัดสรรห้องตามประเภทแขก เช่น VIP, แขกกลุ่ม, ครอบครัว
4. รายงานสถานะห้อง (Room Status Report)
5. การจัดทำ Rooming List
6. ปัญหาที่พบบ่อยในการจัดสรรห้องพักและแนวทางแก้ไข

1. ความหมายของงานจัดสรรห้องพัก

งานจัดสรรห้องพัก (Room Assignment) คือ กระบวนการกำหนดและมอบหมายห้องพักให้แก่ผู้เข้าพักตามข้อมูลการจอง ความต้องการเฉพาะ และประเภทของห้องที่ว่างอยู่ เพื่อให้ลูกค้าได้รับห้องพักที่ตรงตามความต้องการมากที่สุด และช่วยให้โรงแรมสามารถบริหารทรัพยากรห้องพักได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการจัดสรรห้องพัก

จัดห้องให้ตรงตามประเภทที่ลูกค้าจองไว้ (เช่น เตียงเดี่ยว / เตียงคู่ / ห้องสูท)รองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า เช่น ห้องปลอดบุหรี่, ห้องใกล้ลิฟต์ป้องกันปัญหาการจองซ้ำหรือห้องไม่ว่างรักษาความสมดุลในการใช้งานห้องพักในแต่ละวันเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายแม่บ้านและบริการอื่น ๆ

3. ขั้นตอนของการจัดสรรห้องพัก

ตรวจสอบข้อมูลการจองตรวจสอบวันที่เข้าพัก, ประเภทห้อง, ความต้องการพิเศษเช็คอินห้องว่างในระบบ (Room Availability) ตรวจสอบสถานะห้องแต่ละประเภทในระบบ PMS (Property Management System) กำหนดห้องให้ลูกค้าเลือกห้องที่เหมาะสม เช่น ตามชั้นที่ลูกค้าชอบ หรือห้องที่ยังไม่ได้ใช้อัปเดตรบบระบุเลขห้องที่จัดสรรไว้ในระบบการจองและระบบแม่บ้าน (Housekeeping) แจ้งแม่บ้านแจ้งให้เตรียมห้องให้พร้อมก่อนแขกเข้าพักเตรียม Key Card และข้อมูลต้อนรับพิมพ์บัตรคีย์ / ทำป้ายชื่อแขก / เตรียมเอกสารต้อนรับ

4. ปัจจัยที่ต้องพิจารณาในการจัดสรรห้องพัก

ประเภทของห้องที่ลูกค้าจองจำนวนผู้เข้าพักความต้องการพิเศษ (Special Request) ห้องที่อยู่ใกล้กัน (กรณีกลุ่มหรือครอบครัว) ห้องที่ยังไม่ถูกใช้งาน/ต้องการหมุนเวียนการใช้งานความพร้อมของห้อง (เช่น ห้องที่ทำความสะอาดเสร็จแล้ว)

5. โปรแกรมที่ใช้ในการจัดสรรห้องพัก

PMS (Property Management System) เช่น Opera, Cloudbeds, RoomRaccoon ฯลฯ ระบบ Housekeeping Coordination ตารางหรือแผนผังห้อง (Room Rack) สำหรับโรงแรมขนาดเล็ก

6. ปัญหาที่อาจพบในการจัดสรรห้อง

ห้องไม่พร้อมใช้งาน (ยังทำความสะอาดไม่เสร็จ) การจองซ้อน (Overbooking) ห้องที่ลูกค้าต้องการไม่ว่างการสื่อสารผิดพลาดระหว่างแผนกหน้าฟรอนต์กับแม่บ้าน

7. ความสำคัญของงานจัดสรรห้องพัก

สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้าพักช่วยให้การบริหารจัดการห้องพักมีประสิทธิภาพลดความผิดพลาดในการบริการสนับสนุนการทำงานร่วมกันของหลายแผนก เช่น แผนกต้อนรับ แม่บ้าน การเงิน

6. กิจกรรมการเรียนรู้

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. เปิดภาพตัวอย่างห้องพักโรงแรมหลายประเภท
2. ถามนักเรียนว่า “ถ้าท่านเป็นพนักงาน จะเลือกห้องใดให้แขก VIP ที่มาพักครั้งแรก?”

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ครูอธิบายประเภทห้องพักและปัจจัยที่ใช้ในการจัดสรร
2. แนะนำการอ่าน Room Status Report
3. แบ่งกลุ่มนักเรียนให้ฝึกอ่านสถานะห้องจากกรณีตัวอย่าง
4. ฝึกปฏิบัติแบบจำลอง “เลือกห้องให้แขก 3 กลุ่มที่มีความต้องการแตกต่างกัน”
5. นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอเหตุผลในการจัดสรรห้อง
6. ครูชี้แนะข้อดี-ข้อควรระวังในแต่ละกรณี

7. สื่อการเรียนการสอน

1. ใบความรู้เรื่องประเภทห้องพัก
2. ตัวอย่าง Room Status Report
3. กระดานรายงานสถานะห้องแบบจำลอง
4. PowerPoint สรุปหลักการ
5. แบบฝึกหัด “เลือกห้องให้แขก”

8. กิจกรรมเสนอแนะ / งานที่มอบหมาย

1. ให้นักเรียนจัดทำ Rooming List สำหรับกรู๊ปทัวร์ 10 คน
2. วิเคราะห์กรณีศึกษา “แขกต้องการเปลี่ยนห้องเพราะเสียงดัง” พร้อมแนวทางแก้ไข
3. สร้างแบบฟอร์มจำลอง Room Assignment Sheet

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เครื่องมือประเมิน

การสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม งานจากแบบฝึกหัด คะแนนจากการทดสอบ

9.2 เกณฑ์การประเมิน

ผลรวมของคะแนนจากเครื่องมือประเมินทุกประเภทไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ถือว่าผ่านเกณฑ์

ประเมินผล

ด้านที่ประเมิน	วิธีการประเมิน	เครื่องมือ
ความรู้	แบบทดสอบก่อน/หลังเรียน	ข้อสอบปรนัย
ทักษะ	การจัดสรรห้องจากสถานการณ์จำลอง	แบบประเมินการปฏิบัติ
การสื่อสารและเหตุผล	นำเสนอเหตุผลการเลือกห้อง	แบบสังเกต / Rubric
เจตคติ	การรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น	แบบประเมินคุณลักษณะ

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10.2 ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10.3 แนวทางแก้ปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 4
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 8-10
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานจัดสรรห้องพัก (Room Assignment)	ทฤษฎี 6 ชม.
	ชื่อเรื่อง/งานจัดสรรห้องพัก (Room Assignment)	ปฏิบัติ 6 ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

สมรรถนะ HT-FD-3.2: การจัดสรรห้องพัก (Room Assignment)

สมรรถนะ HT-FD-1.1: การบริหารจัดการห้องพักและข้อมูลแขก

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80
- 2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ
- 3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk Agent)
2. Night Auditor
3. ผู้จัดการเวร (Duty Manager)

การทดสอบความสามารถ:

1. ฝึกอ่านและวิเคราะห์ Room Status Report
2. จัดสรรห้องตามเงื่อนไขจากสถานการณ์จำลอง
3. ประเมินผลการสื่อสารและการตัดสินใจในการเลือกห้อง

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความสามารถในการเลือกห้องให้เหมาะสมกับประเภทแขก
2. การวางแผนและบริหารห้องพักอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การจัดการข้อมูลการเข้าพักเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจประเภทห้องพักและมาตรฐานห้อง
2. ทราบปัจจัยในการเลือกห้อง เช่น วิว ทิศ ชั้น ความต้องการพิเศษ
3. เข้าใจเอกสารที่ใช้ เช่น Room Status Report / Rooming List

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ปฏิบัติงานรับจองผ่านแบบฟอร์มและระบบคอมพิวเตอร์
2. เขียนและพูดได้ต่อการจองได้ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. ปรับเปลี่ยนการจัดสรรห้องเมื่อลูกค้ามีเงื่อนไขเฉพาะ
2. จัดการกับข้อร้องเรียนกรณีห้องไม่ตรงกับความต้องการ

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. รอบคอบในการตัดสินใจ
2. รับผิดชอบต่อน้ำที่
3. มีความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

5. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของการจัดสรรห้องพัก
2. ประเภทห้องพัก และคุณสมบัติ (Single, Double, Suite ฯลฯ)
3. หลักการจัดสรรห้องตามประเภทแขก เช่น VIP, แขกกลุ่ม, ครอบครัว
4. รายงานสถานะห้อง (Room Status Report)
5. การจัดทำ Rooming List
6. ปัญหาที่พบบ่อยในการจัดสรรห้องพักและแนวทางแก้ไข

1. ความหมายของงานจัดสรรห้องพัก

งานจัดสรรห้องพัก (Room Assignment) คือ กระบวนการกำหนดและมอบหมายห้องพักให้แก่ผู้เข้าพักตามข้อมูลการจอง ความต้องการเฉพาะ และประเภทของห้องที่ว่างอยู่ เพื่อให้ลูกค้าได้รับห้องพักที่ตรงตามความต้องการมากที่สุด และช่วยให้โรงแรมสามารถบริหารทรัพยากรห้องพักได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการจัดสรรห้องพัก

จัดห้องให้ตรงตามประเภทที่ลูกค้าจองไว้ (เช่น เดี่ยวเดี่ยว / เดี่ยวคู่ / ห้องsuite)รองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า เช่น ห้องปลอดบุหรี่, ห้องใกล้ลิฟต์ป้องกันปัญหาการจองซ้ำหรือห้องไม่ว่างรักษาความสมดุลในการใช้งานห้องพักในแต่ละวันเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายแม่บ้านและบริการอื่น ๆ

3. ขั้นตอนของการจัดสรรห้องพัก

ตรวจสอบข้อมูลการจองตรวจสอบวันที่เข้าพัก, ประเภทห้อง, ความต้องการพิเศษเช็กห้องว่างในระบบ (Room Availability) ตรวจสอบสถานะห้องแต่ละประเภทในระบบ PMS (Property Management System) กำหนดห้องให้ลูกค้าเลือกห้องที่เหมาะสม เช่น ตามชั้นที่ลูกค้าชอบ หรือห้องที่ยังไม่ได้ใช้อัปเด
ระบบระบุเลขห้องที่จัดสรรไว้ในระบบการจองและระบบแม่บ้าน (Housekeeping) แจ้งแม่บ้านแจ้งให้
เตรียมห้องให้พร้อมก่อนแขกเข้าพักเตรียม Key Card และข้อมูลต้อนรับพิมพ์บัตรคีย์ / ทำป้ายชื่อแขก /
เตรียมเอกสารต้อนรับ

4. ปัจจัยที่ต้องพิจารณาในการจัดสรรห้องพัก

ประเภทของห้องที่ลูกค้าจองจำนวนผู้เข้าพักความต้องการพิเศษ (Special Request) ห้องที่อยู่ใกล้กัน
(กรณีกลุ่มหรือครอบครัว) ห้องที่ยังไม่ถูกใช้งาน/ต้องการหมุนเวียนการใช้งานความพร้อมของห้อง (เช่น ห้อง
ที่ทำความสะอาดเสร็จแล้ว)

5. โปรแกรมที่ใช้ในการจัดสรรห้องพัก

PMS (Property Management System) เช่น Opera, Cloudbeds, RoomRaccoon ฯลฯ ระบบ
Housekeeping Coordination ตารางหรือแผนผังห้อง (Room Rack) สำหรับโรงแรมขนาดเล็ก

6. ปัญหาที่อาจพบในการจัดสรรห้อง

ห้องไม่พร้อมใช้งาน (ยังทำความสะอาดไม่เสร็จ) การจองซ้อน (Overbooking) ห้องที่ลูกค้าต้องการไม่ว่าง
การสื่อสารผิดพลาดระหว่างแผนกหน้าพรองต์กับแม่บ้าน

7. ความสำคัญของงานจัดสรรห้องพัก

สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้าพักช่วยให้การบริหารจัดการห้องพักมีประสิทธิภาพลดความผิดพลาดในการ
บริการสนับสนุนการทำงานร่วมกันของหลายแผนก เช่น แผนกต้อนรับ แม่บ้าน การเงิน

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำชี้แจง ให้นักศึกษาอ่านเนื้อหาด้านล่างเกี่ยวกับกระบวนการจัดสรรห้องพัก และตอบคำถามแบบอัตนัยที่ท้ายเอกสารให้ครบถ้วนด้วยตนเองอย่างมีเหตุผล

คำถาม:

- 1.อธิบายความสำคัญของการจัดสรรห้องพักที่เหมาะสมกับลูกค้า
- 2.หากคุณเป็นพนักงานต้อนรับ และแขกต้องการห้องพักวิวทะเลแต่ไม่มีห้องว่าง คุณจะแก้ไขสถานการณ์อย่างไร
- 3.ยกตัวอย่างปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการจัดสรรห้องพัก และแนวทางการป้องกัน
- 4.คุณคิดว่าการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดสรรห้องพักมีข้อดีอย่างไร
- 5.สรุปขั้นตอนการจัดสรรห้องพักโดยย่อ พร้อมระบุหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ

7. สื่อการเรียนการสอน

- 1.ตัวอย่างแผนผังห้องพัก (Room Chart)
- 2.แบบฟอร์มการจองห้องพัก
- 3.ซอฟต์แวร์จำลองการจัดสรรห้องพัก เช่น Opera, Fidelio
- 4.คลิปวิดีโอการจัดสรรห้องพักของโรงแรมจริง
- 5.กรณีศึกษา (Case Study)

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำชี้แจง ให้นักศึกษาอ่านเนื้อหาด้านล่างเกี่ยวกับกระบวนการจัดสรรห้องพัก และตอบคำถามแบบอัตนัยที่ท้ายเอกสารให้ครบถ้วนด้วยตนเองอย่างมีเหตุผล

แนวคำตอบโดยสังเขป:

- 1.การจัดสรรห้องพักอย่างเหมาะสม ช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ทำให้เกิดความประทับใจในการบริการของโรงแรม
- 2.แก้ไขโดยการเสนอห้องประเภทใกล้เคียง หรืออัปเกรดห้องให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม พร้อมอธิบายด้วยความสุภาพ
- 3.ปัญหา: ห้องยังไม่พร้อมใช้งาน, ห้องชำรุด ฯลฯ แนวทางป้องกัน: ตรวจสอบกับแผนกแม่บ้านล่วงหน้า และใช้ระบบจองห้องที่แม่นยำ
- 4.ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยให้การจัดสรรรวดเร็ว ลดความผิดพลาด เช็คนสถานะห้องแบบเรียลไทม์ได้
- 5.ตรวจสอบการจอง > เลือกห้องว่าง > ประสานแผนกแม่บ้าน > พิมพ์บัตรลงทะเบียน > แจ้งลูกค้าและ Bellboy

	ใบกิจกรรมที่2	หน่วยที่ 4
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 8-10
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานจัดสรรห้องพัก (Room Assignment)	ทฤษฎี 6 ชม. ปฏิบัติ 6 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานจัดสรรห้องพัก (Room Assignment)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

สมรรถนะ HT-FD-3.2: การจัดสรรห้องพัก (Room Assignment)

สมรรถนะ HT-FD-1.1: การบริหารจัดการห้องพักและข้อมูลแขก

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80
- 2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ
- 3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk Agent)
2. Night Auditor
3. ผู้จัดการเวร (Duty Manager)

การทดสอบความสามารถ:

1. ฝึกอ่านและวิเคราะห์ Room Status Report
2. จัดสรรห้องตามเงื่อนไขจากสถานการณ์จำลอง
3. ประเมินผลการสื่อสารและการตัดสินใจในการเลือกห้อง

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. ความสามารถในการเลือกห้องให้เหมาะสมกับประเภทแขก
2. การวางแผนและบริหารห้องพักอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การจัดการข้อมูลการเข้าพักเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจประเภทห้องพักและมาตรฐานห้อง
2. ทราบปัจจัยในการเลือกห้อง เช่น วิว ทิศ ชั้น ความต้องการพิเศษ
3. เข้าใจเอกสารที่ใช้ เช่น Room Status Report / Rooming List

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ปฏิบัติงานรับจองผ่านแบบฟอร์มและระบบคอมพิวเตอร์
2. เขียนและพูดได้ต่อการจองได้ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. ปรับเปลี่ยนการจัดสรรห้องเมื่อลูกค้ามีเงื่อนไขเฉพาะ
2. จัดการกับข้อร้องเรียนกรณีห้องไม่ตรงกับความต้องการ

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. รอบคอบในการตัดสินใจ
2. รับผิดชอบต่อน้ำที่
3. มีความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

1. ผังห้องพักโรงแรม (Room chart / Room status board)
2. แบบฟอร์มการจองห้องพัก (Reservation Form)
3. ใบลงทะเบียนลูกค้า (Registration Card)
4. โปรแกรมจำลองระบบการจองห้อง (ถ้ามี เช่น Opera/Fidelio จำลอง)
5. ป้ายหมายเลขห้อง
6. ชุดบทบาทสมมติ (ลูกค้า, พนักงานต้อนรับ, แม่บ้าน)
7. กระดาษ ปากกา ไวท์บอร์ด
8. แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

1. ครูอธิบายบทบาทและความสำคัญของงานจัดสรรห้องพัก

- ให้ความรู้เกี่ยวกับประเภทห้องพัก สถานะห้อง และระบบการจัดการห้องพัก
- แสดงตัวอย่างแผนผังห้องพักและวิธีการกรอก

2. แบ่งกลุ่มนักเรียนกลุ่มละ 3-4 คน

- สมาชิกแต่ละคนรับบทเป็น พนักงานต้อนรับ / ลูกค้า / แม่บ้าน (ตามความเหมาะสม)

3. แจกแบบฟอร์มและผังห้องพักจำลองให้แต่ละกลุ่ม

- ให้กรณีตัวอย่างลูกค้าที่หลากหลาย เช่น ต้องการห้องวิวทะเล, เข้าพักพร้อมเด็ก, ห้องปลอดบุหรี่ ฯลฯ

4. นักเรียนทำกิจกรรมจำลองการจัดสรรห้องพัก

- พนักงานต้อนรับอ่านข้อมูลจากแบบฟอร์ม
- จัดหาห้องที่เหมาะสมในผังห้องพัก
- ตรวจสอบความพร้อมของห้องกับแม่บ้าน (จำลองบทบาท)
- บันทึกข้อมูลลงแบบฟอร์มให้เรียบร้อย

5. เพื่อนร่วมชั้นหรือครูสังเกตและให้ข้อเสนอแนะ

- ดูความเหมาะสมของการจัดห้องและการสื่อสาร

8. สรุปและอภิปราย

1. ตัวแทนแต่ละกลุ่มอธิบายเหตุผลของการจัดสรรห้อง
2. ครูอภิปรายร่วมกับนักเรียนถึงข้อดีและข้อผิดพลาดของแต่ละกรณี
3. สรุปหลักการที่ถูกต้องของการจัดสรรห้องพักในโรงแรม
4. เน้นการสื่อสาร ความแม่นยำ และการจัดลำดับความสำคัญของลูกค้า

9. การประเมินผล

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
ความเข้าใจขั้นตอนการจัดสรรห้องพัก	10	
การเลือกห้องได้เหมาะสมกับความต้องการลูกค้า	10	
ความถูกต้องในการใช้แบบฟอร์มและเอกสาร	10	
การสื่อสารและการทำงานร่วมกันในกลุ่ม	10	
การแสดงบทบาทและการวิเคราะห์กรณีศึกษา	10	
รวม	50 คะแนน	

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

- 1.หนังสือ “การบริหารงานส่วนหน้าโรงแรม” โดย วิภาวรรณ สมหวัง
- 2.คู่มือปฏิบัติงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมจำลอง
- 3.มาตรฐานอาชีพด้านโรงแรมและบริการ พัฒนาโดย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.)
- 4.เว็บไซต์โรงแรมระดับสากล เช่น Marriott, Hilton (ส่วน Front Office Operations)
- 5.บทความ: Room Assignment Strategy in Hotel Front Office
- 6.YouTube: วิดีโอฝึกการจัดการห้องพักในระบบจำลอง

ใบกิจกรรมที่ 2

วิชา: หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม

รหัสวิชา: 30701-2001

หน่วยการเรียนรู้: งานจัดสรรห้องพัก (Room Assignment)

ชื่อกิจกรรม: ฝึกจำลองสถานการณ์จัดสรรห้องพักให้ลูกค้า

เวลา: 2 ชั่วโมง

ชื่อผู้เรียน:

ระดับชั้น: ปวส. กลุ่ม วันที่

คำชี้แจง

1. นักเรียนแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 3-4 คน
2. รับประทานในกลุ่ม ได้แก่
 - พนักงานต้อนรับ
 - ลูกค้า (มีคุณลักษณะเฉพาะตามโจทย์)
 - แม่บ้าน (ตรวจสอบความพร้อมห้อง)
3. รับแบบฟอร์มและแผนผังห้องพักจำลองจากครูผู้สอน
4. ศึกษาข้อมูลลูกค้า เลือกห้องพักที่เหมาะสม และกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม
5. ฝึกจำลองสถานการณ์สื่อสารภายในกลุ่ม
6. ส่งใบกิจกรรมพร้อมแบบฟอร์มที่กรอกข้อมูลเรียบร้อย

โจทย์สถานการณ์ (เลือก 1 ข้อหรือตามที่ครูมอบหมาย)

1. ลูกค้าต้องการห้องพักแบบปลอดบุหรี่ วีวทะเล สำหรับ 2 คน
2. ลูกค้าเข้าพักกับเด็กเล็ก ต้องการห้องพักติดลิฟต์ ไม่ใช่ชั้นบนสุด
3. ลูกค้าเป็นผู้สูงอายุ ต้องการห้องที่ใกล้ทางเข้า-ออก
4. ลูกค้าเดินทางมาติดต่อธุรกิจ ขอห้องพักเงียบ ไม่ติดลิฟต์หรือสรวายน้ำ

สรุปผลกิจกรรม (ผู้เรียนแต่ละคนเขียนตอบ)

1. คุณได้เรียนรู้อะไรจากกิจกรรมนี้?

.....

.....

.....

.....

2. หากต้องทำงานในสถานการณ์จริง คุณจะปรับปรุงการทำงานอย่างไร?

.....

.....

.....

.....

.....

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 5
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 11-12
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ(Payment and Billing)	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ (Payment and Billing)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

สมรรถนะ HT-FD-5.1: การรับชำระเงินจากแขก

สมรรถนะ HT-FD-5.2: การออกใบเสร็จและจัดทำรายงาน

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80

2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ

3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

1. พนักงานแคชเชียร์โรงแรม

2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk Agent)

3. Night Auditor

การทดสอบความสามารถ:

1. รับชำระเงินจากแขกในสถานการณ์จำลอง

2. ตรวจสอบและออกใบเสร็จได้อย่างถูกต้อง

3. อธิบายรูปแบบการชำระเงินได้หลากหลาย

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. รับชำระค่าบริการจากแขกด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น เงินสด บัตรเครดิต e-Payment

2. ออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ถูกต้องตามแบบฟอร์ม

3. สรุปรายการรับเงินและตรวจสอบความถูกต้องก่อนปิดบัญชี

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจรูปแบบการชำระเงิน เช่น เงินสด, QR Code, บัตรเครดิต
2. ทราบขั้นตอนและเอกสารในการออกใบเสร็จ
3. รู้ข้อควรระวังในการรับเงินและทอนเงิน

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ฝึกการรับชำระเงินจากสถานการณ์จำลอง
2. กรอกแบบฟอร์มใบเสร็จรับเงินได้ถูกต้อง
3. ใช้คำพูดและภาษาสุภาพในการสื่อสารกับแขก

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. จัดการกับสถานการณ์พิเศษ เช่น แยกขอใบเสร็จย้อนหลัง
2. แก้ไขข้อผิดพลาดในการรับเงินได้อย่างเหมาะสม

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. ซื่อสัตย์ โปร่งใส รอบคอบ
2. รับผิดชอบในหน้าที่
3. มีความมั่นใจในการสื่อสารกับแขก

5. สาระการเรียนรู้

1. ประเภทของการชำระเงิน (Cash, Credit card, QR Code, Company billing)
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง: ใบเสร็จรับเงิน, ใบกำกับภาษี, ใบสรุปบัญชี
3. ขั้นตอนการรับเงินและออกใบเสร็จ
4. แบบฟอร์มใบเสร็จรับเงิน
5. การแก้ไขกรณีเกิดข้อผิดพลาดในการคำนวณ
6. มารยาทและการใช้ถ้อยคำในการรับเงิน
1. ความหมายของงานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ

งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ คือ กระบวนการจัดการด้านการเงินในการให้บริการ เช่น การเรียกเก็บค่าห้องพัก ค่าอาหาร ค่าบริการเสริมต่าง ๆ รวมถึงการออกเอกสารทางการเงินเพื่อยืนยันการชำระเงินแก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน และใบกำกับภาษี

2. วัตถุประสงค์ของงานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ

เพื่อเรียกเก็บเงินค่าบริการจากลูกค้าอย่างถูกต้องเพื่อจัดทำหลักฐานการเงินที่ตรวจสอบได้เพื่อสร้างความมั่นใจและความโปร่งใสให้แก่ผู้เข้าพักเพื่อควบคุมรายได้ของโรงแรมหรือองค์กรอย่างเป็นระบบ

3. ขั้นตอนการรับชำระเงิน

ตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายของลูกค้าค่าห้องพัก, ค่าอาหาร/มินิบาร์, ค่าบริการเสริม, ค่าปรับ (ถ้ามี) ตรวจสอบยอดรวมในระบบ PMS (Property Management System) แจ้งยอดรวมให้ลูกค้าทราบยืนยันยอดค่าใช้จ่ายก่อนทำการชำระรับชำระเงินเงินสดบัตรเครดิต/เดบิต การโอนเงินผ่านแอปหรือพร้อมเพย์ ชำระผ่านบัญชีบริษัท (กรณีลูกค้าบริษัท) ตรวจสอบและยืนยันการชำระตรวจสอบจำนวนเงินพิมพ์สลิปหรือบันทึกข้อมูลในระบบออกใบเสร็จหรือใบกำกับภาษีระบุรายละเอียด: ชื่อผู้รับเงิน, วันที่, รายการ, จำนวนเงินใส่ลายเซ็นผู้รับเงินและตราประทับ (ถ้ามี) มอบเอกสารให้ลูกค้าใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษี / ใบเช็คเอาท์ (Check-out Statement)

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ใบเสร็จรับเงินใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบ (ในกรณีลูกค้าขอ) รายการใบแจ้งหนี้ (Invoice) รายงานการรับเงินประจำวันสลิปการชำระเงิน (จากเครื่อง EDC หรือ Mobile App)

5. คุณสมบัติของพนักงานด้านการรับชำระเงิน

มีความถูกต้องและรอบคอบในการคำนวณใช้ระบบการเงิน/บัญชีได้อย่างคล่องแคล่วมีความรอบคอบในการพูดคุยเกี่ยวกับเงินรักษาความลับทางการเงินของลูกค้ามีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์

6. ปัญหาที่พบบ่อยในการรับชำระเงิน

ลูกค้าปฏิเสธค่าบริการบางรายการชำระเงินไม่ครบ / ชำระเงินผิดจำนวนเครื่องรูดบัตรมีปัญหาความล่าช้าในการออกใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี

7. ความสำคัญของการรับชำระเงินและออกใบเสร็จ

เป็นการปิดการขายอย่างสมบูรณ์สร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรช่วยให้ลูกค้าสามารถเบิกค่าใช้จ่ายหรือเก็บไว้เป็นหลักฐานได้เป็นข้อมูลสำคัญในการจัดทำบัญชีและรายงานภาษีขององค์กร

6. กิจกรรมการเรียนรู้

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. เปิดวิดีโอสั้นแสดงสถานการณ์ Front Desk ที่รับชำระเงินจากแขก

2. ครูตั้งคำถามว่า “คุณจะมีการจัดการอย่างไรถ้าแขกจ่ายด้วยบัตรเครดิตแต่เครื่องขัดข้อง?”

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ครูอธิบายประเภทของการชำระเงิน
2. แจกแบบฟอร์มใบเสร็จรับเงินให้นักเรียน
3. จำลองสถานการณ์แยกหลากหลายรูปแบบ (แยกคนไทย / ต่างชาติ / บริษัท)
4. นักเรียนฝึกปฏิบัติการรับเงินและออกใบเสร็จเป็นกลุ่ม
5. ครูประเมินการสื่อสาร การกรอกเอกสาร และการตัดสินใจ
6. สรุปข้อควรระวัง เช่น การตรวจสอบยอดเงิน / ลายเซ็น / ความถูกต้อง

7. สื่อการเรียนการสอน

1. ใบความรู้เรื่องประเภทการชำระเงิน
2. แบบฟอร์มใบเสร็จ
3. PowerPoint ขั้นตอนการออกใบเสร็จ
4. วิดีโอตัวอย่างการรับชำระเงิน
5. กรณศึกษาสถานการณ์จำลอง

8. กิจกรรมเสนอแนะ / งานที่มอบหมาย

1. ฝึกเขียนใบเสร็จจากสถานการณ์ 3 แบบ (เงินสด / บัตรเครดิต / โอนผ่านแอป)
2. ให้นักเรียนแสดงบทบาทสมมติ (แขก-พนักงาน) รับเงิน – ออกใบเสร็จ
3. สะท้อนบทเรียน: ถาม-ตอบว่าความผิดพลาดที่พบในแบบฝึกคืออะไร และจะแก้ไขอย่างไร

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เครื่องมือประเมิน

การสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม งานจากแบบฝึกหัด คะแนนจากการทดสอบ

9.2 เกณฑ์การประเมิน

ผลรวมของคะแนนจากเครื่องมือประเมินทุกประเภทไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ถือว่าผ่านเกณฑ์

ประเมินผล

ด้านที่ประเมิน	วิธีการประเมิน	เครื่องมือ
ความรู้	แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน	ข้อสอบปรนัย/อัตนัย
ทักษะ	ฝึกกรอกใบเสร็จ / รับชำระเงินจาก สถานการณ์จำลอง	แบบประเมินการปฏิบัติ
เจตคติ	การแสดงออกถึงความซื่อสัตย์และ รอบคอบ	แบบประเมินคุณลักษณะ

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10.2 ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10.3 แนวทางแก้ปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 5
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 11-12
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ(Payment and Billing)	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ (Payment and Billing)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

สมรรถนะ HT-FD-5.1: การรับชำระเงินจากแขก

สมรรถนะ HT-FD-5.2: การออกใบเสร็จและจัดทำรายงาน

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80

2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ

3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

1. พนักงานแคชเชียร์โรงแรม

2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk Agent)

3. Night Auditor

การทดสอบความสามารถ:

1. รับชำระเงินจากแขกในสถานการณ์จำลอง

2. ตรวจสอบและออกใบเสร็จได้อย่างถูกต้อง

3. อธิบายรูปแบบการชำระเงินได้หลากหลาย

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. รับชำระค่าบริการจากแขกด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น เงินสด บัตรเครดิต e-Payment

2. ออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ถูกต้องตามแบบฟอร์ม

3. สรุปรายการรับเงินและตรวจสอบความถูกต้องก่อนปิดบัญชี

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจรูปแบบการชำระเงิน เช่น เงินสด, QR Code, บัตรเครดิต
2. ทราบขั้นตอนและเอกสารในการออกใบเสร็จ
3. รู้ข้อควรระวังในการรับเงินและทอนเงิน

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ฝึกการรับชำระเงินจากสถานการณ์จำลอง
2. กรอกแบบฟอร์มใบเสร็จรับเงินได้ถูกต้อง
3. ใช้คำพูดและภาษาสุภาพในการสื่อสารกับแขก

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. จัดการกับสถานการณ์พิเศษ เช่น แขกขอใบเสร็จย้อนหลัง
2. แก้ไขข้อผิดพลาดในการรับเงินได้อย่างเหมาะสม

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. ซื่อสัตย์ โปร่งใส รอบคอบ
2. รับผิดชอบในหน้าที่
3. มีความมั่นใจในการสื่อสารกับแขก

5. สาระการเรียนรู้

1. ประเภทของการชำระเงิน (Cash, Credit card, QR Code, Company billing)
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง: ใบเสร็จรับเงิน, ใบกำกับภาษี, ใบสรุปบัญชี
3. ขั้นตอนการรับเงินและออกใบเสร็จ
4. แบบฟอร์มใบเสร็จรับเงิน
5. การแก้ไขกรณีเกิดข้อผิดพลาดในการคำนวณ
6. มารยาทและการใช้ถ้อยคำในการรับเงิน

1. ความหมายของงานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ

งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ คือ กระบวนการจัดการด้านการเงินในการให้บริการ เช่น การเรียกเก็บค่าห้องพัก ค่าอาหาร ค่าบริการเสริมต่าง ๆ รวมถึงการออกเอกสารทางการเงินเพื่อยืนยันการชำระเงินแก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน และใบกำกับภาษี

2. วัตถุประสงค์ของงานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ

เพื่อเรียกเก็บเงินค่าบริการจากลูกค้าอย่างถูกต้องเพื่อจัดทำหลักฐานการเงินที่ตรวจสอบได้เพื่อสร้างความมั่นใจและความโปร่งใสให้แก่ผู้เข้าพักเพื่อควบคุมรายได้ของโรงแรมหรือองค์กรอย่างเป็นระบบ

3. ขั้นตอนการรับชำระเงิน

ตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายของลูกค้าค่าห้องพัก, ค่าอาหาร/มินิบาร์, ค่าบริการเสริม, ค่าปรับ (ถ้ามี) ตรวจสอบยอดรวมในระบบ PMS (Property Management System) แจ้งยอดรวมให้ลูกค้าทราบยืนยันยอดค่าใช้จ่ายก่อนทำการชำระรับชำระเงินเงินสดบัตรเครดิต/เดบิต การโอนเงินผ่านแอปหรือพร้อมเพย์ ชำระผ่านบัญชีบริษัท (กรณีลูกค้าบริษัท) ตรวจสอบและยืนยันการชำระตรวจสอบจำนวนเงินพิมพ์สลิปหรือบันทึกข้อมูลในระบบออกใบเสร็จหรือใบกำกับภาษีระบุรายละเอียด: ชื่อผู้รับเงิน, วันที่, รายการ, จำนวนเงินใส่ลายเซ็นผู้รับเงินและตราประทับ (ถ้ามี) มอบเอกสารให้ลูกค้าใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษี / ใบเช็คเอาท์ (Check-out Statement)

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ใบเสร็จรับเงินใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบ (ในกรณีลูกค้าขอ) รายการใบแจ้งหนี้ (Invoice) รายงานการรับเงินประจำวันสลิปการชำระเงิน (จากเครื่อง EDC หรือ Mobile App)

5. คุณสมบัติของพนักงานด้านการรับชำระเงิน

มีความถูกต้องและรอบคอบในการคำนวณใช้ระบบการเงิน/บัญชีได้อย่างคล่องแคล่วมีมารยาทในการพูดคุยเกี่ยวกับเงินรักษาความลับทางการเงินของลูกค้ามีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์

6. ปัญหาที่พบบ่อยในการรับชำระเงิน

ลูกค้าปฏิเสธค่าบริการบางรายการชำระเงินไม่ครบ / ชำระเงินผิดจำนวนเครื่องรูดบัตรมีปัญหาความล่าช้าในการออกใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี

7. ความสำคัญของการรับชำระเงินและออกใบเสร็จ

เป็นการปิดการขายอย่างสมบูรณ์สร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรช่วยให้ลูกค้าสามารถเบิกค่าใช้จ่ายหรือเก็บไว้เป็นหลักฐานได้เป็นข้อมูลสำคัญในการจัดทำบัญชีและรายงานภาษีขององค์กร

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำชี้แจง ให้นักศึกษาเติมคำลงในช่องว่างให้ถูกต้องและสมบูรณ์

1. การรับชำระเงินของโรงแรมมีได้หลายรูปแบบ เช่น _____, _____, QR code และเงินสด
2. ใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายของลูกค้าเรียกว่า _____
3. การออกใบเสร็จให้แก่ลูกค้า ต้องระบุรายละเอียด _____, _____ และ _____
4. ขั้นตอนสุดท้ายของการเช็คเอาท์ คือ _____
5. ในกรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเครดิตในการชำระเงิน พนักงานต้องทำการ _____

ข้อชุดทดสอบ: ความเข้าใจงานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ

คำสั่ง: ให้นักศึกษาเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใดคือความหมายของ “Billing”
 - ก. การจองห้องพัก
 - ข. การคิดค่าบริการและออกเอกสาร
 - ค. การทำความสะอาดห้อง
 - ง. การรับส่งกระเป๋าผู้เข้าพัก
2. เอกสารใดที่แสดงรายการค่าใช้จ่ายทั้งหมดของผู้เข้าพัก
 - ก. Guest Card
 - ข. Folio
 - ค. Key Card
 - ง. Housekeeping Slip
3. เมื่อรับเงินสดจากลูกค้าแล้ว พนักงานต้องดำเนินการอย่างไรเป็นลำดับแรก
 - ก. ออกใบกำกับภาษี
 - ข. ออกใบเสร็จรับเงิน
 - ค. ตรวจสอบยอดเงิน
 - ง. แจ้งห้องแม่บ้าน
4. ข้อใดไม่ใช่ช่องทางการชำระเงินในโรงแรม
 - ก. เงินสด
 - ข. โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร
 - ค. ผ่อนชำระรายเดือน
 - ง. QR Code

5. หากลูกค้าเรียกดูใบเสร็จรับเงินย้อนหลัง พนักงานควรดำเนินการอย่างไร

ก. ปฏิเสธโดยเด็ดขาด

ข. แย้งว่าทำไม่ได้

ค. ตรวจสอบในระบบและพิมพ์ให้ใหม่

ง. เรียกผู้จัดการฝ่ายครัว

7. สื่อการเรียนการสอน

1. สาคิตขั้นตอนการรับชำระเงินจากลูกค้าด้วยวิธีต่าง ๆ (เงินสด/บัตรเครดิต/โอน)
2. การใช้โปรแกรม PMS เพื่อกออกใบเสร็จ
3. บทบาทสมมุติการออกใบเสร็จ ณ แผนกต้อนรับ
4. ตัวอย่างฟอร์มใบแจ้งหนี้ (Invoice)
5. ตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน (Receipt)
6. แผนผังขั้นตอนการรับชำระเงินและออกเอกสารในโรงแรม

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำชี้แจง ให้นักศึกษาเติมคำลงในช่องว่างให้ถูกต้องและสมบูรณ์

เฉลยแบบฝึกหัด

คำตอบ 1. บัตรเครดิต, บัตรเดบิต

คำตอบ 2. ใบแจ้งหนี้ หรือ ใบพอลิโอ (Folio)

คำตอบ 3. รายการบริการ, จำนวนเงิน, วันที่

คำตอบ 4. การรับชำระเงิน

คำตอบ 5. สแกนบัตรผ่านเครื่องรูดบัตร และตรวจสอบลายเซ็น

เฉลยแบบทดสอบ

1. ข

2. ข

3. ค

4. ค

5. ค

	ใบกิจกรรมที่ 2	หน่วยที่ 5
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 11-12
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ(Payment and Billing)	ทฤษฎี 4 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ (Payment and Billing)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

สมรรถนะ HT-FD-5.1: การรับชำระเงินจากแขก

สมรรถนะ HT-FD-5.2: การออกใบเสร็จและจัดทำรายงาน

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80
- 2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ
- 3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

1. พนักงานแคชเชียร์โรงแรม
2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk Agent)
3. Night Auditor

การทดสอบความสามารถ:

1. รับชำระเงินจากแขกในสถานการณ์จำลอง
2. ตรวจสอบและออกใบเสร็จได้อย่างถูกต้อง
3. อธิบายรูปแบบการชำระเงินได้หลากหลาย

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. รับชำระค่าบริการจากแขกด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น เงินสด บัตรเครดิต e-Payment
2. ออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ถูกต้องตามแบบฟอร์ม
3. สรุปรายการรับเงินและตรวจสอบความถูกต้องก่อนปิดบัญชี

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจรูปแบบการชำระเงิน เช่น เงินสด, QR Code, บัตรเครดิต
2. ทราบขั้นตอนและเอกสารในการออกใบเสร็จ
3. รู้ข้อควรระวังในการรับเงินและทอนเงิน

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ฝึกการรับชำระเงินจากสถานการณ์จำลอง
2. กรอกแบบฟอร์มใบเสร็จรับเงินได้ถูกต้อง
3. ใช้คำพูดและภาษาสุภาพในการสื่อสารกับแขก

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. จัดการกับสถานการณ์พิเศษ เช่น แขกขอใบเสร็จย้อนหลัง
2. แก้ไขข้อผิดพลาดในการรับเงินได้อย่างเหมาะสม

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. ซื่อสัตย์ โปร่งใส รอบคอบ
2. รับผิดชอบในหน้าที่
3. มีความมั่นใจในการสื่อสารกับแขก

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ / โน้ตบุ๊ก
2. โปรแกรมจำลองระบบโรงแรม (Hotel PMS หรือแผ่นตัวอย่าง)
3. ตัวอย่างใบแจ้งหนี้ (Invoice)
4. ตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน (Receipt)
5. แบบฟอร์มจำลองข้อมูลผู้เข้าพัก
6. เครื่องคิดเลข / แอปคำนวณ
7. เครื่องรูดบัตร (จำลอง) หรือ QR Code
8. ปากกา / ดินสอ / แฟ้มสะสมงาน

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

6.1 อธิบายบทบาทและสถานการณ์จำลอง

1. แบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 2 คน (พนักงานต้อนรับ / ลูกค้า)
2. แจกรายละเอียดค่าใช้จ่ายของลูกค้าแต่ละกรณี (จำลอง)

6.2 ให้กลุ่มฝึกปฏิบัติ

1. พนักงานจำลองการตรวจสอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด (Folio)
2. ลูกค้ำชำระเงินผ่านวิธีต่าง ๆ (เงินสด / บัตร / QR Code)
3. พนักงานออกใบเสร็จรับเงิน และส่งให้ลูกค้า

6.3 อาจารย์ผู้สอนประเมินและให้ข้อเสนอแนะทันที

1. ความถูกต้องในการคิดเงิน
2. ความเหมาะสมในการออกใบเสร็จ
3. มารยาทและการใช้ภาษาขณะให้บริการ
4. เพื่อนร่วมชั้นหรือครูสังเกตและให้ข้อเสนอแนะ

7. สื่อการเรียนการสอน

1. PowerPoint เรื่อง “ขั้นตอนการรับชำระเงินในโรงแรม”
2. วิดีโอสาธิต “การออกใบเสร็จรับเงินอย่างมืออาชีพ”
3. แบบฝึกหัดกรณีศึกษา (Case Study) สำหรับฝึกคิดวิเคราะห์
4. φόρμตัวอย่างเอกสารจริงที่ใช้ในโรงแรม (Folio / Receipt)

8. สรุปและอภิปราย

1. นักศึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับความยากง่ายของกิจกรรม
2. อภิปรายข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในการรับชำระเงินและออกใบเสร็จ
3. อาจารย์สรุปประเด็นสำคัญ เช่น ความแม่นยำ ความรวดเร็ว และมารยาทในการให้บริการ

9. การประเมินผล

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน
ปฏิบัติขั้นตอนการรับชำระเงินได้ถูกต้อง	10 คะแนน	ครบทุกขั้นตอน ไม่ผิดพลาด
ความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน	10 คะแนน	ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน
การเลือกใช้อุปกรณ์ได้เหมาะสม	10 คะแนน	ใช้ได้เหมาะสมกับสถานการณ์
การสื่อสารและมารยาทในการให้บริการ	10 คะแนน	สุภาพ ชัดเจน เหมาะสม
การสรุป/อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	10 คะแนน	มีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

1. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2565). คู่มือฝึกอบรมอาชีพงานบริการส่วนหน้าโรงแรม
2. เอกสารประกอบการสอน วิชา 30701-2001 หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม
3. คู่มือการใช้ระบบ Front Office Hotel PMS (ฉบับฝึกอบรม)

ใบกิจกรรมที่ 2: เกม "ชำระเงินให้เป๊ะ ใบเสร็จต้องเป๊ะเวอร์!"

วิชา: หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม

รหัสวิชา: 30701-2001

หน่วยการเรียนรู้: งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ (Payment and Billing)

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม

1. นักศึกษาสามารถระบุขั้นตอนการรับชำระเงินจากลูกค้าได้
2. นักศึกษาสามารถเลือกวิธีการชำระเงินและออกใบเสร็จได้ถูกต้อง
3. นักศึกษาสามารถทำงานเป็นทีมและตัดสินใจในสถานการณ์จำลองได้

เครื่องมือและอุปกรณ์

1. การ์ดสถานการณ์ (Situation Cards) เช่น ใบแจ้งหนี้จำลอง
2. การ์ดวิธีการชำระเงิน (Payment Method Cards: เงินสด, QR, บัตรเครดิต ฯลฯ)
3. แบบฟอร์มใบเสร็จ (พิมพ์แจก)
4. ปากกา ดินสอ สมุดจด
5. กระดานคะแนน / กระดาษ Flip Chart
6. รางวัลเล็ก ๆ (เช่น ขนม หรือเกียรติบัตร)

ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม

1. แบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 3-5 คน
2. อาจารย์แจก “การ์ดสถานการณ์” ให้แต่ละกลุ่ม
 - ในการ์ดจะมีข้อมูลลูกค้า เช่น ค่าห้องพัก, ค่าอาหาร, ค่ามัดจำ ฯลฯ
3. กลุ่มเลือก “วิธีการชำระเงิน” จากการ์ดที่มี
4. กลุ่มดำเนินการคำนวณยอดรวม – หักส่วนลด – คำนวณเงินทอน (ถ้ามี)
5. ออกใบเสร็จให้ถูกต้อง พร้อมเขียนข้อมูลครบถ้วน
6. อาจารย์ตรวจผลงาน – ให้คะแนนความถูกต้อง ความเร็ว และความเรียบร้อย
7. ทีมที่ได้คะแนนรวมสูงสุดเป็นผู้ชนะ

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 6
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 13-15
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน (Providing Information and Handling Complaints)	ทฤษฎี 6 ชม. ปฏิบัติ 6 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานการให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน (Providing Information and Handling Complaints)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

HT-FD-6.1 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของโรงแรม

HT-FD-6.2 รับข้อร้องเรียนและแก้ไขเบื้องต้นอย่างเหมาะสม

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80
- 2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ
- 3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk Officer)
2. Guest Relations Officer
3. Concierge

การทดสอบความสามารถ:

1. จำลองสถานการณ์การตอบคำถามและข้อร้องเรียนจากแขก
2. ประเมินการใช้ภาษาที่เหมาะสมและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. อธิบายข้อมูลที่สำคัญของโรงแรม เช่น เวลาเช็คอิน/เช็คเอาท์, สิ่งอำนวยความสะดวก, กิจกรรมภายในโรงแรม

2. รับฟังข้อร้องเรียนของแขกด้วยความเข้าใจและไม่โต้เถียง

3. เสนอแนวทางแก้ไขหรือส่งต่อไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจประเภทของข้อมูลที่แขกมักสอบถาม

2. ทราบขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

3. รู้แนวทางการใช้ภาษาสุภาพและจิตวิทยาการสื่อสาร

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ฝึกปฏิบัติการตอบคำถามและให้ข้อมูล

2. ฝึกแก้ไขข้อร้องเรียนผ่านสถานการณ์จำลอง

3. พัฒนาไหวพริบและการตัดสินใจเฉพาะหน้า

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. นำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริง เช่น การรับโทรศัพท์, การเผชิญหน้าแขกไม่พอใจ

2. ฝึกใช้ภาษาทางการและการเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. สุภาพ อ่อนน้อม ไม่โต้เถียง

2. กล้าตัดสินใจในขอบเขตของหน้าที่

3. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

5. สารการเรียนรู้

1. ประเภทคำถามที่แขกมักสอบถาม (FAQ)

2. ขั้นตอนการให้ข้อมูล: ฟัง > ตรวจสอบ > ตอบกลับ

3. เทคนิคการสื่อสารกับแขกที่ไม่พอใจ

4. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน: รับฟัง > แสดงความเข้าใจ > แก้ไข > ติดตามผล

5. การส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังผู้มีอำนาจ

6. กรณีศึกษาการจัดการข้อร้องเรียน (เชิงบวก/ลบ)

1. ความหมายของงานการให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน

การให้ข้อมูล (Providing Information) คือ การตอบคำถามหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการ สถานที่ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน และสุภาพการแก้ไขข้อร้องเรียน (Handling Complaints) คือ กระบวนการรับฟัง ปรับความเข้าใจ และแก้ไขปัญหาหรือข้อไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ เพื่อรักษาความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า

2. วัตถุประสงค์ของงานนี้

ให้บริการข้อมูลที่ต้องการและเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าลดความสับสนหรือข้อผิดพลาดในการใช้บริการรับฟังและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในองค์กรป้องกันข้อร้องเรียนลูกค้าเป็นปัญหาใหญ่

3. งานการให้ข้อมูลประกอบด้วย

ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ (ห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก เวลาให้บริการ ฯลฯ) แนะนำเส้นทาง สถานที่ ใกล้เคียง หรือข้อมูลท่องเที่ยวตอบคำถามเกี่ยวกับเงื่อนไขการเข้าพัก การชำระเงิน การจอง ให้ข้อมูลตามคำขอผ่านช่องทางต่าง ๆ (หน้าพรอนต์, โทรศัพท์, อีเมล, แชนด์)

4. ขั้นตอนการให้ข้อมูลที่ดี

ฟังคำถามอย่างตั้งใจทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าให้ข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบันถ้าตอบไม่ได้ ให้ประสานหรือสอบถามผู้รู้แล้วกลับมาตอบกล่าวขอบคุณและเสนอความช่วยเหลือเพิ่มเติม

5. ประเภทข้อร้องเรียนที่พบบ่อย

ความไม่สะดวกในห้องพัก (เสียงดัง, อุปกรณ์เสีย) การบริการไม่ตรงตามคาดหวังความล่าช้าในการให้บริการ พนักงานพูดไม่สุภาพความสะอาดหรือความปลอดภัยปัญหาเกี่ยวกับการจองหรือการเรียกเก็บเงิน

6. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ

ตั้งใจฟัง – ไม่ขัดจังหวะลูกค้า รับฟังด้วยความเคารพแสดงความเข้าใจและเห็นใจ – เช่น “ขอภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นค่ะ” สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม – เพื่อเข้าใจปัญหาอย่างชัดเจนเสนอทางแก้ไข – อย่างเหมาะสมและอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ดำเนินการแก้ไขทันที (ถ้าเป็นไปได้) – หรือประสานผู้เกี่ยวข้อง ติดตามผล – เพื่อให้แน่ใจว่าปัญหานั้นได้รับการแก้ไขบันทึกข้อร้องเรียนไว้ในระบบ – เพื่อใช้ในการปรับปรุงบริการในอนาคต

7. ทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงาน

ทักษะการสื่อสารและการฟังอย่างตั้งใจความอดทนและการควบคุมอารมณ์การพูดจาสุภาพและมีความเป็นมืออาชีพการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าความรู้เกี่ยวกับบริการและนโยบายขององค์กร

6. กิจกรรมการเรียนรู้

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. เปิดคลิปวิดีโอแชกไววายหน้าเคาน์เตอร์
2. ครูตั้งคำถาม “หากคุณเป็นพนักงานในสถานการณ์นั้น คุณจะอย่างไร?”

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ครูบรรยายข้อมูลที่มักมีการสอบถาม
2. แบ่งกลุ่มนักเรียน ฝึกตอบคำถามและข้อร้องเรียนจากใบสถานการณ์จำลอง
3. นักเรียนฝึกบทบาทสมมติ (Role Play) โดยมีแชก – พนักงาน – ผู้สังเกต
4. สลับบทบาทและประเมินตนเอง
5. ครูสรุปข้อควรระวัง เทคนิคการควบคุมอารมณ์ และมารยาทการสื่อสาร

7. สื่อการเรียนการสอน

1. ใบความรู้เรื่องการให้ข้อมูลและจัดการข้อร้องเรียน
2. ใบงานสถานการณ์สมมติ
3. คลิปวิดีโอตัวอย่างจริง
4. แบบฟอร์มการตอบรับ/รายงานข้อร้องเรียน
5. แบบประเมินตนเองหลัง Role Play

8. กิจกรรมเสนอแนะ / งานที่มอบหมาย

1. ให้นักเรียนเขียนบันทึกเหตุการณ์จำลองการร้องเรียนและแนวทางการจัดการ
2. ทำแบบฝึกหัดตอบคำถาม 5 คำถามยอดนิยมจากแชก
3. ให้นักเรียนแสดง Role Play 1 รอบในบทบาทแชกไม่พอใจ

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เครื่องมือประเมิน

การสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม งานจากแบบฝึกหัด คะแนนจากการทดสอบ

9.2 เกณฑ์การประเมิน

ผลรวมของคะแนนจากเครื่องมือประเมินทุกประเภทไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินผล

ด้านที่ประเมิน	วิธีการประเมิน	เครื่องมือ
ความรู้	แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน	แบบทดสอบปรนัย/อัตนัย
ทักษะ	การแสดงบทบาทสมมติ – การให้ข้อมูล / รับข้อร้องเรียน	แบบประเมินการปฏิบัติ
เจตคติ	การควบคุมอารมณ์ / สุภาพอ่อนโยน	แบบประเมินคุณลักษณะ

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10.2 ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10.3 แนวทางแก้ปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ 6
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 13-15
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน (Providing Information and Handling Complaints)	ทฤษฎี 6 ชม. ปฏิบัติ 6 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานการให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน (Providing Information and Handling Complaints)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

HT-FD-6.1 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของโรงแรม

HT-FD-6.2 รับข้อร้องเรียนและแก้ไขเบื้องต้นอย่างเหมาะสม

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80

2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ

3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk Officer)

2. Guest Relations Officer

3. Concierge

การทดสอบความสามารถ:

1. จำลองสถานการณ์การตอบคำถามและข้อร้องเรียนจากแขก

2. ประเมินการใช้ภาษาที่เหมาะสมและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. อธิบายข้อมูลที่สำคัญของโรงแรม เช่น เวลาเช็คอิน/เช็คเอาท์, สิ่งอำนวยความสะดวก, กิจกรรมภายในโรงแรม

2. รับฟังข้อร้องเรียนของแขกด้วยความเข้าใจและไม่โต้เถียง

3. เสนอแนวทางแก้ไขหรือส่งต่อไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจประเภทของข้อมูลที่แขกมักสอบถาม

2. ทราบขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

3. รู้แนวทางการใช้ภาษาสุภาพและจิตวิทยาการสื่อสาร

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ฝึกปฏิบัติการตอบคำถามและให้ข้อมูล

2. ฝึกแก้ไขข้อร้องเรียนผ่านสถานการณ์จำลอง

3. พัฒนาไหวพริบและการตัดสินใจเฉพาะหน้า

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. นำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริง เช่น การรับโทรศัพท์, การเผชิญหน้าแขกไม่พอใจ

2. ฝึกใช้ภาษาทางการและการเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. สุภาพ อ่อนน้อม ไม่โต้เถียง

2. กล้าตัดสินใจในขอบเขตของหน้าที่

3. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

5. สารการเรียนรู้

1. ประเภทคำถามที่แขกมักสอบถาม (FAQ)

2. ขั้นตอนการให้ข้อมูล: ฟัง > ตรวจสอบ > ตอบกลับ

3. เทคนิคการสื่อสารกับแขกที่ไม่พอใจ

4. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน: รับฟัง > แสดงความเข้าใจ > แก้ไข > ติดตามผล

5. การส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังผู้มีอำนาจ

6. กรณีศึกษาการจัดการข้อร้องเรียน (เชิงบวก/ลบ)

1. ความหมายของงานการให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน

การให้ข้อมูล (Providing Information) คือ การตอบคำถามหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการ สถานที่ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน และสุภาพการแก้ไขข้อร้องเรียน (Handling Complaints) คือ กระบวนการรับฟัง ปรับความเข้าใจ และแก้ไขปัญหาหรือข้อไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ เพื่อรักษาความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า

2. วัตถุประสงค์ของงานนี้

ให้บริการข้อมูลที่ต้องการและเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าลดความสับสนหรือข้อผิดพลาดในการใช้บริการรับฟังและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในองค์กรป้องกันข้อร้องเรียนลูกค้าเป็นปัญหาใหญ่

3. งานการให้ข้อมูลประกอบด้วย

ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ (ห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก เวลาให้บริการ ฯลฯ) แนะนำเส้นทาง สถานที่ ใกล้เคียง หรือข้อมูลท่องเที่ยวตอบคำถามเกี่ยวกับเงื่อนไขการเข้าพัก การชำระเงิน การจอง

ให้ข้อมูลตามคำขอผ่านช่องทางต่าง ๆ (หน้าพรอนต์, โทรศัพท์, อีเมล, แชนด์)

4. ขั้นตอนการให้ข้อมูลที่ดี

ฟังคำถามอย่างตั้งใจทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าให้ข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบันถ้าตอบไม่ได้ ให้ประสานหรือสอบถามผู้รู้แล้วกลับมาตอบกล่าวขอบคุณและเสนอความช่วยเหลือเพิ่มเติม

5. ประเภทข้อร้องเรียนที่พบบ่อย

ความไม่สะดวกในห้องพัก (เสียงดัง, อุปกรณ์เสีย) การบริการไม่ตรงตามคาดหวังความล่าช้าในการให้บริการ พนักงานพูดไม่สุภาพความสะอาดหรือความปลอดภัยปัญหาเกี่ยวกับการจองหรือการเรียกเก็บเงิน

6. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ

ตั้งใจฟัง – ไม่ขัดจังหวะลูกค้า รับฟังด้วยความเคารพแสดงความเข้าใจและเห็นใจ – เช่น “ขอภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นค่ะ” สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม – เพื่อเข้าใจปัญหาอย่างชัดเจนเสนอทางแก้ไข – อย่างเหมาะสมและอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ดำเนินการแก้ไขทันที (ถ้าเป็นไปได้) – หรือประสานผู้เกี่ยวข้อง

ติดตามผล – เพื่อให้แน่ใจว่าปัญหานั้นได้รับการแก้ไขบันทึกข้อร้องเรียนไว้ในระบบ – เพื่อใช้ในการปรับปรุงบริการในอนาคต

7. ทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงาน

ทักษะการสื่อสารและการฟังอย่างตั้งใจความอดทนและการควบคุมอารมณ์การพูดจาสุภาพและมีความเป็นมืออาชีพการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าความรู้เกี่ยวกับบริการและนโยบายขององค์กร

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

หัวข้อ: ฝึกทักษะการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาผู้เข้าพัก

คำชี้แจง: ให้นักศึกษาตอบคำถามหรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ถูกต้อง

ข้อที่ 1 การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนจะช่วยสร้าง _____

ข้อที่ 2 เมื่อลูกค้าร้องเรียนเรื่องห้องพักมีเสียงดัง ควรดำเนินการขั้นแรกคือ _____

ข้อที่ 3 การสื่อสารที่ดีควรประกอบด้วย _____ และ _____

ข้อที่ 4 เมื่อลูกค้ารู้สึกไม่พอใจในบริการอาหารเช้า พนักงานควรพูดว่าอย่างไรเพื่อแสดงความใส่ใจ

➤ ตัวอย่าง: _____

ข้อที่ 5 การรับฟังลูกค้าอย่างตั้งใจเรียกว่าเป็นการใช้ทักษะ _____

ปรนัย 4 ตัวเลือก (เลือกข้อที่ถูกต้องที่สุด)

- ข้อใดคือสิ่งสำคัญอันดับแรกในการให้ข้อมูลกับลูกค้า
 - พูดเร็วเพื่อประหยัดเวลา
 - ใช้คำศัพท์เฉพาะด้านโรงแรม
 - ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน และสุภาพ
 - ทำหน้าที่เสริมเพื่อให้ลูกค้าเชื่อถือ
- เมื่อลูกค้าร้องเรียนเรื่องการบริการ พนักงานควรทำอะไรก่อน
 - อธิบายเหตุผลให้ลูกค้าเข้าใจทันที
 - โต้แย้งและปกป้องฝ่ายโรงแรม
 - รับฟัง ปลอบโยนให้ลูกค้าพูดจนจบก่อน
 - เรียกหัวหน้าแผนกมาช่วย
- ถ้าลูกค้าถามเส้นทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว พนักงานควร...
 - ชี้ไปในทิศทางโดยไม่พูด
 - อธิบายเส้นทางพร้อมแผนที่หรือแนะนำบริการรถรับส่ง
 - แนะนำให้ลูกค้าค้นหาในมือถือเอง
 - บอกว่าพนักงานไม่ใช่คนในพื้นที่
- ข้อใดเป็นการใช้ถ้อยคำสุภาพเมื่อรับมือกับข้อร้องเรียน
 - “ไม่ใช่ความผิดของเรา”
 - “เราขอโทษในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นค่ะ/ครับ”
 - “คุณต้องเข้าใจเราด้วย”
 - “เรื่องนี้เกิดขึ้นเป็นปกติ”

5. การให้ข้อมูลแบบมืออาชีพควรมีลักษณะอย่างไร

ก. สั้นและห้วน

ข. รวดเร็วและหลีกเลี่ยงคำถาม

ค. ถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจง่าย

ง. ใช้ศัพท์ทางเทคนิคเยอะ ๆ

7. สื่อการเรียนการสอน

1. PowerPoint:

- หัวข้อ “ทักษะการสื่อสารและการแก้ไขข้อร้องเรียน”
- หัวข้อ “10 ประโยคที่ใช้บ่อยในการตอบคำถามลูกค้าโรงแรม”

2. บทบาทสมมติ (Role-play):

- สถานการณ์จำลองการร้องเรียน (ห้องพักรก, อาหารซ้ำ, เสียงรบกวน)
- ให้ผู้เรียนสวมบทบาทพนักงาน-ลูกค้า แล้วแสดงบทสนทนา

3. วิดีโอประกอบ:

- ตัวอย่างการให้ข้อมูลในโรงแรม (จากช่อง YouTube เช่น Hotel Front Desk Training)
- ตัวอย่างการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

หัวข้อ: ฝึกทักษะการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาผู้เข้าพัก

คำชี้แจง: ให้นักศึกษาตอบคำถามหรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ถูกต้อง

เฉลยแบบฝึกหัด

คำตอบ 1. ความเชื่อมั่น

คำตอบ 2. รับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้า

คำตอบ 3. ความสุภาพ / ความเข้าใจง่าย

คำตอบ 4. “ทางเราต้องขออภัยในความไม่สะดวกค่ะ/ครับ เดี่ยวเราจะรีบตรวจสอบและแก้ไขให้เร็วที่สุดค่ะ”

คำตอบ 5. การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)

เฉลยแบบทดสอบ

6. ค

7. ค

8. ข

9. ข

10. ค

	ใบกิจกรรมที่2	หน่วยที่ 6
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 13-15
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานการให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน (Providing Information and Handling Complaints)	ทฤษฎี 6 ชม. ปฏิบัติ 6 ชม.
ชื่อเรื่อง/งานการให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน (Providing Information and Handling Complaints)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

HT-FD-6.1 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของโรงแรม

HT-FD-6.2 รับข้อร้องเรียนและแก้ไขเบื้องต้นอย่างเหมาะสม

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน : ภาคปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80
- 2) วิธีการประเมิน : การทดสอบภาคความรู้และความสามารถ
- 3) หลักฐานการประเมิน (Performance Evidence) : แบบประเมินภาคปฏิบัติ
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้อง:

1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk Officer)
2. Guest Relations Officer
3. Concierge

การทดสอบความสามารถ:

1. จำลองสถานการณ์การตอบคำถามและข้อร้องเรียนจากแขก
2. ประเมินการใช้ภาษาที่เหมาะสมและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. อธิบายข้อมูลที่สำคัญของโรงแรม เช่น เวลาเช็คอิน/เช็คเอาท์, สิ่งอำนวยความสะดวก, กิจกรรมภายในโรงแรม

2. รับฟังข้อร้องเรียนของแขกด้วยความเข้าใจและไม่โต้เถียง

3. เสนอแนวทางแก้ไขหรือส่งต่อไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

4. จุดประสงค์การเรียนรู้

4.1 ด้านความรู้ ผู้เรียนสามารถ

1. เข้าใจประเภทของข้อมูลที่แขกมักสอบถาม

2. ทราบขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

3. รู้แนวทางการใช้ภาษาสุภาพและจิตวิทยาการสื่อสาร

4.2 ด้านทักษะ ผู้เรียนสามารถ

1. ฝึกปฏิบัติการตอบคำถามและให้ข้อมูล

2. ฝึกแก้ไขข้อร้องเรียนผ่านสถานการณ์จำลอง

3. พัฒนาไหวพริบและการตัดสินใจเฉพาะหน้า

4.3 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้เรียนสามารถ

1. นำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริง เช่น การรับโทรศัพท์, การเผชิญหน้าแขกไม่พอใจ

2. ฝึกใช้ภาษาทางการและการเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ

4.4 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนสามารถ

1. สุภาพ อ่อนน้อม ไม่โต้เถียง

2. กล้าตัดสินใจในขอบเขตของหน้าที่

3. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

1. แบบฟอร์มบทบาทสมมติ (Role-play card)

2. กระดาษ / ปากกา / กระดาน

3. ชุดสถานการณ์จำลอง (เช่น ข้อมูลห้องพัก ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว)

4. เครื่องบันทึกวิดีโอ (ถ้ามี) สำหรับดูผลงานย้อนหลัง

5. ป้ายชื่อ “พนักงาน / ลูกค้า” สำหรับการจำลองสถานการณ์

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

6.1 ครูผู้สอนแนะนำหัวข้อ

1. ทบทวนหลักการให้ข้อมูล และขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน

6.2 แบ่งกลุ่ม

1. นักศึกษาแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 2 คน สลับบทบาท “พนักงานต้อนรับ” และ “ลูกค้า”

6.3 แจกการ์ดบทบาทสมมติ

1. แต่ละคู่สวมสถานการณ์ เช่น
2. ลูกค้าร้องเรียนว่าแอร์ไม่เย็น
3. ลูกค้าขอข้อมูลการเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยว
4. ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจเรื่องพนักงานทำความสะอาด ฯลฯ

6.4 ฝึกการสนทนา

1. แต่ละคู่เตรียมบทพูดแล้วฝึกซ้อม 5 นาที
2. ทำการแสดงหน้าห้องหรือให้แต่ละคู่สาธิตให้เพื่อนดู

6.5 ครูผู้สอนและเพื่อนประเมิน

1. ให้ข้อเสนอแนะเรื่องการพูด น้ำเสียง ท่าทาง และการแก้ปัญหา

7. สื่อการเรียนการสอน

1. PowerPoint: ทักษะการสื่อสารกับลูกค้า / การแก้ปัญหาอย่างมีชั้นเชิง
2. วิดีโอสาธิต:
 - ตัวอย่างพนักงานต้อนรับให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว
 - ตัวอย่างพนักงานรับมือข้อร้องเรียนด้วยความสุภาพ
3. บทพูดตัวอย่าง: ภาษาไทย – ภาษาอังกฤษ (ประโยคสุภาพในการขอภัย / อธิบาย / รับปากดำเนินการ)

8. สรุปและอภิปราย

1. นักศึกษาเล่าประสบการณ์ว่าแต่ละบทบาทรู้สึกอย่างไร
2. ครูผู้สอนเน้นย้ำ 4 ขั้นตอน ในการรับข้อร้องเรียน:
 - รับฟัง
 - แสดงความเข้าใจ
 - ขอโทษและให้คำมั่น
 - ดำเนินการแก้ไข / แจ้งหัวหน้างาน
3. เปิดโอกาสให้ตั้งคำถามและแลกเปลี่ยนแนวทางรับมือในสถานการณ์อื่น ๆ

9. การประเมินผล

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน
ความสามารถในการให้ข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง	10 คะแนน	ตรงประเด็น ไม่สับสน
การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้อย่างมืออาชีพ	10 คะแนน	สุภาพ สร้างความพึงพอใจ
การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง ท่าทางเหมาะสม	10 คะแนน	แสดงถึงมารยาทและความมั่นใจ
การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมกลุ่ม	10 คะแนน	สื่อสารดี มีความร่วมมือ
การสะท้อนผลการเรียนรู้	10 คะแนน	อธิบายได้ว่าเรียนรู้อะไรจากกิจกรรม

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

1. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2565). คู่มือการฝึกอบรมงานบริการส่วนหน้าโรงแรม
2. เอกสารประกอบการสอน วิชา 30701-2001 หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม
3. หนังสือ “การสื่อสารและการให้บริการในโรงแรม” โดย อัจฉรา ภู่งษ์
4. เว็บไซต์: www.hospitalitynet.org
5. วิดีโอ: “Handling Hotel Guest Complaints Professionally” บน YouTube
6. หนังสือ: “Front Office Operations and Hotel Management” โดย K.C. Agarwal

ใบกิจกรรมที่ 2

รายวิชา: หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม

รหัสวิชา: 30701-2001

หน่วยการเรียนรู้: งานการให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน

ชื่อกิจกรรม: บทบาทสมมติ “พนักงานต้อนรับกับสถานการณ์ร้องเรียนของลูกค้า”

ระยะเวลา: 1 ชั่วโมง

จุดประสงค์:

1. นักศึกษาสามารถสื่อสารและให้ข้อมูลกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม
2. นักศึกษาสามารถจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

1. ใบกิจกรรม / กระดาษโน้ต
2. ชุดสถานการณ์ (Scenario Cards)
3. โต๊ะเคาน์เตอร์จำลอง
4. อุปกรณ์สมมติ เช่น โทรศัพท์ ปากกา สมุดจด

ขั้นตอนการทำกิจกรรม

1. แบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่มละ 3-4 คน
2. แต่ละกลุ่มจับฉลากเลือกสถานการณ์จำลอง (เช่น ลูกค้าร้องเรียนเรื่องความสะอาด, เสียงรบกวน, การให้ข้อมูลผิดพลาด ฯลฯ)
3. มอบหมายบทบาทให้กับสมาชิกในกลุ่ม เช่น พนักงานต้อนรับ, ลูกค้า, หัวหน้าแผนก
4. ฝึกซ้อมบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่ได้รับ
5. แสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน
6. นักเรียนคนอื่นให้ข้อเสนอแนะ / อภิปรายถึงวิธีการตอบสนองของพนักงาน