



แผนการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ
ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพการโรงแรม
สาขาวิชาการโรงแรม



รหัสวิชา 20701-2007

วิชา งานส่วนหน้าโรงแรม



SERVICE



HOSPITALITY



TRAVEL



TECHNOLOGY



HOTEL



EXCELLENCE IN HOSPITALITY



จัดทำโดย

นางสาวอิสราภรณ์ สำราญจิตต์

ครูอัตราจ้าง

แผนกวิชาการโรงแรม

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ



แผนการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ
 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
 กลุ่มอาชีพการโรงแรม
 สาขาวิชาการโรงแรม

รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 20701-2007 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นภายใต้กรอบแนวทางของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง พร้อมทั้งเน้นการพัฒนาทักษะด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมบริการในยุคปัจจุบัน รายวิชานี้มุ่งเน้นการบูรณาการองค์ความรู้ทั้งด้านทฤษฎีและการปฏิบัติ ครอบคลุมเนื้อหาที่สำคัญเกี่ยวกับงานพื้นฐานในงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการทำงานส่วนหน้าโรงแรม อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ใช้ในงานส่วนหน้าโรงแรม การให้บริการในงานส่วนหน้าโรงแรม งานสำรองห้องพัก งานลงทะเบียนเข้าพัก งานต้อนรับ งานขนสัมภาระ งานคืนห้องพัก งานชำระเงินในงานส่วนหน้าโรงแรม การให้ข้อมูล การนำเสนอขายห้องพัก การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รับและแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รับและแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทของการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดทำได้มีการพัฒนาเนื้อหาสาระเพื่อให้เหมาะสมกับนักเรียน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 หน่วยการเรียนรู้ ประกอบด้วย

1. งานความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม
2. งานโครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมงานความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมืออาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยง
3. งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า
4. งานสำรองห้องพัก (Reservation)
5. งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)
6. งานคืนห้องพัก (Check out)

แผนการเรียนรู้ได้ถูกออกแบบให้มีความชัดเจนในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ พร้อมกิจกรรมการเรียนรู้แบบฝึกหัด และใบงานที่กระตุ้นการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการฝึกปฏิบัติอย่างเข้มข้น เพื่อส่งเสริมศักยภาพเชิงวิชาชีพอย่างแท้จริง รวมถึงเสริมสร้างเจตคติที่ดี มีวินัย มีความรับผิดชอบ และมีคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบอาชีพด้านการบริการ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนการจัดการเรียนรู้รายวิชานี้จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ครูผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้ผู้เรียนเติบโตอย่างมีคุณภาพ พร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงานด้านงานส่วนหน้าโรงแรม ได้อย่างภาคภูมิใจและเป็นมืออาชีพในอนาคต

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักสูตรรายวิชา	ง
มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)	ฉ
ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้	ฎ
หน่วยการเรียนรู้	ฅ
ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้	ด
หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร	
แผนการจัดการเรียนรู้	1
ใบความรู้ที่ 1	6
ใบกิจกรรมที่ 1	15
ใบงานที่ 1	18
หน่วยที่ 2 การจัดการงานจัดเลี้ยง	
แผนการจัดการเรียนรู้	21
ใบความรู้ที่ 2	26
ใบกิจกรรมที่ 2	40
ใบงานที่ 2	44
หน่วยที่ 3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมื้ออาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยง	
แผนการจัดการเรียนรู้	48
ใบความรู้ที่ 3	54
ใบกิจกรรมที่ 3	64
ใบงานที่ 3	67
หน่วยที่ 4 การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง	
แผนการจัดการเรียนรู้	70
ใบความรู้ที่ 4	76
ใบกิจกรรมที่ 4	87
ใบงานที่ 4	91
หน่วยที่ 5 เทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง	
แผนการจัดการเรียนรู้	95
ใบความรู้ที่ 5	102
ใบกิจกรรมที่ 5	112
ใบงานที่ 5	115
หน่วยที่ 6 ขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	
แผนการจัดการเรียนรู้	118
ใบความรู้ที่ 6	123
ใบกิจกรรมที่ 6	132
ใบงานที่ 6	136

แบบประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาปลายภาค	139
บรรณานุกรม	145
ภาคผนวก	146

หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗
 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม
 ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗
 ทฤษฎี ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน ๓ หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส
 ๑.๐๑.๑๒๐,๑.๐๒.๑๒๖,๑.๐๒.๑๓๐,๑.๐๔.๑๔๕,๑.๐๖.๒๑๘,๑.๐๙.๐๗๓,๑.๑๐.๑๑๐,๑.๑๐.๑๑๒,๑.๑๐.
 ๑๑๗,๑.๐๒.๑๒๑,๑.๐๒.๑๒๒,๑.๐๒.๑๒๓,๑.๐๒.๑๒๔,๑.๐๒.๑๒๗,๑.๐๒.๑๒๘,๑.๐๒.๑๒๙,๑.๐๒.๑๓๑,
 ๑.๐๒.๑๖๔,๑.๐๔.๑๔๗,๑.๐๕.๐๑๔ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าในการเข้าพักโรงแรม การให้ข้อมูล การจัดการกรณีร้องเรียนของสุทธหาย
 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ถูกต้อง กระบวนการเข้าพักของลูกค้า

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

๑. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการรับลงทะเบียนและคืนห้องพัก
๒. มีทักษะในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การประสานงานกับแผนกอื่น ๆ อำนวยความ
 สะดวกกรณีต่าง ๆ รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
๓. มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการส่วนหน้าโรงแรม
๔. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานส่วนหน้า
 โรงแรมได้

สมรรถนะรายวิชา

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ในงานส่วนหน้าโรงแรมตามมาตรฐานคุณวุฒิ
 วิชาชีพ
๒. วิเคราะห์ปัญหาและประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
๓. จัดการ ปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมตามขั้นตอนการทำงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
๔. ประยุกต์การปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามมาตรฐาน
 คุณวุฒิวิชาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับงานพื้นฐานในงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการทำงานส่วนหน้าโรงแรม อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ใช้ในงานส่วนหน้าโรงแรม การให้บริการในงานส่วนหน้าโรงแรม งานสำรองห้องพัก งานลงทะเบียนเข้าพัก งานต้อนรับ งานขนสัมภาระ งานคืนห้องพัก งานชำระเงินในงานส่วนหน้าโรงแรม การให้ข้อมูล การนำเสนอขายห้องพัก การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รับและแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รับและแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานอาชีพ

คุณวุฒิวิชาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 1

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะเบื้องต้นในการปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานทั่วไป
สามารถแก้ปัญหาพื้นฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างจำกัด โดยมีการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
2. มีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 1 ปี หรือ
3. ผ่านการฝึกงานในระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 3 เดือน
4. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, คีดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการเป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง (อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล <http://www.doctor.or.th/article/detail/5368> สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2557)

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

หมายเหตุ : (ขอแนะนำเฉพาะสำหรับคุณวุฒิวิชาชีพนี้) ไม่มี (N/A)

หมายเหตุ

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

1.10.117	THR-HOH-1-086ZB	เขียนข้อความภาษาอังกฤษสั้น ๆ
1.10.116	THR-HOH-1-087ZB	อ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่าง ๆ
1.10.112	THR-HOH-1-088ZB	สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
1.10.111	THR-HOH-1-089ZB	สนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
1.10.110	THR-HOH-1-090ZB	ทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ
1.09.243	THR-HOH-1-091ZB	วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน
1.09.242	THR-HOH-1-092ZB	พัฒนาสภาพแวดล้อมในการป้องกันปัญหาเกี่ยวกับเด็กในแหล่งท่องเที่ยว
1.09.241	THR-HOH-1-093ZB	ดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
1.09.080	THR-HOH-1-094ZB	ตรวจสอบและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน
1.09.073	THR-HOH-1-095ZB	ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน
1.06.218	THR-HOH-1-096ZB	รับและเก็บรักษาสินค้า

1.06.085	THR-HOH-1-097ZB	ปฏิบัติงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมบริหารงานทั่วไป
1.06.084	THR-HOH-1-098ZB	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
1.06.083	THR-HOH-1-099ZB	จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ
1.05.119	THR-HOH-1-100ZB	ศึกษาและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
1.04.145	THR-HOH-1-101ZB	จัดการคนเมา
1.04.143	THR-HOH-1-102ZB	สังเกตการณ์และตรวจสอบบุคคลเข้า-ออก
1.04.142	THR-HOH-1-103ZB	รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและผู้คน
1.04.141	THR-HOH-1-104ZB	ใช้เครื่องมือรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น
1.04.140	THR-HOH-1-105ZB	รักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน
1.04.139	THR-HOH-1-106ZB	จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน
1.02.130	THR-HOH-1-107ZB	ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม
1.02.126	THR-HOH-1-108ZB	จัดให้มีพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ
1.01.236	THR-HOH-1-109ZB	อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้น
1.01.151	THR-HOH-1-110ZB	ปฏิบัติตามระเบียบการรักษาความปลอดภัย
1.01.120	THR-HOH-1-111ZB	นำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า
1.01.109	THR-HOH-1-112ZB	สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป
1.01.017	THR-HOH-1-113ZB	ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย
1.01.016	THR-HOH-1-114ZB	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
1.01.012	THR-HOH-1-115ZB	ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
1.01.008	THR-HOH-1-116ZB	ศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมการบริการ
1.01.007	THR-HOH-1-117ZB	นำระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้
1.01.006	THR-HOH-1-118ZB	ศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น
1.01.005	THR-HOH-1-119ZB	ทำตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
1.01.004	THR-HOH-1-120ZB	สื่อสารทางโทรศัพท์
1.01.001	THR-HOH-1-121ZB	เข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์

องค์กรรับรอง ที่สามารถเข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคล

คุณวุฒิวิชาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 2

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะฝีมือในการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดไว้แล้ว สามารถแก้ปัญหาพื้นฐานที่พบเป็นประจำ
โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎี เครื่องมือและข้อมูลพื้นฐานภายใต้การควบคุมแนะแนวของผู้บังคับบัญชา

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. มีอายุตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป หรือ
2. มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 3 ปี หลังจากได้รับการรับรอง ระดับ 1 หรือ
3. มีประสบการณ์การทำงานในระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 3 ปี หรือ
4. ผ่านการฝึกงานในระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 3 เดือน
5. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ
โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ตีดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ
เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง (อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล
<http://www.doctor.or.th/article/detail/5368> สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2557)

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

หมายเหตุ : (ข้อเสนอแนะเฉพาะสำหรับคุณวุฒิวิชาชีพนี้) ไม่มี (N/A)

หมายเหตุ

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

1.07.221	THR-HOH-2-122ZB	รักษาความปลอดภัยระบบการเงินและบัญชี
1.06.076	THR-HOH-2-123ZB	จัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์
1.05.072	THR-HOH-2-124ZB	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
1.04.146	THR-HOH-2-125ZB	บริการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสิ่งของมีค่า
1.02.164	THR-HOH-2-126ZB	รับสำรองห้องพักและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรองห้องพัก
1.02.131	THR-HOH-2-127ZB	ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
1.02.129	THR-HOH-2-128ZB	อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก
1.02.128	THR-HOH-2-129ZB	รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า
1.02.127	THR-HOH-2-130ZB	ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ตู้สาขาอัตโนมัติพีเอบีเอกซ์
1.02.124	THR-HOH-2-131ZB	ดำเนินงานเกี่ยวกับบัญชีธุรกรรมทางการเงิน ณ จุดขาย

1.02.123	THR-HOH-2-132ZB	จัดเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า
1.02.122	THR-HOH-2-133ZB	ต้อนรับและให้บริการด้านที่พัก
1.02.121	THR-HOH-2-134ZB	ดำเนินการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์
1.01.011	THR-HOH-2-135ZB	ปฏิบัติงานธุรการ

องค์กรรับรอง ที่สามารถเข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคล

คุณวุฒิวิชาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะระดับฝีมือเฉพาะทางและเทคนิคในการปฏิบัติงาน กระบวนการคิดและปฏิบัติที่หลากหลาย
สามารถแก้ปัญหาทางเทคนิคควบคู่กับการใช้คู่มือ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องภายใต้การแนะนำของผู้บังคับบัญชา

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. มีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป หรือ
2. มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 2 ปี หลังจากได้รับการรับรอง ระดับ 2 หรือ
3. มีประสบการณ์การทำงานในระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 5 ปี
4. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ
โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ตีดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ
เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง (อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล
<http://www.doctor.or.th/article/detail/5368> สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2557)

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
หมายเหตุ : (ขอแนะนำเฉพาะสำหรับคุณวุฒิวิชาชีพนี้) ไม่มี (N/A)

หมายเหตุ

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

1.16.099	THR-HOH-3-136ZB	เป็นผู้นำและบริหารคน
1.10.238	THR-HOH-3-137ZB	อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างาน
1.10.237	THR-HOH-3-138ZB	ใช้ภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างาน
1.10.118	THR-HOH-3-139ZB	เขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ
1.10.113	THR-HOH-3-140ZB	ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้
1.10.013	THR-HOH-3-141ZB	อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำ และแผนภาพ
1.09.234	THR-HOH-3-142ZB	บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน
1.09.233	THR-HOH-3-143ZB	จัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
1.09.108	THR-HOH-3-144ZB	จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
1.09.106	THR-HOH-3-145ZB	ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน
1.09.105	THR-HOH-3-146ZB	ตรวจสอบการทำงานของพนักงาน

1.08.239	THR-HOH-3-147ZB	สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน
1.08.228	THR-HOH-3-148ZB	จัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงตรวจสอบและประเมินผลโครงการ
1.08.097	THR-HOH-3-149ZB	เตรียมและจัดการฝึกอบรม
1.08.095	THR-HOH-3-150ZB	วางแผน ปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
1.08.092	THR-HOH-3-151ZB	ประเมินระบบการประเมินผล
1.07.220	THR-HOH-3-152ZB	อ่านและเข้าใจรายงานสถานะทางการเงิน
1.07.088	THR-HOH-3-153ZB	รักษาระบบการเงินและบัญชี
1.07.087	THR-HOH-3-154ZB	ตรวจสอบขั้นตอนทางบัญชีและการเงิน
1.06.240	THR-HOH-3-155ZB	ออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ
1.06.103	THR-HOH-3-156ZB	จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า
1.06.078	THR-HOH-3-157ZB	เก็บรักษาฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารและการนำมาใช้
1.06.077	THR-HOH-3-158ZB	รวบรวมและนำเสนอข้อมูลของสินค้า
1.05.150	THR-HOH-3-159ZB	จัดทำและนำเสนอรายงาน
1.05.014	THR-HOH-3-160ZB	รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
1.04.148	THR-HOH-3-161ZB	วางแผนและดำเนินการอพยพออกจากอาคาร
1.04.147	THR-HOH-3-162ZB	อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย
1.02.125	THR-HOH-3-163ZB	ตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านบัญชีอุทกกรรม (Night Audit)

องค์กรรับรอง ที่สามารถเข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคล

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะ ย่อย (มาตรฐาน อาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
๑. งานความรู้ พื้นฐานงาน ส่วนหน้า โรงแรม	๑.๑ งานความรู้พื้นฐานงาน ส่วนหน้าโรงแรม	๑.๐๑.๑๒๐, ๑.๐๒.๑๒๖, ๑.๐๒.๑๓๐	๑. ความหมายของแผนก บริการส่วนหน้าโรงแรม ๒. ความสำคัญของแผนก บริการส่วนหน้าโรงแรม ๓. การประสานงานกับ แผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ๔. ความรู้เกี่ยวกับห้องพัก ๕. วงจรการบริการของ แขก (The Guest Service Cycle)	๑. อธิบายความหมายของ แผนกบริการส่วนหน้า โรงแรมได้ ๒. อธิบายความสำคัญของ แผนกบริการส่วนหน้า โรงแรมได้ ๓. บอกการประสานงาน กับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้ ๔. บอกความรู้เกี่ยวกับ ห้องพักได้ ๕. อธิบายวงจรการบริการ ของแขก (The Guest Service Cycle) ได้
๒. งาน โครงสร้างการ บริหารงาน และหน้าที่ ความ รับผิดชอบของ แผนกส่วนหน้า โรงแรม	๒.๑ งานโครงสร้างการ บริหารงาน และหน้าที่ความ รับผิดชอบของแผนกส่วนหน้า โรงแรม	๑.๐๔.๑๔๕	๑. ฝ่ายห้องพัก (Rooms Division) ๒. โครงสร้างการบริหาร การจัดการแผนกบริการ ส่วนหน้าโรงแรม ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ ของแผนกส่วนหน้าโรงแรม ๔. รอบการทำงานของ แผนกบริการส่วนหน้า (Work shifts) ๕. คุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของ พนักงานต้อนรับ	๑. อธิบายฝ่ายห้องพัก (Rooms Division) ได้ ๒. อธิบายโครงสร้างการ บริหารการจัดการแผนก บริการส่วนหน้าโรงแรมได้ ๓. บอกหน้าที่ความ รับผิดชอบของแผนกส่วน หน้าโรงแรมได้ ๔. บอกรอบการทำงาน ของแผนกบริการส่วนหน้า (Work shifts) ได้ ๕. บอกคุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของ พนักงานต้อนรับได้

๓. งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	๓.๑ งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	๐๖.๒๑๘, ๑.๐๙.๐๗๓, ๑.๑๐.๑๑๐	๑. อุปกรณ์ในการต้อนรับและลงทะเบียน ๒. อุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า ๓. ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า	๑. อธิบายอุปกรณ์ในการต้อนรับและลงทะเบียนได้ ๒. บอกอุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้าได้ ๓. อธิบายระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้าได้
๔. งานสำรองห้องพัก (Reservation)	๔.๑ งานสำรองห้องพัก (Reservation)	๑๑๒,๑.๑๐. ๑๑๗,๑.๐๒. ๑๒๑,๑.๐๒	๑. ความหมายของการสำรองห้องพัก ๒. ประเภทและวิธีการสำรองห้องพัก ๓. ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม ๔. เอกสารการสำรองห้องพัก ๕. อักษรย่อหรือโค้ด ๖. วิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพัก ๗. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก	๑. อธิบายความหมายของการสำรองห้องพักได้ ๒. บอกประเภทและวิธีการสำรองห้องพักได้ ๓. บอกประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรมได้ ๔. อธิบายเอกสารการสำรองห้องพักได้ ๕. บอกอักษรย่อหรือโค้ดได้ ๖. อธิบายวิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพักได้ ๗. บอกปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพักได้
๕.งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)	๕.๑ งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)	๑.๐๒.๑๓๑, ๑.๐๒.๑๖๔, ๑.๐๔.๑๔๗, ๑.๐๕.๐๑๔	๑. งานต้อนรับแขก ๒. การลงทะเบียนเข้าพัก ๓. การบริการระหว่างการเข้าพัก ๔. ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ ๕. การจัดการข้อตำหนิของแขก	๑. อธิบายงานต้อนรับแขกได้ ๒. อธิบายการลงทะเบียนเข้าพักได้ ๓. อธิบายการบริการระหว่างการเข้าพักได้ ๔. บอกปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับได้ ๕. บอกการจัดการข้อตำหนิของแขกได้

๖. งานคืน ห้องพัก (Check out)	๖.๑ งานคืนห้องพัก (Check out)	๑.๐๒.๑๓๑, ๑.๐๒.๑๖๔, ๑.๐๔.๑๔๗, ๑.๐๕.๐๑๔	๑. ความหมายการคืน ห้องพัก (Check out) ๒. วิธีการชำระเงิน ๓. การคืนห้องพัก ๔. ขั้นตอนการคืนห้องพัก ๕. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการ คืนห้องพัก ๖. การสร้างความประจํา ใจให้แขกก่อนออกจาก โรงแรม	๑. อธิบายความหมายการ คืนห้องพัก (Check out) ได้ ๒. บอกวิธีการชำระเงินได้ ๓. อธิบายการคืนห้องพัก ได้ ๔. อธิบายขั้นตอนการคืน ห้องพักได้ ๕. อธิบายปัญหาที่เกิดขึ้น ในการคืนห้องพักได้ ๖. บอกการสร้างความ ประจําใจให้แขกก่อนออก จากโรงแรมได้
--	-------------------------------	---	--	--

หน่วยการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗

จำนวนการเรียนรู้ ๔ ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม ๗๒ ชั่วโมง/ภาคเรียน

ทฤษฎี ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน ๓ หน่วยกิต

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
๑	งานความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม ๑.๑ งานความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	๔	๔	๘
๒	งานโครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม ๒.๑ งานโครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม	๖	๖	๑๒
๓	งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า ๓.๑ งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	๖	๖	๑๒
๔	งานสำรองห้องพัก (Reservation) ๔.๑ งานสำรองห้องพัก (Reservation)	๖	๖	๑๒
๕	งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in) ๕.๑ งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)	๖	๖	๑๒
๖	งานคืนห้องพัก (Check out) ๖.๑ งานคืนห้องพัก (Check out)	๖	๖	๑๒
	ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	๒	๒	๔
	รวม	๓๖	๓๖	๗๒

กิจกรรมการเรียนการสอน

๑. ชี้แจงวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้ผู้เรียนทราบ
๒. สนทนาโต้ตอบ แลกเปลี่ยนข้อมูลได้ตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ
๓. แจกใบงาน ใบมอบหมายงาน
๔. การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลการเรียนรู้ต่างๆ
๕. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสนอความคิดเห็น สรุปบทเรียน
๖. ทดสอบหลังเรียน

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	๓๐	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	๒๐	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	๓๐	คะแนน
การสอบปลายภาค	๒๐	คะแนน
รวม	๑๐๐	คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน ๘๐ - ๑๐๐	ระดับผลการเรียนระดับ	๔
คะแนน ๗๕ - ๗๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๓
คะแนน ๖๕ - ๖๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๒.๕
คะแนน ๖๐ - ๖๔	ระดับผลการเรียนระดับ	๒
คะแนน ๕๕ - ๕๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๑.๕
คะแนน ๕๐ - ๕๔	ระดับผลการเรียนระดับ	๑
คะแนน ๐ - ๔๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๐

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

๑. ชุดฝึก
๒. Powerpoint
๓. ใบงาน/แบบฝึกหัด
๔. สื่อการสอน

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

๑. อินเทอร์เน็ต (Internet)
๒. ห้องสมุด/ห้องปฏิบัติการ
๓. E-book

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗

จำนวนการเรียน ๔ ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม ๗๒ ชั่วโมง/ภาคเรียน

ทฤษฎี ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน ๓ หน่วยกิต

[illegible]

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่...1.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...1-2...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 งานความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	ทฤษฎี4.....ชม.
	ชื่อเรื่อง งานความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	ปฏิบัติ4.....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าในการเข้าพักโรงแรม การให้ข้อมูล การจัดการกรณีสิ่งของสูญหายการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า และจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ถูกต้อง กระบวนการเข้าพักของลูกค้า

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้พื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับงานส่วนหน้าโรงแรม การบริการห้องพักและวงจรการบริการของแขก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายความรู้พื้นฐานของงานส่วนหน้าโรงแรมได้
2. ปฏิบัติตามกฎระเบียบและขั้นตอนของงานส่วนหน้าโรงแรมได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของงานส่วนหน้าโรงแรมได้
4. ใช้ประโยชน์ของงานส่วนหน้าโรงแรมเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
2. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
3. การประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. ความรู้เกี่ยวกับห้องพัก
5. วงจรการบริการของแขก (The Guest Service Cycle)

6. กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 1 ชั่วโมงที่ 1-4

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม Ice Breaking

1. ครูเปิดคลิปตัวอย่างการบริการที่ดีและไม่ดี
2. นักเรียนร่วมแสดงความคิดเห็น
3. รู้สึกอย่างไรกับการบริการแต่ละแบบ
4. หากเป็นลูกค้าจะเลือกใช้บริการที่ใด เพราะเหตุใด

6.2 ขั้นศึกษาเรียนรู้

กิจกรรม Think-Pair-Share

1. นักเรียนศึกษาความหมายและความสำคัญของการบริการ
2. จับคู่แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
3. สรุปคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีลงในใบงาน

6.3 ขั้นปฏิบัติกิจกรรม

กิจกรรมบทบาทสมมติ (Role Play) แบ่งกลุ่ม 4-5 คน แต่ละกลุ่มจับฉลากสถานการณ์ เช่น

- การต้อนรับลูกค้าเข้าพักโรงแรม

- การให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว
- การรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
- การบริการในร้านอาหาร
- การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่หลงทาง

ภารกิจ

- วางแผนบทสนทนา
- แสดงบทบาทสมมติ 3-5 นาที
- เน้นการใช้คำพูด สีสหน้า และมารยาทในการบริการ

6.4 ขั้นสรุปองค์ความรู้

กิจกรรม Mind Mapping

ให้นักเรียนร่วมกันสรุปหัวข้อ "ศิลปะการให้บริการที่สร้างความประทับใจ" โดยจัดทำเป็นแผนผังความคิดลงกระดาษ A3

6.5 ขั้นสะท้อนผลการเรียนรู้ (Reflection)

ให้นักเรียนตอบคำถาม

1. สิ่งที่ได้เรียนรู้ในวันนี้คืออะไร
2. การบริการที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร
3. นักเรียนจะนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างไร

สอนครั้งที่ 2 ชั่วโมงที่ 5-8

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "คุณเคยพักโรงแรมหรือไม่?"

ครูถามคำถามกระตุ้นคิด

- เคยเข้าพักโรงแรมหรือรีสอร์ทหรือไม่
- ประทับใจการบริการเรื่องใดมากที่สุด
- หากเป็นพนักงานโรงแรมจะดูแลแขกอย่างไร

จากนั้นครูนำภาพห้องพักรวมประเภทต่าง ๆ มาให้นักเรียนดู

6.2 ขั้นสร้างความรู้ (20 นาที)

กิจกรรม "จับคู่ห้องพัก"

แบ่งนักเรียนเป็นกลุ่มละ 4-5 คน แจกบัตรคำ

ชุดที่ 1

1. Standard Room
2. Superior Room
3. Deluxe Room
4. Suite Room
5. Family Room

ชุดที่ 2

1. คำอธิบายลักษณะห้องพัก
2. ให้นักเรียนจับคู่ให้ถูกต้อง
3. กลุ่มใดเสร็จก่อนและถูกต้องได้รับคะแนนพิเศษ

6.3 ขั้นปฏิบัติกิจกรรม

กิจกรรม "Guest Service Cycle Challenge" ครูอธิบายวงจรการบริการของแขก

1. Pre-arrival (ก่อนเข้าพัก)
2. Arrival (การมาถึง)
3. Occupancy (ระหว่างเข้าพัก)
4. Departure (การออกจากที่พัก)
5. Post-stay (หลังการเข้าพัก)

กิจกรรมกลุ่ม

ให้นักเรียนแต่ละกลุ่มจับฉลาก 1 ขั้นตอน

ตัวอย่าง

กลุ่ม 1 : Pre-arrival

กลุ่ม 2 : Arrival

กลุ่ม 3 : Occupancy

กลุ่ม 4 : Departure

กลุ่ม 5 : Post-stay

ภารกิจกลุ่ม

ให้ออกแบบ

1. บทบาทของพนักงาน
2. สิ่งที่แขกต้องการ
3. วิธีสร้างความประทับใจ

ลงในกระดาษฟลิปชาร์ต แล้วนำเสนอหน้าชั้นเรียน

6.4 ขั้นสร้างประสบการณ์จริง

กิจกรรม Role Play

สถานการณ์ "นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าพักโรงแรมเป็นครั้งแรก" ให้นักเรียนแสดงบทบาท

- พนักงานต้อนรับ
- พนักงานยกกระเป๋า
- พนักงานแม่บ้าน
- แขกผู้เข้าพัก

ดำเนินการตามวงจรการบริการของแขกครบทุกขั้นตอน

6.5 ขั้นสรุปและสะท้อนผล (20 นาที)

กิจกรรม Exit Ticket

ให้นักเรียนตอบคำถาม

1. ห้องพักประเภทใดมีขนาดใหญ่ที่สุด
2. วงจรการบริการของแขกมีกี่ขั้นตอน
3. ขั้นตอนใดสำคัญที่สุด เพราะเหตุใด
4. สิ่งที่ได้เรียนรู้ในวันนี้

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

- 1) แบบฝึกหัด
- 2) แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) ใบงานหน่วยการเรียนรู้

9. การวัดและการประเมินผล

9.1 วิธีวัดและการประเมินผล

- 1) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 2) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- 3) ตอบคำถาม
- 4) ประเมินการสนทนา
- 5) สังเกตพฤติกรรม

9.2 เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- 1) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 2) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- 3) แบบประเมินการตอบคำถาม
- 4) แบบประเมินการสนทนา
- 5) แบบสังเกตพฤติกรรม

9.3 เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- 1) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 2) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 3) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 4) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

10.3 การแก้ไขปัญหา

- 1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

- 2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

	ใบความรู้ที่ 1	หน่วยที่...1.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...1-2...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 งานความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	ทฤษฎี4..... ชม. ปฏิบัติ.....4..... ชม.
ชื่อเรื่อง งานความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าในการเข้าพักโรงแรม การให้ข้อมูล การจัดการกรณีร้องเรียนของสุทธหายการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า และจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ถูกต้อง กระบวนการเข้าพักของลูกค้า

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้พื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับงานส่วนหน้าโรงแรม การบริการห้องพักและวงจรการบริการของแขก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายความรู้พื้นฐานของงานส่วนหน้าโรงแรมได้
2. ปฏิบัติตามกฎระเบียบและขั้นตอนของงานส่วนหน้าโรงแรมได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของงานส่วนหน้าโรงแรมได้
4. ใช้ประโยชน์ของงานส่วนหน้าโรงแรมเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
2. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
3. การประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. ความรู้เกี่ยวกับห้องพัก
5. วงจรการบริการของแขก (The Guest Service Cycle)

เนื้อหาการเรียน/การสอน

1. ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม

แผนกบริการส่วนหน้า คือ ส่วนย่อยหนึ่งของการบริการในโรงแรมที่มองเห็นได้ชัดที่สุดเป็นจุดหลักของการบริการในโรงแรม มีหน้าที่ติดต่อกับผู้เข้าพักโดยตรง เริ่มตั้งแต่แขกจองห้องพักเข้าพักในโรงแรม จกระทั่งแขกคืนห้องพักและออกจากโรงแรม เป็นจุดศูนย์กลางของการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลบริเวณโดยรอบของโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว รวมไปถึงการจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ และยังมีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม

2. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม

1.2.1 เป็นจุดแรก (first contact point)

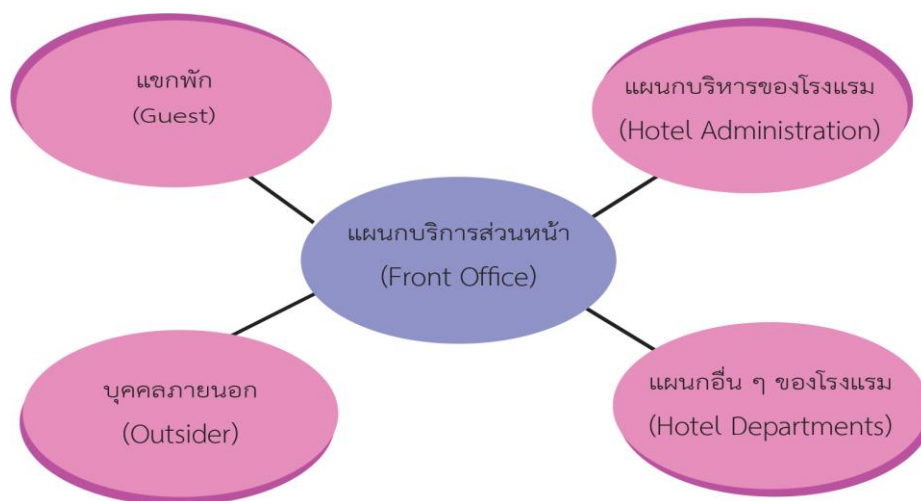
เป็นจุดแรกที่บุคคลภายนอกและแขกพักของโรงแรมจะได้พบ และมีปฏิสัมพันธ์ก่อนแผนกอื่น ๆ ทั้งหมดสำหรับงานบริการทุกประเภทเจ้าของสถานประกอบการ และผู้ให้บริการเองควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความรู้สึกระประทับใจครั้งแรก ของแขกที่เข้ามาติดต่อและใช้บริการดังคำกล่าวที่ว่า "first impression are often the most lasting ones" ซึ่งมีความหมายว่า "ความรู้สึกประทับใจครั้งแรกมักจะเป็นความรู้สึกที่ติดตรึงใจไปนานแสนนาน

1.2.2 เป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล (Information center)

สำหรับแขกพักในโรงแรมรวมทั้งบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อสอบถามข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ทั้งนี้เพื่อมิให้บุคคลดังกล่าวมีความรู้สึกที่เราไม่ใช้พนักงานของโรงแรมนั้น พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าทุกคนควรชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของโรงแรมที่ตนทำงานอยู่ให้กระจ่างมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

1.2.3 เป็นศูนย์กลางของงานโรงแรม (nerve center)

เนื่องจากแผนกบริการส่วนหน้าเป็นศูนย์ข่าวสารข้อมูลของโรงแรมรวมทั้งของแขกที่เข้าพักหรือบุคคลที่มาติดต่อกับโรงแรม แผนกบริการนี้จึงเปรียบเสมือนศูนย์กลางหรือที่เรียกว่า ศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ในโรงแรม ดังรูปที่ 1.1



รูปที่ 1.1 แผนกบริการส่วนหน้าเป็นศูนย์กลางของงานโรงแรม

1.2.4 เป็นจุดสุดท้าย (last contact point)

การที่แขกพักของโรงแรมจะได้พบก่อนที่จะออกจากโรงแรมไป จุดสุดท้ายมีความสำคัญคือแขกจะจากโรงแรมไปด้วยความรู้สึกประทับใจที่ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับวิธีการบริการของพนักงานที่มีต่อแขก เช่นเดียวกับความรู้สึกประทับใจครั้งแรกของแขก ความประทับใจที่ดีก่อนจากไป ก็จะส่งผลต่อภาพพจน์การบริการที่ดีของโรงแรมและจะทำให้แขกกลับมาใช้บริการต่อไปอีก

1.2.5 เป็นจุดช่วยขายหลักของโรงแรม (Important sales point)

การทำธุรกิจโรงแรมนั้นรายได้หลักส่วนใหญ่มาจากการให้เช่าห้องพัก (ซึ่งก็คือการขายห้องพัก) และแผนกหลักในการขายห้องพักคือแผนกบริการส่วนหน้า นอกจากนี้ลักษณะงานและสถานที่ตั้งของแผนกบริการส่วนหน้ายังเอื้ออำนวยให้พนักงานช่วยขายบริการอื่น ๆ ที่มีในโรงแรม เช่น ภัตตาคาร ความบันเทิง บริการด้านกีฬา เป็นต้น

3. การประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

แผนกต้อนรับเป็นจุดศูนย์กลางของการให้บริการที่อยู่เบื้องหน้า (Front of the house) ทำหน้าที่ประสานงานให้กับแผนกที่อยู่เบื้องหลัง (Back of the house) เพื่อให้งานบริการเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด ดังนั้นแผนกต้อนรับจึงต้องมีการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ หลายแผนก ดังนี้



4. ความรู้เกี่ยวกับห้องพัก

รายได้หลักส่วนใหญ่ของโรงแรมคือการขายห้องพัก แผนกบริการส่วนหน้าเป็นจุดขายหลักในการขายสินค้าและบริการ พนักงานบริการส่วนหน้าจำเป็นต้องรู้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เพราะฉะนั้นรายละเอียดเกี่ยวกับห้องพัก มีดังนี้

1.4.1 ความรู้เรื่องราคาห้อง (Knowledge of Room Rates, Tariff, or Rack Rates)

- Single Rate ห้องที่คิดเงินเพียงคนเดียว
- Double Rate ห้องที่คิดเงินสองคน
- Triple Rate ห้องที่คิดเงินสามคน โดยคิดจาก Double Rate บวก Extra Bed Day Rate
- Day Use เข้า-ออกภายใน 12 ชั่วโมง โดยคิดเงินเพียง 50%
- Group Rate ราคาพิเศษสำหรับ Group ตกลงราคาเป็นราย ๆ
- Complimentary อภินันทนาการ/ตอบแทน/ไม่เสียเงิน
- House-Use ไม่เสียเงินโดยมากใช้กับพนักงานของโรงแรมเอง

1.4.2 ความรู้เรื่องห้องและเตียง (Knowledge of Rooms and Beds)

- Adjoining / Adjacent Rooms ห้องสองห้องหรือมากกว่าอยู่ติดกัน
- Connecting Rooms ห้องสองห้องหรือมากกว่ามีประตูภายในเปิดทะลุถึงกัน
- Connecting Double Rooms ห้อง Connecting ที่มีเตียงคู่ 1 เตียง
- Connecting Twin Rooms ห้อง Connecting ที่มีเตียงเดี่ยว 2 เตียง
- Double Room หรือ DBL ห้องที่มีเตียง 1 เตียง
- Double Queen-size Room ห้องที่มีเตียงคู่ขนาด Queen-size 1 เตียง
- Double King-size Room ห้องที่มีเตียงคู่ขนาด King-size 1 เตียง
- Duplex ห้องชุด 2 ชั้นมีบันไดเชื่อมภายในประกอบด้วยห้องนอน 1 หรือ 2 ห้องและ

ห้องนั่งเล่นหรือห้องรับแขก

- Hollywood Twin Room ห้องที่มีเตียงเดี่ยว 2 เตียงวางชิดติดกัน
- Junior Suite ห้องขนาดใหญ่มีที่กัน ระหว่างส่วนเตียงนอนกับส่วนรับแขกหรือส่วนนั่งเล่น
- Penthouse ห้องชุดที่สร้างขึ้นที่ส่วนบนสุดของตัวตึก
- Quadruple Room ห้องที่มีเตียงเดี่ยว 4 เตียง
- Single Room หรือ ห้องที่มีเตียงเดี่ยว 1 เตียง
- Studio ห้องชุดที่มีส่วนสำหรับทำครัวรวมอยู่ด้วย
- Suite ห้องชุดที่มีห้องนอนและห้องรับแขกหรือห้องนั่งเล่น
- Two Bedrooms Suite ห้องชุด 2 ห้องนอนและห้องรับแขกหรือห้องนั่งเล่น
- Twin Room หรือ TWN ห้องที่มีเตียงเดี่ยว 2 เตียง วางแยกห่างกัน
- Twin Double หรือ Double-Double ห้องที่มีเตียงคู่ 2 เตียง

1.4.3 สถานะของห้องพัก Room Status

เป็นการสื่อความหมายของสถานะห้องพักระหว่างแผนกส่วนหน้า และแผนกแม่บ้าน แบ่งออกเป็น 4 หมวด มีดังนี้

1. **หมวดห้องว่าง** จะเป็นสถานะที่ขึ้นต้นด้วยตัว 'V' = Vacant
2. **หมวดห้องไม่ว่าง** จะเป็นสถานะที่ขึ้นต้นด้วยตัว 'O' = Occupied
3. **หมวดห้องเสีย** จะเป็นสถานะสำหรับห้องที่ใช้งานไม่ได้
4. **หมวดห้องที่จองแล้ว** จะเป็นสเตตัสที่ขึ้นต้นด้วย 'A' = Assign

5. วงจรการบริการของแขก (The Guest Service Cycle)

“วงจรแขก (The Guest Cycle)” ที่มาใช้บริการในโรงแรมสามารถแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

- 1) ก่อนการเข้าพัก (Pre-Arrival) 2) การเข้าพัก (Arrival) 3) ระหว่างการเข้าพัก (Occupancy) และ
- 4) การออกจากการเข้าพัก/การสิ้นสุดการเข้าพัก (Departure)

ขั้นตอนของวงจรการบริการมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (อรรธิกา พังงา, 2553 น. 81-82)

1.5.1 ก่อนการเข้าพัก (Pre-Arrival)

ขั้นตอนก่อนการเข้าพัก กรณีแขกจะยังไม่ถึงโรงแรมแต่แขกอาจต้องการบริการจากโรงแรม โดยสรุปเบื้องต้นของกิจกรรมก่อนการเข้าพักได้เป็น 2 ประเด็นสำคัญ คือ

1. การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Service)
2. งานบริการสำรองห้องพัก (Room Reservation)

1.5.2 การเข้าพัก (Arrival)

กิจกรรมหลักในขั้นตอนของการเข้าพักประกอบด้วย การลงทะเบียนเข้าพัก แขกจะได้รับกุญแจห้องพัก รวมถึงแผนที่ของโรงแรม และหลังจากนั้นส่งแขกไปยังห้องพัก พนักงานในเครื่องแบบจะให้ความช่วยเหลือและส่งแขกไปยังห้องพัก และพนักงานบริการต้อนรับส่วนหน้าจะบันทึกรายการสถานะห้องพัก

1.5.3 ระหว่างการเข้าพัก (Occupancy)

การเป็นศูนย์กลางกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรม กลายเป็นบทบาทสำคัญของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในการประสานงานบริการต่าง ๆ และการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อให้บริการต่าง ๆ วัตถุประสงค์หลักของแผนกบริการส่วนหน้าต่อวงจรบริการแขก คือ การสนับสนุนให้แขกกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

1.5.4 การออกจากโรงแรม (Departure)

การจัดการบัญชีค่าใช้จ่ายแขกและการบันทึกประวัติข้อมูลแขกถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายในวงจรแขก กิจกรรมสำคัญในขั้นตอนนี้คือ กระบวนการชำระเงิน ในการคืนห้องพักแขกจะต้องชำระค่าใช้จ่ายคืน

กุญแจห้องพัก และเดินทางออกจากโรงแรม หลังจากนั้นพนักงานรับชำระเงินส่วนหน้าจะต้องบันทึกรายงานสถานะห้องพักเพื่อแจ้งให้กับแผนกแม่บ้านต่อไป



6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 1

แบบฝึกหัดหน่วยที่ 1

ความรู้พื้นฐานของงานส่วนหน้าโรงแรม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงสรุปความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
2. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม มีกี่ประการ ได้แก่อะไรบ้าง
3. แผนกบริการส่วนหน้าประสานงานกับแผนกแม่บ้านเมื่อใด
4. พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าควรมีความรู้เกี่ยวกับห้องพักในเรื่องใดบ้าง
5. วงจรการบริการของแขก (The Guest Service Cycle) สามารถแบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ได้แก่อะไรบ้าง

แบบทดสอบก่อนเรียนบทเรียนที่ 1

แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ที่ 1

ความรู้พื้นฐานของงานส่วนหน้าโรงแรม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับแผนกบริการส่วนหน้า
 - ก. รับผิดชอบเกี่ยวกับการทำความสะอาดห้องพัก
 - ข. เป็นแผนกที่มองเห็นได้ยาก
 - ค. เปรียบเสมือนศูนย์กลางการบริการ
 - ง. ติดต่อกับผู้เข้าพักทางอีเมล
2. แผนกส่วนหน้าเริ่มบริการแขกเมื่อใด

ก. แขกจองห้องพัก	ข. แขกเข้าพักในโรงแรม
ค. แขกคืนห้องพัก	ง. ออกจากโรงแรม
3. “first impression are often the most lasting ones” เป็นความสำคัญในข้อใด

ก. เป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล	ข. เป็นจุดแรก
ค. เป็นศูนย์กลางของงานโรงแรม	ง. เป็นจุดช่วยขายหลักของโรงแรม

4. ข้อใดคือสำคัญของการสร้างความประทับใจที่ดีก่อนแขกจากไป
 - ก. Information center
 - ข. nerve center
 - ค. Important sales point
 - ง. last contact point
5. แผนกใดทำหน้าที่กำหนดราคาห้องพักของแขกแต่ละชนิด
 - ก. แผนกบริการส่วนหน้า
 - ข. ฝ่ายบริหาร
 - ค. แผนกขายและการตลาด
 - ง. แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์
6. แผนกต้อนรับแจ้งรายชื่อแขกเข้าพัก แยกออก จำนวนแขก การเปลี่ยนแปลงระยะเวลาพักของแขกไปยังแผนกใด
 - ก. แผนกแม่บ้าน, ฝ่ายบริหาร
 - ข. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกครัว
 - ค. แผนกครัว, แผนกแม่บ้าน
 - ง. แผนกช่างซ่อมบำรุง, แผนกรักษาความปลอดภัย
7. การเข้า-ออกภายใน 12 ชั่วโมง โดยมากคิดเงินเพียง 50 % เป็นการคิดราคาห้องพักแบบใด
 - ก. Group Rate
 - ข. Day Use
 - ค. House-Use
 - ง. Single Rate
8. ห้องสองห้องหรือมากกว่ามีประตูภายในเปิดทะลุถึงกัน เรียกว่าชนิดห้องอะไร
 - ก. Adjoining / Adjacent Rooms
 - ข. Connecting Rooms
 - ค. Double Room
 - ง. Duplex (Suite)
9. ข้อใดไม่จัดอยู่ในหมวดห้องเสีย
 - ก. Occupied Clean Inspected
 - ข. Out of Order
 - ค. Out of Service
 - ง. Out of Inventory
10. งานบริการสำรองห้องพัก (Room Reservation) จัดอยู่ในวงจรใดของแขก
 - ก. ระหว่างการเข้าพัก
 - ข. การสิ้นสุดการเข้าพัก
 - ค. ก่อนการเข้าพัก
 - ง. การเข้าพักแล้ว

7. เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบฝึกหัดบทเรียนที่ 1

ความรู้พื้นฐานของงานส่วนหน้าโรงแรม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงสรุปความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม

แผนกบริการส่วนหน้า คือ ส่วนย่อยหนึ่งของการบริการในโรงแรมที่มองเห็นได้ชัดที่สุด เป็นจุดหลักของการบริการในโรงแรม มีหน้าที่ติดต่อกับผู้เข้าพักโดยตรง นับตั้งแต่แขกจองห้องพัก เข้าพักในโรงแรม (Check In) จนกระทั่งแขกคืนห้องพักและออกจากโรงแรม (Check Out) เป็นจุดศูนย์กลางของการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลบริเวณโดยรอบของโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว รวมไปถึงการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ และยังมีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับแผนกต่างๆ ในโรงแรม

2. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม มีกี่ประการ ได้แก่อะไรบ้าง

มี 5 ประการ ได้แก่

เป็นจุดแรก (first contact point)

เป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล (Information center)

เป็นศูนย์กลางของงานโรงแรม (nerve center)

เป็นจุดสุดท้าย (last contact point)

เป็นจุดช่วยขายหลักของโรงแรม (Important sales point)

3. แผนกบริการส่วนหน้าประสานงานกับแผนกแม่บ้านเมื่อใด

- เมื่อแขกเข้าพัก (arrival or check-in) ประสานงานการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ หรือการจัดดอกไม้ ผลไม้พิเศษ การเพิ่มเติมเตียงในห้องพัก การตรวจ mini bar ฯลฯ ให้ตรงกับความต้องการของแขก
- เมื่อแขกสิ้นสุดการพัก (departure or check-out)
- เมื่อแขกเปลี่ยนห้องพัก (room change)
- เมื่อตรวจสอบสถานะห้องพัก (housekeeping report or room status check)
- เมื่อตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพัก (room inspection)
- เมื่อแจ้งของหาย (lost and found)
- เมื่อแขกร้องเรียนเกี่ยวกับห้องพัก (guests complaints)

4. พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าควรมีความรู้เกี่ยวกับห้องพักในเรื่องใดบ้าง

ความรู้เรื่องราคาราคาห้องพัก (Knowledge of Room Rates, Tariff, or Rack Rates)

ความรู้เรื่องห้องและเตียง (Knowledge of Rooms and Beds)

สถานะของห้องพัก Room Status

5. วงจรการบริการของแขก (The Guest Service Cycle) สามารถแบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ได้แก่อะไรบ้าง

“วงจรแขก (The Guest Cycle)” ที่มาใช้บริการในโรงแรมสามารถแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) ก่อนการเข้าพัก (Pre-Arrival) 2) การเข้าพัก 3) ระหว่างการเข้าพัก (Occupancy) และ 4) การออกจากการเข้าพัก/การสิ้นสุดการเข้าพัก (Departure)

เฉลยแบบทดสอบก่อนเรียนบทเรียนที่ 1

แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ที่ 1

ความรู้พื้นฐานของงานส่วนหน้าโรงแรม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับแผนกบริการส่วนหน้า
 - ก. รับผิดชอบเกี่ยวกับการทำความสะอาดห้องพัก
 - ข. เป็นแผนกที่มองเห็นได้ยาก
 - ค. เปรียบเสมือนศูนย์กลางการบริการ
 - ง. ติดต่อกับผู้เข้าพักทางอ้อม
2. แผนกส่วนหน้าเริ่มบริการแขกเมื่อใด

ก. แขกจองห้องพัก	ข. แขกเข้าพักในโรงแรม
ค. แขกคืนห้องพัก	ง. ออกจากโรงแรม
3. “first impression are often the most lasting ones” เป็นความสำคัญในข้อใด

ก. เป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล	ข. เป็นจุดแรก
ค. เป็นศูนย์กลางของงานโรงแรม	ง. เป็นจุดช่วยขายหลักของโรงแรม
4. ข้อใดคือสำคัญของการสร้างความประทับใจที่ดีก่อนแขกจากไป

ก. Information center	ข. nerve center
ค. Important sales point	ง. last contact point

	ใบกิจกรรมที่ 1		หน่วยที่.....1.....
	รหัสวิชา 20701-2007	รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่.....1-2...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 งานความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม		ทฤษฎี4..... ชม.
	ชื่อเรื่อง งานความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม		ปฏิบัติ.....4..... ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ในการปฏิบัติกิจกรรม

ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าในการเข้าพักโรงแรม การให้ข้อมูล การจัดการกรณีร้องเรียนของสุทธหายการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า และจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ถูกต้อง กระบวนการเข้าพักของลูกค้า

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำกิจกรรม

แสดงความรู้พื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับงานส่วนหน้าโรงแรม การบริการห้องพักและวงจรการบริการของแขก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายความรู้พื้นฐานของงานส่วนหน้าโรงแรมได้
2. ปฏิบัติตามกฎระเบียบและขั้นตอนของงานส่วนหน้าโรงแรมได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของงานส่วนหน้าโรงแรมได้
4. ใช้ประโยชน์ของงานส่วนหน้าโรงแรมเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์

1. เอกสารใบความรู้
2. กระดาษ A3
3. ปากกาเมจิกสี
4. กระดาษ Post-it
5. ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด
6. บัตรกิจกรรม

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

ชื่อกิจกรรม "Front Office Challenge : เรียนรู้ผ่านการลงมือทำ"

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมได้
2. อธิบายการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ได้
3. จำแนกประเภทห้องพัก อัตราค่าห้อง และสถานะห้องพักได้
4. อธิบายวงจรการบริการของแขก (Guest Service Cycle) ได้
5. ทำงานเป็นทีม สื่อสาร และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

คำชี้แจง

1. แบ่งนักเรียนเป็น 5 กลุ่ม แต่ละกลุ่มรับผิดชอบหัวข้อดังนี้
 - กลุ่ม 1 ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้า
 - กลุ่ม 2 ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า
 - กลุ่ม 3 การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ
 - กลุ่ม 4 ความรู้เกี่ยวกับห้องพัก
 - กลุ่ม 5 Guest Service Cycle
2. ให้นักเรียนศึกษาภารกิจดังนี้
 1. อ่านเนื้อหา

2. สรุปลงให้เหลือ 1 แผ่น A3
3. วาดภาพหรือแผนผังประกอบ
4. เตรียมอธิบายเพื่อนภายใน 5 นาที
3. แต่ละกลุ่มติดผลงานไว้รอบห้องนักเรียนหมุนเวียนไปศึกษาผลงานทุกกลุ่มแต่ละคนต้องจด
 1. สิ่งที่ได้เรียนรู้
 2. สิ่งที่ยังสงสัย
 3. สิ่งที่น่าสนใจที่สุด
 จากนั้นครูเฉลยและอธิบายเพิ่มเติม
4. ให้นักเรียนเรียงลำดับขั้นตอนการใช้อินเตอร์เน็ต ตัวอย่างบัตรกิจกรรม
 1. ตรวจสอบการจอง
 2. กล่าวต้อนรับ
 3. ขอเอกสาร
 4. ลงทะเบียน
 5. มอบกุญแจ
 6. แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก
 เรียงลำดับให้ถูกต้อง
5. นักเรียนตอบคำถามลง Post-it
 1. วันนี้ได้เรียนรู้อะไร
 2. สิ่งที่ยากที่สุดคืออะไร
 3. ถ้าเป็นพนักงานจริง จะพัฒนาตนเองด้านใด
6. นำ Post-it ติดบนกระดานในหัวข้อ
 1. สิ่งที่ได้เรียนรู้
 2. สิ่งที่ยากพัฒนา

7. สรุปและอภิปรายผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

8. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

9. เอกสารอ้างอิง / เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

	ใบงานที่ 1		หน่วยที่...1.....
	รหัสวิชา 20701-2007	รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...1-2...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 งานความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม		ทฤษฎี4..... ชม.
	ชื่อเรื่อง งานความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม		ปฏิบัติ.....4..... ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าในการเข้าพักโรงแรม การให้ข้อมูล การจัดการกรณีร้องเรียนของสุทธหายการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า และจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ถูกต้อง กระบวนการเข้าพักของลูกค้า

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะการปฏิบัติงาน

แสดงความรู้พื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับงานส่วนหน้าโรงแรม การบริการห้องพักและวงจรการบริการของแขก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายความรู้พื้นฐานของงานส่วนหน้าโรงแรมได้
2. ปฏิบัติตามกฎระเบียบและขั้นตอนของงานส่วนหน้าโรงแรมได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของงานส่วนหน้าโรงแรมได้
4. ใช้ประโยชน์ของงานส่วนหน้าโรงแรมเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์

1. เอกสารใบความรู้
2. กระดาษ A4
3. สีไม้
5. ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

1. ศึกษาเนื้อหาก่อนทำ
2. สรุปเป็นคำสำคัญ (Keywords)
3. ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งงาน

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ให้นักเรียนศึกษาความรู้จากบทเรียน แล้วจัดทำ Mind Map (แผนผังความคิด) โดยสรุปสาระสำคัญของ แผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม (Front Office) ลงในพื้นที่ที่กำหนด พร้อมตกแต่งให้สวยงามด้วยสี สัญลักษณ์ หรือภาพประกอบ

8. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

9. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่...2.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...3-5...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 งานโครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม	ทฤษฎี6..... ชม. ปฏิบัติ.....6..... ชม.
ชื่อเรื่อง งานโครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ตระหนักถึงความสำคัญของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม มีความรู้และความเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
- การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้า

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้
2. ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและขั้นตอนของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้
4. ใช้ประโยชน์ของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
2. โครงสร้างการบริหารจัดการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
3. หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม
4. รอบการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า (Work shifts)
5. คุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ

6. กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 3 ชั่วโมงที่ 9 - 12

6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "รู้จักตำแหน่งงานในโรงแรม"

1. ครุณาภาพบุคลากรในโรงแรม เช่น

1. ผู้จัดการแผนกส่วนหน้า
2. พนักงานต้อนรับ
3. พนักงานสำรองห้องพัก
4. พนักงานยกกระเป๋า

2. ให้นักเรียนร่วมกันตอบคำถาม

1. บุคคลนี้มีหน้าที่อะไร
2. มีความสำคัญต่อโรงแรมอย่างไร
3. ต้องประสานงานกับใครบ้าง

6.2 ขั้นสร้างความรู้

กิจกรรมกลุ่ม "นักวางโครงสร้างโรงแรม" แบ่งนักเรียนเป็นกลุ่ม ให้นักเรียนศึกษาเรื่อง

- ฝ่ายห้องพัก
- โครงสร้างการบริหารแผนกส่วนหน้า

จากนั้นจัดทำ แผนผังโครงสร้างการบริหารงาน (Organization Chart)

6.3 ขั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้

กิจกรรมเดินชมผลงาน

นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอผลงาน เพื่อนร่วมชั้นร่วมแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความรู้

6.4 ขั้นสรุปความรู้

นักเรียนจัดทำแผนผังความคิด เรื่อง โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าโรงแรม

สอนครั้งที่ 4 ชั่วโมงที่ 13 - 16

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "จับคู่ตำแหน่งกับหน้าที่"

นักเรียนจับคู่บัตรคำ

ตัวอย่าง

พนักงานต้อนรับ → ลงทะเบียนเข้าพักและให้ข้อมูลแขก

6.2 ขั้นศึกษาความรู้ 60 นาที

กิจกรรมฐานการเรียนรู้

แบ่งเป็น 4 ฐาน

ฐานที่ 1 หน้าที่ผู้จัดการแผนกส่วนหน้า

ฐานที่ 2 หน้าที่พนักงานต้อนรับ

ฐานที่ 3 หน้าที่พนักงานสำรองห้องพัก

ฐานที่ 4 หน้าที่พนักงานบริการแขก

6.3 ขั้นวิเคราะห์สถานการณ์ 60 นาที

กิจกรรม "แก้ปัญหาในโรงแรม"

สถานการณ์

- แขกร้องเรียนเรื่องห้องพัก
- แขกต้องการเปลี่ยนห้อง
- แขกทำกุญแจหาย

นักเรียนวิเคราะห์

1. ใครรับผิดชอบ
2. ต้องประสานงานกับใคร
3. วิธีแก้ไขปัญหา

6.4 ขั้นสรุป

นักเรียนจัดทำตาราง "ตำแหน่งงาน - หน้าที่ - การประสานงาน"

สอนครั้งที่ 5 ชั่วโมงที่ 17 - 20

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "บริการแบบไหนสร้างความประทับใจ" ให้นักเรียนดูตัวอย่างสถานการณ์

- การบริการที่ดี
- การบริการที่ไม่เหมาะสม

ร่วมอภิปรายความคิดเห็น

6.2 ขั้นสร้างความเข้าใจ

กิจกรรมกลุ่ม "พนักงานต้อนรับมืออาชีพ" ให้นักเรียนจัดทำโปสเตอร์ หัวข้อ

1. บุคลิกภาพ
2. การพูดจา
3. มารยาท
4. จรรยาบรรณ

6.3 ขั้นปฏิบัติ Role Play

สถานการณ์จำลอง

1. แยก VIP เดินทางมาถึงโรงแรม
2. แยกร้องเรียนการบริการ
3. แยกต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน

นักเรียนแสดงบทบาท

- พนักงานต้อนรับ
- ผู้จัดการ
- แยก
- แผนกที่เกี่ยวข้อง

6.4 ขั้นสะท้อนผล

นักเรียนตอบคำถาม

1. สิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม
2. คุณสมบัติใดสำคัญที่สุดของพนักงานต้อนรับ
3. จะนำไปใช้ในงานบริการได้อย่างไร

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือ อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด
2. บัตรคำตำแหน่งงาน
3. กระดาษ A3
4. ปากกาสี
5. PowerPoint
6. คลิปวิดีโอ งาน Front Office

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

1. ใบงานสรุปความรู้
2. ใบงาน Mind Map
3. แบบทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน

4. การตอบคำถามและการอภิปรายในชั้นเรียน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play)
2. การนำเสนอผลงานกลุ่ม (Presentation)

9. การวัดและการประเมินผล

9.1 วิธีวัดและการประเมินผล

- 1) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 2) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- 3) ตอบคำถาม
- 4) ประเมินการสนทนา
- 5) สังเกตพฤติกรรม

9.2 เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- 1) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 2) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- 3) แบบประเมินการตอบคำถาม
- 4) แบบประเมินการสนทนา
- 5) แบบสังเกตพฤติกรรม

9.3 เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- 1) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 2) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 3) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 4) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

10.3 การแก้ไขปัญหา

- 1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

- 2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

	ใบความรู้ที่ 2	หน่วยที่...2.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...3-5...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 งานโครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม	ทฤษฎี6..... ชม. ปฏิบัติ.....6..... ชม.
ชื่อเรื่อง งานโครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ตระหนักถึงความสำคัญของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม มีความรู้และความเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
- การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้า

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้

2. ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและขั้นตอนของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้

3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้

4. ใช้ประโยชน์ของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
2. โครงสร้างการบริหารจัดการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
3. หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม
4. รอบการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า (Work shifts)
5. คุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ

เนื้อหาการเรียน/การสอน

1. ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม

1.1 หน่วยงานของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม

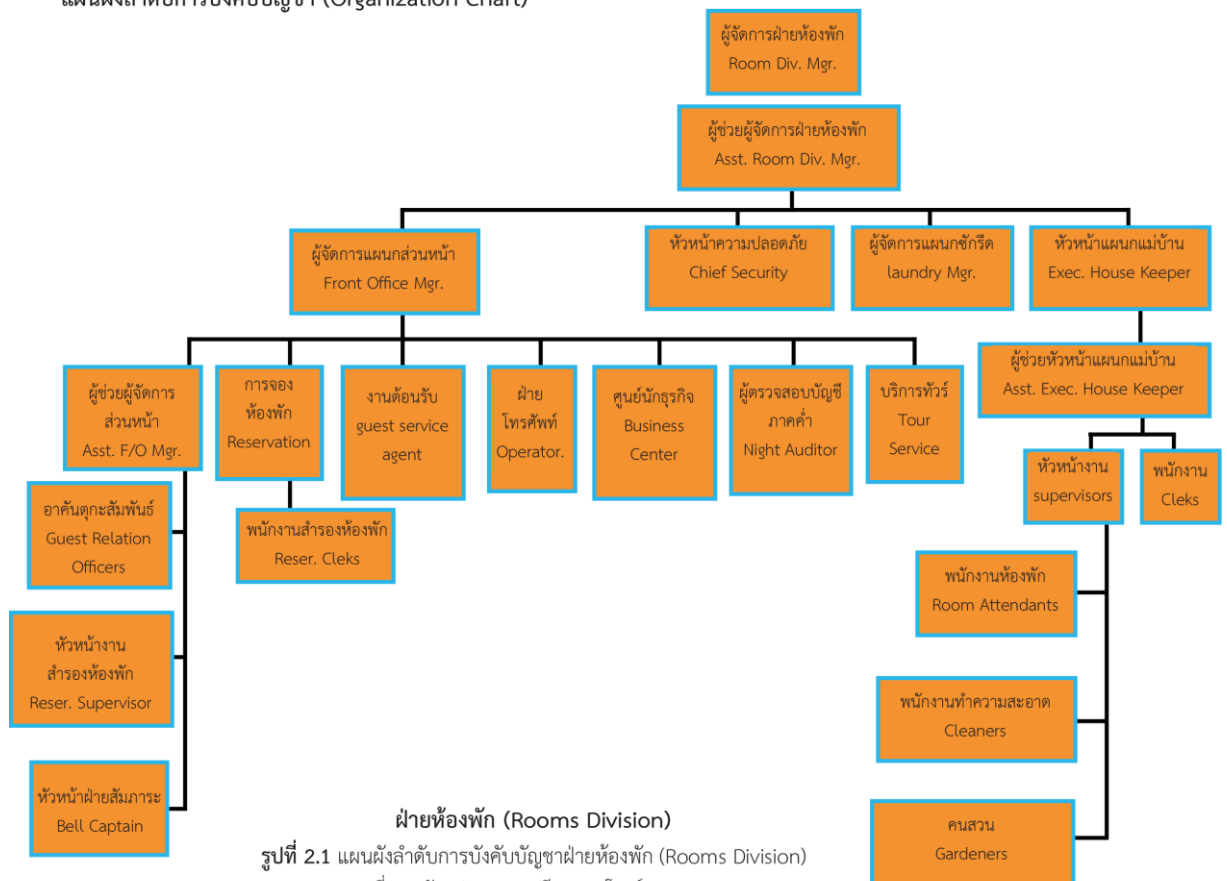
เนื่องจากแผนกบริการส่วนหน้าเป็นศูนย์กลางของการบริการในโรงแรม ซึ่งลำดับความสำคัญแล้ว แผนกส่วนบริการส่วนหน้านั้นได้ทำงานร่วมกับแผนกแม่บ้านมากที่สุด เพราะมีการประสานงานเรื่องของห้องพักลูกค้า นี่จึงใช้คำว่า ฝ่ายห้องพัก ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายห้องพัก มีหน้าที่บริหารงานทั้งแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน โดยแบ่งเป็นหน่วยงานดังนี้

1. หน่วยงานหลัก (Line) คือ แผนกส่วนหน้า
2. หน่วยงานสนับสนุน (Staff) แผนกแม่บ้าน
3. หน่วยงานที่ช่วยสนับสนุนในการทำหน้าที่ของหน่วยงานหลัก ซึ่งได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชี ฝ่ายช่างและฝ่ายจัดซื้อ

1.2 ความหมายของคำจำกัดความในโครงสร้างการบริหาร

1. กำหนดอำนาจหน้าที่ หมายถึง สิทธิในการที่จะตัดสินใจหรือกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งหรือการสั่งการ
2. การกำหนดสายการบังคับบัญชา หมายถึง การจัดโครงสร้างของการบังคับบัญชาขององค์กรในทุกระดับในแนวดิ่ง
3. เอกภาพของการบังคับบัญชา หมายถึง การมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว
4. ขอบข่ายของการบังคับบัญชา หมายถึง การพิจารณาว่าผู้บังคับบัญชาคนหนึ่ง ๆ ดูแลบังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวนเท่าใด
5. การประสานงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานฝ่ายห้องพัก หมายถึง ความรับผิดชอบเกี่ยวกับห้องพักของแขกผู้มาพัก โดยการทำงานจะมี 2 แผนก ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน แผนผังลำดับการบังคับบัญชาของฝ่ายห้องพักมีดังนี้

แผนผังลำดับการบังคับบัญชา (Organization Chart)

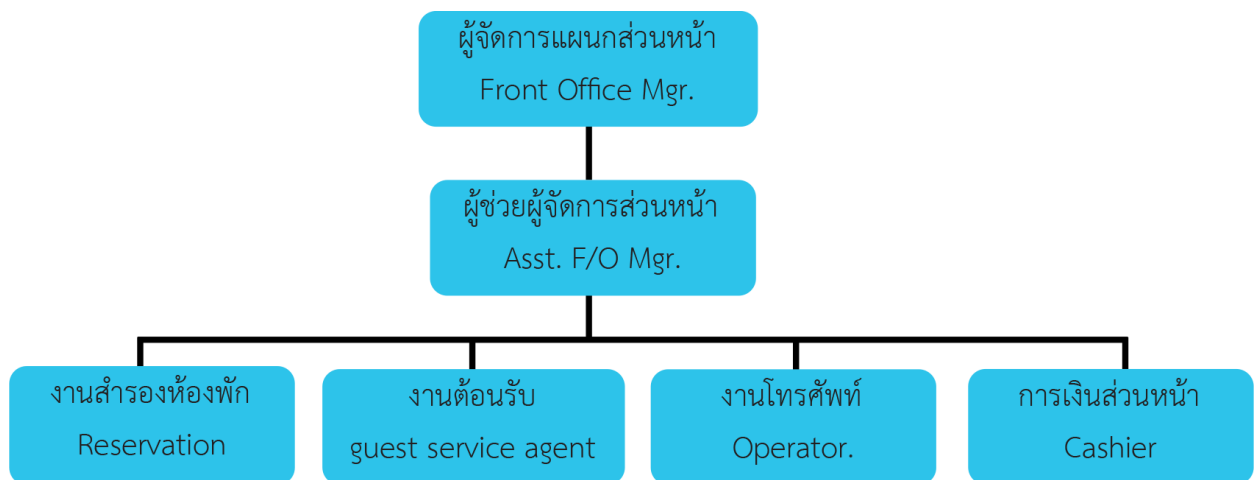


2. โครงสร้างการบริหารจัดการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม

ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าจึงมีหน้าที่ต้องแจ้งให้กับหัวหน้าทราบเกี่ยวกับนโยบายของโรงแรม ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงานและข้อจำกัดของอำนาจในการสั่งการของหัวหน้าแต่ละคน วิธีการที่ดีที่สุดที่จะทำให้เห็นภาพที่ชัดเจนของสายอำนาจในการสั่งการและช่องทางของการสื่อสารภายในแผนก คือ การใช้แผนผังโครงสร้างของแผนก ซึ่งวิธีนี้ไม่เพียงแต่ทำให้เห็นถึงระบบการสั่งการที่เป็นระเบียบแล้ว ยังสามารถช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ถูกสั่งการมากเกินไปเพราะบุคคลนั้นจะสามารถทราบจากแผนผังโครงสร้างของแผนกได้ว่าใครเป็นผู้มีอำนาจในการสั่งการตนเองแต่เพียงผู้เดียว นอกจากนี้ควรมีการนำแผนผังโครงสร้างของแผนกติดเอาไว้บริเวณที่พนักงานในแผนกบริการส่วนหน้าสามารถเห็นได้ทั่วทั้งแผนก

2.1 แผนผังโครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมขนาดเล็ก

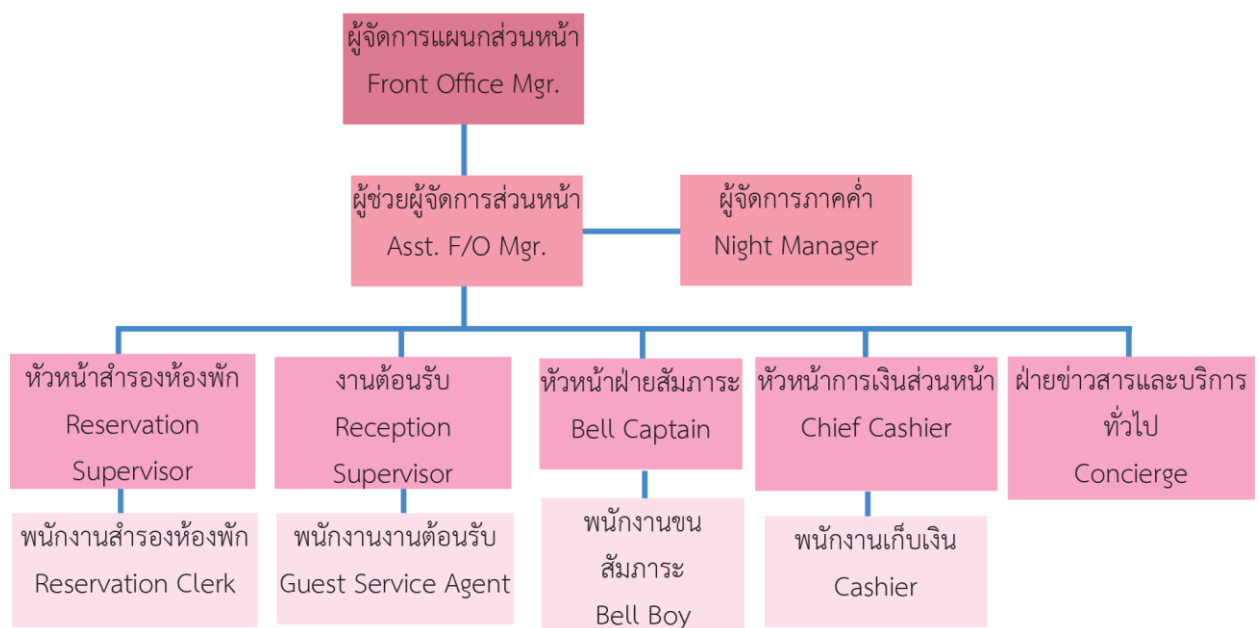
โรงแรมที่มีห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง มีโครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ดังนี้



รูปที่ 2.2 โครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมขนาดเล็ก

2.2 แผนผังโครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมขนาดกลาง

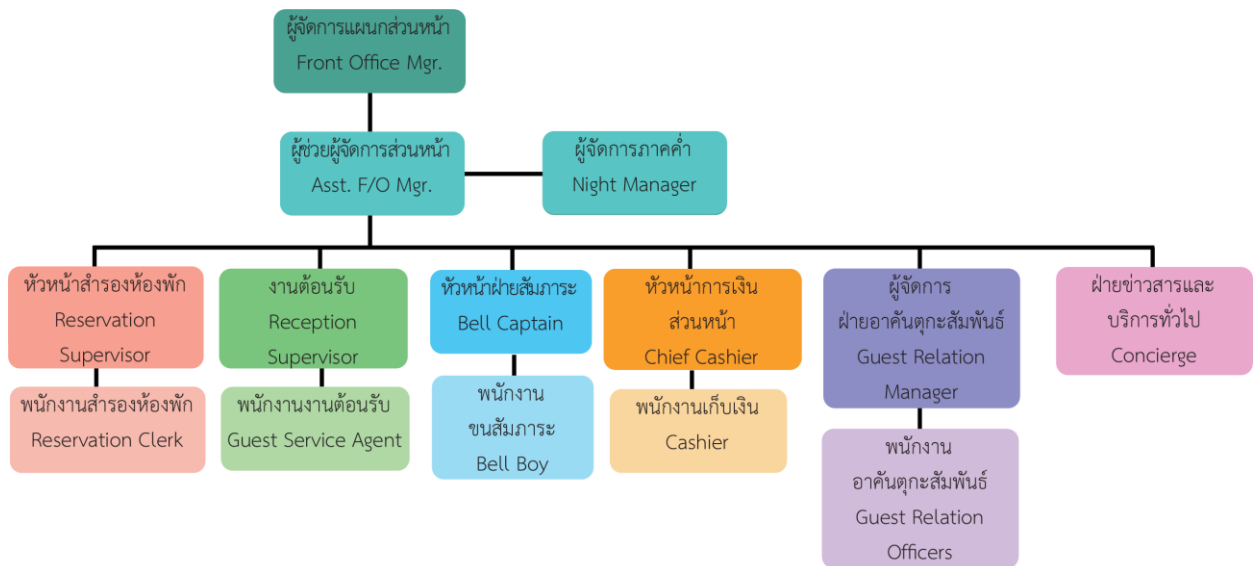
โรงแรมที่มีห้องพักจำนวน 100–300 ห้อง มีโครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ดังนี้



รูปที่ 2.3 โครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมขนาดกลาง

2.3 แผนผังโครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมขนาดใหญ่

โรงแรมที่มีห้องพัก 300 ห้องขึ้นไป มีโครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ดังนี้



รูปที่ 2.4 โครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมขนาดใหญ่

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม

พนักงานในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมแบ่งออกเป็นหลายตำแหน่ง โดยแต่ละตำแหน่งต่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไปซึ่งอาจแยกพิจารณา (รัชนิกร โชติชัยสถิตย์, วิเชียร ด้านบรรพต, 2539.; ปรีชา แดงโรจน์, 2537) ได้ดังนี้

2.3.1 ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (front office manager)

ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมเป็นตำแหน่งที่กำกับ ดูแล และควบคุมการดำเนินงานแต่ละส่วนในแผนกบริการส่วนหน้าทั้งหมดเข้าใจในหน้าที่และเต็มใจให้ความร่วมมือกับแผนกที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เช่น พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า ผู้ช่วยผู้จัดการ แผนกสินเชื่ ฝ่ายขาย แผนกแม่บ้าน และแผนกอื่น ๆ

2.3.2 ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (assistant front office manager)

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมซึ่งอาจมีจำนวนหนึ่งหรือสองคน หรือมากกว่านี้ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณงานและนโยบายของฝ่ายบริหารช่วยเหลือผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าควบคุมดูแลในเรื่องรายละเอียดของงานและวิธีการทำงาน รับผิดชอบงานของแผนกบริการส่วนหน้าทั้งหมดในกรณีที่ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าไม่อยู่ในโรงแรมเป็นตำแหน่งที่แต่งตั้งขึ้นมา เพื่อช่วยแบ่งเบาหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าปริมาณงานของผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าจะขึ้นอยู่กับผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าเป็นผู้กำหนดให้

2.3.3 ผู้จัดการภาคค่ำ (night manager)

ผู้จัดการภาคค่ำ หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ดูแลควบคุมการปฏิบัติงานทุกแผนกในเวลากลางคืน ทำหน้าที่ผู้จัดการในเวลากลางคืนและรับผิดชอบการดำเนินงานของโรงแรมทั้งหมดในเวลากลางคืน

หน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ ควบคุมให้การดำเนินงานในแผนกบริการส่วนหน้าในเวลากลางคืนดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ให้การต้อนรับลูกค้าสำคัญในนามของฝ่ายบริหารและเป็นเพื่อนเดินไปส่งลูกค้าถึงห้องพักในเวลากลางคืน ตรวจสอบการมาทำงานของพนักงานตามรายชื่อที่แผนกต่าง ๆ ตรวจสอบตราทุกพื้นที่ของโรงแรมตามปกติ ตรวจสอบการจัดทำบันทึกเกี่ยวกับการให้เครดิตและการให้ส่วนลดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงคืนนั้น ๆ ให้ถูกต้องเตรียมการสำหรับการดำเนินงานในวันถัดไป โดยการจัดส่งข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ไปยังฝ่าย

2.3.4 หัวหน้าฝ่ายต้อนรับ (reception supervisor)

หัวหน้าฝ่ายต้อนรับของโรงแรมเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ควบคุมและประสานงานกับกิจกรรมด้านการต้อนรับทุกอย่างเพื่อให้การต้อนรับดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ ให้คำแนะนำเรื่องการเข้าพักและการออกจากโรงแรมของแขก เพื่อให้มั่นใจได้ว่าแขกจะได้รับการบริการที่ได้มาตรฐานดูแลการลงบันทึกต่าง ๆ ให้ถูกต้องและการจัดส่งข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพัก การเปลี่ยนแปลงห้องพัก การเรียกประชุมแผนกทุกวัน ตรวจสอบการปฏิบัติงานและการแต่งกายของพนักงานบริการส่วนหน้า จัดอบรมพนักงาน จัดเตรียมรายชื่อพนักงานที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำทุกสัปดาห์ บริการด้านข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยให้แก่แขกและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

2.3.5 พนักงานต้อนรับ (receptionist)

พนักงานต้อนรับของโรงแรมมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้ ให้การต้อนรับและทักทายแขกชายห้องพัก รับสำรองห้องพักในกรณีที่แขกมาติดต่อที่โรงแรมเอง ลงทะเบียนตรวจสอบความถูกต้องของการกรอกเอกสารการลงทะเบียนและกำหนดห้องพักให้จัดทำบันทึกรายงานสถิติข้อมูลเกี่ยวกับแขกที่เข้าพักในโรงแรม ดูแลรับผิดชอบกุญแจห้องพักของแขก จัดเตรียมรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขกเพื่อส่งให้ฝ่ายการเงินรับและช่วยแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของแขกหากไม่สามารถแก้ไขได้จะต้องส่งต่อข้อร้องเรียนนั้นไปยังหัวหน้าฝ่ายต้อนรับไปดำเนินการอำนวยความสะดวกเมื่อแขกจะออกจากโรงแรมและแจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้งที่แขกเข้าพักและออกจากโรงแรมหรือมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกี่ยวกับแขก

2.3.6 หัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพัก (reservation supervisor)

หัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพักของโรงแรมเป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลงานด้านการสำรองห้องพักจากบุคคลภายนอกในแต่ละวัน

หน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพัก ได้แก่ ดูแล กำกับ ควบคุม ประสานงาน การดำเนินงานในฝ่ายสำรองห้องพัก ติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย ฝ่ายจัดเลี้ยง เมื่อมีการจองห้องเพื่อจัดประชุม จัดงานเลี้ยง พัฒนาอบรมสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานสำรองห้องพัก เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถให้บริการแก่แขกได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยคำพูดที่สุภาพอ่อนโยน บริหารจัดการ การขอสำรองห้องพัก และติดต่อประสานงานใกล้ชิดกับฝ่ายที่รับผิดชอบ สอบถามวิธีการจ่ายค่าบริการของแขกที่สำรองห้องพัก เป็นต้น

2.3.5 พนักงานต้อนรับ (receptionist)

พนักงานต้อนรับของโรงแรมมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้ ให้การต้อนรับและทักทายแขก ชายห้องพัก รับสำรองห้องพักในกรณีที่แขกมาติดต่อที่โรงแรมเอง ลงทะเบียนตรวจสอบความถูกต้องของการกรอกเอกสารการลงทะเบียนและกำหนดห้องพักให้จัดทำบันทึกรายงานสถิติข้อมูลเกี่ยวกับแขกที่เข้าพักในโรงแรม ดูแลรับผิดชอบกุญแจห้องพักของแขก จัดเตรียมรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขกเพื่อส่งให้ฝ่ายการเงินรับและช่วยแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของแขกหากไม่สามารถแก้ไขได้จะต้องส่งต่อข้อร้องเรียนนั้นไปยังหัวหน้าฝ่ายต้อนรับไปดำเนินการอำนวยความสะดวกเมื่อแขกจะออกจากโรงแรมและแจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้งที่แขกเข้าพักและออกจากโรงแรมหรือมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกี่ยวกับแขก

2.3.6 หัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพัก (reservation supervisor)

หัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพักของโรงแรมเป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลงานด้านการสำรองห้องพักจากบุคคลภายนอกในแต่ละวัน

หน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพัก ได้แก่ ดูแล กำกับ ควบคุม ประสานงาน การดำเนินงานในฝ่ายสำรองห้องพัก ติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย ฝ่ายจัดเลี้ยง เมื่อมีการจองห้องเพื่อจัดประชุม จัดงานเลี้ยง พัฒนาอบรมสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานสำรองห้องพัก เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถให้บริการแก่แขกได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยคำพูดที่สุภาพอ่อนโยน บริหารจัดการ การขอสำรองห้องพัก และติดต่อประสานงานใกล้ชิดกับฝ่ายที่รับผิดชอบ สอบถามวิธีการจ่ายค่าบริการของแขกที่สำรองห้องพัก เป็นต้น

2.3.7 พนักงานสำรองห้องพัก (reservation clerk)

พนักงานสำรองห้องพักของโรงแรมเป็นตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบบันทึกและดำเนินการเกี่ยวกับการสำรองห้องพักทุกประเภทและการรับจองห้องพักจากผู้ใช้บริการทุกประเภท

ความรับผิดชอบได้แก่ เตรียมรายชื่อและรายละเอียดของแขกที่เข้าพักในโรงแรมในแต่ละวัน และส่งต่อให้พนักงานต้อนรับดำเนินการต่อไป ต้องแน่ใจว่าใบรับจองห้องพักต้องนำไปใส่ไว้ในชั้นหรือแผงจองห้องพัก (Reservation rack) ตามวันที่ที่ลูกค้าจะเข้าพัก ตอบรับและยืนยันการขอจองห้องพักของโรงแรมแก่ลูกค้า ทำใบรับจองห้องพัก (Reservation slips) บันทึกรายการสิ่งที่แขกต้องการจัดให้เป็นพิเศษ บันทึกการสำรองห้องพักต่าง ๆ ไว้ให้ถูกต้องเรียบร้อยตามระบบของโรงแรมและทำการแก้ไขบันทึกให้ถูกต้อง

2.3.8 ผู้จัดการฝ่ายอาคันตุกะสัมพันธ์ (guest relations manager)

ผู้จัดการฝ่ายอาคันตุกะสัมพันธ์ของโรงแรมเป็นบุคคลที่มีหน้าที่ให้คำแนะนำประสานงานในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อแขก เพื่อให้แขกที่เข้ามาในโรงแรมได้รับการต้อนรับที่อบอุ่นในระหว่างที่เข้าพักในโรงแรม

หน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ ประสานงานในเรื่องความเรียบร้อยของการทำห้องพัก จัดประชุมพนักงานในฝ่ายอาคันตุกะสัมพันธ์ทุกวัน เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจต่าง ๆ การเตรียมต้อนรับแขกที่จะมาเป็นกลุ่มหรือเหตุการณ์พิเศษอื่น ๆ ติดตาม ควบคุมการทำงานของพนักงานในฝ่ายให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน จัดเตรียมรายชื่อพนักงานที่จะปฏิบัติงานเป็นรายสัปดาห์ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพอยู่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาที่มีงานยุ่ง ให้บริการด้านข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ประสานงานการให้บริการแก่แขกพิเศษของโรงแรม เพื่อให้ได้รับการตามที่แขกต้องการ

2.3.9 พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ (guest relations officer)

พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์เป็นบุคคลที่ให้บริการทุกอย่างแก่แขกทุกคนตามที่แขกต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแขกพิเศษ และแขกที่กลับมาพักอีกครั้ง

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ ได้แก่ การต้อนรับและตรวจดูรายชื่อบุคคลที่จะเดินทางมาถึงแต่ละวันเป็นประจำทุกวัน จดรายชื่อบุคคลสำคัญที่จะต้องต้อนรับพร้อมทั้งเที่ยวบินและเวลาที่ จะมาถึง พบปะ ทักทาย ดูแลแขกพิเศษและแขกที่กลับมาพักที่โรงแรม ประสานงานการจัดหาของขวัญหรือสิ่ง ประทับใจให้กับแขกพิเศษที่กำลังจะมาพัก แยกบัญชีรายชื่อบุคคลที่กลับมาพักอีกครั้ง และให้การดูแลเป็นพิเศษ ช่วยแก้ปัญหากรณีที่พักผ่อนไม่สบาย ให้บริการในการยืนยันตั๋วโดยสารเครื่องบินหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการรถ ขนส่งโดยสารต่าง ๆ และให้ความช่วยเหลือในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการขายทั้งในและนอกสถานที่

2.3.10 หัวหน้าแผนกข่าวสารและบริการทั่วไป (concierge)

ขอบข่ายภาระหน้าที่ของหัวหน้าแผนกข่าวสารและบริการทั่วไปจะครอบคลุมในเรื่องการ ประสานงานควบคุมการให้บริการด้านสัมภาระของแขกทั้งหมดตามความต้องการของแขกด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและสุภาพอ่อนโยน

หน้าที่หัวหน้าแผนกข่าวสารและบริการทั่วไป ได้แก่ติดตามการทำงานของพนักงานในแผนก สัมภาระให้ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีจริยธรรมและเป็นไปตามนโยบายของโรงแรม ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนได้ให้บริการเป็นที่พึงพอใจของแขกทุกคน จัดประชุมทำความเข้าใจในหมู่พนักงานของแผนก ส่งเสริมและช่วยขยายบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโรงแรมช่วยแก้ไขปัญหาที่มีแขกร้องเรียน

2.3.11 หัวหน้าพนักงานขนสัมภาระ (bell captain/luggage master)

หัวหน้าพนักงานขนสัมภาระมีขอบข่ายภาระหน้าที่ในด้านการให้คำแนะนำการทำงานของ พนักงานขนสัมภาระที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาให้สามารถให้บริการแก่แขกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หน้าที่ของหัวหน้าพนักงานขนสัมภาระ ได้แก่ควบคุมกำกับดูแลให้พนักงานในแผนกปฏิบัติงาน อย่างเรียบร้อยโดยประสานงานกับแผนกต้อนรับรวมทั้งจัดตารางการทำงาน ให้คำแนะนำพนักงาน ฝึกอบรม พัฒนาพนักงานขนสัมภาระและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ดูแลควบคุมการปฏิบัติงานในแผนกให้ดำเนินไป อย่างเรียบร้อยได้มาตรฐาน และมุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่แขก สามารถตอบสนองสิ่งที่แขกต้องการได้ และ ดูแลรักษารับฝากสัมภาระของแขกที่มาพักในโรงแรมชั่วคราวในช่วงที่แขกไม่อยู่

พึงระลึกเสมอว่าแผนกขนสัมภาระเป็นด่านแรกที่ทำให้การต้อนรับลูกค้าของโรงแรมซึ่งสามารถสร้างความประทับใจหรือความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้าได้

2.3.12 พนักงานขนสัมภาระ (bell boy)

พนักงานขนสัมภาระเป็นบุคคลที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการนำข่าวสาร และขนกระเป๋าสัมภาระ ของแขก

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานขนสัมภาระ ได้แก่ต้อนรับทักทายแขกทุกคนที่เข้ามา ในโรงแรม ช่วยขนกระเป๋าสัมภาระของแขกลงจากรถและนำไปยังห้องพักของแขก ช่วยนำจดหมายข่าวสาร ที่ส่งมาถึงแขกไปยังห้องพักแขก เตรียมข้อมูลที่ทันสมัยเกี่ยวกับบริการที่มีอยู่ในโรงแรม สิ่งที่น่าสนใจ เช่น ร้านอาหาร ภัตตาคาร สถานบันเทิงต่าง ๆ เพื่อใช้ตอบคำถามเมื่อแขกถามและเข้าร่วมการประชุม อบรมทุกครั้ง ที่ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าเป็นประธาน

2.3.13 หัวหน้าพนักงานเก็บเงิน (chief cashier)

ขอบข่ายภาระงานของหัวหน้าพนักงานเก็บเงิน คือ การให้คำแนะนำพนักงานเก็บเงินที่ประจำที่หน้าเคาน์เตอร์ด้านหน้าทุกคนในเรื่องการลงบันทึก การลงบัญชี การคิดค่าใช้จ่าย การออกหลักฐานการจ่ายเงินให้แขก

หน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าพนักงานเก็บเงิน ได้แก่ รับผิดชอบในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำบัญชี การควบคุม ตรวจสอบบัญชีเงินสดที่หมุนเวียนเข้ามาในแต่ละวัน การควบคุมการรับแลกเปลี่ยนเงินตรา การรับชำระหนี้ด้วยเงินสด และการออกใบสำคัญคู่จ่าย (slip) อบรมและติดตามความก้าวหน้าในการทำงาน และให้ข้อมูลกับตรวจสอบบัญชี

2.3.14 พนักงานเก็บเงิน (cashier)

พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า (Front Office Cashier) รับและเก็บบัญชีแยกประเภทของลูกค้าไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รับชำระบัญชีค่าห้องพักและอื่น ๆ ทั้งที่เป็นเงินสดบัตรเครดิตต่าง ๆ (Credit Cards) หรือลงบัญชีลูกหนี้ (By Charge)

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเก็บเงิน ได้แก่ ลงรายการที่จะต้องเรียกเก็บเงิน (Charges) ทุกชนิดลงในบัญชีห้องพัก (Room folios) บันทึกและลงบัญชีห้องพักให้ถูกต้อง เมื่อได้รับชำระค่าห้องพักเป็นเงินสด หรือบัตรเครดิต (Credit Card) รับแลกเงินสดและเช็คเดินทาง (Traveller Cheque) ให้ลูกค้า (จากผู้ทรงเช็คเท่านั้น) จัดเตรียมบัญชีค่าใช้จ่ายบริการต่าง ๆ พร้อมทั้งการคิดค่าบริการเพิ่มในส่วนต่าง ๆ รับผิดชอบการทำบัญชีและการลงบันทึกเกี่ยวกับรายการเงินสดหมุนเวียน

2.3.15 หัวหน้าพนักงานโทรศัพท์ (Telephone Supervisor)

หน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าพนักงานโทรศัพท์ ได้แก่ บริหารและดูแลการทำงานด้านแผนกควบคุมโทรศัพท์ของโรงแรม ซึ่งรวมถึงการให้บริการข่าวสารแก่ลูกค้า รายงานเสนอแนะฝ่ายบริหารเรื่องการติดตั้งระบบโทรศัพท์ใหม่ ๆ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้นหรือเพื่อการประหยัดงบประมาณ รับผิดชอบการร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์และค่าธรรมเนียม

4. รอบการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า (Work shifts)

แผนกบริการส่วนหน้าต้องติดต่อกับแขกตลอดเวลาทั้งกลางวันและกลางคืน โดยปกติแล้วพนักงานโรงแรมจะทำงานวันละ 8 ชั่วโมง ดังนั้นในแต่ละวันจะประกอบด้วย 3 รอบการทำงาน คือ

1. รอบเช้า (morning shift) ตั้งแต่ 7.00 น. – 16.00 น.
2. รอบบ่าย (afternoon shift) ตั้งแต่ 15.00 น. – 24.00 น.
3. รอบดึก (night shift) ตั้งแต่ 23.00 น. – 08.00 น.

เวลาการทำงานของแผนกบริการงานส่วนหน้าอาจแตกต่างกันไปตามรูปแบบการบริหารของแต่ละโรงแรม จำนวนชั่วโมงการทำงานที่มีความยืดหยุ่น เช่น มาทำงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมข้อมูลและมีการต่อรอบในการทำงาน หรือการเรียกว่าการต่อกะ

อาจมีเพิ่มรอบการทำงาน คือช่วงเวลา 10.00 น. ถึง 18.00 น. เพื่อรองรับแขกที่มาบริการช่วงแออัด เช่น ช่วงเวลาคืนห้องพัก Check Out 12.00 น. และช่วงเวลาลงทะเบียนเข้าพัก Check In 14.00 น.

บางครั้งอาจเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่พนักงานไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ จะต้องมีการควบการทำงาน 2 รอบ เช่น เจ้าหน้าที่แผนกต้อนรับรอบเช้า ทำงานตั้งแต่ 07.00 น. ถึง 16.00 น. และควบเวลาทำงานอีกรอบ คือ รอบบ่าย (evening shift) ตั้งแต่ 15.00 น. – 24.00

5. คุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ

5.1 คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ

บุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นพนักงานบริการส่วนหน้า ควรมีคุณสมบัติในเรื่องต่อไปนี้

1. ความชำนาญในหน้าที่การงาน
2. ภาษาต่างประเทศ
3. เจตคติ
4. บุคลิกภาพ
5. ความสามารถในการปรับตัว
6. คุณสมบัติในการเป็นคนเปิดเผย และปิดตัวเอง
7. คุณสมบัติในการพูด
8. การเป็นคนมีสุขภาพดี
9. มีความทรงจำดี
10. หมั่นชวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ
11. ฉลาดและมีไหวพริบ
12. มีความอดทน
13. เอาใจใส่สุขอนามัยส่วนบุคคล
14. การแต่งกาย
15. ยิ้มแย้มแจ่มใส

5.2 มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ

แผนกต้อนรับเป็นเสมือนตัวแทน และเป็นหน้าตาของโรงแรม ดังนั้นความประพฤติและพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับจึงเป็นการสะท้อนภาพทั้งหมดของเพื่อนร่วมงาน การต้อนรับแขกด้วยใบหน้ายิ้มแย้มอย่างจริงใจ กิริยามารยาทที่งดงาม สำรวม วาจาไพเราะ จะทำให้แขกเกิดความประทับใจได้ นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมอีกหลายประการที่พนักงานต้อนรับไม่ควรกระทำ คือ

1. ยื่นคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานต่อหน้าแขก
2. ยืนแต่งตัว หรือใช้มือเสยตกแต่งทรงผมบริเวณเคาน์เตอร์
3. หยอกล้อกับเพื่อนร่วมงาน
4. นั่งบนเก้าอี้ในเคาน์เตอร์
5. ตะโกนหรือพูดเสียงดังกับเพื่อนร่วมงาน
6. ยืนแคะฟันหรืออมไม้จิ้มฟันที่เคาน์เตอร์ต้อนรับ
7. ยืนแคะเล็บ
8. ดินน้ำมันหรือหักพับข้อนิ้วในขณะที่คุยกับแขก
9. อัมเพลงหรือร้องเพลงเบา ๆ
10. เคาะเคาน์เตอร์ด้วยปลายนิ้ว ด้วยกุญแจหรือปากกา
11. สูบบุหรี่
12. เคี้ยวหมากฝรั่ง หรือลูกอม
13. ยืนเอกเขนกฟิงgerngเคาน์เตอร์
14. นำอาหารประเภทของขบเคี้ยวส่วนตัวมาวางบริเวณเคาน์เตอร์

นอกจากนี้พนักงานบริการส่วนหน้าที่ดีและมีประสิทธิภาพ ควรตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งเหล่านี้ด้วย คือ

1. ชื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น โดยเฉพาะต่อโรงแรมที่ตนทำงานอยู่

2. มีความเสียสละต่อส่วนรวม เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
3. มีความรับผิดชอบต่องานของตนให้บรรลุเป้าหมาย
4. เป็นผู้รู้จักกาลเทศะ มีความสำรวม ไม่ยกตนข่มท่าน
5. เป็นผู้แก้ปัญหาด้วยสติปัญญาอย่างสุขุมรอบคอบ
6. นึกถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัวในการปฏิบัติหน้าที่
7. มีความสามัคคี รักหมู่คณะ โดยให้ความช่วยเหลืออย่างแท้จริง
8. มีใจกว้างพอที่จะยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น
9. รู้จักให้อภัยด้วยบริสุทธิ์ใจ
10. ภูมิใจและรักโรงแรมที่ตนทำงานอยู่
11. ไม่ใช้ความผิดพลาดของผู้อื่นมาเป็นบันไดความดีความชอบ
12. ให้การบริการแขกอย่างดีที่สุด เพื่อเพิ่มผลกำไรให้กับโรงแรมทุกวิถีทาง
13. เป็นคนใจเย็นไม่โมโหง่าย

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 2

โครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม
คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายของฝ่ายห้องพัก (Rooms Division)
2. จงวาดแผนผังโครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมขนาดเล็ก
3. จงอธิบายหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ (receptionist)
4. รอบการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า (Work shifts) แบ่งออกเป็นกี่รอบ ได้แก่อะไรบ้าง
5. จงอธิบายความสำคัญของมารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ

แบบทดสอบก่อนเรียนบทเรียนที่ 2

โครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม
คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดกล่าวถึงฝ่ายห้องพักได้ถูกต้อง
 - ก. แผนกส่วนบริการส่วนหน้าทำงานร่วมกับแผนกแม่บ้านน้อยที่สุด
 - ข. ฝ่ายห้องพักใช้คำว่า Rooms management
 - ค. ผู้จัดการฝ่ายห้องพักดูแลแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน
 - ง. แผนกบริการส่วนหน้าตั้งอยู่ด้านในสุดของโรงแรม
2. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการแบ่งหน่วยงานของแผนกบริการส่วนหน้า
 - ก. หน่วยงานหลัก (Line) คือ แผนกแม่บ้าน
 - ข. หน่วยงานสนับสนุน (Staff) คือ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
 - ค. หน่วยงานที่ช่วยสนับสนุน คือ แผนกแม่บ้าน
 - ง. หน่วยงานหลัก (Line) คือ แผนกส่วนหน้า
3. ตำแหน่งใดไม่จัดอยู่ในการบริหารของแผนกบริการส่วนหน้า
 - ก. ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ
 - ข. อาคันตุกะสัมพันธ์
 - ค. พนักงานทำความสะอาดห้องพัก
 - ง. พนักงานต้อนรับ

4. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับการใช้แผนผังโครงสร้างของแผนก
 - ก. เห็นถึงระบบการสั่งการที่เป็นระเบียบ
 - ข. อธิบายหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน
 - ค. ทำให้ทราบว่าใครเป็นผู้มีอำนาจในการสั่งการ
 - ง. ช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ถูกสั่งการมากเกินไป
5. โรงแรมขนาดใหญ่มีห้องพักจำนวนกี่ห้อง
 - ก. 50-100 ห้อง
 - ข. 100-200 ห้อง
 - ค. 200-300 ห้อง
 - ง. 300 ห้องขึ้นไป
6. ตำแหน่งใดทำหน้าที่ควบคุมดูแลงานด้านการสำรองห้องพัก
 - ก. Reservation
 - ข. Reception
 - ค. Guest relations
 - ง. Concierge
7. ข้อใดคือหน้าที่ของพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์
 - ก. ทำหน้าที่รับลงทะเบียนเข้าพัก
 - ข. บริการทุกอย่างแก่แขก
 - ค. บริการด้านสัมภาระของแขก
 - ง. เก็บเงินค่าบริการ
8. ข้อใดคือเวลาการทำงานรอบ evening shift
 - ก. 7.00 น. – 16.00 น.
 - ข. 10.00 น. – 18.00 น.
 - ค. 15.00 น. – 24.00 น.
 - ง. 23.00 น. – 08.00 น.
9. คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ Adaptability หมายถึงข้อใด
 - ก. ความชำนาญในหน้าที่การงาน
 - ข. ความสามารถในการปรับตัว
 - ค. คุณสมบัติในการเป็นคนเปิดเผย
 - ง. คุณสมบัติในการพูด
10. ข้อใดไม่จัดอยู่ในมารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ
 - ก. สื่อสัต์ต่อตนเองและผู้อื่น
 - ข. เป็นผู้แก้ปัญหาด้วยสติปัญญา
 - ค. มีการแข่งขันกันในการทำงาน
 - ง. เป็นคนใจเย็นไม่โมโหง่าย

7. เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบฝึกหัดบทเรียนที่ 2

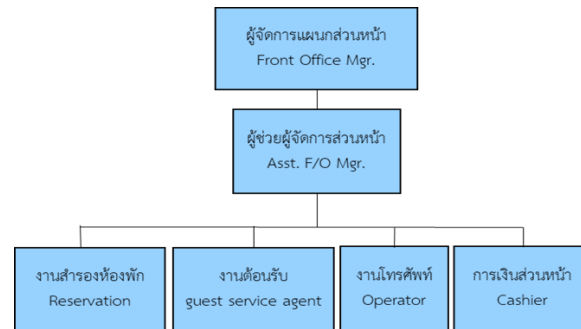
โครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายของฝ่ายห้องพัก (Rooms Division)

ฝ่ายห้องพัก (Rooms Division) หมายถึง ความรับผิดชอบเกี่ยวกับห้องพักของแขกผู้มาพัก โดยการทำงาน จะมี 2 แผนก ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน

2. จงวาดแผนผังโครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมขนาดเล็ก



3. จงอธิบายหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ (receptionist)

พนักงานต้อนรับของโรงแรมมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ ให้การต้อนรับและทักทายแขก ชายห้องพัก รับสำรองห้องพักในกรณีที่แขกมาติดต่อที่โรงแรมเอง รับลงทะเบียน ตรวจสอบความถูกต้องของการกรอกเอกสารการลงทะเบียนและกำหนดห้องพักให้จัดทำบันทึก รายงานสถิติ ข้อมูลเกี่ยวกับแขกที่พักในโรงแรม ดูแลรับผิดชอบกุญแจห้องพักของแขก จัดเตรียมรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของแขกเพื่อส่งให้ฝ่ายการเงิน รับและช่วยแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนของแขก หากไม่สามารถแก้ไขได้จะต้องส่งต่อคำร้องเรียนนั้นไปยังหัวหน้าฝ่ายต้อนรับต่อไป ดำเนินการและอำนวยความสะดวกเมื่อแขกจะออกจากโรงแรม และแจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้งที่แขกเข้าพักและออกจากโรงแรม หรือมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกี่ยวกับแขก

4. รอบการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า (Work shifts) แบ่งออกเป็นกี่รอบ ได้แก่อะไรบ้าง

3 รอบการทำงาน คือ

1. รอบเช้า (morning shift) ตั้งแต่ 7.00 น. – 16.00 น.
2. รอบบ่าย (evening shift) ตั้งแต่ 15.00 น. – 24.00 น.
3. รอบดึก (night shift) ตั้งแต่ 23.00 น. – 08.00 น.

5. จงอธิบายความสำคัญของมารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ

แผนกต้อนรับเป็นเสมือนตัวแทนและเป็นหน้าตาของโรงแรม ดังนั้นความประพฤติและพฤติกรรมต่างๆ ของพนักงานต้อนรับจึงเป็นการสะท้อนภาพทั้งหมดของเพื่อนร่วมงาน การต้อนรับแขกด้วยใบหน้ายิ้มแย้มอย่างจริงใจ กิริยามารยาทที่งดงาม สำรวม วาจาไพเราะ จะทำให้แขกเกิดความประทับใจได้

เฉลยแบบทดสอบก่อนเรียนบทเรียนที่ 2

โครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดกล่าวถึงฝ่ายห้องพักได้ถูกต้อง
 - ก. แผนกส่วนบริการส่วนหน้าทำงานร่วมกับแผนกแม่บ้านน้อยที่สุด
 - ข. ฝ่ายห้องพักใช้คำว่า Rooms management
 - ค. ผู้จัดการฝ่ายห้องพักดูแลแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน
 - ง. แผนกบริการส่วนหน้าตั้งอยู่ด้านในสุดของโรงแรม
2. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการแบ่งหน่วยงานของแผนกบริการส่วนหน้า
 - ก. หน่วยงานหลัก (Line) คือ แผนกแม่บ้าน
 - ข. หน่วยงานสนับสนุน (Staff) คือ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
 - ค. หน่วยงานที่ช่วยสนับสนุน คือ แผนกแม่บ้าน
 - ง. หน่วยงานหลัก (Line) คือ แผนกส่วนหน้า

3. ตำแหน่งใดไม่จัดอยู่ในการบริหารของแผนกบริการส่วนหน้า

ก. ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค้า	ข. อาคันตุกะสัมพันธ์
ค. พนักงานทำความสะอาดห้องพัก	ง. พนักงานต้อนรับ
4. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับการใช้แผนผังโครงสร้างของแผนก

ก. เห็นถึงระบบการสั่งการที่เป็นระเบียบ	ข. อธิบายหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน
ค. ทำให้ทราบว่าใครเป็นผู้มีอำนาจในการสั่งการ	
ง. ช่วยให้ผู้ที่บังคับบัญชาไม่ถูกสั่งการมากเกินไป	
5. โรงแรมขนาดใหญ่มีห้องพักจำนวนกี่ห้อง

ก. 50-100 ห้อง	ข. 100-200 ห้อง
ค. 200-300 ห้อง	ง. 300 ห้องขึ้นไป
6. ตำแหน่งใดทำหน้าที่ควบคุมดูแลงานด้านการสำรองห้องพัก

ก. Reservation	ข. Reception
ค. Guest relations	ง. Concierge
7. ข้อใดคือหน้าที่ของพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์

ก. ทำหน้าที่รับลงทะเบียนเข้าพัก	ข. บริการทุกอย่างแก่แขก
ค. บริการด้านสัมภาระของแขก	ง. เก็บเงินค่าบริการ
8. ข้อใดคือเวลาการทำงานรอบ evening shift

ก. 7.00 น. – 16.00 น.	ข. 10.00 น. - 18.00 น.
ค. 15.00 น. – 24.00 น.	ง. 23.00 น. – 08.00 น.
9. คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ Adaptability หมายถึงข้อใด

ก. ความชำนาญในหน้าที่การงาน	ข. ความสามารถในการปรับตัว
ค. คุณสมบัติในการเป็นคนเปิดเผย	ง. คุณสมบัติในการพูด
10. ข้อใดไม่จัดอยู่ในมารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ

ก. ซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น	ข. เป็นผู้แก้ปัญหาด้วยสติปัญญา
ค. มีการแข่งขันกันในการทำงาน	ง. เป็นคนใจเย็นไม่โมโหง่าย

	ใบกิจกรรมที่ 2	หน่วยที่...2.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...3-5...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 งานโครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม	ทฤษฎี6..... ชม. ปฏิบัติ.....6..... ชม.
ชื่อเรื่อง งานโครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ในการปฏิบัติกิจกรรม

ตระหนักถึงความสำคัญของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม มีความรู้และความเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำกิจกรรม

แสดงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้า

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้
2. ปฏิบัติตามกฎระเบียบและขั้นตอนของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้
4. ใช้ประโยชน์ของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์

1. ใบสถานการณ์ (Situation Cards) จำนวน 3 ชุด
2. ใบมอบหมายบทบาท (Role Cards) สำหรับผู้แสดงแต่ละคน
3. แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ
4. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม
5. กระดาษ A4 สำหรับวางแผนการแสดง
6. ปากกาและดินสอ
7. ป้ายชื่อบทบาท (Receptionist, Guest, Manager, Bell Boy, Housekeeping, Security)

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

กิจกรรม Role Play "Receptionist Challenge"

เวลา: 40 นาที

จุดประสงค์

ฝึกการแก้ปัญหาและการให้บริการตามสถานการณ์จริง

วิธีดำเนินกิจกรรม

แบ่งนักเรียนเป็นกลุ่มละ 4-5 คน

แต่ละกลุ่มจับฉลากสถานการณ์

สถานการณ์ที่ 1

แขก VIP เดินทางมาถึงโรงแรม

บทบาท

1. พนักงานต้อนรับ
2. ผู้จัดการ

3. Bell Boy
4. แยก VIP
5. ภารกิจ
6. ต้อนรับ
7. Check-in
8. กล่าวต้อนรับ
9. ประสานงาน

สถานการณ์ที่ 2

แขกร้องเรียนการบริการ

บทบาท

1. พนักงานต้อนรับ
2. แยก
3. ผู้จัดการ
4. แผนกแม่บ้าน
5. ภารกิจ
6. รับฟังปัญหา
7. กล่าวขอโทษ
8. ประสานงาน

ติดตามผล

สถานการณ์ที่ 3

แขกต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน เช่น เจ็บป่วย ของหาย รถเสีย เรียกรถพยาบาล

บทบาท

1. พนักงานต้อนรับ
2. แยก
3. ผู้จัดการ
4. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ภารกิจ

วิเคราะห์สถานการณ์

1. ตัดสินใจ
2. ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ดูแลแขกจนเหตุการณ์เรียบร้อย

หลังการแสดง

ครูและเพื่อนร่วมกันให้ข้อเสนอแนะ

หัวข้อที่ประเมิน

1. บุคลิกภาพ
2. การใช้คำพูด
3. มารยาท
4. การแก้ไขปัญหา
5. การทำงานเป็นทีม

7. สรุปและอภิปรายผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

8.การประเมินผล

แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ (20 คะแนน)

รายการประเมิน	คะแนน
1. บุคลิกภาพและการแต่งกายเหมาะสมกับบทบาท	4
2. การใช้คำพูด น้ำเสียง และมารยาทในการบริการ	4
3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4
4. การประสานงานและการทำงานเป็นทีม	4
5. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการและการสื่อสาร	4
รวม	20

คำอธิบายการให้คะแนน (Rubric Scoring)

- บุคลิกภาพและการแต่งกายเหมาะสมกับบทบาท (4 คะแนน)
 - 4 คะแนน แต่งกายเหมาะสม บุคลิกภาพมั่นใจ ยิ้มแย้ม สดตา ยืนและเดินอย่างสุภาพตลอดการแสดง
 - 3 คะแนน แต่งกายและบุคลิกภาพเหมาะสม มีความมั่นใจ แต่ยังขาดความเป็นธรรมชาติบางช่วง
 - 2 คะแนน บุคลิกภาพยังไม่เหมาะสม ขาดความมั่นใจ หรือการแต่งกายไม่สอดคล้องกับบทบาทบางส่วน
 - 1 คะแนน บุคลิกภาพไม่เหมาะสม ขาดการเตรียมตัว และไม่แสดงบทบาทได้ตามหน้าที่
- การใช้คำพูด น้ำเสียง และมารยาทในการบริการ (4 คะแนน)
 - 4 คะแนน ใช้คำพูดสุภาพ ถูกต้องตามมาตรฐานงานบริการ น้ำเสียงเหมาะสม มีมารยาทดีตลอดการแสดง
 - 3 คะแนน ใช้คำพูดสุภาพเป็นส่วนใหญ่ มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย แต่น้ำเสียงและมารยาทเหมาะสม
 - 2 คะแนน ใช้คำพูดหรือมารยาทยังไม่เหมาะสมในบางช่วง ต้องได้รับการปรับปรุง
 - 1 คะแนน ใช้คำพูดไม่เหมาะสม ขาดมารยาทในการบริการ หรือสื่อสารไม่ชัดเจน
- ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (4 คะแนน)
 - 4 คะแนน วิเคราะห์ปัญหาได้ถูกต้อง ตัดสินใจเหมาะสม แก้ไขสถานการณ์ได้ครบถ้วนและรวดเร็ว
 - 3 คะแนน วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้ค่อนข้างดี แต่ยังขาดรายละเอียดบางประการ
 - 2 คะแนน สามารถแก้ไขปัญหาได้เพียงบางส่วน ต้องอาศัยคำแนะนำจากครูหรือเพื่อน
 - 1 คะแนน ไม่สามารถวิเคราะห์หรือแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
- การประสานงานและการทำงานเป็นทีม (4 คะแนน)
 - 4 คะแนน สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม ประสานงานกันดี ช่วยเหลือกัน และทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 3 คะแนน สมาชิกส่วนใหญ่มีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับดี
 - 2 คะแนน การแบ่งหน้าที่ยังไม่ชัดเจน มีสมาชิกบางคนไม่ค่อยมีส่วนร่วม
 - 1 คะแนน ขาดความร่วมมือ การทำงานไม่ต่อเนื่อง และไม่มีการประสานงานที่ดี
- ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการและการสื่อสาร (4 คะแนน)
 - 4 คะแนน ปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการได้ครบถ้วน ถูกต้องตามมาตรฐานโรงแรม และสื่อสารได้ชัดเจน
 - 3 คะแนน ปฏิบัติได้ถูกต้องเกือบทั้งหมด มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย
 - 2 คะแนน ปฏิบัติได้เพียงบางขั้นตอน หรือมีข้อผิดพลาดหลายจุด
 - 1 คะแนน ขั้นตอนการให้บริการไม่ถูกต้อง และการสื่อสารไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

9. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

	ใบงานที่ 2	หน่วยที่...2.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...3-5...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 งานโครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม	ทฤษฎี6..... ชม. ปฏิบัติ.....6..... ชม.
ชื่อเรื่อง งานโครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ตระหนักถึงความสำคัญของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม มีความรู้และความเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะการปฏิบัติงาน

แสดงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้า

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้
2. ปฏิบัติตามกฎระเบียบและขั้นตอนของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้
4. ใช้ประโยชน์ของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์

1. กระดาษ A4
2. ปากกาลูกกลิ้ง
3. ดินสอ
4. ยางลบ

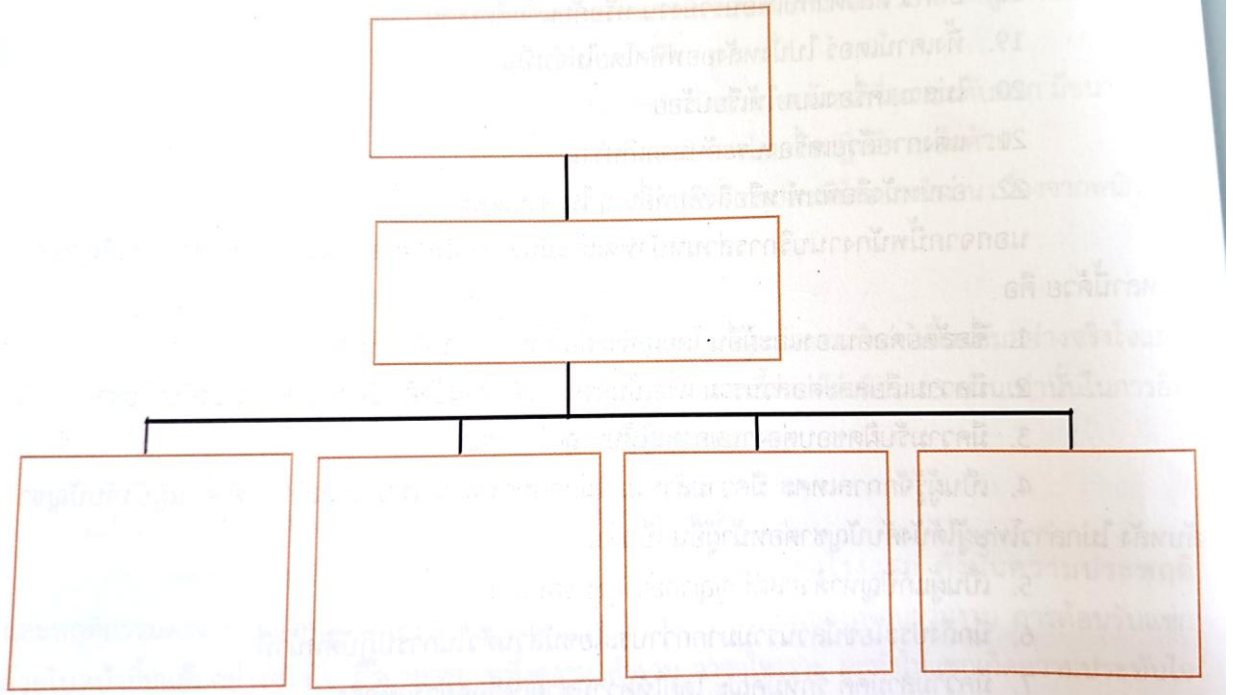
6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

1. ศึกษาเนื้อหาก่อนทำ
2. สรุปเป็นคำสำคัญ (Keywords)
3. ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งงาน
4. ให้นักเรียนเติมคำในช่องว่างตามที่โจทย์กำหนด

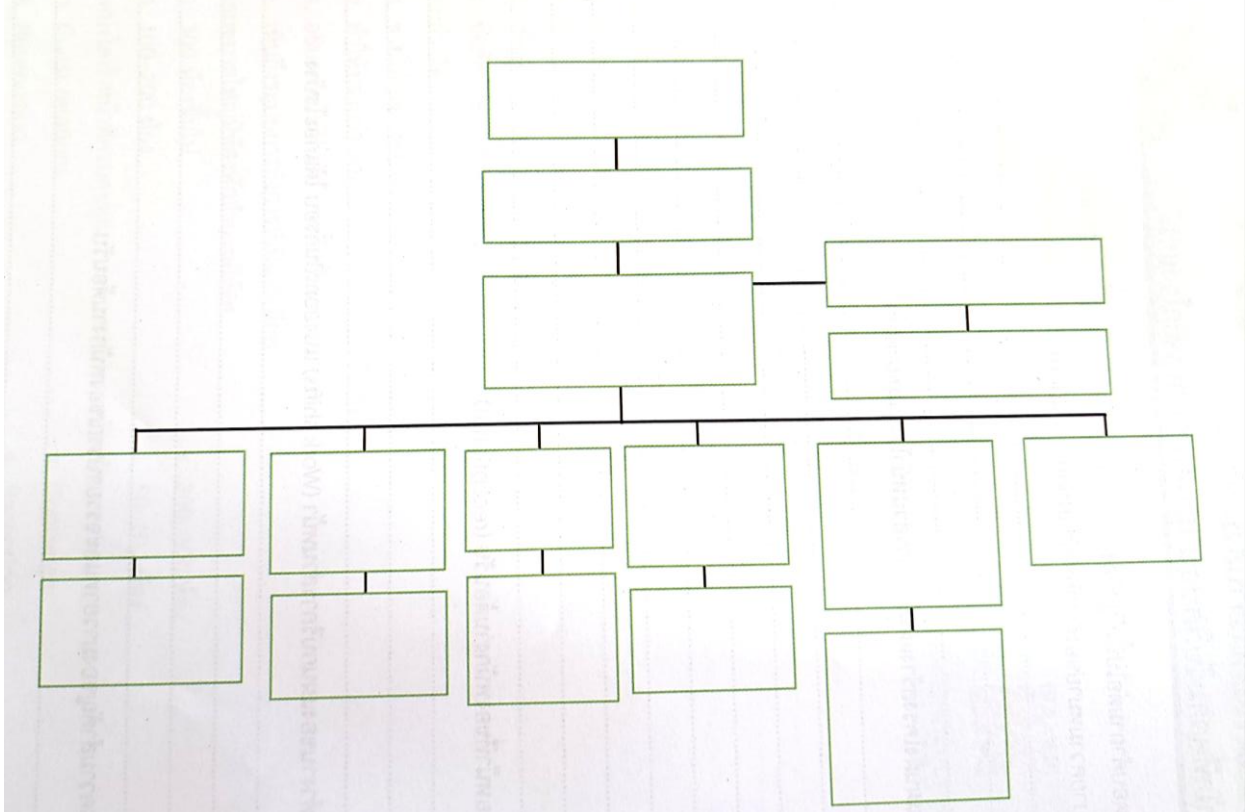
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำสั่ง : จงเติมคำในช่องว่างเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารการจัดการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมให้ถูกต้องโดยทำเป็นแผนผังความคิด (Mind Map)

1. แผนผังโครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมขนาดเล็ก



2. แผนผังโครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมขนาดใหญ่



8. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

9. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่...3.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...6-8...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	ทฤษฎี6.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

เห็นประโยชน์และความสำคัญของอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าของโรงแรม มีความรู้และความเข้าใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าได้
2. ทำตามขั้นตอนอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของอุปกรณ์ที่ใช้ใช้ในงานส่วนหน้าได้
4. ใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์ที่ใช้ใช้ในงานส่วนหน้าเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สารการเรียนรู้

1. อุปกรณ์ในด้านการต้อนรับและลงทะเบียน
2. อุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า
3. ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า

6. กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 6 ชั่วโมงที่ 21-24

6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "ทายชื่ออุปกรณ์"

ครูนำภาพอุปกรณ์จริงหรือของจริงมาให้ให้นักเรียนดู เช่น

- คีย์การ์ด
- หนังสือเดินทาง
- เครื่องอ่านบัตรประชาชน
- โทรศัพท์
- เครื่องพิมพ์
- คอมพิวเตอร์

ให้นักเรียนตอบคำถาม อุปกรณ์นี้คืออะไร ใช้ทำอะไร พบเห็นที่ใด

6.2 สร้างความเข้าใจ

กิจกรรมกลุ่ม "Equipment Matching"

แบ่งนักเรียน 5 กลุ่ม

แต่ละกลุ่มได้รับ รูปภาพอุปกรณ์ ชื่ออุปกรณ์ หน้าที่ของอุปกรณ์

ให้นักเรียนจับคู่ให้ถูกต้อง จากนั้นร่วมกันจัดทำแผนผังความคิด (Mind Map) หัวข้อ อุปกรณ์

ด้านการต้อนรับและลงทะเบียน

6.3 ฝึกปฏิบัติ

กิจกรรม "Reception Desk Simulation"

จำลองเคาน์เตอร์ต้อนรับ

นักเรียนผลัดกันเป็น

- พนักงานต้อนรับ
- แยก

โดยเลือกใช้อุปกรณ์ให้ถูกต้อง เช่น

- คอมพิวเตอร์
- เครื่องอ่านบัตร
- เครื่องพิมพ์
- Key Card

6.4 ขั้นสะท้อนผล

นักเรียนตอบคำถาม

1. วันนี้ได้เรียนรู้อุปกรณ์อะไรบ้าง
2. อุปกรณ์ใดสำคัญที่สุด เพราะเหตุใด
3. หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าว จะเกิดผลอย่างไร

สอนครั้งที่ 7 ชั่วโมงที่ 25-28

เรื่อง : อุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า

สาระการเรียนรู้

- โทรศัพท์
- เครื่องรูดบัตรเครดิต (EDC)
- เครื่องพิมพ์ใบเสร็จ
- เครื่องสแกนเอกสาร
- ตู้เก็บกุญแจ
- ระบบ Key Card

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "โรงแรมนี้ขาดอะไร?"

ครูแสดงภาพเคาน์เตอร์โรงแรมที่มีอุปกรณ์ไม่ครบ ให้นักเรียนช่วยกันตอบว่า ขาดอุปกรณ์อะไร จะเกิดปัญหาอะไร

6.2 ขั้นสร้างความเข้าใจ

กิจกรรม "Gallery Walk"

แบ่ง 6 กลุ่ม แต่ละกลุ่มศึกษาอุปกรณ์ 1 ชนิด จัดทำโปสเตอร์

ประกอบด้วย

- ชื่ออุปกรณ์
- รูปภาพ
- หน้าที่
- วิธีใช้
- ข้อควรระวัง

จากนั้นติดรอบห้อง นักเรียนหมุนเวียนศึกษาผลงาน

6.3 ขั้นปฏิบัติ

กิจกรรมฐานการเรียนรู้ (Learning Stations)

จัดฐาน 5 ฐาน

ฐานที่ 1 โทรศัพท์

ฐานที่ 2 เครื่องรูดบัตร

ฐานที่ 3 เครื่องพิมพ์

ฐานที่ 4 เครื่องสแกน

ฐานที่ 5 Key Card

นักเรียนหมุนเวียนปฏิบัติ พร้อมบันทึกการใช้งานลงใบกิจกรรม

6.4 ขั้นสะท้อนผล

ตอบคำถาม

- อุปกรณ์ใดใช้งานง่ายที่สุด
- อุปกรณ์ใดต้องใช้ความระมัดระวัง
- หากอุปกรณ์เสียจะอย่างไร

สอนครั้งที่ 8 ชั่วโมงที่ 29-32

เรื่อง : ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า

สาระการเรียนรู้

- ระบบ PMS (Property Management System)
- การ Check-in
- การ Check-out
- การจองห้องพัก
- การบันทึกข้อมูลแขก

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "ระบบนี้ทำอะไรได้บ้าง?"

ครูเปิดภาพหน้าจอโปรแกรม PMS ให้นักเรียนช่วยกันทายว่า ระบบนี้ช่วยงานอะไร

6.2 ขั้นสร้างความเข้าใจ

กิจกรรม "Flow Chart"

แบ่งนักเรียนเป็นกลุ่ม จัดทำแผนผัง "ขั้นตอนการให้บริการแขกตั้งแต่จองห้องพักจน Check-out"

พร้อมระบุว่าแต่ละขั้นตอนใช้อุปกรณ์อะไร

6.3 ขั้นปฏิบัติ

กิจกรรม Role Play "Front Office Challenge"

แต่ละกลุ่มจับฉลากสถานการณ์

1. แยก Walk-in
2. แยก Check-in
3. แยก Check-out
4. แยกทำคีย์การ์ดหาย
5. แยกร้องเรียน

นักเรียนรับบทเป็น

- พนักงานต้อนรับ
- แยก
- ผู้จัดการ
- แม่บ้าน
- ช่าง

โดยเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ครูใช้แบบประเมินการปฏิบัติงานสังเกตการทำงานของนักเรียน

6.4 ขั้นสะท้อนผล

นักเรียนเขียน Reflection

1. สิ่งที่ได้เรียนรู้จากหน่วยนี้
2. อุปกรณ์ใดสำคัญที่สุดในการทำงานส่วนหน้า
3. จะนำความรู้ไปใช้ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างไร
4. สิ่งที่ต้องพัฒนาตนเองเพิ่มเติม

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือ อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด
2. บัตรคำตำแหน่งงาน
3. กระดาษ A3
4. ปากกาสี
5. PowerPoint
6. คลิปวิดีโองาน Front Office

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

1. ใบงานสรุปความรู้
2. ใบงาน Mind Map
3. แบบทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน
4. การตอบคำถามและการอภิปรายในชั้นเรียน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play)
2. การนำเสนอผลงานกลุ่ม (Presentation)

9. การวัดและการประเมินผล

9.1 วิธีวัดและการประเมินผล

- 1) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 2) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- 3) ตอบคำถาม
- 4) ประเมินการสนทนา
- 5) สังเกตพฤติกรรม

9.2 เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- 1) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 2) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- 3) แบบประเมินการตอบคำถาม
- 4) แบบประเมินการสนทนา
- 5) แบบสังเกตพฤติกรรม

9.3 เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- 1) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 2) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 3) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 4) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

	ใบความรู้ที่ 3	หน่วยที่...3.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...6-8...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	ทฤษฎี6.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

เห็นประโยชน์และความสำคัญของอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าของโรงแรม มีความรู้และความเข้าใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าได้
2. ทำตามขั้นตอนอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของอุปกรณ์ที่ใช้ใช้ในงานส่วนหน้าได้
4. ใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์ที่ใช้ใช้ในงานส่วนหน้าเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

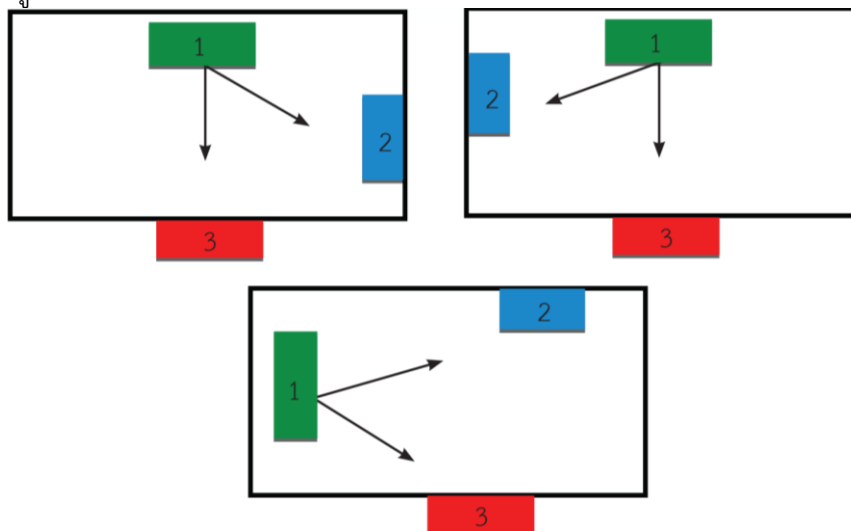
5. สารการเรียนรู้

1. อุปกรณ์ในด้านการต้อนรับและลงทะเบียน
2. อุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า
3. ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า

เนื้อหาการเรียน/การสอน

1. อุปกรณ์ในด้านการต้อนรับและลงทะเบียน

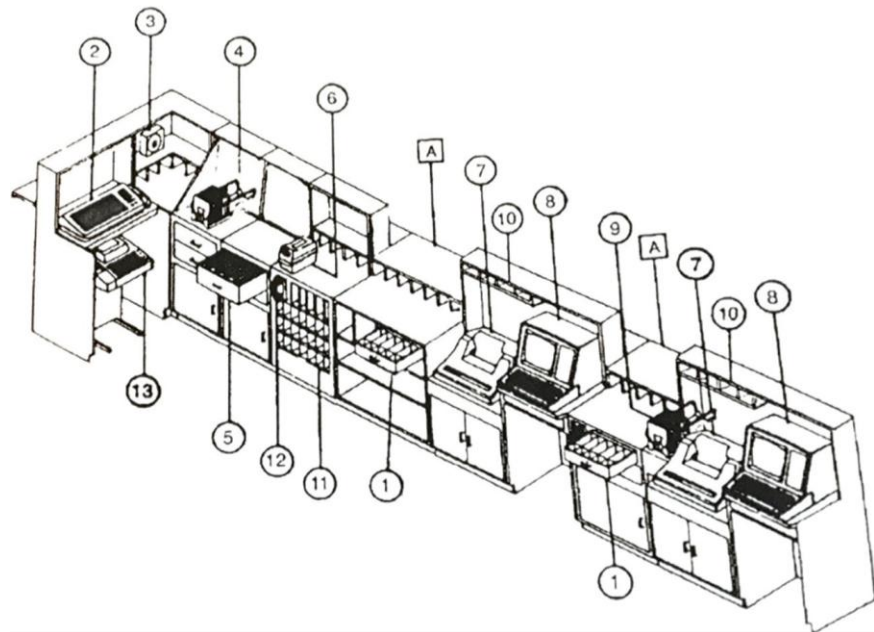
แผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกแรกที่แขกผู้เข้าพักได้ใช้บริการ เคาน์เตอร์ของแผนกต้อนรับตั้งอยู่ส่วนหน้าและบริเวณใจกลางของโรงแรม เพื่อให้ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวกและยังเป็นศูนย์กลางของการประสานงานไปยังแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความสะอาด เรียบร้อยและความหรูหราของแผนกส่วนหน้าแต่ละโรงแรมจะมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการตกแต่ง แต่ทุกโรงแรมมีวัตถุประสงค์เดียวกัน คือ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการให้ได้มากที่สุด ดังนั้นเคาน์เตอร์รับลงทะเบียน มักจะอยู่ใกล้กับประตูทางเข้าและอยู่ใกล้กับลิฟต์จะมีลักษณะดังนี้



รูปที่ 3.1 การวางตำแหน่งของเคาน์เตอร์รับลงทะเบียน

การออกแบบและการจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในแผนกบริการส่วนหน้าของทั้ง ระบบ หรือใช้ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับงานโรงแรม มีดังต่อไปนี้

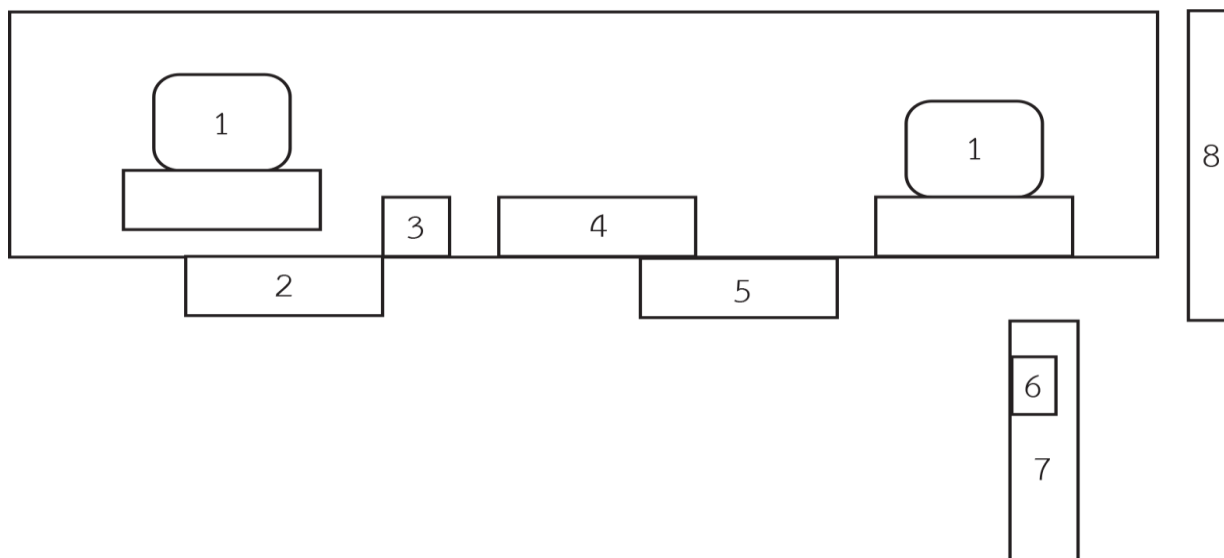
3.1.1 ระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk



รูปที่ 3.2 ระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk

- A บริเวณสำหรับ Check-in
- B บริเวณสำหรับ Check-out
- 1 ลิ้นชักสำหรับใส่กุญแจ
- 2 สวิตช์บอร์ดอัตโนมัติ
- 3 เครื่องตั้งเวลา
- 4 ไบลงทะเลเบียนเข้าพัก
- 5 ลิ้นชักใส่กุญแจสำรอง
- 6 เครื่องลงวันที่และเวลา
- 7 เครื่องพรินเตอร์
- 8 เครื่องคอมพิวเตอร์
- 9 กล่องใส่บิลแขก
- 10 กล่องใส่ใบเวาเซอร์
- 11 ช่องใส่จดหมาย
- 12 โทรศัพท์
- 13 เครื่องโทรพิมพ์

3.1.2 ระบบการจัดวางอุปกรณ์ในแผนกบริการส่วนหน้าที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์



รูปที่ 3.3 ระบบการจัดวางอุปกรณ์ในแผนกบริการส่วนหน้าที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์

จากรูปที่ 3.3 แสดงให้เห็นถึงตัวอย่างของการจัดโครงสร้างเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า ทั้งนี้เพื่อให้แขกคนอื่นที่รอรับบริการไม่ต้องรอนานเกินไป การจัดวางอุปกรณ์ในแผนกบริการส่วนหน้าที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ มีดังต่อไปนี้

1. จอคอมพิวเตอร์
2. ลิ้นชักเก็บเงิน
3. ถาดหรือตะแกรงสำหรับเก็บเอกสารแสดงรายการค่าบริการ
4. เครื่องทำสำเนาบัตรเครดิต
5. ชั้นเก็บจดหมาย บันทึกข้อความ และกุญแจ
6. เครื่องปลุกแขกอัตโนมัติ
7. เครื่องเรียกเก็บค่าโทรศัพท์
8. เครื่องช่วยดูแลความปลอดภัย

2. อุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า

อุปกรณ์ที่ใช้การบริการส่วนหน้ามีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม ต้นทุนการดำเนินธุรกิจ โรงแรม โดยมีรายละเอียดดังนี้ (อรรธิกา พังงา, 2553)

2.1 ชั้นเก็บข้อมูลการเข้าพักแขก (Information Rack/Rotary Rack/Name Rack)

ชั้นเก็บข้อมูลเข้าพักแขกเป็นชั้นที่ทำด้วยเหล็กหรือไม้มีลักษณะเป็นช่องอาจจะเป็นแผงกระดานหรือวงกลมสามารถหมุนได้ โดยจะมีช่องสำหรับใส่เอกสารข้อมูลแขกที่เข้าพักเรียงตามลำดับตัวอักษรโดยใช้นามสกุลแขกเป็นหลัก เอกสารข้อมูลแขกที่เข้าพักจะบอกรายละเอียดเกี่ยวกับการเข้าพัก

2.2 เครื่องโทรศัพท์อัตโนมัติ (Automatic Telephone Switchboard)

เครื่องโทรศัพท์อัตโนมัติเป็นระบบโทรศัพท์ที่มีการเชื่อมต่อระบบกับห้องพักแขกและแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม และสามารถทำหน้าที่ได้หลากหลายอาจจะเชื่อมต่อกับระบบการจัดการโรงแรม ได้แก่ แขกสามารถโทรศัพท์ออกไปภายนอกหรือระหว่างห้องพักและห้องพักกับแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมโดยไม่ต้องผ่านพนักงานบริการโทรศัพท์

2.3 นาฬิกาตั้งปลุกและเตือน (Reminder Alarm Clock)

นาฬิกาตั้งปลุกและเตือนเป็นอุปกรณ์บันทึกเวลา กรณีที่พนักงานต้องการเตือนสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ หรือหากแขกต้องการให้ปลุกหรือเตือน พนักงานจะบันทึกเวลาดังกล่าวลงในเครื่องนี้ จากนั้นเมื่อถึงเวลาเครื่องจะทำการปลุกหรือเตือนตามคำสั่ง

2.4 ชั้นเก็บบัตรทะเบียนผู้พัก (Registration Card Rack)

เมื่อแขกลงทะเบียนเข้าพักจะต้องลงรายมือชื่อในบัตรทะเบียนผู้พักหรือแบบ รร. 14 จากนั้นเอกสารดังกล่าวจะถูกนำมาเก็บในชั้นเก็บบัตรทะเบียนผู้พัก

2.5 ชั้นเก็บข้อมูลรายงานข้อมูลห้องพัก (Room Rack)

ชั้นเก็บข้อมูลรายงานข้อมูลห้องพักเป็นชั้นที่ทำด้วยเหล็กหรือมีลักษณะเป็นช่อง เพื่อใส่เอกสารการรายงานการใช้ห้อง ข้อมูลในเอกสารดังกล่าวประกอบด้วยหมายเลขห้องพักแขก ชื่อและที่อยู่แขก วันที่เข้าพัก และคืนห้องพัก จำนวนผู้เข้าพัก ประเภทห้องพัก อัตราค่าห้องพัก วิธีการชำระค่าบริการความต้องการพิเศษ และชื่อผู้จัดทำเอกสาร ในการจัดทำเอกสารส่วนใหญ่จะใช้ตัวย่อ

2.6 เครื่องบันทึกวันและเวลา (Date and Time Stamping Machine)

เครื่องบันทึกวันและเวลาใช้สำหรับกรณีที่มิได้ไปรษณีย์ภัณฑ์ พัสดุ และข้อความถึงแขก เมื่อมีเอกสารต่าง ๆ เข้ามายังแผนกบริการส่วนหน้า พนักงานต้อนรับจะต้องบันทึกวันและเวลาที่บันทึกอุปกรณ์นี้จะช่วยยืนยันวันและเวลาของเอกสาร เพื่อป้องกันแขกตำหนิกรณีที่เอกสารมีความล่าช้า

2.7 ชั้นใส่เอกสารค่าใช้จ่ายแขก (Folio Rack)

เป็นชั้นเก็บเอกสารแสดงการใช้จ่ายของแขกเมื่อแขกไปใช้บริการ ณ จุดที่ก่อให้เกิดการซื้อขายจะมีการส่งสำเนาเอกสารยืนยัน การใช้บริการหรืออาจจะเรียกว่าใบแจ้งหนี้ไปที่แผนกบริการส่วนหน้า เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภาคกลางคืนรวบรวมค่าใช้จ่ายแขกในแต่ละวันตลอดระยะเวลาการเข้าพัก และเพื่อจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการคืนห้องพักและหลังจากแขกชำระค่าบริการแล้วเอกสารดังกล่าวจะถูกส่งไปยังแผนกบัญชีต่อไป

2.8 ชั้นเก็บเอกสารแทนเงินสด (Voucher Rack)

แขกที่เข้าพักกับโรงแรมผ่านคนกลางทางการท่องเที่ยวหรือผ่านบริษัททัวร์ แขกจะได้รับเอกสารแทนเงินสด เพื่อแสดงสิทธิการเข้าพักกับโรงแรมนั้น ๆ เอกสารดังกล่าวจะถูกเก็บในชั้นเก็บเอกสารแสดงสิทธิการเข้าพัก เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภาคกลางคืนรวบรวมข้อมูลแขกที่เข้าพักในลักษณะนี้เพื่อสรุปรายละเอียดค่าใช้จ่ายตามข้อตกลงที่โรงแรมทำกับบริษัททัวร์และส่งข้อมูลไปยังแผนกบัญชีเพื่อติดตามการชำระค่าใช้จ่ายต่อไป

2.9 อุปกรณ์อื่นๆ

อุปกรณ์อื่น ๆ ในแผนกบริการส่วนหน้า นอกจากอุปกรณ์ที่สำคัญดังกล่าวข้างต้นแล้ว แผนกบริการส่วนหน้ายังมีอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานตัวอย่างเช่น เครื่องบันทึกค่าใช้จ่ายบันทึกเงินสดชั้นเก็บไปรษณีย์และพัสดุ เป็นต้น

3. ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า

ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ระบบ ได้แก่

3.1 ระบบที่มีการเขียนโปรแกรมหรือชุดการใช้งาน

เพื่อใช้กับโรงแรมเฉพาะแห่งเท่านั้น เหมาะกับโรงแรมที่มีห้องพักไม่มากและทำงานร่วมกับระบบ Manual ค่าโปรแกรมราคาไม่แพง ระบบนี้มีข้อเสียคือหากต้องแก้ไขหรือเพิ่มเติมจะทำได้ค่อนข้างยาก และอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้น หากโรงแรมใดใช้โปรแกรมระบบนี้ก็มักจะมีการใช้ไปจนกว่าจะเขียนขึ้นใหม่หรือเปลี่ยนไปใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.2 ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป

ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปเป็นชุดการใช้งานที่เขียนขึ้นเป็นลักษณะมาตรฐานที่สามารถนำไปใช้ได้โรงแรมทุกแห่งทุกระดับ ปัจจุบันโรงแรมส่วนใหญ่เลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเช่นนี้ เนื่องจากระบบนี้มีข้อดี คือเป็นโปรแกรมที่มีรายการต่าง ๆ ให้เลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมของแต่ละโรงแรมที่มีระดับแตกต่างกัน หัวใจของระบบนี้คือการบริหารจัดการห้องพักเป็นสำคัญ โดยมีหน้าที่หลักดังนี้

1. รองรับการจองห้องพักล่วงหน้า
2. รองรับ Check in – Check Out ของลูกค้า
3. รองรับการจองห้องพัก ผ่านทางเว็บไซต์
4. ควบคุมราคาและจำนวนการขายผ่านระบบออนไลน์
5. รองรับลูกค้าทั้งเป็นบุคคล และเป็นกลุ่มทัวร์
6. รองรับค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับระบบบัญชี
7. รองรับการทำงานด้านแคชเชียร์
8. รองรับการทำงานที่เชื่อมต่อกับแผนกอื่น ๆ
9. รองรับการตรวจสอบ Audit ข้อมูลให้เป็นมาตรฐานสากลทั่วไป

ประโยชน์โปรแกรมบริหารโรงแรม (PMS) มีดังนี้

1. ลดภาระการทำงาน ระบบบริหารโรงแรมสามารถลดภาระการปฏิบัติงาน ใช้ระบบการทำงานแทนคน ทำให้เสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น ยกตัวอย่างเช่นการทำรายงานการจองอัตโนมัติ
2. ลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน การทำงานของคนย่อมมีความผิดพลาดและบางครั้งขึ้นอยู่กับอารมณ์ในการทำงานระบบ PMS ทำให้ลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นบ่อย
3. ช่วยให้การทำงานเร็วขึ้น ความเร็วในการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับลูกค้า
4. ช่วยให้การทำงานเป็นระบบและตรวจสอบได้
5. ช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ
6. ใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อการวิเคราะห์และตรวจสอบใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์ ตรวจสอบ และปรับปรุงธุรกิจโรงแรมให้ดีขึ้น

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 3

อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงวาดภาพเคาเตอร์รับลงทะเบียนที่อยู่ใกล้กับประตูทางเข้าและลิฟต์ มา 1 ภาพ
2. จงยกตัวอย่างระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk มา 7 ชนิด
3. จงยกตัวอย่างอุปกรณ์ในแผนกบริการส่วนหน้าที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นภาษาอังกฤษมา 7 อย่าง
4. จงอธิบายเครื่องโทรศัพท์อัตโนมัติ (Automatic Telephone Switchboard) พอสังเขป
5. PMS (Property Management System) มีหน้าที่หลักในการทำงานอย่างไร

แบบทดสอบหลังเรียนที่ 3

อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เคาเตอร์รับลงทะเบียน (front desk) มักจะอยู่ใกล้กับอะไร

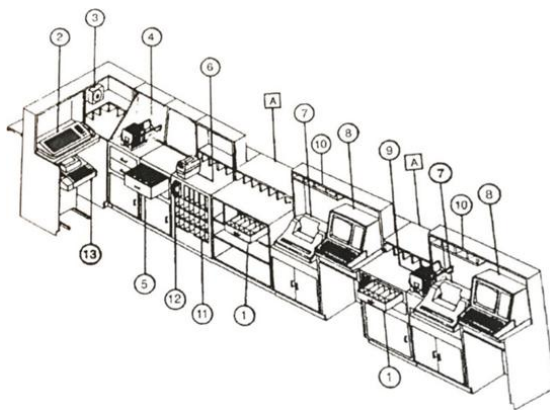
ก. ที่จอดรถ

ข. ห้องพักแขก

ค. ประตูทางเข้า

ง. ห้องอาหาร

จงพิจารณาจากภาพใช้ตอบข้อ 2 และ 3



ก. ลินชักสำหรับใส่กุญแจ

ข. สวิตช์บอร์ดอัตโนมัติ

ค. เครื่องตั้งเวลา

ง. ใบลงทะเบียนเข้าพัก

2. ระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk หมายเลข 2 หมายถึงสิ่งใด

3. ระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk หมายเลข 3 หมายถึงสิ่งใด

4. ข้อใดหมายถึงถาดหรือตะแกรงสำหรับเก็บเอกสารแสดงรายการค่าบริการ

ก. Monitor and Screen

ข. Cash Drawer

ค. Security Display Panel

ง. Folio Bucket

5. ชั้นที่ทำด้วยเหล็กหรือไม่มีลักษณะเป็นช่องเรียกว่าอุปกรณ์ชนิดใด

ก. Information Rack

ข. Automatic Telephone

ค. Answer Detection System

ง. Registration Card Rack

6. บัตรทะเบียนผู้พัก ต้องนำไปเก็บที่ใด

ก. ชั้นเก็บรายงานข้อมูลห้องพัก

ข. ชั้นเก็บบัตรทะเบียนผู้พัก

ค. ชั้นใส่เอกสารค่าใช้จ่ายแขก

ง. ชั้นเก็บเอกสารแทนเงินสด

7. แขกที่เข้าพักกับโรงแรมผ่านคนกลางทางการท่องเที่ยว แขกจะได้รับเอกสารอะไร

ก. เอกสารโปรแกรมทัวร์

ข. เอกสารบัตรประจำตัว

ค. เอกสารแทนเงินสด

ง. เอกสารการเดินทาง

8. ระบบบริการส่วนหน้า (Front Office System) มีชื่อที่เรียกว่าอะไร

ก. Property Maintenance System

ข. Procedure Management System

ค. Property Management Service

ง. Property Management System

9. ข้อใดไม่ใช่หัวใจของระบบการบริหารจัดการห้องพัก

ก. รองรับการจองห้องพัก ผ่านทางเว็บไซต์

ข. ควบคุมราคาและจำนวนการขายผ่านระบบออนไลน์

ค. สามารถใช้งานแบบ Layer ได้

ง. รองรับค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับระบบบัญชี

10. Total Physical Rooms ในโปรแกรม Opera หมายถึงสิ่งใด

ก. ห้องที่สามารถขายได้

ข. จำนวนห้องทั้งหมดของโรงแรม

ค. ห้องที่ไม่สามารถขายได้ชั่วคราว

ง. จำนวนห้องทั้งหมดของแขกที่พัก

7. เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

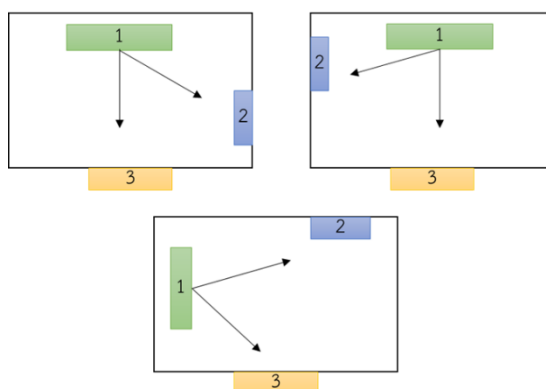
8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบฝึกหัดบทเรียนที่ 3

อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงวาดภาพเคาเตอร์รับลงทะเบียนที่อยู่ใกล้กับประตูทางเข้าและลิฟต์ มา 1 ภาพ



2. จงยกตัวอย่างระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk มา 7 ชนิด

1 ลิ้นชักสำหรับใส่กุญแจ 2 สวิตช์บอร์ดอัตโนมัติ 3 เครื่องตั้งเวลา 4 ไบลงทะเบียนเข้าพัก

5 ลิ้นชักใส่กุญแจสำรอง 6 เครื่องลงวันที่และเวลา 7 เครื่องพริ้นเตอร์ 8 เครื่องคอมพิวเตอร์

9 กล่องใส่บิลแขก 10 กล่องใส่ใบเวาเซอร์ 11 ช่องใส่จดหมาย 12 โทรศัพท์ 13 เครื่องโทรพิมพ์

3. จงยกตัวอย่างอุปกรณ์ในแผนกบริการส่วนหน้าที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นภาษาอังกฤษมา 7 อย่าง

1. (Monitor and Screen) 2. (Cash Drawer) 3. (Folio Bucket) 4. (Credit Card Imprinter)

5. (Mail, Message and Key Rack) 6. (Time Clock or Automatic Call Dispensing)

7. Call Accounting) 8. (Emergency Management/Security Display Panel)

4. จงอธิบายเครื่องโทรศัพท์อัตโนมัติ (Automatic Telephone Switchboard) พอสังเขป

เป็นระบบโทรศัพท์ที่มีการเชื่อมต่อกับห้องพักแขกและแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม และสามารถทำหน้าที่ได้หลากหลาย อาจจะเชื่อมต่อกับระบบการจัดการโรงแรม (PMS) ได้แก่ แขกสามารถโทรศัพท์ออกไปภายนอก หรือระหว่างห้องพักหรือห้องพักกับแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมโดยไม่ต้องผ่านพนักงานบริการโทรศัพท์ เครื่องสามารถแสดงสถานะของการฝากข้อความถึงแขกยังห้องพัก รวมไปถึงระบบตรวจสอบอัตโนมัติ (Monitor Automated System) ระบบบัญชีค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ (Call Accounting System) โดยระบบจะคำนวณค่าบริการโทรศัพท์ ทั้งที่เป็นการโทรศัพท์ภายในประเทศหรือต่างประเทศซึ่งจะสามารถคิดค่าธรรมเนียมบริการ

(Service Charge) ได้ทันที นอกจากนี้ยังสามารถตั้งระบบป้องกันการโทรศัพท์ออกภายนอกโรงแรม (Answer Detection System) ได้อีกด้วย

5. PMS (Property Management System) มีหน้าที่หลักในการทำงานอย่างไร

1. รองรับการจองห้องพักล่วงหน้า
2. รองรับ Check in – Check Out ของลูกค้า
3. รองรับการจองห้องพัก ผ่านทางเว็บไซต์
4. ควบคุมราคาและจำนวนการขายผ่านระบบออนไลน์
5. รองรับลูกค้าทั้งเป็นบุคคลและเป็นกลุ่มทัวร์
6. รองรับค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับระบบบัญชี
7. รองรับการดำเนินงานด้านแคชเชียร์
8. รองรับการดำเนินงานที่เชื่อมต่อกับแผนกอื่นๆ เช่น ร้านอาหาร, มินิบาร์
9. รองรับการตรวจสอบ Audit ข้อมูลให้เป็นมาตรฐานสากลทั่วไป

เฉลยแบบทดสอบหลังเรียนที่ 3

อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

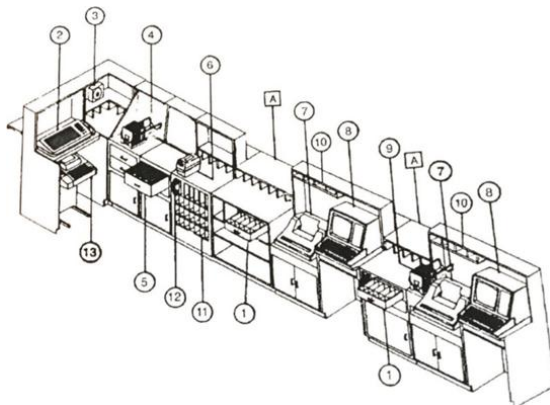
1. เคาเตอร์รับลงทะเบียน (front desk) มักจะอยู่ใกล้กับอะไร

ก. ที่จอดรถ	ข. ห้องพักแขก
-------------	---------------

ค. ประตูทางเข้า

ง. ห้องอาหาร

จงพิจารณาจากภาพใช้ตอบข้อ 2 และ 3



- | | |
|------------------------|-------------------------|
| ก. ลินซ์สำหรับใส่กุญแจ | ข. สวิตช์บอร์ดอัตโนมัติ |
| ค. เครื่องตั้งเวลา | ง. ไบลงทะเบียนเข้าพัก |
2. ระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk หมายเลข 2 หมายถึงสิ่งใด
 3. ระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk หมายเลข 3 หมายถึงสิ่งใด
 4. ข้อใดหมายถึงถาดหรือตะแกรงสำหรับเก็บเอกสารแสดงรายการค่าบริการ

ก. Monitor and Screen	ข. Cash Drawer
ค. Security Display Panel	ง. Folio Bucket
 5. ชิ้นที่ทำด้วยเหล็กหรือไม่มีลักษณะเป็นช่องเรียกว่าอุปกรณ์ชนิดใด

ก. Information Rack	ข. Automatic Telephone
ค. Answer Detection System	ง. Registration Card Rack

	ใบกิจกรรมที่ 3		หน่วยที่...3.....
	รหัสวิชา 20701-2007	รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...6-8...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า		ทฤษฎี6..... ชม.
	ชื่อเรื่อง งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า		ปฏิบัติ.....6..... ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ในการปฏิบัติกิจกรรม

เห็นประโยชน์และความสำคัญของอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าของโรงแรม มีความรู้และความเข้าใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำกิจกรรม

แสดงความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าได้
2. ทำตามขั้นตอนอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของอุปกรณ์ที่ใช้ใช้ในงานส่วนหน้าได้
4. ใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์ที่ใช้ใช้ในงานส่วนหน้าเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์

5. กระดาษ A4
6. ปากกาลูกกลิ้ง
7. ดินสอ
8. ยางลบ
9. กระดาษโน้ต (Post-it)

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

กิจกรรม : จับคู่ชื่ออุปกรณ์กับหน้าที่การใช้งาน

คำชี้แจง ให้นักเรียนลากเส้นจับคู่ ชื่ออุปกรณ์ ด้านซ้าย ให้สัมพันธ์กับ หน้าที่การใช้งาน ด้านขวาให้ถูกต้อง

ชื่ออุปกรณ์	หน้าที่การใช้งาน
1. คอมพิวเตอร์ (Computer)	○ ก. ใช้รับสายและติดต่อสื่อสารกับแขก
2. โทรศัพท์ (Telephone)	○ ข. ใช้พิมพ์ใบเสร็จ ใบลงทะเบียน และเอกสาร
3. เครื่องพิมพ์ (Printer)	○ ค. ใช้บันทึกข้อมูลแขกและบริหารงานส่วนหน้า
4. เครื่องอ่านบัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง	○ ง. ใช้อ่านข้อมูลจากบัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทาง
5. เครื่องรูดบัตรเครดิต (EDC)	○ จ. ใช้รับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตหรือเดบิต
6. เครื่องสแกนเอกสาร (Scanner)	○ ฉ. ใช้สแกนเอกสารเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์
7. บัตรคีย์การ์ด (Key Card)	○ ช. ใช้เปิดประตูห้องพักของแขก
8. เครื่องเข้ารหัสบัตร (Key Card Encoder)	○ ซ. ใช้กำหนดสิทธิ์และบันทึกข้อมูลลงบนคีย์การ์ด
9. เครื่องรับบัตรคิว	○ ฅ. ใช้จัดลำดับการให้บริการลูกค้า
10. เครื่องคิดเงิน (Cash Register)	○ ญ. ใช้คำนวณและบันทึกรายการรับชำระเงิน

ตอนที่ 2 คติวิเคราะห์

สถานการณ์ แยกเดินทางมาถึงโรงแรมเพื่อเข้าพัก และต้องการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต
จึงเรียงลำดับอุปกรณ์ที่พนักงานต้องใช้

- ☐ คอมพิวเตอร์
- ☐ เครื่องรูดบัตรเครดิต (EDC)
- ☐ เครื่องพิมพ์
- ☐ เครื่องอ่านบัตรประชาชน
- ☐ เครื่องเข้ารหัสคีย์การ์ด

ให้เขียนลำดับ

1.
2.
3.
4.
5.

7. สรุปและอภิปรายผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

8. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

9. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

	ใบงานที่ 3	หน่วยที่...3.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...6-8...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	ทฤษฎี6.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

เห็นประโยชน์และความสำคัญของอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าของโรงแรม มีความรู้และความเข้าใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะการปฏิบัติงาน

แสดงความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าได้
2. ทำตามขั้นตอนอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของอุปกรณ์ที่ใช้ใช้ในงานส่วนหน้าได้
4. ใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์ที่ใช้ใช้ในงานส่วนหน้าเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์

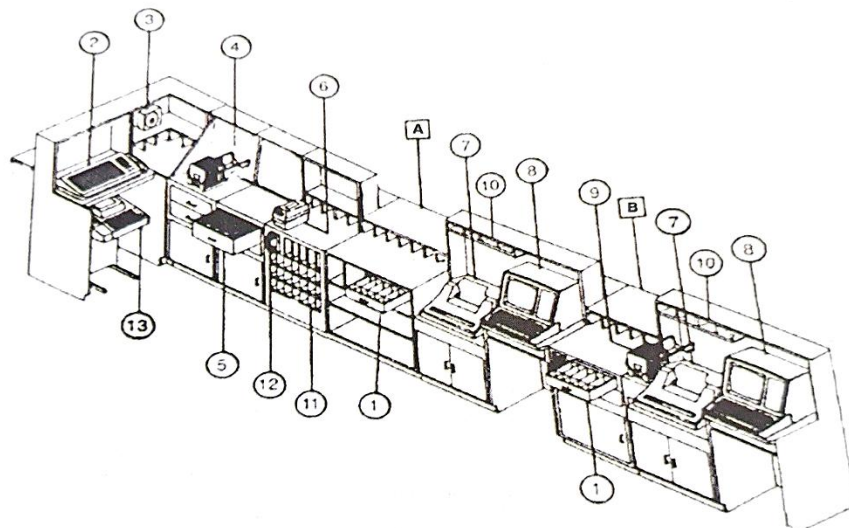
1. กระดาษ A4
2. ปากกาลูกกลิ้ง
3. ดินสอ
4. ยางลบ

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

1. ศึกษาเนื้อหาาก่อนทำ
2. สรุปเป็นคำสำคัญ (Keywords)
3. ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งงาน
4. ให้นักเรียนเขียนคำอธิบายหลังหมายเลขตามโจทย์ที่กำหนด

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำสั่ง จงเขียนคำอธิบายภาพระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk



8. สรุปและอภิปรายผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

9. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

	แผนการจัดการเรียนรู้		หน่วยที่...4.....
	รหัสวิชา 20701-2007	รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...9-11..
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 งานสำรองห้องพัก (Reservation)		ทฤษฎี6.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
	ชื่อเรื่อง งานสำรองห้องพัก (Reservation)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

เข้าใจในระเบียบวิธีการสำรองห้องพัก การเสนอขายห้องพัก สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง

2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม

3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน

2. การสัมภาษณ์

3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน

4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์

2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง

3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน

4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน

2. ผลการสัมภาษณ์

3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภท วิธีการ เอกสาร ขั้นตอนการสำรองห้องพัก และการนำเสนอขายห้องพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมาย ประเภท วิธีการขั้นตอนของการสำรองห้องพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการสำรองห้องพักได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการสำรองห้องพักได้
4. ใช้ประโยชน์ของวิธีการสำรองห้องพักเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของการสำรองห้องพัก
2. ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม
3. อักษรย่อหรือโค้ด
4. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก

6. กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 9 ชั่วโมงที่ 33-35

6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "คุณจะทำห้องพักอย่างไร?"

ครูนำเสนอภาพหรือคลิปการจองห้องพักผ่าน

- เว็บไซต์โรงแรม
- โทรศัพท์
- แอปพลิเคชัน
- บริษัทนำเที่ยว

ให้นักเรียนร่วมอภิปราย

- หากต้องการจองห้องพักจะเลือกวิธีใด เพราะเหตุใด
- โรงแรมได้รับข้อมูลจากช่องทางใดบ้าง

6.2 สร้างความเข้าใจ

กิจกรรมกลุ่ม "Reservation Matching"

แบ่งนักเรียน 5 กลุ่ม

แต่ละกลุ่มศึกษาหัวข้อ

- ความหมาย
- ประเภทการจอง
- วิธีการจอง

- เอกสารการจอง
- ประเภทของแขก

จัดทำโปสเตอร์หรือ Mind Map แล้วนำเสนอหน้าชั้นเรียน

6.3 ชั้นปฏิบัติ

กิจกรรม "จับคู่เอกสารการจองห้องพัก"

นักเรียนจับคู่

- ชื่อเอกสาร
- หน้าที่
- ขั้นตอนการใช้งาน เช่น Reservation Form Booking Confirmation Voucher Passport ID Card

Credit Card Guarantee

6.4 ชั้นสะท้อนผล

นักเรียนตอบคำถาม

1. การจองห้องพักมีความสำคัญอย่างไร
2. เอกสารใดจำเป็นที่สุด
3. หากข้อมูลการจองผิดพลาดจะเกิดผลอย่างไร

สอนครั้งที่ 10 ชั่วโมงที่ 36-38

6.1 ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "ผิดตรงไหน?"

ครูแสดงตัวอย่างใบจองห้องพักที่มีข้อผิดพลาด เช่น

- วันที่ผิด
- จำนวนผู้เข้าพักผิด
- ประเภทห้องผิด

ให้นักเรียนช่วยกันค้นหาข้อผิดพลาด

6.2 ชั้นสร้างความเข้าใจ

กิจกรรม "Flow Chart การจองห้องพัก"

แบ่งกลุ่ม ให้นักเรียนเรียงลำดับขั้นตอน ตั้งแต่

- รับการจอง
- ตรวจสอบห้องพักว่าง
- บันทึกข้อมูล
- ยืนยันการจอง
- ส่งเอกสารยืนยัน

พร้อมระบุอักษรย่อที่ใช้ เช่น

- FIT
- GIT
- ETA
- ETD
- VIP
- CXL
- No Show

6.3 ชั้นปฏิบัติ

กิจกรรมฐานการเรียนรู้ (Learning Stations)

ฐานที่ 1 อ่านใบจองห้องพัก

ฐานที่ 2 แปลอักษรย่อ

ฐานที่ 3 วิเคราะห์ปัญหาการจอง

ฐานที่ 4 แก้ไขสถานการณ์จำลอง

6.4 ชั้นสะท้อนผล

ตอบคำถาม

- ปัญหาใดพบได้บ่อยที่สุด
- หากแขกแจ้งยกเลิกการจองควรทำอย่างไร
- หากเกิด Overbooking ควรแก้ไขอย่างไร

สอนครั้งที่ 11 ชั่วโมงที่ 39-41

เรื่อง การนำเสนอขายห้องพัก (Room Selling & Upselling)

สาระการเรียนรู้

1. หลักการนำเสนอขายห้องพัก
2. เทคนิคการเสนอขาย (Upselling)
3. การสื่อสารกับลูกค้า
4. การสำรองห้องพักในสถานการณ์จริง

6.1 ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "คุณ sẽเลือกห้องแบบไหน?"

ครูนำเสนอห้องพัก 3 ประเภท พร้อมราคาและสิ่งอำนวยความสะดวก ให้นักเรียนเลือกห้องที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของลูกค้าแต่ละประเภท

6.2 ชั้นสร้างความเข้าใจ

กิจกรรม "Hotel Sales Pitch"

แบ่งกลุ่ม แต่ละกลุ่มได้รับข้อมูลห้องพัก จัดทำแผ่นพับหรือโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ห้องพัก พร้อมจุดเด่นและสิทธิประโยชน์

6.3 ชั้นปฏิบัติ

กิจกรรม Role Play : Reservation Office

แต่ละกลุ่มจับฉลากสถานการณ์ เช่น

- แยกโทรศัพท์มาจองห้องพัก
- แยก Walk-in
- แยกต้องการเปลี่ยนประเภทห้อง
- แยกยกเลิกการจอง
- แยกต้องการอัปเกรดห้องพัก (Upselling)

นักเรียนรับบทเป็น

- Reservation Agent
- Front Office Receptionist
- ลูกค้า
- ผู้จัดการฝ่ายขาย

ฝึกปฏิบัติ

- รับสาย
 - ซักถามข้อมูล
 - ตรวจสอบห้องว่าง
 - นำเสนอขายห้องพัก
 - ยืนยันการจอง
 - กล่าวปิดการสนทนาอย่างสุภาพ

6.4 ขั้นสะท้อนผล (15 นาที)

นักเรียนเขียน Reflection

1. สิ่งที่ได้เรียนรู้จากหน่วยการสำรองห้องพัก
2. ทักษะที่สำคัญที่สุดของ Reservation Agent คืออะไร
3. หากทำงานจริงจะนำความรู้ไปใช้ได้อย่างไร
4. สิ่งที่ต้องพัฒนาตนเองเพิ่มเติม

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือ อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือ
เมืองไทย จำกัด
2. บัตรคำตำแหน่งงาน
3. กระดาษ A3
4. ปากกาสี
5. PowerPoint
6. คลิปวิดีโองาน Front Office

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

1. ใบงานสรุปความรู้
2. ใบงาน Mind Map
3. แบบทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน
4. การตอบคำถามและการอภิปรายในชั้นเรียน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play)
2. การนำเสนอผลงานกลุ่ม (Presentation)

9. การวัดและการประเมินผล

9.1 วิธีวัดและการประเมินผล

- 1) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 2) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- 3) ตอบคำถาม
- 4) ประเมินการสนทนา
- 5) สังเกตพฤติกรรม

9.2 เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- 1) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 2) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- 3) แบบประเมินการตอบคำถาม
- 4) แบบประเมินการสนทนา
- 5) แบบสังเกตพฤติกรรม

9.3 เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- 1) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 2) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 3) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 4) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

10.3 การแก้ไขปัญหา

- 1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

- 2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

	ใบความรู้ที่ 4		หน่วยที่...4.....
	รหัสวิชา 20701-2007	รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...9-11..
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 งานสำรองห้องพัก (Reservation)		ทฤษฎี6.....ชม.
	ชื่อเรื่อง งานสำรองห้องพัก (Reservation)		ปฏิบัติ.....6.....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

เข้าใจในระเบียบวิธีการสำรองห้องพัก การเสนอขายห้องพัก สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ใช้ในงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภท วิธีการ เอกสาร ขั้นตอนการสำรองห้องพัก และการนำเสนอขายห้องพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมาย ประเภท วิธีการขั้นตอนของการสำรองห้องพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการสำรองห้องพักได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการสำรองห้องพักได้
4. ใช้ประโยชน์ของวิธีการสำรองห้องพักเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของการสำรองห้องพัก
2. ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม
3. อักษรย่อหรือโค้ด
4. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก

เนื้อหาการเรียน/การสอน

1. ความหมายของการสำรองห้องพัก

การสำรองห้องพักในโรงแรมโดยภาพรวม หมายถึงการยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ และขายบริการต่าง ๆ เพิ่มเติมเมื่อเหมาะสม บางโรงแรมอาจจะเรียกแผนกจองห้องพักว่าซึ่งถือว่าฝ่ายบริการรับสำรองห้องพักเป็นฝ่ายที่มีความสำคัญมากฝ่ายหนึ่งของแผนกบริการส่วนหน้า ฝ่ายสำรองห้องพักจึงมีบทบาทหลักคือการเสนอขายห้องพัก การเจรจาต่อรองโดยมีวัตถุประสงค์สูงสุดคือรับสำรองห้องพักให้ได้มากที่สุดเท่าที่โรงแรมมีความสามารถ

พนักงานสำรองห้องพัก (reservation clerk)

พนักงานสำรองห้องพักของโรงแรมเป็นตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการเกี่ยวกับการสำรองห้องพักทุกประเภทและการรับจองห้องพักจากผู้ใช้บริการทุกประเภท โดยอาจแยกพิจารณาหน้าที่ความรับผิดชอบในรายละเอียดได้ดังนี้

1. ตอบคำถามเกี่ยวกับการขอสำรองห้องพักทุกครั้งที่มีผู้ถามหรือมีการโทรศัพท์มาถาม และทำการจดบันทึกในประเด็นสำคัญ ๆ

2. บันทึกรายการสิ่งที่แขกต้องการจัดให้เป็นพิเศษ อาทิ บริการรถรับส่ง เตียงเสริม

3. ติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพักโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องจำนวนห้องพักที่จะขายได้ในวันนั้น

4. บันทึกการสำรองห้องพักต่าง ๆ ไว้ให้ถูกต้องเรียบร้อยตามระบบของโรงแรมและทำการแก้ไขบันทึกให้ถูกต้องหากมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการสำรองห้องพัก

5. เตรียมรายชื่อและรายละเอียดของแขกที่เข้าพักในโรงแรมในแต่ละวันและส่งต่อให้พนักงานต้อนรับดำเนินการต่อไป

6. จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายห้องพักและใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้มียอดขายสูงขึ้น

7. ตอบกลับการติดต่อเข้ามาทั้งทางโทรสารหรือช่องทางอื่น ๆ ทันทีที่ได้รับ

8. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามปกติในโรงแรมสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโรงแรม

9. เข้าร่วมอบรม และประชุมที่ดำเนินการโดยหัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพัก

2. ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม

ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรมในโรงแรมทั่ว ๆ ไป แขกที่มาพักแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. แขกซึ่งมีการจองห้องพักไว้ล่วงหน้า

บางคนจองล่วงหน้าไว้หลายเดือน หลายวัน หรือหลายชั่วโมงก่อนที่จะเข้าพัก การจองห้องดังกล่าวโดยเฉพาะหน้าเทศกาล ทำให้แขกมั่นใจได้ว่าตนเองมีที่พักแน่นอนซึ่งหากไม่จองล่วงหน้าห้องตามโรงแรมต่าง ๆ อาจเต็มหมด และแขกอาจไม่มีที่พักในคืนนั้น การสำรองห้องพักจึงเป็นส่วนสำคัญของโรงแรมในปัจจุบัน

2. แขกซึ่งไม่ได้จองห้องพักไว้ล่วงหน้า

แขกประเภทนี้มีไม่มากนัก มักจะเป็นแขกที่ย้ายมาจากโรงแรมอื่นเนื่องจากไม่พอใจความสะดวกสบายและบริการของโรงแรมนั้น หรืออาจพักอยู่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้เช่น กำหนดไว้ 5 วันแต่ธุรกิจยังไม่เสร็จต้องอยู่ต่อไปเป็น 7 วัน แต่ทางโรงแรมไม่มีห้องว่างจึงต้องขอร้องให้แขกไปพักที่อื่น เนื่องจากห้องนั้นได้ถูกจัดสำรองไว้ล่วงหน้าสำหรับผู้จองเรียบร้อยแล้ว

3. สมุดบันทึกการสำรองห้องพัก (Hotel Diary)

เป็นการบันทึกอย่างเรียบง่าย เหมาะกับโรงแรมขนาดเล็ก

การสำรองห้องพัก								
วันที่.....								
ลำดับ	ชื่อ สกุล	วันที่เข้าพัก	ชนิดห้องพัก	จำนวนคืน	ราคา	หมายเลขห้องพัก	วิธีการจอง	หมายเหตุ

Density Chart

December 2021																																
ร. ห้อง	Room Type	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	28	30	31
101	SGL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
102	SGL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	↗	↗	↗	↗						↗	↗				/	/	/	/	/	/
103	TWN	✕	✕	/	/	/	/	/	/	/	/	/					/	/	/	/	/	/				/	/	/	/	/	/	/
104	TWN							↗	↗						/	/	/	/	/	/											✕	✕
201	DBL		↗	↗	↗	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		↗	↗						
202	DWL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
203	DWL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
204	DWL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

/ หมายถึง จองยืนยันการเข้าพักแล้ว (Confirmed Booking)

↗ หมายถึง จองไว้แล้วแต่ยังไม่ยืนยัน (Provisional Booking)

x หมายถึง รับรองห้องพักไว้เกิน (Overbooking)

4 การบันทึกข้อมูลการสำรองข้อมูล (Reservation Form)

การบันทึกข้อมูลถือเป็นสิ่งสำคัญในการสำรองห้องพักเอกสารเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1 แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก

 แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วันที่ 2 - 4 สิงหาคม 2562 (วันที่ 7) ณ โรงแรมเอเชียชะอำ จังหวัดเพชรบุรี	
วันที่	
ชื่อ-สกุล.....	
หน่วยงาน.....	
ที่อยู่ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....	
โทรศัพท์.....โทรศัพท์มือถือ.....โทรสาร.....E-Mail :	
เข้าพักวันที่...../...../..... เวลาเข้าพักไม่เกิน.....	
ออกวันที่...../...../..... จำนวนห้องพักจอง.....	
☐ ห้องเดี่ยว ราคา 1,400 บาทสุทธิ (รวมอาหารเช้า) จำนวน.....ห้อง ☐ ห้องคู่ ราคา 1,400 บาทสุทธิ (รวมอาหารเช้า) จำนวน.....ห้อง โดยพักคู่กับ..... ☐ อื่น ๆ.....	
ลงชื่อ.....ผู้สำรองห้องพัก	

3. อักษรย่อหรือโค้ด

1. รหัสที่ใช้ในการสะกดชื่อแขก

จากการสำรวจภาษาทั่วโลกพบว่าทั่วโลกมีภาษาแตกต่างกันถึง 5,000 ภาษา โดยส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสื่อกลาง ปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์ มักจะผิดพลาดบ่อยคือการสะกดชื่อเป็นภาษาอังกฤษ เพราะชื่อของลูกค้าสำคัญมากในการจอง และการลงทะเบียนเข้าพัก เพราะฉะนั้นโรงแรมจึงมีรหัสในการสื่อสาร เพื่อลดการผิดพลาดในการสะกดชื่อ ดังต่อไปนี้

พยัญชนะภาษาอังกฤษ	การอ่านออกเสียง
A	ABLE (เอเบิล)
B	BAKER (เบเคอร์)
C	CHARLIE (ชาร์ลี)
D	DOG (ด็อก)
E	EASY (อีซี่)
F	FOX (ฟ็อกซ์)
G	GEORGE (จอร์จ)
H	HOW (ฮาว)
I	ITEM (ไอเท็ม)
J	JIMMY (จิมมี่)
K	KING (คิง)
L	LOVE (เลิฟ)
M	MIKE (ไมค์)
N	NANCY (แนนซี)
O	OBO (โอโอบี)
P	PETER (ปีเตอร์)
Q	QUEEN (ควีน)
R	ROGER (โรเจอร์)
S	SUGAR (ซูการ์)
T	TAIR (แทร์)
U	UNCLE (อังเคิล)
V	VICTOR (วิกเตอร์)
W	William (วิลเลียม)
X	X-RAY (เอ็กซ์เรย์)
Y	YORK (โยร์ค)
Z	ZEBRA (ซีบร้า)

2 ชื่อและชื่อย่อของสายการบิน

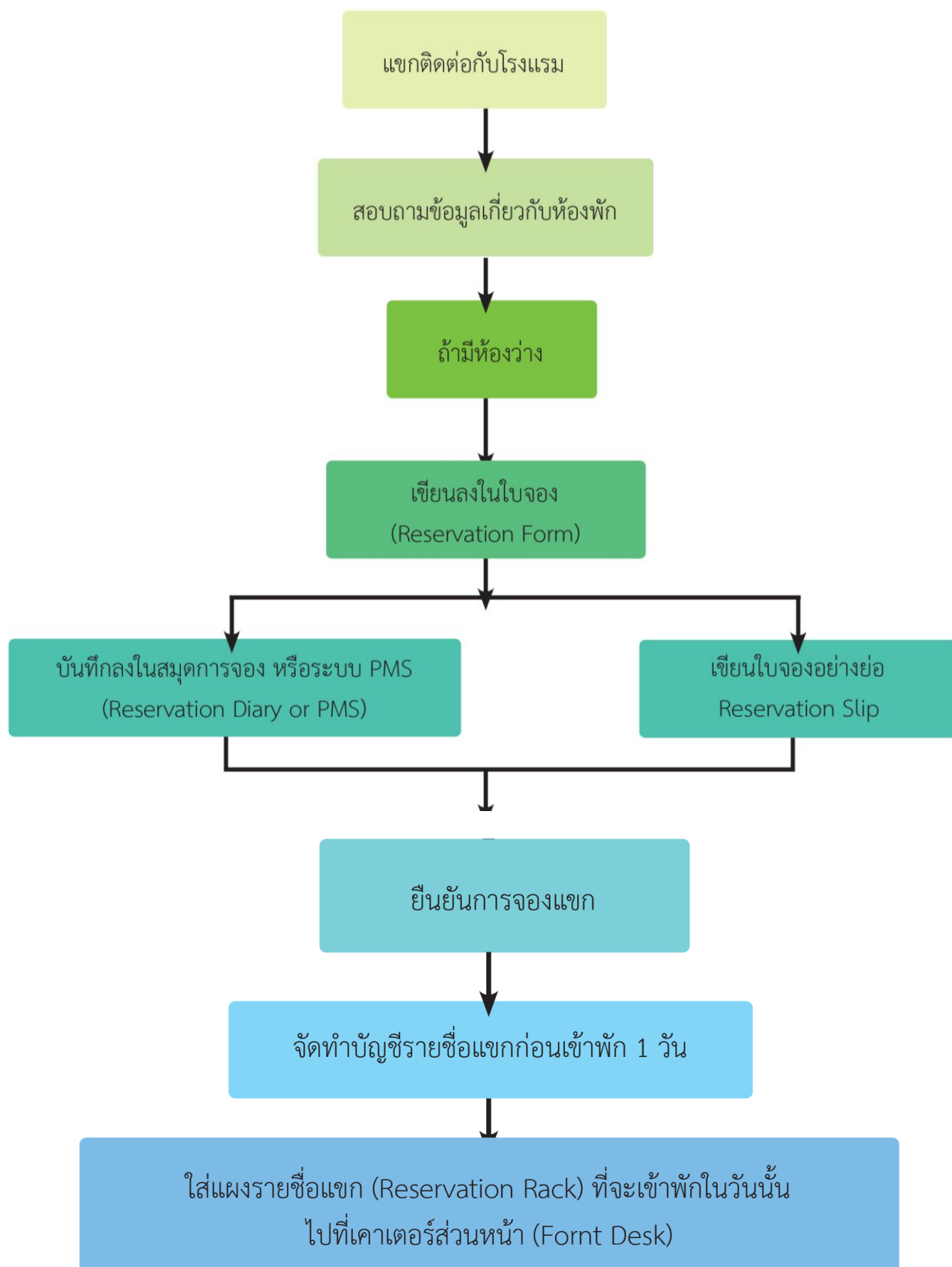
พนักงานสำรองห้องพักจำเป็นต้องรู้ข้อมูลการเดินทางของแขกผู้เข้าพัก เช่น ข้อมูลการเดินทางโดยสายการบิน เพื่อจะได้เตรียมตัวในการต้อนรับแขก คำนวณค่าธรรมเนียมเข้าพักรถ และบางกรณีแขกจอง Hotel Shuttle Service รถรับส่งจากสนามบินมาโรงแรม

ตัวย่อสายการบิน	รหัสตัวเครื่องบินสามตัวแรก ของสายการบิน	ชื่อเต็มสายการบิน
AA	001	AMERICAN AIRLINES
AC	014	AIR CANADA
AF	057	AIR FRANCE
AI	098	NACIL AIR INDIA
AK	807	AIRASIA SDN BHD
AY	105	FINN AIR
AZ	055	ALITALIA
B7	525	UNI AIRWAYS
BA	125	BRITISH AIRWAYS
BG	997	BIMAN BANGLADESH AIRLINE
BI	672	ROYAL BRUNEI
BR	695	EVA AIR
CA	999	AIR CHINA
CM	230	COPA AIRLINES
CX	160	CATHAY PACIFIC
CZ	784	CHINA SOUTHERN AIRLINES
DD	000	NOK AIR
DL	006	DELTA AIR LINES
EK	176	EMIRATE
ET	071	ETHIOPIAN AIRLINES
EY	607	ETIHAD AIRWAYS
FD	000	THAI AIRASIA
GA	126	GARUDA INDONESIA
GF	072	GULF AIR
HY	250	UZBEKISTAN AIRWAYS
IC	058	NACIL INDIAN AIRLINE
JL	131	JAPAN AIRLINES
JQ	041	JET STAR
JS	120	AIR KORYO
KA	043	DRAGONAIR

เครดิตการ์ดโค้ด (Credit Cards Codes)

AE = American Express	BA = BankAmericard
CB = Carte Blanche	DC = Diners Club
EC = Eurocard	MC = Master Card
VS = Visa	

สรุปวิธีขั้นตอนการรับจองห้องพัก



4. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก

4.7.1 รับจองเกินจำนวนห้องพัก (Over Booking)

หมายถึง การรับจองห้องพักเกินกว่าจำนวนห้องพักที่มี โดยปกติโรงแรมทั่วไปจะรับจองห้องพักเกินกว่าจำนวนที่มี ทั้งนี้เพราะปรากฏอยู่บ่อยๆ มีการขอยกเลิกการจองห้องพักในนาทีสุดท้ายหรือไม่แขกเข้าพักตามกำหนดที่จองไว้ ทำให้โรงแรมขาดรายได้แม้จะมีเงินมัดจำจำนวนหนึ่งก็ตาม การรับจองห้องพักเกิน (over booking) พนักงานรับจองต้องอาศัยความชำนาญและประสบการณ์อย่างมาก ต้องทราบสถานะและสถานการณ์ต่าง ๆ ของบริษัทนำเที่ยวนั้น ๆ ด้วย

4.7.2 ข้อผิดพลาดในการบันทึก Reservation Form

หมายถึง การใส่ข้อมูลการสำรองของแขกผิดพลาด เช่น การใส่วันที่แขกเข้าพักผิด การสะกดชื่อแขกผิด การใส่ชื่อผู้จองกับผู้เข้าพักสลับกัน และความต้องการพิเศษของแขกเพิ่มเติม

4.7.3 การเข้าใจผิด

การใช้ภาษากลางหรือภาษาอังกฤษในการสื่อสารอาจมีความผิดพลาดหรือไม่เข้าใจกันได้ เช่น

- (1) การสื่อสารโดยใช้การบอกเวลา AM และ PM แขกและพนักงานอาจสับสนได้
- (2) ชนิดของห้องพักและเตียง ต้องให้ตรงตามการสำรองห้องพัก ถ้าหากจัดห้องผิดอาจทำให้แขกไม่พึงพอใจได้ เช่น การจองห้องพักที่มีอ่างอาบน้ำ ห้องประตูเชื่อมติดกัน (connecting room) เป็นต้น
- (3) เวลาในการ Check Out ถ้าหากมีการล่วงเวลาต้องจ่ายค่า Late Check out
- (4) มินิบาร์ในห้องพักต้องเสียค่าใช้จ่าย และหากทำของเสียหายต้องชำระค่าเสียหายเช่นกัน

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 4

การสำรองห้องพัก (Reservation)

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายการสำรองห้องพักในโรงแรมโดยภาพรวม พอสังเขป
2. ประเภทและวิธีการสำรองห้องพักมีกี่ประเภท ได้แก่อะไรบ้าง
3. ในแบบฟอร์มการยืนยันสำรองห้องพักจะต้องมีข้อมูลสำคัญอะไรบ้าง
4. ลักษณะของการจองมีกี่แบบ ได้แก่อะไรบ้าง
5. วิธีการรับจองห้องพัก มีกี่แบบ ได้แก่อะไรบ้าง

แบบทดสอบหลังเรียนที่ 4

การสำรองห้องพัก (Reservation)

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดคือความหมายของการสำรองห้องพัก
 - ก. การยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่างๆ
 - ข. ต้อนรับแขกผู้เข้าพักเมื่อมาถึงโรงแรมด้วยความเต็มใจ
 - ค. อำนวยความสะดวกให้แก่แขกในเรื่องของกระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก
 - ง. ให้บริการเมื่อแขกคืนห้องพักด้วยความรวดเร็ว

2. ข้อใดคือหน้าที่ของพนักงานสำรองห้องพัก (reservation clerk)
 - ก. ต้อนรับและให้แขกลงทะเบียนเข้าพัก
 - ข. รับชำระเงินค่าบริการต่างๆ
 - ค. นำแขกไปยังห้องพัก
 - ง. จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายห้องพัก
3. ข้อใดคือประเภทการสำรองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จองที่ถูกต้อง
 - ก. แขกได้แจ้งความประสงค์ต่อโรงแรมว่าจะจองห้องพักในราคาเท่านี้แค่นั้น
 - ข. แขกที่จองห้องพักมีความตั้งใจที่จะมาพักเพียงแต่ยังไม่แน่ใจว่าจะมาพักได้หรือไม่
 - ค. เป็นการสำรองห้องพักแบบล่วงหน้าพอสมควร
 - ง. เป็นรูปแบบการสำรองห้องพักที่ผู้จองได้ให้หลักประกันการเข้าพัก
4. guaranteed reservation เป็นการจองประเภทใด
 - ก. การสำรองห้องพักแบบสมบูรณ์โดยไม่มีหลักประกัน
 - ข. การสำรองห้องพักแบบสมบูรณ์โดยมีหลักประกัน
 - ค. การสำรองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จอง
 - ง. การสำรองห้องพักแบบมีข้อเสนอ
5. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับสิ่งสำคัญการลงหลักฐานการจอง
 - ก. เป็นหลักฐานตรวจสอบได้โดยง่ายและรวดเร็ว
 - ข. จัดเรียงตามวันที่ที่แขกเข้าพัก
 - ค. คำนวณค่าใช้จ่ายของแขกที่แม่นยำ
 - ง. ใบจองจะต้องแนบนอนและถูกต้อง
6. แผนผังขนาดยาวที่แสดงสถานะห้องพักตลอดทั้ง 1 เดือน เรียกว่าอะไร
 - ก. Conventional Chart
 - ข. Density Chart
 - ค. Hotel Diary
 - ง. Expected arrival
7. เมื่อพนักงานสำรองห้องพักได้ข้อมูลการจองของแขกแล้ว ขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร
 - ก. การยืนยันการจองห้องพัก
 - ข. แจ้งผู้จัดการส่วนหน้าทราบ
 - ค. คิดค่าใช้จ่ายของแขก
 - ง. ประสานงานกับแผนกแม่บ้าน
8. กรณีที่แขกจองห้องพักและไม่ได้มาเข้าพักในวันที่จอง เรียกกรณีนี้ว่าอะไร
 - ก. No Confirmed
 - ข. No Reserve
 - ค. No Booking
 - ง. No Show
9. Provisional Booking หมายถึงสิ่งใด
 - ก. แจ้งยืนยันการเข้าพักแล้ว
 - ข. จองไว้แล้วแต่ยังไม่ยืนยัน
 - ค. รับรองห้องพักไว้เกิน
 - ง. ห้องชำรุดไม่สามารถขายได้
10. การจองห้องพักรวมอาหารเช้าแบบยุโรปเป็นลักษณะการจองแบบใด
 - ก. European Plan
 - ข. Modified American Plan
 - ค. Continental Plan
 - ง. American Plan

7. เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). **งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office)**. ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบฝึกหัดบทเรียนที่ 4

การสำรองห้องพัก (Reservation)

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายการสำรองห้องพักในโรงแรมโดยภาพรวม พอสังเขป

การยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่างๆ และขายบริการต่างๆเพิ่มเติมเมื่อเหมาะสม บางโรงแรมอาจจะเรียกแผนกจองห้องพักว่า (Booking Department) ซึ่งถือว่าฝ่ายบริการรับสำรองห้องพักเป็นฝ่ายที่มีความสำคัญมากฝ่ายหนึ่งของแผนกบริการส่วนหน้า ฝ่ายสำรองห้องพักจึงมีบทบาทหลักการเสนอขาย การเจรจาต่อรองโดยมีวัตถุประสงค์สูงสุด คือรับสำรองห้องพักให้ได้มากที่สุดเท่าที่โรงแรมมีความสามารถ ในขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงราคาสูงสุด พนักงานสำรองห้องพักยังทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลเอกสารและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจองห้องพัก การยกเลิก การจองห้องพัก รวบรวมประวัติการเข้าพักของแขกทั่วไปและแขกพิเศษ ตรวจสอบสิทธิพิเศษต่างๆ ที่จะจัดให้แก่แต่ละคน ตรวจสอบอัตราค่าห้องพัก และส่วนลดที่จะให้แก่แขกเมื่อถึงช่วงเวลาต่างๆ ของปี

2. ประเภทและวิธีการสำรองห้องพักมีกี่ประเภท ได้แก่อะไรบ้าง

การสำรองห้องพักโดยทั่วไปอาจแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. การสำรองห้องพักแบบช่วงเวลา (allotment reservation)
2. การสำรองห้องพักแบบมีข้อเสนอ (offer with date line reservation)
3. การสำรองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จอง (pending reservation)
4. การสำรองห้องพักแบบสมบูรณ์โดยไม่มีหลักประกัน (confirmed reservation)
5. การสำรองห้องพักแบบสมบูรณ์โดยมีหลักประกัน (guaranteed reservation)

3. ในแบบฟอร์มการยืนยันสำรองห้องพักจะต้องมีข้อมูลสำคัญอะไรบ้าง

1. วันเวลาที่เข้าพัก (Date and time of arrival)
2. ชนิดห้องพักและราคา (Room type and rate)
3. ระยะเวลาในการเข้าพัก (Length of stay)
4. จำนวนคนที่เข้าพัก (Number of persons in party)
5. ประเภทการจองแบบมีหลักประกันหรือไม่มีหลักประกัน (Reservation classification guaranteed or non-guaranteed)
6. หมายเลขยืนยันการสำรองห้องพัก (Confirmation number)

4. ลักษณะของการจองมีกี่แบบ ได้แก่อะไรบ้าง

แบ่งลักษณะการจอง 4 แบบดังนี้

EP (European Plan) หมายถึงการจองเฉพาะห้องพักเท่านั้น

CP (Continental Plan) หมายถึงการจองห้องพักรวมอาหารเช้าแบบยุโรป

MAP (Modified American Plan) หมายถึงการจองห้องพักรวมอาหารเช้าอีก 2 มื้อ แล้วแต่จะเลือกกว่าจะเป็นอาหารมื้อใด

AP (American Plan) หมายถึงการจองห้องพักรวมอาหารเช้า กลางวัน และเย็น ทั้ง 3 มื้อ

5. วิธีการรับจองห้องพัก มีกี่แบบ ได้แก่อะไรบ้าง

วิธีการรับจองห้องพัก โรงแรมสามารถรับจองห้องพัก 3 วิธี ดังนี้

1. โทรศัพท์ 2. คอมพิวเตอร์ 3. ผู้จองติดต่อด้วยตนเอง

เฉลยแบบทดสอบหลังเรียนที่ 4

การสำรองห้องพัก (Reservation)

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดคือความหมายของการสำรองห้องพัก
 - ก. การยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่างๆ
 - ข. ต้อนรับแขกผู้เข้าพักเมื่อมาถึงโรงแรมด้วยความเต็มใจ
 - ค. อำนวยความสะดวกให้แขกในเรื่องของกระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก
 - ง. ให้บริการเมื่อแขกคืนห้องพักด้วยความรวดเร็ว
2. ข้อใดคือหน้าที่ของพนักงานสำรองห้องพัก (reservation clerk)
 - ก. ต้อนรับและให้แขกลงทะเบียนเข้าพัก
 - ข. รับชำระเงินค่าบริการต่างๆ
 - ค. นำแขกไปยังห้องพัก
 - ง. จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายห้องพัก
3. ข้อใดคือประเภทการสำรองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จองที่ถูกต้อง
 - ก. แขกได้แจ้งความประสงค์ต่อโรงแรมว่าจะจองห้องพักในราคาเท่านี้แค่นั้น
 - ข. แขกที่จองห้องพักมีความตั้งใจที่จะมาพักเพียงแต่ยังไม่แน่ใจว่าจะมาพักได้หรือไม่
 - ค. เป็นการสำรองห้องพักแบบล่วงหน้าพอสมควร
 - ง. เป็นรูปแบบการสำรองห้องพักที่ผู้จองได้ให้หลักประกันการเข้าพัก
4. guaranteed reservation เป็นการจองประเภทใด
 - ก. การสำรองห้องพักแบบสมบูรณ์โดยไม่มีหลักประกัน
 - ข. การสำรองห้องพักแบบสมบูรณ์โดยมีหลักประกัน
 - ค. การสำรองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จอง
 - ง. การสำรองห้องพักแบบมีข้อเสนอ
5. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับสิ่งสำคัญการลงหลักฐานการจอง
 - ก. เป็นหลักฐานตรวจสอบได้โดยง่ายและรวดเร็ว
 - ข. จัดเรียงตามวันที่ที่แขกเข้า
 - ค. คำนวณค่าใช้จ่ายของแขกที่แม่นยำ
 - ง. ใบจองจะต้องแนบนอนและถูกต้อง
6. แผนผังขนาดยาวที่แสดงสถานะห้องพักตลอดทั้ง 1 เดือน เรียกว่าอะไร
 - ก. Conventional Chart
 - ข. Density Chart
 - ค. Hotel Diary
 - ง. Expected arrival
7. เมื่อพนักงานสำรองห้องพักได้ข้อมูลการจองของแขกแล้ว ขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร
 - ก. การยืนยันการสำรองห้องพัก
 - ข. แจ้งผู้จัดการส่วนหน้าทราบ
 - ค. คิดค่าใช้จ่ายของแขก
 - ง. ประสานงานกับแผนกแม่บ้าน
8. กรณีที่แขกจองห้องพักและไม่ได้มาเข้าพักในวันที่จอง เรียกกรณีนี้ว่าอะไร
 - ก. No Confirmed
 - ข. No Reserve
 - ค. No Booking
 - ง. No Show
9. Provisional Booking หมายถึงสิ่งใด
 - ก. แจ้งยืนยันการเข้าพักแล้ว
 - ข. จองไว้แล้วแต่ยังไม่ยืนยัน
 - ค. รับรองห้องพักไว้เกิน
 - ง. ห้องชำรุดไม่สามารถขายได้
10. การจองห้องพักรวมอาหารเช้าแบบยุโรปเป็นลักษณะการจองแบบใด
 - ก. European Plan
 - ข. Modified American Plan
 - ค. Continental Plan
 - ง. American Plan

	ใบกิจกรรมที่ 4		หน่วยที่...4.....
	รหัสวิชา 20701-2007	รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...9-11..
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 งานสำรองห้องพัก (Reservation)		ทฤษฎี6.....ชม.
	ชื่อเรื่อง งานสำรองห้องพัก (Reservation)		ปฏิบัติ.....6.....ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ในการปฏิบัติกิจกรรม

เข้าใจในระเบียบวิธีการสำรองห้องพัก การเสนอขายห้องพัก สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำกิจกรรม

แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภท วิธีการ เอกสาร ขั้นตอนการสำรองห้องพัก และการนำเสนอขายห้องพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมาย ประเภท วิธีการขั้นตอนของการสำรองห้องพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการสำรองห้องพักได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการสำรองห้องพักได้
4. ใช้ประโยชน์ของวิธีการสำรองห้องพักเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์

1. กระดาษ A4
2. ปากกาลูกกลิ้ง
3. ดินสอ
4. ยางลบ

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

คำชี้แจง

ให้นักเรียนจับคู่ เอกสารการสำรองห้องพัก กับ หน้าที่หรือรายละเอียดของเอกสาร ให้ถูกต้อง โดยเขียนตัวอักษร
หน้าคำตอบลงในช่องว่าง

ตอนที่ 1 จับคู่เอกสาร

ข้อ เอกสาร	คำตอบ
1 แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก (Reservation Form)	
2 ใบยืนยันการจอง (Reservation Confirmation)	
3 ใบสำคัญการเข้าพัก (Hotel Voucher)	
4 หนังสือเดินทาง (Passport)	
5 บัตรประจำตัวประชาชน (ID Card)	
6 บัตรเครดิต (Credit Card)	
7 หลักฐานการโอนเงิน (Payment Slip)	
8 อีเมลยืนยันการจอง (Confirmation Email)	
9 ใบยกเลิกการจอง (Cancellation Form)	
10 ใบลงทะเบียนเข้าพัก (Registration Card)	

หน้าที่ของเอกสาร

- ก. ใช้กรอกข้อมูลการสำรองห้องพักของแขก
- ข. ใช้ยืนยันว่าการจองได้รับการยืนยันเรียบร้อยแล้ว
- ค. ใช้เป็นหลักฐานสำหรับเข้าพักที่โรงแรม
- ง. ใช้ยืนยันตัวตนของแขกชาวต่างชาติ
- จ. ใช้ยืนยันตัวตนของแขกชาวไทย
- ฉ. ใช้คำนวณหรือชำระค่าห้องพัก
- ช. ใช้เป็นหลักฐานการชำระเงิน
- ซ. ใช้แจ้งรายละเอียดการจองผ่านระบบอีเมล
- ณ. ใช้ยกเลิกการสำรองห้องพัก
- ญ. ใช้ลงทะเบียนเมื่อแขกเดินทางมาถึงโรงแรม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์สถานการณ์

สถานการณ์ที่ 1

นายสมชายโทรศัพท์มาจองห้องพัก และชำระเงินผ่านการโอนเงิน
จระบบเอกสารที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

สถานการณ์ที่ 2

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเดินทางมาถึงโรงแรมเพื่อ Check-in
ควรใช้เอกสารใดบ้าง

.....

.....

สถานการณ์ที่ 3

แขกแจ้งยกเลิกการเข้าพักก่อนวันเดินทาง
ควรใช้เอกสารใด

.....

.....

ตอนที่ 3 คัดวิเคราะห์

ให้นักเรียนเรียงลำดับเอกสารที่ใช้ในการสำรองห้องพัก ตั้งแต่เริ่มจองจนถึงเข้าพัก

- () ใบลงทะเบียนเข้าพัก
- () แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก
- () ใบยืนยันการจอง
- () บัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง
- () หลักฐานการชำระเงิน

ให้เขียนลำดับที่ถูกต้อง

1.
2.
3.

4.

5.

7. สรุปและอภิปรายผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

8. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

9. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

	ใบงานที่ 4		หน่วยที่...4.....
	รหัสวิชา 20701-2007	รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...9-11..
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 งานสำรองห้องพัก (Reservation)		ทฤษฎี6.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
	ชื่อเรื่อง งานสำรองห้องพัก (Reservation)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

เข้าใจในระเบียบวิธีการสำรองห้องพัก การเสนอขายห้องพัก สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
- การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะการปฏิบัติงาน

แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภท วิธีการ เอกสาร ขั้นตอนการสำรองห้องพัก และการนำเสนอขายห้องพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมาย ประเภท วิธีการขั้นตอนของการสำรองห้องพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการสำรองห้องพักได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการสำรองห้องพักได้
4. ใช้ประโยชน์ของวิธีการสำรองห้องพักเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์

5. กระดาษ A4
6. ปากกาลูกกลิ้ง
7. ดินสอ
8. ยางลบ

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้นักเรียนจับคู่กับเพื่อนในห้องเรียนฝึกบทสนทนาการจองห้องพักตามโจทย์ที่กำหนด

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำสั่ง : จงจับคู่กับเพื่อนในห้องเรียนโดยแบ่งบทบาทหน้าที่เป็นพนักงานรับจองห้องพักและแขก ฝึกบทสนทนาภาษาอังกฤษในการสำรองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์และแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน

Receptionist : Good morning, Sawasce Hotel. May help you?

Guest : Yes, I'd like to make a reservation for a room.

Receptionist : When for, sir.?

Guest : July 25th.

Receptionist For how many nights, sir?

Guest : 2 nights.

Receptionist : What kind of room would you like, sir? We have double and single rooms.

Guest : Double, please. What's the room rate?

Receptionist : It's 1,500 baht a night plus tax and breakfast. Would you like me to book the room for you?

Guest : Yes please.

Receptionist : Your name, please?

Guest : Nancy Anderson.

Receptionist : Miss Anderson, will you pay by cash or credit card?

Guest Visa Card.

Receptionist Card number please.

Guest : 4198 2289 3388 228.

Receptionist : Expiration date?

Guest : 1/9/2025

Receptionist : OK, You're all set. We'll see you on the 25".

8. สรุปและอภิปรายผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

9.การประเมินผล

แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ (20 คะแนน)

รายการประเมิน	คะแนน
1. การออกเสียงภาษาอังกฤษถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม	4
2. การใช้บทสนทนาและลำดับขั้นตอนการรับจองห้องพักถูกต้อง	4
3. บุคลิกภาพ มารยาท น้ำเสียง และการให้บริการของพนักงานต้อนรับ	4
4. ความคล่องแคล่ว ความมั่นใจ และการสื่อสารระหว่างคู่สนทนา	4
5. ความร่วมมือในการทำงานเป็นคู่ และการแสดงบทบาทสมจริง	4
รวม	20

1. การออกเสียงภาษาอังกฤษถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม (4 คะแนน)

- 4 ออกเสียงถูกต้อง ชัดเจน ใช้น้ำเสียงเหมาะสม เข้าใจง่ายตลอดการสนทนา
- 3 ออกเสียงถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย แต่ยังสื่อสารได้ชัดเจน
- 2 ออกเสียงผิดหลายคำ ทำให้การสื่อสารติดขัดเป็นบางช่วง
- 1 ออกเสียงผิดเป็นส่วนใหญ่ พูดไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ยาก

2. การใช้บทสนทนาและลำดับขั้นตอนการรับจองห้องพักถูกต้อง (4 คะแนน)

4 ใช้บทสนทนาครบทุกขั้นตอน เรียงลำดับถูกต้อง ตั้งแต่การทักทาย รับข้อมูลการจอง การชำระเงิน และการยืนยันการจอง

- 3 ขาดรายละเอียดเล็กน้อย หรือเรียงลำดับผิดเพียง 1 ขั้นตอน
- 2 ขาดหลายขั้นตอน หรือเรียงลำดับไม่ถูกต้อง ทำให้บทสนทนาไม่ต่อเนื่อง
- 1 ไม่สามารถดำเนินบทสนทนาได้ครบตามขั้นตอน

3. บุคลิกภาพ มารยาท น้ำเสียง และการให้บริการ (4 คะแนน)

- 4 แสดงบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม สุภาพ น้ำเสียงเป็นมิตร มีมารยาทในการให้บริการตลอดการสนทนา
- 3 บุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม มีข้อบกพร่องเล็กน้อย
- 2 บุคลิกภาพหรือการใช้คำพูดยังไม่เหมาะสม ขาดความเป็นธรรมชาติ
- 1 ขาดมารยาทในการบริการ ใช้คำพูดหรือน้ำเสียงไม่เหมาะสม

4. ความคล่องแคล่ว ความมั่นใจ และการสื่อสาร (4 คะแนน)

- 4 พูดได้คล่องแคล่ว มั่นใจ ติดต่อสื่อสารได้ต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก
- 3 พูดได้ค่อนข้างคล่อง มีหยุดคิดบ้างเล็กน้อย
- 2 พูดติดขัดหลายครั้ง ต้องอาศัยการช่วยเหลือจากคู่สนทนา
- 1 พูดไม่ได้ต่อเนื่อง ขาดความมั่นใจ ไม่สามารถสื่อสารได้ครบถ้วน

5. ความร่วมมือในการทำงานเป็นคู่ และการแสดงบทบาทสมจริง (4 คะแนน)

- 4 ทั้งสองคนร่วมมือกันดี แสดงบทบาทสมจริง มีการโต้ตอบเป็นธรรมชาติ
- 3 ร่วมมือกันดี แต่ยังขาดความต่อเนื่องหรือความสมจริงบางส่วน

- 2 การทำงานร่วมกันยังไม่มีดี บทบาทไม่ชัดเจน หรือมีการช่วยเหลือกันน้อย
- 1 ขาดความร่วมมือ ไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่ได้รับมอบหมายได้

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่...5.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...12-14
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)	ทฤษฎี6.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ตระหนักถึงความสำคัญของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก มีความรู้และความเข้าใจ สามารถประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อดครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อดครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก การบริการระหว่างการเข้าพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการลงทะเบียนเข้าพักได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของงานต้อนรับและลงทะเบียน รวมถึงการบริการระหว่างการเข้าพักได้
4. ใช้ประโยชน์ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สาระการเรียนรู้

1. งานต้อนรับแขก
2. การลงทะเบียนเข้าพัก
3. การบริการระหว่างการเข้าพัก
4. ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ
5. การจัดการข้อตำหนิของแขก

6. กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 12 ชั่วโมงที่ 42-44

6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "First Impression"

ครูเปิดภาพหรือคลิปวิดีโอการต้อนรับแขกของโรงแรม 2 รูปแบบ

- การต้อนรับที่ดี
- การต้อนรับที่ไม่เหมาะสม

นักเรียนร่วมอภิปราย

- หากเป็นแขกจะรู้สึกอย่างไร
- อะไรคือสิ่งที่สร้างความประทับใจ
- พนักงานควรปรับปรุงเรื่องใด

6.2 ชี้นำสร้างความเข้าใจ

กิจกรรมกลุ่ม "Check-in Process"

แบ่งนักเรียน 5 กลุ่ม

แต่ละกลุ่มศึกษาหัวข้อ

- ขั้นตอนการต้อนรับแขก
- การกล่าวต้อนรับ

- การตรวจสอบการจอง
- การลงทะเบียนเข้าพัก
- การส่งมอบกุญแจห้องพัก

จัดทำ Flow Chart พร้อมนำเสนอหน้าชั้นเรียน

6.3 ขั้นปฏิบัติ

Role Play "Check-in"

นักเรียนรับบทเป็น

- พนักงานต้อนรับ
- แขก
- Bell Boy

ฝึกปฏิบัติ

- กล่าวต้อนรับ
- ตรวจสอบการจอง
- ขอเอกสาร
- ให้แขกกรอก Registration Card
- ออกคีย์การ์ด
- แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก

6.4 ขั้นสะท้อนผล

นักเรียนตอบคำถาม

1. ขั้นตอนใดสำคัญที่สุดในการ Check-in
2. หากแขกไม่มีเอกสารควรทำอย่างไร
3. สิ่งที่คุณเองต้องพัฒนาในการต้อนรับแขกคืออะไร

สอนครั้งที่ 13 ชั่วโมงที่ 45-47

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "แขกต้องการอะไร?"

ครูนำเสนอสถานการณ์ เช่น

- ขอหมอนเพิ่ม
- เรียกรถแท็กซี่
- สอบถามสถานที่ท่องเที่ยว
- แจ้งหลอดไฟเสีย

นักเรียนช่วยกันวิเคราะห์ว่า

- พนักงานควรดำเนินการอย่างไร
- ต้องประสานกับแผนกใด

6.2 ขั้นสร้างความเข้าใจ

กิจกรรม "Service Mapping"

แบ่งนักเรียนเป็น 5 กลุ่ม

แต่ละกลุ่มรับผิดชอบหัวข้อ

- Concierge
- Telephone Operator
- Housekeeping Coordination

- Guest Request
- Guest Information

จัดทำแผนผังการให้บริการ พร้อมนำเสนอ

6.3 ชั้นปฏิบัติ

กิจกรรมฐานการเรียนรู้ (Learning Stations)

จัด 5 ฐาน

ฐานที่ 1 รับโทรศัพท์จากแขก

ฐานที่ 2 รับคำร้องขอ

ฐานที่ 3 ประสานงานแม่บ้าน

ฐานที่ 4 ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว

ฐานที่ 5 ติดตามผลการให้บริการ

นักเรียนหมุนเวียนฝึกปฏิบัติทุกฐาน

6.4 ชั้นสะท้อนผล

นักเรียนเขียน Reflection

- การบริการใดสร้างความประทับใจมากที่สุด
- หากเป็นแขกต้องการได้รับการแบบใด
- จะพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างไร

สอนครั้งที่ 14 ชั่วโมงที่ 48-50

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "ถ้าคุณเป็นพนักงาน..."

ครูนำเสนอคลิปหรือภาพสถานการณ์ เช่น

- แยกไม่พอใจห้องพัก
- แยกต้องรอนาน
- ห้องไม่พร้อมเข้าพัก
- แยกทำคีย์การ์ดหาย

นักเรียนร่วมกันวิเคราะห์แนวทางแก้ไข

6.2 ขั้นสร้างความเข้าใจ

กิจกรรม "Case Study"

แต่ละกลุ่มได้รับกรณีศึกษา

- Overbooking
- ห้องไม่สะอาด
- แยกโวยวาย
- การจองผิดพลาด
- แยกทำของหาย

นักเรียนวิเคราะห์

- สาเหตุ
- ผลกระทบ
- วิธีแก้ไข
- วิธีป้องกัน

นำเสนอหน้าชั้นเรียน

6.3 ขั้นปฏิบัติ

Role Play "Guest Complaint"

แต่ละกลุ่มจับฉลากสถานการณ์

- 1.แขกร้องเรียนห้องไม่สะอาด
- 2.แขกต้องการเปลี่ยนห้อง
- 3.แขกโวยวายเรื่องการรอ Check-in
- 4.แขกทำคีย์การ์ดหาย
- 5.แขกแจ้งของหายในห้องพัก

นักเรียนรับบทเป็น

- พนักงานต้อนรับ
- ผู้จัดการ
- แขก
- แม่บ้าน
- ช่าง

ฝึกการใช้หลัก

L.E.A.R.N.

- L Listen (รับฟัง)
- E Empathize (แสดงความเข้าใจ)
- A Apologize (กล่าวขอโทษ)
- R Resolve (แก้ไขปัญหา)
- N Notify/Next Step (ติดตามผล)

6.4 ขั้นสะท้อนผล

นักเรียนเขียน Reflection

- 1.สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการแสดงบทบาทสมมติ
- 2.คุณสมบัติสำคัญที่สุดของพนักงานต้อนรับคืออะไร
- 3.หากทำงานจริงจะนำความรู้ไปใช้อย่างไร
- 4.สิ่งที่ต้องพัฒนาตนเองเพิ่มเติม

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

7. หนังสือ อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). **งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office)**. ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด
8. บัตรคำตำแหน่งงาน
9. กระดาษ A3
10. ปากกาสี
11. PowerPoint
12. คลิปวิดีโองาน Front Office

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

5. ใบงานสรุปความรู้
6. ใบงาน Mind Map

7. แบบทดสอบก่อนเรียน–หลังเรียน
8. การตอบคำถามและการอภิปรายในชั้นเรียน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

3. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play)
4. การนำเสนอผลงานกลุ่ม (Presentation)

9. การวัดและการประเมินผล

9.1 วิธีวัดและการประเมินผล

- 6) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 7) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- 8) ตอบคำถาม
- 9) ประเมินการสนทนา
- 10) สังเกตพฤติกรรม

9.2 เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- 6) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 7) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- 8) แบบประเมินการตอบคำถาม
- 9) แบบประเมินการสนทนา
- 10) แบบสังเกตพฤติกรรม

9.3 เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- 5) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 6) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 7) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 8) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

10.3 การแก้ไขปัญหา

- 1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

- 2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

	ใบความรู้ 5	หน่วยที่...5.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...12-14.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)	ทฤษฎี6..... ชม. ปฏิบัติ.....6..... ชม.
ชื่อเรื่อง งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ตระหนักถึงความสำคัญของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก มีความรู้และความเข้าใจ สามารถประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
- การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อดูครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อดูครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก การบริการระหว่างการเข้าพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการลงทะเบียนเข้าพักได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของงานต้อนรับและลงทะเบียน รวมถึงการบริการระหว่างการเข้าพักได้
4. ใช้ประโยชน์ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สารการเรียนรู้

1. งานต้อนรับแขก
2. การลงทะเบียนเข้าพัก
3. การบริการระหว่างการเข้าพัก
4. ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ
5. การจัดการข้อตำหนิของแขก

เนื้อหาการเรียน/การสอน

1. งานต้อนรับแขก

1.1 พนักงานต้อนรับ (receptionist) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ให้การต้อนรับและทักทายแขก
2. ขยายห้องพัก ในกรณีที่แขกจะเข้าพักโดยมิได้จองล่วงหน้า
3. รับสำรองห้องพักในกรณีที่แขกมาติดต่อที่โรงแรมเอง
4. ขยายบริการอื่น ๆ ของโรงแรม
5. รับลงทะเบียน ตรวจสอบความถูกต้องของการกรอกเอกสารการลงทะเบียนและกำหนดห้องพัก
6. จัดการส่งแขกไปยังห้องพัก
7. ให้ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ แก่แขก
8. รับ-ส่ง พัสดุ ไปรษณีย์ภัณฑ์ และฝากข้อความให้แขก
9. จัดทำบันทึกรายงาน สถิติ ข้อมูลเกี่ยวกับแขกที่พักในโรงแรม และรวบรวมส่งให้ฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งฝ่ายบริหาร
10. ดูแลรับผิดชอบกุญแจห้องพักของแขก
11. จัดเตรียมรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขกเพื่อส่งให้ฝ่ายการเงิน

12. รับและช่วยแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของแขก หากไม่สามารถแก้ไขได้จะต้องส่งต่อข้อร้องเรียนนั้นไปยังหัวหน้าฝ่ายต้อนรับต่อไป
13. ดำเนินการและอำนวยความสะดวกเมื่อแขกจะออกจากโรงแรม
14. แจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้งที่แขกเข้าพัก และออกจากโรงแรม หรือมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกี่ยวกับแขก

1.2 พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ (guest relations officer)

พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์เป็นบุคคลที่ให้บริการทุกอย่างแก่แขกทุกคนตามที่แขกต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแขกพิเศษ และแขกที่กลับมาพักอีกครั้ง

1.3 แผนกข่าวสารและบริการทั่วไป (concierge)

ขอบข่ายภาระหน้าที่ของพนักงานแผนกข่าวสารและบริการทั่วไปจะครอบคลุมในเรื่องการประสานงาน ควบคุมการให้บริการด้านสัมภาระของแขกทั้งหมดตามความต้องการของแขกด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพและด้วยท่าทีที่สุภาพอ่อนโยน

1.4 พนักงานขนสัมภาระ (bell boy)

พนักงานขนสัมภาระเป็นบุคคลที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการนำข่าวสารและขนกระเป๋าสัมภาระของแขก

1.5 พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า (Front Office Cashier)

รับและเก็บบัญชีแยกประเภทของลูกค้าไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รับชำระบัญชีค่าห้องพักและอื่น ๆ ทั้งที่เป็นเงินสด บัตรเครดิตต่าง ๆ หรือลงบัญชีลูกหนี้

2. การลงทะเบียนเข้าพัก

การลงทะเบียนเข้าพัก หมายถึง การให้แขกกรอกข้อมูลลงในบัตรจดรายนามผู้เข้าพัก หรือแบบ ร.ร. 3 และขอถ่ายเอกสารบัตรประชาชนหรือบัตรเดินทางทันทีเมื่อแขกมาถึง หากผู้พักมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์และเข้าพักตามลำพัง ให้ผู้จัดการหรือผู้แทนลงลายมือชื่อกำกับไว้ด้วย ให้เป็นไปตามกฎหมายของประเทศไทย

กระบวนการในการปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพัก

กิจกรรมที่แขกทำ	งานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
มาถึงโรงแรม	ตรวจสอบการจองห้องพักและการจัดห้องพักสำหรับแขก
ลงทะเบียนเข้าพัก	ตรวจสอบความถูกต้องและรายละเอียดของการลงทะเบียน มอบกุญแจห้องพักหรือ key card พร้อมคู่มืออาหารให้แก่แขก

กิจกรรมที่แขกทำ	งานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
แขกไปยังห้องพัก	จัดให้พนักงานขนสัมภาระนำแขกและสัมภาระของแขกไปยังห้องพัก แจ้งให้แผนกและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทราบว่าแขกเข้าพักแล้วเปิดบัญชีการใช้บริการของแขก
ขณะที่แขกอยู่ในโรงแรม และใช้บริการส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม	จัดทำบัญชีค่าบริการต่าง ๆ ที่แขกใช้บริการไปรับและแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แขกทราบอำนวยความสะดวกในการพักอยู่ในโรงแรมของแขก
ออกจากโรงแรม และชำระค่าบริการต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว	แจ้งให้แผนกและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทราบว่าแขกคืนห้องพักและออกจากโรงแรมแล้วจัดทำและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพักและการใช้บริการต่าง ๆ ของแขก

2.1 ประเภทการลงทะเบียนแขก มีขั้นตอนแตกต่างกันบ้างดังนี้

1. แขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า (walk-in guest)
 - (1) สอบถามความต้องการของแขกโดยขอทราบชื่อและการจองห้องพักล่วงหน้า
 - (2) ตรวจสอบว่ามีห้องชนิดที่แขกต้องการหรือไม่.
2. แขกที่มีการจองห้องพักล่วงหน้า
 - (1) ตรวจสอบรายชื่อของแขกใน arrivals list และทำเครื่องหมายตรงชื่อ เพื่อแสดงว่าแขกรายนี้ได้มาลงทะเบียนเข้าพักแล้ว
 - (2) เสนอปากกาพร้อมทั้งเชิญให้แขกกรอกรายละเอียดในบัตรจดนามผู้พักและในขณะนั้นตรวจสอบห้องที่ได้กำหนดไว้ว่าสะอาดเรียบร้อยที่จะเข้าพักได้หรือไม่
 - (3) ตรวจสอบระยะเวลาการพักกับแขกหรือในใบลงทะเบียนว่าตรงกันกับจำนวนวันที่ได้จองมาและดูรายละเอียดต่าง ๆ ที่แขกกรอกในใบลงทะเบียนให้เรียบร้อย
 - (4) กรอกแบบฟอร์ม welcome card ส่งให้แขก แจ้งหมายเลขห้องพักให้แขกทราบ พร้อมทั้งอธิบายประโยชน์ของ welcome card เพื่อให้แขกทราบว่าบัตรดังกล่าวมีประโยชน์ สิทธิในขณะใช้บริการ
 - (5) ตรวจสอบว่ามีโปรษณีย์ และข่าวสารที่ส่งมาให้แขกล่วงหน้าหรือไม่ ถ้ามีมอบให้แขกตอนลงทะเบียนเข้าพัก
 - (6) มอบกุญแจห้องพักให้พนักงานที่พาแขกขึ้นไปห้องพัก
 - (7) กรณีที่ต้องพาแขกไปส่งยังห้องพักเอง ให้อธิบายพร้อมทั้งสาธิตการใช้อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในห้องพักด้วย
 - (8) กรณีที่แขกจองผ่านบริษัทท่องเที่ยว และบริษัทท่องเที่ยวบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นผู้จ่ายพนักงานต้อนรับจะต้องขอใบจองตัวจริงซึ่งเรียกว่า voucher จากแขกผู้เข้าพักทุกครั้ง
3. แขกที่มาเป็นหมู่คณะ ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้
 - (1) เกณฑ์กำลังคนในแผนกยกกระเป๋า เมื่อคณะของแขกมาถึงโรงแรมโดยรถโดยสารขนาดใหญ่ พนักงานขนกระเป๋าจะระดมกำลังช่วยขนย้ายสัมภาระต่าง ๆ จากระถมมาวางเรียงเป็นแถวอย่างเรียบร้อยในบริเวณล็อบบี้โดยมิให้กีดขวางทางแก่แขกอื่น ๆ
 - (2) การลงทะเบียน ส่วนใหญ่โรงแรมจะจัดเตรียมโต๊ะให้ลงทะเบียนเป็นพิเศษโดยแยกออกจากเคาน์เตอร์ต้อนรับและแขกทุกคนจะต้องลงทะเบียน

(3) การแจกกุญแจ และ welcome card จะมอบให้หลังจากที่แขกแต่ละคนได้ลงนามในใบลงทะเบียนแล้ว

(4) การขนย้ายกระเป๋าขึ้นห้องพัก เมื่อสมาชิกแต่ละคนในคณะได้ลงทะเบียนเสร็จแล้วพนักงานขนกระเป๋าจะเขียนหมายเลขห้องพักกับไว้บนกระเป๋าตามรายการกระเป๋าของแขก

(5) การแจ้งข่าวสารของแขกที่เข้าพักเป็นคณะ

(6) การจัดทำบิลค่าใช้จ่ายรวมต่อห้อง

(7) การติดต่อสื่อสารภายในและการแจ้งข่าวสารการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับกลุ่มแขกนั้นพนักงานต้อนรับควรเป็นศูนย์กลางการแจ้งข่าวให้แก่แผนกอื่น ๆ ทราบด้วย

(8) การบันทึกประวัติของแขกในลักษณะหมู่คณะ

3. การบริการระหว่างการเข้าพัก

แผนกต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่ประสานงานการให้บริการต่าง ๆ และการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตลอดเวลาที่แขกพักแรมอยู่ และรวมไปถึงการรับฟังคำนิของแขกที่เกิดขึ้นขณะใช้บริการ

4. ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ

5.4.1 การต้องปฏิเสธแขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า

เนื่องจากห้องพักเต็มจากการเข้าพักเป็นกลุ่มและการจองห้องพักล่วงหน้า ในกรณีที่แขกเข้าพักเป็นกลุ่มในโรงแรมหรือมีการจองห้องพักเข้ามาจนห้องพักของโรงแรมเต็ม ไม่สามารถรับแขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้าได้อีก ทำให้โรงแรมเสียรายได้จากส่วนต่างของอัตราค่าห้องพักของแขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้ากับแขกกลุ่ม หรือแขกที่จองห้องพักล่วงหน้าไป ซึ่งพบมากในช่วงที่เป็นฤดูกาลท่องเที่ยว

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าอาจเสนอห้องพักของโรงแรมใกล้เคียงที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกัน หรือเป็นพันธมิตรกันให้แก่แขกแทนได้ หรืออาจจองห้องพักของโรงแรมนอกเครือข่ายให้ แต่ขอรับค่าตอบแทนจากโรงแรมดังกล่าวเพื่อใช้ชดเชยค่าเสียประโยชน์ที่เกิดขึ้น

5.4.2 ปัญหาแขกต้องการส่วนลดจากราคาห้องพักปกติ

ปัญหาที่พบมากที่สุดในกลุ่มลูกค้าภายในประเทศ เพราะการตัดสินใจเข้าพักในโรงแรมระดับเดียวกันของแขกจะคำนึงถึงราคาห้องพักเป็นหลัก หากโรงแรมได้มีการให้ส่วนลดและทำให้ราคาห้องพักต่ำกว่าคู่แข่งแขกจะตัดสินใจใช้บริการโรงแรมนั้นทันที โดยปกติแล้วพนักงานต้อนรับส่วนหน้าหรือพนักงานรับจองห้องพักสามารถให้ส่วนลดแก่แขกได้ตามนโยบายที่โรงแรมกำหนด แต่หากแขกต้องการส่วนลดมากกว่านั้นจะต้องได้รับการยินยอมจากการเจรจากับผู้บริหารโรงแรม ซึ่งควรแจ้งล่วงหน้าก่อนจะทำการลงทะเบียนเข้าพัก

5.4.3 ปัญหาการบันทึกการจองห้องพักผิดพลาด

เกิดจากการบันทึกการจองห้องพักของพนักงานรับจองห้องพัก อันเกิดจากการเข้าใจความหมายผิดพลาด การส่งสารไม่ครบถ้วน การเผลอเรอของพนักงานที่บันทึกข้อมูล ความเข้าใจผิดของแขกหรือผู้จองเอง ความผิดพลาดจากวิธีการสื่อสาร เช่น โทรสารไม่ชัด โทรศัพท์ขัดข้อง และการบันทึกการจองห้องพักผิดพลาด ทำให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้ารับข้อมูลมาผิดพลาด อาจทำให้การเตรียมห้องพักไม่ตรงตามความ

5.4.4 ปัญหาการขอเปลี่ยนห้องพักของแขก เกิดจากการที่แขกได้ตรวจดูห้องพักที่พนักงาน

ต้อนรับส่วนหน้าจัดเตรียมเอาไว้ให้แล้วไม่พอใจห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก สถานที่ตั้งของห้องพัก สภาพแวดล้อมของห้องพัก จึงปฏิเสธที่จะเข้าพักในห้องที่จัดไว้ให้ และขอเปลี่ยนห้องพัก พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องตรวจสอบห้องพักที่ว่าง และเสนอห้องพักใหม่ที่ตรงกับความต้องการของแขกมากที่สุดให้แทนห้องเดิม

5.4.5 ปัญหาการไม่สามารถหาห้องพักที่แขกต้องการได้

เกิดจากการที่แขกระบุประเภทห้องพัก ลักษณะทำเลที่ตั้งของห้องพักอย่างเฉพาะเจาะจง หรือในกรณีที่แขกเข้ามาติดต่อเพื่อเข้าพักในโรงแรมโดยไม่มีการจองห้องพักเข้ามาล่วงหน้า และโรงแรมรับแขกเข้าพักในห้องพักที่แขกต้องการเต็มแล้ว จึงมีความจำเป็นจะต้องปฏิเสธการขอเข้าพักของแขก แต่หากมีโรงแรมที่เป็นพันธมิตรกันอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน มีการให้บริการจัดอยู่ในระดับเดียวกันก็สามารถแนะนำหรือช่วยแขกติดต่อเพื่อเข้าพักในโรงแรมอื่นได้

5.4.6 ปัญหาแขกเข้าพักในห้องเดียวกันมากกว่าจำนวนที่โรงแรมกำหนดให้

โดยปกติแล้วโรงแรมแต่ละแห่งจะกำหนดจำนวนผู้ที่สามารถเข้าพักได้ในห้องพักแต่ละประเภท แต่มีแขกที่เข้าพักในห้องพักประเภทต่าง ๆ ในห้องเดียวกันมากกว่าจำนวนผู้เข้าพักที่โรงแรมกำหนดไว้ ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องคอยสังเกตความเป็นไป การขึ้นและลงจากห้องพักของแขก และจำนวนแขกที่ถือสัมภาระของตนเองขึ้นไปยังเขตห้องพัก เนื่องจากโดยปกติแล้วพนักงานขนสัมภาระจะต้องเป็นผู้นำแขกที่เพิ่งมาถึงโรงแรมและลงทะเบียนเข้าพักแล้วไปพักยังห้องพัก แต่แขกมักจะเข้าห้องพักในครั้งแรกต่อหน้าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานขนสัมภาระตามจำนวนที่โรงแรมกำหนด แต่ในกรณีนี้แขกจะให้

5.4.7 ปัญหาพนักงานต้อนรับส่วนหน้าบันทึกรายการเกี่ยวกับการเข้าพักของแขกผิดพลาด

ตามขั้นตอนที่ถูกต้อง พนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่รับลงทะเบียนเข้าพักจะต้องให้แขกที่จะเข้าพักกรอกรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการเข้าพักของแขกในเอกสารลงทะเบียนเข้าพักแสดงเอกสารหลักฐานและวิธีการชำระค่าห้องพัก หรือจ่ายค่ามัดจำในการเข้าพักล่วงหน้าก่อนที่จะมอบกุญแจห้องพักหรือบัตรเปิดประตูห้องพักให้แก่แขก โดยให้พนักงานขนสัมภาระเป็นผู้นำแขกขึ้นไปพักบนห้องพัก แต่ในกรณีนี้มักเกิดขึ้นในขณะที่แขกเข้า

5. การจัดการข้อตำหนิของแขก

พนักงานส่วนหน้าจำเป็นต้องบริการรับฟังคำหนิของลูกค้า เกิดขึ้นในขณะที่ใช้บริการปัญหาเกี่ยวกับแขกพอจะแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการของโรงแรม ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของโรงแรมที่อาจจะชำรุด บกพร่อง ไม่ตรงกับการคาดหวังของแขก หรือปัญหาที่เกิดจากการบริการของพนักงานซึ่งอาจจะบกพร่องหรือไม่ตรงกับการคาดหวังของแขก รวม ๆ แล้วเรียกว่า guest complaints หรือข้อร้องเรียนของแขก
2. ปัญหาเกี่ยวกับแขก ได้แก่ ปัญหาส่วนตัวของแขกซึ่งต้องการความช่วยเหลือจากพนักงานของโรงแรม เช่น แขกไม่สบายต้องการให้ช่วยตามหมอหรือขอให้ช่วย confirm ตัวเครื่องบินหรือขอข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่สำคัญบางอย่าง เป็นต้น

5.1 เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สามารถกระทำเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ต้อนรับคำบ่น
2. แสดงความเสียใจ
3. ฟังอย่างตั้งใจ
4. รวบรวมข้อเท็จจริง
5. เสนอว่าจะพิจารณาคำแนะนำการแก้ปัญหาของแขกและจะดำเนินการ

5.2 การป้องกันการตำหนิจากผู้รับบริการ

1. ส่งมอบสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ
2. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการให้เป็นที่น่าสนใจ
3. อย่าปล่อยให้เกิดการล่าช้าหรือขาดแคลน
4. ตรงเวลารักษานัด
5. รับเรื่องให้ถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

6. รับผิดชอบการอย่างฉับไว
7. ให้ความสะดวกในการติดต่อ
8. บริการหลังการขายให้ตรงตามสัญญา
9. ต้องไม่เพิกเฉยต่อปัญหาของผู้รับบริการ
10. ติดต่อกู้ค่าพื้นที่ที่ลูกค้าแจ้งปัญหา
11. จัดทำเอกสารแนะนำสินค้าหรือบริการ
12. แจ้งข้อขัดข้องใด ๆ ให้ผู้รับบริการทราบแต่เนิ่น ๆ พร้อมเสนอข้อแก้ไข

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 5

งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. พนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานต้อนรับของโรงแรม มีตำแหน่งใดบ้าง
2. จงอธิบายความหมายของการลงทะเบียนเข้าพัก (Registration) พอสังเขป
3. ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักจะถูกส่งไปยังแผนกและฝ่ายใดบ้าง
4. จงอธิบายการบริการด้านข่าวสารพร้อมยกตัวอย่างประกอบ
5. เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามีกี่ขั้นตอน ได้แก่ขั้นตอนอะไรบ้าง

แบบทดสอบหลังเรียนที่ 5

งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดกล่าวถึงงานต้อนรับแขกได้ถูกต้อง
 - ก. เป็นงานด้านแรกของการบริการในโรงแรม
 - ข. การต้อนรับไม่มีผลต่อการซื้อขาย
 - ค. ควรเลือกแขกในการต้อนรับ
 - ง. การต้อนรับควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของตน
2. พนักงานตำแหน่งใดมีหน้าที่ดูแลแขกพิเศษและแขกที่กลับมาพักอีกครั้ง
 - ก. พนักงานข่าวสารและบริการทั่วไป
 - ข. พนักงานขนสัมภาระ
 - ค. พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์
 - ง. พนักงานต้อนรับ
3. หากผู้พักมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์และเข้าพักตามลำพัง ต้องมีการจัดการอย่างไร
 - ก. ปฏิเสธการเข้าพัก
 - ข. แจ้งผู้ปกครองให้มารับทราบ
 - ค. ผู้จัดการลงลายมือกำกับไว้
 - ง. ผู้จัดการโทรแจ้งทุกฝ่าย
4. การจัดทำบิลค่าใช้จ่ายแบบ master folio นิยมใช้กับแขกผู้เข้าพักประเภทใด
 - ก. แขกที่มาเป็นหมู่คณะ
 - ข. แขกที่มีการจองห้องพักล่วงหน้า
 - ค. แขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า
 - ง. แขกพิเศษ (VIP)
5. ข้อใดกล่าวถูกต้อง In -house Guest List
 - ก. รายงานการขายห้องพักประเภทต่างๆ
 - ข. เอกสารการแจ้งรายการของผู้พักประจำวัน
 - ค. รายงานรายชื่อแขกที่พักอยู่ในโรงแรมในวันนั้น
 - ง. รายงานสรุปการขอเปลี่ยนห้องพักและอัตราค่าห้องพักประจำวัน

6. ข้อใดคือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการรับฝากสัมภาระ

ก. Reservation List	ข. Tag
ค. Key card	ง. Log Book
7. ข้อใดไม่จัดอยู่ในบริการเสริมอื่นๆ ของแผนกต้อนรับส่วนหน้า

ก. การบริการด้านไปรษณีย์	ข. ระบบบริการรับฝากข้อความ
ค. บริการรับฝากเสื้อผ้าคลุม	ง. บริการ Room Service
8. เมื่อมีแขกมาติดต่อจองห้องช่วงห้องพักเต็ม ควรแก้ปัญหาอย่างไร

ก. เสนอห้องพักของโรงแรมใกล้เคียง	ข. ให้แขกรอจนกว่าห้องพักว่าง
ค. ลดราคาห้องพักให้กับแขก	ง. ปฏิเสธการขายทันที
9. ข้อใดเป็นปัญหาส่วนตัวของแขกซึ่งต้องการความช่วยเหลือจากพนักงานของโรงแรม

ก. สิ่งอำนวยความสะดวกชำรุด	ข. แขกไม่สบายต้องการให้ช่วยตามหมอ
ค. ห้องพักไม่ตรงกับภาพที่โฆษณา	ง. ห้องพักรวมกลิ่นไม่พึงประสงค์
10. พนักงานให้บริการต้องพยายามหาข้อสรุปประเด็นที่เป็นปัญหา เป็นเทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตามข้อใด

ก. ต้อนรับคำบ่น (Welcome Complaints)	
ข. แสดงความเสียใจ (Express Regret)	
ค. ฟังอย่างตั้งใจ (Listen Attentively)	
ง. รวบรวมข้อเท็จจริง (Collect the Facts)	

7. เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบฝึกหัดบทเรียนที่ 5

งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

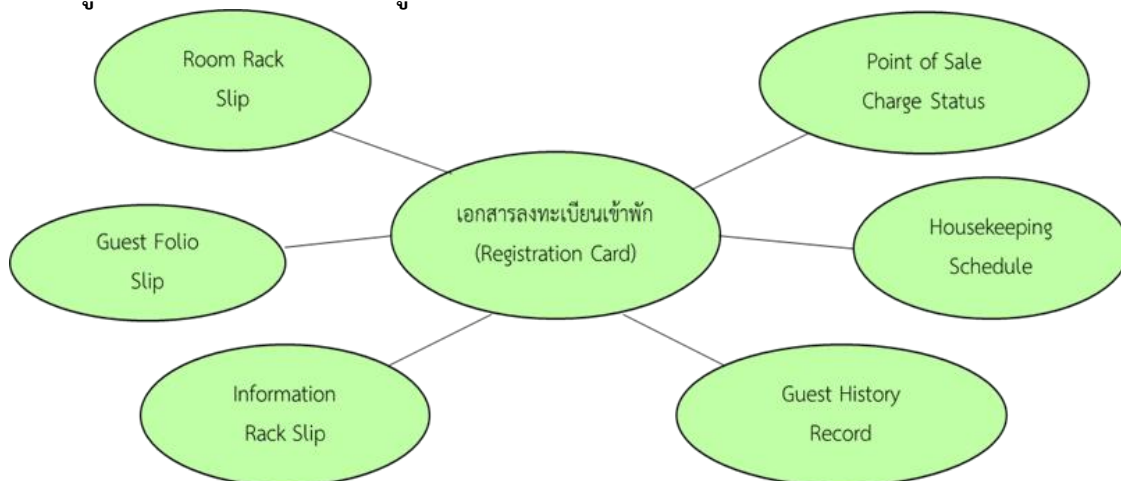
1. พนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานต้อนรับของโรงแรม มีตำแหน่งใดบ้าง

1. พนักงานต้อนรับ (receptionist)
2. พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ (guest relations officer)
3. แผนกข่าวสารและบริการทั่วไป (concierge)
4. พนักงานขนสัมภาระ (bell boy)
5. พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า (Front Office Cashier)

2. จงอธิบายความหมายของการลงทะเบียนเข้าพัก (Registration) พอสังเขป

การลงทะเบียนเข้าพัก (Registration) หมายถึง การให้แขกกรอกข้อมูลลงในบัตรจดยานนามผู้เข้าพัก (guest registration card) หรือแบบ ร.ร. 3 และขอถ่ายเอกสารบัตรประชาชนหรือบัตรเดินทางทันทีเมื่อแขกมาถึง หากผู้พักมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์และเข้าพักตามลำพัง ให้ผู้จัดการหรือผู้แทนลงลายมือชื่อกำกับไว้ด้วย ให้เป็นไปตามกฎหมายของประเทศไทย ซึ่งข้อมูลที่แขกกรอกในบัตรจดยานนามจะเป็นประโยชน์ต่อโรงแรมและบางส่วนเป็นประโยชน์ต่อรัฐบาล และหลังจากนั้นผู้จัดการหรือผู้แทนนำไปบันทึกลงในทะเบียนผู้พัก (ร.ร. 4) ให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากมีการลงทะเบียนเข้าพัก

3. ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักจะถูกส่งไปยังแผนกและฝ่ายใดบ้าง



4. จงอธิบายการบริการด้านข่าวสารพร้อมยกตัวอย่างประกอบ

ข้อมูลข่าวสารถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะแขกอาจขอข้อมูลเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากการบริการในโรงแรม เช่น สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร โรงพยาบาล ห้างสรรพสินค้า และอื่นๆ พนักงานบริการส่วนหน้าถือเป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนทุกคน หากมีสิ่งไหนที่แขกสอบถามบ่อยครั้งอาจทำสำเนาไว้แจกให้กับแขกได้ เช่น แผนที่การเดินทาง เที่ยวเดินรถสาธารณะ โบรชัวร์โปรแกรมท่องเที่ยวจากบริษัททัวร์ โรงแรมที่มีขนาดใหญ่จะมีพนักงานบริการข้อมูล (Information desk) ไว้คอยให้บริการ

5. เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามีกี่ขั้นตอน ได้แก่ขั้นตอนอะไรบ้าง

5 ขั้นตอน ได้แก่

1. ต้อนรับคำบ่น (Welcome Complaints)
2. แสดงความเสียใจ (Express Regret)
3. ฟังอย่างตั้งใจ (Listen Attentively)
4. รวบรวมข้อเท็จจริง (Collect the Facts)
5. เสนอว่าจะพิจารณาคำแนะนำการแก้ปัญหาของแขกและจะดำเนินการ (offer to consider his suggestion and act)

เฉลยแบบทดสอบหลังเรียนที่ 5

งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดกล่าวถึงงานต้อนรับแขกได้ถูกต้อง

ก. เป็นงานด้านแรกของการบริการในโรงแรม

ข. การต้อนรับไม่มีผลต่อการซื้อขาย

ค. ควรเลือกแขกในการต้อนรับ

ง. การต้อนรับควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของตน

2. พนักงานตำแหน่งใดมีหน้าที่ดูแลแขกพิเศษและแขกที่กลับมาพักอีกครั้ง

ก. พนักงานข่าวสารและบริการทั่วไป

ข. พนักงานขนสัมภาระ

ค. พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์

ง. พนักงานต้อนรับ

3. หากผู้พักมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์และเข้าพักตามลำพัง ต้องมีการจัดการอย่างไร
 ก. ปฏิเสธการเข้าพัก ข. แจ้งผู้ปกครองให้รับทราบ

ค. ผู้จัดการลงลายมือกำกับไว้

ง. ผู้จัดการโทรแจ้งทุกฝ่าย

4. การจัดทำบิลค่าใช้จ่ายแบบ master folio นิยมใช้กับแขกผู้เข้าพักประเภทใด
 ก. แขกที่มาเป็นหมู่คณะ ข. แขกที่มีการจองห้องพักล่วงหน้า
 ค. แขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า ง. แขกพิเศษ (VIP)

5. ข้อใดกล่าวถูกต้อง In-house Guest List

ก. รายงานการขายห้องพักประเภทต่างๆ

ข. เอกสารการแจ้งรายการของผู้พักประจำวัน

ค. รายงานรายชื่อแขกที่พักอยู่ในโรงแรมในวันนั้น

ง. รายงานสรุปการขอเปลี่ยนห้องพักและอัตราค่าห้องพักประจำวัน

6. ข้อใดคือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการรับฝากสัมภาระ

ก. Reservation List

ข. Tag

ค. Key card

ง. Log Book

7. ข้อใดไม่จัดอยู่ในบริการเสริมอื่นๆ ของแผนกต้อนรับส่วนหน้า

ก. การบริการด้านไปรษณีย์

ข. ระบบบริการรับฝากข้อความ

ค. บริการรับฝากเสื้อคลุม

ง. บริการ Room Service

8. เมื่อมีแขกมาติดต่อจองห้องช่วงห้องพักเต็ม ควรแก้ปัญหาอย่างไร

ก. เสนอห้องพักของโรงแรมใกล้เคียง

ข. ให้แขกรอจนกว่าห้องพักว่าง

ค. ลดราคาห้องพักให้กับแขก

ง. ปฏิเสธการขายทันที

9. ข้อใดเป็นปัญหาส่วนตัวของแขกซึ่งต้องการความช่วยเหลือจากพนักงานของโรงแรม

ก. สิ่งอำนวยความสะดวกชำรุด

ข. แขกไม่สบายต้องการให้ช่วยตามหมอ

ค. ห้องพักไม่ตรงกับภาพที่โฆษณา

ง. ห้องพักรวมกลิ่นไม่พึงประสงค์

10. พนักงานให้บริการต้องพยายามหาข้อสรุปประเด็นที่เป็นปัญหา เป็นเทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตามข้อใด

ก. ต้อนรับคำบ่น (Welcome Complaints)

ข. แสดงความเสียใจ (Express Regret)

ค. ฟังอย่างตั้งใจ (Listen Attentively)

ง. รวบรวมข้อเท็จจริง (Collect the Facts)

	ใบกิจกรรมที่ 5	หน่วยที่...5.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...12-14.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)	ทฤษฎี6..... ชม. ปฏิบัติ.....6..... ชม.
ชื่อเรื่อง งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ในการปฏิบัติกิจกรรม

ตระหนักถึงความสำคัญของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก มีความรู้และความเข้าใจ สามารถประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
- การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำกิจกรรม

แสดงความรู้เกี่ยวกับงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก การบริการระหว่างการเข้าพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการลงทะเบียนเข้าพักได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของงานต้อนรับและลงทะเบียน รวมถึงการบริการระหว่างเข้าพักได้
4. ใช้ประโยชน์ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์

1. กระดาษ A4
2. ปากกาลูกกลิ้ง
3. ดินสอ
4. ยางลบ

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

คำชี้แจง

ให้นักเรียนเขียนหมายเลข 1–10 ลงหน้าข้อความ เพื่อเรียงลำดับขั้นตอนการให้บริการ Check-in ให้ถูกต้อง

ลำดับ ขั้นตอนการ Check-in

- ☐ พนักงานกล่าวต้อนรับและทักทายแขก
- ☐ ส่งมอบคีย์การ์ดหรือกุญแจห้องพัก
- ☐ ตรวจสอบข้อมูลการจองห้องพัก
- ☐ ขอเอกสารประจำตัวของแขก
- ☐ ให้แขกกรอกและลงนามในใบลงทะเบียนเข้าพัก (Registration Card)
- ☐ ตรวจสอบวิธีการชำระเงินหรือเงินมัดจำ
- ☐ แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกและเวลาการให้บริการของโรงแรม
- ☐ แจ้งหมายเลขห้องพักและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ
- ☐ ประสานพนักงานยกกระเป๋าไปยังห้องพัก

ลำดับ ขั้นตอนการ Check-in

☐

กล่าวขอบคุณและอวยพรให้แขกเข้าพักอย่างมีความสุข

ตอนที่ 2 วิเคราะห์สถานการณ์

สถานการณ์

นายสมชายเดินทางมาถึงโรงแรมเวลา 14.00 น. มีการจองห้องพักไว้ล่วงหน้า และชำระเงินด้วยบัตรเครดิต
ให้นักเรียนอธิบายว่า พนักงานต้อนรับควรดำเนินการอย่างไรตามลำดับ

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 คิดวิเคราะห์

ตอบคำถามต่อไปนี้

1. เพราะเหตุใดพนักงานต้องตรวจสอบเอกสารประจำตัวของแขกก่อน Check-in

.....

.....

2. หากไม่พบข้อมูลการจองของแขก พนักงานควรปฏิบัติอย่างไร

.....

.....

3. หากแขกไม่พอใจห้องพักที่ได้รับ พนักงานควรให้บริการอย่างไร

.....

.....

ตอนที่ 4 สะท้อนผลการเรียนรู้ (Reflection)

✓ วันนี้ฉันได้เรียนรู้ว่า

.....

✓ สิ่งที่ทำได้ดีที่สุด

.....

✓ สิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม

.....

7. สรุปและอภิปรายผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

8.การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

9. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

	ใบงานที่ 5	หน่วยที่...5.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...12-14
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)	ทฤษฎี6.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ตระหนักถึงความสำคัญของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก มีความรู้และความเข้าใจ สามารถประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
- การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะการปฏิบัติงาน

แสดงความรู้เกี่ยวกับงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก การบริการระหว่างการเข้าพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการลงทะเบียนเข้าพักได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของงานต้อนรับและลงทะเบียน รวมถึงการบริการระหว่างการเข้าพักได้
4. ใช้ประโยชน์ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์

1. กระดาษ A4
2. ปากกาลูกกลิ้ง
3. ดินสอ
4. ยางลบ

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้นักเรียนจับคู่กับเพื่อนในห้องเรียนฝึกบทสนทนาการลงทะเบียนเข้าพักตามโจทย์ที่กำหนด

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำสั่ง : จงจับคู่กับเพื่อนในห้องเรียนโดยแบ่งบทบาทหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับและแขก ฝึกบทสนทนาภาษาอังกฤษในการลงทะเบียนเข้าพัก และแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน

Receptionist : Good afternoon, sir. May help you?

Guest: Yes, I am James Wilson. Do you have a room for me and my wife?

Receptionist : Mr. James Wilson, one moment, sir. I'll see the list.

Receptionist : Yes, we have your reservation. A double room, sir.

Guest: That's right.

Receptionist : Will you please register? Please sign your name on this card. How are you going to pay, sir? Cash or credit card?

Guest: Cash.

Receptionist : May I see your passports, please? wurdu blengenger

Guest: Yes, here they are.

Receptionist : Thank you, sir. Here's your key card and your key. Your room number is 308.

The porter will show you. Have a nice evening, sir.

8. สรุปและอภิปรายผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

9. การประเมินผล

แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ (20 คะแนน)

รายการประเมิน	คะแนน
1. การออกเสียงภาษาอังกฤษถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม	4
2. การใช้บทสนทนาและลำดับขั้นตอนการรับจองห้องพักถูกต้อง	4
3. บุคลิกภาพ มารยาท น้ำเสียง และการให้บริการของพนักงานต้อนรับ	4
4. ความคล่องแคล่ว ความมั่นใจ และการสื่อสารระหว่างคู่สนทนา	4
5. ความร่วมมือในการทำงานเป็นคู่ และการแสดงบทบาทสมจริง	4
รวม	20

1. การออกเสียงภาษาอังกฤษถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม (4 คะแนน)

- 4 ออกเสียงถูกต้อง ชัดเจน ใช้คำเสียงเหมาะสม เข้าใจง่ายตลอดการสนทนา
- 3 ออกเสียงถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย แต่ยังสื่อสารได้ชัดเจน
- 2 ออกเสียงผิดหลายคำ ทำให้การสื่อสารติดขัดเป็นบางช่วง
- 1 ออกเสียงผิดเป็นส่วนใหญ่ พูดไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ยาก

2. การใช้บทสนทนาและลำดับขั้นตอนการรับจองห้องพักถูกต้อง (4 คะแนน)

4 ใช้บทสนทนาครบทุกขั้นตอน เรียงลำดับถูกต้อง ตั้งแต่การทักทาย รับข้อมูลการจอง การชำระเงิน และการยืนยันการจอง

- 3 ขาดรายละเอียดเล็กน้อย หรือเรียงลำดับผิดเพียง 1 ขั้นตอน
- 2 ขาดหลายขั้นตอน หรือเรียงลำดับไม่ถูกต้อง ทำให้บทสนทนาไม่ต่อเนื่อง
- 1 ไม่สามารถดำเนินบทสนทนาได้ครบตามขั้นตอน

3. บุคลิกภาพ มารยาท น้ำเสียง และการให้บริการ (4 คะแนน)

- 4 แสดงบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม สุภาพ น้ำเสียงเป็นมิตร มีมารยาทในการให้บริการตลอดการสนทนา
- 3 บุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม มีข้อบกพร่องเล็กน้อย
- 2 บุคลิกภาพหรือการใช้คำพูดยังไม่เหมาะสม ขาดความเป็นธรรมชาติ
- 1 ขาดมารยาทในการบริการ ใช้คำพูดหรือน้ำเสียงไม่เหมาะสม

4. ความคล่องแคล่ว ความมั่นใจ และการสื่อสาร (4 คะแนน)

- 4 พูดได้คล่องแคล่ว มั่นใจ ติดต่อสื่อสารได้ต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก
- 3 พูดได้ค่อนข้างคล่อง มีหยุดคิดบ้างเล็กน้อย
- 2 พูดติดขัดหลายครั้ง ต้องอาศัยการช่วยเหลือจากคู่สนทนา
- 1 พูดไม่ได้ต่อเนื่อง ขาดความมั่นใจ ไม่สามารถสื่อสารได้ครบถ้วน

5. ความร่วมมือในการทำงานเป็นคู่ และการแสดงบทบาทสมจริง (4 คะแนน)

- 4 ทั้งสองคนร่วมมือกันดี แสดงบทบาทสมจริง มีการโต้ตอบเป็นธรรมชาติ
- 3 ร่วมมือกันดี แต่ยังขาดความต่อเนื่องหรือความสมจริงบางส่วน
- 2 การทำงานร่วมกันยังไม่ดี บทบาทไม่ชัดเจน หรือมีการช่วยเหลือกันน้อย
- 1 ขาดความร่วมมือ ไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่ได้รับมอบหมายได้

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่...6.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...15-17.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 งานคืนห้องพัก (Check out)	ทฤษฎี6.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานคืนห้องพัก (Check out)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ตระหนักถึงความสำคัญเรื่องการคืนห้องพัก มีความรู้และความเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
- การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการคืนห้องพัก ขั้นตอน วิธีการ และการสร้างความประทับใจให้กับแขกก่อนออกจาก
จาก
โรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมาย วิธีการ ขั้นตอนของการคืนห้องพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการคืนห้องพักได้
3. เห็นความสำคัญของการสร้างความประทับใจให้กับแขกก่อนออกจากโรงแรม
4. ใช้ประโยชน์ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายการคืนห้องพัก (Check out)
2. วิธีการชำระเงิน
3. การคืนห้องพัก
4. ขั้นตอนการคืนห้องพัก
5. การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย
6. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก
7. การสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 15 ชั่วโมงที่ 51-53

6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน

ครูเปิดคลิปวิดีโอการ Check-out โรงแรม นักเรียนตอบคำถาม ถ้าเป็นลูกค้าอยากได้รับการ
แบบใด ? หากพนักงานบริการล่าช้าจะรู้สึกอย่างไร ?

6.2 ขั้นสอน

กิจกรรมที่ 1 Think – Pair – Share

ให้นักเรียนคิดว่า "ถ้าท่านเป็นพนักงานต้อนรับ แขกกำลังจะ Check-out จะต้องทำอะไรบ้าง จากนั้น
คิดคนเดียว จับคู่แลกเปลี่ยน นำเสนอหน้าชั้น

กิจกรรมที่ 2 ครูอธิบาย ความหมายของ Check-out ขั้นตอนการคืนห้อง การตรวจสอบค่าใช้จ่าย
การคืนกุญแจการสอบถามความพึงพอใจ ใช้ PowerPoint พร้อมภาพประกอบ

กิจกรรมที่ 3 แจก "ใบงานเรียงลำดับขั้นตอนการ Check-out" ให้นักเรียนเรียงลำดับ เช่น กล่าว
ทักทาย ตรวจสอบเลขห้อง ตรวจสอบค่าใช้จ่าย รับชำระเงิน คืนเงินประกัน คืนเอกสาร กล่าวขอบคุณ

6.3 ขั้นสรุป นักเรียนช่วยกันสรุปเป็น Mind Map หัวข้อ "ขั้นตอนการคืนห้องพัก"

สอนครั้งที่ 16 ชั่วโมงที่ 54-56

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

ครูตั้งคำถาม "ลูกค้าจ่ายเงินไม่ได้จะอย่างไร" นักเรียนช่วยกันตอบ

6.2 ขั้นสอน

กิจกรรมที่ 1 Learning Station แบ่งฐานการเรียนรู้ 4 ฐาน

ฐานที่ 1 วิธีชำระเงิน

- เงินสด
- บัตรเครดิต
- QR Payment
- บริษัทรับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ฐานที่ 2 Lost and Found นักเรียนศึกษาวิธีปฏิบัติ

- พบของในห้อง
- ลงทะเบียน
- ส่งคืนแขก

ฐานที่ 3 สถานการณ์ปัญหา เช่น

- แยกไม่ยอมจ่าย Minibar
- แกริบไปสนามบิน
- ระบบคอมพิวเตอร์ล่ม
- แยกโต้แย้งค่าใช้จ่าย

ให้นักเรียนช่วยกันแก้ปัญหา

ฐานที่ 4 เอกสาร Check-out ให้นักเรียนศึกษาตัวอย่าง

- Guest Folio
- Receipt
- Invoice

กิจกรรมที่ 2 Role Play

จับคู่ นักเรียนคนหนึ่งเป็น Front Office อีกคนเป็น Guest ฝึกการชำระเงิน

6.3 ขั้นสรุป ครูและนักเรียนสรุป "วิธีแก้ปัญหาในการคืนห้องพัก"

สอนครั้งที่ 17 ชั่วโมงที่ 57-59

6.1 ขั้นนำ

ครูเปิดคลิป "โรงแรมบริการระดับ 5 ดาว" ให้นักเรียนสังเกต คำพูด รอยยิ้ม ภาษากาย

6.2 ขั้นสอน

กิจกรรม Role Play Simulation แบ่งกลุ่ม 4-5 คน กำหนดบทบาท Reception, Cashier, Bell Boy, Guest, Supervisor แต่ละกลุ่มสุมสถานการณ์ เช่น ลูกค้าปกติ ลูกค้าต่างชาติ ลูกค้า VIP

ลูกค้าร้องเรียน ลูกค้าลืมของ ลูกค้ารีบไปสนามบิน

นักเรียนออกแบบบทสนทนาเอง ตั้งแต่ Check-out จนถึงกล่าวลา

เพื่อนร่วมชั้นประเมิน หัวข้อ การพูด บุคลิกภาพ ความสุภาพ การแก้ปัญหา ความประทับใจ

6.3 ขั้นสรุป นักเรียนร่วมกันสะท้อนผล (Reflection) ตอบคำถาม วันนี้ได้เรียนรู้อะไร หากเป็นลูกค้าจะรู้สึกอย่างไร สิ่งใดสำคัญที่สุดในการ Check-out

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

13. หนังสือ อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). **งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office)**. ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด
14. บัตรคำตำแหน่งงาน
15. กระดาษ A3
16. ปากกาสี
17. PowerPoint
18. คลิปวิดีโองาน Front Office

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

1. ใบงานสรุปความรู้
2. ใบงาน Mind Map
3. แบบทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน
4. การตอบคำถามและการอภิปรายในชั้นเรียน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play)
2. การนำเสนอผลงานกลุ่ม (Presentation)

9. การวัดและการประเมินผล

9.1 วิธีวัดและการประเมินผล

- 1) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 2) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- 3) ตอบคำถาม
- 4) ประเมินการสนทนา
- 5) สังเกตพฤติกรรม

9.2 เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- 1) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 2) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- 3) แบบประเมินการตอบคำถาม
- 4) แบบประเมินการสนทนา
- 5) แบบสังเกตพฤติกรรม

9.3 เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- 1) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 2) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 3) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 4) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

	ใบความรู้ที่ 6	หน่วยที่...6.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...15-17.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 งานคืนห้องพัก (Check out)	ทฤษฎี6.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานคืนห้องพัก (Check out)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ตระหนักถึงความสำคัญเรื่องการคืนห้องพัก มีความรู้และความเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
- การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อดครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อดครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการคืนห้องพัก ขั้นตอน วิธีการ และการสร้างความประทับใจให้กับแขกก่อนออกจาก
จาก
โรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมาย วิธีการ ขั้นตอนของการคืนห้องพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการคืนห้องพักได้
3. เห็นความสำคัญของการสร้างความประทับใจให้กับแขกก่อนออกจากโรงแรม
4. ใช้ประโยชน์ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายการคืนห้องพัก (Check out)
2. วิธีการชำระเงิน
3. การคืนห้องพัก
4. ขั้นตอนการคืนห้องพัก
5. การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย
6. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก
7. การสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม

เนื้อหาการเรียนรู้/การสอน

1. ความหมายการคืนห้องพัก (Check out)

1.1 การคืนห้องพัก

หมายถึง การออกจากโรงแรม เป็นกระบวนการขั้นตอนสุดท้ายของการให้บริการแผนกส่วนหน้า ต้องดำเนินการให้รวดเร็วที่สุดโดยมีการจัดเตรียมเอกสารข้อมูลของแขกไว้เป็นอย่างดีส่วนแขกต้องชำระค่าบริการทั้งหมดและคืนกุญแจเข้าพัก ถึงแม้เป็นกระบวนการสุดท้ายของการบริการแต่ต้องแสดงถึงความห่วงใยกับแขก

พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า (Front Office Cashier) รับและเก็บบัญชีแยกประเภทของลูกค้าไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รับชำระบัญชีค่าห้องพักและอื่น ๆ ทั้งที่เป็นเงินสด บัตรเครดิตต่าง ๆ หรือลงบัญชีลูกหนี้ หน้าที่ความรับผิดชอบ มีดังนี้

1. ลงรายการที่จะต้องเรียกเก็บเงิน
2. รับและลงบัญชีห้องพักให้ถูกต้อง เมื่อได้รับเงินสดชำระค่าห้องพัก
3. บันทึกและลงบัญชีห้องพักให้ถูกต้อง

4. รับแลกเงินสดและเช็คเดินทาง ให้ลูกค้า

พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า (Front Office Cashier) รับและเก็บบัญชีแยกประเภทของลูกค้าไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รับชำระบัญชีค่าห้องพักและอื่น ๆ ทั้งที่เป็นเงินสด บัตรเครดิตต่าง ๆ หรือลงบัญชีลูกหนี้ หน้าที่ความรับผิดชอบ มีดังนี้

1. ลงรายการที่จะต้องเรียกเก็บเงิน
2. รับและลงบัญชีห้องพักให้ถูกต้อง เมื่อได้รับเงินสดชำระค่าห้องพัก
3. บันทึกและลงบัญชีห้องพักให้ถูกต้อง
4. รับแลกเงินสดและเช็คเดินทาง ให้ลูกค้า

2. วิธีการชำระเงิน

แขกผู้เข้าพักสามารถชำระค่าบริการ ด้วยวิธีต่อไปนี้

2.1 การชำระเงินแบบเงินสด เป็นการชำระด้วยเงินสดตระกูลท้องถิ่น เงินบาท โรงแรมจะได้รับเงินทันทีถึงแม้แขกต้องการชำระด้วยเงินสดด้วยสกุลเงินอื่น ๆ จำเป็นต้องแลกเป็นเงินสกุลบาทก่อนอาจใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราในโรงแรมได้

2.2 การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต/เดบิต (Credit/Debit Card)

บัตรเครดิตสามารถจำแนกขอบเขตการใช้บัตร ได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. บัตรเครดิต ที่สามารถใช้ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. บัตรเครดิต ที่ใช้ได้ภายในประเทศ
3. บัตรเครดิต ที่ใช้เฉพาะร้านค้า

2.3 COA (Cash on Arrival) เป็นวิธีการชำระเงินก่อนที่แขกจะเข้าพัก บริษัททัวร์ที่ใช้วิธีนี้ส่วนใหญ่โรงแรมมีแขกเป็นบริษัททัวร์จะเริ่มต้นสัญญาเป็นการชำระแบบ COA

2.4 COD (Cash on Departure) วิธีนี้แขกชำระเงินก่อนจะออกจากโรงแรม บริษัททัวร์ที่ใช้วิธีนี้จะมีข้อตกลงสัญญากับโรงแรม

2.5 City Ledger วิธีการชำระเงินแบบวางบิลเรียกเก็บกับบริษัท ใช้ได้ทั้งกับบริษัททัวร์ ราชการและบริษัททั่วไป วิธีการชำระแบบนี้จะต้องมี Voucher หรือเอกสารยืนยันเสมอ

3. การคืนห้องพัก

3.1 รายการที่คาดว่าจะแขกจะคืนห้องพัก (Expected Departure List)

หน้าที่ของพนักงานสำรองห้องพักที่จะต้องเตรียมข้อมูลแขกที่คาดว่าจะคืนห้องพัก และบางโรงแรมเป็นหน้าที่ของพนักงานตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ เตรียมเอกสารให้กับพนักงานต้อนรับและพนักงานรับเงินส่วนหน้า

3.2 กำหนดคืนห้อง (Check out Time) ตามเวลาสากลแขกจะต้องคืนห้องพักตอนเที่ยงตรง โดยก่อนเที่ยงถ้าหากแขกยังไม่ลงมาติดต่อกับคืนห้องพัก พนักงานส่วนหน้าต้องโทรขึ้นไปยังห้องพักแขกเพื่อติดตามการคืนห้องพัก หากแขกพักล่วงเวลาอาจจะต้องจ่ายค่าล่วงเวลา กรณีจ่ายค่าล่วงเวลาแขกอาจไม่พึงพอใจ และไม่ยอมจ่ายในส่วนนี้ เพื่อการสื่อสารเวลาคืนห้องพักควรติดป้ายประกาศให้ชัดเจน

3.3 ขั้นตอนการชำระเงิน

1. พนักงานการเงินส่วนหน้าตรวจสอบเอกสารรายชื่อแขกจะคืนห้องพัก
2. จัดเตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายของแขกทั้งหมด และโทรแจ้งแผนกแม่บ้านให้เช็คมินิบาร์ทรัพย์สินภายในห้องพักทั้งหมด
3. แสดงบิลต่อแขก และรับชำระเงินด้วยวิธีต่าง ๆ อย่างรอบคอบ
4. ปรีนสลิปเอกสารค่าใช้จ่ายและประทับจ่ายแล้ว ส่งมอบสลิปให้แขก

5. ขอบคุณแขกด้วยรอยยิ้มและความจริงใจ

4. ขั้นตอนการคืนห้องพัก

4.1 การกล่าวคำทักทาย

เมื่อเห็นแขกเดินมาที่บริเวณเคาเตอร์ส่วนหน้ามีสัมภาระและถือกุญแจ เริ่มกล่าวคำทักทายด้วยคำสุภาพ และควรเรียกชื่อแขกและดำเนินการสอบถามถึงการคืนห้องพัก

4.2 ตรวจสอบการคืนห้องพัก

เมื่อได้รับการติดต่อการคืนห้องพักจากแขก ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลกับระบบคอมพิวเตอร์อีกครั้ง ขอกุญแจคืนและดำเนินการชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ โทแ้งแผนกแม่บ้าน เพื่อตรวจสอบทรัพย์สินภายในห้องพัก

4.3 ตรวจสอบบัญชีค่าใช้จ่าย

ในระหว่างที่ให้แผนกแม่บ้านตรวจทรัพย์สินภายในห้องพัก พนักงานการเงินส่วนหน้าตรวจสอบบัญชีค่าใช้จ่ายอีกครั้งว่ามีข้อผิดพลาดหรือตกหล่นของบิลหรือไม่ ถ้าหากแขกรับประทานมินิบาร์ในห้องพักต้องเพิ่มรายการค่าใช้จ่าย และแจ้งให้แขกทราบถึงค่าใช้จ่ายทั้งหมด แสดงบิลรายการสินค้า/บริการต่อแขกให้แขกตรวจสอบบัญชีค่าใช้จ่ายของตนเอง

4.4 รับชำระเงิน

เมื่อแขกตรวจสอบบัญชีค่าใช้จ่ายเรียบร้อยแล้ว ต่อไปรับชำระเงินด้วยวิธีต่าง ๆ มอบใบเสร็จให้กับแขกและถ้าหากมีเงินมัดจำก่อนเข้าพัก ให้ทำการคืนแขก

4.5 การปรับสถานะห้องพัก

เมื่อพนักงานการเงินส่วนหน้าปิดบัญชีผู้เข้าพัก ลำดับต่อไปเป็นการปรับสถานะห้องพักจากห้องพักที่มีแขกอยู่ และคาดว่าจะคืนห้องพัก สถานะห้องพักในระบบคอมพิวเตอร์ส่วนหน้าจะเป็นแบบ VD = Vacant Dirty หมายถึง ห้องว่างสกปรก แขก C/O แล้ว แม่บ้านจะต้องทำความสะอาดห้อง เพื่อให้แขกเข้าพักต่อ

5. การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย

การจัดการกรณีสิ่งของสูญหายในโรงแรมเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องมีการวางแผนและการดำเนินการอย่างเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าได้รับการช่วยเหลือและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขั้นตอนที่สำคัญในการจัดการกรณีสิ่งของสูญหายในโรงแรม

5.1 ตรวจสอบเหตุการณ์

พนักงานที่รับเรื่องแจ้งเหตุการณ์สิ่งของสูญหายควรทำการตรวจสอบและรับข้อมูลจากลูกค้าโดยละเอียด เพื่อทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งของที่สูญหายและสถานที่ที่เกิดเหตุ

5.2 ติดต่อลูกค้าอย่างสุภาพ

พนักงานควรติดต่อลูกค้าที่รายงานสิ่งของสูญหายอย่างสุภาพและเข้าใจถึงความเสียหายของลูกค้า

5.3 ดำเนินการการสืบสวน

สำหรับกรณีที่มีการรายงานการสูญหายที่เกิดขึ้นในพื้นที่ภายในโรงแรม ควรมีการสืบสวนอย่างรวดเร็วเพื่อหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งของที่สูญหายและความเกี่ยวข้องของบุคคลที่เป็นไปได้

5.4 ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า

พนักงานควรให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่รายงานการสูญหาย โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหาและการช่วยเหลือที่พร้อมใช้งาน

5.5 บันทึกข้อมูลและรายงาน

ควรทำการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์และกระบวนการดำเนินการที่ดำเนินไป รวมถึงการทำรายงานกับผู้บริหารหรือส่วนที่เกี่ยวข้องตามนโยบายของโรงแรม

5.6 การให้ความสนับสนุน

พนักงานควรให้ความสนับสนุนแก่ลูกค้าที่รายงานสิ่งของสูญหาย โดยให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการยื่นคำร้องเรียกค่าเสียหาย

5.7 ปรับปรุงกระบวนการ

หลังจากเหตุการณ์เกิดขึ้น ควรทำการตรวจสอบกระบวนการที่ใช้ในการจัดการสิ่งของสูญหายและพัฒนาหรือปรับปรุงตามความต้องการ

5.8 การเรียนรู้และป้องกัน

โรงแรมควรใช้เหตุการณ์การสูญหายเป็นการเรียนรู้ในการป้องกันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต โดยการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายและกระบวนการต่าง ๆ ดังนั้นการจัดการกรณีสิ่งของสูญหายในโรงแรมเป็นกระบวนการที่จำเป็นสำหรับการรักษาความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจของลูกค้า การกระทำอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอในการจัดการเหตุการณ์สิ่งของสูญหายจึงเป็น สิ่งสำคัญอย่างมากในธุรกิจโรงแรม

6. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก

การทำงานในช่วงเวลาเร่งรีบขมุกขมูญทำให้เกิดความผิดพลาดในระหว่างการคืนห้อง ดังนี้

6.1 แยกออกไปโดยไม่ชำระค่าบริการ

บางครั้งพบว่าบิลเรียกเก็บค่าใช้จ่ายยังไม่ได้เรียกเก็บ หรือบิลค่าใช้จ่ายถูกส่งมาเมื่อแยกออกจากโรงแรมไปแล้ว วิธีแก้ปัญหานี้คือ การโทรตรวจสอบค่าใช้จ่ายกับแผนกอื่น เช่น แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และใช้ระบบโปรแกรมการจัดการส่วนหน้าเพื่อความรวดเร็วของข้อมูล

6.2 แยกหนี (Walk out Guest)

แขกผู้เข้าพักไม่มาติดต่อคืนห้องพัก ไม่ชำระค่าใช้จ่าย ส่งผลกระทบต่อรายได้ของโรงแรมวิธีแก้ปัญหานี้คือ เก็บเงินค้ำมัดจำ (Deposit) ก่อนจะทำการ Check In ขอถ่ายเอกสารประจำตัว เช่น Passport หรือบัตรประชาชน และรับแจ้งความดำเนินคดี

6.3 แยกขโมยของใช้ในโรงแรม

สินค้าในห้องพักล้วนแต่เป็นของสวยงามและมีราคาแพง ส่วนของที่หายบ่อย คือ ผ้าขนหนู วิธีแก้ปัญหานี้คือ ติดป้ายเตือนและป้ายราคาให้ชัดเจน ถ้าแขกต้องการซื้อหรือทำเสียหายต้องชำระค่าใช้จ่ายเพื่อทางโรงแรมพบว่าแยกขโมยโดยการแจ้งทางโรงแรมจะดำเนินคดีตามกฎหมาย

6.4 บัญชีดำ (Black List) คือ รายชื่อบุคคล และบริษัทที่ไม่พึงประสงค์ที่จะรับเข้าเป็นลูกค้าในโรงแรม เนื่องจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น

1. บุคคลที่เคยเข้าพักในโรงแรมในฐานะลูกค้าของโรงแรม แต่ตั้งใจไม่ชำระค่าบริการออกจากโรงแรมโดยไม่ชำระค่าบริการทั้งหมดที่ใช้บริการไปบุคคลดังกล่าวอาจกลับมาอีก โรงแรมจะจำได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์แบบเดิมอีก เมื่อบุคคลดังกล่าวทำการติดห้องพักฝ่ายรับจองห้องพักจะต้องปฏิเสธการจองของบุคคลนั้น

2. บุคคลที่เคยเข้ามาก่อความวุ่นวายหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินและทำลายความสงบสุขของโรงแรม

3. บุคคลที่เคยเข้ามาพักในโรงแรม จ่ายค่าห้องพักและบริการต่าง ๆ แต่เคยมีประวัติขโมยของหรือทรัพย์สินของโรงแรม และของลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรม แต่บริษัทเหล่านั้นมีการชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ ล่าช้ามีข้ออ้างหรือเงื่อนไขในการชำระ

4. บุคคลที่ทำการจองห้องพักผ่านบริษัทนำเที่ยว บริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวและบริษัทที่โรงแรมชำระเงินล่วงหน้ากว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งต้องใช้ความพยายามในการเรียกเก็บหนี้มากขึ้นและไม่เสียค่าใช้จ่ายในการตามทวงหนี้

7. การสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม

วิธีสร้างความประทับใจให้กับแขก ถือเป็นสิ่งสำคัญของการบริการเพื่อให้แขกกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ดังนั้น การสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม มีดังนี้

7.1 ทักทาย การกล่าวคำทักทายเมื่อพบแขกและกล่าวตัวลาเมื่อเมื่อแขกออกจากโรงแรมเป็นสิ่งสำคัญเพราะเมื่อลูกค้ากลับไปก็จะจดจำว่าพนักงานโรงแรมนี้มีอัธยาศัยดี และให้การดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ทำให้ลูกค้าอยากแนะนำโรงแรมนี้ให้กับคนรู้จักต่อไป

7.2 จดจำชื่อ มีหลายวิธีที่ใช้ในจดจำลูกค้าเช่น จากรูปร่าง ลักษณะภายนอก จุดสนใจของแขก ซึ่งหากพนักงานบริการส่วนหน้าสามารถจำชื่อแขก และเรียกชื่อแขกได้ในครั้งที่ 2 ที่พบเจอ แขกจะดีใจและรู้สึกเป็นคนที่สำคัญเมื่อพนักงานบริการส่วนหน้าสามารถเรียกชื่อเขาได้อย่างถูกต้อง

7.3 รอบรู้ ให้ข้อมูลได้ นอกจากการอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมแล้ว พนักงานบริการส่วนหน้าควรจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก หรือจังหวัดโรงแรมที่ตั้งอยู่ เช่น ที่กิน ที่เที่ยว ที่ช้อปปิ้ง เส้นทาง และการเดินทาง เพราะเป็นสิ่งที่แขกมักจะสอบถามเป็นประจำ

7.4 บันทึกข้อมูลและความต้องการของแขก การบันทึกไว้ว่าแขกชอบอะไร ไม่ชอบอะไร และต้องการอะไรเป็นพิเศษไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ เมื่อแขกกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป แขกก็จะประทับใจที่พนักงานบริการส่วนหน้าที่เอาใจใส่ความต้องการของแขกผู้เข้าพักนั้น ๆ

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 6

การคืนห้องพัก (Check out)

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายของการคืนห้องพัก (Check out)
2. แขกผู้เข้าพักสามารถชำระค่าบริการได้โดยวิธีใดบ้าง
3. ขั้นตอนการคืนห้องพักมีกี่ขั้นตอน ได้แก่อะไรบ้าง
4. หากแขกขโมยของใช้ในโรงแรม จะมีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร
5. จงยกตัวอย่างการสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม

แบบทดสอบหลังเรียนที่ 6

การคืนห้องพัก (Check out)

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดกล่าวถึงการคืนห้องพักได้ถูกต้อง
 - ก. กระบวนการสุดท้ายของการให้บริการ
 - ข. กระบวนการแรกของการให้บริการ
 - ค. แขกต้องลงทะเบียนเข้าพักก่อน
 - ง. การบันทึกรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแขก
2. การรับและเก็บบัญชีแยกประเภทของลูกค้า เป็นหน้าที่ของตำแหน่งใด
 - ก. พนักงานต้อนรับ
 - ข. พนักงานการเงินส่วนหน้า
 - ค. พนักงานสำรองห้องพัก
 - ง. พนักงานรอบค้ำ

3. ข้อใดไม่ใช่ประเภทบัตรเครดิต/เดบิต

ก. Master Card	ข. VISA Card
ค. American Express	ง. Traveler Cheque
4. ข้อใดคือวิธีการชำระเงินก่อนที่แขกจะเข้าพัก

ก. Cash on Departure	ข. Cash on Arrival
ค. Cash on Before	ง. City Ledger
5. ตามเวลาสากลแขกจะต้องคืนห้องพักเวลาใด

ก. 11.00 น.	ข. 12.00 น.
ค. 13.00 น.	ง. 14.00 น.
6. ข้อใดไม่จัดอยู่ในขั้นตอนการชำระเงิน

ก. แขกลงทะเบียนเข้าพักให้เรียบร้อย	ข. ตรวจสอบเอกสารรายชื่อแขกจะคืนห้องพัก
ค. จัดเตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายของแขกทั้งหมด	ง. แสดงบิลต่อแขกรับชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ
7. ขั้นตอนใดที่ทำหลังจากปรบยอดค่าใช้จ่ายเป็นยอด Balance

ก. โทรวางแผนอาหารและเครื่องดื่ม	ข. โทรวางแผนแม่บ้าน
ค. ปิดบัญชีผู้เข้าพัก	ง. เปิดบัญชีผู้เข้าพัก
8. สถานะห้อง Vacant Dirty หมายความว่าอะไร

ก. ห้องว่างทำความสะอาดแล้ว	ข. ห้องชำระตรรกการแก้ไข
ค. ห้องว่างสกปรก	ง. ห้องที่มีแขกจองแล้ว
9. หากบิลค่าใช้จ่ายถูกส่งมาเมื่อแขกได้ออกจากโรงแรมไปแล้ว สามารถจัดการแก้ปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีกได้อย่างไร

ก. โทรตรวจสอบค่าใช้จ่ายกับแผนกอื่น	ข. แจ้งความกับตำรวจทันที
ค. ขอถ่ายเอกสารประจำตัวแขก	ง. ติดป้ายเตือนและป้ายราคาให้ชัดเจน
10. ข้อใดคือรายชื่อบุคคลและบริษัทที่ไม่พึงประสงค์ที่จะรับเข้าเป็นลูกค้าในโรงแรม

ก. Guests safety	ข. Black List
ค. Expected Departure	ง. Private Label

7. เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบฝึกหัดบทเรียนที่ 6

การคืนห้องพัก (Check out)

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายของการคืนห้องพัก (Check out)

การคืนห้องพัก หมายถึง การออกจากโรงแรม (Check-out) เป็นกระบวนการขั้นตอนสุดท้ายของการให้บริการแผนกส่วนหน้า ต้องดำเนินการให้รวดเร็วที่สุด โดยมีการจัดเตรียมเอกสารข้อมูลของแขกไว้เป็นอย่างดี ส่วนแขกต้องชำระค่าบริการทั้งหมดและคืนกุญแจห้องพัก ถึงแม้เป็นกระบวนการสุดท้ายของการบริการแต่ต้องแสดงถึงความห่วงใยกับแขก เช่น ถามว่าพักที่โรงแรมเป็นอย่างไรบ้าง ได้รับการบริการความสะดวกสบายเต็มที่หรือไม่ และชักชวนแขกถ้ามีโอกาสขอให้ทางโรงแรมได้บริการท่านอีก คำถามเหล่านี้จะทำให้แขกประทับใจ และอาจมีเยือนซ้ำได้ในอนาคต

2. แขกผู้เข้าพักสามารถชำระค่าบริการได้โดยวิธีใดบ้าง

1. การชำระเงินแบบเงินสด
2. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต/เดบิต (Credit/Debit Card)
3. COA (Cash on Arrival)
4. COD (Cash on Departure)
5. City Ledger

3. ขั้นตอนการคืนห้องพักมีกี่ขั้นตอน ได้แก่อะไรบ้าง

- 5 ขั้นตอน ได้แก่
 1. การกล่าวคำทักทาย
 2. ตรวจสอบการคืนห้องพัก
 3. ตรวจสอบบัญชีค่าใช้จ่าย
 4. รับชำระเงิน
 5. การปรับสถานะห้องพัก

4. หากแขกขโมยของใช้ในโรงแรม จะมีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร

วิธีแก้ไขปัญหาคือ ติดป้ายเตือนและป้ายราคาให้ชัดเจน ถ้าหากแขกต้องการซื้อหรือแขกทำเสียหายต้องชำระค่าใช้จ่าย หากทางโรงแรมพบว่าแขกขโมยโดยการจงใจทางโรงแรมจะดำเนินคดีตามกฎหมาย

5. จงยกตัวอย่างการสร้างความปลอดภัยให้แขกก่อนออกจากโรงแรม

1. ทักทาย
2. จดจำชื่อ
3. รอบรู้ ให้ข้อมูลได้
4. บันทึกข้อมูลและความต้องการของแขก

เฉลยแบบทดสอบหลังเรียนที่ 6

แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ที่ 6

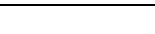
การคืนห้องพัก (Check out)

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดกล่าวถึงการคืนห้องพักได้ถูกต้อง

- ก. กระบวนการสุดท้ายของการให้บริการ
- ข. กระบวนการแรกของการให้บริการ
- ค. แขกต้องลงทะเบียนเข้าพักก่อน
- ง. การบันทึกรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแขก

2. การรับและเก็บบัญชีแยกประเภทของลูกค้า เป็นหน้าที่ของตำแหน่งใด
 - ก. พนักงานต้อนรับ
 - ข. พนักงานการเงินส่วนหน้า
 - ค. พนักงานสำรองห้องพัก
 - ง. พนักงานรอบคั่ว
3. ข้อใดไม่ใช่ประเภทบัตรเครดิต/เดบิต
 - ก. Master Card
 - ข. VISA Card
 - ค. American Express
 - ง. Traveler Cheque
4. ข้อใดคือวิธีการชำระเงินก่อนที่แขกจะเข้าพัก
 - ก. Cash on Departure
 - ข. Cash on Arrival
 - ค. Cash on Before
 - ง. City Ledger
5. ตามเวลาสากลแขกจะต้องคืนห้องพักเวลาใด
 - ก. 11.00 น.
 - ข. 12.00 น.
 - ค. 13.00 น.
 - ง. 14.00 น.
6. ข้อใดไม่จัดอยู่ในขั้นตอนการชำระเงิน
 - ก. แยกลงทะเบียนเข้าพักให้เรียบร้อย
 - ข. ตรวจสอบเอกสารรายชื่อแขกจะคืนห้องพัก
 - ค. จัดเตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายของแขกทั้งหมด
 - ง. แสดงบิลต่อแขกรับชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ
7. ขั้นตอนใดที่ทำหลังจากปรับยอดค่าใช้จ่ายเป็นยอด Balance
 - ก. โทแ้งแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
 - ข. โทแ้งแผนกแม่บ้าน
 - ค. ปิดบัญชีผู้เข้าพัก
 - ง. เปิดบัญชีผู้เข้าพัก
8. สถานะห้อง Vacant Dirty หมายความว่าอะไร
 - ก. ห้องว่างทำความสะอาดแล้ว
 - ข. ห้องชำระตรรกการแก้ไข
 - ค. ห้องว่างสกปรก
 - ง. ห้องที่มีแขกจองแล้ว
9. หากบิลค่าใช้จ่ายถูกส่งมาเมื่อแขกได้ออกจากโรงแรมไปแล้ว สามารถจัดการแก้ปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีกได้อย่างไร
 - ก. โทรตรวจสอบค่าใช้จ่ายกับแผนกอื่น
 - ข. แจ้งความกับตำรวจทันที
 - ค. ขอถ่ายเอกสารประจำตัวแขก
 - ง. ตัดป้ายเตือนและป้ายราคาให้ชัดเจน
10. ข้อใดคือรายชื่อบุคคลและบริษัทที่ไม่พึงประสงค์ที่จะรับเข้าเป็นลูกค้าในโรงแรม
 - ก. Guests safety
 - ข. Black List
 - ค. Expected Departure
 - ง. Private Label

	ใบกิจกรรมที่ 6		หน่วยที่...6.....
	รหัสวิชา 20701-2007	รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...15-17.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 งานคืนห้องพัก (Check out)		ทฤษฎี6..... ชม. ปฏิบัติ.....6..... ชม.
ชื่อเรื่อง งานคืนห้องพัก (Check out)			

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ในการปฏิบัติกิจกรรม

ตระหนักถึงความสำคัญเรื่องการคืนห้องพัก มีความรู้และความเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำกิจกรรม

แสดงความรู้เกี่ยวกับการคืนห้องพัก ขั้นตอน วิธีการ และการสร้างความประทับใจให้กับแขกก่อนออกจากโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมาย วิธีการ ขั้นตอนของการคืนห้องพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการคืนห้องพักได้
3. เห็นความสำคัญของการสร้างความประทับใจให้กับแขกก่อนออกจากโรงแรม
4. ใช้ประโยชน์ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์

1. เคาน์เตอร์จำลอง
2. คีย์การ์ด
3. Guest Folio
4. ใบเสร็จรับเงิน
5. เครื่องรูดบัตรจำลอง
6. กระเป๋าเดินทาง
7. โทรศัพท์
8. ป้ายชื่อพนักงาน

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

กิจกรรมการปฏิบัติ Check-out และบทบาทสมมติ (Role Play)

จุดประสงค์

เมื่อสิ้นสุดกิจกรรม นักเรียนสามารถ

1. ปฏิบัติขั้นตอนการคืนห้องพัก (Check-out) ได้อย่างถูกต้อง
2. ใช้คำพูดและมารยาทในการให้บริการได้เหมาะสม
3. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างการคืนห้องพักได้
4. สร้างความประทับใจให้แก่แขกก่อนออกจากโรงแรม

ขั้นตอนการจัดกิจกรรม

1. แบ่งกลุ่ม แบ่งนักเรียนกลุ่มละ 4-5 คน

กำหนดบทบาท ดังนี้

- พนักงานต้อนรับ (Receptionist)
- พนักงานแคชเชียร์ (Cashier)
- พนักงานยกกระเป๋า (Bellboy)

- แยกผู้เข้าพัก (Guest)
- หัวหน้างาน (Supervisor) (ถ้ามีสมาชิก 5 คน)

2. แจกสถานการณ์

แต่ละกลุ่มจับฉลากสถานการณ์

สถานการณ์ที่ 1

แขกเข้าพัก 2 คืน ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ชำระด้วยบัตรเครดิต

สถานการณ์ที่ 2

แขกใช้บริการมินิบาร์ มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม แต่ไม่ทราบว่าต้องชำระ

สถานการณ์ที่ 3

แขกลืมโทรศัพท์ไว้ในห้องพัก หลังจาก Check-out แล้ว

สถานการณ์ที่ 4

แขกรีบไปสนามบิน ขอเช็คเอาท์อย่างรวดเร็ว

สถานการณ์ที่ 5

แขกไม่พอใจเพราะต้องรอแม่บ้านตรวจห้อง

สถานการณ์ที่ 6

แขกต่างชาติสอบถามเส้นทางไปสนามบินหลัง Check-out

3. ให้นักเรียนเตรียมบทบาท

นักเรียนร่วมกันวางแผน

- ใครรับหน้าที่อะไร
- เตรียมบทสนทนา
- ฝึกการใช้คำพูด
- เตรียมเอกสาร

4. การแสดงบทบาทสมมติ (10–15 นาที/กลุ่ม)

ให้นักเรียนดำเนินการตามขั้นตอนจริง ได้แก่

1. กล่าวต้อนรับและสอบถามเลขห้อง
2. ตรวจสอบข้อมูลผู้เข้าพัก
3. ตรวจสอบค่าใช้จ่าย
4. แจ้งยอดเงิน
5. รับชำระเงิน
6. ออกใบเสร็จ
7. รับคืนกุญแจหรือคีย์การ์ด
8. ประสานงานตรวจสอบห้องพัก
9. สอบถามความพึงพอใจ
10. กล่าวขอบคุณและอำลา

หากได้รับสถานการณ์พิเศษ ให้แก้ไขปัญหตามบทบาทอย่างเหมาะสม

7. สรุปและอภิปรายผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

8.การประเมินผล

แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ (20 คะแนน)

รายการประเมิน	คะแนน
1. การปฏิบัติตามขั้นตอนการ Check-out ถูกต้องครบถ้วน	4
2. การใช้คำพูด บุคลิกภาพ และมารยาทในการให้บริการ	4
3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามสถานการณ์	4
4. การสื่อสารและการประสานงานภายในทีม	4
5. ความถูกต้องของเอกสาร การรับชำระเงิน และการสรุปการให้บริการ	4
รวม	20

1. การปฏิบัติตามขั้นตอนการ Check-out ถูกต้องครบถ้วน (4 คะแนน)

4 ปฏิบัติครบทุกขั้นตอน ได้แก่ ตรวจสอบข้อมูล แจ้งค่าใช้จ่าย รับชำระเงิน ออกใบเสร็จ รับคืนคีย์การ์ด ประสานงานตรวจห้อง สอบถามความพึงพอใจ และกล่าวอำลาได้ถูกต้อง

3 ปฏิบัติถูกต้องเกือบครบ ขาดหรือผิดเพียง 1 ขั้นตอน

2 ขาดหลายขั้นตอน หรือดำเนินงานไม่เป็นลำดับ

1 ปฏิบัติไม่ถูกต้อง ไม่สามารถดำเนินขั้นตอนการ Check-out ได้

2. การใช้คำพูด บุคลิกภาพ และมารยาทในการให้บริการ (4 คะแนน)

4 ใช้คำพูดสุภาพ ยิ้มแย้ม บุคลิกภาพดี น้ำเสียงเหมาะสม และมีจิตบริการตลอดการปฏิบัติงาน

3 มีมารยาทดี ใช้คำพูดเหมาะสม แต่ยังมีขาดความเป็นธรรมชาติบางช่วง

2 ใช้คำพูดหรือบุคลิกภาพยังไม่เหมาะสมในบางสถานการณ์

1 ขาดมารยาทในการบริการ ใช้คำพูดไม่เหมาะสม

3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามสถานการณ์ (4 คะแนน)

4 วิเคราะห์ปัญหา ตัดสินใจ และแก้ไขสถานการณ์ได้ถูกต้อง รวดเร็ว พร้อมสร้างความพึงพอใจแก่แขก

3 แก้ไขปัญหาได้เหมาะสม แต่ยังคงต้องได้รับคำแนะนำบางส่วน

2 แก้ไขปัญหาได้เพียงบางส่วน หรือยังไม่ตรงกับสถานการณ์

1 ไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือรับมือกับสถานการณ์ได้

4. การสื่อสารและการประสานงานภายในทีม (4 คะแนน)

4 สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม สื่อสารและประสานงานกันได้อย่างเป็นระบบ

3 มีการแบ่งหน้าที่และร่วมมือกันดี แต่ยังมีข้อผิดพลาดเล็กน้อย

2 การประสานงานไม่ต่อเนื่อง สมาชิกบางคนไม่มีส่วนร่วม

1 ขาดการวางแผนและการทำงานเป็นทีม

5. ความถูกต้องของเอกสาร การรับชำระเงิน และการสรุปการให้บริการ (4 คะแนน)

4 ตรวจสอบข้อมูล แจ้งยอดเงิน รับชำระเงิน ออกใบเสร็จ และสรุปการให้บริการได้ถูกต้องครบถ้วน

3 ปฏิบัติได้ถูกต้องเกือบทั้งหมด มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย

2 มีข้อผิดพลาดหลายจุดเกี่ยวกับเอกสารหรือการชำระเงิน

1 ดำเนินการไม่ถูกต้อง หรือไม่สามารถสรุปการให้บริการได้

9. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

	ใบงานที่ 6	หน่วยที่...6.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...15-17.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 งานคืนห้องพัก (Check out)	ทฤษฎี6.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานคืนห้องพัก (Check out)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ตระหนักถึงความสำคัญเรื่องการคืนห้องพัก มีความรู้และความเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
- การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะการปฏิบัติงาน

แสดงความรู้เกี่ยวกับการคืนห้องพัก ขั้นตอน วิธีการ และการสร้างความประทับใจให้กับแขกก่อนออกจากโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมาย วิธีการ ขั้นตอนของการคืนห้องพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการคืนห้องพักได้
3. เห็นความสำคัญของการสร้างความประทับใจให้กับแขกก่อนออกจากโรงแรม
4. ใช้ประโยชน์ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์

5. กระดาษ A4
6. ปากกาลูกกลิ้ง
7. ดินสอ
8. ยางลบ

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

1. ศึกษาเนื้อหาก่อนทำ
2. สรุปเป็นคำสำคัญ (Keywords)
3. ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งงาน

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : ให้นักเรียนเติมคำในช่องว่างตามที่โจทย์กำหนด

คำสั่ง : จงอธิบายวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพักได้

1. แยกออกไปโดยไม่ชำระค่าบริการ

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก

.....
วิธีแก้ปัญหา

2. แยกหนี (Wail out Guest)

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก

.....
วิธีแก้ปัญหา

3. แยกขโมยของใช้ในโรงแรม
ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก

.....
วิธีแก้ปัญหา
.....
.....

8. สรุปและอภิปรายผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

9. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด



วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

ข้อสอบปลายภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2569

ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 20701-2007 เวลา 1 ชั่วโมง

แผนกวิชา การโรงแรม ระดับชั้น ปวช.1 ผู้ออกข้อสอบ ครูอิสราภรณ์ สำราญจิตต์

คำชี้แจง

1. เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย X ลงในช่องของกระดาษคำตอบ
2. หากทุจริตในการทำข้อสอบ ปรับตกทันทีไม่ว่ากรณีใดๆ

1. แผนกต้อนรับแจ้งรายชื่อแขกเข้าพัก แขกออก จำนวนแขก การเปลี่ยนแปลงระยะเวลาพักของแขกไปยังแผนกใด

ก. แผนกแม่บ้าน, ฝ่ายบริหาร	ข. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกครัว
ค. แผนกครัว, แผนกแม่บ้าน	ง. แผนกช่างซ่อมบำรุง, แผนกรักษาความปลอดภัย
2. การเข้า-ออกภายใน 12 ชั่วโมง โดยมากคิดเงินเพียง 50 % เป็นการคิดราคาห้องพักแบบใด

ก. Group Rate	ข. Day Use
ค. House-Use	ง. Single Rate
3. ห้องสองห้องหรือมากกว่ามีประตูภายในเปิดทะลุถึงกัน เรียกว่าชนิดห้องอะไร

ก. Adjoining / Adjacent Rooms	ข. Connecting Rooms
ค. Double Room	ง. Duplex (Suite)
4. ข้อใดไม่จัดอยู่ในหมวดห้องเสีย

ก. Occupied Clean Inspected	ข. Out of Order
ค. Out of Service	ง. Out of Inventory
5. งานบริการสำรองห้องพัก (Room Reservation) จัดอยู่ในวงจรใดของแขก

ก. ระหว่างการเข้าพัก	ข. การสิ้นสุดการเข้าพัก
ค. ก่อนการเข้าพัก	ง. การเข้าพักแล้ว
6. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับแผนกบริการส่วนหน้า

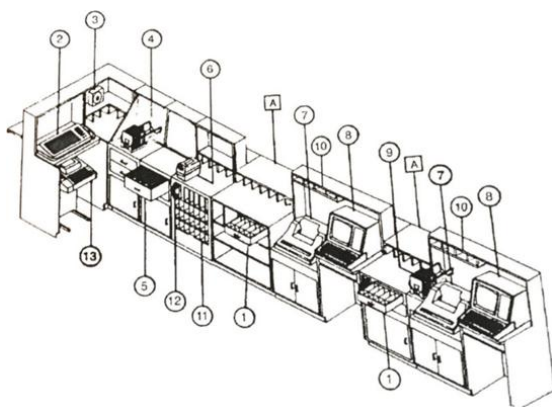
ก. รับผิดชอบเกี่ยวกับการทำความสะอาดห้องพัก	
ข. เป็นแผนกที่มองเห็นได้ยาก	
ค. เปรียบเสมือนศูนย์กลางการบริการ	
ง. ติดต่อกับผู้เข้าพักทางอ้อม	
7. แผนกส่วนหน้าเริ่มบริการแขกเมื่อใด

ก. แขกจองห้องพัก	ข. แขกเข้าพักในโรงแรม
ค. แขกคืนห้องพัก	ง. ออกจากโรงแรม

8. “first impression are often the most lasting ones” เป็นความสำคัญในข้อใด
 ก. เป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล
 ข. เป็นจุดแรก
 ค. เป็นศูนย์กลางของงานโรงแรม
 ง. เป็นจุดช่วยขายหลักของโรงแรม
9. ข้อใดคือสำคัญของการสร้างความประทับใจที่ดีก่อนแขกจากไป
 ก. Information center
 ข. nerve center
 ค. Important sales point
 ง. last contact point
10. แผนกใดทำหน้าที่กำหนดราคาห้องพักของแขกแต่ละชนิด
 ก. แผนกบริการส่วนหน้า
 ข. ฝ่ายบริหาร
 ค. แผนกขายและการตลาด
 ง. แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์
11. ข้อใดคือเวลาการทำงานรอบ evening shift
 ก. 7.00 น. – 16.00 น.
 ข. 10.00 น. - 18.00 น.
 ค. 15.00 น. – 24.00 น.
 ง. 23.00 น. – 08.00 น.
12. คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ Adaptability หมายถึงข้อใด
 ก. ความชำนาญในหน้าที่การงาน
 ข. ความสามารถในการปรับตัว
 ค. คุณสมบัติในการเป็นคนเปิดเผย
 ง. คุณสมบัติในการพูด
13. ข้อใดไม่จัดอยู่ในมารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ
 ก. ซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น
 ข. เป็นผู้แก้ปัญหาด้วยสติปัญญา
 ค. มีการแข่งขันกันในการทำงาน
 ง. เป็นคนใจเย็นไม่โมโหง่าย
14. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับการใช้แผนผังโครงสร้างของแผนก
 ก. เห็นถึงระบบการสั่งการที่เป็นระเบียบ
 ข. อธิบายหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน
 ค. ทำให้ทราบว่าใครเป็นผู้มีอำนาจในการสั่งการ
 ง. ช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ถูกสั่งการมากเกินไป
15. โรงแรมขนาดใหญ่มีห้องพักจำนวนกี่ห้อง
 ก. 50-100 ห้อง
 ข. 100-200 ห้อง
 ค. 200-300 ห้อง
 ง. 300 ห้องขึ้นไป
16. ตำแหน่งใดทำหน้าที่ควบคุมดูแลงานด้านการสำรองห้องพัก
 ก. Reservation
 ข. Reception
 ค. Guest relations
 ง. Concierge
17. ข้อใดคือหน้าที่ของพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์
 ก. ทำหน้าที่รับลงทะเบียนเข้าพัก
 ข. บริการทุกอย่างแก่แขก
 ค. บริการด้านสัมภาระของแขก
 ง. เก็บเงินค่าบริการ
18. ข้อใดกล่าวถึงฝ่ายห้องพักได้ถูกต้อง
 ก. แผนกส่วนบริการส่วนหน้าทำงานร่วมกับแผนกแม่บ้านน้อยที่สุด
 ข. ฝ่ายห้องพักใช้คำว่า Rooms management
 ค. ผู้จัดการฝ่ายห้องพักดูแลแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน
 ง. แผนกบริการส่วนหน้าตั้งอยู่ด้านในสุดของโรงแรม

19. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการแบ่งหน่วยงานของแผนกบริการส่วนหน้า
- หน่วยงานหลัก (Line) คือ แผนกแม่บ้าน
 - หน่วยงานสนับสนุน (Staff) คือ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
 - หน่วยงานที่ช่วยสนับสนุน คือ แผนกแม่บ้าน
 - หน่วยงานหลัก (Line) คือ แผนกส่วนหน้า
20. ตำแหน่งใดไม่จัดอยู่ในการบริหารของแผนกบริการส่วนหน้า
- ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค้า
 - อาคันตุกะสัมพันธ์
 - พนักงานทำความสะอาดห้องพัก
 - พนักงานต้อนรับ
21. บัตรทะเบียนผู้พัก ต้องนำไปเก็บที่ใด
- ชั้นเก็บรายงานข้อมูลห้องพัก
 - ชั้นเก็บบัตรทะเบียนผู้พัก
 - ชั้นใส่เอกสารค่าใช้จ่ายแขก
 - ชั้นเก็บเอกสารแทนเงินสด
22. แขกที่เข้าพักกับโรงแรมผ่านคนกลางทางการท่องเที่ยว แขกจะได้รับเอกสารอะไร
- เอกสารโปรแกรมทัวร์
 - เอกสารบัตรประจำตัว
 - เอกสารแทนเงินสด
 - เอกสารการเดินทาง
23. ระบบบริการส่วนหน้า (Front Office System) มีชื่อที่เรียกว่าอะไร
- Property Maintenance System
 - Procedure Management System
 - Property Management Service
 - Property Management System
24. ข้อใดไม่ใช่หัวใจของระบบการจัดการห้องพัก
- รองรับการจองห้องพัก ผ่านทางเว็บไซต์
 - ควบคุมราคาและจำนวนการขายผ่านระบบออนไลน์
 - สามารถใช้งานแบบ Layer ได้
 - รองรับค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับระบบบัญชี
25. Total Physical Rooms ในโปรแกรม Opera หมายถึงสิ่งใด
- ห้องที่สามารถขายได้
 - จำนวนห้องทั้งหมดของโรงแรม
 - ห้องที่ไม่สามารถขายได้ชั่วคราว
 - จำนวนห้องทั้งหมดของแขกที่พัก
26. เคาน์เตอร์รับลงทะเบียน (front desk) มักจะอยู่ใกล้กับอะไร
- ที่จอดรถ
 - ห้องพักแขก
 - ประตูทางเข้า
 - ห้องอาหาร

จงพิจารณาจากภาพใช้ตอบข้อ 27 และ 28



- ลิ้นชักสำหรับใส่กุญแจ
- สวิตช์บอร์ดอัตโนมัติ
- เครื่องตั้งเวลา
- โคมไฟเพดานเข้าพัก

27. ระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk หมายเลข 2 หมายถึงสิ่งใด
28. ระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk หมายเลข 3 หมายถึงสิ่งใด
29. ข้อใดหมายถึงถาดหรือตะแกรงสำหรับเก็บเอกสารแสดงรายการค่าบริการ
- | | |
|---------------------------|-----------------|
| ก. Monitor and Screen | ข. Cash Drawer |
| ค. Security Display Panel | ง. Folio Bucket |
30. ชั้นที่ทำด้วยเหล็กหรือไม่มีลักษณะเป็นช่องเรียกว่าอุปกรณ์ชนิดใด
- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| ก. Information Rack | ข. Automatic Telephone |
| ค. Answer Detection System | ง. Registration Card Rack |



วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

ข้อสอบปลายภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2569

ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 20701-2007 เวลา 1 ชั่วโมง

แผนกวิชา การโรงแรม ระดับชั้น ปวช.1 ผู้ออกข้อสอบ ครูอิสราภรณ์ สำราญจิตต์

คำชี้แจง

1. เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย X ลงในช่องของกระดาษคำตอบ
2. หากทุจริตในการทำข้อสอบ ปรับตกทันทีไม่ว่ากรณีใดๆ

1. แผนกต้อนรับแจ้งรายชื่อแขกเข้าพัก แขกออก จำนวนแขก การเปลี่ยนแปลงระยะเวลาพักของแขกไปยังแผนกใด

ก. แผนกแม่บ้าน, ฝ่ายบริหาร	ข. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกครัว
ค. แผนกครัว, แผนกแม่บ้าน	ง. แผนกช่างซ่อมบำรุง, แผนกรักษาความปลอดภัย
2. การเข้า-ออกภายใน 12 ชั่วโมง โดยมากคิดเงินเพียง 50 % เป็นการคิดราคาห้องพักแบบใด

ก. Group Rate	ข. Day Use
ค. House-Use	ง. Single Rate
3. ห้องสองห้องหรือมากกว่ามีประตูภายในเปิดทะลุถึงกัน เรียกว่าชนิดห้องอะไร

ก. Adjoining / Adjacent Rooms	ข. Connecting Rooms
ค. Double Room	ง. Duplex (Suite)
4. ข้อใดไม่จัดอยู่ในหมวดห้องเสีย

ก. Occupied Clean Inspected	ข. Out of Order
ค. Out of Service	ง. Out of Inventory
5. งานบริการสำรองห้องพัก (Room Reservation) จัดอยู่ในวงจรใดของแขก

ก. ระหว่างการเข้าพัก	ข. การสิ้นสุดการเข้าพัก
ค. ก่อนการเข้าพัก	ง. การเข้าพักแล้ว
6. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับแผนกบริการส่วนหน้า

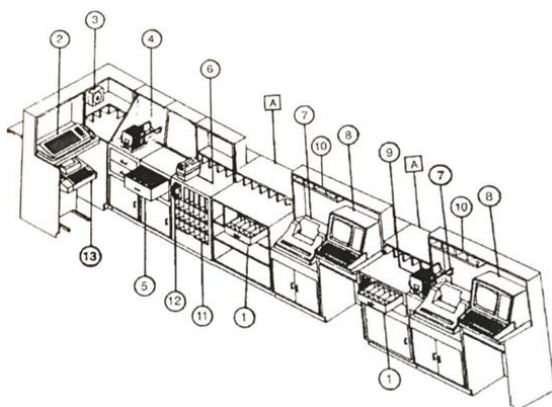
ก. รับผิดชอบเกี่ยวกับการทำความสะอาดห้องพัก	
ข. เป็นแผนกที่มองเห็นได้ยาก	
ค. เปรียบเสมือนศูนย์กลางการบริการ	
ง. ติดต่อกับผู้เข้าพักทางอ้อม	
7. แผนกส่วนหน้าเริ่มบริการแขกเมื่อใด

ก. แขกจองห้องพัก	ข. แขกเข้าพักในโรงแรม
ค. แขกคืนห้องพัก	ง. ออกจากโรงแรม

8. “first impression are often the most lasting ones” เป็นความสำคัญในข้อใด
 ก. เป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล
 ข. เป็นจุดแรก
 ค. เป็นศูนย์กลางของงานโรงแรม
 ง. เป็นจุดช่วยขายหลักของโรงแรม
9. ข้อใดคือสำคัญของการสร้างความประทับใจที่ดีก่อนแขกจากไป
 ก. Information center
 ข. nerve center
 ค. Important sales point
 ง. last contact point
10. แผนกใดทำหน้าที่กำหนดราคาห้องพักของแขกแต่ละชนิด
 ก. แผนกบริการส่วนหน้า
 ข. ฝ่ายบริหาร
 ค. แผนกขายและการตลาด
 ง. แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์
11. ข้อใดคือเวลาการทำงานรอบ evening shift
 ก. 7.00 น. – 16.00 น.
 ข. 10.00 น. – 18.00 น.
 ค. 15.00 น. – 24.00 น.
 ง. 23.00 น. – 08.00 น.
12. คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ Adaptability หมายถึงข้อใด
 ก. ความชำนาญในหน้าที่การงาน
 ข. ความสามารถในการปรับตัว
 ค. คุณสมบัติในการเป็นคนเปิดเผย
 ง. คุณสมบัติในการพูด
13. ข้อใดไม่จัดอยู่ในมารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ
 ก. สื่อสัต์ต่อตนเองและผู้อื่น
 ข. เป็นผู้แก้ปัญหาด้วยสติปัญญา
 ค. มีการแข่งขันกันในการทำงาน
 ง. เป็นคนใจเย็นไม่โมโหง่าย
14. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับการใช้แผนผังโครงสร้างของแผนก
 ก. เห็นถึงระบบการสั่งการที่เป็นระเบียบ
 ข. อธิบายหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน
 ค. ทำให้ทราบว่าใครเป็นผู้มีอำนาจในการสั่งการ
 ง. ช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ถูกสั่งการมากเกินไป
15. โรงแรมขนาดใหญ่มีห้องพักจำนวนกี่ห้อง
 ก. 50-100 ห้อง
 ข. 100-200 ห้อง
 ค. 200-300 ห้อง
 ง. 300 ห้องขึ้นไป
16. ตำแหน่งใดทำหน้าที่ควบคุมดูแลงานด้านการสำรองห้องพัก
 ก. Reservation
 ข. Reception
 ค. Guest relations
 ง. Concierge
17. ข้อใดคือหน้าที่ของพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์
 ก. ทำหน้าที่รับลงทะเบียนเข้าพัก
 ข. บริการทุกอย่างแก่แขก
 ค. บริการด้านสัมภาระของแขก
 ง. เก็บเงินค่าบริการ
18. ข้อใดกล่าวถึงฝ่ายห้องพักได้ถูกต้อง
 ก. แผนกส่วนบริการส่วนหน้าทำงานร่วมกับแผนกแม่บ้านน้อยที่สุด
 ข. ฝ่ายห้องพักใช้คำว่า Rooms management
 ค. ผู้จัดการฝ่ายห้องพักดูแลแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน
 ง. แผนกบริการส่วนหน้าตั้งอยู่ด้านในสุดของโรงแรม

19. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการแบ่งหน่วยงานของแผนกบริการส่วนหน้า
- หน่วยงานหลัก (Line) คือ แผนกแม่บ้าน
 - หน่วยงานสนับสนุน (Staff) คือ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
 - หน่วยงานที่ช่วยสนับสนุน คือ แผนกแม่บ้าน
 - หน่วยงานหลัก (Line) คือ แผนกส่วนหน้า
20. ตำแหน่งใดไม่จัดอยู่ในการบริหารของแผนกบริการส่วนหน้า
- ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค้า
 - อาคันตุกะสัมพันธ์
 - พนักงานทำความสะอาดห้องพัก
 - พนักงานต้อนรับ
21. บัตรทะเบียนผู้พัก ต้องนำไปเก็บที่ใด
- ชั้นเก็บรายงานข้อมูลห้องพัก
 - ชั้นเก็บบัตรทะเบียนผู้พัก
 - ชั้นใส่เอกสารค่าใช้จ่ายแขก
 - ชั้นเก็บเอกสารแทนเงินสด
22. แขกที่เข้าพักกับโรงแรมผ่านคนกลางทางการท่องเที่ยว แขกจะได้รับเอกสารอะไร
- เอกสารโปรแกรมทัวร์
 - เอกสารบัตรประจำตัว
 - เอกสารแทนเงินสด
 - เอกสารการเดินทาง
23. ระบบบริการส่วนหน้า (Front Office System) มีชื่อที่เรียกว่าอะไร
- Property Maintenance System
 - Procedure Management System
 - Property Management Service
 - Property Management System
24. ข้อใดไม่ใช่หัวใจของระบบการจัดการห้องพัก
- รองรับการจองห้องพัก ผ่านทางเว็บไซต์
 - ควบคุมราคาและจำนวนการขายผ่านระบบออนไลน์
 - สามารถใช้งานแบบ Layer ได้
 - รองรับค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับระบบบัญชี
25. Total Physical Rooms ในโปรแกรม Opera หมายถึงสิ่งใด
- ห้องที่สามารถขายได้
 - จำนวนห้องทั้งหมดของโรงแรม
 - ห้องที่ไม่สามารถขายได้ชั่วคราว
 - จำนวนห้องทั้งหมดของแขกที่พัก
26. เคาน์เตอร์รับลงทะเบียน (front desk) มักจะอยู่ใกล้กับอะไร
- ที่จอดรถ
 - ห้องพักแขก
 - ประตูทางเข้า
 - ห้องอาหาร

จงพิจารณาจากภาพใช้ตอบข้อ 27 และ 28



- ลิ้นชักสำหรับใส่กุญแจ
- สวิตช์บอร์ดอัตโนมัติ
- เครื่องตั้งเวลา
- โบลท์ทะเบียนเข้าพัก

27. ระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk หมายเลข 2 หมายถึงสิ่งใด

28. ระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk หมายเลข 3 หมายถึงสิ่งใด

29. ข้อใดหมายถึงถาดหรือตะแกรงสำหรับเก็บเอกสารแสดงรายการค่าบริการ

ก. Monitor and Screen

ข. Cash Drawer

ค. Security Display Panel

ง. Folio Bucket

30. ชั้นที่ทำด้วยเหล็กหรือไม่มีลักษณะเป็นช่องเรียกว่าอุปกรณ์ชนิดใด

ก. Information Rack

ข. Automatic Telephone

ค. Answer Detection System

ง. Registration Card Rack

บรรณานุกรม

หนังสือ อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

ภาคผนวก ก

แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะรายวิชา

ชื่อ-สกุลผู้เรียน รหัสนักศึกษา

รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม

รหัสวิชา 20701-2007

กลุ่มอาชีพ การโรงแรม

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ประเมิน (เลือกหรือระบุผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง)

๑. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการรับลงทะเบียนและคืนห้องพัก
๒. มีทักษะในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การประสานงานกับแผนกอื่น ๆ อำนวยความสะดวกกรณีต่าง ๆ รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
๓. มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการส่วนหน้าโรงแรม
๔. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมได้

2. ด้านที่ประเมิน

ด้านการประเมิน	ระดับคะแนน 4 (ดีเยี่ยม)	ระดับคะแนน 3 (ดี)	ระดับคะแนน 2 (พอใช้)	ระดับคะแนน 1 (ต้อง ปรับปรุง)
ความรู้/ความเข้าใจเนื้อหา				
ทักษะการปฏิบัติงาน				
ความคิดสร้างสรรค์และการประยุกต์ใช้				
การทำงานเป็นทีม				
ความรับผิดชอบและความมีระเบียบวินัย				

3. สรุปผลการประเมิน

☐ ผ่านเกณฑ์☐ ไม่ผ่านเกณฑ์

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ลงชื่อ ผู้ประเมิน

วันที่ประเมิน/...../.....

ภาคผนวก ข
แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ลำดับ	พฤติกรรม ชื่อ- สกุล	ความสนใจ				การแสดง ความคิดเห็น				การตอบ คำถาม				การยอมรับ ฟังผู้อื่น				ทำงานตามที่ รับ มอบหมาย				หมายเหตุ
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	

เกณฑ์การวัดผล

- ดีมาก = 4 สนใจ ไม่หลับ ไม่พูดคุยในห้องเรียน มีคำถามที่ดี ตอบคำถามที่ถูกต้อง ทำงานส่ง
ดี = 3 การแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ 70 %
ปานกลาง = 2 การแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ 60 %
ปรับปรุง = 1 การแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ 50 %

ภาคผนวก ค
แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
กลุ่มที่ ชั้นแผนก

ที่	ชื่อ-สกุล สมาชิกในกลุ่ม	พฤติกรรม																			
		ความร่วมมือ				การแสดง ความคิดเห็น				การรับฟัง ความคิดเห็น				ความตั้งใจ ในการทำงาน				การมีส่วนร่วม ในการอภิปราย			
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1

เกณฑ์การวัดผล

ดีมาก = 4 สนใจ ไม่หลับ ไม่พูดคุยในห้องเรียน มีคำถามที่ดี ตอบคำถามที่ถูกต้อง ทำงานส่ง
ดี = 3 การแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ 70 %
ปานกลาง = 2 การแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ 60 %
ปรับปรุง = 1 การแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ 50

