



โครงการสอน ภาคเรียนที่ ๑/๒๕๖๘

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรรายวิชา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๘
ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม
ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗
ทฤษฎี ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน ๓ หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

มีความรู้ความเข้าใจในงานส่วนหน้าโรงแรม ประสานงานกับแผนกอื่น ๆ และนำเสนอการขายห้องพักและเพิ่มยอดขายสินค้าอื่น ๆ ในโรงแรม

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

๑. มีความรู้ความเข้าใจในงานส่วนหน้าโรงแรม
๒. มีทักษะในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมและการประสานงานกับแผนกอื่น ๆ
๓. มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

สมรรถนะรายวิชา

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับงานส่วนหน้าโรงแรม
๒. ปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมตามขั้นตอนการทำงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in) การคืนห้องพัก (Check out) งานบริการบริเวณส่วนหน้าโรงแรม เช่น การให้ข้อมูลห้องพัก ข้อมูลสถานที่ ท่องเที่ยว การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การประสานงานกับแผนกอื่นๆ ศิลปะการนำเสนอการขายห้องพักและการเพิ่มยอดขายสินค้าส่วนอื่นๆ ในโรงแรม

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (Job) โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in) การคืนห้องพัก (Check out) งานบริการบริเวณส่วนหน้าโรงแรม และการประสานงานกับแผนกอื่นๆ ศิลปะการนำเสนอการขายห้องพักและการเพิ่มยอดขายสินค้าส่วนอื่นๆ ในโรงแรม				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
๑. ความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	๑. แผนกบริการส่วนหน้า	แสดงความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	๑. ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ๒. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม	๑. อธิบายความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมได้ ๒. อธิบายความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมได้
	๒. แผนกอื่น ๆ ในโรงแรม		๑. การประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	๑. บอกการประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้
	๓. วงจรการบริการของแขก		๑. วงจรการบริการของแขก	๑. อธิบายวงจรการบริการของแขกได้
๒. โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑. ฝ่ายห้องพัก	แสดงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างงานส่วนหน้าโรงแรม คุณสมบัติและทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการได้	๑. ความหมายของฝ่ายห้องพัก ๒. ประเภทของห้องพัก	๑. อธิบายความหมายของฝ่ายห้องพักได้ ๒. บอกประเภทของห้องพักได้
	๒. โครงสร้างการบริหารจัดการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม		๑. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ๒. หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม ๓. โครงสร้างการบริหารงานแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม	๑. อธิบายโครงสร้างการบริหารจัดการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมได้
	๓. คุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ		๑. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อองค์กร ๒. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้	๑. บอกคุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับได้

			ให้บริการต่อ ผู้ให้บริการ ๓. มารยาทและ จรรยาบรรณของผู้ ให้บริการต่อตนเอง	
๓. อุปกรณ์ที่ใช้ ในงานส่วนหน้า	๑. ระบบการจัดการงาน ส่วนหน้าโรงแรม	แสดงความรู้เกี่ยวกับ การใช้อุปกรณ์ในการ ทำงานส่วนหน้าโรงแรม	๑. อุปกรณ์ในด้าน การต้อนรับและ ลงทะเบียน ๒. อุปกรณ์แผนก บริการส่วนหน้า ๓. ระบบคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในแผนกบริการ ส่วนหน้า	๑. อธิบายอุปกรณ์ใน ด้านการต้อนรับและ ลงทะเบียนได้ ๒. บอกอุปกรณ์ แผนกบริการส่วนหน้า ได้ ๓. อธิบายระบบ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ใน แผนกบริการส่วนหน้า ได้
๔. การสำรอง ห้องพัก	๑. การสำรองห้องพัก	แสดงความรู้เกี่ยวกับ การสำรองห้องพัก	๑. ความหมายของ การสำรองห้องพัก ๒. ประเภทและ วิธีการสำรองห้องพัก ๓. ประเภทของแขกที่ เข้าพักในโรงแรม ๔. เอกสารการสำรอง ห้องพัก ๕. อักษรย่อหรือโค้ด ๖. วิธีและขั้นตอนการ รับจองห้องพัก ๗. ปัญหาที่อาจ เกิดขึ้นจากการจอง ห้องพัก	๑. อธิบายความหมาย ของการสำรอง ห้องพักได้ ๒. บอกประเภทและ วิธีการสำรองห้องพัก ได้ ๓. บอกประเภทของ แขกที่เข้าพักใน โรงแรมได้ ๔. บอกเอกสารการ สำรองห้องพักได้ ๕. อธิบายอักษรย่อ หรือโค้ดได้ ๖. อธิบายวิธีและ ขั้นตอนการรับจอง ห้องพักได้ ๗. บอกวิธีแก้ปัญหาที่ อาจเกิดขึ้นจากการ จองห้องพักได้
๕. งานต้อนรับ และลงทะเบียน เข้าพัก	๑. งานต้อนรับและ ลงทะเบียนเข้าพัก	แสดงความรู้เกี่ยวกับ งานต้อนรับและ ลงทะเบียนเข้าพัก	๑. ความหมายของ งานต้อนรับและ ลงทะเบียนเข้าพัก ๒. หน้าที่ของงาน ต้อนรับและ ลงทะเบียนเข้าพัก	๑. อธิบายความหมาย ของงานต้อนรับและ ลงทะเบียนเข้าพักได้ ๒. บอกหน้าที่ของ งานต้อนรับและ ลงทะเบียนเข้าพักได้

			๓. การบริการ ระหว่างการใช้พักร ๔. ปัญหาที่พบในการ ปฏิบัติงานต้อนรับ	๓. อธิบายการบริการ ระหว่างการใช้พักร ๔. อธิบายการ แก้ปัญหาที่พบในการ ปฏิบัติงานต้อนรับได้
๖. การคืน ห้องพัก	๑. การคืนห้องพัก	แสดงความรู้เกี่ยวกับ การคืนห้องพักและการ สร้างความประทับใจให้ แขก	๑. ความหมายการคืน ห้องพัก ๒. ขั้นตอนการคืน ห้องพัก ๓. ปัญหาที่เกิดขึ้นใน การคืนห้องพัก ๔. การสร้างความ ประทับใจให้แขกก่อน ออกจากโรงแรม	๑. อธิบายความหมาย การคืนห้องพักได้ ๒. บอกขั้นตอนการ คืนห้องพักได้ ๓. อธิบายการ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นใน การคืนห้องพักได้ ๔. บอกการสร้าง ความประทับใจให้ แขกก่อนออกจาก โรงแรมได้

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้
วิชา งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗(๒-๒-๓) เวลาเรียน /๔ ชั่วโมง/สัปดาห์
รวม ๗๒ ชั่วโมง/ภาคเรียน

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวน ชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	ประยุกต์ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
๑. ความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	๒	๓	๒	๒	-	๒	๒	๒	-	๑๕	๔/๔
๒. โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าหน้าที่ความรับผิดชอบ	๒	๓	๒	๒	-	๑	๒	๒		๑๔	๔/๔
๓. อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	๒	๓	๒	๒	-	๑	๒	๒	-	๑๔	๔/๔
๔. การสำรองห้องพัก	๓	๓	๒	-	-	๒	๓	๓	๑	๑๗	๖/๖
๕. งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก	๓	๓	๒	๒	๑	๒	๓	๓	๑	๒๐	๖/๖
๖. การคืนห้องพัก	๓	๓	๒	๒	๑	๒	๓	๓	๑	๒๐	๖/๖
รวม	๑๕	๑๘	๑๒	๑๐	๒	๑๐	๑๕	๑๕	๓	๑๐๐	๖๐
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (เมื่อเรียนรายวิชานี้สำเร็จแล้วทำอะไรได้)											๑๒
รวมทั้งรายวิชา											๗๒

โครงการสอน/หน่วยการเรียนรู้
ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗
ทฤษฎี ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน ๓ หน่วยกิต

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
๑	ความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม ๑.๑ แผนกบริการส่วนหน้า ๑) ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ๒) ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ๑.๒ แผนกอื่น ๆ ในโรงแรม ๑) การประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ๑.๓ วงจรการบริการของแขก ๑) วงจรการบริการของแขก	๔	๔	๘
๒	โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑.๑ ฝ่ายห้องพัก ๑) ความหมายของฝ่ายห้องพัก ๒) ประเภทของห้องพัก ๑.๒ โครงสร้างการบริหารการจัดการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ๑) ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ๒) หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม ๓) โครงสร้างการบริหารงานแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ๑.๓ คุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ ๑) มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อองค์กร ๒) มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ ๓) มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อตนเอง	๔	๔	๘
๓	อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า ๑.๑ ระบบการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม ๑) อุปกรณ์ในด้านการต้อนรับและลงทะเบียน ๒) อุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า	๔	๔	๘

	๓) ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า			
๔	การสำรองห้องพัก ๑.๑ การสำรองห้องพัก ๑) ความหมายของการสำรองห้องพัก ๒) ประเภทและวิธีการสำรองห้องพัก ๓) ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม ๔) เอกสารการสำรองห้องพัก ๕) อักษรย่อหรือโค้ด ๖) วิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพัก ๗) ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก	๖	๖	๑๒
๕	งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก ๑.๑ งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก ๑) ความหมายของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก ๒) หน้าที่ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก ๓) การบริการระหว่างการเข้าพัก ๔) ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ	๖	๖	๑๒
๖	การคืนห้องพัก ๑.๑ การคืนห้องพัก ๑) ความหมายการคืนห้องพัก ๒) ขั้นตอนการคืนห้องพัก ๓) ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก ๔) การสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม	๖	๖	๑๒
	ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	๖	๖	๑๒
	รวม	๓๖	๓๖	๗๒

กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

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

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	๒๐ คะแนน
การสอบกลางภาค	๒๐ คะแนน
การสอบปลายภาค	๒๐ คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	๒๐ คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	๒๐ คะแนน
อื่น ๆ	- คะแนน
รวม	๑๐๐ คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน ๘๐-๑๐๐	ระดับผลการเรียนระดับ	๔
คะแนน ๗๕-๗๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๓.๕
คะแนน ๗๐-๗๔	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

สื่อการเรียนรู้การสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

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

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

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