



แผนการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

กลุ่มอาชีพการโรงแรม

สาขาวิชาการโรงแรม

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้ วิชา งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗ เล่มนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการสอนในรายวิชา เน้นการเรียนรู้สู่การปฏิบัติของนักเรียนเป็นสำคัญ ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

การจัดทำได้มีการพัฒนาเนื้อหาสาระเพื่อให้เหมาะสมกับนักเรียน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น ๖ หน่วยการเรียนรู้ ประกอบด้วย

๑. งานพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม
๒. งานโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ
๓. งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า
๔. งานสำรองห้องพัก
๕. งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก
๖. งานคืนห้องพัก

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนยึดนักเรียนเป็นสำคัญ ในหน่วยการเรียนรู้มีการจัดทำตามความเหมาะสมสอดคล้องกับเนื้อหา มีแบบฝึกหัด แบบทดสอบหลังเรียนพร้อมเฉลย ใบมอบงาน และสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพแก่นักเรียนมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังว่าแผนการจัดการเรียนรู้เล่มนี้จะใช้เป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อครู - อาจารย์และนักเรียน หากมีข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำยินดีน้อมรับไว้เพื่อปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

สารบัญ

คำนำ.....	ก
สารบัญ	๗
แผนการสอน ภาคเรียนที่ ๑/๒๕๖๘	๑
หน่วยการเรียนรู้.....	๓
ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้.....	๔
ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้.....	๗
หน่วยการเรียนรู้ที่ ๑ งานพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม.....	๙
แผนการจัดการเรียนรู้.....	๑๐
ใบความรู้.....	๑๔
ใบงาน.....	๑๙
หน่วยการเรียนรู้ที่ ๒ งานโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒๑
แผนการจัดการเรียนรู้.....	๒๒
ใบความรู้.....	๒๖
ใบงาน.....	๓๒
หน่วยการเรียนรู้ที่ ๓ งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	๓๔
แผนการจัดการเรียนรู้.....	๓๕
ใบความรู้.....	๓๘
ใบงาน.....	๔๓
หน่วยการเรียนรู้ที่ ๔ งานสำรองห้องพัก	๔๕
แผนการจัดการเรียนรู้.....	๔๖
ใบความรู้.....	๕๐
ใบงาน.....	๕๘
หน่วยการเรียนรู้ที่ ๕ งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก.....	๖๑
แผนการจัดการเรียนรู้.....	๖๒
ใบความรู้.....	๖๖
ใบงาน.....	๗๒

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๖ งานคั้นห้องพัก.....	๗๔
แผนการจัดการเรียนรู้.....	๗๕
ใบความรู้.....	๗๙
ใบงาน.....	๘๔
ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา.....	๘๖
แผนการจัดการเรียน.....	๘๗
บรรณานุกรม.....	๘๘
ภาคผนวก.....	๘๙



แผนการสอน ภาคเรียนที่ ๑/๒๕๖๘

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗

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

๑. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๑.๐๑.๑๒๐, ๑.๐๒.๑๒๖, ๑.๐๒.๑๓๐, ๑.๐๔.๑๔๕, ๑.๐๖.๒๑๘, ๑.๐๘.๐๗๓, 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

๒. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าในการเข้าพักโรงแรม การให้ข้อมูล การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ถูกต้อง กระบวนการเข้าพักของลูกค้า

๓. จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

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

๔. สมรรถนะรายวิชา

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ในงานส่วนหน้าโรงแรมตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
๒. วิเคราะห์ปัญหาและประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
๓. จัดการ ปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมตามขั้นตอนการทำงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
๔. ประยุกต์การปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

๕. คำอธิบายรายวิชา

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

หน่วยการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗/๐๑-๒๐๐๗

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

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
๑	งานพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	๔	๔	๘
๒	งานโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔	๔	๘
๓	งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	๔	๔	๘
๔	งานสำรองห้องพัก	๖	๖	๑๒
๕	งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก	๖	๖	๑๒
๖	งานคืนห้องพัก	๖	๖	๑๒
	ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	๖	๖	๑๒
รวม		๓๖	๓๖	๗๒

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. งานพื้นฐาน งานส่วนหน้า โรงแรม	๑. งานบริการส่วนหน้า	แสดงความรู้เกี่ยวกับ พื้นฐานงานส่วนหน้า โรงแรม	๑. ความหมายของ แผนกบริการส่วน หน้าโรงแรม ๒. ความสำคัญของ แผนกบริการส่วน หน้าโรงแรม	๑. อธิบายความหมาย ของแผนกบริการส่วน หน้าโรงแรมได้ ๒. อธิบาย ความสำคัญของ แผนกบริการส่วนหน้า โรงแรมได้
	๒. งานแผนกอื่น ๆ ใน โรงแรม		๑. การประสานงาน กับแผนกอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้อง	๑. บอกการ ประสานงานกับแผนก อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้
	๓. งานวงจรการบริการ ของแขก		๑. วงจรการบริการ ของแขก	๑. อธิบายวงจรการ บริการของแขกได้
๒. งานโครงสร้าง การบริหารงาน ส่วนหน้า หน้าที่ ความรับผิดชอบ	๑. งานฝ่ายห้องพัก	แสดงความรู้เกี่ยวกับ โครงสร้างงานส่วนหน้า โรงแรม คุณสมบัติและ ทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการได้	๑. ความหมายของ ฝ่ายห้องพัก ๒. ประเภทของ ห้องพัก	๑. อธิบายความหมาย ของฝ่ายห้องพักได้ ๒. บอกประเภทของ ห้องพักได้
	๒. งานโครงสร้างการ บริหารการจัดการแผนก บริการส่วนหน้าโรงแรม		๑. ความสำคัญของ แผนกบริการส่วน หน้าโรงแรม ๒. หน้าที่ความ รับผิดชอบของแผนก ส่วนหน้าโรงแรม ๓. โครงสร้างการ บริหารงานแผนก บริการส่วนหน้า โรงแรม	๑. อธิบายโครงสร้าง การบริหารการ จัดการแผนกบริการ ส่วนหน้าโรงแรมได้
	๓. งานคุณสมบัติ มารยาท และ		๑. มารยาทและ จรรยาบรรณของผู้ ให้บริการต่อองค์กร	๑. บอกคุณสมบัติ มารยาท และ

	จรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ		๒. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ ๓. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อตนเอง	จรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับได้
๓. งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	๑. งานระบบการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม	แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในการทำงานส่วนหน้าโรงแรม	๑. อุปกรณ์ในด้านการต้อนรับและลงทะเบียน ๒. อุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า ๓. ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า	๑. อธิบายอุปกรณ์ในด้านการต้อนรับและลงทะเบียนได้ ๒. บอกอุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้าได้ ๓. อธิบายระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้าได้
๔. งานสำรองห้องพัก	๑. งานสำรองห้องพัก	แสดงความรู้เกี่ยวกับการสำรองห้องพัก	๑. ความหมายของการสำรองห้องพัก ๒. ประเภทและวิธีการสำรองห้องพัก ๓. ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม ๔. เอกสารการสำรองห้องพัก ๕. อักษรย่อหรือโค้ด ๖. วิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพัก ๗. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก	๑. อธิบายความหมายของการสำรองห้องพักได้ ๒. บอกประเภทและวิธีการสำรองห้องพักได้ ๓. บอกประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรมได้ ๔. บอกเอกสารการสำรองห้องพักได้ ๕. อธิบายอักษรย่อหรือโค้ดได้ ๖. อธิบายวิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพักได้ ๗. บอกวิธีแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพักได้
๕. งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก	๑. งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก	แสดงความรู้เกี่ยวกับงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก	๑. ความหมายของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก	๑. อธิบายความหมายของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้

			๒. หน้าที่ของงาน ต้อนรับและ ลงทะเบียนเข้าพัก ๓. การบริการ ระหว่างการเข้าพัก ๔. ปัญหาที่พบในการ ปฏิบัติงานต้อนรับ	๒. บอกหน้าที่ของ งานต้อนรับและ ลงทะเบียนเข้าพักได้ ๓. อธิบายการบริการ ระหว่างการเข้าพักได้ ๔. อธิบายการ แก้ปัญหาที่พบในการ ปฏิบัติงานต้อนรับได้
๖. งานคืน ห้องพัก	๑. งานคืนห้องพัก	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. งานพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	๒	๓	๒	๒	-	๒	๒	๒	-	๑๕	๔/๔
๒. งานโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าหน้าที่ความรับผิดชอบ	๒	๓	๒	๒	-	๑	๒	๒		๑๔	๔/๔
๓. งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	๒	๓	๒	๒	-	๑	๒	๒	-	๑๔	๔/๔
๔. งานสำรองห้องพัก	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. งานคืนห้องพัก	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 (ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าในการเข้าพักโรงแรม การให้ข้อมูล การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ถูกต้อง กระบวนการเข้าพักของลูกค้า)											๑๒
รวมทั้งรายวิชา											๗๒

กิจกรรมการเรียนการสอน

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

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

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

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

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

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๑ งานพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๑ - ๒
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนกบริการส่วนหน้า การประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๑.๑๒๐, ๑.๐๒.๑๒๖ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
๒. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
๓. การประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
๔. วงจรการบริการของแขก

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมได้
๒. อธิบายความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมได้
๓. บอกการประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้
๔. อธิบายวงจรการบริการของแขกได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา
๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. สารการเรียนรู้

แผนกบริการส่วนหน้าถือเป็นจุดหัวใจสำคัญของโรงแรม ติดต่อกับแขกผู้เข้าพักมากที่สุด เป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูลสำหรับแขก ทำให้แขกรู้สึกประทับใจที่ดีต่อสิ่งที่ได้รับบริการ และยังเป็นศูนย์กลางในการประสานงานในโรงแรม

๖. กิจกรรมการเรียนรู้ (กิจกรรมการเรียนการสอน)

ขั้นการนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนชี้แจงหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ หมวดสมรรถนะวิชาชีพ กลุ่มสมรรถนะวิชาชีพ พื้นฐาน ประเพณีทิวางานส่วนหน้าโรงแรม จุดประสงค์รายวิชา มาตรฐาน เกณฑ์การวัดผลประเมินผล และกิจกรรม กฎเกณฑ์ ระเบียบ และข้อปฏิบัติต่าง

๒. ผู้สอนกำหนดให้ผู้เรียนจัดทำแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio) เพื่อใช้เก็บสะสมผลงาน พร้อมแนะนำวิธีการเก็บและกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนน

๓. ผู้สอนชี้แจงการประเมินผลพฤติกรรมรายบุคคล การทำงานรายกลุ่ม การประเมินคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ให้ผู้เรียนปฏิบัติ

ขั้นการสอน

กิจกรรมครู/สาระวิธีการบรรยาย	กิจกรรมนักเรียน	กิจกรรมการบูรณาการรายวิชา
สัปดาห์ที่ ๑ ๑. ผู้สอนแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และการกระบวนกรเรียนรู้ ประจำหน่วยที่ ๑ ๒. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับ ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ๓. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับ ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ๔. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วม แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ และตอบข้อซักถามขณะเรียน สัปดาห์ที่ ๒ ๕. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับการประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ๖. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับวงจรการบริการของแขก (The Guest Service Cycle)	๑. ผู้เรียนเตรียมความพร้อม โดยมีสมุด หนังสือ หรือเอกสารการเรียนรู้ ๒. ผู้เรียนฟัง ติดตามและทำความเข้าใจ ๓. ผู้เรียนฟัง และจดบันทึกลงในสมุด ๔. ผู้เรียนพูดคุยโต้ตอบกับผู้สอนในหัวข้อที่สงสัย ๕. ผู้เรียนทำใบงานและนำเสนอผู้สอน	

๗. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียน ซักถามข้อสงสัย ๘. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำใบงาน ๙. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำ แบบทดสอบหลังเรียน		
---	--	--

ขั้นสรุป

๑. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญ
๒. ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

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

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

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

๘. หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

ทดสอบย่อย กิจกรรมกลุ่ม กิจกรรมรายบุคคล

หลักฐานการปฏิบัติงาน

การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน เสนอความคิดเห็น พฤติกรรมระหว่างเข้าชั้นเรียน

๙. การวัดและประเมินผล

เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล เกณฑ์ผ่าน ๕๐% ขึ้นไป
๒. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม เกณฑ์ผ่าน ๕๐% ขึ้นไป
๓. แบบทดสอบหลังเรียน เกณฑ์ผ่าน ๖๐% ขึ้นไป
๔. แบบประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน เกณฑ์ผ่าน ส่งงาน ๕๐% ขึ้นไป

วิธีการประเมินผล

๑. สังเกตจากพฤติกรรมรายบุคคลและการทำงานกลุ่ม
๒. การนำเสนอผลงานจากใบงาน
๓. ทำแบบทดสอบหลังเรียนได้ไม่น้อยกว่า ๖๐%
๔. การพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้เรียน

๕. แฟ้มสะสมผลงาน

เครื่องมือประเมินผล

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
๒. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
๓. การใช้แบบประเมิน Rubric Score มี ๓ ระดับคะแนน
๔. แบบประเมินการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้เรียน
๕. แบบประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗/๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๑ - ๒
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนกบริการส่วนหน้า การประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๑.๑๒๐, ๑.๐๒.๑๒๖ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม

๔. จุดประสงค์การเรียนรู้

ด้านความรู้

๑. ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
๒. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
๓. การประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
๔. วงจรการบริการของแขก

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมได้
๒. อธิบายความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมได้
๓. บอกการประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้
๔. อธิบายวงจรการบริการของแขกได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา
๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. สารการเรียนรู้

ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม

แผนกที่มีบทบาทสำคัญในธุรกิจโรงแรมโดย หน้าที่หลักของแผนกต้อนรับส่วนหน้า คือการให้บริการลูกค้าเปรียบ เสมือนเป็นศูนย์รวมหลักของการให้บริการลูกค้า ซึ่งการทำงานจะมีความเชื่อมโยงกับทุกแผนกของในโรงแรมเป็นตัวแทนในการบริการแขกตั้งแต่ (Check In – In House – Check Out) และการทำงานจะต้องมีขั้นตอนที่ถูกต้องรอบคอบรวมถึงต้องสอดคล้องกับรายการบัญชีอีกด้วย

ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม

เป็นแผนกที่เรียกว่าสำคัญที่สุดแผนกหนึ่งในโรงแรม ซึ่งพนักงาน Front Office ทั้งหมดมีหน้าที่เป็นตัวแทนของโรงแรมในการบริการแขก ในขณะเดียวกันก็ต้องจัดการทุกอย่างให้เป็นขั้นเป็นตอน สอดคล้องไปกับการลงรายการบัญชีที่ถูกต้อง โครงสร้างของแผนกต่างๆ ในงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอาจต่างกันไปตามขนาดและความซับซ้อนในการบริหารของแต่ละโรงแรม

การประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

แผนกบริการส่วนหน้าเป็นศูนย์ประสานงานให้แก่ทุกแผนกของโรงแรม การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของ โรงแรมจะมีผลให้การปฏิบัติงานของแผนกอื่น ๆ ประสบความสำเร็จไปด้วย ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าจึงมี ความสำคัญต่อโรงแรม เช่น เมื่อแขกจองห้องพักของโรงแรมโดยจองตามสัญญาที่ทำไว้กับโรงแรม ซึ่งโดยปกติจะมีการจองห้องพักพร้อมกับอาหารเช้าเสมอ (Meal Plan) แผนกบริการส่วน หน้าจะต้องกระจายข่าวสารการจองไปยังแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) เพื่อเตรียมอาหารเช้าให้แขก เป็นต้น

วงจรการบริการของแขก

วงจรการให้บริการแขกที่เข้าพักโรงแรม” คือ วิธีการและขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นของแขกตั้งแต่การค้นหาโรงแรม จนถึงการเข้าพักและจากไป ว่าประกอบด้วย ๔ ขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. ก่อนการเข้าพัก (Pre-Arrival) เป็นขั้นตอนก่อนการเข้าพักแขกยังมาไม่ถึงโรงแรม แต่แขกอาจต้องการบริการจากโรงแรม งานหลักๆโดยเบื้องต้นก่อนการเข้าพัก

๒. การเข้าพัก (Arrival) เป็นขั้นตอนการเข้าพักเมื่อแขกมาถึงโรงแรม หลักๆจะประกอบด้วย การลงทะเบียนเข้าพัก (Registration) และการส่งแขกไปยังห้องพัก

๓. ระหว่างการเข้าพัก (Occupancy) เป็นขั้นตอนหลังจากการส่งแขกเข้าห้องพัก ซึ่งแผนกต้อนรับส่วนหน้ายังคงทำหน้าที่ในการประสานงาน ให้บริการต่างๆ และการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการบริหาร

๔. การออกจากโรงแรม (Departure) เป็นเรื่องของการจัดการบัญชีค่าใช้จ่ายแขกและการบันทึกประวัติข้อมูลแขกเป็นขั้นตอนสุดท้ายในวงจรแขก

๖. แบบทดสอบ

แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ ๑

คำชี้แจง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. แผนกต้อนรับแจ้งรายชื่อแขกเข้าพัก แขกออก จำนวนแขก การเปลี่ยนแปลงระยะเวลาพักของแขกไปยังแผนกใด

- ก. แผนกแม่บ้าน ฝ่ายบริหาร
- ข. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว
- ค. แผนกครัว แผนกแม่บ้าน
- ง. แผนกช่างซ่อมบำรุง แผนกรักษาความปลอดภัย

๒. การเข้า – ออก ภายใน ๑๒ ชั่วโมง โดยมากคิดเงินเพียง ๕๐% เป็นการคิดราคาห้องพักแบบใด

- ก. Grout Rate
- ข. Day Use
- ค. House-Use
- ง. Single Rate

๓. ห้องสองห้องหรือมากกว่ามีประตูภายในเปิดทะลุถึงกัน เรียกว่าชนิดห้องอะไร

- ก. Adjoining / Adjacent Room
- ข. Connecting Room
- ค. Double Room
- ง. Duplex (Suite)

๔. ข้อใดไม่จัดอยู่ในหมวดห้องเสีย

- ก. Occupied Clean Inspected
- ข. Out of Order
- ค. Out of Service
- ง. Out of Inventory

๕. งานบริการสำรองห้องพัก (Room Reservation) จัดอยู่ในวงจรใดของแขก

- ก. ระหว่างการเข้าพัก
- ข. การสิ้นสุดการเข้าพัก
- ค. ก่อนการเข้าพัก
- ง. การเข้าพักแล้ว

๖. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับแผนกบริการส่วนหน้า

- ก. รับผิดชอบเกี่ยวกับการทำความสะอาดห้องพัก
- ข. เป็นแผนกที่มองเห็นได้ยาก
- ค. เปรียบเสมือนศูนย์กลางการบริการ
- ง. ติดต่อกับผู้เข้าพักทางอ้อม

๗. แผนกส่วนหน้าเริ่มบริการแขกเมื่อใด

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

๘. “First impression are often the most lasting ones” เป็นความสำคัญในข้อใด

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

๙. ข้อใดคือสำคัญของการสร้างความประทับใจที่ดีก่อนแขกจากไป

- ก. Information center
- ข. never center
- ค. Important sales point
- ง. Last contact point

๑๐. แผนกใดทำหน้าที่กำหนดราคาห้องพักของแขกแต่ละชนิด

- ก. แผนกบริการส่วนหน้า
- ข. ฝ่ายบริหาร
- ค. แผนกขายและการตลาด
- ง. แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์

๗. เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม (๒๐๗๐๑-๒๐๐๗) สำนักพิมพ์พิมาน พรินต์ติ้ง

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ ๑

๑. แผนกต้อนรับแจ้งรายชื่อแขกเข้าพัก แขกออก จำนวนแขก การเปลี่ยนแปลงระยะเวลาพักของแขกไปยังแผนกใด

ข. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว

๒. การเข้า – ออก ภายใน ๑๒ ชั่วโมง โดยมากคิดเงินเพียง ๕๐% เป็นการคิดราคาห้องพักแบบใด

ข. Day Use

๓. ห้องสองห้องหรือมากกว่ามีประตูภายในเปิดทะลุถึงกัน เรียกว่าชนิดห้องอะไร

ข. Connecting Room

๔. ข้อใดไม่จัดอยู่ในหมวดห้องเสีย

ก. Occupied Clean Inspected

๕. งานบริการสำรองห้องพัก (Room Reservation) จัดอยู่ในวงจรใดของแขก

ค. ก่อนการเข้าพัก

๖. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับแผนกบริการส่วนหน้า
- ค. เปลี่ยนเสมือนศูนย์กลางการบริการ
๗. แผนกส่วนหน้าเริ่มบริการแขกเมื่อใด
- ก. แขกจองห้องพัก
๘. “Frist impression are often the most lasting ones” เป็นความสำคัญในข้อใด
- ข. เป็นจุดแรก
๙. ข้อใดคือสำคัญของการสร้างความประทับใจที่ดีก่อนแขกจากไป
- ง. Last contact point
๑๐. แผนกใดทำหน้าที่กำหนดราคาห้องพักของแขกแต่ละชนิด
- ค. แผนกขายและการตลาด

	ใบงาน	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗/๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๑ - ๒
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนกบริการส่วนหน้า การประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๑.๑๒๐, ๑.๐๒.๑๒๖ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม

๔. จุดประสงค์การเรียนรู้

ด้านความรู้

๑. ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
๒. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
๓. การประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
๔. วงจรการบริการของแขก

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมได้
๒. อธิบายความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมได้
๓. บอกการประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้
๔. อธิบายวงจรการบริการของแขกได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา
๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๒ งานโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๓ - ๔
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อการจัดสรรบุคคลให้เหมาะสมกับงาน

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๑.๑๒๐, ๑.๐๒.๑๒๖, ๑.๐๔.๑๔๕, ๑.๑๐.๑๑๐ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างงานส่วนหน้าโรงแรม คุณสมบัติและทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการได้

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. ความหมายของฝ่ายห้องพัก
๒. ประเภทของห้องพัก
๓. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม
๕. โครงสร้างการบริหารงานแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
๖. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อองค์กร
๗. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ
๘. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อตนเอง

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายของฝ่ายห้องพักได้
๒. บอกประเภทของห้องพักได้
๓. อธิบายโครงสร้างการบริหารจัดการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมได้
๔. บอกคุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา

๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. สารการเรียนรู้

โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าโรงแรมเป็นส่วนสำคัญในการจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้ทุกคนเข้าใจบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง เกิดการทำงานที่เป็นระบบ รวดเร็ว ส่งผลให้การบริการมีประสิทธิภาพ

๖. กิจกรรมการเรียนรู้ (กิจกรรมการเรียนการสอน)

ขั้นการนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนแนะนำหัวข้อเรื่อง แนวคิดสำคัญ สมรรถนะย่อย จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เนื้อหาสาระ หน่วยการเรียนรู้ที่ ๒

๒. ผู้สอนสอบถามผู้เรียน ตามความคิดของผู้เรียน โครงสร้างการบริหารหมายถึงอะไร มีความสำคัญอย่างไรบ้าง

ขั้นการสอน

กิจกรรมครู/สาระวิธีการบรรยาย	กิจกรรมนักเรียน	กิจกรรมการบูรณาการรายวิชา
<u>สัปดาห์ที่ ๓</u> ๑. ผู้สอนแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และการกระบวนกรเรียนรู้ ประจำหน่วยที่ ๒ ๒. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับ ความหมายของฝ่ายห้องพัก และประเภทของห้องพัก ๓. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับ ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม หน้าที่ความรับผิดชอบ และโครงสร้างการบริหารงานแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ๔. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วม แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ และ ตอบข้อซักถามขณะเรียน <u>สัปดาห์ที่ ๔</u>	๑. ผู้เรียนเตรียมความพร้อม โดยมีสมุด หนังสือ หรือเอกสารการเรียนรู้ ๒. ผู้เรียนฟัง ติดตามและทำความเข้าใจ ๓. ผู้เรียนฟัง และจดบันทึกลงในสมุด ๔. ผู้เรียนพูดคุยโต้ตอบกับผู้สอน ในหัวข้อที่สงสัย ๕. ผู้เรียนทำใบงานและนำเสนอผู้สอน	

๕. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับมารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อองค์กร ๖. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับมารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ ๗. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับมารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อตนเอง ๘. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัย ๙. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำใบงาน		
--	--	--

ขั้นสรุป

๑. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญ
๒. ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

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

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

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

๘. หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

ทดสอบย่อย กิจกรรมกลุ่ม กิจกรรมรายบุคคล

หลักฐานการปฏิบัติงาน

การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน เสนอความคิดเห็น พฤติกรรมระหว่างเข้าชั้นเรียน

๙. การวัดและประเมินผล

เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล เกณฑ์ผ่าน ๕๐% ขึ้นไป
๒. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม เกณฑ์ผ่าน ๕๐% ขึ้นไป

๓. แบบทดสอบหลังเรียน เกณฑ์ผ่าน ๖๐% ขึ้นไป
๔. แบบประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน เกณฑ์ผ่าน ส่งงาน ๕๐% ขึ้นไป

วิธีการประเมินผล

๑. สังเกตจากพฤติกรรมรายบุคคลและการทำงานกลุ่ม
๒. การนำเสนอผลงานจากใบงาน
๓. ทำแบบทดสอบหลังเรียนได้ไม่น้อยกว่า ๖๐%
๔. การพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้เรียน
๕. แฟ้มสะสมผลงาน

เครื่องมือประเมินผล

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
๒. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
๓. การใช้แบบประเมิน Rubric Score มี ๓ ระดับคะแนน
๔. แบบประเมินการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้เรียน
๕. แบบประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๓ - ๔
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อการจัดสรรบุคคลให้เหมาะสมกับงาน

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๑.๑๒๐, ๑.๐๒.๑๒๖, ๑.๐๔.๑๔๕, ๑.๑๐.๑๑๐ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างงานส่วนหน้าโรงแรม คุณสมบัติและทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการได้

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. ความหมายของฝ่ายห้องพัก
๒. ประเภทของห้องพัก
๓. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม
๕. โครงสร้างการบริหารงานแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
๖. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อองค์กร
๗. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ
๘. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อตนเอง

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายของฝ่ายห้องพักได้
๒. บอกประเภทของห้องพักได้
๓. อธิบายโครงสร้างการบริหารจัดการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมได้
๔. บอกคุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา

๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. สารการเรียนรู้

ความหมายของฝ่ายห้องพัก

ฝ่ายบริการห้องพัก (Room division) ที่มีหน้าที่ดูแลให้บริการด้านห้องพัก สามารถแบ่งออกเป็น ๔ แผนก

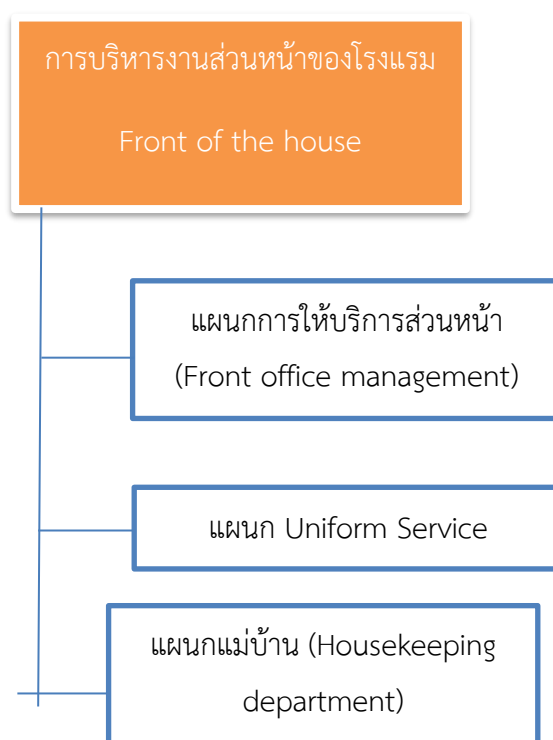
๑. แผนกบริการส่วนหน้า (Front office) จัดการต้อนรับและให้บริการเข้า-ออกให้กับแขก
๒. แผนกโทรศัพท์ (Telephone) คอยรับสายเข้า-ออก เป็นผู้ควบคุมเรื่องการรับโทรศัพท์ทั้งหมดในโรงแรม
๓. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ดูแลทำความสะอาด จัดเตรียมห้องพักให้กับลูกค้า
๔. แผนกความปลอดภัย (Security) ดูแลและให้ความปลอดภัยทั้งกับลูกค้าและพนักงาน

ประเภทของห้องพัก

การจัดประเภทห้องพักตามรูปแบบที่นอน แบ่งเป็น ๕ ประเภทที่นอน ดังนี้

๑. ห้องเดี่ยว (Single Room) ห้องพักที่มีเตียงเดี่ยว
๒. ห้องเตียงคู่ (Twin Room) ห้องที่มีเตียงเดี่ยว ๒ เตียงใน ๑ ห้อง และส่วนใหญ่จะสามารถขยับมาชิดกันได้ เพื่อรองรับแขกที่มาพร้อมกับคู่รัก
๓. ห้อง Double Room คือ ห้องเตียงเดี่ยวขนาดใหญ่ ๑ เตียง สามารถนอนได้ ๒ คน เหมาะสำหรับคู่รักโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่จะมีขนาด Queen Size หรือ King Size
๔. ห้องสามเตียง (Triple Room) คือ ห้องนอนสำหรับแขก ๓ คน ที่อาจจะมีเตียงเดี่ยว ๓ เตียง หรือ เตียง Queen Size ๑ เตียง สำหรับนอน ๒ คน และเตียงเดี่ยว ๑ เตียง
๕. ห้องสี่เตียง (Quad Room) คือ ห้องรับแขกที่มาเป็นครอบครัว ส่วนใหญ่จะมีเตียงใหญ่ (Queen Size หรือ King Size) ๑ เตียง และเตียงเดี่ยว ๒ เตียง หรือบางครั้งก็จัดเตียงสองชั้น

โครงสร้างการบริหารจัดการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม



คุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ

- มีทัศนคติที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

พนักงานต้อนรับคือหน้าตาของโรงแรม เพราะเป็นคนแรกที่แขกติดต่อด้วยและเป็นคนที่คอยตอบคำถามเบื้องต้นให้กับแขก ไม่มีใครอยากติดต่อกับคนที่แสดงออกชัดเจนว่าอารมณ์ไม่ดีและมีทัศนคติแย่ๆ การที่เรามีรอยยิ้มที่จริงใจและสดใสนั้นจะทำให้คนที่ได้คุยกับเรารู้สึกสบายใจและเป็นกันเองมากขึ้น พยายามยิ้มตลอดเวลา แสดงถึงความร่าเริงและทัศนคติที่ดีเข้าไป บอกตัวเองให้อดทนเวลาเจอแขกที่กวนประสาท แม้ว่าเรากำลังจะระเบิดลงแล้วก็ตาม การควบคุมอารมณ์ให้สุ่มนั้นดีกว่าปล่อยให้ตัวเองระเบิดลง เพราะดูเป็นคนเจ้าอารมณ์และนิสัยเสีย

- สามารถตอบสนองความต้องการของแขกได้อย่างรวดเร็ว

ทักทายแขกที่มาเยือนอย่างเป็นมิตรเสมอ เมื่อมีแขกเข้ามาในโรงแรมเราควรเดินเข้าไปให้บริการกับแขกเลยไม่ควรให้แขกเรียกก่อนจึงค่อยไปเพราะบางทีแขกก็ไม่ว่าจะไปติดต่อที่ตรงไหนอย่างไร

- มีมารยาท แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติแขก

ปฏิบัติกับทุกคนราวกับว่าพวกเขาเป็นคนสำคัญที่สุดที่เดินเข้ามาที่โรงแรมในวันนั้น เพราะนี่เป็นงานของพนักงานต้อนรับ นอกจากนั้น ควรให้ความนับถือและให้บริการกับแขกอย่างเสมอเท่าเทียมกันไม่ควรเลือกให้บริการกับแขกคนใดคนหนึ่งเท่านั้น

- สุภาพเรียบร้อย

พนักงานต้อนรับที่ดีนั้นจะต้องมีความสุภาพเรียบร้อย กริยาอาการอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ควรพูดคำหยาบหรือแสดงกริยาที่ไม่น่าพึงพอใจใส่แขกที่เข้ามาพักโรงแรม

- รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ

พนักงานต้อนรับ คือตัวแทนของโรงแรม เพราะฉะนั้นต้องแต่งตัวให้เหมาะสมกับตำแหน่งด้วย เราควรรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการที่ดี ตั้งแต่การแต่งกายจนถึงทรงผมและสิ่งต่าง ๆ ให้ดูดีอยู่เสมอ

- มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

พนักงานต้อนรับที่ดีควรทำงานบริการให้กับแขกอย่างเต็มที่ ให้บริการมากกว่าที่แขกหวังเอาไว้เพื่อให้แขกนั้นประทับใจและกลับมาใช้บริการโรงแรมของเราอีกครั้ง

- ให้บริการด้วยความสมัครใจ

งานของพนักงานต้อนรับ คืองานบริการ ดังนั้น ทุกตำแหน่งที่ทำงานบริการแขก จะต้องให้บริการกับแขกด้วยความเต็มใจไม่ใช่ทำเพราะต้องทำและทำแค่ให้เสร็จ ๆ ไปเท่านั้น

๖. แบบทดสอบ

แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ ๒

คำชี้แจง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. ข้อใดคือเวลาการทำงานรอบ evening shift

ก. ๗.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

ข. ๑๐.๐๐ – ๑๘.๐๐ น.

ค. ๑๕.๐๐ – ๒๔.๐๐ น.

ง. ๒๓.๐๐ – ๐๘.๐๐ น.

๒. คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ Adaptability หมายถึงข้อใด

ก. ความชำนาญในหน้าที่การงาน

ข. ความสามารถในการปรับตัว

ค. คุณสมบัติในการเป็นคนเปิดเผย

ง. คุณสมบัติในการพูด

๓. ข้อใดไม่จัดอยู่ในมารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ

ก. ซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น

ข. เป็นผู้แก้ปัญหาด้วยสติปัญญา

ค. มีการแข่งขันกันในการทำงาน

ง. เป็นคนใจเย็นไม่โมโหง่าย

๔. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับการใช้แผนผังโครงสร้างของแผนก

ก. เห็นถึงระบบการสั่งการที่เป็นระเบียบ

ข. อธิบายหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน

ค. ทำให้ทราบว่าใครเป็นผู้มีอำนาจในการสั่งการ

ง. ช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ถูกสั่งการมากเกินไป

๕. โรงแรมขนาดใหญ่มีห้องพักจำนวนกี่ห้อง

ก. ๕๐ - ๑๐๐ ห้อง

ข. ๑๐๐ - ๒๐๐ ห้อง

ค. ๒๐๐ - ๓๐๐ ห้อง

ง. ๓๐๐ ห้องขึ้นไป

๖. ตำแหน่งใดทำหน้าที่ควบคุมดูแลงานด้านการสำรองห้องพัก
- Reservation
 - Reception
 - Guest relations
 - Concierge
๗. ข้อใดคือหน้าที่ของพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์
- ทำหน้าที่รับลงทะเบียนเข้าพัก
 - บริการทุกอย่างแก่แขก
 - บริการด้านสัมภาระของแขก
 - เก็บเงินค่าบริการ
๘. ข้อใดกล่าวถึงฝ่ายห้องพักได้ถูกต้อง
- แผนกบริการส่วนหน้าทำงานร่วมกับแผนกแม่บ้านน้อยที่สุด
 - ฝ่ายห้องพักใช้คำว่า Room management
 - ผู้จัดการฝ่ายห้องพักดูแลแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน
 - แผนกบริการส่วนหน้าตั้งอยู่ด้านในสุดของโรงแรม
๙. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการแบ่งหน่วยงานของแผนกบริการส่วนหน้า
- หน่วยงานหลัก (Line) คือ แผนกแม่บ้าน
 - หน่วยงานสนับสนุน (Staff) คือ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
 - หน่วยงานที่ช่วยสนับสนุน คือ แผนกแม่บ้าน
 - หน่วยงานหลัก (Line) คือ แผนกส่วนหน้า
๑๐. ตำแหน่งใดไม่จัดอยู่ในการบริหารของแผนกบริการส่วนหน้า
- ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ
 - อาคันตุกะสัมพันธ์
 - พนักงานทำความสะอาดห้องพัก
 - พนักงานต้อนรับ

๗. เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม (๒๐๗๐๑-๒๐๐๗) สำนักพิมพ์พิมาน พรินต์

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ ๒

- ข้อใดคือเวลาการทำงานรอบ evening shift
 - ๑๕.๐๐ – ๒๔.๐๐ น.
- คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ Adaptability หมายถึงข้อใด
 - ความสามารถในการปรับตัว
- ข้อใดไม่จัดอยู่ในมารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ
 - มีการแข่งขันกันในการทำงาน

๔. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับการใช้แผนผังโครงสร้างของแผนก
ข. อธิบายหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน
๕. โรงแรมขนาดใหญ่มีห้องพักจำนวนกี่ห้อง
ง. ๓๐๐ ห้องขึ้นไป
๖. ตำแหน่งใดทำหน้าที่ควบคุมดูแลงานด้านการสำรองห้องพัก
ก. Reservation
๗. ข้อใดคือหน้าที่ของพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์
ข. บริการทุกอย่างแก่แขก
๘. ข้อใดกล่าวถึงฝ่ายห้องพักได้ถูกต้อง
ค. ผู้จัดการฝ่ายห้องพักดูแลแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน
๙. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการแบ่งหน่วยงานของแผนกบริการส่วนหน้า
ง. หน่วยงานหลัก (Line) คือ แผนกส่วนหน้า
๑๐. ตำแหน่งใดไม่จัดอยู่ในการบริหารของแผนกบริการส่วนหน้า
ค. พนักงานทำความสะอาดห้องพัก

	ใบงาน	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๓ - ๔
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อการจัดสรรบุคคลให้เหมาะสมกับงาน

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๑.๑๒๐, ๑.๐๒.๑๒๖, ๑.๐๔.๑๔๕, ๑.๑๐.๑๑๐ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างงานส่วนหน้าโรงแรม คุณสมบัติและทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการได้

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. ความหมายของฝ่ายห้องพัก
๒. ประเภทของห้องพัก
๓. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม
๕. โครงสร้างการบริหารงานแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
๖. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อองค์กร
๗. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ
๘. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อตนเอง

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายของฝ่ายห้องพักได้
๒. บอกประเภทของห้องพักได้
๓. อธิบายโครงสร้างการบริหารจัดการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมได้
๔. บอกคุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา

๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
 ๔. ความมีน้ำใจ ความ
 ๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์

๑. เครื่องเขียน

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ทำใบงาน/แบบทดสอบด้วยความรอบคอบ มีระเบียบแบบแผนและความรับผิดชอบต่อตนเองและ
 ส่วนรวม

๗. ใบงาน/แบบทดสอบหลังเรียน

คำชี้แจง ให้นักเรียนเลือกประเภทห้องพักให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดให้ พร้อมอธิบาย

กลุ่มตัวอย่าง	ประเภทห้องพัก
๑. กลุ่มเพื่อน ๓ คน	
๒. นักท่องเที่ยว ๑ คน	
๓. คู่รัก	
๔. ครอบครัวที่มีสมาชิก ๔ คน	

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ทำใบ
 งาน/แบบทดสอบใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม (๒๐๗๐๑-๒๐๐๗) สำนักพิมพ์พิมาน พรินติ้ง

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๓ งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานสวนหน้า

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗/๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๕ - ๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน แยกได้รับบริการอย่างทันท่วงที

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๒.๑๒๒, ๑.๐๒.๑๒๓, ๑.๐๒.๑๒๔, ๑.๐๒.๑๒๗, ๑.๐๒.๑๒๘, ๑.๐๒.๑๒๙, ๑.๐๒.๑๓๑, ๑.๐๒.๑๖๔ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในการทำงานส่วนหน้าโรงแรม

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. อุปกรณ์ในด้านการต้อนรับและลงทะเบียน
๒. อุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า
๓. ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า

ด้านทักษะ

๑. อธิบายอุปกรณ์ในด้านการต้อนรับและลงทะเบียนได้
๒. บอกอุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้าได้
๓. อธิบายระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้าได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา
๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. สารการเรียนรู้

แผนกต้อนรับส่วนหน้าอยู่ในตำแหน่งศูนย์กลางของโรงแรมทำหน้าที่รองรับแขกผู้มาใช้บริการ การจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้าเป็นสิ่งสำคัญช่วยให้ทำงานอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ทำให้แขกไม่ต้องรอนาน ลดโอกาสผิดพลาดน้อยที่สุด

๖. กิจกรรมการเรียนรู้ (กิจกรรมการเรียนการสอน)

ขั้นการนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนแนะนำหัวข้อเรื่อง แนวคิดสำคัญ สมรรถนะย่อย จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เนื้อหาสาระ หน่วยการเรียนรู้ที่ ๓

๒. ผู้สอนอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของนักเรียนที่ต้องรู้จักการตรงต่อเวลา ตั้งใจเรียน เคารพซึ่งกันและกัน ทำหน้าที่ของนักเรียนที่ดี พร้อมทั้งแจ้งกฎระเบียบในการเรียนการสอน

๓. ผู้สอนสอบถามผู้เรียนว่า ตามความคิดของผู้เรียน อุปกรณ์สำหรับการเรียนมีอะไรบ้าง และมีความสำคัญอย่างไร

ขั้นการสอน

กิจกรรมครู/สาระวิธีการบรรยาย	กิจกรรมนักเรียน	กิจกรรมการบูรณาการรายวิชา
สัปดาห์ที่ ๕ ๑. ผู้สอนแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และการกระบวนกรเรียนรู้ ประจำหน่วยที่ ๓ ๒. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับอุปกรณ์ ในด้านการต้อนรับและ ลงทะเบียน ๓. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับอุปกรณ์ แผนกบริการส่วนหน้า ๔. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วม แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ และ ตอบข้อซักถามขณะเรียน สัปดาห์ที่ ๖ ๕. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับระบบ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการ ส่วนหน้า ๖. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียน ซักถามข้อสงสัย ๗. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำใบงาน	๑. ผู้เรียนเตรียมความพร้อม โดยมีสมุด หนังสือ หรือเอกสารการเรียนรู้ ๒. ผู้เรียนฟัง ติดตามและทำความเข้าใจ ๓. ผู้เรียนฟัง และจดบันทึกลงใน สมุด ๔. ผู้เรียนพูดคุยโต้ตอบกับผู้สอน ในหัวข้อที่สงสัย ๕. ผู้เรียนทำใบงานและนำเสนอ ผู้สอน	

ขั้นสรุป

๑. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญ

๒. ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

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

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

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

๘. หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

ทดสอบย่อย กิจกรรมกลุ่ม กิจกรรมรายบุคคล

หลักฐานการปฏิบัติงาน

การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน เสนอความคิดเห็น พฤติกรรมระหว่างเข้าชั้นเรียน

๙. การวัดและประเมินผล

เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล เกณฑ์ผ่าน ๕๐% ขึ้นไป
๒. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม เกณฑ์ผ่าน ๕๐% ขึ้นไป
๓. แบบทดสอบหลังเรียน เกณฑ์ผ่าน ๖๐% ขึ้นไป
๔. แบบประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน เกณฑ์ผ่าน ส่งงาน ๕๐% ขึ้นไป

วิธีการประเมินผล

๑. สังเกตจากพฤติกรรมรายบุคคลและการทำงานกลุ่ม
๒. การนำเสนอผลงานจากใบงาน
๓. ทำแบบทดสอบหลังเรียนได้ไม่น้อยกว่า ๖๐%
๔. การพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้เรียน
๕. แฟ้มสะสมผลงาน

เครื่องมือประเมินผล

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
๒. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
๓. การใช้แบบประเมิน Rubric Score มี ๓ ระดับคะแนน
๔. แบบประเมินการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้เรียน
๕. แบบประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๕ - ๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน แยกได้รับบริการอย่างทันท่วงที

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๒.๑๒๒, ๑.๐๒.๑๒๓, ๑.๐๒.๑๒๔, ๑.๐๒.๑๒๗, ๑.๐๒.๑๒๘, ๑.๐๒.๑๒๙, ๑.๐๒.๑๓๑, ๑.๐๒.๑๖๔ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในการทำงานส่วนหน้าโรงแรม

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. อุปกรณ์ในด้านการต้อนรับและลงทะเบียน
๒. อุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า
๓. ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า

ด้านทักษะ

๑. อธิบายอุปกรณ์ในด้านการต้อนรับและลงทะเบียนได้
๒. บอกอุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้าได้
๓. อธิบายระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้าได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา
๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. สารการเรียนรู้

อุปกรณ์ในด้านการต้อนรับและลงทะเบียน

๑. บริเวณสำหรับ Check-in
๒. บริเวณสำหรับ Check-out
๓. ลินชักสำหรับใส่กุญแจ
๔. สวิตช์บอร์ดอัตโนมัติ
๕. เครื่องตั้งเวลา
๖. ใบลงทะเบียนเข้าพัก
๗. ลินชักใส่กุญแจสำรอง
๘. เครื่องลงวันที่และเวลา
๙. เครื่องพริเตอร์
๑๐. เครื่องคอมพิวเตอร์
๑๑. กล่องใส่บิลแขก
๑๒. กล่องใส่เวาเซอร์
๑๓. ช่องใส่จดหมาย
๑๔. โทรศัพท์
๑๕. เครื่องโทรพิมพ์

อุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า

๑. ชั้นเก็บข้อมูลการเข้าพักแขก (Information Rack/Rotary Rack/Name Rack)
๒. เครื่องโทรศัพท์อัตโนมัติ (Automatic Telephone Switchboard)
๓. นาฬิกาตั้งปลุกและเตือน (Reminder Alarm Clock)
๔. ชั้นเก็บบัตรทะเบียนผู้พัก (Registration Card Rack)
๕. ชั้นเก็บข้อมูลรายงานข้อมูลห้องพัก (Room Rack)
๖. เครื่องบันทึกวันและเวลา (Date and Time Stamping Machine)
๗. ชั้นใส่เอกสารค่าใช้จ่ายแขก (Folio Rack)
๘. ชั้นเก็บเอกสารแทนเงินสด (Voucher Rack)
๙. อุปกรณ์อื่นๆ

ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า

ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า อาจแบ่งออกได้เป็น ๒ ระบบ ได้แก่

๑. ระบบที่มีการเขียนโปรแกรมหรือชุดการใช้งาน

เพื่อใช้กับโรงแรมเฉพาะแห่งเท่านั้น เหมาะกับโรงแรมที่มีห้องพักไม่มากและทำงานร่วมกับระบบ Manual ค่าโปรแกรมราคาไม่แพง ระบบนี้มีข้อเสียคือหากต้องแก้ไขหรือเพิ่มเติมจะทำได้ค่อนข้างยาก และอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้น หากโรงแรมใดใช้โปรแกรมระบบนี้ก็มักจะมีการใช้ไปจนกว่าจะเขียนขึ้นใหม่หรือเปลี่ยนไปใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

๒. ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป

เป็นชุดการใช้งานที่เขียนขึ้นเป็นลักษณะมาตรฐานที่สามารถนำไปใช้ได้โรงแรมทุกแห่งทุกระดับ เป็นโปรแกรมที่มีรายการต่าง ๆ ให้เลือกใช้ได้มากมายตามความเหมาะสมของแต่ละโรงแรมที่มีระดับแตกต่างกัน หัวใจของระบบนี้คือการบริหารจัดการห้องพักเป็นสำคัญ โดยมีหน้าที่หลักดังนี้

๑. รองรับการจองห้องพักล่วงหน้า
๒. รองรับ Check in – Check Out ของลูกค้า
๓. รองรับการจองห้องพัก ผ่านทางเว็บไซต์
๔. ควบคุมราคาและจำนวนการขายผ่านระบบออนไลน์
๕. รองรับลูกค้าทั้งเป็นบุคคล และเป็นกลุ่มทัวร์
๖. รองรับค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับระบบบัญชี
๗. รองรับการทำงานด้านแคชเชียร์
๘. รองรับการทำงานที่เชื่อมต่อกับแผนกอื่น ๆ
๙. รองรับการตรวจสอบ Audit ข้อมูลให้เป็นมาตรฐานสากลทั่วไป

๖. แบบทดสอบ

แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ ๓

คำชี้แจง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. บัตรทะเบียนผู้พักต้องนำไปเก็บที่ใด
 - ก. ชั้นเก็บรายงานข้อมูลห้องพัก
 - ข. ชั้นเก็บบัตรทะเบียนผู้พัก
 - ค. ชั้นใส่เอกสารค่าใช้จ่ายแขก
 - ง. ชั้นเอกสารแทนเงินสด
๒. แขกที่เข้าพักกับโรงแรมผ่านคนกลางทางการท่องเที่ยว แขกจะได้รับเอกสารอะไร
 - ก. เอกสารโปรแกรมทัวร์
 - ข. เอกสารบัตรประจำตัว
 - ค. เอกสารแทนเงินสด
 - ง. เอกสารการเดินทาง
๓. ระบบบริการส่วนหน้า (Front Office System) มีชื่อเรียกว่าอะไร
 - ก. Property Maintenance System
 - ข. Procedure Management System
 - ค. Property Management Service
 - ง. Property Management System
๔. ข้อใดไม่ใช่หัวใจของระบบการบริหารจัดการห้องพัก
 - ก. รองรับการจองห้องพัก ผ่านทางเว็บไซต์
 - ข. ควบคุมราคาและจำนวนการขายผ่านระบบออนไลน์
 - ค. สามารถใช้งานแบบ Layer ได้
 - ง. รองรับค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับระบบบัญชี

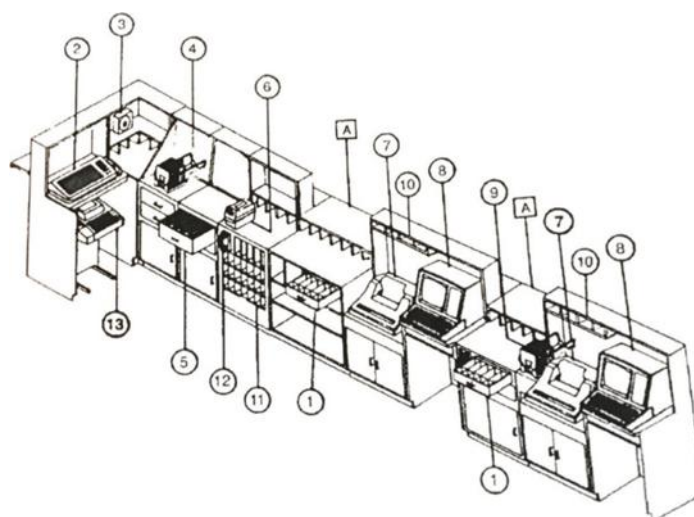
๕. Total Physical Room ในโปรแกรม Opera หมายถึงสิ่งใด

- ก. ห้องที่สามารถขายได้
- ข. จำนวนห้องทั้งหมดของโรงแรม
- ค. ห้องที่ไม่สามารถขายได้ชั่วคราว
- ง. จำนวนห้องทั้งหมดของแขกที่พัก

๖. เคาน์เตอร์รับลงทะเบียน (Front desk) มักจะอยู่ใกล้กับอะไร

- ก. ที่จอดรถ
- ข. ห้องพักแขก
- ค. ประตูทางเข้า
- ง. ห้องอาหาร

จงพิจารณาจากภาพใช้ตอบข้อ ๗ และ ๘



๗. ระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาน์เตอร์ Front Desk หมายเลข ๒ หมายถึงสิ่งใด

- ก. ลิ้นชักสำหรับใส่กุญแจ
- ข. สวิตช์บอร์ดอัตโนมัติ
- ค. เครื่องตั้งเวลา
- ง. ไบลงทะเบียนเข้าพัก

๘. ระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาน์เตอร์ Front Desk หมายเลข ๓ หมายถึงสิ่งใด

- ก. ไบลงทะเบียนเข้าพัก
- ข. ลิ้นชักสำหรับใส่กุญแจ
- ค. สวิตช์บอร์ดอัตโนมัติ
- ง. เครื่องตั้งเวลา

๙. ข้อใดหมายถึงถาดหรือตะแกรงสำหรับเก็บเอกสารแสดงรายการค่าบริการ

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

๑๐. ชั้นที่ทำด้วยเหล็กหรือไม่มีลักษณะเป็นช่องเรียกว่าอุปกรณ์ชนิดใด

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

๗. เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม (๒๐๗๐๑-๒๐๐๗) สำนักพิมพ์พิมาน พรินต์ติ้ง

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ ๓

๑. บัตรทะเบียนผู้พักต้องนำไปเก็บที่ใด

- ข. ชั้นเก็บบัตรทะเบียนผู้พัก

๒.แขกที่เข้าพักกับโรงแรมผ่านคนกลางทางการท่องเที่ยวแขกจะได้รับเอกสารอะไร

- ค. เอกสารแทนเงินสด

๓. ระบบบริการส่วนหน้า (Front Office System) มีชื่อเรียกว่าอะไร

- ง. Property Management System

๔. ข้อใดไม่ใช่หัวใจของระบบการบริหารจัดการห้องพัก

- ค. สามารถใช้งานแบบ Layer ได้

๕. Total Physical Room ในโปรแกรม Opera หมายถึงสิ่งใด

- ข. จำนวนห้องทั้งหมดของโรงแรม

๖. เคาเตอร์รับลงทะเบียน (Front desk) มักจะอยู่ใกล้กับอะไร

- ค. ประตูทางเข้า

๗. ระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk หมายเลข ๒ หมายถึงสิ่งใด

- ข. สวิตช์บอร์ดอัตโนมัติ

๘. ระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk หมายเลข ๓ หมายถึงสิ่งใด

- ง. เครื่องตั้งเวลา

๙. ข้อใดหมายถึงถาดหรือตะแกรงสำหรับเก็บเอกสารแสดงรายการค่าบริการ

- ง. Folio Bucket

๑๐. ชั้นที่ทำด้วยเหล็กหรือไม่มีลักษณะเป็นช่องเรียกว่าอุปกรณ์ชนิดใด

- ก. Information Rack

	ใบงาน	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗/๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๕ - ๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน แยกได้รับบริการอย่างทันท่วงที

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๒.๑๒๒, ๑.๐๒.๑๒๓, ๑.๐๒.๑๒๔, ๑.๐๒.๑๒๗, ๑.๐๒.๑๒๘, ๑.๐๒.๑๒๙, ๑.๐๒.๑๓๑, ๑.๐๒.๑๖๔ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในการทำงานส่วนหน้าโรงแรม

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. อุปกรณ์ในด้านการต้อนรับและลงทะเบียน
๒. อุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า
๓. ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า

ด้านทักษะ

๑. อธิบายอุปกรณ์ในด้านการต้อนรับและลงทะเบียนได้
๒. บอกอุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้าได้
๓. อธิบายระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้าได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา
๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์

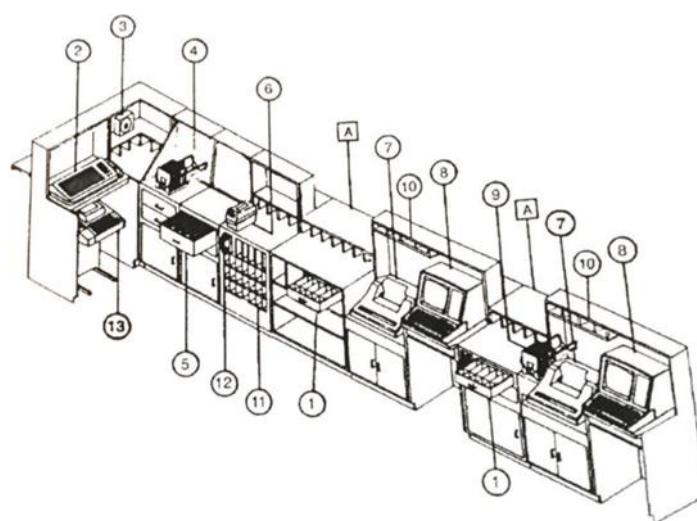
๑. เครื่องเขียน

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ทำใบงาน/แบบทดสอบด้วยความรอบคอบ มีระเบียบแบบแผนและความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม

๗. ใบงาน/แบบทดสอบหลังเรียน

คำชี้แจง ให้นักเรียนเขียนคำอธิบายภาพระบบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคาเตอร์ Front Desk ตามหมายเลขให้ถูกต้อง



A =	๓ =	๗ =
B =	๔ =	๘ =
๑ =	๕ =	๙ =
๒ =	๖ =	๑๐ =
๑๑ =	๑๒ =	๑๓ =
๑๔ =	๑๕ =	

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ทำใบงาน/แบบทดสอบใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม (๒๐๗๐๑-๒๐๐๗) สำนักพิมพ์พิมาน พรินติ้ง

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๔ งานสำรวจห้องพัก

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๔
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๗ - ๙
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานสำรองห้องพัก	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานสำรองห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการสำรองห้องพัก เพื่อการเสนอขายห้องพัก การเจรจาต่อรอง โดยมีวัตถุประสงค์สูงสุดคือรับสำรองห้องพักให้ได้มากที่สุดเท่าที่โรงแรมมีความสามารถ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๖.๒๑๘, ๑.๐๙.๐๗๓, ๑.๑๐.๑๒๒ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการสำรองห้องพัก

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. ความหมายของการสำรองห้องพัก
๒. ประเภทและวิธีการสำรองห้องพัก
๓. ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม
๔. เอกสารการสำรองห้องพัก
๕. อักษรย่อหรือโค้ด
๖. วิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพัก
๗. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายของการสำรองห้องพักได้
๒. บอกประเภทและวิธีการสำรองห้องพักได้
๓. บอกประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรมได้
๔. บอกเอกสารการสำรองห้องพักได้
๕. อธิบายอักษรย่อหรือโค้ดได้
๖. อธิบายวิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพักได้
๗. บอกวิธีแก้ปัญหที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพักได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้

๒. การตรงต่อเวลา
๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. สารการเรียนรู้

แผนกต้อนรับส่วนหน้าอยู่ในตำแหน่งศูนย์กลางของโรงแรมทำหน้าที่รองรับแขกผู้มาใช้บริการ การจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้าเป็นสิ่งสำคัญช่วยให้ทำงานอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ทำให้แขกไม่ต้องรอนาน ลดโอกาสผิดพลาดน้อยที่สุด

๖. กิจกรรมการเรียนรู้ (กิจกรรมการเรียนการสอน)

ขั้นการนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนแนะนำหัวข้อเรื่อง แนวคิดสำคัญ สมรรถนะย่อย จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เนื้อหาสาระ หน่วยการเรียนรู้ที่ ๔
๒. ผู้สอนสอบถามผู้เรียนว่า ผู้เรียนเคยทำการจองห้องพักหรือไม่

ขั้นการสอน

กิจกรรมครู/สาระวิธีการบรรยาย	กิจกรรมนักเรียน	กิจกรรมการบูรณาการรายวิชา
<u>สัปดาห์ที่ ๗</u> ๑. ผู้สอนแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และการกระบวนการเรียนรู้ ประจำหน่วยที่ ๔ ๒. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับ ความหมายของการสำรองห้องพัก ๓. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับประเภท และวิธีการสำรองห้องพัก ๔. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วม แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ และ ตอบข้อซักถามขณะเรียน <u>สัปดาห์ที่ ๘</u> ๕. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับเอกสาร การสำรองห้องพัก ๖. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับอักษรย่อ หรือโค้ด ๗. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วม แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ และ ตอบข้อซักถามขณะเรียน <u>สัปดาห์ที่ ๙</u>	๑. ผู้เรียนเตรียมความพร้อม โดยมีสมุด หนังสือ หรือเอกสารการเรียนรู้ ๒. ผู้เรียนฟัง ติดตามและทำความเข้าใจ ๓. ผู้เรียนฟัง และจดบันทึกลงในสมุด ๔. ผู้เรียนพูดคุยโต้ตอบกับผู้สอน ในหัวข้อที่สงสัย ๕. ผู้เรียนทำใบงานและนำเสนอผู้สอน	

๘. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับวิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพัก		
๙. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก		
๑๐. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัย		
๑๑. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำใบงาน		

ขั้นสรุป

๑. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญ
๒. ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

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

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

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

๘. หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

ทดสอบย่อย กิจกรรมกลุ่ม กิจกรรมรายบุคคล

หลักฐานการปฏิบัติงาน

การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน เสนอความคิดเห็น พฤติกรรมระหว่างเข้าชั้นเรียน

๙. การวัดและประเมินผล

เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล เกณฑ์ผ่าน ๕๐% ขึ้นไป
๒. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม เกณฑ์ผ่าน ๕๐% ขึ้นไป
๓. แบบทดสอบหลังเรียน เกณฑ์ผ่าน ๖๐% ขึ้นไป
๔. แบบประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน เกณฑ์ผ่าน ส่งงาน ๕๐% ขึ้นไป

วิธีการประเมินผล

๑. สังเกตจากพฤติกรรมรายบุคคลและการทำงานกลุ่ม
๒. การนำเสนอผลงานจากใบงาน

๓. ทำแบบทดสอบหลังเรียนได้ไม่น้อยกว่า ๖๐%
๔. การพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้เรียน
๕. เพิ่มสะสมผลงาน

เครื่องมือประเมินผล

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
๒. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
๓. การใช้แบบประเมิน Rubric Score มี ๓ ระดับคะแนน
๔. แบบประเมินการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้เรียน
๕. แบบประเมินจากเพิ่มสะสมผลงาน

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๔
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๗ - ๙
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานสำรองห้องพัก	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานสำรองห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการสำรองห้องพัก เพื่อการเสนอขายห้องพัก การเจรจาต่อรอง โดยมีวัตถุประสงค์สูงสุดคือรับสำรองห้องพักให้ได้มากที่สุดเท่าที่โรงแรมมีความสามารถ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๖.๒๑๘, ๑.๐๙.๐๗๓, ๑.๑๐.๑๒๒ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการสำรองห้องพัก

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. ความหมายของการสำรองห้องพัก
๒. ประเภทและวิธีการสำรองห้องพัก
๓. ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม
๔. เอกสารการสำรองห้องพัก
๕. อักษรย่อหรือโค้ด
๖. วิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพัก
๗. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายของการสำรองห้องพักได้
๒. บอกประเภทและวิธีการสำรองห้องพักได้
๓. บอกประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรมได้
๔. บอกเอกสารการสำรองห้องพักได้
๕. อธิบายอักษรย่อหรือโค้ดได้
๖. อธิบายวิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพักได้
๗. บอกวิธีแก้ปัญหที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพักได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้

๒. การตรงต่อเวลา
๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. สารการเรียนรู้

ความหมายของการสำรองห้องพัก

การยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ และขายบริการต่าง ๆ เพิ่มเติมเมื่อเหมาะสม บางโรงแรมอาจจะเรียกแผนการจองห้องพักว่าซึ่งถือว่าฝ่ายบริการรับสำรองห้องพักเป็นฝ่ายที่มีความสำคัญมากฝ่ายหนึ่งของแผนกบริการส่วนหน้า ฝ่ายสำรองห้องพักจึงมีบทบาทหลักคือการเสนอขายห้องพัก การเจรจาต่อรองโดยมีวัตถุประสงค์สูงสุดคือรับสำรองห้องพักให้ได้มากที่สุดเท่าที่โรงแรมมีความสามารถ

ประเภทและวิธีการสำรองห้องพัก

การสำรองห้องพักโดยทั่วไปอาจแบ่งออกเป็น ๕ ประเภท ได้แก่

๑. การสำรองห้องพักแบบช่วงเวลา
๒. การสำรองห้องพักแบบมีข้อเสนอ
๓. การสำรองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จอง
๔. การสำรองห้องพักแบบสมบูรณ์โดยไม่มีหลักประกัน
๕. การสำรองห้องพักแบบสมบูรณ์โดยมีหลักประกัน

ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม

๑. แขกซึ่งมีการจองห้องไว้ล่วงหน้า

บางคนจองล่วงหน้าไว้หลายเดือน หลายวัน หรือหลายชั่วโมงก่อนที่จะเข้าพัก การจองห้องดังกล่าวโดยเฉพาะหน้าเทศกาล ทำให้แขกมั่นใจได้ว่าตนเองมีที่พักแน่นอนซึ่งหากไม่จองล่วงหน้าห้องตามโรงแรมต่าง ๆ อาจเต็มหมด และแขกอาจไม่มีที่พักรอในคืนนั้น การสำรองห้องพักจึงเป็นส่วนสำคัญของโรงแรมในปัจจุบัน

๒. แขกซึ่งไม่ได้จองห้องไว้ล่วงหน้า

แขกประเภทนี้มีไม่มากนัก มักจะเป็นแขกที่ย้ายมาจากโรงแรมอื่นเนื่องจากไม่พอใจความสะดวกสบายและบริการของโรงแรมนั้น หรืออาจพักอยู่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้เช่น กำหนดไว้ ๕ วันแต่ธุรกิจยังไม่เสร็จต้องอยู่ต่อไปเป็น ๗ วัน แต่ทางโรงแรมไม่มีห้องว่างจึงต้องขอร้องให้แขกไปพักที่อื่น เนื่องจากห้องนั้นได้ถูกจัดสำรองไว้ล่วงหน้าสำหรับผู้สั่งจองเรียบร้อยแล้ว

เอกสารการสำรองห้องพัก

๑. สมุดบันทึกการสำรองห้องพัก (Hotel Diary)
๒. แผนผังการจองห้องพัก
๓. การบันทึกข้อมูลการสำรองข้อมูล (Reservation Form)
๔. แบบฟอร์มการยืนยันสำรองห้องพัก

๕. แบบฟอร์มการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการสำรองห้องพัก
 ๖. รายงานการจองห้องพัก (Reservation Report)
 ๗. บัญชีรายชื่อแขกที่จะเข้าพักหรือจะออก (expected arrival and departure list in hotel)

อักษรย่อหรือโค้ด

๑. รหัสที่ใช้ในการสะกดชื่อแขก

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 (โอโบ)

พยัญชนะภาษาอังกฤษ	การอ่านออกเสียง
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)

๒. ชื่อและชื่อย่อของสายการบิน

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

ตัวย่อสายการบิน	รหัสตัวเครื่องบินสามตัวแรก ของสายการบิน	ชื่อเต็มสายการบิน
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

๓. เครดิตการ์ดโค้ด (Credit Cards Codes)

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

๔. ลักษณะของการจอง

การจองแบบรวมค่าอาหารด้วยจะช่วยในด้านความประหยัดและความสะดวกเร็วได้มาก โดยแบ่งลักษณะการจอง ๔ แบบดังนี้

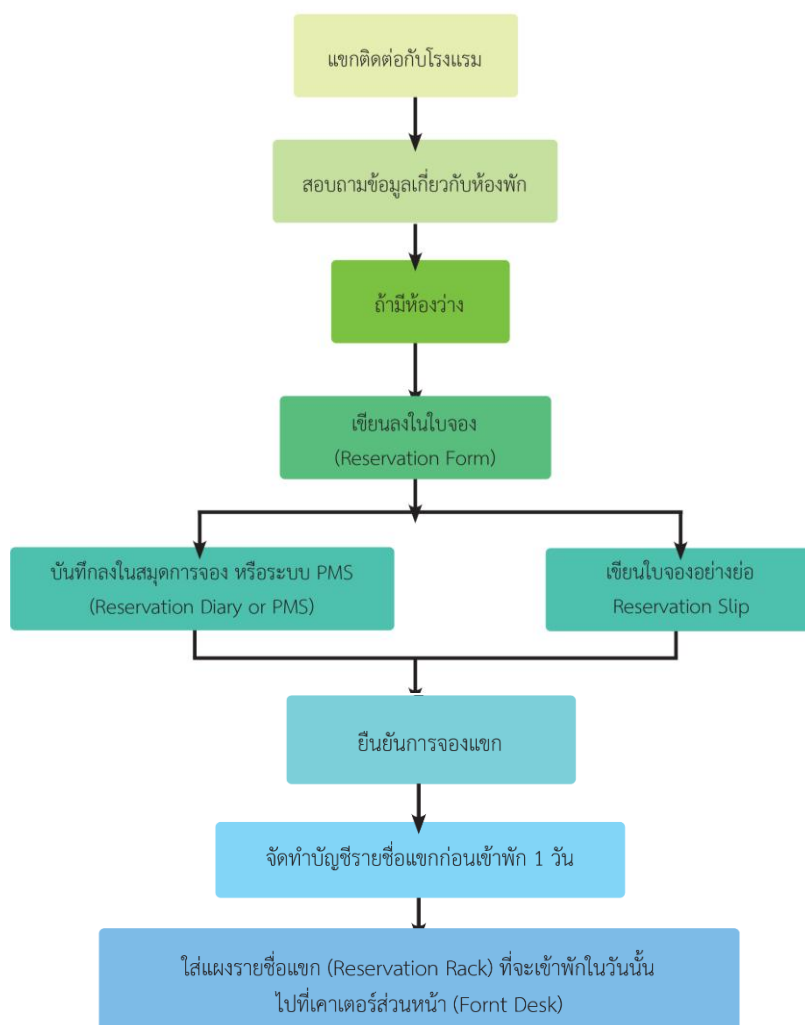
EP หมายถึง การจองเฉพาะห้องพักเท่านั้น

CP หมายถึง การจองห้องพักรวมอาหารเช้าแบบยุโรป

MAP หมายถึง การจองห้องพักรวมอาหารอีก ๒ มื้อ แล้วแต่จะเลือกกว่าจะเป็นอาหารมื้อใด

AP หมายถึง การจองห้องพักรวมอาหารเช้า กลางวัน และเย็น ทั้ง ๓ มื้อ

วิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพัก



วิธีแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก

รับจองเกินจำนวนห้องพัก

ที่พักรoomว่าง ทำการเสนอห้องพักในระดับเดียวกันหรือดีกว่าให้ลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ต้องชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ที่พักรoomไม่มีห้องว่างที่ พักจะต้องหาที่พักอื่นให้กับลูกค้าโดยที่พักรoomนั้นจะต้องมีคุณภาพเท่ากันหรือสูงกว่า และจัดบริการรับส่งไปยังที่พักใหม่โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับลูกค้า

๖. แบบทดสอบ

แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ ๔

คำชี้แจง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. การจองห้องพักรวมอาหารเช้าแบบยุโรปเป็นลักษณะการจองแบบใด
 - ก. European Plan
 - ข. Modified American Plan
 - ค. Continental Plan
 - ง. American Plan
๒. guaranteed reservation เป็นการจองประเภทใด
 - ก. การจองห้องพักแบบสมบุรณ์โดยไม่มีหลักประกัน
 - ข. การจองห้องพักแบบสมบุรณ์โดยมีหลักประกัน
 - ค. การจองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จอง
 - ง. การจองห้องพักแบบมีข้อเสนอ
๓. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับสิ่งสำคัญการลงหลักฐานการจอง
 - ก. เป็นหลักฐานตรวจสอบได้โดยง่ายและรวดเร็ว
 - ข. จัดเรียงตามวันที่ที่แขกเข้าพัก
 - ค. คำนวณค่าใช้จ่ายของแขกที่แม่นยำ
 - ง. ใบจองจะต้องแนบนอนและถูกต้อง
๔. แผนผังขนาดยาวที่แสดงสถานะห้องพักตลอดทั้ง ๑ เดือน เรียกว่าอะไร
 - ก. Conventional Chart
 - ข. Density Chart
 - ค. Hotel Diary
 - ง. Expected arrival
๕. ข้อใดคือความหมายของการสำรองห้องพัก
 - ก. การยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ
 - ข. ต้อนรับแขกผู้เข้าพักเมื่อมาถึงโรงแรมด้วยความเต็มใจ
 - ค. อำนวยความสะดวกให้แขกในเรื่องของกระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก
 - ง. ให้บริการเมื่อแขกคืนห้องพักด้วยความรวดเร็ว
๖. ข้อใดคือหน้าที่ของพนักงานสำรองห้องพัก (reservation clerk)
 - ก. ต้อนรับและให้แขกลงทะเบียนเข้าพัก
 - ข. รับชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ
 - ค. นำแขกไปยังห้องพัก
 - ง. จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายห้องพัก
๗. ข้อใดคือประเภทการจองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จองที่ถูกต้อง
 - ก. แขกได้แจ้งความประสงค์ต่อโรงแรมว่าจะจองห้องพักในราคาเท่านี้แค่นั้น
 - ข. แขกที่จองห้องพักมีความตั้งใจที่จะมาพักเพียงแต่ยังไม่แน่ใจว่าจะมาได้หรือไม่
 - ค. เป็นการสำรองห้องพักแบบล่วงหน้าพอสมควร
 - ง. เป็นรูปแบบการจองห้องพักที่ผู้จองได้ให้หลักประกันการเข้าพัก

๘. เมื่อพนักงานสำรองห้องพักได้ข้อมูลการจองของแขกแล้ว ขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร

- ก. การยืนยันการจองห้องพัก
- ข. แจ้งผู้จัดการส่วนหน้าทราบ
- ค. คิดค่าใช้จ่ายของแขก
- ง. ประสานงานกับแผนกแม่บ้าน

๙. กรณีที่แขกจองห้องพักและไม่ได้มาเข้าพักในวันที่จอง เรียกกรณีนี้ว่าอะไร

- ก. No Confirmed
- ข. No Reserve
- ค. No Booking
- ง. No Show

๑๐. Provisional Booking หมายถึงสิ่งใด

- ก. แจ้งยืนยันการเข้าพัก
- ข. จองไว้แล้วแต่ยังไม่ยืนยัน
- ค. รับรองห้องพักไว้เกิน
- ง. ห้องชำรุดไม่สามารถขายได้

๗. เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม (๒๐๗๐๑-๒๐๐๗) สำนักพิมพ์พิมาน พรินต์

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ๖)

เฉลยแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ ๔

๑. การจองห้องพักรวมอาหารเช้าแบบยุโรปเป็นลักษณะการจองแบบใด
 - ค. Continental Plan
๒. guaranteed reservation เป็นการจองประเภทใด
 - ข. การจองห้องพักแบบสมบุรณ์โดยมีหลักประกัน
๓. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับสิ่งสำคัญการลงหลักฐานการจอง
 - ค. คำนวนค่าใช้จ่ายของแขกที่แม่นยำ
๔. แผนผังขนาดยาวที่แสดงสถานะห้องพักตลอดทั้ง ๑ เดือน เรียกว่าอะไร
 - ก. Conventional Chart
๕. ข้อใดคือความหมายของการสำรองห้องพัก
 - ก. การยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ
๖. ข้อใดคือหน้าที่ของพนักงานสำรองห้องพัก (reservation clerk)
 - ง. จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายห้องพัก
๗. ข้อใดคือประเภทการจองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จองที่ถูกต้อง
 - ข. แขกที่จองห้องพักมีความตั้งใจจะมาพักเพียงแต่ยังไม่แน่ใจว่าจะมาได้หรือไม่
๘. เมื่อพนักงานสำรองห้องพักได้ข้อมูลการจองของแขกแล้ว ขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร
 - ก. การยืนยันการจองห้องพัก

๙. กรณีที่แขกจองห้องพักและไม่ได้มาเข้าพักในวันที่จอง เรียกกรณีนี้ว่าอะไร

ง. No Show

๑๐. Provisional Booking หมายถึงสิ่งใด

ข. จองไว้แล้วแต่ยังไม่ยืนยัน

	ใบงาน	หน่วยที่ ๔
	รหัสวิชา ๒๐๗/๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๗ - ๙
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานสำรองห้องพัก	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานสำรองห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการสำรองห้องพัก เพื่อการเสนอขายห้องพัก การเจรจาต่อรอง โดยมีวัตถุประสงค์สูงสุดคือรับสำรองห้องพักให้ได้มากที่สุดเท่าที่โรงแรมมีความสามารถ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๖.๒๑๘, ๑.๐๙.๐๗๓, ๑.๑๐.๑๒๒ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการสำรองห้องพัก

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. ความหมายของการสำรองห้องพัก
๒. ประเภทและวิธีการสำรองห้องพัก
๓. ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม
๔. เอกสารการสำรองห้องพัก
๕. อักษรย่อหรือโค้ด
๖. วิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพัก
๗. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายของการสำรองห้องพักได้
๒. บอกประเภทและวิธีการสำรองห้องพักได้
๓. บอกประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรมได้
๔. บอกเอกสารการสำรองห้องพักได้
๕. อธิบายอักษรย่อหรือโค้ดได้
๖. อธิบายวิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพักได้
๗. บอกวิธีแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพักได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้

- ๒. การตรงต่อเวลา
- ๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
- ๔. ความมีน้ำใจ ความ
- ๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์

- ๑. อุปกรณ์ประกอบบทสนทนา

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ทำใบงาน/แบบทดสอบด้วยความรอบคอบ มีระเบียบแบบแผนและความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม

๗. ใบงาน/แบบทดสอบหลังเรียน

คำชี้แจง ให้นักเรียนจับคู่กับเพื่อนในห้องเรียนโดยแบ่งบทบาทหน้าที่เป็นพนักงานรับจองห้องพักและแขกฝึกบทสนทนาภาษาอังกฤษในการสำรองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์และแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน

Receptionist: Good morning, Sawasdee Hotel. May I 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 25th.

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ทำใบงาน/แบบทดสอบใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม (๒๐๗๐๑-๒๐๐๗) สำนักพิมพ์พิมาน พรินต์

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๕ งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๕
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๑๐ - ๑๒
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก เพื่อบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๒.๑๓๐, ๑.๐๖.๒๑๘, ๑.๐๙.๐๗๓, ๑.๑๐.๑๒๒, ๑.๑๐.๑๗๗, ๑.๐๒.๑๒๑, ๑.๐๔.๑๔๗, ๑.๐๕.๐๑๔ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. ความหมายของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก
๒. หน้าที่ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก
๓. การบริการระหว่างการเข้าพัก
๔. ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้
๒. บอกหน้าที่ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้
๓. อธิบายการบริการระหว่างการเข้าพักได้
๔. อธิบายการแก้ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา
๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. สารการเรียนรู้

การลงทะเบียนเข้าพักเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการรับจองห้องพัก ซึ่งระหว่างกระบวนการในการรับจองห้องพักกับการลงทะเบียนเข้าพัก Front Office เตรียมเอกสารลงทะเบียนเข้าพักล่วงหน้าไว้ เพื่อบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง แผนกบริการส่วนหน้ามีหน้าที่บริการข้อมูลทั่วไปในระหว่างที่แขกเข้าพัก และยังมีหน้าที่จัดการข้อตำหนิของแขก

๖. กิจกรรมการเรียนรู้ (กิจกรรมการเรียนการสอน)

ขั้นการนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนแนะนำหัวข้อเรื่อง แนวคิดสำคัญ สมรรถนะย่อย จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เนื้อหาสาระ หน่วยการเรียนรู้ที่ ๕
๒. ผู้สอนสอบถามผู้เรียนว่า คิดว่าขั้นตอนการ Check-in มีอะไรบ้าง

ขั้นการสอน

กิจกรรมครู/สาระวิธีการบรรยาย	กิจกรรมนักเรียน	กิจกรรมการบูรณาการรายวิชา
<u>สัปดาห์ที่ ๑๐</u> ๑. ผู้สอนแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และการกระบวนการเรียนรู้ ประจำหน่วยที่ ๕ ๒. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับความหมายของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก ๓. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับหน้าที่ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก ๔. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ และตอบข้อซักถามขณะเรียน <u>สัปดาห์ที่ ๑๑</u> ๕. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับการบริการระหว่างการเข้าพัก ๖. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ <u>สัปดาห์ที่ ๑๒</u> ๗. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ ๘. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัย ๙. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำใบงาน	๑. ผู้เรียนเตรียมความพร้อม โดยมีสมุด หนังสือ หรือเอกสารการเรียนรู้ ๒. ผู้เรียนฟัง ติดตามและทำความเข้าใจ ๓. ผู้เรียนฟัง และจดบันทึกลงในสมุด ๔. ผู้เรียนพูดคุยโต้ตอบกับผู้สอนในหัวข้อที่สงสัย ๕. ผู้เรียนทำใบงานและนำเสนอผู้สอน	

ขั้นสรุป

๑. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญ
๒. ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

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

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

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

๘. หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

ทดสอบย่อย กิจกรรมกลุ่ม กิจกรรมรายบุคคล

หลักฐานการปฏิบัติงาน

การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน เสนอความคิดเห็น พฤติกรรมระหว่างเข้าชั้นเรียน

๙. การวัดและประเมินผล

เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล เกณฑ์ผ่าน ๕๐% ขึ้นไป
๒. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม เกณฑ์ผ่าน ๕๐% ขึ้นไป
๓. แบบทดสอบหลังเรียน เกณฑ์ผ่าน ๖๐% ขึ้นไป
๔. แบบประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน เกณฑ์ผ่าน ส่งงาน ๕๐% ขึ้นไป

วิธีการประเมินผล

๑. สังเกตจากพฤติกรรมรายบุคคลและการทำงานกลุ่ม
๒. การนำเสนอผลงานจากใบงาน
๓. ทำแบบทดสอบหลังเรียนได้ไม่น้อยกว่า ๖๐%
๔. การพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้เรียน
๕. แฟ้มสะสมผลงาน

เครื่องมือประเมินผล

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
๒. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
๓. การใช้แบบประเมิน Rubric Score มี ๓ ระดับคะแนน
๔. แบบประเมินการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้เรียน
๕. แบบประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๕
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๑๐ - ๑๒
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก เพื่อบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๒.๑๓๐, ๑.๐๖.๒๑๘, ๑.๐๙.๐๗๓, ๑.๑๐.๑๒๒, ๑.๑๐.๑๗๗, ๑.๐๒.๑๒๑, ๑.๐๔.๑๔๗, ๑.๐๕.๐๑๔ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. ความหมายของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก
๒. หน้าที่ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก
๓. การบริการระหว่างการเข้าพัก
๔. ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้
๒. บอกหน้าที่ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้
๓. อธิบายการบริการระหว่างการเข้าพักได้
๔. อธิบายการแก้ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา
๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. สารการเรียนรู้

ความหมายของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก

งานต้อนรับส่วนหน้าเป็นงานด่านแรกของการบริการในโรงแรม การซื้อขายจะเกิดขึ้นหรือไม่ การต้อนรับจะมีผลอย่างมาก เพราะการต้อนรับจะสนับสนุนให้เกิดการซื้อขายหรือบริการจากความประทับใจ

การลงทะเบียนเข้าพัก หมายถึง การให้แขกกรอกข้อมูลลงในบัตรจดยานามผู้เข้าพัก หรือแบบ ร.ร. ๓ และขอถ่ายเอกสารบัตรประชาชนหรือบัตรเดินทางทันทีเมื่อแขกมาถึง หากผู้พักมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์และเข้าพักตามลำพัง ให้ผู้จัดการหรือผู้แทนลงลายมือชื่อกำกับไว้ด้วย ให้เป็นไปตามกฎหมายของประเทศไทย

หน้าที่ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก

พนักงานต้อนรับ (receptionist) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. ให้การต้อนรับและทักทายแขก
๒. ขายห้องพัก ในกรณีที่แขกจะเข้าพักโดยมิได้จองล่วงหน้า
๓. รับสำรองห้องพักในกรณีที่แขกมาติดต่อที่โรงแรมเอง
๔. ขายบริการอื่น ๆ ของโรงแรม
๕. รับลงทะเบียน ตรวจสอบความถูกต้องของการกรอกเอกสารการลงทะเบียนและกำหนด

ห้องพัก

๖. จัดการส่งแขกไปยังห้องพัก
๗. ให้ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ แก่แขก
๘. รับ-ส่ง พัสดุ ไปรษณีย์ภัณฑ์ และฝากข้อความให้แขก
๙. จัดทำบันทึกรายงาน สถิติ ข้อมูลเกี่ยวกับแขกที่พักในโรงแรม และรวบรวมส่งให้ฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งฝ่ายบริหาร

เกี่ยวข้อง รวมทั้งฝ่ายบริหาร

๑๐. ดูแลรับผิดชอบกุญแจห้องพักของแขก
๑๑. จัดเตรียมรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขกเพื่อส่งให้ฝ่ายการเงิน
๑๒. รับและช่วยแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของแขก หากไม่สามารถแก้ไขได้จะต้องส่งต่อข้อร้องเรียนนั้นไปยังหัวหน้าฝ่ายต้อนรับต่อไป

๑๓. ดำเนินการและอำนวยความสะดวกเมื่อแขกจะออกจากโรงแรม

๑๔. แจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้งที่แขกเข้าพัก และออกจากโรงแรม หรือมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกี่ยวกับแขก

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

การบริการระหว่างการเข้าพัก

๑. Log Book
๒. การบริการด้านข่าวสาร
๓. การบริการเปลี่ยนห้องพักและอัตราค่าห้องพัก
๔. การบริการด้านโทรศัพท์
๕. บริการปลุก (Wake-up Service)
๖. บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
๗. บริการรับฝากสัมภาระ
๘. บริการรับฝากกุญแจ/คีย์การ์ด
๙. บริการรถรับ-ส่งระหว่างโรงแรมกับสนามบิน
๑๐. บริการเสริมอื่น ๆ ของแผนกต้อนรับส่วนหน้า

การแก้ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ

ปัญหาพนักงานต้อนรับส่วนหน้าบันทึกการเกี่ยวกับการเข้าพักของแขกผิดพลาดตามขั้นตอนที่ถูกต้อง พนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่รับลงทะเบียนเข้าพักจะต้องให้แขกที่จะเข้าพักกรอรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการเข้าพักของแขกในเอกสารการลงทะเบียนเข้าพัก แสดงเอกสารหลักฐานและวิธีการชำระค่าห้องพัก หรือจ่ายค่ามัดจำในการเข้าพักล่วงหน้าก่อนที่จะมอบกุญแจห้องพักหรือบัตรเปิดประตูห้องพักให้แก่แขก

๖. แบบทดสอบ

แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ ๕

คำชี้แจง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

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

๒. ข้อใดกล่าวถูกต้อง In-house-Guest List

- ก. รายงานการขายห้องพักประเภทต่าง ๆ
- ข. เอกสารการแจ้งรายการของผู้พักประจำวัน
- ค. รายงานชื่อแขกที่พักอยู่ในโรงแรมในวันนั้น
- ง. รายงานสรุปการขอเปลี่ยนห้องพักและอัตราค่าห้องพักประจำวัน

๓. เมื่อมีแขกมาติดต่อจองห้องช่วงห้องพักเต็ม ควรแก้ปัญหาอย่างไร

- ก. เสนอห้องพักของโรงแรมใกล้เคียง
- ข. ให้แขกรอจนกว่าห้องพักว่าง
- ค. ลดราคาห้องพักให้กับแขก
- ง. ปฏิเสธการขายทันที

๔. ข้อใดเป็นปัญหาส่วนตัวของแขกซึ่งต้องการความช่วยเหลือจากพนักงานของโรงแรม

- ก. สิ่งอำนวยความสะดวกชำรุด
- ข. แขกไม่สบายต้องการให้ช่วยตามหมอ
- ค. ห้องพักไม่ตรงกับภาพที่โฆษณา
- ง. ห้องพักรวมกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์

๕. ข้อใดคือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการรับฝากสัมภาระ

- ก. Reservation List
- ข. Tag
- ค. Key card
- ง. Log Book

๖. ข้อใดกล่าวถึงงานต้อนรับแขกได้ถูกต้อง

- ก. เป็นงานด่านแรกของการบริการในโรงแรม
- ข. การต้อนรับไม่มีผลต่อการซื้อขาย
- ค. ควรเลือกแขกในการต้อนรับ
- ง. การต้อนรับควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของตน

๗. พนักงานตำแหน่งใดมีหน้าที่ดูแลแขกพิเศษและแขกที่กลับมาพักอีกครั้ง

- ก. พนักงานข่าวสารและบริการทั่วไป
- ข. พนักงานขนสัมภาระ
- ค. พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์
- ง. พนักงานต้อนรับ

๘. หากผู้พักมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์และเข้าพักตามลำพัง ต้องมีการจัดการอย่างไร

- ก. ปฏิเสธการเข้าพัก
- ข. แจ้งผู้ปกครองให้ทราบ
- ค. ผู้จัดการลงลายมือกำกับไว้
- ง. ผู้จัดการโทรแจ้งทุกฝ่าย

๙. พนักงานให้บริการต้องพยายามหาข้อสรุปประเด็นที่เป็นปัญหา เป็นเทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตามข้อใด

- ก. ต้อนรับคำบ่น
- ข. แสดงความเสียใจ
- ค. ฟังอย่างตั้งใจ
- ง. รวบรวมข้อเท็จจริง

๑๐. ข้อใดไม่จัดอยู่ในบริการเสริมอื่น ๆ ของแผนกต้อนรับส่วนหน้า

- ก. การบริการด้านไปรษณีย์
- ข. ระบบบริการรับฝากข้อความ
- ค. บริการรับฝากเสื้อคลุม
- ง. บริการ Room Service

๗. เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม (๒๐๗๐๑-๒๐๐๗) สำนักพิมพ์พิมาน พรินต์

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ ๕

๑. การจัดทำบิลค่าใช้จ่ายแบบ master folio นิยมใช้กับแขกผู้เข้าพักประเภทใด

- ก. แขกที่มาเป็นหมู่คณะ

๒. ข้อใดกล่าวถูกต้อง In-house-Guest List

- ค. รายงานชื่อแขกที่พักอยู่ในโรงแรมในวันนั้น

๓. เมื่อมีแขกมาติดต่อจองห้องช่วงห้องพักเต็ม ควรแก้ปัญหาอย่างไร

- ก. เสนอห้องพักของโรงแรมใกล้เคียง

๔. ข้อใดเป็นปัญหาส่วนตัวของแขกซึ่งต้องการความช่วยเหลือจากพนักงานของโรงแรม

- ข. แขกไม่สบายต้องการให้ช่วยตามหมอ

๕. ข้อใดคือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการรับฝากสัมภาระ

- ข. Tag

๖. ข้อใดกล่าวถึงงานต้อนรับแขกได้ถูกต้อง

- ก. เป็นงานด่านแรกของการบริการในโรงแรม

๗. พนักงานตำแหน่งใดมีหน้าที่ดูแลแขกพิเศษและแขกที่กลับมาพักอีกครั้ง

- ค. พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์

๘. หากผู้พักมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์และเข้าพักตามลำพัง ต้องมีการจัดการอย่างไร

- ค. ผู้จัดการลงลายมือกำกับไว้

๙. พนักงานให้บริการต้องพยายามหาข้อสรุปประเด็นที่เป็นปัญหา เป็นเทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตามข้อใด

- ง. รวบรวมข้อเท็จจริง

๑๐. ข้อใดไม่จัดอยู่ในบริการเสริมอื่น ๆ ของแผนกต้อนรับส่วนหน้า

- ง. บริการ Room Service

	ใบงาน	หน่วยที่ ๕
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๑๐ - ๑๒
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก เพื่อบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๒.๑๓๐, ๑.๐๖.๒๑๘, ๑.๐๙.๐๗๓, ๑.๑๐.๑๒๒, ๑.๑๐.๑๗๗, ๑.๐๒.๑๒๑, ๑.๐๔.๑๔๗, ๑.๐๕.๐๑๔ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. ความหมายของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก
๒. หน้าที่ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก
๓. การบริการระหว่างการเข้าพัก
๔. ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้
๒. บอกหน้าที่ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้
๓. อธิบายการบริการระหว่างการเข้าพักได้
๔. อธิบายการแก้ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา
๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์

๑. อุปกรณ์ประกอบบทสนทนา

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ทำใบงาน/แบบทดสอบด้วยความรอบคอบ มีระเบียบแบบแผนและความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม

๗. ใบงาน/แบบทดสอบหลังเรียน

คำชี้แจง ให้นักเรียนจับคู่กับเพื่อนในห้องเรียนโดยแบ่งบทบาทหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับและแขก ฝึกบทสนทนาภาษาอังกฤษในการลงทะเบียนเข้าพัก และแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน

Receptionist: Good afternoon, sir. May I 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?

Guest: Yes, here they are.

Receptionist: Thank you, sir. Here's your key card and your key. Your room number is ๓๐๘. The porter will show you. Have a nice evening, sir.

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ทำใบงาน/แบบทดสอบใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม (๒๐๗๐๑-๒๐๐๗) สำนักพิมพ์พินาน พรินติ้ง

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๖ งานคั้นห้องพัก

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๖
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๑๓ - ๑๕
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานคั้นห้องพัก	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานคั้นห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการคั้นห้องพัก เพื่อการจัดการบัญชีค่าใช้จ่ายและบันทึกประวัติข้อมูลของแขก เพื่อสามารถใช้อ้างอิงในการให้บริการครั้งถัดไป และสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม เมื่อแขกประทับใจจะได้กลับมาใช้บริการซ้ำ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๒.๑๓๐, ๑.๑๐.๑๗๗, ๑.๐๒.๑๒๑ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการคั้นห้องพักและการสร้างความประทับใจให้แขก

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. ความหมายการคั้นห้องพัก
๒. ขั้นตอนการคั้นห้องพัก
๓. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคั้นห้องพัก
๔. การสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายการคั้นห้องพักได้
๒. บอกขั้นตอนการคั้นห้องพักได้
๓. อธิบายการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคั้นห้องพักได้
๔. บอกการสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรมได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา
๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. สารการเรียนรู้

การรับคืนห้องพักเป็นขั้นตอนสุดท้ายในวงจรการให้บริการแขก การจัดการบัญชีค่าใช้จ่ายและบันทึกประวัติข้อมูลแขกเป็นขั้นตอนสุดท้าย กระบวนการชำระเงิน การคืนกุญแจห้องพัก และต้องสร้างความประจําใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม เมื่อแขกประทับจะได้กลับมาใช้บริการซ้ำ

๖. กิจกรรมการเรียนรู้ (กิจกรรมการเรียนการสอน)

ขั้นการนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนแนะนำหัวข้อเรื่อง แนวคิดสำคัญ สมรรถนะย่อย จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เนื้อหาสาระ หน่วยการเรียนรู้ที่ ๖

๒. ผู้สอนสอบถามผู้เรียนว่า คิดว่าขั้นตอนการ Check-out มีอะไรบ้าง

ขั้นการสอน

กิจกรรมครู/สาระวิธีการบรรยาย	กิจกรรมนักเรียน	กิจกรรมการบูรณาการรายวิชา
<u>สัปดาห์ที่ ๑๓</u> ๑. ผู้สอนแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และการกระบวนการเรียนรู้ ประจําหน่วยที่ ๖ ๒. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับความหมายการคืนห้องพัก ๓. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการคืนห้องพัก ๔. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ และตอบข้อซักถามขณะเรียน <u>สัปดาห์ที่ ๑๔</u> ๕. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก ๖. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ <u>สัปดาห์ที่ ๑๕</u> ๗. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับการสร้างความประจําใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม ๘. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัย ๙. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำใบงาน	๑. ผู้เรียนเตรียมความพร้อม โดยมีสมุด หนังสือ หรือเอกสารการเรียนรู้ ๒. ผู้เรียนฟัง ติดตามและทำความเข้าใจ ๓. ผู้เรียนฟัง และจดบันทึกลงในสมุด ๔. ผู้เรียนพูดคุยโต้ตอบกับผู้สอนในหัวข้อที่สงสัย ๕. ผู้เรียนทำใบงานและนำเสนอผู้สอน	

ขั้นสรุป

๑. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญ
๒. ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

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

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

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

๘. หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

ทดสอบย่อย กิจกรรมกลุ่ม กิจกรรมรายบุคคล

หลักฐานการปฏิบัติงาน

การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน เสนอความคิดเห็น พฤติกรรมระหว่างเข้าชั้นเรียน

๙. การวัดและประเมินผล

เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล เกณฑ์ผ่าน ๕๐% ขึ้นไป
๒. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม เกณฑ์ผ่าน ๕๐% ขึ้นไป
๓. แบบทดสอบหลังเรียน เกณฑ์ผ่าน ๖๐% ขึ้นไป
๔. แบบประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน เกณฑ์ผ่าน ส่งงาน ๕๐% ขึ้นไป

วิธีการประเมินผล

๑. สังเกตจากพฤติกรรมรายบุคคลและการทำงานกลุ่ม
๒. การนำเสนอผลงานจากใบงาน
๓. ทำแบบทดสอบหลังเรียนได้ไม่น้อยกว่า ๖๐%
๔. การพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้เรียน
๕. แฟ้มสะสมผลงาน

เครื่องมือประเมินผล

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
๒. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
๓. การใช้แบบประเมิน Rubric Score มี ๓ ระดับคะแนน
๔. แบบประเมินการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้เรียน
๕. แบบประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๖
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๑๓ - ๑๕
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานคั้นห้องพัก	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานคั้นห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการคั้นห้องพัก เพื่อการจัดการบัญชีค่าใช้จ่ายและบันทึกประวัติข้อมูลของแขก เพื่อสามารถใช้อ้างอิงในการให้บริการครั้งถัดไป และสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม เมื่อแขกประทับใจจะได้กลับมาใช้บริการซ้ำ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๒.๑๓๐, ๑.๑๐.๑๗๗, ๑.๐๒.๑๒๑ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการคั้นห้องพักและการสร้างความประทับใจให้แขก

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. ความหมายการคั้นห้องพัก
๒. ขั้นตอนการคั้นห้องพัก
๓. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคั้นห้องพัก
๔. การสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายการคั้นห้องพักได้
๒. บอกขั้นตอนการคั้นห้องพักได้
๓. อธิบายการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคั้นห้องพักได้
๔. บอกการสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรมได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา
๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. สารการเรียนรู้

ความหมายการคืนห้องพัก

การออกจากโรงแรม เป็นกระบวนการขั้นตอนสุดท้ายของการให้บริการแผนกส่วนหน้า ต้องดำเนินการให้รวดเร็วที่สุดโดยมีการจัดเตรียมเอกสารข้อมูลของแขกไว้เป็นอย่างดี ส่วนแขกต้องชำระค่าบริการทั้งหมดและคืนกุญแจเข้าพัก ถึงแม้เป็นกระบวนการสุดท้ายของการบริการ แต่ต้องแสดงถึงความห่วงใยกับแขก

ขั้นตอนการคืนห้องพัก

๑. การกล่าวคำทักทาย
๒. ตรวจสอบการคืนห้องพัก
๓. ตรวจสอบบัญชีค่าใช้จ่าย
๔. รับชำระเงิน
๕. การปรับสถานะห้องพัก

การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก

การป้องกันและการจัดการเมื่อทรัพย์สินแขกถูกขโมย

๑. การป้องกันโดยพนักงานโรงแรม

พนักงานของโรงแรม:

- ตรวจสอบประวัติการทำงานและบุคคลที่รับรองความประพฤติของพนักงานก่อนรับเข้าทำงาน
- จัดบันทึกรายละเอียดการเข้าออกห้องพักของพนักงานทุกคน เช่น ชื่อพนักงาน วันที่หมายเลขห้อง และเวลาเข้าออก
- มาตรการเข้มงวดในการเก็บรักษากุญแจห้องพัก ไม่อนุญาตให้นำกุญแจออกนอกโรงแรม
- พนักงานทุกคนต้องรายงานเมื่อเห็นคนแปลกหน้าในบริเวณห้องพัก

การจัดการกับแขก:

- ให้แขกใช้บัตรลงทะเบียนสองประเภท คือ สำหรับแขกที่จองล่วงหน้าและแขกที่ไม่จองล่วงหน้า
- พนักงานแม่บ้านตรวจนับกระเป๋าและสิ่งของในห้องพักแขก
- เตือนแขกให้คืนกุญแจเมื่อเช็คเอาท์ และบันทึกข้อมูลแขกที่ไม่คืนกุญแจ
- ติดตั้งกุญแจอิเล็กทรอนิกส์และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเดินตรวจสอบทางเดินหน้าห้องพัก

การจัดการกับบุคคลภายนอก:

- ห้ามแจ้งหมายเลขห้องพักแขกทางโทรศัพท์
- พนักงานแม่บ้านควรจดจำหมายเลขห้องพักแขกได้
- พนักงานส่วนหน้าสังเกตคนแปลกหน้าที่วนเวียนในล็อบบี้ และผู้ที่ใช้บันไดแทนลิฟต์
- ติดป้ายเตือนประตูบันไดหนีไฟให้ปิดล็อกเสมอ และมีไฟส่องสว่าง
- ห้ามพนักงานแม่บ้านเปิดห้องให้ผู้ใดโดยไม่มีเหตุผลสมควร

การสร้างความปลอดภัยให้แขกก่อนออกจากโรงแรม

ถือเป็นสิ่งสำคัญของการบริการเพื่อให้แขกกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ดังนั้น การสร้างความปลอดภัยให้แขกก่อนออกจากโรงแรม มีดังนี้

๑. ทักทาย
๒. จดจำชื่อ
๓. รوبرู้ให้ข้อมูล
๔. บันทึกข้อมูลและความต้องการของแขก

๖. แบบทดสอบ

แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ ๖

คำชี้แจง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. ข้อใดไม่ใช่ประเภทบัตรเครดิต/เดบิต

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

๒. ข้อใดคือวิธีการชำระเงินก่อนที่แขกจะเข้าพัก

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

๓. ตามเวลาสากลแขกจะต้องคืนห้องพักเวลาใด

- ก. ๑๑.๐๐ น.
- ข. ๑๒.๐๐ น.
- ค. ๑๓.๐๐ น.
- ง. ๑๔.๐๐ น.

๔. หากบิลค่าใช้จ่ายถูกส่งมาเมื่อแขกได้ออกจากโรงแรมไปแล้ว สามารถจัดการแก้ปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีกได้อย่างไร

- ก. โทรตรวจสอบค่าใช้จ่ายกับแผนกอื่น
- ข. แจ้งความกับตำรวจทันที
- ค. ขอถ่ายเอกสารประจำตัวแขก
- ง. ติดป้ายเตือนและป้ายราคาให้ชัดเจน

๕. ข้อใดคือรายชื่อบุคคลและบริษัทที่ไม่พึงประสงค์ที่จะรับเข้าเป็นลูกค้าในโรงแรม

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

๖. ข้อใดไม่จัดอยู่ในขั้นตอนการชำระเงิน
- ก. แยกลงทะเบียนเข้าพักให้เรียบร้อย
 - ข. ตรวจสอบเอกสารรายชื่อแขกจะคืนห้องพัก
 - ค. จัดเตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายของแขกทั้งหมด
 - ง. แสดงบิลต่อแขกชำระเงินด้วยวิธีต่าง ๆ
๗. ข้อใดกล่าวถึงการคืนห้องพักได้ถูกต้อง
- ก. กระบวนการสุดท้ายของการให้บริการ
 - ข. กระบวนการแรกของการให้บริการ
 - ค. แขกต้องลงทะเบียนเข้าพักก่อน
 - ง. การบันทึกรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแขก
๘. การรับและเก็บบัญชีแยกประเภทของลูกค้าย เป็นหน้าที่ของตำแหน่งใด
- ก. พนักงานต้อนรับ
 - ข. พนักงานการเงินส่วนหน้า
 - ค. พนักงานสำรองห้องพัก
 - ง. พนักงานรอบค้ำ
๙. ขั้นตอนใดที่ทำหลังจากปรับยอดค่าใช้จ่ายเป็นยอด Balance
- ก. โทแฉงแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
 - ข. โทแฉงแผนกแม่บ้าน
 - ค. ปิดบัญชีผู้เข้าพัก
 - ง. เปิดบัญชีผู้เข้าพัก
๑๐. สถานะห้อง Vacant Dirty หมายความว่าอะไร
- ก. ห้องว่างทำความสะอาดแล้ว
 - ข. ห้องชำรุดรอการแก้ไข
 - ค. ห้องว่างสกปรก
 - ง. ห้องที่มีแขกจองแล้ว

๗. เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม (๒๐๗๐๑-๒๐๐๗) สำนักพิมพ์พินาน พรินต์

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ ๖

๑. ข้อใดไม่ใช่ประเภทบัตรเครดิต/เดบิต
- ง. Traveler Cheque
๒. ข้อใดคือวิธีการชำระเงินก่อนที่แขกจะเข้าพัก
- ข. Cash on Arrival
๓. ตามเวลาสากลแขกจะต้องคืนห้องพักเวลาใด
- ข. ๑๒.๐๐ น.

๔. หากบิลค่าใช้จ่ายถูกส่งมาเมื่อแขกได้ออกจากโรงแรมไปแล้ว สามารถจัดการแก้ปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีกได้อย่างไร

ก. โทรตรวจสอบค่าใช้จ่ายกับแผนกอื่น

๕. ข้อใดคือรายชื่อบุคคลและบริษัทที่ไม่พึงประสงค์ที่จะรับเข้าเป็นลูกค้าในโรงแรม

ข. Black List

๖. ข้อใดไม่จัดอยู่ในขั้นตอนการชำระเงิน

ก. แยกลงทะเบียนเข้าพักให้เรียบร้อย

๗. ข้อใดกล่าวถึงการคืนห้องพักได้ถูกต้อง

ก. กระบวนการสุดท้ายของการให้บริการ

๘. การรับและเก็บบัญชีแยกประเภทของลูกค้า เป็นหน้าที่ของตำแหน่งใด

ข. พนักงานการเงินส่วนหน้า

๙. ขั้นตอนใดที่ทำหลังจากปรับยอดค่าใช้จ่ายเป็นยอด Balance

ค. ปิดบัญชีผู้เข้าพัก

๑๐. สถานะห้อง Vacant Dirty หมายความว่าอะไร

ค. ห้องว่างสกปรก

	ใบงาน	หน่วยที่ ๖
	รหัสวิชา ๒๐๗/๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๑๓ - ๑๕
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานคั้นห้องพัก	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานคั้นห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการคั้นห้องพัก เพื่อการจัดการบัญชีค่าใช้จ่ายและบันทึกประวัติข้อมูลของแขก เพื่อสามารถใช้อ้างอิงในการให้บริการครั้งถัดไป และสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม เมื่อแขกประทับใจจะได้กลับมาใช้บริการซ้ำ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๑.๐๒.๑๓๐, ๑.๑๐.๑๗๗, ๑.๐๒.๑๒๑ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๑,๒,๓

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการคั้นห้องพักและการสร้างความประทับใจให้แขก

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้

๑. ความหมายการคั้นห้องพัก
๒. ขั้นตอนการคั้นห้องพัก
๓. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคั้นห้องพัก
๔. การสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม

ด้านทักษะ

๑. อธิบายความหมายการคั้นห้องพักได้
๒. บอกขั้นตอนการคั้นห้องพักได้
๓. อธิบายการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคั้นห้องพักได้
๔. บอกการสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรมได้

ด้านจิตพิสัย

๑. สนใจใฝ่รู้
๒. การตรงต่อเวลา
๓. ความซื่อสัตย์ สุจริต
๔. ความมีน้ำใจ ความ
๕. ร่วมมือ / ยอมรับความคิดเห็น

๕. เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์

๑. อุปกรณ์เครื่องเขียน

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ทำใบงาน/แบบทดสอบด้วยความรอบคอบ มีระเบียบแบบแผนและความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม

๗. ใบงาน/แบบทดสอบหลังเรียน

คำชี้แจง ให้นักเรียนอธิบายวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก	วิธีแก้ปัญหา
๑. แยกออกไปโดยไม่ชำระค่าบริการ	
๒. แยกขโมยของใช้ในโรงแรม	

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ทำใบงาน/แบบทดสอบใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง

หนังสือวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม (๒๐๗๐๑-๒๐๐๗) สำนักพิมพ์พินาน พรินตติ้ง

ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

	แผนการจัดการเรียน	หน่วยที่ -
	รหัสวิชา ๒๐๗/๐๑-๒๐๐๗ ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สัปดาห์/ครั้งที่ ๑๖ - ๑๘
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ -	ทฤษฎี ๒ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง -		

- สอบปลายภาค -

บรรณานุกรม

- อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (๒๕๖๒). งานส่วนหน้าโรงแรม. (เอกสารประกอบการสอน). ศูนย์หนังสือ เมืองไทย นำความรู้สู่ชีวิตที่ดี
- AECEnlist. (๒๕๖๒). โครงสร้างการบริหารงานโรงแรม (Hotel Organizational Structure). สืบค้นเมื่อ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๘, จาก <https://enlistgroup.com/๒๐๑๙>
- AECEnlist. (๒๕๖๓). คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับที่ดี. สืบค้นเมื่อ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๘, จาก <https://enlistgroup.com/๒๐๒๐>
- Hotel Job University-ความรู้รอบโรงแรม. (๒๕๖๗). วิธีจัดการเมื่อทรัพย์สินของแขกในโรงแรมถูกขโมย. สืบค้นเมื่อ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘, จาก <https://university.hoteljob.in.th>

ภาคผนวก

แบบประเมินกระบวนการทำงาน



ใบงานที่.....เรื่อง.....

กลุ่มที่.....ระดับชั้น.....ห้อง.....

ลำดับ	รายการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	หมายเหตุ
๑	ความถูกต้องของเนื้อหา/ขั้นตอนการปฏิบัติ	๖		
๒	ความครบถ้วนของข้อมูลหรือผลลัพธ์	๕		
๓	ความเรียบร้อยและเป็นระเบียบ	๔		
๔	การใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	๓		
๕	ความร่วมมือในการทำงานกลุ่ม (ถ้ามี)	๒		
รวม		๒๐		

ผู้ประเมิน.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

คะแนนรวม	ระดับผลการประเมิน
๑๘ - ๒๐	ดีเยี่ยม
๑๕ - ๑๗.๕	ดีมาก
๑๒ - ๑๔.๕	ดี
๑๐ - ๑๑.๕	พอใช้
ต่ำกว่า ๑๐	ควรปรับปรุง