



แผนการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ
สาขาวิชาการโรงแรม
กลุ่มอาชีพการโรงแรม
ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

รหัสวิชา 20700-2007 วิชา งานส่วนหน้าโรงแรม

จัดทำโดย
นางสาวจิตติมา เลี้ยงพรหม
ตำแหน่งครูผู้ช่วย

วิทยาลัยการอาชีบบ้านฝื่อ
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แผนการจัดการเรียนเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนรู้ของสถานศึกษา โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมและกระบวนการเรียนรู้สามารถสร้างองค์ความรู้ทักษะคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยมีรายละเอียด 4 ส่วน ได้แก่ 1) หลักสูตรรายวิชา 2) หน่วยการเรียนรู้ 3) ตารางวิเคราะห์หลักสูตร 4) หน่วยการเรียนรู้และสมรรถนะประจำหน่วย และแนวทางการจัดทำรายละเอียดต่าง ๆ สำหรับจัดทำแผนการเรียนรู้ มุ่งเน้นสมรรถนะฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเอกสารประกอบ การสอนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 20700-2007 หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567 แผนการจัดการเรียนรู้เล่มนี้ ประกอบด้วย เนื้อหาเกี่ยวกับพื้นฐานในงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการทำงานส่วนหน้าโรงแรม อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ใช้ในงานส่วนหน้าโรงแรม การให้บริการในงานส่วนหน้าโรงแรม งานสำรอง ห้องพัก งานลงทะเบียนเข้าพัก งานต้อนรับ งานขนสัมภาระ งานคืนห้องพัก งานชำระเงินในงานส่วนหน้าโรงแรม การให้ข้อมูล การนำเสนอขายห้องพัก การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รับและแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ที่ทำให้แผนการจัดการเรียนรู้ในการจัดการเรียนการสอนนักเรียน นักศึกษาเล่มนี้สำเร็จได้ด้วยดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารเล่มนี้จะเป็นแนวทางให้ครูผู้สอนที่สนใจ นำไปใช้ในการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ และจัดการเรียนการสอนให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียนได้เป็นอย่างดี

นางสาวจิตติมา เลี้ยงพรหม
ผู้จัดทำ

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

หลักสูตรรายวิชา

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

หน่วยที่ 1 เรื่องความรู้พื้นฐานของงานส่วนหน้าโรงแรม

หน่วยที่ 2 เรื่องโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ของแผนกส่วนหน้าโรงแรม

หน่วยที่ 3 เรื่องอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า

หน่วยที่ 4 เรื่องการสำรองห้องพัก

หน่วยที่ 5 เรื่องงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก

หน่วยที่ 6 เรื่องการคืนห้องพัก

หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาโรงแรม

รหัส 20700-2007 ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม

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

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

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าในการเข้าพักโรงแรม การให้ข้อมูล การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ถูกต้อง กระบวนการเข้าพักของลูกค้า

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการรับลงทะเบียนและคืนห้องพัก
2. มีทักษะในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การประสานงานกับแผนกอื่น ๆ อำนวยความสะดวก กรณีต่าง ๆ รับและแก้ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า
3. มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการส่วนหน้าโรงแรม
4. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมได้

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ในงานส่วนหน้าโรงแรมตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
2. วิเคราะห์ปัญหาและประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
3. จัดการ ปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมตามขั้นตอนการทำงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
4. ประยุกต์การปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับงานพื้นฐานในงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการทำงานส่วนหน้าโรงแรม อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ใช้ในงานส่วนหน้าโรงแรม การให้บริการในงานส่วนหน้าโรงแรม งานสำรอง ห้องพัก งานลงทะเบียนเข้าพัก งานต้อนรับ งานขนส่งสัมภาระ งานคืนห้องพัก งานชำระเงินในงานส่วนหน้าโรงแรม การให้ข้อมูล การนำเสนอขายห้องพัก การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รับและแก้ไขปัญหา คำร้องเรียนของลูกค้า การติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานอาชีพ

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพการโรงแรม

อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
THR-HOH-1-086ZB	เขียนข้อความภาษาอังกฤษสั้นๆ	1.10.117.1	สามารถจดบันทึกข้อความที่ได้ฟังมา	1.1 เขียนข้อความที่กระชับ ชัดเจนจากสิ่งที่ได้ฟัง	
				1.2 เขียนด้วยลายมือที่ชัดเจน อ่านได้	
				1.3 ใส่ข้อมูลที่จำเป็นให้ครบถ้วน	
				1.4 ระมัดระวังในการใช้คำย่อ เพื่อที่จะไม่ทำให้ผู้อ่านเกิดความสับสนไม่เข้าใจ	
				1.5 สะกดชื่อและที่อยู่อย่างถูกต้อง	
		1.10.117.2	เขียนข้อความสั่งการสั้น ๆ	2.1 วางโครงสร้างการเขียนตามลำดับขั้นตอนการสั่งงาน	
				2.2 ใช้ความระมัดระวังเพื่อให้คำสั่งมีความชัดเจนและไม่ก่อให้เกิดความสับสน	
				2.3 ใช้ภาษาที่สุภาพ	

		1.10.117.3	เขียนข้อความสั้น ๆ เพื่อแสดงความ ขอบคุณ การขอโทษ และอธิบายเหตุผล	3.1 ใช้คำขอบคุณและขอโทษอย่างเหมาะสมเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน	
				3.2 เขียนข้อความสั้น ๆ เพื่ออธิบายเหตุผลของการไม่มา ปฏิบัติงานชั่วคราว	
				3.3 ใช้คำเริ่มต้นและคำลงท้ายอย่างเหมาะสม	
				3.4 ใช้คำศัพท์และไวยากรณ์อย่างถูกต้อง	
THR-HOH- 1-088ZB	สื่อสาร ภาษาอังกฤษ ทางโทรศัพท์ อย่างมี ประสิทธิภาพ	1.10.112.1	ตอบคำถามทั่ว ๆ ไป ทางโทรศัพท์	1.1 รับโทรศัพท์ภายในจำนวนครั้งที่ตั้งตามข้อกำหนด ขององค์กร	
				1.2 ใช้คำทักทายที่เหมาะสมสำหรับช่วงเวลาของวัน	
				1.3 แนะนำชื่อตนเอง และ/หรือ ชื่อบริษัท	
				1.4 ใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน	
				1.5 ระบุประเด็นคำถาม	
				1.6 ถามคำถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า	
		1.10.112.2		2.1 ยืนยันคำสั่งหรือคำร้องขอของลูกค้า	
				2.2 ตรวจสอบความพร้อมของการจอง (ในกรณีที่ เกี่ยวข้อง)	

			ตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอของลูกค้า	2.3 จดรายละเอียดของลูกค้าและขอให้ลูกค้าสะดวกซื้อและที่อยู่ตามความเหมาะสม	
				2.4 ทวนรายละเอียดการจอง คำสั่งหรือคำร้องขอ	
				2.5 กล่าวขอบคุณลูกค้าและกล่าวลาอย่างสุภาพ	
		1.10.112.3	ทำการโทรออกเพื่อขอรายละเอียดในการใช้บริการภายในโรงแรม	3.1 แนะนำตัวเอง และระบุวัตถุประสงค์ของการโทร	
				3.2 สอบถามจุดประสงค์เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าตามความเหมาะสม	
				3.3 รับทราบความต้องการของลูกค้าและประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้อง	
				3.4 กล่าวขอบคุณและกล่าวลาอย่างสุภาพ	
		1.10.112.4	รับมือกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า	4.1 ฟังลักษณะของข้อร้องเรียน	
				4.2 รับทราบรายละเอียดของข้อร้องเรียน	
				4.3 ตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนโดยการอธิบายถึงขั้นตอนดำเนินการเพื่อจัดการกับข้อร้องเรียนดังกล่าวและทำให้ลูกค้าเห็นด้วยหรือตกลงในการดำเนินการดังกล่าว	
				4.4 ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนภายในขอบเขตและบทบาทหน้าที่	

				4.5 ส่งข้อร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาในกรณีที่เป็น	
				4.6 ติดตามดำเนินงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนให้เสร็จสมบูรณ์	
		1.10.112.5	ทำการร้องเรียน	5.1 แนะนำตัวเองและบอกเหตุผลของการโทร	
				5.2 ระบุข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	
				5.3 ร้องขอวิธีการแก้ไขปัญหาหรือแก้ไขสถานการณ์ด้วยความสงบและใจเย็น	
THR-HOH-1-090ZB	ทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ	1.10.110.1	ตอบสนองต่อคำสั่งทางวาจาที่เป็นภาษาอังกฤษ	1.1 รับทราบและตอบสนองเชิงบวกต่อชุดคำสั่งที่ได้รับในที่ทำงาน	
				1.2 ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการบ่งบอกถึงความเข้าใจ	
				1.3 ถามคำถามเพื่อยืนยันความเข้าใจ	
		1.10.110.2	ตอบสนองต่อคำสั่งพื้นฐานที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษ	2.1 ยืนยันความเข้าใจของคำสั่งของผู้บังคับบัญชา	
				2.2 ขอให้ชี้แจงคำสั่ง/คำร้องขอ	
				2.3 ทำแผนผังการทำงานหรือแผนภาพเพื่อยืนยันความเข้าใจต่อคำสั่ง	

		1.10.110.3	ตั้งข้อสงสัยหรือแสดงออกถึงข้อสงสัยก่อนดำเนินการตามคำสั่ง	3.1 ระบุปัญหาที่เกี่ยวข้องกับในการดำเนินการตามชุดคำสั่ง	
				3.2 ทหาวิธีการแก้ไขและนำเสนอวิธีแก้ไขปัญาที่อาจจะเกิดขึ้น	
				3.3 ยืนยันความเข้าใจต่อชุดคำสั่งที่ไม่แน่นอนหรือไม่ชัดเจน	
		1.10.110.4	ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานปกติ	4.1 แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจต่อชุดคำสั่งในการปฏิบัติงานตามปกติ	
				4.2 อธิบายถึงข้อยกเว้นต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานตามปกติ	
				4.3 อภิปรายถึงวิธีทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานปกติ	
THR-HOH-1-107ZB	ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม	1.02.130.1	หาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการภายในโรงแรม	1.1 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการภายในโรงแรม	
				1.2 ระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการภายในโรงแรม	
				1.3 จัดเตรียมฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการภายในโรงแรม	
		1.02.130.2	แบ่งปันข้อมูลการบริการภายในโรงแรม	2.1 ให้ข้อมูลด้วยวาจาแก่ลูกค้าและคนอื่น ๆ	
				2.2 ให้ข้อมูลที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์แก่ลูกค้า	
				2.3 ให้ข้อมูลที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์แก่ลูกค้า	

		1.02.130.3	ตอบสนองต่อการร้องขอข้อมูลการบริการภายในโรงแรม	3.1 ประเมินการร้องขอข้อมูล	
				3.2 เตรียมการตอบสนองต่อการร้องขอข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง	
				3.3 ให้ข้อมูลตามความต้องการของลูกค้า	
				3.4 ให้สื่อสิ่งพิมพ์ที่มีรายละเอียดตามที่ลูกค้าต้องการ	
		1.02.130.4	ปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการภายในโรงแรมให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.1 ระบุโอกาสในการปรับข้อมูลภายในโรงแรมให้ทันสมัย	
				4.2 ทบทวนแก้ไขสื่อสิ่งพิมพ์	
				4.3 ปรับฐานข้อมูลภายในโรงแรมให้ทันสมัย	
				4.4 แบ่งปันความรู้ที่มีการปรับให้ทันสมัยกับเพื่อนร่วมงาน	
THR-HOH-1-111ZB	นำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า	1.01.120.1	สร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ	1.1 ระบุโอกาสในการสร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ	
				1.2 อธิบายประโยชน์ที่พนักงานได้จากการมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการอยู่ในระดับสูง	
				1.3 ประยุกต์เทคนิคการวิจัยทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ	
				1.4 ค้นหาข้อมูล/คำแนะนำที่สะท้อนกลับจากลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ	

				1.5 แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง	
				1.6 ริเริ่มแผนงานที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงด้านความนิยม ความจำเป็น ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	
				1.7 สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในมาตรฐานของสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	
		1.01.120.2	พัฒนาความรู้เกี่ยวกับตลาด	2.1 อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มตลาดเป้าหมาย	
				2.2 ให้คำจำกัดความแนวคิดเกี่ยวกับการทำตลาดเฉพาะกลุ่ม (Niche Market)	
				2.3 อธิบายกิจกรรมส่งเสริมการตลาดและข้อเสนอต่างๆ เพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน	
				2.4 ระบุแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะขององค์กร	
				2.5 อธิบายคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายประเภทองค์กร	
				2.6 อธิบายผลประโยชน์ของการใช้แนวคิดกลุ่มตลาดเป้าหมายภายในองค์กร	
		1.01.120.3	ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ	3.1 อธิบายแนวคิด/แผนงานการส่งเสริมการตลาดที่นำมาใช้เพื่อส่งเสริมการขายสินค้า	

				3.2 แสดงการพัฒนาและการสร้างกิจกรรมส่งเสริมการตลาดในองค์กร	
				3.3 ส่งเสริมการขายสินค้า และ/หรือ บริการแก่ลูกค้าด้วยวาจา	
				3.4 สาธิตการใช้ผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการให้แก่ลูกค้า	
		1.01.120.4	ประยุกต์ใช้ทักษะการขาย	4.1 เข้าหาลูกค้า เมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมของการขาย	
				4.2 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็น ความต้องการ และความนิยมของลูกค้า	
				4.3 แสดงทักษะการขาย	
				4.4 แก้ไขอุปสรรคที่ขัดขวางการขาย	
				4.5 พยายามสร้างโอกาสในการขายให้ได้สูงที่สุด	
				4.6 ปิดการขาย	
THR-HOH-2-126ZB	รับสำรองห้องพักและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรองห้องพัก	1.02.164.1	อธิบายถึงองค์ประกอบของระบบการสำรองห้องพัก	1.1 ระบุความแตกต่างระหว่างการสำรองห้องพักระบบแมนนวลและการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์	
				1.2 อธิบายประเภทของการจอง	
				1.3 ระบุช่องทางในการสำรองห้องพัก	

				1.4 ระบุความแตกต่างระหว่างลูกค้าที่ต้องการทำการ สำรองห้องพัก	
		1.02.164.2	ตอบสนองต่อความ ต้องการสำรอง ห้องพัก	2.1รับทราบความต้องการของลูกค้าที่จะทำการสำรอง ห้องพัก	
				2.2 ระบุรายละเอียดที่จำเป็นต่อการสำรองห้องพัก	
				2.3ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับความพร้อมในการ ให้บริการสำรองห้องตามที่ลูกค้าร้องขอ	
				2.4 เสนอทางเลือกอื่น ๆ ในกรณีที่การสำรองห้องพัก ตามที่ลูกค้าร้องขอไม่พร้อมให้บริการ	
				2.5 แนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า บริการ และสิ่ง อำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่พร้อมให้บริการ	
				2.6 ตอบคำถามของลูกค้าได้	
			1.02.164.3 กรอก ข้อมูลลงในระบบการ สำรองห้องพัก	3.1 บันทึกรายละเอียดการสำรองห้องพัก	
				3.2ปรับปรุงแก้ไขและใช้ประโยชน์จากประวัติของลูกค้า ที่มีอยู่ในระบบ	
				3.3ยืนยันรายละเอียดการสำรองห้องพักกับลูกค้าตาม ข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่ระบบการสำรองห้องพัก	
				3.4 อธิบายประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพักได้	

				3.5 รับชำระเงินสำหรับการสำรองห้องพัก	
				3.6 จัดเก็บข้อมูลการสำรองห้องพัก	
				3.7 สร้างเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพัก	
		1.02.164.4	ดูแลรักษาข้อมูลการสำรองห้องพัก	4.1 แก้ไขปรับปรุงข้อมูลการสำรองห้องพัก	
				4.2 ยกเลิกการสำรองห้องพัก	
				4.3 ติดตามการสำรองห้องพักที่ยังไม่มีการยืนยัน	
				4.4 ปรับปรุงข้อมูลระเบียบเอกสารและไฟล์ต่าง ๆ	
		1.02.164.5	สื่อสารรายละเอียดการสำรองห้องพักไปยังแผนกต่าง ๆ	5.1 แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพักและบุคคลที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการ	
				5.2 แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพัก	
THR-HOH-2-127ZB	ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	1.02.131.1	จัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)	1.1 ระบุตำแหน่งโทรศัพท์ที่สามารถให้บริการโทรสายตรงระหว่างประเทศ (IDD)	
				1.2 ระบุข้อจำกัดในการให้บริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)	
				1.3 ระบุแหล่งข้อมูลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)	

		1.02.131.2	ให้ข้อมูลการบริการ โทรศัพท์สายตรง ระหว่างประเทศ (IDD) กับลูกค้า	2.1 บอกรหัสหรือหมายเลขโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการ โทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)	
				2.2 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคิดค่าบริการสำหรับการ โทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)	
				2.3 อธิบายวิธีการต่อสายตรงระหว่างประเทศ (IDD) รวมทั้งแนะนำเกี่ยวกับคำสั่งที่เกิดขึ้นในระหว่าง การต่อสายโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	
				2.4 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้ข้อมูลการใช้ โทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)	
				2.5 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับคุณภาพของการโทร	
				2.6 ระบุการเทียบเวลาในการโทรศัพท์สายตรงระหว่าง ประเทศ (IDD)	
				2.7 ในกรณีที่จำเป็นสามารถแนะนำให้ลูกค้าติดต่อ พนักงานต้อนรับหรือโอเปอเรเตอร์	
THR-HOH- 2-129ZB	รับและโอน โทรศัพท์สาย เข้า	1.02.128.1	ระบุองค์ประกอบและ สิ่งอำนวยความสะดวก ของระบบ โทรศัพท์ที่ใช้ใน โรงแรม	1.1 ระบุประเภทของสายเรียกเข้าและความสำคัญต่อ ธุรกิจ	
				1.2 ระบุองค์ประกอบของระบบโทรศัพท์	
				1.3 อธิบายฟังก์ชันและคุณลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ใน ระบบโทรศัพท์ของโรงแรม	

		1.02.128.2	แสดงให้เห็นถึงทักษะในการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่เหมาะสม	2.1 เข้าใจนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงแรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้โทรศัพท์	
				2.2 อธิบายความสำคัญของการสร้างความประทับใจแรกจากการรับโทรศัพท์	
				2.3 อธิบายถึงความแตกต่างระหว่างการสนทนาแบบเห็นหน้ากันกับการสนทนาทางโทรศัพท์	
				2.4 ใช้ทักษะการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างเหมาะสม	
				2.5 ใช้เทคนิคทางโทรศัพท์อย่างเหมาะสม	
				2.6 อธิบายมารยาทที่ดีในการใช้โทรศัพท์	
				2.7 ระบุข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์	
		1.02.128.3	รับสายเรียกเข้า	3.1 เตรียมพร้อมในการรับสายเรียกเข้า	
				3.2 รับสายทันทีตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดไว้	
				3.3 ระบุการโทรทางไกลหรือการโทรระหว่างประเทศ	
				3.4 กำหนดวัตถุประสงค์ของการโทรเข้า	
				3.5 ตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้โทรเข้ามาตามความเหมาะสม	

				3.6 รับและบันทึกข้อความจากผู้โทรเข้า	
				3.7 ถ่ายทอดหรือส่งต่อข้อความพร้อมกับติดตามในกรณี ที่จำเป็น	
				3.8 อำนวยความสะดวกในการประชุมผ่านทางโทรศัพท์	
				3.9 จัดการกับสายโทรเข้าที่ต้องสงสัยหรือสายโทรเข้าที่ เป็นภัยคุกคาม	
				3.10 จัดการกับคนโทรสายเรียกเข้าที่เป็นเจ้าปัญหาหรือ ดื้อ	
				3.11 เตรียมข้อความเสียงและเพลงพื้นหลัง	
		1.02.128.4	โอนสายเรียกเข้า	4.1 โอนสายได้อย่างเหมาะสม	
				4.2 พักสายหรือให้รอสายได้อย่างเหมาะสม	
THR-HOH- 2-128ZB	อำนวยความสะดวก โทรศัพท์ สายออก	1.02.129.1	ระบุองค์ประกอบและ สิ่งอำนวยความสะดวก ของระบบ โทรศัพท์ที่ใช้ใน โรงแรม	1.1 ระบุประเภทของการโทรออกและความสำคัญต่อ ธุรกิจ	
				1.2 ระบุองค์ประกอบของระบบโทรศัพท์	
				1.3 อธิบายฟังก์ชันและคุณลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ใน ระบบโทรศัพท์ของโรงแรม	
				2.1 เข้าใจนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ โรงแรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโทรศัพท์	

			แสดงให้เห็นถึงทักษะในการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่เหมาะสม	2.2 อธิบายถึงความแตกต่างระหว่างการสนทนาแบบเห็นหน้ากันกับการสนทนาทางโทรศัพท์	
				2.3 ใช้ทักษะการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างเหมาะสม	
				2.4 การใช้เทคนิคทางโทรศัพท์อย่างเหมาะสม	
				2.5 อธิบายมารยาทที่ดีในการใช้โทรศัพท์	
		1.02.129.3	โทรออกในนามขององค์กร	3.1 รับรายละเอียดของธุระหรือบุคคลที่จะโทรหา รวมถึงการขอรายละเอียดหมายเลขโทรศัพท์ที่จะทำการติดต่อ	
				3.2 กำหนดวัตถุประสงค์ของการโทร	
				3.3 ต่อสายและเริ่มสนทนากับบุคคลที่ต้องการหรือเริ่มติดต่อธุระที่ต้องการ	
				3.4 อธิบายวัตถุประสงค์ของการโทร	
				3.5 โอนสายไปยังผู้ที่ต้องการโทรออก	
				3.6 อำนวยความสะดวกในการประชุมผ่านทางโทรศัพท์	
				3.7 ดำเนินการตามมาตรฐานของการต่อสายซ้ำอีกครั้งในกรณีที่จำเป็น	

				3.8 บันทึกรายละเอียดการโทรออกตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงแรม	
				3.9 โทรออกในกรณีฉุกเฉิน	
				3.10 ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้เป็นประจำเข้าสู่ระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการโทรออกได้อย่างรวดเร็ว	
		1.02.129.4	โทรออกในนามของลูกค้า	4.1 กล่าวทักทายลูกค้าและทำการต่อสายโทรศัพท์เพื่อโทรออก	
				4.2รับรายละเอียดของธุระหรือบุคคลที่ลูกค้าต้องการจะโทรหา รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ที่จะทำการติดต่อ	
				4.3 ต่อสายและเริ่มสนทนากับบุคคลที่ต้องการหรือเริ่มติดต่อธุระที่ต้องการ	
				4.4 ดำเนินการตามมาตรฐานของการต่อสายซ้ำอีกครั้งในกรณีที่จำเป็น	
				4.5บันทึกรายละเอียดการโทรออกตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงแรม	
				4.6 คิดค่าบริการการโทรออกเพื่อนำไปลงบัญชีค่าใช้จ่ายของลูกค้า	

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
1.ความรู้พื้นฐานงาน ส่วนหน้าโรงแรม	1.1 ความหมายของแผนกบริการ ส่วนหน้าโรงแรม 1.2 ความสำคัญของแผนกบริการ ส่วนหน้าโรงแรม 1.3 การประสานกับแผนกอื่นๆที่ เกี่ยวข้อง 1.4 ความรู้เกี่ยวกับห้องพัก 1.5 วงจรการบริการของแขก	1.1 บอกความหมายของ แผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ได้ 1.2 อธิบายความสำคัญของ แผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม 1.3 อธิบายประเภทของ ห้องพักได้ 1.4 อธิบายวงจรบริการของ แขกได้	1.1 จำแนกประเภทของ ห้องพักได้ 1.2 ให้บริการแขกตาม วงจรการบริการได้ ถูกต้อง
2. โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า และ หน้าที่ความรับผิดชอบ	2.1 ฝ่ายห้องพัก 2.2 โครงสร้างการบริหารการ จัดการแผนกบริการส่วนหน้า โรงแรม 2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของ แผนกส่วนหน้าโรงแรม 2.4 รอบการทำงานของแผนก บริการส่วนหน้า 2.5 คุณสมบัติ มารยาท และ จรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ	2.1 อธิบายฝ่ายห้องพัก 2.2 บอกโครงสร้างการบริหาร การจัดการแผนกบริการส่วน หน้าโรงแรม 2.3 รู้และเข้าใจหน้าที่ความ รับผิดชอบของแผนกส่วนหน้า โรงแรม	2.1 จำแนกรอบการ ทำงานของแผนกบริการ ส่วนหน้า 2.5 มีคุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของ พนักงานต้อนรับ
3. อุปกรณ์ที่ใช้ในงาน ส่วนหน้า	3.1 อุปกรณ์ในด้านการต้อนรับ 3.2 อุปกรณ์แผนกบริการส่วน หน้า 3.3 ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ใน แผนกบริการส่วนหน้า	3.1 บอกอุปกรณ์ในด้านการ ต้อนรับ 3.2 อธิบายอุปกรณ์แผนก บริการส่วนหน้า 3.3 รู้และเข้าใจระบบ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนก บริการส่วนหน้า	3.1 ใช้อุปกรณ์ในด้านการ ต้อนรับ 3.2 ใช้อุปกรณ์แผนก บริการส่วนหน้า

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
4. การสำรองห้องพัก	4.1 ความหมายของการสำรองห้องพัก 4.2 ประเภทและวิธีการสำรองห้องพัก 4.3 ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม 4.4 เอกสารการสำรองห้องพัก 4.5 วิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพัก 4.6 ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก		
5. การต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก	5.1 งานต้อนรับแขก 5.2 การลงทะเบียนเข้าพัก 5.3 การบริการระหว่างการเข้าพัก 5.4 ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ 5.5 ข้อตำหนิของแขก		
6. การคืนห้องพัก	6.1 ความหมายของการคืนห้องพัก 6.2 วิธีการชำระเงิน 6.3 การคืนห้องพัก 6.4 ขั้นตอนการคืนห้องพัก 6.5 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก 6.6 การสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม		

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

รหัส 20700-2007 ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม
 ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวน ชั่วโมง ท/ป	
	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	ประยุกต์ใช้			
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์						
1. ความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้า โรงแรม	1	1	1	0	0	0	3	2	2	10	12	
2. โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ	1	2	2	0	0	0	7	2	3		12	
3. อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	1	2	2	0	0	0	5				12	
4. การสำรองห้องพัก	1	1	2	0	0	0	4				12	
5. งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก	1	1	2	0	0	0	4				12	
6. การคืนห้องพัก	1	1	2	0	0	0	4				12	
รวม	9	12	16			0					72	
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (เมื่อเรียนรายวิชานี้สำเร็จแล้วทำอะไรได้)												
รวมทั้งรายวิชา												

หน่วยการเรียนรู้

รหัส 20700-2007 ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม
 ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	ความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	8	4	12
2	โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบ	8	4	12
3	อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	8	4	12
4	การสำรองห้องพัก	8	4	12
5	การต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก	8	4	12
6	การคืนห้องพัก	8	4	12
รวม		36	36	72

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 1
	รหัสวิชา 20700-2007 ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่ 1-3

	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	ทฤษฎี 8 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.
---	--	------------------------------

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้เกี่ยวกับความรู้พื้นฐานในงานโรงแรม ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
ความสำคัญของ

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

3. สมรรถนะประจำหน่วย

- 3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับงานแผนกบริการส่วนหน้า
- 3.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า
- 3.3 แสดงความรู้เกี่ยวกับการประสานงานกับแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
- 3.4 แสดงความรู้เกี่ยวกับห้องพัก
- 3.5 แสดงความรู้เกี่ยวกับวงจรบริการของแขก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และ ประยุกต์ใช้)

- 4.1 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะห้องพักประเภทต่างๆที่ให้บริการในงานโรงแรม
- 4.2 ออกเสียงคำศัพท์ สันทนาสำนวนประโยคการจองที่พักในโรงแรมได้ตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง
- 4.3 มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีมีในการใฝ่เรียนรู้ ซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ และพัฒนาตนเอง เป็นพลเมืองที่ดีตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข.
- 4.4 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับจองห้องพักในโรงแรมตามมาตรฐานอาชีพได้

5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
2. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม
3. การประสานงานกับแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
4. ความรู้เกี่ยวกับห้องพัก
5. วงจรการบริการของแขก (The Guest Service Cycle)

6. กิจกรรมการเรียนรู้

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูเช็คชื่อเข้าชั้นเรียน
2. ครูแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ประจำหน่วย
3. ครูตั้งคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียนเรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้บริการ
4. ครูให้นักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน

6.2 ขั้นสอน

6. ครูให้นักเรียนช่วยกันบอกคุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้ให้บริการผ่าน Mentimeter แล้วครูอธิบายเพิ่มเติมโดยใช้สื่อ PowerPoint
7. นักเรียนศึกษาเนื้อหาจากหนังสือเรียน เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้บริการ
8. ครูมอบหมายให้นักเรียนทำกิจกรรมตามสมรรถนะวิชาชีพ เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ร่วมกันระดมสมอง (Brain Storming) สรุปแล้วนำเสนอหน้าชั้นเรียน

6.3 ขั้นสรุป

9. ครูให้นักเรียนทำแบบทดสอบท้ายบทเรียน
10. ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปผลอภิปราย เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้บริการ
11. ครูให้ผู้เรียนเตรียมตัวศึกษาเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ถัดไป

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

หนังสือเรียน

Power.point

ในงาน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบความรู้ที่ 1

หนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ 1

9. การวัดและประเมินผล

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	วิธีการประเมิน	เครื่องมือประเมิน	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
------------------------	----------------	-------------------	--------------------

บอกเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ	การตรวจแบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ตรวจแบบฝึกหัด ถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
อธิบายเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการได้	การตรวจแบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ตรวจแบบฝึกหัด ถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
อธิบายเกี่ยวกับลักษณะของทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการได้	การตรวจแบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ตรวจแบบฝึกหัด ถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
ปฏิบัติงานด้วยจิตบริการที่ดีและเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการได้	สังเกตการทำกิจกรรมกลุ่ม	แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่มและชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่ม ได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์
ปฏิบัติงานบริการด้วยมารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการได้	สังเกตการทำกิจกรรมกลุ่ม	แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่มและชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่ม ได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์
มีความกระตือรือร้นในการเรียน มุ่งมั่นในการทำงานและใฝ่เรียนรู้	สังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน	แบบประเมินพฤติกรรมด้านคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์	อยู่ในเกณฑ์ดีขึ้นไป

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

	ใบความรู้ ที่ 1	หน่วยที่.1.
	รหัสวิชา.20701-2007...ชื่อวิชา.งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่.1-3.
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้....ความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	

ชื่อเรื่อง.....ความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม.....	ทฤษฎี 8...ชม. ปฏิบัติ 4...ชม.
---	----------------------------------

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้เกี่ยวกับความรู้พื้นฐานในงานโรงแรม ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
ความสำคัญของ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ 1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กร
มหาชน) รหัส 1.01.120, 1.02.126, 1.02.130, 1.04.145, 1.06.218, 1.09.073, 1.10.110, 1.10.112,
1.10.117, 1.02.121, 1.02.122, 1.02.123, 1.02.124, 1.02.127, 1.02.128, 1.02.129, 1.02.131, 1.02.164,
1.04.147, 1.05.014, อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

- 3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับงานแผนกบริการส่วนหน้า
- 3.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า
- 3.3 แสดงความรู้เกี่ยวกับการประสานงานกับแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
- 3.4 แสดงความรู้เกี่ยวกับห้องพัก
- 3.5 แสดงความรู้เกี่ยวกับวงจรบริการของแขก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (เขียนให้ครบด้าน พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย จิตพิสัย และ ประยุกต์ใช้ฯ)

- 4.1 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะห้องพักประเภทต่างๆที่ให้บริการในงานโรงแรม
- 4.2 ออกเสียงคำศัพท์ สันทนาสำนวนประโยคการจองที่พักในโรงแรมได้ตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง
- 4.3 มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีมีในการใฝ่เรียนรู้ ซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ และพัฒนาตนเอง เป็น
พลเมืองที่ดีตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
- 4.4 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับจองห้องพักในโรงแรมตามมาตรฐานอาชีพได้

5. เนื้อหาสาระ

1.1 ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม

แผนกบริการส่วนหน้า หรือในภาษาอังกฤษเรียกว่า Front Office Department เรียกอย่างย่อว่า F/O
หมายถึง แผนกหนึ่งของโรงแรมที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการกับแขกผู้เข้ามาพักในโรงแรมโดยตรงนับตั้งแต่

การต้อนรับ การรับจองห้องพัก การเตรียมห้องพักสำหรับแขกผู้จะมาพัก รวมตลอดถึงการให้การต้อนรับและการจัดบริการต่าง ๆ ให้กับแขกระหว่างที่มาพักอยู่ในโรงแรม อาทิ การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายต่าง ๆ ทั้งในและนอกโรงแรม จวบจนกระทั่งแขกผู้มาพักได้ออกจากโรงแรมไป (รัชนิกร โขติชัยสถิตย์; วิเชียร ด่านบรรพต, 2539 น.5)

พิสมัย ปิโศติการ, 2538 กล่าวว่า แผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกที่สามารถมองเห็นง่ายที่สุดในโรงแรม พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าต้องติดต่อกับแขกมากกว่าพนักงานในแผนกอื่น ๆ เคาน์เตอร์ส่วนหน้า (front desk) ซึ่งตั้งอยู่ที่ห้องรับแขกของโรงแรม (Lobby) โดยปกติเป็นจุดศูนย์กลางของงานบริการส่วนหน้าแขกจะมาที่เคาน์เตอร์ส่วนหน้า เพื่อลงทะเบียนเข้าพัก สอบถามเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ อุปกรณ์เครื่องใช้สถานที่ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงแรม ตลอดจนถึงการคืนห้องพัก

Steadmon, Michael L. Kasavana. (1988) กล่าวว่า แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมเป็นแผนกที่มองเห็นได้ง่าย ตั้งอยู่จุดศูนย์กลางของโรงแรม ติดต่อกับผู้มาเข้าพักมากที่สุดมีบทบาทสำคัญในการให้บริการที่แขกคาดหวังระหว่างการเข้าพักของโรงแรม ทำหน้าที่รับลงทะเบียนเข้าพัก กำหนดห้องพักและจุดคืนห้องพัก รวมไปถึงเก็บเงินจากผู้เข้าพัก การประสานงานบริการและสร้างความพึงพอใจ

อรรธิกา พังงา, 2553 แผนกบริการส่วนหน้า ทำหน้าที่เปรียบเสมือนศูนย์กลางการบริการ (Hub of rice) หรืออาจกล่าวได้ว่า "แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department) คือ ศูนย์กลางสั่งการของกิจกรรมบริการแขก" ทั้งนี้เนื่องมาจากแขกส่วนใหญ่ของโรงแรมมักจะแจ้งความประสงค์หรือร้องขอบริการส่วนหน้า และการส่งมอบบริการของแผนกบริการส่วนหน้ามีความจำเป็นต้องติดต่อกับทุกแผนกของโรงแรม ตั้งแต่บริการก่อนที่แขกเข้าพัก (Pre Arrival) ช่วงเวลาการเข้าพัก (Arrival) ระหว่างการเข้าพัก (Occupancy) และจนกระทั่งออกจากโรงแรม (Departure)

กล่าวโดยสรุป แผนกบริการส่วนหน้า คือ ส่วนย่อยหนึ่งของการบริการในโรงแรมที่มองเห็นได้ชัดที่สุดเป็นจุดหลักของการบริการในโรงแรม มีหน้าที่ติดต่อกับผู้เข้าพักโดยตรง เริ่มตั้งแต่แขกจองห้องพักเข้าพักในโรงแรม (Check In) จนกระทั่งแขกคืนห้องพักและออกจากโรงแรม (Check Out) เป็นจุดศูนย์กลางของการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลบริเวณโดยรอบของโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ และมีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม

1.2 ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม

จากความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมข้างต้น แสดงให้เห็นถึงการติดต่อกับแขกผู้มาพักมากที่สุด ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมหลายประการที่สำคัญ ๆ (รัชนิกร โขติชัยสถิตย์; วิเชียร ด่านบรรพต, 2539 น. 5-6) ได้แก่

1.2.1 เป็นจุดแรก (First contact point)

เป็นจุดแรกที่บุคคลภายนอกและแขกพักของโรงแรมจะได้พบ และมีปฏิสัมพันธ์ก่อนแผนกอื่นๆทั้งหมด สำหรับงานบริการทุกประเภทเจ้าของสถานประกอบการ และผู้ให้บริการเองควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความรู้สึกประทับใจครั้งแรก (first impression) ของแขกที่เข้ามาติดต่อและใช้บริการ ดังคำกล่าวที่ว่า "first impression are often the most lasting ones" ซึ่งมีความหมายว่า "ความรู้สึกประทับใจครั้งแรก มักจะเป็นความรู้สึกที่ติดตรึงใจไปนานแสนนาน

ความรู้สึกประทับใจนั้น แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ประการแรก คือ ความรู้สึกประทับใจที่ดีต่อสิ่งที่ได้พบเห็นหรือได้รับการบริการ และความรู้สึกที่ไม่ประทับใจที่ดีต่อสิ่งที่ได้รับการบริการ ซึ่งผู้ให้บริการและเจ้าของสถานประกอบการต้องการเฉพาะลักษณะแรกเท่านั้น ทั้งนี้ด้วยหวังว่าความประทับใจหรือความรู้สึกที่ดีของแขกต่อการบริการของโรงแรมจะทำให้แขกเหล่านั้นกลับมาใช้บริการของโรงแรมอีกครั้งรวมถึงสิ่งที่แขกได้รับในหมู่เพื่อนฝูงและญาติมิตรของตน อันเป็นแรงจูงใจให้มาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นผลดีในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ชื่อเสียงของโรงแรมอีกทางหนึ่งด้วย

1.2.2 เป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล (Information center)

สำหรับแขกพักในโรงแรมรวมทั้งบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อสอบถามข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลดังกล่าวมีความรู้สึกได้ว่าเรามีไข่มุกงานของโรงแรมนั้นๆ พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าทุกคนควรชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของโรงแรมที่ตนทำงานอยู่ให้กระจ่างมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

1.2.3 เป็นศูนย์กลางของงานโรงแรม (nerve center)

เนื่องจากแผนกบริการส่วนหน้าเป็นศูนย์ข่าวสารข้อมูลของโรงแรม ทั้งของแขกที่เข้าพักหรือบุคคลที่มาติดต่อกับโรงแรม แผนกบริการนี้จึงเปรียบเสมือนศูนย์กลางหรือที่เรียก ศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆในโรงแรม

1.2.4 เป็นจุดสุดท้าย (last contact point)

การที่แขกพักของโรงแรมจะได้พบก่อนที่จะออกจากโรงแรมไป จุดสุดท้ายที่มีความสำคัญคือแขกจะจากโรงแรมไปด้วยความรู้สึกประทับใจที่ดีหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับวิธีการบริการของพนักงานที่มีต่อแขกเช่นเดียวกับความประทับใจครั้งแรกของแขก ความประทับใจที่ดีก่อนจากไป ก็จะส่งผลต่อภาพพจน์การบริการที่ดีของโรงแรมและจะทำให้แขกกลับมาใช้บริการต่อไปอีก

1.2.5 เป็นจุดช่วยขายหลักของโรงแรม (Important sales point)

การทำธุรกิจโรงแรมนั้นรายได้หลักส่วนใหญ่มาจากการให้เช่าห้องพัก (ซึ่งก็คือการขายห้องพัก) และแผนกหลักในการขายห้องพักคือแผนกบริการส่วนหน้า นอกจากนี้ลักษณะงานและสถานที่ตั้งของแผนกบริการส่วนหน้ายังเอื้ออำนวยให้พนักงานช่วยขายบริการอื่น ๆ ที่มีในโรงแรม เช่น ภัตตาคาร ความบันเทิง ด้านกีฬา

1.3 การประสานกับแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

1.3.1 ฝ่ายบริหาร (Hotel Administration) มีการประสานงานกันในลักษณะดังนี้

- รับนโยบายตลอดจนคำสั่งต่างๆ ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์
- รายงานผลการปฏิบัติ รวมทั้งข้อเสนอต่างๆ ให้แผนกบริหารทราบ
- ประสานงานเมื่อมีกรณีพิเศษหรือเหตุฉุกเฉินอื่นๆ

1.3.2 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) แผนกแม่บ้าน มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับแผนกต้อนรับมากที่สุด งานของแผนกต้อนรับต่อเนื่องกับงานของแผนกแม่บ้าน ซึ่งรับผิดชอบด้านการจัดระเบียบ และความสะดวกของห้องพัก ดังนั้น พนักงานของแผนกทั้งสอง จึงต้องมีความสัมพันธ์ และให้ความร่วมมือกันด้วย เพื่อให้งานบริการแขกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสานงานกันดังนี้

- เมื่อแขกเข้าพัก (arrival or check-in) ประสานงานการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆหรือการจัดดอกไม้ ผลไม้พิเศษ การเพิ่มเติมเตียงในห้องพัก การตรวจ mini bar ฯลฯ ให้ตรงกับความต้องการของแขก

- เมื่อแขกสิ้นสุดการเข้าพัก
- เมื่อแขกเปลี่ยนห้องพัก
- เมื่อตรวจสอบสถานะห้องพัก
- เมื่อตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพัก
- เมื่อแจ้งของหาย
- เมื่อแขกร้องเรียนเกี่ยวกับห้องพัก

1.3.3 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) จะมีการติดต่ออย่างใกล้ชิด แผนกต้อนรับในการวางแผนการจัดอาหารและการจัดเลี้ยง แผนกต้อนรับจะแจ้งรายชื่อแขกที่เข้าพักและออกพร้อมทั้งจำนวนแขก การเปลี่ยนแปลงระยะเวลาพักของแขกไปยังแผนกอาหาร และเครื่องดื่ม

- จำนวนแขก
- มื้ออาหาร
- สถานที่และเวลา
- ประเภทอาหาร
- ปัญหาเรื่องใบเสร็จ
- การจองโต๊ะอาหาร รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ

1.3.4 แผนกครัว (Kitchen) แผนกต้อนรับจะต้องแจ้งรายชื่อแขกที่เข้าพัก แขกออก และจำนวนแขกที่พักอยู่ในโรงแรมให้แผนกครัวทราบ เพื่อสะดวกในการจัดเตรียมอาหาร แจ้งข้อมูลการแพ้อาหารของลูกค้า และหากเป็นกรณีวันเกิดวันครบรอบแต่งงานแผนกบริการส่วนหน้าจะแจ้งให้กับแผนกครัวทราบเพื่อจัดเค้กเป็นของขวัญ

1.3.5 แผนกซ่อมบำรุง (Maintenance) ประสานงานคือ

- ได้รับแจ้งข้อขัดข้องในการทำงานของเครื่องใช้ต่างๆ
- ปัญหาเรื่องไฟฟ้า น้ำประปา เช่น ไฟฟ้าดับ โทรศัพท์เสีย น้ำไม่ไหล
- ซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ
- ติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆตลอดจนการจัดเก็บ

1.3.6 แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ประสานงานคือ

- รับพนักงานใหม่
- ไล่พนักงานออก
- ตักเตือนหรือลงโทษพนักงาน

- โยกย้ายแต่งตั้งหรือเลื่อนชั้นพนักงาน
- ฝึกอบรมพนักงานเก่าและใหม่

1.3.7 แผนรักษาความปลอดภัย (Security) จะมีการประสานงานคือ

- มีขโมยหรือของหาย
- มีเหตุร้าย เช่น ก้นทะเลาะวิวาททั้งแขกและพนักงาน
- แขกหรือพนักงานประสบอุบัติเหตุ
- มีแขกสำคัญที่ต้องดูแลความปลอดภัย
- การป้องกันเหตุร้ายต่างๆ

1.3.8 แผนขายและการตลาด (Sale and Marketing) แผนกนี้มีความสัมพันธ์กับแผนกบริหารบริการ ส่วนหน้าอย่างมากในเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดราคาห้องพักของแขกแต่ละชนิดรวมถึงการคำนวณรายได้จากจำนวนห้องพักที่มีแขกพักในแต่ละเดือนตลอดถึง ยอดรวมในแต่ละปี งานหลักที่แผนกบริการส่วนหน้าจะต้องประสาน กับแผนกขายและการตลาดที่สำคัญได้แก่ การกำหนดราคาส่วนลด ของห้องพักให้กับแขกที่จะเป็นสมาชิกของสมาคมฯ ผู้เดินทางเพื่อการค้าหรือที่เรียกว่าอัตราแบบ (Commercial rates) ซึ่งจะมีการแยกพิจารณาเป็นกลุ่มๆ

- การทำสัญญากับบริษัทนั้นๆ เกี่ยวกับการกำหนดอัตราค่าที่พักของแขกที่จะมาพักเป็นกลุ่มซึ่งอาจมีกำหนดเงื่อนไขอื่นๆด้วย
- การรับจองห้องพักแขกที่มาเป็นกลุ่ม
- การประสานงานกับตัวแทนของแผนกขายต่างๆ เกี่ยวกับการเตรียมต้อนรับแขกสำคัญ ของบริษัทที่เป็นลูกค้าโรงแรม
- การออกไปพบปะบริษัทต่างๆร่วมกับตัวแทนแผนกขายในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว
- การแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการคาดการณ์การเข้าพักในแต่ละอาทิตย์
- การให้ความสะดวกกับพนักงานขายในการนำลูกค้าชมห้องพัก
- การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านการตลาดแก่พนักงานขายและการตลาด
- การป้อนข้อมูลต่างๆในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะเป็นประโยชน์ในการเก็บสถิติด้านการตลาดของแผนกขายและการตลาดให้ถูกต้องมากที่สุด
- การวางแผนร่วมกันในการจัดเตรียมของชำร่วยเพื่อมอบให้กับบริษัทนำเที่ยวและบริษัทลูกค้าอื่นๆในช่วงปลายปี

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงสรุปความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม

.....

.....

.....

2. ความสำคัญของแผนบริการส่วนหน้าโรงแรมมีกี่ประการ ได้แก่อะไรบ้าง

.....
.....
.....

3. แผนบริการส่วนหน้าประสานงานกับแผนแม่บ้านเมื่อใด

.....
.....
.....

4. พนักงานแผนบริการส่วนหน้าควรมีความรู้เกี่ยวกับห้องพักในเรื่องใดบ้าง

.....
.....
.....

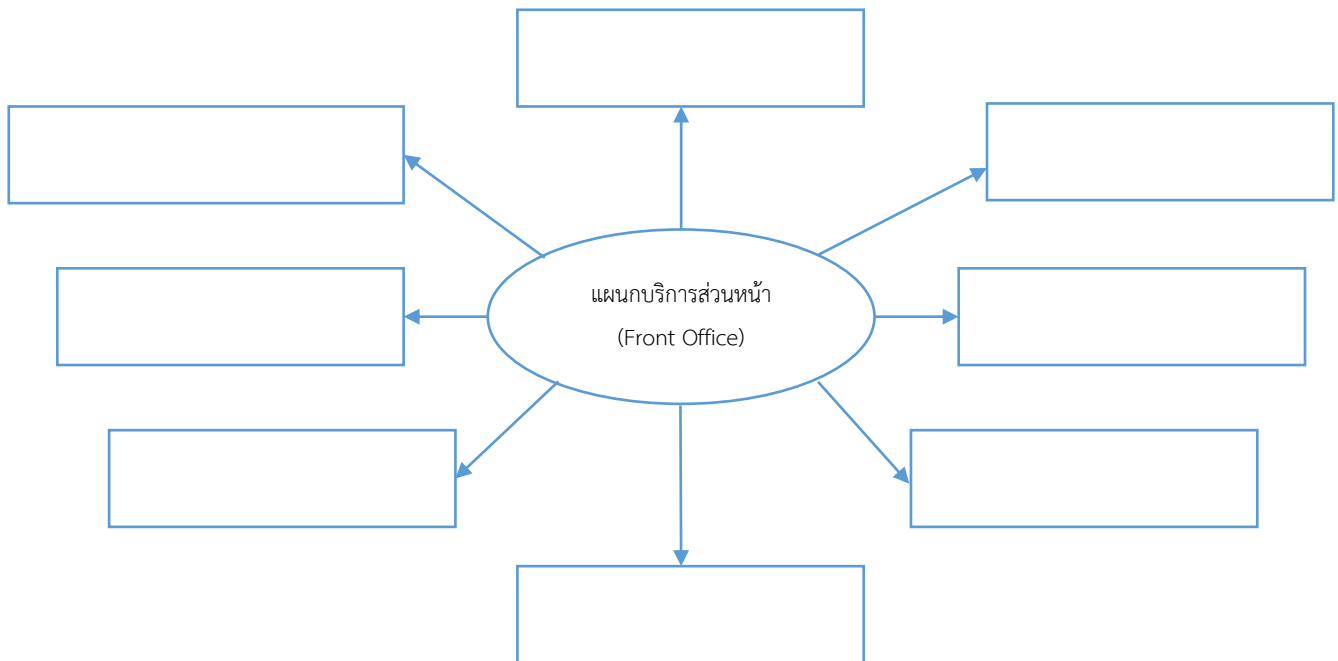
5. วงจรบริการของแขกสามารถแบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ได้แก่อะไรบ้าง

.....
.....
.....

	ใบงาน ที่ 1	หน่วยที่.....1...
	รหัสวิชา 20701-2007 ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่.....1-3.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้.....ความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม.....	ทฤษฎี.....8.....ชม.
	ชื่อเรื่อง.....ความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม.....	ปฏิบัติ.....4.....ชม.

คำชี้แจง : ให้นักเรียนเติมคำในช่องว่างตามที่โจทย์กำหนด

คำสั่ง : จงเติมคำในช่องว่างเกี่ยวกับการประสานงานของแผนกส่วนหน้าให้ถูกต้องโดยทำเป็นแผนผังความคิด (Mind Map)



	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 2
	รหัสวิชา 20700-2007 ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่ 4-6
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม	ทฤษฎี 8 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ตระหนักถึงความสำคัญของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้า
โรงแรมมีความรู้และความเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ 1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กร
มหาชน) รหัส 1.01.120, 1.02.126, 1.02.130, 1.04.145, 1.06.218, 1.09.073, 1.10.110, 1.10.112,
1.10.117, 1.02.121, 1.02.122, 1.02.123, 1.02.124, 1.02.127, 1.02.128, 1.02.129, 1.02.131, 1.02.164,
1.04.147, 1.05.014, อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

- 3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับงานฝ่ายห้องพัก
- 3.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารการจัดการแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 3.3 แสดงความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม
- 3.4 แสดงความรู้เกี่ยวกับรอบการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า
- 3.5 แสดงความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติมารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ.

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 4.1 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับ ความหมายโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความ
รับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้
- 4.2 ปฏิบัติตามกฎระเบียบและขั้นตอนของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความ
รับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้
- 4.3 มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการใฝ่เรียนรู้ ซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ และพัฒนาตนเอง เป็น
พลเมืองที่ดีตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข.
- 4.4 เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความ
รับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงเรียนได้
- 4.5 ใช้ประโยชน์ของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้า
โรงแรมเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพและการดำเนินชีวิตได้

5. สารการเรียนรู้

1. ฝ่ายห้องพัก
2. โครงสร้างการบริหารการจัดการแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม
3. หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม
4. รอบการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า
5. คุณสมบัติมารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ

6. กิจกรรมการเรียนรู้

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Motivation)

1. ผู้สอนแนะนำหัวข้อเรื่อง แนวคิดสำคัญ สมรรถนะย่อย จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เนื้อหาสาระ หน่วยการเรียนรู้ที่ 2
3. ผู้สอนอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของนักเรียนที่ต้องรู้จักการตรงต่อเวลา ตั้งใจเรียน เคารพซึ่งกันและกัน ทำหน้าที่ของนักเรียนที่ดี พร้อมทั้งแจ้งกฎระเบียบในการเรียนการสอน
4. ผู้สอนสอบถามผู้เรียนว่า ตามความคิดของผู้เรียน โครงสร้างการบริหารหมายถึงอะไร มีความสำคัญอย่างไรบ้าง

6.2 ขั้นสอน

สัปดาห์ที่ 1

1. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน เป็นเวลา 10 นาที เพื่อเป็นการวัดระดับความรู้เบื้องต้น
2. ผู้สอนแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และการกระบวนกรเรียนรู้ประจำหน่วยที่ 2
3. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับฝ่ายห้องพัก (Rooms Division)
4. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารการจัดการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
5. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม
6. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ และตอบข้อซักถามขณะเรียน

สัปดาห์ที่ 2

7. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับรอบการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า (Work shifts)
8. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับคุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ
9. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัย
10. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำใบงาน
11. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

6.3 ขั้นสรุป

12. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาทั้งหมด
13. ครูให้นักเรียนช่วยกันสรุปอภิปรายผลการเรียนรู้ในหน่วยที่ 2
14. ผู้สอนสรุปและให้คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจมากขึ้น
15. ครูให้ผู้เรียนเตรียมตัวศึกษาเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ถัดไป

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

หนังสือเรียน

Power.point

ใบงาน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบความรู้ที่ 2

หนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ 2

9. การวัดและประเมินผล

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	วิธีการประเมิน	เครื่องมือประเมิน	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับความหมายโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้	การตรวจแบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
ปฏิบัติตามกฎระเบียบและขั้นตอนของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรมได้	การตรวจแบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีมีในการใฝ่เรียนรู้ ซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบและพัฒนาตนเอง เป็นพลเมืองที่ดีตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข	การตรวจแบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงเรียนได้	สังเกตการทำกิจกรรมกลุ่ม	แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่มและชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่ม ได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์

ใช้ประโยชน์ของโครงสร้าง การบริหารงานส่วนหน้า และหน้าที่ความรับผิดชอบ ของแผนกส่วนหน้าโรง แรมเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้	สังเกตการทำ กิจกรรมกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่มและ ชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่ม ได้ คะแนน 50% ถือว่า ผ่านเกณฑ์
--	-----------------------------	--	--

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

(.....)

ครูผู้สอน

(.....)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 3
	รหัสวิชา 20700-2007 ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่ 4-6
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า	ทฤษฎี 8 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

เห็นประโยชน์และความสำคัญของอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าของโรงแรม มีความรู้และความเข้าใจ
สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

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

3. สมรรถนะประจำหน่วย

- 3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ในการต้อนรับและลงทะเบียน
- 3.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า
- 3.3 แสดงความรู้เกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 4.1 อธิบายความหมายอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าได้
- 4.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าได้
- 4.3 มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการใฝ่เรียนรู้ ซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ และพัฒนาตนเอง เป็นพลเมืองที่ดีตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข.
- 4.4 เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าได้
- 4.5 ใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สารการเรียนรู้

1. อุปกรณ์ในการต้อนรับและลงทะเบียน
2. อุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า
3. ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้าฝ่ายห้องพัก

6. กิจกรรมการเรียนรู้

6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน (Motivation)

1. ผู้สอนแนะนำหัวข้อเรื่อง แนวคิดสำคัญ สมรรถนะย่อย จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เนื้อหาสาระ หน่วยการเรียนรู้ที่ 3
3. ผู้สอนอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของนักเรียนที่ต้องรู้จักการตรงต่อเวลา ตั้งใจเรียน เคารพซึ่งกันและกัน ทำหน้าที่ของนักเรียนที่ดี พร้อมทั้งแจ้งกฎระเบียบในการเรียนการสอน
4. ผู้สอนสอบถามผู้เรียนว่า ตามความคิดของผู้เรียน อุปกรณ์สำหรับการเรียนมีอะไรบ้าง และมีความสำคัญอย่างไร

6.2 ชี้นสอน (Information)

สัปดาห์ที่ 1

1. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน เป็นเวลา 10 นาที เพื่อเป็นการวัดระดับความรู้เบื้องต้น

2. ผู้สอนแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และการกระบวนการเรียนรู้ประจำหน่วยที่ 3
3. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับอุปกรณ์ในด้านการต้อนรับและลงทะเบียน
4. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับอุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า
5. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ และตอบข้อซักถามขณะเรียน

สัปดาห์ที่ 2

6. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า
7. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัย
8. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำใบงาน
9. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

6.3 ขั้นสรุปผล (Progress)

10. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาทั้งหมด
11. ครูให้นักเรียนช่วยกันสรุปอภิปรายผลการเรียนรู้ในหน่วยที่ 3
12. ผู้สอนสรุปและให้คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจมากขึ้น

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

หนังสือเรียน

Power point

ใบงานที่ 3

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบความรู้ที่ 3

หนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ 3

9. การวัดและประเมินผล

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	วิธีการประเมิน	เครื่องมือประเมิน	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
อธิบายความหมายอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าได้	การตรวจแบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
ปฏิบัติตามขั้นตอนอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าได้	การตรวจแบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์

มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีมี ในการใฝ่เรียนรู้..ซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบ และพัฒนาตนเอง เป็น พลเมืองที่ดีตามระบอบ ประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์เป็น ประมุข	การตรวจ แบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ตรวจแบบฝึกหัด ถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
เห็นถึงประโยชน์และ ความสำคัญของอุปกรณ์ที่ ใช้ในงานส่วนหน้าได้	สังเกตการทำ กิจกรรมกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่มและ ชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่ม ได้ คะแนน 50% ถือว่า ผ่านเกณฑ์
ใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์ที่ ใช้ในงานส่วนหน้าเพื่อ นำมาใช้ในวิชาชีพ และ การดำเนินชีวิตได้	สังเกตการทำ กิจกรรมกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่มและ ชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่ม ได้ คะแนน 50% ถือว่า ผ่านเกณฑ์

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

(.....)

(.....)

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 4
	รหัสวิชา 20700-2007 ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่ 7-9
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การสำรองห้องพัก	ทฤษฎี 8 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

เข้าใจในระเบียบวิธีการสำรองห้องพัก การเสนอขายห้องพัก สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ 1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 1.01.120, 1.02.126, 1.02.130, 1.04.145, 1.06.218, 1.09.073, 1.10.110, 1.10.112,

1.10.117, 1.02.121, 1.02.122, 1.02.123, 1.02.124, 1.02.127, 1.02.128, 1.02.129, 1.02.131, 1.02.164, 1.04.147, 1.05.014, อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

3. สมรรถนะประจำหน่วย

- 3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับความหมาย ประเภท วิธีการขั้นตอนการสำรองห้องพัก
- 3.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม
- 3.3 แสดงความรู้เกี่ยวกับอักษรย่อ หรือโค้ด
- 3.4 แสดงความรู้เกี่ยวกับวิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพัก
- 3.5 แสดงความรู้เกี่ยวกับการนำเสนอขายห้องพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 4.1 อธิบายความหมาย ประเภท วิธีการขั้นตอนของการสำรองห้องพักได้
- 4.2 ปฏิบัติตามระเบียบของการสำรองห้องพักได้
- 4.3 มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการฝึกเรียนรู้ เชื่อสัจยสุจริต มีความรับผิดชอบ และพัฒนาตนเอง เป็นพลเมืองที่ดีตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข.
- 4.4 เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของอุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้าได้
- 4.5 ใช้ประโยชน์ของวิธีการสำรองห้องพักเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของการสำรองห้องพัก
2. ประเภทและวิธีการสำรองห้องพัก
3. ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม
4. เอกสารสำรองห้องพัก
5. อักษรย่อหรือโค้ด
6. วิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพัก
7. ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจองห้องพัก
8. การนำเสนอขายห้องพัก

6. กิจกรรมการเรียนรู้

6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน (Motivation)

1. ผู้สอนแนะนำหัวข้อเรื่อง แนวคิดสำคัญ สมรรถนะย่อย จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เนื้อหาสาระ หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

3. ผู้สอนอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของนักเรียนที่ต้องรู้จักการตรงต่อเวลา ตั้งใจเรียน เคารพซึ่งกันและกัน ทำหน้าที่ของนักเรียนที่ดี พร้อมทั้งแจ้งกฎระเบียบในการเรียนการสอน
4. ผู้สอนสอบถามผู้เรียนว่า ผู้เรียนเคยทำการจองอะไรบ้าง

6.2 ขั้นสอน (Information)

สัปดาห์ที่ 1

1. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน เป็นเวลา 10 นาที เพื่อเป็นการวัดระดับความรู้เบื้องต้น
2. ผู้สอนแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และการกระบวนกรเรียนรู้ประจำหน่วยที่ 4
3. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับความหมายของการสำรองห้องพัก
4. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับประเภทและวิธีการสำรองห้องพัก
5. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม
6. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับเอกสารการสำรองห้องพัก
7. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ และตอบข้อซักถามขณะเรียน

สัปดาห์ที่ 2

8. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับอักษรย่อหรือโค้ด
9. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับวิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพัก
10. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก
11. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัย
12. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำใบงาน
13. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

.....6.3 ขั้นสรุปผล (Progress)

10. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาทั้งหมด
11. ครูให้นักเรียนช่วยกันสรุปอภิปรายผลการเรียนรู้ในหน่วยที่ 4
12. ผู้สอนสรุปและให้คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจมากขึ้น

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

หนังสือเรียน

Power point

ใบงานที่ 4

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบความรู้ที่ 4

หนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ 4

9. การวัดและประเมินผล

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	วิธีการประเมิน	เครื่องมือประเมิน	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
อธิบายความหมาย ประเภท วิธีการขั้นตอน ของการสำรวจห้องพักได้	การตรวจ แบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ตรวจแบบฝึกหัด ถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
ปฏิบัติตามระเบียบของ การสำรวจห้องพักได้	การตรวจ แบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ตรวจแบบฝึกหัด ถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีมี ในการใฝ่เรียนรู้ ซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบ และพัฒนาตนเอง เป็น พลเมืองที่ดีตามระบอบ ประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์เป็น ประมุข	สังเกตการ ทำงาน	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่มและ ชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่ม ได้ คะแนน 50% ถือว่า ผ่านเกณฑ์
เห็นถึงประโยชน์และ ความสำคัญของการสำรวจ ห้องพักได้	สังเกตการทำ กิจกรรมกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่มและ ชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่ม ได้ คะแนน 50% ถือว่า ผ่านเกณฑ์
ใช้ประโยชน์จากวิธีการ สำรวจห้องพักเพื่อนำมาใช้ ในวิชาชีพ และการดำเนิน ชีวิตได้	สังเกตการทำ กิจกรรมกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่มและ ชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่ม ได้ คะแนน 50% ถือว่า ผ่านเกณฑ์

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

(.....)

ครูผู้สอน

(.....)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 5
	รหัสวิชา 20700-2007 ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่ 10-12
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก	ทฤษฎี 8 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ตระหนักถึงความสำคัญของงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก มีความรู้และความเข้าใจ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

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

3. สมรรถนะประจำหน่วย

- 3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับความหมาย ประเภท วิธีการขั้นตอนสำรองห้องพัก
- 3.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม
- 3.3 แสดงความรู้เกี่ยวกับอักษรย่อ หรือโค้ด

3.4 แสดงความรู้เกี่ยวกับวิธีและขั้นตอนการรับจองห้องพัก

3.5 แสดงความรู้เกี่ยวกับการนำเสนอขายห้องพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.1 อธิบายความหมายงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้

4.2 ปฏิบัติตามระเบียบของการลงทะเบียนเข้าพักได้

4.3 มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีมีในการใฝ่เรียนรู้ ซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ และพัฒนาตนเอง เป็นพลเมืองที่ดีตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข.

4.4 เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของงานต้อนรับและลงทะเบียน รวมถึงการบริการระหว่างเข้าพักได้

4.5 ใช้ประโยชน์ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สารการเรียนรู้

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

6. กิจกรรมการเรียนรู้

6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน (Motivation)

1. ผู้สอนแนะนำหัวข้อเรื่อง แนวคิดสำคัญ สมรรถนะย่อย จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เนื้อหาสาระ หน่วยการเรียนรู้ที่ 5
3. ผู้สอนอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของนักเรียนที่ต้องรู้จักการตรงต่อเวลา ตั้งใจเรียน เคารพซึ่งกันและกัน ทำหน้าที่ของนักเรียนที่ดี พร้อมทั้งแจ้งกฎระเบียบในการเรียนการสอน
4. ผู้สอนสอบถามผู้เรียนว่า ผู้เรียนเคยทำการจองอะไรบ้าง

6.2 ชี้นสอน (Information)

สัปดาห์ที่ 1

1. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน เป็นเวลา 10 นาที เพื่อเป็นการวัดระดับความรู้เบื้องต้น
2. ผู้สอนแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และการกระบวนกรเรียนรู้ประจำหน่วยที่ 5
3. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับงานต้อนรับแขก

4. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ และตอบข้อซักถามขณะเรียน

สัปดาห์ที่ 2

5. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับการลงทะเบียนเข้าพัก
6. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกต้อนรับลูกค้าและให้ลงทะเบียน
7. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัย
8. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับการบริการระหว่างการเข้าพัก
9. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกบริการระหว่างการเข้าพัก
10. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัย

สัปดาห์ที่ 3

11. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ
12. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับการจัดการข้อตำหนิของแขก
13. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกการจัดการข้อตำหนิของแขก
14. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัย
15. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำใบงาน
16. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

.....6.3 ขั้นสรุปผล (Progress)

17. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาทั้งหมด
18. ครูให้นักเรียนช่วยกันสรุปอภิปรายผลการเรียนรู้ในหน่วยที่ 5
19. ผู้สอนสรุปและให้คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจมากขึ้น

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

หนังสือเรียน

Power point

ใบงานที่ 5

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบความรู้ที่ 5

หนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ 5

9. การวัดและประเมินผล

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	วิธีการประเมิน	เครื่องมือประเมิน	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
------------------------	----------------	-------------------	--------------------

อธิบายความหมายงาน ต้อนรับและลงทะเบียน เข้าพักได้	การตรวจ แบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ตรวจแบบฝึกหัด ถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
ปฏิบัติตามระเบียบของ การลงทะเบียนเข้าพักได้	การตรวจ แบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ตรวจแบบฝึกหัด ถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีมี ในการใฝ่เรียนรู้ ซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบ และพัฒนาตนเอง เป็น พลเมืองที่ดีตามระบอบ ประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์เป็น ประมุข	สังเกตการ ทำงาน	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่มและ ชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่ม ได้ คะแนน 50% ถือว่า ผ่านเกณฑ์
เห็นถึงประโยชน์และ ความสำคัญของงาน ต้อนรับและลงทะเบียน รวมถึงการบริการระหว่าง เข้าพักได้	สังเกตการทำ กิจกรรมกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่มและ ชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่ม ได้ คะแนน 50% ถือว่า ผ่านเกณฑ์
ใช้ประโยชน์ของงาน ต้อนรับและลงทะเบียน เพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้	สังเกตการทำ กิจกรรมกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่มและ ชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่ม ได้ คะแนน 50% ถือว่า ผ่านเกณฑ์

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

(.....)

ครูผู้สอน

(.....)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 6
	รหัสวิชา 20700-2007 ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่ 13-15
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การคืนห้องพัก	ทฤษฎี 8 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ตระหนักถึงความสำคัญเรื่องการคืนห้องพัก มีความรู้และความเข้าใจ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

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

3. สมรรถนะประจำหน่วย

3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับการคืนห้องพัก

3.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน การคืนห้องพัก

3.3 แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย

3.4 แสดงความรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก

3.5 แสดงความรู้เกี่ยวกับการสร้างความประทับใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 4.1 อธิบายความหมายงาน วิธีการ ขั้นตอนของการคืนห้องพักได้
- 4.2 ปฏิบัติตามระเบียบของการคืนห้องพักได้
- 4.3 มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีมีในการใฝ่เรียนรู้ ซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ และพัฒนาตนเอง เป็นพลเมืองที่ดีตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข.
- 4.4 เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการสร้างความประทับใจให้กับแขกก่อนออกจากโรงแรมได้
- 4.5 ใ้ประโยชน์ของงานต้อนรับและลงทะเบียนเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สารการเรียนรู้

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

6. กิจกรรมการเรียนรู้

6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน (Motivation)

1. ผู้สอนแนะนำหัวข้อเรื่อง แนวคิดสำคัญ สมรรถนะย่อย จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เนื้อหาสาระ หน่วยการเรียนรู้ที่ 6
3. ผู้สอนอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของนักเรียนที่ต้องรู้จักการตรงต่อเวลา ตั้งใจเรียน เคารพซึ่งกันและกัน ทำหน้าที่ของนักเรียนที่ดี พร้อมทั้งแจ้งกฎระเบียบในการเรียนการสอน
4. ผู้สอนสอบถามผู้เรียนว่า ผู้เรียนเคยทำการจองอะไรบ้าง

6.2 ขั้นสอน (Information)

สัปดาห์ที่ 1

1. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน เป็นเวลา 10 นาที เพื่อเป็นการวัดระดับความรู้เบื้องต้น
2. ผู้สอนแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และการกระบวนการเรียนรู้ประจำหน่วยที่ 6
3. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับความหมายการคืนห้องพัก (Check out)
4. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน
5. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกชำระเงินจากลูกค้า
6. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ และตอบข้อซักถามขณะเรียน

สัปดาห์ที่ 2

7. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับการคืนห้องพัก

8. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกการคืนห้องพัก
9. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัย

สัปดาห์ที่ 3

10. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับขั้นตอนการคืนห้องพัก
11. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนการคืนห้องพัก
12. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัย

สัปดาห์ที่ 4

13. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก
14. ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับการสร้างความประจําใจให้แขกก่อนออกจากโรงแรม
15. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการคืนห้องพัก
16. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัย
17. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำใบงาน
18. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

6.3.3.ขั้นสรุปผล (Progress)

19. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาทั้งหมด
20. ครูให้นักเรียนช่วยกันสรุปอภิปรายผลการเรียนรู้ในหน่วยที่ 5
21. ผู้สอนสรุปและให้คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจมากขึ้น

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

หนังสือเรียน

Power point

ใบงานที่ 6

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

ใบความรู้ที่ 6

หนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ 6

9. การวัดและประเมินผล

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	วิธีการประเมิน	เครื่องมือประเมิน	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
อธิบายความหมายงาน วิธีการ ขั้นตอนของการคืน ห้องพักได้	ก า ร ต ร ว จ แบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ต ร ว จ แ บ บ ผี ก หั ด ถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์

ปฏิบัติตามระเบียบของ การคืนห้องพักได้	การตรวจ แบบฝึกหัด	คำถามแบบถาม-ตอบ	ตรวจแบบฝึกหัด ถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีมี ในการใฝ่เรียนรู้ ซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบ และพัฒนาตนเอง เป็น พลเมืองที่ดีตามระบอบ ประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์ เป็น ประมุข	สังเกตการ ทำงาน	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่มและ ชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่ม ได้ คะแนน 50% ถือว่า ผ่านเกณฑ์
เห็นถึงประโยชน์และ ความสำคัญของการสร้าง ความประทับใจให้กับแขก ก่อนออกจากโรงแรมได้	สังเกตการทำ กิจกรรมกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่มและ ชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่ม ได้ คะแนน 50% ถือว่า ผ่านเกณฑ์
ใช้ประโยชน์ของงาน ต้อนรับและลงทะเบียน เพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้	สังเกตการทำ กิจกรรมกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่มและ ชิ้นงานกลุ่ม	แบบประเมินผลการ ทำงานเป็นกลุ่ม ได้ คะแนน 50% ถือว่า ผ่านเกณฑ์

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

(.....)

ครูผู้สอน

(.....)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ