



Work Based Learning

แผนการจัดการเรียนรู้มุ่งเน้นสมรรถนะตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567
ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพการโรงแรม
สาขาวิชาการโรงแรม

รายวิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001

ทฤษฎี 2 ปฏิบัติ 2 รวม 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

จัดทำโดย

นางสาวจันทนา ศฤงคาร

ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะ -

แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้รายวิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567 เล่มนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนรู้โดยมุ่งเน้น **สมรรถนะตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง** ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมและกระบวนการเรียนรู้ สามารถสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง ทั้งเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม สร้างสถานการณ์การเรียนรู้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน ทำให้นักเรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้มุ่งเน้นสมรรถนะตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในเชิงบูรณาการ ด้วยวิธีการที่หลากหลาย เน้นกระบวนการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปความรู้ด้วยตนเอง ทำให้นักเรียนได้รับการพัฒนาทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะ/กระบวนการ และด้านคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่ดี นำไปสู่การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข

การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ รายวิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง เล่มนี้ได้จัดทำตามหลักสูตรหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567 ซึ่งครอบคลุมสาระและมาตรฐานการเรียนรู้จำนวน 6 หน่วยการจัดการเรียนรู้

1. ส่วนนำของแผนการจัดการเรียนรู้

- คำนำ ก
- สารบัญ ข
- รายละเอียดของหลักสูตรรายวิชา การวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้ 1
- มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)
- การวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้
- การกำหนดหน่วยการเรียนรู้
- แนวทางการจัดการเรียนการสอนตามผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา หลักการดำเนินการ
งานส่วนหน้าโรงแรม

2. ส่วนเนื้อหาของแผนการจัดการเรียนรู้

- หน่วยเรียนที่ 1 ความสำคัญของการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม
- หน่วยเรียนที่ 2 ลักษณะของงานการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม
- หน่วยเรียนที่ 3 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการปฏิบัติงานส่วน
หน้าโรงแรม
- หน่วยเรียนที่ 4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม
- หน่วยเรียนที่ 5 การรายงานและการจัดการข้อมูลส่วนหน้าโรงแรม
- หน่วยเรียนที่ 6 กลยุทธ์การแก้ปัญหาในงานส่วนหน้าโรงแรม

ภาคผนวก

3. - ภาคผนวก ก แบบบันทึกคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน
- ภาคผนวก ข แบบสรุปคะแนนหลังเรียน
 - ภาคผนวก ค แบบบันทึกคะแนนใบงาน/งานที่มอบหมาย
 - ภาคผนวก ง แบบสรุปคะแนนใบงาน/งานที่มอบหมาย
 - ภาคผนวก จ แบบสรุปคะแนนการทดสอบ/ประเมินระหว่างภาค
 - ภาคผนวก ฉ แบบบันทึกคะแนนการประเมินคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะฯ
 - ภาคผนวก ช แบบสรุปคะแนนการประเมินคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะฯ



รายละเอียดหลักสูตรรายวิชา

รายวิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001 ทฤษฎี 2 ปฏิบัติ 2 จำนวน 3 หน่วยกิต

1. อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.16.098, 1.16.086, 1.09.232 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 4

2. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการ ปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การ จัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตาม มาตรฐานอาชีพ

3. จุดประสงค์รายวิชา

1. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าโรงแรม
2. มีทักษะในการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม
3. มีเจตคติที่ดีและมีความรับผิดชอบในงานอาชีพเหมาะสม
4. สามารถนำความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรมไปประยุกต์ใช้ในอาชีพพนักงานส่วนหน้าโรงแรมได้

4. สมรรถนะรายวิชา

1. ประมวลความรู้เกี่ยวกับการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรมตามมาตรฐานอาชีพ
2. การจัดการความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับตามมาตรฐานอาชีพ
3. ปฏิบัติงานส่วนหน้าในระดับหัวหน้างาน วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานส่วนหน้าโรงแรมตามมาตรฐานอาชีพ
4. ประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม ในการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาชีพ

5. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม ลักษณะของงาน โครงสร้างการบริหารงาน บทบาท หน้าที่แต่ละตำแหน่งงาน คุณลักษณะ คุณสมบัติ จรรยาบรรณ พนักงานบริการส่วนหน้าโรงแรมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน งานสำรองห้องพัก งานต้อนรับการลงทะเบียนเข้าพัก งานบริการโทรศัพท์ งานการเงินส่วนหน้า งานบริการบริเวณส่วนหน้าโรงแรม การจัดการด้านบุคลากร การใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดทำรายงานสถิติต่าง ๆ การดำเนินงานให้บริการทาง ธุรกิจ การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผน ดำเนินการรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและฝึกปฏิบัติการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

1. หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.16.098
2. มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพ การโรงแรม
3. อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้า ระดับ 4
4. รายละเอียดตามมาตรฐานอาชีพ

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
1.16.098	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการชี้แจงเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การประสานงานด้านกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การรักษาความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ	1.16.098.1	ชี้แจงเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	1.1 ระบุ พัฒนา และชี้แจงแผนและวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานให้แก่สมาชิกในทีมงาน 1.2 จัดคู่มือทักษะความสามารถของสมาชิกในทีมงานให้เหมาะกับหน้าที่และความรับผิดชอบรวมทั้งพัฒนาความรับผิดชอบตามสายงาน ให้สอดคล้องกับแนวทางขององค์กร 1.3 ชี้แจงถึงความต้องการเกี่ยวกับงานและหน้าที่ให้แก่สมาชิกในทีมงานทราบอย่างชัดเจน	การสังเกต การประเมิน การปฏิบัติงาน
		1.16.098.2	ประสานงานด้านกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	2.1 พัฒนาแผนการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ 2.2 จัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้แน่ใจว่างานที่ทำบรรลุผลตามความต้องการ 2.3 ระบุและเปิดโอกาสการฝึกอบรมและการเรียนรู้ซ้ำไว้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน	

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				2.4 ควบคุมการกำกับดูแลให้เกิดความชัดเจนและการรายงานความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์กร	
1.16.098	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการชี้แจงเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การประสานงานด้านกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การรักษาความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ	1.16.098.3	รักษาความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.1 เอาใจใส่และจัดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นร่วมกับสมาชิกในทีมงาน 3.2 ขอความช่วยเหลือจากสมาชิกในทีมงานเมื่อเกิดอุปสรรคขัดขวางทำให้งานที่ได้รับมอบหมายไม่บรรลุผลสำเร็จ 3.3 ชี้แจงข้อกำหนดในการทำงานร่วมกันโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม 3.4 จัดการความขัดแย้งโดยใช้กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสม	การสังเกต การประเมิน การปฏิบัติงาน
		1.16.098.4	ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ	4.1 ให้ข้อเสนอแนะที่ชัดเจนและสร้างสรรค์ แก่สมาชิกในทีมงานแต่ละคนเพื่อสนับสนุนการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ 4.2 ติดตามการทำงานของทีมงานและของสมาชิกในทีมงานเป็นรายบุคคลเพื่อให้แน่ใจว่า สมาชิกแต่ละคนสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้	การสังเกต การประเมิน การปฏิบัติงาน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				4.3 ระบุโอกาสในการพัฒนาเป็นรายบุคคล 4.4 ควบคุมการกำกับดูแลให้เกิดความชัดเจนและการรายงานความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์กร	
1.16.086	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนานโยบายการดำเนินงานการบริหารและตรวจสอบนโยบายการดำเนินงานรวมถึงการดำเนินการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง	1.16.086.1	พัฒนานโยบายการดำเนินงาน	1.1 พัฒนานโยบายการดำเนินงานและกลยุทธ์โดยอาศัยผลจากการติดตามตรวจสอบความต้องการในสถานที่ทำงานและการระบุโอกาสในการปรับปรุงตลอดจนนำหรือสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ 1.2 พัฒนาขอบเขตและวัตถุประสงค์ของแผนงานที่ต้องการริเริ่มโดยอยู่บนพื้นฐานของเป้าหมายขององค์กรความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของพนักงานและจากลูกค้า 1.3 ระบุและวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อนโยบาย 1.4 ปรึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมในระหว่างการพัฒนา 1.5 พัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพทางการเงินขององค์กร	การสังเกต การประเมิน การปฏิบัติงาน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				1.6 พัฒนารอบการบริการและระบบเพื่อให้รองรับสนับสนุนแผนการดำเนินงานที่วางไว้ 1.7 ระบุและสื่อสารลำดับความสำคัญอย่างชัดเจน พร้อมทั้งระบุหน้าที่ความรับผิดชอบและระยะเวลาในการดำเนินงาน	
1.16.086	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนานโยบายการดำเนินงานการบริหารและตรวจสอบนโยบายการดำเนินงาน รวมถึงการดำเนินการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง	1.16.086.1	พัฒนา นโยบายการดำเนินงาน	1.8 พัฒนาระบบประเมินผลโดยการปรึกษาหารือร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานตามความเหมาะสม	การสังเกต การประเมิน การปฏิบัติงาน
		1.16.086.2	บริหารและตรวจสอบ นโยบายการดำเนินงาน	2.1 ดำเนินการและติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญที่ได้ตกลงกันไว้ 2.2 ติดตามตรวจสอบตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน 2.3 จัดทำรายงานความคืบหน้าและรายงานอื่น ๆ ตามความต้องการขององค์กร 2.4 จัดทำการประเมินถึงความจำเป็นหรือความต้องการใช้ทรัพยากรอื่นๆเพิ่มเติม และดำเนินการให้เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	
		1.16.086.3	ดำเนินการติดตาม	3.1 ทบทวนแผนนโยบายการดำเนินงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน	

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
			ประเมินผล อย่างต่อเนื่อง	3.2 ติดตามตรวจสอบผล การดำเนินงาน 3.3 ระบุปัญหาและทำการ ปรับเปลี่ยนแก้ไขตามความ เหมาะสม 3.4 รวบรวมผลของการ ประเมินเพื่อนำไปใช้ในการ วางแผนและบริหารจัดการ ต่อไป	
1.09.232	หน่วยสมรรถนะ นี้เป็นหน่วยที่ เกี่ยวกับทักษะ และความรู้ที่ จำเป็นในการ จัดการความ หลากหลายในที่ ทำงาน ซึ่ง เกี่ยวข้องกับการ กระตุ้นให้เคารพ ถึงความ หลากหลายในที่ ทำงาน การใช้ ความหลากหลาย ให้เป็นประโยชน์ และการ แก้ปัญหาที่เกิด จากประเด็น ความหลากหลาย ได้	1.09.232.1	กระตุ้นให้ เคารพถึง ความ หลากหลายใน ที่ทำงาน	1.1 สร้างพฤติกรรมต้นแบบ ส่วนบุคคลในการที่จะแสดง ความเคารพในความ หลากหลาย 1.2 สร้างประเพณีนิยม ให้กับกลุ่มที่ถูกระบุว่าไม่ได้ ยับยั้งขัดขวางความสามารถ ของพนักงานใดๆ ที่จะ ทำงานเพื่อองค์กรหรือเพื่อ บรรลุเป้าหมายการทำงาน ส่วนตัว 1.3 ใช้นโยบายที่เน้นคุณค่า ของความคิดในการสรรหา การคัดเลือกและการเลื่อน ตำแหน่ง 1.4 วางแผนพัฒนา และสร้างแนวทาง ปฏิบัติงานที่แสดงถึงเคารพ ความหลากหลายในที่ ทำงาน 1.5 ช่วยและให้คำปรึกษา แก่เพื่อนร่วมงานเพื่อที่จะ รวบรวมความหลากหลายให้ เป็นหนึ่งเดียวกันทั้งระหว่าง หมู่เพื่อนร่วมงานและลูกค้า	การสังเกต การประเมิน การปฏิบัติงาน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		1.09.232.2	ใช้ความหลากหลายให้เป็นประโยชน์	2.1 ตระหนักถึงทักษะที่แตกต่างกันของทีมงานที่มีความหลากหลายและใช้ความหลากหลายนั้นมาเพิ่มผลประกอบการของหน่วยงานให้ดีขึ้น 2.2 สนับสนุนประโยชน์ของความหลากหลายที่เป็นผลดีแก่เพื่อนร่วมงาน 2.3 พิจารณาและใช้วิธีมุมมองทางเลือกและวิธีแก้ปัญหาที่แตกต่างกันตามหลักการของการจัดการความหลากหลาย 2.4 ระบุหรือลดข้อจำกัดทางด้านภาษา ความรู้ในการอ่านเขียนหนังสือความรู้ในการคำนวณ เพื่อที่จะได้รับความร่วมมือเต็มที่จากพนักงานทุกคนในองค์กร	การสังเกต การประเมิน การปฏิบัติงาน
		1.09.232.3	แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความประเด็นความหลากหลายได้	3.1 ตระหนักถึงปัญหาในทีมงานที่เกิดขึ้นจากความหลากหลายและแก้ปัญหาทันที 3.2 ระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม และทำในสิ่งที่ควร 3.3 ใช้การให้คำปรึกษาและระบบพี่เลี้ยงเข้ามาช่วยเพื่อนร่วมงานที่จะทำงานอย่างประสบความสำเร็จในสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย	การสังเกต การประเมิน การปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

รายวิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001 ทฤษฎี 2 ปฏิบัติ 2 จำนวน 3 หน่วยกิต

ผลจากการศึกษาโดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ องค์ประกอบของหลักสูตรรายวิชา ได้แก่ จุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา คำอธิบายรายวิชา และอ้างอิงมาตรฐาน (กรณีที่มี) เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (Job) ประกอบด้วย งานหลัก (Duty) งานย่อย (Task) สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ : Occupation standards) ความรู้ในการปฏิบัติงาน และทักษะในการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (Job)				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ในการปฏิบัติงาน	ทักษะในการปฏิบัติงาน
งานหลักที่ 1 งานรับจอง ห้องพัก	1.1 รับและบันทึกข้อมูลการจอง	การรับจองห้องพักทางโทรศัพท์และวอคอิน	ประเภทของห้องพักและอัตราค่าเช่า, ระบบการจอง (PMS)	การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโรงแรม, การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
	1.2 การจัดการสถานะห้องพัก	การปรับปรุงสถานะการว่างของห้องพัก	เงื่อนไขการยกเลิกและการคืนเงิน, ความรู้เรื่อง Overbooking	การจัดลำดับความสำคัญของข้อมูล
	1.3 การยืนยันการจอง	การส่งเอกสารยืนยัน	รูปแบบจดหมาย/อีเมลยืนยันการจอง	การเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
งานหลักที่ 2 งานลงทะเบียน เข้าพัก (Check-in)	2.1 ต้อนรับและเตรียมเอกสาร	การบริการส่วนหน้า (Front Office Service)	ขั้นตอนการทำ Registration Card, กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ตาม. 30)	การต้อนรับด้วยบุคลิกภาพที่ดี (Grooming)
	2.2 การมอบกุญแจและนำส่งห้องพัก	การให้ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวก	ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมและพื้นที่ใกล้เคียง	การใช้ทักษะการนำเสนอและจูงใจ
	2.3 การจัดการวงเงินและมัดจำ	การบริหารจัดการเงินสดและบัตรเครดิต	นโยบายการเรียกเก็บเงินมัดจำ, ความปลอดภัยของข้อมูลบัตรเครดิต	การใช้เครื่องรูดบัตร (EDC) และการคำนวณเบื้องต้น
งานหลักที่ 3 งานบริการระหว่างเข้าพัก (Guest Service)	3.1 การจัดการคำขอและข้อร้องเรียน	การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	มาตรฐานการบริการ เทคนิคการฟัง	การแก้ปัญหาและตัดสินใจ
	3.2 การประสานงานแผนกอื่น	การสื่อสารภายในองค์กร	หน้าที่ของแผนกแม่บ้าน, ช่างและอาหารและเครื่องดื่ม	การประสานงานและการทำงานเป็นทีม
งานหลักที่ 4 การคืนห้องพักและชำระเงิน (Check-out)	4.1 ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและทำรอบบิล	การปิดยอดบัญชีแขก (Guest Folio)	ประเภทของค่าใช้จ่าย (Posting), ภาษีมูลค่าเพิ่มและ Service Charge	การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารบัญชี
	4.2 การรับชำระเงินและกล่าวอำลา	การจัดการทางการเงิน	วิธีการชำระเงินแบบต่างๆ, การสอบถามความพึงพอใจ	การปิดการบริการอย่างประทับใจ

การกำหนดหน่วยการเรียนรู้

รายวิชา หลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001 ทฤษฎี 2 ปฏิบัติ 2 จำนวน 3 หน่วยกิต

ผลจากการศึกษาโดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ องค์ประกอบของหลักสูตรรายวิชา ได้แก่ จุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา คำอธิบายรายวิชา อ้างอิงมาตรฐาน (กรณีที่มี) และผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (Job) ประกอบด้วย งานหลัก (Duty) งานย่อย (Task) สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ : Occupation standards) ความรู้ในการปฏิบัติงาน และทักษะในการปฏิบัติงาน สามารถนำมากำหนดหน่วยการเรียนรู้ได้ดังนี้

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชั่วโมง)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	ความสำคัญของการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม	4	4	8
2	ลักษณะของงานการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม	6	6	12
3	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม	4	4	8
4	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม	6	6	12
5	การรายงานและการจัดการข้อมูลส่วนหน้าโรงแรม	6	6	12
6	กลยุทธ์การแก้ปัญหาในงานส่วนหน้าโรงแรม	2	2	4
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(ปลายภาค)		2	2	4
รวม ตลอดภาคเรียน		36	36	72

การวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

รายวิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001 ทฤษฎี 2 ปฏิบัติ 2 จำนวน 3 หน่วยกิต

ที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	พฤติกรรมที่คาดหวัง									รวม	จำนวน ชั่วโมง (ท+ป)
		พุทธิพิสัย						ทักษะ พิสัย	จิตพิสัย	ความรับผิดชอบ และการ ประยุกต์ใช้		
		ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	วิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
1	ความสำคัญของการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม	2	2						3	1	8	8
2	ลักษณะของงานการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม	4	4	5				1	3	1	18	12
3	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม	3	3	3				2	4	2	17	8
4	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม	3	3	3				2	3	1	15	12
5	การรายงานและการจัดการข้อมูลส่วนหน้าโรงแรม	4	4	5				2	3	2	20	12
6	กลยุทธ์การแก้ปัญหาในงานส่วนหน้าโรงแรม	3	3	3				2	3	2	16	4
รวม (การจัดการเรียนการสอนตลอดภาคเรียน)		19	19	19				9	19	9	94	56
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(ปลายภาค)		1	1	1				1	1	1	6	4
รวม (การจัดการเรียนการสอน + วัดและประเมินผลปลายภาค)		20	20	20				10	20	10	100	60

	แผนการจัดการเรียนรู้ (WBL/PjBL/WIL/AL/STEM)	หน่วยที่ 2
	รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 3 – 5
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม	
	ชื่อหน่วย ลักษณะของงานการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม	ทฤษฎี 6 ชั่วโมง ปฏิบัติ 6 ชั่วโมง
เรื่อง/งาน การสำรองห้องพัก Reservation		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

1. นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานสำรองห้องพัก
2. นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างการปฏิบัติงานสำรองห้องพัก
3. นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานสำรองห้องพัก
4. นักเรียนบอกหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสำรองห้องพัก
5. นักเรียนใช้สำนวนภาษาและคำศัพท์ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในการปฏิบัติงานสำรองห้องพัก
6. นักเรียนใช้เอกสารและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานสำรองห้องพัก
7. นักเรียนปฏิบัติงานสำรองห้องพักตามขั้นตอน
8. นักเรียนแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้

2. อ้างอิงมาตรฐาน / เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 4 สมรรถนะย่อย ตอบสนองคำสั่งหรือคำร้องขอของลูกค้า

- 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน
- 2) วิธีประเมิน
- 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
- 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

- 1) งานแม่บ้าน
- 2) งานอาหารและเครื่องดื่ม

3. สมรรถนะประจำหน่วย

3.1 บอกบทบาทหน้าที่ของงานสำรองห้องพักได้ถูกต้อง

- 3.2 อธิบายระบบการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้ถูกต้อง
- 3.3 แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้
- 3.4 รู้และเข้าใจการสนทนาภาษาอังกฤษในงานสำรองห้องพัก
- 3.5 ระบุนเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้
- 3.6 ระบุนอุปกรณ์ที่ใช้ในงานสำรองห้องพักได้
- 3.7 ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการสำรองห้องพักของแขกได้
- 3.8 ปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้ถูกต้อง
- 3.9 สื่อสารการสนทนาภาษาอังกฤษในงานสำรองห้องพักได้
- 3.10 เขียนเอกสารในการสำรองห้องพักได้ถูกต้อง
- 3.11 ใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้ถูกต้อง
- 3.12 แก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้
- 3.13 ใช้รหัสโค้ดในการสะกดชื่อแขกได้

- 3.14 ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น
- 3.15 ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ
- 3.16 แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ
- 3.17 เข้าเรียนตรงเวลา

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 4.1 บอกบทบาทหน้าที่ของงานสำรองห้องพักได้ถูกต้อง
 - 4.2 อธิบายระบบการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้ถูกต้อง
 - 4.3 แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้
 - 4.4 รู้และเข้าใจการสนทนาภาษาอังกฤษในงานสำรองห้องพัก
 - 4.5 ระบุเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้
 - 4.6 ระบุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานสำรองห้องพักได้
 - 4.7 ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการสำรองห้องพักของแขกได้
 - 4.8 ปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้ถูกต้อง
 - 4.9 สื่อสารการสนทนาภาษาอังกฤษในงานสำรองห้องพักได้
 - 4.10 เขียนเอกสารในการสำรองห้องพักได้ถูกต้อง
 - 4.11 ใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้ถูกต้อง
 - 4.12 แก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้
 - 4.13 ใช้รหัสคีย์ในการสะกดชื่อแขกได้
 - 4.14 ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้
 - 4.15 ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น
 - 4.16 ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ
 - 4.17 แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ
 - 4.18 เข้าเรียนตรงเวลา

5. สารการเรียนรู้

1. งานสำรองห้องพักมีบทบาทหน้าที่ในการรับและยืนยันการจองห้องพัก ได้แก่ การจัดการตอบคำถามของแขก ทำการจองห้องพัก การยืนยันการจองห้องพัก ติดตามการชำระเงินล่วงหน้า แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงการเข้าพักเมื่อแขกแจ้งความประสงค์ ยกเลิกการจองห้องพัก เขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานสำรองห้องพัก และควบคุมการจองห้องพัก
2. โครงสร้างการปฏิบัติงานของงานสำรองห้องพัก ได้แก่ ผู้จัดการควบคุมรายได้ ผู้จัดการงานสำรองห้องพัก หัวหน้างานสำรองห้องพัก พนักงานสำรองห้องพัก ผู้จัดการงานสำรองห้องพักผ่านอิเล็กทรอนิกส์
3. ระบบที่ใช้ในการบริหารการสำรองห้องพัก เรียกว่า “PMS” (Property Management System)
4. การปฏิบัติงานสำรองห้องพัก
5. บทสนทนาภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานสำรองห้องพัก
6. เอกสารที่ใช้ในงานสำรองห้องพัก ประกอบด้วย
 - The Guest History Report
 - The Arrival Report
 - The Cancellation Report

- The No-Show Report
- The Complimentary Report
- The Amendment Report

7.รหัสโค้ดการออกเสียงตัวอักษรภาษาอังกฤษในโรงแรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ที่	กิจกรรม	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	สื่อ	เวลา
1.	ทดสอบก่อนเรียนบทที่ 2	นักเรียนมีความรู้ ความ เกี่ยวกับงานสำรองห้องพักใน โรงแรม	แบบทดสอบก่อนเรียน google form	20 นาที
2.	ครูบรรยายความรู้เกี่ยวกับงาน สำรองห้องพัก คุณสมบัติและหน้าที่ ของพนักงานสำรองห้องพัก มีการ ส้อมตอบคำถามระหว่างการบรรยาย นักเรียนตอบคำถามจำนวน 5 ข้อ	บอกบทบาทหน้าที่ของงาน สำรองห้องพักได้ถูกต้อง	- ใบความรู้ - หนังสือเรียนวิชาการงาน ส่วนหน้าโรงแรม - แบบฝึกหัด Google form	30 นาที
3.	ครูบรรยายพร้อมยกตัวอย่าง ประกอบระบบที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานสำรองห้องพักในโรงแรม เช่น โปรแกรม Opera, โปรแกรม Comanche, โปรแกรม PMS อื่นๆ เป็นต้นส้อมตอบคำถามระหว่างการ บรรยาย และประเภทของการ	อธิบายระบบการปฏิบัติงาน สำรองห้องพักได้ถูกต้อง	- ห้องเรียน Google Classroom	40 นาที
4.	แบ่งกลุ่มนักเรียนออกเป็น 3 กลุ่ม เพื่อสืบค้นข้อมูลคู่มือการใช้ โปรแกรมในการปฏิบัติงานโรงแรม จัดทำเป็น Canvaและนำเสนอหน้า ชั้นเรียน นักเรียนระบุข้อแตกต่างลง ในสมุด	อธิบายระบบการปฏิบัติงาน สำรองห้องพัก	- ใบมอบหมายงาน	30 นาที
5.	ให้นักเรียนศึกษาใบความรู้เกี่ยวกับ บทสนทนาในการปฏิบัติงานสำรอง ห้องพักในโรงแรม อ่านออกเสียง พร้อมกันโดยแบ่งนักเรียนออกเป็น กลุ่มที่ 1 Reservation กลุ่มที่ 2 Guest พร้อมจับคู่ฝึกสนทนา	รู้และเข้าใจการสนทนา ภาษาอังกฤษในงานสำรอง ห้องพัก	- ใบความรู้ - แบบฝึกหัดเติมคำที่ หายไป word wall	30 นาที

ที่	กิจกรรม	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	สื่อ	เวลา
6.	สอนแบบโครงงานเป็นฐาน (Project-Based Learning :PjBL) แบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่มละเท่าๆกัน - แจกคำชี้แจงการปฏิบัติชิ้นงาน เรื่องบทสนทนาในการปฏิบัติงาน สำรองห้องพัก ดังนี้ -ให้นักเรียนในกลุ่มค้นหาบทสนทนาการปฏิบัติงานสำรองห้องพัก กลุ่มละ 1 บทสนทนา ภายในระยะเวลา 20 นาที - จากบทสนทนาที่นักเรียนเลือกมา ให้ช่วยกันสร้างเกม 1 เกม เช่น เกมการเรียงประโยคใหม่ให้ถูกต้อง เกมเติมคำลงในช่องว่างหรืออื่นๆที่นักเรียนสนใจ พร้อมสร้างกติกาให้เพื่อนในห้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ภายในระยะเวลา 40 นาที - นักเรียนร่วมกันเล่นเกมโดยการสลับกลุ่ม เช่นกลุ่มที่ 1 จับสลากได้กลุ่มที่ 2 มาเล่นเกมแรก สลับไปจนครบทุกกลุ่ม โดยให้เจ้าของกลุ่มเป็นคนแจ้งกติกาการเล่น ก่อนเล่นเกมให้เพื่อนศึกษาเนื้อหาก่อนโดยใช้เวลา 5 นาที - กลุ่มที่เล่นเกมได้ถูกต้องและครบถ้วนตามกติกาจะได้รับแต้มคะแนน กลุ่มละ 5 แต้ม	รู้และเข้าใจการสนทนาภาษาอังกฤษในงานสำรองห้องพัก	- ใบมอบหมายงาน - ชิ้นงานแบบฝึกหัด word wall	30 นาที
7.	ครูอธิบายการใช้รหัสโค้ดในการสะกดชื่อแขก พร้อมระบุถึงเหตุผลและความสำคัญ นักเรียนอ่านออกเสียง	รู้และเข้าใจการใช้รหัสโค้ดในการสะกดชื่อแขก	- หนังสือเรียนรายวิชา - งานส่วนหน้าโรงแรม	30 นาที
8.	สอบ oral test รายบุคคล โดยการสุ่มจากชื่อเพื่อนในห้องเรียน	ใช้รหัสโค้ดในการสะกดชื่อแขกได้	- สุ่มชื่อออนไลน์ - online Stopwatch	30 นาที

ที่	กิจกรรม	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	สื่อ	เวลา
9.	ใช้การสอนแบบศูนย์การเรียนรู้ (Learning Center) ครูแบ่งศูนย์การเรียนรู้ออกเป็น 6 ศูนย์การเรียนรู้ ประกอบด้วย ศูนย์ที่ 1 The Guest History Report ศูนย์ที่ 2 The Arrival Report ศูนย์ที่ 3 The Cancellation Report ศูนย์ที่ 4 The No-Show Report ศูนย์ที่ 5 The Complimentary Report ศูนย์ที่ 6 The Amendment Report 2. ครูชี้แจงกระบวนการเรียนรู้ที่แต่ละกลุ่ม พร้อมแจกใบงานเพื่อนำให้นักเรียนนำไปใบงานแจกเพื่อนที่มาเรียนที่ศูนย์ของตนเอง 3. ให้นักเรียนที่อยู่ประจำศูนย์อธิบายการเขียนเอกสารที่กลุ่มของตนเองได้รับมอบหมายให้เพื่อนฟัง พร้อมกับให้เพื่อนปฏิบัติตาม โดยหมุนเวียนกันไปจนครบทุกศูนย์การเรียนรู้ ครูกำหนดเวลาในการเรียนรู้กลุ่มละ 20 นาที 4. ให้นักเรียนรวบรวมใบงานส่งครู 5. ครูอธิบายและยกตัวอย่างเอกสารเพิ่มเติม	ระบุเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้	- ใบมอบหมายงาน - หนังสือเรียนรายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	120 นาที
10.	ครูยกตัวอย่างอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักและอธิบายการใช้งาน พร้อมสุ่มนักเรียนตอบคำถาม	ระบุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานสำรองห้องพักได้	- หนังสือเรียนรายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	30 นาที

ที่	กิจกรรม	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	สื่อ	เวลา
11.	ครูยกตัวอย่างปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานสำรองห้องพัก และแบ่งกลุ่มนักเรียนออกเป็นกลุ่มละเท่าๆกันนำเสนอปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาหน้าชั้นเรียน	แก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้	- หนังสือเรียนรายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม - ใบมอบหมายงาน	60 นาที
12.	ครูอธิบายขั้นตอนและสาธิตการปฏิบัติงานสำรองห้องพัก นักเรียนสาธิตรายบุคคล	- ปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้ถูกต้อง - ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้	- ใบความรู้บทสนทนา การปฏิบัติงานสำรองห้องพัก - โปรแกรม ปฏิบัติงานส่วนหน้า M smart จำลอง Excell	120 นาที
13.	สอบปฏิบัติงานสำรองห้องพักรายบุคคล	- ปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้ถูกต้อง - ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้ - ใช้เอกสารและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้	- ใบความรู้บทสนทนา การปฏิบัติงานสำรองห้องพัก - โปรแกรม ปฏิบัติงานส่วนหน้า M smart จำลอง Excell	120 นาที
14.	ทดสอบหลังเรียน	มีความรู้ความเข้าใจงานสำรองห้องพักในโรงแรม	- แบบทดสอบหลังเรียน google Form	30 นาที

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

7.1 สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ ใบงาน, ใบความรู้หน่วยเรียนที่ 2

7.2 สื่อออนไลน์ ได้แก่ ใบงาน Zapquiz, Google Form, เว็บไซต์ PMS และ Canva

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

- 1) ใบงานบทสนทนา
- 2) บันทึกในสมุดวิชางานส่วนหน้าโรงแรม
- 3) แบบฝึกหัด

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) แบบประเมิน
- 2) แบบสังเกตพฤติกรรม
- 3) แบบทดสอบ

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1) แบบฝึกหัด ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70
- 2) ทดสอบ ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 60
- 3) สอบปฏิบัติ ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80

9.2 วิธีการประเมิน

- 1) การประเมิน
- 2) การทดสอบ
- 3) การสังเกต

9.3 เครื่องมือประเมิน

- 1) แบบประเมิน
- 2) แบบทดสอบ
- 3) แบบสังเกตพฤติกรรม

10. บันทึกผลหลังการการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

10.2 ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นในระหว่างการเรียนรู้การสอน

10.3 แนวทางการแก้ปัญหาของครูผู้สอน (แนวทางการทำวิจัย/แนวทางการพัฒนาหลักสูตร)

11. การบูรณาการกิจกรรมการเรียนรู้หลักคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

11.1 ความพอประมาณ

พอประมาณ ในการใช้ทรัพยากร การใช้ข้อมูล การใช้อุปกรณ์เครื่องมือ วัสดุครุภัณฑ์ อย่างเหมาะสม

11.2 ความมีเหตุผล

ผู้สอนปลูกฝังด้านการคิดอย่างมีเหตุผล ครูปลูกฝังผู้เรียนเข้าห้องเรียนตรงต่อเวลา โดยมีการเช็คชื่อก่อนเรียนทุกครั้ง ใช้ทรัพยากรตามที่จำเป็นเพื่อไม่ให้เกิดการขาดแคลนทรัพยากรในอนาคตเป็นการรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่และเป็นมิตรกับสิ่งมีชีวิต

11.3 ภูมิคุ้มกันที่ดี

เป็นการป้องกันการใช้จ่ายเงินอย่างฟุ่มเฟือย มีระบบการวางแผนในการทำงานได้อย่างรอบคอบ ยอมรับเพื่อนร่วมงานได้ไม่มีการกระทบกระทั่งภายในห้องเรียนมีความเข้มแข็งต่อสภาวะแวดล้อมสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

	ผลการใช้แผนการจัดการเรียนรู้ หน่วยที่ 2 สอนครั้งที่ 3 – 5 สัปดาห์ที่ 3 – 5	
	รหัสวิชา 30701 – 2001	ข้อมูลผู้เรียน - ระดับ/ชั้น.....ปวส..... - ผู้เรียนทั้งหมด.....คน - เข้าเรียน.....คน - ขาดเรียน.....คน
	วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม	
ชื่อหน่วย ลักษณะของงานการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม		
เรื่อง/งาน การสำรองห้องพัก Reservation		

1. เวลาที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ตามที่กำหนดไว้ในแผนฯ

☐ มากเกินไป ☐ เหมาะสม ☐ ไม่เพียงพอ / น้อยเกินไป

บันทึกเพิ่มเติม.....

2. เนื้อหาสาระที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการเรียนรู้

☐ มากเกินไป ☐ เหมาะสม ☐ ไม่เพียงพอ / น้อยเกินไป

บันทึกเพิ่มเติม.....

3. มีวิธีการสอนที่หลากหลาย ☐ ไม่มี ☐ มี (ระบุ)

☐ บรรยาย ☐ สาธิต / ทดลอง ☐ ฝึกปฏิบัติ ☐ กิจกรรมกลุ่ม ☐ สืบค้นด้วยตนเอง
อื่น ๆ ได้แก่.....

4. มีการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นพัฒนาสมรรถนะผู้เรียนทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความรับผิดชอบและการประยุกต์ใช้ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

☐ ไม่มี ☐ มีครบทุกด้าน ☐ มีบางส่วน

บันทึกเพิ่มเติม.....

5. การวัดและประเมินผล

5.1 มีการแจ้งหลักเกณฑ์และวิธีการวัดและประเมินผลประจำหน่วยให้ผู้เรียนทราบก่อนการจัดการเรียนการสอน

☐ ไม่มี ☐ มี

5.2 มีการวัดและประเมินผลตามที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการเรียนรู้

☐ ไม่มี ☐ มีบางส่วน ☐ มีครบทุกด้านตามที่กำหนดไว้ในแผนฯ

บันทึกเพิ่มเติม.....

5.3 การวัดและประเมินผลที่หลากหลาย ☐ ไม่มี ☐ มี (ระบุ)

☐ การทดสอบก่อนเรียน/หลังเรียน ☐ สังเกตพฤติกรรม ☐ ตรวจผลงาน/แบบฝึกหัด ☐ นำเสนอผลงาน
☐ อื่น ๆ ระบุ.....

6. สอนตรงตามแผนการจัดการเรียนรู้ ☐ ตรงตามแผนฯ ☐ ไม่ตรงตามแผนฯ (ระบุสาเหตุ)

สาเหตุ.....

7. สื่อการสอน ☐ ใช้สื่อตามที่กำหนดไว้ในแผนฯ ☐ ไม่ได้ใช้สื่อตามที่กำหนดหรือใช้บางส่วน (ระบุปัญหา/สาเหตุ)
ปัญหา/สาเหตุ.....

8. ปัญหาที่พบ/แนวทางแก้ปัญหา (ระบุปัญหาและแนวทางแก้ปัญหา)

.....
.....

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(นางสาวจินตนา ศฤงคาร)

...../...../.....



ใบความรู้ที่ 2.1 หน่วยเรียนที่ 2

วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม

เรื่อง ลักษณะของงานการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

เวลาในการศึกษาเรียนรู้ : 60 นาที

คำชี้แจง : ให้นักเรียนศึกษาใบความรู้เรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงาน
สำรองห้องพัก





ใบงานที่ 2.1 หน่วยเรียนที่ 2

วิชา หลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม

เรื่อง บทสนทนาในงานรับจองห้องพัก

เวลาในการปฏิบัติงาน : 30 นาที

1. คำชี้แจง

ให้นักเรียนทำใบงาน Online จำนวน 10 ข้อ

2. ผลลัพธ์การเรียนรู้ (ความรู้ในการปฏิบัติงานทักษะในการปฏิบัติงาน)

2.1 นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสนทนางานรับลงทะเบียนเข้าพัก

2.2 นักศึกษาเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสนทนางานรับลงทะเบียนเข้าพัก

3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อให้นักเรียนมีความรู้เกี่ยวกับประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสนทนางานรับลงทะเบียนเข้าพัก

3.2 นักเรียนเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสนทนางานรับลงทะเบียนเข้าพัก

4. ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

4.1 ให้ผู้เรียนเข้าชั้นเรียน Google Classroom และกดเข้าใบงาน

4.2 ฝึกซ้อม Role Play Reservation และการจองโดยใช้ระบบ PMS

4.3 ครูผู้สอนจัดสถานการณ์ให้ผู้เรียนได้แสดงบทบาทสมมติจำลองสถานการณ์จริง

4.4 ให้คะแนนตามองค์ประกอบ โดยใช้เกณฑ์การประเมิน Rubric Score



ใบมอบหมายงานที่ 2.1 หน่วยการเรียนรู้ที่ 2

วิชา หลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม

เรื่อง การปฏิบัติงานสำรองห้องพัก

กำหนดส่งงาน : สัปดาห์ที่ 5

คำชี้แจง

ให้นักเรียนปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

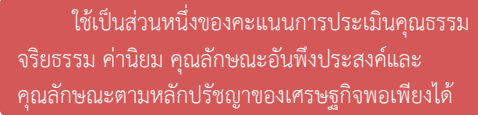
1. งานที่มอบหมาย

- 1.1 ฝึกจับคู่สนทนากิจการปฏิบัติงานสำรองห้องพัก
- 1.2 จัดทำโครงสร้างการบริหารงานสำรองห้องพัก

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
1. การจองห้องพักรวมอาหารเช้าแบบยุโรปเป็นลักษณะการจองแบบใด ก. American Plan ข. Continental Plan ค. Modified American Plan ง. European Plan	3
2. guaranteed reservation เป็นการจองประเภทใด ก. การจองห้องพักแบบสมบุรณ์โดยมีหลักประกัน ข. การจองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จอง ค. การจองห้องพักแบบมีข้อเสนอ ง. การจองห้องพักแบบสมบุรณ์โดยไม่มีหลักประกัน	3
3. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับสิ่งสำคัญการลงหลักฐานการจอง ก. จัดเรียงตามวันที่แขกเข้าพัก ข. ใบจองจะต้องแนบนอนและถูกต้อง ค. คำนวณค่าใช้จ่ายของแขกที่แม่นยำ ง. เป็นหลักฐานตรวจสอบได้โดยง่ายและรวดเร็ว	5
4. แผนผังขนาดยาวที่แสดงสถานะห้องพักตลอด 1 เดือน เรียกว่าอะไร ก. Hotel Diary ข. Expected arrival ค. Conventional Chart ง. Density Chart	5
5. ข้อใดคือความหมายของการสำรองห้องพัก ก. ต้อนรับแขกผู้เข้าพักเมื่อมาถึงโรงแรมด้วยความเต็มใจ ข. อำนวยความสะดวกให้แขกในเรื่องของกระบวนการลงทะเบียนในการเข้าพัก ค. ให้บริการเมื่อแขกคืนห้องพักด้วยความรวดเร็ว ง. การยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่างๆ	1
6. ข้อใดคือหน้าที่ของพนักงานสำรองห้องพัก (reservation clerk) ก. จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายห้องพัก ข. นำแขกไปยังห้องพัก. ค. รับชำระเงินค่าบริการต่างๆ ง. ต้อนรับและให้แขกลงทะเบียนเข้าพัก	1
7. เมื่อพนักงานสำรองห้องพักได้ข้อมูลการจองของแขกแล้ว ขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร ก. คิดค่าใช้จ่ายของแขก ข. ประสานงานกับแผนกแม่บ้าน ค. การยืนยันการจองห้องพัก ง. แจ้งผู้จัดการส่วนหน้าทราบ	9

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
8. กรณีที่แขกจองห้องพักและไม่ได้มาเข้าพักในวันที่ยจอง เรียกกรณีนี้ว่าอะไร ก. No Booking ข. No Show ค. No Confirmed ง. No Reserve	9
9. ข้อใดกล่าวถึง reservation Department ไม่ถูกต้อง ก. การสำรองห้องพักในโรงแรม ข. การรับลงทะเบียนห้องพัก ค. เป็นแผนกที่ถูกค้าตกลงกับตัวแทนขายของโรงแรมสำหรับห้องพักและบริการอื่นๆในโรงแรม ง. เป็นแผนกที่ควบคุมห้องพักเพื่อไม่ให้เกิด Over Booking	1
10. ระบบ PMS หมายถึงข้อใด ก. Property Manager System ข. Process Management System ค. People Management System ง. Property Management System	2

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
8. กรณีที่แขกจองห้องพักและไม่ได้มาเข้าพักในวันที่ยจอง เรียกกรณีนี้ว่าอะไร ก. No Booking ข. No Show ค. No Confirmed ง. No Reserve	9
9. ข้อใดกล่าวถึง reservation Department ไม่ถูกต้อง ก. การสำรองห้องพักในโรงแรม ข. การรับลงทะเบียนห้องพัก ค. เป็นแผนกที่ถูกค้าตกลงกับตัวแทนขายของโรงแรมสำหรับห้องพักและบริการอื่นๆในโรงแรม ง. เป็นแผนกที่ควบคุมห้องพักเพื่อไม่ให้เกิด Over Booking	1
10. ระบบ PMS หมายถึงข้อใด ก. Property Manager System ข. Process Management System ค. People Management System ง. Property Management System	2



เรื่อง ลักษณะของงานการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

[illegible]

ที่	ชื่อ - สกุล	ความสนใจ				การแสดงความคิดเห็น				การตอบคำถาม				การยอมรับฟังคนอื่น				ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย				หมายเหตุ /รวม
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	
23																						20
24																						
25																						
26																						
27																						
28																						
29																						
30																						
31																						
32																						
33																						
34																						
35																						
36																						
37																						
38																						

เกณฑ์การวัดผล : ให้คะแนนตามระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรม ดังนี้

ดีมาก = 4 หมายถึง เข้าชั้นเรียนตรงเวลา สนใจฟัง ไม่พูดคุยในชั้นเรียน มีคำถามที่ดีเมื่อมีข้อสงสัย
ตอบคำถามถูกต้อง ทำงานที่มอบหมายได้ทันตามเวลา

ดี = 3 หมายถึง การแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ ประมาณร้อยละ 70 ของระดับดีมาก

ปานกลาง = 2 หมายถึง การแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ ประมาณร้อยละ 50 ของระดับดีมาก

ปรับปรุง = 1 หมายถึง เข้าชั้นเรียนสาย เพิกเฉย ไม่สนใจไม่ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ไม่ส่งงานหรือส่งไม่ครบตามที่มอบหมาย

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
(.....)
...../...../.....

บรรณานุกรม

อรรธธิกา พังงา (2557) การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า พิมพ์ครั้งที่ 3 บริษัท โอเดียนสโตร์ จำกัด
อนิรุจน์ เจริญสุข (2567) หลักการดำเนินงานโรงแรม พิมพ์ครั้งที่ 1 บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด