



Suratthani Vocational College
วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี

Work Based Learning

แผนการจัดการเรียนรู้

มุ่งเน้นสมรรถนะตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพการโรงแรม
สาขาวิชาการโรงแรม

รายวิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม
รหัสวิชา 30701-2001
ทฤษฎี 2 ปฏิบัติ 2 รวม 4 ชั่วโมง/สัปดาห์
จำนวน 3 หน่วยกิต



นางสาวอุษณา กั้ววงศ์

ตำแหน่ง ครู แผนกวิชาการโรงแรม

วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ



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

นางสาวอุษณา ก้าววงศ์

ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะ -

แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี



คำนำ

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

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



สารบัญ

หน้า

1. ส่วนนำของแผนการจัดการเรียนรู้

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

2. ส่วนเนื้อหาของแผนการจัดการเรียนรู้

- หน่วยเรียนที่ 1 ความสำคัญของการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม
- หน่วยเรียนที่ 2 ลักษณะของงานการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม
- หน่วยเรียนที่ 3 งานรับลงทะเบียนเข้าพักและลงทะเบียนออกจากห้องพัก
- 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

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม 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 การดำเนินงานให้บริการทางธุรกิจ 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 ระบุและเปิดโอกาสการฝึกอบรมและการเรียนรู้เข้า	การสังเกต การประเมิน การปฏิบัติงาน



หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				ไว้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน 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 สมาชิกแต่ละคน	การสังเกต การประเมิน การปฏิบัติงาน



หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ 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 ปรึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมในระหว่างการพัฒนานโยบาย 1.5 พัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ	การสังเกต การประเมิน การปฏิบัติงาน



หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				สภาพทางการเงินขององค์กร 1.6 พัฒนารอบการบริการและระบบเพื่อให้รองรับสนับสนุนแผนการดำเนินงานที่วางไว้ 1.7 ระบุและสื่อสารลำดับความสำคัญอย่างชัดเจน พร้อมทั้งระบุหน้าที่ความรับผิดชอบและระยะเวลาในการดำเนินงาน	
1.16.086	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนานโยบายการดำเนินงานการบริหารและตรวจสอบนโยบายการดำเนินงานรวมถึงการดำเนินการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง	1.16.086.1	พัฒนานโยบายการดำเนินงาน	1.8 พัฒนาระบบประเมินผลโดยการปรึกษาหารือร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานตามความเหมาะสม	การสังเกต การประเมิน การปฏิบัติงาน
		1.16.086.2	บริหารและตรวจสอบนโยบายการดำเนินงาน	2.1 ดำเนินการและติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญที่ได้ตกลงกันไว้ 2.2 ติดตามตรวจสอบตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน 2.3 จัดทำรายงานความคืบหน้าและรายงานอื่น ๆ ตามความต้องการขององค์กร 2.4 จัดทำการประเมินถึงความจำเป็นหรือความต้องการใช้ทรัพยากรอื่นๆเพิ่มเติม และดำเนินการให้เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	



หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		1.16.086.3	ดำเนินการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง	3.1 ทบทวนแผนนโยบายการดำเนินงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน 3.2 ติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงาน 3.3 ระบุปัญหาและทำการปรับเปลี่ยนแก้ไขตามความเหมาะสม 3.4 รวบรวมผลของการประเมินเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนและบริหารจัดการต่อไป	
1.09.232	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดการความหลากหลายในที่ทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกระตุ้นให้เคารพถึงความหลากหลายในที่ทำงาน การใช้ความหลากหลายให้เป็นประโยชน์และการแก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็นความหลากหลายได้	1.09.232.1	กระตุ้นให้เคารพถึงความหลากหลายในที่ทำงาน	1.1 สร้างพฤติกรรมต้นแบบส่วนบุคคลในการที่จะแสดงความเคารพในความหลากหลาย 1.2 สร้างประเพณีนิยมให้กับกลุ่มที่ถูกระบุว่าไม่ได้ยับยั้งขัดขวางความสามารถของพนักงานใดๆ ที่จะทำงานเพื่อองค์กรหรือเพื่อบรรลุเป้าหมายการทำงานส่วนตัว 1.3 ใช้นโยบายที่เน้นคุณค่าของความคิดในการสรรหา การคัดเลือกและการเลื่อนตำแหน่ง 1.4 วางแผนพัฒนาและสร้างแนวทางปฏิบัติงานที่แสดงถึงเคารพความหลากหลายในที่ทำงาน 1.5 ช่วยและให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อที่จะ	การสังเกต การประเมิน การปฏิบัติงาน



หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				รวมรวมความหลากหลายให้เป็นหนึ่งเดียวกันทั้งระหว่างหมู่เพื่อนร่วมงานและลูกค้า	
		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	แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากประเด็นความหลากหลายได้	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 รับและบันทึก ข้อมูลการจอง	การรับจองห้องพัก ทางโทรศัพท์และ วอคอิน	ประเภทของห้องพักและอัตราค่า เช่า, ระบบการจอง (PMS)	การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โรงแรม, การสื่อสารอย่างมี ประสิทธิภาพ
	1.2 การจัดการ สถานะห้องพัก	การปรับปรุง สถานะการว่างของ ห้องพัก	เงื่อนไขการยกเลิกและการคืนเงิน , ความรู้เรื่อง Overbooking	การจัดลำดับความสำคัญของ ข้อมูล
	1.3 การยืนยันการ จอง	การส่งเอกสาร ยืนยัน	รูปแบบจดหมาย/อีเมลยืนยันการ จอง	การเขียนภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสาร
งานหลักที่ 2 งานลงทะเบียน เข้าพัก (Check- in)	2.1 ต้อนรับและ เตรียมเอกสาร	การบริการส่วนหน้า (Front Office Service)	ขั้นตอนการทำ Registration Card, กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ตม. 30)	การต้อนรับด้วยบุคลิกภาพที่ ดี (Grooming)
	2.2 การมอบ กุญแจและนำส่ง ห้องพัก	การให้ข้อมูลสิ่ง อำนวยความสะดวก ในห้องพัก	ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกใน โรงแรมและพื้นที่ใกล้เคียง	การใช้ทักษะการนำเสนอและ จูงใจ
	2.3 การจัดการ วงเงินและมัดจำ	การบริหารจัด การเงินสดและบัตรเครดิต	นโยบายการเรียกเก็บเงินมัดจำ, ความปลอดภัยของข้อมูลบัตร เครดิต	การใช้เครื่องรูดบัตร (EDC) และการคำนวณเบื้องต้น
งานหลักที่ 3 งาน บริการระหว่างเข้า พัก (Guest Service)	3.1 การจัดการคำ ขอและข้อ ร้องเรียน	การแก้ปัญหาเฉพาะ หน้า	มาตรฐานการบริการ เทคนิคการ ฟัง	การแก้ปัญหาและตัดสินใจ
	3.2 การ ประสานงาน แผนกอื่น	การสื่อสารภายใน องค์กร	หน้าที่ของแผนกแม่บ้าน, ช่าง และอาหารและเครื่องดื่ม	การประสานงานและการ ทำงานเป็นทีม
งานหลักที่ 4 การ คืนห้องพักและ ชำระเงิน (Check- out)	4.1 ตรวจสอบ ค่าใช้จ่ายและทำ รอบบิล	การปิดยอดบัญชี แขก (Guest Folio)	ประเภทของค่าใช้จ่าย (Posting), ภาษีมูลค่าเพิ่มและ Service Charge	การตรวจสอบความถูกต้อง ของเอกสารบัญชี
	4.2 การรับชำระ เงินและกล่าว อำลา	การจัดการทาง การเงิน	วิธีการชำระเงินแบบต่างๆ, การ สอบถามความพึงพอใจ	การปิดการบริการอย่าง ประทับใจ

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 สามารถนำมากำหนดหน่วยการเรียนรู้ ได้ดังนี้

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

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

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

ที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	พฤติกรรมที่คาดหวัง									รวม	จำนวน ชั่วโมง ครึ่ง/ ครั้ง/ (ท+ป)
		พุทธิพิสัย						ทักษะ พิสัย	จิตพิสัย	ความรับผิดชอบ และการ ประยุกต์ใช้		
		ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	วิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
1	ความสำคัญของการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม	2	2					2	3	1	10	2/8
2	ลักษณะของงานการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม	2	2	3				2	3	1	13	3/12
3	งานรับลงทะเบียนเข้าพักและลงทะเบียนออกจากห้องพัก	3	3	5				4	4	2	21	2/8
4	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม	4	4	3				2	3	1	17	3/12
5	การรายงานและการจัดการข้อมูลส่วนหน้าโรงแรม	4	4	4				2	3	2	19	3/12
6	กลยุทธ์การแก้ปัญหาในงานส่วนหน้าโรงแรม	4	4	4				2	4	2	20	2/8
รวม (การจัดการเรียนการสอนตลอดภาคเรียน)												
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(ปลายภาค)												
รวม (การจัดการเรียนการสอน + วัดและประเมินผลปลายภาค)		19	19	19				14	20	9	100	60



	แผนการจัดการเรียนรู้ (WBL/PjBl/WIL/AL/STEM)	หน่วยที่ 3
	รหัสวิชา 30701-2001	สอนครั้งที่ 6 – 7
	วิชา หลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม	
	ชื่อหน่วย งานรับลงทะเบียนเข้าพักและลงทะเบียนออกจากห้องพัก	ทฤษฎี 4 ชั่วโมง ปฏิบัติ 4 ชั่วโมง
เรื่อง/งาน งานรับลงทะเบียนเข้าพัก (Guest Registration)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

1. เข้าใจขั้นตอนการรับลงทะเบียนเข้าพัก
2. นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนลงทะเบียนออกจากห้องพัก
3. นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
4. นักศึกษาบอกหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
5. นักศึกษาใช้สำนวนภาษาและคำศัพท์ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในการปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพัก
6. นักศึกษาใช้สำนวนภาษาและคำศัพท์ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในการปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพัก
7. นักศึกษาใช้เอกสารและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า
8. นักศึกษาปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพักตามขั้นตอน
9. นักศึกษาปฏิบัติงานรับลงทะเบียนออกจากห้องพักตามขั้นตอน
10. นักศึกษาแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า

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 ประมวล
- 3.2 อธิบายขั้นตอนการรับลงทะเบียนเข้าพักได้ถูกต้อง

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.1 ด้านความรู้ (พุทธิพิสัย)

- 1) บอกบทบาทหน้าที่ของงานต้อนรับได้ถูกต้อง
- 2) อธิบายขั้นตอนการรับลงทะเบียนเข้าพักได้ถูกต้อง



- 3) แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพักได้
- 4) แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้และทักษะสนทนาในงานต้อนรับได้
- 5) ระบุเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้
- 6) ระบุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานสำรองห้องพักได้

4.2 ด้านทักษะ

- 1) ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานต้อนรับได้
- 2) ปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพักได้ถูกต้อง
- 3) สื่อสารการสนทนาภาษาอังกฤษในงานต้อนรับได้
- 4) เขียนเอกสารในงานต้อนรับได้ถูกต้อง
- 5) ใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานต้อนรับได้ถูกต้อง
- 6) แก้ปัญหาเฉพาะหน้าในงานต้อนรับได้
- 7) รู้และเข้าใจการสนทนาภาษาอังกฤษในงานสำรองห้องพัก

4.3 ด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เจตคติ

- 1) ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ
- 2) แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ
- 3) เข้าเรียนตรงเวลา
- 4) ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น

4.4 ด้านประยุกต์ใช้

- 1) ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานต้อนรับได้

5. สารการเรียนรู้

1. การลงทะเบียนเข้าพักเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการรับจองห้องพัก ซึ่งระหว่างกระบวนการในการรับจองห้องพักกับการลงทะเบียนเข้าพัก จะมีขั้นตอนปฏิบัติงานที่เรียกว่า “การเตรียมการก่อนแขกจะมาเข้าพัก (Pre-registration Activities)” เพื่อช่วยให้การลงทะเบียนเข้าพักของแขกสะดวก รวดเร็ว และลดความผิดพลาดได้มากขึ้น ขั้นตอนการเตรียมการก่อนแขกจะเข้าพัก เกิดขึ้นระหว่างที่แขกจองห้องพักและยังมาไม่ถึงโรงแรม ซึ่งโรงแรมจะมีข้อมูลที่แขกให้ไว้ระหว่างที่ทำการติดต่อจองห้องพักเท่านั้น เมื่อแขกมาติดต่อ front office เพื่อทำการเข้าพัก แขกควรจะตรวจสอบข้อมูลและลงนามกำกับเท่านั้น ดังนั้น Front Office จึงควรเตรียมเอกสารลงทะเบียนเข้าพักล่วงหน้าไว้ และเมื่อหมดเวลาในการยกเลิกการจองห้องพักของแขกแต่ละราย ก็สามารถจัดทำรายงานการจองห้องพักที่ถูกต้องได้ทันที

2. ขั้นตอนการรับลงทะเบียนเข้าพักและลงทะเบียนออกจากห้องพัก
3. เอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าพักและลงทะเบียนออกจากห้องพัก
4. การปฏิบัติงานต้อนรับ
5. บทสนทนาภาษาอังกฤษในการรับลงทะเบียนเข้าพักและลงทะเบียนออกจากห้องพัก
6. ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม



6. กิจกรรมการเรียนรู้

ที่	กิจกรรม	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	สื่อ	เวลา
1.	ทดสอบก่อนเรียนบทที่ 3	นักศึกษามีความรู้ ความ เกี่ยวกับงานสำรองห้องพักใน โรงแรม	แบบทดสอบก่อนเรียน google form	20 นาที
2.	ครูบรรยายความรู้เกี่ยวกับงานรับ ลงทะเบียนเข้าพักและออกจาก ห้องพัก คุณสมบัติและหน้าที่ของ พนักงานต้อนรับ มีการสุ่มตอบ คำถามระหว่างการบรรยาย นักศึกษาตอบคำถามจำนวน 5 ข้อ	บอกบทบาทหน้าที่ของงาน ต้อนรับได้ถูกต้อง	- ใบความรู้ - หนังสือเรียนวิชางาน ส่วนหน้าโรงแรม - ห้องเรียน ClassDojo - แบบฝึกหัด Google form	30 นาที
3.	ครูยกตัวอย่างประโยคที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานต้อนรับในโรงแรม สุ่ม ตอบคำถามระหว่างการบรรยาย นักศึกษาจับคู่ถาม-ตอบ สุ่มตอบ คำถามระหว่างการบรรยาย	ใช้ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในการ ปฏิบัติงานต้อนรับ	- ห้องเรียน ClassDojo - ใบความรู้	30 นาที
4.	จับคู่ ทบทวนความรู้เดิมเกี่ยวกับ บทสนทนาภาษาอังกฤษในการ ปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า ให้ นักศึกษาแต่ละกลุ่มแข่งขันโดยการ เปิดแผ่นป้ายตอบคำถาม ให้รางวัล กลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุด	ใช้ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในการ ปฏิบัติงานต้อนรับ	- ใบความรู้ - เกมเปิดแผ่นป้าย Bamboozle	30 นาที
5.	ครูอธิบายเอกสารที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานส่วนหน้าพร้อม ยกตัวอย่างประกอบพร้อมวิธีการ บันทึกเอกสาร	- มีความรู้เกี่ยวกับเอกสารใน การปฏิบัติงานต้อนรับใน โรงแรม - สามารถเลือกใช้เอกสารได้ ถูกต้อง	- ใบงาน - หนังสือเรียนวิชางาน ส่วนหน้าโรงแรม	20 นาที



ที่	กิจกรรม	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	สื่อ	เวลา
6.	ให้นักศึกษาศึกษาใบความรู้เกี่ยวกับ บทสนทนาในการปฏิบัติงาน ต้อนรับในโรงแรม อ่านออกเสียง พร้อมกันโดยแบ่งนักศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 Guest Service Agent กลุ่มที่ 2 Guest พร้อมจับคู่ฝึกสนทนา	รู้และเข้าใจการสนทนา ภาษาอังกฤษในงานต้อนรับ	- ใบความรู้ - แบบฝึกหัดเรียง ประโยค word wall	60 นาที
7.	ครูยกตัวอย่างปัญหาและแนว ทางการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน งานต้อนรับและแบ่งกลุ่มนักศึกษา ออกเป็นคู่ นำเสนอปัญหาและแนว ทางการแก้ปัญหาหน้าชั้นเรียน	แก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการ ปฏิบัติงานสำรองห้องพักได้	- หนังสือเรียนรายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม - ใบมอบหมายงาน	30 นาที
8.	ครูอธิบายขั้นตอนและสาธิตการ ปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพัก นักศึกษาสาธิตรายบุคคล	- ปฏิบัติงานต้อนรับได้ถูกต้อง - ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการปฏิบัติงานรับ ลงทะเบียนเข้าพักได้	- ใบความรู้บทสนทนา การปฏิบัติงานต้อนรับ - โปรแกรม ปฏิบัติงาน ส่วนหน้า PMS	60 นาที
9.	ครูอธิบายขั้นตอนและสาธิตการ ปฏิบัติงานรับลงทะเบียนออกจาก ห้องพัก นักศึกษาสาธิตรายบุคคล	- ปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้า พักได้ถูกต้อง - ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในปฏิบัติงานรับ ลงทะเบียนออกจากห้องพักได้	- ใบความรู้บทสนทนา การปฏิบัติงานต้อนรับ - โปรแกรม ปฏิบัติงาน ส่วนหน้า M smart จำลอง Excell	30 นาที
10.	สอบปฏิบัติงานปฏิบัติงานรับ ลงทะเบียนออกจากห้องพัก รายบุคคล	- ปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้า พักได้ถูกต้อง - ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการทำงานต้อนรับ ได้ - ใช้เอกสารและอุปกรณ์ใน ปฏิบัติงานรับลงทะเบียนออก จากห้องพักได้	- ใบความรู้บทสนทนา การปฏิบัติงานต้อนรับ - โปรแกรม ปฏิบัติงาน ส่วนหน้า M smart จำลอง Excell	160 นาที



ที่	กิจกรรม	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	สื่อ	เวลา
11.	ทดสอบหลังเรียน	มีความรู้ความเข้าใจงานสำรองห้องพักในโรงแรม	- แบบทดสอบหลังเรียน google Form	10 นาที

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

7.1 สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ ใบงาน, ใบความรู้หน่วยเรียนที่ 3

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

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

- 1) ใบงานบทสนทนาขึ้นงานกิจกรรมคู่
- 2) บันทึกในสมุดวิชางานส่วนหน้าโรงแรม
- 3) แบบฝึกหัด

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

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

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1) แบบฝึกหัดขั้นตอนการรับลงทะเบียนถูกปฏิบัติอย่างถูกต้องตามมาตรฐานโรงแรมผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70
- 2) ทดสอบขั้นตอนการรับลงทะเบียนถูกปฏิบัติอย่างถูกต้องตามมาตรฐานโรงแรมผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70
- 3) สอบปฏิบัติการรับลงทะเบียนถูกปฏิบัติอย่างถูกต้องตามมาตรฐานโรงแรมผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80

9.2 วิธีการประเมิน

- 1) การประเมินผลการปฏิบัติการรับลงทะเบียนเข้าพัก (Guest Registration)
- 2) การทดสอบการรับลงทะเบียนเข้าพัก (Guest Registration)
- 3) การสังเกตการรับลงทะเบียนเข้าพัก (Guest Registration)

9.3 เครื่องมือประเมิน

- 1) แบบประเมินการรับลงทะเบียนเข้าพัก (Guest Registration)
- 2) แบบทดสอบการรับลงทะเบียนเข้าพัก (Guest Registration)
- 3) แบบสังเกตพฤติกรรมการรับลงทะเบียนเข้าพัก (Guest Registration)



10. บันทึกผลหลังการจัดการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

10.2 ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นในระหว่างการเรียนรู้การสอน

10.3 แนวทางการแก้ปัญหาของครูผู้สอน (แนวทางการทำวิจัย/แนวทางการพัฒนาหลักสูตร)

11. การบูรณาการกิจกรรมการเรียนรู้การสอนหลักคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

11.1 ความพอประมาณ

พอประมาณ ในการใช้ทรัพยากร การใช้ข้อมูล การใช้อุปกรณ์เครื่องมือ วัสดุครุภัณฑ์ อย่างเหมาะสม

11.2 ความมีเหตุผล

ผู้สอนปลูกฝังด้านการคิดอย่างมีเหตุผล ครูปลูกฝังผู้เรียนเข้าห้องเรียนตรงต่อเวลา โดยมีการเช็คชื่อก่อนเรียนทุกครั้ง ใช้ทรัพยากรตามที่จำเป็นเพื่อไม่ให้เกิดการขาดแคลนทรัพยากรในอนาคตเป็นการรักษาสິงแวดล้อมให้คงอยู่และเป็นมิตรกับสิ่งมีชีวิต

11.3 ภูมิคุ้มกันที่ดี

เป็นการป้องกันการใช้จ่ายเงินอย่างฟุ่มเฟือย มีระบบการวางแผนในการทำงานได้อย่างรอบคอบ ยอมรับเพื่อนร่วมงานได้ไม่มีการกระทบกระทั่งภายในห้องเรียนมีความเข้มแข็งต่อสภาวะแวดล้อมสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



SUP
AUS



ผลการใช้แผนการจัดการเรียนรู้ หน่วยที่ 3 สอนครั้งที่ 6 – 7 สัปดาห์ที่ 6 – 7

รหัสวิชา 30701 – 2001

วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย งานรับลงทะเบียนเข้าพักและลงทะเบียนออกจากห้องพัก

ข้อมูลผู้เรียน

- ระดับ/ชั้น.....ปวส.....
- ผู้เรียนทั้งหมด.....คน
- เข้าเรียน.....คน
- ขาดเรียน.....คน

เรื่อง/งาน งานรับลงทะเบียนเข้าพัก (Guest Registration)

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

(นางสาวอุษณา ก้าววงศ์)

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



ใบความรู้ที่ 3.1 หน่วยเรียนที่ 3

วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม

เรื่อง งานรับลงทะเบียนเข้าพัก (Guest Registration)

เวลาในการศึกษาเรียนรู้ : 60 นาที

คำชี้แจง : ให้นักศึกษาศึกษาใบความรู้เรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงาน
สำรองห้องพัก





ใบงานที่ 3.1 หน่วยเรียนที่ 3

วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม

เรื่อง บทสนทนาในงานรับจองห้องพัก

เวลาในการปฏิบัติงาน : 30 นาที

คำชี้แจง : ให้นักศึกษาจับคู่และฝึกซ้อมการรับลงทะเบียนผู้พักเพื่อทำการทดสอบ Role Play Registration จากบทสนทนาที่ให้และทำการลงทะเบียนผู้พักจากข้อมูลในบทสนทนาให้ถูกต้อง ในแอปพลิเคชัน PMS-Kru
Aim >> <https://fokruaim.oneapp.dev/>

Dialogue Practice Registration

- Staff:** Good afternoon! Welcome to SVC Hotel. Do you have a reservation?
(สวัสดีค่ะ/ครับ ยินดีต้อนรับสู่โรงแรม SVC ทำการจองห้องพักไว้แล้วหรือยังคะ/ครับ)
- Guest:** Yes, I do. I have already made a reservation.
(ใช่ครับ/ค่ะ ฉันทำการจองห้องพักมาแล้วเรียบร้อยแล้วครับ/ค่ะ)
- Staff:** Perfect. May I have your Name, and could I please see your Passport or ID Card to check your booking?
(ยอดเยี่ยมเลยคะ/ครับ ขอทราบชื่อ-นามสกุลจริง และขออนุญาตดูพาสปอร์ตหรือบัตรประชาชนเพื่อเช็คข้อมูลการจองหน่วยคะ/ครับ)
- Guest:** Sure, here you go. My name is [Guest.Name], and this is my [ID/Passport].
(ได้เลยครับ/ค่ะ นี่ครับ/ค่ะ ผม/ฉันชื่อ... และนี่คือบัตรประชาชน/พาสปอร์ต หมายเลข...)
- Staff:** Thank you. Please wait a moment while I check our system.....****Checking information****
(ขอบคุณคะ/ครับ โปรดรอสักครู่นะคะ/ค่ะ เดี๋ยวฉันขอเช็คข้อมูลในระบบสักครู่...)
*******พนักงานคีย์ข้อมูลลงระบบ และจำลองท่าทางกดสั่งปรีนเอกสาร*******
- Staff:** Yes, I found your booking. I have printed the Registration Form for you. Could you please verify if the information is correct, please?
(เจอข้อมูลการจองแล้วคะ/ครับ ฉันได้ปรีนใบลงทะเบียนผู้พัก (ร.ร.3) ออกมาแล้ว รบกวนคุณช่วยตรวจสอบข้อมูลว่าถูกต้องไหมคะ/ครับ)
- Guest:** ****Checking**** Everything is correct.
****ตรวจสอบ**** ข้อมูลถูกต้องครับ/ค่ะ
- Staff:** Thank you. Also, could you please sign here.
(ขอบคุณคะ/ครับ นอกจากนี้ รบกวนคุณช่วยเซ็นชื่อกำกับเพื่อรับรองสำเนาถูกต้องในบัตรประชาชน/พาสปอร์ตด้วยนะคะ/ครับ)
- Guest:** ****Signing**** Done. Here you go.
****เซ็นชื่อกำกับ**** เสร็จเรียบร้อยแล้วครับ/ค่ะ นี่ครับ/ค่ะ
- Staff:** Perfect. You will be staying in room number [Room.Number]. Here are your key card and your [ID card / Passport].
Our Bellboy will assist you with your luggage and show you to your room. Please wait a moment.
(เยี่ยมคะ/ครับ คุณได้พักห้องหมายเลข... นี่คีย์การ์ดของคุณคะ เดี๋ยวจะมีพนักงาน Bellboy มาช่วยขนสัมภาระและนำทางคุณไปที่ห้องพักโปรดรอสักครู่ค่ะ)
- Guest:** Thank you very much for your help. (ขอบคุณมากๆ สำหรับความช่วยเหลือครับ/ค่ะ)
- Staff:** It's my pleasure, and have a wonderful stay with us! [Kob Kun ka / krub] *****Big Smile*****



แบบประเมินผลการฝึกปฏิบัติ (Role-Play Assessment Rubric)

คำชี้แจงการประเมิน ให้ผู้สอนประเมินผลการฝึกปฏิบัติของนักเรียนตามเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ โดยใส่คะแนนลงในช่องที่ตรง
ระดับความสามารถของนักเรียน (คะแนนเต็มรวม 20 คะแนน)

ประเด็นการประเมิน	ดีมาก (4 คะแนน)	ดี (3 คะแนน)	พอใช้ (2 คะแนน)	ปรับปรุง (1 คะแนน)	คะแนน
1. บุคลิกภาพและการแสดงบทบาทสมมติ การแสดงออกถึง Service Mind, สบตา (Eye Contact), การยิ้มแย้ม และความมั่นใจ	ยิ้มแย้มแจ่มใส มี Eye Contact ตลอดเวลา แสดงท่าทางประกอบ สมจริง มีจิตวิญญาณ บริการ	บุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีการสบตา เป็นระยะ ท่าทาง สุภาพเรียบร้อย	ไม่ค่อยสบตาคู่ สนทนา ขาดความ มั่นใจในการ แสดงออก ท่าทาง เกร็ง	แสดงออกไม่ เหมาะสม ไม่สุภาพ ไม่มีใจบริการ หรือ เล่นระหว่างทดสอบ	
2. ความถูกต้องครบถ้วนของการบันทึกข้อมูล การกรอกข้อมูลชื่อ, เลขบัตร/พาสปอร์ต, วันเกิด ลงในระบบ PMS จำลอง	บันทึกข้อมูลตรงตาม สถานการณ์ถูกต้อง 100% ครบทุกช่อง สะกดไม่ผิดพลาด	บันทึกข้อมูลถูกต้อง เป็นส่วนใหญ่ มีจุด ผิดพลาดเล็กน้อย 1 จุด	บันทึกข้อมูลขาด หายไปบางส่วน หรือสะกดผิดพลาด 2-3 จุด	บันทึกข้อมูลไม่ ถูกต้อง ข้อมูลหลัก ไม่ตรงกับ สถานการณ์ หรือไม่ บันทึก	
3. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน (SOP) ลำดับขั้นตอนตั้งแต่ ☐ ทักทาย, ☐ เช็กบู๊กกิ้ง, ☐ ปรีน ร.ร.3, ☐ ให้เซ็นชื่อ จนถึง ☐ ส่งมอบคีย์การ์ด	ปฏิบัติครบทุกขั้นตอน ตามลำดับ SOP ส่งปรีน เอกสาร	ปฏิบัติครบทุกขั้นตอน หลัก แต่อาจสลับ ลำดับ หรือหลงลืม รายละเอียดเล็กน้อย 1 ขั้นตอน	หลงลืมขั้นตอน สำคัญ เช่น ไม่ให้ แขกเซ็น ร.ร.3	ข้ามขั้นตอน ปฏิบัติงานส่วนหน้า ส่วนใหญ่ ไม่เป็นไป ตามกระบวนการ ของระบบ	
4. การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ความถูกต้องของประโยค สำเนียง ความ ชัดเจน และการออกเสียงคำศัพท์โรงแรม	พูดคุยก่อนไหลตาม Dialogue ถูกต้องตาม โครงสร้าง สื่อสาร เข้าใจง่ายชัดเจน	สื่อสารตาม Dialogue ได้ดี มีติดขัดหรือออก เสียงผิดพลาดเล็กน้อย แต่สื่อสารรู้เรื่อง	อ่านตามบท ค่อนข้างมาก ติดขัด บ่อยครั้ง หรือเว้น จังหวะนาน	ไม่สามารถสื่อสาร ตามบทสนทนาที่ กำหนดได้ ออกเสียง ผิดพลาดจนไม่เข้าใจ	
5. การทำงานร่วมกันและการบริหารเวลา ความรับผิดชอบร่วมกันในคู่ รับ-ส่งบท สนทนา และการจัดเวลาในการกรอกข้อมูล	รับ-ส่งบทสนทনারาบ ลิ้น บริหารเวลา ระหว่างพูดคุยกและคีย์ ข้อมูลระบบได้อย่าง สอดคล้อง	ทำงานร่วมกันได้ดี การรับ-ส่งบทสนทนา มีติดขัดเล็กน้อย จังหวะคีย์ระบบช้า กว่าบทพูด	ต่างคนต่างพูด ไม่ฟัง คู่สนทนา บริหาร เวลาไม่ดีทำให้เกิด ช่วงเงียบนานเกินไป	ไม่ให้ความร่วมมือ กันในคู่ ปล่อยให้ เพื่อนดำเนินบท สนทนาฝ่ายเดียว	
คะแนนรวมทั้งหมด (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)					

เกณฑ์การตัดสินระดับคุณภาพ

18 - 20 คะแนน	ระดับ ดีมาก
14 - 17 คะแนน	ระดับ ดี
10 - 13 คะแนน	ระดับ พอใช้
ต่ำกว่า 10 คะแนน	ระดับ ปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้สอน

ลงชื่อ ผู้ประเมิน

(ครูอุษณา ก้าววงศ์)

วันที่/...../2569



ใบมอบหมายงานที่ 3.1 หน่วยการเรียนรู้ที่ 3

วิชา หลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม

เรื่อง การปฏิบัติงานลงทะเบียนเข้าพัก

กำหนดส่งงาน : สัปดาห์ที่ 7

คำชี้แจง

ให้นักศึกษาปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

1. งานที่มอบหมาย

- 1.1 ฝึกจับคู่สนทนาภาษาอังกฤษการปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพักและลงทะเบียนออกจากห้องพัก
- 1.2 สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพักและลงทะเบียนออกจากห้องพัก



แบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 3

วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม

เรื่อง งานรับลงทะเบียนเข้าพัก (Guest Registration)

เวลาในการทดสอบ : 10 นาที

คำชี้แจง

ให้นักศึกษาเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว จำนวน 10 ข้อ

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
1. ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการรับลงทะเบียนเข้าพัก (Check in) กรณีที่แขกจองห้องพักล่วงหน้า ก. กรอกแบบฟอร์ม Welcome Card ส่งให้แขก ข. มอบกุญแจห้องพักให้พนักงานที่พาแขกขึ้นไปห้องพัก (Guest Relation officer) ค. ตรวจสอบระยะเวลาการเข้าพักกับแขกหรือในใบลงทะเบียนว่าตรงกับจำนวนวันที่ได้จองมา ง. ตรวจสอบรายชื่อของแขกใน Arrival list และทำเครื่องหมายตรงชื่อเพื่อแสดงว่าแขกรายนี้ได้มาลงทะเบียนเข้าพักแล้ว	2
2. พนักงานต้อนรับกรอกรายละเอียดข้อมูลของแขกพร้อมให้แขกลงลายชื่อลงในเอกสารใด ก. Arrival list ข. Departure list ค. Registration card ง. Amendment Form	5
3. เมื่อพนักงานตรวจสอบรายชื่อ ใน Arrival List พบว่าข้อมูลของแขกถูกต้อง ขั้นตอนต่อไปควรปฏิบัติอย่างไร ก. ขอบัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทางของแขกเพื่อทำการ copy ข. มอบกุญแจห้องพักให้แขก ค. ตรวจสอบว่ามีไปรษณีย์และข่าวสารที่ส่งมาให้แขกล่วงหน้า ง. ให้ลงลายมือชื่อในบัตรจดนามผู้เข้าพัก (Registration card)	2
4. สมุดที่ใช้เขียนบันทึกข้อมูลที่แจ้งเหตุการณ์ที่ผิดปกติให้กับเพื่อนร่วมงานในแผนกส่วนหน้าได้ทราบโดยเฉพาะการทำงานที่เป็นรอบเวลา หมายถึงข้อใด ก. key Card ข. Log Book ค. Wake-up Service ง. Room and Rate Chang	5
5. please put your..... here ก. arrival ข. booking ค. signature ง. Confirmation	4



ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
6. Guest: Do you have a room for me and my wife? Guest service Agent: ก. Thank you. ข. will you please register. ค. one moment, I'll see the list. ง. We have your reservation. A Double room.	4
7. “Late Check-out” หมายถึงอะไร ก. แยกเช็คเอาท์ก่อนเวลา ข. แยกขอเลื่อนเวลาออกเกินเวลาที่กำหนด ค. แยกไม่ยอมชำระค่าใช้จ่าย ง. แยกออกจากห้องพักโดยไม่แจ้งพนักงาน	2
8. หากพบว่ามีการใช้จ่ายจากมินิบาร์ที่แขกไม่ได้แจ้งไว้ พนักงานควรทำอย่างไร ก. คิดเพิ่มทันทีโดยไม่ต้องบอกแขก ข. แจ้งแขกและอธิบายรายละเอียดค่าใช้จ่าย ค. ยกเลิกค่าใช้จ่ายนั้น ง. รอให้แม่บ้านจ่ายแทน	8
9. ทำไมการยืนยันหมายเลขห้องและชื่อแขกจึงสำคัญในขั้นตอนเช็คเอาท์ ก. ป้องกันการคิดเงินผิดพลาด ข. ช่วยในการขายโปรโมชั่น ค. ลดภาระแม่บ้าน ง. ทำให้แขกรู้สึกพิเศษ	8
10. หากแขกชำระเงินด้วยบัตรเครดิต พนักงานต้องทำอะไรเป็นอันดับแรก ก. ขอเซ็นชื่อในใบเสร็จ ข. ตรวจสอบวงเงินและการอนุมัติ ค. เก็บบัตรไว้เพื่อความปลอดภัย ง. ทำสำเนาหนังสือเดินทาง	3



แบบทดสอบหลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 3

วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม

เรื่อง งานรับลงทะเบียนเข้าพัก (Guest Registration)

เวลาในการทดสอบ : 10 นาที

คำชี้แจง

ให้นักศึกษาเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว จำนวน 10 ข้อ

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
1. ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการรับลงทะเบียนเข้าพัก (Check in) กรณีที่แขกจองห้องพักล่วงหน้า ก. กรอกแบบฟอร์ม Welcome Card ส่งให้แขก ข. มอบกุญแจห้องพักให้พนักงานที่พาแขกขึ้นไปห้องพัก (Guest Relation officer) ค. ตรวจสอบระยะเวลาการเข้าพักกับแขกหรือในใบลงทะเบียนว่าตรงกับจำนวนวันที่ได้จองมา ง. ตรวจสอบรายชื่อของแขกใน Arrival list และทำเครื่องหมายตรงชื่อเพื่อแสดงว่าแขกรายนี้ได้มาลงทะเบียนเข้าพักแล้ว	2
2. พนักงานต้อนรับกรอกรายละเอียดข้อมูลของแขกพร้อมให้แขกลงลายชื่อลงในเอกสารใด ก. Arrival list ข. Departure list ค. Registration card ง. Amendment Form	5
3. เมื่อพนักงานตรวจสอบรายชื่อ ใน Arrival List พบว่าข้อมูลของแขกถูกต้อง ขั้นตอนต่อไปควรปฏิบัติอย่างไร ก. ขอบัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทางของแขกเพื่อทำการ copy ข. มอบกุญแจห้องพักให้แขก ค. ตรวจสอบว่ามีไปรษณีย์และข่าวสารที่ส่งมาให้แขกล่วงหน้า ง. ให้ลงลายมือชื่อในบัตรจดนามผู้เข้าพัก (Registration card)	2
4. สมุดที่ใช้เขียนบันทึกข้อมูลที่แจ้งเหตุการณ์ที่ผิดปกติให้กับเพื่อนร่วมงานในแผนกส่วนหน้าได้ทราบโดยเฉพาะการทำงานที่เป็นรอบเวลา หมายถึงข้อใด ก. key Card ข. Log Book ค. Wake-up Service ง. Room and Rate Chang	5
5. please put your..... here ก. arrival ข. booking ค. signature ง. Confirmation	4



ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
6. Guest: Do you have a room for me and my wife? Guest service Agent: ก. Thank you. ข. will you please register. ค. one moment, I'll see the list. ง. We have your reservation. A Double room.	4
7. “Late Check-out” หมายถึงอะไร ก. แยกเช็คเอาท์ก่อนเวลา ข. แยกขอเลื่อนเวลาออกเกินเวลาที่กำหนด ค. แยกไม่ยอมชำระค่าใช้จ่าย ง. แยกออกจากห้องพักโดยไม่แจ้งพนักงาน	2
8. หากพบว่ามีการใช้จ่ายจากมินิบาร์ที่แขกไม่ได้แจ้งไว้ พนักงานควรทำอย่างไร ก. คิดเพิ่มทันทีโดยไม่ต้องบอกแขก ข. แจ้งแขกและอธิบายรายละเอียดค่าใช้จ่าย ค. ยกเลิกค่าใช้จ่ายนั้น ง. รอให้แม่บ้านจ่ายแทน	8
9. ทำไมการยืนยันหมายเลขห้องและชื่อแขกจึงสำคัญในขั้นตอนเช็คอิน ก. ป้องกันการคิดเงินผิดพลาด ข. ช่วยในการขายโปรโมชั่น ค. ลดภาระแม่บ้าน ง. ทำให้แขกรู้สึกพิเศษ	8
10. หากแขกชำระเงินด้วยบัตรเครดิต พนักงานต้องทำอะไรเป็นอันดับแรก ก. ขอเซ็นชื่อในใบเสร็จ ข. ตรวจสอบวงเงินและการอนุมัติ ค. เก็บบัตรไว้เพื่อความปลอดภัย ง. ทำสำเนาหนังสือเดินทาง	3

ตอนที่ 2 ให้นักศึกษา นักศึกษาตอบคำถามต่อไปนี้

คำชี้แจง คำชี้แจง ให้นักศึกษาเขียนอธิบายขั้นตอนการจองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
1. เขียนอธิบายขั้นตอนการรับลงทะเบียนเข้าพัก	8
2. เขียนอธิบายขั้นตอนการรับลงทะเบียนออกจากพัก	9



ใช้เป็นส่วนหนึ่งของคะแนนการประเมินคุณธรรม
จริยธรรม ค่านิยม คุณลักษณะอันพึงประสงค์และ
คุณลักษณะตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้

แบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานรายบุคคล

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3

วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม

เรื่อง งานรับลงทะเบียนเข้าพัก (Guest Registration)

ที่	พฤติกรรม ชื่อ - สกุล	บุคลิกภาพ และการแสดง บทบาทสมมติ				ความถูกต้อง ครบถ้วนของ การบันทึก ข้อมูล				ขั้นตอนและ กระบวนการ ปฏิบัติงาน (SOP)				การใช้ ภาษาอังกฤษ ในการสื่อสาร				การทำงาน ร่วมกันและ การบริหาร เวลา				หมายเหตุ /รวม
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	20
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						



ที่	ชื่อ - สกุล	พฤติกรรม				บุคลิกภาพและการแสดงบทบาทสมมติ				ความถูกต้องครบถ้วนของการบันทึกข้อมูล				ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน (SOP)				การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร				การทำงานร่วมกันและการบริหารเวลา				หมายเหตุ/รวม
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	
23																										
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 80 ของระดับดีมาก

ปานกลาง = 2 หมายถึง การแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ ประมาณร้อยละ 60 ของระดับดีมาก

ปรับปรุง = 1 หมายถึง เข้าชั้นเรียนสาย เพิกเฉย ไม่สนใจไม่ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ไม่ส่งงานหรือส่งไม่ครบตามที่มอบหมาย

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

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



บรรณานุกรม

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



นางสาวอุษณา กั้ววงศ์

ตำแหน่ง ครู แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

