

โมดูลการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

วิชางานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 20701-2007

ผู้จัดทำ

นางศุภรัตน์ ศรีจันทร์

วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง กลุ่มอาชีพ การโรงแรม สาขาวิชา การโรงแรม

รหัสวิชา 20701-2007 ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม

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

อ้างอิงมาตรฐาน

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, อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการรับลงทะเบียนและคืนห้องพัก
2. มีทักษะในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การประสานงานกับแผนกอื่น ๆ อย่างความสะอาดกรณีต่าง ๆ รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
3. มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการส่วนหน้าโรงแรม
4. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมได้

สมรรถนะรายวิชา

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

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับงานพื้นฐานในงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการทำงานส่วนหน้าโรงแรม อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ใช้ในงานส่วนหน้าโรงแรม การให้บริการในงานส่วนหน้าโรงแรม งานสำรองห้องพัก งานลงทะเบียนเข้าพัก งานต้อนรับ งานขนสัมภาระ งานคืนห้องพัก งานชำระเงินในงานส่วนหน้าโรงแรม การให้ข้อมูล การนำเสนอขายห้องพัก การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โมดูลการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2007

ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม

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

ที่	ชื่อโมดูล	เวลาเรียน (ชม.)			หมายเหตุ
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม	
1	ความรู้พื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม	2	2	4	
2	โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกส่วนหน้าโรงแรม	4	4	8	
3	อุปกรณ์และระบบปฏิบัติการที่ใช้ในงานส่วนหน้าโรงแรม	2	2	4	
4	งานสำรองห้องพัก	4	8	12	
5	งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก	4	8	12	
6	การบริการระหว่างแขกพักในโรงแรม	4	4	8	
7	การคืนห้องพัก	4	8	12	
8	คำศัพท์และภาษาอังกฤษสำหรับงานส่วนหน้าโรงแรม	4	4	8	
	ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้	2	2	4	
รวม		30	42	72	

โมดูลการเรียนรู้ที่ 5 งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก
เวลาเรียน 12 ชั่วโมง (ทฤษฎี 4 ชั่วโมง, ปฏิบัติ 8 ชั่วโมง)

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ (ความรู้+ทักษะ+จิตพิสัย=การประยุกต์ใช้)

ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก เอกสารและข้อมูลที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าพัก ประเภทห้องพักและข้อมูลของโรงแรม คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการต้อนรับแขก และสามารถปฏิบัติงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักเพื่อให้บริการผู้เข้าพักได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สุภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานของโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน (ถ้ามี)

มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) – สมรรถนะพนักงานบริการส่วนหน้า
ของโรงแรมระดับ 1,2,3

3. สมรรถนะประจำโมดูล

3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก เอกสารและข้อมูลที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าพัก ประเภทห้องพักและข้อมูลของโรงแรม คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการต้อนรับแขก การวิเคราะห์สถานการณ์และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการลงทะเบียนเข้าพัก

3.2 ต้อนรับและสื่อสารกับผู้เข้าพักอย่างเหมาะสม ตรวจสอบข้อมูลการสำรองห้องพัก ดำเนินการลงทะเบียนเข้าพัก บันทึกข้อมูลผู้เข้าพักในระบบ จัดสรรห้องพักและส่งมอบคีย์การ์ด

3.3 มีบุคลิกภาพและมารยาทในการให้บริการ มีใจรักงานบริการ มีความละเอียดรอบคอบ รักษาความลับของผู้เข้าพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.1 พุทธิพิสัย

4.1.1 อธิบายขั้นตอนการต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้

4.1.2 จำแนกข้อมูลและเอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าพักได้

4.1.3 อธิบายหลักเกณฑ์ในการจัดสรรห้องพักให้แก่ผู้เข้าพักได้

4.1.4 วิเคราะห์สถานการณ์และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการลงทะเบียนเข้าพักได้

4.2 ทักษะพิสัย

4.2.1 ต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

4.2.2 บันทึกข้อมูลผู้เข้าพักในระบบงานส่วนหน้าโรงแรมได้

4.2.3 จัดสรรห้องพักและส่งมอบคีย์การ์ดให้ผู้เข้าพักได้อย่างถูกต้อง

4.3.1 แก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการลงทะเบียนเข้าพักได้

5. สารการเรียนรู้

5.1 การเตรียมความพร้อมก่อนการต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก

- 5.2 ขั้นตอนการต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก
- 5.3 การจัดสรรห้องพักและส่งมอบคีย์การ์ดให้ผู้เข้าพัก
- 5.4 การวิเคราะห์สถานการณ์และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการลงทะเบียนเข้าพัก

6. รายละเอียดการเรียนรู้ประจำโมดูล

6.1 ทฤษฎี

ขั้นตอนการต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก เอกสารและข้อมูลที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าพัก ประเภทห้องพักและข้อมูลของโรงแรม คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการต้อนรับแขก การวิเคราะห์สถานการณ์และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการลงทะเบียนเข้าพัก

6.2 ปฏิบัติ

ปฏิบัติการต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

ด้านความรู้ (ทฤษฎี) เวลาเรียน 4 ชั่วโมง

สื่อเรื่อง ขั้นตอนการต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (แบบฝึกหัดพร้อมเฉลย)

สื่อเรื่อง เอกสารและข้อมูลที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าพัก (แบบฝึกหัดพร้อมเฉลย)

สื่อเรื่อง คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการต้อนรับแขก (แบบฝึกหัดพร้อมเฉลย)

สื่อเรื่อง สถานการณ์และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการลงทะเบียนเข้าพัก (แบบฝึกหัดพร้อมเฉลย)

ด้านทักษะและการประยุกต์ใช้ (ปฏิบัติ) เวลาเรียน 8 ชั่วโมง

ฝึกปฏิบัติจริง

ใบปฏิบัติงานที่ 1.1 การต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก

หลักฐานการปฏิบัติงาน

บัตรลงทะเบียนเข้าพัก แบบ รร 3

เกณฑ์การปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพักได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นลำดับ รวดเร็ว สุภาพ มีความรับผิดชอบ รักษาความลับของผู้เข้าพัก และเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของโรงแรม

ขอบเขตการปฏิบัติงาน

การเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการ การต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก การจัดสรรห้องพัก การแจ้งข้อมูลและการบริการของโรงแรม การส่งมอบกุญแจหรือคีย์การ์ด การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการของโรงแรม

วิธีการประเมิน

ประเมินการปฏิบัติงานการต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก

เครื่องมือประเมิน

แบบประเมินผลการปฏิบัติงานและคุณภาพผลงานโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบรูบริกส์

8. การวัดและประเมินผลประจำโมดูล

ภาคทฤษฎี (30 คะแนน)

คะแนนแบบทดสอบความรู้บน Platform ก่อนเรียนและหลังเรียน (20 คะแนน)

คะแนนความตั้งใจและการทำแบบฝึกหัดระหว่างคาบเรียนทฤษฎี (10 คะแนน)

ภาคปฏิบัติ (50 คะแนน)

คะแนนแบบประเมินทักษะการทำงาน (40 คะแนน)

คะแนนการประเมินเอกสารการปฏิบัติงาน (10 คะแนน)

จิตพิสัย (20 คะแนน)