



แผนการจัดการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ บูรณาการหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและงานสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียน

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
สาขาวิชา การโรงแรม สาขางาน การบริการอาหารและเครื่องดื่ม
รหัส ๓๗๐๑ - ๒๐๐๑ วิชา การจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

จัดทำโดย
นางสาวอัญชลี ประทุมทีป

วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แผนการสอนวิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม (3701 - 2001) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือครู สำหรับประกอบการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว โดยได้ยึดแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการทั้งรูปแบบและเนื้อหา รายวิชาจากคณะกรรมการพัฒนา จัดทำแผนการสอนรายวิชา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ของสำนักงานคณะกรรมการ อาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งจะครอบคลุมจุดประสงค์รายวิชา และมีเนื้อหา สอดคล้องกับคำอธิบาย รายวิชาตามกำหนดในหลักสูตร ส่วนสำคัญของแผนการสอนรายวิชาจะประกอบด้วย หัวข้อวิชา รายการสอน และจุดประสงค์การสอน ที่สามารถเป็นตัวแบ่งชี้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไม่ว่าจะเป็นด้านพุทธิพิสัย ทักษะ พิสัย และจิตพิสัย

การจัดทำแผนการสอนรายวิชานี้ ถือเป็นเป้าหมายหนึ่งของผู้จัดทำที่จะพัฒนางานด้านวิชาการสู่ กระบวนการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อประโยชน์อันพึงเกิดแก่การศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

นางสาวอัญชลี ประทุมทิป
ผู้จัดทำ



ลักษณะรายวิชา

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
สาขาวิชาการโรงแรม

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
สาขางานการโรงแรม

จุดประสงค์รายวิชา

1. มีความรู้ความเข้าใจในงานส่วนหน้า
2. มีความเข้าใจขั้นตอน วิธีการ และทักษะในการปฏิบัติงาน การใช้อุปกรณ์ เอกสารต่างๆ ของงานส่วนหน้าโรงแรม ตลอดจนการประสานงานกับแผนกอื่นๆ
3. มีทัศนคติที่ดีต่องานโรงแรม

มาตรฐานรายวิชา

1. บอกหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าโรงแรม
2. ใช้อุปกรณ์ในงานส่วนหน้าแต่ละงานย่อย
3. ปฏิบัติงานในงานส่วนหน้าโรงแรมแต่ละส่วนงานย่อย
4. ประสานงานกับแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า ขั้นตอนการปฏิบัติงานสำรองห้องพักงานต้อนรับและลงทะเบียนห้องพัก (Check in) งานบริการโทรศัพท์ งานการเงินส่วนหน้ากับการคืนห้องพัก (Check out) งานบริการบริเวณส่วนหน้าโรงแรม การประสานงานกับแผนกอื่นๆ



รายละเอียดหัวข้อเรื่อง

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สาขาวิชาการโรงแรม

สาขางานการโรงแรม

หัวข้อหลัก (Main Element) / หน่วยการเรียนรู้ (Learning Unit)	หัวข้อย่อย (Element)
1. อุตสาหกรรมต้อนรับ	- ความสำคัญของอุตสาหกรรมต้อนรับ - ลักษณะของอุตสาหกรรมต้อนรับ - ความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรม - ลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม - กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม
2. ประเภทและชนิดของโรงแรม	- ประเภทของโรงแรม - ระบบพันธมิตรทางธุรกิจ - ชนิดของโรงแรม
3. ห้องพัก	- ชนิดของห้องพัก - ชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพัก - ความต้องการพิเศษเกี่ยวกับห้องพัก - การกำหนดหมายเลขห้องและบอกแผนผังห้องพัก - สถานะห้องพักและอัตราการถือครองห้องพัก
4. โครงสร้างและองค์กร	- โครงสร้างองค์กร - ส่วนการทำงานของโรงแรม - ฝ่ายสำคัญของโรงแรม - ตำแหน่งสำคัญของโรงแรม -



รายละเอียดหัวข้อเรื่อง

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สาขาวิชาการโรงแรม

สาขางานการโรงแรม

หัวข้อหลัก (Main Element) /
หน่วยการเรียนรู้ (Learning Unit)

หัวข้อย่อย (Element)

5. แผนกบริการส่วนหน้า

- ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า
- โครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้า
- หน้าที่และความรับผิดชอบ
- พนักงานบริการส่วนหน้า
- ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่นๆในโรงแรม

6. ส่วนสำรองห้องพัก

- ความหมายของการสำรองห้องพัก
- ความสำคัญของการสำรองห้องพัก
- จุดประสงค์ของการสำรองห้องพัก
- ประเภทของผู้สำรองห้องพัก
- พนักงานสำรองห้องพัก

7. กระบวนการเข้าพัก

- ส่วนต้อนรับ
- พนักงานต้อนรับ
- ชนิดของผู้เข้าพัก
- เอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับ
- ขั้นตอนการดำเนินการเข้าพัก



รายละเอียดหัวข้อเรื่อง

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
สาขาวิชาการโรงแรม

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
สาขางานการโรงแรม

หัวข้อหลัก (Main Element) /
หน่วยการเรียนรู้ (Learning Unit)

หัวข้อย่อย (Element)

8.บริการระหว่างการพัก

- การสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า
- เอกสารข้อมูลสำคัญต่อการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า

9. กระบวนการคืนห้องพัก

- การคืนห้องพัก
- เอกสารสำคัญในการคืนห้องพัก
- การดำเนินการคืนห้องพัก
- ขั้นตอนการชำระเงิน

10.การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว

- การทำงานของฝ่ายขาย
- อัตราค่าบริการ
- ขั้นตอนการขายห้องพัก



กำหนดการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
สาขาวิชาการโรงแรม

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
สาขางานการโรงแรม

หน่วยที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สัปดาห์ที่	ชั่วโมงที่
1	อุตสาหกรรมโรงแรม	1	1-4
2	ประเภทและชนิดของโรงแรม	2-3	5-12
3	ห้องพัก	4-5	13-20
4	โครงสร้างและองค์กร	6	21-24
5	แผนกบริการส่วนหน้า	7-9	25-36
6	ส่วนสำรองห้องพัก	10-13	37-52
7	กระบวนการเข้าพัก-คืนห้องพัก	14-17	53-68
8	การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว	18	69-72
รวม		18	72



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย อุตสาหกรรมโรงแรม

เรื่อง อุตสาหกรรมต้อนรับ

จำนวนชั่วโมงสอน 4

1. สาระสำคัญ

อุตสาหกรรมต้อนรับเกี่ยวข้องกับอย่างมากกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ การสร้างความสะดวกสบายให้นักเดินทางท่องเที่ยว โดยอุตสาหกรรมต้อนรับจะเน้นบริการที่พักและการดำเนินการด้านอาหารและเครื่องดื่มเป็นหลัก

2. จุดประสงค์การเรียนรู้ (มาตรฐานการเรียนรู้)

2.1 จุดประสงค์ทั่วไป

1. มีความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมต้อนรับ
2. มีความรู้ความเข้าใจลักษณะของอุตสาหกรรมต้อนรับ
3. มีความรู้ความเข้าใจความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรม
4. มีความรู้ความเข้าใจลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม
5. มีความรู้ความเข้าใจกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม

2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถบอกความสำคัญของอุตสาหกรรมต้อนรับ
2. สามารถบอกลักษณะของอุตสาหกรรมต้อนรับ
3. สามารถบอกความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรม
4. สามารถบอกลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม
5. สามารถบอกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม

3. สาระการเรียนรู้

1. ความสำคัญของอุตสาหกรรมต้อนรับ
2. ลักษณะของอุตสาหกรรมต้อนรับ
3. ความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรม
4. ลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม
5. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย อุตสาหกรรมโรงแรม

จำนวนชั่วโมงสอน 4

เรื่อง อุตสาหกรรมต้อนรับ

4. สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. ใบความรู้

5. กระบวนการจัดการเรียนรู้

การชี้แจงก่อนเรียน

1. อธิบายขอบข่ายการเรียนรู้ รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม
2. ข้อปฏิบัติตนในระหว่างเรียนและการปฏิบัติงาน
3. อธิบายวิธีการวัดและประเมินผลการเรียน

การนำเข้าสู่บทเรียน

สอบถามผู้เรียนว่าเคยได้ยินคำว่า อุตสาหกรรมต้อนรับหรือไม่ เข้าใจว่าอย่างไร นำคำตอบที่ได้รับมาสรุปอุตสาหกรรมต้อนรับที่ถูกต้อง

การสอน

อธิบายให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจและเห็นภาพเกี่ยวกับลักษณะต่างๆไป ของอุตสาหกรรมต้อนรับตามรายละเอียดที่ปรากฏในเนื้อหาสาระ ขณะสอนพยายามเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือซักถามเป็นระยะๆ

การสรุป

สรุปเนื้อหาที่สอนมาอีกครั้งและเปิดโอกาสให้ซักถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจโดยรวมที่ถูกต้องและเพิ่มเติมในด้านการตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการเรียนให้สอดคล้องกับการเป็นผู้ให้บริการที่ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ทันเวลา



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย อุตสาหกรรมโรงแรม

เรื่อง อุตสาหกรรมต้อนรับ

จำนวนชั่วโมงสอน 4

6. กระบวนการวัดผลและประเมินผล

วิธีวัด

1. งานชิ้นที่ 1 พิจารณาจากอุตสาหกรรมต้อนรับมีต้นกำเนิดจากอะไร มีจุดประสงค์เพื่ออะไร ได้ถูกต้อง 5

คะแนน

2. งานชิ้นที่ 2 พิจารณาจากการจเขียนโครงสร้างการบริการในโรงแรม 5 คะแนน

การตรวจแบบประเมินผลการเรียน โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน 9 – 10 อยู่ในระดับ ดีมาก

คะแนน 7 – 8 อยู่ในระดับ ดี

คะแนน 5 – 6 อยู่ในระดับ พอใช้

คะแนน 0 – 4 อยู่ในระดับ ควรปรับปรุงและประเมินใหม่

7. แหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. จากสื่อ Internet

8. บันทึกหลังการเรียนรู้

เอกสารแนบไว้ที่ท้ายเล่ม



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย ประเภทและชนิดของโรงแรม

เรื่อง ประเภทและชนิดของโรงแรม

จำนวนชั่วโมงสอน 10

4. สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. ใบความรู้

5. กระบวนการจัดการเรียนรู้

การชี้แจงก่อนเรียน

1. อธิบายขอบข่ายการเรียนรู้ รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม ประเภทของโรงแรม. ระบบพันธมิตรทางธุรกิจ ชนิดของโรงแรม

2. ข้อปฏิบัติตนในระหว่างเรียนและการปฏิบัติงาน

3. อธิบายวิธีการวัดและประเมินผลการเรียน

การนำเข้าสู่บทเรียน

สอบถามผู้เรียนว่าเคยได้ยินคำว่า ประเภทของโรงแรม. ระบบพันธมิตรทางธุรกิจ ชนิดของโรงแรม

ที่ถูกต้อง

การสอน

อธิบายให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจและเห็นภาพเกี่ยวกับลักษณะต่างๆไป ของประเภทของโรงแรม. ระบบพันธมิตรทางธุรกิจ ชนิดของโรงแรม ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเนื้อหาสาระ ขณะสอนพยายามเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือซักถามเป็นระยะๆ

การสรุป

สรุปเนื้อหาที่สอนมาอีกครั้งและเปิดโอกาสให้ซักถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจโดยรวมที่ถูกต้องและเพิ่มเติมในด้านการตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการเรียนให้สอดคล้องกับการเป็นผู้ให้บริการที่ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ทันเวลา



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย ประเภทและชนิดของโรงแรม

เรื่อง ประเภทและชนิดของโรงแรม

จำนวนชั่วโมงสอน 10

6. กระบวนการวัดผลและประเมินผล

วิธีวัด

1. งานชิ้นที่ 1 พิจารณาจากการอธิบายถึงปัจจัยในการแบ่งประเภทของโรงแรมได้ถูกต้อง 5 คะแนน
2. งานชิ้นที่ 2 พิจารณาจากการอธิบายถึงความแตกต่างระหว่างความเป็นเจ้าของโรงแรมระบบ

เครือข่าย และระบบแฟรนไชส์ 5 คะแนน

การตรวจแบบประเมินผลการเรียน โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

- คะแนน 9 – 10 อยู่ในระดับ ดีมาก
- คะแนน 7 – 8 อยู่ในระดับ ดี
- คะแนน 5 – 6 อยู่ในระดับ พอใช้
- คะแนน 0 – 4 อยู่ในระดับ ควรปรับปรุงและประเมินใหม่

7. แหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. จากสื่อ Internet

8. บันทึกหลังการเรียนรู้

เอกสารแนบไว้ที่ท้ายเล่ม



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย ห้องพัก

เรื่อง ห้องพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 8

1. สาระสำคัญ

เนื่องจากหน้าที่หลักของโรงแรมคือการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณลักษณะพิเศษที่ไม่มีเหมือนกับการผลิตทั่วๆไปคือ ไม่สามารถสัมผัส จับต้อง หรือเก็บรักษาไว้ได้ ประกอบกับกับความคาดหวังของผู้เข้าพักที่มีต่อการบริการที่จะได้รับมีสูง เพื่อให้คุ้มค่ากับเม็ดเงินที่ต้องเสียทำให้โรงแรมให้ความสนใจกับการบริการและผลิตภัณฑ์ของโรงแรมอย่างละเอียด

2. จุดประสงค์การเรียนรู้ (มาตรฐานการเรียนรู้)

2.1 จุดประสงค์ทั่วไป

1. มีความเข้าใจชนิดของห้องพัก
2. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพัก
3. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับต้องการพิเศษเกี่ยวกับห้องพัก
4. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกำหนดหมายเลขห้องและบอกแผนผังห้องพัก
5. มีความเข้าใจในสถานะห้องพักและอัตราการถือครองห้องพัก

2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถอธิบายชนิดของห้องพัก
2. สามารถอธิบายเกี่ยวกับชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพัก
3. สามารถอธิบายเกี่ยวกับต้องการพิเศษเกี่ยวกับห้องพัก
4. สามารถอธิบายเกี่ยวกับกำหนดหมายเลขห้องและบอกแผนผังห้องพัก
5. สามารถอธิบายสถานะห้องพักและอัตราการถือครองห้องพัก

3. สาระการเรียนรู้

1. ชนิดของห้องพัก
2. ชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพัก
3. ต้องการพิเศษเกี่ยวกับห้องพัก
4. กำหนดหมายเลขห้องและบอกแผนผังห้องพัก
5. สถานะห้องพักและอัตราการถือครองห้องพัก



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย ห้องพัก

เรื่อง ห้องพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 8

4. สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. ใบความรู้

5. กระบวนการจัดการเรียนรู้

การชี้แจงก่อนเรียน

1. อธิบายขอบข่ายการเรียนรู้ รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม ชนิดของห้องพัก ชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพัก ต้องการพิเศษเกี่ยวกับห้องพัก กำหนดหมายเลขห้องและบอกแผนผังห้องพัก สถานะห้องพักและอัตราการถือครองห้องพัก

2. ข้อปฏิบัติตนในระหว่างเรียนและการปฏิบัติงาน
3. อธิบายวิธีการวัดและประเมินผลการเรียน

การนำเข้าสู่บทเรียน

สอบถามผู้เรียนว่าเคยได้ยินคำว่า ชนิดของห้องพัก. ชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพัก ต้องการพิเศษเกี่ยวกับห้องพัก. กำหนดหมายเลขห้องและบอกแผนผังห้องพัก สถานะห้องพักและอัตราการถือครองห้องพักที่ถูกต้อง

การสอน

อธิบายให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจและเห็นภาพเกี่ยวกับลักษณะต่างๆไป ของชนิดของห้องพัก. ชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพัก ต้องการพิเศษเกี่ยวกับห้องพัก. กำหนดหมายเลขห้องและบอกแผนผังห้องพัก สถานะห้องพักและอัตราการถือครองห้องพัก ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเนื้อหาสาระ ขณะสอนพยายามเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือซักถามเป็นระยะๆ

การสรุป

สรุปเนื้อหาที่สอนมาอีกครั้งและเปิดโอกาสให้ซักถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจโดยรวมที่ถูกต้องและเพิ่มเติมในด้านการตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการเรียนให้สอดคล้องกับการเป็นผู้ให้บริการที่ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ทันเวลา



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย ห้องพัก

เรื่อง ห้องพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 8

6. กระบวนการวัดผลและประเมินผล

วิธีวัด

1. งานชิ้นที่ 1 พิจารณาจากการอธิบายความแตกต่างระหว่างห้องพักเตียงคู่และห้องคู่ได้ถูกต้อง

5 คะแนน

2. งานชิ้นที่ 2 พิจารณาจากการอธิบายถึงลักษณะของเตียงที่ใช้ในห้องพักทั้ง 3 ชนิด 5 คะแนน
- การตรวจแบบประเมินผลการเรียน โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน 9 - 10 อยู่ในระดับ ดีมาก

คะแนน 7 - 8 อยู่ในระดับ ดี

คะแนน 5 - 6 อยู่ในระดับ พอใช้

คะแนน 0 - 4 อยู่ในระดับ ควรปรับปรุงและประเมินใหม่

7. แหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชาธุรกิจท่องเที่ยว (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. จากสื่อ Internet

8. บันทึกหลังการเรียนรู้

เอกสารแนบไว้ที่ท้ายเล่ม



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย โครงสร้างองค์กร

เรื่อง โครงสร้างองค์กร

จำนวนชั่วโมงสอน 8

1. สาระสำคัญ

ธุรกิจโรงแรมไม่ว่าจะมีขนาดใหญ่หรือเล็ก จัดว่าเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยการบริการเป็นจุดขายหลัก และด้วยเหตุที่โรงแรมมีอัตราผู้ให้บริการจำนวนมาก ซึ่งปฏิบัติงานกันในแต่ละแผนก ทำให้การให้บริการงานในโรงแรมเกิดความซับซ้อน โครงสร้างองค์กรจึงถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับโรงแรมในการจำแนกของข่ายของการทำงานและบังคับบัญชา

2. จุดประสงค์การเรียนรู้ (มาตรฐานการเรียนรู้)

2.1 จุดประสงค์ทั่วไป

1. มีความเข้าใจความหมายของโครงสร้างองค์กร
2. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของโรงแรม
3. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฝ่ายสำคัญของโรงแรม
4. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตำแหน่งสำคัญของโรงแรม

2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถอธิบายความหมายของโครงสร้างองค์กร
2. สามารถอธิบายเกี่ยวกับการทำงานของโรงแรม
3. สามารถอธิบายเกี่ยวกับฝ่ายสำคัญของโรงแรม
4. สามารถอธิบายเกี่ยวกับตำแหน่งสำคัญของโรงแรม

3. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของโครงสร้างองค์กร
2. การทำงานของโรงแรม
3. ฝ่ายสำคัญของโรงแรม
4. ตำแหน่งสำคัญของโรงแรม



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย โครงสร้างองค์กร

เรื่อง โครงสร้างองค์กร

จำนวนชั่วโมงสอน 8

4. สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. ใบความรู้

5. กระบวนการจัดการเรียนรู้

การชี้แจงก่อนเรียน

1. อธิบายขอบข่ายการเรียนรู้ รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม ความหมายของโครงสร้างองค์กร การทำงานของโรงแรม ฝ่ายสำคัญของโรงแรม ตำแหน่งสำคัญของโรงแรม

2. ข้อปฏิบัติตนในระหว่างเรียนและการปฏิบัติงาน

3. อธิบายวิธีการวัดและประเมินผลการเรียน

การนำเข้าสู่บทเรียน

สอบถามผู้เรียนว่าเคยได้ยินคำว่า ความหมายของโครงสร้างองค์กร การทำงานของโรงแรม ฝ่ายสำคัญของโรงแรม ตำแหน่งสำคัญของโรงแรม หรือไม่ เข้าใจอย่างไร นำคำตอบที่ได้รับมาสรุปความหมายที่ถูกต้อง

การสอน

อธิบายให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจและเห็นภาพเกี่ยวกับลักษณะต่างๆไป ของความหมายของโครงสร้างองค์กร การทำงานของโรงแรม ฝ่ายสำคัญของโรงแรม ตำแหน่งสำคัญของโรงแรม ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเนื้อหาสาระ ขณะสอนพยายามเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือซักถามเป็นระยะๆ

การสรุป

สรุปเนื้อหาที่สอนมาอีกครั้งและเปิดโอกาสให้ซักถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจโดยรวมที่ถูกต้องและเพิ่มเติมในด้านการตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการเรียนให้สอดคล้องกับการเป็นผู้ให้บริการที่ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ทันเวลา



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย โครงสร้างองค์กร

เรื่อง โครงสร้างองค์กร

จำนวนชั่วโมงสอน 8

6. กระบวนการวัดผลและประเมินผล

วิธีวัด

1. งานชิ้นที่ 1 พิจารณาจากการอธิบายถึงถึงหลักการบริหารโรงแรมได้ถูกต้อง 5 คะแนน
2. งานชิ้นที่ 2 พิจารณาจากการวาดแผนผังองค์กรของโรงแรมขนาดใหญ่ 5 คะแนน

การตรวจแบบประเมินผลการเรียนรู้ โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน 9 – 10 อยู่ในระดับ ดีมาก

คะแนน 7 – 8 อยู่ในระดับ ดี

คะแนน 5 – 6 อยู่ในระดับ พอใช้

คะแนน 0 – 4 อยู่ในระดับ ควรปรับปรุงและประเมินใหม่

7. แหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. จากสื่อ Internet

8. บันทึกหลังการเรียนรู้

เอกสารแนบไว้ที่ท้ายเล่ม



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย แผนกบริการส่วนหน้า

เรื่อง แผนกบริการส่วนหน้า

จำนวนชั่วโมงสอน 8

1. สาระสำคัญ

แผนกบริการส่วนหน้าถือว่าเป็นด่านแรกหรือแผนกแรกที่มีผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปต้องติดต่อประสานงาน เพราะเป็นแผนกที่ให้บริการครอบคลุมตั้งแต่การเปิดประตูรถ ขนกระเป๋า เปิดประตูโรงแรม ต้อนรับ รับลงทะเบียน ออกกุญแจ ให้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรับชำระเงินและรับคืนห้องพัก

2. จุดประสงค์การเรียนรู้ (มาตรฐานการเรียนรู้)

2.1 จุดประสงค์ทั่วไป

1. มีความเข้าใจความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า
2. มีความรู้ความเข้าใจโครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้า
3. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ
4. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่นๆในโรงแรม

2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถอธิบายความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า
2. สามารถอธิบายเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้า
3. สามารถอธิบายเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ
4. สามารถอธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่นๆในโรงแรม

3. สาระการเรียนรู้

1. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า
2. โครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้า
3. หน้าที่และความรับผิดชอบ
4. ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่นๆในโรงแรม



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย แผนกบริการส่วนหน้า

เรื่อง แผนกบริการส่วนหน้า

จำนวนชั่วโมงสอน 8

4. สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. ใบความรู้

5. กระบวนการจัดการเรียนรู้

การชี้แจงก่อนเรียน

1. อธิบายขอบข่ายการเรียนรู้ รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า โครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้า หน้าที่และความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้า กับหน่วยงานอื่นๆในโรงแรม

2. ข้อปฏิบัติตนในระหว่างเรียนและการปฏิบัติงาน
3. อธิบายวิธีการวัดและประเมินผลการเรียน

การนำเข้าสูบทเรียน

สอบถามผู้เรียนว่าเคยได้ยินคำว่า ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า โครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้า หน้าที่และความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่นๆในโรงแรม หรือไม่ เข้าใจว่าอย่างไร นำคำตอบที่ได้รับมาสรุปความหมายที่ถูกต้อง

การสอน

อธิบายให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจและเห็นภาพเกี่ยวกับลักษณะทั่วไป ของประเภท ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า โครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้า หน้าที่และความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่นๆในโรงแรมตามรายละเอียดที่ปรากฏในเนื้อหาสาระ ขณะสอนพยายามเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือซักถามเป็นระยะๆ

การสรุป

สรุปเนื้อหาที่สอนมาอีกครั้งและเปิดโอกาสให้ซักถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจโดยรวมที่ถูกต้องและเพิ่มเติมในด้านการตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการเรียนให้สอดคล้องกับการเป็นผู้ให้บริการที่ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ทันเวลา



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย แผนกบริการส่วนหน้า

เรื่อง แผนกบริการส่วนหน้า

จำนวนชั่วโมงสอน 8

6. กระบวนการวัดผลและประเมินผล

วิธีวัด

1. งานชิ้นที่ 1 พิจารณาจากการอธิบายวาดภาพโครงสร้างองค์กรของแผนกส่วนหน้าได้ถูกต้อง 5

คะแนน

2. งานชิ้นที่ 2 พิจารณาจากการอธิบายความแตกต่างระหว่างพนักงานต้อนรับและพนักงานการเงิน

ส่วนหน้า 5 คะแนน

การตรวจแบบประเมินผลการเรียน โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน 9 – 10 อยู่ในระดับ ดีมาก

คะแนน 7 – 8 อยู่ในระดับ ดี

คะแนน 5 – 6 อยู่ในระดับ พอใช้

คะแนน 0 – 4 อยู่ในระดับ ควรปรับปรุงและประเมินใหม่

7. แหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. จากสื่อ Internet

8. บันทึกหลังการเรียนรู้

เอกสารแนบไว้ที่ท้ายเล่ม



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย ส่วนสำรองห้องพัก

เรื่อง ส่วนสำรองห้องพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 10

1. สาระสำคัญ

การสำรองห้องพักหรืออีกในหนึ่งหมายถึง การจองห้องพักล่วงหน้าก่อนถึงวันและเวลากำหนดเข้าพักจริง โดยผู้จองสามารถกระทำได้ด้วยการติดต่อทางโทรศัพท์ อีเมล อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ของโรงแรมหรือบริษัทที่เกี่ยวข้อง) และระบบสำรองด้วยคอมพิวเตอร์

2. จุดประสงค์การเรียนรู้ (มาตรฐานการเรียนรู้)

2.1 จุดประสงค์ทั่วไป

1. มีความเข้าใจความหมายของการสำรองห้องพัก
2. มีความรู้ความเข้าใจความสำคัญของการสำรองห้องพัก
3. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจุดประสงค์ของการสำรองห้องพัก
4. มีความรู้ความเข้าใจประเภทของผู้สำรองห้องพัก
5. มีความรู้ความเข้าใจพนักงานสำรองห้องพัก

2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถอธิบายความหมายของการสำรองห้องพัก
2. สามารถอธิบายเกี่ยวกับความสำคัญของการสำรองห้องพัก
3. สามารถอธิบายเกี่ยวกับจุดประสงค์ของการสำรองห้องพัก
4. สามารถอธิบายเกี่ยวกับประเภทของผู้สำรองห้องพัก
5. สามารถอธิบายเกี่ยวกับพนักงานสำรองห้องพัก

3. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของการสำรองห้องพัก
2. ความสำคัญของการสำรองห้องพัก
3. จุดประสงค์ของการสำรองห้องพัก
4. ประเภทของผู้สำรองห้องพัก
5. พนักงานสำรองห้องพัก



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย ส่วนสำรองห้องพัก

เรื่อง ส่วนสำรองห้องพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 10

4. สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001) เรียบเรียงโดย
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. ใบความรู้

5. กระบวนการจัดการเรียนรู้

การชี้แจงก่อนเรียน

1. อธิบายขอบข่ายการเรียนรู้ รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม ความหมายของการสำรองห้องพัก ความสำคัญของการสำรองห้องพัก จุดประสงค์ของการสำรองห้องพัก ประเภทของผู้สำรองห้องพัก พนักงานสำรองห้องพัก

2. ข้อปฏิบัติตนในระหว่างเรียนและการปฏิบัติงาน
3. อธิบายวิธีการวัดและประเมินผลการเรียน

การนำเข้าสู่บทเรียน

สอบถามผู้เรียนว่าเคยได้ยินคำว่า โรงแรม ความหมายของการสำรองห้องพัก ความสำคัญของการสำรองห้องพัก จุดประสงค์ของการสำรองห้องพัก ประเภทของผู้สำรองห้องพัก พนักงานสำรองห้องพัก หรือไม่ เข้าใจว่าอย่างไร นำคำตอบที่ได้รับมาสรุปความหมายที่ถูกต้อง

การสอน

อธิบายให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจและเห็นภาพเกี่ยวกับลักษณะต่างๆไป ของโรงแรม ความหมายของการสำรองห้องพัก ความสำคัญของการสำรองห้องพัก จุดประสงค์ของการสำรองห้องพัก ประเภทของผู้สำรองห้องพัก พนักงานสำรองห้องพัก ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเนื้อหาสาระ ขณะสอนพยายามเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือซักถามเป็นระยะๆ

การสรุป

สรุปเนื้อหาที่สอนมาอีกครั้งและเปิดโอกาสให้ซักถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจโดยรวมที่ถูกต้องและเพิ่มเติมในด้านการตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการเรียนให้สอดคล้องกับการเป็นผู้ให้บริการที่ต้องตอบสนอง

ความต้องการของลูกคำให้ทันเวลา



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย ส่วนสำรองห้องพัก

เรื่อง ส่วนสำรองห้องพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 10

6. กระบวนการวัดผลและประเมินผล

วิธีวัด

1. งานชิ้นที่ 1 พิจารณาจากการอธิบายความสำคัญของการสำรองห้องพักได้ถูกต้อง 5 คะแนน
2. งานชิ้นที่ 2 พิจารณาจากการอธิบายถึงความสำคัญของการสำรองห้องพัก 5 คะแนน

การตรวจแบบประเมินผลการเรียน โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน 9 – 10 อยู่ในระดับ ดีมาก

คะแนน 7 – 8 อยู่ในระดับ ดี

คะแนน 5 – 6 อยู่ในระดับ พอใช้

คะแนน 0 – 4 อยู่ในระดับ ควรปรับปรุงและประเมินใหม่

7. แหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. จากสื่อ Internet

8. บันทึกหลังการเรียนรู้

เอกสารแนบไว้ที่ท้ายเล่ม



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย กระบวนการเข้าพัก

เรื่อง กระบวนการเข้าพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 10

1. สาระสำคัญ

พนักงานต้อนรับจัดเป็นบุคคลที่ทางโรงแรมให้ความไว้วางใจและมั่นใจว่าจะสามารถสร้างความประทับใจในครั้งแรกให้เกิดแก่ผู้มาติดต่อหรือบุคคลทั่วไป โดยเฉพาะแก่ผู้เข้าพัก เพราะเป็นคนแรกที่ต้องพบปะและให้บริการแก่ผู้จะเข้าพักก่อนบริการของพนักงานตำแหน่งอื่น

2. จุดประสงค์การเรียนรู้ (มาตรฐานการเรียนรู้)

2.1 จุดประสงค์ทั่วไป

1. มีความเข้าใจส่วนต้อนรับ
2. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับ
3. มีความรู้ความเข้าใจในชนิดของผู้เข้าพัก
4. มีความเข้าใจเอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับ
5. มีความเข้าใจถึงขั้นตอนการดำเนินการเข้าพัก

2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถอธิบายส่วนต้อนรับ
2. สามารถอธิบายเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับ
3. สามารถอธิบายเกี่ยวกับชนิดของผู้เข้าพัก
4. สามารถอธิบายเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับ
5. สามารถอธิบายขั้นตอนการดำเนินการเข้าพัก

3. สาระการเรียนรู้

1. ส่วนต้อนรับ
2. พนักงานต้อนรับ
3. ชนิดของผู้เข้าพัก
4. เอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับ
5. ขั้นตอนการดำเนินการเข้าพัก



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย กระบวนการเข้าพัก

เรื่อง กระบวนการเข้าพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 10

4. สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชาธุรกิจท่องเที่ยว (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. ใบความรู้

5. กระบวนการจัดการเรียนรู้

การชี้แจงก่อนเรียน

1. อธิบายขอบข่ายการเรียนรู้ รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม ส่วนต้อนรับ พนักงานต้อนรับ ชนิดของผู้เข้าพักเอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับ ขั้นตอนการดำเนินการเข้าพัก

2. ข้อปฏิบัติตนในระหว่างเรียนและการปฏิบัติงาน

3. อธิบายวิธีการวัดและประเมินผลการเรียน

การนำเข้าสู่บทเรียน

สอบถามผู้เรียนว่าเคยได้ยินคำว่า ส่วนต้อนรับ พนักงานต้อนรับ ชนิดของผู้เข้าพักเอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับ ขั้นตอนการดำเนินการเข้าพักหรือไม่ เข้าใจว่าอย่างไร นำคำตอบที่ได้รับมาสรุปความหมายที่ถูกต้อง

การสอน

อธิบายให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจและเห็นภาพเกี่ยวกับลักษณะต่างๆไป ส่วนต้อนรับ พนักงานต้อนรับ ชนิดของผู้เข้าพักเอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับ ขั้นตอนการดำเนินการเข้าพัก ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเนื้อหาสาระ ขณะสอนพยายามเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือซักถามเป็นระยะๆ

การสรุป

สรุปเนื้อหาที่สอนมาอีกครั้งและเปิดโอกาสให้ซักถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจโดยรวมที่ถูกต้องและเพิ่มเติมในด้านการตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการเรียนให้สอดคล้องกับการเป็นผู้ให้บริการที่ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ทันเวลา



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย กระบวนการเข้าพัก

เรื่อง กระบวนการเข้าพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 10

6. กระบวนการวัดผลและประเมินผล

วิธีวัด

1. งานชิ้นที่ 1 พิจารณาจากการอธิบายหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับได้ถูกต้อง 5 คะแนน
2. งานชิ้นที่ 2 พิจารณาจากการอธิบายข้อดีข้อเสียของการสำรองห้องพักเกิน 5 คะแนน

การตรวจแบบประเมินผลการเรียน โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน 9 – 10 อยู่ในระดับ ดีมาก

คะแนน 7 – 8 อยู่ในระดับ ดี

คะแนน 5 – 6 อยู่ในระดับ พอใช้

คะแนน 0 – 4 อยู่ในระดับ ควรปรับปรุงและประเมินใหม่

7. แหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. จากสื่อ Internet

8. บันทึกหลังการเรียนรู้

เอกสารแนบไว้ที่ท้ายเล่ม



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย บริการระหว่างการพัก

เรื่อง บริการระหว่างการพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 8

1. สาระสำคัญ

แม้ว่าการบริการต่างๆในช่วงวันเข้าพักของวงจรการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้าจะเสร็จสิ้นลงในวันแรกของการเข้าพัก แต่มีได้หมายความว่าบริการของพนักงานในแผนกจะสิ้นสุดตามไปด้วย เพราะตลอดเวลาระหว่างการพักที่โรงแรม ยังมีบริการอื่นๆที่พนักงานในแผนกต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพักอีกมากมาย เช่น บริการด้านโทรศัพท์ บริการรับส่งระหว่างโรงแรมกับสนามบิน เป็นต้น

2. จุดประสงค์การเรียนรู้ (มาตรฐานการเรียนรู้)

2.1 จุดประสงค์ทั่วไป

1. มีความเข้าใจการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า
2. มีความรู้ความเข้าใจเอกสารข้อมูลสำคัญต่อการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า

2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถอธิบายการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า
2. สามารถอธิบายเกี่ยวกับเอกสารข้อมูลสำคัญต่อการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า

3. สาระการเรียนรู้

1. การสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า
2. เอกสารข้อมูลสำคัญต่อการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย บริการระหว่างการพัก

เรื่อง บริการระหว่างการพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 6

4. สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. ใบความรู้

5. กระบวนการจัดการเรียนรู้

การชี้แจงก่อนเรียน

1. อธิบายขอบข่ายการเรียนรู้ รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม การสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า เอกสารข้อมูลสำคัญต่อการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า
2. ข้อปฏิบัติตนในระหว่างเรียนและการปฏิบัติงาน
3. อธิบายวิธีการวัดและประเมินผลการเรียน

การนำเข้าสูบทเรียน

สอบถามผู้เรียนว่าเคยได้ยินคำว่า การสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า เอกสารข้อมูลสำคัญต่อการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้าหรือไม่ เข้าใจว่าอย่างไร นำคำตอบที่ได้รับมาสรุปความหมายที่ถูกต้อง

การสอน

อธิบายให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจและเห็นภาพเกี่ยวกับลักษณะต่างๆไป การสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า เอกสารข้อมูลสำคัญต่อการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเนื้อหาสาระ ขณะสอนพยายามเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือซักถามเป็นระยะๆ

การสรุป

สรุปเนื้อหาที่สอนมาอีกครั้งและเปิดโอกาสให้ซักถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจโดยรวมที่ถูกต้องและเพิ่มเติมในด้านการตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการเรียนให้สอดคล้องกับการเป็นผู้ให้บริการที่ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ทันเวลา



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย บริการระหว่างการพัก

เรื่อง บริการระหว่างการพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 8

6. กระบวนการวัดผลและประเมินผล

วิธีวัด

1. งานชิ้นที่ 1 พิจารณาจากการอธิบายถึงความสำคัญของล็อกบุ๊กที่มีต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับได้ถูกต้อง 5 คะแนน
2. งานชิ้นที่ 2 พิจารณาจากการอธิบายถึงส่วนรับผิดชอบด้านข้อมูลข่าวสารตั้งอยู่ที่ใดของโรงแรม 5 คะแนน

การตรวจแบบประเมินผลการเรียนรู้ โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

- คะแนน 9 – 10 อยู่ในระดับ ดีมาก
- คะแนน 7 – 8 อยู่ในระดับ ดี
- คะแนน 5 – 6 อยู่ในระดับ พอใช้
- คะแนน 0 – 4 อยู่ในระดับ ควรปรับปรุงและประเมินใหม่

7. แหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชาส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. จากสื่อ Internet

8. บันทึกหลังการเรียนรู้

เอกสารแนบไว้ที่ท้ายเล่ม



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย กระบวนการคืนห้องพัก

เรื่อง กระบวนการคืนห้องพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 10

1. สาระสำคัญ

การคืนห้องพักหรือที่เรียกว่า การเช็คเอาท์ (Check-out)เป็นกระบวนการการให้บริการผู้เข้าพักใน
ระยะสุดท้าย ของวงจรการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า มักจะกระทำในวันสิ้นสุดการเข้าพัก ณ เวลาที่เที่ยงวัน
หรือเรียกว่าการคืนห้องพัก

2. จุดประสงค์การเรียนรู้ (มาตรฐานการเรียนรู้)

2.1 จุดประสงค์ทั่วไป

1. มีความเข้าใจการคืนห้องพัก
2. มีความรู้ความเข้าใจเอกสารสำคัญในการคืนห้องพัก
3. มีความรู้ความเข้าใจการดำเนินการคืนห้องพัก
4. มีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการชำระเงิน

2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถอธิบายการคืนห้องพัก
2. สามารถอธิบายเกี่ยวกับเอกสารสำคัญในการคืนห้องพัก
3. สามารถอธิบายเกี่ยวกับการดำเนินการคืนห้องพัก
4. สามารถอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการชำระเงิน

3. สาระการเรียนรู้

1. การคืนห้องพัก
2. เอกสารสำคัญในการคืนห้องพัก
3. การดำเนินการคืนห้องพัก
4. ขั้นตอนการชำระเงิน



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย บัญชีผู้เข้าพัก

เรื่อง บัญชีผู้เข้าพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 10

4. สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชาการงานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. ใบความรู้

5. กระบวนการจัดการเรียนรู้

การชี้แจงก่อนเรียน

1. อธิบายขอบข่ายการเรียนรู้ รายวิชาการงานส่วนหน้าโรงแรม การคืนห้องพัก เอกสารสำคัญในการคืนห้องพัก การดำเนินการคืนห้องพัก ขั้นตอนการชำระเงิน
2. ข้อปฏิบัติตนในระหว่างเรียนและการปฏิบัติงาน
3. อธิบายวิธีการวัดและประเมินผลการเรียน

การนำเข้าสู่บทเรียน

สอบถามผู้เรียนว่าเคยได้ยินคำว่า บุคลากรคืนห้องพัก เอกสารสำคัญในการคืนห้องพัก การดำเนินการคืนห้องพัก ขั้นตอนการชำระเงินหรือไม่ เข้าใจว่าอย่างไร นำคำตอบที่ได้รับมาสรุปความหมายที่ถูกต้อง

การสอน

อธิบายให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจและเห็นภาพเกี่ยวกับลักษณะต่างๆไป การคืนห้องพัก เอกสารสำคัญในการคืนห้องพัก การดำเนินการคืนห้องพัก ขั้นตอนการชำระเงิน ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเนื้อหาสาระ ขณะสอนพยายามเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือซักถามเป็นระยะๆ

การสรุป

สรุปเนื้อหาที่สอนมาอีกครั้งและเปิดโอกาสให้ซักถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจโดยรวมที่ถูกต้องและเพิ่มเติมในด้านการตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการเรียนให้สอดคล้องกับการเป็นผู้ให้บริการที่ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ทันเวลา



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย บัญชีผู้เข้าพัก

เรื่อง บัญชีผู้เข้าพัก

จำนวนชั่วโมงสอน 10

6. กระบวนการวัดผลและประเมินผล

วิธีวัด

1. งานชิ้นที่ 1 พิจารณาจากการอธิบายถึงการคืนห้องพักระทำได้เมื่อใด และใครเป็นผู้รับผิดชอบ โดยตรงได้ถูกต้อง 5 คะแนน

2. งานชิ้นที่ 2 พิจารณาจากการอธิบายเอกสารสำคัญที่สุดในการคืนห้องพักร 5 คะแนน
การตรวจแบบประเมินผลการเรียน โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน 9 – 10 อยู่ในระดับ ดีมาก

คะแนน 7 – 8 อยู่ในระดับ ดี

คะแนน 5 – 6 อยู่ในระดับ พอใช้

คะแนน 0 – 4 อยู่ในระดับ ควรปรับปรุงและประเมินใหม่

7. แหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชาส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. จากสื่อ Internet

8. บันทึกหลังการเรียนรู้

เอกสารแนบไว้ที่ท้ายเล่ม



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว

เรื่อง การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว

จำนวนชั่วโมงสอน 8

1. สาระสำคัญ

การร่วมมือทางการค้าไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อความอยู่รอดระหว่างโรงแรมกับธุรกิจอื่นเท่านั้น ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นๆเพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มลูกค้าใหม่ๆด้วยการลงทุน หากกลยุทธ์หรือทำแผนการตลาดร่วมกัน

2. จุดประสงค์การเรียนรู้ (มาตรฐานการเรียนรู้)

2.1 จุดประสงค์ทั่วไป

1. มีความเข้าใจการทำงานของฝ่ายขาย
2. มีความรู้ความเข้าใจอัตราค่าบริการ
3. มีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการขายห้องพัก

2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถอธิบายการทำงานของฝ่ายขาย
2. สามารถอธิบายเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ
3. สามารถอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการขายห้องพัก

3. สาระการเรียนรู้

1. การทำงานของฝ่ายขาย
2. อัตราค่าบริการ
3. ขั้นตอนการขายห้องพัก



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว

เรื่อง การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว

จำนวนชั่วโมงสอน 8

4. สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. ใบความรู้

5. กระบวนการจัดการเรียนรู้

การชี้แจงก่อนเรียน

1. อธิบายขอบข่ายการเรียนรู้ รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม การทำงานของฝ่ายขาย อัตราค่าบริการ

ขั้นตอนการขายห้องพัก

2. ข้อปฏิบัติตนในระหว่างเรียนและการปฏิบัติงาน
3. อธิบายวิธีการวัดและประเมินผลการเรียน

การนำเข้าสู่บทเรียน

สอบถามผู้เรียนว่าเคยได้ยินคำว่า การทำงานของฝ่ายขาย อัตราค่าบริการ ขั้นตอนการขายห้องพักหรือไม่ เข้าใจว่าอย่างไร นำคำตอบที่ได้รับมาสรุปความหมายที่ถูกต้อง

การสอน

อธิบายให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจและเห็นภาพเกี่ยวกับลักษณะต่างๆไป การทำงานของฝ่ายขาย อัตราค่าบริการ ขั้นตอนการขายห้องพัก ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเนื้อหาสาระ ขณะสอนพยายามเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือซักถามเป็นระยะๆ

การสรุป

สรุปเนื้อหาที่สอนมาอีกครั้งและเปิดโอกาสให้ซักถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจโดยรวมที่ถูกต้องและเพิ่มเติมในด้านการตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการเรียนให้สอดคล้องกับการเป็นผู้ให้บริการที่ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ทันเวลา



แผนการเรียนรู้

รหัสวิชา 3701-2001 วิชาการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

ชื่อหน่วย การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว

เรื่อง การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว

จำนวนชั่วโมงสอน 8

6. กระบวนการวัดผลและประเมินผล

วิธีวัด

1. งานชิ้นที่ 1 พิจารณาจากการอธิบายถึงวิธีการสำรองห้องพักที่ตัวแทนนำเที่ยวพึงปฏิบัติต่อโรงแรม โดยตรงได้ถูกต้อง 5 คะแนน

2. งานชิ้นที่ 2 พิจารณาจากการอธิบายการจัดสรรห้องพักสำหรับคณะทัวร์ 5 คะแนน
การตรวจแบบประเมินผลการเรียน โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน 9 – 10 อยู่ในระดับ ดีมาก

คะแนน 7 – 8 อยู่ในระดับ ดี

คะแนน 5 – 6 อยู่ในระดับ พอใช้

คะแนน 0 – 4 อยู่ในระดับ ควรปรับปรุงและประเมินใหม่

7. แหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนรายวิชาส่วนหน้าโรงแรม (3701-2001)
2. จากสภาพการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เรียน
3. จากสื่อ Internet

8. บันทึกหลังการเรียนรู้

เอกสารแนบไว้ที่ท้ายเล่ม