

ลักษณะรายวิชา

๑. รหัสและชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา ๑๐๕๒๗๓๐๘
(Hotel Front Office)
๒. สภาพรายวิชา ทักษะวิชาชีพเฉพาะ
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
๓. ระดับรายวิชา ภาคการศึกษาที่ ๑ ชั้นปีที่ ๓
๔. รายวิชาพื้นฐาน
๕. เวลาศึกษา ทฤษฎี ๑ ชั่วโมง ปฏิบัติ ๒ ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น ๓ ชั่วโมง
และนักศึกษาจะต้องใช้เวลาศึกษาค้นคว้านอกเวลา ๔๘ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ตลอด
๑๖ สัปดาห์ (ไม่รวมสอบกลางภาค และปลายภาคเรียน)
๖. จำนวนหน่วยกิต ๒ (๑ - ๒ - ๓) หน่วยกิต
๗. จุดมุ่งหมายรายวิชา

๑. มีความรู้ความเข้าใจในงานส่วนหน้าโรงแรม
๒. มีทักษะในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม และการประสานงานกับแผนกอื่น ๆ
๓. มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

๘. คำอธิบายรายวิชา ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก (Check – in) การคืนห้องพัก (Check – out) งานบริการบริเวณส่วนหน้าโรงแรม การประสานงานกับแผนกอื่น ๆ และศิลปะการนำเสนอการขายห้องพัก

การแบ่งบทเรียน/หัวข้อ

หน่วยเรียนที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
๑. อุตสาหกรรม โรงแรม (Hotel Industry)	บทที่ ๑ อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Industry) ๑.๑ อุตสาหกรรมต้อนรับ ๑.๒ อุตสาหกรรมโรงแรม ๑.๓ การบริการ ๑.๔ ลักษณะการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม ๑.๕ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม ๑.๖ ผู้เข้าพักหรือแขก	๑	๒
๒. ประเภทและ ชนิดของ โรงแรม (Hotel Classification and Types)	บทที่ ๒ ประเภทและชนิดของโรงแรม (Hotel Classification and Types) ๒.๑ ประเภทของโรงแรม ๒.๒ ระบบพันธมิตรทางธุรกิจโรงแรม ๒.๓ ชนิดของโรงแรม	๑	๒
๓. ห้องพัก (The Guestroom)	บทที่ ๓ ห้องพัก (The Guestroom) ๓.๑ ชนิดของห้องพัก ๓.๒ ชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพัก ๓.๓ ความต้องการพิเศษเกี่ยวกับห้องพัก ๓.๔ การกำหนดหมายเลขห้องพัก ๓.๕ แผนผังห้องพัก ๓.๖ สถานะห้องพัก ๓.๗ อัตราการถือครองห้องพัก ๓.๘ อัตราค่าบริการ	๑	๒
๔. โครงสร้าง องค์กร (Hotel Organization)	บทที่ ๔ โครงสร้างองค์กร (Hotel Organization) ๔.๑ โครงสร้างองค์กร ๔.๒ ส่วนการทำงานของโรงแรม ๔.๓ ฝ่ายสำคัญของโรงแรม ๔.๔ ตำแหน่งงานสำคัญของโรงแรม ๔.๕ ฝ่ายห้องพัก ๔.๖ แผนกบริการส่วนหน้า ๔.๗ แผนกแม่บ้าน	๑	๒
๕. แผนก บริการส่วน หน้า (front Office Department)	บทที่ ๕ แผนกบริการส่วนหน้า (front Office Department) ๕.๑ ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า ๕.๒ โครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้า ๕.๓ หน้าที่และความรับผิดชอบ ๕.๔ ตำแหน่งสำคัญของของแผนกบริการส่วนหน้า	๒	๔

	<p>๕.๕ วงจรการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า</p> <p>๕.๖ พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า</p> <p>๕.๗ คุณสมบัติของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า</p> <p>๕.๘ รอบการทำงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า</p> <p>๕.๙ ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่นๆ ในโรงแรม</p>		
<p>๖. ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation)</p> <p>(Reservation)</p>	<p>บทที่ ๖ ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation)</p> <p>๖.๑ ความหมายของการสำรองห้องพัก</p> <p>๖.๒ ความสำคัญของการสำรองห้องพัก</p> <p>๖.๓ จุดประสงค์ของการสำรองห้องพัก</p> <p>๖.๔ ประเภทของผู้สำรองห้องพัก (ผู้จอง)</p> <p>๖.๕ พนักงานสำรองห้องพัก (Reservation Clerk)</p> <p>๖.๖ วิธีการสำรองห้องพัก</p> <p>๖.๗ ประเภทของการสำรองห้องพัก</p> <p>๖.๘ ระบบการสำรองห้องพัก</p> <p>๖.๙ รหัสการสะกดชื่อผู้เข้าพัก</p> <p>๖.๑๐ เอกสารการสำรองห้องพัก</p> <p>๖.๑๑ ขั้นตอนการสำรองห้องพัก</p> <p>๖.๑๒ ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนสำรองห้องพักกับฝ่ายอื่นๆ ในโรงแรม</p>	๒	๔
<p>๗. กระบวนการเข้าพัก (Check in Process)</p> <p>(Check in Process)</p>	<p>บทที่ ๗ กระบวนการเข้าพัก (Check in Process)</p> <p>๗.๑ ส่วนต้อนรับ (Reception)</p> <p>๗.๒ พนักงานต้อนรับ</p> <p>๗.๓ ชนิดของผู้เข้าพัก</p> <p>๗.๔ เอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับ</p> <p>๗.๕ ขั้นตอนการดำเนินการเข้าพัก</p>	๑	๒
<p>๘. การบริการระหว่างการเข้าพัก (service While Guests Stay)</p> <p>(service While Guests Stay)</p>	<p>บทที่ ๘ การบริการระหว่างการเข้าพัก (service While Guests Stay)</p> <p>๘.๑ ส่วนต้อนรับ</p> <p>๘.๒ การสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า</p> <p>๘.๓ เอกสารหรือข้อมูลสำคัญต่อการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า</p>	๑	๒
<p>๙. บัญชีผู้เข้าพัก (Guest Accounts)</p> <p>(Guest Accounts)</p>	<p>บทที่ ๙ บัญชีผู้เข้าพัก (Guest Accounts)</p> <p>๙.๑ บุคลากรด้านการบัญชีผู้เข้าพัก</p> <p>๙.๒ การบัญชีโรงแรม</p> <p>๙.๓ ประเภทบัญชีผู้เข้าพัก</p> <p>๙.๔ วงเงินจำกัด</p> <p>๙.๕ วงจรการบัญชีของแผนกบริการส่วนหน้า</p> <p>๙.๖ รายการสำคัญ</p> <p>๙.๗ การบันทึกและการเก็บรักษาข้อมูล</p> <p>๙.๘ การผ่านรายการ</p>	๑	๒

	๙.๙ การปรับรายการ		
๑๐. กระบวนการ คืนห้องพัก (Check Out)	บทที่ ๑๐ กระบวนการคืนห้องพัก (Check Out) ๑๐.๑ การคืนห้องพัก ๑๐.๒ เอกสารสำคัญในการคืนห้องพัก ๑๐.๓ การดำเนินการคืนห้องพัก ๑๐.๔ แยกหนี้ ๑๐.๕ การคืนห้องพักแบบเร่งด่วน ๑๐.๖ กุญแจห้องพัก ๑๐.๗ การรับชำระเงิน ๑๐.๘ ขั้นตอนการรับชำระเงิน ๑๐.๙ โอกาสการขายบริการของโรงแรม	๒	๔
๑๑. ผู้ ตรวจสอบบัญชี ภาคค่ำ (Night Auditor)	บทที่ ๑๑ ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ (Night Auditor) ๑๑.๑ หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ ๑๑.๒ หน้าที่หลักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ ๑๑.๓ รายงานทางบัญชี	๑	๒
๑๒. การ ประสานงาน กับองค์กรและ ตัวแทนนำ เที่ยว	บทที่ ๑๒ การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว ๑๒.๑ การทำงานของฝ่ายขาย ๑๒.๒ การขายสำหรับองค์กรธุรกิจ ๑๒.๓ การขายสำหรับตัวแทนนำเที่ยว ๑๒.๔ การขายสำหรับบริษัทสายการบิน ๑๒.๕ อัตราค่าบริการ ๑๒.๖ ขั้นตอนการขายห้องพัก ๑๒.๗ การสำรองห้องพัก ๑๒.๘ การยืนยันการสำรองห้องพัก ๑๒.๙ การยกเลิกหรือการเปลี่ยนแปลงการสำรองห้องพัก ๑๒.๑๐ การเตรียมการล่วงหน้าของแผนกบริการส่วนหน้า	๒	๔

จุดประสงค์การสอน

บทเรียนที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
๑	๑. อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Industry) ๑.๑ บอกความเป็นมาของอุตสาหกรรมต้อนรับได้ ๑.๒ บอกความเป็นมาของอุตสาหกรรมโรงแรมได้ ๑.๓ ยกตัวอย่างการบริการได้ ๑.๔ บอกลักษณะการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม ๑.๕ บอกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม ๑.๖ บอกจุดประสงค์ของผู้เข้าพักหรือแขกได้	๑	๒
๒	๒. ประเภทและชนิดของโรงแรม (Hotel Classification and Types) ๒.๑ บอกประเภทของโรงแรมได้ ๒.๒ อธิบายระบบพันธมิตรทางธุรกิจโรงแรมได้ ๒.๓ ยกตัวอย่างชนิดของโรงแรมได้	๑	๒
๓	๓. ห้องพัก (The Guestroom) ๓.๑ จำแนกชนิดของห้องพักได้ ๓.๒ จำแนกชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพักได้ ๓.๓ อธิบายความต้องการพิเศษของผู้เข้าพักเกี่ยวกับห้องพักได้ ๓.๔ แสดงการกำหนดหมายเลขห้องพักได้ ๓.๕ เขียนแผนผังห้องพักได้ ๓.๖ วิเคราะห์สถานะห้องพักได้ ๓.๗ วิเคราะห์อัตราการถือครองห้องพักได้ ๓.๘ เข้าใจอัตราค่าบริการ	๑	๒
๔	๔. โครงสร้างองค์กร (Hotel Organization) ๔.๑ บอกโครงสร้างองค์กรได้ ๔.๒ อธิบายส่วนการทำงานของโรงแรมได้ ๔.๓ ยกตัวอย่างฝ่ายสำคัญของโรงแรมได้ ๔.๔ บอกตำแหน่งงานสำคัญของโรงแรมได้ ๔.๕ อธิบายการทำงานของฝ่ายห้องพักได้ ๔.๖ วิเคราะห์หน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้าได้ ๔.๗ บอกโครงสร้างของแผนกแม่บ้านได้	๑	๒
๕	๕. แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department) ๕.๑ บอกความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าได้ ๕.๒ บอกโครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้าได้ ๕.๓ อธิบายหน้าที่และความรับผิดชอบได้ ๕.๔ บอกตำแหน่งสำคัญของของแผนกบริการส่วนหน้าได้ ๕.๕ วิเคราะห์วงจรการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้าได้ ๕.๖ อธิบายลักษณะการทำงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าได้	๒	๔

	<p>๕.๗ บอกคุณสมบัติของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า</p> <p>๕.๘ อธิบายรอบการทำงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า</p> <p>๕.๙ เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่นๆ ในโรงแรม</p>		
๖	<p>๖. ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation)</p> <p>๖.๑ บอกความหมายของการสำรองห้องพักได้</p> <p>๖.๒ อธิบายความสำคัญของการสำรองห้องพักได้</p> <p>๖.๓ บอกจุดประสงค์ของการสำรองห้องพักได้</p> <p>๖.๔ บอกประเภทของผู้สำรองห้องพัก (ผู้จอง) ได้</p> <p>๖.๕ อธิบายการทำงานของพนักงานสำรองห้องพัก (Reservation Clerk) ได้</p> <p>๖.๖ แสดงวิธีการสำรองห้องพักได้</p> <p>๖.๗ บอกประเภทของการสำรองห้องพักได้</p> <p>๖.๘ อธิบายระบบการสำรองห้องพักได้</p> <p>๖.๙ แสดงรหัสการสะกดชื่อผู้เข้าพักได้</p> <p>๖.๑๐ เขียนเอกสารการสำรองห้องพักได้อย่างถูกต้อง</p> <p>๖.๑๑ แสดงขั้นตอนการสำรองห้องพักได้อย่างถูกต้อง</p> <p>๖.๑๒ เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างส่วนสำรองห้องพักกับฝ่ายอื่นๆ ในโรงแรม</p>	๒	๔
๗	<p>๗. กระบวนการเข้าพัก (Check in Process)</p> <p>๗.๑ เข้าใจการทำงานของส่วนต้อนรับ (Reception)</p> <p>๗.๒ อธิบายการทำงานของพนักงานต้อนรับ</p> <p>๗.๓ บอกชนิดของผู้เข้าพักได้</p> <p>๗.๔ เขียนเอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับได้</p> <p>๗.๕ แสดงขั้นตอนการดำเนินการเข้าพักได้</p>	๑	๒
๘	<p>๘. การบริการระหว่างการเข้าพัก (service While Guests Stay)</p> <p>๘.๑ แสดงการต้อนรับแขกเมื่อมาถึงห้องพักได้</p> <p>๘.๒ แสดงการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า</p> <p>๘.๓ เขียนเอกสารหรือข้อมูลสำคัญต่อการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้าได้</p>	๑	๒
๙	<p>๙. บัญชีผู้เข้าพัก (Guest Accounts)</p> <p>๙.๑ ยกตัวอย่างบุคลากรด้านการบัญชีผู้เข้าพักได้</p> <p>๙.๒ อธิบายการทำงานของฝ่ายบัญชีโรงแรมได้</p> <p>๙.๓ บอกประเภทบัญชีผู้เข้าพักได้</p> <p>๙.๔ บอกการจำกัดวงเงินการใช้ของลูกค้านำได้</p> <p>๙.๕ เข้าใจวงจรการทำงานของบัญชีของแผนกบริการส่วนหน้า</p> <p>๙.๖ ยกตัวอย่างรายการสำคัญได้</p> <p>๙.๗ แสดงการบันทึกและการเก็บรักษาข้อมูลได้</p> <p>๙.๘ เข้าใจการผ่านรายการของบัญชีห้องพักแขก</p>	๑	๒
๑๐	<p>๑๐. กระบวนการคืนห้องพัก (Check Out)</p> <p>๑๐.๑ อธิบายการคืนห้องพักได้</p> <p>๑๐.๒ แสดงเอกสารสำคัญในการคืนห้องพักได้</p>	๒	๔

	<p>๑๐.๓ อธิบายการดำเนินการคืนห้องพักได้</p> <p>๑๐.๔ วิเคราะห์สถานการณ์กรณีแขกหนีได้</p> <p>๑๐.๕ วิเคราะห์สถานการณ์การคืนห้องพักแบบเร่งด่วนได้</p> <p>๑๐.๖ อธิบายวิธีการคืน – รับกุญแจห้องพักได้</p> <p>๑๐.๗ เข้าใจวิธีการรับชำระเงินของแขกได้</p> <p>๑๐.๘ แสดงขั้นตอนการรับชำระเงินได้</p> <p>๑๐.๙ วิเคราะห์โอกาสการขายบริการของโรงแรมได้</p>		
๑๑	<p>๑๑. ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ (Night Auditor)</p> <p>๑๑.๑ บอกหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำได้</p> <p>๑๑.๒ อธิบายหน้าที่หลักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำได้</p> <p>๑๑.๓ แสดงความรู้รายการทางบัญชีได้</p>	๑	๒
๑๒	<p>๑๒. การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๑๒.๑ บอกการทำงานของฝ่ายขายได้</p> <p>๑๒.๒ วิเคราะห์การขายสำหรับองค์กรธุรกิจได้</p> <p>๑๒.๓ บอกการขายสำหรับตัวแทนที่เกี่ยวข้องได้</p> <p>๑๒.๔ แสดงการขายสำหรับบริษัทสายการบินได้</p> <p>๑๒.๕ ยกตัวอย่างอัตราค่าบริการได้</p> <p>๑๒.๖ แสดงขั้นตอนการขายห้องพักได้</p> <p>๑๒.๗ แสดงความรู้การสำรองห้องพักได้</p> <p>๑๒.๘ แสดงการยืนยันการสำรองห้องพักได้</p> <p>๑๒.๙ แสดงการยกเลิกหรือการเปลี่ยนแปลงการสำรองห้องพักได้</p> <p>๑๒.๑๐ แสดงความรู้การเตรียมการล่วงหน้าของแผนกบริการส่วนหน้าได้</p>	๒	๔

การประเมินผลรายวิชา

รายวิชานี้แบ่งเป็น ๑๒ หน่วย แยกได้ ๑๒ บทเรียน การวัดและประเมินผลรายวิชาจะดำเนินการ ดังนี้

๑. วิธีการ

ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผลแยกเป็น ๓ ส่วนโดย

แบ่งแยกคะแนนแต่ละส่วนจากคะแนนเต็ม ทั้งรายวิชา ๑๐๐ คะแนนดังนี้

๑.๑ ผลงานที่มอบหมาย ๓๐ คะแนน หรือร้อยละ ๓๐

๑.๒ พิจารณาจากจิตพิสัย (ความตั้งใจ และการเข้าร่วมกิจกรรม) ๒๐ คะแนน หรือร้อยละ ๒๐

๑.๓ การทดสอบ (สอบกลางภาคปลายภาค) ๕๐ คะแนน หรือร้อยละ ๕๐ โดยจัดแบ่งน้ำหนักคะแนนในแต่ละหน่วยตามตารางหน้าถัดไป

๒. เกณฑ์ผ่านรายวิชา

ผู้ที่ผ่านรายวิชานี้จะต้อง

๒.๑ คะแนนสอบรวมต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐

๒.๒ มีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐

๒.๓ ต้องผ่านการสอบกลางภาค และปลายภาค

๓. เกณฑ์ค่าระดับคะแนน

๓.๑ พิจารณาเกณฑ์ผ่านรายวิชาตามข้อ ๒ ผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ข้อ ๒ จะได้รับค่าระดับคะแนน F

๓.๒ ผู้ที่ผ่านเกณฑ์ข้อ ๒ จะได้รับค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	ได้ระดับคะแนน A
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๗๕ - ๗๙	ได้ระดับคะแนน B+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๗๐ - ๗๔	ได้ระดับคะแนน B
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๖๕ - ๖๙	ได้ระดับคะแนน C+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๖๐ - ๖๔	ได้ระดับคะแนน C
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๕๕ - ๕๙	ได้ระดับคะแนน D+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๕๐ - ๕๔	ได้ระดับคะแนน D
คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	ได้ระดับคะแนน F

ตารางกำหนดน้ำหนักคะแนน

เลขที่บทเรียน	คะแนนรายบทเรียนและน้ำหนักคะแนน ชื่อบทเรียน	คะแนนรายหน่วย	น้ำหนักคะแนน				
			พุทธิพิสัย				ทักษะพิสัย
			ความรู้-ความจำ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	สูงกว่า	
๑	อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Industry)	๒	๑	๑	-	-	-
๒	ประเภทและชนิดของโรงแรม (Hotel Classification and Types)	๓	๑	๑	๑	-	-
๓	ห้องพัก (The Guestroom)	๖	๒	๒	๑	๑	-
๔	โครงสร้างองค์กร (Hotel Organization)	๓	๑	๑	๑	-	-
๕	แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department)	๖	๒	๒	๑	๑	-
๖	ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation)	๖	๒	๒	๑	๑	-
๗	กระบวนการเข้าพัก (Check in Process)	๓	๑	๑	๑	-	-
๘	การบริการระหว่างการเข้าพัก (service While Guests Stay)	๕	๒	๒	๑	-	-
๙	บัญชีผู้เข้าพัก (Guest Accounts)	๓	๑	๑	๑	-	-
๑๐	กระบวนการคืนห้องพัก (Check Out)	๕	๒	๑	๑	๑	-
๑๑	ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ (Night Auditor)	๓	๑	๑	๑	-	-
๑๒	การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว	๕	๒	๒	๑	-	-
ก	คะแนนภาควิชาการ (สอบกลางภาคและปลายภาค)	๕๐	๑๕	๑๗	๑๑	๙	-
ข	คะแนนภาคผลงาน (งานที่ปฏิบัติระหว่างเรียน)	๓๐					
ค	คะแนนจิตพิสัย	๒๐					
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐					

กำหนดการสอน

สัปดาห์ที่	วัน / เดือน	คาบที่	รายการสอน	หมายเหตุ
๑	-	๑ - ๓	๑.๑ อุตสาหกรรมต้อนรับ ๑.๒ อุตสาหกรรมโรงแรม ๑.๓ การบริการ ๑.๔ ลักษณะการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม ๑.๕ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม ๑.๖ ผู้เข้าพักหรือแขก	
๒	-	๔ - ๖	๒.๑ บอกรูปภาพของโรงแรมได้ ๒.๒ อธิบายระบบพันธมิตรทางธุรกิจโรงแรมได้ ๒.๓ ยกตัวอย่างชนิดของโรงแรมได้	
๓	-	๗ - ๙	๓.๑ ชนิดของห้องพัก ๓.๒ ชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพัก ๓.๓ ความต้องการพิเศษเกี่ยวกับห้องพัก ๓.๔ การกำหนดหมายเลขห้องพัก ๓.๕ แผนผังห้องพัก ๓.๖ สถานะห้องพัก ๓.๗ อัตราการถือครองห้องพัก ๓.๘ อัตราค่าบริการ	
๔	-	๑๐ - ๑๒	๔.๑ โครงสร้างองค์กร ๔.๒ ส่วนการทำงานของโรงแรม ๔.๓ ฝ่ายสำคัญของโรงแรม ๔.๔ ตำแหน่งงานสำคัญของโรงแรม ๔.๕ ฝ่ายห้องพัก ๔.๖ แผนกบริการส่วนหน้า ๔.๗ แผนกแม่บ้าน	
๕	-	๑๓ - ๑๕	๕.๑ ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า ๕.๒ โครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้า ๕.๓ หน้าที่และความรับผิดชอบ ๕.๔ ตำแหน่งสำคัญของของแผนกบริการส่วนหน้า	
๖	-	๑๖ - ๑๘	๕.๕ วงจรการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า ๕.๖ พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า ๕.๗ คุณสมบัติของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า ๕.๘ รอบการทำงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า ๕.๙ ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงาน อื่นๆ ในโรงแรม	
๗	-	๑๙ - ๒๑	๖.๑ ความหมายของการสำรองห้องพัก ๖.๒ ความสำคัญของการสำรองห้องพัก	

			๖.๓ จุดประสงค์ของการสำรองห้องพัก ๖.๔ ประเภทของผู้สำรองห้องพัก (ผู้จอง) ๖.๕ พนักงานสำรองห้องพัก (Reservation Clerk)	
๘	-	๒๒ - ๒๔	๖.๖ วิธีการสำรองห้องพัก ๖.๗ ประเภทของการสำรองห้องพัก ๖.๘ ระบบการสำรองห้องพัก ๖.๙ รหัสการสะกดชื่อผู้เข้าพัก ๖.๑๐ เอกสารการสำรองห้องพัก ๖.๑๑ ขั้นตอนการสำรองห้องพัก ๖.๑๒ ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนสำรองห้องพักกับฝ่ายอื่นๆ ในโรงแรม	
๙	-		สอบกลางภาค	
๑๐	-	๒๘ - ๓๐	๗.๑ ส่วนต้อนรับ (Reception) ๗.๒ พนักงานต้อนรับ ๗.๓ ชนิดของผู้เข้าพัก ๗.๔ เอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับ ๗.๕ ขั้นตอนการดำเนินการเข้าพัก	
๑๑	-	๓๑ - ๓๓	๘.๑ ส่วนต้อนรับ ๘.๒ การสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า ๘.๓ เอกสารหรือข้อมูลสำคัญต่อการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า	
๑๒	-	๓๔ - ๓๖	๙.๑ บุคลากรด้านการบัญชีผู้เข้าพัก ๙.๒ การบัญชีโรงแรม ๙.๓ ประเภทบัญชีผู้เข้าพัก ๙.๔ วงเงินจำกัด ๙.๕ วงจรการบัญชีของแผนกบริการส่วนหน้า ๙.๖ รายการสำคัญ ๙.๗ การบันทึกและการเก็บรักษาข้อมูล ๙.๘ การผ่านรายการ ๙.๙ การปรับรายการ	
๑๓	-	๓๗ - ๓๙	๑๐.๑ การคืนห้องพัก ๑๐.๒ เอกสารสำคัญในการคืนห้องพัก ๑๐.๓ การดำเนินการคืนห้องพัก ๑๐.๔ แยกหนี้	
๑๔	-	๔๐ - ๔๒	๑๐.๕ การคืนห้องพักแบบเร่งด่วน ๑๐.๖ กุญแจห้องพัก ๑๐.๗ การรับชำระเงิน ๑๐.๘ ขั้นตอนการรับชำระเงิน ๑๐.๙ โอกาสการขายบริการของโรงแรม	

๑๕	-	๔๓ - ๔๕	๑๑.๑ หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจบัญชีภาคค้า ๑๑.๒ หน้าที่หลักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค้า ๑๑.๓ รายการทางบัญชี	
๑๖	-	๔๖ - ๔๙	๑๒.๑ การทำงานของฝ่ายขาย ๑๒.๒ การขายสำหรับองค์กรธุรกิจ ๑๒.๓ การขายสำหรับตัวแทนน้ำดื่ม ๑๒.๔ การขายสำหรับบริษัทสายการบิน ๑๒.๕ อัตราค่าบริการ	
๑๗	-	๕๐ - ๕๒	๑๒.๖ ขั้นตอนการขายห้องพัก ๑๒.๗ การสำรองห้องพัก ๑๒.๘ การยืนยันการสำรองห้องพัก ๑๒.๙ การยกเลิกหรือการเปลี่ยนแปลงการสำรองห้องพัก ๑๒.๑๐ การเตรียมการล่วงหน้าของแผนกบริการส่วนหน้า	
๑๘	-		สอบปลายภาค	

บรรณานุกรม

ข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ นิตยสาร วารสาร อินเทอร์เน็ต

ผศ. ธารีทิพย์ ทากิ. การจัดการงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม. ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๕๙. กรุงเทพฯ