แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ
ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

รหัส 20527301 วิชาการจัดการงานส่วนหน้า

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จัดทำโดย

นางปติญา มังคละคีรี

สาขาวิชาการโรงแรม

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยนครพนม

บันทึกความคิดเห็นของผู้บริหาร

ผู้บริหาร	ความคิดเห็น		
	ควร อนุญาต	ควรปรับปรุง	อื่น ๆ (โปรดระบุ)
1. …….. (นางปติญา มังคละคีรี) หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรม ...../...../2559	☐	…… …… ……	…… …… ……
2. …… (นายสุจิน สุนีย์) รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ...../...../2559	☐ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต เพราะ		

คำนำ

การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ รายวิชาการจัดการงานส่วนหน้ารหัสวิชา 20901005 จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของนักเรียน ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2558

การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ครั้งนี้ ได้ตระหนักถึงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ด้วยการบูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์โดยใช้เทคนิควิธีการสอนที่หลากหลาย ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้โดยมุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพ คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม คุณลักษณะอันพึงประสงค์และสอดแทรกหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ข้าพเจ้าหวังว่าแผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ครู-อาจารย์และผู้เรียน หากมีข้อบกพร่องข้าพเจ้าขอน้อมรับและจะนำไปปรับปรุงในโอกาสต่อไป

ปติญา มังคละคีรี
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม

รายละเอียดของรายวิชา

สาขาวิชา/คณะ สาขาวิชาการโรงแรม คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยนครพนม

หมวดที่ 1. ลักษณะและข้อมูลโดยทั่วไปของรายวิชา

1.รหัสและชื่อรายวิชา **20527301** วิชาการจัดการงานส่วนหน้า
2.จำนวนหน่วยกิต 3 หน่วยกิต 3 (2-2-5)
3.หลักสูตร และประเภทของรายวิชา **3.1 หลักสูตร** ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง **3.2 ประเภทของรายวิชา** หมวดวิชาชีพเฉพาะ
4.อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา นางปติญา มังคละคีรี
5.ภาคการศึกษา ชั้นปีที่เรียน ภาคการศึกษาที่2 ระดับชั้นปวส.2
6.รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (pre-requisite) ไม่มี
7.รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน ไม่มี
8.สถานที่เรียน ห้องปฏิบัติ1สาขาวิชาการโรงแรม
9.วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชา ครั้งล่าสุด -

1.1 ตารางวิเคราะห์รายวิชา

รหัสวิชา20527301 วิชา การจัดการงานส่วนหน้า จำนวน 3 หน่วยกิต

ชั้นปวส. 2 สาขาวิชาการโรงแรม

พฤติกรรมการเรียนรู้ / ชื่อหน่วยการสอน/การเรียนรู้	ด้านพุทธิพิสัย						ด้านทักษะพิสัย(5)	ด้านจิตพิสัย(5)	รวม(40)	จำนวนชั่วโมงสอนปฏิบัติ	จำนวนชั่วโมงสอนทฤษฎี
	ความรู้ (5)	ความเข้าใจ(5)	นำไปใช้(5)	วิเคราะห์(5)	สังเคราะห์(5)	ประเมินค่า(5)					
1. การบริการส่วนหน้าของโรงแรม	5	5	4	4	-	-	5	4	27	5	8
2. การให้บริการแขกและการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม	4	4	4	3	-	2	4	4	25	7	4
3. เครื่องมือ โปรแกรมประยุกต์และระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการส่วนหน้า	5	5	5	4	2	2	5	4	32	2	8
4. ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม	4	4	4	3	-	2	5	4	26	6	8
5. การรับจองห้องพัก	5	5	4	4	-	2	4	4	28	4	8
6. การลงทะเบียนเข้าพัก	5	5	5	3	2	2	4	4	30	3	8
7. การให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์	5	5	5	4	2	2	5	5	33	1	4
8. การรับคืนห้องพัก การเรียกเก็บค่าบริการ	5	4	4	4		2	3	4	26	6	8
9. การบัญชีส่วนหน้าและการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินส่วนหน้า	5	5	5	3	2	2	4	4	30	3	8

10. การจัดการส่วนหน้าของโรงแรม	5	5	5	3	2	2	4	4	30	3	8
รวมคะแนน	48	47	40	35	10	16	44	41	287		72
ลำดับความสำคัญ	1	2	4	5	7	6	3	4			

คำอธิบาย5 หมายถึง ระดับความสำคัญของแต่ละรายการมี 5 ระดับ คือ 1, 2, 3, 4, 5

1.2 ตารางวิเคราะห์สมรรถนะการเรียนรู้

รหัสวิชา20901005 ชื่อวิชาการจัดการงานส่วนหน้า

จำนวนหน่วยกิต 3 หน่วยกิต จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ 4 ชั่วโมง 72 ชั่วโมงต่อภาคเรียน

หน่วยการสอน	สมรรถนะการเรียนรู้
หน่วยการสอนที่ 1 **ชื่อหน่วยการสอน** การบริการส่วนหน้าของโรงแรม	1. บอกความหมายของการบริการส่วนหน้าได้ 2. อธิบายความสำคัญของการบริการส่วนหน้าได้ 3. ระบุการแบ่งสายงานและตำแหน่งพนักงานส่วนหน้าโรงแรมได้ 4. เขียนโครงสร้างงานบริการส่วนหน้าได้ 5. ปฏิบัติงานด้วยความมีวินัย รอบคอบ 6. แสดงพฤติกรรมความกล้าแสดงออก สนใจใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน
หน่วยการสอนที่ 2 **ชื่อหน่วยการสอน** การให้บริการแขกและการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม	1. บอกการให้บริการแขกและการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม ได้ 2. อธิบายลักษณะการให้บริการแขกและการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม ได้ 3. จำแนกระบบการทำงานส่วนหน้าโรงแรมได้ถูกต้อง 4. วิเคราะห์การทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมดได้ถูกต้อง 5. ปฏิบัติงานด้วยความสนใจใฝ่รู้ รอบคอบ ตรงต่อเวลา 6. แสดงพฤติกรรมความรักสามัคคี มีความเป็นประชาธิปไตยและห่างไกลยาเสพติด
หน่วยการสอนที่ 3 **ชื่อหน่วยการสอน** เครื่องมือ โปรแกรมประยุกต์และระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการส่วนหน้า	**1.** อธิบายเครื่องมือ โปรแกรมประยุกต์และระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการส่วนหน้า 2. ระบุเครื่องมือในงานส่วนหน้าได้ 3. ปฏิบัติการจำลองทำFront deskได้ 4. ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ อดทน และความ

	5. สนใจใฝ่รู้ แสดงพฤติกรรมมีความรักสามัคคี กล้าแสดงออกและรักษาสิ่งแวดล้อม
หน่วยการสอนที่ 4 **ชื่อหน่วยการสอน** ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม	1. บอกความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม ได้ 2. เปรียบเทียบเวลาในประเทศไทยและต่างประเทศได้ 3. จำแนกการแบ่งระดับของโรงแรมได้ 4. ประเภทห้องพักในโรงแรมได้ 5. ค้นคว้าเอกสารรายงานสำหรับงานส่วนหน้าโรงแรมได้ 6. ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ รอบคอบ อดทนและสนใจใฝ่รู้ 7. แสดงพฤติกรรมด้วยความรับผิดชอบใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและรักษาสิ่งแวดล้อม
หน่วยการสอนที่ 5 **ชื่อหน่วยการสอน** การรับจองห้องพัก	1. บอกหน้าที่ของพนักงานรับจองห้องพักที่ดีได้ 2. อธิบายกระบวนการรับจองห้องพักได้ 3. จำแนกวิธีการติดต่อเพื่อจองห้องพักในโรงแรมได้ 4. แสดงละครการรับจองห้องพักได้ถูกต้อง 5. ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ รอบคอบและสนใจใฝ่รู้ 6. แสดงพฤติกรรมด้วยความมั่นใจในตนเองและเป็นประชาธิปไตย ห่างไกลยาเสพติด
หน่วยการสอนที่ 6 **ชื่อหน่วยการสอน** การลงทะเบียนเข้าพัก	1. บอกบุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการได้ 2. อธิบายบุคลิกภาพภายนอกได้ 3. จำแนกบุคลิกภาพภายนอกและภายในได้ 4. สาธิตการปรับบุคลิกภาพภายนอกได้ 5. ปฏิบัติการปรับบุคลิกภาพภายนอกและฝึกบริการได้

	6. ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ รอบคอบ และสนใจใฝ่รู้ 7. แสดงพฤติกรรมด้วยความมั่นใจในตนเองและเป็นประชาธิปไตย ห่างไกลยาเสพติด
หน่วยการสอนที่ 7 **ชื่อหน่วยการสอน** . การให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์	1. บอกหน้าที่ของพนักงานในฝ่ายให้บริการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ 2. อธิบายการประสานงานกับแผนกอื่นๆได้ 3. ยกตัวอย่างคุณสมบัติการให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ 4. ปฏิบัติค้นคว้าบทความที่เกี่ยวกับการให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ ได้ 5. ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ รอบคอบ 6. แสดงพฤติกรรมด้วยความมีวินัย รอบคอบ รักษาความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
หน่วยการสอนที่ 8 **ชื่อหน่วยการสอน** การรับคืนห้องพัก การเรียกเก็บค่าบริการ	1. บอกแนวทางการการรับคืนห้องพัก การเรียกเก็บค่าบริการที่ถูกต้องได้ 2. อธิบายกระบวนการในออกจากห้องพักได้ 3. ยกตัวอย่างการเรียกเก็บค่าบริการหลังจากแขกออกจากห้องพักได้ 4. ปฏิบัติการจำลองสถานการณ์แขกเขาพักในโรงแรมได้ 5. ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ รอบคอบ 6. แสดงพฤติกรรมด้วยความมีวินัย รอบคอบ รักษาความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
หน่วยการสอนที่ 9 **ชื่อหน่วยการสอน** การบัญชีส่วนหน้าและการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินส่วนหน้า	1. บอกเอกสารแสดงรายการค่าบริการได้ 2. อธิบายระบบการจัดเก็บข้อมูลได้ 3. ยกตัวอย่างการลงเอกสารแสดงรายการค่าบริการได้ถูกต้อง 4. ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ รอบคอบ 6. แสดงพฤติกรรมด้วยความมีวินัย รอบคอบ รักษา

	ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
หน่วยการสอนที่ 10 **ชื่อหน่วยการสอน** การจัดการส่วนหน้าของโรงแรม	1. บอกหน้าที่งานในการจัดการได้ 2. อธิบายอัตราการให้บริการห้องพักได้ 3. ยกตัวอย่างอัตราค่าเฉลี่ยห้องพักได้ 4. ปฏิบัติแสดงละครกรณีมีการจองห้องพักแล้วไม่เข้าพักได้ 5. ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ รอบคอบ 6. แสดงพฤติกรรมด้วยความมีวินัย รอบคอบ รักษาความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

1.3 ตารางวิเคราะห์สมรรถนะรายวิชา

โดยบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง/ผล 5 มิติ / นโยบาย 3 D และ 11 ดี 11 เก่ง

รหัส20527301 **วิชาการจัดการงานส่วนหน้า** **หน่วยกิต 3** (2-2-5)

ระดับชั้นปวส.2 **สาขาวิชา**การโรงแรม

ชื่อหน่วยการสอน/ สมรรถนะรายวิชา	**ทางสายกลาง**											
	3ห่วง			**2 เงื่อนไข**								
				ความรู้			**คุณธรรม**					
	พอประมาณ(5)	**มีเหตุผล(5)**	**มีภูมิคุ้มกัน(5)**	**รอบรู้(5)**	**รอบคอบ(5)**	**ระมัดระวัง(5)**	**ซื่อสัตย์สุจริต(5)**	**ขยันอดทน(5)**	**มีสติปัญญา(5)**	**แบ่งปัน(5)**	**รวม(50)**	**ลำดับความสำคัญ**
หน่วยการสอนที่ 1 ชื่อหน่วยการสอน การบริการส่วนหน้าของโรงแรม	3	4	4	5	3	3	3	4	5	3	37	2
หน่วยการสอนที่ 2 **ชื่อหน่วยการสอน** การให้บริการแขกและการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	35	4
หน่วยการสอนที่ 3 **ชื่อหน่วยการสอน** เครื่องมือ โปรแกรมประยุกต์และระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการส่วนหน้า	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	36	3
หน่วยการสอนที่ 4 **ชื่อหน่วยการสอน** ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	34	5

ชื่อหน่วยการสอน/ สมรรถนะรายวิชา	ทางสายกลาง										รวม(50)	ลำดับความสำคัญ
	3ห่วง			2 เงื่อนไข								
				ความรู้			คุณธรรม					
	พอประมาณ(5)	มีเหตุผล(5)	มีภูมิคุ้มกัน(5)	รอบรู้(5)	รอบคอบ(5)	ระมัดระวัง(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ขยันอดทน(5)	มีสติปัญญา(5)	แบ่งปัน(5)		
หน่วยการสอนที่ 5 **ชื่อหน่วยการ** การรับจองห้องพัก	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	34	5
หน่วยการสอนที่ 6 **ชื่อหน่วยการสอน** การลงทะเบียนเข้าพัก	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	36	3
หน่วยการสอนที่ 7 **ชื่อหน่วยการสอน** การให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	42	1
หน่วยการสอนที่ 8 **ชื่อหน่วยการสอน** การรับคืนห้องพัก การเรียกเก็บค่าบริการ	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	37	2
หน่วยการสอนที่ 9 **ชื่อหน่วยการสอน** การบัญชีส่วนหน้าและการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินส่วนหน้า	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	37	2

หน่วยการสอนที่ 10 **ชื่อหน่วยการสอน** การจัดการส่วนหน้าของโรงแรม	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	42	1
รวม	37	44	39	42	34	30	29	36	43	34	370	
ลำดับความสำคัญ	3	5	2	1	6	6	7	4	1	5		

หมวดที่ 2. จุดประสงค์และมาตรฐานรายวิชา

1.จุดประสงค์รายวิชา

1. มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานในงานส่วนหน้าโรงแรม
2. มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆในงานส่วนหน้าโรงแรม
3. มีทักษะในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม
4. มีเจตคติที่ดีและมีความรับผิดชอบในงานอาชีพ

2.มาตรฐานรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ
3. ปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมระดับหัวหน้า
4. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการ

3.คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม ความหมายและความสำคัญ ลักษณะของงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าโรงแร และบทบาทหน้าที่ในแต่ละตำแหน่ง คุณลักษณะ คุณสมบัติและจรรยาบรรณพนักงานบริการส่วนหน้าโรงแรม อุปกรณ์ เครื่องมือ

เครื่องใช้และเอกสาร แบบฟอร์มในการปฏิบัติงานงานสำรองห้องพัก งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก งานบริการ โทรศัพท์ งานการเงินส่วนหน้า งานบริการบริเวณส่วนหน้าโรงแรม การจัดการด้านบุคลากร การใช้เทคโนโลยีสานสนเทศในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดทำรายงานสถิติต่างๆ การดำเนินงานในการให้บริการทาง ธุรกิจ การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และฝึกปฏิบัติการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

หมวดที่ 3. ลักษณะและการดำเนินการ

1. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
2 ชั่วโมง	ไม่มี	36 ชั่วโมง	90 ชั่วโมง

2. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่มตามความต้องการ 1 ชั่วโมง/สัปดาห์

(เฉพาะรายที่ต้องการ)

หมวดที่ 4. การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรม ที่ต้องพัฒนา

1.พัฒนาให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

2.มีวินัย เคารพกฎระเบียบ เคารพในสิทธิส่วนบุคคล

3. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความสามัคคีในหมู่คณะ

4. มีความซื่อสัตย์ในการทำงานและกล้าแสดงออกในสิ่งที่ดี

5. มีจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ

1.2 วิธีการสอน

1.ใช้การสอนแบบ Active Learning โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีการตั้งคำถามและตอบคำถาม หรือแสดงความคิดเห็น ร่วมกับการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Learning Center)
2.สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ยกย่องผู้เรียนที่ทำดีและทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม และเสียสละ เป็นต้น
3. ผู้สอนปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีและให้ความสำคัญต่อการมีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา

1.3 วิธีการประเมินผล

1.ประเมินผลจากพฤติกรรมที่แสดงออกด้านคุณธรรม - จริยธรรม ระหว่างเรียนและในสถานศึกษาจากการสังเกตและการร่วมกิจกรรมต่างๆ การตอบคำถามและในโอกาสต่างๆที่สถานศึกษาจัดขึ้น
2.ประเมินผลโดยการรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นและประเมินตนเอง

บูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

หลักความพอประมาณ

1.ผู้เรียนเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการเรียนได้ถูกต้องและเหมาะสมกับการใช้งาน
2. ผู้เรียนรู้จักใช้วัสดุและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด
3. ผู้เรียนเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม

หลักความมีเหตุผล

1. ผู้เรียนอธิบายเหตุผลในการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรมได้
2. ผู้เรียนเลือกวิธีการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้าได้ถูกต้อง
3. ผู้เรียนเลือกการทำการตลาดโดยใช้ข้อมูลจากประวัติแขกได้เหมาะสม

หลักการมีภูมิคุ้มกัน

1. ผู้เรียนมีการวางแผนก่อนที่จะปฏิบัติการลงทะเบียนเข้าพัก งานบริการต่างๆในส่วนหน้าโรงแรม
2. ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมมากที่สุด
3. ผู้เรียนทำงานด้วยความมีวินัย รอบคอบ อดทน รักษาความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ห่างไกลยาเสพติด

เงื่อนไขความรู้

1.ผู้เรียนมีการให้บริการแขกและการทำงานส่วนหน้าของโรงแรมตามบทบาทและหน้าที่ได้ถูกต้อง
2.ผู้เรียนปฏิบัติการในงานส่วนหน้าโรงแรมได้เหมาะสม
3. ผู้เรียนแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

เงื่อนไขคุณธรรม

1.ผู้เรียนมีวินัย มีความรอบคอบ มีความเอาใจใส่และสนใจใฝ่รู้

2.ผู้เรียนมีความสามัคคี ความซื่อสัตย์และห่างไกลยาเสพติด

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม ความหมายและความสำคัญ ลักษณะของงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าโรงแร และบทบาทหน้าที่ในแต่ละตำแหน่ง คุณลักษณะ คุณสมบัติและจรรยาบรรณพนักงานบริการส่วนหน้าโรงแรม อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และเอกสาร แบบฟอร์มในการปฏิบัติงานงานสำรองห้องพัก งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก งานบริการ โทรศัพท์ งานการเงินส่วนหน้า งานบริการบริเวณส่วนหน้าโรงแรม การจัดการด้านบุคลากร การใช้เทคโนโลยีสานสนเทศในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดทำรายงานสถิติต่างๆ การดำเนินงานในการให้บริการทาง ธุรกิจ การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และฝึกปฏิบัติการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

2.2 **วิธีการสอน**

1. ใช้การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยเลือกรูปแบบที่หลากหลาย เนื่องจากเป็นรายวิชาที่มีการเรียนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติควบคู่กันไป วิธีการสอนที่นำมาใช้ ได้แก่ การสอนแบบActive Learning โดยผู้สอนบรรยายและให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็น และใช้การสอนแบบCO-Operative Learning เป็นการสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนร่วมมือกันทำงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมถึงการสอนแบบร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเป็นการสอนให้รู้จักการทำงานเป็นทีม (STAD) (Student Teams – Achievement Division)และการสอนแบบConcept Attainment เป็นการสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความคิดรวบยอด การสอนแบบศึกษาด้วยตนเอง การค้นคว้าทางอินเตอร์เน็ต การศึกษาดูงาน เป็นต้น

2.3 วิธีการประเมินผล

1.ประเมินผลตามสภาพจริง ในการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม

2.ประเมินผลเมื่อผ่านการเรียนรู้บทเรียนนั้น (ทดสอบย่อย)

3. ประเมินโดยสอบกลางภาคและปลายภาค

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญา ที่ต้องพัฒนา

1. สามารถคิดวิเคราะห์และการแสดงความคิดเห็น
2. มีทักษะการใช้เทคนิคในการนำเสนอผลงานและเปรียบเทียบผลงาน
3. มีทักษะในการฝึกปฏิบัติงาน

3.2 วิธีการสอน

1.การสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning) มีการอภิปราย ค้นคว้า สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ระดมสมองในการแก้ปัญหา มีการบูรณาการ ผู้เรียนจึงเกิดการเรียนรู้ได้อย่างชัดเจน

2. การสอนโดยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณาญาน(Critical Thinking) มีครูเป็นผู้นำเสนอปัญหาและดูแลให้คำแนะนำในการทำกิจกรรมของผู้เรียน ช่วยให้ผู้เรียนใช้กระบวนการคิดอย่างหลากหลาย

3. มอบหมายงานเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม

3.3 วิธีการประเมินผล

1.ประเมินจากการตอบคำถามและการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียนเป็นรายบุคคลและกลุ่ม

2. ประเมินจากผลงานสำเร็จที่ได้รับมอบหมาย

3. ประเมินเมื่อได้ผ่านการเรียนรู้บทเรียนนั้น (ทดสอบย่อย)

4. ประเมินโดยการสอบกลางภาคและสอบปลายภาค

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

1.การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ร่วมมือกันทำงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. มีความรับผดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม

3. สามารถปรับตัวในการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ได้ผลสำเร็จของงานที่ดีที่สุด

4. มีความมั่นใจและกล้าแสดงความคิดเห็นในโอกาสต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

4.2 วิธีการสอน

1.จัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบ Co-Operative Learning เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนร่วมมือกันทำงานทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน

2. แบ่งกลุ่มโดยให้เด็กเก่งปนกับเด็กอ่อน เพื่อให้ผู้เรียนมีการพัฒนาตนเองไปพร้อมๆกัน

3. ให้ผู้เรียนกำหนดความรับผิดชอบในการทำงานกลุ่มเป็นรายบุคคล

4.3 วิธีการประเมินผล

1.ประเมินการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

2. ประเมินความรับผดชอบในการดำเนินกิจกรรมเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม

3. ให้ผู้เรียนประเมินสมาชิกในกลุ่ม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องพัฒนา สามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูล

1.ทักษะการค้นคว้าสืบค้นหาความรู้ข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต

2. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสานสนเทศมาช่วยในการนำเสนอผลงานที่ได้รับมอบหมาย

5.2 วิธีการสอน

1.ใช้Power Point ประกอบการสอนในชั้นเรียน เพื่อให้เกิดความน่าสนใจและง่ายต่อการทำความเข้าใจ

2.ใช้สื่อในการเรียนการสอนที่น่าสนใจ และการสืบค้นข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม

3. การมอบหมายงานต้องมีการสืบค้นข้อมูลโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

4. มอบหมายงานที่ต้องมีการนำเสนอทั้งรูปแบบเอกสารและสื่ออิเลคทรอนิกส์

5.3 วิธีการประเมินผล

1.ประเมินทักษะการใช้ภาษาเขียนและภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมในการนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน

2. ประเมินทักษะการใช้สื่อและการใช้ภาษาพูดจากการนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน

3. ประเมินผลงานสำเร็จตามที่กำหนด

หมวดที่ 5. แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการและการประเมินผล

5.1แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ					
สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	หมายเหตุ
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ		
1-2	ชี้แจงกระบวนการจัดการเรียนการสอน ในรายวิชาการจัดแสดงอาหาร บทที่ 1 การบริการส่วนหน้าของโรงแรม -ความสำคัญของส่วนหน้าของโรงแรม -การแบ่งโครงสร้างสายงานและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานส่วนหน้า-เวลาทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม หมายของการบริการ -เป้าหมายและบริการของส่วนหน้าของโรงแรม	4	4	1.ชี้แจงเงื่อนไขการเรียน 2. ทำแบบทดสอบก่อนเรียน 3. นำเข้าสู่บทเรียน เนื้อหาสาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมเข้าสู่บทเรียน 4. อธิบายรายละเอียด การบริการส่วนหน้าของโรงแรม ด้วยPower point 5. ครูให้ผู้เรียน ชมวีดีทัศน์แล้วให้ผู้เรียนวิเคราะห์จากภาพเป็นกลุ่มและส่งตัวแทนนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน 6. ครูสรุปสาระสำคัญและขยายผลประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 7. มอบหมายงานให้ผู้เรียนเขียนโครงสร้างโรงแรมงานส่วนหน้าเพิ่มเติมนอกเวลาเรียน ส่งตัวแทนนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียนในสัปดาห์ต่อไป 8.ทำแบบทดสอบหลังเรียน 9. การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ถาม-ตอบ อภิปราย ปฏิบัติกิจกรรมกลุ่ม	
3	บทที่ 2 การให้บริการแขกและการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม -วงจรการให้บริการแขก	2	2	1.ทบทวนบทเรียน 2.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน	

	-ระบบการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม -เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน			3.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม 4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการแขกและการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม โดยใช้Power point และอุปกรณ์ของจริง 5.ชมวีดีทัศน์ระบบการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม ศึกษาความแตกต่างโรงแรมขนาดต่างๆ 6.แบ่งกลุ่มผู้เรียนวิเคราะห์ความแตกต่างในส่วนงานแผนกบริการส่วนหน้าเป็นกลุ่มและส่งผลงานโดยการเปรียบเทียบผลงานหน้าชั้นเรียน 7.ครูสรุปสาระสำคัญและประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 8.มอบหมายงานให้ผู้เรียนค้นคว้าการทำงานส่วนหน้าเพิ่มเติมนอกเวลาเรียนและเขียนรายงานนำเสนอในสัปดาห์ต่อไป 9. ทำแบบทดสอบหลังเรียน 10.การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ถาม-ตอบ อภิปราย กิจกรรมกลุ่ม	
4-5	บทที่ 3 เครื่องมือ โปรแกรมประยุกต์ในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการส่วนหน้า -เครื่องมือในการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม -ระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม	4	4	1.ทบทวนบทเรียน 2.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน 3.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม 4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องมือโปรแกรมประยุกต์ในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการส่วนหน้า	

	-การเชื่อมต่อกับส่วนหลังของโรงแรม -ระบบการจัดการทรัพย์สิน -การให้บริการแขกและเทคโนโลยี			5.ผู้เรียนชมวีดีทัศน์การทำงานส่วนหน้าของโรงแรม 6.ผู้เรียนวิเคราะห์และนำเสนอผลงานเป็นกลุ่มนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน 7.ครูสรุปสาระสำคัญและประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 8. ทำแบบทดสอบหลังเรียน 9. มอบหมายให้ผู้เรียนค้นคว้าการทำงานส่วนหน้าโรงแรมเพิ่มเติมนอกเวลาเรียน 10.การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ถาม-ตอบ อภิปราย สาธิต กิจกรรมกลุ่มและรายบุคคล	
6-7	บทที่ 4 ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม -การเปรียบเทียบเวลามาตรฐาน -การแบ่งระดับของโรงแรม -ประเภทห้องพักในโรงแรม -ห้องพักประเภทต่างๆ -การเลือกใช้บริการห้องพักและอาหารในโรงแรมของแขก -การรายงานสถานะภาพของแขก -คำศัพท์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า	4	4	1.ทบทวนบทเรียน 2.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน 3.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม 4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้วยpower point 5.แจกแผ่นภาพประเภทห้องพักและราคาให้ผู้เรียนศึกษาและแสดงความคิดเห็น 6. ครูสรุปสาระสำคัญและประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 8. ทำแบบทดสอบหลังเรียน 9.การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ถาม-ตอบ อภิปราย กิจกรรมกลุ่ม	
8-9	บทที่ 5 การรับจองห้องพัก	4	4	1.ทบทวนบทเรียน	

	- วัตถุประสงค์ในการรับจองห้องพัก -หน้าที่ของพนักงานรับจองห้องพัก -หน้าที่ของพนักงานรับจองห้องพัก -ประเภทการจองห้องพัก -การบันทึกการจองห้องพัก -การยืนยันการจองห้องพัก -ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายรับจองห้องพักกับฝ่ายหรือแผนกอื่น **สอบกลางภาค**			2.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน 3.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม 4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการรับจองห้องพักด้วยpower point 5 .ให้ผู้เรียนชมวีดีทัศน์และอ่านบทความ 6.ครูให้ผู้เรียนแต่ละกลุ่มวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ นำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียนและเปรียบเทียบผลงานสำเร็จ 6. ครูสรุปสาระสำคัญและประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 7. ทำแบบทดสอบหลังเรียน 8.การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ถาม-ตอบ อภิปราย สาธิต กิจกรรมเป็นรายบุคคลและกลุ่ม ทฤษฎีและปฏิบัติ	
10-11	บทที่ 6 การลงทะเบียนเข้าพัก -การเตรียมการก่อนแขกเข้าพัก -การลงทะเบียนเข้าพักของแขกที่มาเป็นกลุ่ม -กระบวนการในการปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพัก -เอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าพัก	4	4	1.ทบทวนบทเรียน 2.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน 3.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม 4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการลงทะเบียนเข้าพักด้วยpower point และของจริง 5.ครูให้ผู้เรียนฝึกการลงทะเบียนเข้าพักเป็นกลุ่มและรายบุคคล	

	-เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร -การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า -ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ			6. ครูสรุปสาระสำคัญและประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 7. ทำแบบทดสอบหลังเรียน 8.การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยายประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ อภิปราย ฝึกปฏิบัติกิจกรรมเป็นกลุ่ม	
12	บทที่ 7 การให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ -หน้าที่ของพนักงานในฝ่ายให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ -คุณสมบัติของพนักงานในฝ่ายให้บริการติดต่อสื่อสารโทรศัพท์ -ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ -การประสานงานกับแผนกอื่นๆ	2	2	1.ทบทวนบทเรียน 2.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน 3.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม 4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ด้วยpower point และของจริง 5. ครูให้ผู้เรียนทุกกลุ่มฝึกแสดงการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ 6.ครูมอบหมายงานให้ผู้เรียนประดิษฐ์โมเดลงานส่วนหน้าเป็นกลุ่มนำเสนอผลงานสำเร็จในสัปดาห์ต่อไป 7. ครูสรุปสาระสำคัญและประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 8. ทำแบบทดสอบหลังเรียน 9.การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยายประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ อภิปราย ฝึกปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มและรายบุคคล	

				โดยบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง **หลักความพอประมาณ** ผู้เรียนจัดเตรียมและเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน **หลักความมีเหตุผล** ผู้เรียนมีเหตุผลในการพิจารณาเลือกแบบการลงทะเบียนผู้เข้าพักได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง **หลักการมีภูมิคุ้มกัน** ผู้เรียนมีการวางแผนกระบวนการทำงานฝ่ายต้อนรับลูกค้าก่อนที่จะเข้าพักในรูปแบบที่เหมาะสม	
13-14	บทที่ 8 การรับคืนห้องพัก การเรียกเก็บค่าบริการ -หน้าที่ในการรับคืนห้องพักและการเรียกเก็บค่าบริการ -กระบวนการในการออกจากโรงแรม -วิธีการชำระเงินเพื่อปิดบัญชี -การคืนห้องพักล่าช้า -วิธีการคืนห้องพัก -การเรียกเก็บค่าบริการ- -การจัดเก็บเอกสารแสดงรายการค่าบริการ -การจัดทำประวัติแขกพัก -การทำการตลาดโดยใช้ข้อมูลจากประวัติแขก	4	4	1.ทบทวนบทเรียน 2.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน 3.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม 4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการรับคืนห้องพักด้วยการนำเสนอpower point และของจริง 5. ครูให้ผู้เรียนทุกกลุ่มแสดงละครการรับคืนห้องพักและการลงทะเบียนเข้าที่พัก 6.ครูมอบหมายงานให้ผู้เรียนค้นคว้าเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในส่วนการรับคืนห้องพักและนำเสนอผลงานสำเร็จหน้าชั้นชั้นเรียน 7. ทำแบบทดสอบหลังเรียน	

15-16	บทที่ 9 การบัญชีส่วนหน้าและการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินส่วนหน้า -บัญชีแยกประเภทสำหรับแขกรายบุคคล -เอกสารแสดงรายการค่าบริการ -หน่วยงานที่ก่อให้เกิดรายได้เข้าสู่โรงแรม -การปรับยอดบัญชี -การควบคุมภายใน	4	4	1.ทบทวนบทเรียน 2.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน 3.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม 4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการบัญชีส่วนหน้าและการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินส่วนหน้า power point และของจริง 5. ครูให้ผู้เรียนทุกกลุ่มฝึกการทำบัญชีส่วนหน้าและการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินส่วนหน้า 6.ครูให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน	
17	บทที่ 10 การจัดการส่วนหน้าของโรงแรม -หน้าที่งานในการจัดการ -ค่าสถิติที่ใช้วัดการปฏิบัติงานของแผนกบริการส่วนหน้า -เอกสารแสดงการคาดการณ์อนาคต -การคาดการณ์จำนวนห้องพักว่างที่สามารถให้บริการแขกได้	2	2	1.ทบทวนบทเรียน 2.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน 3.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม 4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดการส่วนหน้าโรงแรมด้วยpower point และของจริง 5. ครูมอบหมายให้ผู้เรียนค้นคว้าการบริการในงานต่างๆและนำเสนอผลงานสำเร็จหน้าชั้นชั้นเรียน 6.ครูให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน	
18	สอบปลายภาค				

5.2 แผนการประเมินผลการเรียนรู้		
วิธีการประเมินผลนักศึกษา	**สัปดาห์ที่ ประเมิน**	**สัดส่วนของ การ ประเมินผล**
คุณธรรม - จริยธรรม	ตลอดภาคการศึกษา	20%
งานปฏิบัติระหว่างภาค	ตลอดภาคการศึกษา	20%
สอบกลางภาค	สัปดาห์ที่ 9	30%
สอบปลายภาค	สัปดาห์ที่18	30%

หมวดที่ 6. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1.หนังสือ และเอกสารประกอบการสอนหลัก

1.1 เอกสารประกอบการ วิชา การจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

2.หนังสือ เอกสาร และข้อมูลอ้างอิง ที่สำคัญ

ข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ นิตยสาร วารสาร อินเตอร์เน็ต

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. **การปฏิบัติงานและการจัดการส่วนหน้าของโรงแรม.**กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์,2546.

ธารีทิพย์ ทากิ . **การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น,2549.