

ลักษณะรายวิชา

1. รหัสและชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 207012008
(Front Office)
2. สภาพรายวิชา ทักษะวิชาชีพเฉพาะ
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
3. ระดับรายวิชา ภาคการศึกษาที่ 2 ชั้นปีที่ 1
4. รายวิชาพื้นฐาน
5. เวลาศึกษา ทฤษฎี 1 ชั่วโมง ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง
และนักศึกษาจะต้องใช้เวลาศึกษาค้นคว้านอกเวลา 80 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ตลอด
16 สัปดาห์ (ไม่รวมสอบกลางภาค และปลายภาคเรียน)
6. จำนวนหน่วยกิต 2 (1-2-2) หน่วยกิต
7. จุดมุ่งหมายรายวิชา
 1. แสดงความรู้เกี่ยวกับงานส่วนหน้าโรงแรม
 2. ปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมตามขั้นตอนการทำงาน
8. คำอธิบายรายวิชา ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการบริหารงานส่วน
หน้าหน้าที่ความรับผิดชอบ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า งานต้อนรับและลงทะเบียน
เข้าพัก (Check - in) การคืนห้องพัก (Check - out) งานบริการบริเวณส่วนหน้า
โรงแรม เช่น การให้ข้อมูลห้องพัก ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
การประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ศิลปะการนำเสนอการขายห้องพักและการเพิ่ม
ยอดขายสินค้าส่วนอื่นๆในโรงแรม

การแบ่งบทเรียน/หัวข้อ

หน่วยเรียนที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
1. อุตสาหกรรม โรงแรม (Hotel	บทที่ 1 อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Industry) 1.1 อุตสาหกรรมต้อนรับ 1.2 อุตสาหกรรมโรงแรม 1.3 การบริการ	1	2

Industry)	1.4 ลักษณะการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม 1.5 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม 1.6 ผู้เข้าพักหรือแขก		
2. ประเภทและชนิดของโรงแรม (Hotel Classification and Types)	บทที่ 2 ประเภทและชนิดของโรงแรม (Hotel Classification and Types) 2.1 ประเภทของโรงแรม 2.2 ระบบพันธมิตรทางธุรกิจโรงแรม 2.3 ชนิดของโรงแรม	1	2
3. ห้องพัก (The Guestroom)	บทที่ 3 ห้องพัก (The Guestroom) 3.1 ชนิดของห้องพัก 3.2 ชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพัก 3.3 ความต้องการพิเศษเกี่ยวกับห้องพัก 3.4 การกำหนดหมายเลขห้องพัก 3.5 แผนผังห้องพัก 3.6 สถานะห้องพัก 3.7 อัตราการถือครองห้องพัก 3.8 อัตราค่าบริการ	1	2
4. โครงสร้างองค์กร (Hotel Organization)	บทที่ 4 โครงสร้างองค์กร (Hotel Organization) 4.1 โครงสร้างองค์กร 4.2 ส่วนการทำงานของโรงแรม 4.3 ฝ่ายสำคัญของโรงแรม 4.4 ตำแหน่งงานสำคัญของโรงแรม 4.5 ฝ่ายห้องพัก 4.6 แผนกบริการส่วนหน้า 4.7 แผนกแม่บ้าน	1	2
5. แผนกบริการส่วนหน้า (front Office Department)	บทที่ 5 แผนกบริการส่วนหน้า (front Office Department) 5.1 ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า 5.2 โครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้า 5.3 หน้าที่และความรับผิดชอบ 5.4 ตำแหน่งสำคัญของของแผนกบริการส่วนหน้า 5.5 วงจรการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า 5.6 พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า	2	4

	5.7 คุณสมบัติของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า 5.8 รอบการทำงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า 5.9 ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่นๆ ในโรงแรม		
6. ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation) ห้องพัก (Reservation)	บทที่ 6 ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation) 6.1 ความหมายของการสำรองห้องพัก 6.2 ความสำคัญของการสำรองห้องพัก 6.3 จุดประสงค์ของการสำรองห้องพัก 6.4 ประเภทของผู้สำรองห้องพัก (ผู้จอง) 6.5 พนักงานสำรองห้องพัก (Reservation Clerk) 6.6 วิธีการสำรองห้องพัก 6.7 ประเภทของการสำรองห้องพัก 6.8 ระบบการสำรองห้องพัก 6.9 รหัสการสะกดชื่อผู้เข้าพัก 6.10 เอกสารการสำรองห้องพัก 6.11 ขั้นตอนการสำรองห้องพัก 6.12 ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนสำรองห้องพักกับฝ่ายอื่นๆ ในโรงแรม	2	4
7. กระบวนการเข้าพัก (Check in Process) เข้าพัก (Check in Process)	บทที่ 7 กระบวนการเข้าพัก (Check in Process) 7.1 ส่วนต้อนรับ (Reception) 7.2 พนักงานต้อนรับ 7.3 ชนิดของผู้เข้าพัก 7.4 เอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับ 7.5 ขั้นตอนการดำเนินการเข้าพัก	1	2
8. การบริการระหว่างการเข้าพัก (service While Guests Stay) พักร (service While Guests Stay)	บทที่ 8 การบริการระหว่างการเข้าพัก (service While Guests Stay) 8.1 ส่วนต้อนรับ 8.2 การสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า 8.3 เอกสารหรือข้อมูลสำคัญต่อการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า	1	2
9. บัญชีผู้เข้าพัก (Guest Accounts) พักร (Guest Accounts)	บทที่ 9 บัญชีผู้เข้าพัก (Guest Accounts) 9.1 บุคลากรด้านการบัญชีผู้เข้าพัก 9.2 การบัญชีโรงแรม 9.3 ประเภทบัญชีผู้เข้าพัก 9.4 วงเงินจำกัด	1	2

	9.5 วงจรการบัญชีของแผนกบริการส่วนหน้า 9.6 รายการสำคัญ 9.7 การบันทึกและการเก็บรักษาข้อมูล 9.8 การผ่านรายการ 9.9 การปรับรายการ		
10. กระบวนการ คืนห้องพัก (Check Out)	บทที่ 10 กระบวนการคืนห้องพัก (Check Out) 10.1 การคืนห้องพัก 10.2 เอกสารสำคัญในการคืนห้องพัก 10.3 การดำเนินการคืนห้องพัก 10.4 แยกหนี้ 10.5 การคืนห้องพักแบบเร่งด่วน 10.6 กุญแจห้องพัก 10.7 การรับชำระเงิน 10.8 ขั้นตอนการรับชำระเงิน 10.9 โอกาสการขายบริการของโรงแรม	2	4
11. ผู้ ตรวจสอบบัญชี ภาคค่ำ (Night Auditor)	บทที่ 11 ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ (Night Auditor) 11.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ 11.2 หน้าที่หลักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ 11.3 รายการทางบัญชี	1	2
12. การ ประสานงาน กับองค์กรและ ตัวแทนนำ เที่ยว	บทที่ 12 การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว 12.1 การทำงานของฝ่ายขาย 12.2 การขายสำหรับองค์กรธุรกิจ 12.3 การขายสำหรับตัวแทนนำเที่ยว 12.4 การขายสำหรับบริษัทสายการบิน 12.5 อัตราค่าบริการ 12.6 ขั้นตอนการขายห้องพัก 12.7 การสำรองห้องพัก 12.8 การยืนยันการสำรองห้องพัก 12.9 การยกเลิกหรือการเปลี่ยนแปลงการสำรองห้องพัก 12.10 การเตรียมการล่วงหน้าของแผนกบริการส่วนหน้า	2	4

จุดประสงค์การสอน

บทเรียนที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
1	1. อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Industry) 1.1 บอกความเป็นมาของอุตสาหกรรมต้อนรับได้ 1.2 บอกความเป็นมาของอุตสาหกรรมโรงแรมได้ 1.3 ยกตัวอย่างการบริการได้ 1.4 บอกลักษณะการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม 1.5 บอกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม 1.6 บอกจุดประสงค์ของผู้เข้าพักหรือแขกได้	1	2
2	2. ประเภทและชนิดของโรงแรม (Hotel Classification and Types) 2.1 บอกประเภทของโรงแรมได้ 2.2 อธิบายระบบพันธมิตรทางธุรกิจโรงแรมได้ 2.3 ยกตัวอย่างชนิดของโรงแรมได้	1	2
3	3. ห้องพัก (The Guestroom) 3.1 จำแนกชนิดของห้องพักได้ 3.2 จำแนกชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพักได้ 3.3 อธิบายความต้องการพิเศษของผู้เข้าพักเกี่ยวกับห้องพักได้ 3.4 แสดงการกำหนดหมายเลขห้องพักได้ 3.5 เขียนแผนผังห้องพักได้ 3.6 วิเคราะห์สถานะห้องพักได้ 3.7 วิเคราะห์อัตราการถือครองห้องพักได้ 3.8 เข้าใจอัตราค่าบริการ	1	2
4	4. โครงสร้างองค์กร (Hotel Organization) 4.1 บอกโครงสร้างองค์กรได้ 4.2 อธิบายส่วนการทำงานของโรงแรมได้ 4.3 ยกตัวอย่างฝ่ายสำคัญของโรงแรมได้ 4.4 บอกตำแหน่งงานสำคัญของโรงแรมได้ 4.5 อธิบายการทำงานของฝ่ายห้องพักได้ 4.6 วิเคราะห์หน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้าได้ 4.7 บอกโครงสร้างของแผนกแม่บ้านได้	1	2

5	5. แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department) 5.1 บอกความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าได้ 5.2 บอกโครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้าได้ 5.3 อธิบายหน้าที่และความรับผิดชอบได้ 5.4 บอกตำแหน่งสำคัญของของแผนกบริการส่วนหน้าได้ 5.5 วิเคราะห์วงจรการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้าได้ 5.6 อธิบายลักษณะการทำงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าได้ 5.7 บอกคุณสมบัติของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า 5.8 อธิบายรอบการทำงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า 5.9 เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่นๆ ในโรงแรม	2	4
6	6. ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation) 6.1 บอกความหมายของการสำรองห้องพักได้ 6.2 อธิบายความสำคัญของการสำรองห้องพักได้ 6.3 บอกจุดประสงค์ของการสำรองห้องพักได้ 6.4 บอกประเภทของผู้สำรองห้องพัก (ผู้จอง) ได้ 6.5 อธิบายการทำงานของพนักงานสำรองห้องพัก (Reservation Clerk) ได้ 6.6 แสดงวิธีการสำรองห้องพักได้ 6.7 บอกประเภทของการสำรองห้องพักได้ 6.8 อธิบายระบบการสำรองห้องพักได้ 6.9 แสดงรหัสการสะกดชื่อผู้เข้าพักได้ 6.10 เขียนเอกสารการสำรองห้องพักได้อย่างถูกต้อง 6.11 แสดงขั้นตอนการสำรองห้องพักได้อย่างถูกต้อง 6.12 เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างส่วนสำรองห้องพักกับฝ่ายอื่นๆ ในโรงแรม	2	4
7	7. กระบวนการเข้าพัก (Check in Process) 7.1 เข้าใจการทำงานของส่วนต้อนรับ (Reception) 7.2 อธิบายการทำงานของพนักงานต้อนรับ 7.3 บอกชนิดของผู้เข้าพักได้ 7.4 เขียนเอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับได้ 7.5 แสดงขั้นตอนการดำเนินการเข้าพักได้	1	2
8	8. การบริการระหว่างการเข้าพัก (service While Guests Stay) 8.1 แสดงการต้อนรับแขกเมื่อมาถึงห้องพักได้ 8.2 แสดงการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า	1	2

	8.3 เขียนเอกสารหรือข้อมูลสำคัญต่อการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้าได้		
9	9. บัญชีผู้เข้าพัก (Guest Accounts) 9.1 ยกตัวอย่างบุคลากรด้านการบัญชีผู้เข้าพักได้ 9.2 อธิบายการทำงานของฝ่ายบัญชีโรงแรมได้ 9.3 บอกประเภทบัญชีผู้เข้าพักได้ 9.4 บอกการจำกัดวงเงินการใช้ของลูกค้าได้ 9.5 เข้าใจจรรยาบรรณการทำงานของบัญชีของแผนกบริการส่วนหน้า 9.6 ยกตัวอย่างรายการสำคัญได้ 9.7 แสดงการบันทึกและการเก็บรักษาข้อมูลได้ 9.8 เข้าใจการผ่านรายการของบัญชีห้องพักแขก	1	2
10	10. กระบวนการคืนห้องพัก (Check Out) 10.1 อธิบายการคืนห้องพักได้ 10.2 แสดงเอกสารสำคัญในการคืนห้องพักได้ 10.3 อธิบายการดำเนินการคืนห้องพักได้ 10.4 วิเคราะห์สถานการณ์กรณีแขกหนีได้ 10.5 วิเคราะห์สถานการณ์การคืนห้องพักแบบเร่งด่วนได้ 10.6 อธิบายวิธีการคืน – รับกุญแจห้องพักได้ 10.7 เข้าใจวิธีการรับชำระเงินของแขกได้ 10.8 แสดงขั้นตอนการรับชำระเงินได้ 10.9 วิเคราะห์โอกาสการขายบริการของโรงแรมได้	2	4
11	11. ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ (Night Auditor) 11.1 บอกหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจบัญชีภาคค่ำได้ 11.2 อธิบายหน้าที่หลักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำได้ 11.3 แสดงความรู้รายการทางบัญชีได้	1	2
12	12. การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว 12.1 บอกการทำงานของฝ่ายขายได้ 12.2 วิเคราะห์การขายสำหรับองค์กรธุรกิจได้ 12.3 บอกการขายสำหรับตัวแทนนำเที่ยวได้ 12.4 แสดงการขายสำหรับบริษัทสายการบินได้ 12.5 ยกตัวอย่างอัตราค่าบริการได้ 12.6 แสดงขั้นตอนการขายห้องพักได้ 12.7 แสดงความรู้การสำรองห้องพักได้ 12.8 แสดงการยืนยันการสำรองห้องพักได้	2	4

	12.9 แสดงการยกเลิกหรือการเปลี่ยนแปลงการสำรองห้องพักได้		
	12.10 แสดงความรู้การเตรียมการล่วงหน้าของแผนกบริการส่วนหน้าได้		

การประเมินผลรายวิชา

รายวิชานี้แบ่งเป็น 12 หน่วย แยกได้ 12 บทเรียน การวัดและประเมินผลรายวิชาจะดำเนินการ ดังนี้

1. วิธีการ

ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผลแยกเป็น 3 ส่วนโดย
แบ่งแยกคะแนนแต่ละส่วนจากคะแนนเต็ม ทั้งรายวิชา 100 คะแนนดังนี้

 - 1.1 ผลงานที่มอบหมาย 30 คะแนน หรือร้อยละ 30
 - 1.2 พิจารณาจากจิตพิสัย (ความตั้งใจ และการเข้าร่วมกิจกรรม) 20 คะแนน
หรือร้อยละ 20
 - 1.3 การทดสอบ (สอบกลางภาคปลายภาค) 50 คะแนน หรือร้อยละ 50
โดยจัดแบ่งน้ำหนักคะแนนในแต่ละหน่วยตามตารางหน้าถัดไป
2. เกณฑ์ผ่านรายวิชา

ผู้ที่ผ่านรายวิชานี้จะต้อง

 - 2.1 คะแนนสอบรวมต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50
 - 2.2 มีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
 - 2.3 ต้องผ่านการสอบกลางภาค และปลายภาค
3. เกณฑ์ค่าระดับคะแนน
 - 3.1 พิจารณาเกณฑ์ผ่านรายวิชาตามข้อ 2 ผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ข้อ 2 จะได้รับค่า
ระดับคะแนน F
 - 3.2 ผู้ที่ผ่านเกณฑ์ข้อ 2 จะได้รับค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนร้อยละ 80 ขึ้นไป	ได้ระดับคะแนน A
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 75 – 79	ได้ระดับคะแนน B+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 70 – 74	ได้ระดับคะแนน B
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 65 – 69	ได้ระดับคะแนน C+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 60 – 64	ได้ระดับคะแนน C
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 55 – 59	ได้ระดับคะแนน D+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 50 – 54	ได้ระดับคะแนน D
คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 50	ได้ระดับคะแนน F

ตารางกำหนดน้ำหนักคะแนน

เลขที่ปเรียน	คะแนนรายบทเรียนและน้ำหนักคะแนน ข้อบทเรียน	คะแนนรายหน่วย	น้ำหนักคะแนน				
			พุทธิพิสัย				ทักษะพิสัย
			ความรู้-ความจำ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	สูงกว่า	
1	อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Industry)	2	1	1	-	-	-
2	ประเภทและชนิดของโรงแรม (Hotel Classification and Types)	3	1	1	1	-	-
3	ห้องพัก (The Guestroom)	6	2	2	1	1	-
4	โครงสร้างองค์กร (Hotel Organization)	3	1	1	1	-	-
5	แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department)	6	2	2	1	1	-
6	ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation)	6	2	2	1	1	-
7	กระบวนการเข้าพัก (Check in Process)	3	1	1	1	-	-
8	การบริการระหว่างการเข้าพัก (service While Guests Stay)	5	2	2	1	-	-
9	บัญชีผู้เข้าพัก (Guest Accounts)	3	1	1	1	-	-
10	กระบวนการคืนห้องพัก (Check Out)	5	2	1	1	1	-
11	ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ (Night Auditor)	3	1	1	1	-	-
12	การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว	5	2	2	1	-	-
ก	คะแนนภาควิชาการ (สอบกลางภาคและปลายภาค)	50	18	17	11	4	-
ข	คะแนนภาคผลงาน (งานที่ปฏิบัติระหว่างเรียน)	30					
ค	คะแนนจิตพิสัย	20					
	รวมทั้งสิ้น	100					

กำหนดการสอน

สัปดาห์ที่	วัน / เดือน	คาบที่	รายการสอน	หมายเหตุ
1	-	1 – 3	1.1 อุตสาหกรรมต้อนรับ 1.2 อุตสาหกรรมโรงแรม 1.3 การบริการ 1.4 ลักษณะการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม 1.5 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม 1.6 ผู้เข้าพักหรือแขก	
2	-	4 – 6	2.1 บอกประเภทของโรงแรมได้ 2.2 อธิบายระบบพันธมิตรทางธุรกิจโรงแรมได้ 2.3 ยกตัวอย่างชนิดของโรงแรมได้	
3	-	7 – 9	3.1 ชนิดของห้องพัก 3.2 ชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพัก 3.3 ความต้องการพิเศษเกี่ยวกับห้องพัก 3.4 การกำหนดหมายเลขห้องพัก 3.5 แผนผังห้องพัก 3.6 สถานะห้องพัก 3.7 อัตราการถือครองห้องพัก 3.8 อัตราค่าบริการ	
4	-	10 – 12	4.1 โครงสร้างองค์กร 4.2 ส่วนการทำงานของโรงแรม 4.3 ฝ่ายสำคัญของโรงแรม 4.4 ตำแหน่งงานสำคัญของโรงแรม 4.5 ฝ่ายห้องพัก 4.6 แผนกบริการส่วนหน้า 4.7 แผนกแม่บ้าน	
5	-	13 – 15	5.1 ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า 5.2 โครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้า 5.3 หน้าที่และความรับผิดชอบ 5.4 ตำแหน่งสำคัญของของแผนกบริการส่วนหน้า	
6	-	16 – 18	5.5 วงจรการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า 5.6 พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า 5.7 คุณสมบัติของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า	

			5.8 รอบการทำงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า 5.9ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่นๆ ในโรงแรม	
7	-	19 – 21	6.1 ความหมายของการสำรองห้องพัก 6.2 ความสำคัญของการสำรองห้องพัก 6.3 จุดประสงค์ของการสำรองห้องพัก 6.4 ประเภทของผู้สำรองห้องพัก (ผู้จอง) 6.5 พนักงานสำรองห้องพัก (Reservation Clerk)	
8	-	22 – 24	6.6 วิธีการสำรองห้องพัก 6.7 ประเภทของการสำรองห้องพัก 6.8 ระบบการสำรองห้องพัก 6.9 รหัสการสะกดชื่อผู้เข้าพัก 6.10 เอกสารการสำรองห้องพัก 6.11 ขั้นตอนการสำรองห้องพัก 6.12 ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนสำรองห้องพักกับฝ่ายอื่นๆ ใน โรงแรม	
9	-		สอบกลางภาค	
10	-	28 – 30	7.1 ส่วนต้อนรับ (Reception) 7.2 พนักงานต้อนรับ 7.3 ชนิดของผู้เข้าพัก 7.4 เอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับ 7.5 ขั้นตอนการดำเนินการเข้าพัก	
11	-	31 – 33	8.1 ส่วนต้อนรับ 8.2 การสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า 8.3 เอกสารหรือข้อมูลสำคัญต่อการสื่อสารของแผนกบริการส่วน หน้า	
12	-	34 – 36	9.1 บุคลากรด้านการบัญชีผู้เข้าพัก 9.2 การบัญชีโรงแรม 9.3 ประเภทบัญชีผู้เข้าพัก 9.4 วงเงินจำกัด 9.5 วงจรการบัญชีของแผนกบริการส่วนหน้า 9.6 รายการสำคัญ 9.7 การบันทึกและการเก็บรักษาข้อมูล	

			9.8 การผ่านรายการ 9.9 การปรับรายการ	
13	-	37 – 39	10.1 การคืนห้องพัก 10.2 เอกสารสำคัญในการคืนห้องพัก 10.3 การดำเนินการคืนห้องพัก 10.4 แยกหนี้	
14	-	40 – 42	10.5 การคืนห้องพักแบบเร่งด่วน 10.6 กุญแจห้องพัก 10.7 การรับชำระเงิน 10.8 ขั้นตอนการรับชำระเงิน 10.9 โอกาสการขายบริการของโรงแรม	
15	-	43 – 45	11.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจบัญชีภาคค้า 11.2 หน้าที่หลักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค้า 11.3 รายการทางบัญชี	
16	-	46 – 49	12.1 การทำงานของฝ่ายขาย 12.2 การขายสำหรับองค์กรธุรกิจ 12.3 การขายสำหรับตัวแทนนำเที่ยว 12.4 การขายสำหรับบริษัทสายการบิน 12.5 อัตราค่าบริการ	
17	-	50 – 52	12.6 ขั้นตอนการขายห้องพัก 12.7 การสำรองห้องพัก 12.8 การยืนยันการสำรองห้องพัก 12.9 การยกเลิกหรือการเปลี่ยนแปลงการสำรองห้องพัก 12.10 การเตรียมการล่วงหน้าของแผนกบริการส่วนหน้า	
18	-		สอบปลายภาค	

บรรณานุกรม

ข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ นิตยสาร วารสาร อินเทอร์เน็ต

ผศ. ธารทิพย์ ทากิ. การจัดการงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2549.

พิสมัย ปิโชติการ. การบริการส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2550

ขจิต กอบเดช. การบริหารงานส่วนหน้าในสถาบันที่พักแรมต่าง ๆ . กรุงเทพฯ : บริษัท ซี ซี พรินติ้ง จำกัด, พิมพ์ครั้งที่ 4 พ.ศ. 2550.

กิตติภูมิ นิลจันทร์. VDO Clip ประกอบการเรียนการสอน วิชา เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานบริการส่วนหน้าโรงแรม Opera PMS - Check in. สืบค้นจาก : https://www.youtube.com/watch?v=1a_jVuvROPg เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2564.

Lingua TV (2020). Learn English for Hotel and Tourism: "Checking into a hotel" สืบค้นจาก : <https://www.youtube.com/watch?v=wyqfYJX23lg> เข้าถึงข้อมูลวันที่ 6 พฤศจิกายน 2564.

Eng 24 (2016). Hostel Front Officer พนักงานต้อนรับ Hotel. สืบค้นจาก : <https://www.youtube.com/watch?v=HGePLTN0SfU&t=551s> เข้าถึงข้อมูลวันที่ 6 พฤศจิกายน 2564

AirBnB Hosting Guide (2019). การแจ้งที่พักอาศัยคนต่างชาติออนไลน์. สืบค้นจาก : <https://www.youtube.com/watch?v=NayoFunyLmo> เข้าถึงข้อมูลวันที่ 6 พฤศจิกายน 2564.