

ลักษณะรายวิชา

1. รหัสและชื่อวิชา รหัสวิชา20527301 วิชาการจัดการงาน
ส่วนหน้าโรงแรม

(Hotel Front Office Management)
2. สภาพรายวิชา หมวดทักษะวิชาชีพ
3. ระดับรายวิชา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
4. รายวิชาพื้นฐาน ภาคการศึกษาที่ 2 ชั้นปีที่1และปีที่ 2
5. เวลาศึกษา ทฤษฎี 2 ชั่วโมง ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง รวม
ทั้งสิ้น 4 ชั่วโมง และนักศึกษา

จะต้องใช้เวลาศึกษาค้นคว้านอกเวลา 5
ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ตลอด 16 สัปดาห์
(ไม่รวมการสอบกลางภาค-ปลายภาค)
6. จำนวนหน่วยกิต 3 หน่วยกิต
7. จุดมุ่งหมายรายวิชา 1. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการงาน
ส่วนหน้าโรงแรม

2. เพื่อให้มีความเข้าใจในระบบการบริหารงาน
ในส่วนหน้าโรงแรมและการ
แบ่งสายงานและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ
ของพนักงานบริการส่วนหน้า

3. เพื่อนำความรู้ด้านการจัดการงานส่วนหน้าไป
ใช้ในชีวิตประจำวันและการ
ประกอบอาชีพ

4. เพื่อระบุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สนับสนุนการ
ปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม

5. เพื่อวิเคราะห์ขั้นตอนหน้าที่ความรับผิดชอบ
ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม

6. เพื่อฝึกทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม

7. เพื่อตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

8. เพื่อให้มีเจตคติที่ดี กล้าแสดงออก มีความสนใจใฝ่รู้ มีความรับผิดชอบในการ

ทำงานงานได้อย่างถูกต้องเสร็จภายในเวลาที่กำหนดอย่างมีเหตุและผล

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม ความหมายและความสำคัญ ลักษณะของงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าโรงแรม และบทบาทหน้าที่แต่ละตำแหน่งงาน คุณลักษณะคุณสมบัติและจรรยาบรรณพนักงานบริการส่วนหน้าโรงแรม อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และ เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน งานสำรองห้องพัก งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก งานบริการโทรศัพท์ งานการเงินส่วนหน้า งานบริการบริเวณส่วนหน้าโรงแรม การจัดการด้านบุคลากร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดทำรายงานสถิติต่าง ๆ การดำเนินงานในการให้บริการทาง ธุรกิจ การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และฝึกปฏิบัติการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

การแบ่งบทเรียน/หัวข้อ

บทเรียน ที่	รายการ	เวลา (ชั่วโมง)	
		ท	ป
1	1. การบริการส่วนหน้าของโรงแรม 1.1 ความสำคัญของส่วนหน้า 1.2 การแบ่งสายงานหน้าที่ความรับผิดชอบ	4	4

	<p>1.3 เวลาการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ ส่วนหน้า</p> <p>1.4 การบริการ</p> <p>1.5 ประเภทและชนิดของโรงแรม</p> <p>1.6 ห้องพัก</p> <p>ปฏิบัติ แสดงละครเกี่ยวกับหน้าที่พนักงานส่วน หน้าได้</p>		
2	<p>2. การให้บริการและการทำงานส่วนหน้าของ โรงแรม</p> <p>2.1 วงจรการให้บริการแขก</p> <p>2.2 ระบบการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม</p> <p>2.3 คุณลักษณะของพนักงานแผนก บริการส่วนหน้า</p> <p>2.4 ความสัมพันธ์แผนกส่วนหน้าและ แผนกอื่นๆ</p> <p>ปฏิบัติ ฝึกกรอกและเขียนข้อมูลวิธีการ ลงทะเบียนเข้าพักของแขก</p>	4	4
3	<p>3. ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้าของ โรงแรม</p> <p>3.1 การเปรียบเทียบเวลามาตรฐานสากล</p> <p>3.2 การเปรียบเทียบเวลาท้องถิ่นใน ประเทศไทยกับเวลาท้องถิ่น ในแต่ละประเทศ</p> <p>3.3 รหัสเฉพาะในการติดต่อสื่อสารของ โรงแรม</p> <p>3.4 ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม</p>	4	4

	<p>3.5 วิธีการรับชำระค่าบริการจากแขก</p> <p>3.6 การรายงานสถานภาพห้องพัก</p> <p>3.7 เอกสารและสมุดรายงานที่ควรทราบ</p> <p>3.8 คำศัพท์ที่ใช้ในแผนกบริการส่วนหน้า</p> <p>3.9 ความรู้รอบตัวต่างๆ</p> <p>ปฏิบัติ จัดบอร์ดทำแผ่นป้ายคำศัพท์ในงานบริการส่วนหน้าได้</p>		
4	<p>4. เครื่องมือโปรแกรมต่างๆในการปฏิบัติงานของแผนกบริการส่วนหน้า</p> <p>4.1 เครื่องมือในการปฏิบัติงานส่วนหน้า</p> <p>4.2 ระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานส่วนหน้า</p> <p>4.3 การเชื่อมต่อกับส่วนหลังของโรงแรม</p> <p>4.4 ระบบการจัดการทรัพย์สิน</p> <p>4.5 การให้บริการแขกและเทคโนโลยี</p> <p>ปฏิบัติ ฝึกทักษะการลงข้อมูลให้แขกเข้าพักในโปรแกรมงานส่วนหน้า</p>	4	4
	สอบกลางภาค		
5	<p>5. การรับจองห้องพัก</p> <p>5.1 วัตถุประสงค์ในการรับจองห้องพัก</p> <p>5.2 หน้าที่ของพนักงานรับจองห้องพัก</p> <p>5.3 วิธีการติดต่อเพื่อสำรองห้องพัก</p> <p>5.4 ประเภทของการจองห้องพัก</p> <p>5.5 กระบวนการจองห้องพัก</p>	4	4

	<p>5.6 เอกสารการจองห้องพัก</p> <p>5.7 การบันทึกการจองห้องพัก</p> <p>5.8 การยืนยันการจองห้องพัก</p> <p>5.9 การยกเลิกการจองห้องพัก</p> <p>5.10 การจัดทำรายงานการจองห้องพัก</p> <p>5.11 การรับจองห้องพักสำหรับแขกที่มาเป็นกลุ่ม</p> <p>5.12 ปัญหาในการรับจองห้องพัก</p> <p>5.13 ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายรับจองห้องพักและกับแผนกอื่นๆ</p> <p>ปฏิบัติ ฝึกกรอกข้อมูลลงในเอกสารการจองห้องพัก</p>		
6	<p>6. การลงทะเบียนเข้าพัก</p> <p>6.1 การเตรียมการก่อนการเข้าพักของแขก</p> <p>6.2 การลงทะเบียนเข้าพักของแขก</p> <p>6.3 กระบวนการในการปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพัก</p> <p>6.4 เอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าพัก</p> <p>6.5 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานให้ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>6.6 เอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าพัก</p> <p>6.7 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานให้ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>6.8 การปฏิบัติงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า</p> <p>6.9 การลงทะเบียนเข้าพักของแขกที่มาเป็น</p>	4	4

	<p>กลุ่มและบุคคลสำคัญ</p> <p>6.10 การจัดทำรายงานเข้าพักของแขก</p> <p>6.11 ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับปฏิบัติ คำนคว่าเอกสารในการลงทะเบียนเข้าพักของโรงแรมแต่ละแห่ง</p>		
7	<p>7. การให้บริการสื่อสารทางโทรศัพท์</p> <p>7.1 หน้าที่ของพนักงานฝ่ายให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์</p> <p>7.2 คุณสมบัติของพนักงานฝ่ายให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์</p> <p>7.3 ลักษณะการปฏิบัติงานประจำของพนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์</p> <p>7.4 การประสานงานกับแผนกอื่นปฏิบัติ ฝึกทักษะการสื่อสารทางโทรศัพท์โดยใช้ภาษาอังกฤษ</p>	4	4
8	<p>8. การบัญชีส่วนหน้าและการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินส่วนหน้า</p> <p>8.1 บัญชีขั้นต้น</p> <p>8.2 บัญชีแยกประเภทสำหรับรายบุคคล</p> <p>8.3 เอกสารแสดงรายการค่าบริการ</p> <p>8.4 ประเภทของเอกสารแสดงค่าบริการ</p> <p>8.5 หน่วยงานที่ก่อให้เกิดรายได้เข้าสู่โรงแรม</p> <p>8.6 บัญชีแยกประเภท</p> <p>8.7 การจัดทำและปรับปรุงบัญชี</p>	4	4

	8.8 ระบบการจัดเก็บข้อมูล 8.9 การตรวจสอบเครดิต 8.10 การควบคุมภายใน 8.11 รายงานแสดงยอดเงินสดของแผนก บริการส่วนหน้า ปฏิบัติ ฝึกลงบัญชีตามแบบฟอร์มที่กำหนด		
	สอบปลายภาค		

จุดประสงค์การสอน

บทเรียน ที่	รายการ	เวลา (ชั่วโมง)	
		ท	ป
1	1. เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการส่วน หน้าของโรงแรม 1.1 บอกการแบ่งสายงานหน้าที่ความ รับผิดชอบในงานส่วนหน้าได้ 1.2 ระบุงานบริการส่วนหน้าที่พบกับลูกค้า โดยตรงได้อย่างถูกต้อง 1.3 บอกหน้าที่ของพนักงานส่วนหน้าในแต่ละ แผนกได้อย่างถูกต้อง	4	4

	<p>1.4 อธิบายความสำคัญของการบริการส่วนหน้าได้อย่างถูกต้อง</p> <p>1.5 ยกตัวอย่างประเภทและชนิดของโรงแรมได้</p> <p>1.6 สรุปเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้าได้</p> <p>1.7 แสดงละครเกี่ยวกับหน้าที่พนักงานส่วนหน้าได้</p> <p>1.8 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและทำงานร่วมกับผู้อื่น มีเหตุและผล</p>		
	<p>2. เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการและการทำงานส่วนหน้าโรงแรม</p> <p>2.1 บอกขั้นตอนการเข้าพักของแขกตามวงจรการให้บริการแขกได้อย่างถูกต้อง</p> <p>2.2 ระบุงานที่ต้องดูแลแขกเมื่อมาถึงโรงแรมเป็นอันดับแรกได้</p> <p>2.3 อธิบายขั้นตอนการให้บริการขณะขายห้องพักได้อย่างถูกต้อง</p> <p>2.4 อธิบายวงจรการให้บริการแขกตามลำดับขั้นได้อย่างถูกต้อง</p> <p>2.5 เขียนความสัมพันธ์ของงานส่วนหน้ากับแผนกอื่นได้อย่างถูกต้อง</p> <p>2.6 เขียนข้อมูลวิธีการลงทะเบียนเข้าพักของแขกได้อย่างถูกต้อง</p> <p>2.7 มีเจตคติที่ดีต่อการเรียนวิชางานส่วนหน้า มีความสนใจใฝ่รู้</p>	4	4

	มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นและมีความสามัคคี		
3	<p>3. เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม</p> <p>3.1 บอกชั้นเก็บเอกสารแสดงข้อมูลห้องพักได้</p> <p>3.2 อธิบายการเปรียบเทียบเวลามาตรฐานสากลได้อย่างถูกต้อง</p> <p>3.3 อธิบายรหัสเฉพาะในการติดต่อสื่อสารของโรงแรมได้อย่างถูกต้อง</p> <p>3.4 ยกตัวอย่างวิธีการรับชำระค่าบริการจากแขกได้อย่างถูกต้อง</p> <p>3.5 วิเคราะห์สถานภาพห้องพักจากเอกสารการรายงานได้</p> <p>3.6 เปรียบเทียบเวลาท้องถิ่นในประเทศไทยกับเวลาท้องถิ่นในแต่ละประเทศ</p> <p>3.7 ปฏิบัติจัดบอร์ดทำแผ่นป้ายคำศัพท์ในงานบริการส่วนหน้าได้</p> <p>3.8 มีวินัย มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสนใจใฝ่รู้ในการปฏิบัติงาน</p>	4	4
4	<p>4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือโปรแกรมต่างๆในการปฏิบัติงานของแผนกบริการส่วนหน้า</p> <p>4.1 บอกเครื่องมือในการปฏิบัติงานส่วน</p>	4	4

	<p>หน้าได้อย่างถูกต้อง</p> <p>4.2 ระบุวิธีการเชื่อมต่อกับงานส่วนหลังของ โรงแรมได้อย่างถูกต้อง</p> <p>4.3 ยกตัวอย่างเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ส่วนหน้าได้อย่างถูกต้อง</p> <p>4.4 อธิบายการจัดการทรัพย์สินของแผนก บริการส่วนหน้าโรงแรมได้</p> <p>4.5 อธิบายวิธีการให้บริการแขกเข้าพักใน โรงแรมได้อย่างถูกต้อง</p> <p>4.6 เขียนขั้นตอนการให้บริการเทคโนโลยี แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง</p> <p>4.7 ฝึกทักษะการลงข้อมูลให้แขกเข้าพัก ในโปรแกรมงานส่วนหน้าได้</p> <p>4.8 มีเจตคติที่ดีในการศึกษาข้อมูล มีความ รับผิดชอบ รอบคอบ กระตือรือร้น มีความสามัคคี มีเหตุมีผล</p>		
5	<p>5. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการสำรองห้องพัก</p> <p>5.1 บอกวัตถุประสงค์ในการรับจองห้องพัก ได้</p> <p>5.2 บอกหน้าที่ของพนักงานรับจองห้องพักได้</p> <p>5.3 อธิบายหน้าที่ของพนักงานรับจอง ห้องพักได้อย่างถูกต้อง</p> <p>5.4 ยกตัวอย่างวิธีการติดต่อเพื่อจองห้องพัก ในโรงแรมได้</p> <p>5.5 อธิบายวิธีการจองห้องพักในลักษณะ ต่างๆได้อย่างถูกต้อง</p> <p>5.6 จำแนกประเภทการจองห้องพักได้อย่าง</p>	4	4

	<p>เหมาะสม</p> <p>5.7 เปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสียของการชำระค่าห้องพักในแบบต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง</p> <p>5.8 อภิปรายกระบวนการรับจองห้องพักได้</p> <p>5.9 ฝึกกรอกข้อมูลลงในเอกสารการจองห้องพักได้อย่างถูกต้อง</p> <p>5.10 มีวินัย มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสนใจใฝ่รู้ มีความกระตือรือร้น</p>		
6	<p>6. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรมที่พักรได้</p> <p>6.1 ระบุเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการลงทะเบียนเข้าพักได้</p> <p>6.2 อธิบายขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพักของแขกได้อย่างถูกต้อง</p> <p>6.3 ยกตัวอย่างเอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าพักได้อย่างถูกต้อง</p> <p>6.4 ยกตัวอย่างเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับได้</p> <p>6.5 อธิบายรายละเอียดในเอกสารลงทะเบียนเข้าพักของแขกได้</p> <p>6.6 ยกตัวอย่างข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอกในเอกสารแสดงข้อมูลการเข้าพักเป็นกลุ่มได้อย่างถูกต้อง</p> <p>6.7 ยกตัวอย่างปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับได้</p>	4	4

	<p>6.8 ปฏิบัติการค้นคว้าเอกสารในการลงทะเบียนเข้าพักของ โรงแรมแต่ละแห่งได้</p> <p>6.9 มีเจตคติที่ดี มีความสนใจใฝ่รู้ มีความสามัคคี มีความรับผิดชอบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้</p>		
7	<p>7. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสื่อสารทางโทรศัพท์</p> <p>7.1 บอกหน้าที่พนักงานให้บริการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างถูกต้อง</p> <p>7.2 ระบุการประสานงานกับแผนกอื่นได้อย่างถูกต้อง</p> <p>7.3 ยกตัวอย่างคุณสมบัติของพนักงานฝ่ายให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้</p> <p>7.4 อธิบายลักษณะการปฏิบัติงานประจำของพนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างถูกต้อง</p> <p>7.5 อธิบายทักษะของพนักงานในฝ่ายการติดต่อสื่อสารได้อย่างถูกต้อง</p> <p>7.6 นำความรู้ในการสื่อสารทางโทรศัพท์ไปบูรณาการในการติดต่อสื่อสารวิชาชีพงานและใช้ในชีวิตประจำวันได้</p> <p>7.8 ฝึกทักษะการสื่อสารทางโทรศัพท์โดยใช้ภาษาอังกฤษได้</p> <p>7.9 มีเจตคติที่ดีคุณค่าของศิลปะสมบัติไทย</p>	4	4

	<p>เพิ่มมากขึ้น มีความ รับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น ขยันอดทน มี มนุษย์สัมพันธ์ มีเหตุมีผล</p>		
8	<p>8. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการการบัญชีส่วนหน้า และการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินส่วนหน้า</p> <p>8.1 บอกระบบการจัดทำบัญชีส่วนหน้าของ โรงแรมได้อย่างถูกต้อง</p> <p>8.2 ระบุเอกสารแสดงรายการค่าบริการได้ อย่างถูกต้อง</p> <p>8.3 เลือกวิธีการลงบัญชีสำหรับแขก รายบุคคลและเป็นกลุ่มคณะได้</p> <p>8.4 อธิบายเอกสารแสดงรายการค่าบริการ ได้ถูกต้อง</p> <p>8.5 ยกตัวอย่างหน่วยงานที่ก่อให้เกิดรายได้ เข้าสู่โรงแรมได้อย่าง ถูกต้อง</p> <p>8.6 จำแนกขั้นตอนการลงบัญชีแยกประเภท ได้ถูกต้อง</p> <p>8.7 ปรับปรุงวิธีการแก้ไขข้อผิดพลาดใน บัญชีเมื่อมีส่วนลดพิเศษ หลังจากปิดรอบบัญชีไปแล้วได้</p> <p>8.8 ฝึกลงบัญชีตามแบบฟอร์มที่กำหนดได้</p> <p>8.10 มีเจตคติที่ดี มีความสนใจใฝ่รู้ มีความ รับผิดชอบ มีความ กระตือรือร้นและมีความสามัคคี</p>	4	4

การประเมินผลรายวิชา

รายวิชานี้แบ่งเป็น 8 หน่วย แยกได้ 8. บทเรียน การวัดและประเมินผลรายวิชาจะดำเนินการ ดังนี้

1. วิธีการ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผลแยกเป็น 4 ส่วนโดย

แบ่งแยกคะแนนแต่ละส่วนจากคะแนนเต็ม ทั้งรายวิชา 100 คะแนนดังนี้

1.1 เจตคติ (คุณธรรมจริยธรรม) 20 คะแนน
หรือร้อยละ 20

1.2 งานปฏิบัติระหว่างภาคเรียน 20 คะแนน
หรือร้อยละ 20

1.3 สอบกลางภาค 30 คะแนน หรือ
ร้อยละ 20

1.4 สอบปลายภาค 30 คะแนน
หรือร้อยละ 30

โดยจัดแบ่งน้ำหนักคะแนนในแต่ละหน่วยตามตารางหน้าถัดไป

2. เกณฑ์ผ่านรายวิชา ผู้ที่จะผ่านรายวิชานี้จะต้อง

2.1 คะแนนสอบรวมต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50

2.2 มีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

2.3 ต้องผ่านการสอบกลางภาคและปลายภาค

3. เกณฑ์ค่าระดับคะแนน

3.1 พิจารณาเกณฑ์ผ่านรายวิชาตามข้อ 2 ผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ข้อ 2 จะได้รับค่า

ระดับคะแนน F

3.2 ผู้ที่ผ่านเกณฑ์ข้อ 2 จะได้รับค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนร้อยละ 80 ขึ้นไป	ได้ระดับ
คะแนน A	
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 75-79	ได้ระดับ
คะแนน B+	
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 70-74	ได้ระดับ
คะแนน B	
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 65-69	ได้ระดับ
คะแนน C+	
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 60-64	ได้ระดับ
คะแนน C	
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 55-59	ได้ระดับ
คะแนน D+	
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 50-54	ได้ระดับ
คะแนน D	
คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 0-49	ได้ระดับคะแนน
F	

ตารางกำหนดน้ำหนักคะแนน

บ ร ร	คะแนนรายบทเรียนและ น้ำหนักคะแนน	ชื่อบทเรียน	น้ำหนักคะแนน				
			พุทธิพิสัย				
			ค	ค	ก	จ	ท
1	การบริการส่วนหน้าของโรงแรม	7	3	2	1		1
2	การให้บริการและการทำงานส่วนหน้า ของโรงแรม	6	2	1	1		1
3	ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วน หน้าของโรงแรม	7	1	3	-	2	1
4	เครื่องมือโปรแกรมต่างๆในการ ปฏิบัติงานของแผนกบริการ ส่วนหน้า	7	2	3	-	1	1
5	การรับจองห้องพัก	9	2	2	1	3	1
6	การลงทะเบียนเข้าพัก	8	1	6	-	-	1
7	การให้บริการสื่อสารทางโทรศัพท์	8	2	4	1	-	1

8	การบัญชีส่วนหน้าและการปฏิบัติงาน ของพนักงานเก็บเงิน ส่วนหน้า	8	3	2	1	1	1
ก	คะแนนภาควิชาการ (พุทธิพิสัยและทักษะ พิสัย)	60					
ข	คะแนนภาคผลงาน (รายงาน, ชิ้นงาน เป็น การบูรณาการทุกหน่วย)	20					
ค	คะแนนจิตพิสัย	20					
	รวมทั้งสิ้น	100					

กำหนดการสอน

สัปดาห์ ที่	วัน / เดือน	คาบ ที่	รายการสอน	หมายเหตุ
1	7 พ.ย 2561	1-4	บทที่ 1 การบริการส่วนหน้าของโรงแรม	
2	14 พ.ย 2561	1-4	บทที่ 1 การบริการส่วนหน้าของโรงแรม (ต่อ)	
3	21 พ.ย	1-4	บทที่ 2 การให้บริการและการทำงานส่วน	

	2561		หน้าของโรงแรม	
4	28 พ.ย 2561	1-4	บทที่ 2 การให้บริการและการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม (ต่อ)	
5	5 ธ.ค 2561	1-4	บทที่ 3 ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม	
6	12 ธ.ค 2561	1-4	บทที่ 3 ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม (ต่อ)	
7	19 ธ.ค 2561	1-4	บทที่ 4 เครื่องมือโปรแกรมต่างๆในการปฏิบัติงานของแผนกบริการส่วนหน้า	
8	26 ธ.ค 2561	1-4	บทที่ 4 เครื่องมือโปรแกรมต่างๆในการปฏิบัติงานของแผนกบริการส่วนหน้า (ต่อ)	
9	2 ม.ค 2562	1-4	สอบกลางภาค	
10	9 ม.ค 2562	1-4	บทที่ 5 การรับจองห้องพัก	
11	16 ม.ค 2562	1-4	บทที่ 5 การรับจองห้องพัก (ต่อ)	
12	23 ม.ค 2562	1-4	บทที่ 6 การลงทะเบียนเข้าพัก	
13	30 ม.ค 2562	1-4	บทที่ 6 การลงทะเบียนเข้าพัก (ต่อ)	
14	6 ก.พ 2562	1-4	บทที่ 7 การให้บริการสื่อสารทางโทรศัพท์	
15	13 ก.พ	1-4	บทที่ 7 การให้บริการสื่อสารทางโทรศัพท์ (

	2562		ต่อ)	
16	20 ก.พ 2562	1-4	บทที่ 8 การบัญชีส่วนหน้าและการปฏิบัติงาน ของพนักงานเก็บเงิน ส่วนหน้า	
17	27 ก.พ 2562	1-4	บทที่ 8 การบัญชีส่วนหน้าและการปฏิบัติงาน ของพนักงานเก็บเงิน ส่วนหน้า (ต่อ)	
18	6 มี.ค 2562		สอบปลายภาค	

บรรณานุกรม

ชุติมา จักรจรัส.(2554). การจัดการฝ่ายห้องพัก. ครั้งที่3. กรุงเทพมหานคร :

บริษัท กวิภัส โอเอ จำกัด

นงศ์นุช ศรีธนาอนันต์.(2548). การโรงแรมเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

บังอร ฉัตรรุ่งเรือง และ วรพล วัฒนเหลือองอรุณ. 2546. การบริหารและการจัดการงานโรงแรม. กรุงเทพมหานคร

: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. 2546. การปฏิบัติงานและการจัดการส่วนหน้าของ

โรงแรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์

โอเดียนสโตร์

<https://th.jobsdb.com> › ..

<https://www.slideshare.net/nattapakjoywc/ss-36645431>

www.careers.marriott.com/th

<https://sites.google.com/site/frontofficesystem/home/>

<https://docs.microsoft.com/th-th/dynamics365/unified>

