



มหาวิทยาลัยรังสิต

รายละเอียดของรายวิชา

วิทยาลัย/คณะ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ สาขาวิชา การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร

หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมและภัตตาคาร ระดับปริญญาตรี

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

HOS 222 การจัดการการบริการส่วนหน้า

3 (2-2-5)

FRONT OFFICE SERVICE MANAGEMENT

วิชาบังคับร่วม	-			
วิชาบังคับก่อน	-			
ภาคการศึกษา	1/2568			
กลุ่ม	01,02			
ประเภทของวิชา	☐ วิชาปรับพื้นฐาน			
	☐ วิชาศึกษาทั่วไป			
	☐ วิชาเฉพาะ (วิชาชีพเลือก)			
	☒ วิชาชีพบังคับ			
อาจารย์ผู้รับผิดชอบ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัฐพร จุลตามระ	☒ อาจารย์ประจำ	☐ อาจารย์พิเศษ	
อาจารย์ผู้สอน	อาจารย์ ดร.ชฎานี โยธาสุมทร	☐ อาจารย์ประจำ	☒ อาจารย์พิเศษ	
สถานที่สอน	มหาวิทยาลัยรังสิต	☒ ในที่ตั้ง	☐ นอกที่ตั้ง	
วันที่จัดทำ	4 กรกฎาคม 2568			

หมวดที่ 2 วัตถุประสงค์ของรายวิชาและส่วนประกอบของรายวิชา

1. วัตถุประสงค์ของรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ

- 1.1 โครงสร้างและการจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม
- 1.2 ชนิดของห้องพัก แผนผังและสัญลักษณ์ของห้องพัก และรวมทั้งสถิติวิธีปฏิบัติการสำรองและการจัดสรรห้องพัก
- 1.3 การวางแผนจำนวนห้องพัก การต้อนรับการลงทะเบียน การจัดการด้านสัมภาระ การบริการข่าวสารข้อมูล และการบริการในศูนย์บริการธุรกิจ
- 1.4 เทคนิคการเพิ่มรายได้จากส่วนอื่น ๆ ของโรงแรม การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม รวมทั้งบริษัทนำเที่ยวและสายการบิน
- 1.5 การแก้ไขความขัดแย้งและคำตำหนิของลูกค้าตามสถานการณ์ที่กำหนด

- 1.6 การปฏิบัติตนให้เป็นผู้มีระเบียบวินัย มีความตรงต่อเวลา และปฏิบัติตามข้อตกลงของการเข้าชั้นเรียน
- 1.7 การทำงานร่วมกับผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อกลุ่มร่วมกัน
- 1.8 การสืบค้นข้อมูลจากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประกอบการเรียนรู้ จัดทำ และนำเสนองานที่มอบหมาย

2. คำอธิบายรายวิชา

โครงสร้างการบริหารงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม วิธีปฏิบัติการสำรองและ การจัดสรรห้องพัก ชนิดของห้องพัก การต้อนรับ การลงทะเบียน การจัดการด้านสัมภาระ การบริการข่าวสารข้อมูล การให้บริการ โทรศัพท์ การให้บริการตู้নিরময় ศูนย์บริการธุรกิจ การรับคืนห้องพัก การให้บริการชำระเงิน และการบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงาน ต้อนรับส่วนหน้า การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม บริษัทนำเที่ยวและสายการบิน การแก้ไขความขัดแย้งและคำตำหนิ ของลูกค้า ฝึกภาคปฏิบัติในห้องปฏิบัติการ

Description

Organization structure and the responsibility of the Front Office staff: reservation, room assignment, type of rooms, reception, room registration, baggage handling procedure, information service: telephone service, safety deposit box service, business center, checkout, financial service and other front office related services: coordination with other departments of the hotel, travel agencies, as well as airlines: guest encounter management techniques and guests' complaints: simulation practices of operation procedures along with the use of computer programs.

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษา

มี6..... ชั่วโมง/สัปดาห์



e-mail: the.personarz@gmail.com



Line: ajnus



Line Group

4. ผลลัพธ์การเรียนรู้ของรายวิชา (Course Learning Outcomes: CLOs):

- 1) เข้าใจและอธิบายหน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้า
- 2) วิเคราะห์และพัฒนารูปแบบการบริการส่วนหน้าได้
- 3) แก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นโดยใช้ Critical thinking
- 4) ประยุกต์หลักทฤษฎีและนำไปปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้าได้

หมวดที่3 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

การพัฒนาผลการเรียนรู้ในมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านที่มุ่งหวังมีดังต่อไปนี้

1. คุณธรรม จริยธรรม

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
1.2	มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ	• สอดแทรกเนื้อหาด้านความมีวินัย ตรงต่อเวลา รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม • สอนแทรกคุณธรรม จริยธรรมในระหว่างที่ทำโครงการโดยการพูดคุยกับนักศึกษา เน้นความรับผิดชอบต่องาน วินัย จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ในกลุ่ม ความถ่อมตนและความมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน และความไม่ละโมภ	• สังเกตพฤติกรรมการส่งงานจะต้องเป็นไปตามกำหนดเวลา เพื่อฝึกให้นักศึกษารับผิดชอบต่องาน สามารถทำงานร่วมกัน กับผู้อื่น และมีความตรงต่อเวลา
1.3	มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น	• ให้แนวคิดพร้อมยกตัวอย่างเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อการนำไปใช้ในกิจกรรมการเรียนการสอน • ปลุกฝังให้นักศึกษามีวินัยโดยเน้นการเข้าเรียนให้ตรงต่อเวลาตลอดจนการแต่งกายที่ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย • ให้การยกย่องชมเชยผู้ที่มีความซื่อสัตย์เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี • กำหนดระเบียบลงโทษผู้ทุจริตการสอบ	• ประเมินจากเวลาการเข้าชั้นเรียนของนักศึกษาและเวลาการส่งงานที่ได้รับมอบหมาย • ประเมินจากผลงานกลุ่มและความมีส่วนร่วมในการนำเสนอผลงาน • ความเชื่อเพื่อหรือความมีน้ำใจต่อเพื่อนและอาจารย์
○	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
1.1	มีความซื่อสัตย์สุจริตและสามารถจัดการกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพตามแนวทางธรรมาภิบาล	• สอนแทรกคุณธรรม จริยธรรมในระหว่างที่ทำโครงการโดยการพูดคุยกับนักศึกษา เน้นความรับผิดชอบต่องาน วินัย จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ในกลุ่ม ความถ่อมตนและความมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน และความไม่ละโมภ	• สังเกตพฤติกรรมการส่งงานจะต้องเป็นไปตามกำหนดเวลา เพื่อฝึกให้นักศึกษารับผิดชอบต่องาน สามารถทำงานร่วมกัน กับผู้อื่น และมีความตรงต่อเวลา

1.4	มีวินัยในการทำงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม	● ให้แนวคิดพร้อมยกตัวอย่างเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อการนำไปใช้ในกิจกรรมการเรียนการสอน ● ให้การยกย่องชมเชยผู้ที่มีความซื่อสัตย์ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี	● ประเมินจากผลงานกลุ่มและความมีส่วนร่วมในการนำเสนอผลงาน ● ความเชื่อเพื่อหรือความมีน้ำใจต่อเพื่อนและอาจารย์
-----	--	---	---

2. ความรู้

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
2.1	มีความรู้ในสาขาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันต่อสถานการณ์โลก	● ใช้การเรียนการสอนในหลากหลายรูปแบบโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ● ค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารและสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและอภิปรายกรณีศึกษา ● ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนอกเวลาเรียน	● ประเมินและให้คะแนนจากงานที่มอบหมาย ● ประเมินจากการทดสอบย่อย สอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบ ● ประเมินจากการนำเสนอผลงาน ● การมีส่วนร่วมและคุณภาพในการอภิปรายกรณีศึกษา
2.2	มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ศาสตร์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง		
○	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
2.3	มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัย เพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ	● ใช้การเรียนการสอนในหลากหลายรูปแบบโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ● ค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารและสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า ● การแสดงความคิดเห็นและอภิปรายกรณีศึกษา ● ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนอกเวลาเรียน	● ประเมินและให้คะแนนจากงานที่มอบหมาย ● ประเมินจากการทดสอบย่อย สอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบ ● ประเมินจากการนำเสนอผลงาน ● การมีส่วนร่วมและคุณภาพในการอภิปรายกรณีศึกษา

3. ทักษะทางปัญญา

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
3.1	มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหได้อย่างเหมาะสมทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก	- สอนแบบบรรยายและถามตอบ - มอบหมายงานที่ส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณที่ดีและอย่างเป็นระบบ - วิเคราะห์กรณีศึกษาและอภิปรายกลุ่ม - ค้นคว้าข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ธุรกิจตรงแรมในปัจจุบัน - ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนอกเวลาเรียน	- ประเมินและให้คะแนนจากงานที่มอบหมาย - ประเมินผลจากการทดสอบย่อย สอบกลางภาคและปลายภาค - ประเมินจากการนำเสนอผลงาน - การมีส่วนร่วมและคุณภาพในการอภิปรายกรณีศึกษา
3.2	มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีภาคปฏิบัติไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนามและการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม		
○	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
3.3	มีความสามารถในการประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล	- สอนแบบบรรยายและถามตอบ - มอบหมายงานที่ส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณที่ดีและอย่างเป็นระบบ - วิเคราะห์กรณีศึกษาและอภิปรายกลุ่ม - ค้นคว้าข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ธุรกิจโรงแรม - ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนอกเวลาเรียน	- ประเมินและให้คะแนนจากงานที่มอบหมาย - ประเมินผลจากการทดสอบย่อย สอบกลางภาคและปลายภาค - ประเมินจากการนำเสนอผลงาน - การมีส่วนร่วมและคุณภาพในการอภิปรายกรณีศึกษา

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
4.1	มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม	มอบหมายงานให้ค้นคว้าหรือศึกษาด้วยตนเองเป็นกลุ่ม เช่น ให้เลือกอ่านบทความ หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแผนกบริการส่วนหน้า	- สังเกตพฤติกรรมและการแสดงออกในการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนของนักศึกษา - ประเมินและให้คะแนนจากงานที่มอบหมาย - เพื่อนประเมินเพื่อน
4.2	มีความสามารถในการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากลและสอดคล้องกับรากฐานทางสังคมไทย	มอบหมายงานให้ค้นคว้าหรือศึกษาด้วยตนเองเป็นกลุ่ม เช่น ให้เลือกอ่านบทความ หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแผนกบริการส่วนหน้า	- สังเกตพฤติกรรมและการแสดงออกในการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนของนักศึกษา - ประเมินและให้คะแนนจากงานที่มอบหมาย - เพื่อนประเมินเพื่อน

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
5.1	มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นอย่างมีประสิทธิภาพ	แนะนำเทคนิคการสืบค้นข้อมูล การมอบหมายงานด้วยการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศจาก Website และนำเสนอผลงานโดยมีข้อมูลอ้างอิงจากแหล่งที่มาที่น่าเชื่อถือ ใช้รูปแบบที่สร้างสรรค์ และเทคโนโลยีเหมาะสม	ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้สื่อและเทคโนโลยีในการนำเสนอ
5.2	มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ	- มอบหมายงานที่ต้องใช้โปรแกรม Microsoft office ในการนำเสนองาน - มอบหมายงานที่ต้องสืบค้นด้วยตนเองจากแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	

○	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
5.3	มีทักษะในการนำเสนอ โดยเลือกใช้รูปแบบเครื่องมือ และเทคโนโลยีที่เหมาะสม	• แนะนำเทคนิคการสืบค้นข้อมูล การมอบหมายงานด้วยการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศจาก Website และนำเสนอผลงานโดยมีข้อมูลอ้างอิงจากแหล่งที่มาที่น่าเชื่อถือ ใช้รูปแบบที่สร้างสรรค์ และเทคโนโลยีเหมาะสม • นำเสนอรายงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม	• ประเมินจากการนำเสนอรายงาน

หมวดที่ 4 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อรายละเอียด/	วิธีการจัดการเรียนการสอน /สื่อการสอน	จำนวนชั่วโมง	ผู้สอน
1	ทฤษฎี: แนะนำแผนการเรียนการสอน - แนะนำผู้สอน ข้อมูลการติดต่อสำหรับการช่วยเหลือ และการให้คำปรึกษาหรือแก่ผู้เรียน - แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ เกณฑ์การวัดและประเมินผล - ชิ้นงานที่มอบหมายรายบุคคลและรายกลุ่ม - ชิ้นงานการปฏิบัติตนของผู้เรียนระเบียบวินัยในชั้นเรียน	- ปฐมนิเทศแนะนำรายวิชา วัตถุประสงค์รายวิชาแนวการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล - ทดสอบก่อนเรียนแบบออนไลน์ - ให้นักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็น สื่อการสอน - Online - ประมวลการสอน Course Syllabus - Kahootแบบทดสอบออนไลน์ - นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint - เกมส์	3	ดร. ชญานี
2	บทที่ 3 แผนกบริการส่วนหน้า 3.1 นโยบายการดำเนินงานของแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม 3.2 บทบาทของแผนกบริการส่วนหน้า 3.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกบริการส่วนหน้า 3.4 โครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้า 3.5 ฝ่ายบริการต่างๆภายใต้ภายในแผนกบริการส่วนหน้า 3.6 ฝ่ายบริการแผนกบริการส่วนหน้า	- ทบทวนสรุปความรู้ของลำดับที่ 2 - บรรยายความรู้บทที่ 3 - ให้นักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็น - ทดสอบหลังเรียนแบบออนไลน์ สื่อการสอน - Kahootแบบทดสอบออนไลน์ - นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint - เกมส์	3	ดร. ชญานี

3	บทที่ 3 แผนกบริการส่วนหน้า (ต่อ) 3.7 ตำแหน่งงานภายในแผนกบริการส่วนหน้า 3.8 การวิเคราะห์งาน คำพรรณนาลักษณะงานและการกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน 3.9 รอบการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า 3.10 กฎระเบียบของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า 3.11 วงจรบริการของแขก	- ทบทวนสรุปความรู้ของสัปดาห์ที่ 2 - บรรยายความรู้บทที่ 3 - ให้นักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็น - ทดสอบหลังเรียนแบบออนไลน์ สื่อการสอน - Kahootแบบทดสอบออนไลน์ - นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint - เกมส์	3	ดร. ชญานี
4	บทที่ 4 ห้องพักแขกและอัตราค่าห้องพัก 4.1 การกำหนดโครงสร้างห้องพัก 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก 4.3 การกำหนดหมายเลขห้องพัก 4.4 การรายงานสถานะห้องพัก 4.5 การรายงานสถานะห้องพักในกรณีอื่นๆ 4.6 การกำหนดราคาและอัตราค่าห้องพัก 4.7 โครงสร้างอัตราค่าห้องพัก	- ทบทวนสรุปความรู้ของสัปดาห์ที่ 3 - ทดสอบก่อนเรียนแบบออนไลน์ - บรรยายความรู้บทที่ 4 - ให้นักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็น - ทดสอบหลังเรียนแบบออนไลน์ สื่อการสอน - แบบทดสอบออนไลน์ Kahoot - นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint - เกมส์	3	ดร. ชญานี
5	บทที่ 5 โครงสร้างกายภาพของแผนกบริการส่วนหน้าและระบบการจัดการโรงแรม 5.1 การออกแบบโครงสร้างทางกายภาพแผนกบริการส่วนหน้า 5.2 ประเภทระบบการจัดการธุรกิจ 5.3 อุปกรณ์แผนกบริการส่วนหน้า 5.4 การเลือกระบบการจัดการโรงแรม 5.5 กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการใช้ระบบการจัดการโรงแรม 5.6 หมวดรายการระบบการจัดการโรงแรม 5.7 ระบบการส่งผ่านข้อมูลระบบการจัดการโรงแรม	- ทบทวนสรุปความรู้ของสัปดาห์ที่ 5 - บรรยายความรู้บทที่ 5 - ให้นักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็น - ทดสอบหลังเรียนแบบออนไลน์ สื่อการสอน - นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint - เกมส์	3	ดร. ชญานี
7	บทที่ 6 งานบริการโทรศัพท์ 6.1 การจัดการงานบริการโทรศัพท์ 6.2 การพัฒนาศักยภาพของงานบริการโทรศัพท์ 6.3 รูปแบบการบริการและหน้าที่ของงานบริการโทรศัพท์ 6.4 วิธีการสะกดชื่อเฉพาะหรือชื่อแขกด้วยภาษาอังกฤษ	- ทบทวนสรุปความรู้ของสัปดาห์ที่ 6 - บรรยายความรู้บทที่ 6 - ให้นักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็น - ให้นักศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลและอภิปรายกลุ่มเกี่ยวกับงานบริการโทรศัพท์ - ทดสอบหลังเรียนแบบออนไลน์ - เกมส์	3	ดร. ชญานี

8	บทที่ 7 การสำรองห้องพักร 7.1 แผนกรับสำรองห้องพัก 7.2 การแบ่งส่วนตลาดโรงแรม 7.3 ช่องทางการสำรองห้องพัก 7.4 ประเภทการสำรองห้องพัก 7.5 การคาดการณ์การรับสำรองห้องพัก 7.6 กระบวนการสำรองห้องพัก 7.7 การรับสำรองห้องพักแขกหมู่คณะและแขกอิสระ 7.8 การรับสำรองห้องพักเกินจำนวน 7.9 การเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขการสำรองห้องพัก 7.10 การยกเลิกการสำรองห้องพัก	- ทบทวนสรุปความรู้ของสัปดาห์ที่ 9 - อภิปรายงานค้นคว้าของสัปดาห์ที่ 9 - บรรยายความรู้บทที่ 7 - ให้นักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็น - อภิปรายกรณีศึกษาเกี่ยวกับการสำรองห้องพัก - ทดสอบหลังเรียนแบบออนไลน์ สื่อการสอน - นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint - คลิปวิดีโอการสำรองห้องพัก - กรณีศึกษาเกี่ยวกับการสำรองห้องพัก - เกมส์		ดร. ชญาณี
9	บทที่ 8 การลงทะเบียนเข้าพัก 8.1 การลงทะเบียนเข้าพัก 8.2 ขั้นตอนการเตรียมงานและเอกสารเพื่อการลงทะเบียนเข้าพัก 8.3 การต้อนรับเมื่อแขกมาถึงโรงแรม 8.4 การลงทะเบียนเข้าพัก 8.5 การส่งแขกขึ้นห้องพักและการแนะนำห้องพัก 8.6 วิธีการปฏิบัติหลังจากส่งแขกยังห้องพัก	- ทบทวนสรุปความรู้ของสัปดาห์ที่ 10 - อภิปรายงานค้นคว้าของสัปดาห์ที่ 10 - บรรยายความรู้บทที่ 8 - อภิปรายกรณีศึกษาเกี่ยวกับการลงทะเบียนเข้าพัก สื่อการสอน - นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint - เกมส์	3	ดร. ชญาณี
10	ศึกษาดูงานนอกสถานที่	- ศึกษาดูงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า ณ โรงแรมระดับ 4 -5 ดาว สื่อการสอน - นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint - เยี่ยมชมโรงแรมในส่วนหน้า	3	ดร. ชญาณี และวิทยากร พิเศษ
11	บทที่ 9 การบริการระหว่างเข้าพัก 9.1 ความสำคัญของการบริการระหว่างการเข้าพัก 9.2 รูปแบบการบริการระหว่างการเข้าพักและขั้นตอนการส่งมอบบริการ 9.3 การสื่อสารข้อมูลภายในแผนกบริการส่วนหน้าและส่วนที่เกี่ยวข้อง 9.4 การจัดการข้อตำหนิของแขก	- มอบหมายงานให้นักศึกษาไปศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองเกี่ยวกับการบริการระหว่างเข้าพัก สื่อการสอน - นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint - คลิปวิดีโอเกี่ยวกับข้อตำหนิของแขก - เกมส์	3	ดร. ชญาณี

12	บทที่ 10 การตรวจสอบภาคกลางคืน 10.1 การตรวจสอบภาคกลางคืน 10.2 รายงานฝ่ายตรวจสอบภาคกลางคืน 10.3 การคำนวณอัตราเฉลี่ยค่าห้องพัก 10.4 การจัดการเพื่อรายได้สูงสุด บทที่ 11 บัญชีค่าใช้จ่ายแยกและการคืนห้องพัก 11.1 แนวคิดทางการบัญชี 11.2 บัญชีแยกประเภท 11.3 การบันทึกรายการทางบัญชี 11.4 การจัดการเงินสดตรงจ่าย 11.5 การคืนห้องพัก 11.6 รูปแบบการคืนห้องพัก 11.7 วิธีการชำระค่าบริการ 11.8 การคืนห้องพักล่าช้า 11.9 กิจกรรมหลังจากการคืนห้องพักแยก	- ทบทวนสรุปความรู้ของสัปดาห์ที่ 12 - อภิปรายงานค้นคว้าของสัปดาห์ที่ 12 - บรรยายความรู้บทที่ 10 - ให้นักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบภาคกลางคืน สื่อการสอน - นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint - เกมส์ - ให้นักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบัญชีค่าใช้จ่ายแยกและการคืนห้องพัก	3	ดร. ชญาณี
13	บทที่ 12 การบริการแขก 12.1 ความหมายและลักษณะของการบริการ 12.2 การจัดการคุณภาพบริการ 12.3 ระดับคุณภาพการบริการ 12.4 คุณค่าการบริการที่ส่งมอบแก่แขก 12.5 มาตรฐานการบริการในแผนกบริการส่วนหน้า 12.6 มาตรฐานการแต่งกายที่เหมาะสมของพนักงานบริการส่วนหน้า บทที่ 13 การจัดการแผนกบริการส่วนหน้า 13.1 การจัดการ 13.2 ทฤษฎีการจัดการ 13.3 การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับแผนกบริการส่วนหน้า 13.4 ปัญหาการลาออกจากงานของพนักงาน	- ทบทวนสรุปความรู้ของสัปดาห์ที่ 14 - อภิปรายงานค้นคว้าของสัปดาห์ที่ 14 - บรรยายความรู้บทที่ 12 - ให้นักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็น - กรณีศึกษาการบริการแขก และการจัดการแผนกบริการส่วนหน้า - ทดสอบหลังเรียนแบบออนไลน์ สื่อการสอน - นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint - คลิปวีดีโอและกรณีศึกษาคลิปวีดีโอและกรณีศึกษาเกี่ยวกับการบริการแขก และการจัดการแผนกบริการส่วนหน้า - เกมส์		ดร. ชญาณี
14	Present Final Project		3	ดร. ชญาณี
15	Final Exam		3	ดร. ชญาณี
รวม			60 ชั่วโมง	

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1.2, 1.4, 3.1, 3.2, 4.2	- ความสม่ำเสมอและเวลาการเข้าชั้นเรียน ของนักศึกษา (5 คะแนน) - การแต่งกายและบุคลิกภาพในชั้นเรียน (5 คะแนน)	ทุกสัปดาห์	ร้อยละ 10
2.2, 3.1	- กิจกรรมในชั้นเรียน	ทุกสัปดาห์	ร้อยละ 10
2.2,3.1, 3.2, 4.2, 5.1, 5.3	- การฝึกปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ	ทุกสัปดาห์ สัปดาห์ที่ 2 - 15	ร้อยละ 30
2.2, 3.1	- สรุปรายงานการฝึกปฏิบัติงาน ณ สถาน ประกอบการ	สัปดาห์สุดท้าย	ร้อยละ 20
2.2, 3.1	- การสอบปลายภาค	หลังสัปดาห์ที่ 15	ร้อยละ 30

หมวดที่ 5 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก

อรรธิกา พังงา. 2557. การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า. โอเดียนสโตร์.

วิชัย. 2557. สิ่งมีชีวิตในโรงแรม Full Edition. เดย์ โพเทสส์ จำกัด.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

Abbott P. & Lewry S. (2007). Front Office, Procedures, Social Skills, Yield Management (8th Ed.). UK: Elsevier.

Kasavana M. L. and Brooks R. M. (2009). Managing Front Office Operations (8th Ed.). USA:

The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.

Vallen G. & Vallen J. (2009). Check-In Check-Out Managing Hotel Operations (8th Ed.). USA: Pearson Education, Inc.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

<http://www.ehotelier.com>

<http://www.hotelonline.com>

<http://www.hotel-online.com>

หมวดที่ 6 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- ให้นักศึกษาประเมินพัฒนาการของตนเองโดยเปรียบเทียบความรู้ทักษะในการประมวล/คิดวิเคราะห์ก่อนและหลังการเรียนรายวิชานี้
- ให้นักศึกษาประเมิน/แสดงความเห็นผ่านการประเมินรายวิชา, การประเมินการสอนของอาจารย์
- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและนักศึกษา
- การสะท้อนคิดของนักศึกษา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- อาจารย์ผู้สอนประเมินการสอนของตนเอง
- ผลการสอบ/ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
- การประเมินผลความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแผนกบริการส่วนหน้า

3. การปรับปรุงการสอน

- นำผลการประเมินโดยนักศึกษาจากข้อ 1 และการประเมินการสอนจากข้อ 2 มาประมวลเพื่อปรับปรุงรายวิชาการจัดการเรียนการสอน
- จัดประชุม/สัมมนาอาจารย์ผู้สอนเพื่อทบทวนและปรับปรุงรายวิชา
- ปรับปรุงประมวลรายวิชาทุกปีตามข้อมูลจากการประเมิน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ☒ สัมภาษณ์นักศึกษา
- ☒ การสังเกตพฤติกรรมนักศึกษา.....
- ☒ การตรวจสอบการให้คะแนนและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา.....
- ☐ การประเมินความรู้รอบยอดโดยการทดสอบ.....
- ☐ รายงานผลการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ในแต่ละด้าน.....
- ☒ แบบสำรวจ/แบบสอบถาม.....
- ☒ อื่นๆ คือ การทวนสอบโดยคณะกรรมการทวนสอบ และกรรมการมาตรฐานวิชาการ

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- นำผลการประเมินโดยนักศึกษาจากข้อ 1 มาประมวลเพื่อปรับปรุงรายวิชา 2 และการประเมินการสอนจากข้อ 1
- การจัดการเรียนการสอนในภาคการศึกษาต่อไป
- ปรับปรุงประมวลรายวิชาทุกปีตามข้อมูลจากการประเมิน

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัฐสรณ์ จุลตามระ)

อาจารย์ผู้สอน

วันที่ 16 เดือน สิงหาคม พ.ศ.2568

ตรวจสอบ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรชนัน จุลตามระ)

รักษาการผู้อำนวยการหลักสูตร

วันที่ 16 เดือน สิงหาคม พ.ศ.2568

อนุมัติ.....

(อาจารย์ ดร.จิรภัทร เลขะกุล)

คณบดี

วันที่ 16 เดือน สิงหาคม พ.ศ.2568