



ประมวลการสอน
ภาคปลาย ปีการศึกษา 2562

1. โครงการจัดตั้งวิทยาเขตสุพรรณบุรี

2. รหัสวิชา 03763252 ชื่อวิชา (ไทย) การจัดการงานบริการส่วนหน้า
จำนวนหน่วยกิต 3(3-0-6) (อังกฤษ) Front Office Management
วิชาพื้นฐาน 03757111 ธุรกิจเบื้องต้น (Introduction to Business)
หมู่ 290 วันพฤหัสบดี เวลา 13.00 - 16.00 น.

3. ผู้สอน

อาจารย์วัชรภรณ์ ละนิต

4. การให้นิสิตเข้าพบและให้คำแนะนำนอกเวลาเรียน

วันอังคาร เวลา 09.00-16.00 น. ห้องสำนักงาน

5. จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้นิสิตมีความรู้ในการจัดการงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อให้นิสิตสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และสามารถนำความรู้ไปพัฒนางานในธุรกิจโรงแรมให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ

6. คำอธิบายรายวิชา

แนวคิด เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก ระบบการสำรองห้องพัก การจัดสรรห้องพัก อัตราค่าห้องพัก การต้อนรับ การลงทะเบียน การบริการด้านสัมภาระ เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร การชำระเงิน การประสานงานกับแผนกต่างๆ การจัดการด้านความปลอดภัย การสร้างมาตรฐาน และการจัดการคุณภาพของงานบริการส่วนหน้า

7. คำอธิบายรายวิชา

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม
2. โครงสร้างธุรกิจโรงแรมและแผนกบริการส่วนหน้า
3. บทบาท หน้าที่ ความสำคัญและโครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้า
4. ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้า
5. เอกสาร เครื่องมือ อุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์ในแผนกบริการส่วนหน้า
6. ระบบและการดำเนินงานการสำรองห้องพัก
7. การดำเนินการรับสำรองห้องพัก
8. การดำเนินการก่อนแขกเข้าพัก
9. การบริการระหว่างการเข้าพัก การจัดการต้อนรับและลงทะเบียนผู้พัก
10. การดำเนินการเมื่อแขกออกจากโรงแรม การรับคืนห้องพักและการเรียกเก็บค่าบริการ

11. การประสานงานกับแผนกต่างๆ
12. การจัดการด้านความปลอดภัย
13. การพยากรณ์ห้องพัก และการจัดการรายได้ห้องพัก
14. การจัดการคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรม
15. จรรยาบรรณของพนักงานบริการในโรงแรม
16. แนวโน้มการดำเนินการธุรกิจโรงแรมในประเทศและต่างประเทศ

8. วิธีสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

การบรรยาย การเรียนแบบร่วมมือ อภิปราย ในห้องเรียน ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่ม การทำการบ้าน

9. อุปกรณ์สื่อการสอน

Power point presentation สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารประกอบการบรรยาย และตัวอย่างประกอบการสอน

10. การวัดผลสัมฤทธิ์ในการเรียน

		ร้อยละ
10.1 การสอบ	6	0
- การสอบกลางภาค		30
- การสอบปลายภาค		30
10.2 รายงานกลุ่ม	20	
10.3 การบ้าน		10
10.4 ความสนใจเข้าเรียนและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนอย่างสม่ำเสมอ		5
10.5 การแต่งกาย	5	
รวม		<u>100</u>

11. ข้อปฏิบัติในการเข้าชั้นเรียนและการประเมินผลการเรียน

- 1) นิสิตต้องเข้าเรียนไม่ต่ำกว่า 80% ของเวลาเรียนทั้งหมด หากขาดเรียนเกิน 3 ครั้ง/ ภาคการศึกษาโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ถือว่า หกตลสิทธิ์สอบ (ได้เกรด F ในรายวิชา)
- 2) หากนิสิตเข้าเรียน สายเกิน 10 นาที/ มาไม่ทันเช็คชื่อโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ถือว่าขาดเรียนในคาบนั้นๆ โดยการสาย 2 ครั้ง เท่ากับขาดเรียน 1 ครั้ง ขาดเรียน 1 ครั้ง จะถูกหักคะแนน 1%
- 3) การลาป่วย/ ลากิจ ต้องยื่นใบลาป่วย หรือ ลากิจ และได้รับอนุญาตจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว โดยการลาป่วยจะต้องยื่นพร้อมใบรับรองแพทย์ภายใน 7 วันหลังจากวันที่มาเรียนแล้ว การลากิจต้องยื่นเรื่องก่อนลา ยกเว้นกิจธุระจำเป็นอย่างยิ่งหรือเรื่องฉุกเฉินเท่านั้น
- 4) นิสิตต้องแต่งกายให้ถูกต้องตามประกาศสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่องข้อบังคับว่าด้วยเครื่องแต่งกายของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2553 หากพบว่านิสิตแต่งกายไม่ถูกระเบียบ เช่น ใส่รองเท้าแตะ เอาเสื้อออกนอกกางเกง/กระโปรง จะถูกหักคะแนน 1% ต่อ 1 ครั้งที่พบ
- 5) นิสิตต้องเข้าสอบกลางภาคและปลายภาค หาก ขาดสอบกลางภาค/ ปลายภาค เพราะป่วย หรือประสบอุบัติเหตุ หรือมีกิจธุระจำเป็นอย่างยิ่ง ต้องยื่นใบลาที่ได้รับอนุญาตจากอาจารย์ที่ปรึกษา หรือคณบดี เรียบร้อยแล้ว และประสานงานกับประธานรายวิชาเพื่อแจ้งความจำเป็นและต้องยื่นแบบขอเลื่อนสอบต่อกองบริการการศึกษา ภายใน 7 วัน เพื่อ

xonัดวัน เวลา และสถานที่สอบ กับประธานรายวิชาต่อไป หากไม่เข้าสอบหรือดำเนินการขอสอบให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด จะถือว่านิสิตสอบไม่ผ่านในรายวิชานี้

6) **ขณะเรียนต้องปิดอุปกรณ์สื่อสารทุกชนิด** หากไม่ปฏิบัติตามจะไม่อนุญาตให้อยู่ในชั้นเรียน

เกณฑ์การตัดเกรดจะ	ใช้คะแนนโดยเกณฑ์ ดังนี้	
	80 คะแนนขึ้นไป ได้เกรด	A
	75-79 คะแนน ได้เกรด	B+
	70-74 คะแนน ได้เกรด	B
	65-69 คะแนน ได้เกรด	C+
	60-64 คะแนน ได้เกรด	C
	55-59 คะแนน ได้เกรด	D+
	50-54 คะแนน ได้เกรด	D
	0-49 คะแนน ได้เกรด	F

12. เอกสารอ่านประกอบ

- 1) เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา การจัดการห้องพักและการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2555
- 2) ชูติมา จักรจรัส, เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการจัดการฝ่ายห้องพัก, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2553.
- 3) ขจิต กอบเดช, การบริหารงานส่วนหน้าในสถาบันที่พักแรมต่างๆ, ซีซี พรินติ้ง, 2555.
- 4) อรรธิกา พังงา, การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า, โอเดียนสโตร์, 2553.

13. ตารางกิจกรรมการเรียนการสอน

สัปดาห์ที่	วัน/เดือน/ปี	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนการสอน	ผู้สอน
1	12 ธ.ค. 62	- แนะนำรายวิชา - ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point วิดีทัศน์ กรณีศึกษา อภิปราย ร่วมกัน มอบหมายงาน	อ.วัศราภรณ์ ละนิล
2	19 ธ.ค. 62	- โครงสร้างธุรกิจโรงแรมและแผนก บริการส่วนหน้า	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point วิดีทัศน์ กรณีศึกษา อภิปราย ร่วมกัน มอบหมายงาน	อ.วัศราภรณ์ ละนิล
3	26 ธ.ค. 63	- บทบาท หน้าที่ ความสำคัญและ โครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้า - ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงาน ส่วนหน้า	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point วิดีทัศน์ กรณีศึกษา อภิปราย ร่วมกัน	อ.วัศราภรณ์ ละนิล
4	9 ม.ค. 63	- เอกสาร เครื่องมือ อุปกรณ์และ ระบบคอมพิวเตอร์ในแผนกบริการ ส่วนหน้า	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point วิดีทัศน์ กรณีศึกษา อภิปราย ร่วมกัน มอบหมายงาน	อ.วัศราภรณ์ ละนิล
5	16 ม.ค. 63	- ระบบและการดำเนินงานการสำรอง ห้องพัก	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point วิดีทัศน์ กรณีศึกษา อภิปราย ร่วมกัน	อ.วัศราภรณ์ ละนิล
6	23 ก.พ. 63	- การดำเนินการรับสำรองห้องพัก	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point วิดีทัศน์ กรณีศึกษา อภิปราย ร่วมกัน มอบหมายงาน	อ.วัศราภรณ์ ละนิล
7	การสอบกลางภาค 25-31 ม.ค. 63			
8	6 ก.พ. 63	- การดำเนินการก่อนแขกเข้าพัก - การจัดการต้อนรับและลงทะเบียนผู้พัก	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point วิดีทัศน์ กรณีศึกษา อภิปราย ร่วมกัน	อ.วัศราภรณ์ ละนิล
9	13 ก.พ. 63	- การบริการระหว่างการเข้าพัก	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point วิดีทัศน์ กรณีศึกษา อภิปราย ร่วมกัน มอบหมายงาน	อ.วัศราภรณ์ ละนิล
10	20 ก.พ. 63	- การดำเนินการเมื่อแขกออกจาก โรงแรม - การรับคืนห้องพักและการเรียกเก็บ ค่าบริการ	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point วิดีทัศน์ กรณีศึกษา อภิปราย ร่วมกัน	อ.วัศราภรณ์ ละนิล
11	27 ก.พ. 63	- การประสานงานกับแผนกต่างๆ	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point วิดีทัศน์ กรณีศึกษา อภิปราย ร่วมกัน	อ.วัศราภรณ์ ละนิล

12	5 มี.ค. 63	- การจัดการด้านความปลอดภัย	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point วิดีทัศน์ กรณีศึกษา อภิปราย ร่วมกัน มอบหมายงาน	อ.วัชรภรณ์ ละนิต
13	12 มี.ค. 63	- การพยากรณ์ห้องพัก และการจัดการรายได้ห้องพัก	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point วิดีทัศน์ กรณีศึกษา อภิปราย ร่วมกัน	อ.วัชรภรณ์ ละนิต
14	19 มี.ค. 63	- การจัดการคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรม - จรรยาบรรณของพนักงานบริการในโรงแรม	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point วิดีทัศน์ กรณีศึกษา อภิปราย ร่วมกัน มอบหมายงาน	อ.วัชรภรณ์ ละนิต
15	26 มี.ค. 63	- แนวโน้มการดำเนินการธุรกิจโรงแรมในประเทศและต่างประเทศ	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point วิดีทัศน์ กรณีศึกษา อภิปราย ร่วมกัน	อ.วัชรภรณ์ ละนิต
16	การสอบปลายภาค30 มี.ค.-10 เม.ษ.63			

หมายเหตุ หากวันที่มีการเรียนการสอนตรงกับวันหยุดราชการ อาจารย์ผู้สอนจะจัดสอนชดเชยให้

ลงนาม.....ผู้รายงาน

(อาจารย์วัชรภรณ์ ละนิต)

วันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2563

รายละเอียดการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (รายงาน)

➤ รายงานกลุ่ม (4-5 คน/กลุ่ม) (20 คะแนน)

หัวข้อ “การจัดการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม...”

ให้นักศึกษาเลือกโรงแรมหรือรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ขึ้นไป โดยโรงแรมหรือรีสอร์ทจะต้องไม่ซ้ำกันกับกลุ่มอื่นๆ ภายในสาขาวิชาเดียวกัน วิเคราะห์บวนการจัดการแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมหรือรีสอร์ท โดยการเข้าไปสังเกตหรือใช้บริการโรงแรมหรือรีสอร์ทนั้นๆ กำหนดเนื้อหาหรือรายการครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้ (รูปเล่มรายงาน 10 คะแนน)

1. ชื่อโรงแรมหรือรีสอร์ท
2. สถานที่ตั้งและประวัติความเป็นมาของโรงแรมหรือรีสอร์ท
3. โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้า
4. ตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบ ในแผนกบริการส่วนหน้า
5. รายละเอียดเกี่ยวกับประเภทและราคา ห้องพัก
6. การดำเนินการรับสำรองห้องพัก
7. การดำเนินการก่อนแขกเข้าพัก
8. การจัดการต้อนรับและลงเตียงผู้พัก
9. การบริการระหว่างการเข้าพัก
10. การดำเนินการเมื่อแขกออกจากโรงแรม
11. การรับคืนห้องพักและการเรียกเก็บค่าบริการ
12. การประสานงานกับแผนกต่างๆ
13. การจัดการด้านความปลอดภัย
14. สิ่งที่น่าสนใจ และ/หรือ ข้อเสนอแนะด้านการบริการส่วนหน้า
15. หนังสือหรือแหล่งข้อมูลอ้างอิง

เกณฑ์การให้คะแนน

1. ความสมบูรณ์ของเนื้อหาในรูปเล่มรายงาน
2. ความถูกต้องของรูปแบบการทำรายงาน
3. การส่งรายงานตรงเวลา
4. การนำเสนอรายงานและการตอบข้อซักถามหน้าชั้นเรียน

หมายเหตุ:

1. ให้นักศึกษาส่งรายชื่อสมาชิกกลุ่มที่อาจารย์ผู้สอนประจำกลุ่ม และสามารถนิสิตแจ้งชื่อโรงแรมหรือรีสอร์ทที่ต้องการทำรายงานกับอาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชา เพื่อตรวจสอบรายชื่อโรงแรมหรือรีสอร์ทที่จะต้องไม่ซ้ำกันภายในสาขาวิชา
2. กำหนดส่งรายงาน ในช่วงโมงเรียน สัปดาห์ที่ 16 เท่านั้น หากส่งช้ากว่ากำหนด หักคะแนนวันละ 2 คะแนน ส่งช้าเกิน 7 วัน ถือว่าคะแนนรายงานเป็น 0
3. กำหนดการนำเสนอรายงานหน้าชั้นเรียนในสัปดาห์ที่ 16 และ 17 เท่านั้น หากไม่นำเสนอรายงานในช่วงเวลาที่กำหนด ถือว่าคะแนนการนำเสนอรายงานเป็น 0 โดยให้เวลาในการนำเสนอ 10-15 นาที และตอบข้อซักถาม 5 นาที คะแนนการนำเสนอหน้าชั้นเรียนและตอบคำถาม 5 คะแนน
4. หากไม่มีการใส่ข้อมูลอ้างอิงหรือแหล่งที่มาของข้อมูล จะถือว่าคะแนนรายงานเป็น 0
5. หากมีการคัดลอกข้อมูลการทำรายงานของผู้อื่น จะถือว่าคะแนนรายงานเป็น 0 ทั้งผู้คัดลอกและผู้ให้คัดลอก



รายงาน

ชื่อเรื่อง

.....

เสนอ

อาจารย์วัศราภรณ์ ละนิต

จัดทำโดย

รหัสประจำตัว ชื่อ-นามสกุล หมู่เรียน

เลขที่

1.
2.
3.
4.
5.

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
โครงการจัดตั้งวิทยาเขตสุพรรณบุรี

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาการจัดการงานบริการส่วนหน้า (03763252)

ภาคปลาย ปีการศึกษา 2562

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์