

แผนการจัดการเรียนรู้รายวิชา

รหัสวิชา 30701 – 2002

วิชา การจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

หน่วยกิต 3 หน่วยกิต

ระดับชั้น ปวส.1

สาขาวิชา การโรงแรม

เวลาเรียน 3 คาบ-ชั่วโมง/สัปดาห์

รวม 36 คาบ-ชั่วโมง/ภาคเรียน

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าโรงแรม
2. ประยุกต์ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในงานส่วนหน้าโรงแรม
3. มีทักษะการปฏิบัติงานด้านส่วนหน้าโรงแรม
4. มีเจตคติที่ดีและมีความรับผิดชอบในงานอาชีพ

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ
3. ปฏิบัติงานส่วนหน้าในระดับหัวหน้างาน
4. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม ความหมายและความสำคัญ ลักษณะของงาน โครงสร้างการบริหารงาน บทบาทและหน้าที่แต่ละตำแหน่งงาน คุณลักษณะ คุณสมบัติจรรยาบรรณพนักงาน บริการส่วนหน้าโรงแรม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน งานสำรอง ห้องพัก งานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก งานบริการโทรศัพท์ งานการเงินส่วนหน้า งานบริการบริเวณส่วนหน้า โรงแรม การจัดการด้านบุคลากร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดทำรายงาน สถิติต่าง ๆ การดำเนินงานให้บริการทางธุรกิจ การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและฝึกปฏิบัติการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม