

แผนการฝึกวิทยากร หน่วย โรงแรมวังคำ เชียงราย

ผอ. 2

นักศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ระดับชั้น ปวส. ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม

ตำแหน่งงาน พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist)

งานหลัก งานให้บริการ และต้อนรับแขกที่เข้าพัก/ งานรับลงทะเบียนแขกเข้าพัก (Check In)/ งานรับคืนห้องพัก (Check Out)/ งานบริการขายห้องพัก

งานย่อย งานให้ข้อมูลแก่แขก ให้คำแนะนำให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาให้แขก/ ให้แขกลงทะเบียนเข้าพัก ตามขั้นตอนการ Check In/

งานตรวจเช็คความพร้อมเรียบร้อยของห้องพักการชำระเงิน และการคืนกุญแจ/ งานให้บริการห้องพักแก่แขก Walk In ตามขั้นตอน เวลาฝึก : 14 สัปดาห์

ครูฝึก คุณสุดาภรณ์ เกื้อนพวงแก้ว ตำแหน่ง Front Office Supervisor หน่วยงาน โรงแรมวังคำ เชียงราย

ที่	จุดประสงค์	ระดับความสามารถ			หัวข้อเรื่อง	วิธีการสอน	เครื่องมือ อุปกรณ์ สื่อการสอน	วิธีประเมิน
		พื้นฐาน	ปฏิบัติ	ประยุกต์				
1	เพื่อให้ นักศึกษาสามารถรับลงทะเบียน (Check In) และงานรับคืนห้องพัก (Check Out) ให้ถูกต้องตามขั้นตอนได้	√	√	√	1.1 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก (Check In) และงานรับคืนห้องพัก (Check Out)	1. บรรยาย 2. สาธิต 3. ปฏิบัติ	เอกสาร/ สื่อของจริง	สังเกตและทดสอบ โดยการประเมินจากสภาพจริง
2	เพื่อให้ นักศึกษาสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	√	√	√	2.1 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานต้อนรับ	1. บรรยาย 2. สาธิต 3. ปฏิบัติ	สื่อของจริง	สังเกตและทดสอบ โดยการประเมินจากสภาพจริง
3	เพื่อให้ นักศึกษามีทัศนคติที่ดีและมีใจในการบริการ	√	√	√	3.1 ทัศนคติ และหัวใจในงานบริการ	1. บรรยาย 2. สาธิต 3. ปฏิบัติ	สื่อของจริง	สังเกตและทดสอบ โดยการประเมินจากสภาพจริง

แผนการฝึกวิทยากรรายหน่วย โรงแรมวังคำ เชียงราย

ผอ. 2

นักศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ระดับชั้น ปวส. ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม

ตำแหน่งงาน พนักงานสำรองห้องพัก (Reservation)

งานหลัก งานรับจองห้องพัก

งานย่อย งานตรวจเช็คการจองห้องพักทุกช่องทาง/ งานแนะนำบริการต่างๆ ของทางโรงแรม/ งานจัดทำรายการเข้าพัก และการคืนห้องพักของแขกในแต่ละวัน/

งานรายงานการจองห้องพักให้แต่ละแผนกที่เกี่ยวข้อง เวลาฝึก : 12 สัปดาห์

ครูฝึก คุณสุดาภรณ์ เดือนพวงแก้ว ตำแหน่ง Front Office Supervisor หน่วยงาน โรงแรมวังคำ เชียงราย

ท.	จุดประสงค์	ระดับความสามารถ			หัวข้อเรื่อง	วิธีการสอน	เครื่องมือ อุปกรณ์ สื่อการสอน	วิธีประเมิน
		พื้นฐาน	ปฏิบัติ	ประยุกต์				
1	เพื่อให้ นักศึกษาสามารถรับจองห้องพักให้ถูกต้องตามขั้นตอนได้	√	√	√	1. งานตรวจเช็คการจองห้องพักทุกช่องทาง 2. งานแนะนำบริการต่างๆ ของทางโรงแรม 3. งานจัดทำรายการเข้าพัก และการคืนห้องพักของแขกในแต่ละวัน 4. งานรายงานการจองห้องพักให้แต่ละแผนกที่เกี่ยวข้อง	1. บรรยาย 2. สาธิต 3. ปฏิบัติ	เอกสาร/ สื่อของจริง	สังเกตและทดสอบ โดยการประเมินจากสภาพจริง

แผนการฝึกวิทยากรรายหน่วย โรงแรมวังคำ เชียงราย

ผอ. 2

นักศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ระดับชั้น ปวส. ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม

ตำแหน่งงาน พนักงานธุรการฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist Clerk)

งานหลัก งานติดต่อประสานงานภายในโรงแรม/ งานจัดเก็บ พิมพ์ประวัติข้อมูลของแขก/ งานรับ-ส่งแฟ้ม/ งานจัดเตรียม และเขียนรายงานของแขกในแต่ละวัน

งานย่อย งานติดต่อประสานงานในฝ่ายงานหรือแผนกต่างๆ ภายในโรงแรมที่เกี่ยวข้อง/ งานจัดเก็บข้อมูลของแขกที่เข้าพักให้กับทางโรงแรม/ งานรับ-ส่งข้อมูลของโรงแรม/

งานให้บริการรับ-ส่งแฟ้ม แก่แขก/ งานส่งแฟ้ม รายชื่อแขกต่างชาติให้กับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเชียงราย/ งานจัดเตรียมเอกสารแขก Check In และ Check Out/

งานเขียนรายงาน (Report) ประจำวัน เวลาฝึก : 14 สัปดาห์

ครูฝึก คุณสุดาภรณ์ เดือนพวงแก้ว ตำแหน่ง Front Office Supervisor หน่วยงาน โรงแรมวังคำ เชียงราย

ที่	จุดประสงค์	ระดับความสามารถ			หัวข้อเรื่อง	วิธีการสอน	เครื่องมือ อุปกรณ์ สื่อการสอน	วิธีประเมิน
		พื้นฐาน	ปฏิบัติ	ประยุกต์				
1	เพื่อให้ นักศึกษาสามารถติดต่อประสานงานภายในโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	√	√	√	1. งานติดต่อประสานงานในฝ่ายงานหรือแผนกต่างๆ ภายในโรงแรมที่เกี่ยวข้อง	1. บรรยาย 2. สาธิต 3. ปฏิบัติ	เอกสาร/ สื่อของจริง	สังเกตและทดสอบโดยการประเมินสภาพจริง
2	เพื่อให้ นักศึกษาสามารถจัดเก็บพิมพ์ประวัติข้อมูลของแขกได้อย่างถูกต้อง	√	√	√	2. งานจัดเก็บข้อมูลของแขกที่เข้าพักให้กับทางโรงแรม	1. บรรยาย 2. สาธิต 3. ปฏิบัติ	สื่อของจริง	สังเกตและทดสอบโดยการประเมินสภาพจริง
3	เพื่อให้ นักศึกษาสามารถรับ-ส่งแฟ้มได้	√	√	√	1. งานรับ-ส่งข้อมูลของโรงแรม 2. งานให้บริการรับ-ส่งแฟ้ม แก่แขก 3. งานส่งแฟ้ม รายชื่อแขกต่างชาติให้กับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเชียงราย	1. บรรยาย 2. สาธิต 3. ปฏิบัติ	สื่อของจริง	สังเกตและทดสอบโดยการประเมินสภาพจริง

แผนการฝึกวิทยากรรายหน่วย โรงแรมวังคำ เชียงราย

ผอ. 2

นักศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ระดับชั้น ปวส. ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม

ตำแหน่งงาน พนักงานธุรการฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist Clerk)

งานหลัก งานติดต่อประสานงานภายในโรงแรม/ งานจัดเก็บ พิมพ์ประวัติข้อมูลของแขก/ งานรับ-ส่งแฟ้ม/ งานจัดเตรียม และเขียนรายงานของแขกในแต่ละวัน
งานย่อย งานติดต่อประสานงานในฝ่ายงานหรือแผนกต่างๆ ภายในโรงแรมที่เกี่ยวข้อง/ งานจัดเก็บข้อมูลของแขกที่เข้าพักให้กับทางโรงแรม/ งานรับ-ส่งข้อมูลของโรงแรม/
งานให้บริการรับ-ส่งแฟ้ม แก่แขก/ งานส่งแฟ้ม รายชื่อแขกต่างชาติให้กับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเชียงราย/ งานจัดเตรียมเอกสารแขก Check In และ Check Out/

งานเขียนรายงาน (Report) ประจำวัน เวลาฝึก : 14 สัปดาห์

ครูฝึก คุณสุดาภรณ์ เดือนพวงแก้ว ตำแหน่ง Front Office Supervisor หน่วยงาน โรงแรมวังคำ เชียงราย

ที่	จุดประสงค์	ระดับความสามารถ			หัวข้อเรื่อง	วิธีการสอน	เครื่องมือ อุปกรณ์ สื่อการสอน	วิธีประเมิน
		พื้นฐาน	ปฏิบัติ	ประยุกต์				
4	เพื่อให้ นักศึกษาสามารถจัดเตรียม และเขียนรายงานของแขกได้อย่างมีประสิทธิภาพ	√	√	√	1. งานจัดเตรียมเอกสารแขก Check In และ Check Out 2. งานเขียนรายงาน (Report) ประจำวัน	1. บรรยาย 2. สาธิต 3. ปฏิบัติ	เอกสาร/ สื่อของจริง	สังเกตและทดสอบ โดยการประเมินสภาพจริง

ระดับความสามารถที่ต้องการ ด้านความรู้ (Knowledge-K), ด้านทักษะ (Skill-S), ด้านเจตคติ (Attitude-A)

พื้นฐาน หมายถึง 1) ความรู้ (Knowledge) ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ถ้าไม่มีความรู้ พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง 2) ทักษะ (Skill) พื้นฐานที่พนักงานควรมี

ปฏิบัติ หมายถึง 1) ทักษะ (Skill) ความสามารถเฉพาะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ 2) ทักษะ (Skill) ความสามารถที่พนักงานจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานประจำ

ประยุกต์ หมายถึง 1) การนำความรู้ ทฤษฎี หลักการ แนวคิด มาใช้ประโยชน์ในภาคปฏิบัติ 2) การพัฒนาทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้เข้ากับบริบทแวดล้อมหรืองานอื่นได้อย่างเหมาะสม