



## รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา TIM 3306 รายวิชา การจัดการงานฝ่ายห้องพัก

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2564

### หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

#### ๑. รหัสและชื่อรายวิชา

|                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| รหัสวิชา              | TIM 3306                   |
| ชื่อรายวิชาภาษาไทย    | การจัดการงานฝ่ายห้องพัก    |
| ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ | Room Operations Management |

#### ๒. จำนวนหน่วยกิต 3 (2-2-5)

#### ๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

|                      |  |
|----------------------|--|
| ๓.๑ หลักสูตร         | ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ |
| ๓.๒ ประเภทของรายวิชา | ประเภท วิชาบังคับ  |

#### ๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| ๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา | อาจารย์กมลลักษณ์ โพธิ์พันธ์   |
| ๔.๒ อาจารย์ผู้สอน              | อาจารย์กมลลักษณ์ โพธิ์พันธ์<br>อาจารย์บัว ศรีคช<br>อาจารย์ ดร.วีระ วีระโสภณ |

#### ๕. สถานที่ติดต่อ

อาคาร 37 ชั้น 1 สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
E – Mail: kamonluk.ph@ssru.ac.th

#### ๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

|                            |                         |
|----------------------------|-------------------------|
| ๖.๑ ภาคการศึกษาที่         | 1/2564                  |
| ๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้ | ประมาณ 40 คน /ห้องเรียน |

๓๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี) ไม่มี

๓๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี) ไม่มี

๓๙. สถานที่เรียน วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๓๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง วันที่ 16 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564

รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

## หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### ๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ในเรื่องการดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า และงานแม่บ้าน ศึกษาศึกษา อุปสรรค วิธีการป้องกัน แก้ไขงานบริการส่วนหน้าและงานแม่บ้านจากกรณีศึกษาอื่น ๆ ตลอดจนฝึกปฏิบัติงานเบื้องต้นในการให้บริการฝ่ายห้องพัก

### ๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ในเรื่องการดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า
2. เพื่อให้ นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานเบื้องต้นในการให้บริการฝ่ายห้องพัก
3. เพื่อให้ นักศึกษาเข้าใจงานฝ่ายห้องพัก โดยยกตัวอย่างจากประสบการณ์ และกรณีศึกษา

## หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

### ๑. คำอธิบายรายวิชา

(ภาษาไทย) การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า เรียนรู้หลักการรับจองห้องพัก การเลื่อนการจอง การยกเลิกการจอง การวางแผนกำหนดราคาขาย การบริหารเกี่ยวกับงานต้อนรับ งานบริการส่วนหน้า และงานแม่บ้าน การประสานงานระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับแผนกแม่บ้านและแผนกอื่นๆ ในธุรกิจที่พัก ศึกษาศึกษา อุปสรรค วิธีการป้องกัน แก้ไขงานบริการส่วนหน้าและงานแม่บ้านจากกรณีศึกษาต่างๆ ฝึกปฏิบัติงานเบื้องต้นในการให้บริการฝ่ายห้องพัก

(ภาษาอังกฤษ) Room Operation and Front Office Management, Learning the process of reservation including change date of booking and cancellation, Forecasting and Budgeting, Standard Operating Procedure for Room Division Department such as front office and housekeeping. Coordinating among Front Office, Housekeeping and department concerned in Accommodation business. Studying the problems, obstacles, and problem solving of Room Division Department from the case studies, and practices the basic of this department.

## ๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

| บรรยาย<br>(ชั่วโมง)   | สอนเสริม<br>(ชั่วโมง) | การฝึกปฏิบัติ/งาน<br>ภาคสนาม/การฝึกงาน (ชั่วโมง)   | การศึกษาด้วยตนเอง<br>(ชั่วโมง)                       |
|---|-----------------------|--|--|
| บรรยายและปฏิบัติ -30<br>ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา<br>(2 ชั่วโมง x 15 สัปดาห์) | -                     | ให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติ,<br>สัมภาษณ์สถานประกอบการและ<br>ฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ<br>จริง (30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา)<br>30 ชั่วโมง (2 ชั่วโมง x 15 สัปดาห์) | 75 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา<br>(5 ชั่วโมง x 15 สัปดาห์) |

## ๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

(ผู้รับผิดชอบรายวิชาโปรดระบุข้อมูล ตัวอย่างเช่น ๑ ชั่วโมง / สัปดาห์)

## ๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน

อาคาร 37 ชั้น 1 สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ  
วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## ๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข: 02-1601539-40

## ๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail): kamonluk.ph@ssru.ac.th

## ๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook/Twitter/Line): ic\_minnie

๓.๕ ปรึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet/Webboard): [http://www.elfhs.ssru.ac.th/kamonluk\\_ph](http://www.elfhs.ssru.ac.th/kamonluk_ph)

## หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

## ๑. คุณธรรม จริยธรรม

## ๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) - มีความประพฤติ ปฏิบัติ มีวินัย ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยรวมถึงการ  
แสดงออกด้านกิริยามารยาทอันดีงาม
- (๒) - มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ทั้งการเรียนและการทำงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย
- (๓) - มีส่วนร่วมในงานของสาขาและคณะ เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- (๔) - มีมนุษยสัมพันธ์ ภาวะเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี สามารถทำงานเป็นหมู่คณะได้และแก้ไขข้อขัดแย้งในการ  
ทำงานเป็นกลุ่มได้

**๑.๒ วิธีการสอน**

- (๑) สอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม ในระหว่างการเรียนการสอน
- (๒) ยกตัวอย่างประสบการณ์จริงและสร้างกรณีศึกษาให้ระดมความคิดในการเสนอแนะหรือแก้ไขสถานการณ์นั้นๆโดยมีการสรุปข้อแนะต่างๆหลังจากนักศึกษาระดมความคิดพร้อมสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม

**๑.๓ วิธีการประเมินผล**

- (๑) พฤติกรรมการเข้าเรียน และส่งงานตามที่ได้รับมอบหมายตรงเวลา
- (๒) ประเมินผลจากการวิเคราะห์ในการทำรายงานและการนำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย
- (๓) สังเกตจากการเข้าเรียนและพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
- (๔) ประเมินจากการร่วมทำกิจกรรมทั้งในและนอกชั้น

**๒. ความรู้****๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา**

- (๑) มีความรู้และความเข้าใจด้านหลักการรับจองห้องพัก การเลื่อนการจอง การยกเลิกการจอง การวางแผนกำหนดราคาขาย การบริหารเกี่ยวกับงานต้อนรับ งานบริการส่วนหน้า
- (๒) มีความรู้และความสามารถในการบูรณาการความรู้ในด้านงานแม่บ้าน การประสานงานระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับแผนกแม่บ้านและแผนกอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ
- (๓) มีความรู้ในการศึกษาปัญหา อุปสรรค วิธีการป้องกัน แก้ไขงานบริการส่วนหน้าและงานแม่บ้านจากกรณีศึกษาต่างๆ

**๒.๒ วิธีการสอน**

- (๑) บรรยายประกอบเอกสารการเรียนรู้โดยใช้สื่อการสอน
- (๒) มอบหมายให้จัดทำรายงาน ทั้งงานรายบุคคลและงานกลุ่ม
- (๓) ให้นักศึกษาสัมภาษณ์สถานประกอบการแล้วมาอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียนโดยการยกตัวอย่างประสบการณ์จริง หรือการยกตัวอย่างกรณีศึกษา
- (๔) ฝึกปฏิบัติงานในสถานที่จริง

**๒.๓ วิธีการประเมินผล**

- (๑) ประเมินจากคุณภาพของรายงานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายบุคคลและงานกลุ่ม
- (๒) ประเมินจากประสิทธิภาพการนำเสนอรายงานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายบุคคลและงานกลุ่ม
- (๓) ประเมินจากแบบทดสอบ ข้อสอบย่อย ข้อสอบกลางภาคและปลายภาค

**๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา**

- (๑) สามารถแสดงความคิดเห็นโดยการประมวลความรู้ที่ได้เรียนมา และสามารถคิดวิเคราะห์การทำงานร่วมกันระหว่างงานส่วนหน้าและงานแม่บ้านได้
- (๒) สามารถคิดวิเคราะห์สาเหตุ ปัญหา และแนวทางการป้องกันแก้ไขในการทำงานร่วมกันระหว่างงานส่วนหน้าและงานแม่บ้านได้
- (๓) สามารถนำความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติไปประยุกต์ใช้ในประสบการณ์จริงได้

**๓.๒ วิธีการสอน**

- (๑) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกตัวอย่างประสบการณ์จริงและสร้างกรณีศึกษาที่ได้กำหนดขึ้น
- (๒) มอบหมายให้จัดทำรายงาน ทั้งงานรายบุคคลและงานกลุ่ม

**๓.๓ วิธีการประเมินผล**

- (๑) ประเมินจากคุณภาพของรายงานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายบุคคลและงานกลุ่ม แบบทดสอบ ข้อสอบย่อย การสอบกลางภาค การสอบปลายภาค
- (๒) ประเมินจากการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกตัวอย่างประสบการณ์จริงและสร้างกรณีศึกษาที่ได้กำหนดขึ้นโดยให้เห็นถึงการคิดวิเคราะห์

**๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ****๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา**

- (๑) ผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายบุคคลและงานกลุ่ม
- (๒) ผู้เรียนมีทักษะความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นเรียนและบุคคลภายนอกได้ดี โดยสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมตามกาลเทศะ

**๔.๒ วิธีการสอน**

- (๑) มอบหมายงานที่ใช้ทักษะความสัมพันธ์ให้มีการเรียนรู้และศึกษาร่วมกันตามเนื้อหารายวิชา
- (๒) สร้างสถานการณ์จำลอง กรณีศึกษาและการกำหนดปัญหาให้ผู้เรียนได้มีการใช้ทักษะความสัมพันธ์พร้อมสอดแทรกประสบการณ์ของอาจารย์ผู้สอน
- (๓) พูดคุยกับผู้เรียนให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการเรียนวิชานี้

**๔.๓ วิธีการประเมินผล**

- (๑) ประเมินจากพฤติกรรมการเข้าชั้นเรียนในการทำงานเป็นกลุ่ม
- (๒) ประเมินจากการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตรงเวลาและมีคุณภาพ

**๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ****๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา**

- (๑) สามารถสื่อสารด้านการพูด ทำทางในการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) สามารถสื่อสารด้านการเขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องเหมาะสม
- (๓) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารและนำเสนอได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

**๕.๒ วิธีการสอน**

- (๑) มอบหมายงานโดยผู้เรียนสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลโดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและระมัดระวัง
- (๒) มอบหมายงานให้มีทั้งการจัดทำรูปเล่มและการนำเสนอโดยการใช้สื่อแบบผสม

**๕.๓ วิธีการประเมินผล**

- (๑) ประเมินจากรายงานที่ได้รับมอบหมายที่มีการเลือกสรร จัดเรียงข้อมูลให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้ามาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) ประเมินจากการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนองานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสร้างสรรค์ ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

## ๖. ด้านอื่นๆ

ไม่มี

### หมายเหตุ

สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

## หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

### ๑. แผนการสอน

| ครั้งที่ | หัวข้อ  | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมเรียนการสอน และสื่อสารที่ใช้   | ผู้สอน   |
|----------|---|---------------|---|--|
| 1        | - มอบแผนการสอนอธิบาย ภาพรวมของเนื้อหาวิชาทั้งหมด<br>- วัตถุประสงค์ของการเรียน การจัดการงานฝ่ายห้องพัก<br>- กฎกติกาและการให้คะแนน<br>- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจที่พักรวม และความหมายของ โรงแรม | 4             | - การสอนออนไลน์ พร้อมภาพประกอบด้วย โปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการ ชักถาม | อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธ์ุ, อ.บัว ศรีคช และอ.ดร.วีระ วีระโสภณ |
| 2        | -โครงสร้างโรงแรม และ โครงสร้างฝ่ายห้องพัก (Organization chart)<br>-บทบาทหน้าที่และความ รับผิดชอบของตำแหน่งสำคัญ ต่างๆ ใน Room Division Department   | 4             | - การสอนออนไลน์ พร้อมภาพประกอบด้วย โปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการ ชักถาม | อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธ์ุ, อ.บัว ศรีคช และอ.ดร.วีระ วีระโสภณ |
| 3        | - คุณลักษณะของพนักงานส่วน หน้า (Front Office)<br>- รอบการทำงาน (Shift)  | 4             | - การสอนออนไลน์ พร้อมภาพประกอบด้วย โปรแกรม Power Point  | อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธ์ุ, อ.บัว ศรีคช และอ.ดร.วีระ วีระโสภณ |

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotel Site Inspection</li> <li>- การจัดทำรายงานค่าสถิติต่อวันของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Log book)</li> </ul>   |   | และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม   |  |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้า</li> <li>- การเปรียบเทียบเวลามาตรฐานสากล</li> <li>- รหัสเฉพาะในการสื่อสารของโรงแรม</li> </ul>   | 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนออนไลน์ พร้อมภาพประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม</li> </ul> | อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์, อ.บัว ศรีคช และอ.ดร.วีระ วีระโสภณ |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation) รวมถึงการเลื่อนการจอง และการยกเลิกการจอง</li> <li>- กระบวนการเข้าพัก (Check in Process)</li> <li>- การบริการระหว่างการพัก</li> <li>- การจัดทำประวัติแขกพัก</li> <li>- การเรียกเก็บค่าบริการ</li> <li>- กระบวนการคืนห้องพัก (Check out Process)</li> </ul> | 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนออนไลน์ พร้อมภาพประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม</li> </ul> | อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์, อ.บัว ศรีคช และอ.ดร.วีระ วีระโสภณ |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การวางแผนกำหนดราคาขายของห้องพัก (Forecasting and Budgeting)</li> </ul>   | 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนออนไลน์ พร้อมภาพประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม</li> </ul> | อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์, อ.บัว ศรีคช และอ.ดร.วีระ วีระโสภณ |
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์</li> <li>- การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>   | 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนออนไลน์ พร้อมภาพประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม</li> </ul> | อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์, อ.บัว ศรีคช และอ.ดร.วีระ วีระโสภณ |
| 8 | <b>สอบกลางภาค</b>   |   |   |  |

|       |   |   |  |  |
|-------|---|---|--|--|
| 9-10  | -งานแผนกแม่บ้านเบื้องต้น<br>-ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน<br>-บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ<br>-งานทำความสะอาดห้องพักแขก<br>และส่วนกลาง<br>-การปูเตียงแบบมาตรฐาน<br>สากล     | 8 | - การสอนออนไลน์<br>พร้อมภาพประกอบด้วย<br>โปรแกรม Power Point<br>และ YouTube ผ่าน<br>Google Meet และการ<br>ซักถาม | อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์,<br>อ.บัว ศรีคช และอ.ดร.วีระ<br>วีระโสภณ |
| 11-12 | - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงาน<br>แม่บ้าน เช่น งานห้องดอกไม้ งาน<br>เครื่องแบบพนักงาน งานซักรีด<br>งานคนสวน งานช่าง เป็นต้น<br>- สุขอนามัยและความปลอดภัย<br>ในโรงแรม | 8 | - การสอนออนไลน์<br>พร้อมภาพประกอบด้วย<br>โปรแกรม Power Point<br>และ YouTube ผ่าน<br>Google Meet และการ<br>ซักถาม | อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์,<br>อ.บัว ศรีคช และอ.ดร.วีระ<br>วีระโสภณ |
| 13-14 | ฝึกปฏิบัติงานในสถานที่จริง  | 8 | - การศึกษาด้วยตัวเอง<br>จากฝึกปฏิบัติงานใน<br>สถานที่จริง  | อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์,<br>อ.บัว ศรีคช และอ.ดร.วีระ<br>วีระโสภณ |
| 15    | มาตรฐานโรงแรมไทย และ<br>พรบ.โรงแรม  | 4 | - การสอนออนไลน์<br>พร้อมภาพประกอบด้วย<br>โปรแกรม Power Point<br>และ YouTube ผ่าน<br>Google Meet และการ<br>ซักถาม | อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์,<br>อ.บัว ศรีคช และอ.ดร.วีระ<br>วีระโสภณ |
| 16    | แนวโน้มอนาคตธุรกิจที่พักแรม   | 4 | - การสอนออนไลน์<br>พร้อมภาพประกอบด้วย<br>โปรแกรม Power Point<br>และ YouTube ผ่าน<br>Google Meet และการ<br>ซักถาม | อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์,<br>อ.บัว ศรีคช และอ.ดร.วีระ<br>วีระโสภณ |
| 17    | <b>สอบปลายภาค</b>   |   |  |  |

\*อาจมีการเปลี่ยนแปลงแผนการสอนได้ตามความเหมาะสม



## ๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

( ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา (Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตร สัปดาห์ที่ประเมิน และสัดส่วนของการประเมิน)

| ผลการเรียนรู้ | วิธีการประเมิน                                 | ครั้งที่ประเมิน | สัดส่วนของการประเมิน |
|---------------|--|-----------------|----------------------|
| 1,4           | การเข้าชั้นเรียนและพฤติกรรมในชั้นเรียน         | ทุกสัปดาห์      | 10%                  |
| 1,2,3,4,5     | การทำรายงานศึกษาค้นคว้าทั้งรายบุคคลและงานกลุ่ม | 2,3,5,7,9-14    | 20%                  |
| 1,2,3,4       | คะแนนภาคปฏิบัติ(งานส่วนหน้าและงานแม่บ้าน)      | 2,3,5,7,9-14    | 20%                  |
| 1,2,3         | การสอบกลางภาค                                  | 8               | 20%                  |
|               | การสอบปลายภาค                                  | 17              | 30%                  |

## หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### ๑. ตำราและเอกสารหลัก

- ๑) เอกสารประกอบการสอนรวบรวมและเขียนโดย อาจารย์กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
- ๒) ธารีทิพย์ ทากิ, การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
- ๓) ขจิต กอบเดช. การบริหารงานแม่บ้านในโรงแรมและสถาบันอื่นๆ.พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด, 2548.
- ๔) ปรีชา แดงโรจน์. แผนภูมิองค์กรและรายละเอียดการปฏิบัติงานฝ่ายห้องพัก. นนทบุรี : บริษัท เอส.อาร์.พรินติ้งแมสโปรดักส์ จำกัด,2550.

### ๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- ๑) บังอร ฉัตรรุ่งเรือง และวรพล วัฒนเหลืออรุณ แปล. กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด ,2547.
- ๒) William S. Gray and Salvatore C. Liguori. Hotel and Motel Management and Operations.

### ๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- ๑) [www.agoda.com](http://www.agoda.com)
- ๒) [www.hotelthailand.com](http://www.hotelthailand.com)
- ๓) [www.airsiago.com](http://www.airsiago.com)
- ๔) [www.booking.com](http://www.booking.com)

## หมวดที่ ๓/ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### ๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

1.1 มีการอธิบายแผนการสอนและรูปแบบวิธีการเรียนการสอนให้นักศึกษาทราบถึงการปรับปรุงและพัฒนาเนื่องจากการทำแบบประเมินอาจารย์ผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา ซึ่งการแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรต่อไป

1.2 ให้นักศึกษาประเมินการพัฒนา การเรียนรู้ในรายวิชานี้ จากระดับความรู้และทัศนคติ

### ๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

2.1 ประเมินจากผลการสอบย่อย สอบกลางภาค และสอบปลายภาค

2.2 ประเมินจากพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน การใส่ใจ การตอบคำถาม การอภิปราย การแสดงความ

### ๓. การปรับปรุงการสอน

3.1 นำผลสรุปการดำเนินการสอน การประเมินการสอน ประเมินผู้สอน ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มาหาวิธีการแก้ไขในภาคเรียนต่อไป

3.2 ปรับปรุงเนื้อหา และวิธีการนำเสนอที่มีความทันสมัยเพื่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาในภาคเรียนต่อไป

3.3 ใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัย หลากหลาย ทั้งผู้สอนและผู้เรียน

### ๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

4.1 มีการทดสอบผลสัมฤทธิ์ของผลการเรียนรู้ที่วัดและประเมินผ่านแล้วในระหว่างการเรียนการสอน

4.2 มีการประเมินข้อสอบร่วมกันในกลุ่มผู้สอนรายวิชาเดียวกัน

4.3 มีการตรวจงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสุ่มสัมภาษณ์จากผู้ทำรายงานชิ้นนั้นๆ

### ๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

5.1 มีการจัดทำรายงานผลสรุปการสอนของรายวิชาเพื่อเป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

5.2 นำข้อมูลประเมินของนักศึกษาและแผนดำเนินการสอนของผู้สอนมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนา

\*\*\*\*\*

## แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

## ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programme Specification) มคอ. ๒

| รายวิชา  | คุณธรรม จริยธรรม    |   |   |   |   |   |   | ความรู้            |   |   |   |   | ทักษะทาง<br>ปัญญา |   |   | ทักษะ<br>ความสัมพันธ์<br>ระหว่างบุคคล<br>และความ<br>รับผิดชอบ<br>ระหว่างบุคคล<br>และความ<br>รับผิดชอบ |   |   | ทักษะการวิเคราะห์<br>เชิงตัวเลข การ<br>สื่อสาร และการใช้<br>เทคโนโลยี<br>สารสนเทศเชิง<br>ตัวเลข การสื่อสาร<br>และการใช้<br>เทคโนโลยี<br>สารสนเทศ |   |   |   | ทักษะ<br>ด้าน<br>อื่น ๆ |
|--|---------------------|---|---|---|---|---|---|--------------------|---|---|---|---|-------------------|---|---|---|---|---|--|---|---|---|-------------------------|
|  | ๑                   | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ | ๖ | ๗ | ๑                  | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ | ๑                 | ๒ | ๓ | ๑   | ๒ | ๓ | ๑  | ๒ | ๓ | ๔ |                         |
|  | ● ความรับผิดชอบหลัก |   |   |   |   |   |   | ○ ความรับผิดชอบรอง |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |   |  |   |   |   |                         |
| หมวดวิชาศึกษาทั่วไป                                      | ๑                   | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ | ๖ | ๗ | ๑                  | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ | ๑                 | ๒ | ๓ | ๑   | ๒ | ๓ | ๑  | ๒ | ๓ | ๔ |                         |
| รหัสวิชา TIM 3306<br>ชื่อรายวิชา การจัดการงานฝ่ายห้องพัก | ●                   | ● | ● | ● |   |   |   | ●                  | ● | ○ |   |   | ●                 | ● | ● | ●   | ● |   | ●  | ● | ● | ○ |                         |

ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ