



รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

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. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)

-

๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)

อาจารย์ ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ กลุ่มเรียน 005

๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา 1/2564

๕. สถานที่เรียน

อาคาร 36 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา/ Google Meet (Online)

หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างกัน ๒๕%
<ul style="list-style-type: none"> - มอบแผนการสอนอธิบายภาพรวมของเนื้อหาวิชาทั้งหมด - วัตถุประสงค์ของการเรียนการจัดการงานฝ่ายห้องพัก / กฎกติกาและการให้คะแนน - ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจที่พักแรม และความหมายของโรงแรม 	4	4	เนื่องจากสถานการณ์โควิด-๑๙ จึงปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนในชั้นเรียนเป็นเรียนผ่านออนไลน์แทน โดยใช้โปรแกรม google classroom และ google meet เป็นหลัก
<ul style="list-style-type: none"> - โครงสร้างโรงแรม และโครงสร้างฝ่ายห้องพัก (Organization chart) - บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งสำคัญต่างๆ ใน Room Division Department 	4	4	
<ul style="list-style-type: none"> - คุณลักษณะของพนักงานส่วนหน้า (Front Office) - รอบการทำงาน (Shift) - Hotel Site Inspection - การจัดทำรายงานค่าสถิติต่อวันของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Log book) 	4	4	
<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้า - การเปรียบเทียบเวลามาตรฐานสากล - รหัสเฉพาะในการสื่อสารของโรงแรม 	4	4	
<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation) รวมถึงการเลื่อนการจอง และการยกเลิกการจอง - กระบวนการเข้าพัก (Check in Process) - การบริการระหว่างการพัก - การจัดทำประวัติแขกพัก - การเรียกเก็บค่าบริการ - กระบวนการคืนห้องพัก (Check out Process) 	4	4	
<ul style="list-style-type: none"> - การวางแผนกำหนดราคาขายของห้องพัก (Forecasting and Budgeting) 	4	4	

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างกันเกิน ๒๕%
- การให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ - การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนที่เกี่ยวข้อง	4	4	
สอบกลางภาค			
-งานแผนกแม่บ้านเบื้องต้น -ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน -บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ -งานทำความสะอาดห้องพักแขก และส่วนกลาง -การปฏิบัติงานมาตรฐานสากล	8	8	
- งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้าน เช่น งานห้องดอกไม้ งานเครื่องแบบพนักงาน งานซักรีด งานคนสวน งานช่าง เป็นต้น - สุขอนามัยและความปลอดภัยในโรงแรม	8	8	
ฝึกปฏิบัติงานในสถานที่จริง	4	4	เนื่องจากสถานการณ์โควิด-๑๙ ทำให้ไม่สามารถสอนในห้องเรียนได้ตามปกติ จึงปรับรูปแบบการเรียนการสอนโดยให้นักศึกษาจัดทำคลิปวิดีโอนำเสนอบทบาทสมมติผ่าน Google Meet and YouTube
มาตรฐานโรงแรมไทย พรบ.โรงแรม และ พรบ.ที่เกี่ยวข้อง	4	4	
แนวโน้มอนาคตธุรกิจที่พักแรม	4	4	
สอบปลายภาค			

๒. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

ระบุหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผนและพิจารณาปัจจัยสำคัญของหัวข้อต่อผลการเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร ในกรณีที่มีนัยสำคัญให้เสนอแนวทางชัดเจน

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย

๓. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียด รายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน(ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	-บรรยายพร้อมยกตัวอย่าง กรณีศึกษาเกี่ยวกับประเด็นทาง จริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการเป็น พนักงานบริการงานส่วนหน้าและ พนักงานบริการส่วนหลังที่ดี ตลอดจน ให้แสดงบทบาทสมมติเกี่ยวกับปัญหา และวิธีการแก้ปัญหาในแผนกงานส่วน หน้าและแม่บ้าน	✓		การแสดงบทบาทสมมติทางออนไลน์ นักศึกษาบางคนให้ความร่วมมือน้อย ฉะนั้นอาจจะปรับรูปแบบการ นำเสนองานตามความเหมาะสม
ความรู้	(๑) บรรยายประกอบเอกสารการ เรียนรู้โดยใช้สื่อการสอนออนไลน์ (๒) มอบหมายให้จัดทำวิดีโอในการ นำเสนองานเป็นกลุ่ม (๓) ฝึกปฏิบัติ บรรยายและแสดง บทบาทสมมติ	✓		เนื่องจากสถานการณ์โควิด-๑๙ ทำ ให้ไม่สามารถสอนในห้องเรียนได้ ตามปกติ จึงปรับเปลี่ยนรูปแบบการ เรียนการสอนในชั้นเรียนเป็นเรียน ผ่านออนไลน์แทน โดยใช้โปรแกรม google classroom และ google meet เป็นหลัก และนักศึกษาสามารถรับชม คลิปวิดีโอย้อนหลังเพื่อเป็นการ ทบทวนบทเรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา
ทักษะทางปัญญา	(๑) มีกิจกรรมต่างๆใช้ประกอบการ เรียนการสอน วิเคราะห์และอภิปราย แสดงความคิดเห็น (๒) บรรยายและแสดงบทบาทสมมติ	✓		
ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	(1) มอบหมายงานที่ใช้ทักษะ ความสัมพันธ์ให้มีการเรียนรู้และ ศึกษาร่วมกันตามเนื้อหาวิชา (2) สร้างสถานการณ์จำลอง กรณีศึกษาและการกำหนดปัญหาให้ ผู้เรียนได้มีการใช้ทักษะความสัมพันธ์	✓		

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน(ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
	พร้อมสอดแทรกประสบการณ์ของอาจารย์ผู้สอน (3) พุดคุยกับผู้เรียนให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการเรียนวิชานี้			
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	(๑) มอบหมายงานโดยผู้เรียนสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลโดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและระมัดระวัง (๒) นำเสนอและอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน	✓		

๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

วิทยาลัยฯ อาจจัดชั่วโมงการฝึกปฏิบัติให้กับนักศึกษาที่โรงแรม เพื่อเป็นการได้ปฏิบัติและเข้าใจในกระบวนการทำงานจริง และสามารถวิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้นักศึกษาเกิดแนวคิดในการประยุกต์ใช้การประกอบอาชีพต่อไป

หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ...37..... คน
 ๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา37..... คน
 ๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W).....-..... คน
 ๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	-	-
A ⁻	1	2.70
B ⁺	12	32.43
B	18	48.65
B ⁻	4	10.81
C ⁺	-	-
C	-	-
C ⁻	2	5.41
D ⁺	-	-
D	-	-
D ⁻	-	-
F	-	-
I	-	-

๕. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

-

๖. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.๓ หมวด ๕ ข้อ ๒

- ๖.๑ ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล

- ๖.๒ ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล

๗. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล

หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

๑. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ
<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละหัวข้อ อาจมากหรือน้อยกว่าที่กำหนดไว้ - สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีปัญหาในบางครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากมีการนำเสนอ และอภิปรายกลุ่ม ที่อาจควบคุมเวลายาก และสัญญาณอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อยครั้ง ทำให้การเรียนการสอนไม่ต่อเนื่องในบางครั้ง

๒. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร(ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา

๑. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (แบบเอกสาร)

๑.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

๑.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๑.๑

๒. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

๒.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

๒.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๒.๑

หมวดที่ ๖ แผนการปรับปรุง

๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ

๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

มีการปรับปรุงเนื้อหาวิชาให้มีความเหมาะสมและทันสมัยมากขึ้นพร้อมกับกิจกรรมประกอบการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับรายวิชา เชิญวิทยากรภายนอกมาบรรยาย นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกฝนเพิ่มเติม

๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ

๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

เพิ่มเติม

รายงานการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์

(1) ช่องทางการสอนออนไลน์และการมอบหมายงาน

เว็บไซต์อาจารย์	link: https://elchm.ssrุ.ac.th/kamonluk_ph
Moodle	link/code: https://elchm.ssrุ.ac.th/kamonluk_ph
Google Meet	link/code: https://meet.google.com/rer-jyrz-rhx
Google classroom	link/code: https://classroom.google.com/c/MzY4OTQ3NDA3MDk2?cjc=fb5ygf2
ZOOM	link/code: _____
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	_____

(2) นวัตกรรมการสอน

Kahoot!	link/screen capture _____
Padlet	link/screen capture _____
Mentimeter	link/screen capture _____
Plickers	link/screen capture _____
Flinga	link/screen capture _____
Wheelofnames	link/screen capture _____
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	_____
	link/screen capture _____

(3) ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหา

(4) ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์

ลงชื่อ

(อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ลงชื่อ.....

(.....)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.