

แนวการสอน (COURSE SYLLABUS)

รหัสวิชา TIM 3306 รายวิชา การจัดการงานฝ่ายห้องพัก

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2564

อาจารย์ผู้สอน: อาจารย์ ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ (Dr.Kamonluk Phophan)

Website: https://elfhs.ssru.ac.th/kamonluk_ph

E-mail: kamonluk.ph@ssru.ac.th

Tel.: 02-1601539 / 092-5997415

Office: 4th Floor, College of Hospitality Industry Management Building, Nakorn Pathom Education Center

Class: วันศุกร์ เวลา 08.00 – 12.00 น. (กลุ่มเรียน 004) >> Class code: kvysnni

Class: วันศุกร์ เวลา 12.00 – 16.00 น. (กลุ่มเรียน 005) >> Class code: fb5ygf2



คำอธิบายรายวิชาการจัดการงานฝ่ายห้องพัก (Room Operations Management) หน่วยกิต 3 (2-2-5)

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

(English) 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.

แผนการสอนวิชาการจัดการงานฝ่ายห้องพัก Room Operations Management

ครั้งที่	หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมเรียนการสอนและ สื่อสารที่ใช้	ผู้สอน
1	<ul style="list-style-type: none"> - มอบแผนการสอนอธิบาย ภาพรวมของ เนื้อหาวิชาทั้งหมด - กฎกติกาและเกณฑ์การให้คะแนน - ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจที่พัก แรม และ ความหมายของโรงแรม 	4	<ul style="list-style-type: none"> - การบรรยายพร้อมภาพ ประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม - มอบหมายงานเดี่ยวและ งานกลุ่ม 	อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
2	<ul style="list-style-type: none"> - โครงสร้างโรงแรม และ โครงสร้างฝ่ายห้องพัก (Organization chart) - บทบาทหน้าที่และความ รับผิดชอบของ ตำแหน่งสำคัญ ต่างๆ ใน Room Division Department 	4	<ul style="list-style-type: none"> - การสอนออนไลน์พร้อม ภาพ ประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม 	อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
3 - 4	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินงานและการจัดการงาน บริการส่วนหน้า - คุณลักษณะของพนักงานส่วนหน้า (Front Office) - รอบการทำงาน (Shift) - Hotel Site Inspection - การจัดทำรายงานค่าสถิติต่อวัน ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Log book) - ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงาน ส่วนหน้า - การเปรียบเทียบเวลามาตรฐาน สากล - รหัสเฉพาะในการสื่อสารของ โรงแรม 	8	<ul style="list-style-type: none"> - การสอนออนไลน์พร้อม ภาพ ประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม - สอบปฏิบัติรายบุคคล (Hotel Site Inspection) 	อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์

5	<p>ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation) รวมถึง การเลื่อนการจอง และการยกเลิกการจอง</p> <ul style="list-style-type: none"> -กระบวนการเข้าพัก (Check in Process) -การบริการระหว่างการพัก -การจัดทำประวัติแขกพัก -การเรียกเก็บค่าบริการ -กระบวนการคืนห้องพัก(Check out Process) 	4	<ul style="list-style-type: none"> - การสอนออนไลน์พร้อมภาพ ประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม 	อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
6 - 7	<ul style="list-style-type: none"> -การวางแผนกำหนดราคาขายของห้องพัก (Forecasting and Budgeting) - การให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ - การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว 	8	<ul style="list-style-type: none"> - การสอนออนไลน์พร้อมภาพ ประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม 	อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
8	สอบกลางภาค			
9-10	<p>งานแผนกแม่บ้านเบื้องต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน - บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ - งานทำความสะอาดห้องพักแขก และส่วนกลาง - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้าน เช่น งานห้องดอกไม้งานเครื่องแบบพนักงาน งานซักรีด งานคนสวน งานช่าง เป็นต้น - สุขอนามัยและความปลอดภัยในโรงแรม 	8	<ul style="list-style-type: none"> - การสอนออนไลน์พร้อมภาพ ประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม 	อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
11-12	<ul style="list-style-type: none"> -การสาธิตการปูเตียงแบบมาตรฐานสากล -การสาธิตการทำความสะอาดห้องพักแขก และส่วนกลาง - การสาธิตวิธีจัดดอกไม้รูปแบบต่างๆ 	8	<ul style="list-style-type: none"> - วิทยากรพิเศษสาธิตพร้อม กับ บรรยายประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม - สอบปฏิบัติรายบุคคล 	อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์/ วิทยากรพิเศษ

13-14	สัมภาษณ์สถานประกอบการ พร้อม นำเสนอ หรือ ฝึกปฏิบัติงานในสถาน ประกอบการ	8	- การศึกษาด้วยตัวเองจาก การ สัมภาษณ์ หรือฝึก ปฏิบัติงานใน สถานที่จริง - ให้นักศึกษานำเสนอผลงาน หน้าชั้นเรียน	อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
15	มาตรฐานโรงแรมไทย และ พรบ. โรงแรม	4	- การบรรยายพร้อมภาพ ประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม - การอภิปรายกลุ่ม: กรณีศึกษา ต่างๆ	อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
16	แนวโน้มอนาคตธุรกิจที่พักแรม	4	- การบรรยายพร้อมภาพ ประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม - การอภิปรายกลุ่ม: กรณีศึกษา ต่างๆ	อ.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
17	สอบปลายภาค			

*หมายเหตุ: อาจมีการเปลี่ยนแปลงแผนการสอนได้ตามความเหมาะสม

วิธีวัดผล (คะแนนเต็ม 100%)

- สอบกลางภาค 20%
- สอบปลายภาค 30%
- การค้นคว้าด้วยตนเอง การจัดทำรายงานและนำเสนอผลงาน (งานกลุ่ม) 20%
- การฝึกปฏิบัติในสถานที่จริง (งานเดี่ยว) 20%
- การเข้าชั้นเรียน กิจกรรมที่มีส่วนในรายวิชา และความตั้งใจ 10%

งานที่ได้รับมอบหมาย

1. แบบฝึกหัดท้ายบทเรียน กิจกรรมที่มีส่วนในรายวิชา (งานเดี่ยว) 10 คะแนน
2. Hotel Site Inspection (งานเดี่ยว) 10 คะแนน
3. Bed making (งานคู่) 10 คะแนน
4. VDO presentation (งานกลุ่ม) พร้อมเล่มรายงาน 20 คะแนน
 - Reservation: By telephone – Role Play
 - Front Office: Check-in & Check-out Process – Role Play
 - Housekeeping: Bed making / Florist – Role Play
 - Vocabulary (อย่างน้อย 50 คำ)

เกณฑ์การประเมินผล

86-100 คะแนน ระดับ A	82-85 คะแนน ระดับ A-
81-78 คะแนน ระดับ B+	74-77 คะแนน ระดับ B
70-73 คะแนน ระดับ B-	66-69 คะแนน ระดับ C+
62-65 คะแนน ระดับ C	58-61 คะแนน ระดับ C
54-57 คะแนน ระดับ D+	50-53 คะแนน ระดับ D
46-49 คะแนน ระดับ D-	00-45 คะแนน ระดับ F สอบตก

เอกสารหลักและข้อมูลแนะนำ

1. เอกสารประกอบการสอนรวบรวมและเรียบเรียงโดย อาจารย์ ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
2. ธารีทิพย์ ทากิ, การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
3. ขจิต กอบเดช. การบริหารงานแม่บ้านในโรงแรมและสถาบันอื่นๆ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บริษัท ดวงกมลสมัย จำกัด, 2548.
4. ปรีชา แดงโรจน์. แผนภูมิองค์กรและรายละเอียดการปฏิบัติงานฝ่ายห้องพัก. นนทบุรี : บริษัท เอส.อาร์.พีริ่งติ้งแมสโปรดักส์ จำกัด, 2550.
5. ข้อมูลสื่อ online ทุกชนิด เช่น YouTube, www.agoda.com