

แนวการสอน (COURSE SYLLABUS)

รหัสวิชา TIH 3306 รายวิชา การจัดการงานฝ่ายห้องพัก

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

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

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

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

Tel.: 02-1601200 / 092-5997415

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



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

(ภาษาไทย) การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า เรียนรู้หลักการรับจองห้องพัก การเลื่อนการจอง การยกเลิกการจอง การวางแผนกำหนดราคาขาย การบริหารเกี่ยวกับงานต้อนรับ งานบริการส่วนหน้า และงานแม่บ้าน การประสานงานระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับแผนกแม่บ้านและแผนกอื่นๆ ในธุรกิจที่พัก ศึกษาปัญหา อุปสรรค วิธีการ ป้องกัน 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.

แผนการสอนวิชาการจัดการงานฝ่ายห้องพัก Room Operations Management

ครั้งที่	หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมเรียนการสอนและ สื่อสารที่ใช้	ผู้สอน
1	- มอบแผนการสอน อธิบายภาพรวมของ เนื้อหาวิชาทั้งหมด	4	- การบรรยายพร้อม ภาพ ประกอบด้วย	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์

	<ul style="list-style-type: none"> - กฎกติกาและเกณฑ์การให้คะแนน - ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจที่พักแรม และความหมายของโรงแรม 		<ul style="list-style-type: none"> โปรแกรม Power Point และการซักถาม - มอบหมายงานเดี่ยวและงานกลุ่ม 	
2	<ul style="list-style-type: none"> -โครงสร้างโรงแรมและโครงสร้างฝ่ายห้องพัก (Organization chart) -บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งสำคัญต่างๆ ใน Room Division Department 	4	<ul style="list-style-type: none"> - การสอนออนไลน์พร้อมภาพประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม 	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
3 - 4	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า - คุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้า (Front Office) - รอบการทำงาน (Shift) - Hotel Site Inspection - การจัดทำรายงานค่าสถิติต่อวันของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Log 	8	<ul style="list-style-type: none"> - การบรรยายพร้อมภาพประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม - สอบปฏิบัติรายบุคคล (Hotel Site Inspection) 	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์

	<p>book)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้า - การเปรียบเทียบเวลามาตรฐานสากล - รหัสเฉพาะในการสื่อสารของโรงแรม 			
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"> - การบรรยายพร้อมภาพประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม Google Meet และการซักถาม 	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
6 - 7	<ul style="list-style-type: none"> - การวางแผนกำหนดราคาขายของห้องพัก (Forecasting and Budgeting) - การให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ - การประสานงานกับ 	8	<ul style="list-style-type: none"> - การสอนออนไลน์พร้อมภาพประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และ 	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์

	องค์กรและตัวแทน นำเที่ยว		การซักถาม	
8	สอบกลางภาค			
9-10	<p>งานแผนกแม่บ้านเบื้องต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน - บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ - งานทำความสะอาดห้องพักแขก และส่วนกลาง - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้าน เช่น งานห้องดอกไม้งานเครื่องแบบพนักงาน งานซักกรีด งานคนสวน งานช่าง เป็นต้น - สุขอนามัยและความปลอดภัยในโรงแรม 	8	<ul style="list-style-type: none"> - วิทยากรพิเศษ สาธิตพร้อมกับการบรรยาย ประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม 	<p>อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์/ วิทยากรพิเศษ</p>
11-12	<ul style="list-style-type: none"> - การสาธิตการปูเตียงแบบมาตรฐานสากล - การสาธิตการทำความสะอาดห้องพักแขก และส่วนกลาง - การสาธิตวิธีจัดดอกไม้รูปแบบต่างๆ 	8	<ul style="list-style-type: none"> - วิทยากรพิเศษ สาธิตพร้อมกับการบรรยาย ประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม - สอบปฏิบัติรายบุคคล 	<p>อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์/ วิทยากรพิเศษ</p>

13-14	สัมภาษณ์สถานประกอบการ พร้อมนำเสนอ หรือ ฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ	8	<ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาด้วยตัวเองจากการสัมภาษณ์ หรือฝึกปฏิบัติงานใน สถานที่จริง - ให้นักศึกษานำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน 	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
15	มาตรฐานโรงแรมไทย และ พรบ.โรงแรม	4	<ul style="list-style-type: none"> - การบรรยายพร้อมภาพประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม - การอภิปรายกลุ่ม: กรณีศึกษาต่างๆ 	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
16	แนวโน้มอนาคตธุรกิจที่พักแรม	4	<ul style="list-style-type: none"> - การบรรยายพร้อมภาพประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม - การอภิปรายกลุ่ม: กรณีศึกษาต่างๆ 	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
17	สอบปลายภาค			

*หมายเหตุ: อาจมีการเปลี่ยนแปลงแผนการสอนได้ตามความเหมาะสม

วิธีวัดผล (คะแนนเต็ม 100%)

- o สอบกลางภาค 20%
- o สอบปลายภาค 30%
- o การค้นคว้าด้วยตนเอง การจัดทำรายงานและนำเสนอผลงาน (งานกลุ่ม) 20%
- o การฝึกปฏิบัติปูเตียง (งานคู่) 10%
- o แบบฝึกหัดท้ายบทเรียน (งานเดี่ยว) 10%
- o การเข้าชั้นเรียน กิจกรรมที่มีส่วนในรายวิชา และความตั้งใจ 10%

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 โปธิพันธุ์
2. ธารีทิพย์ ทากิ, การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
3. ปรีชา แดงโรจน์. แผนภูมิองค์กรและรายละเอียดการปฏิบัติงานฝ่ายห้องพัก. นนทบุรี : บริษัท เอส.อาร์.พรินต์ติ้งแมสโปรดักส์ จำกัด, 2550.

4. ข้อมูลสื่อ online ทุกชนิด เช่น YouTube, www.agoda.com