หลักสูตรระดับปริญญา ■ ตรี ☐ โท ☐ เอก

รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา HLM๒๒๐๖ **รายวิชา**การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า

สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก **วิทยาลัย**การจัดการอุตสาหกรรมบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ภาคการศึกษา ๒ **ปีการศึกษา** ๒๕๖๖

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	HLM๒๒๐๖
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Front office Operations and Management

๒. จำนวนหน่วยกิต ๓ (๒-๒-๕)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	วิชาเฉพาะบังคับ

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อ. เนตรนภา เหลืองสอาด
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน	อ. เนตรนภา เหลืองสอาด

๕. สถานที่ติดต่อ อาคาร ๓๖ / E – Mail : natenapa.lu@ssru.ac.th

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๒ / ชั้นปีที่ ๒
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้	ประมาณ ๙๕ คน

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

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

๙. สถานที่เรียน วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๑๐.วันที่จัดทำหรือปรับปรุง วันที่ ๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ทางวิชาการ ทักษะการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมและการมีประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานโรงแรม รวมทั้งมีทักษะมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพและจริยธรรมที่เหมาะสม

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

๑. เพื่อให้นักศึกษามีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมอย่างถูกต้องและมีมาตรฐาน

๒. เพื่อให้นักศึกษามีความเข้าใจในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อนำไปเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ

๓. เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงมารยาทในการดูแลและต้อนรับลูกค้าอย่างถูกวิธี

๔. เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

ความหมาย ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งในแผนกบริการส่วนหน้า การให้บริการและการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ ประเภทของห้องพัก การสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การบริการแขกระหว่างการเข้าพัก การฝึกปฏิบัติการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับแผนกบริการส่วนหน้า

Definition and significance of hotel front office department, Roles and responsibilities of each position in front office department. Telephone Services and Communication skills. Room types, Reservations, Registration, Occupancy services, Practice in front office operating computer system.

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน (ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๓๐ ชั่วโมง ต่อภาคการศึกษา	-	๓๐ ชั่วโมง	๗๕ ชั่วโมง

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

(ผู้รับผิดชอบรายวิชาโปรดระบุข้อมูล ตัวอย่างเช่น *๑ ชั่วโมง / สัปดาห์*)

๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ห้องพักอาจารย์ ชั้น ๔ อาคาร ๓๖

๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข

๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) natenapa.lu@ssru.ac.th

๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook/Twitter/Line) Facebook /Line: FO

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑. คุณธรรม จริยธรรม

๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

○ (๑) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

● (๒) มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

○ (๓) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

● (๔) มีวินัยในการทำงาน ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรและสังคม

๑.๒ วิธีการสอน

(๑) บรรยายพร้อมสอดแทรกประสบการณ์และเหตุการณ์ต่างๆ ระหว่างการเรียนการสอน

(๒) มีการยกตัวอย่างกรณีศึกษาและอภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียน

(๓) ให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมุติ

(๔) ให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่ม

๑.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) พิจารณาจากพฤติกรรมการเข้าเรียนและการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและตรงเวลา

(๒) ประเมินจากการร่วมอภิปรายในชั้นเรียนอย่างมีเหตุผลถูกต้อง เหมาะสม

(๓) ประเมินจากการตอบคำถามจากข้อสอบเชิงวิเคราะห์

๒. ความรู้

๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

● (๑) มีความรู้ในศาสตร์ด้านการจัดการอุตสาหกรรมการบริการ การท่องเที่ยวและการโรงแรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

○ (๒) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

○ (๓) มีความรู้ในกระบวนการและเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

๒.๒ วิธีการสอน

(๑) บรรยายและมีการทำแบบฝึกหัด

(๒) การทำงานกลุ่มและนำเสนอรายงานจากการค้นคว้า

(๓) เชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพมาบรรยายพิเศษ

(๔) ให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมุติและฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน

๒.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินจากการทำงานกลุ่มและนำเสนอรายงานจากการค้นคว้า

(๒) ประเมินจากแสดงบทบาทสมมุติและฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน

(๓) ประเมินจากคำตอบในการสอบกลางภาคและปลายภาคโดยเน้นการคิดวิเคราะห์

๓. ทักษะทางปัญญา

๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

○ (๑) มีความสามารถประมวลผล และศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและขัดแย้ง รมทั้งหาแนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

● (๒) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนามและการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

○ (๓) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

๓.๒ วิธีการสอน

(๑) มีความรู้ในสาขาวิชาการโรงแรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

(๒) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๓) มีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรมอย่างถูกต้อง

(๔) นักศึกษาสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ

๓.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินจากการอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน

(๒) ประเมินจากการฝึกปฏิบัติและแสดงบทบาทสมมุติ

(๓) ประเมินจากการสอบกลางภาคและปลายภาคโดยเน้นการคิดวิเคราะห์

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

● (๑) มีความสามารถปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม

○ (๒) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาความรู้วิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

๔.๒ วิธีการสอน

(๑) สอดแทรกประสบการณ์และเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นในธุรกิจ ระหว่างการเรียนการสอน

(๒) อภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน

(๓) มีการฝึกปฏิบัติและแสดงบทบาทสมมุติ

๔.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินจากการอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน

(๒) ประเมินจากการเข้าเรียนและพฤติกรรมในชั้นเรียนของนักศึกษา

(๓) ประเมินจากประสิทธิภาพในการทำรายงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย

(๔) ประเมินจากคำตอบในการสอบกลางภาคและปลายภาคโดยเน้นการคิดวิเคราะห์

๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

O (๑) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

● (๒) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม

O (๓) มีความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร และเลือกรูปแบบในการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

O (๔) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวล การแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

๕.๒ วิธีการสอน

(๑) บรรยายและอภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียน

(๒) ให้ฝึกปฏิบัติในการใช้งานคอมพิวเตอร์สำหรับงานส่วนหน้า

(๓) เชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพมาบรรยายพิเศษ

๕.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินจากการอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน

(๒) ประเมินจากการเข้าเรียนและพฤติกรรมในชั้นเรียนของนักศึกษา

(๓) ประเมินจากประสิทธิภาพในการทำรายงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย

(๔) ประเมินจากคำตอบในการสอบกลางภาคและปลายภาคโดยเน้นการคิดวิเคราะห์

<u>หมายเหตุ</u>

สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ O หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

๑. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโรงแรมและธุรกิจที่พัก ความหมายของอุตสาหกรรมโรงแรม ความเป็นมาของอุตสาหกรรมโรงแรมและธุรกิจที่พัก ความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรมและธุรกิจที่พัก ประเภทของโรงแรมและที่พักแรม	๔	บรรยาย อภิปรายและมอบหมายงานแบบฝึกหัด onsite	อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๒ – ๓	ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม ความสำคัญ โครงสร้างของแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม ตำแหน่งและหน้าที่ต่าง ๆ ของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า บทบาทของแผนกบริการส่วนหน้า	๘	ทุกคนส่งงานแบบฝึกหัดและสุ่มออกมานำเสนอ บรรยาย อภิปราย Onsite On demand	อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๔	พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม คุณสมบัติและคุณลักษณะของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า เวลาการทำงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม การทักทายแขก	๔	บรรยาย อภิปราย Onsite	อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๕- ๗	ความรู้สำหรับการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า ความรู้เกี่ยวกับประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม ความรู้เกี่ยวกับห้องพักและอัตราค่าห้องพัก ความรู้เกี่ยวกับการบริการพิเศษสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับห้องพัก ความรู้เกี่ยวกับวิธีการชำระค่าบริการของแขก ความรู้เกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ในแผนกบริการ	๑๒	บรรยาย อภิปราย และทำแบบฝึกหัด Online Onsite On demand	อ.เนตรนภา เหลืองสอาด

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
	ส่วนหน้า ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์			
๘	**สอบกลางภาค**			
๙ - ๑๐	การสำรองห้องพัก ความหมายและความสำคัญของการสำรองห้องพัก หน้าที่ของพนักงานรับจองห้องพัก	๘	บรรยาย อภิปราย และศึกษากรณีตัวอย่าง Onsite On demand	อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๑๑	การลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก การดำเนินการลงทะเบียนเข้าพัก จุดประสงค์ของการดำเนินการลงทะเบียน เอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ปัญหาในการปฏิบัติงานต้อนรับ	๔	บรรยาย อภิปราย Online On demand	อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๑๒ - ๑๓	การบริการแขกระหว่างการเข้าพัก ความสำคัญของการบริการระหว่างการเข้าพัก รูปแบบการบริการระหว่างการเข้าพัก การจัดการปัญหาการตำหนิของแขกของแผนกบริการส่วนหน้า	๘	เชิญผู้เชี่ยวชาญมาบรรยาย อภิปราย กรณีศึกษาร่วมกัน มอบหมายงานกลุ่ม Onsite Online On demand	วิทยากร: ผู้ปฏิบัติงานแผนกส่วนหน้างานโรงแรม อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๑๔	นวัตกรรมการบริการสำหรับโรงแรมและแผนกบริการส่วนหน้า	๔	นักศึกษานำเสนองานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น Onsite	อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๑๕ -๑๖	การเรียนรู้และฝึกปฏิบัติการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า	๘	การเรียนรู้และฝึกปฏิบัติการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับงานแผนกบริการส่วนหน้า Onsite	วิทยากร อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๑๗	**สอบปลายภาค**			

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

(ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา (Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตร สัปดาห์ที่ประเมิน และสัดส่วนของการประเมิน)

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
๓.๒	การมีส่วนร่วมในการอภิปรายในชั้นเรียน	ทุกสัปดาห์	๑๐%
๑.๒,๒.๑	แบบฝึกหัด	๑,๖,	๑๐%
๑.๒,๒.๒	การค้นคว้าด้วยตนเองการทำรายงาน	๑๒	๒๐%
๒.๒,๕.๒	การฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน	๑๓,๑๕,๑๖	๑๐%
๒.๑,๒.๒	การสอบ	๘,๑๗	๕๐%

หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

๑. ตำราและเอกสารหลัก

๑) เนตรนภา เหลืองสอาด . การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า

๒) ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. ๒๕๔๖. การปฏิบัติงานและการจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

๓) ธารีทิพย์ ทากิ. ๒๕๔๙. การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: สาขาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เอกสารชุดการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม นนทบุรี ๒๕๓๙

๔) อรรธิกา พังงา. ๒๕๕๓. การจัดการและปฏิบัติงานส่วนหน้า. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

ไม่มี

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เว็บไซด์ ที่เกี่ยวกับหัวข้อในรายวิชา

หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

๑. อาจารย์ผู้สอนอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจถึงรายวิชานี้จากการเรียนการสอน ประโยชน์จากข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนารายวิชาเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนารายวิชาในช่วงปลายของภาคการศึกษา

๒. ให้นักศึกษาประเมินพัฒนาการของตนเองโดยเปรียบเทียบ ความรู้ ทักษะในการประมวล/คิดวิเคราะห์ก่อนและหลังการเรียนรายวิชานี้

๓. ส่งเสริมให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการเรียนการสอน และการพัฒนารายวิชา

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

อาจารย์ผู้สอนประเมินการสอนของตนเอง ดูผลการสอบของนักศึกษาและทำรายงานสรุปพัฒนาการของนักศึกษา ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

๓. การปรับปรุงการสอน

หลังจากผลการประเมินการสอน จึงมีการปรับปรุงการสอนให้มีความเหมาะสมและทันสมัย

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

อาจารย์สำรวจความคิดเห็นจากนักศึกษา

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- จากผลการประเมิน มีการวางแผนการปรับปรุงการสอนและรายละเอียดรายวิชา เพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ดังนี้
- นำความคิดเห็นของนักศึกษามาประมวล เพื่อนำมาปรับปรุงเนื้อหา ความรู้ การฝึกปฏิบัติ
- ปรับปรุงรายวิชา หรือทำตามข้อเสนอแนะและผลทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ ๔

****

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)
ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programme Specification) มคอ. ๒

รายวิชา	คุณธรรม จริยธรรม				ความรู้			ทักษะทางปัญญา			ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ		ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ			
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๑	๒	๓	๔
รหัสวิชา HLM2206 **ชื่อรายวิชา** การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า Front office Management and Operation	o	●	o	●	●	●	o	o	●	●	●	●	●	o	o	o

ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ