



## รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา TIH3306 รายวิชา การจัดการงานฝ่ายห้องพัก

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ภาคการศึกษา 2 ปีการศึกษา 2568

### หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

#### ๑. รหัสและชื่อรายวิชา

|                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| รหัสวิชา              | TIH3306                    |
| ชื่อรายวิชาภาษาไทย    | การจัดการงานฝ่ายห้องพัก    |
| ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ | Room Operations Management |

#### ๒. จำนวนหน่วยกิต 3 (2-2-5)

#### ๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยวและบริการ

๓.๒ ประเภทของรายวิชา ประเภท วิชาบังคับ

#### ๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์ ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธ์



## หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### ๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีความรู้ในเรื่องการดำเนินงานและการจัดการงานบริการ ส่วนหน้า และงานแม่บ้าน ศึกษาปัญหา อุปสรรค วิธีการป้องกัน แก้ไขงานบริการ ส่วนหน้าและงานแม่บ้านจากกรณีศึกษาอื่น ๆ ตลอดจนฝึกปฏิบัติงานเบื้องต้นในการให้บริการฝ่ายห้องพัก

### ๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้ศึกษามีความรู้ในเรื่องการดำเนินงานและการจัดการงานบริการ ส่วนหน้า
2. เพื่อให้ศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานเบื้องต้นในการให้บริการฝ่ายห้องพัก
3. เพื่อให้ศึกษาเข้าใจงานฝ่ายห้องพัก โดยยกตัวอย่างจากประสบการณ์ และกรณีศึกษา

## หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

### ๑. คำอธิบายรายวิชา

การจัดการงานบริการส่วนหน้า การจัดการห้องพัก การสำรองห้องพัก งานต้อนรับส่วนหน้า การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การวางแผนกำหนดราคา ปัญหา วิธีป้องกัน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ฝึกปฏิบัติงานเบื้องต้นในการให้บริการฝ่ายห้องพัก

Front service operation management, room management, room reservation and front reception Coordination with relevant departments and setting price planning Learn to solve the problems and beforehand prevention including methods of solving immediate problems Practice preliminary work in room service

### ๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

| บรรยาย<br>(ชั่วโมง)  | สอนเสริม<br>(ชั่วโมง) | การฝึกปฏิบัติ/งาน<br>ภาคสนาม/การฝึกงาน<br>(ชั่วโมง)  | การศึกษาด້วยตนเอง<br>(ชั่วโมง)                          |
|--|-----------------------|--|---|
| บรรยายและปฏิบัติ<br>-30 ชั่วโมงต่อภาค<br>การศึกษา (2<br>ชั่วโมง x 15<br>สัปดาห์) | -                     | ให้นักศึกษาแสดง<br>บทบาทสมมติ,<br>สัมภาษณ์สถาน<br>ประกอบการและฝึก<br>ปฏิบัติงานในสถาน<br>ประกอบการจริง (30 | 75 ชั่วโมงต่อภาค<br>การศึกษา (5ชั่วโมง<br>x 15 สัปดาห์) |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | ชั่วโมงต่อภาคการ<br>ศึกษา)<br>30 ชั่วโมง (2 ชั่วโมง x<br>15 สัปดาห์) |  |
|--|--|--|--|

### ๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

(ผู้รับผิดชอบรายวิชาโปรดระบุข้อมูล ตัวอย่างเช่น ๑ ชั่วโมง / สัปดาห์)

๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน

อาคาร 36 ชั้น 3 สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข: 02-1601200

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

๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook/Twitter/Line):

ic\_minnie

๓.๕ ปรึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet/Webboard):

[https://ssrudlp.ssru.ac.th/teacher/Kamonluk\\_Phophan](https://ssrudlp.ssru.ac.th/teacher/Kamonluk_Phophan)

## หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

### ๑. คุณธรรม จริยธรรม

#### ๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) - มีความประพฤติ ปฏิบัติ มีวินัย ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของมหาวิทยาลัยรวมถึงการแสดงออกด้านกิจกรรมารยาทอันดีงาม
- (๒) - มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ทั้งการเรียนและการทำงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย
- (๓) - มีส่วนร่วมในงานของสาขาและคณะ เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็น

#### คิดเห็นของผู้อื่น

- (๔) มีมนุษยสัมพันธ์ ภาวะเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี สามารถทำงานเป็นหมู่คณะได้และแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงานเป็นกลุ่มได้

#### ๑.๒ วิธีการสอน

- (๑) สอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม ในระหว่างการเรียนการสอน
- (๒) ยกตัวอย่างประสบการณ์จริงและสร้างกรณีศึกษาให้ระดมความคิดในการเสนอแนะหรือแก้ไขสถานการณ์นั้นๆโดยมีการสรุปข้อแนะต่างๆ หลังจากนักศึกษาระดมความคิดพร้อมสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม

#### ๑.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) พฤติกรรมการเข้าเรียน และส่งงานตามที่ได้รับมอบหมายตรงเวลา
- (๒) ประเมินผลจากการวิเคราะห์ชี้ในการทำรายงานและการนำเสนอ  
งานที่รับมอบหมาย
- (๓) สังเกตจากการเข้าเรียนและพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
- (๔) ประเมินจากการร่วมทำกิจกรรมทั้งในและนอกชั้น

## ๒. ความรู้

### ๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

□ (๑) มีความรู้และความเข้าใจด้านหลักการรับจองห้องพัก การเลื่อนการจอง การยกเลิกการจอง การวางแผนกำหนดราคาขาย การบริหารเกี่ยวกับงานต้อนรับ งานบริการส่วนหน้า

● (๒) มีความรู้และความสามารถในการบูรณาการความรู้ในด้านงานแม่บ้าน การประสานงานระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับแผนกแม่บ้านและแผนกอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ

● (๓) มีความรู้ในการศึกษาปัญหา อุปสรรค วิธีการป้องกัน แก้ไขงาน

บริการส่วนหน้าและงานแม่บ้านจากกรณีศึกษาจากงานวิจัยต่างๆ

### ๒.๒ วิธีการสอน

(๑) บรรยายประกอบเอกสารการเรียนรู้โดยใช้สื่อการสอน และศึกษาจากงานวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

(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 และแนวทางการป้องกันแก้ไข

ในการทำงานร่วมกันระหว่างงานส่วนหน้าและงานแม่บ้านได้

- (๓) สามารถนำความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติไปประยุกต์ใช้ใน

ประสบการณ์จริงได้

**๓.๒ วิธีการสอน**

(๑) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกตัวอย่างประสบการณ์จริง และสร้างกรณีศึกษาที่ได้กำหนดขึ้น

(๒) มอบหมายให้จัดทำรายงาน ทั้งงานรายบุคคลและงานกลุ่ม

**๓.๓ วิธีการประเมินผล**

(๑) ประเมินจากคุณภาพของรายงานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายบุคคล และงานกลุ่ม แบบทดสอบ ข้อสอบย่อย การสอบกลางภาค การสอบปลายภาค

(๒) ประเมินจากการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกตัวอย่าง ประสบการณ์จริงและสร้างกรณีศึกษาที่ได้กำหนดขึ้นโดยให้เห็นถึงการคิด วิเคราะห์

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

- (๑) ผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายบุคคลและงานกลุ่ม

- (๒) ผู้เรียนมีทักษะความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นเรียนและบุคคลภายนอกได้ดี โดยสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมตามกาลเทศะ

**๔.๒ วิธีการสอน**

(๑) มอบหมายงานที่ใช้ทักษะความสัมพันธ์ให้มีการเรียนรู้และศึกษา ร่วมกันตามเนื้อหารายวิชา

(๒) สร้างสถานการณ์จำลอง กรณีศึกษาและการกำหนดปัญหาให้ผู้เรียนได้มีการใช้ทักษะความสัมพันธ์พร้อมสอดแทรกประสบการณ์ของอาจารย์ผู้สอน

(๓) พุดคุยกับผู้เรียนให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการเรียนวิชานี้

#### ๔.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินจากพฤติกรรมการเข้าชั้นเรียนในการทำงานเป็นกลุ่ม

(๒) ประเมินจากการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตรงเวลาและมีคุณภาพ

### ๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- (๑) สามารถสื่อสารด้านการพูด ท้าทางในการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ

- (๒) สามารถสื่อสารด้านการเขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้อง

เหมาะสม

- (๓) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารและนำเสนอได้

อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

#### ๕.๒ วิธีการสอน

(๑) มอบหมายงานโดยผู้เรียนสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลโดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและระมัดระวัง

(๒) มอบหมายงานให้มีทั้งการจัดทำรูปแบบและการนำเสนอโดยใช้สื่อแบบผสม

### ๕.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินจากรายงานที่ได้รับมอบหมายที่มีการเลือกสรร จัดเรียงข้อมูลให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้ามาได้อย่างมีคุณภาพ

(๒) ประเมินจากการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนองานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสร้างสรรค์ ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

## ๖. ด้านอื่นๆ

ไม่มี

### หมายเหตุ

สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ □ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

## หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

### 1. แผนการสอน

| ครั้งที่ | หัวข้อ   | จำนวนชั่วโมง | กิจกรรมเรียนการสอนและสื่อสารที่ใช้ | ผู้สอน   |
|----------|--|--------------|------------------------------------|--|
| 1        | - มอบแผนการสอน อธิบายภาพรวมของเนื้อหาวิชาทั้งหมด<br>- วัตถุประสงค์ของการเรียนการจัดการงานฝ่ายห้องพัก | 4            | - การสอนออนไลน์ พร้อมภาพประกอบด้วย | อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธ์ และอ. ชิดชม กั้นจุฬา |

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฎกติกาและการให้คะแนน</li> <li>- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจที่พักแรมและความหมายของโรงแรม</li> </ul>   |   | โปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม   |  |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงสร้างโรงแรมและโครงสร้างฝ่ายห้องพัก (Organization chart)</li> <li>- บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งสำคัญต่างๆ ใน Room Division Department</li> </ul>                                    | 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนออนไลน์ พร้อมภาพประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม</li> </ul> | อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ และอ.ชิตชม กั่นจุฬา |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณลักษณะของพนักงานส่วนหน้า (Front Office)</li> <li>- รอบการทำงาน (Shift)</li> <li>- Hotel Site Inspection</li> <li>- การจัดทำรายงานค่าสถิติต่อวันของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Log book)</li> </ul> | 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนออนไลน์ พร้อมภาพประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม</li> </ul> | อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ และอ.ชิตชม กั่นจุฬา |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-ความรู้พื้นฐานเพื่อ<br/>การปฏิบัติงาน<br/>ส่วนหน้า</li> <li>-การเปรียบเทียบ<br/>เวลามาตราฐาน<br/>สากล</li> <li>-รหัสเฉพาะในการ<br/>สื่อสารของโรงแรม</li> </ul>  | 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนออนไลน์<br/>พร้อม<br/>ภาพประกอบ<br/>ด้วย<br/>โปรแกรม<br/>Power Point<br/>และ YouTube<br/>ผ่าน<br/>Google Meet<br/>และการ<br/>ซักถาม</li> </ul> | อ.ดร.กมลลักษณ์<br>โพธิ์พันธุ์ และอ.<br>ชิตชม กั่นจุฬา |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่วนสำรองห้องพัก<br/>(Reservation) รวมถึง<br/>การเลื่อนการจอง<br/>และการยกเลิกการ<br/>จอง</li> <li>-กระบวนการเข้าพัก<br/>(Check in Process)</li> <li>-การบริการระหว่าง<br/>การพัก</li> <li>-การจัดทำประวัติ<br/>แขกพัก</li> <li>-การเรียกเก็บค่า<br/>บริการ</li> <li>-กระบวนการคืนห้อง<br/>พัก(Check out<br/>Process)</li> </ul> | 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนออนไลน์<br/>พร้อม<br/>ภาพประกอบ<br/>ด้วย<br/>โปรแกรม<br/>Power Point<br/>และ YouTube<br/>ผ่าน<br/>Google Meet<br/>และการ<br/>ซักถาม</li> </ul> | อ.ดร.กมลลักษณ์<br>โพธิ์พันธุ์ และอ.<br>ชิตชม กั่นจุฬา |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-การวางแผนกำหนด<br/>ราคาขายของห้องพัก<br/>(Forecasting and<br/>Budgeting)</li> </ul>   | 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนออนไลน์<br/>พร้อม<br/>ภาพประกอบ<br/>ด้วย</li> </ul>  | อ.ดร.กมลลักษณ์<br>โพธิ์พันธุ์ และอ.<br>ชิตชม กั่นจุฬา |

|          |  |   |   |   |
|----------|--|---|---|---|
|          |  |   | โปรแกรม<br>Power Point<br>และ YouTube<br>ผ่าน<br>Google Meet<br>และการ<br>ซักถาม  |   |
| 7        | - การให้บริการติดต่อ<br>สื่อสารทางโทรศัพท์<br>- การประสานงานกับ<br>องค์กรและตัวแทน<br>นำเที่ยว   | 4 | - การสอนออนไลน์<br>พร้อม<br>ภาพประกอบ<br>ด้วย<br>โปรแกรม<br>Power Point<br>และ YouTube<br>ผ่าน<br>Google Meet<br>และการ<br>ซักถาม | อ.ดร.กมลลักษณ์<br>โพธิ์พันธุ์ และอ.<br>ชิตชม กั้นจุฬา |
| 8        | <b>สอบกลางภาค</b>  |   |   |   |
| 9-1<br>0 | -งานแผนกแม่บ้าน<br>เบื้องต้น<br>-ความสำคัญของ<br>แผนกแม่บ้าน<br>-บทบาทหน้าที่ความ<br>รับผิดชอบ<br>-งานทำความสะอาด<br>ห้องพักแขก และ<br>ส่วนกลาง<br>-การปูเตียงแบบ<br>มาตรฐานสากล | 8 | - การสอนออนไลน์<br>พร้อม<br>ภาพประกอบ<br>ด้วย<br>โปรแกรม<br>Power Point<br>และ YouTube<br>ผ่าน<br>Google Meet<br>และการ<br>ซักถาม | อ.ดร.กมลลักษณ์<br>โพธิ์พันธุ์ และอ.<br>ชิตชม กั้นจุฬา |

|           |  |   |  |  |
|-----------|--|---|--|--|
| 11-1<br>2 | - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้าน เช่น งานห้องดอกไม้ งานเครื่องแบบพนักงาน งานซักรีด งานคนสวน งานช่าง เป็นต้น<br>- สุขอนามัยและความปลอดภัยในโรงแรม | 8 | - การสอนออนไลน์ พร้อมภาพประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม                          | อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ และอ.ชิตชม กั่นจุฬา |
| 13-1<br>4 | ฝึกปฏิบัติงานในสถานที่จริง   | 8 | - การศึกษาด้วยตัวเอง จากฝึกปฏิบัติงานในสถานที่จริง   | อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ และอ.ชิตชม กั่นจุฬา |
| 15        | มาตรฐานโรงแรมไทย และ พรบ.โรงแรม  | 4 | - การสอนออนไลน์ พร้อมภาพประกอบด้วยโปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการซักถาม<br>- บรูณาการกับงานวิจัย | อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ และอ.ชิตชม กั่นจุฬา |
| 16        | แนวโน้มอนาคตธุรกิจที่พักแรม  | 4 | - การสอนออนไลน์  | อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ และอ.ชิตชม กั่นจุฬา |

|    |                   |  |   |  |
|----|-------------------|--|---|--|
|    |                   |  | พร้อม<br>ภาพประกอบ<br>ด้วย<br>โปรแกรม<br>Power Point<br>และ YouTube<br>ผ่าน<br>Google Meet<br>และการ<br>ซักถาม<br>- บรรณาการ<br>กับงานวิจัย |  |
| 17 | <b>สอบปลายภาค</b> |  |   |  |

\*อาจมีการเปลี่ยนแปลงแผนการสอนได้ตามความเหมาะสม

## ๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

( ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา

(Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตร สัปดาห์ที่ประเมินและสัดส่วนของการประเมิน)

| 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 ดวงกมล

สมัย จำกัด, 2548.

๔) ปรีชา แดงโรจน์. แผนภูมิองค์กรและรายละเอียดการปฏิบัติงานฝ่ายห้องพัก. นนทบุรี : บริษัท เอส.อาร์.พรินติ้งแมสโปรดักส์ จำกัด, 2550.

### ๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

๑) 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.airasiago.com](http://www.airasiago.com)

๔) [www.booking.com](http://www.booking.com)

## หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### ๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

1.1 มีการอธิบายแผนการสอนและรูปแบบวิธีการเรียนการสอนให้นักศึกษาทราบ ถึงการปรับปรุงและพัฒนาเนื่องจากการทำแบบประเมินอาจารย์ผู้สอนและแบบ ประเมินรายวิชา ซึ่งการแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาเป็นแนวทางหนึ่งในการ ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรต่อไป

1.2 ให้นักศึกษาประเมินการพัฒนา การเรียนรู้ในรายวิชานี้ จากระดับความรู้และ ทักษะ

### ๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

2.1 ประเมินจากผลการสอนย่อย สอบกลางภาค และสอบปลายภาค

2.2 ประเมินจากพฤติกรรมร่วมในชั้นเรียน การใส่ใจ การตอบคำถาม การ อภิปราย การแสดงความ

### ๓. การปรับปรุงการสอน

3.1 นำผลสรุปการดำเนินการสอน การประเมินการสอน ประเมินผู้สอน ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ 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 |   |   |   |   | ทักษะทางปัญญา |   |   | ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ |   |   | ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ |   |   |   | ทักษะด้านอื่น 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     | ●                   | ● | ● | ● |   |   |   | ●       | ● | □ |   |   | ●             | ● | ● | ●   | ● |   | ●   | ● | ● | □ |                    |  |  |  |  |
| ชื่อรายวิชา การจัดการ |                     |   |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                    |  |  |  |  |
| งานฝ่ายห้องพัก        |                     |   |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                    |  |  |  |  |

