

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 1. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัส 3572306 รายวิชา การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า

#### 2. จำนวนหน่วยกิต

3(2-2-5) หน่วยกิต

#### 3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม

#### 4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์จุฑามาส ชูทัพ / อาจารย์พรรณปพร จันทร์ฉาย

#### 5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1/2556 ชั้นปีที่ 2

#### 6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

#### 9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

8 พฤษภาคม 2556

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงานของแผนกการดำเนินงานบริการส่วนหน้า และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในระบบการทำงานในอนาคตได้

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

- 1) เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการจัดองค์กรและหน้าที่ต่าง ๆ ของแผนกการดำเนินงานบริการส่วนหน้า
- 2) เพื่อให้มีความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้าของฝ่ายห้องพักของโรงแรม
- 3) เพื่อให้สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในงานโรงแรมมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 4) เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักมารยาทและวัฒนธรรมในการบริการและนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาโครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอน มาตรฐานการปฏิบัติงาน การบริหารงานแผนกบริการส่วนหน้า การสำรองห้องพัก การรับโทรศัพท์ หน้าที่ความรับผิดชอบ คุณสมบัติและจรรยาบรรณของพนักงานบริการส่วนหน้า อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน เอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ในงานส่วนหน้าโรงแรมและความสัมพันธ์กับแผนกต่างๆในโรงแรม ฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหาในงานส่วนหน้า

Study structure, responsibility, procedure, performance standard, front office management, room reservation, and phone correspondence including duty, qualification, and professional ethic of front office personnel. Also, study front office equipment, documents and forms, and the interaction with other departments within the hotel. Practice for solving the problem in front office.

## 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 20 ชั่วโมง ต่อภาคเรียน	-ไม่มี-	ปฏิบัติ 36 ชั่วโมง ต่อภาคเรียน	มอบหมายให้นักศึกษาค้นคว้า ข้อมูลเทคโนโลยีของเครื่องมือ เครื่องใช้ ในการทำความเข้าใจ สภาวะในต่างประเทศ ในระบบ อินเทอร์เน็ต

## 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น รายบุคคล

- 3.1 อาจารย์ประจำวิชา ประกาศเวลาให้คำปรึกษาผ่านเว็บไซต์ของหลักสูตรฯ
- 3.2 อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายวิชาตามเวลาที่อาจารย์ประจำวิชากำหนด

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

- 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา  
คุณธรรมและจริยธรรมในด้านการบริการ
- 1.2 วิธีการสอน  
บรรยายและมอบหมายงานโดยการสอดแทรกโดยการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม
- 1.3 วิธีการประเมินผล  
ประเมินผลโดยการสังเกต ทดสอบและฝึกปฏิบัติ ณ โรงแรมที่ทำโครงการความร่วมมือ

### 2. ความรู้

- 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ  
ด้านการต้อนรับและการบริการรวมถึงการทำงานในแผนกการดำเนินงานบริการส่วนหน้าแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ
- 2.2 วิธีการสอน
  - 2.2.1 การบรรยายและการอภิปราย
  - 2.2.2 อภิปรายหลังการทำกิจกรรม
  - 2.2.3 การฝึกปฏิบัติในแผนบริการส่วนหน้าของโรงแรมสวนดุสิตเพลส
- 2.3 วิธีการประเมินผล
  - 2.3.1 ประเมินผลโดยการสอบเพื่อประมวลความรู้

2.3.2 ทดสอบกลางภาคและปลายภาค

2.3.3 การสอบภาคปฏิบัติ

### 3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

การฝึกคิดอย่างเป็นระบบและมีทักษะในการวิเคราะห์

3.2 วิธีการสอน

การกระตุ้นให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมและมอบหมายงาน

3.3 วิธีการประเมินผล

การทำงานที่มอบหมายอย่างครบถ้วน และครอบคลุม ชัดเจน

### 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

4.1.1 สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกัน

4.1.2 ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายครบถ้วนและทันเวลา

4.2 วิธีการสอน

สอนภาคปฏิบัติและทดสอบเก็บคะแนน

4.3 วิธีการประเมินผล

เนื้อหารายงานครบถ้วนและส่งตรงเวลา

### 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1 พัฒนาทักษะด้านการสื่อสารทั้งการฟัง การพูด การอ่าน

5.1.2 ความสามารถในการสืบค้นแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

5.2 วิธีการสอน

มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

5.3 วิธีการประเมินผล

เนื้อหารายงานครบถ้วน ถูกต้องสอดคล้องกับเนื้อหา และอ้างอิงแหล่งที่มาอย่างถูกต้อง

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1.	-แนะนำรายวิชา วัตถุประสงค์ แนวการสอน เนื้อหาที่ต้อง ศึกษา ขอบเขตการศึกษา <u>บทที่ 1</u> โครงสร้างของงานแผนกบริการ ส่วนหน้า -ความสำคัญ -หน้าที่และความรับผิดชอบ -วงจรการทำงานของพนักงาน -กลยุทธ์ของส่วนหน้าโรงแรม -คุณสมบัติ มารยาทและ จรรยาบรรณของพนักงาน	4	บรรยาย อธิบาย นำเสนอ เป็น Power point	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย
2.	<u>บทที่ 2</u> ความรู้พื้นฐานเพื่อกาปฏิบัติงาน ส่วนหน้าของโรงแรม -เวลามาตรฐานสากล เวลา ท้องถิ่นของแต่ละประเทศ -ห้องพัก ประเภทของห้องพัก -อัตราค่าห้องพัก -ประเภทของลูกค้าที่เข้าพัก	4	บรรยาย อธิบาย นำเสนอ เป็น Power point	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย

3.	<u>บทที่ 3</u> เครื่องมือ อุปกรณ์ในการ ปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม -เคาน์เตอร์ต้อนรับและรับ ลงทะเบียน -เอกสารในแผนกส่วนหน้า -ระบบสื่อสาร -การเชื่อมต่อกับ Back Office	4	บรรยาย อธิบาย นำเสนอ เป็น Power point	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย
4.	<u>บทที่ 4</u> กระบวนการเข้าพัก Check in / Check Out -ขั้นตอนการรับลงทะเบียน -เอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียน - การรวบรวมข้อมูลของลูกค้าที่ เข้าพัก -การแก้ปัญหาให้ลูกค้า	4	บรรยาย อธิบาย นำเสนอ เป็น Power point	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย
5.	สอบกลางภาค	1.30	ข้อสอบกลางภาค	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย
6.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกบริการ ส่วนหน้า ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย
7.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกบริการ ส่วนหน้า ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย
8.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกบริการ ส่วนหน้า ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย
9.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกบริการ ส่วนหน้า ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย
10.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกบริการ ส่วนหน้า ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย
11.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกบริการ ส่วนหน้า ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย
12.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกบริการ ส่วนหน้า ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย
13.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกบริการ ส่วนหน้า ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย
14.	ฝึกงาน ปฏิบัติใน แผนกบริการ ส่วนหน้า ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย

15.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกบริการส่วนหน้า ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย
16.	สอบปลายภาค	1.30	ข้อสอบปลายภาค	อ.จุฑามาส ชูทัฬห อ. พรรณปพร จันทร์ฉาย

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1.	ขาด ลา มาสาย	พฤติกรรมระหว่างเรียน	1-14	10 คะแนน
2.	โรงแรม	จากทางโรงแรม	6-14	20 คะแนน
3.	สอบกลางภาค	ข้อสอบกลางภาค	5	20 คะแนน
4.	สอบปลายภาค	ข้อสอบปลายภาค	16	20 คะแนน
5.	รายงาน	รายงานสรุปการฝึกงาน	16	30 คะแนน
6.	โบนัส	จากเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละโรงแรม	16	10 คะแนน

### หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก
  - เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการฝ่ายห้องพัก
2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ
  - ธารทิพย์ ทากิ (2549) การจัดการส่วนหน้า; กรุงเทพมหานคร.
  - ปิยพรรณ กลั่นกลิน (2546) การปฏิบัติการและการจัดการส่วนหน้า; กรุงเทพมหานคร.
  - เอกสารชุดวิชาการจัดการโรงแรมและภัตตาคาร (2544) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
  - <http://www.thaihotels.org>
  - <http://www.thaihotelsdirectory.com>
3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

-ไม่มี-

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

## 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

เกรด	คะแนน	เกณฑ์การพิจารณา
A	90 - 100	ร่วมกิจกรรมทั้งหมด ส่งงานครบ และสอบปลายภาคได้ 90 - 100 %
B+	85 - 89	ร่วมกิจกรรมทั้งหมด ส่งงานครบ และสอบปลายภาคได้ 85 - 89 %
B	75 - 84	ร่วมกิจกรรมทั้งหมด ส่งงานครบ และสอบปลายภาคได้ 75 - 84 %
C+	70 - 74	ร่วมกิจกรรมทั้งหมด ส่งงานครบ และสอบปลายภาคได้ 70 - 74 %
C	60 - 69	ร่วมกิจกรรมทั้งหมด ส่งงานครบ และสอบปลายภาคได้ 60 - 69 %
D+	55 - 59	ร่วมกิจกรรมทั้งหมด ส่งงานครบ และสอบปลายภาคได้ 55 - 59 %
D	50 - 54	ร่วมกิจกรรมทั้งหมด ส่งงานครบ และสอบปลายภาคได้ 50 - 54 %
F	0 - 49	ร่วมกิจกรรมทั้งหมด ส่งงานครบ และสอบปลายภาคได้ 0 - 49 %

## 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ให้นักศึกษากรอกข้อมูลแบบสอบถามทางมหาวิทยาลัย

## 3. การปรับปรุงการสอน

ผลที่ได้รับจากการสรุปแบบสอบถาม มาปรับปรุงการสอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสอนมากขึ้น

## 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การสอบปลายภาค

## 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

นำข้อมูลที่ได้รับจากการสอนเทอมปัจจุบันไปปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลของรายวิชาในเทอมต่อไป