

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา
รหัส 3573305 รายวิชา การจัดการฝ่ายห้องพัก
- จำนวนหน่วยกิต
3(2-2-5) หน่วยกิต
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ วิชาเลือกแขนง
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อาจารย์พรรณปพร จันทร์ฉาย
อาจารย์ภนิดา แซ่ลี
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1/2556
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
- สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
1 พฤษภาคม 2556

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงานของฝ่ายห้องพักและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในระบบการทำงานในอนาคตได้

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

- 1) เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการจัดองค์ประกอบและหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพัก
- 2) เพื่อให้มีความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้าของฝ่ายห้องพักของโรงแรม
- 3) เพื่อให้สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในงานโรงแรมมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 4) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสืบค้นข้อมูลด้านการสื่อสารผ่านระบบ Internet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักมารยาทและวัฒนธรรมในการบริการและนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการจัดองค์ประกอบและหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพัก วางนโยบายเกี่ยวกับอัตราค่าห้องพัก วิธีการทำใบรับรองห้องพัก การจัดเก็บบัตรลงทะเบียน การจัดจองห้องพักเป็นกลุ่ม การรับรองห้องพักแบบไม่มีข้อตกลงกันมาก่อน การรับเงินล่วงหน้าหรือเงินมัดจำ การจองห้องพักผ่านกลุ่มบริษัทโรงแรม (Chain Hotel) ในกรณีโรงแรมในเครือ การยกเลิกการจอง การควบคุมสภาพทางด้านห้องพัก ราคาห้องพัก และกลวิธีในการกำหนดนโยบายการตลาดของคู่แข่งชั้นต่าง ๆ งานสัมพันธ์กับแผนกบริการอื่น ๆ

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

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

ด้านการต้อนรับและการบริการรวมถึงการทำงานในฝ่ายห้องพักแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ

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

เนื่อการรายงานครบถ้วนและส่งตรงเวลา

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

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1.	-แนะนำรายวิชา วัตถุประสงค์ แนวการสอน เนื้อหาที่ต้องศึกษา ขอบเขตการศึกษา บทที่ 1 ศึกษาหลักการจัด องค์การและหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพัก วาง นโยบายเกี่ยวกับอัตราค่า ห้อง วิธีการทำใบรับรอง จองห้องพัก	4	บรรยาย อธิบาย นำเสนอ เป็น Power point	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลิ้
2.	บทที่ 2 การจัดเก็บบัตร ลงทะเบียน การจัดจอง ห้องพักเป็นกลุ่ม การ รับรองห้องพักแบบไม่มี ข้อตกลงกันมาก่อน	4	บรรยาย อธิบาย นำเสนอ เป็น Power point	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลิ้
3.	บทที่ 3 การรับเงินล่วงหน้า หรือเงินมัดจำ การจองห้อง ผ่านกลุ่มบริษัทโรงแรม (Chain Hotel) ในกรณี โรงแรมในเครือ	4	บรรยาย อธิบาย นำเสนอ เป็น Power point	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลิ้

4.	บทที่ 4 การยกเลิกการจอง การควบคุมสถานภาพ ทางด้านห้องพัก ราคา ห้องพัก และกลวิธีในการ กำหนดนโยบายการตลาด ของคู่แข่งชั้นต่าง ๆ งาน สัมพันธ์กับแผนกบริการอื่น ๆ	4	บรรยาย อธิบาย นำเสนอ เป็น Power point	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลี
5.	สอบกลางภาค	1.30	ข้อสอบกลางภาค	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลี
6.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลี และพนักงานใน โรงแรม
7.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลี และพนักงานใน โรงแรม
8.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลี และพนักงานใน โรงแรม
9.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลี และพนักงานใน โรงแรม
10.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลี และพนักงานใน โรงแรม

11.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลี้ และพนักงานใน โรงแรม
12.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลี้ และพนักงานใน โรงแรม
13.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลี้ และพนักงานใน โรงแรม
14.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลี้ และพนักงานใน โรงแรม
15.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลี้ และพนักงานใน โรงแรม
16.	สอบปลายภาค	1.30	ข้อสอบปลายภาค	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย อ.ภนิดา แซ่ลี้ และพนักงานใน โรงแรม

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการ เรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1.	ขาด ลา มาสาย	พฤติกรรมระหว่าง เรียน	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.	โบนัสน	จากเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละโรงแรม	16	10 คะแนน

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการฝ่ายห้องพัก

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- ธารีทิพย์ 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

