

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา
รหัส 3573305 รายวิชา การจัดการฝ่ายห้องพัก
- จำนวนหน่วยกิต
3(2-2-5) หน่วยกิต
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ วิชาเลือกแขนง
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
นางสาวโสภารรณ ตรีสุวรรณ
นางสาวภนิตา แซ่ลี
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 1/2555 ชั้นปีที่ 2
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
- สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
11 มิถุนายน 2555

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงานของฝ่ายห้องพักและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในระบบการทำงานในอนาคตได้

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

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

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการจัดองค์กรและหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพัก วางนโยบายเกี่ยวกับอัตราค่าห้องพัก วิธีการทำใบรับรองจองห้องพัก การจัดเก็บบัตรลงทะเบียน การจัดจองห้องพักเป็นกลุ่ม การรับรองห้องพักแบบไม่มีข้อตกลงกันมาก่อน การรับเงินล่วงหน้าหรือเงินมัดจำ การจองห้องผ่านกลุ่มบริษัทโรงแรม (Chain Hotel) ในกรณีโรงแรมในเครือ การยกเลิกการจอง การควบคุมสภาพทางด้านห้องพัก ราคาห้องพัก และกลวิธีในการกำหนดนโยบายการตลาดของคู่แข่งชั้นต่าง ๆ งานสัมพันธ์กับแผนกบริการอื่น ๆ

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 20 ชั่วโมงต่อภาคเรียน	ไม่มี	ปฏิบัติ 36 ชั่วโมงต่อภาคเรียน	มอบหมายให้นักศึกษาค้นคว้าข้อมูลเทคโนโลยีของเครื่องมือเครื่องใช้ ในการทำความสะอาดในต่างประเทศ ในระบบอินเทอร์เน็ต

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

เนือการรายงานครบถ้วนและส่งตรงเวลา

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	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.โสภาวรณ และอ.ภนิดา
2.	บทที่ 2 การจัดเก็บบัตร ลงทะเบียน การจัดจอง ห้องพักเป็นกลุ่ม การ รับรองห้องพักแบบไม่มี ข้อตกลงกันมาก่อน	4	บรรยาย อธิบาย นำเสนอ เป็น Power point	อ.โสภาวรณ และอ.ภนิดา
3.	บทที่ 3 การรับเงินล่วงหน้า หรือเงินมัดจำ การจองห้อง ผ่านกลุ่มบริษัทโรงแรม (Chain Hotel) ในกรณี โรงแรมในเครือ	4	บรรยาย อธิบาย นำเสนอ เป็น Power point	อ.โสภาวรณ และอ.ภนิดา

4.	บทที่ 4 การยกเลิกการจอง การควบคุมสถานภาพ ทางด้านห้องพัก ราคา ห้องพัก และกลวิธีในการ กำหนดนโยบายการตลาด ของคู่แข่งชั้นต่าง ๆ งาน สัมพันธ์กับแผนกบริการอื่น ๆ	4	บรรยาย อธิบาย นำเสนอ เป็น Power point	อ.โสภาวรณ และอ.ภนิดา
5.	สรุปการเรียนการสอน	4	บรรยาย อธิบาย นำเสนอ เป็น Power point	อ.โสภาวรณ และอ.ภนิดา
6.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.โสภาวรณ และอ.ภนิดา และพนักงานใน โรงแรม
7.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.โสภาวรณ และอ.ภนิดา และพนักงานใน โรงแรม
8.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.โสภาวรณ และอ.ภนิดา และพนักงานใน โรงแรม
9.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.โสภาวรณ และอ.ภนิดา และพนักงานใน โรงแรม
10.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.โสภาวรณ และอ.ภนิดา และพนักงานใน โรงแรม
11.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนก แม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรม	อ.โสภาวรณ และอ.ภนิดา และพนักงานใน โรงแรม

12.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกแม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพักรในโรงแรม	อ.โสภาวรณ และอ.ภนิดา และพนักงานในโรงแรม
13.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกแม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพักรในโรงแรม	อ.โสภาวรณ และอ.ภนิดา และพนักงานในโรงแรม
14.	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกแม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	4	ปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายห้องพักรในโรงแรม	อ.โสภาวรณ และอ.ภนิดา และพนักงานในโรงแรม

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

- 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

ระดับคะแนน	ค่าร้อยละ	ค่าระดับคะแนน
A	90-100	4.00
B ⁺	85-89	3.50
B	75-84	3.00
C ⁺	70-74	2.50
C	60-69	2.00
D ⁺	55-59	1.50
D	50-54	1.00
E	0-49	0.00

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ให้นักศึกษากรอกข้อมูลแบบสอบถามทางมหาวิทยาลัย

3. การปรับปรุงการสอน

ผลที่ได้รับจากการสรุปแบบสอบถาม มาปรับปรุงการสอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสอนมากขึ้น

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การสอบปลายภาค

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

นำข้อมูลที่ได้รับจากการสอนเทอมปัจจุบันไปปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลของรายวิชาในเทอมต่อไป

