

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา                      มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต  
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา                      โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา  
3573306 การจัดการและบริการงานแม่บ้าน
- จำนวนหน่วยกิต  
3 (2-2-) หน่วยกิต
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา  
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ประเภทวิชาบังคับ
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน  
อาจารย์วิรัชฐา แก่นสานสันติ      อาจารย์พรรณพพร จันทร์ฉาย
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน  
ภาคการศึกษาที่ 1/55 / ชั้นปีที่ 2
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)  
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)  
ไม่มี
- สถานที่เรียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด  
ตุลาคม 2554

### หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

- จุดมุ่งหมายของรายวิชา  
นักศึกษาสามารถรู้และเข้าใจ ในรายวิชา การจัดการและบริการงานแม่บ้าน สามารถปฏิบัติในเนื้อหา เช่น การทำความสะอาดห้องพัก การทำความสะอาดห้องน้ำ การปูเตียง การใช้เครื่องมือในการทำ ความสะอาด สารเคมีที่ทำความสะอาด สุขอนามัยของพนักงานบริการ ฯลฯ และสามารถคำนวณบุคลากรในการทำงานแต่ละช่วงเวลาได้
- วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา  
ปรับปรุงเนื้อหาการสอนให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้นักศึกษาได้รับความรู้และความเข้าใจ ในรายวิชา สามารถนำไปปฏิบัติและประกอบอาชีพได้

### หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

#### 1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหน้าที่และขอบเขตของงานแม่บ้าน ขั้นตอนการจัดเตรียมห้องพัก วิธีการใช้เครื่องมือ น้ำยา เคมีทำความสะอาดอย่างต้อง ปลอดภัย การบำรุงรักษาซ่อมแซมเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ อย่างเหมาะสม การซักรีดและนำส่งผ้าที่ใช้ในโรงแรมและการจัดทำบัญชีรายละเอียดสิ่งของเครื่องใช้ การรับคำร้องเรียน จากแขกในกรณีต่างๆ รามทั้งหน้าที่เกี่ยวกับของสูญหายและหน้าที่ประสานงานกับแผนกต่างๆ ในโรงแรม

#### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย/การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 20 ชั่วโมงต่อ ภาคการศึกษา		ปฏิบัติ 36 ชั่วโมง ต่อภาค เรียน	สามารถศึกษาด้วยตัวเอง ทาง อินเทอร์เน็ต วิธีทำ ทำความสะอาดและ เครื่องมือเครื่องใช้

#### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

##### รายบุคคล

- อาจารย์ประจำวิชา ให้โอกาสถาม-ตอบหลังชั่วโมงสอน
- นักศึกษาสามารถตอบข้อสงสัยทางอีเมล

### หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

#### 1. คุณธรรม จริยธรรม

##### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

ต้องปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ตรงต่อเวลา ในการเรียน และการฝึกงาน เพราะวิชานี้มีการปฏิบัติจริงในสถานที่ประกอบการของหน่วยงานภายนอก (โรงแรมที่ทำ MOU กับมหาวิทยาลัย)

##### 1.2 วิธีการสอน

นอกจากเนื้อหาการสอนในตำราแล้ว ต้องยกตัวอย่างในการทำงานหรือประสบการณ์ในการทำงานแต่ละแผนกให้นักศึกษาฟัง เพื่อจะได้มองภาพในการทำงานจริงหรือยกตัวอย่างปัญหาต่างๆ แล้วให้นักศึกษาลองแก้ปัญหา ถ้าไม่ถูกต้องก็บอกให้นักศึกษาฟังในสิ่งที่ถูกต้อง และสร้างจิตใต้สำนึกในเรื่อง ความรับผิดชอบ มายาททางสังคม กาละเทศะ เพื่อจะได้ปรับตัวกับสถานที่ประกอบการ

##### 1.3 วิธีการประเมินผล

ประเมินผลโดยการมอบหมายการทำงาน

#### 2. ความรู้

##### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

นักศึกษาเข้าใจขั้นตอนการทำงานในแผนกแม่บ้าน สามารถปฏิบัติงานในแต่ละแผนกของงานแม่บ้านได้ รู้วิธีการใช้เครื่องมือในการทำความสะอาด การใช้เคมีภัณฑ์ สุขอนามัยของโรงแรม การทำความสะอาด การปูเตียง ฯลฯ และสามารถคำนวณบุคลากรในการทำงานแต่ละช่วงเวลาได้

## 2.2 วิธีการสอน

2.2.1 การบรรยายและการอภิปราย

2.2.2 อภิปรายหลังการทำกิจกรรม

2.2.3 การทำงานเป็นกลุ่มและการนำเสนอหน้าชั้นเรียน

2.2.4 นำเนื้อหาและนวัตกรรมใหม่เล่าให้ฟัง

## 2.3 วิธีการประเมินผล

2.3.1 การอภิปรายงานกลุ่มและมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

2.3.2 สอบปฏิบัติการทำความสะอาดห้องพัก

2.3.3 สอบกลางภาค

2.3.4 สอบปลายภาค

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

สามารถวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาในการทำงานแผนกแม่บ้าน โดยลูกค้ามีความพึงพอใจ

### 3.2 วิธีการสอน

อธิบาย ยกตัวอย่างปัญหาต่างๆในแผนกแม่บ้านรวมถึงแนวทางการแก้ปัญหา

### 3.3 วิธีการประเมินผล

ยกตัวอย่างปัญหา และให้แก้ไขปัญหา ทดสอบโดยการสอบถาม

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

ให้นักศึกษาฝึกงานในสถานที่ประกอบการจริง (โรงแรมที่ทำ MOU กับมหาวิทยาลัย) เพื่อนักศึกษาได้มีความสัมพันธ์กับพนักงานในโรงแรมและได้เรียนรู้กระบวนการการทำงานเพื่อมาพัฒนาตนเองและจัดทำรูปเล่มนำเสนอพร้อมรูปภาพ

### 4.2 วิธีการสอน

ให้นักศึกษาฝึกงานในสถานที่ประกอบการและหมุนเวียนทำงานในแต่ละแผนก โดยมีพนักงานเป็นที่เลี้ยงและมีอาจารย์ประจำวิชาสอนปฏิบัติในสถานที่ประกอบการ

### 4.3 วิธีการประเมินผล

ให้นักศึกษาทดสอบการทำความสะอาดห้องพัก การ Mark up ห้องพักและการทำความสะอาดทั่วไปภายในโรงแรม

## 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

คำนวณต้นทุนวัสดุสิ้นเปลืองในแต่ละปี วิเคราะห์อัตรากำลังคนที่ทำงานตามจำนวนห้องพักได้

### 5.2 วิธีการสอน

ยกตัวอย่าง กรณีโรงแรมและสอนการคำนวณต้นทุนวัสดุสิ้นเปลืองและคำนวณอัตรากำลังคน

### 5.3 วิธีการประเมินผล

ทดสอบการคำนวณต้นทุนวัสดุสิ้นเปลืองและคำนวณอัตรากำลังคน

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

### 1. แผนการสอน

สัปดาห์	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนการสอน ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	สื่อการสอน	การวัดผล
1	-แนะนำรายวิชา วัตถุประสงค์ แนวการสอน เนื้อหา ที่ต้องศึกษา ขอบเขตการศึกษา <b>บทที่ 1</b> งานแม่บ้าน	- บรรยาย - ตรวจสอบการแต่งกาย	- Power point - เอกสาร ประกอบการสอน	
2	<b>บทที่ 2</b> การทำความสะอาดวัสดุและเครื่องมือ เครื่องใช้ในโรงแรม <b>บทที่ 3</b> การทำความสะอาดประจำวันและการทำ ความสะอาดใหญ่ในที่ต่างๆ	- บรรยาย - ตรวจสอบการแต่งกาย - แบบฝึกหัดท้ายบท	- Power point - เอกสาร ประกอบการสอน	- คะแนนคำถามท้ายบท
3	<b>บทที่ 4</b> สุขอนามัยและการรักษาความปลอดภัย <b>บทที่ 5</b> การจัดเตรียมห้องพัก <b>บทที่ 6</b> ผ้าโรงแรมและการซักรีด	- บรรยาย - แบบฝึกหัดท้ายบท - ตรวจสอบการแต่งกาย	- Power point - เอกสาร ประกอบการสอน - VDO การทำ ห้องพัก	- คะแนนคำถามท้ายบท
4	<b>บทที่ 7</b> งานดอกไม้ในโรงแรม <b>บทที่ 8</b> เทคนิคการจัดการงานแม่บ้าน	- บรรยาย - แบบฝึกหัดท้ายบท - ตรวจสอบการแต่งกาย	- Power point - เอกสาร ประกอบการสอน	- คะแนนคำถามท้ายบท
5	สรุปการเรียนการสอน	- บรรยาย - แบบฝึกหัดท้ายบท - นำเสนองานกลุ่ม - ตรวจสอบการแต่งกาย	- Power point - เอกสาร ประกอบการสอน	- คะแนนคำถามท้ายบท - คะแนนนำเสนองาน กลุ่ม
6	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกแม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	- ปฏิบัติงานในแผนก แม่บ้าน	- ปฏิบัติตาม อาจารย์และ พนักงานโรงแรม	- บันทึกการปฏิบัติงาน - สังเกตการทำงาน
7	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกแม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	- ปฏิบัติงานในแผนก แม่บ้าน	- ปฏิบัติตาม อาจารย์และ พนักงานโรงแรม	- บันทึกการปฏิบัติงาน - สังเกตการทำงาน
8	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกแม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	- ปฏิบัติงานในแผนก แม่บ้าน	- ปฏิบัติตาม อาจารย์และ พนักงานโรงแรม	- บันทึกการปฏิบัติงาน - สังเกตการทำงาน
9	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกแม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	- ปฏิบัติงานในแผนก แม่บ้าน	- ปฏิบัติตาม อาจารย์และ พนักงานโรงแรม	- บันทึกการปฏิบัติงาน - สังเกตการทำงาน
10	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกแม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	- ปฏิบัติงานในแผนก แม่บ้าน	- ปฏิบัติตาม อาจารย์และ พนักงานโรงแรม	- บันทึกการปฏิบัติงาน - สังเกตการทำงาน
11	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกแม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	- ปฏิบัติงานในแผนก แม่บ้าน	- ปฏิบัติตาม อาจารย์และ พนักงานโรงแรม	- บันทึกการปฏิบัติงาน - สังเกตการทำงาน

ลำดับ	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนการสอน ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	สื่อการสอน	การวัดผล
12	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกแม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	- ปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้าน	- ปฏิบัติตามอาจารย์และพนักงานโรงแรม	-บันทึกการปฏิบัติงาน - สังเกตการทำงาน
13	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกแม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	- ปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้าน	- ปฏิบัติตามอาจารย์และพนักงานโรงแรม	-บันทึกการปฏิบัติงาน - สังเกตการทำงาน
14	ฝึกงาน ปฏิบัติในแผนกแม่บ้าน ที่โรงแรมที่ทำ MOU	- ปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้าน	- ปฏิบัติตามอาจารย์และพนักงานโรงแรม	-บันทึกการปฏิบัติงาน - สังเกตการทำงาน
15	ทบทวน			
16	สอบปลายภาค	สอบปลายภาคนอกตาราง (ผู้สอนจัดสอบเอง)		

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ที่	ผลการเรียนรู้	ลำดับที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	ขาด ลา มา สาย	1- 14	10%
2	ปฏิบัติงานโรงแรม	6 - 14	20%
3	สอบกลางภาค	5	20%
4	สอบปลายภาค	16	20%
3	รายงานสรุปการฝึกงาน	16	30%
4	คะแนนโบนัส	16	10%

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

- เอกสารและตำราหลัก
  - การจัดการงานแม่บ้าน
- เอกสารและข้อมูลสำคัญ
  - วารสารงานแม่บ้าน
  - วารสารสมาคมแม่บ้านโรงแรมแห่งประเทศไทย
- เอกสารและข้อมูลแนะนำ
  - เอกสารในรายงานในโรงแรมแต่ละแผนก

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

- กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

ระดับคะแนน	ค่าร้อยละ	ค่าระดับคะแนน
A	90-100	4.00
B <sup>+</sup>	85-89	3.50

B	75-84	3.00
C <sup>+</sup>	70-74	2.50
C	60-69	2.00
D <sup>+</sup>	55-59	1.50
D	50-54	1.00
E	0-49	0.00

## 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

แบบประเมินหลังการสอน และคะแนนสอบ

## 3. การปรับปรุงการสอน

ผลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาปรับปรุงเอกสารประกอบการสอน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

## 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การทดสอบปลายภาค

## 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

นำข้อมูลที่ได้รับจากการสอนเทอมปัจจุบันไปปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลของรายวิชาในภาคเรียนต่อไป