



มคอ.3 รายละเอียดของรายวิชา

รหัสวิชา 08-112-202 ชื่อวิชา การดำเนินงานและการจัดบริการงานส่วนหน้า
Front Office Operation and Management
หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
กลุ่มวิชาชีพบังคับการโรงแรม

ผู้รับผิดชอบรายวิชา นางสาวจุติมา บุญมี
ผู้สอน นางสาวน้ำฝน จันทน์นวล
สาขา การโรงแรมและการท่องเที่ยว
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว (พื้นที่ตราง)
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ (พื้นที่ขอนแก่น)

สารบัญ

	หน้า
หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	1
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	2
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ	2
หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	5
หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล	7
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	14
หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	14

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
 วิทยาเขต / คณะ / สาขา วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว พื้นที่ตรัง
 วิทยาลัยเทคโนโลยีและการจัดการ พื้นที่ชนอม

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อวิชา

08-112-202 การดำเนินงานและการจัดบริการงานส่วนหน้า
 Front Office Operation and Management

2. จำนวนหน่วยกิต

3 หน่วยกิต (2-2-5)

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
 กลุ่มวิชาชีพบังคับการท่องเที่ยว

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อาจารย์จุติมา บุญมี	เบอร์โทรศัพท์ 095-4297754
อาจารย์ผู้สอน	อาจารย์จุติมา บุญมี	เบอร์โทรศัพท์ 095-4297754
อาจารย์ประจำวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
อาจารย์นำฝน จันทน์นวล	เบอร์โทรศัพท์ 088-3996498	
อาจารย์ประจำวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ		

5. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1 / 2559 ชั้นปีที่ 3 (พื้นที่ตรัง)
 ภาคการศึกษาที่ 1 / 2559 ชั้นปีที่ 2 (พื้นที่ชนอม)

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisite)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (พื้นที่ตรัง)
 วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ สาขาบริหารธุรกิจ (พื้นที่ชนอม)

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

วันที่ 16 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1.1 เข้าใจการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม การรับโทรศัพท์ การรับจองห้องพัก
- 1.2 รู้และเข้าใจการใช้อุปกรณ์และโปรแกรมสำหรับการจองห้องพัก การขายห้องพัก การยกเลิกการจอง ระบบการลงทะเบียนเข้าพัก
- 1.3 รู้และเข้าใจการคิดเงินค่าห้องพัก การกำหนดราคาขายห้องพัก
- 1.4 รู้และเข้าใจขั้นตอนการรับลูกค้าแต่ละประเภท ลูกค้า VIP การรักษาความปลอดภัย การแก้ไขปัญหาฝ่ายห้องพักและการแก้ปัญหาสถานการณ์เฉพาะหน้า

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา / ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายวิชาในหมวดวิชาเฉพาะตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและสอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 โดยเน้นให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และประยุกต์ความรู้ทางด้านการจัดการงานบริการส่วนหน้าที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

การปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม การรับโทรศัพท์ การรับจองห้องพัก การใช้อุปกรณ์โปรแกรม การจองห้องพัก การขายห้องพัก การยกเลิกการจอง ระบบการลงทะเบียนเข้าพัก การคิดเงินค่าห้องพัก ขั้นตอนการรับลูกค้า VIP การรักษาความปลอดภัย การแก้ไขปัญหาฝ่ายห้องพัก และสถานการณ์เฉพาะหน้า

Front office room sales operation in hotel; answering the phone; room reservation; using room reservation program; room sales; room cancellation; registration system; calculating room rate; greeting procedure for VIP customers; security guarding; problem solving on room division and prompt situations

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	ปฏิบัติ	การศึกษาด้วยตนเอง	สอนเสริม
บรรยาย 30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	ปฏิบัติ 30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	การศึกษาด้วยตนเอง 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษาหรือตามความเหมาะสม

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

3.1 ในเวลาราชการ

อาจารย์จตุมา บุญมี

นักศึกษาสามารถรับคำปรึกษาได้ ตั้งแต่เวลา 09.00-16.30 น. ณ ห้องพักอาจารย์สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว อาคารเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

อาจารย์น้ำฝน จันทน์นวล

นักศึกษาสามารถรับคำปรึกษาได้ ตั้งแต่เวลา 09.00-16.30 น. ณ ห้องพักอาจารย์หลักสูตรวิชาการ
โรงแรมและการท่องเที่ยว วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ

3.2 นอกเวลาราชการ

อาจารย์จุติมา บุญมี

นักศึกษาสามารถนัดหมายล่วงหน้าเพื่อรับคำปรึกษาผ่านระบบเครือข่าย Internet เช่น Facebook,
Line, Email: jutima.b@rmuts.ac.th ให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ 095-429-7754

อาจารย์น้ำฝน จันทน์นวล

นักศึกษาสามารถนัดหมายล่วงหน้าเพื่อรับคำปรึกษาผ่านระบบเครือข่าย Internet เช่น Facebook,
Line, Email: lovelypiggygames@hotmail.com ให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ 088-399-6498

4. แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรรายวิชา (Curriculum Mapping)

1. คุณธรรม จริยธรรม							2. ความรู้								3. ทักษะทาง ปัญญา				4. ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ						5. ทักษะการ วิเคราะห์เชิง ตัวเลข การสื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศ			
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4
○	○	●	●					●	○						○	●				●						○	○	○

● ความรับผิดชอบหลัก ○ ความรับผิดชอบรอง

5. แผน การบูรณาการ โครงการบริการวิชาการกับการเรียนการสอน (ถ้ามี)

(บูรณาการ คือ กิจกรรมการเรียนการสอน ที่ดำเนินการ ก่อนหรือพร้อม กับการดำเนินโครงการ
บริการวิชาการ

ข้อมูลโครงการบริการวิชาการ	รายละเอียดแผนการบูรณาการ
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว (พื้นที่ต่ง) 1.ชื่อโครงการ: มัคคุเทศก์ท้องถิ่น 2.วันที่ดำเนินโครงการ: กรกฎาคม 2560	1. ประเด็นที่นำมาบูรณาการ : อุตสาหกรรมโรงแรม 2. หัวข้อที่สอน/กิจกรรมที่สอน/ประเด็นเรื่อง: การต้อนรับ แขกผู้เข้าพัก 3. รายละเอียด: การให้การต้อนรับแขกอย่างถูกต้อง เหมาะสม การเข้าใจในอุตสาหกรรมโรงแรม บทบาทหน้าที่ ของมัคคุเทศก์ 4. รายชื่อผู้สอน: อาจารย์จุติมา บุญมี 5.สัปดาห์ที่สอน: 1
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ (พื้นที่ขอนแก่น) 1.ชื่อโครงการ: โครงการอบรมภาษาจีนเบื้องต้น	1. ประเด็นที่นำมาบูรณาการ : การต้อนรับ 2. หัวข้อที่สอน/กิจกรรมที่สอน/ประเด็นเรื่อง: การบริการระหว่างการพัก (Services While Guests

ให้กับพนักงานบริการด้านการท่องเที่ยว เพื่อเข้ารับ ประชุมเศรษฐกิจอาเซียน ในอำเภอขนอมครั้งที่ 1 2.วันที่ดำเนินโครงการ: มค.-มีค.60	Stay) 3. รายละเอียด: การสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า 4. รายชื่อผู้สอน: อาจารย์น้ำฝน จันทน์วล 5. สัปดาห์ที่สอน: 10-11
---	---

6. แผน การนำความรู้และประสบการณ์จากโครงการบริการวิชาการมาพัฒนาการเรียนการสอน (ถ้ามี)

(พัฒนา คือ กิจกรรมการเรียนการสอนและการวิจัยที่ดำเนินการ หลัง จากการดำเนินโครงการ
บริการวิชาการเสร็จสิ้นแล้ว และเสร็จสิ้นภายในปีการศึกษานั้น)

ข้อมูลโครงการบริการวิชาการ	รายละเอียดแผน การพัฒนาการเรียนการสอน								
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว (พื้นที่ตรัง) 1. ชื่อโครงการ: โครงการศักยภาพบุคลากรด้านการ ท่องเที่ยว 2.วันดำเนินโครงการ : 27-29 กุมภาพันธ์ 2559 3.ผลการประเมิน : <table border="1"> <tr> <th>ประเด็น</th><th>ร้อยละ</th></tr> <tr> <td>1.ด้านความพึงพอใจ</td><td>82</td></tr> <tr> <td>2.ด้านความรู้ความเข้าใจ</td><td>82.25</td></tr> <tr> <td>3.ด้านการนำความรู้และประสบการณ์ ไปใช้ประโยชน์</td><td>83.81</td></tr> </table>	ประเด็น	ร้อยละ	1.ด้านความพึงพอใจ	82	2.ด้านความรู้ความเข้าใจ	82.25	3.ด้านการนำความรู้และประสบการณ์ ไปใช้ประโยชน์	83.81	1. ประเด็นที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอน: การ ประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว 2.หัวข้อที่สอน/กิจกรรมที่สอน/ประเด็นเรื่อง: การประสาน กับบุคคล หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องด้านการ ท่องเที่ยว 3.รายละเอียด: การประสานงานกับตัวแทนธุรกิจต่าง ๆ 4.รายชื่อผู้สอน: อาจารย์จุติมา บุญมี 5.สัปดาห์ที่สอน: 14
ประเด็น	ร้อยละ								
1.ด้านความพึงพอใจ	82								
2.ด้านความรู้ความเข้าใจ	82.25								
3.ด้านการนำความรู้และประสบการณ์ ไปใช้ประโยชน์	83.81								
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ (พื้นที่ขนอม) 1. ชื่อโครงการ: 2.วันดำเนินโครงการ : 3.ผลการประเมิน : <table border="1"> <tr> <th>ประเด็น</th><th>ร้อยละ</th></tr> <tr> <td>1.ด้านความพึงพอใจ</td><td>.....</td></tr> <tr> <td>2.ด้านความรู้ความเข้าใจ</td><td>.....</td></tr> <tr> <td>3.ด้านการนำความรู้และประสบการณ์ ไปใช้ประโยชน์</td><td>.....</td></tr> </table>	ประเด็น	ร้อยละ	1.ด้านความพึงพอใจ		2.ด้านความรู้ความเข้าใจ		3.ด้านการนำความรู้และประสบการณ์ ไปใช้ประโยชน์		1.ประเด็นที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอน: 2.หัวข้อที่สอน/กิจกรรมที่สอน/ประเด็นเรื่อง: 3.รายละเอียด: 4.รายชื่อผู้สอน: 5.สัปดาห์ที่สอน:
ประเด็น	ร้อยละ								
1.ด้านความพึงพอใจ									
2.ด้านความรู้ความเข้าใจ									
3.ด้านการนำความรู้และประสบการณ์ ไปใช้ประโยชน์									

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1.1.1 มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 1.1.2 มีทัศนคติที่ต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ
- 1.1.3 มีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- 1.1.4 มีวินัยในการทำงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 วิธีสอน

- 1.2.1 ปลุกฝังให้นักศึกษามีวินัยโดยเน้นการเข้าเรียนให้ตรงต่อเวลา ตลอดจนการแต่งกายที่ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
- 1.2.2 กำหนดงานเป็นกลุ่มย่อย เน้นความมีส่วนร่วม และแสดงความคิดเห็น
- 1.2.3 จัดกิจกรรมส่งเสริมให้เกิดจิตสำนึกในการมีคุณธรรม จริยธรรม
- 1.2.4 ให้การยกย่องชมเชยผู้ที่มีความซื่อสัตย์ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี

1.3 วิธีการประเมินผล

- 1.3.1 ประเมินจากเวลาการเข้าชั้นเรียนของนักศึกษาและเวลาการส่งงานที่ได้รับมอบหมาย
- 1.3.2 ประเมินจากผลงานกลุ่มและความมีส่วนร่วมในการนำเสนอผลงาน
- 1.3.3 จำนวนการเข้าร่วมกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่างๆ
- 1.3.4 ความเอื้อเฟื้อหรือความมีน้ำใจต่อเพื่อนและครูอาจารย์

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 2.1.1 มีความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวางเป็นระบบเป็นสากลและทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
- 2.1.2 มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง
- 2.1.3 ประยุกต์ความรู้และทักษะด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการทำงาน

2.2 วิธีสอน

- 2.2.2 จัดให้มีการเรียนรู้จากสถานการณ์จริงโดยการศึกษาดูงานหรือเชิญผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรงมาเป็นวิทยากรพิเศษ
- 2.2.3 จัดการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

2.3 วิธีการประเมินผล

- 2.3.2 การสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
- 2.3.3 ประเมินจากงานที่มอบหมายนักศึกษา

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

๐3.1.1 มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

●3.1.2 ความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนามและการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3.1.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

3.2 วิธีการสอน

3.2.1 กรณีศึกษาทางการโรงแรมและการท่องเที่ยว โครงการงานวิจัย และกำหนดให้นักศึกษาวางแผนการทำงานเป็นทีม

3.2.2 ใช้สถานประกอบการฝึกปฏิบัติงานจริง

3.3 วิธีการประเมินผล

3.1.1 ประเมินจากการนำเสนอโครงการ รายงานการวิจัย อภิปรายกรณีศึกษา

3.3.2 ประเมินจากการทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ โดยออกข้อสอบที่ให้นักศึกษาแก้ปัญหา อธิบายแนวความคิดการแก้ปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาโดยการประยุกต์ความรู้ที่เรียนมาซึ่งจะต้องหลีกเลี่ยงข้อสอบที่เป็นการเลือกตอบที่ถูกมาคำตอบเดียวจากกลุ่มคำตอบที่ให้

3.3.3 ไม่มี

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องการ

4.1.1 ความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และ บทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ ผู้ร่วมงานและแก้ไข ปัญหาในกลุ่ม

●4.1.2 มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และตรงตามมาตรฐานสากล

4.2 วิธีการสอน

4.2.2 มีการมอบหมายงานที่ต้องใช้ทักษะด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งภายในสถาบันการศึกษาและภายนอกสถาบันการศึกษา

4.3 วิธีการประเมินผล

4.3.2 ประเมินจากผลงานของนักศึกษาทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1 มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟังการพูดการอ่านการเขียนและการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๐5.1.2 มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม

- o5.1.3 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารรู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่องและผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- o5.1.4 มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวล การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 วิธีการสอน

- 5.2.2 ให้นักศึกษาได้เรียนรู้เทคนิคการประยุกต์ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
- 5.2.3 มีการนำเสนอผลงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3 วิธีการประเมินผล

- 5.3.2 ประเมินจากการสรุปและอภิปรายงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน
- 5.3.3 ประเมินจากผลงานและการนำเสนอผลงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5.3.4 ประเมินจากการทดสอบ

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง ท-ป	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้(ถ้ามี)	ผู้สอน
1	ชี้แจงกิจกรรมการเรียนการสอน ทำความเข้าใจกันระหว่างนักศึกษา กับอาจารย์เพื่อสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ของรายวิชานี้ ทฤษฎี บทที่ 1 อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Industry) -อุตสาหกรรมต้อนรับ -ลักษณะอุตสาหกรรมต้อนรับ -อุตสาหกรรมโรงแรม -การบริการ -ลักษณะการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม -กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม -ผู้เข้าพักหรือแขก ปฏิบัติ - นักศึกษากำหนดโครงสร้างการทำงานของส่วนหน้า	4	กิจกรรมการเรียนรู้ - แนะนำรายวิชา การแบ่งคะแนน กิจกรรมเอกสารประกอบการสอน -คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานบริการส่วนหน้า รวมทั้งรหัสสะกดชื่อ สื่อที่ใช้ -PowerPoint -มัลติมีเดียและเอกสารประกอบการสอน - บรรยายในชั้นเรียน - แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการใช้บริการโรงแรม	อ.จุติมา บุญมี อ.น้ำฝน จันทรนวล
2	ทฤษฎี	4	สื่อที่ใช้	อ.จุติมา บุญมี

	บทที่ 2 ประเภทและชนิดของโรงแรม (Hotel Classification and Types) -ประเภทของโรงแรม -ระบบพันธมิตรทางธุรกิจโรงแรม -ชนิดของโรงแรม		-PowerPoint มัลติมีเดียและเอกสารประกอบการสอน กิจกรรม - บรรยายในชั้นเรียน -ฝึกปฏิบัติ	อ.น้ำฝน จันทร์นวล
	ปฏิบัติ -ฝึกให้นักศึกษาแยกประเภทโรงแรม			
3	ทฤษฎี บทที่3 ห้องพัก (The Guestroom) -ชนิดของห้องพัก -ชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพัก -ความต้องการพิเศษเกี่ยวกับห้องพัก -การกำหนดหมายเลขห้องพัก -สถานะห้องพัก -อัตราการถือครองห้องพัก -อัตราค่าบริการ ปฏิบัติ -ให้นักศึกษาคิดคำนวณอัตราการถือครองห้องพัก	4	สื่อที่ใช้ -PowerPoint มัลติมีเดียและเอกสารประกอบการสอน กิจกรรม - บรรยายในชั้นเรียน - กรณีศึกษา	อ.จุติมา บุญมี อ.น้ำฝน จันทร์นวล
4-5	บทที่ 4 แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department) -ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า -โครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้า -หน้าที่และความรับผิดชอบ -ตำแหน่งสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า ปฏิบัติ -พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า -คุณลักษณะของพนักงานแผนก	8	สื่อที่ใช้ -PowerPoint มัลติมีเดียและเอกสารประกอบการสอน กิจกรรม -บรรยายในชั้นเรียน -กรณีศึกษา -ฝึกปฏิบัติ	อ.จุติมา บุญมี อ.น้ำฝน จันทร์นวล

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง ท-ป	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้(ถ้ามี)	ผู้สอน
6	ทฤษฎี งานบริการทางโทรศัพท์ -การจัดการงานบริการโทรศัพท์ -รูปแบบการบริการส่วนหน้าและ หน้าที่ของการบริการโทรศัพท์ ปฏิบัติ -ฝึกรับโทรศัพท์จากลูกค้า	4	สื่อที่ใช้ -PowerPoint มัลติมีเดียและเอกสาร ประกอบการสอน กิจกรรม -บรรยายในชั้นเรียน -กรณีศึกษา -ฝึกปฏิบัติ	อ.จุติมา บุญมี อ.นำฝน จันทน์นวล
7-8	ทฤษฎี บทที่ 5 ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation) -ความหมายของการสำรองห้องพัก -ความสำคัญของการสำรอง ห้องพัก -ประเภทของผู้สำรองห้องพัก -พนักงานสำรองห้องพัก ปฏิบัติ -วิธีการสำรองห้องพัก -รหัสการสะกดชื่อผู้เข้าพัก -เอกสารการสำรองห้องพัก -ขั้นตอนการสำรองห้องพัก	8	สื่อที่ใช้ -PowerPoint มัลติมีเดีย และเอกสาร ประกอบการสอน กิจกรรม - บรรยายในชั้นเรียน - แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ในการใช้ บริการโรงแรม	อ.จุติมา บุญมี อ.นำฝน จันทน์นวล
9	สอบกลางภาค			
10	ทฤษฎี บทที่ 7 กระบวนการเข้าพัก (Check- in Process) -ส่วนต้อนรับ -พนักงานต้อนรับ	4	สื่อที่ใช้ -PowerPoint มัลติมีเดียและเอกสาร ประกอบการสอน กิจกรรม -ฝึกถามตอบ	อ.จุติมา บุญมี อ.นำฝน จันทน์นวล

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง ท-ป	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้(ถ้ามี)	ผู้สอน
	ปฏิบัติ -ฝึกตรวจเอกสารสำคัญของส่วน ต้อนรับขั้นตอนการดำเนินการเข้าพัก		-บทบาทสมมุติ	
11	ทฤษฎี บทที่ 8 การบริการระหว่างการพัก (Services While Guests Stay) -ส่วนต้อนรับ -การสื่อสารของแผนกบริการส่วน หน้า -เอกสารหรือข้อมูลสำคัญต่อการ สื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า ปฏิบัติ -ฝึกการแก้ปัญหาเกี่ยวกับผู้เข้าพัก หรือแขก	4	สื่อที่ใช้ -PowerPoint มัลติมีเดียและเอกสาร ประกอบการสอน กิจกรรม - บรรยายในชั้นเรียน - แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ในการใช้ บริการโรงแรม - นักศึกษาพื้นที่ตั้ง ศึกษาดูงานนอกสถานที่ ณ โรงแรมในพื้นที่ ภาคใต้ เพื่อดูการบริการ ระหว่างการเข้าพัก เทคนิคและการ ให้บริการของส่วนหน้า	อ.จุติมา บุญมี อ.นำฝน จันทน์นวล
12	ทฤษฎี บทที่ 9 กระบวนการคืนห้องพัก (Check-out Process) -การคืนห้องพัก -เอกสารสำคัญในการคืนห้องพัก -การดำเนินการคืนห้องพัก -แขกหนี -การคืนห้องพักแบบเร่งด่วน -กุญแจห้องพัก	4	สื่อที่ใช้ -PowerPoint มัลติมีเดียและเอกสาร ประกอบการสอน กิจกรรม - บรรยายในชั้นเรียน - แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ในการใช้ บริการโรงแรม	อ.จุติมา บุญมี อ.นำฝน จันทน์นวล
	การรับชำระเงิน ปฏิบัติ -ฝึกการคืนห้องพัก			
13	บทที่ 10 ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ (Night Audit) -หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้	4	สื่อที่ใช้ -PowerPoint มัลติมีเดียและเอกสาร	อ.จุติมา บุญมี อ.นำฝน จันทน์นวล

	ตรวจสอบบัญชีรอบตึก -หน้าที่หลักของผู้ตรวจสอบบัญชี ภาคค่ำ -รายการทางบัญชี		ประกอบการสอน กิจกรรม - บรรยายในชั้นเรียน - บทบาทสมมติ	
14	ทฤษฎี บทที่ 12 การประสานงานกับ องค์กรและตัวแทนนำเที่ยว (Handling Corporate and Group Sales) -การทำงานของฝ่ายขาย -การขายสำหรับองค์กรธุรกิจ -การขายสำหรับตัวแทนนำเที่ยว -การขายสำหรับตัวแทนสาย การบิน -อัตราค่าบริการ -ขั้นตอนการขายห้องพัก -การสำรองห้องพัก ปฏิบัติ -ฝึกการขายห้องพัก -ฝึกการสำรองห้องพัก	4	สื่อที่ใช้ -PowerPoint มัลติมีเดียและเอกสาร ประกอบการสอน กิจกรรม - บรรยายในชั้นเรียน -กรณีศึกษา -ฝึกปฏิบัติ	อ.จุติมา บุญมี อ.นำฝน จันทน์นวล
15-16	ทฤษฎี บทที่ 13 ระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับงานบริการส่วนหน้า ปฏิบัติ -ฝึกการใช้ระบบการสำรองโดย เว็บไซต์	8	สื่อที่ใช้ - คอมพิวเตอร์สำหรับ งานบริการส่วนหน้า - ตัวอย่างโปรแกรม ใน ส่วนของการรับ Check in กิจกรรม - ฝึกปฏิบัติในการรับ Check in ตัวอย่างโปรแกรม ใน ส่วนของการรับ Check out - ฝึกปฏิบัติในการรับ Check out - โดยนำนักศึกษาไป เรียนรู้โปรแกรม ณ สถานประกอบการจริง	อ.จุติมา บุญมี อ.นำฝน จันทน์นวล

17	สอบปลายภาค			
	รวม	60		

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรม ที่	ผลการเรียนรู้*	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1	คุณธรรม จริยธรรม	การเข้าชั้นเรียน การให้ความร่วมมือ ในชั้นเรียน	ตลอดภาค การศึกษา	10%
2	ความรู้	สอบกลางภาค สอบปลายภาค	9 17	20% 30%
3	ทักษะทางปัญญา	ทดสอบย่อย	8-16	20%
4	ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	วิเคราะห์กรณีศึกษาค้นคว้าแล้ว นำเสนอการทำงานกลุ่ม / เดี่ยว การอภิปรายกลุ่ม	ตลอดภาค การศึกษา	10%
5	ทักษะวิเคราะห์เชิง ตัวเลข การสื่อสารและ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	การนำเสนอผลงานด้วยเทคโนโลยี สารสนเทศ	ตลอดภาค การศึกษา	10%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ขจิต กอบเดช. 2548. การบริหารงานส่วนหน้าในสถาบันที่พักแรมต่างๆ กรุงเทพฯ:

บริษัท ซี ซี พรินติ้ง จำกัด

ผศ.ธารีทิพย์ ทากิ. 2553. การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

อรรธิกา พังงา. 2553. การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า. กรุงเทพฯ :

บริษัท โอ.เอส.พรินติ้ง เฮ้าส์

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำหรับงานบริการส่วนหน้า ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการฝ่ายห้องพัก ของอาจารย์ชุตินา จักรจรัส โรงเรียนการท่องเที่ยว
และการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ได้ให้นักศึกษาเข้าประเมินผลการเรียนการสอนทางเว็บไซต์โดยการนำแนวคิดและความคิดเห็นของนักศึกษาได้ดังนี้

- แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา
- ข้อเสนอแนะผ่านเว็บบอร์ดใน LMS ประจำรายวิชาที่อาจารย์ผู้สอนได้จัดทำเป็นช่องทางการสื่อสารกับนักศึกษา
- ข้อเสนอแนะผ่านกลุ่มรายวิชาทาง Face book ที่ง่ายต่อการเข้าถึงและการติดต่อ

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ในการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอนได้มีกลยุทธ์ ดังนี้

- ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
- ผลจากโครงการย่อย ใบบางกลุ่มหรือบุคคล
- การแสดงความคิดเห็นในใบประเมินผลการเรียนรู้และการนำไปใช้ประโยชน์

3. การปรับปรุงการสอน

หลังจากผลการประเมินการสอนในข้อ 2 จึงมีการปรับปรุงการสอนโดยการจัดกิจกรรมในการระดมสมอง และหาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงการสอน ดังนี้

- สัมมนาการจัดการเรียนการสอน
- วิจัยในชั้นเรียน
- จัดรูปแบบการสอนใหม่ที่เน้นให้เกิดการบูรณาการครอบคลุมทุกด้าน โดยอาจารย์ผู้สอนพัฒนาความรู้ความสามารถจากการทำวิจัย บทความวิชาการ การบริการวิชาการ มาใช้ในการเรียนการสอน
- เน้นรูปแบบการสอนที่ส่งเสริมให้เกิดการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมด้านทำนุ บำรุง อนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาคุณภาพด้านจิตใจและการอยู่ร่วมกันในสังคม
- เน้นรูปแบบการสอนที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา นักศึกษาโดยอาจารย์ผู้สอนร่วมทำกิจกรรมกับนักศึกษา และเข้าถึงโดยการให้คำปรึกษาและแนะนำประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ในระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อ ตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้ในรายวิชา ได้จาก การสอบถามนักศึกษา หรือสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา รวมถึงพิจารณาจากผลการทดสอบย่อย และหลังการออกผลการเรียนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์โดยรวมในวิชาได้ดังนี้

- การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่ใช่อาจารย์ประจำหลักสูตร
- มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบ รายงาน วิธีการให้คะแนนสอบ และการให้คะแนนพฤติกรรม

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

จากผลการประเมิน และทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา ได้มีการวางแผนการปรับปรุงการสอน และรายละเอียดรายวิชาเพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ดังนี้

- ปรับปรุงรายวิชาทุกปี หรือตามข้อเสนอแนะและผลทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4 เปลี่ยนหรือสลับอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้นักศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้นี้กับปัญหาต่าง ๆ