



มคอ 3 รายละเอียดของรายวิชา

รหัสวิชา 08-112-202 ชื่อวิชา การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า
Front Office Operation and Management
หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว
หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาชีพบังคับการโรงแรม

ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์จันทิวรรณ สมานธิ
อาจารย์ผู้สอน อาจารย์น้ำฝน จันทน์นวล
สาขา การโรงแรมและการท่องเที่ยว
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว (พื้นที่ตราง)
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ (พื้นที่ขอนแก่น)

สารบัญ

	หน้า
หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	1
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	2
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ	3
หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	5
หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล	9
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	15
หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	16

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว(พื้นที่ตราง) วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ (พื้นที่ขนอม)

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

08-112-202 การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า
Front Office Operation and Management

2. จำนวนหน่วยกิต

3 หน่วยกิต 3(2-2-5)

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาชีบบังคับ

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้สอน อาจารย์จันทิวรรณ สมานธิ
สถานที่ทำงาน : สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตราง
อาจารย์ผู้สอน อาจารย์น้ำฝน จันทน์นวล
สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว(พื้นที่ขนอม)
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ

5. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 / ชั้นปีที่ 2 (เทียบโอน) (พื้นที่ตราง)
ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2558 / ชั้นปีที่ 2 (พื้นที่ขนอม)

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาล่าสุด

วันที่ 18 ธันวาคม 2558

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1.1 เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของแผนกบริการงานส่วนหน้า
- 1.2 เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการของส่วนงานต่างๆ ภายในแผนกบริการงานส่วนหน้า
- 1.3 เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจถึงการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม
- 1.4 เพื่อให้ นักศึกษาสามารถแก้ไขปัญหาในการบริการ และสถานการณ์เฉพาะหน้า

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายวิชาในหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาชีพบังคับ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและสอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2552 โดยเน้นให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และประยุกต์ความรู้ทางทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

การปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม การรับโทรศัพท์ การรับจองห้องพัก การใช้อุปกรณ์โปรแกรมการจองห้องพัก 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

ทฤษฎี	ปฏิบัติ	การศึกษาด้วยตนเอง	สอนเสริม
30 ชั่วโมง	30 ชั่วโมง	6 ชั่วโมง/สัปดาห์	ไม่มี

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- ชั่วโมงการสอน 4 ชั่วโมงต่อสัปดาห์
- อาจารย์ประจำวิชาจัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่ม เฉพาะกรณีนักศึกษาที่มีปัญหาอย่างน้อย 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์
- อาจารย์ประกาศเวลาเรียนและการให้คำปรึกษาผ่านทาง LMS หรือ Facebook ของกลุ่ม

4. แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรรายวิชา (Curriculum Mapping)

1. คุณธรรม จริยธรรม					2. ความรู้					3. ทักษะทางปัญญา				4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ			5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	5
○	○	●	●			●	○			○	●				●			○	○	○	

● ความรับผิดชอบหลัก ○ ความรับผิดชอบรอง

5. แผน การบูรณาการ โครงการบริการวิชาการกับการเรียนการสอน (ถ้ามี)

(บูรณาการ คือ กิจกรรมการเรียนการสอน ที่ดำเนินการ ก่อนหรือพร้อม กับการดำเนินโครงการบริการวิชาการ)

ข้อมูลโครงการบริการวิชาการ	รายละเอียดแผนการบูรณาการ
1.ชื่อโครงการ: - 2.วันที่ดำเนินโครงการ:-	1. ประเด็นที่นำมาบูรณาการ: - 2. หัวข้อที่สอน/กิจกรรมที่สอน/ประเด็นเรื่อง: - 3. รายละเอียด: - 4. รายชื่อผู้สอน: - 5. สัปดาห์ที่สอน: -

6. แผน การนำความรู้และประสบการณ์จากโครงการบริการวิชาการมาพัฒนาการเรียนการสอน (ถ้ามี)
(พัฒนา คือ กิจกรรมการเรียนการสอนและการวิจัยที่ดำเนินการ หลัง จากการทำโครงการบริการวิชาการ
เสร็จสิ้นแล้ว และเสร็จสิ้นภายในปีการศึกษานั้น)

ข้อมูลโครงการบริการวิชาการ	รายละเอียดแผน การพัฒนาการเรียนการสอน
-	-

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรมจริยธรรม

1.1 ผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- 1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 2) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ
- 3) มีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- 4) มีวินัยในการทำงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- 1) ปลุกฝังให้นักศึกษามีวินัยโดยเน้นการเข้าเรียนให้ตรงต่อเวลา ตลอดจนการแต่งกายที่ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
- 2) กำหนดงานเป็นกลุ่มย่อย เน้นความมีส่วนร่วม และแสดงความคิดเห็น
- 3) จัดกิจกรรมส่งเสริมให้เกิดจิตสำนึกในการมีคุณธรรม จริยธรรม
- 4) ให้การยกย่องชมเชยผู้ที่มีความซื่อสัตย์ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี
- 5) กำหนดระเบียบรางวัลโทษผู้ทุจริตการสอบ
- 6) มีกิจกรรมที่ส่งเสริมในเรื่องความเสียสละเพื่อส่วนรวมและบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม

1.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- 1) ประเมินจากเวลาการเข้าชั้นเรียนของนักศึกษาและเวลาการส่งงานที่ได้รับมอบหมาย
- 2) ประเมินจากผลงานกลุ่มและความมีส่วนร่วมในการนำเสนอผลงาน
- 3) จำนวนการเข้าร่วมกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่างๆ
- 4) ความเอื้อเฟื้อหรือความมีน้ำใจต่อเพื่อนและครูอาจารย์

2 ความรู้

2.1 ผลการเรียนรู้ด้านความรู้

- 2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง
- 3) ประยุกต์ความรู้และทักษะด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการทำงาน

2.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านความรู้

- 1) ใช้การเรียนการสอนในหลากหลายรูปแบบโดยให้ความรู้ทางด้านทฤษฎีควบคู่กับการปฏิบัติในสภาพแวดล้อมจริง
- 2) จัดให้มีการเรียนรู้จากสถานการณ์จริงโดยการศึกษาดูงานหรือเชิญผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรงมาเป็นวิทยากรพิเศษ
- 3) จัดการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

2.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านความรู้

ประเมินจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการปฏิบัติของนักศึกษาในด้านต่างๆ คือ

- 1) การทดสอบย่อย
- 2) การสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
- 3) ประเมินจากงานที่มอบหมายนักศึกษา
- 4) ประเมินจากการนำเสนอผลงาน
- 5) ประเมินจากแผนธุรกิจหรือโครงการที่นำเสนอ

3 ทักษะทางปัญญา

3.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- 1) มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก
- 2) ความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนามและการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- 1) กรณีศึกษาทางการโรงแรมและการท่องเที่ยว โครงการงานวิจัย และกำหนดให้นักศึกษาวางแผนการทำงานเป็นทีม
- 2) ใช้สถานประกอบการฝึกปฏิบัติงานจริง
- 3) มีการอภิปรายเพื่อสรุปประเด็นผลการศึกษาและปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเสนอแนวทางการแก้ไข
- 4) เน้นถึงศาสตร์และศิลป์ รวมถึงรูปแบบในการนำเสนอผลงาน และให้นักศึกษาได้มีการนำเสนอผลงานจริง

3.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- 1) ประเมินจากการนำเสนอโครงการ รายงานการวิจัย อภิปรายกรณีศึกษา
- 2) ประเมินจากการทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ โดยออกข้อสอบที่ให้นักศึกษาแก้ปัญหา อธิบายแนวความคิดแก้ปัญหา และวิธีการแก้ปัญหาโดยการประยุกต์ความรู้ที่เรียนมา ซึ่งจะต้องหลีกเลี่ยงข้อสอบที่เป็นการเลือกตอบที่ถูกคำตอบเดียวจากกลุ่มคำตอบที่ให้มา
- 3) ประเมินจากผลงานและการปฏิบัติงานของนักศึกษา

4 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- 1) ความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และ บทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ ผู้ร่วมงานและแก้ไข ปัญหาในกลุ่ม

4.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- 1) มอบหมายงานที่ต้องใช้การติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันการศึกษา
- 2) มีการมอบหมายงานที่ต้องใช้ทักษะด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งภายในสถาบันการศึกษาและภายนอกสถาบันการศึกษา
- 3) มีการมอบหมายงานที่ต้องใช้การระดมความคิดและร่วมกันทำงาน
- 4) มีกิจกรรมส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์ เช่น ยกย่องชมเชยนักศึกษาที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเด่น

4.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- 1) ประเมินจากพฤติกรรมในการทำกิจกรรมระหว่างนักศึกษาในกลุ่ม
- 2) ประเมินจากผลงานของนักศึกษาทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม
- 3) มีการร่วมประเมินทั้งอาจารย์และนักศึกษา

5 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**5.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**

- 2) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม
- 3) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารรู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่องและผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวล การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาต่าง ๆ ให้นักศึกษาได้วิเคราะห์สถานการณ์จำลองหรือสถานการณ์เสมือนจริง และนำเสนอแนวทางแก้ปัญหาที่เหมาะสม
- 2) ให้นักศึกษาได้เรียนรู้เทคนิคการประยุกต์ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
- 3) มีการนำเสนอผลงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) ประเมินจากการอธิบายหลักการเข้าถึงข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) ประเมินจากการสรุปและอภิปรายงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน
- 3) ประเมินจากผลงานและการนำเสนอผลงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4) ประเมินจากการทดสอบ

5-6	<p>ทฤษฎี บทที่ 3 ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเปรียบเทียบเวลามาตรฐานสากล - รหัสเฉพาะในการติดต่อสื่อสารของโรงแรม - ประเภทของห้องพักและเตียง - การกำหนดหมายเลขห้องพัก - สถานะห้องพัก - อัตราการถือครองห้องพัก - อัตราค่าห้องพัก - ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม - เอกสารและสมุดรายงานที่ควรทราบ <p>ปฏิบัติ</p> <ul style="list-style-type: none"> - จำลองสถานการณ์จริงด้านการใช้รหัสเฉพาะในการสื่อสารของโรงแรม - จำลองสถานการณ์จริงด้านการแยกประเภทของห้องพัก และการกำหนดหมายเลขห้องพัก 	4	<p>กิจกรรม</p> <p>บรรยาย แสดงความคิดเห็น ยกตัวอย่าง การจำลองสถานการณ์จริง</p> <p>สื่อการสอน</p> <p>เอกสารประกอบการสอน, MS Power Point, ใบงาน</p>	อาจารย์จันทิวรรณสมาธิ
7-8	<p>ทฤษฎี บทที่ 4 เครื่องมือ อุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์ในแผนกบริการส่วนหน้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม - ระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานส่วนหน้า - การเชื่อมต่อกับส่วนหลังของโรงแรม - ระบบการจัดการทรัพย์สิน - การให้บริการแขกและเทคโนโลยี 	4	<p>กิจกรรม</p> <p>บรรยาย การเรียนแบบเรียนรู้ร่วมกัน แสดงความคิดเห็น การจำลองสถานการณ์จริง</p> <p>สื่อการสอน</p> <p>เอกสาร, MS Power Point, ใบงาน</p>	อาจารย์จันทิวรรณสมาธิ

	ปฏิบัติ - ทดสอบการรู้จักอุปกรณ์เครื่องมือของการปฏิบัติงานส่วนหน้า - จำลองสถานการณ์จริงในการเชื่อมต่อกับการปฏิบัติงานส่วนหลังของโรงแรม	4		
9	สอบกลางภาค	(3)		
10 - 11	ทฤษฎี บทที่ 5 ระบบและการดำเนินงานการสำรองห้องพัก - ประโยชน์ของการสำรองห้องพัก - แหล่งของลูกค้าและข้อมูลที่ใช้ในการสำรองห้องพัก - ภาระหน้าที่ ของแผนกสำรองห้องพัก - วิธีการสำรองห้องพัก - ประเภทการจองห้องพัก - กระบวนการรับจองห้องพัก - ระบบการสำรองห้องพัก - การยืนยันและการยกเลิกการจองห้องพัก - การจัดทำรายงานการจองห้องพัก - การรับจองห้องพักสำหรับแขกที่มาเป็นกลุ่ม - ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ ปฏิบัติ - จำลองสถานการณ์จริงในการรับจองห้องพัก การยืนยันห้องพัก และการยกเลิกการจองห้องพัก - จำลองการจัดทำรายงานการจองห้องพัก	4	กิจกรรม บรรยาย แสดงความคิดเห็น ยกตัวอย่าง การจำลองสถานการณ์จริง สื่อการสอน เอกสาร, MS Power Point, ใบงานPoint	อาจารย์จันทิวรรณสมาธิ

	<p>โรงแรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - การรับชำระเงิน และขั้นตอนการชำระเงิน - วิธีการคืนห้องพัก - การชำระค่าบริการไม่ครบถ้วน - วิธีป้องกันการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติม - การเรียกเก็บค่าบริการหลังจากแขกออกจากโรงแรมไปแล้ว - ระยะเวลาในการเรียกเก็บค่าบริการ - การจัดเก็บเอกสารแสดงรายการค่าบริการ <p>ปฏิบัติ</p> <ul style="list-style-type: none"> - จำลองสถานการณ์จริงการดำเนินการช่วงแขกใกล้จะออกจากโรงแรม และหลังออกจากโรงแรม - จำลองสถานการณ์จริงการชำระค่าบริการและปัญหาขณะชำระค่าบริการ 	4	เอกสาร, MS Power Point	
16	<p>ทฤษฎี</p> <p>บทที่ 7 บัญชีส่วนหน้าและการคาดการณ์อนาคตของโรงแรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรด้านการบัญชีผู้เข้าพัก - การบัญชีโรงแรม ประเภทของบัญชีผู้เข้าพัก - วงจรการบัญชีของแผนกบริการส่วนหน้า - การปรับยอดบัญชี - รายงานแสดงยอดเงินสดของแผนกบริการส่วนหน้า - การคาดการณ์จำนวนห้องพักที่สามารถให้บริการแขกได้ - เอกสารแสดงการคาดการณ์อนาคต <p>ปฏิบัติ</p>	2	<p>กิจกรรม</p> <p>บรรยายการเรียนรู้แบบเรียนรู้ร่วมกัน แสดงความคิดเห็น</p> <p>สื่อการสอน</p> <p>เอกสาร, MS PowerPoint, ใบงาน</p>	อาจารย์จันทิวรรณสมาธิ
		2		

	- แบบฝึกหัดการจัดทำการบัญชี ของแผนกบริการส่วนหน้า			
17	สอบปลายภาค	(3)		
	รวมชั่วโมงสอน	60		

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรม ที่	ผลการเรียนรู้*	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1	คุณธรรม จริยธรรม	- การเข้าชั้นเรียน	ตลอดภาค การศึกษา	10%
2	ความรู้	- สอบกลางภาค - สอบปลายภาค	9 17	20% 30%
3	ทักษะทางปัญญา	- ทดสอบย่อยครั้งที่ 1 - ทดสอบย่อยครั้งที่ 2	3 14	10% 10%
4	ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	- พฤติกรรมในการมีส่วนร่วมระหว่าง สมาชิกในกลุ่ม - การประเมินตนเอง และการ ประเมินของสมาชิกในกลุ่มจากการ ทำงานร่วมกัน	ตลอดภาค การศึกษา	5% 5%
5	ทักษะวิเคราะห์เชิง ตัวเลข การสื่อสารและ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	- การแสดงบทบาทสมมติ เพื่อ ทดสอบความสามารถในปฏิบัติงาน - การใช้ความสามารถในการสื่อสาร ได้อย่างเหมาะสม	ตลอดภาค การศึกษา	5% 5%
		รวม		100%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ชุติมา จักรจรัส. การจัดการฝ่ายห้องพัก. โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพมหานคร: 2553

2. เอกสารข้อมูลสำคัญ

แสงเดือน รตินธร. การจัดการโรงแรมส่วนหน้า. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร: 2544

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อในประมวลรายวิชา เช่น คำอธิบายศัพท์, เว็บไซต์เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ ที่จัดทำโดยนักศึกษา ได้จัดกิจกรรมในการนำแนวคิดและความเห็นจากนักศึกษาได้ดังนี้

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา
- ข้อเสนอแนะผ่านเว็บบอร์ด ที่อาจารย์ผู้สอนได้จัดทำเป็นช่องทางการสื่อสารกับนักศึกษา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ในการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน ได้มีกลยุทธ์ ดังนี้

- ผลการสอบ
- การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้

3. การปรับปรุงการสอน

หลังจากผลการประเมินการสอนในข้อ 2 จึงมีการปรับปรุงการสอน โดยการจัดกิจกรรมในการระดมสมอง และหาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงการสอน ดังนี้

- สัมมนาการจัดการเรียนการสอน
- การวิจัยในและนอกชั้นเรียน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ในระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้ในวิชา ได้จาก การสอบถามนักศึกษา หรือการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา รวมถึงพิจารณาจากผลการทดสอบย่อย และหลังการออกผลการเรียนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์โดยรวมในวิชาได้ดังนี้

- การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่ใช่อาจารย์ประจำหลักสูตร

- มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อสอบ รายงาน วิธีการให้คะแนนสอบ และการให้คะแนนพฤติกรรม

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

จากผลการประเมิน และทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา ได้มีการวางแผนการปรับปรุงการสอนและรายละเอียดวิชา เพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ดังนี้

- ปรับปรุงรายวิชาทุก 3 ปีหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4
- เปลี่ยนหรือสลับอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้นักศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้นี้กับปัญหาที่มาจากงานวิจัยของอาจารย์หรืออุตสาหกรรมต่าง ๆ