

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ / การท่องเที่ยวและการโรงแรม

หมวดที่ 1 ลักษณะและข้อมูลโดยทั่วไปของรายวิชา

1 รหัสและชื่อรายวิชา	1543204 การใช้ภาษาไทยสำหรับการจัดการโรงแรม
2 จำนวนหน่วยกิต	3(2-2-5)
3 หลักสูตรและประเภทของรายวิชา	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร) วิชาเฉพาะด้านเลือก
4 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อาจารย์พิมพ์ชนก มุลมิตร
5 ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน	ภาคการศึกษาที่ 2 นักศึกษาจีน
6 รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)	-
7 รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisite) (ถ้ามี)	-
8 สถานที่เรียน	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
9 วันที่จัดทำรายละเอียดของรายวิชา หรือวันที่มีการปรับปรุงครั้งล่าสุด	13 ธันวาคม 2558

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1 จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อศึกษาความรู้พื้นฐานสำหรับการจัดการโรงแรม ลักษณะของงานโรงแรม ทักษะทางภาษาไทยในงานบริหาร การติดต่อประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มารยาทของพนักงาน ข้อบกพร่องและแนวทางแก้ไขในการจัดการโรงแรม □

2 วัตถุประสงค์ในการพัฒนารายวิชา

1. มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาไทยเกี่ยวกับกิจกรรมโรงแรม ประเภทและระดับของโรงแรม โครงสร้างการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในกิจการโรงแรม การจัดสายงาน การกำหนดหน้าที่การดำเนินงานของแผนกและฝ่ายต่าง ๆ การติดต่อสัมพันธ์กับโรงแรมในเครือและนอกเครือ การติดต่อของจองห้องพัก การลงทะเบียน (Check - in) และการส่งคืนห้องพัก (Check - out)

2. มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างโรงแรมกับที่พักประเภทอื่น

3. เกิดทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจบริการ ทั้งในด้านมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และกับผู้มารับการบริการ รวมทั้งมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ

4. นำเทคนิคและความรู้ และมีทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมมาใช้ในการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะทักษะในการการติดต่อของจองห้องพัก การลงทะเบียน (Check - in) และการส่งคืนห้องพัก (Check - out) รวมถึงการติดต่อสัมพันธ์กับโรงแรมในเครือและนอกเครือ

5. เห็นคุณค่าและความสำคัญของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมธุรกิจโรงแรม พร้อมทั้งมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นที่ยอมรับของกิจการโรงแรม

หมวดที่ 3 ส่วนประกอบของรายวิชา

1 คำอธิบายรายวิชา

เพื่อศึกษาความรู้พื้นฐานสำหรับการจัดการโรงแรม ลักษณะของงานโรงแรม ทักษะทางภาษาไทยในงานบริหาร การติดต่อประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มารยาทของพนักงาน ข้อบกพร่องและแนวทางแก้ไขในการจัดการโรงแรม

2 จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
60 ชั่วโมง	ไม่มี		90 ชั่วโมง

3 จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์จะให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

4 ชั่วโมง/สัปดาห์

หมวดที่ 4 ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

1 คุณธรรม จริยธรรม
1) ตระหนักในคุณค่า รู้และเข้าใจหลักคุณธรรม จริยธรรมที่สำคัญต่อการดำรงตนและการปฏิบัติงาน 2) มีวินัย ตรงต่อเวลา เสียสละ ซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบต่อตนเอง วิชาชีพและสังคม
1.2 วิธีการสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ <ul style="list-style-type: none">- ยกตัวอย่างเหตุการณ์และสอดแทรกประสบการณ์จริง- ให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่ม- อภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียน
1.3 วิธีการประเมินผล <ul style="list-style-type: none">- ประเมินจากการเข้าเรียนและพฤติกรรมในชั้นเรียน- ประเมินจากประสิทธิผลของงานที่ได้รับมอบหมายและความตรงต่อเวลาในการส่งงาน- ประเมินพฤติกรรมระหว่างการทำงานกลุ่ม การนำเสนอและอภิปราย
2 ความรู้
1) มีความรู้และความเข้าใจสาระสำคัญของหลักการและทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานชีวิตในเนื้อหาวิชาในหมวดวิชาเฉพาะด้าน 2) มีความรอบรู้กว้างไกลและติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการในวิชาที่ศึกษา รวมทั้งเข้าใจหลักการและประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ 3) สามารถบูรณาการความรู้ในวิชาที่ศึกษากับความรู้ในศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 4) รู้เท่าทันสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติและระดับนานาชาติ
2.2 วิธีการสอน <ol style="list-style-type: none">1. บรรยาย ยกตัวอย่างเหตุการณ์จริง2. แสดงบทบาทสมมติ
2.1 วิธีการประเมินผล <ul style="list-style-type: none">- ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน- ประเมินจากการทำแบบฝึกหัด- ประเมินจากประสิทธิผลของงานที่ได้รับมอบหมาย- ประเมินจากการตอบข้อสอบ- ประเมินจากการอภิปรายและฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน
3 ทักษะทางปัญญา
1) คิดอย่างมีวิจารณญาณและเป็นระบบ 2) ตระหนักถึงศักยภาพของตนเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเพิ่มมากขึ้น 3) สามารถสืบค้น วิเคราะห์ ประมวลและประเมินสารสนเทศเพื่อใช้แก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

<p>3.2 วิธีการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บรรยายและอภิปรายในชั้นเรียน 2. ศึกษาจากสื่อต่าง ๆ เช่น วิดีทัศน์ 3. นักศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองและทำรายงาน 4. นักศึกษาร่วมกันอภิปรายและฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน
<p>3.3 วิธีการประเมินผลทักษะทางปัญญาของนักศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน - ประเมินจากประสิทธิผลของงานที่ได้รับมอบหมาย - ประเมินจากการตอบข้อสอบ - ประเมินจากการอภิปรายและฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน
<p>4 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1) เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น 2) สามารถให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่การแก้ไขปัญหาสถานการณ์ต่าง ๆ ในกลุ่มทั้งในบทบาทผู้นำหรือผู้ร่วมทีมงาน 3) มีทักษะกระบวนการกลุ่มในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ต่าง ๆ <input type="checkbox"/>
<p>4.2 วิธีการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สอดแทรกประสบการณ์จริงและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง 2. อภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน และนักศึกษาทำงานกลุ่ม
<p>4.3 วิธีการประเมินผล</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเมินจากการอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน - ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่ม และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย - ประเมินจากการเข้าเรียนและพฤติกรรมในชั้นเรียน - ประเมินจากความตรงต่อเวลาในการส่งงานและประสิทธิผลของงาน
<p>5 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>
<p>สามารถใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับโอกาส และวาระ</p>
<p>วิธีการสอน</p> <p>ฝึกพูดสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ</p>
<p>วิธีการประเมินผล</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเมินจากการอภิปรายในชั้นเรียนและการนำเสนอหน้าชั้นเรียน

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1 แผนการสอน

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน	ผู้สอน
1 - 2	ภาพรวมในงานโรงแรม ทักษะเฉพาะในงานโรงแรม การพัฒนาบุคลิกภาพในงาน โรงแรม	8	แจกแนวการจัดการเรียนรู้ และชี้แจง พร้อมทั้งให้อภิปรายในชั้นเรียนเกี่ยวกับ รายวิชา	อาจารย์พิมพ์ชนก มูลมิตร
3 - 4	โครงสร้างองค์กรของโรงแรม	8	นักศึกษาค้นคว้าโครงสร้างโรงแรม อาจารย์บรรยายเรื่องแผนกต่างๆ ของ โรงแรม พร้อมดูภาพบุคลากรที่ทำงาน ในแผนกต่าง	อาจารย์พิมพ์ชนก มูลมิตร
5	การบริหารจัดการโรงแรม	4	นักศึกษาจับคู่อภิปรายความแตกต่าง ของการบริหารจัดการโรงแรมรูปแบบ ต่างๆ สรุปทเรียนร่วมกัน	อาจารย์พิมพ์ชนก มูลมิตร
6 - 7	ความรู้เรื่องห้องพัก ประเภท ของเตียง และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกต่างๆในห้องพักและ โรงแรม	8	นักศึกษาดูรูปภาพห้องพัก และประเภทของเตียง พร้อมทั้งตอบ คำถาม และสรุปทเรียนร่วมกัน	อาจารย์พิมพ์ชนก มูลมิตร
8	สอบกลางภาค			
9	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแผนก แม่บ้าน	4	อาจารย์บรรยายบทบาทของงานแม่บ้าน นักฝึกแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงาน แม่บ้านในสถานการณ์ต่างๆ	อาจารย์พิมพ์ชนก มูลมิตร
10	แผนกบริการส่วนหน้า	4	นักศึกษาแต่ละกลุ่มอภิปรายเกี่ยวกับ บุคลิกภาพ บทบาทหน้าที่ของแผนก บริการส่วนหน้า สรุปทเรียนร่วมกัน	อาจารย์พิมพ์ชนก มูลมิตร
11	การรับจองห้องพักทางโทรศัพท์	4	นักศึกษาจับคู่ฝึกสนทนาการรับจอง ห้องพักทางโทรศัพท์ แสดงบทบาทสมมติ	อาจารย์พิมพ์ชนก มูลมิตร

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้	ผู้สอน
12	การ Check – in, Check - out	4	นักศึกษาจับคู่ฝึกสนทนาการ Check – in, Check – out และแสดงบทบาทสมมติ	อาจารย์พิมพ์ชนก มูลมิตร
13	การแก้ไขปัญหาเมื่อแขกร้องเรียน	4	นักศึกษาจับคู่ฝึกสนทนาการการแก้ไขปัญหาเมื่อแขกร้องเรียนในสถานการณ์ต่างๆ พร้อมทั้งแสดงบทบาทสมมติ	อาจารย์พิมพ์ชนก มูลมิตร
14	ฝึกปฏิบัติการทำงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า	4	นักศึกษาแบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติในการทำงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า	อาจารย์พิมพ์ชนก มูลมิตร
15	การใช้ภาษาไทยในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4	บรรยายเกี่ยวกับแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ฝึกพูดสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม	อาจารย์พิมพ์ชนก มูลมิตร
16	มารยาทในการบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	4	อาจารย์สาธิตมารยาทในการบริการนักศึกษาฝึกปฏิบัติ	อาจารย์พิมพ์ชนก มูลมิตร
16	สรุปการทำงานของแผนกต่างๆในงานโรงแรม	4	อาจารย์บรรยายสรุปเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยในการสื่อสารของแผนกต่างๆในโรงแรม นักศึกษาฝึกพูดในสถานการณ์ต่างๆตามที่กำหนด	อาจารย์พิมพ์ชนก มูลมิตร
17	สอบปลายภาค			

รวม 60 ชั่วโมง

2 แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ที่	ผลการเรียนรู้*	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมิน
1	3.2	การมีส่วนร่วมการอภิปรายในชั้นเรียน	ทุกสัปดาห์	10%
3	5.1, 5.2	การค้นคว้าด้วยตนเอง	ทุกสัปดาห์	10%
4	1.3, 1.4	การฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน	ทุกสัปดาห์	30%
5	2.1, 2.2	การสอบ	8,17	50%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1 ตำราและเอกสารหลัก 1543204 การใช้ภาษาไทยสำหรับการจัดการโรงแรม
2 เอกสารและข้อมูลสำคัญ วารสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโรงแรม
3 เอกสารและข้อมูลแนะนำ หนังสือพิมพ์ผู้จัดการออนไลน์ www.manager.co.th www. Youtube เกี่ยวกับงานโรงแรม

หมวดที่ 7 การประเมินรายวิชาและกระบวนการปรับปรุง

1 กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา <ul style="list-style-type: none">- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน- การสะท้อนคิด จากพฤติกรรม และการฝึกปฏิบัติของผู้เรียน- แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา
2 กลยุทธ์การประเมินการสอน <ul style="list-style-type: none">- ผลการสอบทฤษฎี และสอบปฏิบัติ- การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้
3 การปรับปรุงการสอน <ul style="list-style-type: none">- ประมวลความคิดเห็นของนักศึกษา และประเมินการสอนของตนเองหาแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุง- การวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนารูปแบบและวิธีการสอน- ปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาให้ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันและเหมาะสมกับนักศึกษารุ่นต่อไป
4 กระบวนการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์รายวิชาของนักศึกษา <ul style="list-style-type: none">- การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น- เปรียบเทียบการให้คะแนนข้อสอบแต่ละข้อในรายวิชา ตามเกณฑ์ที่กำหนด
5 การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา <ul style="list-style-type: none">- ปรับปรุงรายวิชาทุกปี ตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4