แผนการจัดการเรียนรู้
แบบฐานสมรรถนะ
และบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

รายวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม รหัสวิชา 3701-2001

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จัดทำโดย

นางสาวฉัตรชนก มหัทธนวรกนก

พนักงานราชการทั่วไป ครู

วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ฉัตรชนก มหัทธนวรกนก

แผนการจัดการเรียนรู้

วิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม **รหัสวิชา 3701-2001** **จำนวน 3 หน่วยกิต 3 ชม. / สัปดาห์**

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง **พุทธศักราช 2546** **ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว**

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ในหลักการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรม และการแบ่งสายงานต่าง ๆ ในโรงแรม
2. มีความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของแผนกต่าง ๆ ในธุรกิจโรงแรม
3. มีความรู้ ความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม
4. มีเจตคติที่ดีต่องานในธุรกิจโรงแรม

มาตรฐานรายวิชา

1. ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกต่าง ๆ ตามโครงสร้างของโรงแรม
2. บอกความสัมพันธ์ของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม
3. วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม โรงแรมระบบเครือข่าย โครงสร้างการบริหารงานโรงแรม หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม ความสัมพันธ์ของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นในธุรกิจโรงแรม

อัตรชานก มหาชนวรกามก

การวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้และสมรรถนะรายวิชา

ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม รหัสวิชา 3701-2001

จำนวน 3 หน่วยกิต 3 ชั่วโมง / สัปดาห์

หน่วยที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะรายวิชา
1 2 3 4 5 6	ประวัติความเป็นมาของโรงแรม ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม โครงสร้างการบริหารงานโรงแรม โรงแรมระบบเครือข่าย วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกต่าง ๆ และความสัมพันธ์ของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม 2. แสดงสมรรถนะด้านทักษะ และการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมโรงแรม 3. สามารถปฏิบัติงานด้านการบริการตามหลักการเรียนการสอนสสำหรับการปฏิบัติงานโรงแรม 4.น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการปฏิบัติงาน 5. นำนโยบาบสถานศึกษา 3D ไปใช้ในการปฏิบัติงาน 6. แสดงพฤติกรรมลักษณะนิสัย คุณธรรม จริยธรรม และเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ลัดรชนก มหาวิทยาลัย

ตารางวิเคราะห์หลักสูตรรายวิชา

ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม รหัสวิชา 3701-2001

จำนวน 3 หน่วยกิต 3 ชั่วโมง / สัปดาห์

พฤติกรรม / ชื่อหน่วย	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	รวม	จำนวนความสำคัญ	จำนวนหน่วย
	ความรู้	ความเข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	สังเคราะห์	ประเมินค่า					
1. ประวัติความเป็นมาของโรงแรม	-	3	2	2	-	-	2	3	12	6	6
2. ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม	-	3	2	2	-	-	2	2	11	3	9
3. โครงสร้างการบริหารงานโรงแรม	-	5	6	3	-	-	3	4	21	1	12
4. โรงแรมระบบเครือข่าย	-	5	4	2	-	-	2	4	17	4	6
5. วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม	-	5	3	3	-	-	2	3	16	5	9
6. หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม	-	7	6	3	-	-	3	4	23	2	12
รวม	-	28	23	15	-	-	14	20	100	-	54
ลำดับความสำคัญ	4	2	1	5	-	-	3	-	-	-	-

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

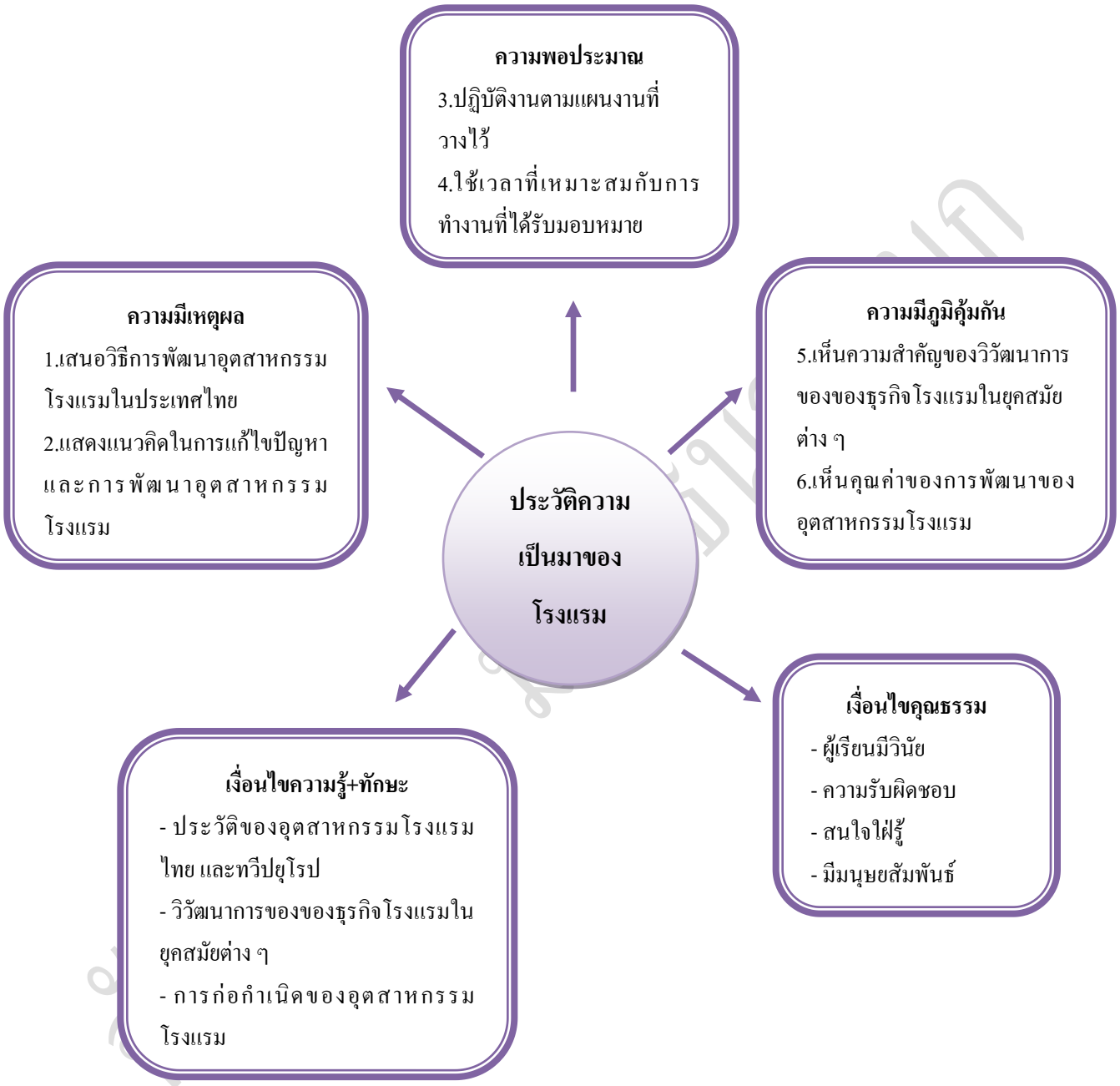
ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้และเวลาที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้

ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม รหัสวิชา 3701-2001

จำนวน 3 หน่วยกิต 3 ชั่วโมง / สัปดาห์

หน่วยที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้และรายการสอน	สัปดาห์ที่	ชั่วโมงที่
1	ประวัติความเป็นมาของโรงแรม - ความเป็นมาของอุตสาหกรรมโรงแรม - วิวัฒนาการของโรงแรมไทย - ความเป็นมาของอุตสาหกรรมโรงแรมในทวีปต่าง ๆ - ความเป็นมาของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย - ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม	1-2	1-6
2	ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม - ปัจจัยเอื้ออำนวยต่อพัฒนาการธุรกิจโรงแรม - ปัจจัยกำหนดโครงสร้างองค์กรโรงแรม	3-5	7-15
3	โครงสร้างการบริหารงานโรงแรม - แผนภูมิการบริหารงาน และการปฏิบัติงานในแผนกของโรงแรม - ลักษณะการบริหารงานโรงแรมในแต่ละประเภท - การดำเนินงานระหว่างแผนกในงานโรงแรม	6-9	16-27
4	โรงแรมระบบเครือข่าย - ประเภทของโรงแรมระบบเครือข่าย - ลักษณะการบริหารงานของโรงแรมระบบเครือข่าย - การดำเนินงานโรงแรมระบบเครือข่าย	10-11	28-33
5	วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม - วิวัฒนาการโรงแรมสากล - วิวัฒนาการที่พักสมัยโบราณ - วิวัฒนาการที่พักและโรงแรมในอังกฤษ และอเมริกา - วิวัฒนาการโรงแรมในไทย	12-14	34-42
6	หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม - ตำแหน่งงานต่าง ๆ ในโรงแรม - ลักษณะงานและความรับผิดชอบแต่ละแผนกในงานโรงแรม	15-18	43-54

การออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง



สังคม	เศรษฐกิจ	วัฒนธรรม	สิ่งแวดล้อม
1, 2	5, 6	3, 4	-

แผนการจัดการเรียนรู้รายหน่วย

ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม รหัสวิชา 3701-2001 สอนครั้งที่ 1

หน่วยที่ 1 ชื่อหน่วย ประวัติความเป็นมาของโรงแรม เวลา 6 ชั่วโมง

1. สาระสำคัญ

Hotel เป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส หมายถึง คฤหาสน์ของเศรษฐีมีลักษณะเป็นบ้านหลังใหญ่ มีห้องนอนจำนวนมาก รวมถึงห้องรับแขก ห้องอาหาร ห้องนั่งเล่นที่ใหญ่โต รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อม ต่อมาคฤหาสน์เหล่านี้เปิดให้คนเข้าไปพักได้จึงเป็นจุดเริ่มต้นของโรงแรม

ตามพระราชบัญญัติโรงแรม 2478 กล่าวว่า โรงแรม หมายถึง บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลที่จะหาที่อยู่ หรือที่พักชั่วคราวจะต้องประกอบด้วยการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้เข้าพักตามความต้องการด้วย

ประวัติศาสตร์ธุรกิจโรงแรม (Hotel History) ธุรกิจโรงแรมในยุโรปเริ่มตั้งแต่สมัยโบราณระหว่าง 1,700 ปีก่อนคริสตกาล ค.ศ. 500 บริการเฉพาะที่พักไม่มีบริการอื่น เพราะมีกฎหมายห้ามไว้หากฝ่าฝืนจะมีโทษถึงประหารชีวิต

สมัยใหม่ยุคปัจจุบัน ค.ศ. 1801-2000 ในปี 1889 ในกรุงลอนดอน โรงแรมซาวอยเป็นโรงแรมที่โอ่อ่าที่สุดในอังกฤษ เป็นโรงแรมที่ริเริ่มผลิตไฟฟ้าขึ้นใช้เอง

ธุรกิจโรงแรมในอเมริกา ค.ศ. 1630 แซทมวล โคลส์ ร่วมกับกลุ่มพิวรีตันตั้งโรงแรมแห่งแรก คือ โคลส์ออร์ดินารี ที่เมืองบอสตัน เป็นโรงแรมที่มีราคาถูกและมีข้อบังคับเข้มงวดมาก เนื่องจากถูกดูแลโดยบาทหลวงพิวริตัน ซึ่งโรงแรมมีลักษณะคล้ายหอพัก

2. สมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับประวัติของโรงแรมในแต่ละยุค
3. แสดงความรู้เกี่ยวกับประวัติของโรงแรมในประเทศไทย
4. มีความเข้าใจในวิวัฒนาการของโรงแรมในประเทศไทย
5. แสดงพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นประชาธิปไตย และห่างไกลยาเสพติด

3. จุดประสงค์การเรียนรู้

1. จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย และประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม

2. เพื่อให้วิเคราะห์เกี่ยวกับวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมในยุคสมัยต่าง ๆ

3. เพื่อให้ประยุกต์ใช้หลักความมีเหตุผล ความพอประมาณ และความมีภูมิคุ้มกันในการประเมินวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม

4. เพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นประชาธิปไตย และห่างไกลยาเสพติด

2. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในยุคสมัยต่าง ๆ ได้

2. บอกวิวัฒนาการของของธุรกิจโรงแรมในยุคสมัยต่าง ๆ ได้

3. อธิบายเหตุผลสำคัญที่ทำให้กิจการโรงแรมก่อกำเนิดได้อย่างถูกต้อง

4. สรุปประวัติความเป็นมาของอุตสาหกรรมโรงแรมในทวีปยุโรปได้

5. แสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น มีความคิดหลากหลายในการแก้ปัญหา และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

4. สาระการเรียนรู้

คำว่า Hostel มาจากคำว่า Host หมายถึง เจ้าของบ้าน หรือเจ้าภาพ

คำว่า Hosteler หมายถึง เจ้าของโรงแรม หรือผู้ประกอบการโรงแรม

Inn หมายถึง ที่พักของนักเดินทางในสมัยโบราณ เมื่อเริ่มก่อตั้งธุรกิจโรงแรมขึ้นในขณะนั้น

Motel หมายถึง สถานที่พักราคาประหยัด ไม่หรูหรา มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานเฉพาะที่จำเป็นสำหรับนักเดินทาง

Resort หมายถึง สถานที่พักตากอากาศ มักจะตั้งบริเวณที่มีทิวทัศน์สวยงามเหมาะสำหรับการเปลี่ยนบรรยากาศในเมือง มักอยู่ใกล้กับทะเล ริมแม่น้ำ ภูเขา

Condominium หมายถึง สถานที่พักระยะยาว ซึ่งผู้เข้าพักมีกรรมสิทธ์ในห้องพักโดยการซื้อหรือเช่า

Apartment หมายถึง สถานที่พักระยะยาว ผู้เข้าพักสามารถเช่าได้ตามระยะเวลาที่ต้องการ

Service Apartment หมายถึง สถานที่พักสำหรับผู้ที่ต้องการเช่าในระยะสั้น หรือระยะยาวได้ ราคาจะถูกกว่าโรงแรม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเทียบเท่าโรงแรม

วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมในยุคต่าง ๆ

1. ธุรกิจโรงแรมในยุโรป

- สมัยโบราณ ระหว่าง 1,700 ปี ก่อนคริสตกาล – ค.ศ. 500
- สมัยกลาง ค.ศ. 501-1300
- สมัยฟื้นฟู ค.ศ. 1301-1600
- สมัยใหม่ยุคแรก ค.ศ. 1601-1800
- สมัยใหม่ยุคปัจจุบัน ค.ศ. 1801-2000

2. ธุรกิจโรงแรมในอเมริกา

3. ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

- สมัยพระบาทสมเด็จพระกุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร.5)
- สมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร.6)
- สมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอนันทมหิดล (ร.8) ถึงปัจจุบัน

5. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ทดสอบความรู้พื้นฐาน

- ครูแนะนำลักษณะรายวิชา ได้แก่ จุดประสงค์รายวิชา จำนวนคาบต่อสัปดาห์ หน่วยกิต วิธีการเรียนการสอน งานที่มอบหมาย และกิจกรรมการเรียนรู้ เกณฑ์การประเมินผล การสอบกลางภาคเรียน การสอบปลายภาคเรียน หนังสือที่ใช้เรียนเป็นหลัก และแหล่งความรู้อื่น ๆ นอกห้องเรียน

- แจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการการสอน เช่น ให้อ่านบทเรียนมาก่อนล่วงหน้า และครูซักถามความรู้พื้นฐานเดิมเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน มีการทำกิจกรรมหลังจากเรียนทฤษฎีแล้ว การทำแบบทดสอบท้ายบท และทบทวนก่อนสอบ

2. การอธิบายเนื้อหาในบทเรียน

3. การทบทวนเนื้อหาในบทเรียน

4. ทำกิจกรรมโดยให้นักเรียนรู้จักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยการสุ่มตัวอย่างให้นักเรียนตอบคำถามในกิจกรรมที่ให้นักเรียนออกมาสรุปบทเรียน พร้อมทั้งให้นักเรียนช่วยกันให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5. การทำแบบทดสอบท้ายบท

6. การเตรียมความพร้อมสำหรับครั้งต่อไป

- มอบหมายให้นักเรียนอ่านบทที่ 2 มาล่วงหน้า

6. การบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้
- ใช้เวลาที่เหมาะสมกับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

2. ความมีเหตุผล

- เสนอวิธีการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย
- แสดงแนวคิดในการแก้ไขปัญหา และการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรม

3. ความมีภูมิคุ้มกัน

- เห็นความสำคัญของวิวัฒนาการของของธุรกิจโรงแรมในยุคสมัยต่าง ๆ
- เห็นคุณค่าของการพัฒนาของอุตสาหกรรมโรงแรม

4. เงื่อนไขความรู้

- ประวัติของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย และทวีปยุโรป
- วิวัฒนาการของของธุรกิจโรงแรมในยุคสมัยต่าง ๆ
- การก่อกำเนิดของอุตสาหกรรมโรงแรม

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถตัดสินใจเลือกกลุ่มตามความสมัครใจ
- ผู้เรียนแสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนใช้เวลาว่างในการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เขียนหัวข้อต่าง ๆ ในใบงานส่งในสัปดาห์ถัดไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

7. สื่อการเรียนรู้

1. ใบงานที่ 1

2. หนังสือตำราเอกสารอ้างอิง หรือค้นคว้าเพิ่มเติมในห้องสมุด

3. เอกสารสรุปสาระสำคัญของแต่ละหัวข้อในเนื้อหา

8. หลักฐานการเรียนรู้

1. หลักฐานความรู้

- แบบบันทึกการตอบคำถาม

2. หลักฐานการปฏิบัติงาน

- แบบรายงานผลการทำกิจกรรมที่ 1

- ผลการนำเสนอผลงาน

9. วัดและประเมินผล

1. พฤติกรรมระหว่างเรียน ได้แก่

- ความตั้งใจและเอาใจใส่ในการเรียน กระตือรือร้นต่อการเรียนอย่างเต็มที่

- ความรับผิดชอบในการเรียนและการทำกิจกรรม เช่น การตั้งใจเรียน นำหนังสือมาทุกครั้ง เข้าเรียนตรงเวลา มีความพร้อมโดยการอ่านบทเรียนมาก่อน แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ทำงานและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายอย่างดีมีประสิทธิภาพ

- การมีส่วนร่วมในการเรียน เช่น ซักถาม ตอบคำถาม เสนอความคิดเห็น และวิเคราะห์ในเชิงสร้างสรรค์

2. กิจกรรมในชั้นเรียน ได้แก่

- การแสดงความคิดเห็น เช่น การนำเสนอ ซักถาม แลกเปลี่ยนความรู้

- ความคิดสร้างสรรค์

3. ผลการทำแบบทดสอบท้ายบท ได้แก่

- ผลการทำแบบทดสอบท้ายบท ให้คะแนนตามลักษณะของแบบทดสอบ

4. การประเมินผล

- นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

10. กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

11. เอกสารอ้างอิง

- หนังสือ “การโรงแรมเบื้องต้น” ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

- (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก http://www.thaihotelstaff.com

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

12. บันทึกหลังการสอน

12.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

12.2 ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

12.3 แนวทางการแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

……ผู้สอน

(นางสาวฉัตรชนก มหัทธนวรกนก)

……/……/…….....

ฉัตรชนก มหัทธนวรกนก

ใบงานที่ 1

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. ชาวโรมันนอกจากจะเดินทางเพื่อการค้าแล้วยังนิยมเดินทางเพื่อหาความสำราญไปยังประเทศใดบ้าง

.....

.....

.....

2. คำว่า “Inn” หมายถึงอะไร

.....

.....

.....

3. บิดาแห่งการโรงแรมคือใคร

.....

.....

.....

4. โรงแรมชายทะเลแห่งแรกของไทยคือโรงแรมอะไร

.....

.....

.....

5. คำว่า “Moter Hotel” คือโรงแรมประเภทใด

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

การออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

สังคม	เศรษฐกิจ	วัฒนธรรม	สิ่งแวดล้อม
1, 3, 5, 6	1, 2	2, 4, 6	

แผนการจัดการเรียนรู้รายหน่วย

ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม รหัสวิชา 3701-2001 สอนครั้งที่ 2

หน่วยที่ 2 ชื่อหน่วย ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม เวลา 9 ชั่วโมง

1. สาระสำคัญ

ตลอดวิวัฒนาการอันยาวนานของธุรกจโรงแรม การเดินทางจัดเป็นปัจจัยสำคัญของการเกิดธุรกิจโรงแรม และการขยายตัวในระยะต่อมาจนกลายเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่สำคัญในปัจจุบัน ผู้พักแรมจึงได้แก่ผู้เดินทางออกจากที่พักอาศัย และไม่สามารถหรือไม่สะดวกที่จะเดินทางกลับในวันเดียวกัน การเดินทางที่ปรากฏในยุคสมัยต่าง ๆ อาจจำแนกตามวัตถุประสงค์ได้คือ การเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจและการค้า, การเดินทางเพื่อเหตุผลทางศาสนา, การเดินทางเพื่อการเมืองการปกครอง, การเดินทางเพื่อความเพลิดเพลินและการพักผ่อน และการเดินทางเพื่อสุขภาพ

2. สมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อธุรกิจโรงแรม
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อธุรกิจโรงแรม
3. มีความเข้าใจต่อปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อพัฒนาการธุรกิจโรงแรม
4. แสดงพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นประชาธิปไตย และห่างไกลยาเสพติด

3. จุดประสงค์การเรียนรู้

1. จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อให้วิเคราะห์เกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อธุรกิจ
3. เพื่อให้ประยุกต์ใช้หลักความมีเหตุผล ความพอประมาณ และความมีภูมิคุ้มกันในการประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อธุรกิจโรงแรม
4. เพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นประชาธิปไตย และห่างไกลยาเสพติด

2. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. จำแนกปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมได้
2. บอกปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาการธุรกิจโรงแรมได้
3. อธิบายเหตุผลสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาธุรกิจโรงแรมได้อย่างถูกต้อง

4. สรุปปัจจัยต่อการเกิดอุตสาหกรรมโรงแรมได้

5. แสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น มีความคิดหลากหลายในการแก้ปัญหา และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

4. สาระการเรียนรู้

จากการศึกษาประวัติวิวัฒนาการโรงแรม ทำให้สามารถสรุปปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยแปลงและพัฒนาการของที่พักกลายเป็นประเภทโรงแรมแบบต่าง ๆ ปัจจัยที่เอื้ออำนวยอย่างยิ่งคงได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของมนุษย์ โดยเฉพาะรูปแบบวิธีการคมนาคมขนส่งเพื่อการติดต่อสื่อสาร วิธีการเดินทางที่เปลี่ยนไปในแต่ละยุคสมัยตามความนิยม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รวมทั้งจุดประสงค์ของการเดินทางจัดเป็นแรงผลักสำคัญที่ทำให้ธุรกิจบริการที่พักต้องมีการปรับตัวเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางและดึงดูดตลาดผู้พักประเภทต่าง ๆ ผลของความพยายามในการตอบสนองความต้องการของผู้พักที่หลากหลายทำให้ปรากฏโรงแรมและบริการที่พักรูปแบบต่าง ๆ พัฒนาขึ้นมาอย่างมากมายในเวลาต่อมา

นอกจากนั้น ปัจจัยในการกำหนดโครงสร้างองค์กรโรงแรม ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกก็จัดเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อกี่จัการธุรกิจโรงแรมอาจแบ่งเป็น ปัจจัยภายใน ที่สำคัญอาจได้แก่ ขนาดโรงแรม ประเภทโรงแรม และมาตรฐานการบริหาร และปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจและสังคม กฎหมายและระเบียบปฏิบัติของท้องถิ่นหรือชุมชนนั้น ซึ่งจะมีผลต่อการว่าจ้างพนักงานและต่อการกำหนดตำแหน่งงาน

5. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ทดสอบความรู้พื้นฐาน

- แจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการการสอน เช่น ให้อ่านบทเรียนมาก่อนล่วงหน้า และครูซักถามความรู้พื้นฐานเดิมเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน มีการทำกิจกรรมหลังจากเรียนทฤษฎีแล้ว การทำแบบทดสอบท้ายบท และทบทวนก่อนสอบ

2. การอธิบายเนื้อหาในบทเรียน

3. การทบทวนเนื้อหาในบทเรียน

4. ทำกิจกรรมโดยให้นักเรียนรู้จักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยการสุ่มตัวอย่างให้นักเรียนตอบคำถามในกิจกรรมที่ให้นักเรียนออกมาสรุปบทเรียน พร้อมทั้งให้นักเรียนช่วยกันให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5. การทำแบบทดสอบท้ายบท

6. การเตรียมความพร้อมสำหรับครั้งต่อไป

- มอบหมายให้นักเรียนอ่านบทที่ 3 มาล่วงหน้า

6. การบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม
- ใช้เวลาที่เหมาะสมกับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

2. ความมีเหตุผล

- วิเคราะห์ผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ ต่อธุรกิจโรงแรม
- แสดงแนวคิดในการแก้ไขปัญหาของธุรกิจโรงแรม

3. ความมีภูมิคุ้มกัน

- คำนึงถึงความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อธุรกิจโรงแรม
- มีเจตคติที่ดีต่อการกำหนดปัจจัยต่อโครงสร้างธุรกิจโรงแรม

4. เงื่อนไขความรู้

- ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม
- ปัจจัยของโครงสร้างองค์กรโรงแรม
- ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อพัฒนาการธุรกิจโรงแรม
- ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อธุรกิจโรงแรม

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถตัดสินใจเลือกกลุ่มตามความสมัครใจ
- ผู้เรียนแสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนใช้เวลาว่างในการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ผู้เรียนเขียนหัวข้อต่าง ๆ ในใบงานส่งในสัปดาห์ถัดไป

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

7. สื่อการเรียนรู้

1. ใบงานที่ 2

2. หนังสือตำราเอกสารอ้างอิง หรือค้นคว้าเพิ่มเติมในห้องสมุด

3. เอกสารสรุปสาระสำคัญของแต่ละหัวข้อในเนื้อหา

8. หลักฐานการเรียนรู้

1. หลักฐานความรู้

- แบบบันทึกการตอบคำถาม

2. หลักฐานการปฏิบัติงาน

- แบบรายงานผลการทำกิจกรรมที่ 2

- ผลการนำเสนอผลงาน

9. วัดและประเมินผล

1. พฤติกรรมระหว่างเรียน ได้แก่

- ความตั้งใจและเอาใจใส่ในการเรียน กระตือรือร้นต่อการเรียนอย่างเต็มที่

- ความรับผิดชอบในการเรียนและการทำกิจกรรม เช่น การตั้งใจเรียน นำหนังสือมาทุกครั้ง เข้าเรียนตรงเวลา มีความพร้อมโดยการอ่านบทเรียนมาก่อน แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ทำงานและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายอย่างดีมีประสิทธิภาพ

- การมีส่วนร่วมในการเรียน เช่น ซักถาม ตอบคำถาม เสนอความคิดเห็น และวิเคราะห์ในเชิงสร้างสรรค์

2. กิจกรรมในชั้นเรียน ได้แก่

- การแสดงความคิดเห็น เช่น การนำเสนอ ซักถาม แลกเปลี่ยนความรู้

- ความคิดสร้างสรรค์

3. ผลการทำแบบทดสอบท้ายบท ได้แก่

- ผลการทำแบบทดสอบท้ายบท ให้คะแนนตามลักษณะของแบบทดสอบ

4. การประเมินผล

- นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

10. กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

11. เอกสารอ้างอิง

- หนังสือ “การโรงแรมเบื้องต้น” ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

- (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก http://www.thaihotelstaff.com

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

12. บันทึกหลังการสอน

1. ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางการแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

……ผู้สอน

(นางสาวฉัตรชนก มหัทธนวรกนก)

……/……/…….....

ฉัตรชนก มหัทธนวรกนก

ใบงานที่ 2

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่กำหนดโครงสร้างองค์กรโรงแรมได้แก่อะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

2. ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อพัฒนาการธุรกิจโรงแรมด้านการเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจและการค้ามีลักษณะอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อพัฒนาการธุรกิจโรงแรมด้านการเดินทางเพื่อเหตุผลทางศาสนามีลักษณะอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

4. ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อพัฒนาการธุรกิจโรงแรมด้านการเดินทางเพื่อการเมืองการปกครองมีลักษณะอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

อัครฐานก มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

การออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

สังคม	เศรษฐกิจ	วัฒนธรรม	สิ่งแวดล้อม
1, 2, 5	3, 4, 6	1, 3	-

แผนการจัดการเรียนรู้รายหน่วย

ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม รหัสวิชา 3701-2001 สอนครั้งที่ 3

หน่วยที่ 3 ชื่อหน่วย โครงสร้างการบริหารงานโรงแรม เวลา 12 ชั่วโมง

1. สาระสำคัญ

ในโรงแรมแต่ละแห่งจะประกอบด้วยแผนกปฏิบัติงานหลายแผนก เพื่อให้กิจกรรมทุกอย่างในโรงแรมดำเนินไปได้อย่างปกติต่อเนื่อง แผนกต่าง ๆ เหล่านี้บางส่วนจัดเป็นส่วนให้บริการโดยตรง เช่น มีการต้อนรับและการพบปะเจรจากับแขกผู้เข้ามาติดต่อ จึงถือเป็นส่วนที่ถือว่าเป็น “หน้าบ้าน” (front-of-the-house) ซึ่งเป็นส่วนที่ปฏิบัติงานกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโดยตรง ขณะที่อีกส่วนจะทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการบริการอีกทอดหนึ่งจึงจัดเป็นส่วนที่รู้จักกันว่า “หลังบ้าน” (back-of-the-house)

2. สมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานโรงแรม
2. มีทักษะในการวางแผนตำแหน่งงานในโรงแรม
3. มีความเข้าใจในส่วนงานที่ให้บริการกับลูกค้าในโรงแรม
4. แสดงพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นประชาธิปไตย และห่างไกลยาเสพติด

3. จุดประสงค์การเรียนรู้

1. จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานโรงแรม
2. เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะในการทำงานในแต่ละแผนกของโรงแรม
3. เพื่อให้รู้วิธีการวางแผนการทำงานในแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม
4. เพื่อให้ประยุกต์ใช้หลักความมีเหตุผล ความพอประมาณ และความมีภูมิคุ้มกันในการปฏิบัติงานโรงแรม
5. เพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นประชาธิปไตย และห่างไกลยาเสพติด

2. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายโครงสร้างการบริหารงานโรงแรมได้
2. เขียนโครงสร้างการบริหารงานโรงแรมได้
3. บอกตำแหน่งงาน และหน้าที่ในแต่ละแผนกได้

4. ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามหลักการดำเนินงานโรงแรม

5. แสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น มีความคิดหลากหลายในการแก้ปัญหา และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

4. สาระการเรียนรู้

ในการจัดรูปองค์การโรงแรมที่ประกอบด้วยพนักงานมากมายจะต้องพิจารณาจากรายละเอียดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องจัดให้มีขึ้นภายในโรงแรม เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายธุรกิจ แล้วจึงจัดแบ่งส่วนงานเป็นแผนกตามประเภทงาน พร้อมทั้งกำหนดตำแหน่งตามอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และลักษณะความสัมพันธ์การติดต่อที่เชื่อมโยงกัน โครงสร้างขององค์การแบบเป็นทางการ (formal organization) ที่ประกอบด้วยแผนกงานต่าง ๆ นี้ อาจเขียนให้ชัดเจนขึ้นเป็นแผนผังองค์การ (organization chart) ซึ่งสามารถแสดงให้เข้าใจในเรื่องนี้ได้อย่างดีคือ การแบ่งงานและจัดเป็นแผนกงานต่าง ๆ, การกำหนดตำแหน่งงานประจำแผนกงาน, อำนาจหน้าที่และระดับการบริหาร, การกำหนดสายบังคับบัญชาในการสั่งการ หรือมอบหมายงาน, ขอบเขตหรือขนาดของการควบคุมงาน (span of control), การประสานงาน รวมทั้งช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ และการเป็นหน่วยงานหลัก (line) และหน่วยงานสนับสนุน (staff)

อย่างไรก็ตาม การออกแบบเพื่อวางโครงสร้างองค์การของโรงแรมแต่ละแห่งแม้คล้ายคลึงกันโดยแบ่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นแผนก แผนผังองค์กรโรงแรมก็ไม่อาจจะมีรูปแบบที่แน่นอนใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกแห่ง เพราะในสภาพการประกอบธุรกิจย่อมต้องการความคล่องตัว และประสิทธิภาพในการดำเนินการและการควบคุมงานที่ต่างกันตามปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก แผนผังองค์การโรงแรมหนึ่งจึงใช้เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานทั้งหมดที่กำหนดขึ้นและประกอบกันเพื่อการดำเนินงานในกิจการแห่งนั้น ในทางปฏิบัติแผนผังองค์การจะแสดงถึงการจัดโครงสร้างการบริหารจัดการโรงแรมเพื่อกำหนดกิจกรรมและผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมงานให้เป็นไปตามแผนและนโยบายที่กิจการวางไว้ รวมถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ แผนผังองค์การจึงควรมีลักษณะยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ และโรงแรมควรพิจารณาทบทวนแผนผังองค์การเป็นระยะ หากสถานการณ์ทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ๆ

5. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ทดสอบความรู้พื้นฐาน

- แจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการการสอน เช่น ให้อ่านบทเรียนมาก่อนล่วงหน้า และครูซักถามความรู้พื้นฐานเดิมเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน มีการทำกิจกรรมหลังจากเรียนทฤษฎีแล้ว การทำแบบทดสอบท้ายบท และทบทวนก่อนสอบ

2. การอธิบายเนื้อหาในบทเรียน

3. การทบทวนเนื้อหาในบทเรียน

4. ทำกิจกรรมโดยให้นักเรียนรู้จักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยการสุ่มตัวอย่างให้นักเรียนตอบคำถามในกิจกรรมที่ให้นักเรียนออกมาสรุปบทเรียน พร้อมทั้งให้นักเรียนช่วยกันให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5. การทำแบบทดสอบท้ายบท

6. การเตรียมความพร้อมสำหรับครั้งต่อไป

- มอบหมายให้นักเรียนอ่านบทที่ 4 มาล่วงหน้า

6. การบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ปฏิบัติงานตามแผนการจัดองค์กรโรงแรม
- จัดตำแหน่งงานในโรงแรมให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ

2. ความมีเหตุผล

- วางแผนการจัดองค์กรโรงแรมได้อย่างเหมาะสม
- แสดงแนวคิดในการจัดตำแหน่งงานในองค์กรโรงแรม

3. ความมีภูมิคุ้มกัน

- เห็นความสำคัญของการจัดองค์กรโรงแรม
- เห็นคุณค่าของการจัดองค์กรโรงแรมตามตำแหน่งของงาน

4. เงื่อนไขความรู้

- โครงสร้างองค์กรโรงแรมในรูปแบบต่าง ๆ
- การวางแผนจัดตำแหน่งงานในโครงสร้างองค์กรโรงแรม
- การปฏิบัติงานในองค์กรโรงแรม

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถตัดสินใจเลือกกลุ่มตามความสมัครใจ
- ผู้เรียนแสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

อัครินทร์ มหาธนวรกนก

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนใช้เวลาว่างในการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เขียนหัวข้อต่าง ๆ ในใบงานส่งในสัปดาห์ถัดไป

7. สื่อการเรียนรู้

1. ใบงานที่ 3
2. หนังสือตำราเอกสารอ้างอิง หรือค้นคว้าเพิ่มเติมในห้องสมุด
3. เอกสารสรุปสาระสำคัญของแต่ละหัวข้อในเนื้อหา

8. หลักฐานการเรียนรู้

1. หลักฐานความรู้

- แบบบันทึกการตอบคำถาม

2. หลักฐานการปฏิบัติงาน

- แบบรายงานผลการทำกิจกรรมที่ 3
- ผลการนำเสนอผลงาน

9. วัดและประเมินผล

1. พฤติกรรมระหว่างเรียน ได้แก่

- ความตั้งใจและเอาใจใส่ในการเรียน กระตือรือร้นต่อการเรียนอย่างเต็มที่
- ความรับผิดชอบในการเรียนและการทำกิจกรรม เช่น การตั้งใจเรียน นำหนังสือมาทุกครั้ง เข้าเรียนตรงเวลา มีความพร้อมโดยการอ่านบทเรียนมาก่อน แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ทำงานและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายอย่างดีมีประสิทธิภาพ
- การมีส่วนร่วมในการเรียน เช่น ซักถาม ตอบคำถาม เสนอความคิดเห็น และวิเคราะห์ในเชิงสร้างสรรค์

2. กิจกรรมในชั้นเรียน ได้แก่

- การแสดงความคิดเห็น เช่น การนำเสนอ ซักถาม แลกเปลี่ยนความรู้
- ความคิดสร้างสรรค์

3. ผลการทำแบบทดสอบท้ายบท ได้แก่

- ผลการทำแบบทดสอบท้ายบท ให้คะแนนตามลักษณะของแบบทดสอบ

4. การประเมินผล

- นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

ลิขสิทธิ์ มหาธนวรกนก

10. กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

-

11. เอกสารอ้างอิง

- หนังสือ “การโรงแรมเบื้องต้น” ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

- (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก http://www.thaihotelstaff.com

12. บันทึกหลังการสอน

1. ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางการแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

ฉัตรชนก มัทธนวรกนก

……ผู้สอน

(นางสาวฉัตรชนก มหัทธนวรกนก)

……/……/…….....

ใบงานที่ 3

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. ลักษณะงานส่วนหน้าบ้าน (front-of-the-house) คืองานในตำแหน่งใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

2. ลักษณะงานส่วนหลังบ้าน (back-of-the-house) คืองานในตำแหน่งใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

3. ตำแหน่งงานใดที่รับผิดชอบการบริหารงานและดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรม

.....

.....

.....

4. หน้าที่ของตำแหน่งผู้จัดการแผนกงานส่วนหน้าได้แก่อะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

5. ส่วนงานย่อยในฝ่ายบัญชีและการเงินแบ่งเป็นกี่ประเภท ได้แก่อะไรบ้าง

.....

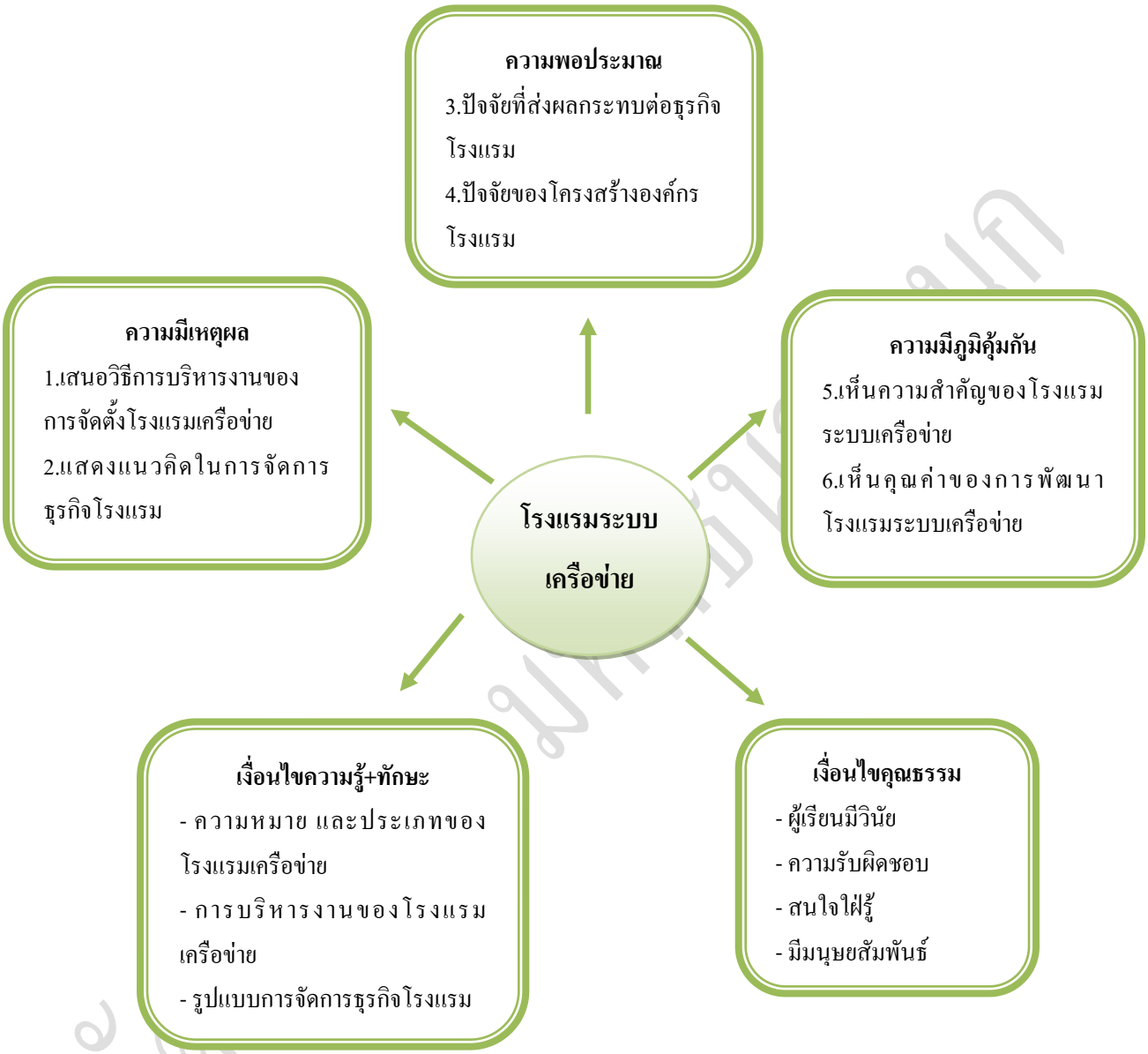
.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

การออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง



สังคม	เศรษฐกิจ	วัฒนธรรม	สิ่งแวดล้อม
1, 2	3, 4	5, 6	-

แผนการจัดการเรียนรู้รายหน่วย

ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม รหัสวิชา 3701-2001 สอนครั้งที่ 4

หน่วยที่ 4 ชื่อหน่วย โรงแรมระบบเครือข่าย เวลา 6 ชั่วโมง

1. สาระสำคัญ

การประกอบธุรกิจโรงแรมในสมัยแรก เริ่มจากเจ้าของกิจการเป็นผู้ดำเนินการและจัดการเอง กิจการมีขนาดเล็กสามารถคงบคุมดูแลได้ทั่วถึง และสามารถเอาใจใส่ในการบริการจนสร้างความประทับใจแก่แขกผู้พัก เมื่อประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจและเห็นโอกาสในการขยายการลงทุนออกไป จึงมีการพัฒนาโรงแรมใหม่เพิ่มขึ้น มีการส่งตัวแทนไปเป็นผู้ดูแลการดำเนินการ การขยายกิจการมีลักษณะค่อยเป็นค่อยไปและค่อนข้างช้า เพราะธุรกิจต้องอาศัยปริมาณทุนจำนวนมากในการก่อสร้างอาคารและจ้างพนักงาน และยังใช้เวลาในการคืนทุนนาน เนื่องจากข้อจำกัดสำคัญในการขยายกิจการในเชิงธุรกิจคือ เงินทุน จึงมีการพัฒนาวิธีการจัดการธูรกิจไปในแนวทางต่าง ๆ ที่สามารถช่วยลดภาระการลงทุน ทำให้กิจการขยายตัวเพิ่มจำนวนขึ้นได้อย่างรวดเร็ว นำไปสู่รูปแบบของการดำเนินการ ประกอบการ (operate) และการจัดการ (manage) ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของโรงแรมและผู้ดำเนินการจัดการธุรกิจ

2. สมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินการและจัดการโรงแรม
2. มีความเข้าใจในการจัดรูปแบบโรงแรมระบบเครือข่าย
3. มีทักษะด้านความคิดในการจำแนกโรงแรมระบบเครือข่าย
4. แสดงพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นประชาธิปไตย และห่างไกลยาเสพติด

3. จุดประสงค์การเรียนรู้

1. จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับโรงแรมระบบเครือข่าย
2. เพื่อให้เห็นความสำคัญของโรงแรมระบบเครือข่าย
3. เพื่อให้วิเคราะห์เกี่ยวกับโรงแรมระบบเครือข่าย
4. เพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นประชาธิปไตย และห่างไกลยาเสพติด

2. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. บอกประเภทการจัดการโรงแรมระบบเครือข่ายได้

2. อธิบายความหมายของโรงแรมระบบเครือข่ายได้

3. จำแนกการบริหารงานของโรงแรมระบบเครือข่ายได้

4. สรุปประเภท และการบริหารงานของโรงแรมระบบเครือข่ายได้

5. แสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น มีความคิดหลากหลายในการแก้ปัญหา และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

4. สาระการเรียนรู้

รูปแบบการดำเนินการและจัดการโรงแรม ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของโรงแรมและผู้ดำเนินการจัดการธุรกิจได้ดังนี้

1. เจ้าของเป็นผู้ดำเนินการจัดการเอง เป็นลักษณะการดำเนินธุรกิจที่พบมากในกลุ่มโรงแรมขนาดเล็กที่ประกอบการอิสระ เจ้าของโรงแรมเป็นผู้ดูแลบริหารงานทั้งหมดเอง

2. แบบเช่าดำเนินการ

2.1 เช่าอาคารมาตกแต่งและดำเนินการ เป็นรูปแบบที่หลังจากเจ้าของลงทุนสร้างอาคารโรงแรมแล้ว จึงให้ผู้อื่นซึ่งอาจเป็นบริษัทมาเช่าเพื่อประกอบธุรกิจในระยะยาว

2.2 เช่าอาคารที่ตกแต่งแล้วมาดำเนินการ เจ้าของผู้ลงทุนสร้างและตกแต่งอาคารไว้แล้ว ผู้ดำเนินการไปขอเช่ามาบริหารในระยะเวลาหนึ่ง ทำให้ลดภาระการลงทุน โดยหวังผลกำไรจากการใช้ความรู้ความสามารถในการบริหาร

2.3 ขายและเช่าคืนมาดำเนินการ ผู้ประกอบการเป็นผู้ออกแบบสร้างอาคารและได้ขายไป แล้วจึงขอเช่าคืนเพื่อดำเนินการ โดยคาดหวังผลกำไรจากความสามารถในการบริหารงาน

3. ดำเนินการจัดการโรงแรมภายใต้สัญญาจัดการ เจ้าของโรงแรมทำสัญญากับบริษัทรับจัดการ ในการว่าจ้างให้บริษัทผู้ประกอบการเป็นตัวแทนธุรกิจรับผิดชอบการบริหารจัดการทั้งหมด เพื่อสร้างรายได้และกำไรตามเป้าหมาย

4. ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงตามสัญญาแบบเฟรนไชส์ เป็นการตกลงทำสัญญาทางธุรกิจประเภทหนึ่ง เจ้าของโรงแรมเป็นผู้ลงทุนในกิจการ และขอซื้อสิทธิในการดำเนินการตามรูปแบบวิธี ที่พัฒนาแล้วจากบริษัทเจ้าของลิขสิทธิ์ ภายใต้ข้อตกลงในระยะเวลาที่กำหนด

รูปแบบการจัดการธุรกิจโรงแรม

1. รูปแบบจัดการแบบอิสระ (Independent)

2. รูปแบบจัดการแบบรวมกลุ่ม หรือแบบเครือเดียวกัน (Group / Chain)

5. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ทดสอบความรู้พื้นฐาน

- แจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการการสอน เช่น ให้อ่านบทเรียนมาก่อนล่วงหน้า และครูซักถามความรู้พื้นฐานเดิมเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน มีการทำกิจกรรมหลังจากเรียนทฤษฎีแล้ว การทำแบบทดสอบท้ายบท และทบทวนก่อนสอบ

2. การอธิบายเนื้อหาในบทเรียน

3. การทบทวนเนื้อหาในบทเรียน

4. ทำกิจกรรมโดยให้นักเรียนรู้จักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยการสุ่มตัวอย่างให้นักเรียนตอบคำถามในกิจกรรมที่ให้นักเรียนออกมาสรุปบทเรียน พร้อมทั้งให้นักเรียนช่วยกันให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5. การทำแบบทดสอบท้ายบท

6. การเตรียมความพร้อมสำหรับครั้งต่อไป

- มอบหมายให้นักเรียนอ่านบทที่ 5 มาล่วงหน้า

6. การบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- เลือกปัญหาเกี่ยวกับการจัดตั้งโรงแรมเครือข่ายจากประเด็นที่กำหนด
- วิเคราะห์การบริหารงานของการจัดตั้งโรงแรมเครือข่าย

2. ความมีเหตุผล

- เสนอวิธีการบริหารงานของการจัดตั้งโรงแรมเครือข่าย
- แสดงแนวคิดในการจัดการธุรกิจโรงแรม

3. ความมีภูมิคุ้มกัน

- เห็นความสำคัญของโรงแรมระบบเครือข่าย
- เห็นคุณค่าของการพัฒนาโรงแรมระบบเครือข่าย

4. เงื่อนไขความรู้

- ความหมาย และประเภทของโรงแรมเครือข่าย
- การบริหารงานของโรงแรมเครือข่าย
- รูปแบบการจัดการธุรกิจโรงแรม

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถตัดสินใจเลือกกลุ่มตามความสมัครใจ

- ผู้เรียนแสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนใช้เวลาว่างในการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เขียนหัวข้อต่าง ๆ ในใบงาน ส่งในสัปดาห์ถัดไป

7. สื่อการเรียนรู้

1. ใบงานที่ 4
2. หนังสือตำราเอกสารอ้างอิง หรือค้นคว้าเพิ่มเติมในห้องสมุด
3. เอกสารสรุปสาระสำคัญของแต่ละหัวข้อในเนื้อหา

8. หลักฐานการเรียนรู้

1. หลักฐานความรู้

- แบบบันทึกการตอบคำถาม

2. หลักฐานการปฏิบัติงาน

- แบบรายงานผลการทำกิจกรรมที่ 4
- ผลการนำเสนอผลงาน

9. วัดและประเมินผล

1. พฤติกรรมระหว่างเรียน ได้แก่

- ความตั้งใจและเอาใจใส่ในการเรียน กระตือรือร้นต่อการเรียนอย่างเต็มที่

- ความรับผิดชอบในการเรียนและการทำกิจกรรม เช่น การตั้งใจเรียน นำหนังสือมาทุกครั้ง เข้าเรียนตรงเวลา มีความพร้อมโดยการอ่านบทเรียนมาก่อน แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ทำงานและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายอย่างดีมีประสิทธิภาพ

- การมีส่วนร่วมในการเรียน เช่น ซักถาม ตอบคำถาม เสนอความคิดเห็น และวิเคราะห์ในเชิงสร้างสรรค์

2. กิจกรรมในชั้นเรียน ได้แก่

- การแสดงความคิดเห็น เช่น การนำเสนอ ซักถาม แลกเปลี่ยนความรู้

- ความคิดสร้างสรรค์

3. ผลการทำแบบทดสอบท้ายบท ได้แก่

- ผลการทำแบบทดสอบท้ายบท ให้คะแนนตามลักษณะของแบบทดสอบ

4. การประเมินผล

- นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

10. กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

-

11. เอกสารอ้างอิง

- หนังสือ “การโรงแรมเบื้องต้น” ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก http://www.thaihotelstaff.com

12. บันทึกหลังการสอน

1. ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางการแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

……ผู้สอน

(นางสาวฉัตรชนก มหัทธนวรกนก)

……/……/…….....

ฉัตรชนก มหัทธนวรกนก

ใบงานที่ 4

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. การบริหารงานโดยที่เจ้าของเป็นผู้ดำเนินการจัดการเอง มีลักษณะอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. รูปแบบการจัดการธุรกิจโรงแรมมีกี่รูปแบบ ได้แก่อะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

3.ลักษณะทั่วไปของกิจการที่มีรูปแบบจัดการแบบอิสระเป็นอย่างไร อธิบาย

.....

.....

.....

.....

4. ลักษณะการจัดการด้านต่าง ๆ ของโรงแรมในเครือเป็นอย่างไร อธิบาย

.....

.....

.....

.....

5. การดำเนินธุรกิจภายใต้สัญญาแบบเฟรนไชส์ (Franchise) เป็นอย่างไร

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

การออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

สังคม	เศรษฐกิจ	วัฒนธรรม	สิ่งแวดล้อม
2, 4, 5	1, 3, 6	4, 6	-

แผนการจัดการเรียนรู้รายหน่วย

ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม รหัสวิชา 3701-2001 สอนครั้งที่ 5

หน่วยที่ 5 ชื่อหน่วย วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม เวลา 9 ชั่วโมง

1. สาระสำคัญ

การประกอบกิจการโรงแรมมีบทบาทความสำคัญในการสร้างประโยชน์เชิงเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ ขณะเดียวกันโรงแรมก็จัดเป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จึงกล่าวได้ว่าอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมจำเป็นต้องมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดเกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมส่วนอื่น ๆ ทั้งอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism) อุตสาหกรรมบริการ (Service) และอุตสาหกรรม (Hospitality) ล้วนเป็นประเภทอุตสาหกรรมที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว

2. สมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
2. มีทักษะในการกำหนดแนวโน้มทางวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
3. มีแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเรียน
4. แสดงความรู้เกี่ยวกับวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
4. แสดงพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นประชาธิปไตย และห่างไกลยาเสพติด

3. จุดประสงค์การเรียนรู้

1. จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดแนวโน้มทางวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
3. เพื่อให้ประยุกต์ใช้หลักความมีเหตุผล ความพอประมาณ และความมีภูมิคุ้มกันในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเรียน
4. เพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นประชาธิปไตย และห่างไกลยาเสพติด

2. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายถึงวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมได้
2. เลือกกำหนดแนวโน้มทางวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
3. จำแนกวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมในแต่ละประเภทได้

4. นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานในชีวิตประจำวันได้

5. แสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น มีความคิดหลากหลายในการแก้ปัญหา และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

4. สาระการเรียนรู้

การดำเนินธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยด้านการเดินทางของมนุษย์ และต้องพึ่งพาการสนับสนุนจากกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ กิจการโรงแรมในปัจจุบันมีการขยายตัวทางธุรกิจจนเติบโตกลายเป็นอุตสาหกรรมประเภทหนึ่ง เป็นทั้งแหล่งสร้างงานและสร้างรายได้ที่สำคัญ ซึ่งมีประเภทธุรกิจสำคัญที่เกี่ยวเนื่อง ได้แก่

1. ธุรกิจการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service) ได้แก่
    - ร้านอาหารหรือภัตตาคารอิสระ (Restaurants)
    - บริการอาหารในโรงแรม (Hotel Food Service)
    - บริการอาหารในสถาบัน องค์การ (Institutional Food Service)
    - บริการจัดอาหารนอกสถานที่ (Catering)
    - สถานบริการเครื่องดื่ม (Beverage Service)
2. ธุรกิจบริการที่พัก (Lodging)
    - ที่พักและโรงแรมประเภทต่าง ๆ (Hotels, Motel, resort, B&B etc.)
    - อาคารชุด หรือคอนโดมิเนียม (Condominium)
    - ไทม์แชริ่ง (Time Sharing)
    - ที่พักในสังกัดสถาบัน (Institutional Housing)
3. ธุรกิจบริการเพื่อการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism)
    - ธุรกิจคมนาคมขนส่ง (Transportation)
    - ธุรกิจบริการท่องเที่ยว (Tourism)
    - ผู้ประกอบธุรกิจจัดนำเที่ยว (Tour Operator)
    - ตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยว (Travel Agency)
4. ธุรกิจบริการนันทนาการ (Recreation)
    - อุทยานแนวคิด (Theme Park)
    - กิจการสโมสร (Club)
    - กิจการสวนสาธารณะ (Public Park)

5. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ทดสอบความรู้พื้นฐาน

- แจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการการสอน เช่น ให้อ่านบทเรียนมาก่อนล่วงหน้า และครูซักถามความรู้พื้นฐานเดิมเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน มีการทำกิจกรรมหลังจากเรียนทฤษฎีแล้ว การทำแบบทดสอบท้ายบท และทบทวนก่อนสอบ

2. การอธิบายเนื้อหาในบทเรียน

3. การทบทวนเนื้อหาในบทเรียน

4. ทำกิจกรรมโดยให้นักเรียนรู้จักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยการสุ่มตัวอย่างให้นักเรียนตอบคำถามในกิจกรรมที่ให้นักเรียนออกมาสรุปบทเรียน พร้อมทั้งให้นักเรียนช่วยกันให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5. การทำแบบทดสอบท้ายบท

6. การเตรียมความพร้อมสำหรับครั้งต่อไป

- มอบหมายให้นักเรียนอ่านบทที่ 6 มาล่วงหน้า

6. การบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- วิเคราะห์แนวโน้มของวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม
- ปฏิบัติงานตามแผนงานในสอดคล้องกับวิวัฒนาการด้านการโรงแรม

2. ความมีเหตุผล

- เสนอวิธีการวิเคราะห์แนวโน้มด้านวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม
- แสดงแนวคิดในการแก้ไขปัญหา และการพัฒนาของธุรกิจโรงแรม

3. ความมีภูมิคุ้มกัน

- เห็นความสำคัญของวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมในด้านต่าง ๆ
- เห็นคุณค่าของการพัฒนาของอุตสาหกรรมโรงแรม

4. เงื่อนไขความรู้

- วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
- แนวโน้มทางวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
- ธุรกิจโรงแรมในแต่ละประเภท
- การพัฒนาของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถตัดสินใจเลือกกลุ่มตามความสมัครใจ

- ผู้เรียนแสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนใช้เวลาว่างในการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เขียนหัวข้อต่าง ๆ ในใบงานส่งในสัปดาห์ถัดไป

7. สื่อการเรียนรู้

1. ใบงานที่ 5
2. หนังสือตำราเอกสารอ้างอิง หรือค้นคว้าเพิ่มเติมในห้องสมุด
3. เอกสารสรุปสาระสำคัญของแต่ละหัวข้อในเนื้อหา

8. หลักฐานการเรียนรู้

1. หลักฐานความรู้

- แบบบันทึกการตอบคำถาม

2. หลักฐานการปฏิบัติงาน

- แบบรายงานผลการทำกิจกรรมที่ 5
- ผลการนำเสนอผลงาน

9. วัดและประเมินผล

1. พฤติกรรมระหว่างเรียน ได้แก่

- ความตั้งใจและเอาใจใส่ในการเรียน กระตือรือร้นต่อการเรียนอย่างเต็มที่

- ความรับผิดชอบในการเรียนและการทำกิจกรรม เช่น การตั้งใจเรียน นำหนังสือมาทุกครั้ง เข้าเรียนตรงเวลา มีความพร้อมโดยการอ่านบทเรียนมาก่อน แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ทำงานและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายอย่างดีมีประสิทธิภาพ

- การมีส่วนร่วมในการเรียน เช่น ซักถาม ตอบคำถาม เสนอความคิดเห็น และวิเคราะห์ในเชิงสร้างสรรค์

2. กิจกรรมในชั้นเรียน ได้แก่

- การแสดงความคิดเห็น เช่น การนำเสนอ ซักถาม แลกเปลี่ยนความรู้
- ความคิดสร้างสรรค์

3. ผลการทำแบบทดสอบท้ายบท ได้แก่

- ผลการทำแบบทดสอบท้ายบท ให้คะแนนตามลักษณะของแบบทดสอบ

4. การประเมินผล

- นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

10. กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

-

11. เอกสารอ้างอิง

- หนังสือ “การโรงแรมเบื้องต้น” ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก http://www.thaihotelstaff.com

อัครชนก มหาชนวรกนก

12. บันทึกหลังการสอน

1. ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางการแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

……ผู้สอน

(นางสาวฉัตรชนก มหัทธนวรกนก)

……/……/…….....

ฉัตรชนก มหัทธนวรกนก

ใบงานที่ 5

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงยกตัวอย่างธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มมาอย่างน้อย 3 ข้อ

.....

.....

.....

.....

2. จงยกตัวอย่างธุรกิจบริการที่พักมาอย่างน้อย 3 ข้อ

.....

.....

.....

.....

3. จงยกตัวอย่างธุรกิจบริการเพื่อการเดินทางและการท่องเที่ยวมาอย่างน้อย 3 ข้อ

.....

.....

.....

.....

4. จงยกตัวอย่างธุรกิจบริการนันทนาการมาอย่างน้อย 3 ข้อ

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยรังสิต

การออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

สังคม	เศรษฐกิจ	วัฒนธรรม	สิ่งแวดล้อม
1, 2, 3, 5	4, 6	2, 5, 6	-

แผนการจัดการเรียนรู้รายหน่วย

ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม รหัสวิชา 3701-2001 สอนครั้งที่ 6

หน่วยที่ 6 ชื่อหน่วย หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม เวลา 12 ชั่วโมง

1. สาระสำคัญ

แผนกปฏิบัติการที่ให้บริการในรูปแบบเฉพาะตัวจนกลายเป็นเอกลักษณ์ของธุรกิจโรงแรม ได้แก่ แผนกงานที่เกี่ยวข้องกับบริการห้องพัก และบริการอาหารเครื่องดื่ม ซึ่งจัดเป็นส่วนสร้างรายได้หลักให้แก่โรงแรม ประกอบด้วยแผนกที่สำคัญคือ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม การดำเนินงานในแผนกปฏิบัติการทั้ง 3 แผนกล้วนมีความสำคัญยิ่งต่องานโรงแรม ในฐานะที่เป็นแหล่งสร้างรายได้สำคัญของธุรกิจการจัดและขายบริการหลัก และในฐานะที่เป็นตัวแทนสร้างภาพลักษณ์ของงานโรงแรมของการรับรู้ของสังคมภายนอกมาตลอด นอกจากนั้น ตามปกติระบบดำเนินการในงานส่วนปฏิบัติการของโรงแรมจะสะท้อนถึงระดับมาตรฐานงานบริการโรงแรมแห่งนั้นได้เป็นอย่างดี

2. สมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ในแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม
2. มีทักษะในการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ในโรงแรม
3. มีความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ในงานโรงแรม
4. แสดงพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นประชาธิปไตย และห่างไกลยาเสพติด

3. จุดประสงค์การเรียนรู้

1. จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานในแผนกของโรงแรม
2. เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะในการทำงานและความรับผิดชอบในแต่ละแผนกของโรงแรม
3. เพื่อสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการฝึกปฏิบัติงานในโรงแรม
4. เพื่อให้ประยุกต์ใช้หลักความมีเหตุผล ความพอประมาณ และความมีภูมิคุ้มกันในการปฏิบัติงานโรงแรม
5. เพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นประชาธิปไตย และห่างไกลยาเสพติด

2. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรมได้

2. จำแนกลักษณะงานในแต่ละแผนกของโรงแรมได้

3. บอกตำแหน่งงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละแผนกได้

4. นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานในชีวิตประจำวันได้

5. แสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น มีความคิดหลากหลายในการแก้ปัญหา และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

4. สาระการเรียนรู้

งานโรงแรมจะต้องเกี่ยวข้องกับคนเป็นจำนวนมาก ได้แก่ พนักงานของโรงแรม แขกที่มาพัก หน่วยงานต่าง ๆ ของเอกชนและรัฐบาล ฉะนั้นภายในองค์กรของโรงแรมต้องมีการจัดรูปแบบให้เหมาะสม และลงตัว เพื่อที่การทำงานจะได้มีประสิทธิภาพ

สำหรับธุรกิจโรงแรม หน่วยงานหลักที่มีความสำคัญในลำดับแรก คือ ฝ่ายห้องพัก เพราะจุดประสงค์ในการจัดตั้งโรงแรมก็เพื่อการขายห้องพัก รวมถึงต้องมีการจัดอาหารและเครื่องดื่มไว้เพื่อบริการอีกด้วย ฉะนั้นฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มจึงมีความสำคัญรองลงมา และโรงแรมก็ประกอบไปด้วยห้องพักเป็นจำนวนมาก รวมถึงห้องอาหาร ห้องอำนวยความสะดวกอื่น ๆ อีก เช่น ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ ศูนย์บริการนักธุรกิจ รวมถึงอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานหลายประเภท จึงมีความจำเป็นจะต้องมีหน่วยงานที่คอยดูแลรักษาซ่อมแซมและทะนุบำรุง ซึ่งได้แก่ ฝ่ายช่าง จะเห็นได้ว่าหน่วยงานทั้ง 3 ฝ่ายของโรงแรมนั้นมีความแตกต่างจากธุรกิจอื่นไปบ้าง แต่หน่วยงานอีก 3 ฝ่าย ได้แก่ งานฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ก็จะมีลักษณะการทำงานคล้ายกับธุรกิจอื่น ๆ เช่นกัน องค์การโรงแรมแบ่งเป็น 6 ฝ่ายที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายห้องพัก (Room Division) แบ่งเป็น 3 แผนกได้แก่

1.1 แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department) มีงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

- งานต้อนรับ (Reception)
- งานอาคันตุกะสัมพันธ์ (Guest Relations)
- งานข่าวสารและบริการทั่วไป (Concierge)
- งานสัมภาระ (Poster Service)
- งานสำรองห้องพัก (Room Reservation)
- งานโทรศัพท์ (Operator Service)
- งานการเงิน (Cashier)
- งานศูนย์บริการธุรกิจ (Business Center)

- งานบริการท่องเที่ยว (Tour Service)

1.2 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department) มีงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

- งานทำความสะอาดห้องพัก (Room Cleaning)
- งานทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ (Public Area Cleaning)
- งานห้องผ้า (Linen room)
- งานหองซักรีด (Laundry Room)
- งานห้องดอกไม้ (Flower Room)
- งานบริการต้นห้อง (Butler Service)
- งานทำสวน (Gardener)
- งานมินิบาร์ (Mini Bar)

1.3 แผนกรักษาความปลอดภัย (Security Department) มีงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

- งานรักษาเวลา (Time Keeper)
- งานรักษาความปลอดภัย (Security Guard)
- งานดูแลลานจอดรถ (Parking Service)

2. ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Division) ได้แก่

2.1 แผนกผลิต (Production Department) แบ่งเป็น 2 ส่วนสำคัญได้แก่

- งานครัว (Kitchen)
- งานเก็บล้าง (Sanitation)

2.2 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service Division) แบ่งออกเป็น

- งานคอฟฟี่ชอป (Coffee Shop)
- งานภัตตาคาร หรือห้องอาหาร (Restaurant)
- งานบริการในห้องพัก (Room Service)
- งานจัดเลี้ยง (Banquet)
- งานเครื่องดื่ม (Beverage)

3. ฝ่ายช่าง (Engineering Division) ได้แก่

3.1 งานดูแลรักษาและงานซ่อมบำรุง

3.2 งานบริการ

4. ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Accounting and Finance Division) ได้แก่

4.1 แผนกจัดซื้อ (Purchasing Department)

4.2 แผนกควบคุมต้นทุน (Cost Control Department)

4.3 แผนกตรวจสอบรายได้ (Income Checking Department)

4.4 แผนกตรวจสอบบัญชี (Accounting Department)

4.5 แผนกสินเชื่อ (Credit Department)

5. ฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Division) ได้แก่

5.1 แผนกขายห้องพัก (Sales Department)

5.2 แผนกขายบริการจัดประชุม (Convention Service Department)

5.3 แผนกโฆษณาและประชาสัมพันธ์ (Advertising and Publis Relations Department)

6. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource Division)

6.1 แผนกจัดจ้างพนักงาน (Employment Department)

6.2 แผนฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development)

6.3 แผนกสิทธิประโยชน์ (Benefit Department)

5. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ทดสอบความรู้พื้นฐาน

- แจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการการสอน เช่น ให้อ่านบทเรียนมาก่อนล่วงหน้า และครูซักถามความรู้พื้นฐานเดิมเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน มีการทำกิจกรรมหลังจากเรียนทฤษฎีแล้ว การทำแบบทดสอบท้ายบท และทบทวนก่อนสอบ

2. การอธิบายเนื้อหาในบทเรียน

3. การทบทวนเนื้อหาในบทเรียน

4. ทำกิจกรรมโดยให้นักเรียนรู้จักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยการสุ่มตัวอย่างให้นักเรียนตอบคำถามในกิจกรรมที่ให้นักเรียนออกมาสรุปบทเรียน พร้อมทั้งให้นักเรียนช่วยกันให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5. การทำแบบทดสอบท้ายบท

6. การเตรียมความพร้อมสำหรับครั้งต่อไป

- มอบหมายให้นักเรียนแบบฝึกหัดท้ายบท

6. การบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ปฏิบัติงานโรงแรมตามแผนงานที่วางไว้อย่างเหมาะสม
- ใช้เวลาในการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

2. ความมีเหตุผล

- เสนอวิธีการทำงานในแผนกงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง
- แสดงแนวคิดในการปฏิบัติงาน และหน้าที่ในการทำงานในแผนก

3. ความมีภูมิคุ้มกัน

- เห็นความสำคัญของหน้าที่และความรับผิดชอบในแผนกงานโรงแรม
- เห็นคุณค่าของการปฏิบัติงานได้ตรงตามความสามารถ

4. เงื่อนไขความรู้

- ตำแหน่งงานในแต่ละแผนก
- หน้าที่ของพนักงานในการปฏิบัติงานโรงแรม
- ขอบข่ายความรับผิดชอบงานต่อตำแหน่งงานของพนักงานโรงแรม
- การปฏิบัติงานระหว่างแผนกภายในองค์การโรงแรม
- หลักการให้บริการแขกในโรงแรม

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถตัดสินใจเลือกกลุ่มตามความสมัครใจ
- ผู้เรียนแสดงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีวินัย ความรับผิดชอบ สนใจใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนใช้เวลาว่างในการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เขียนหัวข้อต่าง ๆ ในใบงานส่งในสัปดาห์ถัดไป

7. สื่อการเรียนรู้

1. ใบงานที่ 6
2. หนังสือตำราเอกสารอ้างอิง หรือค้นคว้าเพิ่มเติมในห้องสมุด
3. เอกสารสรุปสาระสำคัญของแต่ละหัวข้อในเนื้อหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

8. หลักฐานการเรียนรู้

1. หลักฐานความรู้

- แบบบันทึกการตอบคำถาม

2. หลักฐานการปฏิบัติงาน

- แบบรายงานผลการทำกิจกรรมที่ 6
- ผลการนำเสนอผลงาน

9. วัดและประเมินผล

1. พฤติกรรมระหว่างเรียน ได้แก่

- ความตั้งใจและเอาใจใส่ในการเรียน กระตือรือร้นต่อการเรียนอย่างเต็มที่
- ความรับผิดชอบในการเรียนและการทำกิจกรรม เช่น การตั้งใจเรียน นำหนังสือมาทุกครั้ง เข้าเรียนตรงเวลา มีความพร้อมโดยการอ่านบทเรียนมาก่อน แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ทำงานและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายอย่างดีมีประสิทธิภาพ
- การมีส่วนร่วมในการเรียน เช่น ซักถาม ตอบคำถาม เสนอความคิดเห็น และวิเคราะห์ในเชิงสร้างสรรค์

2. กิจกรรมในชั้นเรียน ได้แก่

- การแสดงความคิดเห็น เช่น การนำเสนอ ซักถาม แลกเปลี่ยนความรู้
- ความคิดสร้างสรรค์

3. ผลการทำแบบทดสอบท้ายบท ได้แก่

- ผลการทำแบบทดสอบท้ายบท ให้คะแนนตามลักษณะของแบบทดสอบ

4. การประเมินผล

- นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

10. กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

-

11. เอกสารอ้างอิง

- หนังสือ “การโรงแรมเบื้องต้น” ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก http://www.thaihotelstaff.com

12. บันทึกหลังการสอน

1. ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางการแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

ฉัตรชนก มหัทธนวรกนก

……ผู้สอน

(นางสาวฉัตรชนก มหัทธนวรกนก)

……/……/…….....

ใบงานที่ 6

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. การปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่อะไรบ้าง อธิบาย

.....

.....

.....

2. ให้ยกตัวอย่างตำแหน่งงานของโรงแรมแต่ละฝ่าย ฝ่ายละ 5 ตำแหน่ง

.....

.....

.....

.....

3. อธิบายลักษณะงานตำแหน่งที่มีความสำคัญของพนักงานโรงแรม อย่างละ 2 ตำแหน่ง

.....

.....

.....

4. ฝ่ายห้องพัก (Room Division) แบ่งเป็น 3 แผนก ได้แก่อะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

5. ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Division) ได้แก่แผนกอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

รายการตรวจสอบและอนุญาตให้ใช้

☐ ควรอนุญาตให้ใช้การสอนได้

☐ ควรปรับปรุงเกี่ยวกับ.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ(.....)

หัวหน้าหมวด / แผนกวิชา

...../...../.....

☐ เห็นควรอนุญาตให้ใช้การสอนได้

☐ ควรปรับปรุงดังเสนอ

☐ อื่น ๆ.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ(.....)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

...../...../.....

☐ อนุญาตให้ใช้การสอนได้

☐ อื่น ๆ.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ(.....)

ผู้อำนวยการ

...../...../.....

สมชาย มัทธนวรกมก