

แผนการจัดการเรียนรู้

มุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพ บูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

รหัส 30701-2001 วิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม (Hotel Operation)

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2564

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จัดทำโดย

บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม (Hotel Operation)

จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชั่วโมง/สัปดาห์

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สาขาวิชา การโรงแรม

จุดประสงค์รายวิชาเพื่อให้

1. เข้าใจเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรม และการแบ่งสายงานต่าง ๆ ในโรงแรม
2. เข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของแผนกต่าง ๆ ในธุรกิจโรงแรม
3. เข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม
4. มีเจตคติที่ดีต่อธุรกิจโรงแรม

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานโรงแรม
2. จำแนกสายงานในโรงแรม
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแผนกต่าง ๆ ในธุรกิจโรงแรม
4. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานโรงแรม ประวัติความเป็นมา วิวัฒนาการของธุรกิจที่พัก ประเภทของ ธุรกิจที่พักและโรงแรม ระบบการบริหารกิจการโรงแรม หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกต่าง ๆ และความสัมพันธ์ของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นในธุรกิจโรงแรม สถานการณ์และแนวโน้มด้านการโรงแรมในปัจจุบัน การจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงแรม หลักเกณฑ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) และโรงแรมปลอดบุหรี่ (Smoke free Hotel) การจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจโรงแรมควบคู่กับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

การวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้และสมรรถนะรายวิชา

รหัสวิชา 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการโรงแรม (Hotel Operation) จำนวน 3 หน่วยกิต

4 ชั่วโมง/สัปดาห์

หน่วยที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะรายวิชา
1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับที่พักแรม	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานโรงแรม
2	ประเภทและชนิดของธุรกิจโรงแรม	2. จำแนกสายงานในโรงแรม
3	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก	3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแผนกต่าง ๆ ในธุรกิจโรงแรม
4	ระบบการบริหารงานโรงแรม	4. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม
5	การจัดการและโครงสร้างองค์กรของโรงแรม	5. น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการปฏิบัติงาน
6	ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม	6. นำนโยบายสถานศึกษา 3D ไปใช้ในการปฏิบัติงาน
7	ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม	7. แสดงพฤติกรรมตรงต่อเวลา การมีวินัย
8	การตลาดธุรกิจโรงแรม	ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการทำงานเป็นทีม
9	โรงแรมสีเขียว โรงแรมปลอดภัยและโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย	
10	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม	

ตารางวิเคราะห์หลักสูตรรายวิชา

รหัสวิชา 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม (Hotel Operation)

จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชั่วโมง/สัปดาห์

[illegible]

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้รายวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม (Hotel Operation) รหัสวิชา 30701-2001 เล่มนี้ได้จัดทำขึ้นตามจุดประสงค์รายวิชา มาตรฐานรายวิชา และคำอธิบายรายวิชาเพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โดยมุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพ และบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีเนื้อหาทั้งหมด 10 บทการเรียนรู้ ตั้งแต่ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับที่พักแรม ประเภทและชนิดของธุรกิจโรงแรม ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก ระบบการบริหารงานโรงแรม การจัดการและโครงสร้างองค์การของโรงแรม ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม การตลาดธุรกิจโรงแรมโรงแรมสีเขียว โรงแรมปลอดบุหรี่ และโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนการจัดการเรียนรู้นี้จะประโยชน์แก่การจัดการเรียนการสอนแก่ผู้สนใจไม่มากนักน้อย และถ้ามีข้อผิดพลาดประการใด ใคร่ขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย ขอขอบพระคุณอย่างสูง

นายอนิรุทธิ์ เจริญสุข

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม (Hotel Operation)

สอนครั้งที่ 1 บทที่ 1 ชื่อหน่วย ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับที่พักแรม

เวลา 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

ธุรกิจโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมบริการ ที่อำนวยความสะดวกและบริการด้านต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมมีประวัติการดำเนินงานมายาวนาน และเป็นธุรกิจที่มีเปิดบริการกันอย่างแพร่หลายในทุกประเทศทั่วโลก การจัดการและการบริหารธุรกิจโรงแรมได้มีวิวัฒนาการอย่างเป็นรูปแบบจนเกิดเป็นมาตรฐานสากลขึ้นมา เพื่อใช้มาตรฐานการดำเนินงานและการให้บริการของโรงแรมต่าง ๆ ทั่วโลก

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานโรงแรม
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับสินค้าบริการในธุรกิจโรงแรม
3. มีเจตคติที่ดีต่อคุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของธุรกิจที่พักแรม
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของธุรกิจที่พักแรม
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของธุรกิจที่พักแรม
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการบริการของธุรกิจโรงแรม
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าบริการในธุรกิจโรงแรม
6. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม
7. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงาน

โรงแรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายของธุรกิจที่พักแรม
2. อธิบายความสำคัญของธุรกิจที่พักแรม

3. บอกประวัติความเป็นมาของธุรกิจที่พักแรม
4. อธิบายลักษณะการบริการของธุรกิจโรงแรม
5. บอกสินค้าบริการในธุรกิจโรงแรม
6. บอกปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม
7. บอกคุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานโรงแรม

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของธุรกิจที่พักแรม
2. ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรม
3. ประวัติความเป็นมาของธุรกิจที่พักแรม
4. ลักษณะการบริการของธุรกิจโรงแรม
5. สินค้าบริการในธุรกิจโรงแรม
6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม
7. คุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานโรงแรม

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 1 ชั่วโมงที่ 1-4

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับที่พัก

แรม

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายของธุรกิจที่พักแรม
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องความสำคัญของธุรกิจที่พักแรม
- 2.3 ให้ความรู้เรื่องประวัติความเป็นมาของธุรกิจที่พักแรม

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกลักษณะการบริการของธุรกิจโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันบอกสินค้าบริการในธุรกิจโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.6 ให้นักเรียนช่วยกันบอกถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.7 ให้นักเรียนช่วยกันบอกถึงคุณสมบัติ มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับที่พักแรม
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน
- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับที่พักแรม
- 3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 1

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาหลักการโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับที่พักแรมตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับที่พักแรม
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับที่พักแรม
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับที่พักแรม

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาหลักการโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 1

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. หลักการดำเนินงานโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2001 วิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

หน่วยที่ 1 เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับที่พักแรม เวลา 4 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม (Hotel Operation)

สอนครั้งที่ 2 บทที่ 2 ชื่อหน่วย ประเภทและชนิดของธุรกิจโรงแรม

เวลา 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

การแบ่งประเภทของโรงแรมไม่ได้มีมาตรฐานที่ชัดเจนว่ามีกี่ประเภท ผู้ประกอบการที่มีโรงแรมในเครืออยู่เป็นจำนวนมากและหลากหลายประเภท นิยมจัดประเภทเพื่อใช้ในการจัดการบริหารภายในองค์กร โดยตั้งชื่อให้แตกต่างกันตามประเภทของโรงแรม การแบ่งประเภทโรงแรมเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด จัดแบ่งประเภทโรงแรมตามลักษณะของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Target Market)

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานโรงแรม
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พักแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของที่พักแรม
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชนิดของโรงแรมและที่พัก
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับที่พักแรมรูปแบบใหม่
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พักแรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายประเภทของที่พักแรม
2. อธิบายชนิดของโรงแรมและที่พัก
3. บอกที่พักแรมรูปแบบใหม่
4. บอกธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พักแรม

สาระการเรียนรู้

1. ประเภทของที่พักแรม
2. ชนิดของโรงแรมและที่พัก
3. ที่พักแรมรูปแบบใหม่
4. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พักแรม

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 2 ชั่วโมงที่ 5-8

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียนบทที่ 2 ประเภทและชนิดของธุรกิจโรงแรม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องประเภทของที่พักแรม

2.2 ให้ความรู้เรื่องชนิดของโรงแรมและที่พัก

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกที่พักแรมรูปแบบใหม่ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันบอกธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พักแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปประเภทและชนิดของธุรกิจโรงแรม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 2 ประเภทและชนิดของธุรกิจโรงแรม

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 2

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาหลักการดำเนินงานโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์ประเภทและชนิดของธุรกิจโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงประเภทและชนิดของธุรกิจโรงแรม
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องประเภทและชนิดของธุรกิจโรงแรม
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงประเภทและชนิดของธุรกิจโรงแรม

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาหลักการโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 2

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. หลักการดำเนินงานโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2001 วิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.
หน่วยที่ 2 เรื่อง ประเภทและชนิดของธุรกิจโรงแรม เวลา 4 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม (Hotel Operation)

สอนครั้งที่ 3 บทที่ 3 ชื่อหน่วย ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก

เวลา 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

ภายในโรงแรมขนาดใหญ่ จะมีห้องพักหลากหลายประเภท เพื่อให้ผู้เข้าพักได้เลือกตามความต้องการ พร้อมกับเตียงนอนขนาดต่าง ๆ ซึ่งลูกค้าไม่เพียงแต่พิจารณาด้านขนาดของห้องพัก หรือการออกแบบตกแต่งที่สวยงามเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก การบริการที่เป็นส่วนตัว ความสะอาด และความปลอดภัยของผู้เข้าพักอีกด้วย อย่างไรก็ตาม การกำหนดประเภทของห้องพักอาจใช้หลักเกณฑ์จำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อห้อง ขนาดของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้อง หรือแม้กระทั่งวิวทิวทัศน์ของห้องพัก

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานโรงแรม
2. วิเคราะห์ จำแนก ประเภทและรหัส ตำแหน่งที่ตั้งของห้องพัก

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชนิดห้องพัก
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของเตียง
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรหัสของห้องพัก
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทและรหัส ตำแหน่งที่ตั้งของห้องพัก
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานะห้องพัก
6. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอัตราบริการเกี่ยวกับที่พัก

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายชนิดห้องพัก
2. บอกความแตกต่างประเภทของเตียง
3. ระบุนามรหัสของห้องพัก
4. จำแนกประเภทและรหัส ตำแหน่งที่ตั้งของห้องพัก

5. บอกสถานะห้องพัก
6. บอกอัตราบริการเกี่ยวกับที่พัก

สาระการเรียนรู้

1. ชนิดห้องพัก
2. ประเภทของเตียง
3. รหัสของห้องพัก
4. ประเภทและรหัส ตำแหน่งที่ตั้งของห้องพัก
5. สถานะห้องพัก
6. อัตราบริการเกี่ยวกับที่พัก

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 3 ชั่วโมงที่ 9-12

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียนบทที่ 3 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องชนิดห้องพัก

- 2.2 ให้ความรู้เรื่องประเภทของเตียง

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกรหัสของห้องพัก ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันบอกประเภทและรหัส ตำแหน่งที่ตั้งของห้องพัก ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.6 ให้นักเรียนช่วยกันบอกอัตราบริการเกี่ยวกับที่พัก ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก

- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 3 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก

- 3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 3

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาหลักการโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพักตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาหลักการดำเนินงานโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 3

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. หลักการดำเนินงานโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2001 วิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.
หน่วยที่ 3 เรื่อง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก เวลา 4 ชั่วโมง

1 ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม (Hotel Operation)

สอนครั้งที่ 4-5 บทที่ 4 ชื่อหน่วย ระบบการบริหารงานโรงแรม

เวลา 8 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

ระบบการบริหารงานโรงแรมเป็นรูปแบบการจัดการหรือการบริหารอย่างเป็นระบบ รูปแบบการจัดการหรือการบริหารโรงแรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่แบ่งกลุ่มหรือประเภทของโรงแรม หากพิจารณาตามพื้นฐานหรือที่มาของผู้บริหารแล้ว สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ การบริหารประเภทโรงแรมอิสระ (Independent Hotels) และการบริหารประเภทโรงแรมในระบบเครือข่าย (Chain Hotels)

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานโรงแรม
2. จำแนกสายงานในโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานโรงแรมแบบอิสระ
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารโรงแรมระบบเครือข่าย
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานโรงแรมระบบทำสัญญาร่วมจัดการ
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานโรงแรมระบบรับสิทธิ์
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานโรงแรมระบบรวมกลุ่มทางการตลาด

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายการบริหารงานโรงแรมแบบอิสระ
2. อธิบายการบริหารโรงแรมระบบเครือข่าย
3. อธิบายการบริหารงานโรงแรมระบบทำสัญญาร่วมจัดการ
4. อธิบายการบริหารงานโรงแรมระบบรับสิทธิ์
5. อธิบายการบริหารงานโรงแรมระบบรวมกลุ่มทางการตลาด

สาระการเรียนรู้

1. การบริหารงานโรงแรมแบบอิสระ
2. การบริหารโรงแรมระบบเครือข่าย
3. การบริหารงานโรงแรมระบบทำสัญญาร่วมจัดการ
4. การบริหารงานโรงแรมระบบรับสิทธิ์
5. การบริหารงานโรงแรมระบบรวมกลุ่มทางการตลาด

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 4 ชั่วโมงที่ 13-16

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียนบทที่ 4 ระบบการบริหารงานโรงแรม

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องการบริหารงานโรงแรมแบบอิสระ

2.2 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการบริหารโรงแรมระบบเครือข่าย ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

สอนครั้งที่ 5 ชั่วโมงที่ 17-20

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องการบริหารงานโรงแรมระบบทำสัญญาร่วมจัดการ

- 2.2 ให้ความรู้เรื่องการบริหารงานโรงแรมระบบรับสิทธิ์

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการบริหารงานโรงแรมระบบรวมกลุ่มทางการตลาด ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุประบบการบริหารงานโรงแรม
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 4 ระบบการบริหารงานโรงแรม

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 4

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาหลักการโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์ระบบการบริหารงานโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงระบบการบริหารงานโรงแรม
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องระบบการบริหารงานโรงแรม
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงระบบการบริหารงานโรงแรม

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาหลักการดำเนินงานโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 4

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. หลักการดำเนินงานโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2001 วิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.
หน่วยที่ 4 เรื่อง ระบบการบริหารงานโรงแรม เวลา 8 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม (Hotel Operation)

สอนครั้งที่ 6-7 บทที่ 5 ชื่อหน่วย การจัดการและโครงสร้างองค์การของโรงแรม

เวลา 8 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

การดำเนินงานของโรงแรม ประกอบด้วยระบบย่อยหลายระบบที่เชื่อมโยงประสาน ติดต่อกัน ต้องใช้กระบวนการจัดการที่เป็นกระบวนการต่อเนื่องเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นวงจร โดยคำนึงถึงคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ทางการขายและการบริการเป็นจุดสำคัญสูงสุด ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องทำการศึกษาถึงการจัดการและโครงสร้างองค์การของโรงแรม ในบทนี้จะกล่าวถึง (1) หลักการจัดการธุรกิจโรงแรม และ (2) โครงสร้างองค์การของโรงแรม

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานโรงแรม
2. จำแนกสายงานในโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการจัดการธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การของโรงแรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายหลักการจัดการธุรกิจโรงแรม
2. อธิบายโครงสร้างองค์การของโรงแรม

สาระการเรียนรู้

1. หลักการจัดการธุรกิจโรงแรม
2. โครงสร้างองค์การของโรงแรม

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 6 ชั่วโมงที่ 21-24

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียนบทที่ 5 การจัดการและโครงสร้างองค์การของโรงแรม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องหลักการจัดการธุรกิจโรงแรม

2.2 ให้นักเรียนช่วยกันบอกหลักการจัดการธุรกิจโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

สอนครั้งที่ 7 ชั่วโมงที่ 25-28

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องโครงสร้างองค์การของโรงแรม

2.2 ให้นักเรียนช่วยกันบอกโครงสร้างองค์การของโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปการจัดการและโครงสร้างองค์การของโรงแรม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 5 การจัดการและโครงสร้างองค์การของโรงแรม

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 5

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาหลักการโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์การจัดการและโครงสร้างองค์การของโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงการจัดการและโครงสร้างองค์การของโรงแรม

4. เจือปนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการจัดการและโครงสร้างองค์การของ
โรงแรม

5. เจือปนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนมีความเข้าใจการจัดการและโครงสร้างองค์การของโรงแรม

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาหลักการดำเนินงานโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 5

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. หลักการดำเนินงานโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา...30701-2001...วิชา...หลักการดำเนินงานโรงแรม...จำนวน...3...หน่วยกิต...4...ชม./สป.

หน่วยที่...5...เรื่อง...การจัดการและโครงสร้างองค์การของโรงแรม...เวลา...8...ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม (Hotel Operation)

สอนครั้งที่ 8-9 บทที่ 6 ชื่อหน่วย ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

เวลา 8 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

การให้บริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front of the House) เป็นงานที่สัมพันธ์และพบปะกับแขกโดยตรง ซึ่งนับตั้งแต่วินาทีแรกที่แขกมาถึง หน่วยงานที่อยู่ในแผนกส่วนหน้าของโรงแรมได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม แผนกแม่บ้านโรงแรม แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม แผนกรักษาความปลอดภัยในโรงแรม และทุกแผนกจะต้องทำงานสัมพันธ์กันไม่ว่าทั้งทางตรงหรือทางอ้อม

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานโรงแรม
2. จำแนกสายงานในโรงแรม
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแผนกต่าง ๆ ในธุรกิจโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนกแม่บ้านโรงแรม
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนกรักษาความปลอดภัยในโรงแรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. บอกความหมายและความสำคัญของส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม
2. อธิบายแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
3. อธิบายแผนกแม่บ้านโรงแรม

4. อธิบายแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม
5. อธิบายแผนกรักษาความปลอดภัยในโรงแรม

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายและความสำคัญของส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม
2. แผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม
3. แผนกแม่บ้านโรงแรม
4. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม
5. แผนกรักษาความปลอดภัยในโรงแรม

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 8 ชั่วโมงที่ 29-31

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียนบทที่ 6 ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายและความสำคัญของส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

- 2.2 ให้ความรู้เรื่องแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม

- 2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการบริหารของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ผู้สอนคอย

สังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

สอนครั้งที่ 9 ชั่วโมงที่ 32-35

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องแผนกแม่บ้านโรงแรม

- 2.2 ให้ความรู้เรื่องแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม

- 2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการบริหารของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม

ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

- 2.4 ให้ความรู้เรื่องแผนกรักษาความปลอดภัยในโรงแรม

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการบริหารงานของแผนกรักษาความปลอดภัยในโรงแรม
ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และ
การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน
- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 6 ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม
- 3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 6

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาหลักการโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาหลักการดำเนินงานโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 6

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. หลักการดำเนินงานโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2001 วิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.
หน่วยที่ 6 เรื่อง ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม เวลา 12 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม (Hotel Operation)

สอนครั้งที่ 10-11 บทที่ 7 ชื่อหน่วย ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม

เวลา 8 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

ธุรกิจโรงแรมจะประสบผลสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย การให้บริการส่วนหลังของโรงแรม (Back of the house) ไม่ได้สัมผัสและพบปะกับแขกโดยตรง แต่เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนงานส่วนหน้า หน่วยงานที่อยู่ในแผนกส่วนหลังของโรงแรมได้แก่ แผนกการขายและการตลาด แผนกการเงินและบัญชี แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล และทุกแผนกจะต้องทำงานสัมพันธ์กันไม่ว่าทั้งทางตรงหรือทางอ้อม

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานโรงแรม
2. จำแนกสายงานในโรงแรม
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแผนกต่าง ๆ ในธุรกิจโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนกการขายและการตลาด
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนกการเงินและบัญชี
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนกช่าง
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนกทรัพยากรบุคคล

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. บอกความหมายและความสำคัญของส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม
2. อธิบายแผนกการขายและการตลาด
3. อธิบายแผนกการเงินและบัญชี

4. อธิบายแผนกช่าง
5. อธิบายแผนกทรัพยากรบุคคล

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายและความสำคัญของส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม
2. แผนกการขายและการตลาด
3. แผนกการเงินและบัญชี
4. แผนกช่าง
5. แผนกทรัพยากรบุคคล

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 10 ชั่วโมงที่ 36-39

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียนบทที่ 7 ความหมายและความสำคัญของส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายและความสำคัญของส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

2.2 ให้ความรู้เรื่องแผนกการขายและการตลาด

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการบริหารของแผนกการขายและการตลาด ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

สอนครั้งที่ 11 ชั่วโมงที่ 40-43

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องแผนกการเงินและบัญชี

2.2 ให้ความรู้เรื่องแผนกช่าง

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการบริหารของแผนกช่าง ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน
- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 7 หลังบ้านของธุรกิจโรงแรม
- 3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 7

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาหลักการโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์หลังบ้านของธุรกิจโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาหลักการดำเนินงานโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 7

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. หลักการดำเนินงานโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2001 วิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.
หน่วยที่ 7 เรื่อง หลังบ้านของธุรกิจโรงแรม เวลา 8 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม (Hotel Operation)

สอนครั้งที่ 12-13 บทที่ 8 ชื่อหน่วย การตลาดธุรกิจโรงแรม

เวลา 8 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

การตลาดมีความสำคัญต่อธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันเป็นอย่างมาก สิ่งที่ทำให้การตลาดมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการของโรงแรม คือ 1) การเปลี่ยนแปลงด้านอุปทาน ได้แก่ การเติบโตของธุรกิจที่พัก ความเจริญทางเทคโนโลยีการสื่อสารการบริหารงานแบบสากล 2) การเปลี่ยนแปลงด้านอุปสงค์ ได้แก่ การเติบโตของนักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การเติบโตของนักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ และลูกค้ามีประสบการณ์สูงขึ้นและมีความคาดหวังสูงขึ้น

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานโรงแรม
2. วิเคราะห์สถานการณ์และแนวโน้มด้านการโรงแรมในปัจจุบัน

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของการตลาด
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปสงค์และอุปทานของธุรกิจโรงแรม
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ของตลาดธุรกิจโรงแรม
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดของธุรกิจโรงแรม
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนการตลาดในธุรกิจโรงแรม
6. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม
7. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์และแนวโน้มด้านการโรงแรมในปัจจุบัน

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายของการตลาด
2. แยกแยะอุปสงค์และอุปทานของธุรกิจโรงแรม
3. บอกหน้าที่ของตลาดธุรกิจโรงแรม
4. ระบุส่วนประสมการตลาดของธุรกิจโรงแรม

5. อธิบายการจัดทำแผนการตลาดในธุรกิจโรงแรม
6. บอกสถิติที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม
7. บอกสถานการณ์และแนวโน้มด้านการโรงแรมในปัจจุบัน

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของการตลาด
2. อุปสงค์และอุปทานของธุรกิจโรงแรม
3. หน้าที่ของตลาดธุรกิจโรงแรม
4. ส่วนประสมการตลาดของธุรกิจโรงแรม
5. การจัดทำแผนการตลาดในธุรกิจโรงแรม
6. สถิติที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม
7. สถานการณ์และแนวโน้มด้านการโรงแรมในปัจจุบัน

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 12 ชั่วโมงที่ 44-47

1. ขั้นนำ
 - 1.1 แจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียนบทที่ 8 การตลาดธุรกิจโรงแรม
2. ขั้นสอน
 - 2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายของการตลาด
 - 2.2 อุปสงค์และอุปทานของธุรกิจโรงแรม
 - 2.2 ให้ความรู้เรื่องหน้าที่ของตลาดธุรกิจโรงแรม
 - 2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกหน้าที่ของตลาดธุรกิจโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม
 - 2.4 ให้ความรู้เรื่องส่วนประสมการตลาดของธุรกิจโรงแรม
 - 2.5 ให้ความรู้เรื่องการจัดทำแผนการตลาดในธุรกิจโรงแรม
 - 2.6 สถิติที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม
 - 2.7 สถานการณ์และแนวโน้มด้านการโรงแรมในปัจจุบัน
 - 2.8 ให้นักเรียนช่วยกันบอกสถานการณ์และแนวโน้มด้านการโรงแรมในปัจจุบัน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปส่วนประสมการตลาดธุรกิจโรงแรม
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 13 ชั่วโมงที่ 48-51

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน

2. ขั้นสอน

- 2.1 สถิติที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม
- 2.2 สถานการณ์และแนวโน้มด้านการโรงแรมในปัจจุบัน
- 2.3 ให้นักเรียนช่วยกันวิเคราะห์สถิติที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปการตลาดธุรกิจโรงแรม
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน
- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 8 การตลาดธุรกิจโรงแรม
- 3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 8 การตลาดธุรกิจโรงแรม

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาหลักการโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์การตลาดธุรกิจโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงการตลาดธุรกิจโรงแรม
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการตลาดธุรกิจโรงแรม
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจการตลาดธุรกิจโรงแรม

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาหลักการโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 8

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. หลักการดำเนินงานโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2001 วิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

หน่วยที่ 8 เรื่อง การตลาดธุรกิจโรงแรม เวลา 8 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
 ระดับ ปวส.....
 วันที่.....

เลขที่	ชื่อ-สกุล	มีน้ำใจ			ความร่วมมือ			ตรงต่อเวลา			ความสนใจ			การแต่งกายเหมาะสม			รวมคะแนน (10)
		2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	

ลงชื่อ ครูผู้สอน
 (.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม (Hotel Operation)

สอนครั้งที่ 14 บทที่ 9 ชื่อหน่วย โรงแรมสีเขียว โรงแรมปลอดบุหรี่ และโครงการ

แนวทางการปลอดภัยด้านสุขอนามัย เวลา 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

การพัฒนาโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ด้วยการจัดการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมในโรงแรมให้เอื้อต่อการมีสุขภาพดีของผู้ใช้บริการและพนักงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน รวมทั้งการให้ความสำคัญกับมาตรการการใช้ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เพื่อคุ้มครองสุขภาพอนามัย ไม่แพร่เชื้อโรคต่าง ๆ และเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการโรงแรม ถือเป็นการยกระดับการพัฒนามาตรฐานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อสุขภาพให้มีการพัฒนาในโรงแรมระดับต่าง ๆ ให้ความสะอาด ปลอดภัยได้มาตรฐานตามที่กรมอนามัยกำหนดต่อไป

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรงแรมใบไม้สีเขียว
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรงแรมปลอดบุหรี่
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการแนวทางการปลอดภัยด้านสุขอนามัย

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายโรงแรมใบไม้สีเขียว
2. อธิบายโรงแรมปลอดบุหรี่
3. อธิบายโครงการแนวทางการปลอดภัยด้านสุขอนามัย

สาระการเรียนรู้

1. โรงแรมใบไม้สีเขียว
2. โรงแรมปลอดบุหรี่
3. โครงการแนวทางการปลอดภัยด้านสุขอนามัย

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 14 ชั่วโมงที่ 52-55

1. ขั้นนำ

1.1 แจ้างจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียนบทที่ 9 โรงแรมสี่เขียว โรงแรมปลอดบุหรี และโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องโรงแรมใบไม้สี่เขียว

2.2 ให้ความรู้เรื่องโรงแรมปลอดบุหรี

2.2 ให้ความรู้เรื่องโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกตัวอย่างการจัดการโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปโรงแรมสี่เขียว โรงแรมปลอดบุหรี และโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 9 โรงแรมสี่เขียว โรงแรมปลอดบุหรี และโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 9

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาหลักการโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์โรงแรมสี่เขียว โรงแรมปลอดบุหรี และโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัยตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงโรงแรมสี่เขียว โรงแรมปลอดบุหรี และโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย

4. เจือปนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องโรงแรมสีเขียว โรงแรมปลอดบุหรี่ และโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย

5. เจือปนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนมีความเข้าใจโรงแรมสีเขียว โรงแรมปลอดบุหรี่ และโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาหลักการดำเนินงานโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 9

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. หลักการดำเนินงานโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา...30701-2001...วิชา...หลักการดำเนินงานโรงแรม...จำนวน...3...หน่วยกิต...4...ชม./สป.
หน่วยที่...9...เรื่อง...โรงแรมสีเขียว, โรงแรมปลอดบุหรี่ และโครงการแนวทางความปลอดภัยด้าน
สุขอนามัย...เวลา...4...ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม (Hotel Operation)

สอนครั้งที่ 15 บทที่ 10 ชื่อหน่วย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและมาตรฐานที่พัก
เพื่อการท่องเที่ยว เวลา 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ถือเป็นกฎหมายที่วางมาตรการและระเบียบ การประกอบธุรกิจโรงแรม เช่น การขออนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม การต่ออายุใบอนุญาต การโอนใบอนุญาต การเลิกประกอบธุรกิจโรงแรม การกำหนดหน้าที่ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบ ธุรกิจโรงแรม การกำหนดหน้าที่ผู้จัดการโรงแรม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมและยกคุณภาพของธุรกิจที่พัก แรมให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น

สมรรถนะประจำหน่วย

1. วิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม
2. อธิบายมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

สาระการเรียนรู้

1. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม
2. มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 15 ชั่วโมงที่ 56-59

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียนบทที่ 10 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม

2.2 ให้ความรู้เรื่องมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

2.3 นักเรียนช่วยกันบอกตัวมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 10 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 10

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาหลักการโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

4. เจือปนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

5. เจือปนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนมีความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาหลักการดำเนินงานโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 10

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. หลักการดำเนินงานโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2001 วิชา หลักการดำเนินงานโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.
 หน่วยที่ 10 เรื่อง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว
 เวลา 4 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

กิจกรรมการเรียนรู้

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 1

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง ประวัติความเป็นมาของธุรกิจที่พักรวม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าประวัติความเป็นมาของธุรกิจที่พักรวม
2. รู้จักการวิเคราะห์ แยกแยะประวัติความเป็นมาของธุรกิจที่พักรวม
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

กิจกรรม ประวัติความเป็นมาของธุรกิจที่พักรวม

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลขที่ 1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจที่พักรวมในยุโรป
 - หมายเลขที่ 2 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจที่พักรวมในสหรัฐอเมริกา
 - หมายเลขที่ 3 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจที่พักรวมในประเทศไทย สมัยรัชกาลที่ 1-5
 - หมายเลขที่ 4 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจที่พักรวมในประเทศไทย สมัยรัชกาลที่ 6-ปัจจุบัน

6-ปัจจุบัน

3. ให้แต่ละกลุ่มช่วยกันสรุปประวัติความเป็นมาของธุรกิจที่พักรวม ตามหัวข้อที่ได้รับ
4. นำเสนอหน้าชั้นเรียน

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 2

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง ประเภทของที่พักรแรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าประเภทของที่พักรแรม
2. รู้จักการวิเคราะห์ แยกแยะประเภทของที่พักรแรม
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

กิจกรรม ประเภทของที่พักรแรม

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น 7 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลขที่ 1 จัดแบ่งตามสถานที่ตั้ง (Hotels Classified by Location)
 - หมายเลขที่ 2 จัดแบ่งตามขนาด (Hotels Classified by Size)
 - หมายเลขที่ 3 จัดแบ่งตามสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ (Hotels Classified by Facilities)
 - หมายเลขที่ 4 จัดแบ่งตามอัตราค่าห้องพัก (Hotels Classified by Price)
 - หมายเลขที่ 5 จัดแบ่งตามระดับการให้บริการ (Hotels Classified by Rating Services)
 - หมายเลขที่ 6 จัดแบ่งโดยใช้ระบบการบริหารโรงแรม
 - หมายเลขที่ 7 จัดแบ่งตามประเภทผู้เข้าพัก
3. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันสรุปประเภทของที่พักรแรม ตามหัวข้อที่ได้รับ โดยมีเนื้อหา ดังนี้
 - ประเภทของที่พักรแรมมีลักษณะอย่างไร
 - สามารถจัดแบ่งได้กี่ลักษณะ
 - ยกตัวอย่างให้ชัดเจน
4. นำเสนอหน้าชั้นเรียน

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 3

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก
2. รู้จักการวิเคราะห์ แยกแยะข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ และกล้าแสดงออก

กิจกรรม ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องพัก

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น 6 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลขที่ 1 ชนิดห้องพัก
 - หมายเลขที่ 2 ประเภทของเตียง
 - หมายเลขที่ 3 รหัสของห้องพัก
 - หมายเลขที่ 4 ประเภทและรหัส ตำแหน่งที่ตั้งของห้องพัก
 - หมายเลขที่ 5 สถานะห้องพัก
 - หมายเลขที่ 6 อัตราบริการเกี่ยวกับที่พัก
3. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันสรุปหัวข้อที่ได้รับ พร้อมยกตัวอย่างให้ชัดเจน
4. นำเสนอหน้าชั้นเรียน

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 4

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง ระบบการบริหารงานโรงแรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าระบบการบริหารงานโรงแรม
2. รู้จักการวิเคราะห์ แยกแยะระบบการบริหารงานโรงแรม
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ และกล้าแสดงออก

กิจกรรม ระบบการบริหารงานโรงแรม

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลข 1 การบริหารงานโรงแรมแบบอิสระ
 - หมายเลขที่ 2 การบริหารโรงแรมระบบเครือข่าย
 - หมายเลขที่ 3 การบริหารงานโรงแรมระบบทำสัญญาร่วมจัดการ
 - หมายเลขที่ 4 การบริหารงานโรงแรมระบบรับสิทธิ์
 - หมายเลขที่ 5 การบริหารงานโรงแรมระบบรวมกลุ่มทางการตลาด
3. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันสรุปหัวข้อที่ได้รับ เนื้อหาดังต่อไปนี้
 - ความหมายการบริหารงานโรงแรม ตามหัวข้อที่ได้รับ
 - ลักษณะการบริหารงานโรงแรม ตามหัวข้อที่ได้รับ
 - ข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบของระบบการบริหารงานโรงแรม ตามหัวข้อที่ได้รับ
 - ยกตัวอย่างโรงแรมมา 5 แห่ง
4. นำเสนอหน้าชั้นเรียน โดยใช้โปรแกรม Power Point

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 5

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง โครงสร้างองค์การโรงแรมด้านการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าโครงสร้างองค์การโรงแรมด้านการปฏิบัติงาน
2. รู้จักการวิเคราะห์ แยกแยะโครงสร้างองค์การโรงแรมด้านการปฏิบัติงาน
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ และกล้าแสดงออก

กิจกรรม โครงสร้างองค์การโรงแรมด้านการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น 8 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลขที่ 1 แผนกบริการส่วนหน้า (Front office Department)
 - หมายเลขที่ 2 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)
 - หมายเลขที่ 3 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)
 - หมายเลขที่ 4 แผนกช่าง (Engineering)
 - หมายเลขที่ 5 แผนกรักษาความปลอดภัย (Security)
 - หมายเลขที่ 6 แผนกบุคคล (Personnel department)
 - หมายเลขที่ 7 แผนกการตลาดและการขาย (Marketing and Sales Department)
 - หมายเลขที่ 8 แผนกบัญชี (Accounting Department)
3. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันสรุปหัวข้อที่ได้รับ ตามเนื่อหาดังต่อไปนี้
 - แผนกที่ได้รับทำหน้าที่อะไร
 - โครงสร้างมีลักษณะอย่างไร ประกอบด้วยตำแหน่งใดบ้าง
4. นำเสนอหน้าชั้นเรียน

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 6

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้างานส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม
2. รู้จักการวิเคราะห์ แยกแยะงานส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ และกล้าแสดงออก

กิจกรรม ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลขที่ 1 แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department)
 - หมายเลขที่ 2 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)
 - หมายเลขที่ 3 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)
3. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันสรุปหัวข้อที่ได้รับ เนื้อหาดังต่อไปนี้
 - ความหมายของแผนก
 - ความสำคัญของแผนก
 - หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนก
 - โครงสร้างการบริหารงานของแผนก
 - ตำแหน่งที่สำคัญของแผนก
 - คุณสมบัติและคุณลักษณะของพนักงานแผนก
 - ความสัมพันธ์ของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม
4. นำเสนอหน้าชั้นเรียน โดยใช้โปรแกรม Power Point

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 7

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้างานส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม
2. รู้จักการวิเคราะห์ แยกแยะงานส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ และกล้าแสดงออก

กิจกรรม ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลขที่ 1 แผนกการขายและการตลาด
 - หมายเลขที่ 2 แผนกการเงินและบัญชี
 - หมายเลขที่ 3 แผนกช่าง
 - หมายเลขที่ 4 แผนกทรัพยากรบุคคล
3. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันสรุปหัวข้อที่ได้รับ ตามเนื่อหาดังต่อไปนี้
 - ความหมายของแผนก
 - ความสำคัญของแผนก
 - หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนก
 - โครงสร้างการบริหารงานของแผนก
 - ตำแหน่งที่สำคัญของแผนก
 - คุณสมบัติและคุณลักษณะของพนักงานแผนก
 - ความสัมพันธ์ของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม
4. นำเสนอหน้าชั้นเรียน โดยใช้โปรแกรม Power Point

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 8

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง ส่วนประสมการตลาดของธุรกิจโรงแรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าส่วนประสมการตลาดของธุรกิจโรงแรม
2. รู้จักการวิเคราะห์ แยกแยะส่วนประสมการตลาดของธุรกิจโรงแรม
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ และกล้าแสดงออก

กิจกรรม ส่วนประสมการตลาดของธุรกิจโรงแรม

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาจับคู่กับเพื่อนในชั้นเรียน เลือกโรงแรมบริหารงานโดยเครือข่าย (Chain Hotel) มา 1 แห่ง
2. วิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดของธุรกิจโรงแรม 7 P's ให้สอดคล้องกับโรงแรมนักศึกษาได้เลือกไว้

- ส่วนประสมการตลาดของโรงแรมด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
- ส่วนประสมการตลาดของโรงแรมด้านราคา (Price)
- ส่วนประสมการตลาดของโรงแรมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
- ส่วนประสมการตลาดของโรงแรมด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
- ส่วนประสมการตลาดของโรงแรมด้านบุคลากร (People)
- ส่วนประสมการตลาดของโรงแรมด้านกระบวนการให้บริการ (Process)
- ส่วนประสมการตลาดของโรงแรมด้านองค์ประกอบทางกายภาพ (Physical

Evidence)

3. นำเสนอหน้าชั้นเรียน โดยใช้โปรแกรม Power Point

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 9

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง โรงแรมสีเขียว โรงแรมปลอดบุหรี่ และโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลโรงแรมสีเขียว โรงแรมปลอดบุหรี่ และโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย
2. รู้จักการวิเคราะห์ แยกแยะโรงแรมสีเขียว โรงแรมปลอดบุหรี่ และโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ และกล้าแสดงออก

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลขที่ 1 โรงแรมสีเขียว
 - หมายเลขที่ 2 โรงแรมปลอดบุหรี่
 - หมายเลขที่ 3 โครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย
3. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันสรุปหัวข้อที่ได้รับ เนื้อหาดังต่อไปนี้
 - ประวัติความเป็นมาของโครงการ
 - วัตถุประสงค์ของโครงการ
 - มาตรฐานของโครงการ
 - ผลประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ
 - เกณฑ์การประเมินของโครงการ
 - ตัวอย่างโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการ 5 แห่ง พร้อมข้อมูลประกอบ
4. นำเสนอหน้าชั้นเรียน โดยใช้โปรแกรม Power Point

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 10

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว
2. รู้จักการวิเคราะห์ แยกแยะมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ และกล้าแสดงออก

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลขที่ 1 มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม ระดับ 1-5 ดาว
 - หมายเลขที่ 2 มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทสถานพักตากอากาศ (รีสอร์ท) ระดับ 1-5 ดาว
 - หมายเลขที่ 3 มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย
3. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันสรุปหัวข้อที่ได้รับ เนื้อหาดังต่อไปนี้
 - มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวตามหัวข้อที่ได้รับ มีมาตรฐานใดบ้าง พร้อมหมวดหมู่ต่าง ๆ
 - ยกตัวอย่างที่พักมา 5 แห่ง พร้อมข้อมูลที่ที่พัก เนื้อหาจะต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้รับ
4. นำเสนอหน้าชั้นเรียน โดยใช้โปรแกรม Power Point

เฉลยแบบฝึกหัด

แบบฝึกหัดบทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับที่พักแรม

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. จงสรุปความหมายของธุรกิจที่พักแรม

1. สถานที่ให้บริการที่พักชั่วคราว โดยผู้เข้าพักต้องจ่ายค่าบริการให้กับผู้ประกอบการที่พัก
2. จัดบริการอาหาร เครื่องดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามความต้องการของผู้เข้าพัก
3. สถานที่พักชั่วคราวที่ไม่ใช่ดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ การกุศล การศึกษา และคิดค่าบริการรายวัน ไม่เกินหนึ่งเดือน
4. การบริการในโรงแรมไม่มีวันหยุด ตลอด 24 ชั่วโมง ขยายบริการเพื่อให้ได้กำไร
5. โรงแรมไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ ผู้เข้าพักต้องเดินทางมาใช้บริการด้วยตัวเอง

2. ธุรกิจที่พักแรมมีความสำคัญอย่างไร

1. สถานที่ใด หรืออยู่ ณ ส่วนใดในโลกนี้ล้วนจะต้องมีที่พักแรม
2. เมื่อธุรกิจที่พักแรมเกิดขึ้นอย่างมากมาย
3. ธุรกิจที่พักแรมมีส่วนในการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า
4. ธุรกิจที่พักแรมมีส่วนสำคัญในการช่วยอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม

3. โรงแรมในยุคปัจจุบันมีลักษณะอย่างไร

ปัจจุบันกลุ่มโรงแรมเครือข่ายจากต่างประเทศได้ทำการขยายเครือข่ายไปยังจังหวัดต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศไทย โรงแรมเครือข่ายในประเทศที่ประสบความสำเร็จ เช่น กลุ่มดุสิตธานี กลุ่มอิมพีเรียล กลุ่มอิตัลไทย กลุ่มเซ็นทรัล กลุ่มอมารี ก็ได้ขยายเครือข่ายไปยังจังหวัดต่าง ๆ และประเทศแถบอินโดจีน เช่น การขยายโรงแรมในกลุ่มเซ็นทรัลไปยังแถบอาเซียน

4. จงอธิบายลักษณะการบริการของธุรกิจโรงแรม

1. โรงแรมเป็นสถานที่ให้บริการ ณ สิ่งปลูกสร้างที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้
2. โรงแรมเป็นธุรกิจที่ไม่สามารถเก็บค่าบริการต่าง ๆ เอาไว้ได้
3. บุคลากรผู้ให้บริการถือว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อธุรกิจโรงแรมอย่างมาก
4. ลักษณะการให้บริการของโรงแรมเป็นการให้บริการลูกค้ารายบุคคล
5. โรงแรมเป็นธุรกิจบริการสำหรับสาธารณะชนทั่วไป
6. โรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยธุรกิจอื่น ๆ
7. โรงแรมเป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง
8. ธุรกิจโรงแรมเป็นงานที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ
9. ธุรกิจโรงแรมต้องใช้เงินทุนสูง
10. ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่คำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าเป็นสำคัญ
11. มีการลงทุนเป็นจำนวนมากและส่วนใหญ่เป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประจำ

5. สินค้าบริการในธุรกิจโรงแรมมีกี่ประเภท ได้แก่อะไรบ้าง

ธุรกิจโรงแรมมีสินค้าและบริการ 4 ประเภทคือ

1. ห้องพัก
2. อาหารและเครื่องดื่ม
3. การขายบริการอื่น ๆ
4. ขายมาตรฐาน

6. จงอธิบายปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม

ปัจจัยภายใน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบของธุรกิจ ซึ่งผู้บริหารโรงแรมสามารถควบคุมดูแลและตัดสินใจได้ง่าย ซึ่งมีหลายประการดังนี้

1. การให้บริการที่ดี
2. อาหารดี
3. บรรยากาศดี
4. บริการด้วยความสะอาด สะดวกสบาย และสุภาพอ่อนโยน
5. พนักงานบริการมีความชำนาญในงาน
6. ทำเลที่ตั้งดี และมีสถานที่จอดรถที่สะดวกสบายและเพียงพอ
7. มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ
8. มีการออกแบบตกแต่งที่ดี

ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่ผู้บริหารไม่สามารถควบคุมได้อันเนื่องมาจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกธุรกิจ จำเป็นต้องปล่อยให้เป็นไปตามกระแสของสถานการณ์นั้น

1. นโยบายของรัฐบาลและกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งทางโรงแรมต้องดำเนินการภายใต้กฎหมายที่ควบคุมอย่างเคร่งครัด ภาษีสำหรับธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย มีดังนี้

- ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) 7%
- ภาษีท้องถิ่น (Provincial Tax) 1%

2. ภาวะเศรษฐกิจและการเมือง
3. ภาพพจน์ของประเทศ
4. ภาวะการแข่งขัน
5. รสนิยมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป
6. วัฒนธรรมประเพณี
7. สภาวะตลาดแรงงาน
8. แนวโน้มการท่องเที่ยว
9. สภาวะการณ์ทางธรรมชาติและสภาพอากาศ
10. ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี
11. การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ

7. จงยกตัวอย่างคุณสมบัติของพนักงานบริการในโรงแรม มา 10 ข้อ

1. ความชำนาญในหน้าที่การงาน (Skill)
2. ภาษาต่างประเทศ (Foreign Language)
3. เจตคติ (Attitude)
4. บุคลิกภาพ (Personality)
5. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)
6. คุณสมบัติในการเป็นคนเปิดเผย (Extrovert) และปิดตัวเอง (Introvert)
7. คุณสมบัติในการพูด (Speech)
8. การเป็นคนมีสุขภาพดี (Healthy)
9. มีความทรงจำดี (Good Memory)
10. มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (Self-Development)
11. ฉลาดและมีไหวพริบ (Intelligence and Tact)
12. มีความอดทน (Patient)
13. เอาใจใส่สุขอนามัยส่วนบุคคล (Personal Hygiene)
14. การแต่งกาย (Grooming)
15. ยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling)

แบบฝึกหัดบทที่ 2 ประเภทและชนิดของธุรกิจโรงแรม

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. ที่พักแรมจัดแบ่งประเภทตามลักษณะใดบ้าง

1. จัดแบ่งตามสถานที่ตั้ง (Hotels Classified by Location)
2. จัดแบ่งตามขนาด (Hotels Classified by Size)
3. จัดแบ่งตามสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ (Hotels Classified by Facilities)
4. จัดแบ่งตามอัตราค่าห้องพัก (Hotels Classified by Price)
5. จัดแบ่งตามระดับการให้บริการ (Hotels Classified by Rating Services)
6. จัดแบ่งโดยใช้ระบบการบริหารโรงแรม
7. จัดแบ่งตามประเภทผู้เข้าพัก

2. ปัจจุบันโรงแรมและที่พักสามารถแบ่งออกเป็นกี่ชนิด ได้แก่อะไรบ้าง

ปัจจุบันชนิดของโรงแรมและที่พักสามารถแบ่งออกได้เป็น 17 ชนิด ดังนี้

1. โรงแรมธุรกิจ (Commercial Hotels)
2. โรงแรมบริเวณสนามบิน (Airport Hotels)
3. โรงแรมประเภทห้องชุด (Service Apartment or Extended Stay Hotels)
4. โรงแรมตากอากาศ (Resort Hotels)
5. โรงแรมประเภทที่พักพร้อมอาหารเช้า (Bed and Breakfast Hotels)
6. โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels)
7. โรงแรมเพื่อการพนัน (Casino and Gaming Hotels)
8. โรงแรมริมทางหลวง (Freeway Hotels and Motel)
9. โรงแรมบ้านเล็ก (Lodge)
10. บ้านรับรอง (Guest House)
11. ที่พักเยาวชน (Youth Hostels)
12. โรงแรมแบบจัดสรรเวลา (Time -share Hotels)
13. คอนโดเทล (Condotels)
14. โรงแรมบนเรือสำราญ (Cruise Hotels)
15. โรงแรมสปาและสุขภาพ (Spa and Heath Hotels)

16. โรงแรมบูติก (Boutique Hotels)
17. โรงแรมพูลวิลล่า (Pool Villa Hotels)

3. ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางขึ้นไปจัดแบ่งประเภทของผู้เข้าพักเป็นอย่างไร

1. บริษัท ห้างร้าน (Corporate or Commercial)
2. บริษัทที่จัดทะเบียนการค้าประเภทตัวแทนสำนักงานท่องเที่ยว (Travel Agent)
3. องค์กรของรัฐบาลไทย (Government)
4. องค์กรหรือตัวแทนที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (Embassy /Diplomat)
5. กลุ่มสายการบิน (Airlines)
6. ลูกค้าที่ทำการสำรองห้องพักโดยผ่านตัวแทนหรือศูนย์กลางการจองห้องพักของโรงแรม
7. ลูกค้าที่สำรองห้องพักกับทางโรงแรม (Direct Reservation)
8. ลูกค้าที่มิได้มีการสำรองห้องพักมาก่อนล่วงหน้า (Walk-in)

4. จงยกตัวอย่างที่พักแรมรูปแบบใหม่มา 7 ชนิด

1. โรงแรมถ้ำ (Cave Hotels)
2. โรงแรมน้ำแข็ง (Ice Hotel)
3. โรงแรมลอยน้ำ (Floating Hotels)
4. โรงแรมใต้ทะเล (Underwater Hotels)
5. โรงแรมบ้านต้นไม้ (Tree House Hotels)
6. โรงแรมแคปซูล (Capsule Hotel)
7. โรงแรมบูติก (Boutique Hotels)

5. ธุรกิจใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พักแรม

1. ธุรกิจนำเที่ยว
2. ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม
3. ธุรกิจคมนาคมขนส่ง
4. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก
5. ธุรกิจการแพทย์และสุขภาพ
6. ธุรกิจนันทนาการและธุรกิจเพื่อความบันเทิง (Commercial Recreation Tourism)
7. ธุรกิจการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล

แบบฝึกหัดบทที่ 3 ประเภทและชนิดของธุรกิจโรงแรม

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. ชนิดของห้องพักจัดแบ่งได้อย่างไร

1. ห้องเดี่ยว (Single Room)
2. ห้องคู่แฝดแบบแยก 2 เตียง (Twin Room)
3. ห้องคู่แฝดแบบฮอลลีวู้ด (Hollywood Twin Room)
4. ห้องคู่ (Double Room)
5. ห้องสำหรับพักสามคน (Triple Room)
6. ห้องที่อยู่ติดกัน (Adjoining or Adjacent Rooms)
7. ห้องเชื่อมกัน (Connecting Room)
8. ห้องชุด (Suite)
 - 8.1 ห้องชุดพิเศษ (Executive Suite)
 - 8.2 ห้องชุดพิเศษแบบหรรษา (The Royal Suite)
 - 8.3 ห้องชุดพิเศษแบบหรรษา (Presidential Suite)
 - 8.4 ห้องชุดพิเศษสำหรับคู่แต่งงานใหม่ (Honeymooner Suite)
 - 8.5 ห้องชุดสองชั้นที่มีบันไดเชื่อมภายใน (Duplex Suite)
 - 8.6 ห้องชุดขนาดเล็ก (Junior Suite)
 - 8.7 ห้องชุดสองห้องนอน (Two Bedrooms Suite)
 - 8.8 ห้องชุดพิเศษ (Name Suite)
 - 8.9 ห้องชุดพิเศษที่มีวิวทิวทัศน์ของโรงแรม (View Point Suite)
 - 8.10 ห้องชุดชั้นบนสุด (Penthouse)
 - 8.11 ห้องชุดเพื่อความบันเทิง (Hospitality Suite)
9. ห้องสตูดิโอ (Studio)
10. ห้องพักราคาประหยัด (Economy Room)
11. ห้องพักระดับมาตรฐาน (Standard Room)
12. ห้องพักระดับดี (Superior Room)
13. ห้องพักระดับดีเยี่ยม (Deluxe Room)
14. ห้องพักระดับผู้บริหาร (Executive Room)

2. เตียงนอนสามารถจำแนกประเภทได้อย่างไรบ้าง

1. เตียงขนาดใหญ่ (King-size-bed : KKB)
2. เตียงขนาดปานกลาง (Queen-size bed : Q,QB)
3. เตียงเดี่ยวขนาดมาตรฐาน (Standard-size bed : S,SB)
4. Twin Bed (TW.TWB)
5. Double-Double Bed (DDB)
6. Extra Bed (EX-B)
7. Baby Cot หรือ Crib (BC)

3. จงเติมตัวย่อของรหัสห้องพักให้ถูกต้อง

ชื่อ-ชนิดของห้องต่าง ๆ	รหัสห้องพัก
Single Room	SR หรือ S
Double Room	DR หรือ D
Triple Room	TR หรือ T
Connecting Room	CR
Adjoining Room	AR หรือ ADR
Deluxe Room	A
Superior Room	B
Standard Room	C
Economy room	P
Suite	S หรือ SU
Junior Room	JS หรือ JSU
View Point Suite	VS หรือ VSU
Executive Room	EX.R
Executive Suite	EX.S หรือ EX SU
Honeymooner Suite	H.S หรือ HSU
Name Suite	NS. หรือ N.SU
The Royal Suite	ROY S หรือ ROY SU
Studio	SO

4. จงอธิบายความหมายประเภทและรหัส ตำแหน่งที่ตั้งของห้องพักให้ถูกต้อง

1. View Point (VP) หมายถึง ห้องพักที่ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นวิวทัศนธรรมชาติได้
2. Ocean View (OV) หมายถึง ห้องพักที่ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นทะเลได้อย่างชัดเจน อาจเป็นห้องพักที่หันหน้าออกสู่ทะเลก็ได้
3. Pool Suite (PS) หมายถึง ห้องชุดที่ตั้งอยู่ติดกับสระว่ายน้ำ
4. Beach Front (BF) หมายถึง ห้องพักที่ตั้งอยู่ทางด้านหน้าของชายหาด สามารถมองเห็นหาดทรายได้อย่างชัดเจน
5. Mountain View (MV) หมายถึง ห้องพักที่ตั้งอยู่ในจุดที่ใกล้กับภูเขา สามารถมองเห็นวิวทัศน์ของภูเขาได้

5. อัตราราคาห้องพัก และอัตราค่าบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการห้องพัก จำแนกการคิดอัตราราคาได้อย่างไร

1. อัตราค่าห้องพักราคามาตรฐาน (Rack Rate)
 - 1.1 อัตราค่าภาษีห้องพัก (Room Tax)
 - 1.2 อัตราค่าบริการ (Service Charge)
2. อัตราค่าห้องพักสำหรับกลุ่มทัวร์ (Group Rate or Tour Rate)
3. อัตราเหมาจ่าย (Rate Plan or Package Rate)
 1. European Plan (EP)
 2. Continental Plan (CP)
 3. American Plan (AP)
 4. Modified American Plan (MAP)
 5. American Plan of American Full Plan (AP/FAP)
4. อัตราพิเศษ (Special Rate)
 - 4.1 อัตราพิเศษสำหรับองค์กรหรือบริษัท (Corporate Rate)
 - 4.2 อัตราพิเศษสำหรับข้าราชการ (Government Rate)
 - 4.3 อัตราพิเศษสำหรับทหาร (Military Rate)
 - 4.4 อัตราพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่หรือตัวแทนการท่องเที่ยว (Travel Agent Rate)

- 4.5 อัตราพิเศษสำหรับบุคคลท้องถิ่น (Local Business Rate)
- 4.6 อัตราพิเศษรายวัน (Day Rate)
- 4.7 อัตราพิเศษช่วงนอกเทศกาลและฤดูกาลท่องเที่ยว
- 4.8 อัตราพิเศษขอคืนเงินทอนการ (Complimentary Rate/Free of Charge)
- 4.9 อัตราพิเศษสำหรับเด็ก (Children Rate)
- 4.10 อัตราพิเศษรายสัปดาห์ (Weekly Rate)
- 4.11 อัตราพิเศษรายเดือน (Monthly Rate)
- 5. อัตราค่าบริการอื่น ๆ
 - 5.1 อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Rate)
 - 5.2 อัตราค่ามินิบาร์ (Mini Bar List)
 - 5.3 อัตราค่าซักรีด (Laundry List)
 - 5.4 อัตราค่าสินค้าที่ระลึก (Souvenir List)

แบบฝึกหัดบทที่ 4 ระบบการบริหารงานโรงแรม

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. จงอธิบายความแตกต่างระหว่างการบริหารงานโรงแรมแบบอิสระและระบบเครือข่าย

การบริหารงานโรงแรมระบบอิสระ หมายถึง การบริหารงานโรงแรมที่มีการจัดการโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือนักลงทุนที่เป็นเจ้าของโรงแรม ซึ่งไม่มีความเป็นเจ้าของร่วมหรือผูกพันด้านนโยบายการบริหาร รวมถึงข้อผูกพันทางการเงินกับองค์กรธุรกิจใด ๆ กล่าวคือ ใช้ระบบการบริหารจัดการอย่างอิสระและเป็นผู้ที่มีอำนาจสูงสุดทางการบริหาร ตลอดจนเป็นผู้วางนโยบายการบริหารงานในโรงแรม และมีอำนาจในการตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ โดยไม่ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของบุคคลหรือองค์กรอื่นใด ดังนั้นการตัดสินใจทางการบริหารด้านต่าง ๆ จึงขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ของเจ้าของโรงแรมเป็นสำคัญ ทั้งนี้โรงแรมที่บริหารงานในระบบนี้ส่วนใหญ่จะเป็นโรงแรมขนาดเล็กหรือขนาดกลาง

การบริหารงานโรงแรมระบบเครือข่าย หมายถึง การบริหารงานในลักษณะของการรวมกลุ่มกันของโรงแรมต่าง ๆ โดยการดำเนินงานของโรงแรมจะอยู่ภายใต้การควบคุมโดยตรงจากบริษัทเครือข่าย ไม่ว่าจะเป็นระบบการบริหารจัดการภายในโรงแรม การกำหนดนโยบายหรือมาตรฐานของโรงแรม ซึ่งคำว่า “เครือข่าย” ในที่นี้หมายถึง เครือข่ายธุรกิจที่ถูกจัดตั้งขึ้นเนื่องจากธุรกิจโรงแรมได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน จึงทำให้หลายๆ โรงแรมได้ขยายสาขาและเครือข่ายไปทั่วโลก

2. จงอธิบายข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบของระบบการบริหารงานโรงแรมระบบเครือข่าย

1. ข้อได้เปรียบของระบบการบริหารงานโรงแรมระบบเครือข่าย

1) โรงแรมจะได้รับความช่วยเหลือ คำแนะนำ ขั้นตอนการวางแผนงาน จากส่วนกลาง (บริษัทแม่) โดยเฉพาะด้านการขายและการตลาด

2) ได้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการขายของกลุ่มโรงแรมและการเข้าร่วมระบบรับจองแบบรวมศูนย์ (CRS-Centralize Reservation Center) และเครือข่ายระบบจัดจำหน่ายทั่วโลก (GDS-Global Distribution System) โรงแรมทั้งหมดในเครือข่ายจะทำหน้าที่คล้ายเป็นสำนักงานขายให้แกกัน ดังนั้น กลุ่มสมาชิกโรงแรมจำนวนมากจึงมีความได้เปรียบทางการตลาด

3) ระบบเครือข่ายจะมีกลยุทธ์ในการจัดการส่วนตลาดที่หลากหลาย ตัวอย่างเช่น ภายใต้อเครือข่ายเดียวกันจะมีการแบ่งกลุ่มโรงแรมเป็นประเภทย่อย ตามลักษณะทำเลที่ตั้งและลูกค้า

เป้าหมายที่ต้องการ และแต่ละกลุ่มย่อยใช้ชื่อประกอบการต่างกันเพื่อแบ่งแยกประเภทกิจการ และบริการกลุ่มเป้าหมายชัดเจน ลดการแข่งขันภายในด้วยตัวเอง เช่น กลุ่ม ACCOR ได้แบ่งกิจการในเครือออกเป็นกลุ่ม ๆ และใช้ชื่อแสดงระดับมาตรฐานโรงแรมต่างกัน เช่น Sofitel, Novotel, Mercury, Ibis เป็นต้น

4) เกิดความน่าเชื่อถือทางการเงินแก่โรงแรม เพราะโรงแรมจะได้รับความช่วยเหลือในด้านการวางแผนระบบการเงิน และการหาแหล่งเงินทุนภายนอกจากสถาบันการเงินได้สะดวกและต้นทุนต่ำ นอกจากนี้การมีโรงแรมหลายแห่งภายในกลุ่มจะช่วยกระจายความเสี่ยงทางการเงินของธุรกิจโดยสามารถเฉลี่ยไปที่แห่งอื่น

5) ด้านการบริหารจัดการโรงแรมจะได้รับการแนะนำช่วยเหลือด้านเทคนิคการปฏิบัติงานจากทีมงานผู้เชี่ยวชาญ มีการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการบริการให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกับโรงแรมอื่น ๆ ในเครือเดียวกันทั่วโลก

6) เกิดการประหยัดในการจัดซื้อสิ่งของเครื่องใช้วัตถุดิบ เพราะมีการจัดซื้อได้ในปริมาณมาก ทำให้สามารถต่อรองราคาและเงื่อนไขต่าง ๆ ได้

7) พนักงานมีโอกาสด้านการฝึกอบรมและพัฒนาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานของกลุ่มหรือเครือข่าย นอกจากนี้พนักงานจะมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ เพราะมีโรงแรมจำนวนมากในเครือ อาจจัดสรรให้มีการโอนย้ายสับเปลี่ยนพนักงานจากแห่งหนึ่งไปปฏิบัติงานในอีกแห่งหนึ่งเพื่อความเหมาะสม

8) สามารถดึงดูดผู้มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานได้มาก เพราะเป็นโรงแรมเครือข่าย โอกาสการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่มีสูง

2 ข้อเสียเปรียบของระบบการบริหารงานโรงแรมระบบเครือข่าย

1) การตัดสินใจทางการบริหารมีความล่าช้า ในทางปฏิบัติจะต้องมีการสื่อสารรายงานต่อส่วนกลางเป็นระยะ และต้องได้รับการอนุมัติจากส่วนกลางในการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ซึ่งต้องรอการพิจารณาผ่านตามระเบียบขั้นตอน

2) การควบคุมและการกำหนดมาตรฐานวิธีการดำเนินการอาจไม่ทั่วถึง เพราะมีโรงแรมในเครือมาก และมีลักษณะแตกต่างกันตามทำเลที่ตั้งและพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะกลายเป็นอุปสรรคในการทำงาน และปิดกั้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ซึ่งอาจจะมาจากพนักงานเอง

3) การมอบหมายตัวแทนจากส่วนกลางเพื่อมาบริหารและควบคุมกิจการ อาจจะได้มาตรฐาน

ของเครือข่าย แต่อาจจะขาดทักษะความชำนาญอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการบริหารจัดการโรงแรมนั้น ๆ ซึ่งอาจเกิดปัญหาในการดำเนินงานได้ และอาจเกิดภาวะขาดแคลนบุคลากรที่มีชำนาญได้

3. การบริหารงานโรงแรมระบบทำสัญญาร่วมจัดการมีลักษณะอย่างไร

การบริหาร ในการทำสัญญาร่วมจัดการเป็นการทำข้อตกลงที่เหมาะสมสำหรับผู้ลงทุนที่ไม่มีประสบการณ์ในด้านธุรกิจโรงแรม และไม่ต้องดำเนินธุรกิจด้วยตนเอง หากแต่ยังต้องการผลตอบแทนจากการลงทุนดังกล่าว ดังนั้นจึงได้มีการเจรจากับบริษัทที่รับบริหารจัดการโรงแรมในการที่จะเข้ามารับผิดชอบหน้าที่ทางการบริหารกิจการ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงให้กับเจ้าของกิจการได้อีกด้วย ทั้งนี้การบริหารงานโรงแรมในระบบเครือข่ายนั้นได้รับแนวคิดมาจากระบบทำสัญญาร่วมจัดการนั่นเอง

4. การบริหารงานโรงแรมระบบรับสิทธิ์มีองค์ประกอบใดบ้าง

1. ระยะเวลาของข้อผูกมัด (Operating Term)
2. ค่าธรรมเนียมแรกเข้า (Initial Fee)
3. เงินรายงวดหรือค่าธรรมเนียมการจัดการ (Continuing Fee/Monthly Fee)
4. ต้นทุนการตกแต่ง (Technical and Architectural Costs)
5. ข้อตกลง (Franchise Agreement)
6. ทุนดำเนินการ (Operating Fund)
7. เงื่อนไขการจ่ายสินค้าและบริการ (Products and Services Expenses)

5. จงอธิบายความแตกต่างของกลุ่มโรงแรมระบบรวมกลุ่มการตลาดระหว่าง AHA และ GHA

Asian Hotel Alliance (AHA) เป็นการรวมกลุ่มกันของโรงแรมในแถบทวีปเอเชีย เพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดร่วมกัน โดยมีสมาชิกซึ่งเป็นเครือข่ายโรงแรมจากหลายประเทศเข้าร่วม อาทิ เครือดุสิต เครือเค็มพินสกี เครือแลนด์ส เครือมาร์โคโปโล เป็นต้น

Global Hotel Alliance (GHA) โดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่นครเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เป็นการรวมกลุ่มพันธมิตรโรงแรมที่มีการดำเนินงานอย่างอิสระ โรงแรมที่เข้าร่วมจะใช้ระบบสำรองห้องพักร่วมกัน ได้รับข้อมูลข่าวสารทางการตลาด เทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมไปถึงการจัดหาแหล่งเงินทุน ดังนั้น การเข้าร่วมเป็นกลุ่มพันธมิตรโรงแรมจะทำให้โรงแรมนั้น ๆ ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ทั้งจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ และกลุ่มลูกค้าจากทั่วโลก เป็นต้น

แบบฝึกหัดบทที่ 5 การจัดการและโครงสร้างองค์การของโรงแรม

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. ธุรกิจโรงแรมที่มีการดำเนินงานในรูปบริษัทจำเป็นต้องเข้าใจหลักการจัดการใดบ้าง

1. หลักการจัดการทั่วไป
 - 1.1 การวางแผน (Planning)
 - 1.2 การจัดองค์การ (Organizing)
 - 1.3 การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)
 - 1.4 การนำการปฏิบัติ (Leading)
2. การจัดการทักษะเชิงวิทยาการ (Technical Skill)
3. การจัดการทักษะเชิงกรอบแนวความคิด (Conceptual Skill)
 - 3.1 การจัดการการเงิน (Financial Management)
 - 3.2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)
 - 3.3 การจัดการการตลาด (Marketing Management)
 - 3.4 การบริหารงานทั่วไป (General Administration)
 - 3.5 การจัดการด้านการปฏิบัติการ (Operations Management)
 - 3.6 การจัดการด้านการวิจัยและพัฒนา (Research and Development)

2. กระบวนการประเมินผลการดำเนินธุรกิจโดยอาศัยกระบวนการวิจัยและพัฒนา สามารถดำเนินการได้อย่างไร

สามารถดำเนินการได้ 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 เมื่อเริ่มธุรกิจ การวิจัยและพัฒนาจะดำเนินการโดยโรงแรมเอง การเก็บข้อมูลทำในวงแคบและอย่างไม่เป็นทางการ

ระยะที่ 2 เมื่อโรงแรมขยายกิจการ การจัดเก็บข้อมูลจะเป็นไปในทางการศึกษา เช่น พัฒนาตำรับอาหารขึ้นใหม่เพื่อสร้างความแปลกใหม่ การทดสอบผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ การทดสอบการบริการแนวใหม่

ระยะที่ 3 เมื่อโรงแรมอยู่ในระยะคงตัว การวิจัยและพัฒนาจะมีระเบียบแบบแผนมากขึ้น โดยโรงแรมอาจตั้งหน่วยงานเพื่อรองรับการวิจัยของโรงแรมขึ้นเอง หรืออาจจ้างบริษัทรับจ้างวิจัย

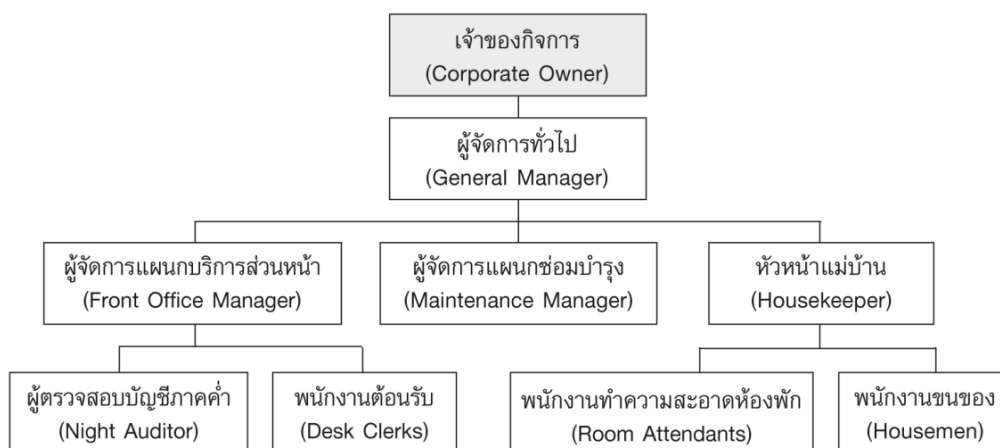
เป็นที่ปรึกษาในการจัดทำกรวิจัยที่มีรายละเอียดข้อมูลซับซ้อนขึ้น การวิจัยในระยนี้ที่สำคัญต่อกิจการมาก คือ การวิจัยตลาด โดยทำการวิจัยทดสอบคุณภาพ ผลิตภัณฑ์และบริการ วิจัยทิศทางการความต้องการของตลาด ศึกษาการกำหนดอัตราค่าบริการ วิจัยแนวโน้มการแข่งขัน วิจัยช่องทางการจัดจำหน่ายและอื่น ๆ การวิจัยตลาดในระยนี้ใช้เวลามากกว่า เช่น ศึกษาหาข้อมูลด้านการปฏิบัติการ และต้องจัดเก็บข้อมูลในหลายด้าน

3. การจัดทำโครงสร้างองค์การมีหลักในการจัดอย่างไร

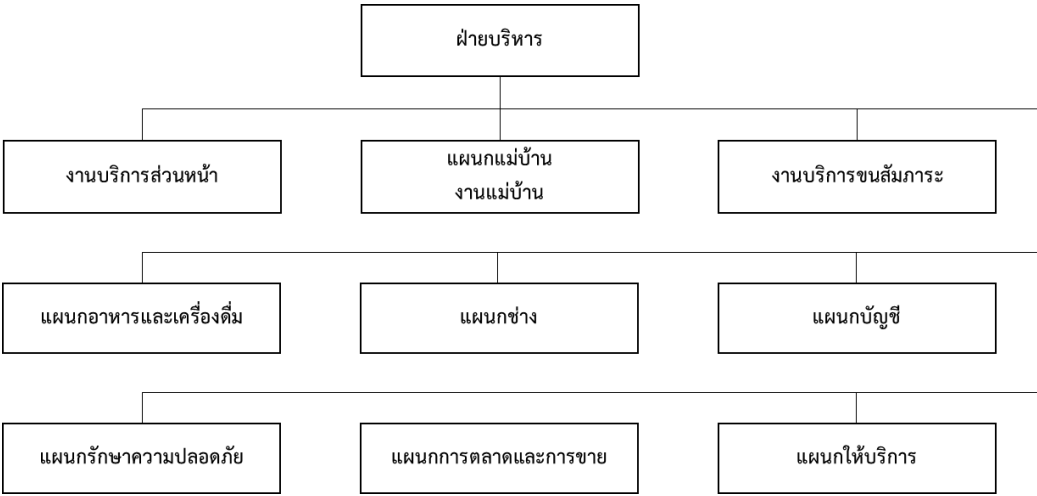
1. เป็นหน่วยงานหรือแผนกงาน (Departmentalization)
2. การกำหนดอำนาจหน้าที่ (Authority)
3. การกำหนดสายการบังคับบัญชา (Chain of Command)
4. เอกภาพของการบังคับบัญชา (Unity of Command)
5. ขอบข่ายการบังคับบัญชา (Span of Control)
6. การประสานงาน (Coordination of Work)

4. จงเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้อง (โครงสร้างองค์การโรงแรมด้านการบริหาร)

4.1 รูปแบบโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมขนาดเล็ก

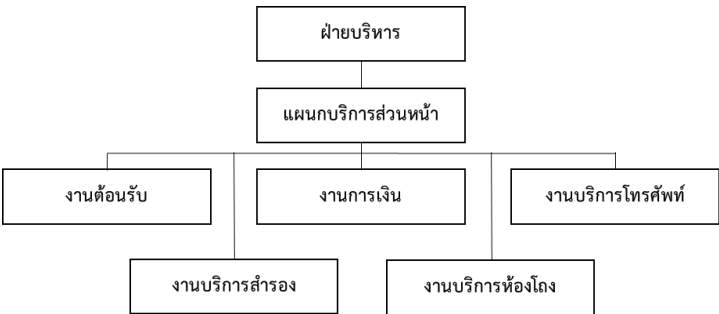


4.2 รูปแบบโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมขนาดกลาง

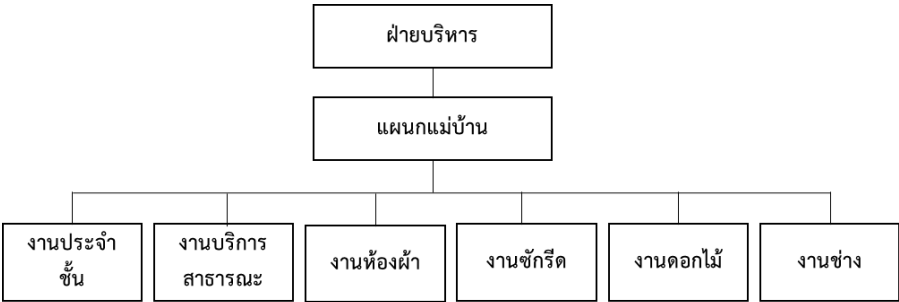


5. จงเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้อง (โครงสร้างองค์การโรงแรมด้านการปฏิบัติงาน)

5.1 แผนกบริการส่วนหน้า (Front office Department)



5.2 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)



แบบฝึกหัดบทที่ 6 ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. จงอธิบายความหมายและความสำคัญของส่วนหน้าบ้านธุรกิจโรงแรม

ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม (Front of the House) หมายถึง ส่วนที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับแขก โดยปกติส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรมจะเรียกว่าฝ่ายห้องพัก (Room Division) ที่ทำรายได้ให้กับโรงแรมมากกว่าส่วนอื่น ๆ ดังนั้น ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรมจึงเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ เนื่องจากเป็นส่วนที่แขกผู้มาใช้บริการจะวัดระดับความพึงพอใจของตนจากการใช้บริการจากจุดบริการต่าง ๆ

2. แผนกบริการส่วนหน้ามีหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างไร

1. การรับสำรองห้องพัก (Room Reservation)
2. การลงทะเบียนการเข้าพักแขก (Guest Registration)
3. ดูแลและรายงานสถานะห้องพักแขก (Report and Maintain Room Status)
4. ดูแลบัญชีค่าใช้จ่ายแขก (Maintain Guest Folio)
5. การให้บริการระหว่างการเข้าพัก (Occupancy Service)
6. การรับคืนห้องพักและรับชำระค่าบริการ (Check Out and Settlement)
7. จัดทำประวัติข้อมูลแขก (Guest History Record)

3. จงอธิบายขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน

1. ขอบเขตพื้นที่ปฏิบัติงานของแผนกแม่บ้าน พื้นที่การทำงานภายใต้ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน มีการแบ่งตามลักษณะของสถานที่และแบ่งตามระดับและมาตรฐานของโรงแรม ดังนี้

- 1) การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานของแผนกแม่บ้านตามลักษณะของพื้นที่ (location) แบ่งออกเป็น ส่วน ดังนี้ ห้องพักแขก (guestrooms) ห้องโถงและระเบียง (halls and corridors) ล็อบบี้ (lobby) ห้องสาธารณะและภัตตาคาร (public rooms and restaurant) สำนักงาน (offices) ร้านค้าต่าง ๆ พื้นที่สัมปทานและให้เช่าในบริเวณโรงแรม (stores concessions and other leased areas)

2) การแบ่งพื้นที่การปฏิบัติงานตามระดับมาตรฐานของโรงแรม สำหรับกิจการโรงแรมระดับมาตรฐานทั่วไปมีการแบ่งขอบเขตความรับผิดชอบการปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้าน โดยทำความสะอาดและดูแลส่วนต่าง ๆ คือ ห้องพักแขก ระเบียง บริเวณสาธารณะ เช่น ล็อบบี้ และห้องน้ำในบริเวณสาธารณะ สระว่ายน้ำและลานรอบบริเวณโรงแรม สำนักงานฝ่ายบริหาร ห้องเก็บของ/พัสดุ (storage areas) ห้องผ้า (linen & sewing rooms) ห้องซักรีด (laundry room) และห้องทำงานของพนักงานส่วนสนับสนุน (back of the house areas)

2 งานในความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน แผนกแม่บ้านของโรงแรม มีงานในความรับผิดชอบ 4 งานหลัก คือ

- 1) ทำความสะอาดและบำรุงรักษา
- 2) ฝึกอบรมพนักงานหรือบุคลากร
- 3) จัดหาและควบคุมอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน
- 4) เขียนรายงาน

4. จงอธิบายหน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

1. งานด้านเตรียมการ หมายถึง งานด้านการเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้พร้อมต่อการให้บริการแขก ทั้งนี้ การเตรียมการที่สำคัญ ได้แก่ การจัดเตรียมวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหาร การจัดโต๊ะอาหารและส่วนบริการต่าง ๆ การจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในห้องครัวและในห้องอาหาร เป็นต้น

2. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการที่น่าพึงพอใจแก่แขกเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดของงานในแผนกนี้ ดังนั้น พนักงานบริการทุกคนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มเป็นอย่างดี (products knowledge) นอกจากนี้ การมีบุคลิกภาพที่ดี ตลอดจนการรักษาความสะอาด ความสุภาพอ่อนน้อม และมีจิตใจที่พร้อมให้บริการ (service mind) ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกด้วย

3. งานด้านการขาย พนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างรายได้ให้กับทางโรงแรม ดังนั้น พนักงานจึงควรที่จะทำหน้าที่เชิญชวนแขกด้วยการเสนอรายการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสมและน่าดึงดูดใจ หรือกระตุ้นให้แขกเกิดความสนใจที่จะสั่งอาหารเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเป็นการช่วยให้โรงแรมมีรายได้เพิ่มได้อีกทางหนึ่ง

4. งานเก็บล้างและทำความสะอาด หลังจากให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในส่วนบริการต่าง ๆ เสร็จสิ้นแล้ว ในแต่ละวันพนักงานในแผนกนี้ จะทำหน้าที่เก็บล้างภาชนะ ตลอดจนอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในห้องครัว ห้องอาหาร สระว้ายน้ำ ห้องพักแขก เป็นต้น

5. จงอธิบายคุณสมบัติและคุณลักษณะของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

พนักงานเสิร์ฟซึ่งหวังที่จะมีความก้าวหน้า จะต้องหมั่นฝึกตัวเองและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ระเบียบที่วางไว้ สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งก็คือการสร้างประทับใจให้กับลูกค้า ดังเช่น

1. Personal Hygiene คือความสะอาดซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับพนักงาน ซึ่งจะต้องทำงานใกล้ชิดกับแขก

- จะต้องดูสดชื่น สะอาดเกลี้ยงเกลาปราศจากหนองครา
- มือและเล็บต้องตัดสั้น สะอาดปราศจากขี้เล็บ หรือคราบโคล
- ผมจะต้องสั้น ถ้าผู้หญิงผมยาวก็อาจจะตัดสั้น หรือไม่ก็รวบผม
- ไม่แต่งหน้ามากเกินไป หรือใส่เครื่องเพชรทอง
- พนักงานจะต้องไม่ไอหรือจามใส่อาหาร ไม่ว่าในขณะเตรียมการหรือระหว่างการให้บริการ

- เครื่องแบบที่ใส่จะต้องสะอาดและเรียบร้อย โดยเฉพาะเสื้อแจ็กเก็ตและกางเกง รองเท้า จะต้องถูกขัดแวววาว และใส่ถุงเท้าสีดำ

- ชุดเสื้อ กระโปรง ผ่ากันเปื้อนของพนักงานผู้หญิงก็ต้องสะอาดและดูสวย การที่แต่งกายสะอาดและดูสง่าสวย จะช่วยให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในการทำงานดีขึ้น

2. Knowledge of food and drink พนักงานเสิร์ฟที่ดีจะต้องมีความรู้ในอาหารทุกอย่างที่เสนอในเมนู รวมทั้งเครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ เพื่อที่จะแนะนำหรือเสนออาหารเหล่านั้นต่อแขกได้ จะต้องรู้ว่าเสิร์ฟอย่างไร และเสิร์ฟพร้อมกับอะไร รวมทั้งการจัดเครื่องมือที่จะใช้รับประทานอาหารแต่ละชนิด การเสิร์ฟเครื่องดื่มจะต้องใช้แก้วแบบใด และจะต้องเสิร์ฟให้ได้ในอุณหภูมิที่พอเหมาะตามแต่ชนิดของเหล้าอีกด้วย

3. Memory จะต้องจำแขก และถ้าสามารถเรียกชื่อเขาได้ก็ควรเรียก ควรจะมีความจำเครื่องดื่มที่ชอบ และอาหารที่ชอบ รวมทั้งสถานที่นั่ง

4. Punctuality จะต้องเป็นคนตรงต่อเวลา ไม่มาทำงานสาย ซึ่งแสดงถึงการเอาใจใส่และรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

5. Local knowledge พนักงานเสิร์ฟควรจะมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ต่าง ๆ ที่จะให้ควมบันเทิง รายการพิเศษต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับค่าโดยสารไปยังสถานที่สำคัญ ๆ ที่น่าชม หรือเหมาะจะไปซื้อของ

6. Personality พนักงานเสิร์ฟควรจะมีสภาพอ่อนน้อม และมีอารมณ์ร่าเริงแจ่มใส มารยาทในการพูดจากับแขก และรู้จักกาลเทศะ

7. Attitude to guests การเอาใจใส่ดูแลแขกว่าแขกต้องการอะไร และประสงค์อย่างไร จะต้องคอยดูแลแขกตลอดเวลา แต่อย่าทำในลักษณะแบบจ้องมอง จะต้องไม่โต้เถียงแขกซึ่งทำให้เรื่องใหญ่โต ควรจะรายงานผู้จัดการหรือหัวหน้าให้ทราบโดยเร็ว

8. Honesty พนักงานจะต้องซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และบริการไม่อ้ออโกหรือหลอกลวงลูกค้า

6. แผนกรักษาความปลอดภัยมีความสำคัญอย่างไร

แผนกรักษาความปลอดภัย เป็นอีกแผนกหนึ่งที่มีความสำคัญในการทำงานในโรงแรมที่ต้องประสานงานใกล้ชิดร่วมกับแผนกแม่บ้าน เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินต่าง ๆ ของแขกที่เข้ามาพักในโรงแรมและของโรงแรมเอง เนื่องจากลักษณะการทำงานของแผนกแม่บ้านนั้นมีความใกล้ชิดกับห้องพักแขกมาก ทำให้ทราบถึงความเป็นไปต่าง ๆ ที่ผิดปกติที่เกิดขึ้นกับแขกที่มาเข้าพัก รวมทั้งข้อสงสัยต่าง ๆ เสมือนกับเป็นหูเป็นตาให้กับแผนกรักษาความปลอดภัย ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้นที่เร่งด่วน เช่น พบอาวุธปืนในห้องพัก หรือเงินสดจำนวนมาก แผนกแม่บ้านจึงต้องแจ้งให้แผนกรักษาความปลอดภัยทราบในทันที เพื่อสามารถดำเนินการในขั้นตอนต่อไปได้อย่างทันท่วงที ในกรณีที่เป็นการผิดปกติเล็กน้อย พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะรายงานให้หัวหน้าประจำชั้น (Floor Supervisor) ทราบ และเป็นหน้าที่ของหัวหน้าประจำชั้นจะดำเนินการต่อไป

แบบฝึกหัดบทที่ 7 ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรมประกอบด้วยแผนกใดบ้าง

1. แผนกการขายและการตลาด (Sale and Marketing Department)
2. แผนกการเงินและบัญชี (Financial and Accounting Department)
3. แผนกช่าง (Engineering Department)
4. แผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resource Department)

2. งานด้านการตลาดมีบทบาทสำคัญอย่างไร

1. งานด้านการตลาดในธุรกิจโรงแรมช่วยให้ประชาชนมีรายได้และมีงานทำ
2. งานด้านการตลาดในธุรกิจโรงแรม ทำให้เกิดการหมุนเวียนการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ
3. งานด้านการตลาดในธุรกิจโรงแรมช่วยสร้างความต้องการในบริการของธุรกิจโรงแรม
4. งานด้านการตลาดในธุรกิจโรงแรมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในทางที่ดีขึ้น
5. งานด้านการตลาดมีบทบาทสำคัญทำให้เกิดการจ้างงานและอาชีพต่าง ๆ
6. งานด้านการตลาดในธุรกิจโรงแรม โดยการจัดกิจกรรมทางการตลาดด้านต่าง ๆ
7. งานด้านการตลาดในธุรกิจโรงแรมช่วยให้เกิดการติดต่อในระดับต่างประเทศมากขึ้น

3. แผนกการเงินและบัญชีมีหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างไร

แผนกการเงินและบัญชี มีหน้าที่จัดทำรายงานทางการเงินบัญชีทุกประเภท บริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชีของทุกแผนกในโรงแรม การวิเคราะห์ทางการเงิน ควบคุมกระแสเงินสด จัดทำบัญชีเงินเดือนพนักงาน ควบคุมบัญชีต้นทุนของแผนกต่าง ๆ รายการสินค้าคงเหลือ การเสียภาษีอากร การวางแผนทางการเงิน การจัดระบบการบันทึกสถิติทางด้านบัญชีเพื่อประโยชน์ในการวางแผนทางการเงินในอนาคต ช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายของโรงแรม ตลอดจนงานการณเกี่ยวกับยอดรายรับและรายจ่ายของโรงแรม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญให้กับฝ่ายบริหาร สำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ

4. แผนกช่างมีตำแหน่งที่สำคัญใดบ้าง

1. หัวหน้าแผนกช่าง (Chief Engineer)
2. ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกช่าง (Assistant Chief Engineer)
3. หัวหน้าช่างเครื่องไฟฟ้าและเครื่องเสียง (Electrical & Sound Supervisor)
4. ช่างเครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องเสียง (Electrical & Sound Technicians)
5. ช่างเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (Air-conditioner & Refrigeration Mechanics)
6. หัวหน้าช่างเครื่องจักรเครื่องกล (Mechanical Supervisor)
7. ช่างเครื่องจักรเครื่องกลทั่วไป (General Mechanics)
8. ช่างเครื่องทำน้ำร้อน (Boiler Attendants)
9. ช่างประปาและเครื่องสุขภัณฑ์ (Plumber & Sanitary Mechanics)
10. ช่างไม้ ช่างสี (Carpenters & Painters)

5. จงอธิบายความสัมพันธ์ของแผนกทรัพยากรบุคคลกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม

1. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ๆ ภายในโรงแรม

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นฝ่ายที่สัมพันธ์กับทุกฝ่ายและทุกแผนก เพราะเกี่ยวข้องกับพนักงานทุกคน ทุกระดับที่ทำงานร่วมกันในโรงแรม ตั้งแต่กระบวนการสรรหา คัดเลือก และบรรจุเข้าทำงาน การปฐมนิเทศพนักงาน การฝึกอบรมพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ตลอดจนการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับ ที่ต้องทำงานร่วมกับฝ่ายบริหารในการร่างกฎระเบียบร่วมกัน

นอกจากนี้ต้องทำงานประสานไปยังแผนกอื่น ๆ เช่น แผนกบริการส่วนหน้า ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายช่าง แผนกแม่บ้าน เกี่ยวกับการจ้างพนักงาน การจัดฝึกอบรมพนักงาน และการทำงานกิจกรรมเพื่อเชื่อมสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานภายในโรงแรมด้วยตนเอง

2. ความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอกโรงแรม

ทำการติดต่อประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมต่าง ๆ สมาคม ชมรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวของการจ้างงาน ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมแรงงาน กรมการประกันภัย สำนักงานประกันสังคม เพื่อรักษาประโยชน์ขององค์กรและของพนักงานโรงแรม

6. จงอธิบายความหมายและความสำคัญของแผนทรัพยากรบุคคล

1. ความหมายของแผนทรัพยากรบุคคล

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการวางแผน กำลังคน การวิเคราะห์งาน การออกแบบงาน การสรรหา การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การบรรจุเข้าทำงาน การฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาผู้บริหาร การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผล การปฏิบัติงาน การจูงใจ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การบำรุงรักษา การโยกย้าย และการออกจากงาน ผู้บริหารแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้มีหน้าที่โดยตรงในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม

2 ความสำคัญของแผนทรัพยากรบุคคล

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการบริการที่ต้องใช้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับแขกตลอดเวลา ซึ่งผลของการปฏิสัมพันธ์อาจเป็นบวกหรือเป็นลบก็ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติของผู้บริหาร โรงแรมจึงต้องหาวิธีการและกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการที่จะบริหารพนักงานให้มีความสามารถในการให้บริการที่ประทับใจ ผู้บริหารและเจ้าของโรงแรมจึงต้องเข้าใจถึงหลักการของการบริหารงานบุคคล โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารงานบุคคลในโรงแรม ดังนี้

แบบฝึกหัดบทที่ 8 การตลาดธุรกิจโรงแรม

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. จงอธิบายความแตกต่างระหว่างอุปสงค์และอุปทานของธุรกิจโรงแรม

1. อุปสงค์ของธุรกิจโรงแรม การศึกษาการตลาดโรงแรม จำเป็นจะต้องเข้าใจความหมายของอุปสงค์และอุปทานของธุรกิจโรงแรม

อุปสงค์ คือ ความต้องการซื้อที่มีอำนาจซื้อสนับสนุน อุปสงค์ของธุรกิจโรงแรม คือ ความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของโรงแรมโดยมีอำนาจซื้อสนับสนุน

ผู้ที่ต้องการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของโรงแรมคือ นักท่องเที่ยวที่ต้องการห้องพัก ค้างคืน และลูกค้าอื่น ๆ ที่ต้องการใช้บริการด้านอื่นนอกเหนือจากห้องพัก เช่น บริการอาหารและเครื่องดื่ม งานจัดเลี้ยง งานประชุม ดังนั้น ลูกค้าหลักของโรงแรมคือ นักท่องเที่ยวที่ต้องการห้องพักค้างคืน และลูกค้ารองลงมาคือ ผู้ซื้อบริการอื่น ๆ

2. อุปทานของธุรกิจโรงแรม

อุปทาน คือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีพร้อมที่จะเสนอขาย อุปทานหลักของธุรกิจโรงแรม คือ ห้องพักและบริการ

อุปทานรองของโรงแรม ได้แก่ อาหารและเครื่องดื่ม งานจัดเลี้ยง งานจัดประชุม บริการด้านบันเทิง บริการด้านสุขภาพ และบริการอื่น ๆ

ในการดำเนินการตลาด นักการตลาดควรเข้าใจลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการที่เสนอขายว่าจัดอยู่ในประเภทใดและมีลักษณะอย่างไร เพื่อที่จะเข้าใจตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย

2. จงอธิบายหน้าที่ของตลาดธุรกิจโรงแรม

1. การตลาดมีหน้าที่เป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างอุปสงค์และอุปทาน
2. การตลาดมีหน้าที่ในการวิเคราะห์โอกาสทางการตลาด
3. การตลาดมีหน้าที่ในการแบ่งส่วนครองตลาด
4. การตลาดมีหน้าที่เป็นตัวผลักดันให้มีการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์
5. การตลาดมีหน้าที่ในการสื่อสาร
6. การตลาดมีหน้าที่ในการจัดจำหน่าย

3. ส่วนประสมการตลาดของธุรกิจโรงแรมแบ่งเป็นองค์ประกอบใดบ้าง

1. ส่วนประสมการตลาดของโรงแรมด้านผลิตภัณฑ์
2. ส่วนประสมการตลาดของโรงแรมด้านราคา
3. ส่วนประสมการตลาดของโรงแรมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
4. ส่วนประสมการตลาดของโรงแรมด้านการส่งเสริมการตลาด
5. ส่วนประสมการตลาดของโรงแรมด้านบุคลากร
6. ส่วนประสมการตลาดของโรงแรมด้านกระบวนการให้บริการ
7. ส่วนประสมการตลาดของโรงแรมด้านองค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Evidence)

4. การพิจารณาเกี่ยวกับลูกค้ามีกี่ประการ ได้แก่ประการใดบ้าง

ต้องพิจารณาเกี่ยวกับลูกค้า 6 ประการหรือ 6 O's ได้แก่

1. Objects (จุดมุ่งหมาย) หมายถึงจะต้องทราบว่า ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมีจุดมุ่งหมายต้องการผลิตภัณฑ์โรงแรมอะไร
2. Objectives (วัตถุประสงค์) หมายถึงจะต้องทราบว่า ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายต้องการผลิตภัณฑ์โรงแรมนั้นเพื่อวัตถุประสงค์ใด
3. Occasions (โอกาส) หมายถึงจะต้องทราบว่า ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายต้องการผลิตภัณฑ์โรงแรมนั้นในโอกาสใด
4. Outlets (ทางออก) หมายถึงจะต้องทราบว่า ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายต้องการผลิตภัณฑ์โรงแรมนั้นหาได้จากไหน
5. Organization (รวบรวม) หมายถึงจะต้องทราบว่า ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายต้องการผลิตภัณฑ์โรงแรมนั้นได้รวบรวมข้อมูลในการตัดสินใจซื้ออย่างไร
6. Operation (ปฏิบัติการ) หมายถึงจะต้องทราบว่าลูกค้ากลุ่มเป้าหมายต้องการผลิตภัณฑ์โรงแรมนั้นมีกระบวนการปฏิบัติการซื้ออย่างไร

5. การเขียนแผนการตลาดธุรกิจโรงแรมประกอบด้วยหัวข้อสำคัญใดบ้าง

1. วิเคราะห์สถานการณ์ตลาดธุรกิจโรงแรมปัจจุบัน
2. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)
3. การกำหนดเป้าหมายทางการตลาดธุรกิจโรงแรม
4. การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดโรงแรม
5. แผนการปฏิบัติงานทางการตลาดโรงแรม
6. การพยากรณ์ยอดขาย
7. การประเมินผลทางการตลาดโรงแรม
8. ประเมินการงบกำไรขาดทุน

6. สถิติใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม

1. อัตราการใช้ห้องพัก (Room Occupancy)
2. อัตราค่าเฉลี่ยของค่าห้องพัก 1 ห้อง ต่อ 1 คืน
3. อัตราค่าเฉลี่ยห้องพักต่อแขก 1 คน (Average rate per guest)
4. อัตราการเข้าพักห้องพักคู่สำหรับแขกสองคน (Percentage of Double Occupancy)
5. อัตราการจองห้องพักแล้วไม่เข้าพัก (Percentage of no-show)
6. อัตราการเข้าพักโดยไม่มีการจองห้องพักล่วงหน้า (Percentage of Walk-in)
7. อัตราการเพิ่มจำนวนวันพัก (Percentage of Overstays)
8. อัตราการคืนห้องพักก่อนกำหนด (Percentage of Under Stays)
9. อัตราการใช้ห้องอินันท์นาการ (Percentage of Complimentary Room)
10. รายได้จากการขายห้องพัก

7. อนาคตของธุรกิจโรงแรมไทยในยุค 4.0 เป็นอย่างไร พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

ปัจจุบันธุรกิจการโรงแรมมีแนวโน้มเติบโต และสร้างรายได้เป็นจำนวนมาก แต่ด้วยยุคสมัยที่เปลี่ยนไป ผู้ประกอบการจะต้องเรียนรู้และขับเคลื่อนธุรกิจให้ทันตามเทคโนโลยี โดยเฉพาะในยุค 4.0 เช่น

1. ประเภทห้องพัก อาจไม่มีความหมายอีกต่อไป (The Beginning of the End for Room Types)
2. ธุรกิจโรงแรมในโลกเออาร์ (The Rise of Tech-Augmented Hospitality)
3. สร้างความประทับใจในทุกมิติ (Achieving Cult Status at Scale)

**แบบฝึกหัดบทที่ 9 โรงแรมสีเขียว โรงแรมปลอดบุหรี่
และโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย**

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. โครงการใบไม้สีเขียวมีวัตถุประสงค์อย่างไร

- 1) เพื่อผลักดันให้ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานและส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- 2) เพื่อพัฒนามาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและมีการพัฒนาประสิทธิภาพของเทคโนโลยี
- 3) เพื่อส่งเสริมการมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว
- 4) เพื่อพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพของธุรกิจโรงแรม และการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

2. จงอธิบายผลประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการใบไม้สีเขียว

- ประหยัดต้นทุน
- ประหยัดค่าใช้จ่าย
- รักษาและพัฒนาคุณภาพแหล่งน้ำธรรมชาติ
- รักษาและพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- ใช้สารอินทรีย์ และลดการใช้สารเคมีที่มีพิษ
- ขยายผลการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม จากโรงแรมสู่ครอบครัว ชุมชน ประเทศ และสู่โลก
- เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
- ได้รายได้เพิ่ม จากการแยกขยะ ลดการใช้ แปรสภาพปรับเปลี่ยนพฤติกรรม
- ได้เปรียบคู่แข่ง ด้านการตลาดทั้งในประเทศและนานาชาติ

3. โรงแรมปลอดบุหรี่มีลักษณะอย่างไร

1. ปฏิบัติตามกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. 2535 และประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 15 ปี 2548

- กำหนดให้บริเวณโรงพักคอยของโรงแรม เฉพาะที่เป็นระบบปรับอากาศ เป็นสถานที่สาธารณะที่ให้มีการคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ และกำหนดบริเวณหรือพื้นที่ดังกล่าวเป็นเขตปลอดบุหรี่

- ห้ามมิให้ผู้ใดสูบบุหรี่ในเขตปลอดบุหรี่ ฝ่าฝืนปรับไม่เกิน 2,000 บาท

2. ระบุในสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และการสื่อสารสัญลักษณ์ของโรงแรมปลอดบุหรี่
3. ติดตั้งสัญลักษณ์โรงแรมปลอดบุหรี่
4. จัดสถานที่สูบบุหรี่
5. ไม่อนุญาตให้เดินสูบบุหรี่
6. ห้องพักปลอดบุหรี่ตั้งแต่ร้อยละ 65 ของจำนวนห้องพักทั้งหมดขึ้นไป
7. ชี้แจงนโยบายการไม่สูบบุหรี่ตั้งแต่การรับเลือกพนักงาน
8. มีการปฐมนิเทศการปลอดบุหรี่โรงแรม
9. จัดกิจกรรมการปลอดบุหรี่อย่างต่อเนื่อง
10. เผยแพร่การปลอดบุหรี่ในชุมชน

4. โรงแรมมีผลประโยชน์อย่างไรเมื่อเข้าร่วมโครงการโรงแรมปลอดบุหรี่

1. ลดการสูญเสียรายได้ของโรงแรมจากการปฏิเสธการเข้าพักของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่สูบบุหรี่

2. โรงแรมลดค่าใช้จ่ายในการทำความสะดวก บำรุง รักษา และซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้และตกแต่ง รวมทั้งเฟอร์นิเจอร์จากการสูบบุหรี่ของผู้ใช้บริการ

3. เพิ่มโอกาสทางธุรกิจของโรงแรมโดยใช้ประเด็นเรื่องสุขภาพเป็นแรงจูงใจ

4. ลดค่าใช้จ่ายของโรงแรมจากการสูญเสียค่าใช้จ่ายของรายได้และการเสียชีวิตของบุคลากรที่สูบบุหรี่

5. โรงแรมได้รับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์จากโครงการเมื่อเข้าร่วมโครงการ

6. แขกที่มาพักในโรงแรมปลอดบุหรี่มีสุขภาพกายและสุขใจที่ดี

7. พนักงานมีความสุข และมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง
8. สนับสนุนให้การท่องเที่ยวในประเทศไทยเติบโตยิ่งขึ้น และสามารถแข่งกับทั่วโลก

5. จงอธิบายความหมายของโรงแรมมาตรฐาน SHA

เนื่องด้วยสถานการณ์ในปัจจุบันทำให้พฤติกรรมการท่องเที่ยวเปลี่ยนไป นักท่องเที่ยวต้องมีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะในด้านสุขอนามัย รวมถึงสถานประกอบการเองก็ยกระดับมาตรการความสะอาดมากยิ่งขึ้นเช่นกัน โดยโรงแรมมาตรฐาน SHA ถือเป็นหนึ่งในสัญลักษณ์และมาตรฐานความปลอดภัยที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจในเรื่องสุขอนามัย และความสะอาดตลอดการเข้าพัก

6. รายการเกณฑ์ตรวจสอบเพื่อประเมินมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในสถานประกอบการประเภทโรงแรมและที่พัก สถานที่จัดการประชุม มีหัวข้อใดบ้าง

1. สุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร
2. การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค
3. การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

7. การให้บริการที่เลิศของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมในยุค COVID-19 สามารถจัดการได้อย่างไร

การจัดการเทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศของแผนกส่วนหน้าโรงแรม สามารถจัดการได้ดังนี้ มาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) ประเภทโรงแรม ที่พัก สถานที่จัดประชุม พื้นที่ส่วนกลางที่เกี่ยวข้องกับงานส่วนหน้าโรงแรม มีทั้งหมด 14 ข้อ โดยสามารถได้จัดหมวดหมู่ได้ 3 หมวดหมู่หลัก ได้แก่ หมวดที่ 1 จุดคัดกรอง หมวดที่ 2 ลงทะเบียนเข้าพัก และ หมวดที่ 3 การจัดการสถานที่ เนื่องจากมีเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติที่คล้ายคลึงกัน จากนั้นเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการจึงใช้เทคนิค Servqual Model 5 ด้านได้แก่ ความเป็นรูปธรรมการบริการ (Tangibility) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) และความน่าเชื่อถือหรือ

ไว้วางใจได้ (Reliability) และได้นำเสนอเทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศของแผนกส่วนหน้าโรงแรม ได้
ดังนี้ หมวดที่ 1 จุดคัดกรอง ใช้ความสามารถที่จะจับต้องได้ (tangibles) โดยวัดอุณหภูมิแบบอัตโนมัติ
ใช้นวัตกรรม พร้อมจอขนาด 8 นิ้ว เจลล้างมือแอลกอฮอล์ฟู่เกรด ตู้น้ำฆ่าเชื้อไวรัสใช้น้ำแร่ผสมกับ
แอลกอฮอล์ หมวดที่ 2 ลงทะเบียนเข้าพัก การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ใช้
เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการลงทะเบียนเข้าพักผ่านทางแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์โรงแรม ต้อนรับด้วย
Welcome Drink ที่มีฝาปิดมิดชิดเสริมการบริการแบบไทย และหมวดที่ 3 การจัดการสถานที่ การให้
ความมั่นใจ (Assurance) การเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) และความ
น่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) โดยใช้ระบบจัดการคิวผ่านแอปพลิเคชัน จัดห้องรับรองพิเศษ
สำหรับการลงทะเบียนเข้าพัก วิดีโอแนะนำโรงแรมและมาตรการป้องกัน Covid-19 และ
ประสานงานกับแผนกแม่บ้านทำความสะอาดทุก ๆ 15 นาที

แบบฝึกหัดบทที่ 10 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. พระราชบัญญัติและกฎหมายใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม

- 1) พระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2547
- 2) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พุทธศักราช 2522
- 3) พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พุทธศักราช 2535
- 4) พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พุทธศักราช 2535
- 5) พระราชบัญญัติการผังเมือง พุทธศักราช 2518
- 6) พระราชบัญญัติสถานบริการ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546
- 7) หลักเกณฑ์ที่จ่อตรรกตาม พรบ.ควบคุมอาคาร

2. การพิจารณาขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมมีขั้นตอนใดบ้าง

- ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบคุณสมบัติผู้ขออนุญาต
- ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบอาคารและสถานที่ตั้ง
- ขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาของนายทะเบียน

3. กฎหมายกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและผู้จัดการตามมาตรา 34 ไว้อย่างไร

- (1) จัดให้มีป้ายชื่อโรงแรมติดไว้หน้าโรงแรม ตามมาตรา 20
- (2) แสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายในโรงแรม
- (3) จัดให้มีเลขประจำห้องพัก และต้องเป็นตัวเลขอารบิก ติดไว้บริเวณหน้าห้องพักทุกห้อง สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนกรณีที่โรงแรมมีหมายเลขอาคาร เลขประจำห้องพักแต่ละอาคาร จะต้องไม่ซ้ำกัน
- (4) จัดแสดงอัตราค่าที่พักไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายในโรงแรม
- (5) จัดให้มีแผนผังแสดงเส้นทางหนีไฟไว้ในแต่ละชั้นของโรงแรมและห้องพักทุกห้อง และป้ายทางออกฉุกเฉินไว้ในแต่ละชั้นของโรงแรม
- (6) จัดให้มีเอกสารแสดงข้อจำกัดความรับผิดชอบตามที่มาตรา 675 แห่งประมวลกฎหมาย

แฟ่งและพาณิชย์บัญญัติตามแบบที่คณะกรรมการประกาศกำหนดไว้ในโรงแรมและห้องพักทุกห้อง

(7) ดูแลรักษาความสะอาดด้านสุขลักษณะและอนามัยของโรงแรมให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและคำสั่งของพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานสาธารณสุข

(8) ดูแลรักษาสภาพของโรงแรมให้มีความมั่นคงแข็งแรงและระบบป้องกันอัคคีภัยให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น

(9) ดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ

(10) ดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าพักในกรณีเกิดอัคคีภัย อุทกภัยหรือเกิดอันตรายใด ๆ

(11) กรณีที่โรงแรมได้รับความเสียหายเนื่องจากอัคคีภัย หรือภัยอันตรายร้ายแรงอื่น ๆ ให้แจ้งนายทะเบียนทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่เหตุสิ้นสุดลง

4. พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจตามมาตรา 45 มีการปฏิบัติหน้าที่ตรวจโรงแรมอย่างไร

(1) ตรวจสอบใบอนุญาตว่าถูกต้องหรือไม่

(2) บัตรทะเบียนผู้พัก (ร.ร. 3) รูปแบบการลงรายการ การจัดทำทะเบียนถูกต้อง ครบถ้วน ตามกฎหมายกำหนดหรือไม่

(3) ทะเบียนผู้พัก (ร.ร. 4) รูปแบบการจัดทำทะเบียน การลงนามของผู้จัดการ การส่งสำเนา ทะเบียนผู้เข้าพัก ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายกำหนดหรือไม่

(4) สภาพและลักษณะของโรงแรม หรือตรวจสอบห้องพักที่ว่างหรือส่วนหนึ่งส่วนใดของ โรงแรมที่เปิดใช้ร่วมกัน หรือ

(5) เข้าไปในโรงแรมในเวลาทำการเพื่อตรวจสอบจำนวนและประวัติของพนักงาน โรงแรม ทั้งนี้เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(6) มีหนังสือเรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ของโรงแรมมาให้ถ้อยคำ หรือชี้แจงหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาเพื่อประกอบการพิจารณา

5. การจัดมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวโรงแรม/รีสอร์ทมีปัจจัยสำคัญอย่างไร

ในประเทศไทยจากสภาพการณ์ที่ประเทศไทยมีผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่มีการจัดมาตรฐานของโรงแรมอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและเชื่อถือได้ ทำให้มาตรฐานการประกอบกิจการโรงแรมในประเทศไทยเป็นไปอย่างไม่มีทิศทางที่ชัดเจน มาตรฐานการประกอบกิจการโรงแรมแตกต่างกันออกไปตามความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ซึ่งหากปล่อยให้สภาพการณ์ดังกล่าวดำเนินต่อไป สิ่งที่เกิดขึ้นนี้อาจจะส่งผลต่อการพัฒนาและการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมทั้งระบบ ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาและการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมอย่างยั่งยืน จึงจำเป็นต้องมีระบบมาตรฐานอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและเชื่อถือได้สำหรับโรงแรมในประเทศไทยในการส่งมอบคุณค่าการบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม ให้เกิดระบบการคุ้มครองผู้บริโภค นำมาซึ่งสิ่งที่จำเป็นและเพียงพอสำหรับการบริหารโรงแรมในแต่ละระดับมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อช่วยทำให้อุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

6. โฮมสเตย์ไทยกำหนดเกณฑ์มาตรฐานไว้อย่างไร และมีตัวชี้วัดใดบ้าง

มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย กำหนดให้มีเกณฑ์มาตรฐาน 10 ด้าน 31 ตัวชี้วัด ดังนี้

1. ด้านที่พัก ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด
 - 1.1 ลักษณะบ้านพักที่เป็นสัดส่วน
 - 1.2 ที่พักที่นอนสะอาดและสบาย
 - 1.3 ห้องอาบน้ำและห้องส้วมที่สะอาดมิดชิด
 - 1.4 มีมุมพักผ่อนภายในบ้านหรือในชุมชน
2. ด้านอาหาร ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด
 - 2.1 ชนิดของอาหารและวัตถุดิบที่ใช้ประกอบอาหาร
 - 2.2 มีน้ำดื่มที่สะอาด
 - 2.3 ภาชนะที่บรรจุอาหารที่สะอาด
 - 2.4 ห้องครัวและอุปกรณ์ที่ใช้ในครัวที่ถูกสุขลักษณะ
3. ด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด
 - 3.1 มีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
 - 3.2 มีการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัย

4. ด้านอัยยาศัยไมตรีของเจ้าบ้านและสมาชิก ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด

4.1 การต้อนรับและการสร้างความคุ้นเคย

4.2 การสร้างกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ในวิถีของชุมชน

5. ด้านรายการนำเที่ยว ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด

5.1 มีรายการนำเที่ยวที่ชัดเจนซึ่งต้องผ่านการยอมรับจากชุมชน

5.2 ข้อมูลกิจกรรมการท่องเที่ยว

5.3 เจ้าของบ้านเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น หรือประสานงานให้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นนำ

เที่ยว

6. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด

6.1 มีแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชน หรือบริเวณใกล้เคียง

6.2 มีการดูแลแหล่งท่องเที่ยว

6.3 มีแผนงาน หรือมาตรการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อลดผลกระทบจากการท่องเที่ยว และลดสภาวะโลกร้อน

6.4 มีกิจกรรมในการลดผลกระทบจากการท่องเที่ยว เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และลดสภาวะโลกร้อน

7. ด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด

7.1 การดำรงรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

7.2 การรักษาวินัยชุมชนคงไว้เป็นกิจวัตรปกติ

8. ด้านการสร้างคุณค่าและมูลค่าของผลิตภัณฑ์ชุมชน ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด

8.1 ผลิตภัณฑ์จากชุมชนเพื่อเป็นของที่ระลึก ของฝาก หรือจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว

8.2 มีผลิตภัณฑ์ที่สร้างคุณค่าและมูลค่าที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน

9. ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ ประกอบด้วย 6 ตัวชี้วัด

9.1 มีการรวมกลุ่มของชาวบ้าน

9.2 มีคณะกรรมการบริหารกลุ่มโฮมสเตย์

9.3 กฎ กติกา การทำงานของคณะกรรมการ

9.4 มีการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม

9.5 ระบบการจองล่วงหน้า ลงทะเบียน และชำระเงินล่วงหน้า

9.6 รายละเอียดค่าธรรมเนียมและบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

10. ด้านการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด

10.1 มีเอกสาร สิ่งพิมพ์ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของชุมชน

10.2 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
