

แผนการจัดการเรียนรู้

มุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพ บูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

รหัส 30701-2003 วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2564

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จัดทำโดย

บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2003 ชื่อวิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชั่วโมง/
สัปดาห์ หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชา
การโรงแรม

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้เกี่ยวกับในงานแม่บ้าน เอกสารเครื่องมือและอุปกรณ์ในงานแม่บ้าน
2. มีทักษะการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
3. มีทัศนคติที่ดีต่องานแม่บ้านโรงแรมและปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม
2. ปฏิบัติงานแม่บ้านในระดับหัวหน้างานโรงแรม
3. จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ
4. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม การกำหนดตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนก การวางแผนการจัดหาบุคลากร การจัดเก็บข้อมูล จัดทำห้องพักรับรองมาตรฐาน การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ งานห้องผ้าห้องดอกไม้ การควบคุมการเบิกจ่ายของใช้ประจำวัน การตรวจความเรียบร้อยของห้องพัก การจัดเอกสารเกี่ยวกับงานแม่บ้าน สุขอนามัยและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและฝึกปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

การวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้และสมรรถนะรายวิชา

รหัสวิชา 30701-2003 ชื่อวิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชั่วโมง/สัปดาห์

หน่วยที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะรายวิชา
1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน	1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม
2	โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม	2. ปฏิบัติงานแม่บ้านในระดับหัวหน้างานโรงแรม
3	การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ในแผนกแม่บ้าน	3. จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ ต่าง ๆ
4	การรักษาความปลอดภัยในงาน แผนกแม่บ้าน และการแก้ไขปัญหา ระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกับห้องพัก	4. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน 5. น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ไปใช้ในการปฏิบัติงาน
5	การเขียนรายงานและงานลักษณะ อื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน	6. นำนโยบายสถานศึกษา 3 D ไปใช้ในการปฏิบัติงาน
6	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ การทำความสะอาดในโรงแรม	7. แสดงพฤติกรรมตรงต่อเวลา การมีวินัย ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการทำงานเป็นทีม
7	การทำความสะอาดห้องพัก	
8	การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ	
9	การจัดการผ้า	
10	งานซักรีดและการบริการ	
11	งานห้องดอกไม้	

ตารางวิเคราะห์หลักสูตร

รหัสวิชา 30701-2003 วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management)

หน่วยกิต 2-2-3 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

พฤติกรรม ชื่อบท	พุทธิพิสัย (64%)						ทักษะพิสัย (24%)	ทักษะพิสัย (12%)	รวม	ลำดับความสำคัญ	จำนวนชั่วโมง
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การสังเคราะห์	การประเมิน					
บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน	3	2	-	-	-	-	2	1	8	3	4
บทที่ 2 โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม	3	2	-	-	-	-	2	1	8	3	4
บทที่ 3 การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน	3	2	-	-	-	-	2	1	8	3	4
บทที่ 4 การรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้าน และการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกับห้องพัก	2	2	1	-	-	-	2	1	8	3	4
บทที่ 5 การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน	2	2	1	-	-	-	2	1	8	3	4
บทที่ 6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม	3	2	-	-	-	-	2	1	8	1	4
บทที่ 7 การทำความสะอาดห้องพัก	3	2	2	-	-	-	2	1	10	1	12
บทที่ 8 การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ	3	2	2	-	-	-	2	1	10	1	12
บทที่ 9 การจัดการผ้า	2	2	1	-	-	-	2	1	8	3	4
บทที่ 10 งานซักรีดและการบริการ	2	2	1	-	-	-	2	1	8	3	4
บทที่ 11 งานห้องดอกไม้	2	2	2	-	-	-	2	1	9	2	12
สอบปลายภาค	2	1	1	-	-	-	2	1	7	4	4
รวม	30	23	11	-			24	12	100	-	72
ลำดับความสำคัญ	1	2	5				3	4			

กำหนดการสอนที่บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์

วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management)

รหัสวิชา 30701-2003 หน่วยกิต 2-2-3

บทที่	ชื่อหน่วย/สาระสำคัญ	สัปดาห์ที่	ชั่วโมงที่	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	คุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์
1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน	1	1-4	1. บอกความหมายของแผนกแม่บ้านโรงแรม 2. อธิบายความสำคัญของแผนกแม่บ้าน 3. ระบุขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้าน 4. อธิบายความสัมพันธ์ของแผนกแม่บ้านกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม 5. บอกการปฏิบัติตนเป็นพนักงานแม่บ้านที่ดี 6. บอกเป้าหมายงานของแผนกแม่บ้าน	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูต่อเวที
2	โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม	2	5-8	1. อธิบายโครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม 2. ระบุการแบ่งสายงานในแผนกแม่บ้าน 3. อธิบายตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกแม่บ้าน 4. บอกกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูต่อเวที
3	การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน	3	9-12	1. อธิบายการสรรหาบุคลากรในแผนกแม่บ้าน 2. อธิบายกระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน 3. บอกการพัฒนาบุคลากรในแผนกแม่บ้าน	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี

				4. บอกการประเมินผลการปฏิบัติงาน 5. บอกการลาออกหรือการเปลี่ยนงานของพนักงาน 6. อธิบายการวางแผนการจัดหาบุคลากร	ความกตัญญูต่อเวที
4	การเขียนรายงาน และงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน	4	13-16	1. อธิบายการบันทึกและรายงานของแผนกแม่บ้าน 2. อธิบายการเขียนรายงานในแผนกแม่บ้าน 3. แยกแยะแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในแผนกแม่บ้าน	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูต่อเวที
5	การรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้าน และการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้านกับแผนกอื่น	5	17-20	1. อธิบายสภาพอันตรายที่เกิดขึ้นในโรงแรมและการป้องกัน 2. บอกการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน 3. สาธิตการปฐมพยาบาลกรณีที่เกิดเจ็บป่วย 4. อธิบายรูปแบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ 5. บอกการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้านกับแผนกอื่น	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูต่อเวที
6	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม	6	21-24	1. อธิบายเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม 2. อธิบายหลักเบื้องต้นในการทำทำความสะอาด 3. แยกแยะน้ำยาทำความสะอาด 4. บอกการเลือกเครื่องมือเครื่องใช้เครื่องทุ่นแรง 5. บอกมาตรการป้องกันการ	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูต่อเวที

				แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) ของแผนกแม่บ้าน	
7	การทำความสะอาดห้องพัก	7-9	25-36	1. อธิบายการทำความสะอาด ห้องพัก 2. บอกส่วนประกอบ ของห้องพัก 3. สาธิตการจัดเตรียม เครื่องมือเครื่องใช้ ในการทำความสะอาดห้องพัก 4. ระบุอุปกรณ์เครื่องใช้ ในการทำความสะอาดห้องพัก 5. แสดงวิธีการเข้าทำ ความสะอาดห้องพักแขก 6. สาธิตการทำความสะอาด ส่วนต่าง ๆ ในห้องพักแขก 7. บอกการตรวจสอบ ความเรียบร้อยในห้องพัก	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูต่เวที
8	การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ	10-12	37-48	1. อธิบายความหมายบริเวณ สาธารณะ 2. แยกแยะส่วนประกอบ ของบริเวณสาธารณะ 3. ระบุอุปกรณ์ในการทำ ความสะอาดบริเวณสาธารณะ 4. สาธิตการทำความสะอาด ส่วนต่าง ๆ ของบริเวณ สาธารณะ	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูต่เวที
9	การจัดการผ้า	13	49-52	1. อธิบายเกี่ยวกับผ้าที่ใช้ ในธุรกิจโรงแรม 2. บอกการดำเนินงาน และการจัดการผ้า ในธุรกิจโรงแรม	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูต่เวที

10	งานซักritzและการบริการ	14	53-56	1. ระบุภาระหน้าที่ของแผนกซักritz 2. อธิบายการวางแผนซักritz หรือ OPL 3. บอกระบบการทำงานทั่วไปของแผนกซักritz 4. บอกการดูแลรักษาผ้าชนิดต่าง ๆ 5. แยกแยะเครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในแผนกซักritz 6. บอกสารเคมีและน้ำยาที่ใช้ในการทำความสะดวกผ้า 7. ระบุการกำจัดสิ่งสกปรกในการซักผ้า 8. อธิบายการกำจัดรอยเปื้อน 9. บอกสัญลักษณ์การเก็บรักษาเสื้อผ้าที่ควรทราบ	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูทดแทน
11	งานห้องดอกไม้	15	57-68	1. อธิบายการจัดดอกไม้ในโรงแรม 2. บอกที่มาและการจัดหาดอกไม้ 3. อธิบายแนวคิดและหลักในการจัดดอกไม้ 4. บอกการเลือกซื้อและการรักษาดอกไม้ให้สดทนนาน 5. สานิตขั้นตอนการจัดดอกไม้	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูทดแทน
	สอบปลายภาค	16	69-72		

หมายเหตุ กำหนดการสอนที่บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้กับครูผู้สอนในการจัดการเรียนการสอนเท่านั้น สามารถเปลี่ยนแปลง “เวลาและการทดสอบ” ได้ขึ้นอยู่กับครูผู้สอน และสถานศึกษาที่จะนำไปประยุกต์ใช้เป็นสำคัญ

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้รายวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management) รหัสวิชา 30701-2003 หน่วยกิต 2-2-3 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง เล่มนี้ได้จัดทำขึ้นตามจุดประสงค์รายวิชา มาตรฐานรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โดยมุ่งเน้นสมรรถนะ อาชีพ และบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีเนื้อหาทั้งหมด 11 บทการเรียนรู้ ตั้งแต่ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ในแผนกแม่บ้าน การรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้าน และการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกับห้องพัก การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม การทำความสะอาดห้องพัก การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ การจัดการผ้า งานซักรีดและการบริการ และงานห้องดอกไม้

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนการจัดการเรียนรู้นี้จะเป็นประโยชน์แก่การจัดการเรียนการสอนแก่ผู้สนใจไม่มากนักน้อย และถ้ามีข้อผิดพลาดประการใด ใคร่ขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วยขอขอบพระคุณอย่างสูง

นายอนิรุทธิ์ เจริญสุข

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2003 **ชื่อวิชา** การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management) **สอนครั้งที่** 1 **บทที่** 1 **ชื่อหน่วย** ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน **เวลา** 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

แผนกแม่บ้าน หมายถึง แผนกที่รับผิดชอบด้านความสะอาดและความสวยงามของโรงแรม แผนกแม่บ้านจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษามาตรฐานด้านความสะอาดอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่แขกที่มาใช้บริการ เริ่มตั้งแต่บริเวณด้านหน้าโรงแรม ห้องพัก และส่วนบริการอื่น ๆ จึงอาจกล่าวได้ว่า แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจที่พักรวม

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของแผนกแม่บ้านโรงแรม
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของแผนกแม่บ้าน
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้าน
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของแผนกแม่บ้านกับแผนกต่าง ๆ

ในโรงแรม

5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเป็นพนักงานแม่บ้านที่ดี
6. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายงานของแผนกแม่บ้าน

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. บอกความหมายของแผนกแม่บ้านโรงแรม
2. อธิบายความสำคัญของแผนกแม่บ้าน
3. ระบุขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้าน
4. อธิบายความสัมพันธ์ของแผนกแม่บ้านกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม

5. บอกการปฏิบัติตนเป็นพนักงานแม่บ้านที่ดี
6. บอกเป้าหมายงานของแผนกแม่บ้าน

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของแผนกแม่บ้านโรงแรม
2. ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน
3. ขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้าน
4. ความสัมพันธ์ของแผนกแม่บ้านกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม
5. การปฏิบัติตนเป็นพนักงานแม่บ้านที่ดี
6. เป้าหมายงานของแผนกแม่บ้าน

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 1 ชั่วโมงที่ 1-4

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียนบทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายของแผนกแม่บ้านโรงแรม

2.2 ให้ความรู้เรื่องสำคัญของแผนกแม่บ้าน

2.3 ให้ความรู้เรื่องขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้าน

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกความสัมพันธ์ของแผนกแม่บ้านกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการปฏิบัติตนเป็นพนักงานแม่บ้านที่ดี ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.6 ให้นักเรียนช่วยกันบอกเป้าหมายงานของแผนกแม่บ้าน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน
- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน
- 3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 1

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้านตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม

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. การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2003 วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

หน่วยที่ 1 เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแม่บ้านโรงแรม เวลา 4 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2003 **ชื่อวิชา** การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management) **สอนครั้งที่** 2 **บทที่** 2 **ชื่อหน่วย** โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม
เวลา 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department) มีหน้าที่รับผิดชอบความสะอาดเรียบร้อยของที่พัก มีลักษณะเป็นงานหลังฉาก (Behind the scenes operation) โครงสร้างของแผนกแม่บ้านทั้งนี้แต่ละโรงแรมจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของแผนก รวมถึงขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม หากโรงแรมเล็กก็จะมีไม่กี่แผนก ส่วนโรงแรมใหญ่ อาจจะมีแผนกและความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม
2. ปฏิบัติงานแม่บ้านในระดับหัวหน้างานโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแบ่งสายงานในแผนกแม่บ้าน
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกแม่บ้าน
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายโครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม
2. ระบุการแบ่งสายงานในแผนกแม่บ้าน
3. อธิบายตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกแม่บ้าน
4. บอกกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน

สาระการเรียนรู้

1. โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม
2. การแบ่งสายงานในแผนกแม่บ้าน

3. ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกแม่บ้าน
4. กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 2 ชั่วโมงที่ 5-8

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 2 โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องโครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องการแบ่งสายงานในแผนกแม่บ้าน
- 2.3 ให้ความรู้เรื่องตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกแม่บ้าน
- 2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความ

ร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปบทที่ 2 โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน
- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 2 โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม
- 3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 2 โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดงานแม่บ้านโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงโครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องโครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

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

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2003 วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

หน่วยที่ 2 เรื่อง โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม เวลา 4 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2003 **ชื่อวิชา** การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management) **สอนครั้งที่** 3 **บทที่** 3 **ชื่อหน่วย** การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์
ในแผนกแม่บ้าน **เวลา** 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

แผนกแม่บ้านจะกระทำการกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพนั้นหน่วยงานจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน ถ้าโรงแรมเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดีมีความสามารถปัจจัยอื่น ๆ ก็จะมาตาม

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม
2. ปฏิบัติงานแม่บ้านในระดับหัวหน้างานโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากรในแผนกแม่บ้าน
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในแผนกแม่บ้าน
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลาออกหรือการเปลี่ยนงานของพนักงาน
6. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนการจัดหาบุคลากร

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายการสรรหาบุคลากรในแผนกแม่บ้าน
2. อธิบายกระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน
3. บอกการพัฒนาบุคลากรในแผนกแม่บ้าน
4. บอกการประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. บอกการลาออกหรือการเปลี่ยนงานของพนักงาน
6. อธิบายการวางแผนการจัดหาบุคลากร

สาระการเรียนรู้

1. การสรรหาบุคลากรในแผนกแม่บ้าน
2. กระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน
3. การพัฒนาบุคลากรในแผนกแม่บ้าน
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. การลาออกหรือการเปลี่ยนงานของพนักงาน
6. การวางแผนการจัดหาบุคลากร

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 3 ชั่วโมงที่ 9-12

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 3 การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องการสรรหาบุคลากรในแผนกแม่บ้าน

2.2 ให้ความรู้เรื่องกระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน

2.3 ให้ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากรในแผนกแม่บ้าน

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการลาออกหรือการเปลี่ยนงานของพนักงาน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.6 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการวางแผนการจัดหาบุคลากร ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปบทที่ 3 การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 3 การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 3 การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้านตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 3 การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2003 วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

หน่วยที่ 3 เรื่อง การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน เวลา 4 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2003 ชื่อวิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management) สอนครั้งที่ 4 บทที่ 4 ชื่อหน่วย การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน เวลา 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

การจัดทำรายงานในการทำงาน ซึ่งตามปกติในโรงแรมส่วนใหญ่ก็มีแบบฟอร์มให้พนักงานกรอกข้อความต่าง ๆ และการทำงานปลีกย่อยที่นอกเหนือจากงานหลัก คือการทำความสะอาดบริเวณต่าง ๆ ของโรงแรมถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกแม่บ้านอีกส่วนหนึ่ง

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม
2. ปฏิบัติงานแม่บ้านในระดับหัวหน้างานโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบันทึกและรายงานของแผนกแม่บ้าน
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนรายงานในแผนกแม่บ้าน
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในแผนกแม่บ้าน

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายการบันทึกและรายงานของแผนกแม่บ้าน
2. อธิบายการเขียนรายงานในแผนกแม่บ้าน
3. แยกแยะแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในแผนกแม่บ้าน

สาระการเรียนรู้

1. การบันทึกและรายงานของแผนกแม่บ้าน
2. การเขียนรายงานในแผนกแม่บ้าน
3. แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในแผนกแม่บ้าน

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 4 ชั่วโมงที่ 13-16

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 4 การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องการบันทึกและรายงานของแผนกแม่บ้าน

2.2 ให้ความรู้เรื่องการเขียนรายงานในแผนกแม่บ้าน

2.3 ให้ความรู้เรื่องแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในแผนกแม่บ้าน

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในแผนกแม่บ้านผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปบทที่ 4 การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 4 การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 4 การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดงานแม่บ้านโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้านตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงการเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน

4. เจือปนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน

5. เจือปนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงการเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจสอบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 4 การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนก
แม่บ้าน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2003 วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

หน่วยที่ 4 เรื่อง การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน เวลา 4 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2003 **ชื่อวิชา** การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management) **สอนครั้งที่** 5 **บทที่** 5 **ชื่อหน่วย** การรักษาความปลอดภัยในงานแม่บ้าน และการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้าน **เวลา** 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

“งานแม่บ้าน” เป็นงานที่รับผิดชอบต่อการดูแลทำความสะอาดห้องพัก และบริเวณรอบ ๆ โรงแรม รวมทั้งการควบคุมการทำงานของพนักงานภายในแผนกอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจต่อลูกค้า นอกจากนี้ยังต้องช่วยกันรักษาสภาพทรัพย์สินของโรงแรมให้คงสภาพเดิมไว้ให้นานที่สุด ซึ่งจะเป็นการช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุนและการบำรุงรักษาอีกทางหนึ่ง

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม
2. ปฏิบัติงานแม่บ้านในระดับหัวหน้างานโรงแรม
3. จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพอันตรายที่เกิดขึ้นในโรงแรมและการป้องกัน
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลกรณีที่เกิดเจ็บป่วย
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้านกับแผนกอื่น

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายสภาพอันตรายที่เกิดขึ้นในโรงแรมและการป้องกัน
2. บอกการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน
3. สาธิตการปฐมพยาบาลกรณีที่เกิดเจ็บป่วย

4. อธิบายรูปแบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
5. บอกการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้านกับแผนกอื่น

สาระการเรียนรู้

1. สภาพอันตรายที่เกิดขึ้นในโรงแรมและการป้องกัน
2. การป้องกันอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน
3. การปฐมพยาบาลกรณีที่แขกเจ็บป่วย
4. รูปแบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
5. การแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้านกับแผนกอื่น

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 5 ชั่วโมงที่ 17-20

1. ขั้นนำ

1.1 แจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 5 การรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้าน และการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้าน

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องสภาพอันตรายที่เกิดขึ้นในโรงแรมและการป้องกัน

2.2 ให้ความรู้เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน

2.3 ให้ความรู้เรื่องการปฐมพยาบาลกรณีที่แขกเจ็บป่วย

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกรูปแบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้านกับแผนกอื่น ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปบทที่ 5 การรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้าน และการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้าน

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 5 การรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้าน และการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้าน

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้ที่ 5 การรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้าน และการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้าน

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์การรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้าน และการแก้ไขปัญหา ระหว่างแผนกแม่บ้านตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงการรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้าน และการแก้ไขปัญหา ระหว่างแผนกแม่บ้าน
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้าน และการแก้ไขปัญหา ระหว่างแผนกแม่บ้าน
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงการรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้าน และการแก้ไขปัญหา ระหว่างแผนกแม่บ้าน

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

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

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2003 วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.
 หน่วยที่ 5 เรื่อง การรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้าน และการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนก
 แม่บ้าน เวลา 4 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2003 **ชื่อวิชา** การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management) **สอนครั้งที่** 6 **บทที่** 6 **ชื่อหน่วย** ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม **เวลา** 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

การทำความสะอาดเป็นงานที่สำคัญที่สุดของแผนกแม่บ้าน เนื่องจากแขกที่เข้ามาพักในโรงแรม ที่พักสำหรับผู้เดินทางไกล ต้องการพักผ่อนให้หายเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง การได้มาเข้าพักและสัมผัสบรรยากาศที่ดีของโรงแรม จะช่วยคลายความเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางได้เป็นอย่างดี ความสะอาดเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งของการสร้างบรรยากาศที่ดีของโรงแรมที่จะสร้างความประทับใจให้แก่เข้าพัก

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม
2. ปฏิบัติงานแม่บ้านในระดับหัวหน้างานโรงแรม
3. จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเบื้องต้นในการทำความสะอาด
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้เรื่องน้ำยาทำความสะอาด
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกเครื่องมือเครื่องใช้เครื่องพ่นแรง
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

2019 (COVID-19) ของแผนกแม่บ้าน

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม
2. อธิบายหลักเบื้องต้นในการทำความสะอาด
3. แยกแยะน้ำยาทำความสะอาด
4. บอกการเลือกเครื่องมือเครื่องใช้เครื่องพ่นแรง

5. บอกละเอียดการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของแผนกแม่บ้าน

สาระการเรียนรู้

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม
2. หลักเบื้องต้นในการทำความสะอาด
3. ความรู้เรื่องน้ำยาทำความสะอาด
4. การเลือกเครื่องมือเครื่องใช้เครื่องทุ่นแรง
5. มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของแผนกแม่บ้าน

แม่บ้าน

กิจกรรมการเรียนรู้

สัปดาห์ที่ 6 ชั่วโมงที่ 21-24

1. ขั้นนำ

1.1 แจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม

2.2 ให้ความรู้เรื่องหลักเบื้องต้นในการทำความสะอาด

2.3 ให้ความรู้เรื่องความรู้เรื่องน้ำยาทำความสะอาด

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการเลือกเครื่องมือเครื่องใช้เครื่องทุ่นแรง ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันบอกละเอียดการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของแผนกแม่บ้าน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปบทที่ 6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดงานแม่บ้านโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ

2. ผลการทำแบบฝึกหัด

3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2003 วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.
หน่วยที่ 6 เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม เวลา 4 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2003 **ชื่อวิชา** การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management) **สอนครั้งที่** 7-9 **บทที่** 7 **ชื่อหน่วย** การทำความสะอาดห้องพัก
เวลา 12 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

การทำความสะอาดห้องพักแขก ถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของแผนกแม่บ้าน และมีผลต่อรายได้ของโรงแรมโดยตรง พนักงานในตำแหน่งนี้ว่า Room Attendant หรือ Room Maid/Boy หรือพนักงานทำความสะอาดห้องพัก พนักงานทำความสะอาดห้องพักควรมีความรู้เกี่ยวกับการทำความสะอาดห้องพักที่มีมาตรฐาน

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม
2. ปฏิบัติงานแม่บ้านในระดับหัวหน้างานโรงแรม
3. จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ
4. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำความสะอาดห้องพัก
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับส่วนประกอบของห้องพัก
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาดห้องพัก
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำความสะอาดห้องพัก
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการเข้าทำความสะอาดห้องพักแขก
6. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ในห้องพักแขก
7. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องพัก

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายการทำความสะอาดห้องพัก
2. บอกส่วนประกอบของห้องพัก

3. สาธิตการจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาดห้องพัก
4. ระบุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำความสะอาดห้องพัก
5. แสดงวิธีการเข้าทำความสะอาดห้องพักแขก
6. สาธิตการทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ในห้องพักแขก
7. บอกการตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องพัก

สาระการเรียนรู้

1. การทำความสะอาดห้องพัก
2. ส่วนประกอบของห้องพัก
3. การจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาดห้องพัก
4. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำความสะอาดห้องพัก
5. วิธีการเข้าทำความสะอาดห้องพักแขก
6. การทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ในห้องพักแขก
7. การตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องพัก

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 7 ชั่วโมงที่ 25-28

1. ขั้นนำ
 - 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 7 การทำความสะอาดห้องพัก
2. ขั้นสอน
 - 2.1 ให้ความรู้เรื่องการทำความสะอาดห้องพัก
 - 2.2 ให้ความรู้เรื่องส่วนประกอบของห้องพัก
 - 2.3 ให้ความรู้เรื่องการจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาดห้องพัก
 - 2.4 ให้นักเรียนช่วยกันจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาดห้องพัก ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม
3. ขั้นสรุป
 - 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปการทำความสะอาดห้องพัก
 - 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 8 ชั่วโมงที่ 29-32

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำความสะอาดห้องพัก

2.2 ให้ความรู้เรื่องวิธีการเข้าทำความสะอาดห้องพักแขก

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันสาธิตวิธีการเข้าทำความสะอาดห้องพักแขก ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปวิธีการเข้าทำความสะอาดห้องพักแขก

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 9 ชั่วโมงที่ 33-36

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องการทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ในห้องพักแขก

2.2 ให้ความรู้เรื่องการตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องพัก

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องพัก ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปบทที่ 3 การทำความสะอาดห้องพัก

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 7 การทำความสะอาดห้องพัก

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 7 การทำความสะอาดห้องพัก

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์การทำความสะอาดห้องพักตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงการทำความสะอาดห้องพัก
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการทำความสะอาดห้องพัก
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 7 การทำความสะอาดห้องพัก

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2003 วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

หน่วยที่ 7 เรื่อง การทำความสะอาดห้องพัก เวลา 4 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2003 **ชื่อวิชา** การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management) **สอนครั้งที่** 10-12 **บทที่** 8 **ชื่อหน่วย** การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ **เวลา** 12 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะเป็นงานที่สำคัญงานหนึ่งของแผนกแม่บ้านเช่นกัน เนื่องจากบริเวณสาธารณะโดยเฉพาะบริเวณส่วนหน้าเป็นจุดที่แขกได้พบเห็นและใช้สัญจรอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นความสะอาดจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับบริเวณส่วนหลังของโรงแรม ต้องดูแลทำความสะอาดเช่นกัน เพื่อป้องกันเชื้อโรคและแหล่งกักเก็บเชื้อโรคภัยต่าง ๆ แก่แขกและบุคลากรของโรงแรม

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม
2. ปฏิบัติงานแม่บ้านในระดับหัวหน้างานโรงแรม
3. จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายบริเวณสาธารณะ
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับส่วนประกอบของบริเวณสาธารณะ
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ในการทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ของบริเวณสาธารณะ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายบริเวณสาธารณะ
2. แยกแยะส่วนประกอบของบริเวณสาธารณะ
3. ระบุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ
4. สาธิตการทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ของบริเวณสาธารณะ

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายบริเวณสาธารณะ
2. ส่วนประกอบของบริเวณสาธารณะ
3. อุปกรณ์ในการทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ
4. การทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ของบริเวณสาธารณะ

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 10 ชั่วโมงที่ 37-40

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 8 การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายบริเวณสาธารณะ

2.2 ให้ความรู้เรื่องส่วนประกอบของบริเวณสาธารณะ

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกส่วนประกอบของบริเวณสาธารณะ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปส่วนประกอบของบริเวณสาธารณะ

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 11 ชั่วโมงที่ 41-44

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องอุปกรณ์ในการทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ

2.2 ให้นักเรียนช่วยกันบอกอุปกรณ์ในการทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปอุปกรณ์ในการทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 12 ชั่วโมงที่ 45-48

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องการทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ของบริเวณสาธารณะ

2.2 ให้นักเรียนช่วยกันลงมือปฏิบัติการทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ของบริเวณสาธารณะ

ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปบทที่ 8 การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 8 การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 8 การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดงานแม่บ้านโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงการทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2003 วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

หน่วยที่ 8 เรื่อง การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ เวลา 4 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2003 ชื่อวิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management) สอนครั้งที่ 13 บทที่ 9 ชื่อหน่วย การจัดการผ้า เวลา 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

ห้องผ้าถือเป็นศูนย์กลางการทำงานของแผนกแม่บ้าน เนื่องจากกิจกรรมของแม่บ้านทุกอย่าง เริ่มต้นที่ห้องผ้า และการสำรองผ้าเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานแผนกแม่บ้านจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับการจัดการผ้า

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม
2. ปฏิบัติงานแม่บ้านในระดับหัวหน้างานโรงแรม
3. จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับผ้าที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานและการจัดการผ้าในธุรกิจโรงแรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายเกี่ยวกับผ้าที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม
2. บอกการดำเนินงานและการจัดการผ้าในธุรกิจโรงแรม

สาระการเรียนรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับผ้าที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม
2. การดำเนินงานและการจัดการผ้าในธุรกิจโรงแรม

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 13 ชั่วโมงที่ 49-52

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 9 การจัดการผ้า

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องความรู้เกี่ยวกับผ้าที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม

2.2 ให้ความรู้เรื่องการทำงานและการจัดการผ้าในธุรกิจโรงแรม

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการทำงานและการจัดการผ้าในธุรกิจโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปบทที่ 9 การจัดการผ้า

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 9 การจัดการผ้า

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 9 การจัดการผ้า

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดงานแม่บ้านโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์การจัดการผ้าตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงการจัดการผ้า

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการจัดการผ้า

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงการจัดการผ้า

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

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

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2003 วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สพ.

หน่วยที่ 9 เรื่อง การจัดการผ้า เวลา 4 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2003 **ชื่อวิชา** การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management) **สอนครั้งที่** 14 **บทที่** 10 **ชื่อหน่วย** งานซักรีดและการบริการ
เวลา 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

งานซักรีดเป็นอีกหนึ่งความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน ซึ่งเป็นงานที่ค่อนข้างหนัก และพนักงานจะต้องเป็นคนที่มีความพึงพอใจพอสมควร ในธุรกิจโรงแรมแม่บ้านจะเป็นโรงแรมขนาดเล็ก การมีห้องซักรีดเป็นของตนเอง สามารถช่วยประหยัดรายจ่ายในการจ้างบุคคลภายนอกซักรีด และโรงแรมยังมีรายได้จากการซักเสื้อผ้าของแขกที่เข้าพักอีกด้วย

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม
2. ปฏิบัติงานแม่บ้านในระดับหัวหน้างานโรงแรม
3. จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาระหน้าที่ของแผนกซักรีด
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนซักรีดหรือ OPL
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงานทั่วไปของแผนกซัก-รีด
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดูแลรักษาผ้าชนิดต่าง ๆ
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในแผนกซักรีด
6. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสารเคมีและน้ำยาที่ใช้ในการทำทำความสะอาดผ้า
7. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำจัดสิ่งสกปรกในการซักผ้า
8. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำจัดรอยเปื้อน
9. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสัญลักษณ์การเก็บรักษาเสื้อผ้าที่ควรทราบ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. ระบุภาระหน้าที่ของแผนกซักกรีด
2. อธิบายการวางแผนซักกรีดหรือ OPL
3. บอกระบบการทำงานทั่วไปของแผนกซักกรีด
4. บอกการดูแลรักษาผ้าชนิดต่าง ๆ
5. แยกแยะเครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในแผนกซักกรีด
6. บอกสารเคมีและน้ำยาที่ใช้ในการทำความสะอาดผ้า
7. ระบุการกำจัดสิ่งสกปรกในการซักผ้า
8. อธิบายการกำจัดรอยเปื้อน
9. บอกสัญลักษณ์การเก็บรักษาเสื้อผ้าที่ควรทราบ

สาระการเรียนรู้

1. ภาระหน้าที่ของแผนกซักกรีด
2. การวางแผนซักกรีดหรือ OPL
3. ระบบการทำงานทั่วไปของแผนกซักกรีด
4. การดูแลรักษาผ้าชนิดต่าง ๆ
5. เครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในแผนกซักกรีด
6. สารเคมีและน้ำยาที่ใช้ในการทำความสะอาดผ้า
7. การกำจัดสิ่งสกปรกในการซักผ้า
8. การกำจัดรอยเปื้อน
9. สัญลักษณ์การเก็บรักษาเสื้อผ้าที่ควรทราบ

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 14 ชั่วโมงที่ 53-56

1. ขั้นนำ
 - 1.1 แจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 10 งานซักกรีดและการบริการ
2. ขั้นสอน
 - 2.1 ให้ความรู้เรื่องภาระหน้าที่ของแผนกซักกรีด
 - 2.2 ให้ความรู้เรื่องการวางแผนซักกรีดหรือ OPL
 - 2.3 ให้ความรู้เรื่องระบบการทำงานทั่วไปของแผนกซักกรีด

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการดูแลรักษาผ้าชนิดต่าง ๆ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันบอกเครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในแผนกซักกรีด ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.6 ให้นักเรียนช่วยกันบอกสารเคมีและน้ำยาที่ใช้ในการทำความสะดวกผ้า ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.7 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการกำจัดสิ่งสกปรกในการซักผ้า ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.8 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการกำจัดรอยเปื้อน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.9 ให้นักเรียนช่วยกันบอกสัญลักษณ์การเก็บรักษาเสื้อผ้าที่ควรทราบ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปบทที่ 10 งานซักกรีดและการบริการ

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 10 งานซักกรีดและการบริการ

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 10 งานซักกรีดและการบริการ

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดงานแม่บ้านโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์งานซักกรีดและการบริการตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงงานซ้ำกริดและการบริการ
4. เจื่อนใจความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องงานซ้ำกริดและการบริการ
5. เจื่อนใจคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจสอบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 10 งานซักritzและการบริการ

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2003 วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

หน่วยที่ 10 เรื่อง งานพักรีดและการบริการ เวลา 4 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2003 **ชื่อวิชา** การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management) **สอนครั้งที่** 15 **บทที่** 11 **ชื่อหน่วย** งานห้องดอกไม้
เวลา 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

ปัจจุบันโรงแรมมิได้ทำหน้าที่เพียงบริการด้านการพักแรมเท่านั้น หากยังเป็นสถานที่จัดงานฉลองสำคัญ ๆ มากมาย เช่น พิธีสมรส ครบรอบวันเกิด รับปริญญา ฯลฯ และได้จำกัดเฉพาะงานเลี้ยงฉลองเท่านั้น แต่ยังมีงานทางวิชาการ เช่น ประชุมสัมมนา หรืองานแถลงเปิดสินค้าตัวใหม่อีกด้วย จึงนับได้ว่าโรงแรมต้องตอบสนองด้านบริการแก่บุคคลหลายระดับชั้น และสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ขาดไม่ได้คือ บรรยากาศ หรือทัศนียภาพ และดอกไม้ก็เป็นตัวการสำคัญในการส่งเสริมและสร้างสรรค์บรรยากาศได้อย่างดี และนอกจากคุณสมบัติด้านความสดชื่นสวยงามแล้ว บางครั้งดอกไม้ยังสื่อความหมายได้น่าประทับใจอีกด้วย

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม
2. ปฏิบัติงานแม่บ้านในระดับหัวหน้างานโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดดอกไม้ในโรงแรม
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับที่มาและการจัดหาดอกไม้
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและหลักในการจัดดอกไม้
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกซื้อและการรักษาดอกไม้ให้สดทนนาน
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดดอกไม้

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายการจัดดอกไม้ในโรงแรม
2. บอกที่มาและการจัดหาดอกไม้
3. อธิบายแนวคิดและหลักในการจัดดอกไม้
4. บอกการเลือกซื้อและการรักษาดอกไม้ให้สดทนนาน
5. สาธิตขั้นตอนการจัดดอกไม้

สาระการเรียนรู้

1. การจัดดอกไม้ในโรงแรม
2. ที่มาและการจัดหาดอกไม้
3. แนวคิดและหลักในการจัดดอกไม้
4. การเลือกซื้อและการรักษาดอกไม้ให้สดทนนาน
5. ขั้นตอนการจัดดอกไม้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 15 ชั่วโมงที่ 57-60

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 11 งานห้องดอกไม้

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องการจัดดอกไม้ในโรงแรม
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องที่มาและการจัดหาดอกไม้
- 2.3 ให้ความรู้เรื่องแนวคิดและหลักในการจัดดอกไม้

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการเลือกซื้อและการรักษาดอกไม้ให้สดทนนาน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันสาธิตขั้นตอนการจัดดอกไม้ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปบทที่ 11 งานห้องดอกไม้
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน
- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 11 งานห้องดอกไม้
- 3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 11 งานห้องดอกไม้

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์งานห้องดอกไม้ตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงงานห้องดอกไม้
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องงานห้องดอกไม้
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 11 งานห้องดอกไม้

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2565

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30701-2003 วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.
หน่วยที่ 11 เรื่อง งานห้องดอกไม้ เวลา 4 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 1

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง ขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้าน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้าน
2. รู้จักการวิเคราะห์ แยกแยะเกี่ยวกับขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้าน
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

กิจกรรม ค้นหาข้อมูลและนำเสนอเกี่ยวกับขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้าน

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลขที่ 1 การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานของแผนกแม่บ้านตามลักษณะของพื้นที่

(Location)

- หมายเลขที่ 2 การแบ่งพื้นที่การปฏิบัติงานตามระดับมาตรฐานของโรงแรม
- หมายเลขที่ 3 พื้นที่ปฏิบัติงานให้แผนกแม่บ้านสำหรับกิจการโรงแรมระดับกลาง

และระดับหรูหรา

- หมายเลขที่ 4 งานในความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน

3. ให้แต่ละกลุ่มช่วยกันหาข้อมูล และสรุปข้อมูลเกี่ยวกับขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้านตามหัวข้อที่ได้รับ

4. จัดทำลงในโปรแกรม Microsoft Power Point ตกแต่งให้สวยงาม
5. นำเสนอหน้าชั้นเรียน

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 2

เรื่อง ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกแม่บ้าน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกแม่บ้าน
2. รู้จักการวิเคราะห์ แยกแยะเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกแม่บ้าน

กิจกรรม ตำแหน่งในแผนกแม่บ้านที่นักศึกษาสนใจ

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาเลือกตำแหน่งในแผนกแม่บ้านมา 1 ตำแหน่ง
2. ค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งที่นักศึกษาเลือก ดังนี้
 - 2.1 ชื่อตำแหน่ง
 - 2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ
 - 2.3 รูปภาพประกอบ
3. จัดทำลงในโปรแกรม Microsoft Word 1 หน้า ตกแต่งให้สวยงาม
4. นำเสนอหน้าชั้นเรียน

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 3

เรื่อง การวางแผนการจัดหาบุคลากร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนการจัดหาบุคลากร
2. รู้จักการคิดวิเคราะห์การวางแผนการจัดหาบุคลากร

กิจกรรม การวางแผนการจัดหาบุคลากร

คำชี้แจง ให้นักศึกษาอ่านโจทย์พร้อมแสดงวิธีการทำ และใช้ตารางการแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกแม่บ้านในการเปรียบเทียบ

1. จำนวนเข้าพัก 100% สมมติว่าโรงแรมมีจำนวนห้องพักทั้งหมด 1,790 ห้อง และมาตรฐานผลผลิตการทำงาน (Productivity Standard) ของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก คือ 18 ห้องต่อวัน พนักงานทุกคนทำงานในหนึ่งวันจำนวน 8 ชั่วโมง 5 วัน ต่อสัปดาห์ และมีวันหยุด 2 วันต่อสัปดาห์

1.1 จำนวนพนักงานทำความสะอาดห้องพักที่ต้องการในแต่ละวัน มีกี่คน

$$1790 \text{ (จำนวนห้องพักทั้งหมด)} / 18 \text{ (Standard)} = 99.44$$

$$99 + 8 + 6 = 113$$

1.2 ถ้ากำหนดให้แต่ละทีมมีจำนวนพนักงาน 15 คน ดังนั้น ในแต่ละวันต้องใช้กี่ทีม

$$158/15 = 10 \text{ ทีม}$$

แต่แผนกแม่บ้านยังมีส่วนประกอบอื่นในการทำงานด้วย ไม่ว่าจะเป็นพนักงานในส่วนของซักรีด พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะที่ช่วยเหลือในการทำความสะอาดบริเวณสาธารณะห้องพักหรือให้ช่วยเหลือในการทำความสะอาดที่จำเป็นและอำนวยความสะดวกแก่พนักงานทำความสะอาดห้องพัก จึงจำเป็นต้องนำเอาพนักงาน เหล่านี้มาคำนวณในแรงงานทั้งหมดด้วย อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือ พนักงานทุกคนจะมี วันหยุด 2 วัน โดยมีพนักงานซักรีด 8 คน พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ 6 คน จึงต้องมีการทดแทนและสลับหน้าที่ในวันหยุดด้วย ดังนี้

1.3 ดังนั้นจำนวนแรงงานทั้งหมดในแต่ละวันมีกี่คน

1.4 ในหนึ่งสัปดาห์ต้องใช้แรงงานเท่าใด

$$113 \text{ (จำนวนพนักงานทั้งหมด/วัน)} \times 7 \text{ (วัน)} = 791$$

$$791/5 = 158$$

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 4

เรื่อง การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อฝึกการเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน
2. รู้จักการวิเคราะห์ แยกแยะเกี่ยวกับการเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนก

แม่บ้าน

กิจกรรม ฝึกการเขียนรายงานในแผนกแม่บ้าน

คำชี้แจง

1. HOUSEKEEPER'S ROOM CHECK REPORT

HOUSEKEEPER'S ROOM CHECK REPORT						
Housekeeper.....				DATE.....		
Room	Ready to rent	Occupied	CO	DND	Cots	Remark
101						
102						
103						
104						
105						

2. ใบรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ

ใบรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ	
วันที่.....	ชื่อผู้จัดทำรายงาน.....
<u>ประวัติทรัพย์สินที่สูญหาย</u>	
ชื่อเจ้าของ	เวลาที่สูญหาย
ที่อยู่	สถานที่ทรัพย์สินที่สูญหาย.....
เบอร์โทรศัพท์	เบอร์ห้องที่แขกเข้าพัก.....
รายการทรัพย์สินที่สูญหาย.....	งานเลี้ยงที่เข้าร่วม.....
คุณลักษณะของสิ่งของ.....	
วันที่พบทรัพย์สิน.....	
วันที่ส่งทรัพย์สินคืนทางไปรษณีย์.....	
วันที่มารับทรัพย์สิน.....	

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 5

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง อันตรายอันเกิดจากอุบัติเหตุไฟไหม้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับอันตรายอันเกิดจากอุบัติเหตุไฟไหม้
2. ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับอันตรายอันเกิดจากอุบัติเหตุไฟไหม้
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

กิจกรรม อันตรายอันเกิดจากอุบัติเหตุไฟไหม้

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น 6 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลขที่ 1 สาเหตุของการเกิดไฟไหม้ในโรงแรม
 - หมายเลขที่ 2 การป้องกันการเกิดไฟไหม้ในโรงแรม
 - หมายเลขที่ 3 ระบบการป้องกันและการเตือนภัยไฟไหม้ในโรงแรม
 - หมายเลขที่ 4 การดับไฟและเครื่องมือที่ใช้ในการดับไฟ
 - หมายเลขที่ 5 การปฏิบัติตนของพนักงานแม่บ้านเมื่อเกิดไฟไหม้
 - หมายเลขที่ 6 อันตรายจากอุบัติเหตุอื่น ๆ
3. ให้แต่ละกลุ่มช่วยกันหาข้อมูล และสรุปตามหัวข้อที่ได้รับ
4. จัดทำลงในโปรแกรม Microsoft Power Point ตกแต่งให้สวยงาม
5. นำเสนอหน้าชั้นเรียน

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 6

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง หลักเบื้องต้นในการทำความสะอาด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับหลักเบื้องต้นในการทำ ความสะอาด
2. ฝึกทำความสะอาดในส่วนงานต่าง ๆ
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

กิจกรรม สาธิตการทำ ความสะอาด

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลขที่ 1 งานเพดาน
 - หมายเลขที่ 2 งานฝาผนัง
 - หมายเลขที่ 3 งานเฟอร์นิเจอร์
 - หมายเลขที่ 4 งานพื้น
3. ให้แต่ละกลุ่มช่วยกันหาข้อมูลวิธีการทำความสะอาดในส่วนต่าง ๆ ตามที่ได้รับ
4. สาธิตวิธีการทำความสะอาดตามที่ได้รับ

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 7-1

เรื่อง การทำความสะอาดห้องพัก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการทำความสะอาดห้องพัก
2. ฝึกการปูเตียงแบบมาตรฐานสากล

กิจกรรม ปูเตียงแบบมาตรฐานสากล

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาฝึกแบบมาตรฐานสากล ดังขั้นตอนต่อไปนี้
 1. ตรวจสอบหัวเตียง (head board) ตัวเตียง (box spring) ที่นอน (mattress) และ ผ้าระบายเตียง (skirt) ปราศจากฝุ่นละออง ตรวจสอบความเรียบร้อย ความสะอาด หากขาดหรือชำรุดต้องเปลี่ยนหรือซ่อมแซม
 2. ปูผ้ากันเปื้อน (protect sheet) ตรวจสอบสายรัดทั้ง 4 ด้าน
 3. ปูผ้าปูที่ 1 (bottom bed sheet) โดยคว่ำตะเข็บให้สันทบผ้าอยู่กึ่งกลางเตียง ชายหัวเตียงเท่ากับ 1/2 ของเตียง เหน็บมุมซ้ายขวา 45 หรือ 90 องศา ถ้าเตียงไม่เรียบดึง ให้ดึงชายผ้าที่นอน
 4. ปูผ้าปูผืนที่ 2 (second bed sheet) โดยหงายตะเข็บให้สันกับผ้าอยู่กึ่งกลางเตียงชนกัน ชายหัวเตียงเท่ากับขอบล่างที่นอน จัดผ้าบนเตียงให้เรียบดึง
 5. ปูผ้าห่ม (blanket) ให้ชายผ้าต่ำกว่าขอบที่นอนประมาณ 6-8 นิ้ว จัดให้เรียบดึงตราหรือรอยต่อผ้าห่มอยู่ปลายเตียงเสมอ
 6. ปูผ้าปูผืนที่ 3 (top bed sheet) คว่ำตะเข็บให้สันทบอยู่กึ่งกลางเตียง ชายผ้าตกจากขอบบนที่นอนประมาณ 1 นิ้ว พับชายผ้าเข้าใต้ผ้าห่ม จัดสันให้เรียบคมตลบผ้าปูผืนที่ 2 ให้สันทบจรดขอบที่นอน จากนั้นพับเป็นแนววางหมอน เหน็บยึดซ้ายขวา
 7. ทำปลายเตียง โดยคลี่ผ้าทั้ง 3 ชั้น ให้เรียบดึงเสมอกัน ใช้ฝ่ามือทั้งสองผลักผ้าทั้งสามชั้น ตรงมุมที่นอนซ้ายขวาพร้อมกันประมาณ 8 นิ้ว จัดสันทบบนและล่างให้เรียบร้อยแล้วกลับสันทบบนมาเสมอปลายเตียง เหน็บผ้าส่วนที่เหลือทั้งหมดเข้าใต้เตียง ทำมุมซ้ายขวาเหน็บ เรียบ (เรียกวิธีทำปลายเตียงแบบนี้ว่า ทำปลายเตียง 2 ชั้น โดยมีเนื้อที่สำหรับแขวงเท้าเพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกสบายในการพักผ่อนมากยิ่งขึ้น
 8. ใส่ปลอกหมอนโดยกลับด้านในออกประมาณครึ่งใบ แล้วจับตัวหมอนสอดลงในปลอกหมอน
 9. วางหมอนให้ถูกต้องตามแบบของโรงแรม
 10. คลุมผ้าคลุมเตียง (bed spread) โดยคลี่ผ้าคลุมเตียงจากปลายเตียง ไปยังหัวเตียง แต่งชายผ้าคลุมบริเวณปลายเตียง โดยจับผ้าคลุมลงมาให้จรดพื้น คลี่ผ้าคลุมให้เรียบดึงสอดสัน

ทบไว้ได้หมอน คลุมหมอน จัดระเบียบใต้หมอนอีกครั้ง จัดลดทลายเส้นของผ้าคลุมให้ตรงเสมอกัน

2. จับเวลาไม่เกิน 10 นาที
3. อาจารย์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความเรียบร้อย

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 7-2

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง การทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ในห้องพักแขก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ในห้องพักแขก
2. ฝึกปฏิบัติการทำห้องพัก
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

กิจกรรม การทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ในห้องพักแขก

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาจับคู่กับเพื่อนในชั้นเรียน
2. วางแผน และมอบหมายการทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ในห้องพักแขก
3. ช่วยกันทำความสะอาดตามที่ได้รับมอบหมาย เวลาในการทำความสะอาดห้องพักไม่เกิน

40 นาที

4. อาจารย์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความเรียบร้อย

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 8

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง การทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ของบริเวณสาธารณะ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ของบริเวณสาธารณะ
2. ฝึกการทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

กิจกรรม สาธิตการทำความสะอาด

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลขที่ 1 การทำความสะอาดบริเวณส่วนหน้าของโรงแรม
 - หมายเลขที่ 2 การทำความสะอาดบริเวณส่วนหลังของโรงแรม
3. ให้แต่ละกลุ่มช่วยกันหาข้อมูลวิธีการทำความสะอาดบริเวณตามที่ได้รับ
4. สาธิตวิธีการทำความสะอาดบริเวณที่ได้รับ
5. อาจารย์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความเรียบร้อย

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 9

เรื่อง การจัดการผ้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการทำพาร์ (Par stock)
2. ฝึกการคิดพาร์ (Par stock)

กิจกรรม การทำพาร์ (Par stock)

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแสดงวิธีการคิดอัตราพาร์ (Par Stock หรือ Par Levels) ดังนี้
โรงแรมบางกอกอินน์ มีห้องทั้งหมด 1,100 ห้อง แยกเป็นห้องประเภทต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. ห้องเตียงเดี่ยวขนาดใหญ่ (King Room) 600 ห้อง
2. ห้องเตียงเดี่ยวขนาดกลาง (Queen Room) 400 ห้อง
3. ห้องเตียงเล็ก 2 เตียง (Twin-bedded Room) 100 ห้อง

กำหนดให้มีผ้าประจำตามห้องต่าง ๆ ดังนี้

1. ผ้าปูที่นอน 2 ผืน ต่อ เตียง
2. หมอน 2 ใบ ต่อแขก 1 คน
3. ผ้าเช็ดมือ 2 ผืน ต่อแขก 1 คน
4. ผ้าเช็ดตัว 2 ผืน ต่อแขก 1 คน
5. ผ้าเช็ดเท้าในห้องน้ำ 1 ผืนต่อห้อง

กำหนดให้อัตราสำรอง 4 พาร์ สำหรับผ้าทุกประเภท

วิธีทำ จำนวนแขกสูงสุดที่โรงแรมรับได้โดยแต่ละห้องพักได้สูงสุด 2 คน

$(..... \times)$ + $(..... \times)$ + $(..... \times)$ เท่ากับ คน สร้างตารางสำรองผ้าได้ ดังนี้

ผ้าปูที่นอน					
ประเภทห้อง	จำนวนเตียง	ผ้าปูที่นอน/เตียง	รวม/ห้อง	พาร์	รวมทั้งสิ้น
เตียงใหญ่	600	2		4	
เตียงกลาง	400	2		4	
เตียงเล็ก	100	2		4	

การจัดหาผ้าให้เป็นไปตามขนาดเตียง และนับรวมเป็น ผืน

ปลอกหมอน				
จำนวนแขกสูงสุด	จำนวนหมอน/คน	รวม	พาร์	รวมทั้งสิ้น
.....	2		4	
ผ้าเช็ดตัว				
จำนวนแขกสูงสุด	จำนวนผ้า/คน	รวม	พาร์	รวมทั้งสิ้น
.....	2		4	
.....	2		4	
.....	2		4	
ผ้าเช็ดเท้า				
จำนวนห้อง	จำนวนผ้า/ห้อง	รวม	พาร์	รวมทั้งสิ้น
.....	1		4	

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 10

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง ชักกริดและงานบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการชักกริดและงานบริการ
2. รู้จักการวิเคราะห์ แยกแยะเกี่ยวกับการชักกริดและงานบริการ
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

กิจกรรม ชักกริดและงานบริการ

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลขที่ 1 เครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในแผนกชักกริด
 - หมายเลขที่ 2 การดูแลรักษาผ้าชนิดต่าง ๆ
 - หมายเลขที่ 3 สารเคมีและน้ำยาที่ใช้ในการทำทำความสะอาดผ้า
 - หมายเลขที่ 4 การกำจัดรอยเปื้อน
3. ให้แต่ละกลุ่มช่วยกันหาข้อมูล รูปภาพ และสรุปตามหัวข้อที่ได้รับ
4. จัดทำลงในโปรแกรม Microsoft Power Point ตกแต่งให้สวยงาม
5. นำเสนอหน้าชั้นเรียน

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 11

เรื่อง การจัดดอกไม้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการจัดดอกไม้
2. ฝึกการจัดดอกไม้

กิจกรรม การจัดดอกไม้

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาเลือกรูปแบบการจัดดอกไม้ ดังนี้
 1. แบบสามเหลี่ยมด้านเท่า
 2. สามเหลี่ยมด้านไม่เท่า
 3. มิลล์เดอเฟลอร์
 4. แบบแนวนอน (horizontal)
 5. แบบโค้งโฮการ์ท (hogarth Curve)
 6. แบบกลุ่มแนวคู่ขนานพาร์ลเรล (parallel system)
2. จัดเตรียมดอกไม้ และอุปกรณ์ ตามรูปแบบการจัดดอกไม้ที่นักศึกษาเลือกไว้
3. สาธิตวิธีการจัดหน้าชั้นเรียน
4. อาจารย์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความเรียบร้อยและความสวยงาม

แบบฝึกหัดบทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. จงสรุปความหมายของแผนกแม่บ้านโรงแรม

สรุปแผนกแม่บ้านโรงแรม หมายถึง แผนกที่รับผิดชอบด้านความสะอาดและความสวยงามของโรงแรม แผนกแม่บ้านจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษามาตรฐานด้านความสะอาดอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่แขกที่มาใช้บริการ เริ่มตั้งแต่บริเวณด้านหน้าโรงแรม ห้องพัก และส่วนบริการอื่น ๆ จึงอาจกล่าวได้ว่า แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจที่พักแรม

2. งานแผนกแม่บ้านมีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการโรงแรมอย่างไร

1. สร้างบรรยากาศให้โรงแรมมีความพร้อมในการต้อนรับแขก
2. เป็นที่รวมข้อมูลเกี่ยวกับแขกและโรงแรม
3. ช่วยรักษาทรัพย์สินของโรงแรม

3. จงอธิบายขอบเขตพื้นที่การปฏิบัติงานของแผนกแม่บ้าน

1. ขอบเขตพื้นที่การปฏิบัติงานของแผนกแม่บ้าน พื้นที่การทำงานภายใต้ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน มีการแบ่งตามลักษณะของสถานที่และแบ่งตามระดับและมาตรฐานของโรงแรมดังนี้

1) การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานของแผนกแม่บ้านตามลักษณะของพื้นที่ (Location) แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

1. ห้องพักแขก (guestrooms)
2. ห้องโถงและระเบียง (halls and corridors)
3. ล็อบบี้ (lobby)
4. ห้องสาธารณะและภัตตาคาร (public rooms and restaurant)
5. สำนักงาน (offices)
6. ร้านค้าต่าง ๆ พื้นที่สัมปทานและให้เช่าในบริเวณโรงแรม (stores concessions and other leased areas)

2) การแบ่งพื้นที่การปฏิบัติงานตามระดับมาตรฐานของโรงแรม สำหรับกิจการโรงแรมระดับมาตรฐานทั่วไปมีการแบ่งขอบเขตความรับผิดชอบการปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้าน โดยทำความสะอาดและดูแลส่วนต่าง ๆ คือ

1. ห้องพักแขก
2. ระเบียง
3. บริเวณสาธารณะ เช่น ล็อบบี้ และห้องน้ำในบริเวณสาธารณะ
4. สระว่ายน้ำและลานรอบบริเวณโรงแรม
5. สำนักงานฝ่ายบริหาร
6. ห้องเก็บของ/พัสดุ (storage areas)
7. ห้องผ้า (linen & sewing rooms)
8. ห้องซักรีด (laundry room)
9. ห้องทำงานของพนักงานส่วนสนับสนุน (back of the house areas)

สำหรับกิจการโรงแรมระดับกลางและระดับหรูหรามีมาตรฐานสูงขึ้น ได้มีการมอบหมายพื้นที่ปฏิบัติงานให้แผนกแม่บ้านเพิ่มขึ้นในส่วนต่าง ๆ เช่น

1. ห้องประชุม (meeting rooms)
2. ห้องอาหาร (dining rooms)
3. ห้องจัดเลี้ยง (banquet rooms)
4. ห้องโถงนิทรรศการ (convention exhibit halls)
5. ร้านค้า (hotel-operated shops)
6. ห้องเล่นเกม (game rooms)
7. ห้องบริหารร่างกาย (exercise rooms)

4. แผนกแม่บ้านมีหน้าที่รับผิดชอบงานส่วนใดบ้าง

- 1) ทำความสะอาดและบำรุงรักษา
- 2) ฝึกอบรมพนักงาน หรือบุคลากร
- 3) จัดหาและควบคุมอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน
- 4) เขียนรายงาน

5. แผนกแม่บ้านมีการประสานงานกับแผนกใดบ้าง

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| 1. แผนกช่าง | 5. แผนกบัญชี |
| 2. แผนกซักกรีด | 6. แผนกรักษาความปลอดภัย และแผนกบุคคล |
| 3. แผนกอาหารและจัดเลี้ยง | 7. แผนกต้อนรับ |
| 4. แผนกจัดซื้อ | |

6. พนักงานแผนกแม่บ้านควรปฏิบัติตนเป็นพนักงานที่ดีอย่างไร

1. ตรงต่อเวลา
2. เคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ
3. ช่างสังเกต และใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
4. มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีท่าทีเป็นมิตรต่อบุคคลทั่วไป
5. มีความสามัคคี มีความเอื้อเฟื้อ
6. มีความขยัน มานะ พยายาม กระตือรือร้นในการหาความรู้
7. มีความรอบคอบ ระมัดระวัง และมีความละเอียดถี่ถ้วนในการรักษาความสะอาด
8. มีความภาคภูมิใจในสถานที่ทำงาน ประพฤติของพนักงานด้วย
9. เชื่อฟังคำสั่งและคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา
10. บุคลิกภาพของพนักงานที่ดี

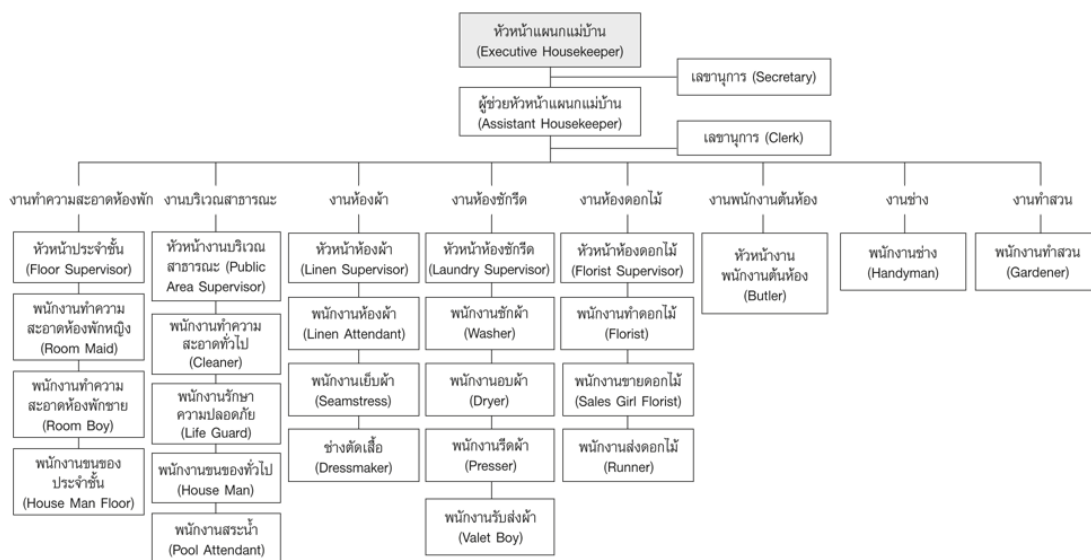
7. จงอธิบายเป้าหมายของงานในแผนกแม่บ้าน

1. รักษามาตรฐานของความสะอาดสูงสุดของห้องพักทุกระดับ (Superior, Deluxe, Key man) เพิ่มความประณีตในการทำงาน
2. เพิ่มความเอาใจใส่ลูกค้า, งานบริการและการช่วยเหลือ โดยไม่ละเลย
3. ให้การทักทายแขกก่อนเสมอด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส จัดให้มีการฝึกหัดเพื่อปฏิบัติงานเป็นนิสัย
4. ภาษาอังกฤษระดับหัวหน้างาน (Supervisory English at Work) จัดสอนสัปดาห์ละครั้ง (วันศุกร์) โดยเน้นเป้าหมายการใช้งานโดยตรง
5. ความสะอาดของ Public Area และห้องน้ำสาธารณะ
6. ควบคุมค่าใช้จ่าย โดยการนำ Weekly Expense ก่อนสรุปเป็น month โดยเปรียบเทียบกับปริมาณแขกตามความจริง

แบบฝึกหัดบทที่ 2 โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. จงวาดโครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรมขนาดใหญ่



2. แผนกแม่บ้านแบ่งสายงานได้อย่างไร

1. งานทำความสะอาดห้องพัก
2. งานบริเวณสาธารณะ
3. งานห้องผ้า
4. งานห้องซักรีด
5. งานห้องดอกไม้
6. งานพนักงานต้นห้อง
7. งานห้องเครื่องแบบ
8. งานส่วนทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบ
9. งานส่วนมินิบาร์

3. แผนกแม่บ้านมีตำแหน่งที่สำคัญใดบ้าง

1. หัวหน้าแผนกแม่บ้าน (executive housekeeper)
2. ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกแม่บ้าน (assistant housekeeper)
3. หัวหน้าประจำชั้น (floor supervisor)
4. หัวหน้างานบริเวณสาธารณะ (public area supervisor)
5. หัวหน้าห้องผ้า (linen supervisor)
6. หัวหน้าห้องซักรีด (laundry Supervisor)
7. หัวหน้าห้องดอกไม้ (florist Supervisor)
8. หัวหน้างานพนักงานต้นห้อง (butler)
9. พนักงานทำความสะอาดห้องพัก (room maid/room boy หรือ room attendant)
10. พนักงานขนของ (house man)
11. พนักงานทำความสะอาดทั่วไป (cleaner)
12. พนักงานห้องผ้า (linen attendant)
13. พนักงานห้องซักรีด
14. พนักงานทำดอกไม้ (florist)
15. พนักงานช่าง (handyman)
16. พนักงานทำสวน (gardener)

4. แผนกแม่บ้านมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างไร

1. ต้องบันทึกเวลาทำงานด้วยตนเองทุกครั้งที่เข้า-ออกงาน (เช่น การลงลายมือชื่อ, ใช้บัตรลงเวลา เป็นต้น)
2. ลงลายมือชื่อ รับ-คืน กุญแจของห้องอาหารทุกครั้งเมื่อมีการเปิดทำความสะอาด
3. การแต่งกายต้องสะอาด เรียบร้อยอยู่เสมอตามที่โรงแรมกำหนด ผู้หญิง ถ้าผมยาวต้องมัดรวบให้เรียบร้อย ไม่ผูกโบใหญ่และสีฉูดฉาด ไม่ไว้เล็บยาว ไม่ทาสีเล็บ ผู้ชายต้องตัดผม ตัดเล็บ โกนหนวดเคราให้สะอาดเรียบร้อย
4. ขณะปฏิบัติงาน ไม่พูดคุยเสียงดัง ไม่ตะโกนเอะอะ ไม่ร้องเพลง ไม่ผิวปาก
5. เมื่อพบของที่แปลกตามบริเวณห้องน้ำ หรือบริเวณสาธารณะ ต้องรีบนำส่งแผนกแม่บ้านโดยด่วน พร้อมแจ้งเวลาและสถานที่ที่พบเจอ

6. ขณะที่ทำงานต้องไม่วางอุปกรณ์กีดขวางทางเดินแขก
7. อุปกรณ์การทำงานต้องอยู่ใกล้บริเวณที่พนักงานทำงานอยู่ และพยายามวางใจในจุดที่ลูกค้าแขก
8. ขณะที่เดินสวนทางกับแขกในส่วนสาธารณะต้องหยุดให้แขกเดินไปก่อน หรือถ้าแขกยืนอยู่ให้ก้มตัวเดินผ่านไปอย่างสุภาพอ่อนน้อม
9. ในกรณีที่มีแขกถามเรื่องต่าง ๆ ถ้าตอบไม่ได้ “ห้ามบอกไม่รู้” ให้พูดว่า “กรุณาติดต่อที่เคาน์เตอร์ต้อนรับ” ด้วยท่าทางที่สุภาพ
10. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จะนำไปใช้ตามสถานที่สาธารณะ ต้องทำความสะอาดให้อยู่ในสภาพที่ดี เมื่อลูกค้าพบเห็นจะได้ไม่รู้สึกในทางลบ (negative)
11. พนักงานที่ดูแลความสะอาด ต้องยอมรับในคำชี้แนะหรือบอกกล่าวจากหัวหน้างานฝ่ายแผนกแม่บ้านของโรงแรม และผู้ที่ได้รับมอบหมาย
12. การปฏิบัติงานต้องตรงต่อเวลาหรือก่อนเวลาเล็กน้อย เพื่อเตรียมอุปกรณ์ในการประจำจุดปฏิบัติงาน และไม่เตรียมตัวกลับก่อนสิ้นสุดเวลาทำงาน
13. ขณะปฏิบัติงานพบว่าสิ่งที่จะต้องซ่อมแซม เช่น หลอดไฟขาด แก้วหัก ฯลฯ ต้องรีบแจ้งที่แผนกแม่บ้านด้วยโทรศัพท์ หรือบอกด้วยตัวเอง และรีบนำส่งซ่อมแผนกช่างหรือผู้ที่รับผิดชอบโดยเร็วในรอบนั้น ๆ
14. เมื่อพบว่าทรัพย์สินของโรงแรมชำรุด สูญหาย หรือเสียหาย ต้องรีบแจ้งที่แผนกแม่บ้านในทันทีของแต่ละรอบการทำงาน เพื่อจะได้ทำการติดตาม
15. หากพบว่าพนักงานทำงานด้วยความประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ทรัพย์สินของโรงแรมเสียหาย เช่น ทำของมีค่าแตก ทำพรหมหน้าโรงแรมเสียหาย เป็นต้น พนักงานผู้ดูแลส่วนนั้นต้องเป็นผู้รับผิดชอบ
16. ห้ามนำผ้าของโรงแรมทุกชนิดไปทำผ้าเช็ดตัว ยกเว้นแต่ส่วนที่ได้รับอนุญาตแล้วจากทางแผนกแม่บ้าน
17. ไม่อนุญาตให้นำเพื่อนญาติพี่น้องเข้ามาพบปะกันในบริเวณที่ได้จัดไว้เป็นที่เก็บของหรือห้องทำงานโดยเด็ดขาด
18. ห้ามพนักงานข้ามส่วนรับผิดชอบของตนเองไปพูดคุยกับส่วนอื่น หรือพนักงานของโรงแรมในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น ในครัว หลังครัว ยกเว้นแต่ได้รับอนุญาต
19. พนักงานแต่ละคนต้องมีความกระตือรือร้นต่องานอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง
20. พนักงานแต่ละคนที่เข้ามาทำงานในโรงแรมต้องมีความซื่อสัตย์

แบบฝึกหัดบทที่ 3 การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. จงอธิบายแหล่งการสรรหาบุคลากรจากภายในโรงแรม

แหล่งการสรรหาบุคลากรจากภายในโรงแรม เมื่อฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือฝ่ายผู้จัดการแผนกแม่บ้านทราบว่า มีตำแหน่งในแผนกว่างลงหรือมีการตั้งตำแหน่งใหม่ขึ้นมา สิ่งแรกที่ต้องดำเนินการ คือ การสรรหาคนที่เหมาะสมวิธีการหนึ่งที่จะได้คนที่เหมาะสมคือการเลือกจากคนภายในโรงแรมที่มีความรู้ความสามารถ และสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในงานอื่น นอกเหนือไปจากงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ เมื่อเป็นเช่นนี้ก็จะอาจมีการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถไปแทนในตำแหน่งที่ว่างได้ ซึ่งตำแหน่งที่ว่างอาจเป็นงานที่อยู่ฝ่ายหรือแผนกเดิมหรืออาจเป็นงานที่อยู่ในอีกแผนกหนึ่งได้ การสรรหาบุคคลจากภายในโรงแรม คือ การเลื่อนตำแหน่ง หรือการโยกย้ายบุคลากร

2. การสรรหาบุคลากรจากภายนอกโรงแรมมีวิธีใดบ้าง

1. วิธีการรับสมัครโดยทั่วไป
2. วิธีการติดต่อกับสำนักจัดหางาน
3. วิธีการติดต่อกับสหภาพแรงงาน
4. วิธีการติดต่อกับสถาบันการศึกษา
5. วิธีการใช้บริษัทจ้างที่ปรึกษาทางบริหาร

3. กระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานประกอบด้วยขั้นตอนใดบ้าง

1. การเริ่มต้นการรับสมัคร
2. การสัมภาษณ์ขั้นต้น
3. การกรอกใบสมัคร
4. การสอบคัดเลือก
5. การสอบประวัติ
6. การตรวจสอบสุขภาพ
7. การคัดเลือกขั้นสุดท้าย
8. การรับเข้าทำงาน

4. การพัฒนาบุคลากรในแผนกแม่บ้านมีวิธีใดบ้าง

1. การฝึกอบรมทักษะการทำงาน (skill training)
2. การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน (scheduling)
3. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
4. การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

5. จงอธิบายประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรของหน่วยงานอย่างเป็นธรรม
2. สร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่มีผลงานได้มาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐาน
3. รักษาความเป็นธรรมภายใน ทั้งในด้านการบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทน และการบริหารงานบุคคล กล่าวคือสามารถพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีความสำคัญกับผลงานหรือมีความสำคัญกับพฤติกรรม
4. ใช้เป็นเครื่องมือสอนงานและพัฒนาพนักงาน กล่าวคือการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาพนักงาน
5. ใช้เป็นเครื่องมือให้พนักงานยึดถือระเบียบ ข้อบังคับร่วมกันอย่างเท่าเทียม
6. ให้พนักงานได้ทราบถึงความรู้ความสามารถของตนเองในสายตาของผู้บังคับบัญชา และ/หรือเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง
7. เป็นการทดสอบความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา หากไม่ยุติธรรมแล้ว คนที่มีความสามารถจะหนีจากผู้บังคับบัญชา ในที่สุดผู้บังคับบัญชาต้องทำงานนั้นด้วยตนเองและทำงานหนักมากขึ้น
8. ช่วยวิเคราะห์ปัญหาของโรงแรมในด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาในการกำหนดความต้องการฝึกอบรม ความรอบรู้ (Knowledge) ความสามารถ (ability) ทักษะ (Skills) ของพนักงานและลักษณะการว่าจ้าง เป็นต้น
9. ใช้เป็นข้อมูลในการป้องกันปัญหาทางการบริหาร กล่าวคือ ฝ่ายบริหารงานบุคคลสามารถจะวิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงานว่ายุติธรรมหรือไม่

6. การลาออกจำแนกประเภทได้อย่างไร

1. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ของบุคคล (Voluntary Individual-initiated Turnover)
2. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ของบุคคล (Involuntary Individual-initiated Turnover)
3. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ขององค์การ (Involuntary Organization-initiated Turnover)
4. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ขององค์การ (Voluntary Organization-initiated Turnover)

7. โรเบิร์ต เจ. มาร์ติน (Robert J. Martin) ได้กล่าวเกี่ยวกับหลักการจัดกำลังคนในแผนกแม่บ้านว่าอย่างไร

หลักการจัดกำลังคนในแผนกแม่บ้าน ให้เหมาะสมกับการทำงานแต่ละวันนั้นมีความจำเป็นมาก และแผนกแม่บ้านมีงานมากมาย ที่จะต้องกระทำในแต่ละวัน จึงถือว่าต้องทำงานแข่งขันกับเวลาและผลของการทำงานจะต้องสามารถตรวจสอบถึงประสิทธิภาพการทำงานที่ได้ตามมาตรฐานกำหนด การทำงานของพนักงานในแผนกแม่บ้านนั้น ส่วนใหญ่จะทำงานตามเวลาสำนักงานและในแต่ละวันจะทำงาน 8 ชั่วโมง อาทิตย์ละ 5-6 วัน ในโรงแรมขนาดเล็กนั้น การแบ่งงานและจัดตารางการทำงานมักไม่ค่อยยุ่งยากนัก เพราะมีจำนวนห้องพักน้อยและพนักงานน้อย แต่ในกรณีโรงแรมที่มีขนาดใหญ่และมีจำนวนห้องพักมาก จำเป็นที่ผู้จัดการแผนกแม่บ้านต้อง ทำหน้าที่ในการแบ่งงานและจัดกำลังคนให้เหมาะสมกับความต้องการ ซึ่งความต้องการกำลังคนจะวัดได้จากระดับการเข้าพักของแขก หรือ Occupancy rate ระบบการทำงาน มักนิยมใช้วิธีการทำงานเป็นทีม มอบหมายพื้นที่ที่รับผิดชอบและขอบข่ายการทำงานที่แน่นอนเหมือนกันทุกวัน ข้อดีของการทำงานเป็นทีมนี้มีทั้งต่อตัวพนักงานเองและโรงแรม เนื่องจากก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความสามัคคี ความเป็นเจ้าของร่วมกัน และขวัญกำลังใจของพนักงานนั้นเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยลดอัตราการขาดงานของพนักงานได้

แบบฝึกหัดบทที่ 4 การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. แผนกแม่บ้านมีการเก็บบันทึกและรายงานแบบใดบ้าง

1. การบันทึกเกี่ยวกับบุคคล
2. การบันทึกเกี่ยวกับพนักงาน
3. การบันทึกเกี่ยวกับการงานในความรับผิดชอบ
4. การควบคุมการทำงาน

2. แผนกแม่บ้านมีการจัดทำรายงานในเรื่องใดบ้าง

- การรายงานสภาพห้องพัก
- การรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด
- การรายงานการใช้ผ้าและเครื่องใช้ของแขก
- การรายงานการเบิกของใช้ประจำชั้น
- การรายงานการเบิกจ่ายผ้า
- การรายงานการตรวจนับจำนวนผ้า
- การรายงานการยืมของ
- การรายงานการเบิกกุญแจ
- การรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม
- การรายงานทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบ
- การรายงานทรัพย์สินของโรงแรมที่เสียหาย
- การรายงานการเกิดอุบัติเหตุ
- การรายงานความประพฤติของแขกที่มาพัก

3. จงยกตัวอย่างการใช้อักษรย่อรายงานลงในบันทึกมา 5 คำ พร้อมอธิบาย

สภาพห้อง	อักษรย่อ
ห้องว่าง (พร้อมที่จะขาย)	Vacant v
ห้องว่างที่แขกเพิ่งออกไป ยังไม่ได้ทำความสะอาด	Vacant / Dirty V/D
ห้องว่างที่แขกเพิ่งออกไป กำลังทำความสะอาด	Vacant / Maid V/M
ห้องว่างที่แขกเพิ่งออกไป ทำความสะอาดแล้วแต่หัวหน้าประจำชั้นยังไม่ได้ตรวจ	Vacant / Clean V /C
ห้องว่างที่แขกเพิ่งออกไป ทำความสะอาดแล้ว และได้รับการตรวจจากหัวหน้าประจำชั้นแล้ว	Vacant / Ready V/R
ห้องที่มีแขกพัก	Occupied หรือ OCC
ห้องที่มีแขกพัก พนักงานกำลังทำความสะอาด	Occupied / Dirty O/D
ห้องที่มีแขกพัก ทำความสะอาดแล้ว แต่หัวหน้าประจำชั้นยังไม่ได้ตรวจ	Occupied / Clean O/C
ห้องที่มีแขกพัก ทำความสะอาดแล้ว และได้รับการตรวจจากหัวหน้าประจำชั้นแล้ว	Occupied / Ready O/R
ห้องที่มีแขกมาพักแล้วได้ออกไปแล้ว	Check Out C/O
ห้องที่มีกระเป๋าเดินทาง แต่เตียงยังอยู่ในสภาพที่ไม่ได้ใช้	Bed Unused, L Luggage
ห้องที่ไม่มีกระเป๋าเดินทาง แต่เตียงมีสภาพที่ใช้แล้ว	Bed Used, N No Luggage
ห้องที่จองไว้สำหรับแขกจะเข้าพัก	Block BLK
ห้องชำรุดหรือซ่อมแซม (ห้องปิดใช้ไม่ได้)	Out of Order OOO หรือ Repair R
ห้องที่แขกแขวนป้ายห้ามรบกวน	Do not DND Disturb

4. การรายงานการเบิกกุญแจพนักงานจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง

1. ต้องเซ็นชื่อเบิกและคืนกุญแจทุกครั้ง
2. เมื่อเบิกกุญแจไปแล้ว กุญแจจะต้องอยู่ติดตัวผู้เบิกตลอดเวลา
3. ห้ามพนักงานนำกุญแจออกนอกบริเวณโรงแรมอย่างเด็ดขาด
4. พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะต้องเปิดห้องพักเพื่อทำความสะอาดที่ละห้อง ไม่เปิดห้องทิ้งไว้
5. หากพนักงานหน้าที่อื่นมีความจำเป็นจะขอเปิดห้องพัก จะต้องเปิดประตูให้และรอนกว่าพนักงานนั้นจะเสร็จสิ้นภารกิจจึงจะไปจากห้องพักและปิดล็อกประตูให้เรียบร้อย
6. ในกรณีที่แขกลืมกุญแจห้องและขอให้พนักงานทำความสะอาดเปิดห้องพักให้ พนักงานทำความสะอาดไม่ควรเปิดประตูห้องพักให้แขก ควรแนะนำให้แขกไปติดต่อขอกุญแจสำรองกับพนักงานต้อนรับของแผนกบริการส่วนหน้า เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ภายหลัง
7. หากพบกุญแจค้างอยู่ที่ลูกบิดประตูให้เคาะเพื่อตรวจสอบว่ามีแขกอยู่ในห้อง หรือไม่ เพราะแขกอาจลืมทิ้งไว้
8. ถ้าพบกุญแจในห้องที่ว่าง ให้ส่งคืนยังแผนกบริการส่วนหน้าต่อไป
9. ในกรณีที่กุญแจที่เบิกมาสูญหาย ควรรีบค้นหาและแจ้งให้หัวหน้าประจำชั้นทราบโดยด่วน
10. เมื่อใช้กุญแจเสร็จแล้วให้ส่งคืนทันที ผู้เบิกและผู้คืนกุญแจจะต้องเป็นคนเดียวกัน

5. หากพบทรัพย์สินที่แขกทำตกหล่นหรือลืมทิ้งไว้ พนักงานแผนกแม่บ้านมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร

ในกรณีที่พนักงานพบทรัพย์สินที่แขกอาจทำตกหล่นหรือลืมทิ้งไว้ อาจจะพบอยู่ตามทางเดิน หรือในห้องพักที่แขกออกจากห้องพักแล้วก็ตาม ให้รีบแจ้งไปยังแผนกส่วนหน้าเพื่อติดต่อกับแขกในกรณีที่แขกยังไม่ได้ย้ายออกจากโรงแรม หรือในกรณีที่แขกมาแจ้งขอรับของเอง หากยังไม่สามารถหาเจ้าของได้ หรือแขกอาจย้ายออกจากโรงแรมไปแล้ว ให้รีบรายงานลงในใบรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ แล้วนำส่งหัวหน้าทันที เพื่อที่จะเก็บทรัพย์สินนั้นไว้ที่แผนกของหายและถูกพบในแผนกแม่บ้าน

**บทที่ 5 การรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้าน
และการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้านกับแผนกอื่น**

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. การทำลายเชื้อแบคทีเรียสามารถจัดการได้อย่างไร

1. ใช้ยาฆ่าเชื้อโรคโดยมีการใช้น้ำยาชนิดต่างๆ คือ

1) ยาฆ่าเชื้อโรคที่ใช้กับสุขภัณฑ์ (disinfectant) เช่น น้ำยาดับกลิ่น ที่ควรใช้เป็นประจำในงานทำความสะอาดบริเวณอ่างล้างมือ อ่างอาบน้ำ โถส้วม บริเวณพื้น หรือผนังห้องน้ำ และห้องอาหาร ฯลฯ

2) ยาฆ่าเชื้อโรคที่ใช้กับผิวหนังคน (Antiseptic) ยาฆ่าเชื้อโรคชนิดนี้มาในรูปของสบู่ ใช้สำหรับล้างมือ มักมีไว้ในห้องน้ำสาธารณะ ห้องครัว และห้องน้ำในห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าสำหรับพนักงาน

การใช้ยาฆ่าเชื้อโรคทั้ง 2 ชนิดดังกล่าว ผู้ใช้จะศึกษาคู่มือหรือใช้ตามฉลากที่แจ้งวิธีการใช้โดยผู้ผลิต หรือใช้ตามคำแนะนำของหัวหน้าแผนกแม่บ้าน

2. ใช้ความร้อนที่สูงกว่าจุดเดือด (หรือเรียกว่าเป็นการสเตอริไลซ์ sterilize)

การทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านซึ่งจำเป็นต้องรู้จักวิธีการรักษาความสะอาดที่ถูกต้องเหมาะสมในบริเวณที่สำคัญ ๆ อาทิ การทำความสะอาดพื้น ควรรู้จักประเภทของวัสดุที่ใช้ทำพื้น น้ำยาที่เหมาะสมกับสภาพพื้นผิว จะทำให้สามารถช่วยรักษาให้คงทนและสะอาดสวยงาม การทำความสะอาด พรม เพดาน ผนัง ม่าน เฟอร์นิเจอร์ กระຈกและหน้าต่าง สิ่งที่ใช้ประดับตกแต่งภายในอาคาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องดูแล ให้ปราศจากการสะสมของฝุ่นและสิ่งสกปรกทั้งหลาย นอกจากนี้ ยังต้องรู้จักวิธีการทำความสะอาดจุดที่ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ห้องน้ำที่จะต้องใช้น้ำยาฆ่าเชื้อโรคควบคู่ไปกับการทำความสะอาดห้องน้ำตามขั้นตอนปกติทั่วไป

2. พนักงานแผนกแม่บ้านสามารถช่วยป้องกันมิให้เกิดเหตุไฟไหม้ได้อย่างไร

1) จัดเตรียมที่เชื่อมต่อหรือปลั๊กและถังที่มีรูปแบบและขนาดที่เหมาะสม วัสดุที่ใช้ควรเป็นวัสดุทนไฟ โดยจัดวางไว้ตามจุดต่าง ๆ อย่างเพียงพอ เช่น ในห้องนอน ห้องน้ำ และส่วนต่าง ๆ ของบริเวณสาธารณะ

2) สํารวจและเก็บกัณบุนหรี และไม้ขีดไฟให้ตั้งลงตรงที่ที่ได้จัดไว้โดยเฉพาะ และสํารวจด้วยว่า กัณบุนหรีและไม้ขีดไฟที่ถูกทิ้งลง ที่ทิ้งขยะนั้นดับสนิทเรียบร้อยดีก่อนทิ้งหรือไม่ หากพบว่ามีสิ่งใดติดไฟ

หรือยังระอุอยู่ ต้องรีบดับให้สนิทโดยเร็ว

3) ไม่ແບສູບບຸຮຸນໃນບຣິເວນທີ່ເປັນອັນຕຣາຍຫຼືໄກ້ເຂົ້າເຟືອນ ແລະຄອຍສັງເກດວ່າມີຜູ້ຝ່າຝືນການສູບບຸຮຸນໃນທີ່ຫ້າມສູບຫຼືໄກ້

4) ຫມັ່ນສຳຣວງສາພາຂອງອຸປະກຣນໄຟຟ້າໄມ້ໃຫ້ຢູ່ໃນສາພາທີ່ຮ້າຣຸດແລະໄມ້ສົມເປັດສວັດສະທັງໄວ້

5) ຫມັ່ນຣັກສາຄວາມສະອາດໂດຍທັງ ໆ ໄປດັ່ງນີ້

- ເຮັດຫຳຄວາມສະອາດໄຟຣຸກເຣີນແລະບຣິເວນບັນໄດໜີໄຟ ຫາກມີສິ່ງໃດຜິດປັດຕິຕັ້ງຕ້ອງຣັບ ແຈ້ງໃຫ້ພັກງານຝ່າຍຮ່າງມາຮ່ອມແຂ່ມທັນທີ

- ໄມ້ວາງຫຼືເກັບສິ່ງຂອງໄວ້ຕາມບຣິເວນທາງໜີໄຟ ສິ່ງອາຈາກຈະຫຳໃຫ້ເຄະເຄະແລະເປັນສິ່ງກົດຂວາງທາງຫາກເກັດກຣນຄວາມຈຳເປັນຕ້ອງໃຊ້

- ໄມ້ທັງເສຍຂຍະ ເສຍຝ້າເປື້ອນນ້ຳມັນ ຍາຂັດມັນ ຍາລະລາຍໄຂມັນລຽງໃນຄັງຂຍະ ເພຣະອາຈາກມີຜູ້ທັງໄມ້ຂັດຫຼືກັບບຸຮຸນຫຼືລຽງໄປ ຫຳໃຫ້ເກັດໄຟຣຸກໄມ້ໄດ້

- ເກັບຕົວນ້ຳຍາທີ່ໄວໄຟ ຫຼືນ້ຳຍາລະລາຍໄຂມັນໄວ້ໃນຄາຂະນະທີ່ມີຄລາກບອກຄວາມໄວໄຟ ພ້ອມທັງຕ້ອງຣະບຸຣິວິໄຊນ້ຳຍາເຫລ່ານັ້ນໄວ້ຢ່າງຂັດເຈນ ໂດຍເກັບໄວ້ໃນຫ້ອງເກັບຂອງຂອງແຜນກແມ່ບ້ານ

6) ຕຣວງສອບຖວາ ຫ້ອງປັກແຂກທຸກ ໆ ຫ້ອງມີແຜນຣຸມິແສດຈຸດໜີໄຟແລະຈຸດຕັດຕັ້ງເຣື່ອງມືອັດບໄຟໃຫ້ພ້ອມທີ່ຈະໃຊ້ງານຢູ່ເສມອ

7) ຕຣວງແລະຄູແລເຣື່ອງມືອັດບເຟືອນໃຫ້ຢູ່ໃນສາພາພ້ອມທີ່ຈະໃຊ້ງານໄດ້ ແລະຫາກພວກມີສິ່ງໃດຜິດປັດຕິຕັ້ງໃຫ້ຣັບແຈ້ງພັກງານຝ່າຍຮ່າງທັນທີ

8) ຈັດເຕຣື່ຍມສິ່ງຂອງເຣື່ອງໃຊ້ຕ່າງ ໆ ທີ່ໃຊ້ຄາຍໃນຫ້ອງປັກແຂກໂດຍຄວຣໃຊ້ເປັນວັສຕຸທີ່ໄມ້ຕັດໄຟງ່າຍ ສິ່ງຄວຣໃຊ້ເປັນວັສຕຸທີ່ຊາບເຄຣືອບຜົວຜົວດ້ວຍວັສຕຸໜີໄຟ ສິ່ງຂອງເຣື່ອງໃຊ້ຕັ້ງຄລ່າວ ເຊັ່ນ ທີ່ເຂັຍບຸຮຸນທີ່ເປັນເຣື່ອງປັດດິນເຜາ

9) ຄູແລປຣະຕູຫ້ອງຕ່າງ ໆ ໃຫ້ປັດສນິຫຢູ່ເສມອ ເພື່ອປ້ອກັດສາເຫຣຸດກວາງເຟືອນ

10) ຄວຣຝັກຫັດການໃຊ້ເຣື່ອງມືອັດບເຟືອນໃຫ້ພັກງານ ແລະຄວຣໃຫ້ພັກງານເຂົ້າໃຈຂໍອຸປະກຣນເມື່ອເກັດໄຟໄມ້ຂຶ້ນ ສິ່ງຫາກເປັນໄປໄດ້ ຄວຣມີການຝັກຂໍອຸມການເຕຣື່ຍມການຫາກເກັດກຣນໄຟໄມ້ຂຶ້ນ ເຊັ່ນ ການເຕືອນຄັຍ ການແຈ້ງຂ່າວສາຣ ການຮ່ວຍເຫຣືອແຂກ ການຮ່ວຍເຫຣືອໃນການດັບໄຟ ການໃຊ້ເຣື່ອງຮ່ວຍດັບເຟືອນເປັນຕົ້ນ ການຈັດຝັກຂໍອຸມໜີໄຟ ເປັນການຈັດຝັກຂໍອຸມທຣລອນໃຫ້ຝາຈາຣາທຸກຄົນສິ່ງຢູ່ຮ່າງທາງການ ເມື່ອໄດ້ອິນສັງຍຸດາຣສມມຕິວ່າເກັດເຟືອນໄມ້ແລ້ວ ພັກງານສາມາດໜີຝ່າງທາງໜີໄຟໄປໄດ້ໂດຍເຣັວຄາຍໃນເວລາທີ່ກຳໜົດ

3. พนักงานที่พบเหตุไฟไหม้ต้องปฏิบัติตนอย่างไร

1) รีบแจ้งสถานที่ที่เกิดไฟไหม้ สิ่งใหม่และชื่อผู้แจ้งไปยังพนักงานต้อนรับ หรือพนักงานรับโทรศัพท์ หรือให้สัญญาณเตือนภัยโดยการทุบกระจกตู้สัญญาณภัย ดังนั้น พนักงานจึงต้องรู้ตำแหน่งที่ตั้งของตู้สัญญาณเตือนภัยที่อยู่ใกล้คนมากที่สุด อย่าพยายามดับไฟแต่เพียงลำพัง โดยไม่ส่งสัญญาณอันตราย ขอความช่วยเหลือใด ๆ ในทันที เมื่อพนักงานรับโทรศัพท์ได้รับการแจ้งเหตุ จะเป็นผู้แจ้งให้หน่วยดับเพลิงของโรงแรม และหน่วยดับเพลิงของท้องถิ่นทราบ เพื่อปฏิบัติการแก้ไขในทันที

2) ถอดเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิด ดับสวิตช์และห้ามใช้ลิฟต์อย่างเด็ดขาด

3) ดับไฟด้วยวิธีการและอุปกรณ์เครื่องดับเพลิงที่เหมาะสมกับประเภทของไฟไหม้ พนักงานแม่บ้านทุกคนจึงต้องรู้ตำแหน่งที่ไว้อุปกรณ์เครื่องดับเพลิง และสามารถใช้อย่างทันท่วงที

4) ช่วยให้แขกทุกคนออกจากพื้นที่อันตราย ไปอยู่ในที่ที่ปลอดภัย พนักงานทุกคนจึงต้องรู้ตำแหน่งของประตูฉุกเฉิน บันไดหนีไฟ และไม่วางสิ่งของเกะกะกีดขวางบริเวณทางออกฉุกเฉิน ไม่ว่าในชว่เวลาใด

ในกรณีที่เกิดไฟดับมองไม่เห็นทาง ควรเดินให้ชิดติดกับผนังห้องเพื่อป้องกันมิให้หลงทาง วนเวียนอยู่แต่ในห้องจนเกิดอันตราย และถ้าหากในห้องมีควัน ให้พยายามหาทางออกด้วยการเดินแบบคลาน หายใจสุดคว้นเข้าไปให้น้อยที่สุด เพราะควันจะลอยขึ้นสู่เบื้องบน

5) นำใบรายงานสภาพห้องออกไปด้วย เพื่อจะได้ใช้ในการตรวจสอบว่าห้องใดมีแขกพักบ้าง

6) ปิดประตูและหน้าต่างทุกบานเท่าที่ทำได้ ระวังและแน่ใจว่าไม่มีใครหลงเหลืออยู่ในห้อง

7) แยกย้ายออกจากที่ที่ปลอดภัยเมื่อไฟดับแล้ว และเมื่อเจ้าหน้าที่ดับเพลิงประกาศให้แยกย้าย

4. จงอธิบายการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงานในแผนกแม่บ้าน

1. พนักงานต้องแต่งกายและสวมรองเท้าให้เหมาะสมกับลักษณะการทำงาน ไม่ควรใส่เครื่องประดับ เช่น แหวน สร้อย กำไล เครื่องเพชรพลอยขณะที่สวมเครื่องแบบ ทรงผมต้องอยู่ในสภาพที่เรียบร้อย ทั้งหญิง และชาย

2. มีการรักษาความสะอาด มีระเบียบวินัยในการทำงาน และเมื่อมีสิ่งสกปรกเกิดขึ้น หรือพบเห็นสิ่งสกปรกจะต้องทำความสะอาดทันที

3. พนักงานต้องทำงานด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่ขณะปฏิบัติงาน

4. พนักงานจะต้องฝึกหัดทำงานด้วยท่าทางที่ถูกต้อง ต้องระมัดระวังหลังให้ตรงอยู่เสมอขณะ

ทำกิจกรรมต่าง ๆ จะช่วยให้มีความปลอดภัยจากอาการปวดเมื่อยหลัง

5. ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องใช้ให้อำนวยความสะดวกแก่แขกเพื่อลดอุบัติเหตุหรืออุบัติภัยต่าง ๆ เช่น ที่เชียบูหรือควรจัดให้มีขนาดที่เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ หรือการจัดให้มีตะกร้าผาง แผ่นยางกันลื่น หรือที่จับกันลื่น

6. ควรเก็บและวางอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ให้ถูกที่ไม่เกะกะหรือกีดขวางทางเดิน

7. ควรระวังรักษาสภาพของเครื่องตกแต่ง เครื่องมือและเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพดี หากพบว่าสิ่งใดผิดปกติ หรือชำรุดเสียหายควรรีบแจ้งซ่อมทันที

8. ควรปฏิบัติตามกฎของการรักษาความปลอดภัยด้วยความรู้สึกรับผิดชอบในการป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอจากความประมาท

5. ผู้ให้การปฐมพยาบาลควรปฏิบัติต่อผู้เจ็บป่วยอย่างไร

1. จัดให้ผู้เจ็บป่วยได้รับอากาศบริสุทธิ์ โปร่งมีลมพัดผ่าน และมีแสงสว่างเพียงพอ สามารถปฐมพยาบาลได้สะดวกจึงห้ามมิให้คนมางดูอาการของผู้เจ็บป่วย

2. จัดให้ผู้เจ็บป่วย หรือได้รับบาดเจ็บนอนอยู่ในท่าที่สบายและถูกต้องสำหรับประเภทของการเจ็บป่วยนั้น ๆ เช่น การช็อก หรือเป็นลมควรจัดให้นอนท่าสูงกว่าศีรษะ หรือถ้าหมดสติลิ้นจะอุดทางเดินหายใจ ต้องจัดให้นอนในท่าเอียงศีรษะไปข้างใดข้างหนึ่ง

3. ห้ามเคลื่อนย้ายผู้เจ็บป่วย หรือได้รับบาดเจ็บก่อนที่จะทราบชนิดของการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุ และหากเกิดอุบัติเหตุจะต้องทราบว่าเกิดที่ส่วนใดของร่างกาย ซึ่งหากมีความจำเป็นต้องเคลื่อนย้าย ให้ใช้ท่าหรือวิธีการเคลื่อนย้ายที่ถูกต้องตามที่ได้รับการฝึกอบรมมา และจะต้องทำด้วยความระมัดระวังมากที่สุด

4. ถ้าผู้ป่วยยังมีสติอยู่ให้สอบถามสาเหตุของการเจ็บป่วยหรือการเกิดอุบัติเหตุขึ้น เพื่อการปฐมพยาบาลได้อย่างถูกต้องตามอาการที่เกิดขึ้น แต่ถ้าผู้ป่วยหมดสติอาจสอบถามจากผู้พบเห็นเหตุการณ์ที่พอจะเชื่อถือได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นเมื่อผู้เจ็บป่วยถึงมือแพทย์ที่ทำการรักษาพยาบาล

5. ถ้าผู้เจ็บป่วยมีเลือดออก ต้องรีบทำการห้ามเลือดก่อนทันทีก่อนที่จะกระทำการพยาบาลอย่างอื่นต่อไป

6. ให้ตรวจการหายใจของผู้เจ็บป่วย ถ้าพบว่ามีอาการหายใจไม่สะดวกต้องช่วยการหายใจหรือถ้าหัวใจหยุดเต้นอาจทำการกระตุ้นด้วยการผายปอดหรือนวดหัวใจทันที

7. ถ้าผู้เจ็บป่วยมีอาการหมดสติ ให้ผ่อนเครื่องแต่งกายที่รัดตึงออกให้หลวม เพื่อให้หายใจสะดวก และหัวใจทำงานได้อย่างเต็มที่

8. ผู้ให้การปฐมพยาบาลต้องคอยสำรวจอัตราการเต้นของชีพจรและการหายใจของผู้ป่วยไว้ตลอด เพื่อรายงานให้แพทย์ทราบหากจำเป็น

9. กรณีที่ผู้ป่วยยังมีสติ ควรพูดปลอบโยนให้เกิดความสบายใจ และมั่นใจว่าอาการจะดีขึ้น

6. จงอธิบายความแตกต่างระหว่างการประสานงานภายในแผนกและการประสานงานระหว่างแผนก

1. การประสานงานภายในแผนก โดยส่วนมากพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในโรงแรมนั้นจะเข้าปฏิบัติหน้าที่ เป็นกะ หรือ เป็นรอบการทำงาน

2. การประสานงานระหว่างแผนก คือ การปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องประสานงานต่างแผนก เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ในระยะเวลาที่กำหนด

7. จงอธิบายแนวทางและขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องการขาดระบบการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

แนวทางและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ควรพิจารณาให้มีการฝึกอบรมที่ไม่ใช่การเน้นเฉพาะเรื่องการทำงานเป็นหลัก ถึงแม้ว่าในกรณีที่บางสถานการณ์ไม่สามารถใช้งบประมาณในส่วนนี้ได้เต็มที่ และยังคงต้องมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นควรที่จะมีการเตรียมหัวหน้าส่วนที่สามารถพัฒนามาเป็นผู้ฝึกสอนในอนาคตได้ในหัวข้อต่าง ๆ นอกเหนือจากงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ หากไม่สามารถหาหัวหน้าในส่วนงานแม่บ้านได้ก็อาจจะเป็นหัวหน้าส่วนจากแผนกอื่น ๆ มาช่วยทำการฝึกอบรมแทน ทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างแผนกอีกทางหนึ่ง

บทที่ 6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. ห้องพักแขกของโรงแรมโดยทั่วไปประกอบด้วยส่วนใดบ้าง

1. ส่วนทางเข้า (entrance unit)
2. ส่วนตู้เสื้อผ้า (wardrobe unit)
3. ส่วนมินิบาร์ (mini bar cabinet unit)
4. ส่วนโต๊ะทำงานและเครื่องเขียน (writing table and stationary folder unit)
5. ส่วนนั่งเล่นหรือรับแขก (living room unit)
6. ส่วนห้องนอน (bed room unit)
7. ส่วนห้องน้ำ (bath room unit)
8. บริเวณทางเดินระหว่างห้องพักภายในอาคาร (corridor)

2. จงอธิบายลักษณะบริเวณสาธารณะส่วนหน้าและส่วนหลังของโรงแรม

บริเวณส่วนหน้าของโรงแรม คือบริเวณต่าง ๆ ของโรงแรมที่จัดไว้ให้แขกใช้บริการด้านต่าง ๆ เช่น ติดต่อสอบถาม จัดเลี้ยงสังสรรค์ รับประทานอาหาร ประชุมสัมมนา ฯลฯ บริเวณนี้ประกอบด้วย ห้องโถง (lobby) ห้องอาหาร (restaurant) ห้องจัดเลี้ยง (banquet room หรือ function room) ห้องประชุมสัมมนา (meeting room หรือ conference room) ศูนย์อำนวยความสะดวกทางธุรกิจ (business center) ศูนย์สุขภาพ (fitness center) ห้องสุขา (toilet) สวน (garden) สระว่ายน้ำ (swimming pool) ลานจอดรถ (car park) ทางเดินภายนอกอาคาร (guest walk way)

บริเวณส่วนหลังของโรงแรม เป็นบริเวณที่โรงแรม จัดไว้ให้บุคลากรเพื่อการปฏิบัติงาน และเป็นสวัสดิการให้พนักงานใช้บริการต่าง ๆ บริเวณนี้ประกอบด้วย ห้องเก็บของ (store) ทางเข้าโรงแรมของพนักงาน (staff entrance) ทางเดินในตัวอาคาร (staff walk way) ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าของพนักงาน (staff locker) ลิฟต์ของพนักงาน (service lift) ห้องพักผ่อนพนักงาน (rest room) ห้องอาหารพนักงาน (staff canteen) ห้องน้ำพนักงาน (toilet) สำนักงานฝ่ายและแผนกต่าง ๆ

3. จงอธิบายขั้นตอนทำความสะอาดงานพื้น

1. ทำความสะอาดประจำวันด้วยการปัดกวาด เช็ด ถู ใช้มีดเก็บฝุ่นเช็ดทำความสะอาด บางครั้งอาจจะต้องมีดเก็บฝุ่นวันละหลายครั้ง

2. หากพื้นมีรอยชำรุด และรื้อรอยมากเนื่องจากการสัญจรใช้งานมาก ทำให้ไม่สามารถจะปัด ถูให้สะอาดเงางามได้ ควรทำการล้างออกและเคลือบผิวใหม่ ซึ่งมีวิธีการดังนี้

- ปัดกวาดเช็ดฝุ่น
- ล้างและลอกที่เคลือบเงาเก่า ด้วยน้ำยาล้างลอกพื้น
- เช็ดทำความสะอาดด้วยน้ำสะอาด เพื่อให้หมดน้ำยาล้างลอกพื้น ทิ้งไว้ให้แห้งสนิทก่อนเคลือบใหม่

- การเคลือบเงาใหม่ ด้วยน้ำยาเคลือบเงา ประมาณ 2-4 ครั้งแล้วแต่สภาพของพื้นแต่ละครั้งที่เคลือบต้องทิ้งไว้ให้แห้งสนิท

- รักษาพื้นที่เคลือบผิวแล้ว โดยวิธีขัดหรือถูพื้นประจำวันด้วยน้ำยารักษาพื้น
- ปั่นเงาด้วยเครื่องปั่นเงา
- ดูแลรักษาพื้นประจำวัน ตามที่ได้กล่าวข้างต้น

3. หากเป็นพื้นพรม วิธีการทำความสะอาดโดยทั่วไปถ้าเป็นผิง ฝุ่นละออง เก้าอี้หรือ ทรายละเอียดใช้เครื่องดูดฝุ่น หรือเครื่องกวาดพรม กำจัดออกทุกวัน หากพรมสกปรกเฉพาะแห่งจะทำความสะอาดเฉพาะแห่ง (spot cleaning) เช่น สิ่งสกปรกที่ล้างออกด้วยน้ำได้ (เช่น อาหารประเภท แป้ง ขนมต่าง ๆ) ให้ใช้กระดาษซับกับน้ำร้อนซับสิ่งสกปรก รอยสกปรกจากเทียนไข ให้ใช้กระดาษซับวางบนรอยเปื้อน แล้วนำเตารีดอุ่น ๆ กดทับ คราบเทียนไขจะติดออกมากับกระดาษ สำหรับรอยเปื้อนซึ่งเกิดจากน้ำมัน ควรใช้น้ำมันซักแห้งเช็ดออก จากนั้นจึงใช้น้ำยาซักพรมทำความสะอาดพื้นที่ การซักพรมทั้งผืน โดยมากจะซักพรมปีละครั้ง หากสกปรกมากอาจซักพรมทุก ๆ 6 เดือน การซักพรมด้วยเครื่องซักจะสะดวกและรวดเร็วกว่าเมื่อซักทั่วแล้วขณะพรมยังขึ้นอยู่ให้ใช้แปรงไม้หรือแปรงพลาสติกอ่อน ๆ ปัดขนพรมไปทางเดียวกันให้ขนพรมตั้งขึ้น และไม่เหยียบย่ำขนพรมที่แปรงแล้ว จนกว่าจะเสร็จ ทิ้งไว้ให้แห้งจึงใช้เครื่องดูดฝุ่นพรมอีกครั้ง การซักพรมไม่ควรใช้ผงซักฟอก เพราะจะทำให้สีพรมซีดและเปื่อยเร็ว

4. จงอธิบายการใช้ยายาพื้นให้เหมาะกับพื้นผิว

1. **ยายาพื้นไม้** การทำความสะอาดพื้นไม้ สามารถทำได้หลากหลายวิธี เช่น ใช้แอลกอฮอล์ เช็ดลบรอยขีดข่วนเล็กน้อย หรือใช้น้ำสะอาดทำความสะอาด เป็นต้น ซึ่งเป็นวิธีธรรมชาติที่หาวัตถุดิบในการทำได้ง่าย แต่เนื่องจากวัสดุแบบไม้นั้นเสียดง่ายและผุพังได้ง่ายมาก เพราะไม่สามารถทนต่อน้ำปริมาณมาก ๆ ได้ ดังนั้น ก่อนที่จะทำความสะอาดพื้นไม้ ควรระมัดระวังเรื่องความชื้น ควรใช้นายาพื้นสำหรับการปูพื้นไม้ เนื่องจากผลิตมาเพื่อทำความสะอาดและปกป้องเนื้อไม้

2. ยายาพื้นลามิเนต

ลามิเนต กระบวนการรูปแบบหนึ่งในการผลิตวัสดุ คือ การเอาแผ่นวัสดุอาจจะเหมือนหรือต่างกัน ซ้อนกันเป็นชั้น ๆ แล้วอัดประกอบขึ้นมาเป็นวัสดุใหม่ เพื่อเพิ่มความหนาและคุณสมบัติความแข็งแรงของเนื้อไม้ เมื่อนำไปทำเป็นพื้นก็จะทำให้ได้พื้นไม้ลามิเนตที่สมบูรณ์และไม่เสื่อมสภาพง่ายจนเกินไป วิธีการทำความสะอาดสำหรับพื้นลามิเนต สามารถใช้นายาสำหรับไม้โดยเฉพาะ แต่ถ้าหากไม่มีนายาสำหรับทำความสะอาดพื้นลามิเนตโดยเฉพาะ ก็สามารถนำผ้าชุบน้ำหมาด ๆ มาเช็ดในบริเวณที่ต้องการทำความสะอาดได้

3. ยายาพื้นหินอ่อน

พื้นแบบหินอ่อน ส่วนใหญ่โรงแรมนิยมใช้ เนื่องจากว่าเป็นพื้นที่มีความทนทานสูง ไม่แตกร้าว และเกิดรอยขีดข่วนต่าง ๆ ได้ยาก เมื่อเกิดคราบหนาหรือเกิดมีคราบที่ไม่สามารถลบออกได้ควรต้องเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ในการลบคราบออก ซึ่งผลิตภัณฑ์ควรใช้ในการทำความสะอาดหรือการกำจัดคราบสกปรกบนหินอ่อน คือ ผลิตภัณฑ์นายาที่เหมาะสมสำหรับการใช้ทำความสะอาดหรือขจัดคราบบนพื้นหินอ่อนโดยเฉพาะ เนื่องจากนายาจะช่วยให้ลบสิ่งสกปรก รอยขีดข่วน คราบฝังลึกได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะผลิตภัณฑ์ได้ถูกออกแบบมาให้เหมาะสมสำหรับสภาพของเนื้อหิน จึงหมดกังวลในเรื่องการทำลายผิวบริเวณด้านหน้าหรือด้านบนพื้นหินอ่อน คงความเงางามของหิน

5. จงอธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดโดยนายาจัดสิ่งอุดตันในท่อน้ำทิ้ง

ขั้นตอนการทำความสะอาด ก่อนการใช้นายาล้างท่อตันทุกครั้ง ควรศึกษาและปฏิบัติตามคำแนะนำที่อยู่บนฉลากผลิตภัณฑ์อย่างเคร่งครัด เพราะนายาทำความสะอาดท่อระบายน้ำมีฤทธิ์กัดกร่อนและอาจเป็นอันตรายต่อผิวหนัง ดวงตา และเยื่อเมือกได้ และควรสวมแว่นตานิรภัย หน้ากาก และถุงมือยางทุกครั้งที่ใช้งาน ก่อนใช้ผลิตภัณฑ์ ให้สูบน้ำหรือดักที่ซึ่งอยู่ออกให้หมด เทผลิตภัณฑ์ในปริมาณที่กำหนดลงในท่อระบายน้ำ ทิ้งไว้ประมาณ 30 นาที แล้วค่อยเทน้ำสะอาดตามลงไป ในกรณีที่

อุดตันมากให้เทน้ำอุ่นลงไปในห้องก่อน จากนั้นจึงเทผลิตภัณฑ์ในปริมาณที่กำหนดลงไป ทิ้งไว้ประมาณ 1 คืน แล้วเทน้ำสะอาดตามลงในท่อตอนเช้า

6. เครื่องทำความสะอาดพื้นมีประเภทใดบ้าง พร้อมอธิบายการใช้งานพอสังเขป

1. เครื่องขัดพื้น (Floor machine) สามารถใช้งานได้หลากหลาย เช่น ขัดพื้น ชักพรม การลอกแว็กซ์พื้น การป่นเงาพื้น และการเคลือบพื้นผิว เหมาะกับพื้นที่ขนาดเล็ก

2. เครื่องขัดพื้นพร้อมตัวถ่วงน้ำหนัก (Epicyclical renewing machine) เครื่องขัดประเภทนี้ใช้สำหรับเจียหน้าหิน

3. เครื่องขัดพื้นและดูดกลับอัตโนมัติ ชนิดเดินตาม (Walk-behind Auto scrubber) เครื่องขัดพื้นอัตโนมัตินี้จะมีระบบดูดน้ำกลับหลังจากทำความสะอาด ช่วยให้การทำความสะอาดจบครบวงจรในเครื่องเดียวกัน ให้ประสิทธิภาพการทำความสะอาดสูง สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ป้องกันการลื่นล้มเครื่องขัดพื้นและดูดกลับอัตโนมัติ ชนิดเดินตาม มีด้วยกัน 2 แบบ คือ แบบสายไฟและแบบใช้แบตเตอรี่

4. รถขัดพื้นและดูดกลับอัตโนมัติ (Ride-on Auto scrubber) รถขัดพื้นอัตโนมัตินี้จะมีระบบดูดน้ำกลับหลังจากทำความสะอาด ช่วยให้การทำความสะอาดจบครบวงจรในเครื่องเดียวกัน ให้ประสิทธิภาพการทำความสะอาดสูงด้วยระบบนั่งขับ สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ป้องกันการลื่นล้ม เหมาะกับพื้นที่ขนาดกลางถึงใหญ่รถขัดพื้นและดูดกลับอัตโนมัติ มีด้วยกัน 2 แบบ คือ แบบแบตเตอรี่และแบบเครื่องยนต์

5. รถขัดพื้นและดูดกลับอัตโนมัติ ไร้คนขับ (Robotic Ride-on Auto scrubber) รถขัดพื้นอัตโนมัติ แบบไร้คนขับ เป็นการทำความสะอาดที่กำลังก้าวเข้ามามีบทบาท ซึ่งมีการเริ่มทดลองใช้ในต่างประเทศแล้ว โดยจะใช้ระบบ AI มาช่วย ทำให้สะดวก ประหยัด และให้ประสิทธิภาพการทำความสะอาดและบำรุงรักษาที่ดีขึ้น

บทที่ 7 การทำความสะอาดห้องพัก

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. การทำความสะอาดห้องพักมีลักษณะสำคัญประการใดบ้าง พร้อมอธิบาย

1. **ความสะอาด** บริเวณทุกจุดทุกส่วนของห้องพักตั้งแต่ประตูทางเข้า ตู้เสื้อผ้า ตู้เย็น โต๊ะเขียนหนังสือ เก้าอี้นั่งเล่น เตียงนอน และห้องน้ำต้องสะอาดปราศจากฝุ่นละอองและกลิ่นอับ

2. **ความสะอาดสบาย** ห้องพักรต้องจัดสิ่งของและเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพที่เหมาะสมเรียบร้อยและสะดวกแก่ผู้เข้าพักให้มากที่สุด เช่น ที่นอนต้องไม่แข็งหรือนิ่มเกินไป หมอนหนุนมีทั้งชนิดแข็งและนุ่มไว้บริการ หลอดไฟทุกดวงต้องใช้งานได้และปราศจากฝุ่น หากสามารถปรับปรับแสงสว่างได้ตามความต้องการจะดีมาก อุณหภูมิของห้องต้องเย็นสบายไม่ร้อนและเย็นเกินไปทั่วไปอุณหภูมิของห้องจะกำหนดไว้ที่ 22-25 องศาเซลเซียส ห้องน้ำมีเครื่องใช้ในการอาบน้ำครบ

3. **ความสวยงาม** ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ การใช้สีการประดับตกแต่ง ซึ่งความสวยงามเป็นการเพิ่มบรรยากาศที่ดีให้กับห้องพัก โรงแรมบางแห่งที่มีห้องชุด (Suit) ไว้บริการ สามารถเสนอราคาในราคาที่สูงได้ เนื่องจากการตกแต่งประดับประดาห้องพักอย่างสวยและมีรสนิยมนั่นเอง

2. ห้องพักรมีส่วนประกอบใดบ้าง

1. ส่วนทางเข้า
2. ส่วนตู้เสื้อผ้า
3. ส่วนมินิบาร์
4. ส่วนโต๊ะทำงานและเครื่องเขียน
5. ส่วนนั่งเล่นหรือรับแขก
6. ส่วนห้องนอน
7. ส่วนห้องน้ำ

3. การจัดเตรียมรถเข็นทำความสะอาดควรยึดหลักการปฏิบัติอย่างไร

1) ตรวจสอบรถเข็นอยู่ในสภาพใช้งานได้หรือไม่ หยอดน้ำมันที่ล้อรถเสมอ เพื่อสะดวกในการเคลื่อนย้าย

2) เช็ดทำความสะอาดรถเข็น นำกระดาษสีขาว หรือพลาสติกรองพื้นที่สูงขึ้นในรถและเปลี่ยน

เมื่อสกปรกหรือชำรุดฉีกขาด

3) จัดอุปกรณ์ใส่รถเข็น โดยจัดวางอย่างมีระเบียบ อุปกรณ์ทำความสะอาดที่ต้องจัดเตรียม คือ ไม้ปัดฝุ่น ถังใส่ของจิปาละ ที่ใส่น้ำยาทำความสะอาดชนิดต่าง ๆ กระจกฉีด แปรงล้างโถชักโครก ตะกร้าผง ไม้กวาด ถูขยี้และถูรองข้างใน

4. จงอธิบายวิธีการเข้าทำความสะอาดห้องพักแขกในเวลาปกติ

1. เมื่อเปิดประตูห้องแขกแล้วต้องแขวนป้าย “กำลังทำห้อง” ใช้ที่กันประตู กันไว้ขณะทำความสะอาดห้อง

2. นำที่ใส่ของใช้ทำความสะอาด และถังสำหรับใส่ของข้างประตูห้องน้ำ เปิดม่านออกให้ห้องสว่างหรือเปิดประตูระเบียงให้ถ่ายเทอากาศ และเครื่องปรับอากาศ ให้เย็นในระดับกลาง ปิดวิทยุ ถ้าแขกเปิดทิ้งไว้แล้วไม่อยู่ในห้อง

3. ถ้ามีภาชนะใส่อาหารหรือรถใส่อาหารต้องนำออกไปไว้ที่หน้าห้องแขก หรือนำเก็บในห้องแขก เก็บภาชนะอาหารก่อนเพื่อนำส่งแผนกอาหารต่อไป

4. ทำเตียงก่อนเพื่อให้ห้องดูสะอาดขึ้น ถ้าแขกกลับเข้ามาเร็ว หรือแขกอยู่ในห้องจะได้นอนพักผ่อนได้

5. ดึงผ้าปูที่นอนปลอกหมอนออกเขย่าก่อน เพื่อมีของแขกติดอยู่ แล้วนำไปใส่ในถุงผ้าบนรถ ก่อนจึงนำผ้าใหม่มาเปลี่ยน

6. ต้องเปลี่ยนผ้าปูและปลอกหมอนใหม่ทุกครั้งที่แขกออก แม้แขกจะอยู่ครึ่งวัน หรือ 1 วันก็ตาม ถ้าแขกพักประจำ 2 วัน จึงเปลี่ยนใหม่ก็ได้หรือเปลี่ยนเพียงผืนล่างที่เปื้อนเท่านั้น กรณีที่แขกต้องการให้เปลี่ยนใหม่หมดทุกวันก็ปฏิบัติตาม

7. เวลาทำเตียงดึงผ้ารองที่นอน ผ้าปู ปลอกหมอนให้เรียบดึง เหน็บมุมพับ เป็นรูปมุม ให้ถูกต้องตามแบบ แล้วจัดผ้าระบายรอบข้างเตียงให้ยาวเสมอกัน เสร็จแล้วคลุมเตียงทุกครั้ง ยกเว้นแขกบอกไม่ต้องคลุม

8. เช็ดฝุ่นบนกรอบรูป ขอบกระจก ช่องเครื่องปรับอากาศ โคมไฟหัวเตียง บนโต๊ะ และเก้าอี้ โดยการทำความสะอาดจากที่สูง ๆ ก่อน

9. เช็ดโทรศัพท์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรค ถ้ามีคราบฝุ่นจับติดใช้ฟองน้ำเช็ดด้วยน้ำสบู่ และเช็ดด้วยผ้าแห้ง ระวังอย่าให้น้ำเข้าไปตรงปากกระบอกที่พูด

10. เช็ดกระจกประตูหน้าต่างในห้องให้ใส ถ้าด้านนอกไม่สะอาดต้องให้พนักงานชายประจำชั้นออกไปเช็ดด้วย ห้องที่มีระเบียบจะต้องเช็ดขัดล้างให้สะอาดเช่นกัน เมื่อทำความสะอาดแล้ว

จะต้องลอกประตูหน้าต่างให้สนิท

11. ดูฝุ่นให้ทั่ว ๆ ห้อง เช่น ด้านใต้เตียง ใต้โต๊ะ เก้าอี้ ตามซอกมุม และใช้ผ้าแห้งเช็ดขอบไม้รอบห้องอีกครั้ง

12. จัดเฟอร์นิเจอร์ให้เข้าที่เหมือนเดิมที่กำหนดไว้

13. ทำความสะอาดถึงไส้ผิงโดยปฏิบัติตามนี้

นำกระดาษที่ไม่ใช้แล้วมารองเศษผิงลงไป ตรวจสอบว่าไม่มีของแข็งที่ยังติดติดลงไป บางทีของแข็งอาจตกลงไปโดยไม่ได้ตั้งใจ ถ้าสงสัยก็เก็บแอบไว้ในห้องก่อน เพื่อถามแขกให้แน่ใจ เวลาเทถ่านหรือลงต้องดูว่าไม่ติดไฟค้างอยู่ อย่าใช้มือหยิบของกันถึง อาจจะมีเศษแก้วบาดได้ ห่อเศษผิงแล้ว ใส่ลงถุงที่เตรียมไว้เช็ดถึงให้สะอาดใส่กระดาษ รองกันถึงใหม่ นำไปวางที่เดิม

5. จงอธิบายข้อควรระวังในการบริการทำความสะอาดตอนดึก

1. ไม่เดินสูบบุหรี่ หรือนั่งดื่มสุรา
2. ไม่นอนหลับ หรือเล่นการพนัน
3. ไม่ละทิ้งหน้าที่ หรือชั้นที่ประจำโดยมีเหตุการณ์พิเศษ
4. ไม่รับเป็นพี่เลี้ยงเด็ก นอกจากผู้จัดการกลางคืนอนุญาต
5. แต่งเครื่องแบบให้เรียบร้อย และไม่เดินเท้าเปล่า
6. ไม่เดินเสียงดังหรือวิ่งทำให้เกิดเสียง ต้องรักษาความเงียบ เพราะเป็นเวลาแขกต้องการพักผ่อน

6. การปูเตียงแบบมาตรฐานสากลมีขั้นตอนใดบ้าง

1. ตรวจสอบหัวเตียง (head board) ตัวเตียง (box spring) ที่นอน (mattress) และ ผ้าระบายเตียง (skirt) ปราศจากฝุ่นละออง ตรวจสอบความเรียบร้อย ความสะอาด หากขาดหรือชำรุดต้องเปลี่ยนหรือซ่อมแซม

2. ปูผ้ากันเปื้อน (protect sheet) ตรวจสอบสายรัดทั้ง 4 ด้าน

3. ปูผ้าปูที่ 1 (bottom bed sheet) โดยคว่ำตะเข็บให้สันทบผ้าอยู่กึ่งกลางเตียงชาย ผ้าหัวเตียงเท่ากับ 1/2 ของเตียงเหนือหมอนซ้ายขวา 45 หรือ 90 องศาถ้าเตียงไม่เรียบดึง ให้ดึงชายผ้าที่นอน

4. ปูผ้าปูที่ 2 (Second bed sheet) โดยหงายตะเข็บให้สันทบผ้าอยู่กึ่งกลางเตียงชนกันชายผ้าหัวเตียงเท่ากับขอบล่างที่นอน จัดผ้าบนเตียงให้เรียบตึง

5. ปูผ้าห่ม (blanket) ให้ชายผ้าต่ำกว่าขอบที่นอนประมาณ 6-8 นิ้วจัดให้เรียบตึง ตราหรือ

รอยต่อผ้าห่มอยู่ปลายเตียงเสมอ

6. พูผ้าปูพื้นที่ 3 (top bed sheet) คว่ำตะเข็บให้สันทบอยู่กึ่งกลางเตียง ชายผ้าตกจากขอบบนที่นอนประมาณ 1 นิ้ว พับชายผ้าเข้าใต้ผ้าห่ม จัดสันให้เรียบคมตลบผ้าปูพื้นที่ 2 ให้สันทบจรดขอบที่นอน จากนั้นพับเป็นแนววางหมอน เหน็บยึดชายขวา

7. ทำปลายเตียง โดยคลี่ผ้าทั้ง 3 ชั้น ให้เรียบตึงเสมอกัน ใช้ฝ่ามือทั้งสองผลักผ้าทั้งสามชั้นตรงมุมที่นอนซ้ายขวาร่วมกันประมาณ 8 นิ้ว จัดสันทบบนและล่างให้เรียบร้อยแล้วกลับสันทบบนมาเสมอปลายเตียง เหน็บผ้าส่วนที่เหลือทั้งหมดเข้าใต้เตียง ทำมุมซ้ายขวาเหน็บ เรียบ (เรียกวิธีทำปลายเตียงแบบนี้ว่า ทำปลายเตียง 2 ชั้น โดยมีเนื้อที่สำหรับแขกวางเท้าเพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกสบายในการพักผ่อนมากยิ่งขึ้น)

8. ใส่ปลอกหมอนโดยกลับด้านในออกประมาณครึ่งใบ แล้วจับตัวหมอนสอดลงในปลอกหมอน

9. วางหมอนให้ถูกต้องตามแบบของโรงแรม

10. คลุมผ้าคลุมเตียง (bed spread) โดยคลี่ผ้าคลุมเตียงจากปลายเตียง ไปยังหัวเตียง แต่งชายผ้าคลุมบริเวณปลายเตียง โดยจับผ้าคลุมลงมาให้จรดพื้น คลี่ผ้าคลุมให้เรียบตึงสอดสันทบไว้ใต้หมอน คลุมหมอน จัดระเบียบใต้หมอนอีกครั้ง จัดลวดลายเส้นของผ้าคลุมให้ตรงเสมอกัน

7. การตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องพักรับรองมีรายละเอียดอย่างไร

1. ประตูชั้นนอก ก่อนอื่นให้ตรวจสอบกุญแจ แล้วลองเคาะประตูเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีใครอยู่ในห้อง สอดลูกกุญแจเข้าไป สังเกตด้วยว่ากุญแจหมุนได้คล่องหรือไม่ สลักกุญแจทำงานได้ดีหรือไม่ บานพับประตูดังหรือฝืด ถ้าเป็นเช่นนั้นให้ใส่น้ำมันหล่อลื่น แล้วจดรายการทั้งหมดส่งให้วิศวกรซ่อม

2. เพดาน สังเกตดูสภาพของเพดาน ดูรอยแตกร้าวของปูนฉาบเพดาน รอยที่จะทำให้เกิดรูรั่วได้ ดูว่าเพดานมีเขม่า มีใยแมงมุมตามมุมหรือเปล่า ต้องทำความสะอาดหรือไม่ ไฟเพดานสว่างหรือไม่

3. ฝ้าผนัง ตรวจสอบสภาพของฝ้าผนัง ต้องทาสีใหม่หรือต้องล้างหรือทำเป็นบางจุด คิ้วทั้งข้างบนและข้างล่างสะอาดหรือไม่ เช็ครอยนิ้วมือที่เครื่องควบคุมเครื่องปรับอากาศและขอบประตู นอกจากนี้ ยังต้องตรวจดูรายการต่อไปนี้ด้วย

4. ผ้าปูที่นอนต่าง ๆ ต้องสะอาดและแขวนไว้อย่างสวยงาม สังเกตสภาพของลวดลาย และแน่ใจว่าไม่มีฝุ่นหรือเขม่าจับจนดำ ผ้าปูที่นอนต่างต้องสะอาดและแขวนไว้อย่างถูกต้อง เปลี่ยนให้บ่อยเท่าที่จำเป็น ห้องหนึ่ง ๆ ใช้เวลาเปลี่ยนไม่มากเท่าไร

5. สวิตช์ไฟ อย่าให้มีรอยนิ้วมือ
6. รูปภาพ เช็ดฝุ่นให้กระจกแวววาว
7. เครื่องทำความร้อน โดยเฉพาะด้านบนอย่าให้มีฝุ่นละอองจับ
8. ม่านเกลิ็ด ปรับได้ง่าย เกลิ็ดและสายทุกอันต้องสะอาด
9. เครื่องปรับอากาศ ปรับให้พอเหมาะและรักษาสภาพนั้นไว้ แนใจด้วยว่าบัตร์แนะนำการ
ใช้มีแขวนไว้แล้ว
10. กระจกส่องหน้า แขนวไว้อย่างเหมาะสม และไม่มีรอยนิ้วมือ
11. หน้าต่าง สะอาด กลอนใช้ได้คล่อง ปิดเปิดง่าย รายงานให้รู้ด้วยว่าสายโซ่คล้องอันไหน
เสีย
12. เครื่องตกแต่งห้อง ตรวจสอบไฟพร้อม ๆ กับตรวจฝาผนัง
13. เติียงนอน จัดอย่างดี ฝ้าคลุมเตียงไม่มีรอยยับย่นหรือมีรอยต่างเปื้อน แต่ละเตียงเลื่อนได้
คล่องตัว สังเกตให้ฝ้าคลุมเตียงมีสีตรงกับผ้าปูม่าน
14. แก้วและโซฟา ทดสอบสปริงเบาะว่าแน่นหนาปลอดภัยดี ที่เท้าแขนไม่เสียหาย เบาะไม่มี
มีฝุ่นเป็นก้อน ๆ หรือมีเศษกระดาษ จดวางไว้ที่ที่ได้รับการออกแบบมาอย่างเหมาะสม
15. ตู้เสื้อผ้า ตั้งอยู่อย่างมั่นคง ข้างบนตู้ต้องสะอาดไม่มีฝุ่น ลั่นชักควรใส่กระดาษรองอันใหม่
ทุกครั้ง จัดเตรียมถุงใส่เสื้อผ้าส่งซัก และไม้แขวนเสื้อสำรองไว้ให้มากพอ หากในตู้เปิดไฟแบบอัตโนมัติ
หลอดไฟใช้การได้หรือไม่
16. ดวงไฟ มีทั้งไฟเพดาน ไฟหัวเตียง ไฟโต๊ะเขียนหนังสือ ไฟโต๊ะเครื่องแป้ง ไฟตั้งพื้น ทุก
แห่งมีหลอดไฟครบหรือไม่
17. โคมไฟ หันรอยตะเข็บไปไว้ข้างหลัง ให้อยู่แนวเดียวกับสายไฟ
18. โต๊ะหัวเตียง ใช้วางโทรศัพท์ ซึ่งทำความสะอาดทุกวันและฆ่าเชื้อโรคอาทิตย์ละครั้ง สมุด
คู่มือโทรศัพท์วางให้ด้านสันสมุดออกมาให้เห็นชัด
19. โต๊ะเขียนหนังสือ มักเป็นเครื่องหมายบอกคุณภาพที่ดีของโรงแรม ให้แน่ใจว่าวางอย่าง
มั่นคง ลั่นชักอยู่ในสภาพดี เรียบร้อยสะอาด ลั่นชักควรใช้กระดาษขาวปูรองพื้น และมีเครื่องเขียน
สำรองไว้
20. พื้นห้อง ดูฝุ่นให้หมด โดยเฉพาะใต้เตียงและข้างหลังเครื่องตกแต่งห้องชิ้นใหญ่ ๆ
สังเกตมีรูรั่วน้ำไหลซึมจากเครื่องทำความร้อนหรือไม่ รายงานให้รู้ว่าจะต้องซ่อมแซมพรมถ้ามีสภาพที่
ควรซ่อม สายไฟที่พื้นอยู่ในสภาพที่ดี คิวที่ขอบพรมไม่มีฝุ่น ธรณีประตูขัดอย่างดี

21. การสำรวจห้องน้ำ ห้องน้ำต้องสะอาด สภาของเพดาน ฝาผนัง และพื้นห้อง รายงานให้รู้ถึงสิ่งที่ต้องทาสี ขำระล้าง หรือซ่อมแซมรอยร้าวของปูน ท่อน้ำและอ่างล้างหน้าต้องสะอาด ฝาผนังหลังอ่างอาบน้ำ และช่องว่างรอบ ๆ เครื่องทำความร้อนต้องสะอาดเสมอ ผิวของอ่างอาบน้ำต้องสะอาด แยกที่ใช้อ่าง อาบน้ำสังเกตเห็นสิ่งเหล่านี้ได้ง่าย ราวแขวนเสื้อผ้าอย่าให้มีฝุ่นและขัดให้มัน ผู้หญิงส่วนมากจะใช้ราวแขวนเสื้อผ้านี้ ผักบัวก็ต้องขัด ตูสไลของเล็ก ๆ น้อย ๆ ล้างข้างในให้สะอาด ขัดชั้นวางของที่เป็นกระจกให้แวววาว จานรองสบู่ขัดให้หมดคราบสบู่ สำรวจเครื่องสุขภัณฑ์ให้ครบ

22. การตรวจห้องรับรองและห้องประชุม การตรวจห้องรับรองในแต่ละชั้นเป็นงานสำคัญประจำวันของแม่บ้าน ห้องรับรองต้องเรียบร้อย สะอาด และไม่มีเศษกระดาษตลอดเวลา เก็บกันบูหรือให้เรียบร้อย ห้องประชุมก็ต้องตรวจทุกวัน ตามกฎแล้วต้องดูดฝุ่นพรมอาทิetylละ 2 ครั้ง กวาดพรมทุกวันที่ไม่ได้ดูดฝุ่น ทำความสะอาดผนังเป็นจุด ๆ เมื่อจำเป็น ตรวจไฟสัญญาณทางออกและไฟเวที และให้ช่างไฟฟ้าเปลี่ยนหลอดไฟที่เสีย

23. รายงานสิ่งที่จะต้องซ่อมแซม ทำบัญชีรายการสิ่งที่ต้องซ่อมแซมให้ช่างไฟฟ้า ช่างประปา ช่างไม้ และวิศวกร พร้อมกับ รายงานให้แม่บ้านทราบด้วย เขียนข้อมูลให้กระจ่างแจ้งเพื่อป้องกันความผิดพลาด เช่น หมายเลขห้อง หรืออะไรที่ผิดปกติ

เมื่อส่งใบสั่งซ่อมแซมไปแล้ว ตรวจสอบให้แน่ใจอีกครั้งเมื่อใบสั่งนั้นกลับคืนมา ถ้าจำเป็นก็ให้รายงานครั้งที่ 2 ได้ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าห้องอยู่ในสภาพที่ดี

24. รายงานความประพฤติของแขกที่มาพัก หน้าที่สำคัญของแม่บ้านคือ การสังเกตการณ์ หากพบเห็นความผิดปกติของแขกให้รายงาน ให้หัวหน้าแม่บ้านทราบ ความผิดปกติที่ควรรายงานคือ มีคนมาใช้ห้องโดยไม่ได้ลงทะเบียน ห้องสำหรับใช้คนเดียวกลับมีแขกอยู่ 2 คน ชื่อที่ลงทะเบียนเป็นชายแต่แขกกลับเป็นหญิง ห้องสำหรับแขกผู้หญิงอยู่คนเดียวกลับมีผู้ชายอยู่ด้วย

บทที่ 8 การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. จงอธิบายความหมายบริเวณสาธารณะในโรงแรม

บริเวณสาธารณะ หมายถึง บริเวณต่าง ๆ นอกเหนือจากห้องพัก ซึ่งเป็นบริเวณที่โรงแรมจัดไว้บริการแก่แขกผู้เข้าพักและผู้มารับบริการ บริเวณนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ บริเวณส่วนหน้า (front of house) และบริเวณส่วนหลังของโรงแรม (back of the house) บริเวณส่วนหน้าเป็นบริเวณที่แขกใช้บริการต่าง ๆ เช่น ห้องอาหาร ห้องโถง สรรว่ายน้ำ ฯลฯ ส่วนบริเวณส่วนหลังเป็นบริเวณที่ทำการต่าง ๆ ของบุคลากรโรงแรม รวมทั้งเป็นบริเวณที่โรงแรมจัดไว้เป็นสวัสดิการแก่บุคลากรด้วย เช่น ห้องอาหารพนักงาน ห้องพักผ่อน ฯลฯ

2. บริเวณส่วนหน้าของโรงแรมประกอบด้วยส่วนใดบ้าง

- 1 ห้องโถง (lobby)
- 2 ห้องอาหาร (restaurant)
- 3 ห้องประชุมสัมมนา (meeting room หรือ conference room)
- 4 ห้องจัดเลี้ยง (banquet room หรือ function room)
- 5 บิซิเนสเซนเตอร์ (business center)
- 6 ศูนย์สุขภาพ (fitness center)

3. จงอธิบายขั้นตอนในการทำความสะอาดห้องสุขาสาธารณะ

- 1) เทะกร้าผ้าหรือกระดาษชำระที่ใช้แล้ว
- 2) ใช้ถุงมือยาง และใช้ผ้าชุบน้ำยาฆ่าเชื้อโรคบาง ๆ ทำความสะอาดเครื่องสุขภัณฑ์ทุกชนิด โดยใช้แผ่นขัดชนิดไม่มีคม หากใช้วัสดุที่มีลักษณะหยาบขัด เช่น กระดาษทรายจะเป็นการทำลายผิวหน้าสุขภัณฑ์ และทำให้เก่าเร็ว
- 3) ทำความสะอาดกระจก โดยใช้น้ำยาฉ็ดกระจกช่วย และเช็ดด้วยสำลีหรือหนังสือพิมพ์เก่า
- 4) ทำความสะอาดฝานั่งและประตู
- 5) ทำความสะอาดอ่างล้างมือ
- 6) ทำความสะอาดพื้นห้องน้ำ ไม่ควรให้มีคราบสกปรกติด ให้สำรวจรอยต่อกระเบื้องหากเกิดความสกปรกติด จะเสียเวลาทำความสะอาด และซ่อมแซมอย่างมาก
- 7) ตรวจสอบหลอดไฟ หากชำรุดให้เปลี่ยนหรือแจ้งแผนกช่าง

8) จัดเตรียมเครื่องใช้ต่าง ๆ ในห้องน้ำ เช่น น้ำยาล้างมือ สบู่ กระดาษชำระ ผ้าเช็ดมือ แจกันดอกไม้ ที่เชียบูหรี

9) ในการทำความสะอาดห้องน้ำห้องต่อไป ต้องใช้น้ำยาที่สะอาดผสมใหม่ แม่น้ำหรือผ้าที่ใช้เช็ดถูเช่นกัน

10) สบู่ที่แขกเหลือใช้แล้วไม่ควรทิ้งลงถังชักโครก เพราะจะทำให้ส้วมเต็ม ได้ง่าย ควรเก็บรวบรวมไว้ใช้ประโยชน์อย่างอื่น

4. วัสดุถาวรและวัสดุสิ้นเปลืองในการทำความสะอาดบริเวณสาธารณะมีอะไรบ้าง

วัสดุถาวรและวัสดุสิ้นเปลือง ได้แก่

- ผ้าทำความสะอาด
- ฟองน้ำ
- แผ่นขัดไนลอน
- ถ้วยตวง
- กระบอกฉีด
- กระชอนขนาดเล็ก
- แปรงสีฟัน
- ถูมือยาง
- แถบยางสำหรับปาดน้ำขนาดต่าง ๆ
- แปรงขัดฝุ่นขนาดต่าง ๆ
- แปรงถูพื้น
- ที่ตักผง
- ชั้นพลาสติก
- ถังน้ำขนาดต่าง ๆ
- ป้ายเตือนทำความสะอาด (ห้ามเดินผ่าน)
- สบู่
- ผงซักฟอก
- น้ำยาเคมีภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น
 - น้ำยาล้าง ลอก ลบรอยเปื้อน
 - น้ำยาเคลือบเงา รักษาพื้น ขัดเงา

- น้ำยากัดสนิท ข่าเชื้อ ข่าแมลง
- ผงขัดชนิดต่าง ๆ
- น้ำยาดับกลิ่น
- น้ำยาซักพรม
- หนังสือพิมพ์เก่าและกระดาษยาสำหรับปูรองพื้น

5. บริเวณส่วนหลังโรงแรมมีวิธีการทำความสะอาดอย่างไร

1. **ห้องเก็บของ** ปิดกวาดฝุ่นละออง หยากไย ทำความสะอาดชั้นวางของและพื้น
2. **ทางเข้าโรงแรมของพนักงาน** ปิดกวาดเศษขยะฝุ่นละอองเช็ดกระจกบริเวณ งานลงเวลา (time keeper) ใช้กระชอนช้อนเถ้าบูหรือออก เช็ดถูม้านั่ง และดูเวลาเรื่อน้ำดื่ม แก้วน้ำที่โรงแรม จัดเตรียมให้พนักงานด้วย
3. **ทางเดินในตัวอาคารของพนักงาน** กวาดขยะเศษผงต่าง ๆ จัดวางของให้เป็นระเบียบ บริเวณระหว่างทางเดิน ปิดฝุ่นละอองหยากไยบนเพดาน และกำแพงทางเดินด้วย
4. **ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าของพนักงาน** เช็ดถูบริเวณตู้ล็อกเกอร์โดยเฉพาะหลังตู้ ซึ่งเป็นที่เก็บฝุ่น ละอองอย่างมาก สำหรับภายในตู้ นั้น พนักงานจะเป็นผู้ดูแลรักษาเอง แต่โรงแรมยังได้กำหนดเวลาใน การฉีดยาฆ่าแมลงในตู้ล็อกเกอร์ด้วย ซึ่งโรงแรมจะแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าเพื่อเตรียมจัดของ ออกจากตู้ นอกจากนี้ให้เปลี่ยนตะกร้าผง กวาดถูพื้น หากพบของมีค่าที่พนักงานลืมไว้ให้นำส่ง ผู้บังคับบัญชา หรือส่งแผนกของหาย (lost and found)
5. **ลิฟต์ของพนักงาน** ทำความสะอาดลิฟต์ด้วยการผสมน้ำและน้ำยาทำความสะอาด ให้ สะอาดอยู่เสมอ เนื่องจากเป็นบริเวณใช้งานมาก บางครั้งเป็นที่ชนของด้วย
6. **ห้องพักผ่อนพนักงาน** เปลี่ยนที่เชิยบูหรี เช็ดโต๊ะเก้าอี้ ทำความสะอาดพื้น เปลี่ยน หนังสือพิมพ์ บางแห่งมีห้องให้พนักงานนอนหลับพักผ่อนด้วย ให้ทำความสะอาดเปลี่ยนผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน นำที่นอนและหมอนมาผึ่งแดดด้วย
7. **ห้องอาหารพนักงาน** การทำความสะอาดห้องอาหารพนักงาน งานที่ทำคือ เช็ดถูโต๊ะ ทำ ความสะอาดเพดาน ฝาผนัง เติมกระดาษเช็ดปาก ทำความสะอาดพื้น บางโรงแรมจะมีพนักงานเก็บล้าง ทำความสะอาด ดูแลทำความสะอาดเก็บล้างจานชามต่าง ๆ รวมทั้งทำความสะอาดห้อง อาหาร พนักงานด้วย
8. **ห้องพักพนักงาน** มีทั้งห้องน้ำชายและหญิง ทำความสะอาดโดยล้างขัดอ่างล้างหน้า ชัก โครก โถปัสสาวะ เช็ดกระจก เปลี่ยนกระดาษชำระ เติมสบู่หรือน้ำยาล้างมือ ใช้กระชอนช้อนเถ้าบูหรือ

และทำความสะอาดพื้นด้วย

9 สำนักงานฝ่ายและแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม งานทำความสะอาดควรเป็นช่วงเช้าก่อน
เวลาทำงาน (ก่อน 8.00 น.) และหลังเลิกงานประมาณ 17.00-18.00 น. โดยเช็ดปิดฝุ่นโต๊ะทำงาน จัด
เอกสาร เครื่องเขียนให้เข้าที่ เช็ดทำความสะอาดคอมไฟ เปลี่ยนหลอดไฟหากชำรุด ทำความสะอาดฝา
ผนังและพื้น

บทที่ 9 การจัดการผ้า

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. จงอธิบายหลักในการจัดประเภทของผ้า

1) ผ้าในห้องนอน (Bed Linen) หมายถึง ผ้าที่ใช้ในห้องนอน (Bed Room) ได้แก่ ผ้าปูที่นอน (Bed Sheet) และผ้าปลอกหมอน (Pillowcase)

2) ผ้าในห้องน้ำ (Bath Linen) หมายถึง ผ้าที่ใช้ในห้องน้ำของห้องนอน ได้แก่ ผ้าเช็ดตัว (Towels) ผ้าเช็ดมือ (Hand Wash) และผ้าเช็ดเท้า (Bath Mat)

3) ผ้าที่ใช้ในแผนกอาหารและเครื่องดื่มน (Napery) หมายถึง ผ้าที่ใช้บริการแขกและผ้าที่ใช้การทำงานของพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ ผ้าปูโต๊ะ (Table Cloth) ผ้าเช็ดปาก (Napkin) ผ้าชายโต๊ะ (Skirt) ผ้าประเภทนี้เป็นผ้าของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แต่ซักกรีดและเก็บรักษาโดยแผนกแม่บ้าน แผนกแม่บ้านจึงต้องประสานงานกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในการควบคุมปริมาณ

2. ผ้าที่ใช้ในแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีลักษณะและคุณสมบัติอย่างไร

เป็นผ้าที่อยู่ในความรับผิดชอบของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้านจะรับผิดชอบในด้านการซักกรีดเท่านั้น ผ้าประเภทนี้มีความสำคัญมากเพราะเป็นผ้าที่ต้องใช้ทุกวัน อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของห้องอาหาร แต่ผ้าประเภทนี้ควบคุมได้ยากมีการสูญหายหรือเปราะเปื้อนได้ง่าย

คุณภาพของผ้าในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม นิยมใช้ผ้าผสม (Blended Fabric) มากกว่าที่จะเป็นผ้าฝ้ายทั้งผืน เพราะผ้าฝ้ายจะยับย่นได้ง่าย และเปลืองพลังงานในการซักกรีดโดยปกติส่วนผสมระหว่างฝ้าย: โยสังเคราะห์จะเป็น 60 : 50 แต่ถ้าเป็นห้องอาหารหรูหราก็จะใช้ผ้าที่มีลักษณะการทอทั้งเส้นยืนและเส้นนอนเป็น Twill Woven เรียกว่าประเภท Damask ที่มีลักษณะเป็นมันวาวเหมือนผ้าไหม และเป็นผ้าที่ได้ผ่านกรรมวิธีป้องกันการหดตัวไว้อ่อน (Preshrunk) แล้ว

ขนาดของผ้าที่ใช้ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จะเป็นไปตามขนาดของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องอาหารคือโต๊ะ และที่นั่งสำหรับผ้าปูโต๊ะนิยมให้มีขนาดเท่าใดก็ได้ แต่เมื่อคลุมโต๊ะแล้วจะให้ปลายตกลงมาประมาณ 12 นิ้ว จากขอบโต๊ะ

3. การปฏิบัติการด้านผ้ามีกิจกรรมใดบ้าง

1. การแลกเปลี่ยนผ้า
2. การคัดกรองผ้า
3. การปฏิบัติต่อผ้าชำรุด
4. การส่งมอบผ้า
5. การซ่อมผ้า

4. จงอธิบายการจัดซื้อและการทำพาร์

การจัดหาผ้าของโรงแรมอาจกระทำได้โดยการสั่งทำจากโรงงาน ซึ่งกรณีนี้ใช้สำหรับโรงแรมที่มีขนาดใหญ่มากหรือโรงแรมที่มีลักษณะการบริการแบบเครือข่าย (Hotel Chain) ในบางประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกาจะมีการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของสินค้าทุกชนิด และกฎเกณฑ์นี้ก็นำมาใช้กับสินค้าประเภทผ้าเช่นเดียวกัน แต่ในประเทศไทยยังไม่มีกำหนดมาตรฐานดังกล่าว ดังนั้นโรงแรมที่จัดหาผ้าจะเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะเฉพาะของผ้า (Specification) แล้วจัดซื้อผ้าตามคุณลักษณะเฉพาะดังกล่าว

ในการจัดหาผ้าจำเป็นต้องคำนึงถึงอัตราการเข้าพักและอัตราการใช้บริการของแขกของโรงแรมโดยต้องมีการสำรองผ้าไว้ส่วนหนึ่ง จำนวนผ้าที่มีปริมาณพอดีกับอุปกรณ์การใช้เรียกว่าอัตราพาร์ (Par Stock หรือ Par Levels) เช่น โรงแรมแห่งหนึ่งมีเตียงตามห้องพักทั้งหมดรวมกันแล้วจำนวน 200 เตียง แต่ละเตียงใช้ผ้าปูที่นอน 2 ผืน ดังนั้นอัตราพาร์ของผ้าปูที่นอนจะเท่ากับ 2×200 หรือ 400 ผืน ซึ่งอาจจะเรียกว่า 1 พาร์ เมื่อทราบจำนวน 1 พาร์แล้ว จึงทำการสำรองผ้าตามนโยบายของโรงแรมเช่นกำหนดให้สำรอง 3 พาร์ ดังนั้นโรงแรมจึงต้องมีผ้าปูที่นอนไว้หมุนเวียนใช้ทั้งหมด 3×400 หรือ 1,200 ผืน

5. การควบคุมผ้ามีขั้นตอนใดบ้าง

1. การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของผ้า (Specification)
2. การจัดซื้อ (Purchasing)
3. การตรวจรับ (Receiving)
4. การเก็บรักษา (Storing)

บทที่ 10 งานซักritzและการบริการ

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. จงอธิบายภาระหน้าที่หลักของงานซักritzในโรงแรม

1. **ขาวและสะอาด** ความขาวและสะอาดนั้นถือเป็นความจำเป็นที่จะต้องได้รับ เพราะนั่นคือวัตถุประสงค์หลักในการซักritz ปัจจุบันมีเทคโนโลยีมากมายเข้ามามีบทบาทในการทำให้ผ้าขาวและสะอาดในงบประมาณที่ไม่มากนัก

2. **ทันเวลา** คือ กำหนดการที่ต้องรับนำผ้าไปซักritzให้ทันการ ตามความต้องการของแต่ละสถานที่ที่ต้องการจะใช้ เช่น ภายใน 3 ชั่วโมง หรือ 24 ชั่วโมง เป็นต้น ตามปกติช่วงเวลายิ่งสั้น ค่าใช้จ่ายในการซักritzจะยิ่งสูง ดังนั้น โรงแรมจำเป็นต้องพิจารณาว่า สิ่งใดสำคัญกว่ากันระหว่างเวลากับค่าใช้จ่าย

3. **งบประมาณ** เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการควบคุมงานซักritzให้อยู่ในเป้าหมายที่ต้องการในงบประมาณที่น้อยที่สุด ส่วนใหญ่นั้นผู้บริหารมักจะคำนึงถึงแต่ค่าใช้จ่ายที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ แต่ยังมีค่าใช้จ่ายอีกหลายประเภทที่จำเป็นต้องนำไปคำนวณเป็นค่าใช้จ่ายในแผนกซักritz ซึ่งในบางกรณี ค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถมองเห็นมักจะสูงกว่าค่าใช้จ่ายที่มองเห็นได้ เช่น ค่าเสื่อมราคาของเครื่องจักร ค่าดอกเบี้ยในการลงทุน ค่าใช้พื้นที่หรือค่าเสียโอกาส เป็นต้น

2. การวางแผนแผนกซักritz หรือ OPL มีหลักในการพิจารณาอย่างไร

1. จำนวนของผ้าที่ OPL จะรองรับได้มากที่สุดเท่าไร?
2. จำนวนพื้นที่ของโรงแรมเท่าไรที่จะมาเป็นพื้นที่ของ OPL?
3. ควรจะซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ จำนวนเท่าไร เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ?
4. โรงแรมจะมีการให้บริการทางด้าน Valet Service หรือไม่?

3. จงอธิบายระบบการทำงานทั่วไปของแผนกซักritz และยกตัวอย่างขั้นตอนการทำงานของแต่ละระบบ

1. **ผ้าเป็นชิ้น ๆ หรือผ้าของบุคคลทั่วไป** เช่น เสื้อ กางเกง ถุงเท้า ฯลฯ ส่วนใหญ่เป็นผ้าของแขกที่ใช้บริการ หรือเครื่องแบบพนักงาน มีขั้นตอนการทำงานดังนี้

1.1 รับผ้า » เช็กผ้า » ทำบิล » ส่งบิล (ต้องลงบันทึกและรายละเอียดใส่แบบฟอร์มทุกครั้ง)

1.2 แยกผ้าแต่ละชนิดเพื่อนำไปซัก

1.3 ซัก » สลัด » อบ » ตาก , รีด , แหวน » พับ

1.4 เช็กผ้าเพื่อส่งคืน (ควรตรวจทุกครั้งว่ามีผ้าชำรุดหรือไม่)

1.5 ส่งผ้าคืน (ควรลงบันทึกในแบบฟอร์มทุกครั้ง)

1.6 ทำรายละเอียดลงบันทึกประจำวัน

2. ผ้าเป็นผืนจำนวนมากๆ เช่น ผ้าปูที่นอน ผ้าเช็ดตัว ฯลฯ เป็นผ้าที่ใช้ในกิจการเป็นประจำวัน มีขั้นตอนการทำงานดังนี้

2.1 นำผ้าส่ง

2.2 แยกผ้าแต่ละชนิดก่อนซัก (ควรขจัดรอยเปื้อนก่อนซัก)

2.3 ซัก » สลัด » อบ » ตาก , รีด , แหวน , พับ

2.4 เก็บรักษาผ้าหลังซัก รวมถึงการขจัดรอยเปื้อนที่ไม่ทราบสาเหตุหลังซัก

2.5 นำส่งแผนกที่เกี่ยวข้อง

2.6 ทำรายละเอียด ลงสมุดบันทึก

4. เครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในแผนกซักรีดมีอะไรบ้าง

1. เครื่องซักผ้า

2. เครื่องสลัดผ้า

3. เครื่องซักแห้ง

4. เครื่องสปัตตึง

5. เครื่องรีดผ้า

6. เครื่องปั๊มหมายเลขผ้า

7. เครื่องแพ็กผ้า

8. เครื่องอบผ้า

5. จงยกตัวอย่างการดูแลรักษาผ้ามา 3 ชนิด

1. ผ้าฝ้าย ในชีวิตประจำวันของคนเราเกี่ยวข้องกับผ้าที่ทำจากฝ้ายมากมาย นอกจากเสื้อผ้าที่สวมใส่แล้ว ยังมีเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าปูโต๊ะ เป็นต้น ซึ่งมีวิธีการดูแลรักษาดังนี้ ผ้าฝ้ายขาวซักง่ายเพราะฝ้ายทนต่อแสงและความร้อนได้ดี สามารถใช้สารซักฟอกทุกชนิด ใช้สารฟอกขาวประเภทคลอรีนได้ ซักด้วยน้ำร้อนได้ อย่างไรก็ตาม ถ้าใช้สารซักฟอกที่มีเอนไซม์

เซลลูโลส (เอนไซม์ที่สามารถย่อยเซลลูโลสได้) ผสมอยู่ ควรระมัดระวังไม่ให้ใช้ในปริมาณมากเกินไป จะทำให้เนื้อผ้าถูกทำลายได้ สำหรับผ้าฝ้ายสี ซึ่งสีแต่ละชนิดที่ใช้อยู่มีฝ่ายมีความทนทานต่อการซักน้ำ สารฟอกขาว และแสงแดดแตกต่างกัน จึงไม่ควรใช้สารซักฟอกที่มีความเป็นด่างรุนแรง ควรหลีกเลี่ยง สารซักฟอกชนิดเข้มข้นไม่ใช่สารฟอกขาวประเภทคลอรีนและเอนไซม์ เซลลูโลสผสมอยู่ ควรใช้สาร ฟอกขาวประเภทออกซิเจนแทน และไม่ควรตากกลางแดดจัด จากคุณสมบัติผ้าฝ้ายดูดซับความชื้นได้ดี และมีความต้านทานต่อเชื้อราต่ำ เราจึงขึ้นได้ง่าย ดังนั้น หลังจากสวมใส่แล้ว เมื่อรอเวลาซักควรพิ้ง ให้แห้งก่อนเก็บ ไม่ควรเก็บในมูมอับชื้นและมีด

2. ลินิน ในสมัยหนึ่งลินินได้นิยมนำมาตัดเย็บเป็นเสื้อผ้าสวมใส่ จะมีปัญหาคือการยับ และยืด หดง่าย ทนต่อต่างและสารฟอกขาวได้น้อยกว่าฝ้าย เมื่อใช้ไปนาน ๆ สีจะขาวขึ้น เนื่องจากผ้าลินินดูด ชีมน้ำได้ดี ทนความชื้นและราดี ผ้าลินินจึงซักง่าย ไม่ควรใช้จนกระทั่งผ้าเปื้อนมากจะทำให้ซักยาก ผ้า สีขาวควรตากแดด ถ้าต้องการฟอกขาวควรใช้สารฟอกขาวประเภทเปอร์ออกไซด์อย่างอ่อน ไม่ควรลง แปะเพราะใยมีลักษณะแข็งอยู่แล้ว ผ้าที่ซักเก็บไม่ควรลงคราม จะทำให้เกิดจุดด่าง เหลือง การรีดผ้า ลินินรีดทั้งสองด้านอย่าให้มีรอยยับย่น การเก็บผ้าลินินควรม้วนกลมเพื่อไม่ให้มีรอยพับ

3. ไหม ผ้าไหมเป็นผ้าที่ให้ความหรูหรา ไหมเรียบมันลื่น ทำให้ไม่ค่อยเปื้อน ทำความ สะอาดง่าย ไหมธรรมชาติซักด้วยสบู่อ่อน ถ้าเป็นไหมเพิ่มน้ำหนักควรซักแห้ง ไหมจะไม่ทนต่อ แสงแดด แสงแดดโดยตรงจะทำให้เส้นใยเสื่อมสภาพทำให้ขาดเร็ว และสารฟอกขาวก็ทำให้ไหมเสื่อม คุณภาพเช่นกัน ถ้าจำเป็นต้องใช้สารฟอกขาวควรใช้ชนิดเดียวกับขนสัตว์ รีดไฟขนาดกลาง โดยพรม น้ำให้ชื้นเสมอกัน ใช้ผ้าแห้งคลุมข้างบนขณะรีด

4. ขนสัตว์ การดูแลผ้าขนสัตว์จึงควรปฏิบัติดังนี้ คือ หากมีรอยเปื้อน สกปรก ให้รีบแปรง ออกโดยเร็ว หากเปื้อนน้ำให้รีบสับดออก พอผ้าแห้งใช้แปรงแปรงออกอีกครั้งหนึ่ง ต้องแปรงทุกครั้ง ภายหลังใส่ ควรใช้แปรงที่มีขนนุ่มและแน่น ซึ่งนอกจากจะทำให้รอยเปื้อนหลุดออกแล้วยังช่วยให้เส้น ใยกลับสู่สภาพเดิมด้วย ส่วนของเสื้อที่ต้องระวังคือ ปก รอยพับข้อมือ ปลายพับกางเกง เนื่องจากเป็น ส่วนที่เปื้อนได้ง่าย หากเปียกน้ำต้องไม่แปรงจนกว่าจะแห้ง เสื้อผ้าที่สวมใส่แล้วต้องแขวนให้อากาศ ถ่ายเท และรูปทรงกลับเข้าสู่รูปเดิม ถ้าแขวนไว้นานไอน้ำจะทำให้รอยย่นยับหายไป ขนสัตว์ดูดกลิ่น ต่าง ๆ ได้ดี เมื่อจะเก็บเสื้อผ้า ขนสัตว์ต้องทำความสะอาดให้เรียบร้อยปราศจากรอยเปื้อน ควร เก็บใส่ในถุงกระดาษหรือพลาสติก ผนึกให้แน่น เสื้อผ้าขนสัตว์ควรซักแห้ง ถ้ามีใช้ขนสัตว์ที่ทำกัน หดแล้ว จะซักเหมือนผ้าฝ้ายไม่ได้ โดยต้องใช้น้ำอุ่น ผงซักฟอกจาง ๆ และขยำเบา ๆ ไม่ขยี้ ควรซัก ก่อนที่จะเปื้อนมาก รีดด้วยเตารีดไอน้ำ

5. เรยอน สามารถทำความสะอาดด้วยวิธีซักน้ำหรือซักแห้งก็ได้แล้วแต่สีย้อม การตกแต่ง ออกแบบลวดลายผ้า เรยอนตามธรรมชาติขาวอยู่แล้วไม่ต้องฟอกขาว ถ้าต้องการฟอกขาวควรใช้สาร ประเภทเปอร์ออกไซด์ สารฟอกขาวประเภทคลอรีนใช้ได้ถ้าทำที่อุณหภูมิต่ำกว่าปกติ จากคุณสมบัติ ของเส้นใยที่พบว่าเมื่อเปียก ความเหนียวจะน้อยกว่าเมื่อแห้งและทนต่อการเสียดสีไม่ตึงนัก การซักจึง ควรระวังไม่ขัดหรือถู แขนวตากไม่ต้องบิดหรือบีบ ควรซักด้วยผงซักฟอก ซักด้วยสบู่ก็ได้แต่ต้องซัก ออกให้หมด เนื่องจากสบู่ออกฤทธิ์ไม่ดี หรือซักไม่สะอาดไขมันของสบู่จะติดอยู่ที่ผ้า และซึมเข้าไปในเส้นใย ทั้งไว้นานจะกลายเป็นกรดไขมันทำให้เกิดกลิ่นเหม็น รีดด้วยอุณหภูมิค่อนข้างสูง ขณะขึ้นหรือพรมน้ำ ให้ทั่ว ใช้ผ้าคลุมรีดหรือรีดด้านใน

6. อาซิเตต ควรทำความสะอาดโดยการซักแห้งหรือซักน้ำอุ่นที่ไม่ร้อนจนเกินไปด้วยสบู่หรือ ผงซักฟอก จากคุณสมบัติของเส้นใยซึ่งเมื่อเปียกความเหนียวจะลดลง จึงไม่ควรขยี้หรือถูขณะซัก เมื่อ จะนำไปตากไม่ควรบิด ควรรีดที่อุณหภูมิต่ำหรือปานกลางถึงต่ำ เนื่องจากอุณหภูมิสูงจะทำให้ผ้าเป็น ไขมันและถ้าอุณหภูมิสูงมากผ้าจะละลาย ไม่ควรใช้สารฟอกขาว ถ้าจำเป็นต้องใช้ให้ใช้ในปริมาณน้อย

7. ไนลอน สามารถซักได้ตามปกติด้วยผงซักฟอก แต่ต้องล้างน้ำออกให้หมด มิฉะนั้นจะทำให้ ผ้าเหลือง สามารถใช้สารฟอกขาวได้ แต่เป็นเส้นใยที่ทนความร้อนได้ค่อนข้างต่ำ จึงควรรีดที่อุณหภูมิ ต่ำ เนื่องจากไนลอนเป็นฉนวนไฟฟ้า จึงมักเกิดปัญหาไฟฟ้าสถิตขึ้น คือ การที่ประจุไฟฟ้าในเส้นใยเกิด สะสมแล้วไม่สามารถเคลื่อนไหวออกจากเส้นใยได้ เมื่อเส้นใยนั้น ๆ สัมผัส กับสิ่งที่มีประจุไฟฟ้า ตรงกันข้าม หรือสิ่งที่มีประจุไฟฟ้าชนิดเดียวกันแต่ปริมาณน้อยกว่ามาก ก็จะทำให้เกิดการถ่ายเทประจุ ไฟฟ้าจากเส้นใยสู่สิ่งอื่นทันทีทำให้ผ้าที่สวมใส่อยู่ลื่นลื่นติดตัวผู้สวม และเส้นใยซึมซับความชื้นได้ต่ำด้วย อาจช่วยได้โดยการใช้น้ำยาปรับผ้านุ่มจะช่วยให้เส้นใยดูดความชื้นได้มากขึ้น ประจุไฟฟ้าก็จะระบาย ออกไป

8. โพลีเอสเตอร์ ผ้าที่ทำจากใยโพลีเอสเตอร์จะมีความยืดหยุ่นดี ไม่ยับ ทำให้ดูแลรักษาง่าย ซักได้ทั้งสบู่และผงซักฟอก แห้งเร็ว มีความคงตัวดี เป็นผ้าประเภทที่ซักแล้วไม่ต้องรีด แต่เส้นใยทน ความร้อนสูงไม่ได้ หากต้องรีดควรรีดที่อุณหภูมิต่ำ และเกิดปัญหาไฟฟ้าสถิต เช่นเดียวกับใยไนลอน และเช่นกันคือ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยน้ำยาปรับผ้านุ่ม และจะลดปัญหาการดูดความชื้นของเส้นใย ได้น้อยทำให้ใสไม่ค่อยสบาย

9. สเปนเดกซ์ ผ้าที่มีส่วนผสมของใยสเปนเดกซ์ เช่น เสื้อชั้นใน ชุดว่ายน้ำ เป็นต้น ควรซัก ด้วยมือ หรือสารซักฟอกชนิดอ่อน ไม่ควรบิดหรือปั่น แต่ให้บีบเบา ๆ ควรตากในที่ร่ม ไม่ต้องรีด หาก พบเสื่อยืดที่มีส่วนผสมของสเปนเดกซ์แล้วต้องรีดควรรีดที่อุณหภูมิต่ำมาก ๆ

6. สิ่งสกปรกบนผ้าจำแนกได้อย่างไร พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

1. สิ่งสกปรกที่ละลายได้ในน้ำ (water soluble soils) ได้แก่ เกลือ น้ำตาล น้ำผลไม้ คราบสีบางชนิด โปรตีนบางชนิด เช่น ไข่ขาว
2. สิ่งสกปรกที่ละลายได้ในน้ำมัน (oil soluble soils) ได้แก่ น้ำมัน ไขมันจากพืชหรือสัตว์ ผลิตภัณฑ์จากแร่ธาตุบางชนิด
3. สิ่งสกปรกที่ไม่ละลาย (insoluble soils) ได้แก่ ฝุ่นละออง เศษหิน ดิน ทราย เขม่า คาร์บอนไฟ สิ่งเหล่านี้คือสิ่งสกปรกที่พบโดยทั่วไป

บทที่ 11 งานห้องดอกไม้

จงตอบคำถามให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. โรงแรมที่มีมาตรฐานสากลจำแนกการจัดดอกไม้อย่างไร พร้อมอธิบายพอสังเขป

1. การจัดดอกไม้ในสถานที่ประจำภายในโรงแรม ซึ่งจะต้องจัดเป็นประจำทุกวัน ได้แก่ การจัดดอกไม้ที่เคาน์เตอร์ต้อนรับในห้องอาหาร หรือสถานที่อื่นที่โรงแรมกำหนดไว้ พนักงานจัดดอกไม้ (Florist) จะต้องจัดเป็นประจำทุกวันหรือมีการเปลี่ยนตามช่วงเวลา เช่น 2 วันต่อ 1 ครั้ง โดยการบำรุงรักษา (Maintenance) ให้ดอกไม้ที่จัดไว้ตามสถานที่เหล่านั้นมีอายุยืนยาวที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยการพ่นน้ำหรือ ตัด แต่ง กิ่งก้าน และใบ

2. การจัดดอกไม้ที่แขกต้องการให้จัดเป็นครั้งคราว ไม่ใช่เป็นการจัดเป็นประจำ ตัวอย่างในกรณีที่แขกมาใช้บริการจัดเลี้ยงและขอให้โรงแรมจัดดอกไม้ให้ ได้แก่ งานมงคลสมรส งานสังสรรค์ หรืองานสังคมอื่น ๆ ซึ่งโรงแรมจะต้องจัดตามสถานที่และรูปแบบที่แขกหรือผู้จัดงานต้องการในกรณีดังกล่าวนี้ สำหรับโรงแรมขนาดเล็ก อาจจะไม่มีความพร้อมในการจัด แต่โรงแรมสามารถเป็นตัวกลางติดต่อบุคคลอื่นหรือนิติบุคคลอื่นให้มาช่วยจัดก็ได้ หรืออาจจะแยกงานดอกไม้สำหรับการจัดเลี้ยงเป็น 2 ส่วน ส่วนหนึ่งโรงแรมดำเนินการเองและอีกส่วนหนึ่งโรงแรมติดต่อบุคคลอื่นให้มาช่วยจัดการ

3. โรงแรมมีแขกสำคัญ (Very Important Person-VIP) เข้ามาพักโรงแรมจะจัดอภิชนทานการผลไม้และดอกไม้ (Complementary Fruit and Flower-CRE) ให้แขก โอกาสนี้พนักงานจัดดอกไม้ก็จะเป็นผู้จัดดอกไม้ให้ถึงห้องพักแขก หรือในกรณีมอบช่อดอกไม้ (Bouquet) ให้แขก VIP เมื่อแขกมาถึงโรงแรม ก็จะปฏิบัติเช่นเดียวกัน

2. จงอธิบายที่มาและการจัดหาดอกไม้

1. การจัดหาจากภายนอก โรงแรมที่มีขนาดใหญ่และให้ความสำคัญต่อการจัดดอกไม้ จะมีแหล่งดอกไม้และพันธุ์ไม้จากผู้ขาย (Supplier) ภายนอกโดยผู้ขายจะนำดอกไม้และพันธุ์ไม้มาส่งที่โรงแรมเป็นประจำ วิธีนี้อาจจะทำได้โดยใช้การทำสัญญา (Contract) ซึ่งนิยมใช้กับโรงแรมขนาดใหญ่เท่านั้น การจัดหาดอกไม้จากภายนอก อีกประการหนึ่งสำหรับโรงแรมขนาดเล็ก (ไม่เกิน 40 ห้อง) คือการจัดซื้อดอกไม้และพันธุ์ไม้เป็นครั้งคราวโดยการจ่ายเงินสด (Cash and Carry) ไม่มีสัญญา และพนักงานจัดดอกไม้สามารถจะเลือกซื้อดอกไม้และพันธุ์ไม้ที่มีให้เลือกมากมายตามใจชอบ ตามลักษณะเลือกตามที่ชอบ (Cherry Picking)

2. การจัดหาจากภายใน โรงแรมบางแห่งที่มีพื้นที่มากหรือโรงแรมประเภทรีสอร์ทอาจจะ

ลงทุนสร้างแปลงดอกไม้ พันธุ์ไม้ขึ้นเองแล้วผลิตดอกไม้นำมาจัดดอกไม้ในโรงแรม วิธีนี้ค่อนข้างจะซับซ้อนและต้องมีการลงทุนเป็นจำนวนมาก แต่มีข้อดีที่ว่าโรงแรมมีดอกไม้และพันธุ์ไม้หมุนเวียนตลอดทั้งปี ไม่ต้องกังวลเรื่องความขาดแคลนมากนัก

3. แนวคิดและหลักการในการจัดดอกไม้ควรยึดหลักการใดบ้าง

1. ความเหมาะสมเชิงปริมาณ
2. ความลงตัวกับพื้นที่
3. สีของดอกไม้
4. ความสำคัญของภาชนะ (Container)
5. รูปทรงของดอกไม้ (Flower Shapes)
6. ประเภทของใบไม้
7. อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดดอกไม้

4. จงอธิบายความหมายของสีในการจัดดอกไม้

- สีขาว หมายถึง ความบริสุทธิ์
- สีเขียวย หมายถึง ความสงบ ความ ซื่อสัตย์
- สีเหลือง หมายถึง ความสุข
- สีฟ้า หมายถึง ความสุข ความเยือกเย็น
- สีชมพู หมายถึง ความงาม บอบบาง นุ่มนวล
- สีม่วง หมายถึง ความจงรักภักดี
- สีแดง หมายถึง ความรุนแรง เข้มแข็งมั่นคง

5. จงอธิบายการเลือกซื้อดอกไม้

- 1) ควรเลือกซื้อจากร้านที่ใกล้บ้านที่สุด เพื่อให้ได้ดอกไม้สด และพร้อมจะจัดได้ทันที มีความคิดที่ว่า การซื้อจากแหล่งที่มีราคาถูกแต่ต้องเดินทางไกลนั้นไม่ถูกต้องเท่าใดนัก เพราะนอกจากจะเสียเวลาในการเดินทางแล้ว ยังทำให้ดอกไม้เหี่ยวเนื่องจากกระทบกระเทือนขณะเดินทางทำให้ต้องเสียเวลามากในการนำมาแช่น้ำเพื่อให้ดอกไม้ฟื้นตัวก่อน
- 2) ควรพิจารณาดอกไม้เองไม่ควรเชื่อคำโฆษณาของแม่ค้า
- 3) ราคาดอกไม้ไม่คงที่เสมอไปขึ้นอยู่กับฤดูกาล บางชนิดออกดอกตลอดปี บางชนิดออกเฉพาะฤดูหนาว นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับเทศกาลด้วย เช่น วันวาเลนไทน์ กุหลาบแดงจะมีราคาแพง รับ

ปริญญา วันไหว้ครู ดอกไม้จะมีราคาแพง หากมีงบประมาณจำกัดควรซื้อดอกไม้ชนิดอื่นที่มีราคาใกล้เคียงกับงบประมาณ

4) ควรซื้อดอกไม้ตอนเช้า ก่อนซื้อควรพิจารณาความสวยงาม สด สีของดอกไม้ รูปทรงเหมาะสมกับโอกาสและสถานที่ที่ใช้มากนักน้อยเพียงใด ถ้าใช้หลายวันควรเลือกดอกไม้ที่มีความคงทนไม่เหี่ยวง่าย

5) ลักษณะที่ควรสังเกตในการซื้อดอกไม้ ลักษณะของดอก กลีบดอกแข็ง คอตั้งตรงไม่บานเกินไป ไม่มีรอยชำหรือแมลงกัดกิน ควรมีทั้งดอกเล็กและดอกใหญ่ ถ้าเป็นใบไม้อ่อนควรใช้ลวดเล็ก ๆ เสริมก้านใบด้านหลังส่วนล่างของใบ แล้วใช้เทปติดกับใบ จากนั้นก็ตัดใบให้เป็นไปตามความต้องการ ถ้าใบใหญ่เกินไปก็ตัดให้เล็กลงโดยตรงส่วนบนหรือล่างของใบก็ได้ แต่ควรยึดกลางใบไว้

6. จงอธิบายเทคนิคการจัดดอกไม้

1. การจัดดอกไม้ที่มีมุม 90 องศา
2. การจัดดอกไม้ที่มีมุมกว้าง 180 องศา
3. การจัดดอกไม้สวยสามด้านไม่เกิน 270 องศา
4. การจัดดอกไม้ให้ดูสวยรอบด้าน

7. รูปแบบการจัดดอกไม้สามารถแบ่งได้อย่างไร

1. แบบสามเหลี่ยมด้านเท่า (symmetrical triangle)
2. สามเหลี่ยมด้านไม่เท่า
3. มิลล์เดอเฟลอร์
4. แบบแนวนอน (horizontal)
5. แบบโค้งโฮการ์ท (hogarth curve)
7. แบบกลุ่มแนวคู่ขนานพาร์ลเรล (parallel system)

เฉลยกิจกรรมที่ 3

การจัดหากำลังคน

ให้นักศึกษาอ่านโจทย์พร้อมแสดงวิธีการทำ

1. จำนวนเข้าพัก 100% สมมติว่าโรงแรมมีจำนวนห้องพักทั้งหมด 1,790 ห้อง และมาตรฐานผลผลิตการทำงาน (Productivity Standard) ของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก คือ 18 ห้องต่อวัน พนักงานทุกคนทำงานในหนึ่งวันจำนวน 8 ชั่วโมง 5 วัน ต่อสัปดาห์ และมีวันหยุด 2 วันต่อสัปดาห์

1.1 จำนวนพนักงานทำความสะอาดห้องพักที่ต้องการในแต่ละวัน มีกี่คน **ตอบ 99 คน**

1.2 ถ้ากำหนดให้แต่ละทีมมีจำนวนพนักงาน 15 คน ดังนั้น ในแต่ละวันต้องใช้กี่ทีม **ตอบ 7**

ทีม

แต่แผนกแม่บ้านยังมีส่วนประกอบอื่นในการทำงานด้วย ไม่ว่าจะเป็นพนักงานในส่วนของซักรีด พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะที่ช่วยเหลือในการทำความสะอาดบริเวณสาธารณะห้องพักหรือให้ช่วยเหลือในการทำความสะอาดที่จำเป็นและอำนวยความสะดวกแก่พนักงานทำความสะอาดห้องพัก จึงจำเป็นต้องนำเอาพนักงาน เหล่านี้มาคำนวณในแรงงานทั้งหมดด้วย อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือ พนักงานทุกคนจะมี วันหยุด 2 วัน โดยมีพนักงานซักรีด 8 คน พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ 6 คนจึงต้องมีการทดแทนและสลับหน้าที่ในวันหยุดด้วย ดังนี้

1.3 ดังนั้นจำนวนแรงงานทั้งหมดในแต่ละวันมีกี่คน **ตอบ 113 คน**

1.4 ในหนึ่งสัปดาห์ต้องใช้แรงงานเท่าใด **ตอบ 791 คน**

เฉลยกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 9

เรื่อง การจัดการผ้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการทำพาร์ (Par stock)
2. ฝึกการคิดพาร์ (Par stock)

กิจกรรม การทำพาร์ (Par stock)

คำชี้แจง

1. ให้นักศึกษาแสดงวิธีการคิดอัตราพาร์ (Par Stock หรือ Par Levels) ดังนี้
โรงแรมบางกอกอินน์ มีห้องทั้งหมด 1,100 ห้อง แยกเป็นห้องประเภทต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. ห้องเตียงเดี่ยวขนาดใหญ่ (King Room) 600 ห้อง
2. ห้องเตียงเดี่ยวขนาดกลาง (Queen Room) 400 ห้อง
3. ห้องเตียงเล็ก 2 เตียง (Twin-bedded Room) 100 ห้อง

กำหนดให้มีผ้าประจำตามห้องต่าง ๆ ดังนี้

1. ผ้าปูที่นอน 2 ผืน ต่อ เตียง
2. หมอน 2 ใบ ต่อแขก 1 คน
3. ผ้าเช็ดมือ 2 ผืน ต่อแขก 1 คน
4. ผ้าเช็ดตัว 2 ผืน ต่อแขก 1 คน
5. ผ้าเช็ดเท้าในห้องน้ำ 1 ผืนต่อห้อง

กำหนดให้อัตราสำรอง 4 พาร์ สำหรับผ้าทุกประเภท

วิธีทำ จำนวนแขกสูงสุดที่โรงแรมรับได้โดยแต่ละห้องพักได้สูงสุด 2 คน $(2 \times 600) + (2 \times 400) + (2 \times 100)$ เท่ากับ $1,200 + 800 + 200 = 2,200$ คน สร้างตารางสำรองผ้าได้ ดังนี้

ผ้าปูที่นอน					
ประเภทห้อง	จำนวนเตียง	ผ้าปูที่นอน/เตียง	รวม/ห้อง	พาร์	รวมทั้งสิ้น
เตียงใหญ่	600	2	1,200	4	4,800
เตียงกลาง	400	2	800	4	3,200
เตียงเล็ก	100	2	200	4	800

การจัดหาผ้าให้เป็นไปตามขนาดเตียง และนับรวมเป็น 8,800 ผืน

ปลูกหมอน				
จำนวนแขกสูงสุด	จำนวนหมอน/คน	รวม	พาร์	รวมทั้งสิ้น
2,200	2	4,400	4	17,600
ผ้าเช็ดตัว				
จำนวนแขกสูงสุด	จำนวนผ้า/คน	รวม	พาร์	รวมทั้งสิ้น
2,200	2	4,400	4	17,600
2,200	2	4,400	4	17,600
2,200	2	4,400	4	17,600
ผ้าเช็ดเท้า				
จำนวนห้อง	จำนวนผ้า/ห้อง	รวม	พาร์	รวมทั้งสิ้น
1,100	1	1,100	4	4,400