

แผนการจัดการเรียนรู้
มุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพ บูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business)
รหัสวิชา 20701-2010 หน่วยกิต 2-0-2

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2565
ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จัดทำโดย
นายสุชีพ เมืองลาย

บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2010 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม จำนวน 2 หน่วยกิต 2 ชั่วโมง/สัปดาห์

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชา การโรงแรม

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจหลักการดำเนินงานโรงแรม
2. มีความรู้เข้าใจลักษณะการดำเนินงาน โครงสร้างการบริหาร ลักษณะพิเศษ และงานขั้นพื้นฐานของโรงแรม
3. สามารถใช้ระบบการจัดการโรงแรมหรือ PMS
4. มีเจตคติที่ดีและถูกต้องต่ออาชีพโรงแรม

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม ลักษณะพิเศษและแนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคต
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะของงานโรงแรมที่ใช้ในการปฏิบัติการอาชีพ
3. แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในงานโรงแรม
4. เลือกใช้ระบบการจัดการโรงแรม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับความเป็นมา ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ประเภทของโรงแรม การแบ่งระดับของโรงแรม โครงสร้างการบริหารงาน การปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ การแบ่งสายงานในโรงแรม ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม ปฏิบัติเกี่ยวกับระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System หรือ PMS) วิธีการใช้ระบบการจัดการโรงแรมที่เป็นปัจจุบัน การเลือกใช้ระบบการจัดการโรงแรมให้เหมาะกับงาน แก้ปัญหา ข้อจำกัดในการใช้งาน และฝึกปฏิบัติการใช้ระบบการจัดการโรงแรม

การวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้และสมรรถนะรายวิชา

รหัสวิชา 20701-2010 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม จำนวน 2 หน่วยกิต 2 ชั่วโมง/สัปดาห์

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชา การโรงแรม

หน่วยที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะรายวิชา
1	ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของโรงแรม	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม ลักษณะพิเศษและแนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคต
2	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม	
3	ประเภทและชนิดของโรงแรม	2. แสดงความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะของงานโรงแรมที่ใช้ในการปฏิบัติการอาชีพ
4	ระบบการบริหารงานโรงแรม	
5	โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม	3. แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในงานโรงแรม
6	ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม	
7	ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม	4. เลือกใช้ระบบการจัดการโรงแรม
8	ระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System)	5. น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการปฏิบัติงาน
9	คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม	6. นำนโยบายสถานศึกษา 3 D ไปใช้ในการปฏิบัติงาน 7. แสดงพฤติกรรมตรงต่อเวลา การมีวินัย ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการทำงานเป็นทีม

ตารางวิเคราะห์หลักสูตรรายวิชา

รหัสวิชา 20701-2010 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม จำนวน 2 หน่วยกิต 2 ชั่วโมง/สัปดาห์

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชา การโรงแรม

พฤติกรรม ชื่อบท	พุทธิพิสัย (70%)						ทักษะพิสัย (20%)	จิตพิสัย (10%)	รวม	ลำดับความสำคัญ	จำนวนชั่วโมง
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การสังเคราะห์	การประเมิน					
หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของโรงแรม	3	2	-	-	-	-	3	1	9	4	2
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม	3	2	1	1	-	-	3	1	11	2	4
หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ประเภทและชนิดของโรงแรม	3	3	2	1	-	-	2	1	12	1	4
หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ระบบการบริหารงานโรงแรม	4	2	1	1	-	-	2	1	11	2	4
หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม	3	2	1	1	-	-	2	1	10	3	2
หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม	4	2	2	1	-	-	2	1	12	1	4
หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม	4	2	2	1	-	-	2	1	12	1	4
หน่วยการเรียนรู้ที่ 8 ระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System)	3	2	1	2	-	-	2	1	11	2	2
หน่วยการเรียนรู้ที่ 9 คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม	3	2	2	1	-	-	2	2	12	1	2
สอบกลางภาค											2
สอบปลายภาค											2
รวม	30	19	12	9	-	-	20	10	100	-	32
ลำดับความสำคัญ	1	3	4	6	-	-	2	5	-	-	-

คำนำ

หนังสือเรียนวิชา ธุรกิจโรงแรม รหัส 20701-2010 เล่มนี้มีเนื้อหาตรงตามหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2562 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขางานการโรงแรม หนังสือเล่มนี้ได้จัดทำขึ้นผ่านการวิเคราะห์ความสอดคล้องของเนื้อหาให้ตรงตามจุดประสงค์ วิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา โดยเนื้อหารายละเอียดในหนังสือ ผู้เรียบเรียงได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลหนังสือที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญในแวดวงการโรงแรม ผสมกับประสบการณ์ที่ผู้เขียนได้เรียนรู้และประสบการณ์โดยตรงที่ได้จากธุรกิจโรงแรม ผู้เรียบเรียงได้จัดการสาระการเรียนรู้ แบ่งเป็น 9 บท ประกอบด้วย

- บทที่ 1 ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของโรงแรม
- บทที่ 2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
- บทที่ 3 ประเภทและชนิดของโรงแรม
- บทที่ 4 ระบบการบริหารงานโรงแรม
- บทที่ 5 โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม
- บทที่ 6 ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม
- บทที่ 7 ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม
- บทที่ 8 ระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System)
- บทที่ 9 คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม

พร้อมทั้งแบบฝึกหัด และแบบทดสอบหลังเรียน เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะการคิด แก้ปัญหา และบูรณาการกับการทำงานตามอาชีพต่าง ๆ ต่อไป ผู้เรียบเรียงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเรียนเล่มนี้จะช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้ในเรื่องของธุรกิจโรงแรม อนึ่งผู้เรียบเรียงขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสาร บทความ ที่เกี่ยวข้อง ที่ได้นำมาเรียบเรียงอ้างอิงบรรณานุกรมไว้ท้ายเล่ม และผู้ที่ให้คำแนะนำทุกท่าน ผู้เขียนขอขอบคุณและจะนำไปปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

สุชีพ เมืองลาย

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2010 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม สอนครั้งที่ 1 บทที่ 1

ชื่อหน่วย ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของโรงแรม เวลา 2 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง

1. ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการโรงแรมสากล
2. ประวัติและวิวัฒนาการโรงแรมไทย
3. แนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคต

สาระสำคัญ

โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อกันเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก ซึ่งเรียกว่า "แขก" (guest)

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้มีความรู้ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการโรงแรมสากล
2. เพื่อให้มีความรู้ประวัติและวิวัฒนาการโรงแรมไทย
3. เพื่อให้มีความรู้แนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคต

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการโรงแรมสากลได้
2. อธิบายประวัติและวิวัฒนาการโรงแรมไทยได้
3. บอกแนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคตได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 1 ชั่วโมงที่ 1-2

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา คำอธิบายรายวิชา และเกณฑ์การให้คะแนน

1.2 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 1 ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของโรงแรม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการโรงแรมสากล

2.2 ให้ความรู้เรื่องประวัติและวิวัฒนาการโรงแรมไทย

2.3 ให้ความรู้เรื่องแนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคต

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกแนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคต ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของโรงแรม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาธุรกิจโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของโรงแรม

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของโรงแรม

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของโรงเรียน

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด
2. แบบทดสอบหลังเรียน
3. ใบงาน

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด , 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา.....20701-2010.....วิชา ธุรกิจโรงแรม.....จำนวน 2 หน่วยกิต.....2 ชม./สป.

หน่วยที่ 1 เรื่อง ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของโรงแรม.....เวลา 2 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2010 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม สอนครั้งที่ 2-3

บทที่ 2 ชื่อหน่วย ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม เวลา 4 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง

1. ความหมายโรงแรม
2. ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม
3. ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม
4. สินค้าและบริการหลักของธุรกิจโรงแรม
5. สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม
6. ประเภทห้องพักและเตียงนอน
7. การจัดแบ่งประเภทผู้เข้าพัก

สาระสำคัญ

เนื่องจากประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสวยงามทางธรรมชาติมากมาย ประกอบกับเป็นประเทศที่มีชนบทธรรมนิยมประเพณี และวัฒนธรรมที่แตกต่างจากชาติอื่น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ประเทศไทยเป็นหนึ่งในเป้าหมายแห่งการท่องเที่ยวที่สำคัญของบรรดานักท่องเที่ยวจากทุกมุมโลก ไม่เพียงแต่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คนไทยก็นิยมท่องเที่ยวในประเทศเป็นจำนวนมากเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจโรงแรมจึงเป็นอุตสาหกรรมบริการอย่างหนึ่งที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทย และมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับความหมายโรงแรม
2. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของธุรกิจโรงแรม
3. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะพิเศษของงานโรงแรม
4. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการหลักของธุรกิจโรงแรม
5. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม
6. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับประเภทห้องพักและเตียงนอน
7. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการจัดแบ่งประเภทผู้เข้าพัก

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายโรงแรมได้
2. อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้
3. บอกลักษณะพิเศษของงานโรงแรมได้
4. ระบุสินค้าและบริการหลักของธุรกิจโรงแรมได้
5. บอกสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมได้
6. ระบุประเภทห้องพักและเตียงนอนได้
7. อธิบายการจัดแบ่งประเภทผู้เข้าพักได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 2 ชั่วโมงที่ 3-4

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายโรงแรม

2.2 ให้ความรู้เรื่องความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

2.3 ให้ความรู้เรื่องลักษณะพิเศษของงานโรงแรม

2.4 ให้ความรู้เรื่องสินค้าและบริการหลักของธุรกิจโรงแรม

2.5 ให้ความรู้เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม

2.6 ให้นักเรียนช่วยกันบอกสินค้าและบริการหลักของธุรกิจโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 3 ชั่วโมงที่ 5-6

1. ขั้นนำ

1.1 ทบทวนเนื้อหาจากสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องประเภทห้องพักและเตียงนอน

2.2 ให้ความรู้เรื่องการจัดแบ่งประเภทผู้เข้าพัก

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการจัดแบ่งประเภทผู้เข้าพัก ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน
- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 2
- 3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 2
- 3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 2

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาธุรกิจโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด
2. แบบทดสอบหลังเรียน
3. ใบงาน

หลักการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา..... 20701-2010..... วิชา ธุริกิจโรงแรม..... จำนวน 2..... หน่วยกิต..... 2..... ชม./สป.

หน่วยที่ 2..... เรื่อง..... ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม..... เวลา 4..... ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่ _____

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2010 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม สอนครั้งที่ 4-5

บทที่ 3 ชื่อหน่วย ประเภทและชนิดของโรงแรม เวลา 4 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง

1. ประเภทของโรงแรม
2. ชนิดของโรงแรม
3. มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว
4. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม

สาระสำคัญ

โรงแรมคือสถานประกอบการที่ให้บริการ ลูกค้าหรือผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้พักอาศัย และจะให้บริการด้านอาหารเครื่องดื่มรวมทั้งบริการด้านอื่น ๆ อีกมากมาย การแบ่งประเภทของโรงแรม แตกต่างกันไปตามเกณฑ์การจัดแบ่งต่าง ๆ นิยมจัดประเภทเพื่อใช้ในการจัดการบริหารภายในองค์กร โดยตั้งชื่อให้แตกต่างกันตามประเภทของโรงแรม

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภทและชนิดของโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของโรงแรม
2. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับชนิดของโรงแรม
3. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว
4. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายประเภทของโรงแรมได้
2. ระบุชนิดของโรงแรมได้
3. อธิบายมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวได้
4. บอกธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 4 ชั่วโมงที่ 7-8

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 3 ประเภทและชนิดของโรงแรม

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องประเภทของโรงแรม

- 2.2 ให้ความรู้เรื่องชนิดของโรงแรม

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกชนิดของโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปประเภทและชนิดของโรงแรม

- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 5 ชั่วโมงที่ 9-10

1. ขั้นนำ

- 1.1 ทบทวนเนื้อหาจากสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

- 2.2 ให้ความรู้เรื่องธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปประเภทและชนิดของโรงแรม

- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 3

- 3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 3

- 3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 3

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาธุรกิจโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์ประเภทและชนิดของโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงประเภทและชนิดของโรงแรม
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องประเภทและชนิดของโรงแรม
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด
2. แบบทดสอบหลังเรียน
3. ใบงาน

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา..... 20701-2010..... วิชา ฐรกิจโรงแรม..... จำนวน 2..... หน่วยกิต 2..... ชม./สป.

หน่วยที่ 3..... เรื่อง ประเภทและชนิดของโรงแรม..... เวลา 4..... ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2010 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม สอนครั้งที่ 6-7

บทที่ 4 ชื่อหน่วย ระบบการบริหารงานโรงแรม เวลา 4 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง

1. ประเภทของโรงแรมตามระบบการดำเนินงาน
2. การบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบแฟรนไชส์
3. การบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบทำสัญญาร่วมจัดการ
4. การบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบรวมกลุ่มตลาด

สาระสำคัญ

การบริหารนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจโรงแรม ธุรกิจโรงแรมจะโปรดยหรือไปไม่รอดส่วนหนึ่งมาจากกระบวนการบริหาร ในส่วนนี้นับว่าเป็นความรับผิดชอบหลักของผู้บริหารองค์กรหรือเจ้าของธุรกิจโรงแรมในการที่จะกำหนดทิศทางของธุรกิจให้มีความชัดเจนว่าจะไปในทิศทางใดเพื่อที่จะได้แปลงเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารงานโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของโรงแรมตามระบบการดำเนินงาน
2. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบแฟรนไชส์
3. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบทำสัญญาร่วมจัดการ
4. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบรวมกลุ่มตลาด

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายประเภทของโรงแรมตามระบบการดำเนินงานได้
2. อธิบายการบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบแฟรนไชส์ได้
3. อธิบายการบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบทำสัญญาร่วมจัดการได้
4. อธิบายการบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบรวมกลุ่มตลาดได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สัปดาห์ที่ 6 ชั่วโมงที่ 11-12

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 4 ระบบการบริหารงานโรงแรม

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องประเภทของโรงแรมตามระบบการดำเนินงาน
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องการบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบแฟรนไชส์
- 2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบแฟรนไชส์ ผู้สอนคอย

สังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุประบบการบริหารงานโรงแรม
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สัปดาห์ที่ 7 ชั่วโมงที่ 13-14

1. ขั้นนำ

- 1.1 ทบทวนเนื้อหาจากสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องการบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบทำสัญญาร่วมจัดการ
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องการบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบรวมกลุ่มตลาด
- 2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกตัวอย่างโรงแรมที่การบริหารงานแบบเครือข่ายระบบ

รวมกลุ่มตลาด ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุประบบการบริหารงานโรงแรม
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน
- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 4
- 3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 4
- 3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

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

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด
2. แบบทดสอบหลังเรียน
3. ใบงาน

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา..... 20701-2010..... วิชา ฐรกิจโรงแรม..... จำนวน 2..... หน่วยกิต 4..... ชม./สป.

หน่วยที่ 4..... เรื่อง ระบบการบริหารงานโรงแรม..... เวลา 4..... ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2010 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม สอนครั้งที่ 8

บทที่ 5 ชื่อหน่วย โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม เวลา 2 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง

1. โครงสร้างองค์กรของโรงแรม
2. ส่วนการทำงานของโรงแรม
3. พนักงานและฝ่ายหรือแผนกที่สำคัญ
4. บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ต้องการของพนักงานโรงแรม

สาระสำคัญ

โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม เป็นการมององค์กรในลักษณะที่เต็มรูปแบบ ที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ และบทบาทหน้าที่ที่เป็นระเบียบ เพื่อการจัดการและบริหารให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อความสำเร็จขององค์กร

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรของโรงแรม
2. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับส่วนการทำงานของโรงแรม
3. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับพนักงานและฝ่ายหรือแผนกที่สำคัญ
4. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ต้องการของพนักงานโรงแรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายโครงสร้างองค์กรของโรงแรมได้
2. อธิบายส่วนการทำงานของโรงแรมได้
3. บอกพนักงานและฝ่ายหรือแผนกที่สำคัญได้
4. บอกบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ต้องการของพนักงานโรงแรมได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 8 ชั่วโมงที่ 15-16

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 5 โครงสร้างการบริหารงานของ
โรงแรม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องโครงสร้างองค์กรของโรงแรม

2.2 ให้ความรู้เรื่องส่วนการทำงานของโรงแรม

2.3 ให้ความรู้เรื่องพนักงานและฝ่ายหรือแผนกที่สำคัญ

2.4 ให้ความรู้เรื่องบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ต้องการของพนักงานโรงแรม

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันบอกว่าตนเองมีบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่จะเป็นพนักงาน
โรงแรมหรือไม่ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น
และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 5

3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 5

3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 5

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาธุรกิจโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด
2. แบบทดสอบหลังเรียน
3. ใบงาน

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา..... 20701-2010 วิชา ฐรกิจโรงแรม..... จำนวน 2 หน่วยกิต..... 2 ชม./สป.

หน่วยที่ 5 เรื่อง โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม..... เวลา 2 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2010 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม สอนครั้งที่ - บทที่ - ชื่อหน่วย -
เวลา 2 ชั่วโมง

-สอบกลางภาค-

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2010 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม สอนครั้งที่ 10-11

บทที่ 6 ชื่อหน่วย ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม เวลา 4 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง

1. แผนกต้อนรับส่วนหน้า
2. แผนกแม่บ้าน
3. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

สาระสำคัญ

การให้บริการส่วนหน้าเป็นงานที่สัมพันธ์และพบปะกับแขกโดยตรง ซึ่งนับตั้งแต่วันที่แรกที่แขกมาถึง และแจ้งว่าจะเข้าพักในโรงแรม หน่วยงานที่อยู่ในแผนกส่วนหน้าของโรงแรมจะต้องทำงานสัมพันธ์กันไม่ว่าทั้งทางตรงหรือทางอ้อม

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า
2. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน
3. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้
2. อธิบายแผนกแม่บ้านได้
3. อธิบายแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 10 ชั่วโมงที่ 19-20

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 6 ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องแผนกต้อนรับส่วนหน้า

2.2 ให้ความรู้เรื่องแผนกแม่บ้าน

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกความสัมพันธ์ของแผนกต้อนรับส่วนหน้ากับแผนกแม่บ้าน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 11 ชั่วโมงที่ 21-22

1. ขั้นนำ

1.1 ทบทวนเนื้อหาจากสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

2.2 ให้นักเรียนช่วยกันบอกความสัมพันธ์ระหว่างแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกต้อนรับส่วนหน้า และแผนกแม่บ้าน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 6

3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 6

3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 6

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

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

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด
2. แบบทดสอบหลังเรียน
3. ใบงาน

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา..... 20701-2010..... วิชา ธุรกิจโรงแรม..... จำนวน 2..... หน่วยกิต 4..... ชม./สป.

หน่วยที่ 6..... เรื่อง ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม..... เวลา 4..... ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2010 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม สอนครั้งที่ 12-13
บทที่ 7 ชื่อหน่วย ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม เวลา 4 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง

1. แผนกการขายและการตลาด
2. แผนกการเงินและบัญชี
3. แผนกช่าง
4. แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์

สาระสำคัญ

ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรมเป็นแผนกที่ให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการที่ไม่ได้สัมผัสโดยตรงกับแขก เป็นส่วนสนับสนุน ซึ่งก็จะถือว่าเป็นแผนกที่มีส่วนสำคัญมากที่จะทำให้แขกประทับใจ

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับแผนกการขายและการตลาด
2. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับแผนกการเงินและบัญชี
3. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับแผนกช่าง
4. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายแผนกการขายและการตลาดได้
2. อธิบายแผนกการเงินและบัญชีได้
3. อธิบายแผนกช่างได้
4. อธิบายแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 12 ชั่วโมงที่ 23-24

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 7 ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องแผนการขายและการตลาด

2.2 ให้ความรู้เรื่องแผนการเงินและบัญชี

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกความสัมพันธ์ของแผนการขายและการตลาดและแผนการเงินและบัญชี ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 13 ชั่วโมงที่ 25-26

1. ขั้นนำ

1.1 ทบทวนเนื้อหาจากสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องแผนช่าง

2.2 ให้ความรู้เรื่องแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกความสัมพันธ์ระหว่างแผนช่างและแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 7

3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 7

3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 7

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาธุรกิจโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด
2. แบบทดสอบหลังเรียน
3. ใบงาน

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา.....20701-2010.....วิชา.....ธุรกิจโรงแรม.....จำนวน.....2.....หน่วยกิต.....4.....ชม./สป.

หน่วยที่.....7.....เรื่อง.....ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม.....เวลา.....4.....ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2010 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม สอนครั้งที่ 14

บทที่ 8 ชื่อหน่วย ระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System)

เวลา 2 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง

1. ความหมายระบบการจัดการโรงแรม
2. ความสำคัญของระบบการจัดการโรงแรม
3. ปัจจัยในการเลือกระบบระบบการจัดการโรงแรม
4. วิธีการใช้ระบบการจัดการโรงแรมที่เป็นปัจจุบัน
5. ข้อดีและข้อจำกัดระบบจัดการโรงแรม (PMS) แบบ Clouds กับ Server
6. โปรแกรมบริหารจัดการสำหรับโรงแรม

สาระสำคัญ

ระบบบริหารจัดการโรงแรม (Property Management System) ที่ภาษาคนโรงแรมเรียกว่า PMS เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยบริหารจัดการห้องพักในธุรกิจโรงแรมสำหรับบริหารงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System)
2. เลือกใช้ระบบการจัดการโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับความหมายระบบการจัดการโรงแรม
2. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของระบบการจัดการโรงแรม
3. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกระบบระบบการจัดการโรงแรม
4. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ระบบการจัดการโรงแรมที่เป็นปัจจุบัน
5. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดระบบจัดการโรงแรม (PMS) แบบ Clouds กับ Server
6. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมบริหารจัดการสำหรับโรงแรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายระบบการจัดการโรงแรมได้
2. บอกความสำคัญของระบบการจัดการโรงแรมได้

3. อธิบายปัจจัยในการเลือกระบบระบบการจัดการโรงแรมได้
4. บอกวิธีการใช้ระบบการจัดการโรงแรมที่เป็นปัจจุบันได้
5. บอกข้อดีและข้อจำกัดระบบจัดการโรงแรม (PMS) แบบ Clouds กับ Server ได้
6. บอกคุณสมบัติของโปรแกรมบริหารจัดการสำหรับโรงแรมได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สัปดาห์ที่ 14 ชั่วโมงที่ 27-28

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 8 ระบบการจัดการโรงแรม

(Property Management System)

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายระบบการจัดการโรงแรม
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องความสำคัญของระบบการจัดการโรงแรม
- 2.3 ให้ความรู้เรื่องปัจจัยในการเลือกระบบการจัดการโรงแรม
- 2.4 ให้ความรู้เรื่องวิธีการใช้ระบบการจัดการโรงแรมที่เป็นปัจจุบัน
- 2.5 ให้ความรู้เรื่องข้อดีและข้อจำกัดระบบจัดการโรงแรม (PMS) แบบ Clouds กับ

Server

- 2.6 ให้ความรู้เรื่องโปรแกรมบริหารจัดการสำหรับโรงแรม

- 2.7 ให้นักเรียนช่วยกันบอกโปรแกรมบริหารจัดการสำหรับโรงแรมในปัจจุบัน ผู้สอนคอย

สังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุประบบการจัดการโรงแรม (Property Management System)
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน
- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 8
- 3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 8
- 3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 8

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาธุรกิจโรงแรม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์ระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System) ตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System)

4. เจื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System)

5. เจื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System)

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด
2. แบบทดสอบหลังเรียน
3. ใบงาน

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา..... 20701-2010..... วิชา ฐรกิจโรงแรม..... จำนวน 2..... หน่วยกิต 2..... ชม./สป.

หน่วยที่ 8..... เรื่อง..... ระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System)

เวลา..... 2..... ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2010 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม สอนครั้งที่ 15

บทที่ 9 ชื่อหน่วย คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม เวลา 2 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง

1. คำศัพท์เกี่ยวกับห้องพักประเภทต่าง ๆ (Room Types)
2. ระบบการคิดค่าเช่าห้องพักแบบต่าง ๆ (Accommodation Plans)
3. การประชุมประเภทต่าง ๆ (Types of Meeting)
4. อุปกรณ์ในห้องพัก (Room Equipment)
5. อุปกรณ์ในห้องน้ำ (Toilet Equipment)
6. ถาม-ตอบเรื่องเวลา (About the Time)
7. รหัสภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม

สาระสำคัญ

ประเทศไทยถือเป็นอีกหนึ่งประเทศหนึ่งที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสนใจเข้ามาท่องเที่ยวและพักในโรงแรมกันมาก การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานรับออเดอร์ หรือแม้แต่พนักงานเก็บเงิน ทุกคนจำเป็นต้องมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อพูดสื่อสารกับชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการ

สมรรถนะย่อย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับเกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะของงานโรงแรมที่ใช้ในการปฏิบัติการอาชีพ

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เกี่ยวกับห้องพักประเภทต่าง ๆ (Room Types)
2. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับระบบการคิดค่าเช่าห้องพักแบบต่าง ๆ (Accommodation Plans)
3. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการประชุมประเภทต่าง ๆ (Types of Meeting)
4. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ในห้องพัก (Room Equipment)
5. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ในห้องน้ำ (Toilet Equipment)
6. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการถาม-ตอบเรื่องเวลา (About the Time)
7. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับรหัสภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. บอกคำศัพท์เกี่ยวกับห้องพักประเภทต่าง ๆ (Room Types) ได้
2. อธิบายระบบการคิดค่าเช่าห้องพักแบบต่าง ๆ (Accommodation Plans) ได้
3. อธิบายการประชุมประเภทต่าง ๆ (Types of Meeting) ได้
4. บอกอุปกรณ์ในห้องพัก (Room Equipment) ได้
5. บอกอุปกรณ์ในห้องน้ำ (Toilet Equipment) ได้
6. อธิบายการถาม-ตอบเรื่องเวลา (About the Time) ได้
7. บอกรหัสภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรมได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 15 ชั่วโมงที่ 29-30

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 9 คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องคำศัพท์เกี่ยวกับห้องพักประเภทต่าง ๆ (Room Types)

2.2 ให้ความรู้เรื่องระบบการคิดค่าเช่าห้องพักแบบต่าง ๆ (Accommodation Plans)

2.3 ให้ความรู้เรื่องการประชุมประเภทต่าง ๆ (Types of Meeting)

2.4 ให้ความรู้เรื่องอุปกรณ์ในห้องพัก (Room Equipment)

2.5 ให้ความรู้เรื่องอุปกรณ์ในห้องน้ำ (Toilet Equipment)

2.6 ให้ความรู้เรื่องถาม-ตอบเรื่องเวลา (About the Time)

2.7 ให้ความรู้เรื่องรหัสภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม

2.8 ให้นักเรียนช่วยกันท่องคำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปคำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 9

3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 9

3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 9

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาธุรกิจโรงแรมเพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงคำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องคำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม

5. เจื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

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

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาธุรกิจโรงแรม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด
2. แบบทดสอบหลังเรียน
3. ใบงาน

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา.....20701-2010.....วิชา.....ธุรกิจโรงแรม.....จำนวน.....2.....หน่วยกิต.....2.....ชม./สป.

หน่วยที่.....9.....เรื่อง.....คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม.....เวลา.....2.....ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2010 ชื่อวิชา ธุรกิจโรงแรม สอนครั้งที่ - บทที่ - ชื่อหน่วย -
เวลา 2 ชั่วโมง

-สอบปลายภาค-

แบบฝึกหัดบทที่ 1

ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของโรงแรม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายการโรงแรมในยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ (Renaissance)

ต่อจากยุคกลาง เข้าสู่ยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ (Renaissance) ยุคนี้ถือได้ว่าเป็นยุคที่ก่อกำเนิดกลุ่มประเทศยุโรป และส่งผลดีให้กับอุตสาหกรรมที่พักแรม ในช่วงยุคนี้เศรษฐกิจของกลุ่มยุโรปได้ฟื้นตัวขึ้น การค้าระหว่างประเทศได้ขยายตัวขึ้น ก่อให้เกิดความจำเป็น ในการเพิ่มปริมาณความต้องการสถานบริการห้องพักขนาดเล็กและที่พักแรมขนาดต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกษัตริย์เฮนรี่ที่ 8 (King Henri VI) ได้ช่วยเหลือกิจการสถานบริการห้องพักขนาดเล็ก ด้วยการออกพระราชบัญญัติยกเลิกการพักอาศัยอยู่ในวัด ประชาชนจึงไม่สามารถเข้าพักแรมในวัดได้อีกต่อไป จึงเข้าพักในสถานที่บริการห้องพักขนาดเล็กซึ่งเป็นการดำเนินธุรกิจส่วนตัว

ระหว่างยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงในประเทศสหราชอาณาจักรทั้งระบบสังคมและเศรษฐกิจ การขยายตัวทั้งการค้าภายในประเทศและระหว่างประเทศ ทำให้มีการพัฒนาระบบการพักแรม ประเทศสหราชอาณาจักรจึงเป็นประเทศแรกที่อุตสาหกรรมที่พักแรมมีความเจริญก้าวหน้า เมื่อชาวอังกฤษรุ่นแรกเดินทางไปยังทวีปอเมริกา ได้ส่งเสริมกิจการอุตสาหกรรมสถานที่พักแรมในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยนำแนวคิดและวิธีการจัดที่พักแรมเข้าไปสู่ทวีปอเมริกาด้วย

2. จงอธิบายการโรงแรมในสหรัฐอเมริกาช่วงระยะปี ค.ศ. 1960-1970

ระยะปี ค.ศ. 1960-1970 เป็นระยะเวลาของการตื่นตัวของอุตสาหกรรมโรงแรมในสหรัฐอเมริกาและมอเตออร์โฮเต็ลสาขาต่าง ๆ ต่างปรับปรุงการบริการขึ้นใหม่และปรับปรุงกลไกการบริหารการตลาด เช่น โรงแรมสำหรับนักธุรกิจ รีสอร์ท (Resort) และโรงแรมในแหล่งท่องเที่ยวได้ฟื้นตัวขึ้นใหม่ ระหว่างช่วงปลาย ค.ศ. 1970 และ ค.ศ. 1980 ธุรกิจโรงแรมได้รับการปรับปรุงกิจการ การบริการอย่างกว้างขวาง เช่น การดำเนินกิจการบริการอาหารและบริการบันเทิง เปิดกิจการกาสิโน (Casinos) เพื่อให้ผู้เข้าพักสามารถเล่นการพนัน บางโรงแรมสร้างขึ้นใกล้สนามบินเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่การเดินทางระหว่างประเทศ ใน ค.ศ. 1980 เกิดสถานที่พักแรมที่อำนวยความสะดวกให้แก่การเดินทางระหว่างประเทศเป็นลักษณะห้องชุด เรียกว่าคอนโดเทล (Condotel) การประกอบ

ธุรกิจโรงแรมได้มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและเป็นธุรกิจที่เข้มแข็ง ต่อไปอีกนานในยุคของความสะดวกในการเดินทางที่สะดวกและรวดเร็วทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

3. จงอธิบายการโรงแรมในสมัยรัชกาลที่ 4

ความเป็นมาของอุตสาหกรรมโรงแรมของไทยเริ่มในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในปี พ.ศ. 2405 ได้มีหลักฐานปรากฏครั้งแรกในหนังสือ Bangkok Calendar ของหมอบลัดเลย์ว่า กรุงเทพฯ ในเวลานั้นมีสถานที่พักแรม (Boarding House) ถึง 4 แห่ง ซึ่งเจ้าของเป็นชาวต่างชาติได้แก่ กัปตันเจมส์ ไวต์ (Captain James White) คาร์เตอร์และโฮวาร์ด (Carter and Howard) ซี.ดับเบิลยู. ทอมัส (C.w. Thomas) และ ลีเวอร์ (Lewer) ที่ตำบลคอกควาย ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ใกล้ ๆ สถานีรถไฟกรุงเทพ และได้มีการลงประกาศโฆษณาถึงโรงแรม เป็นครั้งแรกคือ ยูเนียนโฮเตล (Union Hotel) และอีก 1 ปีต่อมาก็เพิ่มอีก 2 แห่ง ทั้งยังมีสาขาอยู่ที่ปากน้ำอีกด้วย

4. การโรงแรมในสมัยรัชกาลที่ 9 มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญใดบ้าง

1) รัฐบาลจอมพล ป. พิบูลสงคราม ได้สร้างโรงแรมขนาดใหญ่ที่สามารถรองรับการประชุมเป็นครั้งแรกคือโรงแรมเอราวัณ (พ.ศ. 2499) เพื่อเตรียมการจัดประชุม SEATO ในกรุงเทพฯ โดยมีการว่าจ้างชาวสวิส คือ นายเวอร์เนอร์ เคลเลอร์ (Werner Keller) เป็นผู้จัดการ รัฐบาลได้จัดการอบรมโรงแรม โดยอาศัยผู้รู้วิธีการอย่างตะวันตกจากราชสำนักมาทำการฝึกอบรม ผู้เข้าอบรมไม่เสียค่าใช้จ่าย และยังได้รับเบี้ยเลี้ยงอีกด้วย

2) การท่องเที่ยวได้รับการสนับสนุนอย่างเป็นทางการ โดยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ได้ก่อตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันคือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

3) เกิดการจ้างเครือบริษัทการจัดการโรงแรมระหว่างประเทศเข้ามาบริหารโรงแรมไทย กล่าวคือ คุณสุนิรัตน์ เสนาน เจ้าของโรงแรมราม่า ได้จ้างฮิลตัน อินเตอร์เนชั่นแนล (Hilton International) มาบริหารโรงแรมในปี พ.ศ. 2508 ทำให้เกิดการบริหารโรงแรมที่เป็นระบบอย่างสากลเป็นครั้งแรกในประเทศไทย หลังจากที่ประเทศไทยได้ตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.) ในปี พ.ศ. 2503 และหันมาพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง อุตสาหกรรมโรงแรมไทยก็ได้ก้าวหน้ามาโดยลำดับจนในปัจจุบัน อุตสาหกรรมโรงแรมไทยจัดว่าก้าวหน้าที่สุดแห่งหนึ่งในเอเชียอาคเนย์

5. ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมควรเร่งปรับตัวเพื่อให้ดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างไร

1. ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้งานมากขึ้น
2. ควรเน้นการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างและหลากหลาย เพื่อเสนอบริการที่ตอบโจทย์รายบุคคล
3. ควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านสุขภาพและอนามัยมากขึ้น

6. แนวโน้มของโรงแรมแห่งอนาคตในปี 2060 จะเป็นอย่างไร

1. หุ่นยนต์แม่บ้าน
2. เมกเกอร์แบบ 3D ในห้องพักทุกห้อง
3. ความผันที่เลือกเองได้
4. สปาโรงแรมเพื่อสุขภาพดีและอายุยืนยาว
5. บริการรับส่งสนามบินแห่งอนาคต
6. การใช้จ่ายผ่านทางโทรศัพท์มือถือด้วยดีเอ็นเอ
7. ตัวแทนการท่องเที่ยว

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 1

ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของโรงแรม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. กิจการโรงแรมเริ่มขึ้นในยุคใด

ก. ยุคโรมัน	ข. ยุคกรีกโบราณ
ค. ยุคกลาง	ง. ยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ
2. โรงแรมใดเป็นโรงแรมขั้นหนึ่งที่ทันสมัยแห่งแรกของประเทศสหรัฐอเมริกา

ก. ทรีมอนต์ไฮเต็ล	ข. ซิตีไฮเต็ล
ค. บัฟฟาโล สแตตเลอรั	ง. คอนราดฮิลตัน
3. ยุคใดถือได้ว่าเป็นยุคที่ก่อกำเนิดกลุ่มประเทศยุโรป และส่งผลดีให้กับอุตสาหกรรมที่พักแรม

ก. Medieval Period	ข. Roman Empire
ค. Renaissance	ง. Pompei
4. ใครเป็นคนสร้างโรงแรมสำหรับนักธุรกิจเป็นแห่งแรก

ก. สตีเฟนส์ จอบส์	ข. เคมมอนส์ วิลสัน
ค. คาร์ป ฮิลตัน	ง. เอลส์เวิร์ท สแตตเลอรั
5. ในปี ค.ศ. 1980 เกิดสถานที่พักแรมแบบใด

ก. Resort	ข. Condotel
ค. Motel	ง. Airport Hotel
6. ใครคือบิดาแห่งการโรงแรม

ก. ออกุสต์ เอสคอฟฟิเยร์	ข. เซซาร์ ริตซ์
ค. กษัตริย์เฮนรี่ที่ 8	ง. เอลส์เวิร์ท สแตตเลอรั

7. อุตสาหกรรมโรงแรมของไทยเริ่มในรัชสมัยใด

- ก. พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว
- ข. พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว
- ค. พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว
- ง. พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว

8. โรงแรมใดที่ดำเนินการต่อเนื่องยาวนานที่สุดในประเทศไทย

- ก. โรงแรมรอยัล
- ข. โรงแรมสุริยานนท์
- ค. โรงแรมมาเจสติค
- ง. โรงแรมโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ

9. ข้อใด **ไม่ใช่** การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในวงการโรงแรมในสมัยรัชกาลที่ 9

- ก. รัฐบาลได้จัดการอบรมโรงแรม
- ข. การท่องเที่ยวได้รับการสนับสนุนอย่างเป็นทางการ
- ค. เกิดการจ้างเครือบริษัทการจัดการโรงแรมระหว่างประเทศ
- ง. สร้างโรงแรมพระราชวัง “ที่จัดว่ายอดเยี่ยมที่สุดในตะวันออกไกล”

10. ใครได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งการโรงแรมไทย

- ก. สมเด็จพระเชษฐาธิราช เจ้าฟ้าจักรพงษ์ภูวนาถ
- ข. พระเจ้าบรมวงศ์เธอ พระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร
- ค. พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์
- ง. พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวงสิงหวิกรมเกรียงไกร



แบบฝึกหัดบทที่ 2

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายโรงแรมตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2556

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของโรงแรมไว้ว่า หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อกันเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก

2. ธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจอย่างไร

1. ทำให้เกิดการสร้างงานและอาชีพให้แก่คนในชุมชน
2. นำรายได้เข้าสู่ประเทศและสร้างเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ
3. เป็นแหล่งรับซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์จากอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ อาหารและเครื่องดื่ม ของที่ระลึก เพอร์นิเจอร์ ของประดับตกแต่ง ฯลฯ
4. สนับสนุนกิจกรรมทางการท่องเที่ยวและส่งเสริมการลงทุนในภูมิภาค

3. จงอธิบายลักษณะพิเศษของงานโรงแรม

1. เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนไหวไม่ได้ (อสังหาริมทรัพย์) ไม่สามารถติดตามลูกค้าไปยังที่ต่าง ๆ ได้ (Fixed Location)
2. การขายบริการจะต้องขาย ณ ที่ทำการผลิต ณ สถานที่ผู้ใช้ บริการอยู่และในเวลาที่ต้องการไม่ใช่ก่อนหรือหลัง
3. เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตไว้ได้ ผลผลิตจัดเป็นสินค้าที่เสียได้ง่าย (Perishable Goods) เพราะห้องที่ว่างแต่ละคนจะทำให้เกิดการขาดทุนที่เอาคืนไม่ได้ (Irretrievable Loss)
4. ขึ้นอยู่กับแรงงานมนุษย์ มีขอบเขตจำกัดในการใช้เครื่องทุ่นแรงทดแทน
5. เป็นสถานที่ที่เปิดให้บริการต่าง ๆ แก่สาธารณชนทุกคนที่สามารถพักได้ (ยกเว้นเด็กที่ไม่มีผู้ปกครอง ในบางกรณีตามระเบียบกฎหมายและระเบียบวัฒนธรรม)
6. เป็นอุตสาหกรรมที่ขายสินค้าและบริการ ซึ่งต้องอาศัยการจ่ายเงินจากลูกค้า เพื่อชดเชย

กับต้นทุนที่จำเป็นและให้โรงแรมได้มีกำไรพอสมควร เอกสิทธิ์ทางด้านราคาเป็นสิทธิเฉพาะตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม อย่างไรก็ตามในบางประเทศ รัฐจะเป็นผู้ให้เงินกู้ เงินช่วยเหลือและสิทธิในการเงิน เพื่อส่งเสริมกิจกรรมในโรงแรมและช่วยให้โรงแรมมีกำไร

7. ควรจะเป็นการบริการเฉพาะคน (Individual Service) แก่ลูกค้าแต่ละคนเท่า ๆ กันกับครอบครัวหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ๆ แต่อุปสงค์จะมีลักษณะแตกต่างกันไปและไม่สม่ำเสมอ

8. เป็นบริการเบ็ดเสร็จที่เป็นระเบียบซึ่งมีคุณภาพในระดับมาตรฐานหรือระดับเยี่ยม ห้องพักพร้อมห้องน้ำหรือไม่มีห้องน้ำ อาหารในราคาต่าง ๆ กัน มีบริการซักรีด ซักแห้ง ข่ายโปสการ์ด ข่ายของที่ระลึก บุหรี่ และเครื่องดื่ม ฯลฯ

9. การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมต้องใช้เงินจำนวนมากและส่วนใหญ่จะเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประจำ

10. อุตสาหกรรมโรงแรมต้องอาศัยบริการหลายอย่าง (Supporting Service) ได้แก่ การขนส่ง การให้บริการด้านอาหารเครื่องดื่ม การให้ความบันเทิง

4. สินค้าและบริการหลักของธุรกิจโรงแรมมีอะไรบ้าง

1. ห้องพัก (Room)
2. อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)
3. ข่ายบริการด้านอื่น ๆ (Other Service)
4. ข่ายมาตรฐาน (Standard)

5. จงอธิบายการแบ่งประเภทห้องพักและเตียงนอน ตามขนาดห้องพักและทัศนียภาพ

1. Standard Room เป็นห้องพักที่มีขนาด และการตกแต่งตามมาตรฐานทั่วไป ซึ่งอาจจะแบ่งย่อยเป็นเตียงเดี่ยว เตียงคู่ ฯลฯ ได้ โรงแรมส่วนใหญ่มีราคาเริ่มต้นจากห้องประเภทนี้

2. Superior Room ลักษณะเหมือนห้อง Standard แต่จะมีทัศนียภาพที่ดีกว่า หรือเตียงมีขนาดใหญ่กว่าห้อง Standard ราคาจึงสูงกว่ากันเล็กน้อย

3. Deluxe Room ขนาดห้องอาจจะเท่ากันหรือกว้างกว่าห้อง Standard แต่จะเป็นห้องที่ดีที่สุดในโรงแรม เช่น ได้รับการตกแต่งให้สวยงามเป็นพิเศษ มีขนาดเตียงใหญ่เป็นพิเศษ หรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในห้อง แล้วยังสามารถมองเห็นวิวทิวทัศน์ในมุมที่สวยงามที่สุดของโรงแรมแห่งนั้นได้จากห้องพัก จึงเป็นห้องที่มีราคาสูงที่สุดในโรงแรม

4. Suite Room เป็นห้องที่มีส่วนของห้องนั่งเล่น โดยจะแยก โซฟา ตู้เย็น โทรทัศน์ โต๊ะ

เขียนหนังสือ ฯลฯ ออกไปอีก ห้องประเภทนี้จึงมีขนาดใหญ่กว่าห้องประเภทอื่น ๆ

5. Honeymoon Room ห้องสำหรับคู่รัก จะมีเตียงนอนขนาดใหญ่สำหรับ 2 คน มีสิ่งอำนวยความสะดวก และการตกแต่งช่วยเพิ่มบรรยากาศให้กับคู่รักมากกว่าห้องพักรมาตรฐานทั่วไป

6. Family Room ห้องสำหรับครอบครัว ประมาณ 4 คน โดยจะประกอบไปด้วยเตียงคู่นอนได้ 2 คนสำหรับพ่อ-แม่ และมีเตียงเดี่ยวสำหรับลูกอีก 2 เตียง แต่ถ้าหากเป็นครอบครัวใหญ่ที่มี ปู่-ย่า ตา-ยาย มาด้วย ก็จะมีห้องพักแบบ Grand Family Suite ซึ่งจะมีเตียงขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นมาอีก 1 เตียง

6. จงอธิบายความแตกต่างระหว่างการเดินทางเพื่อพักผ่อนและนักเดินทางเพื่อธุรกิจมาพอสังเขป

การเดินทางเพื่อพักผ่อน (Pleasure/Leisure) นักเดินทางที่มีจุดประสงค์ของการเดินทางเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อความสุขทางกายและใจ หรือเพื่อแสวงหาความสำราญจากงานกิจกรรมบันเทิงต่าง ๆ

นักเดินทางเพื่อธุรกิจ (Business Travelers) หมายถึงนักเดินทางที่มีจุดประสงค์ของการเดินทางเพื่อประกอบธุรกิจการค้าเป็นหลัก จัดเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญของโรงแรม เพราะมีกำหนดการเดินทางและการเข้าพักโรงแรมอยู่ตลอดทั้งปี

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 2

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับความหมายโรงแรม
 - ก. เก็บค่าเช่าเป็นรายห้อง
 - ข. บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายปี
 - ค. สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น
 - ง. ให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน

2. ข้อใดคือความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านสังคม
 - ก. ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น
 - ข. ทำให้เกิดการสร้างงานและอาชีพให้แก่คนในชุมชน
 - ค. นำรายได้เข้าสู่ประเทศและสร้างเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ
 - ง. สนับสนุนกิจกรรมทางการท่องเที่ยวและส่งเสริมการลงทุนในภูมิภาค

3. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับลักษณะพิเศษของงานโรงแรม
 - ก. เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนไหวได้
 - ข. เป็นอุตสาหกรรมที่เก็บผลผลิตไว้ได้
 - ค. เป็นอุตสาหกรรมที่ขายสินค้าและบริการ
 - ง. ไม่มีขอบเขตจำกัดในการใช้เครื่องทุนแรง

4. สินค้าใดถือได้ว่าเป็นแหล่งที่สร้างรายได้หลักให้กับธุรกิจโรงแรม
 - ก. ห้องพัก (Room)
 - ข. ขยายมาตรฐาน (Standard)
 - ค. ขยายบริการด้านอื่น ๆ (Other Service)
 - ง. อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)

5. ข้อใด **ไม่ใช่** สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมสำหรับผู้เข้าพักเพื่อการพักผ่อน

ก. ห้องอาหาร (Restaurants)	ข. รুমเซอร์วิส (Room Service)
ค. อินเทอร์เน็ต (Wifi)	ง. บิสซิเนส เซ็นเตอร์ (Business Center)

6. การแบ่งประเภทห้องพักและเตียงนอนแบบใดเป็นที่นิยมมาก

- ก. แบ่งตามชนิดของเตียง
- ข. แบ่งตามขนาดห้องพัก และทัศนียภาพ
- ค. แบ่งตามจำนวนและขนาดของเตียงในห้อง
- ง. แบ่งตามห้องพักที่เป็นบริการพิเศษของโรงแรม

7. ข้อใดกล่าวถึงห้องเตียงคู่หรือห้องทวินได้ถูกต้อง

- ก. มีเตียงเดี่ยวขนาดเล็ก 1 เตียง สำหรับแขกที่มาคนเดียว
- ข. มีเตียงใหญ่ 1 เตียง สำหรับแขกที่พักไม่เกิน 2 คน
- ค. มีเตียงเดี่ยวจำนวน 2 เตียงสำหรับแขกที่พักไม่เกิน 2 คน
- ง. เพิ่มเตียงเสริม (Extra Bed) สำหรับแขกที่พักไม่เกิน 3 คน

8. ข้อใดคือห้องพักที่มีขนาดและการตกแต่งตามมาตรฐานทั่วไป

- ก. Standard Room
- ข. Superior Room
- ค. Deluxe Room
- ง. Suite Room

9. ห้องพักแบบใดมีประตูเชื่อมต่อภายในสามารถเปิดถึงกันได้

- ก. Cabana
- ข. Connecting Room
- ค. Adjoining/Adjacent Room
- ง. Smoking/Non-Smoking Room

10. ข้อใด ไม่ใช่ นักเดินทางเพื่อธุรกิจ

- ก. ผู้เข้าร่วมประชุม
- ข. พนักงานบริษัท
- ค. ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- ง. นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน



แบบฝึกหัดบทที่ 3

ประเภทและชนิดของโรงแรม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. โรงแรมใช้เกณฑ์การจัดแบ่งแบบใดบ้าง

1. จัดแบ่งตามสถานที่ตั้ง (Hotels Classified by Location)
2. จัดแบ่งตามขนาด (Hotels Classified by Size)
3. การแบ่งตามระดับการบริการ (Levels and Service)
4. การแบ่งตามความเป็นเจ้าของและการเป็นสมาชิกในสถาบันโรงแรม (Hotels Classified by Ownership and Affiliation)
5. จัดแบ่งตามระดับการให้บริการ (Hotels Classified by Rating Services)

2. โรงแรมแบ่งออกเป็นกี่ชนิด ประกอบด้วยชนิดใดบ้าง

สามารถแบ่งออกเป็น 16 ชนิดดังนี้

1. โรงแรมธุรกิจ (Commercial Hotels)
2. โรงแรมบริเวณสนามบิน (Airport Hotels)
3. โรงแรมประเภทห้องชุด (All-Suite or Extended Stay Hotels)
4. โรงแรมตากอากาศ (Resort Hotels)
5. โรงแรมประเภทที่พักพร้อมอาหารเช้า (Bed and Breakfast Hotels)
6. โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels)
7. โรงแรมเพื่อการพนัน (Casino Hotels)
8. โรงแรมริมทางหลวง (Highway Hotels)
9. โรงแรมบ้านเล็ก (Lodge)
10. บ้านรับรอง (Guest Houses)
11. บ้านพัก (Youth Hostels)
12. ไทม์แชร์ (Time-Shares)
13. คอนโดเทล (Condotels)
14. โรงแรมสปาและสุขภาพ (Spa and Health Hotels)

15. โรงแรมบนเรือสำราญ (Cruise Hotels)

16. โรงแรมบูติก (Boutique Hotels)

3. จงอธิบายการแบ่งระดับมาตรฐานโรงแรมของประเทศไทย

การแบ่งประเภทโดยใช้ระดับมาตรฐานโรงแรมของประเทศไทย ใช้สัญลักษณ์รูปดาวในการแสดงระดับมาตรฐานกิจการเช่นเดียวกับระบบในประเทศอังกฤษ ซึ่งหน่วยงานที่ดูแลระดับมาตรฐานนี้คือ สมาคมโรงแรมไทย โดยสามารถแบ่งระดับมาตรฐานได้ 5 ประเภท คือ

1. โรงแรมหนึ่งดาว (1 Star Hotel)
2. โรงแรมระดับสองดาว (2 Star Hotel)
3. โรงแรมระดับสามดาว (3 Star Hotel)
4. โรงแรมระดับสี่ดาว (4 Star Hotel)
5. โรงแรมระดับห้าดาว (5 Star Hotel)

4. มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 5 ดาว ประกอบด้วยหมวดใดบ้าง

มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 5 ดาว ประกอบด้วย 12 หมวด 45 เกณฑ์ 365 ตัวชี้วัด ได้แก่

- หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ
- หมวดที่ 2 โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์และทางสัญจรภายในอาคาร
- หมวดที่ 3 ห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดิน ระเบียง และห้องน้ำ)
- หมวดที่ 4 ห้องพักแบบ Suite และ Executive Floor
- หมวดที่ 5 ห้องอาหาร คอฟฟี่ชอป บาร์ และครัว
- หมวดที่ 6 ส่วนบริการด้านสนทนาการ และสระว่ายน้ำ
- หมวดที่ 7 ส่วนบริการด้านธุรกิจ : ห้องประชุม และ Business Center
- หมวดที่ 8 บุคลากร และการบริการ
- หมวดที่ 9 ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป
- หมวดที่ 10 ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม และส่วนสนับสนุนการบริการ
- หมวดที่ 11 ส่วนของพนักงาน
- หมวดที่ 12 คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ

5. ธุรกิจโรงแรมมีธุรกิจใดบ้างที่เกี่ยวข้องกัน

1. ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม
2. ธุรกิจการขนส่ง
3. ธุรกิจร้านค้าของที่ระลึก
4. ธุรกิจน้ำดื่ม
5. ธุรกิจสุขภาพ
6. ธุรกิจนันทนาการ

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 3

ประเภทและชนิดของโรงแรม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดคือโรงแรมที่จัดแบ่งตามสถานที่ตั้ง

ก. โรงแรมในเขตเมือง

ข. โรงแรมขนาดเล็ก

ค. โรงแรมบริการระดับโลก

ง. โรงแรมบริหารงานอย่างอิสระ

2. ข้อใดคือโรงแรมขนาดใหญ่ (Mega Hotels)

ก. ห้องพักรวมทั้งหมดน้อยกว่า 100 ห้อง

ข. ห้องพักระหว่าง 100 ถึง 300 ห้อง

ค. ห้องพักระหว่าง 300 ถึง 400 ห้อง

ง. ห้องพักรวมทั้งหมดมากกว่า 500 ห้อง

3. โรงแรมใดมีกลุ่มผู้เข้าพักเป็นนักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนเป็นหลัก

ก. โรงแรมในเขตเมือง (City Hotels)

ข. โรงแรมตากอากาศ (Resort Hotels)

ค. โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotels)

ง. โรงแรมบริเวณสนามบิน (Airport Hotels)

4. ข้อใดคือลักษณะโรงแรมที่มีการบริการระดับโลก (World Class Service)

ก. เป้าหมายในการรับแขกทั่วไป

ข. การบริการที่ได้มาตรฐานแต่ราคาประหยัด

ค. การจัดอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานแต่ไม่หรูหรา

ง. เป้าหมายในการรับแขกระดับบุคคลสำคัญของประเทศ

5. ข้อใด **ไม่ใช่** โรงแรมเครือข่าย (Chain Hotels)

ก. การบริหารโดยบริษัทแม่ (Parent Company)

ข. การบริหารงานอย่างอิสระ (Independent Hotels)

ค. การบริหารงานแบบแฟรนไชส์ (Franchise Groups)

ง. การบริหารโดยพันธสัญญา (Management Contract)

6. ระดับมาตรฐานโรงแรมของประเทศไทยใช้สัญลักษณ์ใด

- | | |
|--------------|------------|
| ก. รูปเพชร | ข. รูปดาว |
| ค. รูปปราสาท | ง. รูปบ้าน |

7. โรงแรมประเภทใดมักจะมีทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองหรือเขตชุมชน

- ก. โรงแรมตากอากาศ (Resort Hotels)
- ข. โรงแรมธุรกิจ (Commercial Hotels)
- ค. โรงแรมบริเวณสนามบิน (Airport Hotels)
- ง. โรงแรมประเภทห้องชุด (All-Suite or Extended Stay Hotels)

8. โรงแรมใดมีเอกลักษณ์สะท้อนความเป็นตัวตนที่โดดเด่น

- ก. โรงแรมบูติก (Boutique Hotels)
- ข. โรงแรมบนเรือสำราญ (Cruise Hotels)
- ค. โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels)
- ง. โรงแรมสปาและสุขภาพ (Spa and Health Hotels)

9. มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทใด ประกอบด้วย 9 หมวด 33 เกณฑ์ 232 ตัววัด

- ก. มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 2 ดาว
- ข. มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 3 ดาว
- ค. มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 4 ดาว
- ง. มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 5 ดาว

10. ข้อใด ไม่ใช่ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม

- | | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| ก. ธุรกิจการขนส่ง | ข. ธุรกิจร้านค้าของที่ระลึก |
| ค. ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม | ง. ธุรกิจเครื่องจักรกลทางการเกษตร |



แบบฝึกหัดบทที่ 4

ระบบการบริหารงานโรงแรม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายธุรกิจโรงแรมระบบอิสระ (Independent System)

ธุรกิจโรงแรมระบบอิสระ (Independent System) หมายถึง โรงแรมที่มีลักษณะการบริหารจัดการบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มนักลงทุนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นเจ้าของโรงแรม และรับผิดชอบในการบริหารโรงแรมเอง โดยไม่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจใด ๆ กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น

2. จงอธิบายความหมายโรงแรมระบบเครือข่าย (Chain System)

ธุรกิจโรงแรมระบบเครือข่าย (Chain System) หมายถึง โรงแรมที่มีลักษณะของการบริหารภายใต้เครือข่าย ธุรกิจโรงแรมเครือข่ายใดเครือข่ายหนึ่ง โดยการดำเนินงานของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นในด้านการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนการบริหารทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก จะอยู่ภายใต้การควบคุมโดยตรงจากเครือข่าย การดำเนินงานแบบเครือข่าย (Chain)

3. จงอธิบายข้อได้เปรียบและข้อจำกัดการบริหารงานโรงแรมระบบเครือข่าย

ข้อได้เปรียบ

- 1) การบริหารงานมีความคล่องตัวทางการเงินมากกว่า เนื่องจากมีเงินทุนเป็นจำนวนมาก
- 2) โรงแรมระบบเครือข่ายจำต้องอะไรเหมือนกันทุกแห่ง เพื่อให้แขกไม่ว่าจะพักที่โรงแรมแห่งใด ย่อมจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐานเหมือนกัน
- 3) โรงแรมระบบเครือข่ายง่ายต่อการกำหนดมาตรฐานของการบริการและนโยบายด้านปฏิบัติ
- 4) โรงแรมระบบเครือข่ายสามารถเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงานได้ดีกว่า เนื่องจากโอกาสความก้าวหน้าในโรงแรมแบบนี้มีมาก จึงเป็นที่ดึงดูดความสนใจของผู้ปฏิบัติงานโรงแรม
- 5) ในกรณีที่โรงแรมในเครือข่ายเกิดปัญหา ก็สามารถที่จะขอความช่วยเหลือหรือคำแนะนำจากเครือข่ายได้ตลอดเวลา

ข้อจำกัด

- 1) การบริหารงานและการตัดสินใจในบางเรื่องอาจล่าช้า เนื่องจากจะต้องรอให้ทางเครือข่ายเป็นผู้พิจารณาก่อน
- 2) ผู้บริหารจัดการรวมทั้งพนักงานในโรงแรมขาดความริเริ่มสร้างสรรค์ในการบริการ เนื่องจากทุกสิ่งทุกอย่างเครือข่ายจะเป็นผู้กำหนดมาให้ทั้งสิ้น
- 3) การสร้างเอกลักษณ์ของโรงแรมระบบเครือข่ายทำได้ยากเนื่องจากความหลากหลายของแขกที่มาพักและใช้บริการ ทำให้โรงแรมต้องมีเอกลักษณ์หลายอย่างตามแขกไปด้วย

4. การบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบทำสัญญาร่วมจัดการมีลักษณะการบริหารงานอย่างไร

การบริหารในการทำสัญญาร่วมจัดการเป็นการทำข้อตกลงที่เหมาะสมสำหรับผู้ลงทุนที่ไม่มีประสบการณ์ในด้านธุรกิจโรงแรม และไม่ต้องดำเนินธุรกิจด้วยตนเอง หากแต่ยังต้องการผลตอบแทนจากการลงทุนดังกล่าว ดังนั้น จึงได้มีการเจรจากับบริษัทที่รับบริหารจัดการโรงแรมในการที่จะเข้ามารับผิดชอบหน้าที่ทางการบริหารกิจการ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงให้กับเจ้าของกิจการได้อีกด้วย ทั้งนี้ การบริหารงานโรงแรมในระบบเครือข่าวนั้นได้รับแนวคิดมาจากระบบทำสัญญาร่วมจัดการ

5. จงอธิบายลักษณะการบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบรวมกลุ่มการตลาด

การบริหารงานโรงแรมระบบรวมกลุ่มการตลาด มีที่มาจากปัญหาที่เกิดขึ้นกับแขกที่เดินทางมาพักในโรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง แต่ไม่อาจหาห้องพักได้เนื่องจากห้องพักเต็ม หรือแขกที่สำรองห้องพักล่วงหน้ามาแล้ว แต่เมื่อเดินทางมาถึงปรากฏว่าไม่สามารถจะเข้าพักโรงแรมที่สำรองห้องพักเอาไว้ได้ แขกก็มักจะถามพนักงานในโรงแรมนั้น ๆ ว่าเขาสามารถที่จะหาห้องพักในโรงแรมอื่นที่อยู่ใกล้เคียงได้หรือไม่ นั่นหมายถึงแขกกำลังสอบถามถึงการบริการในลักษณะที่เรียกว่า รีเฟอรัล (Referral System) หรือการบริการโอนย้ายแขกจากโรงแรมหนึ่งไปยังอีกโรงแรมหนึ่งที่มีความตกลงกันได้

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 4

ระบบการบริหารงานโรงแรม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. โรงแรมใดมีลักษณะการบริหารจัดการบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ก. โรงแรมระบบอิสระ	ข. โรงแรมระบบเครือข่าย
ค. โรงแรมระบบแฟรนไชส์	ง. โรงแรมระบบสัญญาร่วมจัดการ

2. ข้อใดคือผู้ลงทุนสร้างโรงแรมทำสัญญากับบริษัทโรงแรมแม่เพื่อที่จะได้ใช้ชื่อ

ก. เครือข่ายแบบแฟรนไชส์ (Franchise)	ข. เครือข่ายแบบระบบอิสระ (Independent System)
ค. เครือข่ายแบบระบบรวมกลุ่มการตลาด (Consortia)	ง. เครือข่ายแบบสัญญาจัดการ (Management Contracts)

3. เครือข่ายแบบแฟรนไชส์อาจทำให้คุณภาพและบริการต่ำลงจึงทำให้เกิดเครือข่ายแบบใด

ก. เครือข่ายแบบรีเฟอรัล (Referral Organizations)	ข. เครือข่ายแบบระบบอิสระ (Independent System)
ค. เครือข่ายแบบระบบรวมกลุ่มการตลาด (Consortia)	ง. เครือข่ายแบบสัญญาจัดการ (Management Contracts)

4. ข้อใดคือลักษณะการบริหารงานโรงแรมระบบอิสระ

ก. โรงแรมที่มีการทำสัญญาจ่ายค่าธรรมเนียม	ข. โรงแรมที่ไม่ได้เข้าร่วมกับองค์กรธุรกิจใด ๆ
ค. โรงแรมที่มีการดำเนินงานระบบกับบริษัทแม่	ง. โรงแรมที่มีลักษณะของการบริหารภายใต้เครือข่าย

5. การบริหารแบบใดเป็นการทำข้อตกลงที่เหมาะสมสำหรับผู้ลงทุนที่ไม่มีประสบการณ์ในด้านธุรกิจโรงแรม

- ก. เครือข่ายแบบรีเฟอรัล (Referral Organizations)
- ข. เครือข่ายแบบระบบอิสระ (Independent System)
- ค. เครือข่ายแบบระบบรวมกลุ่มการตลาด (Consortia)
- ง. เครือข่ายแบบสัญญาจัดการ (Management Contracts)

6. ข้อใด **ไม่ใช่** โรงแรมเครือข่าย

- ก. Accor Hotels
- ข. **Phuket City Hotel**
- ค. International Hotel Group
- ง. Marriott International Hotel Group

7. ข้อใดคือข้อจำกัดของการบริหารงานโรงแรมเครือข่ายระบบรวมกลุ่มตลาด

- ก. เจ้าของโรงแรมต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดในโรงแรม
- ข. โรงแรมผู้ขอรับสิทธิ์อาจได้รับความเสี่ยงต่อการทำเสียชื่อเสียง
- ค. มีข้อกำหนดและกฎระเบียบที่เคร่งครัดทำให้ขาดอิสระในการบริหารงาน
- ง. **การโอนย้ายแขกระหว่างโรงแรมบางครั้งอาจประสบปัญหาในเรื่องของราคา**

8. ข้อใดคือลักษณะของค่ารอยัลตี้ (Royalty Fee)

- ก. การจ่ายค่าคู่มือการจัดการ
- ข. การจ่ายเพียงครั้งเดียวในช่วงเริ่มดำเนินการครั้งแรก
- ค. ค่าธรรมเนียมที่บริษัทเจ้าของสิทธิ์เรียกเก็บจากบริษัทผู้ขอรับสิทธิ์
- ง. **ค่าตอบแทนที่ต้องจ่ายอย่างต่อเนื่องตามสัดส่วนของผลการดำเนินงาน**

9. ข้อใดคือระบบจัดจำหน่ายที่มีการจำกัดสิทธิ์ให้เฉพาะสมาชิกในกลุ่มที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น

- ก. ระบบอิสระ
- ข. **ระบบแฟรนไชส์**
- ค. ระบบรวมกลุ่มตลาด
- ง. ระบบทำสัญญาร่วมจัดการ

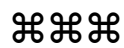
10. ข้อใด **ไม่ใช่** ข้อได้เปรียบและข้อจำกัดของโรงแรมผู้ขอรับสิทธิ์ในการดำเนินงาน

ก. โรงแรมยังมีอิสระในการดำเนินงานของตนเองอย่างเต็มที่

ข. โรงแรมได้รับประโยชน์จากกิจกรรมทางการตลาดของบริษัทผู้ให้สิทธิ์

ค. โรงแรมสามารถซื้อ วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือที่มีคุณภาพในราคาที่ประหยัด

ง. โรงแรมจะได้รับการช่วยเหลือจากทีมงานผู้เชี่ยวชาญมาจัดวางระบบการทำงาน

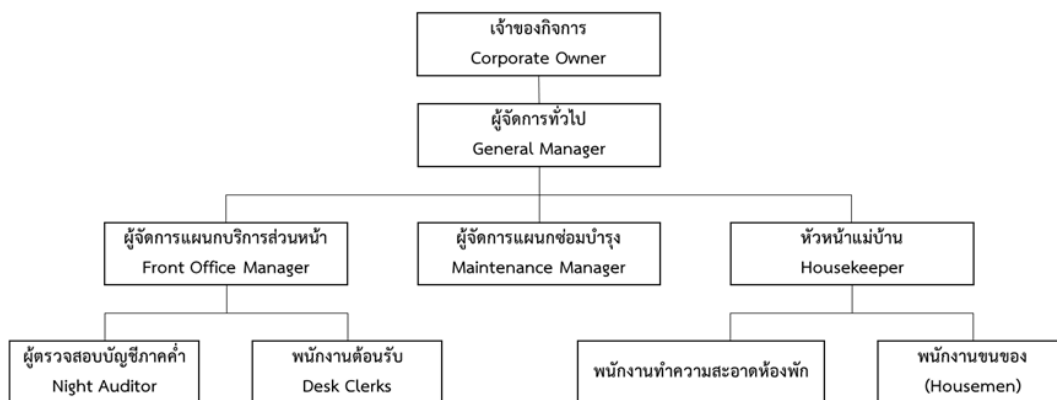


แบบฝึกหัดที่ 5

โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงวาดโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมขนาดเล็กให้ถูกต้อง



2. การปฏิบัติงานของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรมโดยทั่วไปมีแผนกใดบ้าง

1. แผนกบริการส่วนหน้า (Front office department)
2. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping department)
3. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage department)
4. แผนกช่าง (Engineering)
5. แผนกรักษาความปลอดภัย (Security)
6. แผนกบุคคล (Personnel department)
7. แผนกการตลาดและการขาย (Marketing and Sales department)
8. แผนกบัญชี (Accounting department)

3. พนักงานโรงแรมแบ่งเป็นระดับใดบ้าง

- 1) ระดับผู้กำหนดนโยบายและผู้ควบคุมนโยบายไปปฏิบัติ คือ ผู้จัดการทั่วไปและระดับหัวหน้าฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ (General Manager and Department Heads)
- 2) ระดับรองและผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายหรือแผนก (Sub and Assistant Department Heads)
- 3) ระดับหัวหน้างาน (Supervisor)
- 4) พนักงานปฏิบัติงานทั่วไป (General Staff)

4. จงอธิบายส่วนประกอบของบุคลิกภาพที่ดี

1. มีสุขภาพดี (Health)
2. แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม (Good Grooming)
3. รักษาความสะอาดร่างกายและเสื้อผ้า (Cleanliness of body & Dresses)
4. ทำตนให้เหมาะสมกับการปรากฏตัวและการวางตัว (Appearance and Poise)
5. พูดด้วยน้ำเสียงที่ดีเหมาะสม (Speeches & Tone)
6. ซื่อสัตย์และรักดี (Honesty and Royalty)
7. ขยันหมั่นเพียรและเป็นที่วางใจได้ (Industrious & Responsibility)
8. สุภาพอ่อนน้อมและมีไหวพริบดี (Politeness & Tact)
9. เคารพรับฟังความคิดเห็นข้อตำหนิ และคำแนะนำจากบุคคลอื่น (Respect for other and Receptivity to idea criticism and suggestion of others)
10. ช่วยเหลือร่วมมือกับบุคคลอื่น (Co-operation)
11. กระตือรือร้นและความมานะพยายาม (Enthusiasm & Ambition)
12. สามารถพบกับบุคคลได้ทุกประเภท (Ability to get along with people)
13. เชื่อมั่นในตัวเอง (Self Confidence)

5. จงอธิบายนิสัยอันพึงประสงค์ในการทำงานของพนักงาน

1. มีความขยันหมั่นเพียรตั้งใจทำงานให้เต็มความสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมาทำให้เสร็จทันเวลา มาทำงานให้ทันเวลา และทำงานให้มีระเบียบแบบแผนที่ดี
2. มีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะงาน หมั่นฝึกฝนทำงานให้ได้ความแม่นยำถูกต้องและเรียบร้อย เมื่อมีงานใหม่จะต้องเรียนรู้งานใหม่ได้รวดเร็ว
3. รู้จักรับผิดชอบต่องานที่ได้ทำลงไป เมื่อได้ทำงานเสร็จเรียบร้อยแล้วจะต้องทำการตรวจงานก่อนที่จะผ่านไป คว้าเรียบร้อยสมบูรณ์หรือเปล่า ไม่ปล่อยไปทั้งที่อยู่ในสภาพที่ไม่เรียบร้อย
4. จะต้องรับผิดชอบต่อบรรดาอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ตนใช้อยู่ โดยหมั่นตรวจตราอยู่เสมอ หากบกพร่องเสียหายก็ให้รีบตามช่างมาซ่อมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยให้เสียหายมาก ระมัดระวังการใช้งาน ต้องคอยบำรุงรักษาให้คงทนอยู่เสมอ
5. เมื่องานเสร็จเรียบร้อยดี หากมีเวลาว่างก็ไม่ปล่อยให้เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ ควรจะทำการเตรียมงานล่วงหน้าสำหรับงานชิ้นต่อไป หรืองานในวันต่อ ๆ ไป

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 5

โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใด **ไม่ใช่** ส่วนประกอบของโครงสร้างองค์กรโรงแรม

ก. ระบบ

ข. นโยบาย

ค. การประเมินผลงาน

ง. สายงานหรือแผนผังองค์กร

2. โรงแรมขนาดใดแบ่งสายงานออกเป็น 4 ฝ่าย

ก. โรงแรมขนาดเล็ก

ข. โรงแรมขนาดกลาง

ค. โรงแรมขนาดใหญ่

ง. โรงแรมพิเศษ

3. ข้อใดไม่จัดอยู่ในส่วนการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า

ก. งานต้อนรับ

ข. งานสำรองห้องพัก

ค. งานบริการโทรศัพท์

ง. งานบริเวณสาธารณะ

4. ข้อใดคือผู้บังคับบัญชางานแผนกแม่บ้าน

ก. Executive Front office

ข. Executive Floor service

ค. Executive housekeeper

ง. Executive Room division

5. ตำแหน่งใดคือผู้ควบคุมดูแลฝ่ายห้องพัก

ก. Room division manager

ข. Front division manager

ค. Hotel division manager

ง. Housekeeper division manager

6. ข้อใดคือสายงานของแผนกแม่บ้าน

ก. งานการเงิน (Front Cashier)

ข. งานประจำชั้น (Floor service)

ค. งานคอฟฟี่ชอป (Coffee Shop)

ง. งานบริการห้องโถง (Front hall service)

7. Room service คือส่วนงานใด

ก. งานบริการสำรองห้องพัก

ข. งานบริการห้องพักที่หรูหรา

ค. งานบริการทำความสะอาดห้องพัก

ง. งานบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก

8. แผนกใดรับผิดชอบดูแลการฝึกอบรมพนักงานทุกแผนก

ก. Security

ข. Engineering

ค. Human Resources

ง. Housekeeping department

9. Good Grooming หมายถึงอะไร

ก. มีสุขภาพดี

ข. เชื้อมันในตัวเอง

ค. มีลักษณะท่าทางดี

ง. แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม

10. ข้อใดไม่จัดอยู่ในนิสัยอันพึงประสงค์ในการทำงานของพนักงาน

ก. ความขยันหมั่นเพียร

ข. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน

ค. รู้จักรับผิดชอบต่องานที่ได้ทำลงไป

ง. มีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะงาน



แบบฝึกหัดบทที่ 6

ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า

1. การเป็นจุดแรกและจุดสุดท้ายของการบริการ
2. ศูนย์กลางข้อมูลข่าวสาร
3. ศูนย์กลางสั่งการของโรงแรม
4. การเพิ่มการขายของโรงแรม
5. การเป็นตัวแทนของโรงแรม
6. การพัฒนาสินค้าและบริการของโรงแรม

2. จงอธิบายความรับผิดชอบของแผนกบริการส่วนหน้า

1. กระบวนการสำรองห้องพัก (The Reservation Process) หมายถึง กระบวนการสำรองห้องพักในแต่ละวัน การสำรองห้องพักแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว การคาดการณ์การขายห้องพัก และการจัดการการสำรองห้องพักเกิน (Overbooking)

2. โครงสร้างการจัดการงานบริการและอัตราค่าบริการ (Guest Service and Rate Structures) หมายถึง การจัดการงานบริการบริเวณส่วนหน้า ขั้นตอนการต้อนรับเมื่อแขกมาถึง และการกำหนดราคาค่าห้องพัก

3. วงจรรายได้ของโรงแรม (The Hotel Revenue Cycle) หมายถึง การดำเนินการด้านบัญชีของแขก การโอนรายการค่าบริการต่าง ๆ ตลอดจนบัญชีเงินเชื่อและบัญชี City Ledger

4. เทคโนโลยีการจัดการด้านห้องพัก (Rooms Management Technology) หมายถึง ระบบการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ และระบบการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของโรงแรม

3. จงอธิบายความสำคัญของแผนกแม่บ้าน

แผนกแม่บ้านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อโรงแรมในด้านการควบคุมสถานที่ให้สะอาด มีบรรยากาศสบายและมีความปลอดภัย ซึ่งจะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้พักทั่วไป การวางระเบียบควบคุมการทำงานส่วนต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลโดยตรงต่อการควบคุมรายรับรายจ่ายที่สำคัญของโรงแรม ผู้จัดการงานแม่บ้านจึงต้องมีความละเอียด รอบรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน

และมีความรู้ในด้านการจัดการ เพื่อให้สามารถวางแผนและควบคุมงาน ตลอดจนปรับใช้วิธีการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

4. แผนกแม่บ้านในโรงแรมมีพื้นที่ความรับผิดชอบใดบ้าง

1. ห้องพักแขกและห้องน้ำ (Guest rooms and bathroom)
2. ทางเดินเชื่อมไปยังส่วนต่าง ๆ (Corridors)
3. ลิฟต์ (elevators)
4. พื้นที่สาธารณะต่าง ๆ (Public areas) เช่น ห้องโถง ห้องน้ำสาธารณะ
5. สระน้ำและบริเวณสระเป็ยรอบ ๆ สระน้ำ (Swimming pool)
6. สำนักงานของผู้บริหาร และพนักงานต่าง ๆ (Executive and department offices)
7. บริเวณพื้นที่เก็บของ (Storage areas)
8. ห้องผ้าและห้องเย็บผ้า (Linen and sewing rooms)
9. แผนกซักรีด (Laundry room)
10. บริเวณด้านหลังในที่แขกไม่สามารถเห็นหรือเข้าถึง (Back-of-the-house areas เช่น ห้องล็อกเกอร์ของพนักงาน ทางเดินของพนักงานไปยังแผนกอื่น ห้องอาหารพนักงาน เป็นต้น ยกเว้น บริเวณของห้องช่างสีและ ช่างไม้ ห้องระบบทำความร้อน

5. แผนกอาหารและเครื่องดื่มมีตำแหน่งที่สำคัญใดบ้าง

1. ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (food and beverage manager)
2. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (assistant food and beverage manager)
3. ผู้จัดการห้องอาหาร (restaurant manager)
4. ผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหาร (maitre d' hotel)
5. พนักงานต้อนรับ (reception head waiter บางแห่งเรียก hostess)
6. หัวหน้าพนักงานบริการ (head waiter/captain/Supervisor)
7. หัวหน้าพนักงานบริการแต่ละพื้นที่ (station head waiter)
8. พนักงานบริการ (waiter/waitress)
9. ผู้ช่วยพนักงานบริการ (bus boy/bus girl/runner)
10. carver
11. พนักงานฝ่ายบริการเครื่องดื่ม (beverage service area stat)

12. พนักงานฝ่ายประกอบอาหาร (food production staff)
13. ผู้จัดการห้องจัดเลี้ยง (banquet manager)
14. ผู้จัดการห้องอาหารต่าง ๆ (outlet managers)

6. โครงสร้างบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถแบ่งแผนกย่อยได้อย่างไร

1. แผนกการเตรียมอาหาร (Food Preparation)
2. การให้บริการทางด้านอาหาร (Food Service)
3. แผนกการให้บริการเครื่องดื่ม (Beverage Service)
4. แผนกการให้บริการของพนักงานบริการ (Service)
5. แผนกงานการจัดซื้อ (Purchasing)
6. แผนกตรวจเช็คสิ่งของและรักษาความสะอาดสำหรับเครื่องมือเครื่องใช้ในครัว (Steward)
7. แผนกศิลป์ (Art)

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 6

ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. แผนกใดเปรียบเสมือนศูนย์กลางหลักของการให้บริการลูกค้า

ก. แผนกแม่บ้าน	ข. แผนกต้อนรับส่วนหน้า
ค. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	ง. แผนกการขายและการตลาด

2. First and Last Contact Point หมายถึงข้อใด

ก. ศูนย์กลางข้อมูลข่าวสาร	ข. การเพิ่มการขายของโรงแรม
ค. ศูนย์กลางสั่งการของโรงแรม	ง. การเป็นจุดแรกและจุดสุดท้ายของการบริการ

3. ข้อใด **ไม่ใช่** ความรับผิดชอบหลักของแผนกบริการส่วนหน้า

ก. กระบวนการสำรองห้องพัก	ข. วงจรรายได้ของโรงแรม
ค. การคิดคำนวณต้นทุนห้องพัก	ง. เทคโนโลยีการจัดการด้านห้องพัก

4. ตำแหน่งใดมีหน้าที่รับจองห้องพัก

ก. Reception	ข. Operator
ค. Front Cashier	ง. Reservation Clerk

5. โรงแรมขนาด Mid-range-service แผนกแม่บ้านจะต้องเพิ่มพื้นที่ความรับผิดชอบใด

ก. ห้องประชุม	ข. ห้องพักแขกและห้องน้ำ
ค. พื้นที่สาธารณะต่าง ๆ	ง. ทางเดินเชื่อมไปยังส่วนต่าง ๆ

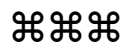
6. ตำแหน่งใดดูแลตรวจตราการทำงานของผู้ช่วยแม่บ้านหรือแม่บ้านประจำฟลอร์

ก. หัวหน้าห้องผ้า	ข. หัวหน้าแม่บ้าน
ค. พนักงานยกของ	ง. พนักงานดูแลห้องพัก

7. แผนกใดที่ Executive Chef เป็นผู้ดำเนินการและสั่งการทั้งหมด

ก. แผนกศิลป์	ข. แผนกงานการจัดซื้อ
ค. แผนกการเตรียมอาหาร	ง. แผนกการให้บริการบริการเครื่องดื่ม

8. ตำแหน่งใดมีหน้าที่หลักในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานทั้งหมดในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| ก. ผู้จัดการห้องอาหาร | ข. หัวหน้าพนักงานบริการ |
| ค. ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม | ง. หัวหน้าพนักงานบริการแต่ละพื้นที่ |
9. ครั้วใดเน้นหนักด้านการประกอบอาหารที่ใช้กรรมวิธีการต้ม ปิ้ง ทอด อบ
- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| ก. ครั้วร้อน (hot kitchen) | ข. ครั้วเย็น (cold kitchen) |
| ค. ครั้วขนมปัง (bakery) | ง. ครั้วขนมหวาน (pastry kitchen) |
10. ตำแหน่งใดมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบห้องจัดเลี้ยง
- | | |
|--------------------|--------------------------|
| ก. head bartender | ข. beverage manager |
| ค. banquet manager | ง. reception head waiter |



แบบฝึกหัดบทที่ 7

ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความสำคัญของแผนการขายและการตลาด

แผนการขายและการตลาดของโรงแรมเป็นฝ่ายที่มีบทบาทในการจัดการรายได้เข้าสู่โรงแรม ทำหน้าที่จัดหาผู้มาใช้บริการของโรงแรม ด้วยการทำหน้าที่ด้านการขายการตลาด โดยการส่งเสริมการขายและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งการจัดการรายได้ด้วยการเสนอขายบริการ ได้แก่ การบริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม สถานที่และบริการจัดเลี้ยง จัดประชุม และบริการอื่น ๆ มีการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกบริการส่วนหน้า แผนกต้อนรับห้องพัก แผนกจัดเลี้ยง เป็นต้นลักษณะการบริการที่เกิดขึ้นจะประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ กิจกรรมการบริการที่เกี่ยวข้องกับแผนกอื่นในโรงแรม และกิจกรรมการบริการที่เกี่ยวข้องกับการขายแก่แขกหรือกลุ่มผู้รับบริการในโรงแรม

2. แผนการขายและการตลาดมีความรับผิดชอบใดบ้าง

1. การวางแผนการตลาด (Marketing Plan)
2. การบริการขาย (Sales Service)
3. การวางนโยบายการขาย (Sales Policy)
4. การพัฒนาเว็บไซต์ (Web Site Development)
5. การทำวิจัย (Research)
6. การประสานงานกับแผนกอื่น ๆ (Interdepartmental Cooperation)
7. การบริหารสำนักงาน (Department Management)
8. การทำงานงบประมาณ (Budget)

3. จงอธิบายความรับผิดชอบของแผนการเงินและบัญชี

แผนการเงินและบัญชี มีหน้าที่จัดทำรายงานทางการเงินบัญชีทุกประเภท บริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชีของทุกแผนกในโรงแรม การวิเคราะห์ทางการเงิน ควบคุมกระแสเงินสด จัดทำบัญชีเงินเดือนพนักงาน ควบคุมบัญชีต้นทุนของแผนกต่าง ๆ รายการสินค้าคงเหลือ การเสียภาษีอากร การวางแผนทางการเงิน การจัดระบบการบันทึกสถิติทางด้านบัญชีเพื่อประโยชน์ในการ

วางแผนทางการเงินในอนาคต ช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายของโรงแรม ตลอดจนคาดการณ์ เกี่ยวกับยอดรายรับและรายจ่ายของโรงแรม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญให้กับฝ่ายบริหาร สำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ

4. จงอธิบายความสำคัญและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกช่าง

แผนกช่างในโรงแรมถือว่าเป็นแผนกที่สำคัญและต้องทำงานประสานกับทุกฝ่ายทุกแผนก เพื่อให้การบริการในภาพรวมของโรงแรมดีที่สุด และฝ่ายช่างถือว่าเป็นหนึ่งแผนกในฝ่ายสนับสนุน (Back of the house) ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายช่าง แบ่งได้ 2 ส่วนใหญ่ ๆ

1. งานด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ ของโรงแรม ได้แก่ พลังงานและการจัด การพลังงานของ โรงแรม การทำความร้อน การหมุนเวียนระบายอากาศและการปรับอากาศให้เย็น (HVAC) ระบบ ไฟฟ้าและระบบน้ำประปาของโรงแรม
2. งานด้านการดูแล รักษา ซ่อมแซม ตัวอาคารและอุปกรณ์ภายในอาคาร เพอร์นิเจอร์และ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ สระว่ายน้ำ และลานสนามต่าง ๆ

5. จงอธิบายความรับผิดชอบของแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์

1. การออกแบบการวิเคราะห์และการวิเคราะห์ เพื่อจัดแบ่งตำแหน่งงาน (task specialization process)
2. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (human resource planning)
3. การสรรหา และการคัดเลือกพนักงาน (recruitment and selection process)
4. การปฐมนิเทศบรรจุพนักงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (induction or orientation and appraisal process)
5. การฝึกอบรม และการพัฒนา (training and development process)
6. กระบวนการทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และแรงงานสัมพันธ์ (health, safety maintenance process and labor relation)
7. การใช้วินัยควบคุมตลอดจนการประเมินผล (discipline control and evaluation process) การกำหนดงาน หรือการออกแบบงาน (job designs)

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 7

ส่วนหลังบ้านของธุรกิจโรงแรม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. แผนกใดมีบทบาทในการจัดการรายได้เข้าสู่โรงแรม และทำหน้าที่จัดหาผู้มาใช้บริการของโรงแรม

ก. แผนกช่าง	ข. แผนกการเงินและบัญชี
ค. แผนกการขายและการตลาด	ง. แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์
2. สิ่งใดสำคัญมากของฝ่ายการตลาด

ก. การบริการขาย	ข. การพัฒนาเว็บไซต์
ค. การวางแผนนโยบายการขาย	ง. การวางแผนการตลาด
3. ตำแหน่งใดมีหน้าที่สร้างภาพลักษณ์และความนิยมในหมู่ประชาชน

ก. ผู้จัดการด้านการตลาด	ข. ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด
ค. ผู้อำนวยการฝ่ายการสื่อสาร	ง. ผู้จัดการฝ่ายการเงินและบัญชี
4. ตำแหน่งใดมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำงบกำไรขาดทุน งบดุล ประจำเดือน และประจำปี

ก. สมุหบัญชี	ข. ผู้ตรวจสอบรายได้
ค. ผู้ตรวจสอบรอบกลางคืน	ง. ผู้จัดการฝ่ายการเงินและบัญชี
5. ข้อใด **ไม่ใช่** ความรับผิดชอบของแผนกการเงินและบัญชี

ก. ควบคุมกระแสเงินสด	
ข. การวิเคราะห์ทางการเงิน	
ค. ประชาสัมพันธ์โรงแรมทุกช่องทาง	
ง. จัดทำรายงานทางการเงินบัญชีทุกประเภท	
6. ข้อใดคือหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าแผนกช่าง

ก. รับผิดชอบด้านการซ่อมแซม	ข. ดูแลการทำงานด้านระบบไฟฟ้า
ค. ซ่อมและบำรุงเครื่องจักรทุกชนิด	ง. ควบคุมการทำงานของเครื่องจักร

7. ข้อใดคือความรับผิดชอบของแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์
- ก. พิจารณาการจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่
 - ข. วางนโยบายและกลยุทธ์การตลาด
 - ค. การสรรหา และการคัดเลือกพนักงาน
 - ง. ตรวจสอบปริมาณและคุณภาพของของที่รับให้ตรงตามใบสั่งซื้อ
8. ตำแหน่งใดมีหน้าที่ติดตามข่าวสารอัตราเงินเดือนทั้งของโรงแรมคู่แข่งและในตลาดแรงงาน
- ก. ผู้จัดการแผนกบุคคล
 - ข. เจ้าหน้าที่แผนกบุคคล
 - ค. เจ้าหน้าที่อาวุโสแผนกบุคคล
 - ง. ผู้อำนวยการแผนกทรัพยากรบุคคล
9. ข้อใด **ไม่ใช่** ตำแหน่งในแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์
- ก. ผู้รักษาเวลา
 - ข. หัวหน้าคลังสินค้า
 - ค. ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม
 - ง. เจ้าหน้าที่แผนกฝึกอบรม
10. ตำแหน่งใดมีหน้าที่ปัดยอดบัญชีต่าง ๆ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายรายวันของแขกที่เข้ามาพัก
- ก. หัวหน้าแคชเชียร์ (Chief Cashier)
 - ข. ผู้ตรวจสอบรายได้ (Income Auditor)
 - ค. ผู้ตรวจสอบรอบกลางคืน (Night Auditor)
 - ง. หัวหน้าบัญชีเจ้าหนี้ (Account Payable Supervisor)



แบบฝึกหัดบทที่ 8

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายระบบการจัดการโรงแรม

ระบบบริหารจัดการโรงแรม หรือเรียกกันว่า PMS ย่อมาจาก Property Management System เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยบริหารจัดการห้องพัก ซึ่งปัจจุบันมีใช้กันทั่วไปในธุรกิจโรงแรมหลายแห่ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า เริ่มตั้งแต่การจองห้องพัก (Reservation) การรับเงินมัดจำ (Deposit) การเข้าพัก (Check In) การบันทึกรายได้ที่แขกเข้ามา (Revenue Post) รวมถึงการเรียกเก็บเงินและการรับชำระเงินเมื่อแขกแจ้งออก (Check Out) นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มรายได้และธุรกิจของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นแบบเดี่ยวหรือกลุ่มโรงแรม ระบบการจัดการโรงแรมสามารถจัดการทุกอย่างได้สูงสุด

2. ระบบการจัดการโรงแรมมีความสำคัญอย่างไร

การทำงานในปัจจุบัน หากไม่มีระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะในส่วนของธุรกิจโรงแรม พนักงานจะไม่สามารถบริหารจัดการกับข้อมูลจำนวนมากได้ ทั้งในส่วนของการสำรองห้องพัก ระบบการเข้าพัก ระบบเก็บเงิน ตลอดจนการสรุปผลรายได้ประจำวัน ซึ่งผลที่เห็นได้อย่างชัดเจน นั่นคือขาดความรวดเร็วในการให้บริการ ขาดความแม่นยำในการประมวลผล เสียเวลาในการรวบรวมข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าแต่ละราย รวมทั้งต้องใช้เวลามากในการสรุปผล และตรวจสอบรายได้ประจำวัน และรวมถึงการควบคุมห้องพักทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น ถ้าการดำเนินงานโรงแรมปราศจากระบบการจัดการโรงแรมเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการแล้ว ปัญหาและอุปสรรคมากมายจะเกิดขึ้นกับธุรกิจโรงแรมอย่างเห็นได้ชัด และการแข่งขันกับธุรกิจโรงแรมอื่นที่เป็นโรงแรมประเภทเดียวกัน ย่อมทำได้ยากลำบากเช่นกัน

3. การเลือกระบบระบบการจัดการโรงแรมมีปัจจัยใดบ้าง

1. จำนวนห้องและบริการต่าง ๆ ในโรงแรม
2. ส่วนของบริการต่าง ๆ ในโรงแรม

4. จงอธิบายความสามารถพื้นฐานของระบบการจัดการโรงแรม

ความสามารถพื้นฐานของระบบการจัดการโรงแรม เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับการบริหารโรงแรม เพราะหากระบบระบบการจัดการโรงแรม ไม่ครอบคลุมความต้องการของโรงแรมแล้ว อาจทำให้การบริหารจัดการไม่ราบรื่น ความสามารถพื้นฐานของระบบการจัดการโรงแรม มีดังนี้

1. ระบบการจองห้องพัก – Reservation System
2. ระบบเข้าพัก – Check-in
3. ระบบย้ายออก – Check-out
4. ระบบควบคุมห้องพัก – Housekeeping
5. ระบบรายงาน – Report

5. จงอธิบายข้อดีและข้อจำกัดของระบบจัดการโรงแรม (PMS) แบบคลาวด์

ข้อดี

1. เจ้าของโรงแรมและ/หรือพนักงานสามารถใช้งานที่ไหนก็ได้ ที่มีอินเทอร์เน็ต
2. ไม่ต้องลงทุนเรื่องการจัดซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ เช่น เซิร์ฟเวอร์
3. ใช้ได้ทันทีเมื่อชำระเงิน ไม่ต้องมีการติดตั้ง
4. เป็นระบบที่เก็บค่าบริการแบบรายเดือน
5. ไม่จำเป็นต้องมีพนักงานไอที (IT)
6. เหมาะกับโรงแรมขนาดเล็กที่ไม่เกิน 30 ห้อง

ข้อจำกัด

1. ค่าใช้จ่ายสะสมในระยะยาวสูงกว่าการลงทุนซื้อระบบครั้งแรก
2. อินเทอร์เน็ตต้องเสถียร
3. ข้อมูลที่เก็บผ่านคลาวด์ของระบบ ขาดความเป็นส่วนตัว
4. ไม่สามารถปรับแต่งโปรแกรมให้เข้ากับลูกค้าเฉพาะราย (Customization) เพราะตัว

แพลตฟอร์มถูกออกแบบมาให้เป็นมาตรฐานเดียวกันหมด

6. จงอธิบายลักษณะการทำงานของระบบงาน OPERA

OPERA คือระบบจัดการองค์กร ซึ่งแอปพลิเคชันนี้สามารถกำหนดโครงสร้างเพื่อตอบสนองความต้องการแบบเฉพาะเจาะจง ทำให้ง่ายต่อการได้มาซึ่งข้อมูลที่รวดเร็วและแม่นยำสำหรับโรงแรมแต่ละรายหรือในโรงแรมขนาดใหญ่และมีการดำเนินงานที่ซับซ้อน

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 8

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ระบบใดมีคอมพิวเตอร์กลางเป็นตัวเก็บข้อมูล
 - ก. ระบบจัดการโรงแรม (PMS) แบบ Server
 - ข. ระบบจัดการโรงแรม (PMS) แบบ Clouds
 - ค. ระบบจัดการโรงแรม (PMS) แบบ Planner
 - ง. ระบบจัดการโรงแรม (PMS) แบบ Channel Manager

2. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับความหมายระบบการจัดการโรงแรม
 - ก. PMS ย่อมาจาก Property Management System
 - ข. อำนาจความสะดวกในการบริหารงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า
 - ค. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยบริหารจัดการห้องพัก
 - ง. ระบบปฏิบัติการที่ใช้เฉพาะกับเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์แมคอินทอช

3. ข้อใด **ไม่ใช่** วิธีคิดอัตราค่าบริการระบบบริหารจัดการโรงแรม (PMS)

ก. Fixed Pricing	ข. Clouds Pricing
ค. License-Based Pricing	ง. Subscription-Based Pricing

4. ข้อใดคือข้อจำกัดของระบบจัดการโรงแรม (PMS) แบบ Clouds
 - ก. ลงทุนสูงในครั้งแรก
 - ข. อินเทอร์เน็ตต้องเสถียร
 - ค. จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้าน IT
 - ง. ต้องใช้งานผ่านเครื่องที่ติดตั้งโปรแกรมไว้เท่านั้น

5. ระบบใดช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถวางแผนงบประมาณห้องพัก และคาดการณ์รายวัน
 - ก. OPERA
 - ข. Daily Revenue Planner
 - ค. Smart Channel Manager
 - ง. Oracle Hospitality Suite8 PMS

6. ระบบใดให้ความสำคัญกับการจัดการผู้เข้าพักและจัดเก็บข้อมูลที่จำเป็นต่อการให้บริการ

- ก. Inventory System
- ข. Back Office System
- ค. Oracle Hospitality Suite8 PMS
- ง. IDEaS Revenue Management System

7. โปรแกรมใดทำหน้าที่จัดการร้านอาหารอย่างเต็มรูปแบบ

- ก. POS
- ข. Back Office
- ค. Front Office
- ง. Interface Module

8. Comanche Inventory System มีลักษณะการทำงานอย่างไร

- ก. ระบบบริหารสินค้าคงคลัง
- ข. ระบบงานบริหารงานร้านอาหาร
- ค. ระบบงานที่ใช้บริหารงานห้องพัก
- ง. ระบบเชื่อมโยง (interface) กับอุปกรณ์

9. ระบบใดสามารถกำหนดราคาให้ตรงกับช่วงเวลาและลูกค้าที่เหมาะสม

- ก. Daily Revenue Planner
- ข. Oracle Hospitality Suite8 PMS
- ค. IDEaS Revenue Management System
- ง. Comanche Event Management System

10. ระบบใดรองรับการกระจายข้อมูลอัตโนมัติไปยังตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์หลัก

- ก. Point of sale system
- ข. Smart Channel Manager
- ค. Comanche Front Office System
- ง. Comanche Fixed Asset System



แบบฝึกหัดบทที่ 9

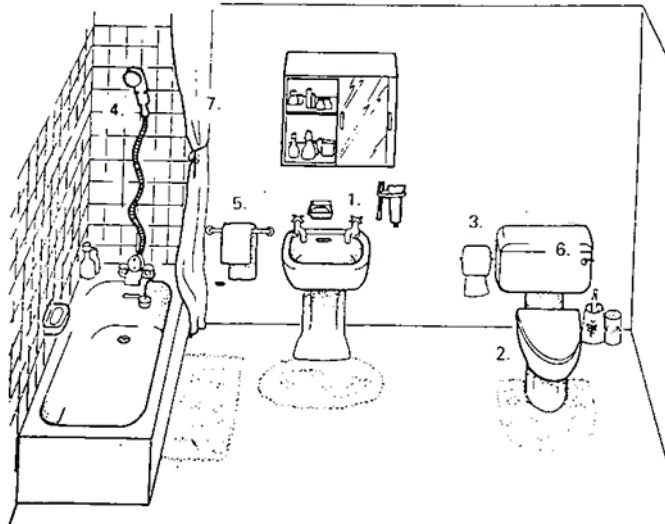
คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายของคำศัพท์ให้ถูกต้อง

คำศัพท์	ความหมาย
1. single room	ห้องพักเพียงคนเดียว ห้องเดี่ยว
2. double room	ห้องพักมีเตียงขนาดใหญ่ที่นอนได้ 2 คน ห้องคู่
3. twin room	ห้องพักมีเตียงแบบนอนคนเดียว 2 เตียง และนอนได้ 2 คน ห้องคู่
4. studio room	ห้องพักมีเตียง 1 เตียงกับเก้าอี้นวมแบบโซฟาที่เปลี่ยนเป็นเตียงได้อีกตัวหนึ่ง จะใช้พักคนเดียวหรือสองคนก็ได้
5. Suite	ห้องพักพิเศษที่มีห้องนั่งเล่นอยู่ด้วย โดยอาจมีห้องนอนห้องเดียวหรือ 2 ห้องก็ได้ เรียกเป็นภาษาไทยว่าห้องชุด
6. American Plan (AP)	แบบที่คิดค่าเช่าห้องพักโดยรวมค่าอาหารทั้ง 3 มื้อ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า full board หรือ full pension หรือ en pension (ออง ปองซียอง)
7. Demi Pension	แบบที่คิดค่าเช่าห้องพักโดยรวมค่าอาหารเช้า และอาหาร เย็นหรืออาหารค่ำอีก 1 มื้อเข้าไปด้วย นิยมเรียกอีกอย่าง หนึ่งว่า half board
8. European Plan (EP)	แบบที่คิดเฉพาะค่าเช่าห้องพักโดยไม่รวมค่าอาหารไว้ด้วย
9. Continental Plan (CP)	แบบที่คิดค่าห้องพักโดยรวมค่าอาหารเช้าด้วย เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Bed and Breakfast
10. Seminar	เป็นการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีคนสนใจร่วมกันหลายคน โดยมีผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นเป็นผู้นำการประชุม ปกติจะมีคนเข้าประชุมไม่เกิน 30 คน คำในภาษาไทยคือ สัมมนา

2. จงเติมคำศัพท์พร้อมอธิบายความหมายตามหมายเลขให้ถูกต้อง



หมายเลข	คำศัพท์	ความหมาย
1.	tap	ก๊อกน้ำ (อเมริกันเรียกว่า faucet)
2.	toilet	ส้วม
3.	toilet paper	กระดาษชำระ
4.	shower	ฝักบัวสำหรับอาบน้ำ
5.	towel; bath towel	ผ้าเช็ดตัว
6.	toilet flush	ชักโครก
7.	shower curtain	ม่านกันเวลาอาบน้ำด้วยฝักบัว

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 9

คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดหมายถึง American Plan (AP)

- ก. แบบที่คิดค่าเช่าห้องพักโดยรวมค่าอาหารทั้ง 2 มื้อ
- ข. แบบที่คิดค่าเช่าห้องพักโดยรวมค่าอาหารทั้ง 3 มื้อ**
- ค. แบบที่คิดค่าเช่าห้องพักโดยรวมค่าอาหารเช้ากับอาหารค่ำ
- ง. แบบที่คิดค่าเช่าห้องพักโดยรวมค่าอาหารเช้าและเที่ยงหรืออาหารค่ำอีก 1 มื้อ

2. Continental Plan (CP) เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าอะไร

- ก. Demi Pension
- ข. European Plan
- ค. Bed and Breakfast**
- ง. Modified American Plan

3. Conference หมายถึงข้อใด

- ก. การประชุมของคนกลุ่มเล็ก ๆ
- ข. การประชุมแบบที่ผู้เข้าประชุมกลุ่มต่าง ๆ ช่วยเหลือกัน
- ค. การประชุมใหญ่และมีการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อกำหนดแผนงาน**
- ง. การประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีคนสนใจ

คำศัพท์ที่ใช้ในโรงแรมใช้ตอบคำถามข้อที่ 4-7

- ก. venetian blind
- ข. reading lamp bedside
- ค. writing-paper
- ง. cot/baby cot

- 4. ข้อใดคือคำศัพท์ที่หมายถึงเตียงเด็ก (ง.)
- 5. ข้อใดคือคำศัพท์ที่หมายถึงกระดานจดบันทึก-เขียนจดหมาย (ค.)
- 6. ข้อใดคือคำศัพท์ที่หมายถึงโคมไฟสำหรับอ่านหนังสือ (ข.)
- 7. ข้อใดคือคำศัพท์ที่หมายถึงมู่ลี่แบบรูดขึ้นลงได้ (ก.)

8. ข้อใดคือการเขียนวันเดือนปีเป็นตัวเลขแบบมาตรฐานระหว่างประเทศ

ก. 22-02-11

ข. 11/1/22

ค. 2.11.22

ง. 11.2.22

9. การบอกเวลาที่ลงท้ายด้วย A.M. ใช้ตั้งแต่เวลาใดถึงเวลาใด

ก. ใช้ตั้งแต่เวลาหลังเที่ยงคืนถึงเที่ยงวัน

ข. ใช้ตั้งแต่เวลาหลังเที่ยงวันคืนถึงเที่ยงคืน

ค. ใช้ตั้งแต่เวลาหลังเที่ยงวันเป็นต้นไป

ง. ใช้ตั้งแต่เวลาหลังเที่ยงคืนเป็นต้นไป

10. การบอกเวลาที่ลงท้ายด้วย P.M. ใช้ตั้งแต่เวลาใดถึงเวลาใด

ก. ใช้ตั้งแต่เวลาหลังเที่ยงคืนถึงเที่ยงวัน

ข. ใช้ตั้งแต่เวลาหลังเที่ยงวันคืนถึงเที่ยงคืน

ค. ใช้ตั้งแต่เวลาหลังเที่ยงวันเป็นต้นไป

ง. ใช้ตั้งแต่เวลาหลังเที่ยงคืนเป็นต้นไป

