



แผนการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗
สาขาวิชาการโรงแรม
กลุ่มอาชีพการโรงแรม
ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้ มุ่งเน้นฐานสมรรถนะและบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ เล่มนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการสอนในรายวิชานั้น การเรียนรู้สู่การปฏิบัติของนักเรียนเป็นสำคัญ ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

การจัดทำได้มีการพัฒนาเนื้อหาสาระเพื่อให้เหมาะสมกับนักเรียน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น ๓ หน่วยการเรียนรู้ ประกอบด้วย

๑. งานจัดการห้องพักโรงแรม
๒. งานจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)
๓. งานจัดเตรียมห้องพักสวีท (Suite)

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนยึดนักเรียนเป็นสำคัญตามแนวคิด Constructionism มีการบูรณาการปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และคุณธรรมจริยธรรม ไว้ในหน่วยการเรียนรู้ตามความเหมาะสม สอดคล้องกับ เนื้อหา มีแบบฝึกหัด แบบทดสอบหลังเรียนพร้อมเฉลย ใบมอบงาน และสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ เพื่อให้ เกิด ประสิทธิภาพแก่นักเรียนมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังว่าแผนการจัดการเรียนรู้เล่มนี้จะใช้เป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อครู-อาจารย์และนักเรียน หากมีข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำยินดีน้อมรับไว้เพื่อปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

(นางสาวอิสราภรณ์ สำนราญจิตต์)
ตำแหน่ง ครูอัตราจ้าง
แผนกวิชาการโรงแรม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
หลักสูตรรายวิชา	๕
มาตรฐานอาชีพ	๖
ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้	๙
หน่วยการเรียนรู้	๑๐
ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้	๑๒
หน่วยที่ ๑ งานจัดการห้องพักโรงแรม	๑๓
๑.๑ งานห้องพัก	๑๓
แผนการจัดการเรียนรู้	๑๓
ใบความรู้	๑๗
ใบกิจกรรม ๑.๑	๒๓
ใบงาน ๑.๑	๒๖
๑.๒ งานจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก	๒๙
แผนการจัดการเรียนรู้	๒๙
ใบความรู้	๓๓
ใบกิจกรรม ๑.๒	๓๘
ใบงาน ๑.๒	๔๑
๑.๓ งานทำความสะอาดห้องพัก	๔๔
แผนการจัดการเรียนรู้	๔๔
ใบความรู้	๔๘
ใบกิจกรรม ๑.๓	๕๕
หน่วยที่ ๒ งานจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	๕๘
๒.๑ งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	๕๘
แผนการจัดการเรียนรู้	๕๘
ใบความรู้	๖๒
ใบกิจกรรม ๒.๑	๗๑
ใบงาน ๒.๑	๗๔
๒.๒ งานปูเตียงสำหรับห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	๗๘
แผนการจัดการเรียนรู้	๗๘
ใบความรู้	๘๒
ใบกิจกรรม ๒.๒	๘๘
ใบงาน ๒.๒	๙๑
แบบประเมินผลงานการปฏิบัติงาน	๙๕

	๔
หน่วยที่ ๓ งานจัดเตรียมห้องพักสวีท (Suite)	๙๖
๓.๑ งานทำความสะอาดห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)	๙๖
แผนการจัดการเรียนรู้	๙๖
ใบความรู้	๑๐๐
ใบกิจกรรม ๓.๑	๑๐๖
ใบงาน ๓.๑	๑๐๙
๓.๒ งานปูเตียงสำหรับห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)	๑๑๒
แผนการจัดการเรียนรู้	๑๑๒
ใบความรู้	๑๑๖
ใบกิจกรรม ๓.๒	๑๒๒
ใบงาน ๓.๒	๑๒๖
แบบประเมินผลงานการปฏิบัติงาน	๑๒๙
แบบประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาปลายภาค	๑๓๐
บรรณานุกรม	๑๔๒
ภาคผนวก	๑๔๓

หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ การโรงแรม สาขาวิชา การโรงแรม

ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ (ท-ป-น) ๑-๒-๒

จำนวนการเรียนรู้ ๓ ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม ๕๔ ชั่วโมง/ภาคเรียน

ทฤษฎี	๑	ชั่วโมง/สัปดาห์	ปฏิบัติ	๒	ชั่วโมง/สัปดาห์	จำนวน	๒	หน่วยกิต
-------	---	-----------------	---------	---	-----------------	-------	---	----------

อ้างอิงมาตรฐาน (ถ้ามี)

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๒, อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ให้บริการในงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้านโรงแรม

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

๑. รู้และเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
๒. มีทักษะในการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น
๓. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมาคารวะ ตรงต่อเวลา สะอาดปลอดภัย
๔. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการบริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้านโรงแรม

สมรรถนะรายวิชา

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่นตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
๒. ปฏิบัติงานให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ตามระเบียบวิธีปฏิบัติ ขององค์กรในการปฏิบัติงาน
๓. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
๔. ประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรมตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น นโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า มาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม มาตรการความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับลูกค้า สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่หน่วยงานจัดให้บริการแก่ลูกค้า

มาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.03.132

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องและให้บริการ การให้คำแนะนำแก่ลูกค้า และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.132.01 รับเรื่อง	1.1 รับเรื่องหรือคำร้องขอจากลูกค้า 1.2 รับเรื่องหรือคำร้องขอจากพนักงาน 1.3 บันทึกคำร้องขอความต้องการบริการแม่บ้านตามระเบียบวิธีปฏิบัติงานขององค์กร 1.4 ระบุเวลาที่จะให้บริการได้สำเร็จ/เวลาที่สิ่งของที่ร้องขอจะส่งถึงห้องพักรักลูกค้า 1.5 ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้บริการตามที่ได้รับคำร้องขอ 1.6 ค้นหาและส่งมอบสิ่งของที่ได้รับการร้องขอถึงห้องพักรักลูกค้า 1.7 ติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้รับการร้องขอในห้องพักรักลูกค้า 1.8 กำจัดสิ่งของออกจากห้องพักรักลูกค้าตามที่ได้รับคำร้องขอ	

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.132.02 ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า	2.1 ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าสำหรับบริการและสิ่งของที่แผนกแม่บ้านมีไว้เพื่อให้บริการ 2.2 ให้คำแนะนำการใช้งานสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ส่งมอบให้ลูกค้าถ้าจำเป็น 2.3 สาธิตการใช้งานอุปกรณ์ที่ส่งมอบให้ลูกค้า 2.4 ประสานงานกับพนักงานหรือหน่วยงานอื่นเพื่อให้คำแนะนำเพิ่มเติมถ้าจำเป็น	
3.03.132.03 ประสานงานกับหน่วยงานอื่น	3.1 รายงานข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น 3.2 แจ้งผู้บริหารเกี่ยวกับเหตุการณ์น่าสงสัยหรืออันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น 3.3 เข้าร่วมการวางแผนความต้องการจัดหาสินค้าหรือการวางแผนมาตรฐานคุณภาพบริการ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารทั้งวันภาษา และอวัจนภาษา ทักษะในการเจรจาต่อรองและการแก้ปัญหา
- ความสามารถใช้ทักษะการแก้ปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม
- ความรู้เกี่ยวกับมาตรการความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับลูกค้าและพนักงานที่อยู่ระหว่างปฏิบัติงานในห้องพักรับรองลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่หน่วยงานจัดให้บริการแก่ลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการใช้ทักษะการสื่อสารทั้งวันภาษา และอวัจนภาษา ทักษะในการเจรจาต่อรองและการแก้ปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า
- แสดงความสามารถในการรับคำร้องขอของลูกค้า และจัดหาสิ่งของของลูกค้าอย่างเหมาะสม
- มีความพร้อมในการปรับปรุงมาตรฐานการส่งมอบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความปรารถนาของลูกค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า
 - แสดงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม
- มาตรการความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับลูกค้าและพนักงานที่อยู่ระหว่างปฏิบัติงานในห้องพักรับรองลูกค้า
สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่หน่วยงานจัดให้บริการแก่ลูกค้า

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- คำร้องขอจากลูกค้า อาจหมายถึง
 - คำร้องขอที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วนในกรณีที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ
 - คำร้องขอสำหรับการดำเนินการเพื่อให้ห้องพักกลับเข้าสู่สภาพปกติ/มาตรฐานที่ควรจะเป็น เช่น การทำความสะอาดสิ่งสกปรก/ปฏิรูป
 - คำร้องขอให้เคลื่อนย้ายสิ่งที่ไม่เป็นที่ต้องการออกจากห้องพัก
 - การร้องขออุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าเสริม
 - ขอให้เปลี่ยนแทนสิ่งของที่แตกหัก/เสียหาย
 - การขอวัสดุ/ของใช้สิ้นเปลืองที่มอบให้แก่ลูกค้าโดยไม่คิดมูลค่า
 - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการภายในโรงแรม
 - การอำนวยความสะดวกกรณีมีสิ่งของสูญหาย
 - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่มีในท้องถิ่น สถานที่ท่องเที่ยว การขนส่ง ร้านค้า และสถานบันเทิง
- คำร้องขอจากพนักงาน อาจหมายถึง
 - การให้บริการอาหารภายในห้องพัก
 - การให้บริการผู้ช่วยพิเศษ (Concierge Service)
 - การให้บริการซักฟอก (Valet Service)
 - การให้บริการบำรุงรักษาเครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ
- การบันทึกคำร้องขอความต้องการการบริการแม่บ้านตามระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร หมายถึง
 - การกระทำที่ต้องอาศัยทักษะการติดต่อสื่อสาร
 - การจับบันทึกคำร้องขอ พร้อมทั้งการยืนยันข้อมูลลูกค้าและหมายเลขห้องพัก ยืนยันความต้องการและจำนวนที่ต้องการ
 - การใช้เอกสารหรือแบบฟอร์มที่องค์กรกำหนด
 - กล่าวขอโทษในกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองต่อคำร้องขอได้
- การติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้รับการร้องขอในห้องพักลูกค้า หมายความว่ารวมถึง
 - ส่งมอบสิ่งของที่ร้องขอให้แก่ลูกค้าในห้องพัก
 - เข้าห้องพักลูกค้าตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
 - เคลื่อนย้ายสิ่งของที่แตกหักเสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้
 - เปลี่ยนแทนอุปกรณ์/สิ่งของที่ร้องขอ
 - ทดสอบการทำงานของอุปกรณ์/สิ่งของที่เปลี่ยนแทนนั้น
- การกำจัดสิ่งของออกจากห้องพักลูกค้าที่ได้รับการร้องขอ หมายความว่ารวมถึง
 - ถอดถอน และเคลื่อนย้ายสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ไม่สามารถใช้งานได้
 - ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อถอดถอน/เคลื่อนย้ายอุปกรณ์/สิ่งของในกรณีจำเป็น
 - ติดป้ายและจัดบันทึกสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามขั้นตอนที่องค์กรกำหนด
- การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าสำหรับบริการและสิ่งของที่แผนกแม่บ้านมีไว้เพื่อให้บริการ หมายความว่ารวมถึง
 - แจ้งลูกค้าเกี่ยวกับทางเลือกที่แผนกแม่บ้านมีให้บริการ
 - แจ้งลูกค้าเกี่ยวกับทางเลือกที่แผนกอื่นมีให้บริการ
- การให้คำแนะนำการใช้งานสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ส่งมอบให้ลูกค้า หมายความว่ารวมถึง
 - ข้อควรพิจารณาเกี่ยวกับการใช้งานและความปลอดภัย
 - สอบถามเพื่อให้เชื่อมั่นว่าลูกค้ามีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์
 - สอบถามความต้องการเพิ่มเติมของลูกค้า
- การรายงานข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น หมายความว่ารวมถึง
 - การรายงานตัวจากไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง
 - จัดทำเอกสารที่องค์กรกำหนด เช่น คำร้องขอให้ดำเนินการซ่อมบำรุง หรือรายงานความเสียหายของอุปกรณ์
 - ติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการภายนอกที่รับผิดชอบการซ่อมแซม/บำรุงรักษา
- เหตุการณ์นำสงสัยหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้น หมายความว่ารวมถึง
 - พฤติกรรมของลูกค้าที่ไม่สามารถรับได้ เช่น การข่มขู่ คุกคาม การกระทำที่ผิดกฎหมาย รุนแรง
 - เลี่ยงที่ดิ่งเกินไป การแต่งกายที่ไม่เหมาะสม
 - จำนวนผู้เข้าพักที่มากเกินไปกว่าข้อตกลง
- การปรากฏตัวของบุคคลต้องห้าม
- การพบบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต/ไม่มีความเกี่ยวข้องในสถานที่ควบคุมการเข้า-ออก
- การเข้าร่วมการวางแผนความต้องการจัดหาสินทรัพย์หรือการวางแผนมาตรฐานคุณภาพบริการ หมายถึง
 - การระบุหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับสิ่งของ/อุปกรณ์ที่มีจะได้รับการร้องเรียนหรือมีความเสียหายเกิดขึ้น
 - การระบุหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับสิ่งของ/อุปกรณ์ที่มีจะได้รับการร้องขอจากลูกค้า
 - การระบุหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับผู้ที่ต้องทำหน้าที่ให้บริการตามคำร้องขอ (กรณีที่ไม่เป็นไปตามการดำเนินงานปกติ)

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาชื่อวิชาการให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะ ย่อย (มาตรฐาน อาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
๑. งานจัดการ ห้องพักโรงแรม	๑.๑ งานห้องพัก	๓.๐๓.๑ ๓๒.๐๑	๑) ประเภทของห้องพักใน โรงแรม ๒) ประเภทของเตียงนอน	๑) จัดเตรียมห้องพักใน โรงแรม ๒) จัดเตรียมเตียงนอน
	๑.๒ งานจัดเตรียมเครื่องใช้และ อุปกรณ์สำหรับทำความสะอาด ห้องพัก	๓.๐๓.๑๓ ๒.๐๖	๑) การเตรียมรถเข็น สำหรับทำความสะอาด ห้องพัก ๒) การเตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำความสะอาด ๓) การเตรียมน้ำยาเคมีใน การทำความสะอาด	๑) เตรียมรถเข็นสำหรับทำ ความสะอาดห้องพัก ๒) เตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ ในการทำความสะอาด ๓) เตรียมน้ำยาเคมีในการ ทำความสะอาด
	๑.๓ งานทำความสะอาดห้องพัก	๓.๐๓.๑ ๓๒.๐๑	๑) การเข้าห้องพักแขก ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาด ห้องพัก	๑) การเข้าห้องพักแขก ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาด ห้องพัก
๒. งาน จัดเตรียม ห้องพักประเภท สแตนดาร์ด (Standard)	๒.๑ งานทำความสะอาดห้องพัก ประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	๓.๐๓.๑ ๓๒.๐๑	๑) การเข้าห้องพักแขก ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาด ห้องพัก	๑) การเข้าห้องพักแขก ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาด ห้องพัก
	๒.๒ งานปูเตียงประเภท สแตนดาร์ด (Standard)	๓.๐๓.๑๓ ๒.๐๔	๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้า นวมหรือดิวเว้ท์ ๓) การเปิดเตียง	๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้า นวมหรือดิวเว้ท์ ๓) การเปิดเตียง
๓. งาน จัดเตรียม ห้องพักสวีท (Suite)	๓.๑ งานทำความสะอาดห้องพัก ประเภท ห้องพักร่วมสวีท (Suite)	๓.๐๓.๑ ๓๒.๐๑	๑) การเข้าห้องพักแขก ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาด ห้องพัก	๑) การเข้าห้องพักแขก ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาด ห้องพัก
	๓.๒ งานปูเตียงประเภทห้องพัก สวีท (Suite)	๓.๐๓.๑๓ ๒.๐๔	๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้า นวมหรือดิวเว้ท์ ๓) การเปิดเตียง	๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้า นวมหรือดิวเว้ท์ ๓) การเปิดเตียง

หน่วยการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ การโรงแรม สาขาวิชา การโรงแรม

ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ (ท-ป-น) ๑-๒-๒

จำนวนการเรียนรู้ ๓ ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม ๕๔ ชั่วโมง/ภาคเรียน

ทฤษฎี ๑ ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน ๒ หน่วยกิต

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
๑	งานจัดการห้องพักโรงแรม ๑.๑ งานห้องพัก ๑.๒ งานจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก ๑.๓ งานทำความสะอาดห้องพัก ๑) การเข้าห้องพักแขก ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก	๓	๖	๙
๒	งานจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ๒.๑ งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ๒.๒ งานปูเตียงสำหรับห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	๗	๑๔	๒๑
๓	งานจัดเตรียมห้องพักสวีท (Suite) ๓.๑ งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสวีท (Suite) ๓.๒ งานปูเตียงสำหรับห้องพักสวีท (Suite)	๗	๑๔	๒๑
	ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (ประยุกต์ใช้ความรู้ในการบริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแม่บ้านโรงแรมได้)	๑	๒	๓
	รวม	๑๘	๓๖	๕๔

กิจกรรมการเรียนการสอน

๑. ชี้แจงวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้ผู้เรียนทราบ
๒. สนทนาโต้ตอบ แลกเปลี่ยนข้อมูลได้ตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ
๓. แจกใบงาน ใบมอบหมายงาน
๔. การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลการเรียนรู้ต่างๆ
๕. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสนอความคิดเห็น สรุปทบทวน
๖. ทดสอบหลังเรียน

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	๓๐	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	๒๐	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	๓๐	คะแนน
การสอบปลายภาค	๒๐	คะแนน
รวม	๑๐๐	คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน ๘๐ - ๑๐๐	ระดับผลการเรียนระดับ	๔
คะแนน ๗๕ - ๗๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๓
คะแนน ๖๕ - ๖๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๒.๕
คะแนน ๖๐ - ๖๔	ระดับผลการเรียนระดับ	๒
คะแนน ๕๕ - ๕๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๑.๕
คะแนน ๕๐ - ๕๔	ระดับผลการเรียนระดับ	๑
คะแนน ๐ - ๔๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๐

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

๑. ชุดฝึก
๒. Powerpoint
๓. ใบงาน/แบบฝึกหัด
๔. สื่อการสอน

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

๑. อินเทอร์เน็ต (Internet)
๒. ห้องสมุด/ห้องปฏิบัติการ
๓. E-book

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ การโรงแรม สาขาวิชา การโรงแรม
 ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ (ท-ป-น) ๑-๒-๒
 จำนวนการเรียนรู้ ๓ ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม ๕๔ ชั่วโมง/ภาคเรียน
 ๒.๑ ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน ๒ หน่วย

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวน ชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	ประยุกต์ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
๑. การจัดการห้องพักโรงแรม	๑	๑	๒	๑	-	๑	๖	๔	๔	๒๐	๓/๖
๒. จัดเตรียมห้องพักประเภท สแตนดาร์ด (Standard)	๒	๑	๓	-	-	๒	๑๕	๕	๗	๓๕	๗/๑๔
๓. จัดเตรียมห้องพักรีสวีท (Suite)	๑	๒	๒	๑	๑	๒	๑๕	๔	๘	๓๕	๗/๑๔
รวม	๔	๔	๗	๒	๑	๕	๓๖	๑๓	๑๙		
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(ประยุกต์ใช้ความรู้ในการบริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานแม่บ้านโรงแรมได้)										๑๐	๑/๒
รวมทั้งรายวิชา										๑๐๐	๕๔

	แผนการจัดการเรียนรู้ที่ ๑	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ
- ๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) ประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๒) ประเภทของเตียงนอน

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

วิธีการสอนโดยแบบจิ๊กซอร์ (Jigsaw)

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนให้ผู้เรียนจัดโต๊ะเป็นกลุ่ม เพื่อจัดบรรยากาศในชั้นเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้
๒. ผู้สอนจัดกิจกรรมบริหารสมอง Brain Gym เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ ๒ นาที ก่อนเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๓. จัดผู้เรียนเข้ากลุ่มละความสามารถ (เก่ง-กลาง-อ่อน) กลุ่มละ ๔ คนและเรียกกลุ่มนี้ว่า กลุ่มบ้านของเรา (home group)

๔. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเราได้รับมอบหมายให้ศึกษาเนื้อหาสาระคนละ ๑ ส่วน ดังนี้

- คนที่ ๑ เรื่อง งานห้องพัก
- คนที่ ๒ เรื่อง งานจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก
- คนที่ ๓ เรื่อง งานทำความสะอาดห้องพัก
- คนที่ ๔ เรื่อง งานปูเตียง

๕. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเรา แยกย้ายไปรวมกับสมาชิกกลุ่มอื่นซึ่งได้รับเนื้อหาเดียวกัน ตั้งเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (expert group) ขึ้นมา และร่วมกันทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระนั้นอย่างละเอียด และร่วมกันอภิปรายหาคำตอบประเด็นที่ผู้สอนมอบหมายให้

๖. สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลับไปสู่กลุ่มบ้านของเรา แต่ละกลุ่มช่วยสอนเพื่อนในกลุ่ม ให้เข้าใจสาระที่ตนได้ศึกษาร่วมกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเช่นนี้ สมาชิกทุกคนจะได้เรียนรู้ภาพรวมของสาระทั้งหมด

๗. ผู้เรียนทุกคนทำแบบทดสอบ แต่ละคนจะได้คะแนนเป็นรายบุคคล และนำคะแนนของทุกคนในกลุ่มบ้านของเรารวมกัน (หรือหาค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนกลุ่ม กลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุดได้รับรางวัล

ขั้นสรุป

๘. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญของบทเรียน ผู้เรียนจดบันทึกสรุป
๙. ผู้เรียนทำใบงานที่ ๑.๑
๑๐. ผู้สอนประเมินผลการปฏิบัติงานตามใบงานที่ ๑.๑ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
๑๑. ผู้สอนประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์
๑๒. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ ๑ ส่งชั่วโมงถัดไป

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- ๗.๑ หนังสือประกอบการเรียน วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม
- ๗.๒ สื่อประกอบการเรียน เช่น VDO, PowerPoint, YouTube และอุปกรณ์จริง

๘. หลักฐาน/เอกสารประกอบการเรียนรู้ (เช่น ใบความรู้ ใบงาน ใบมอบหมายงาน ชิ้นงาน ฯลฯ)

- ๘.๑ แผนการจัดการเรียนรู้
- ๘.๒ ใบความรู้ ใบปฏิบัติงาน
- ๘.๓ แบบประเมินและแบบสังเกตต่าง ๆ
- ๘.๔ บันทึกการสอนของผู้สอน

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ วิธีวัดและการประเมินผล

- ๑) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) ตอบคำถาม
- ๔) ประเมินการสนทนา
- ๕) สังเกตพฤติกรรม

๙.๒ เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- ๑) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) แบบประเมินการตอบคำถาม
- ๔) แบบประเมินการสนทนา
- ๕) แบบสังเกตพฤติกรรม

๙.๓ เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- ๑) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๒) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๓) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๔) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

- ๑๐.๑ ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

๑๐.๒ ปัญหา อุปสรรคที่พบ

๑๐.๓ การแก้ไข้ปัญหา

๑) ผลการแก้ไข้ปัญหาที่ส่งผลั้พธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

๒) แนวทางแก้ไข้ปัญหาในครั้งต่อไป

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความ

เป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการ
เติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

๑. ความรู้เกี่ยวกับห้องพัก

ประเภทของห้องพักในโรงแรม (Type of Rooms)

๑. Single Room ห้องพักที่มีเตียงเดี่ยว (Single Bed) ๑ เตียงหรือเตียงคู่ (Double Bed) ๑ เตียง จัดไว้บริการสำหรับแขกพักเพียงคนเดียว ปัจจุบันพบได้น้อยมากในโรงแรมระดับ ๔-๕ ดาว ดังนั้นทางโรงแรม นิยมจัดเป็นห้องพักแบบ Twin Room หรือห้องพักแบบ Double Room แทนแขกสามารถพักคนเดียวได้

๒. Double Room ห้องพักที่มีเตียงคู่ (Double Bed) ๑ เตียง จัดไว้บริการสำหรับแขกพัก ๒ คน และจัดอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักต่าง ๆ สำหรับแขกพัก ๒ คน

๓. Twin Room ห้องพักที่มีเตียงเดี่ยว ๒ เตียง (Single Bed) ๒ เตียงวางแยกกัน จัดไว้บริการ สำหรับแขกพัก ๒ คน ลักษณะเหมือนห้อง Double Room แต่แตกต่างกันตรงที่ประเภทของเตียงที่ใช้ โรงแรมสามารถให้บริการสำหรับแขกที่มาพักคนเดียวได้ โดยคิดเงินค่าบริการสำหรับ ๑ คน

๔. Triple Room ห้องพักที่มีเตียงเดี่ยว (Single Bed) ๓ เตียง หรือ เตียงคู่ (Double Bed) ๑ เตียง และเตียงเดี่ยว ๑ เตียงก็ได้ จัดไว้สำหรับแขกพัก ๓ คน จัดอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักสำหรับ ๓ คน โดยคิดราคาสำหรับแขกพัก ๓ คน

๕. Suite ห้องชุดที่มีห้องนอนมากกว่า ๑ ห้องคือ พื้นที่ส่วนของห้องนอนและพื้นที่ส่วนของห้อง นั่งเล่น เป็นห้องพักที่หรูหราที่สุดของโรงแรม มีห้องพักแขก ห้องนั่งเล่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายให้กับแขก มากกว่าห้องพักประเภทอื่น ๆ มีการตกแต่งอย่างสวยงาม อัตราค่าห้องพักจะแพงกว่าห้องพักประเภทอื่น ๆ

๖. Penthouse เป็นห้องที่มีขนาดกว้างขวาง มักจัดตั้งอยู่บนส่วนชั้นบนสุดของอาคาร และมี บริเวณเชื่อมต่อไปยังส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม

๗. Deluxe ห้องพักที่ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ดีที่สุด มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน หรู

๘. Connecting Room ห้องพักที่เชื่อมต่อกันมีประตูภายในห้องพักเปิดทะลุถึงกันได้ โดยไม่ต้อง เปิดประตูออกมาทางด้านนอกเหมาะสำหรับแขกที่มาพักเป็นครอบครัว

๙. **Adjoining Room** ห้องที่มีจำนวนมากกว่า ๒ ห้องขึ้นไปอยู่ติดกัน หรืออยู่ในบริเวณเดียวกัน โดยไม่มีประตูภายในเปิดทะลุถึงกันได้ เหมาะสำหรับแขกที่พักเป็นกลุ่มหรือมาเป็นหมู่คณะ

๑๐. **Duplex** ห้องชุด ๒ ชั้น มีบันไดเชื่อมภายในห้องพัก ประกอบด้วยห้อง นอน ๑ หรือ ๒ ห้อง มีห้องนั่งเล่น เหมาะสำหรับ แขกที่มาเป็นครอบครัว

๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ข้อใดไม่ใช่ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน
 - ก. รักษาทรัพย์สินของแขก
 - ข. รักษาทรัพย์สินของโรงแรม
 - ค. มีความพร้อมในการต้อนรับแขก
 - ง. เป็นที่รวบรวมข้อมูลของแขกและโรงแรม
๒. สิ่งที่สำคัญที่สุดของแผนกแม่บ้านในการให้บริการของโรงแรม คือข้อใด
 - ก. ความสะอาด
 - ข. ความทันสมัย
 - ค. ความประหยัด
 - ง. ความสะดวกสบาย
๓. แผนกใดในโรงแรมที่ทำรายได้เป็นอันดับหนึ่งให้กับธุรกิจโรงแรม
 - ก. แผนกครัว
 - ข. แผนกแม่บ้าน
 - ค. แผนกบริการส่วนหน้า
 - ง. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
๔. พนักงานแผนกแม่บ้านควรปฏิบัติตนอย่างไรเมื่อต้องพบแขกครั้งแรก
 - ก. รีบให้บริการ
 - ข. กล่าวต้อนรับและสวัสดิ์
 - ค. ประสานสายตากับแขก
 - ง. ทักทายแขกด้วยคำว่า“สวัสดิ์”
๕. แผนกแม่บ้านจะดูแลรับผิดชอบความสะอาดในทุกส่วนของโรงแรมยกเว้นข้อใด
 - ก. ห้องครัว
 - ข. สำนักงาน
 - ค. บริเวณสาธารณะ
 - ง. ร้านค้าเช่าในโรงแรม
๖. พนักงานคนใดไม่มีจรรยาบรรณในการทำงาน
 - ก. แอนทำงานตรงเวลาเสมอ
 - ข. นื่องส่งเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่
 - ค. ฝนมักิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม
 - ง. ตาลให้บริการแขกด้วยความเต็มใจ ๓
๗. ข้อใดไม่ถูกต้อง
 - ก. ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของจรรยาบรรณสำหรับงานบริการ
 - ข. แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แขกได้
 - ค. จรรยาบรรณวิชาชีพมีความจำเป็นและต้องยึดถือเฉพาะผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น
 - ง. งานในแผนกแม่บ้านเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญและทักษะเฉพาะอย่าง
๘. ข้อใดเป็นสิ่งที่ควรทำเมื่อพนักงานพบกับแขกขณะปฏิบัติหน้าที่
 - ก. กล่าวทักทายอย่างสุภาพ
 - ข. รีบเข้าไปช่วยเหลือแขก
 - ค. ทำงานตามปกติให้เสร็จ

- ง. รับเก็บอุปกรณ์กลับแผนก
๙. คุณสมบัติข้อใดที่พนักงานแผนกแม่บ้านจะต้องมีเป็นอันดับแรก
- ก. กิริยามารยาทที่ดี
 - ข. ความพร้อมที่จะบริการ
 - ค. การมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน
 - ง. ความสะอาดเรียบร้อยของร่างกาย
๑๐. ข้อใดคือนิสัยการทำงานที่ไม่เหมาะสมสำหรับพนักงาน
- ก. มีระเบียบแบบแผนการทำงานที่ดี
 - ข. การเตรียมงานล่วงหน้าสำหรับงานวันถัดไป
 - ค. ดูแลรักษาเฉพาะอุปกรณ์ที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น
 - ง. สนใจศึกษาลักษณะงานและรับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ข้อใดไม่ใช่ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน
- ก. รักษาทรัพย์สินของแขก
 - ข. รักษาทรัพย์สินของโรงแรม
 - ค. มีความพร้อมในการต้อนรับแขก
 - ง. เป็นที่รวบรวมข้อมูลของแขกและโรงแรม
๒. สิ่งที่สำคัญที่สุดของแผนกแม่บ้านในการให้บริการของโรงแรม คือข้อใด
- ก. ความสะอาด
 - ข. ความทันสมัย
 - ค. ความประหยัด
 - ง. ความสะอาดสวยงาม
๓. แผนกใดในโรงแรมที่ทำรายได้เป็นอันดับหนึ่งให้กับธุรกิจโรงแรม
- ก. แผนกครัว
 - ข. แผนกแม่บ้าน
 - ค. แผนกบริการส่วนหน้า
 - ง. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
๔. พนักงานแผนกแม่บ้านควรปฏิบัติตนอย่างไรเมื่อต้องพบแขกครั้งแรก
- ก. รับให้บริการ
 - ข. กล่าวต้อนรับและสวัสดิ์
 - ค. ประสานสายตากับแขก
 - ง. ทักทายแขกด้วยคำว่า “สวัสดิ์”
๕. แผนกแม่บ้านจะดูแลรับผิดชอบความสะอาดในทุกส่วนของโรงแรมยกเว้นข้อใด
- ก. ห้องครัว
 - ข. สำนักงาน
 - ค. บริเวณสาธารณะ

- ง. ร้านค้าเช่าในโรงแรม
๖. พนักงานคนใดไม่มีจรรยาบรรณในการทำงาน
- ก. แอนทำงานตรงเวลาเสมอ
- ข. น้องส่งเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่
- ค. ฝนมีกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม
- ง. ตาลให้บริการแขกด้วยความเต็มใจ ๓
๗. ข้อใดไม่ถูกต้อง
- ก. ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของจรรยาบรรณสำหรับงานบริการ
- ข. แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แขกได้
- ค. จรรยาบรรณวิชาชีพมีความจำเป็นและต้องยึดถือเฉพาะผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น
- ง. งานในแผนกแม่บ้านเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญและทักษะเฉพาะอย่าง
๘. ข้อใดเป็นสิ่งที่ควรทำเมื่อพนักงานพบกับแขกขณะปฏิบัติหน้าที่
- ก. กล่าวทักทายอย่างสุภาพ
- ข. รีบเข้าไปช่วยเหลือแขก
- ค. ทำงานตามปกติให้เสร็จ
- ง. รีบเก็บอุปกรณ์กลับแผนก
๙. คุณสมบัติข้อใดที่พนักงานแผนกแม่บ้านจะต้องมีเป็นอันดับแรก
- ก. กิริยามารยาทที่ดี
- ข. ความพร้อมที่จะบริการ
- ค. การมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน
- ง. ความสะอาดเรียบร้อยของร่างกาย
๑๐. ข้อใดคือนิสัยการทำงานที่ไม่เหมาะสมสำหรับพนักงาน
- ก. มีระเบียบแบบแผนการทำงานที่ดี
- ข. การเตรียมงานล่วงหน้าสำหรับงานวันถัดไป
- ค. ดูแลรักษาเฉพาะอุปกรณ์ที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น
- ง. สนใจศึกษาลักษณะงานและรับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

	ใบกิจกรรม ๑.๑	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและ

จัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่าง

สะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และ

ภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นใน

การทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

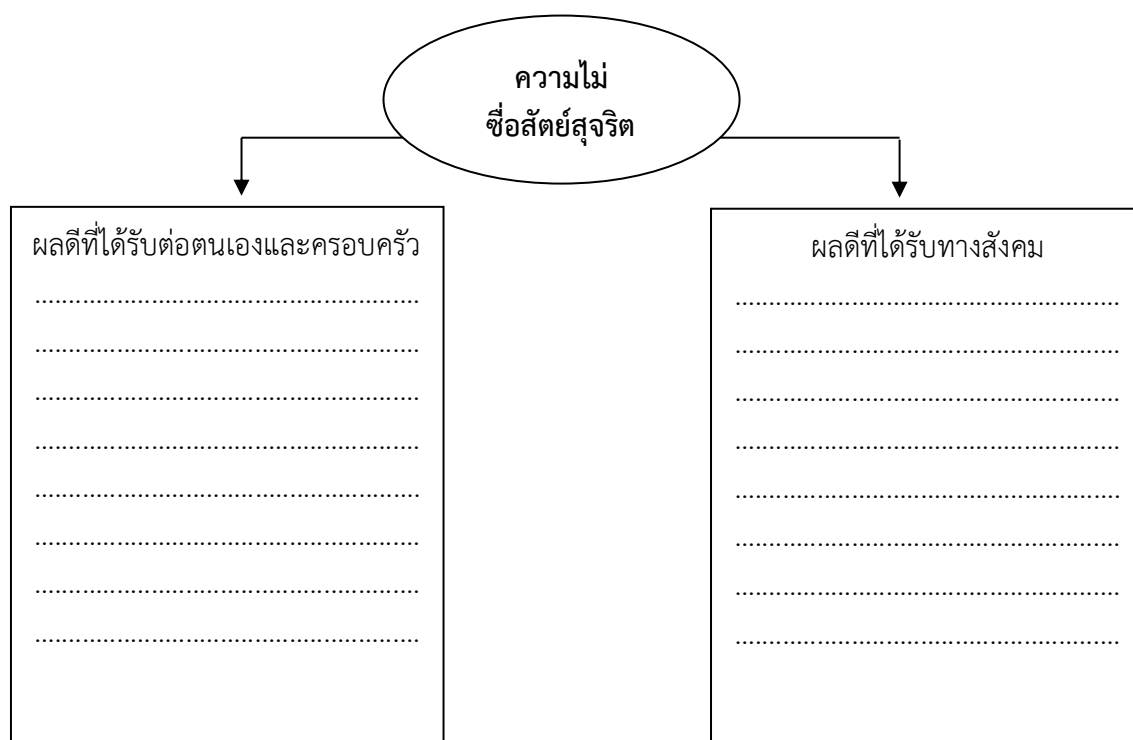
- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการ

ทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความ

เป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการ

เติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด



๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

	ใบงาน ๑.๑	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ
- ๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การคัดเลือกเครื่องมือเครื่องใช้
- ๒) การจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้
- ๓) การบรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อย
- ๔) ความปลอดภัยในการบรรจุจัดเตรียมรถเข็น

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ ๑.๒

คำสั่ง ให้นักเรียนอธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม ดังต่อไปนี้ (๑๐ คะแนน)

๑. Single Room

.....

.....

.....

๒. Twin Room

.....

.....

.....

๓. Suite

.....

.....

.....

๔. Connecting Room

.....

.....

.....

๕. Duplex

.....

.....

.....

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปยุตญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๒
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ
- ๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก
- ๒) การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด
- ๓) การเตรียมน้ำยาเคมีในการทำความสะอาด

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

วิธีการสอนโดยแบบจิ๊กซอร์ (Jigsaw)

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนให้ผู้เรียนจัดโต๊ะเป็นกลุ่ม เพื่อจัดบรรยากาศในชั้นเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้
๒. ผู้สอนจัดกิจกรรมบริหารสมอง Brain Gym เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ ๒ นาที ก่อนเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๓. จัดผู้เรียนเข้ากลุ่มละความสามารถ (เก่ง-กลาง-อ่อน) กลุ่มละ ๔ คนและเรียกกลุ่มนี้ว่า กลุ่มบ้านของเรา (home group)

๔. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเราได้รับมอบหมายให้ศึกษาเนื้อหาสาระคนละ ๑ ส่วน ดังนี้

- คนที่ ๑ เรื่อง การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก
- คนที่ ๒ เรื่อง การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ น้ำยาเคมีในการทำความสะอาด
- คนที่ ๓ เรื่อง การเข้าห้องพักแขก
- คนที่ ๔ เรื่อง ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๕. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเรา แยกย้ายไปรวมกับสมาชิกกลุ่มอื่นซึ่งได้รับเนื้อหาเดียวกัน ตั้งเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (expert group) ขึ้นมา และร่วมกันทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระนั้นอย่างละเอียด และร่วมกันอภิปรายหาคำตอบประเด็นที่ผู้สอนมอบหมายให้

๖. สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลับไปสู่กลุ่มบ้านของเรา แต่ละกลุ่มช่วยสอนเพื่อนในกลุ่ม ให้เข้าใจสาระที่ตนได้ศึกษาร่วมกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเช่นนี้ สมาชิกทุกคนจะได้เรียนรู้ภาพรวมของสาระทั้งหมด

๗. ผู้เรียนทุกคนทำแบบทดสอบ แต่ละคนจะได้คะแนนเป็นรายบุคคล และนำคะแนนของทุกคนในกลุ่มบ้านของเรามารวมกัน (หรือหาค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนกลุ่ม กลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุดได้รับรางวัล

ขั้นสรุป

๘. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญของบทเรียน ผู้เรียนจดบันทึกสรุป
๙. ผู้เรียนทำใบงานที่ ๑.๒
๑๐. ผู้สอนประเมินผลการปฏิบัติงานตามใบงานที่ ๑.๒ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
๑๑. ผู้สอนประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์
๑๒. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ ๑ ส่งชั่วโมงถัดไป

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- ๗.๑ หนังสือประกอบการเรียน วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม
- ๗.๒ สื่อประกอบการเรียน เช่น VDO, PowerPoint, YouTube และอุปกรณ์จริง

๘. หลักฐาน/เอกสารประกอบการเรียนรู้ (เช่น ใบความรู้ ใบงาน ใบมอบหมายงาน ชิ้นงาน ฯลฯ)

- ๘.๑ แผนการจัดการเรียนรู้
- ๘.๒ ใบความรู้ ใบปฏิบัติงาน
- ๘.๓ แบบประเมินและแบบสังเกตต่าง ๆ
- ๘.๔ บันทึกการสอนของผู้สอน

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ วิธีวัดและการประเมินผล

- ๑) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) ตอบคำถาม
- ๔) ประเมินการสนทนา
- ๕) สังเกตพฤติกรรม

๙.๒ เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- ๑) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) แบบประเมินการตอบคำถาม
- ๔) แบบประเมินการสนทนา
- ๕) แบบสังเกตพฤติกรรม

๙.๓ เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- ๑) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๒) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๓) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๔) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

- ๑๐.๑ ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

๑๐.๒ ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

๑๐.๓ การแก้ไขปัญหา

.....

.....

๑) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

๒) แนวทางแก้ปัญหในครั้งต่อไป

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๒
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก
- ๒) การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด
- ๓) การเตรียมน้ำยาเคมีในการทำความสะอาด

เนื้อหาการเรียนรู้/การสอน

การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก

๑. การจัดเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก ควรทำตามขั้นตอน ดังนี้

๑. นำของใช้และอุปกรณ์การทำความสะอาดทุกชิ้นออกจากรถเข็นพร้อมล้างให้สะอาด
๒. นำผ้าสะอาด (ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน) ที่เหลือจากการทำงานออกมาวางบนชั้นวางผ้าและ นำผ้าที่ใช้แล้วใส่ในตะกร้าสำหรับส่งผ้าซัก
๓. เทขยะที่เก็บมาจากห้องพัก พร้อมรวบรวมกระดาษหนังสือพิมพ์และหนังสืออ่านเล่น แมกกาซีน ออกจากรถให้หมด
๔. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางของภายในรถเข็นให้สะอาด
๕. ชั้นที่วางผ้าในรถเข็น ควรมีกระดาษขาวสะอาดปูรองพื้นเพื่อกันสนิมจากรถเข็นและสิ่งสกปรก อื่นๆ (ถ้ากระดาษที่รองพื้นสกปรกหรือขาดควรเปลี่ยนใหม่)
๖. จัดวางอุปกรณ์ของใช้แขก (สบู่ หมวกอาบน้ำ) เป็นหมวดหมู่มีระเบียบ โดยแยกจากอุปกรณ์ ทำความสะอาด ถ้าของใช้หมดหรือพร่องให้ใส่หรือจัดเพิ่มให้ครบเพียงพอต่อการทำงานในแต่ละวัน
๗. น้ำยาทำความสะอาดทุกชนิด ควรแบ่งใส่กระบอกฉีดให้พอใช้ต่อการทำงานของแต่ละวัน และควรเขียนป้ายบอกให้ชัดเจนว่าเป็นชนิดไหน น้ำยาอะไร ถ้าภาชนะที่ใช้สกปรกควรล้างทำความสะอาดด้วย
๘. จัดผ้าชนิดต่าง ๆ ใส่รถเข็น ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการทำงานในแต่ละวัน
๙. จัดวางอุปกรณ์ทำความสะอาด ให้เป็นระเบียบง่ายต่อการหยิบใช้
๑๐. ถูใส่ขยะและถูใส่ผ้าใช้แล้ว ถ้าสกปรกมากหรือมีราขึ้นให้เปลี่ยนถุงใหม่หรือส่งซักให้สะอาด
๑๑. ไม่นำอาหารหรือขนมวางไว้ในรถ เพื่อป้องกันความสกปรกและไม่ให้เป็นที่อยู่ของพวกแมลง ต่าง ๆ
๑๒. หมั่นหยอดน้ำมันที่ล้อรถเข็นเสมอ ล้อจะได้ลื่นไม่ฝืดหรือติดขัด

๑๓. ส่วนประกอบของรถเข็นที่เป็นโลหะควรขัดให้ขึ้นเงาเพื่อให้ถูกสุขลักษณะควรใช้ผ้าที่ไม่ใช่แล้ว และสะอาด (ผ้าปูที่นอนเก่า) คลุมรถเข็นเพื่อป้องกันฝุ่นหลังจากจัดเตรียมรถเข็นเสร็จเรียบร้อยแล้ว

๒. การเตรียมน้ำยาเคมีในการทำทำความสะอาด

การเลือกใช้น้ำยาในการทำทำความสะอาดทุกชนิด ควรเลือกใช้ชนิดที่ไม่เป็นอันตรายกับสิ่งแวดล้อม และควรแบ่งใส่กระบอกฉีดให้พอเหมาะต่อการใช้งานในแต่ละวันและควรมีป้ายแสดงไว้อย่างชัดเจน ให้พนักงาน น้ำยาที่ควรจัดเตรียม ได้แก่ น้ำยาล้างจาน น้ำยาล้างแก้ว น้ำยาล้างห้องน้ำ น้ำยาล้างโถส้วม น้ำยาเช็ดเฟอร์นิเจอร์ และแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดโทรศัพท์



๓. การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาดห้องพัก

พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะต้องจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด ห้องพักแยกให้พร้อม ประกอบด้วย แผ่นขัดด้วยมือหรือแผ่นใยขัด ถูมียาง ไม้ม็อบปูพื้นพร้อมถังชักม็อบ ผ้าเช็ดฝุ่น ผ้าเช็ดแก้ว ไม้กวาดขนไก่ ที่ตักผง เป็นต้น



๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดานคำตอบ

๑. ห้องพักที่มี ๒ ห้องอยู่ติดกัน และมีประตูเปิดถึงกันได้ หมายถึงห้องพักประเภทใด

ก. Penthouse

ข. Double Room

ค. Adjoining Room

ง. Connecting Room

๒. ข้อใดหมายถึงห้องพักเตียงเดี่ยว ๒ เตียง

ก. Single Room

ข. Triple Room

ค. Twin Room

ง. Double Room

๓. การเช็ดฝุ่นในห้องพักแขกที่ต้องการประหยัดเวลาพนักงานทำความสะอาดห้องพัก มีวิธีการปฏิบัติอย่างไร

- ก. เช็ดจากที่สูงลงมาที่ต่ำ ข. เริ่มทำตามเข็มนาฬิกา
- ค. เช็ดจากด้านในออกมาด้านนอก ง. เช็ดจากด้านนอกเข้าหาด้านใน

๔. ห้องพักประเภทใดที่รับรองแขกพักได้ ๓ คน

- ก. Double Room ข. Single Room
- ค. Twin Room ง. Triple Room

๕. การทำความสะอาดห้องพักแขก พนักงานทำความสะอาดควรทำความสะอาดห้องพักใดก่อนเป็นอันดับแรก

- ก. ห้องว่าง ข. ห้องที่แขกขอให้ทำห้องให้ก่อน
- ค. ห้องที่ช่างซ่อมฝักบัวเสร็จเรียบร้อยแล้ว ง. ห้อง Check out ที่ไม่มีกำหนดเวลา Check in

๖. ข้อใด ไม่ใช่ เป็นการเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก

- ก. จัดวางอุปกรณ์เป็นหมวดหมู่
- ข. จัดผ้าแต่ละประเภทให้เพียงพอ
- ค. จัดตารางเวรพนักงานสำหรับทำความสะอาด
- ง. นำยาทำความสะอาดทุกชนิดมีป้ายบอกไว้ชัดเจน

๗. ในการเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพักแขก ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการเตรียม

- ก. ตรวจสอบสภาพล้ออยู่เสมอ
- ข. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางภายในรถให้สะอาด
- ค. นำผ้าที่ไม่ใช้แล้วที่มีความสะอาด คลุมรถเพื่อป้องกันฝุ่น
- ง. นำของใช้และอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกชิ้นออกจากรถพร้อมล้างทำความสะอาด

๘. การปฏิบัติงานในข้อใดไม่ถูกต้อง

- ก. การรายงานความแตกต่างเป็นหน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้า
- ข. การส่งกุญแจห้องพักคืนแผนกแม่บ้านผู้เบิกและผู้ส่งคืนต้องเป็นบุคคลเดียวกัน
- ค. การเขียนรายงานในแผนกแม่บ้านเป็นสิ่งจำเป็นเพราะเป็นการควบคุมระบบการทำงาน
- ง. ถ้าพนักงานแผนกอื่นและแขกมีความจำเป็นต้องเปิดห้องพัก Room Maid จะต้องเปิดให้

๙. ข้อใดคือขั้นตอนสุดท้ายในการทำความสะอาดห้องพักแขก

- ก. ปิดไฟ
- ข. ปิดประตูล็อกให้เรียบร้อย
- ค. ปลดป้ายทำความสะอาดห้องพักออก
- ง. ลงบันทึกการทำงานและสถานะของห้องพักในใบรายงาน

๑๐. ในการทำความสะอาดอ่างอาบน้ำ พนักงานควรทำบริเวณใดเป็นอันดับแรก

- ก. ฝักบัว ข. อ่างน้ำ
- ค. ผนังห้องน้ำ ง. อุปกรณ์ก๊อกน้ำ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ห้องพักที่มี ๒ ห้องอยู่ติดกัน และมีประตูเปิดถึงกันได้ หมายถึงห้องพักประเภทใด

	ใบกิจกรรม ๑.๒	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๒
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง เขียนขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก
- ๒) การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด
- ๓) การเตรียมน้ำยาเคมีในการทำความสะอาด

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- ๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ ๑.๓ เขียนวิธีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในการทำความสะอาด

คำชี้แจง ให้นักเรียนเขียนวิธีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในการทำความสะอาด ต่อไปนี้ (๑๐ คะแนน)

๑. เครื่องดูดฝุ่น

.....

๒. ไม้ม็อบ

.....

๓. เครื่องขัดพื้น

.....

.....

.....

.....

.....

๔. แผ่นขัด

.....

.....

.....

.....

.....

๕. ชุดยางรีด

.....

.....

.....

.....

.....

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง / เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

	ใบงาน ๑.๒	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๒
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง เขียนขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ
- ๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก
- ๒) การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด
- ๓) การเตรียมน้ำยาเคมีในการทำความสะอาด

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- ๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ ๑.๔

ให้นักเรียนศึกษาหรือสังเกตรถเข็นแม่บ้านของโรงแรม แล้วกรอกข้อมูลในแบบฝึกด้านล่าง พร้อมตอบคำถาม และฝึกปฏิบัติ

ส่วนที่ ๑: องค์ประกอบของรถเข็นแม่บ้าน

ลำดับ รายการอุปกรณ์/สิ่งของที่ควรมีในรถเข็น ประโยชน์

๑		
๒		
๓		
๔		
๕		

ส่วนที่ ๒: คำถามสั้น

๑. เพราะเหตุใดจึงต้องเตรียมรถเข็นให้เรียบร้อยก่อนเริ่มงาน?

.....

.....

๒. การขาดอุปกรณ์หรือจัดวางไม่เหมาะสมจะส่งผลกระทบต่ออย่างไร?

.....

.....

๓. คุณคิดว่าอุปกรณ์ใดควรวางไว้ด้านบนของรถเข็น? เพราะอะไร?

.....

.....

ส่วนที่ ๓: ขั้นตอนการเตรียมรถเข็นแม่บ้าน

ให้เรียงลำดับขั้นตอนที่ถูกต้องจาก ๑-๕

ขั้นตอน ลำดับ (ใส่หมายเลข ๑-๕)

.....ตรวจสอบอุปกรณ์สิ้นเปลือง เช่น สบู่อ่อน น้ำดื่ม

.....เติมผ้าใหม่ เช่น ผ้าปู ผ้าขนหนู ผ้านวม

.....ตรวจเช็ครถเข็นให้สะอาดและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

.....จัดวางอุปกรณ์ให้เป็นระเบียบ หยิบใช้ง่าย

.....เตรียมน้ำยาทำความสะอาดและอุปกรณ์เช็ดถู

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๓
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ
- ๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเข้าห้องพักแขก
- ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

วิธีการสอนโดยแบบจิ๊กซอร์ (Jigsaw)

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนให้ผู้เรียนจัดโต๊ะเป็นกลุ่ม เพื่อจัดบรรยากาศในชั้นเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้
๒. ผู้สอนจัดกิจกรรมบริหารสมอง Brain Gym เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ ๒ นาที ก่อนเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๓. จัดผู้เรียนเข้ากลุ่มละความสามารถ (เก่ง-กลาง-อ่อน) กลุ่มละ ๔ คนและเรียกกลุ่มนี้ว่า กลุ่มบ้านของเรา (home group)

๔. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเราได้รับมอบหมายให้ศึกษาเนื้อหาสาระคนละ ๑ ส่วน ดังนี้

- คนที่ ๑ เรื่อง การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก
- คนที่ ๒ เรื่อง การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ น้ำยาเคมีในการทำความสะอาด
- คนที่ ๓ เรื่อง การเข้าห้องพักแขก
- คนที่ ๔ เรื่อง ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๕. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเรา แยกย้ายไปรวมกับสมาชิกกลุ่มอื่นซึ่งได้รับเนื้อหาเดียวกัน ตั้งเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (expert group) ขึ้นมา และร่วมกันทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระนั้นอย่างละเอียด และร่วมกันอภิปรายหาคำตอบประเด็นที่ผู้สอนมอบหมายให้

๖. สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลับไปสู่กลุ่มบ้านของเรา แต่ละกลุ่มช่วยสอนเพื่อนในกลุ่ม ให้เข้าใจสาระที่ตนได้ศึกษาร่วมกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเช่นนี้ สมาชิกทุกคนจะได้เรียนรู้ภาพรวมของสาระทั้งหมด

๗. ผู้เรียนทุกคนทำแบบทดสอบ แต่ละคนจะได้คะแนนเป็นรายบุคคล และนำคะแนนของทุกคนในกลุ่มบ้านของเรามารวมกัน (หรือหาค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนกลุ่ม กลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุดได้รับรางวัล

ขั้นสรุป

๘. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญของบทเรียน ผู้เรียนจดบันทึกสรุป
๙. ผู้เรียนทำใบงานที่ ๑.๓
๑๐. ผู้สอนประเมินผลการปฏิบัติงานตามใบงานที่ ๑.๓ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
๑๑. ผู้สอนประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์
๑๒. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ ๑ ส่งชั่วโมงถัดไป

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- ๗.๑ หนังสือประกอบการเรียน วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม
- ๗.๒ สื่อประกอบการเรียน เช่น VDO, PowerPoint, YouTube และอุปกรณ์จริง

๘. หลักฐาน/เอกสารประกอบการเรียนรู้ (เช่น ใบความรู้ ใบงาน ใบมอบหมายงาน ชิ้นงาน ฯลฯ)

- ๘.๑ แผนการจัดการเรียนรู้
- ๘.๒ ใบความรู้ ใบปฏิบัติงาน
- ๘.๓ แบบประเมินและแบบสังเกตต่าง ๆ
- ๘.๔ บันทึกการสอนของผู้สอน

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ วิธีวัดและการประเมินผล

- ๑) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) ตอบคำถาม
- ๔) ประเมินการสนทนา
- ๕) สังเกตพฤติกรรม

๙.๒ เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- ๑) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) แบบประเมินการตอบคำถาม
- ๔) แบบประเมินการสนทนา
- ๕) แบบสังเกตพฤติกรรม

๙.๓ เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- ๑) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๒) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๓) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๔) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้**๑๐.๑ ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน**

.....

.....

๑๐.๒ ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

๑๐.๓ การแก้ไขปัญหา

.....

.....

๑) ผลการแก้ไขปัญหาส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

๒) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๓
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและ

จัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่าง

สะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และ

ภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นใน

การทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการ

ทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความ เป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการ เติมน้ำในห้องน้ำในห้องพักรับแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเข้าห้องพักแขก
- ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

เนื้อหาการเรียนรู้/การสอน

การทำความสะอาดห้องพัก

๑. การเข้าห้องพักแขก

๑. ก่อนเข้าทำความสะอาดห้องพักแขกทุกครั้งต้องขออนุญาตเข้าห้อง ไม่ว่าห้องนั้นจะเป็นห้องว่างหรือห้องมีแขกก็ตาม เพราะแขกอาจเข้านอนเข้ามาโดยพนักงานแผนกแม่บ้านไม่ทราบก็ได้

๒. ให้ทำความสะอาดห้องที่แขกแขวนป้าย“ขอให้ทำห้อง” (Please Make Up Room) ก่อน ให้เปิดประตูห้องไว้และแขวนป้าย (Room Attendant) ขณะทำความสะอาดทุกครั้ง พยายามทำความสะอาดห้องพักขณะที่แขกไม่อยู่ในห้องเพื่อป้องกันการรบกวนแขก

๓. หากพบว่าแขกแขวนป้าย“ห้ามรบกวน” (Do Not Disturb) หรือ “ดับเบิลล็อก” (Double Lock) พนักงานต้องกลับไปตรวจสอบบ่อย ๆ อย่าปล่อยห้องไว้โดยไม่ได้ทำความสะอาดข้ามวัน หากออกเวอร์โดย ยังไม่ได้ทำห้องต้องรายงานให้หัวหน้าทราบ เพื่อให้พนักงานรอบต่อไปจัดการทำความสะอาด



ป้ายทำความสะอาดห้องพัก (Please Make Up Room)



ป้ายห้ามรบกวน (Do Not Disturb)

๒. ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๑. ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักแขก มีขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้

- รับใบรายงานสภาพห้องพักจากห้องทำงานแผนกแม่บ้าน
- เบิกกุญแจห้องพักแขก
- สำรวจความพร้อมของรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพักให้ครบ
- นำรถเข็นจอดขวางไว้หน้าประตูห้องพักแขกเพื่อป้องกันบุคคลอื่นเข้าไปในห้องพักแขก
- เคาะประตูห้องพัก เมื่อแน่ใจว่าไม่มีแขกอยู่ในห้องให้ไขกุญแจเข้าไปและแขวนป้าย “ทำความสะอาด ห้องพัก”

(Make Up Room) ไว้ที่ลูกบิดหน้าห้องพักแขก

- เปิดไฟทุกดวงเพื่อสำรวจการชำรุดหรือไม่ ตรวจสอบความสะอาดและปิดไฟ
- รูดม่านพร้อมสำรวจความเรียบร้อยและเปิดหน้าต่างให้อากาศถ่ายเทได้
- ปิดเครื่องปรับอากาศ (กรณีแขกเปิดทิ้งไว้)
- ถ้าเป็นห้องพักที่แขกเพิ่งออกไป ให้สำรวจว่ามีสิ่งใดหายหรือแขกลืมไว้ในห้องพัก ถ้ามี ต้องรีบแจ้งที่แผนก

บริการส่วนหน้าเพื่อจัดเก็บของที่แขกลืมไว้

- ถ้าเป็นห้องพักที่แขกอยู่ต่อให้เก็บเสื้อผ้าของแขกที่ถอดวางไว้ให้เรียบร้อย
- ดึงผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม ถอดปลอกหมอนที่ใช้แล้วออกที่ละผืน เพื่อตรวจสอบว่ามีสิ่งของที่แขก ลืมไว้หรือไม่
- นำผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนที่ใช้แล้วรวมทั้งผ้าในหอนำไปใส่ในรถเข็นสำหรับเตรียมส่งซัก
- นำตะกร้าใส่อุปกรณ์ทำความสะอาดห้องน้ำมาไว้หน้าห้องน้ำ
- นำผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนใหม่มาวางไว้บนเตียง
- ปิดฝุ่น/ดูดฝุ่น ทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์

- ทำความสะอาดห้องน้ำ แล้วแต่กรณี เช่น บางโรงแรมทำความสะอาดห้องน้ำก่อนให้ เรียบร้อยก่อนปูเตียง เพื่อให้ที่นอนมีอากาศหมุนเวียน หรือในกรณีห้องพักนั้นมีแขกอยู่ในห้องและแขกต้องการให้ทำความสะอาดห้องพักจะปูเตียงทันที

- ปูเตียงตามมาตรฐานของโรงแรม
- จัดเตรียมของใช้สำหรับแขกให้พร้อมและตรวจสอบความเรียบร้อย
- ปิดม่าน (กรณีที่เปิดหน้าต่าง ควรปิดหน้าต่างให้เรียบร้อยก่อน)
- ตรวจสอบความเรียบร้อยทั้งหมดของห้องพักอีกครั้ง
- ปลดป้าย “ทำความสะอาดห้องพัก” ออก
- ปิดไฟ
- ปิดล็อกประตูให้เรียบร้อยพร้อมทำความสะอาดลูกบิดและบานประตูด้านหน้าห้องพักแขก
- ลงบันทึกการทำงานและสถานะห้องพักในใบรายงาน

Room Status Report form showing a grid for tracking room status (Clean, Occupied, etc.) across multiple rooms and dates. The form includes a legend at the bottom: VC = Vacant clean, OC = Occupied clean, OS = Occupied dirty, CR = Check in, CRH = Check out, AR = Arrived, DP = Departure, and a section for Remarks.

Room Cleaning Work Sheet form showing a detailed grid for tracking cleaning tasks and room status. The form includes a header with Room Number, Date, and Time, and a legend at the bottom: VC = Vacant clean, OC = Occupied clean, OS = Occupied dirty, CR = Check in, CRH = Check out, AR = Arrived, DP = Departure, and a section for Remarks.

ใบรายงานสภาพห้องพัก (Room Status)

ใบรายงานการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก (รอบเช้า)

[illegible][illegible]

ใบรายงานการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก

ใบรายงานการทำห้องพัก (ทำความสะอาดเรียบร้อย)

- จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาดให้เรียบร้อยพร้อมทั้งสวมถุงมือ
 - กดชักโครกทิ้งหนึ่งครั้ง และใส่น้ำยาทำความสะอาด (ทิ้งไว้ให้น้ำยาทำปฏิกิริยา)
 - ทำความสะอาดอ่างล้างหน้า
 - จัดของบนขอบอ่างล้างหน้านำผ้าสะอาดวางไว้ด้านข้างเพื่อวางแก้วน้ำและอื่น ๆ ที่ทำความสะอาดแล้ว
 - เช็ดทำความสะอาดม่านน้ำ (ถ้ามี)
 - ทำความสะอาดอ่างอาบน้ำ เริ่มจากทำความสะอาดจากผนังห้องน้ำจากด้านบนลงด้านล่าง ชัดเป็นวงกลม
- ทำให้ครบทุกด้าน ทำความสะอาดฝักบัว อุปกรณ์ก๊อกน้ำ อ่างน้ำด้านในและด้านนอก โดยการล้าง ให้สะอาดและเช็ดให้แห้ง
- ทำความสะอาดโถส้วมโดยตลปปลายถุงมือเพื่อป้องกันน้ำยาไหลเข้าไปสัมผัสผิวหนัง เริ่มจากทำความสะอาดจากโถส้วมด้านนอกไปหาด้านใน ใช้แปรงสีฟันเก่าแปรงตามซอกเล็ก ๆ ล้างน้ำให้สะอาด เช็ดให้แห้ง
 - ทำความสะอาดแก้วน้ำและอุปกรณ์อื่น ๆ นำเก็บเข้าที่เดิม
 - ทำความสะอาดโทรศัพท์ในห้องน้ำและทำความสะอาดกระจก
 - ล้างอ่างล้างหน้าและพื้นห้องน้ำ พร้อมทั้งเช็ดให้แห้ง
 - จัดของห้องน้ำที่แขกใช้ให้ครบ
 - จัดวางผ้าต่าง ๆ ไว้ให้แขกใช้รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของแขกตามมาตรฐาน ของโรงแรมนั้นๆ



การทำความสะอาดห้องน้ำ



การจัดวางผ้าและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในห้องน้ำ

๑.๓.๓ การตรวจสอบห้องพัก

การตรวจสอบห้องพักที่ทำความสะอาดแล้วเป็นการดูว่ามีสิ่งใดที่ถูกมองข้ามไปในระหว่าง การทำความสะอาดหรือไม่ก่อนที่จะแขกจะเห็น การตรวจสอบห้องพักทำกันหลายระบบ บางโรงแรมใช้วิธีการสุ่ม ตรวจสอบบางโรงแรมตรวจทุกห้องและทุกวัน คนที่ทำการตรวจควรเป็นระดับหัวหน้าคนตรวจควรจะต้องรู้แต่ละห้อง อยู่ในสถานะใด โดยปกติทั่วไปห้องที่แขก Check Out จะต้องตรวจทันทีหลังจากที่พนักงานทำความสะอาดเสร็จ ส่วนห้องที่มีแขกพักหรือแขกไม่ต้องการให้เข้าไปจะมีการตรวจตามเวลาที่แตกต่างออกไปตามความเหมาะสม ซึ่งหัวหน้าแผนกแม่บ้านหรือผู้ตรวจจะต้องติดต่อกับแขกเพื่อนัดหมายเวลาที่เหมาะสมในการเข้าไปทำความสะอาด

สะอาด และ/หรือตรวจ ห้องว่างก็ควรมีการตรวจเหมือนกันตามวันที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับจำนวนวันที่ห้องปิดว่าง

๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด
 - ก. แผนกรักษาความปลอดภัย
 - ข. แผนกบริการส่วนหน้า
 - ค. แผนกบุคคล
 - ง. แผนกช่าง
๒. กรณีแขกแขวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอะไร
 - ก. ห้ามรบกวนแขก
 - ข. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที
 - ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที
 - ง. ห้องทำความสะอาดแล้ว
๓. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก
 - ก. ทำความสะอาดอ่างน้ำ
 - ข. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด
 - ค. ทำความสะอาดโถส้วม
 - ง. จัดของห้องน้ำแขกให้ครบ
๔. การขออนุญาตเข้าห้องพักแขกพนักงานควรเคาะประตูกี่ครั้ง
 - ก. ๑ ครั้ง
 - ข. ๒ ครั้ง
 - ค. ๓ ครั้ง
 - ง. ๔ ครั้ง
๕. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปูแบบ ๓ ผืน มีวิธีการปูผืนที่สามอย่างไร
 - ก. ปูโดยการหงายตะเข็บ
 - ข. ปูโดยการคว่ำตะเข็บ
 - ค. ปูโดยห่างจากหัวเตียง ๕ – ๖ นิ้ว
 - ง. ปูโดยให้ตราผ้าหงายขึ้นด้านบน
๖. Turn Down มีความหมายตรงกับข้อใด
 - ก. การเก็บเตียง
 - ข. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน
 - ค. การปูเตียงแบบใช้ผ้านวม
 - ง. การเปิดเตียง
๗. การเปิดเตียงพนักงานจะเปิดช่วงเวลาใดของทุกวัน ทุกห้องที่มีแขกพัก
 - ก. ๑๗.๐๐ – ๒๑.๐๐ น.
 - ข. ๑๕.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.
 - ค. ๑๔.๐๐ – ๑๕.๐๐ น.

- ง. ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น
๘. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่นิ้ว
- ก. ๔-๕ นิ้ว
- ข. ๖-๘ นิ้ว
- ค. ๗-๙ นิ้ว
- ง. ๘-๙ นิ้ว
๙. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุมหรือดูเวท์
- ก. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน
- ข. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้น
- ค. ปล่อยชายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว
- ง. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยคว่ำตะเข็บ
๑๐. การเปิดเตียงมีกี่แบบ
- ก. ๒ แบบ
- ข. ๓ แบบ
- ค. ๔ แบบ
- ง. ๕ แบบ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

ณัชปณญา ศิลาทอง. งานแม่บ้านโรงปรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

๑. การปฏิบัติงานในข้อใดไม่ถูกต้อง
- ก. การรายงานความแตกต่างเป็นหน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้า
- ข. การส่งกุญแจห้องพักคืนแผนกแม่บ้านผู้เบิกและผู้ส่งคืนต้องเป็นบุคคลเดียวกัน
- ค. การเขียนรายงานในแผนกแม่บ้านเป็นสิ่งจำเป็นเพราะเป็นการควบคุมระบบการทำงาน
- ง. ถ้าพนักงานแผนกอื่นและแขกมีความจำเป็นต้องเปิดห้องพัก Room Maid จะต้องเปิดให้
๒. เตียงที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเภทของเตียงทั้งหมดหมายถึง ข้อใด
- ก. Extra Bed
- ข. King Bed
- ค. Baby Cot
- ง. Queen Bed
๓. ในการเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพักแขก ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการจัดเตรียม
- ก. ตรวจสอบสภาพล้ออยู่เสมอ
- ข. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางภายในรถให้สะอาด
- ค. นำผ้าที่ไม่ใช้แล้วที่มีความสะอาดคลุมรถเพื่อป้องกันฝุ่น
- ง. นำของใช้และอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกชิ้นออกจากรถ พร้อมล้างทำความสะอาด
๔. หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด
- ก. แผนกรักษาความปลอดภัย
- ข. แผนกบริการส่วนหน้า

- ค. แผนบุคคล
ง. แผนช่าง
๕. กรณีแขกชวนปาย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอย่างไร
ก. ห้ามรบกวนแขก
ข. ห้องทำความสะอาดแล้ว
ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที
ง. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที
๖. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก
ก. ทำความสะอาดอ่างน้ำ
ข. ทำความสะอาดโถส้วม
ค. จัดของห้องน้ำแขกให้ครบ
ง. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด
๗. การขออนุญาตเข้าห้องพักแขกพนักงานควรเคาะประตูกี่ครั้ง
ก. ๑ ครั้ง
ข. ๒ ครั้ง
ค. ๓ ครั้ง
ง. ๔ ครั้ง
๘. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่นิ้ว
ก. ๔-๕ นิ้ว
ข. ๖-๘ นิ้ว
ค. ๗-๙ นิ้ว
ง. ๘-๙ นิ้ว
๙. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้านวมหรือดูเวต์
ก. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยคว่ำตะเข็บ
ข. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้น
ค. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน
ง. ปล่อยชายผ้านอนหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว
๑๐. การเช็ดฝุ่นในห้องพักแขกที่ต้องการประหยัดเวลาพนักงานทำความสะอาดห้องพักมีวิธีการปฏิบัติอย่างไร
ก. เช็ดจากที่สูงลงมาที่ต่ำ
ข. เริ่มทำตามเข็มนาฬิกา
ค. เช็ดจากด้านในออกมาด้านนอก
ง. เช็ดจากด้านนอกเข้าหาด้านใน

	ใบกิจกรรม ๑.๓	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๓
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- ๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ ๑.๕

คำสั่ง การจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านและอุปกรณ์ทำความสะอาด

ระยะเวลา: ๖๐ นาที

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

- ผู้เรียนสามารถคัดเลือกและจัดเตรียมอุปกรณ์บนรถเข็นได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานของโรงแรม
- ผู้เรียนสามารถจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองได้ครบถ้วนและพร้อมใช้งาน

ขั้นตอนการทำกิจกรรม:

- ๑) ผู้เรียนศึกษาคู่มือการจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้าน
- ๒) ผู้เรียนคัดเลือกอุปกรณ์และของใช้ตามรายการที่โรงแรมกำหนด
- ๓) ผู้เรียนจัดวางสิ่งของบนรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย
- ๔) ผู้สอนตรวจสอบความพร้อมของรถเข็น

- ๕) ผู้เรียนสะท้อนผลการเรียนรู้และรับข้อเสนอแนะจากผู้สอน

อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม:

- ๑) รถเข็นแม่บ้าน
- ๒) น้ำยาทำความสะอาด
- ๓) ผ้าทำความสะอาด
- ๔) ถุงขยะ

๕) ของใช้ในห้องพัก เช่น สบู่ แชมพู ผ้าเช็ดตัว

๖) แบบฟอร์มตรวจเช็ครถเข็น

เกณฑ์การประเมินกิจกรรม:

รายการประเมิน	ผ่าน	ไม่ผ่าน
คัดเลือกอุปกรณ์ได้ถูกต้องครบถ้วน		
จัดเรียงสิ่งของบนรถเข็นอย่างเป็นระเบียบ		
ตรวจสอบของใช้สิ้นเปลืองได้ครบถ้วน		
ปฏิบัติตามระเบียบด้านความปลอดภัย		

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๔-๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ
- ๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) ความสำคัญของเอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม
- ๒) การรายงานการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓) การรายงานสภาพห้องพัก
- ๔) การรายงานการยืมของ
- ๕) การรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ
- ๖) การรายงานสิ่งที่จะต้องซ่อมแซม

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

วิธีการสอนโดยแบบจิ๊กซอร์ (Jigsaw)

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- ๑. ผู้สอนให้ผู้เรียนจัดโต๊ะเป็นกลุ่ม เพื่อจัดบรรยากาศในชั้นเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้
- ๒. ผู้สอนจัดกิจกรรมบริหารสมอง Brain Gym เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ ๒ นาที ก่อนเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

- ๓. จัดผู้เรียนเข้ากลุ่มละความสามารถ (เก่ง-กลาง-อ่อน) กลุ่มละ ๔ คนและเรียกกลุ่มนี้ว่า กลุ่มบ้านของเรา (home group)
- ๔. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเราได้รับมอบหมายให้ศึกษาเนื้อหาสาระคนละ ๑ ส่วน ดังนี้
 - คนที่ ๑ เรื่อง การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก
 - คนที่ ๒ เรื่อง การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ น้ำยาเคมีในการทำความสะอาด
 - คนที่ ๓ เรื่อง การเข้าห้องพักแขก
 - คนที่ ๔ เรื่อง ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๕. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเรา แยกย้ายไปรวมกับสมาชิกกลุ่มอื่นซึ่งได้รับเนื้อหาเดียวกัน ตั้งเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (expert group) ขึ้นมา และร่วมกันทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระนั้นอย่างละเอียด และร่วมกันอภิปรายหาคำตอบประเด็นที่ผู้สอนมอบหมายให้

๖. สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลับไปสู่กลุ่มบ้านของเรา แต่ละกลุ่มช่วยสอนเพื่อนในกลุ่ม ให้เข้าใจสาระที่ตนได้ศึกษาร่วมกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเช่นนี้ สมาชิกทุกคนจะได้เรียนรู้ภาพรวมของสาระทั้งหมด

๗. ผู้เรียนทุกคนทำแบบทดสอบ แต่ละคนจะได้คะแนนเป็นรายบุคคล และนำคะแนนของทุกคนในกลุ่มบ้านของเรามารวมกัน (หรือหาค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนกลุ่ม กลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุดได้รับรางวัล

ขั้นสรุป

๘. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญของบทเรียน ผู้เรียนจดบันทึกสรุป

๙. ผู้เรียนทำใบงานที่ ๒.๑

๑๐. ผู้สอนประเมินผลการปฏิบัติงานตามใบงานที่ ๒.๑ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑๑. ผู้สอนประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์

๑๒. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ ๒ ส่งชั่วโมงถัดไป

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

๗.๑ หนังสือประกอบการเรียน วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม

๗.๒ สื่อประกอบการเรียน เช่น VDO, PowerPoint, YouTube และอุปกรณ์จริง

๘. หลักฐาน/เอกสารประกอบการเรียนรู้ (เช่น ใบความรู้ ใบงาน ใบมอบหมายงาน ชิ้นงาน ฯลฯ)

๘.๑ แผนการจัดการเรียนรู้

๘.๒ ใบความรู้ ใบปฏิบัติงาน

๘.๓ แบบประเมินและแบบสังเกตต่าง ๆ

๘.๔ บันทึกการสอนของผู้สอน

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ วิธีวัดและการประเมินผล

๑) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

๒) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้

๓) ตอบคำถาม

๔) ประเมินการสนทนา

๕) สังเกตพฤติกรรม

๙.๒ เครื่องมือวัดและการประเมินผล

๑) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

๒) ใบกิจกรรมการเรียนรู้

๓) แบบประเมินการตอบคำถาม

๔) แบบประเมินการสนทนา

๕) แบบสังเกตพฤติกรรม

๙.๓ เกณฑ์วัดและการประเมินผล

๑) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

- ๒) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๓) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๔) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

๑๐.๑ ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

๑๐.๒ ปัญหา อุปสรรคที่พบ

๑๐.๓ การแก้ไขปัญหา

๑) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

๒) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๔-๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักรักษาโรค(Standard)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักรักษาโรค(Standard)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักรักษาโรค(Standard)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงรักษาโรค(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักรักษาโรค(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักรักษาโรค(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักรักษาโรค(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) ความสำคัญของเอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม
- ๒) การรายงานการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓) การรายงานสภาพห้องพัก
- ๔) การรายงานการยืมของ
- ๕) การรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ
- ๖) การรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม

เนื้อหาการเรียนรู้/การสอน

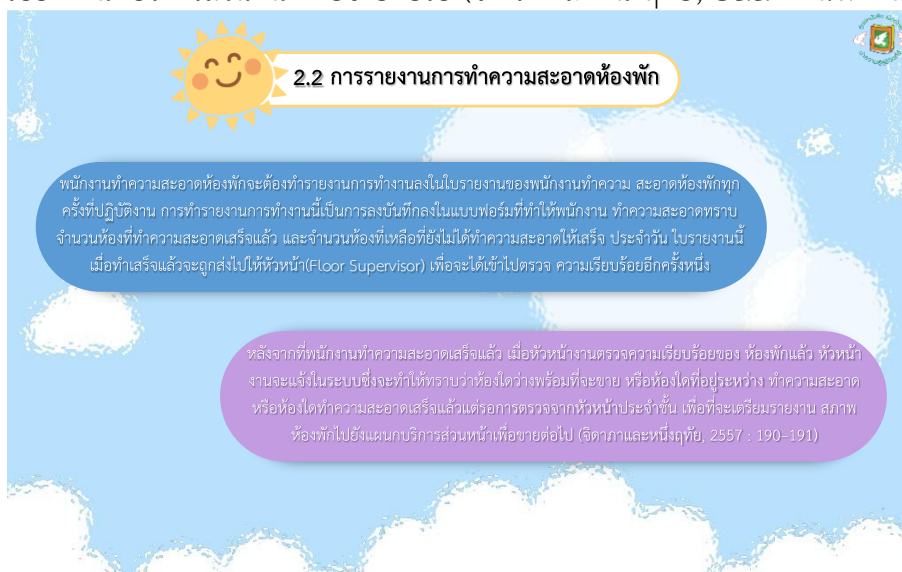
- ๑) ความสำคัญของเอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม

เอกสารและรายงานในแผนกแม่บ้าน มีความสำคัญต่อการทำงานของแผนกแม่บ้านในด้านการทำงาน การประสานงานต่าง ๆ ของโรงแรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องมีการรายงานการทำงานหรือการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจน สามารถตรวจสอบการทำงานตามระบบสายงานได้ ทำให้การทำงานมีระบบและมีระเบียบเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพจึงได้มีการออกแบบฟอร์มการรายงาน ซึ่งพนักงานแผนกแม่บ้านทุกคน ของโรงแรมต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจในแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่โรงแรมได้กำหนดขึ้น ให้เหมาะสมกับสภาพของ การทำงานและถูกต้องตามกฎระเบียบของโรงแรม

๒) การรายงานการทำความสะอาดห้องพัก

พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะต้องทำรายงานการทำงานลงในใบรายงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักทุกครั้งที่มีปฏิบัติงาน การทำรายงานการทำงานนี้เป็นการลงบันทึกลงในแบบฟอร์มที่ทำให้พนักงาน ทำความสะอาดทราบจำนวนห้องที่ทำความสะอาดเสร็จแล้ว และจำนวนห้องที่เหลือที่ยังไม่ได้ทำความสะอาดให้เสร็จ ประจำวัน ใบรายงานนี้เมื่อทำเสร็จแล้วจะถูกส่งไปให้หัวหน้า(Floor Supervisor) เพื่อจะเข้าไปตรวจ ความเรียบร้อยอีกครั้งหนึ่ง

หลังจากที่พนักงานทำความสะอาดเสร็จแล้ว เมื่อหัวหน้างานตรวจความเรียบร้อยของ ห้องพักแล้ว หัวหน้างานจะแจ้งในระบบซึ่งจะทำให้ทราบว่าห้องใดว่างพร้อมที่จะขาย หรือห้องใดที่อยู่ระหว่าง ทำความสะอาด หรือห้องใดทำความสะอาดเสร็จแล้วแต่รอการตรวจจากหัวหน้าประจำชั้น เพื่อที่จะเตรียมรายงาน สภาพห้องพักไปยังแผนกบริการส่วนหน้าเพื่อขายต่อไป (จิตาภาและหนึ่งฤทัย, ๒๕๕๗ : ๑๙๐-๑๙๑)



๓) การรายงานสภาพห้องพัก

ก่อนที่พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะเริ่มทำความสะอาดห้องพักในแต่ละวัน พนักงานจะต้องดูรายงาน สภาพห้องพัก ซึ่งพนักงานต้อนรับรอบดึกทำไว้พร้อมกับจดบันทึกสภาพห้องพักลงในแบบฟอร์มเพื่อจะได้ทราบว่าตนควรจะทำทำความสะอาดห้องใดก่อนหลัง เพราะบางห้องอาจมีแขกใหม่จองต่อทันทีที่แขกคนเก่าออก จึงต้องรีบ ทำความสะอาดก่อน

๔) การรายงานการยืมของ

โรงแรมหลายแห่ง แม้จะมีการจัดสิ่งของเครื่องใช้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่แขกแล้วก็ตาม แต่อาจมี ของบางประเภทที่แขกอาจจะต้องการใช้เป็นกรณีพิเศษ ซึ่งโรงแรมขนาดใหญ่หลายแห่งมักมีการจัดไว้บริการเสริม เพื่อความสะดวก เช่น เครื่องโกนหนวดไฟฟ้าเตารีด หม้อแปลงไฟฟ้าปลั๊ก ๓ ขาร่ม เป็นต้น ใบรายงานการยืม ของนี้จะส่งไปที่แผนกบริการส่วนหน้าเพื่อใช้ตรวจสอบเวลาแขก Check out ว่าแขกได้ส่งคืนของที่ยืมไปหรือยัง (พิพัฒน์ พงษ์พูล, ๒๕๕๔ : ๑๒๙)

๕) การรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ

หากพนักงานผู้ใดพบทรัพย์สินของแขกลืมทิ้งไว้ ให้รีบติดต่อแผนกต้อนรับเพื่อติดต่อกับแขก หากไม่ทราบ ใครเป็นเจ้าของหรือแขกออกไปจากโรงแรมแล้ว ให้พนักงานนำสิ่งของนั้นไปที่แผนกแม่บ้าน พร้อมเขียนใบรายงาน ทรัพย์สินที่หายและถูกพบ ๓ แผ่น คือ

แผ่นที่ ๑ เก็บไว้เป็นหลักฐานที่แผนกแม่บ้าน

แผ่นที่ ๒ ติดอยู่กับสิ่งของที่ถูกพบ

แผ่นที่ ๓ จะมอบให้ผู้เก็บทรัพย์สินเก็บไว้ เพื่อเป็นหลักฐานในการรับทรัพย์สินคืน เมื่อครบกำหนดเวลาแต่ไม่มีเจ้าของมารับคืน

๖) การรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม

ใช้ในกรณีที่สิ่งของในห้องพักแขกชำรุด พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะรีบเขียนรายงานแบบฟอร์มการส่งซ่อมให้หัวหน้าประจำชั้น ใบรายงานการส่งซ่อมมี ๓ แผ่น คือ แผ่นที่ ๑ จะส่งไปเก็บไว้เป็นหลักฐาน ที่แผนกแม่บ้าน แผ่นที่ ๒ และ ๓ จะส่งไปแผนกช่าง เมื่อฝ่ายช่างได้รับใบรายงานนี้ จะส่งช่างมาซ่อมแซมทันที โดยเฉพาะห้องพักที่มีแขกพักอยู่และเมื่อซ่อมเสร็จแล้วหัวหน้าประจำชั้นจะเซ็นรับทราบพร้อมกับตรวจสอบสิ่งที่ซ่อมว่าเรียบร้อยและใช้งานได้

๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. การรายงานใดที่ไม่ต้องใช้แบบฟอร์มรายงาน

- ก. การรายงานการยืมของ
- ข. การรายงานความแตกต่าง

- ค. การรายงานการใช้ผ้าของแขก
- ง. การรายงานความประพฤติของแขก
- ๒. การบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละรอบการทำงานจะบันทึกลงในเอกสารใด
 - ก. Log Book
 - ข. Discrepancy Report
 - ค. Room Maid Report
 - ง. Housekeeping Report
- ๓. เอกสารในข้อใดที่ทำให้พนักงานทำความสะอาดทราบจำนวนห้องที่ทำความสะอาดเสร็จแล้ว
 - ก. ใบรายงานสถานะห้องพัก
 - ข. ใบรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม
 - ค. ใบรายงานการทำงานห้องพักแขก
 - ง. ใบรายงานทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบ
- ๔. 000 หมายถึงห้องใด
 - ก. ห้องชำระ
 - ข. ห้องว่างสกปรก
 - ค. ห้องแขกสกปรก
 - ง. ห้องแขกทำความสะอาดแล้ว
- ๕. ห้องว่างทำความสะอาดแล้ว ใช้อักษรย่อข้อใด
 - ก. VD
 - ข. OC
 - ค. OD
 - ง. VC
- ๖. ข้อใดไม่ใช่หน้าที่ของแผนกแม่บ้านเมื่อได้รับแจ้งจากพนักงานต้อนรับว่าแขก Check Out
 - ก. ตรวจสอบการใช้มินิบาร์
 - ข. ตรวจสอบทรัพย์สินของโรงแรม
 - ค. ตรวจสอบทรัพย์สินของแขกที่ลืมไว้
 - ง. ตรวจสอบการใช้โทรศัพท์ภายนอกโรงแรม
- ๗. เมื่อพนักงานพบสิ่งของที่แขกลืมไว้ในบริเวณโรงแรมพนักงานควรทำอย่างไร
 - ก. แจ้งผู้จัดการทั่วไป
 - ข. แจ้งแผนกแม่บ้าน
 - ค. แจ้งแผนกบริการส่วนหน้า
 - ง. แจ้งฝ่ายรักษาความปลอดภัย
- ๘. ใบรายงานการยืมของจะส่งไปยังแผนกใด เพื่อใช้ตรวจสอบเวลาแขก Check out
 - ก. แผนกบุคคล
 - ข. แผนกแม่บ้าน
 - ค. แผนกบริการส่วนหน้า
 - ง. แผนกรักษาความปลอดภัย
- ๙. การเขียนเอกสารรายงานการส่งซ่อมมีทั้งหมดกี่แผ่น
 - ก. ๑ แผ่น

ข. ๒ แผ่น

ค. ๓ แผ่น

ง. ๔ แผ่น

๑๐. เอกสารใดที่ไม่จำเป็นต้องทำรายงานทุกวัน

ก. Maid Room Report

ข. Occupancy Report

ค. Discrepancy Report

ง. Housekeeping Task Sheet

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

ณัชปยุตญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. การรายงานใดที่ไม่ต้องใช้แบบฟอร์มรายงาน

ก. การรายงานการยืมของ

ข. การรายงานความแตกต่าง

ค. การรายงานการใช้ผ้าของแขก

ง. การรายงานความประพฤติของแขก

๒. การบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละรอบการทำงานจะบันทึกลงในเอกสารใด

ก. Log Book

ข. Discrepancy Report

ค. Room Maid Report

ง. Housekeeping Report

๓. เอกสารในข้อใดที่ทำให้พนักงานทำความสะอาดทราบจำนวนห้องที่ทำความสะอาดเสร็จแล้ว

ก. ใบรายงานสถานะห้องพัก

ข. ใบรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม

ค. ใบรายงานการทำงานห้องพักแขก

ง. ใบรายงานทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบ

๔. 000 หมายถึงห้องใด

ก. ห้องชำระ

ข. ห้องว่างสกปรก

ค. ห้องแขกสกปรก

ง. ห้องแขกทำความสะอาดแล้ว

๕. ห้องว่างทำความสะอาดแล้ว ใช้อักษรย่อข้อใด

ก. VD

ข. OC

ค. OD

ง. VC

๖. ข้อใดไม่ใช่หน้าที่ของแผนกแม่บ้านเมื่อได้รับแจ้งจากพนักงานต้อนรับว่าแขก Check Out

- ก. ตรวจสอบการใช้มินิบาร์
- ข. ตรวจสอบทรัพย์สินของโรงแรม
- ค. ตรวจสอบทรัพย์สินของแขกที่ลืมนำ
- ง. ตรวจสอบการใช้โทรศัพท์ภายนอกโรงแรม

๗. เมื่อพนักงานพบสิ่งของที่แขกลืมนำไว้ในบริเวณโรงแรมพนักงานควรทำอย่างไร

- ก. แจ้งผู้จัดการทั่วไป
- ข. แจ้งแผนกแม่บ้าน
- ค. แจ้งแผนกบริการส่วนหน้า
- ง. แจ้งฝ่ายรักษาความปลอดภัย

๘. ใบรายงานการยืมของจะส่งไปยังแผนกใด เพื่อใช้ตรวจสอบเวลาแขก Check out

- ก. แผนกบุคคล
- ข. แผนกแม่บ้าน
- ค. แผนกบริการส่วนหน้า
- ง. แผนกรักษาความปลอดภัย

๙. การเขียนเอกสารรายงานการส่งซ่อมมีทั้งหมดกี่แผ่น

- ก. ๑ แผ่น
- ข. ๒ แผ่น
- ค. ๓ แผ่น
- ง. ๔ แผ่น

๑๐. เอกสารใดที่ไม่จำเป็นต้องทำรายงานทุกวัน

- ก. Maid Room Report
- ข. Occupancy Report
- ค. Discrepancy Report
- ง. Housekeeping Task Sheet

	ใบกิจกรรม ๒.๑	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๔-๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ
- ๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) ความสำคัญของเอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม
- ๒) การรายงานการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓) การรายงานสภาพห้องพัก
- ๔) การรายงานการยืมของ
- ๕) การรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ
- ๖) การรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- ๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ ๒.๑

ความสำคัญของเอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม

เวลา: ๖๐ นาที



วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

- ๑) เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความสำคัญของเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในแผนกแม่บ้าน
- ๒) เพื่อให้สามารถระบุและอธิบายหน้าที่ของเอกสารแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง
- ๓) เพื่อให้สามารถจำแนกสถานการณ์ที่ต้องใช้เอกสารแต่ละประเภทได้



ขั้นตอนการทำกิจกรรม:

ผู้เรียนอ่านเนื้อหาเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในแผนกแม่บ้าน (เช่น ใบรายงานการทำงานทำความสะอาด, ใบแจ้งซ่อม ฯลฯ)

จับคู่คำศัพท์และความหมายที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร

ทำกิจกรรมวิเคราะห์สถานการณ์จำลอง และเลือกเอกสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น

อภิปรายกลุ่ม: เอกสารใดสำคัญที่สุด และเหตุใดจึงสำคัญ

เขียนสรุปผลการเรียนรู้จากกิจกรรม



อุปกรณ์ที่ใช้:

แบบฟอร์มเอกสารตัวอย่าง (จำลอง)

ใบงาน (Worksheet)

กระดาน ปากกา หรือคอมพิวเตอร์/แท็บเล็ต

เกณฑ์การประเมินกิจกรรม:

เกณฑ์	คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
อธิบายหน้าที่ของเอกสารแต่ละชนิดได้ถูกต้อง	๑๐	
วิเคราะห์สถานการณ์และเลือกเอกสารได้เหมาะสม	๑๐	
มีส่วนร่วมในการอภิปรายกลุ่ม	๕	
เขียนสรุปผลการเรียนรู้ได้ชัดเจน	๕	
รวม	๓๐	

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

	ใบงาน ๒.๑	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๔-๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ
- ๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) ความสำคัญของเอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม
- ๒) การรายงานการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓) การรายงานสภาพห้องพัก
- ๔) การรายงานการยืมของ
- ๕) การรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ
- ๖) การรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- ๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและสวณรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ ๒.๒

คำชี้แจง ให้ผู้เรียนศึกษาสถานการณ์และคำถามต่อไปนี้ แล้วตอบให้ครบถ้วน โดยใช้ความรู้จากบทเรียน “เอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม”

๑.จับคู่เอกสารกับหน้าที่

คำสั่ง: ให้นำตัวอักษร (ก-ง) ไปจับคู่กับคำอธิบายหมายเลข (๑-๕) ให้ถูกต้อง

เอกสาร

- (ก) ใบรายงานการทำความสะอาดห้องพัก
- (ข) ใบรายงานการยืมของ
- (ค) ใบรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม

(ง) ใบรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ

(จ) รายงานสภาพห้องพักประจำวัน

ลำดับ	คำอธิบายหน้าที่ของเอกสาร	ตัวอักษรที่ตรงกัน
๑	ใช้สำหรับแจ้งช่างให้เข้ามาซ่อมแซมอุปกรณ์ที่เสียหายในห้องพัก	_____
๒	รายงานการทำความสะอาดห้องว่าเสร็จหรือยัง เพื่อให้หัวหน้าตรวจสอบ	_____
๓	สำหรับระบุว่าห้องใดควรทำความสะอาดก่อนหลังในแต่ละวัน	_____
๔	บันทึกรายการทรัพย์สินที่พบในห้องพักหลังแขกออกจากโรงแรม	_____
๕	ใช้เมื่อแขกขอใช้ของใช้พิเศษ เช่น เตารีด ปลั๊กพ่วง ฯลฯ	_____

๒ เขียนตอบคำถาม

คำถามที่ ๑:

หากไม่มีการกรอกใบรายงานการทำความสะอาดห้องพักหลังปฏิบัติงาน อาจเกิดปัญหาอะไรขึ้นบ้าง?

ตอบ:

คำถามที่ ๒:

เอกสารใดที่คุณคิดว่าจะมีความสำคัญมากที่สุดในงานแม่บ้านโรงแรม? เพราะเหตุใด?

ตอบ:

คำถามที่ ๓:

ถ้าคุณเป็นพนักงานแม่บ้าน แล้วแขกขอยืมร่มและเตารีด คุณจะดำเนินการอย่างไร พร้อมระบุเอกสารที่ต้องใช้

ตอบ:

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณชปุลณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๗-๑๐
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๔ ชม. ปฏิบัติ ๘ ชม.
ชื่อเรื่อง งานปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมเตียงประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ
- ๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน
- ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุมหรือคูเวท์
- ๓) การเปิดเตียง

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

วิธีการสอนโดยแบบจิ๊กซอร์ (Jigsaw)

วิธีสอนโดยแบบสาธิต (Demonstration) และ วิธีสอนแบบร่วมมือร่วมใจ (Cooperative Learning)

เทคนิค Co- op Co- op.

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- ๑. ผู้สอนจัดกิจกรรมบริหารสมอง Brain Gym เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ ๒ นาที ก่อนเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

- ๒. ผู้สอนบรรยายเนื้อหาเรื่องการปูเตียง โดยใช้สื่อ Power point ผู้เรียนจดบันทึก
- ๓. ผู้สอนเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ในการสาธิตการปูเตียง (ห้องปฏิบัติการงานแม่บ้าน)
- ๔. ผู้สอนสาธิตขั้นตอนการปูเตียง พร้อมอธิบายแต่ละขั้นตอน
- ๕. ผู้สอนสุ่มผู้เรียนออกมาปฏิบัติการสาธิตการปูเตียง
- ๖. ผู้สอนให้ผู้เรียนจับคู่ จากนั้นผู้เรียนช่วยกันฝึกปฏิบัติการปูเตียงเป็นคู่ พร้อมสังเกตพฤติกรรม
- ๗. ผู้สอนให้ผู้เรียนศึกษาใบงานที่ ๒.๒
- ๘. ผู้เรียนปฏิบัติตามใบงานที่ ๒.๒
- ๙. ผู้สอนประเมินผลการปฏิบัติงานตามใบงานที่ ๒.๒ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ขั้นสรุป

- ๑๐. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมสรุปสาระสำคัญ โดยผู้เรียนจดบันทึกสรุปส่ง

๑๑. ผู้สอนเฉลยแบบฝึกหัด และตรวจกิจกรรมเสริมหลักสูตร
๑๒. ผู้สอนประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์
๑๓. ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ ๒ ผู้สอนประเมินผล

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- ๗.๑ หนังสือประกอบการเรียน วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม
- ๗.๒ สื่อประกอบการเรียน เช่น VDO, PowerPoint, YouTube และอุปกรณ์จริง

๘. หลักฐาน/เอกสารประกอบการเรียนรู้ (เช่น ใบความรู้ ใบงาน ใบมอบหมายงาน ชิ้นงาน ฯลฯ)

- ๘.๑ แผนการจัดการเรียนรู้
- ๘.๒ ใบความรู้ ใบปฏิบัติงาน
- ๘.๓ แบบประเมินและแบบสังเกตต่าง ๆ
- ๘.๔ บันทึกการสอนของผู้สอน

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ วิธีวัดและการประเมินผล

- ๑) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) ตอบคำถาม
- ๔) ประเมินการสนทนา
- ๕) สังเกตพฤติกรรม

๙.๒ เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- ๑) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) แบบประเมินการตอบคำถาม
- ๔) แบบประเมินการสนทนา
- ๕) แบบสังเกตพฤติกรรม

๙.๓ เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- ๑) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๒) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๓) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๔) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

- ๑๐.๑ ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

๑๐.๒ ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

๑๐.๓ การแก้ไขปัญหา

.....

.....

๑) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

๒) แนวทางแก้ปัญหในครั้งต่อไป

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๗-๑๐
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๔ ชม. ปฏิบัติ ๘ ชม.
ชื่อเรื่อง งานปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมเตียงประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและ

จัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่าง

สะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และ

ภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นใน

การทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาด

ห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน
- ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้านวมหรือคูเวท์
- ๓) การเปิดเตียง

เนื้อหาการเรียนรู้/การสอน

การปูเตียง

๑. การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน

วิธีการปูเตียงมีหลายวิธีแล้วแต่มาตรฐานของแต่ละโรงแรม โดยวิธีที่ถูกต้องควรยืนข้างเตียง ด้านที่จะเปิดเตียง แต่พนักงานทำความสะอาดห้องพักส่วนมากจะยืนปูด้านหัวเตียงหรือปลายเตียง โรงแรมบางแห่งพนักงานจะดึงเตียงถอยออกมาและยืนอยู่ปลายเตียง เพื่อความสะดวกในการวางผ้าและเดินรอบเตียงในการเก็บผ้าโดยมีขั้นตอนดังนี้ (ปาริชาติ สุกผล, ๒๕๖๐ : ๖๙-๗๐)

๑. เริ่มปูผ้าผืนที่ ๑ โดยปูผ้าคว่ำตะเข็บลง ให้รอยพับตรงกลางของผ้าปูอยู่กึ่งกลางเตียง เหน็บผ้าด้านข้างเตียง ทำมุม ๔๕ องศา หรือ ๙๐ องศา ทั้ง ๔ ข้าง ให้ผ้าปูที่นอนตึง สวยงาม ด้านปลายเตียงจะเหน็บเข้า หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับวิธีการของแม่บ้านแต่ละโรงแรม

๒. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้นให้รอยพับตรงกลางของผ้าปูที่พับจากห้องซักรีดอยู่ตรง กึ่งกลางเตียง พูผ้าให้เสมอกับหัวเตียง ส่วนด้านข้างให้ ริมผ้าอยู่ พอดี กับขอบของเตียงล่าง ชายผ้าปล่อยโดยไม่ต้องเหน็บข้างเข้า

๓. พูผ้าห่ม (Blanket) ให้ป้ายยี่ห้อผ้าห่มอยู่ด้านในและด้านปลายเตียงทุกครั้ง โดยปูผ้าห่มห่างจากขอบหัวเตียงประมาณ ๖-๘ นิ้ว หรือปูเสมอขอบเตียงแล้วแต่มาตรฐานของแต่ละโรงแรม และให้ชายข้างผ้าห่มด้านเปิดเตียงสั้นกว่าผ้าปูผืนที่ ๒ เล็กน้อย

๔. พูผ้าผืนที่ ๓ คว่ำตะเข็บให้รอยพับตรงกลางของผ้าปูอยู่ตรงกึ่งกลางเตียงขอบบนของผ้าปูพอดี กับขอบผ้าห่ม ปล่อยชายผ้าห้อยลงทั้งสองด้าน

๕. พับผ้าปูที่นอนผืนที่ ๒ จากด้านบนหัวเตียงลงมาปิดผ้าห่มและผ้าปูผืนที่ ๓ ประมาณ ๒ ครั้ง
 ๖. เหน็บชายผ้าทั้ง ๓ ผืน ได้แก่ ผ้าปูผืนที่ ๒ ผ้าห่มและผ้าปูผืนที่ ๓ เข้าใต้ที่นอนทั้ง ๔ ด้าน โดยวนรอบเตียงแบบทวนเข็มนาฬิกาให้ผ้าทำมุม ๔๕ องศาหรือ ๙๐ องศาผ้าผืนบนสุดต้องเรียบตึง สวยงาม
 ๗. ใส่ปลอกหมอน (Pillow case) โดยกลับด้านในของปลอกหมอนพักออกประมาณครึ่งใบ จับตัวหมอนสอดลงในปลอกหมอนพยายามอย่าให้หมอนสัมผัสตัวพนักงานเพื่อป้องกันความสกปรกและ เก็บลิ้นหมอนให้เรียบร้อย
 ๘. วางหมอนให้ด้านไม่มีตะเข็บอยู่ติดกับผ้าคลุมเตียง ส่วนด้านที่มีตะเข็บและแนวเปิดของ ปลอกหมอนให้อยู่ด้านหัวเตียงและด้านที่ไม่เปิดเตียง
 ๙. คลุมผ้าคลุมเตียง (Bed Spread) คลี่ผ้าคลุมเตียงจากปลายเตียงไปยังบริเวณหัวเตียงจับชาย ผ้าคลุมปลายเตียงให้เรียบร้อย จับผ้าคลุมเตียงด้านหัวเตียงพับลงมาประมาณ ๑ ใน ๓ ของเตียงสอดใต้หมอนพอสวยงามแล้วทาบผ้าคลุมเตียงส่วนที่เหลือลงไปบนหมอนจับผ้าคลุมเตียงทั้งหมดให้เรียบตึง
- ๒. การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวม (Duvet)**
- การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวม (Duvet) เป็นรูปแบบการปูเตียงที่ใช้ผ้าปูที่นอน ๑ ผืนถึง ๒ ผืน และ ห่มนวม ๑ ผืน ซึ่งประกอบด้วยปลอกผ้าห่มนวมและไส้ผ้าห่มนวม ปัจจุบันในประเทศไทยนิยมการปูรูปแบบนี้ โดยเฉพาะโรงแรมที่เก็บราคาห้องสูง การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวมมีรายละเอียดขั้นตอนการปู ดังนี้
๑. ปูผ้าปูที่นอนผืนที่ ๑ เช่นเดียวกับการปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน โดยการเก็บชายผ้าไว้ใต้ที่นอนโดยรอบให้เรียบร้อย เรียบตึง
 ๒. คลี่ไส้ผ้าห่มนวมและเตรียมปลอกผ้าห่มนวมสำหรับปูให้เรียบร้อย
 ๓. ใส่ปลอกผ้าห่มนวมโดยการกลับตะเข็บปลอกผ้าห่มนวมออกด้านนอก ใช้มือสอดเข้าไปในมุมปลอก ผ้าห่มนวมทั้ง ๒ ข้าง เพื่อดึงไส้ผ้าห่มนวมเข้ามาในปลอกผ้าห่มนวมแล้วสลัดผ้าห่มนวมทั้งผืน ดึงให้ตึง
 ๔. จัดวางผ้าห่มนวมให้ด้านบนห่างจากหัวเตียงโดยตลบลงมาประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว ปล่อยชายด้านล่าง ทิ้งไว้ หรือเก็บริมผ้าไว้ใต้ที่นอนแล้วแต่มาตรฐานของโรงแรมนั้น ๆ พร้อมจัดตกแต่งให้สวยงาม
 ๕. เก็บชายผ้าห่มนวมทั้งส่วนหัวเตียงและปลายเตียงทั้ง ๒ ข้าง ให้เรียบร้อย
 ๖. จัดวางหมอนและของตกแต่งต่าง ๆ ตามมาตรฐานของแต่ละโรงแรม



๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ข้อใดหมายถึงห้องพักเตียงเดี่ยว ๒ เตียง
 - ก. Single Room
 - ข. Double Room
 - ค. Twin Room
 - ง. Triple Room
๒. เตียงที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเภทของเตียงทั้งหมดหมายถึง ข้อใด
 - ก. Extra Bed
 - ข. Queen Bed
 - ค. Baby Cot
 - ง. King Bed
๓. ในการเตรียมรถขึ้นสำหรับทำความสะอาดห้องพักแขก ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการจัดเตรียม
 - ก. นำของใช้และอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกชิ้น ออกจากรถพร้อมล้างทำความสะอาด
 - ข. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางภายในรถให้สะอาด
 - ค. ตรวจสอบสภาพล้ออยู่เสมอ
 - ง. นำผ้าที่ไม่ใช้แล้วที่มีความสะอาด คลุมรถเพื่อป้องกันฝุ่น
๔. หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด
 - ก. แผนกรักษาความปลอดภัย
 - ข. แผนกบริการส่วนหน้า
 - ค. แผนกบุคคล
 - ง. แผนกช่าง
๕. กรณีแขกแขวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอะไร
 - ก. ห้ามรับกวานแขก
 - ข. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที
 - ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที
 - ง. ห้องทำความสะอาดแล้ว
๖. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก
 - ก. ทำความสะอาดอ่างน้ำ
 - ข. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด
 - ค. ทำความสะอาดโถส้วม
 - ง. จัดของห้องน้ำแขกให้ครบ
๗. การขออนุญาตเข้าห้องพักแขกพนักงานควรเคาะประตูกี่ครั้ง
 - ก. ๑ ครั้ง
 - ข. ๒ ครั้ง
 - ค. ๓ ครั้ง
 - ง. ๔ ครั้ง
๘. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่นิ้ว
 - ก. ๔-๕ นิ้ว

- ข. ๖-๘ นิ้ว
- ค. ๗-๙ นิ้ว
- ง. ๘-๙ นิ้ว
- ๙. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุมหรือดูเวท์
 - ก. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน
 - ข. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้น
 - ค. ปล่อยชายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว
 - ง. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยคว่ำตะเข็บ
- ๑๐. การเปิดเตียงมีกี่แบบ
 - ก. ๒ แบบ
 - ข. ๓ แบบ
 - ค. ๔ แบบ
 - ง. ๕ แบบ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ข้อใดหมายถึงห้องพักเตียงเดี่ยว ๒ เตียง
 - ก. Single Room
 - ข. Double Room
 - ค. Twin Room
 - ง. Triple Room
๒. เตียงที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเภทของเตียงทั้งหมดหมายถึง ข้อใด
 - ก. Extra Bed
 - ข. Queen Bed
 - ค. Baby Cot
 - ง. King Bed
๓. ในการเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพักแขก ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการจัดเตรียม
 - ก. นำของใช้และอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกชิ้น ออกจากรถพร้อมล้างทำความสะอาด
 - ข. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางภายในรถให้สะอาด
 - ค. ตรวจสอบสภาพล้ออยู่เสมอ
 - ง. นำผ้าที่ใช้แล้วที่มีความสะอาด คลุมรถเพื่อป้องกันฝุ่น
๔. หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด
 - ก. แผนกรักษาความปลอดภัย
 - ข. แผนกบริการส่วนหน้า
 - ค. แผนกบุคคล
 - ง. แผนกช่าง

๕. กรณีแขกแขวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอย่างไร

- ก. ห้ามรบกวนแขก
- ข. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที
- ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที
- ง. ห้องทำความสะอาดแล้ว

๖. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก

- ก. ทำความสะอาดอ่างน้ำ
- ข. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด
- ค. ทำความสะอาดโถส้วม
- ง. จัดของห้องน้ำแขกให้ครบ

๗. การขออนุญาตเข้าห้องพักแขกพนักงานควรเคาะประตูกี่ครั้ง

- ก. ๑ ครั้ง
- ข. ๒ ครั้ง
- ค. ๓ ครั้ง
- ง. ๔ ครั้ง

๘. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่นิ้ว

- ก. ๔-๕ นิ้ว
- ข. ๖-๘ นิ้ว
- ค. ๗-๙ นิ้ว
- ง. ๘-๙ นิ้ว

๙. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้านวมหรือดูเวท์

- ก. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน
- ข. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้น
- ค. ปล่อยชายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว
- ง. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยคว่ำตะเข็บ

๑๐. การเปิดเตียงมีกี่แบบ

- ก. ๒ แบบ
- ข. ๓ แบบ
- ค. ๔ แบบ
- ง. ๕ แบบ

	ใบกิจกรรม ๒.๒	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๗- ๑๐
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๔ ชม. ปฏิบัติ ๘ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ
- ๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน
- ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุมหรือคูเวท์
- ๓) การเปิดเตียง

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- ๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ ๒.๓

เอกสารงานแม่บ้านโรงแรม

ชื่อ.....เลขที่..... ระดับชั้น.....

คำชี้แจง ให้นักเรียนเขียนรายละเอียดเอกสารรายงานสภาพห้องพัก ให้ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยมีข้อมูลดังนี้

- ๑. ห้อง ๑๐๑ ห้องว่างสกปรก
- ๒. ห้อง ๑๐๒ ห้องแขกสกปรก *เตียงเสริม
- ๓. ห้อง ๑๐๓ ห้องแขกทำความสะอาดแล้ว
- ๔. ห้อง ๑๐๔ ห้องชำรุด
- ๕. ห้อง ๑๐๕ ห้องว่างทำความสะอาดแล้ว
- ๖. ห้อง ๑๐๖ ห้องที่แขกแขวนป้ายห้ามรบกวน
- ๗. ห้อง ๑๐๗ ห้องแขกออกจากโรงแรมโดยไม่ได้ชำระค่าบริการ

๘. ห้อง ๑๐๘ ห้องที่แยกพักค้างคืนเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคืน

๑. รายงานสภาพห้องพัก

ใบรายงานสภาพห้อง		
ชั้น.....	เวลา.....	
วันที่.....	ผู้รายงาน.....	
หมายเลขห้อง	สภาพห้อง	หมายเหตุ

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙.การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

	ใบงาน ๒.๒	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๔-๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ
- ๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน
- ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุมหรือคูเวท์
- ๓) การเปิดเตียง

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- ๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและสวณรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ ๒.๔

ปฏิบัติการปูเตียง

เครื่องมือและอุปกรณ์

๑. เตียงขนาด ๓.๕ ฟุต
๒. ผ้าปูเตียง จำนวน ๓ ผืน
๓. ผ้ากันเปื้อน จำนวน ๑ ผืน
๔. หมอน จำนวน ๑ ใบ
๕. ปลอกหมอน จำนวน ๑ ใบ
๖. ผ้าห่ม จำนวน ๑ ผืน

ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติมีดังนี้

๑. ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล
๒. การเก็บเตียง
๓. การปูผ้าผืนที่ ๑
๔. การปูผ้าผืนที่ ๒
๕. การปูผ้าห่ม

๖. การปูผ้าผืนที่ ๓
๗. การใส่ปลอกหมอน

ข้อเสนอแนะ

๑. ศึกษาขั้นตอนการปูเตียงตามหัวข้อการปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน ข้อ ๑ – ๙ ตามขั้นตอนสรุปผลการปฏิบัติงาน (๑๐ คะแนน)

การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน มีขั้นตอนดังนี้

๑) การเก็บเตียง โดยดึงผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม รวมทั้งปลอกหมอนโดยพับผ้าปู และปลอกหมอนอย่างง่าย เพื่อสะดวกแก่การนับจำนวนสิ่งซัก ส่วนผ้าห่มและตัวหมอน ให้วางไว้ที่เก้าอี้หรือที่วางกระเป๋า ห้ามวางบนพื้นเป็นอันขาด

๒) เก็บผ้าที่ใช้แล้วในห้องน้ำออกไปใส่ถุงสำหรับใส่ผ้าแช่ใช้แล้วอยู่ที่รถเข็นสำหรับทำห้องพร้อมกัน

๓) ตรวจผ้ารองกันเปื้อน ถ้าสกปรกให้เปลี่ยนและนำผืนใหม่มาปูแทน วิธีการปูเตียงที่ถูกต้องพนักงานควรยืนข้างเตียงด้านที่จะเปิดเตียง

๔) เริ่มปูผ้าผืนที่ ๑ โดยการคว่ำตะเข็บ ให้ผ้าด้านที่เรียบร้อยอยู่ด้านบน ให้รอยพับตรงกลางของผ้าอยู่กึ่งกลางของเตียง เหน็บผ้าด้านข้างเตียงทำมุม ๔๕° หรือ ๙๐° ทั้ง ๔ ด้าน โดยเริ่มจากด้านหัวเตียงทั้งสองด้าน และต่อด้านปลายเตียงเหมือนกัน (การเหน็บด้านปลายเตียงนั้นจะทำหรือไม่ขึ้นอยู่กับแผนกแม่บ้านของแต่ละโรงแรม) จัดสอดผ้าด้านข้างดึงให้เรียบตึง

๕) การปูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บให้รอยพับตรงกลางของผ้าปูอยู่ตรงกึ่งกลางเตียง ขายผ้าด้านบนให้เสมอหัวเตียง ปล่อยชายผ้าด้านข้างให้พอดีกับขอบเตียงด้านล่าง โดยไม่ต้องเหน็บชายผ้าด้านข้างเข้า

๖) การปูผ้าห่ม ให้ปูผ้าห่มห่างจากขอบหัวเตียง ประมาณ ๖ – ๘ นิ้ว ให้ตราผ้าห่มอยู่ด้านปลายเตียงและตราอยู่ด้านใน และให้ชายข้างผ้าห่มด้านเปิดเตียงสั้นกว่าผ้าปูผืนที่ ๒ เล็กน้อย

๗) การปูผ้าผืนที่ ๓ โดยการปูคว่ำตะเข็บ ให้ขอบบนของผ้าเสมอกับขอบผ้าห่ม และให้รอยพับตรงกลางของผ้าปูอยู่ตรงกึ่งกลางเตียง ปล่อยชายห้อยลง

๘) พับผ้าปูผืนที่ ๒ จากด้านบนหัวเตียงลงมาปิดผ้าห่มและผ้าปูผืนที่ ๓ โดยพับลงมาประมาณ ๒ ทบ ทำการเหน็บชายผ้าทั้ง ๓ ผืน (ผ้าปูผืนที่ ๒, ผ้าห่ม, ผ้าปูผืนที่ ๓) เข้าใต้ที่นอนทั้ง ๔ ด้าน โดยวนรอบเตียงแบบทวนเข็มนาฬิกา ทำมุม ๔๕° หรือ ๙๐° และผ้าปูผืนบนสุดจะต้องเรียบตึง สวยงาม

๙) การใส่ปลอกหมอน โดยพนักงานใช้แขนกดบีบที่กึ่งกลางแนวข้อศอก เพื่อให้ง่ายต่อการใส่และกลับด้านในของปลอกหมอนประมาณครึ่งใบ พร้อมทั้งจับหมอนใส่ลงไปในปลอกหมอน และวางหมอนด้านไม่มีตะเข็บอยู่ติดกับผ้าคลุมเตียง ส่วนด้านที่มีตะเข็บและแนวเปิดของปลอกหมอนให้อยู่ด้านหัวเตียงละด้านที่ไม่เปิดเตียง

๑๐) การคลุมผ้าคลุมเตียง โดยการวางผ้าคลุมเตียงจากปลายเตียงมายังด้านหัวเตียง แล้วพับกลับมา ให้รอยพับทบกลับมาห่างจากขอบเตียงประมาณ ๑ ฟุต นำหมอนมาวางบนผ้าคลุมที่พับทบไว้ โดยให้หมอนวางทับอยู่บนผ้าคลุมประมาณ ๖ – ๘ นิ้ว ตลบริมผ้าคลุมเตียงพับกลับมามองหมอนจัดผ้าคลุมเตียงให้ตึงและผลึกเก็บเข้าที่เดิมให้เรียบร้อย

เกณฑ์การประเมิน

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับความเป็นจริง
ประเด็นที่ประเมิน

๑. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์
๒. การใช้วัสดุ อุปกรณ์
๓. ปฏิบัติงานถูกต้องตามขั้นตอน
๔. ความเรียบร้อยของงาน
๕. ผลงานถูกต้อง

เลขที่	ชื่อ - สกุล	พฤติกรรมที่ประเมิน														
		ข้อที่ ๑			ข้อที่ ๒			ข้อที่ ๓			ข้อที่ ๔			ข้อที่ ๕		
		๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓

ลงชื่อ ผู้ประเมิน
(.....)

- ๓ หมายถึง ดี
๒ หมายถึง พอใช้
๑ หมายถึง ปรับปรุง

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง
ปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

แบบประเมินผลงานการปฏิบัติงาน

วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม

ใช้ประกอบแผนการจัดการเรียนรู้ หน่วยที่ ๒

เรื่อง งานปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด (Standard)

ระดับ ปวช.๒

คำชี้แจง ให้ใส่เครื่องหมายในช่องระดับคะแนนการประเมินซึ่งมีระดับการประเมิน ๓ ระดับ คือ

ระดับ ๓ = ดี ระดับ ๒ = พอใช้ ระดับ ๑ = ปรับปรุง

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน		
	๓	๒	๑
๑. อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง			
๒. มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง			
๓. ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)			
๔. มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ			
๕. สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้			

เกณฑ์ระดับคุณภาพจากคะแนนเต็ม ๑๕ คะแนน

๑๑ - ๑๕ คะแนน ระดับดี

๖ - ๑๐ คะแนน ระดับพอใช้

๑ - ๕ คะแนน ระดับปรับปรุง

(ลงชื่อ).....ผู้ประเมิน

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๑-๑๓
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักรีสวีทประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักรีสวีทประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักรีสวีทสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ
- ๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักรีสวีทประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักรีสวีทของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักรีสวีท ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเข้าห้องพักแขก
- ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

วิธีการสอนโดยแบบจิ๊กซอร์ (Jigsaw)

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- ๑. ผู้สอนให้ผู้เรียนจัดโต๊ะเป็นกลุ่ม เพื่อจัดบรรยากาศในชั้นเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้
- ๒. ผู้สอนจัดกิจกรรมบริหารสมอง Brain Gym เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ ๒ นาที ก่อนเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

- ๓. จัดผู้เรียนเข้ากลุ่มละความสามารถ (เก่ง-กลาง-อ่อน) กลุ่มละ ๔ คนและเรียกกลุ่มนี้ว่า กลุ่มบ้านของเรา (home group)
- ๔. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเราได้รับมอบหมายให้ศึกษาเนื้อหาสาระคนละ ๑ ส่วน ดังนี้
 - คนที่ ๑ เรื่อง การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก
 - คนที่ ๒ เรื่อง การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ น้ำยาเคมีในการทำความสะอาด
 - คนที่ ๓ เรื่อง การเข้าห้องพักแขก
 - คนที่ ๔ เรื่อง ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก
- ๕. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเรา แยกย้ายไปรวมกับสมาชิกกลุ่มอื่นซึ่งได้รับเนื้อหาเดียวกัน ตั้งเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (expert group) ขึ้นมา และร่วมกันทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระนั้นอย่างละเอียด และร่วมกันอภิปรายหาคำตอบประเด็นที่ผู้สอนมอบหมายให้
- ๖. สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลับไปสู่กลุ่มบ้านของเรา แต่ละกลุ่มช่วยสอนเพื่อนในกลุ่ม ให้เข้าใจสาระที่ตนได้ศึกษาร่วมกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเช่นนี้ สมาชิกทุกคนจะได้เรียนรู้ภาพรวมของสาระทั้งหมด

๗. ผู้เรียนทุกคนทำแบบทดสอบ แต่ละคนจะได้คะแนนเป็นรายบุคคล และนำคะแนนของทุกคนในกลุ่มบ้านของเรามารวมกัน (หรือหาค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนกลุ่ม กลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุดได้รับรางวัล

ขั้นสรุป

๘. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญของบทเรียน ผู้เรียนจดบันทึกสรุป
๙. ผู้เรียนทำใบงานที่ ๓.๑
๑๐. ผู้สอนประเมินผลการปฏิบัติงานตามใบงานที่ ๓.๑ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
๑๑. ผู้สอนประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์
๑๒. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ ๓ ส่งชั่วโมงถัดไป

๘. หลักฐานการเรียนรู้

- ๘.๑ แผนการจัดการเรียนรู้
- ๘.๒ ใบความรู้ ใบปฏิบัติงาน
- ๘.๓ แบบประเมินและแบบสังเกตต่าง ๆ
- ๘.๔ บันทึกการสอนของผู้สอน

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ วิธีวัดและการประเมินผล

- ๑) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) ตอบคำถาม
- ๔) ประเมินการสนทนา
- ๕) สังเกตพฤติกรรม

๙.๒ เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- ๑) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) แบบประเมินการตอบคำถาม
- ๔) แบบประเมินการสนทนา
- ๕) แบบสังเกตพฤติกรรม

๙.๓ เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- ๑) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๒) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๓) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๔) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

- ๑๐.๑ ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

๑๐.๒ ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

๑๐.๓ การแก้ไขปัญหา

.....

.....

๑) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

๒) แนวทางแก้ปัญหในครั้งต่อไป

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๑- ๑๓
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ
- ๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักประเภทพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทพักรีสวีท (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

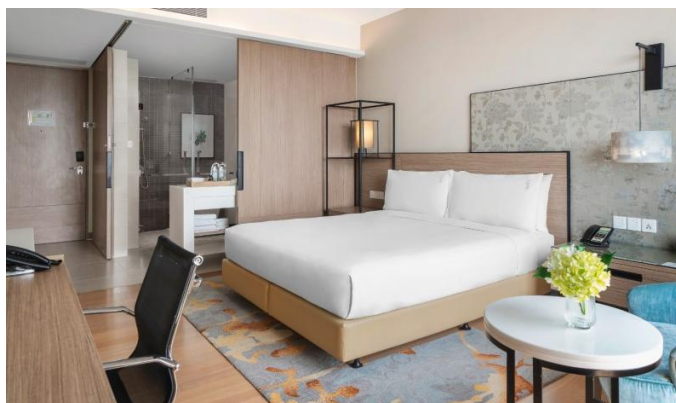
- ๑) การเข้าห้องพักแขก
- ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

เนื้อหาการเรียนรู้/การสอน

๑. ความหมายของห้องพักพักรีสวีท

ห้องพักประเภทพักรีสวีท (Suite) คือ ห้องพักพื้นฐานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นครบถ้วนเหมาะสำหรับผู้เข้าพักทั่วไป โดยมีขนาดและอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานตามที่โรงแรมกำหนด มักมีราคาแพงและเป็นที่พบได้มากที่สุดในโรงแรมทั่วไป

- ขนาดห้อง: ปานกลาง ประมาณ ๒๐-๒๘ ตร.ม. แล้วแต่โรงแรม
- จำนวนผู้เข้าพัก: รองรับได้ ๑-๒ คน (เตียงเดี่ยวหรือเตียงคู่)



๒. องค์ประกอบของห้องพักที่พร้อมใช้งาน

องค์ประกอบสำคัญของห้องพักที่พร้อมใช้งานตามมาตรฐานโรงแรม ได้แก่:

- ๑. เตียงนอนปูเรียบร้อย หมอนตั้งตรง ผ้าห่มพับเป็นระเบียบ

๒. มีความรับผิดชอบต่อนักที่
๓. มีความประณีต รอบคอบ และละเอียดในการทำงาน
๔. ซื่อสัตย์และเก็บความลับของลูกค้าได้ดี
๕. มีบุคลิกภาพดี และมนุษยสัมพันธ์ที่เหมาะสมในการให้บริการ

๖. ปัญหาที่พบบ่อยและแนวทางแก้ไข

๑. ตัวอย่างปัญหาที่พบในการจัดเตรียมห้องพัก พร้อมแนวทางแก้ไข เช่น:
๒. พบของใช้ขาดหรือชำรุด – แจ้งหัวหน้าเพื่อเปลี่ยนใหม่ทันที
๓. ลูกค้ายังไม่เช็คเอาท์ – ทำห้องอื่นก่อน แล้วกลับมาทำใหม่
๔. กลิ่นอับหรือไม่พึงประสงค์ – เปิดหน้าต่าง ระบายอากาศ ใช้น้ำหอมปรับอากาศ
๕. ระบบไฟฟ้าไม่ทำงาน – แจ้งฝ่ายช่างทันที เพื่อแก้ไขก่อนให้ลูกค้าเข้าพัก

๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ (๑๐ คะแนน)

๑. ในการทำความสะอาดอ่างอาบน้ำ พนักงานควรทำบริเวณใดเป็นอันดับแรก
 - ก. ฝักบัว
 - ข. อ่างน้ำ
 - ค. ผนังห้องน้ำ
 - ง. อุปกรณ์ก๊อกน้ำ
๒. หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด
 - ก. แผนกรักษาความปลอดภัย
 - ข. แผนกบริการส่วนหน้า
 - ค. แผนกบุคคล
 - ง. แผนกช่าง
๓. กรณีแขกแขวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอย่างไร
 - ก. ห้ามรบกวนแขก
 - ข. ห้องทำความสะอาดแล้ว
 - ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที
 - ง. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที
๔. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก
 - ก. ทำความสะอาดโถส้วม
 - ข. จัดของห้องน้ำแขกให้ครบ
 - ค. ทำความสะอาดอ่างน้ำ
 - ง. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด
๕. ในกรณีที่แขกแขวนป้าย DND พนักงานทำความสะอาดห้องพักควรปฏิบัติตนอย่างไร
 - ก. รีบเคาะประตูห้องพักเพื่อเข้าไปทำความสะอาด
 - ข. ต้องรีบทำความสะอาดสลับกับห้องพักที่แขก Check Out ออกไปแล้ว
 - ค. รีบโทรศัพท์ไป Office แผนกแม่บ้านเพื่อแจ้งให้แขกทราบว่าจะมีการทำความสะอาด
 - ง. พนักงานทำความสะอาดควรผ่านห้องนี้ไปก่อนเพื่อทำความสะอาดห้องพักอื่น เมื่อทำเสร็จให้ย้อนกลับมาดูห้องเดิมอีกครั้ง
๖. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปูแบบ ๓ ผืน มีวิธีการปูที่สามอย่างไร
 - ก. ปูโดยการหงายตะเข็บ
 - ข. ปูโดยการคว่ำตะเข็บ
 - ค. ปูโดยห่างจากหัวเตียง ๕-๖ นิ้ว
 - ง. ปูโดยให้ตราผ้าหงายขึ้นด้านบน๕๔
๗. Turn Down มีความหมายตรงกับข้อใด
 - ก. การเก็บเตียง
 - ข. การเปิดเตียง

- ค. ปูโดยห่างจากหัวเตียง ๕-๖ นิ้ว
๗. Turn Down มีความหมายตรงกับข้อใด
- ก. การเก็บเตียง
- ข. การเปิดเตียง
- ค. การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุม
- ง. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน
๘. การเปิดเตียงพนักงานจะเปิดช่วงเวลาใดของทุกวัน ทุกห้องที่มีแขกพัก
- ก. ๑๗.๐๐-๒๑.๐๐ น.
- ข. ๑๕.๐๐-๑๖.๐๐ น.
- ค. ๑๔.๐๐-๑๕.๐๐ น.
- ง. ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น.
๙. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่นิ้ว
- ก. ๔-๕ นิ้ว
- ข. ๖-๘ นิ้ว
- ค. ๗-๙ นิ้ว
- ง. ๘-๙ นิ้ว
๑๐. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุมหรือดูเวต์
- ก. ปูผ้าผืนที่ ๒ โดยคำตะเช็บ
- ข. ปูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเช็บขึ้น
- ค. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน
- ง. ปล่อยชายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว

	ใบกิจกรรม ๓.๑	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๑- ๑๓
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักรีสวีทประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักรีสวีทสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักรีสวีทประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักรีสวีทของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเข้าห้องพักแขก
- ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- ๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: ให้นักเรียนศึกษาขั้นตอนและลงมือปฏิบัติการจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด โดยบันทึกผลในช่องที่กำหนด

- ๑. ให้อธิบายองค์ประกอบของห้องพักประเภทห้องพักสวีท

.....

.....

- ๒. ให้อธิบายขั้นตอนการจัดเตรียมห้องพักให้พร้อมใช้งาน

.....

.....

- ๓. สรุปข้อควรระวังในการจัดห้องพักให้พร้อมใช้งาน

.....

.....

ใบตรวจสอบ (Checklist): การจัดเตรียมห้องพักประเภทพักรีสวีท (Suite)

รายการตรวจสอบ	ตรวจแล้ว (✓)	หมายเหตุ
๑. ห้องพักรมสะอาดทั่วทั้งห้อง		
๒. เตียงนอนปูเรียบร้อย ถูกต้องตามมาตรฐาน		
๓. ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม สะอาด		
๔. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบถ้วน (สบู่, แชมพู, แก้วน้ำ ฯลฯ)		
๕. ผ้าเช็ดตัวสะอาดและพับเรียบร้อย		
๖. ถังขยะว่างเปล่าและมีถุงใหม่		
๗. ห้องน้ำสะอาด ไม่มีคราบสกปรก		
๘. กระจกใส ไม่มีรอยเปื้อน		
๙. เปิด-ปิดไฟและเครื่องใช้ไฟฟ้าได้ปกติ		
๑๐. ตรวจสอบความเรียบร้อยโดยรวมก่อนส่งมอบห้อง		

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

	ใบงาน ๓.๑	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๑- ๑๓
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักรีสวีทประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักรีสวีทสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักรีสวีทประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักรีสวีทของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักรีสวีท ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเข้าห้องพักแขก
- ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- ๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบตรวจสอบ (Checklist): การจัดเตรียมห้องพักประเภทพักรีสวีท (Suite)

ชื่อผู้ตรวจสอบ: วันที่:
 ห้องหมายเลข: ชั้นที่:

คำชี้แจง: ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพักประเภทพักรีสวีทตามรายการด้านล่าง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรวจสอบแล้ว และระบุหมายเหตุหากมี

รายการตรวจสอบ	ตรวจแล้ว (✓)	หมายเหตุ
๑. ห้องนั่งเล่นสะอาด เป็นระเบียบ เฟอร์นิเจอร์ไม่มีฝุ่นหรือคราบ		
๒. ห้องนอนปูเตียงเรียบร้อย หมอน ผ้าห่มสะอาดและพับสวยงาม		
๓. ทิว อุปกรณ์ไฟฟ้า และแสงสว่างใช้งานได้ปกติ		
๔. มินิบาร์ / ตู้เย็น / ชุดกาแฟ เต็มของครบถ้วนและสะอาด		
๕. ห้องน้ำสะอาด แท่ง ไม่มีคราบสบู่หรือกลิ่น		

๖. ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า วางครบและสะอาด		
๗. ของใช้ในห้องน้ำ เช่น แชมพู สบู่ โลชั่น พร้อมใช้งาน		
๘. ระเบียง / หน้าต่างสะอาด ไม่มีฝุ่นหรือลายน้ำ		
๙. ระบบล็อกประตู ใช้งานได้ และปลอดภัย		
๑๐. ตรวจสอบโดยรวมทั้งห้องก่อนส่งมอบให้แขกเข้าพัก		

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง / เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๔-๑๗
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๔ ชม. ปฏิบัติ ๘ ชม.
ชื่อเรื่อง งานปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักรีสวีทสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- ๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ
- ๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักรีสวีทประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักรีสวีทของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักรีสวีทประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน
- ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุมหรือคูเวท
- ๓) การเปิดเตียง

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

วิธีการสอนโดยแบบจิ๊กซอร์ (Jigsaw)

วิธีสอนโดยแบบสาธิต (Demonstration) และ วิธีสอนแบบร่วมมือร่วมใจ (Cooperative Learning)

เทคนิค Co- op Co- op.

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- ๑. ผู้สอนจัดกิจกรรมบริหารสมอง Brain Gym เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ ๒ นาที ก่อนเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

- ๒. ผู้สอนบรรยายเนื้อหาเรื่องการปูเตียง โดยใช้สื่อ Power point ผู้เรียนจดบันทึก
- ๓. ผู้สอนเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ในการสาธิตการปูเตียง (ห้องปฏิบัติการงานแม่บ้าน)
- ๔. ผู้สอนสาธิตขั้นตอนการปูเตียง พร้อมอธิบายแต่ละขั้นตอน
- ๕. ผู้สอนสุ่มผู้เรียนออกมาปฏิบัติการสาธิตการปูเตียง
- ๖. ผู้สอนให้ผู้เรียนจับคู่ จากนั้นผู้เรียนช่วยกันฝึกปฏิบัติการปูเตียงเป็นคู่ พร้อมสังเกตพฤติกรรม
- ๗. ผู้สอนให้ผู้เรียนศึกษาใบงานที่ ๓.๓
- ๘. ผู้เรียนปฏิบัติตามใบงานที่ ๓.๓
- ๙. ผู้สอนประเมินผลการปฏิบัติงานตามใบงานที่ ๓.๓ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ขั้นสรุป

๑๐. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมสรุปสาระสำคัญ โดยผู้เรียนจดบันทึกสรุปส่ง
๑๑. ผู้สอนเฉลยแบบฝึกหัด และตรวจกิจกรรมเสริมหลักสูตร
๑๒. ผู้สอนประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์
๑๓. ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ ๓ ผู้สอนประเมินผล

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- ๗.๑ หนังสือประกอบการเรียน วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม
- ๗.๒ สื่อประกอบการเรียน เช่น VDO, PowerPoint, YouTube และอุปกรณ์จริง

๘. หลักฐาน/เอกสารประกอบการเรียนรู้ (เช่น ใบความรู้ ใบงาน ใบมอบหมายงาน ชิ้นงาน ฯลฯ)

- ๘.๑ แผนการจัดการเรียนรู้
- ๘.๒ ใบความรู้ ใบปฏิบัติงาน
- ๘.๓ แบบประเมินและแบบสังเกตต่าง ๆ
- ๘.๔ บันทึกการสอนของผู้สอน

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ วิธีวัดและการประเมินผล

- ๑) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) ตอบคำถาม
- ๔) ประเมินการสนทนา
- ๕) สังเกตพฤติกรรม

๙.๒ เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- ๑) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) แบบประเมินการตอบคำถาม
- ๔) แบบประเมินการสนทนา
- ๕) แบบสังเกตพฤติกรรม

๙.๓ เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- ๑) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๒) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๓) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๔) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

- ๑๐.๑ ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

๑๐.๒ ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

๑๐.๓ การแก้ไขปัญหา

.....

.....

๑) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

๒) แนวทางแก้ปัญหในครั้งต่อไป

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๔- ๑๗
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๔ ชม. ปฏิบัติ ๘ ชม.
ชื่อเรื่อง งานปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักรีสวีทสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและ

จัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่าง

สะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักรีสวีทประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และ

ภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นใน

การทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการ

ทำความสะอาดห้องพักรีสวีทของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความ เป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการ เติมน้ำในห้องพักรีสวีท ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน
- ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้านวมหรือคูเวท์
- ๓) การเปิดเตียง

เนื้อหาการเรียนรู้/การสอน

การปูเตียง

๑. การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน

วิธีการปูเตียงมีหลายวิธีแล้วแต่มาตรฐานของแต่ละโรงแรม โดยวิธีที่ถูกต้องควรยืนข้างเตียง ด้านที่จะเปิดเตียง แต่พนักงานทำความสะอาดห้องพักรีสวีทส่วนมากจะยืนปูด้านหัวเตียงหรือปลายเตียง โรงแรมบางแห่งพนักงานจะดึงเตียงถอยออกมาและยืนอยู่ปลายเตียง เพื่อความสะดวกในการวางผ้าและเดินรอบเตียงในการหนีบชายผ้าโดยมีขั้นตอนดังนี้ (ปาริชาติ สุพล, ๒๕๖๐ : ๖๙-๗๐)

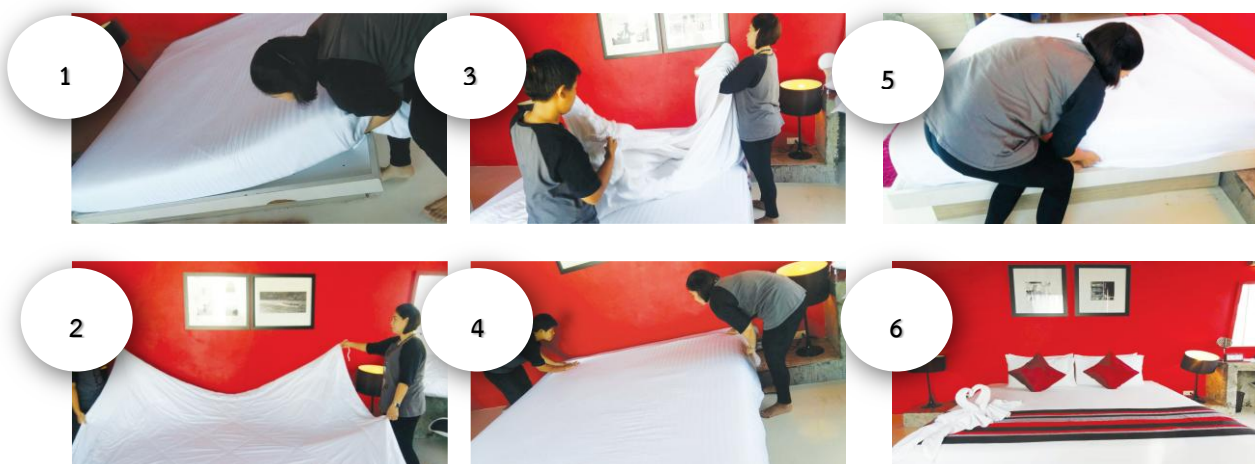
๑. เริ่มปูผ้าผืนที่ ๑ โดยปูผ้าคว่ำตะเข็บลง ให้อยู่กึ่งกลางของผ้าปูอยู่กึ่งกลางเตียง หนีบผ้าด้านข้างเตียง ทำมุม ๔๕ องศา หรือ ๙๐ องศา ทั้ง ๔ ข้าง ให้ผ้าปูที่นอนตึง สวยงาม ด้านปลายเตียงจะหนีบเข้า หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับวิธีการของแม่บ้านแต่ละโรงแรม

๒. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้น ให้อยู่กึ่งกลางของผ้าปูที่พับจากห้องซักรีดอยู่ตรง กึ่งกลางเตียง พูผ้าให้เสมอกับหัวเตียง ส่วนด้านข้างให้ ริมผ้าอยู่พอดี กับขอบของเตียงล่าง ชายผ้าปล่อยโดยไม่ต้องหนีบข้างเข้า

๓. พูผ้าห่ม (Blanket) ให้ป้ายยี่ห้อผ้าห่มอยู่ด้านในและด้านปลายเตียงทุกครั้ง โดยปูผ้าห่มห่างจากขอบหัวเตียงประมาณ ๖-๘ นิ้ว หรือปูเสมอขอบเตียงแล้วแต่มาตรฐานของแต่ละโรงแรม และให้ชายข้างผ้าห่มด้านเปิดเตียงสั้นกว่าผ้าปูผืนที่ ๒ เล็กน้อย

๔. พูผ้าผืนที่ ๓ คว่ำตะเข็บให้อยู่กึ่งกลางของผ้าปูอยู่ตรงกึ่งกลางเตียงขอบบนของผ้าปูพอดี กับขอบผ้าห่ม ปล่อยชายผ้าห้อยลงทั้งสองด้าน

๕. พับผ้าปูที่นอนผืนที่ ๒ จากด้านบนหัวเตียงลงมาปิดผ้าห่มและผ้าปูผืนที่ ๓ ประมาณ ๒ ครั้ง
 ๖. เหน็บชายผ้าทั้ง ๓ ผืน ได้แก่ ผ้าปูผืนที่ ๒ ผ้าห่มและผ้าปูผืนที่ ๓ เข้าใต้ที่นอนทั้ง ๔ ด้าน โดยวนรอบเตียงแบบทวนเข็มนาฬิกาให้ผ้าทำมุม ๔๕ องศาหรือ ๙๐ องศาผ้าผืนบนสุดต้องเรียบตึง สวยงาม
 ๗. ใส่ปลอกหมอน (Pillow case) โดยกลับด้านในของปลอกหมอนพักออกประมาณครึ่งใบ จับตัวหมอนสอดลงในปลอกหมอนพยายามอย่าให้หมอนสัมผัสตัวพนักงานเพื่อป้องกันความสกปรกและ เก็บลิ้นหมอนให้เรียบร้อย
 ๘. วางหมอนให้ด้านไม่มีตะเข็บอยู่ติดกับผ้าคลุมเตียง ส่วนด้านที่มีตะเข็บและแนวเปิดของ ปลอกหมอนให้อยู่ด้านหัวเตียงและด้านที่ไม่เปิดเตียง
 ๙. คลุมผ้าคลุมเตียง (Bed Spread) คลี่ผ้าคลุมเตียงจากปลายเตียงไปยังบริเวณหัวเตียงจับชาย ผ้าคลุมปลายเตียงให้เรียบร้อย จับผ้าคลุมเตียงด้านหัวเตียงพับลงมาประมาณ ๑ ใน ๓ ของเตียงสอดใต้หมอนพอสวยงามแล้วทาบผ้าคลุมเตียงส่วนที่เหลือลงไปบนหมอนจับผ้าคลุมเตียงทั้งหมดให้เรียบตึง
- ๒. การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวม (Duvet)**
- การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวม (Duvet) เป็นรูปแบบการปูเตียงที่ใช้ผ้าปูที่นอน ๑ ผืนถึง ๒ ผืน และ ห่มนวม ๑ ผืน ซึ่งประกอบด้วยปลอกผ้าห่มนวมและไส้ผ้าห่มนวม ปัจจุบันในประเทศไทยนิยมการปูรูปแบบนี้ โดยเฉพาะโรงแรมที่เก็บราคาห้องสูง การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวมมีรายละเอียดขั้นตอนการปู ดังนี้
๑. ปูผ้าปูที่นอนผืนที่ ๑ เช่นเดียวกับการปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน โดยการเก็บชายผ้าไว้ใต้ที่นอนโดยรอบให้เรียบร้อย เรียบตึง
 ๒. คลี่ไส้ผ้าห่มนวมและเตรียมปลอกผ้าห่มนวมสำหรับปูให้เรียบร้อย
 ๓. ใส่ปลอกผ้าห่มนวมโดยการกลับตะเข็บปลอกผ้าห่มนวมออกด้านนอก ใช้มือสอดเข้าไปในมุมปลอก ผ้าห่มนวมทั้ง ๒ ข้าง เพื่อดึงไส้ผ้าห่มนวมเข้ามาในปลอกผ้าห่มนวมแล้วสลัดผ้าห่มนวมทั้งผืน ดึงให้ตึง
 ๔. จัดวางผ้าห่มนวมให้ด้านบนห่างจากหัวเตียงโดยตลบลงมาประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว ปล่อยชายด้านล่าง ทิ้งไว้ หรือเก็บริมผ้าไว้ใต้ที่นอนแล้วแต่มาตรฐานของโรงแรมนั้น ๆ พร้อมจัดตกแต่งให้สวยงาม
 ๕. เก็บชายผ้าห่มนวมทั้งส่วนหัวเตียงและปลายเตียงทั้ง ๒ ข้าง ให้เรียบร้อย
 ๖. จัดวางหมอนและของตกแต่งต่าง ๆ ตามมาตรฐานของแต่ละโรงแรม



๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ข้อใดหมายถึงห้องพักเตียงเดี่ยว ๒ เตียง
 - ก. Single Room
 - ข. Double Room
 - ค. Twin Room
 - ง. Triple Room
๒. เตียงที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเภทของเตียงทั้งหมดหมายถึง ข้อใด
 - ก. Extra Bed
 - ข. Queen Bed
 - ค. Baby Cot
 - ง. King Bed
๓. ในการเตรียมรถขึ้นสำหรับทำความสะอาดห้องพักแขก ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการจัดเตรียม
 - ก. นำของใช้และอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกชิ้น ออกจากรถพร้อมล้างทำความสะอาด
 - ข. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางภายในรถให้สะอาด
 - ค. ตรวจสอบสภาพล้ออยู่เสมอ
 - ง. นำผ้าที่ไม่ใช้แล้วที่มีความสะอาด คลุมรถเพื่อป้องกันฝุ่น
๔. หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด
 - ก. แผนกรักษาความปลอดภัย
 - ข. แผนกบริการส่วนหน้า
 - ค. แผนกบุคคล
 - ง. แผนกช่าง
๕. กรณีแขกแขวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอะไร
 - ก. ห้ามรับกวานแขก
 - ข. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที
 - ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที
 - ง. ห้องทำความสะอาดแล้ว
๖. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก
 - ก. ทำความสะอาดอ่างน้ำ
 - ข. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด
 - ค. ทำความสะอาดโถส้วม
 - ง. จัดของห้องน้ำแขกให้ครบ
๗. การขออนุญาตเข้าห้องพักแขกพนักงานควรเคาะประตูกี่ครั้ง
 - ก. ๑ ครั้ง
 - ข. ๒ ครั้ง
 - ค. ๓ ครั้ง
 - ง. ๔ ครั้ง

๘. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่นิ้ว

ก. ๔-๕ นิ้ว

ข. ๖-๘ นิ้ว

ค. ๗-๙ นิ้ว

ง. ๘-๙ นิ้ว

๙. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุมหรือคูเวท์

ก. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน

ข. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหางยตะเข็บขึ้น

ค. ปล่อยชายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว

ง. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยคว่ำตะเข็บ

๑๐. การเปิดเตียงมีกี่แบบ

ก. ๒ แบบ

ข. ๓ แบบ

ค. ๔ แบบ

ง. ๕ แบบ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ข้อใดหมายถึงห้องพักเตียงเดี่ยว ๒ เตียง

ก. Single Room

ข. Double Room

ค. Twin Room

ง. Triple Room

๒. เตียงที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเภทของเตียงทั้งหมดหมายถึง ข้อใด

ก. Extra Bed

ข. Queen Bed

ค. Baby Cot

ง. King Bed

๓. ในการเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพักแขก ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการจัดเตรียม

ก. นำของใช้และอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกชิ้น ออกจากรถพร้อมล้างทำความสะอาด

ข. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางภายในรถให้สะอาด

ค. ตรวจสอบสภาพล้ออยู่เสมอ

ง. นำผ้าที่ไม่ใช่แล้วที่มีความสะอาด คลุมรถเพื่อป้องกันฝุ่น

๔. หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด

ก. แผนกรักษาความปลอดภัย

ข. แผนกบริการส่วนหน้า

- ค. แผนบุคคล
- ง. แผนช่าง
๕. กรณีแขกชวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอย่างไร
- ก. ห้ามรับกวณแขก
- ข. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที
- ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที
- ง. ห้องทำความสะอาดแล้ว
๖. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก
- ก. ทำความสะอาดอ่างน้ำ
- ข. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด
- ค. ทำความสะอาดโถส้วม
- ง. จัดของห้องน้ำแขกให้ครบ
๗. การขออนุญาตเข้าห้องพักแขกพนักงานควรเคาะประตูกี่ครั้ง
- ก. ๑ ครั้ง
- ข. ๒ ครั้ง
- ค. ๓ ครั้ง
- ง. ๔ ครั้ง
๘. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่นิ้ว
- ก. ๔-๕ นิ้ว
- ข. ๖-๘ นิ้ว
- ค. ๗-๙ นิ้ว
- ง. ๘-๙ นิ้ว
๙. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้านวมหรือดูเวท์
- ก. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน
- ข. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้น
- ค. ปล่อยชายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว
- ง. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยคว่ำตะเข็บ
๑๐. การเปิดเตียงมีกี่แบบ
- ก. ๒ แบบ
- ข. ๓ แบบ
- ค. ๔ แบบ
- ง. ๕ แบบ

	ใบกิจกรรม ๓.๒	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๔- ๑๗
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๔ ชม. ปฏิบัติ ๘ ชม.
ชื่อเรื่อง งานปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักรีสวีทสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและ

จัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่าง

สะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักรีสวีทประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และ

ภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นใน

การทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการ

ทำความสะอาดห้องพักรีสวีทของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความ เป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการ เติมน้ำในห้องพักรีสวีท ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวิต (Suite)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวิต (Suite)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวิต (Suite)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวิต (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวิต (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวิต (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักรีสวิต (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน
- ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุมหรือคูเวท์
- ๓) การเปิดเตียง

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- ๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักรีสวิตด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เครื่องมือและอุปกรณ์

๑. เตียงขนาด ๓.๕ ฟุต
๒. ผ้าปูเตียง จำนวน ๓ ผืน
๓. ผ้ากันเปื้อน จำนวน ๑ ผืน
๔. หมอน จำนวน ๑ ใบ
๕. ปลอกหมอน จำนวน ๑ ใบ
๖. ผ้าห่ม จำนวน ๑ ผืน

ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

๑. ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล
๒. การเก็บเตียง
๓. การปูผ้าผืนที่ ๑

๔. การปูผ้าผืนที่ ๒
๕. การปูผ้าห่ม
๖. การปูผ้าผืนที่ ๓
๗. การใส่ปลอกหมอน

ข้อเสนอแนะ

๑๑. ศึกษาขั้นตอนการปูเตียงตามหัวข้อการปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน ข้อ ๑ – ๙ ตามขั้นตอน
สรุปผลการปฏิบัติงาน (๑๐ คะแนน)

การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน มีขั้นตอนดังนี้

๑) การเก็บเตียง โดยดึงผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม รวมทั้งปลอกหมอนโดยพับผ้าปู และปลอกหมอน
อย่างง่าย เพื่อสะดวกแก่การนับจำนวนสิ่งซัก ส่วนผ้าห่มและตัวหมอน ให้วางไว้ที่เก้าอี้หรือที่วางกระเป๋า ห้าม
วางบนพื้นเป็นอันขาด

๒) เก็บผ้าที่ใช้แล้วในห้องน้ำออกไปใส่ถุงสำหรับใส่ผ้าแช่ใช้แล้วอยู่ที่รถเข็นสำหรับทำห้อง
พร้อมกัน

๓) ตรวจผ้ารองกันเปื้อน ถ้าสกปรกให้เปลี่ยนและนำผืนใหม่มาปูแทน วิธีการปูเตียงที่ถูกต้อง
พนักงานควรยืนข้างเตียงด้านที่จะเปิดเตียง

๔) เริ่มปูผ้าผืนที่ ๑ โดยการคว่ำตะเข็บ ให้ผ้าด้านที่เรียบร้อยอยู่ด้านบน ให้รอยพับตรงกลาง
ของผ้าอยู่กึ่งกลางของเตียง เหน็บผ้าด้านข้างเตียงทำมุม ๔๕° หรือ ๙๐° ทั้ง ๔ ด้าน โดยเริ่มจากด้านหัวเตียงทั้ง
สองด้าน และต่อด้านปลายเตียงเหมือนกัน (การเหน็บด้านปลายเตียงนั้นจะทำหรือไม่ขึ้นอยู่กับแผนก
แม่บ้านของแต่ละโรงแรม) จัดสอดผ้าด้านข้างดึงให้เรียบตึง

๕) การปูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บให้รอยพับตรงกลางของผ้าปูอยู่ตรงกึ่งกลางเตียง ขาย
ผ้าด้านบนให้เสมอหัวเตียง ปล่อยชายผ้าด้านข้างให้พอดีกับขอบเตียงด้านล่าง โดยไม่ต้องเหน็บชายผ้าด้านข้าง
เข้า

๖) การปูผ้าห่ม ให้ปูผ้าห่มห่างจากขอบหัวเตียง ประมาณ ๖ – ๘ นิ้ว ให้ตราผ้าห่มอยู่ด้าน
ปลายเตียงและตราอยู่ด้านใน และให้ชายข้างผ้าห่มด้านเปิดเตียงสั้นกว่าผ้าปูผืนที่ ๒ เล็กน้อย

๗) การปูผ้าผืนที่ ๓ โดยการปูคว่ำตะเข็บ ให้ขอบบนของผ้าเสมอกับขอบผ้าห่ม และให้รอยพับ
ตรงกลางของผ้าปูอยู่ตรงกึ่งกลางเตียง ปล่อยชายห้อยลง

๘) พับผ้าปูผืนที่ ๒ จากด้านบนหัวเตียงลงมาปิดผ้าห่มและผ้าปูผืนที่ ๓ โดยพับลงมาประมาณ
๒ ทบ ทำการเหน็บชายผ้าทั้ง ๓ ผืน (ผ้าปูผืนที่ ๒, ผ้าห่ม, ผ้าปูผืนที่ ๓) เข้าใต้ที่นอนทั้ง ๔ ด้าน โดยวนรอบเตียง
แบบทวนเข็มนาฬิกา ทำมุม ๔๕° หรือ ๙๐° และผ้าปูผืนบนสุดจะต้องเรียบตึง สวยงาม

๙) การใส่ปลอกหมอน โดยพนักงานใช้แขนกดบีบที่กึ่งกลางแนวข้อศอก เพื่อให้ง่ายต่อการใส่
และกลับด้านในของปลอกหมอนประมาณครึ่งใบ พร้อมทั้งจับหมอนใส่ลงไปในปลอกหมอน และวางหมอนด้าน
ไม่มีตะเข็บอยู่ติดกับผ้าคลุมเตียง ส่วนด้านที่มีตะเข็บและแนวเปิดของปลอกหมอนให้อยู่ด้านหัวเตียงละด้านที่
ไม่เปิดเตียง

๑๐) การคลุมผ้าคลุมเตียง โดยการวางผ้าคลุมเตียงจากปลายเตียงมายังด้านหัวเตียง แล้วพับ
กลับมา ให้รอยพับทบกลับมาห่างจากขอบเตียงประมาณ ๑ ฟุต นำหมอนมาวางบนผ้าคลุมที่พับทบไว้ โดยให้
หมอนวางทับอยู่บนผ้าคลุมประมาณ ๖ – ๘ นิ้ว ตลบริมผ้าคลุมเตียงพับกลับมามองหมอนจัดผ้าคลุมเตียงให้ตึง
และผล็วเก็บเข้าที่เดิมให้เรียบร้อย

เกณฑ์การประเมิน

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับความเป็นจริง
ประเด็นที่ประเมิน

๑. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์
๒. การใช้วัสดุ อุปกรณ์
๓. ปฏิบัติงานถูกต้องตามขั้นตอน
๔. ความเรียบร้อยของงาน
๕. ผลงานถูกต้อง

เลขที่	ชื่อ - สกุล	พฤติกรรมที่ประเมิน														
		ข้อที่ ๑			ข้อที่ ๒			ข้อที่ ๓			ข้อที่ ๔			ข้อที่ ๕		
		๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓

ลงชื่อ ผู้ประเมิน
(.....)

- ๓ หมายถึง ดี
๒ หมายถึง พอใช้
๑ หมายถึง ปรับปรุง

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง
ปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

	ใบงาน ๓.๒	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๔- ๑๗
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๔ ชม. ปฏิบัติ ๘ ชม.
ชื่อเรื่อง งานปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักรีสวีทสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน

- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและ

จัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่าง

สะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดห้องพักรีสวีทประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และ

ภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นใน

การทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการ

ทำความสะอาดห้องพักรีสวีทของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความ เป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมข้อกำหนดเกี่ยวกับการ เติมน้ำในห้องพักรีสวีท ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน
- ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุมหรือคูเวท์
- ๓) การเปิดเตียง

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- ๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักรีสวีทด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ให้นักเรียนเขียนรายละเอียดเอกสารรายงานสภาพห้องพักรีสวีท ให้ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยมีข้อมูลดังนี้

๑. ห้อง ๑๐๑ ห้องว่างสกปรก
๒. ห้อง ๑๐๒ ห้องแขกสกปรก *เตียงเสริม
๓. ห้อง ๑๐๓ ห้องแขกทำความสะอาดแล้ว
๔. ห้อง ๑๐๔ ห้องชำรุด
๕. ห้อง ๑๐๕ ห้องว่างทำความสะอาดแล้ว
๖. ห้อง ๑๐๖ ห้องที่แขกแขวนป้ายห้ามรบกวน
๗. ห้อง ๑๐๗ ห้องแขกออกจากโรงแรมโดยไม่ได้ชำระค่าบริการ
๘. ห้อง ๑๐๘ ห้องที่แขกพักค้างคืนเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคืน

๑. รายงานสภาพห้องพัก

ใบรายงานสภาพห้อง		
ชั้น.....	เวลา.....	
วันที่.....	ผู้รายงาน.....	
หมายเลขห้อง	สภาพห้อง	หมายเหตุ

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง
ปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

แบบประเมินผลงานการปฏิบัติงาน

วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม

ใช้ประกอบแผนการจัดการเรียนรู้ หน่วยที่ ๓

เรื่อง งานปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)

ระดับ ปวช.๒

คำชี้แจง ให้ใส่เครื่องหมายในช่องระดับคะแนนการประเมินซึ่งมีระดับการประเมิน ๓ ระดับ คือ
ระดับ ๓ = ดี ระดับ ๒ = พอใช้ ระดับ ๑ = ปรับปรุง

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน		
	๓	๒	๑
๑. อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง			
๒. มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง			
๓. ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)			
๔. มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ			
๕. สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้			

เกณฑ์ระดับคุณภาพจากคะแนนเต็ม ๑๕ คะแนน

๑๑ - ๑๕ คะแนน ระดับดี

๖ - ๑๐ คะแนน ระดับพอใช้

๑ - ๕ คะแนน ระดับปรับปรุง

(ลงชื่อ).....ผู้ประเมิน



วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

ข้อสอบปลายภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๘

ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ เวลา ๑ ชั่วโมง
แผนกวิชา การโรงแรม ระดับชั้น ปวช.๒ ผู้ออกข้อสอบ ครูอิสราภรณ์ สำราญจิตต์

คำชี้แจง

๑. เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย x ลงในช่องของกระดาษคำตอบ
๒. หากทุจริตในการทำข้อสอบ ปรับตกทันทีไม่ว่ากรณีใดๆ

๑. ข้อใดไม่ใช่ผ้าที่ใช้ในห้องนอน

- ก. Table Cloth
- ข. Bed Sheet
- ค. Pillow Case
- ง. Duvet Cover

๒. Tumbler Driers มีความหมายตรงกับข้อใด

- ก. เครื่องสลัดน้ำ
- ข. เครื่องซักผ้า
- ค. เครื่องรีดผ้า
- ง. เครื่องอบผ้า

๓. รอยเปื้อนจากกาแฟมีวิธีการขจัดรอยเปื้อนอย่างไร

- ก. ซักด้วยน้ำส้มสายชูเล็กน้อย หรือน้ำมะนาว
- ข. ใช้แปรงขำเจ้าถูบริเวณรอยเปื้อน แล้วจึงนำไปซักตามปกติ
- ค. ใช้นมข้นหวานทาบริเวณรอยเปื้อน
- ง. ใช้แปรงหมูทาตรงรอยเปื้อน แล้วจึงซักในน้ำสบู่ร้อนๆ

๔. สัญลักษณ์ หมายถึงข้อใด

- ก. แสดงกระบวนการซัก
- ข. แสดงกระบวนการรีดเสื้อผ้า
- ค. แสดงกระบวนการฟอกขาว
- ง. แสดงกระบวนการซักแห้ง

๕. ข้อใดหมายถึงเสื้อผ้าสำเร็จรูปที่ซักแห้งได้ในตัวทำลายทุกชนิด

- ก. 
- ข. 
- ค. 

ง. **(A)**

๖. การส่งผ้าคั้นแขกชนิดด่วน ต้องส่งผ้าคั้นแขกได้ภายในเวลาเท่าใด

- ก. ๒ ชั่วโมง
- ข. ๔ ชั่วโมง
- ค. ๕ ชั่วโมง
- ง. ๖ ชั่วโมง

๗. ข้อใด**ไม่ใช่**ความสำคัญของแผนกแม่บ้านโรงแรม

- ก. มีความพร้อมในการต้อนรับ
- ข. รักษาทรัพย์สินของแขก
- ค. เป็นศูนย์ข้อมูลของแขกและโรงแรม
- ง. รักษาทรัพย์สินของโรงแรม

๘. แผนกแม่บ้านจะดูแลรับผิดชอบความสะอาดในทุกส่วนของโรงแรม ยกเว้น ข้อใด

- ก. ร้านค้าเช่าโรงแรม
- ข. บริเวณพื้นที่สาธารณะ
- ค. ห้องครัว
- ง. สำนักงาน

๙. พนักงานคนใด**ไม่มี**จรรยาบรรณในการทำงาน

- ก. เอาให้การบริการแขกด้วยความเต็มใจ
- ข. ปิ่ส่งเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่
- ค. ซื่อทำงานตรงเวลาเสมอ
- ง. ตีมีกีริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม

๑๐. ข้อใดเป็นสิ่งที่พึงกระทำเมื่อพนักงานพบกับแขกขณะปฏิบัติหน้าที่

- ก. รีบเก็บอุปกรณ์กลับแผนก
- ข. ทำงานตามปกติให้เสร็จ
- ค. รีบเข้าไปช่วยเหลือแขก
- ง. กล่าวทักทายอย่างสุภาพ

๑๑. ข้อใด**ไม่**ถูกต้อง

- ก. จรรยาบรรณวิชาชีพมีความจำเป็นและต้องยึดถือเฉพาะผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น
- ข. ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของจรรยาบรรณสำหรับงานบริการ
- ค. แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แขกได้
- ง. งานในแผนกแม่บ้านเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญและทักษะเฉพาะอย่าง

๑๒. Executive Housekeeper มีความหมายตรงกับข้อใด

- ก. หัวหน้าดูแลเสื้อผ้า
- ข. หัวหน้าห้องผ้า
- ค. หัวหน้าแผนกแม่บ้าน
- ง. ผู้ช่วยหัวหน้าแม่บ้าน

๑๓. Turn Down มีความหมายตรงกับข้อใด

- ก. การเก็บเตียง

- ข. การเปิดเตียง
 - ค. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน
 - ง. การปิดเตียง
๑๔. การเปิดเตียงพนักงานจะเปิดช่วงเวลาใดของทุกวัน ทุกห้องที่มีแขกพัก
- ก. ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.
 - ข. ๑๔.๐๐ – ๑๕.๐๐ น.
 - ค. ๑๕.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.
 - ง. ๑๗.๐๐ – ๒๑.๐๐ น.
๑๕. ข้อใดไม่ใช่บริเวณสาธารณะ
- ก. ห้องพักแขก
 - ข. บริเวณส่วนหน้าของโรงแรม
 - ค. บริเวณส่วนหลังของโรงแรม
 - ง. บริเวณต่างๆ นอกเหนือจากห้องพักแขก
๑๖. ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องประโยชน์ของการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำความสะดวก
- ก. ประหยัดค่าใช้จ่าย
 - ข. ยืดอายุการใช้งาน
 - ค. สะดวก
 - ง. ลดต้นทุน
๑๗. เพราะเหตุใดต้องตลบปลายถุงมือในกรณีที่ทำความสะดวกใกล้ชิด
- ก. ป้องกันเชื้อโรค
 - ข. ป้องกันน้ำยาไหลเข้าไปสัมผัสผิวหนัง
 - ค. เพื่อความสะดวกในการทำงาน
 - ง. มาตรฐานที่โรงแรมกำหนด
๑๘. ข้อใดไม่ใช่บริเวณ Front of the House areas
- ก. Swimming pool area
 - ข. Entrance
 - ค. Lobby
 - ง. Office
๑๙. ตำแหน่ง Cleaner อยู่ในความควบคุมดูแลโดย
- ก. Public area supervisor
 - ข. Floor supervisor
 - ค. Executive housekeeper
 - ง. Clerk
๒๐. การทำความสะอาดพรมที่มีความสกปรกมากพนักงานควรเลือกการทำความสะอาดด้วยวิธีใด
- ก. การซักพรมระบบตีฟลีน
 - ข. การซักพรมระบบเอ็กซ์แทรกชั่น
 - ค. การซักพรมระบบโรตารีแชมพู
 - ง. การซักพรมระบบทรายโพน
๒๑. ข้อใด ไม่ใช่ วิธีการดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการทำความสะอาด

- ก. ต้องรู้จักวิธีการใช้ที่ถูกต้อง
 - ข. ต้องเลือกอุปกรณ์ให้ถูกประเภทและถูกวิธี
 - ค. หยิบอุปกรณ์เครื่องใช้ตามความสะดวก
 - ง. ต้องทำความสะอาดเครื่องมือทุกชิ้นให้สะอาด
๒๒. งานจัดการผ้าในโรงแรมเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกใด
- ก. แผนกบริการส่วนหน้า
 - ข. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
 - ค. แผนกบัญชี
 - ง. แผนกแม่บ้าน
๒๓. ข้อใดไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบของห้องผ้า
- ก. จ่ายผ้าที่อยู่ในสภาพดีให้แก่แผนกต่าง ๆ
 - ข. ควบคุมจำนวนผ้าที่ถูกเบิกไป
 - ค. ตามเก็บผ้าจากแผนกอื่นๆ หลังจากใช้งานแล้ว
 - ง. ตรวจสอบเช็คจำนวนผ้าที่รับผิดชอบทั้งหมด
๒๔. ถังบีบมือบสีเหลืองใช้สำหรับทำความสะอาดพื้นบริเวณใด
- ก. คอฟฟี่ช็อปหรือห้องพัก
 - ข. ห้องแล็บหรือห้องน้ำ
 - ค. ห้องผ่าตัด
 - ง. ห้องครัว
๒๕. อักษรย่อข้อใดหมายถึงห้องว่างทำความสะอาดแล้ว
- ก. VD
 - ข. VC
 - ค. OC
 - ง. OD
๒๖. เอกสารในข้อใดที่แสดงจำนวนของห้องที่ทำความสะอาดแล้ว
- ก. ใบรายงานมินิบาร์
 - ข. ใบรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม
 - ค. ใบรายงานการทำงานห้องพักแขก
 - ง. ใบรายงานสถานะห้องพัก
๒๗. ใบรายงานการยืมของจะส่งไปยังแผนกใด เพื่อใช้ตรวจสอบเวลาแขก Check out
- ก. แผนกบริการส่วนหน้า
 - ข. แผนกแม่บ้าน
 - ค. แผนกรักษาความปลอดภัย
 - ง. แผนกบุคคล
๒๘. หากทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบ เมื่อครบกำหนดแล้วยังไม่มีการติดต่อขอรับคืน ทางโรงแรมจะทำอย่างไรกับทรัพย์สินนั้น
- ก. ทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นกรรมสิทธิ์ของโรงแรม
 - ข. ทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นของแผนกแม่บ้าน
 - ค. ทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นของพนักงานที่พบ

- ง. รอจนกว่าจะมีเจ้าของมาติดต่อขอรับคืน
๒๙. ป้าย Do Not Disturbed แขนวไว้หน้าห้องพักแขกมีความหมายว่าอย่างไร
- ห้องชำระ
 - ห้ามรบกวน
 - ห้องว่าง
 - ห้องแขกสกปรก
๓๐. ข้อใด **ไม่ใช่** การจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก
- นํ้ายาทำความสะอาดทุกชนิดมีป้ายบอกไว้ชัดเจน
 - จัดวางอุปกรณ์เป็นหมวดหมู่
 - จัดผ้าแต่ละประเภทให้เพียงพอ
 - จัดตารางเวรพนักงานสำหรับทำความสะอาด
๓๑. ห้องพักประเภทใดที่พนักงานทำความสะอาดห้องพักต้องทำเป็นอันดับแรก
- ห้องที่ช่างซ่อมฝักบัวเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 - ห้องว่าง
 - ห้องที่แขกขอให้ทำห้องให้ก่อน
 - ห้องเช็กเอาท์ที่ไม่มีกำหนดเวลาเช็กอิน
๓๒. ข้อใดคือขั้นตอนสุดท้ายในการทำทำความสะอาดห้องพักแขก
- ลงบันทึกการทำงานและสถานะของห้องพักในใบรายงาน
 - ปลดป้ายทำความสะอาดห้องพักออก
 - ปิดประตูล็อกให้เรียบร้อย
 - ปิดไฟ
๓๓. การทำความสะอาดอ่างอาบน้ำ พนักงานควรทำบริเวณใดเป็นอันดับแรก
- อุปกรณ์ก๊อกน้ำ
 - ผนังห้องน้ำ
 - ฝักบัว
 - อ่างน้ำ
๓๔. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน มีวิธีการปูผืนที่ ๓ อย่างไร
- ปูโดยให้ตราผ้าหงายขึ้นด้านบน
 - ปูโดยห่างจากหัวเตียง ๕-๖ นิ้ว
 - ปูโดยการหงายตะเข็บ
 - ปูโดยการคว่ำตะเข็บ
๓๕. สิ่งที่สำคัญที่สุดของแผนกแม่บ้านในการให้บริการของโรงแรม คือข้อใด
- ความสะอาด
 - ความประหยัด
 - ความสวยงาม
 - ความสะอาดสบาย
๓๖. บุคลากรในแผนกแม่บ้านที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ แบ่งออกได้กี่ระดับ
- ๑ ระดับ
 - ๒ ระดับ

ค. ๓ ระดับ

ง. ๔ ระดับ

๓๗. ห้องพักประเภทใดที่รองรับแขกได้ ๓ คน

ก. Single Room

ข. Twin Room

ค. Double Room

ง. Triple Room

๓๘. การซักรีดมีทั้งหมดกี่ชั้นตอน

ก. ๓ ชั้นตอน

ข. ๔ ชั้นตอน

ค. ๕ ชั้นตอน

ง. ๖ ชั้นตอน

๓๙. ข้อใด **ไม่ใช่** ลักษณะของเครื่องรีดผ้าแบบลูกกลิ้ง

ก. รีดเฉพาะผ้าที่ไม่มีมม

ข. สำหรับรีดผ้าห่มหรือผ้านวม

ค. รีดไปมาด้วยเครื่อง

ง. ขนาดใหญ่มีลูกกลิ้งร้อนและบูด้วยผ้าอย่างดี

๔๐. การทำความสะอาดพื้นที่บริเวณใดที่พนักงานต้องทำตอนกลางคืน

ก. ห้องพักแขก

ข. ห้องน้ำสาธารณะ

ค. บันไดเลื่อน

ง. ห้องโถง



วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

เฉลยข้อสอบปลายภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๘

ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ เวลา ๑ ชั่วโมง
แผนกวิชา การโรงแรม ระดับชั้น ปวช.๒ ผู้ออกข้อสอบ ครูอิสราภรณ์ สำราญจิตต์

คำชี้แจง

๑. เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย x ลงในช่องของกระดาษคำตอบ
๒. หากทุจริตในการทำข้อสอบ ปรับตกทันทีไม่ว่ากรณีใดๆ

๑. ข้อใดไม่ใช่ผ้าที่ใช้ในห้องนอน

- ก. Table Cloth
- ข. Bed Sheet
- ค. Pillow Case
- ง. Duvet Cover

๒. Tumbler Driers มีความหมายตรงกับข้อใด

- ก. เครื่องสลัดน้ำ
- ข. เครื่องซักผ้า
- ค. เครื่องรีดผ้า
- ง. เครื่องอบผ้า

๓. รอยเปื้อนจากกาแฟมีวิธีการขจัดรอยเปื้อนอย่างไร

- ก. ซักด้วยน้ำส้มสายชูเล็กน้อย หรือน้ำมะนาว
- ข. ใช้แปรงขำเจ้าถูบริเวณรอยเปื้อน แล้วจึงนำไปซักตามปกติ
- ค. ใช้นมข้นหวานทาบริเวณรอยเปื้อน
- ง. ใช้แปรงหมูทาตรงรอยเปื้อน แล้วจึงซักในน้ำสบู่ร้อนๆ

๔. สัญลักษณ์  หมายถึงข้อใด

- ก. แสดงกระบวนการซัก
- ข. แสดงกระบวนการรีดเสื้อผ้า
- ค. แสดงกระบวนการฟอกขาว
- ง. แสดงกระบวนการซักแห้ง

๕. ข้อใดหมายถึงเสื้อผ้าสำเร็จรูปที่ซักแห้งได้ในตัวทำลายทุกชนิด

- ก. 
- ข. 
- ค. 

ง. **(A)**

๖. การส่งผ้าคั้นแขกชนิดด่วน ต้องส่งผ้าคั้นแขกได้ภายในเวลาเท่าใด

ก. ๒ ชั่วโมง

ข. **๔ ชั่วโมง**

ค. ๕ ชั่วโมง

ง. ๖ ชั่วโมง

๗. ข้อใด**ไม่ใช่**ความสำคัญของแผนกแม่บ้านโรงแรม

ก. **มีความพร้อมในการต้อนรับ**

ข. รักษาทรัพย์สินของแขก

ค. เป็นศูนย์ข้อมูลของแขกและโรงแรม

ง. รักษาทรัพย์สินของโรงแรม

๘. แผนกแม่บ้านจะดูแลรับผิดชอบความสะอาดในทุกส่วนของโรงแรม ยกเว้น ข้อใด

ก. ร้านค้าเช่าโรงแรม

ข. บริเวณพื้นที่สาธารณะ

ค. **ห้องครัว**

ง. สำนักงาน

๙. พนักงานคนใด**ไม่มี**จรรยาบรรณในการทำงาน

ก. เอาให้การบริการแขกด้วยความเต็มใจ

ข. **ปี่งเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่**

ค. ซื่อทำงานตรงเวลาเสมอ

ง. ตีมีกีริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม

๑๐. ข้อใดเป็นสิ่งที่พึงกระทำเมื่อพนักงานพบกับแขกขณะปฏิบัติหน้าที่

ก. รีบเก็บอุปกรณ์กลับแผนก

ข. ทำงานตามปกติให้เสร็จ

ค. รีบเข้าไปช่วยเหลือแขก

ง. **กล่าวทักทายอย่างสุภาพ**

๑๑. ข้อใด**ไม่**ถูกต้อง

ก. **จรรยาบรรณวิชาชีพมีความจำเป็นและต้องยึดถือเฉพาะผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น**

ข. ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของจรรยาบรรณสำหรับงานบริการ

ค. แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แขกได้

ง. งานในแผนกแม่บ้านเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญและทักษะเฉพาะอย่าง

๑๒. Executive Housekeeper มีความหมายตรงกับข้อใด

ก. หัวหน้าดูแลเสื้อผ้า

ข. หัวหน้าห้องผ้า

ค. **หัวหน้าแผนกแม่บ้าน**

ง. ผู้ช่วยหัวหน้าแม่บ้าน

๑๓. Turn Down มีความหมายตรงกับข้อใด

ก. การเก็บเตียง

ข. การเปิดเตียง

ค. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน

ง. การปิดเตียง

๑๔. การเปิดเตียงพนักงานจะเปิดช่วงเวลาใดของทุกวัน ทุกห้องที่มีแขกพัก

ก. ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.

ข. ๑๔.๐๐ – ๑๕.๐๐ น.

ค. ๑๕.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

ง. ๑๗.๐๐ – ๒๑.๐๐ น.

๑๕. ข้อใดไม่ใช่บริเวณสาธารณะ

ก. ห้องพักแขก

ข. บริเวณส่วนหน้าของโรงแรม

ค. บริเวณส่วนหลังของโรงแรม

ง. บริเวณต่างๆ นอกเหนือจากห้องพักแขก

๑๖. ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องประโยชน์ของการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำความสะดวก

ก. ประหยัดค่าใช้จ่าย

ข. ยืดอายุการใช้งาน

ค. สะดวก

ง. ลดต้นทุน

๑๗. เพราะเหตุใดต้องทดสอบปลายถุงมือในกรณีที่ทำความสะดวกใกล้ชิด

ก. ป้องกันเชื้อโรค

ข. ป้องกันน้ำยาไหลเข้าไปสัมผัสผิวหนัง

ค. เพื่อความสะดวกในการทำงาน

ง. มาตรฐานที่โรงแรมกำหนด

๑๘. ข้อใดไม่ใช่บริเวณ Front of the House areas

ก. Swimming pool area

ข. Entrance

ค. Lobby

ง. Office

๑๙. ตำแหน่ง Cleaner อยู่ในความควบคุมดูแลโดย

ก. Public area supervisor

ข. Floor supervisor

ค. Executive housekeeper

ง. Clerk

๒๐. การทำความสะอาดพรมที่มีความสกปรกมากพนักงานควรเลือกการทำความสะอาดด้วยวิธีใด

ก. การซักพรมระบบตีฟลีน

ข. การซักพรมระบบเอ็กซ์แทรกชั่น

ค. การซักพรมระบบโรตารีแชมพู

ง. การซักพรมระบบดรายโฟม

๒๑. ข้อใด **ไม่ใช่** วิธีการดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการทำความสะอาด

- ก. ต้องรู้จักวิธีการใช้ที่ถูกต้อง
- ข. ต้องเลือกอุปกรณ์ให้ถูกประเภทและถูกวิธี
- ค. **หยิบอุปกรณ์เครื่องใช้ตามความสะดวก**
- ง. ต้องทำความสะอาดเครื่องมือทุกชิ้นให้สะอาด

๒๒. งานจัดการผ้าในโรงแรมเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกใด

- ก. แผนกบริการส่วนหน้า
- ข. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
- ค. แผนกบัญชี
- ง. **แผนกแม่บ้าน**

๒๓. ข้อใด**ไม่ใช่**หน้าที่ความรับผิดชอบของห้องผ้า

- ก. จ่ายผ้าที่อยู่ในสภาพดีให้แก่แผนกต่าง ๆ
- ข. ควบคุมจำนวนผ้าที่ถูกเบิกไป
- ค. **ตามเก็บผ้าจากแผนกอื่นๆ หลังจากใช้งานแล้ว**
- ง. ตรวจสอบเช็คจำนวนผ้าที่รับผิดชอบทั้งหมด

๒๔. ถังบีบมือปั๊มสีเหลืองใช้สำหรับทำความสะอาดพื้นบริเวณใด

- ก. **คอฟฟี่ช็อปหรือห้องพัก**
- ข. ห้องแล็บหรือห้องน้ำ
- ค. ห้องผ่าตัด
- ง. ห้องครัว

๒๕. อักษรย่อข้อใดหมายถึงห้องว่างทำความสะอาดแล้ว

- ก. VD
- ข. **VC**
- ค. OC
- ง. OD

๒๖. เอกสารในข้อใดที่แสดงจำนวนของห้องที่ทำความสะอาดแล้ว

- ก. ใบรายงานมินิบาร์
- ข. ใบรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม
- ค. ใบรายงานการทำงานห้องพักแขก
- ง. **ใบรายงานสถานะห้องพัก**

๒๗. ใบรายงานการยืมของจะส่งไปยังแผนกใด เพื่อใช้ตรวจสอบเวลาแขก Check out

- ก. **แผนกบริการส่วนหน้า**
- ข. แผนกแม่บ้าน
- ค. แผนกรักษาความปลอดภัย
- ง. แผนกบุคคล

๒๘. หากทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบ เมื่อครบกำหนดแล้วยังไม่มีการติดต่อขอรับคืน ทางโรงแรมจะทำอย่างไรกับทรัพย์สินนั้น

- ก. ทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นกรรมสิทธิ์ของโรงแรม
- ข. ทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นของแผนกแม่บ้าน

ค. ทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นของพนักงานที่พบ

ง. รอจนกว่าจะมีเจ้าของมาติดต่อขอรับคืน

๒๙. ป้าย Do Not Disturbed แขนวไว้หน้าห้องพักแขกมีความหมายว่าอย่างไร

ก. ห้องชำรุด

ข. ห้ามรบกวน

ค. ห้องว่าง

ง. ห้องแขกสกปรก

๓๐. ข้อใด **ไม่ใช่** การจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก

ก. น้ำยาทำความสะอาดทุกชนิดมีป้ายบอกไว้ชัดเจน

ข. จัดวางอุปกรณ์เป็นหมวดหมู่

ค. จัดผ้าแต่ละประเภทให้เพียงพอ

ง. จัดตารางเวรพนักงานสำหรับทำความสะอาด

๓๑. ห้องพักประเภทใดที่พนักงานทำความสะอาดห้องพักต้องทำเป็นอันดับแรก

ก. ห้องที่ช่างซ่อมฝักบัวเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ข. ห้องว่าง

ค. ห้องที่แขกขอให้ทำห้องให้ก่อน

ง. ห้องเชคเอาท์ที่ไม่มีกำหนดเวลาเชคอิน

๓๒. ข้อใดคือขั้นตอนสุดท้ายในการทำความสะอาดห้องพักแขก

ก. ลงบันทึกการทำงานและสถานะของห้องพักในใบรายงาน

ข. ปลดป้ายทำความสะอาดห้องพักออก

ค. ปิดประตูลิฟต์ให้เรียบร้อย

ง. ปิดไฟ

๓๓. การทำความสะอาดอ่างอาบน้ำ พนักงานควรทำบริเวณใดเป็นอันดับแรก

ก. อุปกรณ์ก๊อกน้ำ

ข. ผนังห้องน้ำ

ค. ฝักบัว

ง. อ่างน้ำ

๓๔. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน มีวิธีการปูผืนที่ ๓ อย่างไร

ก. ปูโดยให้ตราผ้าหงายขึ้นด้านบน

ข. ปูโดยห่างจากหัวเตียง ๕-๖ นิ้ว

ค. ปูโดยการหงายตะเข็บ

ง. ปูโดยการคว่ำตะเข็บ

๓๕. สิ่งที่สำคัญที่สุดของแผนกแม่บ้านในการให้บริการของโรงแรม คือข้อใด

ก. ความสะอาด

ข. ความประหยัด

ค. ความสวยงาม

ง. ความสะดวกสบาย

๓๖. บุคลากรในแผนกแม่บ้านที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ แบ่งออกได้กี่ระดับ

ก. ๑ ระดับ

ข. ๒ ระดับ

ค. ๓ ระดับ

ง. ๔ ระดับ

๓๗. ห้องพักประเภทใดที่รองรับแขกได้ ๓ คน

ก. Single Room

ข. Twin Room

ค. Double Room

ง. Triple Room

๓๘. การซักรีดมีทั้งหมดกี่ขั้นตอน

ก. ๓ ขั้นตอน

ข. ๔ ขั้นตอน

ค. ๕ ขั้นตอน

ง. ๖ ขั้นตอน

๓๙. ข้อใด ไม่ใช่ ลักษณะของเครื่องรีดผ้าแบบลูกกลิ้ง

ก. รีดเฉพาะผ้าที่ไม่มีมม

ข. สำหรับรีดผ้าห่มหรือผ้าคลุม

ค. รีดไปมาด้วยเครื่อง

ง. ขนาดใหญ่มีลูกกลิ้งร้อนและบูด้วยผ้าอย่างดี

๔๐. การทำความสะอาดพื้นที่บริเวณใดที่พนักงานต้องทำตอนกลางคืน

ก. ห้องพักแขก

ข. ห้องน้ำสาธารณะ

ค. บันไดเลื่อน

ง. ห้องโถง

บรรณานุกรม

- ณัชปยุตญา ศิลาทอง. (๒๕๖๓). การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑. นนทบุรี : บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.
- ปาริชาติ สุปล. (๒๕๖๗). การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพฯ : บริษัท พัฒนาวิชาการ (๒๕๓๕) จำกัด.

ภาคผนวก

แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์

วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม

ใช้ประกอบแผนการจัดการเรียนรู้ หน่วยที่ ๑-๓

ชื่อ-นามสกุล.....ห้อง.....เลขที่.....

คำชี้แจง ให้ผู้สอนสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนในระหว่างเรียนและนอกเวลาเรียนแล้วขีด ✓ ลงใน
ช่องที่ตรงกับระดับคะแนน

คุณลักษณะอันพึงประสงค์	พฤติกรรมที่แสดง	ระดับคะแนน		
		๓	๒	๑
๑. มีความรับผิดชอบ	๑.๑ ปฏิบัติงานตามที่มอบหมายสำเร็จตามที่กำหนด			
	๑.๒ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยต่อตนเองและผู้อื่น			
	๑.๓ ทำงานอย่างมีระบบ ระเบียบ สะอาด รอบคอบ			
๒. ซื่อสัตย์สุจริต	๒.๑ ปฏิบัติตามระเบียบการสอน ไม่ลอกการบ้าน			
	๒.๒ ประพฤติ ปฏิบัติ ตรงต่อความเป็นจริงต่อตนเอง			
	๒.๓ ประพฤติ ปฏิบัติ ตรงต่อความเป็นจริงต่อผู้อื่น			
๓. มีวินัย	๓.๑ เข้าเรียนตรงเวลา			
	๓.๒ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ			
	๓.๓ ปฏิบัติตามกฎระเบียบของห้อง			
๔. สนใจใฝ่รู้	๔.๑ แสวงหาข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้ ต่าง ๆ			
	๔.๒ มีการจดบันทึกความรู้อย่างเป็นระบบ			
	๔.๓ สรุปความรู้ได้อย่างมีเหตุผล			
๕. มีจิตอาสา	๕.๑ รู้จักการให้เพื่อส่วนรวม และเพื่อผู้อื่น			
	๕.๒ แสดงออกถึงการมีน้ำใจหรือการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น			
	๕.๓ เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา ชุมชนและสังคม			
๖. อยู่อย่างพอเพียง	๖.๑ ใช้ทรัพย์สินและสิ่งของของสถานศึกษาอย่างประหยัด			
	๖.๒ ใช้จ่ายอย่างประหยัดและมีการเก็บออมเงิน			

ลงชื่อ ผู้ประเมิน

เกณฑ์การให้คะแนน

- พฤติกรรมที่ปฏิบัติชัดเจนและสม่ำเสมอ ให้ ๓ คะแนน
- พฤติกรรมที่ปฏิบัติชัดเจนและบ่อยครั้ง ให้ ๒ คะแนน
- พฤติกรรมที่ปฏิบัติบางครั้ง ให้ ๑ คะแนน