



โครงการสอน ภาคเรียนที่ ๑/๒๕๖๔

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๓

ประเพณีวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐

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

อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) 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 ตามระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรในการปฏิบัติงาน
๓. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
๔. ประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรมตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น นโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า มาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม มาตรการความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับลูกค้า สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่หน่วยงานจัดให้บริการแก่ลูกค้า

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (Job)				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
๑. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานแม่บ้านโรงแรม	๑. ความหมายของงานแม่บ้านโรงแรม	แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานแม่บ้านโรงแรม	๑. บอกความหมายของงานแม่บ้านโรงแรมได้	๑. ปฏิบัติตามหลักการทำงานพื้นฐานของงานแม่บ้านโรงแรมได้
	๒. ความสำคัญของงานแผนกแม่บ้านโรงแรม		๒. อธิบายความสำคัญของงานแผนกแม่บ้านโรงแรมได้	๒. มีทักษะในการให้บริการพื้นฐานของงานแม่บ้าน
	๓. หลักการทำงานพื้นฐานของงานแม่บ้านโรงแรม		๓. ระบุความสัมพันธ์ระหว่างงานแม่บ้านโรงแรมกับ	๓. มีเจตคติและกิริยาที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมาคารวะ ตรงต่อเวลา สะอาดปลอดภัย
	๔. วัตถุประสงค์ของงานแม่บ้านโรงแรม		๔. รู้และเข้าใจในความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแม่บ้านโรงแรม	๔. ประยุกต์ใช้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานแม่บ้านโรงแรมในงานอาชีพ
๒. การดำเนินงานแม่บ้านโรงแรม	๑. หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายห้องพักโรงแรม	แสดงความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานแม่บ้านโรงแรม	๑. อธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายห้องพักโรงแรมได้	๑. มีทักษะในการดำเนินงาน ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบในตำแหน่งแม่บ้านโรงแรม
	๒. แผนผังการบังคับบัญชางานแม่บ้านโรงแรม		๒. อธิบายแผนผังการบังคับบัญชางานแม่บ้านโรงแรมได้	๒. มีเจตคติและกิริยาที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมา
	๓. หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านโรงแรม		๓. ระบุตำแหน่งงานในงานแม่บ้านโรงแรมได้	
	๔. คำอธิบายลักษณะงานในแผนกแม่บ้านโรงแรม			

	๕. การประสานงานของแผนกแม่บ้านกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม		๔. อธิบายลักษณะงานในแผนกแม่บ้านโรงแรมได้ ๕. จำแนกหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งและสามารถปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งงานได้ ๖. บอกความสัมพันธ์ระหว่างแผนกโรงแรมและแผนกอื่น ๆ ในโรงแรมได้ ๗. รู้และเข้าใจในการดำเนินงานแม่บ้านโรงแรม	การระ ตรงต่อเวลา สะอาดปลอดภัย ๓. ประยุกต์ใช้ความรู้เรื่องการดำเนินงานแม่บ้านโรงแรมในงานอาชีพ
๓. การบริการลูกค้าของงานแม่บ้านโรงแรม	๑. นโยบายระเบียบวิธีปฏิบัติของงานแม่บ้านโรงแรมในการบริการลูกค้า	แสดงความรู้เกี่ยวกับการบริการลูกค้าของงานแม่บ้านโรงแรม	๑. ระบุนโยบายระเบียบวิธีปฏิบัติของงานแม่บ้านโรงแรมในการบริการลูกค้า ๒. อธิบายการรับเรื่องและให้คำแนะนำกับลูกค้าในงานแม่บ้านโรงแรม ๓. ระบุนโยบายความสะอาดและบริการที่จัดให้ลูกค้า ๔. รู้และเข้าใจในการบริการลูกค้าของงานแม่บ้านโรงแรม	๑. ทำงานกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานในสภาพแวดล้อมหลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพ ๒. ปฏิบัติตามมารยาทและจรรยาบรรณงานแม่บ้านโรงแรม ๓. ปรับปรุงบุคลิกภาพตามหลักในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพสำหรับพนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรมได้ ๔. มีทักษะในการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างมารยาทและจรรยาบรรณ ๕. มีเจตคติและกิริยาที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่
	๒. การรับเรื่องและให้คำแนะนำกับลูกค้าในงานแม่บ้านโรงแรม			
	๓. สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่จัดให้ลูกค้า			
	๔. การทำงานกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน			
	๕. ในสภาพแวดล้อมหลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพ			
	๖. มารยาทและจรรยาบรรณงานแม่บ้านโรงแรม			
	๗. หลักในการพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพสำหรับพนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรม			

				รอบคอบ มีสัมมาคารวะ ตรงต่อเวลา สะอาดปลอดภัย ๖. ประยุกต์ใช้ความรู้เรื่องการบริการลูกค้าของงานแม่บ้าน โรงแรมในงานอาชีพ
๔. มาตรฐานการให้บริการงานแม่บ้านโรงแรม	๑. มาตรฐานการให้บริการงานแม่บ้านโรงแรม	แสดงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการงานแม่บ้านโรงแรม	๑. อธิบายความสำคัญของการรักษามาตรฐานการให้บริการในส่วนต่างๆ ของงานแม่บ้าน ๒. กำหนดมาตรฐานการให้บริการงานแม่บ้านโรงแรม ๓. กำหนดงบประมาณในการดำเนินงานแม่บ้าน ๔. จำแนกมาตรฐานการดำเนินงานแม่บ้านโรงแรม ๕. รู้และเข้าใจในมาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม	๑. รักษามาตรฐานการดำเนินงานแม่บ้านโรงแรม ๒. มีทักษะในการให้บริการงานแม่บ้านตามมาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม ๓. มีเจตคติและกิริยาที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมาคารวะ ตรงต่อเวลา สะอาดปลอดภัย ๔. ประยุกต์ใช้ความรู้เรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรมในงานอาชีพ
	๒. ส่วนงานบริการงานแม่บ้านโรงแรมตามรูปแบบการดำเนินงานของโรงแรม			
	๓. การกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานแม่บ้าน			
	๔. การกำหนดงบประมาณในการดำเนินงานแม่บ้าน			
๕. มาตรฐานการทำความสะอาดและการเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า	๑. การทำความสะอาดห้องพัก	แสดงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการทำความสะอาดและการเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า	๑. รู้และเข้าใจในมาตรฐานการทำความสะอาดและการเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า	๑. เข้าทำความสะอาดห้องพักแขกตามขั้นตอนที่กำหนดได้ ๒. ทำความสะอาดห้องพักแขกได้สะอาดและตามระยะเวลาที่กำหนด ๓. ปูเตียงและการเปิดเตียงได้เรียบร้อยรวดเร็ว ตามมาตรฐานการจัดทำห้องพัก
	๒. การทำความสะอาดห้องน้ำในห้องพัก			
	๓. การจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับห้องพัก			
	๔. การปูเตียง			
	๕. การตรวจสอบมินิบาร์			

				๔. ทำความสะอาด ห้องน้ำในห้องพักตาม ขั้นตอนให้สะอาด รวดเร็ว และ เรียบร้อยได้ ๕. จัดเตรียมเครื่องใช้ และอุปกรณ์สำหรับ ห้องพักได้ ๖. มีทักษะในการทำ ความสะอาดและ เตรียมห้องพักสำหรับ ลูกค้าตามมาตรฐาน งานแม่บ้านโรงแรม ๗. มีเจตคติและกิจ นิสัยที่ดีในการ ปฏิบัติงานด้วยความ รับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมา การะ ตรงต่อเวลา สะอาดปลอดภัย ๘. ประยุกต์ใช้ความรู้ เรื่องมาตรฐานการทำ ความสะอาดและการ เตรียมห้องพักสำหรับ ลูกค้าในงานอาชีพ
๖. มาตรฐานการ ทำความสะอาด พื้นที่สาธารณะ	๑. ความหมายของ บริเวณสาธารณะใน โรงแรม	แสดงความรู้เกี่ยวกับ มาตรฐานการทำความ สะอาดพื้นที่สาธารณะ	๑. บอกความหมาย และระบุความสำคัญ ของบริเวณสาธารณะ ในโรงแรมได้ ๒. ระบุถึงตำแหน่ง หน้าที่ทำความสะอาด บริเวณสาธารณะได้ ๓. จำแนกงานทำ ความสะอาดบริเวณ สาธารณะและทำ ความสะอาดบริเวณ สาธารณะในแต่ละ ส่วนได้สะอาด เรียบร้อย	๑. ปฏิบัติงานทำ ความสะอาดบริเวณ สาธารณะตาม ขั้นตอนและเกณฑ์ของ พื้นที่ได้ ๒. มีทักษะในการทำ ความสะอาดพื้นที่ สาธารณะตาม มาตรฐานงานแม่บ้าน โรงแรม ๓. มีเจตคติและกิจ นิสัยที่ดีในการ ปฏิบัติงานด้วยความ รับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่
	๒. หลักการทำความ สะอาดพื้นที่สาธารณะ			
	๓. หน้าที่ความ รับผิดชอบในการทำ ความสะอาดบริเวณ สาธารณะ			
	๔. งานทำความสะอาด บริเวณสาธารณะ			
	๕. ขั้นตอนการทำความ สะอาดบริเวณสาธารณะ			
	๖. ประเภทพื้นผิวและ การดูแลรักษา			

			๔. รู้และเข้าใจในมาตรฐานการทำ ความสะอาดพื้นที่ สาธารณะ	รอบคอบ มีสัมมา การระ ตรงต่อเวลา สะอาดปลอดภัย ๔. ประยุกต์ใช้ความรู้ เรื่องมาตรฐานการทำ ความสะอาดพื้นที่ สาธารณะในงาน อาชีพ
๗. งานบริการอื่น ๆ ของงาน แม่บ้านโรงแรม	๑. งานห้องผ้าและซักรีด	แสดงความรู้เกี่ยวกับ งานบริการอื่น ๆ ของ งานแม่บ้านโรงแรม	๑. ระบุงานในห้องผ้า ทั้งห้องเครื่องแบบ พนักงานและห้องผ้า ของโรงแรมได้ ๒. ลำดับขั้นตอน วิธีการทำงานของ ห้องดอกไม้ ๓. อธิบายงานรับแจ้ง ของหายและปฏิบัติ ตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้ ๔. รู้และเข้าใจในงาน บริการอื่น ๆ ของงาน แม่บ้านโรงแรม	๑. จัดมินิบาร์ให้ ครบถ้วนสมบูรณ์ มี ความผิดพลาดน้อย ที่สุด ๒. มีทักษะในการ ให้บริการงานแม่บ้าน แก่ลูกค้าในงานที่ เกี่ยวข้องกับห้องผ้า ห้องดอกไม้ มินิบาร์ และงานรับแจ้งของ หาย ๓. มีเจตคติและกิจ นิสัยที่ดีในการ ปฏิบัติงานด้วยความ รับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมา การระ ตรงต่อเวลา สะอาดปลอดภัย ๔. ประยุกต์ใช้ความรู้ เรื่องงานบริการอื่น ๆ ของงานแม่บ้าน โรงแรมในงานอาชีพ
	๒. งานห้องดอกไม้			
	๓. งานมินิบาร์			
	๔. งานรับแจ้งของหาย			
๘. มาตรฐาน ความมั่นคงและ ความปลอดภัย สำหรับลูกค้า	๑. มาตรการความมั่นคง และความปลอดภัย สำหรับลูกค้า	แสดงความรู้เกี่ยวกับ มาตรฐานความมั่นคง และความปลอดภัย สำหรับลูกค้า	๑. ระบุการกำหนด มาตรการความมั่นคง และความปลอดภัย สำหรับลูกค้า ๒. จำแนกระบบ รักษาความปลอดภัย ภายในห้องพัก	๑. มีทักษะในการ ให้บริการงานแม่บ้าน แก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้ คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับ หน่วยงานอื่นในด้าน
	๒. การกำหนดมาตรการ ความมั่นคงสำหรับลูกค้า			
	๓. ระบบรักษาความ ปลอดภัยภายในห้องพัก			

	๔. สุขอนามัยและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม		๓. บอกสุขอนามัยและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม ๔. รู้และเข้าใจในมาตรฐานความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับลูกค้า	ความมั่นคงและความปลอดภัย ๒. มีเจตคติและกิริยาที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมาคารวะ ตรงต่อเวลา สะอาดปลอดภัย ๓. ประยุกต์ใช้ความรู้เรื่องมาตรฐานความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับลูกค้าในงานอาชีพ
--	---	--	--	---

เวลาเรียน ๓ ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม ๕๔ ชั่วโมง/ภาคเรียน

[illegible]

หน่วยการเรียนรู้
 ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ (๑-๒-๒)
 เวลาเรียน ๓ ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม ๕๔ ชั่วโมง/ภาคเรียน

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
๑	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานแม่บ้านโรงแรม	๒	๔	๖
๒	การดำเนินงานแม่บ้านโรงแรม	๒	๔	๖
๓	การบริการลูกค้าของงานแม่บ้านโรงแรม	๒	๔	๖
๔	มาตรฐานการให้บริการงานแม่บ้านโรงแรม	๒	๔	๖
๕	มาตรฐานการทำความสะอาดและการเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า	๒	๔	๖
๖	มาตรฐานการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ	๒	๔	๖
๗	งานบริการอื่น ๆ ของงานแม่บ้านโรงแรม	๒	๔	๖
๘	มาตรฐานความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับลูกค้า	๒	๔	๖
	ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	๒	๔	๖
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	๒๐ คะแนน
การสอบกลางภาค	๒๐ คะแนน
การสอบปลายภาค	๒๐ คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	๒๐ คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	๒๐ คะแนน
อื่น ๆ	- คะแนน
รวม	๑๐๐ คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน ๘๐-๑๐๐	ระดับผลการเรียนระดับ	๔
คะแนน ๗๕-๗๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๓.๕
คะแนน ๗๐-๗๔	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