

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่...1...
	รหัสวิชา...20701 – 2014..... ชื่อวิชา... การปฏิบัติงานแม่บ้าน โรงแรม (Operating Area in Housekeeping)	สอนครั้งที่...1-2.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แม่บ้านโรงแรม	ทฤษฎี.....2..... ชม. ปฏิบัติ.....4..... ชม.
ชื่อเรื่อง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ทำความสะอาดอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยด้วยความ
รับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมาคารวะ ตรงต่อเวลา สะอาด ปลอดภัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 1

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 5121

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายของแม่บ้านโรงแรม
2. อธิบายความหมายของการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
3. บอกความสำคัญของการปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม
4. อธิบายบทบาทและหน้าที่ของแผนกแม่บ้าน
5. อธิบายรอบการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
6. บอกการประสานงานระหว่างแผนกของการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

5. สารการเรียนรู้

6. กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 1 ชั่วโมงที่ 1-3

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

ผู้สอนเริ่มบทเรียนโดยการตั้งคำถามปลายเปิดเพื่อกระตุ้นความสนใจ เช่น นักเรียนเคยสังเกตไหมว่า
ทำไมโรงแรม 5 ดาวจึงดูสะอาดเป็นระเบียบเสมอ และถ้าไม่มีแม่บ้านในโรงแรมสักวันหนึ่ง จะเกิดอะไรขึ้น

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับความหมายของแม่บ้านโรงแรม แม่บ้านโรงแรม หมายถึง พนักงานที่มี
หน้าที่ดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความพร้อมในการให้บริการของห้องพักและพื้นที่
ส่วนกลางของโรงแรม เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้า

2. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับความหมายของการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม การปฏิบัติงานแม่บ้านคือ
กระบวนการหรือกิจกรรมที่แม่บ้านต้องดำเนินการตามมาตรฐานของโรงแรม ทั้งด้านความสะอาด ความ
ปลอดภัย และการบริการ เช่น การจัดเตียง การทำความสะอาดห้องพัก การเติมของใช้สิ้นเปลือง

3. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับความสำคัญของการปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม เน้นให้นักเรียนเข้าใจว่า งานแม่บ้านมีผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ ความพึงพอใจของลูกค้า และการกลับมาใช้บริการซ้ำ เป็นหนึ่งในหัวใจของการบริการที่มีคุณภาพ

4. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของแผนกแม่บ้าน อธิบายหน้าที่หลักของแผนกแม่บ้าน เช่น การทำความสะอาดห้องพัก การดูแลลิ้นชัก การจัดเตรียมสิ่งของ การรายงานสิ่งผิดปกติ และการประสานงานกับแผนกอื่น เช่น แผนกต้อนรับ แผนกซักรีด และฝ่ายซ่อมบำรุง

6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามปลายเปิด เช่น ถ้าคุณเป็นผู้จัดการโรงแรม คุณจะประเมินผลงานแม่บ้านอย่างไร และในมุมมองของคุณ บทบาทใดของแม่บ้านที่สำคัญที่สุด

สอนครั้งที่ 2 ชั่วโมงที่ 4-6

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

เริ่มด้วยการเล่าเรื่องราวจริงหรือจำลองสถานการณ์ เช่น วันหนึ่งมีลูกค้าเข้าพักแล้วพบว่าห้องยังไม่สะอาด คุณคิดว่าจุดบกพร่องอยู่ตรงไหน และเปิดโอกาสให้นักเรียนแสดงความคิดเห็น แล้วจึงเชื่อมโยงเข้าสู่หัวข้อบทเรียน

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับรอบการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม อธิบายลำดับขั้นตอนการทำงาน เช่น การจัดเตรียมอุปกรณ์ ตรวจสอบรายชื่อห้องที่ต้องทำความสะอาด แยกห้องพักประเภทต่าง ๆ (เช่น check-out room, occupied room, stay over) และการลงบันทึกผลการทำงาน การประสานงานระหว่างแผนกของการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

2. ผู้สอนอธิบายความสำคัญของการสื่อสารกับแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกต้อนรับ (เพื่อรับข้อมูลการ check-in/out) แผนกซักรีด (การรับ-ส่งลินิน) แผนกวิศวกรรม (แจ้งซ่อมอุปกรณ์) และเน้นทักษะการสื่อสาร การรายงาน และการจดบันทึกอย่างมีอาชีพ

6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามปลายเปิดเช่น ถ้าเกิดกรณีเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสีย คุณจะดำเนินการอย่างไร และเพราะเหตุใดแม่บ้านจึงต้องรายงานสิ่งของที่ลูกค้าลืมไว้

2. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดจากหนังสือเรียน

3. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

4. มอบหมายให้นักเรียนทำกิจกรรมหน่วยการเรียนรู้

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

หนังสือเรียน การปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

สื่อ Power Point

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

1) แบบฝึกหัด

2) แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1) กิจกรรมหน่วยการเรียนรู้

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

ผลรวมของคะแนนจากเครื่องมือประเมินทุกประเภทไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินผล

9.2 วิธีการประเมิน

- 1) แบบประเมิน
- 2) แบบสังเกตพฤติกรรม

9.3 เครื่องมือประเมิน

การสังเกตพฤติกรรมการทำงานจากกิจกรรม คะแนนจากแบบฝึกหัด คะแนนจากการทดสอบ

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 1 บทบาทและหน้าที่ของแผนกแม่บ้านในโรงแรม

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้นักเรียนเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของแผนกแม่บ้านในโรงแรม
- 1.2 เพื่อให้นักเรียนเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานและการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกแม่บ้าน
- 1.3 เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมและการสื่อสารในสถานการณ์จริง

2. ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

3. วัสดุและอุปกรณ์

- 3.1 สมุดและปากกา
- 3.2 สื่อการสอน (สไลด์, วิดีโอ)
- 3.3 อุปกรณ์ทำความสะอาด (ไม้ม็อบ, ไม้กวาด, ผ้าขนหนู, น้ำยาทำความสะอาด)
- 3.4 แบบฟอร์มการทำงาน (รายงานสภาพห้องพัก, ตารางการทำงาน)
- 3.5 ป้ายแสดงบทบาทหน้าที่ของพนักงานแม่บ้าน

4. กิจกรรม บทนำ (30 นาที)

- 4.1 ครูอธิบายความสำคัญของแผนกแม่บ้านในโรงแรม
- 4.2 ครูอธิบายบทบาทและหน้าที่ของแม่บ้านในโรงแรม
- 4.3 แจกแบบฟอร์มรายงานสภาพห้องพักและอธิบายวิธีการใช้งาน

5. การบรรยายและการอภิปราย (30 นาที)

- 5.1 ครูบรรยายเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของแม่บ้านในโรงแรม
- 5.2 บทบาทหลักของแผนกแม่บ้าน
- 5.3 ความรับผิดชอบในแต่ละวัน
- 5.4 การจัดการอุปกรณ์และวัสดุ
- 5.5 เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถามและอภิปรายเรื่องบทบาทและหน้าที่

6. การแบ่งกลุ่มและกิจกรรมสถานการณ์จำลอง (1 ชั่วโมง)

- 6.1 แบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 4-5 คน
- 6.2 แจกป้ายแสดงบทบาทหน้าที่ของพนักงานแม่บ้านให้แต่ละกลุ่ม (เช่น พนักงานทำความสะอาด, หัวหน้าแม่บ้าน, พนักงานซักรีด)
- 6.3 ให้แต่ละกลุ่มจำลองสถานการณ์การทำงานจริงในโรงแรม (เช่น การทำความสะอาดห้องพัก, การตรวจสอบความสะอาด, การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า)
- 6.4 ให้แต่ละกลุ่มทำงานร่วมกันและรายงานผลการทำงาน

7. การประเมินและอภิปราย (30 นาที)

- 7.1 ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการทำงานและอธิบายปัญหาที่พบ
- 7.2 ครูและนักเรียนร่วมกันอภิปรายและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
- 7.3 แจกแบบฟอร์มการประเมินตนเองให้นักเรียนกรอก

8. สรุปและการสะท้อนผลการเรียนรู้ (30 นาที)

1. ครูสรุปบทเรียนและแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน
2. ให้นักเรียนสะท้อนผลการเรียนรู้และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม

3. ตอบคำถามและให้คำแนะนำเพิ่มเติม

9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. นักเรียนเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของแผนกแม่บ้านในโรงแรม
2. นักเรียนมีทักษะในการทำความสะอาดและดูแลพื้นที่ต่างๆ ในโรงแรม
3. นักเรียนสามารถจัดการเวลาและทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่...2...
	รหัสวิชา...20701 – 2014.....ชื่อวิชา...การปฏิบัติงานแม่บ้าน โรงแรม (Operating Area in Housekeeping)	สอนครั้งที่...3-4.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 โครงสร้างการบริหารและขอบเขตของ งานการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม	ทฤษฎี.....2.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง โครงสร้างการบริหารและขอบเขตของงานการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ทำความเข้าใจอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยด้วยความ
รับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมาคารวะ ตรงต่อเวลา สะอาด ปลอดภัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 1

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 5121

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับขอบเขตของงานการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
2. ประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับห้องพักในโรงแรมและพื้นที่สาธารณะเพื่อปฏิบัติงานในงานแม่บ้าน
โรงแรมได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายโครงสร้างการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
2. อธิบายตำแหน่งปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
3. อธิบายขอบเขตของงานการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
4. อธิบายเกี่ยวกับห้องพักในโรงแรม
5. อธิบายเกี่ยวกับพื้นที่สาธารณะในโรงแรม
6. อธิบายน้ำยาสำหรับการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
7. อธิบายป้ายที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดของแผนกแม่บ้านโรงแรม

5. สารการเรียนรู้

1. โครงสร้างการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
2. ตำแหน่งปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
3. ขอบเขตของงานการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
4. ความรู้เกี่ยวกับห้องพักในโรงแรม
5. ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่สาธารณะในโรงแรม
6. น้ำยาสำหรับการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
7. ป้ายที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดของแผนกแม่บ้านโรงแรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 3 ชั่วโมงที่ 7-9

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

ผู้สอนเปิดบทเรียนด้วยกิจกรรมกระตุ้นความคิด เช่น จินตนาการว่าคุณเป็นหัวหน้าแม่บ้านในโรงแรมระดับ 5 ดาว คุณจะบริหารจัดการคนในทีมได้อย่างไร และพร้อมเปิดภาพแผนผังโครงสร้างการทำงานของแผนกแม่บ้านในโรงแรมจริง และให้ผู้เรียนสังเกตตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อเตรียมเข้าสู่เนื้อหา

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับโครงสร้างการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม อธิบายถึงการจัดโครงสร้างองค์กรภายในแผนกแม่บ้าน โดยมีผู้จัดการแม่บ้านเป็นหัวหน้า รองลงมาเป็นหัวหน้าแม่บ้านชั้น/โซน พนักงานห้องพัก พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ และพนักงานส่งของ-ลิ้น เป็นต้น พร้อมอธิบายลำดับการบังคับบัญชาและการประสานงาน

2. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับตำแหน่งปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม อธิบายหน้าที่เฉพาะของแต่ละตำแหน่ง เช่น Room Attendant ทำความสะอาดห้องพัก Public Area Attendant ดูแลพื้นที่ส่วนกลาง Housekeeping Supervisor ตรวจสอบคุณภาพงาน พร้อมยกตัวอย่างสถานการณ์ในชีวิตจริงที่แต่ละตำแหน่งต้องรับผิดชอบ

3. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับขอบเขตของงานการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม ซึ่งแจกรายละเอียดว่าหน้างานครอบคลุมอะไรบ้าง เช่น ห้องพักแขก ห้องน้ำ พื้นที่ทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง รวมถึงการรายงานสิ่งของหายหรือชำรุด

4. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับห้องพักในโรงแรม แนะนำประเภทห้องพัก เช่น Standard, Deluxe, Suite และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน เช่น เตียง โทรทัศน์ มินิบาร์ พร้อมคำศัพท์เฉพาะของแม่บ้าน เช่น Turndown Service, Amenities, Lost & Found

6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามปลายเปิด เช่น ถ้าคุณเป็นแม่บ้านและพบสิ่งของลูกค้าตกหล่นไว้ในห้องพัก คุณจะอย่างไร และคุณคิดว่าทำไมแผนกแม่บ้านจึงต้องมีตำแหน่งและขอบเขตที่ชัดเจน

สอนครั้งที่ 4 ชั่วโมงที่ 10-12

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

ผู้สอนนำภาพพื้นที่ต่าง ๆ ในโรงแรม เช่น ล็อบบี้ ลิฟต์ ห้องน้ำสาธารณะ มาให้ผู้เรียนดูและถามว่า คุณเคยสังเกตไหมว่า พื้นที่เหล่านี้ใครเป็นผู้ดูแลให้สะอาดอยู่เสมอ และเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหาของงานแม่บ้านในพื้นที่สาธารณะ

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับพื้นที่สาธารณะในโรงแรม อธิบายถึงพื้นที่ที่ไม่ได้อยู่ในห้องพักแต่แม่บ้านต้องดูแล เช่น ล็อบบี้ ห้องน้ำส่วนกลาง ลิฟต์ บันได ห้องประชุม พร้อมทั้งขั้นตอนในการทำความสะอาดที่เหมาะสมกับพื้นที่

2. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับน้ำยาสำหรับการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม แนะนำประเภทของน้ำยาทำความสะอาด เช่น น้ำยาเช็ดกระจก น้ำยาฆ่าเชื้อ น้ำยาขัดคราบ อธิบายวิธีใช้ที่ถูกต้อง ความปลอดภัยในการใช้งาน และการเก็บรักษา

3. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับป้ายที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดของแผนกแม่บ้านโรงแรม ยกตัวอย่างเช่น ป้าย “Cleaning in Progress” ป้าย “Wet Floor” อธิบายการใช้เพื่อความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงาน พร้อมจำลองสถานการณ์การใช้งานจริง

6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามปลายเปิด เช่น เหตุใดแม่บ้านจึงต้องใช้ป้ายเตือนในระหว่างทำความสะอาด และถ้าคุณใช้น้ำยาผิดประเภทกับพื้นผิวบางประเภทจะเกิดอะไรขึ้น

2. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดจากหนังสือเรียน

3. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

4. มอบหมายให้นักเรียนทำกิจกรรมหน่วยการเรียนรู้

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

หนังสือเรียน การปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

สื่อ Power Point

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

1) แบบฝึกหัด

2) แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1) กิจกรรมหน่วยการเรียนรู้

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

ผลรวมของคะแนนจากเครื่องมือประเมินทุกประเภทไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินผล

9.2 วิธีการประเมิน

1) แบบประเมิน

2) แบบสังเกตพฤติกรรม

9.3 เครื่องมือประเมิน

การสังเกตพฤติกรรมการทำงานจากกิจกรรม คะแนนจากแบบฝึกหัด คะแนนจากการทดสอบ

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 2 ตำแหน่งปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้นักเรียนเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตำแหน่งต่างๆ ในแผนกแม่บ้านโรงแรม
- 1.2 เพื่อให้นักเรียนเรียนรู้และฝึกฝนทักษะการทำงานในแต่ละตำแหน่ง
- 1.3 เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมและการสื่อสารในสถานการณ์จริง

2. ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

3. วัสดุและอุปกรณ์

- 3.1 สมุดและปากกา
- 3.2 สื่อการสอน (สไลด์, วิดีโอ)
- 3.3 อุปกรณ์ทำความสะอาด (ไม้ม็อบ, ไม้กวาด, ผ้าขนหนู, น้ำยาทำความสะอาด)
- 3.4 แบบฟอร์มการทำงาน (รายงานสภาพห้องพัก, ตารางการทำงาน)
- 3.5 ป้ายแสดงตำแหน่งต่าง ๆ ในแผนกแม่บ้าน (พนักงานทำความสะอาด, หัวหน้าแม่บ้าน, พนักงานซักรีด, ผู้ช่วยแม่บ้าน)

4. กิจกรรม บทนำ (20 นาที)

- 4.1 ครูอธิบายความสำคัญของแผนกแม่บ้านในโรงแรม
- 4.2 แสดงวิดีโอเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของตำแหน่งต่างๆ ในแผนกแม่บ้าน

5. การบรรยายและการอภิปราย (30 นาที)

- 5.1 ครูบรรยายเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของตำแหน่งต่างๆ ในแผนกแม่บ้าน
 - 5.1.1 พนักงานทำความสะอาดห้องพัก
 - 5.1.2 หัวหน้าแม่บ้าน
 - 5.1.3 พนักงานซักรีด
 - 5.1.4 ผู้ช่วยแม่บ้าน
- 5.2 เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถามและอภิปรายเรื่องบทบาทและหน้าที่
- 5.3 การแบ่งกลุ่มและกิจกรรมสถานการณ์จำลอง (1 ชั่วโมง)
- 5.4 แบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 4-5 คน
- 5.5 แจกป้ายแสดงตำแหน่งต่าง ๆ ในแผนกแม่บ้านให้แต่ละกลุ่ม
- 5.6 ให้แต่ละกลุ่มจำลองสถานการณ์การทำงานจริงในโรงแรม (เช่น การทำความสะอาดห้องพัก, การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า, การจัดการซักรีด)
- 5.7 ให้แต่ละกลุ่มทำงานร่วมกันและรายงานผลการทำงาน

6. การฝึกปฏิบัติในตำแหน่งต่าง ๆ (1 ชั่วโมง)

- 6.1 ครูสาธิตการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ในแผนกแม่บ้าน
- 6.2 นักเรียนฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้รับการสอน (เช่น การจัดเตียง, การทำความสะอาดห้องน้ำ, การจัดการผ้าเช็ดตัวและผ้าปูเตียง)

7. การประเมินและอภิปราย (30 นาที)

- 7.1 ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการทำงานและอธิบายปัญหาที่พบ
- 7.2 ครูและนักเรียนร่วมกันอภิปรายและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
- 7.3 แจกแบบฟอร์มการประเมินตนเองให้นักเรียนกรอก

8. สรุปและการสะท้อนผลการเรียนรู้ (20 นาที)

- 8.1 ครูสรุปบทเรียนและแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน
- 8.2 ให้นักเรียนสะท้อนผลการเรียนรู้และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม
- 8.3 ตอบคำถามและให้คำแนะนำเพิ่มเติม

9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 9.1 นักเรียนเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตำแหน่งต่างๆ ในแผนกแม่บ้านโรงแรม
- 9.2 นักเรียนมีทักษะในการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ และสามารถประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง
- 9.3 นักเรียนสามารถจัดการเวลาและทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่...3...
	รหัสวิชา...20701 – 2014.....ชื่อวิชา...การปฏิบัติงานแม่บ้าน โรงแรม (Operating Area in Housekeeping)	สอนครั้งที่...5-7.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การกำหนดเงื่อนไขความต้องการสำหรับการ การปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม	ทฤษฎี.....3.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
ชื่อเรื่อง การกำหนดเงื่อนไขความต้องการสำหรับการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ทำความเข้าใจอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยด้วยความ
รับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมาคารวะ ตรงต่อเวลา สะอาด ปลอดภัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 1

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 5121

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการกำหนดเงื่อนไขความต้องการสำหรับการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของการกำหนดเงื่อนไขความต้องการ
2. บอกบทบาทของการกำหนดเงื่อนไขในการปฏิบัติงานแม่บ้าน
3. อธิบายการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า
4. อธิบายการกำหนดมาตรฐานการบริการ
5. บอกการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า
6. อธิบายการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

5. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายและความสำคัญของการกำหนดเงื่อนไขความต้องการ
2. บทบาทของการกำหนดเงื่อนไขในการปฏิบัติงานแม่บ้าน
3. การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า
4. การกำหนดมาตรฐานการบริการ
5. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า
6. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

6. กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 5 ชั่วโมงที่ 13-15

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

เริ่มบทเรียนด้วยการถามนักเรียนว่าคุณเคยเจอลูกค้าหรือแขกที่มีความต้องการพิเศษไหม เช่น ขอหมอน
เพิ่ม ขอห้องไม่มีกลิ่น หรือขอห้องพักชั้นสูงสุด จากนั้นเปิดคลิปตัวอย่างสถานการณ์ลูกค้าที่มีความต้องการ
เฉพาะ เพื่อสร้างความเข้าใจว่าความต้องการของลูกค้าเป็นหัวใจของงานบริการ

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการกำหนดเงื่อนไขความต้องการ การกำหนดเงื่อนไขความต้องการหมายถึง การเข้าใจและจัดลำดับความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน เช่น ต้องการห้องปลอดบุหรี่ ต้องการเช็คอินก่อนเวลา ฯลฯ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของบริการ และการลดความผิดพลาดในการทำงาน

2. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับบทบาทของการกำหนดเงื่อนไขในการปฏิบัติงานแม่บ้าน อธิบายว่าการรับรู้เงื่อนไขเหล่านี้ช่วยให้แม่บ้านเตรียมห้องได้ตรงตามความคาดหวัง เช่น ลูกค้าแพ็กกลิ่นน้ำยาบางชนิด หรือขออุปกรณ์พิเศษ ต้องประสานงานล่วงหน้าและติดป้ายกำกับที่ชัดเจน

6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามปลายเปิด เช่น ถ้าคุณเป็นแม่บ้านแล้วพบว่าเงื่อนไขในงานไม่ตรงกับคำขอลูกค้า คุณจะจัดการอย่างไร และเงื่อนไขพิเศษแบบใดที่อาจกระทบต่อการทำงานของแม่บ้าน

สอนครั้งที่ 6 ชั่วโมงที่ 16-18

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

นำเสนอกรณีศึกษาจริง เช่น การรีวิวจากลูกค้าในเว็บไซต์ที่โรงแรมตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าได้ดีหรือไม่ดี แล้วถามนักเรียนว่าอะไรคือสิ่งที่ลูกค้าต้องการจากแผนกแม่บ้านมากที่สุด

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า อธิบายถึงวิธีการสังเกต ฟัง และซักถามเพื่อระบุความต้องการของลูกค้า เช่น การรับฟังจากแผนกต้อนรับ การอ่านใบสั่งงาน (Housekeeping Order Form) หรือการรับ feedback หลังบริการ

2. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานการบริการ อธิบายแนวทางในการวางมาตรฐาน เช่น ความสะอาดระดับ 5 ดาว การเตรียมห้องก่อนลูกค้าเข้าพักภายใน 30 นาที การเปลี่ยนผ้าปูที่นอนทุก 2 วัน อธิบายว่ามาตรฐานช่วยให้การบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอ และช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามปลายเปิด เช่น หากคุณพบว่าการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน คุณจะจัดการอย่างไร และคุณจะวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าที่ไม่พูดออกมาตรง ๆ ได้อย่างไร

สอนครั้งที่ 7 ชั่วโมงที่ 19-21

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

เปิดคลิปเหตุการณ์ลูกค้าร้องเรียนแม่บ้าน (เช่น พบผมในห้องน้ำ หรือของใช้ไม่ครบ) แล้วถามนักเรียนว่าถ้าเป็นคุณจะทำอะไรหรืออธิบายอย่างไรให้ลูกค้าเข้าใจ

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับ การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า สอนกระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ ได้แก่ รับฟังอย่างตั้งใจ แสดงความเสียใจ หาทางแก้ไขอย่างรวดเร็ว รายงานหัวหน้า พร้อมจำลองสถานการณ์เพื่อให้นักเรียนได้ฝึกการตอบสนองอย่างเหมาะสม

2. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า อธิบายเทคนิคการให้บริการแบบ “Service with Heart” เช่น ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ จดจำความชอบของลูกค้า สร้างความประทับใจเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ยิ่งใหญ่ต่อจิตใจลูกค้า เช่น การจัดผ้าขนหนูเป็นรูปสัตว์ หรือทังโน้ตขอบคุณเล็ก ๆ

6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามปลายเปิด เช่น อะไรคือวิธีสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในฐานะพนักงานแม่บ้าน และหากลูกค้าไม่พอใจ คุณจะทำอะไรให้เขากลับมาพักที่โรงแรมอีกครั้ง
2. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดจากหนังสือเรียน
3. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน
4. มอบหมายให้นักเรียนทำกิจกรรมหน่วยการเรียนรู้

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

หนังสือเรียน การปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
สื่อ Power Point

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

- 1) แบบฝึกหัด
- 2) แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) กิจกรรมหน่วยการเรียนรู้

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

ผลรวมของคะแนนจากเครื่องมือประเมินทุกประเภทไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินผล

9.2 วิธีการประเมิน

- 1) แบบประเมิน
- 2) แบบสังเกตพฤติกรรม

9.3 เครื่องมือประเมิน

การสังเกตพฤติกรรมการทำงานจากกิจกรรม คะแนนจากแบบฝึกหัด คะแนนจากการทดสอบ

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 3

เรื่อง การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าของแผนกแม่บ้านโรงแรม

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นักเรียนเข้าใจถึงความสำคัญของการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า
2. เพื่อให้นักเรียนเรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาและการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ
3. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารและการให้บริการลูกค้า

2. ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

3. วัสดุและอุปกรณ์

- 3.1 สมุดและปากกา
- 3.2 สื่อการสอน (สไลด์, วิดีโอ)
- 3.3 แบบฟอร์มการจัดการข้อร้องเรียน
- 3.4 ตัวอย่างสถานการณ์ข้อร้องเรียน (การ์ดสถานการณ์)
- 3.5 ป้ายแสดงบทบาทหน้าที่ของพนักงานแม่บ้าน

4. กิจกรรม บทนำ (20 นาที)

- 4.1 ครูอธิบายความสำคัญของการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า
- 4.2 แสดงวิดีโอเกี่ยวกับสถานการณ์ข้อร้องเรียนในโรงแรมและวิธีการจัดการ
- 4.3 การบรรยายและการอภิปราย (30 นาที)
- 4.4 ครูบรรยายเกี่ยวกับขั้นตอนการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
 - 4.4.1 การรับฟังและเข้าใจปัญหาของลูกค้า
 - 4.4.2 การขอโทษและแสดงความเสียใจ
 - 4.4.3 การแก้ไขปัญหาและการติดตามผล
 - 4.4.4 การบันทึกข้อร้องเรียนและการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงบริการ
- 4.5 เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถามและอภิปรายเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน
- 4.6 การแบ่งกลุ่มและกิจกรรมสถานการณ์จำลอง (1 ชั่วโมง)
- 4.7 แบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 4-5 คน
- 4.8 แจกการ์ดสถานการณ์ข้อร้องเรียนให้แต่ละกลุ่ม (เช่น ปัญหาเกี่ยวกับความสะอาด, การขาดอุปกรณ์, เสียยรบกวน)
- 4.9 ให้แต่ละกลุ่มจำลองสถานการณ์และแก้ไขปัญหาในบทบาทของพนักงานแม่บ้าน
- 4.10 นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

5. การฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง (1 ชั่วโมง)

- 5.1 ครูสาธิตการจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์จริง
- 5.2 นักเรียนฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้รับการสอน (เช่น การรับฟังปัญหา, การแก้ไขปัญหา, การขอโทษ และแสดงความเสียใจ)

6. การประเมินและอภิปราย (30 นาที)

- 6.1 ให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการปฏิบัติงานและอธิบายปัญหาที่พบ

6.2 ครูและนักเรียนร่วมกันอภิปรายและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

6.3 แจกแบบฟอร์มการประเมินตนเองให้นักเรียนกรอก

7. สรุปและการสะท้อนผลการเรียนรู้ (20 นาที)

7.1 ครูสรุปบทเรียนและแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน

7.2 ให้นักเรียนสะท้อนผลการเรียนรู้และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม

7.3 ตอบคำถามและให้คำแนะนำเพิ่มเติม

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 นักเรียนเข้าใจความสำคัญของการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า

8.2 นักเรียนมีทักษะในการแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ

8.3 นักเรียนสามารถสื่อสารและให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่.....
	รหัสวิชา...20701 – 2014.....ชื่อวิชา...การปฏิบัติงานแม่บ้าน โรงแรม (Operating Area in Housekeeping)	สอนครั้งที่...8.
	สอบกลางภาค	ทฤษฎี.....1..ชม. ปฏิบัติ.....2..ชม.
	สอบกลางภาค	

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่...4...
	รหัสวิชา...20701 – 2014.....ชื่อวิชา...การปฏิบัติงานแม่บ้าน โรงแรม (Operating Area in Housekeeping)	สอนครั้งที่...9-11.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การทำความสะอาดพื้นที่สำหรับการ ปฏิบัติงาน	ทฤษฎี.....4.5...ชม. ปฏิบัติ.....4.5...ชม.
ชื่อเรื่อง การทำความสะอาดพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงาน		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ทำความสะอาดอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยด้วยความ
รับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมาคารวะ ตรงต่อเวลา สะอาด ปลอดภัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 1

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 5121

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการทำความสะอาดพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงาน
2. ทำความสะอาดพื้นที่ปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
3. ทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องจักร
เครื่องมือเครื่องใช้และพื้นที่ต่าง ๆ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายหลักเบื้องต้นในการทำความสะอาด
2. อธิบายการทำความสะอาดห้องพัก
3. อธิบายการทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง
4. อธิบายการทำความสะอาดพื้นที่พิเศษ
5. อธิบายการบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือ
6. อธิบายการตรวจสอบและบำรุงรักษาพื้นที่ต่าง ๆ
7. บอกข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับการทำความสะอาดพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงาน

5. สารการเรียนรู้

1. หลักเบื้องต้นในการทำความสะอาด
2. การทำความสะอาดห้องพัก
3. การทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง
4. การทำความสะอาดพื้นที่พิเศษ
5. การบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือ
6. การตรวจสอบและบำรุงรักษาพื้นที่ต่าง ๆ
7. เอกสารเกี่ยวกับการทำความสะอาดพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงาน

6. กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 9 ชั่วโมงที่ 25-27

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

เริ่มต้นด้วยการเปิดคลิปเบื้องหลังการทำความสะอาดห้องพักของโรงแรมระดับ 5 ดาว พร้อมตั้งคำถามกระตุ้นความคิด เช่น คุณเคยสังเกตไหมว่า ทำไมบางโรงแรมถึงสะอาดเป็นพิเศษ ทั้งในห้องพักและพื้นที่ส่วนกลาง จากนั้นเปิดประเด็นต่อว่า ความสะอาดคือสิ่งแรกที่ลูกค้าสัมผัสได้ในทันทีที่เข้าโรงแรม จึงเป็นหน้าที่สำคัญของแผนกแม่บ้าน

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับหลักเบื้องต้นในการทำความสะอาด อธิบายหลักจากบนลงล่าง / จากในออกนอก / จากแห้งไปเปียก การเลือกใช้เครื่องมือและน้ำยาให้เหมาะกับพื้นผิว ความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ เช่น ปลั๊กไฟ น้ำยามีสารเคมี

2. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการทำความสะอาดห้องพัก ขั้นตอนการเข้า-ออกห้องอย่างมีมารยาท การจัดเตียง ทำความสะอาดห้องน้ำ ดูดฝุ่น เช็ดกระจก ตรวจสอบของสูญหายและรายงาน

3. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง ล็อบบี้ ห้องน้ำสาธารณะ ทางเดินบันได ลิฟต์ การทำความสะอาดในช่วงที่มีลูกค้าใช้งาน (Cleaning in-use)

6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามปลายเปิด เช่น ถ้าคุณพบคราบบนพรมห้องพักที่ไม่สามารถเช็ดออกได้ง่าย คุณจะอย่างไร และการทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางต่างจากห้องพักอย่างไร

สอนครั้งที่ 10 ชั่วโมงที่ 28-30

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

ผู้สอนแสดงภาพเปรียบเทียบพื้นที่ทั่วไป vs พื้นที่พิเศษ เช่น ห้องผู้บริหาร ห้องประชุม สปา พร้อมถามว่า คุณคิดว่าพื้นที่แบบใดต้องการความใส่ใจในการทำความสะอาดมากที่สุด เชื่อมโยงสู่หัวข้อเรื่องพื้นที่พิเศษ ที่ต้องมีมาตรฐานสูงเป็นพิเศษ

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการทำความสะอาดพื้นที่พิเศษ เช่น ห้อง VIP ห้องประชุม สปา ห้องออกกำลังกาย การใช้ผลิตภัณฑ์เฉพาะทางและการเก็บรักษาความลับลูกค้า

2. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือ วิธีเก็บรักษาและทำความสะอาดเครื่องดูดฝุ่น ไม้ถูพื้น น้ำยาทำความสะอาด การตรวจสอบเช็คอุปกรณ์ก่อน-หลังใช้งาน การแจ้งซ่อมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด

6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามปลายเปิด เช่น ถ้าเครื่องดูดฝุ่นมีปัญหาระหว่างการใช้งาน คุณจะอย่างไร

สอนครั้งที่ 11 ชั่วโมงที่ 31-33

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

เริ่มด้วยคำถามนำ คุณเคยรู้ไหมว่า แม่บ้านไม่ได้แค่ทำความสะอาด แต่ยังต้องเขียนรายงานด้วย จากนั้นเปิดตัวอย่างเอกสาร Housekeeping Checklist เพื่อให้นักเรียนเข้าใจบทบาททางเอกสารของแม่บ้าน

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการตรวจสอบและบำรุงรักษาพื้นที่ต่าง ๆ เทคนิคการตรวจความสะอาด การแจ้งซ่อมสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ชำรุด การประเมินคุณภาพพื้นที่โดยใช้ Check List
2. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับเอกสารเกี่ยวกับการทำความสะอาดพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงาน เอกสารที่ใช้ในการบันทึก เช่น ใบบันทึกงานประจำวัน ใบแจ้งซ่อม แบบตรวจสอบความสะอาด การเขียนรายงานอย่างถูกต้องและชัดเจน

6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามปลายเปิด เช่น เพราะเหตุใดเอกสารจึงมีความสำคัญในการทำงานของแม่บ้าน และหากคุณตรวจห้องแล้วพบว่ามีปัญหา คุณจะกรอกเอกสารและแจ้งผู้เกี่ยวข้องอย่างไร
2. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดจากหนังสือเรียน
3. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน
4. มอบหมายให้นักเรียนทำกิจกรรมหน่วยการเรียนรู้

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

หนังสือเรียน การปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
สื่อ Power Point

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

- 1) แบบฝึกหัด
- 2) แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) กิจกรรมหน่วยการเรียนรู้

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

ผลรวมของคะแนนจากเครื่องมือประเมินทุกประเภทไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินผล

9.2 วิธีการประเมิน

- 1) แบบประเมิน
- 2) แบบสังเกตพฤติกรรม

9.3 เครื่องมือประเมิน

การสังเกตพฤติกรรมการทำงานจากกิจกรรม คะแนนจากแบบฝึกหัด คะแนนจากการทดสอบ

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 4.1

เรื่อง การทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้นักเรียนเข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม
- 1.2 เพื่อให้นักเรียนได้ฝึกปฏิบัติการทำความสะอาดห้องพักตามมาตรฐานโรงแรม
- 1.3 เพื่อพัฒนาทักษะการจัดการเวลาและการทำงานเป็นทีม

2. ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

3. วัสดุและอุปกรณ์

- 3.1 สมุดและปากกา
- 3.2 สื่อการสอน (สไลด์, วิดีโอ)
- 3.3 อุปกรณ์ทำความสะอาด (ไม้ม็อบ, ไม้กวาด, ผ้าขนหนู, น้ำยาทำความสะอาด, ถังขยะ)
- 3.4 ชุดแม่บ้านและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน (ถุงมือ, ชุดทำงาน, รองเท้า)
- 3.5 แบบฟอร์มการทำความสะอาดห้องพัก

4. กิจกรรม บทนำ (20 นาที)

- 4.1 ครูอธิบายความสำคัญของการทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม
- 4.2 แสดงวิดีโอเกี่ยวกับขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม

5. การบรรยายและการอภิปราย (30 นาที)

- 5.1 ครูบรรยายเกี่ยวกับขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม
- 5.2 การตรวจสอบสภาพห้องพักก่อนทำความสะอาด
- 5.3 การจัดเก็บและจัดเตรียมอุปกรณ์ทำความสะอาด
- 5.4 ขั้นตอนการทำความสะอาด (พื้น, เติ่ง, ห้องน้ำ, กระจก, อุปกรณ์ไฟฟ้า)
- 5.5 เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถามและอภิปรายเกี่ยวกับการทำความสะอาดห้องพัก

6. การแบ่งกลุ่มและการฝึกปฏิบัติ (1 ชั่วโมง)

- 5.1 แบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 4-5 คน
- 5.2 แจกแบบฟอร์มการทำความสะอาดห้องพักให้แต่ละกลุ่ม
- 5.3 ให้นักเรียนแต่ละกลุ่มฝึกปฏิบัติการทำความสะอาดห้องพักในสถานการณ์จำลอง
 - 5.3.1 การจัดเตียง
 - 5.3.2 การทำความสะอาดพื้นและเฟอร์นิเจอร์
 - 5.3.3 การทำความสะอาดห้องน้ำ
 - 5.3.4 การจัดเตรียมของใช้ส่วนตัวในห้องพัก

7. การประเมินและอภิปราย (30 นาที)

- 7.1 ให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการปฏิบัติงานและอธิบายปัญหาที่พบ
- 7.2 ครูและนักเรียนร่วมกันอภิปรายและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
- 7.3 แจกแบบฟอร์มการประเมินตนเองให้นักเรียนกรอก

8. การสาธิตการทำความสะอาดในสถานการณ์จริง (30 นาที)

- 8.1 ครูสาธิตการทำความสะอาดห้องพักในสถานการณ์จริง

8.2 นักเรียนฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้รับการสอน (การจัดเตียง, การทำความสะอาดห้องน้ำ, การเติมของใช้ส่วนตัว)

9. สรุปและการสะท้อนผลการเรียนรู้ (20 นาที)

- 9.1 ครูสรุปบทเรียนและแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน
- 9.2 ให้นักเรียนสะท้อนผลการเรียนรู้และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม
- 9.3 ตอบคำถามและให้คำแนะนำเพิ่มเติม

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 10.1 นักเรียนเข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม
- 10.2 นักเรียนมีทักษะในการทำความสะอาดห้องพักตามมาตรฐานโรงแรม
- 10.3 นักเรียนสามารถจัดการเวลาและทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 4.2

เรื่อง การทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะในโรงแรม

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้นักเรียนเข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะในโรงแรม
- 1.2 เพื่อให้นักเรียนได้ฝึกปฏิบัติการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะตามมาตรฐานโรงแรม
- 1.3 เพื่อพัฒนาทักษะการจัดการเวลาและการทำงานเป็นทีม

2. ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

3. วัสดุและอุปกรณ์

- 3.1 สมุดและปากกา
- 3.2 สื่อการสอน (สไลด์, วิดีโอ)
- 3.3 อุปกรณ์ทำความสะอาด (ไม้ม็อบ, ไม้กวาด, ผ้าขนหนู, น้ำยาทำความสะอาด, ถังขยะ)
- 3.4 ชุดแม่บ้านและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน (ถุงมือ, ชุดทำงาน, รองเท้า)
- 3.5 ป้ายแสดงพื้นที่สาธารณะในโรงแรม (ลิโอบบี้, ทางเดิน, ห้องน้ำสาธารณะ, ลิฟต์, บันได, ห้องอาหาร, ห้องประชุม)

4. กิจกรรมบทนำ (20 นาที)

- 4.1 ครูอธิบายความสำคัญของการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะในโรงแรม
- 4.2 แสดงวิดีโอเกี่ยวกับขั้นตอนการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะในโรงแรม

5. การบรรยายและการอภิปราย (30 นาที)

- 5.1 ครูบรรยายเกี่ยวกับขั้นตอนการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะในโรงแรม
 - 5.1.1 การทำความสะอาดลิโอบบี้และทางเดิน
 - 5.1.2 การทำความสะอาดห้องน้ำสาธารณะ
 - 5.1.3 การทำความสะอาดลิฟต์และบันได
 - 5.1.4 การทำความสะอาดห้องอาหารและห้องประชุม
- 5.2 เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถามและอภิปรายเกี่ยวกับการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ

6. การแบ่งกลุ่มและการฝึกปฏิบัติ (1 ชั่วโมง)

- 6.1 แบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 4-5 คน
- 6.2 แจกป้ายแสดงพื้นที่สาธารณะในโรงแรมให้แต่ละกลุ่ม
- 6.3 ให้นักเรียนแต่ละกลุ่มฝึกปฏิบัติการทำความสะอาดในพื้นที่สาธารณะจำลอง

กลุ่มที่ 1 ทำความสะอาดลิโอบบี้และทางเดิน (กวาดพื้น, ถูพื้น, เช็ดกระจก)

กลุ่มที่ 2 ทำความสะอาดห้องน้ำสาธารณะ (ทำความสะอาดอ่างล้างหน้า, ชักโครก, เต็มกระดาดชำระและสบู่)

กลุ่มที่ 3 ทำความสะอาดลิฟต์และบันได (เช็ดกระจก, ทำความสะอาดพื้น)

กลุ่มที่ 4 ทำความสะอาดห้องอาหารและห้องประชุม (เช็ดโต๊ะ, แก้ว, ชุดฝุ่น)

7. การประเมินและอภิปราย (30 นาที)

- 7.1 ให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการปฏิบัติงานและอธิบายปัญหาที่พบ
- 7.2 ครูและนักเรียนร่วมกันอภิปรายและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
- 7.3 แจกแบบฟอร์มการประเมินตนเองให้นักเรียนกรอก

8. การสาธิตการทำความสะอาดในสถานการณ์จริง (30 นาที)

- 8.1 ครูสาธิตการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะในสถานการณ์จริง
- 8.2 นักเรียนฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้รับการสอน (การทำความสะอาดล้อรถ, การทำความสะอาดห้องน้ำสาธารณะ, การทำความสะอาดลิฟต์)

9. สรุปและการสะท้อนผลการเรียนรู้ (20 นาที)

- 9.1 ครูสรุปบทเรียนและแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน
- 9.2 ให้นักเรียนสะท้อนผลการเรียนรู้และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม
- 9.3 ตอบคำถามและให้คำแนะนำเพิ่มเติม

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 10.1 นักเรียนเข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะในโรงแรม
- 10.2 นักเรียนมีทักษะในการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะตามมาตรฐานโรงแรม
- 10.3 นักเรียนสามารถจัดการเวลาและทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่...5...
	รหัสวิชา...20701 – 2014.....ชื่อวิชา...การปฏิบัติงานแม่บ้าน โรงแรม (Operating Area in Housekeeping)	สอนครั้งที่...12-13...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องจักร และเครื่องมือเครื่องใช้	ทฤษฎี...2.....ชม. ปฏิบัติ...4.....ชม.
ชื่อเรื่อง การทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องจักร และเครื่องมือเครื่องใช้		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ทำความสะอาดอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยด้วยความ
รับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมาคารวะ ตรงต่อเวลา สะอาด ปลอดภัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 1

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 5121

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงานในงานแม่บ้านโรงแรม
2. ทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ และการบำรุงรักษาอุปกรณ์
เครื่องจักรเครื่องมือเครื่องใช้และพื้นที่ต่าง ๆ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

3. ประยุกต์ใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายการทำความสะอาดเครื่องจักรและอุปกรณ์ไฟฟ้า
2. อธิบายการทำความสะอาดเครื่องใช้สำนักงาน
3. อธิบายการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของอุปกรณ์ เครื่องจักร และเครื่องมือเครื่องใช้
4. อธิบายการซ่อมแซมเบื้องต้น
5. อธิบายการจัดเก็บและบำรุงรักษาเครื่องมือให้พร้อมใช้งาน
6. บอกเทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

5. สารการเรียนรู้

1. การทำความสะอาดเครื่องจักรและอุปกรณ์ไฟฟ้า
2. การทำความสะอาดเครื่องใช้สำนักงาน
3. การบำรุงรักษาเชิงป้องกันของอุปกรณ์ เครื่องจักร และเครื่องมือเครื่องใช้
4. การซ่อมแซมเบื้องต้น
5. การจัดเก็บและบำรุงรักษาเครื่องมือให้พร้อมใช้งาน
6. เทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 12 ชั่วโมงที่ 34-36

6.1 ขั้่นนำเข้าสู่บทเรียน

ผู้สอนเริ่มต้นด้วยการตั้งคำถามกระตุ้น เช่น หากคุณเข้าพักในโรงแรมแล้วพบว่าเครื่องใช้ไฟฟ้าในห้อง
เสีย หรือโทรศัพท์สำนักงานสกรปรก คุณจะรู้สึกอย่างไร จากนั้นฉายภาพหรือคลิปวิดีโอสั้น ๆ ที่แสดงผลกระทบ
จากการละเลยการทำความสะอาดและการบำรุงรักษา เพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อในบทเรียน

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการทำความสะอาดเครื่องจักรและอุปกรณ์ไฟฟ้า อธิบายประเภทของเครื่องจักรในงานแม่บ้าน เช่น เครื่องดูดฝุ่น เครื่องขัดพื้น ขั้นตอนการทำความสะอาดโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย เช่น ถอดปลั๊กก่อนทำความสะอาด ใช้ผ้าแห้งหรือผ้าชุบน้ำหมาด
2. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการทำความสะอาดเครื่องใช้สำนักงาน โทรศัพท์ โต๊ะทำงาน แก้วคอมพิวเตอร์ ใช้น้ำยาที่เหมาะสม ไม่ทิ้งคราบ หรือทำลายพื้นผิว เน้นความถี่และวิธีการที่เหมาะสม
3. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของอุปกรณ์ เครื่องจักร และเครื่องมือเครื่องใช้ ตรวจสอบตามรอบระยะเวลาที่กำหนด (Preventive Maintenance) บันทึกการตรวจสอบสภาพ ทำความสะอาด และเก็บรักษาอย่างถูกวิธี เพื่อยืดอายุการใช้งาน

6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามปลายเปิด เช่น การทำความสะอาดอย่างถูกวิธีจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมอย่างไร เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างการดูแลรักษากับคุณภาพการบริการ

สอนครั้งที่ 13 ชั่วโมงที่ 37-39

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

ผู้สอนเริ่มบทเรียนด้วยกิจกรรมเล็ก ๆ เช่น แจกภาพอุปกรณ์ที่ชำรุด แล้วให้ผู้เรียนเสนอแนวทางซ่อมแซมเบื้องต้น จากนั้นตั้งคำถามว่า ถ้าคุณพบอุปกรณ์ใช้งานไม่ได้ในขณะทำงาน คุณจะจัดการอย่างไร เพื่อปูทางสู่หัวข้อการซ่อมแซมและการบำรุงรักษา

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการซ่อมแซมเบื้องต้น การเปลี่ยนหลอดไฟ พิวส์ ขั้วปลั๊ก การแก้ไขเครื่องใช้ที่ไม่ทำงานเบื้องต้น เช่น การรีเซ็ต การเช็กสายไฟ การแจ้งซ่อมอย่างเป็นระบบกรณีเกินขอบเขตหน้าที่
2. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดเก็บและบำรุงรักษาเครื่องมือให้พร้อมใช้งาน การเก็บอุปกรณ์ในจุดที่เหมาะสม แยกตามประเภท ทำความสะอาดเครื่องมือทุกครั้งหลังใช้งาน บันทึกการใช้งานและแจ้งบำรุงตามรอบ
3. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม แนะนำเครื่องมือทันสมัย เช่น หุ่นยนต์ดูดฝุ่น ระบบ Housekeeping App อธิบายการใช้งานระบบเช็คสถานะห้องผ่านแท็บเล็ต หรือระบบ PMS ที่เชื่อมโยงกับฝ่ายแม่บ้าน ยกตัวอย่างโรงแรมที่นำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพงานแม่บ้าน

6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามปลายเปิด เช่น คุณคิดว่าในอนาคต งานแม่บ้านในโรงแรมจะเปลี่ยนไปอย่างไรเมื่อมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสะท้อนความเห็นและเสนอแนวคิดเชิงนวัตกรรม
2. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดจากหนังสือเรียน
3. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน
4. มอบหมายให้นักเรียนทำกิจกรรมหน่วยการเรียนรู้

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

หนังสือเรียน การปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

สื่อ Power Point

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

- 1) แบบฝึกหัด
- 2) แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) กิจกรรมหน่วยการเรียนรู้

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

ผลรวมของคะแนนจากเครื่องมือประเมินทุกประเภทไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินผล

9.2 วิธีการประเมิน

- 1) แบบประเมิน
- 2) แบบสังเกตพฤติกรรม

9.3 เครื่องมือประเมิน

การสังเกตพฤติกรรมการทำงานจากกิจกรรม คะแนนจากแบบฝึกหัด คะแนนจากการทดสอบ

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 5

เรื่อง การทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องจักร และเครื่องมือเครื่องใช้ในโรงแรม

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้นักเรียนเข้าใจถึงความสำคัญและวิธีการทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องจักร และเครื่องมือเครื่องใช้ในโรงแรม
- 1.2 เพื่อให้นักเรียนได้ฝึกปฏิบัติการทำความสะอาดอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ อย่างถูกต้อง
- 1.3 เพื่อพัฒนาทักษะการจัดการและดูแลรักษาอุปกรณ์เพื่อยืดอายุการใช้งาน

2. ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

3. วัสดุและอุปกรณ์

- 3.1 สมุดและปากกา
- 3.2 สื่อการสอน (สไลด์, วิดีโอ)
- 3.3 อุปกรณ์ทำความสะอาด (ผ้าเช็ด, น้ำยาทำความสะอาด, แปรงขัด, ถังน้ำ)
- 3.4 เครื่องจักรและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในโรงแรม (เครื่องดูดฝุ่น, เครื่องขัดพื้น, อุปกรณ์ทำความสะอาดพื้นผิว)

4. กิจกรรม บทนำ (20 นาที)

- 4.1 ครูอธิบายความสำคัญของการทำความสะอาดและดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องจักร และเครื่องมือเครื่องใช้ในโรงแรม
- 4.2 แสดงวิดีโอเกี่ยวกับขั้นตอนการทำความสะอาดอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ

5. การบรรยายและการอภิปราย (30 นาที)

- 5.1 ครูบรรยายเกี่ยวกับประเภทของอุปกรณ์ เครื่องจักร และเครื่องมือเครื่องใช้ในโรงแรม
 - 5.1.1 อุปกรณ์ทำความสะอาดพื้นผิว
 - 5.1.2 เครื่องจักรเช่น เครื่องดูดฝุ่น, เครื่องขัดพื้น
 - 5.1.3 อุปกรณ์และเครื่องมือในครัวและห้องอาหาร
- 5.2 ขั้นตอนการทำความสะอาดและบำรุงรักษาอุปกรณ์แต่ละประเภท
- 5.3 เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถามและอภิปรายเกี่ยวกับการดูแลรักษาอุปกรณ์

6. การแบ่งกลุ่มและการฝึกปฏิบัติ (1 ชั่วโมง)

- 6.1 แบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 4-5 คน
- 6.2 แจกแบบฟอร์มการทำความสะอาดและดูแลรักษาอุปกรณ์ให้แต่ละกลุ่ม
- 6.3 ให้นักเรียนแต่ละกลุ่มฝึกปฏิบัติการทำความสะอาดและดูแลรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ
- 6.4 การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องดูดฝุ่น
- 6.5 การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องขัดพื้น
- 6.6 การทำความสะอาดอุปกรณ์ในครัวและห้องอาหาร

7. การประเมินและอภิปราย (30 นาที)

- 7.1 ให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการปฏิบัติงานและอธิบายปัญหาที่พบ
- 7.2 ครูและนักเรียนร่วมกันอภิปรายและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
- 7.3 แจกแบบฟอร์มการประเมินตนเองให้นักเรียนกรอก

8. การสาธิตการทำความสะอาดในสถานการณ์จริง (30 นาที)

- 8.1 ครูสาธิตการทำความสะอาดและบำรุงรักษาอุปกรณ์ในสถานการณ์จริง
- 8.2 นักเรียนฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้รับการสอน (การทำความสะอาดเครื่องดูดฝุ่น, การทำความสะอาดเครื่องขัดพื้น, การทำความสะอาดอุปกรณ์ในครัว)

9. สรุปและการสะท้อนผลการเรียนรู้ (20 นาที)

- 9.1 ครูสรุปบทเรียนและแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน
- 9.2 ให้นักเรียนสะท้อนผลการเรียนรู้และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม
- 9.3 ตอบคำถามและให้คำแนะนำเพิ่มเติม

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 10.1 นักเรียนเข้าใจถึงความสำคัญและวิธีการทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องจักร และเครื่องมือเครื่องใช้ในโรงแรม
- 10.2 นักเรียนมีทักษะในการทำความสะอาดและดูแลรักษาอุปกรณ์อย่างถูกต้อง
- 10.3 นักเรียนสามารถจัดการและดูแลรักษาอุปกรณ์เพื่อยืดอายุการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่...6...
	รหัสวิชา...20701 – 2014.....ชื่อวิชา...การปฏิบัติงานแม่บ้าน โรงแรม (Operating Area in Housekeeping)	สอนครั้งที่...14-15...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 การเลือกและจัดเตรียมอุปกรณ์รักษา ความปลอดภัยสำหรับการใช้งาน	ทฤษฎี...2.....ชม. ปฏิบัติ...4.....ชม.
ชื่อเรื่อง การเลือกและจัดเตรียมอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสำหรับการใช้งาน		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ทำความสะอาดอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยด้วยความ
รับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมาคารวะ ตรงต่อเวลา สะอาด ปลอดภัย

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 1

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 5121

3. สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการเลือกและจัดเตรียมอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสำหรับการใช้งาน
2. ทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ และการบำรุงรักษาอุปกรณ์
เครื่องจักรเครื่องมือเครื่องใช้และพื้นที่ต่าง ๆ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
3. ประยุกต์ใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายการเลือกอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม
2. อธิบายการจัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
3. อธิบายการจัดการและการเก็บรักษาอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
4. บอกวิธีการใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
5. อธิบายการฝึกอบรมและการใช้อุปกรณ์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน
6. บอกการป้องกันอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ
7. อธิบายการดูแลรักษาอุปกรณ์ให้มีอายุการใช้งานยาวนาน
8. อธิบายการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
9. อธิบายการจัดการความเสี่ยงของการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

5. สาระการเรียนรู้

1. การเลือกอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม
2. การจัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
3. การจัดการและการเก็บรักษาอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
4. วิธีการใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
5. การฝึกอบรมและการใช้อุปกรณ์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน
6. การป้องกันอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ
7. การดูแลรักษาอุปกรณ์ให้มีอายุการใช้งานยาวนาน

8. การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

9. การจัดการความเสี่ยงของการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 14 ชั่วโมงที่ 40-42

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

ผู้สอนตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความคิด เช่น หากเกิดไฟฟ้าลัดวงจรหรือไฟไหม้ในขณะที่แม่บ้านกำลังทำความสะอาดห้องพัก คุณจะใช้อุปกรณ์อะไรในการจัดการ จากนั้นแสดงภาพหรือวิดีโอสั้นเกี่ยวกับอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง ถุงมือ หน้ากากกันสารเคมี เพื่อเชื่อมโยงเข้าสู่บทเรียน

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการเลือกอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม แนะนำประเภทอุปกรณ์ เช่น ถังดับเพลิง หน้ากากกันฝุ่น ถุงมือยาง รองเท้าเซฟตี้ อธิบายวิธีเลือกให้เหมาะกับประเภทงาน เช่น ทำความสะอาดห้องน้ำ vs การใช้น้ำยากัดกร่อน

2. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย วิธีตรวจสอบวันหมดอายุของถังดับเพลิง ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ก่อนใช้งาน เช่น สายรัด หน้ากากกรองอากาศ การจัดเตรียมจุดวางอุปกรณ์ให้เข้าถึงง่าย

3. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการและการเก็บรักษาอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย วิธีจัดเก็บที่ปลอดภัยและแยกตามประเภท การเก็บในตู้เฉพาะหรือห้องที่มีป้ายบ่งชี้ การลงทะเบียนอุปกรณ์ในระบบของโรงแรม

4. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับวิธีการใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย ผูกวิธีใช้ถังดับเพลิง การสวมถุงมือ หน้ากาก และอุปกรณ์นิรภัยอื่น ๆ อย่างถูกวิธี และการทดลองจำลองสถานการณ์เบื้องต้น

6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามปลายเปิด เช่น คุณคิดว่าอุปกรณ์ไหนสำคัญที่สุดสำหรับแม่บ้าน และเพราะอะไร และถ้าคุณพบว่าถังดับเพลิงหมดอายุ คุณจะดำเนินการอย่างไร

สอนครั้งที่ 15 ชั่วโมงที่ 43-45

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

เปิดบทเรียนด้วยกรณีศึกษา แม่บ้านลื่นล้มในห้องน้ำขณะถูพื้น พร้อมถามว่าอุบัติเหตุนี้เกิดจากอะไร และจะป้องกันอย่างไร หลังจากนั้นแสดงภาพหรือเหตุการณ์ตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้ป้ายเตือน พื้นลื่น หรือวิธีการใช้อุปกรณ์ผิผิว

6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการใช้อุปกรณ์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน การอบรมซ่อมอพยพไฟไหม้ การใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน การปฏิบัติตามแผนความปลอดภัยของโรงแรม

2. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ เทคนิคการยืน เดิน และยกของอย่างปลอดภัย การใช้ป้ายเตือนพื้นเปียก และการตรวจจุดเสี่ยงต่าง ๆ การแจ้งซ่อมทันทีหากพบพื้นที่ชำรุด

3. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการดูแลรักษาอุปกรณ์ให้มีอายุการใช้งานยาวนาน การล้าง ทำความสะอาด และเก็บอุปกรณ์หลังใช้งาน การเก็บในที่ที่ไม่ชื้น ไม่ร้อน การลงทะเบียนการใช้งานและบำรุงรักษา

4. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า เช่น น้ำยาใช้ในปริมาณที่เหมาะสม การวางแผนการใช้งานและการเบิกจ่าย แนวคิด 3R (Reduce, Reuse, Recycle) ในงานแม่บ้าน

5. ผู้สอนอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงของการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) การบันทึกอุบัติเหตุและวิเคราะห์เหตุการณ์ และการมีแผนตอบสนองเมื่อเกิดความผิดพลาดหรือภัยอันตราย

6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามปลายเปิด เช่น คุณจะอย่างไรเมื่อลูกค้าเกิดอุบัติเหตุในห้องพักระหว่างที่คุณกำลังทำความสะอาด และคุณคิดว่าแม่บ้านควรมีการฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยบ่อยแค่ไหน

2. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดจากหนังสือเรียน
3. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน
4. มอบหมายให้นักเรียนทำกิจกรรมหน่วยการเรียนรู้

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

หนังสือเรียน การปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

สื่อ Power Point

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

- 1) แบบฝึกหัด
- 2) แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) กิจกรรมหน่วยการเรียนรู้

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

ผลรวมของคะแนนจากเครื่องมือประเมินทุกประเภทไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินผล

9.2 วิธีการประเมิน

- 1) แบบประเมิน
- 2) แบบสังเกตพฤติกรรม

9.3 เครื่องมือประเมิน

การสังเกตพฤติกรรมการทำงานจากกิจกรรม คะแนนจากแบบฝึกหัด คะแนนจากการทดสอบ

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 6

เรื่อง การป้องกันอุบัติเหตุและการบาดเจ็บสำหรับแผนกแม่บ้านในโรงแรม

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้นักเรียนเข้าใจถึงความสำคัญของการป้องกันอุบัติเหตุและการบาดเจ็บในที่ทำงาน
- 1.2 เพื่อให้นักเรียนเรียนรู้วิธีการป้องกันและลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ
- 1.3 เพื่อพัฒนาทักษะการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

2. ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

3. วัสดุและอุปกรณ์

- 3.1 สมุดและปากกา
- 3.2 สื่อการสอน (สไลด์, วิดีโอ)
- 3.3 ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- 3.4 แบบฟอร์มการประเมินความเสี่ยง
- 3.5 ป้ายแสดงวิธีการป้องกันอุบัติเหตุ

4. กิจกรรม บทนำ (20 นาที)

- 4.1 ครูอธิบายความสำคัญของการป้องกันอุบัติเหตุและการบาดเจ็บในแผนกแม่บ้าน
- 4.2 แสดงวิดีโอเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นและวิธีการป้องกัน

5. การบรรยายและการอภิปราย (30 นาที)

- 5.1 ครูบรรยายเกี่ยวกับประเภทของอุบัติเหตุและการบาดเจ็บที่พบบ่อยในแผนกแม่บ้าน
 - 5.1.1 การลื่นล้ม
 - 5.1.2 การถูกของมีคมบาด
 - 5.1.3 การยกของหนัก
 - 5.1.4 การสัมผัสสารเคมี
- 5.2 วิธีการป้องกันและลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุแต่ละประเภท
- 5.3 เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถามและอภิปรายเกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุ

6. การแบ่งกลุ่มและการฝึกปฏิบัติ (1 ชั่วโมง)

- 6.1 แบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 4-5 คน
- 6.2 แจกแบบฟอร์มการประเมินความเสี่ยงให้แต่ละกลุ่ม
- 6.3 ให้นักเรียนแต่ละกลุ่มทำการประเมินความเสี่ยงในสถานการณ์จำลอง
- 6.4 การเดินตรวจสอบพื้นที่ทำงาน
- 6.5 การระบุและประเมินความเสี่ยงจากอุปกรณ์และสิ่งแวดล้อม
- 6.6 นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการประเมินและวิธีการป้องกัน

7. การสาธิตและการฝึกปฐมพยาบาลเบื้องต้น (30 นาที)

- 7.1 ครูสาธิตการปฐมพยาบาลเบื้องต้นสำหรับอุบัติเหตุที่พบบ่อย
 - 7.1.1 การลื่นล้มและการบาดเจ็บจากการล้ม

7.1.2 การถูกขงมีคมบาด

7.1.3 การปฐมพยาบาลเบื้องต้นสำหรับการสัมผัสสารเคมี

7.2

นักเรียนฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้รับการสอน

8. การจำลองสถานการณ์ฉุกเฉิน (30 นาที)

8.1 ให้นักเรียนแต่ละกลุ่มจำลองสถานการณ์ฉุกเฉินและวิธีการปฏิบัติ

8.1.1 การแจ้งเหตุฉุกเฉิน

8.1.2 การอพยพออกจากพื้นที่ที่ไม่ปลอดภัย

8.1.3 การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น

8.2 นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอวิธีการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินและการป้องกันอุบัติเหตุ

9. สรุปและการสะท้อนผลการเรียนรู้ (20 นาที)

9.1 ครูสรุปบทเรียนและแนวทางในการปรับปรุงการป้องกันอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ

9.2 ให้นักเรียนสะท้อนผลการเรียนรู้และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม

9.3 ตอบคำถามและให้คำแนะนำเพิ่มเติม

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

10.1 นักเรียนเข้าใจถึงความสำคัญของการป้องกันอุบัติเหตุและการบาดเจ็บในแผนกแม่บ้าน

10.2 นักเรียนมีทักษะในการประเมินความเสี่ยงและป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น

10.3 นักเรียนสามารถจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินและปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่.....
	รหัสวิชา 20701 – 2014..... ชื่อวิชา การปฏิบัติงานแม่บ้าน โรงแรม (Operating Area in Housekeeping)	สอนครั้งที่ 16.....
	สอบปลายภาค	ทฤษฎี.....1.....ชม. ปฏิบัติ.....2.....ชม.
	สอบปลายภาค	

ภาคผนวก ก

แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะรายวิชา

ชื่อ-สกุลผู้เรียน รหัสนักศึกษา

รายวิชา การปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

รหัสวิชา 20701-2014

กลุ่มอาชีพ การท่องเที่ยว

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ประเมิน (เลือกหรือระบุผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง)

- ☐ เข้าใจการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงานในงานแม่บ้านโรงแรม
- ☐ เตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสม จัดเตรียมโต๊ะ ทักทาย
- ☐ มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มี
- สัมมาคารวะ ตรงต่อเวลา สะอาดปลอดภัย
- ☐ ประยุกต์ใช้ความรู้ในการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงานในงานแม่บ้านโรงแรมงานได้ตาม
- มาตรฐานการปฏิบัติงาน

2. ด้านที่ประเมิน

ด้านการประเมิน	ระดับคะแนน 4 (ดีเยี่ยม)	ระดับคะแนน 3 (ดี)	ระดับคะแนน 2 (พอใช้)	ระดับคะแนน 1 (ต้อง ปรับปรุง)
ความรู้/ความเข้าใจเนื้อหา				
ทักษะการปฏิบัติงาน				
ความคิดสร้างสรรค์และการ ประยุกต์ใช้				
การทำงานเป็นทีม				
ความรับผิดชอบและความมี ระเบียบวินัย				

3. สรุปผลการประเมิน

☐ ไม่ผ่านเกณฑ์☐ ผ่านเกณฑ์

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ลงชื่อ ผู้ประเมิน

วันที่ประเมิน/...../.....

ภาคผนวก ค
แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
 กลุ่มที่ ชั้นแผนก

ที่	ชื่อ-สกุล สมาชิกในกลุ่ม	พฤติกรรม																				
		ความร่วมมือ				การแสดง ความคิดเห็น				การรับฟัง ความคิดเห็น				ความตั้งใจ ในการทำงาน				การมีส่วน ร่วมในการ อภิปราย				หมายเหตุ
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	20

เกณฑ์การวัดผล

- ดีมาก = 4 สนใจ ไม่หลับ ไม่พูดคุยในห้องเรียน มีคำถามที่ดี ตอบคำถามที่ถูกต้อง ทำงานส่ง
 ดี = 3 การแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ 70 %
 ปานกลาง = 2 การแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ 60 %
 ปรับปรุง = 1 การแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ 50

