โครงการสอน

ประจำภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568

จัดทำโดย

นางสาวอุรัสยา ไชยดี

ตำแหน่ง ครู

1.	รายวิชา กฎหมายในอาชีพโรงแรม	รหัสวิชา 30700-1002	ระดับชั้น ปวส.1/1-2
2.	รายวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	รหัสวิชา 30700-1004	ระดับชั้น ปวส.1/1-2
3.	รายวิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม	รหัสวิชา 30701-2001	ระดับชั้น ปวส.1/1-2
4.	รายวิชา ความปลอดภัยในการบริการงานแม่บ้าน	รหัสวิชา 30701-2008	ระดับชั้น ปวส.1/1-2
5.	รายวิชา การออกแบบการจัดตกแต่งอาหาร	รหัสวิชา 30701-2032	ระดับชั้น ปวส.1/1-2
6.	รายวิชา การจัดประชุมและสัมมนาเชิงปฏิบัติการ วิชาชีพ	รหัสวิชา 30701-2006	ระดับชั้น ปวส.2/1-2

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

กลุ่มอาชีพการโรงแรม

สาขาวิชาการโรงแรม

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ

โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรรายวิชา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา กฎหมายในงานอาชีพโรงแรม รหัสวิชา 30700-1002

ทฤษฎี 3 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 0 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานอาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และบริการอาหาร ภายใต้ คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการโรงแรม ระดับ 4-5 ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

หน่วยสมรรถนะ HT-HR-4.1 : ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานในสถานประกอบการ

หน่วยสมรรถนะ HT-GE-5.1 : ประยุกต์ใช้กฎหมายธุรกิจ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในงานบริการโรงแรม

หน่วยสมรรถนะ HT-GE-5.2 : ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อกฎหมายในการปฏิบัติงานในโรงแรมอย่างถูกต้องตามระเบียบและจริยธรรม

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

อธิบาย วิเคราะห์และประยุกต์ใช้กฎหมายธุรกิจ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานบริการโรงแรมได้อย่างเหมาะสม ให้คำแนะนำเบื้องต้นด้านข้อกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในโรงแรมได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ จรรยาบรรณ และจริยธรรมวิชาชีพ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1.เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายพื้นฐานในงานโรงแรม
2.เพื่อให้ผู้เรียนวิเคราะห์และประเมินผลสถานการณ์ต่าง ๆ ตามหลักกฎหมาย
3.เพื่อให้ผู้เรียนปฏิบัติงานโรงแรมสอดคล้องกับกฎหมายอย่างเหมาะสม
4.เพื่อให้ผู้เรียนเคารพสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบตามกฎหมายในการบริการ

สมรรถนะรายวิชา

1.ปฏิบัติงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและการบริการ
2.ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม

3.วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขทางกฎหมายเบื้องต้นในงานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม ได้แก่ กฎหมายโรงแรม กฎหมายแรงงาน กฎหมายภาษี กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายเกี่ยวกับสุขอนามัย ความปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง

อ้างอิงมาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

หน่วยงานรับรองมาตรฐาน: สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

มาตรฐานอาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และบริการอาหาร

คุณวุฒิวิชาชีพ: สาขาวิชาชีพการโรงแรม ระดับ 4-5

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
HT-HR-4.1	ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานในสถานประกอบการ	HT-HR-4.1.1	อธิบายข้อกฎหมายแรงงาน และสิทธิหน้าที่ของลูกจ้างและนายจ้าง	1.อธิบายสาระสำคัญของกฎหมายแรงงานที่ใช้ในสถานประกอบการได้ถูกต้อง ครอบคลุมหัวข้อ เช่น 1.1 การจ้างงาน 1.2 เวลาทำงาน เวลาพัก 1.3 การลา ค่าจ้าง และค่าชดเชย 1.4 ระบุสิทธิและหน้าที่ของลูกจ้างและนายจ้าง ตามที่กฎหมายกำหนดได้อย่างถูกต้อง เช่น 1.5 การให้สิทธิลางานตามกฎหมาย 1.6 การปฏิบัติของนายจ้างต่อแรงงานหญิง/แรงงานเยาวชน 1.7 การยกเลิกสัญญาจ้างโดยชอบด้วยกฎหมาย	-แบบทดสอบปรนัยและอัตนัย (ความรู้) -วิเคราะห์กรณีศึกษา (ทักษะ/การประยุกต์ใช้) -อภิปราย/นำเสนอรายงาน (ทักษะการสื่อสารและการคิดวิเคราะห์)

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-HR-4.1.2	ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับเวลา การลา ค่าจ้าง และสวัสดิการ	2.1 ระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับเวลาในการทำงาน เวลาพัก เวลาล่วงเวลา และวันหยุดตามกฎหมายแรงงานได้ถูกต้อง 2.2 ปฏิบัติตามสิทธิเกี่ยวกับการลาประเภทต่าง ๆ เช่น ลาป่วย ลากิจ ลาพักร้อน ลาคลอด ได้อย่างเหมาะสมตามสิทธิที่พึงมี 2.3 คำนวณค่าจ้างและค่าล่วงเวลาเบื้องต้น ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย 2.4 อธิบายสิทธิด้านสวัสดิการแรงงาน ที่พึงได้รับ เช่น ประกันสังคม ค่าชดเชย เงินทดแทน ได้อย่างชัดเจน 2.5 แสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ที่เคารพและปฏิบัติตามสิทธิตนเองและของผู้อื่นในสถานประกอบการ	-แบบทดสอบข้อเขียน (ปรนัย/อัตนัย) -การทำกิจกรรมจำลองสถานการณ์ เช่น การเขียนใบลา/การบันทึกเวลาทำงาน -การนำเสนอกรณีศึกษาหรือการอภิปรายกลุ่ม -การสังเกตพฤติกรรมในการฝึกปฏิบัติงานหรือฝึกงาน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
HT-GE-5.1	ประยุกต์ใช้กฎหมายธุรกิจ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในงานบริการโรงแรม	HT-GE-5.1.1 :	-วิเคราะห์ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโรงแรม	1.1ระบุข้อกฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม ได้อย่างถูกต้อง เช่น 1.1.1พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 1.1.2 กฎหมายภาษีธุรกิจเฉพาะ 1.1.3กฎหมายสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับกิจการโรงแรม 1.2 อธิบายบทบาทของกฎหมายแต่ละฉบับ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของโรงแรม เช่น การขอใบอนุญาต การควบคุมมาตรฐานสถานที่ ฯลฯ 1.3 วิเคราะห์ผลกระทบของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายต่อภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และความรับผิดชอบทางกฎหมายของสถานประกอบการ 1.4 แยกแยะข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในแต่ละแผนกของโรงแรม ได้อย่างเหมาะสม	-การวิเคราะห์กรณีศึกษา (Case Study) -การนำเสนอรายงานกฎหมายธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม -แบบทดสอบข้อเขียนวิเคราะห์สถานการณ์สมมุติ -การอภิปรายกลุ่มเรื่องผลกระทบทางกฎหมายในการดำเนินงาน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-GE-5.1.2 :	ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคและความปลอดภัยของลูกค้า	2.1 อธิบายหลักการของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการโรงแรม 2.2ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย ของลูกค้าในบริเวณต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น 2.2.1ความปลอดภัยด้านอาหารและสุขอนามัย 2.2.2ความปลอดภัยด้านอัคคีภัย 2.2.3การจัดการกรณีเหตุฉุกเฉิน 2.3ดูแลและรับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเหมาะสม ตามแนวทางและขั้นตอนที่กำหนดโดยกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ 2.4 ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และไม่เป็นเท็จแก่ลูกค้า ตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ราคาห้องพัก เงื่อนไขการเข้าพัก/คืนเงิน/ยกเลิกการจอง ฯลฯ	การสังเกตพฤติกรรมขณะจำลองสถานการณ์การให้บริการ แบบทดสอบเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและความปลอดภัย การทำกิจกรรมวิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวกับปัญหาผู้บริโภค การประเมินจากการจัดทำคู่มือ/ขั้นตอนการให้บริการที่ปลอดภัย

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
HT-HR-5.2.1	ให้ข้อมูลหรือแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องในกรณีปัญหาทางกฎหมาย	HT-HR-5.2.1 :	อธิบายจรรยาบรรณวิชาชีพและบทบาทหน้าที่ทางกฎหมาย	3.1 อธิบายความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพในงานโรงแรมได้ชัดเจน เช่น ความซื่อสัตย์ สุจริต ความรับผิดชอบ และความเคารพสิทธิของลูกค้า 3.2ระบุบทบาทหน้าที่ของพนักงานโรงแรมตามกรอบกฎหมายแรงงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้ถูกต้อง เช่น หน้าที่ในการให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ และการรักษาข้อมูลของลูกค้า 3.3ยกตัวอย่างพฤติกรรมที่สอดคล้อง/ไม่สอดคล้องกับจรรยาบรรณวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม 3.4แสดงความเข้าใจในการตัดสินใจทางจริยธรรม เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดแย้งในสถานการณ์สมมุติที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและจรรยาบรรณ	-การวิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวกับจรรยาบรรณและกฎหมาย แบบทดสอบข้อเขียน/การตอบคำถามอัตนัย การจัดกิจกรรม Role Play หรือจำลองสถานการณ์ การนำเสนอหัวข้อ “จรรยาบรรณที่ควรมีในงานโรงแรม” พร้อมอภิปรายในกลุ่ม

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-HR-5.2.2 :	ให้คำปรึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อกฎหมายในการทำงานจริง	4.1ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อกฎหมายแรงงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรมได้อย่างถูกต้อง 4.2ขั้นตอนการร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาทางกฎหมาย 4.3ตอบคำถามหรือให้คำแนะนำเบื้องต้นต่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ทั่วไป ได้อย่างชัดเจน โดยอ้างอิงหลักกฎหมายอย่างเหมาะสม 4.4 แสดงความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในข้อกฎหมาย 4.5อ้างอิงแหล่งข้อมูลหรือหน่วยงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแรงงาน ได้อย่างเหมาะสม เช่น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	การจำลองสถานการณ์ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การประเมินจากบทบาทสมมุติ (Role play) การตอบคำถามจากกรณีศึกษา การจัดทำเอกสารคู่มือให้คำแนะนำทางกฎหมายเบื้องต้น

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา กฎหมายในงานอาชีพโรงแรม รหัสวิชา 30700-1002				
งานหลัก (Duty)	**งานย่อย (Task)**	**สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)**	**ความรู้ในการปฏิบัติงาน**	**ทักษะในการปฏิบัติงาน**
งานหลักที่ 1 งานกฎหมายเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม	1.1 งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมาย	HR-5.2.1: อธิบายจรรยาบรรณวิชาชีพและบทบาทหน้าที่ทางกฎหมาย	1)ความหมายความสำคัญของกฎหมาย 2)ประเภทของกฎหมาย 3)โครงสร้างระบบกฎหมายไทย 4)บทบาทกฎหมายในธุรกิจบริการ	1) อธิบายกฎหมายเบื้องต้นได้ถูกต้อง 2) เปรียบเทียบประเภทของกฎหมายได้ 3) เชื่อมโยงบทบาทกฎหมายกับงานโรงแรมได้
	1.2 งานกฎหมายโรงแรม แรงงาน และผู้บริโภค	HR-5.2.2: ให้คำปรึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อกฎหมายในการทำงานจริง	1) กฎหมายโรงแรม (พ.ร.บ. โรงแรม พ.ศ. 2547) 2) กฎหมายแรงงานและการจ้างงาน 3) กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค 4)กฎหมายความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม	1)วิเคราะห์ข้อกฎหมายเฉพาะทางที่ใช้กับสถานประกอบการโรงแรมได้อย่างถูกต้อง 2)เชื่อมโยงข้อกฎหมายกับสถานการณ์ในงานจริง 3) อธิบายข้อกฎหมายให้ผู้อื่นเข้าใจเบื้องต้นได้
	1.3 งานประยุกต์ใช้กฎหมายในสถานการณ์จริง	HR-5.2.2: ให้คำปรึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อกฎหมายในการทำงานจริง	1)หลักการใช้กฎหมายกับสถานการณ์จริง 2)ขั้นตอนการแก้ปัญหาทางกฎหมายเบื้องต้นในงานบริการ 3) ตัวอย่างกรณีข้อพิพาทในโรงแรม	1) ประเมินสถานการณ์และเลือกใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ 2)วางแผนแนวทางการจัดการข้อพิพาทเบื้องต้น 3) นำเสนอแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมตามกฎหมาย

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมเรียนรู้ (แบบที่ 1)

วิชา กฎหมายในงานอาชีพโรงแรม รหัสวิชา 30700-1002

ทฤษฎี 3 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 0 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวนชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	ประยุกต์ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
1. งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายและจริยธรรมวิชาชีพ		1	2	1			1	1	2	10	3 / 0
2. งานกฎหมายแรงงานและสิทธิหน้าที่ในสถานประกอบการโรงแรม		1	2	1			1	1	4	11	6 / 0
3. งานกฎหมายเกี่ยวกับผู้บริโภคและการละเมิด		1	2	1			1	1	1	13	6 / 0
4. งานกฎหมายภาษีและกฎหมายธุรกิจในโรงแรม		1	2	1			1	1	1	10	6 / 0
5. งานการให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อกฎหมาย		5	5	2			1	1	2	16	6 / 0
6. งานกฎหมายเฉพาะทางในงานโรงแรม (เช่น แอลกอฮอล์/สถานบริการ)		1	2	1			1	1	1	10	6 / 0
7. ทบทวน / สอบปลายภาค		1	2	1			1	1	1	10	3 / 0
รวม		**8**	**15**	**7**			**20**	**20**	**10**	**80**	
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ (เมื่อเรียนรายวิชานี้สำเร็จแล้วทำอะไรได้)										**20**	**3/0**
รวมทั้งรายวิชา										**100**	**15/45**

โครงการสอน/หน่วยการเรียนรู้

วิชา กฎหมายในงานอาชีพโรงแรม รหัสวิชา 30700-1002

ทฤษฎี 3 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 0 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมาย และจริยธรรมในวิชาชีพโรงแรม 1.1 ความหมายและความสำคัญของกฎหมายในงานบริการ 1.2 โครงสร้างของระบบกฎหมายไทย 1.3 จริยธรรมและจรรยาบรรณในงานโรงแรม 1.4 ความรับผิดทางแพ่งและอาญาเบื้องต้น	6	0	6
2	งานกฎหมายแรงงานและสิทธิหน้าที่ในสถานประกอบการโรงแรม 2.1 บทบาทของนายจ้างและลูกจ้างในโรงแรม 2.2 สัญญาจ้างแรงงาน 2.3 สิทธิและหน้าที่ของนายจ้างและลูกจ้าง 2.4 การเลิกจ้างและการร้องเรียน	9	0	9
3	งานกฎหมายผู้บริโภคและความรับผิดทางแพ่งในงานโรงแรม 3.1 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกิจโรงแรม 3.2 ความรับผิดทางแพ่งจากการละเมิด 3.3 การเรียกร้องค่าเสียหายของลูกค้า	6	0	6
4	งานกฎหมายภาษี และข้อกำหนดในการประกอบธุรกิจโรงแรม 4.1 ภาษีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม 4.2 ใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรม 4.3 การปฏิบัติตามกฎหมายท้องถิ่น	6	0	6
5	งานการให้คำแนะนำเบื้องต้นด้านกฎหมาย และการสื่อสารข้อกฎหมาย 5.1 หลักการสื่อสารข้อมูลทางกฎหมายเบื้องต้น 5.2 การให้คำแนะนำลูกค้าเบื้องต้นในประเด็นข้อกฎหมาย 5.3 การสื่อสารกรณีเกิดปัญหาหรือร้องเรียนทางกฎหมาย	6	0	6
6	งานกฎหมายเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม 6.1 กฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ 6.2 กฎหมายเกี่ยวกับสถานบริการ 6.3 กฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) 6.4 กฎหมายความปลอดภัยในโรงแรม	6	0	6
7	ทบทวนบทเรียน / ประเมินผลปลายภาค	6	0	6
	ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	**3**	**0**	**3**
	รวม	**45**	**0**	**45**

กิจกรรมการเรียนการสอน

1.การบรรยาย + ถาม-ตอบ

2.กรณีศึกษาและอภิปรายกลุ่ม

3.การดูคลิปข่าวจริง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4.จำลองสถานการณ์ และฝึกปฏิบัติ

5.การใช้เอกสารราชการและกฎหมายฉบับจริง

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียน	.....20...คะแนน
การสอบกลางภาค	.....20...คะแนน
การสอบปลายภาค	.....10...คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	.....20...คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	.....30...คะแนน
อื่น ๆ	.....คะแนน
รวม	...100.....คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 – 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60 – 64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55 – 59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 – 54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 – 49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

1. เอกสารประกอบการสอน (PDF, PowerPoint)

2.วิดีโอสั้นเกี่ยวกับกฎหมายจริง

3.แบบฝึกหัดจำลองสถานการณ์

4.เอกสารกฎหมายจริงจากหน่วยงานรัฐ

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

1.หนังสือ “กฎหมายโรงแรมและธุรกิจบริการ” โดย อ.สุรเชษฐ์ วัฒนกุล

2.หนังสือ “กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค” โดย สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค

3.เอกสารจากกระทรวงแรงงาน, สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรรายวิชา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ รหัสวิชา 30700-1004

ทฤษฎี 2 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และบริการอาหาร ระดับ 4-5

1.กลุ่มอาชีพการท่องเที่ยวและบริการ ระดับ 4

HT-GE-4.1.1: อธิบายความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและบริการ

HT-GE-4.2.1: แสดงความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจและสังคม

2. กลุ่มอาชีพการท่องเที่ยวและบริการ ระดับ 5

HT-GE-5.1.1: วางแผนกิจกรรมการบริการให้สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยว

HT-GE-5.2.2: ปฏิบัติงานด้านบริการในสถานการณ์จำลองได้อย่างเหมาะสม

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

สามารถบอกบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำแนกรูปแบบการท่องเที่ยว วางแผนกิจกรรมบริการ และปฏิบัติงานบริการในสถานการณ์จำลองได้อย่างเหมาะสม พร้อมแสดงจิตบริการและความรับผิดชอบในวิชาชีพ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. เข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ ความหมาย และความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการได้
2. สามารถจำแนกประเภท รูปแบบ และแนวโน้มของการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศได้
3. เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม
4. วางแผนและออกแบบกิจกรรมการบริการให้เหมาะสมกับลักษณะของนักท่องเที่ยว
5. ปฏิบัติงานด้านบริการในสถานการณ์จำลองได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมืออาชีพ
6. แสดงออกถึงคุณธรรม จริยธรรม และจิตบริการในการทำงานด้านการท่องเที่ยวและบริการ
7.

สมรรถนะรายวิชา

1. วิเคราะห์องค์ประกอบและบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เพื่อเชื่อมโยงกับการพัฒนาท้องถิ่นและเศรษฐกิจได้อย่างรอบด้าน

2.จำแนกและเปรียบเทียบประเภท รูปแบบ และแนวโน้มของการท่องเที่ยวในบริบทระดับชาติและนานาชาติ

3. ประเมินความสัมพันธ์และบทบาทของภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เพื่อสนับสนุนการวางแผนและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

4. ออกแบบและวางแผนกิจกรรมบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิผล โดยคำนึงถึงประสบการณ์และความพึงพอใจของลูกค้า

5. ปฏิบัติงานบริการและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์จริงหรือจำลองได้อย่างคล่องแคล่ว มีทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมที่ดี

6. ปลูกฝังเจตคติที่ดี มีจิตบริการสูง รับผิดชอบต่อหน้าที่ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณในวิชาชีพอย่างเคร่งครัด

คำอธิบายรายวิชา

รายวิชานี้มุ่งเน้นการศึกษาพื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ทั้งในด้านองค์ประกอบ โครงสร้าง และบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ผู้เรียนจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับประเภทและรูปแบบของการท่องเที่ยว ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเทคนิคและกระบวนการจัดกิจกรรมบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีการฝึกปฏิบัติงานจริงและสถานการณ์จำลอง เพื่อพัฒนาทักษะด้านการบริการและเสริมสร้างทัศนคติที่เหมาะสมในวิชาชีพนี้

อ้างอิงมาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

หน่วยงานรับรองมาตรฐาน: สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

มาตรฐานอาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และบริการอาหาร

คุณวุฒิวิชาชีพ: กลุ่มอาชีพการท่องเที่ยวและบริการ ระดับ 4

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
HT-GE-4.1.1	งานพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและบริการ	HT-GE-4.1.1.1	อธิบายความหมายและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	1.1อธิบายความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ถูกต้อง 1.2 ชี้แจงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจและสังคมได้ครบถ้วน	- แบบทดสอบปรนัย/อัตนัย - การนำเสนอผลงาน - การสัมมนาในชั้นเรียน
		HT-GE-4.1.1.2	ระบุองค์ประกอบหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการได้ครบถ้วน	2.1 ระบุองค์ประกอบหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวครบถ้วน 2.2 อธิบายหน้าที่ของแต่ละองค์ประกอบได้ชัดเจน	- แบบฝึกหัดรายบุคคล - การจัดทำรายงานกลุ่ม - การนำเสนอ
		HT-GE-4.1.1.3	อธิบายบทบาทและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการได้อย่างเหมาะสม	3.1 อธิบายบทบาทของแต่ละองค์ประกอบได้ถูกต้อง 3.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบได้อย่างเหมาะสม	- การอภิปรายกลุ่ม - การเขียนรายงานวิเคราะห์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**		
HT-GE-4.2.1	งานบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจและสังคม	HT-GE-4.2.1.1	อธิบายบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจได้อย่างชัดเจน	1.1ระบุผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกิดจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ถูกต้องครบถ้วน 1.2อธิบายการสร้างรายได้และการจ้างงานที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจน	- แบบทดสอบปรนัย/อัตนัย - การนำเสนอผลงาน
		HT-GE-4.2.1.2	อธิบายบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อสังคมและวัฒนธรรมได้อย่างถูกต้อง	2.1 ระบุผลกระทบทางสังคมและวัฒนธรรมที่เกิดจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ครบถ้วน 2.2 อธิบายการอนุรักษ์วัฒนธรรมและชุมชนท้องถิ่นได้เหมาะสม	- การอภิปรายกลุ่ม - การเขียนรายงานวิเคราะห์
		HT-GE-4.2.1.3	วิเคราะห์บทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมได้อย่างมีเหตุผล	3.1 วิเคราะห์ข้อมูลและเชื่อมโยงผลกระทบเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างสมเหตุสมผล 3.2 นำเสนอข้อสรุปอย่างชัดเจนและมีหลักฐานสนับสนุน	- การนำเสนอ - การเขียนรายงานวิจัย

อ้างอิงมาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

หน่วยงานรับรองมาตรฐาน: สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

มาตรฐานอาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และบริการอาหาร

คุณวุฒิวิชาชีพ: กลุ่มอาชีพการท่องเที่ยวและบริการ ระดับ 5

หน่วยสมรรถนะ		**สมรรถนะย่อย**		**เกณฑ์การปฏิบัติงาน**	**วิธีประเมิน**
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**		
HT-GE-5.1.1:	งานวางแผนกิจกรรมการบริการให้สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยว	HT-GE-5.1.1.1	วิเคราะห์ความต้องการและลักษณะของนักท่องเที่ยวตามรูปแบบการท่องเที่ยว	1.1 ระบุลักษณะและความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละรูปแบบได้อย่างถูกต้อง 1.2 ใช้ข้อมูลในการวางแผนกิจกรรมที่เหมาะสม	- แบบฝึกหัดวิเคราะห์ - การอภิปรายกลุ่ม
		HT-GE-5.1.1.2	วางแผนกิจกรรมการบริการที่ตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวตามรูปแบบการท่องเที่ยว	2.1 จัดทำแผนกิจกรรมที่เหมาะสมกับลักษณะนักท่องเที่ยว 2.2 แผนกิจกรรมมีความครบถ้วนและสอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยว	- การจัดทำแผนงานเป็นรายบุคคล/กลุ่ม - การนำเสนอแผน
		HT-GE-5.1.1.3	ประเมินและปรับปรุงแผนกิจกรรมตามผลตอบรับและสถานการณ์จริง	3.1 รับฟังและวิเคราะห์ข้อเสนอแนะได้อย่างเหมาะสม 3.2 ปรับแผนกิจกรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริงและข้อจำกัด	- การนำเสนอผลการประเมิน - การอภิปรายกลุ่ม

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ รหัสวิชา 30700-1004				
งานหลัก (Duty)	**งานย่อย (Task)**	**สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)**	**ความรู้ในการปฏิบัติงาน**	**ทักษะในการปฏิบัติงาน**
งานหลักที่ 1 งานศึกษาองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	1.1 งานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	HT-GE-4.1.1: อธิบายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	1) ความหมายและลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 2) ประเภทการท่องเที่ยว 3) องค์ประกอบสำคัญ เช่น แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก การคมนาคม และบริการสนับสนุน	- วิเคราะห์และจำแนกองค์ประกอบในอุตสาหกรรม - เปรียบเทียบประเภทของการท่องเที่ยว - เชื่อมโยงภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง
	1.2 งานจำแนกประเภทของการท่องเที่ยว	HT-GE-4.1.1: อธิบายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	1) ความหมายและหลักเกณฑ์การจำแนกประเภทของการท่องเที่ยว 2) ประเภทหลัก เช่น ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เชิงธรรมชาติ เชิงนิเวศ เชิงสุขภาพ ฯลฯ	จำแนกประเภทของการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องตามลักษณะและวัตถุประสงค์ - ยกตัวอย่างและอธิบายประเภทต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน
	1.3 งานโครงสร้างองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	HT-GE-4.1.1: อธิบายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	1) ความรู้เกี่ยวกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก บริการนำเที่ยว การขนส่ง หน่วยงานรัฐและเอกชน 2) บทบาทของแต่ละภาคส่วนในระบบ	- วิเคราะห์และแสดงโครงสร้างขององค์ประกอบได้ถูกต้อง - อธิบายบทบาทและความสัมพันธ์ระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมได้อย่างชัดเจน

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ รหัสวิชา 30700-1004				
งานหลัก (Duty)	**งานย่อย (Task)**	**สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)**	**ความรู้ในการปฏิบัติงาน**	**ทักษะในการปฏิบัติงาน**
งานหลักที่ 2 งานศึกษาบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	2.1งานบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ	HT-GE-4.2.1: แสดงความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจและสังคม	1) ผลกระทบทางเศรษฐกิจ เช่น รายได้จากการท่องเที่ยว การจ้างงาน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 2) แนวโน้มเศรษฐกิจการท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ	- วิเคราะห์บทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีต่อระบบเศรษฐกิจได้อย่างชัดเจน - ยกตัวอย่างผลกระทบทางเศรษฐกิจจากสถานการณ์จริง
	2.2งานบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อสังคมและวัฒนธรรม	HT-GE-4.2.1: แสดงความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจและสังคม	1) ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบทางสังคมและวัฒนธรรม เช่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ความเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตชุมชน ความตระหนักด้านมารยาทและจริยธรรม	- วิเคราะห์ผลดี-ผลเสียของการท่องเที่ยวต่อสังคมและวัฒนธรรม - ยกตัวอย่างสถานการณ์จริงและแนวทางการจัดการผลกระทบอย่างเหมาะสม
งานหลักที่3 งานวางแผนกิจกรรมการบริการ	3.1งานวิเคราะห์ความต้องการและลักษณะของนักท่องเที่ยว	HT-GE-5.1.1: วางแผนกิจกรรมการบริการให้สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยว	1) ความรู้เกี่ยวกับประเภทและลักษณะนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม 2) ปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยว	- วิเคราะห์และจำแนกลักษณะนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม - นำข้อมูลไปใช้วางแผนบริการได้ถูกต้อง

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ รหัสวิชา 30700-1004				
งานหลัก (Duty)	**งานย่อย (Task)**	**สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)**	**ความรู้ในการปฏิบัติงาน**	**ทักษะในการปฏิบัติงาน**
	3.2งานวางแผนและออกแบบกิจกรรมการบริการที่สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยว	HT-GE-5.1.1: วางแผนกิจกรรมการบริการให้สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยว	1) หลักการและกระบวนการวางแผนกิจกรรม 2) รูปแบบการท่องเที่ยวและความต้องการของนักท่องเที่ยว	- วางแผนและออกแบบกิจกรรมการบริการได้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย - ปรับเปลี่ยนแผนตามสถานการณ์จริง
งานหลักที่ 4 งานฝึกปฏิบัติงานบริการ	4.1งานฝึกปฏิบัติงานบริการ	HT-GE-5.2.1: ปฏิบัติงานบริการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	1) ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและหลักการในการให้บริการลูกค้า 2) มารยาทและจรรยาบรรณในการบริการ	- ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ - ปฏิบัติตามขั้นตอนและมาตรฐานการบริการที่กำหนด

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมเรียนรู้ (แบบที่ 1)

วิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ รหัสวิชา 30700-1004

ทฤษฎี 2 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวนชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	ประยุกต์ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
1. งานศึกษาองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	2	5	1	0	0	0	5	5	2	20	3 / 0
2. งานศึกษาบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	2	5	3	0	0	2	5	5	3	22	6 / 0
3. งานวางแผนกิจกรรมการบริการ	4	2	2	0	0	0	5	5	2	20	6 / 0
4. งานฝึกปฏิบัติงานบริการ	0	3	2	0	0	0	5	5	3	18	6 / 0
รวม	8	15	7			5	20	20	10	80	
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ (เมื่อเรียนรายวิชานี้สำเร็จแล้วทำอะไรได้)										**20**	**2/2**
รวมทั้งรายวิชา										**100**	**15/60**

โครงการสอน/หน่วยการเรียนรู้

วิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ รหัสวิชา 30700-1004

ทฤษฎี 2 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานศึกษาองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 1.1 งานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 1) ความหมายและลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 2) ประเภทการท่องเที่ยว 3) องค์ประกอบสำคัญ เช่น แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก การคมนาคม และบริการสนับสนุน 1.2 งานจำแนกประเภทของการท่องเที่ยว 1) ความหมายและหลักเกณฑ์การจำแนกประเภทของการท่องเที่ยว 2) ประเภทหลัก เช่น ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เชิงธรรมชาติ เชิงนิเวศ เชิงสุขภาพ ฯลฯ 1.3 งานโครงสร้างองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 1) ความรู้เกี่ยวกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก บริการนำเที่ยว การขนส่ง หน่วยงานรัฐและเอกชน 2) บทบาทของแต่ละภาคส่วนในระบบ	2	2	4
2	งานศึกษาบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 2.1งานบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ 1) ผลกระทบทางเศรษฐกิจ เช่น รายได้จากการท่องเที่ยว การจ้างงาน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 2) แนวโน้มเศรษฐกิจการท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ 2.2งานบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อสังคมและวัฒนธรรม 1) ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบทางสังคมและวัฒนธรรม เช่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ความเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตชุมชน ความตระหนักด้านมารยาทและจริยธรรม	2	2	4

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
3	งานวางแผนกิจกรรมการบริการ 3.1งานวิเคราะห์ความต้องการและลักษณะของนักท่องเที่ยว 1) ความรู้เกี่ยวกับประเภทและลักษณะนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม 2) ปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยว 3.2งานวางแผนและออกแบบกิจกรรมการบริการที่สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยว 1) หลักการและกระบวนการวางแผนกิจกรรม 2) รูปแบบการท่องเที่ยวและความต้องการของนักท่องเที่ยว	2	2	4
4	งานฝึกปฏิบัติงานบริการ 4.1งานฝึกปฏิบัติงานบริการ 1) ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและหลักการในการให้บริการลูกค้า 2) มารยาทและจรรยาบรรณในการบริการ	2	2	4
	ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	30	30	60
	รวม	**30**	**30**	**60**

กิจกรรมการเรียนการสอน

1.การบรรยายประกอบภาพ / คลิปวิดีโอ

2.การอภิปรายกรณีศึกษา

3.ฝึกปฏิบัติงานจำลอง (Role Play)

4.การศึกษาดูงาน/เชิญวิทยากร (ถ้ามี)

5.การทำงานกลุ่ม / โครงงานบริการ

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียน	.....10...คะแนน
การสอบกลางภาค	.....20...คะแนน
การสอบปลายภาค	.....20...คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	.....20...คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	.....30...คะแนน
อื่น ๆ	.....คะแนน
รวม	...100.....คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 – 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60 – 64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55 – 59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 – 54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 – 49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

1.PowerPoint/เอกสารประกอบการสอน

2.คลิปวิดีโอเกี่ยวกับการบริการ

3.แบบฝึกหัดและใบงาน

4.Role Play ในนักศึกษา

5.หนังสือ “อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ” โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

6.หนังสือ "การจัดการบริการ" โดย รศ.ดร.บุญส่ง พรมชาติ

7.เอกสารประกอบจากเว็บไซต์กระทรวงการท่องเที่ยวฯ, การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

1.เว็บไซต์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

2.การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (TAT)

3.วีดีโอตัวอย่างบริการในโรงแรมระดับสากล

4.สถานประกอบการจริง เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ท่าอากาศยาน

โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568

หลักสูตรรายวิชา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001

ทฤษฎี 2 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์กรมหาชน) สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

1. อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

หน่วยสมรรถนะ HT-FD-1.1 ปฏิบัติงานต้อนรับแขก

หน่วยสมรรถนะ HT-FD-2.1 การรับจองห้องพัก

หน่วยสมรรถนะ HT-FD-3.1 การลงทะเบียนเข้าพัก

หน่วยสมรรถนะ HT-FD-4.1 การจัดสรรห้องพัก

หน่วยสมรรถนะ HT-FD-5.1 การรับชำระเงินและออกใบเสร็จ

หน่วยสมรรถนะ HT-FD-6.1 การให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

สามารถต้อนรับและให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการรับจองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การจัดสรรห้องพัก การรับชำระเงิน และการเช็คเอาท์ ตลอดจนสามารถใช้โปรแกรมบริหารจัดการโรงแรมเบื้องต้นได้ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รับมือกับข้อร้องเรียนลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ มีบุคลิกภาพดี มีจิตบริการ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในสภาพแวดล้อมของงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงพร้อมเข้าสู่การฝึกงานหรือประกอบอาชีพในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมหรือสถานประกอบการด้านการบริการที่พักได้ทันที

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1.เข้าใจกระบวนการให้บริการลูกค้า ตั้งแต่การจอง การเข้าพัก ไปจนถึงการเช็คเอาท์

2.เข้าใจระบบงาน การประสานงานกับแผนกอื่น และจรรยาบรรณวิชาชีพในงานบริการ

3.มีทักษะการต้อนรับลูกค้า การจองห้องพัก การลงทะเบียน การจัดสรรห้อง และการเช็คเอาท์

3.แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและข้อร้องเรียนของลูกค้าในสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม

4.ประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ

5.แสดงบุคลิกภาพ มารยาท และจิตบริการได้อย่างเหมาะสมกับงานต้อนรับ

สมรรถนะรายวิชา

1. สามารถอธิบายบทบาท หน้าที่ และโครงสร้างการทำงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมได้อย่างถูกต้อง

2. ปฏิบัติงานต้อนรับลูกค้าได้ตามขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานวิชาชีพ ทั้งในส่วนของการให้ข้อมูล การใช้ภาษาที่สุภาพ และการสร้างความประทับใจ

3. ปฏิบัติงานรับจองห้องพักได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การรับโทรศัพท์ การใช้ระบบออนไลน์ และการบันทึกข้อมูลลูกค้า

4. ดำเนินการลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน รวมถึงการจัดสรรห้องพักให้เหมาะสม

5. ให้บริการลูกค้าระหว่างการเข้าพัก และสามารถประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ปฏิบัติงานการเช็คเอาท์ (Check-out) รับชำระเงิน และออกใบเสร็จได้อย่างถูกต้อง

7. ใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการโรงแรม (Hotel PMS) เบื้องต้นได้อย่างเหมาะสม

8. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและข้อร้องเรียนของลูกค้าในสถานการณ์จริงได้ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

9. แสดงบุคลิกภาพ จิตบริการ มารยาทในงานบริการ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10.ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ มีวินัย และมีจรรยาบรรณในวิชาชีพงานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

รายวิชานี้มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และกระบวนการปฏิบัติงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม รวมทั้งฝึกทักษะในการต้อนรับลูกค้า รับจองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก การจัดสรรห้องพัก การให้บริการระหว่างการเข้าพัก การรับชำระเงิน และการเช็คเอาท์ ผู้เรียนจะได้ฝึกใช้ระบบบริหารจัดการโรงแรมเบื้องต้น และพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงการแสดงออกถึงบุคลิกภาพและจิตบริการที่เหมาะสมในงานบริการด้านโรงแรม เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประกอบอาชีพในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในสถานประกอบการโรงแรมและธุรกิจที่พักตามมาตรฐานอาชีพที่รับรองโดยสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ (สคช.)

มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน)

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

อาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ระดับ 3

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
HT-FD-1.1	ปฏิบัติงานต้อนรับแขก	HT-FD-1.1.1	ทักทายและต้อนรับแขกด้วยมารยาทและบุคลิกภาพที่เหมาะสม	1.1ทักทายลูกค้าด้วยคำพูดที่สุภาพ ใช้น้ำเสียงนุ่มนวลเหมาะสม 1.2แสดงบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ยืนตัวตรง ยิ้มแย้ม 1.3สบตาและให้ความสนใจแก่ลูกค้าอย่างจริงใจ 1.4สื่อสารอย่างมีจิตบริการ มีท่าทางเป็นมิตรและมีทัศนคติที่ดี 1.5ปฏิบัติตามรูปแบบการต้อนรับที่กำหนดไว้ของสถานประกอบการได้อย่างถูกต้อง	1.การสังเกตพฤติกรรม ขณะปฏิบัติงานต้อนรับในสถานการณ์จำลองหรือของจริง 2.การให้คะแนนจากแบบประเมินพฤติกรรม ด้านบุคลิกภาพ มารยาท และจิตบริการ 3.การสัมภาษณ์หรือซักถามเกี่ยวกับหลักการต้อนรับที่ถูกต้อง 4.การใช้สถานการณ์จำลอง (Role Play) เพื่อประเมินการสื่อสารและท่าทีในการต้อนรับ 5.การประเมินตนเอง/เพื่อนประเมิน (Self/Peer Evaluation) ในชั้นเรียนหรือการฝึกปฏิบัติ

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-FD-1.1.2	จัดเตรียมพื้นที่ส่วนหน้าให้สะอาดเรียบร้อยและพร้อมให้บริการ	2.1ตรวจสอบความสะอาดบริเวณเคาน์เตอร์ พื้น โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ต้อนรับ 2.2จัดวางเอกสาร แบบฟอร์ม ป้ายชื่อ ป้ายแนะนำ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ อย่างเป็นระเบียบ 2.3ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์สำนักงานอื่น ๆ 2.4ตรวจดูความเรียบร้อยของการตกแต่ง เช่น ดอกไม้ แจกัน แสงไฟ และบรรยากาศโดยรวม 2.5แสดงความเอาใจใส่ในรายละเอียด เพื่อให้พื้นที่ส่วนหน้าพร้อมให้บริการอยู่เสมอ	1.การสังเกต ขณะนักเรียนปฏิบัติงานเตรียมพื้นที่ในสถานการณ์จำลองหรือจริง 2.การประเมินจากรายการตรวจสอบ (Checklist) ความสะอาด ความพร้อม และความเรียบร้อยของพื้นที่ 3.การสัมภาษณ์หรือซักถาม เพื่อวัดความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการจัดเตรียมพื้นที่ต้อนรับ 4.แบบฝึกปฏิบัติ (Practice Task) ให้จัดเตรียมพื้นที่ส่วนหน้าในสถานการณ์ที่กำหนด 5.การให้เพื่อนประเมิน (Peer Assessment) และการประเมินตนเอง (Self-assessment)

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-FD-1.1.3	ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมแก่ลูกค้า	3.1อธิบายบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น 3.2ใช้ภาษาที่สุภาพเหมาะสม และสื่อสารได้เข้าใจง่าย 3.3แสดงความกระตือรือร้นและจิตบริการในการให้ข้อมูล 3.4สามารถแนะนำบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมได้ตามลักษณะของลูกค้า 3.5ตอบคำถามหรือข้อสงสัยของลูกค้าเกี่ยวกับบริการได้อย่างถูกต้อง	1.การสังเกตพฤติกรรมการสื่อสาร ขณะให้ข้อมูลในสถานการณ์จริงหรือจำลอง 2.แบบทดสอบบทสนทนา (Role Play) การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ 3.แบบประเมินจากครูผู้สอน โดยใช้เกณฑ์การประเมินการสื่อสารและความถูกต้องของเนื้อหา 4.การตอบคำถาม (Q&A) จากสถานการณ์จำลอง เช่น ลูกค้าถามหาบริการรูมเซอร์วิสหรือห้องอาหาร 5.การประเมินจากเพื่อน (Peer Evaluation) และการประเมินตนเอง (Self-assessment)

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-FD-1.1.4	ตอบคำถามและช่วยเหลือลูกค้าในเรื่องทั่วไปอย่างสุภาพและมีประสิทธิภาพ	4.1ตอบคำถามของลูกค้าได้ถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็น 4.2ใช้น้ำเสียง สีหน้า และภาษากายที่เหมาะสม สื่อถึงความเต็มใจในการช่วยเหลือ 4.3แสดงความอดทน และสามารถควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ 4.4แนะนำวิธีแก้ไขหรือทางเลือกอื่นให้กับลูกค้าได้อย่างสร้างสรรค์ 4.5ส่งต่อหรือประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม เมื่อตนเองไม่สามารถช่วยเหลือได้โดยตรง	1.การสังเกตพฤติกรรมการโต้ตอบในสถานการณ์จำลอง เช่น ลูกค้าร้องเรียนหรือขอข้อมูลบริการ 2.การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) โดยใช้สถานการณ์ปัญหาจริงที่พบบ่อย 3.แบบประเมินครูผู้สอน จากการให้บริการและแก้ไขปัญหาในชั้นเรียนหรือการฝึกงาน 4.การประเมินจากเพื่อนหรือผู้รับบริการจำลองด้วยแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจ 5.การทดสอบทักษะการพูดและการวิเคราะห์สถานการณ์ ด้วยการถาม-ตอบหรือวิเคราะห์กรณีศึกษา

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประมิน
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**		
HT-FD-2.1	งานรับจองห้องพัก	HT-FD-2.1.1	รับจองห้องพักผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยใช้แบบฟอร์ม หรือระบบ PMS	1.1รับข้อมูลจากลูกค้าได้อย่างชัดเจน ครอบคลุม เช่น วันที่เข้าพัก จำนวนคืน ประเภทห้อง และข้อมูลติดต่อ 1.2สอบถามความต้องการของลูกค้าเพิ่มเติม เช่น เตียงเสริม วิวห้อง หรือความต้องการพิเศษ 1.3กรอกแบบฟอร์มหรือป้อนข้อมูลการจองลงในระบบ PMS ได้ถูกต้อง 1.4ตรวจสอบห้องว่างในระบบและยืนยันการจองตามขั้นตอน 1.5แสดงความสุภาพและความเป็นมืออาชีพตลอดกระบวนการรับจอง	1.การปฏิบัติจริงในชั้นเรียน โดยใช้แบบฟอร์มหรือระบบจำลอง PMS 2.บทบาทสมมติ (Role Play): ฝึกพูดคุยรับจองห้องกับลูกค้าในสถานการณ์จำลอง 3.การใช้แบบประเมิน Check List: ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความเป็นระเบียบในการรับจอง 4.แบบทดสอบภาคทฤษฎี: ตรวจสอบความเข้าใจในประเภทห้อง ช่องทางการจอง และขั้นตอนที่ถูกต้อง 5.การประเมินการสื่อสาร: ความชัดเจนในการตอบคำถามลูกค้า น้ำเสียง ท่าทาง และการใช้ถ้อยคำสุภาพ

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-FD-2.1.2	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทห้องพัก ราคาห้อง โปรโมชั่น และเงื่อนไขการจอง	2.2ให้ข้อมูลประเภทห้องพักได้อย่างถูกต้อง เช่น ความแตกต่างระหว่าง Standard, Deluxe และ Suite 2.2แจ้งราคาห้องพักได้ชัดเจน ครอบคลุมช่วงราคาตามฤดูกาลหรือประเภทลูกค้า 2.3อธิบายโปรโมชั่น เช่น ลดราคา วันหยุดพิเศษ หรือสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก 2.4อธิบายเงื่อนไขการจอง เช่น เวลายกเลิกได้ฟรี การชำระล่วงหน้าหรือค่าปรับ 2.5สื่อสารข้อมูลทั้งหมดด้วยภาษาที่สุภาพ เข้าใจง่าย และเหมาะสมกับลูกค้า	1.บทบาทสมมติ (Role Play): นักเรียนสื่อสารกับ “ลูกค้า” เพื่อแนะนำห้องพักและโปรโมชั่น 2.แบบประเมินจากครูผู้สอน: ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและความชัดเจนในการอธิบาย 3.ใบกิจกรรม (Worksheet): การจับคู่ประเภทห้องพักกับข้อมูลจริงจากโรงแรม 4.การทดสอบภาคทฤษฎี: เช่น ถามตอบเกี่ยวกับประเภทห้อง ราคาห้อง หรือกรณีศึกษา 5.การประเมินตนเองหรือเพื่อนประเมิน: ใช้แบบฟอร์มสะท้อนคุณภาพการสื่อสารและข้อมูล

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-FD-2.1.3	ตรวจสอบความพร้อมของห้องพักและตอบยืนยันการจองได้อย่างถูกต้อง	3.1ตรวจสอบห้องว่างจากระบบหรือสมุดบันทึกการจองได้ถูกต้องตรงตามวันที่ลูกค้าต้องการ 3.2ระบุประเภทห้องที่ลูกค้าจองได้อย่างชัดเจน เช่น ห้องเดี่ยว/ห้องคู่ 3.3ตรวจสอบความพร้อมของห้องพัก เช่น อยู่ระหว่างทำความสะอาด/ซ่อมแซมหรือไม่ 3.4ตอบกลับลูกค้าเพื่อยืนยันการจองอย่างเป็นทางการ ภายในเวลาที่กำหนด 3.5แสดงความสุภาพและชัดเจนในการสื่อสารข้อมูลการยืนยันการจอง	1.สถานการณ์จำลอง (Simulation): ให้นักเรียนตรวจสอบสถานะห้องพักจากแบบฟอร์มหรือระบบจำลอง PMS 2.บทบาทสมมติ (Role Play): นักเรียนสวมบทพนักงานต้อนรับที่ต้องตอบยืนยันการจองแก่ลูกค้า 3.แบบประเมินจากครูผู้สอน: ใช้เกณฑ์ประเมินความถูกต้อง ความรวดเร็ว และการสื่อสาร 4.แบบทดสอบทฤษฎี: เช่น คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการยืนยันการจองหรือการจัดการในกรณีห้องพักเต็ม 5.ใบงานปฏิบัติ: นักเรียนฝึกกรอกใบตอบรับการจองห้องพัก และอธิบายขั้นตอนการยืนยัน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		HT-FD-2.1.4	บันทึกข้อมูลลูกค้าและรายละเอียดการจองได้ครบถ้วน ถูกต้อง และปลอดภัย	4.1กรอกหรือพิมพ์ข้อมูลของลูกค้าอย่างถูกต้อง เช่น ชื่อ นามสกุล หมายเลขติดต่อ 4.2ระบุวันที่เข้าพัก จำนวนคืน ประเภทห้อง และจำนวนผู้เข้าพักให้ครบถ้วน 4.3ใช้รหัสการจอง/รหัสลูกค้าเพื่อความเป็นระบบ 4.4ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนบันทึกหรือยืนยันการจอง 4.5รักษาข้อมูลลูกค้าไม่ให้รั่วไหล เช่น ไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง	1.แบบฝึกปฏิบัติ (Practice Task): ให้นักเรียนบันทึกข้อมูลการจองจากสถานการณ์จำลอง 2.การสังเกตการกรอกแบบฟอร์มหรือการใช้ระบบ PMS เพื่อประเมินความครบถ้วนและความแม่นยำ 3.แบบประเมินจากครูผู้สอน: ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และพฤติกรรมการรักษาความลับของลูกค้า 4.แบบทดสอบภาคทฤษฎี: เช่น การเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า 5.แบบประเมินตนเองหรือเพื่อน: เพื่อสะท้อนความเข้าใจเรื่องจริยธรรมและความถูกต้องในการจัดเก็บข้อมูล

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประมิน
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**		
HT-FD-3.1	งานลงทะเบียนเข้าพัก	HT-FD-3.1.1	บันทึกข้อมูลลูกค้าและรายละเอียดการเข้าพัก	1.1ตรวจสอบข้อมูลการจองก่อนเริ่มการลงทะเบียน 1.2ขอเอกสารแสดงตัวตนของลูกค้า เช่น บัตรประชาชน หรือพาสปอร์ต 1.3กรอก/ป้อนข้อมูลลูกค้าและรายละเอียดการเข้าพักลงในระบบหรือแบบฟอร์ม 1.4ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนบันทึก 1.5แสดงความสุภาพและมีมารยาทในขั้นตอนต้อนรับและลงทะเบียนลูกค้า	1.บทบาทสมมติ (Role Play): ให้นักเรียนฝึกลงทะเบียนลูกค้าในสถานการณ์จำลอง 2.แบบฝึกปฏิบัติ (Practical Task): การกรอกแบบฟอร์ม Check-in หรือการใช้ระบบ PMS 3.การประเมินจากครูผู้สอน: ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและทักษะในการต้อนรับ 4.แบบสังเกต (Observation Checklist): ตรวจพฤติกรรมในการตรวจสอบเอกสารและบันทึกข้อมูล 5.การทดสอบทฤษฎี: เช่น คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก และข้อควรระวัง

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประมิน
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**		
HT-FD-4.1	งานจัดสรรห้องพัก	HT-FD-4.1.1	บันทึกการจัดสรรห้องพักและปรับสถานะห้องพักในระบบ	1.1ตรวจสอบข้อมูลการจองของลูกค้าก่อนจัดสรรห้อง 1.2เลือกห้องพักให้ตรงกับประเภทที่ลูกค้าจองไว้ เช่น เตียงเดี่ยว เตียงคู่ 1.3พิจารณาความพร้อมของห้องพักจากสถานะในระบบหรือข้อมูลแผนกแม่บ้าน 1.4ปรับสถานะห้องในระบบให้สอดคล้องกับความเป็นจริง เช่น "Check-in", "Available", "Cleaning" 1.5บันทึกหรือแจ้งหมายเลขห้องให้กับลูกค้าและแผนกที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	1.แบบฝึกปฏิบัติ (Practice Task): ให้นักเรียนจัดสรรห้องพักจากสถานการณ์จำลอง พร้อมอัปเดตสถานะห้องในแบบฟอร์มหรือระบบ PMS 2.บทบาทสมมติ (Role Play): ฝึกตัดสินใจกรณีที่ห้องเต็ม ต้องเปลี่ยนห้อง หรืออัปเกรด 3.แบบประเมินจากครูผู้สอน: พิจารณาความเหมาะสมในการจัดห้องและการสื่อสารข้ามแผนก 4.แบบทดสอบทฤษฎี: เกี่ยวกับประเภทห้องพัก ความหมายของสถานะห้อง และข้อควรระวัง 5.แบบฟอร์มการประเมินงาน (Rubric): ตรวจสอบความถูกต้อง ความรวดเร็ว และการบันทึกข้อมูล

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประมิน
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**		
HT-FD-5.1	งานการรับชำระเงินและออกใบเสร็จ	HT-FD-5.1.1	ตรวจสอบยอดชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงิน	1.1ตรวจสอบรายการค่าใช้จ่ายของลูกค้าครบถ้วนก่อนคิดเงิน 1.2คำนวณยอดรวมค่าบริการได้ถูกต้อง รวมถึงส่วนลด/ค่ามัดจำ (ถ้ามี) 1.3ดำเนินการรับชำระเงินตามช่องทางที่ลูกค้าสะดวก เช่น เงินสด บัตรเครดิต/เดบิต หรือโอนเงิน 1.4ออกใบเสร็จรับเงินหรือใบกำกับภาษีอย่างถูกต้อง และเป็นทางการ 1.5แสดงมารยาทที่ดี ความรวดเร็ว และความแม่นยำในการให้บริการทางการเงิน	1.แบบฝึกสถานการณ์ (Simulation): ให้นักเรียนจำลองขั้นตอนการคิดเงินและออกใบเสร็จ 2.ใบงานการคำนวณยอดค่าบริการ: เช่น กรณีใช้บริการเสริมต่าง ๆ แล้วรวมยอด 3.แบบฟอร์มการประเมินครูผู้สอน: พิจารณาความถูกต้องในการคิดเงิน การออกใบเสร็จ และทักษะการสื่อสาร 4.การสังเกตพฤติกรรม (Checklist): การใช้ภาษามืออาชีพ สุภาพ และมีมารยาทในการรับเงิน 5.การทดสอบทฤษฎี: เช่น ขั้นตอนการออกใบเสร็จ ประเภทภาษี หรือความผิดพลาดที่ควรหลีกเลี่ยง

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประมิน
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**		
HT-FD-6.1	งานให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน	HT-FD-6.1.1	รับข้อร้องเรียนและให้ข้อมูลหรือแนวทางแก้ไขเบื้องต้น	1.1แสดงความตั้งใจฟังข้อร้องเรียนโดยไม่โต้เถียงหรือปฏิเสธทันที 1.2ใช้น้ำเสียงและภาษาที่สุภาพ อ่อนน้อม และเป็นมืออาชีพ 1.3ระบุปัญหาให้ชัดเจนและซักถามข้อมูลเพิ่มเติมหากจำเป็น 1.4ให้ข้อมูลหรือเสนอแนวทางการแก้ไขเบื้องต้นได้เหมาะสมกับสถานการณ์ 1.5ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทันทีหากเกินขอบเขตของตนเอง 1.6ติดตามผลหลังจากการร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว	1.บทบาทสมมติ (Role Play): นักเรียนฝึกตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในสถานการณ์จำลอง 2.แบบประเมินการสื่อสาร: ตรวจทักษะในการรับฟัง สรุปปัญหา และสื่อสารเชิงบวก 3.ใบงานวิเคราะห์สถานการณ์ (Case Study): ให้วิเคราะห์กรณีร้องเรียนและเสนอวิธีแก้ไข 4.แบบทดสอบภาคทฤษฎี: เกี่ยวกับหลักการบริการลูกค้า แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน 5.แบบฟอร์มประเมินจากครูผู้สอน: เช็กความเหมาะสม ความสุภาพ และความเข้าใจในบทบาท

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001				
งานหลัก (Duty)	**งานย่อย (Task)**	**สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)**	**ความรู้ในการปฏิบัติงาน**	**ทักษะในการปฏิบัติงาน**
งานหลักที่ 1 ปฏิบัติงานต้อนรับแขก	1.1 งานจัดเตรียมพื้นที่ส่วนหน้าสำหรับให้บริการ	HT-FD-1.1.2 จัดเตรียมพื้นที่ให้สะอาดเรียบร้อยและพร้อมบริการ	เข้าใจความสำคัญของภาพลักษณ์พื้นที่ต้อนรับ ระบบความสะอาด และมาตรฐานของโรงแรม	ตรวจสอบ สังเกต และจัดเตรียมความพร้อมของพื้นที่บริการก่อนการเปิดให้บริการ
	1.2 งานให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	HT-FD-1.1.3 ให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ลูกค้า	รู้จักประเภทห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก เวลาทำการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของโรงแรม	สื่อสารและอธิบายข้อมูลได้ถูกต้อง ชัดเจน และสุภาพ
	1.3 งานตอบคำถามและช่วยเหลือลูกค้าในเรื่องทั่วไป	HT-FD-1.1.4 ตอบคำถามทั่วไปและช่วยเหลืออย่างสุภาพ	รู้หลักการบริการลูกค้า มารยาทที่เหมาะสม วิธีตอบคำถามอย่างมืออาชีพ	มีทักษะการฟัง การตั้งคำถาม การให้บริการ และความสุภาพในงานต้อนรับ
	1.4 งานรับจองและยืนยันการจองห้องพัก	HT-FD-1.2.3 ตรวจสอบห้องว่างและตอบยืนยันการจอง	รู้ขั้นตอนการจองห้องพักผ่านระบบ PMS หรือแบบฟอร์ม และข้อกำหนดของแต่ละประเภทห้อง	ใช้ระบบ/แบบฟอร์มจองห้อง ตรวจสอบห้องว่าง ตอบยืนยันการจองได้อย่างมืออาชีพ
	1.5 งานบันทึกข้อมูลลูกค้าและการจอง	HT-FD-1.2.4 บันทึกข้อมูลการจองได้ถูกต้องและปลอดภัย	รู้หลักการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า การใช้งานระบบ PMS และ	กรอกหรือป้อนข้อมูลการจองอย่างครบถ้วนและมีความ

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001				
งานหลัก (Duty)	**งานย่อย (Task)**	**สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)**	**ความรู้ในการปฏิบัติงาน**	**ทักษะในการปฏิบัติงาน**
			นโยบายด้านความเป็นส่วนตัว	ระมัดระวังในการเก็บรักษาข้อมูล
	1.6 งานลงทะเบียนและยืนยันตัวตนลูกค้า	HT-FD-3.1.1 บันทึกข้อมูลลูกค้าและรายละเอียดการเข้าพัก	รู้ขั้นตอนการ Check-in, เอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียน และแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการลงทะเบียน ตรวจเอกสารลูกค้า และสื่อสารได้สุภาพชัดเจน
	1.7 งานจัดห้องพักให้ตรงตามความต้องการลูกค้า	HT-FD-4.1.1 จัดสรรห้องพักและปรับสถานะห้องในระบบ	รู้วิธีตรวจสอบสถานะห้องพัก และหลักการจัดห้องให้ตรงกับเงื่อนไขของลูกค้า	ใช้ระบบหรือแบบฟอร์มเพื่อจัดสรรห้อง ปรับสถานะห้อง และประสานงานกับแผนกอื่นได้ดี
	1.8 งานสรุปยอดและออกใบเสร็จตอน Check-out	HT-FD-5.1.1 ตรวจสอบยอดและออกใบเสร็จรับเงิน	เข้าใจประเภทค่าบริการ รูปแบบการชำระเงิน และการออกใบเสร็จตามรูปแบบโรงแรม	ตรวจสอบยอดคำนวณ และออกใบเสร็จได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว และสุภาพ
	1.9 งานรับข้อร้องเรียนและเสนอแนวทางแก้ไขเบื้องต้น	HT-FD-6.1.1 รับข้อร้องเรียนและให้ข้อมูลหรือแนวทางแก้ไขเบื้องต้น	เข้าใจเทคนิคการรับมือปัญหา การสื่อสารเชิงบวก และขอบเขตหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา	รับฟังปัญหาอย่างมืออาชีพ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และประสานงานเพื่อแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001				
งานหลัก (Duty)	**งานย่อย (Task)**	**สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)**	**ความรู้ในการปฏิบัติงาน**	**ทักษะในการปฏิบัติงาน**
งานหลักที่ 2 งานรับจองห้องพัก	2.1 งานตรวจสอบห้องว่างและข้อมูลการจอง	HT-FD-1.2.1 : ตรวจสอบห้องว่างจากระบบหรือแบบฟอร์ม	รู้จักประเภทห้องพัก ราคาห้องและเงื่อนไขในการให้บริการห้องพักในแต่ละช่วงเวลา	ใช้ระบบการจองหรือแบบฟอร์มเพื่อตรวจสอบห้องว่างอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	2.2 งานบันทึกข้อมูลลูกค้าและรายละเอียดการจอง	HT-FD-1.2.4 : บันทึกข้อมูลลูกค้าได้ครบถ้วนและปลอดภัย	เข้าใจหลักการเก็บข้อมูลลูกค้า มาตรฐานการรักษาความลับ และการบันทึกแบบฟอร์มหรือระบบ PMS	กรอกข้อมูลลูกค้าได้ถูกต้องครบถ้วน และใช้ระบบ PMS ได้อย่างปลอดภัย
	2.3 งานตอบยืนยันการจองกับลูกค้า	HT-FD-1.2.3 : ยืนยันข้อมูลการจองกับลูกค้าอย่างชัดเจน	รู้ขั้นตอนการตอบยืนยัน เช่น รูปแบบอีเมล โทรศัพท์ หรือระบบอัตโนมัติของโรงแรม	สื่อสารและยืนยันการจองด้วยภาษาสุภาพ ชัดเจน และถูกต้องตามข้อกำหนดโรงแรม
	2.4 งานจัดเก็บข้อมูลการจองและออกเอกสารยืนยัน	HT-FD-1.2.5 : จัดเก็บเอกสารและออกใบยืนยันการจอง	เข้าใจขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล/เอกสาร และรูปแบบเอกสารยืนยันการจอง	จัดทำใบยืนยัน/หลักฐานการจองได้อย่างถูกต้อง มีระบบ และสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้ง่าย

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001				
งานหลัก (Duty)	**งานย่อย (Task)**	**สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)**	**ความรู้ในการปฏิบัติงาน**	**ทักษะในการปฏิบัติงาน**
งานหลักที่ 3 งานลงทะเบียนเข้าพัก	3.1 งานต้อนรับลูกค้าและยืนยันข้อมูลการจอง	HT-FD-3.1.1 : ตรวจสอบการจองและต้อนรับลูกค้า	เข้าใจขั้นตอนการเช็กอิน (Check-in) เอกสารประกอบการเข้าพัก และระบบที่ใช้ในโรงแรม	สามารถตรวจสอบข้อมูลการจอง พูดต้อนรับลูกค้า และตรวจเอกสารได้ถูกต้อง สุภาพ
	3.2 งานบันทึกข้อมูลลูกค้าในระบบหรือแบบฟอร์ม	HT-FD-3.1.2 : ลงทะเบียนลูกค้าและจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย	รู้หลักการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล การเก็บรักษาความลับ และการใช้ระบบ Front Office PMS	กรอกหรือบันทึกข้อมูลได้ครบถ้วน ถูกต้อง และมีความรอบคอบในการจัดเก็บข้อมูล
	3.3 งานมอบกุญแจหรือคีย์การ์ด พร้อมแจ้งรายละเอียดการเข้าพัก	HT-FD-3.1.3 : แนะนำการเข้าพักและสิ่งอำนวยความสะดวก	รู้ขั้นตอนการแจ้งรายละเอียด เช่น เวลาเช็กเอาต์ บริการเพิ่มเติม และสิ่งอำนวยความสะดวก	สื่อสารได้อย่างสุภาพ ชัดเจน พร้อมส่งมอบอุปกรณ์เข้าพักและข้อมูลที่จำเป็นอย่างครบถ้วน
	3.4 งานประสานงานกับแผนกอื่นเพื่อเตรียมห้องพัก	HT-FD-3.1.4 : ตรวจสอบความพร้อมห้องพักก่อนมอบหมายลูกค้า	รู้บทบาทของแผนกแม่บ้าน การตรวจสอบสถานะห้องพัก และขั้นตอนในการประสานงานภายใน	ใช้ระบบเพื่อตรวจสอบห้องพักและประสานงานกับแผนกอื่นได้ทันท่วงที มีประสิทธิภาพ

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001				
งานหลัก (Duty)	**งานย่อย (Task)**	**สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)**	**ความรู้ในการปฏิบัติงาน**	**ทักษะในการปฏิบัติงาน**
งานหลักที่ 4 งานจัดสรรห้องพัก	4.1 งานตรวจสอบสถานะห้องพัก	HT-FD-4.1.1 : ตรวจสอบสถานะห้องพักและความพร้อมใช้งาน	รู้จักประเภทห้องพัก รหัสสถานะห้องในระบบ (เช่น ว่าง สะอาด ซ่อมบำรุง) และวิธีตรวจสอบ	ใช้ระบบ Front Office หรือแบบฟอร์มตรวจสอบห้องพักอย่างถูกต้องรวดเร็ว
	4.2 งานจัดสรรห้องพักให้เหมาะสมกับลูกค้า	HT-FD-4.1.2 : จัดห้องพักตามประเภทและความต้องการลูกค้า	รู้หลักการพิจารณาความเหมาะสม เช่น จำนวนผู้เข้าพัก วิว สิทธิพิเศษ หรือคำขอพิเศษ	จับคู่ข้อมูลลูกค้าเข้ากับห้องพักได้อย่างเหมาะสมตามเงื่อนไขและคำขอพิเศษของลูกค้า
	4.3 งานปรับสถานะห้องพักในระบบหลังการจัดสรร	HT-FD-4.1.3 : ปรับสถานะห้องให้ตรงกับการใช้งานจริง	รู้การจัดการสถานะห้อง เช่น "Checked-in" "Out of Order" และการอัปเดตในระบบ	ปรับสถานะห้องพักในระบบได้ถูกต้องหลังการจัดสรรหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง
	4.4 งานประสานงานกับแผนกแม่บ้านหากพบห้องไม่พร้อมใช้งาน	HT-FD-4.1.4 : แจ้งแผนกแม่บ้านหรือซ่อมบำรุงเมื่อจำเป็น	รู้แนวทางการสื่อสารภายในองค์กร และบทบาทหน้าที่ของแผนกอื่นในกระบวนการเตรียมห้องพัก	ติดต่อและแจ้งงานอย่างสุภาพ ชัดเจน เพื่อแก้ไขปัญหาห้องพักให้พร้อมใช้งานโดยเร็วที่สุด

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001				
งานหลัก (Duty)	**งานย่อย (Task)**	**สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)**	**ความรู้ในการปฏิบัติงาน**	**ทักษะในการปฏิบัติงาน**
งานหลักที่ 5 งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ	5.1 งานตรวจสอบค่าใช้จ่ายของลูกค้าก่อนเช็กเอาต์	HT-FD-5.1.1 : ตรวจสอบค่าบริการที่ลูกค้าใช้ระหว่างเข้าพัก	รู้ประเภทของค่าบริการ เช่น ค่าห้อง ค่าอาหาร ค่ามินิบาร์ ฯลฯ และวิธีบันทึกค่าใช้จ่าย	ตรวจสอบรายการค่าใช้จ่ายลูกค้าได้ถูกต้องจากระบบหรือใบแจ้งหนี้
	5.2 งานคำนวณยอดรวมและแจ้งยอดค่าใช้จ่าย	HT-FD-5.1.2 : สรุปยอดชำระและแจ้งลูกค้าก่อนการออกใบเสร็จ	รู้วิธีรวมยอดภาษี บริการ และส่วนลดต่าง ๆ พร้อมหลักการคำนวณอย่างถูกต้อง	สื่อสารยอดค่าใช้จ่ายกับลูกค้าได้ชัดเจน สุภาพ และคำนวณยอดรวมได้ถูกต้อง
	5.3 งานรับชำระเงินด้วยช่องทางต่าง ๆ	HT-FD-5.1.3 : รับชำระเงินผ่านเงินสด บัตร หรือ QR Code	รู้จักรูปแบบการชำระเงินแต่ละประเภทและขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้อง	ปฏิบัติการรับชำระเงินได้อย่างปลอดภัย ถูกต้อง และออกใบเสร็จได้ตรงตามยอด
	5.4 งานออกใบเสร็จและอัปเดตสถานะลูกค้าในระบบ	HT-FD-5.1.4 : ออกใบเสร็จและดำเนินการเช็กเอาต์ให้สมบูรณ์	รู้ขั้นตอนการออกใบเสร็จ เอกสารที่เกี่ยวข้อง และสถานะลูกค้าในระบบหลังการชำระเงิน	ออกใบเสร็จ จัดทำเอกสารและปรับสถานะลูกค้าในระบบ Front Office ได้อย่างถูกต้อง

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001				
งานหลัก (Duty)	**งานย่อย (Task)**	**สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)**	**ความรู้ในการปฏิบัติงาน**	**ทักษะในการปฏิบัติงาน**
งานหลักที่ 6 งานให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน	6.1 งานรับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเหมาะสม	HT-FD-6.1.1 : รับฟังและประเมินปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียน	รู้จักประเภทข้อร้องเรียนทั่วไป เทคนิคการรับฟังอย่างตั้งใจ และวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น	รับฟังลูกค้าอย่างสุภาพ มีทักษะการตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจ และจดบันทึกปัญหาได้ถูกต้อง
	6.2 งานให้ข้อมูลหรือคำชี้แจงเบื้องต้นแก่ลูกค้า	HT-FD-6.1.2 : ตอบข้อซักถามหรือข้อข้องใจได้อย่างมืออาชีพ	เข้าใจแนวทางและนโยบายของโรงแรมเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและการรับมือข้อร้องเรียน	ให้คำชี้แจงหรือข้อมูลได้ชัดเจน มีเหตุผล และใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสารกับลูกค้า
	6.3 งานเสนอแนวทางแก้ไขหรือประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้อง	HT-FD-6.1.3 : แนะนำวิธีแก้ไขเบื้องต้นหรือส่งต่อกรณีจำเป็น	รู้กระบวนการแก้ปัญหา แนวทางการส่งต่อปัญหา และการติดตามผลการแก้ไข	ตัดสินใจเสนอแนวทางได้เหมาะสม ประสานงานอย่างมีระบบ และติดตามสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้ (แบบที่ 1)

วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001 (2-2-3)

ทฤษฎี 2 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวนชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	ประยุกต์ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
1.ปฏิบัติงานต้อนรับแขก		5	5	1			1	1	2	15	3/8
2. งานรับจองห้องพัก		2	10				1	1	1	15	2/12
3. งานลงทะเบียนเข้าพัก				3			3	2	3	11	2/12
4.งานจัดสรรห้องพัก				1			5	5	2	13	2/8
5.งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ				2			5	3	-	10	2/12
6.งานการให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน		1					5	8	2	16	2/6
รวม		8	15	7			20	20	10	80	
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (เมื่อเรียนรายวิชานี้สำเร็จแล้วทำอะไรได้)										20	2/2
รวมทั้งรายวิชา										100	15/60

โครงการสอนหน่วยการเรียนรู้

วิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 30701-2001 (2-2-3)

ทฤษฎี 2 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	ปฏิบัติงานต้อนรับแขก 1.1 งานจัดเตรียมพื้นที่ส่วนหน้าสำหรับให้บริการ 1) เข้าใจความสำคัญของภาพลักษณ์พื้นที่ต้อนรับ ระบบความสะอาด และมาตรฐานของโรงแรม 1.2 งานข้อมูลเกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 1)รู้จักประเภทห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก เวลาทำการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของโรงแรม 1.3 งานตอบคำถามและช่วยเหลือลูกค้าในเรื่องทั่วไป 1)รู้หลักการบริการลูกค้า มารยาทที่เหมาะสม วิธีตอบคำถามอย่างมืออาชีพ 1.4 งานรับจองและยืนยันการจองห้องพัก 1)รู้ขั้นตอนการจองห้องพักผ่านระบบ PMS หรือแบบฟอร์ม และข้อกำหนดของแต่ละประเภทห้อง 1.5 งานบันทึกข้อมูลลูกค้าและการจอง 1)รู้หลักการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า การใช้งานระบบ PMS และนโยบายด้านความเป็นส่วนตัว 1.6 งานลงทะเบียนและยืนยันตัวตนลูกค้า 1)รู้ขั้นตอนการ Check-in, เอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียน และแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง 1.7 งานจัดห้องพักให้ตรงตามความต้องการลูกค้า 1)เข้าใจประเภทค่าบริการ รูปแบบการชำระเงิน และการออกใบเสร็จตามรูปแบบโรงแรม 1.8 งานสรุปยอดและออกใบเสร็จตอน Check-out 1)เข้าใจประเภทค่าบริการ รูปแบบการชำระเงิน และการออกใบเสร็จตามรูปแบบโรงแรม 1.9 งานรับข้อร้องเรียนและเสนอแนวทางแก้ไขเบื้องต้น 1)เข้าใจเทคนิคการรับมือปัญหา การสื่อสารเชิงบวก และขอบเขตหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา	3	8	11

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
2	งานรับจองห้องพัก 2.1 งานตรวจสอบห้องว่างและข้อมูลการจอง 1)รู้จักประเภทห้องพัก ราคาห้อง และเงื่อนไขในการให้บริการห้องพักในแต่ละช่วงเวลา 2.2 งานบันทึกข้อมูลลูกค้าและรายละเอียดการจอง 1)เข้าใจหลักการเก็บข้อมูลลูกค้า มาตรฐานการรักษาความลับ และการบันทึกแบบฟอร์มหรือระบบ PMS 2.3 งานตอบยืนยันการจองกับลูกค้า 1) รู้ขั้นตอนการตอบยืนยัน เช่น รูปแบบอีเมล โทรศัพท์ หรือระบบอัตโนมัติของโรงแรม 2.4 งานจัดเก็บข้อมูลการจองและออกเอกสารยืนยัน 1)เข้าใจขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล/เอกสาร และรูปแบบเอกสารยืนยันการจอง	2	12	14
3	งานลงทะเบียนเข้าพัก 3.1 งานต้อนรับลูกค้าและยืนยันข้อมูลการจอง 1)เข้าใจขั้นตอนการเช็กอิน (Check-in) เอกสารประกอบการเข้าพัก และระบบที่ใช้ในโรงแรม 3.2 งานบันทึกข้อมูลลูกค้าในระบบหรือแบบฟอร์ม 1)รู้หลักการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล การเก็บรักษาความลับ และการใช้ระบบ Front Office PMS 3.3 งานมอบกุญแจหรือคีย์การ์ด พร้อมแจ้งรายละเอียดการเข้าพัก 1)รู้ขั้นตอนการแจ้งรายละเอียด เช่น เวลาเช็กเอาต์ บริการเพิ่มเติม และสิ่งอำนวยความสะดวก 3.4 งานประสานงานกับแผนกอื่นเพื่อเตรียมห้องพัก 1)รู้บทบาทของแผนกแม่บ้าน การตรวจสอบสถานะห้องพัก และขั้นตอนในการประสานงานภายใน	2	12	14
4	งานจัดสรรห้องพัก 4.1 ตรวจสอบสถานะห้องพัก 1)รู้จักประเภทห้องพัก รหัสสถานะห้องในระบบ (เช่น ว่าง สะอาด ซ่อมบำรุง) และวิธีตรวจสอบ 4.2 จัดสรรห้องพักให้เหมาะสมกับลูกค้า 1)รู้หลักการพิจารณาความเหมาะสม เช่น จำนวนผู้เข้าพัก วิว สิทธิพิเศษ หรือคำขอพิเศษ	2	8	10

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
	4.3 ปรับสถานะห้องพักในระบบหลังการจัดสรร 1)รู้การจัดการสถานะห้อง เช่น "Checked-in" "Out of Order" และการอับเดตในระบบ 4.4 ประสานงานกับแผนกแม่บ้านหากพบห้องไม่พร้อมใช้งาน 1)รู้แนวทางการสื่อสารภายในองค์กร และบทบาทหน้าที่ของแผนกอื่นในกระบวนการเตรียมห้องพัก			
5	งานรับชำระเงินและออกใบเสร็จ 5.1 งานตรวจสอบค่าใช้จ่ายของลูกค้าก่อนเช็กเอาต์ 1)รู้ประเภทของค่าบริการ เช่น ค่าห้อง ค่าอาหาร ค่ามินิบาร์ ฯลฯ และวิธีบันทึกค่าใช้จ่าย 5.2 งานคำนวณยอดรวมและแจ้งยอดค่าใช้จ่าย 1)รู้วิธีรวมยอดภาษี บริการ และส่วนลดต่าง ๆ พร้อมหลักการคำนวณอย่างถูกต้อง 5.3 งานรับชำระเงินด้วยช่องทางต่าง ๆ 1)รู้จักรูปแบบการชำระเงินแต่ละประเภทและขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้อง 5.4 งานออกใบเสร็จและอับเดตสถานะลูกค้าในระบบ 1)รู้ขั้นตอนการออกใบเสร็จ เอกสารที่เกี่ยวข้อง และสถานะลูกค้าในระบบหลังการชำระเงิน	2	12	14
6	งานให้ข้อมูลและแก้ไขข้อร้องเรียน 6.1 งานรับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเหมาะสม 1)รู้จักประเภทข้อร้องเรียนทั่วไป เทคนิคการรับฟังอย่างตั้งใจ และวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น 6.2 งานให้ข้อมูลหรือคำชี้แจงเบื้องต้นแก่ลูกค้า 1)เข้าใจแนวทางและนโยบายของโรงแรมเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและการรับมือข้อร้องเรียน 6.3 งานเสนอแนวทางแก้ไขหรือประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้อง 1)รู้กระบวนการแก้ปัญหา แนวทางการส่งต่อปัญหา และการติดตามผลการแก้ไข	2	6	8
	ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	2	2	4
	รวม	15	60	75

กิจกรรมการเรียนการสอน

1.บรรยาย/สาธิตโดยใช้ภาพและวิดีโอ

2.ฝึกปฏิบัติในห้องปฏิบัติการโรงแรมจำลอง

3.แบบฝึกหัดใบงานและงานกลุ่ม

4.จำลองสถานการณ์ (Role Play)

5.ศึกษาดูงานหรือเชิญวิทยากรจากโรงแรมจริง (ถ้ามี)

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน		.....10...คะแนน
แบบฝึกหัด / งานเดี่ยว/กลุ่ม		.....20...คะแนน
การฝึกปฏิบัติ Role Play		.....20...คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์		.....10...คะแนน
สอบกลางภาค	.	.....20...คะแนน
สอบปลายภาคภาค		.....20...คะแนน
	รวม	...100.....คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 – 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60 – 64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55 – 59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 – 54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 – 49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

1.PowerPoint / Infographic

2.วิดีโอแนะนำงานต้อนรับโรงแรม

3.โปรแกรมจำลองระบบจองห้อง (Fidelio / Opera หรืออื่น ๆ)

4.ใบงานและแบบฟอร์มโรงแรม

5.หนังสือ “งานส่วนหน้าโรงแรม” โดย สมาคมโรงแรมไทย

6.หนังสือ “Front Office Operations and Management” โดย Ahmed Ismail

7.คู่มือการใช้งานระบบโรงแรม (หากใช้จริง)

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

1.เว็บไซต์สมาคมโรงแรมไทย

2.วิดีโอฝึกอบรมงานส่วนหน้าโรงแรม (YouTube, MOOC)
3.โรงแรมในพื้นที่ (เพื่อศึกษาดูงานหรือฝึกงาน)

โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา ความปลอดภัยในการบริการงานแม่บ้าน รหัสวิชา 30701-2008

ทฤษฎี 2 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานอาชีพ: กลุ่มงานแม่บ้านโรงแรม ตามกรอบมาตรฐานวิชาชีพด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

แนวทางอ้างอิง: มาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน (Occupational Health and Safety Standards)

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1.เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับมาตรการความปลอดภัยในการบริการงานแม่บ้าน

2.เพื่อให้ผู้เรียนปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง ป้องกันอุบัติเหตุและความเสียหาย

3.เพื่อให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพย์สินของตนเองและผู้อื่น

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความปลอดภัยในงานแม่บ้าน แนวทางป้องกันอุบัติเหตุจากสารเคมี อุปกรณ์ทำความสะอาด การจัดการกับของมีคม ไฟฟ้า ลื่นล้ม ป้องกันการโจรกรรม การทำงานในพื้นที่เสี่ยง การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การฝึกฝนมาตรฐานความปลอดภัย และแนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

สมรรถนะรายวิชา

1.ผู้เรียนสามารถปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรมโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของตนเอง แขก และทรัพย์สินของโรงแรม

2.ผู้เรียนวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และเลือกใช้อุปกรณ์ป้องกันที่เหมาะสม

3.ผู้เรียนรายงานเหตุการณ์ไม่ปลอดภัย และจัดทำแผนป้องกันความเสี่ยงในแผนกแม่บ้าน

หน่วยการเรียนรู้

ชื่อวิชา ความปลอดภัยในการบริการงานแม่บ้าน รหัสวิชา 30701-2008

ทฤษฎี 2 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	ความปลอดภัยในการทำงานแม่บ้านเบื้องต้น	2	2	4
2	อันตรายจากสารเคมีทำความสะอาดและการใช้งาน	2	2	4
3	อุปกรณ์ทำความสะอาดและการดูแลอุปกรณ์	2	2	4
4	การทำงานในพื้นที่เปียก พื้นลื่น และแคบ	2	2	4
5	ความปลอดภัยจากไฟฟ้าและเครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพัก	2	2	4
6	การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2	2	4
7	การจัดการของมีคม และของเสียอันตราย	2	2	4
8	สอบกลางภาค	2	2	4
9	การป้องกันการโจรกรรมและรักษาความปลอดภัยในห้องพัก	2	2	4
10	การทำงานร่วมกับแผนกอื่นในสถานการณ์ฉุกเฉิน	2	2	4
11	การฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ และการรายงานเหตุการณ์	2	2	4
12	การประเมินความเสี่ยงและการจัดทำ Check-list	2	2	4
13	จำลองสถานการณ์ความปลอดภัยในงานแม่บ้าน	2	2	4
14	ทบทวนความรู้และเตรียมสอบปลายภาค	2	2	4
15	สอบปลายภาค	2	2	4
	ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	30	30	60
	รวม	**30**	**30**	**60**

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

วิชา ความปลอดภัยในการบริการงานแม่บ้าน รหัสวิชา 30701-2008 (2-2-3)

เวลาเรียน 4 ชั่งโมง/สัปดาห์ รวม 60 ชั่วโมง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวนชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	ประยุกต์ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
1.ความปลอดภัยในการทำงานแม่บ้านเบื้องต้น	2						1	1	1	5	ท3/ป2
2.อันตรายจากสารเคมีทำความสะอาดและการใช้งาน	1						2	1	2	6	ท1/ป5
3.อุปกรณ์ทำความสะอาดและการดูแลอุปกรณ์	1						2	1	1	5	ท1/ป4
4.การทำงานในพื้นที่เปียก พื้นลื่น และแคบ	1						2	1	2	6	ท1/ป5
5.ความปลอดภัยจากไฟฟ้าและเครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพัก	1						2	1	1	5	ท1/ป4
6.การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	1						3	1	1	6	ท1/ป5
7.การจัดการของมีคม และของเสียอันตราย	1						2	1	2	6	ท1/ป5
8.สอบกลางภาค	2						-	-	-	2	ท2/ป0
9.การป้องกันการโจรกรรมและรักษาความปลอดภัยในห้องพัก	1						2	1	1	5	ท1/ป4
10.การทำงานร่วมกับแผนกอื่นในสถานการณ์ฉุกเฉิน	1						2	1	1	5	ท1/ป4
11.การฝึกซ้อมอพยพหนีไฟและการรายงานเหตุการณ์	1						2	1	2	6	ท1/ป5
12.การประเมินความเสี่ยงและการจัดทำ Check-list	1						2	1	1	5	ท1/ป4
13.จำลองสถานการณ์ความปลอดภัยในงานแม่บ้าน	-						3	1	2	6	ท0/ป6
14.ทบทวนความรู้และเตรียมสอบปลายภาค	1						1	-	-	2	ท2/ป0
15.สอบปลายภาค	2						-	-	-	2	ท2/ป0
รวม	**17**						**26**	**13**	**14**	**60**	**ท18/ป42**
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (เมื่อเรียนรายวิชานี้สำเร็จแล้วทำอะไรได้)											
รวมทั้งรายวิชา											

กิจกรรมการเรียนการสอน

1.การบรรยายและอภิปราย

2.สาธิตการใช้สารเคมีและอุปกรณ์

3.ฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง

4.จัดทำรายงานความเสี่ยง

5.จำลองสถานการณ์ (Role Play)

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน	.....10...คะแนน
แบบฝึกหัด / งานเดี่ยว/กลุ่ม	.....20...คะแนน
การฝึกปฏิบัติ Role Play	.....20...คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	.....10...คะแนน
สอบกลางภาค .	.....20...คะแนน
สอบปลายภาคภาค	.....20...คะแนน
รวม	...100.....คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 – 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60 – 64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55 – 59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 – 54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 – 49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

1.PowerPoint / Infographic

2.คลิปวิดีโอความปลอดภัยในโรงแรม

3.แบบจำลองสถานการณ์ (จำลองห้องพัก/พื้นที่เปียก/แผนที่หนีไฟ)

4..แบบฟอร์ม Check-list และรายงานอุบัติเหตุ

5.หนังสือ “การบริการงานแม่บ้าน” โดย กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

6.หนังสือ “Housekeeping Operations” โดย G.Raghubalan

7.มาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน (OSHA Thai Edition)

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

1.โรงแรมในพื้นที่ (เพื่อศึกษาดูงาน/ฝึกปฏิบัติ)

2.เว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

3.วิดีโอการสาธิตของโรงแรมชั้นนำบน YouTube

4.ศูนย์ฝึกอบรมมาตรฐานอาชีพด้านโรงแรม

โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา การออกแบบการจัดรายการอาหาร รหัสวิชา 30701-2032

ทฤษฎี 2 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานอาชีพ: สาขาอาหารและเครื่องดื่ม/การโรงแรม จาก สคช. (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ)

กรอบคุณวุฒิ: อิงตามมาตรฐานสมรรถนะด้านการออกแบบเมนูอาหารในอุตสาหกรรมบริการ

มาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง: HACCP, Balanced Menu Design, Nutrition Guidelines

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1.เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในการออกแบบเมนูอาหารอย่างเหมาะสมกับบริบทของงานบริการ

2.เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการเลือกวัตถุดิบ การจัดวาง และออกแบบเมนูอย่างสร้างสรรค์

3.เพื่อให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีในการนำเสนออาหารที่ส่งเสริมสุขภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิดและหลักการจัดรายการอาหาร การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย ความต้องการของลูกค้า แนวโน้มของตลาดอาหาร หลักโภชนาการ การประเมินวัตถุดิบและต้นทุน การออกแบบเมนูในรูปแบบต่าง ๆ เช่น อาหารเช้า อาหารชุด อาหารตามเทศกาล การออกแบบเมนูอาหารพิเศษ เมนูสุขภาพ เมนูเด็ก เมนูผู้สูงอายุ รวมถึงการใช้ซอฟต์แวร์ออกแบบรายการอาหาร และการนำเสนอผลงานในรูปแบบภาพพิมพ์หรือดิจิทัล

สมรรถนะรายวิชา

1.ผู้เรียนสามารถออกแบบเมนูอาหารที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

2.ผู้เรียนใช้โปรแกรมออกแบบเมนู หรือสื่อสิ่งพิมพ์พื้นฐานสำหรับงานจัดรายการอาหาร

3.ผู้เรียนวิเคราะห์คุณค่าทางโภชนาการ ความคุ้มค่า และความสวยงามของรายการอาหารได้

หน่วยการเรียนรู้

ชื่อวิชา วิชา การออกแบบการจัดรายการอาหาร รหัสวิชา 30701-2032

ทฤษฎี 2 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	ความสำคัญของการจัดรายการอาหาร	2	2	4
2	หลักโภชนาการเบื้องต้น	2	2	4
3	การวิเคราะห์ลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย	2	2	4
4	การออกแบบเมนูอาหารเช้า/กลางวัน/เย็น	2	2	4
5	การออกแบบเมนูอาหารพิเศษ (เจ/สุขภาพ/เทศกาล)	2	2	4
6	การคำนวณต้นทุนและกำหนดราคาขาย	2	2	4
7	โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยออกแบบเมนู (Canva / Word / PowerPoint)	2	2	4
8	สอบกลางภาคและนำเสนอเมนูแรก	2	2	4
9	การจัดวางภาพอาหารและเทคนิคการนำเสนอเมนู	2	2	4
10	การออกแบบเมนูตามงบประมาณที่กำหนด	2	2	4
11	เมนูอาหารตามฤดูกาลและอาหารพื้นบ้าน	2	2	4
12	ฝึกออกแบบเมนูบุฟเฟต์ / เมนูสำหรับงานเลี้ยง	2	2	4
13	การวิจารณ์ วิเคราะห์เมนูเพื่อนร่วมชั้น	2	2	4
14	สรุปเนื้อหา / เตรียมนำเสนอผลงาน	2	2	4
15	อบปลายภาค / นำเสนอเมนูที่ออกแบบ	2	2	4
	ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	30	30	60
	รวม	**30**	**30**	**60**

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

วิชา การออกแบบการจัดรายการอาหาร รหัสวิชา 30701-2032 (2-2-3)

เวลาเรียน 4 ชั่งโมง/สัปดาห์ รวม 60 ชั่วโมง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวนชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	ประยุกต์ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
1.ความสำคัญของการจัดรายการอาหาร	2							1	1	5	ท3/ป2
2.หลักโภชนาการเบื้องต้น	2							1	1	5	ท3/ป2
3.การวิเคราะห์ลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย		1						1	1	5	ท1/ป4
4.การออกแบบเมนูอาหารเช้า/กลางวัน/เย็น		1						1	1	6	ท1/ป5
5.การออกแบบเมนูอาหารพิเศษ (เจ/สุขภาพ/เทศกาล)	1							1	1	6	ท1/ป5
6.การคำนวณต้นทุนและกำหนดราคาขาย	1							1	2	6	ท1/ป5
7.โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยออกแบบเมนู (Canva / Word / PowerPoint)		2						1	1	6	ท1/ป5
8.สอบกลางภาคและนำเสนอเมนูแรก	1							-		3	ท2/ป1
9.การจัดวางภาพอาหารและเทคนิคการนำเสนอเมนู	1							1	1	5	ท1/ป4
10.การออกแบบเมนูตามงบประมาณที่กำหนด	1							1	1	5	ท1/ป4
11.เมนูอาหารตามฤดูกาลและอาหารพื้นบ้าน	1							1	1	5	ท1/ป4
12.ฝึกออกแบบเมนูบุฟเฟต์ / เมนูสำหรับงานเลี้ยง	-							1	2	6	ท0/ป6
13.การวิจารณ์ วิเคราะห์เมนูเพื่อนร่วมชั้น	1							1	1	5	ท1/ป4
14.สรุปเนื้อหา / เตรียมนำเสนอผลงาน	1							-	-	2	ท2/ป0
15.สอบปลายภาค / นำเสนอเมนูที่ออกแบบ	2							-	-	3	ท2/ป1
รวม	**14**	**4**						**13**	**12**	**60**	**ท18/ป42**
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (เมื่อเรียนรายวิชานี้สำเร็จแล้วทำอะไรได้)											
รวมทั้งรายวิชา											

กิจกรรมการเรียนการสอน

1.การบรรยาย/อภิปรายกลุ่ม

2.การวิเคราะห์เมนูจริงจากร้านอาหาร

3.ฝึกออกแบบเมนูด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4.จำลองสถานการณ์ออกแบบเมนูภายใต้ข้อจำกัด

5.นำเสนอผลงานแบบปฏิบัติ

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การเข้าร่วมและมีส่วนร่วม		.....10...คะแนน
การบ้าน / รายงาน / แบบฝึกหัด		.....20...คะแนน
ผลงานออกแบบเมนู / นำเสนอ		.....30...คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์		.....10...คะแนน
สอบกลางภาค	.	.....20...คะแนน
สอบปลายภาคภาค		.....10...คะแนน
	รวม	...100.....คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 – 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60 – 64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55 – 59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 – 54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 – 49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

1.PowerPoint / Infographic

2.โปรแกรม Canva, Microsoft Word, PowerPoint

3.ตัวอย่างเมนูจากร้านอาหารจริง

4.แบบฝึกออกแบบเมนู

5.วิดีโอแนะนำการจัดรายการอาหาร

6.หนังสือ “การจัดรายการอาหาร” โดย อ.จิราภรณ์ วรรณวงศ์

7.หนังสือ “Menu Planning and Design” โดย Jack D. Ninemeier

8.คู่มือโภชนาการจากกรมอนามัย

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

1.ศึกษาดูงานที่โรงแรม / ร้านอาหาร

2.เว็บไซต์กรมอนามัย / กรมการค้าภายใน

3.เว็บไซต์ Canva / Pinterest / Food Styling

4.แพลตฟอร์ม YouTube: Food Menu Design Tutorials

โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา การจัดประชุมและสัมมนาเชิงปฏิบัติการวิชาชีพ รหัสวิชา 30701-2006

ทฤษฎี 2 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานอาชีพ :ด้านงานบริการและจัดประชุม/สัมมนา

มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ: สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สมรรถนะหลัก : กลุ่มงานบริการด้านโรงแรมและการจัดอีเวนต์

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1.เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายหลักการและแนวคิดการจัดประชุม สัมมนาเชิงวิชาชีพได้

2.เพื่อให้ผู้เรียนวางแผนและออกแบบการจัดประชุมและสัมมนาได้อย่างเป็นระบบ

3.เพื่อให้ผู้เรียนปฏิบัติงานจริงในการจัดประชุม สัมมนาเชิงวิชาชีพในสถานการณ์จำลองหรืองานจริง

4.เพื่อให้ผู้เรียนประเมินผลและจัดทำรายงานผลการจัดประชุมหรือสัมมนา

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการและกระบวนการจัดประชุมและสัมมนาเชิงวิชาชีพ การวางแผน การเตรียมการ จัดสถานที่ อุปกรณ์ บริหารเวลา จัดทำเอกสาร และการประเมินผล ฝึกปฏิบัติจริงในสถานการณ์จำลอง หรือจัดกิจกรรมจริงแบบบูรณาการกับสถานประกอบการ

สมรรถนะรายวิชา

1.ผู้เรียนมีสมรรถนะในการวางแผนและเตรียมการประชุม/สัมมนา

2.ผู้เรียนมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานหน้างานจริง

3.ผู้เรียนมีสมรรถนะในการทำงานร่วมกันเป็นทีม

4.ผู้เรียนมีสมรรถนะการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดกิจกรรม

หน่วยการเรียนรู้

ชื่อวิชา การจัดประชุมและสัมมนาเชิงปฏิบัติการวิชาชีพ รหัสวิชา 30701-2006

ทฤษฎี 2 ชั่งโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

สัปดาห์ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประชุม/สัมมนา	2	2	4
2-3	ขั้นตอนการวางแผน	2	2	4
4-5	การออกแบบโครงสร้างงานและหน้าที่ทีม	2	2	4
6-7	การจัดสถานที่ อุปกรณ์ การสื่อสาร	2	2	4
8	การปฏิบัติหน้าที่พิธีกร/ผู้ประสานงาน	2	2	4
9-11	ฝึกปฏิบัติการจัดงานสัมมนาจำลอง	1	3	4
12	การประเมินผลและเขียนรายงาน	2	2	4
13-14	จัดกิจกรรมสัมมนาจริง	-	4	4
15	สรุปผลการเรียนรู้/สอบปลายภาค	2	2	4
	ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	15	21	60
	รวม	**15**	**21**	**60**

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

วิชา การจัดประชุมและสัมมนาเชิงปฏิบัติการวิชาชีพ รหัสวิชา 30701-2006 (2-2-3)

เวลาเรียน 4 ชั่งโมง/สัปดาห์ รวม 60 ชั่วโมง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวนชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	ประยุกต์ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
1.ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประชุม/สัมมนา	2						1	1	1	5	ท3/ป2
2.ขั้นตอนการวางแผน	2						1	1	2	6	ท2/ป4
3.การออกแบบโครงสร้างงานและหน้าที่ทีม		1					2	1	1	5	ท1/ป4
4.การจัดสถานที่ อุปกรณ์การสื่อสาร		1					2	1	1	5	ท1/ป4
5.การปฏิบัติหน้าที่พิธีกร/ผู้ประสานงาน	1						3	1	1	6	ท1/ป5
6.ฝึกปฏิบัติการจัดงานสัมมนาจำลอง	-						4	1	2	7	ท0/ป7
7.การประเมินผลและเขียนรายงาน			2				1	1	1	5	ท2/ป3
8.จัดกิจกรรมสัมมนาจริง	-						6	1	2	9	ท0/ป9
9.สรุปผลการเรียนรู้/สอบปลายภาค			3				-	-	-	3	ท3/ป0
รวม	**4**	**2**	**5**				**20**	**9**	**11**	**60**	**ท18/ป42**
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (เมื่อเรียนรายวิชานี้สำเร็จแล้วทำอะไรได้)											
รวมทั้งรายวิชา											

กิจกรรมการเรียนการสอน

สัปดาห์ที่	กิจกรรมการเรียนการสอน
1.	- แนะนำรายวิชา กิจกรรม Ice Breaking - อธิบายความหมาย ความสำคัญของการประชุมและสัมมนา - กิจกรรมระดมความคิด “สัมมนาในฝัน”
2.	- ศึกษาโครงสร้างและประเภทของการประชุม/สัมมนา - วิเคราะห์กรณีศึกษาเหตุการณ์จริง - กิจกรรมกลุ่ม: วางแผนแนวคิดการจัดสัมมนา
3.	- อธิบายขั้นตอนการวางแผนงานสัมมนา - นักเรียนแบ่งกลุ่มและเลือกหัวข้อจัดงาน - เริ่มร่างแผนงานเบื้องต้น (Concept & Goals)
4.	- การเขียนกำหนดการ / กำหนดบทบาทหน้าที่ของทีมงาน - จัดทำโครงสร้างทีมงานในกลุ่ม - ฝึกใช้แบบฟอร์มการวางแผน
5.	- แนวทางการจัดหาสถานที่ วิทยากร อาหาร อุปกรณ์ - นำเสนองบประมาณเบื้องต้น - วิเคราะห์ความเสี่ยงในการจัดสัมมนา
6.	- เทคนิคการติดต่อ ประสานงาน และทำหนังสือราชการ - ฝึกเขียนจดหมายเชิญ / รายชื่อผู้เข้าร่วม / แบบตอบรับ
7.	- แผนผังห้องประชุม การจัดโต๊ะ / เวที / อุปกรณ์ - ฝึกการจัดสถานที่จำลองในห้องเรียน - ซ้อมลำดับพิธีการ
8.	- บทบาทพิธีกร / MC / Staff หน้างาน - Role Play: พิธีกรเปิดงาน / กล่าวต้อนรับ / ปิดงาน - ฝึกซ้อมเป็นทีม
9.	- สรุปการเตรียมงานของแต่ละกลุ่ม - กิจกรรมกลุ่ม: ฝึกจัดประชุมจำลอง (Mini Conference)

10.	- กลุ่มนำเสนอแผนการจัดสัมมนาแบบเต็มรูปแบบ - ให้เพื่อนประเมินและเสนอแนะ
11.	- ปฏิบัติจริง: จัดกิจกรรมสัมมนาในสถานศึกษา - จัดประชุมวางแผนก่อนวันงาน / รายงานความก้าวหน้า
12.	ปฏิบัติการจัดสัมมนาจริง / บันทึกวิดีโอ - บันทึกภาพกิจกรรม ประเมินผลเบื้องต้น
13.	- ประชุมสรุปผลการจัดงาน - วิเคราะห์ข้อดี ข้อบกพร่อง - สอนเทคนิคการเขียนรายงานผลกิจกรรม
14.-15	- นำเสนอรายงานผลการจัดสัมมนาของแต่ละกลุ่ม - กิจกรรมสะท้อนผลการเรียนรู้ (Reflection) - แบบประเมินตนเอง/เพื่อน

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

ทฤษฎี (สอบ/แบบฝึกหัด)	.....30...คะแนน
ปฏิบัติ (การจัดกิจกรรม)	.....40...คะแนน
การมีส่วนร่วม/พฤติกรรม	.....10...คะแนน
รายงาน/การนำเสนอ	.....20...คะแนน
รวม	...100.....คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 – 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60 – 64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55 – 59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 – 54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 – 49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

1.หนังสือ "การจัดประชุมและสัมมนา"

2.คู่มือการจัดสัมมนาจากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.บทความออนไลน์ด้านอีเวนต์และสัมมนา

4.การศึกษาดูงานโรงแรมหรือศูนย์ประชุม

5.เว็บไซต์ผู้จัดงาน Event & MICE

6.คลิป YouTube การจัดประชุมสัมมนาจริง

7.สัมภาษณ์วิทยากรหรือผู้จัดการฝ่ายอีเวนต์

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

1.การศึกษาดูงานโรงแรมหรือศูนย์ประชุม

2.เว็บไซต์ผู้จัดงาน Event & MICE

3.คลิป YouTube การจัดประชุมสัมมนาจริง

4.สัมภาษณ์วิทยากรหรือผู้จัดการฝ่ายอีเวนต์