



โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1/2569

หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

สาขาวิชา การโรงแรม รหัส 20701-2007

ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม (Operational Principle of Hotel Front Office)

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

อ้างอิงมาตรฐาน

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 1.01.120, 1.02.126, 1.02.130, 1.04.145, 1.06.218, 1.09.073, 1.10.110, 1.10.112, 1.10.117, 1.02.121, 1.02.122, 1.02.123, 1.02.124, 1.02.127, 1.02.128, 1.02.129, 1.02.131, 1.02.164, 1.04.147, 1.05.014, อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าในการเข้าพักโรงแรม การให้ข้อมูล การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ถูกต้อง กระบวนการเข้าพักของลูกค้า

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการรับลงทะเบียนและคืนห้องพัก
2. มีทักษะในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การประสานงานกับแผนกอื่น ๆ อำนวยความสะดวกกรณีต่าง ๆ รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
3. มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการส่วนหน้าโรงแรม
4. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมได้

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ในงานส่วนหน้าโรงแรมตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
2. วิเคราะห์ปัญหาและประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
3. จัดการ ปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมตามขั้นตอนการทำงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
4. ประยุกต์การปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามมาตรฐานคุณวุฒิ

วิชาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับงานพื้นฐานในงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการทำงานส่วนหน้าโรงแรม อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ใช้ในงานส่วนหน้าโรงแรม การให้บริการในงานส่วนหน้าโรงแรม งานสำรองห้องพัก งานลงทะเบียนเข้าพัก งานต้อนรับ งานขนสัมภาระ งานคืนห้องพัก งานชำระเงินในงานส่วนหน้าโรงแรม การให้ข้อมูล การนำเสนอขายห้องพัก การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานอาชีพ

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

มาตรฐานอาชีพ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
THR-HOH-4-164ZB	งานพัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน	1.16.098.01	งานชี้แจงเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	1.ระบุพัฒนาและชี้แจงแผนและวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานให้แก่สมาชิกในทีมงาน 2.จับคู่ทักษะความสามารถของสมาชิกในทีมงานให้เหมาะกับหน้าที่และรับผิดชอบรวมทั้งพัฒนาความรับผิดชอบตามสายงานให้สอดคล้องกับแนวทางขององค์กร 3.ชี้แจงถึงความต้องการเกี่ยวกับงานและหน้าที่ให้แก่สมาชิกในทีมงานทราบอย่างชัดเจน	1.ข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก 2.การสอบสัมภาษณ์ 3.การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง 4.การประเมินด้วยบุคคลที่3 5.การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
		1.16.098.02	งานประสานงานด้านกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน		
		1.16.098.03	งานรักษาความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ		
		1.16.098.04	งานให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ		
THR-HOH-4-165ZB	งานพัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้	1.16.086.01	งานพัฒนานโยบายการดำเนินงาน	1.พัฒนานโยบายการดำเนินงานกลยุทธ์โดยอาศัยผลจากการติดตามตรวจสอบความต้องการในสถานที่ทำงานและปรับปรุงตลอดจนนำหรือสร้างนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ 2.ดำเนินการและติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญที่ได้ตกลงกันได้ 3.รวบรวมผลของการประเมินเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนและบริหารจัดการต่อไป	1.แฟ้มสะสมผลงาน 2.การสัมภาษณ์ 3.การประเมินด้วยบุคคลที่3 4.การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
		1.16.086.02	งานบริหารและตรวจสอบนโยบายการดำเนินงาน		
		1.16.086.03	งานดำเนินการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง		

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
THR-HOH-4-168ZB	งานการจัดความหลากหลายในที่ทำงาน	1.09.232.1.01	งานกระตุ้นให้เคารพถึงความหลากหลายในที่ทำงาน	1.สร้างพฤติกรรมต้นแบบส่วนบุคคลในการที่จะแสดงความเคารพในความหลากหลาย 2.พิจารณาและใช้วิธีมุมมองทางเลือกและวิธีแก้ปัญหาที่แตกต่างกันตามหลักการของการจัดการความหลากหลาย 3.ใช้การให้คำปรึกษาและระบบพี่เลี้ยงเข้ามาช่วยเพื่อนร่วมงานที่จะทำงานอย่างประสบความสำเร็จในสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย	1.ข้อสอบข้อเขียน 2.แฟ้มสะสมผลงาน 3.การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง 4.การประเมินด้วยบุคคลที่3 5.การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ 6.การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ
		1.09.232.1.02	งานใช้ความหลากหลายให้เป็นประโยชน์		
		1.09.232.1.03	งานแก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็นความหลากหลายได้		

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

มาตรฐานอาชีพ อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job)ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าในการเข้าพักโรงแรม การให้ข้อมูล การจัดการกรณี สิ่งของสูญหาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ถูกต้อง กระบวนการเข้าพักของลูกค้า				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะ ย่อย (มาตรฐาน อาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก 1 งานพัฒนาและ ควบคุมแนวทางการ ปฏิบัติงาน	งานชี้แจงเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติงาน	1.16.098.01	1.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้าง ระบบและกระบวนการประเมิน ประสิทธิภาพการทำงาน 2.ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารเวลา 3.ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการความ ขัดแย้ง 4.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนด และกระบวนการการฝึกอบรมขององค์กร	1.สามารถในการสร้างระบบและ กระบวนการประเมินประสิทธิภาพ การทำงาน 2.สามารถในการนำหลักการบริหาร เวลาไปประยุกต์ใช้ 3.ความสามารถในการใช้เทคนิคการ จัดการความขัดแย้ง
	งานประสานงานด้านกิจกรรม ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน	1.16.098.02		
	งานรักษาความสัมพันธ์ในการ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.16.098.03		
	งานให้คำแนะนำหรือ ข้อเสนอแนะ	1.16.098.04		
งานหลัก 2 งานพัฒนาและนำ แผนปฏิบัติการมาใช้	งานพัฒนานโยบายการ ดำเนินงาน	1.16.086.01	1.ความรู้ความเข้าใจในหลักการวางแผน และเทคนิคการวางแผนที่สำคัญ รวมถึง โครงสร้างนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานและขั้นตอนใน การวางแผน 2.ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อ การวางแผนขององค์กรหรืออุตสาหกรรม 3.ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานขององค์กร	1.ทักษะการค้นคว้าวิจัยเพื่อจัดหา แหล่งข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ หลากหลายและมีประเด็นที่แตกต่าง กันจากหลาย ๆ แหล่งข้อมูล
	งานบริหารและตรวจสอบ นโยบายการดำเนินงาน	1.16.086.02		
	งานดำเนินการติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง	1.16.086.03		
งานหลัก 3 งานการจัดความ หลากหลายในที่ ทำงาน	งานกระตุ้นให้เคารพถึงความ หลากหลายในที่ทำงาน	1.09.232.1.01	1.ความรู้เกี่ยวกับประเด็นความหลากหลาย เฉพาะที่ใช้กับโรงแรมและอุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวที่นำไปสู่ความก้าวหน้าใน อุตสาหกรรมรวมทั้งผลประโยชน์ของความ หลากหลายที่มีประสิทธิภาพ 2.ความรู้เกี่ยวกับประเด็นทางกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับความหลากหลาย รวมทั้ง โอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกันและการ เลือกปฏิบัติ	1.สามารถในการใช้ทักษะในการ สื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีการอ้างอิงถึง บทบาทของผู้นำและผู้จัดการ รวมทั้ง การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การแก้ไข ความขัดแย้ง การแก้ปัญหาคำถาม ต่อรองและแรงจูงใจ 2.สามารถในการระบุความต้องการ และความกังวลของผู้อื่น 3.สามารถในการสื่อสารอย่างมี ประสิทธิภาพกับคนที่มาจากภูมิหลังที่ หลากหลายที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง และบทบาท 4.สามารถในการจัดการอย่าง เหมาะสมกับความเข้าใจผิดข้าม วัฒนธรรม
	งานใช้ความหลากหลายให้เป็น ประโยชน์	1.09.232.1.02		
	งานแก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็น ความหลากหลายได้	1.09.232.1.03		

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

[illegible]

หน่วยการเรียนรู้

รหัส 20701-2007 ชื่อวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม (Operational Principle of Hotel Front Office)

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

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานพัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน 1.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างระบบและกระบวนการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน 2.ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารเวลา 3.ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการความขัดแย้ง 4.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดและกระบวนการการฝึกอบรมขององค์กร	12	12	24
2	งานพัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้ 1.ความรู้ความเข้าใจในหลักการวางแผนและเทคนิคการวางแผนที่สำคัญ รวมถึงโครงสร้างนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและขั้นตอนในการวางแผน 2.ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรหรืออุตสาหกรรม 3.ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร	12	12	24
3	งานการจัดความหลากหลายในที่ทำงาน 1.ความรู้เกี่ยวกับประเด็นความหลากหลายเฉพาะที่ใช้กับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่นำไปสู่ความก้าวหน้าในอุตสาหกรรมรวมทั้งผลประโยชน์ของความหลากหลายที่มีประสิทธิผล 2.ความรู้เกี่ยวกับประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลาย รวมทั้งโอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกันและการเลือกปฏิบัติ	10	10	20
4	วัดและประเมินผลปลายภาค	2	2	4
รวม		36	36	72

กิจกรรมการเรียนการสอน

1. บทนำก่อนเข้าสู่บทเรียน อธิบายเนื้อหาทฤษฎีวิชา คำอธิบายรายวิชาและจุดประสงค์รายวิชา
2. สรุปและการประยุกต์บทเรียนตามเนื้อหาของแต่ละหน่วย
3. แบบฝึกหัด/ปฏิบัติ ประจำหน่วยการสอน
4. แบบประเมินผลการเรียนรู้

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	20.....คะแนน
การสอบกลางภาค	15.....คะแนน
การสอบปลายภาค	15.....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. สื่อการสอน Power point งานส่วนหน้าโรงแรม
2. หนังสือเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

1. การสืบหาข้อมูล และการสอนรายวิชาทางสื่อ INTERNET งานส่วนหน้าโรงแรม



โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1/2569

หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 4

สาขาวิชา การโรงแรม รหัส 30701-2001

ชื่อวิชา หลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม(Operational Principle of Hotel Front Office)

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

อ้างอิงมาตรฐาน

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน)

รหัส 1.16.098, 1.16.086, 1.09.232 อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 4

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้าโรงแรม
2. มีทักษะในการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม
3. มีเจตคติที่ดีและมีความรับผิดชอบในงานอาชีพเหมาะสม
4. สามารถนำความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรมไปประยุกต์ใช้ในอาชีพพนักงานส่วนหน้าโรงแรมได้

สมรรถนะรายวิชา

1. ประมวลความรู้เกี่ยวกับการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรมตามมาตรฐานอาชีพ
2. การจัดการความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับตามมาตรฐานอาชีพ
3. ปฏิบัติงานส่วนหน้าในระดับหัวหน้างาน วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานส่วนหน้าโรงแรมตามมาตรฐานอาชีพ
4. ประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม ในการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม ลักษณะของงาน โครงสร้างการบริหารงานบทบาทหน้าที่แต่ละตำแหน่งงาน คุณลักษณะ คุณสมบัติ จรรยาบรรณ พนักงานบริการส่วนหน้า โรงแรม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน งานสำรองห้องพัก งานต้อนรับ การลงทะเบียนเข้าพัก งานบริการโทรศัพท์ งานการเงินส่วนหน้า งานบริการบริเวณส่วนหน้าโรงแรม การจัดการด้านบุคลากร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดทำรายงานสถิติต่าง ๆ การดำเนินงานให้บริการทางธุรกิจ การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผน ดำเนินการรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและฝึกปฏิบัติการจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม

มาตรฐานอาชีพ
หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
มาตรฐานอาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 4

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
THR-HOH-4-164ZB	งานพัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน	1.16.098.01	งานชี้แจงเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	1.ระบุพัฒนาและชี้แจงแผนและวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานให้แก่สมาชิกในทีมงาน 2.จับคู่ทักษะความสามารถของสมาชิกในทีมงานให้เหมาะกับหน้าที่และรับผิดชอบรวมทั้งพัฒนาความรับผิดชอบตามสายงานให้สอดคล้องกับแนวทางขององค์กร 3.ชี้แจงถึงความต้องการเกี่ยวกับงานและหน้าที่ให้แก่สมาชิกในทีมงานทราบอย่างชัดเจน	1.ข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก 2.การสอบสัมภาษณ์ 3.การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง 4.การประเมินด้วยบุคคลที่3 5.การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
		1.16.098.02	งานประสานงานด้านกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน		
		1.16.098.03	งานรักษาความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ		
		1.16.098.04	งานให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ		
THR-HOH-4-165ZB	งานพัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้	1.16.086.01	งานพัฒนานโยบายการดำเนินงาน	1.พัฒนานโยบายการดำเนินงานกลยุทธ์โดยอาศัยผลจากการติดตามตรวจสอบความต้องการในสถานที่ทำงานและปรับปรุงตลอดจนนำหรือสร้างนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ 2.ดำเนินการและติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญที่ได้ตกลงกันได้ 3.รวบรวมผลของการประเมินเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนและบริหารจัดการต่อไป	1.แฟ้มสะสมผลงาน 2.การสัมภาษณ์ 3.การประเมินด้วยบุคคลที่3 4.การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
		1.16.086.02	งานบริหารและตรวจสอบนโยบายการดำเนินงาน		
		1.16.086.03	งานดำเนินการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง		

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
THR-HOH-4-168ZB	งานการจัดความหลากหลายในที่ทำงาน	1.09.232.1.01	งานกระตุ้นให้เคารพถึงความหลากหลายในที่ทำงาน	1.สร้างพฤติกรรมต้นแบบส่วนบุคคลในการที่จะแสดงความเคารพในความหลากหลาย 2.พิจารณาและใช้วิธีมุมมองทางเลือกและวิธีแก้ปัญหาที่แตกต่างกันตามหลักการของการจัดการความหลากหลาย 3.ใช้การให้คำปรึกษาและระบบพี่เลี้ยงเข้ามาช่วยเพื่อนร่วมงานที่จะทำงานอย่างประสบความสำเร็จในสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย	1.ข้อสอบข้อเขียน 2.แฟ้มสะสมผลงาน 3.การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง 4.การประเมินด้วยบุคคลที่3 5.การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ 6.การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ
		1.09.232.1.02	งานใช้ความหลากหลายให้เป็นประโยชน์		
		1.09.232.1.03	งานแก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็นความหลากหลายได้		

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

มาตรฐานอาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 4

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job)ปฏิบัติงานงานส่วนหน้าโรงแรม การบริหารงาน ตามบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า วางแผนดำเนินการรักษาความปลอดภัย การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม(Front Office) ตามมาตรฐานอาชีพ				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก 1 งานพัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน	งานชี้แจงเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	1.16.098.01	1.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างระบบและกระบวนการประเมิน	1.สามารถในการสร้างระบบและกระบวนการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน
	งานประสานงานด้านกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	1.16.098.02	ประสิทธิภาพการทำงาน	2.สามารถในการนำหลักการบริหารเวลาไปประยุกต์ใช้
	งานรักษาความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.16.098.03	2.ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารเวลา	3.ความสามารถในการใช้เทคนิคการจัดการความขัดแย้ง
	งานให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ	1.16.098.04	3.ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการความขัดแย้ง	
งานหลัก 2 งานพัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้	งานพัฒนานโยบายการดำเนินงาน	1.16.086.01	4.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดและกระบวนการการฝึกอบรมขององค์กร	
	งานบริหารและตรวจสอบนโยบายการดำเนินงาน	1.16.086.02		1.ทักษะการค้นคว้าวิจัยเพื่อจัดหาแหล่งข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลที่หลากหลายและมีประเด็นที่แตกต่างกันจากหลาย ๆ แหล่งข้อมูล
	งานดำเนินการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง	1.16.086.03	1.ความรู้ความเข้าใจในหลักการวางแผนและเทคนิคการวางแผนที่สำคัญ รวมถึงโครงสร้างนบายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและขั้นตอนในการวางแผน	
			2.ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อกรวางแผนขององค์กรหรืออุตสาหกรรม	
			3.ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อกรดำเนินงานขององค์กร	

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก 3 งานการจัดความหลากหลาย ในที่ทำงาน	งานกระตุ้นให้เคารพถึง ความหลากหลายในที่ ทำงาน	1.09.232.1.01	1.ความรู้เกี่ยวกับประเด็น ความหลากหลายเฉพาะที่ใช้ กับโรงแรมและอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวที่นำไปสู่ ความก้าวหน้าใน อุตสาหกรรมรวมทั้ง ผลประโยชน์ของความ หลากหลายที่มีประสิทธิผล	1.สามารถในการใช้ทักษะในการสื่อสาร ข้ามวัฒนธรรมมีการอ้างอิงถึงบทบาทของ ผู้นำและผู้จัดการ รวมทั้งการสื่อสารข้าม วัฒนธรรม การแก้ไขความขัดแย้ง การ แก้ปัญหาการเจรจาต่อรองและแรงจูงใจ
	งานใช้ความหลากหลาย ให้เป็นประโยชน์	1.09.232.1.02	2.ความรู้เกี่ยวกับประเด็น ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ ความหลากหลาย รวมทั้ง โอกาสการจ้างงานที่เท่า เทียมกันและการเลือก ปฏิบัติ	2.สามารถในการระบุความต้องการและ ความกังวลของผู้อื่น
	งานแก้ปัญหาที่เกิดจาก ประเด็นความ หลากหลายได้	1.09.232.1.03		3.สามารถในการสื่อสารอย่างมี ประสิทธิภาพกับคนที่มาจากภูมิหลังที่ หลากหลายที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งและ บทบาท 4.สามารถในการจัดการอย่างเหมาะสม กับความเข้าใจผิดข้ามวัฒนธรรม

รหัส 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม
(Operational Principle of Hotel Front Office)

[illegible]

หน่วยการเรียนรู้

รหัส 30701-2001 ชื่อวิชา หลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม
(Operational Principle of Hotel Front Office)

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

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานพัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน 1. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างระบบและกระบวนการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน 2. ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารเวลา 3. ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการความขัดแย้ง 4. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดและกระบวนการการฝึกอบรมขององค์กร	10	10	20
2	งานพัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้ 1. ความรู้ความเข้าใจในหลักการวางแผนและเทคนิคการวางแผนที่สำคัญ รวมถึงโครงสร้างนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและขั้นตอนในการวางแผน 2. ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อการวางแผนขององค์กรหรืออุตสาหกรรม 3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร	10	10	20
3	งานการจัดความหลากหลายในที่ทำงาน 1. ความรู้เกี่ยวกับประเด็นความหลากหลายเฉพาะที่ใช้กับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่นำไปสู่ความก้าวหน้าในอุตสาหกรรมรวมทั้งผลประโยชน์ของความหลากหลายที่มีประสิทธิภาพ 2. ความรู้เกี่ยวกับประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลาย รวมทั้งโอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกันและการเลือกปฏิบัติ	10	10	20
รวม		30	30	60

กิจกรรมการเรียนการสอน

1. บทนำก่อนเข้าสู่บทเรียน อธิบายเนื้อหาทฤษฎีวิชา คำอธิบายรายวิชาและจุดประสงค์รายวิชา
2. สรุปและการประยุกต์บทเรียนตามเนื้อหาของแต่ละหน่วย
3. แบบฝึกหัด/ปฏิบัติ ประจำหน่วยการสอน
4. แบบประเมินผลการเรียนรู้

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	20.....คะแนน
การสอบกลางภาค	15.....คะแนน
การสอบปลายภาค	15.....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. สื่อการสอน Power point หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม
2. หนังสือเรียนรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

1. การสืบหาข้อมูล และการสอนรายวิชาทางสื่อ INTERNET หลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม



โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1/2569

หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ อาชีพผู้ปรุงอาหารตะวันตก ระดับ 4 – 5

สาขาวิชา การโรงแรม รหัส 30701-2032

ชื่อวิชา การออกแบบการจัดรายการอาหาร (Food Menu Design)

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

อ้างอิงมาตรฐาน

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้ปรุงอาหารตะวันตก ระดับ 4 – 5

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ออกแบบรายการอาหารที่ตรงกับความต้องการเฉพาะของตลาด

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบการจัดรายการอาหาร
2. ปฏิบัติจัดเตรียมและเสิร์ฟอาหารประเภทพิเศษ
3. มีเจตคติและกิริยาสำนึกที่ดีในงานอาชีพ
4. สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการในการออกแบบการจัดรายการอาหาร

สมรรถนะรายวิชา

1. ประมวลความรู้เกี่ยวกับการออกแบบการจัดรายการอาหารตามมาตรฐานอาชีพ
2. จัดเตรียมและเสิร์ฟอาหารประเภทพิเศษ จัดการระบบการบริการอาหารตามมาตรฐานอาชีพ
3. ออกแบบรายการอาหารที่ตรงกับโภชนาการพิเศษตามมาตรฐานอาชีพ
4. ประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการในการออกแบบการจัดรายการอาหารตามความ

ต้องการเฉพาะของตลาด

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการออกแบบจัดรายการอาหาร คัดเลือก จัดเตรียมและเสิร์ฟอาหารประเภทพิเศษ จัดการระบบการบริการอาหาร ออกแบบรายการอาหารที่ตรงกับโภชนาการพิเศษและวัฒนธรรม วางแผนเตรียมการและจัดวางอาหารเพื่อให้บริการบุฟเฟต์ ออกแบบรายการอาหารที่ตรงกับความต้องการเฉพาะของตลาด

มาตรฐานอาชีพ

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

มาตรฐานอาชีพ อาชีพผู้ปรุงอาหารตะวันตก ระดับ 4 – 5

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
THR-HOH-5-333ZB	งานจัดการระบบการบริการอาหาร	4.12.022.01	งานวางแผนสำหรับการผลิตการบริการอาหาร	1.วางแผนเมนูสำหรับโอกาสพิเศษต่างๆรวมถึงทรัพยากรที่ต้องใช้ 2. ระบุและวางแผนขั้นตอนการทำงาน 3.จัดหาบุคลากรที่พร้อมให้บริการ 4.ใช้การจัดเตรียมและการปรุงอาหารโดยวิธีการที่เหมาะสม 5.เก็บอาหารสดและห่อด้วยพลาสติกได้อย่างถูกต้อง	1.การสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ 2.การประเมินจากใบงานหรือรายงาน 3.การประเมินการนำเสนอผลงาน 4.การประเมินทักษะการปฏิบัติ 5.การสัมภาษณ์หรือถามตอบ
		4.12.022.02	งานจัดเตรียมและผลิตรายการอาหารที่ให้บริการ		
		4.12.022.03	งาน จัดห้องครัวสำหรับการให้บริการอาหาร		
		4.12.022.04	งาน จัดเก็บวัตถุดิบสำหรับบริการอาหาร		
		4.12.022.05	งานจัดเก็บวัตถุดิบหลังจากบริการเพื่อควบคุมคุณภาพอาหาร		
THR-FTOH-384A	งานการจัดการความหลากหลายในที่ทำงาน	4.09.232.01	งานกระตุ้นให้เคารพถึงความหลากหลายในที่ทำงาน	1.สร้างพฤติกรรมต้นแบบส่วนบุคคลในการที่จะแสดงความเคารพในความหลากหลาย 2.ตระหนักถึงทักษะที่แตกต่างกันของทีมงานที่มีความหลากหลายและใช้ความหลากหลายนั้นมาเพิ่มผลประกอบการของหน่วยงานให้ดีขึ้น 3.ตระหนักถึงปัญหาในที่ทำงานที่เกิดขึ้นจากความหลากหลายและแก้ปัญหาทันที	1.การสังเกตพฤติกรรมการค้นคว้า 2.การตรวจใบงานหรือรายงานการรวบรวมข้อมูล 3.การประเมินการจัดหมวดหมู่ข้อมูลสินค้า 4.การประเมินการนำเสนอผลงาน 5.การประเมินการทำงานร่วมกัน
		4.09.232.02	งานใช้ความหลากหลายให้เป็นประโยชน์		
		4.09.232.03	งานแก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็นความหลากหลายได้		

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
THR-HOH-5-333ZB	งานจัดการระบบการบริการอาหาร	4.12.022.01	งานวางแผนสำหรับการผลิตการบริการอาหาร	1.วางแผนเมนูสำหรับโอกาสพิเศษต่างๆรวมถึงทรัพยากรที่ต้องใช้ 2.ระบุและวางแผนขั้นตอนการทำงาน 3.จัดหาบุคลากรที่พร้อมให้บริการ 4.ใช้การจัดเตรียมและการปรุงอาหารโดยวิธีการที่เหมาะสม 5.เก็บอาหารสดและห่อด้วยพลาสติกได้อย่างถูกต้อง	1.ข้อสอบข้อเขียน 2.แฟ้มสะสมผลงาน 3.การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง 4.การประเมินด้วยบุคคลที่3 5.การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ 6.การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ
		4.12.022.02	งานจัดเตรียมและผลิตรายการอาหารที่ให้บริการ		
		4.12.022.03	งานอาหารงานจัดห้องครัวสำหรับการให้บริการอาหาร		
		4.12.022.04	งานจัดเก็บวัตถุดิบสำหรับบริการอาหาร		
		4.12.022.05	งานจัดเก็บวัตถุดิบหลังจากบริการเพื่อควบคุมคุณภาพอาหาร		
THR-SHHR-423A	งานออกแบบรายการอาหารที่ตรงกับความต้องการเฉพาะของตลาด	4.13.041.01	งานระบุตลาด	1.ระบุลักษณะความแตกต่างของตลาด 2.สร้างสรรค์มี้อาหารที่ตรงกับความต้องการของตลาด 3.สร้างสรรค์มี้อาหารที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	1.ข้อสอบข้อเขียน 2.แฟ้มสะสมผลงาน 3.การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง 4.การประเมินด้วยบุคคลที่3 5.การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ 6.การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ
		4.13.040.02	งานสร้างสรรค์มี้อาหารให้ตรงกับตลาดเฉพาะกลุ่ม		

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

มาตรฐานอาชีพ อาชีพผู้ปรุงอาหารตะวันตก ระดับ 4 – 5

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) ชื่อวิชา การออกแบบการจัดรายการอาหาร (Food Menu Design)ออกแบบรายการอาหารที่ตรงกับความต้องการเฉพาะของตลาด				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก 1 งานจัดการระบบการบริการอาหาร	งานวางแผนสำหรับการผลิตการบริการอาหาร งานจัดเตรียมและผลิตรายการอาหารที่ให้บริการ งาน จัดห้องครัวสำหรับการให้บริการอาหาร งาน จัดเก็บวัตถุดิบสำหรับบริการอาหาร งานจัดเก็บวัตถุดิบหลังจากบริการเพื่อควบคุมคุณภาพอาหาร	4.12.022.01	1.มีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบและขั้นตอนการจัดการระบบบริการอาหาร ตั้งแต่การรับลูกค้า การรับคำสั่งอาหาร การเสิร์ฟ ไปจนถึงการชำระเงิน	1.สามารถจัดเตรียมและจัดระบบการบริการอาหารได้อย่างเป็นระเบียบและมีประสิทธิภาพ
		4.12.022.02	2.มีความรู้ในการจัดเตรียมอุปกรณ์ วัตถุดิบ และพื้นที่ให้บริการอาหารให้ถูกสุขลักษณะและพร้อมใช้งาน	2.สามารถให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง สุภาพ และรวดเร็ว
		4.12.022.03	3.มีความรู้เกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพการบริการอาหาร การดูแลความสะอาด ความปลอดภัย และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า	3.สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการอาหาร และประสานงานกับทีมงานได้อย่างเหมาะสม
		4.12.022.04		
		4.12.022.05		
งานหลัก 2 งานการจัดการความหลากหลายในที่ทำงาน	งานกระตุ้นให้เคารพถึงความหลากหลายในที่ทำงาน งานใช้ความหลากหลายให้เป็นประโยชน์ งานแก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็นความหลากหลายได้	4.09.232.01	1.มีความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างด้านวัฒนธรรม เพศ อายุ และความคิดเห็นของบุคคลในองค์กร	1.สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความแตกต่างได้อย่างเหมาะสม
		4.09.232.02	2.มีความรู้เกี่ยวกับหลักการทำงานร่วมกันอย่างเท่าเทียมและการเคารพสิทธิของผู้อื่น	2.สามารถปรับตัวและยอมรับความคิดเห็นที่หลากหลายในการทำงานร่วมกัน
		4.09.232.03	3.มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้างและลดความขัดแย้งในองค์กร	3.สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก 3 งานจัดการระบบการบริการอาหาร	งานวางแผนสำหรับการผลิตการบริการอาหาร งานจัดเตรียมและผลิตรายการอาหารที่ให้บริการงานอาหาร งานจัดห้องครัวสำหรับการให้บริการอาหาร งานจัดเก็บวัตถุดิบสำหรับบริการอาหาร งานจัดเก็บวัตถุดิบหลังจากบริการเพื่อควบคุมคุณภาพอาหาร	4.12.022.01	1.มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและรูปแบบการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม 2.มีความรู้ในการจัดเตรียมอุปกรณ์ วัตถุดิบ และพื้นที่ให้บริการให้เหมาะสม 3.มีความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย ความปลอดภัย และมาตรฐานการบริการอาหาร	1.สามารถจัดระบบและเตรียมความพร้อมในการให้บริการอาหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2.สามารถให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ 3.สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและประสานงานกับทีมงานในการบริการได้อย่างเหมาะสม
		4.12.022.02		
		4.12.022.03		
		4.12.022.04		
		4.12.022.05		
งานหลัก 4 งานออกแบบรายการอาหารที่ตรงกับความต้องการเฉพาะของตลาด	งานระบุตลาด งานสร้างสรรค์เมนูอาหารให้ตรงกับตลาดเฉพาะกลุ่ม	4.13.041.01	1.มีความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2.มีความรู้ด้านโภชนาการ วัฒนธรรมอาหาร และแนวโน้มอาหารในตลาดปัจจุบัน 3.มีความรู้เกี่ยวกับการคำนวณต้นทุน ราคา และการจัดรายการอาหารให้เหมาะสมกับธุรกิจ	1.สามารถออกแบบรายการอาหารให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ 2.สามารถปรับปรุงและพัฒนารายการอาหารให้มีความน่าสนใจและแข่งขันทางการตลาดได้ 3.สามารถวิเคราะห์ต้นทุนและกำหนดราคาขายอาหารได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า
		4.13.040.02		

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

รหัส 30701-2032 ชื่อวิชา การออกแบบการจัดรายการอาหาร (Food Menu Design)

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

[illegible]

หน่วยการเรียนรู้

รหัส 30701-2032 ชื่อวิชา การออกแบบการจัดรายการอาหาร (Food Menu Design)

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

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานจัดการระบบการบริการอาหาร งานวางแผนสำหรับการผลิตการบริการอาหาร งานจัดเตรียมและผลิตรายการอาหารที่ให้บริการ งาน จัดห้องครัวสำหรับการให้บริการอาหาร งาน จัดเก็บวัตถุดิบสำหรับการบริการอาหาร งานจัดเก็บวัตถุดิบหลังจากบริการเพื่อควบคุมคุณภาพอาหาร	8	8	16
2	งานการจัดการความหลากหลายในที่ทำงาน งานกระตุ้นให้เคารพถึงความหลากหลายในที่ทำงาน งานใช้ความหลากหลายให้เป็นประโยชน์ งานแก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็นความหลากหลายได้	8	8	16
3	งานจัดการระบบการบริการอาหาร งานวางแผนสำหรับการผลิตการบริการอาหาร งานจัดเตรียมและผลิตรายการอาหารที่ให้บริการงานอาหารงานจัดห้องครัวสำหรับการ ให้บริการอาหาร งานจัดเก็บวัตถุดิบสำหรับการบริการอาหาร งานจัดเก็บวัตถุดิบหลังจากบริการเพื่อควบคุมคุณภาพอาหาร	8	8	16
4	งานออกแบบรายการอาหารที่ตรงกับความต้องการเฉพาะของตลาด งานระบุตลาด งานสร้างสรรค์มี้อาหารให้ตรงกับตลาดเฉพาะกลุ่ม	6	6	12
รวม		30	30	60

กิจกรรมการเรียนการสอน

1. บทนำก่อนเข้าสู่บทเรียน อธิบายเนื้อหาทฤษฎีอาหารรายวิชา คำอธิบายรายวิชาและจุดประสงค์รายวิชา
2. สรุปและการประยุกต์บทเรียนตามเนื้อหาของแต่ละหน่วย
3. แบบฝึกหัด/ปฏิบัติ ประจำหน่วยการสอน
4. แบบประเมินผลการเรียนรู้

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียน	20.....คะแนน
การสอบกลางภาค	15.....คะแนน
การสอบปลายภาค	15.....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. สื่อการสอน Power point การออกแบบการจัดรายการอาหาร (Food Menu Design)
2. หนังสือเรียนรายวิชาการออกแบบการจัดรายการอาหาร (Food Menu Design)

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

1. การสืบหาข้อมูล และการสอนรายวิชาทางสื่อ INTERNET การออกแบบการจัดรายการอาหาร (Food Menu Design)

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช.2567

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

สาขาวิชา การโรงแรม

รหัสวิชา 20700-1006 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

(English for Communication in Tourism Industry)

ทฤษฎี.....1.....ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ.....2.....ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน.....2.....หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน -

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับคำศัพท์ และประโยคพื้นฐานเพื่อการสื่อสารในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. สื่อสารภาษาอังกฤษในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
4. ประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ ประโยคพื้นฐาน และศัพท์เฉพาะในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตามหลักวิชาการ
2. สื่อสารภาษาอังกฤษในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตามมาตรฐานการทำงาน
3. ประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตามมาตรฐานการทำงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ คำศัพท์เฉพาะ ประโยคพื้นฐานในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร การเดินทาง และแหล่งท่องเที่ยว ฝึกปฏิบัติการสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้นกับนักท่องเที่ยวในสถานการณ์ต่างๆ

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (English for Communication in Tourism Industry) ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐาน อาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลักที่ 1 งานศึกษาคำศัพท์ คำศัพท์เฉพาะ	1.1 งานความหมายของคำศัพท์ทั่วไป		1.มีความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำศัพท์และคำศัพท์เฉพาะ	1. ทักษะในการอ่านและทำความเข้าใจคำศัพท์เฉพาะ
	1.2 งานความหมายของคำศัพท์เฉพาะ		2.มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของคำศัพท์ในแต่ละสาขาวิชาชีพ	2. ทักษะในการค้นคว้าและสืบค้นข้อมูลคำศัพท์จากแหล่งต่าง ๆ
	1.3 งานประเภทของคำศัพท์เฉพาะ		3.มีความรู้เกี่ยวกับหลักการอ่านการสะกด และการออกเสียงคำศัพท์	3. ทักษะในการออกเสียงและสะกดคำศัพท์ได้ถูกต้อง
	1.4 งานการศึกษาความหมายของคำศัพท์		4.มีความรู้ในการสืบค้นข้อมูลคำศัพท์จากพจนานุกรมและสื่อออนไลน์	4. ทักษะในการแปลความหมายของคำศัพท์ตามบริบท
	1.5 งานการออกเสียงและการอ่านคำศัพท์		5.มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คำศัพท์เฉพาะในงานวิชาชีพ	5. ทักษะในการจดบันทึกและจัดหมวดหมู่คำศัพท์
	1.6 งานการนำคำศัพท์ไปใช้		6.มีความรู้เกี่ยวกับการนำคำศัพท์ไปใช้ในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน	6. ทักษะในการใช้คำศัพท์เฉพาะในการสื่อสาร
	1.7 งานการฝึกและพัฒนาทักษะคำศัพท์		7.มีความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ความหมายของคำศัพท์จากบริบท	7. ทักษะในการนำคำศัพท์ไปใช้ในการเรียนและการปฏิบัติงาน
	1.8 งานประโยชน์ของการเรียนรู้คำศัพท์เฉพาะ		8.มีความรู้เกี่ยวกับการจดบันทึกและจัดหมวดหมู่คำศัพท์	8. ทักษะในการเขียนประโยคหรือรายงานโดยใช้คำศัพท์เฉพาะ
			9.มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คำศัพท์ในการเขียนรายงานและเอกสาร	9. ทักษะในการวิเคราะห์และเปรียบเทียบความหมายของคำศัพท์
			10.มีความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของการเรียนรู้คำศัพท์เฉพาะต่อการทำงานและการศึกษา	10. ทักษะในการฝึกฝนและพัฒนาคลังคำศัพท์อย่างต่อเนื่อง

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐาน อาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลักที่ 2 งานประโยค พื้นฐานในงาน อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	2.1 งานการกล่าวทักทายและ ต้อนรับ 2.2 งานการสอบถามข้อมูลลูกค้า 2.3 งานวางการให้ข้อมูลและ แนะนำ 2.4 งานวางการให้บริการด้านที่ พัก 2.5 งานการให้บริการด้านอาหาร และเครื่องดื่ม 2.6 งานการอธิบายเส้นทางและ การเดินทาง 2.7 งานการรับโทรศัพท์ 2.8 งานการจัดการปัญหาและข้อ ร้องเรียน 2.9 งานการชำระเงินและเช็ค เอาต์ 2.10 งานการกล่าวลา		1. ความหมายและ ความสำคัญของ ประโยคพื้นฐานในงาน อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว 2. หลักการใช้คำศัพท์ และสำนวนภาษาใน การให้บริการ 3. การกล่าวทักทาย ต้อนรับ และอำลา ลูกค้าอย่างเหมาะสม 4. การใช้ประโยค สอบถามข้อมูล นักท่องเที่ยว 5. การใช้ประโยคในการ ให้ข้อมูลและแนะนำ สถานที่ท่องเที่ยว 6. การใช้ประโยคในการ จองห้องพัก การเช็ค อิน และเช็คเอาต์ 7. การใช้ประโยคในการ ให้บริการอาหารและ เครื่องดื่ม 8. การใช้ประโยคในการ อธิบายเส้นทางและ การเดินทาง 9. การใช้ประโยคในการ รับโทรศัพท์และติดต่อ ประสานงาน 10. การใช้ประโยคในการ แก้ไขปัญหาและรับข้อ ร้องเรียน	1. ทักษะการกล่าวทักทายและต้อนรับ นักท่องเที่ยวอย่างสุภาพ 2. ทักษะการใช้ประโยคพื้นฐานในการ สื่อสารกับลูกค้า 3. ทักษะการสอบถามและตอบคำถาม นักท่องเที่ยว 4. ทักษะการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ ท่องเที่ยวและบริการต่าง ๆ 5. ทักษะการใช้ภาษาในการแนะนำ สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว 6. ทักษะการสื่อสารภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษเบื้องต้น 7. ทักษะการออกเสียงและการพูดให้ ชัดเจน เข้าใจง่าย 8. ทักษะการฟังและจับใจความสำคัญ จากการสนทนา 9. ทักษะการใช้ประโยคในการรับจอง และยืนยันการบริการ 10. ทักษะการให้บริการด้านที่พัก อาหาร และการเดินทาง

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐาน อาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลักที่ 3 งานการให้ข้อมูล เกี่ยว กับโรงแรมที่ พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร การ เดินทาง และ แหล่งท่องเที่ยว	3.1 งานการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ โรงแรมและที่พัก 3.2 งานการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ภัตตาคารและร้านอาหาร 3.3 งานการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการ เดินทาง 3.4 งานการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ แหล่งท่องเที่ยว 3.5 งานการให้บริการข้อมูลและ อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว		1.รู้มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของ โรงแรม ที่พัก ภัตตาคาร และ ร้านอาหาร 2.มีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางการ เดินทางและระบบขนส่งต่าง ๆ 3.มีความรู้เกี่ยวกับแหล่ง ท่องเที่ยวสำคัญ ประวัติ และ จุดเด่นของสถานที่ 4.มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ และการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว อย่างเหมาะสม 5. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ข้อมูล แผนที่ สื่อออนไลน์ และ เทคโนโลยีในการให้บริการข้อมูล ท่องเที่ยว	1.สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ที่ พัก ร้านอาหาร และแหล่งท่องเที่ยวได้ อย่างถูกต้อง 2.สามารถสื่อสารและตอบคำถาม นักท่องเที่ยวได้อย่างสุภาพและ เหมาะสม 3.สามารถแนะนำเส้นทางและวิธีการ เดินทางได้อย่างชัดเจน 4.สามารถใช้แผนที่ สื่อดิจิทัล และ เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นหา ข้อมูลได้ 5.สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและ อำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างมี เหตุผล
งานหลักที่ 4 งานฝึกปฏิบัติการ สื่อสาร ภาษาอังกฤษ เบื้องต้นกับ นักท่องเที่ยวใน สถานการณ์ต่างๆ	4.1 งานการกล่าวต้อนรับและ ทักทายนักท่องเที่ยว 4.2 งานการให้ข้อมูลเส้นทางและ การเดินทาง 4.3 งานการแนะนำสถานที่ ท่องเที่ยวและกิจกรรม 4.4 งานการให้บริการใน ร้านอาหารและโรงแรม 4.5 งานการช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวในสถานการณ์ ฉุกเฉิน		1 มีความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และ ประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานที่ ใช้ในงานบริการนักท่องเที่ยว 2 .มีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร เพื่อให้ข้อมูลด้านการเดินทาง ที่ พัก ร้านอาหาร และแหล่ง ท่องเที่ยว 3. มีความรู้เกี่ยวกับมารยาทและ วัฒนธรรมสากลในการต้อนรับ นักท่องเที่ยวต่างชาติ 4. มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการ ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ในสถานการณ์ทั่วไปและ สถานการณ์ฉุกเฉิน 5. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อ อุปกรณ์ หรือแผนที่ ประกอบการสื่อสาร ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว	1.สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษพื้นฐาน กับนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและ สุภาพ 2.สามารถอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยว การเดินทาง และ บริการต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษได้ 3.สามารถฟัง จับใจความ และตอบ คำถามของนักท่องเที่ยวได้อย่าง เหมาะสม 4.สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและ ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวใน สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ 5.สามารถใช้สื่อ อุปกรณ์ หรือแผนที่ ประกอบการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้

[illegible]

โครงการสอน/หน่วยการเรียนรู้
รหัสวิชา 20700-1006 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
(English for Communication in Tourism Industry)

ทฤษฎี.....1.....ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ.....2.....ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน.....2.....หน่วยกิต

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน(ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานศึกษาคำศัพท์ คำศัพท์เฉพาะ 1.1 งานความหมายของคำศัพท์ทั่วไป 1.2 งานความหมายของคำศัพท์เฉพาะ 1.3 งานประเภทของคำศัพท์เฉพาะ 1.4 งานการศึกษาความหมายของคำศัพท์ 1.5 งานการออกเสียงและการอ่านคำศัพท์ 1.6 งานการนำคำศัพท์ไปใช้ 1.7 งานการฝึกและพัฒนาทักษะคำศัพท์ 1.8 งานประโยชน์ของการเรียนรู้คำศัพท์เฉพาะ	5	10	15
2	งานงานประโยชน์พื้นฐานในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 2.1 งานการกล่าวทักทายและต้อนรับ 2.2 งานการสอบถามข้อมูลลูกค้า 2.3 งานวางแผนการให้ข้อมูลและแนะนำ 2.4 งานวางแผนการให้บริการด้านที่พัก 2.5 งานการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม 2.6 งานการอธิบายเส้นทางและการเดินทาง 2.7 งานการรับโทรศัพท์ 2.8 งานการจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน 2.9 งานการชำระเงินและเช็คเอาต์ 2.10 งานการกล่าวลา	5	10	15
3	งานการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร การเดินทาง และแหล่งท่องเที่ยว 3.1 งานการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและที่พัก 3.2 งานการให้ข้อมูลเกี่ยวกับภัตตาคารและร้านอาหาร 3.3 งานการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง 3.4 งานการให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว 3.5 งานการให้บริการข้อมูลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	4	8	12

4	งานงานฝึกปฏิบัติการสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้นกับนักท่องเที่ยวในสถานการณ์ต่างๆ 4.1 งานการกล่าวต้อนรับและทักทายนักท่องเที่ยว 4.2 งานการให้ข้อมูลเส้นทางและการเดินทาง 4.3 งานการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรม 4.4 งานการให้บริการในร้านอาหารและโรงแรม 4.5 งานการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในสถานการณ์ฉุกเฉิน	4	8	12
	รวม	18	36	54

กิจกรรมการเรียนการสอน

ขั้นที่ 1 นำเข้าสู่บทเรียน (Motivation)

ขั้นที่ 2 ใ้เนื้อหา (Information)

ขั้นที่ 3 ประกอบกิจกรรมการเรียน (Application)

ขั้นที่ 4 สรุปผล (Progress)การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	60.....คะแนน
การสอบกลางภาค	คะแนน
การสอบปลายภาค	20.....คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	20.....คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	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. หนังสือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. PowerPoint
3. ใบความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

- 1 ห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย
- 2 สื่อการเรียนการสอน วีดีโอ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1/2569

หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ อาชีพผู้ปรุงอาหารตะวันตก ระดับ 4 – 5

สาขาวิชา การโรงแรม รหัส 30701-2031

ชื่อวิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

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

อ้างอิงมาตรฐาน

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้ปรุงอาหารตะวันตก ระดับ 4 – 5

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

มีศิลปะการต้อนรับและการบริการ การอยู่ร่วมกันและการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับและบริการ
2. มีทักษะในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและเทคนิคการต้อนรับและบริการ
3. มีเจตคติที่ดีในงานอาชีพธุรกิจบริการ
4. ประยุกต์ใช้ ความรู้เกี่ยวกับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เทคนิคการจูงใจ การสร้างความประทับใจ

ให้กับผู้รับบริการ

สมรรถนะรายวิชา

1. ประมวลความรู้เกี่ยวกับหลักการ ศิลปะการต้อนรับและบริการตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
2. สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมและมนุษยสัมพันธ์เพื่องานบริการตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
3. วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการเพื่อการให้บริการที่เหมาะสมตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
4. ปฏิบัติงานต้อนรับและบริการเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการและเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ
5. ประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับและบริการในการจัดการกับข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหา

ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับและการบริการ หลักการ ความสำคัญและรูปแบบในการให้บริการ การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ การอยู่ร่วมกันและการปรับตัวในสังคมพฤติกรรมของผู้รับบริการ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ เทคนิคการจูงใจ การสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ แนวทางการทำงานเป็นทีม เพื่องานบริการตามหลักการให้บริการ การสื่อสารในงานบริการ ทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ

มาตรฐานอาชีพ

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

มาตรฐานอาชีพ อาชีพผู้ปรุงอาหารตะวันตก ระดับ 4 – 5

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
THR-HOH-4-294ZB	งานศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมบริการ	4.01.008.01	งานแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ	1.ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง 2.ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมายและประเด็นทางจริยธรรมที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ 3.ระบุและใช้ช่วงโอกาสในการปรับปรุงความรู้ทั่วไปของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	1.การสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ 2.การประเมินจากใบงานหรือรายงาน 3.การประเมินการนำเสนอผลงาน 4.การประเมินทักษะการปฏิบัติ 5.การสัมภาษณ์หรือถามตอบ
		4.01.008.02	งานหาข้อมูลและปรับใช้ประเด็นทางกฎหมายและจริยธรรมกับอุตสาหกรรมบริการ		
		4.01.008.03	งานหาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการอยู่เสมอ		
THR-HOH-4-297ZB	งานรวบรวมและนำเสนอข้อมูลของสินค้า	4.06.077.01 4.06.077.02 4.06.077.03	งานรวบรวมและจัดการข้อมูลงานวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลงานนำเสนอข้อมูล	1.รวบรวมและจัดระเบียบข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์การตีความและการเผยแพร่ตามความต้องการขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานและข้อกำหนดทางด้านกฎหมาย 2.กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 3.นำเสนอข้อเสนอแนะและประเด็นสำคัญในรูปแบบและโครงสร้างที่เหมาะสมผ่านการใช้เทคโนโลยีทางธุรกิจ	1.การสังเกตพฤติกรรมการค้นคว้า 2.การตรวจใบงานหรือรายงานการรวบรวมข้อมูล 3.การประเมินการจัดหมวดหมู่ข้อมูลสินค้า 4.การประเมินการนำเสนอผลงาน 5.การประเมินการทำงานร่วมกัน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
THR-HOH-4-299ZB	งานออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่างๆ	4.06.240.01	งานออกแบบรายงานในรูปแบบต่างๆ	1.กำหนดมาตรฐานการจัดทำรายงาน 2.พัฒนารายงานตามข้อกำหนดหรือความต้องการ 3.แจกจ่ายรายงานตามความต้องการของหน่วยงานภายใน	1.ข้อสอบข้อเขียน 2.แฟ้มสะสมผลงาน 3.การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง 4.การประเมินด้วยบุคคลที่3 5.การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ 6.การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ
		4.06.240.02	งานจัดเตรียมรายงานรูปแบบต่างๆ		
		4.06.240.03	งานนำเสนอรูปแบบรายงานรูปแบบต่างๆ		
THR-BDXM-422A	งานออกแบบรายการอาหารที่ตรงกับโภชนาการพิเศษและวัฒนธรรม	4.13.040.01	งานออกแบบมื้ออาหารที่ตรงกับโภชนาการพิเศษ	1.ระบุอาหารที่ตรงกับความต้องการทางโภชนาการพิเศษของบุคคลที่เกี่ยวข้อง 2.ระบุอาหารที่ตรงกับความต้องการทางวัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มบุคคล 3.คัดเลือกส่วนผสมโดยคำนึงถึงคุณภาพของอาหารเมื่อถูกยกเสิร์ฟ 4.จัดเตรียมอุปกรณ์และเทคนิคสำหรับอาหารโภชนาการพิเศษและวัฒนธรรม	1.ข้อสอบข้อเขียน 2.แฟ้มสะสมผลงาน 3.การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง 4.การประเมินด้วยบุคคลที่3 5.การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ 6.การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ
		4.13.040.02	งานออกแบบมื้ออาหารที่ตรงกับวัฒนธรรม		
		4.13.040.03	งานจัดทำและนำเสนอมื้ออาหารที่ตรงกับโภชนาการพิเศษและวัฒนธรรม		

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

มาตรฐานอาชีพ อาชีพผู้ปรุงอาหารตะวันตก ระดับ 4 – 5

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service) มีศิลปะการต้อนรับและการบริการ การอยู่ร่วมกันและการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก 1 งานศึกษาหาความรู้ในด้าน อุตสาหกรรมบริการ	งานแสวงหาข้อมูล เกี่ยวกับอุตสาหกรรม การบริการ	4.01.008.01	1.มีความรู้เกี่ยวกับ ความหมายและความสำคัญ ของอุตสาหกรรมบริการ เช่น งานโรงแรม ร้านอาหาร การท่องเที่ยว และงาน บริการลูกค้า	1.สามารถค้นหาและรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการจาก แหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและ เหมาะสม
	งานหาข้อมูลและปรับใช้ ประเด็นทางกฎหมาย และจริยธรรมกับ อุตสาหกรรมบริการ	4.01.008.02	2.มีความรู้เกี่ยวกับหลักการ ให้บริการที่ดี เช่น การพูดจา สุภาพ การแต่งกาย เหมาะสม การมีมนุษย สัมพันธ์ และการสร้างความ พึงพอใจให้แก่ลูกค้า	2.สามารถสื่อสารและนำเสนอข้อมูลด้าน การบริการได้อย่างชัดเจน สุภาพ และ เข้าใจง่าย
	งานหาความรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรมบริการ อยู่เสมอ	4.01.008.03	3.มีความรู้เกี่ยวกับการศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล ด้านการบริการ จากหนังสือ อินเทอร์เน็ต หรือแหล่ง เรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อนำมา พัฒนาทักษะการทำงานและ การให้บริการได้อย่าง เหมาะสม	3.สามารถนำความรู้ด้านอุตสาหกรรมการ บริการไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง เช่น การต้อนรับลูกค้า การให้ข้อมูล และ การให้บริการอย่างประทับใจ
งานหลัก 2 งานรวบรวมและนำเสนอ ข้อมูลของสินค้า	งานรวบรวมและจัดการ ข้อมูล	4.06.077.01	1.มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการ รวบรวมข้อมูลของสินค้า เช่น คุณสมบัติ ราคา ประโยชน์ และแหล่ง จำหน่ายของสินค้า	1.สามารถค้นหา รวบรวม และจัด หมวดหมู่ข้อมูลของสินค้าได้อย่างถูกต้อง และเป็นระบบ
	งานวิจัยและวิเคราะห์ ข้อมูล	4.06.077.02	2.มีความรู้เกี่ยวกับหลักการ นำเสนอข้อมูลสินค้าให้ ถูกต้อง ชัดเจน และน่าสนใจ เพื่อให้ผู้รับข้อมูลเข้าใจได้ ง่าย	2.สามารถจัดทำสื่อหรือเอกสารนำเสนอ ข้อมูลสินค้าได้อย่างสวยงาม น่าสนใจ และเข้าใจง่าย
	งานนำเสนอข้อมูล	4.06.077.03	3.มีความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อ และเทคโนโลยีในการจัดทำ และนำเสนอข้อมูลสินค้า เช่น โปรแกรมนำเสนอ อินเทอร์เน็ต หรือสื่อ ออนไลน์ต่าง ๆ	3.สามารถนำเสนอข้อมูลสินค้าแก่ผู้อื่นได้ อย่างมั่นใจ ชัดเจน และตอบข้อซักถาม เกี่ยวกับสินค้าได้เหมาะสม

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก 3 งานออกแบบ จัดทำ และ นำเสนอรายงานรูปแบบ ต่างๆ	งานออกแบบรายงานใน รูปแบบต่างๆ งานจัดเตรียมรายงาน รูปแบบต่างๆ งานนำเสนอรูปแบบ รายงานรูปแบบต่างๆ	4.06.240.01	1.มีความรู้เกี่ยวกับหลักการ ออกแบบและจัดทำรายงาน รูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสม กับเนื้อหาและผู้รับสาร 2.มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ โปรแกรมและเทคโนโลยีใน การจัดทำรายงาน เช่น โปรแกรมพิมพ์เอกสาร โปรแกรมนำเสนอ และสื่อ ออนไลน์ 3.มีความรู้เกี่ยวกับการ นำเสนอรายงานอย่างมี ประสิทธิภาพ เช่น การ ลำดับเนื้อหา การใช้สื่อ ประกอบ และเทคนิคการ สื่อสาร	1.สามารถออกแบบและจัดรูปแบบ รายงานได้อย่างสวยงาม เป็นระเบียบ และน่าสนใจ 2.สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการ จัดทำรายงานและสื่อประกอบการ นำเสนอได้อย่างเหมาะสม 3.สามารถนำเสนอรายงานต่อผู้อื่นได้ อย่างมั่นใจ ชัดเจน และตอบคำถามได้ อย่างถูกต้องเหมาะสม
		4.06.240.02		
		4.06.240.03		
งานหลัก 4 งานออกแบบรายการ อาหารที่ตรงกับ โภชนาการพิเศษและ วัฒนธรรม	งานออกแบบมื้ออาหาร ที่ตรงกับโภชนาการ พิเศษ งานออกแบบมื้ออาหาร ที่ตรงกับวัฒนธรรม งานจัดทำและนำเสนอ มื้ออาหารที่ตรงกับ โภชนาการพิเศษและ วัฒนธรรม	4.13.040.01	1.มีความรู้เกี่ยวกับหลัก โภชนาการและการเลือก อาหารให้เหมาะสมกับความ ต้องการพิเศษของแต่ละ บุคคล เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก หรือผู้ควบคุมอาหาร 2.มีความรู้เกี่ยวกับ วัฒนธรรมและข้อปฏิบัติด้าน อาหารของแต่ละเชื้อชาติ หรือศาสนา เพื่อสามารถ ออกแบบรายการอาหารได้ อย่างเหมาะสม 3.มีความรู้เกี่ยวกับการ วางแผนและจัดรายการ อาหารให้มีคุณค่าทาง โภชนาการ ครบถ้วน และ น่าสนใจ	1.สามารถออกแบบรายการอาหารให้ เหมาะสมกับโภชนาการพิเศษและความ ต้องการของผู้บริโภคได้ 2.สามารถเลือกวัตถุดิบและจัดเมนูอาหาร ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมและข้อจำกัด ด้านอาหารได้อย่างเหมาะสม 3.สามารถนำเสนอรายการอาหารได้อย่าง สวยงาม ชัดเจน และน่าสนใจต่อผู้บริโภค หรือผู้รับบริการ
		4.13.040.02		
		4.13.040.03		

รหัส 30701-2031 ชื่อวิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)
 ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

[illegible]

หน่วยการเรียนรู้

รหัส 30701-2031 ชื่อวิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

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

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมบริการ 1.งานแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ 2.งานหาข้อมูลและปรับใช้ประเด็นทางกฎหมายและจริยธรรมกับอุตสาหกรรมบริการ 3.งานหาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการอยู่เสมอ	8	8	16
2	งานออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่างๆ 1.งานรวบรวมและจัดการข้อมูล 2.งานวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล 3.งานนำเสนอข้อมูล	8	8	16
3	งานออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่างๆ 1.งานออกแบบรายงานในรูปแบบต่างๆ 2.งานจัดเตรียมรายงานรูปแบบต่างๆ 3.งานนำเสนอรูปแบบรายงานรูปแบบต่างๆ	8	8	16
4	งานออกแบบรายการอาหารที่ตรงกับโภชนาการพิเศษและวัฒนธรรม 1.งานออกแบบมื้ออาหารที่ตรงกับโภชนาการพิเศษ 2.งานออกแบบมื้ออาหารที่ตรงกับวัฒนธรรม 3.งานจัดทำและนำเสนอมื้ออาหารที่ตรงกับโภชนาการพิเศษและวัฒนธรรม	6	6	12
รวม		30	30	60

กิจกรรมการเรียนการสอน

1. บทนำก่อนเข้าสู่บทเรียน อธิบายเนื้อหาทฤษฎีวิชา คำอธิบายรายวิชาและจุดประสงค์รายวิชา
2. สรุปและการประยุกต์บทเรียนตามเนื้อหาของแต่ละหน่วย
3. แบบฝึกหัด/ปฏิบัติ ประจำหน่วยการสอน
4. แบบประเมินผลการเรียนรู้

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียน	20.....คะแนน
การสอบกลางภาค	15.....คะแนน
การสอบปลายภาค	15.....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. สื่อการสอน Power point ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)
2. หนังสือเรียนรายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

1. การสืบหาข้อมูล และการสอนรายวิชาทางสื่อ INTERNET ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช.2567

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม

สาขาวิชา การโรงแรม

รหัสวิชา 20700-1007 ชื่อวิชา อาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ

(Food and Beverage of the Service Business)

ทฤษฎี.....1.....ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ.....2.....ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน.....2.....หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน -

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

จัดทำรายการอาหารและเครื่องดื่มตามหลักโภชนาการ เลือกใช้อุปกรณ์ได้ถูกต้องกับรูปแบบ การให้บริการ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม
2. มีทักษะการจัดรายการอาหารและเครื่องดื่มในรูปแบบต่างๆ
3. มีเจตคติและกิริยาในการปฏิบัติงานตามหลักสุขอนามัยและความปลอดภัย
4. ประยุกต์ใช้ความรู้ด้านอาหารและเครื่องดื่มในงานอาชีพ

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดรายการอาหารและเครื่องดื่มในรูปแบบต่างๆ ตามหลักวิชาการ
2. เลือกใช้เครื่องใช้ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
3. ประยุกต์ใช้ความรู้หลักโภชนาการเบื้องต้นจัดทำรายการอาหารและเครื่องดื่มตามหลักโภชนาการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม หลักโภชนาการเบื้องต้น รูปแบบการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ หลักการจัดรายการอาหารและเครื่องดื่ม งานสุขอนามัยและความปลอดภัย ในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์เครื่องใช้เกี่ยวกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานจัดทำรายการอาหาร และเครื่องดื่ม เพื่อให้บริการในรูปแบบต่างๆ

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) อาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ(Food and Beverage of the Service Business) จัดทำรายการอาหารและเครื่องดื่มตามหลักโภชนาการ เลือกใช้อุปกรณ์ได้ถูกต้องกับรูปแบบ การให้บริการ				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐาน อาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลักที่ 1 งานโภชนาการ พื้นฐานและการ จัดอาหาร	1.งานโครงสร้างสารอาหารและ หน้าทีในร่างกาย 2.งานการประเมินสถานะ โภชนาการและความต้องการ พลังงาน 3.งานการออกแบบเมนูที่สมดุล และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 4.งานเทคนิคการเตรียมอาหารที่ รักษาคุณค่าทางโภชนาการ		1.มีความรู้เกี่ยวกับหลัก โภชนาการพื้นฐานและ สารอาหารหลัก 5 หมู่ 2.มีความรู้ในการเลือกวัตถุดิบ อาหารที่สะอาด ปลอดภัย และ มีคุณค่าทางโภชนาการ 3.มีความรู้ในการคำนวณและจัด สัดส่วนอาหารให้เหมาะสมกับวัย และความต้องการของร่างกาย 4.มีความรู้เกี่ยวกับการจัด รายการอาหารให้ครบถ้วน สมดุล และถูกหลักอนามัย 5.มีความรู้เกี่ยวกับการเก็บรักษา อาหารและการป้องกันการ ปนเปื้อนในการประกอบอาหาร	1.สามารถเลือกวัตถุดิบอาหารที่มี คุณค่าทางโภชนาการและปลอดภัยต่อ ผู้บริโภคได้ 2.สามารถจัดรายการอาหารให้ครบ 5 หมู่และเหมาะสมกับความต้องการของ ร่างกายได้ 3.สามารถคำนวณปริมาณอาหารและ สัดส่วนสารอาหารเบื้องต้นได้อย่าง เหมาะสม 4.สามารถประกอบและจัดตกแต่ง อาหารตามหลักโภชนาการและ สุขอนามัยได้ 5.สามารถเก็บรักษาอาหารและดูแล ความสะอาดอุปกรณ์ในการประกอบ อาหารได้อย่างถูกต้อง
งานหลักที่ 2 งานรูปแบบและ หลักการให้บริการ อาหารและ เครื่องดื่ม	2.1 งานการบริการอาหารและ เครื่องดื่มแบบโต๊ะอาหาร 2.2 งานการบริการอาหารและ เครื่องดื่มแบบบุฟเฟต์ 2.3 งานหลักการต้อนรับและการ ดูแลลูกค้า 2.4 งานมารยาทและขั้นตอนการ เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม		1.มีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการ ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น แบบบุฟเฟต์ แบบเซตเมนู และแบบบริการโต๊ะ 2.มีความรู้เกี่ยวกับหลักการ ต้อนรับและการให้บริการลูกค้า อย่างสุภาพและเป็นมิตร 3.มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการ เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มอย่าง ถูกต้องตามมาตรฐานงานบริการ 4.มีความรู้เกี่ยวกับการจัดโต๊ะ อาหาร การใช้อุปกรณ์ และ มารยาทในการบริการอาหาร และเครื่องดื่ม	1.สามารถจัดเตรียมอุปกรณ์และพื้นที่ สำหรับบริการอาหารและ เครื่องดื่มได้อย่างเหมาะสม 2.สามารถปฏิบัติงานบริการอาหาร และเครื่องดื่มตามรูปแบบการบริการ ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง 3.สามารถต้อนรับและให้บริการลูกค้า ด้วยมารยาทและบุคลิกภาพที่ดี 4.สามารถใช้อุปกรณ์ในการเสิร์ฟ อาหารและเครื่องดื่มได้อย่าง คล่องแคล่วและปลอดภัย

			5.มีความรู้เกี่ยวกับการดูแล ความสะอาด ความปลอดภัย และสุขอนามัยในการให้บริการ อาหารและเครื่องดื่ม	5.สามารถดูแลความสะอาดและรักษา มาตรฐานสุขอนามัยในการให้บริการ ได้อย่างเหมาะสม
งานหลักที่ 3 งานขั้นตอนการ บริการอาหารและ เครื่องดื่ม	3.1 งานการเตรียมอุปกรณ์และ พื้นที่ก่อนให้บริการ 3.2 งานการต้อนรับและรับคำสั่ง อาหารและเครื่องดื่ม 3.3 งานการเสิร์ฟอาหารและ เครื่องดื่มให้ถูกต้องตามลำดับ 3.4 งานการเก็บโต๊ะและสรุปผล หลังการให้บริการ		1.สามารถต้อนรับและนำลูกค้า เข้าสู่ที่นั่งได้อย่างสุภาพและ เหมาะสม 2.สามารถรับรายการอาหารและ เครื่องดื่มได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน 3.สามารถเสิร์ฟอาหารและ เครื่องดื่มตามลำดับขั้นตอนการ บริการได้อย่างถูกต้อง 4.สามารถดูแลและแก้ไขปัญหา เบื้องต้นระหว่างการให้บริการ แก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม 5. สามารถสรุปค่าใช้จ่าย เก็บ เงิน และกล่าวขอบคุณลูกค้าได้ ตามมาตรฐานการบริการ	1.สามารถจัดเตรียมโต๊ะอาหาร อุปกรณ์ และพื้นที่บริการก่อนเปิด ให้บริการได้อย่างถูกต้อง 2.สามารถรับคำสั่งอาหารและ เครื่องดื่มจากลูกค้าได้อย่างครบถ้วน และถูกต้อง 3.สามารถเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม ตามลำดับขั้นตอนการบริการได้อย่าง เหมาะสม 4.สามารถดูแลลูกค้าและแก้ไขปัญหา เบื้องต้นระหว่างการให้บริการได้อย่าง มีประสิทธิภาพ 5.สามารถเก็บโต๊ะ สรุปค่าใช้จ่าย และ ปิดการให้บริการได้ตามมาตรฐานงาน บริการ
งานหลักที่ 4 งานคุณลักษณะ และทักษะของผู้ ให้บริการ	4.1 งานบุคลิกภาพและการแต่ง กายที่เหมาะสม 4.2 งานทักษะการสื่อสารและการ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้า 4.3 งานความรับผิดชอบและการ ทำงานร่วมกับผู้อื่น 4.4 งานการมีมนุษยสัมพันธ์และ จิตใจรักงานบริการ		1 มีบุคลิกภาพสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการ 2 .สามารถสื่อสารกับลูกค้าและ เพื่อนร่วมงานได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม 3. มีความรับผิดชอบ ตรงต่อ เวลา และปฏิบัติงานตามหน้าที่ ได้อย่างถูกต้อง 4. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าและควบคุมอารมณ์ใน สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี	1.สามารถแสดงบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม และแต่งกายเหมาะสมกับงาน บริการได้ 2.สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ ลูกค้าได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม 3.สามารถปฏิบัติงานด้วยความ รับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีวินัยใน การทำงาน 4.สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและ ควบคุมอารมณ์ในการให้บริการได้ อย่างเหมาะสม

[illegible]

โครงการสอน/หน่วยการเรียนรู้
รหัสวิชา 20700-1007 ชื่อวิชา อาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ
(Food and Beverage of the Service Business)

ทฤษฎี.....1.....ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ.....2.....ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน.....2.....หน่วยกิต

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน(ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานโภชนาการพื้นฐานและการจัดอาหาร 1.1.งานโครงสร้างสารอาหารและหน้าที่ในร่างกาย 1.2.งานการประเมินสถานะโภชนาการและความต้องการพลังงาน 1.3.งานการออกแบบเมนูที่สมดุลและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 1.4.งานเทคนิคการเตรียมอาหารที่รักษาคุณค่าทางโภชนาการ	5	10	15
2	งานรูปแบบและหลักการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม 2.1 งานการบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบโต๊ะอาหาร 2.2 งานการบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบบุฟเฟต์ 2.3 งานหลักการต้อนรับและการดูแลลูกค้า 2.4 งานมารยาทและขั้นตอนการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม	5	10	15
3	งานขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3.1 งานการเตรียมอุปกรณ์และพื้นที่ก่อนให้บริการ 3.2 งานการต้อนรับและรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม 3.3 งานการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มให้ถูกต้องตามลำดับ 3.4 งานการเก็บโต๊ะและสรุปผลหลังการให้บริการ	4	8	12
4	งานคุณลักษณะและทักษะของผู้ให้บริการ 4.1 งานบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม 4.2 งานทักษะการสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า 4.3 งานความรับผิดชอบและการทำงานร่วมกับผู้อื่น 4.4 งานการมีมนุษยสัมพันธ์และจิตใจรักงานบริการ	4	8	12
	รวม	18	36	54

กิจกรรมการเรียนการสอน

ขั้นที่ 1 นำเข้าสู่บทเรียน (Motivation)

ขั้นที่ 2 ให้เนื้อหา (Information)

ขั้นที่ 3 ประกอบกิจกรรมการเรียนรู้ (Application)

ขั้นที่ 4 สรุปผล (Progress)การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	60.....คะแนน
การสอบกลางภาค	คะแนน
การสอบปลายภาค	20.....คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	20.....คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	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. หนังสืออาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ
- 2 PowerPoint
- 3 ใบความรู้ด้านอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

- 1 ห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย
- 2 สื่อการเรียนการสอน วีดีโอ อาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ