



โครงการสอน ภาคเรียนที่ ๑/๒๕๖๘

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓

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

อ้างอิงมาตรฐาน

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ปฏิบัติงานบริการที่เหมาะสมกับอาชีพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามมาตรฐานการบริการ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

๑. รู้และเข้าใจหลักการของการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๒. มีทักษะในการให้บริการที่ดีและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
๓. มีเจตคติและกิริยาสำนึกในการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของพนักงานบริการ
๔. ประยุกต์ใช้ความรู้ในงานบริการที่เหมาะสมกับอาชีพ

สมรรถนะรายวิชา

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตามหลักวิชาการ
๒. วิเคราะห์กระบวนการและเทคนิคการให้บริการในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตามหลักวิชาการ
๓. แสดงบุคลิกภาพของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ตามมาตรฐานอาชีพ
๔. ประยุกต์ใช้ศิลปะการให้บริการลูกค้าในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตรงตามมาตรฐานงานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ พฤติกรรมของกลุ่มผู้รับบริการ มนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ให้บริการ เทคนิคการสื่อสาร การรับโทรศัพท์ วิธีการให้บริการตามมาตรฐานเพื่อความประทับใจ วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานด้านบริการ

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะ ย่อย (มาตรฐาน อาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
๑. งานความรู้ พื้นฐาน เกี่ยวกับการ บริการ	๑.๑ งานคุณสมบัติและทัศนคติ ที่ดีของผู้ให้บริการ		๑. คุณสมบัติและ คุณลักษณะของผู้ ให้บริการ ๒. ทัศนคติที่ดีต่องานของ ผู้ให้บริการ ๓. จิตบริการของผู้ ให้บริการ ๔. มารยาทและ จรรยาบรรณของผู้ ให้บริการ	๑. คุณสมบัติและ คุณลักษณะของผู้ ให้บริการ ๒. ทัศนคติที่ดีต่องานของ ผู้ให้บริการ ๓. จิตบริการของผู้ ให้บริการ ๔. มารยาทและ จรรยาบรรณของผู้ ให้บริการ
	๑.๒ งานพัฒนาบุคลิกภาพของ ผู้ให้บริการ		๑. ความหมายและ ความสำคัญของบุคลิกภาพ ในงานบริการ ๒. การพัฒนาบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ ๓. ลักษณะของบุคลิกภาพ ที่ดีของผู้ให้บริการ ๔. มารยาททางสังคมและ การวางตัวของผู้ให้บริการ ๕. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีและการสื่อสารกับ ผู้ให้บริการ	๑. ความหมายและ ความสำคัญของบุคลิกภาพ ในงานบริการ ๒. การพัฒนาบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ ๓. ลักษณะของบุคลิกภาพ ที่ดีของผู้ให้บริการ ๔. มารยาททางสังคมและ การวางตัวของผู้ให้บริการ ๕. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีและการสื่อสารกับ ผู้ให้บริการ
	๑.๓ งานพฤติกรรมผู้ใช้บริการ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว		๑. ความหมายของ ผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว ๒. ประเภทของ ผู้ใช้บริการหรือ นักท่องเที่ยว ๓. พฤติกรรมผู้ใช้บริการ หรือนักท่องเที่ยว ๔. รูปแบบของพฤติกรรม ของผู้ใช้บริการหรือ นักท่องเที่ยว ๕. ปัจจัยในการกำหนด พฤติกรรมผู้ใช้บริการหรือ นักท่องเที่ยว	๑. ความหมายของ ผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว ๒. ประเภทของผู้ใช้บริการ หรือนักท่องเที่ยว ๓. พฤติกรรมผู้ใช้บริการ หรือนักท่องเที่ยว ๔. รูปแบบของพฤติกรรม ของผู้ใช้บริการหรือ นักท่องเที่ยว ๕. ปัจจัยในการกำหนด พฤติกรรมผู้ใช้บริการหรือ นักท่องเที่ยว

๒. งานเทคนิคการให้บริการ	๒.๑ งานเทคนิคการให้บริการ		๑. เทคนิคการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ๒. เทคนิคการให้บริการงานโรงแรม ๓. เทคนิคการบริการของสปา ๔. เทคนิคการบริการแบบเหนือความคาดหวัง ๕. เทคนิคการสร้างคามพึงพอใจให้ผู้รับบริการ	๑. เทคนิคการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ๒. เทคนิคการให้บริการงานโรงแรม ๓. เทคนิคการบริการของสปา ๔. เทคนิคการบริการแบบเหนือความคาดหวัง ๕. เทคนิคการสร้างคามพึงพอใจให้ผู้รับบริการ
	๒.๒ งานมาตรฐานการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว		๑. มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ๒. มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว ๓. มาตรฐานการส่งเสริมการท่องเที่ยว ๔. จรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว	๑. มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ๒. มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว ๓. มาตรฐานการส่งเสริมการท่องเที่ยว ๔. จรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว
๓. งานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ	๓.๑ งานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ		๑. การวางแผนและการแก้ไขปัญหาการนำเที่ยว ๒. การแก้ปัญหาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ๓. การแก้ปัญหาการให้บริการท่องเที่ยว	๑. การวางแผนและการแก้ไขปัญหาการนำเที่ยว ๒. การแก้ปัญหาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ๓. การแก้ปัญหาการให้บริการท่องเที่ยว

หน่วยการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓

จำนวนการเรียนรู้ ๓ ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม ๕๔ ชั่วโมง/ภาคเรียน

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

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
๑	งานความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ ๑.๑ งานคุณสมบัติและทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการ ๑. คุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ๒. ทัศนคติที่ดีต่องานของผู้ให้บริการ ๓. จิตบริการของผู้ให้บริการ ๔. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ๑.๒ งานการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ๑. ความหมายและความสำคัญของบุคลิกภาพในงานบริการ ๒. การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ๓. ลักษณะของบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ ๔. มารยาททางสังคมและการวางตัวของผู้ให้บริการ ๕. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ๑.๓ งานพฤติกรรมผู้ใช้บริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ๑. ความหมายของผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว ๒. ประเภทของผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว ๓. พฤติกรรมผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว ๔. รูปแบบของพฤติกรรมของผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว ๕. ปัจจัยในการกำหนดพฤติกรรมผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว	๗	๑๔	๒๑
๒	งานเทคนิคการให้บริการ ๒.๑ เทคนิคการให้บริการ ๑. เทคนิคการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ๒. เทคนิคการให้บริการงานโรงแรม ๓. เทคนิคการบริการของสปา ๔. เทคนิคการบริการแบบเหนือความคาดหวัง ๕. เทคนิคการสร้างคามพึงพอใจให้ผู้รับบริการ ๒.๒ มาตรฐานการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ๑. มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ๒. มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว ๓. มาตรฐานการส่งเสริมการท่องเที่ยว ๔. จรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว	๕	๑๐	๑๕

๓	งานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ ๓.๑ งานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ ๑. การวางแผนและการแก้ไขปัญหาการนำเที่ยว ๒. การแก้ปัญหาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ๓. การแก้ปัญหาการให้บริการท่องเที่ยว	๕	๑๐	๑๕
	ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	๑	๒	๓
	รวม	๑๘	๓๖	๕๔

กิจกรรมการเรียนการสอน

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

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

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

ระดับคะแนน

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

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

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

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

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

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓

จำนวนการเรียนรู้ ๓ ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม ๕๔ ชั่วโมง/ภาคเรียน

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

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง ^๑									รวม	จำนวน ชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	ประยุกต์ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
๑. งานความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ	๑	๑	๒	๑	-	๑	๖	๔	๔	๒๐	๗/๑๔
๒. งานเทคนิคการให้บริการ	๒	๑	๓	-	-	๒	๒๐	๕	๗	๔๐	๕/๑๐
๓. งานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ	๑	๒	๒	๑	๑	๒	๑๐	๔	๘	๓๐	๕/๑๐
รวม	๔	๔	๗	๒	๑	๕	๓๖	๑๓	๑๙		
ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(เมื่อเรียนรายวิชานี้สำเร็จแล้วทำอะไรได้)										๑๐	๑/๒
รวมทั้งรายวิชา										๑๐๐	๕๔