



วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

รายงานการพัฒนาตนเอง

ตามข้อตกลงในการพัฒนางาน (PA)

นางสาวอิสราภรณ์ สำราญจิตต์

ตำแหน่ง ครูอัตราจ้าง

แผนกวิชาการโรงแรม



หัวข้อประเด็นท้าทาย

การพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในงานส่วนหน้าโรงแรม
ของนักศึกษาในระดับ ปวช.1 โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสถานการณ์
จำลอง (Simulation-Based Learning)

รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม
รหัสวิชา 20701-2007

หัวข้อนำเสนอ

- สภาพปัญหาทางของผู้เรียนและการจัดการเรียนรู้
- วิธีการดำเนินการให้บรรลุผล
- ผลลัพธ์การพัฒนาที่คาดหวัง

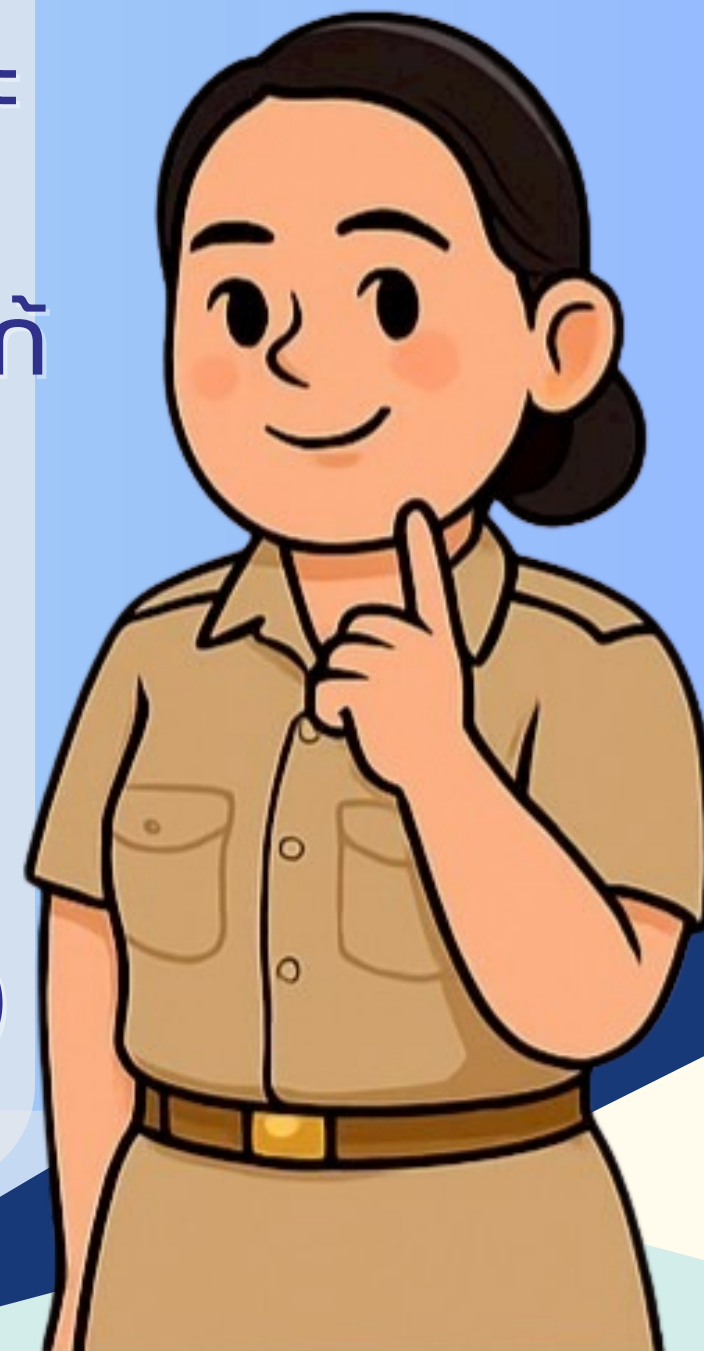
สภาพปัญหาของผู้เรียนและการจัดการเรียนรู้

งานส่วนหน้าโรงแรมเป็นจุดสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทักษะในการแก้ไขปัญหาลูกค้ายเฉพาะหน้า การสื่อสาร และการจัดการข้อร้องเรียน

จากการจัดการเรียนการสอนที่ผ่านมา พบว่านักศึกษายังขาดทักษะในการแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง เช่น

- การรับมือข้อร้องเรียนลูกค้า
- การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย
- การตัดสินใจในสถานการณ์เร่งด่วน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำรูปแบบ การเรียนรู้แบบสถานการณ์จำลอง (Simulation) มาใช้เพื่อพัฒนาทักษะดังกล่าว



วิธีการดำเนินการให้บรรลุผล

ยกระดับทักษะงานส่วนหน้าโรงแรมด้วยการเรียนรู้ผ่านสถานการณ์จำลอง (Simulation-Based Learning)

เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาการโรงแรมผ่านโมเดลการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ

3 ขั้นตอนการเรียนรู้ผ่านสถานการณ์จำลอง (The CAR Cycle)



ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Outcomes)



ทักษะและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

นักศึกษามีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างชัดเจน

ความมั่นใจในการปฏิบัติงานจริง
นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานในแผนกส่วนหน้า (Front Office) ได้อย่างเป็นมืออาชีพ



ความพึงพอใจต่อการเรียนรู้ระดับสูง

ผู้เรียนมีความสุขและพึงพอใจต่อวิธีการสอนแบบสถานการณ์จำลองในระดับมากขึ้นไป

ผลลัพธ์การพัฒนาที่คาดหวัง

3.1 เชิงปริมาณ

- ผู้เรียนจำนวน 30 คน มีระดับความรู้และทักษะผ่านตามเกณฑ์การประเมินในรายวิชางานส่วนหน้า
โรงแรม รหัสวิชา 20701-2007 มีผลสัมฤทธิ์ 2.00 ขึ้นไป

3.2 เชิงคุณภาพ

- ผู้เรียนทุกคนที่เรียนในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 20701-2007 ได้การฝึกทักษะปฏิบัติจริง
เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาในระดับชั้น ปวช.1 สาขาการโรงแรม ผู้เรียนมี
ความพึงพอใจในกระบวนการจัดการเรียนการสอน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น ตามจุดประสงค์การสอน

ทอจอบคุณคะ

นางสาวอิสราภรณ์ สำราญจิตต์

ครูอัตราจ้าง

แผนกวิชาการโรงแรม