



แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

รหัส 10527203 วิชา ศิลปะการให้บริการ
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
ประเภทวิชา การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ

จัดทำโดย

อาจารย์ ภัสรา บุษมมงคล
สาขาวิชา การโรงแรม

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม

คำนำ

การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ รายวิชาศิลปะการให้บริการ รหัสวิชา 10527203 จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของนักเรียน ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2552

การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ครั้งนี้ ได้ตระหนักถึงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ด้วยการบูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์โดยใช้เทคนิควิธีการสอนที่หลากหลาย ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้โดยมุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพ คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม คุณลักษณะอันพึงประสงค์และสอดคล้องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ข้าพเจ้าหวังว่า แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ ครู อาจารย์และผู้เรียน หากมีข้อบกพร่องข้าพเจ้าขออภัยและจะนำไปปรับปรุงในโอกาสต่อไป

นางสาวภัศรา บุษมมงคล
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม

รายละเอียดของรายวิชา

สาขาวิชา/คณะ

สาขาวิชาการโรงแรม คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

หมวดที่ 1. ลักษณะและข้อมูลโดยทั่วไปของรายวิชา

1. รหัสและชื่อรายวิชา รหัส 10527203 วิชา ศิลปะการให้บริการ
2. จำนวนหน่วยกิต 2(1-2-3) หน่วยกิต
3. หลักสูตร และประเภทของรายวิชา 3.1 หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) 3.2 ประเภทของรายวิชา การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา นางสาวกัศรา นุชมงคล
5. ภาคการศึกษา ชั้นปีที่เรียน ภาคการศึกษาที่ 1 ระดับชั้น ปวช.1
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (pre-requisite) ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน ไม่มี
8. สถานที่เรียน ห้อง ทฤษฎี 2 สาขาวิชาการโรงแรม
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชา ครั้งล่าสุด -

1.1 ตารางวิเคราะห์รายวิชา

รหัสวิชา 10527203 วิชา ศิลปวัฒนธรรมไทย จำนวน 2(1-2-3) หน่วยกิต

ระดับชั้น ปวช. สาขาวิชา การโรงแรม ประเภทวิชา การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ

ชื่อหน่วยการสอน/การเรียนรู้	ด้านพุทธิพิสัย						ด้านทักษะพิสัย(5)	ด้านจิตพิสัย(5)	รวม(40)	ลำดับความสำคัญ	จำนวนชั่วโมง
	ความรู้(5)	ความเข้าใจ(5)	นำไปใช้(5)	วิเคราะห์(5)	สังเคราะห์(5)	ประเมินค่า(5)					
1. บทนำและความหมายของการบริการ	5	3	3	3	3	3	4	4	28	3	
2. ทำความรู้จักลูกค้าและคู่แข่ง	5	4	4	3	3	3	3	4	29	2	
3. ความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้า	4	4	4	3	3	3	3	3	27	4	
4. พฤติกรรมของผู้ให้บริการ	3	3	4	3	3	3	3	3	25	9	
5. ทักษะคิดและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	
6. บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	5	4	4	3	3	3	3	30	1	
7. คุณธรรมจริยธรรมในการบริการ	4	3	5	3	3	3	3	3	27	5	
8. แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง	3	3	3	3	3	3	3	3	24	11	
9. การสื่อสารกับลูกค้า และการคาดเดาความต้องการของลูกค้า	4	4	3	3	3	3	3	3	26	7	
10. การเพิ่มยอดขายโดยพนักงานบริการ	4	4	3	3	3	3	3	3	26	8	
11. การบริหารภาวะวิกฤตของการบริการ	4	3	3	3	3	3	3	3	25	10	
12. ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของลูกค้าต่างชาติ	4	4	4	3	3	3	3	3	27	6	
สอบกลางภาค									20		
สอบปลายภาค									30		
รวมคะแนน	48	43	43	37	36	36	37	38	318		
ลำดับความสำคัญ	1	2	3	5	7	8	6	4			

คำอธิบาย5 หมายถึง ระดับความสำคัญของแต่ละรายการมี 5 ระดับ คือ 1, 2, 3, 4, 5

1.2 ตารางวิเคราะห์สมรรถนะการเรียนรู้

รหัสวิชา 10527203 ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการ

จำนวนหน่วยกิต 2 หน่วยกิต จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ 3 ชั่วโมง รวม 54 ชั่วโมงต่อภาคเรียน

หน่วยการสอน	สมรรถนะการเรียนรู้
หน่วยการสอนที่ 1 ชื่อหน่วยการสอน บทนำและความหมายของการบริการ	<ol style="list-style-type: none">1. สามารถบอกความหมายของการบริการได้2. มีความรู้และความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบของการบริการ3. สามารถบอกอิทธิพลที่ส่งผลต่อธุรกิจได้ มีความรู้ความเข้าใจมารยาทของพนักงาน4. แสดงพฤติกรรมความกล้าแสดงออก สนใจ ใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน
หน่วยการสอนที่ 2 ชื่อหน่วยการสอน ทำความรู้จักลูกค้าและคู่แข่ง	<ol style="list-style-type: none">1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้า2. สามารถบอกถึงความต้องการของลูกค้าได้3. สามารถบอกได้ว่าลูกค้ามีกี่ประเภท4. แสดงพฤติกรรมความกล้าแสดงออก สนใจ ใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน
หน่วยการสอนที่ 3 ชื่อหน่วยการสอน ความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้า	<ol style="list-style-type: none">1. แสดงความรู้ความเข้าใจเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า2. สามารถบอกถึงแนวทางการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้3. สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอน4. แสดงพฤติกรรมความกล้าแสดงออก สนใจ ใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน
หน่วยการสอนที่ 4 ชื่อหน่วยการสอน พฤติกรรมของผู้ให้บริการ	<ol style="list-style-type: none">1. อธิบายพฤติกรรมของผู้ให้บริการได้2. อธิบายคุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการได้3. แสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออก สนใจ ใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน4. แสดงพฤติกรรมความกล้าแสดงออก สนใจ ใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน

<p>หน่วยการสอนที่ 5 ชื่อหน่วยการสอน ทักษะคิดและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ 2. สามารถบอกถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ 3. มีความรู้และความเข้าใจข้อเสนอต่างๆในการทำ ความสะอาด 4. แสดงพฤติกรรมความกล้าแสดงออก สนใจ ใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน
<p>หน่วยการสอนที่ 6 ชื่อหน่วยการสอน บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพและการ แต่งกายของผู้ให้บริการ 2. สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง 3. แสดงพฤติกรรมความกล้าแสดงออก สนใจ ใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน 4. ปฏิบัติการด้วยความรอบคอบ
<p>หน่วยการสอนที่ 7 ชื่อหน่วยการสอน คุณธรรมจรรยาบรรณในการ บริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณธรรมจรรยาบรรณใน การบริการ 2. สามารถปฏิบัติได้เมื่อถึงเวลาปฏิบัติงาน 3. แสดงพฤติกรรมความกล้าแสดงออก สนใจ ใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน 4. ปฏิบัติการด้วยความรอบคอบ
<p>หน่วยการสอนที่ 8 ชื่อหน่วยการสอน แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานการบริการที่ดี 2. สามารถปฏิบัติปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและตาม ขั้นตอน 3. แสดงพฤติกรรมความกล้าแสดงออก สนใจ ใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน 4. ปฏิบัติการด้วยความรอบคอบ
<p>หน่วยการสอนที่ 9 ชื่อหน่วยการสอน การสื่อสารกับลูกค้า และการ คาดเดาความต้องการของลูกค้า</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษา 2. สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างสุภาพและถูกต้อง 3. แสดงพฤติกรรมความกล้าแสดงออก สนใจ ใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน 4. ปฏิบัติการด้วยความรอบคอบ

<p>หน่วยการสอนที่ 10 ชื่อหน่วยการสอน การเพิ่มยอดขายโดยพนักงานบริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเพิ่มยอดขาย 2. สามารถอธิบายหลักการและขั้นตอนในการเพิ่มยอดขายโดยพนักงาน 3. แสดงพฤติกรรมความกล้าแสดงออก สนใจ ใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน 4. ปฏิบัติการด้วยความรอบคอบ
<p>หน่วยการสอนที่ 11 ชื่อหน่วยการสอน การบริหารภาวะวิกฤตของการบริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถรับมือกับภาวะวิกฤตของการบริการได้ 2. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันสถานการณ์วิกฤต และการบริหารสถานการณ์วิกฤตได้ 3. แสดงพฤติกรรมความกล้าแสดงออก สนใจ ใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน 4. ปฏิบัติการด้วยความรอบคอบ
<p>หน่วยการสอนที่ 12 ชื่อหน่วยการสอน ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของลูกค้าต่างชาติ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะนิสัย วัฒนธรรมของลูกค้าชาติต่างๆ 2. แสดงพฤติกรรมความกล้าแสดงออก สนใจ ใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน 3. ปฏิบัติการด้วยความรอบคอบ

1.3 ตารางวิเคราะห์สมรรถนะรายวิชา

โดยบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง/ผล 5 มิติ / นโยบาย 3 D และ 11 ดี 11 เก่ง

รหัส 20527408 วิชา การจัดเตรียมห้องพัก หน่วยกิต 3(2-2-5)

ระดับชั้น ปวส. สาขาวิชา การโรงแรม ประเภทวิชา การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ

ชื่อหน่วยการสอน/ สมรรถนะรายวิชา	ทางสายกลาง										รวม(50)	ลำดับความสำคัญ
	3ห่วง			2 เงื่อนไข								
				ความรู้			คุณธรรม					
	พอประมาณ(5)	มีเหตุผล(5)	มีภูมิคุ้มกัน(5)	รอบรู้(5)	รอบคอบ(5)	ระมัดระวัง(5)	ซื่อสัตย์สุจริต	ซื่อสัตย์สุจริต	ซื่อสัตย์สุจริต	ซื่อสัตย์สุจริต		
หน่วยการสอนที่ 1 ชื่อหน่วยการสอน บทนำและ ความหมายของการบริการ	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	35	3
หน่วยการสอนที่ 2 ชื่อหน่วยการสอน ทำความรู้จักลูกค้า และคู่แข่ง	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	39	1
หน่วยการสอนที่ 3 ชื่อหน่วยการสอน ความพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจของลูกค้า	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4
หน่วยการสอนที่ 4 ชื่อหน่วยการสอน พฤติกรรมของผู้ ให้บริการ	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	27	5
หน่วยการสอนที่ 5 ชื่อหน่วยการสอน ทักษะคติและความพึง พอใจของผู้ให้บริการ	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	26	6
หน่วยการสอนที่ 6 ชื่อหน่วยการสอน บุคลิกภาพและการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	37	2

หน่วยการสอนที่ 7 ชื่อหน่วยการสอน คุณธรรมจริยธรรม ในการบริการ	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	
หน่วยการสอนที่ 8 ชื่อหน่วยการสอน แนวทางการ ให้บริการที่ถูกต้อง	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	33	
หน่วยการสอนที่ 9 ชื่อหน่วยการสอน การสื่อสารกับลูกค้า และการคาดเดาความต้องการของลูกค้า	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	
หน่วยการสอนที่ 10 ชื่อหน่วยการสอน การเพิ่มยอดขายโดย พนักงานบริการ	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
หน่วยการสอนที่ 11 ชื่อหน่วยการสอน การบริหารภาวะ วิกฤตของการบริการ	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	
หน่วยการสอนที่ 12 ชื่อหน่วยการสอน ความแตกต่างด้าน วัฒนธรรมของลูกค้าต่างชาติ	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
รวม	18	18	19	19	20	20	21	24	18	17	194		
ลำดับความสำคัญ	7	8	5	6	3	4	2	1	9	10			

หมวดที่ 2. จุดประสงค์และมาตรฐานรายวิชา

1.จุดประสงค์รายวิชา

1. มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการ
2. ปฏิบัติงานบริการ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี
3. มีบุคลิกภาพ และเจตคติที่ดีในการให้บริการ

2.มาตรฐานรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการ กระบวนการ และเทคนิคในการให้บริการที่ดี
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการที่ดี
3. มีบุคลิกภาพ และเจตคติที่ดีในการให้บริการ

3.คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ ความสำคัญ เทคนิคการให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพ คุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการฝึกปฏิบัติการให้บริการและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

หมวดที่ 3. ลักษณะและการดำเนินการ

1. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา			
บรรยาย 54 ชั่วโมง	สอนเสริม -	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/ การฝึกงาน - ชั่วโมง	การศึกษาด้วยตนเอง มี
2. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล 1 ชั่วโมง/สัปดาห์			

หมวดที่ 4. การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม
1.1 คุณธรรม จริยธรรม ที่ต้องพัฒนา
1. พัฒนาให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย
2. มีความซื่อสัตย์ ความมีวินัย ตรงต่อเวลา และมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม
3. เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ
4. มีจิตสำนึกและตระหนักในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
5. มีความสามัคคีในหมู่คณะ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
1.2 วิธีการสอน
1. ชี้แจงเนื้อหาสาระของวิชา จุดประสงค์การเรียนรู้ การวัดผลและประเมินผล เกณฑ์ค่า

ประเมินผลการเรียน การเตรียมความพร้อมของผู้เรียนและกฎระเบียบต่างๆ

2. แนะนำให้ผู้เรียนทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติก่อนเข้าเรียน เพื่อช่วยให้การเรียนรู้เข้าใจได้ง่ายขึ้น
3. ให้นักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนเพื่อวัดความรู้พื้นฐานก่อนเรียน
4. สอนเนื้อหาในภาคทฤษฎีของแต่ละหน่วยที่กำหนด
5. ให้นักศึกษาทำกิจกรรมฝึกปฏิบัติ และทำแบบฝึกหัดท้ายหน่วย ก่อนสอนหน่วยต่อไป
6. ให้นักเรียนร่วมกันประเมินผลการปฏิบัติ และสรุปเนื้อหาประจำหน่วยโดยมีครูคอยชี้แนะ
7. ให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนเพื่อประเมินผลการเรียนรู้ในแต่ละหน่วย พร้อมเฉลยคำตอบ คำอธิบาย และสรุปผลการเรียนประจำหน่วย
8. ให้นักเรียนทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ทุกหน่วยการเรียน พร้อมเฉลยคำตอบ และสรุปผลการเรียน

1.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินผลจากการปฏิบัติงานของนักเรียน การนำเสนอ พฤติกรรมที่แสดงออกในชั้นเรียน
2. ประเมินผลจากการมีวินัยต่อการเรียน การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียนและการส่งงาน
3. ประเมินผลจากแบบทดสอบก่อนเรียน หลังเรียน และทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
4. ประเมินผลจาก คุณธรรมและจริยธรรม

บูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

หลักความพอประมาณ

- สามารถอธิบายความรู้ทั่วไปในการมีศิลปะการให้บริการ
- สามารถอธิบายการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

หลักความมีเหตุผล

- มีความรู้และทักษะในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- มีความรู้และทักษะในการมีเทคนิคในการให้บริการ

หลักการมีภูมิคุ้มกัน

- ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- มีการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย

เงื่อนไขความรู้

- มีความรู้ในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง
- เห็นความสำคัญของการนำมาใช้งานได้ถูกต้อง

เงื่อนไขคุณธรรม

ผู้เรียนมีวินัย มีความรอบคอบ รักษาความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม มีความสนใจใฝ่รู้ ขยัน
อดทน และมีความรับผิดชอบในการทำงานและมีความเป็นประชาธิปไตย

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

ผู้เรียนมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการคิดปะการให้บริการ ความสำคัญ เทคนิคการให้บริการ
การพัฒนาศักยภาพ คุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ พฤติกรรมของผู้ให้บริการฝึก
ปฏิบัติการให้บริการและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

วิธีการสอน

1. ชี้แจงเนื้อหาสาระวิชา จุดประสงค์การเรียนรู้ การวัดผลและประเมินผล เกณฑ์การ
ประเมินผลการเรียน การเตรียมความพร้อมของผู้เรียนและกฎระเบียบต่างๆ
2. แนะนำให้ผู้เรียนทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติก่อนเข้าเรียน
เพื่อช่วยให้การเรียนรู้เข้าใจง่ายขึ้น
3. ให้นักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนเพื่อวัดความรู้พื้นฐานก่อนเรียน
4. สอนเนื้อหาในภาคทฤษฎีของแต่ละหน่วยที่กำหนด
5. ให้นักเรียนศึกษาทำกิจกรรมฝึกปฏิบัติ และทำแบบฝึกหัดท้ายหน่วย ก่อนสอนหน่วยต่อไป
6. ให้นักเรียนร่วมกันประเมินผลการปฏิบัติงานและสรุปเนื้อหาประจำหน่วยโดยมีครูคอยชี้แนะ
7. ให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนเพื่อประเมินผลการเรียนรู้ในแต่ละหน่วย พร้อมเฉลย
คำตอบ คำอธิบาย และสรุปผลการเรียนประจำหน่วย
8. ให้นักเรียนทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ทุกหน่วยการ
เรียนพร้อมเฉลยคำตอบ และสรุปผลการเรียน
9. ประเมินผลการเรียนรู้จาก กิจกรรมฝึกปฏิบัติ แบบฝึกหัดท้ายหน่วย ผลการทดสอบหลังเรียน
ผลการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และสรุปผลการเรียนของนักเรียน

2.2 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินผลจากกิจกรรมกลุ่ม การปฏิบัติงานของผู้เรียน การนำเสนอ พฤติกรรมที่แสดงออก
ในชั้นเรียน
2. ประเมินผลจากการมีวินัยต่อการเรียน การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียนและการส่งงาน
3. ประเมินผลจากแบบทดสอบก่อนเรียน หลังเรียน และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการ
เรียน
4. ประเมินผลจาก คุณธรรมและจริยธรรม

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญา ที่ต้องพัฒนา

ผู้เรียนต้องมีทักษะในการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ สามารถแสดงความคิดเห็นต่อปัญหา กา

ใช้ความรู้ทางทฤษฎี เพื่อความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง

3.2 วิธีการสอน

1. การมอบหมายงานการแก้ปัญหาจากโจทย์ปัญหาและกรณีศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษาวิเคราะห์ แสดงความคิดเห็นต่อปัญหา
2. การสอนแบบผู้เรียนเป็นสำคัญ เปิดโอกาสให้มีการอภิปรายแสดงความคิดเห็นได้มากขึ้น มีการมอบหมายให้ผู้เรียนรวมกลุ่มเพื่อระดมสมองในการแก้ไขปัญหาโดยอาศัยหลักทฤษฎีและสร้างสรรค์ผลงานแล้วนำมาใช้ในการเรียนภาคปฏิบัติ

3.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินจากผลงานการแก้ไขปัญหาและการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน
-การสอบย่อย การสอบกลางภาคและปลายภาค

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

1. ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งงานรายบุคคลและงานกลุ่ม
2. ความสามารถในการปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ความสามารถในการวางตัวและแสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสมกับบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ
4. การมีบุคลิกภาพที่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์

4.2 วิธีการสอน

1. ใช้การสอนแบบกลุ่มร่วมมือ ซึ่งต้องแนะนำกฎ กติกา มารยาท บทบาทความรับผิดชอบของแต่ละคนในการเรียนรู้ร่วมกัน จัดกิจกรรมในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียนที่นักศึกษามีโอกาส ปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษาอื่น และบุคคลภายนอก
2. มอบหมายงานกลุ่ม และมีการเปลี่ยนกลุ่มทำงานตามกิจกรรมที่มอบหมาย เพื่อให้ผู้เรียนทำงานได้กับผู้อื่น โดยไม่ยึดติดกับเฉพาะเพื่อนที่ใกล้ชิด
3. กำหนดความรับผิดชอบของผู้เรียนแต่ละคนในการทำงานกลุ่ม อย่างชัดเจน

4.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินผลจากการปฏิบัติงานของผู้เรียน การมีส่วนร่วม พฤติกรรมที่แสดงออกในชั้นเรียน
2. ประเมินผลจากความรับผิดชอบในการดำเนินงานเป็นรายบุคคลและกลุ่ม

<p>3. ให้ผู้เรียนประเมินตนเองและสมาชิกในกลุ่ม เปรียบเทียบผลงานที่สำเร็จ</p>
<p>5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องพัฒนาสามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะในการสืบค้นข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต 2. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการสร้างสรรค์ผลงานได้อย่างเหมาะสม <p>5.2 วิธีการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้ PowerPoint m ที่น่าสนใจ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ประกอบการสอนในชั้นเรียน 2. ใช้สื่อการสอนของจริง เพื่อเป็นตัวอย่างกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรม 3. มอบหมายงานการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ <p>5.3 วิธีการประเมินผล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประเมินผลจากผลงานกิจกรรม การสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มอบหมายแต่ละบุคคลและงานกลุ่ม 2. ประเมินจากทักษะการสื่อสารด้วยภาษาเขียนจากรายงาน และการสื่อสารด้วยภาษาพูดจากการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน 3. ประเมินผลงานที่เสร็จตามเวลาที่กำหนด

หมวดที่ 5. แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการและการประเมินผล

5.1แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ					
สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	หมายเหตุ
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ		
1-2	ชี้แจงกระบวนการจัดการเรียนการสอน ในรายวิชา การจัดเตรียมห้องพัก บทที่ 1 บทนำและความหมายของการบริการ	6		<ul style="list-style-type: none"> - ชี้แจงเงื่อนไขการเรียน - ทำแบบทดสอบก่อนเรียน - เข้าสู่เนื้อหาสาระการเรียนรู้โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมเข้าสู่บทเรียน - บรรยายเนื้อหาโดยใช้สื่อ Power Point เอกสารประกอบการสอน 	

				<ul style="list-style-type: none"> - ทำแบบทดสอบหลังเรียน - มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงาน และนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป - การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ อภิปรายปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มและรายบุคคล 	
3-4	บทที่ 2 ทำความรู้จักลูกค้าและคู่แข่ง	6		<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนบทเรียน - ทำแบบทดสอบก่อนเรียน - เข้าสู่เนื้อหาสาระการเรียนรู้โดย สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมเข้าสู่บทเรียน - บรรยายเนื้อหาโดยใช้สื่อ Power Point เอกสารประกอบการสอน - ทำแบบทดสอบหลังเรียน - มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงาน และนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป - การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ อภิปรายปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มและรายบุคคล 	
5	บทที่ 3 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า	3		<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนบทเรียน - ทำแบบทดสอบก่อนเรียน - เข้าสู่เนื้อหาสาระการเรียนรู้โดย สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมเข้าสู่บทเรียน - บรรยายเนื้อหาโดยใช้สื่อ Power Point เอกสารประกอบการสอน - ทำแบบทดสอบหลังเรียน - มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงาน และนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป - การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย 	

				<p>ประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ</p> <p>อภิปรายปฏิบัติการกิจกรรมกลุ่มและรายบุคคล</p>	
6	<p>บทที่ 4 พฤติกรรมของผู้ให้บริการ</p>	3		<p>ทบทวนบทเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทำแบบทดสอบก่อนเรียน - เข้าสู่เนื้อหาสาระการเรียนรู้โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมเข้าสู่บทเรียน - บรรยายเนื้อหาโดยใช้สื่อ Power Point เอกสารประกอบการสอน - ทำแบบทดสอบหลังเรียน - มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงานและนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป - การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยายประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ อภิปรายปฏิบัติการกิจกรรมกลุ่มและรายบุคคล 	
7	<p>บทที่ 5 ทักษะคิดและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ</p>	3		<p>ทบทวนบทเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทำแบบทดสอบก่อนเรียน - เข้าสู่เนื้อหาสาระการเรียนรู้โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมเข้าสู่บทเรียน - บรรยายเนื้อหาโดยใช้สื่อ Power Point เอกสารประกอบการสอน - ทำแบบทดสอบหลังเรียน - มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงานและนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป - การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยายประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ อภิปรายปฏิบัติการกิจกรรมกลุ่มและรายบุคคล 	

8	บทที่ 6 บุคลิกภาพและการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	3		ทบทวนบทเรียน - ทำแบบทดสอบก่อนเรียน - เข้าสู่เนื้อหาสาระการเรียนรู้โดย สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมเข้าสู่ บทเรียน - บรรยายเนื้อหาโดยใช้สื่อ Power Point เอกสารประกอบการสอน - ทำแบบทดสอบหลังเรียน - มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงาน และนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป - การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ อภิปรายปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มและ รายบุคคล	
9	สอบกลางภาค	2			
10	บทที่ 7 คุณธรรมจริยธรรมใน การบริการ	3		- ทบทวนบทเรียน - ทำแบบทดสอบก่อนเรียน - เข้าสู่เนื้อหาสาระการเรียนรู้โดย สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมเข้าสู่ บทเรียน - บรรยายเนื้อหาโดยใช้สื่อ Power Point เอกสารประกอบการสอน - ทำแบบทดสอบหลังเรียน - มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงาน และนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป - การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ อภิปรายปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มและ รายบุคคล	

11	บทที่ 8 แนวทางการให้บริการ ที่ถูกต้อง	3		<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนบทเรียน - ทำแบบทดสอบก่อนเรียน - เข้าสู่เนื้อหาสาระการเรียนรู้โดย สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมเข้าสู่ บทเรียน - บรรยายเนื้อหาโดยใช้สื่อ Power Point เอกสารประกอบการสอน - ทำแบบทดสอบหลังเรียน - มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงาน และนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป - การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ อภิปรายปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มและ รายบุคคล 	
12-13	บทที่ 9 การสื่อสารกับลูกค้า และการคาดเดาความต้องการ ของลูกค้า	6		<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนบทเรียน - ทำแบบทดสอบก่อนเรียน - เข้าสู่เนื้อหาสาระการเรียนรู้โดย สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมเข้าสู่ บทเรียน - บรรยายเนื้อหาโดยใช้สื่อ Power Point เอกสารประกอบการสอน - ทำแบบทดสอบหลังเรียน - มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงาน และนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป - การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ อภิปรายปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มและ รายบุคคล 	
14	บทที่ 10 การเพิ่มยอดขายโดย พนักงานบริการ	3		<ul style="list-style-type: none"> ทบทวนบทเรียน - ทำแบบทดสอบก่อนเรียน - เข้าสู่เนื้อหาสาระการเรียนรู้โดย สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมเข้าสู่ 	

				<p>บทเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - บรรยายเนื้อหาโดยใช้สื่อ Power Point เอกสารประกอบการสอน - ทำแบบทดสอบหลังเรียน - มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงาน และนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป - การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ อภิปรายปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มและรายบุคคล 	
15	บทที่ 11 การบริหารภาวะวิกฤติของการบริการ	3		<p>ทบทวนบทเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทำแบบทดสอบก่อนเรียน - เข้าสู่เนื้อหาสาระการเรียนรู้โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมเข้าสู่บทเรียน - บรรยายเนื้อหาโดยใช้สื่อ Power Point เอกสารประกอบการสอน - ทำแบบทดสอบหลังเรียน - มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงาน และนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป - การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ อภิปรายปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มและรายบุคคล 	
16-17	บทที่ 12 ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของลูกค้าต่างชาติ	6		<p>ทบทวนบทเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทำแบบทดสอบก่อนเรียน - เข้าสู่เนื้อหาสาระการเรียนรู้โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมเข้าสู่บทเรียน - บรรยายเนื้อหาโดยใช้สื่อ Power Point เอกสารประกอบการสอน - ทำแบบทดสอบหลังเรียน 	

				<ul style="list-style-type: none"> - มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงาน และนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป - การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ อภิปรายปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มและรายบุคคล 	
18	สอบปลายภาค	2			

5.2 แผนการประเมินผลการเรียนรู้		
วิธีการประเมินผลนักศึกษา	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
คุณธรรม จริยธรรม	ตลอดภาคการศึกษา	20 %
งานปฏิบัติระหว่างภาค	ตลอดภาคการศึกษา	30 %
สอบกลางภาค	สัปดาห์ที่ 9	20 %
สอบปลายภาค	สัปดาห์ที่ 18	30 %

หมวดที่ 6. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

<p>6.1 หนังสือ และเอกสารประกอบการสอนหลัก</p> <p>1.1 เอกสารประกอบการเรียนรู้</p> <p>1.2 ตำราวิชาศิลปะการให้บริการ</p>
<p>6.2 หนังสือ เอกสาร และข้อมูลอ้างอิง ที่สำคัญ</p> <p>ข้อมูลจากเอกสาร นิตยสาร วารสาร อินเทอร์เน็ต</p> <p>จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2559</p>