



แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ
ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

รหัส ๑๐๙๐๑๐๐๔ วิชาศิลปะการให้บริการ
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ประเภทวิชาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ

จัดทำโดย

นางสาวธารรัตน์ มหาพันธ์
สาขาวิชาการโรงแรม

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม

บันทึกความคิดเห็นของผู้บริหาร

ผู้บริหาร	ความคิดเห็น		
	ควร อนุญาต	ควรปรับปรุง	อื่น ๆ (โปรดระบุ)
1. (นางปติญา มังคละคีรี) หัวหน้าสาขาวิชาการ โรงแรม/...../2560	<input type="checkbox"/>
2. (นายสุจิน สุนิย์) รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/...../2560	<input type="checkbox"/> อนุญาต <input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต เพราะ		

คำนำ

การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ รายวิชาศิลปะการให้บริการ รหัสวิชา ๑๐๙๐๑๐๐๔ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของนักเรียน ตามหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช ๒๕๕๙

การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ครั้งนี้ ได้ตระหนักถึงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ด้วยการบูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์โดยใช้เทคนิควิธีการสอนที่หลากหลาย ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการ เรียนรู้โดยมุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม คุณลักษณะอันพึงประสงค์และ สอดแทรกหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ข้าพเจ้าหวังว่าแผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเล่มนี้ จะ เป็นประโยชน์แก่ครู-อาจารย์และผู้เรียน หากมีข้อบกพร่องข้าพเจ้าขอน้อมรับและจะนำไปปรับปรุงใน โอกาสต่อไป

นางสาวธารรัตน์ มหาพันธ์
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม

รายละเอียดของรายวิชา

สาขาวิชา/คณะ

สาขาวิชาการโรงแรม คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยนครพนม

หมวดที่ ๑. ลักษณะและข้อมูลโดยทั่วไปของรายวิชา

๑.รหัสและชื่อรายวิชา ๑๐๙๐๑๐๐๔ วิชาการศิลปะการให้บริการ
๒.จำนวนหน่วยกิต ๒ หน่วยกิต ๒ (๒-๐-๔)
๓.หลักสูตร และประเภทของรายวิชา ๓.๑ หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ๓.๒ ประเภทของรายวิชา หมวดทักษะวิชาชีพ กลุ่มวิชาชีพพื้นฐาน
๔.อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา นางสาวธารรัตน์ มหาพันธ์
๕.ภาคการศึกษา ชั้นปีที่เรียน ภาคการศึกษาที่ ๒ ระดับชั้นปวช.๓
๖.รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (pre-requisite) ไม่มี
๗.รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน ไม่มี
๘.สถานที่เรียน ห้องปฏิบัติ ๑ สาขาวิชาการโรงแรม
๙.วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชา ครั้งล่าสุด -

๑.๑ ตารางวิเคราะห์รายวิชา

รหัสวิชา ๑๐๕๐๑๐๐๔ วิชาศิลปะการให้บริการ จำนวน ๒ หน่วยกิต ชั้นปวช.๓ สาขาวิชา
การโรงแรม

ชื่อหน่วยการสอน/การเรียนรู้	ด้านพุทธิพิสัย						ด้านทักษะพิสัย(๓๐)	ด้านจิตพิสัย(๒๐)	รวม(๑๐๐)	ลำดับความสำคัญ	จำนวนชั่วโมง
	ความรู้(๑๐)	ความเข้าใจ(๑๐)	นำไปใช้(๑๐)	วิเคราะห์(๑๐)	สังเคราะห์(๕)	ประเมินค่า(๕)					
๑. ความรู้ทั่วไปและการปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ	๒	๒	๑	๑	๐	๐	๓	๑	๑๐	๔	๖
๒. การพัฒนา บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ	๑	๒	๑	๑	๑	๑	๓	๓	๑๓	๓	๔
๓. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ	๑	๑	๑	๑	๐	๐	๑	๒	๗	๗	๔
๔. แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง	๒	๒	๒	๑	๑	๑	๒	๓	๑๔	๒	๔
๕. การสื่อสารกับลูกค้าและการคาดเดาความต้องการของลูกค้า	๒	๑	๑	๑	๐	๑	๑	๒	๙	๖	๔
๖. คุณธรรมจริยธรรมในการบริการ	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๓	๒	๑๑	๔	๔
๗. การบริหารภาวะวิกฤติของการบริการ	๑	๑	๒	๑	๑	๑	๕	๓	๑๕	๑	๔
สอบกลางภาค											๓
สอบปลายภาค											๓
รวมคะแนน	๑๐	๑๐	๙	๗	๔	๕	๒๑	๑๖			๓๖
ลำดับความสำคัญ	๓	๓	๔	๕	๗	๖	๑	๒			

คำอธิบาย๕ หมายถึง ระดับความสำคัญของแต่ละรายการมี ๕ ระดับ คือ ๑, ๒, ๓, ๔, ๕

๑.๒ ตารางวิเคราะห์สมรรถนะการเรียนรู้

รหัสวิชา ๑๐๙๐๑๑๐๒ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการ จำนวนหน่วยกิต ๒ หน่วยกิต จำนวน ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ๒ ชั่วโมง ๓๖ ชั่วโมงต่อภาคเรียน

หน่วยการสอน	สมรรถนะการเรียนรู้
หน่วยการสอนที่ ๑ ชื่อหน่วยการสอน ความรู้ทั่วไปและการปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ	๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบและการปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ ๒. อธิบายถึงความหมายของการบริการ ๓. จำแนกประเภทการบริการ ๔. ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ มีวินัย รอบคอบ ๕. แสดงพฤติกรรมการณ์ความกล้าแสดงออก สนใจใฝ่รู้ ชยัน อดทน
หน่วยการสอนที่ ๒ ชื่อหน่วยการสอน การพัฒนา บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ	๑. แสดงความรู้ความเข้าใจของการพัฒนา บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ ๒. อธิบายรอยยิ้มและหัวใจของผู้ให้บริการ ๓. แสดงความรู้และนำไปปฏิบัติในเรื่องของ บุคลิกภาพภายนอกของผู้ให้บริการ การแต่งกายของพนักงานทั้งสุภาพบุรุษ – สุภาพสตรี ๔. ปฏิบัติงานด้วยอิริยาบถที่ถูกต้องของผู้ให้บริการ ทั้งการยืน การเดิน และการนั่ง
หน่วยการสอน	สมรรถนะการเรียนรู้
หน่วยการสอนที่ ๓ ชื่อหน่วยการสอน พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ	๑. บอกคุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการ ๒. อธิบายถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการ ๓. สามารถยกตัวอย่างพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าพอใจ และพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ ๔. สามารถอธิบายถึงพฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ ๕. ปฏิบัติงานด้วยความมีวินัย อดทน รอบคอบ รักษาความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ๖. แสดงพฤติกรรมมีความสนใจใฝ่รู้ รักสามัคคี ซื่อสัตย์ มีความมั่นใจในตนเอง

<p>หน่วยการสอนที่ ๔</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง</p>	<ol style="list-style-type: none"> ๑. สามารถบอกแนวทางการให้บริการพื้นฐาน เพื่อให้ลูกค้าประทับใจ โดยใช้หลัก GUMS ๒. แสดงทักษะเกี่ยวกับหลักการบริการพื้นฐาน และสามารถนำไปใช้ ๓. บอกคุณลักษณะความประพฤติของพนักงานบริการ ๔. แสดงการทักทายลูกค้า การสร้างความแตกต่างด้านการบริการ ๕. ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ อดทน และสนใจใฝ่รู้ ๖. แสดงพฤติกรรมมีความสนใจใฝ่รู้ มีความรับผิดชอบ ประหยัด รักษาสิ่งแวดล้อม
<p>หน่วยการสอนที่ ๕</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน การสื่อสารกับลูกค้าและการคาดเดาความต้องการของลูกค้า</p>	<ol style="list-style-type: none"> ๑. อธิบายประเภทของการสื่อสาร ๒. มีความรู้ความเข้าใจหลักการสะกดตัวอักษรภาษาอังกฤษ Phonetic Alphabet ๓. สามารถใช้น้ำเสียง ๕ ระดับในสถานการณ์ต่างๆได้อย่างถูกต้อง ๔. อธิบายเรื่องการสื่อสารผ่านภาษากาย และการอ่านภาษากายของลูกค้าและแปลความหมายได้อย่างเหมาะสม ๕. สามารถเดาความหมายได้อย่างเหมาะสม อธิบายเรื่องระยะห่างระหว่างบุคคล และรักษา ระยะห่างที่เหมาะสมระหว่างการบริการ วางตัวได้ถูกต้องระหว่างมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และสามารถอธิบายหลักการให้บริการทางโทรศัพท์
<p>หน่วยการสอนที่ ๖</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน คุณธรรมจริยธรรมในการบริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> ๑. อธิบายความหมายของจริยธรรมในงานบริการ ๒. บอกหลักจริยธรรมในการบริการ ๓. อธิบายและเข้าใจปรัชญาการทำงานของพนักงานโรงแรม ๔. ปฏิบัติงานด้วยความสนใจใฝ่รู้ มีวินัย รอบคอบ อดทนและตรงต่อเวลา ๕. แสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออก ความ

	<p>ประหยัด ซึ่งสัจย์และมีความรับผิดชอบมีความสามัคคี</p>
<p>หน่วยการสอนที่ ๗ ชื่อหน่วยการสอน การบริหารภาวะวิกฤติ ของการบริการ</p>	<p>๑.อธิบายขั้นตอนและข้อห้ามในการรับคำสั่ง ๒.อธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ ๓.อธิบายเรื่องการป้องกันความไม่พอใจของลูกค้า (Poke – Yoke) ๔.อธิบายเรื่องการปฏิเสธลูกค้าที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม ๕. อธิบายการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่างๆ ได้แก่ เรื่องเพลิงไหม้ เรื่องคนร้าย เป็นต้น</p>

๑.๓ ตารางวิเคราะห์สมรรถนะรายวิชา

โดยบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง/ผล ๕ มิติ / นโยบาย ๓ D และ ๑๑ ดี ๑๑เก่ง
รหัส ๑๐๙๐๑๐๐๔ วิชาการศิลปะการให้บริการ หน่วยกิต ๒ (๑ -๒-๓)
ระดับชั้นปวช.๓ สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อหน่วยการสอน/ สมรรถนะรายวิชา	ทางสายกลาง										รวม(๑๐๐)	ลำดับความสำคัญ
	๓ ท่วง			๒ เงื่อนไข								
				ความรู้			คุณธรรม					
	พอประมาณ(๑๐)	มีเหตุผล(๑๐)	มีภูมิคุ้มกัน(๑๐)	รอบรู้(๑๐)	รอบคอบ(๑๐)	ระมัดระวัง(๑๐)	ซื่อสัตย์สุจริต(๑๐)	ขยันอดทน(๑๐)	มีสติปัญญา(๑๐)	แบ่งปัน(๑๐)		
หน่วยการสอนที่ ๑ ชื่อหน่วยการสอน ความรู้ทั่วไป และการปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการ ให้บริการ	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑๐	๖
หน่วยการสอนที่ ๒ ชื่อหน่วย การพัฒนา บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสม ของผู้ให้บริการ	๒	๑	๒	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑๓	๔
หน่วยการสอนที่ ๓ ชื่อหน่วยการสอน พฤติกรรมของ ผู้ใช้บริการ	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๐	๙	๗
หน่วยการสอนที่ ๔ ชื่อหน่วยการสอน แนวทางการ ให้บริการที่ถูกต้อง	๒	๒	๒	๒	๒	๒	๑	๑	๒	๑	๑๗	๑

หน่วยการสอนที่ ๕ ชื่อหน่วยการสอน การสื่อสารกับ ลูกค้าและการคาดเดาความต้องการ ของลูกค้า	๑	๑	๑	๒	๒	๑	๑	๑	๒	๑	๑๔	๓
หน่วยการสอนที่ ๖ ชื่อหน่วยการสอน คุณธรรม จริยธรรมในการบริการ	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๓	๑	๑	๑	๑๒	๕
หน่วยการสอนที่ ๗ ชื่อหน่วยการสอน การบริหาร ภาวะวิกฤติของการบริการ	๒	๑	๒	๒	๒	๑	๑	๑	๒	๑	๑๕	๒
รวม	๑๐	๘	๑๐	๑๐	๑๐	๘	๙	๗	๑๐	๖	๙๐	
ลำดับความสำคัญ	๑	๓	๑	๑	๑	๓	๒	๔	๑	๔		

หมวดที่ ๒. จุดประสงค์และมาตรฐานรายวิชา

๑. วัตถุประสงค์รายวิชา เพื่อให้

๑. มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการ
๒. ปฏิบัติงานบริการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
๓. มีบุคลิกภาพและเจตคติที่ดีในการให้บริการ

๒. สมรรถนะรายวิชา

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการ กระบวนการ และเทคนิคในการให้บริการที่ดี
๒. แสดงความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ และบุคลิกภาพของการให้บริการที่ดี
๓. ปฏิบัติงานบริการได้ตามมาตรฐานบริการ

๓. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ ความสำคัญเทคนิคการให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ปฏิบัติการให้บริการ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

หมวดที่ ๓. ลักษณะและการดำเนินการ

๑. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา			
บรรยาย ๓๖ ชั่วโมง	สอนเสริม ไม่มี	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน ไม่มี	การศึกษาด้วยตนเอง มี ๗๒ ชั่วโมง
๒. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล ๑ ชั่วโมง/สัปดาห์			

หมวดที่ ๔. การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑. คุณธรรม จริยธรรม
๑.๑ คุณธรรม จริยธรรม ที่ต้องพัฒนา
๑. พัฒนาให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย
๒. มีวินัย เคารพกฎระเบียบ เคารพในสิทธิส่วนบุคคล
๓. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความสามัคคีในหมู่คณะ
๔. มีความซื่อสัตย์ในการทำงานและกล้าแสดงออกในสิ่งที่ดี

๕. มีจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ

๑.๒ วิธีการสอน

๑. ใช้การสอนแบบ Active Learning โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีการตั้งคำถามและตอบคำถาม หรือแสดงความคิดเห็น ร่วมกับการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Learning Center)
๒. สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ยกย่องผู้เรียนที่ทำดีและทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม และเสียสละ เป็นต้น
๓. ผู้สอนปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีและให้ความสำคัญต่อการมีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา
๔. ชี้แจงเนื้อหาของสาระวิชา จุดประสงค์การเรียนรู้ การวัดผลประเมินผล เกณฑ์การประเมินผล การเรียน การเตรียมพร้อมของผู้เรียนและกฎระเบียบต่างๆ
๕. แนะนำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระวิชา ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติก่อนเข้าเรียน เพื่อช่วยให้การเรียนรู้เข้าใจง่ายขึ้น
๖. ให้นักเรียนฝึกทำกิจกรรมฝึกปฏิบัติ และทำแบบฝึกหัดท้ายหน่วย ก่อนสอนหน่วยต่อไป
๗. ให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนเพื่อประเมินผลการเรียนรู้ในแต่ละหน่วย พร้อมเฉลย คำตอบคำอธิบาย และสรุปผลการเรียนประจำหน่วย
๘. ให้นักเรียนทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ทุกหน่วยการเรียน พร้อมเฉลยคำตอบ และสรุปผลการเรียน

๑.๓ วิธีการประเมินผล

๑. ประเมินผลจากการปฏิบัติงานของนักเรียน การนำเสนอ พฤติกรรมที่แสดงออกในชั้นเรียน
๒. ประเมินผลจากการมีวินัยในชั้นเรียน การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียนการส่งงาน
๓. ประเมินจากแบบทดสอบก่อนเรียน หลังเรียน และทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
๔. ประเมินผลจากพฤติกรรมที่แสดงออกด้านคุณธรรม - จริยธรรม ระหว่างเรียนและในสถานศึกษาจากการสังเกตและการร่วมกิจกรรมต่างๆ การตอบคำถามและในโอกาสต่างๆที่สถานศึกษาจัดขึ้น
๕. ประเมินผลโดยการรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นและประเมินตนเอง

บูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

หลักความพอประมาณ

๑. ผู้เรียนสามารถอธิบายความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ
๒. ผู้เรียนสามารถอธิบายการปฏิบัติงานบริการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
๓. ผู้เรียนมีบุคลิกภาพและเจตคติที่ดีในการให้บริการ

หลักความมีเหตุผล

๑. ผู้เรียนมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ
๒. ผู้เรียนมีความรู้และทักษะในการพัฒนานำไปใช้ในงานเกี่ยวกับศิลปะและการบริการ

หลักการมีภูมิคุ้มกัน

๑. ผู้เรียนสามารถปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย และช่วยอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
๒. ผู้เรียนสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดและมีประโยชน์มากที่สุด
๓. ผู้เรียนทำงานด้วยความมีวินัย รอบคอบ อดทน รักษาความปลอดภัยและ ห่างไกลยาเสพติด

เงื่อนไขความรู้

๑. ผู้เรียนมีความรู้ในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง
๒. ผู้เรียนเห็นถึงความสำคัญของการนำอุปกรณ์มาใช้งานได้อย่างถูกต้อง

เงื่อนไขคุณธรรม

๑. ผู้เรียนมีวินัย มีความอดทน มีความเอาใจใส่ สนใจใฝ่รู้
๒. ผู้เรียนมีความสามัคคี ความซื่อสัตย์และห่างไกลยาเสพติด

๒. ความรู้

๒.๑ ความรู้ที่ต้องได้รับ

เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ ความสำคัญเทคนิคการให้บริการ การพัฒนา บุคลิกภาพ หน้าที่ความรับผิดชอบ จรรยาบรรณของพนักงาน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

๑. ใช้การสอนแบบ Active Learning โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีการตั้งคำถามและตอบคำถาม หรือแสดงความคิดเห็น ร่วมกับการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Learning Center)

๒. สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ยกย่องผู้เรียนที่ทำดีและทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม และเสียสละ เป็นต้น

๓. ผู้สอนปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีและให้ความสำคัญต่อการมีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา

๔. ชี้แจงเนื้อหาของสาระวิชา จุดประสงค์การเรียนรู้ การวัดผลประเมินผล เกณฑ์การประเมินผล การเรียน การเตรียมพร้อมของผู้เรียนและกฎระเบียบต่างๆ

๕. แนะนำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระวิชา ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติก่อนเข้าเรียน เพื่อช่วยให้การเรียนรู้เข้าใจง่ายขึ้น

๖. ให้นักเรียนฝึกทำกิจกรรมฝึกปฏิบัติ และทำแบบฝึกหัดท้ายหน่วย ก่อนสอนหน่วยต่อไป

๗. ให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนเพื่อประเมินผลการเรียนรู้ในแต่ละหน่วย พร้อมเฉลยคำตอบคำอธิบาย และสรุปผลการเรียนประจำหน่วย

๘. ให้นักเรียนทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ทุกหน่วยการเรียน พร้อมเฉลยคำตอบ และสรุปผลการเรียน

๙. ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความคิดรวบยอด การสอนแบบศึกษาด้วยตนเอง การค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต การศึกษาดูงาน เป็นต้น

๒.๒ วิธีการประเมินผล

๑. ประเมินผลตามสภาพจริง ในการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม

๒. ประเมินผลเมื่อผ่านการเรียนรู้บทเรียนนั้น (ทดสอบย่อย)

๓. ประเมินโดยสอบกลางภาคและปลายภาค

๔. ประเมินผลจาก คุณธรรมและจริยธรรม

๕. ประเมินผลจากการมีวินัยต่อการเรียน การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียนและการส่งงาน

๓. ทักษะทางปัญญา

๓.๑ ทักษะทางปัญญา ที่ต้องพัฒนา

๑. สามารถคิดวิเคราะห์และการแสดงความคิดเห็น

๒. มีทักษะการใช้เทคนิคในการนำเสนอผลงานและเปรียบเทียบผลงาน

๓. มีทักษะในการฝึกปฏิบัติงาน

๓.๒ วิธีการสอน

๑. การมอบหมายงานการแก้ปัญหาจากโจทย์ปัญหาและกรณีศึกษา เพื่อให้นักศึกษาวิเคราะห์

แสดงความคิดเห็นต่อปัญหา

๒. การสอนโดยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ(Critical Thinking) มีครูเป็นผู้นำเสนอปัญหาและดูแลให้คำแนะนำในการทำกิจกรรมของผู้เรียน ช่วยให้ผู้เรียนใช้กระบวนการคิดอย่างหลากหลาย

๓. มอบหมายงานเป็นรายบุคคลและรายกลุ่มเพื่อเป็นการระดมความรู้ในการแก้ไข ปัญหาโดย อาศัยหลักทฤษฎีและสร้างสรรค์ผลงานแล้วนำมาใช้ในการเรียนภาคปฏิบัติ

๓.๓ วิธีการประเมินผล

๑. ประเมินจากการตอบคำถามและการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียนเป็นรายบุคคลและกลุ่ม

๒. ประเมินจากผลงานสำเร็จที่ได้รับมอบหมาย

๓. ประเมินเมื่อได้ผ่านการเรียนรู้บทเรียนนั้น (ทดสอบย่อย)

๔. ประเมินโดยการสอบกลางภาคและสอบปลายภาค

๕. การมีบุคลิกภาพที่ดี มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

๑. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ร่วมมือกันทำงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
๒. มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม
๓. สามารถปรับตัวในการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ได้ผลสำเร็จของงานที่ดีที่สุด
๔. มีความมั่นใจและกล้าแสดงความคิดเห็นในโอกาสต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

๔.๒ วิธีการสอน

๑. จัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบ Co-Operative Learning เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนร่วมมือกันทำงานทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน
๒. แบ่งกลุ่มโดยให้เด็กเก่งปนกับเด็กอ่อน เพื่อให้ผู้เรียนมีการพัฒนาตนเองไปพร้อมๆกัน
๓. ให้ผู้เรียนกำหนดความรับผิดชอบในการทำงานกลุ่มเป็นรายบุคคล

๔.๓ วิธีการประเมินผล

๑. ประเมินการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
๒. ประเมินความรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม
๓. ให้ผู้เรียนประเมินผลงานสมาชิกในแต่ละกลุ่ม

๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องพัฒนา

สามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูล

๑. ทักษะการค้นคว้าสืบค้นหาความรู้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
๒. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการนำเสนอผลงานที่ได้รับมอบหมาย

๕.๒ วิธีการสอน

๑. ใช้ Power Point ประกอบการสอนในชั้นเรียน เพื่อให้เกิดความน่าสนใจและง่ายต่อการทำความเข้าใจ
๒. ใช้สื่อในการเรียนการสอนที่น่าสนใจ และการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการและเหมาะสม
๓. การมอบหมายงานต้องมีการสืบค้นข้อมูลโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
๔. มอบหมายงานที่ต้องมีการนำเสนอทั้งรูปแบบเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

๕.๓ วิธีการประเมินผล

๑. ประเมินทักษะการใช้ภาษาเขียนและภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมในการนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน
๒. ประเมินทักษะการใช้สื่อและการใช้ภาษาพูดจากการนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน
๓. ประเมินผลงานสำเร็จตามที่กำหนด

๕.๑แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง		กิจกรรม การเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	หมายเหตุ
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ		
๑-๓	ชี้แจงกระบวนการจัดการ เรียนการสอน ในรายวิชา ศิลปะการให้บริการ บทที่ ๑ ความรู้ทั่วไปและ การปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะ การให้บริการ ๑.ความหมายของการ บริการ ๒.องค์ประกอบของการ บริการ ๓.ประสบการณ์การบริการ	๖	-	๑.ชี้แจงเงื่อนไขการเรียนการวัดผล และประเมินผล ๒. ทำแบบทดสอบก่อนเรียน ๓. นำเข้าสู่บทเรียน เนื้อหาสาระการ เรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมเข้าสู่บทเรียน ๔. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับความหมาย ศิลปะการให้บริการนำเสนอโดยใช้ Power Point ให้ผู้เรียนศึกษาและ สังเกต ๕.ให้ผู้เรียนสืบค้นเกี่ยวกับประเภท ของศิลปะการให้บริการ เป็นกลุ่ม ๖. ผู้สอนให้ผู้เรียนสรุปและส่งผู้แทน นำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน ๗. ครูสรุปสาระสำคัญและขยายผล ประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ๘.ทำแบบทดสอบหลังเรียนหากไม่ ผ่านเกณฑ์ให้ทดสอบใหม่อีกครั้ง ๙. การเรียนการสอน ใช้วิธีการ บรรยาย ถ้าม-ตอบ อภิปราย กิจกรรม กลุ่ม	
๔-๕	บทที่ ๒ การพัฒนา บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่ เหมาะสมของผู้ให้บริการ ๑.รอยยิ้มของผู้ให้บริการ ๒.บุคลิกภาพภายนอกของผู้ ให้บริการ สุภาพบุรุษ – สุภาพสตรี	๔	-	๑.ทบทวนบทเรียน ๒.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน ๓.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระ การเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม ๔. บรรยายเนื้อหา การพัฒนา บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสม ของผู้ให้บริการ รอยยิ้มของผู้ให้บริการ บุคลิกภาพภายนอกของผู้ให้บริการ สุภาพบุรุษ – สุภาพสตรี	

				<p>นำเสนอโดยใช้สื่อ power point</p> <p>๕.มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงาน</p> <p>๖.ครูสรุปสาระสำคัญและประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p> <p>๗. ทำแบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>๘.การเรียนรู้การสอน ใช้วิธีการบรรยายถาม-ตอบ อภิปราย กิจกรรมกลุ่ม</p>	
๖-๘	<p>บทที่ ๓ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ</p> <p>๑.คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการ</p> <p>๒.สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการ</p> <p>๓.กรณีตัวอย่างของพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>๔.พฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ</p>	๔	-	<p>๑.ทบทวนบทเรียน</p> <p>๒.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน</p> <p>๓.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม</p> <p>๔. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงโดยใช้สื่อ power point</p> <p>๕.ผู้สอนฉายวีดิทัศน์ เกี่ยวกับการทำเครื่องดื่มผสม</p> <p>๖.ทำแบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>๗.ให้ผู้เรียนอภิปรายรายละเอียดการทำเครื่องดื่มผสมนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน</p> <p>๘. ครูสรุปสาระสำคัญและประเด็น</p> <p>๙.มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงานและนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป</p>	
๙	สอบกลางภาค		๓		
๑๐-๑๑	<p>บทที่ ๔ แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง</p> <p>๑.โอกาสในการให้บริการที่ดี</p> <p>๒.หลักการบริการพื้นฐาน</p> <p>๓.ความประพฤติกอง</p>	๔	-	<p>๑.ทบทวนบทเรียน</p> <p>๒.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน</p> <p>๓.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม</p> <p>๔. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้โดยใช้สื่อ</p>	

	<p>พนักงานบริการ</p> <p>๔.การหักทายลูกค้า</p> <p>๕.การสร้างความแตกต่างด้านการบริการ</p>			<p>power point</p> <p>๕.ทำแบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>๖.ให้ผู้เรียนอภิปรายรายละเอียดการเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้นำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน</p>	
๑๒-๑๓	<p>บทที่ ๕ การสื่อสารกับลูกค้าและการคาดเดาความต้องการของลูกค้า</p> <p>๑.ประเภทของการสื่อสาร</p> <p>๒.การแก้ปัญหาอุปสรรคต่อการสื่อสาร</p> <p>๓.การใช้น้ำเสียง ภาษากายในการสื่อสาร</p> <p>๔.การคาดเดาความต้องการของลูกค้า</p> <p>๕.การเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล</p> <p>๖.หลักการให้บริการทางโทรศัพท์</p>	๔	-	<p>๑.ทบทวนบทเรียน</p> <p>๒.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน</p> <p>๓.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหาสาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม</p> <p>๔. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับหลักการบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยใช้สื่อ power point</p> <p>๕.ผู้สอนฉายวีดิทัศน์ เกี่ยวกับการหลักการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดโต๊ะงานเลี้ยง การจัดวางเครื่องมือบนโต๊ะอาหาร</p> <p>๖.ทำแบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>๗.ให้ผู้เรียนอภิปรายรายละเอียดหลักการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดโต๊ะงานเลี้ยง การจัดวางเครื่องมือบนโต๊ะอาหารโดยแบ่งกลุ่มเป็น ๓ กลุ่ม</p> <p>นำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน</p> <p>๘. ครูสรุปสาระสำคัญและประเด็น</p> <p>๙.มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงานและนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป</p>	
๑๔-๑๕	<p>บทที่ ๖ คุณธรรมจริยธรรมในการบริการ</p> <p>๑.ความหมายของจริยธรรมในงานบริการ</p> <p>๒.หลักจริยธรรมในการบริการ</p>	๔	-	<p>๑.ทบทวนบทเรียน</p> <p>๒.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน</p> <p>๓.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม</p> <p>๔. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงโดยใช้สื่อ power</p>	

	๓.ปรัชญาการทำงานของ พนักงานโรงแรม			point ๕.ทำแบบทดสอบหลังเรียน ๖.ให้ผู้เรียนอภิปรายรายละเอียดการ การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้นำเสนอ ผลงานหน้าชั้นเรียน	
๑๖-๑๗	บทที่ ๗ การบริหารภาวะ วิกฤติของการบริการ ๑.การรับคำตำหนิ ๒.การบริหารสถานการณ์ วิกฤต ๓.การป้องกันความไม่พอใจ ของลูกค้า ๔.การปฏิเสธลูกค้าที่มี พฤติกรรมไม่เหมาะสม ๕.การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุ ฉุกเฉินต่างๆ	๔	-	๑.ทบทวนบทเรียน ๒.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน ๓.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระ การเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม ๔. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการ จัดการความเสี่ยงโดยใช้สื่อ power point ๕.ทำแบบทดสอบหลังเรียน ๖.ให้ผู้เรียนอภิปรายรายละเอียดการ การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้นำเสนอ ผลงานหน้าชั้นเรียน	
๑๘	สอบปลายภาค		๓	แบบประเมินผล (ข้อสอบ)	

หมวดที่ ๕. แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการและการประเมินผล

๕.๒ แผนการประเมินผลการเรียนรู้		
วิธีการประเมินผลนักศึกษา	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของ การ ประเมินผล
คุณธรรม - จริยธรรม	ตลอดภาค การศึกษา	๒๐%
งานระหว่างภาค	ตลอดภาค	๒๐%

	การศึกษา	
สอบกลางภาค	สัปดาห์ที่ ๙	๒๐%
สอบปลายภาค	สัปดาห์ที่ ๑๘	๔๐%

หมวดที่ ๖. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

๑.หนังสือ และเอกสารประกอบการสอนหลัก

๑.๑ เอกสารประกอบการเรียนรู้ วิชาศิลปะการให้บริการ

๑.๒ อินเทอร์เน็ต

๒.หนังสือ เอกสาร และข้อมูลอ้างอิง ที่สำคัญ

ข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ นิตยสาร วารสาร อินเทอร์เน็ต
จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ . ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๕๕.