



**แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ
ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง**

**รหัส 10901004 วิชาศิลปะการให้บริการ
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ
ประเภทวิชา การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ**

จัดทำโดย

นางปติญา มั่งคละคีรี

สาขาวิชาการโรงแรม

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยนครพนม

บันทึกความคิดเห็นของผู้บริหาร

ผู้บริหาร	ความคิดเห็น		
	ควร อนุญาต	ควรปรับปรุง	อื่น ๆ (โปรดระบุ)
1. (นางปติญา มังคละศิริ) หัวหน้าสาขาวิชาการ โรงแรม/...../2559	<input type="checkbox"/>
2. (นายสุจิน สุณิชย์) รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/...../2559	<input type="checkbox"/> อนุญาต <input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต เพราะ		

คำนำ

การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ รายวิชาศิลปะการให้บริการ รหัสวิชา10901004
จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของนักเรียน ตามหลักสูตรประกาศนียบัตร
วิชาชีพ พุทธศักราช 2552

การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ครั้งนี้ ได้ตระหนักถึงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับ
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ด้วยการบูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึง
ประสงค์โดยใช้เทคนิควิธีการสอนที่หลากหลาย ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้โดยมุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพ
คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม คุณลักษณะอันพึงประสงค์และสอดแทรกหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ข้าพเจ้าหวังว่าแผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเล่มนี้ จะเป็น
ประโยชน์แก่ครู-อาจารย์และผู้เรียน หากมีข้อบกพร่องข้าพเจ้าขอน้อมรับและจะนำไปปรับปรุงในโอกาสต่อไป

ปติญา มังคะคีรี

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยนครพนม

รายละเอียดของรายวิชา

สาขาวิชา/คณะ

สาขาวิชาการโรงแรม คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยนครพนม

หมวดที่ 1. ลักษณะและข้อมูลโดยทั่วไปของรายวิชา

1.รหัสและชื่อรายวิชา

10901004 วิชา ศิลปะการให้บริการ

2.จำนวนหน่วยกิต

2 หน่วยกิต 2 (2-0-2)

3.หลักสูตร และประเภทของรายวิชา

3.1 หลักสูตร

ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

3.2 ประเภทของรายวิชา

หมวดวิชาชีพสาขาวิชา

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

นางปติญา มังคละคีรี

5.ภาคการศึกษา ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 2 ระดับชั้นปวช.3

6.รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (pre-requisite)

ไม่มี

7.รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน

ไม่มี

8.สถานที่เรียน

ห้องปฏิบัติ1 สาขาวิชาการ โรงแรม

9.วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชา ครั้งล่าสุด

-

1.1 ตารางวิเคราะห์รายวิชา

รหัสวิชา10901004 วิชา ศิลปะการให้บริการ จำนวน 2 หน่วยกิต
 ชั้นปวช. 3 สาขาวิชาการโรงแรม

พฤติกรรมการเรียนรู้ ชื่อหน่วยการสอน/การเรียนรู้	ด้านพุทธิพิสัย						ด้านทักษะพิสัย(5)	ด้านจิตพิสัย(5)	รวม(40)	ลำดับความสำคัญ	จำนวนชั่วโมง
	ความรู้ (5)	ความเข้าใจ(5)	นำไปใช้(5)	วิเคราะห์(5)	สังเคราะห์(5)	ประเมินค่า(5)					
1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ	5	5	4	4	-	-	5	4	27	5	2
2. ลูกค้าและคู่แข่งชั้น	4	4	4	3	-	-	4	4	23	7	4
3. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า	5	5	3	4	2	2	5	4	29	3	2
4. พฤติกรรมของผู้ให้บริการ	4	4	4	3	-	-	5	5	25	6	4
5. ทักษะคิดและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	5	5	4	4	-	2	4	4	28	4	4
6. บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	5	5	3	2	2	4	4	30	2	8
7. คุณธรรมและจริยธรรมในการบริการ	5	5	5	4	2	-	5	5	31	1	2
8. แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง	4	5	5	3	2	-	5	5	29	3	4
											2
รวมคะแนน	37	38	34	28	8	6	32	35	201		
ลำดับความสำคัญ	2	1	4	5	6	7	2	3			

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

1.2 ตารางวิเคราะห์สมรรถนะการเรียนรู้

รหัสวิชา10901004 ชื่อวิชาศิลปะการให้บริการ

จำนวนหน่วยกิต 2 หน่วยกิต จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ 2 ชั่วโมง 36 ชั่วโมงต่อภาคเรียน

หน่วยการสอน	สมรรถนะการเรียนรู้
หน่วยการสอนที่ 1 ชื่อหน่วยการสอน ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ	<ol style="list-style-type: none">1. บอกความหมายของการบริการได้2. อธิบายความสำคัญของการบริการได้3. ยกตัวอย่างการบริการในโรงแรมได้4. ปฏิบัติงานบริการเครื่องดื่มได้5. ปฏิบัติงานด้วยความมีวินัย รอบคอบ6. แสดงพฤติกรรมความกล้าแสดงออก สนใจใฝ่รู้ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน
หน่วยการสอนที่ 2 ชื่อหน่วยการสอน ลูกค้ำและคู่แข่ง	<ol style="list-style-type: none">1. บอกความต้องการของลูกค้าได้2. อธิบายประเภทของลูกค้าได้3. ระบุความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม4. ปฏิบัติการค้นคว้างานวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าในงานบริการได้ถูกต้อง5. ปฏิบัติงานด้วยความสนใจใฝ่รู้ รอบคอบ ตรงต่อเวลา6. แสดงพฤติกรรมความรักสามัคคี มีความเป็นประชาธิปไตยและห่างไกลยาเสพติด
หน่วยการสอนที่ 3 ชื่อหน่วยการสอน ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า	<ol style="list-style-type: none">1. อธิบายลักษณะความพึงพอใจของลูกค้าได้2. เปรียบเทียบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าได้

	<ol style="list-style-type: none"> 3. ปฏิบัติการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้ 4. ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ อดทน และความสนใจใฝ่รู้ 5. แสดงพฤติกรรมมีความรักสามัคคี กล้าแสดงออก และรักษาสีงแวดล้อม
<p>หน่วยการสอนที่ 4 ชื่อหน่วยการสอน พฤติกรรมของผู้ให้บริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. บอกพฤติกรรมของผู้ให้บริการได้ 2. ระบุคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการได้ 3. ยกตัวอย่างพฤติกรรมของผู้ให้บริการได้ 4. ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ รอบคอบ อดทนและสนใจใฝ่รู้ 5. แสดงพฤติกรรมด้วยความรับผิดชอบใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและรักษาสีงแวดล้อม
หน่วยการสอน	สมรรถนะการเรียนรู้
<p>หน่วยการสอนที่ 5 ชื่อหน่วยการสอน ทักษะคติและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. บอกความหมายและความสำคัญของทัศนคติในการบริการได้ 2. อธิบายปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ให้บริการได้ 3. เปรียบเทียบความแตกต่างของSERVICE MIND และ SERVICE SELFได้ 4. แสดงละครเกี่ยวกับ SERVICE MINDและ SERVICE SELFได้ 5. ปฏิบัติการจัดวางอุปกรณ์ลงบนโต๊ะอาหารได้ 6. ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ รอบคอบ และสนใจใฝ่รู้ 7. แสดงพฤติกรรมด้วยความมั่นใจในตนเองและเป็นประชาธิปไตย ห่างไกลยาเสพติด

<p>หน่วยการสอนที่ 6</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. บอกองค์ประกอบของบุคลิกภาพได้ 2. อธิบายบุคลิกภาพของผู้ให้บริการได้ 3. จำแนกบุคลิกภาพที่ดีและไม่ดีของผู้ให้บริการได้ 4. สาธิตวิธีการยืน เดิน นั่งของผู้ให้บริการได้ 5. ฝึกอริยาบถการยืน การเดิน การนั่งของผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมได้ 6. ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ รอบคอบ และสนใจใฝ่รู้ 7. แสดงพฤติกรรมด้วยความมั่นใจในตนเองและเป็นประชาธิปไตย ห่างไกลยาเสพติด
<p>หน่วยการสอนที่ 7</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน คุณธรรม จริยธรรมในการบริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. บอกความหมายของจริยธรรมในการบริการได้ 2. อธิบายความแตกต่างระหว่างจรรยาบรรณกับกฎหมายได้ 3. ยกตัวอย่างจริยธรรมของพนักงานในโรงแรมได้ 4. ปฏิบัติการค้นคว้าปรัชญาการทำงานของพนักงานโรงแรมได้ 5. ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ รอบคอบ 6. แสดงพฤติกรรมด้วยความมีวินัย รอบคอบ รักษาความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
<p>หน่วยการสอนที่ 8</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. บอกแนวทางการให้บริการพื้นฐานที่ถูกต้องได้ 2. อธิบายการทักทายลูกค้าด้วยการไหว้ การจับมือและการแสดงออกได้ถูกต้อง 3. ยกตัวอย่างการทักทายลูกค้าด้วยวิธีการต่างๆอย่างถูกต้องได้

	<p>4. แสดงละครชั้นตอนการต้อนรับลูกค้าของพนักงานโรงแรมได้</p> <p>5. ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ รอบคอบ</p> <p>6. แสดงพฤติกรรมด้วยความมีวินัย รอบคอบ รักษาความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม</p>
--	--

1.3 ตารางวิเคราะห์สมรรถนะรายวิชา

โดยบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง/ผล 5 มิติ / นโยบาย 3 D และ 11 ดี 11 เก่ง รหัส10901004 วิชาศิลปะการให้บริการ หน่วยกิต 2 (2-0-4) ระดับชั้นปวช.3 สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อหน่วยการสอน/ สมรรถนะรายวิชา	ทางสายกลาง										รวม(50)	ลำดับความสำคัญ
	3 ชั่วโมง			2 ½ ½ ชั่วโมง								
				ความรู้			คุณธรรม					
	พอประมาณ(5)	มีเหตุผล(5)	มีภูมิคุ้มกัน(5)	รอบรู้(5)	รอบคอบ(5)	ระมัดระวัง(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ขยันอดทน(5)	มีสติปัญญา(5)	แบ่งปัน(5)		
หน่วยการสอนที่ 1 ชื่อหน่วยการสอน ความรู้ทั่วไป เกี่ยวกับการบริการ	3	4	4	5	3	3	3	4	5	3	37	2
หน่วยการสอนที่ 2 ชื่อหน่วยการสอน ลูกค้าและคู่แข่ง	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	35	4

หน่วยการสอนที่ 3 ชื่อหน่วยการสอน ความพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจของลูกค้า	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	36	3
หน่วยการสอนที่ 4 ชื่อหน่วยการสอน พฤติกรรมของผู้ ให้บริการ	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	34	5
หน่วยการสอนที่ 5 ชื่อหน่วยการสอน ทักษะคติและความ พึงพอใจของผู้ให้บริการ	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	34	5

ชื่อหน่วยการสอน/ สมรรถนะรายวิชา	ทางสายกลาง										รวม(50)	ลำดับความสำคัญ
	3ห่วง			2 เงื่อนไข								
				ความรู้			คุณธรรม					
	พอประมาณ(5)	มีเหตุผล(5)	มีภูมิคุ้มกัน(5)	รอบรู้(5)	รอบคอบ(5)	ระมัดระวัง(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ขยันอดทน(5)	มีสติปัญญา(5)	แบ่งปัน(5)		
หน่วยการสอนที่ 6 ชื่อหน่วยการสอน บุคลิกภาพและการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	36	2
ชื่อหน่วยการสอน 7 คุณธรรมจริยธรรมในการบริการ	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	39	
หน่วยการสอนที่ 8 ชื่อหน่วยการสอน แนวทางการ ให้บริการที่ถูกต้อง	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	42	1
รวม	25	21	26	31	24	21	20	24	30	22	254	
ลำดับความสำคัญ	4	7	3	1	5	7	8	5	2	6		

หมวดที่ 2. จุดประสงค์และมาตรฐานรายวิชา

1.จุดประสงค์รายวิชา <ol style="list-style-type: none">1. มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการ2. ปฏิบัติงานด้านบริการได้เป็นอย่างดี
2.มาตรฐานรายวิชา <ol style="list-style-type: none">1. อธิบายความสำคัญของการบริการและคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ2. สามารถปฏิบัติงานบริการได้อย่างมีคุณภาพ
3.คำอธิบายรายวิชา <p>ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ เทคนิคการให้บริการ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ฝึกปฏิบัติการให้บริการและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า</p>

หมวดที่ 3. ลักษณะและการดำเนินการ

1. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา			
บรรยาย 2 ชั่วโมง	สอนเสริม ไม่มี	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน - ชั่วโมง	การศึกษาด้วยตนเอง 72 ชั่วโมง
2. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่มตามความต้องการ 1 ชั่วโมง/สัปดาห์ (เฉพาะรายที่ต้องการ)			

หมวดที่ 4. การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม
1.1 คุณธรรม จริยธรรม ที่ต้องพัฒนา
1.พัฒนาให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

<p>2. มีวินัย เคารพกฎระเบียบ เคารพในสิทธิส่วนบุคคล</p> <p>3. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความสามัคคีในหมู่คณะ</p> <p>4. มีความซื่อสัตย์ในการทำงานและกล้าแสดงออกในสิ่งที่ดี</p> <p>5. มีจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ</p>
<p>1.2 วิธีการสอน</p> <p>1. ใช้การสอนแบบ Active Learning โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีการตั้งคำถามและตอบคำถาม หรือแสดงความคิดเห็น ร่วมกับการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Learning Center)</p> <p>2. สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ยกย่องผู้เรียนที่ทำดีและทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม และเสียสละ เป็นต้น</p> <p>3. ผู้สอนปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีและให้ความสำคัญต่อการมีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา</p>
<p>1.3 วิธีการประเมินผล</p> <p>1. ประเมินผลจากพฤติกรรมที่แสดงออกด้านคุณธรรม - จริยธรรม ระหว่างเรียนและในสถานศึกษาจากการสังเกตและการร่วมกิจกรรมต่างๆ การตอบคำถามและในโอกาสต่างๆที่สถานศึกษาจัดขึ้น</p> <p>2. ประเมินผลโดยการรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นและประเมินตนเอง</p>
<p>บูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง</p> <p>หลักความพอประมาณ</p> <p>1. ผู้เรียนเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการเรียนได้ถูกต้องและเหมาะสมกับการใช้งาน</p> <p>2. ผู้เรียนรู้จักใช้วัสดุและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด</p> <p>3. ผู้เรียนเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม</p> <p>หลักความมีเหตุผล</p> <p>1. ผู้เรียนอธิบายเหตุผลในศิลปะการให้บริการได้</p> <p>2. ผู้เรียนเลือกสารคดีวิธีการบริการของพนักงานในโรงแรมได้อย่างเหมาะสมกับการบริการ</p> <p>3. ผู้เรียนยื่น เดิน นั่งบริการในโรงแรมได้เหมาะสมสวยงาม</p> <p>หลักการมีภูมิคุ้มกัน</p> <p>1. ผู้เรียนมีการวางแผนก่อนที่จะบริการอาหารทุกครั้ง</p> <p>2. ผู้เรียนให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมได้ มากที่สุด</p> <p>3. ผู้เรียนทำงานด้วยความมีวินัย รอบคอบ อดทน รักษาความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ห่างไกลยาเสพติด</p>

เงื่อนไขความรู้

1. ผู้เรียนบริการอาหารและบริการที่פקได้
2. ผู้เรียนปฏิบัติงานบริการให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

เงื่อนไขคุณธรรม

1. ผู้เรียนมีวินัย มีความรอบคอบ มีความเอาใจใส่และสนใจใฝ่รู้
2. ผู้เรียนมีความสามัคคี ความซื่อสัตย์และห่างไกลยาเสพติด

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการ ความสำคัญของการบริการ เทคนิคการให้บริการ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ฝึกปฏิบัติการให้บริการ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสมรวมถึงการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ตลอดจนนำความรู้ไปบูรณาการในรายวิชาที่เกี่ยวข้องได้

2.2 วิธีการสอน

1. ใช้การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยเลือกรูปแบบที่หลากหลาย เนื่องจากเป็นรายวิชาที่มีการเรียนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติควบคู่กันไป วิธีการสอนที่นำมาใช้ ได้แก่ การสอนแบบActive Learning โดยผู้สอนบรรยายและให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็น และใช้การสอนแบบCO-Operative Learning เป็นการสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนร่วมมือกันทำงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงการสอนแบบร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเป็นการสอนให้ผู้จัดการทำงานเป็นทีม (STAD) (Student Teams – Achievement Division) และการสอนแบบConcept Attainment เป็นการสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความคิดรวบยอด การสอนแบบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต การศึกษาดูงาน เป็นต้น

2.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินผลตามสภาพจริง ในการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม
2. ประเมินผลเมื่อผ่านการเรียนรู้บทเรียนนั้น (ทดสอบย่อย)
3. ประเมินโดยสอบกลางภาคและปลายภาค

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญา ที่ต้องพัฒนา

1. สามารถคิดวิเคราะห์และการแสดงความคิดเห็น
2. มีทักษะการใช้เทคนิคในการนำเสนอผลงานและเปรียบเทียบผลงาน
3. มีทักษะในการฝึกปฏิบัติงาน

3.2 วิธีการสอน

1. การสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning) มีการอภิปราย ค้นคว้า สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ระดมสมองในการแก้ปัญหา มีการบูรณาการ ผู้เรียนจึงเกิดการเรียนรู้ได้อย่างชัดเจน
2. การสอนโดยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) มีครูเป็นผู้นำเสนอปัญหาและดูแลให้คำแนะนำในการทำกิจกรรมของผู้เรียน ช่วยให้ผู้เรียนใช้กระบวนการคิดอย่างหลากหลาย
3. มอบหมายงานเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม

3.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินจากการตอบคำถามและการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียนเป็นรายบุคคลและกลุ่ม
2. ประเมินจากผลงานสำเร็จที่ได้รับมอบหมาย
3. ประเมินเมื่อได้ผ่านการเรียนรู้บทเรียนนั้น (ทดสอบย่อย)
4. ประเมิน โดยการสอบกลางภาคและสอบปลายภาค

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

1. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ร่วมมือกันทำงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
2. มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม
3. สามารถปรับตัวในการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ได้ผลสำเร็จของงานที่ดีที่สุด
4. มีความมั่นใจและกล้าแสดงความคิดเห็นในโอกาสต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

4.2 วิธีการสอน

1. จัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบ Co-Operative Learning เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนร่วมมือกันทำงาน ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน
2. แบ่งกลุ่มโดยให้เด็กเก่งปนกับเด็กอ่อน เพื่อให้ผู้เรียนมีการพัฒนาตนเองไปพร้อมๆกัน
3. ให้ผู้เรียนกำหนดความรับผิดชอบในการทำงานกลุ่มเป็นรายบุคคล

4.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
2. ประเมินความรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม
3. ให้ผู้เรียนประเมินสมาชิกในกลุ่ม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องพัฒนาสามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูล

1. ทักษะการค้นคว้าสืบค้นหาความรู้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
2. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการนำเสนอผลงานที่ได้รับมอบหมาย

5.2 วิธีการสอน

1. ใช้ Power Point ประกอบการสอนในชั้นเรียน เพื่อให้เกิดความน่าสนใจและง่ายต่อการทำความเข้าใจ
2. ใช้สื่อในการเรียนการสอนที่น่าสนใจ และการสืบค้นข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม
3. การมอบหมายงานต้องมีการสืบค้นข้อมูลโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. มอบหมายงานที่ต้องมีการนำเสนอทั้งรูปแบบเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

5.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินทักษะการใช้ภาษาเขียนและภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมในการนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน
2. ประเมินทักษะการใช้สื่อและการใช้ภาษาพูดจากการนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน
3. ประเมินผลงานสำเร็จตามที่กำหนด

หมวดที่ 5. แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการและการประเมินผล

5.1แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ					
สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง		กิจกรรม การเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	หมายเหตุ
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ		
1-2	<p>ชี้แจงกระบวนการจัดการเรียนการสอน ในรายวิชาการจัดแสดงอาหาร</p> <p>บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ</p> <p>-แนวความคิดของการบริการ</p> <p>-ความหมายของการบริการ</p> <p>-อุดมการณ์คุณภาพของงานบริการ</p>	4	-	<ol style="list-style-type: none"> 1.ชี้แจงเงื่อนไขการเรียน 2. ทำแบบทดสอบก่อนเรียน 3. นำเข้าสู่บทเรียน เนื้อหาสาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมเข้าสู่บทเรียน 4. อธิบายรายละเอียดความรู้เกี่ยวกับการบริการด้วยpower point 5. ครูแจกภาพงานบริการแล้วให้ผู้เรียนวิเคราะห์จากภาพเป็นกลุ่มและส่งตัวแทนนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน 6. ครูสรุปสาระสำคัญและขยายผลประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 7. มอบหมายงานให้ผู้เรียนค้นคว้าการบริการในงานต่างๆกลุ่มละ 5 ภาพ ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมนอกเวลาเรียน ส่งตัวแทนนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียนในสัปดาห์ต่อไป 8.ทำแบบทดสอบหลังเรียน 9. การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยายถาม-ตอบ อภิปราย ปฏิบัติกิจกรรมกลุ่ม 	
3-4	<p>บทที่ 2 ความสำคัญของการให้บริการ</p>	4		<ol style="list-style-type: none"> 1.ทบทวนบทเรียน 2.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน 	

	<p>-ความสำคัญในด้านผู้รับบริการ</p> <p>-ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการ</p>			<p>3. นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหาสาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ โดยใช้ Power point และอุปกรณ์ของจริง</p> <p>5. ให้ผู้เรียนชมวีดิทัศน์ศึกษาความแตกต่างของการให้บริการและการรับบริการ</p> <p>6. แบ่งกลุ่มผู้เรียนอภิปรายความสำคัญของการบริการ ตามข้อกำหนดและนำเสนอข้อมูลหน้าชั้นเรียน</p> <p>7. ครูสรุปสาระสำคัญและประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p> <p>8. มอบหมายงานให้ผู้เรียนค้นคว้าการบริการอาหารและความประทับใจของผู้รับบริการด้านอาหารเพิ่มเติมนอกเวลาเรียน และเขียนรายงานนำเสนอในสัปดาห์ต่อไป</p> <p>9. ทำแบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>10. การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยายถาม-ตอบ อภิปราย กิจกรรมกลุ่ม</p>	
5-8	<p>บทที่ 3 ลักษณะและประเภทของการบริการ</p> <p>-ลักษณะของการบริการ</p> <p>-ประเภทของการบริการ</p>	-	12	<p>1. ทบทวนบทเรียน</p> <p>2. ทำแบบทดสอบก่อนเรียน</p> <p>3. นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหาสาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะและประเภทของการบริการในรูปแบบ</p>	

				<p>ต่างๆ พร้อมสาธิตขั้นตอนการบริการในโรงแรม</p> <p>5.ให้ผู้เรียนชมวีดิทัศน์</p> <p>6.ให้ผู้เรียนแบ่งกลุ่มและแสดงละคร การบริการของงานต้อนรับในธุรกิจต่างๆ หน้าชั้นเรียน</p> <p>7.ครูสรุปสาระสำคัญและประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p> <p>8. ทำแบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>9 การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยายถาม-ตอบ อภิปราย สาธิต กิจกรรมกลุ่มและรายบุคคล</p>	
9-11	<p>บทที่ 4 คุณลักษณะของผู้ให้บริการ</p> <p>-คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ</p> <p>-การปลูกฝังจิตสำนึกพนักงานบริการ</p> <p>-การปลูกฝังอุปนิสัยเป็นผู้ให้บริการ</p>	6	-	<p>1.ทบทวนบทเรียน</p> <p>2.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน</p> <p>3.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้วยpower point</p> <p>5.ชมวีดิทัศน์ให้ทุกกลุ่มศึกษาและสรุป แสดงความคิดเห็น</p> <p>6. ครูแบ่งกลุ่มให้เด็กเรียนอ่อน กับเด็กเรียนเก่งปนกัน ให้ผู้เรียนแต่ละกลุ่มค้นคว้าบทความหรือคำกลอนที่เกี่ยวกับการบริการ ไม่น้อยกว่า 5 บทความและเลือกนำเสนอ โดยส่งตัวแทนนำเสนอ ผลงานหน้าชั้นเรียนเพียง 1 บทความ</p>	

	สอบกลางภาค			<p>7.ครูและผู้เรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญ และประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p> <p>8. ทำแบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>9.การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ถาม-ตอบ อภิปราย กิจกรรมกลุ่ม สอบทฤษฎี</p>	
12-14	<p>บทที่ 5 เทคนิคการให้บริการ</p> <p>-การสร้างความประทับใจในงานบริการ</p> <p>-การป้องกันข้อผิดพลาดในงานบริการ</p>	6	-	<p>1.ทบทวนบทเรียน</p> <p>2.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน</p> <p>3.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระ การเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเทคนิค การให้บริการและสาธิตประกอบการ บรรยาย</p> <p>5.ครูให้ผู้เรียน ชมวีดิทัศน์และสรุป แสดงความคิดเห็น โดยส่งตัวแทน นำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน</p> <p>6. ครูและผู้เรียนร่วมกันสรุป สาระสำคัญและประเด็นเนื้อหาสาระ การเรียนรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม</p> <p>7. ทำแบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>8.การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ถาม-ตอบ อภิปราย สาธิต กิจกรรม เป็นรายบุคคลและกลุ่ม</p>	
15-16	<p>บทที่ 6 พฤติกรรมของ ผู้ใช้บริการ</p> <p>-ความคาดหวังของผู้มาติดต่อ</p> <p>-ความคาดหวังของผู้รับบริการ</p>	4	-	<p>1.ทบทวนบทเรียน</p> <p>2.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน</p> <p>3.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระ การเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม</p>	

				<p>4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้วยpower point</p> <p>5.ครูให้ผู้เรียนแสดงละครสะท้อนเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในงานต่างๆเป็นกลุ่ม ตามข้อกำหนด</p> <p>6. ครูและผู้เรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญและประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p> <p>7. ทำแบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>8.การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ประกอบการสาธิต ถาม-ตอบอภิปราย ฝึกปฏิบัติกิจกรรมเป็นกลุ่ม</p>	
17	<p>บทที่ 7 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า</p> <p>-ความเข้าใจในการดำเนินและบ่นของผู้รับบริการ</p> <p>-การปฏิบัติเมื่อได้รับคำตำหนิหรือข้อร้องเรียน</p>	2	-	<p>1. ทบทวนบทเรียน</p> <p>2. ทำแบบทดสอบก่อนเรียน</p> <p>3. นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>4. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ด้วยpower point</p> <p>5. ครูให้ผู้เรียนทุกกลุ่มแสดงละครโดยกำหนดสถานการณ์เพื่อฝึกให้ผู้เรียนแก้ปัญหาเฉพาะหน้า</p> <p>6.ครูและผู้เรียนสรุปสาระสำคัญและประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p> <p>7. ทำแบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>8.การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ประกอบการสาธิต ถาม-ตอบ อภิปราย กิจกรรมกลุ่มและรายบุคคล</p>	

			<p>โดยบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง</p> <p>หลักความพอประมาณ ผู้เรียนจัดเตรียมและเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างเหมาะสมต่อการศึกษาวิชาศิลปะการให้บริการ</p> <p>หลักความมีเหตุผล ผู้เรียนมีเหตุผลในการพิจารณาวิธีการที่ถูกต้องและเหมาะสมกับงาน</p> <p>หลักการมีภูมิคุ้มกัน ผู้เรียนมีการวางแผนก่อนที่จะนำเสนอผลงานและปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มและรายบุคคลเป็นอย่างดี</p>	
	สอบปลายภาค			

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

หมวดที่ 6. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1.หนังสือ และเอกสารประกอบการสอนหลัก

1.1 เอกสารประกอบการ วิชา ศิลปะการให้บริการ

2.หนังสือ เอกสาร และข้อมูลอ้างอิง ที่สำคัญ

ข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ นิตยสาร วารสาร อินเทอร์เน็ต

สมิต รัชฎกร. ศิลปะการให้บริการ.กรุงเทพฯ :สายธาร ,2554.

ศักรินทร์ หงส์รัตนารกิจ . การจัดโต๊ะอาหารและการบริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์,2551.