

ลักษณะรายวิชา

1. รหัสและชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา 207001003
(Art of Service in Hospitality)
2. สภาพรายวิชา ทักษะวิชาชีพพื้นฐาน
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
3. ระดับรายวิชา ภาคการศึกษาที่ 1 ชั้นปีที่ 2
4. รายวิชาพื้นฐาน
5. เวลาศึกษา ทฤษฎี 1 ชั่วโมง ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง
และนักศึกษาจะต้องใช้เวลาศึกษาค้นคว้านอกเวลา 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ตลอด
16 สัปดาห์ (ไม่รวมสอบกลางภาค และปลายภาคเรียน)
6. จำนวนหน่วยกิต 2 (1-2-2) หน่วยกิต
7. จุดมุ่งหมายรายวิชา
 1. เข้าใจในหลักการของการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
 2. สามารถปฏิบัติงานบริการและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
 3. มีเจตคติที่ดีและบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการ
8. สมรรถนะรายวิชา
 1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการ กระบวนการและเทคนิคการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
 2. ปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกภาพของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี
 3. ให้บริการได้ตามมาตรฐานการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
8. คำอธิบายรายวิชา ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการบริการ ความหมาย ความสำคัญ คุณสมบัติ และคุณลักษณะของผู้ให้บริการ บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ มนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานและการปฏิบัติงานบริการ การสื่อสารและการรับโทรศัพท์ ศิลปะการให้บริการ เทคนิคและวิธีการบริการเพื่อความประทับใจ ปัญหาเฉพาะหน้าและการแก้ไขปัญหา ฝึกปฏิบัติการให้บริการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การแบ่งบทเรียน/หัวข้อ

หน่วยเรียนที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 1.1 ความหมายของการบริการ 1.2 ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 1.3 ความสำคัญของการบริการ 1.4 ประเภทและลักษณะของงานบริการ 1.5 องค์ประกอบของการบริการ 1.6 สินค้าและบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	1	2
2. คุณสมบัติและคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ	บทที่ 2 คุณสมบัติและคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ 2.1 คุณสมบัติของผู้ให้บริการ 2.2 คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ 2.3 ทักษะคติของผู้ให้บริการ 2.4 จิตบริการของผู้ให้บริการ 2.5 มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ 2.6 การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลักการ 10 s 2.7 มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน 2.8 การบริการแบบเป็นทีม	2	4
3. บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ	บทที่ 3 บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ 3.1 ความหมายของบุคลิกภาพ 3.2 ความสำคัญของบุคลิกภาพ 3.3 ประเภทและลักษณะของบุคลิกภาพที่ดี 3.4 องค์ประกอบของบุคลิกภาพ 3.5 บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ในการทำงาน 3.6 การปรับปรุงบุคลิกภาพในการทำงาน 3.7 ความประพฤติของพนักงานบริการ 3.8 บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	2	4

<p>4. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว</p>	<p>บทที่ 4 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว</p> <p>4.1 ความหมายของพฤติกรรมผู้ให้บริการ</p> <p>4.2 พฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ</p> <p>4.3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ</p> <p>4.4 การรับรู้ของผู้ให้บริการ</p> <p>4.5 ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมชาวต่างชาติ</p>	3	6
<p>5. คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</p>	<p>บทที่ 5 คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</p> <p>5.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ</p> <p>5.2 เครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการ</p> <p>5.3 ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมบริการ</p> <p>5.4 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ</p> <p>5.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</p>	3	4
<p>6. ศิลปะการให้บริการและเทคนิควิธีการให้บริการเพื่อความประทับใจ</p>	<p>บทที่ 6 ศิลปะการให้บริการและเทคนิควิธีการให้บริการเพื่อความประทับใจ</p> <p>6.1 คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี</p> <p>6.2 เทคนิคการให้บริการที่ดี</p> <p>6.3 ข้อควรระวังในการให้บริการ</p> <p>6.4 การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ</p> <p>6.5 กลยุทธ์สร้างความประทับใจ</p> <p>6.6 การสื่อสารและการรับโทรศัพท์ในงานบริการ</p>	3	6
<p>7. ปัญหาเฉพาะหน้าและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ</p>	<p>บทที่ 7 ปัญหาเฉพาะหน้าและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ</p> <p>7.1 ความเข้าใจในการตำหนิและบ่นของผู้รับบริการ</p> <p>7.2 ทักษะการรับมือข้อร้องเรียน</p> <p>7.3 รูปแบบการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ</p> <p>7.4 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการ</p> <p>7.5 เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า</p> <p>7.6 การป้องกันการตำหนิจากผู้รับบริการ</p> <p>7.7 กลวิธีการตอบข้อร้องเรียน</p> <p>7.8 การแก้ไขปัญหาการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว</p>	2	6

จุดประสงค์การสอน

บทเรียนที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
1	บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 1.1 อธิบายความหมายของการบริการได้ 1.2 อธิบายความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ 1.3 บอกความสำคัญของการบริการได้ 1.4 บอกประเภทและลักษณะของงานบริการได้ 1.5 อธิบายองค์ประกอบของการบริการได้ 1.6 บอกสินค้าและบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้	1	2
2	บทที่ 2 คุณสมบัติและคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ 2.1 อธิบายคุณสมบัติของผู้ให้บริการได้ 2.2 บอกคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการได้ 2.3 บอกทัศนคติของผู้ให้บริการได้ 2.4 อธิบายจิตบริการของผู้ให้บริการได้ 2.5 อธิบายมารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการได้ 2.6 บอกการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลักการ 10 s ได้ 2.7 บอกมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานได้ 2.8 อธิบายการบริการแบบเป็นทีมได้	2	4
3	บทที่ 3 บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ 3.1 อธิบายความหมายของบุคลิกภาพได้ 3.2 บอกความสำคัญของบุคลิกภาพได้ 3.3 บอกประเภทและลักษณะของบุคลิกภาพที่ดีได้ 3.4 อธิบายองค์ประกอบของบุคลิกภาพได้ 3.5 บอกบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ในการทำงานได้ 3.6 อธิบายการปรับปรุงบุคลิกภาพในการทำงานได้ 3.7 บอกความประพฤติของพนักงานบริการได้ 3.8 บอกบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้	2	4

4	บทที่ 4 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 4.1 อธิบายความหมายของพฤติกรรมผู้ให้บริการได้ 4.2 บอกพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ให้บริการได้ 4.3 อธิบายความคาดหวังของผู้ให้บริการได้ 4.4 อธิบายการรับรู้ของผู้ให้บริการได้ 4.5 บอกความแตกต่างด้านวัฒนธรรมชาวต่างชาติได้	3	6
5	บทที่ 5 คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 5.1 อธิบายความหมายของคุณภาพการบริการได้ 5.2 บอกเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการได้ 5.3 บอกความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมบริการได้ 5.4 อธิบายส่วนประสมทางการตลาดบริการได้ 5.5 อธิบายความพึงพอใจของผู้บริโภคได้	3	4
6	บทที่ 6 ศิลปะการให้บริการและเทคนิควิธีการให้บริการเพื่อความประทับใจ 6.1 อธิบายคุณลักษณะของการให้บริการที่ดีได้ 6.2 บอกเทคนิคการให้บริการที่ดีได้ 6.3 บอกข้อควรระวังในการให้บริการได้ 6.4 บอกการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการได้ 6.5 อธิบายกลยุทธ์สร้างความประทับใจได้ 6.6 บอกการสื่อสารและการรับโทรศัพท์ในงานบริการได้	3	6
7	บทที่ 7 ปัญหาเฉพาะหน้าและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ 7.1 อธิบายความเข้าใจในการดำเนินและบ่นของผู้รับบริการได้ 7.2 อธิบายทัศนคติต่อข้อร้องเรียนได้ 7.3 บอกรูปแบบการร้องเรียนของผู้ใช้บริการได้ 7.4 บอกปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการได้ 7.5 อธิบายเทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ 7.6 บอกการป้องกันการตำหนิจากผู้รับบริการได้ 7.7 บอกกลวิธีการตอบข้อร้องเรียนได้ 7.8 บอกการแก้ไขปัญหาการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้	2	6

การประเมินผลรายวิชา

รายวิชานี้แบ่งเป็น 7 หน่วย แยกได้ 7 บทเรียน การวัดและประเมินผลรายวิชาจะดำเนินการ ดังนี้

1. วิธีการ
 - ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผลแยกเป็น 3 ส่วนโดยแบ่งแยกคะแนนแต่ละส่วนจากคะแนนเต็ม ทั้งรายวิชา 100 คะแนนดังนี้
 - 1.1 ผลงานที่มอบหมาย 30 คะแนน หรือร้อยละ 30
 - 1.2 พิจารณาจากจิตพิสัย (ความตั้งใจ และการเข้าร่วมกิจกรรม) 20 คะแนน หรือร้อยละ 20
 - 1.3 การทดสอบ (สอบกลางภาคและปลายภาค) 50 คะแนน หรือร้อยละ 50 โดยจัดแบ่งน้ำหนักคะแนนในแต่ละหน่วยตามตารางหน้าถัดไป

2. เกณฑ์ผ่านรายวิชา

ผู้ที่ผ่านรายวิชานี้จะต้อง

 - 2.1 คะแนนสอบรวมต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50
 - 2.2 มีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
 - 2.3 ต้องผ่านการสอบกลางภาค และปลายภาค

3. เกณฑ์ค่าระดับคะแนน
 - 3.1 พิจารณาเกณฑ์ผ่านรายวิชาตามข้อ 2 ผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ข้อ 2 จะได้รับค่าระดับคะแนน F
 - 3.2 ผู้ที่ผ่านเกณฑ์ข้อ 2 จะได้รับค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนร้อยละ 80 ขึ้นไป	ได้ระดับคะแนน A
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 75 – 79	ได้ระดับคะแนน B+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 70 – 74	ได้ระดับคะแนน B
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 65 – 69	ได้ระดับคะแนน C+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 60 – 64	ได้ระดับคะแนน C
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 55 – 59	ได้ระดับคะแนน D+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 50 – 54	ได้ระดับคะแนน D
คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 50	ได้ระดับคะแนน F

ตารางกำหนดน้ำหนักคะแนน

เลขที่บทเรียน	คะแนนรายบทเรียนและน้ำหนักคะแนน ข้อบทเรียน	คะแนนรายหน่วย	น้ำหนักคะแนน				
			พุทธิพิสัย				ทักษะพิสัย
			ความรู้-ความจำ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	สูงกว่า	
1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	3	1	1	1	-	-
2	คุณสมบัติและคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ	4	1	1	1	-	1
3	บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ	6	2	2	1	-	1
4	พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	10	3	2	3	-	2
5	คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	8	2	2	3	-	1
6	ศิลปะการให้บริการและเทคนิควิธีการให้บริการเพื่อความประทับใจ	6	2	2	1	-	1
7	ปัญหาเฉพาะหน้าและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ	8	2	2	3	-	1
ก	คะแนนภาควิชาการ (สอบกลางภาคและปลายภาค)	50	14	13	15		7
ข	คะแนนภาคผลงาน (งานที่ปฏิบัติระหว่างเรียน)	30					
ค	คะแนนจิตพิสัย	20					
	รวมทั้งสิ้น	100					

กำหนดการสอน

สัปดาห์ที่	คาบที่	รายการสอน	หมายเหตุ
1	1 – 3	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	
2	4 – 6	คุณสมบัติและคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ	
3	7 – 9	คุณสมบัติและคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ(ต่อ)	
4	10 – 12	บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ	
5	13 – 15	บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ(ต่อ)	
6	16 – 18	พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	
7	19 – 21	พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว(ต่อ)	
8	22 – 24	พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว(ต่อ)	
9	25 – 27	สอบกลางภาค	
10	28 – 30	คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
11	31 – 33	คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ(ต่อ)	
12	34 – 36	คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ(ต่อ)	
13	37 – 39	ศิลปะการให้บริการและเทคนิควิธีการให้บริการเพื่อความประทับใจ	
14	40 – 42	ศิลปะการให้บริการและเทคนิควิธีการให้บริการเพื่อความประทับใจ(ต่อ)	
15	43 – 45	ศิลปะการให้บริการและเทคนิควิธีการให้บริการเพื่อความประทับใจ(ต่อ)	
16	46 – 48	ปัญหาเฉพาะหน้าและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ	
17	49 – 51	ปัญหาเฉพาะหน้าและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ(ต่อ)	
18	52 - 54	สอบปลายภาค	

บรรณานุกรม

ข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ นิตยสาร วารสาร อินเทอร์เน็ต

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2565.

อิทธิกร คำไล่. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท วังอักษร จำกัด, พิมพ์ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2561 .

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. ศิลปะการให้บริการ.กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)