



แผนการจัดการเรียนรู้

รหัส 2701-1004 วิชาศิลปการให้บริการ

สาขาวิชาการโรงแรม

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุง 2546)

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จัดทำโดย

นางสาวฉัตรชนก มหัทธนนรกน

พนักงานราชการ ครู

แผนกวิชาการโรงแรมและบริการ

วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2546 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม รหัสวิชา 2701-1004 วิชาศิลปะการให้บริการ ซึ่งเป็นการเตรียมเนื้อหา เตรียมผู้เรียน เตรียมวิธีสอน เตรียมกิจกรรมการเรียน การสอน เตรียมสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอน เตรียมเครื่องมือวัดผลประเมินผล ให้เป็นไปตามการเรียนรู้ ตาม พรบ.การอาชีวศึกษา มาตรา 8 (การเรียนรู้ในระบบ การเรียนนอกระบบ การเรียนแบบทวิภาคี และ การเรียนแบบผสมผสาน)

แผนการสอนฉบับนี้ ประกอบด้วยแผนการสอน รวมคาบสอน 36 คาบ กิจกรรมการเรียน การสอนที่ใช้เป็นการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

ลงชื่อ.....

(นางสาวฉัตรชนก มหัทธนนรณก)

พนักงานราชการ ครู

วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา

แผนการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

พุทธศักราช 2546

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สาขาวิชา การโรงแรม

รหัส 2701 - 1004

ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการ

จำนวน หน่วยกิต 2 ชั่วโมง

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

- มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการ
- ปฏิบัติงานด้านบริการได้เป็นอย่างดี

มาตรฐานรายวิชา

- อธิบายความสำคัญของการบริการและคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ
- สามารถปฏิบัติงานบริการได้อย่างมีคุณภาพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ เทคนิคการให้บริการ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ฝึกปฏิบัติการให้บริการและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

หน่วยการเรียนรู้

วิชาศิลปะการให้บริการ

รหัสวิชา 2701-1004

หน่วยกิต : ชั่วโมง 2 : 2

หน่วยที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สาระการเรียนรู้	จำนวนคาบ (ชั่วโมง)
1	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบริการ	1.1 แนวความคิดของการบริการ 1.2 ความหมายของการบริการ	4
2	ความสำคัญของการบริการ	2.1 ความสำคัญในด้านผู้รับบริการ 2.2 ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการ	4
3	ลักษณะและประเภทของ บริการ	3.1 คุณลักษณะของบริการ 3.2 ประเภทของการบริการ	4
4	คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	4.1 คุณสมบัติของพนักงานบริการ 4.2 จิตสำนึกและทัศนคติต่องานบริการ 4.3 การปลูกฝังจิตสำนึกในงานบริการ 4.4 การปลูกฝังอุปนิสัยเป็นผู้ให้บริการ	4
5	เทคนิคการให้บริการ	5.1 การสร้างความประทับใจในงานบริการ 5.2 การป้องกันข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4
6	พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ	6.1 ความคาดหวังของผู้มาติดต่อ 6.2 ความคาดหวังของผู้รับบริการ	4
7	การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	7.1 ความเข้าใจในการดำเนินและบ่นของ ผู้รับบริการ 7.2 การปฏิบัติเมื่อได้รับคำตำหนิหรือข้อ ร้องเรียน	4
8	ฝึกปฏิบัติการให้บริการ	8.1 ฝึกปฏิบัติการให้บริการ 8.2 สรุปผลการฝึกปฏิบัติ	8
		รวม	36

ตารางวิเคราะห์คำอธิบายรายวิชา

ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการ รหัสวิชา 2701-1004 หน่วยกิต : ชั่วโมง 2 : 2

หน่วยที่	ชื่อหน่วย/หัวข้อย่อย	ระดับพฤติกรรมที่พึงประสงค์								เวลา (ชม.)
		พุทธิพิสัย						ทักษะ พิสัย	จิต พิสัย	
		1	2	3	4	5	6			
1	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบริการ	/	/	/					/	4
2	ความสำคัญของการบริการ	/	/	/	/				/	4
3	ลักษณะและประเภทของบริการ	/	/	/	/				/	4
4	คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	/	/	/	/				/	4
5	เทคนิคการให้บริการ	/	/	/	/				/	4
6	พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ	/	/	/	/				/	4
7	การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	/	/	/	/				/	4
8	ฝึกปฏิบัติการให้บริการ	/	/	/	/	/	/	/	/	8

หมายเหตุ

ระดับพุทธิพิสัย 1 = ความจำ 2 = ความเข้าใจ 3 = การนำไปใช้
 4 = วิเคราะห์ 5 = สังเคราะห์ 6 = ประเมินค่า

	แผนการจัดการเรียนรู้ ที่ 1	หน่วยการเรียนรู้ 1
	รหัสวิชา 2701 – 2004 วิชา ศิลปะการให้บริการ	ระดับ ปวช. จำนวน 2 นก.
	ชื่อหน่วย ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบริการ	ชั่วโมงรวม 4 ชั่วโมง
ชื่อเรื่อง ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบริการ		จำนวนชั่วโมง 4 ชั่วโมง

1. สาระสำคัญ

ในปัจจุบันธุรกิจเกือบทุกประเภทและทุกขนาดมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและจริงจังในรูปแบบต่าง ๆ กัน เพื่อที่จะรักษาสถานภาพหรือเพื่อโอกาสก้าวหน้า ปัจจัยในการแข่งขันที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง คือ การบริการ ผู้บริการจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการ (need) และความคาดหวัง (expectation) ของผู้ใช้บริการที่หวังจะได้รับ คือสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง

2. จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ปลายทาง (ทั่วไป)

1. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการ

จุดประสงค์นำทาง (เชิงพฤติกรรม)

1. อธิบายแนวความคิดของบริการได้
2. อธิบายความหมายของบริการได้

3. เนื้อหาสาระ

1. แนวความคิดของบริการ

การบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องยึดหลักถือปฏิบัติ ดังนี้

- 1.1 สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
- 1.2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
- 1.3 ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
- 1.4 เหมาะสมแก่สถานการณ์
- 1.5 ไม่ก่อผลเสียแก่บุคคลอื่นใด

2. ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

- การบริการในภาครัฐ เป็นการบริการที่จะเกิดผลต่อประชาชนเป็นการบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชน เช่น งานทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข

- การบริการในภาคเอกชน เป็นการบริการที่มุ่งถึงผลตอบแทนที่จะได้รับทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมเป็นการบริการที่มีต้นทุน ถ้าบริการแล้วไม่มีผลตอบแทนเอกชนย่อมไม่สามารถจะดำเนินการได้

- คุณภาพของงานบริการ คือความเชื่อมั่นสูงสุดที่มนุษย์เรายึดถือและเป็นสิ่งที่มนุษย์เราพยายามจะบรรลุถึงให้จงได้

4. หลักฐาน

ชื่อหลักฐาน	เอกสารประกอบการสอน
1. แบบฝึกหัด	1. ใบแบบฝึกหัด
2. ชิ้นงาน	2. ใบมอบหมายงาน
3. แบบทดสอบท้ายหน่วย	3. แบบทดสอบท้ายหน่วย

5. แผนปฏิบัติงาน

รายงาน	ชั่วโมงที่			
	1	2	3	4
1. ขั้นสนใจปัญหา	↔			
2. ขั้นศึกษาข้อมูล		↔		
3. ขั้นทดลองใช้			↔	
4. ประเมินผล				↔

6. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ขั้นสนใจปัญหา

- ศึกษาและอธิบาย จุดประสงค์รายวิชา , มาตรฐานรายวิชา , และคำอธิบายรายวิชา
- ครูผู้สอนอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ กิจกรรมการเรียนรู้ศิลปะการให้บริการ หน่วยที่ 1-8
- ครูผู้สอนให้นักศึกษา ศึกษาเอกสารประกอบการเรียน หน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบริการอธิบายเนื้อหา พร้อมยกตัวอย่าง

2. ขั้นศึกษาข้อมูล

- ครูผู้สอนให้นักศึกษาทำกิจกรรมกลุ่มโดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน และเลือกประธานกลุ่ม เพื่อแบ่งหน้าที่กันทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย คือ ให้แต่ละกลุ่มให้ความหมาย หรือนิยามของคำว่า “บริการ” และความสำคัญของการบริการ

3. ขั้นทดลองใช้

- ครูผู้สอนให้แต่ละกลุ่มสรุปเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า พร้อมทั้งบอกปัญหา อุปสรรคจากการทำงานในกลุ่ม

4. ขั้นประเมิน

- นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน
- ประธานกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มต่าง ๆ ประเมินผลการนำเสนอผลงานของเพื่อนหน้าชั้นเรียน
- ครูผู้สอน ประเมินผลการนำเสนอผลงานและสังเกตพฤติกรรมในการทำงานเป็นกลุ่ม
- สรุปเนื้อหา หน่วยที่ 1
- นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนรู้

1. เอกสารประกอบการเรียน วิชาศิลปะการให้บริการ
2. ใบงานเรื่อง ความหมายและความสำคัญของการบริการ
3. แบบเกณฑ์ประเมินผลตามใบงาน

แหล่งการเรียนรู้

1. ครูผู้สอน
2. ห้องสมุด
3. ศูนย์วิทยบริการและสารสนเทศ
4. การนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียนของเพื่อน

8. การวัดการประเมินผล

การวัดผล

1. แบบฝึกหัด (5 คะแนน)
2. สังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่ม
3. แบบทดสอบท้ายหน่วย

การประเมินผล

1. ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
2. แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่ม ได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์
3. แบบทดสอบท้ายหน่วยได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์

9. บันทึกหลังการสอน

ผลการสอน

.....

.....

.....

ปัญหา

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้สอน

(นางสาวอรสา ปราบดี)

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ฉัตรชนก นันทนารักษ์

	แผนการจัดการเรียนรู้ ที่ 2	หน่วยการเรียนรู้ที่ 2
	รหัสวิชา 2701 – 2004 วิชา ศิลปะการให้บริการ	ระดับ ปวช. จำนวน 2 นก.
	ชื่อหน่วย ความสำคัญของการบริการ	ชั่วโมงรวม 4 ชั่วโมง
ชื่อเรื่อง ความสำคัญของการบริการ		จำนวนชั่วโมง 4 ชั่วโมง

1. สาระสำคัญ

การบริการเป็นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน

2. จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ปลายทาง

1. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ

จุดประสงค์นำทาง

2. อธิบายความสำคัญในด้านผู้รับบริการได้
3. อธิบายความสำคัญในด้านผู้ให้บริการได้

3. เนื้อหา

1. ความสำคัญในด้านผู้รับบริการ

- การได้รับการบริการที่ดีจะทำให้ผู้นับบริการมีความสุขมีความพึงพอใจ และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการครั้งต่อไป

- การได้รับความพึงพอใจ จะทำให้ผู้รับบริการยอมรับในคุณภาพของบริการ

2. ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการ

- การรักษาลูกค้าเดิม เพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำ

- การเพิ่มลูกค้าใหม่ เป็นสิ่งที่ควรกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่บริษัทด้วยมีจำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นเป็นตัวชี้วัด

4. หลักฐาน

ชื่อหลักฐาน	เอกสารประกอบการสอน
1. แบบฝึกหัด	1. ใบแบบฝึกหัด
2. ชิ้นงาน	2. ใบมอบหมายงาน

3. แบบทดสอบท้ายหน่วย	3. แบบทดสอบท้ายหน่วย
----------------------	----------------------

5. แผนปฏิบัติงาน

รายงาน	ชั่วโมงที่			
	1	2	3	4
1. ขั้นสนใจปัญหา	↔			
2. ขั้นศึกษาข้อมูล		↔		
3. ขั้นทดลองใช้			↔	
4. ประเมินผล				↔

6. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ขั้นสนใจปัญหา

- ครูผู้สอนสำรวจรายชื่อผู้เรียน และสังเกตพฤติกรรมก่อนเรียน
- ครูผู้สอนให้นักศึกษา ศึกษาเอกสารประกอบการเรียน หน่วยที่ 2 ความสำคัญของการบริการ อธิบายเนื้อหา พร้อมยกตัวอย่าง

2. ขั้นศึกษาข้อมูล

- ครูผู้สอนสอบถามเนื้อหาให้ผู้เรียนตอบคำถามโดยสุ่มถามเป็นรายบุคคลและให้นักศึกษาทำกิจกรรมกลุ่มโดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน เพื่อแบ่งหน้าที่กันทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย คือ ให้แต่ละกลุ่มอธิบายความสำคัญของการบริการที่มีต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติ

3. ขั้นทดลองใช้

- ครูผู้สอนให้แต่ละกลุ่มสรุปเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า พร้อมทั้งบอกปัญหา อุปสรรคจากการทำงานในกลุ่ม

4. ขั้นประเมิน

- นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน
- ประธานกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มต่าง ๆ ประเมินผลการนำเสนอผลงานของเพื่อนหน้าชั้นเรียน
- ครูผู้สอน ประเมินผลการนำเสนอผลงานและสังเกตพฤติกรรมในการทำงานเป็นกลุ่ม
- สรุปเนื้อหา หน่วยที่ 2
- นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนรู้

1. เอกสารประกอบการเรียน วิชาศิลปะการให้บริการ
2. ใบงานเรื่อง ความสำคัญของการบริการ
3. แบบเกณฑ์ประเมินผลตามใบงาน

แหล่งการเรียนรู้

1. ครูผู้สอน
2. ห้องสมุด
3. ศูนย์วิทยบริการและสารสนเทศ
4. การนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียนของเพื่อน

8. การวัดการประเมินผล

การวัดผล

4. แบบฝึกหัด (5 คะแนน)
5. สังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่ม
6. แบบทดสอบท้ายหน่วย

การประเมินผล

4. ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
5. แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่ม ได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์
6. แบบทดสอบท้ายหน่วยได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์

9.บันทึกหลังการสอน

ผลการสอน

.....

.....

.....

ปัญหา

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้สอน
(นางสาวอรสา ปราบดี)

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

	แผนการจัดการเรียนรู้ ที่ 3	หน่วยการเรียนรู้ที่ 3
	รหัสวิชา 2701 – 2004 วิชา ศิลปะการให้บริการ	ระดับ ปวช. จำนวน 2 นก.
	ชื่อหน่วย ลักษณะและประเภทของบริการ	ชั่วโมงรวม 4 ชั่วโมง
ชื่อเรื่อง ลักษณะและประเภทของบริการ		จำนวนชั่วโมง 4 ชั่วโมง

1. สาระสำคัญ

การบริการที่ประทับใจ ถือเป็นจุดขายอย่างหนึ่งของธุรกิจบริการ ดังผู้ให้บริการควรมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ จึงจะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

2. จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ปลายทาง

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณลักษณะและประเภทของบริการ

จุดประสงค์นำทาง

1. บอกลักษณะของบริการได้
2. บอกประเภทของการบริการได้

3. เนื้อหาสาระ

1. ลักษณะของบริการ

- ลักษณะของงานต้อนรับ เป็นงานบริการที่สร้างความประทับใจเมื่อมีผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องด้วย ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่น การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำ ชี้แจง ตอบข้อซักถามซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม

- ลักษณะของงานบริการ ได้แก่งานสำนักงานโดยลักษณะของงานก็เป็นงานบริการให้การสนับสนุนการปฏิบัติการทั้งด้านงานภายนอกและภายใน

2. ประเภทของการบริการ

- การบริการก่อนการขาย เป็นงานที่จะทำให้การขายเกิดขึ้นได้จะต้องสนองความต้องการของลูกค้า โดยการแจ้งให้รู้ว่ามีสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการแล้ว นั่นคือการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้าเป็นการแนะนำ ข้อเสนอต่าง ๆ ของลูกค้า

- การบริการระหว่างขาย เป็นงานที่ช่วยให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

- การบริการหลังการขาย เป็นการช่วยให้เกิดการขายซ้ำหากบริการลูกค้าดี ก็จะทำให้ลูกค้าพอใจและกลับมาใช้บริการอีกเป็นการรักษาลูกค้าไว้

4. หลักฐาน

ชื่อหลักฐาน	เอกสารประกอบการสอน
1. แบบฝึกหัด	1. ใบแบบฝึกหัด
2. ชิ้นงาน	2. ใบมอบหมายงาน
3. แบบทดสอบท้ายหน่วย	3. แบบทดสอบท้ายหน่วย

5. แผนปฏิบัติงาน

รายงาน	ชั่วโมงที่			
	1	2	3	4
1. ขั้นสนใจปัญหา	↔			
2. ขั้นศึกษาข้อมูล		↔		
3. ขั้นทดลองใช้			↔	
4. ประเมินผล				↔

6. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ขั้นสนใจปัญหา

- ครูผู้สอนสำรวจรายชื่อผู้เรียน และสังเกตพฤติกรรมก่อนเรียน
- ครูผู้สอนให้นักศึกษา ศึกษาเอกสารประกอบการเรียน หน่วยที่ 3 ลักษณะและประเภทของงานบริการ อธิบายเนื้อหา พร้อมยกตัวอย่าง

2. ขั้นศึกษาข้อมูล

- ครูผู้สอนสอบถามเนื้อหาให้ผู้เรียนตอบคำถามโดยสุ่มถามเป็นรายบุคคลและให้นักศึกษาทำกิจกรรมกลุ่มโดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน เพื่อแบ่งหน้าที่กันทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย คือ ให้แต่ละกลุ่มแสดงบทบาทสมมุติการเป็นพนักงานต้อนรับที่ดี พร้อมทั้งทำแผนผังโน้ตสน์

3. ขั้นทดลองใช้

- ครูผู้สอนให้แต่ละกลุ่มสรุปเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า พร้อมทั้งบอกปัญหา อุปสรรคจากการทำงานในกลุ่ม

4. **ขั้นประเมิน**

- นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอบทบาทสมมุติหน้าชั้นเรียน
- ประธานกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มต่าง ๆ ประเมินผลการนำเสนอผลงานของเพื่อนหน้าชั้นเรียน
- ครูผู้สอน ประเมินผลการนำเสนอผลงานและสังเกตพฤติกรรมในการทำงานเป็นกลุ่ม
- สรุปเนื้อหา หน่วยที่ 3
- นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน

7. **สื่อและแหล่งการเรียนรู้**

สื่อการเรียนรู้

1. เอกสารประกอบการเรียน วิชาศิลปะการให้บริการ
2. ใบงานเรื่อง ลักษณะและประเภทของบริการ
3. แบบเกณฑ์ประเมินผลตามใบงาน

แหล่งการเรียนรู้

1. ครูผู้สอน
2. ห้องสมุด
3. ศูนย์วิทยบริการและสารสนเทศ
4. การนำเสนอบทบาทสมมุติหน้าชั้นเรียนของเพื่อน

8. **การจัดการประเมินผล**

การวัดผล

7. แบบฝึกหัด (5 คะแนน)
8. สังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่ม
9. แบบทดสอบท้ายหน่วย

การประเมินผล

7. ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
8. แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่ม ได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์
9. แบบทดสอบท้ายหน่วยได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์

9.บันทึกหลังการสอน

ผลการสอน

.....

.....

.....

ปัญหา

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้สอน

(นางสาวอรสา ปราบดี)

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

	แผนการจัดการเรียนรู้ ที่ 4	หน่วยการเรียนรู้ที่ 4
	รหัสวิชา 2701 – 2004 วิชา ศิลปะการให้บริการ	ระดับ ปวช. จำนวน 2 นก.
	ชื่อหน่วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	ชั่วโมงรวม 4 ชั่วโมง
ชื่อเรื่อง คุณลักษณะของผู้ให้บริการ		จำนวนชั่วโมง 4 ชั่วโมง

1. สาระสำคัญ

คุณสมบัติ (Qualitfication) หมายถึง ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด ต้องมีคุณลักษณะประจำตัวของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีโดยพิจารณาจากคุณลักษณะและพฤติกรรม

2. จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ปลายทาง

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

จุดประสงค์นำทาง

1. คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ
2. จิตสำนึกและทัศนคติต่องานบริการ
3. การปลูกฝังจิตสำนึกในงานบริการ
4. การปลูกฝังอุปนิสัยเป็นผู้ให้บริการ

3. เนื้อหาสาระ

1. คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

- คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ใช้ชี้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น รูปร่าง ร่างกาย หรือเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์
- พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไปจะเห็นได้จากกระทำของบุคคล พฤติกรรมของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี ได้แก่ อหยาศัยดี มีมิตรไมตรี เอาใจใส่สนใจงาน แต่งกายสุภาพ วาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี ฯลฯ

2. จิตสำนึกและทัศนคติต่องานบริการ

- จิตสำนึกต่องานบริการ ในเรื่องของการบริการอาจจะเริ่มปลูกฝังอุปนิสัยให้พนักงานกระทำซ้ำ ๆ กันในการให้บริการที่ดี จนกลายเป็นพฤติกรรมแบบฉบับเมื่อถูกคาดหวัง ก็จะทำเช่นนั้นอย่างสม่ำเสมอ

- ทักษะที่ต้องงานบริการ การเสริมสร้างทัศนคติที่ถูกต้องว่าเป็นงานบริการของมนุษยชาติจะต้องเริ่มการศึกษาทำความเข้าใจว่า ทุกคนเมื่ออยู่ในฐานะใดมีตำแหน่งหน้าที่ใด ก็จะต้องทำหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ การจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะต้องเปลี่ยนทัศนคติก่อนเพื่อให้เกิดความรู้สึกและความเชื่อเปลี่ยนตามไปด้วย

3. การปลูกฝังจิตสำนึกในงานบริการ จะต้องค่อย ๆ เป็น ค่อย ๆ ไปการที่จะฝึกให้แต่ละบุคคลมีจิตสำนึกในทางที่ดีก็ต้องเริ่มมาจากการอบรมสั่งสอนของพ่อแม่

4. การปลูกฝังอุปนิสัยเป็นผู้ให้บริการ สามารถกระทำได้ 3 ทาง คือ ทางกาย วาจา และทางจิตใจ

4. หลักฐาน

ชื่อหลักฐาน	เอกสารประกอบการสอน
1. แบบฝึกหัด	1. ใบแบบฝึกหัด
2. ชิ้นงาน	2. ใบมอบหมายงาน
3. แบบทดสอบท้ายหน่วย	3. แบบทดสอบท้ายหน่วย

5. แผนการปฏิบัติงาน

รายงาน	ชั่วโมงที่			
	1	2	3	4
1. ขั้นสนใจปัญหา	↔			
2. ขั้นศึกษาข้อมูล		↔		
3. ขั้นทดลองใช้			↔	
4. ประเมินผล				↔

6. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ขั้นสนใจปัญหา

- ครูผู้สอนสำรวจรายชื่อผู้เรียน และสังเกตพฤติกรรมก่อนเรียน
- ครูผู้สอนให้นักศึกษา ศึกษาเอกสารประกอบการเรียน หน่วยที่ 4 คุณลักษณะของผู้ให้บริการอธิบายเนื้อหา พร้อมยกตัวอย่าง

2. ขั้นศึกษาข้อมูล

- ครูผู้สอนสอบถามเนื้อหาให้ผู้เรียนตอบคำถามโดยสุ่มถามเป็นรายบุคคลและให้นักศึกษาทำกิจกรรมกลุ่มโดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน เพื่อแบ่งหน้าที่กันทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย คือ ให้แต่ละกลุ่มอธิบายการเป็นผู้ให้บริการที่ดีกระทำได้อย่างไร พร้อมทั้งทำแผนผังมโนทัศน์

3. ขั้นทดลองใช้

- ครูผู้สอนให้แต่ละกลุ่มสรุปเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า พร้อมทั้งบอกปัญหา อุปสรรคจากการทำงานในกลุ่ม

4. ขั้นประเมิน

- นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน
- ประธานกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มต่าง ๆ ประเมินผลการนำเสนอผลงานของเพื่อนหน้าชั้นเรียน
- ครูผู้สอน ประเมินผลการนำเสนอผลงานและสังเกตพฤติกรรมในการทำงานเป็นกลุ่ม
- ครูผู้สอนตรวจชิ้นงาน
- สรุปเนื้อหา หน่วยที่ 4
- นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนรู้

1. เอกสารประกอบการเรียน วิชาศิลปะการให้บริการ
2. ใบงานเรื่อง ลักษณะและประเภทของบริการ
3. แบบเกณฑ์ประเมินผลตามใบงาน
4. แผนผังมโนทัศน์

แหล่งการเรียนรู้

1. ครูผู้สอน
2. ห้องสมุด
3. ศูนย์วิทยบริการและสารสนเทศ
4. การนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน

8. การวัดการประเมินผล

การวัดผล

- 1.แบบฝึกหัด (5 คะแนน)
- 2.สังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่ม
- 3.แบบทดสอบท้ายหน่วย

การประเมินผล

- 1.ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
- 2.แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่ม ได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์
- 3.แบบทดสอบท้ายหน่วยได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์

9. บันทึกหลังการสอน

ผลการสอน

.....

.....

.....

ปัญหา

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้สอน

(นางสาวอรสา ปราบดี)

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

	แผนการจัดการเรียนรู้ ที่ 5	หน่วยการเรียนรู้ 5
	รหัสวิชา 2701 – 2004 วิชา ศิลปะการให้บริการ	ระดับ ปวช. จำนวน 2 นก.
	ชื่อหน่วย เทคนิคการให้บริการ	ชั่วโมงรวม 4 ชั่วโมง
ชื่อเรื่อง เทคนิคการให้บริการ		จำนวนชั่วโมง 4 ชั่วโมง

1. สารสำคัญ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ และความประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีเทคนิคการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี 2.2.

2. จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ปลายทาง

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการ

จุดประสงค์นำทาง

1. การสร้างความประทับใจในงานบริการ
2. การป้องกันข้อผิดพลาดในการให้บริการ

3. เนื้อหาสาระ

1. การสร้างความประทับใจในงานบริการ

- ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ การบริการเป็นงานที่ล่อแหลมทำตัวดีก็เสมอตัว ผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่จะต้องรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น งานโดยทั่วไปปรากฏให้เห็นเป็นผลิตผล แต่งานบริการไม่ปรากฏให้เห็นด้วยสายตาเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถรู้ถึงผลงานที่มากระทบกับความรู้สึก พุดโดยทั่วไปว่างานทั่วไปเห็นได้ สัมผัสได้ แต่งานบริการมักมองไม่ใคร่เห็น แต่รู้สึกได้

- การปฏิบัติในการให้บริการ เริ่มตั้งแต่ทางกาย คือดูแลสุขภาพร่างกายให้สดชื่นแข็งแรง ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริใจ

2. การป้องกันข้อผิดพลาดในการให้บริการ

- ข้อควรปฏิบัติในการให้บริการ ตั้งใจและเต็มใจฝึกฝนตนเองในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ ทำงานให้ถูกต้องตรงตามมาตรฐาน เพื่อเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ทำด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา ทำอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

- ข้อควรระวังในการให้บริการ ได้แก่

1. ไม่สนใจความต้องการของลูกค้า
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง
3. ดำเนินการล่าช้า
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม
5. ทำให้ลูกค้าผิดหวัง

4. หลักฐาน

ชื่อหลักฐาน	เอกสารประกอบการสอน
1. แบบฝึกหัด	1. ใบแบบฝึกหัด
2. ชิ้นงาน	2. ใบมอบหมายงาน
3. แบบทดสอบท้ายหน่วย	3. แบบทดสอบท้ายหน่วย

5. แผนการปฏิบัติงาน

รายงาน	ชั่วโมงที่			
	1	2	3	4
1. ขั้นสนใจปัญหา	↔			
2. ขั้นศึกษาข้อมูล		↔		
3. ขั้นทดลองใช้			↔	
4. ประเมินผล				↔

6. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ขั้นสนใจปัญหา

- ครูผู้สอนสำรวจรายชื่อผู้เรียน และสังเกตพฤติกรรมก่อนเรียน
- ครูผู้สอนให้นักศึกษา ศึกษาเอกสารประกอบการเรียน หน่วยที่ 5 เทคนิคการให้บริการอธิบายเนื้อหา พร้อมยกตัวอย่าง

2. ขั้นศึกษาข้อมูล

- ครูผู้สอนสอบถามเนื้อหาให้ผู้เรียนตอบคำถามโดยสุ่มถามเป็นรายบุคคลและให้นักศึกษาทำกิจกรรมกลุ่มโดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน เพื่อแบ่งหน้าที่กันทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย คือ ให้แต่ละกลุ่มอธิบาย และยกตัวอย่างถึงกลวิธีในการให้บริการ พร้อมทั้งทำแผนผังมโนทัศน์

3. ขั้นทดลองใช้

- ครูผู้สอนให้แต่ละกลุ่มสรุปเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า พร้อมทั้งบอกปัญหา อุปสรรคจากการทำงานในกลุ่ม

4. ขั้นประเมิน

- นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน
- ประธานกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มต่าง ๆ ประเมินผลการนำเสนอผลงานของเพื่อนหน้าชั้นเรียน
- ครูผู้สอน ประเมินผลการนำเสนอผลงานและสังเกตพฤติกรรมในการทำงานเป็นกลุ่ม
- ครูผู้สอนตรวจชิ้นงาน
- สรุปเนื้อหา หน่วยที่ 5
- นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนรู้

1. เอกสารประกอบการเรียน วิชาศิลปะการให้บริการ
2. ใบงานเรื่อง ลักษณะและประเภทของบริการ
3. แบบเกณฑ์ประเมินผลตามใบงาน
4. แผนผังมโนทัศน์

แหล่งการเรียนรู้

1. ครูผู้สอน
2. ห้องสมุด
3. ศูนย์วิทยบริการและสารสนเทศ
4. การนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน

8. การวัดการประเมินผล

การวัดผล

- 1.แบบฝึกหัด (5 คะแนน)
- 2.สังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่ม
- 3.แบบทดสอบท้ายหน่วย

การประเมินผล

- 1.ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
- 2.แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่ม ได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์
- 3.แบบทดสอบท้ายหน่วยได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์

9. บันทึกหลังการสอน

ผลการสอน

.....

.....

.....

ปัญหา

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้สอน

(นางสาวอรสา ปราบดี)

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

	แผนการจัดการเรียนรู้ ที่ 6	หน่วยการเรียนรู้ 6
	รหัสวิชา 2701 – 2004 วิชา ศิลปะการให้บริการ	ระดับ ปวช. จำนวน 2 นก.
	ชื่อหน่วย พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ	ชั่วโมงรวม 4 ชั่วโมง
ชื่อเรื่อง พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ		จำนวนชั่วโมง 4 ชั่วโมง

1. สาระสำคัญ

ลูกค้าส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเป็นปกติดี หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนเหมาะสมและไม่มีปัญหาในการให้บริการ แต่ลูกค้าบางคนมีพฤติกรรมที่ทำให้ความยุ่งยากในการสื่อสารและการให้บริการ ดังนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจจึงจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

2. จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ปลายทาง

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

จุดประสงค์นำทาง

1. วิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มาติดต่อได้
2. วิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการได้

3. เนื้อหาสาระ

1. ความคาดหวังของผู้มาติดต่อ

- การแสดงออกด้วยท่าทางอากัปกริยา คือ การแสดงกริยา ท่าทางต่าง ๆ ของผู้รับบริการ บางครั้งการแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ผู้ให้บริการจะต้องรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
- การแสดงออกทางวาจา คือ การแสดงออกทางคำพูดของลูกค้า เช่น การเปรียบเทียบสินค้าจากบริษัทหนึ่งกับอีกบริษัทหนึ่ง หรือการเอะอะโวยวายเมื่อได้สินค้าไม่ตรงกับความต้องการ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ

- มาตรฐานของบริการ
- การได้รับการสนองตอบ

4. หลักฐาน

ชื่อหลักฐาน	เอกสารประกอบการสอน
1. แบบฝึกหัด	1. ใบแบบฝึกหัด
2. ชิ้นงาน	2. ใบมอบหมายงาน
3. แบบทดสอบท้ายหน่วย	3. แบบทดสอบท้ายหน่วย

5. แผนการปฏิบัติงาน

รายงาน	ชั่วโมงที่			
	1	2	3	4
1. ขั้นสนใจปัญหา	↔			
2. ขั้นศึกษาข้อมูล		↔		
3. ขั้นทดลองใช้			↔	
4. ประเมินผล				↔

6. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ขั้นสนใจปัญหา

- ครูผู้สอนสำรวจรายชื่อผู้เรียน และสังเกตพฤติกรรมก่อนเรียน
- ครูผู้สอนให้นักศึกษา ศึกษาเอกสารประกอบการเรียน หน่วยที่ 6 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ อธิบายเนื้อหา พร้อมยกตัวอย่าง

2. ขั้นศึกษาข้อมูล

- ครูผู้สอนสอบถามเนื้อหาให้ผู้เรียนตอบคำถามโดยสุ่มถามเป็นรายบุคคลและให้นักศึกษาทำกิจกรรมกลุ่มโดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน เพื่อแบ่งหน้าที่กันทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย คือ ให้แต่ละกลุ่มอธิบายและแสดงบทบาทสมมุติเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

3. ขั้นทดลองใช้

- ครูผู้สอนให้แต่ละกลุ่มสรุปเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า พร้อมทั้งบอกปัญหา อุปสรรคจากการทำงานในกลุ่ม

4. ขั้นประเมิน

- นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอบทบาทสมมุติเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ หน้าชั้นเรียน

- ประธานกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มต่าง ๆ ประเมินผลการนำเสนอผลงานของเพื่อนหน้าชั้นเรียน
- ครูผู้สอน ประเมินผลการนำเสนอผลงานและสังเกตพฤติกรรมในการทำงานเป็นกลุ่ม
- สรุปเนื้อหา หน่วยที่ 6
- นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนรู้

1. เอกสารประกอบการเรียน วิชาศิลปะการให้บริการ
2. ใบงานเรื่อง ลักษณะและประเภทของบริการ
3. แบบเกณฑ์ประเมินผลตามใบงาน

แหล่งการเรียนรู้

1. ครูผู้สอน
2. ห้องสมุด
3. ศูนย์วิทยบริการและสารสนเทศ
4. การนำเสนอบทบาทสมมุติหน้าชั้นเรียนของเพื่อน

8. การวัดการประเมินผล

การวัดผล

- 1.แบบฝึกหัด (5 คะแนน)
- 2.สังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่ม
- 3.แบบทดสอบท้ายหน่วย

การประเมินผล

- 1.ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
- 2.แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่ม ได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์
- 3.แบบทดสอบท้ายหน่วยได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์

9. บันทึกหลังการสอน

ผลการสอน

.....

.....

.....

ปัญหา

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้สอน
(นางสาวอรสา ปราบดี)

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ฉัตรชนก นันทนารักษ์

	แผนการจัดการเรียนรู้ ที่ 7	หน่วยการเรียนรู้ที่ 7
	รหัสวิชา 2701 – 2004 วิชา ศิลปะการให้บริการ	ระดับ ปวช. จำนวน 2 นก.
	ชื่อหน่วย การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	ชั่วโมงรวม 4 ชั่วโมง
ชื่อเรื่อง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า		จำนวนชั่วโมง 4 ชั่วโมง

1. สาระสำคัญ

ลูกค้าหรือผู้รับบริการ เมื่อเกิดความไม่สะดวกไม่พอใจบางคนก็เก็บกคความรู้สึกไว้และรักษามารยาทไม่แสดงออกทางอารมณ์ บางคนถูกฝึกให้มีสมบัติผู้ดีเมื่อไม่พอใจก็จะไม่พูดไม่บ่นแต่ทางออกคือไม่มารับบริการอีก หรือมีลูกค้าประเภทไม่พอใจก็จะตำหนิบริการที่ไม่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักวิธีแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ

2. จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ปลายทาง

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

จุดประสงค์นำทาง

1. อธิบายความเข้าใจในการตำหนิและบ่นของผู้รับบริการได้
2. สามารถปฏิบัติเมื่อได้รับคำตำหนิหรือข้อร้องเรียนได้

3. เนื้อหา

1. การเข้าใจในการตำหนิและบ่นของผู้รับบริการ

- ความสำคัญของข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนมีคุณค่าเป็นพิเศษ ดังนี้

1. ทำให้เราได้ทราบข้อบกพร่องในการให้บริการ
2. ทำให้เราได้มีโอกาสรปรับปรุงแก้ไข
3. ทำให้ลูกค้าได้ระบายความไม่พอใจ และไม่นำไปโพยพอต่อบุคคลอื่น ๆ

- ทักษะคิดต่อข้อร้องเรียน ผู้ได้รับข้อร้องเรียนควรจะต้องมีทัศนคติว่าข้อร้องเรียนเป็นเสมือนหนึ่งของขวัญที่ผู้รับบริการได้ให้แก่ตนเอง หากมิได้ข้อร้องเรียนเราก็จะไม่ได้รับรู้สิ่งที่ต้องควรรู้และแก้ไขปรับปรุง

2. การปฏิบัติเมื่อได้รับคำตำหนิหรือข้อร้องเรียน

- การควบคุมอารมณ์ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง หากมีการแสดงออกทางอารมณ์อย่างรุนแรง จนเป็นลักษณะน่าเกลียด จะทำลายบุคลิกภาพ ดังนั้นจะต้องมีสติในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง

4. หลักฐาน

ชื่อหลักฐาน	เอกสารประกอบการสอน
1. แบบฝึกหัด	1. ใบแบบฝึกหัด
2. ชิ้นงาน	2. ใบมอบหมายงาน
3. แบบทดสอบท้ายหน่วย	3. แบบทดสอบท้ายหน่วย

5. แผนการปฏิบัติงาน

รายงาน	ชั่วโมงที่			
	1	2	3	4
1. ขั้นสนใจปัญหา	↔			
2. ขั้นศึกษาข้อมูล		↔		
3. ขั้นทดลองใช้			↔	
4. ประเมินผล				↔

6. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ขั้นสนใจปัญหา

- ครูผู้สอนสำรวจรายชื่อผู้เรียน และสังเกตพฤติกรรมก่อนเรียน
- ครูผู้สอนให้นักศึกษา ศึกษาเอกสารประกอบการเรียน หน่วยที่ 7 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อธิบายเนื้อหา พร้อมยกตัวอย่าง

2. ขั้นศึกษาข้อมูล

- ครูผู้สอนสอบถามเนื้อหาให้ผู้เรียนตอบคำถามโดยสุ่มถามเป็นรายบุคคลและให้นักศึกษาทำกิจกรรมกลุ่มโดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน เพื่อแบ่งหน้าที่กันทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย คือ ให้แต่ละกลุ่มคิดปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการเตรียมไว้กลุ่มละ 2-3 ปัญหา สำหรับเป็นฉลาก

3. ขั้นทดลองใช้

- ครูผู้สอนให้แต่ละกลุ่มนำชิ้นงานส่ง พร้อมทั้งบอกปัญหา อุปสรรคจาก การทำงานในกลุ่ม

4. ขั้นประเมิน

- ตัวแทนนักศึกษาแต่ละกลุ่มจับฉลาก ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการ และอธิบายถึงวิธีการแก้ปัญหาหน้าชั้นเรียน
- ประธานกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มต่าง ๆ ประเมินผลการนำเสนอผลงานของเพื่อนหน้าชั้นเรียน
- ครูผู้สอน ประเมินผลการนำเสนอผลงานและสังเกตพฤติกรรมในการทำงานเป็นกลุ่ม
- สรุปเนื้อหา หน่วยที่ 7
- นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนรู้

1. เอกสารประกอบการเรียน วิชาศิลปะการให้บริการ
2. ใบงานเรื่อง ลักษณะและประเภทของบริการ
3. แบบเกณฑ์ประเมินผลตามใบงาน

แหล่งการเรียนรู้

1. ครูผู้สอน
2. ห้องสมุด
3. ศูนย์วิทยบริการและสารสนเทศ
4. การนำเสนองานหน้าชั้นเรียน

8. การวัดการประเมินผล

การวัดผล

- 1.แบบฝึกหัด (5 คะแนน)
- 2.สังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่ม
- 3.แบบทดสอบท้ายหน่วย

การประเมินผล

- 1.ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
- 2.แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่ม ได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์
- 3.แบบทดสอบท้ายหน่วยได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์

9. บันทึกหลังการสอน

ผลการสอน

.....

.....

.....

ปัญหา

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้สอน
(นางสาวอรสา ปราบดี)

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

	แผนการจัดการเรียนรู้ ที่ 8	หน่วยการเรียนรู้ที่ 8
	รหัสวิชา 2701 – 2004 วิชา ศิลปะการให้บริการ	ระดับ ปวช. จำนวน 2 นก.
	ชื่อหน่วย ฝึกปฏิบัติการให้บริการ	ชั่วโมงรวม 8 ชั่วโมง
ชื่อเรื่อง ฝึกปฏิบัติการให้บริการ		จำนวนชั่วโมง 8 ชั่วโมง

1. สาระสำคัญ

การฝึกปฏิบัติในการให้บริการ จำเป็นต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ในการนำมาใช้ในการบริการ เมื่อผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริงแล้วจะต้องนำสิ่งที่ได้รับมาสัมมนาในห้องเรียนเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและได้ทราบปัญหา ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ

2. จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ปลายทาง

1. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจและเกิดทักษะในการฝึกปฏิบัติการให้บริการ

จุดประสงค์นำทาง

1. สามารถปฏิบัติการให้บริการได้

3. เนื้อหา

1. ฝึกปฏิบัติการให้บริการในสำนักงานต่าง ๆ ของวิทยาลัยฯ
2. สรุปและรายงานผลการฝึกปฏิบัติการให้บริการ

4. หลักฐาน

ชื่อหลักฐาน	เอกสารประกอบการสอน
1. แบบประเมิน	1. ใบประเมิน
2. ชิ้นงาน	2. ใบมอบหมายงาน

5. แผนปฏิบัติงาน

รายงาน	ชั่วโมงที่							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. ขั้นสนใจปัญหา	↔							
2. ขั้นศึกษาข้อมูล	↔							
3. ขั้นทดลองใช้			↔					
4. ประเมินผล							↔	

6. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ขั้นสนใจปัญหา

- ครูผู้สอนสำรวจรายชื่อผู้เรียน และสังเกตพฤติกรรมก่อนเรียน

2. ขั้นศึกษาข้อมูล

- ครูผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงานบริการ พร้อมทั้งสอบถามนักศึกษาที่สงสัย หรือมีปัญหาเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงาน

3. ขั้นทดลองใช้

- ครูผู้สอนให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน ตามสำนักงานต่าง ๆ

4. ขั้นประเมิน

- ครูผู้สอนนิเทศนักศึกษาในขณะที่ฝึกปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้งานเพื่อรายงานผลการปฏิบัติงาน
- นักศึกษานำเสนอผลงาน ความรู้ ประสบการณ์ ที่ได้จากการฝึกปฏิบัติงานบริการ หน้าชั้นเรียน เพื่อให้ครูผู้สอนและเพื่อน ทราบ

- นักศึกษาประเมินผลการนำเสนอผลงานและสังเกตพฤติกรรมในการนำเสนอ
- ครูผู้สอนประเมินผลการนำเสนอผลงานและสังเกตพฤติกรรม
- ครูผู้สอนสรุปผลการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนรู้

1. เอกสารประกอบการเรียน วิชาศิลปะการให้บริการ

2. สำนักงานต่าง ๆ
3. แบบเกณฑ์ประเมินผลตามใบงาน

แหล่งการเรียนรู้

1. ครูผู้สอน
2. ห้องสมุด
3. ศูนย์วิทยบริการและสารสนเทศ
4. การนำเสนอผลการปฏิบัติงานหน้าชั้นเรียน

8. การวัดการประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการนำเสนอผลงาน

การประเมินผล

1. แบบประเมินผลการฝึกปฏิบัติงานบริการ ได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์
2. การนำเสนอผลภาคปฏิบัติงานหลังจากฝึกปฏิบัติงานบริการ 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์

9. บันทึกหลังการสอน

ผลการสอน

.....

.....

.....

ปัญหา

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้สอน

(นางสาวอรสา ปราบดี)

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ฉัตรชนก นัทธนวรวิภา