

หลักสูตรรายวิชา

รหัสวิชา	30701-1003	วิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ	หน่วยกิต 3 หน่วยกิต
ระดับชั้น	ปวส. 1	สาขาวิชา การโรงแรม	
เวลาเรียน	3 คาบ-ชั่วโมง/สัปดาห์		รวม 54 คาบ-ชั่วโมง/ภาคเรียน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับและบริการ
2. สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนวิธีการต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ
3. มีเจตคติที่ดีในงานอาชีพบริการ

สมรรถนะรายวิชา

1. พัฒนาแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปฏิบัติงานเป็นทีมเพื่องานบริการ
3. ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานต้อนรับและบริการ
4. สื่อสารทางโทรศัพท์และเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. นำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า
6. จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับและการบริการหลักการความสำคัญและรูปแบบ ในการให้บริการ การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ การอยู่ร่วมกันและการปรับตัวในสังคมการผูกมิตรไมตรี พฤติกรรมของลูกค้าการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เทคนิคการจูงใจการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า แนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ การสื่อสารทางโทรศัพท์และเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการและแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ

หน่วยการเรียนรู้

- หน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ (สัปดาห์ที่ 1-2)
- หน่วยที่ 2 การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ (สัปดาห์ที่ 3-5)
- หน่วยที่ 3 การสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีม(สัปดาห์ที่ 6-8)
- หน่วยที่ 4 การนำเสนอสินค้าและเทคนิคแรงจูงใจเพื่อความประทับใจให้ลูกค้า(สัปดาห์ที่ 10-12)
- หน่วยที่ 5 การสื่อและเทคโนโลยีในงานบริการ (สัปดาห์ที่ 13-15)
- หน่วยที่ 6 การจัดการและการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ (สัปดาห์ที่ 16-17)

เกณฑ์การวัดและประเมินผล
คะแนน 100 คะแนน คิดเป็น 100% แบ่งเป็น

คะแนนจิตพิสัย	20 คะแนน คิดเป็น 20%
สอบย่อย	50 คะแนน คิดเป็น 50%
- เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ	4 คะแนน คิดเป็น 4%
- เรื่องการต้อนรับและเทคนิคการให้บริการ	12 คะแนน คิดเป็น 12%
- เรื่องการสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และการปฏิบัติงานเป็นทีมเพื่องานบริการ	10 คะแนน คิดเป็น 10%
- เรื่องการนำเสนอสินค้าและเทคนิคแรงจูงใจบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า	11 คะแนน คิดเป็น 11%
- เรื่องการสื่อสารและเทคโนโลยีในงานบริการ	8 คะแนน คิดเป็น 8%
- เรื่องการจัดการและการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ	5 คะแนน คิดเป็น 5%
สอบกลางภาค	15 คะแนน คิดเป็น 15%
- เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ	5 คะแนน คิดเป็น 5%
- เรื่องการต้อนรับและเทคนิคการให้บริการ	5 คะแนน คิดเป็น 5%
- เรื่องการสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และการปฏิบัติงานเป็นทีมเพื่องานบริการ	5 คะแนน คิดเป็น 5%
สอบปลายภาค	15 คะแนน คิดเป็น 15%
- เรื่องนำเสนอสินค้าและเทคนิคแรงจูงใจในการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า	5 คะแนน คิดเป็น 5%
- เรื่องการสื่อสารและเทคโนโลยีในงานบริการ	5 คะแนน คิดเป็น 5%
- เรื่องการจัดการและการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ	5 คะแนน คิดเป็น 5%