

ใบงานที่ 16

วิชา พุทธศักราชนักท่องเที่ยวน (20700-1004)

หน่วยที่ 6

ชื่อหน่วย การรับมือกับปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการให้บริการนักท่องเที่ยว

จำนวน 4 ชั่วโมง

ชื่องาน การรับมือกับปัญหาในการให้บริการนักท่องเที่ยว

จำนวน 30 นาที

จุดประสงค์การเรียนรู้การสอน	รายการสอน
<p>จุดประสงค์ทั่วไป</p> <ol style="list-style-type: none">1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับมือกับปัญหาในการให้บริการนักท่องเที่ยว2. เพื่อให้มีความเข้าใจในวิธีการรับมือกับนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดปัญหาขึ้น <p>จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม</p> <ol style="list-style-type: none">1. อธิบายถึงความรู้เกี่ยวกับการรับมือกับปัญหาในการให้บริการนักท่องเที่ยวได้2. สามารถรับมือได้เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวขึ้น	<p>รายการสอน</p> <ol style="list-style-type: none">1. การรับมือกับปัญหาในการให้บริการนักท่องเที่ยว
เครื่องมือ/อุปกรณ์ (จำนวน/ขนาด)	วัสดุ (จำนวน/ขนาด)
- กระดาษ A4	- จำนวน 2 แผ่น

ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ศึกษารายละเอียดการเรียนรู้ในใบความรู้ หนังสือเรียน หรือสื่อออนไลน์
2. ตอบคำถามในใบงานให้ถูกต้องตามความเข้าใจของนักเรียน

การประเมินผล

นักเรียนสามารถตอบคำถามถูกต้องเกิน 80% ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน

เอกสารอ้างอิง

วชิราภรณ์ โลหะชาละ. **พุทธศักราชนักท่องเที่ยวน** กรุงเทพมหานคร : แม็คเอ็ดดูเคชั่น, 2558.

ใบงาน

จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้องตามเข้าใจของนักเรียน

1. ขั้นตอนแรกในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการคืออะไร

.....

.....

.....

.....

2. การรับมือกับปัญหานั้นต้องอาศัยคุณสมบัติใด

.....

.....

.....

.....

3. นักท่องเที่ยวที่เจ็บป่วยมีคุณเทศ์ควรทำอะไรเป็นเบื้องต้น

.....

.....

.....

.....

4. กรณีหนังสือเดินทางสูญหายควรมีแนวทางป้องกันปัญหาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

5. การบอกราคาสินค้าแพงกว่าความเป็นจริงของร้านค้าจัดเป็นปัญหาด้านใด

.....
.....

6. สิ่งสำคัญที่เป็นข้อแรกในการสร้างคุณภาพการบริการที่ดีคืออะไร

.....
.....
.....
.....

7. ปัญหาการนำชมแหล่งท่องเที่ยวไม่ครบตามรายการเกิดจากสาเหตุใด

.....
.....
.....
.....

8. การรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ควรทำอย่างไร

.....
.....
.....
.....

9. คำพูดที่ควรใช้เมื่อรับฟังปัญหาจากนักท่องเที่ยวแล้วควรใช้อย่างไร

.....
.....
.....
.....

10. ปัญหานักท่องเที่ยวพลัดหลงป้องกันได้โดยวิธีใด

.....

.....

.....

.....

ชื่อ-นามสกุล.....ชั้น.....เลขที่.....
