



แผนการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

สาขาวิชาการโรงแรม
กลุ่มอาชีพการโรงแรม
ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

รหัสวิชา 20701-2020 วิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567

จัดทำโดย

นางสาวอัคราพร แสนสุด
สาขาวิชาการโรงแรม

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

อาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แผนวิชา "การบริการอาหารและเครื่องดื่ม" รหัส 20701-2020 นี้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการทำงานในอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการ ส่งเสริมเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของประเทศ

การบริการอาหารและเครื่องดื่มไม่เพียงแต่เป็นการเสิร์ฟอาหารเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสร้างประสบการณ์ที่ ดีให้กับลูกค้า โดยมีองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น ความรู้เกี่ยวกับเมนู การสื่อสารที่ดี การจัดการสถานที่ให้บริการ รวมถึงการปฏิบัติตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัยและความปลอดภัย

ในวิชานี้ ผู้เรียนจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการบริการที่มีประสิทธิภาพ เทคนิคการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มที่ ถูกต้อง รวมถึงการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ในการให้บริการ ทั้งในด้านทักษะด้านเทคนิคและทักษะการสื่อสาร ด้วยการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติจริงและการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง เราหวังว่าผู้เรียนจะ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง และพัฒนาตนเองให้เป็นนักบริการที่มีคุณภาพในอนาคต

(นางสาวอศราพร แสนสุด)

สาขาวิชาการโรงแรม

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

สารบัญ

สารบัญ	
ลักษณะรายวิชา	5
มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)	7
หน่วยการเรียนรู้	25
การวางแผนการจัดการเรียนรู้	
หน่วยที่ 1 งานความเป็นมาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม	
แผนการจัดการเรียนรู้	
ใบความรู้	26
ใบงาน	44
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	46
หน่วยที่ 2 งานประเภทของโรงแรมการแบ่งระดับของโรงแรม	
แผนการจัดการเรียนรู้	50
ใบความรู้	51
ใบงาน	67
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	69
หน่วยที่ 3 งานโครงสร้างการบริหาร	
แผนการจัดการเรียนรู้	73
ใบความรู้	75
ใบงาน	57
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	59
หน่วยที่ 4 งานหารแบ่งสายงานในโรงแรมการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ	
แผนการจัดการเรียนรู้	99
ใบความรู้	101
ใบงาน	120
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	122
หน่วยที่ 5 งานข้อมูลทั่วไประบบการจัดการโรงแรม	
แผนการจัดการเรียนรู้	126
ใบความรู้	128
ใบงาน	138
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	140
สารบัญ (ต่อ)	
	หน้า
หน่วยที่ 6 งานแนวโน้มของธุรกิจโรงแรม	
แผนการจัดการเรียนรู้	144
ใบความรู้	146

ใบงาน	155
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	157
หน่วยที่ 7 งานคำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม	
แผนการจัดการเรียนรู้	161
ใบความรู้	163
ใบงาน	179
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	181



ลักษณะรายวิชา
หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ประเภทวิชา.....อุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....กลุ่มอาชีพ.....การโรงแรม.....สาขาวิชา.....การโรงแรม.....
รหัส.....20701-2020.....ชื่อวิชา.....การบริการอาหารและเครื่องดื่ม.....
ทฤษฎี.....2.....ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ.....2.....ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน.....3.....หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.15.055, 2.15.063, 2.15.064, 2.15.066, 2.15.067, 2.07.0124, 2.15.065 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1, 2, 3

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ปฏิบัติงานด้านการงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ตามมาตรฐานอาชีพและพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. เตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสม จัดเตรียมโต๊ะ ทักทายลูกค้า รับรายการอาหารและเครื่องดื่ม บริการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม
3. มีคุณธรรมจริยธรรม มีความรับผิดชอบ มีเจตคติเชิงบวกในการทำงาน
4. สามารถปฏิบัติงานการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามมาตรฐาน การปฏิบัติงาน
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับการบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) แก่ลูกค้า เตรียมเครื่องมือที่จะใช้ สำหรับการบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
3. เตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสม จัดเตรียมโต๊ะ ทักทาย ลูกค้า รับรายการอาหารและเครื่องดื่ม บริการเสิร์ฟอาหาร บริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
4. ปฏิบัติการการบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) แก่ลูกค้า เตรียมเครื่องมือที่จะใช้สำหรับให้ การบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) ตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
5. ประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมให้บริการด้านอาหารในห้องพัก และให้บริการด้านอาหาร ในห้องพักตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มในเมนู ให้คำแนะนำเกี่ยวกับไวน์ เตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสม จัดเตรียมโต๊ะ ทักทายลูกค้า รับรายการอาหารและเครื่องดื่ม บริการเสิร์ฟอาหาร บริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม จัดการบัญชีค่าใช้จ่ายจากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มให้บริการลูกค้า ก่อนออกจากร้าน ดำเนินการปิดการให้บริการ ความรู้ด้านส่งเสริมการบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) แก่ลูกค้า เตรียมเครื่องมือที่จะใช้ สำหรับการบริการแบบรถเข็นอาหาร (Gueridon) เตรียมและให้บริการตามรายการในเมนู รับคำสั่งและดำเนินการตาม

กระบวนการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก เตรียมการให้บริการด้านอาหารใน ห้องพัก ให้บริการด้านอาหารใน
ห้องพัก จัดการบัญชีค่าใช้จ่ายจากการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก จัดเก็บ ทำความสะอาดหลังการให้บริการ
ด้านอาหารในห้องพักรักษาพื้นที่บริการให้พร้อมสำหรับการให้บริการด้าน อาหารในห้องพัก



มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน)

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพการโรงแรม
อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มระดับ 1,2,3

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
1.01.008	ศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมบริการ	1.01.008.1.01	ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง	ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง	-แฟ้มสะสมผลงาน -การสัมภาษณ์ -การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
		1.01.008.1.02	ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม	ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมบริการการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม	-แฟ้มสะสมผลงาน -การสัมภาษณ์ -การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
		1.01.008.1.03	การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	-แฟ้มสะสมผลงาน -การสัมภาษณ์ -การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

		1.01.008.1.04	ใช้ความรู้ของ โรงแรมและ อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวในบริบทที่ ถูกต้องเพื่อเพิ่ม คุณภาพของการ ปฏิบัติงาน	ใช้ความรู้ของ โรงแรมและ อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวใน บริบทที่ถูกต้อง เพื่อเพิ่มคุณภาพ ของการ ปฏิบัติงาน	-แฟ้มสะสม ผลงาน -การ สัมภาษณ์ -การประเมิน ด้วยบุคคลที่ 3
1.05.119	ศึกษาและพัฒนา ความรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	1.05.119.1.01	ระบุแหล่งที่มาและ การได้รับข้อมูลต่าง ๆเกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ที่มีนัยสำคัญ	ระบุแหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ	- ข้อสอบ ข้อเขียน - แฟ้ม สะสมผลงาน - การ สัมภาษณ์ - การ สังเกตการณ์ ณ หน่วยงาน จริง - การ สาธิตการ ปฏิบัติงาน - ผลงาน หรือชิ้นงานที่ ทำสำเร็จแล้ว - การ ประเมินด้วย บุคคลที่ 3 - การ ประเมินจาก โครงการที่ รับผิดชอบ

					- การ จำลอง สถานการณ์ และบทบาท สมมติ
		1.05.119.1.02	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติ และแนวโน้มทาง อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยว	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับสถิติและ แนวโน้มทาง อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยว	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.03	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ ระหว่าง อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวกับ บทบาทของชุมชน ในท้องถิ่น	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ ระหว่าง อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวกับ บทบาทของ ชุมชนในท้องถิ่น	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.04	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับตลาด การท่องเที่ยวและ ความเกี่ยวพันกับ กลุ่มต่างๆ ทาง การตลาด	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับตลาด การท่องเที่ยว และความ เกี่ยวพันกับกลุ่ม ต่างๆ ทาง การตลาด	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ

					สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.05	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ ระหว่าง การท่องเที่ยวและ อุตสาหกรรมอื่นๆ	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ ระหว่าง การท่องเที่ยวและ อุตสาหกรรม อื่นๆ	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.06	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับ ภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวต่าง ๆ ความสัมพันธ์ ระหว่าง ภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และ การบริการต่าง ๆ	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับ ภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ต่าง ๆ ความสัมพันธ์ ระหว่าง ภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และการบริการ ต่าง ๆ	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.07	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับ โครงสร้าง อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวหลัก ๆ ที่สำคัญ	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับ โครงสร้าง อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวหลัก ๆ ที่สำคัญ	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ

		1.05.119.1.08	ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลจำเพาะที่สำคัญ ๆ ของท้องถิ่นและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาค	ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลจำเพาะที่สำคัญ ๆ ของท้องถิ่นและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาค	ระบุแหล่งที่มาและการได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับเศรษฐกิจการเมือง และสังคมที่มีนัยสำคัญ
		1.05.119.1.09	ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	ระบุแหล่งที่มาและการได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับเศรษฐกิจการเมือง และสังคมที่มีนัยสำคัญ
		1.05.119.1.10	ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสในการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบทบาทที่เกี่ยวข้องรวมถึงความรับผิดชอบของพนักงาน	ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสในการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบทบาทที่เกี่ยวข้องรวมถึงความรับผิดชอบของพนักงาน	ระบุแหล่งที่มาและการได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับเศรษฐกิจการเมือง และสังคมที่มีนัยสำคัญ
		1.05.119.1.11	ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานและการ	ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับการ	ระบุแหล่งที่มา

			บริหารจัดการเวลา ขององค์กรใน อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	ทำงานและการ บริหารจัดการ เวลาขององค์กร ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว	และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.12	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพใน อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพ ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
		1.05.119.1.13	ระบุแหล่งที่มาของ ข้อมูลเกี่ยวกับ เทคโนโลยีใน ปัจจุบันและที่ เกิดขึ้นใหม่ใน อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	ระบุแหล่งที่มา ของข้อมูล เกี่ยวกับ เทคโนโลยีใน ปัจจุบันและที่ เกิดขึ้นใหม่ใน อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	ระบุ แหล่งที่มา และการได้รับ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมที่มี นัยสำคัญ
1.06.083	ระบุความจำเป็น ของการทำเอกสาร ทางธุรกิจ	1.06.083.1.01	ระบุถึงความจำเป็น ของเอกสารได้อย่าง ชัดเจน ทั้ง วัตถุประสงค์ กลุ่ม ผู้อ่าน รูปแบบ ลักษณะ เนื้อหาและ ขอบเขตเพื่อใช้ใน	ระบุถึงความ จำเป็นของ เอกสารได้อย่าง ชัดเจน ทั้ง วัตถุประสงค์ กลุ่มผู้อ่าน รูปแบบ ลักษณะ	-ข้อสอบ ข้อเขียน - แฟ้ม สะสมผลงาน - การ สัมภาษณ์

			การปรึกษาหารือกับ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	เนื้อหาและ ขอบเขตเพื่อใช้ในการ ปรึกษาหารือ กับผู้ที่เกี่ยวข้อง	- การ สังเกตการณ์ ณ หน่วยงาน จริง - การ ประเมินด้วย บุคคลที่ 3 - การ ประเมินจาก โครงการที่ รับผิดชอบ
		1.06.083.1.02	ขอรับความ ช่วยเหลือเฉพาะทาง ตามความเหมาะสม ภายในงบประมาณ ที่กำหนด	ขอรับความ ช่วยเหลือเฉพาะ ทาง ตามความ เหมาะสมภายใน งบประมาณที่ กำหนด	-ข้อสอบ ข้อเขียน - แฟ้ม สะสมผลงาน - การ สัมภาษณ์ - การ สังเกตการณ์ ณ หน่วยงาน จริง - การ ประเมินด้วย บุคคลที่ 3 - การ ประเมินจาก โครงการที่ รับผิดชอบ
1.05.072	ริเริ่มและ ดำเนินการสร้าง ความสัมพันธ์ทาง ธุรกิจ	1.05.072.1.01	สร้างความสัมพันธ์ ทางธุรกิจตามบริบท ทางวัฒนธรรมที่ เหมาะสมในลักษณะ ที่ส่งเสริมความมี	สร้าง ความสัมพันธ์ทาง ธุรกิจตามบริบท ทางวัฒนธรรมที่ เหมาะสมใน	- ข้อสอบ ข้อเขียน

			มิตรไมตรีและความไว้วางใจระหว่างองค์กรและลูกค้า รวมทั้ง ผู้จัดจำหน่าย	ลักษณะที่ส่งเสริมความมีมิตรไมตรีและความไว้วางใจระหว่างองค์กรและลูกค้ารวมทั้งผู้จัดจำหน่าย	- แฟ้มสะสมผลงาน - การสัมภาษณ์ - การสังเกตการณ์ หน่วยงานจริง - การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 - การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ - การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ
		1.05.072.1.02	สร้างความน่าเชื่อถือและให้ความเคารพต่อความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	สร้างความน่าเชื่อถือและให้ความเคารพต่อความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	- ข้อสอบข้อเขียน - แฟ้มสะสมผลงาน - การสัมภาษณ์

					- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง - การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 - การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ - การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ
		1.05.072.1.03	ระบุและใช้โอกาสที่เหมาะสมในการติดต่อกับลูกค้าและผู้จัดจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ	ระบุและใช้โอกาสที่เหมาะสมในการติดต่อกับลูกค้าและผู้จัดจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ	- ตรวจสอบข้อเขียน - แฟ้มสะสมผลงาน - การสัมภาษณ์ - การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง

					- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 - การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ - การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ
--	--	--	--	--	--



ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาธุรกิจโรงแรม. ปฏิบัติงานด้านการงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ตามมาตรฐานอาชีพและพัฒนาศักยภาพ บุคลากรในสาขา วิชาชีพการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ				
งานหลัก	งานย่อย	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก 1 ความเป็นมา และ ความสำคัญ ของธุรกิจ โรงแรม	1) ความหมายของธุรกิจ โรงแรม 2) ความสำคัญของธุรกิจ โรงแรม 3) ความเป็นมาของธุรกิจ ที่พักแรมของยุโรป 4) ความเป็นมาของธุรกิจ ที่พัก แรมของสหรัฐอเมริกา 5) ความเป็นมาของธุรกิจ ที่พักแรมในประเทศไทย	แสดงความรู้ เกี่ยวกับความ เป็นมาและ ความสำคัญของ ธุรกิจโรงแรม	1) อธิบาย ความหมายของ ธุรกิจโรงแรมได้ 2) อธิบาย ความสำคัญของ ธุรกิจโรงแรมได้ 3) บอกความ เป็นมาของธุรกิจที่ ที่พักแรม ของยุโรปได้ 4) บอกความ เป็นมาของธุรกิจที่ ที่พักแรม ของสหรัฐอเมริกา ได้ 5) บอกความ เป็นมาของธุรกิจที่ ที่พักแรมในประเท สไทยได้	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง 4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ
งานหลัก 2 การแบ่ง ประเภทของ โรงแรม	1) ประเภทของโรงแรม 2) ประเภทและ หลักเกณฑ์การประกอบ ธุรกิจโรงแรม ตาม กฎกระทรวง 2551	แสดงความรู้ เกี่ยวกับการแบ่ง ประเภทของ โรงแรม	1) บอกประเภท ของโรงแรมได้ 2) บอกประเภท และหลักเกณฑ์การ ประกอบธุรกิจ โรงแรม ตาม	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง 4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ

	3) การแบ่งประเภท ห้องพักของโรงแรม 4) ระดับของห้องพักใน โรงแรม		กฎกระทรวง 2551 ได้ 3) อธิบายการแบ่ง ประเภทห้องพัก ของโรงแรมได้ 4) อธิบายระดับ ของห้องพักใน โรงแรมได้	
งานหลัก3 มาตรฐาน โรงแรม	1) มาตรฐานที่พักเพื่อ การท่องเที่ยว 2) การแบ่งระดับ มาตรฐานโรงแรม 3) ปัจจัยหลักในการ พิจารณาตัดสินมาตรฐาน การจัดระดับมาตรฐาน โรงแรม 4) การตรวจมาตรฐานที่ พักเพื่อการท่องเที่ยว โรงแรม/รีสอร์ท 5) มาตรฐานโรงแรม ใบไม้เขียว	แสดงความรู้ เกี่ยวกับมาตรฐาน โรงแรม	1) อธิบาย มาตรฐานที่พักเพื่อ การท่องเที่ยวได้ 2) บอกการแบ่ง ระดับมาตรฐาน โรงแรมได้ 3) บอกปัจจัยหลัก ในการพิจารณา ตัดสินมาตรฐาน การจัดระดับ มาตรฐานโรงแรม ได้ 4) บอกการตรวจ มาตรฐาน ที่พักเพื่อการ ท่องเที่ยวโรงแรม/รี สอร์ทได้ 5) อธิบาย มาตรฐานโรงแรม ใบไม้เขียวได้	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง 4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ

งานหลัก4การ ดำเนินงาน และโครงสร้าง การบริหารงาน โรงแรม	1) รูปแบบการจัดการ ธุรกิจโรงแรม 2) โครงสร้างการ บริหารงานโรงแรม 3) การแบ่งสายงานใน โรงแรม 4) ระดับของการบริหาร จัดการ ในองค์กร	แสดงความรู้ เกี่ยวกับการ ดำเนินการจัดการ และโครงสร้างการ บริหารงานโรงแรม	1) อธิบายรูปแบบ การจัดการธุรกิจ โรงแรมได้ 2) บอกโครงสร้าง การบริหารงาน โรงแรมได้ 3) อธิบายการแบ่ง สายงาน ในโรงแรมได้ 4) บอกระดับของ การบริหารจัดการ ในองค์กรได้	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง 4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ
งานหลัก5 ลักษณะพิเศษ ของการบริการ ในธุรกิจ โรงแรม	1) สินค้าและบริการของ โรงแรม 2) ประเภทลูกค้าของ โรงแรม 3) สิ่งอำนวยความสะดวก ในโรงแรม 4) วงจรการบริการลูกค้า ที่เข้าพัก 5) คุณภาพการให้บริการ โรงแรม 6) ลักษณะพิเศษของการ บริการ ในธุรกิจโรงแรม	แสดงความรู้ เกี่ยวกับการบริการ ของโรงแรม และ ประเภทลูกค้าของ โรงแรม	1) บอกสินค้าและ บริการของโรงแรม ได้ 2) อธิบายประเภท ลูกค้าของโรงแรม ได้ 3) บอกสิ่งอำนวยความสะดวก ใน โรงแรมได้ 4) อธิบายวงจรการ บริการลูกค้าที่เข้า พักได้ 5) อธิบายคุณภาพ การให้บริการ โรงแรมได้ 6) อธิบายลักษณะ พิเศษของการ	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง 4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ

			บริการในธุรกิจ โรงแรมได้	
งานหลัก6 ระบบการ จัดการโรงแรม	1) ความหมายของระบบ การจัดการโรงแรม 2) ระบบการจัดการ โรงแรม 3) ระบบการจำหน่าย ห้องพักออนไลน์ 4) ระบบบริหาร ความสัมพันธ์ลูกค้า 5) วิธีการใช้ระบบการ จัดการโรงแรม 6) การเลือกใช้ระบบการ จัดการโรงแรม 7) ข้อจำกัดและการ แก้ปัญหาข้อจำกัดการใช้ งานระบบจัดการโรงแรม	แสดงความรู้ เกี่ยวกับการบริการ โรงแรมและ ประเภทลูกค้า	1) บอกความหมาย ของระบบการ จัดการโรงแรมได้ 2) อธิบายระบบ การจัดการโรงแรม ได้ 3) อธิบายระบบ การจำหน่าย ห้องพักออนไลน์ได้ 4) อธิบายระบบ บริหาร ความสัมพันธ์ลูกค้า ได้ 5) อธิบายวิธีการใช้ ระบบการจัดการ โรงแรมได้ 6) อธิบายการ เลือกใช้ระบบการ จัดการโรงแรมได้ 7) บอกข้อจำกัด และการแก้ปัญหา ข้อจำกัดการใช้งาน ระบบจัดการ โรงแรมได้	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง 4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ
งานหลัก7 ปัญหาของ ลูกค้าและ	1) ปัญหาของลูกค้า โรงแรม 2) ปัญหาการดำเนินการ ของโรงแรม	แสดงความรู้ เกี่ยวกับปัญหาของ ลูกค้าโรงแรม ปัญหาการ	1) อธิบายเกี่ยวกับ ปัญหาของลูกค้า โรงแรมได้	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง

ปัญหาของทาง โรงแรม	3) ปัญหาที่พบในการ ปฏิบัติงานต้อนรับ	ดำเนินการของ โรงแรม และปัญหาที่พบใน การปฏิบัติงาน ต้อนรับ	2) อธิบายเกี่ยวกับ ปัญหาการ ดำเนินการของ โรงแรมได้ 3) อธิบายเกี่ยวกับ ปัญหาที่พบในการ ปฏิบัติงานต้อนรับ ได้	4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ
งานหลัก8 คำศัพท์เฉพาะ สำหรับงาน ธุรกิจโรงแรม	1) คำศัพท์ อักษรย่อที่ใช้ แทนคำศัพท์ต่าง ๆ ใน โรงแรม 2) คำศัพท์แผนกและ ตำแหน่ง ในโรงแรม 3) คำศัพท์เกี่ยวกับ อุปกรณ์ของใช้ที่อยู่ใน ห้องพักโรงแรม 4) คำศัพท์เฉพาะด้าน ห้องพักและ การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ 5) คำศัพท์เฉพาะด้าน อาหารและเครื่องดื่ม 6) คำถามและบท สนทนาที่ใช้ในธุรกิจ โรงแรม	แสดงความรู้ เกี่ยวกับคำศัพท์ เฉพาะสำหรับงาน ธุรกิจโรงแรม	1) บอกคำศัพท์ อักษรย่อ ที่ใช้แทนคำศัพท์ ต่าง ๆ ในโรงแรมได้ 2) บอกคำศัพท์ แผนกและตำแหน่ง ในโรงแรมได้ 3) บอกคำศัพท์ เกี่ยวกับอุปกรณ์ ของใช้ที่อยู่ใน ห้องพักโรงแรมได้ 4) บอกคำศัพท์ เฉพาะด้านห้องพัก และการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ได้ 5) บอกคำศัพท์ เฉพาะด้านอาหาร และเครื่องดื่มได้	1. มีวินัย 2. ใฝ่เรียนรู้ 3. อยู่อย่างพอเพียง 4. มุ่งมั่นในการ ทำงาน 5. มีจิตสาธารณะ

			6) ใช้คำถามและ บทสนทนาที่ใช้ใน ธุรกิจโรงแรมได้	
--	--	--	--	--



ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวน ชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะ พิสัย	จิต พิสัย	ประย กต์ ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
หน่วยที่ 1: การวางแผน บริการอาหารและเครื่องดื่ม	2	1	-	2	1		3	3	7		4/4
หน่วยที่ 2: การจัดเตรียมและ การบริการอาหาร	3	3	4	1	1		3	3	9		4/4
หน่วยที่ 3: การจัดการ เครื่องดื่ม	3	2	3	1	-		3	3	10		6/6
หน่วยที่ 4: การจัดการสถานที่ และอุปกรณ์	2	3	3	2	-		3	3	12		6/6
หน่วยที่ 5: การบริการลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียน	3	3	3	2	-		4	4	14		6/6
หน่วยที่ 6: การตรวจสอบและ การประเมินผล	3	3	3	2	1		4	4	16		6/6
สอบกลางภาค											4
สอบปลายภาค											4
รวม	16	15	16	9	3		20	20	100		72
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (เมื่อเรียนรายวิชานี้เสร็จแล้วทำอะไรได้)											
รวมทั้งรายวิชา											72

หน่วยการเรียนรู้

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	หน่วยที่ 1: การวางแผนบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4	4	8
2	หน่วยที่ 2: การจัดเตรียมและการบริการอาหาร	4	4	8
3	หน่วยที่ 3: การจัดการเครื่องดื่ม	6	6	12
4	หน่วยที่ 4: การจัดการสถานที่และอุปกรณ์	6	6	12
5	หน่วยที่ 5: การบริการลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียน	6	6	12
6	หน่วยที่ 6: การตรวจสอบและการประเมินผล	6	6	12
	สอบกลางภาค	2	2	4
	สอบปลายภาค	2	2	4
	ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา			
รวม		36	36	72

การประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา : หลักสูตร ปวช. สัปดาห์ที่ 18, หลักสูตร ปวส. สัปดาห์ที่ 15