



แผนการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

สาขาวิชาการโรงแรม
กลุ่มอาชีพการโรงแรม
ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

วิชา เทคนิคการสื่อสารในงานโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๐๔
ภาคเรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๗

จัดทำโดย

นางสาวอัศราพร แสนสุด
สาขาวิชาการโรงแรม

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

อาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้ วิชาเทคนิคการสื่อสารในงานโรงแรม ๒๐๗๐๑-๒๐๐๔ ท-ป-น ๑-๒-๒ นี้ มุ่งเน้นสมรรถนะและบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการเรียนการสอนในรายวิชาเพื่อพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญ ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๒ สำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

การจัดทำได้มีการพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับผู้เรียน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น ๗ หน่วย การเรียนรู้ ประกอบด้วย

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๑ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๒ ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๓ การนำเสนอธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๔ มารยาทการปรากฏตัวต่อสาธารณะ

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๕ การใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมในงานบริการ

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๖ จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๗ การบริการสถานการณ์ในการให้บริการ

พร้อมทั้ง แบบฝึกหัด ใบงาน แบบทดสอบพร้อมเฉลย และสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียน ได้ฝึกทักษะในสถานการณ์ต่าง ๆ มีทักษะการคิดและแก้ปัญหา และบูรณาการกับการทำงานตามสาขาอาชีพต่าง ๆ ต่อไปผู้จัดทำหวังว่าแผนการจัดการเรียนรู้เล่มนี้คงจะเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน และผู้สนใจทั่วไป หากมีข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำยินดีน้อมรับไว้เพื่อปรับปรุงในโอกาสต่อไป

(นางสาวอัคราพร แสนสุด)

สาขาวิชาการโรงแรม

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

สารบัญ

คำนำ	หน้า
สารบัญ	
ลักษณะรายวิชา	๕
มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)	-
หน่วยการเรียนรู้	๙
การวางแผนการจัดการเรียนรู้	
หน่วยที่ ๑ งาน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	
แผนการจัดการเรียนรู้	๑๐
ใบความรู้	๑๒
ใบงาน	๑๗
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	๒๐
หน่วยที่ ๒ งานระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	
แผนการจัดการเรียนรู้	๒๓
ใบความรู้	๒๖
ใบงาน	๓๐
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	๔๑
หน่วยที่ ๓ การนำเสนอธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	
แผนการจัดการเรียนรู้	๔๕
ใบความรู้	๔๗
ใบงาน	๕๐
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	๖๑
หน่วยที่ ๔ มารยาทการปรากฏตัวต่อสาธารณะ	
แผนการจัดการเรียนรู้	๖๔
ใบความรู้	๖๖
ใบงาน	๗๐
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	๘๓
หน่วยที่ ๕ การใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมในงานบริการ	
แผนการจัดการเรียนรู้	๘๖
ใบความรู้	๘๘
ใบงาน	๙๓
แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ	๑๐๕

สารบัญ (ต่อ)

หน่วยที่ ๖ จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ

แผนการจัดการเรียนรู้

ใบความรู้

ใบงาน

แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ

หน่วยที่ ๗ การบริการสถานการณ์ในการให้บริการ

แผนการจัดการเรียนรู้

ใบความรู้

ใบงาน

แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ

หน้า

๑๐๘

๑๑๐

๑๑๓

๑๒๓

๑๒๖

๑๒๘

๑๓๑

๑๔๒



ลักษณะรายวิชา

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ การโรงแรม สาขาวิชา การโรงแรม

รหัส ๒๐๗๐๑-๒๐๐๔ ชื่อวิชา เทคนิคการสื่อสารในงานโรงแรม

ทฤษฎี ๑ ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน ๒ หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ปฏิบัติงานบริการที่เหมาะสมกับอาชีพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามมาตรฐานการบริการ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

๑. รู้และเข้าใจหลักการของการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๒. มีทักษะในการให้บริการที่ดีและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
๓. มีเจตคติและกิจนิสัยในการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของพนักงานบริการ
๔. ประยุกต์ใช้ความรู้ในงานบริการที่เหมาะสมกับอาชีพ

สมรรถนะรายวิชา

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตามหลักวิชาการ
๒. วิเคราะห์กระบวนการและเทคนิคการให้บริการในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตามหลักวิชาการ
๓. แสดงบุคลิกภาพของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีตามมาตรฐานอาชีพ
๔. ประยุกต์ใช้ศิลปะการให้บริการลูกค้าในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตรงตามมาตรฐานงานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ พฤติกรรมของกลุ่มผู้รับบริการ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ของผู้ให้บริการ เทคนิคการสื่อสาร การรับโทรศัพท์ วิธีการให้บริการตามมาตรฐานเพื่อความประทับใจ วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานด้านบริการ

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาศิลปการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ปฏิบัติงานบริการที่เหมาะสมกับอาชีพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามมาตรฐานการบริการ				
งานหลัก	งานย่อย	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก ๑ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	๑. อธิบายวิวัฒนาการของการท่องเที่ยว ๒. อธิบายความหมายการเที่ยว		๓. อธิบายวิวัฒนาการของการท่องเที่ยว ๔. อธิบายความหมายการเที่ยว	๑. มีวินัย ๒. ใฝ่เรียนรู้ ๓. อยู่อย่างพอเพียง ๔. มุ่งมั่นในการทำงาน ๕. มีจิตสาธารณะ
งานหลัก ๒ ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	๑. อธิบายระบบการท่องเที่ยว ๒. อธิบายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ๓. อธิบายนักท่องเที่ยว ๔. บอกทรัพยากรการท่องเที่ยว ๕. บอกผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว		๑. อธิบายระบบการท่องเที่ยวได้ ๒. อธิบายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ ๓. อธิบายนักท่องเที่ยวได้ ๔. บอกทรัพยากรการท่องเที่ยวได้ ๕. บอกผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้	๑. มีวินัย ๒. ใฝ่เรียนรู้ ๓. อยู่อย่างพอเพียง ๔. มุ่งมั่นในการทำงาน ๕. มีจิตสาธารณะ
งานหลัก ๓ ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์	๑. อธิบายประวัติความเป็นมาธุรกิจบริการท่องเที่ยว ๒. อธิบายบริษัทนำเที่ยว ๓. บอกรูปแบบธุรกิจท่องเที่ยว		๑. อธิบายประวัติความเป็นมาธุรกิจบริการท่องเที่ยวได้ ๒. อธิบายบริษัทนำเที่ยวได้ ๓. บอกรูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวได้	๑. มีวินัย ๒. ใฝ่เรียนรู้ ๓. อยู่อย่างพอเพียง ๔. มุ่งมั่นในการทำงาน ๕. มีจิตสาธารณะ

งานหลัก๔ ธุรกิจโรงแรม และที่พักอื่นๆ	1. อธิบายความหมายของ ธุรกิจโรงแรม 2. อธิบายวิวัฒนาการของ ธุรกิจโรงแรม 3. บอกลักษณะของการ บริการในอุตสาหกรรม โรงแรม 4. อธิบายความสำคัญของ ธุรกิจโรงแรม		1. อธิบาย ความหมายของ ธุรกิจโรงแรมได้ 2. อธิบาย วิวัฒนาการของ ธุรกิจโรงแรมได้ 3. บอกลักษณะของ การบริการใน อุตสาหกรรมโรงแรม ได้ 4. อธิบาย ความสำคัญของ ธุรกิจโรงแรมได้	๑. มีวินัย ๒. ใฝ่เรียนรู้ ๓. อยู่อย่าง พอเพียง ๔. มุ่งมั่นในการ ทำงาน ๕. มีจิตสาธารณะ
งานหลัก๕ การคมนาคม ขนส่งใน อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	๑. ความหมายของการ ขนส่ง ๒. ประวัติการคมนาคม ขนส่งในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว ๓. ความสำคัญของการ คมนาคมขนส่งต่อ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ๔. ความสำคัญของธุรกิจ โรงแรม		๑. อธิบาย ความหมายของการ ขนส่ง ๒. บอกประวัติการ คมนาคมขนส่งใน อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว ๓. บอกความสำคัญ ของการคมนาคม ขนส่งต่อ อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	๑. มีวินัย ๒. ใฝ่เรียนรู้ ๓. อยู่อย่าง พอเพียง ๔. มุ่งมั่นในการ ทำงาน ๕. มีจิตสาธารณะ
งานหลัก๖ ธุรกิจภัตตาคาร และร้านอาหาร	๑. อธิบายความหมายของ การขนส่ง ๒. บอกประวัติการคมนาคม ขนส่งในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว ๓. บอกความสำคัญของการ คมนาคมขนส่งต่อ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว งานระบบจัดการโรงแรม		1. ความหมาย ภัตตาคาร 2. วิวัฒนาการของ ธุรกิจอาหารและ เครื่องดื่ม	๑. มีวินัย ๒. ใฝ่เรียนรู้ ๓. อยู่อย่าง พอเพียง ๔. มุ่งมั่นในการ ทำงาน ๕. มีจิตสาธารณะ

รวมทั้งรายวิชา		๕๔
----------------	--	----

หน่วยการเรียนรู้

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
๑	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	๒	๖	๘
๒	ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	๒	๖	๘
๓	ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์	๒	๖	๘
๔	ธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ	๒	๖	๘
๕	การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	๒	๖	๘
๖	ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร	๔	๘	๑๒
๗	ธุรกิจการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	๔	๘	๑๒
	สอบกลางภาค		๒	๒
	สอบปลายภาค		๒	๒
	ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา			
รวม		๑๘	๓๖	๕๔

การประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา : หลักสูตร ปวช. สัปดาห์ที่ ๑๘, หลักสูตร ปวส. สัปดาห์ที่ ๑๕



	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ... ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๒-๔
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑. ระบบการท่องเที่ยว
๒. องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. นักท่องเที่ยว
๔. ทรัพยากรการท่องเที่ยว
๕. ผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการและพื้นฐานงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายระบบการท่องเที่ยว
๒. อธิบายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. อธิบายนักท่องเที่ยว
๔. บอกทรัพยากรการท่องเที่ยว
๕. บอกผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๕. สารการเรียนรู้

๑. ระบบการท่องเที่ยว
๒. องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. นักท่องเที่ยว
๔. ทรัพยากรการท่องเที่ยว
๕. ผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ครูกล่าววาระบบการท่องเที่ยว (The Tourism System) หมายถึง สิ่งต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กันและมีส่วนสำคัญ ที่ทำให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ระเบียบ ระบบการท่องเที่ยวประกอบด้วยสิ่งสำคัญ ๓ ส่วนใหญ่ๆ คือ ตลาด (Market) การท่องเที่ยว (Travel) และจุดหมายปลายทาง (Destination)

๒. ครูสนทนากับผู้เรียนเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๑. ครูผู้สอนบรรยายระบบการท่องเที่ยว
๒. ครูผู้สอนบรรยายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. ครูผู้สอนบรรยายนักท่องเที่ยว
๔. ครูผู้สอนบรรยายทรัพยากรการท่องเที่ยว
๕. ครูผู้สอนบรรยายผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๖. ครูผู้สอนให้ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลทรัพยากรท่องเที่ยวในประเทศไทยมาคนละ ๑ แห่ง และนำเสนอหน้าชั้นเรียน

ขั้นสรุปและการประยุกต์

๑. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ PowerPoint และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

๑. หนังสือเรียน ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๒. สื่อ Power Point
๓. กิจกรรมการเรียนการสอน

๘. หลักฐานการเรียนรู้

๘.๑ หลักฐานความรู้

๑. บันทึกการสอน
๒. ใบเช็กรายชื่อ

๘.๒ หลักฐานการปฏิบัติงาน

๑. แผนจัดการเรียนรู้

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑. สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
๒. ตรวจสอบกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมนำความรู้
๓. ตรวจสอบประเมินผลการเรียนรู้

๙.๒ วิธีการประเมิน

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
๒. แบบประเมินผลการเรียนรู้

๙.๓ เครื่องมือประเมิน

๑. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ต้องไม่มีช่องปรับปรุง
๒. แบบประเมินผลการเรียนรู้มีเกณฑ์ผ่าน ๕๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

๑๐.๑ ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

.....

.....

๑๐.๒ ปัญหาที่พบ

.....

.....

๑๐.๓ แนวทางแก้ปัญหา



	ใบความรู้ ๒	หน่วยที่ ... ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๒-๔
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีลักษณะเพราะเกี่ยวข้องกับธุรกิจหลายประเภท ดังนั้นอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงมีองค์ประกอบ ๕ ส่วน คือ นักท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่ง ข้อมูลข่าวสาร การท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว การพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนจะช่วยให้สามารถพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการและพื้นฐานงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายระบบการท่องเที่ยว
๒. อธิบายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. อธิบายนักท่องเที่ยว
๔. บอกทรัพยากรการท่องเที่ยว
๕. บอกผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๕. เนื้อหาสาระ

ระบบการท่องเที่ยว และองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ระบบการท่องเที่ยว

ระบบการท่องเที่ยวประกอบด้วยสิ่งสำคัญ ๓ ส่วนใหญ่ๆ คือ ระบบการท่องเที่ยว (The Tourism System) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กัน และมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยว ที่มีระเบียบขั้นตอน

- ตลาด (Market)
- การเดินทางท่องเที่ยว (Travel)
- จุดหมายปลายทาง (Destination)

องค์ประกอบของศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๑. ความดึงดูดใจ (Attraction)
๒. ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility)
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity)
๔. ที่พัก (Accommodation)

๕. กิจกรรม (Activities)

นักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวจัดได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่คอยบริการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวถ้าหากว่าไม่มีนักท่องเที่ยว ก็จะไม่มีการท่องเที่ยวเกิดขึ้น

ความหมายและนิยามของนักท่องเที่ยว

- นักท่องเที่ยวค้ำคิ่น (Tourists) คือ ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราว ซึ่งพักอาศัยอยู่ในประเทศที่มาเยือนตั้งแต่ ๒๔ ชั่วโมงขึ้นไป
- นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้ำคิ่น (Excursionists) คือ ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราว และอยู่ในประเทศในระยะเวลาไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว (Personal Factor)

๑. เพศ (Sex)
๒. อายุ (Age)
๓. สถานภาพ (Status)
๔. อาชีพ (Occupation)
๕. รายการศึกษา (Education)
๖. ด้ (Income)

รูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

๑. นักท่องเที่ยวแบบประหยัด (Budget Travelers)
๒. นักท่องเที่ยวชอบผจญภัย (Adventurous Travelers)
๓. นักท่องเที่ยวประเภทเดินทางระหว่างวันหยุด (Vacationers Travelers)
๔. นักท่องเที่ยวแบบชอบเดินทางโดยใช้ระยะเวลาเดินทางยาวนาน (Moderates Travelers)
๕. นักท่องเที่ยวแบบนันทนาการ (Recreational Tourists)
๖. นักท่องเที่ยวแบบปลีกตัวหาความเพลิดเพลิน (The Diversionary Tourists)
๗. นักท่องเที่ยวมุ่งหาประสบการณ์ (The Experiential Tourists)
๘. นักท่องเที่ยวแบบชอบทดลอง (The Experimental Tourists)
๙. นักท่องเที่ยวที่ใช้ชีวิตแบบคนท้องถิ่น (The Existential Tourists)
๑๐. นักท่องเที่ยวประเภทหลงใหลในทะเล (Active sea lovers)
๑๑. นักท่องเที่ยวประเภทชอบผูกมิตร (Contact-minded holiday makers)
๑๒. นักท่องเที่ยวประเภทชอบชมธรรมชาติ (Nature Viewers)
๑๓. นักท่องเที่ยวประเภทแสวงหาการพักผ่อน (Rest-seekers)
๑๔. นักค้นหา (Discovers)
๑๕. นักท่องเที่ยวแบบเดินทางพร้อมครอบครัว (Family-orientated)
๑๖. นักท่องเที่ยวแบบประเพณีนิยม (Traditionalists)

หนังสือเดินทาง

หนังสือเดินทาง (Passport) เป็นเอกสารสำคัญที่แสดงรายละเอียดของบุคคลที่จะเดินทางไปต่างประเทศโดยจะระบุชื่อผู้เดินทาง ลายมือชื่อ รูปถ่าย อายุ สัญชาติ ศาสนา อาชีพ เลขที่หนังสือเดินทาง

๑. หนังสือเดินทางทูต (Diplomatic) เล่มสีแดงสด
๒. หนังสือเดินทางราชการ (Official Passport) เล่มสีน้ำเงิน

๓. หนังสือเดินทางยกเว้นค่าธรรมเนียม (Gratis) เล่นสกีน้ำตาล
๔. หนังสือเดินทาง (Passport) เล่นสกีเลือดหมู



ทรัพยากรการท่องเที่ยว

- ๔.๑ ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ
- ๔.๒ ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ โบราณสถาน และศาสนา
- ๔.๓ ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรม

ผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

- ๕.๑ ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ
- ๕.๒ ผลกระทบทางด้านสังคมและวัฒนธรรม
- ๕.๓ ผลกระทบด้านวัฒนธรรม
- ๕.๔ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยสนับสนุนของศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

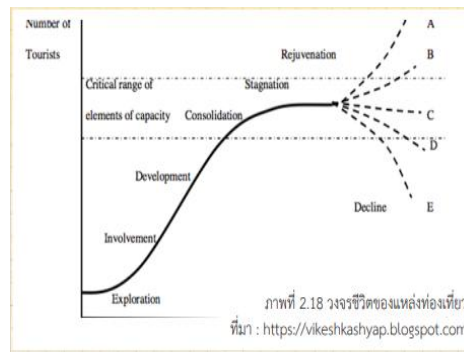
๑. ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism Resources)
๒. ความปลอดภัย (Security)
๓. โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructures)
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)
๕. สินค้าของที่ระลึก (Souvenirs)
๖. การโฆษณา
๗. ภาพลักษณ์ (Image)

การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



วงจรชีวิตของแหล่งท่องเที่ยว

Butler(๑๙๘๐) เป็นคนแรกที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับวงจรชีวิตของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งแนวคิดดังกล่าว มีอิทธิพลต่อวงการท่องเที่ยวอย่างมาก และมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยโมเดลนี้ได้เสนอแนวคิดต่าง ๆ ไว้ว่า ในแต่ละขั้นของวงจรชีวิตของแหล่งท่องเที่ยวมีผลดังนี้วงจรชีวิตของแหล่งท่องเที่ยว



การท่องเที่ยวยั่งยืน

๑. การอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรอย่างพอดี (Using Resource Sustainable)
๒. การลดการบริโภคที่เกินความจำเป็น และการลดของเสีย (Reducing Overconsumption and Waste)
๓. การรักษาและส่งเสริมความหลากหลายของทรัพยากรธรรมชาติ (Maintaining Diversity)
๔. การประสานการพัฒนาการท่องเที่ยว (Integrating Tourism into Planning)
๕. การท่องเที่ยวที่รองรับกิจกรรมในท้องถิ่น (Supporting Local Economic)
๖. เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (Involving Local Communities)
๗. การประสานความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการ ประชาชนท้องถิ่นองค์กรและสถาบันที่เกี่ยวข้อง (Consulting Stakeholders and the Public)
๘. ข้อมูลข่าวสารที่สื่อให้กับนักท่องเที่ยว โดยมุ่งสร้างความเข้าใจในการเคารพต่อ ธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรมที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว (Marketing Tourist Responsibly)
๑๐. การวิจัยและติดตามผล (Undertaking Research)

๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบทดสอบ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

หนังสือศิลปการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบทดสอบ

	ใบงาน ที่ ๒	หน่วยที่ ... ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๒-๔
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานบริการที่เหมาะสมกับอาชีพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามมาตรฐานการบริการ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

-

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการและพื้นฐานงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายระบบการท่องเที่ยว
๒. อธิบายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. อธิบายนักท่องเที่ยว
๔. บอกทรัพยากรการท่องเที่ยว
๕. บอกผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๕. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

หนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

-

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ครูกล่าววาระบบการท่องเที่ยว (The Tourism System) หมายถึง สิ่งต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กันและมีส่วนสำคัญ ที่ทำให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ระเบียบ ระบบการท่องเที่ยวประกอบด้วยสิ่งสำคัญ ๓ ส่วนใหญ่ๆ คือ ตลาด (Market) การท่องเที่ยว (Travel) และจุดหมายปลายทาง (Destination)

๒. ครูสนทนากับผู้เรียนเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๑. ครูผู้สอนบรรยายระบบการท่องเที่ยว
๒. ครูผู้สอนบรรยายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. ครูผู้สอนบรรยายนักท่องเที่ยว
๔. ครูผู้สอนบรรยายทรัพยากรการท่องเที่ยว
๕. ครูผู้สอนบรรยายผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๖. ครูผู้สอนให้ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลทรัพยากรท่องเที่ยวในประเทศไทยมาคนละ ๑ แห่ง และนำเสนอหน้าชั้นเรียน

ขั้นสรุปและการประยุกต์

๑. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ PowerPoint และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

๙. สรุปและวิจารณ์ผล

๙. การประเมินผล

๑. พิจารณาหลักฐานความรู้
๒. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน



หน่วยที่ ๒ ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำชี้แจง : ให้นักศึกษาค้นหาผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมา ๘ ปัญหา และวิธีแก้ไขเบื้องต้น

๑.	
•	
๒.	
•	
๓.	
•	
๔.	
•	
๕.	
•	
๖.	
•	
๗.	
•	
๘.	
•	

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ ๒

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาค้นคว้าความสำคัญขององค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๒. รู้จักการวิเคราะห์องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

กิจกรรม วิเคราะห์องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำชี้แจง

๑. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น ๕ กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
๒. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลข ๑ ความดึงดูดใจ (Attraction)
 - หมายเลขที่ ๒ ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility)
 - หมายเลขที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity)
 - หมายเลขที่ ๔ ที่พัก (Accommodation)
 - หมายเลขที่ ๕ กิจกรรม (Activity)
๓. ให้แต่ละกลุ่มแสดงความคิดเห็นร่วมกันในเรื่องของความหมายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จับฉลากได้ และตัวอย่างประกอบอย่างชัดเจน
๔. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันสรุปความคิดเห็นและเสนอแนวคิดร่วมกัน
๕. นำเสนอหน้าชั้นเรียน

แบบฝึกหัดหน่วยที่ ๒

ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

๑. จงอธิบายความหมายของระบบการท่องเที่ยว
๒. รูปแบบของการเดินทางท่องเที่ยวสามารถจัดแบ่งได้อย่างไร
๓. แหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญใดบ้าง
๔. ททท. ได้ให้คำนิยามคำว่า นักท่องเที่ยว, ผู้มาเยี่ยมเยือน, นักทัศนาจร และการท่องเที่ยวภายในประเทศ ไว้ว่าอย่างไร
๕. หนังสือเดินทางมีประเภทใดบ้าง
๖. จงอธิบายความหมายของทรัพยากรการท่องเที่ยว ๓ ประเภท พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
๗. จงอธิบายผลกระทบทางการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมทั้งด้านบวกและด้านลบ
๘. ปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวมีอะไรบ้าง
๙. ส่วนแบ่งตลาดท่องเที่ยวสามารถจัดแบ่งได้อย่างไรบ้าง
๑๐. วงจรชีวิตแต่ละขั้นของแหล่งท่องเที่ยวมีผลต่อเรื่องใดบ้าง
๑๑. จงอธิบายหลักการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

ง. ชุมชนไทลื้อเมืองมาง

๘. ข้อใดไม่ใช่ปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

ก. พืชการเข้าเมือง

ข. ร้านอาหาร

ค. การโฆษณา

ง. บริการนำเที่ยว

๙. ข้อใดคือการจัดแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะเชิงจิตวิทยา

ก. การแบ่งตามบุคลิกภาพ

ข. การแบ่งตามการตอบสนองที่ผู้บริโภค

ค. การแบ่งเป็นพื้นที่ระดับต่างๆ

ง. การจัดแบ่งตามประชากรศาสตร์

๑๐. ข้อใดกล่าวถึง B to B to C - Business to Business to Customer ได้ถูกต้อง

ก. จัดจำหน่ายโดยผ่านตัวกลาง

ข. จัดจำหน่ายโดยตรงให้กับลูกค้า

ค. การจัดจำหน่ายโดยการขายทางออนไลน์

ง. การจัดจำหน่ายโดยการแต่งตั้งตัวแทนจำหน่าย

๑๑. เส้น E ในวงจรชีวิตของแหล่งท่องเที่ยวหมายถึงสิ่งใด

ก. เข้าสู่ขั้นเป็นที่รู้จัก

ข. เข้าสู่ขั้นการพัฒนา

ค. เข้าสู่ขั้นการลงทุน

ง. เข้าสู่ขั้นตกต่ำ

๑๒. ข้อใดคือหลักการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนแบบ Involving Local Communities

ก. เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น

ข. การประสานการพัฒนาการท่องเที่ยว

ค. การท่องเที่ยวที่รองรับกิจกรรมในท้องถิ่น

ง. การประสานความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการ

ใบงานที่ 2

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๒ : ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำชี้แจง : ให้นักศึกษาค้นหาผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ๘ ปัญหา และวิธีแก้ไขเบื้องต้น

- ๑.
- ๒.
- ๓.
- ๔.
- ๕.
- ๖.

(ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ)



แบบฝึกหัดหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว



คำชี้แจง : จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

๑. จงอธิบายความหมายของระบบการท่องเที่ยว

ระบบการท่องเที่ยว (The Tourism System) หมายถึง สิ่งต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กันและมีส่วนสำคัญ ที่ทำให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ระเบียบขั้นตอน

๒. รูปแบบของการเดินทางท่องเที่ยวสามารถจัดแบ่งได้อย่างไร

๑. จัดแบ่งตามวัตถุประสงค์ (By Purpose Categories) เช่น เพื่อสุขภาพ เพื่อการศึกษา เพื่อศาสนา เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ

๒. จัดแบ่งตามจุดหมายปลายทาง (Destination Categories) เช่น การชมปะการังใต้ทะเล การท่องเที่ยวชมเมื่อ

๓. จัดแบ่งตามรูปแบบการท่องเที่ยว (Model of Travel Categories) เช่น การเดินป่า การล่องแพ และล่องแก่ง

๔. การจัดแบ่งตามระยะเวลา (Timing Categories) เช่น การท่องเที่ยวครึ่งวัน การท่องเที่ยวเต็มวัน หรือ การท่องเที่ยวแบบพักค้างคืน

๕. จัดแบ่งตามลักษณะรายการ (Tour Design Categories) เช่น การท่องเที่ยวแบบเหมาจ่าย การท่องเที่ยวตามความประสงค์เฉพาะบุคคล

๓. แหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญใดบ้าง

- ๑) ความดึงดูดใจ (Attraction)
- ๒) ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility)
- ๓) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity)
- ๔) ที่พัก (Accommodation)
- ๕) กิจกรรม (Activity)

๔. ททท. ได้ให้คำนิยามคำว่า นักท่องเที่ยว ผู้มาเยี่ยมเยือน นักทัศนาจร และการท่องเที่ยวภายในประเทศอย่างไร

๑. นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง ผู้เดินทางมายังพื้นที่หนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ไม่ใช่เป็นการไปทำงานประจำหรือเพื่อการศึกษา และไม่ใช่คนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนา หรือทำงานประจำ หรือศึกษาอยู่ในพื้นที่นั้น ผู้เดินทางนี้จะต้องพักแรมอย่างน้อย ๑ คืน แต่ไม่เกิน ๙๐ วัน วัตถุประสงค์ ในการเดินทางอาจเพื่อใช้เวลาว่าง การันทนาการ การพักผ่อนวันหยุด การรักษาสุขภาพ การศึกษา เรียนรู้ การศาสนา และการกีฬา ธุรกิจ เยี่ยมญาติ การปฏิบัติการกิจ และการประชุม

๒. ผู้มาเยือน (Visitor) ผู้ที่จากถิ่นพำนักของตนเอง เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง อาจพักค้างแรมหรือไม่ก็ได้

๓. นักทัศนาจร (Excursionist) ผู้เดินทางที่ไม่พักค้างคืน

๔. การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) คือการเดินทางของนักท่องเที่ยวทั้ง ชาวไทยและชาวต่างประเทศ จากจังหวัดหนึ่งไปยังอีกจังหวัดหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ไม่ใช่ การไปด้วยการจับต้อง แต่สามารถสัมผัสได้ด้วยทางอื่น เช่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษา วัฒนธรรม ความเป็นชนเผ่า และการละเล่น การแสดงพื้นบ้าน เป็นต้น

๕. หนังสือเดินทางมีประเภทใดบ้าง

๑. หนังสือเดินทางทูต (Diplomatic) เล่ม D
๒. หนังสือเดินทางราชการ (Official Passport) เล่ม F
๓. หนังสือเดินทางยกเว้นค่าธรรมเนียม (Gratis) เล่ม G
๔. หนังสือเดินทาง (Passport) เล่ม Y

๖. จงอธิบายความหมายของทรัพยากรการท่องเที่ยว ๓ ประเภท พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

๑. ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม และเกิดขึ้นเองธรรมชาติ ได้แก่ ภูเขา ถ้ำ น้ำตก น้ำพุร้อน เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน สวนรุกขชาติ ทะเล ความงามของปะการัง และสัตว์น้ำใต้ทะเล หาดทราย ทะเลสาบ เกาะ อ่างเก็บน้ำ และแหล่งน้ำจืด

๒. ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ โบราณสถาน และศาสนา หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความเกี่ยวข้องกับในฐานะที่เป็นหลักฐานทาง ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และศาสนา เช่น โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์ ชุมชนโบราณ กำแพงเมือง คูเมือง พิพิธภัณฑวัตถุ ศาสนสถาน และสิ่งก่อสร้างที่มีคุณค่าทางศิลปะ

๓. ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรม หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทางศิลปะ และขนบธรรมเนียมประเพณีที่บรรพบุรุษได้สร้างสมและถ่ายทอดเป็นมรดกสืบทอดกันมา ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทนี้ประกอบด้วย งานประเพณี วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คน การแสดงศิลปวัฒนธรรม สินค้าพื้นเมือง การแต่งกาย ภาษา ชนเผ่า สวนสนุก สวนสัตว์ กิจกรรมพาเที่ยว ขี่จักรยานภูเขา และล่องแก่ง เป็นต้น

๗. จงอธิบายผลกระทบทางการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมทั้งด้านบวกและด้านลบ

๑ ผลกระทบด้านบวกของการท่องเที่ยวต่อชุมชนท้องถิ่นด้านวัฒนธรรม

- การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้วัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่น
- การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว
- การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความรักความหวงแหน
- การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างชุมชน
- การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการส่งเสริมการผลิตและจำหน่าย

๒. ผลกระทบด้านลบของการท่องเที่ยวต่อชุมชนท้องถิ่นด้านวัฒนธรรม

- การท่องเที่ยวก่อให้เกิดปัญหาการทำลายศิลปวัตถุของชุมชนท้องถิ่นโดย รู้เท่าไม่ถึงการณ์ เนื่องจากไม่รู้คุณค่าของศิลปวัตถุ เช่น การขีดเขียนบนศิลปวัตถุมาเป็นสมบัติส่วนตัว จึงเกิดการขโมยศิลปวัตถุไปขายให้นักท่องเที่ยว หรือตัดเศียรพระพุทธรูปไปขายให้นักท่องเที่ยว

๘. ปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวมีอะไรบ้าง

๑. ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism Resources)
๒. ความปลอดภัย (Security)
๓. โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructures)
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)
๕. สินค้าของที่ระลึก (Souvenirs)
๖. การโฆษณา
๗. ภาพลักษณ์ (Image)

๙. ส่วนแบ่งตลาดท่องเที่ยวสามารถจัดแบ่งได้อย่างไรบ้าง

๑. การจัดแบ่งส่วนตลาดตามอายุของผู้บริโภค หรือที่เรียกว่าการจัดแบ่งตามประชากรศาสตร์
๒. การจัดแบ่งส่วนตลาดตามภูมิศาสตร์
๓. การจัดแบ่งส่วนตลาดตามพฤติกรรมศาสตร์
๔. การจัดแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะเชิงจิตวิทยา

๑๐. วงจรชีวิตแต่ละขั้นของแหล่งท่องเที่ยวมีผลต่อเรื่องใดบ้าง

๑. จำนวนและประเภทของนักท่องเที่ยว
๒. ระดับการมีปฏิสัมพันธ์ และรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยว
๓. อัตราการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยว
๔. ผู้มีอำนาจควบคุมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว

๑๑. จงอธิบายหลักการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

๑. การอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรอย่างพอดี (Using Resource Sustainable)
๒. การลดการบริโภคที่เกินความจำเป็นและการลดของเสีย (Reducing Overconsumption and Waste)

๓. การรักษาและส่งเสริมความหลากหลายของทรัพยากรธรรมชาติ (Maintaining Diversity) สังคม และวัฒนธรรม

๔. การประสานการพัฒนาการท่องเที่ยว (Integrating Tourism into Planning)
๕. การท่องเที่ยวที่รองรับกิจกรรมในท้องถิ่น (Supporting Local Economic)
๖. เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (Involving Local Communities)
๗. การประสานความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการ ประชาชนท้องถิ่น องค์กรและสถาบันที่เกี่ยวข้อง
๘. เป็นการฝึกอบรมบุคลากร (Training Staff)

๙. ข้อมูลข่าวสารที่สื่อให้กับนักท่องเที่ยว โดยมุ่งสร้างความเข้าใจในการเคารพต่อธรรมชาติ สังคม และ วัฒนธรรมที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว

๑๐. การวิจัยและติดตามผล



คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. ข้อใดไม่จัดอยู่ในระบบการท่องเที่ยว

ค. ความพึงพอใจ (Satisfaction)

๒. ข้อใดกล่าวถึง Destination Categories ได้ถูกต้อง

ง. จัดแบ่งตามจุดหมายปลายทาง

๓. ข้อใดคือสิ่งดึงดูดใจและบริการทางการท่องเที่ยว

ข. แหล่งท่องเที่ยว

๔. ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวจัดอยู่ในองค์ประกอบใดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ก. ความดึงดูดใจ (Attraction)

๕. ข้อใดกล่าวถึงนักท่องเที่ยว (Tourist) ได้ถูกต้อง

ง. ผู้เดินทางนี้จะต้องพักแรมอย่างน้อย ๑ คืน แต่ไม่เกิน ๙๐ วัน

๖. ข้อใดกล่าวถึงประเภทของหนังสือเดินทางไม่ถูกต้อง

ค. หนังสือเดินทางราชการ (Official Passport) เล่ม P

๗. ข้อใดคือทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ โบราณสถาน และศาสนา

ข. วัดพระศรีรัตนศาสดาราม

๘. ข้อใดไม่ใช่ปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

ค. การโฆษณา

๙. ข้อใดคือการจัดแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะเชิงจิตวิทยา

ก. การแบ่งตามบุคลิกภาพ

๑๐. ข้อใดกล่าวถึง B to B to C (Business to Business to Customer) ได้ถูกต้อง

ง. การจัดจำหน่ายโดยการแต่งตั้งตัวแทนจำหน่าย

๑๑. เส้น E ในวงจรชีวิตของแหล่งท่องเที่ยวหมายถึงสิ่งใด

ง. เข้าสู่ขั้นตกต่ำ

๑๒. ข้อใดคือหลักการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนแบบ Involving Local Communities

ก. เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น

แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบงานที่ ๒

รายวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓

เรื่อง ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ชื่อ.....สกุล.....ระดับชั้น สาขาวิชา.....กลุ่ม.....

สรุปผลการประเมิน

ผ่าน

ไม่ผ่าน

คะแนนที่ได้.....

ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					หมายเหตุ
		๕	๔	๓	๒	๑	
๑	ด้านคุณธรรม จริยธรรม เข้าเรียนตรงต่อเวลา						
๒	มีวินัย และแต่งกายถูกระเบียบ						
๓	มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน						
๔	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นทีม						
๕	ส่งงานในเวลาที่กำหนด						
๖	ด้านทักษะการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน						
๗	แบบงานมีความประณีต และสวยงาม						
๘	แบบงานถูกต้องตามหลักวิชาการ						
๙	ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด						
๑๐	มีสัญญาณของความปลอดภัย						
	รวมคะแนน						

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

...../...../.....

แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล
หน่วยที่ ๒ เรื่อง ระบบการท่องเที่ยวและองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ และหากผู้เรียนมีพฤติกรรมนั้น ลงในช่องรายการ

ที่	ชื่อ- นามสกุล	การแสดงพฤติกรรมของผู้เรียนในระหว่างเรียน																				รวม คะแนน
		การสนใจเรียน				การแสดงความคิดเห็น				การตอบคำถาม				การยอมรับฟังคนอื่น				ทำงานตามที่ครูมอบหมาย				
		๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	
๑																						
๒																						
๓																						
๔																						
๕																						
๖																						
๗																						
๘																						
๙																						
๑๐																						

เกณฑ์การวัดผล ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้

๑. ดีมาก = ๔ สนใจฟัง ไม่หลับ ไม่พูดคุยในชั้น มีคำถาม ตอบคำถามถูก ทำงานส่งตามเวลาอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๙๐ - ๑๐๐%
๒. ดี = ๓ พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๗๐ - ๘๙%
๓. ปานกลาง = ๒ พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๕๐ - ๖๙ %
๔. ปรับปรุง = ๑ เข้าชั้นเรียน แต่การแสดงออกน้อยมาก ส่งงานไม่ครบ ส่งงานไม่ตรงเวลา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนรวมตามแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐

ลงชื่อครูผู้สอนสังเกต
 (.....)

สัปดาห์ที่.....

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

แบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สาขาวิชา.....สาขางาน..... ระดับชั้น..... กลุ่ม.....

ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	รายการประเมิน										คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย
		ยึดมั่นในสถาบันฯ	ละอ่อนบำเพ็ญ	ความมีวินัย	ความสามัคคี	จิตอาสา	ซื่อสัตย์สุจริต	ประหยัด	ซื่อสัตย์	สุภาพ	ตรงต่อเวลา		
๑													
๒													
๓													
๔													
๕													
๖													
๗													
๘													
๙													
๑๐													
๑๑													
๑๒													
๑๓													
๑๔													
๑๕													
๑๖													
๑๗													
๑๘													
๑๙													
๒๐													

๑๐. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

๑. เอกสารหรือหนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ... ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๕-๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑. ประวัติความเป็นมาธุรกิจบริการท่องเที่ยว
๒. บริษัทนำเที่ยว
๓. รูปแบบธุรกิจท่องเที่ยว

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายประวัติความเป็นมาธุรกิจบริการท่องเที่ยว
๒. อธิบายบริษัทนำเที่ยว
๓. บอกรูปแบบธุรกิจท่องเที่ยว

๕. สารการเรียนรู้

๑. ประวัติความเป็นมาธุรกิจบริการท่องเที่ยว
๒. บริษัทนำเที่ยว
๓. รูปแบบธุรกิจท่องเที่ยว

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ครูกล่าวว่่าต้นกำเนิดการจ้ัดนำเที่ยวยังไม่ทราบแน่ชัดว่าเกิดขึ้นในสมัยใด หากศึกษาจากประวัติวิวัฒนาการคมนาคมขนส่ง ซึ่งมนุษย์ได้สร้างถนนหนทางไว้ เช่นในประเทศจีนมีถนนหนทางตั้งแต่ ๑๐๐๐ ปีก่อนคริสตกาล และชาวโพนีเซียน ช่วงระหว่าง ๑๒๐๐-๑๘๐๐ ปีก่อนคริสตกาลและชาวกรีกใช้เรือเป็นพาหนะในการค้า การทำสงครามยังล่องเรือท่องเที่ยวอีกด้วย

๒. ครูสนทนากับผู้เรียนเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๑. ครูผู้สอนบรรยายความเป็นมาธุรกิจบริการท่องเที่ยว
๒. ครูผู้สอนบรรยายบริษัทนำเที่ยว
๓. ครูผู้สอนบรรยายรูปแบบธุรกิจท่องเที่ยว
๔. ครูผู้สอนให้ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลบริษัทนำเที่ยวมาคนละ ๑ แห่ง และนำเสนอหน้าชั้นเรียน

ขั้นสรุปและการประยุกต์

๑. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ PowerPoint และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

๑. หนังสือเรียน ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

- ๒. สื่อ Power Point
- ๓. กิจกรรมการเรียนการสอน

๘. หลักฐานการเรียนรู้

- ๘.๑ หลักฐานความรู้
 - ๑. บันทึกการสอน
 - ๒. ใบเช็กรายชื่อ
- ๘.๒ หลักฐานการปฏิบัติงาน
 - ๑. แผนจัดการเรียนรู้

๙. การวัดและประเมินผล

- ๙.๑ เกณฑ์การปฏิบัติงาน
 - ๑. สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
 - ๒. ตรวจกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมนำความรู้
 - ๓. ตรวจแบบประเมินผลการเรียนรู้
- ๙.๒ วิธีประเมิน
 - ๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
 - ๒. แบบประเมินผลการเรียนรู้
- ๙.๓ เครื่องมือประเมิน
 - ๑. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ต้องไม่มีช่องปรับปรุง
 - ๒. แบบประเมินผลการเรียนรู้มีเกณฑ์ผ่าน ๕๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

- ๑๐.๑ ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

.....

- ๑๐.๒ ปัญหาที่พบ

.....

- ๑๐.๓ แนวทางแก้ปัญหา

.....

.....

	ใบความรู้ ๓	หน่วยที่ ... ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๕-๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ธุรกิจนำเที่ยว หมายความว่า การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดหรือให้บริการ หรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง ที่พัก อาหาร ทัศนอาจร และหรือมัคคุเทศก์ให้แก่นักท่องเที่ยว

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายประวัติความเป็นมาธุรกิจบริการท่องเที่ยว

๒. อธิบายบริษัทนำเที่ยว

๓. บอกรูปแบบธุรกิจท่องเที่ยว

๕. เนื้อหาสาระ

ธุรกิจบริการท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์

ประวัติความเป็นมาของธุรกิจบริการการท่องเที่ยว

ต้นกำเนิดการจัดนำเที่ยวยังไม่ทราบแน่ชัดว่าเกิดขึ้นในสมัยใด หากศึกษาจากประวัติวิวัฒนาการ คมนาคมขนส่ง ซึ่งมนุษย์ได้สร้างถนนไว้ เช่น ในประเทศจีนมีถนนหนทางตั้งแต่ ๑,๐๐๐ ปีก่อนคริสตกาล และชาวโพนีเซีย ช่วงระหว่าง ๑๒๐๐-๑๘๐๐ ปีก่อนคริสตกาลและชาวกรีกใช้เรือเป็นพาหนะในการค้า การทำสงครามยังล่องเรือท่องเที่ยวอีกด้วย

บริษัทนำเที่ยวและตัวแทนการท่องเที่ยว

ธุรกิจบริษัทนำเที่ยวถือกำเนิดขึ้นใน ค.ศ. ๑๘๔๑ โดยในประเทศอังกฤษมีบริษัท โทมัส คูก แอนด์ซัน และในสหรัฐอเมริกาบริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรส คอมพานี

บริษัทนำเที่ยว (Tour operator)

ความหมายบริษัทนำเที่ยว (Tour operator)

การจัดทัวร์ (Tour) หมายถึง การจัดรายการท่องเที่ยวไว้ล่วงหน้าโดยมีเส้นทางและจุดหมายปลายทาง กำหนดไว้ก่อนโดยชัดเจน (pre arrange journey and itinerary) จากจุดเริ่มต้น (departure point) ไปยังจุดหมายปลายทาง (destination) อย่างน้อย ๑ จุดหมาย หรือมากกว่า

ตัวแทนการท่องเที่ยว (Travel Agency)

ตัวแทนการท่องเที่ยว หมายถึง ธุรกิจค้าปลีกที่ได้รับอนุมัติจากผู้ประกอบการธุรกิจขายส่ง บริการท่องเที่ยว ให้เป็นตัวแทนการขายสินค้าทางการท่องเที่ยว เช่น โปรแกรมทัวร์ สายการบิน สายการบินเดินเรือ บริษัทรถไฟ สถานที่พักผ่อน สปา ร้านอาหาร

ตัวอย่างบริษัทนำเที่ยวในไทย



รูปแบบธุรกิจท่องเที่ยว

รูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวในปัจจุบันมี ๔ รูปแบบ ดังนี้

๑. ธุรกิจการนำเที่ยว (Tour operator)

หมายถึง ธุรกิจที่ทำหน้าที่จัดการนำเที่ยว เริ่มตั้งแต่การออกแบบโปรแกรมท่องเที่ยว จัดหามัคคุเทศก์ จัดหาที่พัก จัดการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็นรถยนต์ รถไฟ เรือ เครื่องบิน

๒. ธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agency)

หมายถึง ธุรกิจที่มีหน้าที่จัดจำหน่ายหรือเป็นตัวแทนจำหน่ายบริการด้านการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีสถานะเป็นธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agency) เช่น Thaifly Travel, Unithai Travel, Thai Travel center

๓. ธุรกิจขายส่งบริการท่องเที่ยว (Travel wholesaler)

หมายถึง ธุรกิจที่เป็นผู้รวบรวมสินค้า และบริการการท่องเที่ยวจากหลาย ๆ ผู้ประกอบการ โดยลูกค้าส่วนใหญ่ของ Travel Wholesaler จะเป็น Travel Agency มากกว่านักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น Zego Travel, Go Holiday

๔. ธุรกิจบริหารจัดการจุดหมายปลายทาง (Destination management services : DMC)

หมายถึง ธุรกิจท่องเที่ยวที่มีบริการหลากหลายในจุดหมายปลายทางหนึ่ง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมทัวร์ ที่พักร้านอาหาร การเดินทาง ร้านอาหาร โดยมีลูกค้าเป็นธุรกิจนำเที่ยวเป็นหลัก

มัคคุเทศก์กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ได้มีปรับประเภทใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากเดิม ๒ ประเภท ๑๐ ชนิด ได้แก่ มัคคุเทศก์ประเภททั่วไป มี ๒ ชนิด คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง และมัคคุเทศก์ประเภทเฉพาะ มี ๘ ชนิด

มัคคุเทศก์มีทั้งแบบทำงานประจำ (Full time) ทำงานบางเวลา (Part Time) และทำงานแบบ Freelance มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ในไทยจะเป็นมัคคุเทศก์ภาษาอังกฤษ หากเป็นมัคคุเทศก์ภาษาอื่น ๆ โดยเฉพาะภาษาที่ขาดแคลนอย่างภาษาจีน ที่มือนักท่องเที่ยวเข้ามาจำนวนมากค่าตัว ของมัคคุเทศก์มักจะสูงตามไปด้วย

บุคลิกและคุณสมบัติของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิดเกือบตลอดเวลาของการนำเที่ยวในแต่ละครั้ง ดังนั้นในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ จะเป็นไปโดยธรรมชาติไม่มีการฝึนปฏิบัติ หรือทำหน้าที่หวังเพียงเฉพาะค่าตอบแทน มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีคุณสมบัติ ๕ ประการ



สิ่งที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติและไม่พึงปฏิบัติ

การวางตัว หมายถึง พฤติกรรม การปฏิบัติ การทำตัวที่แสดงออกให้เห็น ฉะนั้นมารยาทและ การวางตัวของ มัคคุเทศก์คือ กิริยา วาจา ท่าทาง การแสดงออก ข้อควรประพฤติและไม่ควรประพฤติของมัคคุเทศก์ เพื่อดำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพมัคคุเทศก์

หลักที่ควรประพฤติและเป็นคุณสมบัติที่มัคคุเทศก์ควรปฏิบัติ มีประเด็นที่สำคัญ ๆ ดังนี้

๑. มัคคุเทศก์ ต้องผสมผสานระหว่างมารยาทไทยกับมารยาทต่างประเทศให้ได้ในลักษณะที่สอดคล้องกลมกลืน ไม่ขัดกัน

๒. พุดจาสุภาพ ไม่เกรี้ยวกราดกับนักท่องเที่ยว พยายามเก็บอารมณ์โกรธ จะได้ไม่ทำให้งานเสีย

๓. ไม่พุดคุยเรื่องทุกขร้อนหรือเรื่องส่วนตัวให้นักท่องเที่ยวฟัง เพื่อขอความเห็นอกเห็นใจ

๔. ให้ปฏิบัติในการพูดกับนักท่องเที่ยวทั้งกลุ่มอย่างเท่าเทียม

๕. ปฏิบัติตนให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจ และรู้สึกอบอุ่นใจในการเดินทางท่องเที่ยว

๖. ไม่แสดงความสนิทสนมกับนักท่องเที่ยวจนเกินสมควรโดยเฉพาะในด้านชู้สาว

๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบทดสอบ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

หนังสือศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบทดสอบ



	ใบงาน ที่ ๓	หน่วยที่ ... ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๕-๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานบริการที่เหมาะสมกับอาชีพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามมาตรฐานการบริการ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

-

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายประวัติความเป็นมาธุรกิจบริการท่องเที่ยว

๒. อธิบายบริษัทนำเที่ยว

๓. บอกรูปแบบธุรกิจท่องเที่ยว

๕. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

หนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

-

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ครูกล่าววาระบบการท่องเที่ยว (The Tourism System) หมายถึง สิ่งต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กันและมีส่วนสำคัญ ที่ทำให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ระเบียบ ระบบการท่องเที่ยวประกอบด้วยสิ่งสำคัญ ๓ ส่วนใหญ่ๆ คือ ตลาด (Market) การท่องเที่ยว (Travel) และจุดหมายปลายทาง (Destination)

๒. ครูสนทนากับผู้เรียนเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๑. ครูผู้สอนบรรยายระบบการท่องเที่ยว

๒. ครูผู้สอนบรรยายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๓. ครูผู้สอนบรรยายนักท่องเที่ยว

๔. ครูผู้สอนบรรยายทรัพยากรการท่องเที่ยว

๕. ครูผู้สอนบรรยายผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๖. ครูผู้สอนให้ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลทรัพยากรการท่องเที่ยวในประเทศไทยมาคนละ ๑ แห่ง และนำเสนอหน้าชั้นเรียน

ขั้นสรุป

ขั้นสรุปและการประยุกต์

๑. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ PowerPoint และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

๙. การประเมินผล

๑. พิจารณาหลักฐานความรู้
๒. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน



ใบงานที่ ๓

หน่วยที่ ๓ ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

คำชี้แจง : ให้นักศึกษาค้นหาความหมายของรูปแบบธุรกิจท่องเที่ยว พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

๑. ธุรกิจการนำเที่ยว (Tour operator)

-
-
-
-
-
-

๒. ธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agency)

-
-
-
-
-
-

๓. ธุรกิจขายส่งบริการท่องเที่ยว (Travel wholesaler)

-
-
-
-
-
-

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ ๓
ฝึกการทำงานเป็นทีม
เรื่อง สิ่งที่มีคุณค่าทั้งปฏิบัติ
วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาค้นคว้าสิ่งที่มีคุณค่าทั้งปฏิบัติ
๒. รู้จักการวิเคราะห์สิ่งที่มีคุณค่าทั้งปฏิบัติ
๓. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ และกล้าแสดงออก

กิจกรรม แสดงบทบาทสมมติสิ่งที่มีคุณค่าทั้งปฏิบัติ
คำชี้แจง

๑. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น ๕ กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
๒. คิดสถานการณ์บทบาทสมมติสิ่งที่มีคุณค่าทั้งปฏิบัติ
๓. ให้แต่ละกลุ่มแสดงความคิดเห็นร่วมกันในเรื่องของสมมติสิ่งที่มีคุณค่าทั้งปฏิบัติ
๔. แสดงบทบาทสมมตินำเสนอหน้าชั้นเรียน



แบบฝึกหัดหน่วยที่ ๓

ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

๑. จงอธิบายประวัติความเป็นมาของธุรกิจบริการท่องเที่ยวพอสังเขป
๒. ธุรกิจท่องเที่ยวมีรูปแบบใดบ้าง
๓. ธุรกิจท่องเที่ยวแบ่งตามตลาดได้อย่างไร
๔. มัคคุเทศก์เฉพาะมีประเภทใดบ้าง และแต่ละประเภทมีบัตรสีอะไร
๕. มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีคุณสมบัติใดบ้าง
๖. จงอธิบายสิ่งที่มัคคุเทศก์ควรพึงปฏิบัติอย่างระมัดระวัง



แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ที่ ๓

ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

๑. ผู้ใดให้กำเนิดความคิดเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวการจัดการเดินทางเป็นกลุ่ม

- | | |
|-----------------|------------------------|
| ก. โทมัส คูก | ข. เนลสัน แมนเดลา |
| ค. มหาตมะ คานธี | ง. อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ |

๒. อาชีพใดมีหน้าที่ในการนำเที่ยวไปยังที่ต่าง ๆ

- | | |
|-----------------|---------------------------|
| ก. พนักงานขับรถ | ข. มัคคุเทศก์ |
| ค. แอร์โฮสเตส | ง. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า |

๓. Travel Agency หมายถึงข้อใด

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------|
| ก. ธุรกิจการนำเที่ยว | ข. ธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว |
| ค. ธุรกิจขายส่งบริการท่องเที่ยว | ง. ธุรกิจจัดการจุดหมายปลายทาง |

๔. ข้อใดหมายถึงการแบ่งตลาดธุรกิจท่องเที่ยวแบบ Outbound

- | | |
|---------------|-------------------------|
| ก. ตลาดขาเข้า | ข. ตลาดภายในประเทศ |
| ค. ตลาดขาออก | ง. ตลาดผู้ค้าปลีกและส่ง |

๕. ข้อใดกล่าวถึงมัคคุเทศก์ทั่วไปได้ถูกต้อง

- | |
|--|
| ก. นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวไทยได้ทั่วราชอาณาจักร |
| ข. นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ทั่วราชอาณาจักร |
| ค. นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ทั่วราชอาณาจักร |
| ง. นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวไทยหรือชาวต่างประเทศได้ทั่วราชอาณาจักร |

๖. มัคคุเทศก์เฉพาะภูมิภาค ภาคใดมีบัตรสีอะไร

- | | |
|---------------|---------------------|
| ก. บัตรสีฟ้า | ข. บัตรสีม่วง |
| ค. บัตรสีชมพู | ง. บัตรสีบรอนซ์เงิน |

๗. การสร้างความเข้าใจระหว่างคนในชาติและระหว่างชาติ เป็นคุณสมบัติในข้อใดของมัคคุเทศก์

- | | |
|---------------------|--------------------|
| ก. มนุษย์สัมพันธ์ดี | ข. มีความรักงาน |
| ค. มีความรู้ดี | ง. มีศิลปะในการพูด |

๘. ข้อใดไม่ใช่บุคลิกภาพที่ดีของมัคคุเทศก์

ก. รู้เขารู้เรา

ข. การพูดจา

ค. การแต่งกาย

ง. กิริยามารยาท

๙. ข้อใดเป็นคุณสมบัติอันดีงามของมัคคุเทศก์

ก. มัคคุเทศก์ต้องยึดหลักมารยาทไทยเท่านั้น

ข. พูดคุยเรื่องทุกขั้วหรือเรื่องส่วนตัวให้นักท่องเที่ยวฟัง

ค. ให้ปฏิบัติในการพูดกับนักท่องเที่ยวทั้งกลุ่มอย่างเท่าเทียม

ง. พูดจาเสียงดังกับนักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎระเบียบ

๑๐. สิ่งใดที่มัคคุเทศก์ควรพึงปฏิบัติ

ก. ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวแสร้งขอเท่านั้น

ข. ต้องรู้จักขอโทษเมื่อเกิดความไม่สะดวกสบาย

ค. ชวนนักท่องเที่ยวออกเที่ยวดื่มสิ่งมีนเมายามค่ำคืน

ง. ติดตามนักท่องเที่ยวทุกสถานที่ เช่น ซ้ำของที่ระลึก



ใบงานที่ 3

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๓ : ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

คำชี้แจง : ให้นักศึกษาค้นหาความหมายของรูปแบบธุรกิจท่องเที่ยว พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

๑. ธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operator)
๒. ธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agency)
๓. ธุรกิจขายส่งบริการท่องเที่ยว (Travel Wholesaler)

(ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ)



แบบฝึกหัดหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์



คำชี้แจง : จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

๑. จงอธิบายประวัติความเป็นมาของธุรกิจบริการท่องเที่ยวพอสังเขป

ต้นกำเนิดการจ้ดนำเที่ยวยังไม่ทราบแน่ชัดว่าเกิดขึ้นในสมัยใด หากศึกษาจากประวัติวิวัฒนาการคมนาคมขนส่ง ซึ่งมีมนุษย์ได้สร้างถนนหนทางไว้ เช่นในประเทศจีนมีถนนหนทางตั้งแต่ ๑๐๐๐ ปีก่อนคริสตกาล และชาวโพนีเซียน ช่วงระหว่าง ๑๒๐๐-๑๘๐๐ ปีก่อนคริสตกาลและชาวกรีกใช้เรือเป็นพาหนะในการค้า การทำสงครามยังล่องเรือท่องเที่ยวอีกด้วย

โรมัส คูก (Thomas Cook) ชาวอังกฤษเป็นผู้ให้กำเนิด ความคิดเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวจากการจัดการเดินทางเป็นกลุ่ม (Group Tour) เป็นครั้งแรก ในปี พ.ศ. ๒๓๘๔ โดยการเช่าเหมาขบวนรถไฟแบบไป - กลับ (Round trip) สำหรับผู้ร่วมเดินทาง ๕๔๐ คนจากเมืองเลสเตอร์ (Leicester) ไปยังเมืองลัฟโบโร (Loughborough) เพื่อเข้าร่วมการประชุมต่อต้านสิ่งมอมเมา (Temperance Convention) จากนั้นก็ได้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างจริงจังทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ โดยริเริ่มระบบการรับเงินค่านายหน้า (Commission) จากการขายบริการท่องเที่ยว รวมทั้งการออกคู่มือใช้แทนเงินสดระหว่างการเดินทางซึ่งถือเป็นต้นกำเนิดของเช็คเดินทาง (Traveler's cheque)

๒. ธุรกิจท่องเที่ยวมีรูปแบบใดบ้าง

รูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวในปัจจุบันมี ๔ รูปแบบ

๑. ธุรกิจการนำเที่ยว (Tour operator)
 ๒. ธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agency)
 ๓. ธุรกิจขายส่งบริการท่องเที่ยว (Travel wholesaler)
 ๔. ธุรกิจบริหารจัดการจุดหมายปลายทาง (Destination management services : DMC)
๓. ธุรกิจท่องเที่ยวแบ่งตามตลาดได้อย่างไร

๑. ตลาดภายในประเทศ (Domestic) หมายถึง การท่องเที่ยวที่คนในประเทศเดินทางเที่ยวในประเทศเอง
๒. ตลาดขาเข้า (Inbound) หมายถึง การท่องเที่ยวที่คนจากต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศ

๓. ตลาดขาออก (Outbound) หมายถึง การท่องเที่ยวที่คนในประเทศ เดินทางออกไปเที่ยวในต่างประเทศ

๔. มัคคุเทศก์เฉพาะมีประเภทใดบ้าง และแต่ละประเภทมีบัตรสีอะไร

๑. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

๒. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตร และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

๓. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปะ-วัฒนธรรม) บัตรสีแดง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ ทางด้านประวัติศาสตร์ ศิลปะและวัฒนธรรมได้ทั่วราชอาณาจักร

๔. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเล

๕. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเล โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน ๔๐ ไมล์ทะเล

๖. มัคคุเทศก์ (เดินป่า) บัตรสีเขียว นำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า

๗. มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศ เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตร

๘. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ ทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้น

๕. มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีคุณสมบัติใดบ้าง

๑. มนุษย์สัมพันธ์ดี

๓. มีความรู้ดี

๕. มีศิลปะในการพูด

๒. บุคลิกภาพดี

๔. มีความรักงาน

๖. จงอธิบายสิ่งที่มีัคคุเทศก์ควรพึงปฏิบัติอย่างระมัดระวัง

๑. การพูดถึงบุคคลที่สาม หรือเรื่องที่ละเอียดอ่อนต่อความรู้สึก เช่น ศาสนา การเมือง ฯลฯ

๒. การบริการบนโต๊ะอาหาร การใช้ช้อนกลาง การบริการจัดแบ่งอาหารเป็นถ้วยเล็ก ข้อจำกัดของแขกในการทานอาหาร ความเชื่อในการทานอาหารของแขกแต่ละคนเช่น การพลิกตัวปลา ฯลฯ และทั้งนี้มัคคุเทศก์ควรให้คำแนะนำ วัฒนธรรม วิธีการรับประทานอาหารในแต่ละท้องถิ่นไปด้วย

๓. การใช้เวลาแขกในสถานที่ต่างๆ อย่างเหมาะสม ลงตัว โดยไม่ใช้เวลาแขกอันน้อยนิดในสถานที่ท่องเที่ยวที่เขาชื่นชอบ และไม่ใช้เวลาอย่างมากมายในที่ที่เขาเห็นว่าไร้ประโยชน์ไม่คุ้มค่าเสียเวลาที่จะอยู่

๔. การวางตัวต่อแขกที่เข้ามาหา มาพูดคุย ซึ่งแขกแต่ละคนก็มีเจตนาที่ต่างกัน

๕. การพูด การจา การแต่งกาย การปฏิบัติตนที่เป็นแบบอย่างเสมอต้นเสมอปลายตลอดระยะเวลาที่นำเที่ยว

๖. คำถามยอดฮิตที่มีัคคุเทศก์เจอเสมอและต้องตอบให้ได้ เช่น ห้องน้ำอยู่ทางไหน อีกันานไหมกว่าจะถึงตอนนี้เราอยู่ที่ไหน

๗. การสำรวจกริยาทำทางที่ไม่เหมาะสมต่อหน้าและลับหลัง

๖. การเข้ารับบริการในสถานประกอบการต่างๆ มัคคุเทศก์ต้องบริการแขกให้ลุล่วงก่อน และระมัดระวังการรับบริการจากสถานประกอบการที่มอบให้มัคคุเทศก์ต้องไม่เกินหน้าเกินตาแขก เช่น ให้อาหารที่ดีกว่า ให้อาหารที่ต่ำกว่า เป็นต้น

๘. มีมนุษยสัมพันธ์และให้บริการอย่างทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ

๑๐. การบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีแห่งความเป็นไทย เพราะท่านคือคนไทย ต้องนำเอกลักษณ์วัฒนธรรมความเป็นไทยเสนอต่อสายตานักท่องเที่ยว โดยเฉพาะชาวต่างประเทศที่มาเที่ยวเขาคาดหวังเห็นรอยยิ้มและการบริการด้วยความเป็นไทย ปฏิบัติงานด้วยรอยยิ้ม ไหว้ทักทายแขกให้เป็นกิจวัตร

๑๑. ให้ความสำคัญในการทำหน้าที่นำเที่ยว การบริการแขก ให้แขกได้ประทับใจ เหนือสิ่งอื่นใด โดยเฉพาะผลประโยชน์ส่วนตัวควรละเว้น

๑๒. การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเป็นมิตรถ้อยทีถ้อยอาศัย และเอื้อเฟื้อช่วยเหลือซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นกับพนักงานรถ พนักงานโรงแรม พนักงานร้านอาหาร พนักงานช่วยงาน ไม่ควรคิดทำงานแบบแบ่งแยกว่าตัวเองเป็นผู้นำ คนอื่นต้องเป็นผู้ตาม ต้องเชื่อฟังตน เพราะคนอื่นจะทำงานด้วยลำบากและไม่มีความสุข ฯลฯ

๑๓. ดูแลใส่ใจในสวัสดิภาพความปลอดภัย ทั้งร่างกายและทรัพย์สิน ตลอดจนรักษามลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวให้เป็นนิสัย

๑๔. หาวิธีการสร้างความสมัครสมาน สามัคคี เพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวแก่หมู่คณะเดินทาง เพื่อมัคคุเทศก์จะได้ทำงานด้วยความราบรื่น ได้รับความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

๑๕. การรวบรวมสมาชิก การนับจำนวนแขกแต่ละครั้งให้ทำด้วยความรวดเร็ว แม่นยำและควรใช้คำพูดจิตวิทยา เชิงขอความร่วมมือต่อแขกหากแขกสายไม่รักษาเวลา

๑๖. ย้ำเตือนเรื่องการซื้อสิ่งของที่อาจเป็นสิ่งผิดกฎหมาย และห้ามนำออก หรือต้องเสียภาษี สัมภาระที่มีน้ำหนักเกิน ของที่ไม่สามารถนำขึ้นเครื่องได้ และของที่ควรนำติดตัวขึ้นเครื่องบิน การรับฝากของ เรื่องเหล่านี้มัคคุเทศก์มีหน้าที่ต้องแนะนำแขกเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดระหว่างการเดินทางเข้าออกประเทศ

๑๗. การคอยช่วยเหลือดูแลการเข้าออกนอกราชอาณาจักร ทั้งในและต่างประเทศ เพราะแขกอาจถูกกักตัว สอบถาม สอบประวัติ มัคคุเทศก์จึงควรต้องอยู่อำนวยความสะดวกแขกจนคนสุดท้ายเสมอ ไม่ควรเดินนำหน้าปล่อยลูกค้าให้แก้ไขปัญหาเอง

๑๘. การปรับเปลี่ยนรายการทัวร์ ควรทำด้วยเหตุผลจำเป็น โดยต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

๑๙. การแก้ไขปัญหาใดๆ ควรคำนึงถึงความรู้สึก ความพึงพอใจของลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องรอบด้าน การน้อมรับ การแก้ไขปัญหาด้วยรอยยิ้มและความตั้งใจจริง จึงเป็นหนทางออกได้อย่างดีเสมอ

๒๐. นักท่องเที่ยวคาดหวังความประทับใจระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวเสมอ มัคคุเทศก์จึงไม่ควรปล่อยให้บรรยากาศเงียบเหงาเปล่าประโยชน์ หลังบรรยายข้อมูลควรเล่าเรื่องที่นักท่องเที่ยวสนใจ หรือหากิจกรรมเสริมมาเปลี่ยนบรรยากาศให้เหมาะกับกลุ่มคณะลูกค้า



แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ที่ 3
ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์



คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. ผู้ใดให้กำเนิดความคิดเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวการจัดการเดินทางเป็นกลุ่ม
ก. โทมัส คูก
๒. อาชีพใดมีหน้าที่ในการนำเที่ยวไปยังที่ต่าง ๆ
ข. มัคคุเทศก์
๓. Travel Agency หมายถึงข้อใด
ข. ธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว
๔. ข้อใดหมายถึงการแบ่งตลาดธุรกิจท่องเที่ยวแบบ Outbound
ค. ตลาดขาออก
๕. ข้อใดกล่าวถึงมัคคุเทศก์ทั่วไปได้ถูกต้อง
ง. นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวไทยหรือชาวต่างประเทศได้ทั่วราชอาณาจักร
๖. มัคคุเทศก์เฉพาะภูมิภาค ภาคใดมีบัตรสีอะไร
ก. บัตรสีฟ้า
๗. การสร้างความเข้าใจระหว่างคนในชาติและระหว่างชาติ เป็นคุณสมบัติข้อใดของมัคคุเทศก์
ก. มนุษยสัมพันธ์ดี
๘. ข้อใดไม่ใช่บุคลิกภาพที่ดีของมัคคุเทศก์
ก. รู้เขารู้เรา
๙. ข้อใดเป็นคุณสมบัติอันดีงามของมัคคุเทศก์
ค. ให้ปฏิบัติในการพูดกับนักท่องเที่ยวทั้งกลุ่มอย่างเท่าเทียม
๑๐. สิ่งใดที่มัคคุเทศก์ควรพึงปฏิบัติ
ข. ต้องรู้จักขอโทษเมื่อเกิดความไม่สะดวกสบาย

แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบงานที่ ๓
 รายวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓
 เรื่อง ฐรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์
 ชื่อ.....สกุล.....ระดับชั้น สาขาวิชา.....กลุ่ม.....

สรุปผลการประเมิน		ผ่าน	ไม่ผ่าน	คะแนนที่ได้.....				
ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					หมายเหตุ	
		๕	๔	๓	๒	๑		
๑	ด้านคุณธรรม จริยธรรม เข้าเรียนตรงต่อเวลา							
๒	มีวินัย และแต่งกายถูกระเบียบ							
๓	มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน							
๔	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นทีม							
๕	ส่งงานในเวลาที่กำหนด							
๖	ด้านทักษะการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน							
๗	แบบงานมีความประณีต และสวยงาม							
๘	แบบงานถูกต้องตามหลักวิชาการ							
๙	ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด							
๑๐	มีสัญญาณญาณของความปลอดภัย							
	รวมคะแนน							

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
 (.....)
/...../.....

แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล
หน่วยที่ ๓ เรื่อง ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ และหากผู้เรียนมีพฤติกรรมนั้น ลงในช่องรายการ

ที่	ชื่อ- นามสกุล	การแสดงผลพฤติกรรมของผู้เรียนในระหว่างเรียน																รวม คะแนน				
		การสนใจเรียน				การแสดงความคิดเห็น				การตอบคำถาม				การยอมรับฟังคนอื่น					ทำงานตามที่ครูมอบหมาย			
		๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑		๔	๓	๒	๑
๑																						
๒																						
๓																						
๔																						
๕																						
๖																						
๗																						
๘																						
๙																						
๑๐																						

เกณฑ์การวัดผล ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้

๑. ดีมาก = ๔ สนใจฟัง ไม่หลับ ไม่พูดคุยในชั้น มีคำถาม ตอบคำถามถูก ทำงานส่งตามเวลาอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๙๐ - ๑๐๐%
๒. ดี = ๓ พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๗๐ - ๘๙%
๓. ปานกลาง = ๒ พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๕๐ - ๖๙ %
๔. ปรับปรุง = ๑ เข้าชั้นเรียน แต่การแสดงออกน้อยมาก ส่งงานไม่ครบ ส่งงานไม่ตรงเวลา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนรวมตามแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐

ลงชื่อครูผู้สอนสังเกต
 (.....)

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

แบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สาขาวิชา.....สาขางาน..... ระดับชั้น..... กลุ่ม.....

ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	รายการประเมิน										คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย
		ยึดมั่นในสถาบันฯ	ละเว้นอบายมุข	ความมีวินัย	ความสามัคคี	จิตอาสา	ซื่อสัตย์สุจริต	ประหยัด	ซื่อสัตย์	สุขภาพ	ตรงต่อเวลา		
๑													
๒													
๓													
๔													
๕													
๖													
๗													
๘													
๙													
๑๐													
๑๑													
๑๒													
๑๓													
๑๔													
๑๕													
๑๖													
๑๗													
๑๘													
๑๙													
๒๐													

๑๐. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

๑. เอกสารหรือหนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ... ๔
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๗-๘
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑. ความหมายของธุรกิจโรงแรม
๒. วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
๓. ลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

๔. ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรม
๒. อธิบายวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
๓. บอกลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม
๔. อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

๕. สารการเรียนรู้

๑. ความหมายของธุรกิจโรงแรม
๒. วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
๓. ลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

๔. ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม ๖. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ครูกล่าวว่ต้นกำเนิดการจดนำเที่ยวยังไม่ทราบแน่ชัดว่าเกิดขึ้นในสมัยใด หากศึกษาจากประวัติวิวัฒนาการคมนาคมขนส่ง ซึ่งมนุษย์ได้สร้างถนนหนทางไว้ เช่นในประเทศจีนมีถนนหนทางตั้งแต่ ๑๐๐๐ ปีก่อนคริสตกาล และชาวโพนีเซียน ช่วงระหว่าง ๑๒๐๐-๑๘๐๐ ปีก่อนคริสตกาลและชาวกรีกใช้เรือเป็นพาหนะในการค้า การทำสงครามยังล่องเรือท่องเที่ยวอีกด้วย

๒. ครูสนทนากับผู้เรียนเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๑. ครูผู้สอนบรรยายความเป็นมาธุรกิจบริการท่องเที่ยว
๒. ครูผู้สอนบรรยายบริษัทนำเที่ยว
๓. ครูผู้สอนบรรยายรูปแบบธุรกิจท่องเที่ยว
๔. ครูผู้สอนให้ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลบริษัทนำเที่ยวมาคนละ ๑ แห่ง และนำเสนอหน้าชั้นเรียน

ขั้นสรุปและการประยุกต์

๑. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ PowerPoint และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

๑. หนังสือเรียน ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๒. สื่อ Power Point
๓. กิจกรรมการเรียนการสอน

๘. หลักฐานการเรียนรู้

๘.๑ หลักฐานความรู้

๑. บันทึกการสอน
๒. ใบเช็กรายชื่อ

๘.๒ หลักฐานการปฏิบัติงาน

๑. แผนจัดการเรียนรู้

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑. สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
๒. ตรวจสอบกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมนำความรู้
๓. ตรวจสอบประเมินผลการเรียนรู้

๙.๒ วิธีการประเมิน

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
๒. แบบประเมินผลการเรียนรู้

๙.๓ เครื่องมือประเมิน

๑. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ต้องไม่มีช่องปรับปรุง
๒. แบบประเมินผลการเรียนรู้มีเกณฑ์ผ่าน ๕๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

๑๐.๑ ข้อเสนอแนะหลังการจัดการเรียนรู้

.....

.....

๑๐.๒ ปัญหาที่พบ

.....

.....

๑๐.๓ แนวทางแก้ปัญหา

.....

.....

.....

	ใบความรู้ ๔	หน่วยที่ ... ๔
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๗-๘
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ธุรกิจโรงแรม (โรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์) เป็นธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว เป็นสำคัญโรงแรมเป็นสถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรม
๒. อธิบายวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
๓. บอกลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม
๔. อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

๕. เนื้อหาสาระ

ความหมายของธุรกิจโรงแรม

“โรงแรม” หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน

วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม

ที่พักแรมของคนเดินทางอันเป็นต้นกำเนิดของการโรงแรมได้มีมาแต่สมัยโบราณ และวิวัฒนาการมาเป็นลำดับ



ประวัติของที่พักแรมของไทย

หากดูตามบันทึกประวัติศาสตร์ได้มีการทำธุรกิจโรงแรมแล้วในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยสร้างที่พักตากอากาศชายทะเลขึ้น ชื่อว่า พระตำหนักมหาราช-พระตำหนักราชนิ ที่ตำบลอ่างหิน จังหวัดชลบุรี แต่จะมีก่อนหน้านั้นหรือไม่ยังไม่ปรากฏหลักฐานที่เด่นชัด



โรงแรมเครือข่ายในประเทศที่ประสบความสำเร็จ เช่น กลุ่มดุสิตธานี กลุ่มอิมพีเรียล กลุ่มอิตัลไทย กลุ่มเซ็นทรัล กลุ่มอมารี กลุ่มเหล่านี้ได้ขยายเครือข่ายไปยังจังหวัดต่าง ๆ และ ประเทศแถบอินโดจีน เช่น การขยายโรงแรมในกลุ่มเซ็นทรัลไปยังแถบอาเซียน



ลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่ขึ้นอยู่กับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ทำให้การบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัวดังนี้

๑. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเคลื่อนที่ไปหาลูกค้าได้ ลูกค้าต้องเป็นผู้เข้ามาใช้บริการด้วย ตนเองเท่านั้น
๒. ผู้รับบริการจะรับบริการได้เฉพาะตัวและเฉพาะในเวลาที่ต้องการเท่านั้น
๓. ผู้ให้บริการต้องเป็นมนุษย์เท่านั้น
๔. การบริการเป็นบริการที่จัดให้สำหรับสาธารณชนทั่วไป ไม่ระบุเพศ ชนชาติ ศาสนา วัย การศึกษา หรือฐานะของผู้รับบริการ
๕. ผลผลิตของโรงแรม เช่น ห้องพัก ไม่สามารถเก็บรักษาเพื่อใช้ก่อนหรือหลังวันที่กำหนดได้
๖. การบริการเกี่ยวข้องกับกิจกรรมอื่น ๆ เช่น บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การคมนาคมขนส่ง การท่องเที่ยวและนันทนาการ
๗. การบริการมีเป้าหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไร

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

๑. ทำให้เกิดการสร้างงานและอาชีพให้แก่คนในชุมชน
๒. นำรายได้เข้าสู่ประเทศและสร้างเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ

ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านสังคม



ประเภทของโรงแรม

มีการจัดกลุ่มประเภทโรงแรมโดยอาศัยเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

๑. ที่ตั้งโรงแรม
๒. ขนาด
๓. จุดประสงค์ในการมาพัก/ใช้บริการ
๔. ระดับของบริการ
๕. อัตราราคาห้องพัก

ชนิดของที่พักแรม

๑. โรงแรมธุรกิจ (Commercial Hotels)
๒. โรงแรมบริเวณสนามบิน (Airport Hotels)
๓. โรงแรมประเภทห้องชุด (Service Apartment or Extended Stay Hotels)
๔. โรงแรมตากอากาศ (Resort Hotels) หรือที่เรียกว่า รีสอร์ท
๕. โรงแรมประเภทที่พักพร้อมอาหารเช้า (Bed and Breakfast Hotels)
๖. โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels)
๗. โรงแรมเพื่อการพนัน (Casino and Gaming Hotels)
๘. โรงแรมริมทางหลวง (Freeway Hotels and Motel)
๙. โรงแรมบ้านเล็ก (Lodge)
๑๐. บ้านรับรอง (Guest House)
๑๑. ที่พักเยาวชน (Youth Hostels)
๑๒. โรงแรมแบบจัดสรรเวลา (Time-Share Hotels)
๑๓. คอนโดเทล (Condotels)
๑๔. โรงแรมบนเรือสำราญ (Cruise Hotels)
๑๕. โรงแรมสปาและสุขภาพ (Spa and health Hotels)
๑๖. โรงแรมบูติก (Boutique Hotels)
๑๗. โรงแรมพูลวิลลา (Pool Villa Hotels)

มาตรฐานของโรงแรม

สัญลักษณ์ที่ใช้จะแสดงมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับต่าง ๆ ตัวอย่างสัญลักษณ์ที่รู้จักกันแพร่หลายคือ รูปดาว โดยใช้จำนวนตั้งแต่ ๑-๕ ดวง และกำหนดระดับขั้นดังต่อไปนี้

๑. กลุ่มดาวเดียว หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดเล็ก
๒. กลุ่มสองดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดีมีระดับ
๓. กลุ่มสามดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดี ห้องพักกว้างขึ้น
๔. กลุ่มสี่ดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ตกแต่งดีเป็นพิเศษ
๕. กลุ่มห้าดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรูหรามีมาตรฐานสากลระดับสูงในทุก ๆ ด้าน

๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบทดสอบ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

หนังสือศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบทดสอบ



	ใบงาน ที่ ๔	หน่วยที่ ... ๔
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๗-๘
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง ธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานบริการที่เหมาะสมกับอาชีพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามมาตรฐานการบริการ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

-

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรม
๒. อธิบายวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
๓. บอกลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม
๔. อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

๕. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

หนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

-

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ครูกล่าววาระบบการท่องเที่ยว (The Tourism System) หมายถึง สิ่งต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กันและมีส่วนสำคัญ ที่ทำให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ระเบียบ ระบบการท่องเที่ยวประกอบด้วยสิ่งสำคัญ ๓ ส่วนใหญ่ๆ คือ ตลาด (Market) การท่องเที่ยว (Travel) และจุดหมายปลายทาง (Destination)

๒. ครูสนทนากับผู้เรียนเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๑. ครูผู้สอนบรรยายระบบการท่องเที่ยว
๒. ครูผู้สอนบรรยายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. ครูผู้สอนบรรยายนักท่องเที่ยว
๔. ครูผู้สอนบรรยายทรัพยากรการท่องเที่ยว
๕. ครูผู้สอนบรรยายผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๖. ครูผู้สอนให้ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลทรัพยากรการท่องเที่ยวในประเทศไทยมาคนละ ๑ แห่ง และนำเสนอหน้าชั้นเรียน

ขั้นสรุปและการประยุกต์

๑. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ PowerPoint และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

๙. การประเมินผล

๑. พิจารณาลักษณะความรู้
๒. พิจารณาลักษณะการปฏิบัติงาน



ใบงานที่ ๔

หน่วยที่ ๔ ธุรกิจ โรงแรมและที่พักอื่นๆ

คำชี้แจง : ให้นักศึกษาเลือกชนิดของที่พักแรมมา ๑ ชนิด ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมที่เลือก พร้อมอธิบายข้อมูลตามโจทย์ที่กำหนด

ชื่อ

โรงแรม

ม

ชนิดของ

โรงแรม

ม

ระดับการบริการ

(ดาว)

ที่ต้

ง

การบริการใน

โรงแรม

ม

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ ๔

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง ความสำคัญของธุรกิจ โรงแรม

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาค้นคว้าความสำคัญของธุรกิจ โรงแรม
๒. รู้จักการวิเคราะห์ความสำคัญของธุรกิจ โรงแรม
๓. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

กิจกรรม วิเคราะห์ความสำคัญของธุรกิจ โรงแรม

คำชี้แจง

๑. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น ๒ กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
๒. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลข ๑ ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านเศรษฐกิจ
 - หมายเลขที่ ๒ ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านสังคม
๓. ให้แต่ละกลุ่มแสดงความคิดเห็นร่วมกันในเรื่องของความสำคัญของธุรกิจโรงแรมในด้านต่างๆ
๔. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันสรุปความคิดเห็นและเสนอแนวคิดร่วมกัน
๕. นำเสนอหน้าชั้นเรียน

แบบฝึกหัดหน่วยที่ ๔

ธุรกิจ โรงแรมและที่พักอื่นๆ

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

๑. จงอธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมพอสังเขป
๒. จงอธิบายประวัติของที่พักแรมของไทย
๓. อุตสาหกรรมโรงแรมมีลักษณะของการบริการเป็นอย่างไร
๔. ธุรกิจที่พักแรมมีความสำคัญในด้านสังคมอย่างไร
๕. การจัดกลุ่มประเภทโรงแรมอาศัยตามเกณฑ์ใดบ้าง
๖. โรงแรมและที่พักสามารถแบ่งออกเป็นชนิดใดบ้าง
๗. จงอธิบายการกำหนดระดับชั้นรูป (ดาว) ของโรงแรมตั้งแต่ ๑-๕ ดาว



แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ที่ ๔

ธุรกิจ โรงแรมและที่พักอื่นๆ

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

๑. ข้อใดกล่าวถึงความหมายของธุรกิจโรงแรมได้ถูกต้อง

ก. ให้บริการที่พักถาวร

ข. ที่พักบริหารโดยส่วนราชการ

ค. คิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไป

ง. ให้บริการด้านที่พักค้างคืนชั่วคราว

๒. วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมสมัยใด ที่สำนักสงฆ์ทำหน้าที่เหมือนโรงแรมในการให้ที่อยู่อาศัยและอาหารแก่นักเดินทางที่อ่อนเพลีย

ก. สมัยโบราณ (Early History)

ข. สมัยกลาง (The Middle Ages)

ค. สมัยฟื้นฟู (The Renaissance)

ง. สมัยปัจจุบัน (The present)

๓. สมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว สร้างที่พักชนิดใด

ก. โรงแรมบูติก

ข. ที่พักตากอากาศชายทะเล

ค. โรงแรมริมทางหลวง

ง. โรงแรมบนเรือสำราญ

๔. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

ก. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเคลื่อนที่ไปหาลูกค้าได้

ข. การบริการเป็นบริการที่จัดให้สำหรับสาธารณชนทั่วไป

ค. ผลิตภัณฑ์ของโรงแรมสามารถเก็บรักษาเพื่อใช้ก่อนหรือหลังวันที่กำหนดได้

ง. ผู้ให้บริการต้องเป็นมนุษย์เท่านั้น โดยให้บริการด้วยตนเอง หรืออาจใช้เครื่องทุ่นแรง

๕. ข้อใดคือความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านเศรษฐกิจ

- ก. ลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัด
- ข. ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น
- ค. โรงแรมทำให้เกิดการสร้างงานและอาชีพให้แก่คนในชุมชน
- ง. การเจริญเติบโตของกิจการด้านที่พักแรมและการท่องเที่ยว

๖. ข้อใดไม่ใช่ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามที่ตั้ง

- ก. โรงแรมในเมือง
- ข. โรงแรมบริเวณโรงพยาบาล
- ค. โรงแรมภูธรหรือในชนบท
- ง. โรงแรม/ที่พักบนเขาหรือเชิงเขา

๗. หากผู้เข้าพักต้องการพักผ่อนควรเลือกพักโรงแรมชนิดใดที่เหมาะสมที่สุด

- ก. โรงแรมสำหรับนักธุรกิจ (business hotel)
- ข. โรงแรมเพื่อการตากอากาศ (resort hotel)
- ค. โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention hotel)
- ง. โรงแรมแรมสำหรับการเล่นเกมพนัน (casino hotel)

๘. Deluxe/Luxury class เป็นการบริการในโรงแรมระดับใด

- ก. โรงแรมชั้นหนึ่ง
- ข. โรงแรมชั้นนักท่องเที่ยว
- ค. โรงแรมชั้นหรูหรา
- ง. โรงแรมชั้นประหยัด

๙. โรงแรมตากอากาศหรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าอะไร

- ก. รีสอร์ท
- ข. บังกะโล

- ค. คอนโดมิเนียม
- ง. เกสต์เฮ้าส์

๑๐. โรงแรมชนิดใดที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มนักธุรกิจและองค์กรโดยเฉพาะ

- ก. โรงแรมบ้านเล็ก
- ข. โรงแรมเพื่อการพนัน
- ค. โรงแรมริมทางหลวง
- ง. โรงแรมเพื่อการประชุม

๑๑. โรงแรมชนิดใดเป็นบ้านพักที่เกิดจากการจัดสรรพื้นที่ของบ้านให้เป็นห้องพัก

ก. Youth Hostels

ข. Guest House

ค. Spa and health Hotels

ง. Time - Share Hotels

๑๒. ข้อใดคือมาตรฐานของโรงแรมขนาดใหญ่ตกแต่งดีเป็นพิเศษ

ก. โรงแรมกลุ่มสองดาว

ข. โรงแรมกลุ่มสามดาว

ค. โรงแรมกลุ่มสี่ดาว

ง. โรงแรมกลุ่มห้าดาว



ใบงานที่ 4

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๔ : ธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่น ๆ

คำชี้แจง : ให้นักศึกษาเลือกชนิดของที่พักโรงแรมมา ๑ ชนิด ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ โรงแรมที่เลือก พร้อมอธิบายข้อมูลตามโจทย์ที่กำหนด

ชื่อโรงแรม

.....

ชนิดโรงแรม

.....

ระดับบริการ (ดาว)

.....

ที่ตั้ง

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

การบริการในโรงแรม

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

(ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ





แบบฝึกหัดหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่น ๆ



คำชี้แจง : จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

๑. จงอธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรมพอสังเขป

สถานที่จัดขึ้นเพื่อให้บริการที่ได้รับค่าตอบแทนเป็นสินจ้าง กิจกรรมการรับใช้ที่จัดขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และส่งผลให้เกิดการขาย ประกอบธุรกิจสำหรับที่พักเพื่อหวังผลกำไร ให้บริการด้านที่พักค้างคืนชั่วคราว พักระยะสั้นแก่นักท่องเที่ยว อาจมีการบริการอื่นๆ เช่นอาหารและเครื่องดื่ม ในระหว่างที่ลูกค้าเข้าพัก ซึ่งไม่นับรวมถึงสถานที่บางประเภท เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน มหาวิทยาลัย และเรือนจำ

๒. จงอธิบายประวัติของที่พักแรมของไทย

จากการศึกษาประวัติศาสตร์ตั้งแต่สมัยสุโขทัย กรุงศรีอยุธยา กรุงธนบุรี จนกระทั่งกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น ยังไม่ปรากฏเด่นชัดถึงการบันทึกหลักฐานเกี่ยวกับธุรกิจที่พักแรม จึงอาจเข้าใจได้ว่าการพักแรมของผู้เดินทางในสมัยนั้นๆ คงเป็นการเข้าพักตามวัด ศาลา บ้านคนรู้จัก ญาติสนิทมิตรสหาย บ้านขุนนางข้าราชการ เป็นต้น การโรงแรมของไทยนั้น หากดูตามบันทึกประวัติศาสตร์ได้มี การทำธุรกิจโรงแรมแล้วในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว สร้างที่พักตากอากาศชายทะเลขึ้น ที่ตำบลอ่างหิน จังหวัดชลบุรี แต่จะมีก่อนหน้านั้นหรือไม่ ยังไม่ปรากฏหลักฐานที่เด่นชัด

ปัจจุบันกลุ่มโรงแรมเครือข่ายจากต่างประเทศได้ทำการขยายเครือข่ายไปยังจังหวัดต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศไทย โรงแรมเครือข่ายในประเทศที่ประสบความสำเร็จ เช่น กลุ่มดุสิตธานี กลุ่มอิมพีเรียล กลุ่มอิตัลไทย กลุ่มเซ็นทรัล กลุ่มอมารี ก็ได้ขยายเครือข่ายไปยังจังหวัดต่างๆ และประเทศแถบอินโดจีน เช่น การขยายโรงแรมในกลุ่มเซ็นทรัลไปยังแถบอาเซียน

๓. อุตสาหกรรมโรงแรมมีลักษณะของการบริการเป็นอย่างไร

๑. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเคลื่อนที่ไปหาลูกค้าได้ ลูกค้าต้องเป็นผู้เข้ามาใช้บริการ ด้วยตนเองเท่านั้น

๒. ผู้รับบริการจะรับบริการได้เฉพาะตัวและเฉพาะในเวลาที่ต้องการเท่านั้น ไม่สามารถ ขอใช้ก่อนหรือเก็บไปใช้ในภายหลัง

๓. ผู้ให้บริการต้องเป็นมนุษย์เท่านั้น โดยให้บริการด้วยตนเอง หรืออาจใช้เครื่องทุ่นแรง อื่นประกอบ เช่น พนักงานต้อนรับใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการลงบัญชีห้องพักแขกที่มาใช้บริการ

๔. การบริการเป็นบริการที่จัดให้สำหรับสาธารณชนทั่วไป ไม่ระบุเพศ ชนชาติ ศาสนา วัย การศึกษา หรือฐานะของผู้รับบริการ

๕. ผลผลิตของโรงแรม เช่น ห้องพัก ไม่สามารถเก็บรักษาเพื่อใช้ก่อนหรือหลังวันที่กำหนดได้ ต้องใช้วันต่อวันเท่านั้น

๖. การบริการเกี่ยวข้องกับกิจกรรมอื่นๆ อาทิ บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การคมนาคมขนส่งทางท่องเที่ยว และนันทนาการ

๗. การบริการมีเป้าหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไร

๔. ธุรกิจที่พักแรมมีความสำคัญในด้านสังคมอย่างไร

๑. ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น เช่น ระบบสาธารณูปโภค การคมนาคมขนส่ง ความปลอดภัย ระบบการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

๒. ลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัด จากการอพยพเข้ามาขายแรงงานในเมืองใหญ่เป็นจำนวนมาก อันจะเป็นผลทำให้เกิดปัญหาสังคมต่างๆ ตามมา

๓. เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

๔. เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดประชุมสัมมนา การจัดงาน สังสรรค์ต่างๆ เป็นต้น

๕. การจัดกลุ่มประเภทโรงแรมอาศัยเกณฑ์ใดบ้าง

๑. ที่ตั้งโรงแรม

๒. ขนาด

๓. จุดประสงค์ในการมาพัก/ใช้บริการ

๔. ระดับของบริการ

๕. อัตราราคาห้องพักการแบ่งกลุ่มโรงแรม

๖. โรงแรมและที่พักสามารถแบ่งออกเป็นชนิดใดบ้าง

๑๗ ชนิด ดังนี้

๑. โรงแรมธุรกิจ (Commercial Hotels)

๒. โรงแรมบริเวณสนามบิน (Airport Hotels)

๓. โรงแรมประเภทห้องชุด (Service apartment or Extended Stay Hotels)

๔. โรงแรมตากอากาศ (Resort Hotels)

๕. โรงแรมประเภทที่พักพร้อมอาหารเช้า (Bed and Breakfast Hotels)

๖. โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels)

๗. โรงแรมเพื่อการพนัน (Casino and Gaming Hotels)

๘. โรงแรมริมทางหลวง (Freeway Hotels and Motel)

๙. โรงแรมบ้านเล็ก (Lodge)

๑๐. บ้านรับรอง (Guest House)

๑๑. ที่พักเยาวชน (Youth Hostels)

๑๒. โรงแรมแบบจัดสรรเวลา (Time - Share Hotels)

๑๓. คอนโดเทล (Condotels)

๑๔. โรงแรมบนเรือสำราญ (Cruise Hotels)

๑๕. โรงแรมสปาและสุขภาพ (Spa and health Hotels)

๑๖. โรงแรมบูติก (Boutique Hotels)

๑๗. โรงแรมพูล วิลล่า (Pool Villa Hotels)

๗. จงอธิบายการกำหนดระดับชั้นรูปดาวของโรงแรมตั้งแต่ ๑-๕ ดาว

๑. กลุ่มดาวเดียว หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดเล็กสิ่งอำนวยความสะดวก และเฟอร์นิเจอร์ พอใช้มีห้องน้ำ ห้องส้วมเพียงพอในลักษณะของการใช้ร่วมกัน มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้มาพักเท่านั้น บรรยากาศเป็นกันเอง

๒. กลุ่มสองดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดีมีระดับห้องพักสูงกว่าระดับดาวเดียวห้องพักกว้างขึ้น มีห้องน้ำในตัว อาหารมีครบครันขึ้น

๓. กลุ่มสามดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดี ห้องพักกว้างขึ้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มากขึ้น มีห้องน้ำที่มีอ่างอาบน้ำ มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคคลภายนอก

๔. กลุ่มสี่ดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ตกแต่งดีเป็นพิเศษมาตรฐานสูงในด้านบริการและความสะดวกสบายมีห้องอาหารมากกว่า ๑ ห้อง

๕. กลุ่มห้าดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรูหรามีมาตรฐานสากลระดับสูงในทุกๆด้าน คือ ทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ





แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ที่ 4
ธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่น ๆ



คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. ข้อใดกล่าวถึงความหมายของธุรกิจโรงแรมได้ถูกต้อง

ง. ให้บริการด้านที่พักค้างคืนชั่วคราว

๒. วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมสมัยใดที่สำนักสงฆ์ทำหน้าที่เสมือนโรงแรมในการให้ที่อยู่อาศัยและอาหารแก่นักเดินทางที่อ่อนเพลีย

ค. สมัยฟื้นฟู (The Renaissance)

๓. สมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว สร้างที่พักชนิดใด

ข. ที่พักตากอากาศชายทะเล

๔. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

ค. ผลผลิตของโรงแรมสามารถเก็บรักษาเพื่อใช้ก่อน หรือหลังวันที่กำหนดได้

๕. ข้อใดคือความสำคัญของธุรกิจที่พักโรงแรมในด้านเศรษฐกิจ

ค. โรงแรมทำให้เกิดการสร้างงานและอาชีพให้แก่คนในชุมชน

๖. ข้อใดไม่ใช่ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามที่ตั้ง

ข. โรงแรมบริเวณโรงพยาบาล

๗. หากผู้เข้าพักต้องการพักผ่อนควรเลือกพักโรงแรมชนิดใดที่เหมาะสมที่สุด

ข. โรงแรมเพื่อการตากอากาศ (Resort Hotel)

๘. Deluxe/Luxury Class เป็นการบริการในโรงแรมระดับใด

ค. โรงแรมชั้นหรูหร่า

๙. โรงแรมตากอากาศหรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าอะไร

ก. รีสอร์ท

๑๐. โรงแรมชนิดใดที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวและองค์กรโดยเฉพาะ

ง. โรงแรมเพื่อการประชุม

๑๑. โรงแรมชนิดใดเป็นบ้านพักที่เกิดจากการจัดสรรพื้นที่ของบ้านให้เป็นห้องพัก

ข. Guest House

๑๒. ข้อใดคือมาตรฐานของโรงแรมขนาดใหญ่ตกแต่งดีเป็นพิเศษ

ค. โรงแรมกลุ่มสี่ดาว

แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบงานที่ ๔
 รายวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓
 เรื่อง ธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ
 ชื่อ.....สกุล.....ระดับชั้น สาขาวิชา.....กลุ่ม.....

สรุปผลการประเมิน		ผ่าน		ไม่ผ่าน		คะแนนที่ได้.....		
ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					หมายเหตุ	
		๕	๔	๓	๒	๑		
๑	ด้านคุณธรรม จริยธรรม เข้าเรียนตรงต่อเวลา							
๒	มีวินัย และแต่งกายถูกระเบียบ							
๓	มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน							
๔	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นทีม							
๕	ส่งงานในเวลาที่กำหนด							
๖	ด้านทักษะการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน							
๗	แบบงานมีความประณีต และสวยงาม							
๘	แบบงานถูกต้องตามหลักวิชาการ							
๙	ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด							
๑๐	มีสัญญาณญาณของความปลอดภัย							
	รวมคะแนน							

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

...../...../.....

แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล
หน่วยที่ ๔ เรื่อง ธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ และหากผู้เรียนมีพฤติกรรมนั้น ลงในช่องรายการ

ที่	ชื่อ- นามสกุล	การแสดงพฤติกรรมของผู้เรียนในระหว่างเรียน																รวม คะแนน				
		การสนใจเรียน				การแสดงความคิดเห็น				การตอบคำถาม				การยอมรับฟังคนอื่น					ทำงานตามที่ครูมอบหมาย			
		๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑		๔	๓	๒	๑
๑																						
๒																						
๓																						
๔																						
๕																						
๖																						
๗																						
๘																						
๙																						
๑๐																						

เกณฑ์การวัดผล ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้

๑. ดีมาก = ๔ สนใจฟัง ไม่หลับ ไม่พูดคุยในชั้น มีคำถาม ตอบคำถามถูก ทำงานส่งตามเวลาอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๙๐ - ๑๐๐%
๒. ดี = ๓ พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๗๐ - ๘๙%
๓. ปานกลาง = ๒ พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๕๐ - ๖๙ %
๔. ปรับปรุง = ๑ เข้าชั้นเรียน แต่การแสดงออกน้อยมาก ส่งงานไม่ครบ ส่งงานไม่ตรงเวลา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนรวมตามแบบแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐

ลงชื่อครูผู้สอนสังเกต
 (.....)

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

แบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สาขาวิชา.....สาขางาน..... ระดับชั้น..... กลุ่ม.....

ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	รายการประเมิน										คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย
		ยึดมั่นในสถาบันฯ	ละเว้นอบายมุข	ความมีวินัย	ความสามัคคี	จิตอาสา	ซื่อสัตย์สุจริต	ประหยัด	ซื่อสัตย์	สุขภาพ	ตรงต่อเวลา		
๑													
๒													
๓													
๔													
๕													
๖													
๗													
๘													
๙													
๑๐													
๑๑													
๑๒													
๑๓													
๑๔													
๑๕													
๑๖													
๑๗													
๑๘													
๑๙													
๒๐													

๑๐. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

๑. เอกสารหรือหนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ... ๕
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๙-๑๐
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑. ความหมายของการขนส่ง
๒. ประวัติการคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. ความสำคัญของการคมนาคมขนส่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๔. ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับการคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายความหมายของการขนส่ง
๒. บอกประวัติการคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. บอกความสำคัญของการคมนาคมขนส่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๕. สารการเรียนรู้

๑. ความหมายของการขนส่ง
๒. ประวัติการคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. ความสำคัญของการคมนาคมขนส่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๔. ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ครูกล่าวว่าการขนส่ง คือ การเคลื่อนย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยใช้ยานพาหนะในการเคลื่อนย้าย ในปัจจุบันนิยมใช้เครื่องทุ่นแรง เช่น รถ เครื่องบิน เรือ ฯลฯ จัดเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เอื้ออำนวยต่อธุรกิจต่างๆ การท่องเที่ยวก็เช่นกัน จำเป็นต้องอาศัยการขนส่ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และลดระยะเวลาในการเดินทาง ทำให้นักท่องเที่ยวมีเวลาในการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

๒. ครูสนทนากับผู้เรียนเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๑. ครูผู้สอนบรรยายความหมายของการขนส่ง
๒. ครูผู้สอนบรรยายการการคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. ครูผู้สอนบรรยายการคมนาคมขนส่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๔. ครูผู้สอนให้ผู้เรียนค้นคว้าการคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมา ๑ ชนิด พร้อมนำเสนอหน้าชั้นเรียน

ขั้นสรุปและการประยุกต์

๑. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ PowerPoint และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

๑. หนังสือเรียน ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๒. สื่อ Power Point
๓. กิจกรรมการเรียนการสอน

๘. หลักฐานการเรียนรู้

๘.๑ หลักฐานความรู้

๑. บันทึกการสอน
๒. ใบเสร็จรายชื่อ

๘.๒ หลักฐานการปฏิบัติงาน

๑. แผนจัดการเรียนรู้

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑. สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
๒. ตรวจกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมนำความรู้
๓. ตรวจแบบประเมินผลการเรียนรู้

๙.๒ วิธีการประเมิน

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
๒. แบบประเมินผลการเรียนรู้

๙.๓ เครื่องมือประเมิน

๑. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ต้องไม่มีช่องปรับปรุง
๒. แบบประเมินผลการเรียนรู้มีเกณฑ์ผ่าน ๕๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

๑๐.๑ ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

๑๐.๒ ปัญหาที่พบ

๑๐.๓ แนวทางแก้ปัญหา

	ใบความรู้ ๕	หน่วยที่ ... ๕
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๙-๑๐
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

การขนส่ง (Transportation) มีความสำคัญเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในการนำพานักท่องเที่ยวจากท้องถิ่นหนึ่งไปยังท้องถิ่นอื่นๆ ที่เป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยว (Destination) แหล่งท่องเที่ยวใดก็ตามถึงแม้ จะมีสิ่งดึงดูดความสนใจมากเพียงใด แต่ถ้าขาดเส้นทางการคมนาคมขนส่งที่จะนำไปสู่แหล่งท่องเที่ยวโดยสะดวกแล้ว การท่องเที่ยวย่อมไม่เกิดขึ้น ปัจจุบันการขนส่งได้พัฒนา และขยายขอบเขตการบริการอย่างกว้างขวาง และมีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรม
๒. อธิบายวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
๓. บอกลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม
๔. อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

๕. เนื้อหาสาระ

ความหมายของการขนส่ง

สรุปความหมายการขนส่ง คือ การเคลื่อนย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยใช้ยานพาหนะ ในการเคลื่อนย้าย ในปัจจุบันนิยมใช้เครื่องทุ่นแรง เช่น รถ เครื่องบิน เรือ ฯลฯ

ประวัติการคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การเดินทางของมนุษย์ด้วยพาหนะทางบก เช่น รถล้อ ฮอร์น รถม้า ๔ ล้อ (carriages) เครื่องจักรไอน้ำ (steam engine) หรือการคมนาคมทางแม่น้ำลำคลอง มีประวัติยาวนานกว่า ๒,๐๐๐ ปีก่อนคริสตกาล

ในช่วงต้นศตวรรษที่ ๑๘ เมื่อเส้นทางการคมนาคมประเภทใหม่ๆ ได้แก่ เส้นทางรถไฟ การตัดถนนสำหรับรถยนต์ (automobiles) รถเมล์โดยสาร และเส้นทางการบินมีมากขึ้น



ความสำคัญของการคมนาคมขนส่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๑. การคมนาคมขนส่งยังมีความก้าวหน้า และวิธีการขนส่งมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยี ก็ยังมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น
๒. นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยวในระยะไกลขึ้นได้แม้จะมีช่วงเวลาการหยุดงาน ๒ สัปดาห์ และจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น



๓. จากผลของการคมนาคมขนส่งที่พัฒนาทั่วโลก นักท่องเที่ยวมีเวลามากขึ้น ใช้เวลาที่เสียไปในการเดินทางท่องเที่ยวสั้นลง
๔. นักท่องเที่ยวประเภทที่มีได้อยู่ในระดับเศรษฐกิจ มหาเศรษฐี สามารถไปเที่ยวไกล ๆ ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก
๕. แหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะเกาะต่าง ๆ ในมหาสมุทรเกิดขึ้น เพราะเส้นทางสะดวกสบาย ๕ ที่จะไปถึงเกาะนั้นมีอยู่ทางเดียว คือ ทางเครื่องบิน



การขนส่งทางบก

การขนส่งทางรถยนต์

๑. รถยนต์โดยสารส่วนบุคคล
๒. รถยนต์โดยสารบริการ
๓. รถยนต์โดยสารสาธารณะ

การขนส่งทางรถยนต์ในประเทศไทยอยู่ในความควบคุมดูแลของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม การขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางจะอยู่ในความควบคุมดูแลของ บริษัท ขนส่ง จำกัด



การขนส่งทางรถไฟ

การขนส่งทางรถไฟเป็นกิจการที่ต้องลงทุนสูงมาก ทั้งการสร้างสถานีเส้นทางวิ่งหรือรางรถไฟ และยานพาหนะ คือ ขบวนรถไฟ โดยทั่วไปรัฐจะเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งนอกจากจะให้บริการขนส่งผู้โดยสารแล้วยังให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้นอน ตู้เสบียง (อาหารเครื่องดื่ม) ห้องสุขา เป็นต้น



การขนส่งทางรถไฟในประเทศไทยดำเนินการโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจผูกขาดในการประกอบการขนส่งทั้งผู้โดยสาร โดยมีขบวนรถธรรมดา ขบวนรถเร็ว ขบวนรถด่วน และขบวนรถสปริงเตอร์ การขนส่งทางน้ำ

ในด้านการท่องเที่ยวการขนส่งทางน้ำยังคงมีบทบาทในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวตามแหล่งน้ำอาจเป็นการเดินทางระยะสั้น เริ่มต้นจากการให้บริการข้ามฟาก ล่องเรือในทะเลสาบ แม่น้ำ ลำคลอง หรือเลียบริมชายฝั่งทะเล เกาะแก่ง จนถึงการเดินทางโดยเรือเดินสมุทรที่เดินทางระหว่างประเทศ

๑. เรือท่องเที่ยวตามแม่น้ำ เช่น เรือบริการนำเที่ยวแม่น้ำเจ้าพระยา ชมทัศนียภาพ ความเป็นอยู่ของชุมชนและสถานที่สำคัญที่เรียงรายอยู่ริมฝั่งแม่น้ำ



เรือหรือแพท่องเที่ยว บริเวณเขื่อนอ่างเก็บน้ำ ทะเลสาบ คลอง แคว เช่น ล่องทะเลสาบ เหนือเขื่อนภูมิพลไปจนถึงทะเลสาบแม่งปิงเชียงใหม่ ล่องแม่น้ำกก ท่าตอน-เชียงรายได้



๓. เรือเดินสมุทร หรือเรือสำหรับเดินทะเลขนาดใหญ่ บริการเดินทางและท่องเที่ยว ระหว่างประเทศ การท่องเที่ยว เรือสำราญ Cruise Tourism เช่น Star Cruise Andaman Princess



การขนส่งทางอากาศ

การขนส่งทางอากาศหรือการขนส่งด้วยเครื่องบินเป็นที่รู้จักแพร่หลายในช่วงหลังสงครามโลก ครั้งที่ ๒ จากการคิดค้นพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อสร้างเครื่องบินใช้ในการสงคราม เมื่อสงครามสิ้นสุดลง จึงดัดแปลงมาใช้ในการขนส่งเชิงพาณิชย์และได้รับความนิยมใช้เป็นพาหนะขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศ หรือผู้โดยสารระยะทางไกล



ท่าอากาศยานที่ให้บริการการขนส่งทางอากาศจะอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของ CAAT (The Civil Aviation Authority of Thailand) หรือสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังทุกการเดินทางโดยเครื่องบิน

๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบทดสอบ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

หนังสือศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบทดสอบ



	ใบงาน ที่ ๕	หน่วยที่ ... ๕
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๙-๑๐
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานบริการที่เหมาะสมกับอาชีพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามมาตรฐานการบริการ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

-

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรม
๒. อธิบายวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
๓. บอกลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม
๔. อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

๕. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

หนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

-

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ครูกล่าวว่าการขนส่ง คือ การเคลื่อนย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยใช้ยานพาหนะในการเคลื่อนย้าย ในปัจจุบันนิยมใช้เครื่องทุ่นแรง เช่น รถ เครื่องบิน เรือ ฯลฯ จัดเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เอื้ออำนวยต่อธุรกิจต่างๆ การท่องเที่ยวก็เช่นกัน จำเป็นต้องอาศัยการขนส่ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และลดระยะเวลาในการเดินทาง ทำให้นักท่องเที่ยวมีเวลาในการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

๒. ครูสนทนากับผู้เรียนเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๑. ครูผู้สอนบรรยายความหมายของการขนส่ง
๒. ครูผู้สอนบรรยายการการคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. ครูผู้สอนบรรยายการคมนาคมขนส่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๔. ครูผู้สอนให้ผู้เรียนค้นคว้าการคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมา ๑ ชนิด พร้อมนำเสนอหน้าชั้นเรียน

ขั้นสรุปและการประยุกต์

๑. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ PowerPoint และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

๙. การประเมินผล

๑. พิจารณาลักษณะความรู้
๒. พิจารณาลักษณะการปฏิบัติงาน



ใบงานที่ ๕

หน่วยที่ ๕ การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำชี้แจง : ให้นักศึกษาเลือกทำอากาศยานในประเทศไทยมา ๑ แห่ง พร้อมค้นหาข้อมูลตามโจทย์ที่กำหนดให้

ชื่อสนามบิน.....

ที่ตั้งสนามบิน	
ประวัติสนามบินพอสังเขป	
จำนวนเส้นทางการบินในประเทศ	
จำนวนเส้นทางการบินต่างประเทศ	
จำนวนผู้ให้บริการในปี ๒๕๖๒	
ยกตัวอย่าง ปัญหาในระหว่างการบินให้บริการ ๑ ปัญหา	

กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ ๕

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาค้นคว้าการคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๒. รู้จักการวิเคราะห์การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

กิจกรรม วิเคราะห์การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำชี้แจง

๑. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น ๓ กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
๒. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
 - หมายเลข ๑ การขนส่งทางบก
 - หมายเลขที่ ๒ การขนส่งทางน้ำ
 - หมายเลขที่ ๓ การขนส่งทางอากาศ
๓. ให้แต่ละกลุ่มค้นหาข้อมูล และแสดงความคิดเห็นร่วมกันในเรื่องของการขนส่งที่กลุ่มตนเองได้รับ ดังข้อมูลต่อไป
 - ความหมายของการขนส่ง (ตามที่จับฉลาก)
 - การขนส่งเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างไร
 - ตัวอย่างธุรกิจขนส่ง
 - ปัญหาที่เกิดจากการขนส่ง
๔. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันสรุปความคิดเห็นและเสนอแนวคิดร่วมกัน
๕. นำเสนอหน้าชั้นเรียน

แบบฝึกหัดหน่วยที่ ๕

การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

๑. จงอธิบายความหมายการขนส่ง ตามพระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. ๒๕๔๗
๒. จงอธิบายประวัติการคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพอสังเขป
๓. การคมนาคมขนส่งมีความสำคัญอย่างไรต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๔. รถยนต์ที่ใช้ในการเดินทางมีประเภทใดบ้าง พร้อมอธิบายความหมายประกอบ
๕. ประเทศไทยอนุญาตให้มีการดำเนินการขนส่งทางอากาศแบบใดบ้าง พร้อมอธิบายประกอบ
๖. จงบอกชื่อสนามบินที่อยู่ภายใต้การกำกับของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)



แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ที่ ๕

การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

๑. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับความหมายของการขนส่ง

- ก. การขนส่งในปัจจุบันนิยมใช้สัตว์ ข. การจัดให้มีการเคลื่อนย้ายเฉพาะบุคคล
ค. การเคลื่อนย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ง. การท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องอาศัยการขนส่ง

๒. ข้อใดไม่ใช่ลักษณะสำคัญของการขนส่งผู้โดยสาร

- ก. จะต้องเป็นไปตามความประสงค์หรือวัตถุประสงค์ของผู้ทำการขนส่ง
ข. การเคลื่อนย้ายนั้นจะต้องกระทำด้วยเครื่องมือหรืออุปกรณ์การขนส่ง
ค. เป็นกิจการที่ต้องมีการเคลื่อนย้ายบุคคลจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง
ง. กิจการขนส่งผู้โดยสารใช้เวลาในการขนส่งอย่างรวดเร็วและมีการลงทุนต่ำ

๓. มนุษย์เริ่มรู้จักการท่องเที่ยวและใช้พาหนะเพื่อประโยชน์ทางการท่องเที่ยว โดยเริ่มต้นจากสิ่งใด

- ก. การใช้ธรม้า ข. เครื่องบินใบพัด
ค. รถไฟจักรไอน้ำ ง. เรือโดยสารตามลำคลอง

๔. สถานที่ท่องเที่ยวใดในช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ ๒ ได้สมญานามว่าเป็นเกาะสวรรค์

- ก. เกาะภูเก็ต ข. เกาะฮาวาย
ค. เกาะมัลดีฟส์ ง. เกาะซานโตรินี่

๕. การเดินทางแบบใดมีความเป็นส่วนตัว และมีอิสระในการเดินทาง

- ก. รถยนต์โดยสารบริการ ข. รถยนต์โดยสารสาธารณะ
ค. รถยนต์โดยสารส่วนบุคคล ง. รถยนต์โดยสารประหยัดพลังงาน

๖. อ.ส.ท. ได้มีการจัดนำเที่ยวระยะทางไกลเป็นครั้งแรกด้วยขบวนรถไฟพิเศษเพื่อพาไปชมงานใด

- ก. งานแสดงไฟ จังหวัดราชบุรี ข. งานแสดงช้าง จังหวัดสุรินทร์
ค. งานแสดงผ้าไหม จังหวัดกาฬสินธุ์ ง. งานแสดงโขน จังหวัดสุโขทัย

๗. เรือเดินสมุทรเหมาะกับการบริการการท่องเที่ยวแบบใด

- ก. การท่องเที่ยวเรือสำราญ ข. การท่องเที่ยวตามแม่น้ำ
ค. การท่องเที่ยวบริเวณเขื่อน ง. การท่องเที่ยวชมตลาดน้ำ

๘. จากสถิติของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่านักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในประเทศไทยโดยวิธีใดมากที่สุด

ก. ทางบก

ข. ทางน้ำ

ค. ทางอากาศ

ง. ทางรถยนต์

๙. ท่าอากาศยานที่ให้บริการการขนส่งทางอากาศ จะอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของหน่วยงานใด

ก. สำนักงานท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

ข. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

ค. สำนักงานการขนส่งทางอากาศแห่งประเทศไทย

ง. สำนักงานการเดินทางทางอากาศแห่งประเทศไทย

๑๐. ท่าอากาศยานใดอยู่ในการกำกับดูแลของกรมท่าอากาศยาน

ก. ท่าอากาศยานเชียงใหม่

ข. ท่าอากาศยานภูเก็ต

ค. ท่าอากาศยานขอนแก่น

ง. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ





แบบทดสอบก่อนเรียนหน่วยการเรียนรู้ที่ 5
การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย X หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

๑. ทำอากาศยานที่ให้บริการการขนส่งทางอากาศจะอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของหน่วยงานใด
ข. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
๒. ทำอากาศยานใดอยู่ในการกำกับดูแลของกรมทำอากาศยาน
ค. ทำอากาศยานขอนแก่น
๓. อ.ส.ท. ได้มีการจัดนำเที่ยวระยะทางไกลเป็นครั้งแรกด้วยขบวนรถไฟพิเศษเพื่อพาไปชมงานใด
ข. งานแสดงช้าง จังหวัดสุรินทร์
๔. เรือเดินสมุทรเหมาะกับการบริการท่องเที่ยวแบบใด
ก. การท่องเที่ยวเรือสำราญ
๕. มนุษย์เริ่มรู้จักการท่องเที่ยวและใช้พาหนะเพื่อประโยชน์ทางการท่องเที่ยว โดยเริ่มต้นจากสิ่งใด
ก. การใช้รถม้า
๖. สถานที่ท่องเที่ยวใดในช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่สองได้สมญานามว่าเป็นเกาะสวรรค์
ข. เกาะฮาวาย
๗. การเดินทางแบบใดมีความเป็นส่วนตัวและมีอิสระในการเดินทาง
ค. รถยนต์โดยสารส่วนบุคคล
๘. จากสถิติของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่านักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในประเทศไทยโดยวิธีใดมากที่สุด
ค. ทางอากาศ
๙. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับความหมายของการขนส่ง
ค. การเคลื่อนย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง
๑๐. ข้อใดไม่ใช่ลักษณะสำคัญของการขนส่งผู้โดยสาร
ง. กิจการขนส่งผู้โดยสารใช้เวลาในการขนส่งอย่างรวดเร็วและมีการลงทุนต่ำ

ใบงานที่ 5

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๕ : การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำชี้แจง : ให้นักศึกษาทำอากาศยานในประเทศไทยมา ๑ แห่ง พร้อมค้นหาข้อมูลตามโจทย์ที่กำหนดให้

ชื่อ

อ

สนามบิน.....

...

ที่ตั้งสนามบิน

(ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ

ประวัติสนามบินพอ

สังเขป

(ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ

จำนวนเส้นทางการบินใน

ประเทศ

(ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ

จำนวนเส้นทางการบิน

ต่างประเทศ

(ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ

จำนวนผู้ใช้บริการในปี

๒๕๖๔

(ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ

ยกตัวอย่างปัญหาใน

ระหว่างการเปิด

ให้บริการ ๑ ปัญหา

(ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ



แบบฝึกหัดหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



คำชี้แจง : จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

๑. จงอธิบายความหมายการขนส่ง ตามพระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. ๒๕๔๗

การขนส่ง ตามพระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. ๒๕๔๗ มาตรา ๔ หมายถึง การลำเลียงหรือเคลื่อนย้ายบุคคลหรือสิ่งของด้วยเครื่องมืออุปกรณ์การขนส่ง ซึ่งเครื่องอุปกรณ์การขนส่งนี้ หมายถึงยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง รวมทั้งเครื่องทุ่นแรงด้วย

๒. จงอธิบายประวัติการคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพอสังเขป

การเดินทางของมนุษย์ด้วยพาหนะทางบก เช่น รถล้อ ฐูร รถม้า ๔ ล้อ (carriages) เครื่องจักรไอน้ำ (steam engine) หรือการคมนาคมทางแม่น้ำลำคลอง มีประวัติยาวนานกว่า ๒,๐๐๐ ปีก่อนคริสตกาล กระทั่งมนุษย์เริ่มรู้จักการท่องเที่ยวและใช้พาหนะ เพื่อประโยชน์ทางการท่องเที่ยว โดยเริ่มต้นจากการใช้รถม้า (coach travel) และเรือโดยสารตามลำคลอง (canal travel) รถม้าเป็นพาหนะที่ใช้กันแพร่หลายในทวีปยุโรปและอเมริกา โดยชาวอินเดียแดงในช่วงปลาย ศตวรรษที่ ๑๘ ส่วนเรือโดยสารเริ่มใช้มากในช่วงปลาย ศตวรรษที่ ๑๗

๓. การคมนาคมขนส่งมีความสำคัญอย่างไรต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๑. การคมนาคมขนส่งยังมีความก้าวหน้า และวิธีการขนส่งมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยี

๒. นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยวในระยะไกลขึ้นได้

๓. จากผลของการคมนาคมขนส่งที่พัฒนาทั่วโลก นักท่องเที่ยวก็มีเวลามากขึ้น

๔. นักท่องเที่ยวประเภทที่มีได้อยู่ในระดับเศรษฐกิจ มหาเศรษฐกิจ ก็สามารถไปเที่ยวไกลๆ ได้

๕. แหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะเกาะต่างๆ ในมหาสมุทรเกิดขึ้นมากมาย

๔. รถยนต์ที่ใช้ในการเดินทางมีประเภทใดบ้าง พร้อมอธิบายความหมายประกอบ

(๑) รถยนต์โดยสารส่วนบุคคล หรือรถยนต์โดยสารส่วนตัว ประเทศที่พัฒนาประชากรส่วนใหญ่จะมีรถยนต์ไว้ในแต่ละครอบครัว จึงนิยมเดินทางท่องเที่ยวด้วยพาหนะประเภทนี้ เพราะมีความเป็นส่วนตัว มีอิสระในการเดินทาง นับตั้งแต่การเลือกแหล่งท่องเที่ยว เส้นทางเดินทาง เวลา หรือจุดแวะพัก

(๒) รถยนต์โดยสารบริการ คือรถโดยสารที่ให้เช่าเป็นครั้งคราว โดยมีการตกลงก่อนทำการขนส่ง ได้แก่ รถยนต์เช่า (car rent) และรถยนต์ บริการทัศนจร (coach) รถยนต์โดยสารประเภทนี้ จะมีบทบาทในการท่องเที่ยวแบบ Group Tour หรือการท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม

(๓) รถยนต์โดยสารสาธารณะ หมายถึง รถยนต์รับจ้าง บรรทุกผู้โดยสารเพื่อสินจ้าง ซึ่งพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ

๕. ประเทศไทยอนุญาตให้มีการดำเนินการขนส่งทางอากาศแบบใดบ้าง พร้อมอธิบายประกอบ

(๑) บริการแบบประจำมีกำหนด รับขนส่งผู้โดยสาร สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ตามเส้นทางบินโดยมีตารางกำหนดเวลาทำการบินที่แน่นอน และการให้บริการ การเดินอากาศแบบประจำมีกำหนดระหว่างประเทศ ซึ่งต้องเป็นไปตามความตกลงการบิน ระหว่างรัฐบาลของประเทศทั้งสองฝ่าย โดยจะต้องมีการเจรจาแลกเปลี่ยนสิทธิการบินระหว่างกัน

(๒) บริการแบบไม่ประจำ คือ รับขนส่งผู้โดยสาร สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ตามเส้นทางบินโดยไม่มีตารางกำหนดเวลาทำการบินแน่นอน แต่จะทำเป็นครั้งคราว ในลักษณะเที่ยวบินเช่าเหมาลำ (Charter Flight) เพื่อรับขนส่งนักท่องเที่ยวหรือสินค้า

๖. จงบอกชื่อสนามบินที่อยู่ภายใต้การกำกับของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

๑. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
๒. ท่าอากาศยานดอนเมือง
๓. ท่าอากาศยานเชียงใหม่
๔. ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
๕. ท่าอากาศยานภูเก็ต
๖. ท่าอากาศยานหาดใหญ่





แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ที่ 5
การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับความหมายของการขนส่ง
ค. การเคลื่อนย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง
๒. ข้อใดไม่ใช่ลักษณะสำคัญของการขนส่งผู้โดยสาร
ง. กิจการขนส่งผู้โดยสารใช้เวลาในการขนส่งอย่างรวดเร็วและมีการลงทุนต่ำ
๓. มนุษย์เริ่มรู้จักการท่องเที่ยวและใช้พาหนะเพื่อประโยชน์ทางการท่องเที่ยว โดยเริ่มต้นจากสิ่งใด
ก. การใช้รถม้า
๔. สถานที่ท่องเที่ยวใดในช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่สองได้สมญานามว่าเป็นเกาะสวรรค์
ข. เกาะฮาวาย
๕. การเดินทางแบบใดมีความเป็นส่วนตัวและมีอิสระในการเดินทาง
ค. รถยนต์โดยสารส่วนบุคคล
๖. อ.ส.ท. ได้มีการจัดนำเที่ยวระยะทางไกลเป็นครั้งแรกด้วยขบวนรถไฟพิเศษเพื่อพาไปชมงานใด
ข. งานแสดงช้าง จังหวัดสุรินทร์
๗. เรือเดินสมุทรเหมาะกับการบริการการท่องเที่ยวแบบใด
ก. การท่องเที่ยวเรือสำราญ
๘. จากสถิติของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่านักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในประเทศไทยโดยวิธีใดมากที่สุด
ค. ทางอากาศ
๙. ท่าอากาศยานที่ให้บริการการขนส่งทางอากาศ จะอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของหน่วยงานใด
ข. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
๑๐. ท่าอากาศยานใดอยู่ในการกำกับดูแลของกรมท่าอากาศยาน
ค. ท่าอากาศยานขอนแก่น

แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบงานที่ ๕
รายวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓
เรื่อง การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
 ชื่อ.....สกุล.....ระดับชั้น สาขาวิชา.....กลุ่ม.....

สรุปผลการประเมิน		ผ่าน		ไม่ผ่าน		คะแนนที่ได้.....		
ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					หมายเหตุ	
		๕	๔	๓	๒	๑		
๑	ด้านคุณธรรม จริยธรรม เข้าเรียนตรงต่อเวลา							
๒	มีวินัย และแต่งกายถูกระเบียบ							
๓	มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน							
๔	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นทีม							
๕	ส่งงานในเวลาที่กำหนด							
๖	ด้านทักษะการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน							
๗	แบบงานมีความประณีต และสวยงาม							
๘	แบบงานถูกต้องตามหลักวิชาการ							
๙	ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด							
๑๐	มีสัญญาณญาณของความปลอดภัย							
	รวมคะแนน							

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

...../...../.....

แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล
หน่วยที่ ๕ เรื่อง การคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ และหากผู้เรียนมีพฤติกรรมนั้น ลงในช่องรายการ

ที่	ชื่อ- นามสกุล	การแสดงพฤติกรรมของผู้เรียนในระหว่างเรียน																				รวม คะแนน
		การสนใจเรียน				การแสดงความคิดเห็น				การตอบคำถาม				การยอมรับฟังคนอื่น				ทำงานตามที่ครูมอบหมาย				
		๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	
๑																						
๒																						
๓																						
๔																						
๕																						
๖																						
๗																						
๘																						
๙																						
๑๐																						

เกณฑ์การวัดผล ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้

๑. ดีมาก = ๔ สนใจฟัง ไม่หลับ ไม่พูดคุยในชั้น มีคำถาม ตอบคำถามถูก ทำงานส่งตามเวลาอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๙๐ - ๑๐๐%
๒. ดี = ๓ พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๗๐ - ๘๙%
๓. ปานกลาง = ๒ พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๕๐ - ๖๙ %
๔. ปรับปรุง = ๑ เข้าชั้นเรียน แต่การแสดงออกน้อยมาก ส่งงานไม่ครบ ส่งงานไม่ตรงเวลา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนรวมตามแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐

ลงชื่อครูผู้สอนสังเกต
(.....)

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

แบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สาขาวิชา.....สาขางาน..... ระดับชั้น..... กลุ่ม.....

ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	รายการประเมิน									คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย
		ยึดมั่นในสถาบันฯ	ละเว้นอบายมุข	ความมีวินัย	ความสามัคคี	จิตอาสา	ซื่อสัตย์สุจริต	ประหยัด	สุภาพ	ตรงต่อเวลา		
๑												
๒												
๓												
๔												
๕												
๖												
๗												
๘												
๙												
๑๐												
๑๑												
๑๒												
๑๓												
๑๔												
๑๕												
๑๖												
๑๗												
๑๘												
๑๙												
๒๐												

๑๐. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

๑. เอกสารหรือหนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ... ๖
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๑๑-๑๔
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑. ความหมายภัตตาคาร
๒. วิวัฒนาการของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

-

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายความหมายของการขนส่ง
๒. บอกประวัติการคมนาคมขนส่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. บอกความสำคัญของการคมนาคมขนส่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๕. สารการเรียนรู้

๑. ความหมายภัตตาคาร
๒. วิวัฒนาการของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ครูกล่าวว่าธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งรวมถึงผับ บาร์ คาเฟ่ ร้านอาหารและกาแฟ เป็นส่วนสำคัญของภาคบริการในประเทศไทย จากการศึกษาข้อมูลสำมะโนอุตสาหกรรม ปี ๒๕๖๐ พบว่า ธุรกิจร้านอาหารคิดเป็น ๓๗% ของจำนวนสถานประกอบการในภาคบริการ และ ๓๒% ของแรงงานในภาคบริการทั้งหมด โดยสถานประกอบการในอุตสาหกรรมนี้ส่วนใหญ่เป็น SMEs และกระจายอยู่ทั่วประเทศ อุตสาหกรรมนี้จึงมีความสำคัญยิ่งในการสร้างรายได้ให้ท้องถิ่น รวมถึงสนับสนุนอุตสาหกรรมการค้าและบริการอื่น ๆ เช่น การท่องเที่ยว

๒. ครูสนทนากับผู้เรียนเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๑. ครูผู้สอนบรรยายความหมายภัตตาคาร
๒. ครูผู้สอนบรรยายวิวัฒนาการของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม
๓. ครูผู้สอนให้ผู้เรียนค้นคว้าธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มมา ๑ ร้าน พร้อมนำเสนอหน้าชั้นเรียน

ขั้นสรุปและการประยุกต์

๑. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ PowerPoint และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

๑. หนังสือเรียน ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๒. สื่อ Power Point

๓. กิจกรรมการเรียนการสอน

๘. หลักฐานการเรียนรู้

๘.๑ หลักฐานความรู้

๑. บันทึกการสอน

๒. ใบเช็กรายชื่อ

๘.๒ หลักฐานการปฏิบัติงาน

๑. แผนจัดการเรียนรู้

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑. สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

๒. ตรวจกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมนำความรู้

๓. ตรวจแบบประเมินผลการเรียนรู้

๙.๒ วิธีการประเมิน

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

๒. แบบประเมินผลการเรียนรู้

๙.๓ เครื่องมือประเมิน

๑. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ต้องไม่มีช่องปรับปรุง

๒. แบบประเมินผลการเรียนรู้มีเกณฑ์ผ่าน ๕๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

๑๐.๑ ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

.....

.....

๑๐.๒ ปัญหาที่พบ

.....

.....

๑๐.๓ แนวทางแก้ปัญหา

.....

.....

.....

	ใบความรู้ ๖	หน่วยที่ ... ๖
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๑๑-๑๔
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

ภัตตาคารหมายถึง สถานที่ที่ดำเนินการเพื่อบริการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มครอบคลุมไปในทุกประเภทของการบริการ ทั้งนี้อาจมีชื่อเรียกอื่นแทนคำว่าภัตตาคาร เช่น การเรียกร้านอาหารเป็นต้น

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรม
๒. อธิบายวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
๓. บอกลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม
๔. อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

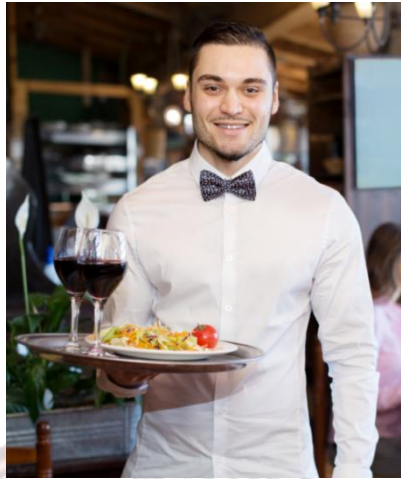
๕. เนื้อหาสาระ

ความหมายของภัตตาคาร

ภัตตาคารหรือร้านอาหาร (Restaurant) เป็นร้านที่คอยบริการอาหาร ตามความต้องการ ของลูกค้า ภัตตาคาร (Restaurant) ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในปลายศตวรรษที่ ๑๘ ที่ห้องอาหาร ในกรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส ซึ่งบริการอาหารประเภทกับแกล้มหรืออาหารเบา ๆ (Light or Restoring Dishes) วิวัฒนาการของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม จากนั้นไม่นาน คำว่า “ภัตตาคาร (restaurants)” ซึ่งหมายถึง สถานที่บริการอาหารชนิดปรุงได้ง่าย ๆ ได้ถูกนำมาใช้เรียกกันทั่วไปครั้งแรก ในปลายศตวรรษที่ ๑๘ ณ ประเทศฝรั่งเศส



ในปัจจุบันการบริการอาหารและเครื่องดื่มจัดเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับโรงแรม โดยเฉพาะกับ โรงแรมบางประเภทที่เน้นบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเป็นหลัก เช่น โรงแรมเพื่อการประชุมและจัดเลี้ยง (convention hotels)



ความเป็นมาของร้านอาหารในประเทศไทย

๑. ยุคแรก คนไทยนิยมประกอบอาหารไว้รับประทานเองในครัวเรือน ไม่นิยมรับประทานอาหารนอกบ้าน
๒. ยุคสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น ร้านอาหารที่เปิดส่วนใหญ่เป็นของชาวจีนที่เปิดในย่านสำเพ็ง ให้บริการแก่ชาวจีนและประชาชนทั่วไป
๓. สมัยรัชกาลที่ ๔ - ปัจจุบัน ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มยุคนี้ดำเนินควบคู่ไปกับโรงแรม ปัจจุบันธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มได้เกิดขึ้นโดยทั่วไป

ประเภทภัตตาคารและร้านอาหาร

การจัดแบ่งประเภทของภัตตาคารมีหลายรูปแบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการบริหารและการบริการเป็นหลัก ดังจะยกตัวอย่างการจัดแบ่งประเภทของภัตตาคารตามรูปแบบการบริการได้ดังนี้

- ภัตตาคารแบบครอบครัวหรือภัตตาคารเชิงธุรกิจ (Family or Commercial Restaurants)
- คอฟฟี่ช็อป (Coffee Shops)
- คาเฟ่เรีย (Cafeterias)
- ภัตตาคารกูร์เมต์ (Gourmet Restaurants)
- ภัตตาคารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ (Ethnic Restaurants)
- ร้านอาหารจานเดียว(Fast-Food Restaurants)
- ร้านเดลี (Deli Shops)
- ภัตตาคารบุฟเฟต์ (Buffet Restaurants)
- เลาจน์และบาร์ (Lounge Bar)

ลักษณะของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

ในการดำเนินธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในปัจจุบันจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ๕ ประการ ดังนี้
สภาพแวดล้อมดี (Good Environment)

หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ร้านอาหารตั้งอยู่การมีสภาพแวดล้อมที่ดี ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญสู่ความสำเร็จของร้านอาหาร



การบริการเป็นกันเอง (Good Friendly Service)

อาหารเครื่องดื่มที่มีรสชาติ (Good Food and Beverages)

รสชาติอาหารและเครื่องดื่มเป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการดึงดูดใจลูกค้า ความประทับใจในรสชาติของอาหารและเครื่องดื่มจะนำไปสู่การโฆษณาแบบปากต่อปาก (Word of Mouth or Buzz)

ราคาที่เหมาะสม (Good Value) คือ การคิดค่าบริการในราคาที่เหมาะสม ราคาที่เหมาะสม

การจัดการและการควบคุมกิจการดี (Good Management Control)

หมายถึง การจัดการที่ดีต่อลูกค้าไม่มีข้อบกพร่อง ลูกค้าได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ



๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบทดสอบ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

หนังสือศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบทดสอบ

	ใบงาน ที่ ๖	หน่วยที่ ... ๖
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๑๑-๑๔
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานบริการที่เหมาะสมกับอาชีพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามมาตรฐานการบริการ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

-

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พักอื่นๆ

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายความหมายของธุรกิจโรงแรม
๒. อธิบายวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
๓. บอกลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม
๔. อธิบายความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

๕. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

หนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

-

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ครูกล่าวว่าธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งรวมถึงผับ บาร์ คาเฟ่ ร้านอาหารและกาแฟ เป็นส่วนสำคัญของภาคบริการในประเทศไทย จากการศึกษาข้อมูลสำมะโนอุตสาหกรรม ปี ๒๕๖๐ พบว่า ธุรกิจร้านอาหารคิดเป็น ๓๗% ของจำนวนสถานประกอบการในภาคบริการ และ ๓๒% ของแรงงานในภาคบริการทั้งหมด โดยสถานประกอบการในอุตสาหกรรมนี้ส่วนใหญ่เป็น SMEs และกระจายอยู่ทั่วประเทศ อุตสาหกรรมนี้จึงมีความสำคัญยิ่งในการสร้างรายได้ให้ท้องถิ่น รวมถึงสนับสนุนอุตสาหกรรมการค้าและบริการอื่น ๆ เช่น การท่องเที่ยว

๒. ครูสนทนากับผู้เรียนเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๑. ครูผู้สอนบรรยายความหมายภัตตาคาร
๒. ครูผู้สอนบรรยายวิวัฒนาการของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม
๓. ครูผู้สอนให้ผู้เรียนค้นคว้าธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มมา ๑ ร้าน พร้อมนำเสนอหน้าชั้นเรียน

ขั้นสรุปและการประยุกต์

๑. ครูสรุปบทเรียน โดยใช้ PowerPoint และอภิปรายซักถามข้อสงสัย

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

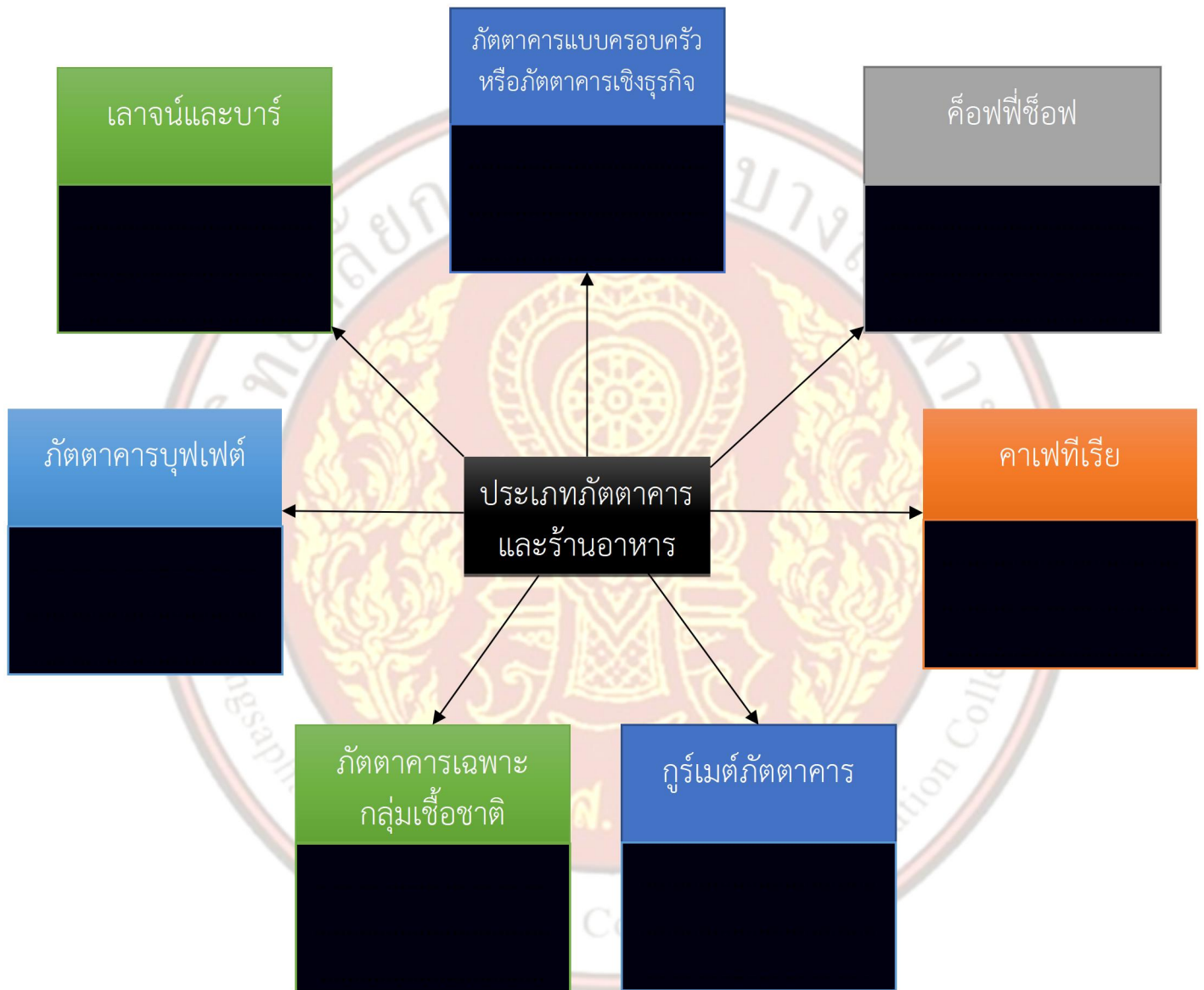
๙. การประเมินผล

๑. พิจารณาหลักฐานความรู้
๒. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ ๖

หน่วยที่ ๖ ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร

คำชี้แจง : ให้นักศึกษาค้นหาภัตตาคารและร้านอาหารในประเทศไทย ประเภทละ ๑ ร้าน แล้วนำมาเขียนลงในใบงานให้ถูกต้อง



กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ ๖

ฝึกการทำงานเป็นทีม

เรื่อง ธุรกิจร้านอาหารและลักษณะของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่ดี วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาค้นคว้าธุรกิจร้านอาหารและลักษณะของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่ดี
๒. รู้จักการวิเคราะห์ธุรกิจร้านอาหารและลักษณะของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่ดี
๓. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

กิจกรรม สร้างธุรกิจร้านอาหารและลักษณะของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่ดี

คำชี้แจง

๑. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มออกเป็น ๕ กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
๒. เลือกเปิดธุรกิจร้านอาหารมา ๑ ร้าน (ห้ามซ้ำกัน) โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - ชื่อร้านอาหารอะไร สอดคล้องกับร้านอาหารประเภทใด
 - มีรายการอาหารแนะนำอะไรบ้าง พร้อมราคาของอาหารและเครื่องดื่มแต่ละชนิด
 - ลักษณะของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่ดี ต้องเป็นอย่างไร
๓. ให้แต่ละกลุ่มแสดงความคิดเห็นร่วมกันในเรื่องของธุรกิจร้านอาหารและลักษณะของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่ดี
๔. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันสรุปความคิดเห็นและเสนอแนวคิดร่วมกัน
๕. นำเสนอหน้าชั้นเรียน

แบบฝึกหัดหน่วยที่ ๖

ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

๑. จงอธิบายความหมายของภัตตาคาร
๒. จงอธิบายวิวัฒนาการของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทย
๔. การบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความสำคัญอย่างไรกับธุรกิจโรงแรม
๔. ภัตตาคารและร้านอาหารมีประเภทใดบ้าง
๕. ในการดำเนินธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในปัจจุบันจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญใดบ้าง



๖. เคาน์เตอร์เซอร์วิส

๗. ข้อใดหมายถึง Good Value ของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

ก. ราคาที่เหมาะสม

ข. คุณภาพอาหารดี

ค. รสชาติอาหารอร่อย

ง. ร้านอาหารตกแต่งสวยงาม

๘. ข้อใดไม่ใช่ลักษณะของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

ก. Good Environment

ข. Good Friendly Service

ค. Good Management Control

ง. Good Communication Service

๙. ข้อใดคือปัจจัยที่สำคัญสู่ความสำเร็จของร้านอาหาร

ก. ความสะอาด

ข. ทำเลที่ตั้ง

ค. บริการที่ฉ้อฉล

ง. การตกแต่งสถานที่





แบบทดสอบก่อนเรียนหน่วยการเรียนรู้ที่ 6
ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร



คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย X หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

๑. ร้านอาหารไทยในยุคใดส่วนใหญ่เป็นของชาวจีนให้บริการแก่ชาวจีนและประชาชนทั่วไป
ง. ยุคสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น
๒. ข้อใดไม่ใช่ลักษณะของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม
ง. Good Communication Service
๓. ข้อใดคือปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จของร้านอาหาร
ข. ทำเลที่ตั้ง
๔. ข้อใดคือวิธีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้เข้าพักไปยังห้องพัก
ก. Room Service
๕. โรงแรมขนาดใหญ่มีพื้นที่ใดไว้ให้บริการอาหารเบา ของหวานและเครื่องดื่ม
ค. เลานจ์และบาร์
๖. ข้อใดหมายถึง Good Value ของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม
ก. ราคาที่เหมาะสม
๗. ข้อใดคือความหมายของ “ภัตตาคาร” ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔
ข. อาคารที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม
๘. ภัตตาคาร (Restaurant) ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในปลายศตวรรษที่ ๑๘ ที่ห้องอาหารใด
ข. ห้องอาหารในกรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส
๙. ร้านอาหารชนิดใดมีลักษณะเป็นการให้บริการแบบรวดเร็วหรือรับประทานด่วน
ข. Coffee Shops
๑๐. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับภัตตาคารกูร์เมต์ (Gourmet Restaurants)
ข. ภัตตาคารที่มีการลงทุนสูงกว่าภัตตาคาร หรือร้านอาหารประเภทอื่น ๆ

ใบงานที่ 6

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๖ : ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร

คำชี้แจง : ให้นักศึกษาค้นหาภัตตาคารและร้านอาหารในประเทศไทย ประเภทละ ๑ ร้าน แล้วนำมาเขียนลงในใบงานให้ถูกต้อง

ภัตตาคารแบบครอบครัว

เลานจ์และบาร์

คอฟฟี่ช็อป

คาเฟ่ที่เรีย

ภัตตาคารบูฟเฟ่ต์

ภัตตาคารเฉพาะ

ภัตตาคารกูร์เมต์

ประเภทภัตตาคาร

(ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ)

แบบฝึกหัดหน่วยการเรียนรู้ที่ 6
ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร

คำชี้แจง : จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

๑. จงอธิบายความหมายของภัตตาคาร

ภัตตาคาร หรือ ร้านอาหาร (Restaurant) เป็นร้านที่คอยบริการอาหาร ตามความต้องการของลูกค้า “ภัตตาคาร” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ หมายถึง อาคารที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

๒. จงอธิบายวิวัฒนาการของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทย

ความเป็นมาประเทศไทย

- ยุคแรก เนื่องจากคนไทยนิยมประกอบอาหารไว้รับประทานเองในครัวเรือนไม่นิยมรับประทานอาหารนอกบ้าน แต่สำหรับชาวต่างชาติที่เข้ามาพึ่งพระบรมโพธิสมภาร จะมีชุมชนอยู่เป็นหลักเป็นแหล่ง และมีการค้าขายอาหาร ขนมหวานกันภายในชุมชน ดังที่ปรากฏในคำให้การขุนหลวงหาวัด โดยเฉพาะในชุมชน จีน

แขก สำหรับเครื่องดื่มมีนมต่างๆ ก็ได้รับการนำเข้ามาจากตะวันตกเพื่อส่งให้ยังราชสำนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมัยอยุธยาตอนกลาง

- ยุคสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น ร้านอาหารที่เปิดส่วนใหญ่เป็นของชาวจีนที่เปิดในย่านสำเพ็งให้บริการแก่ชาวจีนและประชาชนทั่วไป - สมัยรัชกาลที่

๔-ปัจจุบัน ประชาชนมีอิสระจากการเลิกระบบทาสและไพร่ ผู้คนมีอิสระในการดำเนินชีวิต ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มยุคนี้ดำเนินควบคู่ไปกับโรงแรม ปัจจุบันธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มได้เกิดขึ้นโดยทั่วไป

๓. การบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความสำคัญอย่างไรกับธุรกิจโรงแรม

ในปัจจุบันการบริการอาหารและเครื่องดื่มจัดเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับโรงแรม โดยเฉพาะกับโรงแรมบางประเภทที่เน้นบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเป็นหลัก เช่น โรงแรมเพื่อการประชุมและจัดเลี้ยง (convention hotels) ซึ่งสร้างรายได้หลักจากการให้บริการอาหารและ เครื่องดื่ม ในหลายๆ โรงแรมรายได้จากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มมีมูลค่าเทียบเท่ากับรายได้ที่มาจากการขายห้องพัก เพราะเหตุนี้ธุรกิจโรงแรมต่างๆ จึงหันมาพัฒนาและปรับปรุงวิธีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยจัดสรรพื้นที่ของโรงแรมเพื่อการนี้โดยเฉพาะ เช่น การจัดสรรพื้นที่สำหรับภัตตาคาร ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม และบาร์เครื่องดื่ม รวมถึงการดัดแปลงวิธีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้เข้าพักยังห้องพักที่เรียกว่า การบริการอาหารในห้องพัก (room service)

๔. ภัตตาคารและร้านอาหารมีประเภทใดบ้าง

๑. ภัตตาคารแบบครอบครัวหรือภัตตาคารเชิงธุรกิจ (Family or Commercial Restaurants)
๒. คี้อฟฟี่ช็อป (Coffee Shops)
๓. คาเฟ่ทีเรีย (Cafeterias)
๔. กูร์เมต์ภัตตาคาร (Gourmet Restaurants)
๕. ภัตตาคารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ (Ethnic Restaurants)
๖. ร้านอาหารจานเดียว (Fast-Food Restaurants)
๗. ร้านเดลี (Deli Shops)
๘. ภัตตาคารบุฟเฟต์ (Buffet Restaurants)
๙. เลาจันและบาร์ (Lounger Bar)

๕. ในการดำเนินธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในปัจจุบันจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญใดบ้าง

๑. สภาพแวดล้อมดี (Good Environment)

๒. การบริการเป็นกันเอง (Good Friendly Service)

๓. อาหาร เครื่องดื่มมีรสชาติ (Good Food and Beverages)

๔. ราคาที่เหมาะสม (Good Value)

๕. การจัดการ

และการควบคุมกิจการดี (Good Management Control)



แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ที่ 6

ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร



คำชี้แจง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. ข้อใดคือความหมายของ “ภัตตาคาร” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔

ข. อาคารที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

๒. ภัตตาคาร (Restaurant) ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในปลายศตวรรษที่ ๑๘ ที่ห้องอาหารใด

ข. ห้องอาหารในกรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส

๓. ข้อใดคือวิธีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้เข้าพักไปยังห้องพัก

ก. Room Service

๔. ร้านอาหารไทยในยุคใดส่วนใหญ่เป็นของชาวจีนให้บริการแก่ชาวจีนและประชาชนทั่วไป

ง. ยุคสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น

๕. ร้านอาหารชนิดใดมีลักษณะเป็นการให้บริการแบบรวดเร็วหรือรับประทานด่วน

ข. Coffee Shops

๖. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับภัตตาคารกูร์เมต์ (Gourmet Restaurants)

ข. ภัตตาคารที่มีการลงทุนสูงกว่าภัตตาคาร หรือร้านอาหารประเภทอื่น ๆ

๗. โรงแรมขนาดใหญ่มีพื้นที่ใดไว้ให้บริการอาหารเบา ของหวาน และเครื่องดื่ม

ค. เลานจ์และบาร์

๘. ข้อใดหมายถึง Good Value ของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

ก. ราคาที่เหมาะสม

๙. ข้อใดไม่ใช่ลักษณะของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

ง. Good Communication Service

๑๐. ข้อใดคือปัจจัยที่สำคัญสู่ความสำเร็จของร้านอาหาร

ข.ทำเลที่ตั้ง

แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบงานที่ ๖
รายวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓
เรื่อง ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร
 ชื่อ.....สกุล.....ระดับชั้น สาขาวิชา.....กลุ่ม.....

สรุปผลการประเมิน		ผ่าน	ไม่ผ่าน	คะแนนที่ได้.....				
ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					หมายเหตุ	
		๕	๔	๓	๒	๑		
๑	ด้านคุณธรรม จริยธรรม เข้าเรียนตรงต่อเวลา							
๒	มีวินัย และแต่งกายถูกระเบียบ							
๓	มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน							
๔	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นทีม							
๕	ส่งงานในเวลาที่กำหนด							
๖	ด้านทักษะการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน							
๗	แบบงานมีความประณีต และสวยงาม							
๘	แบบงานถูกต้องตามหลักวิชาการ							
๙	ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด							
๑๐	มีสัญญาณญาณของความปลอดภัย							
	รวมคะแนน							

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
 (.....)
/...../.....

แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล
หน่วยที่ ๖ เรื่อง ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ และหากผู้เรียนมีพฤติกรรมนั้น ลงในช่องรายการ

ที่	ชื่อ- นามสกุล	การแสดงพฤติกรรมของผู้เรียนในระหว่างเรียน																รวม คะแนน				
		การสนใจเรียน				การแสดงความคิดเห็น				การตอบคำถาม				การยอมรับฟังคนอื่น					ทำงานตามที่ครูมอบหมาย			
		๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑		๔	๓	๒	๑
๑																						
๒																						
๓																						
๔																						
๕																						
๖																						
๗																						
๘																						
๙																						
๑๐																						

เกณฑ์การวัดผล ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้

๑. ดีมาก = ๔ สนใจฟัง ไม่หลับ ไม่พูดคุยในชั้น มีคำถาม ตอบคำถามถูก ทำงานส่งตามเวลาอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๙๐ - ๑๐๐%
๒. ดี = ๓ พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๗๐ - ๘๙%
๓. ปานกลาง = ๒ พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๕๐ - ๖๙ %
๔. ปรับปรุง = ๑ เข้าชั้นเรียน แต่การแสดงออกน้อยมาก ส่งงานไม่ครบ ส่งงานไม่ตรงเวลา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนรวมตามแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐

ลงชื่อครูผู้สอนสังเกต
(.....)

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

แบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สาขาวิชา.....สาขางาน..... ระดับชั้น..... กลุ่ม.....

ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	รายการประเมิน										คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย
		ยึดมั่นในสถาบันฯ	ละเว้นอบายมุข	ความมีวินัย	ความสามัคคี	จิตอาสา	ซื่อสัตย์สุจริต	ประหยัด	ซื่อสัตย์	สุขภาพ	ตรงต่อเวลา		
๑													
๒													
๓													
๔													
๕													
๖													
๗													
๘													
๙													
๑๐													
๑๑													
๑๒													
๑๓													
๑๔													
๑๕													
๑๖													
๑๗													
๑๘													
๑๙													
๒๐													

๑๐. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

๑. เอกสารหรือหนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ... ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๑
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๓ ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

การท่องเที่ยว คือ การดำเนินกิจกรรมบริการด้านการนำเที่ยว เช่น บริการด้านการเดินทาง บริการด้านอาหารและการพักผ่อน และบริการด้านการนำเที่ยว ซึ่งดำเนินการโดยหวังผลกำไร ที่ต้องอาศัยแรงงานและการลงทุนสูง โดยใช้เทคนิควิชาการเฉพาะ มีการวางแผน การจัดการ และการตลาด ครอบคลุมธุรกิจหลายประเภท ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อม

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการและพื้นฐานงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายวิวัฒนาการของการท่องเที่ยว
๒. อธิบายความหมายการท่องเที่ยว

๕. สารการเรียนรู้

๑. บอกจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชาตามหลักสูตรฯ ได้
๒. บอกแนวทางวัดผลและการประเมินผลการเรียนรู้ได้

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ครูผู้สอนแนะนำจุดประสงค์ที่ผู้เรียนจะได้จากหลักสูตรโดยกำหนดให้ผู้เรียนทุกคนต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและพื้นฐานงานวิวัฒนาการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และความหมายการท่องเที่ยว
๒. ครูสนทนากับผู้เรียนเพื่อให้เห็นความสำคัญของการเรียนวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ขั้นสอน

๑. ผู้เรียนรับฟังคำชี้แจงสังเขปรายวิชาและการวัดประเมินผล ชักถามข้อปัญหาพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนวิชานี้
๒. ครูแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และการกระบวนการจัดการเรียนรู้ประจำหน่วยที่ ๑ เรื่องความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๓. ครูอธิบายวิวัฒนาการของการท่องเที่ยว วิวัฒนาการของการท่องเที่ยวอาณาจักร บาบิโลน (Babylonian Kingdom) และอาณาจักรอียิปต์ (Egyptian Kingdom) จักรวรรดิกรีกและจักรวรรดิโรมัน ยุคกลาง หรือ ยุคมืด (Middle Age or Dark Age) ประมาณ ค.ศ. ๕๐๐-๑๕๐๐ สมัยคริสต์ศตวรรษที่ ๑๘-๑๙ และ ยุคศตวรรษที่ ๒๐
๔. ครูอธิบายวิวัฒนาการของการท่องเที่ยวไทย

๕. ครูอธิบายความหมายการท่องเที่ยว

ขั้นสรุปและการประยุกต์

๑. ผู้เรียนวางแผนการเรียนรู้วิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการนำความรู้ที่ได้จากรายวิชาไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันโดยทั่วไป ซึ่งทุกคนจะต้องวางแผนในการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในอนาคต

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

๑. หนังสือเรียน ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
๒. สื่อ Power Point
๓. กิจกรรมการเรียนการสอน

๘. หลักฐานการเรียนรู้

๘.๑ หลักฐานความรู้

๑. บันทึกการสอน
๒. ใบเช็กรายชื่อ

๘.๒ หลักฐานการปฏิบัติงาน

๑. แผนจัดการเรียนรู้

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑. สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
๒. ตรวจสอบกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมนำความรู้
๓. ตรวจสอบประเมินผลการเรียนรู้

๙.๒ วิธีการประเมิน

๑. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
๒. แบบประเมินผลการเรียนรู้

๙.๓ เครื่องมือประเมิน

๑. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ต้องไม่มีช่องปรับปรุง
๒. แบบประเมินผลการเรียนรู้มีเกณฑ์ผ่าน ๕๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

๑๐.๑ ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

๑๐.๒ ปัญหาที่พบ

๑๐.๓ แนวทางแก้ปัญหา

	ใบความรู้ ๑	หน่วยที่ ... ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๑
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

การท่องเที่ยว คือ การดำเนินกิจกรรมบริการด้านการนำเที่ยว เช่น บริการด้านการเดินทาง บริการด้านอาหารและการพักผ่อน และบริการด้านการนำเที่ยว ซึ่งดำเนินการโดยหวังผลกำไร ที่ต้องอาศัยแรงงานและการลงทุนสูง โดยใช้เทคนิควิชาการเฉพาะ มีการวางแผน การจัดองค์การ และการตลาด ครอบคลุมธุรกิจหลายประเภท ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อม

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการและพื้นฐานงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายวิวัฒนาการของการท่องเที่ยว
๒. อธิบายความหมายการท่องเที่ยว

๕. เนื้อหาสาระ

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

วิวัฒนาการของการท่องเที่ยว

การจัดระบบการเดินทางท่องเที่ยวของชาวตะวันตกเกิดขึ้นประมาณสมัยอาณาจักรที่ยิ่งใหญ่ (The Great Empires) ได้แก่อาณาจักรเปอร์เซีย อัสซีเรีย กรีก อียิปต์และโรมัน การเดินทางได้ถูกนำมาใช้โดยกองทหารหรือกองทัพอพยพพม่า และผู้แทนรัฐบาลต่าง ๆ ที่อยู่ห่างไกลออกไป

- ๑.๑ วิวัฒนาการของการท่องเที่ยวอาณาจักรบาบิโลน (Babylonian Kingdom) และอาณาจักรอียิปต์ (Egyptian Kingdom)



มีการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์โบราณวัตถุ (Historic Antiquities) ๒,๖๐๐ ปีมาแล้ว ในอาณาจักรบาบิโลน



มีการจัดงานเทศกาลทางด้านศาสนา มีการพบหลักฐานจากข้อความที่นักเดินทาง เขียนไว้ที่ผนังหรือสิ่งก่อสร้าง

๑.๒ จักรวรรดิกรีกและจักรวรรดิโรมัน

- เป็นการปกครองแบบนครรัฐ (City State)
- สถานที่ที่เชื่อว่าเป็นที่สถิตของเทพเจ้า
- เดินทางเพื่อแสวงหาความรู้
- เพื่อการศึกษา โดยเฉพาะในกรุงเอเธนส์
- เมื่อมีการเดินทางทำให้เกิดการสร้างที่พักแรม ระหว่างทางเกิดขึ้น

๑. ชาวโรมัน (The Romans)

ชาวโรมันได้นำเอาระบบกฎหมายออกเผยแพร่ไปยังอาณาจักรอื่น ๆ ที่เป็นอาณานิคมของ โรมันด้วย ชาวโรมันยัง
เป็นนักสร้างถนนที่ยิ่งใหญ่ ผลงานที่มีชื่อเสียงว่าเป็นถนนที่ก่อสร้างได้ดีที่สุด คือ Appian Way ซึ่งเป็นถนนหลวง
สายหลักที่เชื่อมต่อไปยังประเทศกรีกและดินแดนภาคตะวันออก ชาวโรมันสามารถเดินทางเป็นระยะทางยาวถึง
๗๓ ไมล์ จากกำแพงเฮเดรียน (Hadrian Wall) ใน อังกฤษไปจนถึงลุ่มแม่น้ำยูเฟรติส (Euphrates River)



๒. สมัยโรมัน

ในสมัยนี้ได้รวบรวมจักรวรรดิกรีกเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของอาณาจักรและได้นำเอาวัฒนธรรม ธรรมเนียมความ
หรรษาต่าง ๆ ไปพัฒนาเป็นแบบโรมัน



๑.๓ ยุคกลางหรือยุคมืด (Middle Age or Dark Age) ประมาณ ค.ศ. ๕๐๐-๑๕๐๐

เป็นช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำ ศาสนาเข้ามามีบทบาทในการกำหนดการดำเนินชีวิตของผู้คน

การเฟื่องฟูของอาชีพมัคคุเทศก์ยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ (Renaissance)



๑.๔ สมัยคริสต์ศตวรรษที่ ๑๘-๑๙

- สังคมเริ่มเปลี่ยนจากเกษตรกรรมมาเป็นอุตสาหกรรม เกิดการล่าอาณานิคมขึ้น
- ที่พักแรมได้รับการพัฒนามาตามลำดับ กลายมาเป็นโรงแรมแทนที่ Inns ต่าง ๆ
- การโยกย้ายถิ่นฐานไปยังดินแดนใหม่ๆ นอกยุโรป เช่น อเมริกา
- มีการพัฒนาประดิษฐ์เครื่องจักรไอน้ำกับเรือกลไฟแบบกังหันข้างผสมใบ
- มีการพัฒนากิจการรถไฟ



โทมัส คูก (Thomas Cook)

๑.๕ ยุคศตวรรษที่ ๒๐

- ผู้คนหันมานิยมการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวมากขึ้น
- พัฒนาของอุตสาหกรรมการบินที่เริ่มขึ้นในยุโรป ค.ศ. ๑๙๑๙ และเริ่มขนส่งผู้โดยสารในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สองเป็นต้นมา
- ช่วงหลังสงครามโลกผู้คนออกเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางการสงคราม อาทิ หาดนอร์ม็องดีที่ฝรั่งเศส

๑.๖ วิวัฒนาการของการท่องเที่ยวไทย

๑. สมัยสุโขทัย

๒. สมัยอยุธยา

๓. สมัยธนบุรีและรัตนโกสินทร์



ความหมายของการท่องเที่ยว

องค์การสหประชาชาติได้ให้คำนิยามการท่องเที่ยวไว้ว่า กิจกรรมที่มีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง อยู่ ๓ ประการ ดังนี้

๑. ต้องมีการเดินทาง

๒. ต้องมีสถานที่ปลายทางที่ประสงค์จะไปเยี่ยมเยือน

๓. ต้องมีจุดหมาย ของการเดินทาง

ความหมายของธุรกิจท่องเที่ยว

ธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism Business) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมบริการด้าน การท่องเที่ยว ได้แก่ บริการด้านการเดินทาง บริการด้านอาหารและการพักผ่อน และบริการ ด้านการนำเที่ยว ซึ่งเป็นการดำเนินการโดยหวัง ผลกำไร



ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง อุตสาหกรรมการบริการที่มีการดำเนินงานธุรกิจ ขนาดใหญ่มีขอบเขต กว้างขวาง ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภทประสานกันเพื่อให้บริการ แก่นักท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมี ๒ ประเภท ดังนี้

๑) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรง

๒) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยอ้อม

ความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือที่จะสร้างสรรค์ความเจริญ ทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศชาติเป็นรายได้ที่กระจายออกไป ยังบุคคลหลายชั้นหลายอาชีพ และ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ กิจการอันนี้จะเผยแพร่วัฒนธรรมและคุณธรรมของชาวไทย ให้ปรากฏแก่ชาวโลก

ลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

เมื่อเทียบสินค้าและบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแล้วแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ทั้งนี้เพราะคุณลักษณะของสินค้าท่องเที่ยวที่พิเศษกว่าสินค้าประเภทอื่น ๆ ๕ ประการ ดังนี้

๑. สินค้าท่องเที่ยวที่มีลักษณะจับต้องไม่ได้ (Intangibility)

๒. สินค้าไม่สามารถแยกส่วนได้ (Inseparability)

๓. สินค้ามีความแตกต่างกัน (Variability)

๔. สินค้าสูญเปล่า (Perishability)

๕. สินค้าที่ไม่มีความยืดหยุ่น (Inflexibility)

ประเภทของการท่องเที่ยว

๗.๑ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

๗.๒ การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา

๗.๓ การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ

๗.๔ การท่องเที่ยวเพื่อการประชุม สัมมนา

๗.๕ การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา

■ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco-tourism)

■ แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวิทยาการ (Arts and Sciences Educational Attraction Standard)

■ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (Historical Attraction)

■ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (Natural Attraction)

■ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ (Recreational Attraction)

■ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Cultural Attraction)

■ แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ

■ แหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาด (Beach Attraction)

■ แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก

■ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทแก่ง

■ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทถ้ำ

๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบทดสอบ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

หนังสือศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบทดสอบ

	ใบงาน ที่ ๑	หน่วยที่ ... ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓ ชื่อวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สอนครั้งที่ ๑
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานบริการที่เหมาะสมกับอาชีพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามมาตรฐานการบริการ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

-

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการและพื้นฐานงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๑. อธิบายวิวัฒนาการของการท่องเที่ยว
๒. อธิบายความหมายการท่องเที่ยว

๕. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

หนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

-

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๓. ครูผู้สอนแนะนำจุดประสงค์ที่ผู้เรียนจะได้จากหลักสูตรโดยกำหนดให้ผู้เรียนทุกคนต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและพื้นฐานงานวิวัฒนาการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และความหมายการท่องเที่ยว

๔. ครูสนทนากับผู้เรียนเพื่อให้เห็นความสำคัญของการเรียนวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ขั้นสอน

๖. ผู้เรียนรับฟังคำชี้แจงสังเขปรายวิชาและการวัดประเมินผล ชักถามข้อปัญหาพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนวิชานี้

๗. ครูแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และการกระบวนการจัดการเรียนรู้ประจำหน่วยที่ ๑ เรื่องความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๘. ครูอธิบายวิวัฒนาการของการท่องเที่ยว วิวัฒนาการของการท่องเที่ยวอาณาจักร บาบิโลน (Babylonian Kingdom) และอาณาจักรอียิปต์ (Egyptian Kingdom) จักรวรรดิกรีกและจักรวรรดิโรมัน ยุคกลาง หรือ ยุคมืด (Middle Age or Dark Age) ประมาณ ค.ศ. ๕๐๐-๑๕๐๐ สมัยคริสต์ศตวรรษที่ ๑๘-๑๙ และ ยุคศตวรรษที่ ๒๐

๙. ครูอธิบายวิวัฒนาการของการท่องเที่ยวไทย

๑๐. ครูอธิบายความหมายการท่องเที่ยว

ขั้นสรุปและการประยุกต์

๑. ผู้เรียนวางแผนการเรียนรู้วิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการนำความรู้ที่ได้จากรายวิชาไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันโดยทั่วไป ซึ่งทุกคนจะต้องวางแผนในการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในอนาคต

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

สรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการที่ให้บริการที่พักอาศัยสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ รวมถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

๑) ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น เช่น ระบบสาธารณูปโภคการคมนาคมขนส่ง ความปลอดภัยระบบการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

๒) ช่วยยกระดับมาตรฐานของการศึกษา

๓) ลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัด จากการอพยพเข้ามาขายแรงงานในเมืองใหญ่เป็นจำนวนมาก อันจะเป็นผลทำให้เกิดปัญหาสังคม

๔) เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

๕) เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรม

๖) เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดประชุมสัมมนาการจัดงานสังสรรค์ต่าง ๆ เป็นต้น

๙. การประเมินผล

๑. พิจารณาหลักฐานความรู้

๒. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ ๑

หน่วยที่ ๑ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คำชี้แจง : ให้นักศึกษาเลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มา ๑ หน่วยงาน จากนั้นสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ต นำมาเติมข้อมูลให้ครบถ้วนตามโจทย์ที่กำหนดให้

ชื่อหน่วยงาน

ประวัติความ

เป็นม

า

ลักษณะการดำเนินงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ที่มาของ

ข้อมูล

ล

แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบงานที่ ๑

รายวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รหัสวิชา ๒๐๗๐๐-๑๐๐๓

เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ชื่อ.....สกุล.....ระดับชั้น..... สาขาวิชา.....กลุ่ม.....

สรุปผลการประเมิน ผ่าน ไม่ผ่าน คะแนนที่ได้.....

ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					หมายเหตุ
		๕	๔	๓	๒	๑	
๑	ด้านคุณธรรม จริยธรรม เข้าเรียนตรงต่อเวลา						
๒	มีวินัย และแต่งกายถูกระเบียบ						
๓	มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน						
๔	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นทีม						
๕	ส่งงานในเวลาที่กำหนด						
๖	ด้านทักษะการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน						
๗	แบบงานมีความประณีต และสวยงาม						
๘	แบบงานถูกต้องตามหลักวิชาการ						
๙	ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด						
๑๐	มีสัญญาณของความปลอดภัย						
	รวมคะแนน						

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
(.....)
...../...../.....

แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล
หน่วยที่ ๑ เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ และหากผู้เรียนมีพฤติกรรมนั้น ลงในช่องรายการ

ที่	ชื่อ- นามสกุล	การแสดงพฤติกรรมของผู้เรียนในระหว่างเรียน																รวม คะแนน				
		การสนใจเรียน				การแสดงความคิดเห็น				การตอบคำถาม				การยอมรับฟังคนอื่น					ทำงานตามที่ครูมอบหมาย			
		๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑		๔	๓	๒	๑
๑																						
๒																						
๓																						
๔																						
๕																						
๖																						
๗																						
๘																						
๙																						
๑๐																						

เกณฑ์การวัดผล ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้

๑. ดีมาก = ๔ สนใจฟัง ไม่หลับ ไม่พูดคุยในชั้น มีคำถาม ตอบคำถามถูก ทำงานส่งตามเวลาอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๙๐ - ๑๐๐%
๒. ดี = ๓ พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๗๐ - ๘๙%
๓. ปานกลาง = ๒ พฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ประมาณ ๕๐ - ๖๙ %
๔. ปรับปรุง = ๑ เข้าชั้นเรียน แต่การแสดงออกน้อยมาก ส่งงานไม่ครบ ส่งงานไม่ตรงเวลา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนรวมตามแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้รายบุคคล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐

ลงชื่อครูผู้สอนสังเกต
 (.....)

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

แบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สาขาวิชา.....สาขางาน..... ระดับชั้น..... กลุ่ม.....

ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	รายการประเมิน										คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย
		ยึดมั่นในสถาบันฯ	ละเว้นอบายมุข	ความมีวินัย	ความสามัคคี	จิตอาสา	ซื่อสัตย์สุจริต	ประหยัด	ซื่อสัตย์	สุขภาพ	ตรงต่อเวลา		
๑													
๒													
๓													
๔													
๕													
๖													
๗													
๘													
๙													
๑๐													
๑๑													
๑๒													
๑๓													
๑๔													
๑๕													
๑๖													
๑๗													
๑๘													
๑๙													
๒๐													

๑๐. เอกสารอ้างอิง/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

๑. เอกสารหรือหนังสือเรียนวิชาศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว