

โมดูลการเรียนรู้
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
การบริหารงานทั่วไปในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
รหัสวิชา 30701-2021

ผู้จัดทำ
นางจตุพร กิจผลิต

วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ การโรงแรม สาขาวิชา การโรงแรม

รหัส 30701-2021 ชื่อวิชา การบริหารงานทั่วไปในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ รหัส 5123 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 4 - 5

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

สามารถจัดทำเอกสาร รายงาน ใบงานโดยคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบดูแลระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน ใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป ออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่างๆ พัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้ รวบรวมนำเสนอข้อมูลของสินค้า ในการปฏิบัติงานด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ตามมาตรฐานอาชีพ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. มีทักษะในการบริหารงานทั่วไปในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. มีคุณธรรม จริยธรรม เจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการปฏิบัติงาน
4. สามารถนำความรู้ในการบริหารงานทั่วไปไปประยุกต์ใช้ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่องานและผู้เกี่ยวข้อง

สมรรถนะรายวิชา

1. ประมวลความรู้เกี่ยวกับบริหารงานทั่วไปในงานบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานอาชีพ
2. จัดทำเอกสาร รายงานและใบงานโดยคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปในงานบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานอาชีพ
3. ออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่างๆ พัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้ รวบรวมและนำเสนอข้อมูลของสินค้าในงานบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานอาชีพ
4. ประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปและงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่องานและผู้เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาการบริหารงานทั่วไปในงานบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานอาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับรูปแบบของเอกสาร จัดทำเอกสาร พิมพ์ นำส่งเอกสาร เข้าถึงใช้งานเครื่องมือทางธุรกิจ เลือกใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกิจ ดูแลรักษาเทคโนโลยี พัฒนานโยบายการดำเนินงาน บริหาร ตรวจสอบนโยบายการดำเนินงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ออกแบบรายงานในรูปแบบต่าง ๆ จัดเตรียมรายงานรูปแบบต่าง ๆ นำเสนอรูปแบบรายงานรูปแบบต่าง ๆ ทำกระบวนการจัดการเอกสาร ร่างจดหมาย ดูแลระบบเอกสาร รวบรวมจัดการข้อมูล วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอข้อมูล ดูแลระบบสารสนเทศ ดึงไฟล์เพื่อตอบสนองต่อการร้องขอข้อมูล ดูแลรักษาการบันทึกระบบการจัดเก็บข้อมูลในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

โมดูลการเรียนรู้

รหัสวิชา 30701-2021 ชื่อวิชา ...การบริหารงานทั่วไปในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

ที่	ชื่อโมดูล	เวลาเรียน (ชม.)			หมายเหตุ
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม	
1	งานเตรียมความพร้อมสู่อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4	4	8	
2	งานเตรียมโต๊ะและอุปกรณ์สำหรับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	6	6	12	
3	งานต้อนรับลูกค้าและการรับรายการอาหารและเครื่องดื่ม	6	6	12	
4	งานบริการและเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม	8	8	16	
5	งานการสร้างความประทับใจและการแก้ไขปัญหาในงานบริการ	4	4	8	
	ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้	2	2	4	
รวม		30	30	60	

โมดูลการเรียนรู้ที่ 3 งานต้อนรับลูกค้าและการรับรายการอาหารและเครื่องดื่ม
เวลาเรียน 12 ชั่วโมง (ทฤษฎี 6 ชั่วโมง, ปฏิบัติ 6 ชั่วโมง)

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ (ความรู้+ทักษะ+จิตพิสัย=การประยุกต์ใช้)

เมื่อเรียนจบโมดูลนี้ ผู้เรียนสามารถ อธิบายหลักการและขั้นตอนการต้อนรับลูกค้า การจัดที่นั่ง การแนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่ม และการรับรายการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างถูกต้อง สามารถ ปฏิบัติงานต้อนรับลูกค้า นำลูกค้าเข้าสู่โต๊ะ แนะนำเมนู รับและทวนรายการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ มีมารยาท มีจิตบริการ ความรับผิดชอบ และสามารถ ประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการจำลองสถานการณ์หรือการปฏิบัติงานจริงในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ตามมาตรฐาน

2. อ้างอิงมาตรฐาน

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ รหัส 5123 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 4 - 5

3. สมรรถนะประจำโมดูล

- 3.1 เตรียมความพร้อมตนเอง อุปกรณ์ และพื้นที่บริการก่อนต้อนรับลูกค้าได้
- 3.2 ต้อนรับและทักทายลูกค้าตามมาตรฐานงานบริการได้
- 3.3 แนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างถูกต้องและน่าสนใจ
- 3.4 รับรายการอาหารและเครื่องดื่มโดยใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.1 พุทธิพิสัย

- 4.1.1 อธิบายความหมายและความสำคัญของการต้อนรับลูกค้าได้
- 4.1.2 บอกขั้นตอนการต้อนรับและนำลูกค้าเข้าสู่โต๊ะได้
- 4.1.3 อธิบายขั้นตอนและเทคนิคการรับรายการอาหารและเครื่องดื่มได้

4.2 ทักษะพิสัย

- 4.2.1 เตรียมตนเองและอุปกรณ์ก่อนให้บริการได้
- 4.2.2 กล่าวทักทายและต้อนรับลูกค้าได้อย่างสุภาพ
- 4.2.3 นำลูกค้าเข้าสู่โต๊ะและเชิญลูกค้านั่งได้
- 4.2.4 ส่งเมนูและแนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่มได้
- 4.2.5 รับรายการอาหารและเครื่องดื่มได้ตามขั้นตอน
- 4.2.6 ใช้ระบบหรือเอกสารในการบันทึกรายการได้

4.3 จิตพิสัย

- 4.3.1 มีความสุภาพและมีมารยาทในการให้บริการ
- 4.3.2 มีบุคลิกภาพและการแต่งกายเหมาะสมกับงานบริการ
- 4.3.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ
- 4.3.4 มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา
- 4.3.5 มีความละเอียดรอบคอบในการรับรายการ
- 4.3.6 มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
- 4.3.7 มีจิตบริการและคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า

4.4 การประยุกต์ใช้

บูรณาการความรู้ ทักษะ และจิตบริการในการจำลองสถานการณ์การให้บริการลูกค้า ตั้งแต่การต้อนรับ การนำเข้าสู่โต๊ะ การแนะนำเมนู การรับรายการ การทวนรายการ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเป็นมืออาชีพ

5. สารการเรียนรู้

- 5.1 การต้อนรับลูกค้า
- 5.2 การนำลูกค้าเข้าสู่โต๊ะ
- 5.3 การแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม
- 5.4 การรับรายการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5.5 การสื่อสารและการแก้ไขปัญหา

6. รายละเอียดการเรียนรู้ประจำโมดูล

6.1 ทฤษฎี

ศึกษาเกี่ยวกับหลักการและขั้นตอนการต้อนรับลูกค้าในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม การเตรียมความพร้อมของพนักงานทั้งด้านบุคลิกภาพ การแต่งกาย มารยาท และจิตบริการ การกล่าวทักทาย การสอบถามจำนวนลูกค้า การนำลูกค้าเข้าสู่โต๊ะและการส่งเมนู รวมถึงศึกษาเกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนประกอบ วิธีการปรุงรายการอาหารแนะนำ และเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ นอกจากนี้ศึกษาเทคนิคและขั้นตอนการรับรายการอาหารและเครื่องดื่ม การใช้คำถามเพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้า การบันทึกรายการ การทวนรายการ การใช้ระบบรับรายการเบื้องต้น ตลอดจนการสื่อสารและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น รายการอาหารหมด การรับรายการผิด และข้อจำกัดหรือการแพ้อาหารของลูกค้า

6.2 ปฏิบัติ

ฝึกปฏิบัติการเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการ การแต่งกายและการพัฒนาบุคลิกภาพ ฝึกการกล่าวทักทาย และต้อนรับลูกค้า การสอบถามจำนวนลูกค้า การนำลูกค้าเข้าสู่โต๊ะ การเชิญนั่งและการส่งเมนู ฝึกการแนะนำ

รายการอาหารและเครื่องดื่มอย่างเหมาะสม ฝึกการรับและบันทึกรายการอาหารและเครื่องดื่ม การสอบถามความต้องการพิเศษ การทวนรายการเพื่อป้องกันความผิดพลาด และการส่งรายการให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง โดยการใช้การฝึกปฏิบัติและการจำลองสถานการณ์ (Role Play) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะการบริการ การสื่อสาร บุคลิกภาพ และจิตบริการในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สุภาพ และเป็นมืออาชีพ

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

ด้านความรู้ (ทฤษฎี) เวลาเรียน 2 ชั่วโมง

1. เอกสารประกอบการเรียน/ใบความรู้ เรื่องงานต้อนรับลูกค้า
2. หนังสือเรียนวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. PowerPoint เรื่องการต้อนรับและการรับรายการอาหารและเครื่องดื่ม
4. ภาพ/วิดีโอตัวอย่างการให้บริการในห้องอาหาร
5. ระบบ POS หรือสื่อจำลองระบบรับรายการ
6. แหล่งเรียนรู้จากห้องปฏิบัติการอาหารและเครื่องดื่ม
7. เว็บไซต์/สื่อออนไลน์เกี่ยวกับมาตรฐานการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านทักษะและการประยุกต์ใช้ (ปฏิบัติ)

1. ห้องปฏิบัติการอาหารและเครื่องดื่ม
2. โต๊ะและเก้าอี้สำหรับฝึกบริการ
3. เมนูอาหารและเครื่องดื่ม
4. เครื่อง POS หรือโปรแกรมจำลอง POS
5. อุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร
6. ป้าย/ป้ายจำลองสถานการณ์ห้องอาหาร
7. ชุดเครื่องแบบพนักงานบริการ
8. บัตรสถานการณ์จำลอง (Role Play Cards)

8. การวัดและประเมินผลประจำโมดูล

ภาคทฤษฎี (30 คะแนน)

คะแนนแบบทดสอบความรู้บน Platform ก่อนเรียนและหลังเรียน (20 คะแนน)

คะแนนความตั้งใจและการทำแบบฝึกหัดระหว่างคาบเรียนทฤษฎี (10 คะแนน)

ภาคปฏิบัติ (70 คะแนน)

คะแนนแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานต้อนรับลูกค้าและการรับรายการอาหารและเครื่องดื่ม