

ภาคผนวก – ก

วิชาเรียนร่วมประเภทวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2556

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2700-1001	อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	1 - 2 - 2
2700-1002	ศิลปวัฒนธรรมไทย	1 - 2 - 2
2700-1003	ศิลปะการให้บริการ	1 - 2 - 2
2700-1004	พฤติกรรมนักท่องเที่ยว	2 - 0 - 2
2700-1005	การใช้เครื่องใช้สำนักงานในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	1 - 2 - 2
2700-1006	การตลาดเพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว	2 - 0 - 2
2700-1007	ธุรกิจโรงแรม	2 - 0 - 2

2700 - 1003 ศิลปะการให้บริการ**1 - 2 - 2****จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้**

1. มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการ
2. ปฏิบัติงานบริการและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
3. มีบุคลิกภาพ และเจตคติที่ดีในการให้บริการ

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการ กระบวนการและเทคนิคในการให้บริการที่ดี
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการที่ดี
3. ปฏิบัติงานบริการได้ตามมาตรฐานการบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ ความสำคัญ เทคนิคการให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ฝึกปฏิบัติการให้บริการและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2700 - 1004 พฤติกรรมนักท่องเที่ยว**2 - 0 - 2****จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้**

1. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และ พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าแต่ละประเภท
2. สามารถวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้าแต่ละเชื้อชาติ ในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ โรงแรม และการท่องเที่ยว
3. เกิดลักษณะนิสัยที่ดีในการต้อนรับลูกค้า และประยุกต์ใช้กับลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ดี

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมพื้นฐานของนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติ
2. วิเคราะห์ลักษณะธรรมชาติ และความแตกต่างของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติ
3. วิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ โรงแรมและการท่องเที่ยว
4. ประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในงานบริการตามกลุ่มนักท่องเที่ยว

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ประเภทของนักท่องเที่ยว ลูกค้าที่ใช้บริการ โรงแรมพฤติกรรมนักท่องเที่ยว โดยศึกษาพฤติกรรมพื้นฐาน วัฒนธรรม ประเพณี อาชีพ เชื้อชาติ วัย และอื่นๆผู้ให้บริการกลุ่มผู้พิการ และผู้สูงอายุ ความแตกต่างของพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ การแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าในการให้บริการที่เหมาะสมกับเหตุการณ์

2700 - 1005	การใช้เครื่องใช้สำนักงานในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Office Equipment in Tourism)	1 - 2 - 2
-------------	--	-----------

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. เข้าใจหลักการและวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. มีทักษะในการใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน
3. มีกิจนิสัยที่ดีในการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานหลังการใช้งานในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการ วิธีการ ขั้นตอนการใช้และการบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงานในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. เลือกใช้เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยและเหมาะสมกับลักษณะงาน
3. ใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานตามหลักการปฏิบัติงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับ การใช้เครื่องใช้สำนักงานในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว วิธีการขั้นตอนในการใช้ การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ฝึกปฏิบัติการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน

2700 - 1006	การตลาดเพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Marketing)	2 - 0 - 2
-------------	---	-----------

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานการขายและการตลาดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. จำแนกกลุ่มตลาดเป้าหมายและพฤติกรรมผู้ใช้บริการ
3. มีกิจนิสัยในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีหลักเกณฑ์ ความคิดสร้างสรรค์

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานการขายและการตลาดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายของภาครัฐและแนวโน้มการตลาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคต
3. ประยุกต์ใช้ความรู้ด้านการขายการตลาดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในการปฏิบัติการอาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับ ความรู้พื้นฐานของการขาย และการตลาดเพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ความหมาย ความสำคัญ องค์ประกอบ กลุ่มตลาดเป้าหมาย หลักการขาย แนวความคิดการขายในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เปรียบเทียบการตลาดในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ ขั้นตอนการเสนอขายสินค้าในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สถานการณ์ทางการตลาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต นโยบายของรัฐกับการส่งเสริมการตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2700 - 1007

ธุรกิจโรงแรม

2 - 0 - 2

(Hotel Business)

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจหลักการดำเนินงานโรงแรม
2. มีความรู้เข้าใจลักษณะการดำเนินงาน โครงสร้างการบริหาร ลักษณะพิเศษ และงานขั้นพื้นฐานของโรงแรม
3. มีเจตคติที่ดีและถูกต้องต่ออาชีพโรงแรม

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม ลักษณะพิเศษและแนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคต
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะของงานโรงแรมที่ใช้ในการปฏิบัติการอาชีพ
3. ประยุกต์ใช้ความรู้ด้านธุรกิจโรงแรมในการปฏิบัติการอาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นมา ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ประเภทของโรงแรม การแบ่งระดับของโรงแรม โครงสร้างการบริหารงาน การปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ การแบ่งสายงานในโรงแรม ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม

หน้าว่าง