รายวิชา การงานอาชีพ

เรื่อง บทบาทสมมุติการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

รหัสวิชา ง22101 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่2

ผู้สอน : ครูณภัทร กาญจนะพังคะ

บทบาทสมมุติการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. สาธิตการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ดี
2. อธิบายมารยาทในการรับบริการอาหารและเครื่องดื่มได้
3. ปฏิบัติการแสวงหาความรู้ได้

จุดประสงค์การเรียนรู้

4. ปฏิบัติตามกระบวนการทำงานได้
5. มีทักษะการจัดการ
6. มีทักษะกระบวนการแก้ปัญหา
7. มีวินัย ใฝ่เรียนรู้ มุ่งมั่นในการทำงาน มีจิตสาธารณะ

การบริการ คือ

- การให้ความช่วยเหลือ
- เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น
- บริการด้วยความเต็มใจ

หลักในการให้บริการที่ดี

1. ทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
2. คุณภาพวัดจากความพอใจของลูกค้า
3. คุณภาพการบริการเกิดจากทุกคนในองค์กรร่วมมือกัน และลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ

หลักในการให้บริการที่ดี

4. การบริการที่มีคุณภาพคือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ
5. การบริการที่ดีต้องเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

หัวใจนักบริการ

1. ยิ้มแย้ม รู้จักเห็นอกเห็นใจคนอื่น
2. รวดเร็วในการให้บริการ
3. แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ
4. ให้บริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจ

หัวใจนักบริการ

5. รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กรให้ดีเสมอ

6. อ่อนน้อม และสุภาพต่อผู้รับบริการ

7. กระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นในการให้บริการ

CLOSE

สื่อวีดิทัศน์นี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบคุณสื่อวีดิทัศน์

เรื่อง การต้อนรับลูกค้าและการรับคำสั่งอาหาร

เผยแพร่โดย ดารารัตน์ พัฒนพงษ์

เผยแพร่วันที่ 23 Feb 2012

ที่มา https://www.youtube.com/watch?v=wM32CB0sU8o&feature=youtu.be

บัตรกิจกรรม

1. นักเรียนคัดเลือกตัวแทนกลุ่มละ 2 คน

2. ร่วมกิจกรรมแสดงบทบาทสมมุติการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ตอนการต้อนรับลูกค้าและรับคำสั่งอาหาร)

บัตรกิจกรรม

3. โดยให้นักเรียนคัดเลือกกันเองว่า ใครจะเป็น **ผู้พูดนำเสนอ** ใครแสดงบทบาทสมมุติเป็น **ผู้ให้บริการ**และเป็น**ผู้รับบริการ**

4. ครูนำแผ่นกิจกรรมแจกให้กลุ่มผู้แสดง

สรุปบทเรียน

การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นอาชีพหนึ่งที่สร้างรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัวปัจจุบัน และหลักการให้บริการที่ดี ก็ต้องมาจากหัวใจนักบริการด้วย จึงจะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ กลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป

บทเรียนต่อไป

เรื่อง การถนอมอาหาร

สิ่งที่ต้องเตรียมในชั่วโมงต่อไป

1.ใบความรู้ที่ 2.9 เรื่อง การถนอมอาหาร

2.ใบงานที่ 2.9 เรื่อง การถนอมอาหาร