

รหัสรายวิชา SER2211

วิชาศิลปปะการต้อนรับและ การสื่อสารในธุรกิจบริการ

อาจารย์ผู้สอน อาจารย์วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี





ศิลปปะการต้อนรับและการสื่อสารใน ธุรกิจบริการ SER2211



ศิลปปะการต้อนรับและการสื่อสาร

วิชาศิลปปะการต้อนรับและการสื่อสารในธุรกิจบริการ หมายถึง การศึกษาทักษะ เทคนิค และแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความประทับใจและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมบริการ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร สายการบิน และสถานที่ท่องเที่ยว

ศิลปะการต้อนรับและการสื่อสารใน ธุรกิจบริการ SER2211



ความสำคัญในธุรกิจบริการ

การต้อนรับและการสื่อสารถือเป็นหัวใจ
สำคัญของธุรกิจบริการ เนื่องจากช่วยสร้าง
ความพึงพอใจและความไว้วางใจให้กับลูกค้า
ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มยอดขาย การสร้างความ
ภักดีในแบรนด์ และการขยายฐานลูกค้าใน
ระยะยาว



แนะนำ การเรียนการสอน และการทดสอบก่อนเรียน (Pretest)

- บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการต้อนรับ และการบริการ
- บทที่ 2 เทคนิคการให้การต้อนรับและการบริการ
- บทที่ 3 การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการต้อนรับและการบริการ
- บทที่ 4 คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์และ ศิลปะการแต่งกายของผู้ให้บริการ
- บทที่ 5 มนุษยสัมพันธ์เพื่อการต้อนรับ และการบริการ
- บทที่ 6 การต้อนรับและการบริการลูกค้า
- บทที่ 7 การสื่อสารในการบริการ
- บทที่ 8 วัฒนธรรมการสื่อสารในการบริการ
- บทที่ 9 ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในงานบริการ



การวัดและประเมินผล SER2211

จิตพิสัย 10%

- การเข้าเรียน • ความตั้งใจ • การมีส่วนร่วม
- ความรับผิดชอบ • การแต่งกาย

คะแนนเก็บระหว่างภาค 40%

- แบบฝึกหัด
- รายงาน

สอบกลางภาค 30%

สอบปลายภาค 20%

อาจารย์ผู้สอน อาจารย์วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี