

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
คณะ	โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา  
3571110 บริบทการจัดการเพื่ออุตสาหกรรมบริการ  
(Management Context to Hospitality Industry)
- จำนวนหน่วยกิต  
3 (3-0-6) หน่วยกิต
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา  
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน หมวดวิชาเฉพาะ
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน  
อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา: อาจารย์จิระพงศ์ ป้อมน้อย  
อาจารย์ผู้สอน: อาจารย์ปรีฉัตร พรหมสวัสดิ์ ตอนเรียน A1 และ B1  
อาจารย์จิระพงศ์ ป้อมน้อยและอาจารย์วรัญญาภรณ์ ศรีสุวรรณคั่นล ตอนเรียน LA  
อาจารย์อัฉรวรรณ เพ็ญวันศุกร์ ตอนเรียน N5 O5 และ P5
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน  
ภาคการศึกษาที่ 1 / 2561 ชั้นปีที่ 1
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)  
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)  
ไม่มี
- สถานที่เรียน  
ในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง และศูนย์หัวหิน
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด  
เดือนมิถุนายน 2561

### หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

- จุดมุ่งหมายของรายวิชา
  - เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจความหมาย ลักษณะ ความสำคัญ ประวัติความเป็นมา และวิวัฒนาการของอุตสาหกรรมบริการ รวมถึงบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมบริการ
  - เพื่อให้ นักศึกษาสามารถนำหลักการทางการจัดการการผลิตไปประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมบริการ และเป็นแนว ทางในการปฏิบัติงานและประกอบอาชีพในอนาคตได้

3. เพื่อสร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาเกิดเจตคติที่ดีต่ออุตสาหกรรมบริการ นำความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปประกอบอาชีพอย่างมีจรรยาบรรณ มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

## 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจต่ออุตสาหกรรมบริการ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการนำความรู้ความเข้าใจไปประยุกต์ ใช้ในการประกอบอาชีพ และเป็นพื้นฐานในการเรียนวิชาอื่นๆ

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหลักการจัดการ โดยเน้นลักษณะของธุรกิจบริการประเภทต่างๆ แนวโน้มและอุปสงค์ของตลาดที่มีต่อแต่ละธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการ สามารถประยุกต์หลักการของการจัดการผลิตไปใช้การจัดการอุตสาหกรรมบริการอย่างเหมาะสม รวมถึงการศึกษาความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาบริการ และแนวคิดทางจิตวิทยาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ

### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การ ฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง/ภาค การศึกษา	ไม่มี	ไม่มี	90 ชั่วโมง/ภาค การศึกษา

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์ผู้สอนกำหนดวัน เวลาในการให้คำปรึกษา และแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาสัปดาห์ละ 6 ชั่วโมง โดยมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในชั้นเรียน

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

○1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

●2) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

●3) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

○4) มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบ ตลอดจนข้อบังคับขององค์กรและสังคม

### 1.2 วิธีการสอน

1. ปลุกจิตสำนึกให้นักศึกษามีความซื่อสัตย์ต้องไม่กระทำการทุจริตในการสอบหรือการคัดลอกงานของผู้อื่น

2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่โดยให้ความร่วมมือและสามารถร่วมทำงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีสามารถอภิปรายหน้าห้องได้อย่างเหมาะสม

3. เน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลารวมถึงการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของหลักสูตร

### 1.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินผลจากการกระทำการทุจริตในการสอนและผลจากการทำรายงานของนักศึกษา

2. สังเกตการณ์พฤติกรรมของนักศึกษาในการเรียนและทำกิจกรรม

3. ประเมินการตรงต่อเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียนการส่งงานตามกำหนดที่ได้รับ

มอบหมาย

## 2. ความรู้

### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

●1) มีความรู้ในสาขาวิชาธุรกิจการบิน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

●2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

○3) มีความรู้ในกระบวนการ เพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

### 2.2 วิธีการสอน

1. กำหนดให้นักศึกษาเข้าฝึกงานกับหน่วยงานจริง การบรรยายของคณาจารย์เน้นเรียนกรณีศึกษา ตอบข้อซักถาม

2. เชิญวิทยากรที่มีความชำนาญการหลากหลายมาบรรยายพิเศษ

3. มีความรู้ในกระบวนการและเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

### 2.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินนักศึกษาก่อนเข้าฝึกงาน และหลังฝึกงานแยกเป็นด้านคือผลการปฏิบัติงานด้านบุคลิกภาพ ด้านทัศนคติ และจิตบริการ

2. ประเมินจากแบบสอบถามที่นักศึกษาเข้าร่วมฟังบรรยายก่อนและหลังการฟังบรรยาย

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

●1) มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง ตลอดจนหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

●2) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

○3) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

### 3.2 วิธีการสอน

1. ศึกษากรณีศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจการบินและการวิจัย
2. ส่งนักศึกษาเข้าฝึกทักษะอาชีพในสถานประกอบการจริง

### 3.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินผลจากกรณีศึกษาที่มอบหมายให้นักศึกษาทำ
2. แบบประเมินจากการฝึกทักษะอาชีพ

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

●1) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

○2) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

### 4.2 วิธีการสอน

1. จัดโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานด้านธุรกิจการบินและส่งนักศึกษาเข้าฝึกทักษะในรายวิชาปฏิบัติ
2. จัดโครงการส่งเสริมให้นักศึกษาได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ

### 4.3 วิธีการประเมินผล

1. แบบประเมินจากหน่วยงานที่นักศึกษาออกฝึกงาน
2. แบบประเมินนักศึกษาที่ผ่านกิจกรรมพัฒนาภาษา
3. แบบประเมินนักศึกษาที่ผ่านโครงการส่งเสริมให้นักศึกษาได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ

## 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

●1). มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟังการพูดการอ่านการเขียนและการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

●2). มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม

○3). มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารรู้จักเลือกรูปแบบ

ของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

○4).มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวล การแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

## 5.2 วิธีการสอน

1. จัดให้มีการเขียนรายงาน การสอน การนำเสนอผลงาน ในหลากหลายสถานการณ์อย่างเหมาะสม
2. จัดให้นักศึกษาออกฝึกทักษะกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านธุรกิจการบินเพื่อให้มีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ
3. จัดห้องปฏิบัติการ ฝึกให้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องทางด้านธุรกิจการบิน
4. จัดให้มีการสอนระเบียบวิธีวิจัยในธุรกิจการบิน

## 5.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินผลงานจากรายงานการนำเสนอผลงาน
2. ประเมินผลจากการประเมินการฝึกงานจากหน่วยงานภายนอก
3. ประเมินผลจากการทดสอบการใช้ระบบคอมพิวเตอร์
4. ประเมินผลจากรายวิชาระเบียบวิธีวิจัยในธุรกิจการบิน

### หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ชิ้นงาน	ประเมิน การเรียนรู้
1	- แนะนำรายวิชา - อธิบายวัตถุประสงค์การเรียนรู้ - อธิบายแนวการสอน - ชี้แจงเกณฑ์การวัดและประเมินผล	3	- ชี้แจงข้อตกลงการเรียนรู้ การสอนร่วมกัน - อธิบายให้ทราบถึงสาระการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน เอกสาร ประกอบ การเรียน เกณฑ์ การวัดและประเมินผล - อธิบายหัวข้อและรูปแบบ การทำรายงาน กำหนดส่ง งานและการประเมินผล - ทำแบบทดสอบความรู้ ก่อนเรียน		

			<b>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้</b> : Course Syllabus, PowerPoint, หนังสือ อ่างอิงเอกสาร ประกอบการเรียน, แบบทดสอบก่อนเรียน		
2	<b>บทที่ 1 : ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ</b> - ความหมายและความสำคัญของการบริการ - ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเติบโตของ อุตสาหกรรมบริการและ ประโยชน์ของ อุตสาหกรรมบริการ - ประเภทและ ลักษณะเฉพาะของการ บริการ - ความแตกต่างระหว่าง สินค้าและบริการ	3	- บรรยายความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ - อธิบายลักษณะและประเภทของธุรกิจบริการ - อภิปรายคำถามท้ายบทร่วมกัน <b>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้</b> : PowerPoint, เอกสาร ประกอบการเรียน	บทความการเรียนรู้	คำถามท้ายบท
3	<b>บทที่ 2 : ประวัติและวิวัฒนาการของ อุตสาหกรรมบริการ</b> - ประวัติและวิวัฒนาการของอุตสาหกรรมบริการในยุคต่างๆ - การเติบโตของ อุตสาหกรรมบริการใน สหรัฐอเมริกาและไทย	3	- บรรยายประวัติและวิวัฒนาการของ อุตสาหกรรม บริการ - ชี้แจงหัวข้อใบงานรายบุคคลและกำหนดส่ง <b>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้</b> : PowerPoint, เอกสาร ประกอบการเรียน		ตอบข้อซักถามท้ายชั่วโมงเรียน
4	<b>บทที่ 3 : ประวัติบุคคลสำคัญในอุตสาหกรรมบริการ</b> - ประวัติบุคคลสำคัญของโลกและของประเทศไทยที่	3	- บรรยายประวัติบุคคลสำคัญในอุตสาหกรรมบริการ - อภิปรายร่วมกันถึงแนวทางความสำเร็จของ		ตอบข้อซักถามท้ายชั่วโมงเรียน

	บุกเบิกอุตสาหกรรมบริการ		บุคคลสำคัญในอุตสาหกรรมบริการ <b>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้</b> : PowerPoint, เอกสารประกอบารเรียน		
5	<b>บทที่ 4 : หลักการจัดการอุตสาหกรรมบริการเบื้องต้น</b> - หลักการ แนวคิดและความสำคัญของการจัดการอุตสาหกรรมบริการ - ความหมายและหน้าที่ของการบริหารจัดการ - ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการอุตสาหกรรมบริการ - แนวโน้มการจัดการอุตสาหกรรมบริการที่เกิดขึ้นทั่วโลก	3	- บรรยายทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอุตสาหกรรมบริการ - อภิปรายคำถามระหว่างเรียนร่วมกัน - ยกตัวอย่างกรณีศึกษาและอภิปรายร่วมกัน <b>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้</b> : PowerPoint, เอกสารประกอบารเรียน	บทความกรณีศึกษา	นักศึกษาอภิปราย
6	<b>บทที่ 5 : การตลาดเบื้องต้นในอุตสาหกรรมบริการ</b> - ความหมายและแนวความคิดหลักทางการตลาด - องค์ประกอบพื้นฐานและกระบวนการวางแผนการตลาด	3	- บรรยายบทบาทของการตลาด แนวคิด กลยุทธ์และส่วนประสมทางการตลาด - ยกตัวอย่างกรณีศึกษาพร้อมฝึกทำกิจกรรมท้ายบทเรียนร่วมกัน <b>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้</b> : PowerPoint, เอกสารประกอบารเรียน	บทความกรณีศึกษา	กิจกรรมท้ายชั่วโมงเรียน
7	<b>บทที่ 5 : การตลาดเบื้องต้นในอุตสาหกรรมบริการ</b> - PEST & 3C Analysis - การวิเคราะห์สถานการณ์และการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด	3			

	- การกำหนดกลยุทธ์ส่วน ประสมทางการตลาด				
8	<b>บทที่ 6 : อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว</b> - ความหมาย เงื่อนไขและ วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว - ความหมายและประเภท ของนักท่องเที่ยว - ความสำคัญและองค์ประ กอบในอุตสาหกรรมท่อง เที่ยว - การแบ่งรูปแบบการเดินทาง ทางท่องเที่ยวประเภท ต่าง ๆ - ความสำคัญและผลกระทบ ของอุตสาหกรรมท่อง เที่ยวที่มีต่อประเทศไทย	3	- บรรยายความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่อง เที่ยว - ชี้แจงหัวข้อรายงานกลุ่ม และกำหนดส่งงาน <b>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้</b> : PowerPoint, เอกสาร ประ กอบการเรียน		
9	<b>บทที่ 7 : การจัดการ ธุรกิจที่พักแรม</b> - ความหมายของโรงแรม - ความสำคัญของธุรกิจที่ พักแรมในเชิงเศรษฐกิจ - การจำแนกประเภทของ โรงแรมและที่พักแรม - รูปแบบการจัดการธุรกิจ ที่พักแรม - หน้าที่หลักและลักษณะ งานในโรงแรม	3	- บรรยายความรู้เกี่ยวกับ การจัดการธุรกิจที่พักแรม ประ เภทต่างๆ - ยกตัวอย่างโรงแรม ประเภทต่างๆ และ อภิปรายร่วมกัน <b>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้</b> : PowerPoint, เอกสาร ประ กอบการเรียน	บทความ กรณีศึกษา	นักศึกษา อภิปรายหน้าชั้น
10	<b>บทที่ 8 : การจัดการ ธุรกิจอาหารและ เครื่องดื่ม</b> - ความเป็นมาของกิจการ ร้านอาหารในประเทศไทย - ความหมายของ ภัตตาคารและร้านอาหาร	3	- บรรยายความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจ ร้าน อาหารและภัตตาคาร รูปแบบต่างๆ - ยกตัวอย่างภาพประกอบ เรื่องอาหารและเครื่องดื่ม	บทความ กรณีศึกษา	ตอบข้อซักถาม ท้ายชั่วโมงเรียน



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัจจัยที่สนับสนุนงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในปัจจุบัน</li> <li>- การแบ่งประเภทกิจการร้านอาหารและเครื่องดื่ม</li> <li>- การจัดโครงสร้างงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในภัตตาคารและร้านอาหาร</li> <li>- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม</li> </ul>		<p>ประเภทต่างๆ</p> <p>ประกอบการบรรยาย</p> <p><b>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้</b></p> <p>: PowerPoint, เอกสาร</p> <p>ประกอบการเรียน</p>		
11	<p><b>บทที่ 9 : การจัดการธุรกิจบริการคมนาคนขนส่ง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายและความสำคัญของการคมนาคนขนส่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว</li> <li>- องค์ประกอบและหลักสำคัญในการดำเนินธุรกิจบริการคมนาคนขนส่ง</li> <li>- ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นานพาหนะในการเดินทางของนักท่องเที่ยว</li> <li>- การแบ่งประเภทและข้อดีข้อเสียของการคมนาคนขนส่งประเภทต่างๆ</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยายการจัดการธุรกิจบริการคมนาคนขนส่งในอุตสาหกรรมบริการรูปแบบต่างๆ</li> <li>- ยกตัวอย่างภาพประกอบเรื่องการบริการคมนาคนขนส่งประเภทต่างๆ</li> </ul> <p>ประกอบการบรรยาย</p> <p><b>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้</b></p> <p>: PowerPoint, เอกสาร</p> <p>ประกอบการเรียน</p>		
12	<p><b>บทที่ 10 : จิตวิทยาการบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมาย ความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ</li> <li>- วัตถุประสงค์ของการศึกษาจิตวิทยาการบริการ</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยาย ทฤษฎีและหลักจิตวิทยาประยุกต์เพื่อนำมาปรับใช้กับธุรกิจบริการ</li> <li>- อภิปรายคำถามระหว่างเรียนร่วมกัน</li> </ul>		อภิปรายคำถามร่วมกันในห้องเรียน

	- รู้จักลูกค้าและความต้องการของลูกค้า - พฤติกรรมของลูกค้า		<b>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้</b> : PowerPoint, เอกสารประกอบเรียน		
13	<b>บทที่ 11 : หลักการบริการลูกค้า</b> - คุณสมบัติ คุณลักษณะเบื้องต้นและพฤติกรรมของพนักงานบริการ - ทัศนคติที่ดีของงานบริการ - หลักการและแนวทางการให้บริการพื้นฐาน - มารยาททั่วไปของผู้ปฏิบัติงานบริการ	3	- บรรยายหลักการและศิลปะการให้บริการลูกค้าที่ดี - ทำแบบฝึกหัดและแสดงความคิดเห็นร่วมกัน <b>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้</b> : PowerPoint, เอกสารประกอบเรียน	แบบฝึกหัด	แบบฝึกหัด
14	นำเสนอรายงานกลุ่มหน้าชั้นเรียน	3	- นำเสนองานรายกลุ่ม - อภิปรายแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลงานร่วมกัน <b>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้</b> : PowerPoint, แผ่นพับ, วิดีทัศน์ภาพยนตร์ที่นักศึกษานำมารายงาน		
15	นำเสนอรายงานกลุ่มหน้าชั้นเรียน (ต่อ) และ ทบทวนบทเรียน	3	- นำเสนองานรายกลุ่ม (ต่อ) - อภิปรายแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลงานร่วมกัน - ทบทวนสาระสำคัญก่อนการสอบปลายภาค <b>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้</b> : PowerPoint, แผ่นพับ, วิดีทัศน์ภาพยนตร์ที่นักศึกษานำมารายงาน		
16	สอบปลายภาคเรียน				

## 1. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	1.1, 1.3 2.1, 2.3 3.1, 3.3 4.1, 4.3	- การเข้าชั้นเรียน - ความมีวินัยและความรับผิดชอบ - การมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม - การอภิปราย แสดงความคิดเห็นและพฤติกรรมที่แสดงออก	ตลอดภาคการศึกษา	10%
2	1.1, 1.3 2.1, 2.3 3.1, 3.3 4.1, 4.3 5.1, 5.3	- ส่งใบงานรายบุคคล - นำเสนองานกลุ่มและค้นคว้า	4 14-15	10% 15%
3	2.1, 2.3 3.1, 3.3	สอบระหว่างภาคเรียน	7	30%
4	2.1, 2.3 3.1, 3.3	สอบปลายภาคเรียน	16	30%

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 1. เอกสารและตำราหลัก

เอกสารประกอบการเรียนการสอนรายวิชาบริบทการจัดการเพื่ออุตสาหกรรมบริการ

### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, จิตวิทยาการบริการ, ซีเอ็ดยูเคชั่น : กรุงเทพฯ, 2551.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, การตลาดบริการ, ซีเอ็ดยูเคชั่น : กรุงเทพฯ, 2547.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, การตลาดการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์, พิมพ์ครั้งที่ 3, สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย : กรุงเทพฯ, 2552.

นิคม จารุณี, การจัดการอุตสาหกรรมบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 1, โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์ : กรุงเทพฯ, 2536.

นิคม จารุณี, การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว, พิมพ์ครั้งที่ 2, โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์ : กรุงเทพฯ, 2544.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, การตลาดธุรกิจ, ซีเอ็ดยูเคชั่น : กรุงเทพฯ, 2547.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, การตลาดบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 4, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ : กรุงเทพฯ, 2554.

สมิต สัตถุกร, ศิลปะการให้บริการ, สายธาร : กรุงเทพฯ, 2544.

### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

<http://www.airportthai.co.th>

<http://www.atta.or.th>

<http://www.domesticthailand.com/>

<http://www.thaiairways.co.th/>

<http://www.thaihotels.org>

<http://www.thai.tourismthailand.org/>

<http://www.tra-thailand.com/>

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ จัดทำโดย

- การสนทนาระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนและสังเกตจากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา
- ให้นักศึกษาเขียนแสดงความคิดเห็นจากกระดาษที่แจกให้ในคาบสุดท้ายของการเรียน

การสอน

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

มีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน โดยใช้

- มีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน โดยใช้
- ผลการสอบทั้งระหว่างภาคเรียนและปลายภาคเรียน
- การทบทวนผลการประเมิน เช่น การทดสอบระหว่างเรียน
- สังเกตปฏิกิริยาของนักศึกษาที่มีต่ออาจารย์

### 3. การปรับปรุงการสอน

- นำผลที่ได้จากการประเมินการสอนในข้อ 2 มาปรับปรุงการสอนโดย
- สัมมนาการจัดการเรียนการสอน

- ปรับปรุงกิจกรรมการเรียนการสอนให้มีการทดสอบ (Pre-test) ในสัปดาห์แรก

#### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ในระหว่างกิจกรรมการเรียนการสอน มีการทบทวนโดยการสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อ ตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน สอบถาม นักศึกษา ตรวจสอบผลงานนักศึกษา พิจารณาจากผลการทดสอบระหว่างภาคเรียนและปลายภาคเรียน

- ตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบ ข้อสอบ รายงานและเกณฑ์การตัดสินผลการเรียน

#### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

นำข้อมูลที่ได้จากการทำแบบประเมินมาวางแผนปรับปรุงการสอนและรายละเอียดรายวิชา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นำผลการประเมินและทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา ของนักศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแนวการสอนและพัฒนาวิธีการสอนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย