

สารบัญ

| หมวด | | หน้า |
|--------|---|------|
| หมวด 1 | ข้อมูลทั่วไป | |
| | 1. รหัสและชื่อรายวิชา | 3 |
| | 2. จำนวนหน่วยกิต | 3 |
| | 3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา | 3 |
| | 4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน | 3 |
| | 5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน | 3 |
| | 6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี) | 3 |
| | 7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี) | 3 |
| | 8. สถานที่เรียน | 3 |
| | 9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด | 3 |
| หมวด 2 | จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ | |
| | 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา | 4 |
| | 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา | 4 |
| หมวด 3 | ลักษณะและการดำเนินการ | |
| | 1. คำอธิบายรายวิชา | 4 |
| | 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา | 4 |
| | 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล | 5 |
| หมวด 4 | การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา | |
| | 1. คุณธรรม จริยธรรม | 5 |
| | 2. ความรู้ | 6 |
| | 3. ทักษะทางปัญญา | 6 |
| | 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ | 7 |
| | 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | 8 |
| หมวด 5 | แผนการสอนและการประเมินผล | |
| | 1. แผนการสอน | 9 |
| | 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้ | 12 |

| | | |
|---------------|--|----|
| หมวด 6 | ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน | |
| | 1. เอกสารและตำราหลัก | 12 |
| | 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ | 12 |
| | 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ | 12 |
| หมวด 7 | การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา | |
| | 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา | 13 |
| | 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน | 13 |
| | 3. การปรับปรุงการสอน | 13 |
| | 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา | 13 |
| | 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา | 13 |

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา
3571106 การจัดการอุตสาหกรรมบริการ
(Hospitality Management)
- จำนวนหน่วยกิต
3 หน่วยกิต : 3(3-0-6)
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
ประเภทของรายวิชาบังคับเรียน กลุ่มวิชาเอกบังคับ
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อาจารย์ผู้สอน : อาจารย์กิตติยุต ศรีเล็กดี
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 2556
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
- สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2556

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้นักศึกษาได้มีความรู้ความเข้าใจในความสำคัญและลักษณะของอุตสาหกรรมบริการ
2. เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมบริการ ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางตรง ทางอ้อม หน่วยงานที่สนับสนุน
3. เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจลักษณะเฉพาะของวิธีการบริหารจัดการอุตสาหกรรมบริการ
4. ให้ศึกษามีความรู้เกี่ยวกับลักษณะของธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการรูปแบบต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน
5. ให้นักศึกษาได้มีความรู้ความเข้าใจด้านจิตวิทยาการบริการและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจการบริการ

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อความรู้ความเข้าใจในความสำคัญและลักษณะของอุตสาหกรรมบริการ
2. เพื่อความรู้ความเข้าใจองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมบริการ ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อความรู้ความเข้าใจแนวคิดวิธีการบริหารจัดการอุตสาหกรรมบริการ
4. เพื่อสามารถนำความรู้ความเข้าใจด้านจิตวิทยาการบริการไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

การศึกษาและเข้าใจลักษณะของธุรกิจบริการประเภทต่างๆ แนวโน้มและอุปสงค์ของตลาดที่มีต่อแต่ละธุรกิจ ในอุตสาหกรรมบริการ สามารถประยุกต์หลักการของการจัดการการผลิตไปใช้ในการจัดการอุตสาหกรรมบริการอย่างเหมาะสม รวมถึงการศึกษาความหมายของจิตวิทยาการบริการและแนวคิดทางจิตวิทยาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

| บรรยาย การฝึก | สอนเสริม | การฝึกปฏิบัติงานภาคสนาม/การฝึกงาน | การศึกษาด้วยตนเอง |
|---------------------------------|---|-----------------------------------|-------------------|
| บรรยาย 48 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา | สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษาหรือตามความเหมาะสม | ไม่มีการฝึกงาน | ไม่มี |

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์กิตติยุต ศรีเล็กดี วันจันทร์และวันอังคาร (เวลา 8.30-17.00น.) และให้คำปรึกษาผ่านทางอีเมล kittiyut_s@yahoo.com

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้นักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- เคารพในสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เข้าใจตน เข้าใจผู้อื่น พร้อมกับปฏิบัติต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม
- มีความรัก ความเมตตากรุณาต่อเพื่อนมนุษย์และสิ่งแวดล้อม
- ตระหนักในคุณค่าของความจริง ความดี ความงาม และความมีเหตุผล
- มีความเสียสละ ซื่อสัตย์สุจริต มีวินัย ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม
- เคารพกฎระเบียบ กติกา และข้อบังคับต่าง ๆ ของสถาบัน องค์กรและสังคม
- มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม สามารถทำงานเป็นทีมได้
- มีทัศนคติที่ดีในการทำงานและการดำเนินชีวิต

1.2 วิธีการสอน

- บรรยายพร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาเกี่ยวกับประเด็นทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจบริการและอุตสาหกรรมบริการ
- อภิปรายกลุ่มทั้งกลุ่มเฉพาะและกลุ่มใหญ่
- กำหนดให้นักศึกษาหากรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาวิเคราะห์ตามศาสตร์และทฤษฎีที่เรียนพร้อมกับแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ในชั้นเรียน

1.3 วิธีการประเมินผล

- พิจารณาจากพฤติกรรมการเข้าเรียนและการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและตรงเวลา
- พิจารณาจากการร่วมอภิปรายที่มีเหตุผลถูกต้อง เหมาะสมและสร้างสรรค์
- ประเมินผลการนำเสนอกรณีศึกษาที่มอบหมาย

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- ความรู้ความเข้าใจในความสำคัญและลักษณะของอุตสาหกรรมบริการ
- ความรู้ความเข้าใจองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมบริการ ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางตรง ทางอ้อม หน่วยงานที่สนับสนุน
- ความรู้ความเข้าใจลักษณะเฉพาะของวิธีการบริหารจัดการอุตสาหกรรมบริการ
- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการรูปแบบต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- ความรู้ความเข้าใจด้านจิตวิทยาการบริการและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจการบริการ

2.2 วิธีการสอน

- บรรยายประกอบการยกตัวอย่าง
- อภิปรายหลังการทำกิจกรรม เกม หรือสถานการณ์จำลอง
- การทำงานกลุ่มและนำเสนอรายงานจากการค้นคว้า
- การวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีต่างๆ ที่เรียน
- การศึกษาโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก (Problem – based Learning)
- การศึกษาดูงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ

2.3 วิธีการประเมินผล

- ทดสอบกลางภาคและปลายภาคที่เน้นหลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจ วิเคราะห์สังเคราะห์และประเมินค่า
- ประเมินผลจากการนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

พัฒนาความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ มีความเป็นตรรกะ มีทักษะทางการวิเคราะห์ การสังเคราะห์และการประเมินค่า

3.2 วิธีการสอน

- ร่วมกิจกรรม เกม บทบาทสมมติแล้วอภิปรายกลุ่ม พร้อมกับรายงานทั้งด้านวาจาและการเขียน
- วิเคราะห์กรณีศึกษา ข่าว เหตุการณ์บ้านเมือง ด้วยกระบวนการคิดเชิงระบบตามทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการอภิปรายกลุ่ม

3.3 วิธีการประเมินผล

- สอบกลางภาคและปลายภาคโดยเน้นการคิดวิเคราะห์
- พิจารณาจากการอภิปรายกลุ่มต่างๆ
- การนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกัน
- ทักษะความเป็นผู้นำและผู้ตามในการทำงานเป็นทีม
- ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนและทันเวลา
- ทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล สถานภาพในสังคมระดับต่าง ๆ

4.2 วิธีการสอน

- จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษา
- มอบหมายงานทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล
- วิเคราะห์เหตุการณ์ บ้านเมือง สังคม ข่าว ในงานการมีปฏิสัมพันธ์

4.3 วิธีการประเมินผล

- นักศึกษาประเมินผลตนเองและเพื่อนด้วยแบบฟอร์มที่กำหนด เกี่ยวกับการวิเคราะห์กรณีศึกษา ข่าว เหตุการณ์
- ประเมินผลการรายงานที่นักศึกษานำเสนอ
- ประเมินผลจากการอภิปรายกลุ่ม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- นักศึกษาประเมินผลตนเองและเพื่อนด้วยแบบฟอร์มที่กำหนด เกี่ยวกับการวิเคราะห์กรณีศึกษา ชำว เหตุการณ์
- ประเมินผลการรายงานที่นักศึกษานำเสนอ
- ประเมินผลจากการอภิปรายกลุ่ม

5.2 วิธีการสอน

- มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ทางเว็บไซต์ แล้ววิเคราะห์พร้อมกับนำเสนอ ทั้งแบบบรรยาย และตารางตัวเลข พร้อมกับบอกแหล่งอ้างอิง
- นำเสนอผลการศึกษาข้อมูล พร้อมการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบเทคโนโลยีที่เหมาะสม

5.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการอภิปราย หลังจากฟังการนำเสนอผลการศึกษาของเพื่อน
- ประเมินจากรายงานการเขียน และการนำเสนอผลงานในรูปแบบของเทคโนโลยี

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

| ลำดับ ที่ | หัวข้อ/รายละเอียด | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี) | ผู้สอน |
|--------------|--|------------------|--|------------------------|
| 1 | ชี้แจงกิจกรรมการเรียนการสอน บทที่ 1 ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมบริการ เข้าใจเกี่ยวกับความหมายของ อุตสาหกรรมบริการ ลักษณะและ ขอบเขตของอุตสาหกรรมบริการ ประโยชน์ของอุตสาหกรรมบริการ บุคคล สำคัญที่บุกเบิกอุตสาหกรรมบริการ | 3 | - แนะนำรายวิชา การแบ่งคะแนน กิจกรรม งานประจำวิชา เอกสาร ประกอบการสอน สื่อที่ใช้ในการ เรียนการสอน - Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ | อ.กิตติยศ ศรีเล็กดี |
| 2 | บทที่ 2 ประวัติและวิวัฒนาการของ อุตสาหกรรมบริการ แนวทางวิวัฒนาการของอุตสาหกรรม บริการในอดีตถึงปัจจุบัน ในแต่ละด้าน ของประเภทของอุตสาหกรรมบริการ พร้อมทั้งศึกษาการเปลี่ยนแปลงใน ประเทศไทย | 3 | - Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ | อ.กิตติยศ ศรีเล็กดี |
| 3 | บทที่ 3 หลักการจัดการอุตสาหกรรม บริการ แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการองค์กร หลักการและกระบวนการจัดองค์กร รูปแบบการจัดองค์กร | 3 | - Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ | อ.กิตติยศ ศรีเล็กดี |
| 4 | บทที่ 4 การตลาดในอุตสาหกรรม บริการ แนวคิดและลักษณะของการวางแผน ประเภทของแผน การออกแบบระบบการ วางแผน เทคนิคของการวางแผนกับ | 3 | - Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน | อ.กิตติยศ ศรีเล็กดี |

| | | | | |
|----|--|---|---|-------------------------|
| | ระดับการบริหาร แนวคิดของการติดตาม และควบคุม | | และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ | |
| 5 | บทที่ 5 การจัดการธุรกิจการ ท่องเที่ยว พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรและกรอบ การศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลเหนือ พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร | 3 | - Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ | อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี |
| 6 | บทที่ 6 การจัดการธุรกิจร้านอาหาร และภัตตาคาร แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ | 3 | - Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ | อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี |
| 7 | สอบกลางภาค | | | |
| 8 | บทที่ 7 การจัดการธุรกิจที่พัก วัฒนธรรมองค์กรปัจจัยสำคัญสู่ ความสำเร็จขององค์กรยุคใหม่ แนวคิด การสร้างวัฒนธรรมบริการ ความหมาย ของวัฒนธรรมกับค่านิยม องค์ประกอบ ของวัฒนธรรม วงจรการสร้างวัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรคของการสร้าง วัฒนธรรมองค์กร | 3 | - Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ | อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี |
| 9 | บทที่ 8 การจัดการธุรกิจการจัด ประชุมและสัมมนา ความหมาย หลักการและขั้นตอนของ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เทคนิคการ วางแผนทรัพยากรมนุษย์ แนวทางในการ วางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวางแผน ทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ | 3 | - Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ | อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี |
| 10 | บทที่ 9 การจัดการธุรกิจการขนส่ง (การบิน) | 3 | - Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน | อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี |

| | | | | |
|----|---|---|--|----------------------|
| | การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์โดยการทดสอบ การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์โดยการสัมภาษณ์ การบรรจุบุคลากร | | - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ | |
| 11 | บทที่ 9 การจัดการธุรกิจการขนส่ง (อื่น ๆ) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทน การกำหนดค่าตอบแทนทางตรงแบบปกติ การจ่ายค่าตอบแทนทางตรงแบบจูงใจ ค่าตอบแทนทางอ้อม | 3 | - Powerpoint มัลติมีเดียและเอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ | อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี |
| 12 | บทที่ 10 หลักการบริการลูกค้า แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการแนวทางและวิธีพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สมรรถนะกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | 3 | - Powerpoint มัลติมีเดียและเอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ | อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี |
| 13 | บทที่ 11 จิตวิทยาการบริการ แนวคิดและกระบวนการของการประเมินผลการปฏิบัติงาน วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานสมัยใหม่ การสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ | 3 | - Powerpoint มัลติมีเดียและเอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ | อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี |
| 14 | บทที่ 12 ผลกระทบจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและสถานการณ์ปัจจุบัน แนวคิดเกี่ยวกับการพนักงานสัมพันธ์ หลักการพนักงานสัมพันธ์ กลไกของการพนักงานสัมพันธ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพนักงานสัมพันธ์ | 3 | - Powerpoint มัลติมีเดียและเอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ | อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี |
| 15 | Group Presentation สรุปเนื้อหาทั้งหมด | 3 | | อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี |

| | | | | |
|----|------------|--|--|--|
| | | | | |
| 16 | สอบปลายภาค | | | |

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

| กิจกรรมที่ | ผลการเรียนรู้ | วิธีการประเมิน | สัปดาห์ที่ประเมิน | สัดส่วนของการประเมินผล |
|------------|-------------------------|--|---------------------|------------------------|
| 1 | 1.3, 2.3, 3.3,4.3, 5.3 | สอบกลางภาค | 7 | 20% |
| | | สอบปลายภาค | 16 | 20% |
| 2 | 1.3, 2.3, 3.3, 4.3, 5.3 | วิเคราะห์กรณีศึกษาค้นคว้า แล้วนำเสนอการทำงานกลุ่ม / เดี่ยว การอภิปรายกลุ่ม | ตลอดภาค การศึกษา | 30% |
| 3 | 1.3, 2.3, 3.3, 4.3, 5.3 | แบบฝึกหัด ทดสอบย่อย กิจกรรมในชั้นเรียน | ตลอดภาค การศึกษา | 20% |
| 4 | 1.3, 2.3, 3.3, 4.3, 5.3 | การเข้าชั้นเรียน การให้ความ ร่วมมือในชั้นเรียน | ตลอดภาค การศึกษา | 10% |

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

เอกสารประกอบการสอน วิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

ผศ.ดร. นฤมล สุนสวัสดิ์ การจัดการอุตสาหกรรมบริการ สำนักพิมพ์วันทิพย์

ดร. จิตยาพร เสมอใจ การจัดการและการตลาดบริการ บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น มหาชนจำกัด

กรุงเทพฯ 2549

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ จิตวิทยาบริการ บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น มหาชนจำกัด กรุงเทพฯ 2551

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การสะท้อนคิดจากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- ผลการเรียนของนักศึกษา
- การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้

3. การปรับปรุงการสอน

- สัมมนาการจัดการเรียนการสอน
- การวิจัยในและนอกชั้นเรียน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ในระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อ ตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้ในรายวิชาได้จาก การสอบถามนักศึกษา หรือสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา รวมถึงพิจารณาจากผลการทดสอบย่อย และหลังการออกผลการเรียนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์โดยรวมในวิชาได้ดังนี้

- การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น หรือผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ไม่ใช่อาจารย์ประจำหลักสูตร
- มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบ รายงาน วิธีการให้คะแนนสอบ และการให้คะแนนพฤติกรรม

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุกปี