

## สารบัญ

หมวด		หน้า
หมวด 1	<b>ข้อมูลทั่วไป</b>	
	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	<b>จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์</b>	
	1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา	4
	2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา	4
หมวด 3	<b>ลักษณะและการดำเนินการ</b>	
	1. คำอธิบายรายวิชา	4
	2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา	4
	3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	5
หมวด 4	<b>การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา</b>	
	1. คุณธรรม จริยธรรม	5
	2. ความรู้	6
	3. ทักษะทางปัญญา	6
	4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	7
	5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	8
หมวด 5	<b>แผนการสอนและการประเมินผล</b>	
	1. แผนการสอน	9
	2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้	12

<b>หมวด 6</b>	<b>ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน</b>	
	1. เอกสารและตำราหลัก	12
	2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ	12
	3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ	12
<b>หมวด 7</b>	<b>การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา</b>	
	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

1. รหัสและชื่อรายวิชา

3571110 บริบทการจัดการเพื่ออุตสาหกรรมบริการ  
 (Management Context to Hospitality Industry)

2. จำนวนหน่วยกิต

3 หน่วยกิต : 3(3-0-6)

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ  
 ประเภทของรายวิชาบังคับเรียน กลุ่มวิชาเอกบังคับ

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้สอน : อาจารย์กิตติยุต ศรีเล็กดี

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 2556

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2556

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

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

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

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

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

การศึกษาและเข้าใจลักษณะของธุรกิจบริการประเภทต่างๆ แนวโน้มและอุปสงค์ของตลาดที่มีต่อแต่ละธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการ สามารถประยุกต์หลักการของการจัดการการผลิตไปใช้ในการจัดการอุตสาหกรรมบริการอย่างเหมาะสม รวมถึงการศึกษาความหมายของจิตวิทยาการบริการและแนวคิดทางจิตวิทยาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ

### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติงาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษด้วยตนเอง
บรรยาย 48 ชั่วโมง ต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษา หรือตามความเหมาะสม	ไม่มีการฝึกงาน	ไม่มี

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์กิตติยุต ศรีเล็กดี วันจันทร์และวันอังคาร (เวลา 8.30-17.00น.) และให้คำปรึกษาผ่านทางอีเมลkittiyut\_s@yahoo.com

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

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

#### 1.2 วิธีการสอน

- บรรยายพร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาเกี่ยวกับประเด็นทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจการบริการและอุตสาหกรรมบริการ
- 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 ข่าว 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

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	<b>ชี้แจงกิจกรรมการเรียนการสอน</b> <b>บทที่ 1 ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับ</b> <b>อุตสาหกรรมบริการ</b> 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.กิตติยุด ศรีเล็กดี
2	<b>บทที่ 2 ประวัติและวิวัฒนาการของ</b> <b>อุตสาหกรรมบริการ</b> แนวทางวิวัฒนาการของอุตสาหกรรม บริการในอดีตถึงปัจจุบัน ในแต่ละด้าน ของประเภทของอุตสาหกรรมบริการ พร้อมทั้งศึกษาการเปลี่ยนแปลงใน ประเทศไทย	3	- Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ	อ.กิตติยุด ศรีเล็กดี
3	<b>บทที่ 3 หลักการจัดการอุตสาหกรรม</b> <b>บริการ</b> แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการองค์กร หลักการและกระบวนการจัดองค์กร รูปแบบการจัดองค์กร	3	- Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ	อ.กิตติยุด ศรีเล็กดี
4	<b>บทที่ 4 การตลาดในอุตสาหกรรม</b> <b>บริการ</b> แนวคิดและลักษณะของการวางแผน ประเภทของแผน การออกแบบระบบการ วางแผน เทคนิคของการวางแผนกับ	3	- Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน	อ.กิตติยุด ศรีเล็กดี

	ระดับการบริหาร แนวคิดของการติดตาม และความคุม		และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ	
5	<b>บทที่ 5 การจัดการธุรกิจการ ท่องเที่ยว</b> พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรและกรอบ การศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลเหนือ พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร	3	- Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ	อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี
6	<b>บทที่ 6 การจัดการธุรกิจร้านอาหาร และภัตตาคาร</b> แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ	3	- Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ	อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี
7	<b>สอบกลางภาค</b>			
8	<b>บทที่ 7 การจัดการธุรกิจที่พัก</b> 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	<b>บทที่ 8 การจัดการธุรกิจการจัด ประชุมและสัมมนา</b> 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	<b>บทที่ 9 การจัดการธุรกิจการขนส่ง (การบิน)</b>	3	- Powerpoint มัลติมีเดียและ เอกสารประกอบการสอน	อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี

	การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์โดยการทดสอบ การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์โดยการสัมภาษณ์ การบรรจุบุคลากร		- บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ	
11	<b>บทที่ 9 การจัดการธุรกิจการขนส่ง (อื่นๆ)</b> แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทน การกำหนดค่าตอบแทนทางตรงแบบปกติ การจ่ายค่าตอบแทนทางตรงแบบจูงใจ ค่าตอบแทนทางอ้อม	3	- Powerpoint มัลติมีเดียและเอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ	อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี
12	<b>บทที่ 10 หลักการบริการลูกค้า</b> แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการแนวทางและวิธีพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สมรรถนะกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3	- Powerpoint มัลติมีเดียและเอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ	อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี
13	<b>บทที่ 11 จิตวิทยาการบริการ</b> แนวคิดและกระบวนการของการประเมินผลการปฏิบัติงาน วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานสมัยใหม่ การสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	3	- Powerpoint มัลติมีเดียและเอกสารประกอบการสอน - บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์จริง อภิปรายกลุ่ม ค้นคว้า รายงาน และนำเสนอผลงาน - ทำแบบทดสอบ	อ.กิตติยุต ศรีเล็กดี
14	<b>บทที่ 12 ผลกระทบจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและสถานการณ์ปัจจุบัน</b> 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	สัดส่วนที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	1.3, 2.3, 3.3,4.3, 5.3	สอบกลางภาค สอบปลายภาค	7 16	20% 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. ฉัตรยาพร 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