



มคอ. 3 รายละเอียดของรายวิชา

รหัสวิชา 08-111-102 ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม
และการท่องเที่ยว
(Service Art for Hotel and Tourism Industries)
หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ

ผู้รับผิดชอบรายวิชา นางสาวจุติมา บุญมี
ผู้สอนรายวิชา นางสาวกฤตชญา เทพสุริวงศ์
สาขา การโรงแรมและการท่องเที่ยว
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว (พื้นที่ตราง)
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ (พื้นที่খনอม)

สารบัญ

	หน้า
หมวดที่ 1	ข้อมูลทั่วไป
หมวดที่ 2	จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์
หมวดที่ 3	ลักษณะและการดำเนินการ
หมวดที่ 4	การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
หมวดที่ 5	แผนการสอนและการประเมินผล
หมวดที่ 6	ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน
หมวดที่ 7	การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

วิทยาเขต / คณะ / สาขา วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (พื้นที่ตรง)

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (พื้นที่ขอนแก่น)

หมวดที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไป

1. รหัสและชื่อวิชา

08-111-102 ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว
(Service Art for Hotel and Tourism Industries)

2. จำนวนหน่วยกิต

3 หน่วยกิต (3-0-6)

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อาจารย์จุติมา บุญมี โทรศัพท์ 095-4297754
อาจารย์ผู้สอน	อาจารย์จุติมา บุญมี โทรศัพท์ 095-4297754
อาจารย์ผู้สอน	อาจารย์กฤตชญา เทพสุริวงศ์ 089-5319584

อาจารย์ประจำวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
อาจารย์ประจำวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ

5. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2559 / นักศึกษาสาขาวิชาการ
โรงแรมและการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 1 (พื้นที่ตรง)
ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2559 / นักศึกษาสาขาวิชาการ
โรงแรมและการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 1 (พื้นที่ขอนแก่น)

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisite)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

อาคารเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ (พื้นที่ขอนแก่น)

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

วันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2559

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์**1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา**

- 1.1 มีความรู้เกี่ยวกับความหมายความสำคัญของการให้บริการ
- 1.2 มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการ
- 1.3 มีความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะและทักษะการให้บริการ
- 1.4 มีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้บริการ
- 1.5 มีความรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา / ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับความหมายความสำคัญของการให้บริการ เทคนิคการให้บริการ คุณลักษณะและทักษะการให้บริการ จิตวิทยาการให้บริการ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ**1. คำอธิบายรายวิชา**

ความสำคัญของการให้บริการ เทคนิค คุณลักษณะ พัฒนาทักษะการให้บริการ การนำจิตวิทยามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

Importance of services; techniques, characteristics, and development of service skills; application of psychology in the services; personality development of facilitator; immediate problem solving

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	ปฏิบัติ	การศึกษาด้วยตนเอง	สอนเสริม
45 ชั่วโมง	ไม่มี	6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์	ตามความต้องการของนักศึกษาเฉพาะราย

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

การดำเนินงานของพื้นที่ตรัง

- ชั่วโมงการสอน 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์
- อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือ รายกลุ่มตามความต้องการ 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์
- อาจารย์ประจำรายวิชา ประกาศเวลาและการให้คำปรึกษาผ่านอีเมล jutima.b@rmuts.ac.th

การดำเนินงานของพื้นที่ขนอม

- ชั่วโมงการสอน 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

- อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษา ในระหว่างเวลา 09.00-16.30 น. ณ ห้องพักอาจารย์หลักสูตร
วิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว อาคารอำนวยการ

- อาจารย์ให้คำปรึกษาผ่าน อีเมล tkritchaya@gmail.com

4. แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรรายวิชา (Curriculum Mapping)

1. คุณธรรม จริยธรรม							2. ความรู้								3. ทักษะทาง ปัญญา				4. ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ						5. ทักษะการ วิเคราะห์เชิง ตัวเลข การ สื่อสารและการ ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ			
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4
	○						○	●									●		○						●			

● ความรับผิดชอบหลัก ○ ความรับผิดชอบรอง

5. แผน การบูรณาการ โครงการบริการวิชาการกับการเรียนการสอน (ถ้ามี)

(บูรณาการ คือ กิจกรรมการเรียนการสอน ที่ดำเนินการ ก่อนหรือพร้อม กับการดำเนินโครงการบริการ
วิชาการ)

ข้อมูลโครงการบริการวิชาการ	รายละเอียดแผนการบูรณาการ
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว (พื้นที่ ตรัง) 1.ชื่อโครงการ: มัคคุเทศก์ท้องถิ่น 2.วันที่ดำเนินโครงการ: กรกฎาคม 2560	1. ประเด็นที่นำมาบูรณาการ : ลักษณะและประเภทของการ บริการ 2. หัวข้อที่สอน/กิจกรรมที่สอน/ประเด็นเรื่อง: การให้บริการ ในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว 3. รายละเอียด: คุณลักษณะและการให้บริการของมัคคุเทศก์ ท้องถิ่น 4. รายชื่อผู้สอน: อาจารย์จุติมา บุญมี 5.สัปดาห์ที่สอน: 2-3
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการ จัดการ (พื้นที่ขนอม) 1.ชื่อโครงการ: การจัดวางเส้นทาง ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บริเวณศูนย์ฟื้นฟูป่าชาย เลนชุมชนบ้านท่า-บ่อโก 2.วันที่ดำเนินโครงการ: พฤศจิกายน 2560	1. ประเด็นที่นำมาบูรณาการ : ลักษณะและประเภทของการ บริการ 2. หัวข้อที่สอน/กิจกรรมที่สอน/ประเด็นเรื่อง: การให้บริการ ในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว 3. รายละเอียด: คุณลักษณะและการให้บริการของมัคคุเทศก์ ท้องถิ่น 4. รายชื่อผู้สอน: อาจารย์กฤตชญา เทพสุริวงศ์ 5.สัปดาห์ที่สอน: 12-13

6. แผนการนำความรู้และประสบการณ์จากโครงการบริการวิชาการมาพัฒนาการเรียนการสอน (ถ้ามี)
(พัฒนา คือ กิจกรรมการเรียนการสอนและการวิจัยที่ดำเนินการ หลัง จากการทำโครงการบริการ
วิชาการเสร็จสิ้นแล้ว และเสร็จสิ้นภายในปีการศึกษานั้น)

ข้อมูลโครงการบริการวิชาการ		รายละเอียดแผนการพัฒนารับการเรียนรู้
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว (พื้นที่ ตรัง)		1.ประเด็นที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอน: มนุษย์สัมพันธ์ และแนวทางการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ 2.หัวข้อที่สอน/กิจกรรมที่สอน/ประเด็นเรื่อง: การพัฒนา ศักยภาพของผู้ให้บริการ 3.รายละเอียด: ปัจจัยสำคัญสู่การบริการที่เป็นเลิศของ พนักงานบริการ 4.รายชื่อผู้สอน: อาจารย์จุติมา บุญมี 5.สัปดาห์ที่สอน: 15
1. ชื่อโครงการ: โครงการศักยภาพบุคลากร ด้านการท่องเที่ยว		
2.วันดำเนินโครงการ : 27-29 กุมภาพันธ์ 2559		
3.ผลการประเมิน :		
ประเด็น	ร้อยละ	
1.ด้านความพึงพอใจ	82	
2.ด้านความรู้ความเข้าใจ	82.25	
3.ด้านการนำความรู้และ ประสบการณ์ไปใช้ประโยชน์	83.81	

หมวดที่ 4 การพัฒนารับเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรมจริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

○1.1.2 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและ
การปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

1.2 วิธีสอน

1.2.1 ปลุกฝังให้นักศึกษามีวินัยโดยเน้นการเข้าเรียนให้ตรงต่อเวลา ตลอดจนการแต่งกายที่
ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

1.2.2 กำหนดงานเป็นกลุ่มย่อย เน้นความมีส่วนร่วม และแสดงความคิดเห็น

1.2.3 ให้การยกย่องชมเชยผู้ที่มีความซื่อสัตย์ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี

1.2.4 กำหนดระเบียบลงโทษผู้ทุจริตการสอบ

1.3 วิธีการประเมินผล

1.3.1 ประเมินจากเวลาการเข้าชั้นเรียนของนักศึกษาและเวลาการส่งงานที่ได้รับมอบหมาย

1.3.2 ประเมินจากผลงานกลุ่มและความมีส่วนร่วมในการนำเสนอผลงาน

1.3.3 ความเอื้อเฟื้อหรือความมีน้ำใจต่อเพื่อน และครูอาจารย์

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

○2.1.1 มีความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวางเป็นระบบเป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

●2.1.2 มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2 วิธีสอน

2.2.1 ใช้การเรียนการสอนในหลากหลายรูปแบบโดยให้ความรู้ทางด้านทฤษฎีควบคู่กับการปฏิบัติในสภาพแวดล้อมจริง

2.3 วิธีการประเมินผล

2.3.1 การทดสอบย่อย

2.3.2 การสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน

2.3.3 ประเมินจากงานที่มอบหมายนักศึกษา

2.3.4 ประเมินจากการนำเสนอผลงาน

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

●3.1.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้บัณฑิตจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

3.2 วิธีสอน

3.2.1 กรณีศึกษาทางการโรงแรมและการท่องเที่ยวโครงการงานวิจัย และกำหนดให้นักศึกษาวางแผนการทำงานเป็นทีม

3.2.2 มีการอภิปรายเพื่อสรุปประเด็นผลการศึกษาและปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเสนอแนวทางการแก้ไข

3.2.3 เน้นถึงศาสตร์และศิลป์ รวมถึงรูปแบบในการนำเสนอผลงาน และให้นักศึกษาได้มีการนำเสนอผลงานจริง

3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1 ประเมินจากการนำเสนอโครงการ รายงานการวิจัย อภิปรายกรณีศึกษา

3.3.2 ประเมินจากการทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ โดยออกข้อสอบที่ให้นักศึกษาแก้ปัญหา อธิบายแนวคิดการแก้ปัญหา และวิธีการแก้ปัญหาโดยการประยุกต์ความรู้ที่เรียนมา ซึ่งจะต้องหลีกเลี่ยงข้อสอบที่เป็นการเลือกตอบที่ถูกมาคำตอบเดียวจากกลุ่มคำตอบที่ให้มา

3.3.3 ประเมินจากผลงานและการปฏิบัติงานของนักศึกษา

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องการ

○4.1.1 ความสามารถในการปฏิบัติ และรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และแก้ไขปัญหากลุ่ม

4.2 วิธีสอน

4.2.1 มอบหมายงานที่ต้องใช้การติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันการศึกษา

4.2.2 มีการมอบหมายงานที่ต้องใช้ทักษะด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งภายในสถาบันการศึกษาและภายนอกสถาบันการศึกษา

4.2.3 มีการมอบหมายงานที่ต้องใช้การระดมความคิดและร่วมกันทำงาน

4.3 วิธีการประเมินผล

4.3.1 ประเมินจากพฤติกรรมในการทำกิจกรรมระหว่างนักศึกษาในกลุ่ม

4.3.2 ประเมินจากผลงานของนักศึกษาทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม

4.3.3 มีการร่วมประเมินทั้งอาจารย์และนักศึกษา

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

● 5.1.1 มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 วิธีการสอน

5.2.1 จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาต่าง ๆ ให้นักศึกษาได้วิเคราะห์สถานการณ์จำลองหรือสถานการณ์เสมือนจริง และนำเสนอแนวทางแก้ปัญหาที่เหมาะสม

5.2.2 ให้นักศึกษาได้เรียนรู้เทคนิคการประยุกต์ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

5.3.3 มีการนำเสนอผลงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3 วิธีการประเมินผล

5.3.1 ประเมินจากการอธิบายหลักการเข้าถึงข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3.2 ประเมินจากการสรุปและอภิปรายงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน

5.3.3 ประเมินจากผลงานและการนำเสนอผลงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3.4 ประเมินจากการทดสอบ

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้(ถ้ามี)	ผู้สอน
1	ทฤษฎี บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการ ให้บริการ - ความหมาย ความสำคัญของ การให้บริการ - ลักษณะสำคัญของการ	3	กิจกรรม - บรรยาย - ร่วมแสดงความคิดเห็น สื่อการสอน - เอกสาร - power point	อ.จตุมา บุญมี อ.กฤตชญา เทพสุริวงศ์

	ให้บริการ - แนวคิดของการบริการ			
2-3	ทฤษฎี บทที่ 2 ลักษณะและประเภทของการบริการ - คุณลักษณะของงานบริการ - ประเภทของการบริการ - องค์ประกอบของการให้บริการ - การให้บริการในอุตสาหกรรม การโรงแรมและการท่องเที่ยว - การวิเคราะห์ความแตกต่างใน การให้บริการกับธุรกิจอื่น ๆ	6	กิจกรรม - บรรยาย - ร่วมแสดงความคิดเห็น - ทดสอบย่อยครั้งที่ 1 สื่อการสอน - เอกสาร - power point - vdo	อ.จุติมา บุญมี อ.กฤตชญา เทพสุริวงค์
4-5	ทฤษฎี บทที่ 3 คุณลักษณะของผู้ ให้บริการ - คุณสมบัติของพนักงานบริการ - จิตสำนึกและทัศนคติต่องาน บริการ - การปลูกฝังจิตสำนึกในงาน บริการ - การปลูกฝังอุปนิสัยเป็นผู้ ให้บริการ	6	กิจกรรม - บรรยาย - ร่วมแสดงความคิดเห็น สื่อการสอน - power point	อ.จุติมา บุญมี อ.กฤตชญา เทพสุริวงค์
6-7	ทฤษฎี บทที่ 4 เทคนิคการให้บริการ - การสร้างความประทับใจในงาน บริการ - การป้องกันข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ - แนวทางการให้บริการลูกค้า ประเภทต่าง ๆ - แนวปฏิบัติ SERVICE MIND - แนวปฏิบัติ 10s	6	กิจกรรม - บรรยาย - กรณีศึกษา สื่อการสอน - เอกสาร - power point - ใบงาน	อ.จุติมา บุญมี อ.กฤตชญา เทพสุริวงค์
8	ทฤษฎี บทที่ 5 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ - ความคาดหวังของผู้รับบริการ - จิตวิทยาในการให้บริการ - ลักษณะ id, ego, super ego	3	กิจกรรม - บรรยาย - ร่วมแสดงความคิดเห็น สื่อการสอน - เอกสาร	อ.จุติมา บุญมี อ.กฤตชญา เทพสุริวงค์

	- แนวทางการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ		- power point	
9	สอบกลางภาค	(3)		
10-11	ทฤษฎี บทที่ 6 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ - ความเข้าใจในคำตำหนิและบ่นของผู้รับบริการ - การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการ - การปฏิบัติเมื่อได้รับคำตำหนิหรือข้อร้องเรียน	6	กิจกรรม - บรรยาย - ร่วมแสดงความคิดเห็น สื่อการสอน - power point - vdo	อ.จตุมา บุญมี อ.กฤตชญา เทพสุริวงค์
12-13	ทฤษฎี บทที่ 7 แนวโน้มของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว - การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลง - การพัฒนาคุณภาพการบริการ	6	กิจกรรม - บรรยาย - ร่วมแสดงความคิดเห็น - ทดสอบย่อยครั้งที่ 2 สื่อการสอน - power point	อ.จตุมา บุญมี อ.กฤตชญา เทพสุริวงค์
14	ทฤษฎี บทที่ 8 การพัฒนามาตรฐานการบริการสู่ระดับสากล - มาตรฐานการให้บริการ - กระบวนการให้บริการ	3	กิจกรรม - บรรยาย - ร่วมแสดงความคิดเห็น สื่อการสอน - power point	อ.จตุมา บุญมี อ.กฤตชญา เทพสุริวงค์
15	ทฤษฎี บทที่ 9 มนุษย์สัมพันธ์และแนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ - การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ - มนุษย์สัมพันธ์ต่อผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน - ปัจจัยสำคัญสู่การบริการที่เป็นเลิศ	3	กิจกรรม - บรรยาย - ร่วมแสดงความคิดเห็น สื่อการสอน - power point - ใบงาน	อ.จตุมา บุญมี อ.กฤตชญา เทพสุริวงค์
16	ทฤษฎี	3	กิจกรรม	อ.จตุมา บุญมี

	ฝึกปฏิบัติการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ		- บรรยาย - ร่วมแสดงความคิดเห็น - การปฏิบัติงานกลุ่ม - สรุปผลการปฏิบัติ สื่อการสอน - power point	อ.กฤตชญา เทพสุริวงศ์
17	สอบปลายภาค	(3)		
	รวมชั่วโมงสอน	45		

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	คุณธรรม จริยธรรม	- การเข้าชั้นเรียน	ตลอดภาคการศึกษา	10%
2	ความรู้	- ทดสอบย่อยครั้งที่ 1 - สอบกลางภาค - สอบปลายภาค	3 9 17	10% 20% 30%
3	ทักษะทางปัญญา	- ทดสอบย่อยครั้งที่ 2	12	10%
4	ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	- ประเมินจากพฤติกรรมในการทำกิจกรรมระหว่างนักศึกษาในกลุ่ม	ตลอดภาคการศึกษา	10%
5	ทักษะวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	- การสรุปและอภิปรายงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน	ตลอดภาคการศึกษา	10%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

USUI, Makoto . แปลโดย ชไมพร สุธรรมวงศ์ และ บัณฑิต ไรจน์อารยานนท์. 2554. นวัตกรรมบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

พิสิทธิ พิพัฒน์โกคากุล. 2549. เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

2. เอกสารข้อมูลสำคัญ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2549. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ฉัตรชนก มหัทธกรนก. 2545. แผนการจัดการเรียนรู้วิชาศิลปะการให้บริการ. วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (ออนไลน์). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการ SERVICE MIND เข้าถึงได้จาก : <http://chaiyaphum.dlt.go.th/exchange/exchange2.pdf>

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อในประมวลรายวิชา เช่น wikipedia คำอธิบายศัพท์, เว็บไซต์เกี่ยวกับการบริการในอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ ที่จัดทำโดยนักศึกษา ได้จัดกิจกรรมในการนำแนวคิดและความเห็นจากนักศึกษาได้ดังนี้

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา
- ข้อเสนอแนะผ่านเว็บบอร์ด ที่อาจารย์ผู้สอนได้จัดทำเป็นช่องทางการสื่อสารกับนักศึกษา
- จากกระบวนการสังเกต /การสัมภาษณ์/ แบบสอบถาม /การตรวจผลงาน/แบบทดสอบ/ สมุดสะสมผลงาน

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ในการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน ได้มีกลยุทธ์ ดังนี้

- ผลการสอบ
- การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้

3. การปรับปรุงการสอน

หลังจากผลการประเมินการสอนในข้อ 2 จึงมีการปรับปรุงการสอน โดยการจัดกิจกรรมในการระดมสมอง และหาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงการสอน ดังนี้

- สัมมนาการจัดการเรียนการสอน
- การวิจัยในและนอกชั้นเรียน
- จัดรูปแบบการสอนใหม่ที่เน้นให้เกิดการบูรณาการครอบคลุมทุกด้าน โดยอาจารย์ผู้สอนพัฒนาความรู้ความสามารถจากการทำวิจัย บทความวิชาการ การบริการวิชาการ มาใช้ในการเรียนการสอน
- เน้นรูปแบบการสอนที่ส่งเสริมให้เกิดการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมด้านทำนุ บำรุง อนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาคุณภาพด้านจิตใจและการอยู่ร่วมกันในสังคม
- เน้นรูปแบบการสอนที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนานักศึกษาโดยอาจารย์ผู้สอนร่วมทำกิจกรรมกับนักศึกษา และเข้าถึงโดยการให้คำปรึกษาและแนะนำประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ในระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้ในวิชา ได้จาก การสอบถามนักศึกษา หรือการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา รวมถึงพิจารณาจากผลการทดสอบย่อย และหลังการออกผลการเรียนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์โดยรวมในวิชาได้ดังนี้

- การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่ใช่อาจารย์ประจำหลักสูตร
- มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อสอบ รายงาน วิธีการให้คะแนนสอบ และการให้คะแนนพฤติกรรม

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

จากผลการประเมิน และทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา ได้มีการวางแผนการปรับปรุงการสอน และรายละเอียดวิชา เพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ดังนี้

- ปรับปรุงรายวิชาทุก 3 ปี หรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4
- เปลี่ยนหรือสลับอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้นักศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้นี้กับปัญหาที่มาจากงานวิจัยของอาจารย์หรืออุตสาหกรรมต่าง ๆ