



รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา HLM ๒๒๐๓ รายวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสำหรับงานบริการในธุรกิจที่พัก
สาขาวิชา การจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก คณะ/วิทยาลัย การจัดการอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ภาคการศึกษา ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๗

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา HLM ๒๒๐๓
ชื่อรายวิชาภาษาไทย เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสำหรับงานบริการในธุรกิจที่พัก
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ Digital Technology and Innovation for Hospitality

๒. จำนวนหน่วยกิต

๓ (๒-๒-๕)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก
๓.๒ ประเภทของรายวิชา วิชาเฉพาะบังคับ

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผศ. อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน ผศ. อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

๕. สถานที่ติดต่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา E – Mail : alisa.ri@ssru.ac.th

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่ ๒ / ๒๕๖๗ ชั้นปีที่ ๒
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้ ประมาณ ๘๐ คน

๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี) ไม่มี

๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี) ไม่มี

๙. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๑๐.วันที่จัดทำหรือปรับปรุง วันที่ ๑ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสำหรับงานบริการในธุรกิจที่พัก

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับธุรกิจที่พัก
๒. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมสำหรับงานบริการในธุรกิจที่พัก

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการบริการในธุรกิจที่พัก เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการขายสินค้าและบริการสำหรับธุรกิจที่พัก รูปแบบการบริการที่เน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ศึกษารูปแบบการบริการของธุรกิจที่พัก และแนวทางการพัฒนาการบริการอย่างสร้างสรรค์ในธุรกิจที่พัก ฝึกปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน (ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๓๐ (๒ ชั่วโมง x ๑๕ สัปดาห์)	-	๓๐ (๒ ชั่วโมง x ๑๕ สัปดาห์)	๗๕ ชั่วโมง (๕ ชั่วโมง x ๑๕ สัปดาห์)

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ห้องพักอาจารย์ ชั้น ๔ อาคาร ๓๖ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และ อาคารวิทาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ วิทยาเขตนครปฐม

๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข ๐๒-๑๖๐-๑๕๓๓

๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) alisa.ri@ssru.ac.th

๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ Line Id: Bloodyaliceamen

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑. คุณธรรม จริยธรรม

๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- (๒) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ
- (๓) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการ พัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- (๔) มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

๑.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายพร้อมสอดแทรกประสบการณ์และเหตุการณ์ต่างๆ ระหว่างการเรียนการสอน
- (๒) มีการยกตัวอย่างกรณีศึกษาและอภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียน
- (๓) ให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติ
- (๔) ให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่ม

๑.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) พิจารณาจากพฤติกรรมการเข้าเรียนและการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและตรงเวลา
- (๒) ประเมินจากการร่วมอภิปรายในชั้นเรียนอย่างมีเหตุผลถูกต้อง เหมาะสม
- (๓) ประเมินจากการตอบคำถามจากข้อสอบเชิงวิเคราะห์

๒. ความรู้

๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความรู้ในสาขาวิชาการโรงแรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
- (๒) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (๓) มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

๒.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายและมีการทำแบบฝึกหัด
- (๒) การทำงานกลุ่มและนำเสนอรายงานจากการค้นคว้า
- (๓) เชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพมาบรรยายพิเศษ

๒.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากการทำงานกลุ่มและนำเสนอรายงานจากการค้นคว้า
- (๒) ประเมินจากการอภิปรายในชั้นเรียน
- (๓) ประเมินจากคำตอบในการสอบกลางภาคและปลายภาคโดยเน้นการคิดวิเคราะห์

๓. ทักษะทางปัญญา

๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถประมวล และศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก
- (๒) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ ภาคนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
- (๓) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

๓.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายและอภิปรายกลุ่ม
- (๒) การค้นคว้าข้อมูลและการยกตัวอย่างกรณีศึกษา

๓.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากการอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน
- (๒) ประเมินจากการสอบกลางภาคและปลายภาคโดยเน้นการคิดวิเคราะห์

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม
- (๒) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

๔.๒ วิธีการสอน

- (๑) มอบหมายงานกลุ่มเพื่อค้นคว้าและนำเสนอ
- (๒) อภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน

๔.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากการอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน
- (๒) ประเมินจากการเข้าเรียนและพฤติกรรมในชั้นเรียนของนักศึกษา
- (๓) ประเมินจากประสิทธิภาพในการทำรายงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย
- (๔) ประเมินจากคำตอบในการสอบกลางภาคและปลายภาคโดยเน้นการคิดวิเคราะห์

๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม
- (๓) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๔) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์การวิเคราะห์ต้นทุนและบัญชี

๕.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายและอภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียน

- (๒) เชิญผู้เชี่ยวชาญบรรยายพิเศษ
- ๕.๓ วิธีการประเมินผล**
- (๑) ประเมินจากการอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน
 - (๒) ประเมินจากการเข้าเรียนและพฤติกรรมในชั้นเรียนของนักศึกษา
 - (๓) ประเมินจากประสิทธิภาพในการทำรายงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย
 - (๔) ประเมินจากคำตอบในการสอบกลางภาคและปลายภาคโดยเน้นการคิดวิเคราะห์

หมายเหตุ

- สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก
- สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง
- เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการบริการในธุรกิจที่พัก เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ สำหรับธุรกิจที่พัก รูปแบบการบริการที่เน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ศีกรูปแบบการบริการของธุรกิจที่พัก และแนวทางการพัฒนาการบริการอย่างสร้างสรรค์ในธุรกิจที่พัก ฝึกปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนการสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	<ul style="list-style-type: none"> ● ปฐมนิเทศความเข้าใจด้านการจัดการเรียนการสอน พฤติกรรมที่เหมาะสมในชั้นเรียน ● ชี้แจงรายละเอียดการเรียนการสอน ● แนะนำการใช้สื่อการเรียนการสอนออนไลน์ต่างๆของรายวิชา ● ชี้แจงเกณฑ์การวัดและประเมินผล ค่าระดับคะแนน 	๓	<ul style="list-style-type: none"> ● การบรรยาย ● เอกสารมคอ.๓ 	ผศ..อลิสสา ฤทธิชัยฤกษ์
๒	<p>พื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Basics)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความหมายและบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ 	๔	<ul style="list-style-type: none"> ● บรรยาย ● สื่อ Power Point ● เอกสารประกอบการสอน 	ผศ..อลิสสา ฤทธิชัยฤกษ์

	<ul style="list-style-type: none"> ● ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์พื้นฐานที่ใช้ในโรงแรม ● ระบบเครือข่ายและการเชื่อมต่อ (Wi-Fi, LAN, Cloud) ● ความปลอดภัยและการจัดการข้อมูลในโรงแรม 			
๓-๔	<p>การใช้เทคโนโลยีในกระบวนการบริการของโรงแรม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ระบบการจองห้องพัก (Property Management Systems - PMS) ● ระบบจัดการการเช็คอิน/เช็คเอาท์ (Self-check-in kiosks, Mobile check-in) ● ระบบการจัดการลูกค้า (Customer Relationship Management - CRM) ● ระบบการสื่อสารและบริการลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล (Chatbots, Social media, Email marketing) 	๘	<ul style="list-style-type: none"> ● บรรยาย ● สื่อ Power Point ● เอกสารประกอบการสอน 	ผศ..อลิสสา ฤทธิชัยฤกษ์
๕-๖	<p>นวัตกรรมทางเทคโนโลยีในการบริการโรงแรม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การใช้แอปพลิเคชันมือถือในการบริหารจัดการโรงแรม ● การใช้เทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence) ในการปรับปรุงบริการลูกค้า (เช่น AI chatbots, การแนะนำบริการเฉพาะบุคคล) ● เทคโนโลยี IoT (Internet of Things) ในโรงแรม (เช่น ระบบไฟฟ้าอัตโนมัติ, ระบบควบคุมอุณหภูมิ) ● การใช้งานหุ่นยนต์ (Robots) ในการบริการ เช่น หุ่นยนต์เสิร์ฟ 	๘	<ul style="list-style-type: none"> ● บรรยาย ● สื่อ Power Point ● เอกสารประกอบการสอน 	ผศ..อลิสสา ฤทธิชัยฤกษ์

	อาหาร หรือหุ่นยนต์ทำความสะอาด			
๗	การจัดการข้อมูลและระบบฐานข้อมูลในโรงแรม <ul style="list-style-type: none"> ● ระบบฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Databases) ● การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Data Analytics) ● การใช้ข้อมูลในระบบ CRM เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ● การใช้ข้อมูลเพื่อการวางแผนธุรกิจและการตลาด (Business Intelligence) 	๔	<ul style="list-style-type: none"> ● บรรยาย /กรณีศึกษา ● สื่อ Power Point ● เอกสารประกอบการสอน 	ผศ..อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์
๘	สอบกลางภาค			
๙-๑๐	การพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีในด้านการตลาด <ul style="list-style-type: none"> ● การตลาดดิจิทัลสำหรับโรงแรม (Digital Marketing) ● การใช้เว็บไซต์และระบบการจองออนไลน์ (Online Travel Agents - OTAs) ● การใช้โซเชียลมีเดียในการโปรโมทบริการโรงแรม ● การทำ SEO (Search Engine Optimization) และ SEM (Search Engine Marketing) สำหรับโรงแรม 	๘	<ul style="list-style-type: none"> ● บรรยาย ● สื่อ Power Point ● เอกสารประกอบการสอน 	วิทยากร
๑๑	ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลในโรงแรม	๔	<ul style="list-style-type: none"> ● บรรยาย ● สื่อ Power Point ● เอกสารประกอบการสอน 	วิทยากร

	<ul style="list-style-type: none"> ● แนวทางการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ● การใช้เทคโนโลยีในการป้องกันการโจมตีไซเบอร์ (เช่น การเข้ารหัสข้อมูล, การตรวจสอบสิทธิ์ผู้ใช้) ● การจัดการข้อมูลทางการเงินและการป้องกันการทุจริตในระบบการจอง 			
๑๒-๑๓	เทคโนโลยีในระบบการจัดการทรัพยากรของโรงแรม <ul style="list-style-type: none"> ● การจัดการการจองห้องพักและการบริหารสต็อก ● ระบบการจัดการพนักงานและการติดตามการทำงาน (HR Systems, Workforce Management) ● การใช้เทคโนโลยีในการบริหารการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Management Systems) ● การใช้ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ในโรงแรม 	๘	<ul style="list-style-type: none"> ● บรรยาย ● สื่อ Power Point ● เอกสารประกอบการสอน 	วิทยากร
๑๔	แนวโน้มและอนาคตของเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมโรงแรม <ul style="list-style-type: none"> ● เทคโนโลยีเสมือนจริง (Virtual Reality - VR) และเทคโนโลยีเสริม (Augmented Reality - AR) ในการนำเสนอประสบการณ์การเข้าพัก ● การใช้บล็อกเชน (Blockchain) ในการจองและชำระเงิน 	๔	<ul style="list-style-type: none"> ● บรรยาย ● สื่อ Power Point ● เอกสารประกอบการสอน 	วิทยากร

	<ul style="list-style-type: none"> ● การพัฒนาระบบอัตโนมัติและการใช้เทคโนโลยีหุ่นยนต์ในโรงแรม ● แนวโน้มของการใช้เทคโนโลยีสีเขียว (Green Technologies) ในการบริหารจัดการโรงแรม 			
๑๕	กรณีศึกษาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในโรงแรม <ul style="list-style-type: none"> ● การศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ (เช่น การใช้ระบบ PMS ที่มีประสิทธิภาพ, การใช้ระบบบัตรสมาชิกดิจิทัล) ● ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในโรงแรม 	๔	<ul style="list-style-type: none"> ● บรรยาย ● สื่อ Power Point ● เอกสารประกอบการสอน 	
๑๖	การประเมินผลและการปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีในโรงแรม <ul style="list-style-type: none"> ● การวัดผลการใช้งานเทคโนโลยีและผลกระทบต่อบริการ ● การปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ● การฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถของพนักงานในการใช้งานเทคโนโลยี 	๔	<ul style="list-style-type: none"> ● บรรยาย ● สื่อ Power Point ● เอกสารประกอบการสอน 	
๑๗	สอบปลายภาค	๓		

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
๑.คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา			

<p>○ (๑) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาด้านจริยธรรมและความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ</p> <p>● (๒) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>○ (๓) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น</p> <p>○ (๔) มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม</p>	<p>(๑) สังเกตการณ์แสดงพฤติกรรมระหว่างผู้เรียนร่วมกันและกับผู้สอน</p> <p>(๒) การอภิปรายในชั้นเรียน</p>	<p>ทุกสัปดาห์</p>	<p>การมีส่วนร่วมและพฤติกรรมในชั้นเรียน ๑๐ %</p> <p>เกณฑ์การประเมิน ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความมีระเบียบวินัย การแสดงออก เหมาะสมตามกาลเทศะ ความมีน้ำใจ การแต่งกาย การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน และนอกห้องเรียน ฯลฯ</p>
<p>๒. ความรู้ที่ต้องพัฒนา</p> <p>● (๑) มีความรู้ในสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ การท่องเที่ยวและการโรงแรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก</p> <p>○ (๒) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>○ (๓) มีความรู้ในกระบวนการและเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ</p>	<p>(๑) ประเมินจากการทำงานที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>ทุกสัปดาห์</p>	<p>สอบกลางภาค ๓๐ % สอบปลายภาค ๓๐ % งานที่ได้รับมอบหมาย ๓๐ %</p>
<p>๓. ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา</p> <p>○ (๑) มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก</p>	<p>ประเมินจากการทำงานที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>ทุกสัปดาห์</p>	<p>สอบกลางภาค ๓๐ % สอบปลายภาค ๓๐ % งานที่ได้รับมอบหมาย ๓๐ %</p>

<p>● (๒) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม</p> <p>○ (๓) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล</p>			
<p>๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา</p> <p>○ (๑) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม</p> <p>● (๒) มีความสามารถในการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล</p>	<p>(๑) ประเมินจากงานที่ได้รับมอบหมาย การสอบกลางภาค และปลายภาค</p> <p>(๒) ประเมินจากพฤติกรรมในระหว่างเรียน</p>	<p>ทุกสัปดาห์</p>	<p>การมีส่วนร่วมและพฤติกรรมในชั้นเรียน ๑๐ %</p> <p>แบบฝึกหัดและรายงาน ๓๐ %</p> <p>สอบกลางภาค ๓๐ %</p> <p>สอบปลายภาค ๓๐ %</p>
<p>๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา</p> <p>○ (๑) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>○ (๒) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม</p>	<p>(๑) ประเมินจากงานที่ได้รับมอบหมาย การสอบกลางภาค และปลายภาค</p> <p>(๒) ประเมินจากพฤติกรรมในระหว่างเรียน</p>	<p>ทุกสัปดาห์</p>	<p>การมีส่วนร่วมและพฤติกรรมในชั้นเรียน ๑๐ %</p> <p>งานที่ได้รับมอบหมาย ๓๐ %</p> <p>สอบกลางภาค ๓๐ %</p> <p>สอบปลายภาค ๓๐ %</p>

<p><input checked="" type="radio"/> (๓) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p><input type="radio"/> (๔) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์การวิเคราะห์ต้นทุนและบัญชี</p>			
---	--	--	--

หมวดที่ ๖ ทฤษฎีการประกอบการเรียนการสอน

๑. ตำราและเอกสารหลัก

Makoto USUI. (2011). **นวัตกรรมการบริการ : Service Innovation**. กรุงเทพฯ: ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), สมาคม
 ชนิสรฯ หิรัญวัฒนาโกคิน, ปิยะมาภรณ์ เหมือนทองและพจนารถ ภูวเศรษฐ์. **เทคโนโลยีเบื้องต้นเพื่อการบริการลูกค้า**.
 กรุงเทพฯ: ออล บุ๊คส์ ในเครือ บริษัท เอ เอ็ม เอ ฮาร์ท จำกัด

๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

Makoto USUI. (2011). **นวัตกรรมการบริการ : Service Innovation**. กรุงเทพฯ: ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), สมาคม

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

Makoto USUI. (2011). **นวัตกรรมการบริการ : Service Innovation**. กรุงเทพฯ: ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), สมาคม
 ชนิสรฯ หิรัญวัฒนาโกคิน, ปิยะมาภรณ์ เหมือนทองและพจนารถ ภูวเศรษฐ์. **เทคโนโลยีเบื้องต้นเพื่อการบริการลูกค้า**.
 กรุงเทพฯ: ออล บุ๊คส์ ในเครือ บริษัท เอ เอ็ม เอ ฮาร์ท จำกัด

หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

๑. อาจารย์ผู้สอนอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจถึงรายวิชานี้จากการเรียนการสอน ประโยชน์จากข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนารายวิชาเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนารายวิชาในช่วงปลายของภาคการศึกษา

๒. ให้นักศึกษาประเมินพัฒนาการของตนเองโดยเปรียบเทียบ ความรู้ ทักษะในการประมวล/คิดวิเคราะห์ก่อนและหลังการเรียนรายวิชานี้

๓. ส่งเสริมให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการเรียนการสอน และการพัฒนารายวิชา

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

อาจารย์ผู้สอนประเมินการสอนของตนเอง ดูผลการสอบของนักศึกษาและทำรายงานสรุปพัฒนาการของนักศึกษา ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

๓. การปรับปรุงการสอน

ไม่มี (หมายเหตุ การเรียนการสอนครั้งแรก)

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

อาจารย์สำรวจความคิดเห็นจากนักศึกษา

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)
ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programme Specification) มคอ. ๒

รายวิชา	คุณธรรม จริยธรรม				ความรู้			ทักษะทางปัญญา			ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ		ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ				
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๑	๒	๓	๔	
HLM ๒๒๐๓ รายวิชา เทคโนโลยี ดิจิทัลและนวัตกรรมสำหรับงานบริการ	○	●	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ