



ประมวลการสอน
ภาคปลาย ปีการศึกษา 2562

1. โครงการจัดตั้งวิทยาเขตสุพรรณบุรี

2. รหัสวิชา 03763214 ชื่อวิชา การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับการบริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว
จำนวนหน่วยกิต 3(3-0-6) (Personality Development for Service in Hotel and Tourism Business)

หมู่ 290 วันศุกร์ เวลา 13.00-16.00 น.

3. ผู้สอน

อาจารย์วัชรภรณ์ ละนิล

4. การให้นิสิตเข้าพบและให้คำแนะนำนอกเวลาเรียน

วันอังคาร เวลา 13.00-16.00 น. ณ ห้องสำนักงาน

โทรศัพท์ 090-9738773

5. จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ นิสิตมีความรู้เกี่ยวกับบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นผู้ให้บริการ เพื่อประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวรวมทั้งมีทักษะมนุษยสัมพันธ์และจริยธรรมที่เหมาะสมในการประกอบอาชีพ

6. คำอธิบายรายวิชา

ทฤษฎี แนวคิด และวิธีการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับการบริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว การแต่งกาย การติดต่อสื่อสาร การต้อนรับ อิริยาบถ มารยาทต่างๆ และการพัฒนาอารมณ์เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจต่อลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดขึ้นในงานบริการ

7. คำอธิบายรายวิชา

1. ความสำคัญของงานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. เศรษฐกิจบริการและงานบริการ
3. ผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว
4. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
5. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
6. หลักการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
7. การพัฒนาบุคลิกภาพด้านการแต่งกายและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
8. มารยาทการวางตัวของผู้ให้บริการ
9. มารยาทในงานเลี้ยงและการรับประทานอาหารแบบสากล

10. ศิลปะการสื่อสารของผู้ให้บริการ
11. การจัดการข้อเรียกร้องของลูกค้า
12. มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ
13. จริยธรรมในการทำงานบริการ
14. สรุปรภาพรวมของบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

8. วิธีสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

การบรรยาย การเรียนแบบร่วมมือ อภิปรายในห้องเรียน ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่ม การทำที่บ้าน

9. อุปกรณ์สื่อการสอน

1. Power point presentation
2. เอกสารประกอบการบรรยาย และตัวอย่างประกอบการสอน
3. VDO Presentation

10. การวัดผลสัมฤทธิ์ในการเรียน

ร้อยละ

10.1 การสอบ	
- การสอบกลางภาค	30
- การสอบปลายภาค	30
10.2 การแต่งกาย ความสนใจเข้าเรียนและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนอย่างสม่ำเสมอ	10
10.3 แบบฝึกหัด รายงานกลุ่มและรายงานเดี่ยว	30
รวม	<u>100</u>

11. ข้อปฏิบัติในการเข้าชั้นเรียนและการประเมินผลการเรียน

1) นิสิตต้องเข้าเรียนไม่ต่ำกว่า 80% ของเวลาเรียนทั้งหมด หากขาดเรียนเกิน 3 ครั้ง / ภาคการศึกษาโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ถือว่า หมดสิทธิ์สอบ (F หมดสิทธิ์สอบ)

2) หากนิสิตเข้าเรียนสายเกิน 15 นาที / มาไม่ทันเช็คชื่อโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ถือว่าขาดเรียนในคาบนั้นๆ โดยการ สาย 2 ครั้ง เท่ากับขาดเรียน 1 ครั้ง ขาดเรียน 1 ครั้ง จะถูกหักคะแนน 1%

3) การลาป่วย / ลากิจ ต้องยื่นแบบลาป่วย หรือ ลากิจ และได้รับอนุญาตจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว โดยการลาป่วยจะต้องยื่นพร้อมใบรับรองแพทย์ภายใน 7 วันหลังจากวันที่มาเรียนแล้ว การลากิจต้องยื่นเรื่องก่อนลา ยกเว้นกิจธุระจำเป็นอย่างยิ่งหรือเรื่องฉุกเฉินเท่านั้น

4) นิสิตต้องแต่งกายด้วย นิสิตของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เท่านั้นในการเข้าเรียนวิชานี้ หากพบว่านิสิตแต่งกายไม่ถูกระเบียบจะถูกหักคะแนน 1%

5) นิสิตที่ขาดสอบกลางภาค / ปลายภาค เพราะป่วย หรือประสบอุบัติเหตุ หรือมีกิจธุระจำเป็นอย่างยิ่ง ต้องยื่นใบลาที่ได้รับอนุญาตจากอาจารย์ที่ปรึกษา หรือคณบดี เรียบร้อยแล้ว และประสานงานกับประธานรายวิชาเพื่อแจ้งความจำเป็นและต้องยื่นแบบขอเลื่อนสอบต่อกองบริการการศึกษา ภายใน 7 วัน เพื่อขออนัดวัน เวลา และสถานที่สอบกับประธานรายวิชาต่อไป

6) ขณะเรียนต้องปิดอุปกรณ์สื่อสารทุกชนิด หากไม่ปฏิบัติตามจะไม่อนุญาตให้อยู่ในชั้นเรียน

เกณฑ์การตัดเกรดจะใช้คะแนนของกลุ่ม โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

80 คะแนนขึ้นไป	ได้เกรด	A
75-79 คะแนน	ได้เกรด	B+
70-74 คะแนน	ได้เกรด	B
65-69 คะแนน	ได้เกรด	C+
60-64 คะแนน	ได้เกรด	C
55-59 คะแนน	ได้เกรด	D+
50-54 คะแนน	ได้เกรด	D
0-49 คะแนน	ได้เกรด	F

12. เอกสารอ่านประกอบ

12.1 เอกสารตำราหลัก

- 1) การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว .ถิตรัตน์ พิมพากรณ์
- 2) ศิลปะการต้อนรับและการติดต่อสื่อสาร . เอกสารประกอบการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
พรพรรณ ทิวสิงห์

13. ตารางกิจกรรมการเรียนการสอน

สัปดาห์ที่	วัน/เดือน/ปี	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนการสอน	ผู้สอน
1	11 ธ.ค. 62	1. อธิบายแผนการเรียนการสอน 2. ความสำคัญของงานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (บทที่ 1)	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point อภิปรายร่วมกัน	อ.วัศราภรณ์ ละนิต
2	18 ธ.ค. 62	เศรษฐกิจบริการและงานบริการ (บทที่ 2)	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point อภิปรายร่วมกัน	อ.วัศราภรณ์ ละนิต
3	25 ธ.ค. 62	ผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว (บทที่ 3)	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point อภิปรายร่วมกัน แบบทดสอบบุคลิกภาพ	อ.วัศราภรณ์ ละนิต
4	8 ม.ค. 63	แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ (บทที่ 4) - ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ - กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point อภิปรายร่วมกัน แบบทดสอบบุคลิกภาพ	อ.วัศราภรณ์ ละนิต
5	15 ม.ค. 63	บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (บทที่ 5) - ลักษณะบุคลิกภาพโดยรวมของผู้ให้บริการ	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point	อ.วัศราภรณ์ ละนิต

		<ul style="list-style-type: none"> - คุณสมบัติของผู้ให้บริการ - แนวทางในการพัฒนาตนเองของผู้ให้บริการ 		
6	22 ม.ค. 63	<p>หลักการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (บทที่ 6)</p> <ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพการบริการ - หลักการบริการ - หลักการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า 	<p>บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point</p> <p>รายงานกลุ่ม (5-6 คน) : หัวข้อเรื่อง การปฏิบัติต่อลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจในธุรกิจบริการ (Paper+Present) 10 คะแนน</p>	อ.วัศราภรณ์ ละนิต
7	สอบกลางภาค (25-31 ม.ค. 62)			
8	5 ก.พ. 63	การพัฒนาบุคลิกภาพด้านการแต่งกายและรูปลักษณ์ของผู้ให้บริการ (บทที่ 7)		อ.วัศราภรณ์ ละนิต
9	12 ก.พ. 63	มารยาทและการวางตัวของผู้ให้บริการ (บทที่ 8)	<p>บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point</p> <p>อภิปรายร่วมกัน</p> <p>แบบฝึกหัด : Before & After Personality (Paper+Present) 5 คะแนน</p>	อ.วัศราภรณ์ ละนิต
10	19 ก.พ. 63	มารยาทในงานเลี้ยงและการรับประทานอาหารสากล (บทที่ 8)	<p>บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point</p> <p>อภิปรายร่วมกัน</p> <p>รายงานกลุ่ม (5-6 คน) : หัวข้อ</p>	อ.วัศราภรณ์ ละนิต
11	26 ก.พ. 63	ศิลปะการสื่อสารของผู้ให้บริการ (บทที่ 9)	<p>ศิลปะการต้อนรับและการบริการ</p> <p>มารยาทบนโต๊ะอาหารและ</p>	อ.วัศราภรณ์ ละนิต
12	4 มี.ค.63	การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า (บทที่ 10)	<p>วัฒนธรรมแต่ละชาติ 15 คะแนน (paper+clip vdo)</p> <ul style="list-style-type: none"> - จีน - สิงคโปร์ - มาเลเซีย - ญี่ปุ่น - เกาหลี - อินเดีย - รัสเซีย - ลาว - อังกฤษ - เยอรมัน 	อ.วัศราภรณ์ ละนิต
13	11 มี.ค.63	มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ (บทที่ 11) และจริยธรรมในการทำงานบริการ (บทที่ 12)	<p>บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power point</p> <p>อภิปรายร่วมกัน</p> <p>มอบหมายการบ้าน</p>	อ.วัศราภรณ์ ละนิต
14	18 มี.ค.63	สรุปภาพรวมของบุคลิกภาพของผู้	บรรยาย ร่วมกับการใช้สื่อ power	อ.วัศราภรณ์ ละนิต

		ให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	point อภิปรายร่วมกัน มอบหมายการบ้าน	
15	25 มี.ค.63	นำเสนอรายงาน	กำหนดส่งรายงานกลุ่ม	อ.วัชรภรณ์ ละนิต
16	การสอบปลายภาค 30 มี.ค.-10 เม.ษ. 63			

**** หมายเหตุ **** หากวันที่มีการเรียนการสอนตรงกับวันหยุดราชการ อาจารย์ผู้สอนจะจัดสอนชดเชยให้

ลงนาม.....ผู้รายงาน
(อาจารย์วัชรภรณ์ ละนิต)

วันที่

11 ธันวาคม พ.ศ. 2563



รายงาน

ชื่อเรื่อง.....

เสนอ

อาจารย์วัชรภรณ์ ละนิต

จัดทำโดย

รหัสประจำตัว ชื่อ-นามสกุล หมู่เรียน

เลขที่

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

โครงการจัดตั้งวิทยาเขตสุพรรณบุรี

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับการบริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว (03763214)

ภาคปลาย ปีการศึกษา 2562

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์