

3. หลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน

3.1 หลักสูตร

3.1.1 จำนวนหน่วยกิต

จำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 132 หน่วยกิต

3.1.2 โครงสร้างหลักสูตร

1) หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	ไม่น้อยกว่า	30	หน่วยกิต
- กลุ่มสาระอยู่ดีมีสุข	ไม่น้อยกว่า	3	หน่วยกิต
- กลุ่มสาระศาสตร์แห่งผู้ประกอบการ	ไม่น้อยกว่า	4	หน่วยกิต
- กลุ่มสาระภาษากับการสื่อสาร	ไม่น้อยกว่า	13	หน่วยกิต
- กลุ่มสาระพลเมืองไทยพลเมืองโลก	ไม่น้อยกว่า	5	หน่วยกิต
- กลุ่มสาระสุนทรียศาสตร์	ไม่น้อยกว่า	5	หน่วยกิต
2) หมวดวิชาเฉพาะ	ไม่น้อยกว่า	90	หน่วยกิต
- วิชาพื้นฐานวิชาชีพ		24	หน่วยกิต
- วิชาเฉพาะ	ไม่น้อยกว่า	66	หน่วยกิต
- วิชาเฉพาะบังคับ		30	หน่วยกิต
- วิชาเฉพาะเลือก	ไม่น้อยกว่า	36	หน่วยกิต
3) หมวดวิชาเลือกเสรี	ไม่น้อยกว่า	6	หน่วยกิต
4) หมวดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	ไม่น้อยกว่า	6	หน่วยกิต

3.1.3 รายวิชา

1) หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	ไม่น้อยกว่า	30	หน่วยกิต
1.1) กลุ่มสาระอยู่ดีมีสุข	ไม่น้อยกว่า	3	หน่วยกิต
01175xxx กิจกรรมพลศึกษา		1(0-2-1)	
(Physical Education Activities)			
และเลือกเรียนไม่น้อยกว่า 2 หน่วยกิต จากรายวิชาในหมวดศึกษาทั่วไป			
กลุ่มสาระอยู่ดีมีสุข			
1.2) กลุ่มสาระศาสตร์แห่งผู้ประกอบการ	ไม่น้อยกว่า	4	หน่วยกิต
ให้เลือกเรียนไม่น้อยกว่า 4 หน่วยกิต จากรายวิชาในหมวดศึกษาทั่วไป			
กลุ่มสาระศาสตร์แห่งผู้ประกอบการ			
1.3) กลุ่มสาระภาษากับการสื่อสาร	ไม่น้อยกว่า	13	หน่วยกิต
- วิชาภาษาไทย		3(- -)	
- วิชาสารสนเทศ/คอมพิวเตอร์	ไม่น้อยกว่า	1(- -)	
- วิชาภาษาต่างประเทศ 1 ภาษา		9(- -)	
1.4) กลุ่มสาระพลเมืองไทยพลเมืองโลก	ไม่น้อยกว่า	5	หน่วยกิต

01999111 ศาสตร์แห่งแผ่นดิน 2(2-0-4)

(Knowledge of the Land)

และให้เลือกเรียนรายวิชาอีกไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต จากรายวิชาในหมวดศึกษา
ทั่วไป

กลุ่มสาระพลเมืองไทยพลเมืองโลก

1.5) กลุ่มสาระสุนทรียศาสตร์ ไม่น้อยกว่า 5 หน่วยกิต

ให้เลือกเรียนไม่น้อยกว่า 5 หน่วยกิต จากรายวิชาในหมวดศึกษาทั่วไป

กลุ่มสาระสุนทรียศาสตร์

2) หมวดวิชาเฉพาะ ไม่น้อยกว่า 90 หน่วยกิต

2.1) วิชาพื้นฐานวิชาชีพ 24 หน่วยกิต

01390111** ระบบการท่องเที่ยว 3(3-0-6)
(Tourism System)

01390112** จิตวิทยาและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม 3(3-0-6)
ในงานบริการ
(Psychology and Cross-cultural

Communication for Services)
01390113 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจที่พัก 3(3-0-6)
และบริการอาหาร
(Introduction to Lodging and

Food Service Business)
01390114 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจไมซ์และอีเวนต์ 3(3-0-6)
(Introduction to MICE and Event Businesses)

01390211* นโยบายสาธารณะและหลักกฎหมายที่ 3(3-0-6)
เกี่ยวข้องในธุรกิจการท่องเที่ยว
(Public Policy and Law in Tourism

Business)
01390217** เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการใน 3(3-0-6)
ธุรกิจการท่องเที่ยว
(Information Technology for Service

Management in Tourism)

* รายวิชาเปิดใหม่

** รายวิชาปรับปรุง

01390218*	การจัดการการดำเนินงานบริการในธุรกิจการท่องเที่ยว (Service Operations Management in Tourism Business)	3(3-0-6)	
01390318**	การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว (Human Resource Management for Tourism Business)	3(3-0-6)	
2.2) วิชาเฉพาะ	ไม่น้อยกว่า	66	หน่วยกิต
2.2.1) วิชาเฉพาะบังคับ		30	หน่วยกิต
01390215**	การบริการขนส่งและโลจิสติกส์ในธุรกิจการท่องเที่ยว (Transportation Service and Logistics in Tourism Business)	3(3-0-6)	
01390216**	พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและการออกแบบประสบการณ์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourist Behavior and Experience Design in Tourism)	3(3-0-6)	
01390221	การจํานําเที่ยวและงานมัคคเทศก์ (Tour Operation Management)	3(2-2-5)	
01390341	การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tour Business Management)	3(3-0-6)	
01390342**	การตลาดเพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว (Marketing for Tourism Business)	3(3-0-6)	
01390343**	วิธีเชิงปริมาณสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว (Quantitative Methods for Tourism Business)	2(2-0-4)	
01390351*	การพัฒนาที่ยั่งยืนในธุรกิจการท่องเที่ยว (Sustainable Development in Tourism Business)	3(3-0-6)	

* รายวิชาเปิดใหม่

** รายวิชาปรับปรุง

01390444*	การจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อการท่องเที่ยว (Strategic Management for Tourism)	3(3-0-6)
01390473**	การจัดการคุณภาพในธุรกิจการท่องเที่ยว (Quality Management in Tourism Business)	3(3-0-6)
01390491**	ระเบียบวิธีวิจัยพื้นฐานทางธุรกิจการท่องเที่ยว (Basic Research Methodology in Tourism Business)	3(2-2-5)
01390497	สัมมนา (Seminar)	1(1-0-2)

2.2.2 วิชาเฉพาะเลือก ไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต

ก. กลุ่มวิชาความสนใจเฉพาะ

ให้เลือกเรียนรายวิชาต่อไปนี้ ไม่น้อยกว่า 18 หน่วยกิต โดยเลือกเรียนไม่น้อยกว่า 9 หน่วยกิต จากกลุ่มวิชาใดกลุ่มวิชาหนึ่ง และอีกไม่น้อยกว่า 9 หน่วยกิตจากกลุ่มวิชาใดก็ได้

1) กลุ่มวิชาธุรกิจการท่องเที่ยว

01390231**	ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism Resources)	3(3-0-6)
01390322*	การบริหารจัดการจุดหมายปลายทาง (Destination Management)	3(3-0-6)
01390323*	ประวัติศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยว (History for Tourism)	3(3-0-6)
01390324*	การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural Tourism)	3(3-0-6)
01390325*	การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-based Tourism)	3(3-0-6)
01390364	การจัดการเทศกาลและงานกิจกรรมพิเศษ (Festival and Special Event Management)	3(2-2-5)
01390426*	การจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism Management)	3(3-0-6)

* รายวิชาเปิดใหม่

** รายวิชาปรับปรุง

01390427*	การดำเนินงานธุรกิจการบิน (Airline Business Operations)	3(3-0-6)
01390496*	เรื่องเฉพาะทางการสร้างสรรค์การบริการ เพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว (Selected Topics in Service Creation For Tourism Business)	1-3

2) กลุ่มวิชาธุรกิจที่พักและบริการอาหาร

01390371	การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า (Front Office Operation and Management)	3(2-2-5)
01390372	การดำเนินงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service Operations)	3(2-2-5)
01390373	การดำเนินงานและการจัดการงานแม่บ้าน (Housekeeping Operations and Management)	3(2-2-5)
01390374	การดำเนินงานและการจัดการงานจัดเลี้ยง (Catering Operations and Management)	3(2-2-5)
01390375	หลักศิลปะการประกอบอาหาร (Principles of Culinary Arts)	3(2-2-5)
01390376*	การดำเนินงานร้านกาแฟ (Coffee Shop Operations)	3(2-2-5)
01390377*	การดำเนินงานและการจัดการสปา (Spa Operations and Management)	3(3-0-6)
01390471	การจัดการงานอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ในที่พักรวม (Hospitality Facilities Planning and Management)	3(3-0-6)
01390472	การจัดการรายได้ในอุตสาหกรรมบริการ (Revenue Management in Hospitality Industry)	3(3-0-6)
01390474	การจัดซื้อสำหรับอุตสาหกรรมบริการ (Purchasing for Hospitality Industry)	3(3-0-6)

* รายวิชาเปิดใหม่

ข. กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศเพื่องานอาชีพ ไม่น้อยกว่า 18 หน่วยกิต โดยศึกษา

1) ภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพ 9 หน่วยกิต ดังตัวอย่างต่อไปนี้

01355207	การเขียนโต้ตอบภาษาอังกฤษ (English Correspondence)	3(3-0-6)
01355209	ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ (Communicative English for Careers)	3(3-0-6)
01355302	การเขียนรายงานภาษาอังกฤษ (Report Writing in English)	3(3-0-6)
01355304	ภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (English for Tourism Industry)	3(3-0-6)
01355306	ภาษาอังกฤษสำหรับการนำเที่ยว (English for Tourism Guidance)	3(3-0-6)
01355307	ภาษาอังกฤษสำหรับการเลขานุการ (English for Secretarial Science)	3(3-0-6)
01355308	ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานสายการบิน (English for Airline Personnel)	3(3-0-6)
02746321	ภาษาอังกฤษเพื่อการจัดการพิพิธภัณฑ์ และภัณฑารักษ์ (English for Museum Management and Curator)	3(3-0-6)
02746322	ภาษาอังกฤษเพื่องานกีฬาสากล (English for Worldwide Sports Events)	3(3-0-6)
02746323	ภาษาอังกฤษสำหรับงานมัคคุเทศก์และ ผู้นำกลุ่มท่องเที่ยว (English for Tour Guide and Tour Leader)	3(3-0-6)
02746324	ภาษาอังกฤษสำหรับภูมิศาสตร์และ ประวัติศาสตร์ไทย (English for Geography and History of Thailand)	3(3-0-6)
02746325	ภาษาอังกฤษสำหรับศิลปะในประเทศไทย (English for Arts in Thailand)	3(3-0-6)
02746326	ภาษาอังกฤษสำหรับประเพณีและวัฒนธรรมไทย (English for Tradition and Culture of Thailand)	3(3-0-6)
02746331	ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการส่วนหน้า (English for Front Office)	3(3-0-6)

02746332	ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการฝ่ายห้องพัก (English for Rooms Division Service)	3(3-0-6)
02746334	ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการจัดเลี้ยง ภายในและภายนอก (English for Banquet and Catering Service)	3(3-0-6)
02746335	ภาษาอังกฤษสำหรับบาร์และการบริการเครื่องดื่ม (English for Bar and Beverage Service)	3(3-0-6)
02746336	ภาษาอังกฤษสำหรับการจัดการประชุม แสดงสินค้า และนิทรรศการ (English for Conference, Trade Fair, and Exhibition Business)	3(3-0-6)

2) ภาษาต่างประเทศภาษาที่สองภาษาใดภาษาหนึ่งเพียงภาษาเดียว จำนวน 9 หน่วยกิต

วิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง 9(- -)

- | | | |
|---|---------------|----------|
| 3) หมวดวิชาเลือกเสรี | ไม่น้อยกว่า 6 | หน่วยกิต |
| 4) หมวดวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ | ไม่น้อยกว่า 6 | หน่วยกิต |
| 01390490 สหกิจศึกษา
(Co-operative Education) | | 6 |

และฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการในช่วงภาคฤดูร้อนตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป
ไม่น้อยกว่า 400 ชั่วโมงต่อครั้ง รวมทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 800 ชั่วโมง

ความหมายของรหัสประจำวิชาในหลักสูตร

ความหมายของเลขรหัสประจำวิชาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการสร้างสรรค์การบริการเพื่อ
ธุรกิจการท่องเที่ยว ประกอบด้วยตัวเลข 8 หลักมีความหมายดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|---|
| เลขลำดับที่ 1 - 2 (01) | หมายถึง วิทยาเขตบางเขน |
| เลขลำดับที่ 3 - 5 (390) | หมายถึง สาขาวิชาการจัดการการบริการเพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว |
| เลขลำดับที่ 6 | หมายถึง ระดับชั้นปี |
| เลขลำดับที่ 7 มีความหมายดังต่อไปนี้ | |
| 1 | หมายถึง กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ |
| 2 | หมายถึง กลุ่มวิชาการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว |
| 3 | หมายถึง กลุ่มวิชาทรัพยากรการท่องเที่ยว |

4	หมายถึง กลุ่มวิชาการจัดการและการตลาดการท่องเที่ยว
5	หมายถึง กลุ่มวิชาการวางแผนและพัฒนากการท่องเที่ยว
6	หมายถึง กลุ่มวิชาการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุม นิทรรศการ และงานกิจกรรม
7	หมายถึง กลุ่มวิชาการจัดการธุรกิจที่พักและบริการอาหาร
9	หมายถึง กลุ่มวิชาสหกิจศึกษา สัมมนา วิจัย และปัญหาพิเศษ
เลขลำดับที่ 8	หมายถึง ลำดับรายวิชาในแต่ละกลุ่ม

3.1.4 แผนการศึกษา

ปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1

จำนวนหน่วยกิต (ชม. บรรยาย - ชม. ปฏิบัติการ - ชม. ศึกษาด้วยตนเอง)

01390111	ระบบการท่องเที่ยว	3(3-0-6)
01390112	จิตวิทยาและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ในงานบริการ	3(3-0-6)
01999111	ศาสตร์แห่งแผ่นดิน	2(2-0-4)
	วิชาภาษาต่างประเทศ 1 ภาษา	3(- -)
	วิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มสาระศาสตร์ แห่งผู้ประกอบการ	3(- -)
	วิชาภาษาไทย	3(- -)
	วิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มสาระวิทยาศาสตร์	2(- -)
รวม		<u>19(- -)</u>

ปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2

จำนวนหน่วยกิต (ชม. บรรยาย - ชม. ปฏิบัติการ - ชม. ศึกษาด้วยตนเอง)

01390113	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจที่พัก และบริการอาหาร	3(3-0-6)
01390114	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจไมซ์และอีเวนต์	3(3-0-6)
01175xxx	กิจกรรมพลศึกษา	1(0-2-1)
	วิชาภาษาต่างประเทศ 1 ภาษา	3(- -)
	วิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มสาระศาสตร์ แห่งผู้ประกอบการ	1(- -)
	วิชาสารสนเทศ/คอมพิวเตอร์	1(- -)
	วิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มสาระวิชาพลเมืองไทย พลเมืองโลก	3(- -)
	วิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มสาระวิทยาศาสตร์	3(- -)
รวม		<u>18(- -)</u>

ปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1

จำนวนหน่วยกิต (ชม. บรรยาย - ชม. ปฏิบัติการ - ชม. ศึกษาด้วยตนเอง)

01390211	นโยบายสาธารณะและหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในธุรกิจการท่องเที่ยว	3(3-0-6)
01390215	การบริการขนส่งและโลจิสติกส์ ในธุรกิจการท่องเที่ยว	3(3-0-6)
01390216	พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและการออกแบบ ประสบการณ์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	3(3-0-6)
01390217	เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการใน ธุรกิจการท่องเที่ยว	3(2-2-5)
	วิชาภาษาต่างประเทศ 1 ภาษา	3(- -)
	วิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาอยู่ดีมีสุข	2(- -)
	วิชาเฉพาะเลือก กลุ่มวิชาภาษาอังกฤษ เพื่องานอาชีพ	<u>3(- -)</u>
รวม		<u>20(- -)</u>

ปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2

จำนวนหน่วยกิต (ชม. บรรยาย - ชม. ปฏิบัติการ - ชม. ศึกษาด้วยตนเอง)

01390218	การจัดการการดำเนินงานบริการในธุรกิจ การท่องเที่ยว	3(3-0-6)
01390221	การจัดนำเที่ยวและงานมัคคุเทศก์	3(2-2-5)
01390318	การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว	3(3-0-6)
01390341	การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	3(3-0-6)
	วิชาเฉพาะเลือก กลุ่มวิชาภาษาอังกฤษ เพื่องานอาชีพ	3(- -)
	วิชาเฉพาะเลือก กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ	<u>3(- -)</u>
รวม		<u>18(- -)</u>

การฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการไม่น้อยกว่า 400 ชั่วโมงในช่วงปิดภาคฤดูร้อน

ปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1

จำนวนหน่วยกิต (ชม. บรรยาย - ชม. ปฏิบัติการ - ชม. ศึกษาด้วยตนเอง)

01390342	การดำเนินงานด้านการตลาดในธุรกิจการท่องเที่ยว	3(3-0-6)
01390343	วิธีเชิงปริมาณสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว	2(2-0-4)
01390473	การจัดการคุณภาพในธุรกิจการท่องเที่ยว	3(3-0-6)
	วิชาเฉพาะเลือก กลุ่มวิชาความสนใจเฉพาะ	6(- -)
	วิชาเฉพาะเลือก กลุ่มวิชาภาษาอังกฤษ	3(- -)
	เพื่องานอาชีพ	
	วิชาเฉพาะเลือก กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ	<u>3(- -)</u>

รวม 20(- -)

ปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2

จำนวนหน่วยกิต (ชม. บรรยาย - ชม. ปฏิบัติการ - ชม. ศึกษาด้วยตนเอง)

01390351	การพัฒนาที่ยั่งยืนในธุรกิจการท่องเที่ยว	3(3-0-6)
01390444	การจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อการท่องเที่ยว	3(3-0-6)
01390491	ระเบียบวิธีวิจัยพื้นฐานทางธุรกิจการท่องเที่ยว	3(2-2-5)
	วิชาเฉพาะเลือก กลุ่มวิชาความสนใจเฉพาะ	6(- -)
	วิชาเฉพาะเลือก กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ	<u>3(- -)</u>

รวม 18(- -)

การฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการไม่น้อยกว่า 400 ชั่วโมง ในช่วงปิดภาคฤดูร้อน

ปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1

จำนวนหน่วยกิต (ชม. บรรยาย - ชม. ปฏิบัติการ - ชม. ศึกษาด้วยตนเอง)

01390497 สัมมนา

1(1-0-2)

วิชาเฉพาะเลือก กลุ่มวิชาความสนใจเฉพาะ

6(- -)

วิชาเลือกเสรี

6(- -)

รวม

13(- -)

ปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 2

จำนวนหน่วยกิต (ชม. บรรยาย - ชม. ปฏิบัติการ - ชม. ศึกษาด้วยตนเอง)

01390490 สหกิจศึกษา

6

รวม

6

3.1.5 คำอธิบายรายวิชา

3.1.5.1 รายวิชาที่เป็นรหัสของหลักสูตร

01390111** ระบบการท่องเที่ยว

3(3-0-6)

(Tourism System)

ระบบการท่องเที่ยว องค์ประกอบและโครงสร้างของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจการท่องเที่ยว พฤติกรรมนักท่องเที่ยว การวางแผนและการพัฒนาการท่องเที่ยว กรณีศึกษา

Tourism System. Element and structure of tourism industry. Impacts of tourism industry. Roles of stakeholder in sustainable tourism development. Current situations in tourism business. Tourist behavior. Tourism planning and development. Case studies.

01390112** จิตวิทยาและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ

3(3-0-6)

(Psychology and Cross-cultural Communication for Service)

ประเภท ลักษณะ และแนวโน้มของงานบริการ แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยา สังคมวิทยา และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ พฤติกรรมองค์กรของบุคลากรในองค์การธุรกิจบริการ จรรยาบรรณวิชาชีพในธุรกิจบริการ กรณีศึกษา

Types, characteristics, and trends in services. Concepts and theories in psychology, sociology, and cross-cultural communication, applied to needs analysis, wants and expectations of service receivers. Development of personality and communicative skills of service providers. Organizational behavior of employees in service organizations. Ethics in service Profession practices. Case studies.

** รายวิชาปรับปรุง