



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำภาคเรียนที่ 1/2561

รหัสวิชา 3643401 ชื่อรายวิชา ศิลปะการขายและการบริการ
Salesmanship and Service Excellence

อาจารย์ผู้สอน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรศักดิ์ แสงเย็น

คำนำ

รายละเอียดรายวิชาศิลปะการขายและการบริการ (Salesmanship and Service Excellence) รหัสวิชา 3643401 เป็นการจัดทำรายละเอียดประกอบรายวิชาศิลปะการขายและการบริการ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก ในหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาเลือก โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับศิลปะการขายและการบริการ หลักการ กระบวนการขาย เทคนิค และทักษะสำหรับการขาย การบริการ และการเจรจาต่อรองที่ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมของลูกค้า เทคนิคในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในการขายและการบริการ การพัฒนาตนเองสำหรับพนักงานขายและผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ จรรยาบรรณของพนักงานขายและผู้ให้บริการ

รายละเอียดรายวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้นทั้งการเรียนการสอนที่เป็นทฤษฎีและการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการจัดการเรียนรู้ทฤษฎีและกรณีศึกษา จากกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียน รวมถึงติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยใช้ทักษะการค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มเติม นอกเหนือจากการเรียนภายในห้อง ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
กรกฎาคม 2561

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	6
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	10
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	24
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	25

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
คณะ วิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

3643401 ศิลปะการขายและการบริการ
Salesmanship and Service Excellence

2. จำนวนหน่วยกิต

3 (2-2-5) หน่วยกิต

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

- 3.1 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก
- 3.2 ประเภทรายวิชาหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาเลือก

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

- 4.1 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูษงค์ เมณะสินธุ์
- 4.2 อาจารย์ผู้สอน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรศักดิ์ แสงเย็น ตอนเรียน A1, B1

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1/2561 ชั้นปีที่ 3

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite)(ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

- 9.1 วันที่จัดทำ 14 กรกฎาคม 2559
- 9.2 วันที่ปรับปรุงรายละเอียดล่าสุด 14 กรกฎาคม 2560

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญของการขายศิลปะการขายและการบริการ
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการขาย
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถนำเอาความรู้และหลักทฤษฎีทางการขายมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ศิลปะการขายและการบริการ หลักการ กระบวนการขาย เทคนิค และทักษะสำหรับการขาย การบริการ และการเจรจาต่อรองที่ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมของลูกค้า เทคนิคในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในการขายและการบริการ การพัฒนาตนเองสำหรับพนักงานขายและผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ จรรยาบรรณของพนักงานขายและผู้ให้บริการ

Salesmanship and service excellence. Principles, selling process, techniques, and skills for successful sales, services, and negotiations. Customer behavior. Techniques in customer's problem solving. Psychology and human relations in selling and servicing. Self-development for excellent salespersons and service providers. Code of conduct for salespersons and service providers.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	ฝึกปฏิบัติ	การศึกษาด้วยตนเอง
30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมเพื่อทดแทนคาบเรียนที่ไม่สามารถทำการสอนได้ หรือตามที่ผู้เรียนร้องขอ เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น	30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	75 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

รายบุคคล

- อาจารย์ประจำรายวิชา ให้คำปรึกษาได้ตามเวลาที่เหมาะสม และกำหนดไว้
- อาจารย์ประจำรายวิชา จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการของผู้เรียน โดยมีการนัดหมายล่วงหน้า

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1.1.1 ตระหนักในคุณค่าแห่งวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ
- 1.1.2 มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละไม่เอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 1.1.3 มีวินัย เคารพและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม
- 1.1.4 เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

1.2 วิธีการสอน

- (1) กำหนดวัฒนธรรมองค์กรให้กับนักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัย และข้อบังคับ
- (2) ปลุกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย โดยเน้นการเข้าชั้นเรียน การแต่งกายตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
- (3) มอบหมายงาน /กิจกรรม /กรณีศึกษา /รายงาน/แบบฝึกหัด โดยเน้นการส่งงานให้ตรงเวลา
- (4) ฝึกนักศึกษาให้มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริต ไม่คัดลอกงานของผู้อื่นมาเป็นของตน

1.3 วิธีการประเมินผล

- (1) ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย
- (2) ประเมินจากการแต่งกายของนักศึกษาที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
- (3) ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล
- (4) ประเมินจากงาน /กิจกรรม /กรณีศึกษา /รายงาน/แบบฝึกหัด ที่ได้รับมอบหมาย มีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริต ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 2.1.1 มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก

● 2.1.2 มีความรู้และความเข้าใจในองค์ความรู้ของศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ด้านการจัดการธุรกิจค้าปลีก โดยสามารถบูรณาการและนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม

● 2.2.3 มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติงานด้านการจัดการธุรกิจค้าปลีก โดยใช้วิธีการเรียนรู้จากประสบการณ์

○ 2.1.4 สามารถติดตามความก้าวหน้าและความเปลี่ยนแปลงทางราชการและวิชาชีพทางด้านการจัดการธุรกิจค้าปลีก ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2.2 วิธีการสอน

(1) สอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาวิชาการจัดการราคา

(2) บรรยายจากสื่อ Power Point พร้อมยกตัวอย่างประกอบโดยเน้นตัวอย่างการแก้ปัญหาทางด้านการจัดการราคา

(3) มอบหมายงานต่างๆ ให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เช่น การมอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าจากสื่อต่าง ๆ แบบรายงานเฉพาะบุคคลหรือรายงานกลุ่ม พร้อมวิเคราะห์ประเด็นที่เรียนมานำเสนอหน้าชั้นเรียน

2.3 วิธีการประเมินผล

(1) ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย/ข้อสอบอัตนัย

(2) ประเมินจากการสอบประมวลความรู้ เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

(3) ประเมินจากงาน /กิจกรรมต่างๆ ที่มอบหมายให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เช่น แบบฝึกหัดท้ายบทเรียน และแบบฝึกหัดเพิ่มเติม

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

○ 3.1.1 มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

○ 3.1.2 สามารถสืบค้น จำแนก และประเมินข้อมูล เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์

● 3.1.3 สามารถประยุกต์ความรู้และทักษะกับการแก้ไขปัญหาทางธุรกิจค้าปลีกได้อย่างเหมาะสม

3.2 วิธีการสอน

(1) สอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาวิชาการจัดการราคา

(2) บรรยายจากสื่อ Power Point พร้อมยกตัวอย่างประกอบโดยเน้นตัวอย่างการแก้ปัญหาทางด้านการจัดการราคา

(3) มอบหมายงานต่างๆ ให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน

3.3 วิธีการประเมินผล

(1) ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย/ข้อสอบอัตนัย

(2) ประเมินจากการสอบประมวลความรู้ เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

(3) ประเมินจากงาน /กิจกรรมต่างๆ ที่มอบหมายให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เช่น แบบฝึกหัดท้ายบทเรียน และแบบฝึกหัดเพิ่มเติม

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- 4.1.1 สามารถทำงานเป็นกลุ่ม และสามารถแสดงภาวะผู้นำ สมาชิกของกลุ่มได้อย่างเหมาะสม
- 4.1.2 สามารถให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในบทบาทของผู้นำ หรือในบทบาทสมาชิกของกลุ่ม
- 4.1.3 มีความรับผิดชอบการพัฒนาการเรียนรู้ทั้งของตนเอง และทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

4.2 วิธีการสอน

- (1) การเรียนแบบมีส่วนร่วมปฏิบัติการ
- (2) มอบหมายงาน /กิจกรรม /กรณีศึกษา /รายงาน (กลุ่ม) /แบบฝึกหัด โดยเน้นความรู้ที่ได้ศึกษาในชั้นเรียน เพื่อดูความสามารถในการทำงานเป็นทีม กล้าที่จะแสดงภาวะผู้นำ ผู้ตามได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์

4.3 วิธีการประเมินผล

- (1) ประเมินจากพฤติกรรมในห้องเรียน เช่น การเข้าเรียน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในห้องเรียน พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม และการส่งงาน
- (2) ประเมินจากการนำเสนอผลงานต่างๆ /รายงาน (กลุ่ม) และการเป็นผู้นำ ผู้ตามในการอภิปรายซักถาม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- 5.1.1 มีทักษะการใช้เครื่องมือที่จำเป็นที่มีอยู่ในปัจจุบันต่อการทำงานที่เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจค้าปลีก
- 5.1.2 สามารถแนะนำประเด็นการแก้ไขปัญหาโดยใช้สารสนเทศทางคณิตศาสตร์หรือการแสดงสถิติประยุกต์ต่อปัญหาที่เกี่ยวข้องอย่างสร้างสรรค์
- 5.1.3 สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งปากเปล่าและการเขียน พร้อมทั้งเลือกใช้รูปแบบของสื่อการนำเสนอได้อย่างเหมาะสม
- 5.1.4 สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม

5.2 วิธีการสอน

- (1) สอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหารายวิชาการจัดการราคา
- (2) บรรยายจากสื่อ Power Point พร้อมยกตัวอย่างประกอบโดยเน้นตัวอย่างการแก้ปัญหาทางด้านสถิติและการวิเคราะห์เชิงปริมาณ
- (3) มอบหมายงานต่างๆ ให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน

5.3 วิธีการประเมินผล

- (1) ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย/ข้อสอบอัตนัย
- (2) ประเมินจากแบบทดสอบ เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา
- (3) ประเมินจากการนำเสนอผลงานต่างๆ /รายงาน (กลุ่ม)

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
1	<p>แนะนำบทเรียนและรายละเอียดในการจัดการเรียนการสอน หนังสือเรียน และเกณฑ์การวัดผล</p> <p>ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ ศิลปะการขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการขาย - ความหมายของ ศิลปะการขาย - ความสำคัญของ ศิลปะการขาย - บทบาทของศิลปะการขาย - การขายโดยใช้พนักงานขาย 	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบายเนื้อหาวิชา จุดประสงค์ และเป้าหมายของรายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน และwebsite เพิ่มเติม 2. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 3. ให้นักศึกษาทำใบงานด้านการขายที่อาจารย์กำหนดขึ้น เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน 4. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 5. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการขาย และการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. ใบงานด้านการขาย 	1	ผศ.สุรศักดิ์แสงเย็น

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
	Learning Outcome นักศึกษาสามารถ วิเคราะห์ลักษณะ รูปแบบและวิวัฒนาการของงานขายได้					
2	หน้าที่และความรับผิดชอบของ พนักงานขาย - หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานขาย - โอกาสและความก้าวหน้าของ พนักงานขาย - ลักษณะของงานขาย	3	กิจกรรมการเรียนการสอน 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษาดูวีดิทัศน์ เรื่องลักษณะของงานขาย เพื่อฝึกคิดฝึวิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	สื่อการสอน 1.เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการขาย และการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. วีดิทัศน์ เรื่อง ลักษณะของงานขาย 4. ใบงาน	1	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
	Learning Outcome นักศึกษาสามารถรู้และ เข้าใจในงานขายแต่ละ ลักษณะของงานได้					
3	ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า - ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า - ประเภทของงานขาย - พนักงานกับงานขายแบบสร้างสรรค์ Learning Outcome นักศึกษาสามารถทราบถึงบทบาทของพนักงานขายได้	3	กิจกรรมการเรียนการสอน 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลของงานขายในแต่ละประเภท เพื่อกำหนดสินค้าและตลาด โดยการอภิปรายและแสดงบทบาทสมมติของพนักงานขายประเภทต่างๆ โดยการแบ่งกลุ่มในชั้นเรียน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	สื่อการสอน 1. เอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. วีดิทัศน์ เรื่องลักษณะของงานขายในแต่ละประเภท	3 , 4	ผศ.สุรศักดิ์แสงเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
4	<p>บุคลิกภาพสำหรับ พนักงานชาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของ บุคลิกภาพ - ความสำคัญของ บุคลิกภาพสำหรับ พนักงานชาย - คุณสมบัติของ พนักงานชายที่ดี - ลักษณะบุคลิกภาพ ที่ดีในอาชีพการชาย - การพัฒนา บุคลิกภาพเพื่อ ความสำเร็จในงาน ชาย <p>Learning Outcome</p> <p>นักศึกษาสามารถ แต่งตัวให้มีบุคลิกภาพ ที่ดีได้</p>	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่ เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้ชมวีดิทัศน์ เรื่องบุคลิกภาพสำหรับพนักงานชาย เพื่อฝึกวิเคราะห์ และ นำมาปฏิบัติ 3. ให้นักศึกษาปฏิบัติในด้านการแต่งตัว การเดิน การนั่ง 4. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการชาย และการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. วีดิทัศน์ เรื่อง บุคลิกภาพสำหรับ พนักงานชาย 	4 ,5	<p>ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น</p>

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
5	<p>การแต่งกายเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เส้นผมและทรงผม - ผิวพรรณและการแต่งหน้า - การเลือกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกายสำหรับผู้ชาย - การเลือกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกายสำหรับผู้หญิง <p>Learning Outcome</p> <p>นักศึกษาสามารถผูกเนคไท ได้ตามแบบสากล</p> <p>นักศึกษาผู้หญิง</p>	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. สอนปฏิบัติ เรื่องบุคลิกภาพสำหรับพนักงานขายในหัวข้อ “การผูกเนคไท” สำหรับนักศึกษาชาย และ “การเกล้าผม” สำหรับนักศึกษาหญิง 3. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลโดยการสัมภาษณ์พนักงานขายและสังเกตบุคลิกภาพของพนักงานขาย แล้วนำมาอภิปราย แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการนำมาปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองและเพื่อนร่วมชั้นเรียน ในสัปดาห์ต่อไป 4. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 5. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการขาย และการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. วีดิทัศน์ เรื่อง ลักษณะของการแต่งกาย ทรงผม และวิธีการเลือกเสื้อผ้าให้เหมาะสมกับร่างกาย 		<p>ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น</p>

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
	สามารถเกล้าผมในการออกสังคมได้					
6	ทักษะในการติดต่อสื่อสาร - ทักษะในการติดต่อสื่อสาร - การพัฒนาทักษะในการสื่อสาร Learning Outcome นักศึกษามีบุคลิกภาพที่ดีรวมทั้งสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นได้	3	กิจกรรมการเรียนการสอน 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษาออกมาอภิปรายกรณีศึกษาเรื่องวิธีการสื่อสาร แสดงความคิดเห็นหน้าชั้นเรียน ในประเด็นวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานขาย ตลอดจนการเสนอแนะ การนำมาปรับปรุงบุคลากรสื่อสารของตนเองและเพื่อนร่วมชั้นเรียน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	สื่อการสอน 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษาด้านการสื่อสาร	4 ,5	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น
7	การศึกษาพฤติกรรมลูกค้า - ความสำคัญของลูกค้า - ประเภทของลูกค้า - ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ	3	กิจกรรมการเรียนการสอน 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา ดูวีดีทัศน์ เรื่องพฤติกรรมของลูกค้าในลักษณะต่างๆในแต่ละประเภท เพื่อการกำหนดสถานการณ์การซื้อขายของลูกค้า แล้วนำมาอภิปรายและแสดงบทบาทสมมติ โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน	สื่อการสอน 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน	2 , 3 , 4	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - พฤติกรรมลูกค้า - ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า - กระบวนการตัดสินใจซื้อของลูกค้า <p>Learning Outcome นักศึกษาสามารถอธิบายในด้านพฤติกรรมและกระบวนการซื้อสินค้าได้</p>		3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	Power point 3. วีดิทัศน์ เรื่อง พฤติกรรมของลูกค้า 4. ใบงาน		
8	จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของจิตวิทยา - จิตวิทยาสำหรับ 	3	กิจกรรมการเรียนการสอน <ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา วิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวกับจิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย แล้วนำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็น โดยการแบ่งกลุ่มย่อย ในชั้นเรียน 	สื่อการสอน <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขาย และการบริการ 2. สื่อการสอน 	4 , 5	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
	<p>อาชีพชาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - จิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้า - ปัจจัยเสริมด้านจิตวิทยาที่พนักงานขายควรรู้ - ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ - หลักมนุษยสัมพันธ์ - มนุษยสัมพันธ์กับอาชีพชาย - จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์กับการประกอบอาชีพชาย <p>Learning Outcome</p> <p>นักศึกษาสามารถ</p>		<p>3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน</p> <p>4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</p>	<p>Power point</p> <p>3. กรณีศึกษาด้านจิตวิทยากับการขาย</p>		

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
	วิเคราะห์ลักษณะ ลูกค้า โดยใช้หลักทาง จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการ ประกอบอาชีพขาย					
9	ข้อมูลที่พนักงานขาย ควรรู้ - ประเภทของข้อมูล - ข้อมูลเกี่ยวกับ อุตสาหกรรม - ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท - ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า - ข้อมูลเกี่ยวกับ ตนเอง - ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า - ข้อมูลเกี่ยวกับการ แข่งขัน - ข้อมูลเกี่ยวกับ	3	กิจกรรมการเรียนการสอน 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่ เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษาทำใบงานเกี่ยวกับข้อมูลในงานขาย หรือที่อาจารย์กำหนดขึ้น เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	สื่อการสอน 1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการขาย และการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. ใบงานเกี่ยวกับ ข้อมูลในตำนาน ขาย	3 , 4 , 5	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
	สิ่งแวดล้อมทางการตลาด					
10	กระบวนการขาย - กระบวนการขาย - การแสวงหาลูกค้า คาดหวัง - การเตรียมตัวก่อน การ เข้าพบ Learning Outcome นักศึกษารสามารถ อธิบายขั้นตอนในการ หาลูกค้าได้	3	กิจกรรมการเรียนการสอน 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่ เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา วางแผนการสร้างละครกระบวนการขายเป็นกลุ่ม โดยกำหนด ผลิตภัณท์ที่จะขายพร้อมนำเสนอหน้าชั้นเรียน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	สื่อการสอน 1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการขาย และการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. วิดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย	2 , 3	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น
11	กระบวนการขาย - การเข้าพบ - การเสนอขายและการ สาธิต Learning	3	กิจกรรมการเรียนการสอน . การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่ เกี่ยวข้อง กับสาระการเรียนรู้ 2. สอนและสอบปฏิบัติวิธีการ เข้าพบและการเสนอขาย (รายบุคคล) โดย ใช้วิธีการแสดงละครสด 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน	สื่อการสอน 1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการขาย และการบริการ 2. สื่อการสอน	2 , 3	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
	Outcome นักศึกษาสามารถเข้า พบและเสนอขาย สินค้ากับลูกค้าได้		4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	Power point 3. วิดีทัศน์ เรื่อง กระบวนการเสนอ ขายสินค้า		
12	กระบวนการขาย - การขจัดข้อโต้แย้ง - การปิดการขาย - การติดตามและ บริการหลังการขาย Learning Outcome นักศึกษาสามารถจัด ข้อโต้แย้งและสามารถ ปิดการขายได้	3	กิจกรรมการเรียนการสอน 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่ เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. วิดีทัศน์ เรื่องวิธีการปิดการขายและการขจัดข้อโต้แย้ง 3. สอนและสอบปฏิบัติวิธีการ เข้าพบและการเสนอขาย (รายบุคคล) โดยใช้ วิธีการแสดงละครสด 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	สื่อการสอน 1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการขาย และการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. วิดีทัศน์ เรื่อง วิธีการปิดการขาย และการขจัดข้อ โต้แย้ง	2 ,3	ผศ.สุร ศักดิ์ แสงเย็น
13	การจัดการการ บริการ - ความหมายของการ	3	กิจกรรมการเรียนการสอน 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่ เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้	สื่อการสอน 1. เอกสาร ประกอบการสอน	5	ผศ.สุร ศักดิ์ แสงเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
	บริการ - ความสำคัญของการบริการ - ประโยชน์ของการบริการ - องค์ประกอบของตลาดสำหรับธุรกิจบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของงานบริการ - ประเภทลูกค้าของธุรกิจบริการ - พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า Learning Outcome นักศึกษาสามารถ		2. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ พร้อมการอภิปราย “การบริการมีความสำคัญอย่างไรกับพนักงานขาย” โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	วิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา เรื่อง การบริการของพนักงาน		

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
	อธิบายเกี่ยวกับการบริการกับงานขายได้					
14	<p>กลยุทธ์ทางการตลาด ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ - การสร้างมาตรฐานในการให้บริการ - การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ <p>Learning Outcome</p> <p>1 นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ถึงกลยุทธ์</p>	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลพร้อมการอภิปราย เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานขาย ว่าในปัจจุบันนี้มีความสำคัญอย่างไร โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน 3. สอบประมวลความรู้ทางด้านศิลปะการขายและการบริการ 4. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 5. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. ข้อสอบประมวลความรู้ 	1 , 2 , 3 ,4,	ผศ.สุรศักดิ์แสงเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
	ทางการตลาดที่ เกี่ยวกับการบริการ 2. นักศึกษาสามารถ สอบประมวลความรู้ ทางด้านศิลปะการ ขายและด้านการ บริการ					
15	จรรยาบรรณสำหรับ พนักงานขาย - ความหมายของ จรรยาบรรณ - จรรยาบรรณต่อ ลูกค้า - จรรยาบรรณต่อ บริษัท - จรรยาบรรณต่อ คู่ แข่งขัน - จรรยาบรรณต่อ สังคม - จรรยาบรรณต่อ	3	กิจกรรมการเรียนการสอน 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่ เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลพร้อมการอภิปราย เกี่ยวกับจรรยาบรรณสำหรับ พนักงานขายว่ามีความสำคัญอย่างไร โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 5. การนำเสนอผลงาน	สื่อการสอน 1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการขาย และการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. ผลงานนักศึกษา	4	ผศ.สุร ศักดิ์ แสงเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุ ข้อ)	ผู้สอน
	พนักงานขาย					

2.แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผล	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1. การเข้าชั้นเรียน / การตรงต่อเวลา / การแต่งกาย (บุคลิกภาพนักศึกษา)	1.1.1, 1.1.3	1. ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย 2. ประเมินจากการแต่งกายของนักศึกษาที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย 3. ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล	1-15	5%
2. แบบฝึกหัด/ กิจกรรม / งานที่ได้รับมอบหมาย	1.1.1, 1.1.3, 1.1.4, 2.1.1 2.1.2 3.1.1, 3.1.2, 4.1.1 4.1.2, 5.1.2, 5.1.3	1. ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย 2. ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล 3. ประเมินจากงาน /กิจกรรมต่างๆ ที่มอบหมายให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติ ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน ต้องมีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริต ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเช่น แบบฝึกหัดทบทวน การสัมภาษณ์พนักงานขาย 4. ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการอภิปรายกลุ่ม 5. ประเมินจากพฤติกรรมในห้องเรียน เช่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในห้องเรียน พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม	1-15	5%

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผล	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
3. สอบปฏิบัติ “การผูกคอตี” สำหรับนักศึกษาชาย และ “การเกล้าผม” สำหรับนักศึกษาหญิง	2.1.1	1. ประเมินจากการสอบปฏิบัติ เรื่อง บุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย	6	5%
4. สอบปฏิบัติ วิธีการ เข้าพบและการเสนอขาย (รายบุคคล) โดยใช้วิธีการแสดงละครสด	2.1.1, 2.1.2, 3.1.1, 3.1.2	1. ประเมินจากการสอบปฏิบัติ เรื่อง วิธีการเข้าพบและการเสนอขาย	11	5%
5. สอบประมวล ความรู้ทางด้าน ศิลปะการขายและการบริการ - องค์กรความรู้ - ศัพท์ภาษาอังกฤษ	2.1.1, 2.1.2, 3.1.1, 3.1.2, 5.1.2, 5.1.3	1. ประเมินจากการสอบประมวล ความรู้ เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา	14	10%
6. รายงาน “ละคร นักขาย” และการนำเสนอ	1.1.1, 1.1.3, 1.1.4, 2.1.1, 2.1.2, 3.1.1, 3.1.2, 4.1.1, 4.1.2, 5.1.2, 5.1.3	1. ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย 2. ประเมินจากการแต่งกายของนักศึกษาที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย 3. ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล 4. ประเมินจากรายงานที่ได้รับมอบหมาย มีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริต ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน	1-14 15	30%

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผล	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
		5. ประเมินจากการนำเสนอผลงาน (กลุ่ม) หน้าชั้นเรียน การเป็นผู้นำ และผู้ตามในการอภิปรายซักถาม ตลอดจนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถแก้ไขปัญหาในกระบวนการขายได้ 6. ประเมินจากผลการสืบค้นเทคนิคการนำเสนอโดยการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม		
7. สอบปลายภาค	(2.1) (2.2) (3.1) (3.2)	1. ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัยและแบบอัตนัย	16	40%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ภุชงค์ เมนะสินธุ์. (2560). *เอกสารประกอบการเรียนวิชาศิลปะการขายและการบริการ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2550). *ศิลปะการขาย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.
ศศันท์ วิวัฒน์ชาติ. (2549). *เทคนิคการขายอย่างมีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- 3.1 หนังสือพิมพ์เส้นทางนักขาย
- 3.2 หนังสือ/วารสารทางด้านการตลาดและขาย
- 3.3 เว็บไซต์สำนักหอสมุดของสถาบันการศึกษาต่างๆ

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- แบบประเมินผู้สอนประเมินรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การทวนสอบผลโดยอาจารย์สอน เช่น การสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา

3. การปรับปรุงการสอน

นำผลที่ได้จากการประเมินในข้อ 2 มาปรับปรุงการสอนและหาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงการเรียนการสอนโดยจัดกิจกรรม “การวิพากษ์แนวการสอนโดยผู้สอน”

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การแต่งตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชาตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบ การพิจารณาจากรายงานของผู้เรียนวิธีการให้คะแนนสอบและการให้คะแนนตามข้อกำหนดการวัดและประเมินผลประจำรายวิชา

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

ปรับปรุงรายละเอียดวิชาทุกภาคการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4 ปรับปรุงรูปแบบการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ