



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำภาคเรียนที่ 1/2562

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 2562

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 เมนะสินธุ์
- 4.2 อาจารย์ผู้สอน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรศักดิ์ แสงเย็น ตอนเรียน A1, B1

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1/2562 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 2562

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

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

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้เนื้อหาที่มีความทันสมัย เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในปัจจุบัน และเพื่อเป็นการปรับปรุงความถูกต้องของเนื้อหา

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. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- อาจารย์ประจำรายวิชา ให้คำปรึกษาได้ตามเวลาที่เหมาะสม และกำหนดไว้ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ชั่วโมง

- อาจารย์ประจำรายวิชา จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการของผู้เรียน มีการนัดหมายล่วงหน้า โดยใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร อาทิเช่น Line Facebook เป็นต้น

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) ปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย 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 มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาวิชาศิลปะการขายและการบริการ

(2) บรรยายจากสื่อ Power Point พร้อมยกตัวอย่างประกอบโดยเน้นตัวอย่างการแก้ปัญหาทางด้านศิลปะการขายและการบริการ

(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 มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาวิชาศิลปะการขายและการบริการ

(2) บรรยายจากสื่อ Power Point พร้อมยกตัวอย่างประกอบโดยเน้นตัวอย่างการแก้ปัญหาทางด้านศิลปะการขายและการบริการ

(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 กล่าวที่จะแสดงภาวะผู้นำ 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 สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม

5.2 วิธีการสอน

- (1) สอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหารายวิชาศิลปะการขายและการบริการ
- (2) บรรยายจากสื่อ Power Point พร้อมยกตัวอย่างประกอบโดยเน้นตัวอย่างการแก้ปัญหาทางด้านศิลปะการขายและการบริการ
- (3) มอบหมายงานต่างๆ ให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน

5.3 วิธีการประเมินผล

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

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
1	<p>แนะนำบทเรียนและรายละเอียดในการจัดการเรียนการสอน หนังสือเรียน และเกณฑ์การวัดผล</p> <p>ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับศิลปะการชาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการชาย - ความหมายของศิลปะการชาย - ความสำคัญของศิลปะการชาย - บทบาทของศิลปะการชาย - การชายโดยใช้พนักงานชาย <p>Learning Outcome นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ ลักษณะ รูปแบบและวิวัฒนาการของงานชายได้</p>	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบายเนื้อหาวิชา จุดประสงค์ และเป้าหมายของรายวิชา เกณฑ์การวัดผล และประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน และwebsite เพิ่มเติม 2. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 3. ให้นักศึกษาทำใบงานด้านการชายที่อาจารย์กำหนดขึ้น เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน 4. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 5. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการชายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. ใบงานด้านการชาย 	1	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
2	<p>หน้าที่และความรับผิดชอบของ พนักงานขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานขาย - โอกาสและความก้าวหน้าของพนักงานขาย - ลักษณะของงานขาย <p>Learning Outcome นักศึกษาสามารถรู้และเข้าใจในงานขายแต่ละลักษณะของงานได้</p>	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษาดูวิดีโอเรื่องลักษณะของงานขาย เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. วิดิทัศน์ เรื่องลักษณะของงานขาย 4. ใบงาน 	1	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น
3	<p>ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า - ประเภทของงานขาย - พนักงานกับงานขายแบบสร้างสรรค์ <p>Learning Outcome นักศึกษาสามารถทราบถึงบทบาทของพนักงานขายได้</p>	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลของงานขายในแต่ละประเภท เพื่อการกำหนดสินค้าและตลาด โดยการอภิปรายและแสดงบทบาทสมมุติของพนักงานขายประเภทต่างๆ โดยการแบ่งกลุ่มในชั้นเรียน 	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. วิดิทัศน์ เรื่องลักษณะของงานขายในแต่ละประเภท 	3 , 4	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
			3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย			
4	<p>บุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของบุคลิกภาพ - ความสำคัญของบุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย - คุณสมบัติของพนักงานขายที่ดี - ลักษณะบุคลิกภาพที่ดีในอาชีพการขาย - การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานขาย <p>Learning Outcome นักศึกษาสามารถแต่งตัวให้มีบุคลิกภาพที่ดีได้</p>	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้ชมวีดิทัศน์ เรื่องบุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย เพื่อฝึกวิเคราะห์ และนำมาปฏิบัติ 3. ให้นักศึกษาปฏิบัติในด้านการแต่งตัว การเดิน การนั่ง 4. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. วีดิทัศน์ เรื่องบุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย 	4 ,5	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
5	<p>การแต่งกายเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เส้นผมและทรงผม - ผิวดermis และการแต่งหน - การเลือกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกายสำหรับผู้ชาย - การเลือกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกายสำหรับผู้หญิง <p>Learning Outcome นักศึกษาสามารถผูกเนคไท ได้ตามแบบสากล นักศึกษาผู้หญิงสามารถเกล้าผมในการออกสังคมได้</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 ตลอดจนการนำมาปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเอง และเพื่อนร่วมชั้นเรียน ในสัปดาห์ต่อไป 4. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 5. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. วิดีทัศน์ เรื่องลักษณะของการแต่งกาย ทรงผม และวิธีการเลือกเสื้อผ้าให้เหมาะสมกับร่างกาย 		ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
6	<p>ทักษะในการติดต่อสื่อสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทักษะในการติดต่อสื่อสาร - การพัฒนาทักษะในการสื่อสาร <p>Learning Outcome นักศึกษามีบุคลิกภาพที่ดีรวมทั้งสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นได้</p>	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษาออกมาอภิปรายกรณีศึกษาเรื่องวิธีการสื่อสาร แสดงความคิดเห็นหน้าชั้นเรียน ในประเด็นวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานขาย ตลอดจนการเสนอแนะ การนำมาปรับปรุงด้านการสื่อสารของตนเองและเพื่อนร่วมชั้นเรียน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษาด้านการสื่อสาร 	4 ,5	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น
7	<p>การศึกษาพฤติกรรมลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสำคัญของลูกค้า - ประเภทของลูกค้า - ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ - พฤติกรรมลูกค้า 	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ 	2 , 3 , 4	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<p>- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า</p> <p>- กระบวนการตัดสินใจซื้อของลูกค้า</p> <p>Learning Outcome นักศึกษาสามารถอธิบายในด้านพฤติกรรมและกระบวนการซื้อสินค้าได้</p>		<p>2. ให้นักศึกษา ดูวีดิทัศน์ เรื่องพฤติกรรมของลูกค้าในลักษณะต่างๆในแต่ละประเภท เพื่อกำหนดสถานการณ์การซื้อขายของลูกค้า แล้วนำมาอภิปรายและแสดงบทบาทสมมติ โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน</p> <p>3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน</p> <p>4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</p>	<p>2. สื่อการสอน Power point</p> <p>3. วีดิทัศน์ เรื่องพฤติกรรมของลูกค้า</p> <p>4. ใบงาน</p>		
8	<p>จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย</p> <p>- ความหมายของจิตวิทยา</p> <p>- จิตวิทยาสำหรับอาชีพขาย</p> <p>- จิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้า</p> <p>- ปัจจัยเสริมด้านจิตวิทยาที่พนักงานขายควรรู้</p> <p>- ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์</p>	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <p>1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. ให้นักศึกษา วิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวกับจิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย แล้วนำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็น โดยการแบ่งกลุ่มย่อย ในชั้นเรียน</p>	<p>สื่อการสอน</p> <p>1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและบริการ</p> <p>2. สื่อการสอน Power point</p> <p>3. กรณีศึกษาด้านจิตวิทยากับการขาย</p>	4 , 5	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - หลักมนุษย์สัมพันธ์ - มนุษย์สัมพันธ์กับอาชีพชาย - จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์กับการประกอบอาชีพชาย <p>Learning Outcome นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ ลักษณะลูกค้า โดยใช้หลักทาง จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการประกอบอาชีพชาย</p>		<ul style="list-style-type: none"> 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 			
9	<p>ข้อมูลที่พนักงานขายควรรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเภทของข้อมูล - ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรม - ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท - ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า - ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง - ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า - ข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขัน - ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางการตลาด 	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษาทำใบงานเกี่ยวกับข้อมูลในงานขาย หรือที่อาจารย์กำหนดขึ้น เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 	<p>สื่อการสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. ใบงานเกี่ยวกับข้อมูลในดำเนินงานขาย 	3 , 4 , 5	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
			4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย			
10	กระบวนการขาย - กระบวนการขาย - การแสวงหาลูกค้าคาดหวัง - การเตรียมตัวก่อนการ เข้าพบ Learning Outcome นักศึกษารสามารถอธิบายขั้นตอนในการหาลูกค้าได้	3	กิจกรรมการเรียนการสอน 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา วางแผนการสร้างละคร กระบวนการขายเป็นกลุ่ม โดยกำหนดผลิตภัณฑ์ที่จะขายพร้อมนำเสนอหน้าชั้นเรียน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	สื่อการสอน 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. วิดิทัศน์ เรื่องกระบวนการขาย	2 , 3	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น
11	กระบวนการขาย - การเข้าพบ - การเสนอขายและการสาธิต	3	กิจกรรมการเรียนการสอน . การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้	สื่อการสอน 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ	2 , 3	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	Learning Outcome นักศึกษาสามารถเข้าพบและเสนอขายสินค้ากับลูกค้าได้		2. สอนและสอบปฏิบัติวิธีการเข้าพบและการเสนอขาย (รายบุคคล) โดยใช้วิธีการแสดงละครสด 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	2. สื่อการสอน Power point 3. วิดีทัศน์ เรื่องกระบวนการเสนอขายสินค้า		
12	กระบวนการขาย - การขจัดข้อโต้แย้ง - การปิดการขาย - การติดตามและบริการหลังการขาย Learning Outcome นักศึกษาสามารถขจัดข้อโต้แย้ง และสามารถปิดการขายได้	3	กิจกรรมการเรียนการสอน 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. วิดีทัศน์ เรื่องวิธีการปิดการขายและการขจัดข้อโต้แย้ง 3. สอนและสอบปฏิบัติวิธีการ เข้าพบและการเสนอขาย (รายบุคคล) โดยใช้วิธีการแสดงละครสด 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	สื่อการสอน 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. วิดีทัศน์ เรื่องวิธีการปิดการขายและการขจัดข้อโต้แย้ง	2 ,3	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
13	<p>การจัดการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการบริการ - ความสำคัญของการบริการ - ประโยชน์ของการบริการ - องค์ประกอบของตลาดสำหรับ ธุรกิจบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของงานบริการ - ประเภทลูกค้าของธุรกิจบริการ - พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า <p>Learning Outcome นักศึกษาสามารถอธิบายเกี่ยวกับการบริการกับงานขายได้</p>	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ พร้อมการอภิปราย “การบริการมีความสำคัญอย่างไรกับพนักงานขาย” โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา เรื่องการบริการของพนักงาน 	5	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
14	<p>กลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ - การสร้างมาตรฐานในการให้บริการ - การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ <p>Learning Outcome</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ถึงกลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ 2. นักศึกษาสามารถสอบประมวลความรู้ทางด้านศิลปะการขายและด้านการบริการ 	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลพร้อมการอภิปราย เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานขาย ว่าในปัจจุบันนั้นมีความสำคัญอย่างไร 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.สุรศักดิ์ แสงเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
15	จรรยาบรรณสำหรับพนักงานขาย - ความหมายของจรรยาบรรณ - จรรยาบรรณต่อลูกค้า - จรรยาบรรณต่อบริษัท - จรรยาบรรณต่อคู่แข่ง - จรรยาบรรณต่อสังคม - จรรยาบรรณต่อพนักงานขาย	3	กิจกรรมการเรียนการสอน 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลพร้อมการอภิปราย เกี่ยวกับจรรยาบรรณสำหรับงานขายว่ามีความสำคัญอย่างไร โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 5. การนำเสนอผลงาน	สื่อการสอน 1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. ผลงานนักศึกษา	4	ผศ.สุรศักดิ์ แสงเย็น

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. (2561). *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

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและนักศึกษา การอภิปรายร่วมกัน
- การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของนักศึกษาทั้งในและนอกชั้นเรียนสำหรับการนำความรู้ไปใช้
- การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา
- ข้อเสนอแนะผ่านกลุ่มของสื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้สอนได้จัดทำเป็นช่องทางการสื่อสารกับนักศึกษา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

2.1 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- (1) ประเมินจากการมีวินัยและพร้อมเพรียงของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมของหลักสูตร
- (2) ประเมินจากการเข้าชั้นเรียนตรงเวลาของนักศึกษา การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย และการร่วมกิจกรรม
- (3) ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่คัดลอกผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน

2.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านความรู้

- (1) แบบฝึกหัด ทดสอบย่อย จัดสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
- (2) ประเมินผลจากรายงานที่นักศึกษาจัดทำ
- (3) ประเมินผลจากการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน

2.3 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- (1) สังเกตพฤติกรรม การร่วมกิจกรรมการอภิปราย และการตอบคำถาม
- (2) ตรวจสอบผลงานการศึกษาค้นคว้ารายงานที่ได้รับมอบหมาย
- (3) การสอบปฏิบัติและการสอบวัดผลความรู้ โดยการจัดทำข้อสอบเพื่อใช้วัดทักษะทางด้านปัญญาของนักศึกษา โดยเน้นการแก้ปัญหา การอธิบายแนวคิดของการแก้ปัญหา และวิธีการแก้ปัญหา โดยการประยุกต์ความรู้ที่ได้เรียนมา

2.4 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- (1) ประเมินจากพฤติกรรม การร่วมกิจกรรม การอภิปราย
- (2) ประเมินการทำงานภายในกลุ่มอย่างต่อเนื่อง
- (3) ให้นักศึกษาประเมินเพื่อนร่วมกลุ่มในแต่ละกิจกรรม

2.5 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรมทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- (1) สังเกตและประเมินผลการทำงานกลุ่ม
- (2) ประเมินความสามารถในการนำเสนอผลงานทั้งด้านการใช้ภาษาและการใช้สื่อเทคโนโลยี

3. การปรับปรุงการสอน

- สัมมนาการจัดการเรียนการสอน การจัดนิทรรศการแสดงผลงาน
- ผู้สอนบันทึกผลการวิเคราะห์สภาพการศึกษาของนักศึกษา และพิจารณาทิศทางการปรับรายบุคคล

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- การทวนสอบการให้คะแนนจากการตรวจผลงานของนักศึกษาโดยผู้สอน และผู้สอนท่านอื่นที่ให้ ความสนใจแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ การพิจารณาจากผลงานที่ได้นำเสนอ

- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชาสำหรับการตรวจสอบผลการประเมิน ทวนสอบวิธีการ และ ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยการตรวจสอบข้อสอบ รายงาน เอกสารผลงาน วิธีการให้คะแนนสอบ และการ ให้คะแนนพฤติกรรม กิจกรรมของนักศึกษา

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมการสอนรายวิชาทุกภาคการศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนหรือตาม ข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4

- เชิญวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ตรงมาเป็นส่วนร่วมใน การทำพิจารณา เพื่อให้ศึกษามีมุมมองในเรื่องของการประยุกต์ความรู้กับปัญหาที่มาจากงานสร้างสรรค์ของ ผู้สอนหรือการจัดการเรียนรู้ตามประเด็นที่เกี่ยวข้องหรือสอดคล้อง