



รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา SER2211 รายวิชา ศิลปะการต้อนรับและการสื่อสารในธุรกิจบริการ
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๘

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	SER2211
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	ศิลปะการต้อนรับและการสื่อสารในงานบริการ
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Receptionist and Communication Arts in Service Business

๒. จำนวนหน่วยกิต

๓ (๓-๐-๖)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ แขนงวิชาการจัดการธุรกิจบริการ
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	กลุ่มวิชาเฉพาะด้าน

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธิโรจน์รังษี
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธิโรจน์รังษี

๕. สถานที่ติดต่อ

ห้อง ๕๖๔๒ คณะวิทยาการจัดการ / E – Mail : varanit.ph@gmail.com

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๑/๒๕๖๘
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้	ประมาณ ๔๐ คน : ๑ กลุ่มเรียน

๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

๙. สถานที่เรียน

คณะวิทยาการจัดการ

๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง

วันที่ ๓๐ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘

รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

๑.๑ ด้านความรู้และวิชาการ

- (๑) วิเคราะห์ปัญหา และแก้ปัญหาเกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับและการสื่อสารในธุรกิจบริการ
- (๒) ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับการการต้อนรับและการบริการ
- (๓) ปรับปรุงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับการเป็นผู้ที่มีคุณค่ากับสังคมในองค์กรได้

๑.๒ ด้านทักษะและความสามารถส่วนบุคคล

- (๑) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
- (๒) มีความเป็นอิสระและเป็นตัวเองในการปรับปรุงตนเอง ในการฝึกทักษะด้านการเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี
- (๓) ตระหนักถึงความสำคัญการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการต้อนรับและการบริการ

๑.๓ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

- (๑) ใช้ดุลยพินิจ ค่านิยม ความมีเหตุผล และกฎเกณฑ์ทางสังคม
- (๒) มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
- (๓) มีจิตสำนึกและมีมโนธรรมที่แยกแยะความถูกต้อง ความดี ความชั่ว และให้เกียรติตนเองและผู้อื่น
- (๔) สามารถทำงานเป็นทีม รวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

- ๒.๑ เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุขในยุคปัจจุบันอย่างแท้จริง
- ๒.๒ เพื่อสนองตอบนโยบายของการศึกษาระดับอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
- ๒.๓ เพื่อเป็นการผนวกความรู้ด้านวิชาการ และเสริมคุณธรรม จริยธรรม เข้าด้วยกัน

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและเข้าใจถึงอุปนิสัยใจคอ พฤติกรรม คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของนักท่องเที่ยว มารยาท บุคลิกภาพ และศิลปะการต้อนรับ การสื่อสารตลอดจนศิลปะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การสื่อสารในสังคม การนัดหมาย การจัดประชุมและการจัดเลี้ยงรับรอง

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน(ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๔๕ ชั่วโมงต่อภาคเรียน	ตามความต้องการ ของนักศึกษา	๓๐ ชั่วโมงต่อภาคเรียน	๓๕ ชั่วโมงต่อภาคเรียน

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ห้อง ๕๖๔๒ ชั้น ๒ อาคาร ๕๖ คณะวิทยาการจัดการ

๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์มือถือ หมายเลข ๐๙๕-๕๕๓-๖๙๖๖

๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) varanit.ph@gmail.com

๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ Line : Am98999899

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑. คุณธรรม จริยธรรม

๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีจิตสำนึกและตระหนักในคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ ความเสียสละและความซื่อสัตย์สุจริต
- (๒) มีวินัย ตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม
- (๓) มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการเคารพสิทธิของผู้อื่นและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

๑.๒ วิธีการสอน

กำหนดให้มีวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นการปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย โดยเน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลาตลอดจนการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย นักศึกษาต้องมีความรับผิดชอบโดยในการทำงานกลุ่มนั้นต้องฝึกให้รู้หน้าที่ของการเป็นผู้นำกลุ่มและการเป็นสมาชิกกลุ่ม มีความซื่อสัตย์โดยต้องไม่กระทำการทุจริตในการสอบหรือลอกการบ้านของผู้อื่น เป็นต้น และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ เช่น การยกย่องนักศึกษาที่ทำดี ทำประโยชน์แก่ส่วนรวม มีความเสียสละ และปฏิบัติตามครรลองครองธรรม

๑.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย และการร่วมกิจกรรม

(๒) ประเมินจากการมีวินัยและพร้อมเพรียงของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรม

(๓) ประเมินจากการกระทำทุจริตในการสอบ

(๔) ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

(๕) ประเมินจากการรับฟังและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

๒. ความรู้**๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา**

○ (๑) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญ ในศาสตร์พื้นฐานต่อการดำเนินชีวิตที่จำเป็นสำหรับด้านศิลปการต้อนรับและการสื่อสารในงานบริการและสามารถติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและต่อยอดองค์ความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

● (๒) สามารถบูรณาการความรู้ในสาขาวิชาที่ศึกษากับความรู้ในศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ วิธีการสอน

ใช้รูปแบบการเรียนการสอนหลากหลายรูปแบบ จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และเน้นหลักการทางทฤษฎี และการประยุกต์ใช้ทางการปฏิบัติกับสถานการณ์สมมติในสภาพแวดล้อมจริงโดยทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ทั้งนี้ให้เป็นไปตามลักษณะของรายวิชา ตลอดจนเนื้อหาสาระของรายวิชา นอกจากนี้ควรจัดให้มีการเรียนรู้จากสถานการณ์จริงในธุรกิจบริการต่าง ๆ หรือศึกษาจากสื่อประกอบการเรียนการสอนในรูปแบบต่าง ๆ

๒.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) การสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน

(๒) การจัดกิจกรรมนันทนาการแก่สังคมของผู้เรียน ตามที่ผู้สอนได้กำหนดโจทย์ให้ โดยประเมินรายบุคคล

รายกลุ่ม

(๓) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมในการเรียนการสอนของผู้เรียนรายบุคคลและรายกลุ่ม

๓. ทักษะทางปัญญา**๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา**

● (๑) สามารถสืบค้น จำแนก และวิเคราะห์ข้อมูลหรือสารสนเทศ เพื่อให้เกิดทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เผชิญ

○ (๒) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้และประสบการณ์ในการศิลปการต้อนรับและการสื่อสารในงานบริการ

๓.๒ วิธีการสอน

(๑) อธิบาย บรรยายศิลปการต้อนรับและการสื่อสารในงานบริการ โดยยึดหลักการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

(๒) วิเคราะห์กรณีศึกษาจากการใช้เทคนิคศิลปการต้อนรับและการสื่อสารในงานบริการ จากประสบการณ์ของผู้สอนและผู้เรียน

๓.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) การสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน

(๒) การจัดกิจกรรมนันทนาการแก่สังคมของผู้เรียน ตามที่ผู้สอนได้กำหนดโจทย์ให้ โดยประเมินรายบุคคล

รายกลุ่ม

(๓) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมในการเรียนการสอนของผู้เรียนรายบุคคลและรายกลุ่ม

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา**

- ☒ (๑) มีการศิลปะการต้อนรับและการสื่อสารในงานบริการและเข้าใจถึงการทำงานในธุรกิจบริการอย่างมืออาชีพ
- ☒ (๒) มีความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ และแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์
- ☐ (๓) มีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาตนเองและสังคม

๔.๒ วิธีการสอน

- (๑) มอบหมายงานให้ทำกิจกรรมโครงการที่แสดงถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- (๒) แนะนำแหล่งเรียนรู้ต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มเติม
- (๓) การพิจารณาการนำเสนอความก้าวหน้า และผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรมโครงการ เป็นรายกลุ่ม

๔.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรม และการแสดงออกของนักศึกษาในการร่วมอภิปราย
- (๒) ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ

๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา**

- ☒ (๑) ใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ☐ (๒) เลือกและประยุกต์หลักคณิตศาสตร์และเทคนิคทางสถิติในการจัดทำประมาณที่ได้รับมอบหมาย
- ☐ (๓) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการรวบรวมข้อมูลและนำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

๕.๒ วิธีการสอน

- (๑) ใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) เลือกและประยุกต์หลักคณิตศาสตร์และเทคนิคทางสถิติในการจัดทำประมาณการที่ได้รับมอบหมาย
- (๓) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการรวบรวมข้อมูลและนำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

๕.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากเทคนิคการนำเสนอผ่านการเลือกใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบที่เหมาะสม
- (๒) การสื่อสารโดยพฤติกรรมที่นักศึกษาได้แสดงออกถึงการทำงานเป็นทีมที่ดี
- (๓) ความสมดุลของรายรับ-รายจ่ายจากการจัดกิจกรรมเป็นรายกลุ่ม

หมายเหตุ

สัญลักษณ์ ☒ หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ ☐ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

๑. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	แนะนำรายวิชา แนวการสอน เกณฑ์การวัดประเมินผลการเรียนรู้รายวิชา ศิลปะ การต้อนรับและการสื่อสารในธุรกิจบริการ	๓	- อธิบาย และให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน พร้อมกำหนดเกณฑ์การประเมินผลรายวิชา - ชี้แจงและแนะนำวิธีการเรียนการสอนแบบ Hybrid Learning การสอนแบบผสมผสานการเรียนรู้ในห้องเรียน ควบคู่ไปกับการเรียนออนไลน์ ผ่านระบบ Google Meet - ทดสอบใช้ระบบ online (Google Meet) - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแนะนำตัวเอง และทำแบบทดสอบก่อนเรียน - สื่อ Power Point - เอกสารประกอบการสอน	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี
๒	บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการต้อนรับและการบริการ	๓	- นำเข้าสู่บทเรียนโดยทบทวน ความรู้จากบางประเด็นใน แบบทดสอบก่อนเรียน - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาบอกแนวคิดพื้นฐาน ของการพัฒนาองค์กร- สื่อ Power Point - เอกสารประกอบการสอน	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี
๓	บทที่ 2 เทคนิคการให้การต้อนรับและการบริการ	๓	- นำเข้าสู่บทเรียนโดยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงสถานการณ์ปัจจุบันในภาพรวมทั่วประเทศและทั่วโลก - บรรยาย , ยกตัวอย่าง - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาบอกแนวคิดพื้นฐาน ของการพัฒนาองค์กร - สื่อ Power Point	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี
๔	บทที่ 2 เทคนิคการให้การต้อนรับและการบริการ (1)	๓	- จัดการเรียนการสอนแบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึง เทคนิคการให้การต้อนรับและการบริการ	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
			- บรรยาย , ยกตัวอย่าง - มอบหมายงาน (แบบฝึกหัด) - สื่อ Power Point - เอกสารประกอบการสอน	
๕	บทที่ 3 การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการต้อนรับและการบริการ	๓	- บรรยาย , ยกตัวอย่าง - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการต้อนรับและการบริการ ที่นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง - สื่อ Power Point - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผลถาม - ตอบ รายบุคคล - แบบฝึกหัดหลังเรียน	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี
๖	บทที่ 4 คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์และศิลปะการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓	- บรรยาย , ยกตัวอย่าง - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงการพิจารณาคุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์และศิลปะการแต่งกายของผู้ให้บริการ - สื่อ Power Point - เอกสารประกอบการสอน	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี
๗	กิจกรรมประมวลความรู้และกรณีศึกษา (1)	๓	- จัดการเรียนรู้การสอนแบบ Hybrid Learning - ศึกษาดูงานนอกสถานที่ (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมใน สถานการณ์ ณ เวลานั้น)	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี
๘	สัปดาห์สอบกลางภาค	๓	- จัดสอบนอกตาราง - ใช้แบบทดสอบเป็นสื่อ	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี
๙	บทที่ 5 มนุษย์สัมพันธ์เพื่อการต้อนรับและการบริการ	๓	- บรรยาย , ยกตัวอย่าง - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงมนุษย์สัมพันธ์เพื่อการต้อนรับและการบริการ - สื่อ Power Point - เอกสารประกอบการสอน	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑๐	บทที่ 5 มนุษย์สัมพันธ์เพื่อการต้อนรับ และการบริการ (1)	๓	- บรรยาย , ยกตัวอย่าง - กิจกรร ม Active Learning ให้ นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงมนุษย์สัมพันธ์เพื่อการต้อนรับและการบริการ - สื่อ Power Point - เอกสารประกอบการสอน	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี
๑๑	บทที่ 6 การต้อนรับและการบริการลูกค้า	๓	- บรรยาย , ยกตัวอย่าง - กิจกรร ม Active Learning ให้ นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงการต้อนรับและการบริการลูกค้า - สื่อ Power Point - เอกสารประกอบการสอน	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี
๑๒	บทที่ 7 การสื่อสารในการบริการ	๓	- บรรยาย , ยกตัวอย่าง - กิจกรร ม Active Learning ให้ นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงการสื่อสารในการบริการ - สื่อ Power Point - เอกสารประกอบการสอน	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี
๑๓	บทที่ 8 วัฒนธรรมการสื่อสารในการ บริการ	๓	- บรรยาย , ยกตัวอย่าง - กิจกรร ม Active Learning ให้ นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึง วัฒนธรรมการสื่อสารในการบริการ - สื่อ Power Point - เอกสารประกอบการสอน	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี
๑๔	บทที่ 9 ปัญหาและการแก้ไขปัญหาใน งานบริการ	๓	- บรรยาย , ยกตัวอย่าง - กิจกรร ม Active Learning ให้ นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึง ปัญหา และการแก้ไขปัญหาในงานบริการ - สื่อ Power Point - เอกสารประกอบการสอน	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี
๑๕	กิจกรรมประมวลความรู้และกรณีศึกษา (2)	๓	จัดการเรียนการสอนแบบ Hybrid Learning - ศึกษาดูงานนอกสถานที่ (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมใน สถานการณ์ ณ เวลานั้น)	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑๖	กิจกรรมประมวลความรู้และกรณีศึกษา (3)	๓	จัดการเรียนการสอนแบบ Hybrid Learning - ศึกษาดูงานนอกสถานที่ (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมใน สถานการณ์ ณ เวลานั้น)	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี
๑๗	สอบปลายภาค	๓	- จัดสอบนอกตาราง - ใช้แบบทดสอบเป็นสื่อ	อาจารย์ วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

(ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา (Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตรสัปดาห์ที่ประเมินและสัดส่วนของการประเมิน)

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน ผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของ การประเมินผล
๑.(๑) (๒) (๓) (๔) , ๔.(๓) ๑.คุณธรรมจริยธรรมที่ต้องพัฒนา (๑) ใช้ดุลยพินิจ คำนึงความมีเหตุผลและกฎเกณฑ์ทางสังคม (๒) มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ (๓) มีจิตสำนึกและมีมโนธรรมที่ จะแยกความถูกต้อง ความดี และความชั่ว (๔) สามารถทำงานเป็นทีมรวมทั้ง เคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรี ของความเป็นมนุษย์ ๔.ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา (๓) มีความรับผิดชอบต่อการพัฒนา ตนเองและสังคม	จิตพิสัย - การเข้าชั้นเรียน (ในทุกรูปแบบ) - ความตั้งใจ รับผิดชอบ - การแต่งกาย กรณี On site	๑ - ๑๗	๑๐%

๑.(๑) (๒) (๓) (๔) , ๒.(๑) (๒) (๓) , ๓.(๑) (๒) (๓) , ๔.(๑) (๒) (๓) , ๕.(๑) (๒) (๓) ๑.คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา (๑) ใช้ดุลยพินิจ ค่านิยม ความมีเหตุผล และกฎเกณฑ์ทางสังคม (๒) มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ (๓) มีจิตสำนึกและมีมโนธรรมที่จะแยกความถูกต้อง ความดี และความชั่ว (๔) สามารถทำงานเป็นทีมรวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรี ของความเป็นมนุษย์ ๒.ความรู้ที่ต้องพัฒนา (๑) มีความรู้ความเข้าใจในศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานต่อการดำเนินชีวิต และที่จำเป็นสำหรับด้านบริหารธุรกิจ (๒) มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพ ด้านบริหารธุรกิจรวมทั้งมีความเข้าใจในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงใน ปัจจุบัน (๓) มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักในกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือ สารสำคัญของ ศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานและศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ ๓.ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา (๑) สามารถสืบค้น จำแนกและวิเคราะห์ข้อมูลหรือสารสนเทศ เพื่อให้เกิดทักษะในการแก้ปัญหา (๒) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้และ ประสบการณ์ในสาขาวิชาที่ศึกษา (๓) ใช้ทักษะทางวิชาการอย่างถ่องแท้ในการคิดค้น วิเคราะห์ และตัดสินใจเลือกทางเลือกใหม่ ๔.ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา (๑) มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตามตามบทบาทที่เหมาะสม ในการทำงาน (๒) มีความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ และแสดงความคิดเห็น อย่างสร้างสรรค์ (๓) มีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาตนเองและสังคม ๕.ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา (๑) เลือกและประยุกต์หลักคณิตศาสตร์และเทคนิคทางสถิติ (๒) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการรวบรวมข้อมูลและ นำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ (๓) ใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	คะแนนระหว่างภาค - การนำเสนอ รายละเอียดของกิจกรรมที่ได้ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ - การทำแบบฝึกหัด	๙-๑๐-๑๖	๔๐%
๑.(๑) (๒) (๔) , ๓.(๑) , ๔.(๒) (๓) ๑.คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา (๑) ใช้ดุลยพินิจ ค่านิยม ความมีเหตุผล และกฎเกณฑ์ทางสังคม (๒) มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ (๔) สามารถทำงานเป็นทีม รวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรี ของความเป็นมนุษย์ ๓.ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา (๑) สามารถสืบค้น จำแนกและวิเคราะห์ข้อมูลหรือสารสนเทศ เพื่อให้เกิดทักษะในการแก้ปัญหา ๔.ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา (๒) มีความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ และแสดงความคิดเห็น อย่างสร้างสรรค์ (๓) มีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาตนเองและสังคม	การสอบกลางภาค การสอบปลายภาค	๘ - ๑๗	๓๐% , ๒๐%

หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

๑. ตำราและเอกสารหลัก

- ๑) ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ ,สมชาติ กิจยรรยง
- ๒) ศิลปะการให้บริการ , สมิต สัจฉกร

๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- ๑) หนังสือเกี่ยวกับ การสื่อสาร

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- ๑) หนังสือเกี่ยวกับ การสื่อสาร
- ๒) หนังสือเกี่ยวกับ ศิลปะการพูด
- ๓) หนังสือเกี่ยวกับ จิตวิทยาบริการ

หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

ใช้กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ และเครื่องมือที่หลากหลาย ในการประเมินประสิทธิผลของรายวิชานี้ โดยกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน การแสดงออกด้านบุคลิกภาพ ตลอดจนการบูรณาการกับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และความเห็นจากนักศึกษา มาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวได้แก่

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้เรียนและผู้เรียน
- การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียนเป็นรายบุคคล และรายกลุ่ม
- การจัดการแสดงบนเวทีรายบุคคล ที่สะท้อนด้านบุคลิกภาพ
- แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินผลรายวิชา

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

การเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน (โดยผู้เรียน) และพิจารณาจากผลการเรียนของผู้เรียนจากการทดสอบกลางภาคและปลายภาค (โดยผู้สอน) การเก็บข้อมูลเพื่อประเมินจากกิจกรรม แบบฝึกหัดรายบุคคล

๓. การปรับปรุงการสอน

อาจารย์ผู้สอนทบทวน และปรับปรุงกลยุทธ์ และวิธีการสอน จากผลการประเมินประสิทธิภาพของรายวิชา โดยสาขาวิชาจะมีการจัดประชุมเพื่อการปรับปรุงการเรียนการสอน

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์รายวิชา ผู้สอนจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายหลังการส่งผลการเรียน โดยจัดทำแบบทดสอบ ผลสัมฤทธิ์นักศึกษา และสุ่มกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา จำนวน ร้อยละ 10 ของจำนวนผู้มีสิทธิเข้าสอบในเนื้อหาที่เรียนวิชานี้ ในบางหัวข้อที่ศึกษาว่ามีความรู้มากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.2 มาก/น้อยเพียงใด ตลอดทั้งมีคณะกรรมการวิชาการพิจารณาผลการเรียนของนักศึกษา

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

ผู้สอนจะนำผลการประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษาและผลการประเมินการสอน (ข้อ ๑ และ ข้อ ๒) มาใช้ในการทบทวนและวางแผนการปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programmer Specification) มคอ. ๒

● ความรับผิดชอบหลัก ○ ความรับผิดชอบรอง

รายวิชา	1.คุณธรรม และจริยธรรม			2.ความรู้			3.ทักษะทางปัญญา			4.ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ			5.ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ		
	1.มีจิตสำนึกและตระหนักในคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ ความเสียสละและความซื่อสัตย์สุจริต	2.มีวินัย ตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม	3.มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการเคารพสิทธิของผู้อื่น และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์	1.มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาสาขาวิชาที่ศึกษา	2.สามารถติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและต่อยอดองค์ความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	3.สามารถบูรณาการความรู้ในสาขาวิชาที่ศึกษากับความรู้ในศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง	1.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ	2.สามารถสืบค้น จำแนก และวิเคราะห์ข้อมูล หรือสารสนเทศ เพื่อให้เกิดทักษะ	3. สามารถประยุกต์ความรู้และทักษะกับการแก้ปัญหาทางธุรกิจได้อย่างเหมาะสม	1.มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	2.สามารถทำงานเป็นทีมในบทบาทของผู้นำหรือผู้ร่วมงาน ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม	3.มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี	1.สามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติที่เกี่ยวข้องได้	2. สามารถเลือกวิธีการสื่อสารและรูปแบบการนำเสนอให้ผู้สนใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.สามารถเลือกและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม
SER2211 ศิลปะการต้อนรับและการสื่อสารในงานบริการ Team Building in Service Business Receptionist and Communication Arts in Service Business	●	○	○	●	○	○	●	○	○	○	○	●	○	●	○