

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
คณะ/ภาควิชา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

32122209 ศิลปะการต้อนรับและการบริการนักท่องเที่ยวชาวอาหรับ
Art in Service and Hospitality Management for Arabic Tourists

2. จำนวนหน่วยกิต

6 (3-6-9)

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอาหรับเพื่อธุรกิจสุขภาพและการท่องเที่ยว

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อ.มะซมดี สะอะ
อาจารย์ผู้สอน	1. อ.รอมย์ มอหิ 2. อ.มะซมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเด็ง

5. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

2 / 2565

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

กลุ่ม	ห้องเรียน วัน เวลา	อาจารย์ผู้สอน	สาขาที่สอน
1	[24-512] จันทร์ 13:00 - 16:00 [01-206] พุธ 8:00 - 11:00 [01-206] พฤหัส 13:00 - 16:00		ภาษาอาหรับเพื่อธุรกิจสุขภาพและการท่องเที่ยว (2564)

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

วันที่จัดทำ/ปรับปรุงรายละเอียดรายวิชา : 1 ธ.ค. 65

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับและบริการ
- นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ความแตกต่างด้านการต้อนรับและการบริการลูกค้าอาหรับ
- นักศึกษามีบุคลิกภาพ ทักษะการต้อนรับและการบริการ ด้านการสื่อสารและจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ
- นักศึกษามีเจตคติที่ดีในงานอาชีพศิลปะการต้อนรับและการบริการ
- นักศึกษาสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนวิธีการต้อนรับ และเทคนิคในการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ การผสมผสานงานวิชาการร่วมกับวิชาชีพจริงในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างมีจรรยาบรรณและเป็นสากลมากขึ้น และ มีการปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอนโดยเน้นการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี ความสัมพันธ์จิตวิทยากับงานบริการ ประสิทธิภาพการให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ความต้องการและความแตกต่างของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวอาหรับ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะการสื่อสารงานบริการ การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอาหรับแบบมืออาชีพ คุณภาพมาตรฐานการบริการ มีการฝึกปฏิบัติจำลองสถานการณ์จริง

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

ภาคทฤษฎี	ปฏิบัติ	ศึกษาด้วยตนเอง	กิจกรรมเพิ่มเติม
45	90	135	เรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมที่ผู้สอนจัดขึ้น

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์เป็นการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล

หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ผลการเรียนรู้	กลยุทธ์การสอน	กลยุทธ์การประเมินผล
---------------	---------------	---------------------

1. - การแสดงออกถึงการเป็นแบบอย่างที่ดีทางด้านคุณธรรมจริยธรรม เคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์	1. โดยเน้นให้นักศึกษามีการแต่งกายที่ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย 2) เน้นให้นักศึกษามีการเข้าชั้นเรียนและส่งงานตรงต่อเวลา ปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัยโดยเน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลาและการส่งงานภายในเวลาที่กำหนด 3) สอดแทรกเรื่องคุณธรรมจริยธรรมในระหว่างการจัดการเรียนการสอนโดยยกตัวอย่างจากสถานการณ์จริงบทบาทสมมติหรือกรณีตัวอย่าง	1) ประเมินจากพฤติกรรมของผู้เรียนระหว่างร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน 2) ประเมินจากงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำไม่ว่าจะเป็นงานเดี่ยวหรืองานกลุ่ม 3) ประเมินจากการให้คะแนนการเข้าห้องเรียนและการส่งงานตรงเวลา 4) ประเมินจากผลการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษา 5) สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง 6) ประเมินจากแบบประเมินพฤติกรรมและการเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมและจริยธรรม
2. - มีจิตสำนึกและตระหนักในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางวิชาการหรือวิชาชีพ	3) สอดแทรกเรื่องคุณธรรมจริยธรรมในระหว่างการจัดการเรียนการสอนโดยยกตัวอย่างจากสถานการณ์จริงบทบาทสมมติหรือกรณีตัวอย่าง	-
3. - การแสดงออกถึงความมีวินัยซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และมีจิตสาธารณะ	2) เน้นให้นักศึกษามีการเข้าชั้นเรียนและส่งงานตรงต่อเวลา ปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัยโดยเน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลาและการส่งงานภายในเวลาที่กำหนด	3) ประเมินจากการให้คะแนนการเข้าห้องเรียนและการส่งงานตรงเวลา
4. สามารถตัดสินใจจัดการแก้ปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	2) เน้นให้นักศึกษามีการเข้าชั้นเรียนและส่งงานตรงต่อเวลา ปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัยโดยเน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลาและการส่งงานภายในเวลาที่กำหนด	3) ประเมินจากการให้คะแนนการเข้าห้องเรียนและการส่งงานตรงเวลา 5) สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

2. ด้านความรู้

ผลการเรียนรู้	กลยุทธ์การสอน	กลยุทธ์การประเมินผล
---------------	---------------	---------------------

1. รู้ทันวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของศาสตร์ในวิชา	1) มอบหมายงานที่พัฒนาผู้เรียนให้มีการวิเคราะห์สังเคราะห์และวิพากษ์ได้โดยใช้รูปแบบการสอนที่หลากหลาย 2) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีโอกาสประยุกต์ความรู้ในการแก้ไขปัญหาเช่น การเรียนรู้แบบแก้ปัญหา (Problem-Based Learning) หรือการจัดทำโครงการ (Project Based Learning) 3) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีโอกาสนบูรณาการความรู้กับศาสตร์อื่น ๆ ได้ เช่น การฝึกปฏิบัติงานจริงการอภิปรายกลุ่ม การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมการเรียนรู้จากสถานการณ์จริง เป็นต้น 4) มอบหมายให้ผู้เรียนทำรายงานค้นคว้าข้อมูลในสาขาวิชาและศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาบูรณาการเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ 5) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการวิจัยเพื่อสร้างองค์ ความรู้ใหม่ (R.B.L)	1) ประเมินจากการทดสอบทั้งการสอบย่อยการสอบกลางภาคและการสอบปลายภาค 2) ประเมินจากงานที่ได้รับมอบหมายทั้งงานกลุ่มและงานเดี่ยวเช่นโครงการหรืองานวิจัยที่มอบหมาย 3) ประเมินจากพฤติกรรมของผู้เรียนระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน 4) ประเมินผลจากกิจกรรมการเรียนการสอนที่จัดในห้องเรียน
2. มีความรู้ในกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ รวมทั้งข้อกำหนดทางวิชาการซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์	3) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีโอกาสนบูรณาการความรู้กับศาสตร์อื่น ๆ ได้ เช่น การฝึกปฏิบัติงานจริงการอภิปรายกลุ่ม การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมการเรียนรู้จากสถานการณ์จริง เป็นต้น	-
3. มีความรู้ในสาขาวิชาอย่างกว้างขวางและเป็นระบบ ตระหนัก รู้หลักการและทฤษฎีในความรู้ที่เกี่ยวข้อง	4) มอบหมายให้ผู้เรียนทำรายงานค้นคว้าข้อมูลในสาขาวิชาและศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาบูรณาการเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่	-
4. มีความรู้เกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาและการต่อยอดองค์ความรู้	2) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีโอกาสนประยุกต์ความรู้ในการแก้ไขปัญหาเช่น การเรียนรู้แบบแก้ปัญหา (Problem-Based Learning) หรือการจัดทำโครงการ (Project Based Learning)	-

3. ด้านทักษะทางปัญญา

ผลการเรียนรู้	กลยุทธ์การสอน	กลยุทธ์การประเมินผล
1. มีความสามารถในการค้นหา ข้อเท็จจริง ทำความเข้าใจและ ประเมินข้อมูลสารสนเทศ แนวคิดและหลักฐานใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และใช้ข้อมูลที่ได้ในการ แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	1) มอบหมายงานที่พัฒนาผู้เรียนให้มีการวิเคราะห์สังเคราะห์และวิพากษ์ได้โดยใช้รูปแบบการสอนที่หลากหลาย	-

2. สามารถศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์โดยคำนึงถึงความรู้ทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประสพการณ์ในภาคปฏิบัติ และผลกระทบที่ตามมาจากการตัดสินใจนั้น	มอบหมายให้ผู้เรียนทำรายงานค้นคว้าข้อมูลในสาขาวิชาและศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาบูรณาการเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ 5) จัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่เน้นการวิจัยเพื่อสร้างองค์ ความรู้ใหม่ (R.B.L)	1) ประเมินจากการทดสอบทั้งการสอบย่อยการสอบกลางภาคและการสอบปลายภาค 2) ประเมินจากงานที่ได้รับมอบหมายทั้งงานกลุ่มและงานเดี่ยวเช่นโครงการหรืองานวิจัยที่มอบหมาย
3. สามารถประยุกต์หรือบูรณาการความรู้กับศาสตร์อื่นเพื่อสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการและวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4) มอบหมายให้ผู้เรียนทำรายงานค้นคว้าข้อมูลในสาขาวิชาและศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาบูรณาการเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ 5) จัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่เน้นการวิจัยเพื่อสร้างองค์ ความรู้ใหม่ (R.B.L)	1) ประเมินจากการทดสอบทั้งการสอบย่อยการสอบกลางภาคและการสอบปลายภาค 2) ประเมินจากงานที่ได้รับมอบหมายทั้งงานกลุ่มและงานเดี่ยวเช่นโครงการหรืองานวิจัยที่มอบหมาย

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ผลการเรียนรู้	กลยุทธ์การสอน	กลยุทธ์การประเมินผล
1. สามารถปรับตัวและทำงาน ร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำและสมาชิกกลุ่มได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	- กำหนดการทำงานกลุ่มโดยให้นักศึกษาหมุนเวียนกันเป็นผู้นำกลุ่มและสมาชิกกลุ่ม - ปลุกฝังให้มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับในงานกลุ่ม	1) ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมและการแสดงออกของผู้เรียนขณะทำกิจกรรมกลุ่มและงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2) ประเมินโดยเพื่อนร่วมชั้นและอาจารย์ผู้สอนในการแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำและผู้ตามในสถานการณ์การเรียนรู้ที่หลากหลายโดยใช้แบบประเมินพฤติกรรมภาวะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี
2. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ สามารถวิเคราะห์แก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมกับศักยภาพตนเองกับบริบทของกลุ่ม	5) เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เสนอความคิดเห็นโดยการจัดอภิปรายงานที่ได้รับมอบหมายให้ค้นคว้า 6) ส่งเสริมให้นักศึกษารู้จักเคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	1) ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมและการแสดงออกของผู้เรียนขณะทำกิจกรรมกลุ่มและงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. มีความรับผิดชอบต่อตนเองและ สังคม สามารถปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์และวัฒนธรรมองค์กรที่ไปปฏิบัติงานทางวิชาชีพอย่างดี	- สอดแทรกเรื่องความรับผิดชอบต่อตนเองและองค์การการมีมนุษยสัมพันธ์การเข้าใจวัฒนธรรมขององค์การการปรับตัวเข้ากับสภาวะแวดล้อมการยอมรับผู้อื่นเป็นต้น	- ประเมินโดยเพื่อนร่วมชั้นและอาจารย์ผู้สอนในการแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำและผู้ตามในสถานการณ์การเรียนรู้ที่หลากหลายโดยใช้แบบประเมินพฤติกรรมภาวะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี - ประเมินจากผลงานของกลุ่มและผลงานของผู้เรียนในกลุ่มที่ได้รับมอบหมายให้ทำงาน

5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการเรียนรู้	กลยุทธ์การสอน	กลยุทธ์การประเมินผล
---------------	---------------	---------------------

1. สามารถเลือกและประยุกต์ใช้ เทคนิคสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่ เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมในการศึกษาค้นคว้า และเสนอแนวทางในการแก้ปัญหา	1) จัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่เน้นการฝึกทักษะภาษาเพื่อการสื่อสารทั้งการพูดการฟังและการเขียน 2) จัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ค้นคว้าหาความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) จัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบและวิธีการ 4) จัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่ให้นักศึกษามีโอกาสค้นคว้าเรียบเรียงข้อมูลพร้อมการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลและสามารถนำเสนอให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างถูกต้องและให้ความสำคัญในการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูล 5) จัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ใช้ความสามารถในการนำเสนอเทคนิคทางสถิติและทางคณิตศาสตร์พื้นฐานมาประยุกต์ใช้ 6) มอบหมายงานที่ต้องค้นคว้าหาข้อมูลเชิงตัวเลขและนำเสนองานที่ต้องมีการตัดสินใจบนฐานข้อมูลและข้อมูลเชิงตัวเลข 7) มอบหมายงานค้นคว้าองค์ความรู้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และให้นักศึกษานำเสนอหน้าชั้น	-
2. สามารถใช้เครื่องมือสืบค้น ข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลเพื่อจำกัดผลลัพธ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	1) จัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่เน้นการฝึกทักษะภาษาเพื่อการสื่อสารทั้งการพูดการฟังและการเขียน 2) จัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ค้นคว้าหาความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) จัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบและวิธีการ	2) ประเมินจากผลงานของผู้เรียนทั้งรูปแบบการนำเสนอรายงานหน้าชั้นเรียนและรายงานที่เป็นรูปเล่ม 3) ประเมินจากเทคนิคที่นำเสนอโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเทคนิคทางสถิติและทางคณิตศาสตร์พื้นฐาน
3. สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัย และคิด ไตร่ตรองในการเข้าถึงข้อมูลแบ่งปันข้อมูล และปฏิสัมพันธ์อื่นทางออนไลน์	6) มอบหมายงานที่ต้องค้นคว้าหาข้อมูลเชิงตัวเลขและนำเสนองานที่ต้องมีการตัดสินใจบนฐานข้อมูลและข้อมูลเชิงตัวเลข	2) ประเมินจากผลงานของผู้เรียนทั้งรูปแบบการนำเสนอรายงานหน้าชั้นเรียนและรายงานที่เป็นรูปเล่ม
4. สามารถใช้เครื่องมือ สารสนเทศผลิตทรัพยากรดิจิทัลและมีเดียได้อย่างสร้างสรรค์	2) จัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ค้นคว้าหาความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	-

5. สามารถใช้เครื่องมือที่ หลากหลาย ทำงานร่วมกับผู้อื่นแบบออนไลน์ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	2) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เปิดโอกาสใ ให้ผู้เรียนได้ค้นคว้าหาความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	2) ประเมินจากผลงานของผู้เรียนทั้งรูปแบบก ารนำเสนอรายงานหน้าชั้นเรียนและรายงา นที่เป็นรูปเล่ม 3) ประเมินจากเทคนิคที่นำเสนอโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเทคนิคทางสถิติและทางค ณิตศาสตร์พื้นฐาน
--	--	---

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อที่ใช้	ผู้สอน
1	- แนะนำรายวิชาและทำข้อตกลง กับนักศึกษา การวัดและประเมินผล - ทดสอบวัดผลผู้เรียนก่อนเรียน Pre-test - ภูมิศาสตร์และวัฒนธรรม ประเพณีคนอาหรับ - ข้อต้องห้ามปฏิบัติและพึงปฏิบัติ กับคนอาหรับ	9	- บรรยาย - แบบทดสอบก่อนเรียน	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะซมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเด็ง
2	- ความหมายและความสำคัญขอ งต้อนรับและการบริการ	9	- บรรยาย	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะซมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเด็ง
3	- ลักษณะและองค์ประกอบของก ารต้อนรับและการบริการ - ความสำคัญของการให้บริการ - หลักการในการให้บริการ	9	- บรรยาย - การแบ่งกลุ่มนักศึกษา อภิปรายหลักการและความสำคัญ ของการทำงาน - นำเสนอหน้าชั้นเรียน	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะซมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเด็ง
4	- เทคนิคการต้อนรับและการบริก การ - เทคนิคการดูแลบริการคนอาหรับ	9	- บรรยาย - การแบ่งกลุ่มนักศึกษา อภิปรายหลักการและความสำคัญ ของการทำงาน - นำเสนอหน้าชั้นเรียน	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะซมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเด็ง

5	- การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ - ทัศนคติที่ดีต่องานบริการ - มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	9	- บรรยาย - การแบ่งกลุ่มนักศึกษาอภิปรายหลักการและความสำคัญของการทำงาน - นำเสนอหน้าชั้นเรียน	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะขมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเต็ง
6	- การสร้างมนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาบุคลิกภาพ	9	- บรรยาย - การแบ่งกลุ่มนักศึกษาอภิปรายหลักการและความสำคัญของการทำงาน - แสดงสาธิตบุคลิกภาพการต้อนรับและบริการลูกค้าหน้าชั้นเรียนหน้าชั้นเรียนรายบุคคล - มีการบูรณาการกับงานศิลปะวัฒนธรรมของหลักสูตรเกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม และการแต่งกายในงานวัฒนธรรมมหาวิทยาลัย วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ โดยนักศึกษาจะต้อนรับและบริการแขกผู้มาเยี่ยมชมบูธหลักสูตรภาษาอาหรับ	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะขมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเต็ง
7	- การสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีม - ความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์และการปฏิบัติงานเป็นทีมในธุรกิจบริการ	9	- บรรยาย - การแบ่งกลุ่มนักศึกษาอภิปรายหลักการและความสำคัญของการทำงาน - นำเสนอหน้าชั้นเรียน	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะขมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเต็ง
8	- การสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีม	9	- บรรยาย - การแบ่งกลุ่มนักศึกษาอภิปรายหลักการและความสำคัญของการทำงาน - นำเสนอหน้าชั้นเรียน	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะขมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเต็ง
9	- หลักการบริการแบบทีมงาน - หัวใจสำคัญในการทำงานระบบทีม	9	- บรรยาย - การแบ่งกลุ่มนักศึกษาอภิปรายหลักการและความสำคัญของการทำงาน - นำเสนอหน้าชั้นเรียน	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะขมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเต็ง
10	สอบกลางภาค				

11	- การสื่อสารและศิลปะการต้อนรับและการบริการ - เทคนิคการพูดในงานต้อนรับและให้บริการ	9	- บรรยายและปฏิบัติรายบุคคล	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะซมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเด็ง
12	- การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอาหรับ	9	-- บรรยายและปฏิบัติรายบุคคล	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะซมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเด็ง
13	- การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอาหรับ	9	- บรรยายและปฏิบัติรายบุคคล - แบ่งกลุ่มนักศึกษาและมอบหมายงานโครงการการต้อนรับและให้บริการ	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะซมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเด็ง
14	นำเสนอโครงการที่ได้รับมอบหมาย	9	แสดงออกถึงการต้อนรับและบริการลูกค้าอาหรับในสถานการณ์จำลองต่าง ๆ	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะซมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเด็ง
15	นำเสนอโครงการที่ได้รับมอบหมาย	9	แสดงออกถึงการต้อนรับและบริการลูกค้าอาหรับในสถานการณ์จำลองต่าง ๆ	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะซมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเด็ง
16	ทบทวนบทเรียนทุกหน่วยเรียนรู้	9	บรรยายและสอบถามความรู้ความเข้าใจผู้เรียนและทบทวนบทเรียน	- คอมพิวเตอร์ - โปรเจคเตอร์ - เอกสารประกอบการสอน - power point	1. อ.รอมย์ มอทิ 2. อ.มะซมดี สะอะ 3. อ.ริควาน มะเด็ง
17, 18	สอบปลายภาค				

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
------------	---------------	----------------	----------------	------------------------

1	ด้านคุณธรรม จริยธรรม 1. - การแสดงออกถึงการเป็นแบบอย่างที่ดีทางด้านคุณธรรมจริยธรรม เคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ 2. - มีจิตสำนึกและตระหนักในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางวิชาการหรือวิชาชีพ 3. - การแสดงออกถึงความมีวินัยซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ และมีจิตสาธารณะ 4. สามารถตัดสินใจจัดการแก้ปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	- ประเมินจากการแต่งกาย การเข้าเรียนของนักศึกษา - การส่งงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การมีส่วนร่วมในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และส่งงานตรงตามเวลากำหนด	ตลอดภาคเรียน	10
2	ด้านความรู้ 1. รู้ทันวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของศาสตร์ในวิชา 2. มีความรู้ในกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ รวมทั้งข้อกำหนดทางวิชาการซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ 3. มีความรู้ในสาขาวิชาอย่างกว้างขวางและเป็นระบบ ตระหนัก รู้หลักการและทฤษฎีในความรู้ที่เกี่ยวข้อง 4. มีความรู้เกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาและการต่อยอดองค์ความรู้	ประเมินจากแบบทดสอบและผลงานการนำเสนอความคิดและความรู้ในศาสตร์ที่ศึกษา	กลางภาค	20
		แบบทดสอบประเมินวัดความรู้ความเข้าใจผู้เรียน	ปลายภาค	10
3	ด้านทักษะทางปัญญา 1. มีความสามารถในการค้นหา ข้อเท็จจริง ท้าความเข้าใจและ ประเมินข้อมูลสารสนเทศ แนวคิดและหลักฐานใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และใช้ข้อมูลที่ได้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม 2. สามารถศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์โดยคำนึงถึงความรู้ทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประสพการณ์ในภาคปฏิบัติและผลกระทบที่ตามมาจากการตัดสินใจนั้น 3. สามารถประยุกต์หรือบูรณาการความรู้กับศาสตร์อื่นเพื่อสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการและวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ประเมินจากการทักษะการคิด และนำเสนอความคิดผ่านการเขียนอย่างเป็นระบบ และการอภิปรายวิเคราะห์วิจารณ์	ปลายภาค	20
4	ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 1. สามารถปรับตัวและทำงาน ร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำและสมาชิกกลุ่มได้อย่างถูกต้องเหมาะสม 2. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ สามารถวิเคราะห์แก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมกับศักยภาพตนเองกับบริบทของกลุ่ม 3. มีความรับผิดชอบต่อนตนเองและ สังคม สามารถปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์และวัฒนธรรมองค์กรที่ไปปฏิบัติงานทางวิชาชีพอย่างดี	- ประเมินจากการเข้าร่วมและการมีส่วนร่วมในกลุ่ม - ประเมินจากงานรายบุคคลและรายกลุ่ม	ตลอดภาคเรียน	20

5	ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 1. สามารถเลือกและประยุกต์ใช้ เทคนิคสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมในการศึกษาค้นคว้า และเสนอแนวทางในการแก้ปัญหา 2. สามารถใช้เครื่องมือสืบค้น ข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลเพื่อจำกัดผลลัพธ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 3. สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัย และคิด ไตร่ตรองในการเข้าถึงข้อมูลแบ่งปันข้อมูล และปฏิสัมพันธ์อื่นทางออนไลน์ 4. สามารถใช้เครื่องมือ สารสนเทศผลิตทรัพยากรดิจิทัลและมัลติมีเดียได้อย่างสร้างสรรค์ 5. สามารถใช้เครื่องมือที่ หลากหลายทำงานร่วมกับผู้อื่นแบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ประเมินจากการนำเสนอข้อมูลและงานของนักศึกษาที่ส่ง	ตลอดภาคเรียน	20
---	--	--	--------------	----

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก

- 1.1 จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. จิตวิทยาการบริการ. บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด. กรุงเทพฯ: 2551.
- 1.2 ดร. ปริญ ลักษิตานนท์. จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค. บริษัท ทิปปิงพ้อยท์ จำกัด. กรุงเทพฯ: 2544.
- 1.3 สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด. กรุงเทพฯ: 2536.
- 1.4 วิชัย ปิติเจริญธรรม. การบริการด้วยหัวใจ. สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์. กรุงเทพฯ: 2548.
- 1.5 สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. สำนักพิมพ์สายธาร. กรุงเทพฯ: 2546.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- 2.1 นิสากร นครเก่า, ชญานิศ นิ่มนวล และ วรางคณา หทัยยุทธ์. ศิลปะการต้อนรับและการสื่อสารในงานบริการ. โครงการความร่วมมือระหว่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- <https://servicearts.wordpress.com/1/>
- <https://slideplayer.in.th/slide/16160644/>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ กองบริการการศึกษาได้จัดทำแบบประเมินการสอน โดยให้นักศึกษาทุกคนประเมินประสิทธิผลของรายวิชา ซึ่งรวมถึง วิธีการสอน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ซึ่งมีผลกระทบต่อการเรียนรู้ และผลการเรียนรู้ที่ได้รับและเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงรายวิชา ผ่านระบบออนไลน์

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

การประเมินการสอนโดยคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3. การปรับปรุงการสอน

กำหนดให้อาจารย์ผู้สอนทบทวนและปรับปรุงกลยุทธ์และวิธีการสอนจากผลการประเมินประสิทธิผลของรายวิชา แล้วจัดทำรายงานทุกภาคการศึกษา

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

4.1 การทวนสอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ของนักศึกษาที่ยังไม่สำเร็จการศึกษา

การทวนสอบเป็นการดำเนินการหาหลักฐานเพื่อตรวจสอบผลการเรียนรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เพื่อยืนยันว่านักศึกษามีผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ตรงตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดในรายวิชาและหลักสูตร การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาที่ยังไม่สำเร็จการศึกษาดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 การทวนสอบระดับรายวิชา

ในการทวนสอบระดับรายวิชาให้ดำเนินการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังนี้

- 1) จัดให้มีการประเมินการจัดการเรียนการสอน เช่น ให้นักศึกษาประเมินผู้สอน ให้นักศึกษาประเมินตนเอง ผู้สอนสัมภาษณ์นักศึกษารายบุคคลหรือประชุมกลุ่มย่อย
 - 2) จัดให้มีการประเมินการจัดการเรียนการสอนตามที่กำหนดไว้ในรายละเอียดของ รายวิชา (มคอ.3) และรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา (มคอ.5) หรือรายละเอียดของประสบการณ์ ภาคสนาม (มคอ.4) และรายงานผลการดำเนินการของประสบการณ์ภาคสนาม(มคอ.6) โดย คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
 - 3) ประเมินเครื่องมือที่ใช้ประเมินผลนักศึกษาเช่น ใบงาน แบบฝึกหัด และข้อสอบ
 - 4) จัดทดสอบเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามมาตรฐานการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ 2.1.2 การทวนสอบระดับหลักสูตร
- ในการทวนสอบระดับหลักสูตรให้ดำเนินการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังนี้ 1) แต่งตั้งคณะกรรมการกลางเพื่อประเมินกระบวนการพัฒนานักศึกษาให้เป็นไปตาม ข้อกำหนดที่ระบุไว้ใน มคอ.2 รายละเอียดของหลักสูตร โดยพิจารณาจากหัวข้อดังนี้
- (1) วัตถุประสงค์ของหลักสูตร
 - (2) คุณลักษณะพิเศษของนักศึกษา
 - (3) แผนการศึกษาตลอดหลักสูตร
- 2) จัดประเมินผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ของนักศึกษาด้วยวิธีการและเครื่องมือต่าง ๆ เช่น โครงการ โครงงาน และการทดสอบ ตามที่คณะกรรมการกลางให้ความเห็นชอบ

4.2 การทวนสอบมาตรฐานผลการเรียนรู้หลังจากนักศึกษาสำเร็จการศึกษา

-

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

1. การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ ที่จัดทำโดยนักศึกษา ได้จัดกิจกรรมในการนำแนวคิดและความเห็นจากนักศึกษาได้ดังนี้

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา
- แบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับห้องปฏิบัติการของหลักสูตร
- ข้อเสนอแนะผ่านเว็บบอร์ด ที่อาจารย์ผู้สอนได้จัดทำเป็นช่องทางการสื่อสารกับนักศึกษา

2.กลยุทธ์การประเมินการสอน

ในการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน ได้มีกลยุทธ์ ดังนี้

- การสังเกตการณ์การสอนของผู้ร่วมทีมการสอน
- ผลการสอบ และผลการเรียนนักศึกษา

- การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้ โดยสอบปฏิบัติการบริการ

3.การปรับปรุงการสอน

หลังจากผลการประเมินการสอนในข้อ 2 จึงมีการปรับปรุงการสอน นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น โดยการพูดคุยหาข้อบกพร่อง
ของประสิทธิภาพรายวิชาของคณาจารย์ผู้สอน

หมวดอื่นๆ

- มีการบูรณาการกับงานศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย โดยให้นักศึกษาจัดบุธอาหาร เครื่องดื่ม และการแต่งกายเพื่อนำเสนออาหาร
เครื่องดื่มด้วยการต้อนรับและบริการแขกผู้มาเยี่ยมชมบุธดังกล่าว