

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

คณะ

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

3571411

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและศิลปะการต้อนรับในธุรกิจการบิน

Hospitality Arts and Cross-Cultural Communication in Airline Business

2. จำนวนหน่วยกิต

3(3-0-6) หน่วยกิต

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน หมวดวิชาเฉพาะ วิชาพื้นฐานวิชาชีพ

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา : อาจารย์นิพนธ์ ระเบียบ

อาจารย์ผู้สอน : อาจารย์พรพิมล อดทน

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1 / 2561 / ชั้นปีที่ 1

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

เดือนมิถุนายน 2561

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เรียนรู้ความหมาย ความสำคัญของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในด้านที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการ
2. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและการต้อนรับการบริการ
3. สามารถติดต่อสื่อสารได้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษารวมถึงมีศิลปะในการประชาสัมพันธ์ในงานธุรกิจการบิน
4. ผู้เรียนสามารถเข้าใจวัฒนธรรมระหว่างวัฒนธรรมตะวันตกและวัฒนธรรมตะวันออกถึงวิธีการติดต่อสื่อสาร การรับรู้ การสนทนา รวมถึงการจัดการความขัดแย้งและตระหนักในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้ดี

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้มีโอกาสดูแลศึกษาความสำคัญของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในด้านที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ และนำไปปฏิบัติใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต
2. เพื่อให้ครอบคลุมมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในด้านที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ ทักษะของคนไทยที่มีต่อชาวต่างชาติ และชาวต่างชาติที่มีต่อคนไทย วัจนภาษาและอวัจนภาษา บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ รวมทั้งศิลปะการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม โดยเน้นความแตกต่างหลักๆ ระหว่างวัฒนธรรมตะวันตกและตะวันออก วิธีการแก้ไขปัญหา ฝึกทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง / ภาคการศึกษา	ไม่มี	ไม่มี	90 ชั่วโมง / ภาคการศึกษา

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์ผู้สอนกำหนดวัน เวลาในการให้คำปรึกษา และแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาสัปดาห์ละ 6 ชั่วโมง โดยแจ้งให้ทราบในห้องเรียน นอกจากนั้น นักศึกษาสามารถติดต่อผู้สอนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรศัพท์เพื่อขออนุญาตหมายล่วงหน้า ในกรณีที่ไม่สามารถมาเข้าพบได้ตามวัน เวลาที่ผู้สอนกำหนดไว้

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

พัฒนาผู้เรียนให้มีความรับผิดชอบมีจรรยาบรรณและจิตสำนึกในการนำความรู้ไปใช้ในวิชาชีพได้อย่างมี

คุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่น โดยให้มีวินัย คุณธรรมและจริยธรรมตามคุณสมบัตินี้

1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

● 2) มีทัศนคติที่ต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

○ 3) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

4) มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบ ตลอดจนข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 วิธีการสอน

- การให้ความรู้ด้านทฤษฎีและแนวทางในการปฏิบัติ
- บรรยายอธิบายเนื้อหา ความหมายของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในด้านที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ
- การสอนโดยใช้กรณีศึกษาและอภิปรายภายในกลุ่มเพื่อประกอบความเข้าใจ
- มอบหมายงานกลุ่ม ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาด้วยตนเองและนำเสนออภิปรายในชั้นเรียน

1.3 วิธีการประเมินผล

- การสังเกตระดับการพัฒนาส่วนบุคคลตามช่วงเวลา
- สังเกตการมีส่วนร่วมในกิจกรรมในชั้นเรียนและการแสดงความคิดเห็น
- การรายงานผลงานตามเวลาที่มอบหมาย ความมีวินัยและตรงต่อเวลา
- การประเมินความรับผิดชอบจากผลสำเร็จของงานที่มอบหมาย
- การทำแบบฝึกหัดท้ายบทและการทดสอบย่อย
- สอบกลางภาค และ สอบปลายภาค

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

● 1) มีความรู้ในสาขาวิชาธุรกิจการบิน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

- 2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) มีความรู้ในกระบวนการ เพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

2.2 วิธีการสอน

- บรรยายอธิบายเนื้อหา ความหมายของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในด้านที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ
- การสอนโดยใช้กรณีศึกษาจากเหตุการณ์จริงในอดีต และสถานการณ์จำลอง
- มอบหมายงานกลุ่ม ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง นำเสนอและอภิปรายในชั้นเรียน

2.3 วิธีการประเมินผล

- การสังเกตระดับการพัฒนาส่วนบุคคลตามช่วงเวลา
- สังเกตการมีส่วนร่วมในกิจกรรมในชั้นเรียนและการแสดงความคิดเห็น
- การรายงานผลงานตามเวลาที่มอบหมาย ความมีวินัยและตรงต่อเวลา
- การประเมินความรับผิดชอบจากผลสำเร็จของงานที่มอบหมาย
- การทำแบบฝึกหัดท้ายบทและการทดสอบย่อย
- สอบกลางภาค และ สอบปลายภาค

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

1) มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง ตลอดจนหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

● 2) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3.2 วิธีการสอน

- การบรรยายในชั้น โดยใช้อุปกรณ์ประกอบการบรรยาย
- การฝึกทักษะด้านต่างๆโดยใช้สถานการณ์สมมติ
- การใช้การอภิปรายในชั้นและมอบหมายงาน นำเสนอและ อภิปรายกลุ่ม

3.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตพฤติกรรมการเรียนในชั้นเรียน
- ประเมินจากการสื่อสารในสถานการณ์สมมติ
- ประเมินการนำเสนองาน
- การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมในชั้นเรียน
- สอบกลางภาคและปลายภาค

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

● 1) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

2) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

4.2 วิธีการสอน

- การบรรยายและกิจกรรมในชั้นเรียน
- การใช้กรณีศึกษา และประสบการณ์จริง
- จัดกิจกรรม มอบหมายงานรายกลุ่ม และรายบุคคล ส่งเสริมให้ค้นคว้าด้วยตนเอง

4.3 วิธีการประเมินผล

- ความมีวินัยในชั้นเรียน ความตรงต่อเวลา การเข้าชั้นเรียน
- ติดตามความก้าวหน้าของการทำงาน
- สังเกตระดับการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
- การนำเสนอรายงาน

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- 1) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม
 - 3) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 4) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวล การแปล ความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 วิธีการสอน

- มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าสืบค้นด้วยตนเองโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและจัดการข้อมูลจากแหล่งอื่นเพื่อนำมาใช้ในกรณีศึกษา
- มอบหมายงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมนำเสนองานในชั้นเรียนโดยใช้สื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสม
- บรรยายและอภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในระหว่างเรียน

5.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินการจัดทำรายงาน และการนำเสนอ
- ทดสอบย่อยและแบบฝึกหัด

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/ แหล่งการเรียนรู้
1	แนะนำลักษณะวิชา วัตถุประสงค์	3	- อธิบายให้ผู้เรียนทราบถึง สาระการเรียนรู้ กิจกรรมการ เรียนการสอน เกณฑ์การวัด และประเมินผล และเอกสาร ประกอบการเรียน - อธิบายหัวข้อและรูปแบบ - การทำรายงาน กำหนดส่งงานและการ ประเมินผล ชั้นงาน ความหมายและความแตกต่าง ของวัฒนธรรม	-Course Syllabus -สื่อPowerPoint -ใบกิจกรรม -เอกสารประ กอบ การเรียน -แบบฝึกหัดคำถาม -ตัวอย่างรายงาน

3571411 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและศิลปะการต้อนรับในธุรกิจการบิน

			ประเมินการเรียนรู้ แบบฝึกหัด การตอบคำถาม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	
2	ที่มาและความสำคัญเรื่อง ความแตกต่างทางวัฒนธรรม	3	- บรรยายความหมายและความสำคัญของวัฒนธรรม - ลักษณะและหน้าที่ของวัฒนธรรม - วัฒนธรรมกับการสื่อสารระหว่างบุคคล - พฤติกรรมที่ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสาร - ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล - ทฤษฎีในการสื่อสารระหว่างบุคคล - การสื่อสารทางภาษาวัฒนธรรม ชิ้นงาน รูปแบบการสื่อสารกับมุมมองวัฒนธรรม ประเมินการเรียนรู้ แบบฝึกหัด การตอบคำถาม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	-สื่อPowerPoint -ใบกิจกรรม -เอกสารประกอบการเรียน -Clip Video -แบบฝึกหัดคำถาม
3	รูปแบบของวัฒนธรรมกับความสำคัญในระดับสากล	3	- รูปแบบวัฒนธรรม - การศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรม - วัฒนธรรมภายในสังคมและวัฒนธรรมภูมิภาค - วัฒนธรรมกับระบบความเชื่อ ชิ้นงาน ความเชื่อกับวัฒนธรรมโลก ประเมินการเรียนรู้ แบบฝึกหัด การตอบคำถาม	-สื่อPowerPoint -ใบกิจกรรม -เอกสารประกอบการเรียน -Clip Video -แบบฝึกหัดคำถาม

3571411 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและศิลปะการต้อนรับในธุรกิจการบิน

			การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	
4	ความขัดแย้งทางวัฒนธรรมและทฤษฎี	3	<ul style="list-style-type: none"> - บรรยายทฤษฎีวิวัฒนาการทางวัฒนธรรม - วัฒนธรรมร่วมสมัยวัฒนธรรมชาติ วัฒนธรรมท้องถิ่น วัฒนธรรมชุมชน - การสื่อสารเกี่ยวกับความเหมือนกับความแตกต่าง และการยอมรับทางวัฒนธรรม - ความหลากหลายทางวัฒนธรรม ชิ้นงาน วัฒนธรรมในอุดมคติ ประเมินการเรียนรู้ แบบฝึกหัด การตอบคำถาม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	สื่อPowerPoint -ใบกิจกรรม -เอกสารประกอบ การเรียน -Clip Video -แบบฝึกหัดคำถาม
5	การสื่อสารวัฒนธรรมตะวันตกกับผลกระทบต่อวัฒนธรรมไทย	3	<ul style="list-style-type: none"> - บรรยายเอกลักษณ์และความหลากหลายของวัฒนธรรมตะวันตก - ความหลากหลายในการสื่อสารทางวัฒนธรรมตะวันตก - ความแตกต่างทางวัฒนธรรมบางอย่างที่ควรระวัง - ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมตะวันตกกับวัฒนธรรมไทย - สังคมโลกตะวันตกในระบบโลกาภิวัตน์กับผลกระทบต่อวัฒนธรรมไทย - เอกลักษณ์และรูปแบบวัฒนธรรมไทย - ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีกับการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมของไทย 	สื่อPowerPoint -ใบกิจกรรม -เอกสารประกอบ การเรียน -Clip Video -แบบฝึกหัดคำถาม

3571411 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและศิลปะการต้อนรับในธุรกิจการบิน

			- อิทธิพลของวัฒนธรรม ต่างชาติที่มีต่อสังคมไทย ชิ้นงาน ข้อพิจารณาความก้าวหน้า เทคโนโลยีต่อวัฒนธรรม ประเมินการเรียนรู้ แบบฝึกหัด การตอบคำถาม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	
6	ประสิทธิภาพการสื่อสารข้าม วัฒนธรรมและการจัดการ ความหลากหลายทาง วัฒนธรรมองค์กร	3	-บรรยายการเสริมสร้างความ เข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมอื่นๆ - ปัจจัยและรายละเอียดใน การสร้าง ความเข้าใจทาง วัฒนธรรม - การเรียนรู้ลักษณะสำคัญ ของวัฒนธรรม - ความสัมพันธ์ระหว่างภาษา กับวัฒนธรรมสากล -เรียนรู้และเข้าใจ ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรม และประเพณีชาติอื่นๆ ชิ้นงาน ลักษณะวัฒนธรรม ประเพณี ของแต่ละชาติที่นิยม ประเมินการเรียนรู้ แบบฝึกหัด การตอบคำถาม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	สื่อPowerPoint -ใบกิจกรรม -เอกสารประกอบ การเรียนรู้ -Clip Video -แบบฝึกหัดคำถาม
7	ที่มาและความสำคัญเรื่อง การต้อนรับและการบริการ	3	- บรรยายความรู้ทั่วไป เกี่ยวกับการต้อนรับและการ บริการ - เทคนิคการให้การต้อนรับ และการบริการ ชิ้นงาน การบริการที่สร้างความ ประทับใจ ประเมินการเรียนรู้ การตอบคำถาม	สื่อPowerPoint -ใบกิจกรรม -เอกสารประกอบ การเรียนรู้ -Clip Video -แบบฝึกหัดคำถาม

3571411 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและศิลปะการต้อนรับในธุรกิจการบิน

			แบบฝึกหัด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	
8	การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อ การต้อนรับและบริการ	3	-บรรยาย ศึกษากรณีศึกษา บุคลิกภาพในการให้บริการที่ เหมาะสม - การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อ การต้อนรับและการบริการ - มนุษย์สัมพันธ์เพื่อการ ต้อนรับและบริการ ชิ้นงาน ความแตกต่างของการบริการ แต่ละชาติ ประเมินการเรียนรู้ การตอบคำถาม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	สื่อPowerPoint -ใบกิจกรรม -เอกสารประกอบ การเรียน -Clip Video -แบบฝึกหัดคำถาม
9	การสื่อสารในการต้อนรับ และการบริการ	3	-บรรยาย ศึกษา กรณีศึกษา อภิปราย วัตถุประสงค์และประโยชน์ ของการสื่อสารในการต้อนรับ และการบริการ - แบ่งกลุ่มฝึกทำสถานการณ์ ตัวอย่าง - นำเสนองานรายกลุ่มและ อภิปรายแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับผลงานร่วมกัน - ผู้สอนทบทวน สรุปก่อนการ ทดสอบ - สอบระหว่างภาค ชิ้นงาน การสื่อสารการบริการที่ควร พึงระวัง ประเมินการเรียนรู้ การตอบคำถาม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	-สื่อPowerPoint -ใบกิจกรรม -เอกสารประกอบ การเรียน -Clip Video -แบบทดสอบ
10	ลูกค้ากับการต้อนรับและการ บริการ	3	- บรรยายเกี่ยวกับลักษณะ ลูกค้ากับการต้อนรับและการ บริการ	สื่อPowerPoint -เอกสารประกอบ การเรียน

3571411 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและศิลปะการต้อนรับในธุรกิจการบิน

			- แบ่งกลุ่มฝึกทำสถานการณ์ ตัวอย่าง ชิ้นงาน ทัศนคติต่อการต้อนรับและ การบริการที่ดีเลิศ ประเมินการเรียนรู้ การตอบคำถาม แบบฝึกหัด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	-Clip Video -แบบฝึกหัดคำถาม
11	พฤติกรรมนักท่องเที่ยว	3	-บรรยาย ความหมายของ พฤติกรรมและบทบาท นักท่องเที่ยว - กำหนดรูปแบบพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยว - รูปแบบการท่องเที่ยวตาม ลักษณะการเดินทางและ ปัจจัยที่มีต่อผลการตัดสินใจ ของนักท่องเที่ยว - พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ชิ้นงาน พฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่อการ บริการ ประเมินการเรียนรู้ การตอบคำถาม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	สื่อPowerPoint -ใบกิจกรรม -เอกสารประกอบ การเรียน -Clip Video -แบบฝึกหัดคำถาม
12	ธรรมชาติกับความต้องการ ของนักท่องเที่ยว	3	-บรรยายศึกษากับความ ต้องการของนักท่องเที่ยว -กรณีศึกษา แบ่งกลุ่มฝึกทำ สถานการณ์ตัวอย่าง -นำเสนอรายงานกลุ่มและ อภิปรายแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับผลงานร่วมกัน ชิ้นงาน มุมมองความต้องการ นักท่องเที่ยว ประเมินการเรียนรู้ การตอบคำถาม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	สื่อPowerPoint -ใบกิจกรรม -เอกสารประกอบ การเรียน -Clip Video -แบบฝึกหัดคำถาม

3571411 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและศิลปะการต้อนรับในธุรกิจการบิน

13	ความแตกต่างทางสัญชาติ ของนักท่องเที่ยว	3	-บรรยายศึกษาความแตกต่าง ทางสัญชาติของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษา นำเสนอรายงาน กลุ่ม -แบ่งกลุ่มฝึกทำสถานการณ์ ตัวอย่าง -นำเสนอรายงานกลุ่มและ อภิปรายแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับผลงานร่วมกัน ชิ้นงาน วัฒนธรรมนักท่องเที่ยวแต่ละ ชาติ ประเมินการเรียนรู้ การตอบคำถาม แบบฝึกหัด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	สื่อPowerPoint -ใบกิจกรรม -เอกสารประกอบ การเรียนรู้ -Clip Video -แบบฝึกหัดคำถาม
14	วัฒนธรรมทางการต้อนรับ และบริการ	3	-ศึกษาวัฒนธรรมทางการ ต้อนรับและบริการ -แบ่งกลุ่มฝึกทำสถานการณ์ ตัวอย่าง - นำเสนอรายงานกลุ่มและ อภิปรายแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับผลงานร่วมกัน ชิ้นงาน วัฒนธรรมการต้อนรับแต่ละ ชาติ ประเมินการเรียนรู้ การตอบคำถาม แบบฝึกหัด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	สื่อPowerPoint -ใบกิจกรรม -เอกสารประกอบ การเรียนรู้ -Clip Video -แบบฝึกหัดคำถาม
15	แนวทางการพัฒนาศิลปะ การต้อนรับสู่ความเป็นเลิศ ในอุตสาหกรรมบริการ		-ศึกษาแนวทางการพัฒนา ศิลปะการต้อนรับสู่ความเป็น เลิศในอุตสาหกรรมบริการ - แบ่งกลุ่มฝึกทำสถานการณ์ ตัวอย่าง	สื่อPowerPoint -ใบกิจกรรม -เอกสารประกอบ การเรียนรู้ -Clip Video -แบบฝึกหัดคำถาม

3571411 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและศิลปะการต้อนรับในธุรกิจการบิน

			<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอรายงานกลุ่มและอภิปรายแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลงานร่วมกัน - สรุป, ทบทวนสาระสำคัญก่อนการสอบปลายภาค - ชี้แจงเรื่องการสอบปลายภาค <p>ชิ้นงาน</p> <p>ศิลปะการต้อนรับข้ามวัฒนธรรมสู่สากล</p> <p>ประเมินการเรียนรู้</p> <p>การตอบคำถาม แบบฝึกหัด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น</p>	
สอบปลายภาค				

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	1.1,1.2,4.1, 4.2	- การเข้าชั้นเรียน การตรงต่อเวลา ความมีวินัยและความรับผิดชอบ	ตลอดภาคการศึกษา	10%
2	1.1,1.2,2.1, 3.1	ทำแบบฝึกหัดประเมินความรู้ ความเข้าใจหลังจบบทเรียน- การมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม การอภิปราย แสดงความคิดเห็น และพฤติกรรมที่แสดง ออกในชั้นเรียน	ตลอดภาคการศึกษา	10%
3	2.1,2.2,3.1, 3.4	วิเคราะห์กรณีศึกษา ค้นคว้า และรายงานกลุ่ม การส่งงานตามที่มอบหมาย	ตลอดภาคการศึกษา	20% 10%
4	2.1,2.2,3.1 3.4	สอบกลางภาคเรียน	9	20%
5	3.1,3.2,3.4	สอบปลายภาคเรียน	16	30%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 3571411 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและศิลปะการต้อนรับในธุรกิจการบิน

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, สมิต สัชฌุกร
- ศิลปะการให้บริการ, สมิต สัชฌุกร
- ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ, สมชาติ กิจยรรยง
- สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า, วุฒิพงศ์ ภาวะพิงค์
- มัดใจอย่างไรให้ครองใจลูกค้า, อภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์
- เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ, พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล
- ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ, ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี
- ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า, สมชาติ กิจยรรยง

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- เว็บไซต์ <http://www.Thaicabincrew.com>
- เว็บไซต์ <http://www.tourism.go.th/2009/th/>
- เว็บไซต์ <http://www.tourismcentre.go.th>
- เว็บไซต์ <http://thai.tourismthailand.org/th/home/>
- เว็บไซต์ <http://www.thaihotels.org/tha/>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

ให้นักศึกษาทุกคนประเมินประสิทธิผลของรายวิชาซึ่งรวมถึง วิธีการสอน การจัดกิจกรรม สิ่งสนับสนุน การเรียนการสอนซึ่งมีผลกระทบต่อการเรียนรู้และผลการเรียนรู้ที่ได้รับและเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เรียนในเรื่องคุณภาพการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้แต่ละด้าน และการสัมภาษณ์ตัวแทนนักศึกษา
- มีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน โดยใช้ผลการเรียนและการทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้

3. การปรับปรุงการสอน

หลักสูตรกำหนดให้อาจารย์ผู้สอนทบทวนและปรับปรุงกลยุทธ์และวิธีการสอนจากผลการประเมิน ประสิทธิภาพของรายวิชา แล้วจัดทำรายงานรายวิชาตามรายละเอียดที่ สกอ. กำหนดทุกภาคการศึกษาหลักสูตร กำหนดให้อาจารย์ผู้สอนเข้ารับการฝึกอบรมกลยุทธ์การสอน / การวิจัยในชั้นเรียน และมอบหมายให้อาจารย์ ผู้สอนรายวิชาที่มีปัญหา ทำวิจัยในชั้นเรียนอย่างน้อยภาคการศึกษาละ 1 รายวิชา มีการประชุมอาจารย์ทั้ง ภาควิชาเพื่อหารือปัญหาการเรียนรู้ของนักศึกษาและร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

3571411 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและศิลปะการต้อนรับในธุรกิจการบิน

- ระหว่างการเรียนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้รายวิชาโดยสอบถามนักศึกษา พิจารณาจากผลการทดสอบ
- ตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อสอบ รายงานและเกณฑ์การตัดสินผลการเรียน

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

หลักสูตรมีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา โดยพิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษา การรายงานรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอน หลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา อาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวนเนื้อหาที่สอนและกลยุทธ์การสอนที่ใช้ และนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา เสนอต่อประธานหลักสูตร เพื่อนำเข้าที่ประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตรพิจารณาให้ความคิดเห็นและสรุปวางแผนพัฒนาปรับปรุงสำหรับใช้ในปีการศึกษาถัดไป