

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต  
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา  
3572101 ศิลปะการต้อนรับและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
- จำนวนหน่วยกิต  
3 (3-0-6) หน่วยกิต
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา  
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ประเภทวิชาบังคับ
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน  
อาจารย์พรรณปพร จันทร์ฉาย
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน  
ภาคการศึกษาที่ 1/55 / ชั้นปีที่ 1
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)  
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)  
ไม่มี
- สถานที่เรียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด  
1 พฤษภาคม 2555

### หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

- จุดมุ่งหมายของรายวิชา  
ศึกษาความสำคัญของวัฒนธรรมของชนชาติต่าง ๆ ที่มีต่อวิถีชีวิต การศึกษา ระบบสังคม ค่านิยม วิถีคิด ทศนคติและพฤติกรรมกรท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว รูปแบบการติดต่อสื่อสารของนักท่องเที่ยวจาก วัฒนธรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อธุรกิจโรงแรม การบริหารจัดการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชนชาติต่าง ๆ
- วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา
  - เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ
  - เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของนักท่องเที่ยวจาก วัฒนธรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อธุรกิจโรงแรม
  - เพื่อวางแผนการบริหารจัดการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาติต่าง ๆ

### หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

#### 1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความสำคัญของวัฒนธรรมของชนชาติต่าง ๆ ที่มีต่อวิถีชีวิต การศึกษา ระบบสังคม ค่านิยม วิธีคิด ทศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว รูปแบบการติดต่อสื่อสารของนักท่องเที่ยวจากวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อธุรกิจโรงแรม การบริหารจัดการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชนชาติต่าง ๆ

#### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย/การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษาเฉพาะราย	ไม่มีการฝึกปฏิบัติการภาคสนาม	การศึกษาด้วยตนเอง 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

#### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

##### รายบุคคล

- อาจารย์ประจำวิชา แจกเวลาให้คำปรึกษา
- อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายวิชาตามเวลาที่อาจารย์ประจำวิชากำหนด

### หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

#### 1. คุณธรรม จริยธรรม

##### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

คุณธรรมและจริยธรรมในด้านการงานบริการและการติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อธุรกิจโรงแรม

##### 1.2 วิธีการสอน

บรรยายและมอบหมายงานโดยการสอดแทรกโดยการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม

##### 1.3 วิธีการประเมินผล

ประเมินผลโดยการสังเกตและฝึกทำกรณีศึกษา

#### 2. ความรู้

##### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารข้ามวัฒนธรรม

##### 2.2 วิธีการสอน

2.2.1 การบรรยายและการอภิปราย

2.2.2 อภิปรายหลังการทำกิจกรรม

2.2.3 การทำงานเดี่ยวและเป็นกลุ่มและการนำเสนองานหน้าชั้นเรียน

- 2.3 วิธีการประเมินผล
  - 2.3.1 ประเมินผลโดยการสอบเพื่อประมวลความรู้
  - 2.3.2 ทดสอบกลางภาคและปลายภาค
- 3. ทักษะทางปัญญา
  - 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา  
การฝึกคิดอย่างเป็นระบบและมีทักษะในการวิเคราะห์
  - 3.2 วิธีการสอน  
การกระตุ้นให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมและมอบหมายงาน
  - 3.3 วิธีการประเมินผล  
การทำงานที่มอบหมายอย่างครบถ้วน และครอบคลุม ชัดเจน
- 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
  - 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา
    - 4.1.1 สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกัน
    - 4.1.2 ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายครบถ้วนและทันเวลา
  - 4.2 วิธีการสอน  
บรรยายและมอบหมายงานทั้งงานกลุ่มและงานเดี่ยว
  - 4.3 วิธีการประเมินผล  
เนื้อหารายงานครบถ้วนและส่งตรงเวลา
- 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา
    - 5.1.1 พัฒนาทักษะด้านการสื่อสารทั้งการฟัง การพูด การอ่าน
    - 5.1.2 ความสามารถในการสืบค้นแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
  - 5.2 วิธีการสอน  
มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
  - 5.3 วิธีการประเมินผล  
เนื้อหารายงานครบถ้วน ถูกต้องสอดคล้องกับเนื้อหา และอ้างอิงแหล่งที่มาอย่างถูกต้อง

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	แนะนำลักษณะวิชา วัตถุประสงค์แนวการสอน การวัดและประเมินผล	3 ชั่วโมง	- อธิบายเนื้อหารายวิชา จุดประสงค์และเป้าหมาย ของรายวิชา เกณฑ์การวัดผล และประเมินผลแนะนำ หนังสือและ website เพิ่มเติม	อ.พรรณปพร จันทร ฉาย
2	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ วัฒนธรรม -ความหมาย -องค์ประกอบของ วัฒนธรรมด้านต่าง ๆ	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบท - กิจกรรมในชั้นเรียน	อ.พรรณปพร จันทร ฉาย
3	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ วัฒนธรรมไทย - ระบบสังคม - ค่านิยม - ประเพณี - วัฒนธรรม	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบท - กิจกรรมในชั้นเรียน	อ.พรรณปพร จันทร ฉาย
4	ภาษาและการสื่อสารข้าม วัฒนธรรม - ความเป็นมาของภาษา - การสื่อสาร - การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบท - กิจกรรมในชั้นเรียน	อ.พรรณปพร จันทร ฉาย
5	วัฒนธรรมตะวันตกและ วัฒนธรรมตะวันออก	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - กิจกรรมในชั้นเรียน	อ.พรรณปพร จันทร ฉาย
6	ประเภทและพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยว - พฤติกรรมของ นักท่องเที่ยว - รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ของนักท่องเที่ยวจาก ประเทศต่าง ๆ	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - กิจกรรมในชั้นเรียน	อ.พรรณปพร จันทร ฉาย

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
7	การจัดการกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบท - กิจกรรมในชั้นเรียน	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย
8	สอบกลางภาค	1.5 ชั่วโมง		
9	การบริการข้ามวัฒนธรรม - ความสำคัญของธุรกิจต่อการบริหารวัฒนธรรมข้ามชาติ - คุณธรรม จริยธรรม ของผู้ให้บริการ	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบท - กิจกรรมในชั้นเรียน	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย
10	การบริหารวัฒนธรรมข้ามชาติ - การเรียนรู้วัฒนธรรมการจัดการข้ามชาติ	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบท - กิจกรรมในชั้นเรียน	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย
11	การบริหารวัฒนธรรมข้ามชาติ - การเรียนรู้วัฒนธรรมการจัดการข้ามชาติ	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบท - กิจกรรมในชั้นเรียน	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย
12	ลักษณะประจำชาติและการเจรจาต่อรอง - ความหมายของการเจรจา - ประเภทของการเจรจา - กลยุทธ์การเจรจา	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบท - กิจกรรมในชั้นเรียน	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย
13	ลักษณะประจำชาติและการเจรจาต่อรอง (ต่อ) - ประเทศสหรัฐอเมริกา - ประเทศอังกฤษ - ประเทศญี่ปุ่น - ประเทศจีน และอื่น ๆ	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบท - กิจกรรมในชั้นเรียน	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย
14	ศึกษากรณีศึกษา - เรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - กิจกรรมในชั้นเรียน	อ.พรรณปพร จันทร์ฉาย

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
	- เรื่องการบริหารข้ามวัฒนธรรม			
15	สรุปบทวน	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - ส่งงานที่มอบหมาย	อ.พรรณพพร จันทร์ฉาย
16	สอบปลายภาค	1.5 ชั่วโมง		

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ที่	ผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	สอบกลางภาค	8	20%
	สอบปลายภาค	16	40%
2	บุคลิกภาพและการแต่งกาย งานที่มอบหมาย ให้นักศึกษา กิจกรรมในชั้นเรียนและเกี่ยวข้องกับการศึกษา	ตลอดภาค การศึกษา	40%

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 1. เอกสารและตำราหลัก

เอกสารประกอบการสอนวิชาการบริหารวัฒนธรรมข้ามชาติ

### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

บรรจง อมรชีวิน. (2547). วัฒนธรรมข้ามชาติกับการบริการและการเจรจาต่อรอง. บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ.

ผศ.ดร.เพ็ชรี รุประวีเชตร. (2554). การเรียนรู้ลักษณะการจัดการ : การจัดการข้ามวัฒนธรรม. ดวงกลมพับลิชชิ่ง

### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

ไม่มี

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

ระดับคะแนน	ค่าร้อยละ	ค่าระดับคะแนน
A	90-100	4.00
B <sup>+</sup>	85-89	3.50
B	75-84	3.00
C <sup>+</sup>	70-74	2.50
C	60-69	2.00
D <sup>+</sup>	55-59	1.50
D	50-54	1.00
E	0-49	0.00

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

แบบประเมินหลังการสอน และคะแนนสอบ

### 3. การปรับปรุงการสอน

การปรับปรุงการนำเสนอ เนื้อหาที่สอน กิจกรรมที่มอบหมาย

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การทดสอบ ปลายภาค คะแนนสอบเฉลี่ย

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

นำข้อมูลที่ได้รับจากการสอนเทอมปัจจุบันไปปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลของรายวิชาในภาคเรียนต่อไป