

รายละเอียดของรายวิชา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

หมวดที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไป

1	รหัสและชื่อวิชา 07-513-207 ศิลปะการต้อนรับและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม Hospitality Art and Cross-Cultural Communication
2	จำนวนหน่วยกิต 3 หน่วยกิต 3 (3-0-6)
3	หลักสูตรและประเภทของวิชา คหกรรมศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการอาหาร หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่ม วิชาซีพีเลือก
4	อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน ผู้ช่วยศาสตราจารย์จอมขวัญ สุวรรณรักษ์
5	ภาคการศึกษา/ ชั้นปีที่เรียน ภาคการศึกษาที่ 1 ชั้นปีที่ 2
6	รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี) ไม่มี
7	รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี) ไม่มี
8	สถานที่เรียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
9	วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด กรกฎาคม 2557

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1	จุดมุ่งหมายของรายวิชา 1.1 รู้แนวคิดทฤษฎีกลุ่มสื่อสารเชิงวัฒนธรรม <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1.2 เข้าใจวัฒนธรรมที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1.3 เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ 1.4 มีทักษะในแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการในสถานการณ์ต่างๆ 1.5 เห็นความสำคัญของสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	ประธาน (นางจอมขวัญ สุวรรณรักษ์) กรรมการ (นางจุฑามาศ พิรพิชระ) กรรมการ (นายปรีชญา แหมงคล) กรรมการ (นายฉัตรชัย ชนสังวราช) กรรมการ (นายกมลพิพัฒน์ ชนะสิทธิ์)
2	วัตถุประสงค์ในการพัฒนา / ปรับปรุงรายวิชา เพื่อให้สอดคล้องกับ มคอ.2	กรรมการ (นายกมลพิพัฒน์ ชนะสิทธิ์)

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1	<p>คำอธิบายรายวิชา</p> <p>ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับศิลปะการต้อนรับ การสื่อสารและความแตกต่างทางวัฒนธรรม วัฒนธรรมที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและการบริหารงานของผู้บริหารจากประเทศต่างๆ แนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการในสถานการณ์ต่างๆ แนวโน้มพฤติกรรมผู้ใช้บริการอุตสาหกรรมบริการในอนาคต การจัดทำข้อมูลภาคสนาม</p> <p>Theory and concept concerning the art of hospitality, communication and cultural differences affecting working behavior and administration of executives from various countries; approaches to solving problems of customers in different situations; trends of consumer behavior in service industry in the future; preparation of field data</p>								
2	<p>จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา</p> <table border="1" data-bbox="268 701 1396 927"> <thead> <tr> <th data-bbox="268 701 549 797">บรรยาย</th> <th data-bbox="549 701 783 797">สอนเสริม</th> <th data-bbox="783 701 1126 797">การฝึกปฏิบัติ/ งานภาคสนาม/การฝึกงาน</th> <th data-bbox="1126 701 1396 797">การศึกษาด้วยตนเอง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="268 797 549 927">บรรยาย 45 ชั่วโมง ต่อภาคการศึกษา</td> <td data-bbox="549 797 783 927">สอนเสริมเฉพาะความต้องการของนักศึกษาเฉพาะราย</td> <td data-bbox="783 797 1126 927">ไม่มี</td> <td data-bbox="1126 797 1396 927">90 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา</td> </tr> </tbody> </table>	บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/ งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง	บรรยาย 45 ชั่วโมง ต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมเฉพาะความต้องการของนักศึกษาเฉพาะราย	ไม่มี	90 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา
บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/ งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง						
บรรยาย 45 ชั่วโมง ต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมเฉพาะความต้องการของนักศึกษาเฉพาะราย	ไม่มี	90 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา						
3	<p>จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล</p> <p>สถานที่ให้คำปรึกษา ห้องพักอาจารย์ชั้น 5 อาคารเรียนปัญญา วันพฤหัสบดี เวลา 13.00 –16.00 น.</p> <p>อีเมลล์ : jomkhwun.s@rmutp.ac.th โทรศัพท์มือถือ 081 848 8870</p>								

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1	<p>คุณธรรม จริยธรรม</p> <p>1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา</p> <p>1.1.1 เคารพสิทธิเสรีภาพของบุคคลและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามหลักประชาธิปไตย</p> <p>1.1.2 ปฏิบัติตามกฎหมาย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ของสังคม</p> <p>1.1.3 มีวินัย ซื่อสัตย์สุจริตและมีจิตสาธารณะ</p> <p>1.1.4 มีจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม</p> <p>1.1.5 ตระหนักในคุณค่าของคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>1.2 วิธีการสอน</p> <p>1.2.1 ให้ความสำคัญในเรื่องของวินัยของนักศึกษา โดยเฉพาะด้านเวลา จากการเข้าชั้นเรียน การส่งงานภายในเวลาที่กำหนด</p> <p>1.2.2 เน้นเรื่องการแต่งกายและปฏิบัติตนที่เหมาะสม ถูกต้อง ตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย</p> <p>1.2.3 ปลุกฝังจรรยาบรรณวิชาชีพ และสอดแทรกเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ต่อตนเองและสังคมในการสอน</p> <p>1.2.4 สนับสนุนให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมที่จัดโดยคณะ/ มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานภายนอก</p> <p>1.3 วิธีการประเมินผล</p> <p>1.3.1 การให้คะแนนการเข้าชั้นเรียนและการส่งงานตรงเวลาที่กำหนด</p> <p>1.3.2 สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาในการปฏิบัติตาม ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ อย่างต่อเนื่อง</p> <p>1.3.3 ปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรม</p>
---	---

2	ความรู้
	<p>2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ</p> <p>2.1.1 เข้าใจองค์ความรู้ในรายวิชาอย่างกว้างขวางและเป็นระบบ</p> <p>2.1.2 สามารถติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยีของรายวิชา</p> <p>2.1.3 สามารถบูรณาการความรู้ทั้งในสาขาวิชาและนอกสาขา</p> <p>2.2 วิธีการสอน</p> <p>2.2.1 ใช้วิธีการสอนที่หลากหลาย ประกอบด้วย การบรรยาย การอภิปรายกลุ่มย่อย โดยเน้นการใช้หลักการและทฤษฎีในการแก้ไขปัญหา</p> <p>2.2.2 จัดให้นักศึกษาเรียนรู้จากสถานการณ์จำลองและการศึกษาดูงาน เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างเป็นอย่างดี</p> <p>2.3 วิธีการประเมินผล</p> <p>2.3.1 ประเมินจากผลงานที่มอบหมายให้นักศึกษาจัดทำและเพิ่มสะสมผลงาน</p> <p>2.3.2 ประเมินจากแบบทดสอบด้านทฤษฎี</p>
3	ทักษะทางปัญญา
	<p>3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา</p> <p>3.1.1 คิดอย่างมีระบบพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริง</p> <p>3.1.2 สามารถบูรณาการความรู้เพื่อการศึกษาปัญหาที่ซับซ้อนและเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหา</p> <p>3.2 วิธีการสอน</p> <p>3.2.1 การศึกษาค้นคว้าและรายงานทางเอกสาร</p> <p>3.2.2 จัดให้นักศึกษาเรียนรู้จากสถานการณ์จริง</p> <p>3.3 วิธีการประเมินผล</p> <p>3.3.1 ประเมินจากผลงานที่มอบหมายให้นักศึกษาจัดทำและเพิ่มสะสมผลงาน</p> <p>3.3.2 ประเมินจากแบบทดสอบด้านทฤษฎี</p>
4	ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
	<p>4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา</p> <p>4.1.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี</p>
	<p>4.2 วิธีการสอน</p> <p>4.2.1 ส่งเสริมให้เข้าร่วมกิจกรรมของสาขาวิชา,คณะ,มหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก</p>
	<p>4.3 วิธีการประเมินผล</p> <p>4.3.1 พิจารณาการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษา</p>
5	ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
	<p>5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา</p> <p>5.1.1 สามารถเลือกสื่อ และเครื่องมือในการสืบค้น เก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และแปลความหมาย รวมถึงการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม</p> <p>5.1.2 สามารถใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
	<p>5.2 วิธีการสอน</p> <p>5.2.1 มอบหมายงานค้นคว้าองค์ความรู้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ</p> <p>5.2.2 การใช้ศักยภาพทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอผลงานที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>5.2.3 การสื่อสารกับผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน</p>
	<p>5.3 วิธีการประเมินผล</p> <p>5.3.1 พิจารณาจากผลงานที่มอบหมาย โดยให้คะแนนผลการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ</p>

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1 แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด (หน่วยเรียน/บทเรียน/หัวข้อ)	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการ สอน	สื่อที่ใช้	การวัดผล
1	แนะนำวิชา ระบบและวิธีการเรียนการ สอน และเกณฑ์การประเมินผลโดย นักศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผน ประเมินผลก่อนการเรียนการสอน	3	บรรยาย อธิบาย ร่วมกันอภิปราย เสนอทางเลือกปฏิบัติ	1. เอกสาร ประกอบการสอน 2. Power Point	
2-3	หน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับศิลปะ การต้อนรับและการบริการ	6	บรรยาย อธิบาย ยกตัวอย่างประกอบ อภิปรายกลุ่ม กิจกรรม ตามใบงาน	1. เอกสาร ประกอบการสอน 2. Power Point	
4-5	หน่วยที่ 2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการ สื่อสารกับวัฒนธรรม	6	บรรยาย อธิบาย ยกตัวอย่างประกอบ อภิปรายกลุ่ม กิจกรรม ตามใบงาน	1. เอกสาร ประกอบการสอน 2. Power Point	
6-7	หน่วยที่ 3 จิตวิทยาการบริการ	6	บรรยาย อธิบาย ยกตัวอย่างประกอบ อภิปรายกลุ่ม กิจกรรม ตามใบงาน	1. เอกสาร ประกอบการสอน 2. Power Point	ทดสอบย่อย ครั้งที่ 1
8-9	หน่วยที่ 4 พฤติกรรมผู้บริโภค	6	บรรยาย อธิบาย ยกตัวอย่างประกอบ อภิปรายกลุ่ม กิจกรรม ตามใบงาน	1. เอกสาร ประกอบการสอน 2. Power Point	
10-11	หน่วยที่ 5 บุคลิกภาพและมนุษย สัมพันธ์ในงานบริการ	6	บรรยาย อธิบาย ยกตัวอย่างประกอบ อภิปรายกลุ่ม กิจกรรม ตามใบงาน	1. เอกสาร ประกอบการสอน 2. Power Point	
12-13	หน่วยที่ 6 ปัญหาและกลยุทธ์การแก้ไข ปัญหา	6	บรรยาย อธิบาย ยกตัวอย่างประกอบ อภิปรายกลุ่ม กิจกรรม ตามใบงาน	1. เอกสาร ประกอบการสอน 2. Power Point	ทดสอบย่อย ครั้งที่ 2
14-15	หน่วยที่ 7 แนวทางการพัฒนาศิลปะ การต้อนรับสู่ความเป็นเลิศใน	6	บรรยาย อธิบาย ยกตัวอย่าง ประกอบ อภิปรายกลุ่ม กิจกรรมตามใบงาน	1. เอกสาร ประกอบการสอน 2. Power Point	
16	สอบปลายภาค	2			

2 แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	การเข้าชั้นเรียน การแต่งกาย การแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน	ตลอดภาคเรียน	10 %
ด้านความรู้	ทดสอบย่อย ครั้งที่ 1	7	10 %
	ทดสอบย่อย ครั้งที่ 2	13	10 %
ด้านทักษะทางปัญญา	สอบปลายภาค	16	30%
ด้านความสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ	การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน การนำเสนองานและผลงานที่มอบหมาย	ตลอดภาคเรียน	20 %
ด้านการวิเคราะห์เชิง ตัวเลข การสื่อสาร	การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน การนำเสนองานและผลงานที่มอบหมาย	ตลอดภาคเรียน	20 %

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1	เอกสารและตำราหลัก เอกสารประกอบการสอนวิชา ศิลปะการต้อนรับและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร 2557
2	เอกสารและข้อมูลสำคัญ บรรจง อมรชิวิน.(2547). วัฒนธรรมข้ามชาติกับการบริการและการเจรจาต่อรอง. บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).กรุงเทพฯ ผศ.ดร.เพ็ชรี รูปะวิเชตร์.(2554).การเรียนรู้ลักษณะการจัดการ : การจัดการข้ามวัฒนธรรม. ดวงกลมพับลิชชิ่ง
3	เอกสารและข้อมูลแนะนำ เว็บไซต์ที่เกี่ยวกับหัวข้อในประมวลรายวิชา เช่น Wikipedia คำอธิบายศัพท์, Youtube.com http://thai.tourismthailand.org/ http://www.tceb.or.th/ http://thaihotels.org http://servicearts.wordpress.com

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1	<p>กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา</p> <p>การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ ที่จัดทำโดยนักศึกษา ได้จัดกิจกรรมในการนำแนวคิดและความเห็นจากนักศึกษาได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อเสนอแนะผ่านเว็บบอร์ด ที่อาจารย์จัดทำเป็นช่องทางการสื่อสารกับนักศึกษา
2	<p>กลยุทธ์การประเมินการสอน</p> <p>ในการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน ได้มีกลยุทธ์ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แบบประเมินการเรียนการสอนออนไลน์
3	<p>การปรับปรุงการสอน</p> <p>หลังจากผลการประเมินการสอนในข้อ 2 จึงมีการปรับปรุงการสอนโดยการจัดกิจกรรมในการระดมสมอง และหาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงการสอนดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การประมวลความคิดเห็นของนักศึกษา การประเมินการสอนของตนเองและสรุปปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขเมื่อสิ้นสุดการสอน เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงรายวิชาต่อไป - การวิจัยในชั้นเรียน เพื่อพัฒนารูปแบบ วิธีการเรียนการสอน
4	<p>การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา</p> <p>ในระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อ ตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้ในวิชา ได้จากการสอบถามนักศึกษา หรือการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา รวมถึงพิจารณาจากผลการทดสอบย่อยและหลังการออกผลการเรียนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์โดยรวมในวิชาได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนการสอนออนไลน์ของนักศึกษา รวมทั้งการตรวจสอบข้อสอบ รายงาน วิธีการให้คะแนนสอบ และการให้คะแนนพฤติกรรม
5	<p>การดำเนินการทวนสอบและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา</p> <p>จากผลการประเมินและทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา ได้มีการวางแผนปรับปรุงการสอนและรายละเอียดวิชา เพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้นดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลจากการประมวลจะนำไปปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน และพัฒนาเนื้อหาสาระให้ทันสมัย ปรับวิธีการเรียนการสอน และวิธีการประเมินผลให้ตรงกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง