



รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา HLM 3203

รายวิชา การจัดการธุรกิจการบิน

สาขาวิชา การจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๗

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	HLM 3203
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	การจัดการธุรกิจการบิน
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Airline Business Management

๒. จำนวนหน่วยกิต ๓ หน่วยกิต (๓-๐-๖)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

- ๓.๑ หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต
- ๓.๒ ประเภทของรายวิชา กลุ่มวิชาเฉพาะบังคับ

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

- ๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์เบญจพล วรสุวรรณรักษ์
- ๔.๒ อาจารย์ผู้สอน อาจารย์เบญจพล วรสุวรรณรักษ์

๕. สถานที่ติดต่อ สาขา การจัดการธุรกิจการบิน
อาจารย์เบญจพล วรสุวรรณรักษ์ มือถือ 0616526222

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

- ๖.๑ ภาคการศึกษาที่ ๑/๒๕๖๗ ชั้นปีที่ ๑
- ๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้ ประมาณ ๔๐ คน ต่อกลุ่ม

๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite)	ไม่มี
๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)	ไม่มี
๙. สถานที่เรียน	อาคาร ๓๖ ห้อง ๓๖๑๒

๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๗

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

วิชาการจัดการธุรกิจการบินมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้นักศึกษาเข้าใจถึงโครงสร้างและการดำเนินงานของธุรกิจการบิน ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับโลก วิชานี้ยังมุ่งเน้นให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจการบินในด้านต่าง ๆ รวมถึงการวางแผน การจัดการทรัพยากร การดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

๑. เพื่อให้เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจถึงประวัติความเป็นมาและความหมายของธุรกิจการบิน รวมถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการบินในเศรษฐกิจโลก
๒. เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ในธุรกิจการบิน เช่น สายการบิน, สนามบิน, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, การจัดการโลจิสติกส์ และการให้บริการผู้โดยสาร
๓. เพื่อให้นักศึกษาได้รู้จักกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการบิน เช่น องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO), สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA), และหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนในประเทศต่าง ๆ
๔. เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้และเข้าใจคำศัพท์เทคนิคที่ใช้ในการสื่อสารในธุรกิจการบิน รวมถึงคำย่อและสัญลักษณ์ที่สำคัญ

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

ประวัติความเป็นมา ความหมาย ความสำคัญของธุรกิจการบิน องค์ประกอบในธุรกิจการบิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการบิน คำศัพท์เทคนิคที่ใช้สื่อสารในธุรกิจการบิน กฎหมายและระเบียบการการบินพลเรือน

To study history, definition and importance of aviation business, related organizations technical terms used in communication, aviation law and regulations for civil aviation.

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน (ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
บรรยายและปฏิบัติ 3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์	สอนเสริมตามความ ต้องการของนักศึกษา เฉพาะราย	ฝึกฟังและปฏิบัติการใช้ภาษา แสดงบทบาทสมมติและ วิเคราะห์กรณีศึกษา	ค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเอง จากงานที่ให้ไปศึกษาและ ปฏิบัติ

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน ๓ ชั่วโมง/ สัปดาห์ รวมถึงการจัดเวลาให้คำปรึกษา แนะนำด้านวิชาการ

๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ห้อง ๓๐๔ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
นครปฐม

๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ
อาจารย์เบญจพล วรสุวรรณรักษ์ 061652622

๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
อาจารย์เบญจพล วรสุวรรณรักษ์ benjapol.wo@ssru.ac.th

๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์
Group (line chat)

๓.๕ ปรึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ – elchm.ssru.ac.th/benjapol.wo

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

2.2 หมวดวิชาเฉพาะ

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 ผลการเรียนรู้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม

(1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาด้านจริยธรรม และความขัดแย้ง
ระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

(2) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

(3) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

(4) มีวินัยในการทำงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

(1) สอดแทรกเนื้อหาด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณใน
บทเรียน

(2) สอนโดยใช้กรณีศึกษาและอภิปรายร่วมกัน

(3) การบรรยายพิเศษโดยผู้มีประสบการณ์หรือการจัดค่ายธรรมะให้นักศึกษา

1.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

- (1) สังเกตการแสดงพฤติกรรมระหว่างผู้เรียนร่วมกันและกับผู้สอนทุกคน
- (2) การทำงานกลุ่ม และรายงานผลงาน
- (3) การกำหนดหัวข้อทางคุณธรรม จริยธรรม และให้นักศึกษาพูดหน้าชั้นเรียน
- (4) ผลการสอบในรายวิชาคุณธรรม จริยธรรมโดยตรง จรรยาบรรณ
วิชาชีพและกฎหมาย
- (5) ผลการประเมินจากการฝึกงานโดยองค์กรที่ผู้เรียนเข้าฝึกงาน

2. ความรู้

2.1 ผลการเรียนรู้ด้านความรู้

(1) มีความรู้ในสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ การท่องเที่ยวและการโรงแรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

(2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3) มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้
ในงานอาชีพ

2.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านความรู้

(1) การบรรยายภายในชั้นเรียน และการถาม-ตอบ

(2) มอบหัวข้อเรื่องให้ค้นคว้าและทำรายงานทั้งเดี่ยวและกลุ่ม

(3) ทำรายงานเปรียบเทียบความรู้จากห้องเรียนกับการทำงานจริงภาคปฏิบัติ

(4) อภิปรายเป็นกลุ่ม โดยให้ผู้สอนตั้งคำถามตามระบบการสอนยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

- (5) การศึกษานอกสถานที่และทำรายงาน
- (6) สอนโดยการสาธิตและฝึกภายในห้องปฏิบัติการ
- (7) การเชิญวิทยากรที่มีประสบการณ์มาให้ความรู้ เปิดโอกาสให้ซักถาม

2.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านความรู้

- (1) ทดสอบทฤษฎีและปฏิบัติ โดยการสอบย่อย และให้คะแนน
- (2) ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนกลางภาคและปลายภาค
- (3) ประเมินผลจากการทำงานที่ได้รับมอบหมายและรายงาน
- (4) ประเมินจากรายงานที่ให้นักศึกษา

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- (1) มีความสามารถประมวล และศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก
- (2) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
- (3) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

3.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- (1) กรณีศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พัก
- (2) การอภิปรายเป็นกลุ่ม
- (3) การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้นักศึกษาหรืองานเกี่ยวกับการพัฒนา
- (4) การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในอาชีพ
- (5) กำหนดให้มีรายวิชาที่ต้องใช้ทักษะการคำนวณ เช่น การบัญชีโรงแรม การควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

3.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- (1) ประเมินผลจากผลงานที่มอบหมายให้ทำ
- (2) การสอบข้อเขียน
- (3) การเขียนรายงาน

4 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

(1) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

(2) มีความสามารถในการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

4.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

(1) บรรจุนี้อหาความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในรายวิชาชีพ
(2) มอบหมายงานเป็นกลุ่มย่อย และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยหมุนเวียนกันในกลุ่ม

(3) สอนโดยใช้กรณีศึกษา

4.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

(1) ประเมินจากผลงานของกลุ่มและผลงานของผู้เรียนในกลุ่มที่ได้รับมอบหมายให้ทำงาน

(2) ประเมินตนเอง และประเมินซึ่งกันและกัน (peer)

(3) ใช้ประวัติสะสมงาน (portfolio) ในการประเมิน

(4) สังเกตพฤติกรรมในการเรียน

(5) ใช้ผลการประเมินจากการฝึกงาน

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ผลลัพธ์การเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม

(3) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) ทดสอบระดับความสามารถทางภาษาในการติดต่อกับคนไทยและต่างชาติโดยการสอบข้อเขียนและการสัมภาษณ์

(2) จัดห้องปฏิบัติการ ฝึกให้ใช้ซอฟต์แวร์ทางการโรงแรม หรือสายการบิน ฯลฯ

(3) ฝึกให้นำเสนอผลงานที่ค้นคว้าด้วยตนเองในห้องเรียน

(4) บูรณาการการใช้คอมพิวเตอร์ เครือข่าย และซอฟต์แวร์หรือสื่อต่าง ๆ ในทุกรายวิชาที่สามารถทำได้

(5) ฝึกแก้ปัญหาหรือโจทย์ที่จำเป็นต้องใช้แบบจำลองการวิเคราะห์ต้นทุน

5.3 กลยุทธ์การประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) ประเมินผลโดยการสอบข้อเขียนและปากเปล่า

(2) ประเมินผลจากการนำเสนอผลงาน

(3) ประเมินผลจากการใช้คอมพิวเตอร์

(4) ประเมินผลจากการสรุปหัวข้อที่มอบหมายให้ค้นคว้า

หมายเหตุ

สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา

(Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

๑. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	อธิบายรายวิชา วัตถุประสงค์ แนะนำเนื้อหาวิชา ชี้แจงวิธีการ ประเมินผล และ กิจกรรมก่อนการ เรียน	๓	กิจกรรมเดี่ยวและกลุ่ม Pre-test ทดสอบพื้นฐานความรู้ผู้เรียน	อ. เบญจพล
๒	Unit 1 Introduction to Aviation Industry - A trip to history	๓	การเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วม บรรยายพร้อมเอกสารประกอบการ สอน (PPT) Group work (Practice)	อ. เบญจพล
๓	Unit 2 Evolution of aviation from flying to commercial airline	๓	การเรียนการสอนแบบ บรรยายพร้อมเอกสารประกอบการ สอน (PPT)	อ. เบญจพล
๔	Unit 3 Airline Industry today - What is airline industry? - Scope of airline industry - Type of airline industry - Schedule flight - Non schedule flight	๓	การเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วม บรรยายพร้อมเอกสารประกอบการ สอน (PPT) Group work (Practice)	อ. เบญจพล
๕	Unit 4 The Airplane and Flight - Four Forces - Airplane parts - Aircraft Types - Phase of flight	๓	การเรียนการสอนแบบ บรรยายพร้อมเอกสารประกอบการ สอน (PPT) Group work (Practice)	อ. เบญจพล

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๖	Unit 5 Airline Management and Organization - Duties and responsibilities of the airline personnel	๓	การเรียนการสอนแบบบรรยายพร้อมเอกสารประกอบการสอน (PPT) Group work (Practice) Youtube Video (Airline Life - On demand 3 - https://www.aircanada.com/ca/en/aco/home/about/careers/career-opportunities.html)	อ. เบญจพล
๗	Unit 6 All about airport - Airport term - Airport code and ICAO phonetics alphabet - Alliance in the world	๓	การเรียนการสอนแบบบรรยายพร้อมเอกสารประกอบการสอน(PPT) Youtube Video (Airport Structure - On demand 4 - https://www.youtube.com/watch?v=t5SJ37z8UHA)	อ. เบญจพล
๘	สอบกลางภาค			
๙	Unit 7 Withing the airline - Flight crew duty - Cabin crew duty - Airline Customers (Belnded the Research “Low-cost Airline Communication strategies”)	๓	การเรียนการสอนแบบออนไลน์ Group work (Practice)	อ. เบญจพล
๑๐	Unit 8 Air Safety and Security - Role of regulating agencies - Manufacturer	๓	การเรียนการสอนแบบบรรยายพร้อมเอกสารประกอบการสอน (PPT) ทำแบบฝึกหัด	อ. เบญจพล

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
	responsibilities - Airside safety			
๑๑	Unit 9 Future of Airline Industry - Industry overview and market - Threats to the Airline Industry	๓	การเรียนการสอนแบบ วิเคราะห์กรณีศึกษา อภิปรายและ สรุปประเด็น	อ. เบญจพล
๑๒	Unit 10 Travel Planner and Cultural Awareness - Baggage and prohibited items - Travel document - Immigration - Security check point - Boarding gate - Duty free - Custom and Quarantine	๓	การเรียนการสอนแบบ บรรยายพร้อมเอกสารประกอบการ สอน (PPT) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมตาม สถานการณ์สมมุติ	อ. เบญจพล
๑๓	Blended Learning “Cross culture with Airline Volunteer Planning”	๓	การเรียนการสอนแบบ วิเคราะห์กรณีศึกษา อภิปรายและ สรุปประเด็น	อ. เบญจพล อ. เบญจพล
๑๔	Group presentation VDO clip “ASEAN Airline Management in the next era”	๓	Presentation	อ. เบญจพล
๑๕	Final Project	๓	Presentation	อ. เบญจพล

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑๖	สอบปลายภาค			

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วน ของการประเมินผล
๑.๑, ๑.๒, ๑.๓	การเข้าเรียน การมีส่วนร่วมในชั้นเรียนรวมถึง พฤติกรรมการเรียนและการส่งงานตรงเวลา ความมี ระเบียบวินัย การแต่งกาย	ทุกสัปดาห์	๑๐%
๒.๑	สอบกลางภาค สอบย่อย สอบปลายภาค	๘, ๑๐, ๑๗	๕๐%
๒.๑, ๕.๑	งานรายบุคคล	๑๔	๑๐%
๒.๑, ๓.๑ ๔.๑, ๕.๑	การค้นคว้าและการนำเสนองานกลุ่ม รายงานกลุ่ม	๗, ๑๕	๒๐%
๓.๑, ๔.๑, ๕.๑	วิเคราะห์กรณีศึกษาและสรุปประเด็น การอภิปรายในชั้นเรียน	ทุกสัปดาห์	๑๐%

หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

๑. ตำราและเอกสารหลัก

เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการจัดการธุรกิจการบิน

IATA Course Textbook (2012). Introduction to the Airline Industry. IATA Training and Development Institute. Canada.

๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

IATA Course Textbook (2015). Introduction to Airline Customer Service. IATA Training and Development Institute. Canada.

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

Alexander T. Wells (1989). Air Transportation: A Management Perspective. Wadsworth Publishing Company. USA.

หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- ๗.๑.๑ อธิบายเนื้อหาการเรียนการสอน ให้นักศึกษาเข้าใจและประโยชน์ที่จะได้รับจากการเรียนวิชานี้ในวันแรกของการเรียนการสอน
- ๗.๑.๒ สังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียนและการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน
- ๗.๑.๓ สนทนาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนในเนื้อหาวิชา

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- ๗.๒.๑ สังเกตจากพฤติกรรมของผู้เรียนเป็นรายบุคคลและกลุ่ม ประเมินจากประสิทธิภาพงานกลุ่มและงานรายบุคคล
- ๗.๒.๒ ผลการเรียนรู้ของนักศึกษาจากการสอบย่อย สอบกลางภาคและปลายภาค
- ๗.๒.๓ ผลการทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษในทุกๆด้าน

๓. การปรับปรุงการสอน

- ๗.๓.๑ หลังจากประเมินการสอน จึงมีการปรับปรุงเนื้อหาและการสอนให้มีความเหมาะสม ทันสมัย สอดคล้องกับนักศึกษา เพิ่มเติมการวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาการเรียนรู้
- ๗.๓.๒ มีการปรับการใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ๗.๔.๑ สัมภาษณ์ความคิดเห็นของนักศึกษา รวมถึงพิจารณาผลสอบของนักศึกษา มีการตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา (คะแนน/เกรด) กับข้อสอบ รายงานและการให้คะแนนพฤติกรรมของนักศึกษา

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

จากการประเมิน มีการวางแผนปรับปรุงการสอน และรายวิชา เพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ดังนี้

- ๗.๕.๑ นำความคิดของนักศึกษามาประมวล เพื่อนำมาปรับปรุงเนื้อหา ความรู้และการปฏิบัติและปรับปรุงรายละเอียดของวิชาหรือทำตามข้อเสนอแนะและผลทวนสอบ ข้อ ๔
- ๗.๕.๒ นำผลการประเมินการสอนของตนเองมาจัดกลุ่มเทียบเคียงกับข้อคิดเห็นของนักศึกษา เพื่อพัฒนาให้ทันสมัย ปรับวิธีการเรียนการสอน และวิธีการประเมินผลให้ตรงกับผลการเรียนรู้ตามที่กำหนด

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)
 ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Program Specification) มคอ. ๒

ความรับผิดชอบหลัก ความรับผิดชอบรอง

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรวิชาเฉพาะสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

ความรับผิดชอบหลัก ความรับผิดชอบรอง

คุณลักษณะบัณฑิต รายวิชา	1.คุณธรรมและจริยธรรม				2.ความรู้			3.ทักษะทางปัญญา			4.ทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลและความ รับผิดชอบ			5.ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ			
	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	4	
1 HLM 3203 การจัดการธุรกิจการบิน	●	○	○	●	●	○	○	●	○	○	●	○	●	○	○	○	