



## รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา TIM๔๔๑๑ รายวิชา การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาคการศึกษา ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

### หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

#### ๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	TIM ๔๔๑๑
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	In-flight Service Management

#### ๒. จำนวนหน่วยกิต

๓ (๓-๐-๖)

#### ๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	หมวดวิชาเฉพาะด้าน

#### ๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้สอน	อาจารย์ชลลดา ชูณิษขานนท์
-------------------	--------------------------

#### ๕. การติดต่อ

ห้องพักอาจารย์ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ  
Email : chonlada.chu@ssru.ac.th

#### ๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๒/๒๕๖๔ ชั้นปีที่ ๑
--------------------	--------------------

#### ๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี) ไม่มี

#### ๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี) ไม่มี

#### ๙. สถานที่เรียน

ห้องเรียน อาคาร ๓๖

#### ๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง

วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

## หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### ๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ วิธีการ และการให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ปฏิบัติงาน มารยาทของการบริการ การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การกรอกเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง การให้ความรู้ด้านปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร การแก้ไขปัญหาในงานบริการ และงานบริการอื่น ๆ ตั้งแต่ระยะก่อนทำการบิน ระหว่างการบิน และ หลังทำการบิน

### ๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา - ยังไม่ถึงรอบดำเนินการปรับปรุง -

## หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

### ๑. คำอธิบายรายวิชา

การต้อนรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ปฏิบัติงาน มารยาทของการบริการ การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสาร การกรอกเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง การให้ความรู้ด้านปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร การแก้ไขปัญหาในงานบริการ และงานบริการอื่น ๆ ตั้งแต่ระยะก่อนทำการบิน ระหว่างการบิน และ หลังทำการบิน

Welcoming passengers on the plane and using devices at work. The courtesy of service while providing food and beverages to passengers. Know how to fill out documents related to the trip. Inform the safety knowledge to passengers. Solve problems in servicing before, during and after the flight.

### ๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน (ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๔๕ (๓ ชั่วโมง * ๑๕ สัปดาห์)	-	-	๙๐ (๖ ชั่วโมง * ๑๕ สัปดาห์)

### ๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

๓ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ โดยปรึกษาด้วยตนเอง ณ ห้องพักอาจารย์สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ โดยอาจารย์ผู้สอนจะกำหนดวันเวลา และจะแจ้งให้นักศึกษาทราบในชั่วโมงแรกของการสอน

## หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

### ๑. คุณธรรม จริยธรรม

#### ๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ
- (๒) มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตน ต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ
- (๓) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- (๔) มีวินัยในการทำงาน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรและสังคม

#### ๑.๒ วิธีการสอน

- (๑) การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการตอบข้อซักถาม
- (๒) กำหนดให้มีวัฒนธรรมการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลา ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนผลการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- (๓) ผู้สอน สอดแทรกเนื้อหาและประสบการณ์ที่เกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในการสอน

#### ๑.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย และการร่วมกิจกรรม
- (๒) ประเมินจากการมีวินัยและความพร้อมเพียงของนักศึกษา ในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร
- (๓) สังเกตการณ์แสดงพฤติกรรมระหว่างผู้เรียนร่วมกันและกับผู้สอนทุกคน
- (๔) ปริมาณการกระทำทุกจริตในการสอบ

### ๒. ความรู้

#### ๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความรู้ในศาสตร์ด้านการจัดการอุตสาหกรรมบริการ การท่องเที่ยวและการโรงแรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
- (๒) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (๓) มีความรู้ในกระบวนการและเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

#### ๒.๒ วิธีการสอน

- (๑) การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการตอบข้อซักถาม
- (๒) มอบหัวข้อเรื่องให้ค้นคว้าและทำรายงานทั้งเดี่ยวและกลุ่ม
- (๓) เชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชี้แจงบรรยายพิเศษ
- (๔) อภิปรายเป็นกลุ่มโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง
- (๕) การศึกษานอกสถานที่ ค้นคว้าด้วยตนเองและทำรายงาน

#### ๒.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) การทดสอบย่อย
- (๒) การสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
- (๓) ประเมินจากรายงานหรือโครงการที่นักศึกษาจัดทำ

- (๔) ประเมินจากการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน
- (๕) ประเมินจากรายวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

### ๓. ทักษะทางปัญญา

#### ๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถประมวลผล และศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก
- (๒) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
- (๓) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

#### ๓.๒ วิธีการสอน

- (๑) การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการตอบข้อซักถาม
- (๒) การอภิปรายเป็นกลุ่ม
- (๓) การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ค้นคว้าหรืองานที่เกี่ยวกับการสัมมนา
- (๔) การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในอาชีพ
- (๕) กรณีศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ

#### ๓.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินผลจากผลงานที่มอบหมายให้ทำ
- (๒) การสอบข้อเขียน
- (๓) การเขียนรายงาน และ/หรือ การเขียนโครงการ

### ๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

#### ๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม
- (๒) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาความรู้วิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

#### ๔.๒ วิธีการสอน

- (๑) การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการตอบข้อซักถาม
- (๒) สอดแทรกประสบการณ์ และ ยกตัวอย่างกรณีศึกษา
- (๓) มีการกำหนดกิจกรรม การทำงานเป็นกลุ่ม ซึ่งต้องประสานงานกับผู้อื่น หรือต้องค้นคว้าหาข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคลอื่น หรือผู้มีประสบการณ์ เพื่อให้เรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลและความสามารถในการรับผิดชอบ
- (๔) นำเสนอและอภิปรายประเด็นต่างๆร่วมกันในชั้นเรียน

#### ๔.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากผลงานของกลุ่มและผลงานของผู้เรียนในกลุ่มที่ได้รับมอบหมายให้ทำงาน
- (๒) ประเมินตนเอง และประเมินซึ่งกันและกัน
- (๓) สังเกตพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

(๔) ผลการประเมินจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

## ๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### ๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม
- (๓) มีความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร และเลือกรูปแบบในการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๔) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวล การแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

### ๕.๒ วิธีการสอน

- (๑) การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการตอบข้อซักถาม
- (๒) การค้นคว้าด้วยตนเองและการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน
- (๓) การอภิปรายในชั้นเรียน
- (๔) เชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชี้แจงบรรยายพิเศษ
- (๕) ฝึกแก้ปัญหาหรือโจทย์ที่จำเป็นต้องใช้ทักษะวิเคราะห์เชิงตัวเลข

### ๕.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากความสามารถในการอธิบาย การอภิปราย กรณีศึกษาต่างๆ ที่มีการนำเสนอในชั้นเรียน และ/หรือ ในสื่อสังคมออนไลน์ที่กำหนด
- (๒) ประเมินจากเทคนิคการนำเสนอโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือการเลือกและประยุกต์ใช้เทคนิควิธีวิเคราะห์เชิงตัวเลข

## หมายเหตุ

- สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก
- สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง
- เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

## หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

### ๑. แผนการสอน

๑. แผนการสอน				
สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอนและสื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	๑. อธิบายแผนการเรียนการสอน และ เกณฑ์การให้คะแนน ๒. กิจกรรมละลายพฤติกรรม ๓. ความรู้เบื้องต้น งานบริการบน เครื่องบิน	๓	- การทำแบบทดสอบความรู้ ก่อนการเรียน - การบรรยายประกอบการ นำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการ ชักถาม	๑) อาจารย์ชลลดา ชูวณิชชานนท์
๒	ลักษณะพิเศษของการบริการ - จิตสำนึกในการบริการ - หมวดService - หมวดMind - คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการบน เครื่องบิน	๓	- การทำแบบทดสอบความรู้ ก่อนการเรียน - การบรรยายประกอบการ นำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการ ชักถาม	๑) อาจารย์ชลลดา ชูวณิชชานนท์
๓	ทักษะการจัดการงานบริการบนเครื่องบิน - First Impression - กระบวนการ - การพัฒนา	๓	- การบรรยายประกอบการ นำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการ ชักถาม - การอภิปรายในชั้นเรียน	๑) อาจารย์ชลลดา ชูวณิชชานนท์
๔	ทักษะการจัดการงานบริการบนเครื่องบิน - Communication - องค์ประกอบ - กระบวนการ - วิธีการพัฒนา - การสัมภาษณ์เพื่ออาชีพลูกเรือ	๓	- การบรรยายประกอบการ นำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการ ชักถาม - การอภิปรายในชั้นเรียน	๑) อาจารย์ชลลดา ชูวณิชชานนท์
๕ - ๖	ทักษะการจัดการงานบริการบนเครื่องบิน - Emotion - ความหมาย ความสำคัญ - ลักษณะ - ประเภท - การพัฒนา	๖	- การทำแบบทดสอบความรู้ ก่อนการเรียน - การบรรยายประกอบการ นำเสนอด้วย Power Point และการชักถาม - การค้นคว้าด้วยตนเอง - การอภิปรายในชั้นเรียน	๑) อาจารย์ชลลดา ชูวณิชชานนท์
๗ และ ๘	หน้าที่ของพนักงานบริการบนเครื่องบิน - คำศัพท์ที่ควรรู้ - การเตรียมงานและการบริการ บน เครื่องบิน	๖	-การทำให้แบบทดสอบความรู้ ก่อนการเรียน -การบรรยายประกอบการนำ	๑) อาจารย์ชลลดา ชูวณิชชานนท์

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อุปกรณ์ที่ใช้ในงานบริการ เครื่องบินและหลักการ จัดการ</li> <li>- ขั้นตอนของงานบริการบน เครื่องบิน ประเภทและวิธีการบริการ ของเครื่องบินบนเครื่องบิน</li> <li>- การจัดเตรียมรถเครื่องบิน</li> </ul>		เสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม <ul style="list-style-type: none"> <li>-การค้นคว้าด้วยตนเอง</li> <li>-การอภิปรายในชั้นเรียน</li> <li>-การทำแบบทดสอบความรู้</li> </ul>	
๘	<b>สอบกลางภาค</b>			
๑๐ - ๑๑	การดูแลความปลอดภัยใน ระหว่างเที่ยวบินและการ ช่วยฟื้นคืนชีพเบื้องต้น	๖	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำแบบทดสอบความรู้ก่อนการเรียน</li> <li>- การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม</li> <li>- การค้นคว้าด้วยตนเอง</li> <li>- การอภิปรายในชั้นเรียน</li> </ul>	๑) อาจารย์ชลลดา ชูวณิชชานนท์
๑๒	กลยุทธ์ในการบริการของสายการบินรูปแบบต่างๆ	๓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำแบบทดสอบความรู้ก่อนการเรียน</li> <li>-การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม</li> <li>-การค้นคว้าด้วยตนเอง</li> <li>-การอภิปรายในชั้นเรียน</li> </ul>	๑) อาจารย์ชลลดา ชูวณิชชานนท์
๑๓	กฎระเบียบว่าด้วย การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	๓	<ul style="list-style-type: none"> <li>-การทำแบบทดสอบความรู้ก่อนการเรียน</li> <li>-การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม</li> <li>-การค้นคว้าด้วยตนเอง</li> <li>-การอภิปรายในชั้นเรียน</li> <li>-การทำแบบทดสอบความรู้หลังการเรียน</li> </ul>	๑) อาจารย์ชลลดา ชูวณิชชานนท์
๑๔ - ๑๕	การทดลองการยื่นเอกสารเพื่อสมัครเป็นพนักงานบริการบนเครื่องบิน	๖	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำแบบทดสอบความรู้ก่อนการเรียน</li> <li>-การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม</li> <li>-การค้นคว้าด้วยตนเอง</li> <li>-การอภิปรายในชั้นเรียน</li> <li>-การทำแบบทดสอบความรู้</li> </ul>	๑) อาจารย์ชลลดา ชูวณิชชานนท์

			หลังการเรียน	
๑๖	การทดลองสัมภาษณ์เพื่อสมัครเป็นพนักงานบริการบนเครื่องบิน	๓	การทำแบบทดสอบความรู้ก่อนการเรียน -การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการซักถาม -การค้นคว้าด้วยตนเอง	๑) อาจารย์ชลลดา ชูวณิชานนท์
๑๗	<b>สอบปลายภาค</b>			

## ๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
๑.๑(๑) ๒.๑(๑) ๓.๑(๑) ๕.๑(๒)	ทดสอบทักษะ	ทุกสัปดาห์	๑๐
๑.๑(๑) ๒.๑(๑) ๓.๑(๑)	ทดสอบความรู้ กลางภาค	๘	๒๐
๑.๑(๑) ๒.๑(๑) ๓.๑(๑)	ทดสอบความรู้ ปลายภาค	๑๗	๓๐
๑.๑(๑) ๒.๑(๑) ๓.๑(๑) ๔.๑(๑) ๕.๑(๒)	ทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ด้วยการประยุกต์ใช้และการนำเสนอ	๑๖	๒๐
๑.๑(๑) ๔.๑(๑)	การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน (การสรุป การอภิปราย การถาม-ตอบ)	ทุกสัปดาห์	๒๐



## หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### ๑. ตำราและเอกสารหลัก

- ๑) เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน, 2562, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

### ๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- ๑) สมยศ วัฒนากมลชัย. 2551. การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 10, กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ๒) สมยศ วัฒนากมลชัย. 2551. ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 10, กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ๓) สุमितร ศรีเพ็ญ. 2544. เอกสารประกอบการสอนวิชาธุรกิจสายการบิน. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ๔) บุญเลิศ ตั้งจิตวัฒนา 2535. อุตสาหกรรมการบิน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

### ๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- ๑) เอกสารประกอบการสอนวิชาธุรกิจสายการบิน ผลิตโดยบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
- ๒) เอกสารประกอบการอบรม IATA : BASIC FARES & TICKETING PART I/II ผลิตโดย สถาบัน Airline Training Center.

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบต่อผลการเรียนรู้จากหลักสูตรวิชาเฉพาะสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

■ ความรับผิดชอบหลัก □ ความรับผิดชอบรอง

คุณลักษณะบัณฑิต  รายวิชาเฉพาะ	1. คุณธรรมและจริยธรรม				2. ความรู้			3. ทักษะทางปัญญา			4. ทักษะ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ		5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ		
	1.1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหา ความขัดแย้งกับจริยธรรมและบรรทัดจริยธรรม	1.2) มีทัศนคติที่ต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่ง คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและ การปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างเสมอภาค	1.3) มีความรับผิดชอบ ในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และ มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการ พัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น	1.4) มีวินัยในกาทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรและสังคม	2.1) มีความรู้ในศาสตร์ด้านการจัดการ อุตสาหกรรม การบริการท่องเที่ยวและการ โรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่าง	2.2) มีความรู้ที่ถึงหลักการบูรณาการความรู้ใน ศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	2.3) มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อ แก้ไขปัญหา และต่อยอดองค์ความรู้ใน งานอาชีพ	3.1) มีความสามารถประมวล และศึกษาข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ของปัญหาและความขัดแย้ง รวมถึงการวางแผนงานเชิงป้องกันและแก้ปัญหา	3.2) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ ภาคทฤษฎี ไปสู่ประ โยชน์ในการคิดวิเคราะห์ ภาคสนาม และการปฏิบัติจริงจนสามารถนำ กลับมาประยุกต์ใช้ใหม่ได้	3.3) มีความสามารถประยุกต์ใช้แนวคิด วิเคราะห์ จุดแข็ง และจุดอ่อนขององค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนา ทักษะการทำงานบนให้เกิดประสิทธิภาพ	4.1) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงาน ที่ได้รับมอบหมายในหน้าที่ และบทบาทของสมาชิกใน กลุ่ม ได้ดีซึ่งจะเหมาะสมกับส่วนร่วมในการ จัดตั้งและร่วมวางแผนและดำเนินการตาม พันธกิจ	4.2) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนา ความรู้ในวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตาม มาตรฐานสากล	5.1) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็น ได้ทั้งมีประสิทธิผล	5.2) มีความสามารถในการสื่อสารกับ ชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ และวัฒนธรรม	5.3) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ คิดค้นสร้าง ผลิตข้อมูลแบบองค์การ ทรัพยากรที่มีคุณภาพ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
TIM4411 การจัดการการบริการบน เครื่องบิน	□	■	□	□	■	□	□	□	■	□	■	■	□	□	