



รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา TIH๒๔๐๘ รายวิชา การสำรองที่นั่งและบัตรโดยสารในธุรกิจสายการบิน
สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๗

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	TIH๒๔๐๘
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	การสำรองที่นั่งและบัตรโดยสารในธุรกิจสายการบิน
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Reservation and Ticketing in Airline Business

๒. จำนวนหน่วยกิต

๓ หน่วยกิต (๒-๒-๕)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	วิชาเลือก สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

๔.๒ อาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดลิต

๕. สถานที่ติดต่อ

อาคาร ๓๖ ชั้น ๔ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
E-mail: sujitar.su@ssru.ac.th

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๑/๒๕๖๗	ชั้นปีที่ ๒
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้	ประมาณ 20 คน	

๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites)(ถ้ามี)

๙. สถานที่เรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๑๐.วันที่จัดทำหรือปรับปรุง วันที่ ๙ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจศัพท์เฉพาะที่ใช้ในธุรกิจการบิน ชื่อย่อ ชื่อเต็มของเมืองและสายการบิน การอ่านตารางเวลาเที่ยวบิน ในหนังสือตารางการบินและระบบคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการสำรองที่นั่งด้วยคอมพิวเตอร์ (CRS) การบันทึกข้อมูลของผู้โดยสาร การอ่าน PNR การอ่านบัตรโดยสารเครื่องบิน การสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารผ่านระบบ Internet และระบบเทคโนโลยีอื่นๆ ปัญหาและกรณีศึกษาของผู้โดยสารและการแก้ไขปัญหาต่างๆ

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในศัพท์เฉพาะที่ใช้ในธุรกิจการบิน ชื่อย่อ ชื่อเต็มของเมืองและสายการบิน การอ่านตารางเวลาเที่ยวบิน ในหนังสือตารางการบินและระบบคอมพิวเตอร์
2. เพื่อให้ นักศึกษาสามารถเรียนรู้และฝึกปฏิบัติระบบคอมพิวเตอร์ (CRS: Amadeus)
3. เพื่อให้ นักศึกษาสามารถนำความรู้ที่เรียนไปปรับใช้ในวิชาชีพทางการท่องเที่ยวในอนาคตได้

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

ศัพท์เฉพาะที่ใช้ในธุรกิจการบิน ชื่อย่อ ชื่อเต็มของเมืองและสายการบิน การอ่านตารางเวลาเที่ยวบิน ในหนังสือตารางการบินและระบบคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการสำรองที่นั่งด้วยคอมพิวเตอร์ (CRS) การบันทึกข้อมูลของผู้โดยสาร การอ่าน PNR การอ่านบัตรโดยสารเครื่องบิน การสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารผ่านระบบ Internet และระบบเทคโนโลยีอื่นๆ ปัญหาและกรณีศึกษาของผู้โดยสารและการแก้ไขปัญหาต่างๆ

Special terminology words used in aviation: abbreviations, full names of cities and airlines
Timetable scheduled reading and computer reservation systems Practice reservation with computer (CRS)
Record data concerning passengers Read PNR and airline tickets Airline reservation on the internet and other technology systems Problems and customer case studies on solution of those problems

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน(ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๓๐ (๒ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ x 15 สัปดาห์)	สอนเสริมตาม ความต้องการ ของนักศึกษา เฉพาะราย	๓๐ (๒ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ x 15 สัปดาห์)	๗๕ (๕ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ x 15 สัปดาห์)

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

(ผู้รับผิดชอบรายวิชาโปรดระบุข้อมูล ตัวอย่างเช่น ๑ ชั่วโมง / สัปดาห์)

๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน

๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข ๐๘๕ ๙๙๓๕๖๐๙

๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : sujitar.su@ssru.ac.th

๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Line) ayingwin

๓.๕ ปรึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet/Web board).....-.....

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑.คุณธรรม จริยธรรม

๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- ๑) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณ

วิชาชีพ

- ๒) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่าง

สม่ำเสมอ

- ๓) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

ดีต่อผู้อื่น

- ๔) มีวินัยในการทำงาน มีสำนึกและพฤติกรรมที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของ

องค์กรและสังคม

- ๕) ภูมิใจในภาษาไทย ความเป็นไทยและมีเจตคติที่ดีต่อวัฒนธรรมไทย

๑.๒ วิธีการสอน

๑) บรรยายและใช้กรณีศึกษาและอภิปรายร่วมกัน

๒) การบรรยายพิเศษโดยผู้มีประสบการณ์หรือผู้ที่ได้รับการยอมรับในด้านการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

๓) ปลุกฝังความมีระเบียบวินัย โดยเน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลา ตลอดจนการแต่งกายตามระเบียบ

๔) ยกตัวอย่าง จำลองสถานการณ์กรณีศึกษาเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ

๕) ส่งเสริมให้มีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

๑.๓ วิธีการประเมินผล

๑) ประเมินจากการเข้าเรียน ความสนใจ และสังเกตการแสดงผลการเรียนรู้ระหว่างผู้เรียนร่วมกันและกับผู้สอน

๒) ทำงานเป็นกลุ่ม และรายงานผลงาน

๓) กำหนดหัวข้อทางคุณธรรม จริยธรรมให้พูดแสดงความคิดเห็น

๔) ประเมินจากความตรงต่อเวลาในการส่งงานและประสิทธิภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย

๒. ความรู้

๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- ๑) มีความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

- ๒) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๓) มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ
 - ๔) มีความรอบรู้ในภาษาและวัฒนธรรมไทย
 - ๕) มีความรู้และความสามารถพัฒนาความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมไทยให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น

๒.๒ วิธีการสอน

- ๑) การบรรยายภายในชั้นเรียน และการถาม-ตอบ
- ๒) มอบหัวข้อเรื่องให้ค้นคว้าและทำรายงานทั้งเดี่ยวและกลุ่ม
- ๓) ฝึกปฏิบัติการสำรองที่นั่งด้วยระบบคอมพิวเตอร์
- ๔) การค้นคว้าด้วยตนเอง

๒.๓ วิธีการประเมินผล

- ๑) ทดสอบทฤษฎีและปฏิบัติ โดยการสอบย่อย และให้คะแนน
- ๒) ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนกลางภาคและปลายภาค
- ๓) ประเมินผลจากการทำงานที่ได้รับมอบหมายและรายงาน
- ๔) ประเมินจากรายงานที่ให้ค้นคว้า
- ๕) ประเมินจากการอภิปรายเดี่ยว – กลุ่ม
- ๖) สังเกต

๓. ทักษะทางปัญญา

๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- ๑) มีความสามารถประมวล และศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก
- ๒) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ให้เป็นหลักในการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิด ประสิทธิภาพ

๓.๒ วิธีการสอน

- ๑) การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการตอบข้อซักถาม
- ๒) การค้นคว้าด้วยตนเอง
- ๓) การอภิปรายในชั้นเรียน
- ๔) สาธิตและฝึกปฏิบัติการสำรองที่นั่งระบบ Amadeus

๓.๓ วิธีการประเมินผล

- ๑) ทดสอบกลางภาค สอบปลายภาค
- ๒) ประเมินจากพฤติกรรมการเข้าเรียน ความสนใจเรียน

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

● ๑) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่ และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

● ๒) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

๓) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้เป็นอย่างดี

๔.๒ วิธีการสอน

๑) จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษา

๒) มอบบทบาทสมมติในการทำงานติดต่อกับลูกค้าของธุรกิจท่องเที่ยว

๔.๓ วิธีการประเมินผล

๑) สังเกตพฤติกรรมการระดมสมอง และพฤติกรรมภาวะผู้นำและผู้ตามที่ดี

๒) บทบาทสมมติที่นำเสนอ สังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม กิจกรรมกลุ่ม

๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

● ๑) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

● ๒) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรมที่แตกต่าง

○ ๓) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

○ ๔) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล ในงานวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

๕.๒ วิธีการสอน

๑) บรรยาย

๒) สาธิต ฝึกปฏิบัติ

๓) ทดสอบการสำรองที่นั่งระบบ Amadeus

๕.๓ วิธีการประเมินผล

๑) การมีส่วนร่วมในการอภิปรายจากโครงการที่นำเสนอ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม กิจกรรมกลุ่ม

๒) แบบฝึกหัดการบันทึกข้อมูลของผู้โดยสาร

๓) การสอบกลางภาค สอบปลายภาค

๖. ด้านอื่นๆ

..... ไม่มี.....

หมายเหตุ

สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

๑. แผนการสอน

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	ปฐมนิเทศ แนะนำรายวิชา และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสำรองที่นั่ง	๔	บรรยาย Online Google meet, Google classroom On Demand	อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดุสิต
๒	ความรู้เกี่ยวกับการสำรองที่นั่งของสายการบิน	๔	บรรยาย Online Google meet, Google classroom On Demand	อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดุสิต
๓	ศัพท์เฉพาะที่ใช้ในธุรกิจการบิน	๔	บรรยาย อภิปราย /Online Google meet, Google classroom/On Demand	อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดุสิต
๔	ชื่อย่อ ชื่อเต็มของเมือง	๔	บรรยาย ฝึกปฏิบัติ/Online Google meet, Google classroom	อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดุสิต
๕	การอ่านตารางการบิน Timetable 1. ตารางการบินแบบ Document 2. ตารางการบินในระบบ CRS	๔	บรรยาย ของจริง CRS amadeus /Online Google meet, Google classroom	อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดุสิต
๖	เส้นทางการบินภายในและระหว่างประเทศ	๔	บรรยาย และ ของจริง /Online Google meet, Google classroom	อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดุสิต
๗	สอบกลางภาค	๑.๓๐		
๘	ผู้โดยสารของสายการบิน 1. ประเภทของผู้โดยสาร 2. การเดินทางของผู้โดยสาร 3. รูปแบบการเดินทางของผู้โดยสาร	๔	บรรยาย อภิปรายกรณีศึกษา /Online Onsite/On Demand	อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดุสิต
๙	ระบบการสำรองที่นั่งของสายการบิน	๔	บรรยาย /Online /Onsite/On Demand	อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดุสิต
๑๐	ระบบการสำรองที่นั่งด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (CRS)	๔	บรรยาย /Online /Onsite/On Demand	อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดุสิต
๑๑	การบันทึกข้อมูลของผู้โดยสารและการอ่านข้อมูลใน PNR	๔	บรรยาย /Online /Onsite/On Demand	อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดุสิต
๑๒	บัตรโดยสารเครื่องบิน	๔	ฝึกปฏิบัติ /บรรยาย	อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดุสิต

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
	- ประเภทของตัวโดยสารเครื่องบิน - รายละเอียดของตัวโดยสารเครื่องบิน - การอ่านบัตรโดยสารเครื่องบินประเภทต่างๆ		Online /Onsite/On Demand	
๑๓	การออกตั๋วผ่านระบบ Internet และระบบ เทคโนโลยีอื่นๆ	๔	ฝึกปฏิบัติ /Online Google meet, Google classroom	อาจารย์ ดร. สุจิตรา รีมดูลิต
๑๔	การบันทึกข้อมูลของผู้โดยสารและการอ่าน ข้อมูลใน PNR pre test	๔	ฝึกปฏิบัติ /Online Google meet, Google classroom	อาจารย์ ดร. สุจิตรา รีมดูลิต
๑๕	อุปสรรค ปัญหา วิธีการป้องกันแก้ไขการ สำรองที่นั่งในธุรกิจการบินในกรณีต่างๆ	๔	บรรยาย /Online /Onsite	อาจารย์ ดร. สุจิตรา รีมดูลิต
๑๖	นำเสนอรายงาน	๔	บรรยาย /Online /Onsite	อาจารย์ ดร. สุจิตรา รีมดูลิต
๑๗	สอบปลายภาค	๑.๓๐		

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

(ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา

(Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตรสัปดาห์ที่ประเมินและสัดส่วนของการประเมิน)

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วน ของการประเมินผล
๑.๑, ๒.๑	- ประเมินจากการสังเกตการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของ นักศึกษา - ประเมินจากความตรงต่อเวลาในการส่งงานและ ประสิทธิภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย - ข้อสอบกลางภาค ปลายภาค - การสังเกต - จากการแสดงความสามารถของผู้เรียนรายบุคคล	๑,๒,๓,๔	๒๐ %
๓.๑	- ข้อสอบกลางภาค ปลายภาค - จากการแสดงความสามารถของผู้เรียนรายบุคคล - จากการสร้างสถานการณ์ให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วม	๔,๕,๖,๗,๘	๓๐ %
๔.๑ , ๕.๑	- สังเกตพฤติกรรมกระตือรือร้น และพฤติกรรมภาวะผู้นำ และผู้ตามที่ดี - ข้อสอบกลางภาค ปลายภาค	๑๓,๑๔,๑๕,๑๖	๔๐ %
	จิตพิสัย พฤติกรรมการเข้าเรียน ความสนใจระหว่างเรียน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน	ทุกสัปดาห์	๑๐ %

หมวดที่ ๒ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

๑. ตำราและเอกสารหลัก

- ๑) เอกสารประกอบการเรียนการสอน TIH๒๔๐๘ อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดุสิต

๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- ๑) บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2548. **อุตสาหกรรมการบินและการจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน**. พิมพ์ครั้งที่ 2, บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด
- ๒) สมยศ วัฒนากมลชัย. 2559. **ธุรกิจสายการบิน**. พิมพ์ครั้งที่ 21, ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ๓) พรนพ พุกกะพันธ์. 2548. **ธุรกิจการบิน**. พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- ๑) เอกสารประกอบการเรียนการสอน TIH๒๔๐๘ อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดุสิต
- ๒) <http://www.thaiairways.com>
- <http://www.training.sellingplatformconnect.amadeus.com>

หมวดที่ ๓ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- ๑) ในวันแรกของการเรียนการสอน อาจารย์ผู้สอนอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจถึงการปรับปรุงรายวิชานี้จากการเรียนการสอนในภาคการศึกษาที่ผ่านมา และประโยชน์จากข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนารายวิชาเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนารายวิชาในช่วงปลายของภาคการศึกษา
- ๒) ให้นักศึกษาประเมินพัฒนาการของตนเองโดยเปรียบเทียบ ความรู้ ทักษะในการประมวล/คิดวิเคราะห์ก่อนและหลังการเรียนรายวิชานี้
- ๓) ส่งเสริมให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการเรียนการสอน และการพัฒนารายวิชาผ่านระบบการประเมิน online ของมหาวิทยาลัยฯ

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

(ระบุวิธีการประเมินที่จะได้ข้อมูลการสอน เช่น จากผู้สังเกตการณ์ หรือทีมผู้สอน หรือผลการเรียนของนักศึกษา เป็นต้น)

อาจารย์ผู้สอนประเมินการสอนของตนเอง ดูผลการเรียนและความพึงพอใจของนักศึกษา

๓. การปรับปรุงการสอน

(อธิบายกลไกและวิธีการปรับปรุงการสอน เช่น คณะ/ภาควิชามีการกำหนดกลไกและวิธีการปรับปรุงการสอนไว้อย่างไรบ้าง การวิจัยในชั้นเรียน การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน เป็นต้น)

การประชุมสาขาวิชาเพื่อพัฒนาการสอน ปรับปรุงแก้ไข เพิ่มเติมเนื้อหาที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์การปฏิบัติงานในวิชาชีพลงในเอกสารการสอน สื่อการสอนต่างๆ

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

(อธิบายกระบวนการที่ใช้ในการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ของรายวิชา เช่น ทวนสอบจากคะแนนข้อสอบ หรืองานที่มอบหมาย กระบวนการอาจจะต่างกันไปสำหรับรายวิชาที่แตกต่างกัน หรือสำหรับมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้าน)

การสอบถามนักศึกษา พิจารณาจากผลการสอบ ให้อาจารย์ท่านอื่นหรือผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกสุ่มตรวจผลงาน ผลการสอบของนักศึกษา ตลอดจนสุ่มตรวจสอบข้อสอบ โดยอาจมีการตั้งกรรมการในสาขาวิชาตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจ มคอ.๓,๕ ข้อสอบ รายงาน วิธีการให้คะแนนส่วนต่างๆ อย่างใดอย่างหนึ่งหรือจากการทวนสอบหลายๆวิธี

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

(อธิบายกระบวนการในการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินจากข้อ ๑ และ ๒ มาวางแผนเพื่อปรับปรุงคุณภาพ)

จากผลการประเมิน และการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา ได้มีการปรับปรุงการสอนและรายละเอียดวิชาเพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ดังนี้ คือ

- ๑) นำข้อคิดเห็นของนักศึกษาจากข้อมาประมวล เพื่อจัดกลุ่มเนื้อหาความรู้ที่ต้องปรับปรุง วิธีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
- ๒) ปรับปรุง รายวิชา ทุกปี หรือตามข้อเสนอแนะในการทวนสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ
- ๓) นำผลการวิจัย หรือความรู้ที่ได้มาใหม่บรรจุลงในเนื้อหาที่ต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติม

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

คุณลักษณะบัณฑิต รายวิชา	1. คุณธรรม และจริยธรรม					2. ด้านทักษะความรู้					3. ด้านทักษะทาง ปัญญา			4. ด้านทักษะ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล และความ รับผิดชอบ			5. ด้านทักษะการ วิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ		
	1.1 มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่าง คนและปัญหาสังคมที่ตนได้รับกับจริยธรรมและบรรทัดฐานวิชาชีพ	1.2 มีทัศนคติที่ดีต่อสังคม และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการ ปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างเหมาะสม	1.3 มีความรักและผูกพันต่อหน้าที่ หน่วยงาน องค์กร และมีส่วนร่วมในการ พัฒนา องค์กร ชุมชน และสังคมอย่างสร้างสรรค์	1.4 มีวินัยในในการทำงาน มีสติปัญญาและเจตคติที่ดีต่อสังคม องค์กร และปฏิบัติตนตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม	1.5 มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมไทย	2.1 มีความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อ สถานการณ์โลก	2.2 มีความรู้ที่เพียงพอในการทบทวนปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	2.3 มีความรู้ในกระบวนการ และองค์การวิจัย เพื่อแก้ปัญหาและต่อยอด องค์ความรู้ในงานอาชีพ	2.4 มีความรอบรู้ในภาษาและวัฒนธรรมไทย	2.5 มีความรู้และความสามารถพัฒนาความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมให้ เพิ่มพูนยิ่งขึ้น	3.1 มีความสามารถประมวล และศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และความขัดแย้ง รวมทั้งค้นหาทางเลือกและประเมินค่าข้อดีข้อเสียอย่าง ถี่ถ้วนถี่ถ้วนและเชิงลึก	3.2 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์ ภาควิชาปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ใน การแก้ปัญหาของภาคส่วน และการปฏิบัติงานเชิงงาน และการประเมินผลอย่าง เหมาะสม และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้กับนวัตกรรมในการดำเนินชีวิตและการ พัฒนาสังคม	3.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้จากภาคธุรกิจ และภาคเกษตรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้ได้ประสิทธิผล	4.1 มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตาม หน้าที่ และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีความร่วม มือทำงานเพื่อผู้ร่วมงานและเพื่อนร่วมงาน	4.2 มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่าง ต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล	4.3 มีคุณลักษณะที่ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรม องค์กรได้เป็นอย่างดี	5.1 มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร การ พูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5.2 มีความสามารถในการสื่อสารการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างเหมาะสมตาม สถานการณ์และวัฒนธรรม	5.3 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าหา ความรู้เพื่อการเรียนรู้เพื่อเลือกแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือเพื่อหาข้อมูลสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ
TIH2408 การสำรองที่นั่งและบัตรโดยสารในธุรกิจสายการบิน	●	●	○	○		●	●	○			●	○	○	●	●	○	○		

* ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ