

มคอ.3



รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา TIM3409 รายวิชา การจัดการงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ภาคการศึกษา ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

| | |
|-----------------------|---------------------------------------|
| รหัสวิชา | TIM3409 |
| ชื่อรายวิชาภาษาไทย | การจัดการงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน |
| ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ | Airport Ground Service Management |

๒. จำนวนหน่วยกิต

3(3-0-6) หน่วยกิต

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

| | |
|----------------------|--|
| ๓.๑ หลักสูตร | ศิลปศาสตรบัณฑิต การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ |
| ๓.๒ ประเภทของรายวิชา | วิชาเฉพาะเลือก กลุ่มวิชาความสนใจเฉพาะ |

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

| | |
|--------------------------------|---|
| ๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา | อาจารย์พนิตทัศน์ พึ่งภักดี |
| ๔.๒ อาจารย์ผู้สอน | อาจารย์พนิตทัศน์ พึ่งภักดี , อาจารย์สุนิษา เพ็ญทรัพย์ |

๕. สถานที่ติดต่อ

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง /
E – Mail phanitthat.pu@ssru.ac.th

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

| | |
|----------------------------|-----------------|
| ๖.๑ ภาคการศึกษาที่ | 2 / ชั้นปีที่ 3 |
| ๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้ | ประมาณ 30 คน |

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

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

๙. สถานที่เรียน อาคารเรียนรวม ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง
ห้องเรียนออนไลน์ผ่านโปรแกรม google meet

๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง วันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2564
รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินและท่าอากาศยาน
2. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ ตลอดจนขั้นตอนการบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน
3. เพื่อให้ นักศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพในสายการบินได้ในอนาคต

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินมากขึ้น
2. เพื่อสร้างเจตคติที่ดีต่องานในอาชีพพนักงานบริการภาคพื้นดินและงานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีค่านิยมในการประกอบอาชีพอย่างมีจรรยาบรรณ มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

(ภาษาไทย) ระบบการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินและท่าอากาศยาน ลักษณะงานของแผนกต่าง ๆ ของงานบริการภาคพื้นดิน รวมทั้งระเบียบปฏิบัติในการทำงาน ภาษา และ คำศัพท์เทคนิคที่ใช้ในงานบริการภาคพื้นดิน และ กฎระเบียบต่าง ๆ ในการเดินทางโดยสายการบิน

(ภาษาอังกฤษ) Study the ground service system to serve passengers of airlines and the airport. Characteristics of work in different departments including regulations, language and technical terms used for ground service, and also regulations on traveling by airlines.

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

| บรรยาย (ชั่วโมง) | สอนเสริม (ชั่วโมง) | การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน (ชั่วโมง) | การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง) |
|--|---|--|--------------------------------|
| 3 ชั่วโมง x 15 สัปดาห์ (45 ชั่วโมง) | ตามความต้องการของ ผู้เรียน และตามเหมาะสม | | 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ |

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

(ผู้รับผิดชอบรายวิชาโปรดระบุข้อมูล ตัวอย่างเช่น ๑ ชั่วโมง / สัปดาห์)

๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง

๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข 66 (0)98 693 9514

๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) phanitthat.pu@ssru.ac.th

๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook/Twitter/Line) Facebook: Phanitthat Pungpakdee

๓.๕ ปรึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet/Webboard) http://www.elchm.ssru.ac.th/phanitthat_pu

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑. คุณธรรม จริยธรรม

๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาด้านจริยธรรม และความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- (๒) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ
- (๓) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำเป็นและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- (๔) มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

๑.๒ วิธีการสอน

(๑) กำหนดกฎ กติกาในการเรียนการสอน พร้อมแจ้งให้ผู้เรียนทราบ อาทิ การเข้าชั้นเรียน การแต่งกาย และพฤติกรรมในชั้นเรียน

(๒) สอดแทรกเนื้อหาด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในบทเรียน

(๓) ฝึกให้นักศึกษามีความรับผิดชอบในการทำโครงการกลุ่มและรายงานกลุ่ม

๑.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมายและการร่วมกิจกรรม

(๒) ประเมินจากการมีวินัยและพร้อมเพรียงของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรม

(๓) ประเมินผลการเรียนให้ตกสำหรับผู้กระทำทุจริตในการสอบ

(๔) ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

๒. ความรู้

๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความรู้ในศาสตร์ด้านการจัดการอุตสาหกรรมบริการการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง
- (๒) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (๓) มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

๒.๒ วิธีการสอน

(๑) การบรรยายภายในชั้นเรียน และออนไลน์ผ่าน google meet และการถาม-ตอบ

(๒) มอบหัวข้อเรื่องให้ค้นคว้าและทำรายงานทั้งเดี่ยวและกลุ่ม

(๓) ทำรายงานเปรียบเทียบความรู้จากห้องเรียนกับการทำงานจริงภาคปฏิบัติทั้งในห้องเรียน และสภาพแวดล้อมจริง

(๔) การศึกษานอกสถานที่และทำรายงาน

๒.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมในการเรียนการสอนของผู้เรียนรายบุคคล

(๒) การจัดส่งงานที่มอบหมายโดยประเมินเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม

(๓) การทดสอบย่อย

(๔) การสอบกลางภาค และสอบปลายภาค โดยเน้นข้อสอบที่มีการวิเคราะห์ และการประยุกต์ความรู้ที่ศึกษา และสิ่งที่ผู้เรียนได้รับจากการที่ได้เรียนในส่วนของเนื้อหา และการสอบภาคปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง และสถานการณ์จริง

๓. ทักษะทางปัญญา

๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

● (๑) มีความสามารถประมวล และศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

○ (๒) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

○ (๓) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

๓.๒ วิธีการสอน

(๑) ให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ

(๒) ให้นักศึกษานำเสนอหน้าชั้นเรียน หรือการอภิปรายกลุ่ม

(๓) ให้นักศึกษามีโอกาสปฏิบัติจริง

๓.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมในการเรียนการสอนของผู้เรียนรายบุคคล

(๒) ทักษะในการศึกษาและแก้ไขปัญหาด้านผลกระทบที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

(๓) การทดสอบย่อย

(๔) การสอบกลางภาค และสอบปลายภาค โดยเน้นข้อสอบที่มีการวิเคราะห์ และการประยุกต์ความรู้ที่ศึกษา และสิ่งที่ผู้เรียนได้รับจากการที่ได้เรียนในส่วนของเนื้อหา

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

● (๑) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่ และบทบาทของตนในกลุ่มงาน ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

● (๒) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาความรู้ในวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตาม

มาตรฐานสากล

๔.๒ วิธีการสอน

(๑) การสอนโดยการแสดงบทบาทสมมติ ตามสถานการณ์ที่กำหนดให้

(๒) ส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่สามารถทำงานเป็นกลุ่มกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

(๓) ส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

(๔) ส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่พัฒนามนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

(๕) ส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่สร้างภาวะผู้นำ

๔.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากพฤติกรรมและการแสดงออกของนักศึกษาในการนำเสนอรายงานกลุ่มในชั้นเรียน
 (๒) สังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และความครบถ้วนชัดเจนตรงประเด็นของข้อมูล

๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา**

- (๑) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุป ประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม
- (๓) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๔) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลผลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

๕.๒ วิธีการสอน

- (๑) จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาต่าง ๆ ให้นักศึกษาได้ค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งอินเทอร์เน็ต และมีการนำเสนอข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสม

๕.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากเทคนิคการนำเสนอโดยการประยุกต์ใช้ความรู้ในห้องเรียนควบคู่กับการใช้ทฤษฎี การเลือกใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือคณิตศาสตร์และสถิติ ที่เกี่ยวข้อง

๖. ด้านอื่นๆ

.....ไม่มี.....

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 | - แนะนำรายวิชา - อธิบายวัตถุประสงค์การเรียนรู้ - อธิบายแนวการสอน - ชี้แจงเกณฑ์การวัดและประเมินผล | ๓ | แนวการสอน ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ซักถาม ยกตัวอย่างประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และอินเทอร์เน็ต | อาจารย์พนิตทัศน์ พึ่งภักดี |

| ลำดับที่ | หัวข้อ/รายละเอียด | จำนวน (ชม.) | กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน/สื่อที่ใช้ | ผู้สอน |
|----------|---|-------------|---|----------------------------|
| ๒ | - ความหมายและความ เป็นมาของท่าอากาศยาน - สิทธิเสรีภาพทางการบิน | ๓ | ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ซักถาม ยกตัวอย่างประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และ อินเทอร์เน็ต เรียนออนไลน์ผ่าน Google Meet | อาจารย์พนิตทัศน์ พึ่งภักดี |
| ๓ | - Letter Standard Codes - ทดสอบย่อย (Quiz) - นำเสนอผลงาน | ๓ | ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ซักถาม ยกตัวอย่างประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และ อินเทอร์เน็ต เรียนออนไลน์ผ่าน Google Meet | อาจารย์พนิตทัศน์ พึ่งภักดี |
| ๔ | การสำรองที่นั่งล่วงหน้า | ๓ | ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ซักถาม ยกตัวอย่างประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และ อินเทอร์เน็ต เรียนออนไลน์ผ่าน Google Meet | อาจารย์พนิตทัศน์ พึ่งภักดี |
| ๕ | การบริการผู้โดยสารที่พิการ ทางหูและตาบอด - Traveling with escort dog - การจัดที่นั่งและการคิดค่า โดยสารสำหรับ Escort dog | ๓ | ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ซักถาม ยกตัวอย่างประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และ อินเทอร์เน็ตเรียนออนไลน์ผ่าน Google Meet | อาจารย์พนิตทัศน์ พึ่งภักดี |
| ๖ | การบริการผู้โดยสารเด็กอ่อน และมารดา (Infant and Mother) - New born baby - Diaper, Baby bassinet - General restriction | ๓ | ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ซักถาม ยกตัวอย่างประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และ อินเทอร์เน็ต เรียนออนไลน์ผ่าน Google Meet | อาจารย์พนิตทัศน์ พึ่งภักดี |
| ๗ | การบริการผู้โดยสารผู้เยาว์ที่ เดินทางคนเดียว (Unaccompanied Minor or UM) - General Information - Limitation of UM per flight - การคิดค่าโดยสาร - บัตรโดยสาร | ๓ | ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ซักถาม ยกตัวอย่างประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และ อินเทอร์เน็ต เรียนออนไลน์ผ่าน Google Meet | อาจารย์พนิตทัศน์ พึ่งภักดี |

| สัปดาห์ที่ | หัวข้อ/รายละเอียด | จำนวน (ชม.) | กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน/สื่อที่ใช้ | ผู้สอน |
|------------|---|-------------|---|--------------------------|
| ๘ | การบริการผู้โดยสารผู้เยาว์ (Young Passenger) - การคิดค่าโดยสาร - บัตรโดยสาร | | | |
| ๙ | สอบกลางภาค | | เนื้อหาการสอบจากการเรียนครั้งที่ ๑-๘ | |
| ๑๐ | การบริการผู้โดยสารที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ - Categories of Incapacitations - Acceptance - Medical clearance - Limitation - การคิดค่าโดยสาร | ๓ | ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ชักถาม ยกตัวอย่างประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และ อินเทอร์เน็ต เรียนออนไลน์ผ่าน Google Meet | อาจารย์สุนิษา เพ็ญทรัพย์ |
| ๑๑ | - ผู้โดยสารที่เป็นบุคคลสำคัญ - ผู้โดยสารที่ถูกปฏิเสธการเข้าเมือง | ๓ | ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ชักถาม ยกตัวอย่างประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และ อินเทอร์เน็ต เรียนออนไลน์ผ่าน Google Meet | อาจารย์สุนิษา เพ็ญทรัพย์ |
| ๑๒ | - ทดสอบย่อย (Quiz) - นำเสนอผลงาน | ๓ | ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ชักถาม ยกตัวอย่างประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และ อินเทอร์เน็ต นำเสนอผลงาน (กิจกรรมกลุ่ม) | อาจารย์สุนิษา เพ็ญทรัพย์ |
| ๑๓ | - สิทธิของผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องบิน - กฎระเบียบสำหรับผู้โดยสารขาออก - เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง | ๓ | ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ชักถาม ยกตัวอย่างประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และ อินเทอร์เน็ต เรียนออนไลน์ผ่าน Google Meet | อาจารย์สุนิษา เพ็ญทรัพย์ |
| ๑๔ | - การบริการกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารที่จะต้องขึ้นเครื่องบิน - Checked & Unchecked baggage | ๓ | ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ชักถาม ยกตัวอย่างประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และ อินเทอร์เน็ต เรียนออนไลน์ผ่าน Google Meet | อาจารย์สุนิษา เพ็ญทรัพย์ |

| สัปดาห์ที่ | หัวข้อ/รายละเอียด | จำนวน (ชม.) | กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้ | ผู้สอน |
|------------|---|-------------|--|--------------------------|
| ๑๕ | - การนำสัตว์เลี้ยงขึ้น เครื่องบิน | ๓ | ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ชักถาม ยกตัวอย่างประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และ อินเทอร์เน็ต เรียนออนไลน์ผ่าน Google Meet | อาจารย์สุนิษา เพ็ญทรัพย์ |
| ๑๖ | - นำเสนอรายงานกลุ่มหน้า ชั้นเรียนและทบทวนบทเรียน ก่อนสอบปลายภาค | ๓ | ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ชักถาม ยกตัวอย่างประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และ อินเทอร์เน็ต นำเสนอผลงาน (กิจกรรมกลุ่ม) | อาจารย์สุนิษา เพ็ญทรัพย์ |
| ๑๗ | สอบปลายภาค | | เนื้อหาการสอบจากการเรียนครั้งที่ ๙-๑๗ | |

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

(ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา (Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตร สัปดาห์ที่ประเมิน และสัดส่วนของการประเมิน)

| ผลการเรียนรู้ | วิธีการประเมินผลการเรียนรู้ | สัปดาห์ที่ประเมิน | สัดส่วนของการประเมินผล |
|---------------|---|-------------------|------------------------|
| 1.1.1 – 1.1.4 | ประเมินผลจากคำตอบคำถามเชิงวิเคราะห์ด้าน จริยธรรม และพฤติกรรมกรเข้าเรียน การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตรงเวลา | ทุกสัปดาห์ | 10% |
| 2.1.1 – 2.3.3 | ทดสอบย่อย | 4 และ 11 | 10% |
| 2.1.1 – 2.3.4 | สอบภาคปฏิบัติ | 13 | 20% |
| 2.1.1 - 2.3.4 | ทดสอบกลางภาค | 8 | 20% |
| 2.1.1 - 2.3.4 | ทดสอบปลายภาค | 17 | 30% |
| 5.1.1 – 5.1.3 | มอบหมายรายงานให้นักศึกษาไปศึกษาค้นคว้าและ นำเสนอผลงานในรูปแบบต่างๆ ประเมินจากประสิทธิผลของรายงานที่ให้นักศึกษาได้ ไปศึกษาค้นคว้าและนำเสนอผลงานในรูปแบบต่างๆ | 16 | 10% |

หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

๑. ตำราและเอกสารหลัก

เอกสารประกอบการสอนวิชา TIM3409 การจัดการงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น โดย อ.พนิตทัศน์ พึ่งภักดี

๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, การจัดการท่าอากาศยาน, สำนักพิมพ์ธรรมสาร: กรุงเทพฯ, 2551.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, ธุรกิจการบิน, พิมพ์ครั้งที่ 1, ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาท่าพระจันทร์: กรุงเทพฯ, 2548.

Thai Airways International Company Limited, Passenger Service Manual

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

๑) เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว

- <http://www.mots.go.th>
- <http://www.atta.or.th>
- <http://www.tourismthailand.org>
- <http://www.iata.org>
- <http://www.thaiairways.co.th>

หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

แบบประเมินการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษา

สรุปผลการประเมินการสอน

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

(ระบุวิธีการประเมินที่จะได้ข้อมูลการสอน เช่น จากผู้สังเกตการณ์ หรือจากผู้สอน หรือผลการเรียนของนักศึกษา เป็นต้น)

ผลการเรียนของนักศึกษา

การสังเกตของผู้สอน

๓. การปรับปรุงการสอน

(อธิบายกลไกและวิธีการปรับปรุงการสอน เช่น คณะ/ภาควิชามีการกำหนดกลไกและวิธีการปรับปรุงการสอนไว้อย่างไรบ้าง)

การวิจัยในชั้นเรียน การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน เป็นต้น)

อาจารย์ผู้สอนทำวิจัยในชั้นเรียน และปรับปรุงตามผลการวิจัย

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

(อธิบายกระบวนการที่ใช้ในการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ของรายวิชา เช่น ทวนสอบจากคะแนนข้อสอบ หรืองานที่มอบหมาย กระบวนการอาจจะต่างกันไปสำหรับรายวิชาที่แตกต่างกัน หรือสำหรับมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้าน)

การทดสอบตามแบบทดสอบ

การซักถามความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาของผู้เรียน

การตอบคำถามของผู้เรียน

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

(อธิบายกระบวนการในการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินจากข้อ ๑ และ ๒ มาวางแผนเพื่อปรับปรุงคุณภาพ)

นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 มาวางแผนเพื่อปรับปรุงคุณภาพการสอน

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

| คุณลักษณะบัณฑิต รายวิชาเฉพาะ | 1.คุณธรรมและจริยธรรม | | | | 2. ความรู้ | | | 3. ทักษะทางปัญญา | | | 4. ทักษะ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ | | 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | | | |
|--|--|--|---|--|---|---|---|--|--|---|---|---|---|---|---|--|
| | 1.1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหา ความขัดแย้งกับชีวิตประจำวันและจรรยาบรรณวิชาชีพ | 1.2) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่ง คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและ การปฏิบัติงานต่อผู้เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ | 1.3) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และ มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จัดการ พัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น | 1.4) มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรและสังคม | 2.1) มีความรู้ในศาสตร์ที่เรียนการจัดการ อุตสาหกรรมบริการการท่องเที่ยวและบริการ โรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่าง | 2.2) มีความรู้ที่เกี่ยวกับความปลอดภัย ความรู้ใน ศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง | 2.3) มีความรู้ในกระบวนการ และเทคโนโลยีการจัดเพื่อ แก้ไขปัญหาและสอดคล้องกับความรู้ในวงกว้าง | 3.1) มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูล เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมถึงหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหานั้นได้ | 3.2) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้จากทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ระดมความคิดวิเคราะห์สถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม | 3.3) มีความสามารถประยุกต์ใช้ ค้นคว้าจากเอกสาร อ้างอิง และจากสื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนา ทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล | 4.1) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ ได้รับมอบหมายตามที่มอบหมาย และสามารถ ทำงานได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีส่วนร่วมในการ ร่วมรับผิดชอบร่วมกันและแก้ไขปัญหาอย่าง | 4.2) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนา ความรู้ในวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตาม มาตรฐานสากล | 5.1) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 5.2) มีความสามารถในการสื่อสารกับ ชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ และวัฒนธรรม | 5.3) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ คิดค้น การวิจัย การพัฒนาของงานในระดับต้นและ สูง รวมถึง และผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 5.4) มีความสามารถ ในการใช้คณิตศาสตร์ ทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลการ แปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล |
| | ● ความรับผิดชอบหลัก | | | | ○ ความรับผิดชอบรอง | | | | | | | | | | | |
| รหัสวิชา TIM3409 ชื่อรายวิชา การจัดการงานบริการผู้โดยสาร ภาคพื้นดิน | ● | ● | ○ | ○ | ● | ● | ○ | ● | ○ | ○ | ● | ● | ● | ● | ○ | ○ |

ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ