

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา                      มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต  
คณะ    โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

## หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา  
1552632 ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
2. จำนวนหน่วยกิต  
3 หน่วยกิต(2-2-5)
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา  
วิชาเฉพาะ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน  
อาจารย์ณัฐรินทร์ หลิมวิรัตน์
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน  
ภาคการศึกษาที่ 1/2556 ชั้นปีที่ 3
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)  
ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)  
ไม่มี
8. สถานที่เรียน  
ห้อง 244 อาคาร 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด  
20 มีนาคม 2556

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. สามารถเข้าใจคำศัพท์ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นศัพท์เฉพาะที่ใช้ในอุตสาหกรรมการบิน
2. สามารถเข้าใจถึงจุดเด่นของบทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้อยู่ในอุตสาหกรรมการบิน
3. สามารถปรับใช้บทสนทนาภาษาอังกฤษตามสถานการณ์ต่างๆในอุตสาหกรรมการบิน
4. สามารถฟังพูดโต้ตอบโดยใช้คำศัพท์สำนวนภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องในการบริการภาคพื้นดิน

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้และทักษะเกี่ยวกับภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการบิน และให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ในโลก

ปัจจุบัน

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน ในสถานการณ์ต่างๆซึ่งจำเป็นต่อการทำงานในอาชีพพนักงานบริการภาคพื้นของสายการบิน อาทิ การประชาสัมพันธ์ในสนามบิน การแก้ปัญหาการสำรองที่นั่ง การบริการเช็คอินและขึ้นเครื่องบิน การต้อนรับผู้โดยสารขาเข้าและขาออก เป็นต้น

### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง	ไม่มี	ไม่มี	90 ชั่วโมง

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

#### รายบุคคล

อาจารย์ผู้สอนกำหนดวันและเวลาในการให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่ผู้เรียนสัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง โดยมีการแจ้งให้ผู้เรียนทราบในห้องเรียน

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- พัฒนาผู้เรียนให้มีความรับผิดชอบ มีวินัย คุณธรรม และจริยธรรมตามคุณสมบัติ ดังนี้
  - ตระหนักถึงคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ
  - มีความรับผิดชอบ มีวินัย ตรงต่อเวลา
  - สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

#### 1.2 วิธีการสอน

จัดการเรียนการสอนโดยการใช้ power point และการทำงานเป็นกลุ่ม

#### 1.3 วิธีการประเมินผล

- พฤติกรรมของนักศึกษาในการเรียน การส่งงาน
- การทำงานกลุ่ม /การอภิปรายกลุ่ม
- การนำเสนอรายงานของนักศึกษาภายในห้อง

### 2. ความรู้

#### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- สามารถรู้อธิบายและเข้าใจคำศัพท์เฉพาะที่ใช้บนเครื่องบินเป็นภาษาอังกฤษ
- สามารถรู้และมีทักษะในการแก้ไขสถานการณ์ต่างๆได้อย่างดี
- สามารถสร้างบทสนทนาเป็นภาษาอังกฤษตามสถานการณ์ต่างๆได้

## 2.2 วิธีการสอน

- บรรยายอธิบายเนื้อหา เกี่ยวกับการบริการภาคพื้น
- ให้นักศึกษานำเสนอเนื้อเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับการบริการภาคพื้นเป็นภาษาอังกฤษ
- ให้นักศึกษาจัดกลุ่มและจำลองสถานการณ์ในการบริการภาคพื้นโดย
- อาจารย์ผู้สอนจะกำหนดเหตุการณ์ต่างๆขึ้นเพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ความรู้ที่เรียนมาในการแก้ไข  
ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นภาษาอังกฤษ

## 2.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตการมีส่วนร่วมในกิจกรรมในชั้นเรียนและการแสดงความคิดเห็น
- การทดสอบย่อย
- การทำกิจกรรมกลุ่ม
- สอบกลางภาคสอบปลายภาค

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- การนำความรู้ด้านคำศัพท์และสำนวนต่างๆไปประยุกต์ในการสื่อสารทางธุรกิจได้อย่างเหมาะสม
- การวิเคราะห์และสรุปใจความสำคัญของบทสนทนาทางธุรกิจได้

### 3.2 วิธีการสอน

- การอธิบาย
- การฝึกทักษะด้านต่างๆโดยใช้สถานการณ์สมมติ
- อภิปรายกลุ่ม

### 3.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตพฤติกรรมการเรียนในชั้นเรียน
- ประเมินจากการสื่อสารในสถานการณ์สมมติ
- ประเมินการนำเสนองาน/ ส่งงาน
- สอบกลางภาคและปลายภาค

#### 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

##### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน
- มีภาวะความเป็นผู้นำ-ผู้ตามและสามารถทำงานเป็นกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการเรียนรู้ด้วยตนเองและมีความรับผิดชอบในงานที่มอบหมายให้

##### 4.2 วิธีการสอน

- จัดกิจกรรม มอบหมายงานรายกลุ่มและรายบุคคลส่งเสริมให้ค้นคว้าด้วยตนเอง

##### 4.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตพฤติกรรมการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
- ติดตามความก้าวหน้าของการทำงาน
- การนำเสนอรายงาน

#### 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

##### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- ทักษะทักษะในการสืบค้นข้อมูลทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ทักษะการใช้สื่อเทคโนโลยีในการนำเสนองาน
- ทักษะในการสื่อสารทั้งการพูดการฟังการเขียนและการนำเสนองาน

##### 5.2 วิธีการสอน

- มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- มอบหมายให้นำเสนองานในชั้นเรียนโดยใช้สื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสม

##### 5.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินการจัดทำรายงาน และการนำเสนอ

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

ลำดับ ดา ห้	หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการ เรียนการสอน	สื่อ การสอน	ผู้สอน
1	- Course introduction about ground service	3			อ.ณัฐสิรินทร์ หลิมวิรัตน์
2	- Ground staff working routine and terminology	3	- บรรยาย - กิจกรรม กลุ่ม	- เอกสาร ประกอบการสอน - PowerPoint	อ.ณัฐสิรินทร์ หลิมวิรัตน์
3	- Opportunities in Ground Service	3	- บรรยาย - กิจกรรม กลุ่ม	- เอกสาร ประกอบการสอน - PowerPoint	อ.ณัฐสิรินทร์ หลิมวิรัตน์
4	- Ticketing and reservation	3	- บรรยาย - กิจกรรม กลุ่ม	- เอกสาร ประกอบการสอน - PowerPoint	อ.ณัฐสิรินทร์ หลิมวิรัตน์
5	- E-ticket, visa and types of passport	3	- บรรยาย - ฝึกอ่าน ประกาศ	- เอกสาร ประกอบการสอน - PowerPoint	อ.ณัฐสิรินทร์ หลิมวิรัตน์
6	- Useful phrases for ticketing and reservation	3	- บรรยาย - กิจกรรม กลุ่ม	- เอกสาร ประกอบการสอน - PowerPoint	อ.ณัฐสิรินทร์ หลิมวิรัตน์
7	-Categories of baggage - Stretcher case - Lost and found	3	- บรรยาย - กิจกรรม กลุ่ม	- เอกสาร ประกอบการสอน - PowerPoint	อ.ณัฐสิรินทร์ หลิมวิรัตน์

## 1552632 ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

8	- Weight concept - Size of cabin baggage	3	- บรรยาย - กิจกรรม กลุ่ม	- เอกสาร ประกอบการสอน - PowerPoint	อ.ณัฐริรินทร์ หลิมวิรัตน์
9	สอบกลางภาค				
10	- Useful phases for responding passengers' request	3	- บรรยาย - กิจกรรม กลุ่ม	- เอกสาร ประกอบการสอน - PowerPoint	อ.ณัฐริรินทร์ หลิมวิรัตน์
11	- Handling passengers' question about the aircraft and the destination - Handling passengers' question about the seat configuration	3	- บรรยาย - กิจกรรม กลุ่ม	- เอกสาร ประกอบการสอน - PowerPoint	อ.ณัฐริรินทร์ หลิมวิรัตน์
12	- Public announcement for ground service	3	- บรรยาย - ฝึกประกาศ	- เอกสาร ประกอบการสอน - PowerPoint	อ.ณัฐริรินทร์ หลิมวิรัตน์
13	- Service Professional to be part of an outstanding airline and team	3	- บรรยาย - กิจกรรม กลุ่ม	- เอกสาร ประกอบการสอน - PowerPoint	อ.ณัฐริรินทร์ หลิมวิรัตน์
14	-Service Professional to be part of an outstanding airline and team (continue) - Group Discussion	3	- บรรยาย - กิจกรรม กลุ่ม	- เอกสาร - ประกอบการ สอน - PowerPoint	อ.ณัฐริรินทร์ หลิมวิรัตน์

## 1552632 ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

15	- Group Discussion -Course conclusion	3	- สอบ Group discussion		อ.ณัฐรินทร์ หลิมวิรัตน์
สอบ ปลาย ภาค	สัปดาห์ที่ 16 ผู้สอนสอบ				

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	1.1, 1.2 3.1 4.1, 4.2	การมีส่วนร่วม กิจกรรมใน ชั้นเรียน	ตลอดภาคเรียน	30%
2	1.1, 1.2 2.1 3.1	อภิปราย กลุ่ม	15	10%
3	2.1, 2.2 3.1,	สอบกลาง ภาค	9	30%
4	2.1, 2.2 3.1	สอบปลาย ภาค	16	30%

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 1. เอกสารและตำราหลัก

English in Airline Business (LertpornParasakul)

### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

1. Skytrax
2. Seat guru
3. IATA

### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

1. เว็บไซต์ <http://www.thaiairways.com>
2. เว็บไซต์ <http://www.airlinetraveladvice.com>
3. เว็บไซต์ <http://www.seatguru.com>

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้จัดทำโดย

- การสนทนาระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนและสังเกตจากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

มีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน โดยใช้ผลการเรียนและการทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้

### 3. การปรับปรุงการสอน

นำที่ได้จากการประเมินการสอนในข้อ 2 มาปรับปรุงการสอนโดยสัมมนาการจัดการเรียนการสอน

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

สอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้รายวิชา โดยสอบถามนักศึกษา

- ระหว่างการเรียนการศึกษาค้นคว้าจากผลการทดสอบ

1552632 ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

- ตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชาตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดย  
ตรวจสอบข้อสอบรายงานและเกณฑ์การตัดสินผลการเรียน

**5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา**

- นำข้อมูลที่ได้จากการทำแบบประเมินมาใช้ปรับปรุงแผนการสอน
- นำผลการประเมินและทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชามาเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนทุกปี