

แผนการเรียนการสอน (มคอ.3)

รหัส13574104

วัฒนธรรมการบริการในธุรกิจสายการบิน

รายละเอียดของวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

3574104 วัฒนธรรมการบริการในธุรกิจสายการบิน

2. จำนวนหน่วยกิต

3 หน่วยกิต 3(2-2-5)

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

เป็นหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาเลือกแขนงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยวและบริการ

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์นิพนธ์ ระวียัน

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 4

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

1 เมษายน 2555

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์**1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา**

1. สามารถรู้และเข้าใจถึงวัฒนธรรมในทวีปต่างๆทั่วโลก
2. สามารถเข้าใจถึงจุดเด่นของวัฒนธรรมและการแต่งกายของแต่ละประเทศ
3. สามารถปรับใช้สิ่งที่เรียนมากับสถานการณ์ต่างๆรอบโลก

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษา มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับวัฒนธรรมการบริการบนเครื่องบินให้ทันสมัยต่อ

เหตุการณ์ในโลกปัจจุบัน

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ**1. คำอธิบายรายวิชา**

ศึกษาวัฒนธรรมการบริการในธุรกิจการบินและวัฒนธรรมการแต่งกายของแต่ละสายการบินในแต่ละ

ภูมิภาคซึ่งสื่อถึงวัฒนธรรมและประเพณีของประเทศ รวมทั้งศึกษาความเป็นมาของเครื่องหมาย

สัญลักษณ์และรูปแบบของเครื่องบินรุ่นต่างๆ

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

| บรรยาย การฝึก | สอนเสริม | ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน | การศึกษาด้วยตนเอง |
|------------------------|----------|------------------------------|-------------------|
| 45 ชั่วโมง/ภาคการศึกษา | ไม่มี | ไม่มี | 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ |

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

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

ประเมินจาก

- พฤติกรรมของนักศึกษาในการเรียน การส่งงาน
 - การทำงานกลุ่ม
 - การนำเสนอรายงานของนักศึกษาภายในห้อง

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- สามารถรู้ข้อวิสัยและเข้าใจวัฒนธรรมการบริการในธุรกิจการบินและวัฒนธรรมการแต่งกายของแต่ละสายการบินในแต่ละภูมิภาค

- สามารถรู้อธิบายและเข้าใจความเป็นมาของเครื่องหมาย สัญลักษณ์และรูปแบบของเครื่องบินรุ่นต่างๆ

2.2 วิธีการสอน

- บรรยายอธิบายเนื้อหา เกี่ยวกับวัฒนธรรมการบริการในธุรกิจการบิน
- ให้นักศึกษานำเสนอเนื้อเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมการบริการในธุรกิจการบินและเครื่องแบบการแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- ให้นักศึกษาจัดกลุ่มและจำลองสถานการณ์ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบินในแต่ละภูมิภาค

2.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตการมีส่วนร่วมในกิจกรรมในชั้นเรียนและการแสดงความคิดเห็น
- สอบกลางภาคสอบปลายภาค
- นำเสนองานเป็นกลุ่ม

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- ใช้ความรู้ที่ได้เรียนมาในการแยกแยะจุดเด่นในด้านวัฒนธรรมของแต่ละสายการบิน
- ใช้ความรู้ที่ได้เรียนมาในการพัฒนาบุคลิกภาพ มารยาทและเข้าใจถึงวัฒนธรรมของแต่ละชาติ

3.2 วิธีการสอน

- การอธิบาย
 - การฝึกทักษะด้านต่างๆโดยใช้สถานการณ์สมมติ
 - การมอบหมายงานนำเสนอและ อภิปรายกลุ่ม

3.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตพฤติกรรมการเรียนในชั้นเรียน

- ประเมินจากการสื่อสารในสถานการณ์สมมติ
- สอบกลางภาคและปลายภาค

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน
- มีภาวะความเป็นผู้นำผู้ตามและสามารถทำงานเป็นกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการเรียนรู้ด้วยตนเองและมีความรับผิดชอบในงานที่มอบหมายให้

4.2 วิธีการสอน

- จัดกิจกรรม มอบหมายงานรายกลุ่มและรายบุคคลส่งเสริมให้ค้นคว้าด้วยตนเอง

4.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตพฤติกรรมการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
- ติดตามความก้าวหน้าของการทำงาน

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- ทักษะทักษะในการสืบค้นข้อมูลทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ทักษะการใช้สื่อเทคโนโลยีในการนำเสนองาน
- ทักษะในการสื่อสารทั้งการพูดการฟังการเขียนและการนำเสนองาน

5.2 วิธีการสอน

- มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- มอบหมายให้นำเสนองานในชั้นเรียนโดยใช้สื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสม

5.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากการนำเสนอ งาน

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

| สัปดาห์ | หัวข้อ | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการ เรียนการสอน | สื่อ การสอน | ผู้สอน |
|---------|--|---------------|---|--|-----------------------------|
| 1 | - อธิบายแนวการสอน วิธีการเรียนการสอน และการประเมินผล | 3 | | | - อาจารย์ นิพนธ์ ระวียัน |
| 2 | - วัฒนธรรมของแต่ละ ประเทศที่สำคัญ | 3 | - บรรยาย | - เอกสาร - ประกอบการ สอน - PowerPoint | - อาจารย์ นิพนธ์ ระวียัน |
| 3 | - แบบและชนิดของ เครื่องบิน | 3 | - บรรยาย - ฝึกอ่าน ประกาศบน เครื่องบิน | - เอกสาร - ประกอบการ สอน - PowerPoint | - อาจารย์ นิพนธ์ ระวียัน |
| 4 | - วัฒนธรรมทางอาหาร | 3 | - บรรยาย - ฝึกอ่าน ประกาศบน เครื่องบิน | - เอกสาร - ประกอบการ สอน - PowerPoint | - อาจารย์ นิพนธ์ ระวียัน |
| 5 | - วัฒนธรรมด้านบริการ | 3 | - บรรยาย - ฝึกอ่าน ประกาศบน เครื่องบิน | - เอกสาร - ประกอบการ สอน - PowerPoint | - อาจารย์ นิพนธ์ ระวียัน |
| 6 | - วัฒนธรรมการแต่งกาย ของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน | 3 | - บรรยาย | - เอกสาร - ประกอบการ สอน - PowerPoint | - อาจารย์ นิพนธ์ ระวียัน |
| 7 | - เครื่องหมายของสาย การบินที่สำคัญ | 3 | - บรรยาย | - เอกสาร - ประกอบการ สอน | - อาจารย์ นิพนธ์ ระวียัน |

| | | | | | |
|----|--|---|---|--|--------------------------|
| | | | | - PowerPoint | |
| 8 | -สัญลักษณ์ของสายการบินที่สำคัญ | 3 | - บรรยาย | - เอกสาร - ประกอบการสอน - PowerPoint | - อาจารย์ นิพนธ์ ระวังัน |
| 9 | สอบกลางภาค | | | | |
| 10 | - เส้นทางการบินในแต่ละภูมิภาคทั่วโลก | 3 | - บรรยาย - ฝึกอ่านประกาศบนเครื่องบิน | - เอกสาร - ประกอบการสอน - PowerPoint | - อาจารย์ นิพนธ์ ระวังัน |
| 11 | - การบริการที่แตกต่างของแต่ละสายการบิน | 3 | - บรรยาย - ฝึกปฏิบัติการบนเครื่องบินแต่ละภูมิภาค | - เอกสาร - ประกอบการสอน - PowerPoint | - อาจารย์ นิพนธ์ ระวังัน |
| 12 | - การบริการอาหารในชั้นธุรกิจ | 3 | - บรรยาย - ฝึกปฏิบัติการบนเครื่องบินแต่ละภูมิภาค | - เอกสาร - ประกอบการสอน - PowerPoint | - อาจารย์ นิพนธ์ ระวังัน |
| 13 | - การบริการอาหารในชั้นประหยัด | 3 | - บรรยาย - ฝึกปฏิบัติการบนเครื่องบินแต่ละภูมิภาค | - เอกสาร - ประกอบการสอน - PowerPoint | - อาจารย์ นิพนธ์ ระวังัน |
| 14 | - สอบปฏิบัติ | 3 | - บรรยาย | - เอกสาร - ประกอบการสอน - PowerPoint | - อาจารย์ นิพนธ์ ระวังัน |
| 15 | - สอบปฏิบัติ | 3 | - บรรยาย | - เอกสาร - ประกอบการสอน | - อาจารย์ นิพนธ์ ระวังัน |

| | | | | | |
|--------------------|-------------------------|--|--|--------------|--|
| | | | | - PowerPoint | |
| สอบ ปลาย ภาค | สัปดาห์ที่ 16 ผู้สอนสอบ | | | | |

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

| กิจกรรมที่ | ผลการเรียนรู้ | วิธีการประเมิน | สัปดาห์ที่ประเมิน | สัดส่วนของการประเมินผล |
|------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------|------------------------|
| 1 | 1.1, 1.2 3.1 4.1, 4.2 | การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน | ตลอดภาคเรียน | 20% |
| 2 | 1.1, 1.2 2.1 3.1 | การนำเสนองานเป็นกลุ่ม | 15 | 20% |
| 3 | 2.1, 2.2 3.1, | สอบกลางภาค | 9 | 30% |
| 4 | 2.1, 2.2 3.1 | สอบปลายภาค | 16 | 30% |

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาวัฒนธรรมการบริการในธุรกิจสายการบิน
(อาจารย์ นิพนธ์ ระวียัน)

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 โดยใช้ผลการเรียนและการทวนสอบผลประเมินการเรียนรูู้

3. การปรับปรุงการสอน

นำที่ได้จากการประเมินการสอนในข้อ 2 มาปรับปรุงการสอนโดยสัมมนาการจัดการเรียนการสอน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ระหว่างการเรียนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้รายวิชา โดยสอบถามนักศึกษา พิจารณาจากผลการทดสอบ

- ตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชาตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบรายงานและเกณฑ์การตัดสินผลการเรียน

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

นำข้อมูลที่ได้จากการทำแบบประเมินมาใช้ปรับปรุงแผนการสอน

นำผลการประเมินและทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชามาเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนทุกปี