

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
คณะ โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
3573548 ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการภาคพื้น
English for Ground Services
2. จำนวนหน่วยกิต
3 หน่วยกิต (3-0-6)
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน หมวดวิชาเฉพาะ
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา: อาจารย์ ดร.ณัฐรินทร์ หลิมวิรัตน์
อาจารย์ผู้สอน: อาจารย์ ดร.ณัฐรินทร์ หลิมวิรัตน์ ตอนเรียน A1 B1 และ C1
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 1/2561 ชั้นปีที่ 3
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
8. สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
มิถุนายน 2561

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา
 1. สามารถเข้าใจคำศัพท์ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นศัพท์เฉพาะที่ใช้ในอุตสาหกรรมการบิน
 2. สามารถเข้าใจถึงจุดเด่นของบทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้บ่อยในอุตสาหกรรมการบิน
 3. สามารถปรับใช้บทสนทนาภาษาอังกฤษตามสถานการณ์ต่างๆ ในอุตสาหกรรมการบิน
 4. สามารถฟังพูดโต้ตอบโดยใช้คำศัพท์สำนวนภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องในการบริการภาคพื้นได้
2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา
เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้และทักษะเกี่ยวกับภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการบิน และให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ในโลกปัจจุบัน

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน ในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งจำเป็นต่อการทำงานในอาชีพพนักงานบริการภาคพื้นของสายการบิน อาทิ การประชาสัมพันธ์ในสนามบิน การแก้ปัญหาการสำรองที่นั่ง การบริการเช็คอินและขึ้นเครื่องบิน การต้อนรับผู้โดยสารขาเข้าและขาออก เป็นต้น

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง	ไม่มี	ไม่มี	90 ชั่วโมง

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์ผู้สอนกำหนดวันและเวลาในการให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่ผู้เรียนสัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง โดยมีการแจ้งให้ผู้เรียนทราบในห้องเรียน นอกจากนี้ นักศึกษาสามารถติดต่อผู้สอนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรศัพท์เพื่อขออนัดหมายล่วงหน้า

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรมจริยธรรม

1.1 คุณธรรมจริยธรรมที่ต้องพัฒนา

พัฒนาผู้เรียนให้มีความรับผิดชอบมีจรรยาบรรณและจิตสำนึกในการนำความรู้ไปใช้ในวิชาชีพได้อย่างมีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่น โดยให้มีวินัย คุณธรรมและจริยธรรมตามคุณสมบัตินี้ ดังนี้

○1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

2) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

● 3) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

4) มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบ ตลอดจนข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 วิธีการสอน

- บรรยาย พร้อมยกตัวอย่างบทสนทนาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

- การอภิปรายกลุ่มและรายบุคคล ชักถาม ตอบคำถามในห้องเรียน

- กำหนดให้นักศึกษาจำลองสถานการณ์และแสดงบทบาทสมมติในงานบริการบนเครื่องบินตามสถานการณ์ที่กำหนดให้

- กำหนดให้นักศึกษาหาตัวอย่างเกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- กำหนดให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดท้ายบทเรียนเพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจ

1.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตพฤติกรรมการเข้าเรียน การแต่งกาย มารยาทและการตรงต่อเวลาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมาย
- การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน
- การทดสอบระหว่างภาคเรียนและปลายภาคเรียน
- ประเมินผลจากการส่งงานรายบุคคลและรายกลุ่ม รวมถึงวิธีการนำเสนองานหน้าชั้นเรียน

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 1) มีความรู้ในสาขาวิชาธุรกิจการบิน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
- 2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) มีความรู้ในกระบวนการ เพื่อแก้ไขปัญหาและต่อ ยอดต่อองค์ความรู้ในงานอาชีพ

2.2 วิธีการสอน

- บรรยาย อธิบายเนื้อหาโดยใช้ PowerPoint และเอกสารประกอบการสอนพร้อมยกตัวอย่างสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการบนเครื่องบิน
- ให้นักศึกษานำเสนอเนื้อเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินเป็นภาษาอังกฤษ
- ให้นักศึกษาจัดกลุ่มและจำลองสถานการณ์ในการบริการบนเครื่องบินโดยอาจารย์ผู้สอนจะกำหนดเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้นเพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ความรู้ที่เรียนมาในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นภาษาอังกฤษ
- มอบหมายงานรายบุคคลและรายกลุ่ม ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมด้วยตนเอง นำเสนอและอภิปรายในชั้นเรียน

2.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน
- ทำแบบฝึกหัดท้ายบทเรียน
- การส่งงานและนำเสนอรายงานหน้าชั้นเรียน
- สอบระหว่างภาคและสอบปลายภาคเรียน

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

1) มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง ตลอดจนหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

2) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

●3) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3.2 วิธีการสอน

- การบรรยายและอภิปรายสถานการณ์จำลองในชั้นเรียน
- ให้นักศึกษาฝึกฝนการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้านคือ การฟัง การพูด การอ่านและการเขียน
- มอบหมายงานที่กำหนดขึ้น การนำเสนอรายงานและการอภิปรายร่วมกัน

3.3 วิธีการประเมินผล

- สอบระหว่างภาคและสอบปลายภาคเรียน โดยใช้ข้อสอบแบบอัตนัย
- พิจารณาจากงานที่นำเสนอและการนำเสนอผลงาน
- สังเกตและบันทึกพฤติกรรมมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

1) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

2) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

4.2 วิธีการสอน

- จัดกิจกรรมกลุ่มภายในชั้นเรียนเพื่อคิดวิเคราะห์สถานการณ์บนเครื่องบินในบริษัทต่างๆ
- กำหนดให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดท้ายบทเรียนเพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจ
- มอบหมายงานทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล รวมถึงการนำเสนองาน
- ส่งเสริมให้ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง

4.3 วิธีการประเมินผล

- พิจารณาจากรายงานที่นักเรียนนำเสนอหน้าชั้นเรียน
- สังเกตพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของนักศึกษา และติดตามความก้าวหน้าของการทำงานทุกสัปดาห์

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

○1) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

● 2) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม

3) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวล การแปล ความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 วิธีการสอน

- มอบหมายงานให้ค้นคว้าด้วยตนเองจากเว็บไซต์ (Website) ต่างๆ และสื่อสารสอนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning)

- การทำรายงานนำเสนอ การนำเสนอสถานการณ์จำลอง การสาธิตการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน การแสดงบทบาทสมมติโดยใช้รูปแบบที่เหมาะสมและทันสมัย

5.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินการจัดทำรายงานและการนำเสนอผลงานด้วยสื่อเทคโนโลยีรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสม

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/ รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน ที่ใช้ (ถ้ามี)	ชิ้นงาน	ประเมินการเรียนรู้
1	Course introduction about ground service	3	กิจกรรมการเรียนการสอน - ชี้แจงข้อตกลงในการเรียนการ สอนร่วมกัน - อธิบายให้ผู้เรียนทราบถึงสาระ การเรียนรู้ กิจกรรมการเรียน การสอน เอกสารประกอบการ สอน เกณฑ์การวัดและ ประเมินผล สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: Course Syllabus, PowerPoint, เอกสาร ประกอบการสอน		
2	Chapter 1 - Ground staff working routine	3	กิจกรรมการเรียนการสอน - บรรยายเรื่องภาษาอังกฤษ เกี่ยวกับพนักงานบริการภาคพื้น	แต่งบทสนทนา ภาษาอังกฤษ Dealing with my	ประเมินความรู้ ความเข้าใจจากการ อภิปรายและ

	and terminology		-กิจกรรม “Dealing with my passengers” - ให้นักศึกษาจับคู่แต่งบทสนทนาภาษาอังกฤษ - ทำแบบฝึกหัดรายบุคคลส่งสัปดาห์ถัดไป สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: PowerPoint, เอกสารประกอบการสอน, CD, แบบฝึกหัดท้ายบท	passengers	แบบฝึกหัด
3	- Opportunities in Ground Service	3	กิจกรรมการเรียนการสอน - บรรยายเรื่องภาษาอังกฤษเกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานบริการภาคพื้น - การประกาศต่างๆในสายการบิน “ An announcements” - ให้นักศึกษาจับคู่แต่งบทสนทนาภาษาอังกฤษ - ทำแบบฝึกหัดรายบุคคลส่งสัปดาห์ถัดไป สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: PowerPoint, เอกสารประกอบการสอน, CD, แบบฝึกหัดท้ายบท		
4	Chapter 2 - Ticketing and reservation	3	กิจกรรมการเรียนการสอน - บรรยายเรื่องภาษาอังกฤษที่ใช้ในการบริการภาคพื้น การเช็คอิน การจองบัตรโดยสารในสายการบิน โดยรับชมวีดิทัศน์การบริการภาคพื้นในสายการบินต่างๆ - มอบหมายงานรายกลุ่มเพื่อเตรียมนำเสนอหน้าชั้นเรียนในสัปดาห์ถัดไป	งานรายกลุ่ม	ประเมินความรู้ความเข้าใจจากการอภิปราย

			- ทำแบบทดสอบ สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: PowerPoint, เอกสาร ประกอบการสอน, CD, แบบทดสอบทำยบทเรียน (Quiz), ใบงานรายกลุ่ม		
5	- E-ticket, visa and types of passport	3	กิจกรรมการเรียนการสอน - บรรยายเรื่องภาษาอังกฤษที่ใช้ ในการบริการภาคพื้น - จำลองสถานการณ์และแสดง บทบาทสมมติ “At Check in counter” - อภิปรายกลุ่ม ตอบข้อซักถาม และแสดงความคิดเห็นร่วมกัน สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: PowerPoint, เอกสาร ประกอบการสอน	อภิปรายกลุ่ม “At Check in counter”	ประเมินความรู้ ความเข้าใจจากการ อภิปรายและการ ทำงานเป็นทีม
6	Chapter 3 - Useful phases for ticketing and reservation	3	กิจกรรมการเรียนการสอน - บรรยายเรื่อง บทสนทนา ประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้เป็น ประจำในงานบริการภาคพื้น ใน สถานการณ์ต่างๆ(ต่อ) - จำลองสถานการณ์และแสดง บทบาทสมมติ โดยนักศึกษามี ส่วนร่วมทั้งชั้นเรียน ในกิจกรรม “Booking my flight” ผ่าน คำศัพท์และสำนวนที่สำคัญที่ใช้ เป็นประจำในงานบริการ ภาคพื้น ในสถานการณ์ต่างๆ สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: PowerPoint, เอกสาร ประกอบการสอน, CD	คำศัพท์และสำนวนที่ สำคัญที่ใช้เป็นประจำ ในงานบริการภาคพื้น	ประเมินความรู้ ความเข้าใจจากการ อภิปราย การแสดง บทบาทสมมติ
7	Chapter 4	3	กิจกรรมการเรียนการสอน		ประเมินความรู้

	<ul style="list-style-type: none"> - Categories of baggage - Stretcher case - Lost and found 		<ul style="list-style-type: none"> - บรรยายเรื่อง บทสนทนา ประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นประจำในงานบริการภาคพื้น ในสถานการณ์ต่างๆ(ต่อ) - จำลองสถานการณ์และแสดงบทบาทสมมติ โดยนักศึกษามีส่วนร่วมทั้งชั้นเรียน ในกิจกรรม “My baggage lost” ผ่านคำศัพท์และสำนวนที่สำคัญที่ใช้เป็นประจำในงานบริการภาคพื้น ในสถานการณ์ต่างๆ <p>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: PowerPoint, เอกสารประกอบการสอน, CD</p>		ความเข้าใจจากการอภิปราย การจำลองสถานการณ์
8	<ul style="list-style-type: none"> - Weight concept - Size of cabin baggage 	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> - บรรยายเรื่อง บทสนทนา ประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นประจำในงานบริการภาคพื้น ในสถานการณ์ต่างๆ(ต่อ) - จำลองสถานการณ์และแสดงบทบาทสมมติ โดยนักศึกษามีส่วนร่วมทั้งชั้นเรียน ในกิจกรรม “ We travel together and ever” ผ่านคำศัพท์และสำนวนที่สำคัญที่ใช้เป็นประจำในงานบริการภาคพื้น ในสถานการณ์ต่างๆ <p>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: PowerPoint, เอกสารประกอบการสอน, CD</p>		
9	<ul style="list-style-type: none"> -Special cases handling -Mid-term 		<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> -ผู้สอนทบทวน สรุปก่อนการทดสอบ -สอบระหว่างภาค 		

			สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: แบบทดสอบ		
10	Chapter 5 - Useful phases for responding passengers' request	3	กิจกรรมการเรียนการสอน - บรรยายเรื่อง บทสนทนา ประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นประจำในงานบริการภาคพื้น ในสถานการณ์ต่างๆ(ต่อ) - จำลองสถานการณ์และแสดง บทบาทสมมติ โดยนักศึกษา มีส่วนร่วมทั้งชั้นเรียน ในใบงาน Professional Ground staff สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: PowerPoint, เอกสาร ประกอบการสอน, CD	ใบงาน Professional Ground staff	
11	Chapter 6 - Handling passengers' question about the aircraft and the destination - Handling passengers' question about the seat configuration	3	กิจกรรมการเรียนการสอน - บรรยายเรื่อง บทสนทนา ประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นประจำในงานบริการภาคพื้น ในสถานการณ์ต่างๆ(ต่อ) - จำลองสถานการณ์และแสดง บทบาทสมมติ โดยนักศึกษา มีส่วนร่วมทั้งชั้นเรียน ในกิจกรรม " We travel together and ever" ผ่านคำศัพท์และสำนวน ที่สำคัญที่ใช้เป็นประจำในงานบริการภาคพื้น ในสถานการณ์ต่างๆ สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: PowerPoint, เอกสาร ประกอบการสอน, CD		ประเมินความรู้ ความเข้าใจจากการอภิปราย และการทำงานเป็นทีม
12	Chapter 7 - Public announcement for ground	3	กิจกรรมการเรียนการสอน - บรรยายเรื่อง บทสนทนา ประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นประจำ		

	service		<p>ประจำในงานบริการภาคพื้น ในสถานการณ์ต่างๆ(ต่อ)</p> <p>-การประกาศต่างๆในสายการบิน “ An announcements”</p> <p>- จำลองสถานการณ์และแสดงบทบาทสมมติ โดยนักศึกษามีส่วนร่วมทั้งชั้นเรียน ในกิจกรรม “When we were a Ground staff” ผ่านคำศัพท์และสำนวนที่สำคัญที่ใช้เป็นประจำในงานบริการภาคพื้น ในสถานการณ์ต่างๆ</p> <p>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: PowerPoint, เอกสารประกอบการสอน, CD</p>		
13	- Service Professional to be part of an outstanding airline and team	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <p>- บรรยายเรื่อง Service Professional to be part of an outstanding airline ในสถานการณ์ต่างๆ</p> <p>-นักศึกษำทำชิ้นงานที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้สำนวนที่สำคัญที่ใช้เป็นประจำในงานบริการภาคพื้น ในสถานการณ์ต่างๆ</p> <p>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: PowerPoint, เอกสารประกอบการสอน, CD</p>	ชิ้นงาน Service Professional to be part of an outstanding airline	
14	- Service Professional to be part of an outstanding airline and team (continue)	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <p>- บรรยายเรื่อง Service Professional to be part of an outstanding airline ในสถานการณ์ต่างๆ(ต่อ)</p> <p>- จำลองสถานการณ์และแสดง</p>		

			<p>บทบาทสมมติ โดยนักศึกษามีส่วนร่วมทั้งชั้นเรียน ในกิจกรรม “ We travel together” ผ่าน คำศัพท์และสำนวนที่สำคัญที่ใช้เป็นประจำในงานบริการภาคพื้น ในสถานการณ์ต่างๆ</p> <p>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: PowerPoint, เอกสารประกอบการสอน, CD</p>		
15	<p>- Group Discussion</p> <p>- Course Conclusion</p>	3	<p>กิจกรรมการเรียนการสอน</p> <p>- ให้นักศึกษานำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน กิจกรรม อภิปรายกลุ่ม ตอบข้อซักถามและแสดงความคิดเห็นร่วมกัน</p> <p>- ทบทวนสาระสำคัญก่อนการสอบปลายภาค</p> <p>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: PowerPoint, เอกสารประกอบการสอน, CD</p>		<p>ประเมินความรู้ความเข้าใจจากการอภิปราย</p>
16	สอบปลายภาค				

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	1.1, 1.2 3.1 4.1, 4.2	<p>- การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมในชั้นเรียน</p> <p>- การทดสอบระหว่างภาคเรียน</p>	ตลอดภาคเรียน	30%
2	1.1, 1.2 2.1 3.1	อภิปรายกลุ่ม	15	20%
3	2.1, 2.2 3.1,	สอบกลางภาค	9	20%
4	2.1, 2.2 3.1	สอบปลายภาค	16	30%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

เอกสารประกอบการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการภาคพื้น โดยอาจารย์ ดร.ณัฐรินทร์ หลีมีวิรัตน์

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- Skytrax
- IATA

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เว็บไซต์ <http://www.thaiairways.com>

เว็บไซต์ <http://www.airlinetraveladvice.com>

เว็บไซต์ <http://www.seatguru.com>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้จัดทำโดย

- การสนทนาระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนและสังเกตจากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

มีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน โดยใช้ผลการเรียนและการทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้อ

3. การปรับปรุงการสอน

นำที่ได้จากการประเมินการสอนในข้อ 2 มาปรับปรุงการสอนโดยสัมมนาการจัดการเรียนการสอน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้รายวิชา โดยสอบถามนักศึกษา

- ระหว่างการเรียนการสอนพิจารณาจากผลการทดสอบ
- ตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชาตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้อของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบ

รายงานและเกณฑ์การตัดสินผลการเรียน

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- นำข้อมูลที่ได้จากการทำแบบประเมินมาใช้ปรับปรุงแผนการสอน
- นำผลการประเมินและทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชามาเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนทุกปี