

ขอเปิดรายวิชา

1. รหัสและชื่อรายวิชา 803-307 การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน
803-307 Inflight Service Management

2. จำนวนหน่วยกิตและจำนวนชั่วโมง/สัปดาห์ของทฤษฎีปฏิบัติและศึกษาด้วยตนเอง 4(2-4-6)

3. เป็นรายวิชาในหลักสูตร

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554

[/] มหาวิทยาลัยอุนีเมติเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2554

[/] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาให้ความเห็นชอบเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2555

ระดับปริญญาตรีและต่ำกว่า

อยู่ในหมวดวิชา

- 3.1 [] ศึกษาทั่วไป [] บัณฑิต [] เลือก
ในกลุ่มวิชา [] สังคมศาสตร์ [] มนุษยศาสตร์
[] ภาษา [] วิทยาศาสตร์กับคณิตศาสตร์
[] พลศึกษา

จัดสอนให้นักศึกษาในหลักสูตร.....

- 3.2 [] วิชาเฉพาะ
ในกลุ่มวิชา [] แกน [] บัณฑิต [] เลือก
[] พื้นฐานวิชาชีพ [] บัณฑิต [] เลือก
[] เฉพาะด้าน [] บัณฑิต [] เลือก
[] ชีพ [] บัณฑิต [] เลือก
[] เอก [] บัณฑิต [] เลือก
[] โท [] บัณฑิต [] เลือก
[] อื่นๆ (ระบุ)

จัดสอนให้นักศึกษาในหลักสูตร.....

- 3.3 [/] วิชาเลือกเสรี

ระดับบัณฑิตศึกษา

- [] วิชาบังคับ [] วิชาเลือก
[] วิทยานิพนธ์ [] สารนิพนธ์
[] อื่นๆ (ระบุ).....

4. ภาควิชาที่รับผิดชอบ สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการบริการและการท่องเที่ยว

5. เหตุผลในการขอเปิดรายวิชา

(ภาษาไทย) เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบิน และได้เรียนรู้ในทุกแง่มุมของธุรกิจการบิน

(ภาษาอังกฤษ) To equip students with additional knowledge of airline inflight services. Offering additional courses for the student to cover all aspects of airline business.

6. วัตถุประสงค์รายวิชา

(ภาษาอังกฤษ) เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้และทักษะในการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ตลอดจนกระบวนการต่างๆ ของงานบริการบนเครื่องบิน

(ภาษาอังกฤษ) To offer the required knowledge of customer services handling skill during a flights and the processes of inflight services.

7. คำอธิบายรายวิชา (Course Description)

(ภาษาไทย) คำนิยามและความสำคัญของการให้บริการในเที่ยวบิน อุปกรณ์สำหรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน การบริการในชั้นโดยสารต่างๆ บนเครื่องบิน อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยในการบินและการใช้งาน อุปกรณ์ ทักษะการสื่อสารบนเที่ยวบิน

(ภาษาอังกฤษ) The definitions and significance of in-flight service, passenger equipment on an aircraft, understand the service flow in different service class, identify the different safety equipment on a flight and its operation procedures, communication skill on a flight

8. รายวิชาบังคับก่อน (Prerequisite) ไม่มี, รายวิชาบังคับเรียนร่วม (Co-requisite) ไม่มี
รายวิชาบังคับเรียนควบกัน (Concurrent) ไม่มี

9.เค้าโครงรายวิชา (Course Outline) ประกอบด้วย

9.1 หัวข้อเนื้อหาจำนวนชั่วโมงที่สอนแต่ละหัวข้อและรวมทั้งวิชา

สัปดาห์ที่	ภาคทฤษฎี (2 ชั่วโมง)	ภาคปฏิบัติ (2 ชั่วโมง)
1	Course introduction (Statement of course objectives, course evaluation, course outline and details, mock-up training and survey, brief review of the course)	Mock up introduction
2	Communicative English, levels of language which illustrates the difference of formal and informal language; in-flight service language which strengthens the use of polite and formal language in different stages of work, topics of passenger contact which develop extra touch service.	Passenger contact practice
3	English for Flight Attendants and Public Announcement on board (Language used in service, English pronunciation practice which will help the students make clear and understandable announcements, practice with actual on-board announcements, the students do the exercises repeatedly to be able to produce the correct sounds, role play in mock up class)	Making announcement
4	Manner for service (The service professional for the flight attendants, understand the important of verbal and body gesture in service)	Demonstrating body gesture during different situation
5	Basic Dining Etiquette and proper table manner service	Table manner
6	Food on board (part 1), job- related vocabulary and unfamiliar cooking terms, students' group presentation of food on board including cooking terms	Preparing meals onboard

ลำดับที่	ภาคทฤษฎี (2 ชั่วโมง)	ภาคปฏิบัติ (2 ชั่วโมง)
7	Food on board (part 2),	Preparing simple cocktail
8	The basic wine types (understanding different types of wines and how to pronounce the name of the wines), Paring wine with food, Paring wine and cheese, the basic and popular cocktail recipes drinks)	-
9	Mid Term Exam	-
10	Economy class service, cabin and seat features in economy class	Seating features.
11	Business class service, cabin and seat features in business class choices vocabulary, sentences and useful dialogues relating to business class service from boarding to farewell phases	Serving the high yield passengers
12	Safety and Emergency procedure and equipment on board, samples of simulating situations in service and safety concerns for pair work and group activities	Safety demonstrations.
13	Rules and Regulations for flight attendants, personality development and image grooming	Personality and develop.
14	Dealing with complaints and problems from passengers, problem-solving skills in terms of in- flight service and safety procedure,	Customer problem resolution
15	Cross cultural awareness (passengers 'culture and tradition). Due to the increasing of cross-cultural communication, the students need to be able to create an awareness of why people from opposite sides of the world have different cultural perspectives in social and business situations. In addition, the students need to develop an understanding, flexibility and respect as necessary foundation towards	Cross culture awareness and understand the type of customers

สัปดาห์ที่	ภาคทฤษฎี (2 ชั่วโมง)	ภาคปฏิบัติ (2 ชั่วโมง)
	international cultural cooperation. These characteristics are essential to people who work in the airline business. Therefore, they should be aware of their non-verbal behavior or manner while dealing with the passengers.	
16	Presentation and mock- up review	-

9.2 วิธีการวัดและประเมินผล

ใช้วิธีตัดเกรด โดยอิงเกณฑ์ และอิงกลุ่มขึ้นอยู่กับจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน

- | | |
|------------------|-----|
| 1. Assignment | 60% |
| 2. Mid Term Exam | 20% |
| 3. Final Exam | 20% |

9.3 อาจารย์ผู้สอน

Aj Raphiphan Jiamthawibun (M.A. Teaching English as a Foreign Language, Thammasart University/ B.A. Humanities (English), Chiang Mai University (Second-class honors)/ A flight attendant at Thai Airways International Public Company Limited (THAI).

9.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน

1. Airline Mock up room
2. Website
3. Lectuer notes

9.5 หนังสือตำราวารสารและฐานข้อมูลที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน

ENGLISH IN AIRLINE BUSINESS, 2010, LERTPORN PARASAKUL

10. กำหนดการเปิดสอน ปีการศึกษา 2558 ภาคการศึกษาที่ [] 1 [/] 2 [] ภาคฤดูร้อน

11. ได้ผ่านความเห็นชอบของ

[/] คณะกรรมการประจำคณะ ในคราวประชุมครั้งที่ เมื่อวันที่

[] คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะ ในคราวประชุมครั้งที่..... เมื่อวันที่.....

(ลงชื่อ)

(รองศาสตราจารย์ ดร. ปรรณนา กาลเนาวกุล)

คณบดีคณะการจัดการบริการและการท่องเที่ยว

วันที่ เดือน พ.ศ. 2558

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

ผลการเรียนรู้ในตารางมีความหมายดังนี้

คุณธรรม จริยธรรม

1. ตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ชีวิตภายใต้กรอบคุณธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรมในสังคมไทย
2. มีวินัย ตรงต่อเวลา และซื่อสัตย์สุจริต
3. เคารพกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรและสังคม รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อสังคม
4. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาตนเอง และวิชาชีพ
5. มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพและแสดงออกถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

ความรู้

1. มีความรู้ในสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวางเป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
2. ตระหนักในธรรมเนียมปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อกำหนดทางวิชาการ รวมถึงการปรับเปลี่ยนตามกาลเวลาเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
3. รู้และเข้าใจหลักการและทฤษฎีพื้นฐานด้านการจัดการการท่องเที่ยว และสามารถนำไปประยุกต์ได้ในการวางแผนและแก้ปัญหาในกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว
4. มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพ
6. สามารถใช้ความรู้ ความสามารถในสาขาวิชา ในการประยุกต์ใช้ และแก้ไขปัญหาในงานได้

ทักษะทางปัญญา

1. มีทักษะในการประมวลความคิดอย่างเป็นระบบ
2. สามารถศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนวทางการแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความรู้ทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประสพการณ์ในภาคปฏิบัติ และผลกระทบที่ตามมาจากการตัดสินใจนั้น
3. มีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ และประยุกต์ความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และกระบวนการต่าง ๆ ไปใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ โดยเฉพาะ สามารถแก้ปัญหาทางการจัดการการท่องเที่ยว ได้อย่างเหมาะสม

4. มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปสู่การฝึกงานและสหกิจศึกษา และการปฏิบัติงานจริง ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
5. สามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

1. ตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบของตนและรับผิดชอบในการกระทำของตน
2. วางตัวได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ
3. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งงานรายบุคคลและงานกลุ่ม
4. สามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำและผู้ตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีรับผิดชอบในการพัฒนาตนเองและสังคมอย่างต่อเนื่อง

ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1. สามารถสื่อสารทั้งการพูดและการเขียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. รู้จักเลือกและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่องและผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สามารถเข้าถึงและคัดเลือกความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยว จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
4. มีวิจรณ์ญาณในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสม
5. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการรวบรวมข้อมูล แปลความหมาย และสื่อสารข้อมูล ข่าวสารและแนวความคิด
6. สามารถติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นวัตกรรม และสถานการณ์โลก โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

	รายวิชา	1. คุณธรรม จริยธรรม					2. ความรู้						3. ทักษะทาง ปัญญา					4. ทักษะความ สัมพันธ์ระหว่าง บุคคลและความ รับผิดชอบต่อ					5. ทักษะการ วิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการ ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
หมวดวิชาเลือกเสรี																												
803-307	Inflight Service Management		●		●		●	○					●	●		●			●		●	○		●		●	○	

