

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กรุงเทพมหานครและสมุทรปราการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา 1556351 ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานสายการบิน 1 (English for Airline Staff)
2. จำนวนหน่วยกิต 3(3-0-6)
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา หลักสูตรระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ หมวดวิชาเฉพาะ (กลุ่มวิชาซีพีเลือก)
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน อาจารย์จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย
5. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน นักศึกษาชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน(Pre- requisites) (ถ้ามี) ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี) ไม่มี
8. สถานที่เรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กรุงเทพฯ และสมุทรปราการ
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด พฤศจิกายน 2563

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จำเป็นต่อการทำงานในอาชีพพนักงานสายการบิน เช่น การประสานสัมพันธ์ในสนามบิน การแก้ปัญหา การสำรองที่นั่ง การบริการเช็คอินและขึ้นเครื่องบิน การต้อนรับผู้โดยสารขาเข้าและขาออก การจัดการแผนการเดินทาง การบริการสำรองที่นั่ง รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสาร การรับโทรศัพท์ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จำเป็นต่อการทำงานในอาชีพพนักงานสายการบิน เช่น การประสานสัมพันธ์ในสนามบิน การแก้ปัญหา การสำรองที่นั่ง การบริการเช็คอินและขึ้นเครื่องบิน การต้อนรับผู้โดยสารขาเข้าและขาออก การจัดการแผนการเดินทาง การบริการสำรองที่นั่ง รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสาร การรับโทรศัพท์ เป็นต้น เพื่อเป็นพื้นฐานในการเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษอื่นๆต่อไป ทั้งนี้ ควรมีการปรับเปลี่ยนกิจกรรมการเรียนการสอน ยกตัวอย่างอ้างอิงให้สอดคล้องกับเนื้อหาของแต่ละบทเรียน ตลอดจนศักยภาพของผู้เรียนและสถานการณ์บ้านเมืองในปัจจุบัน

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ฝึกทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน ซึ่งจำเป็นต่อการทำงานในอาชีพพนักงานสายการบิน เช่น การประสานสัมพันธ์ในสนามบิน การแก้ปัญหา การสำรองที่นั่ง การบริการเช็คอินและขึ้นเครื่องบิน การต้อนรับผู้โดยสารขาเข้าและขาออก การจัดการแผนการเดินทาง การบริการสำรองที่นั่ง รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสาร การรับโทรศัพท์ เป็นต้น

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษา เฉพาะราย	มีกิจกรรม ฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน	การศึกษาด้วยตนเอง 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์ประจำวิชาจัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการ

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

<p>1. คุณธรรม จริยธรรม</p>
<p>1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา</p> <p>พัฒนาผู้เรียนให้มีความรับผิดชอบ มีวินัย มีคุณธรรม จริยธรรมตามคุณสมบัติหลักสูตร ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตระหนักในคุณค่าและคุณธรรม จริยธรรม - มีวินัย ตรงต่อเวลา และมีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและส่วนรวม - มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ - เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น - เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆของสังคมไม่ว่าจะเป็นหน่วยเล็กหรือหน่วยใหญ่
<p>1.2 วิธีการสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> - อภิปราย การทำงานรายบุคคลและกิจกรรมกลุ่มทั้งในแง่ทฤษฎีและการปฏิบัติ - มอบหมายงานให้นักศึกษาศึกษานอกชั้นเรียนด้วยตนเอง (Self-study) แล้วนำมาวิเคราะห์ นำเสนอในรูปแบบของตน
<p>1.3 วิธีการประเมินผล</p> <ul style="list-style-type: none"> - พฤติกรรมการเรียน - ประเมินผลงานนักศึกษาในประเด็นต่างๆ เช่น ความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลา ปริมาณ และ คุณภาพของงาน
<p>2. ความรู้</p>
<p>2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ ความเข้าใจในหลักภาษาและโครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเบื้องต้น รวมทั้งคำศัพท์ การออกเสียงคำศัพท์และประโยคภาษาอังกฤษที่ปรากฏในบทเรียน - สามารถบูรณาการความรู้ในวิชาที่ศึกษากับความรู้ในศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง - ผู้เรียนมีความรู้และทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเชิงบริการ
<p>2.2 วิธีการสอน</p> <p>บรรยาย อภิปราย การทำงานรายบุคคลและกิจกรรมกลุ่มในชั้นเรียน มอบหมายให้นักศึกษาศึกษาฝึกทักษะการเขียน อ่าน และพูดภาษาอังกฤษโดยใช้ตัวอย่างและแบบฝึกหัดในบทเรียนเป็นแนวทาง โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มีการฝึกทักษะการฟังในบริบทที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน</p>
<p>2.3 วิธีการประเมินผล</p> <ul style="list-style-type: none"> - สอบปฏิบัติ (สอบฟัง สอบพูด และการแสดงบทบาทสมมติ) - ทดสอบย่อย สอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบที่เน้นการวัดหลักการและทฤษฎี - แบบฝึกหัดที่เน้นทั้งการวัดความรู้ทางทฤษฎีและการวิเคราะห์ - ประเมินจากการนำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย

3. ทักษะทางปัญญา
3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา พัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบและมีวิจารณญาณ รวมทั้ง ความสามารถในการนำความรู้ที่ได้และทักษะในการแก้ปัญหาไปประยุกต์ใช้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในชีวิตประจำวัน
3.2 วิธีการสอน <ul style="list-style-type: none"> - การมอบหมายให้นักศึกษาทำกิจกรรมทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม เพื่อฝึกการคิด วิเคราะห์และแก้ไขปัญหา - การสะท้อนแนวคิดจากพฤติกรรม
3.3 วิธีการประเมินผล <ul style="list-style-type: none"> - สอบกลางภาคและปลายภาค ด้านการคิดวิเคราะห์ และการนำความรู้ที่ได้ไป ประยุกต์ใช้ - สอบปฏิบัติ (สอบฟัง สอบพูด และการแสดงบทบาทสมมุติ) - ประเมินจากการนำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย - สังเกตพฤติกรรมในการแก้ไขปัญหา
4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาทักษะในการสื่อสารและสนทนากับผู้อื่นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ - พัฒนาทักษะในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้เรียนด้วยกัน - พัฒนาความเป็นผู้นำและตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่น - พัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายครบถ้วน และส่งตามกำหนดเวลา
4.2 วิธีการสอน <ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา - มอบหมายงานรายบุคคลและรายกลุ่ม เช่น การเขียนวิเคราะห์เกี่ยวกับเนื้อหาที่เรียน อ่านบทความ หรือเรื่องสั้นที่ปรากฏในบทเรียนแล้วตอบคำถาม การเขียนและฝึกพูด บทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน - การนำเสนองาน
4.3 วิธีการประเมินผล <ul style="list-style-type: none"> - ประเมินจากรายงานที่นำเสนอ - ประเมินจากพฤติกรรมการทำงานเป็นกลุ่ม
5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้อง

พัฒนา

- พัฒนาทักษะในการสื่อสารทั้งการพูด การฟัง และการเขียนภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการทำงานรายบุคคลและรายกลุ่ม และนำเสนอในชั้นเรียน
- ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม เช่น การส่งงานที่ได้รับมอบหมายทางอีเมล หรือการค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แล้วนำมาวิเคราะห์หรืออภิปราย เพื่อเป็นการสนองตอบแนวคิดในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นหลัก

5.2 วิธีการสอน

- มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
- นำเสนอโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม

5.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากงานที่ได้รับมอบหมาย และรูปแบบการนำเสนอ
- ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่ม

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน				
สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน / สื่อที่ใช้	ผู้สอน
1	บทที่ 1: Making a Reservation - Listening for specific information - Describing information on an air ticket - Reading an air ticket	3	ปฐมนิเทศ ศึกษาวิเคราะห์ผู้เรียน แนะนำบทเรียน / รายละเอียดแนวการสอน และการวัดผล ประเมินผล บรรยาย / ชักถาม อภิปราย / สรุปบทเรียน / ทำแบบฝึกหัด / ตอบ คำถามจากการฟัง	อ.จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย
2	บทที่ 1: Making a Reservation (ต่อ) - Types of flight services - Types of air journey - Classes of service - Polite / formal requests - Polite / informal request - Talking about possession	3	บรรยาย / ชักถาม อภิปราย / สรุปบทเรียน / ทำแบบฝึกหัด / ตอบ คำถามจากการฟัง	อ.จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย
3	บทที่ 2: Airport announcements - Listening for specific information - Writing a boarding pass - Making departure announcement - Asking for and giving information about check-in counter, departure time, and gate	3	บรรยาย / ชักถาม อภิปราย / สรุปบทเรียน / ทำแบบฝึกหัด / ตอบ คำถามจากการฟัง	อ.จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน / สื่อที่ใช้	ผู้สอน
4	บทที่ 3: Check-in and Departure - Listening for specific information - Reading about check-in halls and departure lounges - Asking for and giving information about location of service counters	3	บรรยาย / ซักถาม อภิปราย / สรุปบทเรียน / ทำแบบฝึกหัด / ตอบ คำถามจากการฟัง	อ.จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย
5	บทที่ 4: Arrival - Reading about the arrival hall - Asking for and giving information about the arrival record form - Pictures discussion	3	บรรยาย / ซักถาม อภิปราย / สรุปบทเรียน / ทำแบบฝึกหัด / ตอบ คำถามจากการฟัง	อ.จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย
6	บทที่ 5: About the Crew - Reading about the flight crew - Pre-flight briefing - Pictures discussion	3	บรรยาย / ซักถาม อภิปราย / สรุปบทเรียน / ทำแบบฝึกหัด / ตอบ คำถามจากการฟัง	อ.จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย
7	บทที่ 6: Crew duties - Listening for specific information - Reading about crew duties	3	บรรยาย / ซักถาม อภิปราย / สรุปบทเรียน / ทำแบบฝึกหัด / ตอบ คำถามจากการฟัง	อ.จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน / สื่อที่ใช้	ผู้สอน
8	สอบกลางภาค			
9	บทที่ 7: Boarding - Listening for specific information - Departure lounge announcement, welcoming passengers, and pre-flight announcement - Seat allocation - The use of oxygen masks	3	บรรยาย / ซักถาม อภิปราย / สรุปบทเรียน / ทำแบบฝึกหัด / ตอบ คำถามจากการฟัง	อ.จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย
10	สอบพูดครั้งที่ 1 และบรรยาย บทที่ 8: Safety and Emergency Procedures - Listening for specific information - Safety procedures before takeoff and landing, life vest demonstration, ramp duties, and takeoff procedures	3	บรรยาย / ซักถาม อภิปราย / สรุปบทเรียน / ทำแบบฝึกหัด / ตอบ คำถามจากการฟัง	อ.จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย
11	บทที่ 9: Food and Beverage Services - Meals served on board and equipment / Offering choices of food to passengers / Talking about choices of beverage บทที่ 10: In-flight Entertainment - passenger seat, arm-rest controls, reading materials	3	บรรยาย / ซักถาม อภิปราย / สรุปบทเรียน / ทำแบบฝึกหัด / ตอบ คำถามจากการฟัง	อ.จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน / สื่อที่ใช้	ผู้สอน
12	บทที่ 11: Handling Passengers' Questions about the Aircraft and the Destination - General aircraft information บทที่ 12: Responses to Some More Passengers' Requests, Comments, and Problems - Listening for specific information - Reading about in-flight safety	3	บรรยาย / ชักถาม อภิปราย / สรุปบทเรียน / ทำแบบฝึกหัด / ตอบ คำถามจากการฟัง	อ.จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย
13	บทที่ 13: In-flight Announcements - Delays, punctuality, and onward flights - Making announcements for a delayed takeoff, aborted departure, turbulence, diversion of flight	3	บรรยาย / ชักถาม อภิปราย / สรุปบทเรียน / ทำแบบฝึกหัด / ตอบ คำถามจากการฟัง	อ.จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย
14	บทที่ 14: Landing and Disembarkation - A descent announcement, a final approach announcement, an after landing announcement	3	บรรยาย / ชักถาม อภิปราย / สรุปบทเรียน / ทำแบบฝึกหัด / ตอบ คำถามจากการฟัง	อ.จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย
15	สอบฟัง สอบปฏิบัติการแสดงบทบาท สมมุติ	3		อ.จิรดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย
16	สอบปลายภาค			

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้				
กิจกรรม ที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัดส่วนที่ ประเมิน	สัดส่วนของ การประเมินผล
1	1.1, 1.2, 1.5, 2.1, 2.2, 2.4, 2.7, 2.8, 3.2-3.4	- สอบปฏิบัติ (สอบพูด) - สอบฟัง - สอบกลางภาค - สอบปลายภาค	10 15 8 16	5% 10% 30% 30%
2	1.1, 1.2, 1.5, 1.7 2.1, 2.2, 2.4, 2.7, 2.8, 3.2-3.4, 4.1, 4.2, 4.4-4.6, 5.3-5.4	- การนำเสนองาน - การทำงานเดี่ยวและกลุ่ม (การแสดงบทบาทสมมติ)	ตลอดภาค การศึกษา	15%
3	1.1-1.5, 1.7 3.1	การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วมในการอภิปราย เสนอความคิดเห็น ทำกิจกรรม ในชั้นเรียน	ตลอดภาค การศึกษา	10%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

<p>1. เอกสารและตำราหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parasakul, L. (2014). <i>English in Airline Business</i> (3rd ed). Chulalongkorn University Press. - Boonma, N. (2009). <i>English for Airlines</i>. Department of Business English: Assumption University. - ใบความรู้ / เอกสารประกอบการสอน
<p>2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ</p> <p>ไม่มี</p>
<p>3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ</p> <p>เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเชื่อมโยงกับบทเรียน หรือเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเพิ่มเติมนอกชั้นเรียนของนักศึกษา เช่น เว็บไซต์ของสายการบินต่างๆ</p> <p>หนังสือ ที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษ และภาษาอังกฤษในบริบทเชิงธุรกิจการบิน ซึ่งทำให้ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง และมีกรณีศึกษาที่มากและกว้างขึ้น เช่น พจนานุกรมต่างๆ คำศัพท์เกี่ยวกับธุรกิจการบิน สำนวนและประโยคภาษาอังกฤษที่มักพบเจอในบริบทเชิงธุรกิจการบิน เป็นต้น</p>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลของรายวิชา ที่จัดทำโดยนักศึกษา ได้จัดกิจกรรมในการนำแนวคิดและความคิดเห็นจากนักศึกษา ดังนี้

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา
- การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียน
- ข้อเสนอแนะผ่านเว็บบอร์ด ที่อาจารย์ผู้สอนจัดทำเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารกับนักศึกษา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ในการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน ได้มีกลยุทธ์ ดังนี้

- การนำความรู้ที่ได้ในชั้นเรียนไปประยุกต์ใช้
- ประเมินจากการนำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย
- ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
- การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียน

3. การปรับปรุงการสอน

หลังจากผลการประเมินการสอนในข้อ 2 จึงมีการปรับปรุงการสอน โดยการจัดกิจกรรมในการระดมสมอง และหาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงการสอน ดังนี้

- สัมมนาการจัดการเรียนการสอน
- การวิจัยในและนอกชั้นเรียน
- ปรับปรุงรูปแบบการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ในสาขาวิชา มีการสุ่มตรวจผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบจากผลงานของนักศึกษา รายงาน ผลการสอบ ตลอดจนวิธีการให้คะแนนสอบและการให้คะแนนพฤติกรรม

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

จากผลการประเมิน ได้มีการวางแผนการปรับปรุงการสอนและรายละเอียดวิชา เพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ดังนี้

- ปรับปรุงรายวิชาทุก 3 ปี หรือตามข้อเสนอแนะ