



RQF.3 รายละเอียดรายวิชา

รหัสวิชา ABM/ATM 312

ชื่อวิชา การจัดการงานบริการและผลิตภัณฑ์บนเครื่องบิน
(In Flight Product and Service Management)

รายวิชานี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง
วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยรังสิต



รายละเอียดของรายวิชา

วิทยาลัย การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ สาขาวิชา การจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง
หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ABM/ATM 312	การจัดการงานบริการและผลิตภัณฑ์บนเครื่องบิน (Inflight Product and Service Management)	3	(2-2-5)
วิชาบังคับร่วม	-		
วิชาบังคับก่อน	-		
ภาคการศึกษา	1/ 2568		
กลุ่ม	01 น.ศ..ATM		
	01 น.ศ. วิชาโทต่างคณะ		
ประเภทของวิชา	☐ วิชาปรับพื้นฐาน ☐ วิชาศึกษาทั่วไป ☒ วิชาเฉพาะ (กลุ่มวิชาชีพเลือก) ☐ วิชาเลือกเสรี		
อาจารย์ผู้รับผิดชอบ	อ.ดุสิต ศิริสมบัติ	อาจารย์ประจำ	
อาจารย์ผู้สอน	อ.ดุสิต ศิริสมบัติ	☒ อาจารย์ประจำ	☒ อาจารย์พิเศษ
สถานที่สอน	มหาวิทยาลัยรังสิต	☒ ในที่ตั้ง	☐ นอกที่ตั้ง
วันที่จัดทำ	19 สิงหาคม 2568		

หมวดที่ 2 วัตถุประสงค์ของรายวิชาและส่วนประกอบของรายวิชา

1. วัตถุประสงค์ของรายวิชา

รายวิชานี้มุ่งหวังให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจระบบของการจัดการ องค์ประกอบของการจัดการในทางทฤษฎี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อนำทฤษฎีของการจัดการมาใช้กับงานบริการบนเครื่องบินแล้วทำให้ผู้เรียนรู้ว่าการจัดการของงานบริการบนเครื่องบินประกอบไปด้วยอะไรบ้าง องค์ประกอบของการจัดการบริการบนเครื่องบิน รู้ถึงความแตกต่างของจุดขายในแต่ละสายการบิน รู้ระดับลำดับการบริการ แนวทางของการบริการ การบริการที่เหมาะสมและมีคุณภาพ และท้ายสุดเมื่อผู้เรียนได้ประมวลผลร่วมกับการค้นคว้าก็จะสามารถทราบถึงแนวทางในการจัดงานบริการบนเครื่องบินแบบที่คิดค้นด้วยตนเองได้

2. คำอธิบายรายวิชา

การศึกษาองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการบริการบนเครื่องบิน โดยศึกษาตั้งแต่องค์ประกอบ ของการบริการบนเครื่องบิน หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการบนเครื่องบินตั้งแต่ด้านความปลอดภัยและการจัดการ

บริการและรวมถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการบนเครื่องบิน นักศึกษาจะได้เรียนรู้ถึงความแตกต่างของจุดขายในแต่ละสายการบิน รู้ระเบียบลำดับการบริการ แนวทางของการบริการ การบริการที่เหมาะสมและมีคุณภาพ

A study of principles and managerial processes in administering flights to maximize a client's satisfaction. The course emphasizes working processes and the working atmosphere of flight attendants including food and beverage works, security conducts and other works required in operating a flight before, during and after the flight itself. Learner will gain empirical experience through educational visits

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษา

มี3..... ชั่วโมง/ สัปดาห์



e-mail : atsdusit@gmail.com



Line ID : atm-abm312-1-2568



Facebook: atm-abm312-1-2568

4. ผลลัพธ์การเรียนรู้ของรายวิชา (Course Learning Outcomes: CLOs) :

- 1) นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจระบบของการจัดการ องค์ประกอบของการจัดการในทางทฤษฎีด้านการบริการ
- 2) นักศึกษาเข้าใจระบบการจัดการของงานบริการบนเครื่องบิน องค์ประกอบของการจัดการบริการบนเครื่องบิน ข้อแตกต่างของระดับการบริการบนเครื่องบิน
- 3) นักศึกษาสามารถฝึกและปฏิบัติ ได้จริงอย่างถูกต้องในด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินในตำแหน่งงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 4) นักศึกษาสามารถนำเอาความรู้ในรายวิชาเตรียมความพร้อมในกับตนเองในการสมัครงานสายการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 3 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

การพัฒนาผลการเรียนรู้ในมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านที่มุ่งหวัง มีดังต่อไปนี้

1. คุณธรรม จริยธรรม

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
1.2	มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ	เน้นย้ำให้เห็นถึงจริยธรรมในวิชาชีพด้านการบิน ในทุกกระบวนการของงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน โดยเฉพาะการให้บริการผู้โดยสารอย่างเสมอภาค และคำนึงถึงกฎความปลอดภัยของการบิน	สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษา ที่แสดงออกกับอาจารย์ และเพื่อนร่วมชั้นเรียน

2. ความรู้

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
2.2	มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอุตสาหกรรมการบินเชิงสร้างสรรค์	ทบทวนและอ้างอิงถึงบทเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาอื่น	- ตั้งคำถามในชั้นเรียน เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา - การทดสอบความรู้ที่เชื่อมโยงจากรายวิชาที่เกี่ยวข้อง

3. ทักษะทางปัญญา

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
3.2	มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ ภาควิชา และภาคปฏิบัติไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	- สอนแบบบรรยายโดยยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจริงในธุรกิจการบิน โดยใช้ปัญหามาและตั้งคำถามในชั้นเรียน เพื่อให้เกิดการคิดวิเคราะห์ - มอบหมายให้ฝึกปฏิบัติเพื่อประเมินการประยุกต์ใช้ความรู้ภาควิชาของนักศึกษา	- ประเมินจากการสอบปฏิบัติ สอบปลายภาค ประเมินความรู้จากแบบทดสอบท้ายบทเรียนที่มอบหมาย - สังเกตพฤติกรรมในการฝึกปฏิบัติของนักศึกษา

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
4.1	มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ ผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม	มอบหมายงาน โดยกำหนดงานกลุ่ม โดยงานกลุ่ม ได้กำหนดให้นักศึกษาระบุหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบอย่างชัดเจน	- สังเกตพฤติกรรมการส่งงานของนักศึกษา - ประเมินและให้คะแนนงานกลุ่มที่ได้มอบหมายให้กับนักศึกษา

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
5.2	มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม	- บทบาทสมมติ Inflight Service Situation ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มกันทำ Roll Play สถานการณ์ต่างๆเป็นภาษาอังกฤษ - เชิญ นักศึกษาต่างชาติมาแสดงบทบาทเป็นผู้โดยสาร เพื่อทดสอบการสื่อสารในการแก้ปัญหาของ นักศึกษาในชั้นเรียน	สังเกตพฤติกรรมและให้คะแนนจากบทบาทสมมติ

หมวดที่ 4 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ / รายละเอียดการสอน	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้/สื่อการเรียนรู้	ชื่อผู้สอน
1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการบริการบนเครื่องบิน 1 (Introduction to In-flight Service 1) ➤ หน่วยงานสากลและหน่วยงานภายในประเทศต่างๆที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3	กิจกรรม - แนะนำรายวิชา เอกสารประกอบการสอน และ Facebook ประจำรายวิชา ABM/ATM312 - ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้นักศึกษาฝึกการคิดวิเคราะห์และมีส่วนร่วม - สื่อการสอน	อ.ดุสิตา

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ / รายละเอียดการสอน	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้/ สื่อการเรียนรู้	ชื่อผู้สอน
	➤ การแบ่งประเภทของเครื่องบิน ➤ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบินพาณิชย์ ➤ ประเภทของสายการบิน ➤ ประวัติของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน		– Facebook ของรายวิชา 312 – เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ABM/ATM312	
2	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการบริการบนเครื่องบิน 2 (Introduction to In-flight Service 2) ➤ ศัพท์เฉพาะ และส่วนประกอบต่างๆของเครื่องบินที่ควรทราบ ➤ หน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ➤ หน้าที่ของแผนกอื่นๆในสายการบินที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการบนเครื่องบิน ➤ อุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการบริการบนเครื่องบิน	3	กิจกรรม – บรรยายต่อจากครั้งแรกและนำชมห้องปฏิบัติการเครื่องบินจำลอง – ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้นักศึกษาฝึกการคิดวิเคราะห์และมีส่วนร่วม – นักศึกษาจับกลุ่มกลุ่มละ 4-5 คนทำรายงานหัวข้อสายการบินต่างๆกับงานบริการบนเครื่องบิน สื่อการสอน – เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ABM/ATM312 – ห้องปฏิบัติการ RSU Mock up	อ.ดุสิตา
3	หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Attendant Rules & Responsibilities) ➤ หน้าที่หลักและหน้าที่รองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ➤ กฎระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ➤ ความปลอดภัยและจิตสำนึกด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3	กิจกรรม – ชมวิดีโอ Flight Attendant Rules & Responsibilities – ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้นักศึกษาฝึกการคิดวิเคราะห์และมีส่วนร่วม สื่อการสอน – เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ABM/ATM312	อ.ดุสิตา
4	ความรู้เบื้องต้นด้านการจัดการความปลอดภัยบนเครื่องบิน1 (Inflight Safety Basic Knowledge 1)	3	– กิจกรรม – ชมวิดีโอ Air Crash Investigation – บรรยายหัวข้อ Inflight Safety	อ.ดุสิตา

ลำดับ ที่	หัวข้อ / รายละเอียดการสอน	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้/ สื่อการเรียนรู้	ชื่อผู้สอน
	➤ ประเภทของเหตุฉุกเฉินบนเครื่องบิน ➤ การอพยพผู้โดยสารในสถานการณ์ต่างๆ ➤ หน้าที่ของพนักงานต้อนรับเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน		Basic Knowledge – ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้นักศึกษาฝึกการคิดวิเคราะห์และมีส่วนร่วม – สื่อการสอน – เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ABM/ATM312	
5	ความรู้เบื้องต้นด้านการจัดการความปลอดภัยบนเครื่องบิน2 (Inflight Safety Basic Knowledge 2) ➤ กรณีฉุกเฉินที่เกิดเพลิงไหม้ ชนิดของเพลิง อุปกรณ์ดับเพลิงชนิดต่างๆ และหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเมื่อเกิดเพลิงไหม้ ➤ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินสลดอากาศ และหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ➤ การสูญเสียความดันอากาศบนเครื่องบิน และหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ➤ Safety Procedure Practices	3	กิจกรรม – ชมวิดีโอ Air Crash Investigation – บรรยายหัวข้อ Inflight Safety Basic Knowledge – ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้นักศึกษาฝึกการคิดวิเคราะห์และมีส่วนร่วม – เมื่อเรียนเสร็จให้ นศ.จับกลุ่มเตรียมตัวสอบ ปฏิบัติในครั้งหน้า สื่อการสอน – เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ABM/ATM312	อ.ดุสิตา
6	ความรู้เบื้องต้นในการปฐมพยาบาลบนเครื่องบิน 1 (First Aid Basic Knowledge I) ➤ ความรู้เบื้องต้นเรื่องการปฐมพยาบาล สัญญาณชีพ และอุปกรณ์ปฐมพยาบาลบนเครื่องบิน ➤ การสังเกตอาการผู้ป่วยเบื้องต้น ➤ โรคและอาการป่วยต่างๆที่พบบ่อยบนเครื่องบินและหลักการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3	กิจกรรม – ชมวิดีโอสาธิตการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ของ American Red Cross – บรรยายหัวข้อ First Aid Basic Knowledge – การชมตัวอย่างอุปกรณ์ทางการแพทย์ สื่อการสอน – เอกสารประกอบการสอนรายวิชา	อ.ดุสิตา

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ / รายละเอียดการสอน	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้/ สื่อการเรียนรู้	ชื่อผู้สอน
	➤ การทำ CPR และการใช้เครื่อง AED บนเครื่องบิน ➤ จิตสำนึกเรื่องความปลอดภัยในด้านการปฐมพยาบาล		ABM/ATM312 ฝึกปฏิบัติ: — การทำ CPR และการปฐมพยาบาลเบื้องต้นต่างๆ	
7	ความรู้เบื้องต้นในการปฐมพยาบาลบนเครื่องบิน2 (First Aid Basic Knowledge II) ➤ ความรู้เบื้องต้นเรื่องการปฐมพยาบาล สัญญาณชีพ และอุปกรณ์ปฐมพยาบาลบนเครื่องบิน ➤ การสังเกตอาการผู้ป่วยเบื้องต้น ➤ โรคและอาการป่วยต่างๆที่พบบ่อยบนเครื่องบินและหลักการปฐมพยาบาล ➤ การทำ CPR และการใช้เครื่อง AED บนเครื่องบิน ➤ จิตสำนึกเรื่องความปลอดภัยในด้านการปฐมพยาบาล	3	กิจกรรม ชมวิดีโอสาธิตการปฐมพยาบาลเบื้องต้นของ American Red Cross — บรรยายหัวข้อ First Aid Basic Knowledge — การชมตัวอย่างอุปกรณ์ทางการแพทย์ สื่อการสอน — เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ABM/ATM312 ฝึกปฏิบัติ: — การทำ CPR และการปฐมพยาบาลเบื้องต้นต่างๆ	อ.ดุสิตา
8	การประกาศสาธารณะและการสาธิตการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Inflight Announcement & Safety Demo) ➤ ประเภทของการประกาศสาธารณะบนเครื่องบิน ➤ การสาธิตการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ➤ หลักการทำการประกาศสาธารณะบนเครื่องบิน ➤ อุปกรณ์ประกอบการสาธิตความปลอดภัยบนเครื่องบิน Safety Demonstration Equipment	3	กิจกรรม — บรรยายหัวข้อ Inflight Announcement & Safety Demo — สาธิตการประกาศเสียงตามสาย PA Announcement ในเครื่องบิน — การฝึกปฏิบัติอุปกรณ์นิรภัย สื่อการสอน — เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ABM/ATM312 ฝึกปฏิบัติ: — การประกาศบนเครื่องบินและการทำ Safety Demonstration	อ.ดุสิตา

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ / รายละเอียดการสอน	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้/ สื่อการเรียนรู้	ชื่อผู้สอน
9	ฝึกปฏิบัติด้านความปลอดภัยและการปฐม พยาบาลเบื้องต้นและการสอบเก็บคะแนน ➤ Safety Procedure/ First Aids/ Safety Demonstration and Announcement		ฝึกปฏิบัติ: – การทำ CPR และการปฐมพยาบาล เบื้องต้นต่างๆ – ฝึก Dry Drill ด้านความปลอดภัย	อ.ดุสิตา
10	มารยาทในการบริการ (Serving Etiquette) ➤ มารยาทในการบริการทั่วไป ➤ มารยาทในการรับประทานอาหาร แบบตะวันตก ➤ มารยาทในการสื่อสารกับผู้โดยสาร ➤ จิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการ	3	กิจกรรม – บรรยายหัวข้อ Etiquette – ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้นักศึกษาฝึก การคิดวิเคราะห์และมีส่วนร่วม – สาธิตและฝึกปฏิบัติมารยาทในการ บริการบนเครื่องบิน สื่อการสอน – เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ABM/ATM312	อ.ดุสิตา
11	การบริการเครื่องดื่ม 1 (Beverage Service 1) ➤ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการ เครื่องดื่ม ➤ การแบ่งประเภทของเครื่องดื่มชนิด ต่างๆ ➤ รายละเอียด ส่วนผสม แหล่งที่มา ของเครื่องดื่มชนิดต่างๆ ➤ การนำเสนอเครื่องดื่มประเภทไวน์ และแชมเปญ ➤ มารยาทในการบริการเครื่องดื่ม	3	กิจกรรม – บรรยายหัวข้อ Beverage Service – ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้นักศึกษาฝึก การคิดวิเคราะห์และมีส่วนร่วม สื่อการสอน – เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ABM/ATM312 ฝึกปฏิบัติ: – การเรียนรู้ทฤษฎีการผสมเครื่องดื่ม	อ.ดุสิตา
12	การบริการเครื่องดื่ม 2 (Beverage Service 2) ➤ เครื่องดื่มประเภทคอกเทล และ มอกเทล ➤ สูตรการผสมเครื่องดื่มคอกเทลที่	3	กิจกรรม – บรรยายหัวข้อ Beverage Service – ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้นักศึกษาฝึก การคิดวิเคราะห์และมีส่วนร่วม	อ.ดุสิตา

ลำดับ ที่	หัวข้อ / รายละเอียดการสอน	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้/ สื่อการเรียนรู้	ชื่อผู้สอน
	เป็นที่นิยม ➤ ความรู้เบื้องต้นเรื่องภาษาที่ใช้ในการบริการเครื่องบิน ➤ การบริการเครื่องบินร้อน และเครื่องบินเย็น		สื่อการสอน – เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ABM/ATM312 ฝึกปฏิบัติ: – การฝึกปฏิบัติการผสมเครื่องดื่ม	
13	การบริการอาหารบนเครื่องบิน 1 (Inflight Meal Service 1) ➤ หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริการอาหารบนเครื่องบิน ➤ ความแตกต่างของแต่ละชั้นบริการในการบริการอาหารบนเครื่องบิน ➤ อุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการบริการอาหารบนเครื่องบิน ➤ การบริการอาหารทั่วไป และอาหารพิเศษ	3	กิจกรรม – บรรยายในหัวข้อ Inflight Meal Service – ชมวิดีโอลักษณะความแตกต่างของแต่ละชั้นการบริการบนเครื่องบิน สื่อการสอน – เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ABM/ATM312	อ.ดุสิตา
14	การบริการอาหารบนเครื่องบิน 2 (Inflight Meal Service 2) ➤ การอุ่นอาหารร้อนและการเตรียมการบริการอาหาร ➤ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการบริการอาหาร ➤ ลำดับขั้นตอนในการบริการอาหาร ➤ มารยาทในการบริการอาหาร ➤ กฎระเบียบและความปลอดภัยสำหรับอาหารลูกเรือ	3	กิจกรรม – บรรยายในหัวข้อ Inflight Meal Service – ลักษณะขั้นตอนของการบริการบนเครื่องบิน สื่อการสอน – เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ABM/ATM312 ฝึกปฏิบัติ: – ฝึกการให้บริการอาหารร้อนพร้อมเครื่องดื่มบนเครื่องบิน	อ.ดุสิตา
15	สอบปฏิบัติและนำเสนอผลงาน	3	กิจกรรม – การสอบปฏิบัติในหัวข้อการบริการเครื่องดื่ม/การบริการอาหาร และสถานการณ์สมมติ การแก้ปัญหาในการบริการ และความปลอดภัยบน	อ.ดุสิตา

ลำดับที่	หัวข้อ / รายละเอียดการสอน	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้/ สื่อการเรียนรู้	ชื่อผู้สอน
			เครื่องบิน – การรายงานกลุ่มตามที่ได้มอบหมาย ในครั้งที่ 2 เรื่องสายการบินกับการบริการบนเครื่องบิน – ฝึกปฏิบัติ: ระดมสมองเพื่อเสนอแนะจากนักศึกษาในกลุ่มอื่นๆ	

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	ลำดับที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
2.2 ,3.2, 4.1, 1.2,5.1,3.1	สอบกลางภาค	14	20 %
	สอบปลายภาค	16	35 %
	การรายงานกลุ่ม	15	10 %
1.2, 2.2,3.2,4.1	การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วม การอภิปราย การเสนอความคิดเห็นในชั้นเรียน	ตลอดภาคการศึกษา	10 %
1.2, 2.1 3.2 5.1	การฝึกปฏิบัติ	4,5,8,9,15	35 %

หมวดที่ 5 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก

- เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ABM312 การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน
- International Air Transportation Association. (2017). **Cabin Safety eTextbook**. Montreal: IATA.
- Anthali Viwat, 2005 ,**In flight Service Training Textbook for Basic Course**, Fundamental Service Department Thai Airways International, Bangkok

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

-

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- ดร.ธนศ ทองหยด, **Cabin attendant preparation manual**, Air and earth center, D'institute of Business flying.
- พรนพ พุกกะพันธ์ , ธุรกิจการบิน, กรุงเทพฯ, 2548, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หมวดที่ 6 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิภาพของรายวิชาโดยนักศึกษา

นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นที่มีต่อรายวิชา ได้ในแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบของมหาวิทยาลัยรังสิต เพื่อให้อาจารย์นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการสอนเมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา

- ☒ การประเมินประสิทธิภาพการสอนโดยนักศึกษา
- ☒ แบบประเมินกระบวนการวิชา
- ☒ การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- ☒ การสะท้อนคิด จากพฤติกรรมของผู้เรียน
- ☐ ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางออนไลน์ ที่อาจารย์ผู้สอนได้จัดทำเป็นช่องทางการสื่อสารกับนักศึกษา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

มีการประเมินการสอน โดยใช้ผู้สังเกตการณ์ ได้แก่ อาจารย์ผู้รับผิดชอบในสาขาวิชา และประเมินการสอนจากผลการเรียนของนักศึกษาว่ามีคะแนนที่ติดปกติหรือไม่

- ☒ แบบประเมินผู้สอน
- ☒ สะท้อนโดยนักศึกษา
- ☒ ผลการสอบ
- ☐ การทวนสอบผลประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้
- ☐ การประเมินโดยคณะกรรมการกำกับมาตรฐานวิชาการ
- ☒ การสังเกตการณ์สอนของผู้ร่วมทีมการสอน

3. การปรับปรุงการสอน

การประชุมร่วมกันกับอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร เพื่อปรับปรุงการสอน โดยนำความคิดเห็นที่ได้รับจากนักศึกษา ผู้สังเกตการณ์ รวมถึงคณะกรรมการกำกับมาตรฐานวิชาการ มาเพื่อวางแผนทางปรับปรุงการสอน

- ☒ สัมมนาการจัดการเรียนการสอน
- ☐ การวิจัยในและนอกชั้นเรียน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ☒ มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อสอบรายงาน วิธีการให้คะแนนสอบ และการให้คะแนนพฤติกรรม
- ☒ การทวนสอบการให้คะแนนการตรวจผลงานของนักศึกษาโดยกรรมการประจำภาควิชาและคณะ
- ☐ การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์ หรือผู้ทรงคุณวุฒิอื่น ๆ ที่ไม่ใช่อาจารย์ประจำหลักสูตร

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพของรายวิชา

นำผลการประเมินโดยนักศึกษาจากข้อ 1 และ การประเมินการสอนจากข้อ 2 มาประมวลเพื่อปรับปรุงรายวิชาการจัดการเรียนการสอนในภาคการศึกษาต่อไป และมีการปรับปรุงประมวลรายวิชาทุกปีตามข้อมูลจากการประเมิน

- ☒ ปรับปรุงกระบวนการในแต่ละปี ตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบตามข้อ 4
- ☐ ปรับปรุงกระบวนการในแต่ละปี ตามผลการประเมินผู้สอนโดยนักศึกษา