



มคอ.3

แผนการสอนของรายวิชา

IAM 0210 ระบบสารสนเทศสำหรับการสำรองที่นั่งและจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน

(Information System for Reservation and Ticketing)

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
คณะ/สาขา/วิชาเอก	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ (วิชาเอกธุรกิจการบิน)
1. รหัสวิชาและชื่อรายวิชา	รหัสวิชา IAM 0210 ชื่อวิชา (ไทย) ระบบสารสนเทศสำหรับการสำรองที่นั่งและจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ชื่อวิชา (อังกฤษ) Information System for Reservation and Ticketing
2. จำนวนหน่วยกิต	3 หน่วยกิต (2-2-5)
3. ชื่อหลักสูตรและประเภทของรายวิชา	ชื่อหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ประเภทของรายวิชา หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ
4. คำอธิบายรายวิชา	ภาษาไทย ระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างสายการบิน (GDS), ระบบสำรองที่นั่งของสายการบิน, ระบบการขอบริการเสริมพิเศษ (SSR : Special Service Request) ตามบทบัญญัติของ IATA ระบบบัตรโดยสาร

อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งกระบวนการทำสำรองที่นิ่ง การเลือกราคาและการออกบัตรโดยสาร การอ่านและทำความเข้าใจข้อมูลบนบัตรโดยสาร รวมถึงองค์ประกอบอื่นๆ ของบัตรโดยสาร

Characteristics of information technological structure in tourism and hospitality, database system, network system, website technology and tourism e-commerce, online distribution system, room reservation system, seating reservation and ticketing, online travel agents (OTA), and customer relationship management system, emphasizing practice using modern computer programs.

5. ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา

ตารางสำหรับหลักสูตรตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2552

จุดมุ่งหมายของ รายวิชา	ผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2552																			วัตถุประสงค์ของ หลักสูตร			
	คุณธรรมและจริยธรรม					ความรู้			ทักษะทางปัญญา				ทักษะความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลและความรับผิดชอบ				ทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การ สื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ			หลักสูตร			
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	3.4	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3				
1.มีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับ โครงสร้างและ ขั้นตอนการทำงาน ของระบบ สารสนเทศด้านการ บินโดยเฉพาะ ระบบที่เกี่ยวข้อง กับงานบริการ ผู้โดยสารที่ สนับสนุนการ ปฏิบัติงานใน ขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่	○			○			●		○		●		●	○		○			●	●			

ขั้นตอนการจองที่นั่ง การออกตั๋ว การเตรียมเดินทาง รวมถึงรู้จักคำศัพท์ ที่ใช้งานการสื่อสาร กันในอุตสาหกรรม การบิน																							
2. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กระบวนการสำรอง ที่นั่ง การสำรอง ห้องพักโรงแรม หรือการสำรอง รายการท่องเที่ยว			●			○		○				○	●				○				●		
3. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กระบวนการการ ให้บริการพิเศษ อื่นๆ ตามหลักสากล	○			○			●				●			○		○						●	

4.มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับราคาบัตรโดยสารที่นำมาใช้รวมถึงดำเนินการออกบัตรโดยสาร การตีความข้อมูลบนบัตรโดยสาร			●				●					○					○		●				●
5.เข้าใจความสัมพันธ์ในองค์ประกอบอื่นๆสำหรับการจัดจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน การเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร การขอคืนงานค่าบัตรโดยสาร	○			○				○		●		●				○							●
6.นำความรู้ไปประยุกต์ในหน่วยงาน หรือองค์กรของตนเอง			●				●			●		●							●				●

เพื่อให้ผู้เรียนมี ความรู้ความเข้าใจ ในระบบสำรองที่นั่ง แบบครบวงจร และ การจำหน่ายบัตร โดยสาร																						
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

รายละเอียดผลลัพธ์การเรียนรู้แต่ละด้านตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย

1. คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1.1 เคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
- 1.2 ประพฤติตนตามหลักศาสนาและหลักจริยธรรม
- 1.3 แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและผู้อื่นมีจิตสาธารณะและจิตบริการ
- 1.4 มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองและรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายควบคู่กับการใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหา
- 1.5 เคารพในกฎระเบียบของสถานศึกษา องค์กร ชุมชนและสังคม รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่นทั้งในการดำรงตนและการปฏิบัติงาน

2. ความรู้

- 2.1 มีความรู้ด้านทฤษฎีต่างๆ หรือความรู้ที่เป็นพื้นฐานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
- 2.2 สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติในงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวได้
- 2.3 สามารถนำความรู้ไปบูรณาการในการทำงานอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวได้

3. ทักษะทางปัญญา

- 3.1 มีทักษะในการคิดเป็นระบบวิเคราะห์เสนอแนะสรุปประเด็นสาระและให้เหตุผลเพื่อการตัดสินใจได้

3.2 สามารถแก้ปัญหาที่ใช้เหตุผลเชิงวิเคราะห์ให้ผู้อื่นเข้าใจได้

3.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติไปสู่การฝึกประสบการณ์ภาคสนามและการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3.4 สามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมและศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้เสร็จเรียบร้อย

4.2 มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและบทบาทของตนได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น

4.3 การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม

4.4 มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถวางตัวได้อย่างเหมาะสมกับทุกสถานการณ์

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 มีทักษะในการใช้ตัวเลขวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้

5.2 มีความสามารถในการฟังพูดอ่านเขียน ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้ถูกต้องมี ประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์

5.3 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการแสวงหาข้อมูลการนำเสนอผลงานและการติดต่อสื่อสาร

6. แผนการสอน

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
1-2 (6)	CLOs มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างและขั้นตอนการทำงานของระบบสารสนเทศด้านการบินโดยเฉพาะระบบที่เกี่ยวข้องกับงานบริการผู้โดยสารที่สนับสนุนการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่ขั้นตอนการจองที่นั่ง การออกตั๋ว การเตรียมเดินทาง รวมถึงรู้จักคำศัพท์ที่ใช้งานการสื่อสารกันในอุตสาหกรรมการบิน PLOs 2.2 สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติในงานในอุตสาหกรรมการบินและการท่องเที่ยวได้ 3.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้	1.ปฐมนิเทศรายวิชา ชี้แจงแนวการสอนรายวิชา 2.ความรู้สารสนเทศทางธุรกิจ ความหมายและความสำคัญสารสนเทศสำหรับธุรกิจการบิน	- แนะนำรายวิชา แผนการสอน ข้อตกลงในการจัดการเรียนการสอน การประเมินและวัดผลการเรียน - แนะนำตำรา หนังสือ เอกสารประกอบการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 1. กิจกรรม - กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา เปิดโอกาสให้นักศึกษาแนะนำตัว แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเป้าหมายและความคาดหวังที่มีต่อการศึกษาในรายวิชา มอบหมายงาน - กิจกรรมเดี่ยวในการคิด ทบทวนและวิเคราะห์การสำรองที่นั่งในปัจจุบัน	- ตำรา หนังสือ เอกสารประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - กิจกรรมการสนทนา หัวข้อ “การสำรองที่นั่งในปัจจุบัน	1.การประเมินผลความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการของธุรกิจการบินและทักษะการคิดเชิงเหตุผลผ่านกิจกรรมการสนทนา หัวข้อ “การสำรองที่นั่งในปัจจุบัน” 2. การสร้างความตระหนักในบทบาทหน้าที่ผ่านการกำหนดข้อตกลงร่วมกันในการจัดการเรียนการสอน 3. การนำเสนอปากเปล่า 4. การเข้าชั้นเรียน/การเข้าร่วมกิจกรรม

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติไปสู่ การฝึกประสบการณ์ ภาคสนาม และการ ปฏิบัติงานจริงตาม สถานการณ์ได้อย่าง เหมาะสม 4.1 ปฏิบัติงานตามขั้นตอน ได้เสร็จเรียบร้อย 5.3 มีความสามารถในการใช้ เทคโนโลยีเพื่อการแสวงหา ข้อมูลการนำเสนอผลงาน และการติดต่อสื่อสาร				

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
3-4 (6)	CLOs มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างและขั้นตอนการทำงานของระบบสารสนเทศด้านการบินโดยเฉพาะระบบที่เกี่ยวข้องกับงานบริการผู้โดยสารที่สนับสนุนการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่ขั้นตอนการจองที่นั่ง การออกตั๋ว การเตรียมเดินทาง รวมถึงรู้จักคำศัพท์ที่ใช้งานการสื่อสารกันในอุตสาหกรรมการบิน PLOs 2.2 สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติในงานในอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวได้ 3.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้	ความรู้องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ความหมายของระบบสารสนเทศ ประเภทของระบบสารสนเทศ ความสัมพันธ์ของระบบสารสนเทศในธุรกิจการบิน	1. การบรรยาย - การควบคุมคุณภาพของบริการงานบริการภาคพื้น 2. การสะท้อนความคิด (Reflective thinking) 3. การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (Experiential Learning) การเข้าศึกษาข้อมูลการจัดการคุณภาพในหน่วยงานที่ตนเองสนใจ 4. การทดสอบย่อยครั้งที่ 1	ตำรา หนังสือ เอกสารประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์	1. การสังเกตพฤติกรรม 2. การประเมินการวิพากษ์/การนำเสนอผลงาน 3. การทดสอบย่อยครั้งที่ 1 4. การเข้าชั้นเรียน/การเข้าร่วมกิจกรรม

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติไปสู่ การฝึกประสบการณ์ ภาคสนาม และการ ปฏิบัติงานจริงตาม สถานการณ์ได้อย่าง เหมาะสม 4.1 ปฏิบัติงานตามขั้นตอน ได้เสร็จเรียบร้อย 5.3 มีความสามารถในการใช้ เทคโนโลยีเพื่อการแสวงหา ข้อมูลการนำเสนอผลงาน และการติดต่อสื่อสาร				
5-6 (6)	CLOs มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กระบวนการสำรองที่นิ่ง การ สำรองห้องพักรงแรม หรือ การสำรองรายการท่องเที่ยว PLOs	การสื่อสารในอุตสาหกรรม การbinการสื่อสารด้วยเท เลไค ก ซ์ (Teletype Communication)	1. การบรรยาย การควบคุมคุณภาพของ บริการงานบริการภาคพื้น 2. การสะท้อนความคิด (Reflective thinking) จาก ประสบการณ์การออกฝึก	- ตำรา หนังสือ เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่อ อิเล็กทรอนิกส์	1. การสังเกตพฤติกรรม 2. การประเมินการวิพากษ์/ การนำเสนอผลงาน 3. การประเมินจากผลการ สะท้อนผลการทำงานร่วมกัน 4. นำเสนองานกลุ่มขึ้นที่ 1

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	1.3 แสดงออกถึงความ ซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและ ผู้อื่นมีจิตสาธารณะและจิต บริการ 4.1 ปฏิบัติงานตามขั้นตอน ได้เสร็จเรียบร้อย		CWIE ประยุกต์ใช้ให้ สอดคล้องกับการควบคุม คุณภาพของบริการงาน บริการภาคพื้น 3. การมอบหมายงานกลุ่ม ขั้นที่ 1		5. การสังเกตพฤติกรรม 6. การเข้าชั้นเรียน/การเข้า ร่วมกิจกรรม
7 (3)	CLOs มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการการ ให้บริการพิเศษอื่นๆ ตาม หลักสากล PLOs 1.3 แสดงออกถึงความ ซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและ ผู้อื่นมีจิตสาธารณะและจิต บริการ 4.1 ปฏิบัติงานตามขั้นตอน ได้เสร็จเรียบร้อย	การสื่อสารในอุตสาหกรรม การbinการสื่อสารด้วยเท เล็กซ์ (Teletype Communication)	1. การบรรยาย 2. การใช้กรณีศึกษา (Case) เป็นฐานศึกษาการสื่อสาร ด้วยเทเล็กซ์ 3. มอบหมายการทำงาน การสื่อสารด้วยเทเล็กซ์ (Teletype Communication) 4.การใช้ระบบสำรองที่นั่ง	- ตำรา หนังสือ เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่อ อิเล็กทรอนิกส์	1. การสังเกตพฤติกรรม 2. นำเสนองานเดี่ยว 3. การเข้าชั้นเรียน/การเข้า ร่วมกิจกรรม

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
8-9 (6)	CLOs เข้าใจความสัมพันธ์ในองค์ประกอบอื่นๆ สำหรับการ จัดจำหน่ายบัตรโดยสาร เครื่องบิน การเปลี่ยนแปลง บัตรโดยสาร การขอคืนงาน ค่าบัตรโดยสาร PLOs 3.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติไปสู่การฝึกประสบการณ์ภาคสนามและการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม 4.2 มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและบทบาทของ	ระบบจัดจำหน่ายเบ็ดเสร็จ (Global Distribution System:GDS) และระบบสำรองที่นั่งสายการบิน (Reservation System) ความหมายและประเภทของ GDS และ Reservation System	1. การบรรยาย ระบบบริหารงานคุณภาพ ในระบบบริหารงานคุณภาพ ปัจจุบัน 2. กิจกรรมกลุ่มหัวข้อ Global Distribution System:GDS 3. การสอบกลางภาค 4. มอบหมายการบ้านเรื่องการเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร	- ตำรา หนังสือ เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์	1. การสอบกลางภาค 2. การประเมินการวิพากษ์/การนำเสนอผลงาน 3. การประเมินจากกการสะท้อนผลการทำงานร่วมกัน 4.นำเสนอผลงานกลุ่มชั้นที่ 2 ผ่านประสบการณ์ในเรียน 5. การเข้าชั้นเรียน/การเข้าร่วมกิจกรรม

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	ตนได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ ละเมิดสิทธิของผู้อื่น				
10-11 (6)	CLOs เข้าใจความสัมพันธ์ใน องค์ประกอบอื่นๆ สำหรับ การจัดจำหน่ายบัตรโดยสาร เครื่องบิน การเปลี่ยนแปลง บัตรโดยสาร การขอคืนงาน ค่าบัตรโดยสาร PLOs 3.3 มีความสามารถ ประยุกต์ใช้ความรู้ ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติไปสู่ การฝึกประสบการณ์ ภาคสนาม และการ ปฏิบัติงานจริงตาม สถานการณ์ได้อย่าง เหมาะสม	ภูมิศาสตร์ว่าด้วยเส้นทาง การบิน (Airline Geography) เครือข่ายเส้นทางการบิน (Airline Route Net) รหัสต่างๆตาม มาตรฐานสากล โดยสังเขปสัทอักษร (Phonetic Alphabets) ตารางการบิน (Airline Timetable) ชนิดของเครื่องบินและรหัส โดยสังเขป (Aircraft Type) การหาความแตกต่างระหว่าง เวลาและการเปรียบเทียบ เวลา	1. การบรรยาย การวิเคราะห์ความต้องการ ของลูกค้า 2. การสะท้อนความคิด (Reflective thinking) 3. การเรียนรู้ผ่าน ประสบการณ์ (Experiential Learning) การทำงานเดี่ยว และศึกษาการวิเคราะห์ ความต้องการของลูกค้า 4. การใช้ระบบสำรองที่นั่ง	- ตำรา หนังสือ เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่อ อิเล็กทรอนิกส์	1. การสังเกตพฤติกรรม 2. การประเมินการบ้าน 3. การประเมินกระบวนการ ทำงาน/บทบาทในการทำ กิจกรรม 4. การเข้าชั้นเรียน/การเข้า ร่วมกิจกรรม 5. การนำเสนอปากเปล่า

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	4.2 มีความรับผิดชอบตามหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและบทบาทของตนได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น				
12-13 (6)	CLOs เข้าใจความสัมพันธ์ในองค์ประกอบอื่นๆ สำหรับการจัดจำหน่ายบัตรโดยสาร เครื่องบิน การเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร การขอคืนงานค่าบัตรโดยสาร PLOs 3.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติไปสู่การฝึกประสบการณ์ภาคสนามและการ	ความหมายและความสำคัญของการสำรองที่นั่ง หน่วยงานสำรองที่นั่ง (Reservations Offices) หน่วยงานควบคุมการสำรองที่นั่ง (Reservations Control Office) ผ่านระบบปฏิบัติการ ละเอียดการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Name การบินร่วม (Code Share) โดยสังเขป	1. การบรรยาย 2. การเรียนรู้ด้วยตนเอง 3.ทดสอบย่อยครั้งที่ 2 4.การใช้ระบบสำรองที่นั่ง	- ตำรา หนังสือ เอกสารประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ท ร อ นิก ระบบปฏิบัติการ	1. การสังเกตพฤติกรรม 2. การประเมินการบ้าน 3. การนำเสนอปากเปล่า 4. การเข้าชั้นเรียน/การเข้าร่วมกิจกรรม 5. การทดสอบย่อยครั้งที่ 2

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	ปฏิบัติงานจริงตาม สถานการณ์ได้อย่าง เหมาะสม 4.2 มีความรับผิดชอบตาม หน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับ มอบหมายและบทบาทของ ตนได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ ละเมิดสิทธิของผู้อื่น	พันธมิตรการบิน (Airline Alliance) โดยสังเขป เอกสารแสดงรายละเอียด การเดินทางสำหรับ ผู้โดยสาร (Itinerary)			
14-15 (6)	CLOs นำความรู้ไปประยุกต์ใน หน่วยงาน หรือองค์กรของ ตนเอง เพื่อให้ผู้เรียนมี ความรู้ความเข้าใจในระบบ สำรองที่นั่งแบบครบวงจร และการจำหน่ายบัตร โดยสาร PLOs	การจัดจำหน่ายบัตรโดยสาร (Tariff and Passenger Air Ticket) คู่มือพิกัดอัตราค่าโดยสาร (Passenger Air Tariff) พิกัดอัตราค่าโดยสาร (Tariffic IATA Tariff Conference Areas Global Indicators	1. การบรรยาย เทคนิคการจัดการคุณภาพ การบริการลูกค้าของสาย การบิน 2. กิจกรรมกลุ่มใช้ความรู้ ความเข้าใจในระบบสำรองที่ นั่งแบบครบวงจร และการ จำหน่ายบัตรโดยสารและ กรณีศึกษา จากข่าวที่ เกี่ยวข้อง	- ตำรา หนังสือ เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่อ อิเล็กทรอนิกส์	1. การสังเกตพฤติกรรม 2. การประเมินการวิพากษ์/ การนำเสนอผลงาน 3 การเข้าชั้นเรียน/การเข้า ร่วมกิจกรรม

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	1.3 แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและผู้อื่นมีจิตสาธารณะและจิตบริการ 2.2 สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติในงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวได้ 3.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติไปสู่การฝึกประสบการณ์ภาคสนามและการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม 4.1 ปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้เสร็จเรียบร้อย	กฎ ข้อกำหนด เงื่อนไขของค่าโดยสาร ภาษี (Taxes) ค่าธรรมเนียม (Fee/Charges) และค่าธรรมเนียมเพิ่ม (Surcharges) การสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร (Passenger Air Ticket) การใช้ระบบสำรองที่นั่งกำหนด pnr ข้อมูลบนบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Ticket Record Data)	3. การใช้ระบบสำรองที่นั่ง		

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	5.3 มีความสามารถในการ ใช้เทคโนโลยีเพื่อการ แสวงหาข้อมูลการ นำเสนอผลงานและการ ติดต่อสื่อสาร				
16 (3)	CLOs นำความรู้ไปประยุกต์ใน หน่วยงาน หรือองค์กรของ ตนเอง เพื่อให้ผู้เรียนมี ความรู้ความเข้าใจในระบบ สำรองที่นั่งแบบครบวงจร และการจำหน่ายบัตร โดยสาร PLOs	การใช้ระบบสำรองที่นั่ง การ ขอ seat ตรวจสอบราคา บัตรโดยสาร การใช้ระบบสำรองที่นั่ง การ เปลี่ยนบัตรโดยสาร ออก บัตรโดยสาร ยกเลิกบัตร โดยสาร	1. การบรรยาย การประเมินผลและการ ตรวจสอบการจัดการบัตร โดยสาร 2. กิจกรรมเรียนรู้วิธีการสร้าง มาตรฐานบริการที่สามารถ สร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้า	- ตำรา หนังสือ เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่อ อิเล็กทรอนิกส์	1. การสังเกตพฤติกรรม 2. การประเมินการวิพากษ์/ การนำเสนอผลงาน 3. การประเมินจากกา สะท้อนผลการทำงานร่วมกัน 5. การเข้าชั้นเรียน/การเข้า ร่วมกิจกรรม

สรุปจำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา (ให้สัมพันธ์กับที่ระบุไว้ในแผนการสอน)

ภาคทฤษฎีการบรรยาย	ภาคปฏิบัติ (การฝึกปฏิบัติ/ภาคสนาม/การฝึกงาน)	การศึกษาด้วยตนเอง	รวม
3(2-2-5) 16 สัปดาห์ หรือ 36 ชั่วโมง	16 สัปดาห์ หรือ 36 ชั่วโมง	-	16 สัปดาห์ หรือ 64 ชั่วโมง

7. การวัดและประเมินผลการศึกษา

รายการ	ร้อยละ
กิจกรรมระหว่างภาคเรียน	50
เข้าเรียน พฤติกรรม การแต่งกาย ความรับผิดชอบ	5
ทดสอบย่อยครั้งที่ 1	5
ทดสอบย่อยครั้งที่ 2	5
กิจกรรมกลุ่ม 3 ชั้น	10
กิจกรรมเดี่ยว	5
สอบกลางภาค ปลายภาค	20
กิจกรรมภาคปฏิบัติ	50
กิจกรรมประเมินโดยสถานประกอบการ	20
นำเสนอผลงาน	10
เล่มรายงาน	10
อาจารย์นิเทศ	10
รวม	100

8. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก เอกสารประกอบการสอนวิชา IAM 0210 ระบบสารสนเทศสำหรับการสำรองที่นั่งและจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน (Information System for Reservation and Ticketing)
2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ 1. IATA Manual 2. Reservations Interline Message Procedures-Passenger (AIRIMP) 32nd Edition 3. Reservations Services Manual 25th Edition 4. Travel Information Manual (TIM) 5. Passenger Air Tariff Guide (PAT) 6. (General Rules/Worldwide Fares/ Worldwide Rules/Maximum Permitted Mileages)Air Transport World Magazine, Orient Aviation Magazine, Airline's in-flight magazines
3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- 1). Pukkaphan, Nopporn. *Airline business* , Bangkok : Chulalongkorn Publisshing, 2005
 - 2). <http://en.wikipedia.org/wiki/Airline>
 - 3). www.ttgasia.com
 - 4). www.iata.org
 - 5). www.aviation.go.th
- www.airportthai.co.th

9. คณะกรรมการบริหารรายวิชา/อาจารย์ผู้สอนรายวิชา

9.1 คณะกรรมการบริหารรายวิชา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภรณ์พัชตรา ศักดา

9.2 อาจารย์ผู้สอนรายวิชา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภรณ์พัชตรา ศักดา