



มคอ.3

แผนการสอนของรายวิชา

IAM0105 ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการผู้โดยสารภาคพื้น

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2567

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
คณะ/สาขา/วิชาเอก	วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ วิชาเอกธุรกิจการบิน
1. รหัสวิชาและชื่อรายวิชา	รหัสวิชา IAM0105 ชื่อวิชา (ไทย) ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการผู้โดยสารภาคพื้น ชื่อวิชา (อังกฤษ) English for Passenger Ground Services Management
2. จำนวนหน่วยกิต	3(2-2-5)
3. ชื่อหลักสูตรและประเภทของรายวิชา	ชื่อหลักสูตร หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ประเภทของรายวิชา วิชาเฉพาะบังคับ
4. คำอธิบายรายวิชา	ภาษาอังกฤษ พูด ฟัง อ่าน เขียน เพื่อใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งจำเป็นต่อการทำงานบริการพนักงานภาคพื้นดิน เช่น การประชาสัมพันธ์ในสนามบิน การสำรองที่นั่ง การบริการเช็คอิน การต้อนรับผู้โดยสารขาเข้าและขาออก การแก้ปัญหาในการบริการภาคพื้น English skills - speaking, listening, reading and writing which are needed for services of ground staff in different situations such as airport public relations, seating reservation, check-in service, welcoming arrivals and departures, solving problems for ground service

5. ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา

จุดมุ่งหมายของรายวิชา	ผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2552																		วัตถุประสงค์ของหลักสูตร					
	คุณธรรมและจริยธรรม					ความรู้			ทักษะทางปัญญา				ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ				ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ							
	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	2	3	4	
1. มีทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษที่เหมาะสมในการบริการผู้โดยสารภาคพื้น									○									●					✓	
2. ปฏิบัติตามขั้นตอนของการบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้													●											✓
3. เลือกใช้ภาษาอังกฤษอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและศาสนา		●	○		○		●							○		○				✓	✓			✓
4. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการบริการผู้โดยสารภาคพื้นและงานบริการอื่นที่เกี่ยวข้องได้	○			○				○			●	○							○		✓			

รายละเอียดผลลัพธ์การเรียนรู้แต่ละด้านตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย

1. คุณธรรม จริยธรรม ดังนี้

1.1 เคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

- 1.2 ประพฤติตนตามหลักศาสนาและหลักจริยธรรม
- 1.3 แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและผู้อื่นมีจิตสาธารณะและจิตบริการ
- 1.4 มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองและรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายควบคู่กับการใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหา
- 1.5 เคารพในกฎระเบียบของสถานศึกษา องค์กร ชุมชนและสังคม รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่นทั้งในการดำรงตนและการ

ปฏิบัติงาน

2. ความรู้ ดังนี้

- 2.1 มีความรู้ด้านทฤษฎีต่างๆ หรือความรู้ที่เป็นพื้นฐานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
- 2.2 สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติในงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวได้
- 2.3 สามารถนำความรู้ไปบูรณาการในการทำงานอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวได้

3. ทักษะทางปัญญา ดังนี้

- 3.1 มีทักษะในการคิดเป็นระบบวิเคราะห์เสนอแนะสรุปประเด็นสาระและให้เหตุผลเพื่อการตัดสินใจได้
- 3.2 สามารถแก้ปัญหาที่ใช้เหตุผลเชิงวิเคราะห์ให้ผู้อื่นเข้าใจได้
- 3.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติไปสู่การฝึกประสบการณ์ภาคสนามและการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
- 3.4 สามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมและศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ดังนี้

- 4.1 ปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้เสร็จเรียบร้อย
- 4.2 มีความรับผิดชอบตามหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและบทบาทของตนได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น
- 4.3 การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม
- 4.4 มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถวางตัวได้อย่างเหมาะสมกับทุกสถานการณ์
5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

5.1 มีทักษะในการใช้ตัวเลขวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้

5.2 มีความสามารถในการฟังพูดอ่านเขียน ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้ถูกต้องมี ประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์

5.3 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการแสวงหาข้อมูลการนำเสนอผลงานและการติดต่อสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ประกอบด้วย

1. เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ในการบริหารจัดการทางการท่องเที่ยว การโรงแรม และธุรกิจการบินที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศ
2. เพื่อผลิตบัณฑิตที่สามารถบูรณาการความรู้กับการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ และสามารถทำงานให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้
3. เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีประสิทธิภาพทางการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการประกอบอาชีพ ตลอดจนการพัฒนาตนเองสู่มาตรฐานระดับอาเซียนและสากลอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการ คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

6. แผนการสอน

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
1 (4 ชั่วโมง)	CLOs 1. มีทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษที่เหมาะสมในการบริการผู้โดยสารภาคพื้น	ปฐมนิเทศรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการผู้โดยสารภาคพื้น - อธิบายแผนการสอน กำหนด ข้อตกลงร่วมกันในการจัดการเรียนการสอน การประเมินและวัดผลการเรียน - แนะนำตำรา หนังสือ และเอกสารประกอบการสอน - พื้นฐานความรู้ความเข้าใจเป้าหมาย และความคาดหวังในการศึกษารายวิชา	- แนะนำรายวิชา แผนการสอน ข้อตกลงในการจัดการเรียนการสอน การประเมินและวัดผลการเรียน - แนะนำตำรา เอกสารประกอบการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา เปิดโอกาสให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเป้าหมายและความคาดหวังที่มีต่อการศึกษาในรายวิชา	- ตำรารายวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการภาคพื้น - Power Point ประกอบการบรรยาย - กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผ่านกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น - การสร้างความตระหนักในบทบาทหน้าที่ผ่านการกำหนดข้อตกลงร่วมกันในการจัดการเรียนการสอนและการมอบหมายงาน
2-3 (8 ชั่วโมง)	CLOs 2. ปฏิบัติตามขั้นตอนของการบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้ 3. เลือกใช้ภาษาอังกฤษอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและศาสนา	Chapter 1 Introduction - Introduction to passenger ground service agent - Alphabet Pronunciation for Aviation and hotel - Jobs at the airport - Expression to learn: Talking about the jobs;	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - ฝึกปฏิบัติการสื่อสารในธุรกิจการบินและโดยการใช้คำศัพท์และศัพท์เฉพาะในธุรกิจการบิน โดยการสื่อสารผ่านวิทยุสื่อสารแบบพกพา (Walkie Talkie)	- ตำรารายวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการภาคพื้น - Power Point ประกอบการบรรยาย - วิทยุสื่อสารแบบพกพา (Walkie Talkie)	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผลการปฏิบัติการสื่อสารผ่านวิทยุสื่อสาร - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
		Talking about the place; Useful phrases for talking about place and job - The airport component and layout - Arrivals and Departures - Passenger flows - Language Focus: Wh- Questions - Reading: The challenge of passenger handling - Terminology at the airport	- มอบหมายกิจกรรมการสัมภาษณ์ผู้โดยสารต่างชาติในประเด็น การบริการผู้โดยสารภาคพื้นของท่าอากาศยานในประเทศไทย		
4-5 (8 ชั่วโมง)	CLOs 1. มีทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษที่เหมาะสมในการบริการผู้โดยสารภาคพื้น 3. เลือกใช้ภาษาอังกฤษอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและศาสนา 4. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการบริการ	Chapter 2 Booking and Reservation - Making a flight booking - Abbreviation for Day and Month on Amadeus system. - An electronic ticket - Making a reservation process	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - การใช้กรณีศึกษาเกี่ยวกับการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินและสื่อดแทรกประเด็นความแตกต่างทางวัฒนธรรมต่อการบริการลูกค้า - ฝึกอ่านข้อมูลจาก Amadeus Selling Platform Connect แ	- ตำรารายวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการภาคพื้น - Power Point ประกอบการบรรยาย - ระบบปฏิบัติการ Amadeus Selling Platform Connect	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - ทดสอบการใช้และความเข้าใจข้อมูลจากระบบปฏิบัติการ Amadeus Selling Platform Connect - การประเมินความถูกต้องของเนื้อหาและการเลือกใช้ประโยชน์ในบทบาทสมมติ - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน

ลำดับที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	ผู้โดยสารภาคพื้นและงานบริการ อื่นที่เกี่ยวข้องได้	- Language focus: Comparative and Superlative - Expressions to learn: Booking and reservation air ticket - Reading : Why is GDS important to the travel industry? - Terminology for booking and reservation - Appendix 1: Country Code, City Code, and Airport code. - Appendix 2: Type of Passenger for ticketing - Appendix 3: Reservation codes - Appendix 4: Class of Service - Appendix 5: Meal codes	- การแสดงบทบาทสมมติในการ สำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบิน		

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
		- Appendix 6: Special Passenger codes - Appendix 7: Other frequent used codes			
6-7 (12 ชั่วโมง)	CLOs 1. มีทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษที่เหมาะสมในการบริการผู้โดยสารภาคพื้น 3. เลือกใช้ภาษาอังกฤษอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและศาสนา 4. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการบริการผู้โดยสารภาคพื้นและงานบริการอื่นที่เกี่ยวข้องได้	Chapter 3 At check – in counter - Actions of check-in - Excess Baggage - Categories of Baggage - Free Baggage Allowance - Seating - Expression to learn: Serving and dealing at check-in counter - The Check-In Process - Language Focus: Polite request - Dangerous good carried by passenger - Reading : Ryanair cuts check-in time for passengers without	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - การใช้กรณีศึกษาเกี่ยวกับการเช็คอินในรูปแบบต่างๆ สอดแทรกลักษณะของผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันตามวัฒนธรรม - ฝึกปฏิบัติการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับการเช็คอิน - การแสดงบทบาทสมมติในการเช็คอิน - ใช้เกมส์ในการทดสอบความรู้	- ตำรารายวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการภาคพื้น - Power Point ประกอบการบรรยาย - ระบบปฏิบัติการ Amadeus Selling Platform Connect - กรณีศึกษาสำหรับแสดงบทบาทสมมติ	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - ความถูกต้องของกรณีศึกษา - การประเมินความถูกต้องของเนื้อหาและการเลือกใช้ประโยคในบทบาทสมมติ - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
		reserved seats. Time will shrink from four days to 48 hours unless travellers pay extra for seating - Terminology for check-in			
8-9 (8 ชั่วโมง)	CLOs 2. ปฏิบัติตามขั้นตอนของการบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้ 3. เลือกใช้ภาษาอังกฤษอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและศาสนา 4. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการบริการผู้โดยสารภาคพื้นและงานบริการอื่นที่เกี่ยวข้องได้	Chapter 4 Safety and Security in the airport - Going through the security check point - Cabin baggage and passenger screening - Screening Option - Instruction and request at airport security - Pre-boarding Screening - Passport Control for departure flight - Passport Control and Customs for Arrival flight - Language Focus : Direct and Indirect question	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - การใช้กรณีศึกษา/ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยในท่าอากาศยาน - การระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ปัญหา วิธีการแก้ปัญหา และแนวทางการป้องกันปัญหาที่ เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในท่าอากาศยาน รวมทั้งปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากความหลากหลายทางวัฒนธรรม - การแสดงบทบาทสมมติในการตรวจสอบความปลอดภัย ณ จุดต่างๆ ในท่าอากาศยาน ตาม	- ตำรารายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อ งานบริการภาคพื้น - Power Point ประกอบการ บรรยาย - กรณีศึกษา/ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัยและการรักษา ความปลอดภัยในท่าอากาศยาน	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำ กิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผลการระดมสมอง และการวิเคราะห์กรณีศึกษา - การประเมินความถูกต้องของ เนื้อหาและการเลือกใช้ประโยค ในบทบาทสมมติ - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน - แบบทดสอบกลางภาค

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
		- Reading : Airport immigration procedures surge. Traveler numbers rise by more than 30% - Terminology for Safety and Security in the airport	ขั้นตอนและเลือกใช้ประโยชน์อย่างถูกต้อง		
10-11 (8 ชั่วโมง)	CLOs 1. มีทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษที่เหมาะสมในการบริการผู้โดยสารภาคพื้น 2. ปฏิบัติตามขั้นตอนของการบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้ 3. เลือกใช้ภาษาอังกฤษอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและศาสนา 4. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการบริการผู้โดยสารภาคพื้นและงานบริการอื่นที่เกี่ยวข้องได้	Chapter 5 At the Boarding gate - Action by Passenger - Ground Service Agent at Boarding - Flight Information Display System (FIDS) - Announcements - How to make efficient public announcement - Information counter in the airport - Effective Communication - Expression to learn: Giving direction	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - การใช้กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเรียกผู้โดยสารขึ้นอากาศยาน - ฝึกปฏิบัติการดำเนินการเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน - ฝึกประกาศเรียกผู้โดยสารขึ้นอากาศยานในรูปแบบต่างๆ - การแสดงบทบาทสมมติการปฏิบัติงานในการเรียกผู้โดยสารเรียกขึ้นอากาศยานและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ผ่าน วิทยุสื่อสารแบบพกพา (Walkie Talkie)	- ตำรารายวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการภาคพื้น - Power Point ประกอบการบรรยาย - กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเรียกผู้โดยสารขึ้นอากาศยาน - วิทยุสื่อสารแบบพกพา (Walkie Talkie)	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผลการวิเคราะห์และแสดงบทบาทสมมติตามกรณีศึกษา - การประเมินความถูกต้องของเนื้อหาและการเลือกใช้ประโยชน์ในบทบาทสมมติ - การประเมินผลการฝึกปฏิบัติเรียกผู้โดยสารขึ้นอากาศยาน - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
		- Language Focus: Preposition - Reading: Instead of the boarding pass, bring your smile to the airport - Terminology for boarding gate			
12-13 (8 ชั่วโมง)	CLOs 1. มีทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษที่เหมาะสมในการบริการผู้โดยสารภาคพื้น 2. ปฏิบัติตามขั้นตอนของการบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้ 3. เลือกใช้ภาษาอังกฤษอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและศาสนา 4. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการบริการผู้โดยสารภาคพื้นและงานบริการอื่นที่เกี่ยวข้องได้	Chapter 6 Dealing with passenger - Steps to be Taken When Speaking to Customers - Service Language Tips - The importance of listening - Expression to learn: Polite Expression - Language Focus: Conjunctions - Missing a flight	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - การใช้กรณีศึกษาปัญหาที่มักเกิดขึ้นบ่อยในการบริการผู้โดยสารภาคพื้น - การแสดงบทบาทสมมติการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยในการบริการผู้โดยสารภาคพื้น	- ตำรารายวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการภาคพื้น - Power Point ประกอบการบรรยาย - กรณีศึกษาปัญหาที่มักเกิดขึ้นบ่อยในการบริการผู้โดยสารภาคพื้น - วิทยุสื่อสารแบบพกพา (Walkie Talkie)	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผลการวิเคราะห์และแสดงบทบาทสมมติตามกรณีศึกษา - การประเมินความถูกต้องของเนื้อหาและการเลือกใช้ประโยคในบทบาทสมมติ - การประเมินผลการฝึกปฏิบัติเรียกผู้โดยสารขึ้นอากาศยาน - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
		- Reading: Gatwick resorts to whiteboards for flight information after IT crash - Terminology for passenger handling			
14-15 (8 ชั่วโมง)	CLOs 1. มีทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษที่เหมาะสมในการบริการผู้โดยสารภาคพื้น 2. ปฏิบัติตามขั้นตอนของการบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้ 3. เลือกใช้ภาษาอังกฤษอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและศาสนา	Chapter 7 Applying for a job - Airline Job Advertisement - The difference between a Curriculum Vitae (CV) and a resume - Language Focus - General Airline Job Interview Questions - Interview Tips	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - การฝึกปฏิบัติการสัมภาษณ์ในธุรกิจการบิน - มอบหมายงานการค้นคว้าอิสระ หัวข้อคุณสมบัติพนักงานของสายการบินที่นักศึกษาสนใจปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเองอย่างไรให้ผ่านการคัดเลือกงาน	- ตำรารายวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการภาคพื้น - Power Point ประกอบการบรรยาย - ตัวอย่างคำถามที่มักจะใช้ในการสัมภาษณ์งาน	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผลการฝึกปฏิบัติสัมภาษณ์งาน - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน
16 (4 ชั่วโมง)	CLOs 1. มีทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษที่เหมาะสมในการบริการผู้โดยสารภาคพื้น 2. ปฏิบัติตามขั้นตอนของการบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้	- การสะท้อนความคิดหลังการเรียนรายวิชา - การนำเสนอผลการค้นคว้าอิสระ หัวข้อคุณสมบัติพนักงานของสายการบินที่นักศึกษาสนใจ	- การอภิปรายและการสะท้อนความคิดสิ่งที่ได้และแนวทางการประยุกต์ใช้ความรู้จากการเรียนรายวิชา - การสรุปประเด็นสำคัญและการนำเสนอผลของการค้นคว้าอิสระ	- Power Point ประกอบการสะท้อนความคิด	- การประเมินผลของการค้นคว้าอิสระ - การประเมินผลการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความรับผิดชอบในหน้าที่ ทั้งต่อตนเอง และต่อ

ลำดับที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	3. เลือกใช้ภาษาอังกฤษอย่าง เหมาะสมกับสถานการณ์ โดย คำนึงถึงความแตกต่างทาง วัฒนธรรมและศาสนา 4. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการ ปฏิบัติงานด้านการบริการ ผู้โดยสารภาคพื้นและงานบริการ อื่นที่เกี่ยวข้องได้	ปฏิบัติงาน และการพัฒนาตน อย่างไรให้ผ่านการคัดเลือกงาน	หัวข้อคุณสมบัติพนักงานของสาย การบินที่ นักศีกษาสนใจ ปฏิบัติงาน และการพัฒนาตน อย่างไรให้ผ่านการคัดเลือกงาน		ส่วนรวมผ่านกิจกรรมและการ นำเสนอานกลุ่ม - การประเมินผลการทำงานแบบ 360 องศา

สรุปจำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

ภาคทฤษฎีการบรรยาย	ภาคปฏิบัติ (การฝึกปฏิบัติ/ภาคสนาม/การฝึกงาน)	การศึกษาด้วยตนเอง	รวม
32	32	80	124

7. การวัดและประเมินผลการศึกษา

รายการ	ร้อยละ
การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน ประเมินโดยผู้สอนและสมาชิกในกลุ่ม และการทดสอบย่อยตลอดภาคการศึกษา	20
กิจกรรมภาคปฏิบัติ และการนำเสนองาน	20
งานที่ได้รับมอบหมาย	25
คะแนนสอบกลางภาค	15
คะแนนสอบปลายภาค	20
รวม	100

8. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

8.1 ตำราและเอกสาร

จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์. (2563). ตำราภาษาอังกฤษเพื่อการบริการผู้โดยสารภาคพื้น. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Christopher, P. and Arthur O., S. (1969). *An Advanced English Grammar*. London: Macmillan.

Davidson, G. (1996) *Chambers guide to grammar and usage*. Edinburgh: Chambers.

Leech, G. (1973) *A communicative grammar of English*. London: Longman.

8.2 เว็บไซต์

<https://www.training.sellingplatformconnect.amadeus.com/login/?OCTX=SKL>

9. คณะกรรมการบริหารรายวิชา/อาจารย์ผู้สอนรายวิชา

9.1 คณะกรรมการบริหารรายวิชา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภรณ์พัศตรา ศักดา
3. อาจารย์จารีย์ พรหมณะ

9.2 อาจารย์ผู้สอนรายวิชา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์