

เรียนรู้การบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ตาม
คุณวุฒิวิชาชีพ สาขาต้อนรับบนเครื่องบิน

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

**Inflight Service Learning :
According to the Occupation
Standard and Professional
Qualifications framework**

ประมวลรายวิชา

ภาษาไทย	เรียนรู้การบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ตามคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาต้อนรับบนเครื่องบิน
ภาษาอังกฤษ	Inflight Service Learning (According to the Occupation Standard and Professional Qualifications framework)
3. ข้อมูลผู้รับผิดชอบรายวิชา (หลัก)	
ชื่อ-นามสกุล	อาจารย์ วัชรภรณ์ อรานุเวชภัณฑ์
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำ สาขาวิชาธุรกิจการบิน
เบอร์ติดต่อ / email	โทร. : 0 2579 1111 ต่อ 1386 มือถือ 081 658 0694 watcharaporn.ar@spu.ac.th
มหาวิทยาลัย/สถาบันของผู้รับผิดชอบรายวิชา	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ภาควิชา / คณะ ของผู้รับผิดชอบรายวิชา	สาขาวิชา ธุรกิจการบิน วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ
4. รายวิชาจัดอยู่ในกลุ่ม	<input type="checkbox"/> รายวิชาความรู้ด้าน Modern ICT (เช่น Big data, IoT, Programming, ฯลฯ) <input type="checkbox"/> รายวิชาความรู้ด้าน Logistic <input type="checkbox"/> รายวิชาความรู้ด้าน ยานยนต์ <input type="checkbox"/> รายวิชาความรู้ด้าน อาหารไทย <input type="checkbox"/> รายวิชาความรู้ด้าน การจัดการท่องเที่ยว <input type="checkbox"/> รายวิชาเพื่อการพัฒนาการเรียนการสอนยุคใหม่ <input type="checkbox"/> รายวิชา ภาษาและความรู้วัฒนธรรม <input checked="" type="checkbox"/> รายวิชาในคุณวุฒิวิชาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ http://tpqi-net.tpqi.go.th/tpqi_sa/ สาขาวิชาชีพ สาขาวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน สาขาต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับชั้นอาชีพ 3

	<input type="checkbox"/> รายวิชาที่เป็นศาสตร์ใหม่ หรือ ศาสตร์บูรณาการ ที่เป็นที่ต้องการของสังคมและตลาดงานของประเทศ <input type="checkbox"/> รายวิชาในกลุ่มอื่น ๆ ที่เป็นที่ต้องการของสังคม (เช่น การแพทย์ สุขภาพ จิตวิทยาการใช้ชีวิต ฯลฯ) หรือสอดคล้องนโยบายภาครัฐ หรือทิศทางของประเทศ
--	---

5. เหตุผล ความจำเป็น ที่ควรสนับสนุนการพัฒนาวิชานี้เป็นรายวิชาในระบบ Thai MOOC

จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินโลกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นดังจะเห็นได้จากปริมาณการสั่งซื้อเครื่องบินและผู้ประกอบการสายการบินที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ความต้องการบุคลากรด้านการบินหลักได้แก่ นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพิ่มสูงขึ้นตามลำดับ ซึ่งอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพหนึ่งที่มีความต้องการบุคลากรในสายงานนี้ก็เป็นจำนวนมาก โดยหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจักต้องมีความเกี่ยวข้องกับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งของผู้ใช้บริการรวมทั้งผู้ประกอบการ

ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพเพื่อส่งผลต่อภาพลักษณ์ของผู้ประกอบการและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการของประเทศไทยกับผู้ประกอบการของชาติต่างๆในภูมิภาคได้

ซึ่งองค์ความรู้ในสาขาวิชาชีพการบิน สาขาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับคุณวุฒิ 3 ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) ยังมิได้มีการนำมารวบรวมไว้ในสื่อการเรียนการสอนในระบบการศึกษาแบบเปิดที่บุคลากรในกลุ่มอาชีพดังกล่าวหรือผู้ที่สนใจจะประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถศึกษาได้ด้วยตัวเองทุกที่ทุกเวลา และสามารถประเมินตนเองในเชิงทฤษฎีก่อนจะไปทดสอบกับหน่วยทดสอบและองค์กรรับรองวิชาชีพในระดับดังกล่าว อีกทั้งเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการสอบวัดมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพการบิน สาขาต้อนรับบนเครื่องบิน ชั้นอาชีพ 3

ด้วยเหตุผลดังกล่าวรายวิชา การเรียนรู้การบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ตามคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการสนับสนุน พัฒนารายวิชานี้เป็นรายวิชาในระบบ Thai MOOC

6. คำอธิบายรายวิชา (นำเสนอรายละเอียดเนื้อหาของรายวิชาอย่างย่อ)

มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความรู้เรื่องอากาศยาน ชนิดของอากาศยาน และส่วนประกอบที่สำคัญต่างๆของอากาศยาน อธิบายถึงสาเหตุที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อความ

ปลอดภัยในเที่ยวบิน อธิบายขั้นตอนการดูแลความปลอดภัยและการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน มีความรู้และเรียงลำดับขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มต่างๆดี มีความรู้ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน สามารถบอกหลักการของการปฐมพยาบาลขั้นต้น และสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

7. วัตถุประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม (เขียนเป็น Behavioral objectives ตาม Bloom's taxonomy หลักๆ ไม่เกิน 5 ข้อ)

LO1 : ผู้เรียนสามารถอธิบาย บทบาทหน้าที่ กระบวนการดำเนินงานในการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินได้อย่างถูกต้อง

LO2 : ผู้เรียนสามารถอธิบายขั้นตอนในการดำเนินงานด้านการดูแลความปลอดภัยในงานบริการบนเครื่องบิน

LO3 : ผู้เรียนสามารถอธิบายขั้นตอนในการตรวจเช็คและเลือกใช้อุปกรณ์นิรภัยที่เหมาะสมกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างถูกต้อง

LO4: ผู้เรียนสามารถอธิบายขั้นตอนและเลือกใช้อุปกรณ์นิรภัยที่เหมาะสมกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างถูกต้อง

LO5 : ผู้เรียนสามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการบนเครื่องบินและ สามารถอธิบายขั้นตอนในการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในเที่ยวบินได้อย่างเหมาะสม

8. จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ออนไลน์ (ชั่วโมงการเรียนรู้ออนไลน์ หมายถึง จำนวนระยะเวลาที่ผู้เรียนใช้ในการเรียนจนจบรายวิชา /กำหนดให้ 1 รายวิชามีเนื้อหาไม่มากกว่า 12 ชั่วโมงการเรียนรู้ และสัปดาห์เรียนไม่มากกว่า 6 สัปดาห์)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ทั้งหมด	10 ชั่วโมงการเรียนรู้
จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ต่อสัปดาห์	2 ชั่วโมงการเรียนรู้/ต่อสัปดาห์

9. ภาษาที่ใช้ในการสอนผ่านระบบออนไลน์

ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาอื่น ๆ (ระบุ)

10. ระดับของเนื้อหารายวิชา (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ประถมศึกษา มัธยมต้น มัธยมปลาย ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
 ความรู้ทั่วไป วิชาชีพ (ระบุ) พนักงานบริการบนเครื่องบิน
 เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา (ระบุ) การบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

11. ระดับความยากของเนื้อหารายวิชา

- เบื้องต้น ชั้นกลาง ชั้นสูง

12. กลุ่มผู้เรียนเป้าหมายของรายวิชา

ระบุกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน

- ผู้เรียนในรายวิชาการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม (ประมาณ 400 คน ต่อปี)
 - ประชาชนทั่วไปที่มีความสนใจศึกษาเรื่องการให้บริการบนเครื่องบิน
 - นักศึกษาที่ต้องการศึกษาเรื่องการให้บริการบนเครื่องบิน
 - พนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับอากาศยาน
 - บุคคลที่สนใจประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ประมาณ 4,000 คน ต่อปี)
- ประมาณการจำนวนผู้เรียนกลุ่มเป้าหมาย 1,500 คน

13. การนำผลการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สามารถนำไปนับเป็นหน่วยกิตศึกษาต่อเนื่องวิชาชีพ
 เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาในหลักสูตรปกติ วิชา

- เรียนเพื่อเข้าสู่การประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ วิชาชีพ ระดับ
- เรียนเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ส่วนบุคคล
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

14. ความรู้พื้นฐานที่ผู้สนใจเรียนวิชานี้ต้องมีมาก่อน (หากมี)

ไม่มี

15. กิจกรรมในรายวิชา การวัดและประเมินผล /เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อรับใบประกาศนียบัตร

- | | |
|--|----------|
| 1) ตกลงรับเงื่อนไขรายวิชา (Course Agreement) | 5 คะแนน |
| 2) กิจกรรมประเมินตนเอง (Checklist) | 5 คะแนน |
| 3) แบบทดสอบหลังชั่วโมงเรียนรู้ (Post-Test) | 30 คะแนน |
| 4) แบบทดสอบประมวลความรู้รายวิชา (Comprehensive Quiz) | 30 คะแนน |
| 5) แบบทดสอบหลังเรียน (Final Exam) | 30 คะแนน |

ผู้เรียนต้องมีคะแนนสอบรวมทั้งหมด 70% ขึ้นไป จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์เพื่อรับใบประกาศนียบัตรในระบบได้