

มคอ. 3

รายวิชา การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อผู้ประกอบการ
ด้านการบริการและการท่องเที่ยว 3 (รหัสวิชา 1551624)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

อาจารย์นิศากร บุตรงามดี

ประจำภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2556

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คณะ / ภาควิชา โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

1551624การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อผู้ปฏิบัติการด้านการบริการและการท่องเที่ยว 3
Communicative English for Hospitality and Tourism Practitioners 3

2. จำนวนหน่วยกิต

3 หน่วยกิต 3 (3-0-6)

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

อาจารย์นิศากร บุตรงามดี

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2556

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

วันที่ปรับปรุงครั้งล่าสุด 3 พฤษภาคม 2556

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีความรู้ภาษาอังกฤษระดับสูง ด้านการท่องเที่ยวและบริการโดยเน้น การศึกษาด้านการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน เพื่อการติดต่อและสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การนำเสนองานในที่ประชุม เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้ศึกษามีความรู้ ความเข้าใจหลักภาษาอังกฤษและทักษะในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน (ฟัง พูด อ่าน เขียน) อยู่ในระดับดี
2. เพื่อให้ศึกษามีทักษะในการสนทนาภาษาอังกฤษขั้นสูงตามสถานการณ์ต่างๆ ในงาน ทางด้านบริการและการท่องเที่ยว
3. เพื่อให้ศึกษาเข้าใจถึงวัฒนธรรมการใช้ภาษาอังกฤษอันหลากหลายและมีความมั่นใจใน การที่จะนำภาษาอังกฤษไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (English for Communication)

ศึกษาเรียนรู้ทักษะในการโต้ตอบบทสนทนาภาษาอังกฤษในงานบริการภาคต่างๆ ในชั้นบริหาร จัดการ เช่น ทักษะในการนำเสนอนโยบายในที่ประชุม การพูดเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ การนำเสนอกล ยุทธ์ และการวางแผนในการทำงาน เพื่อการสื่อสารที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับนานาชาติ

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การ ฝึกงาน	การศึกษด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง (3 ชั่วโมง x 15 สัปดาห์)	ไม่มี	ไม่มี	(90 ชม.)

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น รายบุคคล

3 ชั่วโมง โดยระบุวัน เวลา ไว้ในประมวลการสอน และแจ้งให้นักศึกษาทราบในชั่วโมงแรกของ การสอน

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

1. นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการที่จะเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการพัฒนาตนให้มีประสิทธิภาพในอาชีพงานด้านการบริการและท่องเที่ยว

2. มีความตรงต่อเวลาและปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 วิธีการสอน

1. เสริมสร้างองค์ความรู้ด้วยการจำลองสถานการณ์ด้วยบทสนทนาเสมือนจริงระหว่างการสอน

2. สอดแทรกคำศัพท์ที่มักจะใช้จริงในชีวิตประจำวันในการทำงานและการดำเนินชีวิตในสังคม

3. อภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในระดับระหว่างนักศึกษาและผู้สอน

4. ให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติ

1.3 วิธีการประเมิน

1. ประเมินผลจากการเข้าชั้นเรียนและพฤติกรรมในการเรียนของนักศึกษา

2. ประเมินผลจากความตรงต่อเวลา การแต่งกายและประสิทธิผลของงานที่ได้รับมอบหมาย

3. ประเมินผลจากการทำแบบทดสอบย่อยหลังชั่วโมงการเรียน

4. ประเมินผลจากการพัฒนาการทางด้านการสื่อสาร ความรู้รอบตัวในด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานด้านการบริการและท่องเที่ยว

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

1. นักศึกษามีความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษขั้นสูงอย่างถูกต้องและเหมาะสมในด้งานบริการและการท่องเที่ยวเสมือนจริง

2. นักศึกษาเข้าใจคำศัพท์เทคนิคและศัพท์เฉพาะทั่วไปในสายงานการบริการและการท่องเที่ยวที่มักจะใช้จริงในชีวิตประจำวันในการทำงาน

3. นักศึกษามีการพัฒนาภาษาอังกฤษระดับสูงอย่างมีประสิทธิภาพในทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน

2.2 วิธีการสอน

1. บรรยายและให้ทำแบบฝึกหัด

2. ให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติและค้นคว้าด้วยตนเองในชั้นเรียนจากการอ่านบทความหรือหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ

2.3 วิธีการประเมิน

1. ประเมินจากการพัฒนาตนเองของนักศึกษา ความมุ่งมั่นและตั้งใจในการเรียน

2. ประเมินจากการทดสอบด้วยข้อสอบอัตนัยและปรนัยด้วยทักษะการอ่านและไวยากรณ์ที่สำคัญในภาษาอังกฤษ

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

1. สามารถนำเอาองค์ความรู้ทางด้านภาษาที่เรียนไปประยุกต์ใช้ได้ สถานการณ์จริง
2. นักศึกษาสามารถเข้าใจคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการและสามารถทำแบบทดสอบได้

3.2 วิธีการสอน

1. บรรยายและอภิปรายรวมทั้งยกตัวอย่างด้วยการจำลองสถานการณ์ให้ดู
2. ให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติในการจำลองเหตุการณ์เสมือนจริง

3.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินจากการอภิปรายและความเหมาะสมในการสื่อสารในชั้นเรียน
2. ประเมินจากข้อสอบอัตนัยที่ใช้การเขียนบรรยายในหัวข้อที่กำหนดและข้อสอบปรนัย

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

1. สามารถเข้าใจถึงวัฒนธรรมและความเหมาะสมในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับชั้นที่เป็นทางการ

2. พัฒนาบุคลิกภาพและประสิทธิภาพในการออกเสียงและลักษณะท่าทางที่เหมาะสม

4.2 วิธีการสอน

1. บรรยายเสริมในชั้นเรียนและให้ภาพตัวอย่างหรือสาธิตให้นักศึกษาดู
2. แสดงด้วยแถบบันทึกภาพที่เป็นตัวอย่างที่ถูกต้องแล้วให้นักศึกษาพูดตามอย่างเข้าใจ

4.3 วิธีการประเมินผล

1. สังเกตจากนักศึกษาเป็นรายบุคคลถึงพัฒนาการที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งที่เข้าชั้นเรียน
2. ทดสอบปากเปล่าด้วยการเรียกชื่อแบบไม่เจาะจงและเริ่มบทสนทนาที่ต้องการจะสื่อสาร

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1 ทักษะการวิเคราะห์ตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

1. นักศึกษาสามารถสืบค้นข้อมูลจากสื่อสารสนเทศได้
2. นักศึกษาสามารถใช้สื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการนำเสนองานในที่ประชุมได้

5.2 วิธีการสอน

1. จัดการเรียนนอกห้องเรียนโดยให้นักศึกษาสืบค้นข้อมูลจากสื่อสารสนเทศ

2. กำหนดสถานการณ์เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติในการนำเสนองานในที่ประชุม โดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์อย่างถูกต้องเหมาะสม

5.3 วิธีการประเมินผล

1. จัดทำแบบทดสอบโดยเน้นให้นักศึกษาตอบคำถามปลายเปิด
2. ประเมินจากประสิทธิภาพที่ได้จากการทดสอบการสื่อสารหลังจากนักศึกษาได้เรียนบทเรียนนั้นๆไปแล้ว

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ / รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน/ สื่อที่ใช้	ผู้สอน
1	แนะนำรายวิชาและบทเรียน	3	- บรรยาย อภิปรายและให้นักศึกษาทำการทดสอบพื้นฐานภาษาอังกฤษ - ใช้สื่อ Power Point	คณาจารย์ผู้สอน
2	Arrival - Welcoming - Greeting and introducing	3	- บรรยาย อภิปรายและให้นักศึกษาถาม-ตอบในชั้นเรียน - ใช้สื่อ Power Point	คณาจารย์ผู้สอน
3	A place to stay - How guests see hotels - Registering new arrivals - Preposition of place - Hotel services - The structure of modern hotels	3	- บรรยาย อภิปราย ยกตัวอย่าง - นักศึกษาแสดงบทบาทสมมุติ - ใช้สื่อ Power Point	คณาจารย์ผู้สอน
4	Tourist information - Giving directions - Making recommendations	3	- บรรยายอภิปราย ยกตัวอย่างและให้นักศึกษาถาม-ตอบในชั้นเรียน - ใช้สื่อ Power Point	คณาจารย์ผู้สอน

5	Welcoming your audience - Activities - Dealing with nervousness - Paralinguistic communication	3	- บรรยายอภิปราย ยกตัวอย่าง - นักศึกษาทำงานกลุ่มและแสดงบทบาทสมมุติ - ใช้สื่อ Power Point	คณาจารย์ผู้สอน
6 - 7	Eating out - Describing dishes - Recommend a restaurant - Prepare a menu - Take an order	6	- บรรยายอภิปราย ยกตัวอย่าง และให้นักศึกษาถาม-ตอบในชั้นเรียน - ใช้สื่อ Power Point	คณาจารย์ผู้สอน
8 - 9	Attraction and activities - Seeing the sights - Making suggestions and giving advice - Sun, sea and sand? - History and folklore - A nice day out - The future of tourism	6	- บรรยายอภิปราย ยกตัวอย่าง และให้นักศึกษาถาม-ตอบในชั้นเรียน - ใช้สื่อ Power Point	คณาจารย์ผู้สอน
10	-Body language	3	- บรรยายอภิปราย ยกตัวอย่าง และให้นักศึกษาถาม-ตอบในชั้นเรียน - ใช้สื่อ Power Point	คณาจารย์ผู้สอน
11	สอบกลางภาค			
12 - 13	Concluding & presentation	6	- บรรยายอภิปราย ยกตัวอย่าง - นักศึกษาแสดงบทบาทสมมุติ - ใช้สื่อ Power Point	คณาจารย์ผู้สอน
14	Checking out - Vocabulary - Conversation - Reading	3	- บรรยายอภิปราย ยกตัวอย่าง และให้นักศึกษาถาม-ตอบในชั้นเรียน - ใช้สื่อ Power Point	คณาจารย์ผู้สอน
14 - 15	Presentation	6	- นศ. รายงานหน้าชั้นเรียนและถาม-ตอบ - อาจารย์สรุป ทบทวน ก่อนสอบปลายภาค	คณาจารย์ผู้สอน
16	สอบปลายภาค			

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
	การมีส่วนร่วมของนักศึกษาในชั้นและการแต่งกาย	ทุกสัปดาห์	10%
	การให้นักศึกษาถาม-ตอบและแสดงบทบาทสมมติในชั้นเรียน	ทุกสัปดาห์	15%
	Presentation	14, 15	10%
	สอบกลางภาค	11	25%
	สอบปลายภาค	16	40%

หมวดที่ 6 ทฤษฎีการประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารตำราหลัก

เอกสารประกอบการสอนการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อผู้ปฏิบัติการด้านการบริการและการท่องเที่ยว 3

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

Francis O'Hara. (2002). *Be My Guest English for the Hotel Industry*. The United Kingdom at the University Press, Cambridge: print (2008).

Cambridge University Press. (2005). *Cambridge IELTS 4 Examination papers from University of Cambridge ESOL Examinations: English for Speakers of Other Languages*. United Kingdom: University Press. Cambridge.

Erica J. Willaims. (2008). *Presentation in English*. Thailand: Macmillan.

Garry Adams & Terry peck. (2010). *101 Helpful Hints for IELTS*. Australia: Adam & Austen Press.

Kenneth Thomson. (2008). *English for meetings express series*. New York: Oxford University Press.

TGRE Institute publications. (2006). *CU-TEP Listening with Audio CD*. Thailand: TGRE Institute publications.

Karl Nordvall, (2003). *Talk about travel*, Compass Publishing.

Robin Walker and Keith Harding. (2007). Oxford English for Careers Tourism 2. Oxford University Press

Peter Strutt. (2010). English for International Tourism. Pearson Education Limited.

Jones Leo. (2005). Welcome! English for the travel and tourism industry. Cambridge Professional English. Cambridge University Press.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

<http://www.youtube.com>

<http://www.google.com>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

1. เมื่อเริ่มต้นการเรียนการสอน อาจารย์ผู้สอนจะเป็นผู้แนะนำให้นักศึกษาเข้าใจถึงความสำคัญของวิชาที่จะเรียนและอธิบายถึงความสำคัญในการปรับปรุงวิชาที่เรียนโดยเน้นที่ตัวนักศึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งความเห็นของนักศึกษาจะส่งผลต่อการพัฒนาวิชาที่เรียน

2. แนะนำให้นักศึกษาทำการประเมินผลการเรียนการสอนและแสดงความคิดเห็นปลายเปิดให้เยอะขึ้นตามความเห็นที่แท้จริงของนักศึกษา

3. นักศึกษาควรทำการประเมินตนเองไปด้วย ด้วยการเปรียบเทียบผลจากการเรียนที่ได้กับความสามารถในการทำแบบฝึกหัด

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

อาจารย์ผู้สอนทำการประเมินการสอนของตนเอง และดูผลสัมฤทธิ์ผลของนักศึกษาตามความเป็นจริง ด้วยการชี้วัดจากคะแนนความเข้าใจของนักศึกษารวมทั้งพัฒนาการที่เกิดขึ้นจากการเรียน

3. การปรับปรุงการสอน

1. ดูจากการประมวลผลการประเมินการเรียนการสอนของนักศึกษาที่ทำไว้

2. การวิจัยในชั้นเรียนที่เกี่ยวข้อง

3. ปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความเหมาะสมของตัวนักศึกษา