

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คณะ / ภาควิชา โรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไป

#### 1. รหัสและชื่อรายวิชา

1553620 การสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 (Communicative English for Hotel 1)

#### 2. จำนวนหน่วยกิต หรือจำนวนชั่วโมง

3 (2-2-5)

#### 3. หลักสูตรและประเภทรายวิชา

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม หมวดวิชาเฉพาะ

#### 4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

นางสาวจุฑามาส ชูทัพ / นางสาวพรรณกาญจน์ จีรางกูล

#### 5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2556

#### 6. รายวิชาที่เรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

#### 9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

1 พฤษภาคม 2556

### หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

#### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้นักศึกษาได้มีความรู้พื้นฐานทางด้านการใช้คำศัพท์และการสื่อสารที่เหมาะสมเบื้องต้นที่เกี่ยวกับงานทางด้านบริการและงานโรงแรม รวมทั้งพัฒนาศักยภาพโดยรวมทั้งทักษะการ ฟัง พูด อ่าน และ เขียน ภาษาอังกฤษในรูปแบบที่ใช้ในงานโรงแรม เพื่อให้นักศึกษาได้มีความคุ้นเคยและความกล้ากับการใช้ ภาษาอังกฤษในงานบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานโรงแรมได้อย่างมั่นใจและถูกต้อง

## 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา เพื่ออะไร

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในด้านการใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องในงานบริการ
2. เพื่อให้ นักศึกษาได้เรียนรู้บทสนทนาภาษาอังกฤษในงานบริการในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะในงานโรงแรม เพื่อให้ นักศึกษาสามารถใช้ได้อย่างถูกต้องและมั่นใจ
3. เพื่อให้ นักศึกษา เข้าใจถึงวัฒนธรรมการใช้ภาษาอังกฤษอันหลากหลายของแต่ละส่วนภูมิภาคของเจ้าของภาษา

### หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

#### 1. คำอธิบายรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษาฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม โดยมุ่งเน้นทักษะการฟังและการพูด และศึกษาบทสนทนาขั้นพื้นฐาน เช่น การทักทาย การสำรองห้องพัก การให้ข้อมูล การบอกทิศทาง ตลอดจนการรับข้อร้องเรียนและการแก้ปัญหาจากแขกที่เข้าพัก

#### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยายและปฏิบัติ	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติงานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
ทฤษฎี 30 (2 ชั่วโมง x 15 สัปดาห์) ปฏิบัติ 30 (2 ชั่วโมง x 15 สัปดาห์)	-	-	75 (5 ชั่วโมง x 15 สัปดาห์)

#### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

3 ชั่วโมง โดยระบุวัน เวลา ไว้ในประมวลการสอน และแจ้งให้นักศึกษาทราบในชั่วโมงแรกของการสอน

### หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

#### 1. คุณธรรม จริยธรรม

##### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

1. นักศึกษาสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างดี รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพงานบริการ
2. มีความตรงต่อเวลาและปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรและสังคม

##### 1.2 วิธีการสอน

1. เสริมสร้างองค์ความรู้ด้วยการจำลองสถานการณ์ด้วยบทสนทนาเสมือนจริง ระหว่างการสอน
2. สอดแทรกคำศัพท์ที่มักจะใช้จริงในชีวิตประจำวันในการทำงานและการดำเนินชีวิตในสังคม
3. อภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในระดับระหว่างนักศึกษาและผู้สอน

4. ให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติ

### 1.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินผลจากการทำแบบทดสอบ
2. ประเมินผลจากการเข้าชั้นเรียนและพฤติกรรมในการเรียนของนักศึกษา
3. ประเมินผลจากความตรงต่อเวลาและประสิทธิผลของงานที่ได้รับมอบหมาย
4. ประเมินผลจากพัฒนาการทางการสื่อสาร ความรู้รอบตัวในด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อ  
งานบริการ

## 2. ความรู้

### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

1. นักศึกษามีความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ในด้านงานบริการเสมือนจริง
2. นักศึกษาเข้าใจคำศัพท์พื้นฐานและคำศัพท์เทคนิคที่มักจะใช้จริงในชีวิตประจำวันในการทำงาน
3. นักศึกษาสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาในงานโรงแรมได้อย่างถูกต้อง

### 2.2 วิธีการสอน

1. บรรยายและให้ทำแบบฝึกหัด
2. ให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติ และค้นคว้าด้วยตนเองในชั้นเรียนจากการอ่านบทความหรือ  
หนังสือพิมพ์ ภาษาอังกฤษ
3. ฝึกฝนนักศึกษาด้วยการฟังแบบสนทนาเพื่อให้คุ้นชินกับสำเนียงเจ้าของภาษา

### 2.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินจากการพัฒนาตนเองของนักศึกษา ความมุ่งมั่นและตั้งใจในการเรียน
2. ประเมินจากการทดสอบด้วยข้อสอบเกี่ยวกับเนื้อหาที่เรียนในภาษาอังกฤษ

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

1. สามารถนำเอาองค์ความรู้ทางด้านภาษาที่เรียนไปประยุกต์ใช้ได้ สถานการณ์จริง
2. นักศึกษาสามารถเข้าใจคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการและสามารถทำแบบทดสอบได้

### 3.2 วิธีการสอน

1. บรรยายและอภิปรายรวมทั้งยกตัวอย่างด้วยการจำลองสถานการณ์ให้ดู
2. ให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติในการจำลองเหตุการณ์เสมือนจริง

### 3.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินจากการอภิปรายและความเหมาะสมกลมกลืนในการสื่อสารในชั้นเรียน
2. ประเมินจากข้อสอบ และการสอบบทสนทนา

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

1. สามารถเข้าใจถึงวัฒนธรรมและความเหมาะสมในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับขั้นที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในงานโรงแรม
2. พัฒนาบุคลิกภาพและประสิทธิภาพในการออกเสียงที่เหมาะสม

#### 4.2 วิธีการสอน

1. บรรยายเสริมในชั้นเรียนและให้ภาพตัวอย่างหรือสาธิตให้นักศึกษาดู
2. แสดงด้วยเสียงและภาพที่เป็นตัวอย่างที่ถูกต้องแล้วให้นักศึกษาพูดตามอย่างเข้าใจ

#### 4.3 วิธีการประเมินผล

1. สังเกตจากนักศึกษาเป็นรายบุคคลถึงพัฒนาการที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งที่เข้าชั้นเรียน
2. ทดสอบปากเปล่าด้วยการเรียกชื่อแบบไม่เจาะจงและเริ่มบทสนทนาที่ต้องการจะสื่อสาร

### 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์ตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

1. นักศึกษาสามารถคิดวิเคราะห์และใช้ภาษาที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ ได้ เช่น เวลา ราคา ศัพท์เฉพาะด้านการคำนวณพื้นฐาน
2. สามารถใช้คำศัพท์ที่เหมาะสมกับเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้สื่อสาร เช่น การสนทนาทางโทรศัพท์

#### 5.2 วิธีการสอน

1. กำหนดสถานการณ์แล้วยกตัวอย่างการใช้ประโยคและคำที่เหมาะสมกับการใช้ตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อของเรื่องนั้น ๆ
2. ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดที่มีคำศัพท์และรูปแบบการใช้ประโยคที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารผ่านทางสื่อ ชนิดต่าง ๆ เช่น ทางโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

#### 5.3 วิธีการประเมินผล

1. จัดทำแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่เรียน
2. ประเมินจากประสิทธิภาพที่ได้จากการทดสอบการสื่อสารหลังจากนักศึกษาได้เรียนบทเรียนนั้น ๆ ไปแล้ว

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	-แนะนำลักษณะวิชา วัตถุประสงค์แนวการสอน การ วัดและประเมินผลมอบหมาย งาน  <u>Chapter 1</u> -Introductions Around the hotel -Hotel Staff Jobs and Responsibilities -General Hotel facilities	3 ชั่วโมง	- อธิบายเนื้อหาทฤษฎีวิชา จุดประสงค์และเป้าหมาย ของรายวิชา เกณฑ์การ วัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือและ website เพิ่มเติม -บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - ทดสอบวัดพื้นฐาน ภาษาอังกฤษ	อ. พรรณกานจน์ จีรางกูล อ.จุฑามาส ชูทัฬห
2	<u>Chapter 2</u> Making a Reservation and Check in -Reception	6 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบทและ กิจกรรม	อ. พรรณกานจน์ จีรางกูล อ.จุฑามาส ชูทัฬห
3	-Check in -Inquiring Information -Phone Inquiries		บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบทและ กิจกรรม	อ. พรรณกานจน์ จีรางกูล อ.จุฑามาส ชูทัฬห
4	<u>Chapter 3</u> Hotel Amenitie	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน -ทดสอบย่อย ครั้งที่ 1	อ. พรรณกานจน์ จีรางกูล อ.จุฑามาส ชูทัฬห

5	<p><u>Chapter 4</u></p> <p>Requests For Services</p> <p>-Room Service</p> <p>-Calling Taxi</p> <p>- Laundry Services</p> <p>-Wake Up call</p>	3 ชั่วโมง	<p>บรรยาย Power point</p> <p>- เอกสารประกอบการสอน</p> <p>- แบบฝึกหัดท้ายบทและ กิจกรรม</p>	<p>อ. พรรณกานจน์ จีรางกุล</p> <p>อ.จุฑามาส ชูทัฬห</p>
6	<p><u>Chapter 5</u></p> <p>Giving Directions</p> <p>-Inside the Hotel</p> <p>-Outside the Hotel</p>	3 ชั่วโมง	<p>บรรยาย Power point</p> <p>- เอกสารประกอบการสอน</p> <p>- แบบฝึกหัดท้ายบทและ กิจกรรม</p>	<p>อ. พรรณกานจน์ จีรางกุล</p> <p>อ.จุฑามาส ชูทัฬห</p>
7	<p><u>Chapter 6</u></p> <p>Restaurant and Bar</p> <p>-Reserving the table</p> <p>-Ordering</p> <p>-Serving dinner</p> <p>-Food and beverages</p> <p>-Bar</p>	6 ชั่วโมง	<p>บรรยาย Power point</p> <p>- เอกสารประกอบการสอน</p> <p>- แบบฝึกหัดท้ายบทและ กิจกรรม</p>	<p>อ. พรรณกานจน์ จีรางกุล</p> <p>อ.จุฑามาส ชูทัฬห</p>
8	สอบกลางภาค		สอบกลางภาค	<p>อ. พรรณกานจน์ จีรางกุล</p> <p>อ.จุฑามาส ชูทัฬห</p>
9	<p>(Continue) <u>Chapter 6</u></p> <p>Restaurant and Bar</p> <p>-Reserving the table</p> <p>-Taking order</p> <p>-Serving dinner</p> <p>-Food and beverages</p>	3 ชั่วโมง	<p>บรรยาย Power point</p> <p>- เอกสารประกอบการสอน</p> <p>-- แบบฝึกหัดท้ายบทและ กิจกรรม</p>	<p>อ. พรรณกานจน์ จีรางกุล</p> <p>อ.จุฑามาส ชูทัฬห</p>

	-Bar			
10	<u>Chapter 7</u> Handling Complains -Common Complains		บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบทและ กิจกรรม	อ. พรรณกานจน์ จีรางกุล อ.จุฑามาส ชูทัฬห
11	Guests and Colleagues -Settling Guest's Complains -Problem solving	6 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบทและ กิจกรรม	อ. พรรณกานจน์ จีรางกุล อ.จุฑามาส ชูทัฬห
12	<u>Chapter 8</u> Check Out -Check Out Procedures -Paying the Bill	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน -ทดสอบย่อย ครั้งที่ 2	อ. พรรณกานจน์ จีรางกุล อ.จุฑามาส ชูทัฬห
13	<u>Chapter 9</u> Hotel Emergencies	3 ชั่วโมง	บรรยาย Power point - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบทและ กิจกรรม	อ. พรรณกานจน์ จีรางกุล อ.จุฑามาส ชูทัฬห
14	Group Presentation	3 ชั่วโมง	- นำเสนอในชั้นเรียน	อ. พรรณกานจน์ จีรางกุล อ.จุฑามาส ชูทัฬห
15	ทบทวนบทเรียนทั้งหมด	3 ชั่วโมง	ทบทวนบทเรียนทั้งหมด	อ. พรรณกานจน์ จีรางกุล อ.จุฑามาส ชูทัฬห

กิจกรรม ที่	ผลการ เรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1	คะแนนการมีส่วนร่วม กิจกรรมในชั้นเรียนและ แบบฝึกหัดท้ายบท	การตรวจสอบการเข้าชั้นเรียน ขาด ลา มาสายและการส่ง แบบฝึกหัด	1 –15	5
2	บุคลิกภาพ	ตรวจการแต่งการทุกครั้ง <sup>ที่</sup> เข้า เรียน	1 –15	5
3	การทดสอบย่อย 2 ครั้ง <sup>ๆ</sup>	ทดสอบจากการสอบ <ul style="list-style-type: none"> <li>● Vocabulary</li> <li>● Short Conversation</li> </ul>	4และ 12	10 (ครั้งละ 5)
4	สอบกลางภาค	ผลคะแนนการสอบวัดผล	8	20
5	(Group Presentation)	ทดสอบจากการสอบพูดหน้าชั้น <sup>ๆ</sup>	14	20
6	รายงานบทความ เกร็ดความรู้ (Report)	ตรวจสอบจากเนื้อหา <sup>ๆ</sup> รูปเล่ม รายงาน	14	10
4	สอบปลายภาค	ผลคะแนนการสอบวัดผลปลาย ภาค	16	30

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน



### 1. เอกสารตำราหลัก

- Hugh Leong & Kidd Pongsadhat. 2008. *Professional Hotel: English for Thailand*. Silkworm Books
- Keith Harding & Paul Henderson. 2002. *High Season: English for the Hotel and Tourism Industry*. Oxford University Press

### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- ฐฎฐกร สิรินนวุฒิต. ภาษอังกฤษสำหรับงานบริการ (English for the staff service). กรุงเทพฯ. เจ. ปี.พัลลลลลลลล, 2547
- Stephen Hall, Troy Blappert and Christopher J. O'Brien. (2009). *First Class Service 2 English for the Tourism and Hospitality Industry*. Cengage Learning Asia Pte Ltd

### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

-

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

ระดับคะแนน	ค่าร้อยละ	ค่าระดับคะแนน
A	90-100	4.00
B+	85-89	3.50
B	75-84	3.00
C+	70-74	2.50
C	60-69	2.00
D+	55-59	1.50
D	50-54	1.00
F	0-49	0.00

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

แบบประเมินหลังการสอน และคะแนนสอบ

### 3. การปรับปรุงการสอน

การปรับปรุงการนำเสนอ เนื้อหาที่สอน กิจกรรมที่มอบหมาย

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การฝึกพูดและฝึกปฏิบัติ การสอบย่อย ปลายภาค

**5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา**

นำข้อมูลที่ได้รับจากการสอนเทอมปัจจุบันไปปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลของรายวิชาในภาคเรียนต่อไป