

**รายละเอียดของรายวิชา**

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คณะ

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

**หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**1. รหัสและชื่อรายวิชา**

รหัสวิชา 3572311

การสนทนาภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม(Conversational English in Hotel Business)

**2. จำนวนหน่วยกิต**

3(3-0-6) หน่วยกิต

**3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา**

หลักสูตรศิลปศาสตบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม

**4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน**

นางสาวพรรณกาญจน์ จีรางกุล

นางสาวจุฑามาส ชูทัพ

**5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน**

ภาคการศึกษาที่ 1 / 2556 ชั้นปีที่ 2

**6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)**

ไม่มี

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

ไม่มี

**8. สถานที่เรียน**

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

**9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด**

7 พฤษภาคม 2556

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีพื้นฐานการใช้ภาษาอังกฤษและเรียนรู้ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษของการฝึกปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเช่น การทักทาย การสำรองที่พัก การให้ข้อมูล การบอกทิศทาง การให้คำแนะนำ การรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน เพิ่มเติมด้านโครงสร้าง ประโยค การใช้คำ ศัพท์เฉพาะ และการฝึกบทบาทสมมติโดยมีการนำเสนอบทสนทนาที่ใช้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงเพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถนำทักษะภาษาที่ได้ไปใช้ในการสนทนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้ศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาอังกฤษและบทสนทนาในการสนทนาภาษาอังกฤษในธุรกิจการโรงแรม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
2. เพื่อให้ศึกษาเข้าใจในเรื่องของการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่างทางด้านการบริการในโรงแรม
3. เพื่อให้ศึกษาเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของบุคคลที่อยู่ในธุรกิจการโรงแรมและรู้จักพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารของตนให้สอดคล้องกับการทำงาน
3. เพื่อให้ศึกษามีความเชื่อมั่นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารงานด้านการบริการมากขึ้นและสามารถเข้าใจในวัฒนธรรมการใช้ภาษาอังกฤษในสายงานของธุรกิจบริการของโรงแรม

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

เพื่อให้ศึกษาฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม โดยเน้นทักษะการฟังและการพูด โดยใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง เช่น การทักทาย การสำรองที่พัก การให้ข้อมูล การบอกทิศทาง การให้คำแนะนำ การรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน ทั้งจากผู้เข้าพักและเพื่อนร่วมงาน มีการสร้างสถานการณ์จำลองต่างๆ เพื่อให้ศึกษาได้ฝึกในการใช้ภาษาอังกฤษและนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้จริง

Study English Communication skills used in the hotel business, emphasizing on listening and speaking skills, for example, greeting, room reservation, providing information, giving direction and advice, receiving complains and problem solving at work from both guests and colleagues, using role-playings about various situations for students to practice and use in the future.

## 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
ทฤษฎี 30 (2 ชั่วโมง x 15 สัปดาห์) ปฏิบัติ 30 (2 ชั่วโมง x 15 สัปดาห์)	-	ไม่มีการฝึกปฏิบัติการ ภาคสนาม	75 (5 ชั่วโมง x 15 สัปดาห์)

## 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

### รายบุคคล

- อาจารย์ประจำวิชา ประกาศเวลาให้คำปรึกษาผ่านเว็บไซต์ของหลักสูตรฯ
- อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายวิชาตามเวลาที่อาจารย์ประจำวิชากำหนด

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสม

## 1.2 วิธีการสอน

บรรยาย อธิบายและการฝึกฝนทักษะด้านต่างๆ ดังนี้

- กำหนดให้นักศึกษาค้นคว้า เพื่อทำรายงานและอภิปรายกลุ่ม
- บรรยายกลุ่มโดยสอดแทรกเรื่องคุณธรรมและจริยธรรม เน้นความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
- จัดทำแบบฝึกหัดในแต่ละบทเรียน
- มอบหมายให้นำเสนอผลงานในชั้นเรียนโดยใช้สื่อเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม

## 1.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินผลจากการเข้าชั้นเรียนและพฤติกรรมในการเรียนของนักศึกษา
- ประเมินผลจากการแต่งกาย กาลเทศะ การให้ความเคารพต่ออาจารย์ผู้สอน
- ประเมินผลจากการทำแบบฝึกหัดสอบย่อยในชั้นเรียน
- ประเมินผลโดยการสังเกตผลจากการพัฒนาด้านการสื่อสารและความรู้ที่ได้รับจากการใช้ภาษาอังกฤษในการฝึกทำกรณีศึกษา

## 2. ความรู้

### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาอังกฤษและบทสนทนาในการสื่อสารเพื่องานธุรกิจโรงแรมและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- นักศึกษามีการพัฒนาในทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้เพิ่มเติมด้านโครงสร้าง ประโยค การใช้คำและการฝึกบทบาทสมมติ

## 2.2 วิธีการสอน

### 2.2.1 การบรรยายและการอภิปราย

#### 2.2.2 อภิปรายหลังการทำกิจกรรม

#### 2.2.3 การทำงานเดี่ยวและเป็นกลุ่มและการนำเสนองานหน้าชั้นเรียน

## 2.3 วิธีการประเมินผล

### 2.3.1 ประเมินผลโดยการสอบเพื่อประมวลความรู้

#### 2.3.2 มอบหมายงาน อภิปรายและปลายภาค

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- สามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาด้านภาษาไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- นักศึกษาสามารถเข้าใจคำศัพท์และบทสนทนาภาษาอังกฤษในงานบริการของธุรกิจการโรงแรมได้

### 3.2 วิธีการสอน

- บรรยายและอธิบาย พร้อมทั้งยกตัวอย่างกรณีศึกษาและสมมติสถานการณ์จริงในชั้นเรียน
- ให้นักศึกษาทำงานเดี่ยวและเป็นกลุ่ม พร้อมทั้งการนำเสนองานหน้าชั้นเรียน

### 3.3 วิธีการประเมินผล

ประเมินจากการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนและความเหมาะสมในการสื่อสารภาษา  
ภาษาอังกฤษ ตลอดจนผลคะแนนสอบหลังชั่วโมงเรียน

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

#### 4.1.1 สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกัน

#### 4.1.2 ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายครบถ้วนและทันเวลา

### 4.2 วิธีการสอน

มอบหมายงานทั้งงานกลุ่มและงานเดี่ยว

### 4.3 วิธีการประเมินผล

เนื้อหารายงานครบถ้วนและส่งตรงเวลา

## 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1 พัฒนาทักษะด้านการสื่อสารทั้งการฟัง การพูด การอ่าน

5.1.2 ความสามารถในการสืบค้นแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

### 5.2 วิธีการสอน

มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

### 5.3 วิธีการประเมินผล

เนื้อหารายงานครบถ้วน ถูกต้องสอดคล้องกับเนื้อหา และอ้างอิงแหล่งที่มาอย่างถูกต้อง

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

ลำดับที่	หัวข้อ /รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
1	แนะนำการเรียนในรายวิชา เกณฑ์การให้คะแนน Introductions	4	บรรยายอภิปรายและแสดง ตัวอย่าง	อ.พรรณกาญจน์ จิรางกูล อ.จุฑามาส ชูทัพ
2	Taking a reservation and check-in	4	บรรยายอภิปรายและแสดง ตัวอย่างและให้นักศึกษาทำการ ทดสอบโดยการสุ่มเรียกตอบ และฝึกบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับ หัวข้อที่สอน	อ.พรรณกาญจน์ จิรางกูล อ.จุฑามาส ชูทัพ
3	Hotel facilities	4	บรรยายอภิปรายและแสดง ตัวอย่างและให้นักศึกษาทำการ ทดสอบโดยการสุ่มเรียกตอบ และฝึกบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับ หัวข้อที่สอน	อ.พรรณกาญจน์ จิรางกูล อ.จุฑามาส ชูทัพ
4	Showing and describing the room and the bathroom	4	บรรยายอภิปรายและแสดง ตัวอย่างและให้นักศึกษาทำการ ทดสอบโดยการสุ่มเรียกตอบ และฝึกบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับ หัวข้อที่สอน	อ.พรรณกาญจน์ จิรางกูล อ.จุฑามาส ชูทัพ

5	Giving directions indoor	4	บรรยายอภิปรายและแสดงตัวอย่างและให้นักศึกษาทำการสุ่มตอบปากเปล่า	อ.พรรณกาญจน์ จิราภกุล อ.จุฑามาส ชูทัพ
สัปดาห์ที่	หัวข้อ /รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
6	Giving directions outdoor	4	บรรยายอภิปรายและแสดงตัวอย่างและให้นักศึกษาทำการทดสอบโดยการสุ่มเรียกตอบและฝึกบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่สอน	อ.พรรณกาญจน์ จิราภกุล อ.จุฑามาส ชูทัพ
7	Dealing with complaints	4	บรรยายอภิปรายและแสดงตัวอย่างและให้นักศึกษาทำการทดสอบโดยการสุ่มเรียกตอบและฝึกบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่สอน	อ.พรรณกาญจน์ จิราภกุล อ.จุฑามาส ชูทัพ
8	Giving advice	4	บรรยายอภิปรายและแสดงตัวอย่างและให้นักศึกษาทำการทดสอบโดยการสุ่มเรียกตอบและฝึกบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่สอน	อ.พรรณกาญจน์ จิราภกุล อ.จุฑามาส ชูทัพ
9	Changing money Mid-term examination	4	บรรยายอภิปรายและแสดงตัวอย่างและให้นักศึกษาทำการทดสอบโดยการสุ่มเรียกตอบและฝึกบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่สอน และทำข้อสอบกลางภาค	อ.พรรณกาญจน์ จิราภกุล อ.จุฑามาส ชูทัพ
10	Calling a taxi	4	บรรยายอภิปรายและแสดงตัวอย่างและให้นักศึกษาทำการทดสอบโดยการสุ่มเรียกตอบและฝึกบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่สอน	อ.พรรณกาญจน์ จิราภกุล อ.จุฑามาส ชูทัพ

11	Room service	4	บรรยายและให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติ และนำเสนอรายงานเดี่ยว	อ.พรรณกาญจน์ จิราภกุล อ.จุฑามาส ชูทัพ
----	--------------	---	--	---

สัปดาห์ที่	หัวข้อ /รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
12	Serving dinner	4	บรรยายอภิปรายและแสดงตัวอย่างและให้นักศึกษาทำการทดสอบโดยการสุ่มเรียกตอบ และฝึกบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่สอน	อ.พรรณกาญจน์ จิราภกุล อ.จุฑามาส ชูทัพ
13	Helping a sick guest and suggesting a night out	4	บรรยายอภิปรายและแสดงตัวอย่างและให้นักศึกษาทำการทดสอบโดยการสุ่มเรียกตอบ และฝึกบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่สอน	อ.พรรณกาญจน์ จิราภกุล อ.จุฑามาส ชูทัพ
14	Checking out and saying goodbye	4	บรรยายอภิปรายและแสดงตัวอย่างและให้นักศึกษาทำการทดสอบโดยการสุ่มเรียกตอบ และฝึกบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่สอน	อ.พรรณกาญจน์ จิราภกุล อ.จุฑามาส ชูทัพ
15	Exam-revision	4	บรรยายสรุปและทบทวนบทเรียนที่ผ่านมา	อ.พรรณกาญจน์ จิราภกุล อ.จุฑามาส ชูทัพ

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ที่	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	การมีส่วนร่วมของนักศึกษาในชั้น	ทุกสัปดาห์	10%
2	การแสดงบทบาทสมมติและงานกลุ่ม	12	20%
3	สอบบทสนทนาตัวต่อตัวและบุคลิกภาพ	ทุกสัปดาห์	10%
4	รายงานเดี่ยว	11	10%
5	สอบกลางภาค	9	20%



6	การสอบ	สัปดาห์สอบปลายภาคใน ตาราง	30 %
---	--------	------------------------------	------

### หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

- 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
- ฐาคร สิรินันทุวัตติ. ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ (English for the staff service). กรุงเทพฯ. เจ. พี.พับลิชชิ่ง, 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

### หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

#### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

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

## 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

แบบประเมินหลังการสอน และคะแนนสอบ

## 3. การปรับปรุงการสอน

การปรับปรุงการนำเสนอ เนื้อหาที่สอน กิจกรรมที่มอบหมาย

## 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การสอบปฏิบัติ ปลายภาค คะแนนสอบเฉลี่ย

## 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

นำข้อมูลที่ได้รับจากการสอนเทอมปัจจุบันไปปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลของรายวิชาในภาคเรียนต่อไป