

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์/หลักสูตรภาษาและการสื่อสาร

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา 1553406 ชื่อวิชา ภาษาเพื่อการบริการ
Language for Hospitality Sector

1.2 จำนวนหน่วยกิต

3 (3-0-6) หน่วยกิต

1.3 หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

- 1) หลักสูตร: ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาและการสื่อสาร
- 2) ประเภทของรายวิชา: หมวดวิชาเฉพาะด้าน กลุ่มวิชาบังคับ

1.4 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

- 1) อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา: อาจารย์ ดร. สรพล จิระสวัสดิ์
- 2) อาจารย์ผู้สอน: อาจารย์ ดร. สรพล จิระสวัสดิ์

1.5 ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561 / ชั้นปีที่ 2

1.6 รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

1.7 รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

1.8 สถานที่เรียน

ห้อง 1108 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

1.9 วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

วันที่จัดทำ 14 กรกฎาคม 2561

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

2.1 จุดมุ่งหมายของรายวิชา เพื่อให้นักศึกษา

จิตพิสัย

1. มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ทั้งงานเดี่ยวและงานกลุ่ม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
2. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และมีจรรยาบรรณทางวิชาการ

พุทธิพิสัย

1. มีความรู้เรื่องคำศัพท์ สำนวนเพื่อการบริการ
2. มีความรู้เรื่องวจนภาษา และอวจนภาษาเพื่อการบริการ ที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง

ทักษะพิสัย

1. สามารถสื่อสารด้วยวาจาเพื่อการบริการ
2. สามารถสื่อสารด้วยตัวอักษรเพื่อการบริการ
3. สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารเพื่อการบริการ

2.2 วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

ไม่มี

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

3.1 คำอธิบายรายวิชา

การใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสื่อสารในบริบทของบริการ การสื่อสารแบบเผชิญหน้า ทางโทรศัพท์ ออนไลน์ การกรอกแบบฟอร์มทางธุรกิจ การเขียนเอกสารทางธุรกิจ การจัดประชุมทางธุรกิจ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนการศึกษาวัฒนธรรมนานาชาติ โดยเน้นการสื่อสารและการแก้ปัญหาในสถานการณ์การทำงานที่หลากหลาย

Various functions of Thai and English use for communication in hospitality context, face-to-face, telephone, online communication, filling business forms, composing business documents, conducting business meeting, quick response auditing on customer requirements, as well as study of international cultures with focusing on communication and problem-solving in various work situations

3.2 จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง ต่อภาคการศึกษา	ให้คำปรึกษา แนะนำ สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษาเป็นรายกลุ่ม เพื่อทบทวนความรู้ให้ชัดเจนและแม่นยำยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับกลุ่มของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ		90 ชั่วโมงต่อภาค การศึกษาโดยศึกษาค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้และสื่อเทคโนโลยี สารสนเทศต่าง ๆ

3.3 จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- อาจารย์ประจำรายวิชาจัดเวลาให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่ม บนสื่อสังคมออนไลน์หรือตามความต้องการของนักศึกษา

- อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือ รายกลุ่มตามความต้องการของผู้เรียน 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
<p>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>1) มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่</p> <p>2) ตรงต่อเวลา มีระเบียบวินัย เคารพและปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและสังคม</p>	<p>1) ตรวจสอบความมีระเบียบวินัยในชั้นเรียนทั้งการตรงต่อเวลา การส่งงานภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>4) มอบหมายให้ผู้เรียนผลิตผลงานหรือโครงการ พร้อมปลูกฝังคุณธรรมความซื่อสัตย์และและจรรยาบรรณของนักวิชาการ</p>	<p>1) ประเมินจากการมีวินัยและพร้อมเพรียงของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรและความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>2) ประเมินจากการอ้างอิงข้อมูลในแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ไม่กระทำการใด ๆ โดยมีขอบ</p>	1-15	10%
<p>ด้านความรู้</p> <p>1) มีความรอบรู้ในภาษาไทยและภาษาอังกฤษตลอดจนวัฒนธรรมอันดีงาม</p> <p>2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>1) ใช้การสอนหลายรูปแบบ โดยเน้นหลักทางทฤษฎีและการปฏิบัติเพื่อให้เกิดองค์ความรู้และทักษะการใช้ภาษา ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตจริงได้</p> <p>2) ใช้วิธีการสอนแบบวิจัยเป็นฐานและหรือการเรียนรู้แบบตื่นตัว (Active learning) โดยเน้นผู้เรียนเป็นผู้ลงมือกระทำ</p>	<p>1) จัดการทดสอบย่อย</p> <p>2) จัดการสอบปลายภาคเรียน</p> <p>4) ประเมินจากการจัดกิจกรรม และการเข้าร่วมกิจกรรมในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน</p> <p>5) ประเมินจากการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน</p> <p>8) พิจารณาจากวิจัยและโครงการที่มอบหมาย</p>	2-15	40%+30%
<p>ด้านทักษะทางปัญญา</p>	<p>2) ใช้สารสนเทศเป็นข้อมูลในการเรียนรู้</p> <p>6) จัดกิจกรรมกลุ่มให้นักศึกษาฝึกการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เน้นทักษะการคิด</p>	<p>3) ประเมินจากการนำเสนอผลงานอย่างสร้างสรรค์</p>	2-15	10%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
<p>2) สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ให้เป็นหลักในการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3) สามารถแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ</p>	<p>แก้ปัญหาและการคิดวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การใช้ความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาในการนำเสนอผลงาน และใช้เป็นหลักในการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ</p>			
<p>ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p> <p>1) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรได้เป็นอย่างดี</p> <p>2) มีภาวะผู้นำและผู้ตามที่ดี</p>	<p>1) ใช้การสอนที่มีการกำหนดกิจกรรมให้ทำงานเป็นกลุ่มแบบร่วมมือ (Cooperative) ประสานงานกับผู้อื่นหรือค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ</p> <p>2) ใช้การศึกษารณีปัญหาในการเรียน และใช้วิธีการสอนแบบเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น (Brainstorming)</p>	<p>1) ประเมินจากพฤติกรรมภาวะการเป็นผู้นำ ผู้ตาม</p> <p>2) ประเมินจากการทำงานเป็นกลุ่มร่วมมือของนักศึกษา</p> <p>3) ประเมินจากการนำเสนอผลงานต่าง ๆ</p> <p>4) สังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และการตรงต่อเวลาตามความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมาย</p>	2-15	5%
<p>ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>1) สามารถใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>2) สามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์</p>	<p>1) ใช้กลยุทธ์การสอนที่เน้นการพัฒนาการเรียนรู้โดยใช้ทักษะในการวิเคราะห์และการสื่อสาร เช่น การนำเสนอข้อมูลผ่านทางวาจา ลายลักษณ์อักษร และแผนภาพ</p> <p>4) ส่งเสริมให้นักศึกษาใช้ศักยภาพทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอผลงานที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>1) ประเมินจากเทคนิคการนำเสนอผลงาน การเลือกใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	2-15	5%

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

5.1 แผนการสอน (หมวดที่ 5 ข้อ 2)

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
1 (3 ชม.)	ปฐมนิเทศ ที่สนามบิน At the Airport	กิจกรรมการเรียนการสอน: 1. ผู้สอนแนะนำเนื้อหาในมคอ. 3 กฎระเบียบ ข้อตกลงภายในชั้นเรียน และการประกันคุณภาพ ก่อนผู้สอนนำเข้าสู่บทเรียน 2. ผู้เรียนฟังบทสนทนาในบริบทที่สนามบิน 3. ผู้เรียนฝึกสนทนาและปฏิบัติบทบาทสมมติในบริบทที่สนามบิน (การทักทาย การแนะนำตัวเอง) 4. ผู้สอนบรรยายเรื่องการเขียนนามบัตร 5. ผู้เรียนฝึกเขียนนามบัตร 6. ผู้สอนนำเสนอวิดีโอทัศน์เรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมและนำการอภิปราย 7. ผู้สอนให้ผู้เรียนสรุปผลสิ่งที่ได้เรียน 8. ผู้เรียนทำแบบทดสอบย่อย	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. บทบาทสมมติในบริบทที่สนามบิน 3. งานเขียนนามบัตร 4. สื่อผสม 5. แบบทดสอบย่อย	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในห้องเรียน (10%) แบบทดสอบย่อย (40%) การนำเสนอผลงาน (20%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิระสวัสดิ์
2-3 (6 ชม.)	ที่ร้านอาหาร At the Restaurant	กิจกรรมการเรียนการสอน: 1. ผู้สอนทบทวนบทเรียนก่อนนำเข้าสู่บทเรียน 2. ผู้เรียนฟังบทสนทนาในบริบทที่ร้านอาหาร 3. ผู้เรียนฝึกสนทนาในบริบทที่ร้านอาหาร (การสั่งและรับคำสั่งอาหาร) 4. ผู้สอนบรรยายเรื่องการเขียนข้อความแบบย่อ	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. บทบาทสมมติในบริบทที่ร้านอาหาร 3. งานเขียนข้อความแบบย่อ	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในห้องเรียน (10%) แบบทดสอบย่อย (40%) การนำเสนอผลงาน (20%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิระสวัสดิ์

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		5. ผู้เรียนฝึกเขียนข้อความแบบย่อ 6. ผู้สอนนำเสนอวิดีโอทัศน์เรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมและนำการอภิปราย 7. ผู้สอนให้ผู้เรียนสรุปผลสิ่งที่ได้เรียน 8. ผู้เรียนทำแบบทดสอบย่อย 9. ผู้เรียนทำการนำเสนอด้วยวิดีโอทัศน์	4. สื่อผสม 5. แบบทดสอบย่อย		
4-5 (6 ชม.)	ทำงาน At the Office	กิจกรรมการเรียนการสอน: 1. ผู้สอนทบทวนบทเรียนก่อนนำเข้าสู่บทเรียน 2. ผู้เรียนฟังบทสนทนาในบริบทที่ทำงาน 3. ผู้เรียนฝึกสนทนาในบริบทที่ทำงาน (การโทรศัพท์ การรับและการฝากข้อความ) 4. ผู้สอนบรรยายเรื่องการจดข้อความทางโทรศัพท์ 5. ผู้เรียนฝึกจดข้อความทางโทรศัพท์ 6. ผู้สอนนำเสนอวิดีโอทัศน์เรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมและนำการอภิปราย 7. ผู้สอนให้ผู้เรียนสรุปผลสิ่งที่ได้เรียน 8. ผู้เรียนทำแบบทดสอบย่อย 9. ผู้เรียนทำการนำเสนอด้วยวิดีโอทัศน์	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. บทบาทสมมุติในบริบทที่ทำงาน 3. งานจดข้อความทางโทรศัพท์ 4. สื่อผสม 5. แบบทดสอบย่อย	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในห้องเรียน (10%) แบบทดสอบย่อย (40%) การนำเสนอผลงาน (20%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิระสวัสดิ์
6-7 (6 ชม.)	ที่สปา At Spa	กิจกรรมการเรียนการสอน: 1. ผู้สอนทบทวนบทเรียนก่อนนำเข้าสู่บทเรียน 2. ผู้เรียนฟังบทสนทนาในบริบทที่สปา	1. เอกสารประกอบการเรียน	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในห้องเรียน (10%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิระสวัสดิ์

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		3. ผู้เรียนฝึกสนทนาในบริบทที่สปา (การนัดหมาย การเลื่อนนัดหมาย) 4. ผู้สอนบรรยายเรื่องการเขียนจดหมายเพื่อถามคำถาม 5. ผู้เรียนฝึกเขียนจดหมายเพื่อถามคำถาม 6. ผู้สอนนำเสนอวีดิทัศน์เรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมและนำการอภิปราย 7. ผู้สอนให้ผู้เรียนสรุปผลสิ่งที่ได้เรียน 8. ผู้เรียนทำแบบทดสอบย่อย 9. ผู้เรียนทำการนำเสนอด้วยวีดิทัศน์	2. บทบาทสมมุติในบริบทที่สปา 3. งานเขียนจดหมายเพื่อถามคำถาม 4. สื่อผสม 5. แบบทดสอบย่อย	แบบทดสอบย่อย (40%) การนำเสนอผลงาน (20%)	
8-9 (6 ชม.)	ที่ร้านค้า At the Store	กิจกรรมการเรียนการสอน: 1. ผู้สอนทบทวนบทเรียนก่อนนำเข้าสู่บทเรียน 2. ผู้เรียนฟังบทสนทนาในบริบทที่ร้านค้า 3. ผู้เรียนฝึกสนทนาในบริบทที่ร้านค้า (การขอและให้ความช่วยเหลือการให้คำแนะนำ) 4. ผู้สอนบรรยายเรื่องการเขียนจดหมายสั่งซื้อสินค้า 5. ผู้เรียนฝึกเขียนจดหมายสั่งซื้อสินค้า 6. ผู้สอนนำเสนอวีดิทัศน์เรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมและนำการอภิปราย 7. ผู้สอนให้ผู้เรียนสรุปผลสิ่งที่ได้เรียน 8. ผู้เรียนทำแบบทดสอบย่อย 9. ผู้เรียนทำการนำเสนอด้วยวีดิทัศน์	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. บทบาทสมมุติในบริบทที่ร้านค้า 3. งานเขียนจดหมายสั่งซื้อสินค้า 4. สื่อผสม 5. แบบทดสอบย่อย	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในห้องเรียน (10%) แบบทดสอบย่อย (40%) การนำเสนอผลงาน (20%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิระสวัสดิ์

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
10-11 (6 ชม.)	ที่ประชุม At the Meeting	กิจกรรมการเรียนการสอน: 1. ผู้สอนทบทวนบทเรียนก่อนนำเข้าสู่บทเรียน 2. ผู้เรียนฟังบทสนทนาในบริบทที่ประชุม 3. ผู้เรียนฝึกสนทนาในบริบทที่ประชุม (การกล่าวแนะนำ การกล่าวขอบคุณ การแสดงความคิดเห็น) 4. ผู้สอนบรรยายเรื่องการเขียนวาระการประชุมและบันทึกการประชุม 5. ผู้เรียนฝึกเขียนวาระการประชุมและบันทึกการประชุม 6. ผู้สอนนำเสนอวิธีทัศน์เรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมและนำการอภิปราย 7. ผู้สอนให้ผู้เรียนสรุปผลสิ่งที่ได้เรียน 8. ผู้เรียนทำแบบทดสอบย่อย 9. ผู้เรียนทำการนำเสนอด้วยวิธีทัศน์	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. บทบาทสมมุติในบริบทที่ประชุม 3. งานเขียนวาระการประชุมและบันทึกการประชุม 4. สื่อผสม 5. แบบทดสอบย่อย	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในห้องเรียน (10%) แบบทดสอบย่อย (40%) การนำเสนอผลงาน (20%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิระสวัสดิ์
12-13 (6 ชม.)	ที่ตัวแทนนำเที่ยว At the Travel Agency	กิจกรรมการเรียนการสอน: 1. ผู้สอนทบทวนบทเรียนก่อนนำเข้าสู่บทเรียน 2. ผู้เรียนฟังบทสนทนาในบริบทที่ตัวแทนนำเที่ยว 3. ผู้เรียนฝึกสนทนาในบริบทที่ตัวแทนนำเที่ยว (การแนะนำ การบอกวันและเวลา) 4. ผู้สอนบรรยายเรื่องการเขียนจดหมายขอร้อง 5. ผู้เรียนฝึกเขียนจดหมายขอร้อง	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. บทบาทสมมุติในบริบทที่ตัวแทนนำเที่ยว 3. งานเขียนจดหมายขอร้อง 4. สื่อผสม 5. แบบทดสอบย่อย	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในห้องเรียน (10%) แบบทดสอบย่อย (40%) การนำเสนอผลงาน (20%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิระสวัสดิ์

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		6. ผู้สอนนำเสนอวิดีโอทัศน์เรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมและนำการอภิปราย 7. ผู้สอนให้ผู้เรียนสรุปผลสิ่งที่ได้เรียน 8. ผู้เรียนทำแบบทดสอบย่อย 9. ผู้เรียนทำการนำเสนอด้วยวิดีโอทัศน์			
14-15 (6 ชม.)	ที่โรงแรม At the Hotel	กิจกรรมการเรียนการสอน: 1. ผู้สอนทบทวนบทเรียนก่อนนำเข้าสู่บทเรียน 2. ผู้เรียนฟังบทสนทนาในบริบทที่โรงแรม 3. ผู้เรียนฝึกสนทนาในบริบทที่โรงแรม (การจองและรับจองห้อง การจัดการการจองเรียน) 4. ผู้สอนบรรยายเรื่องการเขียนจดหมายร้องเรียนและจดหมายตอบกลับการร้องเรียน 5. ผู้เรียนฝึกเขียนจดหมายร้องเรียนและจดหมายตอบกลับการร้องเรียน 6. ผู้สอนนำเสนอวิดีโอทัศน์เรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมและนำการอภิปราย 7. ผู้สอนให้ผู้เรียนสรุปผลสิ่งที่ได้เรียน 8. ผู้เรียนทำแบบทดสอบย่อย 9. ผู้เรียนทำการนำเสนอด้วยวิดีโอทัศน์	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. บทบาทสมมุติในบริบทที่โรงแรม 3. งานเขียน 4. สื่อผสม 5. แบบทดสอบย่อย	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในห้องเรียน (10%) แบบทดสอบย่อย (40%) การนำเสนอผลงาน (20%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิระสวัสดิ์
16 (1.5 ชม.)			สอบปลายภาค		
			(30%)		

5.2 การวัดและการประเมินผล

1) การวัดผล :

- การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในชั้นเรียน 10%
- แบบทดสอบย่อย 40%
- การนำเสนอกลุ่ม 20%
- สอบปลายภาค 30%

2) การประเมินผล : ใช้ระบบ อิงกลุ่ม

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

6.1 เอกสารและตำราหลัก

สรพล จิระสวัสดิ์ (2561). *เอกสารประกอบการเรียนภาษาเพื่อการบริการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์.

6.2 เอกสารและข้อมูลสำคัญ

สิรินยา จิระสวัสดิ์ (2561). *เอกสารประกอบการเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

กนกวรรณ กุลสุทธิ. (2561). *ภาษาอังกฤษเพื่องานเลขานุการผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์

6.3 เอกสารและข้อมูลแนะนำ

Allen-Bond, J., Vaughan, A. & Heyen, N. (1994). *Business calls*. Harlow: Longman.

Barnard, R. & Meehan, A. (2005). *Writing for real world 2: An introduction to business writing*. Oxford: Oxford University Press.

Dignen, B. (2003). *Communicating in business English*. New York: Compass Publishing.

Helgesen, M. & Adams, K. (1995). *Workplace English: Office file*. Harlow: Longman.

Ibbotson, M. & Stephens, B. (2006). *Business start-up 2*. Cambridge: Cambridge University Press.

Littlejohn, A. (2005). *Company to company*. Cambridge: Cambridge University Press.

Lougheed, L. (1993). *Business correspondence; Letters, faxes, and memos*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.

Pohl, A. (2002). *Test your professional English: Secretarial*. Harlow: Pearson Education.

Seely, J. (2005). *Oxford guide to effective writing and speaking*. Oxford: Oxford University Press.

Thomson, K. (2007). *English for meetings*. Oxford: Oxford University Press.

Toselli, M. & Millan, A. M. (2006). *English for secretaries and administrative personnel*. Madrid: McGraw-Hill.

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

7.1 กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- 1) นักศึกษาประเมินการเรียนรู้และผลงานของตนเองจากรายวิชาที่เรียน
- 2) นักศึกษาประเมินอาจารย์ผู้สอนและองค์ประกอบการเรียนรู้การสอนอื่น ๆ

7.2 กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 1) การประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์
- 2) การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา
- 3) การประเมินจากผลลัพธ์การเรียนรู้และการปฏิบัติงานของนักศึกษา

7.3 การปรับปรุงการสอน

จัดประชุมอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาด้วยวิธีการที่หลากหลาย โดยนำผลการประเมินจากข้อ 1 และข้อ 2 มาปรับปรุงรายวิชา ร่วมกันกำหนดกลยุทธ์ วิธีการจัดการเรียนการสอนและการประเมิน ตลอดจนสรุปปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขร่วมกัน

7.4 การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การทวนสอบผลการเรียนรู้ของนักศึกษาจากการสังเกตพฤติกรรม คะแนนการสอบ การปฏิบัติและการนำเสนอผลงาน

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน		
	การสังเกตพฤติกรรม	การสอบ	การปฏิบัติ/การนำเสนอผลงาน
คุณธรรม จริยธรรม	✓		✓
ความรู้	✓	✓	✓
ทักษะทางปัญญา		✓	✓
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	✓		✓
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้ไอที	✓		✓

7.5 การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- 1) ผู้ประสานงานรายวิชาจัดประชุมคณาจารย์ผู้สอนก่อนเปิดภาคเรียน เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม
- 2) นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนในเรื่องคุณภาพการสอน วิธีการสอน การจัดกิจกรรมในชั้นเรียน สื่อการสอนและผลการเรียนรู้ที่ได้รับ มาวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา
- 3) พัฒนาสื่อการสอนเพื่อเป็นทรัพยากรร่วมในการจัดการเรียนการสอน
- 4) รับฟังข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารหลักสูตร รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา
- 5) นำผลการประเมินคุณภาพการสอนโดยนักศึกษา และทีมผู้สอนมาประกอบการปรับปรุงรายวิชาให้มีความทันสมัย
- 6) สรุปการดำเนินงานรายวิชาทุกภาคการศึกษา