

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์/หลักสูตรภาษาและการสื่อสาร

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

1553406 ภาษาเพื่อการบริการ
Language for Hospitality Sector

2. จำนวนหน่วยกิต

3 (3-0-6) หน่วยกิต

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

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

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา: อาจารย์ ดร. สรพล จิระสวัสดิ์ Sarapol Chirasawadi (Ph.D.)
อาจารย์ผู้สอน: อาจารย์ ดร. สรพล จิระสวัสดิ์

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2562 / ชั้นปีที่ 2

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

1107 ห้องเรียนหมายเลข 7 ชั้น 1 อาคาร 1 ในมหาวิทยาลัยฯ

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

วันที่จัดทำ 14 กรกฎาคม 2561

วันที่ปรับปรุงรายละเอียด 7 กรกฎาคม 2562

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา เพื่อให้นักศึกษา

จิตพิสัย

1. มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน สามารถทำงานงานเดี่ยวและหรือทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
2. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ เคารพกฎระเบียบ และมีจรรยาบรรณทางวิชาการ

พุทธิพิสัย

1. มีความรู้เรื่องคำศัพท์ สำนวนเพื่อการบริการ
2. มีความรู้เรื่องวงจันภาษา และอวัจนภาษาเพื่อการบริการ ที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง

ทักษะพิสัย

1. สามารถสื่อสารด้วยวาจาเพื่อการบริการ
2. สามารถสื่อสารด้วยตัวอักษรเพื่อการบริการ
3. สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารเพื่อการบริการ

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนของรายวิชานี้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา โดยพัฒนามาตรฐานผลการเรียนรู้ทั้งด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี โดยมุ่งเน้นให้เป็นวิชาที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และสำนวนในการบริการ ตลอดจนทักษะการสื่อสารทั้งฟัง พูด อ่านและเขียนภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ สามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้กับวิชาอื่น การดำรงชีวิต หรือพัฒนาสร้างองค์ความรู้ของตนเอง

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

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

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมตามความต้องการของผู้เรียนเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มผ่านช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น	9 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	90 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาโดยศึกษาค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้และสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- อาจารย์ประจำรายวิชาจัดเวลาให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่ม บนสื่อสังคมออนไลน์หรือตามความต้องการของนักศึกษา

- อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือ รายกลุ่มตามความต้องการของผู้เรียน 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ในทุกวันจันทร์ เวลา 1200-1500 และทุกวันอังคาร เวลา เวลา 1200-1500

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>2) มอบหมายให้ผู้เรียนผลิตผลงานหรือโครงการ พร้อมปลูกฝังคุณธรรมความซื่อสัตย์และและจรรยาบรรณของนักวิชาการ</p>	<p>1) ประเมินจากการมีวินัยและพร้อมเพรียงของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร และ ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>2) ประเมินจากการอ้างอิงข้อมูลในแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ไม่กระทำการใด ๆ โดยมีขอบ</p>	1-15	10%
<p>ด้านความรู้</p> <p>1) มีความรอบรู้ในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ตลอดจนวัฒนธรรมอันดีงาม</p> <p>2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>1) ใช้การสอนหลายรูปแบบ เช่น การบรรยาย อภิปราย และการปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นความรู้เรื่องคำศัพท์ สำนวน ไวยากรณ์ ตลอดจนทักษะการสื่อสาร ทั้งฟัง พูด อ่าน เขียน เพื่อใช้ในการบริการ</p> <p>2) ใช้วิธีการสอนแบบวิจัยเป็นฐานและหรือการเรียนรู้แบบตื่นตัว (Active learning) โดยเน้นผู้เรียนเป็นผู้ลงมือกระทำ</p>	<p>1) จัดการทดสอบย่อย</p> <p>2) จัดการสอบปลายภาคเรียน</p> <p>3) ประเมินจากการจัดกิจกรรม และการเข้าร่วมกิจกรรมในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน</p> <p>4) ประเมินจากการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน</p> <p>5) พิจารณาจากโครงงานที่มอบหมาย</p>	2-15	40%+30%
<p>ด้านทักษะทางปัญญา</p> <p>2) สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ให้เป็นหลักในการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3) สามารถแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ</p>	<p>1) ใช้สารสนเทศเป็นข้อมูลในการเรียนรู้</p> <p>2) จัดกิจกรรมกลุ่มให้นักศึกษาฝึกการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เน้นทักษะการคิดแก้ปัญหา และการคิดวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การใช้ความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาในการนำเสนอผลงาน และใช้</p>	<p>1) ประเมินจากการนำเสนอผลงาน โดยพิจารณาจากความถูกต้องของเนื้อหาความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นกลุ่ม และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการนำเสนอได้อย่างเหมาะสม</p>	2-15	10%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
	เป็นหลักในการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ			
<p>ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p> <p>1) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถทำงานร่วมกัน ผู้อื่น และปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรได้เป็นอย่างดี</p> <p>2) มีภาวะผู้นำและผู้ตามที่ดี</p>	<p>1) ใช้การสอนที่มีการกำหนดกิจกรรมให้ทำงานเป็นกลุ่มแบบร่วมมือ (Cooperative) ประสานงานกับผู้อื่นหรือค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ</p> <p>2) ใช้การศึกษาค้นคว้าปัญหาในการเรียน และใช้วิธีการสอนแบบเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น (Brainstorming)</p>	<p>1) ประเมินจากพฤติกรรมภาวะการเป็นผู้นำ ผู้ตาม</p> <p>2) ประเมินจากการนำเสนอผลงาน โดยพิจารณาจากการทำงานเป็นกลุ่ม</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 การนำเสนอข้อมูลผ่านทางวาจาลายลักษณ์อักษร และแผนภาพ</p> <p>4) ส่งเสริมให้นักศึกษาใช้ศักยภาพทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอผลงานที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>1) ประเมินจากการนำเสนอผลงาน โดยพิจารณาจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นและการนำเสนอ</p>	2-15	5%

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน (หมวดที่ 5 ข้อ 2)

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
สัปดาห์ ที่ 1 (3 ชั่วโมง)	- ปฐมนิเทศ - สถานที่: สนามบิน - จำนวน: การ กล่าวทักทาย การกล่าวลา การขอบคุณ	กิจกรรมการเรียนการสอน: - แนะนำผู้สอน คำอธิบายรายวิชา เนื้อหา กิจกรรม การประเมินผล ปฏิทินการเรียน และการประกัน คุณภาพ - ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำ แบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการกล่าวทักทาย การกล่าวลา การขอบคุณ - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ จำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนมอบหมายงานกลุ่มให้ผู้เรียน ทำการนำเสนอ	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซด์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - แบบทดสอบ ย่อย	- การมี ส่วนรวมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียน (10%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์
สัปดาห์ ที่ 2 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: สนามบิน - จำนวน: การ บอกทิศทาง	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำ แบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการบอกทิศทาง - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ จำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซด์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - การนำเสนอ ของนักศึกษา	- การมี ส่วนรวมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียน (10%) - แบบฝึกหัด แบบทดสอบ บทบาท สมมุติ (60%) - การนำเสนอ ผลงาน (30%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์

ลำดับที่ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
			- แบบทดสอบ ย่อย		
ลำดับที่ ที่ 3 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: สนามบิน - ส่วนงาน: การ แนะนำตัวเอง	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำ แบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการแนะนำตัวเอง - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ ส่วนงาน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมติในสถานการณ์จำลอง ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็นกลุ่ม ตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซด์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมติ - การนำเสนอ ของนักศึกษา - แบบทดสอบ ย่อย	- การมีส่วนร่วมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียน (10%) - แบบฝึกหัด แบบทดสอบ บทบาท สมมติ (60%) - การนำเสนอ ผลงาน (30%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์
ลำดับที่ ที่ 4 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: โรงแรม - ส่วนงาน: การ จองห้องพัก ผ่านทาง โทรศัพท์ การ จองห้องพัก ผ่านทาง จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำ แบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการจองห้องพัก - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ ส่วนงาน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซด์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมติ - การนำเสนอ ของนักศึกษา - แบบทดสอบ ย่อย	- การมีส่วนร่วมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียน (10%) - แบบฝึกหัด แบบทดสอบ บทบาท สมมติ (60%) - การนำเสนอ ผลงาน (30%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
สัปดาห์ ที่ 5 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: โรงแรม - ส่วนวน: การ กล่าวต้อนรับ การเช็คอิน การเช็คเอาท์ การแนะนำสิ่ง อำนวยความสะดวก สะดวกภายใน โรงแรม - การจัดประชุม	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำ แบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการกล่าวต้อนรับ การเช็คอิน การเช็คเอาท์ การแนะนำ สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกภายในโรงแรม การจัดประชุม - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ ส่วนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซด์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - การนำเสนอ ของนักศึกษา - แบบทดสอบ ย่อย	- การมี ส่วนรวมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียน (10%) - แบบฝึกหัด แบบทดสอบ บทบาท สมมุติ (60%) - การนำเสนอ ผลงาน (30%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์
สัปดาห์ ที่ 6 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: โรงแรม - ส่วนวน: การใช้ โทรศัพท์ การ ฝากข้อความ ทางโทรศัพท์ การจดบันทึก ข้อความ	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำ แบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการใช้โทรศัพท์ การ ฝากข้อความทางโทรศัพท์ การจด บันทึกข้อความ - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ ส่วนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซด์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - การนำเสนอ ของนักศึกษา - แบบทดสอบ ย่อย	- การมี ส่วนรวมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียน (10%) - แบบฝึกหัด แบบทดสอบ บทบาท สมมุติ (60%) - การนำเสนอ ผลงาน (30%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์
สัปดาห์ ที่ 7 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: โรงแรม	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำ แบบฝึกหัด	- เอกสาร ประกอบการ เรียน	- การมี ส่วนรวมใน กิจกรรม	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์

ลำดับที่ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
	- สำนัก: การ นัดหมาย การ เลื่อนนัดหมาย	- ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการนัดหมาย การ เลื่อนนัดหมาย - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนัก และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซด์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - การนำเสนอ ของนักศึกษา - แบบทดสอบ ย่อย	ภายใน ห้องเรียน (10%) - แบบฝึกหัด แบบทดสอบ บทบาท สมมุติ (60%) - การนำเสนอ ผลงาน (30%)	
ลำดับที่ ที่ 8 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: โรงแรม - สำนัก: การใช้ บริการภายใน ห้องพัก	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำ แบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการใช้บริการภายใน ห้องพัก - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนัก และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซด์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - การนำเสนอ ของนักศึกษา - แบบทดสอบ ย่อย	- การมี ส่วนรวมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียน (10%) - แบบฝึกหัด แบบทดสอบ บทบาท สมมุติ (60%) - การนำเสนอ ผลงาน (30%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์
ลำดับที่ ที่ 9 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: โรงแรม - สำนัก: การ แก้ไขปัญหา การขอโทษ	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำ แบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการแก้ไขปัญหา การ ขอโทษ	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย	- การมี ส่วนรวมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียน (10%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาทสมมติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็นกลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - วิดีทัศน์ เว็บไซต์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมติ - การนำเสนอ ของนักศึกษา - แบบทดสอบ ย่อย 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบฝึกหัด แบบทดสอบ บทบาทสมมติ (60%) - การนำเสนอ ผลงาน (30%) 	
สัปดาห์ ที่ 10 (3 ชั่วโมง)	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่: ภัตตาคาร - สำนวน: การ จองโต๊ะทาง โทรศัพท์ การ กล่าวต้อนรับ ลูกค้า การพา ลูกค้าไปที่โต๊ะอาหาร 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ชักถามในหัวข้อการจองโต๊ะทาง โทรศัพท์ การกล่าวต้อนรับลูกค้า การพาลูกค้าไปที่โต๊ะอาหาร - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาทสมมติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็นกลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสาร ประกอบการเรียน - สไลด์ ประกอบการบรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บไซต์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมติ - การนำเสนอ ของนักศึกษา - แบบทดสอบ ย่อย 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ภายในห้องเรียน (10%) - แบบฝึกหัด แบบทดสอบ บทบาทสมมติ (60%) - การนำเสนอ ผลงาน (30%) 	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์
สัปดาห์ ที่ 11 (3 ชั่วโมง)	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่: ภัตตาคาร - สำนวน: การ แนะนำอาหาร และเครื่องดื่ม การรับและจดรายการอาหาร 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ชักถามในหัวข้อการแนะนำอาหาร และเครื่องดื่ม การรับและจดรายการอาหาร - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสาร ประกอบการเรียน - สไลด์ ประกอบการบรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บไซต์ และ 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ภายในห้องเรียน (10%) - แบบฝึกหัด แบบทดสอบ บทบาทสมมติ (60%) 	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาทสมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็นกลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรมคอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - การนำเสนอของนักศึกษา - แบบทดสอบย่อย 	<ul style="list-style-type: none"> - การนำเสนอผลงาน (30%) 	
สัปดาห์ ที่ 12 (3 ชั่วโมง)	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่: ภัตตาคาร - ส่วนวน: การให้บริการเพิ่มเติม การปฏิเสธอย่างสุภาพ การคิดค่าอาหาร 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปรายซักถามในหัวข้อการให้บริการเพิ่มเติม การปฏิเสธอย่างสุภาพ การคิดค่าอาหาร - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ ส่วนวน และไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาทสมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็นกลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารประกอบการเรียน - สไลด์ประกอบการบรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บไซต์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - การนำเสนอของนักศึกษา - แบบทดสอบย่อย 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในห้องเรียน (10%) - แบบฝึกหัดแบบทดสอบบทบาทสมมุติ (60%) - การนำเสนอผลงาน (30%) 	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์
สัปดาห์ ที่ 13 (3 ชั่วโมง)	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่: ที่ห้างสรรพสินค้า - ส่วนวน: การแนะนำสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปรายซักถามในหัวข้อการแนะนำสินค้า - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ ส่วนวน และไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาทสมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็นกลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารประกอบการเรียน - สไลด์ประกอบการบรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บไซต์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในห้องเรียน (10%) - แบบฝึกหัดแบบทดสอบบทบาทสมมุติ (60%) 	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
			- การนำเสนอ ของนักศึกษา - แบบทดสอบ ย่อย	- การนำเสนอ ผลงาน (30%)	
สัปดาห์ ที่ 14 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: ที่ ห้างสรรพสินค้า - จำนวน: การ เปรียบเทียบ ข้อดีและข้อเสีย การเสนอ ตัวเลือกสินค้า	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำ แบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการเปรียบเทียบข้อดี และข้อเสีย การเสนอตัวเลือกสินค้า - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ จำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซต์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมติ - การนำเสนอ ของนักศึกษา - แบบทดสอบ ย่อย	- การมี ส่วนรวมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียน (10%) - แบบฝึกหัด แบบทดสอบ บทบาท สมมติ (60%) - การนำเสนอ ผลงาน (30%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์
สัปดาห์ ที่ 15 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: ที่ ห้างสรรพสินค้า - จำนวน: การ บอกและ ต่อรองราคา การปิดการขาย	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำ แบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการบอกและต่อรอง ราคา การปิดการขาย - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ จำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซต์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมติ - การนำเสนอ ของนักศึกษา	- การมี ส่วนรวมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียน (10%) - แบบฝึกหัด แบบทดสอบ บทบาท สมมติ (60%) - การนำเสนอ ผลงาน (30%)	อาจารย์ ดร. สรพล จิ ระสวัสดิ์

ลำดับที่ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
			- แบบทดสอบ ย่อย		
16 (1.5 ชม.)	สอบปลายภาค				

2. การวัดและการประเมินผล

1) การวัดผล :

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

2) การประเมินผล : ใช้ระบบ อิงกลุ่ม

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

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

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

พรพิมล ชุติศิลป์. (2546). *ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรมแผนกเปิดประตู*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

พรพิมล ชุติศิลป์. (2546). *ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรมแผนกแม่บ้าน*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

พรพิมล ชุติศิลป์. (2546). *ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรมแผนกยกกระเป๋า*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

พรพิมล ชุติศิลป์. (2546). *ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรมแผนกรักษาความปลอดภัย*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

พรพิมล ชุติศิลป์. (2546). *ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานสนามกอล์ฟ*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

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

อารี จังสถิตกุล. (2546). *ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ให้บริการรถโดยสาร*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

Jones, L. (2005) *Welcome!* Cambridge: Cambridge University Press.

Walker, R, Harding, K. (2006). *Tourism*. New York: Oxford University Press

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

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.

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

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

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.

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิภาพการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญให้นักศึกษาประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา ในด้านวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดประเมินผลการเรียนการสอน และคุณลักษณะของอาจารย์ผู้สอน ด้วยแบบประเมินของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่ <http://www.eassessment.dusit.ac.th>

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ประเมินการสอนจากการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับนักศึกษา แบบประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาที่นักศึกษาเป็นผู้ให้ข้อมูล การทวนสอบมคอ. และมคอ.5 ระดับคะแนนและเกรดของนักศึกษา

3. การปรับปรุงการสอน

หลักสูตรกำหนดให้อาจารย์ผู้สอนทบทวนและปรับปรุงกลยุทธ์และวิธีการสอนจากผลการประเมินประสิทธิผลของรายวิชา แล้วจัดทำรายงานรายวิชาตามรายละเอียดที่ สกอ. กำหนดทุกภาคการศึกษา รวมถึงมีการประชุมอาจารย์ผู้รับผิดชอบและอาจารย์ประจำของหลักสูตรเพื่อหารือปัญหาการเรียนรู้นักศึกษาและร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรทวนสอบมาตรฐานผลการเรียนรู้นักศึกษา โดยมีหน้าที่หลัก คือ

- ประเมินข้อสอบรายวิชาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับ คำอธิบายรายวิชา จุดมุ่งหมายของรายวิชาและพิจารณาควบคู่กับรายละเอียดของรายวิชา (มคอ. 3)

- ติดตามและตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษาทั้งภาพรวม และรายบุคคลในแต่ละรายวิชาของภาคเรียนนั้น ๆ

- ทวนสอบผลการเรียนรู้นักศึกษาร่วมกับอาจารย์ประจำรายวิชา

ผลลัพธ์การเรียนรู้	วิธีการประเมิน			
	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในชั้นเรียน	แบบฝึกหัดแบบทดสอบ บทบาทสมมติ	สอบปลายภาค	การนำเสนอกลุ่ม
คุณธรรม จริยธรรม	✓	✓		
ความรู้		✓	✓	✓
ทักษะทางปัญญา		✓		✓
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	✓	✓		✓
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ				✓

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

หลักสูตรมีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา โดยพิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษา ผลการประเมินโดยคณะกรรมการหลักสูตร พิจารณาความเหมาะสมของเกณฑ์การให้คะแนน การรายงานรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอน หลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา อาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวนเนื้อหาที่สอนและกลยุทธ์การสอนที่ใช้ และนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา เสนอต่อประธานหลักสูตร เพื่อนำเข้าที่ประชุมอาจารย์ผู้รับผิดชอบและอาจารย์ประจำหลักสูตรพิจารณาให้ความคิดเห็นและสรุปวางแผนพัฒนาปรับปรุงสำหรับใช้ในปีการศึกษาถัดไป