

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: ผศ.ดร. สรพล จิระสวัสดิ์ Sarapol Chirasawadi (Ph.D.)

อาจารย์ผู้สอน: ผศ.ดร. สรพล จิระสวัสดิ์

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2563 / ชั้นปีที่ 2

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

1108 ห้องเรียนหมายเลข 8 ชั้น 1 อาคาร 1 ในมหาวิทยาลัยฯ

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

วันที่จัดทำ 14 กรกฎาคม 2561

วันที่ปรับปรุงรายละเอียด 21 มิถุนายน 2562

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา เพื่อให้ให้นักศึกษา

จิตพิสัย

1. มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน สามารถทำงานงานเดี่ยวและหรือทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
2. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ เคารพกฎระเบียบ และมีจรรยาบรรณทางวิชาการ

พุทธิพิสัย

1. มีความรู้เรื่องคำศัพท์ สำนวนเพื่อการบริการ
2. มีความรู้เรื่องวจนภาษา และอวจนภาษาเพื่อการบริการ 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

อาจารย์ประจำรายวิชา ให้คำปรึกษาผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนจัดเวลาให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล หรือ รายกลุ่ม ทุกวันอังคาร เวลา 10:00-11:00 เป็นเวลา 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
ด้านคุณธรรม จริยธรรม 1) มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ 2) ตรงต่อเวลา มีระเบียบวินัย เคารพและปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและสังคม	1) ตรวจสอบความมีระเบียบวินัยในชั้นเรียนทั้งการตรงต่อเวลา การส่งงานภายในระยะเวลาที่กำหนด 2) มอบหมายให้ผู้เรียนผลิตผลงานหรือโครงการ พร้อมปลูกฝังคุณธรรมความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณของนักวิชาการ	1) ประเมินจากการมีวินัยและพร้อมเพรียงของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร และ ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 2) ประเมินจากการอ้างอิงข้อมูลในแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ไม่กระทำการใด ๆ โดยมีขอบ	1-15	10%
ด้านความรู้ 1) มีความรอบรู้ในภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ตลอดจนวัฒนธรรมอันดีงาม 2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1) ใช้การสอนหลายรูปแบบ เช่น การบรรยาย อภิปราย และการปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นความรู้เรื่องคำศัพท์ สำนวน ไวยากรณ์ ตลอดจนทักษะการสื่อสาร ทั้งฟัง พูด อ่าน เขียน เพื่อใช้ในการบริการ 2) ใช้วิธีการสอนแบบวิจัยเป็นฐานและหรือการเรียนรู้แบบต้นตัว (Active	1) จัดการทดสอบย่อย 2) จัดการสอบปลายภาคเรียน 3) ประเมินจากการจัดกิจกรรม และการเข้าร่วมกิจกรรมในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน 4) ประเมินจากการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน 5) พิจารณาจากโครงการที่มอบหมาย	2-15, 16	20%+30%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ ที่ ประเมิน	ค่าน้ำหนัก ของการ ประเมินผล
	learning) โดยเน้นผู้เรียน เป็นผู้ลงมือกระทำ			
ด้านทักษะทางปัญญา 2) สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ให้เป็นหลักในการดำเนินชีวิต และการประกอบอาชีพได้ อย่างมีประสิทธิภาพ 3) สามารถแก้ปัญหาอย่างเป็น ระบบ	1) ใช้สารสนเทศเป็นข้อมูล ในการเรียนรู้ 2) จัดกิจกรรมกลุ่มให้ นักศึกษาฝึกการอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เน้นทักษะการคิดแก้ปัญหา และการคิดวิเคราะห์ เพื่อ นำไปสู่การใช้ความคิด สร้างสรรค์ของนักศึกษาใน การนำเสนอผลงาน และใช้ เป็นหลักในการดำเนินชีวิต และการประกอบอาชีพ	1) ประเมินจากการนำเสนอ ผลงาน โดยพิจารณาจาก ความถูกต้องของเนื้อหา ความคิดสร้างสรรค์ การ ทำงานเป็นกลุ่ม และการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการ นำเสนอได้อย่างเหมาะสม	2-15	20%
ด้านทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ 1) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถ ทำงานร่วมกับผู้อื่นและ ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมของ องค์กรได้เป็นอย่างดี 2) มีภาวะผู้นำและผู้ตามที่ดี	1) ใช้การสอนที่มีการ กำหนดกิจกรรมให้ทำงาน เป็นกลุ่มแบบร่วมมือ (Cooperative) ประสานงานกับผู้อื่นหรือ ค้นคว้าหาข้อมูลจาก แหล่งข้อมูลอื่น ๆ 2) ใช้การศึกษารณปัญหา ในการเรียน และใช้วิธีการ สอนแบบเปิดโอกาสในการ แสดงความคิดเห็น (Brainstorming)	1) ประเมินจากพฤติกรรม ภาวะการเป็นผู้นำ ผู้ตาม 2) ประเมินจากการนำเสนอ ผลงาน โดยพิจารณาจาก การทำงานเป็นกลุ่ม 3) ประเมินจากการนำเสนอ ผลงานต่าง ๆ 4) สังเกตพฤติกรรมที่ แสดงออกในการร่วมกิจกรรม ต่าง ๆ และการตรงต่อเวลา ตามความรับผิดชอบของงาน ที่ได้รับมอบหมาย	2-15	10%
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิง ตัวเลข การสื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ 1) สามารถใช้ภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และการสรุปประเด็นได้อย่างมี ประสิทธิภาพ 2) สามารถสื่อสารข้าม วัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์	1) ใช้กลยุทธ์การสอนที่เน้น การพัฒนาการเรียนรู้โดยใช้ ทักษะในการวิเคราะห์และ การสื่อสาร เช่น การ นำเสนอข้อมูลผ่านทางวาจา ลายลักษณ์อักษร และ แผนภาพ 4) ส่งเสริมให้นักศึกษาใช้ ศักยภาพทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศใน การนำเสนอผลงานที่ได้รับ มอบหมาย	1) ประเมินจากการนำเสนอ ผลงาน โดยพิจารณาจาก การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใน การสืบค้นและการนำเสนอ	2-15	10%

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน (หมวดที่ 5 ข้อ 2)

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
สัปดาห์ที่ 1 19 ส.ค. 63 (3 ชั่วโมง)	- ปฐมนิเทศ - สถานที่: ในร้าน สะดวกซื้อ	กิจกรรมการเรียนการสอน: - แนะนำผู้สอน คำอธิบายรายวิชา เนื้อหา กิจกรรม การประเมินผล ปฏิทินการเรียน และการประกัน คุณภาพ - ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และ ทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการให้บริการในร้าน สะดวกซื้อ - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนมอบหมายงานกลุ่มให้ผู้เรียน ทำการนำเสนอ	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซต์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - แบบทดสอบ ย่อย - โปรแกรม สำหรับการเรียน ผ่านระบบ ออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE	- การมีส่วนร่วมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียนและ ออนไลน์ (10%) - แบบฝึกหัด (20%) - บทบาท สมมุติ (20%)	ผศ.ดร. สรพล จิระ สวัสดิ์
สัปดาห์ที่ 2 26 ส.ค. 63 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: ใน ห้างสรรพสินค้า	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และ ทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการให้บริการใน ห้างสรรพสินค้า - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซต์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - แบบทดสอบ ย่อย - โปรแกรม สำหรับการเรียน ผ่านระบบ	- การมีส่วนร่วมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียนและ ออนไลน์ (10%) - แบบฝึกหัด (20%) - บทบาท สมมุติ (20%) - การนำเสนอ ผลงาน (20%)	ผศ.ดร. สรพล จิระ สวัสดิ์

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
			ออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE		
สัปดาห์ที่ 3 2 ก.ย. 63 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: ในร้าน ของชำ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และ ทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการให้บริการในร้าน ของชำ - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซต์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมติ - แบบทดสอบ ย่อย - โปรแกรม สำหรับการเรียน ผ่านระบบ ออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียนและ ออนไลน์ (10%) - แบบฝึกหัด (20%) - บทบาท สมมติ (20%) - การนำเสนอ ผลงาน (20%) 	ผศ.ดร. สรพล จิระ สวัสดิ์
สัปดาห์ที่ 4 9 ก.ย. 63 (3 ชั่วโมง)	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่: โรงแรม - การกล่าว ต้อนรับ - การรับโทรศัพท์ และบันทึก ข้อความ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และ ทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการกล่าวต้อนรับ การรับโทรศัพท์และการบันทึก ข้อความ - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซต์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมติ - แบบทดสอบ ย่อย - โปรแกรม สำหรับการเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียนและ ออนไลน์ (10%) - แบบฝึกหัด (20%) - บทบาท สมมติ (20%) - การนำเสนอ ผลงาน (20%) 	ผศ.ดร. สรพล จิระ สวัสดิ์

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
			ผ่านระบบ ออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE		
สัปดาห์ที่ 5 16 ก.ย. 63 (3 ชั่วโมง)	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่: โรงแรม - การรับจองห้อง - การเช็คอิน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และ ทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการรับจองห้องและ การเช็คอิน - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซต์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - แบบทดสอบ ย่อย - โปรแกรม สำหรับการเรียน ผ่านระบบ ออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียนและ ออนไลน์ (10%) - แบบฝึกหัด (20%) - บทบาท สมมุติ (20%) - การนำเสนอ ผลงาน (20%) 	ผศ.ดร. สรพล จิระ สวัสดิ์
สัปดาห์ที่ 6 23 ก.ย. 63 (3 ชั่วโมง)	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่: โรงแรม - การพูดถึงสิ่ง อำนวยความสะดวก สะดวกภายใน ห้อง - การพูดถึงสิ่ง อำนวยความสะดวก สะดวกภายใน โรงแรม 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และ ทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการพูดถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้อง และสิ่ง อำนวยความสะดวกภายในโรงแรม - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซต์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - แบบทดสอบ ย่อย 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียนและ ออนไลน์ (10%) - แบบฝึกหัด (20%) - บทบาท สมมุติ (20%) - การนำเสนอ ผลงาน (20%) 	ผศ.ดร. สรพล จิระ สวัสดิ์

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
			- โปรแกรม สำหรับการเรียน ผ่านระบบ ออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE		
สัปดาห์ที่ 7 30 ก.ย. 63 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: โรงแรม - การประชุม วาระการ ประชุมและ บันทึกการ ประชุม	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และ ทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการประชุม วาระ การประชุมและการบันทึกการ ประชุม - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซต์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - แบบทดสอบ ย่อย - โปรแกรม สำหรับการเรียน ผ่านระบบ ออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE	- การมีส่วนร่วมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียนและ ออนไลน์ (10%) - แบบฝึกหัด (20%) - บทบาท สมมุติ (20%) - การนำเสนอ ผลงาน (20%)	ผศ.ดร. สรพล จิระ สวัสดิ์
สัปดาห์ที่ 8 7 ต.ค. 63 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: โรงแรม - การให้บริการ ถึงห้องพัก - การแก้ปัญหา	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และ ทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการให้บริการถึง ห้องพัก และการแก้ปัญหา - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซต์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ	- การมีส่วนร่วมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียนและ ออนไลน์ (10%) - แบบฝึกหัด (20%) - บทบาท สมมุติ (20%)	ผศ.ดร. สรพล จิระ สวัสดิ์

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
			- แบบทดสอบ ย่อย - โปรแกรม สำหรับการเรียน ผ่านระบบ ออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE	- การนำเสนอ ผลงาน (20%)	
สัปดาห์ที่ 9 14 ต.ค. 63 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: โรงแรม - การจัดการการ ร้องเรียน - การเช็คเอาท์	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และ ทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการจัดการการ ร้องเรียนและการเช็คเอาท์ - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซต์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - แบบทดสอบ ย่อย - โปรแกรม สำหรับการเรียน ผ่านระบบ ออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE	- การมี ส่วนรวมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียนและ ออนไลน์ (10%) - แบบฝึกหัด (20%) - บทบาท สมมุติ (20%) - การนำเสนอ ผลงาน (20%)	ผศ.ดร. สรพล จิระ สวัสดิ์
สัปดาห์ที่ 10 21 ต.ค. 63 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: ภัตตาคาร - การรับจองโต๊ะ - การต้อนรับ ลูกค้า	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และ ทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการจองโต๊ะทาง โทรศัพท์ การกล่าวต้อนรับลูกค้า - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมุติในสถานการณ์จำลอง	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซต์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์	- การมี ส่วนรวมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียนและ ออนไลน์ (10%) - แบบฝึกหัด (20%)	ผศ.ดร. สรพล จิระ สวัสดิ์

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
		- ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็นกลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- บทบาทสมมุติ - แบบทดสอบ ย่อย - โปรแกรม สำหรับการเรียน ผ่านระบบ ออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE	- บทบาท สมมุติ (20%) - การนำเสนอ ผลงาน (20%)	
สัปดาห์ที่ 11 28 ต.ค. 63 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: ภัตตาคาร - การแนะนำ เครื่องดื่ม	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และ ทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการแนะนำเครื่องดื่ม - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาท สมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็น กลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซด์ และ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - แบบทดสอบ ย่อย - โปรแกรม สำหรับการเรียน ผ่านระบบ ออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE	- การมี ส่วนรวมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียนและ ออนไลน์ (10%) - แบบฝึกหัด (20%) - บทบาท สมมุติ (20%) - การนำเสนอ ผลงาน (20%)	ผศ. ดร. สรพล จิระ สวัสดิ์
สัปดาห์ที่ 12 4 พ.ย. 63 (3 ชั่วโมง)	- สถานที่: ภัตตาคาร - การแนะนำ อาหาร - การรับรายการ อาหาร	- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และ ทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปราย ซักถามในหัวข้อการแนะนำอาหาร และการรับรายการอาหาร - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และ ไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด	- เอกสาร ประกอบการ เรียน - สไลด์ ประกอบการ บรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บ ไซด์ และ	- การมี ส่วนรวมใน กิจกรรม ภายใน ห้องเรียนและ ออนไลน์ (10%) - แบบฝึกหัด (20%)	ผศ.ดร. สรพล จิระ สวัสดิ์

สัปดาห์ที่ (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 - แบบทดสอบย่อย - โปรแกรมสำหรับการเรียนผ่านระบบออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE 	<ul style="list-style-type: none"> - บทบาทสมมุติ (20%) - การนำเสนอผลงาน (20%) 	
สัปดาห์ที่ 13 11 พ.ย. 63 (3 ชั่วโมง)	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่: ภัตตาคาร - การให้บริการบนโต๊ะอาหาร 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปรายซักถามในหัวข้อการให้บริการบนโต๊ะอาหาร - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาทสมมุติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็นกลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารประกอบการเรียน - สไลด์ประกอบการบรรยาย - วิดีทัศน์ เว็บไซต์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมุติ - แบบทดสอบย่อย - โปรแกรมสำหรับการเรียนผ่านระบบออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในห้องเรียนและออนไลน์ (10%) - แบบฝึกหัด (20%) - บทบาทสมมุติ (20%) - การนำเสนอผลงาน (20%) 	ผศ.ดร.สรพลจิระสวัสดิ์
สัปดาห์ที่ 14 18 พ.ย. 63 (3 ชั่วโมง)	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่: ภัตตาคาร - การแนะนำของหวาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปรายซักถามในหัวข้อการแนะนำของหวาน - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารประกอบการเรียน - สไลด์ประกอบการบรรยาย 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในห้องเรียนและออนไลน์ (10%) 	ผศ.ดร.สรพลจิระสวัสดิ์

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/ รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการ ประเมิน)	ผู้สอน
		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาทสมมติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็นกลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - วิกิพีเดีย เว็บไซต์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมติ - แบบทดสอบย่อย - โปรแกรมสำหรับการเรียนผ่านระบบออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบฝึกหัด (20%) - บทบาทสมมติ (20%) - การนำเสนอผลงาน (20%) 	
สัปดาห์ที่ 15 25 พ.ย. 63 (3 ชั่วโมง)	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่: ภัตตาคาร - การจัดการกรร ร้องเรียน - การคิด ค่าบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังบทสนทนา และทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนบรรยายและนำการอภิปรายซักถามในหัวข้อการจัดการกรร ร้องเรียนและการคิดค่าอาหาร - ผู้สอนแนะนำคำศัพท์ สำนวน และไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด - ผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติ ทำบทบาทสมมติในสถานการณ์จำลอง - ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการนำเสนอเป็นกลุ่มตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารประกอบการเรียน - สไลด์ประกอบการบรรยาย - วิกิพีเดีย เว็บไซต์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ - บทบาทสมมติ - แบบทดสอบย่อย - โปรแกรมสำหรับการเรียนผ่านระบบออนไลน์ WBSC, Google Form, Microsoft Sway, LINE 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในห้องเรียนและออนไลน์ (10%) - แบบฝึกหัด (20%) - บทบาทสมมติ (20%) - การนำเสนอผลงาน (20%) 	ผศ.ดร. สรพล จิระสวัสดิ์
16 (1.5 ชม.)	สอบปลายภาค				

หมายเหตุ สรุปรูปแบบการสอน : Online 50% /Onsite 50%

มีการเข้าเรียนทุกสัปดาห์เพื่อทำการอภิปรายซักถามและทำบทบาทสมมติ โดยใช้เวลาในห้องเรียนน้อยลงหรือ

แบ่งนักศึกษาเป็นสองกลุ่มเพื่อลดความแออัด ทั้งนี้ นักศึกษาต้องศึกษาเอกสารผ่านระบบออนไลน์ก่อนเข้าชั้นเรียน และทำแบบฝึกหัดออนไลน์ ตลอดจนส่งงานผ่านระบบออนไลน์หลังเข้าชั้นเรียน ผ่านระบบ WBSC

2. การวัดและการประเมินผล

1) การวัดผล :

- การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในชั้นเรียนและออนไลน์	10%
- บทบาทสมมุติ	20%
- แบบทดสอบย่อย	20%
- การนำเสนอกลุ่ม	20%
- สอบปลายภาค	30%

2) การประเมินผล : ใช้ระบบ อิงกลุ่ม

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

สรพล จิระสวัสดิ์. (2563). *เอกสารประกอบการเรียนภาษาเพื่อการบริการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

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

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

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

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

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

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

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

Baude, A., Iglesias, M., & Inesta, A. (2002). *Ready to Order*. Essex: Pearson Education.

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

Stott, T., & Revell, R. (2005). *Highly Recommended*. New York: Oxford University Press

Viney, P. (2004). *Survival English*. New York: Macmillan.

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 รวมถึงมีการประชุมอาจารย์ผู้รับผิดชอบและอาจารย์ประจำของหลักสูตรเพื่อหารือปัญหาการเรียนรู้ของนักศึกษาและร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรทวนสอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยมีหน้าที่หลัก คือ

- ประเมินข้อสอบรายวิชาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับ คำอธิบายรายวิชา จุดมุ่งหมายของรายวิชา และพิจารณาควบคู่กับรายละเอียดของรายวิชา (มคอ. 3)
- ติดตามและตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษาทั้งภาพรวม และรายบุคคลในแต่ละรายวิชาของภาคเรียนนั้น ๆ
- ทวนสอบผลการเรียนรู้ของนักศึกษาร่วมกับอาจารย์ประจำรายวิชา

ผลลัพธ์การเรียนรู้	วิธีการประเมิน			
	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในชั้นเรียน	แบบฝึกหัดแบบทดสอบบทบาทสมมติ	สอบปลายภาค	การนำเสนอกลุ่ม
คุณธรรม จริยธรรม	√	√		
ความรู้		√	√	√
ทักษะทางปัญญา		√		√
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	√	√		√
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ				√

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

หลักสูตรมีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา โดยพิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษา ผลการประเมินโดยคณะกรรมการหลักสูตร พิจารณาความเหมาะสมของเกณฑ์การให้คะแนน การรายงานรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอน หลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา อาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวนเนื้อหาที่สอนและกลยุทธ์การสอนที่ใช้ และนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา เสนอต่อประธานหลักสูตร เพื่อนำเข้าที่ประชุมอาจารย์ผู้รับผิดชอบและอาจารย์ประจำหลักสูตรพิจารณาให้ความคิดเห็นและสรุปวางแผนพัฒนาปรับปรุงสำหรับใช้ในปีการศึกษาถัดไป