

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 1.1 รหัสและชื่อรายวิชา

1553406 ภาษาเพื่อการบริการ  
Language for Hospitality Sector

#### 1.2 จำนวนหน่วยกิต

3 (3-0-6)

#### 1.3 หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

- 1) หลักสูตร : ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาและการสื่อสาร หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2560
- 2) ประเภทของรายวิชา : หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาบังคับ

#### 1.4 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

- 1) อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา : อาจารย์กนกวรรณ กุลสุทธิ
- 2) อาจารย์ผู้สอน :

อาจารย์กนกวรรณ กุลสุทธิ ตอนเรียน A1

Ms. Janalyn Ramos-Dayrit ตอนเรียน B1

#### 1.5 ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2564 ชั้นปีที่ 2

#### 1.6 รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 1.7 รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 1.8 สถานที่เรียน

จัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม MS Teams

#### 1.9 วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

14 มิถุนายน 2564

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 2.1 จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และตรงต่อเวลา
2. นักศึกษาพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษที่ใช้ในการบริการด้านต่าง ๆ
3. นักศึกษาสามารถคิดวิเคราะห์ ประยุกต์ความรู้เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารในบริบทของการบริการได้
4. นักศึกษามีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี
5. นักศึกษาสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในสถานการณ์บริการได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น

### 2.2 วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

ผู้สอนพัฒนารายวิชานี้เพื่อให้นักศึกษาพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในบริบทการบริการด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่ได้ยินได้ฟัง สามารถสนทนาทั้งแบบต่อหน้าและแบบออนไลน์ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และคล่องแคล่ว เพื่อการติดต่อสื่อสารและการแก้ปัญหาในสถานการณ์การบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 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	การฝึกปฏิบัติ/ งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษา เฉพาะราย	ไม่มีการฝึกปฏิบัติ	90 ชั่วโมง

### 3.3 จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล พร้อมทั้งระบุช่องทางต่าง ๆ ตัวอย่าง สถานที่ Social Network

1. ทุกวันพฤหัสบดี เวลา 13.00-16.00 น. ณ สำนักงานหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ อาคาร 1 ห้อง 1103

2. พูดคุย ส่งข้อความผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 4.1 แผนพัฒนาและประเมินผลการเรียนรู้แต่ละด้าน

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
<b>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</b> 1) มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และมีความรับผิดชอบหน้าที่ 2) ตรงต่อเวลา มีระเบียบวินัย เคารพและปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและสังคม	1) เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถแสดงความคิดเห็น อันจะส่งผลให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนและการทำงานที่ได้รับมอบหมาย 2) ชี้แจงข้อตกลง กฎระเบียบและ ข้อบังคับระหว่างผู้สอนและผู้เรียน เช่น การตรงเวลา การแต่งกาย การส่งงาน และความรับผิดชอบต่อต่าง ๆ ร่วมกัน	1) ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรม การเข้าเรียน การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน และการตรวจงานที่มอบหมายให้นักศึกษาและ 2) สอบถามความรู้ ความเข้าใจเรื่องข้อตกลง กฎระเบียบและ ข้อบังคับระหว่างผู้สอนและผู้เรียน และสังเกต พฤติกรรมการเข้าเรียน	1-15	10%
<b>ด้านความรู้</b> 1) มีความรอบรู้ในภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ตลอดจนวัฒนธรรมอันดีงาม 2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1) ฝึกทักษะการฟังพูด ภาษาอังกฤษใน บริบทการบริการ และสอดแทรกเรื่อง ความแตกต่างทาง วัฒนธรรมของสอง ภาษาจากเรื่องที่ได้ยินได้ฟัง	1) ประเมินจากการสังเกตผู้เรียน ระหว่างการเรียน การสอน 2) ประเมินจากการซักถาม ได้ตอบ และแสดงความ	1-15	40%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
	2) บูรณาการทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษกับงานด้านการบริการ 3) นำเสนอวัฒนธรรมอังกฤษและไทยผ่านบทสนทนา	คิดเห็นระหว่างการเรียนการสอน 3) ประเมินจากความต้องการและความเหมาะสมของคำศัพท์และสำนวนในบทสนทนาของนักศึกษา 4) ประเมินจากการแสดงบทบาทสมมุติตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด (Rubrics) 5) ประเมินจากการให้นักศึกษาทำแบบทดสอบย่อย ความถูกต้องของแบบฝึกหัดและชิ้นงาน		
<b>ด้านทักษะทางปัญญา</b> 2) สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ให้เป็นหลักในการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) สามารถแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	1) มอบหมายงานให้กับนักศึกษาเพื่อฝึกทักษะฟังพูดภาษาอังกฤษในบริบทการบริการ 2) เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นวิเคราะห์ด้วยเหตุผล 3) มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	1) ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่างการเรียนการสอน 2) ประเมินจากการซักถามโต้ตอบและแสดงความคิดเห็นระหว่างการเรียนการสอน 3) ประเมินจากการแสดงบทบาทสมมุติตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด (Rubrics)	1-15	40%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
<p>ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p> <p>1) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรได้เป็นอย่างดี</p> <p>2) มีภาวะผู้นำและผู้ตามที่ดี</p>	<p>1) ใช้กิจกรรมคู่และกลุ่ม</p> <p>2) ใช้กิจกรรมถาม-ตอบ และให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นระหว่างผู้สอนกับนักศึกษา และระหว่างนักศึกษากับนักศึกษา</p> <p>3) มอบหมายให้นักศึกษานำเสนองานเป็นคู่ เป็นกลุ่ม โดยมีการแบ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ</p>	<p>1) ประเมินจากพฤติกรรมของนักศึกษาในการทำกิจกรรมคู่และกลุ่ม</p> <p>2) ประเมินจากการสังเกตภาษาที่นักศึกษาใช้ในการสื่อสารภายในชั้นเรียน</p> <p>3) ประเมินจากผลการทำงานนำเสนอของนักศึกษา</p>	1-15	5%
<p>ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>1) สามารถใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>2) สามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์</p>	<p>1) มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ที่น่าเชื่อถือ และให้นักศึกษาสรุปประเด็นจากการค้นคว้า และถ่ายทอดต่อผู้สอนและเพื่อนในชั้นเรียน</p> <p>2) ฝึกให้นักศึกษาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>1) ประเมินจากความถูกต้องในการสรุปประเด็นและความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลที่ได้เรียนรู้</p> <p>2) ประเมินจากการสังเกตการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย</p>	1-15	5%

หมายเหตุ ผลการเรียนรู้ตัวเข้ม = ความรับผิดชอบหลัก ผลการเรียนรู้ตัวธรรมดา = ความรับผิดชอบรอง

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

### 5.1 แผนการสอน

ลำดับที่ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
1 (3 ชม.)	ชี้แจงคำอธิบายรายวิชา จุดมุ่งหมาย แนวการสอน ข้อกำหนดต่าง ๆ รวมทั้ง วิธีการวัดและประเมินผล  แนะนำวิธีการศึกษาเนื้อหา รายวิชาบนระบบ WBSC ของมหาวิทยาลัย และ โปรแกรมการเรียน ออนไลน์  Welcoming Visitors at a Company การต้อนรับแขกที่มาเยือน บริษัท  (Online Education)	1. ผู้สอนชี้แจงคำอธิบาย รายวิชา จุดมุ่งหมาย แนว การสอน วิธีการวัดและ ประเมินผล รวมทั้ง ข้อกำหนดต่าง ๆ 2. ผู้สอนแนะนำวิธีการใช้งาน และการศึกษาเนื้อหา รายวิชาบนระบบ WBSC ของมหาวิทยาลัย และ โปรแกรมการเรียนออนไลน์ MS Teams 3. ผู้สอนนำการอภิปรายโดย ให้นักศึกษาระดมความ คิดเห็น ถาม-ตอบ อาทิ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับควร จะปฏิบัติอย่างไรเพื่อดูแล ต้อนรับแขกที่มาเยือน บริษัท 4. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ สำนวนที่ใช้ในการต้อนรับ แขกที่มาเยือนบริษัท ผ่าน บทสนทนาที่เกี่ยวข้อง 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนา ในสถานการณ์การต้อนรับ แขกที่มาเยือนบริษัท 6. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำ แบบฝึกหัดและเฉลย ร่วมกัน 7. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบท สนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ คำศัพท์และสำนวนที่เรียน ในชั้นเรียนและที่ค้นคว้า จากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง	1. มคอ. 3 รายวิชา ภาษาเพื่อกรบริการ 2. คอมพิวเตอร์แบบ พกพา และโปรแกรม พาวเวอร์พอยต์ 3. เอกสาร ประกอบการเรียน 4. วีดีโอ	1. ประเมินจากการ ซักถามและสังเกต ผู้เรียนระหว่างสอน 2. ประเมินจากความ ถูกต้องในการทำ แบบฝึกหัด 3. ประเมินจากความ ถูกต้องเหมาะสมทั้งด้าน เนื้อหาและการใช้ภาษา ของการแสดงบทบาท สมมติ 5%	กนกวรรณ กุลสุทธิ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		8. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอท สนทนาและแสดงบทบาท สมมุติเป็นกลุ่ม 9. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมุติ และสรุปเนื้อหาบทเรียน ร่วมกับผู้เรียน <b>กิจกรรม/ใบงาน:</b> การแสดงบทบาทสมมุติ			
2 (3 ชม.)	Booking, Checking in and Checking out of a Hotel การจองห้องพัก การ ลงทะเบียนเข้าพัก และ การออกจากโรงแรมที่พักร  (Online Education)	1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดย ให้นักศึกษาระดมความ คิดเห็น ถาม-ตอบเกี่ยวกับ ขั้นตอนการเข้าพักใน โรงแรม และเปรียบเทียบ ขั้นตอนของประเทศไทยกับ ต่างประเทศ 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ สำนวนที่ใช้ในการจอง ห้องพัก การลงทะเบียนเข้า พักร และการออกจาก โรงแรมที่พักร ผ่านบท สนทนาที่เกี่ยวข้อง 3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนา ในสถานการณ์การจอง ห้องพัก การลงทะเบียนเข้า พักร การออกจากโรงแรมที่ พักร 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำ แบบฝึกหัดและเฉลย ร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบท สนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ คำศัพท์และสำนวนที่เรียน ในชั้นเรียนและที่ค้นคว้า จากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมุติ สถานการณ์จำลอง	1. คอมพิวเตอร์แบบ พกพา และโปรแกรม พาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสาร ประกอบการเรียน 3. วีดีโอ	1. ประเมินจากการ ซักถามและสังเกต ผู้เรียนระหว่างสอน 2. ประเมินจากความ ถูกต้องในการทำ แบบฝึกหัด 3. ประเมินจากความ ถูกต้องเหมาะสมทั้งด้าน เนื้อหาและการใช้ภาษา ของการแสดงบทบาท สมมุติ	กนกวรรณ กุลสุทธิ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		<p>6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม</p> <p>7. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมติ และสรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน</p> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน:</b> การแสดงบทบาทสมมติ</p>			
3 (3 ชม.)	<p>Talking about Hotel Facilities and Services การพูดคุยเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม</p> <p>(Online Education)</p>	<p>1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้นักศึกษาระดมความคิดเห็น ถาม-ตอบ สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมมีอะไรบ้าง</p> <p>2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการพูดคุยเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม ผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาในสถานการณ์การพูดคุยเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม</p> <p>4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดและเฉลยร่วมกัน</p> <p>5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง</p> <p>6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม</p>	<p>1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และโปรแกรมพาวเวอร์พอยต์</p> <p>2. เอกสารประกอบการเรียน</p> <p>3. วีดีโอ</p>	<p>1. ประเมินจากการซักถามและสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</p> <p>2. ประเมินจากความรู้ถูกต้องในการทำแบบฝึกหัด</p> <p>3. ประเมินจากความรู้ถูกต้องเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและการใช้ภาษาของการแสดงบทบาทสมมติ</p> <p>4. ประเมินจากความรู้ถูกต้องในการทดสอบทักษะการฟัง 10%</p>	<p>กนกวรรณ กุลสุทธิ</p>



สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		7. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมุติ และให้ผลสะท้อนกลับการ แสดงบทบาทสมมุติและ สรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับ ผู้เรียน <b>กิจกรรม/ใบงาน:</b> - การแสดงบทบาทสมมุติ - การทดสอบทักษะการฟัง			
4 (3 ชม.)	Asking for and Giving Directions at a Mall การสอบถามและบอก ทิศทางที่ห้างสรรพสินค้า  (Online Education)	1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดย ให้นักศึกษาระดมความ คิดเห็น ถาม-ตอบ อาทิ ลูกค้ายของห้างสรรพสินค้า อาจจะสอบถามทิศทางไป ยังสถานที่ใดบ้าง และผู้ ให้บริการควรจะตอบว่า อะไรจึงจะสุภาพและมี มารยาท 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ สำนวนที่ใช้ในการสอบถาม และบอกทิศทางภายใน ห้างสรรพสินค้า ผ่านบท สนทนาที่เกี่ยวข้อง 3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนา ในสถานการณ์การสอบถาม เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก ในโรงแรม 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำ แบบฝึกหัดและเฉลย ร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบท สนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ คำศัพท์และสำนวนที่เรียน ในชั้นเรียนและที่ค้นคว้า จากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมุติ สถานการณ์จำลอง	1. คอมพิวเตอร์แบบ พกพา และโปรแกรม พาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสาร ประกอบการเรียน 3. วีดีโอ	1. ประเมินจากการ ชักถามและสังเกต ผู้เรียนระหว่างสอน 2. ประเมินจากความ ถูกต้องในการทำ แบบฝึกหัด 3. ประเมินจากความ ถูกต้องเหมาะสมทั้งด้าน เนื้อหาและการใช้ภาษา ของการแสดงบทบาท สมมุติ 5%	กนกวรรณ กุลสุทธิ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอท สนทนาและแสดงบทบาท สมมติเป็นกลุ่ม 7. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมติ และสรุปเนื้อหาบทเรียน ร่วมกับผู้เรียน <b>กิจกรรม/ใบงาน:</b> การแสดงบทบาทสมมติ			
5 (3 ชม.)	Buying and Selling at a Mall การซื้อขายสินค้าที่ ห้างสรรพสินค้า  (Online Education)	1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดย ให้นักศึกษาระดมความ คิดเห็น ถาม-ตอบ อาทิ ห้างสรรพสินค้ามีแผนกขาย สินค้าประเภทใดบ้าง ลูกค้ ของห้างสรรพสินค้าอาจจะ การซื้อใดบ้าง ผู้ให้บริการ การขายควรแนะนำสินค้า อย่างไร ลูกค้สามารถ ชำระเงินค่าสินค้าช่องทาง ใดบ้าง 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ สำนวนที่ใช้ในการซื้อขาย สินค้าในห้างสรรพสินค้า ผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง 3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนา ในสถานการณ์การซื้อข ยสินค้าในห้างสรรพสินค้า 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำ แบบฝึกหัดและเฉลย ร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบท สนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ คำศัพท์และสำนวนที่เรียน ในชั้นเรียนและที่ค้นคว้า จากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง	1. คอมพิวเตอร์แบบ พกพา และโปรแกรม พาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสาร ประกอบการเรียน 3. วีดีโอ	1. ประเมินจากการ ซักถามและสังเกต ผู้เรียนระหว่างสอน 2. ประเมินจากความ ถูกต้องในการทำ แบบฝึกหัด 3. ประเมินจากความ ถูกต้องเหมาะสมทั้งด้าน เนื้อหาและการใช้ภาษา ของการแสดงบทบาท สมมติ 5%	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม 7. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมติ และสรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน <b>กิจกรรม/ใบงาน:</b> การแสดงบทบาทสมมติ			
6 (3 ชม.)	Handling After Sales Service การจัดการบริการหลังการขาย (Online Education)	1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้นักศึกษาระดมความคิดเห็น ถาม-ตอบ อาทิ ลูกค้าน่าติดต่อขอรับบริการหลังการขายในเรื่องใดบ้าง ประโยคแรกและประโยคสุดท้ายที่ผู้ให้บริการควรกล่าวในการให้บริการหลังการขายคือประโยคใด 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการจัดการบริการหลังการขาย ผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง 3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาในสถานการณ์การจัดการบริการหลังการขาย 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดและเฉลยร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง	1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และโปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสารประกอบการเรียน 3. วีดีโอ	1. ประเมินจากการซักถามและสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน 2. ประเมินจากความรู้ถูกต้องในการทำแบบฝึกหัด 3. ประเมินจากความรู้ถูกต้องเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและการใช้ภาษาของการแสดงบทบาทสมมติ 5%	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		<p>6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม</p> <p>7. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมติ และสรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน</p> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน:</b> การแสดงบทบาทสมมติ</p>			
7 (3 ชม.)	<p>Communicating with Customers in a Convenient Store</p> <p>การสื่อสารกับลูกค้าในร้านสะดวกซื้อ</p> <p>(Online Education)</p>	<p>1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้นักศึกษาระดมความคิดเห็น ถาม-ตอบ อาทิ ผู้ให้บริการในร้านสะดวกซื้อที่นักศึกษาพบที่ทักทายและพูดคุยในร้านสะดวกซื้อในเรื่องใด ผู้ให้บริการในร้านสะดวกซื้อควรทักทายลูกค้าอย่างไร</p> <p>2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการให้บริการในร้านสะดวกซื้อ ผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาในสถานการณ์การบริการในร้านสะดวกซื้อ</p> <p>4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดและเฉลยร่วมกัน</p> <p>5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง</p>	<p>1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และโปรแกรมพาวเวอร์พอยต์</p> <p>2. เอกสารประกอบการเรียน</p> <p>3. วีดีโอ</p>	<p>1. ประเมินจากการซักถามและสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</p> <p>2. ประเมินจากความรู้ถูกต้องในการทำแบบฝึกหัด</p> <p>3. ประเมินจากความรู้ถูกต้องเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและการใช้ภาษาของการแสดงบทบาทสมมติ 5%</p>	กนกวรรณ กุลสุทธิ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม 7. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมติ และสรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน <b>กิจกรรม/ใบงาน:</b> การแสดงบทบาทสมมติ			
8 (3 ชม.)	Communicating with Customers in Delivery Services การสื่อสารกับลูกค้าในงานบริการจัดส่ง  (Online Education)	1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้นักศึกษาระดมความคิดเห็น ถาม-ตอบ อาทิ เมื่อนักศึกษาใช้บริการจัดส่งสินค้า ผู้ให้บริการในบริษัทจัดส่งสินค้าสอบถามเรื่องใด 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการบริการในบริษัทจัดส่งสินค้า ผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง 3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาในสถานการณ์การบริการในบริษัทจัดส่งสินค้า 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดและเฉลยร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง 6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม	1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และโปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสารประกอบการเรียน 3. วีดีโอ	1. ประเมินจากการซักถามและสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน 2. ประเมินจากความรู้ถูกต้องในการทำแบบฝึกหัด 3. ประเมินจากความรู้ถูกต้องเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและการใช้ภาษาของการแสดงบทบาทสมมติ 5%	กนกวรรณ กุลสุทธิ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		7. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมติ และสรุปเนื้อหาบทเรียน ร่วมกับผู้เรียน <b>กิจกรรม/ใบงาน:</b> การแสดงบทบาทสมมติ			
9 (3 ชม.)	Suggesting Tour Programs at a Tour Agency การแนะนำโปรแกรม ท่องเที่ยวที่บริษัทท่องเที่ยว  (Online Education)	1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดย ให้นักศึกษาถ้อยคำอย่าง โปรแกรมท่องเที่ยวใน ประเทศ 2 วัน 1 คืน 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ สำนวนที่ใช้ในการแนะนำ โปรแกรมท่องเที่ยวที่บริษัท ท่องเที่ยว ผ่านบทสนทนาที่ เกี่ยวข้อง 3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนา ในสถานการณ์ให้คำแนะนำ โปรแกรมท่องเที่ยวที่บริษัท ท่องเที่ยว 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำ แบบฝึกหัดและเฉลย ร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบท สนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ คำศัพท์และสำนวนที่เรียน ในชั้นเรียนและที่ค้นคว้า จากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง 6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบท สนทนาและแสดงบทบาท สมมติเป็นกลุ่ม 7. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมติ และสรุปเนื้อหาบทเรียน ร่วมกับผู้เรียน <b>กิจกรรม/ใบงาน:</b>	1. คอมพิวเตอร์แบบ พกพา และโปรแกรม พาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสาร ประกอบการเรียน 3. วีดีโอ	1. ประเมินจากการ ซักถามและสังเกต ผู้เรียนระหว่างสอน 2. ประเมินจากความ ถูกต้องในการทำ แบบฝึกหัด 3. ประเมินจากความ ถูกต้องเหมาะสมทั้งด้าน เนื้อหาและการใช้ภาษา ของการแสดงบทบาท สมมติ 5%	กนกวรรณ กุลสุทธิ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		การแสดงบทบาทสมมติ			
10 (3 ชม.)	Communicating with Customers at the Hospital Reception Desk การสื่อสารกับลูกค้าที่ แผนกต้อนรับของ โรงพยาบาล  (Online Education)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้สอนนำการอภิปราย โดยให้นักศึกษายกตัวอย่าง คำศัพท์และสำนวนที่เจ้าหน้าที่แผนกต้อนรับของโรงพยาบาลอาจใช้สื่อสารกับผู้รับบริการ</li> <li>2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในแผนกต้อนรับของโรงพยาบาลผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง</li> <li>3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาในสถานการณ์การต้อนรับ สอบถาม และให้ข้อมูลของแผนกต้อนรับในโรงพยาบาล</li> <li>4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดและเฉลยร่วมกัน</li> <li>5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง</li> <li>6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม</li> <li>7. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมติ และสรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน</li> </ol> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน:</b> การแสดงบทบาทสมมติ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และโปรแกรมพาวเวอร์พอยต์</li> <li>2. เอกสารประกอบกรเรียน</li> <li>3. วีดีโอ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินจากการซักถามและสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</li> <li>2. ประเมินจากความต้องการในการทำแบบฝึกหัด</li> <li>3. ประเมินจากความถูกต้องเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและการใช้ภาษาของการแสดงบทบาทสมมติ 5%</li> </ol>	กนกวรรณ กุลสุทธิ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
11 (3 ชม.)	Providing Customer Service in Banking การให้บริการลูกค้าธนาคาร  (Online Education)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้สอนนำการอภิปราย โดยให้นักศึกษายกตัวอย่างสถานการณ์ที่เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกของธนาคาร จะให้บริการลูกค้าธนาคาร</li> <li>2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการให้บริการลูกค้าธนาคาร ผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง</li> <li>3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาในสถานการณ์การให้บริการลูกค้าธนาคาร</li> <li>4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดและเฉลยร่วมกัน</li> <li>5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมุติสถานการณ์จำลอง</li> <li>6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมุติเป็นกลุ่ม</li> <li>7. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมุติ และสรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน</li> </ol> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน:</b> การแสดงบทบาทสมมุติ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และโปรแกรมพาวเวอร์พอยต์</li> <li>2. เอกสารประกอบการเรียน</li> <li>3. วีดีโอ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินจากการซักถามและสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</li> <li>2. ประเมินจากความรู้ถูกต้องในการทำแบบฝึกหัด</li> <li>3. ประเมินจากความรู้ถูกต้องเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและการใช้ภาษาของการแสดงบทบาทสมมุติ 5%</li> </ol>	กนกวรรณ กุลสุทธิ
12 (3 ชม.)	Taking Orders and Serving in a Restaurant การรับรายการอาหารและการบริการในร้านอาหาร  (Online Education)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้สอนนำการอภิปราย โดยให้นักศึกษายกตัวอย่างรายการอาหารและเครื่องดื่มในร้านอาหาร</li> <li>2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการรับ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และโปรแกรมพาวเวอร์พอยต์</li> <li>2. เอกสารประกอบการเรียน</li> <li>3. วีดีโอ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินจากการซักถามและสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</li> <li>2. ประเมินจากความรู้ถูกต้องในการทำแบบฝึกหัด</li> </ol>	กนกวรรณ กุลสุทธิ



สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		<p>รายการอาหารและการบริการในร้านอาหาร ผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาในสถานการณ์การรับรายการอาหารและการบริการในร้านอาหาร</p> <p>4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดและเฉลยร่วมกัน</p> <p>5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมุติสถานการณ์จำลอง</p> <p>6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมุติเป็นกลุ่ม</p> <p>7. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมุติ และสรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน</p> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การแสดงบทบาทสมมุติ</li> <li>- การทดสอบแบบปรนัย</li> </ul>		<p>3. ประเมินจากความถูกต้องเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและการใช้ภาษาของการแสดงบทบาทสมมุติ</p> <p>4. ประเมินจากความถูกต้องในการทำแบบทดสอบ 10%</p>	
13 (3 ชม.)	Giving a Bill and Saying Goodbye in a Restaurant การเรียกชำระค่าอาหารและเครื่องดื่มและการกล่าวลาในร้านอาหาร  (Online Education)	<p>1. ผู้สอนนำการอภิปราย โดยให้นักศึกษาอ่านราคาอาหารและเครื่องดื่มเป็นภาษาอังกฤษ</p> <p>2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการเรียกชำระค่าอาหารและเครื่องดื่มและการกล่าวลาในร้านอาหาร ผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และโปรแกรมพาวเวอร์พอยต์</p> <p>2. เอกสาร</p> <p>ประกอบการเรียน</p> <p>3. วีดีโอ</p>	<p>1. ประเมินจากการซักถามและสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</p> <p>2. ประเมินจากความถูกต้องในการทำแบบฝึกหัด</p> <p>3. ประเมินจากความถูกต้องเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา</p>	กนกวรรณ กุลสุทธิ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนา ในสถานการณ์การเรียก ชำระค่าอาหารและ เครื่องดื่มและการกล่าวลา ในร้านอาหาร 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำ แบบฝึกหัดและเฉลย ร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบท สนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ คำศัพท์และสำนวนที่เรียน ในชั้นเรียนและที่ค้นคว้า จากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมุติ สถานการณ์จำลอง 6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบท สนทนาและแสดงบทบาท สมมุติเป็นกลุ่ม 7. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมุติ และสรุปเนื้อหาบทเรียน ร่วมกับผู้เรียน <b>กิจกรรม/ใบงาน:</b> การแสดงบทบาทสมมุติ		ของการแสดงบทบาท สมมุติ 5%	
14 (3 ชม.)	Giving Information and Checking in at the Airport การให้ข้อมูลและการ ลงทะเบียนรับบัตรโดยสาร ขึ้นเครื่องที่สนามบิน  (Online Education)	1. ผู้สอนนำการอภิปราย โดย ให้นักศึกษาระดมความ คิดเห็นเรื่องขนาด น้ำหนัก และจำนวนของสัมภาระที่ ได้รับอนุญาตให้นำขึ้น เครื่องบิน 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ สำนวนที่ใช้ในการให้ข้อมูล และการลงทะเบียนรับบัตร โดยสารขึ้นเครื่อง ผ่านบท สนทนาที่เกี่ยวข้อง 3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนา ในสถานการณ์การให้ข้อมูล	1. คอมพิวเตอร์แบบ พกพา และโปรแกรม พาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสาร ประกอบการเรียน 3. วีดีโอ	1. ประเมินจากการ ซักถามและสังเกต ผู้เรียนระหว่างสอน 2. ประเมินจากความ ถูกต้องในการทำ แบบฝึกหัด 3. ประเมินจากความ ถูกต้องเหมาะสมทั้งด้าน เนื้อหาและการใช้ภาษา ของการแสดงบทบาท สมมุติ 5%	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		<p>และการลงทะเบียนรับบัตรโดยสารขึ้นเครื่อง</p> <p>4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดและเฉลยร่วมกัน</p> <p>5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมุติสถานการณ์จำลอง</p> <p>6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมุติเป็นกลุ่ม</p> <p>7. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมุติ และสรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน</p> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน:</b> การแสดงบทบาทสมมุติ</p>			
15 (3 ชม.)	<p>Handling Lost and Found Items in an Airport</p> <p>การจัดการสิ่งของสูญหายในสนามบิน</p> <p>(Online Education)</p>	<p>1. ผู้สอนนำการอภิปราย โดยให้นักศึกษาระดมความคิดเห็น ถาม-ตอบ อาทิ สิ่งของใดบ้างที่อาจสูญหายในสนามบิน หากผู้โดยสารทำสิ่งของสูญหาย สามารถติดต่อสอบถามที่แผนกใด</p> <p>2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการรับแจ้งสิ่งของสูญหายและพบสิ่งของสูญหายในสนามบินผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาในสถานการณ์การจัดการสิ่งของสูญหายในสนามบิน</p>	<p>1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และโปรแกรมพาวเวอร์พอยต์</p> <p>2. เอกสารประกอบการเรียน</p> <p>3. วีดีโอ</p>	<p>1. ประเมินจากการซักถามและสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</p> <p>2. ประเมินจากความถูกต้องในการทำแบบฝึกหัด</p> <p>3. ประเมินจากความถูกต้องเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและการใช้ภาษาของการแสดงบทบาทสมมุติ 5%</p>	กนกวรรณ กุลสุทธิ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำ แบบฝึกหัดและเฉลย ร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบท สนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ คำศัพท์และสำนวนที่เรียน ในชั้นเรียนและที่ค้นคว้า จากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง 6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบท สนทนาและแสดงบทบาท สมมติเป็นกลุ่ม 7. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมติ และสรุปเนื้อหาบทเรียน ร่วมกับผู้เรียน <b>กิจกรรม/ใบงาน:</b> การแสดงบทบาทสมมติ			

**หมายเหตุ** ผู้สอนจัดการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ WBSC ของมหาวิทยาลัย และโปรแกรม MS Teams โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบบรรยาย ฝึกฝน และกิจกรรมบทบาทสมมติ กิจกรรมคู่ และกิจกรรมกลุ่ม เป็นการเรียนรู้แบบเชิงรุก (Active Learning) ส่งผลให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษในสถานการณ์บริการ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในอุตสาหกรรมบริการได้

## 5.2 การวัดและการประเมินผล

### 1) การวัดผล :

- คะแนนระหว่างภาค ร้อยละ 80
  - การแสดงบทบาทสมมติ ร้อยละ 60
  - การทดสอบแบบปรนัย ร้อยละ 10
  - การทดสอบทักษะการฟัง ร้อยละ 10
- คะแนนปลายภาค ร้อยละ 20

2) การประเมินผล : ใช้ระบบ  อิงกลุ่ม  อิงเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับผลการเรียน
85 - 100	A

ระดับคะแนน	ระดับผลการเรียน
79 - 84	B+
73 - 78	B
67 - 72	C+
61 - 66	C
55 - 60	D+
50 - 54	D
0-49	F

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 6.1 เอกสารและตำราหลัก

Kanokwan Kunlasuth. (2021). *Language for hospitality sector*. Bangkok: Suan Dusit Graphic Site.

### 6.2 เอกสารและข้อมูลสำคัญ

Barrett, B. & Sharma, P. (2010). *Networking in English: Informal communication in business*. Oxford: Macmillan.

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

Buckingham, A., Stephens, B. & Lane, A. (2014). *International express: Elementary*. Oxford: Oxford University Press.

O'Hara, F. (2002). *Be my guest: English for the hotel industry*. Cambridge: Cambridge University Press.

Viney, P. (2004). *Basic survival English: International communication for professional people*. Oxford: Macmillan.

Walker, R. & Harding, K. (2009). *Tourism 1*. Oxford: Oxford University Press.

### 6.3 เอกสารและข้อมูลแนะนำ

Englishclub.com. (n.d.). *Survival English*. Retrieved from

<https://www.englishclub.com/efl/category/survival/>

LearnEnglishFeelGood.com. (n.d.). *Travel English/English for tourists*. Retrieved from

<https://www.learnenglishfeelgood.com/travelenglish/>

Viney, P. (2004). *Survival English: International communication for professional people*. Oxford: Macmillan.

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 7.1 กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

นักศึกษาประเมินอาจารย์ผู้สอนด้วยแบบประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

### 7.2 กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 1) อาจารย์ผู้สอนประเมินผ่านการสังเกตพฤติกรรมนักศึกษา การอภิปราย การตอบคำถามในชั้นเรียน
- 2) อาจารย์ผู้สอนประเมินผ่านผลการทดสอบปลายภาค

### 7.3 การปรับปรุงการสอน

นำผลการประเมินที่ได้จากข้อที่ 7.1 และ 7.2 มาปรับปรุงการเรียนการสอน โดยนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในครั้งต่อไป

### 7.4 การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ผู้สอนพิจารณาจากคะแนนระหว่างภาคและคะแนนปลายภาค เพื่อทบทวนการจัดการเรียนการสอนให้มีมาตรฐาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพของนักศึกษา

ผลลัพธ์การเรียนรู้	วิธีการประเมิน			
	พฤติกรรม ความ รับผิดชอบและ การมีส่วนร่วม ในการทำงาน	คะแนนสอบ	งานที่ได้รับ มอบหมาย (การ แสดงบทบาท สมมุติ แบบฝึกหัด ชิ้นงาน)	การนำเสนอ ผลงานด้วย ทักษะการ วิเคราะห์เชิง ตัวเลข/ การ สื่อสาร/ การใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศ
คุณธรรม จริยธรรม	✓		✓	✓
ความรู้		✓	✓	✓
ทักษะทางปัญญา		✓	✓	✓
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบต่อ			✓	✓
ทักษะการวิเคราะห์เชิง ตัวเลข การสื่อสารและ เทคโนโลยีสารสนเทศ			✓	✓

### 7.5 การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

1) อาจารย์ผู้สอนดำเนินการทวนสอบรายวิชาด้วยตนเอง ด้วยการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาตามวิธีการข้อ 7.4

2) กรณีที่ผลการเรียนรู้ของรายวิชายังไม่ได้ประสิทธิผล อาจารย์ผู้สอนจะให้โอกาสนักศึกษาปรับปรุงปรับปรุงแก้ไขได้ตามความจำเป็นเป็นรายกรณี