



รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา ENL2681 รายวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1

สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา ENL2681
ชื่อรายวิชาภาษาไทย ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ English for Hotel 1

๒. จำนวนหน่วยกิต ๓ (๓-๐-๖)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ
๓.๒ ประเภทของรายวิชา ประเภท วิชาเฉพาะด้าน

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์สุณัฐา กรุดทอง
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน อาจารย์สุณัฐา กรุดทอง

๕. สถานที่ติดต่อ อาคาร ๓๕ ชั้น ๒ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา E-mail: sunattha.kr@ssru.ac.th

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่ ๑/๒๕๖๔ / ชั้นปีที่ ๒
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้ ประมาณ ๙๕ คน

๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี) ไม่มี

๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี) ไม่มี

๙. สถานที่เรียน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง วันที่ ๑๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
- รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้นักศึกษาทราบคำศัพท์ สำนวนพื้นฐานในธุรกิจโรงแรม แผนกต้อนรับ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ภัตตาคารและแผนกแม่บ้าน

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

๑. ตระหนักถึงความสำคัญในการสื่อสารภาษาอังกฤษ และเสริมสร้างศักยภาพของนักศึกษาให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ให้มีความรู้และเข้าใจในทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ การฟัง พูด อ่าน และเขียนที่เป็นประโยชน์ต่องานด้านการโรงแรม

๓. พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษและสามารถนำมาใช้ในการทำกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่นและใช้ได้ สถานการณ์จริง รวมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

Introduction to hotel businesses; basic terminology, expressions and communication used in hotel business in various departments; reservations, front office, house keeping

คำศัพท์ สำนวนพื้นฐานในธุรกิจโรงแรม แผนกต้อนรับ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ภัตตาคารและแผนกแม่บ้าน

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน (ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
บรรยาย 45 ชั่วโมง	สอนเสริมตาม	-	

ต่อภาคการศึกษา	ความต้องการของ นักศึกษา		ศึกษาด้วยตนเอง 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์
----------------	----------------------------	--	---------------------------------------

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน

อาคาร ๓๕ ชั้น ๒ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ -

๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail): sunatthakr@yahoo.com ๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคม

ออนไลน์ (Facebook/Twitter/Line): -

๓.๕ ปรึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet/Webboard): www.teacher.ssru.ac.th/sunattha_kr

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑. คุณธรรม จริยธรรม

๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีวินัย ตรงต่อเวลา
- (๒) มีความซื่อสัตย์สุจริต
- (๓) มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม
- (๔) มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ

๑.๒ วิธีการสอน

(๑) กำหนดคุณลักษณะนักศึกษาด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อเป็นการ ปลุกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย โดยเน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลาตลอดจนการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

(๒) ยกตัวอย่างประสบการณ์จริงและสร้างกรณีศึกษาให้ระดมความคิดในการเสนอแนะหรือแก้ไขสถานการณ์นั้นๆโดยมีการสรุปข้อแนะนำต่างๆหลังจากนักศึกษาระดมความคิดพร้อมสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม

๑.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) พฤติกรรมการเข้าเรียน และส่งงานตามที่ได้รับมอบหมายตรงเวลา
- (๒) ประเมินผลจากการวิเคราะห์ในการทำรายงานและการนำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย
- (๓) สังเกตจากการเข้าเรียนและพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
- (๔) ประเมินจากการร่วมทำกิจกรรมทั้งในและนอกชั้น

๒. ความรู้

๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความรู้ความเข้าใจในหลักภาษา และหลักการสื่อสาร
- (๒) มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ ทฤษฎีและกระบวนการทางธุรกิจ

๒.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายประกอบเอกสารการเรียนรู้โดยใช้สื่อการสอนเป็นภาษาอังกฤษ

- (๒) มอบหมายให้จัดทำรายงานเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งงานรายบุคคลและงานกลุ่ม
 (๓) ฝึกปฏิบัติ บทสนทนา ถามและตอบคำถามภาษาอังกฤษ

๒.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) การทดสอบย่อย
 (๒) การสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
 (๓) ประเมินจากงาน รายงานที่นักศึกษาจัดทำ
 (๔) ประเมินจากการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน

๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถในการสื่อสาร วิเคราะห์ วิจารณ์ แลกเปลี่ยนความคิด (Discussion) และการนำเสนอ เป็นภาษาอังกฤษ
- (๒) มีความสามารถในการวิเคราะห์แผนธุรกิจ และกรณีศึกษา

๓.๒ วิธีการสอน

- (๑) มีกิจกรรมต่างๆใช้ประกอบการเรียนการสอน วิเคราะห์และอภิปรายแสดงความคิดเห็นจากกรณีศึกษา ต่างๆ
- (๒) บรรยายและแสดงบทบาทสมมุติ
- (๓) ให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งเรียนรู้อื่นๆวิเคราะห์และอภิปราย

๓.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากคุณภาพของรายงานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายบุคคลและงานกลุ่ม แบบทดสอบ ข้อสอบ ย่อย การสอบกลางภาค การสอบปลายภาค
- (๒) การประยุกต์ทักษะต่างๆเข้าด้วยกันและการนำไปใช้ในสถานการณ์สมมุติ

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- (๑) สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีสร้างสรรค์ มีภาวะผู้นำ-ผู้ตาม ในโอกาสที่เหมาะสม
- (๒) มีความรับผิดชอบต่อการกระทำและผลสืบเนื่อง (Consequence)
- (๓) มีเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและเรียนรู้ และแสวงหาวิธีการเพื่อไปสู่เป้าหมาย

๔.๒ วิธีการสอน

- (๑) มอบหมายงานที่ใช้ทักษะความสัมพันธ์ให้มีการเรียนรู้และศึกษาร่วมกันตามเนื้อหารายวิชา

(๒) สร้างสถานการณ์จำลอง กรณีศึกษาและการกำหนดปัญหาให้ผู้เรียนได้มีการใช้ทักษะความสัมพันธ์พร้อมสอดแทรกประสบการณ์ของอาจารย์ผู้สอน

(๓) ส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

๔.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินจากพฤติกรรมการเข้าชั้นเรียนในการทำงานเป็นกลุ่ม

(๒) ประเมินจากการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตรงเวลาและมีคุณภาพ

๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีทักษะในการประมวลผล แปลความหมายและนำไปใช้ประโยชน์
- (๒) มีทักษะการใช้ภาษาไทย และภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๓) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้นและนำเสนอ

๕.๒ วิธีการสอน

(๑) มอบหมายงานโดยผู้เรียนสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลโดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและระมัดระวัง

(๒) มีการนำเสนอ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสม

(๓) สร้างสถานการณ์จำลอง กรณีศึกษาและการกำหนดปัญหาให้ผู้เรียนได้มีการใช้ทักษะทางภาษา

๕.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินจากการอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน

(๒) ประเมินจากการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนองานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสร้างสรรค์ ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๖. ด้านอื่นๆ

ไม่มี

หมายเหตุ

สัญลักษณ์ หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

๑. แผนการสอน

1. แผนการสอน				
สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน / สื่อที่ใช้	ผู้สอน
1	Course Orientation and Pre-test	3	เอกสารประกอบการสอน Pre-test worksheet	อ. สุณัฐา กรุดทอง
2	Unit 1 Hotel facilities and services - Dealing with incoming calls - Giving information to customers - Offers and requests	3	ตำรา บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ซักถาม ยกตัวอย่าง ประกอบ สื่อมัลติมีเดีย และ อินเตอร์เน็ต	อ. สุณัฐา กรุดทอง
3-4	Unit 2 Explaining how things work in hotel rooms - Helping guests with the room facilities - Giving essential information - Explaining hotel facilities and services - Extra facilities for guests with special needs - Structure : Adjective and adverb	6	- บรรยายพร้อมเอกสาร ประกอบการสอน - Power point - Practices	อ. สุณัฐา กรุดทอง
5-6	Unit 3 Taking reservation - Dealing with booking enquiries - Confirming details of a booking - Changing ad	6	- บรรยายพร้อมเอกสาร ประกอบการสอน - ฝึกปฏิบัติ ซักถาม ยกตัวอย่างประกอบ	อ. สุณัฐา กรุดทอง

	<p>cancelling reservations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Turning down bookings and giving explanations - Present Simple and Present Continuous 			
7	<p>Unit 4 Mistakes and problems</p> <ul style="list-style-type: none"> - Checking details, Finding solutions, Offering compensation - Difficult phone calls, clarifying, checking and repeating - Giving advice and assistance, helping with lost luggage and passports 	3	<ul style="list-style-type: none"> - บรรยายพร้อมเอกสาร ประกอบการสอน - สื่อมัลติมีเดีย - ฝึกปฏิบัติ ชักถาม ยกตัวอย่างประกอบ 	อ. สุณัฐา กรุดทอง
8	สอบกลางภาค			
9-10	<p>Unit 5 Dealing with problems</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welcoming guests - Handling guests complaining to reception “my room hasn't been serviced. It should 	6	<ul style="list-style-type: none"> - บรรยายพร้อมเอกสาร ประกอบการสอน - ฟัง CD พร้อมจับใจความและสรุปประเด็น - วิเคราะห์กรณีศึกษา 	อ. สุณัฐา กรุดทอง

	<p>have been done this morning.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guests complaining in a hotel and restaurant - Complaints and apologies, Acknowledging and apologizing, promising action 			
11	<p>Unit 6 Food and Drinks</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serving drinks - Service in the bar and restaurant - food service - Taking customers' orders - Describing dishes 	3	<ul style="list-style-type: none"> - บรรยายพร้อมเอกสาร ประกอบการสอน - ฟัง CD พร้อมจับใจความและสรุปประเด็น - วิเคราะห์กรณีศึกษา 	อ. สุณัฐา กรุดทอง
12	<p>Unit 7 Dealing with requests</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotel reception and restaurant staff replying to requests - giving directions inside and outside the hotel 	3	<ul style="list-style-type: none"> - บรรยายพร้อมเอกสาร ประกอบการสอน - Power point - Practices 	อ. สุณัฐา กรุดทอง
13	<p>Unit 8 – Business travelers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilities for the business traveler - Explaining conference facilities to a guest - Conference and meeting enquiries 	3	<ul style="list-style-type: none"> - บรรยายพร้อมเอกสาร ประกอบการสอน - Power point - Practices - ยกตัวอย่างประกอบ 	อ. สุณัฐา กรุดทอง

	- Explaining conference packages			
14	Unit 9 Giving advice and assistance -Helping with lost luggage and lost passports -Hotel staff dealing with and accident -handling payments, bills and payment security	3	- บรรยายพร้อมเอกสาร ประกอบการสอน - Practices -ฝึกปฏิบัติ ชักถาม ยกตัวอย่างประกอบ	อ. สุณัฐา กรุดทอง
15	Unit 10 – Housekeeping -Housekeeping glossary -Servicing the rooms -The evening turndown service	3	- บรรยายพร้อมเอกสาร ประกอบการสอน - Group activities	อ. สุณัฐา กรุดทอง
16	Group presentation	3	- Practices	อ. สุณัฐา กรุดทอง
17	สอบปลายภาค			

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

(ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา (Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตร สัปดาห์ที่ประเมิน และสัดส่วนของการประเมิน)

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	ครั้งที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมิน
1.1.1	การเข้าเรียน การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน รวมถึงพฤติกรรมและการส่งงานตรงตามเวลา	ทุกสัปดาห์	10%
2.3.1,2.3.2	สอบย่อย	5,13	10%

	สอบกลางภาค	8	30%
	สอบปลายภาค	17	30%
2.3.3, 2.3.4, 3.3, 4.3, 5.3	การค้นคว้าและการนำเสนอรายงาน กลุ่มและผลงานรายบุคคล	ตลอดภาค การศึกษา	20%

หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

๑. ตำราและเอกสารหลัก

๑) Trish Stott and Alison Pohl, Highly Recommended: English for the Hotel and Catering Industry 2, 2011, Oxford

๒) Trish Stott and Rod Revell, Highly Recommended: English for the Hotel and Catering Industry 1, 2011, Oxford

๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

๑) Trish Stott and Alison Pohl, Highly Recommended: English for the Hotel and Catering Industry 2 workbook, 2011, Oxford

๒) Baude, Iglesias , Inesta, Ready to Order: Elementary English for the Restaurant Industry, 2002, Pearson Education

๓) Catrin E. Morris, Flash on English for Cooking, Catering & Reception, 2012, ELI s.r.l

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

๑) Peter Strutt, 2003, English for International Tourism, Longman Limited

๒) Robin Walker and Keith Harding, English for Careers, Tourism 2, 2011 Oxford University Press

๓) High Impact Tourism Training for Jobs & Income programme (HITT), Food and beverage service (waiter/waitress) learner's manual

หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

1.1 แบบประเมินการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษา

1.2 สังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียนและการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน

1.3 สนทนาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนในเนื้อหาวิชา

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 2.1 สังกัดจากพฤติกรรมของผู้เรียนเป็นรายบุคคลและกลุ่ม และประเมินจากประสิทธิภาพงานกลุ่มและงานรายบุคคล
- 2.2 ผลการเรียนรู้ของนักศึกษาจากการสอบย่อย สอบกลางภาคและปลายภาค
- 2.3 ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๓. การปรับปรุงการสอน

- 3.1 หลังจากประเมินการสอน จึงมีการปรับปรุงเนื้อหาและการสอนให้มีความเหมาะสมและทันสมัยและสอดคล้องกับนักศึกษา เพิ่มเติมการวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาการสอน
- 3.2 มีการปรับการใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- 4.1 การทดสอบตามแบบทดสอบ การซักถามความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาของผู้เรียน การตอบคำถามของผู้เรียน

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- 5.1 นำความคิดเห็นของนักศึกษามาประมวล เพื่อนำมาปรับปรุงเนื้อหา ความรู้ และการปฏิบัติและปรับปรุงรายละเอียดของวิชาหรือทำตามข้อเสนอแนะและผลทวนสอบตามข้อ 4

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programme Specification) มคอ. ๒

รายวิชา	คุณธรรม จริยธรรม				ความรู้		ทักษะทางปัญญา		ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบต่อสังคม			ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ			
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๑	๒	๑	๒	๓	๑	๒	๓	
	● ความรับผิดชอบหลัก								○ ความรับผิดชอบรอง						
หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๑	๒	๑	๒	๓	๑	๒	๓	
ENL2681 ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1	●	○	●	●	●	●	●	○	●	○	○	○	●	○	

ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ