

**รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา**

**รหัสวิชา** ENB2204 **รายวิชา** **English for Hotel**

**สาขาวิชา** ภาษาอังกฤษธุรกิจ **คณะ/วิทยาลัย** มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

**มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**

**ภาคการศึกษา**...1...**ปีการศึกษา**.....2566......................

**หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

**๑. รหัสและชื่อรายวิชา**

รหัสวิชา ENB2204

ชื่อรายวิชาภาษาไทย ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1

ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ English for Hotel 1

**๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)**

 -

**๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)**

 อ. สุณัฐา กรุดทอง กลุ่มเรียน 001,002

**๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา**

 .....ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566...........

**๕. สถานที่เรียน** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อ** | **จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน** | **จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง** | **ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างเกิน ๒๕%** |
| Course Orientation and Pre-test | 3 | **3** |  |
| Unit 1 Hotel facilities and services * Dealing with incoming calls
* Giving information to customers
* Offers and requests
 | 3 | **3** |  |
| **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 | **6** |  |
| Unit 3 Taking reservation* Dealing with booking enquiries
* Confirming details of a booking
* Changing ad cancelling reservations
* Turning down bookings and giving explanations
* Present Simple and Present Continuous
 | 6 | **6** |  |
| Unit 4 Mistakes and problems- Checking details, Finding solutions, Offering compensation- Difficult phone calls, clarifying, checking and repeating- Giving advice and assistance, helping with lost luggage and passports  | 3 | **3** |  |
| **Midterm Exam**  | **1.5** | **1.5** |  |
| Unit 5 Dealing with problems* Welcoming guests
* Handling guests complaining to reception “ my room hasn’t been serviced. It should have been done this morning.
* Guests complaining in a hotel and restaurant
* Complaints and apologies, Acknowledging and apologizing, promising action
 | 6 | **6** |  |
| Unit 6 Dealing with incoming calls- Answering incoming calls- Transferring incoming calls to the correct departments according to customers’ request. -Hotel staff responsibilities -Hotel types and room types | 3 | **3** |  |
| Unit 7 Dealing with requests-Hotel reception and restaurant staff replying to requests-giving directions inside and outside the hotel | 3 | **3** |  |
| Unit 8 –Business travelers* Facilities for the business traveler
* Explaining conference facilities to a guest
* Conference and meeting enquiries
* Explaining conference packages
 | 3 | **3** |  |
| Unit 9 Giving advice and assistance -Helping with lost luggage and lost passports -Hotel staff sealing with and accident -handling payments, bills and payment security  | 3 | **3** |  |
| Unit 10 – Housekeeping -Housekeeping glossary-Servicing the rooms-The evening turndown service  | 3 | **3** |  |
| Group presentation  | 3 | **3** |  |
| **Final exam**  | 1.5 | **1.5** |  |

**๒. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน**

| **หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)** | **นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน** | **แนวทางชดเชย** |
| --- | --- | --- |
| ไม่มี | ไม่มี | ไม่มี |

**๓. ประสิทธิผลของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา**

| **ผลการเรียนรู้** | **วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา** | **ประสิทธิผล** | **ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข** |
| --- | --- | --- | --- |
| มี | ไม่มี |
| **คุณธรรม จริยธรรม** | * นักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียน มีกิจกรรมต่างๆที่ใช้ประกอบการ เรียน
* ความรับผิดชอบต่องาน รายบุคคลและงานกลุ่ม การใช้ ภาษาอังกฤษที่เหมาะสมและ จำเป็นต่อวิชาชีพ สอดแทรก คุณธรรม จริยธรรม และระเบียบ วินัยในการปฏิบัติงาน
 | **/** |  |  |
| **ความรู้** | * บรรยาย อภิปราย วิเคราะห์และ สรุปจากงานที่มอบหมาย
* สามารถอ่านและการเขียน ภาษาอังกฤษเพื่อ นำไปใช้ได้ในธุรกิจร้านโรงแรม
* ค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากสื่อ ต่างๆ
 | **/** |  | **เนื่องจากนักศึกษามี จำนวนต่อห้องเป็นจำนวนมากทำให้การฝึกทักษะการพูดและการสนทนาจึงใช้เวลานาน อาจดูแลไม่ทั่วถึงในบางคาบเรียน**  |
| **ทักษะทางปัญญา** | * เพิ่มกรณีศึกษาให้นักศึกษาฝึกคิดวิเคราะห์กรณีศึกษาและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆที่สามารถเกิดขึ้นจริงในโรงแรมประเภทต่างๆ
 | **/** |  |  |
| **ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ** | * นักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียน การถามและการตอบปัญหา
* แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมต่างๆโดยใช้ บทสนทนาและแสดงบทบาทสมมุติ
* ฝึกระดมความคิดและแก้ไข ปัญหาจากสถานการณ์สมมุติและยอมรับในความคิดเห็นของส่วนรวม
 | **/** |  | หากจำนวนนักศึกษาในกลุ่มมากไป อาจเกิดการไม่กระจายการทำงาน ทำให้มีความเหลื่อมล้ำในการทำงาน  |
| **ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร** **และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** | * ฝึกการคิดวิเคราะห์จากการทำแบบฝึกหัดในห้องเรียน การตีความหมาย
* มอบหมายงานให้ศึกษาสัมภาษณ์เก็บข้อมูลภาคสนามเป็นภาษาอังกฤษค้นคว้าจาก internet และนำเสนอแบบรายงาน แบบทั้งรูปเล่มและซีดี เพื่อเป็นการฝึกการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 | **/** |  | บางครั้งห้องเรียนไม่สามารถใช้ internet ได้  |

**๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน**

 เพิ่มความรู้โดยการจัดพานักศึกษาไปดูงานเพิ่มเติมเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมแผนกต่างๆ เช่น แผนกต้อนรับ แผนกจอง แผนกแม่บ้าน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลักดันนักศึกษาเข้าสู่งานด้านอุตสาหกรรมเพื่อนักศึกษาจะได้เห็นภาพรวมของอุตสาหกรรมและการปฏิบัติงานจริงของพนักงาน

**หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา**

**๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน** ............. 109................... **คน**

**๒. จนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา** ......109.......... **คน**

**๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W)** ..............0................... **คน**

**๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับคะแนน (เกรด)** | **จำนวน** | **คิดเป็นร้อยละ** |
| **A** | **21** | **19** |
| **A-** | **16** | **15** |
| **B+** | **6** | **6** |
| **B** | **14** | **13** |
| **B-** | **18** | **17** |
| **C+** | **11** | **10** |
| **C** | **8** | **7** |
| **C-** | **10** | **9** |
| **D+** | **1** | **1** |
| **D** | **0** | **0** |
| **D-** | **1** | **1** |
| **F** | **3** | **3** |
| **I** | **0** | **0** |
| **Total** | **109** | **100** |

๕. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

 ….........-...........................................................................................

**๖. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา**

*ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.๓ หมวด ๕ ข้อ ๒*

๖.๑ ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

| **ความคลาดเคลื่อน** | **เหตุผล** |
| --- | --- |
| ไม่มี | ไม่มี |
| ไม่มี | ไม่มี |

๖.๒ ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

| **ความคลาดเคลื่อน** | **เหตุผล** |
| --- | --- |
| ไม่มี | ไม่มี |
| ไม่มี | ไม่มี |

**๗. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา**

| **วิธีการทวนสอบ** | **สรุปผล** |
| --- | --- |
| ทวนสอบโดยพิจารณาจากข้อสอบกลางภาคและปลายภาค รวมถึงรายงานเดี่ยวและรายงานกลุ่ม  | มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของรายวิชาและการประเมินผล |

**หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ**

**๑. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก**

| **ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)** | **ผลกระทบ** |
| --- | --- |
| * คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพน้อย

ระบบอินเตอร์เนตใช้งานไม่ได้* นักศึกษามีจำนวนต่อห้องมากเกินไปทำให้ฝึกทักษะไม่ทั่วถึง
 | - ทำให้การเรียนการสอนดำเนินการได้ล่าช้า- ทำให้การสอนบางอย่างมีข้อกำจัด เช่น การเปิดซีดีหรือวีดีโอคลิป  |

**๒. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร**

|  |  |
| --- | --- |
| **ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร(ถ้ามี)** | **ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา** |
| ไม่มี | ไม่มี |

**หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา**

**๑. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (แนบเอกสาร)**

**๑.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา**

-

๑.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๑.๑

-

**๒. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น**

**๒.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น**

-

**๒.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๒.๑**

-

**หมวดที่ ๖ แผนการปรับปรุง**

**๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา**

| **แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่ผ่านมา** | **ผลการดำเนินการ** |
| --- | --- |
| - | - |

**๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา**

เชิญวิทยากรภายนอกจากธุรกิจโรงแรมประเภทต่างๆในประเทศมาบรรยายให้ความรู้และการใช้ภาษาอังกฤษแก่นักศึกษาในหัวข้อที่กำหนดไว้

**๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป**

| ข้อเสนอ | กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ | ผู้รับผิดชอบ |
| --- | --- | --- |
| **เพิ่มความรู้โดยการจัดพานักศึกษาไปดูงานเพิ่มเติมเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลักดันงานด้านโรงแรม เพื่อนักศึกษาจะได้เห็นภาพรวมของอุตสาหกรรมและการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่** | **ตามสัปดาห์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา** | **อาจารย์ผู้สอน** |

**๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร**

 ไม่มี

ลงชื่อ …............... ลงชื่อ ………………………

 ( สุณัฐา กรุดทอง ) ( )

 อาจารย์ผู้รับผิดชอบ**รายวิชา** อาจารย์ผู้รับผิดชอบ**หลักสูตร**

 วันที่ ..20….. เดือน..พย......พ.ศ. .2566.วันที่ ...20.. เดือน..พย…. พ.ศ ..2566