



รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา ENL2681 รายวิชา English for Hotel 1

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะ/วิทยาลัย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ภาคการศึกษา...1...ปีการศึกษา.....2564.....

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา ENL2681

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 2564.....

๕. สถานที่เรียน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมงตาม แผนการสอน	จำนวนชั่วโมง ที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจาก แผนการสอนหากมีความแตกต่าง เกิน 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	6	6	

booking - Changing ad cancelling reservations - Turning down bookings and giving explanations - Present Simple and Present Continuous			
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	3	3	

passports -Hotel staff sealing with and accident -handling payments, bills and payment security			
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. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียน มีกิจกรรมต่างๆที่ใช้ประกอบการเรียน - ความรับผิดชอบต่องานรายบุคคลและงานกลุ่ม การใช้ ภาษาอังกฤษที่เหมาะสมและ จำเป็นต่อวิชาชีพ สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม และระเบียบ วินัยในการปฏิบัติงาน 	/		
ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - บรรยาย อภิปราย วิเคราะห์และ สรุปจากงานที่มอบหมาย - สามารถอ่านและการเขียน ภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ได้ ในธุรกิจร้าน โรงแรม - ค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากสื่อ ต่างๆ 	/		เนื่องจากนักศึกษามี จำนวนต่อห้องเป็นจำนวนมากทำให้การฝึกทักษะการพูดและการสนทนาจึงใช้เวลานาน อาจดูแลไม่ทั่วถึงในบางคาบเรียน

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ทักษะทางปัญญา	- เพิ่มกรณีศึกษาให้นักศึกษาฝึกคิดวิเคราะห์กรณีศึกษาและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆที่สามารถเกิดขึ้นจริงในโรงแรมประเภทต่างๆ	/		
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	- นักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียน การถามและการตอบปัญหา - แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมต่างๆ โดยใช้ บทสนทนาและแสดงบทบาทสมมุติ - ฝึกระดมความคิดและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์สมมุติและยอมรับในความคิดเห็นของส่วนรวม	/		หากจำนวนนักศึกษาในกลุ่มมากไป อาจเกิดการไม่กระจายการทำงาน ทำให้มีความเหลื่อมล้ำในการทำงาน

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - ฝึกการคิดวิเคราะห์จากการทำแบบฝึกหัดในห้องเรียน การตีความหมาย - มอบหมายงานให้ศึกษา สัมภาษณ์เก็บข้อมูล ภาคสนามเป็นภาษาอังกฤษ ค้นคว้าจาก internet และ นำเสนอแบบรายงาน แบบ ทั้งรูปเล่มและซีดี เพื่อเป็นการฝึกการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 	/		บางครั้งห้องเรียนไม่สามารถใช้ internet ได้

๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

เพิ่มความรู้โดยการจัดพานักศึกษาไปดูงานเพิ่มเติมเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมแผนกต่างๆ เช่น แผนกต้อนรับ แผนกของแผนกแม่บ้าน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลักดันนักศึกษาเข้าสู่งานด้านอุตสาหกรรมเพื่อให้นักศึกษาจะได้เห็นภาพรวมของอุตสาหกรรมและการปฏิบัติงานจริงของพนักงาน

หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน95..... คน

๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา94..... คน

๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W)1..... คน

๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	15	16
A-	13	14
B+	14	15
B	16	17
B-	20	21
C+	5	5
C	4	4
C-	7	7
D+	0	0
D	0	0
D-	0	0
F	0	0
I	0	0
Total	94	100

๕. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

.....-

๖. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.๓ หมวด ๕ ข้อ ๒

๖.๑ ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
-----------------	--------

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	ไม่มี
ไม่มี	ไม่มี

๖.๒ ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	ไม่มี
ไม่มี	ไม่มี

๗. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล
ทวนสอบโดยพิจารณาจากข้อสอบกลางภาคและปลายภาครวมถึงรายงานเดี่ยวและรายงานกลุ่ม	มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของรายวิชาและการประเมินผล

หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

๑. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ
<ul style="list-style-type: none"> - คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพน้อย ระบบอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ - นักศึกษามีจำนวนต่อห้องมากเกินไปทำให้ฝึกทักษะไม่ทั่วถึง 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำให้การเรียนการสอนดำเนินการได้ล่าช้า - ทำให้การสอนบางอย่างมีข้อจำกัด เช่น การเปิดซีดีหรือวีดีโอคลิป

๒. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร (ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
-------------------------------------	------------------------------------

ไม่มี	ไม่มี
-------	-------

หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา

๑. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (แบบเอกสาร)

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. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษาปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
เพิ่มความรู้โดยการจัดพานักศึกษาไปดูงานเพิ่มเติมเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลักดันงานด้านโรงแรม เพื่อนักศึกษาจะได้เห็นภาพรวมของอุตสาหกรรมและการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่	ตามลำดับวันที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา	อาจารย์ผู้สอน

๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ไม่มี

ลงชื่อ



(สุณัฐา กรุดทอง)

ลงชื่อ

()

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

วันที่ ..20..... เดือน..พย.....พ.ศ. .2564.

วันที่ ...20.. เดือน..พย.. พ.ศ ..2564