

**รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา**

**รหัสวิชา** ENB2204 **รายวิชา** **English for Hotel 1**

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

**มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**

**ภาคการศึกษา**...1...**ปีการศึกษา**.....2565......................

**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 2565...........

**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** .............81................... **คน**

**๒. จนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา** ......81.......... **คน**

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

**๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| กลุ่ม001 |  |  |
| ระดับคะแนน | จำนวนนศ. | คิดเป็นร้อยละ |
| A | 13 | 35.14 |
| A- | 6 | 16.22 |
| B+ | 8 | 21.62 |
| B | 7 | 18.92 |
| B- | 1 | 2.70 |
| C+ | 0 | 0.00 |
| C | 1 | 2.70 |
| C- | 0 | 0.00 |
| D+ | 0 | 0.00 |
| D | 0 | 0.00 |
| F | 1 | 2.70 |
| W | 0 | 0.00 |
| I | 0 | 0.00 |
| Total | 37 | 100.00 |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| กลุ่ม002 |  |  |
| ระดับคะแนน | จำนวนนศ. | คิดเป็นร้อยละ |
| A | 20 | 45.45 |
| A- | 7 | 15.91 |
| B+ | 2 | 4.55 |
| B | 8 | 18.18 |
| B- | 3 | 6.82 |
| C+ | 0 | 0.00 |
| C | 3 | 6.82 |
| C- | 0 | 0.00 |
| D+ | 0 | 0.00 |
| D | 0 | 0.00 |
| F | 0 | 0.00 |
| W | 0 | 0.00 |
| I | 1 | 2.27 |
| Total | 44 | 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 …...C:\Users\User\Desktop\Signature-2516.jpg............ ลงชื่อ ……………………………

( สุณัฐา กรุดทอง ) ( )

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

วันที่ ..14….. เดือน..กพ......พ.ศ. .25666.วันที่ ...14.. เดือน..กพ…. พ.ศ ..2566