



แผนการจัดการเรียนรู้
วิชาภาษาอังกฤษสำหรับงานส่วนหน้าโรงแรม
(English for Hotel Front Desk)
รหัสวิชา 10527402
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2563

โดย
นายพูลสวัสดิ์ โคตพรหม

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม
คณะ/ภาควิชา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม/สาขาพื้นฐานประยุกต์

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา 10527402วิชาภาษาอังกฤษสำหรับงานส่วนหน้าโรงแรม
(English for Hotel Front Desk)
2. จำนวนหน่วยกิต 3 (3-2-3) หน่วยกิต(บรรยาย-ปฏิบัติ-ศึกษาด้วยตนเอง)
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้น
4. อาจารย์ผู้สอน นายพลสวัสดิ์ โคตพรหม
5. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน ภาคการศึกษาที่ 2/2564 / นักศึกษาชั้นปีที่ 2

หมวดที่ 2 จุดประสงค์/สมรรถนะของรายวิชา

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. มีความรู้ความเข้าใจคำศัพท์ สำนวนที่ใช้ในงานโรงแรม
2. มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในงานโรงแรม
3. เห็นความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในงานโรงแรม

สมรรถนะรายวิชา

1. ฟัง-ดู การสนทนาสถานการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับงานโรงแรมจากสื่อโสตทัศน์
2. อ่านเรื่อง ข้อความ สัญลักษณ์ เครื่องหมาย ป้ายประกาศ ป้ายเตือนเกี่ยวกับงานโรงแรม
3. พูดโต้ตอบให้ข้อมูล การบริการลูกค้าในโรงแรม
4. เขียนให้ข้อมูล และกรอกแบบฟอร์มเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโรงแรม
5. ใช้คำศัพท์เทคนิคเกี่ยวกับการโรงแรม
6. การใช้ภาษาตามมารยาททางสังคมและวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา
7. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สืบค้นความก้าวหน้าในงานโรงแรมและฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษ
พร้อมแสดงหลักฐานการเรียนรู้ด้วยตนเอง

กรอบมาตรฐานสมรรถนะรายวิชาวิชาภาษาอังกฤษสำหรับงานส่วนหน้าโรงแรม
(English for Hotel Front Desk) รหัสวิชา 10527402

ชื่อหน่วย พฤติกรรม	พุทธิพิสัย					ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	รวม	ลำดับความสำคัญ
	ความรู้ความจำ	ความเข้าใจ	ประยุกต์นำไปใช้	วิเคราะห์	สูงค่า				
1. Check In	2	2	3			4	2	13	1
2. . Check Out	1	1	3			3	2	10	4
3. Taking Reservation	1	2	3			3	2	11	3
4. F & B Services	2	2	3			4	2	13	1
5. Switch Board	2	2	3			4	2	13	1
6. Other Services in Hotel	2	2	3			4	2	13	1
7. Preparing for Services	1	1	2			3	2	9	5
8. Handling Complaints	1	1	2			3	2	9	5
9. Hotel Vocabulary	1	1	2			3	2	9	5
10. Attending to Guests	1	1	2			3	2	9	5
11. Room service	1	1	2			3	2	9	5
รวม	14	15	25			31	18		
ลำดับความสำคัญ	5	4	2			1	3		

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา (ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดหลักสูตร)

ปฏิบัติเกี่ยวกับ การฟัง-ดู อ่าน เขียน เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม การโต้ตอบให้บริการแก่ลูกค้า การให้ข้อมูล การแนะนำ การต้อนรับ การจองห้องพัก การจัดเลี้ยง การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว สิ่งบันเทิง อาหาร เครื่องดื่ม เทศกาลทางวัฒนธรรม การอ่านเรื่อง ข้อความ คำสั่ง สัญลักษณ์ เครื่องหมาย ป้ายประกาศ ป้ายเตือนที่ใช้ในโรงแรม การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เกี่ยวกับงานโรงแรม การใช้ภาษาตามมารยาทสังคมและ วัฒนธรรมของเจ้าของภาษา การใช้พจนานุกรมและ Online dictionary การนำเทคโนโลยีสารสนเทศสืบค้น และฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษในงานธุรกิจการโรงแรมจากแหล่งสื่อที่หลากหลาย

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

(ระบุจำนวนชั่วโมงบรรยาย สอนเสริม การฝึกปฏิบัติงานภาคสนาม/การฝึกงาน และการศึกษด้วยตนเอง)

บรรยาย 54 ชั่วโมง 3 (2-2-3) หน่วยกิต

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

(ระบุจำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่จะให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษานอกชั้นเรียนและวิธีการ สื่อสารให้นักศึกษาได้ทราบกำหนดเวลาล่วงหน้า)

นักศึกษาสามารถติดต่ออาจารย์ได้ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย (social Media)

หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

การพัฒนาผลการเรียนรู้ ให้แสดงข้อมูลต่อไปนี้

1. ความรู้ หรือทักษะของรายวิชาที่มุ่งหวังจะพัฒนานักศึกษา

เพื่อให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษฟัง ดู พูด ตามสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน มีความรู้ความ เข้าใจในวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาและใช้ภาษาตามมารยาทสังคม ตระหนักและเห็นประโยชน์ของการใช้ ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน และการศึกษาต่อ

2. คำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการสอนที่จะใช้ในรายวิชาเพื่อพัฒนาความรู้ หรือทักษะในข้อ 1.

บรรยาย อภิปราย กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ และวีดิทัศน์

3. วิธีจัดการเรียนการสอน

1. บรรยายเนื้อหา
2. แบ่งกลุ่มนักศึกษาเป็นกลุ่มย่อยประมาณ 3-4 คน โดยคณะนักศึกษาตามความสามารถและให้ เพื่อนช่วยเพื่อนในการเรียน
3. ให้ศึกษาด้วยตนเอง โดยการศึกษาจากสื่ออื่น ๆ
4. ให้นักศึกษาฝึกทักษะฟัง พูดด้วยตนเองโดยส่งเป็นไฟล์ส่งให้ครูผู้สอน
5. ฝึกปฏิบัติตามกิจกรรม และใบงานตามที่เสนอไว้ในหนังสือเรียน หรือที่ผู้สอนให้เพิ่มเติมตามความ เหมาะสม

6. สอดแทรกปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วย

3 ท่วง ได้แก่ *ความพอประมาณ* คือ ให้นักศึกษาทำแบบประเมินผล ใบงาน และกิจกรรม ให้พอดีกับเวลา และความสามารถของนักศึกษาโดยมีผู้สอนคอยชี้แนะ

ความมีเหตุผล คือ ให้นักเรียนอธิบายเหตุผลในการกระทำนั้น ๆ ได้ และคำนึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ๆ อย่างรอบคอบ

มีระบบภูมิคุ้มกันที่ดีในตัวเอง คือ ให้นักเรียนเตรียมความพร้อมในการเรียน และเตรียมตัวที่พบสถานการณ์ต่าง ๆ ในอนาคต

2 เงื่อนไข ได้แก่ *ความรู้* คือ นักศึกษารู้วิชาคณิตศาสตร์ และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

คุณธรรม คือ นักศึกษามีความขยัน อดทน ซื่อสัตย์ ไมโลภ ในการนำความรู้คณิตศาสตร์ไปใช้ในชีวิตประจำวัน

7. สอดแทรกคุณลักษณะ 3D ประกอบด้วย

ประชาธิปไตย (Democracy)

1. แบ่งกลุ่มผู้เรียนตามความสมัครใจ ตามเงื่อนไข
2. รายงานหน้าชั้นเรียนได้อย่างอิสระ
3. แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

คุณธรรมจริยธรรมและความเป็นไทย (Decency)

1. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนด
2. ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า
3. มีความเพียรพยายาม กระตือรือร้นในการร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน
4. ร่วมมือทำกิจกรรมของส่วนรวม อาสาช่วยเหลือผู้อื่น

ด้านภัยจากยาเสพติด (Drug – Free)

1. ปลุกฝังให้นักศึกษาทบทวนความรู้ตลอดเวลา
2. ค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ตและแหล่งการเรียนรู้อื่น ๆ

4.สื่อการเรียนการสอน

- 1.ชุดภาษาสำหรับมืออาชีพภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการโรงแรม (Hotel English A Hands – on Course for Hotel Professionals) ของสำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์ จำกัด และหนังสืออื่น ๆที่เกี่ยวข้อง
2. แบบฝึกหัดเสริมทักษะ
3. Power Point
4. Internet
5. ไฟล์เสียง mp. 3
6. วีดีทัศน์

5.การวัดผลและการประเมินผล

1. คะแนนคุณธรรม จริยธรรม 10 คะแนน

พิจารณาจากการเข้าชั้นเรียน การแต่งกาย ความสนใจใฝ่รู้ การร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน โดยใช้แบบประเมินพฤติกรรมรายบุคคล รายกลุ่มและแบบประเมินพฤติกรรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรม

2. แบบฝึกหัด 20 คะแนน

พิจารณาจากการทำแบบประเมินผลในหนังสือเรียน โดยดูความถูกต้อง ความตรงต่อเวลา ความครบถ้วน และความใส่ใจในการทำงาน

3. การนำเสนองานโดยใช้ PPT 10 คะแนน

พิจารณาจากใบงานในหนังสือเรียน โดยดูเนื้อหาสาระ (ถูกต้อง ครบถ้วน) ความตรงต่อเวลา

4. ทดสอบย่อย 30 คะแนน

ทดสอบ ฟัง พูด อ่าน เขียน โดยใช้แบบทดสอบออนไลน์ อาจสอบเดี่ยว สอบกลุ่ม สอบปากเปล่า และอาจจะนำคะแนนของกลุ่มมาเฉลี่ยเพื่อคนเก่งจะได้ช่วยคนอ่อน

5. ทดสอบปลายภาคเรียน 30 คะแนน

และพิจารณาผลการเรียนดังนี้

คะแนน	ผลการเรียน
80 – 100	A
75 – 79	B+
70 – 74	B
65 – 69	C+
60 – 64	C
55 – 59	D+
50 – 54	D
0 - 49	F

เกณฑ์การประเมินผล

วัดผลสัมฤทธิ์จากแบบฝึกหัดและกิจกรรมมีเกณฑ์ดังนี้

ร้อยละ 80-100		หมายถึง	ผลการเรียนดีมาก
ร้อยละ 70-79		หมายถึง	ผลการเรียนดี
ร้อยละ 60-69		หมายถึง	ผลการเรียนปานกลาง
ร้อยละ 50-59		หมายถึง	ผลการเรียนผ่านเกณฑ์
ต่ำกว่าร้อยละ 50		หมายถึง	ผลการเรียนไม่ผ่าน
เกณฑ์			
แบบประเมินคุณธรรมจริยธรรม			
10	คะแนน	หมายถึง	พฤติกรรมดีมาก
8-9	คะแนน	หมายถึง	พฤติกรรมดี
5-7	คะแนน	หมายถึง	พฤติกรรมพอใช้
ต่ำกว่า 5	คะแนน	หมายถึง	พฤติกรรมต้องปรับปรุง

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

(ระบุหัวข้อ/รายละเอียด สัปดาห์ที่สอน จำนวนชั่วโมงการสอน (ซึ่งต้องสอดคล้องกับจำนวนหน่วยกิต) กิจกรรมการเรียนการสอนและสื่อที่ใช้ รวมทั้งอาจารย์ผู้สอน ในแต่ละหัวข้อ/รายละเอียดของรายวิชา)

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ช.ม.	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้	วิธีวัดผล/ ประเมินผล
1	แนะนำรายวิชา/มอบหมายงาน	2	บรรยายผ่านสื่อการสอนPPT และ คลิปวิดีโอ/แบ่งกลุ่มนำเสนองาน	-
	สอบเก็บคะแนนก่อนเรียน	1	แบบทดสอบก่อนเรียน	
2-4	1. check in	9	-บรรยายผ่านสื่อการสอนPPTและ คลิปวิดีโอ /เอกสารประกอบ -ทำแบบฝึกหัดและแบบทดสอบใน หนังสือเรียน	

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชม.	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้	วิธีวัดผล/ ประเมินผล
5-6	2. check out	6	-บรรยายผ่านสื่อการสอน PPT/ เอกสารประกอบ -ทำแบบฝึกหัดและแบบทดสอบใน หนังสือเรียน	
7	3. Taking Reservation	3	-บรรยายผ่านสื่อการสอน PPT/ เอกสารประกอบ -ทำแบบฝึกหัดและแบบทดสอบใน หนังสือเรียน	
8-9	4. F & B Services	6	-บรรยายผ่านสื่อการสอน PPT/ เอกสารประกอบ -ทำแบบฝึกหัดและแบบทดสอบใน หนังสือเรียน	
10	5. Switch Board	3	-บรรยายผ่านสื่อการสอน PPT/ เอกสารประกอบ -ทำแบบฝึกหัดและแบบทดสอบใน หนังสือเรียน	
11-12	6. Other Services in Hotel	6	-บรรยายผ่านสื่อการสอน PPT/ เอกสารประกอบ -ทำแบบฝึกหัดและแบบทดสอบใน หนังสือเรียน	
13-16	7. Preparing for Services	12	-บรรยายผ่านสื่อการสอน PPT/ เอกสารประกอบ -ทำแบบฝึกหัดและแบบทดสอบใน หนังสือเรียน	

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ช.ม.	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้	วิธีวัดผล/ ประเมินผล
17	8. Describing Food Dishes	3	สรุปบทเรียน และทำแบบทดสอบหลังเรียน	
18		3	แบบทดสอบปลายภาคเรียน	

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ชุดภาษาสำหรับมืออาชีพภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการโรงแรม
2. เอกสารการสอนชุดวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. แบบฝึกปฏิบัติชุดวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
4. คู่มือภาษาอังกฤษแนวใหม่ รายสัปดาห์ English For You by BBC Unit 12
5. หนังสือเรียน ภาษาอังกฤษในงานอาชีพ สำนักพิมพ์เอมพันธ์
6. หนังสือเรียน ภาษาอังกฤษในงานพานิชย์ สำนักพิมพ์เอมพันธ์
7. แบบฝึกหัดเสริมทักษะ
8. Power Point
9. Internet
10. Application Line Dictionary, Echo English และ Google Translate.
App. Aimphan Education