



แผนการจัดการเรียนรู้  
วิชาภาษาอังกฤษสำหรับงานส่วนหน้าโรงแรม  
(English for Front Office)  
รหัสวิชา 1052-7402  
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562

โดย  
นายพูลสวัสดิ์ โคตพรหม

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยนครพนม

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม  
คณะ/ภาควิชา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม/สาขาพื้นฐานประยุกต์

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา 1052-7402 วิชาภาษาอังกฤษสำหรับงานส่วนหน้าโรงแรม  
(English for Front Office)
2. จำนวนหน่วยกิต 3 (3-0-3) หน่วยกิต(บรรยาย-ปฏิบัติ-ศึกษาด้วยตนเอง)
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ/วิชาเลือก
4. อาจารย์ผู้สอน นายพลสวัสดิ์ โคตพรหม
5. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน ภาคการศึกษาที่ 1/2562 / นักศึกษาชั้นปีที่ 1

### หมวดที่ 2 จุดประสงค์/สมรรถนะของรายวิชา

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. มีความรู้ความเข้าใจในงานส่วนหน้าโรงแรม
2. มีทักษะในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมและประสานงานกับแผนกอื่น ๆ
3. มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

#### สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับ งานส่วนหน้าโรงแรม
2. ปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมตามขั้นตอนการทำงาน

กรอบมาตรฐานสมรรถนะรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับงานส่วนหน้าโรงแรม  
(English for Front Office) รหัสวิชา 1052-7402

ชื่อหน่วย พฤติกรรม	พุทธิพิสัย					ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	รวม	ลำดับความสำคัญ
	ความรู้ความเข้าใจ	ความเข้าใจ	ประยุกต์-นำไปใช้	วิเคราะห์	สูงกว่า				
Checking in	2	2	3			4	2	13	1
Checking out	1	1	3			3	2	10	4
Taking a Reservation	1	2	3			3	2	11	3
F & B Service	2	2	3			4	2	13	1
Switch Board	2	2	3			4	2	13	1
Other Services in Hotel	2	2	3			4	2	13	1
Handing Complaints	1	1	2			3	2	9	5
Directions	1	1	2			3	2	9	5
Tour Planning	2	2	3			3	2	12	2
รวม	14	15	25			31	18		
ลำดับความสำคัญ	5	4	2			1	3		

### หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

#### 1. คำอธิบายรายวิชา (ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดหลักสูตร)

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับงานพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ ความรับผิดชอบ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า งานต้อนรับและลงทะเบียนห้องพัก (Check - in) การคืนห้องพัก (Check - out) งานบริการส่วนหน้าโรงแรม การประสานงานกับแผนกอื่น ๆ

#### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

(ระบุจำนวนชั่วโมงบรรยาย สอนเสริม การฝึกปฏิบัติงานภาคสนาม/การฝึกงาน และการศึกษด้วยตนเอง)

บรรยาย 51 ชั่วโมง 3 (3-0-3) หน่วยกิต

#### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

(ระบุจำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่จะให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษานอกชั้นเรียนและวิธีการสื่อสารให้นักศึกษาได้ทราบกำหนดเวลาล่วงหน้า)

นักศึกษาสามารถติดต่ออาจารย์ได้ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย (social Media)

### หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

การพัฒนาผลการเรียนรู้ ให้แสดงข้อมูลต่อไปนี้

#### 1. ความรู้ หรือทักษะของรายวิชาที่มุ่งหวังจะพัฒนานักศึกษา

เพื่อให้นักศึกษาทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน เกี่ยวกับงานพื้นฐานงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการบริหารงานส่วนหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานส่วนหน้า งานต้อนรับและลงทะเบียนห้องพัก (Check - in) การคืนห้องพัก

#### 2. คำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการสอนที่จะใช้ในรายวิชาเพื่อพัฒนาความรู้ หรือทักษะในข้อ 1.

บรรยาย อภิปราย กรณีศึกษา และวีดิทัศน์

#### 3. วิธีจัดการเรียนการสอน

1. บรรยายเนื้อหา

2. แบ่งกลุ่มนักศึกษาเป็นกลุ่มย่อยประมาณ 3-4 คน โดยคลonenักศึกษาตามความสามารถและให้เพื่อนช่วยเพื่อนในการเรียน
3. ให้ศึกษาด้วยตนเอง โดยการศึกษาจากสื่ออื่น ๆ
4. ให้นักศึกษาฝึกทักษะฟัง พูดด้วยตนเองโดยส่งเป็นไฟล์ส่งให้ครูผู้สอน
5. ฝึกปฏิบัติตามกิจกรรม และใบงานตามที่เสนอไว้ในหนังสือเรียน หรือที่ผู้สอนให้เพิ่มเติมตามความเหมาะสม
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 ไม่วิถี 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

**ต้านภัยจากยาเสพติด (Drug – Free)**

1. ปลุกฝังให้นักศึกษาทบทวนความรู้ตลอดเวลา
2. ค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ตและแหล่งการเรียนรู้อื่น ๆ

#### 4. สื่อการเรียนการสอน

1. หนังสือเรียนวิชาภาษาอังกฤษงานส่วนหน้าโรงแรม ( English Front Office) ของสำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ และหนังสืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

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			
วัตถุประสงค์จากแบบฝึกหัดและกิจกรรมมีเกณฑ์ดังนี้			
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/แบ่งกลุ่มนำเสนองานทั้งหมด 16 กลุ่ม	-
	สอบเก็บคะแนนก่อนเรียน	1	แบบทดสอบก่อนเรียน	
2-4	Checking in	9	-บรรยายผ่านสื่อการสอนPPTและคลิปวิดีโอ /เอกสารประกอบ -ทำแบบฝึกหัดและแบบทดสอบในหนังสือเรียน	

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



สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชม.	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้	วิธีวัดผล/ ประเมินผล
17	Directions	3	สรุปบทเรียน และทำแบบทดสอบหลังเรียน	
18		3	แบบทดสอบปลายภาคเรียน	

#### หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. หนังสือเรียนวิชาภาษาอังกฤษส่วนหน้าการโรงแรม (1052-7402) ของสำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการและหนังสืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. แบบฝึกหัดเสริมทักษะ
3. Power Point
4. Internet
5. Application Line Dictionary , Echo English และ Google Translate.