



แผนการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

สาขาวิชาการโรงแรม
กลุ่มอาชีพการโรงแรม
ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

รหัสวิชา 20701-2006 วิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานส่วนหน้าโรงแรม

จัดทำโดย
นางสาวจิตติมา เลี้ยงพรหม
ตำแหน่งครูผู้ช่วย
วิทยาลัยการอาชีบบ้านฝื่อ

คำนำ

รายวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานส่วนหน้าโรงแรม (20701-2006) จัดทำขึ้นเพื่อเสริมสร้างทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาในการประกอบอาชีพด้านโรงแรมและการท่องเที่ยว เน้นการฝึกการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริง เช่น การต้อนรับแขก การให้ข้อมูลการท่องเที่ยว การสื่อสารในการให้บริการ และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

เนื้อหาครอบคลุมคำศัพท์ สำนวน และบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับงานบริการด้านโรงแรมและการท่องเที่ยว ตลอดจนการประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างเหมาะสม ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงวิชาชีพ เพื่อให้ นักศึกษามีความมั่นใจและความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษในสภาพแวดล้อมการทำงานจริง

คาดว่ารายวิชานี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษและการสร้างเสริมบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการทำงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

จิตติมา เลี้ยงพรหม
ผู้จัดทำ

หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

รหัส 20701-2006 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานส่วนหน้าโรงแรม

ทฤษฎี 1 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 2 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 1.01.109, 1.01.236, 1.10.113, 1.10.118, 1.10.237, 1.10.238 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,3

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา สนทนาภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานส่วนหน้าโรงแรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการส่วนหน้าโรงแรม
2. มีทักษะในการสื่อสาร จัดทำเอกสาร เขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทางธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ
3. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในงานโรงแรม
4. สื่อสาร สนทนา ให้ข้อมูล แลกเปลี่ยนความคิดเห็นให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในงาน ส่วนหน้าโรงแรม

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานส่วนหน้าโรงแรมตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
2. สนทนาภาษาอังกฤษในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานส่วนหน้าโรงแรมตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
3. จัดทำเอกสารและเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทางธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
4. ประยุกต์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานส่วนหน้าโรงแรมตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับภาษาอังกฤษสำหรับงานส่วนหน้าโรงแรม คำศัพท์เฉพาะ สำนวนในงาน บริการ ส่วนหน้าโรงแรม อ่าน เขียน สนทนาภาษาอังกฤษ อ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่าง ๆ เขียนข้อความ ภาษาอังกฤษ สั้นๆ จัดทำเอกสารและเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทางธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ สื่อสาร ภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับลูกค้า สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การกรอก แบบฟอร์มเอกสารในงานส่วนหน้า โรงแรมเป็นภาษาอังกฤษ ปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) สนทนาภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานส่วนหน้าโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
Introduction to Hotel and Tourism English	แบบฝึกคำศัพท์ โรงแรม/การ ท่องเที่ยว - Role play: Self- introduction		- คำศัพท์พื้นฐาน เกี่ยวกับโรงแรม/ การท่องเที่ยว - โครงสร้างประโยค ทักทาย	- การแนะนำตัวเอง เป็นภาษาอังกฤษ - การสื่อสารเบื้องต้น อย่างสุภาพ
Hotel Front Office Communication	- กรอกแบบฟอร์ม การเข้าพัก (registration form) - Role play: Check-in & Check-out		- คำศัพท์เกี่ยวกับ การเข้าพัก - โครงสร้าง ประโยคสุภาพ (May I..., Could you...)	- การกรอกข้อมูลแขก - การสนทนารับ-ส่ง แขกที่ Front desk
Hotel Facilities and Services	- Matching exercise: Facilities & services - Role play: Giving hotel information		- คำศัพท์เกี่ยวกับสิ่ง อำนวยความสะดวก (gym, spa, pool ฯลฯ) - สำนวนการให้ ข้อมูล	- การอธิบายบริการ ของโรงแรม - การตอบคำถามแขก ด้วยภาษาอังกฤษ
Food, Beverage, and Restaurant Service	- เขียนบท สนทนาการสั่ง อาหาร - Role play: Guest ordering food & drink		- คำศัพท์อาหาร และเครื่องดื่ม - สำนวนการ แนะนำ/รับออเดอร์	- การรับออเดอร์แขก - การสื่อสารใน ห้องอาหาร
Giving Tourist Information and Directions	- Map activity: บอกเส้นทาง - Pair work: Tourist		- คำศัพท์เกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยว และการเดินทาง	- การให้ข้อมูล ท่องเที่ยว - การบอกเส้นทาง อย่างถูกต้อง

	information dialogue		- สำนวนบอกทาง (turn left, go straight)	
Handling Complaints and Service Recovery	- Case study: ปัญหาในการบริการ -Role play: Handling guest complaints		- คำศัพท์เกี่ยวกับปัญหาที่พัก/บริการ - สำนวนการขอโทษและแก้ไขปัญหา	- การรับมือคำร้องเรียนด้วยความสุภาพ - การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
Reading and Communicating Hotel & Tourism Information	- อ่าน/สรุปข้อมูลจาก brochure, online reviews - Group project: Simulated hotel service		- คำศัพท์จากเอกสารโรงแรมและข่าวสารท่องเที่ยว - โครงสร้างประโยคการบรรยายข้อมูล - การอ่านจับใจความ	- การนำเสนอข้อมูลโรงแรม/ท่องเที่ยว - การทำงานกลุ่มและสื่อสารแบบบูรณาการ

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

รหัส 20701-2006 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานส่วนหน้าโรงแรม
ทฤษฎี 1 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 2 หน่วยกิต

หน่วยการเรียนรู้	ระดับความสามารถที่คาดหวัง				จำนวน ชั่วโมง ท/ป	ร้อยละ ประเมินผล
	พุทธิ พิสัย	ทักษะ พิสัย	จิต พิสัย	ประยุกต์ ใช้		
Introduction to Hotel and Tourism English	K2, K3	S2	A3	Ap2	3/6	15
Hotel Front Office Communication	K3, K4	S2, S3	A3	Ap2	2/4	10
Hotel Facilities and Services	K2, K3	S2, S3	A3	Ap2	2/4	15
Food, Beverage, and Restaurant Service	K3	S2, S3	A3	Ap2	3/6	15
Giving Tourist Information and Directions	K3, K4	S2, S3	A3	Ap2	3/6	15
Handling Complaints and Service Recovery	K3, K4, K5	S3, S4	A3	Ap3	2/4	15
Reading and Communicating Hotel & Tourism Information	K3, K4	S3	A3	Ap3	2/4	15
รวมการจัดการเรียนรู้ตลอดภาคเรียน						
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา						
รวม						100

หน่วยการเรียนรู้

รหัส 20701-2006 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานส่วนหน้าโรงแรม
ทฤษฎี 1 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 2 หน่วยกิต

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	Introduction to Hotel and Tourism English	3	6	9
2	Hotel Front Office Communication	2	4	6
3	Hotel Facilities and Services	2	4	6
4	Food, Beverage, and Restaurant Service	3	6	9
5	Giving Tourist Information and Directions	3	6	9
6	Handling Complaints and Service Recovery	2	4	6
7	Reading and Communicating Hotel & Tourism Information	2	4	6
	สอบปลายภาค	1	2	3
รวม		18	36	54

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 1
	รหัส 20701-2006 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงาน ส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่ 1-3
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ Introduction to Hotel and Tourism English	ทฤษฎี 3... ชม. ปฏิบัติ 6... ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน Introduction to Hotel and Tourism English		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

นักศึกษาสามารถใช้คำศัพท์พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและการท่องเที่ยวได้ สนทนาแนะนำตัวและ
ทักทายแขกเบื้องต้นเป็นภาษาอังกฤษได้

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

3.1 ประมวลความรู้เกี่ยวกับ คำศัพท์พื้นฐาน สำนวน และโครงสร้างประโยคที่ใช้ในการทักทายและการ
แนะนำตัว ในงานโรงแรมและการท่องเที่ยว

3.2 ประมวลความรู้เกี่ยวกับ มารยาทการสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้น ที่เหมาะสมกับการบริการแขก

3.3 อ่านออกเสียงและสนทนา บทสนทนาพื้นฐานในงานโรงแรม ตามมาตรฐานการสื่อสารที่ถูกต้องและ
สุภาพ

3.4 แสดงบทบาทสมมติ พนักงานต้อนรับกับแขก ภายใต้สถานการณ์ที่ครูกำหนด โดยปฏิบัติตาม
ขั้นตอนและข้อตกลงของกลุ่ม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.1 บอกความหมายคำศัพท์พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและการท่องเที่ยวได้ถูกต้อง

4.2 อ่านออกเสียงคำศัพท์และประโยคพื้นฐานได้อย่างถูกต้องตามแบบ

4.3 สนทนาสั้น ๆ ในการทักทายและการแนะนำตัวได้ตามแบบอย่างที่เราเรียน

4.4 แสดงบทบาทสมมติ (Role Play) Receptionist-Guest ในสถานการณ์ง่าย ๆ ได้

4.5 เห็นคุณค่าและความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในงานโรงแรมและการท่องเที่ยว

4.6 ทำงานร่วมกับผู้อื่นในการจำลองสถานการณ์การสื่อสารในโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. สาระการเรียนรู้

5.1 คำศัพท์พื้นฐาน: hotel, guest, receptionist, reservation, service, tourism, travel, welcome

5.2 สำนวนการทักทาย: Good morning / Good afternoon / Welcome to... / How are you?

5.3 สำนวนการแนะนำตัว: My name is... / I am a receptionist at... / Nice to meet you.

5.4 มารยาทการใช้ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในงานบริการ

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอน	กิจกรรมของครู	กิจกรรมของนักศึกษา
M. (Motivation) 15 นาที	- ครูเปิดภาพ/วิดีโอเกี่ยวกับโรงแรมและบทสนทนาเบื้องต้น- ตั้งคำถามกระตุ้น เช่น “Why is English important in hotels?”	- สนทนา/แลกเปลี่ยนความคิดเห็น- ตอบคำถามง่าย ๆ
I. (Information) 90 นาที	- ครูอธิบายคำศัพท์พื้นฐานที่ใช้บ่อยในโรงแรมและการท่องเที่ยว- แจก handout คำศัพท์และประโยคตัวอย่าง- สาธิตการทักทายและแนะนำตัว	- จัดบันทึกคำศัพท์- ฝึกอ่านออกเสียงตามครู- ฟังและทบทวนตัวอย่างประโยค
A. (Application) 120 นาที	- ครูแบ่งกลุ่มนักศึกษา ทำแบบฝึกหัดคู่สนทนา (Dialogue Practice)- ครูจัดสถานการณ์จำลอง “Receptionist meets Guest”	- ฝึกสนทนาเป็นคู่ (Role play)- แสดงบทบาทสมมติ Receptionist-Guest- นำเสนอหน้าชั้น
P. (Participation) 45 นาที	- ครูสรุปเนื้อหา- ให้แต่ละกลุ่มสะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้- มอบหมายการบ้าน: เขียนบทสนทนาแนะนำตัว 5-7 ประโยค	- นักศึกษาร่วมอภิปราย- แบ่งปันคำศัพท์/ประโยคที่ชอบ- ทำการบ้านที่ได้รับมอบหมาย

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- 7.1 PowerPoint/วิดีโอเกี่ยวกับโรงแรม
- 7.2 Handout คำศัพท์และบทสนทนาพื้นฐาน
- 7.3 แบบฝึกหัด Dialogue Practice
- 7.4 บทบาทสมมติ (Role play cards)

8. หลักฐานการเรียนรู้

- 8.1 หลักฐานความรู้
 - แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน
 - ใบงาน
- 8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน
 - แบบทดสอบคำศัพท์พื้นฐาน (Vocabulary quiz)
 - ใบงานการจับคู่คำศัพท์กับความหมาย (Matching exercise)
 - ใบงานการเขียนประโยคแนะนำตัวสั้น ๆ

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- นักศึกษาสามารถบอกความหมายและออกเสียงคำศัพท์-สำนวนได้ถูกต้องอย่างน้อย 70%
- นักศึกษาสามารถสร้างประโยคแนะนำตัว และใช้สำนวนการทักทายได้ถูกต้องตามแบบ อย่างน้อย 3 ประโยค
- นักศึกษาสามารถสนทนา/แสดงบทบาทสมมติ Receptionist-Guest ได้ตามขั้นตอนที่เรียนรู้ โดยมีความถูกต้องด้านภาษา ไม่น้อยกว่า 70% และมีมารยาทที่เหมาะสม

- นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมในชั้นเรียนอย่างกระตือรือร้น ไม่น้อยกว่า 80% ของเวลาเรียน

9.2 วิธีการประเมิน

- การทดสอบ (Test/Quiz) : แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน, แบบฝึกหัดคำศัพท์, โครงสร้างประโยค
- การสังเกต (Observation) : การออกเสียง, การสนทนา, การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม
- การประเมินผลงาน (Performance/Product Assessment) : ในงาน, การบ้าน, บทสนทนาที่เขียนขึ้นเอง
- การประเมินการปฏิบัติจริง (Performance Assessment) : Role play (Receptionist-Guest)
- การประเมินตนเองและเพื่อน (Self/Peer Assessment) : การสะท้อนผลการเรียนรู้และพฤติกรรมการทำงานร่วมกัน

9.3 เครื่องมือประเมิน

- แบบทดสอบปรนัย-อัตนัย (Test papers)
- ใบงานและแบบฝึกหัด (Worksheets)
- แบบสังเกตพฤติกรรม (Observation checklist)
- แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ (Role play rubric)
- แบบประเมินการมีส่วนร่วม (Participation checklist)

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 2
	รหัส 20701-2006 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงาน ส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่ 4-5
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ Hotel Front Office Communication	ทฤษฎี 2 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน Hotel Front Office Communication		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

นักศึกษาสามารถกรอกแบบฟอร์มการเข้าพัก (registration form) สนทนาและดำเนินขั้นตอน Check-in / Check-out กับแขกเป็นภาษาอังกฤษ มีความสามารถสื่อสารกับแขกด้วยมารยาทและภาษาอังกฤษที่สุภาพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

-

3. สมรรถนะประจำหน่วย

3.1 ประมวลความรู้เกี่ยวกับ คำศัพท์พื้นฐาน สำนวน และโครงสร้างประโยคที่ใช้ในการทักทายและการแนะนำตัว ในงานโรงแรมและการท่องเที่ยว

3.2 ประมวลความรู้เกี่ยวกับ มารยาทการสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้น ที่เหมาะสมกับการบริการแขก

3.3 อ่านออกเสียงและสนทนา บทสนทนาพื้นฐานในงานโรงแรม ตามมาตรฐานการสื่อสารที่ถูกต้องและสุภาพ

3.4 แสดงบทบาทสมมติ พนักงานต้อนรับกับแขก ภายใต้สถานการณ์ที่ครูกำหนด โดยปฏิบัติตามขั้นตอนและข้อตกลงของกลุ่ม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.1 อธิบายคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ใน Check-in / Check-out ได้ถูกต้อง

4.2 อธิบายขั้นตอนการเข้าพักและออกจากโรงแรมได้ถูกต้อง

4.3 กรอกแบบฟอร์มการเข้าพักตามตัวอย่างได้ถูกต้อง

4.4 สนทนาและแสดงบทบาทสมมติ Check-in / Check-out ตามแบบ

4.5 แสดงความสุภาพและมีมารยาทในการสื่อสารกับแขก

4.6 มีความกระตือรือร้นในการฝึกสนทนาและบทบาทสมมติ

4.7 ปรับคำพูดหรือสำนวนง่าย ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริงในการต้อนรับแขก

5. สารการเรียนรู้

5.1 คำศัพท์เกี่ยวกับการเข้าพักและการออกจากโรงแรม (Check-in, Check-out, reservation, guest, ID, payment, room key)

5.2 ขั้นตอนการ Check-in / Check-out

5.3 สำนวนสุภาพที่ใช้กับแขก (May I have..., Could you please..., Thank you for staying with us)

5.4 มารยาทและท่าทีในการให้บริการ Front Office

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอน	กิจกรรมของครู	กิจกรรมของนักศึกษา
M (Motivation) 15 นาที	- นำเสนอวิดีโอ/ภาพสถานการณ์ Check-in / Check-out - ถามกระตุ้น: “What information do we need from guests?”	- ตอบคำถาม - แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
I (Information) 90 นาที	- ครูอธิบายคำศัพท์และสำนวน - แนะนำขั้นตอน Check-in / Check-out - แจก handout	- จัดบันทึก - ฟังและอ่านตามครู
A (Application) 120 นาที	- ครูจัดสถานการณ์จำลอง - แบ่งกลุ่มฝึก Role play Check-in / Check-out	- กรอกฟอร์มจริง - ฝึกสนทนา Role play เป็น Receptionist–Guest - นำเสนอหน้าชั้น
P (Participation) 45 นาที	- ครูสรุปขั้นตอนและคำศัพท์ - ให้แต่ละกลุ่มสะท้อนประสบการณ์	- แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - ทำการบ้าน: บทสนทนา Check-in / Check-out 5–7 ประโยค

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- 7.1 PowerPoint/วิดีโอเกี่ยวกับโรงแรม
- 7.2 Handout คำศัพท์และบทสนทนาพื้นฐาน
- 7.3 แบบฝึกหัด Dialogue Practice
- 7.4 บทบาทสมมติ (Role play cards)

8. หลักฐานการเรียนรู้

- 8.1 หลักฐานความรู้
 -แบบทดสอบคำศัพท์และสำนวน Check-in / Check-out
 - ในงาน Fill in the blanks / Matching
 - สรุปขั้นตอน Check-in / Check-out
- 8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน
 - Role play: Receptionist–Guest
 - ใบสังเกตการกรอกฟอร์ม
 - การบ้านเขียนบทสนทนา 5–7 ประโยค
 - แบบประเมินการมีส่วนร่วม (Participation checklist)

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- กรอกฟอร์มถูกต้อง $\geq 70\%$
 - สนทนา Role play ถูกต้อง $\geq 70\%$ และสุภาพ
 - มีส่วนร่วม $\geq 80\%$ ของเวลาเรียน
- เครื่องมือประเมิน.....-Test papers
- Worksheets / Forms
 - Observation checklist
 - Role play rubric
 - Participation checklist
 - Self & Peer assessment form

9.2 วิธีการประเมิน

- ประโยชน์
- การทดสอบ (Test/Quiz) : แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน, แบบฝึกหัดคำศัพท์, โครงสร้างประโยค
 - การสังเกต (Observation) : การออกเสียง, การสนทนา, การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม
 - การประเมินผลงาน (Performance/Product Assessment) : ใบงาน, การบ้าน, บทสนทนาที่เขียนขึ้นเอง
 - การประเมินการปฏิบัติงานจริง (Performance Assessment) : Role play (Receptionist-Guest)
 - การประเมินตนเองและเพื่อน (Self/Peer Assessment) : การสะท้อนผลการเรียนรู้และพฤติกรรมการทำงานร่วมกัน

9.3 เครื่องมือประเมิน

-- แบบทดสอบปรนัย-อัตนัย (Test papers)
- ใบงานและแบบฝึกหัด (Worksheets)
- แบบสังเกตพฤติกรรม (Observation checklist)
- แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ (Role play rubric)
- แบบประเมินการมีส่วนร่วม (Participation checklist)

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 3
	รหัส 20701-2006 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงาน ส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่ 6-7
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ Hotel Facilities and Services	ทฤษฎี 2 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน Hotel Facilities and Services		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

นักศึกษาสามารถระบุและอธิบายสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ของโรงแรม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการแก่แขกเป็นภาษาอังกฤษ มีทักษะการสื่อสารสุภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ในโรงแรม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

-

3. สมรรถนะประจำหน่วย

3.1 ประมวลความรู้เกี่ยวกับ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการของโรงแรม รวมถึงคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการให้ข้อมูลแก่แขก

3.2 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ตามมาตรฐานของโรงแรม

3.3 สนทนาและแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกแก่แขก ในสถานการณ์จำลอง

3.4 แสดงบทบาทสมมติ Receptionist-Guest ภายใต้อัตลักษณ์และมารยาทที่เหมาะสม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.1 ระบุและอธิบายคำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการของโรงแรมได้ถูกต้อง

4.2 อธิบายความแตกต่างของบริการแต่ละประเภท (เช่น spa, gym, pool, laundry, room service)

4.3 สนทนาและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการได้ตามตัวอย่าง

4.4 ใช้ประโยคและสำนวนภาษาอังกฤษอย่างถูกต้องในการให้ข้อมูลแก่แขก

4.5 แสดงความสุภาพและใส่ใจในการให้ข้อมูลแก่แขก

4.6 มีความกระตือรือร้นและมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ

4.7 แนะนำบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของแขกได้อย่างเหมาะสม

5. สารการเรียนรู้

5.1 คำศัพท์เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ (gym, spa, pool, room service, laundry, restaurant, business center)

5.2 สำนวนการให้ข้อมูล (We offer..., You can find..., Please feel free to use...)

5.3 วิธีตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่แขกอย่างสุภาพ

5.4 มารยาทและท่าทีในการสื่อสารกับแขก

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอน	กิจกรรมของครู	กิจกรรมของนักศึกษา
M. (Motivation) 15 นาที	- เปิดภาพ/วิดีโอสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม - ถามกระตุ้น: “What facilities do guests usually use?”	- ตอบคำถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
I. (Information) 20 นาที	- ครูอธิบายคำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก - แจก handout และตัวอย่างบทสนทนา	- จดบันทึกคำศัพท์ - ฟังอ่านออกเสียงและทำความเข้าใจสำนวน
A. (Application) 120 นาที	- จัดกลุ่มฝึก Role play ให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก - ครูสาธิตบทสนทนา	- ฝึกบทบาทสมมติ Receptionist-Guest - แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการตามสถานการณ์
P. (Participation) 45 นาที	- ครูสรุปและชี้แนวทางการปรับใช้สำนวน - สะท้อนผลการเรียนรู้	- นักศึกษาร่วมอภิปราย - สรุปคำศัพท์และสำนวนที่ชื่นชอบ

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- 7.1. PowerPoint/วิดีโอเกี่ยวกับโรงแรม
- 7.2. Handout คำศัพท์และบทสนทนาพื้นฐาน
- 7.3. แบบฝึกหัด Dialogue Practice
- 7.4. บทบาทสมมติ (Role play cards)

8. หลักฐานการเรียนรู้

- 8.1 หลักฐานความรู้
 -แบบทดสอบคำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
 -ใบงาน Fill in the blanks / Matching
 -สรุปบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในรูปแบบ Mind map
- 8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน
 -Role play: Receptionist-Guest ให้ข้อมูลบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
 -ใบสังเกตการณ์สนทนาและการให้ข้อมูล
 -การบ้านเขียนบทสนทนาแนะนำบริการ 5-7 ประโยค
 -แบบประเมินการมีส่วนร่วม (Participation checklist)

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- สนทนา Role play ถูกต้อง $\geq 70\%$ และสุภาพ
- ให้ข้อมูลบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน $\geq 70\%$
- มีส่วนร่วม $\geq 80\%$ ของเวลาเรียน

9.2 วิธีการประเมิน

- การทดสอบ (Test/Quiz) : แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน, แบบฝึกหัดคำศัพท์, โครงสร้างประโยค
- การสังเกต (Observation) : การออกเสียง, การสนทนา, การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม
- การประเมินผลงาน (Performance/Product Assessment) : ใบงาน, การบ้าน,
- การประเมินการปฏิบัติจริง (Performance Assessment) : Role play
- การประเมินตนเองและเพื่อน (Self/Peer Assessment) : การสะท้อนผลการเรียนรู้และพฤติกรรมการทำงานร่วมกัน

9.3 เครื่องมือประเมิน

-- แบบทดสอบปรนัย-อัตนัย (Test papers)
- ใบงานและแบบฝึกหัด (Worksheets)
- แบบสังเกตพฤติกรรม (Observation checklist)
- แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ (Role play rubric)
- แบบประเมินการมีส่วนร่วม (Participation checklist)

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 4
	รหัส 20701-2006 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงาน ส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่ 8-10
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ Food, Beverage, and Restaurant Service	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 6 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน Food, Beverage, and Restaurant Service		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

นักศึกษาสามารถระบุและอธิบายประเภทอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการในโรงแรม สั่งอาหารและให้ข้อมูลเมนูแก่แขกเป็นภาษาอังกฤษ สื่อสารและให้บริการแขกในร้านอาหารของโรงแรมอย่างสุภาพและเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

- 3.1 ประมวลความรู้เกี่ยวกับ คำศัพท์ สำนวน และขั้นตอนการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงการให้ข้อมูลเมนูแก่แขก
- 3.2 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเมนูอาหารและเครื่องดื่ม ตามมาตรฐานโรงแรม
- 3.3 สนทนาและให้บริการแขก ในสถานการณ์จำลอง
- 3.4 แสดงบทบาทสมมติ Waiter/Waitress-Guest ภายใต้ข้อกำหนดขั้นตอนและมารยาทที่เหมาะสม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 4.1 ระบุและอธิบายคำศัพท์เกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม และบริการร้านอาหารได้ถูกต้อง
- 4.2 อธิบายประเภทอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม
- 4.3 สนทนาและให้ข้อมูลเมนูอาหารและเครื่องดื่มได้ตามตัวอย่าง
- 4.4 ใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษในการสั่งอาหารและบริการแขกได้ถูกต้อง
- 4.5 แสดงความสุภาพและมีมารยาทในการสื่อสารกับแขก
- 4.6 มีความกระตือรือร้นและให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 4.7 ปรับคำพูดหรือสำนวนให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริงในการให้บริการร้านอาหาร
- 4.8 แนะนำอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของแขกได้อย่างเหมาะสม

5. สารการเรียนรู้

- 5.1 คำศัพท์เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม (appetizer, main course, dessert, beverage, menu, order, bill)
- 5.2 สำนวนและประโยคที่ใช้ในร้านอาหาร (May I take your order?, Would you like..., Please enjoy your meal)
- 5.3 ขั้นตอนการรับออเดอร์และเสิร์ฟอาหาร
- 5.4 มารยาทและท่าทีในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอน	กิจกรรมของครู	กิจกรรมของนักศึกษา
M. (Motivation)	- นำเสนอภาพ/วิดีโอการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม - ถามกระตุ้น: “What expressions do we use to serve food politely?”	- ตอบคำถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
I. (Information)	- ครูอธิบายคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการสั่งอาหารและให้บริการ - แจก handout และตัวอย่างบทสนทนา	- จัดบันทึกคำศัพท์และฝึกอ่านออกเสียง - ฟังและทบทวนบทสนทนา
A (Application)	- จัดกลุ่มฝึก Role play การรับออเดอร์และเสิร์ฟอาหาร - ครูสาธิตบทสนทนา	- ฝึกบทบาทสมมติ Waiter/Waitress-Guest - ให้ข้อมูลเมนูและเสิร์ฟอาหารตามสถานการณ์
P. (Participation)	- ครูสรุปคำศัพท์และสำนวนที่สำคัญ - ให้แต่ละกลุ่มสะท้อนการเรียนรู้	- แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - สรุปบทเรียนเป็น Mind map หรือ Notes ของตนเอง

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- 7.1. PowerPoint
- 7.2. Handout คำศัพท์และสำนวน
- 7.3. อุปกรณ์จำลองเมนูอาหารและเครื่องดื่ม
- 7.4. บทบาทสมมติ (Role play cards)

8. หลักฐานการเรียนรู้

- 8.1 หลักฐานความรู้
 -แบบทดสอบคำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม
 -ใบงาน Fill in the blanks / Matching
 -สรุปประเภทอาหาร เครื่องดื่ม และขั้นตอนการให้บริการ
- 8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน
 -Role play: Waiter/Waitress-Guest ให้ข้อมูลและรับออเดอร์
 -ใบสังเกตการณ์สนทนาและการให้บริการ
 -การบ้านเขียนบทสนทนา 5-7 ประโยคเกี่ยวกับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
 -แบบประเมินการมีส่วนร่วม (Participation checklist)

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- สนทนา Role play ถูกต้อง $\geq 70\%$ และสุภาพ
- ให้อข้อมูลเมนูและรับออเดอร์ครบถ้วน $\geq 70\%$
- มีส่วนร่วม $\geq 80\%$ ของเวลาเรียน

9.2 วิธีการประเมิน

- การทดสอบ (Test/Quiz) : แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน, แบบฝึกหัดคำศัพท์, โครงสร้างประโยค

- การสังเกต (Observation) : การออกเสียง, การสนทนา, การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม

- การประเมินผลงาน (Performance/Product Assessment) : ใบงาน, การบ้าน,

- การประเมินการปฏิบัติงานจริง (Performance Assessment) : Role play

- การประเมินตนเองและเพื่อน (Self/Peer Assessment) : การสะท้อนผลการเรียนรู้และพฤติกรรมการทำงานร่วมกัน

9.3 เครื่องมือประเมิน

.....- แบบทดสอบปรนัย-อัตนัย (Test papers)

- ใบงานและแบบฝึกหัด (Worksheets)

- แบบสังเกตพฤติกรรม (Observation checklist)

- แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ (Role play rubric)

- แบบประเมินการมีส่วนร่วม (Participation checklist)

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 5
	รหัส 20701-2006 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงาน ส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่ 11-13
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ Giving Tourist Information and Directions	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 6 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน Giving Tourist Information and Directions		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

นักศึกษาสามารถให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทางเดินทางแก่แขกเป็นภาษาอังกฤษ อ่านและเข้าใจแผนที่ ทิศทาง และข้อมูลการเดินทางของสถานที่ท่องเที่ยว สื่อสารคำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทางและบริการอื่น ๆ ของโรงแรมได้อย่างสุภาพและเหมาะสม

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

- 3.1 ประมวลความรู้เกี่ยวกับ คำศัพท์ สำนวน และวิธีการให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว เส้นทาง การเดินทาง และบริการอื่น ๆ ของโรงแรม
- 3.2 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทาง ตามมาตรฐานของโรงแรมและข้อมูลจริง
- 3.3 สนทนาและให้คำแนะนำแก่แขก ในสถานการณ์จำลอง
- 3.4 แสดงบทบาทสมมติ Receptionist–Guest ภายใต้ข้อกำหนดขั้นตอนและมารยาทที่เหมาะสม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 4.1 ระบุและอธิบายคำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การเดินทาง และการให้ข้อมูลแก่แขก ได้ถูกต้อง
- 4.2 อ่านและตีความข้อมูลแผนที่หรือเส้นทางได้ถูกต้อง
- 4.3 สนทนาและให้ข้อมูลทิศทาง การเดินทาง และสถานที่ท่องเที่ยวแก่แขกได้ตามตัวอย่าง
- 4.4 ใช้คำศัพท์และสำนวนอย่างถูกต้องในการให้คำแนะนำ
- 4.5 แสดงความสุภาพและมีมารยาทในการให้ข้อมูลแก่แขก
- 4.6 กระตือรือร้นและใส่ใจในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์
- 4.7 ปรับคำพูดหรือสำนวนให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริงในการให้ข้อมูล
- 4.8 สามารถตอบคำถามหรือแก้ไขข้อสงสัยเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทางได้อย่างเหมาะสม

5. สารการเรียนรู้

- 5.1 คำศัพท์เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การเดินทาง และการให้ข้อมูล (tourist spot, attraction, direction, map, transportation, guide)
- 5.2 สำนวนและประโยคสำหรับให้ข้อมูลและคำแนะนำ (You can go by..., Take the..., It's located near..., Please follow the sign...)
- 5.3 วิธีอ่านและใช้แผนที่ในการอธิบายเส้นทาง
- 5.4 การให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการอื่น ๆ ของโรงแรม เช่น shuttle bus, taxi, guided tour

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอน	กิจกรรมของครู	กิจกรรมของนักศึกษา
M. (Motivation)	- นำเสนอภาพ/วิดีโอสถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทางเดินทาง - ถามกระตุ้น: “How can we give clear directions to guests?”	- ตอบคำถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
I. (Information)	- ครูอธิบายคำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับทิศทางและสถานที่ท่องเที่ยว - แจก handout แผนที่และตัวอย่างบทสนทนา	- จดบันทึกคำศัพท์และสำนวน - ฝึกอ่านและทำความเข้าใจแผนที่
A. (Application)	- จัดกลุ่มฝึก Role play ให้ข้อมูลทิศทางและสถานที่ท่องเที่ยวแก่แขก - ครูสาธิตบทสนทนา	- ฝึกบทบาทสมมติ Receptionist-Guest - ให้คำแนะนำการเดินทางและสถานที่ท่องเที่ยวตามแผนที่
P. (Participation)	- ครูสรุปคำศัพท์ สำนวน และเทคนิคการให้ข้อมูล - ให้แต่ละกลุ่มสะท้อนประสบการณ์	- แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - สรุปข้อมูลและคำศัพท์ที่ใช้ในบทเรียน

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- 7.1. PowerPoint
- 7.2. วิดีโอและภาพสถานที่ท่องเที่ยวและการให้ข้อมูลทิศทาง
- 7.3. Handout แผนที่และคำศัพท์
- 7.4. Flashcards คำศัพท์ทิศทางและสถานที่ท่องเที่ยว

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

แบบทดสอบคำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและทิศทาง
ใบงาน Fill in the blanks / Matching / Map reading exercises
สรุปคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

Role play: Receptionist-Guest ให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและทิศทาง
ใบสังเกตการณ์สนทนาและให้ข้อมูล
การบ้านเขียนบทสนทนา 5-7 ประโยคเกี่ยวกับการให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว
แบบประเมินการมีส่วนร่วม (Participation checklist)

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- สนทนา Role play ถูกต้อง $\geq 70\%$ และสุภาพ
- ให้อข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและทิศทางครบถ้วน $\geq 70\%$
- มีส่วนร่วม $\geq 80\%$ ของเวลาเรียน

9.2 วิธีการประเมิน

- การทดสอบ (Test/Quiz) : แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน, แบบฝึกหัดคำศัพท์, โครงสร้างประโยค

- การสังเกต (Observation) : การออกเสียง, การสนทนา, การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม

- การประเมินผลงาน (Performance/Product Assessment) : ใบงาน, การบ้าน,

- การประเมินการปฏิบัติงานจริง (Performance Assessment) : Role play

- การประเมินตนเองและเพื่อน (Self/Peer Assessment) : การสะท้อนผลการเรียนรู้และพฤติกรรมการทำงานร่วมกัน

9.3 เครื่องมือประเมิน

.....- แบบทดสอบปรนัย-อัตนัย (Test papers)

- ใบงานและแบบฝึกหัด (Worksheets)

- แบบสังเกตพฤติกรรม (Observation checklist)

- แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ (Role play rubric)

- แบบประเมินการมีส่วนร่วม (Participation checklist)

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 6
	รหัส 20701-2006 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงาน ส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่ 14-15
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ Handling Complaints and Service Recovery	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 6 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน Handling Complaints and Service Recovery		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

นักศึกษาสามารถระบุประเภทปัญหาและข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในโรงแรมได้ สื่อสารกับแขกเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและให้บริการหลังการขายได้อย่างสุภาพและเหมาะสมประยุกต์ใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษในการจัดการข้อร้องเรียนและฟื้นฟูความพึงพอใจของแขก

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

- 3.1 ประมวลความรู้เกี่ยวกับ ประเภทข้อร้องเรียน ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา และบริการฟื้นฟูความพึงพอใจของแขก
- 3.2 จัดการข้อร้องเรียนของแขก ตามมาตรฐานโรงแรม
- 3.3 สนทนาและแก้ไขปัญหาให้กับแขก ในสถานการณ์จำลอง
- 3.4 แสดงบทบาทสมมติ Receptionist-Guest ภายใต้ข้อกำหนดขั้นตอนและมารยาทที่เหมาะสม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 4.1 ระบุประเภทข้อร้องเรียนและปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงแรมได้ถูกต้อง
- 4.2 อธิบายขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและบริการหลังการขายได้
- 4.3 สนทนาและจัดการข้อร้องเรียนกับแขกได้ตามตัวอย่าง
- 4.4 ใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษในการแก้ไขปัญหาอย่างสุภาพ
- 4.5 แสดงความสุภาพ ใส่ใจ และเข้าใจความต้องการของแขก
- 4.6 มีความกระตือรือร้นในการหาทางแก้ไขปัญหาและให้บริการ
- 4.7 ปรับคำพูดและสำนวนให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริงในการแก้ไขข้อร้องเรียน
- 4.8 แก้ไขปัญหาเบื้องต้นหรือจัดบริการทดแทนได้อย่างเหมาะสม

5. สารการเรียนรู้

- 5.1 ประเภทข้อร้องเรียนที่พบบ่อย (เช่น ห้องพักไม่สะอาด, การจองผิดพลาด, บริการล่าช้า)
- 5.2 สำนวนและประโยคภาษาอังกฤษสำหรับรับฟังและแก้ไขปัญหา (I apologize for..., We will resolve..., May I offer...)
- 5.3 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาและบริการฟื้นฟูความพึงพอใจ
- 5.4 มารยาทและท่าทีในการจัดการข้อร้องเรียน

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอน	กิจกรรมของครู	กิจกรรมของนักศึกษา
M. (Motivation)	- นำเสนอวิดีโอ/สถานการณ์จำลองข้อร้องเรียนในโรงแรม - ถามกระตุ้น: “How should we respond to a guest complaint?”	- ตอบคำถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
I. (Information)	- ครูอธิบายคำศัพท์และสำนวนในการจัดการข้อร้องเรียน - แจก handout ขั้นตอนและตัวอย่างบทสนทนา	- จดบันทึกคำศัพท์และสำนวน - ทำความเข้าใจขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน
A. (Application)	- จัดกลุ่มฝึก Role play การรับฟังและแก้ไขข้อร้องเรียน - ครูสาธิตบทสนทนา	- ฝึกบทบาทสมมติ Receptionist–Guest - แก้ไขปัญหาและเสนอทางออกอย่างสุภาพ
P. (Participation)	- ครูสรุปคำศัพท์ เทคนิคการแก้ไขปัญหาและการบริการฟื้นฟูความพึงพอใจ - ให้แต่ละกลุ่มสะท้อนประสบการณ์	- แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - สรุปคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในบทเรียน

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- 7.1. PowerPoint
- 7.2. วิดีโอ/สถานการณ์จำลองข้อร้องเรียนในโรงแรม
- 7.3. Handout คำศัพท์และสำนวนแก้ไขข้อร้องเรียน
- 7.4. Flashcards คำศัพท์สถานการณ์บริการ

8. หลักฐานการเรียนรู้

- 8.1 หลักฐานความรู้
 - แบบทดสอบคำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
 - ใบงาน Fill in the blanks / Matching / Case studies
 - สรุปขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและบริการฟื้นฟูความพึงพอใจ
- 8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน
 - Role play: Receptionist–Guest แก้ไขข้อร้องเรียน
 - ใบสังเกตการณ์สนทนาและการจัดการปัญหา
 - การบ้านเขียนบทสนทนาแก้ไขข้อร้องเรียน 5–7 ประโยค
 - แบบประเมินการมีส่วนร่วม (Participation checklist)

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- สนทนา Role play ถูกต้อง $\geq 70\%$ และสุภาพ
- แก้ไขปัญหาและให้บริการฟื้นฟูความพึงพอใจครบถ้วน $\geq 70\%$
- มีส่วนร่วม $\geq 80\%$ ของเวลาเรียน

9.2 วิธีการประเมิน

- การทดสอบ (Test/Quiz) : แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน, แบบฝึกหัดคำศัพท์, โครงสร้างประโยค

- การสังเกต (Observation) : การออกเสียง, การสนทนา, การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม

- การประเมินผลงาน (Performance/Product Assessment) : ใบงาน, การบ้าน,

- การประเมินการปฏิบัติงานจริง (Performance Assessment) : Role play

- การประเมินตนเองและเพื่อน (Self/Peer Assessment) : การสะท้อนผลการเรียนรู้และพฤติกรรมการทำงานร่วมกัน

9.3 เครื่องมือประเมิน

.....- แบบทดสอบปรนัย-อัตนัย (Test papers)

- ใบงานและแบบฝึกหัด (Worksheets)

- แบบสังเกตพฤติกรรม (Observation checklist)

- แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ (Role play rubric)

- แบบประเมินการมีส่วนร่วม (Participation checklist)

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 7
	รหัส 20701-2006 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงาน ส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่ 16-17
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ Reading and Communicating Hotel & Tourism Information	ทฤษฎี 2 ชม. ปฏิบัติ 4 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน Reading and Communicating Hotel & Tourism Information		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

นักศึกษาสามารถอ่านและทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมและการท่องเที่ยว สรุปและสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยวเป็นภาษาอังกฤษได้ นำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการให้ข้อมูลแก่แขกหรือการทำงานจริงในโรงแรมและการท่องเที่ยว

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

3. สมรรถนะประจำหน่วย

3.1 ประมวลความรู้เกี่ยวกับ วิธีการอ่านและตีความข้อมูลข่าวสารโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมถึงการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลเพื่อใช้ในการสื่อสาร

3.2 อ่านข้อมูลข่าวสาร โรงแรม และสถานที่ท่องเที่ยว ตามมาตรฐานและแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้

3.3 สรุปและสื่อสารข้อมูลแก่แขกหรือเพื่อนร่วมงาน ในสถานการณ์จำลอง

3.4 แสดงบทบาทสมมติ Receptionist–Guest หรือ Staff–Staff ในการสื่อสารข้อมูล

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.1 อ่านและทำความเข้าใจบทความ ข้อมูลข่าวสาร หรือโบรชัวร์เกี่ยวกับโรงแรมและการท่องเที่ยวได้ถูกต้อง

4.2 ระบุข้อมูลสำคัญและรายละเอียดของบริการและสถานที่ท่องเที่ยวได้

4.3 สรุปข้อมูลทีอ่านและสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

4.4 ใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษที่เหมาะสมในการสื่อสารข้อมูลแก่แขกหรือเพื่อนร่วมงาน

4.5 มีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการอ่านและทำความเข้าใจข้อมูล

4.6 แสดงความใส่ใจและความรับผิดชอบในการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง

4.7 ประยุกต์ใช้ข้อมูลทีอ่านในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลแก่แขกได้อย่างเหมาะสม

4.8 สื่อสารข้อมูลโรงแรมและการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบและชัดเจน

5. สารการเรียนรู้

5.1 การอ่านข้อมูลข่าวสาร โบรชัวร์ แผ่นพับ และเว็บไซต์โรงแรม/ท่องเที่ยว

5.2 การวิเคราะห์และสรุปข้อมูลสำคัญ (main idea, details, location, service information)

5.3 คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยว

5.4 การสื่อสารข้อมูลที่อ่านได้อย่างชัดเจนและสุภาพ

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอน	กิจกรรมของครู	กิจกรรมของนักศึกษา
M. (Motivation)	- นำเสนอบทความ โบรชัวร์ หรือเว็บไซต์เกี่ยวกับโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยว - ถามกระตุ้น: “What important information should we know from this text?”	- ตอบคำถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
I. (Information)	- ครูอธิบายเทคนิคการอ่านหาใจความสำคัญ การสรุป และคำศัพท์สำคัญ - แจก handout ตัวอย่างบทความและโบรชัวร์	- อ่านบทความและทำความเข้าใจคำศัพท์ - ทำความเข้าใจข้อมูลสำคัญในเอกสาร
A. (Application)	- จัดกลุ่มฝึกสรุปข้อมูลและสื่อสารให้เพื่อนหรือกลุ่มอื่น - ครูสาธิตการสรุปและนำเสนอข้อมูล	- ฝึกสรุปและนำเสนอข้อมูลโรงแรม/สถานที่ท่องเที่ยวเป็นภาษาอังกฤษ - แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับกลุ่มอื่น
P. (Participation)	- ครูสรุปเทคนิคการอ่านและสื่อสารข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ - ให้แต่ละกลุ่มสะท้อนประสบการณ์	- สรุปข้อมูลที่อ่านและนำเสนอเป็น Mind map./ Notes - แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- 7.1. PowerPoint
- 7.2. วิดีโอและภาพสถานที่ท่องเที่ยวและการให้ข้อมูลทิศทาง
- 7.3. Handout แผนที่และคำศัพท์
- 7.4. Flashcards คำศัพท์ทิศทางและสถานที่ท่องเที่ยว

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

แบบทดสอบการอ่านบทความและโบรชัวร์เกี่ยวกับโรงแรม/ท่องเที่ยว

ใบงาน Fill in the blanks / True-False / Matching / Comprehension Questions

สรุปข้อมูลสำคัญและรายละเอียดของบริการหรือสถานที่ท่องเที่ยว

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

Role play: ให้ข้อมูลโรงแรมหรือสถานที่ท่องเที่ยวแก่แขกหรือเพื่อนร่วมงาน

ใบสังเกตการสื่อสารและการนำเสนอข้อมูล

การบ้านเขียนบทสรุปข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษ 5-7 ประโยค

แบบประเมินการมีส่วนร่วม (Participation checklist)

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- การสื่อสารข้อมูล Role play ถูกต้อง $\geq 70\%$
- สรุปและนำเสนอข้อมูลครบถ้วน $\geq 70\%$
- มีส่วนร่วม $\geq 80\%$ ของเวลาเรียน

.....9.2 วิธีการประเมิน

- การทดสอบ (Test/Quiz) : แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน, แบบฝึกหัดคำศัพท์, โครงสร้างประโยค

- การสังเกต (Observation) : การออกเสียง, การสนทนา, การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม

- การประเมินผลงาน (Performance/Product Assessment) : ใบงาน, การบ้าน,

- การประเมินการปฏิบัติงานจริง (Performance Assessment) : Role play

- การประเมินตนเองและเพื่อน (Self/Peer Assessment) : การสะท้อนผลการเรียนรู้และพฤติกรรมการทำงานร่วมกัน

9.3 เครื่องมือประเมิน

.....- แบบทดสอบปรนัย-อัตนัย (Test papers)

- ใบงานและแบบฝึกหัด (Worksheets)

- แบบสังเกตพฤติกรรม (Observation checklist)

- แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ (Role play rubric)

- แบบประเมินการมีส่วนร่วม (Participation checklist)