

## Course Syllabus

TIM2502 ภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม (English for Hotel)

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**อาจารย์ผู้สอน:** อาจารย์ ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธ์ุ/ Dr.Kamonluk Phophan

**Website:** [http://www.elchm.ssru.ac.th/kamonluk\\_ph](http://www.elchm.ssru.ac.th/kamonluk_ph)

**E-mail:** [kamonluk.ph@ssru.ac.th](mailto:kamonluk.ph@ssru.ac.th)

**Tel.:** 02-1601200

**Office:** Building 36 Fl.4 (อาคาร 36 ชั้น 4 สาขาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ)

**Class:** กลุ่มเรียน 001 วันจันทร์ เวลา 08.00 – 12.00 น. Google Class Code: gs5f3hv

กลุ่มเรียน 002 วันจันทร์ เวลา 13.00 – 17.00 น. Google Class Code: bca22xx

กลุ่มเรียน 003 วันพุธ เวลา 08.00 – 12.00 น. Google Class Code: etkanfy

กลุ่มเรียน 004 วันพุธ เวลา 13.00 – 17.00 น. Google Class Code: eflu5po



### คำอธิบายรายวิชา

ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ การใช้คำศัพท์ วลี และโครงสร้างต่างๆ ของภาษาอังกฤษ ในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยเน้นภาษาที่เป็นทางการสำหรับผู้ให้บริการทุกระดับในแผนกต่างๆ ภาษาในงาน การให้ ข้อมูล การสนทนาเกี่ยวกับการจองห้องพัก งานส่วนหน้า งานแม่บ้าน งานอาหารเครื่องดื่ม การจัดเลี้ยงการแนะนำ สถานที่พัก การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การเขียนเอกสาร หมายกำหนดการ และการโต้ตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม

### Course description

Practice the English language skills in listening, speaking, reading and writing by using vocabulary, phrases and structures of English in hospitality industry. Focus on formal language used by service providers at all level of different departments. Can use good language for giving information, reserving rooms, front office, housekeeping, food and beverage including banquets. Can recommend accommodations, solve sudden problems, and writing an electronic correspondence in hotel industry.

### จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษามีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ การใช้ค าด์พท์ วลี และโครงสร้างต่างๆ ของภาษาอังกฤษส าหรับอุตสาหกรรมโรงแรม สามารถประยุกต์ใช้ค าด์พท์และส าวนวนภาษาอังกฤษเพื่อการให้บริการทุกระดับใน แต่ละแผนก เช่น การจัดการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม งานจัดเลี้ยง สามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้ ถูกต้อง รวมถึง การใช้ภาษาอังกฤษในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ

### แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน / สื่อที่ใช้	ผู้สอน
1	- อธิบายรายวิชา วัตถุประสงค์ และแนะนำเนื้อหาวิชา มอบหมาย งาน - ชี้แจงวิธีการประเมินผล	4	- ศึกษาเอกสาร ประกอบการสอน - แบบทดสอบก่อนเรียน	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
2	<b>Customer information and hotel facilities &amp; services</b> - Idioms - Vocabulary - Grammar review	4	- การสอนออนไลน์ พร้อมภาพประกอบด้วย โปรแกรม Power Point และ YouTube ผ่าน Google Meet และการ ซักถาม - Practices - Write a hotel description	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
3	<b>Dealing with incoming calls and taking reservations</b> - Idioms - Vocabulary - Grammar review	4	- การสอนออนไลน์ ผ่าน Google Meet - Practices - Role play - Write a confirmation letter	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
4	<b>Dealing with booking enquiries and check-in problems</b> - Idioms	4	- การสอนออนไลน์ ผ่าน Google Meet - สื่อมัลติมีเดีย - Role play - Take/send text messages	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vocabulary</li> <li>- Grammar review</li> </ul>			
5	<b>Correspondence, giving polite explanations, and welcoming guests</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Idioms</li> <li>- Vocabulary</li> <li>- Grammar review</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนออนไลน์ ผ่าน Google Meet</li> <li>- Practices</li> <li>- Responding to e-mails and voicemails</li> </ul>	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
6	<b>Food &amp; Beverage Services, explaining and training</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Idioms</li> <li>- Vocabulary</li> <li>- Grammar review</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนออนไลน์ ผ่าน Google Meet</li> <li>- Practices</li> <li>- Group presentation</li> </ul>	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
7	<b>Know your region, explaining travel options, and giving directions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Idioms</li> <li>- Vocabulary</li> <li>- Grammar review</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนออนไลน์ ผ่าน Google Meet</li> <li>- สื่อมัลติมีเดีย</li> <li>- แบบฝึกหัด Reading</li> </ul>	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
8	<b>สอบกลางภาค</b>			
9	<b>Meeting customer needs, handling with complaint and apologies</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Idioms</li> <li>- Vocabulary</li> <li>- Grammar review</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนออนไลน์ ผ่าน Google Meet</li> <li>- ฟัง CD พร้อมจับใจความ และสรุปประเด็น</li> <li>- บรูณาการกับงานวิจัยและบริการวิชาการ</li> </ul>	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
10	<b>Giving advice &amp; Assistance, Telephone communication problems</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Idioms</li> <li>- Vocabulary</li> <li>- Grammar review</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนออนไลน์ ผ่าน Google Meet</li> <li>- ฟัง CD พร้อมจับใจความ และสรุปประเด็น</li> <li>- วิเคราะห์กรณีศึกษา</li> </ul>	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์

11	<b>Conference and Enquiries</b> - Idioms - Vocabulary - Grammar review	4	- การสอนออนไลน์ ผ่าน Google Meet - Power point - Practices	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
12	<b>Check-out and handling payment</b> - Idioms - Vocabulary - Grammar review	4	- การสอนออนไลน์ ผ่าน Google Meet - Power point - Practices - Role play	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
13	<b>Working in Housekeeping</b> - Idioms - Vocabulary - Grammar review	4	- บรรยายพร้อมนำเสนอ บทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน - Power point - Practices	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
14-15	<b>Careers in hospitality industry and job applications &amp; interviews</b> - Idioms - Vocabulary - Grammar review	8	- อภิปรายในชั้นเรียนและ สอบปฏิบัติ - อ่านจับใจความและสรุป ประเด็น - บูรณาการกับงานวิจัยและ บริการวิชาการ	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
16	<b>Report and Presentation</b>	4	- นำเสนอหน้าชั้นเรียน - ทบทวนบทเรียน - แบบทดสอบหลังเรียน	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
17	<b>สอบปลายภาค</b>			

\*หมายเหตุ: อาจมีการเปลี่ยนแปลงแผนการสอนได้ตามความเหมาะสม

เกณฑ์การให้คะแนน (คะแนนเต็ม 100%)

- Group Assignment 30%
- Individual Assignment 10%
- Participation and Attendance 10%
- Mid-term Exam 20%
- Final Exam 30%

### งานที่ได้รับมอบหมาย

1. งานกลุ่ม (Group Assignment): VLOG 5 กลุ่ม (Front Office / Reservation / Housekeeping / F&B / Human Resources)
2. งานเดี่ยว (Individual Assignment): A 5-minute speech in English (Introduction – Random topic – Summary)

### เกณฑ์การประเมินผล

86–100 คะแนน ระดับ A

82–85 คะแนน ระดับ A-

81–78 คะแนน ระดับ B+

74–77 คะแนน ระดับ B

70–73 คะแนน ระดับ B-

66–69 คะแนน ระดับ C+

62–65 คะแนน ระดับ C

58–61 คะแนน ระดับ C

54–57 คะแนน ระดับ D+

50–53 คะแนน ระดับ D

46–49 คะแนน ระดับ D-

00–45 คะแนน ระดับ F สอบตก

เอกสารและตำราหลัก : Stott Trisha & Pohl Alison, 2010, Highly Recommended II, Oxford University Press

