

Course Syllabus

TIM2502 ภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม (English for Hotel)

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อาจารย์ผู้สอน: อาจารย์ ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์/ Dr.Kamonluk Phophan

Website: http://www.elchm.ssru.ac.th/kamonluk_ph

E-mail: kamonluk.ph@ssru.ac.th

Tel.: 02-1601200

Office: Building 36 Fl.4 (อาคาร 36 ชั้น 4 สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ)



คำอธิบายรายวิชา

ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ การใช้คำศัพท์ วลี และ โครงสร้างต่างๆ ของภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยเน้นภาษาที่เป็นทางการสำหรับผู้ให้บริการทุกระดับในแผนกต่างๆ ภาษาในงาน การให้ข้อมูล การสนทนาเกี่ยวกับการจองห้องพัก งานส่วนหน้า งานแม่บ้าน งานอาหาร เครื่องดื่ม การจัดเลี้ยงการแนะนำสถานที่พัก การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การเขียนเอกสาร หมายกำหนดการ และการโต้ตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม

Course description

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

จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ การใช้คำศัพท์ วลี และโครงสร้างต่างๆ ของ ภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรม สามารถประยุกต์ใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษเพื่อการให้บริการทุกระดับในแต่ละแผนก เช่น การจัดการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม งานจัดเลี้ยง สามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้ถูกต้อง รวมถึง การใช้ภาษาอังกฤษในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ

แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน / สื่อที่ใช้	ผู้สอน
1	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบายรายวิชา วัตถุประสงค์และแนะนำเนื้อหาวิชา มอบหมายงาน - ชี้แจงวิธีการประเมินผล 	4	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาเอกสารประกอบการสอน - แบบทดสอบก่อนเรียน 	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
2	Customer information and hotel facilities & services <ul style="list-style-type: none"> - Idioms - Vocabulary - Grammar review 	4	<ul style="list-style-type: none"> - การสอนแบบออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม Classpoint และการซักถาม - Practices - Write a hotel description 	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
3	Dealing with incoming calls and taking reservations <ul style="list-style-type: none"> - Idioms - Vocabulary - Grammar review 	4	<ul style="list-style-type: none"> - การสอนแบบออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม Classpoint และการซักถาม - Practices - Role play - Write a confirmation letter 	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
4	Dealing with booking enquiries and check-in problems <ul style="list-style-type: none"> - Idioms - Vocabulary - Grammar review 	4	<ul style="list-style-type: none"> - การสอนแบบออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม Classpoint และการซักถาม - สื่อมัลติมีเดีย - Role play 	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์

			- Take/send text messages	
5	Correspondence, giving polite explanations, and welcoming guests - Idioms - Vocabulary - Grammar review	4	- การสอนแบบออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม Classpoint และการซักถาม - Practices - Responding to e-mails and voicemails	อ.ดร.กมลลักษณ์ โปธิ์พันธ์
6	Food & Beverage Services, explaining and training - Idioms - Vocabulary - Grammar review	4	- การสอนแบบออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม Classpoint และการซักถาม - Practices - Group presentation	อ.ดร.กมลลักษณ์ โปธิ์พันธ์
7	Know your region, explaining travel options, and giving directions - Idioms - Vocabulary - Grammar review	4	- การสอนแบบออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม Classpoint และการซักถาม - สื่อมัลติมีเดีย - แบบฝึกหัด Reading	อ.ดร.กมลลักษณ์ โปธิ์พันธ์
8	สอบกลางภาค			
9	Meeting customer needs, handling with complaint and apologies - Idioms - Vocabulary	4	- การสอนแบบ HyFlex ด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม และการซักถาม	อ.ดร.กมลลักษณ์ โปธิ์พันธ์

	- Grammar review		- ฟัง CD พร้อมจับใจ ความและสรุป ประเด็น - บรูณาการกับงาน วิจัยและบริการ วิชาการ	
10	Giving advice & Assistance, Telephone communication problems - Idioms - Vocabulary - Grammar review	4	- การสอนแบบ HyFlex ด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสมและการซักถาม - ฟัง CD พร้อมจับใจ ความและสรุป ประเด็น - วิเคราะห์กรณีศึกษา	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธ์
11	Conference and Enquiries - Idioms - Vocabulary - Grammar review	4	- การสอนแบบ HyFlex ด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสมและการซักถาม - Power point - Practices	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธ์
12	Check-out and handling payment - Idioms - Vocabulary - Grammar review	4	- การสอนแบบ HyFlex ด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสมและการซักถาม - Power point - Practices - Role play	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธ์

13	Working in Housekeeping - Idioms - Vocabulary - Grammar review	4	- บรรยายพร้อมนำเสนอ - บทบาทสมมติ - หน้าชั้นเรียน - Power point - Practices	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
14-15	Careers in hospitality industry and job applications & interviews - Idioms - Vocabulary - Grammar review	8	- อภิปรายในชั้นเรียน - สอบปฏิบัติ - อ่านจับใจความและสรุปประเด็น - บูรณาการกับงานวิจัยและบริการวิชาการ	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
16	Report and Presentation	4	- นำเสนอหน้าชั้นเรียน - ทบทวนบทเรียน - แบบทดสอบหลังเรียน	อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
17	สอบปลายภาค			

*หมายเหตุ: อาจมีการเปลี่ยนแปลงแผนการสอนได้ตามความเหมาะสม

เกณฑ์การให้คะแนน (คะแนนเต็ม 100%)

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

งานที่ได้รับมอบหมาย

1. Role play for Front Office / Reservation / Housekeeping / F&B / Human Resources (Group presentation)
2. VLOG Presentation (Grammar Review)
3. Writing (Hotel Inspection/Hotel Tour)

เกณฑ์การประเมินผล

86-100 คะแนน ระดับ A

81-78 คะแนน ระดับ B+

70-73 คะแนน ระดับ B-

62-65 คะแนน ระดับ C

54-57 คะแนน ระดับ D+

46-49 คะแนน ระดับ D-

82-85 คะแนน ระดับ A-

74-77 คะแนน ระดับ B

66-69 คะแนน ระดับ C+

58-61 คะแนน ระดับ C

50-53 คะแนน ระดับ D

00-45 คะแนน ระดับ F สอบตก

เอกสารและตำราหลัก :

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

