



Work Based Learning

แผนการจัดการเรียนรู้มุ่งเน้นสมรรถนะตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชา สมรรถนะแกนกลาง

กลุ่มอาชีพ -

สาขาวิชา -

รายวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

รหัสวิชา 30000-1214

ทฤษฎี.....0.....ปฏิบัติ.....2.....รวม.....2.....ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน....1....หน่วยกิต

จัดทำโดย

นายศุภกิจ ภูวรกิจ

ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะ ครูชำนาญการ

แผนกวิชาสามัญ วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี



รายละเอียดหลักสูตรรายวิชา

รายวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (English for Food and Beverages Services) รหัสวิชา ๓๐๐๐๐-๑๒๑๔ ทฤษฎี.....๐.....ปฏิบัติ.....๒.....จำนวน.....๑.....หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ รหัส ๕๑๒๐ อาชีพ ผู้ประกอบอาหาร ระดับ ๔-๕
๒. มาตรฐานวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ The Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) ระดับ B๒

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

การสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มตามหลักวิชา และจรรยาบรรณ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

๑. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
๒. ฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
๓. ประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
๔. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดี และมีจรรยาบรรณในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมารยาท สังคม และวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา

สมรรถนะรายวิชา

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับศัพท์ สำนวน ประโยคภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
๒. สนทนาภาษาอังกฤษในบริบทการปฏิบัติงานอาหารและเครื่องดื่ม
๓. ประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
๔. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติเกี่ยวกับการฟัง พูด อ่านและเขียนภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในการกล่าวทักทาย ต้อนรับลูกค้า การพาลูกค้าไปที่โต๊ะ การรับจองโต๊ะ การสั่งอาหารทางโทรศัพท์การแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม การรับคำสั่ง การทวนรายการ การบอกส่วนผสมและการปรุงอาหารและการบอกลูกค้าให้รออย่างเหมาะสม การแจ้งราคาและนำส่งบิลค่าอาหาร วิธีการชำระเงิน รวมถึงการเผชิญกับปัญหาต่างๆ และการขอโทษกับปัญหาที่เกิดขึ้น และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลายเพื่อค้นคว้า และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ตารางวิเคราะห์ที่ 1: หน่วยที่ 1

รหัสวิชา: 30000-1214 ชื่อวิชา: ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ทฤษฎี: 0 ชม. ปฏิบัติ: 2 ชม. หน่วยกิต: 1 หน่วยการเรียนรู้: หน่วยที่ 1

หัวข้อการเรียนรู้	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ด้านพุทธิพิสัย						ด้านทักษะพิสัย						ด้านจิตพิสัย					ด้านประยุกต์ใช้			
		ความรู้ความจำ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์	เลียนแบบ	ทำตามแบบ	ทำถูกต้องแม่นยำ	ทำอย่างต่อเนื่อง	ทำอย่างเป็นธรรมชาติ	การรับรู้	การตอบสนอง	การสร้างคุณค่า	การจัดระบบ/ระเบียบ	การสร้างลักษณะนิสัย	ตามแบบแผนที่กำหนด	ตามแบบแผน/ปรับตัว	งานมอบหมาย/แก้ปัญหา	รับผิดชอบ/ปรับตัว/แก้ปัญหา/พัฒนานวัตกรรม	
รายการความรู้ (Knowledge)	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (ด้านความรู้)																					
คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษในการรับสายโทรศัพท์เพื่อการบริการ	อธิบายหลักการของคำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษในการรับสายโทรศัพท์เพื่อการบริการได้ถูกต้องประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษในการรับ	0	8	8	7	7						9					8				7	

[illegible]

หัวข้อการเรียนรู้	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ด้านพุทธิพิสัย						ด้านทักษะพิสัย					ด้านจิตพิสัย					ด้านประยุกต์ใช้			
		ความรู้ความจำ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์	เลียนแบบ	ทำตามแบบ	ทำถูกต้องแม่นยำ	ทำอย่างต่อเนื่อง	ทำอย่างเป็นธรรมชาติ	การรับรู้	การตอบสนอง	การสร้างคุณค่า	การจัดระบบ/ระเบียบ	การสร้างลักษณะนิสัย	ตามแบบแผนที่กำหนด	ตามแบบแผน/ปรับตัว	งานมอบหมาย/แก้ปัญหา	รับผิดชอบ/ปรับตัว/แก้ปัญหา/พัฒนานวัตกรรม
มารยาท การสื่อสารทางโทรศัพท์ ตามมาตรฐานสากล	อธิบายหลักการของการสื่อสารทางโทรศัพท์ตามมาตรฐานสากลได้ถูกต้อง ประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับมารยาทการสื่อสารทางโทรศัพท์ตามมาตรฐานสากลได้วิเคราะห์องค์ประกอบของมารยาทการสื่อสารทางโทรศัพท์ตามมาตรฐานสากลได้		5	5	6	6						7					7				7

[illegible]

หัวข้อการเรียนรู้	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ด้านพุทธิพิสัย						ด้านทักษะพิสัย					ด้านจิตพิสัย					ด้านประยุกต์ใช้			
		ความรู้ความจำ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์	เลียนแบบ	ทำตามแบบ	ทำถูกต้องแม่นยำ	ทำอย่างต่อเนื่อง	ทำอย่างเป็นธรรมชาติ	การรับรู้	การตอบสนอง	การสร้างคุณค่า	การจัดระบบ/ระเบียบ	การสร้างลักษณะนิสัย	ตามแบบแผนที่กำหนด	ตามแบบแผน/ปรับตัว	งานมอบหมาย/แก้ปัญหา	รับผิดชอบ/ปรับตัว/แก้ปัญหา/พัฒนานวัตกรรม
	และเป็นมืออาชีพ																				
ปรับน้ำเสียงและจังหวะการพูดให้เหมาะสมกับระดับ CEFR B2 ได้อย่างเป็นธรรมชาติและเป็นมืออาชีพ	ปฏิบัติงานปรับน้ำเสียงและจังหวะการพูดให้เหมาะสมกับระดับ CEFR B2 ได้อย่างเป็นธรรมชาติและเป็นมืออาชีพ		5	5	5	6						8					9				8
รวม			25	26	25	27						33					24				22

ตารางที่ 1: การวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญ (Weight Analysis)

หน่วยการเรียนรู้ / หัวข้อ (Learning Unit)	พุทธิพิสัย (Cognitive)							ทักษะ พิสัย (Psycho.)	จิตพิสัย (Affective)	ประยุกต์ใช้ (App.)	รวม (Total)	เวลา (ท/ ป)
	รู้	เข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	ประเมิน	สร้างสรรค์	รวม					
ปฏิบัติงานรับรองและต้อนรับลูกค้าในงาน บริการอาหารและเครื่องดื่ม		8	8	9	9		34	9	8	7	58	0/8
ปฏิบัติงานแนะนำอาหารและรับคำสั่งซื้อตาม หลักจรรยาบรรณ		8	8	9	9		34	9	8	7	58	0/10
ปฏิบัติงานจัดการปัญหาและสรุปยอด ค่าบริการ		7	8	8	8		31	8	8	7	54	0/12
							0				0	0/0
							0				0	0/0
							0				0	0/0
							0				0	0/0
							0				0	0/0
ประเมินผลลัพธ์รายวิชา							0				0	0/0
รวม (Total)	0	23	24	26	26	0	99	26	24	21	170	0/30

ตารางที่ 2: สัดส่วนคะแนนร้อยละ (100-Point Scale)

* สัดส่วนน้ำหนักคะแนนเป้าหมาย: พุทธิพิสัย (50%) | ทักษะพิสัย (20%) | จิตพิสัย (20%) | ประยุกต์ใช้ (10%)

หน่วยการเรียนรู้ / หัวข้อ (Learning Unit)	พุทธิพิสัย (Cognitive)							ทักษะ พิสัย (Psycho.)	จิตพิสัย (Affective)	ประยุกต์ใช้ (App.)	รวม (Total)	เวลา (ท/ ป)
	รู้	เข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	ประเมิน	สร้างสรรค์	รวม					
ปฏิบัติงานรับรองและต้อนรับลูกค้าในงาน บริการอาหารและเครื่องดื่ม	-	4	4	5	5	-	17	7	7	3	34	0/8
ปฏิบัติงานแนะนำอาหารและรับคำสั่งซื้อตาม หลักจรรยาบรรณ	-	4	4	5	5	-	17	7	7	3	34	0/10

หน่วยการเรียนรู้ / หัวข้อ (Learning Unit)	พุทธิพิสัย (Cognitive)							ทักษะ พิสัย (Psycho.)	จิตพิสัย (Affective)	ประยุกต์ใช้ (App.)	รวม (Total)	เวลา (ท/ ป)
	รู้	เข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	ประเมิน	สร้างสรรค์	รวม					
ปฏิบัติงานจัดการปัญหาและสรุปยอด ค่าบริการ	-	4	4	4	4	-	16	6	7	3	32	0/12
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0/0
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0/0
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0/0
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0/0
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0/0
ประเมินผลลัพธ์รายวิชา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0/0
รวม 100-Point Scale	0	12	12	13	13	0	50	20	20	10	100	0/30
ประเมินผลลัพธ์ (Assessed Score)							10	4	4	2	20	-

	แผนการจัดการเรียนรู้ (WBL/PjBl/WIL/AL/STEM)	หน่วยที่1.....
	รหัสวิชา 30000-1214	สอนครั้งที่1-3.....
	วิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชื่อหน่วย Taking Reservations and Welcoming Guests	ทฤษฎี0..... ชั่วโมง ปฏิบัติ2..... ชั่วโมง
เรื่อง / งาน 1.1 Taking reservations by phone 1.2 Receiving and seating guests		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

- 1.1 สามารถใช้คำศัพท์ สำนวน ประโยคเกี่ยวกับการรับจองโต๊ะและการต้อนรับแขกเข้าจับจองที่นั่งได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
- 1.2 สามารถสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับการรับจองและต้อนรับนำแขกนั่งโต๊ะได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมตามสถานการณ์งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2. อ้างอิงมาตรฐาน / เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานอาชีพ.....สมรรถนะย่อย..... (ถ้ามี)

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

ทักษะการพูด (Speaking Skill):

- สามารถสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อรับจองโต๊ะอาหาร และกล่าวทักทายต้อนรับนำแขกไปยังโต๊ะได้อย่างสุภาพ ชัดเจน และเป็นธรรมชาติ

ความถูกต้องทางภาษา: ใช้โครงสร้างประโยคและคำศัพท์งานบริการ (เช่น How may I help you?, Under what name?, This way, please.) ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

การออกเสียง: ออกเสียงคำศัพท์ วลี และเน้นเสียง (Stress) น้ำเสียงสุภาพ (Intonation) สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เจตคติ: แสดงออกถึงความมั่นใจ บุคลิกภาพที่ดี มีใจรักงานบริการ (Service Mind) และรักษามารยาททางธุรกิจ (Professional Etiquette)

2) วิธีประเมิน

1. การสังเกตพฤติกรรมสนทนาโต้ตอบทางโทรศัพท์และหน้าร้าน (Mock Conversation)

2. การประเมินจากการแสดงบทบาทสมมติรายบุคคลและรายคู่ (Role Play Rubric)

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลงานจากการแสดงบทบาทสมมติพนักงานต้อนรับห้องอาหาร (Role Play

Script/Log)

2. แบบบันทึกสมุดยอดการจองโต๊ะอาหาร (Restaurant Reservation Form

Worksheet)

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. คำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการสอบถามข้อมูลการจอง การเช็คสถานะโต๊ะ และการพาแขกเดินไปที่โต๊ะ

2. หลักไวยากรณ์โครงสร้างประโยคสุภาพ (Modal verbs: May, Would, Could) และการใช้ Wh-questions ในการเก็บข้อมูลลูกค้า

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

หน่วยนี้สามารถบูรณาการเข้ากับกลุ่มงานบริการและการท่องเที่ยว (Hospitality and Tourism Cluster) โดยตรง โดยเฉพาะงานส่วนหน้าห้องอาหาร (Host/Hostess) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Service) และสามารถประยุกต์ใช้กับงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office) ได้เช่นกัน

3. สมรรถนะประจำหน่วย

3.1 สมรรถนะหลัก/สมรรถนะทั่วไป

สมรรถนะด้านความรู้พื้นฐาน: ประมวลความรู้เกี่ยวกับการใช้คำศัพท์ สำนวน และประโยคเพื่อการสื่อสารในงานรับจองและต้อนรับแขกได้อย่างถูกต้อง

3.2 สมรรถนะทางการปฏิบัติ

สมรรถนะด้านการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์: สามารถสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าเพื่อรับจองโต๊ะ แก้ไขปัญหา และต้อนรับนำแขกนั่งโต๊ะอาหารได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์จำลอง

สมรรถนะด้านภาษาและวิชาชีพ: สามารถออกเสียง แสดงน้ำเสียง และปรับเปลี่ยนระดับภาษาให้เข้ากับบริบทงานบริการลูกค้าระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.1 อธิบายความหมายของคำศัพท์ สำนวน ประโยคเกี่ยวกับการรับจองโต๊ะและการต้อนรับแขกได้

4.2 สื่อสารตอบโต้เกี่ยวกับการรับจองทางโทรศัพท์และการต้อนรับนำแขกนั่งโต๊ะได้ถูกต้อง

4.3 บรรยายคุณค่าและความสำคัญของการสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) ในงานบริการได้

4.4 เลือกใช้คำศัพท์ สำนวน ประโยค และระดับภาษาในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (เช่น กรณีโต๊ะเต็มหรือไม่มีการจอง) ได้เหมาะสม

5. สารการเรียนรู้

5.1 ด้านความรู้: ศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการรับจองและการต้อนรับแขก (Reservations and Welcoming)

สำนวนและประโยคสำหรับการรับจองทางโทรศัพท์ (Taking Reservations):

การรับสายและทักทาย: Good morning/afternoon, [Restaurant Name], Hostess [Name] speaking. How may I assist you?

การขอข้อมูล: For how many people?, For which date and what time, please?, May I have your name and phone number?

การทวนข้อมูลและการปิดการสนทนา: Let me repeat/confirm your reservation... We look forward to seeing you.

สำนวนสำหรับการต้อนรับและนำแขกนั่งโต๊ะ (Welcoming & Seating):

การทักทายและเช็คประวัติการจอง: Welcome to [Restaurant Name]. Do you have a reservation?

การพาไปที่โต๊ะและการส่งมอบเมนู: Please follow me. This way, please. Here is your menu.

หลักภาษาที่เกี่ยวข้อง (Related Grammar):

การใช้ Modal Verbs เพื่อความสุภาพ (Would you like...?, Could I have...?, May I...?)

การใช้ Future Simple และ Present Continuous ในการนัดหมายและการยืนยันข้อมูล

5.2 ด้านทักษะ: ฝึกทักษะตามกิจกรรม Warm-up การเรียนรู้คำศัพท์เทคนิคในห้องอาหาร (Vocabulary Practice) การฝึกทักษะการฟังสำเนียงที่หลากหลายของลูกค้า การฝึกทักษะการพูดโต้ตอบจากสถานการณ์ที่กำหนด การฝึกอ่านบันทึกการจอง และการฝึกเขียนกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลลูกค้า (Listening, Speaking, Reading, and Writing) จาก Activity ในหน่วยการเรียนรู้

Taking Reservations by Telephone



Good afternoon.

...Chez Max. Fred speaking.

May I help you?

I'd like to make a dinner reservation, please.

Certainly, madam.

Fred, the head-waiter, answered the telephone at Chez Max. He greeted the caller...

...and identified the restaurant and himself.

He offered to assist the caller.

The caller wished to make a dinner reservation. Fred got out the reservation notepad.



For what date, please?

The fourteenth of February.



And for what time, madam?

8:30



May I have your name, please?

Yes, it's Reid. Ms Reid. That's R-E-I-D.



He asked her for the date of the reservation...

...and wrote down the details as she spoke.

He found out the time of the reservation.

Fred asked the caller for her name. She spelt it out for him.



For how many, Ms Reid?

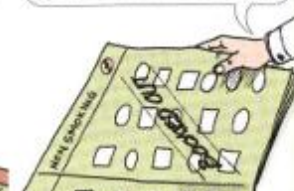
For four.



I'd like a table in non-smoking, by the window.



Just a minute, Ms Reid. I'll see if we have a table.



I'm very sorry, Ms Reid, but there are no tables left in non-smoking.

Fred asked Ms Reid for the number of people in her party.

The caller had a special request – a window table.

Fred checked the floor chart.

He apologized because the non-smoking section was booked out that night.



We have a window table in smoking. Would you care for that?

Yes, all right.



So that's a window table for four, at eight-thirty, on the fourteenth of February.



Could I have a contact number, please?

Yes. It's 7745632.



He offered her an alternative, and asked for her agreement.

Ms Reid accepted the offer.

Fred read back to Ms Reid all the details he had written on the reservation notepad.

He asked Ms Reid for a contact number and wrote it down on the notepad.



Before ending the conversation, Fred thanked the caller...



...and said goodbye.



Finally Fred copied all the information on the notepad into the restaurant reservation record.

Addressing Guests

Whenever possible use:
SIR/MADAM
or
MR/MRS/MS/TITLE
+ name
when you speak to guests.

Speaking about TIME



At eight o'clock
At eight



At a quarter past eight
At eight fifteen



At eight thirty
At half past eight



At a quarter to eight
At seven forty-five

Speaking about DATES

Written: 1 Jan 1/1 1.1.2008
Spoken: January first
The first of January

Written: 31 Dec 31/12 12.31.2008
Spoken: December thirty-first
The thirty-first of December

Written: 14 Feb 14/2 2.14.2008
Spoken: February fourteenth
The fourteenth of February

Key Vocabulary

VERBS

accept
address
answer
apologize
ask [for]
assist
care for
[something]
check
copy
end
find [out]
get out
[something]
greet
identify
make
[a reservation]
offer
reserve
spell
take
[a reservation]
write

NOUNS

agreement
alternative
caller
contact number
date
details
floor chart
head-waiter
information
notepad
number
party
record
request
reservation
section
title
window
waiter

OTHERS

booked out
instead
non-smoking
smoking
special

For Special Attention

- *make a reservation* = the caller makes a reservation.
- *take a reservation* = the waiter takes a reservation
- *A floor chart* is a plan showing all the tables and parts of the restaurant.
- *details* = small items of information
- *A reservation record* is a book that contains all the details of reservations.
- *a booking* = a reservation
- *booked out/fully booked* = the restaurant is full and can't take any more reservations
- *a special request* = the caller asks for something more, e.g. a window table, or a birthday cake etc.
- *identify yourself* = say who you are
- *a party* = a group
- *offered her an alternative* = gave her another choice or possibility

NB: Some women prefer to use the title **MS**, instead of **MRS** or **MISS**.

More Expressions

Picture

- "How can I help you, sir?"
- "For which day?"
- "What time is the reservation for?"
"At what time?"
- "Could I have your name, please?"
"Under what name?"
- "For how many people?"
- "I'll check if we have a table."
- "Could you give me a contact number, please?"
- "We look forward to seeing you on the fourteenth."

UNIT
2

Welcoming and Escorting Receiving and Seating Guests



Fred greeted the people at the reception desk and asked if they had a reservation.

He checked the Reservation Record and confirmed the details with the guest.

Fred showed Mr Nicols and his party to table 14, which was reserved for them.



He asked if they were satisfied with the table.

Fred pulled out the chair of the lady guest closest to him...

...and slowly pushed the chair back into position as the guest was seating herself.

Standing to the right of the guest, Fred picked up the napkin...



...folded it into a triangular shape...

...and placed it on the guest's lap.

He told the guests that a waiter would attend to them soon.

Leading Guests to the Table

- Walk about two paces ahead of the guests.
- Point in the direction of the table with palm open and arm extended.





He then returned to the reservation desk.

In-house guest Walk-in guest



The next guests to arrive did not have a reservation.



He checked the floor chart and found a table for them.

Talking to guests

- Speak clearly. Smile and make eye-contact.
- Do not focus only on one guest when speaking to a group.



Fred offered to keep their coats in the cloakroom.



He asked them to wait while the table was being prepared.

Key Vocabulary

VERBS

allow
arrive
attend
check
focus
fold
get (something ready)
greet
make [eye-contact with]
pick [up]
place
point
prepare
pull [out]
push [in]
receive
return
seat
show
smile
wait
welcome

NOUNS

arm
chair
cloakroom
coat
desk
details
direction
eye-contact
floor chart
lap
napkin
palm
party
position
shape

OTHERS

ahead
clearly
closest
extended
reserved
satisfied
shortly

For Special Attention

- *details* = small items of information
- *seating herself* = the action of sitting down
- *two paces* = two steps [about 1 metre]
- *ahead* = in front of
- *satisfied with* = pleased with
- *a table for four* = a table which can seat four people
- *a table of four* = there are four people at the table
- *cloakroom* = a place where coats, hats, umbrellas, parcels etc. can be left for a time.
- *stand to the right of someone* = stand on the right hand side of that person
- *make eye-contact with someone* = to look directly into the eyes of someone
- *focus only on one guest* = look only at one person
- *triangular* = in the shape of a triangle 

NB: The smoking and non-smoking sections of a restaurant are usually referred to as 'smoking' or 'non-smoking'.

More Expressions

Picture

- 1 "Have you got a reservation, sir?"
- 3 "Let me show you to your table."
"Could you follow me, please?"
- 5 "Let me help you, madam."
- 13 "Yes. There is a table available"
- 14 "Would you like to leave your coats here?"
- 15 "I hope you don't mind waiting a few minutes."
"Could you please wait a few minutes?"

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ที่	กิจกรรม	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	สื่อ	เวลา
1	1.1 Taking reservations by phone กิจกรรม 1: Video Analysis - Reservation Standards - นักเรียนดูคลิปวิดีโอตัวอย่างการรับจองโต๊ะทางโทรศัพท์ที่ดีและไม่ดีจาก YouTube - วิเคราะห์เทคนิคที่พนักงานใช้ในการสอบถามข้อมูลลูกค้า - สรุปสิ่งที่เรียนรู้และแชร์สำนวนภาษาอังกฤษที่จำเป็นในกลุ่ม	นักเรียนวิเคราะห์เทคนิคการพูดรับจองจากวิดีโอและนำมาปรับใช้ได้	YouTube/TED Talk	30 นาที
	กิจกรรม 2: Role Play - Telephone Booking - นักเรียนจับคู่กันสวมบทบาทเป็นพนักงานต้อนรับ (Host) และลูกค้า (Guest) - ฝึกการพูดรับสายได้ตอบขอข้อมูล และทวนข้อมูลการจอง - ใช้ประโยคขอเรื่องที่สุภาพ (Modal Verbs) เช่น “May I have your name, please?” - เพื่อนร่วมชั้นให้ Feedback เกี่ยวกับ	นักเรียนสามารถสนทนาได้ตอบเพื่อรับจองโต๊ะทางโทรศัพท์ได้อย่างสุภาพและบันทึกข้อมูลถูกต้อง	ตัวอย่างวิดีโอ, บัตรคำพูดเปิด (Key Phrases)	40 นาที

ที่	กิจกรรม	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	สื่อ	เวลา
	น้ำเสียงและความถูกต้องของข้อมูล			
2	1.2 Receiving and seating guests กิจกรรม 3: Matching Game - Key Phrases for Welcoming - แจกการ์ดที่มีประโยคทักทายลูกค้า กับ ประโยคพาลูกค้าไปที่โต๊ะ - ให้นักเรียนจับคู่ประโยคที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น “Welcome to our restaurant. Do you have a reservation?” “Right this way, please. Follow me.”	นักเรียนจับคู่ประโยคที่เหมาะสมกับการต้อนรับและพูดได้อย่างถูกต้อง	การ์ดคำศัพท์	30 นาที
	กิจกรรม 4: Elevator Pitch - Greeting and Escorting - นักเรียนเตรียมฝึกพูดกล่าวต้อนรับและเช็คข้อมูลการจองภายใน 30 วินาที - ต้องกล่าวคำทักทาย, เช็คชื่อผู้จอง, และพายมือเชิญเดินไปที่โต๊ะด้วยบุคลิกภาพที่ดี - ฝึกพูดกับเพื่อนในกลุ่มเล็ก ๆ และให้ Feedback กัน	นักเรียนฝึกกล่าวต้อนรับและเช็คข้อมูลการจองได้อย่างมั่นใจและเป็นธรรมชาติภายในเวลาที่กำหนด	การ์ดคำถาม, นาฬิกาจับเวลา	40 นาที
	กิจกรรม 5: Peer Feedback on Seating	นักเรียนฝึกเดินนำแขกและส่งมอบเมนู พร้อมรับคำแนะนำจากเพื่อนได้	ใบประเมินผลจากเพื่อน	40 นาที

ที่	กิจกรรม	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	สื่อ	เวลา
	- นักเรียนฝึกปฏิบัติการเดินนำแขกและส่งมอบเมนูอาหารพร้อมกล่าวคำแนะนำ - เพื่อนในกลุ่มให้คะแนนและคำแนะนำเกี่ยวกับความชัดเจนของภาษาและมารยาท			
3	1.3 Dealing with Special Situations (Handling Walk-ins & Full House) กิจกรรม 6: Body Language & Mindset Exercise - นักเรียนฝึกเทคนิคการควบคุมอารมณ์และการแสดงออกเมื่อเจอสถานการณ์กดดัน - ฝึกการสบตา (Eye Contact), ผายมือ (Gestures), และการยิ้มแย้มเพื่อแสดงความจริงใจ	นักเรียนฝึกควบคุมท่าทางและแสดงบุคลิกภาพงานบริการที่ดีได้	สื่ออธิบายเทคนิคการบริการ (TED Talk)	30 นาที
	กิจกรรม 7: Impromptu Speaking Challenge (Handling Complaints/Walk-ins) นักเรียนจับฉลากสถานการณ์ท้าทายหน้าชั้นเรียนโดยไม่มีการเตรียมตัวล่วงหน้า (เช่น โต๊ะเต็ม, แยกวอล์กอินไม่มีบู๊ทกึ่ง)	นักเรียนฝึกพูดแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่อหน้าชั้นเรียนเพื่อพัฒนาความมั่นใจและปฏิเสธลูกค้าได้อย่างสุภาพ	กระดาษสุ่มหัวข้อสถานการณ์จำลอง	50 นาที

ที่	กิจกรรม	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	สื่อ	เวลา
	- ใช้เทคนิคการแก้ปัญหา และการปฏิเสธอย่างสุภาพ เช่น “I’m afraid we are fully booked, but we have a table available at 8 PM.” - รับ Feedback เกี่ยวกับ ภาษากายและการควบคุม ความประหม่าในการ แก้ปัญหา			
	กิจกรรม 8: Group Discussion - Professional Overcoming Fear - นักเรียนแชร์ประสบการณ์ และอุปสรรคที่พบจากการ ฝึกปฏิบัติกิจกรรมต้อนรับ แขก - ร่วมกันเสนอวิธีแก้ไขและ แชร์เคล็ดลับการรับมือกับ ลูกค้าที่หลากหลาย	นักเรียนแลกเปลี่ยน ประสบการณ์และเทคนิคการ ลดความตื่นเต้นในงานบริการ	กระดานไวท์บอร์ด, กระดาษโน้ต	40 นาที

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- 7.1 เอกสารประกอบการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 30000-1214 หน่วยการเรียนรู้ที่ 1
- 7.2 ตัวอย่างวิดีโอ TED Talk, บัตรคำพูดเปิด
- 7.3 YouTube/TED Talk
- 7.4 การ์ดคำถาม

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- 1) ผลคะแนนการทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนประจำหน่วยการเรียนรู้
- 2) ผลคะแนนจากการทำแบบฝึกหัดคำศัพท์และใบงานสรุปโครงสร้างภาษา (Grammar and Vocabulary Worksheet)

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- 1) ผลคะแนนการประเมินทักษะการสนทนาโต้ตอบและการแก้ปัญหาในการรับจองโต๊ะและการต้อนรับแขก
- 2) ผลคะแนนการสังเกตบทบาทสมมติพนักงานต้อนรับในสถานการณ์จำลองรายคู่
- 3) ผลการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน เช่น จิตบริการ (Service Mind) ความตรงต่อเวลา ความสุภาพ และการทำงานร่วมกันเป็นทีม

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1) สามารถใช้คำศัพท์ สำนวน ประโยคเกี่ยวกับการรับจองโต๊ะและการต้อนรับแขกได้ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50
- 2) สามารถสื่อสารตอบโต้กับลูกค้าเกี่ยวกับการรับจองและนำเข้านั่งโต๊ะได้อย่างถูกต้องเหมาะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50
- 3) เลือกใช้คำศัพท์ สำนวน ประโยค และแสดงบุคลิกภาพในการบริการ (Service Mind) ได้เหมาะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

9.2 วิธีการประเมิน

- 1) ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนประจำหน่วย
- 2) ให้ผู้เรียนสนทนาสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการรับจองและการต้อนรับแขกในสถานการณ์จำลองจริง (Role Play)
- 3) ครูสังเกตพฤติกรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน เช่น ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา บุคลิกภาพท่าทาง และการทำงานเป็นทีมของผู้เรียน

9.3 เครื่องมือประเมิน

- 1) แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)
- 2) แบบประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษในงานบริการ (Speaking & Role Play Rubric)
- 3) แบบสังเกตพฤติกรรมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ (Behavioral Checklist)

10. บันทึกผลหลังการจัดการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นในระหว่างการเรียนรู้การสอน

10.3 แนวทางการแก้ปัญหาของครูผู้สอน (แนวทางการทำวิจัย/แนวทางการพัฒนาหลักสูตร)

11. การบูรณาการกิจกรรมการเรียนรู้การสอนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

11.1 ความพอประมาณ

พอประมาณ ในการใช้ทรัพยากร การใช้ข้อมูล การใช้อุปกรณ์เครื่องมือ วัสดุครุภัณฑ์ อย่างเหมาะสม

11.2 ความมีเหตุผล

ผู้สอนปลูกฝังด้านการคิดอย่างมีเหตุผล ครูปลูกฝังผู้เรียนเข้าห้องเรียนตรงต่อเวลา โดยมีการเช็คชื่อก่อนเรียนทุกครั้ง ใช้ทรัพยากรตามที่จำเป็นเพื่อไม่ให้เกิดการขาดแคลนทรัพยากรในอนาคตเป็นการรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่และเป็นมิตรกับสิ่งมีชีวิต

11.3 ภูมิคุ้มกันที่ดี

เป็นการป้องกันการใช้จ่ายเงินอย่างฟุ่มเฟือย มีระบบการวางแผนในการทำงานได้อย่างรอบคอบ ยอมรับเพื่อนร่วมงานได้ไม่มีการกระทบกระทั่งภายในห้องเรียนมีความเข้มแข็งต่อสภาวะแวดล้อมสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

	ผลการใช้แผนการจัดการเรียนรู้ หน่วยที่ ...1...สอนครั้งที่ ...1....สัปดาห์ที่.....1-3.....	
	รหัสวิชา 30000-1214	ข้อมูลผู้เรียน - ระดับ/ชั้น.....ปวส.1..... - ผู้เรียนทั้งหมด.....คน - เข้าเรียน.....คน - ขาดเรียน.....คน
	วิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชื่อหน่วย Taking Reservations and Welcoming Guests	
เรื่อง / งาน		

1. เวลาที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ตามที่กำหนดไว้ในแผนฯ

☐ มากเกินไป ☐ เหมาะสม ☐ ไม่เพียงพอ / น้อยเกินไป
 บันทึกเพิ่มเติม

2. เนื้อหาสาระที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการเรียนรู้

☐ มากเกินไป ☐ เหมาะสม ☐ ไม่เพียงพอ / น้อยเกินไป
 บันทึกเพิ่มเติม

3. มีวิธีการสอนที่หลากหลาย ☐ ไม่มี ☐ มี (ระบุ)

☐ บรรยาย ☐ สาธิต / ทดลอง ☐ ฝึกปฏิบัติ ☐ กิจกรรมกลุ่ม ☐ สืบค้นด้วยตนเอง
 อื่น ๆ ได้แก่

4. มีการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นพัฒนาสมรรถนะผู้เรียนทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความรับผิดชอบและการประยุกต์ใช้ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

☐ ไม่มี ☐ มีครบทุกด้าน ☐ มีบางส่วน
 บันทึกเพิ่มเติม

5. การวัดและประเมินผล

5.1 มีการแจ้งหลักเกณฑ์และวิธีการวัดและประเมินผลประจำหน่วยให้ผู้เรียนทราบก่อนการจัดการเรียนการสอน

☐ ไม่มี ☐ มี

5.2 มีการวัดและประเมินผลตามที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการเรียนรู้

☐ ไม่มี ☐ มีบางส่วน ☐ มีครบทุกด้านตามที่กำหนดไว้ในแผนฯ
 บันทึกเพิ่มเติม

5.3 การวัดและประเมินผลที่หลากหลาย ☐ ไม่มี ☐ มี (ระบุ)

☐ การทดสอบก่อนเรียน/หลังเรียน ☐ สังเกตพฤติกรรม ☐ ตรวจผลงาน/แบบฝึกหัด ☐ นำเสนอผลงาน

☐ อื่น ๆ ระบุ

6. สอนตรงตามแผนการจัดการเรียนรู้ ☐ ตรงตามแผนฯ ☐ ไม่ตรงตามแผนฯ (ระบุสาเหตุ)
สาเหตุ

7. สื่อการสอน ☐ ใช้สื่อตามที่กำหนดไว้ในแผนฯ ☐ ไม่ได้ใช้สื่อตามที่กำหนดหรือใช้บางส่วน (ระบุปัญหา/
สาเหตุ)
ปัญหา/สาเหตุ

8. ปัญหาที่พบ/แนวทางแก้ปัญหา (ระบุปัญหาและแนวทางแก้ปัญหา)

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน
(นายศุภกิจ ภูวรกิจ)
...../...../.....



ใบความรู้ที่ 1.1 หน่วยเรียนที่ 1

วิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 30000-1214

เรื่อง..... Taking Reservations and Welcoming Guests..... เวลาในการศึกษาเรียนรู้ :
...20... นาที

คำชี้แจง : ให้นักเรียนศึกษาหลักการ ขั้นตอน ส่วนภาษาอังกฤษ และโครงสร้างประโยคสุภาพที่ใช้ในการรับสายโทรศัพท์เพื่อสอบถามข้อมูล สำรองโต๊ะอาหาร และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้องเป็นระบบตามมาตรฐานสากล

1. ทำไมการรับจองโต๊ะทางโทรศัพท์ (Taking Reservations by Phone) จึงสำคัญ?
การรับจองโต๊ะอาหารทางโทรศัพท์เป็นด่านแรกในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า (First Impression) การสื่อสารที่ชัดเจน สุภาพ และถูกต้องจะช่วยให้:

- **สร้างภาพลักษณ์ที่ดี:** สะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพและมาตรฐานของห้องอาหาร
- **ควบคุมเวลาและจัดสรรโต๊ะ:** ป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดในการรับจองซ้อน (Overbooking) ซึ่งอาจทำให้เสียลูกค้าและรายได้โดยไม่จำเป็น
- **สื่อสารกับผู้อื่นได้ดีขึ้น:** ช่วยให้พนักงานส่วนหน้าและพนักงานในครัวเข้าใจยอดจำนวนแขกตรงกัน
- **วัดผลความสำเร็จได้:** มีเกณฑ์และฐานข้อมูลที่ชัดเจนในการประเมินและรองรับลูกค้าที่จะเข้าใช้บริการ

2. ขั้นตอนสำคัญในการรับจองโต๊ะทางโทรศัพท์ (Key Steps to Take Phone Reservations)

2.1 ระบุคำทักทายและชื่อห้องอาหาร (Answering and Greeting)

เมื่อรับสายพนักงานต้องระบุชื่อห้องอาหาร ชื่อตนเอง และกล่าวคำเสนอความช่วยเหลือด้วยน้ำเสียงที่สุภาพทันที
ตัวอย่าง:

- *Greeting: Good morning/afternoon, [Restaurant Name].*
- *Identification: This is [Your Name] speaking. How may I assist you?*

2.2 กำหนดและสอบถามรายละเอียดการจอง (Ask for Booking Details)

โครงงานบริการนี้ต้องการข้อมูลที่ชัดเจนและวัดผลได้ผ่านคำถามสำคัญ (Date, Time, and Number of guests)

ตัวอย่าง:

To check the availability: “For what date and what time, please?”

To arrange the table size: “For how many people, sir/ma'am?”

2.3 กำหนดข้อมูลลูกค้าและผู้ติดต่อ (Identify Customer's Information)

พนักงานต้องระบุและบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อใช้ในการประสานงานและยืนยันตัวตน

ตัวอย่าง:

Guest Name: “Under what name should I make the reservation, please?”

Contact Number: “Could I have your telephone number, please?”

2.4 ระบุขอบเขตและเงื่อนไขการจอง (Define In-Scope and Out-of-Scope Requests)

- **In-scope:** กิจกรรมหรือความต้องการพื้นฐาน เช่น การขอโต๊ะมุมเงียบ หรือเก้าอี้เด็ก (Baby chair)
- **Out-of-scope:** บริการที่นอกเหนือขอบเขต เช่น การจองปิดร้านทั้งหมดโดยไม่มีการมัดจำล่วงหน้า

ตัวอย่าง:

○ **In-scope:** “Certainly, we can arrange a window seat for you.”

○ **Out-of-scope:** “I’m afraid we cannot block the entire VIP area without a deposit.”

2.5 ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคำขอพิเศษ (Identify Stakeholders and Special Requests)

ใครคือกลุ่มลูกค้าหรือผู้ที่将会เข้ามารับประทานอาหาร? (เช่น กลุ่มครอบครัว, แขก VIP, หรือลูกค้าที่มีอาการแพ้ อาหาร) การเข้าใจความต้องการช่วยให้ห้องอาหารจัดการความคาดหวังได้ดีขึ้น

ตัวอย่าง: “Are there any special dietary restrictions or allergies we should be aware of?”

2.6 กำหนดข้อจำกัดและข้อสมมติฐานการจอง (Determine Constraints and Assumptions)

- **ข้อจำกัด (Constraints):** สิ่งที่ยากต่อการดำเนินงานของร้าน (เช่น เวลาถือสายจอง, จำนวนโต๊ะที่จำกัด)
- **ข้อสมมติฐาน (Assumptions):** สิ่งที่เราคิดว่าลูกค้าจะรับทราบร่วมกัน เช่น การมาตรงเวลา

ตัวอย่าง:

- Constraint: “We can only hold your table for a maximum of 15 minutes past your booking time.”
- Assumption:แขกจะมาตามวันเวลาที่นัดหมาย หากยกเลิกจะโทรแจ้งล่วงหน้า

3. แบบฝึกหัด: การบันทึกและรับรองโต๊ะเบื้องต้น (Preliminary Reservation Exercise)

ลองจับคู่กับเพื่อนสมมติสถานการณ์ที่ลูกค้าโทรเข้ามาจองโต๊ะอาหาร จากนั้นตอบคำถามและบันทึกข้อมูลต่อไปนี้:

1. ประโยคที่ทักทายเปิดสายและเสนอความช่วยเหลือของพนักงานคืออะไร?
2. คำถามวัน เวลา และจำนวนแขกที่ถูกต้องตามโครงสร้างไวยากรณ์สุขภาพ (SMART questions) มีอะไรบ้าง? (ระบุอย่างน้อย 2-3 ประโยค)
3. ข้อมูลสรุปของลูกค้าที่คุณบันทึกได้ประกอบด้วยอะไรบ้าง? (ชื่อผู้จอง, เบอร์โทรศัพท์)
4. สิ่งที่เป็นข้อขอร้องพิเศษที่เป็นไปได้ (In-scope) และสิ่งที่ไม่สามารถทำได้ทันที (Out-of-scope) ของสถานการณ์นี้คืออะไร?
5. ข้อจำกัดเรื่องเวลาที่ห้องอาหารจะแจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันในการทำยอดจองหลุดคืออะไร?

บทสรุป

การรับรองโต๊ะทางโทรศัพท์ไม่ใช่เพียงแค่การจดบันทึกข้อมูล แต่เป็นรากฐานสำคัญที่จะนำพาการบริการในขั้นตอนต่อไปของห้องอาหารไปสู่ความสำเร็จ ยิ่งใช้ภาษาที่ชัดเจนและเก็บขอบเขตข้อมูลลูกค้าได้สมบูรณ์มากเท่าไร โอกาสที่งานบริการจะราบรื่นและลดความเสียหายก็ยิ่งสูงขึ้นเท่านั้น!

คำถามเพื่อกระตุ้นความคิด:

คุณคิดว่าการไม่ทวนข้อมูลการจอง (Confirmation) ให้ลูกค้าฟังซ้ำจะส่งผลเสียต่องานบริการอย่างไรบ้าง? หากเกิดเหตุการณ์ "Overbooking" (โต๊ะเต็มแต่ระบบรับรองซ้อน) คุณจะมียุติใช้คำพูดภาษาอังกฤษจัดการอย่างไร?



ใบความรู้ที่ 1.2 หน่วยเรียนที่ 1

วิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 30000-1214

เรื่อง..... Taking Reservations and Welcoming Guests..... เวลาในการศึกษาเรียนรู้ :
...20... นาที

คำชี้แจง : ให้นักเรียนศึกษาสำนวนภาษาอังกฤษ มารยาททางธุรกิจ และหลักภาษากาย (Body Language) ที่ใช้ในการกล่าวต้อนรับแขกหน้าร้านอาหาร การเช็คประวัติการจอง การเดินนำแขกไปยังโต๊ะ และการส่งมอบเมนูอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ทำไมการต้อนรับและนำแขกนั่งโต๊ะ (Receiving and Seating Guests) จึงสำคัญ?
การต้อนรับหน้าร้านและการจัดที่นั่งคือกระบวนการเปลี่ยนผ่านความประทับใจจากโทรศัพท์สู่สถานที่จริง การแสดงออกที่ชัดเจนและบุคลิกภาพที่ดีจะช่วยให้:

- มีทิศทางที่ชัดเจน: ลูกค้าย่อมสับสน เดินเข้าห้องอาหารได้อย่างถูกต้องและไม่เคอะเขิน
- ควบคุมเวลาและพื้นที่: ช่วยจัดระเบียบการจัดที่นั่งในห้องอาหารให้เป็นระบบตามที่วางแผนไว้
- สื่อสารและสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี: สร้างความผูกพันและบรรยากาศที่เป็นกันเองตั้งแต่แรกพบลดความประหม่าของลูกค้า
- วัดผลความสำเร็จได้: สังเกตจากรอยยิ้ม ความพึงพอใจ และการตอบรับของลูกค้าเมื่อเข้าสู่อาณาเขตบริการ

2. ขั้นตอนสำคัญในการต้อนรับและนำแขกนั่งโต๊ะ (Key Steps to Receive and Seat Guests)

2.1 ระบุการทักทายและการเปิดตัวต้อนรับ (Identify Greeting & Eye Contact)

เมื่อลูกค้าเดินเข้ามา พนักงานต้องสบตา ยิ้มแย้ม และกล่าวต้อนรับตามช่วงเวลาอย่างสุภาพทันที
ตัวอย่าง:

Formal Greeting: Good evening, sir/ma'am. Welcome to [Restaurant Name].

2.2 ตรวจสอบและค้นหาข้อมูลการจอง (Verify Reservation Status)

ตรวจสอบว่าลูกค้าได้จองโต๊ะไว้ล่วงหน้าหรือไม่ เพื่อเชื่อมโยงเข้ากับข้อมูลในสมุดรับจอง
ตัวอย่าง:

Check Booking: “Do you have a reservation, sir/ma’am?”

Check Name: “Under what name, please?”

2.3 กำหนดทิศทางและเดินนำแขก (Escort Guests to the Table)

พนักงานต้องเดินนำลูกค้าไปยังโต๊ะที่จัดเตรียมไว้ โดยใช้ความเร็วที่พอเหมาะและผายมือให้ทิศทางอย่างถูกต้อง
ตัวอย่าง:

Escorting: “Your table is ready. Please follow me.”

Directing: “Right this way, please.”

2.4 จัดที่นั่งและส่งมอบคู่มือเมนู (Seat the Guests and Present Menus)

เมื่อถึงโต๊ะ พนักงานดูแลเลื่อนเก้าอี้ ส่งมอบเมนูอาหาร และเปิดตัวพนักงานที่จะมาดูแลต่อประจำวัน
ตัวอย่าง:

Seating check: “Is this table fine for you?”

Menu presenting: “Here is your menu. My name is [Name] and I will be your server today.”

2.5 ระบุการจัดการสถานการณ์พิเศษหน้าร้าน (Define In-Scope and Out-of-Scope Guest Entry)

In-scope Entry: แขกวอล์กอิน (Walk-in) ที่ไม่ได้จอง แต่ร้านยังมีโต๊ะว่างสามารถจัดสรรที่นั่งให้ได้ทันที

Out-of-scope Entry: แขกวอล์กอินที่มาในช่วงร้านเต็ม (Fully booked) และมีคิวยาว พนักงานต้องปฏิเสธอย่าง
มีชั้นเชิง

ตัวอย่าง:

Walk-in Available: “We have a lovely table inside. Please follow me.”

Fully Booked: “I’m afraid we are fully booked right now. The estimated waiting time is 20 minutes.”

2.6 กำหนดข้อจำกัดและข้อสมมติฐานหน้าร้าน (Determine Constraints and Assumptions)

ข้อจำกัด (Constraints): พื้นที่โต๊ะเต็ม, โซนปลอดบุหรี่เต็ม, หรือพนักงานเดินส่งแขกไม่ทัน

ข้อสมมติฐาน (Assumptions): ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้โต๊ะที่นั่งสบาย สะอาด และได้รับการดูแลต้อนรับอย่างรวดเร็ว

ตัวอย่าง:

Constraint Handling: “Would you mind waiting at the bar area for a few moments, please?”

3. แบบฝึกหัด: การฝึกปฏิบัติการต้อนรับและพานั่งโต๊ะ (Seating and Welcoming Exercise)

ลองจับกลุ่มฝึกซ้อมสถานการณ์หน้าร้านอาหารเสมือนจริง โดยประยุกต์ใช้ความรู้และตอบคำถามต่อไปนี้:

การใช้ลีลาภาษาอังกฤษและภาษากาย (เช่น การผายมือแบบ Open Palm) ที่ถูกต้องในการเปิดต้อนรับลูกค้าทำอย่างไร?

หากตรวจสอบแล้วพบว่าชื่อลูกค้าตรงกับในสมุดจอง คุณจะพูดพาแขกไปที่โต๊ะเป็นภาษาอังกฤษอย่างไร?

เมื่อแขกนั่งโต๊ะแล้ว ขั้นตอนและประโยคภาษาอังกฤษในการยื่นส่งมอบเมนู (Presenting Menu) ต้องพูดอย่างไร?

สมมติสถานการณ์ท้าทาย: แขกไม่ได้จองและโต๊ะเต็ม (Fully booked) จงเขียนประโยคปฏิเสธและเสนอทางเลือกให้แขกนั่งรอที่บาร์เป็นภาษาอังกฤษ (อย่างน้อย 2 ประโยค)

พนักงานต้อนรับควรแสดงพฤติกรรม (Do) และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมใด (Don't) บ้างในขณะที่เดินนำแขกไปยังที่นั่งที่โต๊ะ?

บทสรุป

การกล่าวต้อนรับและนำแขกนั่งโต๊ะไม่ใช่เป็นเพียงแค่การเดินนำทาง แต่เป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความมั่นใจและความประทับใจแรกสัมผัส (First Impression) ของลูกค้า ยิ่งใช้ทักษะภาษาอังกฤษควบคู่กับภาษากายที่นุ่มนวลและชัดเจนมากเท่าไร โอกาสที่ห้องอาหารจะได้รับคำชื่นชมและสร้างยอดขายก็ยิ่งสูงขึ้นเท่านั้น!

คำถามเพื่อกระตุ้นความคิด:

1. คุณคิดว่าการใช้นิ้วชี้บอกทิศทางโต๊ะแก่ลูกค้าต่างชาติแทนการผายมือหงาย (Open palm) จะส่งผลเสียอย่างไร?

2. ในฐานะพนักงานต้อนรับ หากลูกค้าไม่พอใจโต๊ะที่คุณจัดให้และต้องการเปลี่ยนโต๊ะใหม่ทันที คุณจะวิธีจัดการและพูดคุยเป็นภาษาอังกฤษอย่างไร?

SUPHAKIJ PHUWORAKIJ



ใบงานที่ 1.1 หน่วยเรียนที่ 1

วิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 30000-1214

เรื่อง..... Taking Reservations and Welcoming Guests..... เวลาในการศึกษาเรียนรู้ :
..... นาที

เวลาในการปฏิบัติงาน : นาที

1. คำชี้แจง

ให้ผู้เรียนจับคู่สวามิภักดิ์เป็นพนักงานต้อนรับ (Host/Hostess) และลูกค้า (Guest) เพื่อฝึกสนทนาทางโทรศัพท์ในการรับจองโต๊ะอาหารตามสถานการณ์จำลองที่กำหนดให้ พร้อมบันทึกข้อมูลรายละเอียดการจองของลูกค้าลงในแบบฟอร์มสมุดบันทึกการจอง (Restaurant Reservation Form) ให้ถูกต้องสมบูรณ์เป็นภาษาอังกฤษ

2. ผลลัพธ์การเรียนรู้ (ความรู้ในการปฏิบัติงานทักษะในการปฏิบัติงาน)

- 2.1 ความรู้ในการปฏิบัติงาน: ผู้เรียนสามารถระบุและอธิบายคำศัพท์ สำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการทักทาย การสอบถามรายละเอียดการจองโต๊ะ และการกล่าวขอบคุณลูกค้าทางโทรศัพท์ได้อย่างถูกต้องตามหลักสากล
- 2.2 ทักษะในการปฏิบัติงาน: ผู้เรียนสามารถฟังจับใจความรายละเอียดการจอง (ชื่อ วัน เวลา จำนวนที่นั่ง) และพูดสนทนาโต้ตอบภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการรับจองโต๊ะอาหารได้อย่างราบรื่นและสุภาพ
- 2.3 เจตคติในการปฏิบัติงาน: ผู้เรียนแสดงออกถึงความกระตือรือร้น บุคลิกภาพในการสื่อสารที่อ่อนน้อม น้ำเสียงที่แจ่มใสและสุภาพ (Smiling Voice) ในขณะที่ให้บริการทางโทรศัพท์

3. วัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเลือกใช้สำนวนภาษาอังกฤษในการรับสายและรับจองโต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนงานบริการ
- 3.2 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถฟังและจดบันทึกข้อมูลการจองของลูกค้าชาวต่างชาติลงในแบบฟอร์มได้อย่างแม่นยำไม่ตกหล่น
- 3.3 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพูดทวนสอบข้อมูลการจอง (Confirming the Reservation) เป็นภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์

4. ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

4.1 ขั้ววางแผนและเตรียมความพร้อมทางภาษา (Preparation & Script Drafting)

ผู้เรียนจับคู่กับเพื่อนสลับบทบาทเป็นพนักงานและลูกค้า ร่วมกันศึกษาบัตรสถานการณ์จำลอง (เช่น ลูกค้าโทรมาจองโต๊ะสำหรับ 4 ท่าน ในวันศุกร์นี้เวลาสองทุ่ม) จากนั้นร่วมกันร่างบทสนทนาภาษาอังกฤษสั้น ๆ โดยใช้โครงสร้างประโยคมาตรฐาน เช่น “Standard Restaurant, Good morning. How may I help you?” และ “Under what name should I make the reservation, sir?”

4.2 ขั้นฝึกปฏิบัติสนทนาจำลองสถานการณ์จริง (Role-play Execution)

ผู้เรียนทำการแสดงบทบาทสมมติการโทรศัพท์รับจองโต๊ะอาหาร โดยนั่งหันหลังชนกัน (เพื่อจำลองสถานการณ์เสมือนจริงที่ไม่เห็นหน้ากันและต้องฟังการฟังเพียงอย่างเดียว) พนักงานบริการต้องใช้น้ำเสียงที่สุภาพ ชัดเจน และสะกดชื่อลูกค้าเพื่อความถูกต้อง (“Could you please spell your last name, sir?”)

4.3 ขั้นบันทึกข้อมูลลงในสมุดสำรองที่นั่ง (Filling out the Reservation Form)

ในระหว่างที่สนทนา ผู้เรียนที่รับบทเป็นพนักงานต้อนรับจะต้องกรอกข้อมูลที่ได้ยินจากลูกค้าลงในแบบฟอร์ม Restaurant Reservation Form ด้านล่างนี้เป็นภาษาอังกฤษทั้งหมดให้ครบถ้วน ห้ามเว้นว่าง

4.4 ขั้นทวนสอบและยืนยันการจอง (Confirming & Closing the Call)

พนักงานบริการทวนสรุปข้อมูลทั้งหมดให้ลูกค้าฟังเพื่อยืนยันความถูกต้อง โดยใช้สำนวน “Let me repeat your reservation details...” เมื่อลูกค้าได้ยินแล้ว จึงกล่าวขอบคุณด้วยสำนวน “Thank you for calling us. We look forward to welcoming you.” และลงชื่อผู้บันทึกให้เรียบร้อย

แบบฟอร์มสำหรับปฏิบัติงาน: Restaurant Reservation Form

Date of Booking (วันที่ทำการจอง):

รายการข้อมูล (Reservation Details)

Guest's Name (ชื่อลูกค้า):

Date of Arrival (วันที่ต้องการเข้าทาน):

Time (เวลา):

Number of Guests (จำนวนแขก):..... People (Adults: Children:)

Contact Number (เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ):

Special Requests (คำขอพิเศษ/แพ้อาหาร):[] Window Seat [] Birthday Cake [] High Chair[]

Other:

ข้อมูลที่จองของลูกค้า (Guest Information)

.....

.....

.....

Recorded By (ลงชื่อพนักงานผู้รับจอง):



ใบงานที่ 1.2 หน่วยเรียนที่ 1

วิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 30000-1214

เรื่อง..... Taking Reservations and Welcoming Guests..... เวลาในการศึกษาเรียนรู้ : ..60...

นาที

เวลาในการปฏิบัติงาน :60...นาที

	30000-1214 English for Food & Beverages Services	(Worksheet/Quiz)
	Chapter 1 Taking a Reservation	Title: How to reserve a table
	Mr. Suphakij Phuworakij	Marks Evaluated: 10 points

ส่วนที่ 1: เติมบทสนทนา (Dialogue Completion) (10 คะแนน)

จงเลือกวลีหรือประโยคที่ถูกต้องที่สุดใบวางเล็บ () มาเติมลงในช่องว่าง เพื่อให้บทสนทนาการรับจองโต๊ะอาหารสมบูรณ์

Staff: Good evening, The Grand Restaurant. This is Ben speaking. _____ (1. How can I help you? / What do you want to do?)

Guest: Hello, _____ (2. I need some help. / I would like to make a reservation.)

Staff: Certainly, Madam. _____ (3. How many persons? / A table for how many guests?)

Guest: A table for five, please.

Staff: And _____ (4. what day is it today? / for what day and time?)

Guest: For tomorrow night; November 25th, at 7:00 PM.

Staff: Let me check... _____ (5. Please excuse me while I check. / You can come now.) Yes, we have a large table near the window with non-smoking.

_____ (6. Give me your name. / May I have your name, please?)

Guest: It's Mrs. Smith.

Staff: Thank you, Mrs. Smith. And _____ (7. your telephone? / your contact number?)

Guest: It's 081-XXX-XXXX.

Staff: Thank you. So, _____ (8. may I repeat the details? / what is your reservation?) A table for five, under Mrs. Smith, tomorrow at 7:00 PM.

Guest: That's right.

Staff: We look forward to seeing you. _____ (9. Bye and Good luck. / Have a pleasant evening.)

Guest: _____ (10. You too. / No problem.)

ส่วนที่ 2: การบันทึกข้อมูลการจอง (Reservation Record) (10 คะแนน)

นักเรียนฟังบทสนทนาในส่วนที่ 1 อีกครั้ง และบันทึกข้อมูลการจองลงในแบบฟอร์มด้านล่าง

 Reservation Form
Name of Guest:
Date:
Time:
Number of Guests:
Contact Number:
Table Location/Special Request (if any):
Staff Initials:

ส่วนที่ 3: บทบาทสมมติ (Role Play) (10 คะแนน)

ให้นักเรียนจับคู่ฝึกบทบาทสมมติ โดยคนหนึ่งเป็นพนักงานร้านอาหาร และอีกคนเป็นลูกค้าที่โทรมาจองโต๊ะ โดยใช้สถานการณ์ที่กำหนดให้ (ผู้สอนกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนจากความถูกต้องของภาษา ความสุภาพ และความครบถ้วนของข้อมูลที่บันทึก)

สถานการณ์ (Scenario):

- วัน/เวลาที่ต้องการจอง: วันอาทิตย์หน้า (Next Sunday) เวลา 19:45 น. (7:45 PM)
- จำนวนคน: 3 คน
- ชื่อลูกค้า: Miss Lila Brown (เบอร์โทรศัพท์: 092-XXX-XXXX)
- คำขอพิเศษ: ต้องการนั่งบริเวณที่เงียบสงบ (Quiet area)

\$

Student's Name:
Field of Study: PWS. / Department of No.



ใบมอบหมายงาน ที่ 1.1 หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

วิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 30000-1214

เรื่อง.....

กำหนดส่งงาน :

คำชี้แจง

ให้นักเรียน นักศึกษาปฏิบัติงานตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายอย่างตั้งใจ โดยนำคำศัพท์ ส่วนวนภาษาอังกฤษ และ ขั้นตอนการรับสายสำรองที่นั่ง/การต้อนรับลูกค้าหน้าร้านมาประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์ผลงาน ส่งมอบงานให้ ครบถ้วนและตรงต่อเวลาที่กำหนด

1. งานที่มอบหมาย

1.1 งานเขียนสรุปประโยคมาตรฐาน (Telephone Etiquette & Key Expressions)

ให้นักเรียนสรุปประโยคและสำนวนภาษาอังกฤษมาตรฐานที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ สำหรับงานร้านอาหารจำนวน 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ 1) การกล่าวทักทายรับสาย (Greeting) 2) การขอ ข้อมูลการจอง (Asking for Details) และ 3) การกล่าวทวนและปิดการสนทนา (Confirming & Closing) โดยเขียนสรุปเนื้อหาลงในสมุดแบบฝึกหัดด้วยลายมือที่อ่านง่ายและเป็นระเบียบ

1.2 งานจัดทำบทสนทนาโต้ตอบการจองโต๊ะ (Reservation Dialogue Script Writing)

ให้นักเรียนจับคู่กับเพื่อน (Pair Work) เพื่อแต่งบทสนทนาภาษาอังกฤษจำลองสถานการณ์การ โทรศัพท์จองโต๊ะอาหารของลูกค้าชาวต่างชาติ ความยาวไม่น้อยกว่า 8-10 ประโยคโต้ตอบ โดยในบท สนทนาจะต้องมีการสอบถามข้อมูลของลูกค้า (พร้อมการสะกดชื่อ), วันและเวลา, จำนวนแขก และคำขอ พิเศษ (Special Requests) บันทึกลงในกระดาษรายงานหรือสมุดของตนเอง

1.3 งานถ่ายคลิปเสียงหรือวิดีโอฝึกปฏิบัติสนทนา (Telephone Reservation Audio/Video Recording)

ให้คู่เดิมจากข้อ 1.2 ฝึกซ้อมพูดสนทนาจนคล่องแคล่ว จากนั้นอัดคลิปวิดีโอหรือคลิปเสียง (Audio Recording) จำลองการพูดโทรศัพท์โต้ตอบกันตามสคริปต์ที่เขียนขึ้น โดยเน้นย้ำเรื่องความ ถูกต้องของการออกเสียง (Pronunciation) น้ำเสียงที่สุภาพและเป็นมิตร (Smiling Voice) แล้วส่งไฟล์ หรือลิงก์เข้าในระบบการเรียนรู้ออนไลน์ของรายวิชา

1.4 งานออกแบบใบคำศัพท์และป้ายข้อมูลพนักงานต้อนรับ (Greeting & Seating Flashcards)

ให้นักเรียนสืบค้นและรวบรวมคำศัพท์ที่พนักงานต้อนรับหน้าร้าน (Host/Hostess) ต้องใช้ในการ เดินไปส่งลูกค้าที่โต๊ะอาหาร เช่น “Follow me, please.”, “Right this way, please.”, “Here is your table.” และ “Enjoy your meal.” จัดทำเป็นบัตรคำศัพท์ภาษาอังกฤษควบคู่คำแปลภาษาไทย ตกแต่งให้สวยงามและน่าสนใจ (ทำเป็นงานเดี่ยวลงในกระดาษการ์ดหรือแอปพลิเคชัน Canva)

1.5 งานฝึกถอดรหัสแบบฟอร์มบันทึกการจอง (Reservation Form Data Entry)

ให้นักเรียนนำข้อมูลจากการ์ดสถานการณ์ (Scenario) ที่ครูแจกให้ในชั้นเรียน มาฝึกจำลองการกรอกข้อมูลแยกสากลงในฟอร์มสมุดบันทึกการจอง (Reservation Worksheet) โดยต้องกรอกข้อมูลให้ถูกต้องตามช่องรายการภาษาอังกฤษ เช่น Name, Date, Time, Party Size และ Contact Number เพื่อฝึกทักษะความถูกต้องแม่นยำในการจัดการข้อมูลลูกค้าก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริงในห้องปฏิบัติการ

SUPHAKIJ PHUWORAKIJ



แบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

วิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม เรื่อง Taking Reservations and Welcoming Guests

เวลาในการทดสอบ :

หน้า 1

คำชี้แจง:

1. แบบทดสอบนี้มีจุดประสงค์เพื่อประเมินความรู้พื้นฐานของนักเรียนเกี่ยวกับแนวคิดเบื้องต้นของการทำโครงการและการกำหนดขอบเขตของโครงการ
2. ให้นักเรียนอ่านคำถามอย่างละเอียด และเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด หรือเขียนตอบตามคำสั่ง
3. ใช้เวลาในการทำแบบทดสอบ 15 นาที

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
1. Which expression is the most professional way to answer a restaurant reservation call? ก. Hello, what do you want? ข. Good afternoon, Blue Ocean Restaurant. This is Danny speaking. How may I assist you? ค. Restaurant here. Tell me your name, please. ง. Hold on a minute, please. I am busy right now.	1
2. When you want to ask for the customer's name for a booking, what should you say? ก. What is your name? ข. Who are you? ค. Under what name should I make the reservation, please? ง. Can you write your name here?	2
3. If a guest asks for a table for 4 people, but the restaurant is fully booked, how should you respond politely? ก. Sorry, we have no tables. Go away. ข. I'm afraid we are fully booked at that time. Would you mind waiting at the lounge for 15 minutes?	3

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
ค. You cannot eat here today because we are very busy. ง. Our tables are full. Please call another restaurant.	
4. What is the correct expression to say when leading guests to their designated table? ก. Go to that corner. ข. Right this way, please. Follow me. ค. Walk faster, please. ง. Where do you want to sit?	4
5. After seating the guests, what should a server do next while presenting the menu? ก. Hand them the menu and say, "Here is your menu. My name is Anna and I will be your server today." ข. Throw the menu on the table and walk away. ค. Say nothing and wait for them to speak first. ง. Ask them to order food immediately.	5
6. If you cannot hear the customer's name clearly over the phone, how should you ask them to repeat it? ก. Speak louder! I cannot hear you. ข. Could you spell your last name for me, please? ค. What? Say it again. ง. Your voice is too soft, speak up.	2
7. When a walk-in guest arrives without a reservation, what is the best opening question? ก. Why didn't you book a table first? ข. Good evening. Welcome to our restaurant. Do you have a reservation? ค. Did you call us before coming here? ง. How many people are you eating with?	4
8. Which word has the same meaning as "a list of food and drinks available in a restaurant"? ก. Catalog ข. Receipt ค. Menu ง. Order	5
9. When holding a table for a guest who is running late, what is the standard professional expression? ก. We will hold your table for 15 minutes past your booking time. ข. Don't be late or we will sell your table. ค. You must arrive exactly on time.	1

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
ง. We don't care if you are late.	
10. Which body language should a host/hostess AVOID when welcoming guests at the entrance? ก. Smiling and making eye contact. ข. Crossing arms and looking at the floor. ค. Using an open-palm gesture to show direction. ง. Standing straight with a professional posture.	4



แบบทดสอบหลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

วิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

เรื่อง.....

เวลาในการทดสอบ :

คำชี้แจง

1. แบบทดสอบนี้มีจุดประสงค์เพื่อประเมินความรู้พื้นฐานของนักเรียนเกี่ยวกับแนวคิดเบื้องต้นของการทำ
โครงการและการกำหนดขอบเขตของโครงการ
2. ให้นักเรียนอ่านคำถามอย่างละเอียด และเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด หรือเขียนตอบตามคำสั่ง
3. ใช้เวลาในการทำแบบทดสอบ 15 นาที

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
1. Which expression is the most professional way to answer a restaurant reservation call? a) Hello, what time do you want to come to eat at our restaurant? b) Good evening, Jasmine Restaurant. This is Sharon speaking. How may I assist you today? c) Jasmine Restaurant here. Tell me your booking details right now, please. d) Hi! Can I help you with something or are you busy?	1
2. When you want to ask for the number of guests in a polite and standard hospitality format, what should you say? a) How many people are coming with you? b) Give me the number of your friends. c) How many guests will be in your party, sir/ma'am? d) Is your group big or small?	2
3. In the reservation process, which question is the most polite way to ask for the customer's name? a) What is your name? b) May I have your name for the reservation, please? c) Who am I talking to right now? d) Spell your name for me.	2

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
4. If a guest wants to book a table at 7 PM but the restaurant is fully booked, how should you respond? a) We are full. You cannot come at 7 PM. Please find another restaurant. b) No tables left for you. Our restaurant is very famous so you should book earlier next time. c) Please wait online. Maybe someone will cancel their table for you. d) I'm afraid we are fully booked at 7 PM. Would 8 PM or 8:30 PM be convenient for you?	3
5. What is the most important step a staff must do before ending a reservation call to prevent any mistakes? a) Reviewing and confirming reservation details with the guest. b) Telling the guest to transfer money immediately. c) Asking about the guest's financial budget for the meal. d) Hanging up the phone immediately when the guest finishes speaking.	1
6. When a walk-in guest arrives at the entrance, which opening question should the host/hostess ask first? a) Did you call us yesterday? b) What is your purpose of coming here today? c) Welcome to The Grand Bistro. Do you have a reservation, sir/ma'am? d) Where do you want to sit? Tell me now.	4
7. Which phrase should a host/hostess say while guiding guests to their designated table? a) Walk behind me and don't stop. b) Right this way, please. Follow me. c) Go to that table by yourself. d) This is your area. Sit down.	4
8. After seating the guests, what is the best professional way to hand them the menu? a) Here is the menu. Read it carefully and call me when you want to buy food. b) Take this menu. I am busy, so order fast. c) Here is your menu, ma'am. My name is Alex, and I will be your server today. d) This is our food list. Find what you want by yourself.	5

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
9. Which body language should a host/hostess AVOID at the entrance to ensure a good first impression? a) Crossing arms and avoiding eye contact. b) Smiling warmly at the arriving guests. c) Using an open-palm gesture to show direction. d) Standing with a professional and welcoming posture.	4
10. Which technical vocabulary refers to "booking a table in advance" in the food and beverage industry? a) Receipt b) Menu c) Signature d) Reservation	1

ตอนที่ 2 ให้นักเรียน นักศึกษาตอบคำถามต่อไปนี้

คำชี้แจง ให้นักเรียนอ่านสถานการณ์จำลองที่กำหนดให้ แล้วเขียนประโยคสนทนาโต้ตอบภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ (English Expressions for Restaurant Service) ที่ถูกต้อง สุภาพ และเหมาะสม

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
1. Situation: ลูกค้าโทรศัพท์เข้ามาติดต่อเพื่อจองโต๊ะอาหาร แต่เนื่องจากสัญญาณโทรศัพท์ไม่ชัดเจน ทำให้คุณไม่สามารถได้ยินชื่อและนามสกุลของลูกค้าได้อย่างแน่ชัด ในฐานะพนักงานบริการ คุณจะพูดขอร้องให้ลูกค้าช่วยสะกดชื่อของเขาใหม่อีกครั้งเป็นภาษาอังกฤษอย่างไรให้สุภาพและเป็นมืออาชีพที่สุด ตอบ:	2
2. Situation: มีลูกค้ายืนรออยู่หน้าประตู 4 ท่าน (Walk-in Guests) เดินเข้ามาที่บริเวณหน้าประตูทางเข้าภัตตาคาร หลังจากที่คุณกล่าวต้อนรับและทักทายลูกค้าตามมาตรฐานร้านเรียบร้อยแล้ว จงเขียนประโยคคำถามภาษาอังกฤษที่คุณต้องใช้พูดถัดไป เพื่อตรวจสอบว่าลูกค้าได้ทำเรื่องจองโต๊ะล่วงหน้าไว้แล้วหรือไม่ ตอบ:	4
3. Situation: คุณเดินนำทางลูกค้ามาจนถึงโต๊ะอาหารที่จัดเตรียมไว้เรียบร้อยแล้ว หลังจากจัดแจงให้ลูกค้านั่งที่เก้าอี้เสร็จสิ้น ในขณะที่คุณกำลังยื่นส่งมอบเล่มเมนูอาหาร (Presenting the Menu) ให้แก่ลูกค้าทุกคน คุณควรพูดประโยคภาษาอังกฤษแนะนำตัวพนักงานประจำโต๊ะตามขั้นตอนบริการที่เป็นเลิศอย่างไร ตอบ:	5

แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงาน/เรียนรายบุคคล

หน่วยการเรียนรู้ที่.....1.....

วิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

เรื่อง.....

[illegible]

เกณฑ์การวัดผล : ให้คะแนนตามระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรม ดังนี้

ดีมาก = 4 หมายถึง เข้าชั้นเรียนตรงเวลา สนใจฟัง ไม่พูดคุยในชั้นเรียน มีคำถามที่ดีเมื่อมีข้อสงสัย ตอบคำถามถูกต้อง ทำงานที่มอบหมายได้ทันตามเวลา

ดี = 3 หมายถึง การแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ ประมาณร้อยละ 70 ของระดับดีมาก

ปานกลาง = 2 หมายถึง การแสดงออกอยู่ในเกณฑ์ ประมาณร้อยละ 50 ของระดับดีมาก

ปรับปรุง = 1 หมายถึง เข้าชั้นเรียนสาย เพิกเฉย ไม่สนใจไม่ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ไม่ส่งงานหรือส่งไม่ครบตามที่มอบหมาย

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

...../...../.....

ดีมาก = 4 หมายถึง ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมทั้ง 5 ด้านออกมาสามารถสังเกตได้ชัดเจนในทุกพฤติกรรม
ดี = 3 หมายถึง ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมทั้ง 5 ด้านออกมา ประมาณร้อยละ 70 ของระดับดีมาก
ปานกลาง = 2 หมายถึง ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมทั้ง 5 ด้านออกมาประมาณร้อยละ 50 ของระดับดีมาก
ปรับปรุง = 1 หมายถึง ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมทั้ง 5 ด้านออกมาต่ำกว่า 50 ของระดับดีมาก

หมายเหตุ : ผู้ประเมิน หมายถึง ครูผู้สอน หรือ ประธานกลุ่ม

หรือทั้ง 2 คนก็ได้ แล้วหาค่าเฉลี่ย

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

บรรณานุกรม (Bibli

(นายศุภกิจ ภูวกรกิจ)

1. หนังสือและตำราภาษาต่างประเทศ (International Tex

...../...../.....

Ashley, A. (2019). Oxford Handbook of Commercial Correspondence. Oxford: Oxford University Press. (อ้างอิงสำหรับหน่วยการเรียนรู้เรื่อง: Reservations and Bookings)

Badger, I. (2021). English for Catering and Hospitality. London: Collins Educational. (อ้างอิงสำหรับหน่วยการเรียนรู้เรื่อง: Taking Orders and Menu Explanations)

Harker, M., & Jenkins, M. (2020). Food and Beverage Service Skills for Hospitality Professionals. New York: McGraw-Hill. (อ้างอิงสำหรับหน่วยการเรียนรู้เรื่อง: Follow-Up Preparation, Table Setup, and Handling Equipment)

Jacob, D., & Strutt, P. (2018). English for International Tourism and Hospitality. Edinburgh: Pearson Education. (อ้างอิงสำหรับหน่วยการเรียนรู้เรื่อง: Dealing with Guest Complaints and Special Requests)

Lillicrap, D., & Cousins, J. (2022). Food and Beverage Service (10th ed.). London: Hodder Education. (หนังสืออ้างอิงหลักสำหรับหน่วยการเรียนรู้เรื่อง: Mise-en-place, Glassware/Cutlery Handling, and Sequence of Service)

Walker, J. R. (2021). Introduction to Hospitality Management (6th ed.). Boston: Pearson. (อ้างอิงสำหรับหน่วยการเรียนรู้เรื่อง: Restaurant Operations and Professional Etiquette)

2. หนังสือและตำราภาษาไทย (Thai Textbook References)

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2565). คู่มือมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน. (อ้างอิงสำหรับหน่วยการเรียนรู้เรื่อง: Follow-Up Preparation และมาตรฐานสุขอนามัย)

ดวงกมล พงษ์ไสว. (2564). ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในโรงแรมและห้องอาหาร. นนทบุรี: สำนักพิมพ์เอมพันธ์. (อ้างอิงสำหรับหน่วยการเรียนรู้เรื่อง: Welcoming Guests, Seating, and Taking Orders)

นภาพร วรปัญญา. (2566). ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ (ศสอ.). (อ้างอิงหลักตรงตามหลักสูตรสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา)

ฝ่ายวิชาการและนวัตกรรมการ. (2565). การจัดการบริการอาหารและเครื่องดื่มระดับมาตรฐานสากล. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (อ้างอิงสำหรับหน่วยการเรียนรู้เรื่อง: Table Setting, Cutlery Layout, and Sideboard Preparation)

สมพงษ์ อำนวยวิทยากุล. (2563). ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานเสิร์ฟและบุคลากรในภัตตาคาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น. (อ้างอิงสำหรับหน่วยการเรียนรู้เรื่อง: Billing, Payment, and Giving Farewell)

3. แหล่งข้อมูลออนไลน์ / สื่อดิจิทัล (Online & Digital Resources)

Hospitality School. (2024). Food and Beverage Service Training Manuals and Scripts. Retrieved from <https://hospitality-school.com> (อ้างอิงบทสนทนาจำลองภาษาอังกฤษในทุกหน่วยการเรียนรู้)

WorldSkills International. (2023). Technical Description: Restaurant Service. Retrieved from <https://worldskills.org> (อ้างอิงเกณฑ์มาตรฐานการเตรียมอุปกรณ์และการขัดเงาเครื่องแก้วคัทเลอร์ในหน่วยที่ 8)