

โมดูลการเรียนรู้
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
รหัส 30000-1207 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม
ทฤษฎี 1 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 2 หน่วยกิต

ผู้จัดทำ
นางสาวพนิต กอกำเกษ

วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

ประเภทวิชา หมาดวิชาสมรรถนะแกนกลาง กลุ่มอาชีพ หมาดวิชาสมรรถนะแกนกลาง สาขาวิชา

สมรรถนะแกนกลาง

รหัส 30000-1207 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม

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

อ้างอิงมาตรฐาน

1. มาตรฐาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม ระดับ 5
2. มาตรฐาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ 4224 (ISCO-08:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 5
3. มาตรฐาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ รหัส 5121 อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 4
4. มาตรฐาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ 4222 (ISCO-88 : TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 4
5. มาตรฐาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้ประกอบอาหารไทย ระดับ 4
6. มาตรฐานวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ The Common European Framework of

Reference for Languages (CEFR) ระดับ B2

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

สื่อสารภาษาอังกฤษในงานโรงแรมได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชา และจรรยาบรรณ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

เพื่อให้

1. เข้าใจหลักการใช้ภาษาอังกฤษ สำหรับงานโรงแรม
2. สื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับงานโรงแรม
3. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม
4. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดี และมีจรรยาบรรณในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรมตามมารยาท

สังคม และวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม
2. วิเคราะห์ ประเมินค่า การใช้ทักษะภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม
3. สื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับงานโรงแรมตามหลักการ
4. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหลากหลายในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ สำหรับงานโรงแรม

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม คำศัพท์ สำนวน และโครงสร้างภาษา อ่าน วิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม เขียนสรุปและรายงานข้อมูล จดหมายธุรกิจ นำเสนอข้อมูลและบริการในธุรกิจ การโรงแรม และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลายเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม

โมดูลการเรียนรู้รายวิชา

30000-1207 ภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม English for Hotel

โครงสร้างเวลา	หน่วยกิต	ระดับอ้างอิง
ทฤษฎี 1 + ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์	2 หน่วยกิต	มาตรฐานอาชีพ 4222 ระดับ 4 / CEFR B2
15 สัปดาห์ รวม 45 ชั่วโมง	4 โมดูล	ฐานสมรรถนะ + CLT + Integrated AI

1. ข้อมูลหลักสูตรรายวิชา

รายการ	รายละเอียด
ประเภทวิชา	หมวดวิชาสมรรถนะแกนกลาง
กลุ่มอาชีพ / สาขาวิชา	สมรรถนะแกนกลาง
รหัสวิชา	30000-1207
ชื่อวิชา	ภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม (English for Hotel)
เวลาเรียน	ทฤษฎี 1 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม 45 ชั่วโมง
หน่วยกิต	2 หน่วยกิต
ระดับผู้เรียน	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
แนวทางการจัดการเรียนรู้	Competency-based Learning, CLT, 2W3P, Task-based Learning และ Integrated AI

2. มาตรฐานอ้างอิง

2.1 มาตรฐานอาชีพ

มาตรฐานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ รหัส 4222 (ISCO-88: TH) อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 4 โดยใช้หน่วยสมรรถนะ 1.10.113 “ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น” เป็นแกนเชื่อมโยงการสื่อสารระดับสูงในงานบริการส่วนหน้า

EoC	สมรรถนะย่อย	สาระสำคัญที่นำมาใช้
1.10.113.01	อธิบายกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา	ระบุปัญหา/สาเหตุ เสนอทางเลือก ประเมินและจัดลำดับวิธีแก้
1.10.113.02	ตอบข้อสมมติฐาน	เสนอแนวปฏิบัติ เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย คำนึงถึงผลดี-ผลเสีย และแผนสำรอง
1.10.113.03	อธิบายแนวคิดนามธรรม	ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ และผลของวัฒนธรรมต่อความคาดหวังลูกค้า
1.10.113.04	แสดงความคิดเห็น	เสนอและสนับสนุนความคิด แสดงความเห็นต่าง และพิจารณาทางเลือก
1.10.113.05	อธิบายรูปแบบการเรียนรู้	สะท้อนวิธีเรียนรู้ของตน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า

วิธีประเมินตามมาตรฐาน: ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกต ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิต และการจำลองสถานการณ์

2.2 มาตรฐาน CEFR ระดับ B2

1. เข้าใจใจความสำคัญของข้อความที่ซับซ้อนและข้อมูลเฉพาะทางในงานโรงแรม
2. ตอบโต้ค่อนข้างคล่อง เป็นธรรมชาติ และรักษาการสนทนาเชิงอาชีพได้
3. อธิบายรายละเอียด เสนอเหตุผล เปรียบเทียบทางเลือก และสรุปข้อดีข้อเสียได้
4. เขียนข้อความ จดหมาย รายงาน และสรุปข้อมูลที่ชัดเจนและมีโครงสร้างได้

3. ผลลัพธ์ จุดประสงค์ และสมรรถนะรายวิชา

3.1 ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

สื่อสารภาษาอังกฤษในงานโรงแรมได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาและจรรยาบรรณ

3.2 จุดประสงค์รายวิชา

1. เข้าใจหลักการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม
2. สื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม
3. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม
4. มีเจตคติ กิจนิสัย และจรรยาบรรณที่ดีในการใช้ภาษาอังกฤษตามมารยาทสังคมและวัฒนธรรมขอ
เจ้าของภาษา

3.3 สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม
2. วิเคราะห์และประเมินค่าการใช้ทักษะภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม
3. สื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรมตามหลักการ
4. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลายเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม

3.4 คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม คำศัพท์ สำนวน และโครงสร้างภาษาอ่านและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม เขียนสรุปและรายงานข้อมูล จดหมายธุรกิจ นำเสนอข้อมูลและบริการในธุรกิจการโรงแรม และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลายเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม

3.5 คุณลักษณะและจรรยาบรรณที่บูรณาการ

ด้าน	พฤติกรรมที่คาดหวัง
Service mind	สุภาพ กระตือรือร้น รับฟัง และมุ่งแก้ปัญหา
Professional ethics	รักษาความลับและข้อมูลส่วนบุคคลของแขก ไม่เลือกปฏิบัติ
Intercultural awareness	เคารพความแตกต่างด้านภาษา ความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรม
Digital responsibility	ตรวจสอบความถูกต้อง ไม่ป้อนข้อมูลส่วนบุคคลใน AI และระบุงการใช้ AI อย่างโปร่งใส
Teamwork	สื่อสาร ส่งต่องาน และให้ข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์

4. โครงสร้างโมดูลการเรียนรู้ 45 ชั่วโมง

รหัส	โมดูล	ชม.	ผลลัพธ์หลัก	หลักฐานสำคัญ
1	Hotel Industry, Front Office & Room Recommendations	2	วิเคราะห์บริบทงานโรงแรมใช้คำศัพท์งานส่วนหน้าและแนะนำห้องพักตามความต้องการแขกอย่างมืออาชีพ	Communication profile + room role-play
2	Reservations, Check-in & Guest Information	2	รับและยืนยันการจอง เช็กอิน ตอบคำขอ ให้ข้อมูลบริการและเส้นทาง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัย	Reservation record + check-in simulation + digital guide
3	Complaints, Check-out & Professional Correspondence	2	แก้ข้อร้องเรียน ประเมินทางเลือก จัดการค่าใช้จ่าย เช็กเอาท์ และเขียนเอกสารงานโรงแรมอย่างเหมาะสม	Complaint/check-out simulation + correspondence portfolio
4	Integrated Front Office Performance Project	9	บูรณาการวงจรบริการแขก รับมือเหตุการณ์ไม่คาดคิด ใช้เหตุผล แผนสำรอง และสะท้อนการเรียนรู้	Front Office Service Challenge + portfolio

สัดส่วนเวลา: M1-M3 โมดูลละ 12 ชั่วโมง และ M4 จำนวน 9 ชั่วโมง รวมทั้งรายวิชา 45 ชั่วโมง (ทฤษฎี 15 ชั่วโมง ปฏิบัติ 30 ชั่วโมง)

5. ตารางวิเคราะห์ความสอดคล้อง

โมดูล	มาตรฐานอาชีพ EoC	CEFR B2	สมรรถนะรายวิชา
M1	1.10.113.03, 04, 05	Reception / spoken interaction	1, 2, 3
M2	1.10.113.02, 03, 04	Interaction + spoken production	2, 3, 4
M3	1.10.113.01, 02, 03, 04	Extended interaction + reading/writing	2, 3, 4
M4	1.10.113.01-05	Integrated B2 performance	1-4

5.1 หลักการออกแบบการเรียนรู้

หลักการ	การนำไปใช้
Competency-based	เริ่มจากภาระงานจริง กำหนดหลักฐานและเกณฑ์ แล้วออกแบบกิจกรรมให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติ
CLT	ใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมาย มีช่องว่างของข้อมูล ทางเลือก และผลลัพธ์ที่จับต้องได้
2W3P	Warm-up → Presentation → Practice → Production → Assessment/Wrap-up ในแต่ละคาบ
Task-based	ใช้สถานการณ์จริง เช่น จองห้อง เช็กอิน ขอข้อมูล ร้องเรียน และเช็กเอาท์
Integrated AI	AI เป็น Language Coach: ตรวจความสุภาพ ความชัดเจน ไวยากรณ์ และเสนอทางเลือก โดยผู้เรียนต้องตัดสินใจแก้ไขเอง
UDL /Differentiation	มี sentence frames, word banks, model dialogue, challenge cards และตัวเลือกชิ้นงานหลายระดับ

6.1 โมดูล M1: Hotel Industry, Front Office & Room Recommendations

เวลา	ผลลัพธ์การเรียนรู้ประจำโมดูล	ชิ้นงาน/หลักฐาน
12 ชั่วโมง (ทฤษฎี 4 / ปฏิบัติ 8)	วิเคราะห์บริบทงานโรงแรม ใช้คำศัพท์งานส่วนหน้า และแนะนำห้องพักตามความต้องการแขกอย่างมืออาชีพ	Communication profile + room role-play

สาระการเรียนรู้

คำศัพท์/เนื้อหา	หน้าที่ภาษาและโครงสร้าง
hotel departments and front office roles • service mind and professional etiquette • intercultural communication • room and bed types • facilities, rates and inclusions • guest needs	Present Simple for roles and routines • There is / There are; It has / includes... • I recommend... because... • Comparatives and superlatives • Giving and supporting opinions

ลำดับกิจกรรมการเรียนรู้

1. สำรวจ guest journey และบทบาทงานส่วนหน้า
2. วิเคราะห์มารยาทและความคาดหวังของแขกต่างวัฒนธรรม
3. Information gap: room/facility cards
4. จับคู่ความต้องการแขกกับห้องพัก
5. Role-play แนะนำห้อง + AI feedback + revision
6. จัดทำ Communication Profile และสรุปการเรียนรู้

เกณฑ์ความสำเร็จ

- ✓ ใช้คำศัพท์งานส่วนหน้าและห้องพักได้ถูกต้อง
- ✓ ให้รายละเอียดราคาและสิ่งอำนวยความสะดวกครบ
- ✓ เชื่อมคำแนะนำกับความต้องการแขกด้วยเหตุผล
- ✓ ปรับระดับภาษาและมารยาทเหมาะกับผู้รับบริการ
- ✓ รักษาความลับและจรรยาบรรณ

เครื่องมือประเมินและหลักฐาน

แบบสังเกตการปฏิบัติงาน • แบบประเมินการพูด/งานเขียน • แบบประเมินเพื่อน • แบบประเมินตนเอง • ชิ้นงานระหว่างเรียนและฉบับปรับปรุง • Exit Ticket