



แผนการสอนและแบบฝึกหัดประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้
รายการภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ



ตอน Guest Relations Officer เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

ชมวีดิทัศน์รายการได้ทาง www.eng24.ac.th

Visit us at www.eng24.ac.th

แผนการสอน
Speak Up ตอน เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อเรียนจบบทเรียนนี้แล้ว นักเรียนสามารถ

1. ใช้ประโยชน์พื้นฐานในการสื่อสารในการทักทาย แนะนำข้อมูล ถามเพื่อให้ได้ข้อมูล และบอกเล่าได้ โดยเฉพาะในบริบทการประกอบอาชีพเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
2. เข้าใจและใช้โครงสร้าง Here is ... และ Here are ... ในการบอกที่ตั้งหรือนำเสนอสิ่งของ

ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง

สาระที่ 1 ภาษาเพื่อการสื่อสาร

มาตรฐาน ต 1.1 เข้าใจและตีความเรื่องที่ฟังและอ่านจากสื่อประเภทต่างๆ และแสดงความคิดเห็น อย่างมีเหตุผล

มาตรฐาน ต 1.2 มีทักษะการสื่อสารทางภาษาในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร แสดง ความรู้สึก และความคิดเห็นอย่างมีประสิทธิภาพ

สาระที่ 4 ภาษากับความสัมพันธ์กับชุมชนและโลก

มาตรฐาน ต 4.1 ใช้ภาษาต่างประเทศในสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในสถานศึกษา ชุมชน และสังคม

กิจกรรมการเรียนรู้

1. ครูถามนำนักเรียนเข้าเรื่อง ว่านักเรียนเคยเข้าพักในโรงแรมไหม เมื่อก้าวเท้าเข้าโรงแรมจะเจอใครบ้าง หากเรามีปัญหาหรือคำถามระหว่างพักในโรงแรมจะต้องคุยกับใคร คนที่ทำหน้าที่นี้เรียกว่าอะไรในภาษาอังกฤษ คิดว่าคนเหล่านี้ต้องพูดคุยอะไรกับลูกค้าบ้าง
2. ครูนำเสนอวีดิทัศน์
3. ครูถามนักเรียนว่าวีดิทัศน์เปลี่ยนความเข้าใจเกี่ยวกับอาชีพเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์หรือไม่ อย่างไร เปิดโอกาสให้นักเรียนถามคำถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับอาชีพดังกล่าว
4. ครูแจกใบงานประกอบวีดิทัศน์ให้นักเรียน แบ่งกลุ่มนักเรียนออกเป็นกลุ่มละ 4-5 คนและให้นักเรียนอภิปรายและช่วยกันร่วมทำแต่ละกิจกรรม
5. เมื่อจบแต่ละกิจกรรม ครูตรวจและอภิปรายคำตอบกับนักเรียน
6. หากมีเวลาเหลือท้ายคาบเกิน 10 นาที ครูให้ทำกิจกรรมฝึกพูดในห้องเรียนท้ายบทเรียน
7. ครูกับนักเรียนร่วมกันสรุปบทเรียน



สื่อการสอน

1. วีดิทัศน์รายการ Speak Up ตอน เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
2. ใบงานประกอบวีดิทัศน์

การวัดและประเมินผล

1. การมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นในกลุ่ม
2. ความถูกต้องในการตอบคำถามในใบงาน

Exercise 1: Supply terms for the following definitions.

1. A journey made by air in a plane.

F _ _ _ _ _ (6 letters)

2. An official document that you have to show when you enter or leave a country.

P _ _ _ _ _ _ _ (8 letters)

3. To go with somebody or to show them the way

E _ _ _ _ _ (6 letters)

4. A special right that is given only to one person or group of people

P _ _ _ _ _ _ _ _ (9 letters)

5. A hot or cold drink such as tea, coffee, orange juice

B _ _ _ _ _ _ _ (8 letters)

6. Rooms, equipment, or services that are provided for a particular purpose

F _ _ _ _ _ _ _ _ _ (10 letters)

7. A small fridge in a hotel room, with drinks in it for guests to consume

M _ _ _ _ _ _ (7 letters)

8. The work involved in taking care of a house such as cooking and cleaning

H _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ (12 letters)

9. A polite or formal demand for something

R _ _ _ _ _ _ (7 letters)

Exercise 2: Part One: Identify who is more likely to say the following statements. Put (GR) in front of those said by guest relations officers and (G) in front of those said by guests.

- _____ (a) Oh, here you are. My passport.
- _____ (b) I will escort you to your room.
- _____ (c) If I need extra pillows or towels, do I press three as well?
- _____ (d) Have a pleasant stay.
- _____ (e) How was your flight?
- _____ (f) I'll check them out.
- _____ (g) May I have your passport, please?

Part Two: Complete the dialog with the expressions given above.

Guest Relations Officer: Good afternoon, sir. Welcome to Excelsior Hotel.

(1) _____

Guest: It was a bit bumpy, but I'm good now.

Guest Relations Officer: I'm sorry to hear that. I'm sure our hotel will make you feel a whole lot better.

Guest: Alright.

Guest Relations Officer: (2) _____.

Guest: It's somewhere in my bag. (3) _____.

Guest Relations Officer: Thank you. This way, please. I've looked at your reservation, and you've booked a superior room for three nights. This is for verification. Please sign this for me.

Guest: Here you go.



Guest Relations Officer: Thank you. Your room is 1302. (4) _____.

Guest: Thank you.

Guest Relations Officer: My pleasure. Our swimming pool and gym are on the fifth floor, and they are open from 9 a.m. to 10 p.m. Breakfast is available on the first floor from 7 a.m. until 10 a.m.

Guest: Thank you. (5) _____.

Guest Relations Officer: This is your room, sir. Just press the card against the panel here to unlock the door. Then, put it in the slot here to activate the lighting. Here is the minibar, and here's the safety-deposit box. If you'd like to order some food, press three for room service.

Guest: (6) _____

Guest Relations Officer: In that case, please press two for housekeeping.

Guest: I see. Thank you.

Guest Relations Officer: If you have any questions, please feel free to call the front desk.

Guest: I will. Thank you. You've been a great help today.

Guest Relations Officer: My pleasure. (7) _____

Exercise 3: Part One: Look at the following sentences and complete the observations below.

Here is the coffee corner.

Here is the safety-deposit box.

Here is the key card.

Here are your towels.

Here are the sandwiches.

Here are your bags.

Observations:

We use “here is” and “here are” to indicate where things are located or to offer something to the listener.

“_____” is used with singular nouns.

“_____” is used with plural nouns.

Part Two: Look at the given words, and write sentences with “here is” or “here are.”

1. the minibar

2. the light switches

3. the gym

แบบฝึกหัดเพิ่มเติม: กิจกรรมพูดในชั้นเรียน

1. แบ่งนักเรียนเป็นกลุ่มละ 4 – 5 คน
2. ให้นักเรียนแต่ละกลุ่มเลือกสถานที่หนึ่งแห่งในโรงเรียน จากนั้น ให้นักเรียนค้นคว้าว่าสถานที่นั้นมีสิ่งของและเครื่องอำนวยความสะดวกอะไรบ้าง เปิดโอกาสให้นักเรียนค้นคว้าหาคำศัพท์ที่ตนเองไม่รู้จัก
3. ให้นักเรียนพาเพื่อนร่วมห้องไปยังสถานที่ประจำกลุ่มของตน จากนั้นแนะนำสิ่งของและเครื่องอำนวยความสะดวกในสถานที่นั้น โดยใช้โครงสร้าง Here is และ Here are
4. พลัดกันอธิบายสถานที่กันจนครบทุกกลุ่ม

ตัวอย่าง:

สมมตินักเรียนเลือกโรงอาหาร

Student A: **Here are** the food stalls.

Student B: **Here are** the seats.

Student C: **Here is** my favorite food booth.