



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ โทร. ๒๐๒๙

ที่ ศธ.๐๕๒๗.๐๓.๐๗/-

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุมัติเปลี่ยนแปลงวันในการนำนิสิตไปศึกษาดูงานนอกสถานที่

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

ตามที่ ดิฉัน ดร.สุทธาวรรณ ศรีวันทนิยกุล ได้รับอนุมัติให้นำนิสิตระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ ๓ จำนวน ๒๔ คน ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ในรายวิชา ๒๐๕๔๗๕ ภาษาอังกฤษสำหรับการโรงแรม ในวันเสาร์ที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๘ เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. ณ โรงแรมวังจันทร์ริเวอร์วิว จังหวัดพิษณุโลก ตามความทราบแล้ว นั้น

เนื่องจาก นิสิตต้องเข้าร่วมอบรมในโครงการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงานสหกิจศึกษาในวันและเวลาดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาดูงานนอกสถานที่ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ ดิฉันจึงขออนุมัติเปลี่ยนแปลงวันในการนำนิสิตไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ จากเดิม วันเสาร์ที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๘ เปลี่ยนเป็น วันเสาร์ที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๘ ตามเวลาและสถานที่ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(ดร.สุทธาวรรณ ศรีวันทนิยกุล)

อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

เพื่อโปรดพิจารณาการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงวัน

นำนิสิตไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ในรายวิชา 205475

ภาษาอังกฤษสำหรับการโรงแรม จากเดิม วันที่ 17 ต.ค.2558

เปลี่ยนเป็น วันที่ 10 ต.ค.2558 เวลา 09.00-12.00 น.

ณ โรงแรมวังจันทร์ริเวอร์วิว จ.พิษณุโลก เนื่องจาก นิสิตติด

เข้าอบรมในโครงการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงานสหกิจศึกษา

รายละเอียดตามเอกสารแนบ

1๓.๑.๕๘

๐๑/๑๐/๕๖

12

1๓๑๕๘

(ดร.ท่างลักษณ์ เอื้อนครินทร์)  
หัวหน้าภาควิชาภาษาอังกฤษ

๑๓.๑.๕๘  
๑๑  
13 Mar 18



ที่ ศธ ๐๕๒๗.๐๓.๐๑(๔)/๐๓/๓๖

คณะมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนเรศวร  
อำเภอเมืองพิษณุโลก  
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๕ ตุลาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเปลี่ยนแปลงวันนำนิตเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน

เรียน ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมวังจันทร์ริเวอร์วิว

อ้างถึง หนังสือคณะมนุษยศาสตร์ ที่ ศธ ๐๕๒๗.๐๓.๐๑(๔)/๐๘๖๕ ลงวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง ภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ขอความอนุเคราะห์นำนิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๓ จำนวน ๒๔ คน เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานในหน่วยงานของท่าน ในวันเสาร์ที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๘ เวลา ๑๐.๐๐-๑๒.๐๐ น. เพื่อให้นิตได้เรียนรู้งานและระบบการทำงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม นั้น

เนื่องจาก ในวันและเวลาดังกล่าว นิตต้องเข้าร่วมอบรมในโครงการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงานสหกิจศึกษา ดังนั้น จึงขอเปลี่ยนแปลงวัน จากเดิม เป็น วันเสาร์ที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๘ เวลา ๑๐.๐๐-๑๒.๐๐ น. ทั้งนี้ รายละเอียดเพิ่มเติมได้มอบหมายให้ ดร.สุทธาวรรณ ศรีวันทนียกุล อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๕๖๒๔ ๑๕๕๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะมนุษยศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา พัดเกต)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

งานบริการการศึกษา

โทร. ๐ ๕๕๙๖ ๒๐๔๘

โทรสาร ๐ ๕๕๙๖ ๒๐๐๐

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

เพื่อโปรดพิจารณา ลงนาม



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะมนุษยศาสตร์ ภาควิชาภาษาอังกฤษ โทร. ๒๐๒๕

ที่ ศธ.๐๕๒๗.๐๓.๐๓/๐๑๓๗

วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุมัตินำนิสิตออกนอกสถานที่

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

ด้วยดิฉัน นางสาววรรณ ศรีวันทนิยกุล อาจารย์ภาควิชาภาษาอังกฤษ ซึ่งรับผิดชอบรายวิชา ๒๐๕๔๗๕ ภาษาอังกฤษสำหรับการโรงแรม (English for Hotel Business) สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคปกติ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ ๓ คณะมนุษยศาสตร์ ในภาคเรียนที่ ๑/๒๕๕๘ มีความประสงค์จะนำนิสิตกลุ่มดังกล่าว ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ ณ โรงแรมวังจันทน์ริเวอร์วิว จังหวัดพิษณุโลก ในวันเสาร์ที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๘ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้นิสิตได้เรียนรู้งานในแผนกต่างๆ และระบบการทำงานของโรงแรม
๒. เพื่อให้นิสิตได้มีโอกาสศึกษา เรียนรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาเรียนในบริบทจริงของโรงแรม
๓. เพื่อให้นิสิตได้รับประสบการณ์ตรงจากสถานประกอบการ โรงแรมและอาจได้รับสถานที่ฝึกงานหรือที่ทำงานในอนาคต

เพื่อให้การศึกษาดูงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ ดิฉันจึงขออนุมัติการเดินทางนำนิสิตจำนวน ๒๔ คน ออกนอกสถานที่ ในวันเสาร์ที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๘ ตามสถานที่ดังกล่าว โดยไม่เบิกค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาววรรณ ศรีวันทนิยกุล)

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

เพื่อโปรดพิจารณาการขออนุมัตินำนิสิตออกนอกสถานที่

เพื่อไปศึกษาดูงานในรายวิชา 205475 ภาษาอังกฤษสำหรับการโรงแรม

ของนิสิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 24 คน ในวันเสาร์ที่

17 ต.ค.2558 เวลา 09.00-12.00 น. ณ โรงแรมวังจันทน์ริเวอร์วิว

จ.พิษณุโลก โดยมี ดร.สุทธาวรรณ ศรีวันทนิยกุล เป็นผู้ควบคุมการเดินทาง

15 ก.ย. 2558

16/09/58

เนนตรา งาม

16/9/58

(ดร.ทำรงลักษณ์ เอ็นครินทร์)  
หัวหน้าภาควิชาภาษาอังกฤษ

16 ก.ย. 58



ที่ ศธ ๐๕๒๗.๐๓.๐๑(๔)/๐๑๖๕

คณะมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนเรศวร  
อำเภอเมืองพิษณุโลก  
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๑๖ กันยายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์นำนิสิตเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน  
เรียน ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมวังจันทร์แอร์วิว

ด้วย ภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้เปิดการเรียนการสอน  
รายวิชา ๒๐๕๕๗๕ ภาษาอังกฤษสำหรับการโรงแรม (English for Hotel Business) สำหรับนิสิตระดับ  
ปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ ๓ คณะมนุษยศาสตร์ ในภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๕๘ โดยมี  
ดร.สุทธาวรรณ ศรีวันทนิยกุล เป็นอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

เพื่อให้นิสิตได้เรียนรู้งานและระบบการทำงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม คณะมนุษยศาสตร์  
จึงขอความอนุเคราะห์นำนิสิต จำนวน ๒๔ คน เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน ในวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๘ เวลา  
๑๐.๐๐-๑๒.๐๐ น. ทั้งนี้ รายละเอียดเพิ่มเติมได้มอบหมายให้อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาเป็นผู้ประสานงาน  
โดยตรงต่อไป หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๕๖๒๔ ๑๕๕๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะมนุษยศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์  
จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา พัดเกตุ)  
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

งานบริการการศึกษา  
โทร. ๐ ๕๕๙๖ ๒๐๔๘  
โทรสาร ๐ ๕๕๙๖ ๒๐๐๐

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์  
เพื่อโปรดพิจารณา ลงนาม



## โครงการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ในรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับการโรงแรม

- ชื่อโครงการ** โครงการศึกษาดูงานสถานประกอบการด้านการโรงแรม  
(โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งในรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับการโรงแรม รหัสวิชา 205475 สำหรับ  
นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4)
- ผู้รับผิดชอบโครงการ** อาจารย์สุทธาวรรณ ศรีวันทัยกุล  
(อาจารย์ผู้สอนรายวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับการโรงแรม รหัสวิชา 205475 ภาคเรียนที่ 1 ปี  
การศึกษา 2558)

### 3. หลักการและเหตุผล

การโรงแรมเป็นธุรกิจที่นิสิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษให้ความสนใจเป็นอย่างมาก ในแต่ละปีการศึกษาจะมีนิสิตสาขาวิชา  
ภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 4 เลือกเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับการโรงแรม รหัสวิชา 205475 และ/หรือฝึกงานตามโรงแรมต่างๆจำนวน  
มาก รายวิชานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมให้นิสิตมีศักยภาพในการก้าวสู่ธุรกิจการโรงแรม รวมถึงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า  
และเพื่อให้นิสิตมีความเข้าใจสูงสุดในกระบวนการที่จะเป็นประโยชน์ในการเรียนการสอน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะให้นิสิตได้เกิด  
กระบวนการเรียนรู้ และฝึกทักษะจากบริบทจริงในโรงแรมที่ได้มาตรฐาน และเพื่อให้ภาควิชาได้รับประโยชน์จากองค์กรท้องถิ่น นิสิต  
สามารถเข้ารับคำปรึกษาในการทำงาน และศึกษาดำเนินงานที่นิสิตสนใจจากผู้มีประสบการณ์ตรง เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนการ  
สอนและพัฒนาวิชาชีพของนิสิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

### 4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นิสิตได้มีโอกาสศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาที่เรียนในบริบทจริงในโรงแรม
2. เพื่อให้นิสิตได้เรียนรู้งานในแผนกต่างๆของโรงแรม
3. เพื่อให้นิสิตได้สังเกตและเรียนรู้ระบบการทำงานของโรงแรม
4. เพื่อให้นิสิตได้มีโอกาสเข้าชมแผนกต่างๆของโรงแรม

### 5. เป้าหมาย

1. นิสิตได้เรียนรู้ที่จะใช้คำศัพท์และเนื้อหาที่เรียนมาเพื่อใช้ในสถานการณ์จริง
2. นิสิตได้มีโอกาสพบสถานที่ฝึกงาน หรือสถานประกอบการ ซึ่งอาจเป็นที่ฝึกงานหรือที่ทำงานในอนาคต
3. นิสิตได้รับประสบการณ์ตรง และได้ศึกษาระบบการทำงานของโรงแรมในสถานประกอบการโรงแรมที่ได้มาตรฐาน

### 6. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินโครงการ

วันเสาร์ที่ 17 ตุลาคม 2558 เวลา 9.00-12.00น.

ณ โรงแรมวันจันทร์ริเวอร์วิว เลขที่ 66 ถนนวังจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โทรศัพท์ 055-252-555 หรือ 089-460-3591 (คุณพนอรวรรณ เครือทราย ผู้จัดการทั่วไป)

7. งบประมาณ

-

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. นิสิตได้ศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาเรียนในบริบทจริงในโรงแรม
2. นิสิตได้เรียนรู้งานในแผนกต่างๆของโรงแรม
3. นิสิตได้สังเกตและเรียนรู้ระบบการทำงานของโรงแรม
4. นิสิตได้เยี่ยมชมแผนกต่างๆของโรงแรม

### อาจารย์ผู้ควบคุมการเดินทาง จำนวน 1 ท่าน

ดร.สุทธาวรรณ ศรีวันทนียกุล หมายเลขโทรศัพท์ 095-624-1556

### รายชื่อนิสิตที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 24 คน

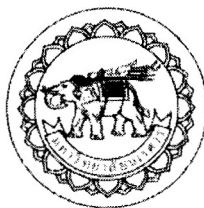
เลขที่	รหัสประจำตัว	ชื่อ-สกุล	หลักสูตร	ชั้นปี
1	54260479	นายวัชรินทร์ ไพศาล	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	5
2	55163670	นางสาวภัณฑิรา แผ่นทอง	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
3	55243259	นางสาวพิชามณูชรี รัตนบุระ	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
4	55244607	นางสาวพรหมนต์ แสงทอง	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
5	55244768	นางสาวรวีวรรณ เสืองามเอี่ยม	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
6	55261161	นายธรรธร สุชะอาคม	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
7	55261192	นางสาวปรางมาศ ศรีพิน	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
8	55261376	นางสาวกมลนรรศท์ อุดมเดชะ	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
9	55263141	นางสาวกาญจนา ลาพิงค์	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
10	55263158	นางสาวกิตติกา วรินทร์	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
11	55263202	นางสาวจันทร์นารี ถัดทะพงษ์	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
12	55263233	นางสาวจุฑามาศ พลธรรม	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
13	55263240	นางสาวชนนิกานต์ วาณิชยพงศ์	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
14	55263271	นางสาวรัฐติยา สอนงญาติ	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
15	55263431	นายปฏิภาณ อันแย้ม	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
16	55263486	นางสาวปวีชาติ ชัยขาว	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
17	55263592	นางสาวภาวิณี สีสวัสดิ์	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
18	55263615	นางสาวมินตรา เกตุหาด	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
19	55263639	นางสาวเมทินี โยโน	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
20	55263707	นายวิทธิพล ทองเปรม	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
21	55263783	นางสาวสุธิดา แซ่ลิ้ม	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
22	55263820	นางสาวหนึ่งนัชฐา เพชรประทุม	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
23	55340903	นายปฏิพล ประพาศพงษ์	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4
24	55344697	นางสาวจากรุภา คุณาปราโมทย์	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)	4

**กำหนดการ**  
**โครงการศึกษาดูงานสถานประกอบการด้านโรงแรม**  
**วันเสาร์ที่ 17 ตุลาคม 2558**  
**ณ โรงแรมวังจันทร์ ริเวอร์วิว จังหวัดพิษณุโลก**

เวลา	9.30 น.	เดินทางออกจากมหาวิทยาลัยนเรศวร
	10.00 น.	ถึงโรงแรมวังจันทร์ ริเวอร์วิว
	10.00 – 11.00 น.	นิสิตเข้าร่วมรับฟังการบรรยายเรื่องการจัดการโรงแรม และการใช้ ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม
	11.00- 12.00 น.	อภิปราย ชักถาม และเยี่ยมชมแผนกต่างๆของโรงแรม
	12.00- 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวันตามอัธยาศัย
	13.00 น.	เดินทางกลับสู่มหาวิทยาลัยนเรศวร
	13.00 น.	ถึงมหาวิทยาลัยนเรศวร

**แผนรักษาความปลอดภัย**  
**โครงการศึกษาดูงานสถานประกอบการด้านโรงแรม**  
**วันเสาร์ที่ 17 ตุลาคม 2558 เวลา 9.30-13.00**  
**ณ โรงแรมวังจันทร์ ริเวอร์วิว จังหวัดพิษณุโลก**

1. ข้อปฏิบัติการอยู่ร่วมกัน
  - ไม่ออกนอกสถานที่ปฏิบัติการจนกว่าจะได้รับอนุญาตจากอาจารย์ผู้กำกับดูแล
  - ไม่ทะเลาะวิวาท
  - เชื้อฟังอาจารย์ผู้กำกับดูแล
2. มาตรการรักษาความปลอดภัย
  - มีอาจารย์ดูแลด้านความปลอดภัยในการทำกิจกรรมต่างๆ และมีพนักงานโรงแรมดูแลความปลอดภัยในสถานที่
3. อาจารย์ผู้กำกับดูแลในการปฏิบัติการ
  - ดร.สุทธาวรรณ ศรีวันทนียกุล



## COURSE SYLLABUS

**Course title:** English for Hotel Business

**Course Code:** 205475

**Credit:** 3 (3-0)

**Prerequisite course:** None

**Study Hours:** 3 hours/ week

**Instructor:** Dr.Suttawan Sriwantaneeyakul

**Office:** Faculty of Humanities, room no. 1308

**Contact Number:** (055)962-029

**Office Hours:** Tuesday 13.00-15.00 & Thursday 10:00- 12.00 or by appointment at  
[s\\_kreangsak@hotmail.com](mailto:s_kreangsak@hotmail.com)

### Course Description:

Skills in listening, speaking, reading, and writing English for different sections in hotel business such as reception, public relations, marketing, housekeeping, and food and beverage

### After successful completion of this course, students will be able to:

- improve their ability to communicate with hotel guests and other staff
- learn the vocabulary of all the main areas in the hotel
- gain confidence in English communication

### Materials:

Scott, T. & Pohl, A. (2010). Highly Recommended 2. Oxford University Press.

### Course Content and Tentative Schedule

Week	Date	Topics of lecture and discussion
1	12 August 2015 14 August 2015	<i>National Holiday</i> <b>Introduction to course and grading criteria</b>
2	19 August 2015 21 August 2015	Unit 1: Dealing with incoming calls Unit 2: Customer information
3	26 August 2015 28 August 2015	Unit 3: Taking reservations Unit 4: Dealing with booking enquiries
4*	<b>2 September 2015</b> 4 September 2015	<b>Quiz 1</b> Unit 5: Correspondence
5	9 September 2015 11 September 2015	Unit 6: Welcoming guests Unit 7: Dealing with check-in problems
6	16 September 2015 18 September 2015	Unit 8: Explaining how things work in the hotel room Unit 9: Serving drinks
7	23 September 2015 25 September 2015	Unit 10: Food service Unit 11: Know your region
8**	<b>26 Sep – 3 Oct 2015</b>	<b>Midterm Exam</b>
9	7 October 2015 9 October 2015	Unit 12: Explaining travel options Unit 13: Giving directions
10	14 October 2015 16 October 2015	Unit 14: Meeting customer needs Unit 15: Complaints and apologies

Week	Date	Topics of lecture and discussion
11	21 October 2015 23 October 2015	Unit 16: Mistakes and problems <b>National holiday</b>
<b>12*</b>	<b>28 October 2015</b> 30 October 2015	<b>Quiz 2</b> Unit 17: Giving advice and assistance
13	4 November 2015 6 November 2015	Unit 18: Telephone communication problems Unit 19: Conference and meeting enquiries
14	11 November 2015 13 November 2015	Unit 20: Handling payments Unit 21: Explaining and training
15	18 November 2015 20 November 2015	Unit 22: Working in housekeeping Unit 23: Health, safety and security
16	25 November 2015 27 November 2015	Tutorial session
<b>17**</b>	<b>28 Nov-13 Dec 2015</b>	<b>Final Examination</b>

### Evaluation Scheme

Quiz 1	15%	Midterm Exam	30%
Quiz 2	15%	Final Presentation	30%
Class Attendance	10%		

### Grading Scale

80 – 100	=	A	75 – 79	=	B+
70 – 74	=	B	65 – 69	=	C+
55 – 64	=	C	50 – 54	=	D+
45 – 49	=	D	0 – 44	=	F

**Note:** According to the university's regulation, a number of students who receive A should not be more than 25% of the whole class. The above grading scale is subject to change without prior notice.