ได้ผ่านการตรวจประเมินคุณภาพหนังสือเรียนอาชีวศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ประกาศลำดับที่ 243

20000-1219

ภาษาอังกฤษเพื่องานธุรกิจ
(English for Business)

หนังสือเล่มนี้เรียบเรียงตามผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา
จุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

ช่อลดา สัพโส

77.-

ภาษาอังกฤษเพื่องานธุรกิจ

English for Business

(20000-1219)

หมวดวิชาสมรรถนะแกนกลาง

กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ)

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

ช่อลดา สัพโส

ภาษาอังกฤษเพื่องานธุรกิจ
English for Business
20000-1219

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ช่อลดา สัพโส.

ภาษาอังกฤษเพื่องานธุรกิจ (20000-1219).-- กรุงเทพฯ : แม็คเอ็ดดูเคชั่น, 2569.
128 หน้า.

1. ภาษาอังกฤษ -- การใช้ภาษา. 2. ภาษาอังกฤษ -- บทสนทนาและวลี. I. ชื่อเรื่อง.

428.3495911

ISBN 978-616-345-336-5

จัดทำโดย

IMACEDUCATION

ผู้เขียน : ช่อลดา สัพโส

ผู้ทรงคุณวุฒิ : รศ. ดร.ปิยะธิดา ช้างพิ่ง

การสั่งซื้อ : ส่งธนาณัติสั่งจ่าย **ไปรษณีย์ลาดพร้าว** ในนาม **บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด**
เลขที่ 9/99 อาคารแม็ค ซอยลาดพร้าว 38 ถนนลาดพร้าว แขวงจันทรเกษม
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
☎ : 0-2938-2022-7 FAX : 0-2938-2028
www.MACeducation.com

พิมพ์ครั้งที่ : 1

จำนวนที่พิมพ์ : 5,000 เล่ม

ราคาจำหน่าย : 77 บาท

ปีที่พิมพ์ : 2569

พิมพ์ที่ : หจก. ซี แอนด์เอ็น บุ๊ค

(สงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย ห้ามลอกเลียน ไม่ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้นอกจากจะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร)

คำนำ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567 เพื่อยกระดับการศึกษาวิชาชีพของบุคคลให้สูงขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ อุตสาหกรรมเป้าหมายในการพัฒนาประเทศ แผนการศึกษาแห่งชาติ ความต้องการของสถานประกอบการ รวมทั้งข้อเสนอจากคณะอนุกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชน เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษา (อ.กรอ.อศ.) โดยหลักสูตรดังกล่าวเป็นไปตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualifications Framework: NQF) และกรอบคุณวุฒิอ้างอิงอาเซียน (ASEAN Qualifications Reference Framework: AQRF) มาตรฐานการศึกษาของชาติ และกรอบคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ ตลอดจนยึดโยงกับมาตรฐานอาชีพ มาตรฐานฝีมือแรงงาน และมาตรฐานอื่น ๆ ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ เพื่อมุ่งเน้นการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาสมรรถนะกำลังคนระดับฝีมือ รวมทั้งคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของตลาดแรงงาน ชุมชน สังคม

บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด ตระหนักถึงภารกิจสำคัญในการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาระดับอาชีวศึกษาให้บรรลุผลสมดังเจตนารมณ์ที่ตั้งไว้ จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการและผู้สอน ทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ ดำเนินการวิเคราะห์หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567 ในแต่ละสาขาวิชาเพื่อจัดทำสื่อการเรียนรู้ อันประกอบด้วย

1. หนังสือเรียน ที่จัดทำให้ตรงกับอ้างอิงมาตรฐาน ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา จุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพ มาตรฐานฝีมือแรงงาน และมาตรฐานอื่น ๆ ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ

2. แผนการจัดการเรียนรู้ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนผ่านกิจกรรมการเรียนรู้หลากหลายรูปแบบ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สอนนำไปปรับให้เหมาะสมกับธรรมชาติของผู้เรียนและจุดเน้นของสถานศึกษา

จุดเด่นของหนังสือเรียนชุดใหม่ มีดังนี้

1. นำเสนอในรูปแบบบทเรียน โดยในแต่ละบทเรียนมีผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับบทเรียน สมรรถนะประจำบทเรียน แนวคิดหลัก หัวข้อหลัก และจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม และใบเนื้อหาที่ง่ายต่อการเรียนรู้ แต่ยังคงไว้ซึ่งความเข้มข้นและทันสมัยทั้งนี้เนื้อหาในหนังสือเรียนมุ่งเน้นให้สัมพันธ์กับจุดประสงค์การเรียนรู้ หลักการเรียนรู้ตามสภาพจริง (Authentic Learning) และการประเมินผลตามสภาพจริง (Authentic Assessment)

2. แทรกใบงานที่ออกแบบให้สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับบทเรียน สมรรถนะประจำบทเรียน และจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมสำหรับการฝึกกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญ เช่น การเรียนรู้จากโครงงาน (Project-based Learning)

3. มีแบบทดสอบหลังเรียนในทุก ๆ บทเรียน เพื่อประเมินผลหลังเรียนในแต่ละบทเรียน

บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด ขอขอบคุณสถานศึกษา ครู คณาจารย์ ผู้สอน ผู้เรียน และผู้ที่สนใจทุกท่านที่ให้ความไว้วางใจในสื่อการเรียนรู้ของบริษัท บริษัทหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสื่อการเรียนรู้ชุดนี้จะมีส่วนช่วยให้การจัดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพทัดเทียมระดับสากลต่อไป

บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

รหัส 20000-1219
วิชา ภาษาอังกฤษเพื่องานธุรกิจ
ทฤษฎี 0 ชั่วโมง ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง 1 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ The Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) ระดับ B1

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและปฏิบัติงานธุรกิจได้ถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับบทบาท สถานการณ์ และวัฒนธรรมที่หลากหลาย

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. เข้าใจหลักการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานธุรกิจ
2. มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่องานธุรกิจ
3. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดี ตระหนักถึงความสำคัญ และเห็นประโยชน์ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานธุรกิจ
4. สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้เพื่องานธุรกิจ

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับ คำศัพท์ สำนวน หลักการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานธุรกิจตามหลักวิชา
2. ใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการพูดนำเสนอ อธิบาย วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทางธุรกิจ การกล่าวต้อนรับ การติดต่อทางโทรศัพท์
3. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานและพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่องานธุรกิจเหมาะสมตามหลักวิชา

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่องานธุรกิจ ในการจัดทำ นำเสนอ อธิบาย วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทางธุรกิจ การต้อนรับ (Greeting and Welcoming) การติดต่อทางโทรศัพท์ (Telephoning) ตำแหน่งงาน (Job Position) การโต้ตอบอีเมล (E-mail) การประชุม (Meeting) การรายงาน (Report) และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่องานธุรกิจ

ตารางวิเคราะห์บทเรียนตามรายละเอียดของหลักสูตร
รายวิชา ภาษาอังกฤษเพื่องานธุรกิจ

บทเรียน	อ้างอิงมาตรฐาน	ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	จุดประสงค์รายวิชา				สมรรถนะรายวิชา			คำอธิบายรายวิชา	จำนวนชั่วโมง
			1	2	3	4	1	2	3		
1. Working in a Company	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
2. Welcoming Visitors	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
3. Telephoning Skills in Business	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
4. Email Writing for Business	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
5. Writing Business Reports	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
6. Preparing for Job Interviews	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
7. Business Meetings	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
8. Presenting in Meetings	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้											2
รวมจำนวนชั่วโมง											**36**

Contents

Lesson	Vocabulary	Listening and Speaking
Lesson 1 Working in a Company	Departments, Job Titles, and Responsibilities	• **Listening:** Comprehending Dialogues on the First Day at Work • **Speaking:** Role-Playing Workplace Interactions
Lesson 2 Welcoming Visitors	Key Terms for Welcoming and Directing	• **Listening:** Comprehending Dialogues on Welcoming and Company Tours • **Speaking:** Role-Playing a Complete Welcoming Scenario
Lesson 3 Telephoning Skills in Business	Key Verbs and Phrases for Business Calls	• **Listening:** Making and Receiving Business Phone Calls • **Speaking:** Using Telephone Expressions in Business Situations
Lesson 4 Email Writing for Business	Key Vocabulary and Polite Phrases	• **Listening:** Discussing and Revising a Business Email • **Speaking:** Polite and Professional Email Interactions
Lesson 5 Writing Business Reports	Key Vocabulary in Business Reports	• **Listening:** Understanding the Purpose and Structure of Reports • **Speaking:** Discussing Your Reports
Lesson 6 Preparing for Job Interviews	The Process of Job Interviewing	• **Listening:** Listening to Job Interviews and Feedback • **Speaking:** Practicing Job Interview Skills
Lesson 7 Business Meetings	Key Vocabulary in Business Meetings	• **Listening:** Proposing, Agreeing, Disagreeing, and Polite Interruptions • **Speaking:** Role-Playing Meeting Discussions
Lesson 8 Presenting in Meetings	Key Terms and Linking Phrases for Presentations	• **Listening:** Listening for Key Expressions and Structure • **Speaking:** Developing Presentation Skills for Business Meetings
Bibliography		

	Reading	Language Focus	Writing	Page
	Understanding Company Operations and Structure	Present Simple Tense	Creating Sentences to Describe Company Roles	**1**
	Understanding Guest Welcome Protocol and Company Information	Polite Requests and Imperatives	Composing Polite Communication for Guests	**15**
	Understanding Business Phone Communication	Present Simple vs. Present Continuous Tense Review and Practice	Writing Business Phone Messages	**31**
	Understanding the Structure and Language of Business Emails	Present Simple & Modal Verbs for Email Writing	Structuring and Writing Professional Emails	**45**
	Understanding Report Structure and Language	Passive Voice and Reporting Verbs	Structuring Short Business Reports	**59**
	Understanding Job Interview Expectations	Asking for Clarification and Checking Understanding	Writing a Thank-You Email After a Job Interview	**72**
	Proposing Ideas and Solutions	Functional Language for Meetings	Note-taking and Writing Proposals	**88**
	Understanding Presentation Structure and Reporting Progress	Present Perfect vs. Past Simple and Linking Phrases	Composing Progress Update Reports and Emails	**103**
				118

Lesson

1

Working in a Company

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับบทเรียน (Lesson Learning Outcomes)

ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแนะนำพนักงาน อธิบายตำแหน่งงาน และบอกหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกต่าง ๆ ในองค์กรได้

สมรรถนะประจำบทเรียน (Competency)

1. อธิบายความหมายของคำศัพท์และสำนวนภาษาที่เกี่ยวกับตำแหน่งงาน แผนกและหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรได้
2. สื่อสารเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ ภาระงาน และความรับผิดชอบของตนเองและผู้อื่นได้
3. ประยุกต์ใช้โครงสร้าง Present Simple Tense เพื่อสื่อสารเกี่ยวกับตำแหน่งงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรผ่านการพูดและเขียนได้อย่างเหมาะสม
4. สรุปใจความสำคัญจากเรื่องที่อ่าน และบทสนทนาที่ฟังได้

แนวคิดหลัก (Main Idea)

บทเรียนนี้มุ่งเน้นการทำความเข้าใจโครงสร้างองค์กรธุรกิจ ตั้งแต่ตำแหน่งงาน แผนก ไปจนถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเน้นการประยุกต์ใช้ Present Simple Tense และคำศัพท์เฉพาะทาง เพื่อสื่อสารข้อมูลดังกล่าวผ่านทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนอย่างเป็นระบบ

หัวข้อหลัก (Main Topics)

1. **Reading:** Understanding Company Operations and Structure
2. **Vocabulary and Expressions:** Departments, Job Titles, and Responsibilities
3. **Listening:** Comprehending Dialogues on the First Day at Work
4. **Speaking:** Role-Playing Workplace Interactions
5. **Language Focus:** Present Simple Tense
6. **Writing:** Creating Sentences to Describe Company Roles

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objectives)

1. ระบุความหมายของคำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับตำแหน่งและแผนกต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างถูกต้อง
2. นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งต่าง ๆ โดยใช้โครงสร้าง Present Simple Tense ได้อย่างถูกต้อง
3. แลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งและแผนกในองค์กรผ่านการสนทนาซักถามได้
4. สรุปใจความสำคัญจากบทอ่านและบทสนทนาเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรได้
5. แสดงทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นผ่านกิจกรรมสถานการณ์จำลองได้

Reading

Company Structures and Operations

Reading Activity 1.1

A. Work with your partner to answer the following questions.

1. Can you name some departments in a business?

_____

2. Why do you think teamwork is important in a company?

_____

B. Read the passage below.

Home Products Services Theme About Us Contact Us sign up login

Operations in a Company

Operations in a company are very important to keeping the business running well. Many teams work together to achieve the company's goals. The main teams are Human Resources, Sales, Marketing, Finance, Customer Service, Information Technology, Production, Research and Development, Logistics, Legal, and Supply Chain.

At the top of the company is **the Chief Executive Officer (CEO)**. The CEO is responsible for the overall direction of the business. Below the CEO is the Chief Operating Officer (COO), who manages daily operations and helps all departments work together. The Chief Financial Officer (CFO) takes care of the company's money and financial planning.

The Human Resources (HR) team, led by the HR Manager, hires new workers and helps them with training. HR Specialists and Recruiters make sure the workplace is good for everyone.

The Sales team, including Sales Representatives and Sales Managers, sells the company's products or services. They talk to customers, answer questions, and build good relationships.

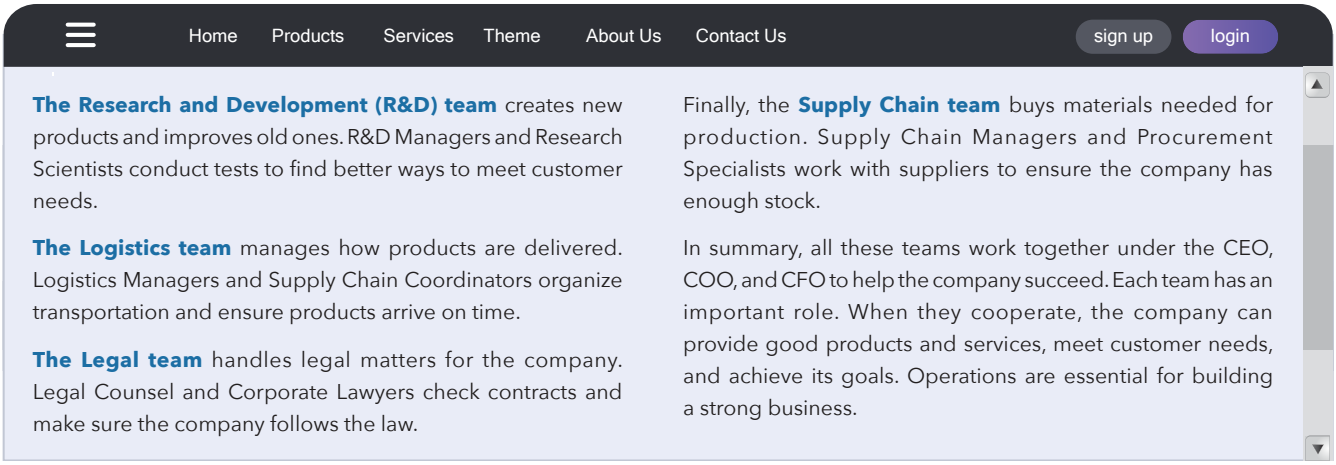
The Marketing team promotes the company's products. Marketing Managers and Marketing Specialists create advertisements and plan campaigns to attract new customers. They also study what customers want.

The Finance team, led by the CFO, manages the company's money. Finance Managers and Financial Analysts prepare budgets and track expenses to ensure there is enough money to pay employees.

The Customer Service team helps customers with questions or problems. Customer Service Managers and Customer Service Representatives make sure customers are happy with the company's products.

The Information Technology (IT) team keeps the company's computer systems running well. IT Managers and IT Support Specialists fix problems and help employees with technology.

The Production team, led by a Production Manager, makes the products. Production Supervisors and Machine Operators ensure items are made correctly and on time.



C. Answer the following questions based on the passage above.

1. What is the main purpose of operations in a company?
   a. To create advertisements
   b. To keep the business running well
   c. To manage finances
2. Who oversees the daily operations of the company?
   a. CEO
   b. CFO
   c. COO
3. Which team is responsible for selling the company's products?
   a. Customer Service Team
   b. Legal Team
   c. Sales Team
4. What do Marketing Managers do?
   a. Hire new employees
   b. Create advertisements
   c. Fix computer problems
5. Which team helps customers with their questions?
   a. Finance Team
   b. Logistics Team
   c. Customer Service Team
6. How does the IT team support employees?
   a. By keeping computer systems running
   b. By conducting research
   c. By creating new marketing strategies
7. What is the role of the R&D team?
   a. To deliver products to customers
   b. To improve existing products
   c. To handle legal matters
8. Which of the following is true about the Supply Chain team?
   a. They manage how products are delivered.
   b. They buy materials needed for production.
   c. They hire new workers for the company.
9. Why is it important for all teams to work together?
   a. To make more money
   b. To increase customer complaints
   c. To ensure the company succeeds
10. According to the passage, what is essential for the company to succeed?
    a. The management by the COO
    b. Cooperation among all teams
    c. The hiring of new workers

Vocabulary & Expressions

Departments, Job Titles, and Responsibilities in a Company

Vocabulary Activity 1.1

A. Match the departments (1-10) with their correct responsibilities (a-j).

Departments	Responsibilities
_____ 1. Sales	a. Creates new products and improves old ones.
_____ 2. Marketing	b. Keeps the company's computer systems running well.
_____ 3. Finance	c. Manages the company's money and financial planning.
_____ 4. Human Resources (HR)	d. Helps customers with questions or problems.
_____ 5. Customer Service	e. Manages how products are delivered.
_____ 6. Information Technology (IT)	f. Buys materials needed for production.
_____ 7. Production	g. Makes the company's products.
_____ 8. Research & Development (R&D)	h. Sells the company's products or services.
_____ 9. Logistics	i. Creates advertisements and plans campaigns.
_____ 10. Supply Chain	j. Hires new workers and helps them with training.

B. Put the job titles from the box into the correct category.

CEO (Chief Executive Officer)	Representative	Specialist	CFO (Chief Financial Officer)	
COO (Chief Operating Officer)	Supervisor	Coordinator	Manager	Analyst

1. Top Management:	2. Manager Level:	3. Staff / Specialist:
◆ _____	◆ _____	◆ _____
◆ _____	◆ _____	◆ _____
◆ _____	◆ _____	◆ _____
◆ _____	◆ _____	◆ _____

C. Fill in the blanks with the most appropriate verb from the box based on the typical responsibilities of each department. Use each verb only once.

1. The Sales team _____ the company's products.
2. The Marketing team _____ advertisements and plans campaigns.
3. The Finance team _____ budgets and _____ expenses.
4. The COO _____ the daily operations.
5. The Customer Service team _____ customers with their questions.
6. The IT team _____ problems with technology.
7. The Legal team _____ legal matters and checks contracts.

manages
tracks
sells
helps
handles
fixes
prepares
creates

Listening

First Day at Work: Capturing Key Details

Listening Activity 1.1

A. Read the scenario below, and then listen to the following dialogues. Complete them using the words in the box.

Scenario: First Day at Work

Lisa is a new graduate who just got a job as a staff member in the HR department of a food and beverage company. Today is her first day at work. She arrives at the office on time and is about to make her introduction.

supervisor	nice to meet you	nervous
Can you tell me…?	HR Department	excited
waiting for	show you around	Follow me

scan to listen

Dialogue 1: At the Reception Desk [1]

(Lisa arrives at the office, excited and a bit nervous. She walks to the reception desk and sees the receptionist.)

Lisa: Hi! I'm Lisa. I'm starting my first day in the (1) _____ _____ today.

Receptionist: Hello, Lisa! Welcome to the company! I'm Sarah, the receptionist. It's (2) _____.

Lisa: Nice to meet you too, Sarah! (3) _____ where I should go?

Receptionist: Of course! Your (4) _____, Tommy, is (5) _____ you. He will (6) _____ the office.

Lisa: Great! Thank you!

(Meeting Tommy, Tommy arrives at the reception desk.)

Tommy: Hi, Lisa! Ready for your first day?

Lisa: Hi, Tommy! Yes, I'm (7) _____ but also a little (8) _____.

Tommy: That's normal! Let's start with a tour of the office. (9) _____!

Dialogue 2: Human Resources Department [2]

scan to listen

hiring and training	Human Resources	This is
coordinator	Nice to meet you	look
working with you	where you work	Welcome

(Tommy and Lisa walk to the HR Department.)

Tommy: This is our (10) _____ department, (11) _____. We help with (12) _____ new employees.

(They meet another employee.)

Tommy: (13) _____ Emma, our HR (14) _____.

Emma: Hi, Lisa! (15) _____ to the team! I (16) _____ forward to (17) _____.

Lisa: (18) _____, Emma!

Dialogue 3: At the Sales and Marketing Department [3]

scan to listen

Sales and Marketing	customer needs	work together
Specialist	sell	happy
Great to have you here!	promote	This is …
study the market	Sales Manager	marketing ideas

(Tommy and Lisa continue walking to the Sales and Marketing area.)

Tommy: Next is the (19) _____ team. They (20) _____ to (21) _____ our products, (22) _____ them, and (23) _____.

(They meet another employee.)

Tommy: (24) _____ Jake, the (25) _____.

Jake: Hi, Lisa! (26) _____! If you ever want to know about (27) _____, just ask me.

Lisa: Thanks, Jake! I will!

(Tommy gestures to another area of the same department.)

Tommy: And this is Mia, the Marketing (28) _____.

Mia: Hi, Lisa! Welcome! I'd be (29) _____ to share (30) _____ with you.

Lisa: Nice to meet you, Mia! I'd love to learn more about marketing!

B. Listen to the dialogues again and check your answers.

Speaking

Introducing Oneself and Others, and Describing Job Responsibilities

Speaking Activity 1.1

Objective: Practice speaking and listening skills!

1. **Team up:** 3 people
2. **Read the Dialogue:** Select one of Dialogue 1-3 from Listening Activity B on pages 5-6 about Lisa's first day.
3. **Assign Roles:** Decide who will play **Lisa, Tommy and the other characters**. You can switch roles later if you want!
4. **Practice Together:** Spend a few minutes practicing the dialogue. Focus on speaking clearly and naturally.
5. **Add Your Own Touch:** Feel free to add extra lines or questions to make it fun!
6. **Perform:** Take turns performing the dialogue for the class.
7. **Give Feedback:** After each performance, share positive comments and suggestions.

Have fun and enjoy your role-play!

Speaking Task 1.1: Creating a role-play

Objective: To practice creating a new dialogue to achieve a communicative goal.

Imagine you are Tommy, and you are taking Lisa to visit the following departments. Use the information below and create a dialogue for each visit.

You can make up names and add your own extra lines or questions to make it fun!

Instructions

1. **Team up in groups of three:** Assign roles as Tommy (Supervisor), Lisa (New Employee), and a Department Manager.
2. **Choose one department to visit:** Finance, Customer Service, or IT.
3. **Create a new dialogue.** Your goal is for Tommy to introduce Lisa to the manager and explain the department's role, using the information provided.
   - 3.1 Tell Lisa what the name of the department is
   - 3.2 Explain the roles of the department.
   - 3.3 Introduce Lisa to the department manager
   - 3.4 Lisa and the department manager continue the conversation.
   - 3.5 Add Your Own Touch: Feel free to add extra lines or questions to make it fun!
4. **Practice Together:** Spend a few minutes practicing the dialogue. Focus on speaking clearly and naturally.
5. **Take turns:** create other 2 dialogues (the other 2 departments on the list below).
6. **Perform:** one of the dialogues for the class.

Have fun and enjoy your role-play!

A

Department: Finance
The person's role: manages the company's money. They prepare budgets and keep track of how much money comes in and goes out.

B

Department: Customer Service
The person's role: helps customers with questions or problems. They make sure that customers are happy with the company's products and services.

C

Department: Information Technology (IT)
The person's role: keeps the company's computer systems running well. They fix problems and install new software.