

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม
แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)
ตำแหน่งผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager)
รหัสหลักสูตร 0920017320201
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงาน ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพ เพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์ :

- 2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีสมรรถนะในด้านต่างๆตามตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า
- 2.2 เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า
- 2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการพัฒนาการทำงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า

3. ระยะเวลาฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 80 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้รับการฝึก:

- 4.1 มีอายุ 35 ปีบริบูรณ์

4.2 มีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านโรงแรมในระดับบริหารไม่น้อยกว่า 5 ปีและกำลังทำงานในตำแหน่งที่เข้ารับการฝึก

4.3 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือระดับปริญญาตรีในสาขาทางด้านงานโรงแรม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ หรือสาขาใกล้เคียง

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน ตำแหน่งผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager)

ชื่อย่อ : วพร. ตำแหน่งผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. สาขาผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager)

6. มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards)

6.1 สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

- 1) การทำงานเป็นทีม
- 2) ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร
- 3) สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน
- 4) การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุลักษณะในสถานที่ทำงาน
- 5) ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ

6.2 สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

- 1) การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ
- 3) การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
- 4) การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป
- 5) การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์
- 6) การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน
- 7) การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- 8) การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ
- 9) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

6.3 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

- 1) การรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน
- 2) การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ

- 3) การเตรียมการและควบคุมงบประมาณในการประกอบการ
- 4) การบริหารจัดการทางการเงินภายในกรอบงบประมาณ
- 5) การจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง
- 6) การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- 7) การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
- 8) การจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน
- 9) การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ
- 10) การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน
- 11) การตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 12) การดำเนินการประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงาน
- 13) การเตรียมการจัดฝึกอบรม
- 14) การจัดฝึกอบรมกลุ่มย่อย
- 15) การตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพผลการฝึกอบรม
- 16) การวางแผนและดำเนินการประชุม
- 17) การรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน
- 18) การวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร
- 19) การวางแผนและกำหนดระบบระเบียบปฏิบัติ
- 20) การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง

7. หัวข้อวิชา :

รหัสวิชา	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923230201	การทำงานเป็นทีม	2	1
0923230202	ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	1	0
0923230203	สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	2	0
0923230204	การจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	1	0
0923230205	ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	2	0
	7.2 สมรรถนะทั่วไป		
0923239801	การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1
0923239802	การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	1	1
0923239803	การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	2	0
0923239804	การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	1	2
0923239805	การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	1	2
0923239806	การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	2	0
0923239807	การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	2	0
0923239808	การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	1	2
0923239809	การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2	1
	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923230401	การรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	3	0
0923230402	การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	3	0
0923230403	การเตรียมการและควบคุมงบประมาณในการประกอบการ	2	0
0923230404	การบริหารจัดการทางการเงินภายในกรอบงบประมาณ	2	0
0923230405	การจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง	3	0
0923230406	การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	2	0
0923230407	การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	2	0
0923230408	การจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	2	0
0923230409	การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	3	0
0923230410	การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน	2	0
0923230411	การตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	3	0
0923230412	การดำเนินการประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงาน	3	0

รหัสวิชา	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0923230413	การเตรียมการจัดฝึกอบรม	2	0
0923230414	การจัดฝึกอบรมกลุ่มย่อย	2	0
0923230415	การตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพผลการฝึกอบรม	3	0
0923230416	การวางแผนและดำเนินการประชุม	2	0
0923230417	การรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	2	0
0923230418	การวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร	3	0
0923230419	การวางแผนและกำหนดระบบระเบียบปฏิบัติ	2	0
0923230420	การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	1	2
รวม		68	12
		80	

8. เนื้อหาวิชา:

8.1 สมรรถนะหลัก

0923230201 การทำงานเป็นทีม (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทำงานเป็นทีมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร การระบุประเภทของปัญหา ศักยภาพและการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การบันทึกปัญหาและการส่งต่อข้อมูล การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การดูแลปัญหาข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติ การร้องขอหรือให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน

ฝึกปฏิบัติ การทำกิจกรรมละลายพฤติกรรม การอภิปรายแก้ไขปัญหา จากกรณีศึกษา

0923230202 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถรับมือกับความไม่เข้าใจอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมของลูกค้าและองค์กรได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประเมินลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน เรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา สาเหตุของข้อขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในการทำงาน การขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานและหัวหน้างาน การแจกแจงประเด็นปัญหาแก่หัวหน้างานเพื่อการติดตามตรวจสอบ การแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม

0923230203 สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน

(2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเตรียมข้อมูลด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติและตรวจติดตามการควบคุมอันตรายและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในที่ทำงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถถ่ายทอดข้อมูลด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย รวมทั้งสามารถติดตามผลและจัดทำบันทึกได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัย การจัดเตรียมข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้ง่ายต่อการปฏิบัติ การตรวจสอบถึงอันตรายและความเสี่ยงในบริเวณปฏิบัติงาน และการรายงานผลการปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงตามกฎหมาย การประเมินและปรับปรุงการควบคุมความเสี่ยงตามข้อร้องเรียน การถ่ายทอดและการสื่อสารข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยที่จำเป็น

0923230204 การจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติตามระเบียบและสุขลักษณะของสถานที่ทำงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถระบุและรู้วิธีป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในที่ทำงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านสุขลักษณะ มาตรฐานและข้อบังคับของสถานที่ทำงาน การปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อการรักษามาตรฐานและกฎหมาย เรียนรู้เกี่ยวกับการระบุและวิธีการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน

0923230205 ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลที่อยู่ภายใต้กฎหมายและจริยธรรมของการบริการได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปรับปรุงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการให้ทันสมัยได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลด้านอุตสาหกรรมบริการ การรวบรวม การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาข้อมูลจากอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกันหรือเกี่ยวข้อง รวมถึงกฎหมายและจริยธรรมเพื่อช่วยส่งเสริมการทำงาน การหาโอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ การติดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน การแบ่งปันความรู้กับลูกค้าและผู้ร่วมงานอย่างเหมาะสมและการรวบรวมความรู้ประจำวันที่ได้รับ

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923239801 การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการโต้ตอบทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์อย่างเหมาะสมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ทางโทรศัพท์ มารยาทในการโต้ตอบทางโทรศัพท์ แนวทางการปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ การตอบคำถาม การทบทวนรายละเอียดเพื่อการยืนยันความเข้าใจ การเสนอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม การโอนสาย การบันทึกข้อความถึงผู้อื่นอย่างครบถ้วนชัดเจน การรายงานเกี่ยวกับการคุกคามทางโทรศัพท์หรือโทรศัพท์ต้องสงสัยต่อหัวหน้างาน

ฝึกปฏิบัติ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์และการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ถูกต้องเหมาะสม

0923239802 การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ

(1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความตื่นตัวในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้าและบริการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีพฤติกรรมในการส่งเสริมสินค้าและบริการได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประยุกต์ทักษะการขายสินค้าและบริการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ด้านสินค้าและบริการ การให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้า ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า การส่งเสริมการขายด้วยการบริการและการสนทนา การแสดงสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า การสร้างบรรยากาศการขายเพื่อการเข้าถึงลูกค้า การรวบรวมข้อมูลด้านความต้องการของลูกค้า และทักษะการขาย

ฝึกปฏิบัติ โดยวิธีการแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) เกี่ยวกับการแนะนำสินค้าและบริการในโรงแรม

0923239803 การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป

(2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกเข้าใจระบบการจัดการเอกสารในสำนักงาน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถร่างหนังสือภายในองค์กรอย่างเหมาะสมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการวางระบบการจัดเก็บเอกสาร การใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานอย่างเหมาะสม การแก้ไขรายงาน การใช้ภาษาเขียนที่เหมาะสม การสะกดคำ และการใช้หลักภาษาที่ถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูลก่อนการส่งต่อ การจัดแฟ้มเอกสารและการเก็บ ฝึกปฏิบัติในการร่างหนังสือที่ใช้ในองค์กร

0923239804 การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป

(1:2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานทั่วไปได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการใช้เทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการบำรุงรักษาอุปกรณ์และเทคโนโลยีทางธุรกิจ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนและนโยบายขององค์กร การเก็บรักษาและจัดเก็บอุปกรณ์สำนักงานตามขั้นตอนขององค์กร การใช้เทคโนโลยีในทางที่ส่งเสริมระบบการทำงานที่ปลอดภัย การใช้งานเทคโนโลยีตามคำแนะนำของผู้ผลิตและความต้องการขององค์กร รวมถึงการระบุข้อบกพร่องของอุปกรณ์ และการดำเนินการที่เหมาะสม ตามคำแนะนำของผู้ผลิต

ฝึกปฏิบัติ การใช้อุปกรณ์สำนักงานและระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับงานต้อนรับ

0923239805 การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (1:2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเปิดเพิ่มข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถกู้ข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปิดเพิ่มข้อมูลและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้อง เลือกและเปิดเพิ่มข้อมูลได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถเปิดเพิ่มข้อมูลได้ถูกต้อง วิธีการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารได้ การเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่มีความหลากหลายทั้งจากแหล่งข้อมูลระดับกลางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอินเทอร์เน็ตได้ การกู้คืนข้อมูลเบื้องต้น การตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลให้ตรงกับความต้องการ วิธีการปิดเพิ่มข้อมูลและปิดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ฝึกปฏิบัติ การเปิด-ปิด ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ การค้นหาข้อมูลการให้บริการทางคอมพิวเตอร์ และการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

0923239806 การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการปรับปรุงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการให้เป็นปัจจุบันได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการดูแลช่องทางการติดต่อสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลในพื้นที่สถานประกอบการได้อย่างถูกต้อง การเทคนิคสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการ การเก็บ ปรับปรุงข้อมูล การแบ่งปันข้อมูล และการประยุกต์ใช้ข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

0923239807 การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

(2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถระบุปัญหาและสถานการณ์ความขัดแย้งได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการรับมือกับผู้ร้องเรียนตามข้อกำหนดขององค์กร การรับผิดชอบในการแก้ไข ปัญหาของผู้ร้องเรียน การระบุปัญหาและสถานการณ์ความขัดแย้ง การรับผิดชอบในการหาวิธีแก้ไข สถานการณ์ความขัดแย้งในขอบเขตความรับผิดชอบส่วนบุคคลและหน้าที่ การจัดการข้อขัดแย้งโดยใช้ ทักษะในการสื่อสารและเทคนิคการควบคุมอารมณ์ การใช้ทักษะการแก้ไขความขัดแย้งในการจัดการ สถานการณ์ขัดแย้งและพัฒนาวิธีการแก้ปัญหา

0923239808 การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

(1:2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้จักวิธีการมีส่วนร่วมในบทสนทนากับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานประจำวันได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอกความแตกต่างทางความรู้สึกในภาษาอังกฤษได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อใช้ในการสนทนาและแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า เรียนรู้ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ศัพท์เฉพาะและศัพท์เทคนิคที่ใช้ ในโรงแรม บทสนทนาที่ใช้ในการทำงานประจำวัน และการศึกษาความแตกต่างทางความรู้สึกในการใช้ ภาษาอังกฤษ

ฝึกปฏิบัติ การใช้บทสนทนาพื้นฐานในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

0923239809 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

(2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการประเมินสถานการณ์เบื้องต้น
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประยุกต์เทคนิคการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการสื่อสารรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการประเมินสถานการณ์ด้วยสายตาและสภาพร่างกายเบื้องต้น การจัดการปฐม พยาบาลตามขั้นตอนและปฐมพยาบาลจากวัสดุอุปกรณ์ที่หาได้ การตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นและการ ตอบสนองตามหลักการปฐมพยาบาลและคำแนะนำขององค์กร วิธีการบันทึกอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ

ตามขั้นตอนขององค์กร การร้องขอการช่วยเหลือทางการแพทย์ที่เหมาะสมผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสาร และการเตรียมรายงานให้ผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการนำเสนอข้อเท็จจริงตามข้อปฏิบัติขององค์กร

ฝึกปฏิบัติขั้นตอนการปฐมพยาบาลผู้ป่วยในเหตุการณ์ต่างๆ

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923230401 การรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน (3:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อลูกจ้างเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนาและธำรงไว้ซึ่งกรอบปฏิบัติด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพอันเกิดจากอันตรายและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถควบคุมความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยได้
6. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสอบสวนสาเหตุของการบาดเจ็บ การป่วยและอุบัติเหตุได้
7. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประเมินประสิทธิภาพมาตรการด้านสุขภาพและความปลอดภัยขององค์กรได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อลูกจ้างเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพในที่ทำงาน การพัฒนาและธำรงไว้ซึ่งกรอบปฏิบัติด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน การกำหนดแนวทางปฏิบัติ การประเมิน การควบคุมความเสี่ยงที่ส่งผลต่อสุขภาพ ความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน รวมถึงการสอบสวนสาเหตุของความเสี่ยง และการประเมินประสิทธิภาพมาตรการด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน

0923230402 การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (3:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถระบุความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการอย่างมีคุณภาพได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประเมินการให้บริการลูกค้าได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการวิจัยข้อมูลความต้องการผู้บริโภค การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เรียนรู้เกี่ยวกับการส่งมอบสินค้าและบริการอย่างมีคุณภาพ การตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานตามมาตรฐานองค์กร รวมถึง การประเมินและการปรับปรุงการให้บริการลูกค้า

0923230403 การเตรียมการและควบคุมงบประมาณในการประกอบการ (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดเตรียมข้อมูลในการจัดทำงบประมาณได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดเตรียมงบประมาณได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถควบคุมและตรวจสอบงบประมาณได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการจัดเตรียมข้อมูลในการจัดทำงบประมาณ การจัดเตรียมงบประมาณ รวมถึงการควบคุมและตรวจสอบงบประมาณ

0923230404 การบริหารจัดการทางการเงินภายในกรอบงบประมาณ (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดตั้งงบประมาณในหน่วยงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถการควบคุมการใช้งบประมาณได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประเมินและปรับปรุงผลการใช้งบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพได้

4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทำรายงานและสถิติทางการเงินได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดตั้งงบประมาณ การควบคุมการใช้งบประมาณ การประเมินผลและปรับปรุงผลการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดทำรายงานและสถิติทางการเงิน

0923230405 การจัดซื้อสินค้าและการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (3:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถระบุความจำเป็นในการจัดการและการควบคุมสินค้าคงคลังได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนาและดำเนินการเกี่ยวกับระบบการจัดหาและจัดซื้อได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนาและดำเนินการตามขั้นตอนการตรวจรับสินค้าได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนาและดำเนินการเกี่ยวกับระบบจัดเก็บสินค้าได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนาและดำเนินการเกี่ยวกับระบบการจ่ายสินค้าได้
6. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนาและดำเนินการเกี่ยวกับระบบการจัดการสินค้าได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการระบุนโยบายจำเป็นในการจัดการและการควบคุมสินค้าคงคลัง การพัฒนาและดำเนินการเกี่ยวกับระบบการจัดการและจัดซื้อ การพัฒนาและดำเนินการตามขั้นตอนเกี่ยวกับตรวจรับสินค้า เรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและดำเนินการเกี่ยวกับระบบจัดเก็บและระบบการจ่ายสินค้า รวมถึงการพัฒนาและดำเนินการเกี่ยวกับระบบการจัดการสินค้า

0923230406 การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทราบข้อมูลทางกฎหมายที่จำเป็นสำหรับดำเนินการทางธุรกิจได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติตามกฎและข้อกำหนดทางกฎหมายได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปรับความรู้ด้านกฎหมายในสถานการณ์ปัจจุบันได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของธุรกิจ โรงแรม เรียนรู้วิธีการปฏิบัติตามกฎและข้อกำหนดทางกฎหมาย รวมถึงวิธีการปรับความรู้ด้านกฎหมายในสถานการณ์ปัจจุบัน

0923230407 การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการและสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเจรจาต่อรองทางธุรกิจได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทำข้อตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถรักษาและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ทางธุรกิจได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ การทำข้อตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ รวมถึงการธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

0923230408 การจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถส่งเสริมให้เกิดการให้เกียรติซึ่งกันและกันในที่ทำงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดการความหลากหลายในที่ทำงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากความหลากหลายในที่ทำงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมให้เกิดการให้เกียรติซึ่งกันและกันในที่ทำงาน การจัดการความหลากหลายในที่ทำงาน รวมถึงการจัดการกับปัญหาที่เกี่ยวข้องขึ้นจากความหลากหลายในที่ทำงาน

0923230409 การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (3:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถกำหนดความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนาและจัดการนโยบายและขั้นตอนทรัพยากรมนุษย์ได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถนำและจูงใจพนักงานได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดการประสิทธิภาพการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ได้
6. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดหาวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้
7. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถวางแผนการประเมินการดำเนินงานของทรัพยากรมนุษย์ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนนโยบายและพัฒนาขั้นตอนทรัพยากรมนุษย์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การนำและจูงใจพนักงาน การจัดการประสิทธิภาพการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ การจัดหาวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงการวางแผนการประเมินการดำเนินงานของทรัพยากรมนุษย์

0923230410 การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถระบุคุณสมบัติของพนักงานที่ต้องการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถคัดสรรพนักงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสัมภาษณ์พนักงานได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสรรหาพนักงานได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดโครงการปฐมนิเทศได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการระบุคุณสมบัติของพนักงานที่ต้องการ การคัดสรรพนักงาน การสัมภาษณ์ การสรรหาพนักงานให้ตรงตามความต้องการ รวมถึงการจัดโครงการปฐมนิเทศพนักงาน

0923230411 การตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน (3:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนาระบบการจัดการปฏิบัติงานของพนักงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถกำหนดรางวัลและส่งเสริมเพื่อกระตุ้นพนักงานได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถให้คำปรึกษาแก่พนักงานได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการตามระเบียบวินัยได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับ การวิเคราะห์ การวางแผนการดำเนินงาน การวางกลยุทธ์ เพื่อการพัฒนา ระบบการจัดการปฏิบัติงานของพนักงาน การประเมินผลการทำงานของพนักงาน การกำหนดรางวัล และการส่งเสริมเพื่อกระตุ้นพนักงาน การกำหนดกลยุทธ์ และประยุกต์เทคนิคให้คำปรึกษา รวมถึงการพัฒนาทักษะข้อบังคับและขั้นตอนการยุติปัญหาตามข้อกำหนด

0923230412 การดำเนินการประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงาน (3:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถวางแผนการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถนำแผนมาใช้เพื่อการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประเมินแผนการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการวางแผนการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตามแผนที่กำหนด รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพของแผนการประเมินการทำงาน

0923230413 การเตรียมการจัดฝึกอบรม (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดการฝึกอบรมตรงตามความต้องการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเตรียมการและวางแผนการฝึกอบรมได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดการฝึกอบรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมเพื่อให้ตรงตามความต้องการ การเตรียมการและวางแผนการฝึกอบรม รวมถึงการจัดการฝึกอบรมตามขั้นตอน

0923230414 การจัดฝึกอบรมกลุ่มย่อย

(2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถกำหนดโครงการฝึกอบรมในสถานทำงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถตรวจสอบโครงการฝึกอบรมในสถานที่ทำงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประเมินและวัดผลโครงการฝึกอบรมในทำงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดโครงการฝึกอบรมในสถานที่ทำงาน การตรวจสอบโครงการฝึกอบรมในสถานที่ทำงาน รวมถึงการประเมินและวัดผลโครงการฝึกอบรมในที่ทำงาน

0923230415 การตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพผลการฝึกอบรม

(3:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถตรวจสอบและกำหนดการประเมินผลการฝึกอบรมได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถตรวจสอบประสิทธิภาพผลของการฝึกอบรมได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประเมินประสิทธิภาพผลของการฝึกอบรมได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดเตรียมรายงานที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพของผลการ

ฝึกอบรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบและการกำหนดการประเมินผลการฝึกอบรม การตรวจสอบประสิทธิภาพผลของการฝึกอบรม การประเมินประสิทธิภาพผลของการฝึกอบรม รวมถึงการจัดเตรียมรายงานที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพของผลการประเมินการฝึกอบรม

0923230416 การวางแผนและดำเนินการประชุม

(2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถวางแผนและเตรียมการประชุมได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการประชุมได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสอบถามรายละเอียดและการติดตามผลการประชุมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการวางแผนและการเตรียมการประชุม การดำเนินการประชุมตามขั้นตอน รวมถึงการติดตาม สอบถาม และประเมินผลการประชุม

0923230417 การรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถตรวจสอบระเบียบปฏิบัติทางการเงินได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทำรายงานทางการเงินได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบระเบียบปฏิบัติการทางการเงิน รวมถึงการทำรายงานทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

0923230418 การวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร (3:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถวางนโยบายการอพยพบุคคลได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเตรียมความพร้อมในสถานการณ์การอพยพได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดการวางแผนงานการอพยพให้เป็นปัจจุบันได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการอพยพได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประเมินแผนหลังสถานการณ์ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการวางนโยบายและแผนในการอพยพบุคคลออกจากอาคาร การเตรียมความพร้อมในสถานการณ์การอพยพ การจัดปรับปรุงข้อมูลและจัดวางแผนการอพยพให้เป็นปัจจุบัน การดำเนินการและขั้นตอนการอพยพ รวมถึงการประเมินแผนหลังสถานการณ์ฉุกเฉิน

0923230419 การวางแผนและกำหนดระบบระเบียบปฏิบัติ (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถวางแผน และพัฒนาระบบระเบียบปฏิบัติงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถวางระบบและระเบียบปฏิบัติงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทบทวนระบบและระเบียบปฏิบัติงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการวางแผนและการพัฒนาระบบระเบียบการปฏิบัติงาน การวางระบบและระเบียบการปฏิบัติงาน รวมถึงการทบทวนระบบและระเบียบการปฏิบัติงาน

0923230420 การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง (1:2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถอ่านและเข้าใจข้อความภาษาอังกฤษขั้นสูงได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเขียนข้อความภาษาอังกฤษขั้นสูงได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการอ่านและการเข้าใจข้อความด้วยภาษาอังกฤษ รวมถึงการเขียนข้อความด้วยภาษาอังกฤษระดับสูง เช่น การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษเชิงวิเคราะห์ การโต้ตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับลูกค้า การออกจดหมายเพื่อการประสานงานระหว่างแผนกด้วยประโยคหรือข้อความที่ถูกต้องสุภาพ

ฝึกปฏิบัติการการอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง

9. คุณสมบัติวิทยากร

9.1 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไป

9.2 เป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้าและมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรืออาจารย์จากสถาบันการศึกษาด้านการโรงแรม มีประสบการณ์การสอนไม่น้อยกว่า 5 ปี

9.3 เป็นผู้มีความรู้และความสามารถสื่อสารภาษาและเข้าใจอังกฤษสำหรับตำแหน่งงานต้อนรับส่วนหน้าได้

10. วัสดุฝึก

10.1 กระดาษ A4, ปากกาเมจิก, Clip board และ อุปกรณ์เครื่องเขียนอื่นๆ ที่จำเป็น

10.2 กล้องปฐมพยาบาล

11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์การฝึก

11.1 เครื่องคอมพิวเตอร์

11.2 เครื่องพิมพ์ (Printer)

ผู้จัดทำหลักสูตร

นายวิเชียร ต่ำนบรรพต

นายสุจินต์ สุขะพงษ์

นางวชิราภรณ์ โลหะชालะ

นางสาวศรีญา ประเสริฐสุด

นางสาวนฤมล พรหมมานนท์

นายรุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์

นางอุมาภรณ์ พรหมแก้ว

นางชมพร โล่ห์วัชรินทร์

นายปฏิภาณ เลิศสุวานนท์

นายยงยุทธ พึ่งเป้า

ผู้เชี่ยวชาญด้านการโรงแรม

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพฯ

นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวหัวหิน/ชะอำ

วิทยาลัยพัฒนวิชาการอินทราชัย

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน


กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม..........ผู้เสนอหลักสูตร
(นายบุญชัย ศิริสนธิวรรณ)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้เห็นชอบหลักสูตร
(นายเจริญ ยิ่งล้ำ)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(ม.ล.ปุนทรिक สมิติ)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน