

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม
แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)
ตำแหน่งหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)
รหัสหลักสูตร 0920017320202
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียนระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพ เพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์ :

- 2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีสมรรถนะในด้านต่างๆตามตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า
- 2.2 เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า
- 2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการพัฒนาการทำงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า

3. ระยะเวลาฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงแสน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 75 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้รับการฝึก:

4.1 มีอายุ 25 ปีบริบูรณ์

4.2 มีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านโรงแรมในระดับปฏิบัติการไม่น้อยกว่า 3 ปีหรือกำลังทำงานในตำแหน่งที่เข้าได้รับการฝึก

4.3 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือระดับปริญญาตรี ในสาขาทางด้านงานโรงแรม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ หรือสาขาใกล้เคียง

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

ชื่อย่อ : วพร. ตำแหน่งหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. ตำแหน่งหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

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) การดำเนินงานสำรองห้องพัก
- 3) การสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์
- 4) การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ
- 5) การจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล
- 6) การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า
- 7) การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน
- 8) การรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน
- 9) การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ
- 10) การตรวจรับและการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน
- 11) การจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน
- 12) การจัดตารางการทำงาน
- 13) การกำกับการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน
- 14) การฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน
- 15) การจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ
- 16) การจัดการและดูแลผู้มีนเมา
- 17) การดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน
- 18) การรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน
- 19) การสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษ

7. หัวข้อวิชา :

รหัส	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	การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	2	0
0923239807	การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	2	0
0923239808	การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	1	2
0923239809	การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2	1
	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923230421	การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	2	1
0923230422	การดำเนินงานสำรองห้องพัก	2	1
0923230423	การสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์	1	2
0923230424	การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	2	0
0923230425	การจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	2	0
0923230426	การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	2	0
0923230427	การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	2	0
0923230428	การรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	3	0
0923230429	การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	2	0
0923230430	การตรวจรับและการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน	2	0
0923230431	การจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	2	0
0923230432	การจัดตารางการทำงาน	2	0

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0923230433	การกำกับการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	2	0
0923230434	การฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	1	2
0923230435	การจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ	2	0
0923230436	การจัดการและดูแลผู้มีเงินมา	2	0
0923230437	การดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน	2	0
0923230438	การรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	2	0
0923230439	การสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษ	1	2
รวม		57	18
		75	

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. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเปิดแฟ้มข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถกู้ข้อมูลฐานในระบบคอมพิวเตอร์ได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปิดแฟ้มข้อมูลและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้อง เลือกและเปิดแฟ้มข้อมูลได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถเปิดแฟ้มข้อมูลได้ถูกต้อง วิธีการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารได้ การเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่มีความหลากหลายทั้งจากแหล่งข้อมูลระดับกลางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอินเทอร์เน็ตได้ การกู้คืนข้อมูลเบื้องต้น การตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลให้ตรงกับความต้องการ วิธีการปิดแฟ้มข้อมูลและปิดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ฝึกปฏิบัติ การเปิด-ปิด ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ การค้นหาข้อมูลการให้บริการทางคอมพิวเตอร์ และการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

0923239806 การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการปรับปรุงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการให้เป็นปัจจุบันได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการดูแลช่องทางการติดต่อสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลในพื้นที่สถานประกอบการได้อย่างถูกต้อง การเทคนิคสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการ การเก็บ ปรับปรุงข้อมูล การแบ่งปันข้อมูล และการประยุกต์ใช้ข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

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 การร้องขอความช่วยเหลือทางการแพทย์ที่เหมาะสมผ่านกระบวนการ

ติดต่อสื่อสาร และการเตรียมรายงานให้ผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการนำเสนอข้อเท็จจริงตามข้อปฏิบัติขององค์กร

ฝึกปฏิบัติขั้นตอนการปฐมพยาบาลผู้ป่วยในเหตุการณ์ต่างๆ

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923230421 การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเตรียมการเพื่อต้อนรับลูกค้าก่อนการเข้าพักได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการลงทะเบียนเข้าพักได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการในขณะที่ลูกค้าเข้าพักได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการคืนห้องพักได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการเตรียมทะเบียนประวัติและรายงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมการเพื่อการต้อนรับลูกค้าก่อนการเข้าพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การให้บริการในขณะที่ลูกค้าเข้าพักในโรงแรม การคืนห้องพัก และการเตรียมทะเบียนประวัติการเข้าพักของลูกค้า รวมถึงการจัดทำรายงานการเข้าพักของลูกค้า

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนการเตรียมการก่อนการเข้าพักของลูกค้า ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก รวมถึงขั้นตอนการจัดทำทะเบียนประวัติและรายงานการเข้าพักของลูกค้า

0923230422 การดำเนินงานสำรองห้องพัก (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เบื้องต้นของการสำรองห้องพัก
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถตอบสนองการร้องขอในการสำรองห้องพักได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถทราบรายละเอียดที่ใช้ในการสำรองห้องพักได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถรักษาจำนวนห้องพักที่ทำการสำรองไว้ได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถสื่อสารรายละเอียดการสำรองห้องพักแก่ผู้อื่นได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการสำรองห้องพักแบบระบบปกติและระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประเภทของการสำรองห้องพัก วิธีการสำรองห้องพัก การปรับปรุงข้อมูลประวัติลูกค้า การยืนยันการสำรองห้องพัก และการแก้ไขปัญหาในการสำรองห้องพัก ศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงวันเข้าพัก การยกเลิกการจอง การติดตามการสำรองห้องพัก การปรับปรุงบัญชีรายชื่อการสำรองห้องพัก รวมถึงการประสานงานเกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวข้อง

ฝึกปฏิบัติการรับและการสำรองห้องพักรูพื้นฐานในลักษณะต่างๆ

0923230423 การสำรองห้องพักรูผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (1:2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับฝึกสามารถทราบถึงลักษณะการสำรองห้องพักรูผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้
2. เพื่อให้ผู้รับฝึกสามารถรับสำรองห้องพักรูผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้
3. เพื่อให้ผู้รับฝึกสามารถทราบกระบวนการสื่อสารผ่านระบบการสำรองห้องพักรูได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการทำงานของระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการสำรองห้องพักรูของโรงแรม เรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการสำรองห้องพักรูด้วยระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ กระบวนการสื่อสารภายในและภายนอก และการพิมพ์รายงานผ่านระบบการสำรองห้องพักรู

ฝึกปฏิบัติการสำรองห้องพักรูและการพิมพ์รายงานผ่านระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

0923230424 การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับฝึกอบรมทราบการเตรียมความพร้อมเพื่อการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน
2. เพื่อให้ผู้รับฝึกอบรมทราบกระบวนการการรับชำระเงินและการออกไปเสร็จรับเงินได้
3. เพื่อให้ผู้รับฝึกอบรมทราบวิธีการลงบันทึกรายได้ประจำวันและการโอนย้ายเงินได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน การขอรับเงินหมุนเวียน การจัดเตรียมวัสดุ เอกสาร และการดูแลความเรียบร้อยของอุปกรณ์ในส่วนให้บริการ เรียนรู้การคำนวณและการตรวจสอบยอดเงิน การรับชำระเงินสดและไม่ใช่เงินสด รวมถึงการออกไปเสร็จรับเงิน การแลกเงิน การออกเอกสารธุรกรรมทางการเงิน เกี่ยวกับการปิดส่วนให้บริการ การคำนวณเอกสารทางการเงิน การทำงานบุคคล การตรวจสอบ การปิดบัญชีประจำรอบ และการส่งต่อเอกสารทางการเงิน

ฝึกปฏิบัติขั้นตอนการเตรียมการจัดเตรียมเอกสารทางการเงินของผู้เข้าพักรู กระบวนการคืนห้องพักรู การลงบันทึกรายได้ประจำวัน

0923230425 การจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับฝึกอบรมทราบถึงวิธีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลได้
2. เพื่อให้ผู้รับฝึกอบรมทราบถึงวิธีการเรียกใช้ระบบแฟ้มข้อมูลได้
3. เพื่อให้ผู้รับฝึกอบรมทราบถึงวิธีการจัดเก็บข้อมูลและการเพิ่มเติมข้อมูลได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสาร การปรับปรุงและการเพิ่มเติมข้อมูลตามนโยบายขององค์กร การรักษาเอกสารและการจัดเก็บที่ถูกต้อง การจัดระบบความปลอดภัยในการส่งมอบเอกสาร รวมถึงการจัดทำระบบดัชนีการค้นหาและเอกสารอ้างอิง

0923230426 การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถทราบถึงกระบวนการทางการเงินและการตรวจสอบได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถจัดทำรายงานทางการเงินที่สมบูรณ์ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการทางการเงิน กำกับดูแลและตรวจสอบข้อมูลทางการเงินของลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน แก้ไขข้อผิดพลาด การจัดทำสถิติและรายงานทางการเงินของลูกค้า

0923230427 การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถรวบรวมค่าใช้จ่ายและจัดทำบัญชีประจำวันของลูกค้าได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายของลูกค้าในขณะที่เข้าพักได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถทราบถึงกระบวนการชำระเงินโดยบัตรเครดิตได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถเอกสารความรับผิดชอบค่าใช้จ่าย (Voucher) ได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถทราบถึงกระบวนการแลกเปลี่ยนเงินตราได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการระบบการชำระเงินของลูกค้า การรวบรวมค่าใช้จ่ายและจัดทำบัญชีประจำวัน การควบคุมค่าใช้จ่ายของลูกค้าในขณะที่เข้าพัก เรียนรู้กระบวนการและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต ขั้นตอนการชำระค่าบริการและวิธีการจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้อง การชำระด้วยเอกสารแทนการเงิน (Voucher) รวมถึงกระบวนการและเอกสารที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเงินตรา

0923230428 การรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน (3:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทราบเกี่ยวกับความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อลูกจ้างเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนาและคงไว้ซึ่งกรอบปฏิบัติด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทราบแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพอันเกิดจากอันตรายและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้

4. เพื่อให้ผู้รับบริการฝึกทราบวิธีการประเมิน สอบสวนและควบคุมความเสี่ยงด้านสุขภาพ และความปลอดภัยได้

5. เพื่อให้ผู้รับบริการฝึกสามารถประเมินประสิทธิภาพมาตรการด้านสุขภาพและความปลอดภัยขององค์กรได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อลูกจ้างเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพในที่ทำงาน การพัฒนาและคงไว้ซึ่งกรอบปฏิบัติ การกำหนดแนวทางปฏิบัติ การประเมิน การควบคุมความเสี่ยง รวมถึงการสอบสวนสาเหตุของความเสี่ยง และการประเมินประสิทธิภาพ มาตรการด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน

0923230429 การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับบริการฝึกสามารถระบุความต้องการของลูกค้าได้
2. เพื่อให้ผู้รับบริการฝึกสามารถส่งมอบบริการอย่างมีคุณภาพได้
3. เพื่อให้ผู้รับบริการฝึกสามารถประเมินการให้บริการลูกค้าได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการวิจัยข้อมูลความต้องการผู้บริโภค การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เรียนรู้เกี่ยวกับการส่งมอบบริการอย่างมีคุณภาพ การตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานตามมาตรฐานองค์กร รวมถึง การประเมินและการปรับปรุงการให้บริการลูกค้า

0923230430 การตรวจรับและการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับบริการฝึกสามารถทราบขั้นตอนในการตรวจรับวัสดุสำนักงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับบริการฝึกสามารถจัดเก็บ ดูแลรักษา และบริหารพื้นที่สำหรับจัดเก็บวัสดุสำนักงานอย่างถูกวิธีได้
3. เพื่อให้ผู้รับบริการฝึกสามารถจัดทำเอกสารและจัดระบบควบคุมวัสดุคงคลังได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนในการตรวจรับ ขั้นตอนและกระบวนการจัดเก็บวัสดุสำนักงานอย่างถูกวิธี การดูแลรักษาวัสดุสำนักงานและการบริหารพื้นที่คงคลัง รวมถึงการจัดทำเอกสารและการจัดระบบควบคุมวัสดุคงคลัง

0923230431 การจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกตระหนักและเข้าใจถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีในที่ทำงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบริหารจัดการกับความหลากหลายในที่ทำงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากความหลากหลายในที่ทำงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญและการส่งเสริมให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์อันดี การให้เกียรติซึ่งกันและกันในที่ทำงาน การบริหารจัดการความหลากหลาย รวมถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน

0923230432 การจัดตารางการทำงาน (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถระบุบทบาทหน้าที่ของการจัดตารางการทำงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกเข้าใจถึงสิทธิและข้อจำกัดในการจัดตารางการทำงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดตารางการทำงานที่เหมาะสมได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปรับปรุงบันทึกตารางเวลาการทำงานให้เป็นปัจจุบันได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำตารางการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ งบประมาณ และปัจจัยในการทำตารางการทำงาน สิทธิและข้อจำกัดของพนักงานตามข้อกำหนดของกฎหมาย การจัดทำตารางการทำงานที่เหมาะสม รวมถึงการตรวจสอบและปรับปรุงตารางเวลาการทำงานให้เป็นปัจจุบัน

0923230433 การกำกับการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถตรวจสอบข้อมูลและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานในที่ทำงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถวางแผนและกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างต่อเนื่องได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเตรียมความพร้อมเพื่อการปฏิบัติงานได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูลและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานในที่ทำงาน การวางแผนและขั้นตอนการทำงาน การดูแลสถานที่ทำงานให้พร้อมกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม

0923230434 การฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน (1:2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเตรียมการสำหรับการฝึกสอนงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสอนงานให้แก่เพื่อนร่วมงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถติดตามการฝึกสอนงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมการสำหรับการฝึกสอนงาน ระบุความต้องการ การจัดการเวลา และสถานที่ การกำหนดวัตถุประสงค์ ทักษะและการสื่อสาร การตรวจสอบความเข้าใจ การติดตามและรายงานความก้าวหน้าด้านการฝึกสอน

ฝึกปฏิบัติการฝึกสอนหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ

0923230435 การจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถวางแผนการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของลูกค้าบุคคลสำคัญได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประเมินผลของแผนความปลอดภัยได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปรับปรุงและเตรียมความพร้อมเพื่อการต้อนรับลูกค้าบุคคลสำคัญได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการวางแผน การเตรียมความพร้อมเพื่อการต้อนรับลูกค้าบุคคลสำคัญ การปฏิบัติตามแผนเพื่อความปลอดภัยของลูกค้าบุคคลสำคัญ รวมถึงการประเมินผลและปรับปรุงแผนความปลอดภัย

0923230436 การจัดการและดูแลผู้มีนเมา (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประเมินและกำหนดระดับของการมีนเมาได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติต่อผู้มีนเมาอย่างถูกต้องเหมาะสมได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติต่อผู้มีนเมาถูกต้องตามกฎหมายได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดระดับของการมีนเมาจากเครื่องตีแอลกอฮอล์ การปฏิบัติต่อผู้มีนเมาอย่างถูกวิธี รวมถึง การปฏิบัติต่อผู้มีนเมาอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

0923230437 การดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมทราบวิธีการตรวจสอบธุรกรรมทางการเงินได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมทราบวิธีลงบันทึกรายรับ-รายจ่ายประจำวันได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบธุรกรรมทางการเงินจากแหล่งรายได้ต่างๆ ของโรงแรม ตามนโยบายของโรงแรม เรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการลงบันทึกรายรับ-รายจ่ายประจำวัน ตรวจสอบและแก้ไข ข้อมูล รวมถึงการลดการใช้วัสดุการพิมพ์

0923230438 การรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถตรวจสอบระเบียบปฏิบัติทางการเงินได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทำรายงานทางการเงินได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบระเบียบปฏิบัติการทางการเงิน รวมถึงการทำรายงานทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

0923230439 การสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษ (1:2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเตรียมความพร้อมเพื่อการสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประเมินการสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม เพื่อการนำเสนอสรุปผลรายงาน และประเมินผล ด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษ

ฝึกปฏิบัติการสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษ

9. คุณสมบัติวิทยากร

9.1 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม ระดับ 4 ดาวขึ้นไป

9.2 เป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้างานและมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรืออาจารย์จากสถาบันการศึกษาด้านการโรงแรม มีประสบการณ์การสอนไม่น้อยกว่า 5 ปี

9.3 เป็นผู้มีความรู้และความสามารถสื่อสารภาษาและเข้าใจอังกฤษสำหรับตำแหน่งงานต้อนรับ ส่วนหน้าได้

10. วัสดุฝึก

10.1 กระดาษ A4, ปากกาเมจิก, Clip board และ อุปกรณ์เครื่องเขียนอื่นๆ ที่จำเป็น

10.2 กล้องปฐมพยาบาล

11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์การฝึก

11.1 เครื่องคอมพิวเตอร์

11.2 เครื่องพิมพ์ (Printer)

11.3 ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการจัดการห้องพัก

ผู้จัดทำหลักสูตร

นายวิเชียร ต่านบรรพต

นายสุจินต์ สุขะพงษ์

นางวชิราภรณ์ โลหะขาละ

นางสาวศรียา ประเสริฐสุด

นางสาวนฤมล พรหมมานนท์

นายรุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์

นางอุมาภรณ์ พรหมแก้ว

นางชมพร โล่ห์วัชรินทร์

นายปฏิภาณ เลิศสุวรรณนท์

ผู้เชี่ยวชาญด้านการโรงแรม

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต


โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพฯ

นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวหัวหิน/ชะอำ

วิทยาลัยพณิชยการอินทราชัย

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน


กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

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

ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

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

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน