

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ  
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม  
แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)  
ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist)  
(รหัสหลักสูตร 0920017320203)  
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

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

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่ง กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพ เพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์ :

- 2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีสมรรถนะในด้านต่างๆตามตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า
- 2.2 เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า
- 2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการพัฒนาการทำงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้

3. ระยะเวลาฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 48 ชั่วโมง

#### 4. คุณสมบัติผู้รับการฝึก:

4.2 มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์

4.2 มีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านโรงแรมในระดับปฏิบัติการไม่น้อยกว่า 1 ปีหรือกำลังทำงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง

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

#### 5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist)

ชื่อย่อ : วพร. ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist)

#### 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) การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า
- 2) การดำเนินงานสำรองห้องพัก
- 3) การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ
- 4) การจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล
- 5) การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า
- 6) การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน
- 7) การเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ

7. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	<b>7.1 สมรรถนะหลัก</b>		
0923230201	การทำงานเป็นทีม	2	1
0923230202	ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	1	0
0923230203	สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	2	0
0923230204	การจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	1	0
0923230205	ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	2	0
	<b>7.2 สมรรถนะทั่วไป</b>		
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
	<b>7.3 สมรรถนะตามหน้าที่</b>		
0923230421	การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	2	1
0923230422	การดำเนินงานสำรองห้องพัก	2	1
0923230424	การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	2	0
0923230425	การจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	2	0
0923230426	การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	2	0
0923230427	การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	2	0
0923230440	การเขียนบันทึกย่อข้อความภาษาอังกฤษ	1	2
		<b>34</b>	<b>14</b>
	<b>รวม</b>	<b>48</b>	

## 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 รวมทั้ง

สามารถติดตามผลและจัดทำบันทึกได้

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัย การจัดเตรียมข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้ง่ายต่อการปฏิบัติ การตรวจสอบถึงอันตรายและความเสี่ยงในบริเวณปฏิบัติงาน และการรายงานผลการปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงตามกฎหมาย การประเมินและปรับปรุงการควบคุมความเสี่ยงตามข้อร้องเรียน การถ่ายทอดและการสื่อสารข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยที่จำเป็น

0923230204 การจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (1:0)

### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติตามระเบียบและสุขลักษณะของสถานที่ทำงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถระบุและรู้วิธีป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในที่ทำงานได้

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านสุขลักษณะ มาตรฐานและข้อบังคับของสถานที่ทำงาน การปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อการรักษามาตรฐานและกฎหมาย เรียนรู้เกี่ยวกับการระบุและวิธีการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน

0923230205 ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (2:0)

### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบริการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลที่อยู่ภายใต้กฎหมายและจริยธรรมของการบริการได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปรับปรุงความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการให้ทันสมัยได้

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลด้านอุตสาหกรรมการบริการ 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. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถกู้ข้อมูลฐานในระบบคอมพิวเตอร์ได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปิดเพิ่มข้อมูลและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้อง เลือกและเปิดเพิ่มข้อมูลได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถเปิดเพิ่มข้อมูลได้ถูกต้อง วิธีการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารได้ การเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่มีความหลากหลายทั้งจากแหล่งข้อมูลระดับกลางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอินเทอร์เน็ตได้ การกู้คืนข้อมูลเบื้องต้น การตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลให้ตรงกับความต้องการ วิธีการปิดเพิ่มข้อมูลและปิดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ฝึกปฏิบัติ การเปิด-ปิด ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ การค้นหาข้อมูลการให้บริการทางคอมพิวเตอร์ และการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

0923239806 การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการใช้งานที่เป็นปัจจุบัน

(2:0)

### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการปรับปรุงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการให้เป็นปัจจุบันได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการดูแลช่องทางการติดต่อสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลในพื้นที่สถานประกอบการได้อย่างถูกต้อง การเทคนิคสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการ การเก็บ ปรับปรุงข้อมูล การแบ่งปันข้อมูลกับ และการประยุกต์ใช้ข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

0923239807 การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

(2:0)

### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถระบุปัญหาและสถานการณ์ความขัดแย้งได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมรู้วิธีการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการรับมือกับผู้ร้องเรียนตามข้อกำหนดขององค์กร การรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหของผู้ร้องเรียน การระบุปัญหาและสถานการณ์ความขัดแย้ง การรับผิดชอบในการหาวิธีแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งในขอบเขตความรับผิดชอบส่วนบุคคลและหน้าที่ การจัดการข้อขัดแย้งโดยใช้ทักษะในการสื่อสารและเทคนิคการควบคุมอารมณ์ การใช้ทักษะการแก้ไขความขัดแย้งในการจัดการสถานการณ์ขัดแย้งและพัฒนาวิธีการแก้ปัญหา

0923239808 การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

(1:2)

### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้จักวิธีการมีส่วนร่วมในบทสนทนากับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานประจำวันได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้สามารถบอกความแตกต่างทางความรู้สึกในภาษาอังกฤษได้

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อใช้ในการสนทนาและแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า เรียนรู้ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ศัพท์เฉพาะและศัพท์เทคนิคที่ใช้ในโรงแรม บทสนทนาที่ใช้ในการทำงานประจำวัน และการศึกษาความแตกต่างทางความรู้สึกในการใช้ภาษาอังกฤษ

ฝึกปฏิบัติ การใช้บทสนทนาพื้นฐานในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

### 0923239809 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

(2:1)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการประเมินสถานการณ์เบื้องต้น
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประยุกต์เทคนิคการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการสื่อสารรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการประเมินสถานการณ์ด้วยสายตาและสภาพร่างกายเบื้องต้น การจัดการปฐมพยาบาลตามขั้นตอนและปฐมพยาบาลจากวัสดุอุปกรณ์ที่หาได้ การตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นและการตอบสนองตามหลักการปฐมพยาบาลและคำแนะนำขององค์กร วิธีการบันทึกอุบัติเหตุและการบาดเจ็บตามขั้นตอนขององค์กร การร้องขอความช่วยเหลือทางการแพทย์ที่เหมาะสมผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสาร และการเตรียมรายงานให้ผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการนำเสนอข้อเท็จจริงตามข้อปฏิบัติขององค์กร

ฝึกปฏิบัติขั้นตอนการปฐมพยาบาลผู้ป่วยในเหตุการณ์ต่างๆ

### 8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

#### 0923230422 การดำเนินงานสำรองห้องพัก

(2:1)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

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

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการสำรองห้องพักแบบระบบปกติและระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประเภทของการสำรองห้องพัก วิธีการสำรองห้องพัก การปรับปรุงข้อมูลประวัติลูกค้า การยืนยันการสำรองห้องพัก และการแก้ไขปัญหาในการสำรองห้องพัก ศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงวันเข้าพัก การ

ยกเลิกการจอง การติดตามการสำรองห้องพัก การปรับปรุงบัญชีรายชื่อการสำรองห้องพัก รวมถึงการประสานงานเกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวข้อง

ฝึกปฏิบัติการรับบริการและการสำรองห้องพักพื้นฐานในลักษณะต่างๆ

**0923230424 การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ (2:0)**

**วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความพร้อมเพื่อการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมทราบกระบวนการการรับชำระเงินและการออกใบเสร็จรับเงินได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมทราบวิธีการลงบันทึกรายได้ประจำวันและการโอนย้ายเงินได้

**คำอธิบายรายวิชา**

ศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน การขอรับเงินหมุนเวียน การจัดเตรียมวัสดุ เอกสาร และการดูแลความเรียบร้อยของอุปกรณ์ในส่วนให้บริการ เรียนรู้การคำนวณและการตรวจสอบยอดเงิน การรับชำระเงินสดและไม่ใช่เงินสด รวมถึงการออกใบเสร็จรับเงิน การแลกเปลี่ยน การออกเอกสารธุรกรรมทางการเงิน เกี่ยวกับการปิดส่วนให้บริการ การคำนวณเอกสารทางการเงิน การทำงานบุคคล การตรวจสอบ การปิดบัญชีประจำรอบ และการส่งต่อเอกสารทางการเงิน

ฝึกปฏิบัติขั้นตอนการเตรียมการจัดเตรียมเอกสารทางการเงินของผู้เข้าพัก กระบวนการคืนห้องพัก การลงบันทึกรายได้ประจำวัน

**0923230425 การจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล (2:0)**

**วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมทราบถึงวิธีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมทราบถึงวิธีการเรียกใช้ระบบแฟ้มข้อมูลได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมทราบถึงวิธีการจัดเก็บข้อมูลและการเพิ่มเติมข้อมูลได้

**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

0923230440 การเขียนบันทึกย่อข้อความภาษาอังกฤษ (1:2)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจับใจความและเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษจากการบอกกล่าวด้วยวาจาได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเขียนบันทึกย่อข้อความตามโครงสร้างประโยคที่ถูกต้องได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเขียนบันทึกย่อข้อความเพื่อแสดงการขอบคุณ ขอโทษ และอธิบายความได้

#### คำอธิบายรายวิชา

เกี่ยวกับการจับใจความและเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษจากการบอกกล่าวด้วยวาจา เรียนรู้เกี่ยวกับการเขียนบันทึกย่อข้อความตามโครงสร้างประโยคที่ถูกต้อง

ฝึกปฏิบัติการเขียนบันทึกข้อความเพื่อแสดงการขอบคุณ ขอโทษ และอธิบายความอย่างย่อได้

### 9. คุณสมบัติวิทยากร

9.1 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไป

9.2 เป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้างานมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรืออาจารย์จากสถาบันการศึกษาด้านการโรงแรม มีประสบการณ์การสอนไม่น้อยกว่า 5 ปี

9.3 เป็นผู้มีความรู้และความสามารถสื่อสารภาษาและเข้าใจอังกฤษสำหรับตำแหน่งงานต้อนรับ ส่วนหน้าได้

## 10. วัสดุฝึก

- 10.1 กระดาษ A4, ปากกาเมจิก, Clip board และ อุปกรณ์เครื่องเขียนอื่นๆ ที่จำเป็น
- 10.2 ตัวอย่างเอกสารลงทะเบียนเข้าพัก (Registration Card)
- 10.3 ตัวอย่างเอกสารรายงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง (รร.6)
- 10.4 ตัวอย่างเอกสารรายงานพนักงานท้องถิ่น (รร.4)
- 10.5 ตัวอย่างกุญแจและบัตรกุญแจ (Key card) ในลักษณะต่างๆ
- 10.6 ตัวอย่างแผ่นพับโฆษณา, ใบราคาห้องพัก ฯลฯ
- 10.7 ตัวอย่าง Voucher
- 10.8 ตัวอย่างแบบฟอร์มบัญชีส่วนตัวของแขก (Folio) และซองจดหมาย
- 10.9 ตัวอย่างแบบฟอร์มการแลกเงิน
- 10.10 กล้องปฐมพยาบาล


## 11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์การฝึก

- 11.1 เครื่องคอมพิวเตอร์
- 11.2 เครื่องพิมพ์ (Printer)
- 11.3 เครื่องรูดบัตรเครดิต EDC: Electric Data Capture (ถ้ามี)
- 11.4 โปรแกรมปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายห้องพัก (Room Division)

-----

## ผู้จัดทำหลักสูตร


นายวิเชียร ต่านบรรพต	ผู้เชี่ยวชาญด้านการโรงแรม
นายสุจินต์ สุขะพงษ์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
นางวชิราภรณ์ โลหะชਾਲะ	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย
นางสาวศรีญา ประเสริฐสุด	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
นางสาวนฤมล พรหมมานนท์	โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพฯ
นายรุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์	นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวหัวหิน/ชะอำ
นางอุมาภรณ์ พรหมแก้ว	วิทยาลัยพัฒนวิชาการอินทราชัย
นางชมพร โล่ห์วีชรินทร์	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
นายปฎิภาณ เลิศสุวานนท์	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
นายยงยุทธ พึ่งเป้า	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

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

ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

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

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน