

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม
แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)
ตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)
รหัสหลักสูตร 0920017320204
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียนระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 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 โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคหรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 45 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้รับการฝึก:

- 4.1 มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์

4.2 มีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านโรงแรมในระดับปฏิบัติการไม่น้อยกว่า 1 ปีหรือกำลังทำงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง

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

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน ตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ชื่อย่อ : วพร. ตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. ตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

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) การจัดตั้งและใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX)
- 2) การรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า
- 3) การอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก

- 4) การให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม
- 5) การให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

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		
0923230441	การจัดตั้งและการใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX)	2	1
0923230442	การรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า	2	1
0923230443	การอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	2	1
0923230444	การให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม	3	0
0923230445	การให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	2	0
		31	14
	รวม	45	

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 การจัดเตรียมข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้ฝ่ายต่อการปฏิบัติ 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

การแสดงสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า การสร้างบรรยากาศการขายเพื่อการเข้าถึงลูกค้า การรวบรวมข้อมูลด้านความต้องการของลูกค้า และทักษะการขาย

ฝึกปฏิบัติ โดยวิธีการแสดงบทบาทสมมุติ (Role Play) เกี่ยวกับการแนะนำสินค้าและบริการในโรงแรม

0923239803 การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีเข้าใจระบบการจัดการเอกสารในสำนักงาน
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 การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการปรับปรุงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการให้เป็นปัจจุบันได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการดูแลช่องทางการติดต่อสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลในพื้นที่สถานประกอบการได้อย่างถูกต้อง การเทคนิคสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการ การเก็บ ปรับปรุงข้อมูล การแบ่งปันข้อมูล และการประยุกต์ใช้ข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

0923239807 การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมทราบวิธีการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถระบุปัญหาและสถานการณ์ความขัดแย้งได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมรู้วิธีการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการรับมือกับผู้ร้องเรียนตามข้อกำหนดขององค์กร การรับผิดชอบในการแก้ไข ปัญหาของผู้ร้องเรียน การระบุปัญหาและสถานการณ์ความขัดแย้ง การรับผิดชอบในการหาวิธีแก้ไข สถานการณ์ความขัดแย้งในขอบเขตความรับผิดชอบส่วนบุคคลและหน้าที่ การจัดการข้อขัดแย้งโดยใช้ทักษะในการสื่อสารและเทคนิคการควบคุมอารมณ์ การใช้ทักษะการแก้ไขความขัดแย้งในการจัดการ สถานการณ์ขัดแย้งและพัฒนาวิธีการแก้ปัญหา

0923239808 การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (1:2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้จักวิธีการมีส่วนร่วมในบทสนทนากับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานประจำวันได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอกความแตกต่างทางความรู้สึกในภาษาอังกฤษได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อใช้ในการสนทนาและแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า เรียนรู้ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ศัพท์เฉพาะและศัพท์เทคนิคที่ใช้ในโรงแรม บทสนทนาที่ใช้ในการทำงานประจำวัน และการศึกษาความแตกต่างทางความรู้สึกในการใช้ภาษาอังกฤษ

ฝึกปฏิบัติ การใช้บทสนทนาพื้นฐานในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

0923239809 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

(2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการประเมินสถานการณ์เบื้องต้น
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประยุกต์เทคนิคการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการสื่อสารรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการประเมินสถานการณ์ด้วยสายตาและสภาพร่างกายเบื้องต้น การจัดการปฐมพยาบาลตามขั้นตอนและปฐมพยาบาลจากวัสดุอุปกรณ์ที่ทำได้ การตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นและการตอบสนองตามหลักการปฐมพยาบาลและคำแนะนำขององค์กร วิธีการบันทึกอุบัติเหตุและการบาดเจ็บตามขั้นตอนขององค์กร การร้องขอความช่วยเหลือทางการแพทย์ที่เหมาะสมผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสาร และการเตรียมรายงานให้ผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการนำเสนอข้อเท็จจริงตามข้อปฏิบัติขององค์กร

ฝึกปฏิบัติขั้นตอนการปฐมพยาบาลผู้ป่วยในเหตุการณ์ต่างๆ

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923230441 การจัดตั้งและใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX)

(2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้เกี่ยวกับอุปกรณ์และหลักการทำงานโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX)
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้เกี่ยวกับหลักการทำงานของระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX)
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX) ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะ หลักการทำงานและระบบการทำงานโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX) การเชื่อมต่อของระบบ การตั้งค่าการใช้งานและการจัดตั้งระบบทำงาน เช่น การโอนสายทางโทรศัพท์ การตั้งค่าการทำงานในลักษณะพิเศษ การบันทึกการสนทนา การส่งข้อความภายใน การตั้งระบบการโอนสายและจัดเก็บหมายเลข

ฝึกปฏิบัติการจัดตั้งระบบการใช้งานโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX) เบื้องต้น

0923230442 การรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถทราบถึงหน้าที่และคุณสมบัติที่มีในระบบโทรศัพท์เพื่อการรับและโอนสายเรียกเข้าได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีทักษะในการรับและโอนสายเรียกเข้าที่เหมาะสมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาชนิดของสายเรียกเข้า หน้าที่และคุณสมบัติที่มีในระบบโทรศัพท์ เรียนรู้ทักษะการสื่อสารและมารยาทในการใช้โทรศัพท์ที่เหมาะสม วิธีการเตรียมการเพื่อรับสายเรียกเข้า การตั้งคำตอบสายเรียกเข้าตามมาตรฐานขององค์กร การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ การเชื่อมต่อสายโทรศัพท์ การฝากข้อความเสียง การรับสายร้องเรียนและคำถามทางโทรศัพท์ วิธีการโอนสายและการพักสายที่เหมาะสม

ฝึกปฏิบัติ วิธีการและขั้นตอนในการรับสายเรียกเข้า การโอนสาย การพักสาย และ การรับข้อร้องเรียนและคำถามทางโทรศัพท์

0923230443 การอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถทราบถึงหน้าที่และคุณสมบัติที่มีในระบบโทรศัพท์เพื่อการต่อสายโทรศัพท์ภายนอกได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีทักษะและวิธีการในการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่เหมาะสมได้

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถต่อสายออกในนามขององค์กร หรือในนามของแขกผู้เข้าพักได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหน้าที่และคุณสมบัติที่มีในระบบโทรศัพท์ ขั้นตอนการใช้โทรศัพท์ตามนโยบายขององค์กร เทคนิควิธีการ ทักษะ และมารยาทในการใช้โทรศัพท์ที่เหมาะสม การขอรายละเอียดในการต่อสายนอก ความแตกต่างระหว่างการสื่อสารแบบเผชิญหน้าและการสื่อสารทางโทรศัพท์

ฝึกปฏิบัติ ขั้นตอนและกระบวนการต่อสายนอก การส่งต่อสาย การจำกัดสายโทรออก การตั้งสายโทรออกอัตโนมัติ และการบันทึกค่าใช้จ่ายสายโทรออกของแขก

0923230444 การให้ข้อมูลด้านการให้บริการในโรงแรม

(3:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมทราบถึงการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลการให้บริการภายในโรงแรมได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมทราบถึงวิธีการแจ้งข้อมูลการให้บริการภายในโรงแรมแก่ผู้พักได้

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีทักษะและวิธีการตอบสนองข้อร้องขอด้านข้อมูลการบริการในโรงแรมได้

4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมทราบถึงวิธีการปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในโรงแรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการค้นหา และแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการภายในโรงแรม วิธีจัดเตรียมฐานข้อมูลเกี่ยวกับบริการในโรงแรม วิธีการให้ข้อมูลด้วยวาจาแก่แขกและผู้อื่น การจัดเตรียมการตอบสนองต่อการร้องขอเฉพาะทาง การให้ข้อมูลที่จำเป็น การปรับปรุงฐานข้อมูลการให้บริการภายในโรงแรม รวมถึงการแบ่งปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงาน

0923230445 การให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

(2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมทราบถึงระเบียบวิธีการให้บริการโทรออกสายตรงต่างประเทศได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถให้บริการข้อมูลสำหรับแขกโทรออกสายตรงต่างประเทศได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับระเบียบวิธีการ และข้อจำกัดในการให้บริการโทรศัพท์สายตรงต่างประเทศ การให้บริการแหล่งข้อมูลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการต่อโทรศัพท์สายตรงต่างประเทศ การค้นหาหมายเลขโทรศัพท์และรหัสทางไกลต่างประเทศ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการโทรศัพท์สายตรงต่างประเทศ การอธิบายและแนะนำวิธีการโทร การพิมพ์ข้อมูล และการต่อโทรศัพท์สายตรงต่างประเทศอย่างมีคุณภาพ และการเปรียบเทียบเวลาในการโทรต่างประเทศ

9. คุณสมบัติวิทยากร

9.1 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เกี่ยวกับพนักงานรับโทรศัพท์ในโรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไป

9.2 เป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้างานมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรืออาจารย์จากสถาบันการศึกษาด้านการโรงแรม มีประสบการณ์การสอนไม่น้อยกว่า 5 ปี

9.3 เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษสำหรับตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ได้

10. วัสดุฝึก

10.1 กระดาษ A4, ปากกาเมจิก, Clip board และ อุปกรณ์เครื่องเขียนอื่นๆ ที่จำเป็น

10.2 กล้องประชุมพยาบาล

11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์การฝึก

11.1 เครื่องคอมพิวเตอร์

11.2 เครื่องพิมพ์ (Printer)

11.3 เครื่องและระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง PABX

ผู้จัดทำหลักสูตร

นายวิเชียร ต่านบรรพต

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.ปุนทริก สมिति)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน