



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการฝ่ายแผนงานและประเมินผล ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดนครนายกโทร. ๑๐๕

ที่ รง ๐๔๐๖.๕.๒ / ผป ๓๒๓

วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุมัติหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ สาขา เทคนิคการบริการเพื่อสร้างความประทับใจ

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดนครนายก

๑. เรื่องเดิม

ฝ่ายแผนงานและประเมินผล ได้รับมอบหมายดำเนินการฝึกอบรมโครงการเสริมสร้างองค์ความรู้และพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานภาคอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ภายใต้งบประมาณกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนกลาง ในกิจกรรม : การฝึกอบรมด้านศักยภาพแรงงาน จำนวน ๑๒ ชั่วโมงได้พิจารณาจัดทำหลักสูตรยกระดับฝีมือ สาขาเทคนิคการบริการเพื่อสร้างความประทับใจ เพื่อจัดฝึกอบรมให้กับลูกจ้างและพนักงานสถานประกอบการด้านท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งเป็นภาคอุตสาหกรรมสำคัญในจังหวัดนครนายก ให้มีความรู้ ทักษะที่ดีในการบริการ ตลอดจนสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ สอดคล้องกับการพัฒนาเป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ดึงดูดให้คนมาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัด

๒. ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้มีคำสั่งที่ ๑๑๘/๒๕๕๑ ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๕๑ ข้อ (๒.๑)มอบอำนาจให้ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดอนุมัติโครงการหรือหลักสูตรการฝึกอบรมที่ส่วนราชการเป็นผู้จัดหรือจัดร่วมกับหน่วยงานอื่น

๓. ข้อพิจารณา

ฝ่ายแผนงานและประเมินผล พิจารณาแล้วเห็นว่าหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือจะเป็นประโยชน์ตามความต้องการของสถานประกอบการเป็นหลักสูตรที่ใช้เวลาฝึกที่เหมาะสมจึงเห็นควรขออนุมัติหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ สาขาเทคนิคการบริการเพื่อสร้างความประทับใจ หลักสูตร ๑๒ ชั่วโมง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติและลงนามในหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวทองจันทร์ ทับทิม)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและประเมินผล

(นายวสันต์ชาย เคหะวันยะ)

ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดนครนายก

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
สาขา เทคนิคการบริการเพื่อสร้างความประทับใจ (๑๒ ชั่วโมง)
(Impress to servicemind)
รหัสหลักสูตร ๒๖๒๐๐๑๗๓๒๐๒๑๓
ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดนครนายก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้รับการฝึกทราบความหมายและแนวคิดของการบริการที่ถูกต้อง
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการบริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีแนวทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านบริการ

๒. ระยะเวลาการฝึก

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะได้เรียนรู้ทางภาคทฤษฎีและปฏิบัติเป็นเวลา ๑๒ ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึกอบรมต้องเข้าฝึกอบรมตลอดหลักสูตร จึงจะมีสิทธิ์ได้รับการประเมินผล และได้รับวุฒิบัตร

๓. คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- ๓.๑ เป็นผู้มีอายุไม่ต่ำกว่า ๑๕ ปี
- ๓.๒ เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง
- ๓.๓ ผู้ที่ทำหน้าที่บริการสนับสนุน
- ๓.๔ สภาพร่างกายพร้อมสามารถรับการฝึกได้ตลอดหลักสูตร

๔. วุฒิบัตร

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ฝึกอบรมจบหลักสูตรและผ่านประเมินจากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจะได้รับวุฒิบัตร

๕. หัวข้อวิชา

รหัสวิชา	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
๒๖๒๓๒๑๐๒๐๑	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหลักการบริการ เป้าหมายของการบริการ	๑	-
๒๖๒๓๒๓๐๒๐๑	มนุษยสัมพันธ์ของผู้ที่ทำงานด้านบริการ	๑	-
๒๖๒๓๒๓๐๔๐๑	หัวใจนักบริการ การบริการที่ประทับใจด้วย วาจา	๑	๑
๒๖๒๓๒๓๐๔๐๒	การแก้ปัญหา ณ หน่วยงานบริการ	๑	
๒๖๒๓๒๓๐๔๐๓	หัวใจนักบริการ การบริการที่ประทับใจด้วยใจ	๑	๑
๒๖๒๓๒๓๐๔๐๔	เทคนิคการบริการ	๑	๒
๒๖๒๓๒๓๑๕๐๑	การวัดและประเมินผล	๑	๑
รวม		๗	๕
		๑๒	

๖. เนื้อหาวิชา

๒๖๒๓๒๑๐๒๐๑ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหลักการบริการ เป้าหมายของการบริการ (๑ :๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อทราบความหมายและความสำคัญของการบริการ กระบวนการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และประทับใจ

คำอธิบายรายวิชา

เรียนรู้เกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการบริการ กระบวนการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขั้นตอนของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าถูกใจ ตัดใจ ประทับใจและสุดท้ายชนะใจลูกค้า

๒๖๒๓๒๓๐๒๐๑ มนุษยสัมพันธ์ของผู้ที่ทำงานด้านบริการ (๑ :๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ทราบวิธีการการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของงานบริการ และลักษณะด้อยที่ทำให้ลายมนุษยสัมพันธ์

คำอธิบายรายวิชา

เรียนรู้แนวคิดในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของงานบริการวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของงานบริการ และลักษณะด้อยที่ทำให้ลายมนุษยสัมพันธ์

๒๖๒๓๒๓๐๔๐๑ หัวใจนักบริการ การบริการที่ประทับใจด้วย วาจา (๑ :๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อทราบทักษะพื้นฐานการสื่อสารในการบริการที่ประทับใจ การใช้คำพูดทักษะทางภาษากาย

คำอธิบายรายวิชา

เรียนรู้ทักษะพื้นฐานการสื่อสารในการบริการที่ประทับใจคนไทยให้สวย ยิ้มสยามท่าทาง สายตา สำคัญอย่างไรในงานบริการภาษาที่ใช้ในงานบริการกิจกรรม "นกแก้วกับเจ้าขุนทอง" คำหรือประโยคที่ควรหลีกเลี่ยงในการบริการน้ำเสียงและภาษา ความเชื่อ่งข้าในการบริการ

๒๖๒๓๒๓๐๔๐๒ การแก้ปัญหา ณ หน่วยงานบริการ (๑ :๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อทราบพฤติกรรมมนุษย์เทคนิคและวิธีการแก้ปัญหาขณะปฏิบัติงาน

คำอธิบายรายวิชา

เรียนรู้ถึงพฤติกรรมมนุษย์เทคนิคและวิธีการแก้ปัญหาขณะปฏิบัติงานเฉพาะหน้า เมื่อลูกค้าไม่พอใจการบริการ

๒๖๒๓๒๓๐๔๐๑ หัวใจนักบริการ การบริการที่ประทับใจด้วยใจ

(๑ :๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานบริการ เพื่อสร้างจิตสำนึกในอาชีพนักบริการที่ทรงเกียรติ

คำอธิบายรายวิชา

เรียนรู้ทัศนคติและจิตสำนึกการให้ความสำคัญของลูกค้าที่มาใช้บริการ การให้บริการลูกค้าที่แตกต่างและเท่าเทียมกัน ๓ คำหัตถ์จรรยาของอาชีพนักบริการที่ทรงเกียรติประโยชน์ที่ให้อำนาจแก่นักบริการ

๒๖๒๓๒๓๐๔๐๔ เทคนิคการบริการ

(๑ :๒)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อเรียนรู้เทคนิคของการบริการในรูปแบบต่างๆ

คำอธิบายรายวิชา

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติวิธีการบริการรูปแบบต่าง ๆ เทคนิคของการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

๒๖๒๓๒๓๐๔๐๑ การวัดและประเมินผล

(๑ :๑)

วัดและประเมินผลภาคทฤษฎีและปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึก

ผู้เสนอหลักสูตร

(นางสาวทองจันทร์ หับทิม)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

อนุมัติ

(นายวสันต์ชาย เคหะวันยะ)

ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดนครนายก