

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะสาขาวิชาชีพท่องเที่ยว
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)
ตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director)
รหัสหลักสูตร 0920017320312
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในการพัฒนาหลักสูตร การเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงาน ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึก ดังนั้นจึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. วัตถุประสงค์ :

2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีสมรรถนะในด้านต่างๆตามตำแหน่งงานผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director)

2.2 เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director)

2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการพัฒนาการทำงานผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director)

3 ระยะเวลาฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงแสน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 22 ชั่วโมง

4 คุณสมบัติผู้รับการฝึก :

เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือระดับปริญญาตรี ในสาขาทางด้านงานโรงแรม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ หรือใกล้เคียงและมีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านโรงแรมระดับบริหารหรือในตำแหน่งที่ได้รับการฝึกไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือมีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านการโรงแรมสาขาที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า 10 ปี

5 วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขาผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director)

ชื่อย่อ : วพร. สาขาผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด ในทุกโมดูลที่กำหนด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. สาขาผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director)

6 มาตรฐานสมรรถนะ

6.1 สมรรถนะหลัก

1. การทำงานเป็นทีม
2. วัฒนธรรมในการทำงาน
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
4. ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ

6.2 สมรรถนะทั่วไป

1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
2. งานธุรการทั่วไป
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

6.3 สมรรถนะตามหน้าที่

1. การจัดการด้านทรัพย์สิน
2. การจัดการด้านงบประมาณ
3. การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ
4. การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย
5. การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
6. การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย

7. การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน
8. บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล
9. การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน
10. กระบวนการฝึกอบรม
11. การดูแลมาตรฐานการทำงาน
12. การวางแผนการประเมินผลงาน
13. การจัดทำระบบข้อมูลและเสนอรายงาน
14. การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง

7. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923210501	การทำงานเป็นทีม	0.30	
0923210502	วัฒนธรรมในการทำงาน	0.30	
0923210503	สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	0.30	
0923210504	ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	0.30	
	7.2 สมรรถนะทั่วไป		
0923220505	การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	0.30	
0923220506	งานธุรการทั่วไป	0.30	
0923220507	การส่งเสริมงานสินค้าและบริการ	0.30	
0923220508	การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	0.30	
0923220509	การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	0.30	
0923220510	การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	0.30	
0923220511	การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	0.30	
0923220512	การจัดการคำติชมของลูกค้า	0.30	
0923220513	การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	1	
	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923230514	การจัดการด้านทรัพย์สิน	1	
0923230515	การจัดการด้านงบประมาณ	1	
0923230516	การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	1	
0923230517	การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	1	
0923230518	การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	1	
0923230519	การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	1	
0923230520	การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	0.30	

0923230521	บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	1	
0923230522	การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	1	
0923230523	กระบวนการฝึกอบรม	1	
0923230524	การดูแลมาตรฐานการทำงาน	1	
0923230525	การวางแผนการประเมินผลงาน	1	
0923230526	การจัดทำระบบข้อมูลและเสนอรายงาน	1	
0923230527	การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	0.30	2
รวม		20	2
		22	

8. เนื้อหาวิชา

8.1 สมรรถนะหลัก

0923210501 การทำงานเป็นทีม (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ หรือผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร การตั้งคำถาม การระบุปัญหา การแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การจัดทำเอกสารประจำวันให้สมบูรณ์ การตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การให้ข้อมูลในการดำเนินการพัฒนาสินค้า การบริการ กระบวนการทำงานหรือผลลัพธ์ การแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติ การร้องขอหรือให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน การอภิปรายและแก้ไขปัญหาด้วยความเห็นชอบ/การยอมรับของคนส่วนใหญ่ การปรับตัวให้เข้ากับทีมงาน การจัดลำดับความสำคัญของภารกิจภายในกรอบเวลา การยอมรับและตอบสนองต่อคำวิจารณ์จากผู้อื่น

0923210502 วัฒนธรรมในการทำงาน (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และความเข้าใจด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการทำงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประเมินลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา การขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน สาเหตุของข้อขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในการทำงาน การจัดการปัญหาด้วยบุคคลที่เหมาะสมและการร้องขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน การแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม การแจกแจงประเด็นปัญหาแก่หัวหน้างานเพื่อการติดตามตรวจสอบ

0923210503 สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้พื้นฐานด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับข้อกำหนด มาตรฐาน และข้อบังคับสำหรับงานอนามัยพื้นฐาน การปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมาย การอธิบายข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง การชี้แจงและรายงานอันตรายและความเสี่ยงในบริเวณปฏิบัติงาน การรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงานเพื่อการควบคุมความเสี่ยงในพื้นที่

0923210504 ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านการค้นหาและเข้าถึงแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลด้านอุตสาหกรรมบริการ การรวบรวม เข้าถึงและปรับปรุงข้อมูลด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาข้อมูลจากอุตสาหกรรมอื่น รวมถึงกฎหมายและจริยธรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยส่งเสริมการทำงาน การพัฒนาตนเอง การติดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน การแบ่งปันความรู้กับลูกค้าและผู้ร่วมงานอย่างเหมาะสมและการรวบรวมความรู้ประจำวันที่ได้รับ รวมถึงการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923220505 การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับมารยาทในการโต้ตอบโทรศัพท์ แนวทางการปฏิบัติเมื่อได้รับโทรศัพท์ เช่น การเสนอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม การทบทวนรายละเอียดเพื่อการยืนยันความเข้าใจ การตอบคำถาม การโอนสาย การบันทึกข้อความถึงผู้อื่นอย่างครบถ้วนชัดเจน การรายงานเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางโทรศัพท์ต่อหัวหน้างาน เช่น การคุกคาม การก่อการร้าย โทรศัพท์ต้องสงสัย เป็นต้น การใช้ภาษาและน้ำเสียงในการโทรศัพท์ การบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ การใช้อุปกรณ์ทางโทรศัพท์ การให้ข้อมูลของตนเองเมื่อเป็นฝ่ายเริ่มติดต่อ รวมไปถึงความสุภาพในการใช้โทรศัพท์ และการใช้ระบบสารสนเทศ

- 0923220506 งานธุรการทั่วไป (0.30:0)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และเข้าใจระบบการจัดการเอกสารในสำนักงาน
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาเกี่ยวกับระบบเอกสาร การใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานอย่างเหมาะสม การ
แก้ไขรายงาน การใช้ภาษาเขียนที่เหมาะสมและถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูลก่อนการส่งต่อ การจัดเก็บ
แฟ้มเอกสาร และระบบการจัดการบันทึก
- 0923220507 การส่งเสริมสินค้าและงานบริการ (0.30:0)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้รับการฝึกทราวิธีในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้า การบริการและการตลาดในการ
ส่งเสริมสินค้าและบริการได้
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาเกี่ยวกับสินค้าและบริการ การรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า การให้ความรู้ด้านสินค้า
และบริการแก่ลูกค้า แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า การรักษาฐานลูกค้าเดิมและศึกษา
ช่องทางการตลาด เป้าหมายทางการตลาด เครือข่ายทางการตลาด การส่งเสริมและการนำเสนอตลาด
เป้าหมาย การส่งเสริมการขาย การแสดงสินค้า การสร้างบรรยากาศการขาย การสร้างโอกาสในการขายและ
การปิดการขาย
- 0923220508 การจัดซื้อ การรับและจัดเก็บสินค้า (0.30:0)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านการพัฒนาและดำเนินการเกี่ยวกับระบบจัดซื้อและ/หรือ
จัดหาสินค้า ขั้นตอนการตรวจรับสินค้า ระบบจัดเก็บสินค้า ระบบการจ่ายสินค้า การจัดทำเอกสารและ
จัดการระบบสินค้าอย่างครบถ้วน
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการจัดซื้อรายการสินค้า การดำเนินการเกี่ยวกับระบบสั่ง
สินค้า การติดตามการจัดส่งสินค้า การตรวจรับสินค้า การคืนสินค้าที่ไม่ต้องการหรือเสียหาย
การตรวจสอบระบบภายในก่อนการรับสินค้า การเตรียมพื้นที่รองรับสินค้า การยืนยันการส่งสินค้า การ
ตรวจนับสินค้าตามเอกสาร การตรวจสอบใบเสร็จกับใบส่งสินค้า การระบุความแตกต่างระหว่างการส่ง
สินค้ากับสิ่งที่ระบุในเอกสาร การส่งสินค้าคืน การจัดการสินค้าที่เกินคลังสินค้า และโปรแกรมสำเร็จรูป
สำหรับงานจัดซื้อ
- 0923220509 การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ (0.30:0)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะจัดเตรียมพื้นที่ ณ จุดขาย การดำเนินการเรื่องค่าใช้จ่ายและ
ใบเสร็จ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดเตรียมพื้นที่ในการดำเนินธุรกรรม การรับ การชำระหนี้ด้วยเงินสดและไม่ใช้เงินสด รวมถึงการออกใบเสร็จ การดำเนินการคืนเงิน การยอมให้ เปลี่ยนแปลงตามความต้องการ การทำรายการจ่ายเงินในนามองค์กร การดูแลความปลอดภัย ณ จุดขาย การตรวจสอบเงินสดกับบันทึก การคำนวณการชำระหนี้ที่ไม่ใช่เงินสดหรือคำนวณจากใบเสร็จในแต่ละ ช่วงเวลา การพิจารณางบดุลเทียบกับการลงทะเบียนและยอดรวมที่เป็นเงินสดและไม่ใช้เงินสด การ ตรวจสอบและแก้ปัญหาความผิดปกติ การทำเอกสารเมื่อจบกะการทำงานและการส่งมอบเอกสารและ บริเวณจัดงาน

0923220510 การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะเกี่ยวกับการทำความสะอาดและการจัดระเบียบพื้นที่บริการ
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักการดูแลความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการถ่ายทอดข้อมูล การติดตามตรวจสอบความ พร้อมในการบริการ การตรวจสอบคุณภาพอาหาร การส่งอาหาร การสอบถามและตรวจสอบเพื่อระบุสิ่ง ที่ครัวต้องการเพิ่มเติม วิธีการบอกความต้องการให้พนักงานครัว วิธีการจัดของที่ใช้แล้วและการขนส่ง อย่างปลอดภัย การทำความสะอาดและจัดเก็บอุปกรณ์ การเติมเต็มความคาดหวังและความประสงค์ของ ผู้ร่วมงานตามนโยบาย การแก้ปัญหาความขัดแย้งและการจัดการความยุ่งยากในที่ทำงาน การขอความ คิดเห็นเพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสินค้า บริการ กระบวนการหรือผลลัพธ์จากผู้ร่วมงาน การจัดการข้อ ร้องเรียน รวมทั้งการใช้ภาษาในการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ร่วมงาน

0923220511 การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการเตรียมงานสำหรับการบริการอาหารและ เครื่องดื่ม
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติในการบริการ การตรวจสอบความ สะอาดของอุปกรณ์เครื่องใช้ การจัดพื้นที่สำหรับการรับประทานอาหาร การดำเนินการจองโต๊ะอาหาร การจัดโต๊ะตามรายการอาหาร การจัดและตกแต่งโต๊ะ การตรวจสอบห้องอาหารทั้งหมดก่อนการ ให้บริการ การรายงานปัญหาที่แก้ไขแล้วเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ กระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การให้การดูแลลูกค้าตลอดการบริการ การปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการบริการ การขนส่งผ้าเปื้อน ไปทำความสะอาด การจัดเตรียมสินค้าและพื้นที่สำหรับการบริการครั้งต่อไป รวมถึงการใช้โปรแกรม สำเร็จรูปในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

0923220512 **การจัดการคำติชมของลูกค้า** (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการวิเคราะห์ ยอมรับคำติชมของลูกค้าได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกแก้ปัญหาคำติชมของลูกค้าได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการร้องเรียนของลูกค้า การดำเนินการเมื่อได้รับการร้องเรียน การจัดการข้อร้องเรียน การระบุและตรวจสอบแนวทางการแก้ปัญหา การยอมรับและการปฏิบัติเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า การมอบหมายบุคคลที่เหมาะสมในการติดตามข้อร้องเรียนและการส่งมอบเอกสารรวบรวมรายงานการตรวจสอบไปให้ผู้บังคับบัญชา

0923220513 **การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ** (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในงานบริการ การใช้ประโยค สำนวนที่เหมาะสมกับการสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้แก่ การกล่าวต้อนรับ การแนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่ม การรับคำสั่ง การถามตอบ การแก้ไขปัญหาบริการ การขอโทษ การขอบคุณ และการกล่าวลาลูกค้า

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923230514 **การจัดการด้านทรัพย์สิน** (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนากลยุทธ์สำหรับการดูแลรักษาระบบและการซ่อมแซมทรัพย์สินขององค์กร
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการซื้อทรัพย์สินตามเงื่อนไขและลักษณะของทรัพย์สิน
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกดำเนินการประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนากลยุทธ์สำหรับการจัดการสินทรัพย์ที่มีผลต่อภาพรวมของธุรกิจและวัตถุประสงค์ทางการตลาด การประเมินวัตถุประสงค์และศักยภาพทางการเงินในปัจจุบันและข้อจำกัดในการพัฒนากลยุทธ์การจัดการสินทรัพย์ การรวบรวมข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินทรัพย์ การพัฒนาและดูแลรักษาสภาพสินทรัพย์ การรวบรวมการดูแลรักษา ลดการสูญเสียรายได้ การรายงาน การประเมินสภาพของสินทรัพย์ตามหลักความปลอดภัย ปัญหาและการจัดการ ระบบการจัดการสินทรัพย์ให้สอดคล้องกับนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กร การจัดทำและเก็บบันทึกทางการเงินและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

0923230515 การจัดการด้านงบประมาณ

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการจัดทำงบประมาณทางการเงิน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการติดตาม ทบทวน และรายงานงบประมาณทางการเงิน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับทักษะและความรู้เกี่ยวกับข้อมูลในการจัดทำงบประมาณ การทบทวน และวิเคราะห์ การร่างงบประมาณตามนโยบายองค์กร การประมาณรายรับและรายจ่ายจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเชื่อถือได้ ข้อมูลรายรับ รายจ่ายในอดีต การทบทวนงบประมาณเพื่อประเมินการชำระหนี้ตามจริง การชำระหนี้ที่คาดการณ์ การเตรียมรายงานงบประมาณ การสืบสวนและดำเนินการเกี่ยวกับความคลาดเคลื่อนที่มีนัยสำคัญ การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกกระบวนการ ทบทวนงบประมาณและทำการปรับปรุง การรวบรวมและบันทึกข้อมูลสำหรับการจัดเตรียมงบประมาณในอนาคต ความสำคัญในการควบคุมงบประมาณ การบันทึกรายละเอียดของแหล่งข้อมูลด้านกระบวนการและระบบทางการเงิน

0923230516 การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการจัดเตรียมงบการเงินและการพิสูจน์ยอดเงินสำหรับธนาคาร
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการดูแลรักษาสินทรัพย์ที่จดทะเบียนและบัญชีประเภทต่างๆ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวกับข้อมูลในการทำงานการเงิน การระบุงบการเงินที่ต้องจัดทำ ความถี่ในการจัดทำงบการเงิน ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ต่อการเตรียมทำงานการเงิน ความต้องการภายในที่เกี่ยวข้องกับงบการเงิน รูปแบบการจัดเตรียมงบการเงินและความจำเป็นในการกระจายงบการเงิน การดูแลรักษาสินทรัพย์ที่จดทะเบียน จัดทำและปรับปรุงทะเบียนสินทรัพย์ การคำนวณค่าเสื่อมราคา การจัดเตรียมงบทดลองตามมาตรฐานการบัญชีและบัญชีแยกประเภท จัดเตรียมการพิสูจน์ยอดสำหรับธนาคาร การจัดทำรายงานการจัดเก็บรายได้ เอกสารงบดุล งบกำไรขาดทุน

0923230517 การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการจัดเตรียมกลยุทธ์หรือแผนการตลาด
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการดำเนินการและติดตามกิจกรรมทางการตลาด กลยุทธ์ในการขายและเป้าหมายการขายตามนโยบาย ขั้นตอนทางการตลาดและเป้าหมายขององค์กร
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของเป้าหมายการขาย

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะด้านการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลจากสภาพธุรกิจ จัดเตรียมกลยุทธ์หรือแผนการตลาด ดำเนินการและติดตามกิจกรรมทางการตลาดและกลยุทธ์ทางการ

ขาย ติดตามเป้าหมายรวมทั้งเป้าหมายและผลลัพธ์ทางธุรกิจ และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จต่อเป้าหมาย การประเมินการขายและกิจกรรมการตลาด

0923230518 การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการสร้าง การสานต่อความสัมพันธ์ การเจรจาต่อรอง และการตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างและการสานต่อความสัมพันธ์ทางธุรกิจ เพื่อส่งเสริมการกระชับมิตรและความไว้วางใจระหว่างองค์กร ลูกค้าและผู้ผลิต การเจรจาต่อรอง การต่อรองเชิงธุรกิจอย่างมืออาชีพ การสร้างความตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ การดูแลรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

0923230519 การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดทางกฎหมายสำหรับการดำเนินการทางธุรกิจ

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกตระหนักถึงความสำคัญของการปรับความรู้ทางกฎหมายให้ทันสถานการณ์

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาข้อกำหนดทางกฎหมายสำหรับการดำเนินธุรกิจ การสร้างความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดทางกฎหมาย การจัดการฐานข้อมูลด้านกฎหมาย การปรับความรู้ทางกฎหมายให้ทันต่อสถานการณ์

0923230520 การพัฒนาและจัดการระบบการปฏิบัติงาน (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการพัฒนาและจัดการระบบปฏิบัติงาน

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการสร้างกิจกรรมเพื่อการพัฒนาการทำงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนาและการสื่อสารกับสมาชิกในทีม การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคลากร การสั่งงานที่ชัดเจน การพัฒนางานในความรับผิดชอบ การจัดลำดับความสำคัญของงาน การหาโอกาสเข้าร่วมอบรมและเรียนรู้งาน การดูแลให้คำปรึกษา การรับฟังและการแก้ไขปัญหา การให้ข้อชี้แนะที่ชัดเจนและทักษะนำไปปฏิบัติ การตรวจติดตามการทำงานของสมาชิก

0923230521 บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีคุณลักษณะของการเป็นผู้นำที่ดี
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการวางมาตรฐานคุณลักษณะที่ดีของ

พนักงาน

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการประพัตินเป็นตัวอย่างที่ดี การทำงานเป็นทีมให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร การให้กำลังใจและการใช้การสื่อสารแบบเปิดกว้างภายในทีม การติดตามความก้าวหน้าในการทำงาน การมอบหมายภารกิจและความรับผิดชอบให้เหมาะสม การให้คำปรึกษาและสอนงาน การส่งเสริมและให้รางวัลแก่ความสำเร็จของทีม

0923230522 การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการระบุความต้องการพนักงานตาม

ตำแหน่งงาน

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการรับพนักงานใหม่

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดการปฐมนิเทศแก่พนักงานใหม่

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดเตรียมและอธิบายนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กรให้แก่พนักงาน การอธิบายและระบุจำนวนความต้องการพนักงานตามตำแหน่งและระดับตามผังองค์กร การวิเคราะห์งาน การรับใบสมัคร การตรวจสอบแหล่งและบุคคลอ้างอิง ขั้นตอนการทดสอบที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์งาน การคัดเลือก การแจ้งผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือก และการปฐมนิเทศ

0923230523 กระบวนการฝึกอบรม (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการอบรมและเตรียมการฝึกอบรม

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการระบุสมรรถนะที่ต้องการและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ การจัดเตรียมการฝึกอบรม การตรวจสอบความสนใจของผู้เรียนตลอดระยะเวลาการอบรมและการฝึก การประเมินผลและการพัฒนาการฝึกอบรม

0923230524 การดูแลมาตรฐานการทำงาน (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านมาตรฐานในการทำงาน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการให้คำปรึกษาและสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกดำเนินการตามระเบียบ วินัยได้อย่างเคร่งครัด

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์กลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน เพื่อระบุนโยบายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและการจัดการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ช่วยส่งเสริมการจัดการ จัดทำเอกสารเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณลักษณะ การตรวจติดตามและ การพัฒนาคุณสมบัติของพนักงานตาม ผลการประเมิน การพัฒนากฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้กฎระเบียบของ องค์กร การสร้างกฎระเบียบและการตัดสินใจต่าง ๆ ภายในองค์กร

0923230525 การวางแผนการประเมินผลงาน (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนาระบบการจัดการคุณสมบัติของพนักงานและ ทำการประเมินพนักงานได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักวิธีการให้กำลังใจและคำปรึกษาแก่พนักงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการตามระเบียบวินัยและขั้นตอนการยุติปัญหาได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการวิเคราะห์กลยุทธ์และแผนการ ดำเนินงานเพื่อกำหนดนโยบายด้านพนักงาน การพัฒนาตัวชี้วัดคุณลักษณะ การตรวจติดตามและการ ประเมินพนักงานขณะปฏิบัติงานจริง การให้คำแนะนำแก่พนักงานเกี่ยวกับผลการประเมิน การให้รางวัล หรือสิ่งจูงใจเพื่อกระตุ้นการทำงาน การจัดการเอกสารการให้คำปรึกษา การดำเนินการตามกฎระเบียบ และขั้นตอนการยุติปัญหาทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการร้องเรียน

0923230526 การจัดทำระบบข้อมูลและเสนอรายงาน (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการจัดการระบบสารสนเทศ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการนำเสนอรูปแบบรายงานที่หลากหลาย

คำอธิบายรายวิชา

เพื่อศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการออกแบบ การเตรียม และการนำเสนอรูปแบบ รายงานที่หลากหลาย การรวบรวม การจัดระเบียบ การศึกษาวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลการดูแลระบบ ฐานข้อมูล การกู้แฟ้มข้อมูล การดูแลรักษาระบบการจัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องเหมาะสมการเผยแพร่ข้อมูล ในรายงาน การระบุแหล่งข้อมูลและเข้าถึงข้อมูลในรายงานเพื่อสรุปผล และการนำเสนอรายงานด้วยการ อธิบาย

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการอ่านและทำความเข้าใจข้อความภาษาอังกฤษระดับสูง

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทักษะในการเขียนข้อความภาษาอังกฤษระดับสูง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการอ่านและทำความเข้าใจข้อความภาษาอังกฤษ การเขียนรายงานทางธุรกิจ จดหมายร้องเรียน จดหมายส่งเสริมสินค้าและการบริการถึงลูกค้า การระบุข้อมูลที่ต้องค้นหาสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างมีวิจารณญาณ

ฝึกปฏิบัติการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง

9. คุณสมบัติวิทยากร :

9.1 เป็นผู้มีความรู้ความทักษะ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่มไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือ

9.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป สาขา ธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว

9.3 มีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับตำแหน่งงานผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

10. วัสดุฝึก :

10.1 เอกสารประกอบการสอน

10.2 สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ

10.3 เว็บไซต์

10.4 วีดิทัศน์

10.5 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน ฯลฯ

11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก

11.1 ห้องบรรยายและฝึกปฏิบัติการ


11.2 เครื่องฉายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย

11.3 ห้องสมุด


ผู้จัดทำหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้เสนอหลักสูตร
(นางจริยาพร สุวรรณมงคล)
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้เห็นชอบหลักสูตร
(นายวิชัย คงรัตนชาติ)
รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(หม่อมหลวงปวงทริก สมิติ)
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน