

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะสาขาวิชาชีพท่องเที่ยว
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)
ตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager)
รหัสหลักสูตร 0920017320313
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

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

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงาน ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึก ดังนั้นจึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. วัตถุประสงค์ :

2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีสมรรถนะในด้านต่างๆ ตามตำแหน่งงานผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager)

2.2 เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager)

2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการพัฒนาการทำงานตามตำแหน่งงานผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager)

3. ระยะเวลาฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้รับการฝึก :

4.1 มีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านโรงแรมในระดับบริหารหรือในตำแหน่งที่ได้รับการฝึกไม่น้อยกว่า 1 ปี

4.2 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือระดับปริญญาตรี ในสาขาทางด้านงานโรงแรม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ หรือสาขาใกล้เคียง

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขาผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager)

ชื่อย่อ : วพร. สาขาผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด ในทุกโมดูลที่กำหนด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. สาขาผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager)

6. มาตรฐานสมรรถนะ

6.1 สมรรถนะหลัก

1. การทำงานเป็นทีม
2. วัฒนธรรมในการทำงาน
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน
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. การควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร
3. การจัดการด้านงบประมาณ
4. การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ
5. การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย
6. การควบคุมต้นทุน
7. การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
8. การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย
9. การจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป

10. ระบบการจัดการธุรกิจ
11. การจัดงานตามโอกาสพิเศษ
12. บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล
13. การฝึกสอนพนักงาน
14. การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน
15. การดูแลมาตรฐานการทำงาน
16. การวางแผนการประเมินผลงาน
17. กระบวนการฝึกอบรม
18. การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน
19. การจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน
20. การสนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
21. การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง
22. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

7. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923210501	การทำงานเป็นทีม	0.30	
0923210502	วัฒนธรรมในการทำงาน	0.30	
0923210503	สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	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	การควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร	1	

0923230516	การจัดการด้านงบประมาณ	1	
0923230517	การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	1	
0923230518	การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	1	
0923230519	การควบคุมต้นทุน	1	
0923230520	การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	1	
0923230521	การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	1	
0923230522	การจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป	1	
0923230523	ระบบการจัดการธุรกิจ	1	
0923230524	การจัดงานตามโอกาสพิเศษ	1	
0923230525	บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	1	
0923230526	การฝึกสอนพนักงาน	0.30	
0923230527	การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	0.30	
0923230528	การดูแลมาตรฐานการทำงาน	1	
0923230529	การวางแผนการประเมินผลงาน	1	
0923230530	กระบวนการฝึกอบรม	1	
0923230531	การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	1	
0923230532	การจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน	1	
0923230533	การสนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	2	
0923230534	การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	2	
0923230535	การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	1	
	รวม	30	0
		30	

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 การอธิบายและแก้ไขปัญหาด้วยความเห็นชอบ/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 การรวบรวมข้อมูลจากการทำงานเพื่อการควบคุมความเสี่ยงในพื้นที่

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 การแก้ไขรายงาน การใช้ภาษาเขียนที่เหมาะสมและถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูลก่อนการส่งต่อ การจัดเก็บแฟ้มเอกสาร และระบบการจัดการบันทึก

0923220507 การส่งเสริมสินค้าและงานบริการ (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีวิธีการในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้า การบริการและการตลาดในการส่งเสริมสินค้าและบริการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับสินค้าและบริการ การรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า การให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้า แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า การรักษาฐานลูกค้าเดิมและศึกษาช่องทางการตลาด เป้าหมายทางการตลาด เครือข่ายทางการตลาด การส่งเสริมและการนำเสนอตลาดเป้าหมาย การส่งเสริมการขาย การแสดงสินค้า การสร้างบรรยากาศการขาย การสร้างโอกาสในการขายและการปิดการขาย

0923220508 การจัดซื้อ การรับและจัดเก็บสินค้า

(0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านการพัฒนาและดำเนินการเกี่ยวกับระบบจัดซื้อและ/หรือจัดหาสินค้า ขั้นตอนการตรวจรับสินค้า ระบบจัดเก็บสินค้า ระบบการจ่ายสินค้า การจัดทำเอกสารและจัดการระบบสินค้าอย่างครบถ้วน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการจัดซื้อรายการสินค้า การดำเนินการเกี่ยวกับระบบส่งสินค้า การติดตามการจัดส่งสินค้า การตรวจรับสินค้า การคืนสินค้าที่ไม่ต้องการหรือเสียหาย การตรวจสอบระบบภายในก่อนการรับสินค้า การเตรียมพื้นที่รองรับสินค้า การยืนยันการส่งสินค้า การตรวจนับสินค้าตามเอกสาร การตรวจสอบใบเสร็จกับใบส่งสินค้า การระบุความแตกต่างระหว่างการส่งสินค้ากับสิ่งที่ระบุในเอกสาร การส่งสินค้าคืน การจัดการสินค้าที่เกินคลังสินค้า และโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานจัดซื้อ

0923220509 การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ

(0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะจัดเตรียมพื้นที่ ณ จุดขาย การดำเนินการเรื่องค่าใช้จ่ายและใบเสร็จ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดเตรียมพื้นที่ในการดำเนินธุรกรรม การรับ การชำระหนี้ด้วยเงินสดและไม่ใช้เงินสด รวมถึงการออกใบเสร็จ การดำเนินการคืนเงิน การยอมให้เปลี่ยนแปลงตามความต้องการ การทำรายการจ่ายเงินในนามองค์กร การดูแลความปลอดภัย ณ จุดขาย การตรวจสอบเงินสดกับบันทึก การคำนวณการชำระหนี้ที่ไม่ใช่เงินสดหรือคำนวณจากใบเสร็จในแต่ละช่วงเวลา การพิจารณางบดุลเทียบกับการลงทะเบียนและยอดรวมที่เป็นเงินสดและไม่ใช้เงินสด การตรวจสอบและแก้ปัญหาความผิดปกติ การทำเอกสารเมื่อจบกะการทำงานและการส่งมอบเอกสารและบริเวณจัดงาน

0923220510 การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ

(0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะเกี่ยวกับการทำความสะอาดและการจัดระเบียบพื้นที่บริการ
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักการดูแลความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการถ่ายทอดข้อมูล การติดตามตรวจสอบความพร้อมในการบริการ การตรวจสอบคุณภาพอาหาร การส่งอาหาร การสอบถามและตรวจสอบเพื่อระบุสิ่งที่ครัวต้องการเพิ่มเติม วิธีการบอกความต้องการให้พนักงานครัว วิธีการจัดของที่ใช้แล้วและการขนส่งอย่างปลอดภัย การทำความสะอาดและจัดเก็บอุปกรณ์ การเติมเต็มความคาดหวังและความประสงค์ของผู้ร่วมงานตามนโยบาย การแก้ปัญหาความขัดแย้งและการจัดการความยุ่งยากในที่ทำงาน การขอความ

คิดเห็นเพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสินค้า บริการ กระบวนการหรือผลลัพธ์จากผู้ร่วมงาน การจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการใช้ภาษาในการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ร่วมงาน

0923220511 การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการเตรียมงานสำหรับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติในการบริการ การตรวจสอบความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องใช้ การจัดพื้นที่สำหรับการรับประทานอาหาร การดำเนินการจองโต๊ะอาหาร การจัดโต๊ะตามรายการอาหาร การจัดและตกแต่งโต๊ะ การตรวจสอบห้องอาหารทั้งหมดก่อนการให้บริการ การรายงานปัญหาที่แก้ไขแล้วเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ กระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การให้การดูแลลูกค้าตลอดการบริการ การปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการบริการ การขนส่งผ้าเปื้อนไปทำความสะอาด การจัดเตรียมสินค้าและพื้นที่สำหรับการบริการครั้งต่อไป รวมถึงการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

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. เพื่อให้ผู้รับการฝึกพัฒนากลยุทธ์สำหรับการดูแลรักษาระบบและการซ่อมแซมทรัพย์สินขององค์กร
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการซื้อทรัพย์สินตามเงื่อนไขและลักษณะของทรัพย์สิน
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกดำเนินการประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน

คำอธิบายรายวิชา

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

0923230515 การควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกเข้าใจหลักการเกี่ยวกับหลักสุขาภิบาลอาหาร
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหารทุกขั้นตอน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบและติดตั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ในสถานประกอบอาหารให้ถูกหลักสุขาภิบาลอาหารสุขลักษณะในการผลิตอาหาร การเก็บรักษา การขนส่งอาหารขณะรอจำหน่าย สุขวิทยาส่วนบุคคล หลักการทำความสะอาดและการกำจัดของเสียที่เกิดขึ้นจากการประกอบอาหาร หลักการควบคุมคุณภาพอาหารด้านการเตรียมวัตถุดิบ การประกอบอาหาร กฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ประกอบอาหารและมาตรฐานอาหาร

0923230516 การจัดการด้านงบประมาณ

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการจัดทำงบประมาณทางการเงิน และการรายงานงบประมาณทางการเงิน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับทักษะและความรู้เกี่ยวกับข้อมูลในการจัดทำงบประมาณ การทบทวนและวิเคราะห์ การร่างงบประมาณตามนโยบายองค์กร การประมาณรายรับและรายจ่ายจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเชื่อถือได้ ข้อมูลรายรับ รายจ่ายในอดีต การทบทวนงบประมาณเพื่อประเมินการชำระหนี้

ตามจริง การชำระหนี้ที่คาดการณ์ การเตรียมรายงานงบประมาณ การสืบสวนและดำเนินการเกี่ยวกับความคลาดเคลื่อนที่มีนัยสำคัญ การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกกระบวนการทบทวนงบประมาณและทำการปรับปรุง การรวบรวมและบันทึกข้อมูลสำหรับการจัดเตรียมงบประมาณในอนาคต ความสำคัญในการควบคุมงบประมาณ การบันทึกรายละเอียดของแหล่งข้อมูลด้านกระบวนการและระบบทางการเงิน

0923230517 การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการจัดเตรียมงบการเงินและการพิสูจน์ยอดเงินสำหรับ

ธนาคาร

คำอธิบายรายวิชา

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

0923230518 การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการจัดเตรียมกลยุทธ์หรือแผนการตลาด
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการดำเนินการและติดตามกิจกรรมทางการตลาด กลยุทธ์ในการขายและเป้าหมายการขายตามนโยบาย ขั้นตอนทางการตลาดและเป้าหมายขององค์กร
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของเป้าหมายการขาย

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะรวมรวมวิเคราะห์ข้อมูลจากสภาพธุรกิจ จัดเตรียมกลยุทธ์หรือแผนการตลาด ดำเนินการและติดตามกิจกรรมทางการตลาดและกลยุทธ์ทางการขาย ติดตามเป้าหมายรวมทั้งเป้าหมายและผลลัพธ์ทางธุรกิจ และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จต่อเป้าของการขาย การประเมินการขายและกิจกรรมการตลาด

0923230519 การควบคุมต้นทุน (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการควบคุมต้นทุน และการใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บบันทึกทางการเงิน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาทักษะและความรู้เกี่ยวกับการควบคุมต้นทุน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการควบคุมต้นทุน การสร้างและพัฒนาระบบควบคุมการเงิน การบันทึกติดตามการป้อนข้อมูลแผนการบริการจัดงานเลี้ยงและห้องอาหาร

0923230520 การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการสร้าง การสานต่อความสัมพันธ์ การเจรจาต่อรอง และการตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างและการสานต่อความสัมพันธ์ทางธุรกิจ เพื่อส่งเสริมการกระชับมิตรและความไว้วางใจระหว่างองค์กร ลูกค้าและผู้ผลิต การเจรจาต่อรอง การต่อรองเชิงธุรกิจอย่างมืออาชีพ การสร้างความตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ การดูแลรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

0923230521 การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดทางกฎหมายสำหรับการดำเนินการทางธุรกิจ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกตระหนักถึงความสำคัญของการปรับความรู้ทางกฎหมายให้ทันสถานการณ์

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาข้อกำหนดทางกฎหมายสำหรับการดำเนินธุรกิจ การสร้างความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดทางกฎหมาย การจัดการฐานข้อมูลด้านกฎหมาย การปรับความรู้ทางกฎหมายให้ทันต่อสถานการณ์

0923230522 การจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านการวางแผนด้านการอำนวยความสะดวก การจัดการสินค้าและบริการในห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านการจัดเตรียมและบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านการเก็บรักษาและดูแลคุณภาพอาหารก่อนบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อปให้สอดคล้องกับความสะดวกและความคาดหวังของลูกค้า การพัฒนาพื้นที่ผลิตอาหารและเครื่องดื่ม การวางแผนการจัดสถานที่และงบประมาณ การจัดเตรียมตารางการทำงาน การจัดแสดงอาหาร การเตรียมการสำหรับการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งการเก็บรักษาและดูแลคุณภาพ รูปลักษณ์และความสดใหม่ของอาหาร

0923230523 ระบบการจัดการธุรกิจ

(2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านการวิเคราะห์สภาพธุรกิจภายในและภายนอก เพื่อวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการดำเนินการตามแผนธุรกิจและทำการตรวจติดตามได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายในและภายนอก การสร้างกลยุทธ์และการวางแผน การดำเนินการและการตรวจสอบติดตามกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การรวบรวมแผนการดำเนินงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่สำคัญต่างๆ

0923230524 การจัดงานตามโอกาสพิเศษ

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกพัฒนาแนวคิดและนำเสนองานตามโอกาสพิเศษ

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการวิเคราะห์ วางแผน และดำเนินการจัดเลี้ยงตาม

โอกาสพิเศษ

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการติดต่อประสานงานกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาแนวคิด การนำเสนองาน การพิจารณาสถานที่จัดงาน การวางแผนและดำเนินการจัดเลี้ยง การส่งแผนงานให้แก่ผู้สนับสนุน การจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการจัดงานนอกสถานที่และดำเนินการประเมินหลังจบงาน

0923230525 บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีคุณลักษณะของการเป็นผู้นำที่ดี

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการวางมาตรฐานคุณลักษณะที่ดีของพนักงาน

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการประพัตตนเป็นตัวอย่างที่ดี การทำงานเป็นทีมให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร การให้กำลังใจและการใช้การสื่อสารแบบเปิดกว้างภายในทีม การติดตามความก้าวหน้าในการทำงาน การมอบหมายภารกิจและความรับผิดชอบให้เหมาะสม การให้คำปรึกษาและสอนงาน การส่งเสริมและให้รางวัลแก่ความสำเร็จของทีม

0923230526 การฝึกสอนพนักงาน

(0:0.30)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการเตรียมการฝึกสอนงานและอบรมพนักงาน

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการติดตามผลจากการฝึกสอนงานและการอบรม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้ที่จำเป็นในการระบุปัจจัยที่กำหนดความต้องการในการฝึกสอนงาน การปรึกษากับเพื่อนร่วมงานเพื่อระบุทักษะที่ต้องการและสร้างได้โดยการฝึกสอนหรือฝึกอบรมให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร วิธีการอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและการสาธิตทักษะ การรายงานและนำเสนอผลการฝึกให้กับหัวหน้างาน การติดตามผลจากการฝึกอบรมทักษะใหม่เมื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

0923230527 การพัฒนาและจัดการระบบการปฏิบัติงาน (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการพัฒนาและจัดการระบบปฏิบัติงาน ในการสร้างกิจกรรมเพื่อพัฒนาการทำงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนาและการสื่อสารกับสมาชิกในทีม การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคลากร การสั่งงานที่ชัดเจน การพัฒนางานในความรับผิดชอบ การจัดลำดับความสำคัญของงาน การหาโอกาสเข้าร่วมอบรมและเรียนรู้งาน การดูแลให้คำปรึกษา การรับฟังและการแก้ไขปัญหา การให้ข้อชี้แนะที่ชัดเจนและการนำไปปฏิบัติ การตรวจติดตามการทำงานของสมาชิก

0923230528 การดูแลมาตรฐานการทำงาน (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านมาตรฐานในการทำงาน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการให้คำปรึกษาและสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกดำเนินการตามระเบียบ วินัยได้อย่างเคร่งครัด

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์กลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน เพื่อระบุนโยบายที่เกี่ยวกับพนักงานและการจัดการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ช่วยส่งเสริมการจัดการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณลักษณะ การตรวจติดตามและ การพัฒนาคุณสมบัติของพนักงานตามผลการประเมิน การพัฒนากระบวนการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้กฎระเบียบขององค์กร การสร้างกฎระเบียบและการตัดสินใจต่าง ๆ ภายในองค์กร

0923230529 การวางแผนการประเมินผลงาน (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนาระบบการจัดการคุณสมบัติของพนักงานและทำการประเมินพนักงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักวิธีการให้กำลังใจและคำปรึกษาแก่พนักงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการตามระเบียบวินัยและขั้นตอนการยุติปัญหาได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการวิเคราะห์กลยุทธ์และแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดนโยบายด้านพนักงาน การพัฒนาตัวชี้วัดคุณลักษณะ การตรวจติดตามและการประเมินพนักงานขณะปฏิบัติงานจริง การให้คำแนะนำแก่พนักงานเกี่ยวกับผลการประเมิน การให้รางวัลหรือสิ่งจูงใจเพื่อกระตุ้นการทำงาน การจัดการเอกสารการให้คำปรึกษา การดำเนินการตามกฎหมายระเบียบและขั้นตอนการยุติปัญหาทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการร้องเรียน

0923230530 กระบวนการฝึกอบรม (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในกระบวนการฝึกอบรมการเตรียมการฝึกอบรมและประเมินผลการฝึกอบรม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการระบุสมรรถนะที่ต้องการและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ การจัดเตรียมการฝึกอบรม การตรวจสอบความสนใจของผู้เรียนตลอดระยะเวลาการอบรมและการฝึก การประเมินผลและการพัฒนาการฝึกอบรม

0923230531 การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการระบุความต้องการพนักงานตามตำแหน่งงานในการจัดการปฐมนิเทศแก่พนักงานใหม่

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดเตรียมและอธิบายนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กรให้แก่พนักงาน การอธิบายและระบุจำนวนความต้องการพนักงานตามตำแหน่งและระดับตามผังองค์กร การวิเคราะห์งาน การรับใบสมัคร การตรวจสอบแหล่งและบุคคลอ้างอิง ขั้นตอนการทดสอบที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์งาน การคัดเลือก การแจ้งผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือก และการปฐมนิเทศ

0923230532 การจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงบันทึกการทำงานของพนักงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดทำตารางการทำงาน การชี้แจงความรับผิดชอบส่วนบุคคล ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดตารางการทำงาน ขอบเขตสิทธิและประโยชน์ของลูกจ้าง การตรวจสอบความถูกต้อง และรับรองเอกสารเกี่ยวกับรายจ่ายตามตารางการทำงาน

0923230533 การสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการแลกเปลี่ยนแนวทางการแก้ไขปัญหา และการโต้ตอบและแสดงความคิดเห็น

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ซับซ้อน การระบุปัญหาอุปสรรค การแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ความเชื่อ คุณค่าและทัศนคติ การสนทนาในรูปแบบต่างๆ เช่น การสนทนาแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

0923230534 การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการอ่านและทำความเข้าใจข้อความภาษาอังกฤษระดับสูง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการอ่านและทำความเข้าใจข้อความภาษาอังกฤษ การเขียนรายงานทางธุรกิจ จดหมายร้องเรียน จดหมายส่งเสริมสินค้าและการบริการถึงลูกค้า การระบุข้อมูลที่ต้องค้นหาสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างมีวิจารณญาณ

0923230535 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการประเมินสถานการณ์การบาดเจ็บ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฐมพยาบาลเบื้องต้น
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการสื่อสารรายละเอียดของอุบัติเหตุ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการระบุอันตรายต่อร่างกายของตนเองและผู้อื่น การลดความเสี่ยงและการควบคุมอันตราย การประเมินสถานการณ์ การปฐมพยาบาลและการประยุกต์เบื้องต้น การตรวจสอบสภาพและการตอบสนองของผู้ป่วย การขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นอย่างทันที่ การทำบันทึกอุบัติเหตุและการบาดเจ็บตามขั้นตอน การสื่อสารความช่วยเหลือทางการแพทย์ที่เหมาะสม การแจ้งรายละเอียดของการปฐมพยาบาลให้หน่วยกู้ภัย รวมทั้งการเตรียมรายงานและการแจ้งข้อเท็จจริงให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ

9. คุณสมบัติวิทยากร :

9.1 เป็นผู้มีความรู้ความทักษะ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่มไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือ

9.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป สาขา ธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว

9.3 มีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับตำแหน่งงานผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

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