

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะสาขาวิชาชีพท่องเที่ยว
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)
ตำแหน่งหัวหน้าบริการ (Head waiter)
รหัสหลักสูตร 0920017320314
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 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 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีสมรรถนะในด้านต่างๆตามตำแหน่งงานหัวหน้าบริการ (Head waiter)
- 2.2 เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานหัวหน้าบริการ (Head waiter)
- 2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการพัฒนาการทำงานตามตำแหน่งหัวหน้าบริการ (Head waiter)

3. ระยะเวลาฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงแสน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้รับการฝึก :

- 4.1 มีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านโรงแรมในระดับปฏิบัติการไม่น้อยกว่า 2 ปีหรือกำลังทำงานในตำแหน่งที่เข้ารับการฝึก
- 4.2 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือระดับปริญญาตรี ในสาขาทางด้านงานโรงแรม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ หรือสาขาใกล้เคียง

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขาหัวหน้าบริการ (Head waiter)

ชื่อย่อ : วพร. สาขาหัวหน้าบริการ (Head waiter)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด ในทุกโมดูลที่กำหนด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. สาขาหัวหน้าบริการ (Head waiter)

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. การจัดและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน
2. การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ
3. การบริการแบบเกอร์ด็อง (Gueridon service)
4. การบริการแบบซิลเวอร์ (Silver service)
5. การให้บริการไวน์
6. การจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม
7. การฝึกสอนพนักงาน
8. การดูแลมาตรฐานการทำงาน
9. การจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน
10. การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า

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 | การจัดและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน | 2 | 1 |
| 0923230515 | การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ | 2 | 1 |
| 0923230516 | การบริการแบบเกอร์ด็อง (Gueridon service) | 0.30 | 3 |
| 0923230517 | การบริการแบบซิลเวอร์ (Silver service) | 0.30 | 3 |
| 0923230518 | การให้บริการไวน์ | 1 | 4 |
| 0923230519 | การจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม | 1 | |
| 0923230520 | การฝึกสอนพนักงาน | 1 | |
| 0923230521 | การดูแลมาตรฐานการทำงาน | 1 | |
| 0923230522 | การจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน | 0.30 | |
| 0923230523 | การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า | 0.30 | 1 |
| | รวม | 17 | 13 |
| | | 30 | |

8.1 สมรรถนะหลัก

0923210501 การทำงานเป็นทีม

(0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ หรือผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร การตั้งคำถาม การระบุปัญหา การแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การจัดทำเอกสารประจำวันให้สมบูรณ์ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร 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 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 การแก้ไขรายงาน การใช้ภาษาเขียนที่เหมาะสมและถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูลก่อนการส่งต่อ การจัดเก็บแฟ้มเอกสาร และระบบการจัดการบันทึก

0923220507 การส่งเสริมสินค้าและงานบริการ (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้า การบริการและการตลาดในการส่งเสริมสินค้าและบริการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับสินค้าและบริการ การรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า การให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้า แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า การรักษาสถานลูกค้าเดิมและศึกษาช่องทางการตลาด เป้าหมายทางการตลาด เครือข่ายทางการตลาด การส่งเสริมและการนำเสนอตลาด เป้าหมาย การส่งเสริมการขาย การแสดงสินค้า การสร้างบรรยากาศการขาย การสร้างโอกาสในการขายและการปิดการขาย

0923220508 การจัดซื้อ การรับและจัดเก็บสินค้า (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านการพัฒนาและดำเนินการเกี่ยวกับระบบจัดซื้อและ/หรือจัดหาสินค้า ขั้นตอนการตรวจรับสินค้า ระบบจัดเก็บสินค้า ระบบการจ่ายสินค้า การจัดทำเอกสารและจัดการระบบสินค้าอย่างครบถ้วน

คำอธิบายรายวิชา

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

0923220509 การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะจัดเตรียมพื้นที่ ณ จุดขาย การดำเนินการเรื่องค่าใช้จ่ายและใบเสร็จ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดเตรียมพื้นที่ในการดำเนินธุรกรรม การรับชำระหนี้ด้วยเงินสดและไม่ใช้เงินสด รวมถึงการออกใบเสร็จ การดำเนินการคืนเงิน การยอมให้เปลี่ยนแปลงตามความต้องการ การทำรายการจ่ายเงินในนามองค์กร การดูแลความปลอดภัย ณ จุดขาย การตรวจสอบเงินสดกับบันทึก การคำนวณการชำระหนี้ที่ไม่ใช้เงินสดหรือคำนวณจากใบเสร็จในแต่ละช่วงเวลา การพิจารณาจุดเทียบกับการลงทะเบียนและยอดรวมที่เป็นเงินสดและไม่ใช้เงินสด 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 การขอความคิดเห็นเพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสินค้า 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 การจัดและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกเข้าใจหลักการเกี่ยวกับอนามัย ความปลอดภัยและความรับผิดชอบในการทำงาน

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถวางแผน ประเมิน และควบคุมความเสี่ยงในการทำงาน

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการประเมินสุขภาพและความปลอดภัยได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับกฎหมาย สิทธิและหน้าที่ของลูกจ้างและนายจ้างด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย การจัดการความเสี่ยง การให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ หลักการในการแจ้งการบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุ รวมทั้งการพัฒนาปรับปรุงและการประเมินการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ

ฝึกปฏิบัติการตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย

0923230515 การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกเข้าใจหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะด้านการควบคุมคุณภาพการบริการในทุกขั้นตอนของงานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิดและหลักการจัดการคุณภาพโดยเน้นกระบวนการที่เป็นระบบ ประสิทธิภาพและความสำเร็จในการให้บริการ แนวทางในการควบคุมและบริหารคุณภาพ ความสำคัญของการสร้างคุณภาพในงานบริการ การเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ การวิเคราะห์กลยุทธ์ที่ใช้ในระบบการบริหารจัดการคุณภาพ และมาตรฐาน

ฝึกปฏิบัติการวางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการ

0923230516 การบริการแบบเกอร์ดีอง (gueridon service) (0.30:3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการจัดเตรียมอุปกรณ์และรายการอาหารสำหรับการบริการแบบเกอร์ดีอง (gueridon service)

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการบริการแบบเกอร์ดีอง (gueridon service)

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาทักษะและความรู้เกี่ยวกับขอบเขตของการบริการแบบ gueridon การแนะนำและอธิบายรายการให้แก่ลูกค้า ขั้นตอนและส่วนผสมรายการอาหาร การเตรียมและเสิร์ฟอาหาร การสร้างปฏิสัมพันธ์และความสนุกสนานให้แก่ลูกค้า การทำความสะอาดและดูแลรถเข็น ผ้า อุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ การจัดรถเข็นในตำแหน่งที่เหมาะสม การนำเสนออาหารอย่างมีอาชีพและน่าสนใจ

ฝึกปฏิบัติการบริการแบบเกอร์ดอง (gueridon service)

0923230517 การบริการแบบซิลเวอร์ (Silver service) (0.30:3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทักษะในการเตรียมและบริการอาหารแบบ ซิลเวอร์ (Silver service)

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทักษะในการทำงานประสานงานระหว่างพนักงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาทักษะและความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารสำหรับการบริการแบบซิลเวอร์ (Silver service) อุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นในการเสิร์ฟอาหาร การให้บริการแบบ Full Silver และ Semi Silver การตรวจสอบความพร้อมของพื้นที่บริการและโต๊ะอาหาร การทำงานร่วมกับผู้อื่น การประสานงานระหว่างห้องครัวและฝ่ายส่งอาหาร

ฝึกปฏิบัติการบริการแบบ Silver service

0923230518 การให้บริการไวน์ (1:4)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เรื่องไวน์

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถแนะนำไวน์แก่ลูกค้าได้

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประเมินไวน์ด้วยประสาทสัมผัส

4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถให้บริการและเก็บรักษาไวน์ได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการระบุและแยกความแตกต่างระหว่างไวน์แต่ละชนิด อุ่นที่ใช้ในการผลิตไวน์ ประเภทผู้ผลิตและขั้นตอนพื้นฐานในการผลิตไวน์ การอ่านฉลากและการประเมินไวน์ การจัดเก็บไวน์ การชิมและประเมินไวน์ด้วยสายตาและการดมกลิ่น การนำเสนอรายการไวน์ การแนะนำไวน์ให้เข้ากับอาหารและการบริการไวน์ การจัดการคำติชมไวน์จากลูกค้า

ฝึกปฏิบัติการให้บริการไวน์

0923230519 การจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการขายได้สมบูรณ์

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า การบรรจุสินค้า และการเก็บรักษา

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับกระบวนการจำหน่ายและบริการเครื่องตี๋มของโรงแรม การแยกประเภทเครื่องตี๋ม การเตรียมเครื่องตี๋มตามมาตรฐาน การดูแลรักษาความปลอดภัย รักษาบริเวณที่เก็บสินค้าให้ปลอดภัยจากผู้ไม่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการรักษาระเบียบและความสะอาดของ บริเวณแสดงสินค้า

0923230520 การฝึกอบรมพนักงาน

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการเตรียมการฝึกสอนงานและอบรม พนักงาน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการติดตามผลจากการฝึกสอนงานและการ อบรม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการระบุปัจจัยที่กำหนดความต้องการในการฝึกสอน งาน การปรึกษากับเพื่อนร่วมงานเพื่อระบุทักษะที่ต้องการและสร้างได้โดยการฝึกสอนหรือฝึกอบรมให้ สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร วิธีการอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและการสาธิตทักษะ การ รายงานและนำเสนอผลการฝึกให้กับหัวหน้างาน การติดตามผลจากการฝึกอบรมทักษะใหม่เมื่อนำไปใช้ ในการปฏิบัติงานจริง

0923230521 การดูแลมาตรฐานการทำงาน

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านมาตรฐานในการทำงาน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการให้คำปรึกษาและสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกดำเนินการตามระเบียบ วินัยได้อย่างเคร่งครัด

คำอธิบายรายวิชา

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

0923230522 การจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน

(0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงบันทึกการทำงานของพนักงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดทำตารางการทำงาน การชี้แจงความรับผิดชอบส่วนบุคคล ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดทำตารางการทำงาน ขอบเขตสิทธิและประโยชน์ของลูกจ้าง การตรวจสอบความถูกต้อง และรับรองเอกสารเกี่ยวกับรายจ่ายตามตารางการทำงาน

0923230523 การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า

(0.30:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการสื่อสาร การแก้ไขความขัดแย้งในงาน

บริการตามสถานการณ์

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิดและความสำคัญของการบริหารความสัมพันธ์ กลยุทธ์และแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย วิธีการเปิดการสนทนา การสร้างความสัมพันธ์ การใช้ภาษาและท่าทางที่ดีกับลูกค้า การแก้ปัญหาและการปิดการสนทนา

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับกิจกรรมด้านการสื่อสาร การแก้ไขความขัดแย้งในงานบริการตามสถานการณ์

8. คุณสมบัติวิทยากร :

- 9.1 เป็นผู้มีความรู้ความทักษะ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือ
- 9.2 จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในสาขาทางด้านงานโรงแรม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการหรือสาขาใกล้เคียง
- 9.3 มีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับตำแหน่งงานหัวหน้าบริการได้

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
(หม่อมหลวงปทุมทริก สมิตี)
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน