

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม
แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)
ตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน(Executive Housekeeper)
(รหัสหลักสูตร 09200173220109)
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1.ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียนระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึก ดังนั้นจึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2.วัตถุประสงค์ :

2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

3.ระยะเวลาฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4.คุณสมบัติผู้รับการฝึก :

- 4.1 มีอายุตั้งแต่ 25 ปี ขึ้นไป
- 4.2 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือระดับปริญญาตรี ขึ้นไป
- 4.3 มีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านโรงแรมในระดับหัวหน้างานไม่น้อยกว่า 1 ปี
- 4.4 มีใจรักงานด้านการบริการ
- 4.5 มีสภาพร่างกายและจิตใจที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก

5.วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

ชื่อย่อ : วพร.แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมดจะได้รับวุฒิบัตร แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

6.มาตรฐานสมรรถนะ : (Competency Standards)

6.1 สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

- 1) ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้
- 3) ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย
- 4) ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
- 5) รักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ

6.2 สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

- 1) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
- 2) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ
- 4) จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
- 5) สามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้
- 6) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

6.3 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

- 1) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
- 2) เตรียมและตรวจสอบงบประมาณ

- 3) การจัดการผลการดำเนินงานทางการเงินภายในงบประมาณ
- 4) จัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน
- 5) ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อยพร้อมกับติดตามประเมินผลการอบรมและพัฒนาการ
- 6) ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม
- 7) การจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์
- 8) ตรวจสอบประสิทธิภาพของพนักงาน
- 9) รักษาคุณภาพการบริการให้ลูกค้า
- 10) รับสมัครและเลือกพนักงาน
- 11) เข้าการจัดการทรัพยากรสินทางกายภาพและโครงสร้างพื้นฐาน
- 12) การจัดการข้อกำหนดทางกฎหมายที่สอดคล้องกับธุรกิจ
- 13) อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง

7.หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923210301	การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า	1	
0923210302	การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย	1	
0923210303	สุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	1	
0923210304	การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	1	
0923210305	ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	1	
	7.2 สมรรถนะทั่วไป		
0923220306	การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนธุรการ	1	
0923220307	การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	
0923220308	การส่งเสริมผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและการบริการให้กับลูกค้า	1	
0923220309	การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้ง	1	
0923220310	การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐาน	1	
0923220311	การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน	1	
	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923230312	การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์	1	
0923230313	การบริหารจัดการงบประมาณของแผนกแม่บ้าน	1	
0923230314	การวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม	1	2
0923230315	การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	1	
0923230316	การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน	1	

0923230317	การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานแผนกแม่บ้าน	1	1
0923230318	การรักษาคุณภาพการบริการแก่ลูกค้า	1	2
0923230319	การบริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ วัสดุ อาคาร และโครงสร้างพื้นฐาน	1	2
0923230320	กฎหมายทางธุรกิจ	1	
0923230321	การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	1	2
		21	9
		30	

8.เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923210301 การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และการทำงานเป็นทีมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาที่ใช้ น้ำเสียงและระดับเสียง การฟังเชิงรุก และการตั้งคำถาม การระบุปัญหา ศักยภาพและการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การจัดทำเอกสารประจำวันให้สมบูรณ์ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การให้ข้อมูลในการดำเนินการพัฒนาสินค้า การบริการ กระบวนการทำงานหรือผลลัพธ์ การดูแลปัญหาข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติ การร้องขอหรือให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การให้สนับสนุนเพื่อนร่วมงาน การอธิบายและแก้ไขปัญหาด้วยความเห็นชอบ/การยอมรับของคนส่วนใหญ่ การปรับตัวให้เข้ากับทีมงาน การจัดลำดับความสำคัญของภารกิจภายในกรอบเวลา การยอมรับและตอบสนองต่อคำวิจารณ์จากผู้อื่น เป็นต้น

0923210302 การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีพื้นฐานที่แตกต่างกันได้ สามารถรับมือกับความไม่เข้าใจอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประเมินลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษาการขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน ตำราหรือองค์กรอื่นเมื่อจำเป็น สาเหตุของข้อขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในการทำงาน การจัดการปัญหาด้วยบุคคลที่เหมาะสมและการร้องขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน การแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม การแจกแจงประเด็นปัญหาแก่หัวหน้างานเพื่อการติดตามตรวจสอบ

0923210303 สุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการเตรียมข้อมูลด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติและตรวจติดตามการควบคุมอันตรายและความเสี่ยงได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการอธิบายข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้แก่พนักงาน การจัดเตรียมข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้ง่ายต่อการเข้าถึงของพนักงาน การชี้แจงและรายงานถึงอันตรายและความเสี่ยงในบริเวณปฏิบัติงานด้วยการตรวจสอบอย่างใกล้ชิดทุกวันทำการ การปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงตามกฎหมาย การประเมินและปรับปรุงการควบคุมความเสี่ยงตามข้อร้องเรียน การระบุการอบรมด้านอนามัยและความปลอดภัยที่จำเป็น รวมถึงการรวบรวมข้อมูลจากหน้างานเพื่อการควบคุมความเสี่ยงในพื้นที่ปฏิบัติงาน

0923210304 การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านอนามัย การระบุและรู้วิธีป้องกันความเสี่ยงด้านอนามัย และสามารถดูแลให้การขนส่งอาหารมีความปลอดภัยและได้มาตรฐาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านอนามัยพื้นฐาน มาตรฐานและข้อบังคับสำหรับงานอนามัย การปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านอนามัยเพื่อการรักษามาตรฐานและกฎหมาย การรับ-ส่งและจัดเก็บอาหาร การเตรียมและเสิร์ฟอาหาร การทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องครัวและพื้นที่ที่ใช้ในงานอาหาร การระบุและการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับอาหาร บุคคล สภาพแวดล้อมหรืออันตรายอื่นๆ การลด/กำจัดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการปนเปื้อนในอาหาร การเคลื่อนย้ายและกำจัดเศษอาหารตามมาตรฐานและกฎหมาย มาตรการและข้อบังคับในการฝึกปฏิบัติพนักงานส่งอาหาร

0923210305 ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับ การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบริการประยุกต์ที่อยู่ภายใต้กฎหมายและจริยธรรมของการบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลด้านอุตสาหกรรมการบริการ การรวบรวม เข้าถึงและปรับปรุงข้อมูลด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาข้อมูลจากอุตสาหกรรมอื่น รวมถึงกฎหมายและจริยธรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยส่งเสริมการทำงาน การหาโอกาสให้การเพิ่มพูนและปรับปรุงความรู้ การติดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน การแบ่งปันความรู้กับลูกค้าและผู้ร่วมงานอย่างเหมาะสมและการรวบรวมความรู้ประจำวันที่ได้รับ

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923210306 การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนธุรการ (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสารในสำนักงาน การใช้อุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนการร่างหนังสือได้อย่างเหมาะสม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสาร การใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานอย่างเหมาะสม การแก้ไขรายงาน การใช้ภาษาเขียนที่เหมาะสม การสะกดคำ การออกเสียงและการใช้หลักภาษาที่ถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูลก่อนการส่งต่อ การจัดแฟ้ม การบันทึก และการเก็บเอกสาร

0923210307 การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการโต้ตอบทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์ได้อย่างเหมาะสม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับมารยาทในการสื่อสารทางโทรศัพท์ เช่น การให้ข้อมูลของตนเองเมื่อเป็นฝ่ายเริ่มติดต่อและการร้องขอ การเสนอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม การทบทวนรายละเอียดเพื่อการยืนยันความเข้าใจ การตอบคำถาม การโอนสาย การบันทึกข้อความถึงผู้อื่นอย่างครบถ้วนชัดเจน การรายงานเกี่ยวกับการคุกคามทางโทรศัพท์หรือโทรศัพท์ต้องสงสัยต่อหัวหน้างาน เป็นต้น ภาษาและน้ำเสียงที่สุภาพในการใช้โทรศัพท์ การบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ รวมถึงระบบการทำงานของโทรศัพท์

0923210308 การส่งเสริมผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและการบริการให้กับลูกค้า (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับวิธีในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้า การบริการและการตลาด

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการหาโอกาสในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้าและบริการ ประโยชน์ของการมีความรู้ด้านสินค้าและบริการที่ถูกต้อง การหาความรู้ การรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า การให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้า รวมถึงการสร้างบรรยากาศการขายเพื่อการเข้าถึงลูกค้า

0923210309 การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้ง (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการตอบสนองต่อปัญหาความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม สามารถระบุ และจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็น เมื่อได้รับทราบถึงปัญหาความขัดแย้ง ด้วยความสุภาพ รับเรื่องเพื่อทำการแก้ไขตามข้อกำหนดขององค์กร ประเมินสถานการณ์และใช้วิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมอย่างทันท่วงที แจ้งบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้ได้รับการช่วยเหลือที่เหมาะสม และจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ใช้เทคนิคในการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้งให้สถานการณ์ดีขึ้น

0923210310 การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐาน (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการเลือกใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้อย่างเหมาะสม และการดูแลรักษาเครื่องมือให้อยู่ในสภาพที่ดี

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการใช้ การติดตั้ง และการบำรุงรักษาอุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมถึงวิธีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขององค์กร

0923210311 การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษ การให้คำแนะนำ การตอบคำถามอย่างง่าย การให้และรับความช่วยเหลือทั่วไป

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการสนทนา การแสดงความคิดเห็น การตอบคำถาม การเล่าเหตุการณ์ การยืนยันหรือการขอให้ทบทวนความเข้าใจในคำแนะนำ ความต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือคำสั่งของหัวหน้างาน การขอความช่วยเหลือและขอบคุณอย่างสุภาพ การอธิบายงานประจำวัน และการใช้ประโยคภาษาอังกฤษที่เป็นทางการได้เหมาะสม

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923230312 การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ในงานโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ฝึกปฏิบัติการค้นหาข้อมูลที่ต้องการด้วยคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้อง

0923230313 **การบริหารจัดการงบประมาณของแผนกแม่บ้าน** (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำค่าของงบประมาณ การจัดสรร การบริหารจัดการ และการตรวจสอบการใช้งบประมาณของแผนกแม่บ้านได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำค่าของงบประมาณ การจัดสรร การจัดลำดับการดำเนินงาน การบริหารจัดการ การดูแล การบันทึกรายละเอียดของแหล่งข้อมูลด้านกระบวนการและระบบทางการเงิน การตรวจสอบรายรับและรายจ่ายเทียบกับงบประมาณ การบ่งชี้และรายงานความผิดปกติและความคลาดเคลื่อนที่มีนัยสำคัญ การประเมินต้นทุนและทรัพยากรเทียบกับโอกาสในการพัฒนา การทำรายงานทางการเงินและทางสถิติ และการตรวจสอบการใช้งบประมาณของแผนกได้อย่างถูกต้อง

ฝึกปฏิบัติการจัดทำค่าของงบประมาณ การบริหารจัดการ และการทำรายงานทางการเงินและทางสถิติ

0923230314 **การวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม** (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการวางแผน การนำเสนอภาคการฝึกอบรมภายในแผนก การดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย การติดตามประเมินผล และระบบการประเมินผลสำหรับพนักงานภายในแผนก

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการวางแผน การจัดเตรียม การนำเสนอแผนการฝึกอบรมพนักงานในแผนกต่อผู้บริหาร การดำเนินการฝึกอบรม ระบบการเก็บข้อมูล การกำหนดเกณฑ์การประเมินผล การติดตามประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม การรายงานผลการประเมิน และการเผยแพร่ผลการประเมิน

ฝึกปฏิบัติกระบวนการฝึกอบรม

0923230315 **การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์** (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแผนก

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการจัดการ การกำหนดนโยบาย การกำหนดบทบาทหน้าที่ การจัดระบบ การพัฒนา การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

- 0923230316 การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน (1 : 0)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการสั่งงาน การกำกับดูแลประสิทธิภาพการทำงาน
ทำงานของพนักงานในแผนกได้
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การรับรองผลการประเมินการตรวจสอบ การรายงานและเผยแพร่ผลการประเมิน การให้คำแนะนำแก่พนักงานเป็นรายบุคคล การจัดการรางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจ การให้คำปรึกษาแก่พนักงานที่ผลการประเมินต่ำ รวมถึงการกำหนดบทลงโทษทางวินัย
- 0923230317 การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานแผนกแม่บ้าน (1 : 1)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการรับสมัครและคัดเลือกพนักงานในแผนกได้
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานในแผนก การประกาศรับสมัครพนักงานการคัดเลือกพนักงาน ได้แก่ การตรวจสอบเอกสารสมัครงาน การสัมภาษณ์ การทดสอบ การคัดเลือก และจัดการปฐมนิเทศแก่พนักงานใหม่
ฝึกปฏิบัติการรับสมัครและคัดเลือกพนักงานในวิธีการต่าง ๆ
- 0923230318 การรักษาคุณภาพการบริการแก่ลูกค้า (1 : 1)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการรักษาคุณภาพการบริการแก่ลูกค้า
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับวิธีการสอบถามความต้องการของลูกค้า การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า การประเมินผลความพึงพอใจในการบริการ การสรุปผลและการนำไปปรับใช้ในการบริการลูกค้า
ฝึกปฏิบัติวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในรูปแบบต่างๆ การประเมินผลและการนำไปใช้
- 0923230319 การบริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ วัสดุ อาคาร และโครงสร้างพื้นฐาน (1 : 1)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ วัสดุ อาคาร และโครงสร้างพื้นฐานในองค์กรได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการจัดการ การรักษาระบบ การซ่อมแซมและการจัดซื้อทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ วัสดุ อาคาร และโครงสร้างพื้นฐาน การประเมินสถานการณ์การเงินในปัจจุบัน ความเป็นไปได้และข้อจำกัดในการจัดการทรัพย์สิน พร้อมระบุปัญหาและหาทางแก้ไขอย่างเหมาะสม

ฝึกปฏิบัติการบริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ วัสดุ อาคาร และโครงสร้างพื้นฐานในรูปแบบต่าง ๆ

0923230320 กฎหมายทางธุรกิจ (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เช่น ความปลอดภัย การจ้างงาน การทำงาน เป็นต้น ตลอดจนนำข้อมูลทางกฎหมายไปใช้ในการวางแผนและการปฏิบัติการของแผนก

0923230321 การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถอ่าน ทำความเข้าใจ และเขียนรายงานทางธุรกิจ จดหมายร้องเรียนจดหมายส่งเสริมสินค้าและหรือการบริการถึงผู้รับบริการด้วยภาษาอังกฤษระดับสูง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษระดับสูงในสถานที่ทำงาน ในการอ่าน ตีความบทความและข้อมูลทั่วไป เขียนรายงานทางธุรกิจ จดหมายร้องเรียน จดหมายส่งเสริมสินค้าและหรือการบริการถึงผู้รับบริการโดยใช้ภาษาที่เป็นการเชิญชวน

ฝึกปฏิบัติในการอ่านและเขียนข้อความภาษาอังกฤษในระดับสูง และสามารถนำไปใช้ในสถานที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม

9.คุณสมบัติของวิทยากร :

- 9.1. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานด้านบริหาร ไม่น้อยกว่า 5 ปี
- 9.2. มีความสามารถในการพูด เขียน และฟังภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี
- 9.3. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน
- 9.4. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ไม่น้อยกว่า 5 ปี
- 9.5. มีความสามารถในการพูด เขียนและฟังภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี
- 9.6. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน
- 9.7. ผ่านการอบรมเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (โรงแรม)
- 9.8. ผ่านการอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำทำความสะอาดจากองค์กรหรือบริษัทที่ผลิตเครื่องมือที่ใช้ในโรงแรมที่ได้มาตรฐาน

10.วัสดุฝึก :

- 10.1 คอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์เอกสาร
- 10.2 เอกสารการแสดงงบประมาณการเงิน
- 10.3 เอกสารการรับสมัครพนักงานและเอกสารตรวจสอบประสิทธิภาพของพนักงาน
- 10.4 เอกสารและตัวอย่างการเขียนจดหมายธุรกิจ
- 10.5 ตัวอย่างเอกสารการรับสมัคร สัมภาษณ์ผู้สมัครงาน
- 10.6 ตัวอย่างเอกสารการฝึกอบรม
- 10.7 ตัวอย่างเอกสารการประเมินผล


11.ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก :

- 11.1 เครื่องฉายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย 1 ชุด
 - 11.2 ห้องฝึกปฏิบัติการ 1 ห้อง
-


ผู้จัดทำหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

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

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(หม่อมหลวงปุนทริก สมิติ)
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน