

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม
แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)
ตำแหน่งหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor)
(รหัสหลักสูตร 0920017320111)
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 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor)

3.ระยะเวลาฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานครหรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4.คุณสมบัติผู้รับการฝึก :

- 4.1 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ในสาขาทางด้านงานโรงแรม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ หรือสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องขึ้นไป หรือเทียบเท่า
- 4.2 มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป
- 4.3 มีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านโรงแรมในระดับบริหารหรือในตำแหน่งที่ได้รับการฝึกไม่น้อยกว่า 1 ปี
- 4.4 มีใจรักงานด้านการบริการ
- 4.5 มีสภาพร่างกายและจิตใจที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก

5.วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor)

ชื่อย่อ : วพร. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor)

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) สามารถใช้เครื่องมือสำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้
- 6) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

6.3 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

- 1) ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย
- 2) ลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- 3) ให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า

- 4) วางแผน จัดการ และดำเนินการประชุม
- 5) รับและจัดเก็บสินค้าที่รับมาอย่างดี
- 6) แผนการดำเนินงานการประเมินผลของพนักงาน
- 7) ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน
- 8) จัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานที่ทำงาน
- 9) ตรวจสอบประสิทธิภาพของพนักงาน
- 10) ตารางการทำงาน

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	การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	1	
0923230313	การให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า	1	1
0923230314	ความปลอดภัยในการทำงาน	1	
0923230315	การวางแผนและการดำเนินการประชุมของแผนกห้องพัก	1	1
0923230316	การควบคุมและเบิกจ่ายของใช้สำหรับลูกค้า	1	1
0923230317	การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกห้องพัก	1	1
0923230318	การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกห้องพัก	1	2
0923230319	การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม	1	1
0923230320	การตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน	1	1
0923230321	การจัดทำตารางการทำงานของแผนกห้องพัก	1	1
		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 การปฏิบัติ

ตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงตามกฎหมาย 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 ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับ การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการการประยุกต์ที่อยู่ภายใต้กฎหมายและจริยธรรมของการบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลด้านอุตสาหกรรมบริการ การรวบรวม เข้าถึงและปรับปรุงข้อมูลด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาข้อมูลจากอุตสาหกรรมอื่น รวมถึงกฎหมายและจริยธรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยส่งเสริมการทำงาน การหาโอกาสให้การเพิ่มพูนและปรับปรุงความรู้ การติดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน การแบ่งปันความรู้กับลูกค้าและผู้ร่วมงานอย่างเหมาะสมและการรวบรวมความรู้ประจำวันที่ได้รับ

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923220306 การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอน (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสารในสำนักงาน การใช้อุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนการร่างหนังสือได้อย่างเหมาะสม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสาร การใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานอย่างเหมาะสม การแก้ไขรายงาน การใช้ภาษาเขียนที่เหมาะสม การสะกดคำ การออกเสียงและการใช้หลักภาษาที่ถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูลก่อนการส่งต่อ การจัดแฟ้ม การบันทึก และการเก็บเอกสาร

0923220307 การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการโต้ตอบทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์ได้อย่างเหมาะสม

คำอธิบายรายวิชา

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

0923220308 การส่งเสริมผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและการบริการให้กับลูกค้า (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับวิธีในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้า การบริการและการตลาด

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการหาโอกาสในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้าและบริการ ประโยชน์ของการมีความรู้ด้านสินค้าและบริการที่ถูกต้อง การหาความรู้ การรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า การให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้า รวมถึงการสร้างบรรยากาศการขายเพื่อการเข้าถึงลูกค้า

ฝึกปฏิบัติการให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้าในรูปแบบต่างๆ

0923220309 การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้ง (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการตอบสนองต่อปัญหาความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม สามารถระบุ และจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็น เมื่อได้รับทราบถึงปัญหาความขัดแย้ง ด้วยความสุภาพ รับเรื่องเพื่อทำการแก้ไขตามข้อกำหนดขององค์กร ประเมินสถานการณ์และใช้วิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมอย่างทันท่วงที แจ้งบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้การช่วยเหลือที่เหมาะสม และจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ใช้เทคนิคในการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้งให้สถานการณ์ดีขึ้น

0923220310 การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐาน (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการเลือกใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้อย่างเหมาะสม และการดูแลรักษาเครื่องมือให้อยู่ในสภาพที่ดี

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการใช้ การติดตั้ง และการบำรุงรักษาอุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมถึงวิธีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขององค์กร

ฝึกปฏิบัติการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานในการทำงาน

0923220311 การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษ การให้คำแนะนำ การตอบคำถามอย่างง่าย การให้และรับความช่วยเหลือทั่วไป

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการสนทนา การแสดงความคิดเห็น การตอบคำถาม การเล่าเหตุการณ์ การยืนยันหรือการขอให้ทบทวนความเข้าใจในคำแนะนำ ความต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือคำสั่งของหัวหน้างาน การขอความช่วยเหลืออย่างสุภาพ การขอบคุณบุคคลที่ให้และไม่ให้ความช่วยเหลือ การอธิบายงานประจำวัน การแสดงความชอบและไม่ชอบ และการใช้ประโยคภาษาอังกฤษที่เป็นทางการได้เหมาะสม

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923230312 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็น ในการระบุนันตรายทางกายภาพด้านสุขอนามัย และความปลอดภัยต่อตนเองและผู้อื่น ลดความเสี่ยงในทันทีโดยการควบคุมอันตรายให้สอดคล้องกับการปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับ ประเมินสัญญาณชีพ สังเกตการตอบสนองและอาการของผู้บาดเจ็บการปฐมพยาบาลในสถานที่ทำงานตามขั้นตอน ขอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ บันทึกการเกิดอุบัติเหตุและรายละเอียดการบาดเจ็บ-การส่งต่อผู้ป่วยอย่างถูกต้อง และจัดทำรายงานนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

0923230313 ให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า (1 : 1)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการให้บริการด้านแม่บ้านให้กับลูกค้าได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า การดูแลทำความสะอาดห้องพัก การลงบันทึกในแบบฟอร์ม การจัดเตรียมอุปกรณ์ภายในห้องพัก การนำอุปกรณ์ของที่ใช้แล้วออกและเติมของในห้องพักได้ตามที่กำหนด การให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การสาธิตการใช้งานของรายการที่ส่งไปยังห้องพัก การรายงานความผิดปกติที่เกิดขึ้น การวางแผนการจัดซื้ออุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐานการให้บริการ

ฝึกปฏิบัติการบริการตามขั้นตอนและการทำความสะอาดตามมาตรฐาน

0923230314 ความปลอดภัยในการทำงาน (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยและการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน **คำอธิบายรายวิชา**

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย สิทธิและหน้าที่ของนายจ้างและพนักงาน นโยบายสุขภาพ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กร จัดทำรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ระบุผู้ที่จะมีส่วนร่วมในการประเมินความเสี่ยง การตรวจสอบสถานที่ทำงานทางกายภาพและพื้นที่ที่เสี่ยงในการทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลภายใน การจัดลำดับและระบุความเสี่ยง บันทึกการประชุมการประเมินความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมให้พนักงานแจ้งความเสี่ยงและอันตรายในสถานที่ทำงาน การประเมินผลควบคุม การดำเนินการตามแผนงาน ระบุสาเหตุการบาดเจ็บและดำเนินการแก้ไข

0923230315 การวางแผนและการดำเนินการประชุมของแผนกห้องพัก (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการวางแผน การดำเนินการ การสรุปและติดตามผลการประชุมของแผนกห้องพักได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับการวางแผน วิธีดำเนินการ การสรุป การนำเสนอผลการประชุมต่อผู้บังคับบัญชา และติดตามผลการประชุม

ฝึกปฏิบัติการวางแผนและดำเนินการประชุม

- 0923230316 การควบคุมและเบิกจ่ายของใช้สำหรับลูกค้า (1 : 1)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการควบคุมและเบิกจ่ายของใช้สำหรับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาเกี่ยวกับการจัดระบบการควบคุมของใช้สำหรับลูกค้า การจัดเตรียมสถานที่ การรับ การเบิกจ่าย การตรวจสอบ การจัดเก็บอย่างเป็นระบบและถูกสุขอนามัย การบันทึกข้อมูล การรักษาของใช้สำหรับลูกค้า การดูแลและทำความสะอาดสถานที่จัดเก็บ
ฝึกปฏิบัติการควบคุมและเบิกจ่าย ของใช้สำหรับลูกค้า
- 0923230317 การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกห้องพัก (1 : 1)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการสั่งงาน การกำกับดูแลประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานในแผนกได้
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน การรับรองผลการประเมินการตรวจสอบ การรายงานและเผยแพร่ผลการประเมิน การให้ปรึกษาและคำแนะนำแก่พนักงานเป็นรายบุคคล
ฝึกปฏิบัติการประเมินผล การชี้แนะและการทำรายงาน
- 0923230318 การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกห้องพัก (1 : 2)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงานในแผนกห้องพักได้
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการวางแผนและการถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกเพื่อให้สามารถถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การอธิบายวัตถุประสงค์และทักษะเฉพาะที่จะถูกฝึก การตรวจสอบความเข้าใจของผู้ได้รับการฝึก การติดตามผลการฝึกสอน เป็นต้น
ฝึกปฏิบัติการวางแผน การถ่ายทอดความรู้ และการตรวจสอบความเข้าใจของผู้ได้รับการฝึก
- 0923230319 การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม (1 : 1)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีภายในสถานที่ทำงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย และการสร้างบรรยากาศและสัมพันธภาพ ที่ได้อย่างสร้างสรรค์ภายในสถานที่ทำงาน

ฝึกปฏิบัติการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานจากการแสดงบทบาทสมมติ หรือการใช้กรณีศึกษา

0923230320 การตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การบันทึกผลการตรวจสอบในแบบบันทึกมาตรฐาน และการให้คำแนะนำแก่พนักงานเป็นรายบุคคลฝึกปฏิบัติและบันทึกผลการตรวจสอบ

0923230321 การจัดทำตารางการทำงานของแผนกห้องพัก (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำตารางการทำงานให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานของพนักงานของแผนกห้องพัก

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการจัดทำตารางการทำงานที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานของพนักงานสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดอัตราจ้าง โดยตารางการทำงานจะประกอบด้วยโครงสร้างการจ้างงาน สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ ฝึกปฏิบัติการจัดทำตารางการทำงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานของพนักงาน

9.คุณสมบัติของวิทยากร :

- 9.1. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานด้านบริหาร ไม่ต่ำกว่า 5 ปี
- 9.2. สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับอนุปริญญา
- 9.3. มีความสามารถในการพูด เขียนและฟังภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี
- 9.4. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ไม่ต่ำกว่า 5 ปี

10.วัสดุฝึก :

- 10.1 เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์เอกสาร
- 10.2 อุปกรณ์และเครื่องมือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- 10.3 ตัวอย่างเอกสารการฝึกอบรม
- 10.4 ตัวอย่างเอกสารการประเมินผล

- 10.5 ตัวอย่างเอกสารการจัดตารางการทำงานของพนักงาน
- 10.6 ตัวอย่างเอกสารการสั่งซื้อสินค้า การจัดเก็บสินค้า
- 10.7 เอกสารการตรวจสอบประสิทธิภาพของพนักงาน


11.ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก :

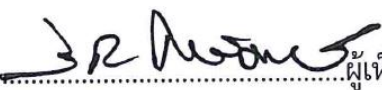
- 11.1 เครื่องถ่ายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย 1 ชุด
- 11.2 ห้องฝึกปฏิบัติการ 1 ห้อง


ผู้จัดทำหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

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

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