

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม
แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)
ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)
(รหัสหลักสูตร 0920017320113)
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 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

3.ระยะเวลาฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4.คุณสมบัติผู้รับการฝึก :

- 4.1 มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป
- 4.2 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
- 4.3 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพักไม่น้อยกว่า 1 ปี
- 4.4 มีใจรักงานด้านการบริการ
- 4.5 มีสภาพร่างกายและจิตใจที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก

5.วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

ชื่อย่อ : วพร. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

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) ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า
- 2) ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
- 3) อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย
- 4) ให้การสนับสนุนด้านธุรกิจอย่างมืออาชีพ

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	การบริการด้านแม่บ้านส่วนห้องพักรักลูกค้า	2	5
0923230313	การทำความสะอาดและเตรียมห้องพักรักสำหรับลูกค้า	2	9
0923230314	การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในห้องพักรัก	1	
0923230315	พัฒนาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น	1	
		16	14
		30	

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923210301 การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และการทำงานเป็นทีมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสารได้แก่ ภาษาที่ใช้ น้ำเสียงและระดับเสียง การฟังเชิงรุก และการตั้งคำถาม การระบุปัญหา ศักยภาพและ

การแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร 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 การระบุมารอบรมด้านอนามัยและความปลอดภัยที่จำเป็น รวมถึงการรวบรวมข้อมูลจากหน้างานเพื่อการควบคุมความเสี่ยงในพื้นที่ปฏิบัติงาน

0923210304 การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านอนามัย การระบุและวิธีป้องกันความเสี่ยงด้านอนามัย 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 การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนธุรการ (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

0923220309 การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้ง (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการตอบสนองต่อปัญหาความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม สามารถระบุ และจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็น เมื่อได้รับทราบถึงปัญหาความขัดแย้ง ด้วยความสุภาพ รับเรื่องเพื่อทำการแก้ไขตามข้อกำหนดขององค์กร ประเมินสถานการณ์และใช้วิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมอย่างทันท่วงที แจ้งบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้การช่วยเหลือที่เหมาะสม และจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ใช้เทคนิคในการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้งให้สถานการณ์ดีขึ้น

0923220310 การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐาน (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการเลือกใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้อย่างเหมาะสม และการดูแลรักษาเครื่องมือให้อยู่ในสภาพที่ดี

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการใช้ การติดตั้ง และการบำรุงรักษาอุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมถึงวิธีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขององค์กร

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 การบริการด้านแม่บ้านส่วนห้องพักลูกค้า (2 : 5)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการให้บริการด้านแม่บ้านให้กับลูกค้าได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า การดูแลทำความสะอาดห้องพัก การลงบันทึกในแบบฟอร์ม การจัดเตรียมอุปกรณ์ภายในห้องพัก การนำอุปกรณ์ออกจากห้องพักได้ตามความจำเป็น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การสาธิตการใช้งานของรายการในห้องพัก และการรายงานความผิดปกติที่เกิดขึ้น

ฝึกปฏิบัติการบริการตามขั้นตอนและการทำความสะอาดตามมาตรฐานได้

0923230313 การทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า (2 : 9)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการทำความสะอาดและการเตรียมห้องพักให้แก่ลูกค้าได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า อธิบายขั้นตอนการให้บริการของผู้ดูแลห้องพัก พื้นที่รับผิดชอบภายในองค์กร ลักษณะบุคลิกภาพ และมาตรฐานการแต่งกายของผู้ดูแลห้องพัก การสื่อสารในการให้บริการทำความสะอาด เตรียมผ้าที่ใช้

ในห้องพักให้เพียงพอ จัดเตรียมรถเข็นทำความสะอาดตามจำนวนห้องพักที่รับผิดชอบในรอบการทำงาน การเข้าห้องพักแขกอย่างเหมาะสม วิธีการปูเตียง การทำความสะอาดห้องน้ำ ห้องนอน การให้บริการ เปิดเตียง การให้ผู้เข้าพักยืมอุปกรณ์ตามที่ร้องขอ การบันทึกที่ถูกต้องครบถ้วนพร้อมการแจ้งเตือน ทั้งขยะ ทำความสะอาด เติมน้ำของใช้ตามที่กำหนด ทำความสะอาดอุปกรณ์และรถเข็นให้เรียบร้อยหลังการทำงาน และการรายงานเมื่อพบสิ่งผิดปกติและสิ่งของชำรุด

ฝึกปฏิบัติการการจัดเตรียมห้องพัก การทำความสะอาด การจัดเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือทำความสะอาด

0923230314 การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในห้องพัก (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดการกับสิ่งของสูญหายในสถานที่พัก

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับจัดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในกรณีสิ่งของสูญหาย สถานที่รับแจ้ง รวมถึงนโยบายและวิธีการดำเนินการในกรณีสิ่งของสูญหาย วิธีการจัดการกับสิ่งของสูญหาย ตรวจสอบรายการ การลงบันทึกของที่พบ การจัดเก็บพร้อมติดป้ายหน้าของที่พบและการจัดเก็บอย่างเหมาะสม การจัดการกับการทวงสิ่งของสูญหาย การสอบถามรายละเอียดจากผู้ทวง การคืนของ การเซ็นรับของคืน การนำของออกจากที่จัดเก็บ การเก็บบันทึกสิ่งของที่น่าออกมาและการกำจัดสิ่งของที่เสียหรือชำรุดแล้ว

0923230315 พัฒนาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น และวิธีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความต้องการ

9.คุณสมบัติของวิทยากร :

- 9.1. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานด้านบริหาร ไม่น้อยกว่า 5 ปี
- 9.2. มีความสามารถในการพูด เขียนและฟังภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี
- 9.3. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน
- 9.4. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ไม่น้อยกว่า 5 ปี

10.วัสดุฝึก :

- 10.1 เอกสารความรู้ด้านการทำความสะอาด วิธีการ ขั้นตอน
- 10.2 ตัวอย่างอุปกรณ์ทำความสะอาด และ เคมีภัณฑ์
- 10.3 ตัวอย่างเอกสารในการทำความสะอาดห้องพักแขก
- 10.4 ตัวอย่างเอกสารในกรณีที่แขกติดป้ายห้ามรบกวน
- 10.5 ตัวอย่างเอกสารกรณีสิ่งของสูญหาย


11.ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก :

- 11.1 เครื่องถ่ายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย 1 ชุด
 - 11.2 ห้องฝึกปฏิบัติการ 1 ห้อง
 - 11.3 ไม้กวาด
 - 11.4 ไม้ถูพื้น และถังน้ำ
 - 11.5 เครื่องดูดฝุ่น
 - 11.6 ผ้าสำหรับเช็ดทำความสะอาดแต่ละประเภท
 - 11.7 เคมีภัณฑ์ สำหรับทำความสะอาดประจำวันแต่ละประเภท
 - 11.8 ด้ามกรีดกระจก
 - 11.9 บันไดสำหรับเช็ดส่วนสูง
 - 11.10 ถังมือ
 - 11.11 หน้ากากอนามัย
 - 11.12 อุปกรณ์ของที่นอน ได้แก่ เตียง พูก หมอนหนุน ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน ผ้ารองกันเปื้อนของ
ที่นอน กระโปรงเตียง ปลอกหมอน ปลอกรองกันเปื้อนของหมอน
-


ผู้จัดทำหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

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

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(หม่อมหลวงปุนทรภิก สมิติ)
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน