

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
สาขา กัปตันห้องอาหาร
(Captain)
รหัสหลักสูตร 0920017330246
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการพนักงานบริการห้องอาหารและการให้บริการ โดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในด้าน

- 1.1 ความปลอดภัย และการป้องกันอุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน
- 1.2 การดูแลรักษาสภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงานและสุขอนามัยด้านการประกอบอาหาร ปลอดภัย
- 1.3 การเตรียมความพร้อมเครื่องแต่งกายก่อนการปฏิบัติงาน
- 1.4 การปฏิบัติงานการบริหารจัดการด้านบริการห้องอาหารและการควบคุมดูแลพนักงานบริการ ในการอำนวยความสะดวกและบริการลูกค้าห้องอาหาร
- 1.5 การใช้งานและการดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ระยะเวลาการฝึก จำนวน 36 ชั่วโมง

3. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

- 3.1 เป็นผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป
- 3.2 เป็นผู้ที่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง มีความประพฤติดี
- 3.3 ผู้ที่มีคุณสมบัติการเป็นพนักงานของบริษัทและปฏิบัติหน้าที่ด้านกัปตันห้องอาหารไม่จำกัดอายุงาน
- 3.4 ผู้ที่ไม่ผ่านการประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท

4. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขา กัปตันห้องอาหาร
ชื่อย่อ : วพร. กัปตันห้องอาหาร
ผู้รับการฝึกอบรมที่ผ่านการประเมินผลและมีระยะเวลาการฝึกเต็มเวลา จะได้รับวุฒิบัตร วพร. กัปตันห้องอาหาร

5. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0923330401	กิจกรรมเสริมสร้างนิสัยในการทำงาน	0	6
0923330402	ความปลอดภัยในการทำงาน	6	0
0923330403	ควบคุมการจัดอุปกรณ์การรับประทานอาหาร	1	1
0923330404	ดูแลสถานที่และจัดที่นั่งให้ลูกค้า	1	1
0923330405	บริการลูกค้า	1	0
0923330406	สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า	1	0
0923330407	รับแจ้งรายการอาหารจากลูกค้า	1	0
0923330408	ชี้แจงรายละเอียดอาหาร	1	1
0923330409	รับคำสั่งและอธิบายข้อมูลอาหาร	1	1
0923330410	ควบคุมดูแลพนักงานบริการ	2	1
0923330411	พัฒนาและสอนงาน	3	1
0923330412	ภาวะผู้นำ	6	0
รวม		24	12
รวมทั้งสิ้น		36	

6. เนื้อหาวิชา :

0923330401 กิจกรรมเสริมสร้างนิสัยในการทำงาน (0 : 6)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อเสริมสร้างให้ผู้รับการฝึกมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ มีความรับผิดชอบ การทำงานร่วมกับผู้อื่น มีทัศนคติและเสริมสร้างนิสัยอุตสาหกรรมเพื่องานและสังคม คำนึงถึงจริยธรรมในอาชีพ และการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่วนรวมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการเสริมสร้างการทำงานร่วมกับผู้อื่น หลักมนุษยสัมพันธ์ การปรับตัวเข้ากับสถานประกอบการและผู้ปฏิบัติงาน การประสานงานและสื่อสารระหว่างกัน การมีคุณธรรมและจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ การรักษาสีงแวดล้อมในสถานประกอบการ

- 0923330402 ความปลอดภัยในการทำงาน (6 : 0)**
วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัย
 ตระหนักถึงผลกระทบ และทราบวิธีการป้องกันการปฏิบัติตนเพื่อให้ออกห่างจากการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุ
 จากการทำงาน
คำอธิบายรายวิชา
 ศึกษาระเบียบวินัยและข้อบังคับด้านความปลอดภัยในการทำงาน สาเหตุและ
 ความสูญเสียของอุบัติเหตุและการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานทั่วไป เนื่องจากการทำงาน หลักการ
 ปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และการพยาบาลเบื้องต้น
- 0923330403 ควบคุมการจัดอุปกรณ์การรับประทานอาหาร (1 : 1)**
วัตถุประสงค์รายวิชา
 สามารถควบคุมให้การจัดอุปกรณ์ จาน ช้อน แก้ว ผ้าปูโต๊ะ ความครบถ้วนของการจัด
 ตรวจสอบความสะอาดอุปกรณ์ชนิดความเป็นระเบียบและการจัดตำแหน่งของโต๊ะและอุปกรณ์บนโต๊ะ
คำอธิบายรายวิชา
 อธิบายระเบียบวิธีการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องอาหาร การตรวจสอบความสะอาด
 และความครบถ้วนของอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องอาหาร ประเภทและชนิด การใช้งานของอุปกรณ์เครื่องใช้ใน
 ห้องอาหาร การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องอาหาร การจัดโต๊ะที่นั่งในห้องอาหาร
- 0923330404 ดูแลสถานที่และจัดที่นั่งให้ลูกค้า (1 : 1)**
วัตถุประสงค์รายวิชา
 สามารถจัดการสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่ถูกสุขลักษณะของร้านอาหาร จัดโต๊ะบริการ
 ได้ตามมาตรฐานการจัด ควบคุมระบบสุขอนามัยและอาชีวอนามัยของร้านอาหารได้ตลอดเวลา จัดหาที่นั่งให้
 ลูกค้าได้ตามความต้องการและพึงพอใจ และสามารถประเมินความพึงพอใจของพื้นที่ โดยดูพื้นที่ที่กว้างพอ
 และถามความพอใจ
คำอธิบายรายวิชา
 อธิบายรูปแบบการจัดโต๊ะ การจัดวางผังพื้นที่ขาย บอกมาตรฐานการจัดโต๊ะอาหาร
 ระบบสุขอนามัยและอาชีวอนามัยของร้านอาหาร เทคนิคการประเมินและการจัดโต๊ะในพื้นที่ให้บริการ
 พฤติกรรมการรับประทานอาหาร
- 0923330405 บริการลูกค้า (1 : 0)**
วัตถุประสงค์รายวิชา
 สามารถควบคุมดูแลการให้บริการให้เกิดความประทับใจและให้บริการสอดคล้องกับ
 พฤติกรรมของแขก สื่อสารและสร้างความพึงพอใจในความล่าช้าหรือขาดช่วงของอาหาร มีบทบาทและ
 สามารถเข้าหาและให้บริการกับลูกค้าทุกประเภท

คำอธิบายรายวิชา

เทคนิคการปฏิบัติและขั้นตอนการบริการลูกค้าร้านอาหาร เทคนิคการให้บริการที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของลูกค้าแต่ละชาติ การนำเสนออาหารที่นิยมของแต่ละเชื้อชาติ การเข้าหาและให้บริการกับลูกค้าทุกประเภท สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จิตวิทยาด้านความต้องการของลูกค้าแต่ละประเภท การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและการป้องกันปัญหา

0923330406 **สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า** (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

สามารถบริการตามข้อปฏิบัติการให้บริการและติดตามความต้องการของรายการอาหารและแก้ไขเมื่อรู้ว่าถ้าอาหารขาดตอน สามารถทำความรู้จักและจำลูกค้าได้ สามารถสังเกตพฤติกรรมกรเล็กรับประทานอาหาร (อิม) และให้บริการในลำดับต่อไป (ของหวาน เก็บเงิน) สร้างความตระหนักและจิตสำนึกของการบริการให้กับลูกน้องและลดปัญหาความไม่พึงพอใจและการปฏิบัติต่อลูกค้าที่โมโห

คำอธิบายรายวิชา

ข้อปฏิบัติและมารยาทการให้บริการ พฤติกรรมกรรับประทานอาหารและการเล็กรับประทานอาหาร (อิม) การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า ทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส การลดปัญหาความไม่พึงพอใจและการปฏิบัติต่อลูกค้าที่โมโห การควบคุมดูแลและสร้างความตระหนักและจิตสำนึกของการบริการ

0923330407 **รับแจ้งรายการอาหารจากลูกค้า** (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

สามารถอธิบายขนาดของอาหารเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจตรงกับที่ร้านมี ทำความเข้าใจกับความต้องการพิเศษในอาหารแต่ละจานของลูกค้า สามารถจัดสรรรายการอาหารที่สั่งควรจะมีน้ำผัก แกง) ประเมินความเหมาะสมของรายการอาหารให้ลูกค้าแต่ละประเภทเพื่อสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า

คำอธิบายรายวิชา

การวิเคราะห์ความเหมาะสมของอาหารต่อโต๊ะ ขนาด ปริมาณและลักษณะของอาหารแต่ละเมนู การจัดสรรรายการอาหารที่สมควรสำหรับการรับประทาน การประเมินความเหมาะสมของรายการอาหาร การสื่อสารและพูดคุย

0923330408 **ชี้แจงรายละเอียดอาหาร** (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

สามารถจดจำชื่ออาหารทุกรายการที่มีและอธิบายรายละเอียด รสชาติ ส่วนผสม กลิ่น รูปลักษณะความแตกต่างของอาหารชนิดที่ใกล้เคียงกัน จุดเด่นของรายการและสรรพคุณอาหารทุกรายการและสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจ สามารถนำเสนอรายการอาหารทดแทน ดูแลการบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมกรรับประทานของแต่ละประเภทลูกค้า

คำอธิบายรายวิชา

การอธิบายรายละเอียดของรายการอาหารที่ขึ้นชื่อของร้าน ส่วนผสม และรสชาติของอาหารแต่ละเมนู พฤติกรรมกรรับประทานอาหารของทุกเชื้อชาติ รู้วิธีการและขั้นตอนการปรุงอาหารทุกชนิด การอธิบายและสื่อความหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง มาตรฐานการบริการลูกค้า

- 0923330409 รับคำสั่งและอธิบายข้อมูลอาหาร (1 : 1)**
วัตถุประสงค์รายวิชา
 สามารถอธิบายขนาดของอาหารเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจตรงกับที่ร้านมี ทำความเข้าใจกับความต้องการพิเศษในอาหารแต่ละจานของลูกค้า สามารถจัดสรรรายการอาหารที่สั่งควรจะสมดุล (มีน้ำ ผัก แกลง) ประเมินความเหมาะสมของรายการอาหารให้ลูกค้าแต่ละประเภทเพื่อสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า
คำอธิบายรายวิชา
 ชื่อย่อของอาหารที่ร้านใช้เรียก วิธีปฏิบัติการสั่งอาหารให้ห้องครัว เทคนิคการอธิบายเงื่อนไขการสั่งอาหาร ทักษะด้านการสื่อสารและสั่งการ
- 0923330410 ควบคุมดูแลพนักงานบริการ (2 : 1)**
วัตถุประสงค์รายวิชา
 สามารถดูแลควบคุมพนักงานให้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและข้อปฏิบัติสำหรับพนักงานบริการ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สามารถตรวจสอบและดูแลพนักงานให้จัดเก็บอุปกรณ์ ดูแลพื้นที่ให้มีสภาพที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล สามารถปกครองบังคับบัญชาและประเมินการทำงานของลูกน้องได้ถูกต้องเที่ยงธรรม
คำอธิบายรายวิชา
 ข้อปฏิบัติสำหรับพนักงานบริการ ระเบียบข้อบังคับบริษัท เทคนิคการเป็นหัวหน้า ศิลปะการปกครองบังคับบัญชา เทคนิคการตำหนิและแจ้งเตือน
- 0923330411 พัฒนาและสอนงาน (3 : 1)**
วัตถุประสงค์รายวิชา
 ความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการพัฒนาความรู้ และทักษะในการทำงานในปัจจุบัน และการพัฒนาศักยภาพในการทำงานต่อไปในอนาคตให้กับลูกน้องและของตนเอง
คำอธิบายรายวิชา
 เทคนิคการสอนงาน การถ่ายทอดและนำเสนอ การสังเกตพฤติกรรมและการสนองต่อการสอน การวิเคราะห์ความจำเป็นของการสอน การประเมินผลจากการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ การกำหนดเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว และวิธีการที่จะนำไปสู่เป้าหมายของตนเองได้ การยอมรับความแตกต่างในด้านความรู้และความสามารถของผู้อื่น การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนที่จำเป็นต้องพัฒนาของสมาชิกในทีม
- 0923330412 ภาวะผู้นำ (6 : 0)**
วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในแนวความคิดของการเป็นหัวหน้างาน รวมถึงความรู้พื้นฐานด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการบริหารงาน และการบริหารคน ทักษะเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดี สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับบัญชาได้อย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ มีภาวะผู้นำที่สมบูรณ์แบบมีวิธีการที่จะสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายรายวิชา

บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างานยุคใหม่ การสร้างภาวะผู้นำ ทักษะที่จำเป็นสำหรับการเป็นหัวหน้า การสื่อสารกับการทำงาน การสั่งงานและมอบหมายงาน การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของหัวหน้างาน การปกครองบังคับบัญชา การจูงใจในการทำงาน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจในงาน การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การสร้างความฉลาดทางอารมณ์

ผู้จัดทำหลักสูตร

คณะที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพแรงงานรองรับ

ครัวไทยสู่ครัวโลก


ศ.ดร.จำเนียร	จวงตระกูล	หัวหน้าโครงการ
ดร.ธีระ	พงศ์อนันต์	ที่ปรึกษาโครงการ
นายนิพนธ์	ทวิคุณ	ที่ปรึกษาโครงการ
นายธีรยุทธ	เกียรติพิริยวงค์	นักวิจัย
นายสมควร	พูลเจริญ	ผู้ประสานงานโครงการ
นายวิทวัส	ศรีถนอม	บุคลากรสนับสนุน


คณะทำงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน


นางสาวชุตีมา	เหตานุรักษ์	กองแผนงานและสารสนเทศ
นางสาวประภาพร	ชูลีลัง	กองแผนงานและสารสนเทศ
นางจิรวรรณ	สุดสุนทร	กองแผนงานและสารสนเทศ
นางชจี	รอดบุญฤทธิ์	กองแผนงานและสารสนเทศ
นายไกรวิทย์	เอกธรรมสุทธิ	กองแผนงานและสารสนเทศ
นางสาวจิราพร	ลิขวาณิชย์	กองแผนงานและสารสนเทศ
นายประสิทธิ์	นิยมแก้ว	กองแผนงานและสารสนเทศ
นางสาวพิมพ์ฤทัย	กัลยาณวัจน์	สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก
นางพิชชาภา	อุบลพงษ์	สำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน
นางสาวม่านทอง	แก่นโพธิ์	กองแผนงานและสารสนเทศ

ผู้เรียบเรียงหลักสูตร

นายบุญชัย	ศิริสนธิวรรณ	สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก
นางสมพร	ขันติโชติ	สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก
นางอารีรัตน์	คำปาเชื้อ	สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้เสนอหลักสูตร
(นางจรรยาพร สุวรรณมงคล)
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(หม่อมหลวงปทุมทริก สมิติ)
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน