

หลักสูตรการฝึกยกระดับ

ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรม (English for Hotel Housekeepers)

(รหัสหลักสูตร 0920017320101)

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้ผู้รับการฝึก สามารถติดต่อสื่อสารกับแขกชาวต่างประเทศด้วยภาษาอังกฤษได้อย่างเหมาะสมและสุภาพ เมื่อจบหลักสูตร ผู้เข้ารับการฝึกจะสามารถ

1.1 มีความรู้และทักษะที่ดีขึ้นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ทั่วไป ในการสร้างสัมพันธภาพทางสังคม

1.2 มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น ได้แก่ทักษะในการฟัง และการพูดภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน อีกทั้งสามารถอ่านได้ในระดับเบื้องต้น สามารถสนทนาโต้ตอบกับแขกชาวต่างประเทศของโรงแรมได้หลากหลาย และถูกต้องตรงกับสถานการณ์ ในการให้บริการแผนกแม่บ้าน

1.3 เข้าใจความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม การสื่อสารด้วยการแสดงสีหน้า ท่าทาง เพื่อสื่อถึงทัศนคติ อารมณ์ และเจตนา

2. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้เข้ารับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ รวมระยะเวลา 36 ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึกต้องเข้าทำการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมดจึงจะมีสิทธิเข้าทดสอบวัดผล

3. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

3.1 เป็นผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน (Beginner)

3.2 เป็นผู้ที่มีความสนใจที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรม

3.3 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในกลุ่มเดียวกันควรมีพื้นฐานความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใกล้เคียงกัน

4. วุฒิบัตร :

ผู้รับการฝึกจะต้องได้คะแนนรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จึงจะได้รับวุฒิบัตร ทั้งนี้จะต้องมีสถิติการเข้าอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จึงจะถือว่าเป็นการสอบผ่าน

5. เนื้อหาวิชา

รหัส	หัวข้อเรื่อง	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0923210301	การกล่าวทักทาย ต้อนรับ และแนะนำตนเองกับแขกของโรงแรม	1	-
0923210302	การขอบคุณและการกล่าวคำลา	1	1
0923210303	การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่อง ต่าง ๆ ได้	1	1
0923210304	การแสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยิน และใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม	1	-
0923210305	การสอบถามข้อมูลจากแขกของโรงแรม	1	1
0923210306	การใช้ภาษา ถ้อยคำที่เหมาะสมเพื่อเสนอความช่วยเหลือในสถานการณ์ทั่วไป	1	1
0923210307	การนับ การอ่านตัวเลข เลขลำดับที่ การบอกวันเดือนปี	1	1
0923210308	การบอกเวลาและการนัดหมาย	1	1
0923210309	คำศัพท์เกี่ยวกับการทำความสะอาด งานแม่บ้าน และการดูแลบำรุงรักษาห้องพัก	1	1
0923210310	การขออนุญาตเข้าห้องพักของแขกเพื่อทำความสะอาดในสถานการณ์ต่างๆ	1	-
0923210311	การขออนุญาตเพื่อเช็ดและเติมเครื่องดื่มและอุปกรณ์ของใช้จำเป็นต่างๆ และการขออนุญาตอื่นๆ	1	-
0923210312	การรับคำสั่ง คำขอร้องของแขก และใช้รูปประโยคในการขอร้องได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์	1	-
0923210313	การตอบปฏิเสธในกรณีที่ยังไม่อาจให้บริการได้	1	1
0923210314	การเสนอบริการซักรีดเสื้อผ้าให้กับแขก และการเสนอบริการความช่วยเหลืออื่นๆ ตามคำขอ	1	-
0923210315	การเกิดปัญหาในกรณีต่างๆ	2	1
0923210316	การกล่าวขอโทษในสถานการณ์ต่างๆ	1	1
0923210317	การใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างเหมาะสมในการเผชิญปัญหาต่างๆ ในการบริการ	2	1
0923210318	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของโรงแรม	1	1

รหัส	หัวข้อเรื่อง	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0923210319	การบอกทิศทางภายในโรงแรม	1	0.5
0923210320	การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	1	-
0923210321	การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม	1	0.5
		23	13
	รวม	36	

6. เนื้อหารายวิชา

0923210301 การกล่าวทักทาย ต้อนรับ และแนะนำตนเองกับแขกของโรงแรม (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการทักทาย การต้อนรับ และแนะนำตนเองกับแขกของโรงแรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการทักทาย การต้อนรับ การแนะนำตัวเองและการสนทนากับแขกของโรงแรมในสถานการณ์ต่าง ๆ

0923210302 การขอบคุณและการกล่าวคำลา (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการกล่าวคำขอบคุณ และการกล่าวคำลา เพื่อให้สามารถกล่าวกับแขกของโรงแรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการกล่าวคำขอบคุณ และการกล่าวคำลา ในสถานการณ์ต่าง ๆ ฝึกปฏิบัติการกล่าวขอบคุณและการกล่าวคำลาแขกของโรงแรมในสถานการณ์ต่างๆ

0923210303 การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่อง ต่าง ๆ (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสนทนาโต้ตอบกับแขกของโรงแรมในเรื่องต่างๆ โดยเพิ่มความรู้อีกของตนเองลงไปบนบทสนทนาได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการเดินทาง สภาพดินฟ้าอากาศ ฤดูกาล การจราจร และคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการบอกความรู้สึก ความพึงพอใจ ฝึกปฏิบัตินำคำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกเข้าไปใช้ร่วมในประโยคสนทนาแต่ละเหตุการณ์

0923210304 แสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยินและใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับคำสั่ง คำขอร้องแบบต่าง ๆ และสำนวนเกี่ยวกับการถามเพื่อความเข้าใจ หรือเพิ่มความมั่นใจในประโยคที่ได้ยิน คำถามเพื่อขยายความเข้าใจให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในกรณีที่ไม่เข้าใจความหมายของผู้พูด

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับคำสั่ง คำขอร้องแบบต่าง ๆ การถามเพื่อย้ำความหมายของประโยคต่างๆ ให้ชัดเจนในสิ่งที่ผู้อื่นพูดไปแล้ว การถามเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ฟังกับผู้พูด

0923210305 การสอบถามข้อมูลจากแขกของโรงแรม (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้ และสามารถตั้งคำถามในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อถามข้อมูลจากแขกของโรงแรม และตอบคำถามต่างๆ ตลอดจนสามารถกรอกข้อความลงในแบบฟอร์มได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล รายละเอียดของการกรอกข้อมูล และสำนวนเกี่ยวกับการถามข้อมูลลูกค้า และการตอบคำถามในรูปแบบต่างๆ ฝึกปฏิบัติการตั้งคำถามเพื่อถามข้อมูลลูกค้า และการตอบคำถาม

0923210306 การใช้ภาษา ถ้อยคำที่เหมาะสมเพื่อเสนอความช่วยเหลือในสถานการณ์ทั่วไป (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงเกี่ยวกับการใช้คำกริยาต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในประโยคคำถามเพื่อเสนอความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับคำกริยา และวิธีการใช้คำกริยาต่าง ๆ ฝึกปฏิบัติวิธีสังเกตท่าทางของกลุ่มสนทนา พร้อมทั้งตั้งคำถามเพื่อเสนอความช่วยเหลือ

0923210307 การนับ การอ่านตัวเลข เลขลำดับที่ การบอกวัน เดือน ปี (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่าน และสามารถพูดเกี่ยวกับจำนวนตัวเลข เลขลำดับ เลขที่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขห้อง จำนวนเงิน รวมทั้งการอ่าน วัน เดือน ปี เป็นภาษาอังกฤษได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับจำนวนตัวเลข เลขลำดับ เลขที่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขห้อง จำนวนเงิน วิธีการอ่าน วัน เดือน ปี ฝึกปฏิบัติการอ่าน และพูดเกี่ยวกับตัวเลขแบบต่างๆ

0923210308 การบอกเวลาและการนัดหมาย (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่าน และพูดเกี่ยวกับเวลา และการนัดหมายในระดับเบื้องต้น เพื่อให้สามารถถาม ตอบเกี่ยวกับเวลา และนัดหมายเวลากับผู้อื่นได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการถามเวลาและบอกเวลา การนัดหมายในระดับเบื้องต้น

0923210309 คำศัพท์เกี่ยวกับการทำความสะอาด งานแม่บ้าน และการดูแลบำรุงรักษาห้องพัก (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์ เกี่ยวกับการทำความสะอาด อุปกรณ์ทำความสะอาด ภาระหน้าที่งานแม่บ้าน และสำนวนในการอธิบายภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับอุปกรณ์ทำความสะอาด การทำความสะอาด ภาระหน้าที่งานแม่บ้าน ฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์ และสำนวนในการอธิบายภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับคำศัพท์เหล่านี้ และนำมาสร้างประโยคในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

0923210310 การขออนุญาตเข้าห้องพักของแขกเพื่อทำความสะอาดในสถานการณืต่างๆ (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์ และสำนวนในการอธิบายภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการขออนุญาต เพื่อเข้าไปทำความสะอาดในพื้นที่ต่างๆ ในแต่ละสถานการณืได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการขออนุญาต เพื่อเข้าไปทำความสะอาดในพื้นที่ต่างๆ ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบงานทำความสะอาด

0923210311 การขออนุญาตเพื่อเช็คและเติมเครื่องดื่มและอุปกรณ์ของใช้จำเป็นต่างๆ

และการขออนุญาตอื่นๆ (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการปฏิบัติหน้าที่ สำนวนในการขออนุญาตเพื่อเช็คและเติมเครื่องดื่มและอุปกรณ์ของใช้จำเป็นต่างๆ และการขออนุญาตอื่นๆ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการขออนุญาต เพื่อเช็คและเติมเครื่องดื่มและอุปกรณ์ของใช้จำเป็นต่างๆ และการขออนุญาตอื่นๆ

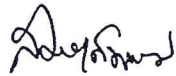
- 0923210312 การรับคำสั่ง คำขอร้องของแขก และใช้รูปประโยคในการขอร้องได้อย่างเหมาะสม
กับสถานการณ์ (1:0)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักคำศัพท์และสำนวนในการขอร้อง การรับคำสั่ง เพื่อให้สามารถใช้
ประโยคในการขอร้องได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์
- 0923210313 การตอบปฏิเสธในกรณีที่ยังไม่อาจให้บริการได้ (1:1)
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการขอร้อง การรับคำสั่ง ในแต่ละสถานการณ์
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักคำศัพท์ และการใช้สำนวนในการปฏิเสธคำขอร้อง ในกรณีที่ยังไม่
สามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสม
- 0923210314 การเสนอบริการซักรีดเสื้อผ้าให้กับแขก และการเสนอบริการ (1:0)
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการตอบปฏิเสธ เหตุขัดข้องที่ไม่สามารถให้บริการได้
ฝึกสร้างประโยคในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนา
- 0923210315 การให้ความช่วยเหลืออื่นๆ ตามคำขอ (1:0)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และสำนวนต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ
และการให้ความช่วยเหลือ สามารถอ่านและเข้าใจรายการต่างๆ ในใบแจ้งบริการซักรีดได้
- 0923210316 การให้ความช่วยเหลือ (1:1)
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือ ใบแจ้งรายการ
บริการต่างๆ ฝึกปฏิบัติการสนทนาเกี่ยวกับคำแนะนำหรือเสนอแนะ ในการบริการและการให้ความช่วยเหลือ
ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
- 0923210317 การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่างๆ (2:1)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์ สำนวนที่ใช้ในการถามตอบเกี่ยวกับ
ปัญหาต่างๆ และสามารถถามตอบกับแขกของโรงแรม เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการได้
- 0923210318 การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่างๆ (2:1)
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับเหตุขัดข้องของการให้บริการ ปัญหาและสาเหตุของปัญหาต่างๆ
ในการให้บริการ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น

- 0923210320 การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ (1:0)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถแนะนำ และอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ได้
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาคำศัพท์ สำนวนที่ใช้ในการถาม-ตอบเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ
ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด สนทนาเกี่ยวกับการแนะนำ ให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว นั้น ๆ
- 0923210321 การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม (1:0.5)
วัตถุประสงค์รายวิชา
เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอกตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจ และ
สามารถบอกทิศทางในการไปยังจุดหมายได้
คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาคำศัพท์ สำนวนที่เหมาะสมในการถาม-ตอบเกี่ยวกับการบอกตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่
ท่องเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจ การบอกทิศทางและฝึกปฏิบัติวิธีการสนทนา
-

ผู้จัดทำหลักสูตร

- | | |
|---|-----------------------|
| 1. นางสาวสุภาวณี เจริญสุข | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. นางสาวอุมาภรณ์ ชัยศรี | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 3. นางสาวนิตยา แววงค์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร. พิมพันธ์ เดชะคุปต์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพียงใจ สุขโรจน์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 6. อาจารย์วิวัฒน์ชัย สุขทรัพย์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทร์ทรงกลด คชเสนี | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 8. รองศาสตราจารย์ ดร. สุมาลี ชีโนกุล | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 9. อาจารย์ ดร. ปราณีย์ โหมดหิรัญ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 10. นางชมพร โล่ห์วัชรินทร์ | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน |
| 11. นายนที ราชฉวาง | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน |

ผู้เห็นชอบหลักสูตร



17 ส.ค. 64

(นายสันโตษ เต็มแสงเลิศ)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ผู้อนุมัติหลักสูตร



(นายประพันธ์ มนทการติวงศ์)

รองอธิบดี รักษาราชการแทน

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

24 ส.ค. 2554