

หลักสูตรการฝึกยกระดับ
ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
(English for Hotel Front Office Personnel)
(รหัสหลักสูตร 0920017320201)
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้ผู้รับการฝึก สามารถติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการกับแขกชาวต่างประเทศของโรงแรม ด้วยภาษาอังกฤษได้อย่างสุภาพ และเหมาะสมตามสถานการณ์ เมื่อจบหลักสูตร ผู้รับการฝึกจะสามารถ

1.1 มีความรู้และทักษะที่ดีขึ้นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ทั่วไป ในการสร้างสัมพันธภาพทางสังคม

1.2 มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น ได้แก่ทักษะในการฟัง การพูด การอ่าน และเขียน ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน สามารถสนทนาโต้ตอบกับแขกชาวต่างประเทศของโรงแรมได้หลากหลาย และถูกต้องตรงกับสถานการณ์ ในการให้บริการต้อนรับส่วนหน้า

1.3 เข้าใจความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม การสื่อสารด้วยการแสดงสีหน้า ท่าทาง เพื่อสื่อถึงทัศนคติ อารมณ์ และเจตนา

2. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้เข้ารับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ รวมระยะเวลา 45 ชั่วโมง ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับพื้นฐานความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้รับการฝึก

• ผู้ที่มีพื้นฐานในระดับเบื้องต้น (Elementary) และในระดับกลางค่อนข้างต่ำ (Pre- Intermediate) ควรได้รับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 45 ชั่วโมง

โดยผู้รับการฝึกต้องเข้าทำการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมดจึงจะมีสิทธิเข้าทดสอบวัดผล

3. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

3.1 เป็นผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้น(Elementary) หรือระดับกลางค่อนข้างต่ำ (Pre- Intermediate) ขึ้นไป

3.2 เป็นผู้ที่มีความสนใจที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

3.3 ผู้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในกลุ่มเดียวกันควรมีพื้นฐานความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใกล้เคียงกัน

4. วุฒิบัตร :

ผู้เข้ารับการฝึกจะต้องได้คะแนนรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จึงจะได้รับวุฒิบัตร ทั้งนี้จะต้องมีสถิติการเข้าอบรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จึงจะถือว่าเป็นการสอบผ่าน

5. เนื้อหาวิชา

รหัส	หัวข้อเรื่อง	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0923210601	การกล่าวทักทาย ต้อนรับ การเรียกชื่อชาวต่างประเทศได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ และการแนะนำตนเอง	1	1
0923210602	การกล่าวตอบรับคำชม กล่าวขอบคุณ และตอบรับการขอบคุณ การกล่าวคำลา	1	1
0923210603	การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่องต่างๆ	2	1
0923210604	การแสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยิน และใช้ภาษาพูดคุยโต้ตอบได้อย่างเหมาะสม	1	1
0923210605	การสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลจากแขกของโรงแรม ได้แก่ ประเทศ สัญชาติ สถานะภาพการสมรส และข้อมูลจำเป็นอื่นๆ	1.5	1
0923210606	ศึกษาคำศัพท์และถ้อยคำสำนวนเกี่ยวกับงานบริการต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม อุปกรณ์เครื่องใช้ และระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	1.5	1

รหัส	หัวข้อเรื่อง	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0923210607	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก ราคา ข้อมูลส่งเสริมการขายอื่นๆ	2	1
0923210608	การรับจองทางโทรศัพท์ และการจองหน้าเคาน์เตอร์	2	1
0923210609	การต้อนรับแขก และลงทะเบียนเข้าพัก	2	1
0923210610	การขออนุญาตในการบริการ การตอบรับ-ปฏิเสธ การบริการที่มีอาการกระทำได้ในขณะนั้น	1	1
0923210611	การแจ้ง นำส่งบิลค่าห้องพัก การจ่ายค่าห้องพักและค่าบริการต่างๆ	2	1
0923210612	การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่างๆในการบริการ	2	1
0923210613	การกล่าวขอโทษและการแก้ปัญหาในแต่ละสถานการณ์	2	1
0923210614	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของโรงแรม สถานที่บริการ หลากหลายภายในโรงแรม เวลาเปิด-ปิดการบริการ	2	1
0923210615	การบอกทิศทางภายในโรงแรม	2	1
0923210616	การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	1.5	1
0923210617	การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม	1.5	1
		28	17
	รวม	45	

6. เนื้อหารายวิชา

0923210601 การกล่าวทักทาย ต้อนรับ การเรียกชื่อชาวต่างประเทศได้อย่างถูกต้อง

เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ และการแนะนำตนเอง

(1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์ และการใช้สำนวนในการกล่าวทักทาย

การต้อนรับแขกของโรงแรมแบบต่าง ๆ การเรียกชื่อชาวต่างประเทศ และสามารถแนะนำตัวเองได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการกล่าวทักทาย การต้อนรับ การเรียกชื่อชาวต่างประเทศ

การแนะนำตัวเอง ในสถานการณ์ต่างๆ

0923210602 การกล่าวตอบรับคำชม กล่าวขอบคุณ และตอบรับการขอบคุณ การกล่าวคำลา (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักคำศัพท์และการใช้สำนวนในการกล่าวตอบรับคำชม กล่าวขอบคุณ
ตอบรับการขอบคุณ และการกล่าวลา

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการกล่าวตอบรับคำชม กล่าวขอบคุณ ตอบรับการขอบคุณ
และการกล่าวลา ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ

0923210603 การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่องต่าง ๆ (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสนทนาได้ต่อกับแขกของโรงแรมในเรื่องต่างๆ โดยเต็มความรู้สึก
ของตนเองลงไปเ็นบทสนทนาได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการเดินทาง สภาพดินฟ้าอากาศ ฤดูกาล การจราจร และ
คำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการบอกความรู้สึก ความพึงพอใจ ฝึกปฏิบัตินำคำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึก
เข้าไปใช้ร่วมในประโยคสนทนาแต่ละเหตุการณ์

0923210604 แสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยินและใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับคำสั่ง คำขอร้องแบบต่าง ๆ และสำนวน
เกี่ยวกับการถามเพื่อความเข้าใจ หรือเพิ่มความมั่นใจในประโยคที่ได้ยิน คำถามเพื่อขยายความเข้าใจให้
ชัดเจนยิ่งขึ้นในกรณีที่ไม่เข้าใจความหมายของผู้พูด

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับคำสั่ง คำขอร้องแบบต่าง ๆ การถามเพื่อย้ำความหมายของ
ประโยคต่างๆ ให้ชัดเจนในสิ่งที่ผู้อื่นพูดไปแล้ว การถามเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ฟังกับผู้พูด

0923210605 การสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลจากแขกของโรงแรม (1.5:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถตั้งคำถามในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อถามข้อมูลจากแขกของโรงแรม และตอบคำถามต่างๆ ตลอดจนสามารถกรอกข้อความลงในแบบฟอร์มได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลที่จำเป็น เช่น แยกมาจากประเทศใด มีสัญชาติอะไร ฯลฯ รายละเอียดของการกรอกข้อมูล และสำนวน เกี่ยวกับการถามข้อมูลแขก และการตอบคำถามในรูปแบบต่างๆ ฝึกปฏิบัติการสนทนาโต้ตอบและตั้งคำถามในรูปแบบต่างๆ

0923210606 ศึกษาคำศัพท์และถ้อยคำสำนวนเกี่ยวกับงานบริการต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

อุปกรณ์ เครื่องใช้ และระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(1.5:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์เกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องใช้ และสำนวน ในการอธิบายภาระหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม และระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องใช้และระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การอธิบาย ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ฝึกปฏิบัติโดยนำคำศัพท์ และสำนวนเหล่านั้น มาสร้างประโยคในรูปแบบต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนาในสถานการณ์จำลอง

0923210607 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก ราคาและข้อมูล

ส่งเสริมการขายอื่นๆ

(2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักคำศัพท์เกี่ยวกับห้องพัก การลงทะเบียนพัก ราคา และข้อมูลส่งเสริมการขาย และการใช้สำนวนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพัก การนำเสนอข้อมูลบริการส่งเสริมการขายได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์เกี่ยวกับห้องพัก การลงทะเบียนพัก ราคา และข้อมูลส่งเสริมการขาย ในรูปแบบต่างๆ และสำนวนการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพัก การนำเสนอข้อมูลบริการส่งเสริมการขาย ฝึกปฏิบัติโดยนำคำศัพท์และสำนวนเหล่านั้น มาสร้างประโยคในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนา ในสถานการณ์จำลอง

0923210608 การรับจองทางโทรศัพท์และการจองหน้าเคาน์เตอร์ (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์ และการใช้สำนวนในการรับจองห้องพักหรือบริการอื่นๆ ของโรงแรม ทางโทรศัพท์ และที่หน้าเคาน์เตอร์ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับการรับจองห้องพัก การจองห้องจัดเลี้ยง และการจองเพื่อเข้ารับบริการอื่นๆ ของโรงแรม การจองผ่านทางโทรศัพท์ การจองที่หน้าเคาน์เตอร์ ฝึกปฏิบัติโดยการนำคำศัพท์เหล่านั้นมาสร้างประโยค เพื่อใช้ประกอบการสนทนาในสถานการณ์จำลอง

0923210609 การต้อนรับแขกและลงทะเบียนเข้าพัก (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการต้อนรับแขกและพาแขกลงทะเบียนได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับการต้อนรับแขก และการลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม ฝึกปฏิบัติการสนทนาในสถานการณ์ดังกล่าว

0923210610 การขออนุญาตในการบริการ การตอบรับ-ปฏิเสธการบริการที่มีอาการกระทำได้ในขณะนั้น (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักคำศัพท์และการใช้สำนวนต่าง ๆ ในการขออนุญาตในการบริการและการตอบรับ - ปฏิเสธ ที่ไม่อาจให้บริการได้ในขณะนั้น

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับการขออนุญาตในการบริการ การตอบรับ - ปฏิเสธ ที่ไม่อาจให้บริการได้ในขณะนั้น ฝึกปฏิบัติการสนทนาในสถานการณ์นั้นๆ

0923210611 การแจ้ง นำส่งบิลค่าห้องพัก การจ่ายค่าห้องพักและค่าบริการต่างๆ (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้และฝึกออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนต่างๆ ในการแจ้งและนำส่งบิลค่าห้องพัก การจ่ายค่าห้องพักและค่าบริการต่างๆ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์เกี่ยวกับรายละเอียดของบิลค่าห้องพัก การจ่ายค่าห้องพัก ค่าบริการในส่วนต่างๆ และสำนวนที่ใช้ในการแจ้งและเรียกเก็บค่าที่พัก ค่าบริการอื่นๆ ฝึกปฏิบัติการสนทนาด้วยคำศัพท์และสำนวนภาษาที่ถูกต้องเหมาะสม

0923210612 การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่างๆ (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์ สำนวนที่ใช้ในการถามตอบเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ และสามารถถามตอบกับแขกของโรงแรม เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับเหตุขัดข้องของการให้บริการ ปัญหาและสาเหตุของปัญหาต่างๆ ในการให้บริการ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น

0923210613 การกล่าวขอโทษและแก้ปัญหาในแต่ละสถานการณ์ (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักคำศัพท์และสำนวนในการถามตอบเกี่ยวกับการขอโทษ และการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ อย่างเหมาะสม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับการกล่าวคำขอโทษ ประโยคคำถามเพื่อหาสาเหตุ และการขอโทษในกรณีที่เกิดความผิดพลาด ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด สนทนาถามตอบเกี่ยวกับการขอโทษในสถานการณ์จำลอง

0923210614 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการด้านอื่นๆ ของโรงแรม

เวลาเปิด - ปิดการบริการ

(2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์ และสำนวนในการถามตอบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง เวลาเปิด - ปิดการบริการของสถานที่ต่างๆ เหล่านั้น เพื่อให้สามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของโรงแรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับการถามตอบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของโรงแรม เวลาเปิด-ปิด ห้องอาหาร หรือบริการส่วนต่างๆ ของโรงแรม รายละเอียดการให้บริการในส่วนต่างๆ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด สนทนาและให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับบริการของโรงแรม

0923210615 การบอกทิศทางภายในโรงแรม

(2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอก และอธิบายตำแหน่งที่ตั้งของห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง และสถานที่ต่างๆ ภายในโรงแรม และสามารถบอกทิศทางแก่แขกเพื่อไปยังจุดหมายได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับคำศัพท์ สำนวนในการถาม-ตอบเกี่ยวกับการบอกตำแหน่งที่ตั้งของห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง และสถานที่ต่างๆ ภายในโรงแรม การบอกทิศทางแก่แขก ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด สนทนาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเหล่านั้น

0923210616 การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

(1.5:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถแนะนำ และอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนที่ใช้ในการถาม-ตอบเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด สนทนาเกี่ยวกับการแนะนำ ให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยววนั้น ๆ

0923210617 การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม

(1.5:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอกตำแหน่งที่ตั้งและลักษณะ รายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ที่น่าสนใจ และสามารถบอกทิศทางในการไปยังจุดหมายได้

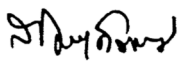
คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนที่เหมาะสมในการถาม-ตอบเกี่ยวกับการบอกตำแหน่งที่ตั้ง ลักษณะ รายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ที่น่าสนใจ การบอกทิศทางและฝึกปฏิบัติวิธีการสนทนา

ผู้จัดทำหลักสูตร

- | | |
|---|-----------------------|
| 1. นางสาวสุภาวดี เจริญสุข | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. นางสาวอุมาภรณ์ ชัยศรี | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 3. นางสาวนิตยา แววงค์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร. พิมพันธ์ เดชะคุปต์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพียงใจ สุขโรจน์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 6. อาจารย์ วิวัฒน์ชัย สุขทรัพย์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทร์ทรงกลด คชเสนี | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 8. รองศาสตราจารย์ ดร. สุมาลี ชีโนกุล | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 9. อาจารย์ ดร. ปราณิ โหมคหิรัญ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 10. นางชมพร โล่ห์วีชรินทร์ | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน |
| 11. นายนที ราชฉวาง | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน |

ผู้เห็นชอบหลักสูตร



17 ส.ค. 64

(นายสันโตษ เต็มแสงเลิศ)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ผู้อนุมัติหลักสูตร



(นายประพันธ์ มณฑการติวงศ์)

รองอธิบดี รักษาการแทน

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

24 ต.ค. 2554