

## หลักสูตรการฝึกยกระดับ

ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานยกกระเป๋าของโรงแรม (English for Hotel Porters)

(รหัสหลักสูตร 0920017320601)

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

---

### 1. วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้ผู้รับการฝึก สามารถติดต่อสื่อสารกับแขกชาวต่างประเทศด้วยภาษาอังกฤษได้อย่างเหมาะสมและสุภาพ เมื่อจบหลักสูตร ผู้รับการฝึกจะสามารถ

1.1 มีความรู้และทักษะที่ดีขึ้นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ทั่วไป ในการสร้างสัมพันธภาพทางสังคม

1.2 มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น ได้แก่ทักษะในการฟัง และการพูดภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน อีกทั้งสามารถอ่านได้ในระดับเบื้องต้น สามารถสนทนาได้ตอบกับแขกชาวต่างประเทศของโรงแรมได้หลากหลาย และถูกต้องตรงกับสถานการณ์ ในการให้บริการยกกระเป๋า

1.3 เข้าใจความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม การสื่อสารด้วยการแสดงสีหน้า ท่าทาง เพื่อสื่อถึงทัศนคติ อารมณ์ และเจตนา

### 2. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ รวมระยะเวลา 36 ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึกต้องเข้าทำการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมดจึงจะมีสิทธิเข้าทดสอบวัดผล

### 3. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

3.1 เป็นผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน (Beginner)

3.2 เป็นผู้ที่มีความสนใจที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับ

พนักงานยกกระเป๋าของโรงแรม

3.3 ผู้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในกลุ่มเดียวกันควรมีพื้นฐานความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใกล้เคียงกัน

### 4. วุฒิบัตร :

ผู้รับการฝึกจะต้องได้คะแนนรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จึงจะได้รับวุฒิบัตร ทั้งนี้จะต้องมีสถิติการเข้าอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จึงจะถือว่าเป็นการสอบผ่าน

5. เนื้อหารายวิชา

รหัส	หัวข้อเรื่อง	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0923210701	การกล่าวทักทาย ต้อนรับ และแนะนำตนเองกับแขกของ โรงแรม	1	-
0923210702	การขอบคุณและการกล่าวอำลา การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับแขกของโรงแรม	1	-
0923210703	การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่องต่างๆ	1	1
0923210704	การแสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยิน และใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม	1	-
0923210705	การสอบถามข้อมูลจากแขกของโรงแรม	1	1
0923210706	การใช้ภาษา ถ้อยคำที่เหมาะสมเพื่อเสนอความช่วยเหลือ ในสถานการณ์ทั่วไป	1	1
0923210707	การนับ การอ่านตัวเลข เลขลำดับที่ การบอกวันเดือนปี	1	1
0923210708	การบอกเวลาและการนัดหมาย	1	1
0923210709	การรับคำสั่ง ให้บริการ ยก ขนย้ายสัมภาระ หีบห่อ	1	1
0923210710	การนำแขกไปห้องพัก และอธิบายเครื่องอำนวยความสะดวก ในห้องพัก	2	1
0923210711	การให้บริการและความช่วยเหลืออื่นๆ ตามคำขอ ปัญหาต่างๆ และการแก้ปัญหาในการบริการ	2	1
0923210712	การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่างๆ	2	1
0923210713	การกล่าวขอโทษในสถานการณ์ต่างๆ และการแก้ปัญหา ในการบริการ	2	1
0923210714	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของโรงแรม	2	1
0923210715	การบอกทิศทางภายในโรงแรม	1	1
0923210716	การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	1	1
0923210717	การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม	1	1
		22	14
	รวม	36	

## 6. เนื้อหารายวิชา

0923210701 การกล่าวทักทาย ต้อนรับ และแนะนำตนเองกับแขกของโรงแรม (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการทักทาย การต้อนรับ และแนะนำตนเองกับแขกของโรงแรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการทักทาย การต้อนรับ การแนะนำตัวเองและการสนทนากับแขกของโรงแรมในสถานการณ์ต่าง ๆ

0923210702 การขอบคุณและการกล่าวอำลา (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการกล่าวคำขอบคุณ และการกล่าวคำลา เพื่อให้สามารถกล่าวกับแขกของโรงแรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการกล่าวคำขอบคุณ และการกล่าวคำลา ในสถานการณ์ต่าง ๆ ฝึกปฏิบัติกรกล่าวขอบคุณและการกล่าวคำลาแขกของโรงแรมในสถานการณ์ต่าง ๆ

0923210703 การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่องต่าง ๆ (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสนทนาได้ต่อกับแขกของโรงแรมในเรื่องต่างๆ โดยเพิ่มความรู้สึกของตนเองลงไปบนทสนทนาได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการเดินทาง สภาพดินฟ้าอากาศ ฤดูกาล การจราจร และคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการบอกความรู้สึก ความพึงพอใจ ฝึกปฏิบัตินำคำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกเข้าไปใช้ร่วมในประโยคสนทนาแต่ละเหตุการณ์

0923210704 แสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยินและใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับคำสั่ง คำขอร้องแบบต่าง ๆ และสำนวนเกี่ยวกับการถามเพื่อความเข้าใจ หรือเพิ่มความมั่นใจในประโยคที่ได้ยิน คำถามเพื่อขยายความเข้าใจให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในกรณีที่ไม่เข้าใจความหมายของผู้พูด

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับคำสั่ง คำขอร้องแบบต่าง ๆ การถามเพื่อย้ำความหมายของประโยคต่างๆ ให้ชัดเจนในสิ่งที่ผู้อื่นพูดไปแล้ว การถามเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ฟังกับผู้พูด

0923210705 การสอบถามข้อมูลจากแขกของโรงแรม (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้ และสามารถตั้งคำถามในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อถามข้อมูลจากแขกของโรงแรม และตอบคำถามต่างๆ ตลอดจนสามารถกรอกข้อความลงในแบบฟอร์มได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล รายละเอียดของการกรอกข้อมูล และสำนวนเกี่ยวกับการถามข้อมูลลูกค้า และการตอบคำถามในรูปแบบต่างๆ ฝึกปฏิบัติการตั้งคำถามเพื่อถามข้อมูลลูกค้า และการตอบคำถาม

0923210706 การใช้ภาษา ถ้อยคำที่เหมาะสมเพื่อเสนอความช่วยเหลือในสถานการณ์ทั่วไป (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงเกี่ยวกับการใช้คำกริยาต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในประโยคคำถามเพื่อเสนอความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับคำกริยา และวิธีการใช้คำกริยาต่าง ๆ ฝึกปฏิบัติวิธีสังเกตท่าทางของคู่สนทนา พร้อมทั้งตั้งคำถามเพื่อเสนอความช่วยเหลือ

0923210707 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

0923210708 การบอกเวลาและการนัดหมาย (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่าน และพูดเกี่ยวกับเวลา และการนัดหมายในระดับเบื้องต้น เพื่อให้สามารถถาม ตอบเกี่ยวกับเวลา และนัดหมายเวลากับผู้อื่นได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการถามเวลาและบอกเวลา การนัดหมายในระดับเบื้องต้น

0923210709 การรับคำสั่ง ให้บริการ ยก ขนย้ายสัมภาระ หีบห่อ (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักคำศัพท์เกี่ยวกับการให้บริการยก ขนย้ายสัมภาระ หีบห่อ และ  
สำนวนที่ใช้ในการอธิบายภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการให้บริการยก ขนย้ายสัมภาระ หีบห่อ ภาระหน้าที่ และ  
ความรับผิดชอบ ฝึกปฏิบัติโดยการสร้างประโยครูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนาในสถานการณ์  
จำลอง

0923210710 การนำแขกไปห้องพัก และอธิบายเครื่องอำนวยความสะดวกในห้องพัก (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการนำแขกไปห้องพัก สามารถอธิบาย  
เกี่ยวกับอุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับเครื่องอำนวยความสะดวกในห้องพัก การนำแขกไปห้องพัก  
ฝึกปฏิบัติโดยการสร้างประโยค เพื่อใช้ประกอบการสนทนาในสถานการณ์จำลอง

0923210711 การให้บริการ และความช่วยเหลืออื่นๆ ตามคำขอ (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำหรือเสนอแนะ ในการ  
บริการ แก่แขกของโรงแรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการให้บริการ และความช่วยเหลืออื่นๆ ตามคำขอ การให้  
คำแนะนำหรือเสนอแนะ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับคำแนะนำหรือเสนอแนะ ในการบริการและ  
การให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

0923210712 การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่างๆ (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์ สำนวนที่ใช้ในการถามตอบเกี่ยวกับ  
ปัญหาต่างๆ และสามารถถามตอบกับแขกของโรงแรม เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับเหตุขัดข้องของการให้บริการ ปัญหาและสาเหตุของปัญหาต่างๆ  
ในการให้บริการ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น

- 0923210713 การกล่าวขอโทษในสถานการณ์ต่าง ๆ และการแก้ปัญหาในการบริการ (2:1)  
วัตถุประสงค์รายวิชา  
เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักคำศัพท์ สำนวนที่ใช้ในการถาม-ตอบ เกี่ยวกับการกล่าวคำขอโทษ  
ในสถานการณ์ต่างๆ อย่างเหมาะสม  
คำอธิบายรายวิชา  
ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับการกล่าวคำขอโทษ ประโยคคำถามเพื่อหาสาเหตุ และการขอโทษ  
ในกรณีที่เกิดความผิดพลาด ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด สนทนาถาม-ตอบเกี่ยวกับการขอโทษในสถานการณ์จำลอง
- 0923210714 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของโรงแรม (2:1)  
วัตถุประสงค์รายวิชา  
เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์ และสำนวนในการถาม-ตอบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของ  
โรงแรม เช่น ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง เพื่อให้สามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของโรงแรมได้  
คำอธิบายรายวิชา  
ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับการถาม-ตอบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของโรงแรม เวลาเปิด-ปิด  
ห้องอาหาร หรือบริการส่วนต่างๆ ของโรงแรม รายละเอียดการให้บริการในส่วนต่างๆ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด  
สนทนาเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของโรงแรมในระดับเบื้องต้น
- 0923210715 การบอกทิศทางภายในโรงแรม (1:1)  
วัตถุประสงค์รายวิชา  
เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอก และอธิบายตำแหน่งที่ตั้งของห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง และ  
สถานที่ต่างๆ ภายในโรงแรม และสามารถบอกทิศทางแก่แขกเพื่อไปยังจุดหมายได้  
คำอธิบายรายวิชา  
ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับคำศัพท์ สำนวนในการถาม-ตอบเกี่ยวกับการบอกตำแหน่งที่ตั้ง  
ของห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง และสถานที่ต่างๆ ภายในโรงแรม การบอกทิศทางแก่แขก ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด  
สนทนาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเหล่านั้น
- 0923210716 การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ (1:1)  
วัตถุประสงค์รายวิชา  
เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถแนะนำ และอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ได้  
คำอธิบายรายวิชา  
ศึกษาคำศัพท์ สำนวนที่ใช้ในการถาม-ตอบเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ  
ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด สนทนาเกี่ยวกับการแนะนำ ให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

0923210717 การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม

(1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอกตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจ และสามารถบอกทิศทางในการไปยังจุดหมายได้

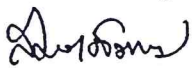
คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนที่เหมาะสมในการถาม-ตอบเกี่ยวกับการบอกตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจ การบอกทิศทางและฝึกปฏิบัติวิธีการสนทนา

ผู้จัดทำหลักสูตร

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

ผู้เห็นชอบหลักสูตร



17 ส.ค. 64

(นายสันโตษ เต็มแสงเลิศ)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ผู้อนุมัติหลักสูตร



(นายประพันธ์ มนทการติวงศ์)

รองอธิบดี รักษาราชการแทน

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน