

หลักสูตรการฝึกยกระดับ
ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานรักษาความปลอดภัยของโรงแรม
(English for Hotel Security Guards)
(รหัสหลักสูตร 0920017320701)
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้ผู้รับการฝึก สามารถติดต่อสื่อสารกับแขกชาวต่างประเทศด้วยภาษาอังกฤษได้อย่างเหมาะสม และสุภาพ เมื่อจบหลักสูตร ผู้รับการฝึกจะสามารถ

1.1 มีความรู้และทักษะที่ดีขึ้นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ทั่วไป ในการสร้างสัมพันธภาพทางสังคม

1.2 มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น ได้แก่ทักษะในการฟัง และการพูดภาษาอังกฤษ ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งสามารถอ่านได้ในระดับเบื้องต้น สามารถสนทนาได้ต่อกับแขกชาวต่างประเทศ ของโรงแรมได้หลากหลาย และถูกต้องตรงกับสถานการณ์ ในการให้บริการรักษาความปลอดภัย

1.3 เข้าใจความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม การสื่อสารด้วยการแสดงสีหน้า ท่าทาง เพื่อสื่อถึงทัศนคติ อารมณ์ และเจตนา

2. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้เข้ารับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ รวมระยะเวลา 36 ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึก ต้องเข้าทำการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมดจึงจะมีสิทธิเข้าทดสอบวัดผล

3. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

3.2 เป็นผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน (Beginner)

3.2 เป็นผู้ที่มีความสนใจที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานรักษาความปลอดภัยของโรงแรม

3.3 ผู้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในกลุ่มเดียวกันควรมีพื้นฐานความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใกล้เคียงกัน

4. วุฒิบัตร :

ผู้รับการฝึกจะต้องได้คะแนนรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จึงจะได้รับวุฒิบัตร ทั้งนี้จะต้องมีสถิติการเข้าอบรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จึงจะถือว่าเป็นการสอบผ่าน

5. เนื้อหาวิชา

รหัส	หัวข้อเรื่อง	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0923210801	การกล่าวทักทาย ต้อนรับ และแนะนำตนเองกับแขกของ โรงแรม	1	-
0923210802	การขอบคุณและการกล่าวคำลา การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับแขกของโรงแรม	1	1
0923210803	การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่อง ต่าง ๆ ได้	1	1
0923210804	การแสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยิน และใช้ภาษา ได้อย่างเหมาะสม	1	-
0923210805	การสอบถามข้อมูลจากแขกของโรงแรม	1	1
0923210806	การใช้ภาษา ถ้อยคำที่เหมาะสมเพื่อเสนอความช่วยเหลือ ในสถานการณ์ทั่วไป	1	1
0923210807	การนับ การอ่านตัวเลข เลขลำดับที่ การบอกวันเดือนปี	1	1
0923210808	การบอกเวลาและการนัดหมาย	1	1
0923210809	การบอกกฎ ระเบียบปฏิบัติต่างๆ แก่แขกของโรงแรม และผู้มาติดต่อทั่วไป	1	1
0923210810	การขอตรวจค้นเพื่อความปลอดภัยทุกกรณี	1	1
0923210811	การอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นควบคุมการเข้า-ออกอาคาร การแลกบัตร การจัดระเบียบสถานที่จอดรถ	1	1
0923210812	การให้บริการและความช่วยเหลืออื่นๆ ตามความจำเป็น เช่น กรณีเกิดการเจ็บป่วย และอุบัติเหตุ	2	1
0923210813	การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่างๆ	2	1
0923210814	การกล่าวขอโทษในสถานการณ์ต่างๆ	1	1
0923210815	การแก้ปัญหาในการบริการ	1	1
0923210816	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของโรงแรม	1	1

รหัส	หัวข้อเรื่อง	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0923210817	การบอกทิศทางภายในโรงแรม	1	1
0923210818	การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	1	-
0923210819	การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม	1	-
		21	15
	รวม	36	

6. เนื้อหาวิชา

0923210801 การกล่าวทักทาย ต้อนรับ และแนะนำตนเองกับแขกของโรงแรม (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการทักทาย การต้อนรับ และแนะนำตนเองกับแขกของโรงแรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการทักทาย การต้อนรับ การแนะนำตัวเองและการสนทนากับแขกของโรงแรมในสถานการณ์ต่าง ๆ

0923210802 การขอบคุณและการกล่าวคำลา (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการกล่าวคำขอบคุณ และการกล่าวคำลา เพื่อให้สามารถกล่าวกับแขกของโรงแรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการกล่าวคำขอบคุณ และการกล่าวคำลา ในสถานการณ์ต่าง ๆ ฝึกปฏิบัติกรกล่าวขอบคุณและการกล่าวคำลาแขกของโรงแรมในสถานการณ์ต่างๆ

0923210803 การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่องต่าง ๆ ได้ (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสนทนาโต้ตอบกับแขกของโรงแรมในเรื่องต่างๆ โดยเพิ่มความรู้สึกของตนเองลงไปบนบทสนทนาได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการเดินทาง สภาพดินฟ้าอากาศ ฤดูกาล การจราจร และคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการบอกความรู้สึก ความพึงพอใจ ฝึกปฏิบัตินำคำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกเข้าไปใช้ร่วมในประโยคสนทนาแต่ละเหตุการณ์

0923210804 แสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยินและใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับคำสั่ง คำขอร้องแบบต่าง ๆ และสำนวนเกี่ยวกับการถามเพื่อความเข้าใจ หรือเพิ่มความมั่นใจในประโยคที่ได้ยิน คำถามเพื่อขยายความเข้าใจให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในกรณีที่ไม่เข้าใจความหมายของผู้พูด

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับคำสั่ง คำขอร้องแบบต่าง ๆ การถามเพื่อย้ำความหมายของประโยคต่างๆ ให้ชัดเจนในสิ่งที่ผู้อื่นพูดไปแล้ว การถามเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ฟังกับผู้พูด

0923210805 การสอบถามข้อมูลจากแขกของโรงแรม (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้ และสามารถตั้งคำถามในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อถามข้อมูลจากแขกของโรงแรม และตอบคำถามต่างๆ ตลอดจนสามารถกรอกข้อความลงในแบบฟอร์มได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล รายละเอียดของการกรอกข้อมูล และสำนวนเกี่ยวกับการถามข้อมูลลูกค้า และการตอบคำถามในรูปแบบต่างๆ ฝึกปฏิบัติการตั้งคำถามเพื่อถามข้อมูลลูกค้า และการตอบคำถาม

0923210806 การใช้ภาษา ถ้อยคำที่เหมาะสมเพื่อเสนอความช่วยเหลือในสถานการณ์ทั่วไป (1:1)
วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงเกี่ยวกับการใช้คำกริยาต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ใน
ประโยคคำถามเพื่อเสนอความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับคำกริยา และวิธีการใช้คำกริยาต่าง ๆ ฝึกปฏิบัติวิธีสังเกต
ท่าทางของคู่สนทนา พร้อมทั้งตั้งคำถามเพื่อเสนอความช่วยเหลือ

0923210807 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

0923210808 การบอกเวลาและการนัดหมาย (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่าน และพูดเกี่ยวกับเวลา และการนัดหมายในระดับเบื้องต้น
เพื่อให้สามารถถาม ตอบเกี่ยวกับเวลา และนัดหมายเวลากับผู้อื่นได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการถามเวลาและบอกเวลา การนัดหมายในระดับเบื้องต้น

0923210809 การบอกกฎระเบียบปฏิบัติต่างๆ แก่แขกของโรงแรมและผู้มาติดต่อทั่วไป (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์ และสำนวนเกี่ยวกับกฎ ระเบียบของโรงแรม สามารถเข้าใจ
และพูดถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเองได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับกฎ ระเบียบของโรงแรม งาน หน้าที่ที่รับผิดชอบ ฝึก
ปฏิบัติการอ่านและพูดเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ภาระหน้าที่ของตนเอง ในสถานการณ์จำลอง

0923210810 การขอตรวจค้นเพื่อความปลอดภัยทุกกรณี (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถอ่านและพูดเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ความปลอดภัย เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการขอตรวจค้นเพื่อความปลอดภัยได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ การรักษาความปลอดภัย หน้าที่ในการรักษาความปลอดภัย และสำนวนเกี่ยวกับการขอตรวจค้นตัว หรือสัมภาระของผู้อื่น เพื่อการรักษาความปลอดภัย เพื่อฝึกปฏิบัติโดยการนำคำศัพท์และสำนวนเหล่านั้น มาสร้างประโยคในรูปแบบต่างๆ ใช้ประกอบการสนทนา

0923210811 การอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นควบคุมการเข้า-ออกอาคาร การแลกบัตร

การจัดระเบียบสถานที่จอดรถ (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้และอ่านออกเสียงคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับการจัดระเบียบสถานที่จอดรถ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกในกรณีต่างๆ ให้กับแขกของโรงแรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับการจัดระเบียบสถานที่จอดรถ การอำนวยความสะดวกให้กับแขกของโรงแรมในการนำรถเข้า-ออก ฝึกปฏิบัติโดยนำคำศัพท์และสำนวนเหล่านั้นมาสร้างประโยคในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

0923210812 การให้บริการและความช่วยเหลืออื่นๆ ตามความจำเป็น เช่น กรณีเกิดการเจ็บป่วย

และอุบัติเหตุ (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักคำศัพท์ และสำนวนต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ ในการบริการและการให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ต่างๆ ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับการให้บริการ คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ ในการบริการและการให้ความช่วยเหลือในเรื่องอุบัติเหตุ และการเจ็บป่วยต่างๆ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด สนทนาเกี่ยวกับคำแนะนำหรือเสนอแนะ ในการบริการและการให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

0923210813 การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่างๆ (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์ สำนวนที่ใช้ในการถามตอบเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ และสามารถถามตอบกับแขกของโรงแรม เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับเหตุขัดข้องของการให้บริการ ปัญหาและสาเหตุของปัญหาต่างๆ ในการให้บริการ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้

0923210814 การกล่าวขอโทษในสถานการณ์ต่าง ๆ (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักคำศัพท์ สำนวนที่ใช้ในการถาม-ตอบ เกี่ยวกับการกล่าวคำขอโทษในสถานการณ์ต่างๆ อย่างเหมาะสม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับการกล่าวคำขอโทษ ประโยคคำถามเพื่อหาสาเหตุ และการขอโทษ ในกรณีที่เกิดความผิดพลาด ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด สนทนาถาม-ตอบเกี่ยวกับการขอโทษในสถานการณ์จำลอง

0923210815 การแก้ปัญหาในการบริการ (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์ และสำนวนการพูดที่ใช้ในการถาม-ตอบ เกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการบริการ เพื่อให้สามารถสอบถามเรื่องราวปัญหาและแก้ไขปัญหาในการบริการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับปัญหาในการบริการ วิธีการแก้ปัญหาในการบริการ สำนวน ในการถาม-ตอบปัญหาในการบริการ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับการแก้ปัญหาต่าง ๆ

0923210816 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของโรงแรม (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์ และสำนวนในการถาม-ตอบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง เพื่อให้สามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของโรงแรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับการถาม-ตอบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของโรงแรม เวลาเปิด-ปิด ห้องอาหาร หรือบริการส่วนต่างๆ ของโรงแรม รายละเอียดการให้บริการในส่วนต่างๆ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด สนทนาเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของโรงแรมในระดับเบื้องต้น

0923210817 การบอกทิศทางภายในโรงแรม

(1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอก และอธิบายตำแหน่งที่ตั้งของห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง และสถานที่ต่างๆ ภายในโรงแรม และสามารถบอกทิศทางแก่แขกเพื่อไปยังจุดหมายได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับคำศัพท์ สำนวนในการถาม-ตอบเกี่ยวกับการบอกตำแหน่งที่ตั้งของห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง และสถานที่ต่างๆ ภายในโรงแรม การบอกทิศทางแก่แขก ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเหล่านั้น

0923210818 การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถแนะนำ และอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนที่ใช้ในการถาม-ตอบเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด สนทนาเกี่ยวกับการแนะนำ ให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว นั้น ๆ

0923210819 การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอกตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจ และสามารถบอกทิศทางในการไปยังจุดหมายได้

คำอธิบายรายวิชา

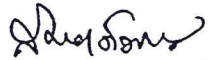
ศึกษาคำศัพท์ สำนวนที่เหมาะสมในการถาม-ตอบเกี่ยวกับการบอกตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจ การบอกทิศทางและฝึกปฏิบัติวิธีการสนทนา

ผู้จัดทำหลักสูตร

1. นางสาวสุภาวิณี เจริญสุข
2. นางสาวอุมาภรณ์ ชัยศรี
3. นางสาวนิตยา แววงค์
4. รองศาสตราจารย์ ดร. พิมพันธ์ เดชะคุปต์
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพียงใจ สุขโรจน์
6. อาจารย์ วิวัฒน์ชัย สุขทัพภ์
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทร์ทรงกลด คชเสนี
8. รองศาสตราจารย์ ดร. สุมาลี ชีโนกุล
9. อาจารย์ ดร. ปราณี โหมตธีรัญ
10. นางชมพร โล่ห์วัชรินทร์
11. นายนที ราชฉวาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผู้เห็นชอบหลักสูตร


17 ก.ค. 64

(นายสันโตษ เต็มแสงเลิศ)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ผู้อนุมัติหลักสูตร



(นายประพันธ์ มนทการติวงศ์)

รองอธิบดี รักษาราชการแทน

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน