

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม
แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)
ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist)
รหัสหลักสูตร 0920017320206
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียนระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตร การเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึก จึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น อีกทั้งในพื้นที่ยังมีข้อจำกัดของผู้รับการฝึก และผู้ที่เป็นวิทยากร จึงมีการปรับคุณสมบัติของผู้รับการฝึกและคุณสมบัติวิทยากรให้สอดคล้องกับพื้นที่ และเพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสรับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ทักษะ และมีความพร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดี และสามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

- 2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีสมรรถนะในด้านต่างๆตามตำแหน่งงานในแผนกส่วนหน้าในระดับสากลได้
- 2.2 เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานในแผนกส่วนหน้าในระดับสากลได้
- 2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการพัฒนาการทำงานในแผนกส่วนหน้าในระดับสากลได้

3. ระยะเวลาฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานครหรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้รับการฝึก :

- 4.1 มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
- 4.2 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือ
- 4.3 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสาขาที่เข้าฝึกอบรม

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขาพนักงานต้อนรับ (Receptionist)

ชื่อย่อ : วพร. สาขาพนักงานต้อนรับ (Receptionist)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. สาขาพนักงานต้อนรับ (Receptionist)

6. มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards)

6.1 สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

1. การทำงานเป็นทีม
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุลักษณะในสถานที่ทำงาน
5. ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ

6.2 สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน

7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

6.3 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

1. การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า
2. การดำเนินงานสำรองห้องพัก
3. การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ
4. การจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล
5. การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า
6. การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน
7. การเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ

7. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923210401	การทำงานเป็นทีม	1	0
0923210402	ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	1	0
0923210403	สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	1	0
0923210404	การจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	1	0
0923210405	ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	1	0
	7.2 สมรรถนะทั่วไป		
0923220401	การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	1	0
0923220402	การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	1	0
0923220403	การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	1	0
0923220404	การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	1	0
0923220405	การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	1	0
0923220406	การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	1	0
0923220407	การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	1	0
0923220408	การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	1	1
0923220409	การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	1	0

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923230401	การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	2	0
0923230402	การดำเนินงานสำรองห้องพัก	2	1
0923230403	การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	2	0
0923230404	การจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	2	0
0923230405	การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	2	0
0923230406	การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	2	0
0923230407	การเขียนบันทึกย่อข้อความภาษาอังกฤษ	1	1
	รวม	27	3
		30	

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923210401 การทำงานเป็นทีม (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทำงานเป็นทีมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร การระบุประเภทของปัญหา ศักยภาพและการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การบันทึกปัญหาและการส่งต่อข้อมูล การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การดูแลปัญหาข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติ การร้องขอหรือให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน

ฝึกปฏิบัติ การทำกิจกรรมละลายพฤติกรรม การอภิปรายแก้ไขปัญหา จากกรณีศึกษา

0923210402 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร**(1:0)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้ ผู้รับการฝึกสามารถรับมือกับความไม่เข้าใจอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมของลูกค้าและองค์กรได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประเมินลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน เรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา สาเหตุของข้อขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในการทำงาน การขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานและหัวหน้างาน การแจกแจงประเด็นปัญหาแก่หัวหน้างานเพื่อการติดตามตรวจสอบ การแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม

0923210403 สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน**(1:0)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเตรียมข้อมูลด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานได้
 2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติและตรวจติดตามการควบคุมอันตรายและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในที่ทำงานได้
 3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถถ่ายทอดข้อมูลด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย รวมทั้งสามารถติดตามผลและจัดทำบันทึกได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัย การจัดเตรียมข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้ง่ายต่อการปฏิบัติ การตรวจสอบถึงอันตรายและความเสี่ยงในบริเวณปฏิบัติงาน และการรายงานผลการปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงตามกฎหมาย การประเมินและปรับปรุงการควบคุมความเสี่ยงตามข้อร้องเรียน การถ่ายทอดและการสื่อสารข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยที่จำเป็น

0923210404 การจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน**(1:0)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติตามระเบียบและสุขลักษณะของสถานที่ทำงานได้
 2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถระบุและรู้วิธีป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะได้
 3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในที่ทำงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านสุขลักษณะ มาตรฐานและข้อบังคับของสถานที่ทำงาน การปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อการรักษามาตรฐานและกฎหมาย เรียนรู้เกี่ยวกับการระบุและวิธีการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน

0923210405 ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลที่อยู่ภายใต้กฎหมายและจริยธรรมของการบริการได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปรับปรุงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการให้ทันสมัยได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลด้านอุตสาหกรรมบริการ การรวบรวม การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาข้อมูลจากอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกันหรือเกี่ยวข้อง รวมถึงกฎหมายและจริยธรรมเพื่อช่วยส่งเสริมการทำงาน การหาโอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ การติดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน การแบ่งปันความรู้กับลูกค้าและผู้ร่วมงานอย่างเหมาะสมและการรวบรวมความรู้ประจำวันที่ได้รับ

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923220401 การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการโต้ตอบทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์อย่างเหมาะสมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ทางโทรศัพท์ มารยาทในการโต้ตอบทางโทรศัพท์ แนวทางการปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ การตอบคำถาม การทบทวนรายละเอียดเพื่อการยืนยันความเข้าใจ การเสนอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม การโอนสาย การบันทึกข้อความถึงผู้อื่นอย่างครบถ้วนชัดเจน การรายงานเกี่ยวกับการคุกคามทางโทรศัพท์หรือโทรศัพท์ต้องสงสัยต่อหัวหน้างาน

0923220402 การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ**(1:0)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความตื่นตัวในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้าและบริการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีพฤติกรรมในการส่งเสริมสินค้าและบริการได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประยุกต์ทักษะการขายสินค้าและบริการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ด้านสินค้าและบริการ การให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้า ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า การส่งเสริมการขายด้วยการบริการและการสนทนา

0923220403 การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป**(1:0)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกเข้าใจระบบการจัดการเอกสารในสำนักงาน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถร่างหนังสือภายในองค์กรอย่างเหมาะสมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการวางระบบการจัดเก็บเอกสาร การใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานอย่างเหมาะสม การแก้ไขรายงาน การใช้ภาษาเขียนที่เหมาะสม การสะกดคำ และการใช้หลักภาษาที่ถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูลก่อนการส่งต่อ การจัดแฟ้มเอกสารและการเก็บ ฝึกปฏิบัติในการร่างหนังสือที่ใช้ในองค์กร

0923220404 การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป**(1:0)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานทั่วไปได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการใช้เทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการบำรุงรักษาอุปกรณ์และเทคโนโลยีทางธุรกิจ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนและนโยบายขององค์กร การเก็บรักษาและจัดเก็บอุปกรณ์สำนักงานตามขั้นตอนขององค์กร การใช้เทคโนโลยีในทางที่ส่งเสริมระบบการทำงานที่ปลอดภัย การใช้งานเทคโนโลยีตามคำแนะนำของผู้ผลิตและความต้องการขององค์กร รวมถึงการระบุข้อบกพร่องของอุปกรณ์ และการดำเนินการที่เหมาะสม ตามคำแนะนำของผู้ผลิต

0923220405 การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์**(1:0)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเปิดแฟ้มข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถกู้ข้อมูลฐานในระบบคอมพิวเตอร์ได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปิดแฟ้มข้อมูลและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้อง เลือกและเปิดแฟ้มข้อมูลได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถเปิดแฟ้มข้อมูลได้ถูกต้อง วิธีการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารได้ การเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่มีความหลากหลายทั้งจากแหล่งข้อมูลระดับกลางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอินเทอร์เน็ตได้ การกู้คืนข้อมูลเบื้องต้น การตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลให้ตรงกับความต้องการ วิธีการปิดแฟ้มข้อมูลและปิดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

0923220406 การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน**(1:0)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการปรับปรุงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการให้เป็นปัจจุบันได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการดูแลช่องทางติดต่อสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลในพื้นที่สถานประกอบการได้อย่างถูกต้อง การเทคนิคสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการ การเก็บ ปรับปรุงข้อมูล การแบ่งปันข้อมูลกับ และการประยุกต์ใช้ข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

0923220407 การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง**(1:0)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถระบุปัญหาและสถานการณ์ความขัดแย้งได้

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการรับมือกับผู้ร้องเรียนตามข้อกำหนดขององค์กร การรับผิดชอบในการแก้ไข ปัญหาของผู้ร้องเรียน การระบุปัญหาและสถานการณ์ความขัดแย้ง การรับผิดชอบในการหาวิธีแก้ไข สถานการณ์ความขัดแย้งในขอบเขตความรับผิดชอบส่วนบุคคลและหน้าที่ การจัดการข้อขัดแย้งโดยใช้ ทักษะในการสื่อสารและเทคนิคการควบคุมอารมณ์ การใช้ทักษะการแก้ไขความขัดแย้งในการจัดการ สถานการณ์ขัดแย้งและพัฒนาวิธีการแก้ปัญหา

0923220408 การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

(1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักวิธีการมีส่วนร่วมในบทสนทนากับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานประจำวันได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอกความแตกต่างทางความรู้สึกในภาษาอังกฤษได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อใช้ในการสนทนาและแสดง ความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า เรียนรู้ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ศัพท์เฉพาะ และศัพท์เทคนิคที่ใช้ในโรงแรม บทสนทนาที่ใช้ในการทำงานประจำวัน และการศึกษาความแตกต่าง ทางความรู้สึกในการใช้ภาษาอังกฤษ

ฝึกปฏิบัติ การใช้บทสนทนาพื้นฐานในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

0923220409 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการประเมินสถานการณ์เบื้องต้น
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประยุกต์เทคนิคการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการสื่อสารรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการประเมินสถานการณ์ด้วยสายตาและสภาพร่างกายเบื้องต้น การจัดการ ปฐมพยาบาลตามขั้นตอนและปฐมพยาบาลจากวัสดุอุปกรณ์ที่หาได้ การตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นและ การตอบสนองตามหลักการปฐมพยาบาลและคำแนะนำขององค์กร วิธีการบันทึกอุบัติเหตุและ การบาดเจ็บตามขั้นตอนขององค์กร การร้องขอการช่วยเหลือทางการแพทย์ที่เหมาะสมผ่าน กระบวนการติดต่อสื่อสาร และการเตรียมรายงานให้ผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการนำเสนอ ข้อเท็จจริงตามข้อปฏิบัติขององค์กร

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923230401 การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเตรียมการเพื่อต้อนรับลูกค้าก่อนการเข้าพักได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการลงทะเบียนเข้าพักได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการในขณะลูกค้าเข้าพักได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการคืนห้องพักได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการเตรียมทะเบียนประวัติและรายงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมการเพื่อการต้อนรับลูกค้าก่อนการเข้าพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การให้บริการในขณะลูกค้าเข้าพักในโรงแรม การคืนห้องพัก และการเตรียมทะเบียนประวัติการเข้าพักของลูกค้า รวมถึงการจัดทนายงานการเข้าพักของลูกค้า

0923230402 การดำเนินงานสำรองห้องพัก (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทราบถึงความรู้เบื้องต้นของการสำรองห้องพักได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถตอบสนองการร้องขอในการสำรองห้องพักได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทราบรายละเอียดที่ใช้ในการสำรองห้องพักได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถรักษจำนวนห้องพักที่ทำการสำรองไว้ได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสื่อสารรายละเอียดการสำรองห้องพักแก่ผู้อื่นได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการสำรองห้องพักแบบระบบปกติและระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประเภทของการสำรองห้องพัก วิธีการสำรองห้องพัก การปรับปรุงข้อมูลประวัติลูกค้า การยืนยันการสำรองห้องพัก และการแก้ไขปัญหาในการสำรองห้องพัก ศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงวันเข้าพัก การยกเลิกการจอง การติดตามการสำรองห้องพัก การปรับปรุงบัญชีรายการสำรองห้องพัก รวมถึงการประสานงานเกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวข้อง

ฝึกปฏิบัติการรับและการสำรองห้องพักพื้นฐานในลักษณะต่างๆ

0923230403 การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความพร้อมเพื่อการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทราบกระบวนการการรับชำระเงินและการออกใบเสร็จรับเงินได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทราบวิธีการลงบันทึกรายได้ประจำวันและการโอนย้ายเงินได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน การขอรับเงินหมุนเวียน การจัดเตรียมวัสดุ เอกสาร และการดูแลความเรียบร้อยของอุปกรณ์ในส่วนให้บริการ เรียนรู้การคำนวณและการตรวจสอบยอดเงิน การรับชำระเงินสดและไม่ใช่เงินสด รวมถึงการออกใบเสร็จรับเงิน การแลกเงิน การออกเอกสารธุรกรรมทางการเงิน เกี่ยวกับการปิดส่วนให้บริการ การคำนวณเอกสารทางการเงิน การทำงานบุคคล การตรวจสอบ การปิดบัญชีประจำรอบ และการส่งต่อเอกสารทางการเงิน

0923230404 การจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทราบถึงวิธีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทราบถึงวิธีการเรียกใช้ระบบแฟ้มข้อมูลได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทราบถึงวิธีการจัดเก็บข้อมูลและการเพิ่มเติมข้อมูลได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสาร การปรับปรุงและการเพิ่มเติมข้อมูลตามนโยบายขององค์กร การรักษาเอกสารและการจัดเก็บที่ถูกต้อง การจัดระบบความปลอดภัยในการส่งมอบเอกสาร รวมถึงการจัดทำระบบดัชนีการค้นหาและเอกสารอ้างอิง

0923230405 การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทราบถึงกระบวนการงานทางการเงินและการตรวจสอบได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดทำรายงานทางการเงินที่สมบูรณ์ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการทางการเงิน กำกับดูแลและตรวจสอบข้อมูลทางการเงินของลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน แก้ไขข้อผิดพลาด การจัดทำสถิติและรายงานทางการเงินของลูกค้า

0923230406 การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน

(2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถรวบรวมค่าใช้จ่ายและจัดทำบัญชีประจำวันของลูกค้าได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายของลูกค้าในขณะเข้าพักได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทราบถึงกระบวนการชำระเงินโดยบัตรเครดิตได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเอกสารความรับผิดชอบค่าใช้จ่าย (Voucher) ได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทราบถึงกระบวนการแลกเปลี่ยนเงินตราได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการระบบการชำระเงินของลูกค้า การรวบรวมค่าใช้จ่ายและจัดทำบัญชีประจำวัน การควบคุมค่าใช้จ่ายของลูกค้าในขณะเข้าพัก เรียนรู้กระบวนการและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต ขั้นตอนการชำระค่าบริการและวิธีการจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้อง การชำระด้วยเอกสารแทนการเงิน (Voucher) รวมถึงกระบวนการและเอกสารที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเงินตรา

0923230407 การเขียนบันทึกย่อข้อความภาษาอังกฤษ

(1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจับใจความและเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษจากการบอกกล่าวด้วยวาจาได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเขียนบันทึกย่อข้อความภาษาอังกฤษตามโครงสร้างประโยคที่ถูกต้องได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเขียนบันทึกย่อข้อความภาษาอังกฤษ เพื่อแสดงการขอบคุณ ขอโทษ และอธิบายความได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการจับใจความและเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษจากการบอกกล่าวด้วยวาจา เรียนรู้เกี่ยวกับการเขียนบันทึกย่อข้อความภาษาอังกฤษตามโครงสร้างประโยคที่ถูกต้อง

ฝึกปฏิบัติการเขียนบันทึกข้อความภาษาอังกฤษ เพื่อแสดงการขอบคุณ ขอโทษ และอธิบายความอย่างย่อได้

9. คุณสมบัติวิทยากร

เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ หรือมีประสบการณ์ในสาขาที่เป็นวิทยากร

10. วัสดุฝึก

- 10.1 กระดาษ A4, ปากกาเมจิก, Crib board และ อุปกรณ์เครื่องเขียนอื่นๆ ที่จำเป็น
- 10.2 ตัวอย่างเอกสารการลงทะเบียนเข้าพัก (Registration Card)
- 10.3 ตัวอย่างเอกสารรายงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง (รร.6)
- 10.4 ตัวอย่างเอกสารรายงานพนักงานท้องถิ่น (รร.4)
- 10.5 ตัวอย่างกุญแจและบัตรกุญแจ (Key card) ในลักษณะต่างๆ
- 10.6 ตัวอย่างแผ่นพับโฆษณา, ใบราคาห้องพัก ฯลฯ
- 10.7 ตัวอย่าง Voucher
- 10.8 ตัวอย่างแบบฟอร์มบัญชีส่วนตัวของแขก (Folio) และซองจดหมาย
- 10.9 ตัวอย่างแบบฟอร์มการแลกเงิน
- 10.10 กล้องปรุหมพยาบาล

ผู้จัดทำหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

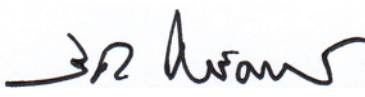
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก



ลงนาม.....ผู้เสนอหลักสูตร

(นายสุรพล พลอยสุข)

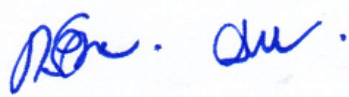
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก



ลงนาม.....ผู้เห็นชอบหลักสูตร

(นายวิชัย คงรัตนชาติ)

รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน



ลงนาม.....ผู้อนุมัติหลักสูตร

(นายกริธา สฟโชค)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน