

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ  
ตามมาตรฐานสมรรถนะสาขาวิชาชีพท่องเที่ยว  
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)  
ตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director)  
รหัสหลักสูตร 0920017320312  
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

---

**1. ความเป็นมาของหลักสูตร :**

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตร การเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงาน ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์ และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึก จึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น อีกทั้งในพื้นที่ยังมีข้อจำกัดของผู้รับการฝึก และผู้ที่เป็นวิทยากร จึงมีการปรับคุณสมบัติของผู้รับการฝึก และคุณสมบัติวิทยากรให้สอดคล้องกับพื้นที่ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

**2. วัตถุประสงค์ :**

2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีสมรรถนะในด้านต่างๆตามตำแหน่งงานผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director)

2.2 เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director)

2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการพัฒนาการทำงานผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director)

### 3 ระยะเวลาฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 22 ชั่วโมง

### 4 คุณสมบัติผู้รับการฝึก :

4.1 มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป

4.2 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือ

4.3 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสาขาที่เข้าฝึกอบรม

### 5 วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขาผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director)

ชื่อย่อ : วพร. สาขาผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด ในทุกโมดูลที่กำหนด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. สาขาผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director)

### 6 มาตรฐานสมรรถนะ

#### 6.1 สมรรถนะหลัก

1. การทำงานเป็นทีม
2. วัฒนธรรมในการทำงาน
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน
4. ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ

#### 6.2 สมรรถนะทั่วไป

1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
2. งานธุรการทั่วไป
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

### 6.3 สมรรถนะตามหน้าที่

1. การจัดการด้านทรัพย์สิน
2. การจัดการด้านงบประมาณ
3. การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ
4. การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย
5. การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
6. การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย
7. การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน
8. บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล
9. การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน
10. กระบวนการฝึกอบรม
11. การดูแลมาตรฐานการทำงาน
12. การวางแผนการประเมินผลงาน
13. การจัดทำระบบข้อมูลและเสนอรายงาน
14. การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง

### 7. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	<b>7.1 สมรรถนะหลัก</b>		
0923210501	การทำงานเป็นทีม	0.30	
0923210502	วัฒนธรรมในการทำงาน	0.30	
0923210503	สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	0.30	
0923210504	ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	0.30	
	<b>7.2 สมรรถนะทั่วไป</b>		
0923220501	การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	0.30	
0923220502	งานธุรการทั่วไป	0.30	
0923220503	การส่งเสริมงานสินค้าและบริการ	0.30	
0923220504	การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	0.30	
0923220505	การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	0.30	
0923220506	การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	0.30	
0923220507	การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	0.30	
0923220508	การจัดการคำติชมของลูกค้า	0.30	
0923220509	การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	1	



รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	<b>7.3 สมรรถนะตามหน้าที่</b>		
0923230501	การจัดการด้านทรัพย์สิน	1	
0923230502	การจัดการด้านงบประมาณ	1	
0923230503	การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	1	
0923230504	การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	1	
0923230505	การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	1	
0923230506	การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	1	
0923230507	การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	0.30	
0923230508	บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	1	
0923230509	การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	1	
0923230510	กระบวนการฝึกอบรม	1	
0923230511	การดูแลมาตรฐานการทำงาน	1	
0923230512	การวางแผนการประเมินผลงาน	1	
0923230513	การจัดทำระบบข้อมูลและเสนอรายงาน	1	
0923230514	การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	0.30	2
	รวม	20	2
		22	

## 8. เนื้อหาวิชา

### 8.1 สมรรถนะหลัก

0923210501 การทำงานเป็นทีม

(0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ หรือผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกวิธีในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร การตั้งคำถาม การระบุปัญหา การแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การจัดทำเอกสารประจำวันให้สมบูรณ์ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การให้ข้อมูลในการดำเนินการพัฒนาสินค้า การบริการ กระบวนการทำงานหรือผลลัพธ์ การแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติ การร้องขอหรือให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน การอภิปรายและแก้ไขปัญหาด้วยความเห็นชอบ/การยอมรับของคนส่วนใหญ่ การปรับตัวให้เข้ากับทีมงาน การจัดลำดับความสำคัญของภารกิจภายในกรอบเวลา การยอมรับและตอบสนองต่อคำวิจารณ์จากผู้อื่น

## 0923210502 วัฒนธรรมในการทำงาน

(0.30:0)

## วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และความเข้าใจด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการทำงาน

## คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประเมินลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา การขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน สาเหตุของข้อขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในการทำงาน การจัดการปัญหาด้วยบุคคลที่เหมาะสมและการร้องขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน การแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม การแจกแจงประเด็นปัญหาแก่หัวหน้างานเพื่อการติดตามตรวจสอบ

## 0923210503 สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

(0.30:0)

## วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้พื้นฐานด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

## คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับข้อกำหนด มาตรฐาน และข้อบังคับสำหรับงานอนามัยพื้นฐาน การปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมาย การอธิบายข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง การชี้แจงและรายงานอันตรายและความเสี่ยงในบริเวณปฏิบัติงาน การรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงานเพื่อการควบคุมความเสี่ยงในพื้นที่

## 0923210504 ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ

(0.30:0)

## วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านการค้นหาและเข้าถึงแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ

## คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลด้านอุตสาหกรรมบริการ การรวบรวม เข้าถึงและปรับปรุงข้อมูลด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาข้อมูลจากอุตสาหกรรมอื่น รวมถึงกฎหมายและจริยธรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยส่งเสริมการทำงาน การพัฒนาตนเอง การติดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน การแบ่งปันความรู้กับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสมและการรวบรวมความรู้ประจำวันที่ได้รับ รวมถึงการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน



## 8.2 สมรรถนะทั่วไป

- 0923220501 การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (0.30:0)  
 วัตถุประสงค์รายวิชา  
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ  
 คำอธิบายรายวิชา  
 ศึกษาเกี่ยวกับมารยาทในการติดต่อโทรศัพท์ แนวทางการปฏิบัติเมื่อได้รับโทรศัพท์ เช่น การเสนอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม การทบทวนรายละเอียดเพื่อการยืนยันความเข้าใจ การตอบคำถาม การโอนสาย การบันทึกข้อความถึงผู้อื่นอย่างครบถ้วนชัดเจน การรายงานเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางโทรศัพท์ต่อหัวหน้างาน เช่น การคุกคาม การก่อการร้าย โทรศัพท์ต้องสงสัย เป็นต้น การใช้ภาษาและน้ำเสียงในการโทรศัพท์ การบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ การใช้อุปกรณ์ทางโทรศัพท์ การให้ข้อมูลของตนเองเมื่อเป็นฝ่ายเริ่มติดต่อ รวมไปถึงความสุภาพในการใช้โทรศัพท์ และการใช้ระบบสารสนเทศ
- 0923220502 งานธุรการทั่วไป (0.30:0)  
 วัตถุประสงค์รายวิชา  
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และเข้าใจระบบการจัดการเอกสารในสำนักงาน  
 คำอธิบายรายวิชา  
 ศึกษาเกี่ยวกับระบบเอกสาร การใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานอย่างเหมาะสม การแก้ไขรายงาน การใช้ภาษาเขียนที่เหมาะสมและถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูลก่อนการส่งต่อการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร และระบบการจัดการบันทึก
- 0923220503 การส่งเสริมสินค้าและงานบริการ (0.30:0)  
 วัตถุประสงค์รายวิชา  
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้า การบริการและการตลาดในการส่งเสริมสินค้าและบริการได้  
 คำอธิบายรายวิชา  
 ศึกษาเกี่ยวกับสินค้าและบริการ การรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า การให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้า แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า การรักษารฐานลูกค้าเดิมและศึกษาช่องทางการตลาด เป้าหมายทางการตลาด เครือข่ายทางการตลาด การส่งเสริมและการนำเสนอตลาดเป้าหมาย การส่งเสริมการขาย การแสดงสินค้า การสร้างบรรยากาศการขาย การสร้างโอกาสในการขายและการปิดการขาย

0923220504 การจัดซื้อ การรับและจัดเก็บสินค้า (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านการพัฒนาและดำเนินการเกี่ยวกับระบบจัดซื้อและ/หรือ จัดหาสินค้า ขั้นตอนการตรวจรับสินค้า ระบบจัดเก็บสินค้า ระบบการจ่ายสินค้า การจัดทำเอกสารและ จัดการระบบสินค้าอย่างครบถ้วน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการจัดซื้อรายการสินค้า การดำเนินการเกี่ยวกับระบบส่ง สินค้า การติดตามการจัดส่งสินค้า การตรวจรับสินค้า การคืนสินค้าที่ไม่ต้องการหรือเสียหาย การตรวจสอบระบบภายในก่อนการรับสินค้า การเตรียมพื้นที่รองรับสินค้า การยืนยันการส่งสินค้า การตรวจนับสินค้าตามเอกสาร การตรวจสอบใบเสร็จกับใบส่งสินค้า การระบุความแตกต่างระหว่าง การส่งสินค้ากับสิ่งที่ระบุในเอกสาร การส่งสินค้าคืน การจัดการสินค้าที่เกินคลังสินค้า และโปรแกรม สำเร็จรูปสำหรับงานจัดซื้อ

0923220505 การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะจัดเตรียมพื้นที่ ณ จุดขาย การดำเนินการเรื่องค่าใช้จ่ายและ ใบเสร็จ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดเตรียมพื้นที่ในการดำเนินธุรกรรม การรับ การชำระหนี้ด้วยเงินสดและไม่ใช้เงินสด รวมถึงการออกใบเสร็จ การดำเนินการคืนเงิน การยอมให้ เปลี่ยนแปลงตามความต้องการ การทำรายการจ่ายเงินในนามองค์กร การดูแลความปลอดภัย ณ จุดขาย การตรวจสอบเงินสดกับบันทึก การคำนวณการชำระหนี้ที่ไม่ใช้เงินสดหรือคำนวณจากใบเสร็จในแต่ละ ช่วงเวลา การพิจารณางบดุลเทียบกับการลงทะเบียนและยอดรวมที่เป็นเงินสดและไม่ใช้เงินสด การตรวจสอบและแก้ปัญหาความผิดปกติ การทำเอกสารเมื่อจบกะการทำงานและการส่งมอบเอกสาร และบริเวณจัดงาน

0923220506 การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะเกี่ยวกับการทำความสะอาดและการจัดระเบียบพื้นที่บริการ
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักการดูแลความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการถ่ายทอดข้อมูล การติดตามตรวจสอบ ความพร้อมในการบริการ การตรวจสอบคุณภาพอาหาร การส่งอาหาร การสอบถามและตรวจสอบเพื่อ ระบุสิ่งที่ครัวต้องการเพิ่มเติม วิธีการบอกความต้องการให้พนักงานครัว วิธีการจัดของที่ใช้แล้วและ การขนส่งอย่างปลอดภัย การทำความสะอาดและจัดเก็บอุปกรณ์ การเติมเต็มความคาดหวังและ ความประสงค์ของผู้ร่วมงานตามนโยบาย การแก้ปัญหาความขัดแย้งและการจัดการความยุ่งยากในที่



ทำงาน การขอความคิดเห็นเพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสินค้า บริการ กระบวนการหรือผลลัพธ์ จากผู้ร่วมงาน การจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการใช้ภาษาในการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ร่วมงาน

**0923220507 การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (0.30:0)**

**วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการเตรียมงานสำหรับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

**คำอธิบายรายวิชา**

ศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติในการบริการ การตรวจสอบความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องใช้ การจัดพื้นที่สำหรับการรับประทานอาหาร การดำเนินการจองโต๊ะอาหาร การจัดโต๊ะตามรายการอาหาร การจัดและตกแต่งโต๊ะ การตรวจสอบห้องอาหารทั้งหมดก่อนการให้บริการ การรายงานปัญหาที่แก้ไขแล้วเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ กระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การให้การดูแลลูกค้าตลอดการบริการ การปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการบริการ การขนส่งผ้าเปื้อนไปทำความสะอาด การจัดเตรียมสินค้าและพื้นที่สำหรับการบริการครั้งต่อไป รวมถึงการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

**0923220508 การจัดการคำติชมของลูกค้า (0.30:0)**

**วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการวิเคราะห์ ยอมรับคำติชมของลูกค้าได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกแก้ปัญหาคำติชมของลูกค้าได้

**คำอธิบายรายวิชา**

ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการร้องเรียนของลูกค้า การดำเนินการเมื่อได้รับการร้องเรียน การจัดการข้อร้องเรียน การระบุและตรวจสอบแนวทางการแก้ปัญหา การยอมรับและการปฏิบัติเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า การมอบหมายบุคคลที่เหมาะสมในการติดตามข้อร้องเรียนและการส่งมอบเอกสารรวบรวมรายงานการตรวจสอบไปให้ผู้บังคับบัญชา

**0923220509 การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (1:0)**

**วัตถุประสงค์รายวิชา**

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**คำอธิบายรายวิชา**

ศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในงานบริการ การใช้ประโยค สำนวนที่เหมาะสมกับการสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้แก่ การกล่าวต้อนรับ การแนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่ม การรับคำสั่ง การถามตอบ การแก้ไขปัญหาบริการ การขอโทษ การขอบคุณ และการกล่าวลาลูกค้า



### 8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923230501 การจัดการด้านทรัพย์สิน

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนากลยุทธ์สำหรับการดูแลรักษาระบบและการซ่อมแซมทรัพย์สินขององค์กร
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการซื้อทรัพย์สินตามเงื่อนไขและลักษณะของทรัพย์สิน

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกดำเนินการประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนากลยุทธ์สำหรับการจัดการสินทรัพย์ที่มีผลต่อภาพรวมของธุรกิจและวัตถุประสงค์ทางการตลาด การประเมินวัตถุประสงค์และศักยภาพทางการเงินในปัจจุบันและข้อจำกัดในการพัฒนากลยุทธ์การจัดการสินทรัพย์ การรวบรวมข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินทรัพย์ การพัฒนาและดูแลรักษาสภาพสินทรัพย์ การรวบรวมการดูแลรักษา ลดการสูญเสียรายได้ การรายงาน การประเมินสภาพของสินทรัพย์ตามหลักความปลอดภัย ปัญหาและการจัดการ ระบบการจัดการสินทรัพย์ให้สอดคล้องกับนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กร การจัดทำและเก็บบันทึกทางการเงินและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

0923230502 การจัดการด้านงบประมาณ

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการจัดทำงบประมาณทางการเงิน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการติดตาม ทบทวน และรายงานงบประมาณทางการเงิน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับทักษะและความรู้เกี่ยวกับข้อมูลในการจัดทำงบประมาณ การทบทวนและวิเคราะห์ การร่างงบประมาณตามนโยบายองค์กร การประมาณรายรับและรายจ่ายจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเชื่อถือได้ ข้อมูลรายรับ รายจ่ายในอดีต การทบทวนงบประมาณเพื่อประเมินการชำระหนี้ตามจริง การชำระหนี้ที่คาดการณ์ การเตรียมรายงานงบประมาณ การสืบสวนและดำเนินการเกี่ยวกับความคลาดเคลื่อนที่มีนัยสำคัญ การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกกระบวนการทบทวนงบประมาณและทำการปรับปรุง การรวบรวมและบันทึกข้อมูลสำหรับการจัดเตรียมงบประมาณในอนาคต ความสำคัญในการควบคุมงบประมาณ การบันทึกรายละเอียดของแหล่งข้อมูลด้านกระบวนการและระบบทางการเงิน

0923230503 การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ

(1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการจัดเตรียมงบการเงินและการพิสูจน์ยอดเงินสำหรับธนาคาร
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการดูแลรักษาสินทรัพย์ที่จดทะเบียนและบัญชีประเภทต่างๆ

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวกับข้อมูลในการทำงานการเงิน การระบุงบการเงินที่ต้องจัดทำ ความถี่ในการจัดทำงบการเงิน ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ต่อการเตรียมทำงานการเงิน ความต้องการภายในที่เกี่ยวข้องกับงบการเงิน รูปแบบการจัดเตรียมงบการเงินและความจำเป็นในการกระจายงบการเงิน การดูแลรักษาสินทรัพย์ที่จดทะเบียน จัดทำและปรับปรุงทะเบียนสินทรัพย์ การคำนวณค่าเสื่อมราคา การจัดเตรียมงบทดลองตามมาตรฐานการบัญชีและบัญชีแยกประเภท จัดเตรียมการพิสูจน์ยอดสำหรับธนาคาร การจัดทำรายงานการจัดเก็บรายได้ เอกสารงบดุล งบกำไรขาดทุน

0923230504 การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย (1:0)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการจัดเตรียมกลยุทธ์หรือแผนการตลาด
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการดำเนินการและติดตามกิจกรรมทางการตลาด กลยุทธ์ในการขายและเป้าหมายการขายตามนโยบาย ขั้นตอนทางการตลาดและเป้าหมายขององค์กร
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของเป้าหมายการขาย

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะด้านการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลจากสภาพธุรกิจ จัดเตรียมกลยุทธ์หรือแผนการตลาด ดำเนินการและติดตามกิจกรรมทางการตลาดและกลยุทธ์ทางการขาย ติดตามเป้าหมายรวมทั้งเป้าหมายและผลลัพธ์ทางธุรกิจ และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จต่อการขาย การประเมินการขายและกิจกรรมการตลาด

0923230505 การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (1:0)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการสร้าง การสานต่อความสัมพันธ์ การเจรจาต่อรอง และการตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างและการสานต่อความสัมพันธ์ทางธุรกิจ เพื่อส่งเสริมการกระชับมิตรและความไว้วางใจระหว่างองค์กร ลูกค้าและผู้ผลิต การเจรจาต่อรอง การต่อรองเชิงธุรกิจอย่างมืออาชีพ การสร้างความตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ การดูแลรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

0923230506 การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย (1:0)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดทางกฎหมายสำหรับการดำเนินการทางธุรกิจ



2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกตระหนักถึงความสำคัญของการปรับความรู้ทางกฎหมายให้ทันสถานการณ์

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาข้อกำหนดทางกฎหมายสำหรับการดำเนินธุรกิจ การสร้างความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดทางกฎหมาย การจัดการฐานข้อมูลด้านกฎหมาย การปรับความรู้ทางกฎหมายให้ทันต่อสถานการณ์

0923230507 การพัฒนาและจัดการระบบการปฏิบัติงาน (0.30:0)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการพัฒนาและจัดการระบบปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการสร้างกิจกรรมเพื่อการพัฒนาการทำงาน

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนาและการสื่อสารกับสมาชิกในทีม การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคลากร การสั่งงานที่ชัดเจน การพัฒนางานในความรับผิดชอบ การจัดลำดับความสำคัญของงาน การหาโอกาสเข้าร่วมอบรมและเรียนรู้งาน การดูแลให้คำปรึกษา การรับฟังและการแก้ไขปัญหา การให้ข้อชี้แนะที่ชัดเจนและทักษะนำไปปฏิบัติ การตรวจติดตามการทำงานของสมาชิก

0923230508 บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล (1:0)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีคุณลักษณะของการเป็นผู้นำที่ดี
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการวางมาตรฐานคุณลักษณะที่ดีของพนักงาน
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดี การทำงานเป็นทีมให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร การให้กำลังใจและการใช้การสื่อสารแบบเปิดกว้างภายในทีม การติดตามความก้าวหน้าในการทำงาน การมอบหมายภารกิจและความรับผิดชอบให้เหมาะสม การให้คำปรึกษาและสอนงาน การส่งเสริมและให้รางวัลแก่ความสำเร็จของทีม

0923230509 การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน (1:0)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการระบุความต้องการพนักงานตามตำแหน่งงาน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการรับพนักงานใหม่
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถจัดการปฐมนิเทศแก่พนักงานใหม่

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดเตรียมและอธิบายนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กรให้แก่พนักงาน การอธิบายและระบุจำนวนความต้องการพนักงานตามตำแหน่ง

และระดับตามผังองค์กร การวิเคราะห์งาน การรับใบสมัคร การตรวจสอบแหล่งและบุคคลอ้างอิง ขั้นตอน การทดสอบที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์งาน การคัดเลือก การแจ้งผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือก และการปฐมนิเทศ

**0923230510 กระบวนการฝึกอบรม (1:0)**

**วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการอบรมและเตรียมการฝึกอบรม
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม

**คำอธิบายรายวิชา**

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการระบุสมรรถนะที่ต้องการและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ การจัดเตรียมการฝึกอบรม การตรวจสอบความสนใจของผู้เรียนตลอดระยะเวลา การอบรมและการฝึก การประเมินผลและการพัฒนาการฝึกอบรม

**0923230511 การดูแลมาตรฐานการทำงาน (1:0)**

**วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านมาตรฐานในการทำงาน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการให้คำปรึกษาและสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกดำเนินการตามระเบียบ วินัยได้อย่างเคร่งครัด

**คำอธิบายรายวิชา**

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์กลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน เพื่อระบุนโยบายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและการจัดการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ช่วยส่งเสริมการจัดการ จัดทำเอกสารเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณลักษณะ การตรวจติดตามและ การพัฒนาคุณสมบัติของพนักงาน ตามผลการประเมิน การพัฒนากฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้กฎระเบียบของ องค์กร การสร้างกฎระเบียบและการตัดสินใจต่าง ๆ ภายในองค์กร

**0923230512 การวางแผนการประเมินผลงาน (1:0)**

**วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนาระบบการจัดการคุณสมบัติของพนักงานและ ทำการประเมินพนักงานได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักวิธีการให้กำลังใจและคำปรึกษาแก่พนักงานได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการตามระเบียบวินัยและขั้นตอนการยุติปัญหาได้

**คำอธิบายรายวิชา**

ศึกษาเกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการวิเคราะห์กลยุทธ์และแผนการ ดำเนินงานเพื่อกำหนดนโยบายด้านพนักงาน การพัฒนาตัวชี้วัดคุณลักษณะ การตรวจติดตามและ การประเมินพนักงานขณะปฏิบัติงานจริง การให้คำแนะนำแก่พนักงานเกี่ยวกับผลการประเมิน การให้รางวัลหรือสิ่งจูงใจเพื่อกระตุ้นการทำงาน การจัดการเอกสารการให้คำปรึกษา การดำเนินการ ตามกฎระเบียบและขั้นตอนการยุติปัญหาทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการร้องเรียน



0923230513 การจัดทำระบบข้อมูลและเสนอรายงาน (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการจัดการระบบสารสนเทศ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการนำเสนอรูปแบบรายงานที่หลากหลาย

คำอธิบายรายวิชา

เพื่อศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการออกแบบ การเตรียม และการนำเสนอรูปแบบรายงานที่หลากหลาย การรวบรวม การจัดระเบียบ การศึกษาวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลการดูแลระบบฐานข้อมูล การกู้แฟ้มข้อมูล การดูแลรักษาระบบการจัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องเหมาะสมการเผยแพร่ข้อมูลในรายงาน การระบุแหล่งข้อมูลและเข้าถึงข้อมูลในรายงานเพื่อสรุปผล และการนำเสนอรายงานด้วยการอธิบาย

0923230514 การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง (0.30:2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการอ่านและทำความเข้าใจข้อความภาษาอังกฤษระดับสูง

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทักษะในการเขียนข้อความภาษาอังกฤษระดับสูง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการอ่านและทำความเข้าใจข้อความภาษาอังกฤษ การเขียนรายงานทางธุรกิจ จดหมายร้องเรียน จดหมายส่งเสริมสินค้าและการบริการถึงลูกค้า การระบุข้อมูลที่ต้องค้นหาสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างมีวิจารณญาณ

ฝึกปฏิบัติการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง

9. คุณสมบัติวิทยากร :

เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ หรือมีประสบการณ์ในสาขาที่เป็นวิทยากร

10. วัสดุฝึก :

- 10.1 เอกสารประกอบการสอน
- 10.2 สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ
- 10.3 เว็บไซต์
- 10.4 วีดิทัศน์
- 10.5 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน ฯลฯ

## 11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก

11.1 ห้องบรรยายและฝึกปฏิบัติการ

11.2 เครื่องฉายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย

11.3 ห้องสมุด

### ผู้จัดทำหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

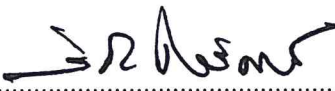
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก



ลงนาม.....ผู้เสนอหลักสูตร

(นายสุรพล พลอยสุข)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก



ลงนาม.....ผู้เห็นชอบหลักสูตร

(นายวิชัย คงรัตนชาติ)

รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน



ลงนาม.....ผู้อนุมัติหลักสูตร

(นายกรัทยา สพโชค)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน