

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ  
ตามมาตรฐานสมรรถนะสาขาวิชาชีพท่องเที่ยว  
แผนอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)  
ตำแหน่งบริกร (Waiter)  
รหัสหลักสูตร 0920017320405  
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

---

**1. ความเป็นมาของหลักสูตร :**

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

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงาน ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึก จึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น อีกทั้งในพื้นที่ยังมีข้อจำกัดของผู้รับการฝึก และผู้ที่เป็นวิทยากร จึงมีการปรับคุณสมบัติของผู้รับการฝึกและคุณสมบัติวิทยากรให้สอดคล้องกับพื้นที่ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

**2. วัตถุประสงค์ :**

- 2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีสมรรถนะในด้านต่างๆตามตำแหน่งงานบริกร (Waiter)
- 2.2 เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานบริกร (Waiter)
- 2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการพัฒนาการทำงานตามตำแหน่งงานบริกร (Waiter)

**3. ระยะเวลาฝึก :**

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ เชียงแสน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 30 ชั่วโมง

**4. คุณสมบัติผู้รับการฝึก :**

- 4.1 มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป
- 4.2 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือ
- 4.3 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสาขาที่เข้าฝึกอบรม

### 5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขาบริการ (Waiter)

ชื่อย่อ : วพร. สาขาบริการ (Waiter)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด ในทุกโมดูลที่กำหนด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. สาขาบริการ (Waiter)

### 6. มาตรฐานสมรรถนะ

#### 6.1 สมรรถนะหลัก

1. การทำงานเป็นทีม
2. วัฒนธรรมในการทำงาน
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน
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. การสั่งซื้อสินค้าและบริการ
2. การจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์
3. การทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร
4. การให้บริการด้านอาหารในห้องพัก

### 7. หัวข้อวิชา :

รหัสวิชา	หัวข้อวิชา	ชั่วโมงปฏิบัติ	
		ทฤษฎี	ทฤษฎี
	<b>7.1 สมรรถนะหลัก</b>		
0923210501	การทำงานเป็นทีม	0.30	
0923210502	ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	0.30	
0923210503	สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	0.30	
0923210504	ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	0.30	

รหัสวิชา	หัวข้อวิชา	ชั่วโมงปฏิบัติ	
		ทฤษฎี	ทฤษฎี
	<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	
	<b>7.3 สมรรถนะตามหน้าที่</b>		
0923230501	การสั่งซื้อสินค้าและบริการ	2	4
0923230502	การจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	1	5
0923230503	การทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร	1	5
0923230504	การให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	1	4
	<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>18</b>
		<b>30</b>	

## 8. เนื้อหาวิชา

### 8.1 สมรรถนะหลัก

0923210501    การทำงานเป็นทีม    (0.30:0)  
 วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการหรือผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีวิธีการในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

#### 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**  
 ศึกษาเกี่ยวกับมารยาทในการโต้ตอบโทรศัพท์ แนวทางการปฏิบัติเมื่อได้รับโทรศัพท์ เช่น การเสนอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม การทบทวนรายละเอียดเพื่อการยืนยันความเข้าใจ การตอบคำถาม การโอนสาย การบันทึกข้อความถึงผู้อื่นอย่างครบถ้วนชัดเจน การรายงานเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางโทรศัพท์ต่อหัวหน้างาน เช่น การคุกคาม การก่อการร้าย โทรศัพท์ต้องสงสัย เป็นต้น การใช้ภาษาและน้ำเสียง

ในการโทรศัพท์ การบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ การใช้อุปกรณ์ทางโทรศัพท์ การให้ข้อมูลของตนเองเมื่อเป็นฝ่ายเริ่มติดต่อ รวมไปถึงความสุภาพในการใช้โทรศัพท์ และการใช้ระบบสารสนเทศ

0923220502 งานธุรการทั่วไป (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และเข้าใจระบบการจัดการเอกสารในสำนักงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับระบบเอกสาร การใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานอย่างเหมาะสม การแก้ไขรายงาน การใช้ภาษาเขียนที่เหมาะสมและถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูลก่อนการส่งต่อ การจัดเก็บแฟ้มเอกสาร และระบบการจัดการบันทึก

0923220503 การส่งเสริมสินค้าและงานบริการ (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้า การบริการและการตลาด ในการส่งเสริมสินค้าและบริการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับสินค้าและบริการ การรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า การให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้า แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า การรักษาลูกค้าเดิมและศึกษาช่องทางการตลาด เป้าหมายทางการตลาด เครือข่ายทางการตลาด การส่งเสริมและการนำเสนอตลาดเป้าหมาย การส่งเสริมการขาย การแสดงสินค้า การสร้างบรรยากาศการขาย การสร้างโอกาสในการขายและการปิดการขาย

0923220504 การจัดซื้อ การรับและจัดเก็บสินค้า (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านการพัฒนาและดำเนินการเกี่ยวกับระบบจัดซื้อและ/หรือจัดหาสินค้า ขั้นตอนการตรวจรับสินค้า ระบบจัดเก็บสินค้า ระบบการจ่ายสินค้า การจัดทำเอกสารและจัดการระบบสินค้าอย่างครบถ้วน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการจัดซื้อรายการสินค้า การดำเนินการเกี่ยวกับระบบสั่งสินค้า การติดตามการจัดส่งสินค้า การตรวจรับสินค้า การคืนสินค้าที่ไม่ต้องการหรือเสียหาย การตรวจสอบระบบภายในก่อนการรับสินค้า การเตรียมพื้นที่รองรับสินค้า การยืนยันการส่งสินค้า การตรวจนับสินค้าตามเอกสาร การตรวจสอบใบเสร็จกับใบสั่งสินค้า การระบุความแตกต่างระหว่าง การส่งสินค้ากับสิ่งที่ระบุในเอกสาร การส่งสินค้าคืน การจัดการสินค้าที่เกินคลังสินค้า และโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานจัดซื้อ

0923220505 การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะจัดเตรียมพื้นที่ ณ จุดขาย การดำเนินการเรื่องค่าใช้จ่ายและใบเสร็จ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดเตรียมพื้นที่ในการดำเนินธุรกรรม การรับชำระหนี้ด้วยเงินสดและไม่ใช้เงินสด รวมถึงการออกใบเสร็จ การดำเนินการคืนเงิน การยอมให้เปลี่ยนแปลงตามความต้องการ การทำรายการจ่ายเงินในนามองค์กร การดูแลความปลอดภัย ณ จุดขาย การตรวจสอบ



เงินสดกับบันทึก การคำนวณการชำระหนี้ที่ไม่ใช่เงินสดหรือคำนวณจากใบเสร็จในแต่ละช่วงเวลา การพิจารณา บดูลเทียบกับการลงทะเบียนและยอดรวมที่เป็นเงินสดและไม่ใช่เงินสด การตรวจสอบและแก้ปัญหา ความผิดปกติ การทำเอกสารเมื่อจบกะการทำงานและการส่งมอบเอกสารและบริเวณจัดงาน

0923220506 การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ (0.30:0)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะเกี่ยวกับการทำความสะอาดและการจัดระเบียบพื้นที่บริการ
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักการดูแลความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการถ่ายทอดข้อมูล การติดตามตรวจสอบ ความพร้อมในการบริการ การตรวจสอบคุณภาพอาหาร การส่งอาหาร การสอบถามและตรวจสอบเพื่อระบุ สิ่งที่ครัวต้องการเพิ่มเติม วิธีการบอกความต้องการให้พนักงานครัว วิธีการจัดของที่ใช้แล้วและการขนส่ง อย่างปลอดภัย การทำความสะอาดและจัดเก็บอุปกรณ์ การเติมเต็มความคาดหวังและความประสงค์ ของผู้ร่วมงานตามนโยบาย การแก้ปัญหาความขัดแย้งและการจัดการความยุ่งยากในที่ทำงาน การขอความคิดเห็น เพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสินค้า บริการ กระบวนการหรือผลลัพธ์จากผู้ร่วมงาน การจัดการ ข้อร้องเรียน รวมทั้งการใช้ภาษาในการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ร่วมงาน

0923220507 การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (0.30:0)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการเตรียมงานสำหรับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติในการบริการ การตรวจสอบ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องใช้ การจัดพื้นที่สำหรับการรับประทานอาหาร การดำเนินการจองโต๊ะอาหาร การจัดโต๊ะตามรายการอาหาร การจัดและตกแต่งโต๊ะ การตรวจสอบห้องอาหารทั้งหมด ก่อนการให้บริการ การรายงานปัญหาที่แก้ไขแล้วเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ กระบวนการบริการอาหารและ เครื่องดื่ม การให้การดูแลลูกค้าตลอดการบริการ การปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการบริการ การขนส่งผ้าเปื้อนไปทำความสะอาด การจัดเตรียมสินค้าและพื้นที่สำหรับการบริการครั้งต่อไป รวมถึง การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

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 การรับคำสั่งและการบริการ (2:4)  
 วัตถุประสงค์รายวิชา  
 1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการรับรายการอาหารและการให้บริการ  
 2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม  
 3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการดำเนินการด้านการชำระค่าบริการ

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการบริการ แนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่ม จัดเตรียมพื้นที่ ณ จุดขาย การรับและดำเนินการตามคำสั่งการบริการที่โต๊ะอาหาร การจัดเก็บและส่งอาหารอย่างปลอดภัย การเตรียมการและจัดอาหารและเครื่องดื่มสำหรับกลับบ้าน การดำเนินการชำระค่าบริการและควบคุมเงินตามขั้นตอน การปิดพื้นที่บริการ การดำเนินการค่าใช้จ่ายและใบเสร็จเมื่อปิดการขาย รวมทั้งการพัฒนาความรู้และเครื่องดื่มให้ทันสมัย

ฝึกปฏิบัติการรับคำสั่งและการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

- 0923230502 การจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ (1:5)  
 วัตถุประสงค์รายวิชา  
 1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการเตรียมและเสิร์ฟชา กาแฟและเครื่องดื่มได้  
 2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเลือกใช้และดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ได้

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการเลือกส่วนผสม อุปกรณ์ เครื่องกระเบื้องหรือเครื่องแก้วสำหรับการชงชาหรือกาแฟ การเตรียมเครื่องดื่มตามมาตรฐานหรือความต้องการของลูกค้า การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์อย่างปลอดภัย การประเมินเครื่องดื่มก่อนการเสิร์ฟ การเสิร์ฟของตกแต่งพร้อมเครื่องดื่ม การดูแลทำความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ การระบุและรายงานปัญหาต่อผู้บังคับบัญชา

ฝึกปฏิบัติการจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์

## 11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก

- 11.1 ห้องบรรยายและฝึกปฏิบัติการ
- 11.2 เครื่องฉายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย
- 11.3 ห้องสมุด

### ผู้จัดทำหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

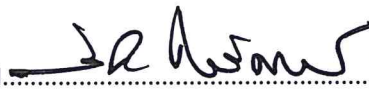
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก



ลงนาม.....ผู้เสนอหลักสูตร

(นายสุรพล พลอยสุข)

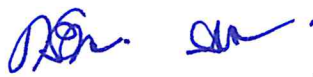
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก



ลงนาม.....ผู้เห็นชอบหลักสูตร

(นายวิชัย คงรัตนชาติ)

รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน



ลงนาม.....ผู้อนุมัติหลักสูตร

(นายกรัทยา สฟโชค)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน