



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายพัฒนาศักยภาพแรงงานและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โทร ๕๐๑
ที่ พศ ๑๓๕/๒๕๕๙

วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙

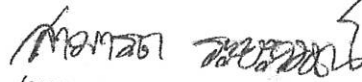
เรื่อง ขออนุมัติใช้หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ สาขาการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อสู่ความเป็นเลิศ
ในงานโรงแรม

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์


ด้วยฝ่ายพัฒนาศักยภาพแรงงานและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานดำเนินการเปิดฝึกอบรม
ในหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ จำนวน ๓๐ ชั่วโมง สาขาการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อสู่ความเป็น
เลิศในงานโรงแรม ให้กับพนักงานของบริษัทเซ็นทรัลหัวหินบีช รีสอร์ท จำกัด อำเภอหัวหิน จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ ฝ่ายพัฒนาศักยภาพแรงงานและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน จึงจัดทำหลักสูตรการฝึก
ยกระดับฝีมือ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของสถานประกอบการ และสามารถนำ
ความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง

ฝ่ายพัฒนาศักยภาพแรงงานและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน จึงขออนุมัติใช้หลักสูตร
การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อสู่ความเป็นเลิศในงานโรงแรม ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ


(นายสามารถ ระยะวรรณ)

หัวหน้าฝ่ายพัฒนาศักยภาพแรงงานและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน





(นายจำเนียร ขาวจันทร์)

ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
สาขาการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อสู่ความเป็นเลิศในงานโรงแรม
(Developing Staff's Performance in Hotel Business)

รหัสหลักสูตร ๗๗๒๐๐๑๗๓๒๐๒๐๕
ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เรียนรู้บทบาทและหน้าที่ของการเป็นผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพและแสดงออกถึงภาพลักษณ์ที่ดีการสื่อสารที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอก

๑.๒. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกนำทักษะที่ได้จากการฝึกไปปฏิบัติอย่างมืออาชีพ รวมถึงการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

๑.๓. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้รับความรู้ในเชิงปฏิบัติ ผสมผสานกับการทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเรียนรู้แนวทางการทำงานในระดับสากล ในยุค AEC มุ่งเน้นภาษาต่างชาติอื่นๆเพิ่มมากขึ้น

๑.๔. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้พัฒนา และรู้จักวิธี และเทคนิคการเป็นเจ้าบ้านที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และฝึกสร้างมิตรสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการนำขนบธรรมเนียม ประเพณีไทยมาใช้ในการทำงาน

๑.๕. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถนำความรู้ หรือทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ รวมระยะเวลา ๓๐ ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึกจะต้องมีเวลาฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ จึงจะมีสิทธิสอบวัดผล

๓. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

๓.๑. มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป

๓.๒. มีสภาพร่างกายพร้อม และสามารถเข้ารับการฝึกได้ตลอดหลักสูตร

๓.๓. มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า ๖ เดือน

๔. วุฒิบัตร

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานสาขาการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อสู่ความเป็นเลิศ
ในงานโรงแรม

ชื่อย่อ : วพร.สาขาการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อสู่ความเป็นเลิศในงานโรงแรม

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร.สาขาการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อสู่ความเป็นเลิศในงานโรงแรม

๕. หลักสูตรการฝึก

รหัสวิชา	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
๗๗๒๓๒๓๐๗๐๑	ความปลอดภัยในการทำงาน	๑	-
๗๗๒๓๒๓๐๗๐๒	ห่วงโซ่กำไรในการบริการ	๑	-
๗๗๒๓๒๓๐๗๐๓	การมีภาพลักษณ์และบุคลิกที่ดีพร้อมสำหรับการให้บริการลูกค้า	๓	-
๗๗๒๓๒๓๐๗๐๔	พลังของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	๓	๒
๗๗๒๓๒๓๐๗๐๕	การมุ่งเน้นไปยังการให้บริการที่ดีที่สุด	๒	๒
๗๗๒๓๒๓๐๗๐๖	การรับผิดชอบในฐานะพนักงานและเพื่อนร่วมงาน	๒	๑
๗๗๒๓๒๓๐๗๐๗	การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	๑	-
๗๗๒๓๒๓๐๗๐๘	ความรู้ทั่วไปในยุค AEC การปรับตัวและการทำงานเป็นทีม	๒	-
๗๗๒๓๒๓๐๗๐๙	ความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมไทยและการเป็นเจ้าบ้านที่ดี	๑	-
๗๗๒๓๒๓๐๗๑๐	เทคนิคการสร้างความประทับใจแบบเหนือความคาดหมาย	๑	-
๗๗๒๓๒๓๐๗๑๑	เทคนิคการให้บริการในระดับสากลด้วยจิตวิญญาณแบบมืออาชีพ	๒	๑
๗๗๒๓๒๓๐๗๑๒	การปลูกจิตสำนึกในเรื่องของความซื่อสัตย์ การรู้จักกาลเทศะ	๑	๑
๗๗๒๓๒๓๐๗๑๓	การแสดงบทบาทสมมุติ เพื่อสร้างความสุข ความสบายใจให้แก่ลูกค้า	-	๒
๗๗๒๓๒๓๑๙๑๔	วัดและประเมินผล	-	๑
รวม		๒๐	๑๐
		๓๐	

๖. เนื้อหาวิชา

๗๗๒๓๒๓๐๗๐๑ ความปลอดภัยในการทำงาน

(๑:๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ในการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยในการทำงาน

/คำอธิบายรายวิชา...

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาประเภทและสาเหตุของอุบัติเหตุในการทำงาน การระมัดระวัง และการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน เตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน การเตรียมและใช้อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน การเตือนภัย การแจ้งเหตุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

๗๗๒๓๒๓๐๗๐๒ ห่วงโซ่กำไรในการบริการห่วงโซ่กำไรในการบริการ (๑:๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ในการบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับห่วงโซ่กำไรที่เกิดจากการให้บริการของพนักงานที่สามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ซึ่งจะนำมาซึ่งความสำเร็จของการบริการ เปรียบเหมือนผลกำไรที่ยั่งยืน

๗๗๒๓๒๓๐๗๐๓ การมีภาพลักษณ์และบุคลิกที่ดีพร้อมสำหรับการให้บริการลูกค้า (๓:๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์และบุคลิกภาพที่ดีพร้อมสำหรับการให้บริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ของการบริการ ภาพลักษณ์ภายนอก เช่น การรักษาสุขอนามัย ความสะอาดของร่างกาย เครื่องแต่งกายที่สะอาด การแต่งหน้าที่เหมาะสม การยิ้มแย้มแจ่มใส การกล่าวคำขอบคุณ ขอโทษ รวมถึงการกล่าวชื่อลูกค้าขณะที่มีการสนทนา เพื่อสร้างความประทับใจ

๗๗๒๓๒๓๐๗๐๔ พลังของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (๓:๒)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกศึกษาเกี่ยวกับประเภทของการสื่อสาร กระบวนการสื่อสาร และการปฏิบัติตนเป็นผู้รับฟังที่ดี

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับประเภทของการสื่อสาร มี ๒ ประเภท คือการสื่อสารโดยภาษา กาย และการสื่อสารโดยคำพูด กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และข้อปฏิบัติตนในการเป็นผู้ฟังที่ดี ฝึกปฏิบัติด้วยวิธีการสื่อสาร ทั้ง ๒ วิธี และการจำลองเหตุการณ์ การแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า

๗๗๒๓๒๓๐๗๐๕ การมุ่งเน้นไปยังการให้บริการที่ดีที่สุดเลิศ (๒:๒)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เรียนรู้วิธีการคาดเดาความต้องการของลูกค้า โดยไม่ต้องให้ลูกค้าร้องขอ การสังเกต และการเอาใจใส่ต่อลูกค้า

/คำอธิบายรายวิชา...

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าตั้งแต่เดินทางมาถึง วิธีการสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ

ฝึกปฏิบัติโดยจำลองเหตุการณ์ และฝึกสังเกตความต้องการของลูกค้า เพื่อให้บริการโดยเริ่มจากการค้นหาความชอบของลูกค้าเมื่อเข้าถึงโรงแรม

๗๗๒๓๒๓๐๗๐๖ การรับผิดชอบในฐานะพนักงานและเพื่อนร่วมงาน (๒:๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก ได้ฝึกความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน องค์กร และสังคมรอบข้าง เพื่อสร้างทีมงานที่แข็งแกร่ง และสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับหลักการทำงานเป็นทีม การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ฝึกปฏิบัติ โดยการแบ่งกลุ่ม จำลองเหตุการณ์ และรู้จักวิธีแก้ไขตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และปรับปรุงให้เข้าสู่กระบวนการทำงาน

๗๗๒๓๒๓๐๗๐๗ การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (๑:๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ในเรื่องของการทำงาน ประเมินตนเอง การพัฒนาตนเอง และการวางแผนเพื่อพัฒนาตนเองในระยะยาว

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวทางในการพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติขององค์กรเป็นสำคัญ เรียนรู้วิธีการประเมินตนเอง และรู้จักวิธีการวางแผนเพื่อพัฒนาตนเองไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้นได้

๗๗๒๓๒๓๐๗๐๘ ความรู้ทั่วไปในยุค AEC การปรับตัวและการทำงานเป็นทีม (๒:๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้ศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ของประเทศเพื่อนบ้าน การสร้างความเข้าใจในการทำงาน และสร้างแนวคิดด้านการท่องเที่ยวและรักษาภาพลักษณ์ในขนบธรรมเนียมที่ดีของประเทศ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวทางศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมของประเทศเพื่อนบ้าน และนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

๗๗๒๓๒๓๐๗๐๙ ความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมไทยและการเป็นเจ้าบ้านที่ดี (๑:๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกศึกษาเรื่องค่านิยมขององค์กร เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

/คำอธิบายรายวิชา...

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเรื่องค่านิยมขององค์กร มี ๔ ประเภท คือ รู้ใจ เอาใจ จริงใจ และสบายใจ เพื่อสร้างมิตรไมตรีที่ดีต่อลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจในการบริการ

๗๗๒๓๒๓๐๗๑๑ เทคนิคการสร้างความประทับใจแบบเหนือความคาดหมาย (๑:๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้ศึกษาความหมายของคำว่ารู้ใจ รวมถึงเทคนิคการคาดเดาความต้องการของลูกค้าในแต่ละกรณี รวมทั้งสามารถจดจำรายละเอียดที่สำคัญของลูกค้าได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายของคำว่า รู้ใจ โดยการฝึกเรียนรู้ที่จะคาดเดาความต้องการของลูกค้าในกลุ่มที่มารับบริการครั้งแรก และลูกค้าประจำ การจดจำรายละเอียดของลูกค้าและวันสำคัญต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจ จากสถานการณ์จำลอง

๗๗๒๓๒๓๐๗๑๑ เทคนิคการให้บริการในระดับสากลด้วยจิตวิญญาณแบบมืออาชีพ (๒:๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้ศึกษาความหมายของคำว่า เอาใจ และการเรียนรู้ประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า และการมีจรรยาบรรณในการให้บริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและเรียนรู้ความหมายของคำว่าเอาใจ และวิธีการสร้างประสบการณ์ที่ดี และเข้าใจถึงหลักของการมีจรรยาบรรณของการให้บริการ

ฝึกปฏิบัติ โดยการแบ่งกลุ่ม และจำลองเหตุการณ์ และสรุปผล

๗๗๒๓๒๓๐๗๑๒ การปลูกจิตสำนึกในเรื่องของความซื่อสัตย์ การรู้จักกาลเทศะ (๑:๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้ศึกษาความหมายของคำว่า จริงใจ และนำสถานการณ์มาวิเคราะห์

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและเรียนรู้ความหมายของคำว่าจริงใจ ประกอบด้วยความซื่อสัตย์ จรรยาบรรณ การเคารพ และการให้เกียรติ

ฝึกปฏิบัติ โดยการแบ่งกลุ่มฝึกวิเคราะห์ความหมายของประโยคต่างๆ โดยระดมความคิดแบบ ๓๖๐ องศา และสรุปแนวทางในการปฏิบัติด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วม

๗๗๒๓๒๓๐๗๑๓ การแสดงบทบาทสมมุติ เพื่อสร้างความสุข ความสบายใจให้แก่ลูกค้า (๐:๒)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้ศึกษาความหมายของคำว่า สบายใจ โดยให้พนักงานรู้จักการเปิดใจยอมรับ และทำความเข้าใจถึงความแตกต่างของวัฒนธรรมในแต่ละชาติ

คำอธิบายรายวิชา

ฝึกปฏิบัติ โดยการแบ่งกลุ่ม และจำลองเหตุการณ์ ให้พนักงานรู้จักการยอมรับ และได้ทำความเข้าใจในวัฒนธรรมของแต่ละชาติ เพื่อสร้างความมุ่งมั่นของ การให้บริการเพื่อเป็นไปในทิศทางเดียวกันขององค์กร โดยการยกระดับมาตรฐานของการให้บริการที่เป็นหนึ่ง

๗๗๒๓๒๓๙๙๑๔ วัดและประเมินผล

(๐:๑)

ประเมินผลความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการฝึก


ผู้จัดทำหลักสูตร:

- | | | |
|-----------------|-------------|----------------------------|
| ๑. นางสาวนัยนา | ศรีสุข | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน |
| ๒. นางสาวอัญชลี | ภักดีไทรกิจ | วิทยากร |

๖๗

ผู้เสนอหลักสูตร

(นางสาวนัยนา ศรีสุข)
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน


(นายสามารถ ระยะวรรณ)

ผู้เห็นชอบหลักสูตร

หัวหน้าฝ่ายพัฒนาศักยภาพแรงงานและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน



ผู้อนุมัติหลักสูตร

(นายจำเนียร ขาวจันทร์)

ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์