

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะสาขาวิชาชีพท่องเที่ยว
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (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. 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. การสั่งซื้อสินค้าและบริการ
2. การจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์
3. การทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร
4. การให้บริการด้านอาหารในห้องพัก

7. หัวข้อวิชา :

รหัสวิชา	หัวข้อวิชา	ชั่วโมงปฏิบัติ	
		ทฤษฎี	ทฤษฎี
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923210501	การทำงานเป็นทีม	0.30	
0923210502	ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	0.30	
0923210503	สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	0.30	
0923210504	ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	0.30	

รหัสวิชา	หัวข้อวิชา	ชั่วโมงปฏิบัติ	
		ทฤษฎี	ทฤษฎี
	7.2 สมรรถนะทั่วไป		
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	
	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923230501	การสั่งซื้อสินค้าและบริการ	2	4
0923230502	การจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	1	5
0923230503	การทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร	1	5
0923230504	การให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	1	4
	รวม	12	18
			30

8. เนื้อหาวิชา

8.1 สมรรถนะหลัก

0923210501 การทำงานเป็นทีม (0.30:0)
 วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการหรือผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

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 การรวบรวมข้อมูลจากการทำงานเพื่อการควบคุมความเสี่ยงในพื้นที่
- 0923210504 **ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ** (0.30:0)
วัตถุประสงค์รายวิชา
 1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ด้านการค้นหาและเข้าถึงแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ
 2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ
คำอธิบายรายวิชา
 ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลด้านอุตสาหกรรมบริการ การรวบรวม เข้าถึงและปรับปรุงข้อมูลด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาข้อมูลจากอุตสาหกรรมอื่น รวมถึงกฎหมายและจริยธรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยส่งเสริมการทำงาน การพัฒนาตนเอง การติดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน การแบ่งปันความรู้กับลูกค้าและผู้ร่วมงานอย่างเหมาะสมและการรวบรวมความรู้ประจำวันที่ได้รับ 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 การรักษาสถานลูกค้าเดิมและศึกษาช่องทางการตลาด 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 การรับ การชำระหนี้ด้วยเงินสดและไม่ใช้เงินสด รวมถึงการออกใบเสร็จ การดำเนินการคืนเงิน การยอมให้เปลี่ยนแปลงตามความต้องการ การทำรายการจ่ายเงินในนามองค์กร การดูแลความปลอดภัย ณ จุดขาย การตรวจสอบ

เงินสดกับบันทึก การคำนวณการชำระหนี้ที่ไม่ใช่เงินสดหรือคำนวณจากใบเสร็จในแต่ละช่วงเวลา การพิจารณา
งบบุลเทียบกับการลงทะเบียนและยอดรวมที่เป็นเงินสดและไม่ใช่เงินสด การตรวจสอบและแก้ปัญหา
ความผิดปกติ การทำเอกสารเมื่อจบกะการทำงานและการส่งมอบเอกสารและบริเวณจัดงาน

0923220506 การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ (0.30:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะเกี่ยวกับการทำความสะอาดและการจัดระเบียบพื้นที่บริการ
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักการดูแลความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการถ่ายทอดข้อมูล การติดตามตรวจสอบ
ความพร้อมในการบริการ การตรวจสอบคุณภาพอาหาร การส่งอาหาร การสอบถามและตรวจสอบเพื่อระบุ
สิ่งที่ครัวต้องการเพิ่มเติม วิธีการบอกความต้องการให้พนักงานครัว วิธีกำจัดของที่ใช้แล้วและการขนส่ง
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

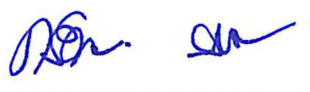
กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก


 ลงนาม.....ผู้เสนอหลักสูตร
 (นายสุรพล พลอยสุข)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก


 ลงนาม.....ผู้เห็นชอบหลักสูตร
 (นายวิชัย คงรัตนชาติ)
 รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน


 ลงนาม.....ผู้อนุมัติหลักสูตร
 (นายกรัทยา สฟโชค)
 อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน