

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม
แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)
ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)
(รหัสหลักสูตร 0920017320107)
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1.ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียนระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

2.วัตถุประสงค์ :

2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

3.ระยะเวลาฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 66 ชั่วโมง

4.คุณสมบัติผู้รับการฝึก :

4.1 มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป

1 ปี

4.2 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

4.3 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพักไม่น้อยกว่า

4.4 มีใจรักงานด้านการบริการ

4.5 มีสภาพร่างกายและจิตใจที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

ชื่อย่อ : วพร. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

6. มาตรฐานสมรรถนะ : (Competency Standards)

6.1 สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

- 1) ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้
- 3) ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย
- 4) ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
- 5) รักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ

6.2 สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

- 1) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
- 2) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ
- 4) จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
- 5) สามารถใช้เครื่องมือสำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้
- 6) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

6.3 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

- 1) ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า
- 2) ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
- 3) อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย
- 4) ให้การสนับสนุนด้านธุรกิจอย่างมืออาชีพ

7. หัวข้อวิชา :

| ASEAN CODES | รหัสวิชา | หัวข้อวิชา | ชั่วโมง | |
|-------------|------------|--|---------|---------|
| | | | ทฤษฎี | ปฏิบัติ |
| | | 7.1 สมรรถนะหลัก | | |
| HOT 1.01 | 0923210301 | การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า | 1 | - |
| HOT 1.02 | 0923210302 | การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย | 1 | - |
| HOT 1.03 | 0923210303 | สุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย | 1 | - |
| HOT 1.04 | 0923210304 | การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน | 1 | - |
| HOT 1.08 | 0923210305 | ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ | 1 | - |
| | | 7.2 สมรรถนะทั่วไป | | |
| HOT 1.05 | 0923220306 | การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนธุรกิจ | 1 | 1 |
| HOT 1.07 | 0923220307 | การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 1 | 1 |
| HOT 1.10 | 0923220308 | การส่งเสริมผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและบริการให้กับลูกค้า | 1 | 1 |
| HOT 1.11 | 0923220309 | การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้ง | 1 | 1 |
| HOT 1.05 | 0923220310 | การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐาน | 1 | 1 |
| HOT 1.07 | 0923220311 | การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน | 1 | 1 |
| | | 7.3 สมรรถนะตามหน้าที่ | | |
| HHK 3.01 | 0923230312 | การบริการด้านแม่บ้านส่วนห้องพักลูกค้า | 4 | 5 |
| HHK 3.03 | 0923230313 | การทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า | 12 | 25 |
| HSS 4.09 | 0923230314 | การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในห้องพัก | 1 | 1 |
| HOT 1.09 | 0923230315 | พัฒนาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น | 1 | - |
| | | | 29 | 37 |
| | | | 66 | |

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923210301 การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า

(1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และการทำงานเป็นทีมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาที่ใช้ น้ำเสียงและระดับเสียง การฟังเชิงรุก และการตั้งคำถาม การระบุปัญหา ศักยภาพและการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การจัดทำเอกสารประจำวันให้สมบูรณ์ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การให้ข้อมูลในการดำเนินการพัฒนาสินค้า การ

บริการ กระบวนการทำงานหรือผลลัพธ์ การดูแลปัญหาข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติ การร้องขอหรือให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การให้สนับสนุนเพื่อนร่วมงาน การอภิปรายและแก้ไขปัญหาด้วยความเห็นชอบ/การยอมรับของคนส่วนใหญ่ การปรับตัวให้เข้ากับทีมงาน การจัดลำดับความสำคัญของภารกิจภายในกรอบเวลา การยอมรับและตอบสนองต่อคำวิจารณ์จากผู้อื่น เป็นต้น

0923210302 การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย (1: 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการศึกษาที่มีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีพื้นฐานที่แตกต่างกันได้ สามารถรับมือกับความไม่เข้าใจอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประเมินลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษาการขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน ตำราหรือองค์กรอื่นเมื่อจำเป็น สาเหตุของข้อขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในการทำงาน การจัดการปัญหาด้วยบุคคลที่เหมาะสมและการร้องขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน การแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม การแจกแจงประเด็นปัญหาแก่หัวหน้างานเพื่อการติดตามตรวจสอบ

0923210303 สุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการศึกษาที่มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการเตรียมข้อมูลด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติและตรวจติดตามการควบคุมอันตรายและความเสี่ยงได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการอธิบายข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้แก่พนักงาน การจัดเตรียมข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้เข้าถึงของพนักงาน การชี้แจงและรายงานถึงอันตรายและความเสี่ยงในบริเวณปฏิบัติงานด้วยการตรวจสอบอย่างใกล้ชิดทุกวันทำการ การปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงตามกฎหมาย การประเมินและปรับปรุงการควบคุมความเสี่ยงตามข้อร้องเรียน การระบุการอบรมด้านอนามัยและความปลอดภัยที่จำเป็น รวมถึงการรวบรวมข้อมูลจากหน้างานเพื่อการควบคุมความเสี่ยงในพื้นที่ปฏิบัติงาน

0923210304 การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการศึกษาที่มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านอนามัย การระบุและรู้วิธีป้องกันความเสี่ยงด้านอนามัย และสามารถดูแลให้การขนส่งอาหารมีความปลอดภัยและได้มาตรฐาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านอนามัยพื้นฐาน มาตรฐานและข้อบังคับสำหรับงานอนามัย การปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านอนามัยเพื่อการรักษามาตรฐานและกฎหมาย การรับ-ส่งและจัดเก็บอาหาร การเตรียมและเสิร์ฟอาหาร การทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องครัวและพื้นที่ที่ใช้ในงานอาหาร การระบุและการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับอาหาร บุคคล สภาพแวดล้อมหรืออันตรายอื่นๆ การลด/กำจัดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการปนเปื้อนในอาหาร การเคลื่อนย้ายและกำจัดเศษอาหารตามมาตรฐานและกฎหมาย มาตรการและข้อบังคับในการฝึกปฏิบัติพนักงานส่งอาหาร

0923210305 **ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ** (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับ การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการการประยุกต์ที่อยู่ภายใต้กฎหมายและจริยธรรมของการบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลด้านอุตสาหกรรมบริการ การรวบรวม เข้าถึงและปรับปรุงข้อมูลด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาข้อมูลจากอุตสาหกรรมอื่น รวมถึงกฎหมายและจริยธรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยส่งเสริมการทำงาน การหาโอกาสให้การเพิ่มพูนและปรับปรุงความรู้ การติดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน การแบ่งปันความรู้กับลูกค้าและผู้ร่วมงานอย่างเหมาะสมและการรวบรวมความรู้ประจำวันที่ได้รับ

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923220306 **การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนธุรกิจ** (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสารในสำนักงาน การใช้อุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนการร่างหนังสือได้อย่างเหมาะสม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสาร การใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานอย่างเหมาะสม การแก้ไขรายงาน การใช้ภาษาเขียนที่เหมาะสม การสะกดคำ การออกเสียงและการใช้หลักภาษาที่ถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูลก่อนการส่งต่อ การจัดแฟ้ม การบันทึก และการเก็บเอกสาร

ฝึกปฏิบัติการจัดการเอกสาร และ การใช้อุปกรณ์สำนักงาน

0923220307 **การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ** (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการโต้ตอบทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์ได้อย่างเหมาะสม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับมารยาทในการสื่อสารทางโทรศัพท์ เช่น การให้ข้อมูลของตนเองเมื่อเป็นฝ่ายเริ่มติดต่อและการร้องขอ การเสนอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม การทบทวนรายละเอียดเพื่อการยืนยันความเข้าใจ การตอบคำถาม การโอนสาย การบันทึกข้อความถึงผู้อื่นอย่างครบถ้วนชัดเจน การรายงานเกี่ยวกับการคุกคามทางโทรศัพท์หรือโทรศัพท์ต้องสงสัยต่อหัวหน้างาน เป็นต้น ภาษาและน้ำเสียงที่สุภาพในการใช้โทรศัพท์ การบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ รวมถึงระบบการทำงานของโทรศัพท์

ฝึกปฏิบัติการสื่อสารทางโทรศัพท์

0923220308 การส่งเสริมผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและบริการให้กับลูกค้า (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับวิธีในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้า การบริการและการตลาด

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการหาโอกาสในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้าและบริการ ประโยชน์ของการมีความรู้ด้านสินค้าและบริการที่ถูกต้อง การหาความรู้ การรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า การให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้า รวมถึงการสร้างบรรยากาศการขายเพื่อการเข้าถึงลูกค้า

ฝึกปฏิบัติการให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ

0923220309 การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้ง (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการตอบสนองต่อปัญหาความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม สามารถระบุ และจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็น เมื่อได้รับทราบถึงปัญหาความขัดแย้ง ด้วยความสุภาพ รับเรื่องเพื่อทำการแก้ไขตามข้อกำหนดขององค์กร ประเมินสถานการณ์และใช้วิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมอย่างทันที่ทั้งที่แจ้งบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้การช่วยเหลือที่เหมาะสม และจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ใช้เทคนิคในการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้งให้สถานการณ์ดีขึ้น

ฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ

0923220310 การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐาน (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการเลือกใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้อย่างเหมาะสม และการดูแลรักษาเครื่องมือให้อยู่ในสภาพที่ดี

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการใช้ การติดตั้ง และการบำรุงรักษาอุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมถึงวิธีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขององค์กร

ฝึกปฏิบัติการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานในการทำงาน

0923220311 การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษ การให้คำแนะนำ การตอบคำถามอย่างง่าย การให้และรับความช่วยเหลือทั่วไป

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการสนทนา การแสดงความคิดเห็น การตอบคำถาม การเล่าเหตุการณ์ การยืนยันหรือการขอให้ทบทวนความเข้าใจในคำแนะนำ ความต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือคำสั่งของหัวหน้างาน การขอความช่วยเหลืออย่างสุภาพ การขอบคุณบุคคลที่ให้และไม่ให้ความช่วยเหลือ การอธิบายงานประจำวัน การแสดงความชอบและไม่ชอบ และการใช้ประโยคภาษาอังกฤษที่เป็นทางการที่เหมาะสม

ฝึกปฏิบัติการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยใช้ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923230312 การบริการด้านแม่บ้านส่วนห้องพักรักลูกค้า (4 : 5)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการให้บริการด้านแม่บ้านให้กับลูกค้าได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า การดูแลทำความสะอาดห้องพัก การลงบันทึกในแบบฟอร์ม การจัดเตรียมอุปกรณ์ภายในห้องพัก การนำอุปกรณ์ออกจากห้องพักได้ตามความจำเป็น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การสาธิตการใช้งานของรายการในห้องพัก และการรายงานความผิดปกติที่เกิดขึ้น

ฝึกปฏิบัติการบริการตามขั้นตอนและการทำความสะอาดตามมาตรฐานได้

0923230313 การทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า (12 : 25)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการทำความสะอาดและการเตรียมห้องพักให้แก่ลูกค้าได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า อธิบายขั้นตอนการให้บริการของผู้ดูแลห้องพัก พื้นที่รับผิดชอบภายในองค์กร ลักษณะบุคลิกภาพ และมาตรฐานการแต่งกายของผู้ดูแลห้องพัก การสื่อสารในการให้บริการทำความสะอาด เตรียมผ้าที่ใช้ในห้องพักให้เพียงพอ จัดเตรียมรถเข็นทำความสะอาดตามจำนวนห้องพักที่รับผิดชอบในรอบการทำงาน การเข้าห้องพักแขกอย่างเหมาะสม วิธีการปูเตียง การทำความสะอาดห้องน้ำ ห้องนอน การให้บริการเปิดเตียง การให้ผู้เข้าพักยืมอุปกรณ์ตามที่ร้องขอ การบันทึกที่ถูกต้องครบถ้วนพร้อมการแจ้งเตือน ทิ้งขยะทำความสะอาด เติมของใช้ตามที่กำหนด ทำความสะอาดอุปกรณ์และรถเข็นให้เรียบร้อยหลังการทำงาน และการรายงานเมื่อพบสิ่งผิดปกติและสิ่งของชำรุด

ฝึกปฏิบัติการการจัดเตรียมห้องพัก การทำความสะอาด การจัดเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือทำความสะอาด

0923230314 การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในห้องพัก (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดการกับสิ่งของสูญหายในสถานที่พัก

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับจัดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในกรณีสิ่งของสูญหาย สถานที่รับแจ้ง รวมถึงนโยบายและวิธีการดำเนินการในกรณีสิ่งของสูญหาย วิธีการจัดการกับสิ่งของสูญหาย ตรวจสอบรายการ การลงบันทึกของที่พบ การจัดเก็บพร้อมติดป้ายหน้าของที่พบและการจัดเก็บอย่างเหมาะสม การจัดการกับการทวงสิ่งของสูญหาย การสอบถามรายละเอียดจากผู้ทวง การคืนของ การเซ็นรับของคืน การนำของออกจากที่จัดเก็บ การเก็บบันทึกสิ่งของที่น่าออกมาและการกำจัดสิ่งของที่เสียหายหรือชำรุดแล้ว

ฝึกปฏิบัติการจัดการสิ่งของสูญหายตามขั้นตอน

0923230315 พัฒนาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น และวิธีการให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ

9.คุณสมบัติของวิทยากร :

1. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานด้านบริหาร ไม่นต่ำกว่า 5 ปี
2. มีความสามารถในการพูด เขียนและฟังภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี
3. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน

9.4. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ไม่น้อยกว่า 5 ปี

10.วัสดุฝึก :

- 10.1 เอกสารความรู้ด้านการทำความสะอาด วิธีการ ขั้นตอน
- 10.2 ตัวอย่างอุปกรณ์ทำความสะอาด และ เคมีภัณฑ์
- 10.3 ตัวอย่างเอกสารในการทำความสะอาดห้องพักแขก
- 10.4 ตัวอย่างเอกสารในกรณีที่แขกติดป้ายห้ามรบกวน
- 10.5 ตัวอย่างเอกสารกรณีสิ่งของสูญหาย

11.ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก :

- 11.1 เครื่องถ่ายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย 1 ชุด
- 11.2 ห้องฝึกปฏิบัติการ 1 ห้อง
- 11.3 ไม้กวาด
- 11.4 ไม้ถูพื้น และถังน้ำ
- 11.5 เครื่องดูดฝุ่น
- 11.6 ผ้าสำหรับเช็ดทำความสะอาดแต่ละประเภท
- 11.7 เคมีภัณฑ์ สำหรับทำความสะอาดประจำวันแต่ละประเภท
- 11.8 ด้ามกรีดกระจก
- 11.9 บันไดสำหรับเช็ดส่วนสูง
- 11.10 ถังมือ
- 11.11 หน้ากากอนามัย
- 11.12 อุปกรณ์ของที่นอน ได้แก่ เตียง พูก หมอนหนุน ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน ผ้ารองกันเปื้อนของที่นอน กระโปรงเตียง ปลอกหมอน ปลอกรองกันเปื้อนของหมอน

ผู้จัดทำหลักสูตร


| | |
|---------------------------|--|
| นางเฉลิมศรี สิงห์พันธ์ | ชมรมแม่บ้านภาคตะวันออกเฉียงเหนือ |
| นางสาวภรณ์ มนูญพร | วิทยาลัยพาณิชยการเซตุน |
| นางปาริชาติ สุพล | วิทยาลัยอาชีวศึกษาแพร่ |
| นางกรองทอง สำราญไชยธรรม | โรงแรมฮอติเคย์อินน์ |
| นางศิริรัตน์ ภูมัย | โรงแรมเมโทรโพลิแทน |
| นายไพบุลย์ เข้มทอง | บริษัท พีโก้ เอ้าส์ซิ่ง จำกัด |
| นางณัฐปรีญา โพธิ์พันธ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต |
| นางสาวสมศรี มณีชาติ | โรงแรมใบหยกสกาย |
| นายสุจินต์ มณีชาติ | บริษัท โพรเทค เคมีคอล แอนด์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด |
| นางสาววันทนา ไตรบุตร | โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท |
| นางสาวบุญทริก กุศลวิทย์ | สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย |
| นางสาวสมลักษณ์ สุวรรณพรหม | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน |
| นางชมพร โล่ห์วัชรินทร์ | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน |
| นางวรรณิกา จินาชาญ | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน |
| นางสาวปราณี แก้วเจริญ | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน |
| นางสาวสุนทรีย์ ชัยพิชิต | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน |
| นายทรงพล เอาเจริญศักดิ์ | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน |
| นายปราศรัย สอนเศรษฐ | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน |

ลงนาม..........ผู้เสนอหลักสูตร
(นายบุญชัย ศิริสนธิวรรณ)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้เห็นชอบหลักสูตร
(นายเจริญ ยิ่งล้ำ)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(ม.ล.ปทุมทริก สมิติ)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน