

หลักสูตรการฝึกยกระดับ
ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม
(English for Hotel Food and Beverage Services)
(รหัสหลักสูตร 0920017320301)
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก สามารถติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการกับแขกชาวต่างประเทศของ โรงแรมด้วยภาษาอังกฤษได้อย่างสุภาพ และเหมาะสมตามสถานการณ์ เมื่อจบหลักสูตร ผู้เข้ารับการฝึก จะสามารถ

1.1 มีความรู้และทักษะที่ดีขึ้นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ทั่วไป ในการสร้างสัมพันธภาพทางสังคม

1.2 มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น ได้แก่ทักษะในการฟัง การพูด การอ่าน และเขียน ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน สามารถสนทนาโต้ตอบกับแขกชาวต่างประเทศของโรงแรมได้หลากหลาย และถูกต้องตรงกับสถานการณ์ ในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

1.3 เข้าใจความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม การสื่อสารด้วยการแสดงสีหน้า ท่าทาง เพื่อสื่อถึงทัศนคติ อารมณ์ และเจตนา

2. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้เข้ารับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ รวมระยะเวลา 45 ชั่วโมง โดยขึ้นอยู่กับระดับพื้นฐานความสามารถในการใช้ภาษา อังกฤษของผู้เข้ารับการฝึก สำหรับผู้ที่มีพื้นฐานในระดับเบื้องต้น (Elementary) และในระดับกลางค่อนข้างต่ำ (Pre- Intermediate) ควรได้รับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 45 ชั่วโมง โดยผู้เข้ารับการฝึกต้องเข้าทำการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จึงจะมีสิทธิเข้าทดสอบวัดผล

3. คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึก :

3.1 เป็นผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้น (Elementary) หรือระดับกลางค่อนข้างต่ำ (Pre- Intermediate) ขึ้นไป

3.2 เป็นผู้ที่มีความสนใจที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม

3.3 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในกลุ่มเดียวกันควรมีพื้นฐานความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใกล้เคียงกัน

4. วุฒิบัตร :

ผู้เข้ารับการฝึกจะต้องได้คะแนนรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จึงจะได้รับวุฒิบัตร ทั้งนี้จะต้องมี
สถิติการเข้าอบรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จึงจะถือว่าเป็นการสอบผ่าน

5. เนื้อหาวิชา

รหัส	หัวข้อเรื่อง	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0923210401	การกล่าวทักทาย ต้อนรับ การเรียกชื่อชาวต่างประเทศได้ อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ และการแนะนำตนเอง	1	1
0923210402	การกล่าวตอบรับคำชม กล่าวขอบคุณ และตอบรับการ ขอบคุณ การกล่าวคำลา	1	1
0923210403	การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่อง ต่าง ๆ	2	1
0923210404	การแสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยิน และใช้ภาษา พูดคุยโต้ตอบได้อย่างเหมาะสม	1	1
0923210405	การรับจองทางโทรศัพท์	2	1
0923210406	การต้อนรับและพาแขกไปยังโต๊ะอาหาร	2	1
0923210407	การรับรายการอาหารที่แขกสั่ง	2	1
0923210408	การแนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่ม ให้รายละเอียด เกี่ยวกับเครื่องดื่มชนิดต่างๆ เกี่ยวกับชนิด ประเภท ของอาหารการปรุง ส่วนผสม ส่วนประกอบของอาหาร	2	2
0923210409	การบริการอาหารที่ห้องพักของแขก	2	1
0923210410	การแจ้ง นำส่งบิลค่าอาหาร ให้รายละเอียดเกี่ยวกับราคา อาหารและบริการ (กรณีแขกมีข้อสงสัย) การจ่ายค่าอาหาร	2	1
0923210411	การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่างๆในการบริการ การกล่าวขอโทษและการแก้ปัญหาในแต่ละ	2	1
0923210412	การกล่าวขอโทษและการแก้ปัญหาในแต่ละสถานการณ์	2	1
0923210413	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการอื่นๆ ภายในโรงแรม เวลาเปิด-ปิดการบริการ	2	1
0923210414	การบอกทิศทางภายในโรงแรม	2	1
0923210415	การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	1.5	1

รหัส	หัวข้อเรื่อง	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0923210416	การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม	1.5	1
		27	17
	รวม	45	

6. เนื้อหาวิชา

0923210401 การกล่าวทักทาย ต้อนรับ การเรียกชื่อชาวต่างประเทศได้อย่างถูกต้อง
เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ และการแนะนำตนเอง (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์ และการใช้สำนวนในการกล่าวทักทาย การต้อนรับแขกของโรงแรมแบบต่าง ๆ การเรียกชื่อชาวต่างประเทศ และสามารถแนะนำตัวเองได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการกล่าวทักทาย การต้อนรับ การเรียกชื่อชาวต่างประเทศ การแนะนำตัวเอง ในสถานการณ์ต่างๆ

0923210402 การกล่าวตอบรับคำชม กล่าวขอบคุณ และตอบรับการขอบคุณ การกล่าวคำลา (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักคำศัพท์และการใช้สำนวนในการกล่าวตอบรับคำชม กล่าวขอบคุณ ตอบรับการขอบคุณ และการกล่าวลา

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการกล่าวตอบรับคำชม กล่าวขอบคุณ ตอบรับการขอบคุณ และการกล่าวลา ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ

0923210403 การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่องต่าง ๆ (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสนทนาโต้ตอบกับแขกของโรงแรมในเรื่องต่างๆ โดยเพิ่มความรู้สึกของตนเองลงไปในบทสนทนาได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการเดินทาง สภาพดินฟ้าอากาศ ฤดูกาล การจราจร และ คำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการบอกความรู้สึก ความพึงพอใจ ฝึกปฏิบัตินำคำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึก เข้าไปใช้ร่วมในประโยคสนทนาแต่ละเหตุการณ์

0923210404 แสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยินและใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับคำสั่ง คำขอร้องแบบต่าง ๆ และสำนวนเกี่ยวกับการถามเพื่อความเข้าใจ หรือเพิ่มความมั่นใจในประโยคที่ได้ยิน คำถามเพื่อขยายความเข้าใจให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในกรณีที่ไม่เข้าใจความหมายของผู้พูด

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับคำสั่ง คำขอร้องแบบต่าง ๆ การถามเพื่อย้ำความหมายของประโยคต่างๆ ให้ชัดเจนในสิ่งที่ผู้อื่นพูดไปแล้ว การถามเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ฟังกับผู้พูด

0923210405 การรับจองทางโทรศัพท์ (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการรับจองโต๊ะ และสั่งอาหารทางโทรศัพท์

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการรับจองโต๊ะ และสั่งอาหารทางโทรศัพท์ ฝึกปฏิบัติโดยการนำคำศัพท์และสำนวนมาสร้างประโยค เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

0923210406 การต้อนรับและพาแขกไปยังโต๊ะอาหาร (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนต่างๆ ในการต้อนรับการพาแขกไปยังโต๊ะอาหาร การตอบรับ - ปฏิเสธ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการต้อนรับการพาแขกไปยังโต๊ะอาหาร การตอบรับ - ปฏิเสธ การให้บริการ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาในสถานการณ์ต่างๆ

0923210407 การรับรายการอาหารที่แขกสั่ง (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้ และเข้าใจคำสั่งกรณีที่แขกสั่งอาหารและเครื่องดื่ม การใช้สำนวนในการรับคำสั่ง การทวนรายการอาหาร การบอกให้แขกรอ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม การรับคำสั่ง การทวนรายการอาหาร การบอกให้แขกรออย่างเหมาะสม

0923210408 การแนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่ม การให้รายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องดื่มชนิดต่างๆ
เกี่ยวกับชนิด ประเภทของอาหาร การปรุง ส่วนผสม ส่วนประกอบของอาหาร (2:2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์ ชื่ออาหารและเครื่องดื่มต่างๆ ที่พบใน
เมนู การใช้สำนวนต่างๆ การแนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่ม สามารถบอกรายละเอียดเกี่ยวกับประเภท
ของอาหาร การประกอบอาหาร การปรุง ส่วนผสมของอาหารชนิดต่างๆ ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับชื่ออาหารและเครื่องดื่มในเมนู การแนะนำรายการอาหาร
และเครื่องดื่ม รายละเอียดเกี่ยวกับประเภทของอาหาร การประกอบอาหาร การปรุง ส่วนผสมของอาหาร
แต่ละชนิด ฝึกปฏิบัติการสนทนาในกรณีดังกล่าว

0923210409 การบริการอาหารที่ห้องพักของแขก (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์ และการใช้สำนวนต่างๆ ในการบริการ
อาหารและเครื่องดื่มที่ห้องพักของแขกโรงแรม การตอบรับโทรศัพท์ การรับรายการอาหาร การเรียกหมายเลขห้อง
ด้วยสำนวนที่เหมาะสม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ห้องพักของแขกโรงแรม
การตอบรับโทรศัพท์ การรับรายการอาหาร การเรียกหมายเลขห้อง ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาด้วยถ้อยคำ
สำนวนภาษาที่ถูกต้อง เหมาะสม

0923210410 การแจ้ง นำส่งบิลค่าอาหาร การให้รายละเอียดเกี่ยวกับราคาอาหาร และบริการ
(กรณีแขกมีข้อสงสัย) การจ่ายค่าอาหาร (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักคำศัพท์และการใช้สำนวนในการแจ้ง และนำส่งบิลค่าอาหาร
สามารถบอกรายละเอียดเกี่ยวกับราคาอาหาร ในกรณีที่แขกมีข้อสงสัย การถามว่าแขกจะจ่ายค่าอาหารอย่างไร

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการแจ้ง และนำส่งบิลค่าอาหาร สามารถบอกรายละเอียด
เกี่ยวกับราคาอาหาร การถาม-ตอบเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงิน ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาด้วยสำนวนภาษา
ที่ถูกต้อง เหมาะสม

0923210411 การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่างๆ (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์ สำนวนที่ใช้ในการถามตอบเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ และสามารถถามตอบกับแขกของโรงแรม เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับเหตุขัดข้องของการให้บริการ ปัญหาและสาเหตุของปัญหาต่างๆ ในการให้บริการ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้

0923210412 การกล่าวขอโทษและแก้ปัญหาในแต่ละสถานการณ์ (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักคำศัพท์และสำนวนในการถามตอบเกี่ยวกับการขอโทษ และการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ อย่างเหมาะสม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับการกล่าวคำขอโทษ ประโยคคำถามเพื่อหาสาเหตุ และการขอโทษในกรณีที่เกิดความผิดพลาด ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด สนทนาถามตอบเกี่ยวกับการขอโทษในสถานการณ์จำลอง

0923210413 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการด้านอื่นๆ ของโรงแรม

เวลาเปิด - ปิดการบริการ

(2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้คำศัพท์ และสำนวนในการถามตอบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง เวลาเปิด - ปิดการบริการของสถานที่ต่างๆ เหล่านี้ เพื่อให้สามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของโรงแรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับการถามตอบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของโรงแรม เวลาเปิด-ปิดห้องอาหาร หรือบริการส่วนต่างๆ ของโรงแรม รายละเอียดการให้บริการในส่วนต่างๆ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาและให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับบริการของโรงแรม

0923210414 การบอกทิศทางภายในโรงแรม (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอก และอธิบายตำแหน่งที่ตั้งของห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง และสถานที่ต่างๆ ภายในโรงแรม และสามารถบอกทิศทางแก่แขกเพื่อไปยังจุดหมายได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับคำศัพท์ สำนวนในการถาม-ตอบเกี่ยวกับการบอกตำแหน่งที่ตั้งของห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง และสถานที่ต่างๆ ภายในโรงแรม การบอกทิศทางแก่แขก ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเหล่านั้น

0923210415 การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ (1.5:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถแนะนำ และอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนที่ใช้ในการถาม-ตอบเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด สนทนาเกี่ยวกับการแนะนำ ให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

0923210416 การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม (1.5:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอกตำแหน่งที่ตั้งและลักษณะ รายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ที่น่าสนใจ และสามารถบอกทิศทางในการไปยังจุดหมายได้

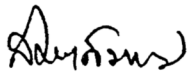
คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาคำศัพท์ สำนวนที่เหมาะสมในการถาม-ตอบเกี่ยวกับการบอกตำแหน่งที่ตั้ง ลักษณะ รายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจ การบอกทิศทางและฝึกปฏิบัติวิธีการสนทนา

ผู้จัดทำหลักสูตร

- | | |
|---|-----------------------|
| 1. นางสาวสุภาวีนี เจริญสุข | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. นางสาวอุมาภรณ์ ชัยศรี | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 3. นางสาวนิตยา แววงค์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร. พิมพันธ์ เดชะคุปต์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพียงใจ สุขโรจน์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 6. อาจารย์ วิวัฒน์ชัย สุขทรัพย์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทร์ทรงกลด คชเสนี | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 8. รองศาสตราจารย์ ดร. สุมาลี ชีโนกุล | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 9. อาจารย์ ดร. ปราณี โหมดhirัญญ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 10. นางชมพร โล่ห์วัชรินทร์ | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน |
| 11. นายนที ราชดวง | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน |

ผู้เห็นชอบหลักสูตร



17 ส.ค. 64

(นายสันโตษ เต็มแสงเลิศ)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการศึกษา

ผู้อนุมัติหลักสูตร



(นายประพันธ์ มนทการดิวงค์)

รองอธิบดี รักษาราชการแทน

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน