หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน
สาขาการบริการที่เป็นเลิศ
รหัสหลักสูตร ๔๐๒๐๐๑๗๒๓๐๘๐๘
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๖ ขอนแก่น
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน
.....

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ เกี่ยวกับความสำคัญของงานบริการ

๑..๒ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ และความสามารถในการให้บริการที่เป็นเลิศ

๑..๓ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการแบบมืออาชีพ

๒. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ รวมระยะเวลาฝึก ๑๘ ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึกจะต้องมีเวลาไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ จึงจะมีสิทธิ์สอบวัดผล

๓. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

๓.๑ มีอายุไม่ต่ำกว่า ๑๘ ปีบริบูรณ์ ไม่จำกัดเพศ และวุฒิการศึกษา

๓.๒ เป็นแรงงานในสถานประกอบกิจการ หรือบุคคลทั่วไป

๓.๓ มีสภาพร่างกายและจิตใจที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก และสามารถเข้ารับการฝึกได้ตลอดหลักสูตร

๔. วุฒิบัตร

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขา การบริการที่เป็นเลิศ

ชื่อย่อ : วพร. การบริการที่เป็นเลิศ

ผู้รับการฝึกต้องมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด และต้องเข้ารับการประเมินผลการฝึกอบรม ได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของคะแนนทั้งหมด จึงจะถือว่าเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรม จะได้รับวุฒิบัตร

Scanned with CamScanner

๕. หัวข้อวิชา

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
๔๐๒๓๒๒๐๑๐๑	ความสำคัญของงานบริการ	๒	-
๔๐๒๓๒๒๐๑๐๒	ความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ	๑	-
๔๐๒๓๒๒๐๑๐๓	คุณสมบัติของนักบริการมืออาชีพ	๒	๑
๔๐๒๓๒๒๐๑๐๔	EQ กับงานบริการ	๒	๑
๔๐๒๓๒๒๐๑๐๕	บุคลิกภาพกับงานบริการ	๓	๓
๔๐๒๓๒๒๐๑๐๖	เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อคุณภาพการบริการ	๑	๑
๔๐๒๓๒๒๐๑๙๙	การวัดและประเมินผล	๑	-
		๑๒	๖
	รวม	๑๘	

๖. เนื้อหาวิชา

๔๐๒๓๒๒๐๑๐๑ **ความสำคัญของงานบริการ** (๒ : ๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนางานบริการได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของงานบริการ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สติปัญญา จิตใจ ศึกษาเปรียบเทียบมาตรฐานคุณภาพการบริการที่ตรงกับอัตภาพของแต่ละบุคคลเสริมสร้างคุณภาพ

๔๐๓๙๙๒๐๔๐๒ **ความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ** (๑ : ๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ การที่ผู้ได้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ รู้สึกได้รับความสะดวกสบายนำมาซึ่งความประทับใจและมีความสุข

Scanned with CamScanner

๔๐๓๙๙๒๐๔๐๓ **คุณสมบัตินักบริการมืออาชีพ** (๒ : ๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกเรียนรู้ถึงคุณสมบัติของนักบริการที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเรียนรู้การรักษาลูกค้าที่มีอยู่แล้วให้เป็นลูกค้าต่อไปด้วยการใส่ใจ ให้บริการทั้งก่อนและหลังการขาย คุณสมบัติเบื้องต้นที่นักบริการที่ดีพึงจะมีเช่น การปรับเปลี่ยนและฝึกทำให้เป็นนิสัย และที่สำคัญที่สุดต้องทำออกมาจากใจ พฤติกรรมที่นักบริการต้องมีที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า เช่น หัวใจบริการ ความอุตสาหะ ความอดทน มองโลกเชิงบวก ไหวพริบปฏิภาณ มีเหตุมีผล มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

ฝึกปฏิบัติการเป็นนักบริการมืออาชีพ

๔๐๓๙๙๒๐๔๐๔ EQ กับงานบริการ (๒ : ๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้ถึงความสำคัญของเชาว์อารมณ์ EQ ที่มีผลต่อความสำเร็จของงานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเรียนรู้ความหมาย และความแตกต่างกันของ IQ เชาว์ปัญญา และ EQ เชาว์อารมณ์ คนที่มี EQ ดีจะแสดงออกอย่างไรกับสถานการณ์ต่างๆ กับการให้บริการ การกำหนดรู้อารมณ์ของตนเองและผู้รับบริการ

ฝึกปฏิบัติการการใช้ EQ กับงานบริการ

๔๐๓๙๙๒๐๔๐๕ **บุคลิกภาพกับงานบริการ** (๓ : ๓)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้ถึงความสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่ดี การมีบุคลิกภาพที่ดีมีผลอย่างไรในงานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพมีความสำคัญอย่างไรกับการทำงาน การไหว้อย่างไรจึงจะถูกต้อง การพัฒนาบุคลิกภาพทั้งภายในภายนอก การแต่งกาย คุณธรรมและจริยธรรม การแสดงออกในบริบทต่างๆ

ฝึกปฏิบัติการให้บริการ

Scanned with CamScanner

๔๐๓๙๙๒๐๔๐๖ เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อคุณภาพบริการ (๑ : ๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีทักษะในการสื่อสาร ไม่การผิดพลาดในการสื่อสาร จนเป็นเหตุให้การบริการล้มเหลว

คำอธิบายรายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้ปัญหา และ อุปสรรคของการสื่อสาร ทั้งการพูดและการเขียน เพื่อที่จะป้องกันไม่ให้การสื่อสารผิดพลาด ขจัดต้นเหตุของความผิดพลาดของการสื่อสาร

ฝึกปฏิบัติการสื่อสาร

๔๐๓๙๙๒๐๔๙๙ การวัดผลประเมินผล (๑ : ๐)

เป็นการประเมินความรู้และทักษะของผู้รับการฝึกระหว่างการฝึกอบรม

๗. ผู้จัดทำหลักสูตร

นายสุรัชต์ ไวยวงษ์	ผู้จัดการทั่วไปโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น
นางสรัญญา กุลจรัสประเสริฐ	ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและฝึกอบรมโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น
ดร.ปิยะวุฒิ อนุอันต์	ที่ปรึกษามาตรฐานด้านงานบริการ บริษัท เคซีจี คอเปอเรชั่น จำกัด
นางเพียงเกษ ภักดีบรรณดิษฐ	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๖ ขอนแก่น

ลงชื่อ ..... ผู้เสนอหลักสูตร
(นางเพียงเกษ ภักดีบรรณดิษฐ)
หัวหน้าฝ่ายฝึกช่างก่อสร้างและอุตสาหกรรมบริการ

ลงชื่อ ..... ผู้เห็นชอบหลักสูตร
(นายอนุชิต ดรกันยา)
หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงชื่อ ..... ผู้อนุมัติหลักสูตร
(นายกิตติภพ แสงฤทธิ์)
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๖ ขอนแก่น

Scanned with CamScanner