



หลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงาน
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานโรงแรม
7620017230220

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในการพูด การฟัง และการอ่านภาษาอังกฤษ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการใช้คำศัพท์ ประโยค และสำนวน ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องในการให้บริการต้อนรับ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ สนทนาได้ตอบ กับลูกค้าต่างชาติได้อย่างถูกต้อง
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเชื่อมั่นในการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการฝึก

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และการประเมินผล เป็นระยะเวลา 30 ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึกจะต้องมีเวลาฝึกไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 จึงจะมีสิทธิ์สอบวัดผล

คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

1. เป็นผู้ประกอบอาชีพหรือมีประสบการณ์ในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว
2. พนักงานทุกแผนก
3. มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
4. มีสภาพร่างกายพร้อมที่จะเข้ารับการฝึกตลอดหลักสูตร

วุฒิบัตร

1. ผู้เข้ารับการฝึกที่จบหลักสูตร และผ่านการประเมินผลจะได้รับวุฒิบัตร

หัวข้อวิชา

รหัส	หัวข้อ	ชั่วโมงฝึก	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
1.	หลักภาษาอังกฤษเบื้องต้น	0.5	2
2.	การนับและอ่านตัวเลข	1	1

รหัส	หัวข้อ	ชั่วโมงฝึก	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
3.	คำศัพท์อุปกรณ์เครื่องใช้ส่วนหน้าของโรงแรม	1	1
4.	การทักทายและการต้อนรับลูกค้า	1	1
5.	การสำรองห้องพักทางโทรศัพท์	1	1
6.	การ (Check - in) และการให้ข้อมูลห้องพัก	1	1
7.	การแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก	1	1
8.	การพูดเสนอตนเพื่อช่วยเหลือหรือบริการ	0.5	1
9.	การ (Check - out) และการชำระค่าใช้จ่าย	1	1
10.	การแก้ปัญหาในการบริการ การขอโทษ	1	1
11.	การขอบคุณและการกล่าวคำลา	1	1
12.	การเขียนจดหมายสมัครงาน	0.5	1
13.	การถามตอบในการสัมภาษณ์งาน	0.5	1
14.	เทคนิคการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน	-	1
15.	เทคนิคการสร้างนิสัยอุตสาหกรรมเพื่อเพิ่มผลิตภาพแรงงาน	-	1
16.	เทคนิคการแก้ไขปัญหาหน้างานอย่างมีประสิทธิภาพ	-	1
17.	การวัดผล	1	1
		12	18
	รวม	30	

เนื้อหาวิชา

1. หลักภาษาอังกฤษเบื้องต้น

ทบทวนลักษณะตัวอักษรและคำอ่าน การเทียบเสียงและการผสมเสียงภาษาอังกฤษ การจัดหมวดหมู่คำ คำนาม คำสรรพนาม คำกริยา คำคุณศัพท์ คำกริยาวิเศษณ์ คำบุพบท คำสันธาน และคำอุทาน โครงสร้างประโยคบอกเล่า ประโยคคำถาม และประโยคปฏิเสธ และหลักการใช้กาล (Tense) ต่าง ๆ

2. การนับและอ่านตัวเลข

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติการอ่านและพูดเกี่ยวกับจำนวนตัวเลข ลำดับเลขที่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขบ้าน จำนวนเงิน เลขเวลา ศักราช รวมทั้งการอ่านชื่อวัน ชื่อเดือนเป็นภาษาอังกฤษ

3. คำศัพท์อุปกรณ์เครื่องใช้ส่วนหน้าของโรงแรม
เรียนรู้และปฏิบัติการอ่านและพูด เกี่ยวกับคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการทักทาย และการต้อนรับลูกค้า ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับการทักทายและการต้อนรับลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ
4. การทักทายและการต้อนรับลูกค้า
เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการทักทาย และการต้อนรับลูกค้า ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับการพูดสนทนาเกี่ยวกับการทักทายและการต้อนรับลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ
5. การสำรองห้องพักทางโทรศัพท์
เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในจองห้องพักทางโทรศัพท์ ยืนยันการจองห้องพักทางโทรศัพท์ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาถามตอบเกี่ยวกับการสำรองห้องพัก และการให้ข้อมูลห้องพักในสถานการณ์ต่าง ๆ
6. การ (Check - in) และการให้ข้อมูลห้องพัก
เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in) และการให้ข้อมูลห้องพักประเภทต่าง ๆ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาถามตอบเกี่ยวกับการสำรองห้องพัก และการให้ข้อมูลห้องพักในสถานการณ์ต่าง ๆ
7. การแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก
เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานบริการต่าง ๆ ภายในโรงแรม ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาถามตอบเกี่ยวกับการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานบริการต่าง ๆ ของโรงแรมในสถานการณ์ต่าง ๆ
8. การพูดเสนอตนเพื่อช่วยเหลือหรือบริการ
เรียนรู้และปฏิบัติการอ่านออกเสียงคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการพูดเสนอตน เพื่อช่วยเหลือหรือบริการผู้ใช้บริการ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาถามตอบเกี่ยวกับการพูดเสนอตนเพื่อช่วยเหลือหรือบริการในสถานการณ์ต่าง ๆ
9. การ (Check - out) และการชำระค่าใช้จ่าย
เรียนรู้และปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการคืนห้องพัก (Check - out) และการชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาถามตอบเกี่ยวกับการคืนห้องพักและการชำระค่าใช้จ่ายในสถานการณ์ต่าง ๆ
10. การแก้ปัญหาในการบริการ การขอโทษ
เรียนรู้และปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการถามตอบเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการบริการ การขอโทษ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาถามตอบเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการบริการและการขอโทษในสถานการณ์ต่าง ๆ
11. การขอบคุณและการกล่าวคำลา
เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการพูดขอบคุณ การกล่าวคำลา ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับการพูดขอบคุณและการกล่าวคำลาลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ
12. การเขียนจดหมายสมัครงาน
เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การเขียนส่วนต่าง ๆ ของจดหมายสมัครงาน เช่น การเขียนข้อมูลส่วนตัว คุณสมบัติโดยย่อ ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงาน การใช้ภาษาและคำในการเขียนจดหมายสมัครงาน

13. การถามตอบในการสัมภาษณ์งาน

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการถามตอบในการสัมภาษณ์งาน การให้ข้อมูลส่วนตัว การให้ข้อมูลครอบครัว การให้ข้อมูลแหล่งที่อยู่ การให้ข้อมูลการศึกษา การให้ข้อมูลประวัติการทำงานฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาถามตอบในการสัมภาษณ์งานในสถานการณ์ต่าง ๆ

14. เทคนิคการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน

อธิบายถึงหลักการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน วิธีการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน ภาคปฏิบัติจัดให้มีกิจกรรมในการเพิ่มผลิตภาพแรงงานให้เกิดขึ้นในองค์กร

15. เทคนิคการสร้างนิสัยอุตสาหกรรมเพื่อเพิ่มผลิตภาพแรงงาน

อธิบายถึงเทคนิคการสร้างนิสัยอุตสาหกรรมที่แรงงานจำเป็นต้องมีในการทำงาน วิธีการสร้างนิสัยอุตสาหกรรมให้เกิดขึ้นในการทำงาน ภาคปฏิบัติจัดให้มีการวิเคราะห์จุดบกพร่องในการทำงาน การปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงานให้ดีขึ้นเพื่อเพิ่มผลิตภาพแรงงาน

16. เทคนิคการแก้ไขปัญหาหน้างานอย่างมีประสิทธิภาพ

อธิบายถึงปัญหาที่มักเกิดขึ้นในการทำงาน สาเหตุของปัญหา การป้องกันปัญหา และการแก้ไขปัญหอย่างมีประสิทธิภาพโดยยึดคุณธรรม ภาคปฏิบัติจัดให้มีการเสนอปัญหาที่มักพบในการทำงาน รวมถึงเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาขณะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

17. การวัดผล

วัดผลความรู้และทักษะของผู้รับการฝึก



(นายอนุรักษ์ อุโฆษกิจ)

ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเพชรบุรี

ผู้อนุมัติหลักสูตร