



การฝึกเตรียมเข้าทำงาน

หลักสูตร พนักงานบริการการโรงแรม
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
(Hotel Services Food and Beverage Service)
รหัสหลักสูตร 0910027320303

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

ผู้อนุมัติหลักสูตร	นายรัช เบญจาทิกุล อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	
วันที่อนุมัติ 25 / พ.ค. 2564	จำนวน.....10.....แผ่น	ปรับปรุงครั้งที่ /

การฝึกเตรียมเข้าทำงาน
หลักสูตร พนักงานบริการการโรงแรม แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
(Hotel Services Food and Beverage Service)
รหัสหลักสูตร 0910027320303
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน
ภายใต้โครงการเตรียมทักษะด้านบริการแก่เยาวชนไทยสู่การโรงแรม
ระหว่างกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มูลนิธิคีนันแห่งเอเชีย มูลนิธิซีดี และโรงแรมพันธมิตร

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพพนักงานบริการ
การโรงแรม แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยสามารถ

- 1.1 มีความรู้และทักษะพื้นฐานในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 1.2 มีความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21
- 1.3 มีความรู้และทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานโรงแรม
- 1.4 มีความตระหนักรู้เรื่องการป้องกันการล่องละเมิดทางเพศในที่ทำงาน
- 1.5 มีความรู้และความเข้าใจเรื่องการบริหารการเงินส่วนบุคคล

2. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยหน่วยฝึกในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ร่วมกับมูลนิธิคีนันแห่งเอเชียและโรงแรมพันธมิตร เป็นเวลาจำนวน 280 ชั่วโมง (2 เดือน) หลังจากนั้นจะได้รับ
การฝึกในสถานประกอบกิจการ จำนวน 420 ชั่วโมง (3 เดือน) รวมระยะเวลาการฝึกทั้งหมด 700 ชั่วโมง (5 เดือน)

3. คุณสมบัติผู้รับการฝึก

- 3.1 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป
- 3.2 มีอายุ 18 - 25 ปี
- 3.3 มีความรู้และทักษะภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน
- 3.4 สามารถรักษาระเบียบวินัยและเข้ารับการฝึกได้ตลอดหลักสูตร
- 3.5 มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการประกอบอาชีพการโรงแรม
- 3.6 มีสภาพร่างกายที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึกและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
- 3.7 ไม่มีประวัติอาชญากรรมหรือมีความประพฤติไม่เหมาะสม

4. วุฒิบัตร

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน หลักสูตร พนักงานบริการการโรงแรม แผนกบริการอาหาร
และเครื่องดื่ม

ชื่อย่อ : วพร. พนักงานบริการการโรงแรม แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

4.1 ผู้รับการฝึกที่มีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาการฝึกทั้งหมดและผ่านการ
ประเมินผล แต่ไม่สามารถเข้าฝึกงานในสถานประกอบกิจการได้ด้วยเหตุผลใดก็ตาม จะได้หนังสือรับรองผลการฝึก

4.2 ผู้รับการฝึกที่มีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาการฝึกทั้งหมดและผ่านการ
ประเมินผลจากสถานประกอบกิจการที่เข้าฝึกงาน จะได้รับวุฒิบัตร วพร. พนักงานบริการการโรงแรม
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และหนังสือรับรองการฝึกงานจากสถานประกอบกิจการที่เข้ารับการฝึก



5. หลักสูตรการฝึก

โครงสร้างหลักสูตรการฝึกอบรบ วพร. หลักสูตร พนักงานบริการการโรงแรม แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นดังนี้

5.1 การฝึกโดยหน่วยงานฝึกของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ร่วมกับมูลนิธิคีนันแห่งเอเชียและโรงแรมพันธมิตร หลักสูตร พนักงานบริการการโรงแรม แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ใช้เวลาฝึก 280 ชั่วโมง โดยจำแนกรายละเอียด ดังนี้

5.1.1 หมวดความรู้ความสามารถพื้นฐาน	32	ชั่วโมง
5.1.2 หมวดความรู้ความสามารถหลัก	200	ชั่วโมง
5.1.3 หมวดความรู้ความสามารถเสริม	48	ชั่วโมง

5.2 ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผลจากหน่วยฝึกของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานแล้ว จะต้องเข้ารับการฝึกงานในสถานประกอบการอีกเป็นเวลา จำนวน 420 ชั่วโมง

6. หัวข้อวิชา

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	1. หมวดความรู้ความสามารถพื้นฐาน		
0913210501	กิจกรรมสร้างเสริมนิสัยในการทำงาน	1	3
0913210502	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม	3	0
0913210503	อุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3	0
0913210504	คุณสมบัติพนักงานและการบริหารงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม	5	0
0913210505	ความรู้เกี่ยวกับอาหารและรายการอาหาร	4	0
0913210506	ความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มและรายการเครื่องดื่ม	6	0
0913210507	ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4	0
0913210508	สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	3	0
	2. หมวดความรู้ความสามารถหลัก		
0913230501	สุขอนามัยและความปลอดภัยในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	6	24
0913230502	หลักและวิธีการจัดโต๊ะอาหารตามมาตรฐานสากล	6	24
0913230503	รูปแบบและเทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	6	24
0913230504	กระบวนการการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	6	30
0913230505	หลักและวิธีการผสมเครื่องดื่ม	6	30
0913230506	การพัฒนางานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	6	18
0913239901	การวัดและประเมินผล	1	13
	3. หมวดความรู้ความสามารถเสริม		
0913240501	ทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21	5	10
0913240502	การบริหารการเงินส่วนบุคคล	2	4



รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0913240503	การป้องกันการล่องละเมิดทางเพศในที่ทำงาน	2	1
0913240504	ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรม	8	16
รวม		83	197
		280	

7. เนื้อหาวิชา

1. หมวดความรู้ความสามารถพื้นฐาน

0913210501 กิจกรรมสร้างเสริมนิสัยในการทำงาน (1 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าได้ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการหรือผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพ และการทำงานเป็นทีม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับเทคนิควิธีการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร ความรู้และทักษะในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ การปรับตัวในการทำงาน การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพและการทำงานเป็นทีม

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับกิจกรรมสร้างเสริมนิสัยในการทำงาน กิจกรรมละลายพฤติกรรมผู้รับการฝึก กิจกรรมทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม

0913210502 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม (3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของโรงแรมและอุตสาหกรรมโรงแรม ลักษณะและความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรม คุณสมบัติที่ดีของผู้ประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรม ข้อควรคำนึงในการประกอบอาชีพธุรกิจโรงแรม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของโรงแรม ลักษณะ ความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรม คุณสมบัติที่ดีของผู้ประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรม และข้อควรคำนึงในการประกอบอาชีพธุรกิจโรงแรม

0913210503 อุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่ม (3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจถึงความจำเป็นมาของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ความสำคัญและองค์ประกอบความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความจำเป็นมาของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ความสำคัญของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม และองค์ประกอบความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม



0913210504 คุณสมบัติพนักงานและการบริหารงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (5 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริหารงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งต่าง ๆ ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ประเภทของห้องอาหารในโรงแรม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โครงสร้างการบริหารงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งต่าง ๆ ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และประเภทของห้องอาหารในโรงแรม

0913210505 ความรู้เกี่ยวกับอาหารและรายการอาหาร (4 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอาหาร การจัดลำดับอาหาร และรายการอาหาร

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับอาหารและรายการอาหาร อาหารตะวันตก การจัดลำดับอาหารตะวันตก ความรู้เกี่ยวกับอาหารตะวันออก ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหาร ประเภทของรายการอาหาร รายการอาหารประจำห้องอาหารแบบต่าง ๆ และรายการอาหารพิเศษ

0913210506 ความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มและรายการเครื่องดื่ม (6 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องดื่ม จัดทำและออกแบบรายการเครื่องดื่ม การเรียงลำดับเครื่องดื่ม รายการเครื่องดื่ม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับเครื่องดื่ม ประเภทของเครื่องดื่ม เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เครื่องดื่มที่ได้จากการหมัก เครื่องดื่มที่ได้จากการกลั่น การจัดทำและออกแบบรายการเครื่องดื่ม การเรียงลำดับเครื่องดื่ม และรายการเครื่องดื่ม

0913210507 ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (4 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหาร การบริการงานจัดเลี้ยง การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก และบาร์

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหาร เครื่องมือเครื่องใช้ครุภัณฑ์ เครื่องมือเครื่องใช้ประเภทผ้า กระเบื้อง แก้ว เครื่องมือเครื่องใช้ประเภทบนโต๊ะอาหาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการงานจัดเลี้ยง การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก บาร์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับผสมเครื่องดื่ม และการบริการเครื่องดื่ม



0913210508 สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

(3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน การปฏิบัติและการควบคุมอันตรายจากความเสี่ยงต่าง ๆ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับสุขอนามัย ความปลอดภัยในโรงแรม เช่น การกำจัด ป้องกันสัตว์แมลงต่าง ๆ บริเวณภายในห้องพัก ห้องน้ำสาธารณะ รวมถึงขยะมูลฝอย การป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุที่มักเกิดขึ้นในโรงแรมและวิธีแก้ไข วิธีป้องกันอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การป้องกันอันตรายที่เกิดจากไฟไหม้ ระบบเตือนภัยที่มีในโรงแรม อันตรายจากอุบัติเหตุอื่น ๆ สารเคมีที่เป็นพิษหรือสิ่งของที่อาจเป็นอันตราย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และกฎหมายที่เกี่ยวกับความปลอดภัย

ปฏิบัติและประเมินผล การป้องกันจากอุบัติเหตุ สารเคมีที่เป็นพิษหรือสิ่งของที่อาจเป็นอันตราย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

2. หมวดความรู้ความสามารถหลัก

0913230501 สุขอนามัยและความปลอดภัยในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

(6 : 24)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับสุขอนามัยและความปลอดภัยในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจับถืออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และการป้องกันอุบัติเหตุในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ฝึกปฏิบัติและประเมินผล การทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การจับถืออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

0913230502 หลักและวิธีการจัดโต๊ะอาหารตามมาตรฐานสากล

(6 : 24)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับวิธีการจัดโต๊ะอาหารที่ถูกต้อง รูปแบบการจัดโต๊ะอาหาร การจัดโต๊ะอาหารตามมืออาหาร การจัดโต๊ะอาหารชาติต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับหลักการจัดโต๊ะอาหาร การจัดวางโต๊ะอาหารและเก้าอี้ การปูผ้าปูโต๊ะ การเปลี่ยนผ้าปูโต๊ะ การวางผ้ารองจาน การจัดวางอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร การวางเครื่องมือประเภทส้อม การวางช้อนทุกชนิด การวางจานขนมปัง การวางแก้วน้ำ การวางผ้าเช็ดปาก การวางเครื่องปรุงรส การวางเครื่องตกแต่งบนโต๊ะอาหาร การจัดวางถ้วยชาและกาแฟ รูปแบบการจัดโต๊ะอาหาร และเปลี่ยนผ้าปูโต๊ะ การพับผ้าเช็ดปากแบบต่าง ๆ การจัดโต๊ะอาหารตามรายการอาหารที่กำหนด การจัดโต๊ะอาหารมือ และการจัดโต๊ะอาหารชาติต่าง ๆ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับ การปูผ้าปูโต๊ะ การเปลี่ยนผ้าปูโต๊ะ การพับผ้าเช็ดปาก และการจัดโต๊ะอาหารแบบต่าง ๆ



0913230503 รูปแบบและเทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม**(6 : 24)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับรูปแบบและเทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประเภทของการบริการอาหารและการบริการเครื่องดื่ม การจัดที่นั่งและลำดับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประเภทของงานจัดเลี้ยงและการบริการอาหารและเครื่องดื่มในงานจัดเลี้ยงแบบต่าง ๆ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาประเภทของการบริการอาหาร การบริการอาหารที่โต๊ะอาหาร การบริการอาหารแบบตนเอง เทคนิคการบริการอาหาร การเสิร์ฟอาหาร การถอนจานอาหาร ประเภทของการบริการเครื่องดื่ม การบริการเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ การบริการเครื่องดื่มประเภทไวน์ การบริการชา กาแฟ และการจัดลำดับที่นั่งการบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งประเภทของงานจัดเลี้ยงและการบริการอาหารและเครื่องดื่มในงานเลี้ยงต่าง ๆ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการอาหารรูปแบบต่าง ๆ เทคนิคการบริการอาหาร การถอนจานอาหาร และการบริการเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ

0913230504 กระบวนการการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม**(6 : 30)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับกระบวนการการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ได้อย่างถูกต้อง การเตรียมการก่อนเปิดห้องอาหาร การปฏิบัติงานระหว่างให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การปฏิบัติงานเมื่อสิ้นสุดการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การเตรียมการก่อนเปิดห้องอาหาร การทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ของห้องอาหาร การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในส่วนบริการ การจัดเตรียมบาร์และเครื่องดื่ม การตรวจสอบความเรียบร้อยอื่น ๆ การปฏิบัติงานระหว่างให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การต้อนรับแขกหรือลูกค้า การรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การเก็บเงิน การตรวจสอบความพึงพอใจ การส่งแขกหรือลูกค้า และการปฏิบัติงานเมื่อสิ้นสุดการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งการรับจองทางโทรศัพท์หรืออีเมล

ฝึกปฏิบัติและประเมินผล การต้อนรับแขกหรือลูกค้า การรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การเก็บเงิน การตรวจสอบความพึงพอใจ และการส่งแขกหรือลูกค้า

0913230505 หลักและวิธีการผสมเครื่องดื่ม**(6 : 30)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับหลักและวิธีการผสมเครื่องดื่ม เทคนิคการผสมเครื่องดื่ม ข้อปฏิบัติในการผสมเครื่องดื่ม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาประเภทเครื่องดื่มผสม เทคนิคการผสมเครื่องดื่ม หลักการผสมเครื่องดื่ม การตวงวัดในบาร์ อัตราส่วนการทำเครื่องดื่ม และการจัดตกแต่งปากแก้วเครื่องดื่ม

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการผสมเครื่องดื่มตามสูตรมาตรฐาน การตกแต่งปากแก้วเครื่องดื่ม



0913230506 การพัฒนางานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

(6 : 18)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ การแก้ไขปัญหาในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เทคนิคการเพิ่มยอดขายอาหารและเครื่องดื่ม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพและการแสดงออก การมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ การแก้ไขปัญหาในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การระบุและตรวจสอบแนวทางการแก้ปัญหา การสื่อสารด้วยคำพูดที่เหมาะสมต่อแขกหรือลูกค้า การให้ข้อมูลลูกค้าเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน การจัดทำประวัติลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการลูกค้าในครั้งต่อไป วิธีการและเทคนิคการเพิ่มยอดขายอาหารและเครื่องดื่ม

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าตำหนิ การจัดการข้อร้องเรียน การระบุและตรวจสอบแนวทางการแก้ปัญหา การยอมรับและการปฏิบัติเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน การสื่อสารด้วยคำพูดที่เหมาะสมต่อแขกหรือลูกค้า การให้ข้อมูลลูกค้าเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำประวัติลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการลูกค้าในครั้งต่อไป

0913239901 การวัดและประเมินผล

(1 : 13)

ประเมินผลความรู้ ความสามารถ ของผู้รับการฝึก โดยทดสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

3. หมวดความรู้ความสามารถเสริม

0913240501 ทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21

(5 : 10)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และมีทักษะ ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานร่วมกันเป็นทีม การคิดวิเคราะห์อย่างมีลำดับขั้นตอน การสร้างความคิดสร้างสรรค์และการคิดนอกกรอบบนข้อจำกัดที่มีอยู่ที่น่าสนใจในการแก้ไขปัญหาในเชิงสร้างสรรค์ มีความเข้าใจคุณลักษณะของผู้นำในรูปแบบต่าง ๆ วิวัฒนาการ คุณสมบัติและบทบาทของการเป็นผู้นำ รวมถึงความรับผิดชอบและหน้าที่ในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบและรูปแบบของการสื่อสาร รวมถึงคุณสมบัติและบทบาทของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ตลอดจนเข้าใจถึงประโยชน์และอุปสรรคของการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีมผ่านกิจกรรมที่มีเป้าหมายร่วมกัน ควบคู่กับการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้ผลลัพธ์ของงานออกมามีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมายของงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ กระบวนการคิดวิเคราะห์อย่างมีลำดับขั้นตอนและสามารถเชื่อมโยงเหตุและผลในแต่ละสถานการณ์ รวมทั้งสามารถเข้าใจปัญหาเพื่อประเมินและนำไปสู่การตัดสินใจแก้ไขปัญหาอย่างมีเหตุผล กระบวนการทางความคิดสร้างสรรค์และการคิดนอกกรอบบนข้อจำกัดที่มีอยู่ เทคนิคที่สนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เข้าใจคุณลักษณะของผู้นำในรูปแบบต่าง ๆ วิวัฒนาการ คุณสมบัติและบทบาทของการเป็นผู้นำ รวมถึงความรับผิดชอบและหน้าที่ในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารด้วยวัจนภาษาและอวัจนภาษาจากสถานการณ์จำลอง รวมถึงเข้าใจบทบาทและคุณสมบัติของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่ดี และปัจจัยที่สนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร เพื่อให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ฝึกและเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการฟัง การจับประเด็นของการสื่อสารโดยเข้าใจสารที่ผู้พูดต้องการจะสื่ออย่างแท้จริง และสามารถถ่ายทอดสารที่ได้รับได้ชัดเจน ทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีมผ่านกิจกรรมที่มีเป้าหมายร่วมกัน ควบคู่กับการรับฟัง



ความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม การสร้างประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันด้วยการเข้าใจสมาชิกในทีม สามารถระบุเป้าหมายของงาน และระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ปัญหา และอุปสรรคในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อลดช่องว่างในการทำงานเพื่อให้ผลลัพธ์ของงานมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมาย การคิดวิเคราะห์อย่างมีลำดับขั้นตอนและสามารถเชื่อมโยงเหตุและผลในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งสามารถเข้าใจปัญหาเพื่อประเมินและนำไปสู่การตัดสินใจแก้ไขปัญหาอย่างมีเหตุผล เกิดการจัดระเบียบความคิดอย่างเป็นระบบ ผูกการแก้ไขปัญหาผ่านการทำกิจกรรมสถานการณ์จำลอง โดยการสืบเสาะ รวบรวม และวิเคราะห์ รวมทั้งสามารถตรวจสอบทางเลือกเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา วางแผนการแก้ไขปัญหา และประเมินผล สรุปแนวทางที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ เพื่อให้ปัญหาคือคลายและสำเร็จลุล่วงการคิดสร้างสรรค์และการคิดนอกกรอบบนข้อจำกัดที่มีอยู่ การใช้เทคนิคที่สนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์โดยสามารถประเมินโอกาสและความเป็นไปได้ที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาในเชิงสร้างสรรค์ เข้าใจคุณลักษณะของผู้นำในรูปแบบต่าง ๆ วิวัฒนาการ คุณสมบัติและบทบาทของการเป็นผู้นำ รวมถึงความรับผิดชอบและหน้าที่ในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

0913240502 การบริหารการเงินส่วนบุคคล

(2 : 4)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความตระหนักรู้ความสำคัญของการวางแผนทางการเงิน โดยสามารถมองเห็นภาพรวมของการจัดการการเงินในการดำเนินชีวิตประจำวัน การใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ การทำบัญชีรายรับ - รายจ่าย สามารถแยกแยะประเภทรายจ่ายที่จำเป็นและไม่จำเป็นได้ การตั้งเป้าหมายทางการเงิน สามารถวางแผนทางการเงินเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ การออมเงิน และเข้าใจประเภทของเงินออม ประโยชน์ของเงินออมเพื่อให้สามารถจัดสรรเงินออมตามวัตถุประสงค์ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงิน ภาพรวมของการจัดการการเงินในการดำเนินชีวิตประจำวัน การใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ การทำบัญชีรายรับ - รายจ่าย แยกแยะประเภทรายจ่ายที่จำเป็นและไม่จำเป็น การตั้งเป้าหมายทางการเงิน การวางแผนทางการเงินเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การออมเงิน ประเภทของเงินออม แนวคิดสมการการออมเงิน เทคนิคการออมเงินแบบต่าง ๆ ประเภทเงินออมทางเลือกในการออมเงิน และวิธีการสร้างวินัยในการออมเงิน ประโยชน์ของเงินออมเพื่อจัดสรรเงินออมตามวัตถุประสงค์

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการการเงินในชีวิตประจำวันผ่านสถานการณ์จำลอง การวางแผนการใช้จ่ายและแยกแยะประเภทรายจ่ายได้ การออมเงิน ความเสี่ยง และการวางแผนเพื่อป้องกันความเสี่ยง การทำบัญชีรายรับ - รายจ่ายส่วนบุคคล การแยกแยะประเภทรายจ่ายจำเป็นและรายจ่ายไม่จำเป็น รวมถึงการลดปริมาณรายการรายจ่ายที่ไม่จำเป็นเพื่อให้สามารถมีเงินออม การวางแผนทางการเงินโดยคำนึงถึงความเหมาะสมและศักยภาพของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การสร้างวินัยในการออมเงิน

0913240503 การป้องกันการล่อลวงละเมิดทางเพศในที่ทำงาน

(2 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความเข้าใจเกี่ยวกับนิยาม ความหมาย และลักษณะของพฤติกรรมที่เข้าข่ายการล่อลวงละเมิดทางเพศ แนวทางการป้องกันการล่อลวงละเมิดทางเพศในที่ทำงาน



คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความหมายและลักษณะของพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เข้าข่ายการล่วงละเมิดทางเพศ อาทิ คำพูด สายตา ท่าทีที่สื่อเจตนา เป็นต้น รวมทั้งสาเหตุและผลกระทบของการถูกล่วงละเมิดทางเพศ การประสานงานและขอความช่วยเหลือมูลนิธิสำหรับการให้ความช่วยเหลือผู้หญิงที่ถูกคุกคามทางเพศ การโดนล่วงละเมิดทางเพศไม่ว่าจะเป็นตามกฎหมายหรือการสืบค้น

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการป้องกันตนเองจากการล่วงละเมิดทางเพศในที่ทำงาน และข้อควรปฏิบัติหากเผชิญกับเหตุการณ์การล่วงละเมิดทางเพศ การประสานงานและขอความช่วยเหลือมูลนิธิสำหรับการให้ความช่วยเหลือผู้หญิงที่ถูกคุกคามทางเพศ การโดนล่วงละเมิดทางเพศไม่ว่าจะเป็นตามกฎหมายหรือการสืบค้น เช่น มูลนิธิปวีณาเพื่อเด็กและสตรี มูลนิธิเพื่อนหญิง มูลนิธิผู้หญิง เป็นต้น

0913240504 ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรม

(8 : 16)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ สำนวน และประโยคที่ใช้สำหรับการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เข้าใจการใช้ภาษาต่างประเทศและศัพท์เทคนิคสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนมีทักษะในการสื่อสารในชีวิตประจำวันเบื้องต้น การทักทาย การพูดแนะนำตัว การขออนุญาต การตอบรับและปฏิเสธในสถานการณ์ต่าง ๆ การเสนอความช่วยเหลือ การบอกทิศทาง การกล่าวขอบคุณ การแสดงความเสียใจ การกล่าวขอโทษ การกล่าวลา การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และโรงแรม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการใช้ภาษาต่างประเทศ ศัพท์เทคนิคต่าง ๆ รวมทั้งบทสนทนาสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการสนทนาคำศัพท์ ศัพท์เทคนิคต่าง ๆ สำนวน และการสื่อสารในชีวิตประจำวันเบื้องต้นการทักทาย การพูดแนะนำตัว การขออนุญาต การตอบรับและปฏิเสธในสถานการณ์ต่าง ๆ การเสนอความช่วยเหลือ การบอกทิศทาง การกล่าวขอบคุณ การแสดงความเสียใจ การกล่าวขอโทษ การกล่าวลา การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และโรงแรม รวมทั้งบทสนทนาสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำหลักสูตร

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. นางสาวสุวิภา ฉลาดคิด | ผู้จัดการ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและเศรษฐกิจ
มูลนิธิคีนันแห่งเอเชีย |
| 2. นางสาววันเพ็ญ อุธาราสวัสดิ์ | ผู้ช่วยที่ปรึกษา
มูลนิธิคีนันแห่งเอเชีย |
| 3. นายกิตติกร เรืองขำ | รองคณบดีฝ่ายบริหารและอาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการโรงแรม
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 4. นางสาววดี ธงภักดิ์ | อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการโรงแรม
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 5. นางสาวพิมพ์ณัฐ วัชรเกียรติกุล | ผู้จัดการฝ่ายส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
โรงแรมคอนราต กรุงเทพฯ |
| 6. นางสาวสิริพร ตรีวิทย์รัตน์ | ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม
โรงแรมฮิลตัน สุขุมวิท กรุงเทพฯ |
| 7. นางสาวพรณิดา เฟื่องพิกุล | ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคล
โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ สุขุมวิท 20 |



8. นายจักรพันธ์ จี๊อดดวงจันทร์ นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก
9. นายไพโรจน์ พาสพิชญ์ นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม.....ผู้เสนอหลักสูตร

(นายเฉลิมพงษ์ บุญรอด)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม.....ผู้เห็นชอบหลักสูตร

(นางตรุณี นิธิทวีกุล)

รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม.....ผู้อนุมัติหลักสูตร

(นายธวัช เบญจาทิกุล)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

๒๕ พ.ค. ๒๕๖๔

