



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายพัฒนาศักยภาพแรงงานและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โทร ๕๐๒-๓

ที่ พศ. ๔๐๖/๒๕๕๘

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุมัติใช้หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ สาขาการเพิ่มศักยภาพของการบริการในรูปแบบธุรกิจโรงแรม

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ด้วยฝ่ายพัฒนาศักยภาพแรงงานและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานดำเนินการเปิดฝึกอบรมในหลักสูตรยกระดับฝีมือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จำนวน ๓๐ ชั่วโมง สาขาการเพิ่มศักยภาพของการบริการในรูปแบบธุรกิจโรงแรม ให้กับกลุ่มบุคคลทั่วไป กลุ่มแรงงานนอกระบบ แรงงานในสถานประกอบการกิจการของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ฝ่ายพัฒนาศักยภาพแรงงานและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน จึงจัดทำหลักสูตรยกระดับฝีมือ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มผู้เรียนในพื้นที่ และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง

ฝ่ายพัฒนาศักยภาพแรงงานและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน จึงขออนุมัติใช้หลักสูตรยกระดับฝีมือสาขาการเพิ่มศักยภาพของการบริการในรูปแบบธุรกิจโรงแรม ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

อนุทิน ฟื้นเภา

(นายวสันต์ ฟื้นเภา)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าฝ่ายพัฒนาศักยภาพแรงงานและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

อนุมัติ

นางสาวอนุชจรินทร์

(นางสาวอนุชจรินทร์ สายรัตทอง)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
สาขาการเพิ่มศักยภาพของการบริการในรูปแบบธุรกิจโรงแรม
จำนวน ๓๐ ชั่วโมง

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการบริการในรูปแบบธุรกิจโรงแรม

๑.๒ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกทักษะในการบริการเพื่อใช้ในการทำงานให้เป็นไปตามคุณภาพของการให้บริการอย่างมืออาชีพ

๑.๓ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อลูกค้า

๑.๔ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกทักษะในการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อใช้ในการทำงานรวมถึงการดูแลสุขภาพลักษณะของผู้ให้บริการ

๑.๕ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ทักษะในการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข (เรียนรู้การพูด การแสดงออก และการให้เกียรติซึ่งกันและกัน)

๑.๖ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้การรักษาความปลอดภัยของโรงแรมรวมถึงการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ

๑.๗ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ทักษะและความสามารถในการใช้การบริการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

๒. ระยะเวลาการฝึก

ผู้เข้ารับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ รวมระยะเวลาการฝึก ๓๐ ชั่วโมง

๓. คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึก

๑. เป็นพนักงานในสถานประกอบกิจการ
๒. ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานเอกสารของแต่ละแผนก
๓. มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป
๔. เป็นผู้มีสัญชาติไทย

๔. วุฒิบัตร

ผู้รับการฝึกที่ฝึกจบหลักสูตร และผ่านการประเมินผลไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ และผ่านการประเมินผลจากศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด จะได้รับวุฒิบัตร

/๕. หัวข้อวิชา...

๕. หัวข้อวิชา

หัวข้อ	ชั่วโมง	
	ทฤษฎี	ปฏิบัติ
การละลายพฤติกรรม		๐.๕
การบริการในรูปแบบธุรกิจโรงแรม	๔	๓
ทัศนคติที่ดีในการทำงานด้านบริการ	๒	๐.๕
เทคนิคการสร้างมิตรภาพที่ดีในการทำงานร่วมกัน	๒	๑
บุคลิกภาพกับการให้บริการเพื่อครองใจลูกค้า	๓	๔
กลยุทธ์การให้บริการอย่างเหนือชั้น	๒	๑
Magic Words กับการให้บริการ	๒	๒
เทคนิคการใช้การบริการในการกระตุ้นการขาย	๑	๒
	๑๖	๑๔
รวม	๓๐	

๖. เนื้อหาวิชา

๖.๑ การละลายพฤติกรรม

(๐ : ๐.๕)

ทำกิจกรรมเพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากร และชี้แจงหัวข้ออบรมให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมทราบ

๖.๒ การบริการในรูปแบบธุรกิจโรงแรม

(๔ : ๓)

ศึกษาวิธีการให้บริการ การกล่าวคำต้อนรับ การกล่าวคำทักทาย เรียนรู้หลักพื้นฐานสำหรับการบริการที่ดี เช่นการบริการที่รวดเร็ว อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ถูกต้อง ตรงเวลา ซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ ทำงานละเอียด มีฝีมือ ให้ความสำคัญกับลูกค้า สม่ำเสมอ มีมาตรฐาน และสร้างรอยยิ้มและความประทับใจ

๖.๓ ทัศนคติที่ดีในการทำงานด้านบริการ

(๒ : ๐.๕)

ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎี ด้านการบริการ การสร้างทัศนคติด้านการบริการ ศึกษาทัศนคติ ที่มีผลให้มีการแสดง พฤติกรรม ออกมา จะเห็นได้ว่า ทัศนคติ ประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้น ออกมาโดยทางพฤติกรรม

๖.๔ เทคนิคการสร้างมิตรภาพที่ดีในการทำงานร่วมกัน

(๒ : ๑)

ศึกษาเทคนิคการทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพ สร้างจุด “โฟกัส” เพื่อการทำงานเป็นทีม เพิ่มความรู้สึกร่วมต่อการทำงาน การสร้างภาวะผู้นำกับความสำเร็จของทีมเวิร์ก ปลดปล่อยพลังในการทำงาน

๖.๕ บุคลิกภาพกับการให้บริการเพื่อครองใจลูกค้า

(๓ : ๔)

ศึกษาความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ ทางร่างกาย สติปัญญา และสังคม เพื่อจูงใจให้ลูกค้าพึงพอใจและกลับมาใช้บริการในคราวต่อไป

๖.๖ กลยุทธ์การให้บริการอย่างเหนือชั้น

(๒ : ๑)

ศึกษาเพื่อเข้าใจถึงหลักการ แนวทาง และวิธีปฏิบัติ ในการนำเอาเครื่องมือการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) และการสร้างประสบการณ์แก่ลูกค้า (CEM) ไปประยุกต์ในองค์กรของตนเองได้

๖.๗ Magic Words กับการให้บริการ

(๒ : ๒)

ศึกษาเกี่ยวกับ คำที่ควรพูดในงานบริการ ให้เกิดความประทับใจและเป็นหลักสากล

๖.๘ เทคนิคการใช้บริการในการกระตุ้นการขาย

(๑ : ๒)

ศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมการขายและ การบริหารการส่งเสริมการขาย การเสริมแรงการโฆษณา การบริหารและการวางแผนการส่งเสริมการขาย เพื่อกระตุ้นในการตัดสินใจ

ผู้จัดทำหลักสูตร

ผู้เสนอหลักสูตร

๖๕

ณ.น.ศ. พัน.๖.

(นางสาวนัยนา ศรีสุข)

(นายวสันต์ พันผา)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ

ผู้เห็นชอบหลักสูตร

ผู้อนุมัติหลักสูตร

(.....)

๖๖๖๖๖๖.

(นางสาวนุชจรินทร์ สายรัตทอง)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์