หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม
แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)
ตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)
รหัสหลักสูตร 0920017320207
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

---

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียนระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตร การเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงาน ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึก จึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น อีกทั้งในพื้นที่ยังมีข้อจำกัดของผู้รับการฝึก และผู้ที่เป็นวิทยากร จึงมีการปรับคุณสมบัติของผู้รับการฝึกและคุณสมบัติวิทยากร ให้สอดคล้องกับพื้นที่ และเพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. **วัตถุประสงค์ :**

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ทักษะ และมีความพร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดี และสามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีสมรรถนะในด้านต่างๆตามตำแหน่งงานในแผนกส่วนหน้าในระดับสากลได้

2.2 เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานในแผนกส่วนหน้าในระดับสากลได้

2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการพัฒนาการทำงานในแผนกส่วนหน้าในระดับสากลได้

3. ระยะเวลาฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานครหรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงแสน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้รับการฝึก :

4.1 มีอายุ 18 ปีขึ้นไป

4.2 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือ

4.3 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสาขาที่เข้าฝึกอบรม

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขาพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ชื่อย่อ : วพร. สาขาพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. สาขาพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

6. มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards)

6.1 สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

1. การทำงานเป็นทีม
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
5. ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ

6.2 สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

6.3 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

1. การจัดตั้งและการใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX)
2. การรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า
3. การอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก
4. การให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม
5. การให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

7. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923210401	การทำงานเป็นทีม	1	0
0923210402	ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	1	0
0923210403	สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	1	0
0923210404	การจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	1	0
0923210405	ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	1	0
	7.2 สมรรถนะทั่วไป		
0923220401	การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1
0923220402	การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	1	0
0923220403	การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	1	0
0923220404	การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	1	0
0923220405	การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	1	0
0923220406	การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	1	0
0923220407	การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	1	0
0923220408	การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	1	1
0923220409	การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	1	0
	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923230401	การจัดตั้งและการใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX)	2	1
0923230402	การรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า	2	1
0923230403	การอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	2	1

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0923230404	การให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม	3	0
0923230405	การให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	2	0
		25	5
รวม		**30**	

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923210401 การทำงานเป็นทีม (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทำงานเป็นทีมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร การระบุประเภทของปัญหา ศักยภาพและการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การบันทึกปัญหาและการส่งต่อข้อมูล การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การดูแลปัญหาข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติ การร้องขอหรือให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน

0923210402 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถรับมือกับความไม่เข้าใจอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมของลูกค้าและองค์กรได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประเมินลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน เรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา สาเหตุของข้อขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในการทำงาน การขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานและหัวหน้างาน การแจกแจงประเด็น

ปัญหาแก่หัวหน้างานเพื่อการติดตามตรวจสอบ การแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม

0923210403 สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1.เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเตรียมข้อมูลด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานได้

2.เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติและตรวจติดตามการควบคุมอันตรายและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในที่ทำงานได้

3.เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถถ่ายทอดข้อมูลด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย รวมทั้งสามารถติดตามผลและจัดทำบันทึกได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาข้อมูลด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย การจัดเตรียมข้อมูลด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยให้ง่ายต่อการปฏิบัติ การตรวจสอบถึงอันตรายและความเสี่ยงในบริเวณปฏิบัติงาน และการรายงานผลการปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงตามกฎหมาย การประเมินและปรับปรุงการควบคุมความเสี่ยงตามข้อร้องเรียน การถ่ายทอดและการสื่อสารข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยที่จำเป็น

0923210404 การจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติตามระเบียบและสุขลักษณะของสถานที่ทำงานได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถระบุและรู้วิธีป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะได้

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในที่ทำงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านสุขลักษณะ มาตรฐานและข้อบังคับของสถานที่ทำงาน การปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อการรักษามาตรฐานและกฎหมาย เรียนรู้เกี่ยวกับการระบุและวิธีการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน

0923210405 ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบริการได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลที่อยู่ภายใต้กฎหมายและจริยธรรมของการบริการได้

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปรับปรุงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการให้ทันสมัยได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลด้านอุตสาหกรรมบริการ การรวบรวม การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาข้อมูลจากอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกันหรือเกี่ยวข้อง รวมถึงกฎหมายและจริยธรรมเพื่อช่วยส่งเสริมการทำงาน การหาโอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ การติดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน การแบ่งปันความรู้ กับลูกค้าและผู้ร่วมงานอย่างเหมาะสมและการรวบรวมความรู้ประจำวันที่ได้รับ

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923220401 การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการโต้ตอบทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์อย่างเหมาะสมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ทางโทรศัพท์ มารยาทในการโต้ตอบทางโทรศัพท์ แนวทางการปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ การตอบคำถาม การทบทวนรายละเอียดเพื่อการยืนยันความเข้าใจ การเสนอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม การโอนสาย การบันทึกข้อความถึงผู้อื่นอย่างครบถ้วนชัดเจน การรายงานเกี่ยวกับการคุกคามทางโทรศัพท์หรือโทรศัพท์ต้องสงสัยต่อหัวหน้างาน

ฝึกปฏิบัติ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์และการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ถูกต้องเหมาะสม

0923220402 การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความตื่นตัวในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้าและการบริการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีพฤติกรรมในการส่งเสริมสินค้าและบริการได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประยุกต์ทักษะการขายสินค้าและบริการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ด้านสินค้าและบริการ การให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้า ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า การส่งเสริมการขายด้วยการบริการและการสนทนา การแสดงสินค้าและการบริการให้แก่ลูกค้า การสร้างบรรยากาศการขายเพื่อการเข้าถึงลูกค้า การรวบรวมข้อมูลด้านความต้องการของลูกค้า และทักษะการขาย

การแสดงสินค้าและการบริการให้แก่ลูกค้า การสร้างบรรยากาศการขายเพื่อการเข้าถึงลูกค้า การรวบรวมข้อมูลด้านความต้องการของลูกค้า และทักษะการขาย

0923220403 การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีเข้าใจระบบการจัดการเอกสารในสำนักงาน
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถร่างหนังสือภายในองค์กรอย่างเหมาะสมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการวางระบบการจัดเก็บเอกสาร การใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานอย่างเหมาะสม การแก้ไขรายงาน การใช้ภาษาเขียนที่เหมาะสม การสะกดคำ และการใช้หลักภาษาที่ถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูลก่อนการส่งต่อ การจัดแฟ้มเอกสารและการเก็บ ฝึกปฏิบัติในการร่างหนังสือที่ใช้ในองค์กร

0923220404 การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานทั่วไปได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการใช้เทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการบำรุงรักษาอุปกรณ์และเทคโนโลยีทางธุรกิจ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนและนโยบายขององค์กร การเก็บรักษาและจัดเก็บอุปกรณ์สำนักงานตามขั้นตอนขององค์กร การใช้เทคโนโลยีในทางที่ส่งเสริมระบบการทำงานที่ปลอดภัย การใช้งานเทคโนโลยีตามคำแนะนำของผู้ผลิตและความต้องการขององค์กร รวมถึงการระบุข้อบกพร่องของอุปกรณ์ และการดำเนินการที่เหมาะสม ตามคำแนะนำของผู้ผลิต

0923220405 การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเปิดแฟ้มข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ได้
2. เพื่อให้ผู้รับการสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ได้
3. เพื่อให้ผู้รับการสามารถกู้ข้อมูลฐานในระบบคอมพิวเตอร์ได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถปิดแฟ้มข้อมูลและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้อง เลือกและเปิดแฟ้มข้อมูลได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถเปิดแฟ้มข้อมูลได้ถูกต้อง วิธีการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารได้ การเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่มีความหลากหลายทั้งจากแหล่งข้อมูลระดับกลาง

เครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอินเตอร์เน็ตได้ การกู้คืนข้อมูลเบื้องต้น การตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลให้ตรงกับความต้องการ วิธีการปิดแฟ้มข้อมูลและปิดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

0923220406 การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการปรับปรุงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการให้เป็นปัจจุบันได้

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการดูแลช่องทางการติดต่อสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลในพื้นที่สถานประกอบการได้อย่างถูกต้อง การเทคนิคสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการ การเก็บ ปรับปรุงข้อมูล การแบ่งปันข้อมูล และการประยุกต์ใช้ข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

0923220407 การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทราบวิธีการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถระบุปัญหาและสถานการณ์ความขัดแย้งได้

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการรับมือกับผู้ร้องเรียนตามข้อกำหนดขององค์กร การรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียน การระบุปัญหาและสถานการณ์ความขัดแย้ง การรับผิดชอบในการหาวิธีแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งในขอบเขตความรับผิดชอบส่วนบุคคลและหน้าที่ การจัดการข้อขัดแย้งโดยใช้ทักษะในการสื่อสารและเทคนิคการควบคุมอารมณ์ การใช้ทักษะการแก้ไขความขัดแย้งในการจัดการสถานการณ์ขัดแย้งและพัฒนาวิธีการแก้ปัญหา

0923220408 การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักวิธีการมีส่วนร่วมในบทสนทนากับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานประจำวันได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอกความแตกต่างทางความรู้สึกในภาษาอังกฤษได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อใช้ในการสนทนาและแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า เรียนรู้ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ศัพท์เฉพาะและศัพท์เทคนิคที่ใช้ในโรงแรม บทสนทนาที่ใช้ในการทำงานประจำวัน และการศึกษาความแตกต่างทางความรู้สึกในการใช้ภาษาอังกฤษ

0923220409 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (1:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการประเมินสถานการณ์เบื้องต้น
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถประยุกต์เทคนิคการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการสื่อสารรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการประเมินสถานการณ์ด้วยสายตาและสภาพร่างกายเบื้องต้น การจัดการปฐมพยาบาลตามขั้นตอนและปฐมพยาบาลจากวัสดุอุปกรณ์ที่หาได้ การตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นและการตอบสนองตามหลักการปฐมพยาบาลและคำแนะนำขององค์กร วิธีการบันทึกอุบัติเหตุและการบาดเจ็บตามขั้นตอนขององค์กร การร้องขอการช่วยเหลือทางการแพทย์ที่เหมาะสมผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสาร และการเตรียมรายงานให้ผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการนำเสนอข้อเท็จจริงตามข้อปฏิบัติขององค์กร

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923230401 การจัดตั้งและการใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX) (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์และหลักการทำงานโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX)
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้เกี่ยวกับหลักการทำงานของระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX)
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX) ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะ หลักการทำงานและระบบการทำงานโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX) การเชื่อมต่อของระบบ การตั้งค่าการใช้งานและการจัดตั้งระบบทำงาน เช่น การโอนสายทางโทรศัพท์ การตั้งค่าการทำงานในลักษณะพิเศษ การบันทึกการสนทนา การส่งข้อความภายใน การตั้งระบบการโอนสายและจัดเก็บหมายเลข

ฝึกปฏิบัติการจัดตั้งระบบการใช้งานโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX) เบื้องต้น

0923230402 การรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทราบถึงหน้าที่และคุณสมบัติที่มีในระบบโทรศัพท์เพื่อการรับและโอนสายเรียกเข้าได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการรับและโอนสายเรียกเข้าที่เหมาะสมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาชนิดของสายเรียกเข้า หน้าที่และคุณสมบัติที่มีในระบบโทรศัพท์ เรียนรู้ทักษะการสื่อสารและมารยาทในการใช้โทรศัพท์ที่เหมาะสม วิธีการเตรียมการเพื่อรับสายเรียกเข้า การตั้งคำตอบสายเรียกเข้าตามมาตรฐานขององค์กร การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ การเชื่อมต่อสายโทรศัพท์ การฝากข้อความเสียง การรับสายร้องเรียนและคุกคามทางโทรศัพท์ วิธีการโอนสายและการพักรอสายที่เหมาะสม

ฝึกปฏิบัติ วิธีการและขั้นตอนในการรับสายเรียกเข้า การโอนสาย การพักสาย และการรับข้อร้องเรียนและคุกคามทางโทรศัพท์

0923230403 การอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก (2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทราบถึงหน้าที่และคุณสมบัติที่มีในระบบโทรศัพท์เพื่อการต่อสายโทรศัพท์ภายนอกได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะและวิธีการในการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่เหมาะสมได้

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถต่อสายออกในนามขององค์กร หรือในนามของแขกผู้เข้าพักได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหน้าที่และคุณสมบัติที่มีในระบบโทรศัพท์ ขั้นตอนการใช้โทรศัพท์ตามนโยบายขององค์กร เทคนิควิธีการ ทักษะ และมารยาทในการใช้โทรศัพท์ที่เหมาะสม การขอรายละเอียดในการต่อสายนอก ความแตกต่างระหว่างการสื่อสารแบบเผชิญหน้าและการสื่อสารทางโทรศัพท์

ฝึกปฏิบัติ ขั้นตอนและกระบวนการต่อสายนอก การส่งต่อสาย การจำกัดสายโทรออก การตั้งสายโทรออกอัตโนมัติ และการบันทึกค่าใช้จ่ายสายโทรออกของแขก

0923230404 การให้ข้อมูลด้านการให้บริการในโรงแรม (3:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทราบถึงการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลการให้บริการภายในโรงแรมได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทราบถึงวิธีการแจ้งข้อมูลการให้บริการภายในโรงแรมแก่ผู้พักได้

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะและวิธีการตอบสนองข้อร้องขอด้านข้อมูลการบริการในโรงแรมได้

4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทราบถึงวิธีการปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในโรงแรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการค้นหา และแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการภายในโรงแรม วิธีจัดเตรียมฐานข้อมูลเกี่ยวกับบริการในโรงแรม วิธีการให้ข้อมูลด้วยวาจาแก่แขกและผู้อื่น การจัดเตรียมการตอบสนองต่อการร้องขอเฉพาะทาง การให้ข้อมูลที่จำเป็น การปรับปรุงฐานข้อมูลการให้บริการภายในโรงแรม รวมถึงการแบ่งปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงาน

0923230405 การให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกทราบถึงระเบียบวิธีการให้บริการโทรออกสายตรงต่างประเทศได้

2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถให้บริการข้อมูลสำหรับแขกโทรออกสายตรงต่างประเทศได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับระเบียบวิธีการ และข้อจำกัดในการให้บริการโทรศัพท์สายตรงต่างประเทศ การให้บริการแหล่งข้อมูลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการต่อโทรศัพท์สายตรงต่างประเทศ การค้นหาหมายเลขโทรศัพท์และรหัสทางไกลต่างประเทศ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการโทรศัพท์สายตรงต่างประเทศ การอธิบายและแนะนำวิธีการโทร การพิมพ์ข้อมูล และการต่อโทรศัพท์สายตรงต่างประเทศอย่างมีคุณภาพ และการเปรียบเทียบเวลาในการโทรต่างประเทศ

9. คุณสมบัติวิทยากร

เป็นผู้มีความรู้ความสามารถหรือมีประสบการณ์สาขาที่เป็นวิทยากร

10. วัสดุฝึก

10.1 กระดาษ A4, ปากกาเมจิก, Crib board และ อุปกรณ์เครื่องเขียนอื่นๆ ที่จำเป็น

10.2 กล่องปฐมพยาบาล

11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์การฝึก

11.1 เครื่องคอมพิวเตอร์

11.2 เครื่องพิมพ์ (Printer)

11.3 เครื่องและระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง PABX

ผู้จัดทำหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม.....**ผู้เสนอหลักสูตร**

(นายสุรพล พลอยสุข)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม.....**ผู้เห็นชอบหลักสูตร**

(นายวิชัย คงรัตนชาติ)

รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม.....**ผู้อนุมัติหลักสูตร**

(นายกรีฑา สพโชค)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน