

หลักสูตรการฝึกอบรมภาษาและวัฒนธรรมฯ

ภายใต้ยุทธศาสตร์การเพิ่มผลิตภาพกำลังแรงงานไทยให้มีมาตรฐาน
สมรรถนะด้านภาษาและวัฒนธรรม เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1. กลุ่มท่องเที่ยว

ร่วมกับสมาคมโรงแรมไทยและสถานประกอบกิจการโรงแรม

- หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม
ระดับปฏิบัติการ (30 ชม.)
เช่น พนักงานต้อนรับ , แม่บ้าน ,
พนักงานประกอบอาหาร , พนักงานบริการอาหาร
- หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม
ระดับหัวหน้างาน Train the Trainer (12 ชม.)



หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

เพื่อให้ผู้รับการฝึก สามารถติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการกับแขกชาวต่างประเทศของโรงแรมด้วยภาษาอังกฤษได้อย่างสุภาพ และเหมาะสมตามสถานการณ์ เมื่อจบหลักสูตร ผู้รับการฝึกจะสามารถ

๑. มีความรู้และทักษะที่ดีขึ้นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ทั่วไป ในการสร้างสัมพันธภาพทางสังคม

๒. มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น ได้แก่ ทักษะในการฟัง การพูด การอ่าน และเขียนภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน สามารถสนทนาได้ต่อกับแขกชาวต่างประเทศของโรงแรมได้หลายหลาก และถูกต้องตรงกับสถานการณ์ในการให้บริการต้อนรับส่วนหน้า

๓. เข้าใจความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม การสื่อสารด้วยการแสดงสีหน้า ท่าทาง เพื่อสื่อถึงทัศนคติ อารมณ์ และเจตนา

คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

- เป็นผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้น (Elementary) หรือ ระดับกลางค่อนข้างต่ำ (Pre-Intermediate) ขึ้นไป

- เป็นผู้ที่มีความสนใจที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

- ผู้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในกลุ่มเดียวกันควรมีพื้นฐานความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใกล้เคียงกัน

ระยะเวลาการฝึกอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ รวมระยะเวลา ๓๐ ชั่วโมง ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับพื้นฐานความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้รับการฝึก โดยผู้รับการฝึกต้องเข้าทำการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของระยะเวลาฝึกทั้งหมดจึงจะมีสิทธิ์เข้าทดสอบวัดผล

จำนวนผู้รับการฝึกอบรม

กลุ่มละไม่เกิน ๒๕ คน

เค้าโครงหลักสูตร

ลำดับที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวนชั่วโมง
ตอนที่ ๑	การใช้ถ้อยคำสำนวนสุภาพในสถานการณ์ทั่วไป	
บทที่ ๑	ทักษะการสื่อสารทางสังคม ๑.๑ การกล่าวทักทาย ต้อนรับ การเรียกชื่อชาวต่างประเทศ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ และการ แนะนำตนเอง ๑.๒ การกล่าวตอบรับคำชม กล่าวขอบคุณ และตอบรับการขอบคุณ การกล่าวคำลา	๑ ๑
บทที่ ๒	การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับแขกของโรงแรม ๒.๑ การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่องต่าง ๆ เช่น การเดินทาง สภาพดินฟ้าอากาศ การจราจร ความพึงพอใจในบริการ และอื่น ๆ ๒.๒ การแสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยิน และใช้ภาษาคุยโต้ตอบ ได้อย่างเหมาะสม ๒.๓ การสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลจากแขกของโรงแรม ได้แก่ ประเทศ สัญชาติ สถานะภาพการสมรส และข้อมูลจำเป็นอื่น ๆ	๒ ๑ ๑
ตอนที่ ๒	การปฏิบัติหน้าที่ และความรับผิดชอบ การบริการ การสร้างความพอใจ และการแก้ปัญหาในการบริการ	
บทที่ ๓	หน้าที่และความรับผิดชอบ การให้บริการ ๓.๑ ศึกษาคำศัพท์และถ้อยคำสำนวนเกี่ยวกับงานบริการต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรม อุปกรณ์เครื่องใช้ และระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ๓.๒ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก ราคา ข้อมูล ส่งเสริมการขายอื่น ๆ ๓.๓ การรับจองทางโทรศัพท์ และการจองหน้าเคาน์เตอร์ ๓.๔ การต้อนรับแขก และลงทะเบียนเข้าพัก - สอบวัดความก้าวหน้า ครั้งที่ ๑ (Progress Test I) ๓.๕ การขออนุญาตในการบริการ การตอบรับ-ปฏิเสธการบริการ ที่มีอาจกระทำได้ในขณะนั้น ๓.๖ การแจ้ง นำส่งบิลค่าห้องพัก การจ่ายค่าห้องพักและค่าบริการต่าง ๆ	๒ ๒ ๒ ๒ ๑ ๑
บทที่ ๔	ปัญหาต่าง ๆ และการแก้ปัญหาในการบริการ ๔.๑ การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่าง ๆ ในการบริการ ๔.๒ การกล่าวขอโทษและการแก้ปัญหาในแต่ละสถานการณ์	๓ ๓

ลำดับที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวนชั่วโมง
ตอนที่ ๓	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม และข้อมูลจำเป็นอื่น ๆ	
บทที่ ๕	ก. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ๕.๑ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของโรงแรม สถานที่บริการ หลากหลายภายในโรงแรม เวลาเปิด-ปิดการบริการ ๕.๒ การบอกทิศทางภายในโรงแรม ข. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ที่น่าสนใจต่าง ๆ ๕.๓ การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ๕.๔ การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม - สอบวัดความก้าวหน้า ครั้งที่ ๒ (Progress Test II)	๒ ๒ ๒ ๒
		๓๐

เนื้อหาหลักสูตร

เนื้อหาหลักสูตรสำหรับพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม แบ่งออกเป็น ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ การใช้ถ้อยคำสำนวนสุภาพในสถานการณ์ทั่วไป

บทที่ ๑ ทักษะการสื่อสารทางสังคม

๑.๑ การกล่าวทักทาย ต้อนรับ การเรียกชื่อชาวต่างประเทศได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ และการแนะนำตนเอง (๑ ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียง คำศัพท์และการใช้สำนวนในการทักทายการต้อนรับแขกของโรงแรมแบบต่าง ๆ การเรียกชื่อชาวต่างประเทศ และฝึกปฏิบัติวิธีการแนะนำตนเอง การสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ

๑.๒ การกล่าวตอบรับคำชม กล่าวขอบคุณ และตอบรับการขอบคุณ การกล่าวคำลา (๑ ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียง คำศัพท์และการใช้สำนวนในการกล่าวตอบรับคำชม กล่าวขอบคุณ ตอบรับการขอบคุณ และการกล่าวลา ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ นั้น

บทที่ ๒ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับแขกของโรงแรม

๒.๑ การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่องต่าง ๆ (๒ ชั่วโมง)

เรียนรู้คำศัพท์และฝึกปฏิบัติการอ่านและการพูดโดยใช้คำศัพท์เกี่ยวกับการเดินทาง สภาพดินฟ้าอากาศ ฤดูกาล การจราจร คำศัพท์ที่เกี่ยวกับความรู้สึก ความพึงพอใจ และนำคำศัพท์เหล่านี้มาสร้างประโยคในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

๒.๒ แสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยินและใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม (๑ ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การฟังคำสั่ง คำขอร้องต่าง ๆ โดยฝึกปฏิบัติการออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการถามเพื่อความมั่นใจ เพื่อความเข้าใจ ประโยคที่ได้ยินมา หรือการถามเพื่อขยายความเข้าใจให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ในกรณีที่ไม่วางใจความหมายของผู้พูด

๒.๓ การสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลจากแขกของโรงแรม (๑ ชั่วโมง)

เรียนรู้การถามคำถามในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็น เช่น แคมมาจากประเทศใด มีสัญชาติอะไร ฯลฯ

ฝึกปฏิบัติการสนทนาโต้ตอบ ตลอดจนฝึกการกรอกข้อความลงในแบบฟอร์มต่าง ๆ

ตอนที่ ๒ การปฏิบัติหน้าที่ และความรับผิดชอบ การบริการ การสร้างความพอใจ และการแก้ปัญหาในการบริการ

บทที่ ๓ หน้าที่และความรับผิดชอบ การให้บริการ และการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ ตามคำขอ

๓.๑ ศึกษาคำศัพท์และถ้อยคำสำนวนเกี่ยวกับงานบริการต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม อุปกรณ์ เครื่องใช้ และระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (๒ ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้ถ้อยคำสำนวนในการอธิบายภาระหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม คำศัพท์เกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องใช้และระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการฝึกปฏิบัติโดยนำคำศัพท์เหล่านั้น มาสร้างประโยคในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

๓.๒ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก ราคา (๒ ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้ถ้อยคำสำนวนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก การลงทะเบียนพัก ราคา และข้อมูลส่งเสริมการขายอื่น ๆ ฝึกปฏิบัติโดยนำคำศัพท์เหล่านั้น มาสร้างประโยคในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

๓.๓ การรับจองทางโทรศัพท์และการจองหน้าเคาน์เตอร์ (๒ ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการรับจองทางโทรศัพท์ และที่หน้าที่เคาน์เตอร์ นำคำศัพท์เหล่านั้นมาสร้างประโยค เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

๓.๔ การต้อนรับแขกและลงทะเบียนเข้าพัก (๒ ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการต้อนรับแขก และการลงทะเบียน ฝึกปฏิบัติการสนทนาในสถานการณ์ดังกล่าว

- สอบวัดความก้าวหน้า ครั้งที่ ๑ (Progress Test I)

การสอบเพื่อวัดผลความรู้และทักษะของผู้รับการฝึกในส่วนที่ได้เรียนรู้ไปแล้ว พร้อมทั้งทำการเฉลยคำตอบหลังจากเสร็จสิ้นการสอบ โดยผู้ฝึกอธิบายเพิ่มเติมหรือกำหนดให้ผู้รับการฝึกผลัดกันอธิบายคำตอบ

๓.๕ การขออนุญาตในการบริการ การตอบรับ-ปฏิเสธการบริการที่มีอาจกระทำได้ในขณะนั้น (๑ ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนต่าง ๆ ในการขออนุญาตในการบริการ และการตอบรับ-ปฏิเสธที่มีอาจให้บริการได้ในขณะนั้น ฝึกปฏิบัติการสนทนาในสถานการณ์นั้น ๆ

๓.๖ การแจ้ง นำส่งบิลค่าห้องพัก การจ่ายค่าห้องพักและค่าบริการต่าง ๆ (๑ ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนต่าง ๆ ในการแจ้งและนำส่งบิลค่าห้องพัก การจ่ายค่าห้องพักและค่าบริการ ฝึกปฏิบัติการสนทนาด้วยถ้อยคำ สำนวนภาษาที่ถูกต้องเหมาะสม

บทที่ ๔ ปัญหาต่าง ๆ และการแก้ปัญหาในการให้บริการ

๔.๑ การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่าง ๆ (๓ ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการถามตอบเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น

๔.๒ การกล่าวขอโทษและแก้ปัญหาในแต่ละสถานการณ์ (๓ ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการถามตอบเกี่ยวกับการขอโทษ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนา ถามตอบเกี่ยวกับการขอโทษและแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ

ตอนที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม และข้อมูลจำเป็นอื่น ๆ

บทที่ ๕ ก. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม

๕.๑ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการด้านอื่น ๆ ของโครงการเวลาเปิด-ปิดการบริการ (๒ ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการถามตอบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยงของโรงแรม เวลาเปิด-ปิดการบริการของสถานที่ต่าง ๆ เหล่านั้น ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านอื่น ๆ นั้น

๕.๒ การบอกทิศทางภายในโรงแรม (๒ ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการถามตอบเกี่ยวกับการบอกตำแหน่งที่ตั้งของห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยงและสถานที่ต่าง ๆ ภายในโรงแรม การบอกทิศทางแก่แขก ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเหล่านั้น

ข. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ที่น่าสนใจต่าง ๆ

๕.๓ การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ (๒ ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการถามตอบเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับการแนะนำ ให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวเหล่านั้น

๕.๔ การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม (๒ ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการถามตอบเกี่ยวกับการบอกตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ที่น่าสนใจ การบอกทิศทางและฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ

- สอบวัดความก้าวหน้า ครั้งที่ ๒ (Progress Test II)

การสอบเพื่อวัดผลความรู้และทักษะของผู้รับการฝึกในส่วนที่ได้เรียนรู้ไปแล้ว พร้อมทั้งทำการเฉลยคำตอบหลังจากเสร็จสิ้นการสอบ โดยผู้ฝึกอธิบายเพิ่มเติมหรือกำหนดให้ผู้รับการฝึกผลัดกันอธิบายคำตอบ

การวัดผลและประเมินผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้

ในการบรรลุวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมแบ่งการวัดผล ดังนี้ คือ

๑. สอบข้อเขียนเพื่อประเมินผลการเรียนรู้ แบ่งเป็น ๒ ครั้ง

- สอบวัดความก้าวหน้า ครั้งที่ ๑ (Progress Test I)

- สอบวัดความก้าวหน้า ครั้งที่ ๒ (Progress Test II)

รวมน้ำหนักคะแนนร้อยละ ๓๐

๒. ประเมินพัฒนาการทางด้านทักษะการสื่อสาร จากการทำกิจกรรมต่าง ๆ
- ประเมินพัฒนาการทักษะการฟัง (Communicative Listening)
 - ประเมินพัฒนาการทักษะการพูด (Communicative Speaking)
 - ประเมินพัฒนาการทักษะการเขียน (Communicative Reading)

รวมน้ำหนักคะแนนร้อยละ ๕๐

๓. ประเมินการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Participation)

รวมน้ำหนักคะแนนร้อยละ ๑๐

๔. ประเมินการเข้ารับการฝึกอบรม (Attendance)

รวมน้ำหนักคะแนนร้อยละ ๑๐

เกณฑ์การประเมินผลการเรียนรู้ (Pass mark, scoring and attendance record)

ผู้รับการฝึกจะต้องได้คะแนนรวมมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ทั้งนี้จะต้องมีสถิติการเข้าเรียนมากกว่าร้อยละ ๘๐ เช่นกัน จึงจะถือว่าผ่านการทดสอบและได้รับวุฒิบัตร

การประเมินผลการฝึกอบรม

- การประเมินหลักสูตรและผู้สอน โดยผู้รับการฝึกกรอกแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมและตัวผู้สอนหลังจากจบหลักสูตร
- การติดตามผลการฝึกอบรม โดยใช้แบบประเมินทัศนคติการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม

หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานแม่บ้านของโรงแรม

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้และทักษะที่ดีขึ้นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ทั่วไป ในการสร้างสัมพันธ์ภาพทางสังคม
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น ได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และสามารถสนทนาโต้ตอบกับแขกชาวต่างประเทศของโรงแรมได้หลากหลาย และถูกต้องตรงกับสถานการณ์ในการให้บริการแขกแม่บ้าน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถสนทนากับลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม การสื่อสารด้วยการแสดงสีหน้าท่าทาง เพื่อสื่อถึงทัศนคติ อารมณ์ และเจตนา

คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม

- (ก) เป็นผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้นหรือระดับค่อนข้างต่ำขึ้นไป
- (ข) เป็นผู้ที่มีความสนใจที่จะพัฒนาความสามารถใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานแม่บ้านของโรงแรม
- (ค) มีบุคลิกภาพดีและเป็นผู้มีใจรักในงานบริการ

ระยะเวลาการฝึกอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ รวมระยะเวลา 30 ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึกต้องเข้าทำการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมดจึงจะมีสิทธิ์เข้าทดสอบวัดผล

จำนวนผู้เข้ารับการฝึก

กลุ่มละ 25 คน

เค้าโครงหลักสูตร

ลำดับ	หัวข้อ/เนื้อหา	จำนวน ชม.
ตอนที่ 1	การใช้ถ้อยคำสำนวนสุภาพในสถานการณ์ทั่วไป	
บทที่ 1	ทักษะการสื่อสารทางสังคม	
	1.1 การกล่าวทักทาย ต้อนรับ และแนะนำตนเองกับแขกของโรงแรม	1
	1.2 การขอบคุณและการกล่าวคำลา	1
บทที่ 2	การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับแขกของโรงแรม	
	2.1 การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่องต่าง ๆ ได้เช่น การเดินทาง สภาพดินฟ้าอากาศ ฤดูกาลการจราจร ความพึงพอใจในบริการ และอื่น ๆ	1
	2.2 การแสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยิน และใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม	1
บทที่ 3	การใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ทั่วไป และความรู้พื้นฐาน	

	ภาษาอังกฤษที่จำเป็น 3.1 การสอบถามข้อมูลแขกของโรงแรม 3.2 การใช้ภาษา ถ้อยคำที่เหมาะสมเพื่อเสนอความช่วยเหลือใน สถานการณ์ทั่วไป 3.3 การนับ การอ่านตัวเลข เลขลำดับที่ การบอกวัน เดือน ปี 3.4 การบอกเวลาและการนัดหมาย	1 1 1 1
ตอนที่ 2	การปฏิบัติหน้าที่ และความรับผิดชอบ การให้บริการ ปัญหาต่าง ๆ การขอโทษ และแก้ปัญหาในการบริการ	
บทที่ 4	หน้าที่และความรับผิดชอบ การให้บริการ และให้ความช่วยเหลืออื่น ๆตามคำขอ 4.1 คำศัพท์เกี่ยวกับการทำความสะอาด งานแม่บ้าน และการดูแล บำรุงรักษาห้องพัก 4.2 การขออนุญาตเข้าห้องพักของแขกเพื่อทำความสะอาดใน สถานการณ์ต่าง ๆ 4.3 การขออนุญาตเพื่อเช็คและเติมเครื่องดื่มและอุปกรณ์ของใช้จำเป็น ต่าง ๆ และการขออนุญาตอื่น ๆ 4.4 การรับคำสั่ง คำขอร้องของแขก และการใช้รูปประโยคในการ ขอร้องได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์	2 2 2 2
ลำดับ	หัวข้อ/เนื้อหา	จำนวน ชม.
	4.5 การตอบปฏิเสธในกรณีที่ยังไม่อาจให้บริการได้ 4.6 การเสนอบริการซักรีดเสื้อผ้าให้กับแขก และการเสนอบริการ ความช่วยเหลืออื่น ๆตามคำขอ	2 2
บทที่ 5	ปัญหาต่าง ๆ การขอโทษ และการแก้ปัญหาในการบริการ 5.1 การเกิดปัญหาในกรณีต่าง ๆ 5.2 การกล่าวโทษในสถานการณ์ต่าง ๆ 5.3 การใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างเหมาะสมในการเผชิญปัญหาต่าง ๆใน การบริการ	2 2 2
ตอนที่ 3	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม และ ข้อมูลจำเป็นอื่น ๆ	
บทที่ 6	ก. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม 6.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆของโรงแรม 6.2 การบอกทิศทางภายในโรงแรม ข. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ที่น่าสนใจต่าง ๆ 6.3 การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ 6.4 การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม	1 1 1 1
	สอบวัดผล	

- สอบวัดความก้าวหน้า (Progress Test II)

การสอบเพื่อวัดผลความรู้และทักษะของผู้รับการฝึกในส่วนที่ได้เรียนรู้ไปแล้ว พร้อมทั้งทำการเฉลยคำตอบหลังจากเสร็จสิ้นการสอบ โดยผู้ฝึกอธิบายเพิ่มเติมหรือกำหนดให้ผู้รับการฝึกผลัดกันอธิบายคำตอบ

เนื้อหาหลักสูตร

เนื้อหาหลักสูตรสำหรับพนักงานแม่บ้านโรงแรม แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 การใช้ถ้อยคำสำนวนสุภาพในสถานการณ์ทั่วไป

บทที่ 1 ทักษะการสื่อสารทางสังคม

1.1 การกล่าวทักทาย ต้อนรับ และแนะนำตนเองกับแขกของโรงแรม (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียง คำศัพท์และถ้อยคำสำนวนที่ใช้ในการทักทายและการต้อนรับแขกของโรงแรมแบบต่างๆ ฝึกปฏิบัติวิธีการแนะนำตัวเอง การทักทาย การต้อนรับและการสนทนากับแขกของโรงแรม

1.2 การขอบคุณและการกล่าวคำลา (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียง คำศัพท์และถ้อยคำสำนวนที่ใช้ในการกล่าวลา ฝึกปฏิบัติวิธีการพูด การสนทนาเกี่ยวกับการกล่าวขอบคุณ และการกล่าวคำลาในสถานการณ์ต่างๆ

บทที่ 2 การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับแขกของโรงแรม

2.1 การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่องต่าง ๆ (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติการอ่านและพูดโดยใช้ศัพท์เกี่ยวกับการเดินทาง สภาพดินฟ้าอากาศ ฤดูกาล การจราจร คำศัพท์ที่เกี่ยวกับความรู้สึก ความพึงพอใจ และนำคำศัพท์เหล่านี้มาสร้างประโยคในรูปแบบต่างๆ เพื่อใช้ในการสนทนา

2.2 การแสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยิน และใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้การฟังคำสั่ง คำขอร้องต่างๆ โดยฝึกปฏิบัติการออกเสียง คำศัพท์และถ้อยคำสำนวนที่ใช้ในการถามเพื่อความเข้าใจ เพิ่มความมั่นใจในประโยคที่ได้ยิน หรือคำถามเพื่อขยายความเข้าใจให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ในกรณีที่ไมเข้าใจความหมายของผู้พูด

บทที่ 3 การใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ทั่วไป ความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษที่จำเป็น

3.1 การสอบถามข้อมูลแขกของโรงแรม (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติการถามคำถามในรูปแบบต่างๆ ฝึกปฏิบัติวิธีการตั้งคำถามและตอบ ตลอดจนฝึกการกรอกข้อความลงในแบบฟอร์มต่างๆ

3.2 การใช้ภาษา ถ้อยคำที่เหมาะสม เพื่อเสนอความช่วยเหลือในสถานการณ์ทั่วไป (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติการอ่านออกเสียงเกี่ยวกับการใช้คำกริยาต่างๆ ฝึกปฏิบัติวิธีสังเกตท่าทางของคู่สนทนา พร้อมตั้งคำถามเพื่อเสนอความช่วยเหลือ

3.3 การนับ การอ่านตัวเลข เลขลำดับที่ การบอกวัน เดือน ปี (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติการอ่านและพูดเกี่ยวกับจำนวนตัวเลข เลข ลำดับเลขที่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขห้อง จำนวนเงิน รวมทั้งการอ่าน วัน เดือน ปี เป็นภาษาอังกฤษ

3.4 การบอกเวลาและการนัดหมาย (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านและพูดเกี่ยวกับเวลา และการนัดหมายในระดับเบื้องต้น และนำมาใช้ประกอบการสนทนา

ตอนที่ 2 การปฏิบัติหน้าที่ และความรับผิดชอบ การให้บริการ ปัญหาต่าง ๆ การขอโทษ และแก้ปัญหาในการบริการ

บทที่ 4 หน้าที่และความรับผิดชอบ การให้บริการ และให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ ตามคำขอ

4.1 คำศัพท์เกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องนอน เกี่ยวกับเตียงนอน อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า และอุปกรณ์เบ็ดเตล็ดในห้องพักของแขก (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้ถ้อยคำ สำนวนในการอธิบายภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับคำศัพท์เหล่านี้ และนำมาสร้างประโยคในรูปแบบต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

4.2 คำศัพท์เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องน้ำ และอุปกรณ์ทำความสะอาด (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้ถ้อยคำ สำนวนในการอธิบายภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับคำศัพท์เหล่านี้ และนำมาสร้างประโยคในรูปแบบต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

4.3 คำศัพท์เกี่ยวกับการทำความสะอาด งานแม่บ้าน และการดูแลบำรุงรักษาห้องพัก (2 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้ถ้อยคำ สำนวนในการอธิบายภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับคำศัพท์เหล่านี้ และนำมาสร้างประโยคในรูปแบบต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

4.4 การขออนุญาตเข้าห้องพักของแขกเพื่อทำความสะอาดในสถานการณ์ต่างๆ (2 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้ถ้อยคำ สำนวนในการอธิบายภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับคำศัพท์เหล่านี้ สำนวนในการขออนุญาตและนำมาสร้างประโยคในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

4.5 การขออนุญาตเพื่อเช็คและเติมเครื่องดื่มและอุปกรณ์ของใช้จำเป็นต่างๆ (2 ชั่วโมง)

และการขออนุญาตอื่นๆ

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้ถ้อยคำ สำนวนในการปฏิบัติหน้าที่ สำนวนในการขออนุญาตเพื่อการอื่น และนำมาสร้างประโยคตามสถานการณ์ เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

4.6 การรับคำสั่ง คำขอร้องของแขก และใช้รูปประโยคในการขอร้อง (2 ชั่วโมง)

ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้ถ้อยคำ สำนวนในการขอร้อง การรับคำสั่งและการใช้รูปประโยคในการขอร้องได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

4.7 การตอบปฏิเสธในกรณีที่ยังไม่อาจให้บริการได้ (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้ถ้อยคำ สำนวนในการปฏิเสธคำขอร้อง ในกรณีที่ยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสม ฝึกสร้างประโยคในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

4.8 การเสนอบริการซักผ้าให้แขก และการเสนอบริการ (1 ชั่วโมง)

ความช่วยเหลืออื่น ๆ ตามคำขอ
เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้ถ้อยคำสำนวนต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการ
และการให้ความช่วยเหลือ สามารถอ่านและเข้าใจรายการต่างๆ ในใบแจ้งบริการซักรีดได้ ฝึกปฏิบัติการ
สนทนาเกี่ยวกับคำแนะนำหรือเสนอแนะ ในการบริการและการให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ที่
แตกต่างกัน

บทที่ 5 ปัญหาต่าง ๆ การขอโทษ และการแก้ปัญหาในการบริการ

5.1 การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่าง ๆ (2 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และคำสำนวน ที่ใช้ในการถามเกี่ยวกับปัญหา
ที่เกิดขึ้น ในการบริการ ฝึกปฏิบัติ วิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ เหล่านี้

5.2 การกล่าวโทษในสถานการณ์ต่าง ๆ (2 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และคำสำนวน ที่ใช้ในการถามตอบเกี่ยวกับการ
ขอโทษ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนา ถาม - ตอบเกี่ยวกับการขอโทษในสถานการณ์ต่างๆ

5.2 การแก้ปัญหาในการบริการ (2 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และคำสำนวน ที่ใช้ในการถามตอบเกี่ยวกับการ
แก้ปัญหาในการบริการ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับการแก้ปัญหาต่างๆ

ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม และ ข้อมูลจำเป็นอื่น ๆ

บทที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม

6.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของโรงแรม (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และสำนวน ที่ใช้ในการตอบคำถามเกี่ยวกับบริการต่างๆ
ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง ของโรงแรม ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของโรงแรม

6.2 การบอกทิศทางภายในโรงแรม (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และสำนวน ที่ใช้ในการถามตอบเกี่ยวกับการบอก
ตำแหน่งที่ตั้งของห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง และสถานที่ต่างๆ ภายในโรงแรม การบอกทิศทางแก่แขก
ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเหล่านั้น

6.3 การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และสำนวน ที่ใช้ในการถามตอบเกี่ยวกับการให้ข้อมูล
เรื่องสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับการแนะนำ ให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว
ต่างๆ

6.4 การบอกทิศทางภายในโรงแรม (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียงคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการถามตอบเกี่ยวกับการบอก
ตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ที่น่าสนใจ การบอกทิศทางและฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนา

การประเมินผล

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องผ่านเกณฑ์ประเมินคะแนนรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ทั้งนี้ต้องมีสถิติการเข้าเรียน
มากกว่าร้อยละ 80 เช่นกัน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้และทักษะดีขึ้นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์จริง
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น ได้แก่ทักษะในการฟัง การพูด การอ่าน และเขียนภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้จริง

หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานประกอบอาหาร

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ทักษะในการพูด การฟัง การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานประกอบอาหาร
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการใช้ภาษาเพื่อการดำรงชีวิตและการทำงาน

๒. ระยะเวลาการฝึกอบรม

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เป็นเวลา ๓๐ ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึกอบรมจะต้องมีเวลาฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ จึงจะมีสิทธิ์สอบวัดผล

๓. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

- เป็นผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้น (Elementary) หรือ ระดับกลางค่อนข้างต่ำ (Pre-Intermediate) ขึ้นไป
- เป็นผู้ที่มีความสนใจที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานประกอบอาหาร
- ผู้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในกลุ่มเดียวกันควรมีพื้นฐานความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใกล้เคียงกัน

๔. หัวข้อวิชา

หัวข้อ	ชั่วโมง	
	ทฤษฎี	ปฏิบัติ
หลักภาษาอังกฤษเบื้องต้น	๓	๐
การพูด การฟัง การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษ	๑	๓
การติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ๑	๑	๓
การติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ๒	๑	๓
การพูด การฟัง การอ่านและการเขียนสำหรับงานครัว	๒	๒
ศัพท์เทคนิคทางการประกอบอาหาร	๒	๒
การใช้ภาษาอังกฤษปฏิบัติงานทางด้านงานครัว	๒	๒
การวัดและประเมินผล	๑	๒
รวม	๑๓	๑๗
	๓๐	

๕. เนื้อหาวิชา

หลักภาษาอังกฤษเบื้องต้น

(๓:๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้หลักสูตรภาษาอังกฤษเบื้องต้น

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและฝึกทักษะเกี่ยวกับทบทวนลักษณะ แบบแผนของอักษรและการอ่านออกเสียงหมายเลขหลักต่าง ๆ การอ่านหมายเลขโทรศัพท์ หมายเลข วัน เวลา เดือน ศักราช หมายเลข ลำดับที่ การจัดหมวดหมู่ของคำ โครงสร้างประโยคชนิดต่าง ๆ หลักการใช้กาล (Tense) ต่าง ๆ

การพูด การฟัง การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษ

(๑:๓)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและฝึกทักษะเกี่ยวกับการพูด การฟัง การอ่านและการเขียนคำศัพท์ วลีและประโยคที่ใช้ในการทักทายปราศรัย การแนะนำให้รู้จักกัน การกล่าวคำขอบคุณ คำขอโทษ คำสุภาพ การสนทนาเกี่ยวกับตนเอง ครอบครัว การกล่าวลา วัฒนธรรมในการดำเนินชีวิตในต่างประเทศ

การติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ๑

(๑:๓)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการซื้อของ การซื้ออาหาร การสื่อสารทางโทรศัพท์

การติดต่อกับธนาคาร ไปรษณีย์ การพบแพทย์ที่โรงพยาบาล

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและฝึกทักษะเกี่ยวกับ

๑.๑ การซื้อของ การซื้ออาหารและสิ่งของเครื่องใช้ในชีวิตประจำวัน

๑.๒ การสื่อสารทางโทรศัพท์ การติดต่อกับธนาคาร ไปรษณีย์ การพบแพทย์ที่โรงพยาบาล

การติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ๒

(๑:๓)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับทิศทาง การเดินทางด้วยยานพาหนะต่าง ๆ การเข้าพักตามที่พักแรม โรงแรม และการใช้บริการต่าง ๆ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและฝึกทักษะเกี่ยวกับ

๑.๑ การถามทิศทาง การเดินทางด้วยยานพาหนะต่าง ๆ

๑.๒ การเข้าพักตามที่พักแรม โรงแรม และการใช้บริการต่าง ๆ

การพูด การฟัง การอ่านและการเขียนสำหรับงานครัว

(๒:๒)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการพูด การฟัง การอ่านและการเขียนคำศัพท์ วลี และประโยคที่ใช้ในระหว่างการปฏิบัติงานในครัว

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและฝึกทักษะเกี่ยวกับ

๑.๑ การพูดที่ใช้ในระหว่างการปฏิบัติงานในครัว

๑.๒ การฟังคำสั่งและแปลความหมาย การอ่านและการเขียนคำศัพท์ วลี และประโยคที่ใช้ในระหว่างการปฏิบัติงานในครัว

ศัพท์เทคนิคทางด้านการประกอบอาหาร

(๒:๒)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับศัพท์เทคนิคทางด้านการประกอบอาหาร

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและฝึกทักษะเกี่ยวกับการใช้คำศัพท์เทคนิคเฉพาะสาขา ประกอบด้วย คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์เครื่องครัวและการเตรียมวัตถุดิบ คำศัพท์เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบในการประกอบอาหาร คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมและขึ้นตอนประกอบอาหาร

การใช้ภาษาอังกฤษปฏิบัติงานทางด้านงานครัว

(๒:๒)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษปฏิบัติงานด้านงานครัว

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและฝึกทักษะเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในงานครัว ประกอบด้วย ขั้นตอนการทำงาน คำศัพท์ต่าง ๆ ปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติงาน ใบสั่งงาน การรายงาน เป็นต้น

การวัดและประเมินผล

(๑:๒)

เป็นการทดสอบความรู้และทักษะของผู้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้และทักษะที่ดีขึ้นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ทั่วไป ในการสร้างสัมพันธภาพทางสังคม
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น ได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และสามารถสนทนาโต้ตอบกับแขกชาวต่างประเทศของโรงแรมได้หลากหลาย และถูกต้องตรงกับสถานการณ์ในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม การสื่อสารด้วยการแสดงสีหน้า ท่าทาง เพื่อสื่อถึงทัศนคติ อารมณ์ และเจตนา

คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม

(ก) เป็นผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้นหรือระดับกลางค่อนข้างต่ำขึ้นไป

(ข) เป็นผู้ที่มีความสนใจที่จะพัฒนาความสามารถใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม

(ค) มีบุคลิกภาพดีและเป็นผู้มีใจรักในงานบริการ

ระยะเวลาการฝึกอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ รวมระยะเวลา 30 ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึกต้องเข้าทำการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมดจึงจะมีสิทธิ์เข้าทดสอบวัดผล

จำนวนผู้เข้ารับการฝึก

กลุ่มละ 25 คน

เค้าโครงหลักสูตร

ลำดับ	หัวข้อ/เนื้อหา	จำนวน ชม.
ตอนที่1	การใช้ถ้อยคำสำนวนสุภาพในสถานการณ์ทั่วไป	
บทที่ 1	ทักษะการสื่อสารทางสังคม	
	1.1 การกล่าวทักทาย ต้อนรับ และเรียกชื่อชาวต่างประเทศได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละประเทศและการแนะนำตนเอง	1
	1.2 การกล่าวตอบรับคำชม กล่าวขอบคุณและตอบรับการกล่าวคำขอบคุณ การกล่าวคำลา	1
บทที่ 2	การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับแขกของโรงแรม	
	2.1 การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่องต่าง ๆ ได้เช่น การเดินทาง สภาพดินฟ้าอากาศ ฤดูกาล การจราจร ความพึงพอใจในบริการ และอื่น ๆ	1
	2.2 การแสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยิน และใช้ภาษาพูดคุยโต้ตอบได้อย่างเหมาะสม	1
ตอนที่ 2	การปฏิบัติหน้าที่ และความรับผิดชอบ การให้บริการ	
บทที่ 3	การสร้างความพอใจ และการแก้ปัญหาในการบริการหน้าที่และความรับผิดชอบ การให้บริการ	
	3.1 การรับจองทางโทรศัพท์	3
	3.2 การต้อนรับและพาแขกไปยังโต๊ะอาหาร	3
	3.3 การรับรายการอาหารที่แขกสั่ง	3
	3.4 การแนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่ม ให้รายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ เช่น ไวน์ ค็อกเทล สุราแต่ละชนิด ฯลฯ ให้รายละเอียดเกี่ยวกับชนิด ประเภทของอาหาร การปรุง ส่วนผสม ส่วนประกอบของอาหาร	3
	3.5 การบริการอาหารที่ห้องพักของแขก	3
	การแจ้ง นำส่งบิลค่าอาหาร ให้รายละเอียดเกี่ยวกับราคา อาหารและบริการ (กรณีแขกมีข้อสงสัย) การจ่ายค่าอาหาร	3
บทที่ 4	ปัญหาต่าง ๆ และการแก้ปัญหาในการบริการ	
	4.1 การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่าง ๆ ในการบริการ	2
	4.2 การกล่าวขอโทษ และการแก้ปัญหาในแต่ละสถานการณ์	2
ลำดับ	หัวข้อ/เนื้อหา	จำนวน ชม.
ตอนที่ 3	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม และข้อมูล จำเป็นอื่น ๆ	
บทที่ 5	ก. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม	
	5.1 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการอื่น ๆ ภายในโรงแรม เวลา เปิด-ปิดการบริการ	1
	5.2 การบอกทิศทางภายในโรงแรม	1

บทที่ 6	ข. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ที่น่าสนใจต่าง ๆ	
	5.3 การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ	1
	5.4 การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม	1
	สอบวัดผล	

เนื้อหาหลักสูตร

แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 การใช้ถ้อยคำสำนวนสุภาพในสถานการณ์ทั่วไป

บทที่ 1 ทักษะการสื่อสารทางสังคม

1.1 การกล่าวทักทาย ต้อนรับ การเรียกชื่อชาวต่างประเทศได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ และการแนะนำตนเอง

(1 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียง คำศัพท์และการใช้สำนวนในการทักทาย การต้อนรับแขกของโรงแรมแบบต่าง ๆ การเรียกชื่อชาวต่างประเทศ และฝึกปฏิบัติวิธีการแนะนำตัวเอง การทักทายและการต้อนรับ ในสถานการณ์ต่าง ๆ

1.2 การกล่าวต้อนรับคำชม กล่าวขอบคุณ และตอบรับการขอบคุณ การกล่าวคำลา (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียง คำศัพท์และการใช้สำนวนในการกล่าวตอบ รับคำชม กล่าวขอบคุณ ตอบรับการขอบคุณ และการกล่าวลา ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ นั้น

บทที่ 2 การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับแขกของโรงแรม

2.1 การดำเนินการสนทนากับแขกของโรงแรมในเรื่องต่าง ๆ (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้คำศัพท์และฝึกปฏิบัติ การอ่านและการพูดเกี่ยวกับเรื่องการเดินทาง สภาพดินฟ้าอากาศ ฤดูกาล ฤดูกาล การจราจร คำศัพท์ที่เกี่ยวกับความรู้สึก ความพึงพอใจ และนำคำศัพท์เหล่านี้มาสร้างประโยคในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

2.2 แสดงความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ได้ยินและใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม (1 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การฟังคำสั่ง คำขอร้องต่าง ๆ โดยฝึกปฏิบัติการออกเสียงคำศัพท์และการใช้ สำนวนในการถามเพื่อความมั่นใจ เพื่อความเข้าใจประโยคที่ได้ยินมา หรือการถามเพื่อขยายความเข้าใจให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ในกรณีที่听不懂ความหมายของผู้พูด

ตอนที่ 2 การปฏิบัติหน้าที่ และความรับผิดชอบ การบริการ การสร้างความพอใจ และการแก้ปัญหาในการบริการ

บทที่ 3 หน้าที่และความรับผิดชอบ การให้บริการ และการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ ตามคำขอ

3.1 การรับจองทางโทรศัพท์ (3 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียง คำศัพท์และการใช้สำนวนในการรับจองทางโทรศัพท์ และนำมาสร้างประโยค เพื่อใช้ประกอบการสนทนา

3.2 การต้อนรับและพาแขกไปยังโต๊ะอาหาร (3 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การอ่านออกเสียง คำศัพท์ และการใช้สำนวนต่าง ๆ ในการต้อนรับและพาแขกไปยังโต๊ะอาหาร การตอบรับ-ปฏิเสธ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาในสถานการณ์เหล่านั้น

3.3 การรับรายการอาหารที่แขกสั่ง (3 ชั่วโมง)

เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ การทำความเข้าใจคำสั่งกรณีสั่งที่แขกสั่งอาหารและเครื่องดื่ม การใช้สำนวนในการรับคำสั่ง การทวนรายการอาหาร การบอกให้แขกรอ

3.4 การแนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่ม การให้รายละเอียด (3 ชั่วโมง)

เกี่ยวกับเครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ เกี่ยวกับชนิด ประเภทของอาหาร การปรุง ส่วนผสม ส่วนประกอบของอาหาร

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์ ชื่ออาหารและเครื่องดื่มต่าง ๆ ที่พบในเมนู การใช้สำนวนต่าง ๆ ในการแนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่ม ให้รายละเอียดเกี่ยวกับประเภทของอาหาร การประกอบเครื่องดื่มให้รายละเอียดเกี่ยวกับประเภทของอาหาร การประกอบอาหาร การปรุง ส่วนผสม ฝึกปฏิบัติการสนทนาในกรณีดังกล่าว

3.5 การบริการอาหารที่ห้องพักของแขก (3 ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์ และการใช้สำนวนต่าง ๆ ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ห้องพักของแขกโรงแรม การตอบรับโทรศัพท์ การรับรายการอาหาร การเรียกหมายเลขห้อง ฝึกปฏิบัติ วิธีการพูดสนทนาด้วยถ้อยคำ สำนวนภาษาที่ถูกต้อง เหมาะสม

3.6 การแจ้ง นำส่งบิลค่าอาหาร การให้รายละเอียดเกี่ยวกับราคาอาหาร (3 ชั่วโมง)

และบริการ (กรณีแขกมีข้อสงสัย) การจ่ายค่าอาหาร

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนต่าง ๆ ในการแจ้งและนำส่งบิลค่าอาหาร ให้รายละเอียดเกี่ยวกับราคาอาหาร กรณีที่แขกมีข้อสงสัย การถามว่าแขกจะจ่ายอาหารอย่างไร ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาด้วยถ้อยคำ สำนวนภาษาที่ถูกต้อง เหมาะสม

บทที่ 4 ปัญหาต่าง ๆ และการแก้ปัญหาในการให้บริการ

4.1 การเผชิญกับปัญหาในกรณีต่าง ๆ (2 ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการถามตอบเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้

4.2 การกล่าวขอโทษและแก้ปัญหาในแต่ละสถานการณ์ (2 ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการถามตอบเกี่ยวกับการขอโทษ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนา ถามตอบเกี่ยวกับการขอโทษและแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ

ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม และข้อมูลจำเป็นอื่น ๆ

บทที่ 5 ก. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม

5.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการด้านอื่น ๆ ของโรงแรม (1 ชั่วโมง)

เวลาเปิด-ปิดการบริการ

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการถามตอบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง ของโรงแรม เวลาเปิด-ปิดการบริการของสถานที่ต่าง ๆ เหล่านี้ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านอื่น ๆ นั้น

5.2 การบอกทิศทางภายในโรงแรม

(1 ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการการถามตอบเกี่ยวกับการบอกตำแหน่งที่ตั้งของห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยงและสถานที่ต่าง ๆ ภายในโรงแรม การบอกทิศทางแก่แขกฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเหล่านั้น

ข. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ที่น่าสนใจต่าง ๆ

5.3 การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

(1 ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการการถามตอบเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับการแนะนำให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวเหล่านั้น

5.4 การบอกทิศทางภายนอกโรงแรม

(1 ชั่วโมง)

เรียนรู้การอ่านออกเสียงคำศัพท์และการใช้สำนวนในการการถามตอบเกี่ยวกับการบอกตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ที่น่าสนใจ การบอกทิศทางละฝึกปฏิบัติวิธีการพูดสนทนาเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ

- สอบวัดความก้าวหน้า (Progress Test II)

การสอบเพื่อวัดผลความรู้และทักษะของผู้รับการฝึกในส่วนที่ได้เรียนรู้ไปแล้ว พร้อมทั้งทำการเฉลยคำตอบหลังจากเสร็จสิ้นการสอบ โดยผู้ฝึกอธิบายเพิ่มเติมหรือกำหนดให้ผู้รับการฝึกผลัดกันอธิบายคำตอบ



หลักสูตร Train the Trainers ภาษาอังกฤษ สำหรับบุคลากรในธุรกิจโรงแรม

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย ตั้งแต่ประเทศไทยเปิดประเทศรับการท่องเที่ยวจะเห็นได้ว่ามีนักท่องเที่ยวจำนวนมากจากทั่วทุกภูมิภาคของโลกเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว นอกจากความโดดเด่นและความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยวท่องเที่ยวภายในประเทศไทย สิ่งสำคัญคือการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นการพูด การแสดงท่าทาง และวัฒนธรรม การพัฒนาภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมมีความจำเป็นอย่างมากและต้องการการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้มาตรฐานการให้บริการท่องเที่ยวให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ร่วมกับสมาคมโรงแรมไทยและศูนย์พัฒนาและฝึกอบรม มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย ในการจัดการฝึกอบรมหลักสูตร Training the Trainers ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เพื่อให้แต่ละโรงแรมสามารถกลับไปฝึกอบรมภาษาอังกฤษภายในโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ผู้ควรเข้ารับการฝึกอบรม พนักงานฝ่ายบริการส่วนหน้า พนักงานต้อนรับ ซูเปอร์ไวเซอร์ แผนกบริการส่วนหน้า เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรม หัวหน้างานฝ่ายต่างๆ จำนวน 25 คน
ระยะเวลาในการอบรม 2 วัน
เนื้อหาหลักสูตรประกอบด้วย

Role-plays (*Interacting with guests*)

- The benefits of role-play activities
- Setting up a role-play activity
- Monitoring a role-play effectively
- Concluding and reviewing a role-play

Telephone English (*Speaking to guests on the telephone*)

- Effective ways to receive information by telephone
- Pair-work telephone activities
- Information gathering exercises
- Role-play telephone activities

Vocabulary (*Speaking effectively with guests*)

- How to elicit words
- Explaining vocabulary efficiently
- Using vocabulary in context
- Reviewing and testing vocabulary

Face-to-face Contact (*Having confidence to speak to guests*)

- The importance of body language
- Formal and informal communication styles
- Question-answer games and activities
- Confidence building exercises

Grammar In Use (*Using grammar when speaking with guests*)

- The importance of grammar in everyday English
- Explaining grammar in an effective way
- Using grammar in context
- Grammar games and activities

Testing and Evaluating (*Employees progress using English for customer service*)

- Devising effective test exercises
- Conducting speaking tests one-on-one
- Conducting speaking tests in small groups
- Monitoring students' progress

Pronunciation (*Speaking clearly with guests*)

- The importance of pronunciation in everyday

English

- Modeling pronunciation effectively
- Pair-work pronunciation exercises
- Pronunciation games and activities

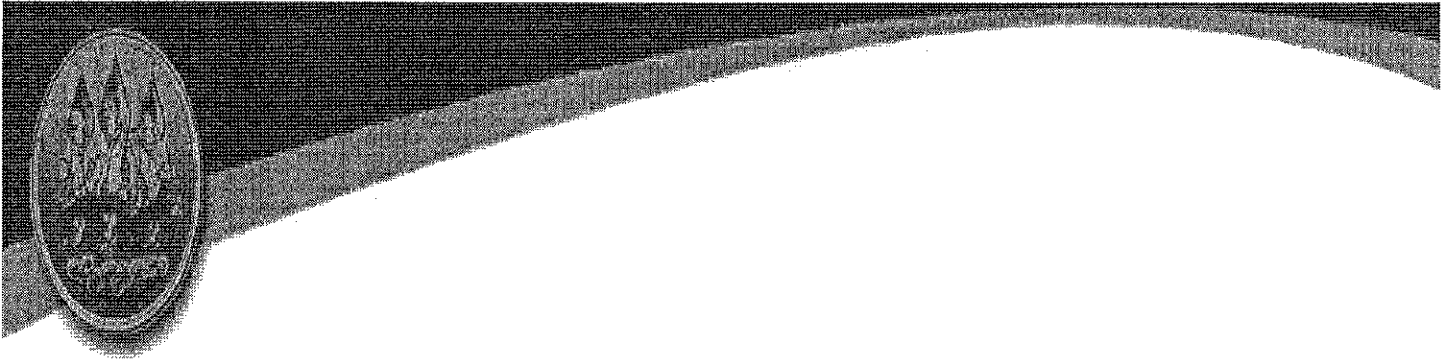
Teaching tired students (*Keeping employees active while studying*)

- Key ways to keep students interested
- Warmers and coolers
- Board races and quick classroom activities
- Moving students around the classroom

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรม

มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย

โทร: 02 2813974 และ 085 064 5814



หลักสูตรการฝึกอบรมภาษาและวัฒนธรรมฯ

ภายใต้ยุทธศาสตร์การเพิ่มผลิตภาพกำลังแรงงานไทยให้มีมาตรฐาน
สมรรถนะด้านภาษาและวัฒนธรรม เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต

ร่วมกับสภาอุตสาหกรรมฯ และสถานประกอบการ

- หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ในงานช่างเทคนิคระดับต้น (48 ชม.)



หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานช่างเทคนิค
ระดับพื้นฐาน (๔๘ ชั่วโมง)

หัวข้อวิชา	ชั่วโมงฝึก
หน่วยที่ ๑ ประวัติส่วนตัว	๖ ชม.
หน่วยที่ ๒ สันทนาการเกี่ยวกับบริษัท	๖ ชม.
หน่วยที่ ๓ โครงการออกแบบ และผลิตสินค้า	๑๒ ชม.
หน่วยที่ ๔ เยี่ยมชมโรงงาน	๙ ชม.
หน่วยที่ ๕ ข้อบกพร่องและแนวทางแก้ไข ของอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ	๖ ชม.
หน่วยที่ ๖ เครื่องจักร หน้าที่ของเครื่องจักร	๙ ชม.

เนื้อหาหลักสูตร

หน่วย	รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง	ตารางเรียน
หน่วยที่ 1 : ประวัติส่วนตัว แนะนำตนเอง / งาน / หน้าที่ / บริษัท / ชั่วโมงทำงานและอื่นๆ	Unit 1 : Personal Profile <ul style="list-style-type: none"> ● Introduce oneself ● Job responsibilities ● Working situation details 	6	วันที่ 7 พ.ค.54
หน่วยที่ 2 : สันทนาการเกี่ยวกับ บริษัท สนทนาโต้ตอบ สื่อสารเกี่ยวกับ บริษัทหรือหน่วยงานของตนเอง / สินค้าที่ผลิต / โรงงานผลิต สินค้า	Unit 2 : Your company background <ul style="list-style-type: none"> ● Company's business ● Products and markets ● Sections in a company ● Factories 	6	วันที่ 14 พ.ค.54
หน่วยที่ 3 : โครงการ ออกแบบและผลิตสินค้า บอกค่าตัวเลขประมาณการ / แนวคิดการออกแบบผลิตภัณฑ์ / การใช้งานและประโยชน์ของ สินค้า / การเลือกวัสดุที่ เหมาะสม / ส่วนประกอบ	Unit 3 : Product design project <ul style="list-style-type: none"> ● Express approximations ● Concepts in designing a product ● Product uses ● Choosing materials ● Parts ,functions ● Presenting the project 	๑๒	วันที่ 21 พ.ค.54 วันที่ 28 พ.ค.54
หน่วยที่ 4 : เยี่ยมชมโรงงาน แนะนำบริษัทของตนเอง / ต้อนรับแขกเข้าเยี่ยมชม / บอก ที่ตั้ง ของโรงงาน	Unit 4 : Factory tour <ul style="list-style-type: none"> ● Describing the factory business ● Welcoming , greeting visitors ● Giving locations of the factory departments. 	9	วันที่ 4 มิ.ย.54 วันที่ 11 มิ.ย.54
หน่วยที่ 5 : ข้อบกพร่องและ แนวทางแก้ไข ของอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ อธิบายข้อบกพร่องและปัญหา ของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ / แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหา ต่างๆ	Unit 5 : Equipment defects and solutions <ul style="list-style-type: none"> ● Describing defects ● Suggesting solution ● Describing someone do to solve the problem 	6	วันที่ 11 มิ.ย.54 วันที่ 18 มิ.ย.54

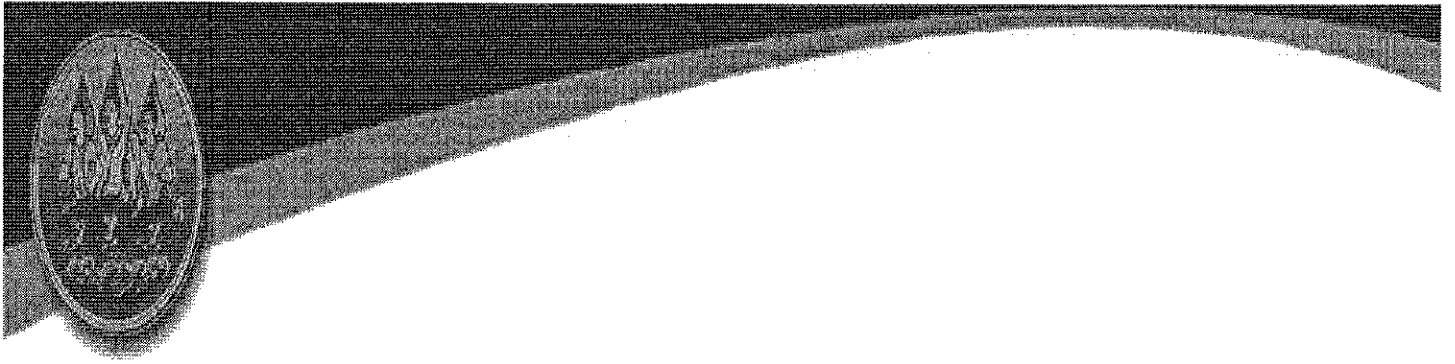
หน่วย	รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง	ตารางเรียน
หน่วยที่ 6 : เครื่องจักร หน้าที่ของเครื่องจักร / ส่วนประกอบหน้าที่ส่วนประกอบ / วิธีการใช้งาน / การตรวจสอบ และดูแลรักษา / สอบถามระบุ ข้อมูลทางเทคนิค	Unit 6 : Machines <ul style="list-style-type: none"> ● Machine functions ● Parts and functions ● How to operate it ● Safety check ● Maintenance 	9	วันที่ 18 มิ.ย.54 วันที่ 25 มิ.ย.54
หน่วยพิเศษ : การสนทนา ทางโทรศัพท์	Special Unit : Basic Telephoning <ul style="list-style-type: none"> ● Answering the phone ● Getting through to the person you need. ● Greeting ● Giving reason for calling ● Connecting the caller ● Asking the caller to wait/ to call back ● Asking for repetition or clarification ● Leaving a message ● Returning the call ● Making appointment ● Asking for the products information 	-	วันที่ 2 ก.ค.54

เกณฑ์การให้คะแนน

➤ เพื่อเป็นการวัดผลการเรียนของผู้เข้าอบรม จึงกำหนดให้มีเกณฑ์การวัดผลตามรายละเอียด ดังนี้

1. Class attendance & participation - 20%
2. Oral participation & presentation - 40%
3. Written assignments - 10%
4. Final written exam - 30%

ซึ่งผู้เข้าอบรมทุกท่านจะต้องทำคะแนนรวมให้ได้ 50% ขึ้นไปถึงจะถือว่าผ่านการอบรม และได้รับประกาศนียบัตรรับรอง



หลักสูตรการฝึกอบรมภาษาและวัฒนธรรมฯ

ภายใต้ยุทธศาสตร์การเพิ่มผลิตภาพกำลังแรงงานไทยให้มีมาตรฐาน
สมรรถนะด้านภาษาและวัฒนธรรม เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3. กลุ่มบริการ

ร่วมกับสภาองค์การนายจ้างฯ สภาองค์การลูกจ้างฯ
สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย และสถานประกอบกิจการ

- หลักสูตรการสนทนาภาษาอังกฤษเบื้องต้น (30 ชม.)
- หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ (30 ชม.)
- หลักสูตรการพัฒนาทักษะภาษาและวัฒนธรรม
สำหรับพนักงานจัดส่งสินค้าสู่การเปิดเสรีอาเซียน
เช่น ภาษาอังกฤษและภาษาจีน (18 ชม.)
ภาษาเวียดนาม (12 ชม.)
ภาษากัมพูชา (12 ชม.)



หลักสูตรสนทนาภาษาอังกฤษเบื้องต้น

1. หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากการเปิดเสรีทางด้านแรงงานในระหว่างประเทศอาเซียน ภายในปี พ.ศ. 2558 จะทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างกันได้สะดวก แรงงานไทยส่วนใหญ่ยังขาดทักษะในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษ สถานองค์การนาจ้างแห่งประเทศไทยร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้จัดทำโครงการ “การพัฒนาศักยภาพแรงงานด้านภาษาและวัฒนธรรมเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี” เป็นโครงการนำร่องใน 1. กลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจบริการทั่วไป, 2. กลุ่มยานยนต์ กลุ่มการ์เมนท์ กลุ่มอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มอาหาร

3. กลุ่มธนาคารและสถาบันการเงิน

2. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้รับการศึกษามีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้น
- 1.2 เพื่อให้ผู้รับการศึกษารู้จักการสร้างประโยคที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
- 1.3 เรียนรู้การใช้คำภาษาอังกฤษในการทักทายการแต่งประโยครวมถึงการสนทนาที่ใช้กับชีวิตประจำวันของผู้รับการฝึก
- 1.4 การฝึกการสนทนาในวงสังคมที่ต่างกัน

3. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกใช้ระยะเวลาฝึก 30 ชั่วโมง และผู้รับการฝึกต้องมีระยะเวลาการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จึงจะมีสิทธิ์ได้รับการประเมินผล

4. คุณสมบัติผู้รับการฝึก

- 3.1 ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา และไม่จำเป็นต้องมีพื้นฐานการพูดภาษาอังกฤษ
- 3.2 เป็นบุคคลากรในทุกสาขาอาชีพที่ต้องการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะภาษาอังกฤษเบื้องต้น
- 3.3 มีสภาพร่างกายแข็งแรง และสามารถเข้ารับการฝึกได้ตลอดหลักสูตร
- 3.4 เป็นพนักงานในองค์กร/บริษัทฯต่างๆในกลุ่มเป้าหมาย

5. จำนวนผู้รับการฝึก

ฝึกอบรมรุ่นละ 25 คน (ในเบื้องต้นจะเป็นโครงการนำร่องตามกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่มๆ ละ 1 รุ่น)

6. งบประมาณ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน เป็นผู้สนับสนุนงบประมาณการฝึกอบรม ด้านค่าวิทยากร ค่าพาหนะวิทยากร ค่าอุปกรณ์ เอกสารการฝึกอบรม ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารเบรก เป็นต้น ทั้งนี้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

7. ระยะเวลา ตั้งแต่ มีนาคม – กรกฎาคม 2554

7. เนื้อหาวิชา

สัปดาห์ที่	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
1	การทักทายเป็นภาษาอังกฤษ การขอร้องและกล่าวขอโทษเมื่อได้รับการขอร้อง, การใช้ภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์	3	3
2	ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, การสร้างประโยค,	3	3
3	การทำความรู้จัก, การขอโทษ, การแสดงความยินดี, การแสดงความเสียใจ	3	3
4	คำถามเกี่ยวกับศัพท์เทคนิคเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับงาน, การแลกเปลี่ยนเงินตราและเงินทอน, การรับประทานอาหาร	3	3
5	จำนวน ตัวเลข และการบอกเวลา, การจราจร, ดินฟ้าอากาศ	3	3
รวม		15	15
		30	

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ

1. หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากการเปิดเสรีทางด้านแรงงาน ในระหว่างประเทศอาเซียน ภายในปี พ.ศ. 2558 จะทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างกันได้สะดวก แรงงานไทยส่วนใหญ่ยังขาดทักษะในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษ สภากงศการนายจ้างแห่งประเทศไทย ร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้จัดทำโครงการ “การพัฒนาศักยภาพแรงงานด้านภาษาและวัฒนธรรมเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี” เป็นโครงการนำร่องในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจบริการทั่วไป และกลุ่มธนาคารและสถาบันการเงิน

2. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้น
- 1.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักการสร้างประโยชน์ที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
- 1.3 เรียนรู้การใช้คำภาษาอังกฤษในการทักทายการแต่งประโยชน์รวมถึงการสนทนาที่ใช้กับชีวิตประจำวันของผู้รับการฝึก
- 1.4 การฝึกการสนทนาในวงสังคมที่ต่างกัน

3. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกใช้ระยะเวลาฝึก 30 ชั่วโมง และผู้รับการฝึกต้องมีระยะเวลาการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

จึงจะมีสิทธิได้รับการประเมินผล

4. คุณสมบัติผู้รับการฝึก

- 3.1 ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา และไม่จำเป็นต้องมีพื้นฐานการพูดภาษาอังกฤษ
- 3.2 เป็นบุคคลากรในทุกสาขาอาชีพที่ต้องการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะภาษาอังกฤษเบื้องต้น
- 3.3 มีสภาพร่างกายแข็งแรง และสามารถเข้ารับการฝึกได้ตลอดหลักสูตร
- 3.4 เป็นพนักงานในองค์กร/บริษัทต่างๆ ในกลุ่มเป้าหมาย

5. จำนวนผู้รับการฝึก

ฝึกอบรมรุ่นละ 25 คน

6. วุฒิบัตร

ผู้รับการฝึกที่จบหลักสูตรจะต้องมีระยะเวลาฝึกตามหลักสูตรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จึงจะมีสิทธิได้รับวุฒิบัตร

พัฒนาฝีมือแรงงานหลักสูตรสนทนาภาษาอังกฤษเบื้องต้น จากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

7. เนื้อหาวิชา

ลำดับที่	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
1	การทักทายเป็นภาษาอังกฤษ การขอบคุณและกล่าวตอบเมื่อได้รับการขอบคุณ, การใช้ภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์	3	3
2	ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, การสร้างประโยค,	3	3
3	การทำความรู้จัก, การขอโทษ, การแสดงความยินดี, การแสดงความเสียใจ	3	3
4	คำถามเกี่ยวกับศัพท์เทคนิคเบื้องต้นที่เกี่ยวกับงาน, การแลกเปลี่ยนเงินตราและเงินทอน, การรับประทานอาหาร	3	3
5	จำนวน ตัวเลข และการบอกเวลา, การจราจร, ดินฟ้าอากาศ	3	3
รวม		15	15
		30	

โครงการ

พัฒนาระดับพนักงานจัดส่งสินค้าสู่การเปิดเสรีอาเซียน

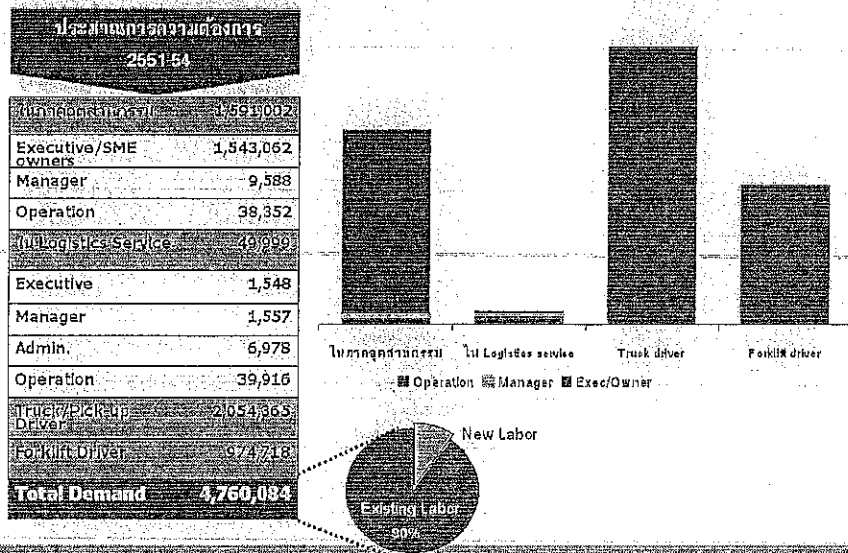
นำเสนอโดย: สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย

สมาคมไทยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

หลักการและเหตุผล

ภายในปี 2563 (ค.ศ.2020) อาเซียนจะรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยมีแนวคิดที่ว่าอาเซียนจะกลายเป็นเขตการผลิตเดียว ตลาดเดียว หรือ Single market and production base นั้นหมายถึงจะต้องมีการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตได้อย่างเสรี สามารถดำเนินกระบวนการผลิตที่ไหนก็ได้ โดยสามารถใช้ทรัพยากรจากแต่ละประเทศ ทั้งวัตถุดิบและแรงงานมาร่วมในการผลิต มีมาตรฐานสินค้า กฎเกณฑ์ กฎระเบียบเดียวกันโดยสืบเนื่องมาจากการที่อาเซียนให้ความสำคัญในการส่งเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจร่วมกันอย่างต่อเนื่อง หลังจากการดำเนินการไปสู่การจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียนหรืออาฟตา (ASEAN FREE TRADE AREA: AFTA) ได้บรรลุเป้าหมายในปี 2546 ที่ประชุมสุดยอดอาเซียน (Asean summit) ครั้งที่ 8 เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2545 ได้เห็นชอบให้อาเซียนกำหนดทิศทางการค้าเป็นงานเพื่อมุ่งไปสู่การเป็น ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economic Community: AEC) ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับประชาคมเศรษฐกิจยุโรป (European Economic Community: EEC) และให้อาเซียนปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภายในของอาเซียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งในการประชุมสุดยอดอาเซียนในปี 2546 ผู้นำอาเซียนได้ออกแถลงการณ์ Bali Concord II เห็นชอบให้มีการรวมตัวไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือ AEC ภายในปี 2563 และให้เร่งรัดการรวมกลุ่มเพื่อเปิดเสรีสินค้าและบริการสำคัญ 11 สาขา (priority sectors) ได้แก่ การท่องเที่ยว การบิน ขนยนต์ ผลิตภัณฑ์ไม้ ผลิตภัณฑ์ยาง สิ่งทอ อิเล็กทรอนิกส์ สินค้าเกษตร ประมง เทคโนโลยีสารสนเทศและสุขภาพ การจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นเป้าหมายที่ท้าทายสำหรับไทยในอีก 8 ปี ข้างหน้า ซึ่งไทยจำเป็นต้องเร่งดำเนินการและเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆทั้งนี้ การดำเนินงานเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA) ที่ผ่านมา 15 ปี ถือว่าประสบความสำเร็จพอสมควร เห็นได้จากปริมาณการค้าภายในอาเซียนที่ขยายตัวมากขึ้น อย่างไรก็ดี ในด้านการลงทุนยังไม่บรรลุผล เนื่องจากปริมาณการลงทุนทั้งจากภายในและภายนอกอาเซียนยังอยู่ในระดับต่ำมาก นอกจากนี้ ประเทศจีนและอินเดียเริ่มมีบทบาทมากขึ้นในภูมิภาค และเป็นแหล่งดึงดูดในด้านเศรษฐกิจสำคัญ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอาเซียนแต่ละประเทศ ที่มีเศรษฐกิจเล็กมาก จึงมีความจำเป็นที่อาเซียนจะต้องเร่งดำเนินการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจภายในเพื่อไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในลักษณะเดียวกับ EU โดยจะต้องจัดทำแผนงานและดำเนินการตามอย่างเคร่งครัด และจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์ต่างๆร่วมกันระหว่างประเทศสมาชิก ความจำเป็นที่อาเซียนจะต้องเร่งรัดการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจภายใน ก่อเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับอาเซียนเอง และเพื่อสร้างให้อาเซียนเป็นศูนย์กลางภายในภูมิภาค คานอำนาจของประเทศอื่นๆภายในภูมิภาคที่มีบทบาทโดดเด่นอย่างเช่น จีน และอินเดีย ทั้งนี้อาเซียนได้ตกลงที่จะเปิดเสรีด้านการค้าสินค้าและบริการให้เร็วขึ้นกว่ากำหนดการเดิม ในสาขา สินค้าและบริการสำคัญ 11 สาขา เพื่อเป็นการนำร่อง และส่งเสริมการ outsourcing หรือการผลิตสินค้า โดยใช้วัตถุดิบและชิ้นส่วนที่ผลิตภายใน

อาเซียนซึ่งเป็นไปตามแผนการค้าเงินการเพื่อมุ่งไปสู่การเป็น AEC และได้มอบหมายให้ประเทศต่างๆทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานหลัก (Country Coordinators) จากการเปิดเสรี AEC ในปี 2015 โดยเฉพาะสาขาโลจิสติกส์ซึ่งปัจจุบันมี ตัวเลขของพนักงานจัดส่งสินค้า (พนักงานขับรถ) สูงถึง 2.9 ล้านคน



ที่มา กรมพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

จะเปิดเสรีภาคการขนส่งและโลจิสติกส์เร็วกว่าภาคอื่นๆในปี 2556 ดังนั้นการขนส่งและเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างกันในกลุ่มประเทศอาเซียนจะต้องได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังเช่น เมื่อผู้ประกอบการขนส่งต้องส่งสินค้าผ่านแดนไปยังประเทศที่ 2 หรือ 3 จะต้องมีอุปสรรคทางด้านกฎหมาย และระเบียบรวมถึงสัญลักษณ์ในการขับขี่ในแต่ละประเทศรวมถึงภาษาในการสื่อสาร อันเป็นอุปสรรคสำคัญในขนส่งสินค้ากระจายไปยังกลุ่มลูกค้าในแถบอาเซียนที่มีพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ติดกับประเทศไทย ดังนั้นเพื่อให้พนักงานจัดส่งสินค้า สามารถสื่อสารเบื้องต้นและเข้าใจถึงประเพณี ระเบียบกฎหมายการขนส่งในแต่ละประเทศ อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ และลดการเกิดอุบัติเหตุในการขับขี่ได้ สมาพันธ์และกรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงเห็นถึงความสำคัญต่อการพัฒนา หลักสูตรด้านการพัฒนากระดับพนักงานจัดส่งสินค้าสู่อาเซียน ซึ่งโดยสมาพันธ์เห็นควรให้จัดฝึกอบรมหลักสูตรนำร่อง เพื่อเป็นการประเมินผลและพึงเสียงจากหน่วยงานเอกชนต่างๆเพิ่มขึ้น ซึ่งจะสามารถนำกลับมาปรับปรุงได้ต่อไปในการจัดเผยแพร่และฝึกอบรมพนักงานจัดส่งสินค้าในรุ่นต่อไป

ปัจจุบันสมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย เป็นหน่วยงานที่หลักคิดการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ซึ่งประกอบไปด้วยสมาคมต่างๆ อาทิ สมาคมผู้ส่งออกฯ สมาคมขนส่งสินค้า และสมาคมบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เป็นต้น สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย เห็นว่าการสร้างบุคลากรเพื่อรองรับกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างเดี่ยวย่อมไม่เพียงพอและยั่งยืน แต่การสร้างมาตรฐานบุคลากรจะช่วยต่อยอดให้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถพัฒนาความรู้ และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้เกิดประโยชน์สูงขึ้น และเป็นการยกระดับการพัฒนากระบวนโลจิสติกส์ของประเทศ และเป็นการสร้างศักยภาพในการแข่งขันในระยะยาว สมาพันธ์ฯ จึงได้ผลักดันนโยบายด้านโลจิสติกส์มาอย่างต่อเนื่อง จึงนำมาซึ่งการนำเสนอ โครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาคนด้าน โลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น

รายละเอียดหลักสูตรนำร่องการพัฒนาศักยภาพแรงงานด้านภาษาวัฒนธรรม

เพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีให้แก่กลุ่มโลจิสติกส์

ของกลุ่มโลจิสติกส์ หลักสูตร 18 ชั่วโมง (ภาษาอังกฤษและภาษาจีน)

หลักสูตรสำหรับพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและพนักงานทั่วไป (operation)

ที่	หัวข้อเนื้อหา	จำนวนชั่วโมง
1	<u>วันแรก</u>	6
1.1	วัฒนธรรมอาเซียน (ประเทศจีน)	3
	- ศึกษาประวัติความเป็นมา และศึกษาลักษณะภูมิประเทศของจีน	1.5
	- ศึกษาขนบธรรมเนียมประเพณีของจีน และศึกษาเรื่องมารยาท สิ่งที่ควรรู้และไม่ควรปฏิบัติ	1.5
1.2	ศึกษาข้อบังคับ กฎระเบียบ กฎหมายจรรยา ป้ายสัญลักษณ์ เส้นทางการขนส่งสินค้าและกฎหมายระหว่างประเทศ	3
2	<u>วันที่สอง</u>	
	ภาษาอังกฤษ	6
	- ศึกษาประโยคสนทนาภาษาอังกฤษเบื้องต้น	3
	- ฝึกสนทนาภาษาอังกฤษเบื้องต้น	3
3	<u>วันที่สาม</u>	
	ภาษาจีน	6
	- ศึกษา คำศัพท์ ภาษาจีนเบื้องต้น	3
	- ศึกษาประโยคสนทนาภาษาจีนเบื้องต้น	3

รายละเอียดหลักสูตรนำร่องการพัฒนาศักยภาพแรงงานด้านภาษาวัฒนธรรม
เพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีให้แก่กลุ่มโลจิสติกส์ (ประเทศเวียดนาม)
หลักสูตรสำหรับพนักงานขับรถยนต์ของกลุ่มโลจิสติกส์ (หลักสูตร 12 ชั่วโมง)

วัน	หัวข้อเนื้อหา	จำนวนชั่วโมง
	วันแรก	
1	วัฒนธรรมอาเซียน (ประเทศเวียดนาม)	6
	- ศึกษาประวัติศาสตร์ความเป็นมาของประชาคมอาเซียน	1.5
	และศึกษาลักษณะภูมิประเทศของเวียดนาม	
	- ศึกษาขนบธรรมเนียมประเพณีของเวียดนาม	1.5
	และศึกษาเรื่องมารยาท สิ่งที่ควรรู้และไม่ควรปฏิบัติของเวียดนาม	
	- ศึกษาสัญลักษณ์ เครื่องหมายจราจรของเวียดนาม	1.5
	- ศึกษากฎหมายจราจร ข้อบังคับ กฎระเบียบของเวียดนาม	1.5
	วันที่สอง	
2	ภาษาอาเซียน (ภาษาเวียดนาม) และภาษาของโลจิสติกส์ (ศัพท์เฉพาะทาง)	6
2.1	เรื่องภาษาอาเซียน (ภาษาเวียดนาม)	3
	- ศึกษา คำศัพท์ภาษาเวียดนามเบื้องต้น	1.5
	- ศึกษาประโยคสนทนาภาษาเวียดนามเบื้องต้น	1.5
2.2	เรื่องภาษาของโลจิสติกส์ (ศัพท์เฉพาะทาง)	3
	- ศึกษาคำศัพท์เฉพาะสำหรับการทำงานในกลุ่มโลจิสติกส์เบื้องต้น	1.5
	- ศึกษาคำศัพท์เฉพาะสำหรับการทำงานในกลุ่มโลจิสติกส์เบื้องต้น(ต่อ)	1.5

รายละเอียดหลักสูตรนำร่องการพัฒนาศักยภาพแรงงานด้านภาษาวัฒนธรรม

เพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีให้แก่กลุ่มโลจิสติกส์

ของกลุ่มโลจิสติกส์ หลักสูตร 12 ชั่วโมง (ประเทศกัมพูชา)

หลักสูตรสำหรับพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและพนักงานทั่วไป (operation)

ที่	หัวข้อเนื้อหา	จำนวนชั่วโมง
1	<u>วันแรก</u>	
1.1	<u>วัฒนธรรมอาเซียน (ประเทศกัมพูชา)</u>	3
	- ศึกษาประวัติความเป็นมา	1.5
	และศึกษาลักษณะภูมิประเทศของกัมพูชา	
	- ศึกษาขนบธรรมเนียมประเพณีของกัมพูชา	1.5
	และศึกษาเรื่องมารยาท สิ่งที่ควรรู้และไม่ควรปฏิบัติของกัมพูชา	
1.2	<u>เรื่องภาษาอาเซียน (ภาษากัมพูชา)</u>	3
	- ศึกษา คำศัพท์ภาษากัมพูชาเบื้องต้น	1.5
	- ศึกษาประโยคสนทนาภาษากัมพูชาเบื้องต้น	1.5
2	<u>วันที่สอง</u>	
	<u>วัฒนธรรมอาเซียน และภาษาของโลจิสติกส์ (ศัพท์เฉพาะทาง)</u>	6
	- กฎระเบียบ การอำนวยความสะดวกทางการค้าในกรอบ GMS	3
	- เส้นทาง การขนส่งสินค้าและกฎหมายระหว่างประเทศ	1.5
	- ศึกษาข้อบังคับ กฎระเบียบ กฎหมายจราจร	1.5
	และป้ายสัญลักษณ์ของประเทศกัมพูชา	