



THAILAND
Learning World



หลักสูตรฝึกอบรม
การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่



หน่วยวิจัยการบริโภคและเศรษฐกิจยั่งยืน
สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

หลักสูตรฝึกอบรม การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

ในการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ได้มีการประยุกต์ใช้รูปแบบการพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่น ๆ หรือ KSAO (Knowledge, Skills, Ability, and Others) มาประยุกต์กับข้อมูลความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว หลักสูตรพัฒนาฝีมือแรงงานด้านการท่องเที่ยว และข้อตกลงว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) โดยมีหลักสูตรจำแนกออกเป็นหลักสูตรสำหรับพนักงานโรงแรม หลักสูตรสำหรับพนักงานขับรถหรือยานพาหนะต่าง ๆ และหลักสูตรสำหรับมัคคุเทศก์ และมีการกำหนดระดับที่แตกต่างกันตามความจำเป็นในตำแหน่งงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. หลักสูตรฝึกอบรมจำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก และร้านอาหาร

ในแต่ละตำแหน่งงานมีข้อกำหนด และรายละเอียดหลักสูตรฝึกอบรมที่กำหนดไว้ในแต่ละตำแหน่งงานตามแผนกต่าง ๆ ในธุรกิจโรงแรมที่พัก รวมไปถึงร้านอาหาร ดังนี้

1.1 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ประกอบไปด้วยตำแหน่งงานทั้งหมด 6 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเสิร์ฟอาวุโสประจำเขต พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์ พนักงานประจำบาร์ขายเหล้า และผู้จัดการห้องอาหาร โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				เฉพาะทาง (Elective)
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับบริหาร	
FOB101 ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ	✓	-	-	-	-
FOB201 พนักงานเสิร์ฟ	✓	✓	-	-	1. เทคนิคการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม 2. เทคนิคการจัดโต๊ะอาหาร
FOB202 พนักงานเสิร์ฟอาวุโสประจำเขต	✓	✓	-	-	1. เทคนิคการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม 2. เทคนิคการจัดโต๊ะอาหาร 3. การรับและการจัดการ Order 4. เทคนิคการบริการลูกค้า
FOB203 พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์	✓	-	-	-	1. ความรู้เบื้องต้นทางบัญชีและการเงิน 2. การใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงิน (POS)

ตารางที่ 1 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (ต่อ)

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				เฉพาะทาง (Elective)
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ บริหาร	
FOB204 พนักงาน ประจำบาร์ชายเหล้า	✓	✓	-	-	1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ 2. เทคนิคการผสมเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ 3. เทคนิคการจัดบาร์ 4. เทคนิคการเสิร์ฟอาหาร และเครื่องดื่ม
FOB301 ผู้จัดการ ห้องอาหาร	✓	✓	✓	✓	1. การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office

FOB101 ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ (Commis Waiter/Commis Waitress/ Bus Boy/Bus Girl)

มีหน้าที่ช่วยจัดเตรียมโต๊ะอาหาร นำอาหารจากครัวมาที่ห้องอาหาร จัดเก็บโต๊ะและอุปกรณ์ที่ลูกค้าใช้บริการเรียบร้อยแล้ว รวมถึงการทำความสะอาดห้องอาหาร

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และมีทักษะในการติดต่อสื่อสารลูกค้า
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

FOB201 พนักงานเสิร์ฟ (ชาย Waiter/หญิง/Waitress) พนักงานเสิร์ฟเหล้า (Wine Waiter/Wine Waitress หรือ Sommelier)

มีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า จัดโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะ จัดห้องอาหารให้สวยงาม คอยให้บริการลูกค้า เช่น แนะนำรายการอาหาร รับรายการสั่งอาหาร เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การตักอาหาร เป็นต้น อยู่ใกล้ลูกค้าหรือในบริเวณที่ลูกค้ามองเห็นได้ง่าย ทำหน้าที่เก็บโต๊ะ ทำความสะอาดห้องอาหาร เก็บเงินค่าอาหารและนำส่งแคชเชียร์ นำใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้า

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกดี สุภาพ เป็นกันเอง หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- มีมนุษยสัมพันธ์และมีทักษะในการสื่อสารลูกค้า
- ทำงานคล่องแคล่ว และรอบรู้ในงานที่ตัวเองทำอยู่

- รู้จักกาลเทศะ พร้อมที่จะให้บริการ
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- เทคนิคการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม
- เทคนิคการจัดโต๊ะอาหาร

FOB202 พนักงานเสิร์ฟอาหาร/โสรประจำเขต (Station Waiter/Station Waitress หรือ Chef de Rang หรือ กัปตัน)

ทำหน้าที่ดูแลควบคุมการทำงานของพนักงานเสิร์ฟในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ช่วยนำลูกค้าไปที่โต๊ะ และรับการสั่งอาหารจากลูกค้า รวมทั้งเสิร์ฟหรือให้บริการลูกค้าด้วยตนเอง จัดและเปลี่ยนอุปกรณ์บนโต๊ะให้เหมาะสม

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกดี สุภาพ เป็นกันเอง หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- มีทักษะในการติดต่อ พูดจากับลูกค้า
- ทำงานคล่องแคล่ว และรอบรู้ในงานที่ตัวเองทำอยู่
- รู้จักกาลเทศะ พร้อมที่จะให้บริการ

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- เทคนิคการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม
- เทคนิคการจัดโต๊ะอาหาร
- การรับและการจัดการ Order
- เทคนิคการบริการลูกค้า

FOB203 พนักงานเก็บเงิน หรือแคชเชียร์ (Cashier)

มีหน้าที่ในการเก็บเงินและออกใบเสร็จค่าอาหารและเครื่องดื่ม

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกดี สุภาพ เป็นกันเอง หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- มีความละเอียด รอบคอบ
- ทำงานคล่องแคล่ว และรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติ

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ความรู้เบื้องต้นทางบัญชีและการเงิน
- การใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงิน (POS)

FOB204 พนักงานประจำบาร์ชายเฒ่า (Barperson, Barman/ Barmaid, Bartender)

มีหน้าที่ให้ข้อมูลลูกค้าเกี่ยวกับสุราและผสมสุราประเภทต่าง ๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกดี สุภาพ เป็นกันเอง หน้าตาอึดอัดแอ่มแอ้มใส
- มีทักษะในการติดต่อ พูดจากับลูกค้า มีความเป็นมิตร
- ใจเย็นและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
- มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับสุราประเภทต่าง ๆ
- มีทักษะและเทคนิคในการผสมเครื่องดื่มประเภทค็อกเทลและสุรา
- สามารถจดจำราคาและจำนวนของเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งไปได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
- เทคนิคการผสมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
- เทคนิคการจัดบาร์
- เทคนิคการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม

FOB301 ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager)

รับผิดชอบงานของห้องอาหารในทุกด้าน เป็นผู้กำหนดมาตรฐานการบริการ ดูแลให้การเตรียมอาหารให้ได้ตามมาตรฐาน ดูแลตกแต่งห้องอาหารให้สะอาดและสะดวกสบาย รับจองโต๊ะต้อนรับลูกค้า ช่วยรับรายการสั่งอาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้า เป็นผู้แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น วางแผนตารางเวลาและการทำงานพนักงาน จัดทำและควบคุมงบประมาณ วางแผนและควบคุมการจัดซื้อ สรรหาคัดเลือกพนักงานและฝึกอบรมให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตาอึดอัดแอ่มแอ้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- ทำงานคล่องแคล่ว และรอบรู้ในงานที่ตัวเองทำอยู่
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้
- มีความเป็นผู้นำ และทักษะในการวางแผน

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับบริหาร (Management Level)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office

1.2 แผนกครัว (The Kitchen) ประกอบไปด้วยตำแหน่งงานในครัวทั้งหมด 8 ตำแหน่ง ได้แก่ พนักงานทำความสะอาดในครัว กู้กผักหัด ผู้ช่วยกู้ก กู้กหมุนเวียน กู้ก หัวหน้าหน่วยกู้ก รองกู้กใหญ่หรือรองหัวหน้าแผนกครัว และกู้กใหญ่ หรือหัวหน้าแผนกครัว ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับแผนกครัว

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
	1	2	3	บริหาร	เฉพาะทาง (Elective)
KIT101 พนักงานทำความสะอาดในครัว	✓	-	-	-	1. เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว
KIT102 กู้กผักหัด	✓	-	-	-	1. เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว 2. การจัดเตรียมอาหารเบื้องต้น
KIT103 ผู้ช่วยกู้ก	✓	-	-	-	1. เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว 2. การจัดเตรียมอาหารเฉพาะทาง
KIT104 กู้กหมุนเวียน	✓	-	-	-	1. เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว 2. การจัดเตรียมอาหารเฉพาะทาง
KIT105 กู้ก	✓	-	-	-	1. เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว 2. การจัดเตรียมอาหารเฉพาะทาง

ตารางที่ 2 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับแผนกครัว (ต่อ)

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ บริหาร	เฉพาะทาง (Elective)
KIT201 หัวหน้า หน่วยกึ่ง	✓	✓	-	-	1. การจัดเตรียมอาหารเฉพาะ ทาง 2. การให้คำปรึกษาในการ จัดเตรียมอาหาร
KIT202 รองหัวหน้า แผนกครัว หรือรองกึ่ง ใหญ่	✓	✓	✓	-	1. การให้คำปรึกษาในการ จัดเตรียมอาหาร 2. การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office
KIT301 หัวหน้าแผนก ครัวหรือกึ่งใหญ่	✓	✓	✓	✓	1. การให้คำปรึกษาในการ จัดเตรียมอาหาร 2. การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office

KIT101 พนักงานทำความสะอาดในครัว (Kitchen Porter/Kitchen Assistant)

ทำหน้าที่ดูแลครัวให้สะอาดและถูกสุขลักษณะ ดูแลอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในครัว
ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว

KIT102 กึ่งฝึกหัด (Apprentice หรือ Trainee Chef)

ทำหน้าที่ช่วยงานต่าง ๆ ภายในครัว

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)

- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- สามารถใช้อุปกรณ์งานครัวได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว
- การจัดเตรียมอาหารเบื้องต้น

KIT103 ผู้ช่วยก๊ก (Commis Chef)

เป็นผู้ช่วยในทีมของ Chef de partie ในสายงานต่าง ๆ ของครัว

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- สามารถใช้อุปกรณ์งานครัวได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว
- การจัดเตรียมอาหารเฉพาะทาง

KIT104 ก๊กหมุนเวียน (Rellet Chef หรือ Chef Toumant)

มีหน้าที่ทำงานแทนหัวหน้าก๊กหน่วยต่าง ๆ ที่ไม่อยู่ จึงต้องเป็นผู้ที่มีความชำนาญในงานหลาย ๆ อย่างของแผนกครัว

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- สามารถใช้อุปกรณ์งานครัวได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว
- การจัดเตรียมอาหารเฉพาะทาง

KIT105 กู๊ก (Cook หรือ Chef)

เป็นผู้ปรุงอาหาร และดูแลการจัดเตรียมวัตถุดิบต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมสำหรับการปรุง
คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- สามารถใช้อุปกรณ์งานครัวได้
- ปรุงอาหารชนิดต่าง ๆ ได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว
- การจัดเตรียมอาหารเฉพาะทาง

KIT201 หัวหน้าหน่วยกู๊ก (Chef de Partie หรือ Senior chef)

รับผิดชอบในการจัดทำอาหารในกลุ่มที่ตนเองรับผิดชอบ โดยหัวหน้าหน่วยกู๊กจะมีกู๊กผู้ช่วย
เป็นลูกมือในการเตรียมอาหาร

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- ความเป็นผู้นำ
- สามารถใช้อุปกรณ์งานครัวได้
- ปรุงอาหารชนิดต่าง ๆ ได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การจัดเตรียมอาหารเฉพาะทาง
- การให้คำปรึกษาในการจัดเตรียมอาหาร (Provide Special Advice on Food)

KIT202 รองหัวหน้าแผนกครัวหรือรองก๊อใหญ่หรือ (Second Chef or Sous Chef)

มีหน้าที่ช่วยก๊อใหญ่ในงานด้านต่าง ๆ หรือทำงานแทนเมื่อก๊อใหญ่ไม่อยู่ ตรวจสอบสิ่งของที่ต้องใช้ประกอบอาหาร ประสานงานกับก๊อหน่วยต่าง ๆ ในสิ่งที่ต้องทำแต่ละวัน ดูแลการรักษาความสะอาดของครัว อบรมทีมงาน

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตาอึดอัด
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- ความเป็นผู้นำ

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การให้คำปรึกษาในการจัดเตรียมอาหาร (Provide Special Advice on Food)
- การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office

KIT301 หัวหน้าแผนกครัว หรือก๊อใหญ่ (Head Chef หรือ Executive Chef)

จัดการงานด้านเอกสาร จัดตารางเวลาและหน้าทำงานสำหรับพนักงานแต่ละคน และดูแลควบคุมการทำงานของพนักงาน เตรียมวัตถุดิบทั้งอาหารสด อาหารแห้งและเครื่องปรุงต่าง ๆ คิดค้นเมนูอาหาร ทั้งหลายใน ดูแลให้ห้องครัวอยู่ในสภาพที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ ดูแลควบคุมใบสั่งอาหารที่ส่งเข้ามาในแผนกครัว และควบคุมมาตรฐานของอาหารที่แผนกครัวจัดทำช่วยฝึกอบรมพนักงานในแผนกครัว

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตาอึดอัด
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- ความเป็นผู้นำ
- สามารถแก้ไขความขัดแย้งได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับบริหาร (Management Level)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การให้คำปรึกษาในการจัดเตรียมอาหาร (Provide Special Advice on Food)
- การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office

1.3 แผนกต้อนรับ (Front Office) ประกอบไปด้วยตำแหน่งงานทั้งหมด 7 ตำแหน่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก พนักงานเปิดประตู พนักงานต้อนรับ พนักงานสำรองห้องพัก พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์ และผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงานแผนกต้อนรับ

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับบริหาร	เฉพาะทาง (Elective)
FRO101 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	✓	✓	-	-	1. การบริการขนสัมภาระ
FRO102 พนักงานเปิดประตู	✓	✓	-	-	1. การดูแลความปลอดภัย
FRO103 พนักงานต้อนรับ	✓	✓	-	-	1. การต้อนรับและการให้บริการที่พักร
FRO104 พนักงานสำรองห้องพัก	✓	✓	-	-	1. การต้อนรับและการให้บริการที่พักร 2. ระบบคอมพิวเตอร์สำหรับการสำรองห้องพัก
FRO105 พนักงานรับโทรศัพท์	✓	✓	-	-	1. การต้อนรับและการให้บริการที่พักร 2. การสื่อสารทางโทรศัพท์
FRO106 พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์	✓	✓	-	-	1. ความรู้เบื้องต้นทางบัญชีและการเงิน 2. การใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงิน (POS)
FRO301 ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า	✓	✓	✓	✓	-

FRO101 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (Concierge)

มีหน้าที่อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแขกหรือผู้มาพัก โดยยกกระเป๋าเดินทางและสัมภาระต่างๆ อำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น จองตัวภาพยนตร์หรือละคร ตัวการแสดงต่าง ๆ ตัวเดินทางเรียกรถให้ลูกค้า รวมทั้งแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ร้านค้า หรือห้างสรรพสินค้า สำหรับแขกที่ต้องการซื้อสินค้าหรือของที่ระลึก

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดี
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้
- ให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี
- ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- มีทักษะในการจัดการและบริหารเวลา

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การบริการขนสัมภาระ (Porter Service)

FRO102 พนักงานเปิดประตู (Porter)

มีหน้าที่ เปิดประตูลอยนต์แก่แขกที่ขึ้นลงรถหน้าประตูใหญ่ของโรงแรม เปิดปิดประตูโรงแรมขณะแขกเดินเข้าออกโรงแรม พร้อม กล่าวทักทายแขกเพื่อสร้างความประทับใจ นอกจากนี้ยังให้ข้อมูลแก่แขกเกี่ยวกับเส้นทางและสถานที่ภายในโรงแรม รวมทั้งอาจต้องดูแล ความปลอดภัยภายในโรงแรมอีกด้วย

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- มีทักษะในการสื่อสารที่ดี
- สามารถตอบคำถามและให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัยภายใต้สภาพแวดล้อมที่กดดัน เช่น เสียงดัง
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การดูแลความปลอดภัย (Provide for the Safety of Person Risk)

FRO103 พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

มีหน้าที่ทักทายและกล่าวต้อนรับแขก เนื่องจากเป็นบุคคลแรกที่แขกจะสนทนาด้วย ลงทะเบียนผู้เข้าพัก จัดห้องพักและมอบกุญแจห้องพักแก่แขก ตอบข้อซักถามและจัดการปัญหาที่แขกไม่พึงพอใจ รวบรวมข้อมูลค่าใช้จ่าย เช่น ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าซักรีดเสื้อผ้า และติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ตามความต้องการของผู้เข้าพัก

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- มีทักษะในการสื่อสาร เจรจาต่อรอง และแก้ไขปัญหา
- สามารถทำงานเป็นทีมได้
- ให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี
- ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- มีทักษะในการจัดการและบริหารเวลา
- สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์กดดัน
- สามารถปฏิบัติตามคำแนะนำและข้อปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การต้อนรับและการให้บริการที่พักรับ (Receive and Provide Accommodation Reception Service)

FRO104 พนักงานสำรองห้องพัก (Reservations Clerk)

มีหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพักเมื่อลูกค้าสอบถาม จัดการสำรองห้องพักแก่ลูกค้า

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- มีความมั่นใจในการสื่อสารทางโทรศัพท์
- มีทักษะในการจัดการและบริหารเวลา
- ใส่ใจในรายละเอียด
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การต้อนรับและการให้บริการที่พักรับ (Receive and Provide Accommodation Reception Service)

- ระบบคอมพิวเตอร์สำหรับการสำรองห้องพัก (Control Reservation or Operation Using a Computerized System)

FRO105 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

มีหน้าที่รับโทรศัพท์และจดข้อความที่มีผู้ติดต่อฝากไว้สำหรับลูกค้า ตลอดจนการโอนสายไปยังแผนกที่ลูกค้าต้องการรวมทั้งโทรศัพท์ปลุกลูกค้าตามเวลาที่ลูกค้าได้แจ้งไว้

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- มีความมั่นใจในการสื่อสารทางโทรศัพท์
- มีทักษะในการจัดการและบริหารเวลา
- ใส่ใจในรายละเอียด
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การต้อนรับและการให้บริการที่พัก (Receive and Provide Accommodation Reception Service)
- การสื่อสารทางโทรศัพท์ (Communication on the Telephone)

FRO106 พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์ (Cashier)

ทำหน้าที่จัดทำใบเสร็จรับเงินและเรียกเก็บเงินจากแขก บางแห่งให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศแก่แขกอีกด้วย

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- มีความซื่อสัตย์
- ละเอียด รอบคอบ
- สามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ความรู้เบื้องต้นทางบัญชีและการเงิน
- การใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงิน (POS)

FRO301 ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า (Front Office Manager)

มีหน้าที่ดูแลควบคุมการดำเนินงานของแผนกต้อนรับ จัดการด้านบุคลากร เช่น คัดเลือก พนักงาน ฝึกอบรม สอนงาน จัดทำงบประมาณของแผนก และควบคุมค่าใช้จ่ายตามงบประมาณที่กำหนดไว้ อาจทำหน้าที่คาดการณ์หรือพยากรณ์จำนวนผู้เข้าพักในโรงแรมอีกด้วย

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีทักษะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ สรรหาคัดเลือก ฝึกอบรมพัฒนา พนักงาน
- ดูแลระเบียบวินัยพนักงาน และมอบหมายงาน เป็นต้น
- มีความรู้ด้านบริหารธุรกิจ เช่น การตลาด การเงิน การบัญชี
- มีทักษะด้านการสื่อสาร (วัจนภาษาและไม่ใช้วัจนภาษา)

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับบริหาร (Management Level)

1.4 แผนกแม่บ้าน (House-Keeping หรือ Accommodation Service) ประกอบไปด้วยตำแหน่งงานทั้งหมด 6 ตำแหน่งได้แก่ พนักงานดูแลห้องพัก พนักงานทำความสะอาด หัวหน้าแม่บ้าน พนักงานซักผ้า หัวหน้าห้องผ้า และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ดังแสดงในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับแผนกแม่บ้าน

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				เฉพาะทาง (Elective)
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับบริหาร	
HKP101 พนักงานดูแล ห้องพัก	✓	✓	-	-	1. ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน 2. การให้บริการความสะอาดแก่ลูกค้า 3. การทำความสะอาดสถานที่และอุปกรณ์ 4. การเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
HKP102 พนักงานทำความสะอาด	✓	-	-	-	1. ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน 2. การให้บริการความสะอาดแก่ลูกค้า 3. การทำความสะอาดสถานที่และอุปกรณ์

ตารางที่ 4 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับแผนกแม่บ้าน (ต่อ)

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับบริหาร	เฉพาะทาง (Elective)
HKP201 หัวหน้าแม่บ้าน	✓	✓	✓	-	1.ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน
HKP103 พนักงานซักรีด	✓	-	-	-	1.ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน 2. การดูแลและทำความสะอาดเสื้อผ้า
HKP202 หัวหน้าห้องผ้า	✓	✓	✓	-	1. ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน
HKP203 หัวหน้าแผนกแม่บ้าน	✓	✓	✓	-	-

HKP101 พนักงานดูแลห้องพัก (Cleaning Staff/Room Attendants)

มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย และทำความสะอาดห้องพักแขก เช่น เปลี่ยนผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ทำความสะอาดห้องน้ำ จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้ในห้องพักให้ครบถ้วน

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ภายใต้ภาวะกดดัน
- เรียนรู้และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของโรงแรมได้อย่างถูกต้อง
- ใส่ใจในความสะดวกและสุขอนามัย

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน (Workplace Hygiene Procedures)
- การให้บริการทำความสะอาดแก่ลูกค้า (Provide Housekeeping Services to Guests)
- การทำความสะอาดสถานที่และอุปกรณ์ (Clean Premises and Equipment)
- การเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า (Prepare Rooms for Guests)

HKP102 พนักงานทำความสะอาด (Cleaner)

มีหน้าที่ทำความสะอาดพื้นที่ภายในโรงแรมที่ใช้ร่วมกัน เช่น ทางเดินระหว่างห้องพัก ห้องโถงบันได ห้องน้ำที่ใช้ร่วมกันบริเวณโรงแรม ห้องนั่งเล่น เป็นต้น ยกหรือขนย้ายสิ่งของ เช่น เฟอร์นิเจอร์ และนำขยะไปทิ้ง

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ภายใต้ภาวะกดดัน
- เรียนรู้และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของโรงแรมได้อย่างถูกต้อง
- ใส่ใจในความสะดวกและสุขอนามัย

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน (Workplace Hygiene Procedures)
- การให้บริการความสะอาดแก่ลูกค้า (Provide Housekeeping Services to Guests)
- การทำความสะอาดสถานที่และอุปกรณ์ (Clean Premises and Equipment)

HKP201 หัวหน้าแม่บ้าน (Head Housekeeper)

รับผิดชอบกำกับดูแล การปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดและดูแลงานด้านแม่บ้าน ให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย ถูกต้อง ตามหลักและวิธีการปฏิบัติ ที่มาตรฐานของโรงแรมกำหนดไว้

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ภายใต้ภาวะกดดัน
- เรียนรู้และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของโรงแรมได้อย่างถูกต้อง
- ใส่ใจในความสะดวกและสุขอนามัย
- มีทักษะในการสื่อสารและสอนงาน

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน (Workplace Hygiene Procedures)

HKP103 พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)

มีหน้าที่ซักรีดเสื้อผ้าของแขก เครื่องแบบพนักงาน ผ้าที่ใช้ในห้องพัก เช่น ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าเช็ดตัว ผ้าห่ม เป็นต้น รวมทั้งผ้าในห้องอาหารและในห้องจัดเลี้ยง เช่น ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก ผ้ามัน เป็นต้น

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ภายใต้ภาวะกดดัน

- เรียนรู้และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของโรงแรมได้อย่างถูกต้อง
- ใส่ใจในความสะอาดและสุขอนามัย

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน (Workplace Hygiene Procedures)
- การดูแลและทำความสะอาดเสื้อผ้า

HKP202 หัวหน้าห้องผ้า (Linen Room Supervisor)

ดูแลการซักรีดเสื้อผ้าของแขก ผ้าที่ใช้ในห้องพัก ห้องอาหารและห้องจัดเลี้ยง รวมทั้งเครื่องแบบพนักงาน ควบคุมการส่งและรับคืนผ้าที่ซักแล้วให้ถูกต้อง ครบถ้วน รวมทั้งซ่อมแซมผ้าที่ชำรุด

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ภายใต้ภาวะกดดัน
- เรียนรู้และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของโรงแรมได้อย่างถูกต้อง
- ใส่ใจในความสะอาดและสุขอนามัย
- มีทักษะในการสื่อสารและสอนงาน

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน (Workplace Hygiene Procedures)

HKP203 หัวหน้าแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

มีหน้าที่ตรวจสอบงานของแผนกแม่บ้านให้เป็นไปตามมาตรฐานของโรงแรม ควบคุมค่าใช้จ่ายตามงบประมาณที่กำหนดไว้ จัดตารางเวลาการทำงานของพนักงานในแผนก ฝึกอบรม สอนงาน รับผิดชอบบุญแ่งห้องต่างๆ ที่มอบให้แก่พนักงานในโรงแรม ควบคุมห้องเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาด ประสานงานแผนกช่างหรือแผนกซ่อมบำรุงเพื่อให้ซ่อมแซมอุปกรณ์ของโรงแรมที่ชำรุดเสียหาย

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีความรู้ในข้อปฏิบัติของโรงแรมเป็นอย่างดี
- มีทักษะในการสื่อสารและสอนงาน
- ใส่ใจในรายละเอียด

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)

1.5 แผนกช่าง

เป็นหน่วยงานอำนวยความสะดวกแก่ทั้งลูกค้าผู้มารับบริการและพนักงานแผนกอื่น ในองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แผนกช่าง ประกอบด้วย ช่างเทคนิคและหัวหน้าช่าง ซึ่งแต่ละตำแหน่งควรผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรในตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับแผนกช่าง

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับบริหาร	เฉพาะทาง (Elective)
TEC101 ช่างเทคนิค	✓	✓	-	-	1. การซ่อมบำรุงเครื่องมือชนิดต่างๆ
TEC201 หัวหน้าช่าง	✓	✓	✓	-	1. การซ่อมบำรุงเครื่องมือชนิดต่างๆ 2. การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office

TEC101 ช่างเทคนิค (Technician)

มีหน้าที่ซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ดูแลระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้
- มีความเป็นผู้นำ

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เครื่องมือชนิดต่าง ๆ

TEC201 หัวหน้าช่าง (Chief Mechanic)

มีหน้าที่วางแผนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งระบบไฟฟ้าและระบบลิฟท์ กำกับดูแลการทำงานของช่างเทคนิค ฝึกอบรมช่างเทคนิค วางแผนการจัดซื้ออะไหล่และตรวจสอบอะไหล่คงคลังให้เพียงพอต่อการใช้งาน

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เครื่องมือชนิดต่าง ๆ
- การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office

2. หลักสูตรฝึกอบรมจำแนกตามระดับงาน

โดยบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงแรมที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ธุรกิจยานพาหนะในการขนส่ง/เดินทาง (รถประจำทาง/รถตู้โดยสาร/เรือโดยสาร/รถมอเตอร์ไซด์) จะมีหลักสูตรฝึกอบรมทั้งหมด 4 ระดับ ดังนี้

หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 นี้เป็นหลักสูตรสำหรับผู้ที่ต้องการเข้าทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ในระดับปฏิบัติการ อาทิ โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจขนส่ง/ยานพาหนะ เป็นต้น ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ทำงานมาก่อน โดยมีจำนวนชั่วโมงของการฝึกอบรมในหลักสูตรระดับที่ 1 จำนวน 75 ชั่วโมง

1. ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ (6 ชั่วโมง)
2. การพัฒนาบุคลิกภาพ 1 (6 ชั่วโมง)
3. การทำงานในวัฒนธรรมที่หลากหลาย (3 ชั่วโมง)
4. ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานในธุรกิจบริการ (30 ชั่วโมง)
5. เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานในธุรกิจบริการ (3 ชั่วโมง)
6. ทักษะในการสื่อสาร (6 ชั่วโมง)
7. การทำงานเป็นทีม (6 ชั่วโมง)
8. ข้อปฏิบัติด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และ สวัสดิภาพ (3 ชั่วโมง)
9. จิตวิทยาการบริการ (6 ชั่วโมง)
10. การศึกษาดูงาน (6 ชั่วโมง)

หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II) เป็นหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นผู้ที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 และมีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นโรงแรมที่พัก ธุรกิจนำเที่ยว ร้านอาหาร ไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยมีจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมในระดับที่ 2 จำนวน 48 ชั่วโมง และมีรายละเอียด ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลิกภาพ 2 (6 ชั่วโมง)
2. การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (12 ชั่วโมง)
3. ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ (30 ชั่วโมง)

หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III) เป็นหลักสูตรฝึกอบรมระดับการเตรียมบุคลากรในระดับซูเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor) โดยผู้ที่เข้าสู่ตำแหน่งซูเปอร์ไวเซอร์จะต้องผ่านหลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 นี้ โดยจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมในระดับที่ 2 และมีประสบการณ์ใน

การทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวหลังจากผ่านการฝึกอบรมในระดับที่ 2 ไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยหลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 มีจำนวนชั่วโมงฝึกอบรม จำนวน 42 ชั่วโมง

1. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (6 ชั่วโมง)
2. การตรวจสอบการปฏิบัติงาน (6 ชั่วโมง)
3. การสอนงาน (6 ชั่วโมง)
4. การประสานงานและการจัดการความขัดแย้ง (3 ชั่วโมง)
5. การจัดการความเสี่ยงในการทำงาน (3 ชั่วโมง)
6. การเป็นผู้นำและการจัดการบุคลากร (6 ชั่วโมง)
7. หลักการสร้างสุขในองค์กร (6 ชั่วโมง)
8. บัญชี การเงิน และงบประมาณ (6 ชั่วโมง)

หลักสูตรฝึกอบรมระดับบริหาร (Management Level) เป็นหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ที่อยู่ในตำแหน่งบริหารไม่ต่ำกว่าระดับผู้จัดการมาไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในระดับ 3 และมีประสบการณ์ทำงานในระดับซูเปอร์ไวเซอร์ไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยมีจำนวนรวมทั้งหมด 48 ชั่วโมง และมีรายละเอียดดังนี้

1. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม เช่น กฎหมายโรงแรม แพ่ง อาคาร สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และแรงงาน (6 ชั่วโมง)
2. การจัดการและควบคุมต้นทุน (6 ชั่วโมง)
3. การบัญชีและการเงินสำหรับโรงแรม (6 ชั่วโมง)
4. การจัดการตลาดและการขาย (6 ชั่วโมง)
5. การจัดการและพัฒนาทรัพยากร (6 ชั่วโมง)
6. การจัดการข้ามวัฒนธรรม (3 ชั่วโมง)
7. ภาวะผู้นำและจริยธรรมสำหรับผู้บริหาร (3 ชั่วโมง)
8. ทักษะการแก้ปัญหาเชิงยุทธ (6 ชั่วโมง)
9. การจัดการกลยุทธ์สำหรับนักบริหาร (6 ชั่วโมง)

3. หลักสูตรฝึกอบรมอื่น ๆ

เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกับหลายมิติและหลายภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นผู้ที่มีส่วนได้เสียกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทางตรง หรือทางอ้อม หรือหน่วยงานสนับสนุน โดยจากการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมนั้น ได้มีการเสนอแนะเพิ่มเติมหลักสูตรฝึกอบรมอื่น ๆ ที่จำเป็น 2 หลักสูตร ดังนี้

3.1 หลักสูตร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการสำหรับพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

ในหลักสูตรฝึกอบรมนี้จะเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของภาครัฐในฐานะเจ้าของพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยวที่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการสำหรับการบริหารจัดการ หรือวางแผนและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหรือระบบสนับสนุนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ดังนั้น กลุ่มเป้าหมายของหลักสูตรนี้คือ เจ้าหน้าที่ พนักงาน ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หรือตัวแทนจากองค์การบริหารส่วนตำบลในแหล่งท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้ความเข้าใจในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
2. เพื่อให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้ในด้านการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
3. เพื่อให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และสามารถสื่อความหมายทางการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ

หัวข้อการฝึกอบรม

1. ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ (6 ชั่วโมง)
2. แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (6 ชั่วโมง)
3. แนวคิดการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (3 ชั่วโมง)
4. หลักการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (12 ชั่วโมง)
5. เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (3 ชั่วโมง)
6. การสื่อความหมายทางการท่องเที่ยว (6 ชั่วโมง)
7. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (6 ชั่วโมง)
8. จิตวิทยาการบริการและการเป็นเจ้าภาพที่ดี (6 ชั่วโมง)
9. การศึกษาดูงาน (12 ชั่วโมง)

3.2 หลักสูตร “Train for the Trainers”

การพัฒนาหลักสูตรนี้มีจุดมุ่งหมายในระยะยาวเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์หรือบุคลากรทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ให้สามารถเป็นวิทยากรถ่ายทอดให้ความรู้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และยังเป็นการเสริมสร้างศักยภาพ และโอกาสในการสร้างรายได้ของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

กลุ่มเป้าหมายของหลักสูตรนี้คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 10 ปี หรือผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรทั้ง 3 ระดับ และหลักสูตรเฉพาะตำแหน่ง โดยตั้งเป้าหมายการดำเนินงานให้สามารถใช้วิทยากรที่เป็นบุคลากรในจังหวัดกระบี่ได้ทั้งหมดภายใน 3 ปี

คุณสมบัติในการเข้าร่วมฝึกอบรม

คุณสมบัติของผู้เข้าฝึกอบรมถูกกำหนดไว้ในแต่ละหลักสูตร หากผู้เข้าฝึกอบรมที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีสามารถนำผลการศึกษาในระดับปริญญาตรีมาเทียบเท่าในบางหัวข้อได้ แต่ไม่เกิน 30 % ของหัวข้อฝึกอบรม

4 เงื่อนไขการผ่านหลักสูตร

มีเวลาเข้าร่วมการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 80 % ของหลักสูตร ผู้จบหลักสูตรจะได้รับใบประกาศนียบัตรในแต่ละระดับ

5. สถานที่ในการฝึกอบรม

สถานที่ในการฝึกอบรมจะใช้ห้องประชุมในโรงแรมภายในจังหวัดกระบี่ในการบรรยายภาคทฤษฎี สำหรับหลักสูตรเฉพาะตำแหน่งที่เป็นหลักสูตรภาคปฏิบัติจะใช้สถานที่จริงในโรงแรมในจังหวัดกระบี่ที่มีมาตรฐานเป็นสถานที่ในการฝึกอบรม

6. วิทยากร

วิทยากรที่ใช้ในการฝึกอบรมจะมีการประสานระหว่างนักวิชาการที่มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ และผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ ที่อยู่ในโรงแรมหรือธุรกิจท่องเที่ยว

7. แนวทางการบริหารหลักสูตร

1. หลักสูตรฝึกอบรมควรมีการมอบประกาศนียบัตรให้กับผู้เข้าร่วมอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ และควรมีการจัดการระดับของหลักสูตรเพื่อกำหนดค่าตอบแทนขั้นต่ำสำหรับใบประกาศนียบัตรแต่ละประเภท ทั้งนี้ ต้องมีระบบการติดตามและควบคุมมาตรฐานการฝึกอบรมให้มีคุณภาพได้มาตรฐานเพื่อให้สามารถจัดการระบบค่าตอบแทนกับใบประกาศนียบัตรได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากใบประกาศนียบัตรจะใช้แทนหลักฐานการศึกษาจากสถาบันการศึกษาในการสมัครงาน

2. จัดตั้งคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฝึกอบรมที่เป็นตัวแทนจากทุกภาคส่วน ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ สมาคมธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ สำนักงานการท่องเที่ยวกีฬาและจังหวัดกระบี่ แรงงานจังหวัดกระบี่ และตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ เพื่อร่วมกำหนดมาตรฐานหลักสูตรฝึกอบรมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

3. ดำเนินการโครงการนำร่อง ด้วยการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน (MOU) กับธุรกิจท่องเที่ยวหรือธุรกิจโรงแรมที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ เพื่อดำเนินการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งมีการประเมินผลการดำเนินงานทั้งในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน รวมไปถึงทัศนคติในการทำงานของบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมจากหลักสูตรฝึกอบรมนี้

4. ดำเนินการพัฒนาวิทยากรภายในจังหวัดกระบี่เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม โดยในการดำเนินงาน 3 ปีแรกจะใช้วิทยากรจากส่วนกลางหรือจากจังหวัดท่องเที่ยวอื่น ๆ และมีการจัดฝึกอบรมหลักสูตร “Train for the Trainers” เพื่อพัฒนาวิทยากรที่เป็นบุคลากรในภาคธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ โดยในปีที่ 4 วิทยากรที่บรรยายให้ความรู้จะเป็นบุคลากรภายในจังหวัดกระบี่ทั้งหมด

ภาคผนวก 3

แนวทางการพัฒนาป้ายสื่อความหมายป้ายชายเลนชุมชนทุ่งหิ่เพ็ง

เกณฑ์สำหรับป้ายสื่อความหมายป้ายายเลนชุมชนทุ่งหิเพ็ง

แบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลักได้แก่

- 1) **ป้ายบรรยาย** เป็นป้ายบรรยายสิ่งที่น่ารู้ น่าสนใจ ปรากฏการณ์ธรรมชาติหรือเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ ติดตั้งบริเวณจุดชมทิวทัศน์หรือทางเดินศึกษาธรรมชาติ ป้ายจะต้องไม่ใหญ่ และเด่นเกินไปจนบดบังทิวทัศน์บริเวณนั้น เรื่องที่บรรยายจะต้องชัดเจนและถูกต้อง
- 2) **ป้ายบอกทิศทาง** เพื่อเป็นแนวทาง เพื่อบอกทิศทางแก่ผู้ที่เข้ามาเที่ยวชม ป้ายบอกทางไปลานจอดรถ ร้านค้า ที่พัก ห้องสุขา นอกจากนี้ยังอาจบอกระยะทางประกอบด้วย
- 3) **ป้ายเพื่อบอกข้อความ** เป็นป้ายชี้ สถานที่ ป้ายบอกตำแหน่งกิจกรรม อาคาร เช่น ป้ายที่จุดทางเข้า ป้ายที่จอดรถ ป้ายที่จอดรถ
- 4) **ป้ายเพื่อบอกกฎเกณฑ์ต่างๆ** เป็นป้ายประกาศแจ้งกฎระเบียบ และข้อห้ามต่างๆเพื่อเตือนให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ป้ายนี้จะต้องอ่านง่าย และอยู่ในมุมที่มองเห็นได้ชัด แต่การติดป้ายประเภทนี้จะต้องไม่ขึ้นต้นด้วยคำว่า อย่า หรือ ห้าม เพราะจะทำให้ผู้อ่านมีความรู้สึกต่อต้าน ควรเขียนเป็นป้ายในลักษณะแนะนำ ช่วยให้เกิดทัศนคติในเชิงสร้างสรรค์และความร่วมมือ ป้ายลักษณะนี้ เช่น ป้ายห้ามจอดรถ ป้ายห้ามเลี้ยง ซึ่งอาจใช้สัญลักษณ์ป้ายจราจรแทนการเขียนห้าม

เกณฑ์การออกแบบแผ่นป้าย

- จะต้องสวยงามมีศิลปะและเข้ากับสิ่งแวดล้อมใช้วัสดุที่หาได้ง่ายในท้องถิ่นโดยเฉพาะป้ายายเลน เช่น ไม้ หรือวัสดุเลียนแบบไม้ ไม่ควรเป็นวัสดุผิวมันและสะท้อนแสง
- ก่อนการออกแบบจะต้องพิจารณาขนาด วิธีการรักษา ราคา ความทนทาน การใช้สอย ตลอดจนการซ่อมแซม
- กรณีแผ่นป้ายบรรยาย ขนาดและรูปร่างควรพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการใช้ แต่ควรหลีกเลี่ยงการใช้แผ่นป้ายรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส ควรใช้แผ่นป้ายมาตรารส่วน 5 :3 หรือ 5:4 เช่น แผ่นป้ายขนาดใหญ่ 30x18 นิ้วและขนาดเล็ก 7x5 นิ้ว ติดตั้งเอียงทำมุม 35-45 องศากับพื้นดิน
- ใช้ตัวอักษรที่เป็นแบบมาตรฐาน ข้อความอ่านง่าย ใช้ภาษาธรรมดา
- ข้อความบรรยายควรกระชับสั้น อาจมีภาพประกอบตามความจำเป็น ตัวอักษรใช้ตัวอักษรขนาดเดียวกันทั้งหมด หากต้องการเน้นหัวข้อควรใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ขึ้น
- ขอบของป้ายอย่างน้อยควรจะทำกับความสูงของตัวอักษรปกติ ป้ายควรมีพื้นที่ว่างอย่างน้อย 40 เปอร์เซ็นต์
- การใช้สีควรให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นพื้นที่ป้ายายเลน สีน้ำตาล หรือสีเขียว

เกณฑ์การติดตั้งแผ่นป้าย

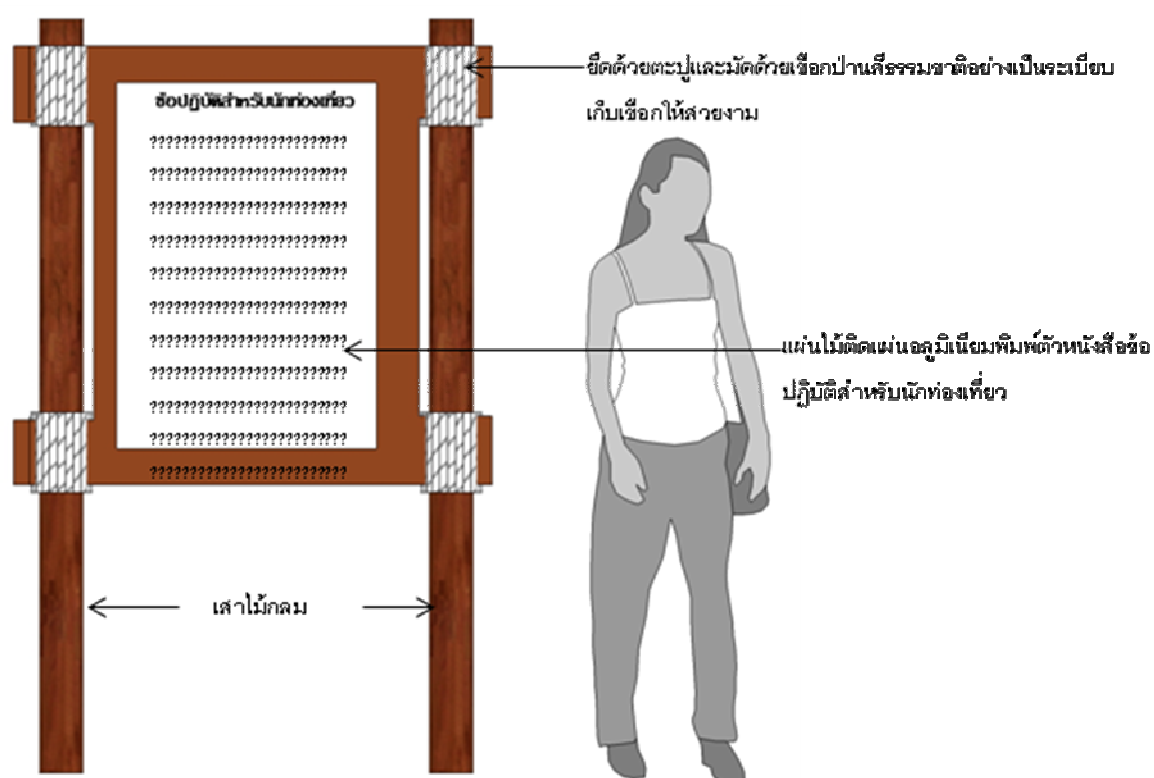
- ป้ายควรตั้งอยู่ชิดเสาไม่ติดติดกับต้นไม้ ไม่เขียนตัวหนังสือบนต้นไม้เป็นอันขาด
- ติดตั้งแล้วเห็นได้ชัดเจนไม่บดบังทิวทัศน์
- เมื่อติดตั้งป้ายแล้วไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่นักท่องเที่ยว
- ติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นและสามารถสื่อความหมายได้

- ติดตั้งตั้งฉากกับระดับสายตา บางส่วนอาจมี platform สำหรับเด็กขึ้นไปเหยียบดูได้
- ระยะห่างของการอ่านและขนาดของตัวหนังสือเป็นดังตารางต่อไปนี้

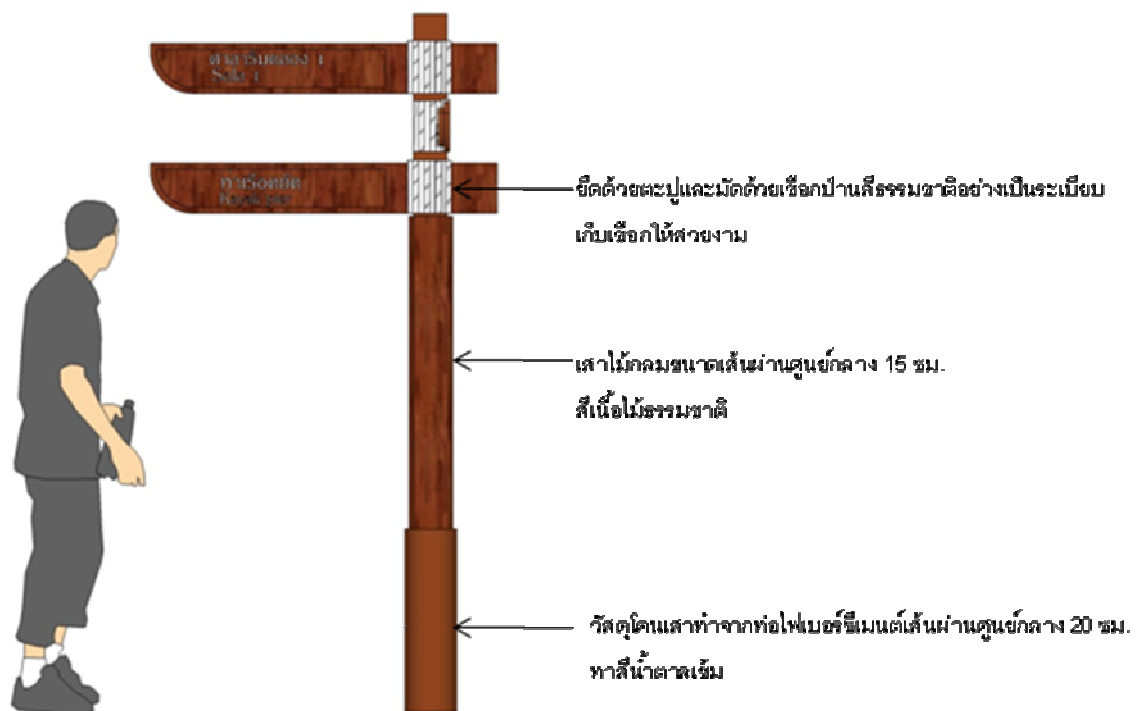
ตารางที่ 1 ระยะห่างของการอ่านและขนาดตัวหนังสือในแผ่นป้ายสื่อความหมาย

ระยะห่าง(ฟุต)	ขนาดตัวหนังสือ(นิ้ว)
4	1/2
6	5/8
30	2 1/2
60	4

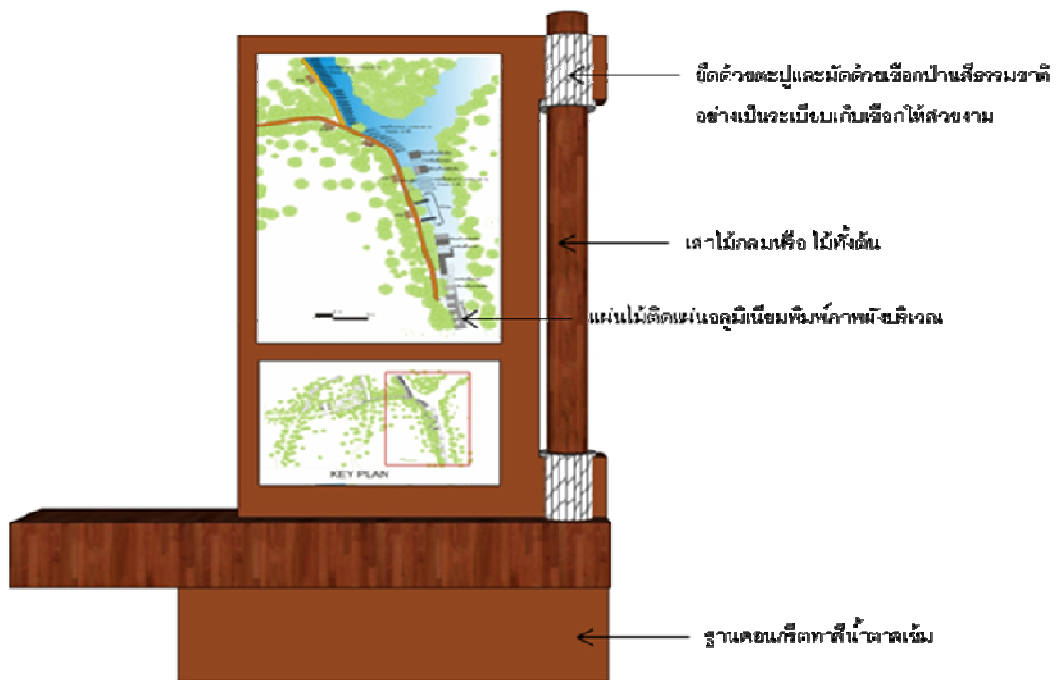
ตัวอย่างการออกแบบแผ่นป้ายในพื้นที่ท่องเที่ยวป่าชายเลนชุมชนทุ่งหยีเพ็ง



ภาพที่ 1 ตัวอย่างการออกแบบแผ่นป้ายข้อปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 2 ตัวอย่างการออกแบบแผ่นป้ายบอกทิศทางของที่ตั้งสถานที่ต่างๆ



ภาพที่ 3 ตัวอย่างการออกแบบแผ่นป้ายบอกผังบริเวณและตำแหน่งที่ยืนอยู่ของนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 4 ตัวอย่างการออกแบบแผ่นป้ายบรรยายข้อมูลเกี่ยวกับพรรณไม้และสัตว์ในป่าชายเลนที่พบระหว่างทางเดิน

ภาคผนวก 4

เส้นทางท่องเที่ยวพหุวัฒนธรรมหมู่เกาะลันตา

นำเสนอในงาน ITB2015 กรุงเบอร์ลิน ประเทศสหพันธรัฐเยอรมนี

ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกระบี่