

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)
ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว (Travel Consultant)
รหัสหลักสูตร 0920017370112
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึก ดังนั้นจึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. วัตถุประสงค์ :

2.1 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีหลักการเบื้องต้นนำไปปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว (Travel Consultant) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับรายการท่องเที่ยวต่างๆเพื่อใช้ในการส่งเสริมการขาย

2.3 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีทัศนคติที่ดีในการทำงานด้านการท่องเที่ยว

3. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

- 4.1 สำเร็จการศึกษาระดับภาคบังคับ
- 4.2 มีอายุตั้งแต่ 23 ปีขึ้นไป
- 4.3 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการท่องเที่ยว
- 4.4 มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ฟัง พูด อ่าน เขียน ได้

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว (Travel Consultant)

ชื่อย่อ : วพร. ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว (Travel Consultant)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว (Travel Consultant)

6. มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards)

6.1 สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

1. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
2. ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม
3. ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย
4. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน
5. พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ

6.2 สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

1. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์
2. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป
3. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
4. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
5. ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า
6. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน
7. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
8. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้

6.3 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

1. รับและดำเนินการสำรองต่างๆ
2. จัดการระบบการสำรองผ่านคอมพิวเตอร์
3. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ
4. สร้างและออกบัตรโดยสารอื่นๆนอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน
5. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ
6. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศทั่วไป
7. พัฒนาและรับรู้ข้อมูลท้องถิ่นใหม่ๆ

8. แสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการด้านนำเข้า
9. เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ

7. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923730201	การบริหารทรัพยากรมนุษย์	3	-
0923730202	ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	2	-
0923730203	การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย 1	2	-
	7.2 สมรรถนะทั่วไป		
0923739801	ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาการนำเข้า)	3	3
0923739802	การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว	2	-
	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923730501	เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน	3	6
0923730502	การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน	4	-
0923730503	การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว 1	2	-
รวม		21	9
		30	

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923730201 การบริหารทรัพยากรมนุษย์

(3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจกระบวนการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านโครงสร้างการบริหารงาน การสร้างแรงจูงใจใน

การปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรในงานบริการ

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมาย นโยบาย และกระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โครงสร้างการบริหารงาน การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรในงานบริการ แรงงานสัมพันธ์ รวมถึงกฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

0923730202 ผู้นำและการทำงานเป็นทีม

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำและเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านการทำงานเป็นทีม
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านการบริหารความขัดแย้ง
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชา

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะความเป็นผู้นำ บทบาทหน้าที่ และทักษะที่สำคัญของผู้นำ ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำแบบต่างๆ แนวคิดความเป็นผู้นำในยุคปัจจุบัน การวางแผนการตัดสินใจของผู้นำ วิธีการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา คุณธรรมจริยธรรมของผู้นำ ผู้นำกับการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลต่างๆ ในองค์กร การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการบริหารความขัดแย้ง บทบาทของผู้นำ

0923730203 การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย 1

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจแนวคิด หลักการการจัดการความเสี่ยง หลักการรักษาความปลอดภัย
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานสำนักงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด หลักการจัดการจัดการความเสี่ยง ความปลอดภัย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริมการสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้ และการสนใจเกี่ยวกับความปลอดภัย

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923739801 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาการนำเข้า) (3 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้การเขียนโครงสร้างไวยากรณ์ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านวัฒนธรรมในการสื่อสาร และการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานภาคบริการต่างๆ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ตามหลักไวยากรณ์ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในการปฏิบัติงาน การออกเสียงที่ถูกต้องและความรู้ทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร และการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานภาคบริการต่างๆ เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ฝึกปฏิบัติการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ตามหลักไวยากรณ์ และคำศัพท์

0923739802 การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว (2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจระบบงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว งานสารบรรณ งานพัสดุ และระเบียบวิธีปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้เกี่ยวกับการบริการด้านสื่อสาร การจัดระเบียบสำนักงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความสามารถในการติดต่อประสานงานในสำนักงาน ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาระบบงานในสำนักงานธุรกิจท่องเที่ยว งานสารบรรณ งานพัสดุ และระเบียบวิธีปฏิบัติงาน งานเกี่ยวกับการบริการด้านสื่อสาร การจัดระเบียบสำนักงานการติดต่อประสานงานในสำนักงาน

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923730501 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน

(3 : 6)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เรียนรู้และสามารถใช้ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล และการใช้ระบบเทคโนโลยีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว

0923730502 การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน

(4: 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของประเทศไทยและประชาคมอาเซียน วิสัยทัศน์ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ภาพรวมและที่มาของเขตการค้าเสรี รวมทั้งสภาพสังคม เศรษฐกิจ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ศักยภาพทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยและประชาคมอาเซียน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของประเทศไทยและประชาคมอาเซียน วิสัยทัศน์ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ภาพรวมและที่มาของเขตการค้าเสรี รวมทั้งสภาพสังคม เศรษฐกิจ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของประเทศในประชาคมอาเซียนที่จะมีผลต่อการท่องเที่ยว รวมทั้งศักยภาพทางการท่องเที่ยวของประเทศต่างๆ ในประชาคมอาเซียน

0923730503 การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว 1

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ หลักการตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวในปัจจุบัน

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความสามารถในการนำเสนอขายสินค้าและบริการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวในปัจจุบัน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว การนำเสนอขายสินค้าและบริการ สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ในธุรกิจท่องเที่ยว

9. คุณสมบัติของวิทยากร :

- 9.1 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานตำแหน่งที่ปรึกษาการนำเที่ยว
- 9.2 สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับตำแหน่งงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว ในระดับดี

10. วัสดุฝึก :

- 10.1 เอกสารประกอบการสอน
- 10.2 สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ
- 10.3 เว็บไซต์
- 10.4 วีดิทัศน์
- 10.5 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน และโปรแกรมสำรongsที่นั้ง


11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก :

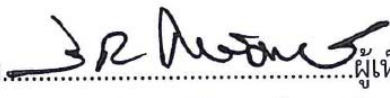
- 11.1 ห้องบรรยายและฝึกปฏิบัติการ
 - 11.2 เครื่องฉายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย
 - 11.3 ห้องสมุด
-


ผู้จัดทำหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้เสนอหลักสูตร
(นางจริยาพร สุวรรณมงคล)
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้เห็นชอบหลักสูตร
(นายวิชัย คงรัตนชาติ)
รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(หม่อมหลวงปุนทริก สมิติ)
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน