

หลักสูตรการฝึกอบรมระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)
ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว (Senior Travel Consultant)
รหัสหลักสูตร 0920017370113
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

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

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึก ดังนั้นจึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. วัตถุประสงค์ :

- 2.1 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเสริมความรู้นำไปปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว (Senior Travel Consultant) ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2.2 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถให้ข้อมูลในการจัดการงานท่องเที่ยว หรือรายการท่องเที่ยวต่างๆ
- 2.3 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีเจตคติที่ดีในการทำงานด้านการท่องเที่ยว

3. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

- 4.1 สำเร็จการศึกษาภาคบังคับ
- 4.2 มีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป
- 4.3 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการท่องเที่ยว
- 4.4 มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับดี
- 4.5 สามารถใช้ระบบโปรแกรมการสำรองที่นั่ง เช่น Amadeus
- 4.6 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft Word Excel Internet ได้เป็นอย่างดี
- 4.7 นำเสนอได้ดีและพูดดี

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว (Senior Travel Consultant)

ชื่อย่อ : วพร. ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว (Senior Travel Consultant)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว (Senior Travel Consultant)

6. มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards)

6.1 สมรรถนะหลัก(Core Competencies)

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

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. เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า
2. ใช้กฎระเบียบและกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารชั้นสูง
3. สำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ
4. ประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย
5. สร้างป้ายโฆษณาส่งเสริมการขาย
6. รวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ
7. วางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย
8. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้

7. หัวข้อวิชา :

| รหัส | หัวข้อวิชา | ชั่วโมง | |
|------------|--|-----------|----------|
| | | ทฤษฎี | ปฏิบัติ |
| | 7.1 สมรรถนะหลัก | | |
| 0923730201 | การบริหารทรัพยากรมนุษย์ | 3 | - |
| 0923730202 | ผู้นำและการทำงานเป็นทีม | 2 | - |
| 0923730203 | การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย 2 | 2 | - |
| 0923730204 | จริยธรรมในอุตสาหกรรมบริการ | 3 | - |
| | 7.2 สมรรถนะทั่วไป | | |
| 0923739801 | ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว) | 3 | 3 |
| 0923739802 | การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว | 2 | - |
| | 7.3 สมรรถนะตามหน้าที่ | | |
| 0923730501 | การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว 2 | 3 | - |
| 0923730502 | เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน | 3 | 6 |
| | | 21 | 9 |
| | รวม | 30 | |

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923730201 การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

(3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านโครงสร้างการบริหารงาน การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรในงานบริการ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์กฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายนโยบาย และกระบวนการการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ 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 2

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจแนวคิด หลักการการจัดการความเสี่ยง หลักการรักษาความปลอดภัย
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านการจัดการและบริหารองค์กรความปลอดภัย
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านการออกแบบกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัย

ปลอดภัย

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด หลักการการจัดการความเสี่ยง ความปลอดภัย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้และการเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัย การจัดการและบริหารองค์กรความปลอดภัย แนวคิด อันตรายทางด้านสุขภาพที่เกิดจากการทำงาน การเสริมสร้างสุขภาพกายและสุขภาพจิต การจัดการกับความเครียด การออกแบบกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัย

0923730204 จริยธรรมในอุตสาหกรรมบริการ

(3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจแนวคิด ที่มา บทบาท ของจริยธรรม จรรยาบรรณในงานบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีจริยธรรมและจรรยาบรรณทั้งผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ ในการประกอบอาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด ที่มาของจริยธรรม และเหตุผลที่ธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการต้องมีจริยธรรม บทบาทของจริยธรรมในงานบริการ หลักจริยธรรมในงานบริการ จริยธรรมของผู้ให้บริการ จริยธรรมของผู้ประกอบการ รวมทั้งจริยธรรมในงานบริการที่มีการจัดทำเป็นจรรยาบรรณในวิชาชีพ

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923739801 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเข้าเที่ยว) (3 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน การเขียนโครงสร้างไวยากรณ์ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านความรู้ทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร และการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานภาคบริการต่างๆ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนโครงสร้างไวยากรณ์ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน การออกเสียงที่ถูกต้องและความรู้ทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร และการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานภาคบริการต่างๆ เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ฝึกปฏิบัติการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนโครงสร้างไวยากรณ์ และคำศัพท์

0923739802 การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว (2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานสำนักงานธุรกิจท่องเที่ยว งานสารบรรณ งานพัสดุ และระเบียบวิธีปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้เกี่ยวกับการบริการด้านสื่อสาร การจัดระเบียบสำนักงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความสามารถในการติดต่อประสานงานในสำนักงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาระบบงานในสำนักงานธุรกิจท่องเที่ยว งานสารบรรณ งานพัสดุ และระเบียบวิธีปฏิบัติงาน งานเกี่ยวกับการบริการด้านสื่อสาร การจัดระเบียบสำนักงานการติดต่อประสานงานในสำนักงาน

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923730501 การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว 2 (3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจความสำคัญและส่วนประกอบของตลาดของนำเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดท่องเที่ยว และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว ในสถานการณ์ปัจจุบัน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายและความสำคัญของตลาดธุรกิจนำเที่ยว ส่วนประกอบของตลาดธุรกิจนำเที่ยวการจัดลำดับความสำคัญของตลาดเป้าหมาย การวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันการวางแผน และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

0923730502 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน (3 : 6)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เรียนรู้และสามารถใช้ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล และการใช้ระบบเทคโนโลยีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว

9. คุณสมบัติของวิทยากร :

- 9.1 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานพนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว
- 9.2 สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับตำแหน่งงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว

10. วัสดุฝึก :


- 10.1 เอกสารประกอบการสอน
- 10.2 สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ
- 10.3 เว็บไซต์
- 10.4 วีดิทัศน์

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
(หม่อมหลวงปทุมทริก สมิติ)
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน