

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)
ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)
รหัสหลักสูตร 0920017370114
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 เพื่อเป็นการเสริมความรู้ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำไปปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยผู้จัดการทั่วไป ทางด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และหลักการวางแผนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยว เพื่อผลสำเร็จขององค์กร

3. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

4.1 สำเร็จการศึกษาภาคบังคับ

4.2 มีอายุ 28 ปี และเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่า 5 ปี

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)

ชื่อย่อ : วพร. ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)

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. พัฒนา จัดการและประเมินยุทธศาสตร์การตลาดท้องถิ่น
2. จัดการและดูแลตรวจสอบโครงการด้านการท่องเที่ยว
3. พัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการการดำเนินงาน
4. ดำเนินงาน ควบคุมระบบและกระบวนการบริหารจัดการ
5. รู้และเข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์
6. ประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด
7. ประสานการผลิตแผ่นพับและเครื่องมือด้านการตลาด

8. ดำเนินงานด้านระบบการสำรองสำหรับการบริการต่างๆผ่านคอมพิวเตอร์
9. จัดการและรักษาระบบการทำงานทางคอมพิวเตอร์
10. ออกแบบเอกสาร รายงานและแผนงานด้านคอมพิวเตอร์
11. ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ
12. จัดการควบคุมและสั่งนำเข้าสินค้าวัสดุคงคลัง
13. เตรียมและเสนอใบเสนอราคา
14. จัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
15. สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ
16. ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน
17. ติดตามผลงานการปฏิบัติงานของพนักงาน
18. ฝึกสอนผู้อื่นให้มีทักษะในการทำงาน
19. จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน
20. ป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต
21. รู้วิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
22. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ดี

7. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923730201	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว	3	-
0923730202	ภาวะผู้นำ	3	-
	7.2 สมรรถนะทั่วไป		
0923739801	ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร	3	4
0923739802	การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว	3	-
	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923730501	กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว	2	3
0923730502	การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	3	3
0923730503	การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	3	-
รวม		20	10
		30	

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923730201 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว

(3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจหลักการวางแผนการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจด้านแรงงานสัมพันธ์ การจูงใจและการใช้ภาวะผู้นำ กฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว และศึกษาทฤษฎีแรงงานสัมพันธ์ กฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงาน

0923730202 ภาวะผู้นำ

(3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำและบทบาทผู้นำ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านการบริหารความขัดแย้ง

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านคุณธรรมและจริยธรรมของผู้บริหาร

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคปัจจุบัน ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ บทบาทหน้าที่ คุณธรรมจริยธรรมและทักษะที่สำคัญของผู้นำ การบริหารทีมงาน การบริหารความขัดแย้งและการบริหารความเปลี่ยนแปลง

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923739801 ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร

(3 : 4)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับสูงในงานบริการภาคต่างๆ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการอ่าน การเขียน การฟัง และการสนทนาภาษาอังกฤษ ในระดับสูง ในงานบริการภาคต่างๆ ได้แก่ การประกอบธุรกิจนำเที่ยว การประกอบธุรกิจโรงแรมและที่พัก การประกอบธุรกิจขนส่ง

การประกอบธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และการประกอบธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ฝึกปฏิบัติการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานบริการ เน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนโครงสร้างไวยากรณ์ และคำศัพท์

0923739802 การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว (3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจความหมายของความเสี่ยง ประเภทของความเสี่ยง หลักการประเมินความเสี่ยงในธุรกิจการท่องเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจแหล่งทุน การวางแผนการลงทุน ผลประโยชน์ตอบแทนการลงทุน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ความรู้ความเข้าใจการจัดการผลประโยชน์ และการวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจความหมายของความเสี่ยง ประเภทของความเสี่ยง หลักการประเมินความเสี่ยงในธุรกิจการท่องเที่ยว
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจแหล่งทุน การวางแผนการลงทุน ผลประโยชน์ตอบแทนการลงทุน
5. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจการจัดการผลประโยชน์ และการวิเคราะห์ความเสี่ยง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายของความเสี่ยง ประเภทของความเสี่ยง หลักการประเมินความเสี่ยงในธุรกิจการท่องเที่ยว แหล่งทุน การวางแผนการลงทุน ผลประโยชน์ตอบแทนการลงทุน การจัดการผลประโยชน์ และการวิเคราะห์ความเสี่ยง

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923730501 กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว (2 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจแนวคิด หลักการและประยุกต์ใช้การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจด้านการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด หลักการและประยุกต์ใช้การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ โดยการกำหนดกลยุทธ์และประยุกต์ใช้และผสมผสานกิจกรรมการสื่อสารทางการตลาดต่างๆ เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย หรือการตลาดทางตรง เป็นต้น เพื่อสื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าของธุรกิจท่องเที่ยว

ฝึกปฏิบัติวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันการวางแผน และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

0923730502 การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว1

(3 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจนโยบายการท่องเที่ยวของภาครัฐบาล สถานการณ์การท่องเที่ยวทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจรูปแบบต่างๆของการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว การจัดแบ่งประเภทของธุรกิจท่องเที่ยว
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจโครงสร้างขององค์กร รายละเอียดการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว จิตวิทยาในการบริการ หลักการมีคหุเทศก์ จรรยาบรรณทางธุรกิจท่องเที่ยว

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษารูปแบบต่างๆของการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว การจัดแบ่งประเภทของธุรกิจท่องเที่ยว โครงสร้างขององค์กร รายละเอียดการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ ความต้องการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว และขั้นตอนการบริการลูกค้า จิตวิทยาในการบริการนักท่องเที่ยว จรรยาบรรณทางธุรกิจท่องเที่ยว การติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ นโยบายภาครัฐและทิศทางการเติบโตที่ควบคู่ไปกับสถานการณ์ของธุรกิจท่องเที่ยวในแต่ละตลาดตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับโลก

ฝึกปฏิบัติจัดทำแผนธุรกิจท่องเที่ยว และรายงานการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวตามมาตรฐานกรณีศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

0923730503 การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว

(3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจแนวคิด ทฤษฎี การวางแผน การจัดการการเงิน และการวิเคราะห์งบการเงิน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถวิเคราะห์ และประเมินโครงการลงทุนของธุรกิจท่องเที่ยว โครงสร้างเงินทุน แหล่งเงินทุน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการจัดการด้านการเงิน การวางแผนทางการเงิน การวิเคราะห์งบการเงิน การใช้เครื่องมือทางการเงิน เพื่อวิเคราะห์ประเมินโครงการ โครงสร้างเงินทุน การจัดหาเงินทุน การบริหารเงินทุนหมุนเวียน และตัดสินใจลงทุนของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

9. คุณสมบัติของวิทยากร :

- 9.1 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป
- 9.2 สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ในระดับดี

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 สมิตี)
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน