

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)
ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manager)
รหัสหลักสูตร 0920017370115
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

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

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึก ดังนั้นจึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. วัตถุประสงค์ :

2.1 เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำไปปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะกลยุทธ์การบริหารจัดการองค์กรด้านทรัพยากรมนุษย์ การเงิน การขายและการตลาด

2.3 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาการเขียนแผนงานธุรกิจ และแผนการตลาด พัฒนาหลักการวางแผนงบประมาณการเงิน ทรัพยากรมนุษย์ การขายและการตลาด

2.4 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีภาวะผู้นำ มีศิลปะการพูดจูงใจให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน กรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

- 4.1 สำเร็จการศึกษาระดับภาคบังคับ
- 4.2 มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี และเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หรือผู้จัดการอื่นๆ ด้านธุรกิจนำเข้าไม่น้อยกว่า 2 ปี

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

ชื่อย่อ : วพร. ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (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. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน
2. ดำเนินการด้านการเงินภายในวงเงินงบประมาณ
3. พัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ
4. จัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน
5. จัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสินค้า
6. บริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ

7. พัฒนาและจัดวางยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ
8. เตรียมการและนำเสนอผลงาน
9. พัฒนาคำเนินการและประเมินแผนงานการนำเที่ยวในภูมิภาค
10. พัฒนการบริหารและประเมินแผนงานการนำเที่ยวส่วนท้องถิ่น
11. จัดและประสานการประชุม
12. ประสานกิจกรรมทางการตลาด
13. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
14. จัดการและริเริ่มโครงการนำเที่ยวในเชิงนวัตกรรม
15. รักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย
16. จัดให้มีการสนับสนุนทางวิชาชีพแก่ผู้ร่วมงานทางธุรกิจ
17. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
18. จัดการความหลากหลายของทีมงาน
19. มีบทบาทนำในการให้ทิศทางแก่พนักงานและบริหารงานบุคคล
20. ดำเนินโครงการฝึกอบรมและพัฒนา
21. ดำเนินงานแผนประเมินการทำงานของพนักงาน
22. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง

7. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	จำนวนชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923730201	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว	3	-
0923730202	ภาวะผู้นำ	3	-
	7.2 สมรรถนะทั่วไป		
0923739801	ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร	3	4
0923739802	การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว	3	2
	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923730501	กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว	2	2
0923730502	การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	2	-
0923730503	การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	2	2
0923730504	การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	2	-
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 มีความรู้ความเข้าใจทักษะภาษาอังกฤษระดับสูงในงานบริการภาคต่างๆ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษระดับสูง ในงานบริการภาคต่างๆ เพื่อการใช้ภาษาที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

ฝึกปฏิบัติการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษระดับสูงในงานบริการภาคต่างๆ เช่น ธุรกิจนำเที่ยว โรงแรมและที่พัก ขนส่ง ร้านอาหารและภัตตาคาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก

0923739802 การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว

(3 : 2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจความหมายของความเสี่ยง ประเภทของความเสี่ยง หลักการประเมินความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจ การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงประเภทต่างๆ ในธุรกิจท่องเที่ยว
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถหาแนวทางป้องกัน และแก้ไขความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในธุรกิจท่องเที่ยว

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายและ ประเภทความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง แนวทางป้องกันและ แก้ไขความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

ฝึกปฏิบัติวิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว และหามาตรการป้องกันแก้ไข

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923730501 กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว

(2 : 2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจแนวคิด หลักการและประยุกต์ใช้การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจด้านการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารข้อมูลสินค้า และบริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด หลักการและประยุกต์ใช้การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ โดยการกำหนดกลยุทธ์ และประยุกต์ใช้ และผสมผสานกิจกรรมการสื่อสารทางการตลาดต่าง ๆ เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย หรือการตลาดทางตรง เป็นต้น เพื่อสื่อสารข้อมูลสินค้า และบริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าของธุรกิจท่องเที่ยว

ฝึกปฏิบัติวิเคราะห์ และเขียนกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ

0923730502 การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**(2 : 0)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจนโยบายการท่องเที่ยวของภาครัฐ และสถานการณ์การท่องเที่ยวของไทย และภูมิภาคของโลก
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจรูปแบบต่างๆของการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การจัดแบ่งประเภทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจโครงสร้างขององค์กรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษารูปแบบต่างๆของการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การจัดแบ่งประเภทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การศึกษาโครงสร้างขององค์กร นโยบายภาครัฐ และทิศทางการเติบโตที่ควบคู่ไปกับแนวโน้มสถานการณ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับโลก

0923730503 การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว**(2 : 2)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจการจัดทำแผนธุรกิจท่องเที่ยว
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค การจัดทำแผนธุรกิจท่องเที่ยว ประกอบด้วย การตลาด การผลิต การเงิน โครงสร้างการบริหารจัดการ รวมถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ฝึกปฏิบัติจัดทำแผนธุรกิจท่องเที่ยว และรายงานการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวตามมาตรฐาน

0923730504 การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว**(2 : 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 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในสาขาวิชานั้นๆ หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป
- 9.2 สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหารในระดับดี

10. วัสดุฝึก :

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


11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก :

- 11.1 ห้องบรรยายและฝึกปฏิบัติการ
- 11.2 เครื่องฉายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย
- 11.3 เครื่องฉายภาพทึบแสง


ผู้จัดทำหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

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

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(หม่อมหลวงปทุมทริก สมิตี)
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน