

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ  
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว  
กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)  
ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)  
รหัสหลักสูตร 0920017370123  
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

---

**1. ความเป็นมาของหลักสูตร :**

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

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้ แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนา ฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านก ารท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อ วิเคราะห์และจัดทำหลักสูตร ดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือ แรงงาน ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัด ในเรื่อง ระยะเวลาการฝึก จึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น อีกทั้งในพื้นที่ ยังมีข้อจำกัดของผู้รับการฝึก และผู้ที่เป็นวิทยากร จึงมีการปรับคุณสมบัติของผู้รับการฝึกและคุณสมบัติวิทยกร ให้สอดคล้องกับพื้นที่ และส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

**2. วัตถุประสงค์ :**

2.1 เพื่อเป็นการเสริมความรู้ให้ผู้ เข้ารับการฝึกนำไปปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยผู้จัดการทั่วไป ทางด้านการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ และ หลักการวางแผนธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการ ท่องเที่ยว เพื่อผลสำเร็จของ องค์กร

**3. ระยะเวลาการฝึก :**

ผู้รับการฝึกจะได้รับฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดย สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน กรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 30 ชั่วโมง

#### 4. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

- 4.1 มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
- 4.2 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือ
- 4.3 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสาขาที่เข้าฝึกอบรม

#### 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. พัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการการค้า
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
	<b>7.1 สมรรถนะหลัก</b>		
0923710501	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว	3	-
0923710502	ภาวะผู้นำ	3	-
	<b>7.2 สมรรถนะทั่วไป</b>		
0923720401	ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร	3	4
0923720501	การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว	3	-
	<b>7.3 สมรรถนะตามหน้าที่</b>		
0923730501	กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว	2	3
0923730502	การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	3	3
0923730503	การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	3	-
รวม		20	10
		30	

## 8. เนื้อหาวิชา :

### 8.1 สมรรถนะหลัก

0923710501 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว (3 : 0)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจหลักการวางแผนการจัดการองค์ ร และ ทรัพยากรมนุษย์

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจด้านแรงงานสัมพันธ์ การจูงใจและการใช้ภาวะ ผู้นำ กฎระเบียบที่พึงปฏิบัติและกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการวางแผนการจัดการ ทรัพยากร มนุษย์ในธุรกิจ ท่องเที่ยว และศึกษาทฤษฎี แรงงานสัมพันธ์ กฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงาน

0923710502 ภาวะผู้นำ (3 : 0)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำและบทบาทผู้นำ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้าน การบริหารความขัดแย้ง

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านคุณธรรมและจริยธรรมของผู้บริหาร

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคปัจจุบัน ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะ ผู้นำ บทบาทหน้าที่ คุณธรรมจริยธรรม และทักษะที่สำคัญของผู้นำ การบริหารทีมงาน การบริหาร ความขัดแย้งและการบริหารความเปลี่ยนแปลง

### 8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923720401 ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร (3 : 4)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจทักษะ การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับสูงใน งานบริการภาคต่างๆ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการอ่าน การเขียน การฟัง และการสนทนาภาษาอังกฤษ ในระดับสูง ในงานบริการ ภาคต่างๆ ได้แก่ การประกอบธุรกิจนำเที่ยว การประกอบธุรกิจโรงแรมและที่พัก การประกอบธุรกิจขนส่ง การประกอบธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และการประ กอบธุรกิจร้านจำหน่ายของที่ระลึก เพื่อ การสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ฝึกปฏิบัติการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานบริการ เน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนโครงสร้างไวยากรณ์ และคำศัพท์

### 0923720501 การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว (3 : 0)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจควา มหมายของความเสี่ยง ประเภท ของ ความเสี่ยง หลักการประเมินความเสี่ยงในธุรกิจการท่องเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจแหล่งทุน การวางแผนการลงทุน ผลประโยชน์ ตอบแทนการลงทุน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจการจัดการผลประโยชน์ และการ วิเคราะห์ ความเสี่ยงเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจความหมายของความเสี่ยง ประเภทของความเสี่ยง หลักการประเมินความเสี่ยงในธุรกิจการท่องเที่ยว
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจแหล่งทุน การวางแผนการลงทุน ผลประโยชน์ ตอบแทนการลงทุน
5. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจการจัดการผลประโยชน์ และการ วิเคราะห์ ความเสี่ยง

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายของความเสี่ยง ประเภทของความเสี่ยง หลักการประเมินความเสี่ยงใน ธุรกิจการท่องเที่ยว แหล่งทุน การวางแผนการลงทุน ผลประโยชน์ตอบแทนการลงทุน การจัดการ ผลประโยชน์ และการวิเคราะห์ความเสี่ยง

### 8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

### 0923730501 กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว (2 : 3)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึก มีความรู้ความเข้าใจแนวคิด หลักการและประยุกต์ใช้ การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึก มีความรู้ความเข้าใจ ด้าน การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ การสื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการที่มุ่ง ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด หลักการและประยุกต์ใช้การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ โดยการกำหนด กลยุทธ์และประยุกต์ใช้และผสมผสานกิจกรรมการสื่อสารทางการตลาดต่างๆ เช่น การโฆษณา

การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย หรือการตลาดทางตรง เป็นต้น เพื่อสื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการ ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าของธุรกิจท่องเที่ยว

ฝึกปฏิบัติ วิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันการวางแผน และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

#### 0923730502 การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว

(3 : 3)

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ นโยบายการท่องเที่ยวของภาครัฐบาล สถานการณ์การท่องเที่ยวทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจรูปแบบต่างๆของการจัดการธุรกิจ การท่องเที่ยว การจัดแบ่งประเภทของธุรกิจท่องเที่ยว

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจโครงสร้างขององค์กร รายละเอียด การปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ

4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว จิตวิทยา ในการบริการ หลักการมัคคุเทศก์ จรรยาบรรณทางธุรกิจท่องเที่ยว

##### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษารูปแบบต่างๆของการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว การจัดแบ่งประเภทของธุรกิจท่องเที่ยว โครงสร้างขององค์กร รายละเอียดการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ ความต้องการและพฤติกรรมของ นักท่องเที่ยว และขั้นตอนการบริการลูกค้า จิตวิทยาในการบริการนักท่องเที่ยว จรรยาบรรณทางธุรกิจ การติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ นโยบายภาครัฐและทิศทางการเติบโตที่ค วบคู่ไป กับสถานการณ์ของธุรกิจท่องเที่ยวในแต่ละตลาดตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับโลก

ฝึกปฏิบัติจัดทำแผนธุรกิจท่องเที่ยว และรายงานการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวตามมาตรฐาน กรณีสถานการณ์การท่องเที่ยวและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

#### 0923730503 การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว

(3 : 0)

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึก มีความรู้ความเข้าใจ แนวคิด ทฤษฎี การวางแผน การจัดการการเงิน และการวิเคราะห์งบการเงิน

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถวิเคราะห์ และประเมินโครงการลงทุนของธุรกิจท่องเที่ยว โครงสร้างเงินทุน แหล่งเงินทุน

##### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการจัดการด้านการเงิน การวางแผนทางการเงิน การวิเคราะห์ งบการเงิน การใช้เครื่องมือทางการเงิน เพื่อวิเคราะห์ประเมินโครงการ โครงสร้างเงินทุน การจัดหาเงินทุน การบริหารเงินทุนหมุนเวียน และตัดสินใจลงทุนของธุรกิจท่องเที่ยว

### 9. คุณสมบัติของวิทยากร :

เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ หรือมีประสบการณ์ในสาขาที่เป็นวิทยากร

### 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

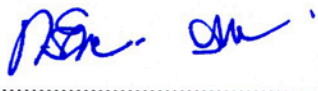
### ผู้จัดทำหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

  
 ลงนาม.....ผู้เสนอหลักสูตร  
 (นายสุรพล พลอยสุข)  
 ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

  
 ลงนาม.....ผู้อนุมัติหลักสูตร  
 (นายกรัฑา สฟโชค)  
 อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน