

**หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ**  
**ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว**  
**กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)**  
**ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว (Travel Consultant)**  
**รหัสหลักสูตร 0920017370121**  
**กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน**

---

**1. ความเป็นมาของหลักสูตร :**

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

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึก จึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น อีกทั้งในพื้นที่ ยังมีข้อจำกัดของผู้รับการฝึก และผู้ที่เป็นวิทยากร จึงมีการปรับคุณสมบัติของผู้รับการฝึกและคุณสมบัติวิทยากร ให้สอดคล้องกับพื้นที่ และส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

**2. วัตถุประสงค์ :**

2.1 เพื่อให้ผู้ เข้ารับการฝึก มีหลักการเบื้องต้นนำไปปฏิบัติงาน ในตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว (Travel Consultant) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรายการท่องเที่ยว ต่างๆ เพื่อใช้ในการส่งเสริมการขาย

2.3 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีทัศนคติที่ดีในการทำงานด้านการท่องเที่ยว

**3. ระยะเวลาการฝึก :**

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ 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 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. แสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการบริการด้านนำเข้า  
 9. เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ

7. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	<b>7.1 สมรรถนะหลัก</b>		
0923710501	การบริหารทรัพยากรมนุษย์	3	-
0923710502	ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	2	-
0923710503	การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย 1	2	-
	<b>7.2 สมรรถนะทั่วไป</b>		
0923720401	ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาการนำเข้า)	3	3
0923720501	การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว	2	-
	<b>7.3 สมรรถนะตามหน้าที่</b>		
0923730501	เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน	3	6
0923730502	การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน	4	-
0923730503	การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว 1	2	-
รวม		21	9
		30	

## 8. เนื้อหาวิชา :

### 8.1 สมรรถนะหลัก

#### 0923710501 การบริหารทรัพยากรมนุษย์

(3 : 0)

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจกระบวนการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ ด้านโครงสร้างการบริหารงาน การสร้างแรงจูงใจ

ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรในงานบริการ

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

##### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมาย นโยบาย และกระบวนการ การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ โครงสร้าง การบริหารงาน การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรในงานบริการ แรงงานสัมพันธ์ รวมถึงกฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

#### 0923710502 ผู้นำและการทำงานเป็นทีม

(2 : 0)

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำและเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านการทำงานเป็นทีม
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการบริหารความขัดแย้ง
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชา

##### คำอธิบายรายวิชา

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

#### 0923710503 การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย 1

(2 : 0)

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิด หลักการการจัดการความเสี่ยง หลักการรักษาความปลอดภัย
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสุขภาพอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงานสำนักงาน

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษา แนวคิด หลักการการจัดการความเสี่ยง ความปลอดภัย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัยสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริม การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้ และการสนใจเกี่ยวกับความปลอดภัย

### 8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923720401 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาการนำเข้า) (3 : 3)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ที่นำมาใช้ ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้การเขียนโครงสร้างไวยากรณ์ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง กับการสื่อสารในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านวัฒนธรรมในการสื่อสาร และการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในงานภาคบริการต่างๆ

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษา การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่นำมาใช้ ในการปฏิบัติงาน โดยเน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ตามหลักไวยากรณ์ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารใน การปฏิบัติงาน การออกเสียงที่ถูกต้องและความรู้ทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร และการสื่อสารภาษาอังกฤษในงาน ภาคบริการต่างๆ เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ฝึกปฏิบัติการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ตามหลักไวยากรณ์ และคำศัพท์

0923720501 การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว (2 : 0)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ระบบงาน สำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว งานสารบรรณ งานพัสดุ และระเบียบวิธีปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการบริการด้านสื่อสาร การจัดระเบียบสำนักงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความสามารถในการติดต่อประสานงานในสำนักงาน ได้

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาระบบงานในสำนักงาน ธุรกิจท่องเที่ยว งานสารบรรณ งานพัสดุ และระเบียบวิธี ปฏิบัติงาน งานเกี่ยวกับการบริการด้านสื่อสาร การจัดระเบียบสำนักงานการติดต่อประสานงานในสำนักงาน

### 8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923730501 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน (3 : 6)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกได้เรียนรู้และสามารถใช้ ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับธุรกิจ  
ท่องเที่ยว เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและ  
ฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล และการใช้ระบบเทคโนโลยีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว

#### 0923730502 การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน

(4: 0)

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ประวัติความเป็นมาและพัฒนาการ ของ  
ประเทศไทยและประชาคมอาเซียน วิสัยทัศน์ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ภาพรวมและที่มาของเขตการค้า  
เสรี รวมทั้งสภาพสังคม เศรษฐกิจ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ศักยภาพทางการท่องเที่ยว ของ  
ประเทศไทยและประชาคมอาเซียน

##### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของประเทศไทยและประชาคมอาเซียน วิสัยทัศน์  
เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ภาพรวมและที่มาของเขตการค้าเสรี รวมทั้งสภาพสังคม เศรษฐกิจ แหล่ง  
ท่องเที่ยวที่สำคัญ ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของประเทศในประชาคมอาเซียนที่จะมีผลต่อการท่องเที่ยว  
รวมทั้งศักยภาพทางการท่องเที่ยวของประเทศต่างๆ ในประชาคมอาเซียน

#### 0923730503 การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว 1

(2 : 0)

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ ความเข้าใจ หลักการตลาดและการขาย สำหรับธุรกิจ  
ท่องเที่ยวในปัจจุบัน

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ ความสามารถในการนำเสนอขายสินค้าและบริการ  
สำหรับธุรกิจท่องเที่ยวในปัจจุบัน

##### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว การนำเสนอขายสินค้าและบริการ  
สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ในธุรกิจท่องเที่ยว

#### 9. คุณสมบัติของวิทยากร :

เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ หรือมีประสบการณ์ในสาขาที่เป็นวิทยากร

## 10. วัสดุฝึก :

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

## 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  
(นายกริธา สพโชค)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน