

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)
ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว (Senior Travel Consultant)
รหัสหลักสูตร 0920017370122
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตร การเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อ วิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจาก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึก จึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น อีกทั้งในพื้นที่ยังมีข้อจำกัดของผู้รับการฝึก และผู้ที่เป็นวิทยากร จึงมีการปรับคุณสมบัติของผู้รับการฝึกและคุณสมบัติวิทยากรให้สอดคล้องกับพื้นที่ และส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. วัตถุประสงค์ :

- 2.1 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกเสริมความรู้นำไปปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว (Senior Travel Consultant) ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2.2 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถให้ข้อมูลในการจัดการงานท่องเที่ยว หรือการท่องเที่ยวต่างๆ
- 2.3 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีเจตคติที่ดีในการทำงานด้านการท่องเที่ยว

3. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึก ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดย สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

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

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. 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. เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า
2. ใช้กฎระเบียบและกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารชั้นสูง
3. สรรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ
4. ประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย

5. สร้างปายโฆษณาส่งเสริมการขาย
6. รวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ
7. วางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย
8. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923710501	การบริหารทรัพยากรมนุษย์	3	-
0923710502	ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	2	-
0923710503	การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย 2	2	-
0923710504	จริยธรรมในอุตสาหกรรมบริการ	3	-
	7.2 สมรรถนะทั่วไป		
0923720401	ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว)	3	3
0923720501	การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว	2	-

7. หัวข้อวิชา :

	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923730501	การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว 2	3	-
0923730502	เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน	3	6
		21	9
	รวม	30	

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923710501 การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ (3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ กระบวนการการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ ด้านโครงสร้างการบริหารงาน การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรในงานบริการ

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายนโยบาย และกระบวนการการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โครงสร้างการบริหารงาน การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรในงานบริการ แรงงานสัมพันธ์ รวมถึงกฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

0923710502 ผู้นำและการทำงานเป็นทีม (2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำและเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านการทำงานเป็นทีม
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการบริหารความขัดแย้ง
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชา

คำอธิบายรายวิชา

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

0923710503 การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย 2

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิด หลักการการจัดการความเสี่ยง หลักการรักษาความปลอดภัย
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสุขภาพอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการจัดการและบริหารองค์กรความปลอดภัย
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการออกแบบกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัย

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด หลักการการจัดการ ความเสี่ยง ความปลอดภัย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้และการจูงใจเกี่ยวกับความปลอดภัย การจัดการและบริหารองค์กรความปลอดภัย แนวคิด อันตรายทางด้านสุขภาพที่เกิดจากการทำงาน การเสริมสร้างสุขภาพกายและสุขภาพจิต การจัดการกับความเครียด การออกแบบกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัย

0923710504 จริยธรรมในอุตสาหกรรมบริการ

(3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิด ที่มา บทบาท ของจริยธรรม จรรยาบรรณในงานบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ทั้งผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ ในการประกอบอาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด ที่มาของจริยธรรม และเหตุผลที่ธุรกิจใต้อุตสาหกรรมบริการต้องมีจริยธรรม บทบาทของจริยธรรมในงานบริการ หลักจริยธรรมในงานบริการ จริยธรรมของผู้ให้บริการ จริยธรรมของผู้ประกอบการ รวมทั้งจริยธรรมในงานบริการที่มีการจัดทำเป็นจรรยาบรรณในวิชาชีพ

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923720401 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเข้า) (3 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน การเขียนโครงสร้างไวยากรณ์ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ด้านความรู้ทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร และการ สื่อสาร ภาษาอังกฤษในงานภาคบริการต่างๆ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการสื่อสารด้วยภาษา ภาษาอังกฤษที่นำมาใช้ใน การปฏิบัติ งาน โดยเน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนโครงสร้างไวยากรณ์ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน การออกเสียงที่ถูกต้องและความรู้ทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร และการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานภาคบริการต่างๆ เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ฝึกปฏิบัติการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนโครงสร้างไวยากรณ์ และคำศัพท์

0923720501 การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้า รับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจใน ระบบงาน สำนักงาน ธุรกิจท่องเที่ยว งานสารบรรณ งานพัสดุ และระเบียบวิธีปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการบริการด้านสื่อสาร การจัดระเบียบสำนักงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความสามารถในการติดต่อประสานงานในสำนักงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาระบบงานใน สำนักงาน ธุรกิจท่องเที่ยว งานสารบรรณ งานพัสดุ และระเบียบวิธีปฏิบัติงาน งานเกี่ยวกับการบริการด้านสื่อสาร การจัดระเบียบสำนักงานการติดต่อประสานงานในสำนักงาน

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923730501 การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว 2

(3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ความสำคัญและส่วนประกอบของตลาดของนำเข้า

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดท่องเที่ยว และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว ในสถานการณ์ปัจจุบัน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายและความสำคัญของตลาดธุรกิจนำเที่ยว ส่วนประกอบของตลาดธุรกิจนำเที่ยวการจัดลำดับความสำคัญของตลาดเป้าหมาย การวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันการวางแผน และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

0923730502 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน

(3 : 6)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เรียนรู้และสามารถใช้ ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับธุรกิจท่องเที่ยว เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษา ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต การฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล และการใช้ระบบเทคโนโลยีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว

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

(นายกริธา สฟโชค)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน