

**หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ**  
**ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว**  
**กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)**  
**ตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว (Product Manager)**  
**รหัสหลักสูตร 0920017370129**  
**กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน**

---

**1. ความเป็นมาของหลักสูตร :**

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากร ด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่ง กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และ จัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่อง ระยะเวลาการฝึก จึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความเข้มงวดทั้งในพื้นที่ ยังมี ข้อจำกัดของผู้รับการฝึก และผู้ที่เป็นวิทยากร จึงมีการปรับคุณสมบัติของผู้รับการฝึกและคุณสมบัติวิทยากร ให้สอดคล้องกับพื้นที่ และเพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่าง

**2. วัตถุประสงค์ :**

2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึก มีความรู้และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการ ท่องเที่ยว (Product Manager) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึก สามารถนำความรู้และทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรือ พัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

**3. ระยะเวลาการฝึก :**

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคหรือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือศูนย์พัฒนาฝีมือ แรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 30 ชั่วโมง

---

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

#### 4. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

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

#### 5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว (Product Manager)

ชื่อย่อ : วพร. ตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว (Product Manager)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผลและมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมดจะได้รับวุฒิบัตร วพร. ตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว

#### 6. มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards)

##### 6.1 สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

- 1) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- 2) ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม
- 3) ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย
- 4) ปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน
- 5) พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆ

##### 6.2 สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

- 1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
- 3) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
- 4) ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
- 5) นำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า
- 6) ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน
- 7) จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
- 8) สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้

##### 6.3 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

- 1) เข้าถึงและแปลความหมายผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว
- 2) สำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ
- 3) ค้นหาและนำผลวิจัยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไปใช้
- 4) ประสานงานกิจกรรมทางการตลาด
- 5) ประสานการผลิตสื่อทางการตลาด
- 6) สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ นำมาใช้ และประเมินผลกลยุทธ์

- 7) พัฒนาปรับปรุง และประเมินผลแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค
- 8) พัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว
- 9) จัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา
- 10) จัดการโครงการนวัตกรรมการท่องเที่ยว
- 11) บริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ
- 12) วางแผนและปรับปรุงกิจกรรมการขายทั้งระบบ
- 13) พัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
- 14) ให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทั้งระบบ
- 15) ให้ข้อมูลและคำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว
- 16) พัฒนาโครงการสร้างจิตสำนึกของชุมชนด้านการท่องเที่ยว
- 17) พัฒนา ติดตามผลการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน
- 18) พัฒนา นำมาใช้ และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุน
- 19) ดำเนินการ ตรวจสอบขั้นตอนและระบบของการจัดงานแสดงต่าง ๆ
- 20) จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน
- 21) เป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมงานพัฒนา
- 22) ฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน
- 23) บริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน

## 7. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	<b>7.1 สมรรถนะหลัก</b>		
0923710501	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว	2	-
0923710502	ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	2	-
	<b>7.2 สมรรถนะทั่วไป</b>		
0923720401	ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร	3	3
0923720501	ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร	1	3
0923720502	เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน	1	3
	<b>7.3 สมรรถนะตามหน้าที่</b>		
0923730501	การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจนำเที่ยว	2	1
0923730502	การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	4	-
0923730503	การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	3	-
0923730504	การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว	2	-
รวม		20	10
		30	

## 8. เนื้อหาวิชา :

### 8.1 สมรรถนะหลัก

0923710501 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว (2 : 0)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ ความเข้าใจหลักการวางแผนการจัดการองค์กร และทรัพยากรมนุษย์

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ ความเข้าใจ ด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการวางแผนการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ในธุรกิจ ท่องเที่ยว โดยศึกษาครอบคลุมวิธี การวางแผนกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ การกำหนดค่าตอบแทน ประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย และทำที่ของการปฏิบัติงาน ปัญหาความขัดแย้งในองค์กร การจูงใจ และการใช้ภาวะผู้นำ แรงงานสัมพันธ์ รวมถึงกฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

0923710502 ผู้นำและการทำงานเป็นทีม (2 : 0)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก มีความรู้ความเข้าใจแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำและเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านการทำงานเป็นทีม

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก มีความรู้ด้านการบริหารความขัดแย้ง

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก มีความรู้ด้านการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชา

#### คำอธิบายรายวิชา

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

### 8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923720401 ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร (3 : 3)

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ ความเข้าใจทักษะภาษาอังกฤษระดับสูงในงาน บริการภาคต่างๆ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ ความเข้าใจการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเรียนรู้และฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษระดับสูง ในงานบริการภาคต่างๆ เพื่อการใช้ภาษาที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษระดับสูงในงานบริการ ภาคต่างๆ เช่น ธุรกิจนำเที่ยว โรงแรมและที่พัก ขนส่ง ร้านอาหารและภัตตาคาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก

#### 0923720501 ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร (1 : 3)

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องทักษะการสื่อสารและการติดต่อสื่อสาร ด้วยอุปกรณ์การสื่อสารในงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

##### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและฝึกปฏิบัติการเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร เทคนิคในการสื่อสาร ทางโทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารชนิดอื่นและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ฝึกการใช้ทักษะการสื่อสาร และอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆในงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

#### 0923720502 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน (1 : 3)

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เรียนรู้และสามารถใช้ ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

##### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษา ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยี การสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล สารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่าย และฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

### 8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

#### 0923730501 การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจนำเที่ยว (2 : 1)

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจความสำคัญและส่วนประกอบของตลาดของ ธุรกิจนำเที่ยว

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดท่องเที่ยวและ การกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว ในสถานการณ์ปัจจุบัน

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายและความสำคัญของตลาดธุรกิจนำเที่ยว ส่วนประกอบของตลาดธุรกิจนำเที่ยวการจัดลำดับความสำคัญของตลาดเป้าหมายการวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันการวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

ฝึกวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันการวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

#### 0923730502 การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

(4 : 0)

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึก มีความรู้ความเข้าใจ นโยบายการท่องเที่ยวของภาครัฐ และสถานการณ์การท่องเที่ยวของไทย และภูมิภาคของโลก
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก มีความรู้ความเข้าใจรูปแบบต่างๆของการจัดการ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว การจัดแบ่งประเภทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึก มีความรู้ความ เข้าใจโครงสร้างขององค์กร ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษารูปแบบต่างๆของการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การจัดแบ่งประเภทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การศึกษาโครงสร้างขององค์กร นโยบายภาครัฐ และทิศทางการเติบโตที่ควบคู่ไปกับแนวโน้มสถานการณ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับโลก

#### 0923730503 การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว

(3 : 0)

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค ปัญหา ในการดำเนินอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจ การจัดทำแผนธุรกิจ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว การจัดการตลาด การผลิต การเงิน ฯลฯ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ในโครงสร้างการบริหารจัดการ ธุรกิจ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฯลฯ

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษา การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการดำเนิน ธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค ปัญหา การจัดทำแผนธุรกิจท่องเที่ยว การจัดการการตลาด การผลิต การเงิน และโครงสร้างการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฯลฯ

#### 0923730504 การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว

(2 : 0)

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจความหมายของความเสีย ประเภท ของ

ความเสี่ยง หลักการประเมินความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ การวิเคราะห์ และประเมิน ความเสี่ยง ประเภทต่างๆ ในธุรกิจท่องเที่ยว

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกสามารถหาแนวทางป้องกัน และแก้ไขความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใน ธุรกิจท่องเที่ยว

### คำอธิบายรายวิชา

ความหมายและ ประเภทความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว การวิเคราะห์ และประเมิน ความเสี่ยง แนวทางป้องกันและ แก้ไขความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

## 9. คุณสมบัติของวิทยากร

เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ หรือมีประสบการณ์ในสาขาที่เป็นวิทยากร

## 10. วัสดุฝึก (สื่อการสอน)

10.1 เอกสารประกอบการสอน

10.2 สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ

10.3 เว็บไซต์

10.4 วีดิทัศน์

## 11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก

11.1 เครื่องฉายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย

11.2 ห้องบรรยายและฝึกปฏิบัติการ

11.3 อุปกรณ์สำนักงาน

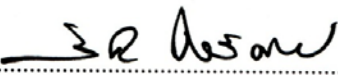
## ผู้จัดทำหลักสูตร

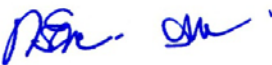
กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้เสนอหลักสูตร  
(นายสุพล พลอยสุข)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร  
(นายกริธา สฟโชค)