

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)
ตำแหน่งผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)
รหัสหลักสูตร 0920017370128
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึก ข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียนระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตร การเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลัก สูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึก จึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็นอีกทั้งในพื้นที่ยังมีข้อจำกัดของผู้รับการฝึก และผู้ที่เป็นวิทยากร จึงมีการปรับคุณสมบัติของผู้รับการฝึกและคุณสมบัติวิทยากร ให้สอดคล้องกับพื้นที่ และเพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. วัตถุประสงค์ :

2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึก มีความรู้และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึก มีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึก สามารถนำความรู้หรือทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคหรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดหรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องใน การพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

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

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งผู้จัดการแผนกขายและการตลาด ท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)

ชื่อย่อ : วพร.ตำแหน่งผู้จัดการแผนกขายและการตลาด ท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผลและมี ระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมดจะได้รับวุฒิบัตร วพร.ตำแหน่งผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว

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) พัฒนาคำเนินการและประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค
- 2) ประสานงานทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด
- 3) คิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า
- 4) บริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่าง ๆ
- 5) สร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
- 6) ปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด
- 7) พัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ
- 8) พัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ
- 9) จัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ
- 10) บริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ
- 11) บริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน
- 12) จัดการและประสานงานการประชุม
- 13) จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ
- 14) จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน
- 15) มีบทบาทที่นำไปสู่ทิศทางการทำงานและบริหารบุคคล
- 16) สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
- 17) สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง

7. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923710501	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว	2	-
0923710502	ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	2	-
	7.2 สมรรถนะทั่วไป		
0923720401	ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร	3	3
0923720501	ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร	1	3
0923720502	เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน	1	3
	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923730501	การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจนำเที่ยว	2	1
0923730502	การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	2	-
0923730503	การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	3	-
0923730504	การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย 2	2	-
0923730505	กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว	2	-
รวม		20	10
		30	

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923710501 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว (2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจหลักการวางแผนการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการวางแผนการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ในธุรกิจ ท่องเที่ยว โดยศึกษาครอบคลุมวิธี การวางแผนกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ การกำหนดค่าตอบแทน ประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง และการโยกย้าย และท่าทีของการปฏิบัติงาน ปัญหาความขัดแย้งในองค์กร การจูงใจ และการใช้ภาวะผู้นำ แรงงานสัมพันธ์ รวมถึงกฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

0923710502 ผู้นำและการทำงานเป็นทีม (2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำและ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านการทำงานเป็นทีม

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการบริหารความขัดแย้ง

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชา

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 ฝึกมีความรู้ความเข้าใจทักษะภาษาอังกฤษระดับสูงในงานบริการภาคต่างๆ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเรียนรู้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษระดับสูง ในงานบริการภาคต่างๆ เพื่อการใช้ภาษาที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษระดับสูงในงานบริการ ภาคต่างๆ เช่น ธุรกิจนำเที่ยว โรงแรมและที่พัก ขนส่ง ร้านอาหารและภัตตาคาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก

0923720501 ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร (1 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึก มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องทักษะการสื่อสารและการติดต่อสื่อสารด้วยอุปกรณ์การสื่อสารในงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและฝึกปฏิบัติการเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร เทคนิคในการสื่อสารทางโทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารชนิดอื่นและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ฝึกการใช้ทักษะการสื่อสาร และอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ในงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

0923720502 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน (1 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เรียนรู้และสามารถใช้ ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายรายวิชา

ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923730501 การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจนำเที่ยว

(2 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจความสำคัญและส่วนประกอบของตลาดของธุรกิจนำเที่ยว

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดท่องเที่ยว และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว ในสถานการณ์ปัจจุบัน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายและความสำคัญของตลาดธุรกิจนำเที่ยว ส่วนประกอบของตลาดธุรกิจนำเที่ยว การจัดลำดับความสำคัญของตลาดเป้าหมาย การวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันการวางแผน และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

ฝึกวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันการวางแผน และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

0923730502 การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดและทฤษฎีการบริหารและการจัดการ การเงิน การวางแผนทางการเงิน และการวิเคราะห์งบการเงิน

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจ การวิเคราะห์ และประเมินโครงการลงทุนของธุรกิจท่องเที่ยว โครงสร้างเงินทุน แหล่งเงินทุน

คำอธิบายรายวิชา

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการด้านการเงิน การวางแผนทางการเงิน การวิเคราะห์งบการเงิน การใช้เครื่องมือทางการเงิน เพื่อวิเคราะห์ประเมินโครงการ โครงสร้างเงินทุน การจัดหาเงินทุน การบริหารเงินทุนหมุนเวียน และตัดสินใจลงทุนของธุรกิจท่องเที่ยว

0923730503 การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว

(3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจการวิเคราะห์ความเป็นไปได้เชิง จุดอ่อน อุปสรรค ปัญหา ในการดำเนินอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจ การจัดทำแผนธุรกิจ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว การจัดการตลาด การผลิต การเงิน ฯลฯ

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ในโครงสร้างการบริหารจัดการธุรกิจ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฯลฯ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษา การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการดำเนิน ธุรกิจอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค ปัญหา การจัดทำแผนธุรกิจท่องเที่ยว การจัดการการตลาด การผลิต การเงิน และโครงสร้างการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฯลฯ

0923730504 การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย 2

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก มีความรู้ความเข้าใจแนวคิด หลักการการจัดการความเสี่ยง หลักการรักษาความปลอดภัย
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก มีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก มีความรู้ด้านการจัดการและบริหารองค์กรความปลอดภัย
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึก มีความรู้ ด้าน การออกแบบกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัย

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด หลักการการจัดการความเสี่ยง ความปลอดภัย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัยสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริมการ สร้าง ความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้และการจูงใจเกี่ยวกับความปลอดภัย การจัดการและบริหารองค์กรความปลอดภัย แนวคิด อันตรายทางด้านสุขภาพที่เกิดจากการทำงาน การเสริมสร้างสุขภาพกายและสุขภาพจิต การจัดการกับความเครียด การออกแบบกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัย

0923730505 กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิด หลักการและประยุกต์ใช้การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ด้าน การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย หรือการตลาดทางตรง
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ การสื่อสารข้อมูลสินค้า และบริการ ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด หลักการและประยุกต์ใช้การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ โดยการกำหนดกลยุทธ์และประยุกต์ใช้และผสมผสานกิจกรรมการสื่อสารทางการตลาดต่าง ๆ เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย หรือการตลาดทางตรง เป็นต้น เพื่อสื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าของธุรกิจท่องเที่ยว

ฝึกกลยุทธ์กิจกรรมการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ

9. คุณสมบัติวิทยากร :

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

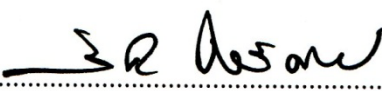
ผู้จัดทำหลักสูตร


กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก


 ลงนาม.....ผู้เสนอหลักสูตร
 (นายสุรพล พลอยสุข)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก


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


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