

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)
ตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)
รหัสหลักสูตร 0920017370125
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึก ข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียนระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตร การเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากร ด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้ แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงาน ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และ จัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลา การฝึก จึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็นอีกทั้งในพื้นที่ ยังมีข้อจำกัด ของผู้รับการฝึก และผู้ที่เป็นวิทยากร จึงมีการปรับคุณสมบัติของผู้รับการฝึกและคุณสมบัติวิทยากร ให้สอดคล้องกับพื้นที่ และเพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. วัตถุประสงค์ :

- 2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน
- 2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถนำความรู้ หรือทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือ พัฒนางาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงแสน หรือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องใน การพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

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

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)

ชื่อย่อ : วพร.ตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมดจะได้รับวุฒิบัตร วพร.ตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว

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) ประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด
- 2) พัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ
- 3) ตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน
- 4) ดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ
- 5) ประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน
- 6) ประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ
- 7) พัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
- 8) จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว

- 9) ส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว
- 10) เป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว
- 11) จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน
- 12) สร้างเสริมและรักษาการบริการที่เป็นทีม
- 13) มีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล
- 14) ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน
- 15) ดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน
- 16) จัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน
- 17) ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน
- 18) จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการค้างแรม
- 19) ดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์
- 20) ใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส

7. หัวข้อวิชา :

| รหัส | หัวข้อวิชา | ชั่วโมง | |
|------------|---|---------|---------|
| | | ทฤษฎี | ปฏิบัติ |
| | 7.1 สมรรถนะหลัก | | |
| 0923710401 | ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร | 2 | - |
| 0923710501 | การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว | 2 | - |
| 0923710502 | ผู้นำและการทำงานเป็นทีม | 2 | 6 |
| | 7.2 สมรรถนะทั่วไป | | |
| 0923720501 | ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร | 1 | 3 |
| 0923720502 | เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน | 1 | 3 |
| 0923720503 | การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว | 2 | - |
| | 7.3 สมรรถนะตามหน้าที่ | | |
| 0923730501 | การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจนำเที่ยว | 2 | 1 |
| 0923730502 | การวางแผนและการส่งเสริมการท่องเที่ยว | 2 | - |
| 0923730503 | การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว | 3 | - |
| รวม | | 17 | 13 |
| | | 30 | |

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923710401 ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร (2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจทักษะภาษาอังกฤษระดับสูงในงาน บริการ ภาครต่างๆ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเรียนรู้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษระดับสูง ในงาน บริการภาครต่างๆ เพื่อการใช้ภาษาที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษระดับสูงในงานบริการ ภาครต่างๆ เช่น ธุรกิจนำเที่ยว โรงแรมและที่พัก ขนส่ง ร้านอาหารและภัตตาคาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก

0923710501 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจนำเที่ยว (2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจหลักการวางแผนการจัดการองค์กรและ ทรัพยากรมนุษย์

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎระเบียบ ที่พึง ปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษา หลักการวางแผน การจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ในธุรกิจ ท่องเที่ยว โดยศึกษาครอบคลุมวิธี การวางแผนกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การฝึก อบรมและการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ การกำหนดค่าตอบแทน ประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย และท่าทีของการปฏิบัติงาน ปัญหาความขัดแย้งในองค์กร การจูงใจ และการใช้ภาวะผู้นำ แรงงานสัมพันธ์ รวมถึงกฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

0923710502 ผู้นำและการทำงานเป็นทีม (2 : 6)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำและ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการทำงานเป็นทีม

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการบริหารความขัดแย้ง

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชา

คำอธิบายรายวิชา

ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะความเป็นผู้นำบทบาทหน้าที่ และทักษะที่สำคัญของผู้นำ ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำแบบต่างๆ แนวคิดความเป็นผู้นำในยุคปัจจุบัน การวางแผนการตัดสินใจของ ผู้นำ วิธีการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา คุณธรรมจริยธรรมของผู้นำ ผู้นำกับการทำงาน ร่วมกันระหว่างบุคคลต่างๆ ในองค์กร การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการบริหารความขัดแย้ง บทบาทของผู้นำ

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923720501 ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร (1 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องทักษะการสื่อสารและ การติดต่อสื่อสาร ด้วยอุปกรณ์การสื่อสารในงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและฝึกปฏิบัติการเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร เทคนิคในการสื่อสาร ทางโทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารชนิดอื่นและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ศิลปะการพูดในที่ชุมชน

ฝึกการใช้ทักษะการสื่อสาร และอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ในงานบริการ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ศิลปะการพูดในที่ชุมชน

0923720502 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน (1 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกได้เรียนรู้และสามารถใช้ ระบบและโปรแกรม คอมพิวเตอร์ พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งภาคทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษา ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยี การสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล สารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี สารสนเทศ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่าย และฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล

0923720503 การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว**(2 : 0)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจความหมายของความเสี่ยง ประเภท ของ ความเสี่ยง หลักการประเมินความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ การวิเคราะห์ และประเมิน ความเสี่ยง ประเภทต่างๆ ในธุรกิจท่องเที่ยว
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกสามารถหาแนวทางป้องกัน และแก้ไขความเสี่ยงที่ เกิดขึ้นใน ธุรกิจท่องเที่ยว

คำอธิบายรายวิชา

ความหมายและประเภทความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว การวิเคราะห์ และเสี่ยง แนวทาง ป้องกันและ แก้ไขความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่**0923730501 การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจนำเที่ยว****(2 : 1)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ความสำคัญและส่วนประกอบของตลาด ของธุรกิจนำเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดท่องเที่ยว และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว ในสถานการณ์ปัจจุบัน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายและความสำคัญของตลาดธุรกิจนำเที่ยว ส่วนประกอบของตลาดธุรกิจ นำเที่ยว การจัดลำดับความสำคัญของตลาดเป้าหมาย การวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อม ทางการแข่งขันการวางแผน และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

ฝึกวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันการวางแผน และการกำหนด กลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

0923730502 การวางแผนและการส่งเสริมการท่องเที่ยว**(2 : 0)****วัตถุประสงค์รายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดและทฤษฎีการ จัดการวางแผน การท่องเที่ยวทั้งระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการขายของหน่วยงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจการวิเคราะห์ และประเมินโครงการของ ธุรกิจท่องเที่ยว ผลกระทบและการจัดการแก้ไข

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษา แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ การวางแผนการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ทั้งระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการตลาดแบบบูรณาการ การเขียนโครงการ การวิเคราะห์การท่องเที่ยวทั้งของประเทศและต่างประเทศ เพื่อประเมินการวางแผนการลงทุนด้านการท่องเที่ยวและเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมถึง ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม และแนวโน้มการท่องเที่ยวในอนาคต

0923730503 การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว

(3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจ การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค ปัญหา ในการดำเนินอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจการจัดทำแผนธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การจัดการตลาด การผลิต การเงิน ฯลฯ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ในโครงสร้างการบริหารจัดการ ธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฯลฯ

คำอธิบายรายวิชา

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

9. คุณสมบัติของวิทยากร

เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ หรือมีประสบการณ์ในสาขาที่เป็นวิทยากร

10. วัสดุฝึก

- 10.1 เอกสารประกอบการสอน
- 10.2 สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ
- 10.3 เว็บไซต์
- 10.4 วีดิทัศน์

11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก

- 11.1 เครื่องถ่ายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย
- 11.2 ห้องฝึกปฏิบัติการ
- 11.3 อุปกรณ์สำนักงาน

ผู้จัดทำหลักสูตร

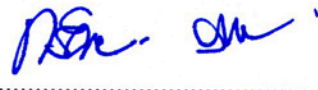
กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

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

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน