

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)
ตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)
รหัสหลักสูตร 0920017370126
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียนระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือ ในด้านการพัฒนาหลักสูตร การเรียนการสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากร วิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากร ด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงาน ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และ จัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลา การฝึก จึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็นอีกทั้งในขั้นต้นข้อจำกัด ของผู้รับการฝึก และผู้ที่เป็นวิทยากร จึงมีการปรับคุณสมบัติขอ ผู้รับการฝึกและคุณสมบัติวิทยากร ให้สอดคล้องกับพื้นที่ และเพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. วัตถุประสงค์ :

- 2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่ อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน
- 2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถนำความรู้หรือทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคหรือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้อง ในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

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

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทาง
ท่องเที่ยว (Ticketing Manager)

ชื่อย่อ : วพร.ตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผลและมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลา
ฝึกทั้งหมดจะได้รับวุฒิบัตร วพร. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว

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) บริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน
- 2) สามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน
- 3) ดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ
- 4) สร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ
- 5) จัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ
- 6) จัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ
- 7) จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ

- 8) จัดทำและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน
- 9) คิดค้น ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์
- 10) บริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์
- 11) ผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์
- 12) เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลสินค้า
- 13) รับการสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง
- 14) เป็นแหล่งให้บริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา
- 15) เป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว
- 16) จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน1
- 7) บริการจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน
- 18) ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน
- 19) ให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ2
- 0) อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน

7. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923710501	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว	2	-
0923710502	ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	2	-
	7.2 สมรรถนะทั่วไป		
0923720401	ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจท่องเที่ยว	3	3
0923720501	ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร	1	3
0923720502	เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน	1	3
	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923730501	การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจนำเที่ยว	2	1
0923730502	การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	2	-
0923730503	การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	3	-
0923730504	การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว	2	-
0923730505	การจัดการเอกสารเพื่อการท่องเที่ยว	1	1
รวม		19	11
		30	

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923710501 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว (2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจหลักการวางแผน การจัดการองค์กรและ ทรัพยากรมนุษย์

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎระเบียบที่พึง ปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการวางแผนการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ในธุรกิจ ท่องเที่ยว โดยศึกษาครอบคลุมวิธี การวางแผนกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การฝึก อบรมและ การพัฒนาทักษะด้านต่างๆ การกำหนดค่าตอบแทน ประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่งและ การโยกย้าย และท่าทีของการปฏิบัติงาน ปัญหาความขัดแย้งในองค์กร การจูงใจ และการใช้ภาวะผู้นำ แรงงานสัมพันธ์ รวมถึงกฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

0923710502 ผู้นำและการทำงานเป็นทีม (2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำและ เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการทำงานเป็นทีม

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการบริหารความขัดแย้ง

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชา

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะความเป็นผู้นำ บทบาทหน้าที่ และทักษะที่สำคัญ ของผู้นำ ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำแบบต่างๆ แนวคิดความเป็นผู้นำในยุคปัจจุบัน การวางแผนการตัดสินใจ ของผู้นำ วิธีการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา คุณธรรมจริยธรรมของผู้นำ ผู้นำ กับการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลต่างๆ ในองค์กร การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการบริหาร ความขัดแย้ง บทบาทของผู้นำ

0923720401 ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจท่องเที่ยว (3 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจทักษะภาษาอังกฤษในงานบริการภาคต่างๆ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษา เรียนรู้ คำศัพท์และบทสนทนา รวมถึง ทักษะ การฟัง การอ่าน และการเขียน ภาษาอังกฤษ ในงานบริการภาคต่างๆ รวมถึงการนำเสนอสินค้าและบริการ การนำเสนอรายงานในที่ประชุมอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษในงานบริการภาคต่างๆ เช่น ธุรกิจนำเที่ยว โรงแรมและที่พัก ขนส่ง ร้านอาหารและภัตตาคาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923720501 ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร (1 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึก มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องทักษะการสื่อสารและการติดต่อสื่อสาร ด้วยอุปกรณ์การสื่อสารในงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและฝึกปฏิบัติการเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร เทคนิกในการสื่อสารทางโทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารชนิดอื่นและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ฝึกการใช้ทักษะการสื่อสาร และอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ในงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

0923720502 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน (1 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกได้เรียนรู้และสามารถใช้ ระบบและโปรแกรม คอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษา ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923730501 การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจนำเที่ยว

(2 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ความสำคัญและส่วนประกอบของ ตลาดของธุรกิจนำเที่ยว

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดท่องเที่ยว และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว ในสถานการณ์ปัจจุบัน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายและความสำคัญของตลาดธุรกิจนำเที่ยว ส่วนประกอบของตลาดธุรกิจนำเที่ยว การจัดลำดับความสำคัญของตลาดเป้าหมาย การวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันการวางแผน และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

ฝึกวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันการวางแผน และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

0923730502 การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดและทฤษฎีการจัดการและการจัดการ การเงิน การวางแผนทางการเงิน และการวิเคราะห์งบการเงิน

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ การวิเคราะห์ และประเมิน โครงการโครงการลงทุนของธุรกิจท่องเที่ยว โครงสร้างเงินทุน แหล่งเงินทุน

คำอธิบายรายวิชา

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการด้านการเงิน การวางแผนทางการเงิน การวิเคราะห์งบการเงิน การใช้เครื่องมือทางการเงิน เพื่อวิเคราะห์ประเมินโครงการ โครงสร้างเงินทุน การจัดหาเงินทุน การบริหารเงินทุนหมุนเวียน และตัดสินใจลงทุนของธุรกิจท่องเที่ยว

0923730503 การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว

(3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค ปัญหา ในการดำเนินอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ การจัดทำแผนธุรกิจ อุตสาหกรรม อุตสาหกรรมท่องเที่ยว การจัดการตลาด การผลิต การเงิน ฯลฯ

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ในโครงสร้างการบริหารจัดการธุรกิจ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฯลฯ

คำอธิบายรายวิชา

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

0923730504 การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจความหมายของความเสี่ยง ประเภทของ ความเสี่ยง หลักการประเมินความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงประเภท ต่างๆ ในธุรกิจท่องเที่ยว
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกสามารถหาแนวทางป้องกัน และแก้ไขความเสีย ึ่งที่เกิดขึ้นใน ธุรกิจท่องเที่ยว

คำอธิบายรายวิชา

ความหมายและประเภทความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง แนวทางป้องกันและ แก้ไขความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

0923730505 การจัดการเอกสารเพื่อการท่องเที่ยว

(1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ ความเข้าใจในระบบสารสนเทศในการสำรองที่นั่งและสามารถ ดำเนินการรับจอง การเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการเดินทาง และออกบัตรโดยสาร

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความสำคัญของระบบการจอง วิธี และประเภทของการจอง โปรแกรมที่ใช้และ เกี่ยวข้องกับการจองและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับแผนก

ฝึกการปฏิบัติการรับและจอง ขึ้นตอน และวิธีการออกบัตรโดยสารป ระเภททางอากาศ และประเภทอื่นที่ไม่ใช่ทางอากาศ ฝึกการจองด้วยระบบคอมพิวเตอร์

9. คุณสมบัติวิทยากร :

เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ หรือมีประสบการณ์ในสาขาที่เป็นวิทยากร

10. วัสดุฝึก (สื่อการสอน)

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

11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก

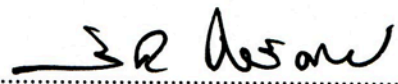
- 11.1 เครื่องฉายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย
- 11.2 ห้องบรรยายและฝึกปฏิบัติการ
- 11.3 อุปกรณ์สำนักงาน


ผู้จัดทำหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

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