

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)
ตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)
รหัสหลักสูตร 0920017370127
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

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

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนา บุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะ ร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพ เพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่อง ระยะเวลาการฝึก จึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็นอีกทั้งในพื้นที่ ยังมีข้อจำกัดของผู้รับการฝึก และผู้ที่เป็นวิทยากร จึงมีการปรับคุณสมบัติของผู้รับการฝึกและคุณสมบัติ วิทยากร ให้สอดคล้องกับพื้นที่ และเพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับ การพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. วัตถุประสงค์ :

2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อ ท่องเที่ยว (Credit Manager) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถนำความรู้หรือทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคหรือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดหรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่หรือศูนย์พัฒนาฝีมือ แรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องขอรับพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

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

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อ
(Credit Manager) ท่องเที่ยว

ชื่อย่อ : วพร.ตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผลและมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของ
ระยะเวลาฝึกทั้งหมดจะได้รับวุฒิบัตร วพร.ตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว

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) บริหารจัดการทำสัญญา/ข้อผูกพัน
- 2) สร้างเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
- 3) ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงิน
- 4) คงความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนด
- 5) บริหารจัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ลูกค้า
- 6) จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน

- 7) จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ
- 8) มีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางการทำงานและบริหารบุคคล
- 9) สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
- 10) อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง

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	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	3	-
0923730502	การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	2	2
0923730503	การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	3	-
0923730504	การบริหารความเสี่ยงและธุรกิจท่องเที่ยว	2	-
รวม		19	11
		30	

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923710501 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว (2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจหลักการวางแผนการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎระเบียบ ที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบายรายวิชา

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

0923710502 ผู้นำและการทำงานเป็นทีม (2 : 0)

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำและ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการทำงานเป็นทีม
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการบริหารความขัดแย้ง
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชา

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะความเป็นผู้นำ บทบาทหน้าที่ และทักษะที่สำคัญของผู้นำ ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำแบบต่างๆ แนวคิดความเป็นผู้นำในยุคปัจจุบัน การวางแผน การตัดสินใจของผู้นำ วิธีการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา คุณธรรมจริยธรรมของผู้นำ ผู้นำกับการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลต่างๆ ในองค์กร การส่งเสริมการทำงาน เป็นทีม และการบริหารความขัดแย้ง บทบาทของผู้นำ

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923720401 ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร (3 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจทักษะภาษาอังกฤษระดับสูง ในงานบริการภาคต่างๆ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึก มีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเรียนรู้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษระดับสูงในงานบริการภาคต่างๆ เพื่อการใช้ภาษาที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษระดับสูงใน งานบริการภาคต่างๆ เช่น ธุรกิจนำเที่ยว โรงแรมและที่พัก ขนส่ง ร้านอาหารและภัตตาคาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก

0923720501 ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร (1 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องทักษะการสื่อสารและการติดต่อสื่อสารด้วยอุปกรณ์การสื่อสารในงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและฝึกปฏิบัติการเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร เทคนิคในการสื่อสารทางโทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารชนิดอื่นและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ฝึกการใช้ทักษะการสื่อสาร และอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ในงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

0923720502 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน (1 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึก ได้เรียนรู้และสามารถใช้ ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923730501 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว (3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การควบคุมการดำเนินธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว กฎหมายว่าด้วย หลักประกันสินเชื่อ กฎหมายเกี่ยวกับการส่งเสริมการลงทุน การคุ้มครองผู้บริโภคและป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และฝึกปฏิบัติการเกี่ยวกับการดำเนินธุรกรรมทางการเงินธุรกิจท่องเที่ยว การบริหารจัดการเรื่องใบเสร็จรับเงิน และการชำระหนี้

0923730502 การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว

(2 : 2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ ความเข้าใจแนวคิดและทฤษฎีการ บริหาร และการจัดการ การเงิน การวางแผนทางการเงิน และการวิเคราะห์งบการเงิน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ ความเข้าใจการวิเคราะห์ และประเมินโครงการลงทุนของธุรกิจท่องเที่ยว 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 จอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การจัดการตลาด การผลิต การเงิน ฯลฯ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ในโครงสร้างการบริหารจัดการธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฯลฯ

คำอธิบายรายวิชา

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

0923730504 การบริหารความเสี่ยงและธุรกิจท่องเที่ยว

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิด หลักการการจัดการความเสี่ยง หลักการรักษาความปลอดภัย
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานสำนักงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด หลักการการจัดการความเสี่ยง ความปลอดภัย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริม การสร้าง ความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้ และการจูงใจเกี่ยวกับความปลอดภัย

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

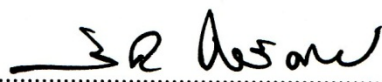
ผู้จัดทำหลักสูตร


กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

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

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(นายกรัทยา สฟโชค)
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน