

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะสาขาอาชีพด้านการท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)
ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)
รหัสหลักสูตร 0920017370105
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียนระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์ :

2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรม มีความรู้และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรม มีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรม สามารถนำความรู้หรือทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกอบรมจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคหรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเวลา 63 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

4.1 สำเร็จการศึกษาระดับภาคบังคับ

4.2 มีอายุ 30 ปีขึ้นไป หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 5 ปี

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)

ชื่อย่อ : วพร.ตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)

ผู้รับการฝึกอบรมที่ผ่านการประเมินผลและมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมดจะได้รับวุฒิบัตร 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) มีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล
- 9) สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
- 10) อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง

7. หัวข้อวิชา :

ASEAN CODES	รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
			ทฤษฎี	ปฏิบัติ
		7.1 สมรรถนะหลัก		
D2.TRM.CL9.06	0923730301	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจ ท่องเที่ยว	6	-
D2.TCC.CL1.06	0923730302	ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	6	-
		7.2 สมรรถนะทั่วไป		
D2.LAN.CL10.02	0923730401	ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร	3	9
D2.TCC.CL1.13	0923730303	ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การ สื่อสาร	3	3
D2.TCC.CL1.10	0923730304	เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน	3	3
		7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
D2.TFA.CL7.07	0923730305	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินในธุรกิจ ท่องเที่ยว	6	-
D2.TFA.CL7.07	0923730306	การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	6	3
D2.TCS.CL5.14	0923730307	การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	6	-
D2.TTO.CL4.11	0923730308	การบริหารความเสี่ยงและธุรกิจท่องเที่ยว	6	-
			45	18
		รวม	63	

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923730301 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว (6 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจหลักการวางแผนการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจด้านแรงงานสัมพันธ์ภาวะเบี่ยงที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการวางแผนการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว โดยศึกษาครอบคลุมวิธี การวางแผนกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ การกำหนดค่าตอบแทน ประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย และท่าทีของการปฏิบัติงาน ปัญหาความขัดแย้งในองค์กร การจูงใจ และการใช้ภาวะผู้นำ แรงงานสัมพันธ์ รวมถึงภาวะเบี่ยงที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

0923730302 ผู้นำและการทำงานเป็นทีม (6 : 0)

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำและเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านการทำงานเป็นทีม
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านการบริหารความขัดแย้ง
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชา

คำอธิบายรายวิชา

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

8.2 สมรรถนะทั่วไป

09237303401 ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร (3 : 9)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจทักษะภาษาอังกฤษระดับสูงในงานบริการภาคต่างๆ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเรียนรู้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษระดับสูง ในงานบริการภาคต่างๆ เพื่อการใช้ภาษาที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษระดับสูงในงานบริการภาคต่างๆ เช่น ธุรกิจนำเที่ยว โรงแรมและที่พัก ขนส่ง ร้านอาหารและภัตตาคาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก

0923730303 ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร (3 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องทักษะการสื่อสารและการติดต่อสื่อสารด้วยอุปกรณ์การสื่อสารในงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและฝึกปฏิบัติการเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร เทคนิคในการสื่อสารทางโทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารชนิดอื่นและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ฝึกการใช้ทักษะการสื่อสาร และอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ในงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

0923730304 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน (3 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้และสามารถใช้ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923730305 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว (6 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรม มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุม การดำเนินธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว กฎหมายว่าด้วย หลักประกันสินเชื่อ กฎหมายเกี่ยวกับการส่งเสริมการลงทุน การคุ้มครองผู้บริโภคและป้องกันการค้าที่ไม่เป็นธรรม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและฝึกปฏิบัติการเกี่ยวกับการดำเนินธุรกรรมทาง การเงินธุรกิจท่องเที่ยว การจัดการการเงิน การบริหารจัดการเรื่องใบเสร็จรับเงิน และการชำระหนี้

0923730306 การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว (6 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ ความเข้าใจแนวคิดและทฤษฎีการบริหารและการจัดการ การเงิน การวางแผนทางการเงิน และการวิเคราะห์งบการเงิน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ ความเข้าใจการวิเคราะห์ และประเมินโครงการลงทุนของธุรกิจท่องเที่ยว โครงสร้างเงินทุน แหล่งเงินทุน

คำอธิบายรายวิชา

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการด้านการเงิน การวางแผนทางการเงิน การวิเคราะห์งบการเงิน การใช้เครื่องมือทางการเงิน เพื่อวิเคราะห์ประเมินโครงการ โครงสร้างเงินทุน การจัดหาเงินทุน การบริหารเงินทุนหมุนเวียน และตัดสินใจลงทุนของธุรกิจท่องเที่ยว

0923730307 การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว (6 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค ปัญหา ในการดำเนินอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจการทำแผนธุรกิจ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว การจัดการตลาด การผลิต การเงิน ฯลฯ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างการบริหารจัดการธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฯลฯ

คำอธิบายรายวิชา

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

0923730308 การบริหารความเสี่ยงและธุรกิจท่องเที่ยว (6 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจแนวคิด หลักการการจัดการ ความเสี่ยง หลักการรักษาความปลอดภัย
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย สุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานสำนักงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด หลักการการจัดการความเสี่ยง ความปลอดภัย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัยสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริมการสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้ และการจูงใจเกี่ยวกับความปลอดภัย

9. คุณสมบัติของวิทยากร

- 9.1 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการบริหารการเงินและการท่องเที่ยว
- 9.2 สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับตำแหน่งงานผู้จัดการแผนกสินค้าท่องเที่ยวในระดับดี

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


นายเสงี่ยม เอกโชติ	บริษัท เบรคเวย์ แทรเวล อินเตอร์เนลชั่นแนล
นางสาวจันทร์จิราพร พิบูลย์ฐิติ	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
นายธัญช ากรองกันภัย	สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
นายวีระ บำรุงศรี	บริษัท แพนเฮาส์ แทรฟเวล จำกัด
นางราณี อมรินทร์รัตน์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
นายพิเชษฐ์ ตั้งสงฆ์ไพบูลย์	วิทยาลัยราชพฤกษ์
นางสาวกันยารัตน์ เหล่าตระกูล	วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี
ดร.ชาติชาย พฒนานานนท์	วิทยาลัยราชพฤกษ์
นายชาติชาย ร่มสนธิ์	นักวิชาการอิสระ
นายสุทธิพงษ์ บุญช่วย	สหกรณ์เครดิตยูเนียนท่องเที่ยวไทย
นายสามารถ ศรีดาวเรือง	บริษัท บริษัท เบิร์ด อายวิว จำกัด
ดร.เบญจพร ดามาพงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
นางสาวจิราณุช โสภา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
นางชมพร โล่ห์วัชรินทร์	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
นายเอกราช สำเภาเงิน	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
นางจำรัส ดำนิล	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม..........ผู้เสนอหลักสูตร
(นายบุญชัย ศิริสนธิวรรณ)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้เห็นชอบหลักสูตร
(นายเจริญ ยิ่งล้ำ)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(ม.ล.ปทุมทริก สมิติ)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน