

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)
ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว (Travel Consultant)
รหัสหลักสูตร 0920017370121
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึก จึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น อีกทั้งในพื้นที่ยังมีข้อจำกัดของผู้รับการฝึก และผู้ที่เป็นวิทยากร จึงมีการปรับคุณสมบัติของผู้รับการฝึกและคุณสมบัติวิทยากรให้สอดคล้องกับพื้นที่ และขอส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. วัตถุประสงค์ :

2.1 เพื่อให้ผู้ เข้ารับการฝึก มีหลักการเบื้องต้นนำไปปฏิบัติงาน ในตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว (Travel Consultant) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายการท่องเที่ยว ต่างๆ เพื่อใช้ในการส่งเสริมการขาย

2.3 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีทัศนคติที่ดีในการทำงานด้านการท่องเที่ยว

3. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดย สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน กรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

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

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว (Travel Consultant)

ชื่อย่อ : วพร. ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว (Travel Consultant)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว (Travel Consultant)

6. มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards)

6.1 สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

1. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
2. ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม
3. ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย
4. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน
5. พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆ

6.2 สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

1. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์
2. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป
3. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
4. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
5. ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า
6. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน
7. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
8. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้

6.3 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

1. รับและดำเนินการสำรองต่างๆ
2. จัดการระบบการสำรองผ่านคอมพิวเตอร์
3. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ
4. สร้างและออกบัตรโดยสารอื่นๆนอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน
5. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ
6. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศทั่วไป
7. พัฒนาและรับรู้ข้อมูลท้องถิ่นใหม่ๆ

8. แสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการด้านนำเข้าเที่ยว
9. เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ

7. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923710501	การบริหารทรัพยากรมนุษย์	3	-
0923710502	ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	2	-
0923710503	การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย 1	2	-
	7.2 สมรรถนะทั่วไป		
0923720401	ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาการนำเข้าเที่ยว)	3	3
0923720501	การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว	2	-
	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923730501	เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน	3	6
0923730502	การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน	4	-
0923730503	การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว 1	2	-
		21	9
	รวม	30	

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923710501 การบริหารทรัพยากรมนุษย์

(3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจกระบวนการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ ด้านโครงสร้างการบริหารงาน การสร้างแรงจูงใจ

ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรในงานบริการ

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมาย นโยบาย และกระบวนการ การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ โครงสร้าง การบริหารงาน การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรในงานบริการ แรงงานสัมพันธ์ รวมถึงกฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

0923710502 ผู้นำและการทำงานเป็นทีม

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำและเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านการทำงานเป็นทีม
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการบริหารความขัดแย้ง
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชา

คำอธิบายรายวิชา

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

0923710503 การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย 1

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิด หลักการการจัดการความเสี่ยง หลักการรักษาความปลอดภัย
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสุขภาพอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงานสำนักงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษา แนวคิด หลักการการจัดการความเสี่ยง ความปลอดภัย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริม การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้ และการจูงใจเกี่ยวกับความปลอดภัย

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923720401 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาการนำเข้าเที่ยว) (3 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้การเขียนโครงสร้างไวยากรณ์ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านวัฒนธรรมในการสื่อสาร และการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในงานภาคบริการต่างๆ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษา การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่นำมาใช้ ในการปฏิบัติงาน โดยเน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ตามหลักไวยากรณ์ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารใน การปฏิบัติงาน การออกเสียงที่ถูกต้องและความรู้ทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร และการสื่อสารภาษาอังกฤษในงาน ภาคบริการต่างๆ เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ฝึกปฏิบัติการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ตามหลักไวยากรณ์ และคำศัพท์

0923720501 การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว (2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ระบบงาน สำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว งานสารบรรณ งานพัสดุ และระเบียบวิธีปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการบริการด้านสื่อสาร การจัดระเบียบสำนักงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความสามารถในการติดต่อประสานงานในสำนักงาน ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาระบบงานในสำนักงาน ธุรกิจท่องเที่ยว งานสารบรรณ งานพัสดุ และระเบียบวิธีปฏิบัติงาน งานเกี่ยวกับการบริการด้านสื่อสาร การจัดระเบียบสำนักงานการติดต่อประสานงานในสำนักงาน

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923730501 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน (3 : 6)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกได้เรียนรู้และสามารถใช้ ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับธุรกิจ
ท่องเที่ยว เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและ
ฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล และการใช้ระบบเทคโนโลยีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว

0923730502 การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน

(4 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ความเข้าใจ ประวัติความเป็นมาและพัฒนาการ ของ
ประเทศไทยและประชาคมอาเซียน วิสัยทัศน์ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ภาพรวมและที่มาของเขตการค้า
เสรี รวมทั้งสภาพสังคม เศรษฐกิจ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ศักยภาพทางการท่องเที่ยว ของ
ประเทศไทยและประชาคมอาเซียน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของประเทศไทยและประชาคมอาเซียน วิสัยทัศน์
เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ภาพรวมและที่ มาของเขตการค้าเสรี รวมทั้งสภาพสังคม เศรษฐกิจ แหล่ง
ท่องเที่ยวที่สำคัญ ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของประเทศในประชาคมอาเซียนที่จะมีผลต่อการท่องเที่ยว
รวมทั้งศักยภาพทางการท่องเที่ยวของประเทศต่างๆ ในประชาคมอาเซียน

0923730503 การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว 1

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ ความเข้าใจ หลักการตลาดและการขายสำหรับธุรกิจ
ท่องเที่ยวในปัจจุบัน

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกมีความรู้ ความสามารถในการนำเสนอขายสินค้าและบริการ
สำหรับธุรกิจท่องเที่ยวในปัจจุบัน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว การนำเสนอขายสินค้าและบริการ
สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ในธุรกิจท่องเที่ยว

9. คุณสมบัติของวิทยากร :

เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ หรือมีประสบการณ์ในสาขาที่เป็นวิทยากร

10. วัสดุฝึก :

- 10.1 เอกสารประกอบการสอน
- 10.2 สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ
- 10.3 เว็บไซต์
- 10.4 วีดิทัศน์
- 10.5 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน และโปรแกรมสำรองที่นิ่ง

11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก :

- 11.1 ห้องบรรยายและฝึกปฏิบัติการ
- 11.2 เครื่องถ่ายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย
- 11.3 ห้องสมุด

ผู้จัดทำหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

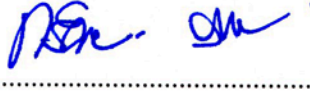
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

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

รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(นายกริธา สพโชค)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน