

# หลักสูตรระยะสั้นรองรับการบริการและการท่องเที่ยวมูลค่าสูง

## Module: การยกระดับทักษะกำลังคนในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจการจัดนำเที่ยว

### เอกสารประกอบหลักสูตร / Course Documentation

#### 1. หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักของประเทศไทยที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศไทย จังหวัดกาญจนบุรีมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทำให้สามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปีทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจการจัดนำเที่ยว ยังเป็นองค์ประกอบของปัจจัยแห่งความสำเร็จของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเป็นทั้งผู้ที่บริหารจัดการและให้บริการด้านการท่องเที่ยว ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ ของธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจการจัดนำเที่ยว จึงมีความจำเป็นโดยเฉพาะหลังวิกฤตการณ์โควิดที่ธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจการจัดนำเที่ยวที่สามารถนำให้บริการได้อย่างเหมาะสมเพื่อความประทับใจในทุกมิติ (Achieving Cult Status at Scale) ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อยกระดับทักษะกำลังคนในตำแหน่งผู้บริหารและพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจการจัดนำเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี

2.2 เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจการจัดนำเที่ยว มีทักษะการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวหลังวิกฤตการณ์โควิดได้

2.3 เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจการจัดนำเที่ยว มีทักษะการจัดการที่เหมาะสมให้กับนักท่องเที่ยวหลังวิกฤตการณ์โควิดได้

#### 3. หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

ผู้ประกอบการ พนักงานและบุคคลทั่วไปที่สนใจงานในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจการจัดนำเที่ยว

#### 4. คุณสมบัติของผู้เข้าอบรม

4.1 ฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้เป็นอย่างดี

4.2 มีบุคลิกภาพดีและเป็นผู้มีใจรักงานบริการ

4.3 เป็นผู้ที่ทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจการจัดนำเที่ยว

#### 5. เนื้อหาการอบรม

ประกอบด้วย ภาคทฤษฎี จำนวน 5 วิชา ๆ ละ 12 ชั่วโมง และภาคปฏิบัติ จำนวน 2 วิชา ๆ ละ 12 ชั่วโมง

5.1 ความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจในการจัดรายการนำเที่ยว ทฤษฎี จำนวน 12 ชั่วโมง

5.2 กัลยาณมิตรและนวัตกรรมบริการ ภาคทฤษฎี จำนวน 12 ชั่วโมง ภาคปฏิบัติ จำนวน 12 ชั่วโมง

5.3 เทคนิคการเล่าเรื่องประวัติศาสตร์ ภาคทฤษฎี จำนวน 12 ชั่วโมง ภาคปฏิบัติ จำนวน 12 ชั่วโมง

5.4 การจัดการความเสี่ยงและวิกฤตในธุรกิจท่องเที่ยว ทฤษฎี จำนวน 12 ชั่วโมง

5.5 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ทฤษฎี จำนวน 12 ชั่วโมง

## 6. การประเมินผลการฝึกอบรม/การรับรองหลักสูตร

ให้มีการประเมินผลผู้เข้าร่วมการอบรมโดยคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีแต่งตั้งขึ้น

### 6.1 การประเมินผลการฝึกอบรม

หลักสูตรนี้ใช้เกณฑ์การวัดและประเมินผลการฝึกอบรมเพื่อตัดสินผลการฝึกอบรม ดังนี้

เกณฑ์ตัดสินว่า “ผ่าน” ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องผ่านเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. มีเวลาเข้ารับการฝึกอบรมชี้แจงระบบและติดตามผลการฝึกอบรมการยกระดับทักษะกำลังคนในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจการจัดนำเที่ยว ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

2. มีเวลาเข้ารับการฝึกอบรมด้วยระบบออนไลน์ ความรู้ภาคทฤษฎี ครบทั้ง 5 วิชา ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

3. สอบผ่านภาคทฤษฎี ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

4. ผ่านการฝึกภาคปฏิบัติอย่างน้อย 2 ครั้ง (รายวิชาที่लयานมิตรและนวัตกรรมบริการ และรายวิชาเทคนิคการเล่าเรื่องประวัติศาสตร์)

เกณฑ์ตัดสินว่า “ไม่ผ่าน” คือ ต่ำกว่าเกณฑ์ “ผ่าน” ที่กำหนดข้างต้น

### 6.2 การรับรองผลการฝึกอบรม

ผู้สำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นรองรับการบริการและการท่องเที่ยวมูลค่าสูง Module: การยกระดับทักษะกำลังคนในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจการจัดนำเที่ยว ต้องผ่านการประเมินผลการฝึกอบรมในเกณฑ์ “ผ่าน” จึงจะได้รับวุฒิปับัตรว่าผ่านการฝึกอบรมจากมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

## คำอธิบายรายวิชาและเทคนิคการฝึกอบรมรายวิชา

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	จำนวนชั่วโมงไม่น้อยกว่า
	ความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจในการจัดรายการนำเที่ยว	ภาคทฤษฎี จำนวน 12 ชั่วโมง
การสร้างความคิดและแรงบันดาลใจในการออกแบบรายการนำเที่ยว การกำหนดโจทย์และเงื่อนไขของการจัดรายการนำเที่ยว การสร้างสรรค์รายการนำเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่ม Inbound และ Domestic		

### วัตถุประสงค์

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. อธิบายความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจในการจัดรายการนำเที่ยวได้
2. สามารถกำหนดโจทย์และเงื่อนไขของการจัดรายการนำเที่ยวได้
3. สามารถสร้างสรรค์รายการนำเที่ยวของตนเองได้

### เนื้อหาประกอบด้วย

1. ความหมายของความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจในการจัดรายการนำเที่ยว
2. ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบการจัดรายการนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่ม Inbound และ Domestic
3. การกำหนดโจทย์และเงื่อนไขของการจัดรายการนำเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่ม Inbound และ Domestic
4. องค์ประกอบที่เหมาะสมในการสร้างสรรค์รายการนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม

### วิธีการฝึกอบรม

1. ศึกษาเอกสารเนื้อหาด้วยตนเอง
2. ดู VDO ช่วยสอนเพื่อเพิ่มความเข้าใจ
3. ทำแบบทดสอบก่อนและหลังอบรม
4. เข้าร่วมอบรมกลุ่ม

### สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการอบรม
2. VDO ช่วยสอน
3. การอบรมกลุ่ม
4. แบบฝึกหัดท้ายบทเรียน

### การวัดผล

1. ปริมาณการเข้าร่วมอบรมในระบบออนไลน์
2. ประเมินจากแบบทดสอบก่อนและหลังอบรม

## คำอธิบายรายวิชาและเทคนิคการฝึกอบรมรายวิชา

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	จำนวนชั่วโมงไม่น้อยกว่า
	กัลยาณมิตรและนวัตกรรมบริการ	ภาคทฤษฎี จำนวน 12 ชั่วโมง ภาคปฏิบัติ จำนวน 12 ชั่วโมง
การประยุกต์และปรับใช้จิตวิทยาการบริการแบบกัลยาณมิตรด้วยนวัตกรรมที่เชื่อมโยงกับวิถีถิ่น การออกแบบและกำหนดการบริการเพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ		

### วัตถุประสงค์

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. อธิบายและวิเคราะห์การบริการของการท่องเที่ยวแบบกัลยาณมิตรได้
2. การประยุกต์ใช้จิตวิทยาการบริการแบบกัลยาณมิตรด้วยนวัตกรรมที่เชื่อมโยงกับวิถีถิ่นได้
3. การออกแบบและกำหนดการบริการเพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวได้

### เนื้อหาประกอบด้วย

1. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบกัลยาณมิตร
2. ความสำคัญของการท่องเที่ยวแบบกัลยาณมิตร
3. จิตวิทยาการบริการแบบกัลยาณมิตร
4. การประยุกต์ใช้จิตวิทยาการบริการแบบกัลยาณมิตรด้วยนวัตกรรมที่เชื่อมโยงกับวิถีถิ่น
5. การออกแบบและกำหนดการบริการเพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ ทั้ง Inbound และ Domestic

### วิธีการฝึกอบรม

1. ศึกษาเอกสารเนื้อหาด้วยตนเอง
2. ดู VDO ช่วยสอนเพื่อเพิ่มความเข้าใจ
3. ทำแบบทดสอบก่อนและหลังอบรม
4. เข้าร่วมอบรมกลุ่ม

### สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการอบรม
2. VDO ช่วยสอน
3. การอบรมกลุ่ม
4. แบบฝึกหัดท้ายบทเรียน

### การวัดผล

1. ปริมาณการเข้าร่วมอบรมในระบบออนไลน์
2. ประเมินจากแบบทดสอบก่อนและหลังอบรม

## คำอธิบายรายวิชาและเทคนิคการฝึกอบรมรายวิชา

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	จำนวนชั่วโมงไม่น้อยกว่า
	เทคนิคการเล่าเรื่องประวัติศาสตร์	ภาคทฤษฎี จำนวน 12 ชั่วโมง ภาคปฏิบัติ จำนวน 12 ชั่วโมง
<p>ความหมายและความสำคัญของเทคนิคการเล่าเรื่องทางประวัติศาสตร์ องค์ประกอบและประเภทของการเล่าเรื่อง ข้อดีและข้อจำกัดของการเล่าเรื่องทางประวัติศาสตร์ เทคนิคการเล่าเรื่องที่น่าสนใจ ตัวอย่างการเล่าเรื่องทางประวัติศาสตร์สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยดำเนินการแบบผสมผสาน HYBRID</p>		

### วัตถุประสงค์

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. เข้าใจความหมายและความสำคัญของเทคนิคการเล่าเรื่องทางประวัติศาสตร์ได้
2. เข้าใจองค์ประกอบและประเภทของการเล่าเรื่องทางประวัติศาสตร์ได้
3. เลือกใช้เทคนิคในการเล่าเรื่องทางประวัติศาสตร์ได้อย่างเหมาะสม

### เนื้อหาประกอบด้วย

1. ความหมายและความสำคัญของเทคนิคการเล่าเรื่องทางประวัติศาสตร์
2. องค์ประกอบและประเภทของการเล่าเรื่อง
3. ข้อดีและข้อจำกัดของการเล่าเรื่องทางประวัติศาสตร์
4. เทคนิคการเล่าเรื่องทางประวัติศาสตร์ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยดำเนินการแบบผสมผสาน HYBRID
5. ตัวอย่างการเล่าเรื่องทางประวัติศาสตร์

### วิธีการฝึกอบรม

- |                                |                                       |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| 1. ศึกษาเอกสารเนื้อหาด้วยตนเอง | 2. ดู VDO ช่วยสอนเพื่อเพิ่มความเข้าใจ |
| 3. ทำแบบทดสอบก่อนและหลังอบรม   | 4. เข้าร่วมอบรมกลุ่ม                  |

### สื่อการสอน

- |                        |                         |
|------------------------|-------------------------|
| 1. เอกสารประกอบการอบรม | 2. VDO ช่วยสอน          |
| 3. การอบรมกลุ่ม        | 4. แบบฝึกหัดทำียบทเรียน |

### การวัดผล

1. ปริมาณการเข้าร่วมอบรมในระบบออนไลน์
2. ประเมินจากแบบทดสอบก่อนและหลังอบรม

## คำอธิบายรายวิชาและเทคนิคการฝึกอบรม

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	จำนวนชั่วโมงไม่น้อยกว่า
	การจัดการความเสี่ยงและวิกฤตในธุรกิจท่องเที่ยว	ภาคทฤษฎี จำนวน 12 ชั่วโมง
การจัดการในภาวะวิกฤตและการบริหารความเสี่ยง การจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวแนววิถีใหม่ตามมาตรฐาน SHA		

### วัตถุประสงค์

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. เข้าใจความหมายและความสำคัญของการจัดการในภาวะวิกฤตและการบริหารความเสี่ยง
2. เข้าใจองค์ประกอบของการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม (SHA)
3. เลือกใช้เทคนิคการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวแนววิถีใหม่ ได้อย่างเหมาะสม

### เนื้อหาประกอบด้วย

1. ความสำคัญของการจัดการในภาวะวิกฤตและการบริหารความเสี่ยง
2. ข้อดีและข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยง
3. องค์ประกอบของการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม
4. การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวแนววิถีใหม่ตามมาตรฐาน SHA
5. ข้อดีและข้อจำกัดของการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวแนววิถีใหม่ตามมาตรฐาน SHA

### วิธีการฝึกอบรม

1. ศึกษาเอกสารเนื้อหาด้วยตนเอง
2. ดู VDO ช่วยสอนเพื่อเพิ่มความเข้าใจ
3. ทำแบบทดสอบก่อนและหลังอบรม
4. เข้าร่วมอบรมกลุ่ม

### สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการอบรม
2. VDO ช่วยสอน
3. การอบรมกลุ่ม
4. แบบฝึกหัดทำียบทเรียน

### การวัดผล

1. ปริมาณการเข้าร่วมอบรมในระบบออนไลน์
2. ประเมินจากแบบทดสอบก่อนและหลังอบรม

## คำอธิบายรายวิชาและเทคนิคการฝึกอบรมรายวิชา

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	จำนวนชั่วโมงไม่น้อยกว่า
	การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว	ภาคทฤษฎี จำนวน 12 ชั่วโมง
พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในแต่ละวัฒนธรรม การเดินทางท่องเที่ยวตามกระแสนิยมของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ ทั้งกลุ่ม Inbound และ Domestic การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม อุปสรรค และเทคนิคการแก้ปัญหาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม		

### วัตถุประสงค์

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. เข้าใจความหมายและความสำคัญของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในแต่ละวัฒนธรรม
2. เข้าใจกระแสนิยมในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ ทั้งกลุ่ม Inbound และ Domestic
3. เข้าใจความหมายและความสำคัญของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
4. เลือกใช้เทคนิคเทคนิคการแก้ปัญหาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ได้อย่างเหมาะสม

### เนื้อหาประกอบด้วย

1. ความสำคัญของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในแต่ละวัฒนธรรม
2. กระแสนิยมในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ ทั้งกลุ่ม Inbound และ Domestic
3. ความสำคัญของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
4. ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
5. เทคนิคการแก้ปัญหาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

### วิธีการฝึกอบรม

- |                                |                                       |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| 1. ศึกษาเอกสารเนื้อหาด้วยตนเอง | 2. ดู VDO ช่วยสอนเพื่อเพิ่มความเข้าใจ |
| 3. ทำแบบทดสอบก่อนและหลังอบรม   | 4. เข้าร่วมอบรมกลุ่ม                  |

### สื่อการสอน

- |                        |                         |
|------------------------|-------------------------|
| 1. เอกสารประกอบการอบรม | 2. VDO ช่วยสอน          |
| 3. การอบรมกลุ่ม        | 4. แบบฝึกหัดทำแบบทเรียน |

### การวัดผล

1. ปริมาณการเข้าร่วมอบรมในระบบออนไลน์
2. ประเมินจากแบบทดสอบก่อนและหลังอบรม