

- ประเมินผลการปฏิบัติในการเตรียมความพร้อม โดยผู้สอนแนะ (Coach) ในแต่ละกลุ่ม

ภาคปฏิบัติที่ 1.2

1 ชั่วโมง 30 นาที

มาตรฐานการเรียนรู้ : ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

- จัดทำสัญลักษณ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยว
- ทำตารางกิจกรรมนัดหมายและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ได้
- ปฏิบัติได้ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยวและรับเข้า - ส่งออกนักท่องเที่ยว

สาระการฝึกอบรม

ฝึกปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมของผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ตามรายการทัวร์ในด้าน

- การจัดหาสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยว โดยใช้วัสดุที่เป็นจุดสังเกต เช่น เข็มขัด แถบผ้าสี หมวก และกระเป๋าสะพาย เป็นต้น
- กำหนด นัดหมาย วัน เวลา สถานที่ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว โดยจัดทำเป็นกำหนดการย่อๆ เป็นตารางมีรายละเอียดก่อน หลังในด้านวัน เวลา สถานที่ และจุดนัดหมายตามโปรแกรม
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ดำเนินการประสานงานติดต่อเป็นการล่วงหน้ากับหน่วยงาน หรือสถานที่อยู่ในกำหนดการท่องเที่ยว เพื่อแจ้งจำนวนคน ยานพาหนะหรือจัดเตรียมเอกสารค่าบริการต่างๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการ
- จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยว ได้แก่ หนังสือเดินทาง บัตรประจำตัวหรือเอกสารสำคัญต่างๆ ในการผ่านเข้า ออกตามแหล่งท่องเที่ยว
- รับเข้า - ส่งออกนักท่องเที่ยว เป็นการให้บริการเบื้องต้นเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงจุดนัดหมายเป็นครั้งแรก ได้แก่ การแนะนำตัว สถานที่พัก และโปรแกรมย่อๆ ตลอดระยะเวลาในการทัวร์ และส่งนักท่องเที่ยวเดินทางกลับเมื่อสิ้นสุดรายการทัวร์ ด้วยการเอาใจใส่ดูแล อำนวยความสะดวกด้านยานพาหนะ และของที่ระลึกเพื่อสร้างความประทับใจกับนักท่องเที่ยว

กิจกรรม

1. ศึกษาเอกสารกรณีตัวอย่างเกี่ยวกับโปรแกรมการท่องเที่ยว
2. แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมฝึกปฏิบัติตามโจทย์สมมติเกี่ยวกับโปรแกรมการท่องเที่ยว

สื่อการฝึกอบรม

1. ตัวอย่างสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสารในกลุ่มนักท่องเที่ยว
2. ตัวอย่างการสนทนานัดหมายและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ
3. เอกสารตัวอย่างประเภทตั๋ว คู่มือที่ใช้ส่วนตัวของนักท่องเที่ยว

การประเมินผล

1. สังเกตการมีส่วนร่วมและความตั้งใจปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
2. ผู้สอนแนะประเมินผลการฝึกอบรมในแต่ละกลุ่มของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ภาคปฏิบัติที่ 1.3

มาตรฐานการเรียนรู้ : ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. เตรียมสัมภาระเพื่อบริการนักท่องเที่ยวได้ถูกต้องและเหมาะสม
2. ตรวจสอบบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับได้อย่างรอบคอบ
3. จัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดตามรายการทัวร์เพื่อบริการนักท่องเที่ยวได้

สาระการฝึกอบรม

1. การเตรียมความพร้อมก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ (จัดเตรียมสัมภาระ) ได้แก่ สัมภาระด้านอาหารและเครื่องดื่ม เครื่องใช้ที่จำเป็นส่วนตัว และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ
2. การตรวจสอบบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวได้รับ เช่น การตรวจสอบเอกสารสำคัญ คู่มือ ตั๋ว อาหารและเครื่องดื่ม อุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น
3. การจัดทำเอกสารรายละเอียดตามรายการท่องเที่ยว ได้แก่ การจัดทำเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดตัวนักท่องเที่ยวในด้านจำนวนผู้เดินทางร่วม เบอร์โทรศัพท์ติดต่อฉุกเฉิน และเอกสารแสดงรายการท่องเที่ยวตามกำหนดวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนดไว้ตามเส้นทางการเดินทาง

กิจกรรม

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฝึกปฏิบัติเป็นกลุ่มตามรายการทัวร์ที่ไม่เหมือนกัน โดยจัดเตรียมเอกสาร สัมภาระต่างๆ อาทิ อาหารว่าง ของที่ระลึก น้ำดื่ม รวมทั้งบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับตาม โปรแกรมการท่องเที่ยว

2. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการปฏิบัติตามรายการทัวร์เพื่อให้กลุ่มต่างๆ ได้รับรู้ร่วมกัน

สื่อการฝึกอบรม

1. ตัวอย่าง อุปกรณ์ ภาชนะ อาหารว่าง ของที่ระลึก
2. เอกสารแสดงรายละเอียดของแหล่งท่องเที่ยวตามรายการทัวร์

การประเมินผล

1. สังเกตความเหมาะสมของการจัดเตรียมสัมภาระเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
2. ผู้สอนแนะนำประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มและการนำเสนอของกลุ่ม

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2

การติดต่อสื่อสาร

ภาคทฤษฎีที่ 2

1 ชั่วโมง 30 นาที

มาตรฐานการเรียนรู้ : ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกรวมสามารถ

1. ใช้ภาษาที่สุภาพและเหมาะสมในการกล่าวต้อนรับและทักทายนักท่องเที่ยวได้
2. ใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาในการแจ้งข้อควรและไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยวได้

อย่างเหมาะสม

3. ให้ข้อมูลเชิงบวกเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวมแก่นักท่องเที่ยวได้

สาระการฝึกรวม

1. การกล่าวต้อนรับและการทักทายนักท่องเที่ยว เป็นการเลือกใช้ภาษาที่สุภาพมีความหมายเชิงบวกในทางสากลในการกล่าวต้อนรับและทักทายนักท่องเที่ยว
2. การให้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ โดยการใช้อยู่ภาษาสื่อสารที่เข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อนเกี่ยวกับรายละเอียดในสารสนเทศต่างๆ
3. การดูแลและการแจ้งข้อควรและไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ การใช้ภาษาพูดและภาษากายที่แสดงท่าทางประกอบเพื่อสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างสอดคล้องกับข้อห้ามหรือข้อจำกัดที่นักท่องเที่ยวยังไม่คุ้นเคย
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวม เป็นการสื่อสารข้อมูลเบื้องต้นหรือการตอบคำถามนักท่องเที่ยว โดยนำประเด็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเทศไทยมาสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจโดยคำนึงถึงภาพลักษณ์เชิงบวกเป็นหลัก

กิจกรรม

การบรรยาย อภิปรายเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว โดยใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษามาประกอบกันในการกล่าวต้อนรับ ทักทายให้คำอธิบาย แจ้งข้อควรไม่ปฏิบัติและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวม

สื่อการฝึกอบรม

1. เอกสารการฝึกอบรม
2. สื่อบุคคลโดยการสาธิต

การประเมินผล

สังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมและความสนใจในการตั้งประเด็นคำถามของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ภาคทฤษฎีที่ 2.1

2 ชั่วโมง

มาตรฐานการเรียนรู้ : ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. การกล่าวต้อนรับ เป็นการกล่าวต้อนรับด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส โดยใช้ภาษาสื่อสารที่สอดคล้องกับกลุ่มนักท่องเที่ยว และการใช้กิริยาที่สุภาพในการสื่อสารด้วยภาษากาย เช่น การไหว้ จับมือทักทาย โคงค์ค้ำับ โบกมือ เป็นต้น
2. การทักทายตามทฤษฎีสุนัขท่องเที่ยว ได้แก่ การเลือกใช้คำพูดทักทายที่สอดคล้องกับธรรมเนียมหรือวัฒนธรรมของกลุ่มนักท่องเที่ยว คำพูดทักทายควรเป็นคำที่ถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดี หรือความประทับใจที่นักท่องเที่ยวได้รับ

สาระการฝึกอบรม

1. การกล่าวต้อนรับ
2. การทักทายตามทฤษฎีสุนัขท่องเที่ยว

กิจกรรม

1. การสาธิตการกล่าวต้อนรับและการทักทายนักท่องเที่ยว
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฝึกปฏิบัติเป็นรายบุคคลเกี่ยวกับการกล่าวต้อนรับและการทักทายนักท่องเที่ยว

สื่อการฝึกอบรม

1. ภาพสื่อบุคคลที่เป็นมัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพที่ดี
2. บัตรคำตัวอย่างใช้ภาษาที่สุภาพแก่นักท่องเที่ยว

การประเมินผล

1. ประเมินผลจากผลการสังเกตการใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมกับบรรยากาศที่มัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยวตามรายการ
2. ประเมินผลการปฏิบัติเป็นรายบุคคลในการใช้ภาษาสื่อสารกับนักท่องเที่ยวโดยผู้สอนแนะประจำกลุ่มย่อย

ภาคปฏิบัติที่ 2.2

2 ชั่วโมง

มาตรฐานการเรียนรู้ : ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. ใช้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้
2. ใช้คำพูดในการสื่อสารแจ้งข้อควร / ไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

สาระการฝึกอบรม

1. การให้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางด้านสถานที่ท่องเที่ยว วัฒนธรรม ประเพณี อาหาร สิ่งประดิษฐ์ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้อง
2. การแจ้งข้อควร / ไม่ควรแก่นักท่องเที่ยว โดยการให้ข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติของประชาชนผู้มาเยี่ยมชมตามรายการนำเที่ยวเพื่อให้เหมาะสม และสอดคล้องกับข้อห้ามเฉพาะแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ การใช้เสื้อผ้า รองเท้า แว่นตา กล้องถ่ายรูป การบริโภคอาหาร น้ำดื่ม ตลอดจนการเคลื่อนไหวร่างกาย

กิจกรรม

1. แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมผลัดเปลี่ยนกันเป็นผู้พูดและผู้ฟังในการให้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวภายในกลุ่มของตน

การประเมินผล

1. ประเมินผลจากการสังเกตการใช้ภาษาในการให้คำอธิบายสารสนเทศต่างๆ ตามรายการนำเที่ยวของแต่ละกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม
2. ผู้สอนแนะนำประจำกลุ่มดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติการให้คำอธิบายสารสนเทศต่างๆ และการแจ้งข้อควร/ไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว

ภาคปฏิบัติที่ 2.3

2 ชั่วโมง

มาตรฐานการเรียนรู้ : ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. ให้การดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างสุภาพ
2. ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวมได้

สาระการฝึกอบรม

1. ดูแลนักท่องเที่ยว ที่ไม่เคารพสถานที่ท่องเที่ยว โดยการใช้ภาษาที่สุภาพ และเสียงพูดที่ไม่กระทบต่อความรู้สึกของนักท่องเที่ยว ขณะเดียวกันเป็นการจูงใจให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามในการเคารพสถานที่ท่องเที่ยว และวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การเดิน การใช้เสียง การใช้กล้องถ่ายรูป การถ่มน้ำลาย การแกะหรือขีดเขียนลงในสิ่งก่อสร้าง การนำส่วนประกอบใดๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวพกพาติดตัวไปด้วย เป็นต้น
2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวม เป็นการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับประเทศไทยในเชิงบวกทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ประเพณี เทคโนโลยี ตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่นต่างๆ

กิจกรรม

1. แสดงบทบาทสมมติโดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลุ่มย่อยแสดงเป็นนักท่องเที่ยวที่ไม่เคารพต่อสถานที่ท่องเที่ยวโดยไม่เข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นมาก่อนและได้รับการตักเตือนจากผู้แสดงเป็นมัคคุเทศก์
2. เลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมมาสาธิตให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวมตามเวลาที่กำหนด

สื่อการฝึกอบรม

1. เอกสารแสดงข้อมูลที่เป็นหน้าตาเกี่ยวกับประเทศไทย
2. สื่อบุคคลที่แสดงบทบาทสมมติ

การประเมินผล

1. ประเมินผลโดยการสังเกตพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการปฏิบัติของผู้แสดงบทบาทสมมติ
2. ผู้สอนแนะนำประจำกลุ่มประเมินผลการปฏิบัติตามบทบาทสมมติและการใช้วิธีสื่อสารให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวม

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การใช้จิตวิทยา

ภาคทฤษฎีที่ 3

1 ชั่วโมง

มาตรฐานการเรียนรู้ : ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. สร้างความประทับใจด้วยคำพูดและความรู้แก่นักท่องเที่ยวได้
2. สร้างบรรยากาศให้สนุกสนานเพื่อปฏิสัมพันธ์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยว
3. ให้ข้อมูลเหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยวได้

สาระการฝึกอบรม

1. การสร้างความประทับใจด้วยคำพูดและความรู้ให้แก่นักท่องเที่ยว โดยการใช้คำพูดที่ กระชับได้สาระความรู้ที่เป็นรายละเอียดในเรื่องราวต่างๆ เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว

2. การสร้างบรรยากาศและปฏิสัมพันธ์ที่ดีโดยใช้กิจกรรมเสริม ได้แก่ การคิดหาเกมที่เป็นคำพูดตลกขบขันในเชิงสุภาพแต่สร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยว โดยการให้ทุกคนมีส่วนร่วมในเกมเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว และไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายในการใช้เวลาเดินทางที่ยาวนาน

3. การเอาใจใส่และให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยว เป็นการให้คำอธิบายรายละเอียด และตอบคำถามจากนักท่องเที่ยวให้เหมาะสมสอดคล้องกับอิริยาบถของนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจในสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน

กิจกรรม

บรรยาย อภิปราย เกี่ยวกับการสร้างประทับใจด้วยคำพูดและเรื่องราว ตลอดจนการสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยวและเป็นการดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวไปโดยทางอ้อม

สื่อการฝึกอบรม

1. เอกสารการฝึกอบรม
2. ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวตามโปรแกรมการท่องเที่ยว
3. ตุ๊กตาผ้า

การประเมินผล

สังเกตความสนใจ ความกระตือรือร้นในการร่วมกิจกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ภาคปฏิบัติที่ 3.1

2 ชั่วโมง

มาตรฐานการเรียนรู้ : ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. ให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจกับนักท่องเที่ยวได้
2. ปรับบรรยากาศรอบตัวให้เกิดความสนุกสนานรื่นรมย์ได้

สาระการฝึกอบรม

1. การให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจกับนักท่องเที่ยว โดยการให้คำอธิบายที่แทรกอารมณ์ขันในเชิงสุภาพแต่แฝงไว้ด้วยความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว บุคคล วัฒนธรรม ประเพณีต่างๆ ตลอดจนภูมิปัญญาที่นักท่องเที่ยวไม่เคยเห็นมาก่อน
2. การสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์ เป็นการให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในเกมที่สร้างความสนุกสนาน คลายเครียด โดยสลับเปลี่ยนระหว่างมัคคุเทศก์เป็นผู้นำในเกมและนักท่องเที่ยวเป็นผู้นำในเกม เพื่อให้เข้ากับคำเฉลย และอุปกรณ์ประกอบที่นำมาสร้างความสนุกสนานรื่นรมย์

กิจกรรม

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแยกเข้ากลุ่มตามความสนใจ
2. แต่ละกลุ่มคิดเกมและนำเสนอเกมที่สร้างความสนุกสนานและได้รับความรู้ไปพร้อมกัน

สื่อการฝึกอบรม

1. เอกสารคำเฉลยเกมชนิดต่างๆ
2. ชุดย เครื่องดนตรีกำกับจังหวะ

การประเมินผล

1. ประเมินผลจากการสังเกตความสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการสร้างบรรยากาศนักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความสนุกสนานไปพร้อมกัน
2. ผู้สอนแนะนำประจำกลุ่มประเมินความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการสร้างสรรค์วิธีการให้ความรู้ พร้อมกับความสนุกสนานรื่นรมย์

ภาคปฏิบัติที่ 3.2

2 ชั่วโมง

มาตรฐานการเรียนรู้: ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. แสวงหากิจกรรมต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมได้
2. สรรหาคำพูด เรื่องราวที่ตื้นตื้นน่าสนใจมานำเสนอต่อนักท่องเที่ยวได้
3. ใช้เทคนิคสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยวได้

สาระการฝึกอบรม

1. การจัดหากิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม โดยการใช้ท่าทาง ภาษามาเป็นส่วนประกอบซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นไปตามธรรมชาติทั้งรายบุคคล และเป็นกลุ่ม
2. การสรรหาคำพูด เรื่องราวที่ตื้นตื้นน่าสนใจ เป็นการเลือกใช้คำพูดที่เป็นภาษาเฉพาะที่นำมาร้อยเรียงเป็นเรื่องราวที่ชวนให้น่าติดตาม และจับความสนใจของผู้ฟังได้ตลอดเวลา ทั้งด้านคำอธิบาย บรรยากาศ บุคคลและวัตถุต่างๆ
3. การสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยการใช้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวทุกคน ทั้งด้านการใช้เสียงร้อง คำพูด ท่าทาง เพื่อสร้างบรรยากาศความคุ้นเคยกันในกลุ่มของนักท่องเที่ยว

กิจกรรม

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนคิดทำกิจกรรมไปให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมท้ายเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยสมมติให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมคนอื่นๆ เป็นนักท่องเที่ยว
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนเล่าเรื่องตามภาพ โดยใช้คำพูดที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจ

สื่อการฝึกอบรม

รูปภาพต่างๆ อาทิ ภาพวิว ภาพอาหาร ภาพผลไม้ ภาพโบราณสถาน ภาพบุคคล

การประเมินผล

สังเกตการมีส่วนร่วมและความคิดสร้างสรรค์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการแสดงท่าทางประกอบและผูกเรื่องจากภาพ

ภาคปฏิบัติที่ 3.3

2 ชั่วโมง

มาตรฐานการเรียนรู้: ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. ดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง
2. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยวได้

สาระการฝึกอบรม

1. การเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล โดยใช้หลักจิตวิทยาแทรกการให้นักท่องเที่ยวตอบคำถาม ชีบอก เพื่อให้เกิดความพร้อมก่อนถึงแหล่งท่องเที่ยว และเมื่อสิ้นสุดการท่องเที่ยว และกลับมายังพาหนะที่ใช้เดินทาง

2. การให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจ เป็นการชี้แจงให้คำอธิบายให้สอดคล้องกับความต้องการคำตอบ และความสนใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ ขณะเดียวกันก็ไม่ละเลยบุคคลที่ยังต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม แต่ให้กลุ่มนักท่องเที่ยวสามารถเคลื่อนไหวไปได้พร้อมกันโดยไม่เสียบรรยากาศ

กิจกรรม

1. สมมติสถานการณ์ตามช่วงเวลาก่อนถึงสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกการดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยว
2. สมมติสถานการณ์ตามช่วงเวลาเมื่อสิ้นสุดการเดินทางท่องเที่ยว โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฝึกการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับความสนใจ

สื่อการฝึกอบรม

สิ่งพิมพ์ต่างๆ

การประเมินผล

1. สังเกตพฤติกรรมการเล่นักท่องเที่ยวของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นรายบุคคล
2. ผู้สอนแนะประเมินความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการให้ข้อมูลตามความสนใจของนักท่องเที่ยว

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

การกำกับดูแลและประสานงาน

ภาคทฤษฎีที่ 4

1 ชั่วโมง

มาตรฐานการเรียนรู้ : ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกรวมสามารถ

1. กำกับและดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา
2. ประสานการจัดหาข้อมูลหมายขยายพาหนะเดินทางได้อย่างเหมาะสม
3. ให้การช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยวได้
4. ปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวได้

สาระการฝึกรวม

1. การดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา เป็นการจ้ดรายการท่องเที่ยวตามที่ได้วางแผนไว้ให้สอดคล้องกับเวลาในจุดต่างๆ เพื่อให้กิจกรรมการท่องเที่ยวดำเนินไปได้ครบถ้วนตามรายการท่องเที่ยว

2. การจัดหาข้อมูลหมายยานพาหนะต่างๆ โดยการติดต่อประสานงานความพร้อมของยานพาหนะ ตัวบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและการดำเนินรายการท่องเที่ยวบรรลุเป้าหมาย

3. การช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยว เป็นการกำกับติดตามดูว่านักท่องเที่ยวต้องการความช่วยเหลืออะไรเพิ่มเติม หรือต้องการความช่วยเหลือดูแลเป็นพิเศษที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ เช่น การเคลื่อนไหว อาหาร ยารักษาโรค เป็นต้น

4. การปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว โดยการปฏิบัติดูแลเบื้องต้นสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการดูแลเป็นพิเศษ ทั้งด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินต่างๆ

กิจกรรม

บรรยาย อภิปรายกรณีตัวอย่างเกี่ยวกับการดูแลรายการทัวร์ การจัดหาข้อมูลหมายยานพาหนะต่างๆ ตามรายการทัวร์ ตลอดจนการช่วยเหลือแก้ปัญหาและการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว

สื่อการฝึกอบรม

1. เอกสารแสดงโปรแกรมการท่องเที่ยว
2. วัสดุที่ใช้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

การประเมินผล

สังเกตการมีส่วนร่วมและความสามารถในการตอบคำถาม

ภาคปฏิบัติที่ 4

2 ชั่วโมง

มาตรฐานการเรียนรู้ : ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. ให้การดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาและจัดทำนัดหมายยานพาหนะได้เหมาะสมกับรายการทัวร์
2. ช่วยเหลือแก้ปัญหา รวมทั้งการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวได้

สาระการฝึกอบรม

1. การดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา โดยการยึดตารางกำหนดเวลาท่องเที่ยวตามรายการในจุดต่างๆ เพื่อให้รายการทัวร์ในจุดต่างๆ เป็นไปตามแผนการท่องเที่ยวที่ได้กำหนดไว้
2. การจัดหา นัดหมายยานพาหนะต่างๆ โดยการกำหนดให้บุคคลที่เกี่ยวข้องปฏิบัติหน้าที่ก่อนถึงเวลากำหนดนัดหมาย ตลอดจนการตรวจสอบความพร้อมของยานพาหนะต่างๆ ให้ครบถ้วนก่อนที่จะนำไปให้บริการ
3. การช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยว โดยการตรวจสอบความพร้อมของนักท่องเที่ยวทั้งด้านสัมภาระ และความต้องการในการดูแลเป็นกรณีพิเศษเฉพาะราย ตลอดจนการสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นการฉุกเฉินในรายละเอียดต่างๆ
4. การปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว โดยการจัดเตรียมและปฏิบัติตามหลักการและขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การเคลื่อนย้ายตัวบุคคล การใช้อุปกรณ์และยารักษาโรค เป็นต้น

กิจกรรม

1. แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น 5 กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีผู้สอนประจำกลุ่ม
2. แต่ละกลุ่มได้รับรายการทัวร์ 1 รายการ เพื่อให้กำหนดเวลาและค่าใช้จ่ายพาหนะให้เหมาะสม
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนได้รับกรณีตัวอย่างที่เป็นปัญหาของนักท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงวิธีการแก้ปัญหา
4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละกลุ่มแสดงวิธีการดูแลนักท่องเที่ยวที่ประสบอุบัติเหตุโดยการสมมติ

สื่อการฝึกอบรม

1. เอกสารแสดงรายการทัวร์
2. เอกสารแสดงกรณีตัวอย่างที่เป็นปัญหาและอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยว
3. วัสดุปฐมพยาบาลเบื้องต้น

การประเมินผล

1. ประเมินผลจากการสังเกตการกำหนดเวลาและค่าใช้จ่ายพาหนะตามรายการทัวร์ได้ถูกต้องเหมาะสม
2. ประเมินผลจากการสังเกตการแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยวได้เหมาะสม
3. ประเมินผลจากการสังเกตการดูแลและการปฐมพยาบาลนักท่องเที่ยวที่ประสบอุบัติเหตุได้ถูกต้องตามหลักและวิธีการปฐมพยาบาล

ตารางการฝึกอบรม
“การฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานเพื่อพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์”

วันที่ 1 ของการฝึกอบรม

เวลา	กิจกรรมการฝึกอบรม
08.00-08.30 น.	: ลงทะเบียนและพิธีเปิดการฝึกอบรม
09.00-10.30 น. - (ทฤษฎี)	: การเตรียมความพร้อม
10.40-12.00 น. - (ปฏิบัติ)	: ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว : วางแผนจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว : เขียนแผนการท่องเที่ยวตามโปรแกรมต่างๆ : ศึกษาเส้นทางการเดินทาง : ศึกษารายละเอียดของนักท่องเที่ยวทุกคน
12.00-13.00 น.	- พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-14.30 น. - (ปฏิบัติ)	: การจัดหาสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยว : กำหนดนัดหมายวัน เวลาและสถานที่ตามโปรแกรม : ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ : จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยว : รับเข้า – ส่งออกนักท่องเที่ยว
14.40-16.00 น. - (ปฏิบัติ)	: เตรียมความพร้อมก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ : ตรวจสอบบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวจะได้ : จัดหาเอกสารแสดงรายละเอียดตามรายการทัวร์

วันที่ 2 ของการฝึกอบรม

เวลา	กิจกรรมการฝึกอบรม
09.00-10.30 น. - (ทฤษฎี)	: การติดต่อสื่อสาร
10.40-12.00 น. - (ปฏิบัติ)	: การกล่าวต้อนรับ : การทักทายถามทุกข์สุขนักท่องเที่ยว
12.00-13.00 น. - พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13.00-14.30 น. - (ปฏิบัติ)	: การให้คำอธิบาย บรรยายสารสนเทศต่างๆ : การแจ้งข้อควร/ไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว : การดูแลนักท่องเที่ยว
14.40-16.00 น. - (ปฏิบัติ)	: การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวม

วันที่ 3 ของการฝึกอบรม

เวลา	กิจกรรมการฝึกอบรม
09.00-10.00 น. - (ทฤษฎี)	: การใช้จิตวิทยา
10.10-12.00 น. - (ปฏิบัติ)	: การให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว
12.00 – 13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13.00-14.30 น. - (ปฏิบัติ)	: การสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์
14.30-16.00 น. - (ปฏิบัติ)	: การจัดกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม

วันที่ 4 ของการฝึกอบรม

เวลา	กิจกรรมการฝึกอบรม
09.00-10.30 น. - (ปฏิบัติ)	: การสรรหาคำพูด เรื่องราวที่ตื่นเต้นน่าสนใจ : การสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว
10.40-12.00 น. - (ปฏิบัติ)	: การเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล : การให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจ

วันที่ 4 ของการฝึกอบรม (ต่อ)

เวลา	กิจกรรมการฝึกอบรม
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-14.00 น.	- (ทฤษฎี) : การกำกับดูแลและประสานงาน
14.10-16.00 น.	- (ปฏิบัติ) : การดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา : การจัดหา นัคหมายานพาหนะต่างๆ : การช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยว : การปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัย

สิ่งที่จัดเตรียมในการดำเนินการฝึกอบรม

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรม
2. วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ อาทิ ตู๊กตาผ้า ขลุ่ย เครื่องดนตรีกำกับจังหวะ วัสดุที่ใช้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
3. น้ำดื่ม กาแฟ อาหารว่างและอาหารกลางวัน

สรุปเกี่ยวกับโครงสร้างสาระการเรียนรู้

สาระการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับทฤษฎีและการปฏิบัติในการฝึกอบรม โดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ ประกอบด้วยหน่วยการเรียนรู้และสาระการเรียนรู้ที่แบ่งออกเป็น 4 หน่วย ดังนี้

สาระการเรียนรู้	ประเด็นการเรียนรู้
การเตรียมความพร้อม	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเตรียมการด้านเอกสาร 2. การเตรียมการด้านสัมภาระ 3. การเตรียมการด้านการให้บริการ
การติดต่อสื่อสาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. การติดต่อสื่อสารด้วยวจนภาษา 2. การติดต่อสื่อสารด้วยอวจนภาษา
การใช้จิตวิทยา	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสร้างความประทับใจ 2. การสร้างปฏิสัมพันธ์ 3. การสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์
การกำกับดูแลและประสานงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาและการนัดหมายต่างๆ 2. การช่วยเหลือแก้ปัญหาและการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว

สาระความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและปฏิบัติ

การจัดแบ่งสาระการเรียนรู้แบ่งออกเป็น 4 หน่วยการเรียนรู้เพื่อสะดวกและเหมาะสมในการกำหนดเนื้อหาการฝึกอบรมที่แบ่งออกเป็น 4 วัน 8 ช่วงเวลา (เช้า-บ่าย) การฝึกอบรมในแต่ละวันจะแบ่งออกเป็นภาคทฤษฎี 1-1.30 ชั่วโมง แล้วจึงตามด้วยภาคปฏิบัติ 1.30-2 ชั่วโมง เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย ดังนี้

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

การเตรียมความพร้อม

การเตรียมความพร้อมด้านเอกสาร

เอกสารที่ต้องเตรียมการเพื่อบริการนักท่องเที่ยว ดังนี้

1. เอกสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว
2. แผนที่แสดงรายละเอียดของเส้นทางต่างๆ ไปยังแหล่งท่องเที่ยว
3. เอกสารข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวตามรายการนำเที่ยว
4. เอกสารรายละเอียดตามรายการท่องเที่ยว

การเตรียมความพร้อมด้านสัมภาระ

สัมภาระที่ต้องจัดเตรียมเพื่อบริการนักท่องเที่ยว ดังนี้

1. สัมภาระด้านอาหารและเครื่องดื่ม
2. สัมภาระที่เป็นเครื่องใช้ที่จำเป็นส่วนตัว
3. สัมภาระที่เป็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ

การเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการ

บริการต่างๆ ที่ต้องจัดเตรียมเป็นเบื้องต้น ได้แก่

1. จัดทำสัญลักษณ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยว
2. เอกสารสำหรับบริการนักท่องเที่ยว อาทิ คู่มือ คัมภีร์หรือเอกสารประกอบอื่นๆ
3. ตรวจสอบบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับตามแหล่งท่องเที่ยว