

## หน่วยการเรียนรู้ที่ 2

### การติดต่อสื่อสาร

#### การติดต่อสื่อสารด้วยวจนภาษา

การติดต่อสื่อสารด้วยวจนภาษาประกอบด้วยรายการดังนี้

1. การกล่าวต้อนรับและทักทายนักท่องเที่ยว
2. การให้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ
3. การแจ้งข้อควรและไม่ควรแก่นักท่องเที่ยว
4. การดูแลคัดค้านนักท่องเที่ยวอย่างสุภาพเหมาะสม

#### การติดต่อสื่อสารด้วยอวจนภาษา

ด้านการติดต่อสื่อสารด้วยอวจนภาษา ประกอบด้วยรายการดังนี้

1. แสดงสีหน้ายินดีและยิ้มแย้มแจ่มใส
2. การใช้กิริยาที่สุภาพในการสื่อสาร อาทิ การไหว้ การจับมือทักทาย โคงค์ก้านับ โบกมือ
3. การใช้วัชวะช่วยเสริมการสื่อสาร อาทิ การใช้มือ การเดิน การสาธิตเพื่อเสริมความ

รู้ที่เป็นนามธรรม

## หน่วยการเรียนรู้ที่ 3

### การใช้จิตวิทยา

#### การสร้างความประทับใจ

ในการสร้างความประทับใจ ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1. การสร้างความประทับใจด้วยคำพูด โดยการใช้คำพูดที่กระชับ สุภาพ แสดงถึง

ความมีมิตรภาพ

2. การสร้างความประทับใจด้วยความรู้ โดยการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวอย่างถูกต้องเหมาะสมกับวุฒิภาวะและความสนใจของนักท่องเที่ยวและสอดคล้องกับรายละเอียดของแหล่งท่องเที่ยว

3. การเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคลอย่างทั่วถึง โดยการใช้จิตวิทยาการมีส่วนร่วมในกลุ่มและการตอบคำถาม

### การสร้างปฏิสัมพันธ์

การสร้างปฏิสัมพันธ์ สามารถดำเนินการ ได้ดังนี้

1. การคิดหาเกมที่น่าสนใจเพื่อนักท่องเที่ยวคลายความเครียดหรือความวิตกกังวลเรื่องต่างๆ และเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวโดยทางอ้อม
2. การจัดทำกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่มเพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน

### การสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์

การสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์ ประกอบด้วยรายการดังนี้

1. การสรรหาคำพูด เรื่องราวที่ตื่นเต้นน่าสนใจทั้งด้านคำอธิบาย บรรยาย บุคคลและวัตถุต่างๆ
2. การใช้เกมที่สร้างความสนุกสนาน คลายเครียด โดยสลับการเป็นผู้นำเกมระหว่างมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยว
3. การใช้สื่อประกอบที่ช่วยสร้างบรรยากาศให้สอดคล้องกับเรื่องในกิจกรรม อาทิ ตุ๊กตา เครื่องเล่นดนตรีกำกับจังหวะ ของที่ระลึกต่างๆ

## หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

### การกำกับดูแลและประสานงาน

#### การดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาและการนัดหมายต่างๆ

การดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลานัดหมาย ทำได้ดังนี้

1. กำหนดตารางเวลาไว้ล่วงหน้าในรายการทัวร์ตามจุดต่างๆ
2. การจัดทำนัดหมายยานพาหนะต่างๆ ตามรายการไว้ล่วงหน้า

3. การตรวจสอบความพร้อมของยานพาหนะให้สามารถบริการได้อย่างมั่นใจและเกิดความปลอดภัย

**การช่วยเหลือแก้ปัญหาและการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว**

การช่วยเหลือแก้ปัญหา การดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวดำเนินการได้ดังนี้

1. ตรวจสอบประวัตินักท่องเที่ยวด้านการเคลื่อนไหวของร่างกาย อาหาร โรคประจำตัว เพื่อให้การดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ
2. สนองตอบความต้องการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวหรือได้รับการร้องขอจากนักท่องเที่ยว เป็นกรณีพิเศษ
3. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการใช้อุปกรณ์ความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินต่างๆ ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติ

ภาคผนวก  
เอกสารเกี่ยวกับ  
แบบสอบถาม แบบทดสอบ และแบบประเมิน

แบบสอบถาม

## ความต้องการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานของผู้ต้องการเป็นมัคคุเทศก์

ตอนที่ 1

## ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: กรุณาเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

- ① ชื่อ-สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....
- ② อายุ ..... ปี
- ③ ท่านมีความรู้เกี่ยวกับมัคคุเทศก์มาก่อนหรือไม่
- มี
- ไม่มี
- ④ ท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรมการเป็นมัคคุเทศก์หรือไม่
- เคย
- ไม่เคย
- ⑤ ที่อยู่ติดต่อได้
- บ้านเลขที่..... ถนน.....
- ตำบล.....
- อำเภอ.....
- จังหวัด.....
- ⑥ โทรศัพท์ (บ้าน).....
- (มือถือ).....
- E-mail.....

## ตอนที่ 2

### ความต้องการในการฝึกอบรม

#### คำชี้แจง

1. แบบสำรวจมีข้อคำถาม 30 ข้อ
2. สมรรถฐาน หมายถึง ความรู้ ความสามารถที่มีคุณเทศก์ที่ดีจำเป็นต้องมีอยู่ในตัวเอง สำหรับปฏิบัติหน้าที่
3. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับสมรรถฐานที่ตรงพระศนะของท่าน ซึ่งแต่ละช่อง มีความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	มีความต้องการอบรมสมรรถฐานในงานนี้มากที่สุด
4	หมายถึง	มีความต้องการอบรมสมรรถฐานในงานนี้มาก
3	หมายถึง	มีความต้องการอบรมสมรรถฐานในงานนี้ปานกลาง
2	หมายถึง	มีความต้องการอบรมสมรรถฐานในงานนี้น้อย
1	หมายถึง	มีความต้องการอบรมสมรรถฐานในงานนี้น้อยที่สุด

งานของมัคคุเทศก์	ระดับความต้องการในการฝึกอบรม				
	5	4	3	2	1
1. ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....
2. วางแผนจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....
3. เขียนแผนการท่องเที่ยวตามโปรแกรมการท่องเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....
4. ศึกษาเส้นทางการเดินทาง	.....	.....	.....	.....	.....
5. ศึกษารายละเอียดของนักท่องเที่ยวทุกคน	.....	.....	.....	.....	.....
6. จัดหาสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยวตามโปรแกรมท่องเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....
7. กำหนดนัดหมาย วัน เวลาและสถานที่ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....

งานของมัครุเทศก์	ระดับความต้องการในการฝึกอบรม				
	5	4	3	2	1
8. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....
9. จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....
10. รับเข้า-ส่งออกนักท่องเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....
11. เตรียมความพร้อมก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ตามรายการทัวร์	.....	.....	.....	.....	.....
12. ตรวจสอบบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับ	.....	.....	.....	.....	.....
13. กล่าวต้อนรับด้วยภาษาที่ชัดเจนและสุภาพ	.....	.....	.....	.....	.....
14. ทักทายถามทุกข์สุขนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง	.....	.....	.....	.....	.....
15. ให้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ	.....	.....	.....	.....	.....
16. ดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา	.....	.....	.....	.....	.....
17. แจ้งข้อควรและไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....
18. ดูแลเด็กเด็มนักท่องเที่ยวด้วยกิริยาและภาษาที่สุภาพ	.....	.....	.....	.....	.....
19. จัดหา นัดหมายยานพาหนะต่างๆ ตามรายการท่องเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....
20. ช่วยเหลือ แก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....
21. ปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....
22. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวม	.....	.....	.....	.....	.....
23. จัดหาเอกสารแสดงรายละเอียดตามรายการทัวร์	.....	.....	.....	.....	.....
24. ให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....
25. สร้างบรรยากาศให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม	.....	.....	.....	.....	.....
26. จัดหากิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม	.....	.....	.....	.....	.....
27. สรรหาคำพูด เรื่องราวต่างๆ ให้เกิดความตื่นตื้นน่าสนใจ	.....	.....	.....	.....	.....
28. สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....
29. เอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล	.....	.....	.....	.....	.....
30. ให้ข้อมูลถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยว	.....	.....	.....	.....	.....

### ตอนที่ 3

#### ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรม และความพร้อมในการเข้าร่วมฝึกอบรม

---

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมคำลงในช่องว่างให้ตรงกับความต้องการของท่าน

1. รูปแบบและเทคนิคการฝึกอบรม
    - แบบจำลองสถานการณ์
    - แบบบรรยายและการมีส่วนร่วม
    - แบบบรรยายผสมการใช้ประสบการณ์จริง
    - แบบใช้สถานการณ์จริงและศึกษาดูงาน
    - อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
  2. ระยะเวลาที่เหมาะสม
    - 2 วัน
    - 3 วัน
    - 4 วัน
    - 5 วัน
    - มากกว่า 5 วัน
  3. ท่านมีความพร้อมในการเข้าร่วมฝึกอบรม ในช่วงระยะใด
    - เสาร์ – อาทิตย์
    - จันทร์ ถึง ศุกร์
    - วันหยุดนักขัตฤกษ์
    - อื่นๆ (โปรดระบุ .....
-

**แบบทดสอบ****แบบทดสอบวัดผลความรู้จากการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์**

**วัตถุประสงค์** เพื่อทดสอบความรู้เกี่ยวกับอาชีพมัคคุเทศก์ของผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม

-----

**คำชี้แจง** เลือกข้อที่ถูกต้องและทำเครื่องหมาย **X** ลงในกระดาษคำตอบ

1. ข้อใดควรระมัดระวังมากที่สุดในการให้ข้อมูลตามรายการนำเที่ยวเพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวเกิดความเบื่อหน่าย
 

ก. สถานที่	ข. อาหาร
ค. ที่พัก	ง. ระยะเวลาเดินทาง
2. สิ่งที่มีมัคคุเทศก์ต้องทำเป็นอันดับแรกในการหาข้อมูลตามรายการนำเที่ยวคือข้อใด
 

ก. ที่พัก	ข. อาหาร
ค. สถานที่ท่องเที่ยว	ง. ขานพาหนะ
3. ข้อใดควรดำเนินการเรียงตามลำดับ
 

ก. ศึกษาเส้นทาง /สถานที่ท่องเที่ยว/ อาหาร	ข. อาหาร /ที่พัก/ สถานที่ท่องเที่ยว
ค. ที่พัก/ อาหาร /ศึกษาเส้นทาง	ง. สถานที่ท่องเที่ยว /ศึกษาเส้นทาง / ระยะเวลาเดินทาง
4. ข้อใดมักเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจอันดับแรกในรายการนำเที่ยวที่มีมัคคุเทศก์ควรรู้
 

ก. อาหาร	ข. ที่พัก
ค. สถานที่ท่องเที่ยว	ง. ค่าใช้จ่าย
5. ข้อมูลการท่องเที่ยวสำหรับมัคคุเทศก์นั้น ข้อใดจะสอดคล้องกับเรื่องของศาสนามากที่สุด
 

ก. ที่พัก	ข. อาหาร
ค. น้ำดื่ม	ง. บริการต่างๆ ตามเส้นทาง









41. บางแหล่งท่องเที่ยวมีข้อห้ามการใช้กล้องถ่ายภาพ มัคคุเทศก์ควรปฏิบัติอย่างไรจึงจะเหมาะสม  
 ก. แจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้า      ข. บอกกล่าวเมื่อถึงสถานที่นั้นเพื่อกันลืม  
 ค. เป็นเรื่องสามัญสำนึกที่นักท่องเที่ยวพึงมี      ง. ทำเป็นไม่รู้ไม่เห็นเสียบ้าง เพื่อเอาใจนักท่องเที่ยว
42. ข้อใดเป็นการดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวโดยทางอ้อม  
 ก. การตอบคำถามจากนักท่องเที่ยว      ข. การตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยว  
 ค. การจัดบรรยากาศให้สนุกสนาน      ง. การสร้างสัมพันธภาพโดยการแนะนำตัวทีละคน
43. บรรยากาศชนิดใดที่มัคคุเทศก์ควรสร้างให้เกิดขึ้น  
 ก. การให้ความรู้เสริมเท่าที่จำเป็น      ข. การเสียดสีทรัพย์สินคนละเล็กละน้อยเพื่อส่วนรวม  
 ค. การมีส่วนร่วมในเกม      ง. การเดินทางด้วยเท้าระยะไกล
44. หากพิจารณาในด้านเวลาข้อใดน่าจะเป็นกิจกรรมที่เชื่อมสัมพันธ์ไมตรีที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว  
 อย่างได้ผลดีที่สุด  
 ก. การค้นหาชื่อตามตัวอักษร      ข. การจับคู่และกลุ่มตามหมายเลข  
 ค. การแนะนำตัวเอง      ง. การขานชื่อตามบัญชีรายชื่อ
45. จุดมุ่งหมายสำคัญในการใช้กิจกรรมในระหว่างการเดินทางคือข้อใด  
 ก. ไม่ให้เกิดความเครียด      ข. ไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย  
 ค. ทำให้คลายความหิว      ง. ทำให้คลายความวิตกกังวล
46. ข้อใดพึงปฏิบัติสำหรับมัคคุเทศก์ในการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว  
 ก. ให้ข้อมูลกับความสนใจ  
 ข. ให้รายละเอียดเพิ่มโดยสอดคล้องกับคำถาม  
 ค. ให้ข้อมูลเพิ่มตามคำถามแต่ละคน  
 ง. จัดประเด็นข้อมูลแล้วนำมาหาคำตอบให้เหมาะสมในวันถัดไป
47. รูปแบบการท่องเที่ยวชนิดใดที่มัคคุเทศก์น่าจะมิบทบาทในการให้ข้อมูลเชิงบวกเกี่ยวกับ  
 ประเทศชาติมากที่สุด  
 ก. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม      ข. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ  
 ค. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ      ง. การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
48. กิจกรรมการท่องเที่ยวในข้อใดที่มัคคุเทศก์น่าจะมีส่วนช่วยเสริมสร้างจิตสำนึกการมีส่วนร่วม  
 ของนักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดผลสู่ความยั่งยืนมากที่สุด  
 ก. การเน้นการดูแลสุขภาพ      ข. การเน้นความบันเทิงแบบไทย  
 ค. การดำเนินผู้ประกอบการ      ง. การจัดขบวนเดินทางในงานประเพณีท้องถิ่น



56. การช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยวกรณีนักท่องเที่ยวจมน้ำ ข้อใดมิใช่เป็นสิ่งที่มัคคุเทศก์พึงสังวร
- ก. ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของตนเอง      ข. ต้องหาเครื่องช่วยชีวิต  
ค. ต้องมีสติ      ง. ต้องว่ายน้ำเก่ง
57. การจัดการรายการทัวร์เชิงเกษตร บางครั้งนักท่องเที่ยวอาจถูกผึ้งต่อยอาการชนิดใดที่มัคคุเทศก์ต้องนำส่งโรงพยาบาลทันที
- ก. เหล็กในติดแน่น      ข. คันตามร่างกาย  
ค. แน่นหน้าอก      ง. มีผื่นขึ้นตามผิวหนัง
58. เมื่อมัคคุเทศก์พบนักท่องเที่ยวป่วยและมีอาการชักริมฝั่งน้ำ สิ่งแรกที่ควรปฏิบัติคือข้อใด
- ก. เรียกหาคนช่วย      ข. รีบให้การปฐมพยาบาล  
ค. จับให้ผู้ป่วยนอนราบ      ง. รีบหาซื้อยัดปาก
59. หากเป็นรายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผู้ที่ต้องดูแลเป็นพิเศษในขณะนักท่องเที่ยวควรเป็นข้อใด
- ก. ผู้ที่ไม่ได้ประกันสุขภาพ      ข. ผู้สูงอายุ  
ค. เด็กวัยรุ่น      ง. นักบวช
60. ในการจัดการท่องเที่ยวแนวใหม่ กีฬานักท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมและมัคคุเทศก์ต้องหาความรู้ไว้เพิ่มเติมเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ
- ก. ว่ายน้ำ      ข. เปตอง  
ค. กอล์ฟ      ง. จักรยานเสือภูเขา

\*\*\*\*\*

**แบบประเมินผลภาคปฏิบัติ**  
**การฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานเพื่อพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์**

คำชี้แจง : เกณฑ์การประเมินภาคปฏิบัติ	ภาคปฏิบัติเดี่ยว	ภาคปฏิบัติกลุ่ม
	ชื่อ.....	ชื่อ..... ชื่อ..... ชื่อ..... ชื่อ..... ชื่อ..... ชื่อ.....
5 หมายถึง สามารถปฏิบัติได้มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก		
4 หมายถึง สามารถปฏิบัติได้มีคุณภาพอยู่ในระดับดี		
3 หมายถึง สามารถปฏิบัติได้มีคุณภาพอยู่ในระดับพอใช้		
2 หมายถึง สามารถปฏิบัติได้มีคุณภาพอยู่ในระดับต้องแก้ไขปรับปรุงบางส่วน		
1 หมายถึง สามารถปฏิบัติได้มีคุณภาพอยู่ในระดับต้องแก้ไขปรับปรุงทั้งหมด		

**หน่วยการเรียนรู้ที่ 1**

**การเตรียมความพร้อม**

มาตรฐานการเรียนรู้	เกณฑ์การประเมิน				
	5	4	3	2	1
<b>ภาคปฏิบัติที่ 1.1</b>					
1. การเขียนแผนการท่องเที่ยวตาม โปรแกรมการท่องเที่ยวได้....	.....	.....	.....	.....	.....
2. ระบุเส้นทางเดินทางตาม โปรแกรมการท่องเที่ยวได้ ถูกต้อง.....	.....	.....	.....	.....	.....
3. จัดกลุ่มนักท่องเที่ยวตามข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ได้เหมาะสม .....	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ภาคปฏิบัติที่ 1.2</b>					
1. จัดทำสัญลักษณ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยว.....	.....	.....	.....	.....	.....
2. ทำตารางกิจกรรมนัดหมายและประสานงานกับ หน่วยงานต่างๆ .....	.....	.....	.....	.....	.....
3. ปฏิบัติได้ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับตัว นักท่องเที่ยวและการรับเข้า – ส่งออกนักท่องเที่ยว.....	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ภาคปฏิบัติที่ 1.3</b>					
1. เตรียมสัมภาระเพื่อบริการนักท่องเที่ยวได้ถูกต้องเหมาะสม.....	.....	.....	.....	.....	.....
2. ตรวจสอบบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับอย่างรอบคอบ....	.....	.....	.....	.....	.....
3. จัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดตามรายการทัวร์เพื่อบริการ นักท่องเที่ยวได้ .....	.....	.....	.....	.....	.....

**หน่วยการเรียนรู้ที่ 2**  
**การติดต่อสื่อสาร**

มาตรฐานการเรียนรู้	เกณฑ์การประเมิน				
	5	4	3	2	1
<b>ภาคปฏิบัติที่ 2.1</b> 1. กล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยภาษาและกิริยาสุภาพ..... 2. ใช้คำกล่าวทักทายถามทุกข์สุขนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม...	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ภาคปฏิบัติที่ 2.2</b> 1. ใช้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้.. 2. ใช้คำพูดในการสื่อสารแจ้งข้อควร / ไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม.....	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ภาคปฏิบัติที่ 2.3</b> 1. ให้การดูแลเด็กเด็อนักท่องเที่ยวได้อย่างสุภาพ..... 2. ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวมได้.....	.....	.....	.....	.....	.....

**หน่วยการเรียนรู้ที่ 3**  
**การใช้จิตวิทยา**

มาตรฐานการเรียนรู้	เกณฑ์การประเมิน				
	5	4	3	2	1
<b>ภาคปฏิบัติที่ 3.1</b> 1. ให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวได้..... 2. ปรับบรรยากาศรอบตัวให้เกิดความสนุกสนานรื่นรมย์ได้.....	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ภาคปฏิบัติที่ 3.2</b> 1. แสวงทำกิจกรรมต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมได้..... 2. สรรหาคำพูด เรื่องราวที่ตื่นเต้นน่าสนใจมานำเสนอต่อนักท่องเที่ยวได้ .....	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ภาคปฏิบัติที่ 3.3</b> 1. ดูแลและเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง..... 2. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยวได้	.....	.....	.....	.....	.....

**หน่วยการเรียนรู้ที่ 4**  
**การกำกับดูแลและประสานงาน**

มาตรฐานการเรียนรู้	เกณฑ์การประเมิน				
	5	4	3	2	1
<b>ภาคปฏิบัติที่ 4</b>  1. ให้การดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาและจัดทำ นัดหมายยานพาหนะได้เหมาะสมกับรายการทัวร์ .....  2. ช่วยเหลือแก้ปัญหา รวมทั้งการดูแลความปลอดภัยแก่นัก ท่องเที่ยวได้ .....	.....	.....	.....	.....	.....