

คำถามที่พบบ่อย

**คำถาม** ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน หรือ MRA on TP คืออะไร และอาชีพมัคคุเทศก์เป็นตำแหน่งงานที่จะส่งเสริมหรืออนุญาตให้ชาวต่างประเทศเข้ามาทำงานในประเทศไทยได้ตามข้อตกลงดังกล่าวหรือไม่

**คำตอบ** ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: MRA on TP) จัดทำขึ้นโดยความเห็นชอบของประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบการอาชีพด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และเพื่อยกระดับสมรรถนะและศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกให้อยู่ในระดับสากล โดยตำแหน่งงานที่ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายใต้ข้อตกลงดังกล่าว **ไม่รวมถึงอาชีพมัคคุเทศก์ (Tour Guide)** ซึ่งเป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทยเท่านั้น ซึ่งในปัจจุบัน การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายใต้ข้อตกลงดังกล่าวดำเนินการใน 2 สาขา 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน ดังนี้

1. สาขาที่พัก (Hotel Services) ประกอบด้วย 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน ดังนี้
  - 1.1 แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน คือ
    - 1.1.1 ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager)
    - 1.1.2 ผู้ควบคุมงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)
    - 1.1.3 พนักงานต้อนรับ (Receptionist)
    - 1.1.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)
    - 1.1.5 พนักงานดูแลสัมภาระ (Bell Boy)
  - 1.2 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) มี 6 ตำแหน่งงาน คือ
    - 1.2.1 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)
    - 1.2.2 ผู้จัดการส่วนซักรีดของโรงแรม (Laundry Manager)
    - 1.2.3 ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)
    - 1.2.4 พนักงานซักรีดของโรงแรม (Laundry Attendant)
    - 1.2.5 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)
    - 1.2.6 พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ (Public Area Cleaner)

กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว

1.3 แผนกประกอบอาหาร (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงาน คือ

- 1.3.1 ผู้บริหารงานครัว (Executive Chef)
- 1.3.2 พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)
- 1.3.3 ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)
- 1.3.4 หัวหน้าแผนกงานแต่ละครัว (Chef de Partie)
- 1.3.5 ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)
- 1.3.6 พนักงานทำขนมปังและขนมอบ (Baker)
- 1.3.7 พนักงานแล่เนื้อ (Butcher)

1.4 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มี 5 ตำแหน่งงาน คือ

- 1.4.1 ผู้อำนวยการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)
- 1.4.2 ผู้จัดการห้องอาหาร (F&B Outlet Manager)
- 1.4.3 หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter)
- 1.4.4 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)
- 1.4.5 พนักงานบริการ (Waiter)

2. สาขาการเดินทาง (Travel Services) ประกอบด้วย 2 แผนก 9 ตำแหน่งงาน ดังนี้

2.1 แผนกธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่งงาน คือ

- 2.1.1 ผู้จัดการทั่วไปด้านธุรกิจท่องเที่ยว (General Manger)
- 2.1.2 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปด้านธุรกิจท่องเที่ยว (Assistant General Manager)
- 2.1.3 ที่ปรึกษาด้านธุรกิจท่องเที่ยวอาวุโส (Senior General Manager)
- 2.1.4 ที่ปรึกษาด้านธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Consultant)

2.2 แผนกปฏิบัติการธุรกิจท่องเที่ยว (Tour Operation) มี 5 ตำแหน่งงาน คือ

- 2.2.1 ผู้จัดการด้านปฏิบัติการธุรกิจท่องเที่ยว (Product Manager)
- 2.2.2 ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาดเพื่อพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)
- 2.2.3 ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อด้านการโรงแรม (Credit Manager)
- 2.2.4 ผู้จัดการฝ่ายตั๋วเพื่อธุรกิจท่องเที่ยว (Ticketing Manager)
- 2.2.5 ผู้จัดการธุรกิจท่องเที่ยว (Tour Manager)

กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว

## คำถามที่พบบ่อย

**คำถาม** หลักสูตรผู้สอนระดับประเทศ (National Trainer) และหลักสูตรผู้ประเมินระดับประเทศ (National Assessor) ภายใต้ออกตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on TP) แตกต่างกันอย่างไรร

**คำตอบ** การอบรมหลักสูตรผู้สอนระดับประเทศ (National Trainer) และหลักสูตรผู้ประเมินระดับประเทศ (National Assessor) กิจกรรมการอบรม ประกอบด้วย การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม แบบฝึกหัด และแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) โดยในระหว่างการอบรมวิทยากรจะให้คำแนะนำในการเตรียมการสอนหรือประเมินตามสมรรถนะของอาเซียน เพื่อใช้ในการแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) ในวันสุดท้ายของการอบรม

**ภาษาที่ใช้ในการอบรม:** ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

**การผ่านการอบรม:** ผู้เข้ารับการอบรมต้องเข้ารับการอบรมให้ครบจำนวนชั่วโมงตามหลักสูตรของอาเซียน (อบรมเต็มวันทุกวันตลอดทั้งหลักสูตร) และได้รับผลการประเมินให้ผ่านในทุกองค์ประกอบตามมาตรฐานสมรรถนะที่อาเซียนกำหนด

	หลักสูตรผู้สอนระดับประเทศ	หลักสูตรผู้ประเมินระดับประเทศ
ระยะเวลาการอบรม	50 ชั่วโมง (7 วัน)	35 ชั่วโมง (5 วัน)
เนื้อหาการอบรม	1. ความรู้เกี่ยวกับ MRA on TP 2. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอนตามมาตรฐานสมรรถนะของอาเซียน 3. การใช้คู่มือต่าง ๆ ของอาเซียน	1. ความรู้เกี่ยวกับ MRA on TP 2. การประเมินตามมาตรฐานสมรรถนะของอาเซียน 3. การใช้คู่มือต่าง ๆ ของอาเซียน
รูปแบบการอบรม	1. การบรรยายให้ความรู้ 2. การฝึกปฏิบัติ 3. การทำกิจกรรมกลุ่ม	1. การบรรยายให้ความรู้ 2. การฝึกปฏิบัติ 3. การทำกิจกรรมกลุ่ม
Role Play	จัดการเรียนการสอนตามมาตรฐานสมรรถนะของอาเซียน เป็นภาษาอังกฤษ	ดำเนินการประเมินตามมาตรฐานสมรรถนะของอาเซียน เป็นภาษาอังกฤษ
วิทยากร	ผู้สอนต้นแบบอาเซียน (Master Trainer)	ผู้ประเมินต้นแบบอาเซียน (Master Assessor)

กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว

## คำถามที่พบบ่อย

**คำถาม** การอบรมหลักสูตรผู้สอนระดับประเทศ (National Trainer) และหลักสูตรผู้ประเมินระดับประเทศ (National Assessor) อบรมแยกตามแผนกที่สมัครหรือไม่

**คำตอบ** การอบรมไม่ได้อบรมแยกตามแผนก โดยหลักสูตรผู้สอนระดับประเทศ (National Trainer) จะเป็นการอบรมการจัดการเรียนการสอนตามมาตรฐานสมรรถนะของอาเซียน และหลักสูตรผู้ประเมินระดับประเทศ (National Assessor) จะเป็นการอบรมเพื่อจัดการประเมินตามมาตรฐานสมรรถนะของอาเซียน โดยผู้เข้ารับการอบรมจะนำวิธีการสอนและการประเมินตามมาตรฐานสมรรถนะของอาเซียนไปใช้ตามแผนกที่ตนสมัคร

**คำถาม** แหล่งข้อมูลสำหรับการเตรียมตัวเข้ารับการอบรม

**คำตอบ** ผู้เข้ารับการอบรมสามารถสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on TP) และสมรรถนะของอาเซียน เพื่อศึกษาและเตรียมตัวเข้ารับการอบรมได้ที่เว็บไซต์ <http://www.atprs.org> >> เมนู MRA PORTAL

**หัวข้อ** About the MRA – TP

- เอกสารข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)
- เอกสารคู่มือข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Handbook of MRA on TP)

**หัวข้อ** Key Materials

>> หัวข้อย่อย ASEAN Tourism Curriculum & Qualifications Framework

- เอกสาร 52 หลักสูตรของอาเซียน (52 Qualifications)

>> หัวข้อย่อย Toolboxes

- เอกสาร 242 มาตรฐานสมรรถนะอาเซียน (Competency Standard) และคู่มือของแต่ละสมรรถนะ (คู่มือสำหรับผู้อบรม ผู้เข้ารับการอบรม และผู้ประเมิน)

กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว