มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2562

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

เป้าหมายหลักของการประกอบธุรกิจค้าปลีก คือ การตอบสนองความต้องการในสินค้า และบริการชนิดต่างๆ ของลูกค้า
ภายใต้แรงงานที่ได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายหลักของการประกอบธุรกิจค้าปลีกได้
ธุรกิจค้าปลีกจะต้องมีบทบาทที่สำคัญ 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนการดำเนินงานร้านค้าปลีก และส่วนสนับสนุนธุรกิจค้าปลีก
โดยบทบาทหลักที่สำคัญในสองส่วนนี้จะประกอบไปด้วยหน้าที่งานหลักที่สำคัญ คือพนักงานขาย บริหารร้านค้า บริหารธุรกิจค้าปลีก ป้องกันความสูญเสีย บริหารสินค้า
นักการเงิน นักการตลาด จัดการด้านโลจิสติกส์ จัดการด้านทรัพยากรบุคคล และนักพัฒนาธุรกิจค้าปลีก ซึ่งการจัดทำมาตรฐานอาชีพสาขาอาชีพธุรกิจค้าปลีก
จะจัดทำในรูปของหน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) โดยในแต่ละหน่วยสมรรถนะจะระบุถึงหน่วยสมรรถนะหลัก
และหน่วยสมรรถนะย่อยที่จำเป็นต้องมีอยู่ในตัวบุคคลที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นๆ นอกจากนี้ในแต่ละหน่วยสมรรถนะจะระบุถึงเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน
และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพสาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีกในครั้งนี้จะครอบคลุมถึงหน้าที่งานหลัก 3 หน้าที่งาน ได้แก่ พนักงานขาย บริหารร้านค้า และป้องกันความสูญเสีย

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1 กันยายน 2558

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

สาขาร้านค้าปลีก

อาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

คุณวุฒิวิชาชีพโลจิสติกส์

9. หน่วยสมรรถนะทั้งหมดในมาตรฐานอาชีพ (List of All Units of Competence within this Occupational Standards)

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
RSLPML02101	ลดความสูญเสียของร้านค้าขั้นเบื้องต้น (security)
SORVCO01201	สร้างความร่วมมือในการขาย
SORVCO01202	ประสานความร่วมมือเพื่อบริการลูกค้า
SORVCT01203	ประสานงานในทีมงาน

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาร้านค้าปลีก อาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีสมรรถนะ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านค้าปลีก ตามที่ระบุในระดับ บริหารร้านค้าคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 และสามารถปฏิบัติงานในร้านค้าปลีกลักษณะต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้าซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ และร้านค้าปลีกดั้งเดิม

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ได้รับคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3 หรือต้องผ่านการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

บุคคลในกลุ่มอาชีพธุรกิจค้าปลีก

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

RSLPML02101 ลดความสูญเสียของร้านค้าขั้นเบื้องต้น (security)

SORVCO01201 สร้างความร่วมมือในการขาย

SORVCO01202 ประสานความร่วมมือเพื่อบริการลูกค้า

SORVCT01203 ประสานงานในทีมงาน

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 20/07/2566

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose		บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 20/07/2566

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
SORV012	บริหารร้านค้า	RSLPML02101	ลดความสูญเสียของร้านค้าขั้นเบื้องต้น (security)	021011	ดูแลระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า
				021012	ลดปริมาณการถูกลักขโมย
		SORVCO01201	สร้างความร่วมมือในการขาย	012011	ปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการขายอย่างมีประสิทธิภาพ
				012012	ฝึกสอนและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและดำเนินการตามนโยบายและขั้นตอนการขาย
				012013	กำกับการขายให้บรรลุตามเป้าหมาย
		SORVCO01202	ประสานความร่วมมือเพื่อบริการลูกค้า	012021	ปฏิบัติตามมาตรฐานในการบริการลูกค้า
				012022	จัดการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ
				012023	รายงานผลการขายต่อผู้บริหารระดับสูง
				012024	แสดงถึงความเป็นผู้นำของทีมบริการลูกค้า
		SORVCT01203	ประสานงานในทีมงาน	012031	จัดการดูแล และจัดตารางงานให้พนักงาน
				012032	แจ้งเตือนสมาชิกในทีมงาน
				012033	ฝึกสอนในขณะทำงาน
				012034	สร้างแรงจูงใจทีมงาน
				012035	เก็บรักษาบันทึกข้อมูลของพนักงาน

คำอธิบาย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่ (ต่อ) เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานหลังจากได้หน้าที่หลัก (Key Function) เพื่อให้ได้ หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) และหน่วยสมรรถนะย่อย (Element of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ RSLPML02101

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ลดความสูญเสียของร้านค้าขั้นเบื้องต้น (security)

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ป้องกันความสูญเสีย ระดับ 3 และ บริหารร้านค้า ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพป้องกันความสูญเสีย ระดับ 3 และ บริหารร้านค้า ระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การดูแลระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า และการลดปริมาณการถูกลักขโมย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021011 ดูแลระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า	1.1 สังเกต และจัดการกับพฤติกรรมที่น่าสงสัยของลูกค้าตามวิธีปฏิบัติและข้อกำหนดทางกฎหมาย 1.2 ดูแลระบบจัดเก็บสินค้าและอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้อย่างปลอดภัยตามวิธีปฏิบัติที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
021012 ลดปริมาณการถูกลักขโมย	2.1 ปฏิบัติตามวิธีการและข้อกำหนดขององค์กรอย่างเหมาะสม เพื่อลดการถูกลักขโมย 2.2 ตรวจสอบกระเป๋าและสัมภาระของลูกค้าที่น่าสงสัยว่าอาจมีการซุกซ่อนสินค้าที่ขโมยไปก่อนออกจากพื้นที่ขาย ตามวิธีการและข้อกำหนดทางกฎหมายอย่างเหมาะสม 2.3 ดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานที่ ชีวิต และทรัพย์สินตามวิธีการและข้อกำหนดขององค์กร 2.4 ดำเนินการกับผู้ต้องสงสัยในการลักขโมย ตามวิธีการและข้อกำหนดทางกฎหมาย	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร

1.1 ทักษะการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในเชิงบวก ในระหว่างดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อรักษาความปลอดภัย เช่น ขณะตรวจค้นประเป๋าลูกค้า

2. ทักษะด้านการอ่าน เขียน และการคำนวณ ได้แก่ :

2.1 การนับปริมาณสินค้า

2.2 การอ่านและแปลความความข้อแนะนำของผู้ผลิตในการจัดเก็บสินค้า

2.3 เงินสดในมือ

2.4 บันทึกรายการสินค้าที่ถูกขโมย

2.5 รายงานการลักขโมย

3. ทักษะในการสังเกตถึงพฤติกรรมที่น่าสงสัย

4. ทักษะในการดูแลและจัดเก็บสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยในร้าน และตำแหน่งที่ตั้ง

2. ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อมีการลักขโมยทั้งจากบุคคลภายในและภายนอก หรือพฤติกรรมที่น่าสงสัย

3. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการรักษาความปลอดภัยของเงินสดและทรัพย์สินอื่น

4. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและวิธีการปฏิบัติ ในเรื่องเกี่ยวกับ :

4.1 การตรวจค้นกระเป๋าหรือถุงใส่สินค้าของลูกค้า

4.2 การนับ การวัด และการชั่งน้ำหนักสินค้า

4.3 การจัดการกับพฤติกรรมที่น่าสงสัย หรือเมื่อมีการลักขโมยเกิดขึ้น

4.4 การจัดการและการจัดเก็บสินค้า

4.5 การรายงานปัญหาและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

4.6 ความปลอดภัย

4.7 การหมุนเวียนของสินค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน

2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก

2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น

2.1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน

2.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับทางกฎหมาย

2.3 ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติของอุตสาหกรรมค้าปลีก

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ระบบรักษาความปลอดภัย และวิธีปฏิบัติ : ในเรื่องเกี่ยวกับ

1.1 การพกอาวุธ

1.2 เงินสด

1.3 ลูกค้า
1.4 อุปกรณ์ และเครื่องมือ เช่น ระบบเตือนภัย กล้องวงจรปิด
1.5 กุญแจ
1.6 พื้นที่ควบคุม
1.7 บุคลากร
1.8 สินค้า
1.9 บุคคลภายนอก
2. นโยบายและวิธีปฏิบัติ : ในเรื่องเกี่ยวกับ
2.1 การรายงานปัญหาและข้อบกพร่อง
2.2 ความปลอดภัย
2.3 การเฝ้าระวังสินค้า
3. ข้อกำหนดทางกฎหมาย : ในเรื่องเกี่ยวกับ
3.1 กฎหมายอาญา
3.2 กฎหมายแพ่ง
3.3 กฎหมายสิทธิส่วนบุคคล

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน
3. แฟ้มข้อมูลประวัติการทำงานและรายงานผลการปฏิบัติงานจากบุคคลที่สาม

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORVCO01201

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สร้างความร่วมมือในการขาย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

บริหารร้านค้า ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการขายอย่างมีประสิทธิภาพการฝึกสอน เพื่อปรับปรุง และดำเนินการตามนโยบายและขั้นตอนการขาย และการกำกับการขายให้บรรลุตามเป้าหมาย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012011 ปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการขายอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1 กำกับและติดตามการปฏิบัติตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขาย 1.2 กำกับการปฏิบัติตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมการขาย 1.3 กำกับทีมงาน เพื่อให้แน่ใจว่าสารสนเทศจะถูกป้อนเข้าสู่อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงินได้อย่างถูกต้อง 1.4 กำกับให้การเคลื่อนย้ายสินค้าผ่านจุดชำระเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012012 ฝึกสอนและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและดำเนินการตามนโยบายและขั้นตอนการขาย	2.1 ให้ข้อมูลแต่ละบุคคลและฝึกสอนสมาชิกในทีมฝ่ายขายตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขาย 2.2 ให้ข้อมูลแต่ละบุคคลและฝึกสอนสมาชิกในทีมถึงการดำเนินงานตามวิธีการและนโยบายของกิจการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมการขาย 2.3 ให้การสนับสนุนสมาชิกในทีมให้ใช้เทคนิคในการส่งเสริมการขายและบริการ	ข้อสอบข้อเขียน
012013 กำกับการขายให้บรรลุตามเป้าหมาย	3.1 ติดตาม และบันทึกเป้าหมายการขายของแต่ละบุคคลและเป้าหมายของร้านค้าตามนโยบายของกิจการ 3.2 ตรวจสอบและบันทึกยอดขายที่สอดคล้องกับเป้าหมายการขายและเป็นไปตามนโยบายของกิจการ 3.3 ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับยอดขายที่ทำได้ กับแผนการขาย และเป้าหมาย	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสารและด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อ

1.1 ถามคำถามที่จะระบุและยืนยันความต้องการ

1.2 ให้คำแนะนำ

1.3 เสนอแนะ ฝึกสอน วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ด้วยการสื่อสารที่ชัดเจน และตรงประเด็น

1.4 ใช้สารสนเทศร่วมกัน

1.5 ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด

1.6 ใช้ภาษาและแนวคิดที่เหมาะสมกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม

2. ทักษะการอ่านเขียน และการคำนวณ เพื่อ

2.1 ประมวลผล และบันทึกสารสนเทศ

2.2 อ่านขั้นตอนและนโยบายของกิจการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ประวัติของลูกค้า
2. ปัจจัยที่ช่วยเพิ่มยอดขาย
3. ตำแหน่งในการจัดวางสินค้า และความสำคัญต่อผลประกอบการของกิจการ
4. ขั้นตอนการกำหนดราคา รวมถึงข้อกำหนดทางภาษี
5. หลักการและเทคนิคของการสื่อสารกับบุคคลอื่น
6. เกณฑ์การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของอุตสาหกรรม
7. กฎหมายที่เกี่ยวข้องและข้อกำหนด กฎเกณฑ์ต่างๆ รวมถึง :

7.1 กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน

7.2 ข้อกำหนดเกี่ยวกับความยั่งยืน

8. ขั้นตอนการควบคุมสินค้าคงคลัง
9. เป้าหมายในการขาย
10. การบริหารสินค้าและบริการของกิจการ
11. ขั้นตอน และนโยบายของกิจการ เกี่ยวข้องกับ

11.1 การมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ

11.2 การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

11.3 การติดต่อกับลูกค้าทั้งภายใน และภายนอก

11.4 ขายสินค้าและบริการ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น

2.1 นโยบายและคู่มือการทำงาน

2.2 เป้าหมายและผลการปฏิบัติงานด้านการขาย

2.3 รายงานการปฏิบัติงาน

2.4 ข้อกำหนดทางกฎหมาย

3. ความรู้เกี่ยวกับเรื่องทีมขาย
4. การรู้วิธีใช้งานเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ณ จุดชำระเงิน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ : เกี่ยวข้องกับ
1.1 การมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ
1.2 การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
1.3 การติดต่อกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก
1.4 การรายงาน
1.5 การทำธุรกรรมการขาย
1.6 การขายสินค้าและบริการ
2. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : เกี่ยวข้องกับ
2.1 กฎหมายสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.2 เกณฑ์การปฏิบัติในอุตสาหกรรม
2.3 กฎระเบียบ การออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา
2.4 อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในที่ทำงาน
2.5 ขั้นตอนการกำหนดราคารวมถึงข้อกำหนดด้านภาษี
2.6 การขายสินค้ามือสอง
2.7 กฎหมายเกี่ยวกับการจำหน่ายบุหรี่
2.8 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
2.9 การขนส่ง เคลื่อนย้ายและจัดเก็บสินค้า
3. การขาย : รวมถึง
3.1 ต่อหน้า
3.2 อินเทอร์เน็ต
3.3 โทรศัพท์
4. การทำธุรกรรมการขาย : รวมถึง
4.1 เงินสด
4.2 เช็ค
4.3 บัตรเครดิต
4.4 บัตรเงินสด
4.5 บัตรกำนัล
5. ทีมงาน : รวมถึง
5.1 พนักงานเต็มเวลา นอกเวลา หรือสัญญาจ้าง
5.2 ผู้คนจากหลากหลายวัฒนธรรมสังคมและชาติพันธุ์
6. เทคนิคการจัดการ : เปลี่ยนแปลงตาม
6.1 เกณฑ์การปฏิบัติในอุตสาหกรรม
6.2 สุขภาพ และความปลอดภัยในที่ทำงาน
6.3 คุณลักษณะของสินค้าคงคลัง
7. ลูกค้า : รวมถึง
7.1 ลูกค้าที่มีการร้องขอตามปกติ หรือลูกค้าที่มีการร้องขอเป็นพิเศษ
7.2 รายชื่อผู้ติดต่อภายในและภายนอก
7.3 รายชื่อใหม่หรือรายชื่อที่ซื้อซ้ำ
7.4 ผู้คนจากกรอบทางสังคมตาม ภูมิหลังทางวัฒนธรรมและเชื้อชาติ
7.5 คนที่มีความสามารถด้านต่างๆ ทางกายภาพ และจิตใจ
8. การให้ข้อเสนอแนะกลับสู่ผู้บริหารและพนักงาน : อยู่ในรูปแบบ

8.1 เอกสารทางธุรกิจ
8.2 อีเมล์
8.3 รายงานทางการเงิน
8.4 การประชุมอย่างไม่เป็นทางการ
8.5 การนำเสนอ
8.6 บันทึกการขายของร้านค้า
8.7 รายงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORVCO01202

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประสานความร่วมมือเพื่อบริการลูกค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

บริหารร้านค้า ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรฐานในการบริการลูกค้า ปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ สื่อสารกับผู้บริหารระดับสูง และเป็นผู้นำของทีมบริการลูกค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012021 ปฏิบัติตามมาตรฐานในการบริการลูกค้า	1.1 กำกับมาตรฐานการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบายของกิจการ 1.2 ระบุข้อบกพร่องในการให้บริการ และดำเนินการตามความจำเป็น ตามนโยบายของกิจการ 1.3 สื่อสารขั้นตอน และนโยบายที่สัมพันธ์กับข้อกำหนดในการให้บริการลูกค้าของกิจการ ต่อสมาชิกในทีมงาน 1.4 แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการกับสมาชิกในทีมและผู้บริหารเป็นประจำและเป็นไปตามนโยบายการของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน
012022 จัดการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ	2.1 กำกับมาตรฐานการให้บริการของพนักงานขายในเรื่องการร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.2 มอบอำนาจให้ดำเนินการ หรือแจ้งผู้ที่มีอำนาจสูงขึ้นตามขั้นตอนในการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.3 ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าที่มีความต้องการพิเศษตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012023 รายงานผลการขายต่อผู้บริหารระดับสูง	3.1 รายงานถึงนโยบายการบริหารกิจการ ณ ปัจจุบัน ที่ก่อให้เกิดปัญหาในการบริการลูกค้า ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของกิจการ 3.2 จัดหาสารสนเทศในการดำเนินงานให้กับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการวางแผนการบริการลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012024 แสดงถึงความเป็นผู้นำของทีมบริการลูกค้า	4.1 ตีความและสื่อสาร ขั้นตอน นโยบายของกิจการ นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน 4.2 จูงใจ ฝึกสอน และเป็นพี่เลี้ยงให้สมาชิกในทีม ให้บริการลูกค้าด้วยมาตรฐานที่สูงขึ้น 4.3 ดำเนินการให้ทีมงานเข้าถึงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันของพนักงาน 4.4 ชี้แจงแผนงาน จัดสรรงาน ปรึกษาหารือกับผู้ร่วมงาน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ 4.5 แจ้งการเปลี่ยนแปลงในขั้นตอนและนโยบายการให้บริการลูกค้าของกิจการ ต่อทีม 4.6 เสนอแนะทีมงานในเรื่องปฏิบัติได้ หรือปฏิบัติไม่ได้ ตามมาตรฐานการให้บริการและเป้าหมายที่ตกลงกันไว้ ตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 4.7 ส่งเสริมให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วม ในการให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการ ปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการดำเนินงาน 4.8 จัดการกับปัญหาประจำวันโดยใช้เทคนิคการแก้ปัญหาที่เหมาะสม หรือแจ้งต่อผู้บริหารในกรณีที่จำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการสื่อสารกับบุคคลอื่น เพื่อ :

1.1 ฝึกสอนและให้คำแนะนำ

1.2 นำทีม

1.3 นำเสนอผลงานของกลุ่ม

1.4 เจรจาโน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจ

1.5 มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

1.6 ถาม ฟัง และสังเกต

1.7 ใช้การสื่อสารที่เป็นคำพูด และไม่ใช่คำพูด

2. ทักษะการอ่านเขียน เพื่อ :

2.1 ทำเอกสารที่สมบูรณ์เพื่อเสนอแนะต่อผู้บริหาร

2.2 อ่านและตีความขั้นตอน และนโยบายของกิจการ

3. ทักษะในการแก้ปัญหาประจำวัน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. เทคนิคการสื่อสารกับบุคคลอื่น
2. ขอบเขตของการสื่อสารกับพนักงาน และกับผู้บริหาร
3. ขอบเขตการบริหารสินค้าและบริการของกิจการ
4. เกณฑ์การปฏิบัติของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
5. ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ เกี่ยวกับ :

5.1 การบริการลูกค้า

5.2 ข้อร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือพนักงานแต่ละคน

5.3 การกำกับดูแลพนักงาน

5.4 การตรวจสอบผลการดำเนินงานของทีม

5.5 วินัย

5.6 การมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ

5.7 การประชุม

5.8 การประเมินผลประกอบการของร้านค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น

2.1 แนวปฏิบัติในอุตสาหกรรมค้าปลีก

2.2 กฎหมายและข้อกำหนด

2.3 การรายงานการปฏิบัติงาน

2.4 นโยบายขององค์กรและคู่มือการทำงาน

3. การรู้ถึงลักษณะและความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า
4. ทีมงานให้บริการลูกค้า

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. มาตรฐานการให้บริการ : นำไปใช้กับ
1.1 กิจกรรมทั้งหมดของกิจการ
1.2 ลูกค้าภายในและภายนอก
2. นโยบายของกิจการ : นำไปใช้กับ
2.1 การให้บริการลูกค้า
2.2 การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า
2.3 การกำกับดูแลพนักงาน
3. นโยบายและขั้นตอนทางกฎหมาย : เกี่ยวข้องกับ
3.1 ข้อกฎหมายเกี่ยวกับการจำหน่ายสุรา
3.2 การขายสินค้ามือสอง
3.3 ข้อกฎหมายเกี่ยวกับการจำหน่ายบุหรี่
3.4 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
3.5 การขนส่ง เคลื่อนย้าย และจัดเก็บสินค้า
4. ทีมงาน : ประกอบด้วย
4.1 ทีมงานขององค์กร
4.2 ทีมงานขนาดเล็ก
4.3 ทีมงานของร้านค้า
5. การเสนอแนะกลับ : ประกอบด้วย
5.1 การประชุมอย่างเป็นทางการ และอย่างไม่เป็นทางการ
5.2 การนำเสนองาน
5.3 การรายงานโดยคำพูด
5.4 การรายงานโดยการเขียน
6. ลูกค้า : ประกอบด้วย
6.1 ลูกค้า ตามกรอบทางสังคมด้านภูมิหลังทางวัฒนธรรมชาติพันธุ์ และความสามารถทางกายภาพและจิตใจ
6.2 ลูกค้าที่มีความต้องการตามปกติประจำวัน หรือ ความต้องการพิเศษ
6.3 ลูกค้าภายใน และ ภายนอกองค์กร
6.4 ลูกค้าใหม่หรือที่ซื้อซ้ำ
7. สารสนเทศในการดำเนินงาน : ประกอบด้วย
7.1 เวลาที่มีการซื้อขายน้อย และเวลาที่มีการซื้อขายมาก
7.2 แนวโน้มการขาย
7.3 การฝึกอบรมพนักงานตามระดับ
8. การแก้ปัญหา : กระทบต่อ
8.1 การใช้ทรัพยากร
8.2 ขั้นตอน และนโยบายของกิจการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORVCT01203

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประสานงานในทีมงาน

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

บริหารร้านค้า ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดูแล และจัดตารางงานให้พนักงาน การแจ้งเตือนสมาชิกในทีมงาน ฝึกสอนในขณะทำงาน การสร้างแรงจูงใจทีมงาน การเก็บรักษา และบันทึกข้อมูลของพนักงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012031 จัดการดูแล และจัดตารางงานให้พนักงาน	1.1 จัดตารางการทำงานให้สอดคล้องกับงบประมาณ ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ ตลอดจนข้อกำหนดทางกฎหมาย 1.2 จัดตารางการทำงานของพนักงานให้สอดคล้องกับยอดขายที่คาดการณ์ไว้ 1.3 แจ้งให้สมาชิกในทีมงานทราบถึงตารางการทำงานตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 1.4 แก้ไขสถานการณ์ ในกรณีที่พนักงานขาด ลา มาสาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012032 แจ้งเตือนสมาชิกในทีมงาน	2.1 แจ้งต่อทีมงานถึงมาตรฐานงานที่คาดหวัง และพฤติกรรมที่จำเป็น ตามนโยบายของกิจการ ตามระดับของพนักงาน และจังหวะเวลาที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล 2.2 ใช้การสื่อสารและโปรแกรมสร้างแรงจูงใจกับพนักงานตามนโยบายของกิจการ 2.3 เปรียบเทียบผลงานของแต่ละบุคคลและทีมงาน กับเป้าหมายของกิจการ 2.4 จัดการประชุมพนักงานเพื่อแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ และตามนโยบายของกิจการ 2.5 ดำเนินการส่งเสริมให้พนักงานทำงานเป็นทีม ตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012033 ฝึกสอนในขณะทำงาน	3.1 กำหนดตารางเวลาเพื่อฝึกสอนสมาชิกในทีมที่ไม่รู้ขั้นตอนเฉพาะต่างๆดีพอ 3.2 ทำให้สมาชิกในทีมตระหนักถึงการประยุกต์ใช้สมรรถนะ หรืองานที่เรียนรู้จากการสอนมาใช้ในการทำงาน 3.3 ใช้วิธีการที่เป็นระบบรวมทั้งการอธิบายและแสดงให้เห็นสิ่งที่เหมาะสม 3.4 กระตุ้นผู้เขารับการฝึกอบรมด้วยคำแนะนำ และข้อเสนอแนะเชิงบวก 3.5 ในการฝึกอบรม มีการให้คำแนะนำแก่พนักงานให้เรียนรู้จากความผิดพลาดของตนเอง 3.6 กระตุ้นและแนะนำผู้เข้าฝึกอบรม เพื่อประเมินผลและวินิจฉัยการปฏิบัติงานของตัวเองเพื่อการปรับปรุง 3.7 ประเมินผลการปฏิบัติงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012034 สร้างแรงจูงใจทีมงาน	4.1 ระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของทีมงานเปรียบเทียบระหว่างปัจจุบันและที่คาดหวัง 4.2 กระตุ้นให้แต่ละบุคคลในทีมงานมีส่วนร่วมในการอภิปรายและการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม 4.3 หารือกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการทบทวนวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมงานเพื่อปรับให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ 4.4 พัฒนาความสัมพันธ์ในเชิงบวกและสร้างสรรค์ระหว่างสมาชิกในทีม 4.5 ปฏิบัติต่อสมาชิกในทีมทั้งหมดอย่างเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกัน และด้วยความเคารพ 4.6 ยอมรับและรับผิดชอบต่อการพัฒนาสมรรถนะของตัวเองและระบุวัตถุประสงค์ที่เป็นไปได้จริง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012035 เก็บรักษาบันทึกข้อมูลของพนักงาน	5.1 รักษา บันทึกข้อมูลประวัติการทำงานของพนักงาน การได้รับรางวัล และข้อตกลงที่เกี่ยวข้องตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อ :

1.1 แจ้งตารางงานให้สมาชิกในทีมทราบ

1.2 จัดการประชุมพนักงาน

1.3 ฝึกสอนสมาชิกในทีม รวมถึงการอธิบาย และการสาธิต

1.4 เสนอแนะและสร้างแรงจูงใจผ่านการสื่อสารที่ชัดเจน และตรงประเด็น

1.5 ถามคำถาม เพื่อระบุ และยืนยันสิ่งที่ต้องการ

1.6 ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์

1.7 ใช้ภาษา และแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

1.8 ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด

2. ทักษะการอ่านเขียน เพื่อ :

2.1 ตีความเอกสารในการทำงาน

2.2 ทำรายงาน ในขั้นตอนต่างๆ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ขั้นตอน และนโยบายของกิจการ ที่เกี่ยวกับ

1.1 จริยธรรมในที่ทำงาน

1.2 ทีมงาน

1.3 ตารางงานของพนักงาน

1.4 บันทึกประวัติการทำงานของพนักงาน

1.5 การประเมินผลการฝึกอบรม

1.6 กำกับดูแลพนักงานใหม่

1.7 การให้คำปรึกษาพนักงานและขั้นตอนทางวินัย

1.8 การทำงาน และช่วงเวลา ของการทำงานล่วงเวลา

1.9 การประชุม

1.10 การรักษาความสะอาด

2. โครงสร้างองค์กรของร้าน

3. สิทธิ และความรับผิดชอบของนายจ้างและลูกจ้างในกิจการค้าปลีก

4. รางวัลและข้อตกลงที่ต้องการ รวมทั้ง การจำแนกประเภทการจ้างงาน เช่น เต็มเวลา นอกเวลา และไม่เป็นทางการ

5. รูปแบบของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก

6. การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสถานประกอบการค้าปลีก

7. หลักเกณฑ์ และเทคนิคในการสื่อสารกับบุคคลอื่น

8. กฎหมาย และข้อกำหนด กฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น

8.1 พระราชบัญญัติ คุ้มครองแรงงาน

8.2 บทบัญญัติเกี่ยวกับการต่อต้านการเลือกปฏิบัติ

9. กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น

2.1 กฎหมายและข้อบังคับในการจ้างงาน
2.2 คำบรรยายลักษณะงานและความรับผิดชอบ
2.3 โปรแกรมการฝึกอบรม
2.4 นโยบายและคู่มือการทำงาน
2.5 การทำงานเป็นทีม

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ระดับของพนักงาน : เปลี่ยนไปตาม

1.1 เวลาการซื้อขายสูงสุด
1.2 กิจกรรมพิเศษ
1.3 การส่งเสริม
1.4 การตรวจนับสินค้า

2. ขั้นตอนและนโยบายการของกิจการ : เกี่ยวข้องกับ

2.1 ความต้องการของพนักงาน
2.2 การฝึกอบรมในที่ทำงาน
2.3 รักษา บันทึกข้อมูลของพนักงาน
2.4 การทำความสะอาด

3. ข้อกำหนดทางกฎหมาย : เกี่ยวข้องกับ

3.1 อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
3.2 ข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองแรงงาน
3.3 ต่อต้านการเลือกปฏิบัติ
3.4 ความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน
3.5 รางวัลในอุตสาหกรรมและข้อตกลง

4. ทีมงาน : รวมถึง

4.1 พนักงาน เต็มเวลา นอกเวลา หรือที่ไม่เป็นทางการ
4.2 พนักงานสัญญาจ้าง
4.3 คนที่มีระดับที่แตกต่างกันด้านภาษาและการอ่านเขียน
4.4 ผู้คนจากหลากหลายวัฒนธรรมและภูมิหลังทางสังคมและชาติพันธุ์
4.5 คนทำงานในเขอบเขตความรับผิดชอบและรายละเอียดของงาน

5. ข้อกำหนดตามกฎหมาย : เกี่ยวข้องกับ

5.1 จำนวนชั่วโมงต่ำสุดและสูงสุดของการทำงาน
5.2 ช่วงเวลาพัก

5.3 ระบบการลา
5.4 สัดส่วนค่าตอบแทน
5.5 บทลงโทษ
6. งาน : รวมถึง
6.1 การขาย
6.2 การบริหารสินค้า
6.3 การดูแลทำความสะอาด
6.4 ตารางงาน
6.5 การบำรุงรักษาอุปกรณ์
6.6 การตรวจนับสินค้า
7. การสื่อสาร : เป็นไปในลักษณะ
7.1 การพูดคุย
7.2 ลายลักษณ์อักษร
7.3 ในภาษาอื่น ภาษาถิ่นหรือภาษาภาพ เช่น ภาษามือ
7.4 เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม
8. การฝึกอบรม : รวมถึง
8.1 โปรแกรมการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ
8.2 การฝึกตัวต่อตัว
8.3 บ่อยหรือไม่บ่อย
8.4 อย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ
9. ขั้นตอนหรือกระบวนการ : หมายถึง
9.1 การสื่อสารรูปแบบต่างๆ
9.2 การติดต่อกับลูกค้า
9.3 คำบรรยายลักษณะงานและความรับผิดชอบ
9.4 การมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกในทีม
9.5 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และผู้จัดการ
9.6 อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน
10. เทคนิคสำหรับการให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะ : รวมถึง
10.1 การใช้ภาษาที่เหมาะสม
10.2 พูดอย่างชัดเจนและรัดกุม
10.3 ใช้ภาษาอื่นๆ รวมทั้งภาษาถิ่น และภาษาภาพ เช่น ภาษามือ
11. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน : รวมถึง
11.1 การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
11.2 การสังเกต
11.3 รายงานของบุคคลที่สาม
11.4 ความคิดเห็นของลูกค้า
11.5 การถามคำถาม
12. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง : รวมถึง
12.1 สมาชิกในทีม
12.2 ผู้บังคับบัญชา
12.3 ผู้จัดการ
13. บันทึกประวัติการทำงานของพนักงาน : อยู่ในรูปแบบ
13.1 อาจเป็นระบบ
13.2 เป็นเอกสาร
13.3 เป็นไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

13.4 อาจเกี่ยวข้องกับ สถานะการทำงาน เช่น การขาด ลา มาสาย การเข้ารับการฝึกอบรม และบันทึกการเตือนและการลงโทษทางวินัย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน