

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1 (ตัวอย่าง: 15 มิถุนายน 2556) N/A

(รายละเอียดของชุดฝึกอบรมที่ได้รับการรับรองตามการปรับปรุงในแต่ละครั้ง แสดงในตารางข้างล่าง ข้อมูลครั้งล่าสุดจะแสดงอยู่ในบรรทัดบนสุด)

ครั้งที่ (อื่น ๆ) : (ตัวอย่าง: 15 มิถุนายน 2556)

ครั้งที่ประกาศก่อนหน้านี้ N/A วันที่ประกาศ : N/A

ข้อสังเกตุ : N/A

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ : N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานโรงแรม

อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

ก. อาชีพ แม่บ้านในโรงแรม (Housekeeper) ข. อาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม (Front Office) ค. อาชีพ พ่อครัว (Chef) ง. อาชีพ พ่อครัวขนมปังอบ (Pastry Chef) จ. อาชีพ สำรองบัตรโดยสาร (Reservation and Ticketing) สำหรับกลุ่มสาขาตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ฉ. อาชีพ ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว (Travel Consultants) สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
2.01.004	สื่อสารทางโทรศัพท์
2.01.005	ทำตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
2.01.012	ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
2.01.016	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
2.01.017	ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย
2.15.055	ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
2.15.063	ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะในการปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานทั่วไป สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ ทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม และดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

บุคคลที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ระดับ 1 จำนวน 7 หน่วย

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ช่วยบริกร (Busboy) พนักงานเดินอาหาร (Runner)

หมายเหตุ : (ข้อแนะนำเฉพาะสำหรับคุณวุฒิวิชาชีพนี้) ไม่มี

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

2.01.004 สื่อสารทางโทรศัพท์

2.01.005 ทำตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน

2.01.012 ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

2.01.016 ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

2.01.017 ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย

2.15.055 ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

2.15.063 ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

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
พัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ	2	ปฏิบัติงานด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานอาชีพ	2.01	ปฏิบัติงานในสมรรถนะร่วมหลัก
			2.15	บริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

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**
2.01	ปฏิบัติงานในสมรรถนะร่วมหลัก	2.01.004	สื่อสารทางโทรศัพท์	2.01.004.01	ตอบรับสายโทรศัพท์ที่โทรเข้า
				2.01.004.02	สามารถใช้โทรศัพท์โทรออก
		2.01.005	ทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	2.01.005.01	ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะ
				2.01.005.02	ระบุและป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ
				2.01.005.03	ดำรงรักษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหารอย่างปลอดภัย
		2.01.012	ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2.01.012.01	เข้าถึงสถานการณ์
				2.01.012.02	ใช้วิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
				2.01.012.03	สื่อสารรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
		2.01.016	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	2.01.016.01	สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
				2.01.016.02	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
				2.01.016.03	ปฏิบัติงานเป็นทีม
		2.01.017	ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย	2.01.017.01	สามารถสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย
				2.01.017.02	รับมือกับปัญหาการเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม
2.15	บริการอาหารและเครื่องดื่ม	2.15.055	ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	2.15.055.01	ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
				2.15.055.02	ให้ความช่วยเหลือพนักงาน ตามความจำเป็น
				2.15.055.03	ทำความสะอาดและจัดระเบียบบริเวณพื้นที่สาธารณะ
		2.15.063	ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	2.15.063.01	ติดต่อประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่ให้บริการ
				2.15.063.02	ทำความสะอาดและกำจัดสิ่งของที่ไม่จำเป็นออกจากพื้นที่ให้บริการอาหาร

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
2.15	บริการอาหารและเครื่องดื่ม	2.15.063	ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	2.15.063.03	รักษาความสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.01.004

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สื่อสารทางโทรศัพท์

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารทางโทรศัพท์ ซึ่งเกี่ยวกับการตอบรับสายที่โทรเข้ามา การใช้โทรศัพท์โทรออก

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
5122 (ISCO-88:TH) พ่อครัว
7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.004.01 ตอบรับสายโทรศัพท์ที่โทรเข้า	1.1 รับโทรศัพท์ทันเวลา ด้วยลักษณะเหมาะสมตามมาตรฐานขององค์กร 1.2 เสนอความช่วยเหลืออย่างเป็นมิตรต่อผู้โทรเข้ามาและสามารถบอกจุดประสงค์ของการโทรได้ 1.3 ทบทวนข้อมูลให้กับผู้โทรเข้ามาเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน 1.4 ตอบคำถามของสายที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วเพื่อที่จะโอนสายไปยังแผนกหรือบุคคลอื่นที่เหมาะสม 1.5 บันทึกความต้องการและข้อมูลของผู้โทรเข้ามาเพื่อส่งต่อไปยังแผนกหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามเรื่องในกรณีที่จำเป็น 1.6 ส่งต่อข้อมูลหรือข้อความที่ได้รับให้แก่บุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อได้อย่างถูกต้องภายในเวลาที่เหมาะสม 1.7 รายงานสายที่โทรมาข่มขู่หรือมีพิรุธทันทีแก่ผู้บังคับบัญชาการตามกระบวนการขององค์กร 1.8 ใช้ภาษา ลักษณะการพูดและความดังของเสียงอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมชาติในการพูดทางโทรศัพท์	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 แฟ้มสะสมผลงาน การจำลองสถานการณ์
2.01.004.02 สามารถใช้โทรศัพท์โทรออก	2.1 ค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ที่จะโทรได้อย่างถูกต้อง 2.2 บอกจุดประสงค์ของการโทรได้อย่างชัดเจนก่อนที่จะทำการโทร 2.3 สามารถใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับโทรศัพท์ได้อย่างถูกต้องเพื่อที่จะทำการโทร 2.4 สื่อสารชื่อตัว ชื่อองค์กรและเหตุผลในการโทรได้อย่างชัดเจน 2.5 สุภาพและอ่อนน้อมตลอดเวลา 2.6 จัดทำเอกสารเกี่ยวกับของการโทรตามระเบียบขององค์กรเมื่อมีการร้องขอ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 แฟ้มสะสมผลงาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้งานโทรศัพท์ ตามระบบและเทคนิคต่าง ๆ อย่างถูกต้อง
- ทักษะในการพูด เพื่อสื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจนและกระชับและจับใจความความต้องการของผู้โทรเข้ามาได้
- ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในการสื่อสารกับคนจากหลากหลายชนชั้น หลายวัฒนธรรมและเชื้อชาติ
- ความสามารถด้านการอ่าน และการเขียน เพื่อบันทึกข้อความ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้พื้นฐานในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการฟัง การตั้งคำถาม และการสื่อสารด้วยคำพูด
- ความรู้ด้านนโยบายขององค์การและวิธีการ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางโทรศัพท์และการบันทึกและส่งต่อข้อความ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ความสุภาพ อาจครอบคลุม

- การใช้ภาษาที่สุภาพ
- ความกระตือรือร้น
- ความเป็นมิตร
- ความตั้งใจช่วยเหลือ

ตามมาตรฐานองค์กร อาจเกี่ยวข้องกับ

- การกล่าวทักทาย
- การรับสายภายใน 3 กริ่ง
- การระบุชื่อผู้โทรเข้ามา
- การเสนอความช่วยเหลือ หากบุคคลที่ผู้โทรเข้ามาต้องการพูดสายด้วย ไม่สะดวกรับสาย

สายที่โทรมาข่มขู่หรือมีพิรุธ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การข่มขู่วางระเบิด
- การพูดจาที่บ่งบอกถึงการกระทำที่จะก่อให้เกิดความรุนแรง

ภาษา ลักษณะการพูด และความดังของเสียง อาจครอบคลุม

- ความปิติยินดี
- ความเป็นมิตร
- เข้าใจง่าย

การใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับโทรศัพท์ เกี่ยวข้องกับ

- ระบบเตือน เช่น เสียงเรียกเข้า การสั่นของโทรศัพท์ แสงไฟกระพริบ
- การใช้ปุ่มลำโพง หรือหูฟัง
- การพักสาย
- การโอนสาย
- การใช้ระบบพ่วงสาย เพื่อเพิ่มการสนทนา
- การใช้ระบบเรียกหาและประกาศหา

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.01.005

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ทำตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ การระบุและป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ การดำรงรักษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหารอย่างปลอดภัย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
5122 (ISCO-88:TH) พ่อครัว
7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.005.01 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะ	1.1ระบุระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะที่จำเป็นต้องยึดถือและนำมาใช้ปฏิบัติ 1.2ระบุมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ 1.3ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมาย 1.4รับ จัดการ และจัดเก็บสิ่งของประเภทอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย 1.5จัดเตรียม เสิร์ฟ และจัดเก็บอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย 1.6ทำความสะอาดสิ่งของ พื้นที่และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 แฟ้มสะสมผลงาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.005.02 ระบุและป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ	2.1ระบุปัจจัยเสี่ยงด้านอาหาร บุคลากร สิ่งแวดล้อม และความเสี่ยงอื่นๆ ในสถานที่ปฏิบัติงาน 2.2ดำเนินกิจกรรมเพื่อลดหรือกำจัดปัจจัยเสี่ยงที่จะทำให้อาหารถูกปนเปื้อนในหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคล 2.3จัดการและกำจัดของเสียและขยะเกี่ยวกับอาหารสอดคล้องตามมาตรฐานองค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 แฟ้มสะสมผลงาน การจำลองสถานการณ์
2.01.005.03 ดำรงรักษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหารอย่างปลอดภัย	3.1ระบุมาตรฐานและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร 3.2ปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 แฟ้มสะสมผลงาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะด้านการสื่อสาร การเป็นผู้นำ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และการเจรจาต่อรอง
- ความสามารถในการใช้เทคนิคด้านการจัดการความปลอดภัยในอาหารและสุขอนามัยส่วนบุคคล
- ความสามารถในการปฏิบัติตามแผน/โครงการความปลอดภัยด้านอาหารที่ใช้ในองค์กร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับสุขลักษณะในสถานที่ทำการ
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดและระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะของประเทศ
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดการละเมิดข้อกำหนดด้านสุขลักษณะ
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารความเสี่ยง
- ความรู้เกี่ยวกับสารเคมีที่ใช้ในการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรค
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการอาหารอย่างปลอดภัย การจัดเตรียม การจัดเก็บ การละลาย การทำให้คืนสู่สภาพเดิม และการให้บริการอาหาร
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสภาวะของอาหารที่มีศักยภาพ ในการก่อให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพ
- ความรู้เกี่ยวกับแหล่งของการปนเปื้อนในอาหารและวิธีการบ่งชี้ การลดและทำลายการปนเปื้อน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

• ผลการสัมภาษณ์
• ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
• ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
• ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
• ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

• ผลสอบข้อเขียน
• ผลการสัมภาษณ์
• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

• ข้อสอบข้อเขียน
• การสัมภาษณ์
• การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
• การสาธิตการปฏิบัติงาน
• การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
• การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
• การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ อาจเกี่ยวข้องกับ

- สุขอนามัยส่วนบุคคล
- การจัดการอาหารและเครื่องดื่มอย่างปลอดภัย
- การจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ
- การแต่งกายและสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน
- การหลีกเลี่ยงการปนเปื้อนข้าม (Cross Contamination)
- วิธีการทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อ
- การจัดการผ้าลินินและผ้าที่ซักรีดอย่างปลอดภัย
- การกำจัดแมลง
- การจัดการขยะและสิ่งปฏิกูล
- สุขลักษณะด้านการทำความสะอาดห้องน้ำ
- ความสะอาดของอากาศ
- การกำจัดน้ำเสีย

- การทำความสะอาดพื้นผิว
- การจัดการด้านเอกสารเกี่ยวกับโครงการความปลอดภัยด้านอาหาร

มาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ อาจครอบคลุม

- รายละเอียดของนโยบายและข้อกำหนดที่องค์กรสร้างขึ้น
- รายละเอียดของมาตรฐานความปลอดภัยด้านอาหารที่องค์กรถือปฏิบัติ
- รายละเอียยดของข้อกำหนดทางกฎหมายที่บังคับใช้ในประเทศ

รับ จัดการ และจัดเก็บสิ่งของประเภทอาหาร ตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย อาจครอบคลุม

- การบำรุงรักษาอาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในสถานที่ประกอบอาหาร รวมถึงท่อระบายน้ำ
- การทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อ
- โปรแกรมการควบคุมทางด้านสุขอนามัย โดยมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานการทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อโรคสำหรับสถานที่ประกอบอาหาร
- การจัดเก็บและการกำจัดของเสีย
- การควบคุมสัตว์พาหะนำเชื้อ (สัตว์รบกวน) และการใช้ยาฆ่าแมลง
- การเก็บรักษาวัตถุอันตราย
- การเก็บรักษาของใช้ส่วนตัวและเสื้อผ้า

จัดเตรียม เสิร์ฟ และจัดเก็บอาหาร ตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมายอาจครอบคลุม

- การรับวัตถุดิบ
- การตรวจสอบและคัดเลือกวัตถุดิบ
- การล้างวัตถุดิบหรือส่วนผสมควรใช้ในขั้นตอนการเตรียมอาหาร
- การละลายผลิตภัณฑ์แช่แข็ง
- การปรุงสุก
- การแบ่งส่วนวัตถุดิบ
- การแช่เย็นและสภาวะในการเก็บรักษาอาหารแช่เย็น
- การขนส่งอาหารที่ปรุงสุกแล้วและอาหารที่ผ่านกระบวนการทำให้สุกเบื้องต้นแล้ว
- การอุ่นอาหารและการให้บริการ

การปฏิบัติงานส่วนบุคคล สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร
ควรเป็นไปตามข้อกำหนดด้านสุขอนามัยส่วนบุคคลและข้อกำหนดทางด้านสุขภาพ อาจครอบคลุม

- การฝึกอบรมทางด้านสุขอนามัย
- การตรวจสุขภาพบุคคลที่ทำหน้าที่สัมผัสกับอาหาร และผู้ปฏิบัติการเกี่ยวกับอาหาร
- การเข้าทำงานในพื้นที่ประกอบอาหารของผู้ที่ทราบแน่ชัดหรือสงสัยว่าจะเป็นโรคติดต่อ ผู้ที่มีบาดแผล
- การล้างมือด้วยอุปกรณ์ที่เหมาะสมของพนักงานที่ทำหน้าที่ในพื้นที่ปฏิบัติงานด้านอาหารทุกคน มีประกาศแจ้งการล้างมือติดไว้ในที่เปิดเผย และมีการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนด
- การรักษาความสะอาดส่วนบุคคลของพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ประกอบอาหาร
- ข้อห้ามสำหรับพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำให้เกิดการปนเปื้อนของอาหาร
- การควบคุมดูแลพนักงานทั้งหมดโดยผู้ที่มีความความสามารถ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.01.012

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ซึ่งเกี่ยวกับการเข้าถึงสถานการณ์ การปรับใช้เทคนิคการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การสื่อสารรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
5122 (ISCO-88:TH) พ่อครัว
7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.012.01 เข้าถึงสถานการณ์	1.1 ระบุอันตรายทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยของตัวเองและของผู้อื่น 1.2 ลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยโดยใช้วิธีการควบคุมอันตรายที่ได้รับการยอมรับ 1.3 ประเมินอาการบาดเจ็บและสภาพร่างกายตามวิธีที่ได้รับการยอมรับ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.01.012.02 ใช้วิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2.1เตรียมการการจัดการปฐมพยาบาลเบื้องต้นตามขั้นตอนทรัพยากรและอุปกรณ์ที่มีอยู่ 2.2 ตรวจสอบอาการของผู้บาดเจ็บและปฏิบัติตามหลักการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและตามแนวทางขององค์กร 2.3 ขอความช่วยเหลือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นจากบุคคลอื่นตามความเหมาะสม 2.4 บันทึกการเกิดอุบัติเหตุและอาการบาดเจ็บการตามกระบวนการขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.012.03 สื่อสารรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	3.1 ขอความช่วยเหลือทางการแพทย์โดยใช้เครื่องมือการสื่อสารที่เหมาะสมและชัดเจนมากที่สุด 3.2 ถ่ายทอดรายละเอียดเกี่ยวกับอาการของผู้ที่ได้รับบาดเจ็บและวิธีการการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้แผนกบริการฉุกเฉินหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ 3.3 จัดทำรายงานให้ผู้บังคับบัญชาโดยนำเสนอข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามแนวทางขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

• ความสามารถในการใช้หลักการพื้นฐานของการบริหารการปฐมพยาบาล

• ความสามารถในการดำเนินการขั้นตอนที่จำเป็นในการจัดการกับสถานการณ์ที่เป็นภัยคุกคามต่อชีวิต

(ข) ความต้องการด้านความรู้

• ความรู้เกี่ยวกับนโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารการปฐมพยาบาล

• ความรู้เกี่ยวกับนโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องการจบการบันทึกของการปฐมพยาบาล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

• แฟ้มสะสมผลงาน

• ผลการสัมภาษณ์

• ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง

• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

• ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

• ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

• ผลข้อสอบข้อเขียน

• ผลการสัมภาษณ์

• ผลการทดสอบความรู้

• แฟ้มสะสมผลงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

• ข้อสอบข้อเขียน

• แฟ้มสะสมผลงาน

• การสัมภาษณ์

• การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง

• การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

• การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

• การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

อันตรายทางกายภาพ อาจครอบคลุม

- อันตรายในที่ทำงาน ที่เกิดจากเครื่องจักร ยานพาหนะ สิ่งแวดล้อม
- อันตรายที่เกิดจากกระบวนการบริหาร เช่น ความหัวแข็ง ความสับสนวุ่นวาย ที่เป็นสาเหตุให้เกิดความรุนแรง
- การติดต่อโรค ผ่านสารคัดหลั่งของร่างกาย
- ความเสี่ยงที่นำไปสู่การบาดเจ็บหรือเสียเชียชีวิต

อาการบาดเจ็บและสภาพร่างกาย อาจครอบคลุม

- การตอบสนองของร่างกาย เช่น รู้สึกตัว หรือ หมดสติ
- ทางเดินหายใจ เช่น อุดตัน หรือ กำลังจะอุดตัน
- กระบวนการหายใจ เช่น ปกติ ผิดปกติ ปัญหาเกี่ยวกับปอด
- การเคลื่อนไหว เช่น อัตราการเต้นของชีพจร อัตราการเต้นของหัวใจ
- อาการบาดเจ็บของคอและหลัง
- อาการช็อค
- อาการแพ้
- เลือดออก

การจัดการปฐมพยาบาลเบื้องต้น อาจครอบคลุม

- การจัดการกับเลือดที่ไหลหรืออาการช็อค
- การจัดการบาดแผลเล็ก ๆ และการควบคุมการติดเชื้อ
- การจัดการบาดแผลที่ได้รับพิษจากการถูกกัด ต่อย สารพิษ การแพ้ รวมทั้ง อาการแพ้อย่างรุนแรง
- การจัดการกระดูกที่แตก
- การจัดการบาดแผลที่ศรีษะและกระดูกสันหลัง
- การจัดการอาการหืดหอบ

การปฐมพยาบาลเบื้องต้น อาจครอบคลุม

- เทคนิคการช่วยชีวิต
- การช่วยชีวิตโดยการเป่าลมหายใจทางปาก (CPR)
- การห้ามเลือดและรักษาบาดแผล
- การรักษาบาดแผลที่ถูกไฟไหม้และน้ำร้อนลวก
- การควบคุมการติดเชื้อ
- การพันแผลและการเข้าเฝือก

ขอความช่วยเหลือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น อาจครอบคลุม

- การหาคนช่วยเหลือ
- การหาผู้ที่รับผิดชอบในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- การเรียกรถพยาบาล
- การขอความช่วยเหลือทางการแพทย์

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.01.016

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างและการรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การทำงานเป็นทีม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
5122 (ISCO-88:TH) พ่อครัว
7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.016.01 สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1 ถ่ายทอดข้อมูลในลักษณะที่ชัดเจนและรัดกุมโดยใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม 1.2 ใช้ภาษาและน้ำเสียงที่เหมาะสมกับผู้ฟัง วัตถุประสงค์และสถานการณ์โดยคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 1.3 ใช้การฟังอย่างกระตือรือร้นและการซักถามเพื่อการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพ 1.4 ระบุความขัดแย้งที่มีอยู่และมีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นและหาทางแก้ปัญหาร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 1.5 ดำเนินการด้านเอกสารในสถานที่ทำงานอย่างถูกต้องและในเวลาที่เหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.016.02 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	2.1 ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกตามมาตรฐานนโยบายและขั้นตอนขององค์กร ภายในกรอบเวลาที่เหมาะสม 2.2 ช่วยในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานที่ทำงานและจัดการปัญหาเพื่อที่ให้ได้ผลลัพธ์ที่ดี 2.3 แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อระบุและดำเนินการปรับปรุงผลิตภัณฑ์การบริการ กระบวนการหรือผลลัพธ์สำหรับลูกค้าภายในและภายนอก 2.4 รับมือกับข้อร้องเรียนอย่างสุภาพกับผู้ร้องเรียน 2.5 รักษาลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกัน 2.6 มีทัศนคติและการใช้ภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าพนักงาน และฝ่ายบริหาร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.01.016.03 ปฏิบัติงานเป็นทีม	3.1 ร้องขอหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อให้กิจกรรมเสร็จสมบูรณ์ 3.2 ให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานเพื่อให้แน่ใจในความสำเร็จของทีม 3.3 หารือและแก้ไขปัญหาผ่านกระบวนการเห็นชอบและ/หรือมติการยอมรับ 3.4 ตระหนักและรับมือกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคนภายในทีม 3.5 ระบุลำดับความสำคัญและดำเนินการงานในแต่ละสายเวลาที่กำหนด 3.6 รับทราบและตอบสนองต่อความคิดเห็นและข้อมูลจากสมาชิกอื่นๆ ในทีม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการนำหลักการสื่อสารมาปรับใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ
- ความสามารถด้านการฟัง การใช้เทคนิคการตอบสนอง และเทคนิคการสร้างกลุ่มเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ในกลุ่ม
- ความสามารถในการระบุถึงความต้องการหรือความกังวลของผู้อื่น
- ความสามารถในการจัดการกับคำแนะนำและคำติชมของลูกค้า ให้เป็นไปตามนโยบายและหลักการขององค์กร
- ความสามารถในการให้คำแนะนำที่เหมาะสม
- ความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลที่มีตำแหน่งและหน้าที่ในระดับต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในการจัดการกับคำแนะนำหรือคำติชมของลูกค้า โดยให้เป็นไปตามนโยบายและหลักการในการรับฟังและแก้ไขปัญหาขององค์กร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม อาจครอบคลุม

- การฟังอย่างตั้งใจ
- การใช้คำถามแบบปลายเปิดและปิด
- การพูดที่ชัดเจน
- การใช้ภาษาและน้ำเสียงที่เหมาะสม
- การให้ความสนใจ
- การใช้การสื่อสารด้วยสายตา การใช้อวัจนภาษาในการสื่อสารแบบต่อหน้า เช่น ภาษากาย ความตั้งใจ และบุคลิกภาพ

ภาษาและน้ำเสียง อาจเกี่ยวข้องกับ

- การใช้ภาษาชัดเจน ที่ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ง่าย
- การใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม เช่น ไม่ชี้นำ ไม่ดังเกินไป ไม่เบาเกินไป ไม่ตะโกนและไม่โกรธเป็นต้น

ความขัดแย้ง อาจครอบคลุม

- ความขัดแย้งของกลุ่ม
- ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- ความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน

เอกสารในสถานที่ทำงาน อาจครอบคลุม

- จดหมาย
- บันทึกข้อความ
- โทรสาร
- จดหมายอีเล็คทรอนิค
- ใบเรียกเก็บเงินและใบสั่งซื้อ

ลูกค้าภายใน อาจครอบคลุม

- เพื่อนร่วมงานจากแผนกอื่น ๆ
- สมาชิกในกลุ่ม
- หัวหน้างานและผู้จัดการ

ลูกค้าภายนอก อาจครอบคลุม

- ผู้จำหน่าย
- บุคคลที่ซื้อสินค้าและบริการขององค์กร

มาตรฐาน นโยบายและขั้นตอนขององค์กร อาจครอบคลุม

- ขั้นตอนการร้องเรียน
- แบบฟอร์มรายงานตามมาตรฐานองค์กร
- คำอธิบายรายละเอียดงาน
- หลักจริยธรรม
- ระบบ มาตรฐาน และแนวทางด้านคุณภาพ

ความคิดเห็นอย่างเป็นทางการ อาจครอบคลุม

- การประเมินแบบ 360 องศา
- แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
- การประเมินของสมาชิกในกลุ่ม
- การตรวจทานการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ อาจครอบคลุม

- การตรวจทานเหตุการณ์ที่เกิดโดยบังเอิญ
- การซักถามความเห็นของลูกค้า เกี่ยวกับสินค้าและบริการ
- การใช้โอกาสพูดคุยกับลูกค้า
- การสอนงานและการให้คำปรึกษา
- การแสวงหาความคิดเห็นจากผู้อื่น

ทัศนคติและการใช้ภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า อาจครอบคลุม

- ภาษาและเชื้อชาติที่แตกต่าง
- การไม่ด่วนสรุปเกี่ยวกับความสามารถทางกายภาพและสติปัญญา
- การใช้ภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้พิการ
- การใช้ภาษาที่ไม่กีดกันหรือแบ่งแยกเพศ

ความแตกต่างทางวัฒนธรรม อาจครอบคลุม

- รูปแบบการพูด
- ระดับความเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- พฤติกรรมการสื่อสารโดยใช้อวัจนภาษา
- จริยธรรมในที่ทำงาน
- การแต่งกาย
- กฎระเบียบของครอบครัว
- วันหยุด
- ความต้องการพิเศษ
- วิธีการติดต่อระหว่างบุคคล

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.01.017

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย การรับมือกับปัญหาการเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
5122 (ISCO-88:TH) พ่อครัว
7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.017.01 สามารถสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย	1.1ให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และปฏิบัติด้วยความเคารพ 1.2คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม ในการสื่อสารทั้งทางวัจนภาษาและอวัจนภาษา 1.3พยายามแก้ปัญหาอุปสรรคด้านภาษา 1.4ขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หนังสืออ้างอิง หรือองค์กรภายนอกเมื่อจำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.01.017.02 รับมือกับปัญหาการเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม	2.1ระบุประเด็นที่อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในที่ทำงาน 2.2 อธิบายความยุ่งยากที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่เหมาะสม และขอความช่วยเหลือจากหัวหน้าทีมเมื่อจำเป็น 2.3คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม เมื่อเกิดอุปสรรคหรือความเข้าใจผิด 2.4พยายามแก้ไขความเข้าใจผิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม 2.5รายงานประเด็นและปัญหาแก่หัวหน้าทีม/หัวหน้างาน ตามความเหมาะสม เพื่อติดตามเรื่องต่อไป	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

• ความสามารถในการฟัง เทคนิคการให้คำติชม เทคนิคการสร้างกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน

• ความสามารถในการระบุความต้องการ หรือความกังวลของผู้อื่น

• ความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลที่มีตำแหน่งและหน้าที่ในระดับต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

• ความสามารถในการจัดการความเข้าใจผิด อันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม ได้อย่างเหมาะสม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

• ความรู้เกี่ยวกับหลักการด้านทักษะในการสื่อสาร อย่างมีประสิทธิภาพ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

• แฟ้มสะสมผลงาน

• ผลการสัมภาษณ์

• ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง

• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

• ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

• ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

• ผลสอบข้อเขียน

• ผลการสัมภาษณ์

• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

• ข้อสอบข้อเขียน

• แฟ้มสะสมผลงาน

• การสัมภาษณ์

• การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง

• การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

• การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

• การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อาจครอบคลุม

- รูปแบบการสื่อสาร

- ระดับความเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- พฤติกรรมการสื่อสารภาษากาย
- จริยธรรมในที่ทำงาน
- การแต่งกาย
- ภาระทางครอบครัว
- วันหยุด
- ความต้องการพิเศษ
- วิธีการติดต่อระหว่างบุคคล

แก้ปัญหาอุปสรรคด้านภาษา อาจครอบคลุม

- ใช้ภาษากายที่ง่าย
- ใช้คำพูดที่ง่าย
- ใช้คำที่เป็นภาษาของผู้อื่น
- อธิบายสินค้าและบริการอย่างง่าย
- ใช้แผนที่หรือแผนภาพที่อธิบายแบบง่าย

ความช่วยเหลือ อาจครอบคลุม

- ผู้ร่วมงานที่ใช้ภาษาเดียวกัน
- บริการการประสานงาน
- การบริการทางการฑูต
- หัวหน้า ผู้จัดการ ลูกค้าพิเศษที่อยู่ในองค์กร

ประเด็นที่อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้ง อาจครอบคลุม

- การแข่งขันภายในกลุ่ม ผลประโยชน์ของครอบครัวและส่วนบุคคล
- ประเด็นการควบคุมและการใช้อำนาจ
- การขาดการสื่อสาร
- ปัญหาด้านบุคลิกภาพ
- ความแตกต่างทางวัฒนธรรม
- ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของกลุ่ม
- ความไม่พอใจของชุมชน
- ความต้องการในการแข่งขัน

การเข้าใจผิดในที่ทำงาน อาจครอบคลุม

- พูดเร็ว/เบาเกินไป
- การไม่มีเบาะแสที่ชัดเจน
- การสังเกตการณ์ที่ไม่มีคุณภาพ
- วิธีการสื่อสารที่ไม่มีคุณภาพ
- การไม่ยอมรับความคิดที่แตกต่างไป
- อคติ

- ทักษะด้านภาษาที่ไม่เพียงพอ
- การตั้งคำถามที่ไม่ชัดเจน
- อวัจนภาษาที่ไม่เหมาะสม

- ความเข้าใจวัฒนธรรมอื่น ๆ น้อยเกินไป

แก้ไขความเข้าใจผิด อาจเกี่ยวข้องกับ

- การฝึกอบรมพนักงาน
- การพัฒนาทักษะทางวัฒนธรรมให้พนักงาน
- การใช้วิธีการสื่อสารที่หลากหลาย
- ความรู้เกี่ยวกับที่ตั้งของที่ทำการหน่วยงานทางวัฒนธรรมและตัวแทนที่ให้การสนับสนุน
- การพัฒนาความเข้าใจและการยอมรับ เกี่ยวกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม
- การเอาชนะอคติและข้อสันนิษฐานต่าง ๆ
- การใช้ทักษะด้านอวัจนภาษา
- การแสวงหาหนทางในการแก้ไขอุปสรรค

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.15.055

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การให้ความช่วยเหลือพนักงานตามความจำเป็น การทำความสะอาดและจัดระเบียบบริเวณพื้นที่สาธารณะ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.15.055.01 ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	1.1ระบุพื้นที่และอุปกรณ์สำหรับให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่จำเป็นต้องทำความสะอาด 1.2ระบุถึงปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำความสะอาดในพื้นที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม 1.3ใช้วิธีการทำความสะอาดและการจัดระเบียบที่เหมาะกับพื้นที่บริการเครื่องดื่ม 1.4ใช้วิธีการทำความสะอาดและการจัดระเบียบที่เหมาะกับพื้นที่บริการอาหาร 1.5ระบุอุปกรณ์และสิ่งของที่ต้องได้รับการบำรุงรักษาและรายงานไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง 1.6ระบุลักษณะอาการที่ผิดปกติน่าสงสัยหรือไม่น่าไว้ใจในการทำงานของอุปกรณ์หรือสิ่งของและรายงานไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง 1.7ใช้ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เหมาะสมขณะกำลังทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.15.055.02 ให้ความช่วยเหลือพนักงาน ตามความจำเป็น	2.1 จัดความช่วยเหลือให้แก่พนักงานบริการอาหาร ตามความจำเป็น 2.2 จัดความช่วยเหลือให้แก่พนักงานบริการเครื่องดื่ม ตามความจำเป็น 2.3จัดความช่วยเหลือให้แก่พนักงานอื่น ๆ ตามความจำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.15.055.03 ทำความสะอาดและจัดระเบียบบริเวณพื้นที่สาธารณะ	3.1ระบุพื้นที่สาธารณะและอุปกรณ์/รายการสิ่งของที่จำเป็นต้องทำความสะอาด 3.2ระบุปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ 3.3ใช้วิธีการทำความสะอาดและการจัดระเบียบที่เหมาะสมกับพื้นที่สาธารณะ 3.4ระบุอุปกรณ์และรายการสิ่งของที่ต้องได้รับการบำรุงรักษาและรายงานไปยังบุคคลเกี่ยวข้อง 3.5ระบุพฤติกรรมที่ผิดปกติ น่าสงสัย หรือไม่น่าไว้ใจต่อการทำงานและรายงานไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3.6ใช้ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เหมาะสมขณะกำลังทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

• ความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์ เช่น การสื่อสาร ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การให้ความช่วยเหลือทั่วไป

(ข) ความต้องการด้านความรู้

• ความรู้ด้านนโยบายและขั้นตอน เกี่ยวกับการทำความสะอาด การจัดระเบียบสถานประกอบการ การบริการลูกค้า

• ความรู้ภาพรวมเกี่ยวกับกฎหมายของประเทศและแผน/โครงการขององค์กรเกี่ยวกับการจัดการด้านอาหาร สุขอนามัยส่วนบุคคล สถานที่ทั่วไป สุขอนามัยและความปลอดภัยของอาหาร

• ความรู้ด้านการทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อโรค เคมีภัณฑ์ที่ใช้ รวมทั้ง เทคนิคและวิธีการ

• ความรู้ด้านข้อกำหนดเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมทั้ง การจัดการด้วยแรงงานและการใช้ สารเคมี

• ความรู้ภาพรวมเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวกับบริการและการจัดเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

•
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

• ผลสอบข้อเขียน
• ผลการสัมภาษณ์
• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

• ข้อสอบข้อเขียน
• การสัมภาษณ์
• การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
• การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
• การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- พื้นที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม อาจครอบคลุม
- พื้นที่บาร์
- พื้นที่รับประทานอาหาร ศูนย์อาหาร และร้านอาหาร
- พื้นที่จัดเลี้ยงและให้ความบันเทิง
- พื้นที่ส่วนหลังและพื้นที่ส่วนหน้า
- พื้นที่กลางแจ้ง รวมทั้ง สนามกีฬา และสระว่ายน้ำ
- อุปกรณ์สำหรับให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม อาจครอบคลุม
- เคาน์เตอร์บริการ เครื่องบันทึกการเก็บเงิน ที่จัดแสดงสินค้า ด้านหน้าเคาน์เตอร์/บาร์ กระจก ชั้นวางสินค้า ชั้นเก็บสินค้า ดอกไม้สำหรับจัดแสดง
- อุปกรณ์ให้บริการ ได้แก่ อุปกรณ์บริการเครื่องดื่ม ครอบคลุม เครื่องทำเบียร์สด ตู้กดเครื่องดื่ม (Post-mix) เครื่องทำกาแฟ เครื่องล้างแก้ว เครื่องแก้ว ถาด รถเข็น เครื่องทำความเย็น และอุปกรณ์บริการอาหาร รวมทั้ง รถเข็นอาหาร (Gueridon) ถ้วยชาม และช้อนส้อม
- ปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำความสะอาดในพื้นที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม อาจครอบคลุม
- มาตรฐาน นโยบายและขั้นตอนขององค์กร
- ความจำเป็นที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดการหยุดชะงักในการปฏิบัติงาน
- เวลาของการทำความสะอาด
- ความจำเป็นในการปรึกษากับเพนักงานฝ่ายปฏิบัตงาน ก่อนการทำความสะอาด
- การทำความสะอาดและเทคนิคการจัดระเบียบ อาจครอบคลุม
- การกวาดและการถู
- การเช็ดและการขัด

- การซักผ้าด้วยผงซักฟอกและการฆ่าเชื้อ
- การทำความสะอาด ทั้งแบบแห้งและแบบเปียก
- การกำจัดขยะ ครอบคลุม การล้างแก้ว ขวด และกระป๋อง การเช็ดโต๊ะ ถาด การทำลายเอกสาร และขยะอื่น ๆ
- การเปลี่ยนและเติมสิ่งของตามรายการ เช่น จานรองแก้ว โต๊ะและเก้าอี้ อุปกรณ์เสริม สื่อส่งเสริมการขาย ผลิตภัณฑ์ ของที่ระลึก
- การทำความสะอาดภายนอก เครื่องดูดฝุ่น เครื่องขัดโลหะ เครื่องขัดเงา เครื่องขัดทั่วไป
- พฤติกรรมที่ผิดปกติ น่าสงสัย หรือไม่น่าไว้ใจต่อการทำงาน อาจครอบคลุม
- ลูกค้าอยู่ในพื้นที่ที่ไม่ได้รับอนุญาตให้เข้า
- คนเมาและบุคคลที่ก่อความรำคาญ
- บุคคลต้องห้าม
- บุคคลที่อายุต่ำกว่าที่กำหนด
- คนเร่ร่อนหรือบุคคลที่ไม่พึงปรารถนาอื่น ๆ
- บุคคลที่มีพฤติกรรมสับสนหรือต่อต้านสังคม
- ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เหมาะสม อาจครอบคลุม
- การทักทายและอำลาลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และสถานที่
- ทักษะการขาย รวมทั้ง การแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ
- การแนะนำลูกค้า เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่
- การจองห้องพัก ตามความต้องการของลูกค้า
- ความให้ความช่วยเหลือเรื่องกระเป๋าสัมภาระ
- การให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติม แก่เพื่อนพนักงาน
- ช่วยเหลือพนักงานบริการอาหาร อาจเกี่ยวข้องกับ
- การยกและลำเลียงภาชนะสำหรับบริการ ถ้วยชาม ช้อนส้อม และ ถาด ตามความจำเป็น
- การทำความสะอาดโต๊ะ และเทก้นบุหรี่ทิ้ง
- การทำหน้าที่ประจำเตาอบ และจุดต้อนรับแทน
- การจัดโต๊ะให้พร้อมใช้
- การทำหน้าที่เป็นพนักงานเดินอาหาร (Runner)
- การจัดผ้าที่จำเป็นต้องใช้
- การขนย้ายและการเติมของในรถเข็น เช่น รถเข็นเตาย่าง รถเข็นออเดิร์ฟ รถเข็นอาหาร(Geridon) รถเข็นขนม
- การล้างถ้วยชามและช้อนส้อม เพื่อรองรับการบริการในระยะสั้นให้ทันท่วงที
- การทำความสะอาดบริเวณที่มีน้ำหกหรือร่องรอยจากอุบัติเหตุต่าง ๆ
- ความช่วยเหลือพนักงานอื่น ๆ อาจครอบคลุม
- การตอบสนองต่อการร้องขอจากพนักงาน อาจครอบคลุม พนักงานบาร์ พนักงานต้อนรับในห้องอาหาร พนักงานแผนกครัว พนักงานทำความสะอาด พนักงานบริการห้องพัก พนักงานต้อนรับส่วนหน้า
- การให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสัมภาระ
- การส่งต่อข้อความ
- การให้ความช่วยเหลือทั่วไปแก่ลูกค้า
- การทำหน้าที่แทนพนักงานในแผนกอื่น ๆ ตามความจำเป็น
- การย้ายสินค้าคงคลัง
- การจัดส่งสินค้า
- พื้นที่สาธารณะ อาจครอบคลุม
- ห้องโถงต้อนรับ คอบคลุม โต๊ะและเก้าอี้ พรม เปียโน ประตู หน้าต่าง กำแพง สิ่งของจัดแสดง ต้นไม้และดอกไม้สำหรับตกแต่ง
- พื้นที่ร้านค้าและโทรศัพท์ ครอบคลุม ประตู หน้าต่าง โทรศัพท์ บูธ และพื้น
- พื้นที่ภายนอกอาคาร ครอบคลุม ทางเท้า ทางเดินในสวนและการแสดง สระว่ายน้ำและพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.15.063

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการติดต่อประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่ให้บริการ การทำความสะอาดและกำจัดสิ่งของที่ไม่จำเป็นออกจากพื้นที่ให้บริการอาหาร การรักษาความสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.15.063.01 ติดต่อประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่ให้บริการ	1.1 ถ่ายทอดข้อมูลในลักษณะที่ชัดเจนและรัดกุมโดยใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม 1.2ตรวจสอบและดูแลจุดให้บริการบริเวณห้องครัวเพื่อให้แน่ใจว่าอาหารได้ถูกนำไปบริการให้ลูกค้าทันที 1.3 ตรวจสอบอาหารว่าสอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กร 1.4 ส่งต่ออาหารไปยังจุดบริการอย่างถูกต้องและเหมาะสมตามข้อปฏิบัติขององค์กร 1.5ให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงานในการเตรียมความพร้อมของสิ่งของที่ใช้ในการให้บริการ 1.6ระบุรายการสิ่งของที่จำเป็นเพิ่มเติมจากห้องครัวโดยการตรวจสอบดูแลพื้นที่ให้บริการและให้คำปรึกษากับเพื่อนร่วมงานบริการคนอื่นๆ 1.7ทำการยื่นคำร้องไปยังพนักงานในห้องครัวตามความต้องการที่ได้ระบุไว้	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.15.063.02 ทำความสะอาดและกำจัดสิ่งของที่ไม่จำเป็นออกจากพื้นที่ให้บริการอาหาร	2.1ขนย้ายสิ่งของที่ใช้แล้วออกจากพื้นที่ให้บริการไปยังพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการทำความสะอาดได้อย่างปลอดภัย 2.2จัดการกับเศษอาหารตามกฎระเบียบด้านสุขอนามัยและข้อปฏิบัติขององค์กร 2.3ทำความสะอาดและจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ตามกฎระเบียบด้านสุขอนามัยและข้อปฏิบัติขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.15.063.03 รักษาความสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.1ปฏิบัติตามความต้องการและความคาดหวังของเพื่อนร่วมงานโดยให้สอดคล้องกับมาตรฐานนโยบายและวิธีปฏิบัติงานขององค์กร ภายในกรอบเวลาที่ได้รับการยอมรับ 3.2 ช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งในที่ทำงานและบริหารจัดการในสถานการณ์ยากลำบากเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนด 3.3รวบรวมผลตอบรับอย่างไม่เป็นทางการเพื่อระบุและดำเนินการปรับปรุงผลิตภัณฑ์การบริการและกระบวนการหรือผลการตอบรับสำหรับเพื่อนร่วมงาน 3.4 จัดการข้อร้องเรียนในเชิงบวก ปรึกษาพูดคุยกับผู้ทำการร้องเรียนอย่างละมุนละม่อมและสุภาพ 3.5 ไม่เลือกปฏิบัติต่อคนที่มีทัศนคติและภาษาที่ต่างกันในทุกๆ ครั้งที่ติดต่อประสานงานกับพนักงาน	แฟ้มสะสมผลงาน ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้หลักการของทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- ความสามารถในการใช้เทคนิคการฟังและการเสนอแนะ รวมทั้ง เทคนิคการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทีม
- ความสามารถในการระบุความต้องการและความกังวลของผู้อื่น
- ความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งและบทบาท

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานประกอบการ
- ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสั่งและการบริการ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

• แฟ้มสะสมผลงาน
• ผลการสัมภาษณ์
• ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
• ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
• ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

• ผลสอบข้อเขียน
• ผลการสัมภาษณ์
• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

• ข้อสอบข้อเขียน
• แฟ้มสะสมผลงาน
• การสัมภาษณ์
• การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
• การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
• การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
• การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม อาจครอบคลุม
- การใช้คำถามทั้งแบบเปิดและแบบปิด
- การพูดอย่างชัดเจนและกระชับ
- การใช้ภาษาและโทนเสียงที่เหมาะสม
- การใส่ใจ
- จุดบริการ อาจครอบคลุม
- จุดพักอาหาร
- บริเวณบุฟเฟ่ต์
- พื้นที่ให้บริการในห้องครัว
- การบริการในห้องพัก
- ตรวจสอบอาหาร อาจครอบคลุม
- เครื่องหมาย
- การหกล้น

- การหยด
- เครื่องสำหรับตกแต่งอาหาร
- การขัดแย้งกับการสั่งอาหาร
- สิ่งของเพิ่มเติม อาจครอบคลุม
- การเปลี่ยนแปลงรายการในเมนู เช่น การเพิ่มหรือการตัดส่วนประกอบของอาหาร
- การเสิร์ฟอาหารแบบแบ่งเป็นชิ้นเล็ก ๆ
- การเสิร์ฟอาหารเรียกน้ำย่อย เป็นอาหารจานหลัก
- พื้นที่ที่เหมาะสม อาจครอบคลุม
- ห้องเก็บอาหารและเครื่องดื่ม
- บริเวณล้างหม้อ
- ห้องเก็บอุปกรณ์ประเภทเครื่องเงิน
- ห้องเก็บของ
- ความขัดแย้ง อาจครอบคลุม
- ความขัดแย้งกันในกลุ่ม
- ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน
- ความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ อาจครอบคลุม
- การทบทวนถึงเหตุการณ์ที่สำคัญ
- การตั้งคำถามที่ไม่ได้เตรียมมาก่อนกับลูกค้า เพื่อทราบมุมมองที่มีต่อสินค้าและ/หรือการบริการ
- การแลกเปลี่ยนความเห็นกับลูกค้า
- การสอนงานและให้คำปรึกษา
- การเปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่น
- ทัศนคติและภาษาที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อาจครอบคลุม
- ภาษาที่เกี่ยวข้องกับชนชาติและชาติพันธุ์
- การไม่ตั้งข้อสันนิษฐานเกี่ยวกับความสามารถทางกายภาพหรือปัญญา
- การใช้ภาษาที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ ในการพรรณนาถึงบุคคลทุพพลภาพ
- การใช้ภาษาที่ไม่ครอบคลุมการแบ่งแยกเพศและเพศสภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน