

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 4

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**
2.01.008	ศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมการบริการ
2.01.009	จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
2.01.011	ปฏิบัติงานธุรการ
2.01.014	รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
2.04.145	จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ
2.06.076	จัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์
2.06.084	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป

2.06.086	พัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้
2.06.240	ออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ
2.08.239	สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน
2.16.106	ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน
2.16.139	จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน
2.16.241	ดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในสถานประกอบการ

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะทางความคิดและปฏิบัติที่หลากหลาย เป็นบุคคลที่มีทักษะระดับฝีมือเฉพาะทางและเทคนิคในการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมหน่วยสมรรถนะอาชีพ ระดับ 1 2 และ 3 ตลอดจน สามารถศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมการบริการ จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง ปฏิบัติงานธุรการ รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ จัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์ ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป พัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้ ออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน และดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในสถานประกอบการ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

บุคคลที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 4 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ดังนี้

ระดับ 1 จำนวน 7 หน่วย

ระดับ 2 จำนวน 14 หน่วย

ระดับ 3 จำนวน 8 หน่วย

ระดับ 4 จำนวน 13 หน่วย

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

หัวหน้างานห้องอาหาร (Restaurant Supervisor) หัวหน้าฝ่ายจัดเลี้ยง (Banquet Supervisor) หัวหน้าฝ่ายบริการอาหารในห้องพัก (Room Service Supervisor)

หมายเหตุ : (ข้อแนะนำเฉพาะสำหรับคุณวุฒิวิชาชีพนี้) ไม่มี

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

2.01.008 ศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมการบริการ
2.01.009 จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
2.01.011 ปฏิบัติงานธุรการ
2.01.014 รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า

2.04.145 จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ

2.06.076 จัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์

2.06.084 ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป

2.06.086 พัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้

2.06.240 ออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ

2.08.239 สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน

2.16.106 ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน

2.16.139 จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน

2.16.241 ดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในสถานประกอบการ

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
			2.04	รักษาความปลอดภัย
			2.06	บริหารงานทั่วไป
			2.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์
			2.16	บริหารและเป็นผู้นำ

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	2.01.008	ศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมการบริการ	2.01.008.01	แสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบริการ
				2.01.008.02	หาข้อมูลและปรับใช้ระเบียบข้อบังคับและจริยธรรมด้านอุตสาหกรรมการบริการ
				2.01.008.03	ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ
		2.01.009	จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง	2.01.009.01	ตอบสนองข้อร้องเรียน
				2.01.009.02	ระบุและจัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง
				2.01.009.03	แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
		2.01.011	ปฏิบัติงานธุรการ	2.01.011.01	ทำกระบวนการจัดการเอกสาร
				2.01.011.02	ร่างจดหมาย
				2.01.011.03	ดูแลระบบเอกสาร
		2.01.014	รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	2.01.014.01	ระบุและวิเคราะห์คำร้องเรียน
				2.01.014.02	ตอบสนองต่อคำร้องเรียน
				2.01.014.03	ตรวจสอบและหาข้อตกลงที่จะดำเนินการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคำร้องเรียน
				2.01.014.04	อ้างอิงถึงส่วน/บุคคลที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาคำร้องเรียน
2.04	รักษาความปลอดภัย	2.04.145	จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ	2.04.145.01	ระบุระดับของความเดือดร้อนหรือความรำคาญที่อาจจะเกิดขึ้น
				2.04.145.02	ประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่เหมาะสม
				2.04.145.03	ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2.06	บริหารงานทั่วไป	2.06.076	จัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์	2.06.076.01	กำหนดการนำเสนอและรูปแบบของเอกสาร
				2.06.076.02	จัดทำเอกสาร

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
2.06	บริหารงานทั่วไป	2.06.076	จัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์	2.06.076.03	พิมพ์และนำส่งเอกสาร
		2.06.084	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	2.06.084.01	เข้าถึงและใช้งานเครื่องมือทางธุรกิจ
				2.06.084.02	เลือกใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกิจ
				2.06.084.03	ดูแลรักษาเทคโนโลยี
		2.06.086	พัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้	2.06.086.01	พัฒนานโยบายการดำเนินงาน
				2.06.086.02	บริหารและตรวจสอบนโยบายการดำเนินงาน
				2.06.086.03	ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
		2.06.240	ออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ	2.06.240.01	ออกแบบรายงานในรูปแบบต่าง ๆ
				2.06.240.02	จัดเตรียมรายงานรูปแบบต่าง ๆ
				2.06.240.03	นำเสนอรูปแบบรายงานรูปแบบต่าง ๆ
2.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	2.08.239	สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน	2.08.239.01	เตรียมการสอนงาน
				2.08.239.02	สอนงานพนักงาน
				2.08.239.03	ควบคุมและทบทวนงบประมาณ
2.16	บริหารและเป็นผู้นำ	2.16.106	ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน	2.16.106.01	อธิบายหลักการพื้นฐานของการสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน
				2.16.106.02	สร้างและรักษาความสัมพันธ์และการสนับสนุนที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน
				2.16.106.03	ให้การสนับสนุน/การเรียนรู้ อย่างมีโครงสร้างแก่เพื่อนร่วมงาน
				2.16.106.04	ให้การสนับสนุน/การเรียนรู้อย่างไม่มีโครงสร้างแก่เพื่อนร่วมงาน
		2.16.139	จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	2.16.139.01	ระบุหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
				2.16.139.02	พัฒนาและดำรงรักษากรอบการปฏิบัติงานเพื่อคงไว้ซึ่งข้อกำหนดด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
2.16	บริหารและเป็นผู้นำ	2.16.139	จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	2.16.139.03	จัดให้มีกระบวนการระบุความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย
				2.16.139.04	จัดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย
				2.16.139.05	จัดให้มีกระบวนการควบคุมความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย
				2.16.139.06	สอบสวนการบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
				2.16.139.07	ประเมินความมีประสิทธิผลของงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
		2.16.241	ดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในสถานประกอบการ	2.16.241.01	ระบุประเด็นการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กของนักท่องเที่ยว
				2.16.241.02	อธิบายการดำเนินการระดับประเทศ ภูมิภาค และนานาชาติ เพื่อป้องกันการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กของนักท่องเที่ยว
				2.16.241.03	อธิบายการดำเนินงานที่สามารถทำได้และสร้างความตระหนักในที่ทำงานเพื่อปกป้องเด็กจากการใช้ประโยชน์ทางเพศของนักท่องเที่ยว

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.01.008

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมการบริการ

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการ ศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมการบริการ ซึ่งเกี่ยวกับการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบริการ การหาข้อมูลและปรับใช้ประเด็นทางกฎหมายและจริยธรรมกับอุตสาหกรรมการบริการ การหาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบริการอยู่เสมอ

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)
2.01.008.01 แสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบริการ	1.1 ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง 1.2หาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ 1.3เข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ 1.4ใช้ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวในบริบทที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน 1.5ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.008.02 หาข้อมูลและปรับใช้ระเบียบข้อบังคับและจริยธรรมด้านอุตสาหกรรมการบริการ	2.1หาข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นทางกฎหมายและประเด็นทางจริยธรรมที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ 2.2ดำเนินกิจกรรมอุตสาหกรรมการบริการวันต่อวันให้สอดคล้องกับภาระผูกพันทางกฎหมายและจริยธรรมในอุตสาหกรรม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.01.008.03 ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.1ระบุและใช้ช่วงของโอกาสในการปรับปรุงความรู้ทั่วไปของเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว 3.2ติดตามประเด็นที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว 3.3แบ่งปันความรู้กับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานตามความเหมาะสมและนำความรู้นี้ไปเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการทำงานในแต่ละวัน	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

- ความสามารถในการค้นหาแหล่งข้อมูลของอุตสาหกรรม
- ความสามารถในการทำวิจัยขั้นพื้นฐาน
- ความสามารถในการระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับส่วนงานต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมบริการและความสัมพันธ์ระหว่างกัน ครอบคลุม ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกครัว แผนกแม่บ้าน ธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว และธุรกิจจัดนำเที่ยว
- ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การจัดกิจกรรมด้านคุณภาพและการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมทั้ง บทบาทของสมาชิกแต่ละคนในกระบวนการด้านคุณภาพ
- ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของสหภาพการค้าและกลุ่มนายจ้าง ในอุตสาหกรรม
- ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรม รวมทั้ง การลดปริมาณของเสียและการรีไซเคิล
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ และแนวทางที่ใช้ในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมทั้ง วัตถุประสงค์หลัก ข้อกำหนด และผลกระทบต่อพนักงานแต่ละคน

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

ข้อมูล อาจครอบคลุม

- ส่วนงานต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมบริการและความสัมพันธ์ระหว่างกัน
- ความสัมพันธ์ระหว่างภาคการท่องเที่ยวและการบริการ
- ความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมการบริการและอุตสาหกรรมอื่น ๆ
- ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม
- ประเด็นด้านอุตสาหกรรมสัมพันธ์และองค์กรหลักที่เกี่ยวข้อง
- โอกาสการทำงานในอุตสาหกรรม
- จริยธรรมการทำงาน ที่จำเป็นในอุตสาหกรรม
- ความคาดหวังของอุตสาหกรรม ต่อพนักงาน
- การประกันคุณภาพ

แหล่งข้อมูลของอุตสาหกรรม อาจครอบคลุม

- สื่อต่าง ๆ
- หนังสืออ้างอิง
- ห้องสมุด
- กลุ่มสหภาพ
- สมาคมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม
- วารสารที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม
- อินเตอร์เน็ต

อุตสาหกรรมอื่น ๆ อาจครอบคลุม

- อุตสาหกรรมบันเทิง
- อุตสาหกรรมอาหาร
- อุตสาหกรรมการผลิตไวน์
- อุตสาหกรรมนันทนาการ
- อุตสาหกรรมค้าปลีก

ประเด็นทางกฎหมาย อาจเกี่ยวข้องกับ

- สิทธิคุ้มครองผู้บริโภค
- โอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน
- การต่อต้านการแบ่งแยกทางเชื้อชาติ รวมทั้ง การค้าประเวณีเด็ก

ประเด็นทางจริยธรรม อาจเกี่ยวข้องกับ

- การรักษาความลับ
- ค่านายหน้า
- การจองห้องเกินจำนวนจริง (Overbooking)
- การตั้งราคาขาย
- การให้ทิป ของขวัญ หรือบริการที่ไม่มีค่าธรรมเนียม
- การแนะนำสินค้า

ประเด็นที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว อาจเกี่ยวข้องกับ

- การตั้งรัฐบาลใหม่
- กลุ่มตลาดใหม่ ๆ
- สิ่งแวดล้อมและสังคม
- แรงงาน
- การลดหรือขยายตัวของอุตสาหกรรม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.01.009

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการ จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้งซึ่งเกี่ยวกับการตอบสนองกับข้อร้องเรียน การระบุและจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้ง การแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง

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)
2.01.009.01 ตอบสนองข้อร้องเรียน	1.1จัดการกับข้อร้องเรียนอย่างสุภาพและระมัดระวัง 1.2รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน 1.3จัดการกับข้อร้องเรียนตามขั้นตอนขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.01.009.02 ระบุและจัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง	2.1ระบุเหตุการณ์ความขัดแย้งและดำเนินการอย่างเหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เหตุการณ์บานปลาย 2.2ระบุภัยคุกคามต่อความปลอดภัยส่วนบุคคลของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานได้อย่างรวดเร็วและจัดการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.009.03 แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง	3.1รับผิดชอบในการหาวิธีการแก้สถานการณ์ความขัดแย้งภายในขอบเขตความรับผิดชอบของและบทบาทงานของแต่ละบุคคล 3.2จัดการกับความขัดแย้งโดยการใช้ทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเทคนิคการจัดการความโกรธ 3.3ใช้ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งในการจัดการสถานการณ์ความขัดแย้งและการหาทางออก	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

• ความสามารถในการใช้หลักการพื้นฐานของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

• ความรู้ด้านนโยบายขององค์กรเกี่ยวกับวิธีการจัดการและการแก้ไขความขัดแย้ง

• ความรู้ด้านนโยบายขององค์กรเกี่ยวกับวิธีการตอบสนองกับข้อร้องเรียน

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

ข้อร้องเรียน อาจเกี่ยวข้องกับ

- ระดับของการบริการ
- มาตรฐานของสินค้าและบริการ
- ขั้นตอนการให้บริการ
- ข้อมูลที่ให้ลูกค้า
- ค่าธรรมเนียมและค่าบริการ
- เครื่องมือทางการตลาด

ความขัดแย้ง อาจเกี่ยวข้องกับ

- ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ
- ผู้จัดจำหน่าย
- ผู้ร่วมงาน

ภัยคุกคามต่อความปลอดภัยส่วนบุคคล อาจครอบคลุม

- ลูกค้าที่มีลักษณะเข้าข่ายใช้ความรุนแรง
- ลูกค้าที่ใช้ยาและดื่มแอลกอฮอล์
- ลูกค้ามีเรื่องชกต่อยกันเอง

ความช่วยเหลือ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ร้องเรียนผู้บริหาร
- ร้องขอพนักงานรักษาความปลอดภัย
- แจ้งตำรวจ
- เรียกรถพยาบาล

สถานการณ์ความขัดแย้ง อาจครอบคลุม

- การร้องเรียนจากลูกค้า
- ความขัดแย้งระหว่างพนักงาน
- บุคคลที่ได้รับผลจากการใช้ยาหรือดื่มแอลกอฮอล์
- ลูกค้ามาสาย
- การปฏิเสธลูกค้า ให้เข้ามาภายในอาคาร
- การไล่ลูกค้าออกจากร้าน
- การปฏิเสธคำร้องขอเงินชดเชยหรือการแลกเปลี่ยน
- ความไม่พึงพอใจ ในด้านบริการหรือคุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม

ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง อาจเกี่ยวข้องกับ

- การแสดงออก
- การฟัง
- การสื่อสารแบบอวัจนภาษา
- รูปแบบภาษาที่ใช้
- การแก้ปัญหา
- การเจรจาต่อรอง
- เทคนิคการลดชนวนความขัดแย้ง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.01.011

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานธุรการ

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการ ปฏิบัติงานธุรการ ซึ่งเกี่ยวกับ กระบวนการจัดการเอกสาร การร่างจดหมาย การดูแลระบบเอกสาร

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
1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.011.01 ทำกระบวนการจัดการเอกสาร	1.1จัดทำเอกสารด้วยอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสม ตามขั้นตอนขององค์กรและภายในระยะเวลาที่กำหนด 1.2ระบุและแก้ไข และ/หรือรายงานความผิดปกติ ตามกระบวนการขององค์กร 1.3ใช้อุปกรณ์สำนักงาน ในการจัดทำเอกสาร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.01.011.02 ร่างจดหมาย	2.1เขียนข้อความด้วยภาษาที่ถูกต้องชัดเจน 2.2 ตรวจสอบว่าข้อความไม่มีความผิดพลาดด้านคำสะกดผิด คำเชื่อมประโยคหรือผิดหลักไวยากรณ์	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.01.011.03 ดูแลระบบเอกสาร	3.1จัดเก็บเอกสารตามระเบียบองค์กร 3.2แก้ไขหรือปรับปรุงระบบบันทึกตามระเบียบองค์กร	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

• ความสามารถในการร่างจดหมายเอกสาร การดำเนินการด้านเอกสาร และการรักษาระบบเอกสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

• ความรู้ด้านนโยบายและวิธีการขององค์กร เกี่ยวกับการดำเนินการด้านเอกสาร

• ความรู้ด้านนโยบายและวิธีการขององค์กร เกี่ยวกับการใช้ระบบจัดเก็บเอกสาร

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

เอกสาร อาจครอบคลุม

- เอกสารที่ติดต่อทางไปรษณีย์ เช่น เอกสารที่ส่ง เอกสารที่ได้รับ จดหมายจากลูกค้าหรือผู้เดินสาร)

- แฟ้มข้อมูล เช่น บันทึกข้อมูลลูกค้า จดหมาย บันทึกทางการเงิน ใบเสร็จ ใบรายการสินค้า ใบสั่งซื้อสินค้า
- เอกสารทางธุรกิจ เช่น จดหมาย โทรสาร บันทึกข้อความ และรายงาน
- รายการอาหาร

ขั้นตอนขององค์กร เกี่ยวข้องกับ

- การรวมแฟ้ม
- การเย็บเล่ม
- การถ่ายเอกสาร
- การส่งพัสดุ
- การส่งจดหมายอีเล็คทรอนิค
- การเก็บเอกสาร

อุปกรณ์สำนักงาน อาจครอบคลุม

- เครื่องถ่ายเอกสาร
- เครื่องโทรสาร
- เครื่องพิมพ์เอกสาร
- เครื่องสแกน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.01.014

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการรับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุและวิเคราะห์คำร้องเรียน การตอบสนองต่อคำร้องเรียน การตรวจสอบและหาข้อตกลงที่จะดำเนินการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคำร้องเรียน
การอ้างอิงถึงส่วน/บุคคลที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาคำร้องเรียน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
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)
2.01.014.01 ระบุและวิเคราะห์คำร้องเรียน	1.1 รับและบันทึกคำร้องเรียนด้วยวาจาโดยใช้เทคนิคการฟังและการเอาใจใส่ได้อย่างถูกต้อง 1.2 ระบุลักษณะคำร้องเรียนของลูกค้าโดยใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม 1.3 เก็บรักษาแฟ้มลงทะเบียนหรือแฟ้มคำร้องเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของระบบสารสนเทศในองค์กร 1.4 ดำเนินการกับคำร้องเรียนให้สอดคล้องกับมาตรฐานนโยบายและแนวทางปฏิบัติขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.01.014.02 ตอบสนองต่อคำร้องเรียน	2.1 รับและตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวกับคำร้องเรียน 2.2 เก็บรักษาการลงทะเบียนคำร้องเรียนและข้อพิพาท	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.01.014.03 ตรวจสอบและหาข้อตกลงที่จะดำเนินการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคำร้องเรียน	3.1 ระบุและทบทวนตัวเลือกที่จะใช้ในการแก้ปัญหาคำร้องเรียนภายใต้กรอบนโยบายข้อปฏิบัติและแนวทางที่กำหนด 3.2 เห็นด้วยและยืนยันแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหาการร้องเรียนกับลูกค้า 3.3 แสดงให้ลูกค้าเห็นถึงความมุ่งมั่นในการแก้ปัญหาคำร้องเรียน 3.4 แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงผลจากการสืบสวนเรื่องคำร้องเรียน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.01.014.04 อ้างอิงถึงส่วน/บุคคลที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาคำร้องเรียน	4.1 ระบุคำร้องเรียนที่ต้องมีการอ้างอิงถึงบุคลากรอื่นๆ หรือหน่วยงานภายนอก 4.2 ส่งต่อคำร้องเรียนไปยังบุคลากรที่เหมาะสมและอยู่ในระดับความรับผิดชอบสำหรับการติดตามเรื่องต่อไป 4.3 ส่งเอกสารที่จำเป็นรวมทั้งรายงานการตรวจสอบไปยังบุคคลที่เหมาะสม 4.4 ส่งเรื่องคำร้องเรียนที่บานปลายและไม่สามารถแก้ไข้ได้ไปยังบุคคลที่เหมาะสม	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

- ความสามารถในการใช้หลักการของทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- ความสามารถในการใช้เทคนิคการฟัง การจัดการความโกรธ และการแก้ปัญหาความขัดแย้งเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ความสามารถในการระบุความต้องการและความกังวลด้านต่าง ๆ ของลูกค้า
- ความสามารถในการรับเรื่องร้องเรียน ตามนโยบายและวิธีการขององค์กรในการรับและการแก้ไขปัญหาของลูกค้า
- ความสามารถในการแนะนำวิธีการดำเนินการที่เหมาะสม จากการร้องเรียน
- ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดกระบวนการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน
- ความสามารถในการตอบโต้อย่างเหมาะสม ทั้งการร้องเรียนต่อหน้าและเป็นลายลักษณ์อักษร
- ความสามารถในการเก็บรักษาข้อมูลที่จำเป็น

(ข) ความต้องการด้านความรู้

ไม่มี

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

คำร้องเรียน อาจเกี่ยวข้องกับ

- การแสดงออกถึง ความไม่พอใจต่อผลิตภัณฑ์และการบริการอาหารและเครื่องดื่มของลูกค้า และครอบคลุม
- การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น จดหมาย จดหมายอีเล็คทรอนิค แบบฟอร์มความคิดเห็น
- การร้องเรียนด้วยวาจา แบบต่อหน้า
- การร้องเรียนด้วยวาจา ผ่านทางโทรศัพท์

เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม อาจครอบคลุม

- การฟังอย่างกระตือรือร้น
- การใช้คำถาม ทั้งแบบเปิดและแบบปิด
- การพูดอย่างชัดเจนและกระชับ
- การใช้ภาษาและโทนเสียงที่เหมาะสม
- การให้ความใส่ใจต่อลูกค้าอย่างเต็มที่

- การสื่อสารด้วยสายตา เมื่อมีปฏิสัมพันธ์ต่อหน้า
- การสื่อสารแบบอวัจนภาษาที่เหมาะสม เมื่อมีปฏิสัมพันธ์ต่อหน้า เช่น ภาษากาย ความใส่ใจ และการนำเสนอส่วนบุคคล และควรครอบคลุมถึง
- เทคนิคการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
- เทคนิคการจัดการความโกรธ
- การสังเกตการณ์ด้านความปลอดภัยส่วนบุคคล

มาตรฐาน นโยบาย และแนวทางปฏิบัติขององค์กร อาจครอบคลุม

- ขั้นตอนการร้องเรียน
- รูปแบบการรายงานตามมาตรฐานขององค์กร
- รายละเอียดงาน
- จรรยาบรรณ
- ระบบคุณภาพ มาตรฐาน และแนวทางปฏิบัติ
- นโยบายการประกันภัย/ความรับผิดชอบ

เอกสาร ครอบคลุม

- จดหมายคำร้องเรียน
- บันทึกผลตอบรับของลูกค้า รวมทั้ง คำร้องเรียน เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งในรูปแบบกระดาษและอินเตอร์เน็ต ฯลฯ
- จดหมายอีเล็คทรอนิค

ทางเลือก อาจครอบคลุม

- ทางเลือกในการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ
- ทางเลือกในการทำให้ลูกค้าพึงพอใจบางส่วน
- ทางเลือกที่ไม่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ครอบคลุม
- ทางเลือกที่สะท้อนนโยบาย ขั้นตอน และแนวทางขององค์กร

บุคคลที่เหมาะสม อาจครอบคลุม

- ผู้ที่ดำรงตำแหน่งสูงกว่าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในระบบลำดับชั้นในองค์กร
- พนักงานบริการลูกค้าที่ชำนาญ
- หน่วยงานภายนอก

แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงผล อาจครอบคลุม

- การจัดเตรียมเอกสารและ/หรือหลักฐานที่ให้การสนับสนุนคำร้องเรียนของลูกค้า
- การจัดเตรียมเอกสารและ/หรือหลักฐานที่ไม่ให้การสนับสนุนต่อคำร้องเรียนของลูกค้า
- ข้อมูล (ทางวาจาหรือลายลักษณ์อักษร) ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับคำร้องเรียนที่กำลังสืบสวน
- ข้อมูล (ทางวาจาหรือลายลักษณ์อักษร) ที่ได้รับการนำเสนอในรูปแบบที่ถูกต้องและทำให้สถานการณ์สงบขึ้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.04.145

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุระดับของความเดือดร้อนหรือรำคาญที่อาจจะเกิดขึ้น การประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่เหมาะสม การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

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

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.04.145.01 ระบุระดับของความเดือดร้อนหรือความรำคาญที่อาจจะเกิดขึ้น	1.1 ประเมินระดับความรุนแรงของความเดือดร้อนหรือความรำคาญของลูกค้า 1.2 เสนอให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ 1.3 รายงานความรุนแรงของปัญหาไปยังเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน 1.4 ขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์ที่อาจจะเป็นภัยคุกคามต่อความปลอดภัย	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.04.145.02 ประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่เหมาะสม	2.1 วิเคราะห์สถานการณ์อย่างละเอียดรอบคอบ 2.2 พิจารณาเลือกใช้วิธีการรับมือกับสถานการณ์อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร 2.3 อธิบายสถานการณ์ให้ลูกค้าทราบโดยใช้ทักษะการสื่อสารที่เหมาะสม 2.4 ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าหากจำเป็นต้องอพยพออกจากสถานที่	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.04.145.03 ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	3.1 ประเมินสถานการณ์ 3.2 รับมือกับบุคคลที่ก่อความเดือดร้อนและรำคาญอย่างเหมาะสม 3.3 รับมือกับผู้ดื่มที่อายุไม่ถึง 3.4 ปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการจัดการกับบุคคลที่มึนเมา โดยใช้การสื่อสาร การแก้ไขข้อขัดแย้ง และเทคนิคการจัดการความโกรธที่เหมาะสม
- ทักษะการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์และอำนาจความรับผิดชอบ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับผลเสียจากการดื่มสุราและเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการจำหน่ายสุราและเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์
- ความรู้เกี่ยวกับข้อดีของการสร้างสภาพแวดล้อมการจำหน่ายสุราและเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์โดยมีความรับผิดชอบ
- ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการประเมินบุคคลที่ดื่มสุราหรือเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์จนมึนเมา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

• ผลการสัมภาษณ์
• ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
• ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

• ผลการสัมภาษณ์
• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

• การสัมภาษณ์
• การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
• การสาธิตการปฏิบัติงาน
• 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

ประเมินระดับความรุนแรงของความเดือดร้อนหรือรำคาญของลูกค้า อาจครอบคลุม

- สังเกตการณ์พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป
- ติดตามประเมินระดับของเสียง
- ติดตามประเมินจำนวนเครื่องดื่มที่สั่ง
- เสิร์ฟเครื่องดื่มให้ช้าลง

ความช่วยเหลือ อาจครอบคลุม

- จัดหาการขนส่งให้แก่ลูกค้าที่ต้องการเดินทางกลับ
- แนะนำให้เข้าพักที่ห้องพักของโรงแรม
- ให้ความช่วยเหลือในการเดินทางออกจากสถานที่

บุคคลที่เหมาะสม อาจครอบคลุม

- ผู้จัดการ
- เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
- เจ้าหน้าที่ตำรวจ

- รถพยาบาล

วิธีการรับมือกับสถานการณ์ อาจครอบคลุม

- การเตือนทางวาจา
- สอบถาม/ขอร้องให้บุคคลนั้นออกจากสถานที่
- ขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น

ทักษะการสื่อสารที่เหมาะสม อาจเกี่ยวข้องกับ

- อธิบายสถานการณ์ให้แก่ลูกค้าทราบ
- ให้คำแนะนำหรือทางเลือกแก่ลูกค้า
- ใช้สำเนียงและน้ำเสียงที่สุภาพและให้ความเคารพ และไม่ส่งเสียงดัง ขณะที่เจรจา
- ใช้ดุลยพินิจ การตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและไหวพริบปฏิภาณ
- ใช้ทักษะการจัดการความขัดแย้ง

ประเมินสถานการณ์ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ลูกค้ามีพฤติกรรมหรืออยู่ในสภาพที่มึนเมา
- ลูกค้ามีพฤติกรรมที่รุนแรงหรือไม่เป็นระเบียบอย่างผิดปกติ
- กรณีนักดื่มวัยเยาว์

รับมือกับบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน อาจเกี่ยวข้องกับ

- ให้ข้อแนะนำและ/หรือทางเลือกแก่ลูกค้า
- สอบถาม/ร้องขอให้ลูกค้าออกจากสถานที่
- ปฏิเสธการขายสุราหรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ผสม
- รับมือกับผู้ดื่มที่อายุไม่ถึง อาจเกี่ยวข้องกับ
- ขอดูบัตรประจำตัวประชาชนหรือ Passport
- ปฏิเสธการขายสุราหรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ผสม
- ดำเนินการสอบถาม/ร้องขอในสถานที่ที่เหมาะสม เพื่อขอให้ลูกค้าออกจากสถานที่

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.06.076

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดการนำเสนอและรูปแบบของเอกสาร การจัดทำเอกสาร การพิมพ์และนำส่งเอกสาร

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

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.06.076.01 กำหนดการนำเสนอและรูปแบบของเอกสาร	1.1 เลือกซอฟแวร์ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับเอกสารที่จะจัดทำ 1.2 เลือกเค้าโครงและรูปแบบของเอกสารอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับแนวทางขององค์กร 1.3 หารือถึงรูปแบบและการนำเสนอเอกสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.06.076.02 จัดทำเอกสาร	2.1 ผลิตเอกสารตามรูปแบบที่กำหนด 2.2 ผลิตเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนด 2.3 บันทึกเอกสารเป็นประจำเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล 2.4 รวมข้อมูลจากซอฟต์แวร์ชุดเดียวกันหรือจากหลาย ๆ ชุดตามความจำเป็น 2.5 ตรวจทานร่างเอกสาร ก่อนการพิมพ์	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.06.076.03 พิมพ์และนำส่งเอกสาร	3.1 ใช้คำสั่งการพิมพ์ 3.2 ตรวจทานเอกสาร 3.3 ทำการแก้ไข เพื่อปรับปรุงเอกสารให้เป็นไปตามคุณลักษณะที่กำหนด 3.4 พิมพ์และนำเสนอเอกสาร	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

- ทักษะเกี่ยวกับการใช้ระบบพื้นฐานของโปรแกรมสำเร็จรูป
- ทักษะเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์การพิมพ์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของเอกสารทางธุรกิจ

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

ซอฟแวร์ อาจครอบคลุม

- การประมวลผลคำ (Word Processing)
- ตารางคำนวณ (Spreadsheet)
- โปรแกรมนำเสนองาน (PowerPoint)
- ฐานข้อมูล (Database)

เอกสาร อาจครอบคลุม

- รายงาน
- โทรสาร
- บันทึกข้อความ
- ใบงาน
- จดหมาย

แนวทางขององค์กร อาจเกี่ยวข้องกับ

- รูปแบบของจดหมายธุรกิจ
- รูปแบบของบันทึกข้อความ โทรสาร
- รูปแบบของรายงานทางธุรกิจ

บุคคลที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุม

- หัวหน้างาน
- ผู้สร้างเอกสาร
- ผู้ร่วมงาน

รูปแบบและการนำเสนอเอกสาร อาจเกี่ยวข้องกับ

- เครื่องหมายวรรคตอน
- รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ
- รูปแบบจดหมายธุรกิจ
- รูปแบบรายงาน

ตรวจทานร่างเอกสาร อาจเกี่ยวข้องกับ

- การใช้ฟังก์ชั่นตรวจสอบการสะกด
- การใช้ฟังก์ชั่นการตรวจสอบไวยากรณ์
- การตรวจสอบการแบ่งหน้า
- การตรวจสอบสำเนา/เอกสารจริง ตรวจสอบสำเนา/เอกสารฉบับร่าง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.06.084

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและใช้เครื่องมือทางธุรกิจ การเลือกใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกิจ การดูแลรักษาเทคโนโลยี

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
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)
2.06.084.01 เข้าถึงและใช้งานเครื่องมือทางธุรกิจ	1.1กำหนดเครื่องมือทางธุรกิจ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบอินเตอร์เนตแบบไร้สายที่จำเป็นที่จะต้องใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและขั้นตอนขององค์กร 1.2 ใช้เครื่องมือทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสอดคล้องกับนโยบายและวิธีการขององค์กร 1.3 บำรุงรักษาเครื่องมือทางธุรกิจที่จำเป็นในการสนับสนุนกิจกรรมในสถานที่ทำงาน 1.4 เก็บเครื่องมือทางธุรกิจตามขั้นตอนขององค์กร เพื่อลดการโจรกรรมและการฉ้อโกง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.06.084.02 เลือกใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกิจ	2.1 เลือกเทคโนโลยีทางธุรกิจหรือการใช้ซอฟแวร์ที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุความต้องการของงานที่ทำและขององค์กร 2.2 ใช้เทคโนโลยีในทางที่จะส่งเสริมสภาพแวดล้อมและส่งเสริมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.06.084.03 ดูแลรักษาเทคโนโลยี	3.1 ระบุและเปลี่ยนวัสดุสิ้นเปลืองตามคำแนะนำของผู้ผลิตและความต้องการขององค์กร 3.2 ดำเนินการและจัดให้มีการซ่อมบำรุงประจำเพื่อให้แน่ใจว่าอุปกรณ์ที่ได้รับการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ผลิตและความต้องการขององค์กร 3.3 ระบุความผิดพลาดของอุปกรณ์และหาการดำเนินการที่เหมาะสมหรือขอความช่วยเหลือพิเศษตามคำแนะนำของผู้ผลิต	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการปฏิบัติตามขั้นตอนการบำรุงรักษาอุปกรณ์ทั่วไป
- ทักษะการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งการตรวจสอบ การรายงานความผิดปกติ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้านข้อมูล คำแนะนำ วิธีการเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจในอุตสาหกรรม
- ความรู้เกี่ยวกับการเลือกคุณสมบัติทั่วไปของเทคโนโลยี อาทิ ฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์ที่เหมาะสมกับภาคอุตสาหกรรม

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- 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

เครื่องมือทางธุรกิจ อาจครอบคลุม

- ข้อมูลความรู้และทรัพย์สินทางปัญญา
- การเงิน
- สิ่งอำนวยความสะดวก
- อุปกรณ์ต่าง ๆ
- เครื่องใช้สำนักงาน

ลดการโจรกรรมและการฉ้อโกง อาจครอบคลุม

- ระบบรักษาความปลอดภัย
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและสอบสวน (ตำรวจ)
- สถานที่เก็บแบบล็อคได้
- กระบวนการควบคุมสต็อก
- การจำกัดจำนวน

เทคโนโลยีทางธุรกิจ อาจครอบคลุม

- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์
- กล้องดิจิตอล
- เทคโนโลยีการเฝ้าระวังและการรักษาความปลอดภัย
- อุปกรณ์ป้อนข้อมูลแบบพกพา
- ระบบการสื่อสาร

ซอฟต์แวร์ อาจครอบคลุม

- การประมวลผลคำ (Word Processing)
- การจัดทำบัญชี (Accounting)
- ฐานข้อมูล (Database)
- การนำเสนอ (Presentation)
- โปรแกรมสำหรับติดต่ออินเทอร์เน็ต (Internet Browser)

กระบวนการการทำงาน อาจเกี่ยวข้องกับ

- กระบวนการการสำรองห้องพัก
- กระบวนการจัดทำคลังสินค้า
- กระบวนการการบันทึกทางการเงิน
- กระบวนการผลิตเอกสาร

วัสดุสิ้นเปลือง อาจครอบคลุม

- หมึกพิมพ์
- เทป
- แผ่นดิสก์
- เครื่องบันทึกข้อมูล (USB)
- อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ต่อเชื่อมภายนอก

การซ่อมบำรุงประจำ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การเพิ่มพื้นที่ในฮาร์ดดิสก์
- การทำความสะอาดฝุ่นพื้นผิวอุปกรณ์ ทั้งภายในและภายนอก
- การใช้โปรแกรมป้องกันไวรัส
- การสำรองไฟล์ ก่อนการบำรุงรักษา
- การตรวจสอบและปรับปรุงโปรแกรมให้ทันสมัย
- ลบไฟล์/โปรแกรมที่ไม่พึงประสงค์

ความช่วยเหลือเฉพาะกิจ อาจครอบคลุม

- การสนับสนุน ในการบำรุงรักษาจากภายใน
- การสนับสนุน ในการบำรุงรักษาจากภายนอก
- การขอความช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชน
- ผู้รับเหมา
- ผู้ผลิต

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.06.086

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ พัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนานโยบายการดำเนินงาน การบริหารและตรวจสอบนโยบายการดำเนินงาน การจัดการควบคุมการประเมินผล

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
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)
2.06.086.01 พัฒนานโยบายการดำเนินงาน	1.1 พัฒนานโยบายการดำเนินงานและกลยุทธ์โดยพิจารณาจากการตรวจสอบความต้องการของสถานที่ทำงานและการระบุโอกาสในการปรับปรุงและนวัตกรรมใหม่ 1.2 พัฒนาขอบเขตและวัตถุประสงค์ความคิดริเริ่มที่จำเป็นโดยพิจารณาจากเป้าหมายขององค์กรพนักงานและความคิดเห็นของลูกค้า 1.3 ระบุและวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อนโยบาย 1.4 ปรึกษาผู้มีส่วนได้เสียที่เหมาะสมในระหว่างการพัฒนานโยบาย 1.5 พัฒนากลยุทธ์ทรัพยากรทางการเงินที่เหมาะสม 1.6 พัฒนากรอบการบริหารและระบบที่มีความสามารถในการสนับสนุนความคิดริเริ่มในการวางแผน 1.7 ระบุและสื่อสารการจัดลำดับความสำคัญความรับผิดชอบและระยะเวลาได้อย่างชัดเจน 1.8 พัฒนาระบบการประเมินผลโดยการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานที่เหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.06.086.02 บริหารและตรวจสอบนโยบายการดำเนินงาน	2.1 จัดให้มีการประเมินผลดำเนินงานให้สอดคล้องกับระดับความสำคัญ 2.2 สังเกตการณ์ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 2.3 จัดให้มีการรายงานความคืบหน้าให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 2.4 ประเมินความต้องการในการใช้ทรัพยากรที่เพิ่มเติมและมีการดำเนินการที่เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.06.086.03 ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.1 ทบทวนนโยบายการดำเนินงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3.3 ระบุปัญหาและทำการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม 3.4 รวบรวมผลของการประเมินผลอย่างต่อเนื่องในการวางแผนและการจัดการการดำเนินงาน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

• ทักษะการวิจัย ที่เพียงพอต่อการค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูล ในประเด็นที่แตกต่างและหลากหลายแหล่งที่มา

(ข) ความต้องการด้านความรู้

• ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการวางแผนและเทคนิค รวมทั้ง โครงสร้างของนโยบายการดำเนินงาน และขั้นตอนในการวางแผน
• ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อการวางแผนขององค์กรหรือภาคอุตสาหกรรม
• ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร ตามความเหมาะสมกับภาคอุตสาหกรรม

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
• การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

นโยบายการดำเนินงาน อาจเกี่ยวข้องกับ

- สภาพแวดล้อม
- สินค้าและบริการ
- การฝึกอบรม
- ความสัมพันธ์กันระหว่างแผนกในสถานที่ทำงาน
- การเงิน

- การจัดการสินทรัพย์

กลยุทธ์ อาจครอบคลุม

- การพัฒนาลูกค้า
- การขยายพื้นที่ทางภูมิศาสตร์
- การเติบโตขององค์กร
- การเติบโตของบริการ
- การลดหนี้
- การพัฒนารายได้

วัตถุประสงค์ อาจครอบคลุม

- ยอดขาย
- รายได้
- เวลาการส่งมอบ
- มาตรฐานการให้บริการ
- จำนวนลูกค้า
- ยอดขายและเป้าหมาย
- ระดับการจองห้องพัก
- ความคิดเห็นของลูกค้าหรือพนักงาน
- อัตราการผลิตที่เพิ่มขึ้น

วิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก อาจเกี่ยวข้องกับ

- ความสามารถในการผลิตและทรัพยากร

- ทรัพยากรมนุษย์
- ทรัพยากรการเงิน
- กำลังการผลิตและวัสดุอุปกรณ์
- ระดับความสามารถของพนักงาน
- การดำเนินงาน
- ความสามารถในการสื่อสาร
- สถานที่ตั้ง /ตำแหน่ง

แนวโน้มและการพัฒนา

- ตลาดเศรษฐกิจ
- ระบบนิเวศ/สิ่งแวดล้อม
- กิจกรรมของรัฐบาล
- กิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรม
- ประชากร
- เทคโนโลยี
- อุตสาหกรรม
- ข้อมูลตลาดเชิงเปรียบเทียบ
- ข้อมูลแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)
- เกณฑ์มาตรฐาน

- ข้อมูลคู่แข่ง

ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม

- กฎหมาย
- กฎระเบียบ
- มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Codes of Practice)
- อิทธิพลและความคาดหวังทางวัฒนธรรม
- ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การคุ้มครองแรงงานเด็ก ปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจครอบคลุม

- ลูกค้า
- พนักงาน
- หน่วยงานภาครัฐ
- เจ้าของ
- ผู้จัดจำหน่าย
- พันธมิตรทางธุรกิจ

การประเมินผล อาจครอบคลุม

- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)
- การวิเคราะห์ช่องว่างทางเศรษฐกิจ
- ความคิดเห็นของลูกค้า
- รายงานการปฏิบัติงาน
- ความคิดเห็นของพนักงาน

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ อาจครอบคลุม

- ยอดขาย
- ผลตอบแทนการลงทุน
- การบริการลูกค้า
- ค่าใช้จ่ายในการชำระหนี้

ทบทวนนโยบายการดำเนินงาน อาจเกี่ยวกับ

- การทบทวนทุกไตรมาศ
- วงจรชีวิตของแผนธุรกิจ
- เหตุการณ์สำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงของตลาด

ประสิทธิภาพการทำงาน อาจเกี่ยวกับ

- ส่วนแบ่งการตลาด
- ตัวเลขยอดขาย
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- การรักษาจำนวนพนักงานในองค์กร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.06.240

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการออกแบบรายงาน การจัดทำรายงาน การนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ

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)
2.06.240.01 ออกแบบรายงานในรูปแบบต่าง ๆ	1.1 กำหนดมาตรฐานการจัดทำรายงาน 1.2 ออกแบบและพัฒนาเค้าโครงการนำเสนอ (Template) 1.3 พัฒนาข้อความมาตรฐานสำหรับรายงาน 1.4 สร้างความมั่นใจว่า ใช้รูปแบบรายงานที่มีมาตรฐาน 1.5 พัฒนากลยุทธ์ในการดูแลและปรับปรุงรูปแบบรายงานอย่างสม่ำเสมอ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.06.240.02 จัดเตรียมรายงานรูปแบบต่าง ๆ	2.1 พัฒนารายงานตามข้อกำหนดหรือความต้องการ 2.2 บ่งชี้แหล่งข้อมูลหรือรายงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายงานขั้นสุดท้าย 2.3 วิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับรายงาน 2.4 จัดทำรายงาน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.06.240.03 นำเสนอรูปแบบรายงานรูปแบบต่าง ๆ	3.1 แจกจ่ายรายงานตามความต้องการของหน่วยงานภายใน 3.2 นำเสนอด้วยวาจาเพื่อสร้างความเข้าใจในรายงาน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

• ความสามารถในการใช้ระบบเก็บรักษาข้อมูล รวมทั้ง การจัดทำแผ่นงาน ระบบฐานข้อมูล การบันทึกและการดึงข้อมูล

• ความสามารถในการวิจัยและเขียนรายงาน รวมทั้ง ทักษะการประเมินผลและการวิเคราะห์

• ความสามารถในการเตรียมและนำเสนอทางวาจา

• ทักษะการใช้แป้นพิมพ์ และความสามารถในการพิสูจน์อักษร การแก้ไข และทักษะการจัดทำรายงาน เพื่อเปลี่ยนแปลงรูปแบบและโครงร่างรายงาน ตามความจำเป็น

• ทักษะการอ่านออกเขียนได้และด้านตัวเลข

• ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการจัดทำรายงาน เช่น Microsoft Word Microsoft Powerpoint และ Microsoft Excel

(ข) ความต้องการด้านความรู้

• ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงาน การใช้ข้อมูลภายในองค์กร รูปแบบเอกสารการนำเสนอ ข้อกำหนดด้านระดับชั้นความลับสำหรับข้อมูลภายในองค์กร

• ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำรายงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

• แฟ้มสะสมผลงาน

• ผลการสัมภาษณ์

• ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง

• ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว

• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

• ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

• ผลสอบข้อเขียน

• ผลการสัมภาษณ์

• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

• ข้อสอบข้อเขียน

• แฟ้มสะสมผลงาน

• การสัมภาษณ์

• การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง

• ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว

• 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

มาตรฐานการจัดทำรายงาน อาจเกี่ยวข้องกับ

- ระบุข้อกำหนดขององค์กรเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูล การจัดเก็บ ผลผลิต และคุณภาพของรูปแบบรายงานและการผลิตรายงาน
- ประเมินความสามารถด้านสารสนเทศขององค์กร ที่มีผลกระทบต่อรูปแบบและการผลิตรายงาน
- ระบุประเภทของรายงานที่องค์กรใช้อหรือต้องการใช้ ครอบคลุม รายงานการบริหารการเงิน รายงาน รายงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร รายงานด้านสถิติของผลประกอบการ รายงานสถานการณ์ในแต่ละวัน
- จัดทำรายงานที่สอดคล้องกับระเบียบทางกฎหมาย
- จัดทำรายงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดภายในองค์กร ครอบคลุม
    - โครงร่างรายงานมาตรฐานขององค์กร
    - ระดับของภาษาที่ใช้ และรูปแบบของรายงาน
    - คุณภาพการพิมพ์ (สี-ขาวดำ)
    - การใช้ซอฟต์แวร์การจัดหน้า
    - การใช้กระดาษรีไซเคิล รวมทั้ง กิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ที่เกี่ยวกับการพิมพ์ การผลิตรายงาน และการประหยัดพลังงาน
    - การพิมพ์รูปภาพ
    - การใช้สื่อผสม
    - การผลิตการนำเสนอรายงาน
    - การพิมพ์รายงานมากกว่าหนึ่งสำเนา
    - รูปแบบรายงานแบบอิเล็กทรอนิกส์และ/หรือแบบรูปเล่ม

เค้าโครงการนำเสนอ (Template) จะครอบคลุมประเด็นการออกแบบและโครงสร้าง เช่น

- หน้ากระดาษ ท้ายกระดาษ (Headers and Footers)
- การตั้งค่าหน้ากระดาษ (ระยะย่อหน้า ระยะระหว่างบรรทัด หัวข้อเรื่อง การอ้างหัวข้อเรื่อง หัวข้อย่อย)
- การใช้สัญลักษณ์องค์กร
- สารบัญ
- การจัดเค้าโครงรายงานให้ตรงกับผู้อ่าน วัตถุประสงค์ และข้อกำหนดของข้อมูล
- การสร้างความมั่นใจว่า รูปแบบลายลักษณอักษรมีคุณภาพ
- การสร้างความมั่นใจว่า ลักษณะ รูปแบบ โครงร่างสอดคล้องกับรายงานอื่น ๆ ภายในองค์กร
- การสร้างความมั่นใจว่า รายงานได้มีการทดสอบ/ทบทวน รวมทั้ง คำแนะนำที่สะท้อนกลับจากผู้อ่าน ได้ถูกนำมาแก้ไข เพื่อให้การนำเสนอเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด

พัฒนากลยุทธ์ในการดูแลและปรับปรุงรูปแบบรายงานอย่างสม่ำเสมอ ควรเกี่ยวข้องกับ

- ตรวจสอบรายงาน ให้เป็นไปตามรูปแบบมาตรฐานที่กำหนด
- ตรวจสอบคุณภาพรายงาน
- ตรวจสอบการฝึกอบรมได้ถูกจัดขึ้น เพื่อพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็น
- จัดเตรียมคู่มือมาตรฐานการจัดทำรายงาน
- จัดทำรายการตรวจสอบมาตรฐานการจัดทำรายงาน
- ประเมินรายงานกับเกณฑ์ในรายการมาตรฐานของรายงาน
- เปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและแผนขององค์กร กับมาตรฐานการจัดทำรายงานปัจจุบัน
- สอบถามความคิดเห็นจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงเค้าโครงอย่างสม่ำเสมอ

พัฒนารายงานตามข้อกำหนด อาจครอบคลุม

- ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการจัดทำรายงานกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและ/หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

- จัดทำสารบัญของรายงาน รวมทั้ง คำชี้แจงในการละเว้นข้อมูลบางอย่าง
- กำหนดรูปแบบ (Format) ของรายงาน หากไม่ถูกกำหนดไว้ในมาตรฐานการจัดทำรายงาน ขององค์กร

แหล่งข้อมูล อาจครอบคลุม

- งานภาคสนาม
- งานวิจัย
- หนังสือ/ตำราที่ตีพิมพ์
- รายงานทางวิชาการ
- รายงานในภาคอุตสาหกรรม
- เพื่อนร่วมงาน
- ฐานข้อมูลขององค์กร
- ข้อมูลสืบค้นจากอินเตอร์เน็ต
- หนังสือพิมพ์และวารสาร
- สื่อสิ่งพิมพ์ในอุตสาหกรรม
- ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

วิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็น อาจครอบคลุม

- ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และข้อกำหนด รวมทั้ง กรอบเวลา ข้อกำหนดด้านเอกสาร คำสั่งทางวาจาและลายลักษณ์อักษร แนวทางการควบคุมภายในองค์กร เอกสารในระบบคอมพิวเตอร์
- ระบุรูปแบบที่ถูกใช้และกำหนดโดยองค์กร

แจกจ่ายรายงาน อาจครอบคลุม

- แจกจ่ายรายงาน ตามแนวนโยบายขององค์กร
- จัดส่งรายงานไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- จัดส่งสำเนาทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามรายชื่อ
- ตรวจสอบด้านความปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับ
- ยืนยันการได้รับรายงาน จากผู้รับ
- แจกจ่ายในกำหนดเวลาที่เหมาะสม ให้ผู้อ่านมีเวลาเพียงพอสำหรับการศึกษา ก่อนจัดการประชุม

นำเสนอรายงานด้วยวาจา อาจครอบคลุม

- ใช้ภาษาและน้ำเสียงที่ใช้ให้เหมาะสมกับผู้ฟัง
- เตรียมเอกสารการนำเสนอที่จำเป็น
- จัดลำดับการนำเสนออย่างเหมาะสม มีสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ผู้ฟัง และเนื้อหา
- ซักซ้อมการนำเสนอ
- จัดทำอุปกรณ์ที่จะใช้ในการนำเสนอ
- ปฏิบัติตามมาตฐานขององค์กรและ/หรืออุตสาหกรรม ที่เกี่ยวกับการนำเสนอทางวาจา
- ตอบคำถามที่ได้รับอย่างถูกต้องและเหมาะสม
- ติดตามให้ข้อมูลและคำถามที่ได้เพิ่มเติมจากการนำเสนอ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.08.239

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการสอนทักษะในการทำงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการเตรียมการสอนงาน การสอนงานพนักงาน การติดตามผลการสอนงาน

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)
2.08.239.01 เตรียมการสอนงาน	1.1 ระบุความต้องการในการสอนงาน อิงตามปัจจัยต่าง ๆ 1.2 ระบุทักษะที่บกพร่องที่ควรได้รับการสอนงานจากการพูดคุยกับพนักงานที่จะเข้ารับการสอนงาน 1.3จัดเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมในการสอนงานตามนโยบายของบริษัทให้กับพนักงาน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.08.239.02 สอนงานพนักงาน	2.1 อธิบายจุดประสงค์ในการสอนงานให้กับพนักงาน 2.2 อธิบายและแสดงให้เห็นถึงทักษะเฉพาะที่จะใช้สอนงาน 2.3 สื่อสารถึงความรู้พื้นฐานที่จำเป็นอย่างชัดเจน 2.4 ตรวจสอบความเข้าใจของพนักงาน 2.5 ให้โอกาสพนักงานฝึกทักษะและตั้งคำถาม 2.6 ให้คำแนะนำในเชิงสนับสนุนและสร้างสรรค์	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.08.239.03 ควบคุมและทบทวนงบประมาณ	3.1 ควบคุมความก้าวหน้าของทักษะใหม่ในสถานที่ทำงานและให้การช่วยเหลือเชิงสนับสนุนตามความจำเป็น 3.2 รายงานความก้าวหน้าไปยังผู้เกี่ยวข้องตามความจำเป็น 3.3 ระบุปัญหาในการดำเนินงาน หรืออุปสรรคในการสอนงานและทำการแก้ไข หรือส่งต่อปัญหาไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อการแก้ไข	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

- ความสามารถในทักษะที่ได้รับการสอนงาน
- ความสามารถในการให้การสนับสนุนในการสอนงาน พร้อมด้วย คำแนะนำเชิงสนับสนุนและสร้างสรรค์
- ความสามารถในการสื่อสารอย่างชัดเจนกับบุคคลที่มาจากภูมิหลังที่หลากหลาย
- ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ในหลักการการอบรมขั้นพื้นฐาน
- ความสามารถในการติดตามความก้าวหน้าของเพื่อนร่วมงานที่ได้รับการสอนงานและประเมินประสิทธิภาพของการสอนงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

-

- ความรู้เกี่ยวกับหลักการขั้นพื้นฐานในการสอนงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- 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

- การสอนงาน อาจครอบคลุม
  - การอธิบาย
  - การสาธิต
  - การทบทวน
  - การให้คำแนะนำ
- ปัจจัย อาจครอบคลุม
  - การร้องขอการสอนงานจากเพื่อนร่วมงาน
  - การสังเกตการณ์ด้วยตนเอง และประสบการณ์ในสถานที่ทำงาน
  - แนวทางจากเพื่อนร่วมงานคนอื่น
- ทักษะที่บกพร่องที่ควรได้รับการสอนงาน อาจครอบคลุม
  - ทักษะที่ไม่จำเป็นต้องมีการอบรมอย่างเป็นทางการหรือเพิ่มเติม แต่เป็นทักษะที่ใช้ในงานทั่วไป เช่น ทักษะการบริการลูกค้า ทักษะทางเทคนิคหรือทางปฏิบัติ ทักษะการขายหรือประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ
- เวลาและสถานที่ที่เหมาะสม อาจครอบคลุม
  - ระหว่างการทำงาน
  - ก่อนหรือหลังการทำงาน
  - ในสถานที่จำลองการปฏิบัติงาน
- จุดประสงค์ในการสอนงาน อาจครอบคลุม
  - การพัฒนาทักษะ
  - การระบุถึงปัญหาของสมรรถนะในการทำงาน
  - การร้องขอจากหัวหน้างานหรือบุคคลอื่น
- ทักษะเฉพาะ อาจครอบคลุม
  - ทักษะที่รองรับในการใช้อุปกรณ์ ระบบ ระเบียบปฏิบัติใหม่
  - ทักษะที่ทำให้งานเสร็จสมบูรณ์อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล
- ความรู้พื้นฐานที่จำเป็น อาจครอบคลุม
  - ความรู้ของระบบ ระเบียบปฏิบัติ หลักการ ข้อปฏิบัติ ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของทักษะทางเทคนิค
  - ทักษะการสื่อสาร
  - ทักษะการทำงานเป็นทีม
  - ทักษะการแก้ปัญหา
  - ทักษะการวางแผนจัดการ
  - ทักษะการบริหารจัดการตัวเอง
  - ทักษะการเรียนรู้
  - ทักษะทางเทคนิค
- คำแนะนำ อาจครอบคลุม
  - การแนะนำพนักงานที่ได้รับการสอนงาน
  - การเป็นส่วนหลักในการสอนงาน
  - การมีความสร้างสรรค์เพื่อทำให้เกิดแรงจูงใจ
  - การรู้จักกาลเทศะในการสอนงาน
  - การเชื่อมโยงตามลำดับขั้นตอน

    - การมุ่งสู่ผลสำเร็จ
    - การมองผลของการเรียนรู้เป็นสำคัญ
    - การชี้แนวทางให้พนักงานเรียนรู้ได้อย่างอิสระและมีวิจารณญาณ
    - การจัดเตรียมวิธีการพัฒนาเพื่อความสำเร็จ
- ควบคุมความก้าวหน้า อาจครอบคลุม
    - การระบุความก้าวหน้าของพนักงานที่ได้รับการสอนงาน
    - การระบุถึงการเปลี่ยนแปลงของเนื้อหาในการสอนงานที่จำเป็น
    - การระบุถึงการเปลี่ยนแปลงในระบบการสอนงานที่จำเป็น
- การดำเนินงาน หรืออุปสรรคในการสอนงาน อาจครอบคลุม
    - คำแนะนำจากลูกค้า หรือผู้บังคับบัญชา
    - การสังเกตการณ์จากการปฏิบัติงาน
    - การวัดผลการปฏิบัติงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.16.106

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอธิบายหลักการพื้นฐานของการสนับสนุนวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและให้การสนับสนุนกับเพื่อนร่วมงาน การให้การสนับสนุน/การเรียนรู้อย่างมีโครงสร้างแก่เพื่อนร่วมงาน การให้การสนับสนุน/การเรียนรู้อย่างไม่มีโครงสร้างแก่เพื่อนร่วมงาน

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)
2.16.106.01 อธิบายหลักการพื้นฐานของการสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน	1.1 ระบุประโยชน์ของการริเริ่มการสนับสนุนการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน 1.2 ระบุพนักงานที่จะเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพภายในองค์กร 1.3 ระบุพนักงานที่จะเป็นผู้รับการสนับสนุนด้านวิชาชีพภายในองค์กร 1.4อธิบายถึงทรัพยากรที่อาจจะจำเป็นต้องใช้ในการให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.16.106.02 สร้างและรักษาความสัมพันธ์และการสนับสนุนที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน	2.1 นำทักษะระหว่างบุคคลมาใช้ได้อย่างเหมาะสม 2.2 สร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และความสามัคคี 2.3 ดำรงไว้ซึ่งความเป็นส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน 2.4 แบ่งปันประสบการณ์ ความคับข้องใจ และความท้าทายในสถานที่ทำงาน 2.5 ส่งเสริมและกระตุ้นเพื่อนร่วมงาน 2.6ให้ความสนใจกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์นอกเวลาการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.16.106.03 ให้การสนับสนุน/การเรียนรู้อย่างมีโครงสร้างแก่เพื่อนร่วมงาน	3.1 ระบุโอกาสและข้อตกลงในการสร้างกลไกสำหรับการสนับสนุน/การเรียนรู้นอกเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีโครงสร้าง 3.2 พัฒนากลไกสำหรับการสนับสนุน/การเรียนรู้นอกเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีโครงสร้างและมีกำหนดการ 3.3 พัฒนาโครงร่างและวัตถุประสงค์ของกลไกสำหรับการสนับสนุน/การการเรียนรู้นอกเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีโครงสร้างและกำหนดการ 3.4 ปรับเปลี่ยนการสนับสนุน/การเรียนรู้นอกเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีโครงสร้างตามความเหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.16.106.04 ให้การสนับสนุน/การเรียนรู้อย่างไม่มีโครงสร้างแก่เพื่อนร่วมงาน	4.1 ระบุโอกาสในการให้การสนับสนุน/การเรียนรู้ระหว่างการปฏิบัติงาน 4.2 ให้การสนับสนุน/การเรียนรู้ที่เหมาะสมระหว่างการปฏิบัติงาน 4.3บูรณาการการสนับสนุน/การเรียนรู้ในระหว่างการปฏิบัติงานและนอกเวลาการปฏิบัติงานเข้าด้วยกัน	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

- ความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ
- ความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เหมาะสม โดยเฉพาะทักษะในการสื่อสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือพนักงานรวมทั้งเจ้าหน้าที่
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการของการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ประโยชน์ของการริเริ่มการสนับสนุนการทำงาน อาจครอบคลุม

- ความเชื่อมั่นและความสามารถในหมู่เพื่อนร่วมงานที่เพิ่มมากขึ้น
- ความสอดคล้องต่อเนื่องในการให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น
- ระดับการลาออกของพนักงานลดลง
- ความคับข้องใจ ความกังวล และประเด็นปัญหาที่มีความรู้สึกร่วมกัน
- ความสามารถในการพิจารณาปัญหาในสถานที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีการสนับสนุน
- การทำงานกันเป็นทีมที่ดีขึ้น
- ระดับความเข้าใจต่อสถานการณ์และพนักงานคนอื่นที่สูงขึ้น

พนักงานที่จะเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพภายในองค์กร อาจครอบคลุม

- เจ้าของ
- ผู้จัดการ
- ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้าแผนก
- เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
- บุคลากรอาวุโส
- พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานเป็นเวลานาน

พนักงานที่จะเป็นผู้รับการสนับสนุนด้านวิชาชีพภายในองค์กร อาจครอบคลุม

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในทุกระดับ รวมทั้งพนักงานใหม่
- ผู้บริหารและพนักงานระดับอาวุโส
- ผู้บังคับบัญชาอื่นๆ
- พนักงานในตำแหน่งงานใหม่

ทรัพยากร อาจครอบคลุม

- เวลา
- สถานที่ที่เหมาะสมและมีความเป็นส่วนตัว
- อุปกรณ์และวัสดุในการฝึกอบรม
- สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
- การให้การสนับสนุนจากองค์กร

ทักษะระหว่างบุคคล อาจครอบคลุม

- ทักษะการสื่อสารทางวาจาและไม่ใช่ทางวาจา
- การเจรจาต่อรองและทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- การฝึกอบรมการให้คำปรึกษาและการฝึกทักษะ
- ทักษะการฟังและทักษะการซักถาม
- ทักษะการสร้างแรงบันดาลใจ
- ทักษะการวิเคราะห์
- ความสามารถในการเห็นอกเห็นใจกับคน
- ความสามารถในการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้คนที่ทำให้เกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่น
- ความสามารถในการรักษาความเชื่อมั่น
- ชั้นเชิงในการเจรจาต่อรอง
- ทักษะในการช่วยหลือเพื่อนร่วมงาน

สถานการณ์หรือเหตุการณ์นอกเวลาการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม

- ปัญหาครอบครัว/ปัญหาคู่สมรส
- ปัญหาทางการเงิน
- ปัญหาสุขภาพส่วนบุคคล
- ปัญหายาเสพติด

กลไกสำหรับการสนับสนุน/การเรียนรู้นอกเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีโครงสร้าง อาจครอบคลุม

- การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานสนับสนุนหรือจากบุคคลภายนอก
- การประชุมกลุ่ม

- การประชุมอย่างเป็นทางการ
- การอภิปรายกลุ่ม
- การให้คำปรึกษา
- การช่วยเหลือตนเองของกลุ่ม
- การฝึกอบรมเพิ่มเติมและตรงเป้าหมาย
- การกำหนดเป้าหมายให้ตรงกับประสบการณ์การทำงาน

โครงร่างและวัตถุประสงค์ อาจครอบคลุม

- การตั้งเป้าหมายส่วนตัว
- การแนะแนวอาชีพ
- การปรับเปลี่ยนของการฝึกอบรมที่มีอยู่
- การตั้งกรอบเวลาในการบรรลุเป้าหมาย
- การจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- การประสานความช่วยเหลือเสริมนอกเวลาการปฏิบัติงาน
- การบูรณาการการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบอื่นๆกับกิจกรรมการสนับสนุน/การเรียนรู้นอกเวลาการปฏิบัติงาน
- การปรับโครงร่างและวัตถุประสงค์ในปัจจุบันให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคล

ปรับเปลี่ยนการสนับสนุน/การเรียนรู้นอกเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีโครงสร้าง อาจหมายถึง

- การเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงานหรือบุคคล/กลุ่มบุคคล
- ประเด็นปัญหาที่กำลังเกิดขึ้น และความต้องการที่กำลังเปลี่ยนแปลงที่สัมผัสโดยผู้ประสานงาน
- การแก้ไขประเด็นปัญหา
- การตอบสนองต่อความต้องการในสถานที่ทำงาน เช่น พนักงานใหม่ การซื้อขายที่เพิ่มขึ้นปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน

การสนับสนุน/การเรียนรู้ระหว่างการปฏิบัติงาน อาจเกี่ยวข้องกับ

- การให้คำปรึกษาในการทำงานและการสอนงาน
- การปรับเป้าหมายและความรับผิดชอบในการทำงานที่มีอยู่
- การจัดฝึกอบรมเสริม
- การใช้ประโยชน์จากพนักงานอื่นๆเพื่อช่วยในการให้การสนับสนุน
- การปรับเปลี่ยนสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ และเครื่องมือทางกายภาพที่มีอยู่
- การให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจ
- การเชิดชู การให้รางวัล และการเฉลิมฉลองความสำเร็จ

บูรณาการการสนับสนุน/การเรียนรู้ในระหว่างการปฏิบัติงานและนอกเวลาการปฏิบัติงานเข้าด้วยกัน อาจครอบคลุม

- ประสานงานกับผู้ให้การฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชา และพนักงานอื่นๆ
- การให้ความช่วยเหลือในเรื่องการจัดตารางเวลาการทำงานใหม่
- การปรับเปลี่ยนปริมาณงานของพนักงานในปัจจุบัน
- การให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติม
- การประเมินมูลค่าพนักงานเป็นสินทรัพย์ของธุรกิจ
- การรองรับความแตกต่างของแต่ละบุคคลในด้านความต้องการ ความชอบในการเรียนรู้ จำนวนครั้งในการฝึกอบรม และวิธีการในการฝึกอบรม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.16.139

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัยในสถานที่ทำงาน การพัฒนาและดำรงรักษากรอบการปฏิบัติงานเพื่อคงไว้ซึ่งข้อกำหนดด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย การจัดให้มีกระบวนการระบุความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย การจัดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย การจัดให้มีกระบวนการควบคุมความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย การสอบสวนการบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การประเมินความมีประสิทธิผลของงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

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)
2.16.139.01 ระบุหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	1.1ระบุสิทธิและหน้าที่รับผิดชอบของนายจ้าง 1.2ระบุสิทธิและหน้าที่รับผิดชอบของลูกจ้าง 1.3จัดทำนโยบายด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.16.139.02 พัฒนาและดำรงรักษากรอบการปฏิบัติงานเพื่อคงไว้ซึ่งข้อกำหนดด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย	2.1จัดเตรียมคำบรรยายลักษณะงานที่สอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบด้านสุขอนามัยความมั่นคงและปลอดภัย 2.2สถาปนาความสัมพันธ์กับฝ่ายบริหาร 2.3สร้างโครงสร้างการรายงานผลการดำเนินงานด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย 2.4เผยแพร่ข้อมูลด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย 2.5เสนอการฝึกอบรมด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย 2.6พัฒนาการเก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.16.139.03 จัดให้มีกระบวนการระบุความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย	3.1ดำเนินการตรวจสอบสถานที่ทำงานในส่วนที่เกี่ยวกับกายภาพ 3.2สนับสนุนให้พนักงานรายงานความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตราย 3.3วิเคราะห์รายงานบันทึกภายในองค์กร 3.4ระบุความเสี่ยงในขั้นตอนการวางแผนและการจัดซื้อ 3.5ติดตามประเมินแหล่งที่มาของความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายในสถานที่ปฏิบัติงาน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.16.139.04 จัดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย	4.1ระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน 4.2กำหนดตารางเวลาการประเมินความเสี่ยง 4.3ดำเนินการให้มีกิจกรรมการประเมินความเสี่ยง 4.4บันทึกแนวความคิดที่เกิดขึ้นในระหว่างการประชุมเพื่อประเมินความเสี่ยง 4.5อำนวยความสะดวกโดยการให้คำปรึกษาที่มีประโยชน์และมีประสิทธิผล 4.6ยึดถือหลักการให้ความปลอดภัยโดยรวมมากกว่าการสร้างความปลอดภัยส่วนบุคคล 4.7จัดลำดับและความสำคัญของปัจจัยเสี่ยงระดับต่าง ๆ 4.8สรุปผลการประเมินความเสี่ยงและดำเนินกิจกรรมที่เหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.16.139.05 จัดให้มีกระบวนการควบคุมความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย	5.1วางแผนเพื่อนำกิจกรรมควบคุมมาใช้ปฏิบัติ 5.2ริเริ่มกิจกรรมควบคุม 5.3ติดตามประเมินกิจกรรมควบคุม 5.4ดำเนินมาตรการแก้ไขความผิดพลาดในกรณีที่จำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.16.139.06 สอบสวนการบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	6.1กำหนดวิธีการแจ้งการบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยและเหตุการณ์ต่าง ๆ 6.2สอบสวนการบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยและเหตุการณ์ต่าง ๆ 6.3ระบุสาเหตุของการบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยและเหตุการณ์ต่าง ๆ 6.4ดำเนินมาตรการแก้ไขความผิดพลาด	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.16.139.07 ประเมินความมีประสิทธิผลของงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	7.1ทบทวนและประเมินประสิทธิผลของระบบที่ใช้ 7.2ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่จำเป็น 7.3ประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายและข้อกำหนดภายในองค์กร	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

- ความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการด้านเทคนิคการจัดการคู่มือความปลอดภัย
- ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและความมั่นคง
- ความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดความปลอดภัยด้านอาหาร
- ความรู้เกี่ยวกับการประเมินภัยคุกคาม (Hazard) ความเสี่ยง (Risk) รูปแบบต่าง ๆ ภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับมาตรการ วิธีการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการควบคุมภัยคุกคามและความเสี่ยงข้างต้น

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

สิทธิและหน้าที่รับผิดชอบของนายจ้าง อาจเกี่ยวข้องกับ

- วัตถุประสงค์ทางกฎหมายที่สำคัญ
- ข้อกฎหมายที่บังคับใช้ที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย
- แนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ที่อุตสาหกรรมนำมาใช้ปฏิบัติ
- หน้าที่ในการดูแลของนายจ้างที่พึงมีต่อลูกจ้างและผู้อื่น

สิทธิและหน้าที่รับผิดชอบของลูกจ้าง อาจเกี่ยวข้องกับ

- ข้อกฎหมายที่บังคับใช้ที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย
- แนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ที่อุตสาหกรรมนำมาใช้ปฏิบัติ
- หน้าที่ในการดูแลของลูกจ้างที่พึงมีต่อตนเอง ลูกจ้างอื่น และผู้อื่น

นโยบายด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย อาจครอบคลุม

- การบริหารจัดการอาหารอย่างปลอดภัย
- การยกขน/ยกย้ายสิ่งของในการปฏิบัติงาน
- การเข้าใช้คลังสินค้า
- การใช้สารเคมี
- การใช้สิ่งของที่เป็นอันตราย
- การทำงานคนเดียว
- การจัดการความรุนแรง การข่มขู่ และล่วงละเมิด
- การจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสถานที่ที่ปลอดภัย โดยคำนึงถึงสิ่งที่เป็นอันตรายทางสิ่งแวดล้อม สิ่งที่เป็นอันตรายทางชีวภาพ เครื่องมือและอุปกรณ์ การใช้สารเคมีอย่างผิดวิธี
- บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบของผู้บริหารและลูกจ้าง

จัดเตรียมคำบรรยายลักษณะงาน อาจครอบคลุม

- การระบุบทบาททางด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัยของพนักงาน
- การเขียนคำอธิบายหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ความสัมพันธ์กับฝ่ายบริหาร ควรครอบคลุม

- ให้ความร่วมมือกันในการปฏิบัติหน้าที่
- การมีส่วนร่วมของทั้งสองฝ่าย
- การให้คำปรึกษา
- การจัดให้มีคณะกรรมการเป็นกลไกการทำงานที่ถาวร

โครงสร้างการรายงานผลการดำเนินงานด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย ควรครอบคลุม

- การจัดตารางการประชุม รวมถึงวันที่ เวลา และหัวข้ออภิปราย
- การกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- การกำหนดรูปแบบการจดบันทึกการประชุม ประเด็นที่อภิปราย และการตัดสินใจ
- การกำหนดให้มีกระบวนการรายงานและเผยแพร่ข้อมูลไปสู่พนักงานในระดับต่าง ๆ

เผยแพร่ข้อมูล อาจครอบคลุม

- ข้อมูลในรูปของสิ่งพิมพ์ เช่น เอกสาร/คู่มือ/แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย ป้าย/แผ่นพับติดไว้ในสถานที่ต่าง ๆ การให้คำแนะนำทางด้านความปลอดภัย เป็นต้น
- การจัดให้มีการอบรมพนักงานในด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย
- การประชุมที่เป็นวาระสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัยโดยเฉพาะ

การเก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย อาจครอบคลุม

- รายงานการตรวจสอบ
- รายงานการควบคุมภายใน
- รายงานการประเมินความเสี่ยง
- รายงานการวิเคราะห์ภัยคุกคาม
- รายงานการบาดเจ็บ
- รายงานการสอบสวนอุบัติเหตุ
- รายงานการประชุมของคณะกรรมการด้านสุขอนามัย ความปลอดภัยขององค์กร
- รายงานสรุปผลการฝึกอบรม
- มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures)
- แผนภาพกระบวนการทำงาน (Flowchart) ในการแก้ไขปัญหา
- รายงานการติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย
- รายงานการบริหารและควบคุมความเสี่ยง
- แผนการจัดการด้านความปลอดภัย
- แผนการจัดการในภาวะฉุกเฉิน เช่น การอพยพลี้ภัย อัคคีภัย การรั่วของก๊าซ การปล้น การรักษาพยาบาลฉุกเฉิน พายุ
- ใบรับรองทางการแพทย์ของพนักงานในกรณีการกลับมาทำงานทางด้านอาหาร
- บันทึกและประกาศนียบัตรการฝึกอบรม
- รายงานการซ่อมบำรุงอุปกรณ์/เครื่องจักร
- รายงานจากที่ปรึกษา
- รายงานการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก
- ทะเบียนของสารควบคุม/สิ่งที่เป็นอันตราย
- ใบข้อมูลความปลอดภัยของวัสดุ
- รายละเอียดของคุณสมบัติที่เหมาะสมในการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์
- การทดสอบท่อความดัน
- บันทึกการซ้อมหนีไฟ
- รายงานการปฐมพยาบาลและรายงานทางการแพทย์

การตรวจสอบสถานที่ทำงาน ควรครอบคลุม

- การบูรณาการกิจกรรมการตรวจสอบสถานที่ทำงานในกิจกรรมประจำวันในสถานที่ทำงาน
- การจัดเตรียมตารางการตรวจสอบ
- การจัดสรรหน้าที่ในการตรวจสอบ
- การให้ฝ่ายบริหารมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ
- การทำบันทึกการตรวจสอบสิ่งที่พบเห็น

- การปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมาย
- การวิเคราะห์รายงานบันทึกภายในองค์กร เช่น รายงานอุบัติเหตุ เหตุการณ์เสี่ยงต่ออุบัติเหตุ การบาดเจ็บ ข้อร้องเรียนจากลูกค้า

สนับสนุนให้พนักงานรายงานความเสี่ยงและสิ่งที่เป็นอันตราย อาจครอบคลุม

- การจัดให้มีการประชุมในสถานที่ทำงานเป็นประจำ
- การพัฒนาคณะกรรมการและโครงสร้างด้านสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย
- การสร้างความมั่นใจว่าพนักงานไม่ตกเป็นเหยื่อ
- การสร้างช่องทางการรายงานสำหรับผู้ไม่ประสงค์ออกนาม เช่น กล่องคำแนะนำ

บันทึกภายในองค์กร อาจครอบคลุม

- รายงานบันทึกสุขอนามัย ความมั่นคงและปลอดภัย
- รายงานการบาดเจ็บ
- รายงานการตรวจสอบ
- ใบบันทึกการวิเคราะห์ความปลอดภัยของงาน
- ใบบันทึกการร้องเรียน

กระบวนการประเมิน อาจเกี่ยวข้องกับ

- การประเมินความสอดคล้องด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งองค์กรมีการจัดทำ ดำเนินการ และคงไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติงานในการประเมิน
- การประเมินความสอดคล้องในการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การบันทึกผลเป็นหลักฐาน โดยเครื่องมือที่ใช้วัดหรือทดสอบ
- การรับรองผล ในกรณีที่ใช้บริการสอบเทียบจากหน่วยงาน หรือบุคคลภายนอก

ระบุความเสี่ยงในขั้นตอนการวางแผนและการจัดซื้อ ต้องครอบคลุม

- การจัดซื้อผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล ต้องพิจารณาถึงอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น และมีการดำเนินการเพื่อป้องกันอันตราย โดยกำหนดข้อมูลรายละเอียดความต้องการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พร้อมทั้งตรวจรับตามข้อมูลรายละเอียดที่กำหนดไว้
- ในกรณีที่เป็นสารเคมีอันตรายต้องมีเอกสารแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสารเคมี เพื่อจะได้ใช้สารเคมีนั้นอย่างถูกต้องและปลอดภัย
- ในกรณีที่เป็นอุปกรณ์ หรือเครื่องมือ เครื่องจักร ต้องมีเอกสารคู่มือการใช้งานที่ถูกต้องและปลอดภัย
- การจัดซื้ออุปกรณ์ตรวจวัดที่เกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยตรวจ เพื่อความถูกต้องในการตรวจวัดจำเป็นต้องมีเอกสารคู่มือการใช้งาน
- การจัดจ้างผู้รับเหมา และผู้รับเหมาช่วง ต้องจัดจ้างโดยพิจารณาถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร ในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และต้องมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ปลอดภัย รวมทั้งมีการดำเนินการเพื่อควบคุมดูแลการทำงานของผู้รับเหมาและผู้รับเหมาช่วงให้เป็นไปตามวิธีปฏิบัติที่กำหนด

กระบวนการควบคุมความเสี่ยง อาจเกี่ยวข้องกับ

- การระบุสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และการดำเนินการเพื่อป้องกันผลกระทบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น
- การวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อระบุถึงสาเหตุ และแนวทางการดำเนินการ เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
- การประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อป้องกันการเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหน
- การบันทึกผลการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน
- การทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.16.241

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในสถานประกอบการ

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งครอบคลุมถึงประเด็นการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กของนักท่องเที่ยว และการดำเนินการระดับประเทศ ภูมิภาค และนานาชาติ เพื่อป้องกันการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กของนักท่องเที่ยว
การดำเนินงานที่สามารถทำได้และสร้างความตระหนักในที่ทำงานเพื่อปกป้องเด็กจากการใช้ประโยชน์ทางเพศของนักท่องเที่ยว

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) พ่อครัวขนมอบ
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)
2.16.241.01 ระบุประเด็นการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กของนักท่องเที่ยว	1.1ระบุปัญหาของการท่องเที่ยวทางเพศจากเด็ก (Child-sex Tourism) 1.2อธิบายผลกระทบของการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กที่ส่งผลต่อตัวเด็กชุมชน และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม 1.3ระบุพฤติกรรมที่น่าสงสัยที่ลูกค้าแสดงให้เห็น	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.16.241.02 อธิบายการดำเนินการระดับประเทศ ภูมิภาค และนานาชาติ เพื่อป้องกันการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กของนักท่องเที่ยว	2.1ศึกษาและทำความคุ้นเคยกับ the United Nations Conventionon the Rights of the Child (UNCRC) และบทความหลักของสหประชาชาติที่เกี่ยวกับสิทธิของเด็กที่ต้องได้รับความปลอดภัยจากการใช้ประโยชน์ทางเพศ 2.2สำรวจการดำเนินการระดับประเทศ ภูมิภาค และนานาชาติ ในการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กของนักท่องเที่ยว 2.3ระบุกลไกการรายงานถ้าพบพฤติกรรมที่น่าสงสัย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.16.241.03 อธิบายการดำเนินงานที่สามารถทำได้และสร้างความตระหนักในที่ทำงานเพื่อปกป้องเด็กจากการใช้ประโยชน์ทางเพศของนักท่องเที่ยว	3.1เตรียมรายการการดำเนินงานที่พนักงานของโรงแรมหรือตัวแทนนำเที่ยวสามารถทำได้เพื่อป้องกันการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กของลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

• ความสามารถในการประยุกต์ใช้ข้อปฏิบัติ เพื่อลดการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็ก

(ข) ความต้องการด้านความรู้

• ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย กฎหมาย และประเด็นปัญหาการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กในสถานประกอบการ

• ความรู้และความเข้าใจในผลกระทบแง่ลบจากการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กในสถานประกอบการ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

• ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง

• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

• ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

• ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

• ผลข้อสอบข้อเขียน

• ผลการสัมภาษณ์

• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

• ข้อสอบข้อเขียน

• 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

ลูกค้า (นักท่องเที่ยว) อ้างอิงถึง

- นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ
- นักท่องเที่ยวภายในประเทศ
- นักเดินทางเพื่อธุรกิจ
- ชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทย

การท่องเที่ยวทางเพศจากเด็ก อาจครอบคลุม

- การจัดซื้อเด็กเพื่อวัตถุประสงค์ทางเพศ โสเภณีเด็ก ภาพอนาจาร การลวนลาม

ผลกระทบของการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็ก อาจครอบคลุม

- ผลกระทบต่อเด็ก
    - สภาพร่างกาย จิตใจ พัฒนาการทางสังคมในเด็กที่ตกเป็นเหยื่อของการใช้ประโยชน์ทางเพศเด็กในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว
- ผลกระทบต่อชุมชน
    - ชุมชนเกิดความหวดกลัวและความไม่ไว้วางใจของลูกค้า
    - เป็นทำลายชื่อเสียงของชุมชนในการเป็นแหล่งท่องเที่ยว ส่งผลให้มีลูกค้าน้อยลงและกระทบต่อการจ้างงานในท้องถิ่น
- ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว
    - ลูกค้าที่มีความรับผิดชอบไม่อยากมาท่องเที่ยวอีกต่อไป จึงทำให้อัตราการจ้างงานลดลง
      และส่งผลต่อรายได้ให้กับพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว

พฤติกรรมที่น่าสงสัย อาจครอบคลุม

- ลูกค้าที่พาเด็ก ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวไปยังห้องพักของโรงแรมร้านอาหาร บาร์ สถานที่ส่วนตัวหรือเที่ยวนอกบ้าน
- ลูกค้ารักใคร่กับเด็ก ๆ ในท้องถิ่น
- ลูกค้าจับเนื้อต้องตัวเด็ก ๆ ในท้องถิ่นอย่างไม่เหมาะสม
- ลูกค้าให้ของขวัญหรือเงินที่มากเกินไปแก่เด็ก ๆ ในท้องถิ่น
- ลูกค้าสอบถามพนักงานโรงแรมและพนักงานในบริษัทนำเที่ยวถึงสถานที่ที่มีบริการการท่องเที่ยวทางเพศในเด็ก
- ลูกค้าครอบครองรูปภาพที่ไม่เหมาะสมทางเพศของเด็ก ทั้งในห้องพักโรงแรมหรือดูภาพของเด็กที่เด่นชัดทางเพศที่ร้านคอมพิวเตอร์สาธารณะ

ลูกค้าทางเพศในเด็ก เกี่ยวข้องกับ

- ลูกค้าผู้จัดหาเด็กเพื่อวัตถุประสงค์ในการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ ไม่มีรูปแบบของนักท่องเที่ยวทางเพศในเด็กที่แน่นอน อาจครอบคลุม

- เพศชายหรือหญิง
- ระดับการศึกษาสูงหรือต่ำ
- สถานภาพโสดหรือสมรส
- นักเดินทางประเภทมีฐานะหรือแบกเป้ท่องเที่ยว
- ผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้ง แพทย์ และครูอาจารย์
- คนสูงอายุหรือคนหนุ่มสาว
- นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาทำงานในประเทศ หรือนักธุรกิจ
- นักท่องเที่ยวสัญชาติต่าง ๆ

บทความหลักของสหประชาชาติที่เกี่ยวกับสิทธิของเด็กที่ต้องได้รับความปลอดภัยจากการใช้ประโยชน์ทางเพศ

- บทความเฉพาะที่กล่าวถึงการละเมิดทางเพศ บทความหมายเลข 19 34 และ 36

การดำเนินการระดับประเทศ ภูมิภาค และนานาชาติ ในการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กของนักท่องเที่ยว ครอบคลุม

- นโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อห้ามของกฎหมาย ทางการท่องเที่ยว การรณรงค์ในการให้ความรู้สู่สาธารณะ และการฝึกอบรมในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว

กลไกการรายงาน อาจครอบคลุม

- การรายงานในระดับชั้นบริหาร
- สายตรงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งระดับท้องถิ่น และระดับประเทศ
- ผู้มีอำนาจในท้องถิ่น
- ตำรวจสากล
- เวบไซต์ที่มีผลบังคับตามกฎหมาย
- องค์กรที่ไม่แสวงผลกำไร

การดำเนินงาน อาจครอบคลุม

- การระแวดระวังและตระหนักในพฤติกรรมที่น่าสงสัย
- รายงานพฤติกรรมเหล่านั้นผ่านช่องทางที่ถูกต้อง
- การจัดทำนโยบานองค์กรที่ปกป้องเด็กในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว
- การเข้าร่วมการรณรงค์ในการส่งเสริมการตระหนักรู้อย่างกว้างขวางทั้งในระดับชาติและภูมิภาคถึงการป้องกันการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กในแหล่งท่องเที่ยว
- การร่วมกันเผยแพร่ข้อมูลในการปกป้องเด็กกับครอบครัว เพื่อน และเพื่อนร่วมงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน