

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 6

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**
2.06.083	จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ
2.07.089	บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ
2.07.091	ดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย
2.08.094	ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
2.09.243	วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน
2.16.100	บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะในการบริหารจัดการ
วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยสามารถนำองค์ความรู้และทักษะจากสาขาอาชีพอื่น ๆ ที่มีความหลากหลายมาประยุกต์ใช้ ครอบคลุมหน่วยสมรรถนะอาชีพ ระดับ 1 2 3 4 และ 5 ตลอดจน สามารถวางแผนบริหารและดำเนินการจัดการประชุม จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ ดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน และบริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

บุคคลที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 6 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ดังนี้

ระดับ 1 จำนวน 7 หน่วย

ระดับ 2 จำนวน 14 หน่วย

ระดับ 3 จำนวน 8 หน่วย

ระดับ 4 จำนวน 13 หน่วย

ระดับ 5 จำนวน 37 หน่วย

ระดับ 6 จำนวน 7 หน่วย

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director) และ ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager)

หมายเหตุ : (ข้อแนะนำเฉพาะสำหรับคุณวุฒิวิชาชีพนี้) ไม่มี

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

2.06.083 จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ
2.07.089 บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ
2.07.091 ดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย
2.08.094 ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
2.09.243 วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน
2.16.100 บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

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	2.06	บริหารงานทั่วไป
			2.07	บริหารการเงิน
			2.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์
			2.09	จัดการทรัพยากร
			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**
2.06	บริหารงานทั่วไป	2.06.083	จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	2.06.083.01	กำหนดความจำเป็นในการทำเอกสาร
				2.06.083.02	ดำเนินการทำวิจัย
				2.06.083.03	จัดเตรียมเอกสาร
				2.06.083.04	ติดตามเอกสาร
2.07	บริหารการเงิน	2.07.089	บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ	2.07.089.01	จัดสรรทรัพยากร/งบประมาณ
				2.07.089.02	ตรวจสอบกิจกรรมทางการเงินกับงบประมาณ
				2.07.089.03	ระบุและประเมินตัวเลือกเพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพของงบประมาณที่ดีขึ้น
				2.07.089.04	รายงานสถิติทางการเงินที่สมบูรณ์
		2.07.091	ดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย	2.07.091.01	ใช้เทคโนโลยีในการบันทึกทางการเงิน
				2.07.091.02	สร้างระบบควบคุมทางการเงิน
				2.07.091.03	สร้างระบบควบคุมการผลิต
				2.07.091.04	ตอบสนองต่อผลที่เกิดขึ้นจากการจัดตั้งระบบการควบคุม
2.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	2.08.094	ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	2.08.094.01	กำหนดรายการการฝึกอบรมที่จะถูกติดตามและประเมินผล
				2.08.094.02	ติดตามประสิทธิภาพการฝึกอบรม
				2.08.094.03	ประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
				2.08.094.04	จัดเตรียมรายงานเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
2.09	จัดการทรัพยากร	2.09.243	วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน	2.09.243.01	ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
				2.09.243.02	จัดการขยะ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
2.09	จัดการทรัพยากร	2.09.243	วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน	2.09.243.03	ใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ
				2.09.243.04	สรรหาวัตถุดิบในท้องถิ่นมาใช้
				2.09.243.05	ประยุกต์ใช้เรื่องราวและวัฒนธรรมท้องถิ่น
2.16	บริหารและเป็นผู้นำ	2.16.100	บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย	2.16.100.01	ศึกษาข้อกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ
				2.16.100.02	บริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย
				2.16.100.03	ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเพิ่มเติม

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.06.083

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดความจำเป็นการทำเอกสาร การดำเนินการทำวิจัย การจัดเตรียมเอกสาร การติดตามเอกสาร

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)
2.06.083.01 กำหนดความจำเป็นในการทำเอกสาร	1.1 ระบุถึงความจำเป็นของเอกสารได้อย่างชัดเจน ซึ่งรวมไปถึงวัตถุประสงค์ กลุ่มผู้อ่าน รูปแบบเอกสารลักษณะเนื้อหาและขอบเขต เพื่อใช้ในการปรึกษาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง 1.2 ขอรับความช่วยเหลือเฉพาะทางตามความเหมาะสมและภายในงบประมาณที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.06.083.02 ดำเนินการทำวิจัย	2.1 ทำการวิจัยตามความจำเป็นในการจัดทำเอกสารโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบไม่เป็นทางการและเป็นทางการตามความเหมาะสม 2.2 วิเคราะห์และประเมินข้อมูลตรงตามประเด็นก่อนรวมเข้าไปในเอกสาร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.06.083.03 จัดเตรียมเอกสาร	3.1 เขียนเอกสารโดยใช้รูปแบบโครงสร้างและแบบแผนตามข้อกำหนด 3.2 เลือกและใช้เทคโนโลยีและซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมตามข้อกำหนด 3.3 ใช้การนำเสนอที่เป็นลายลักษณ์อักษรและเทคนิครูปภาพที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มความมีประสิทธิภาพให้กับข้อมูล 3.4 ใช้ภาษาและรูปแบบที่เหมาะสมตามประเภทของเอกสารและผู้อ่านข้อมูลมีความชัดเจนและง่ายต่อการอ่าน 3.5 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสม 3.6 ทบทวนและตรวจสอบเอกสารการนำเสนอเพื่อให้แน่ใจว่าเอกสารมีความถูกต้องไม่มีการสะกดและการพิมพ์ผิดและตรงตามความข้อกำหนดทั้งหมด 3.7 ปรับเอกสารตามความจำเป็นและคำแนะนำที่สะท้อนกลับจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3.8 เผยแพร่เอกสารในรูปแบบและลักษณะที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และผู้อ่านโดยให้สอดคล้องตามแนวทางและข้อกำหนดขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.06.083.04 ติดตามเอกสาร	4.1 นำเสนอและเวียนเอกสารสำหรับคำติชมตามความเหมาะสม 4.2ตอบสนองต่อข้อความคิดเห็นและคำติชมที่ได้รับและปรับเอกสารตามความจำเป็น 4.3 ส่งเอกสารไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม 4.4 รักษาและเก็บสำเนาของเอกสารทั้งหมดภายในระบบคำสั่งที่ปลอดภัยตามหลักปฏิบัติขององค์กร	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

- ทักษะการวิจัย
- ทักษะการอ่านพิสูจน์อักษรและแก้ไขข้อผิดพลาด

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำและนำเสนอเอกสาร รวมทั้ง รูปแบบและโครงสร้างของรายงาน สำหรับเอกสารทางธุรกิจ
- ความรู้เกี่ยวกับการออกแบบ โครงร่างและเทคนิคการนำเสนอกราฟิก สำหรับเอกสารทางธุรกิจ

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

เอกสาร อาจครอบคลุม

- รายงาน
- จดหมายข่าว
- เอกสารแนบ
- แบบเสนอโครงการ
- เว็บเพจ
- ฐานข้อมูลลูกค้า
- จดหมายทั่วไป
- รายละเอียดโครงการ
- แผนธุรกิจและการดำเนินงาน

กลุ่มผู้อ่าน อาจเกี่ยวข้องกับ

- ผู้ร่วมงาน
- ลูกค้า

- บุคคลจากหน่วยงานภาครัฐหรือภาคธุรกิจ
- ประชาชนทั่วไป

รูปแบบเอกสาร อาจครอบคลุม

- แบบที่เป็นทางการ
- แบบที่ไม่เป็นทางการ
- แบบที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กร

ความช่วยเหลือเฉพาะทาง อาจเกี่ยวข้องกับ

- ข้อเท็จจริงและข้อมูล เช่น นักเขียน นักสื่อสารมวลชน นักวิจัย
- คำแนะนำทางกฎหมายหรือทางการเงิน เช่น ทนายความ นักบัญชี

การวิจัย อาจครอบคลุม

- การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม (Focus Group)
- งานประชุมและสัมมนา
- งานวิจัยในห้องสมุด
- งานวิจัยทางสถิติ รายงาน เอกสารทางธุรกิจหรือทางราชการ
- การค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- การทบทวนเอกสารที่เป็นแค็ตตาล็อก โบรชัวร์ วารสาร ฯลฯ
- แบบสำรวจและแบบสอบถาม
- การวิจัยตลาด

เทคโนโลยี อาจครอบคลุม

- คอมพิวเตอร์
- โมเด็ม
- เครื่องสแกน
- เครื่องถ่ายเอกสาร
- เครื่องพิมพ์

รูปแบบการนำเสนอที่เป็นลายลักษณ์อักษร อาจครอบคลุม

- รูปแบบตัวอักษร
- ขนาดตัวอักษร
- การใส่หัวข้อ
- โครงร่าง
- การเว้นวรรค
- การใช้อักษรตัวหนา ตัวเอียง ขีดเส้นใต้

เทคนิครูปภาพ อาจครอบคลุม

- รูปถ่าย
- ภาพวาด
- แผนที่

- แผนภาพ
- ภาพประกอบ
- การ์ตูน
- กราฟและแผนภูมิ

เอกสารการนำเสนอ อาจครอบคลุม

- การใช้ตาราง เชิงอรรถ หมายเหตุ ภาคผนวก และทบทวนวรรณกรรม
- การใช้อุปกรณ์สำนักงานในการรวมเล่นเอกสาร
- การทำปกเอกสาร
- ประเภทและน้ำหนักของกระดาษ
- ภาพประกอบ
- การใส่หมายเลขหน้า
- โลโก้ ข้อมูลลิขสิทธิ์ ฯลฯ

บุคคลที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุม

- หัวหน้างานและผู้จัดการ
- องค์กรภายนอก รวมทั้ง บริษัทการตลาด/โฆษณา
- หน่วยงานภาครัฐ
- ผู้ร่วมงาน
- ผู้ให้การสนับสนุน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.07.089

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากร/งบประมาณ การตรวจสอบการใช้เงินเทียบกับงบประมาณ การระบุและประเมินตัวเลือกอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการใช้งบประมาณ การทำรายงานทางบัญชีการเงินและ/หรือสถิติ

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)
2.07.089.01 จัดสรรทรัพยากร/งบประมาณ	1.1 จัดสรรเงินตามลำดับความสำคัญและนำกลยุทธ์การจัดการทางการเงินมาใช้ 1.2 หารือกับเพื่อนร่วมงานตามความเหมาะสมก่อนที่จะมีการดำเนินการ 1.3 ให้คำปรึกษาและแจ้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรและกระบวนการตัดสินใจ 1.4 ส่งเสริมให้ตระหนักถึงความสำคัญของการควบคุมงบประมาณ 1.5 รักษาและบันทึกรายละเอียดของการจัดสรรทรัพยากรตามขั้นตอนและระบบทางการเงินขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.07.089.02 ตรวจสอบกิจกรรมทางการเงินกับงบประมาณ	2.1 ตรวจสอบรายได้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงกับงบประมาณและการจัดทำรายงานทางการเงินและทางสถิติ 2.2 ระบุและรายงานความแตกต่างตามนโยบายขององค์กรและลักษณะของการเบี่ยงเบน 2.3 ให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับสถานะงบประมาณกับเป้าหมาย ภายในระยะเวลาที่ตกลงกัน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.07.089.03 ระบุและประเมินตัวเลือกเพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพของงบประมาณที่ดีขึ้น	3.1 ประเมินค่าใช้จ่ายและทรัพยากรที่มีอยู่และระบุส่วนที่ควรปรับปรุง 3.2 หารือผลลัพธ์ที่ปรารถนากับเพื่อนร่วมงาน 3.3 ค้นหาวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดการกับความแตกต่าง 3.4 ดำเนินการวิจัย เพื่อตรวจสอบวิธีการใหม่ ๆ 3.5 ระบุและสื่อสารเกี่ยวกับประโยชน์และข้อเสียของวิธีการใหม่ๆ 3.6 นำบัญชีที่มีผลกระทบต่อระดับการบริการลูกค้าและเพื่อนร่วมงานไปพัฒนาวิธีการใหม่ ๆ 3.7 ให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มีส่วนได้เสียอย่างชัดเจนและมีเหตุผล	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.07.089.04 รายงานสถิติทางการเงินที่สมบูรณ์	4.1 ทำรายงานทางการเงินและสถิติได้อย่างถูกต้องสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 4.2 จัดทำข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจนเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจ 4.3 ส่งรายงานไปยังบุคคล/แผนกที่เกี่ยวข้องตามเวลาที่กำหนด	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

- ทักษะในการใช้เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณในองค์กรหรือภาคอุตสาหกรรม
- ทักษะในการใช้คำศัพท์ และบริบทที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- ทักษะในการรายงานขั้นตอนการปฏิบัติทางการเงินและวงจรที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมถึงบริบทในภาคอุตสาหกรรม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้และความเข้าใจด้านงบประมาณที่จำเป็นกับอุตสหกรรม
- ความรู้ด้านกฎหมาย เกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน การบันทึก และการเก็บรักษา

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
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

งบประมาณ อาจครอบคลุม

- งบประมาณเงินสด
- งบประมาณแผนก
- งบประมาณค่าจ้าง
- งบประมาณโครงการ
- งบประมาณการจัดซื้อ
- งบประมาณการขาย
- งบประมาณกระแสเงินสด
- งบประมาณสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก

กลยุทธ์การจัดการทางการเงิน (แตกต่างกันระหว่างผู้ประกอบการ และมีข้อกำหนดที่แตกต่างกัน) อาจเกี่ยวข้องกับ

- การจัดทำงบประมาณและการพยากรณ์
- การรายงานเชิงลึก
- กลไกการควบคุม
- ทักษะและความเชี่ยวชาญทางการเงิน

เพื่อนร่วมงาน อาจครอบคลุม

- ผู้ที่ทำงานร่วมกัน
- หัวหน้างาน
- พนักงานแผนกการเงิน
- พนักงานแผนกบัญชี

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจครอบคลุม

- ผู้จัดการ
- เจ้าของ
- คณะกรรมการบริษัท
- พันธมิตรทางการค้า

การควบคุมงบประมาณ ควรเกี่ยวกับ

- การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับผลการดำเนินงานที่ตั้งเป้าไว้
- การแก้ไขของงบประมาณในแง่ของสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
- การเปลี่ยนแปลงในลำดับความสำคัญของรายได้และค่าใช้จ่าย

ขั้นตอนทางการเงินและระบบ อาจครอบคลุม

- การบันทึกการทำธุรกรรมทางการเงิน
- การตรวจสอบและกระบวนการ
- ขั้นตอนทางธนาคาร
- การออกใบแจ้งหนี้
- เจ้าหนี้
- การจัดการเงินสดและมาตรการรักษาความปลอดภัย
- การจัดการกระแสเงินสด
- การบริหารจัดการงบประมาณ
- ข้อกำหนดในการรายงาน
- ข้อกำหนดในการจัดเก็บภาษี
- ข้อกำหนดตามกฎหมายที่ใช้กับโครงสร้างทางธุรกิจที่เฉพาะเจาะจง
- ความต้องการเฉพาะภาคส่วน

รายงานทางการเงินและสถิติ อาจเกี่ยวข้องกับ

- รายงานรายวัน รายสัปดาห์ และรายงานต่อเดือน
- การยกเลิกต่าง ๆ
- การเข้าพัก
- ยอดขาย
- รายได้ค่าคอมมิชชั่น

- ผลตอบแทนการขาย
- การจัดการผลผลิต
- การเดินบัญชี
- งบกระแสเงินสด
- งบกำไรขาดทุน
- งบดุล
- การกระทบยอด

ค้นหาวิธีการใหม่ ๆ อาจครอบคลุม

- หารือกับผู้จำหน่ายที่มีอยู่
- การจัดหาผู้จำหน่ายใหม่
- การประเมินผลของพนักงาน/ความต้องการของพนักงาน
- ตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงาน
- การเปลี่ยนแปลงบัญชีรายชื่อที่มีศักยภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.07.091

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีในการบันทึกทางการเงิน การสร้างระบบควบคุมทางการเงิน การสร้างระบบควบคุมการผลิต การตอบสนองต่อผลที่เกิดขึ้นจากการจัดตั้งระบบการควบคุม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

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)
2.07.091.01 ใช้เทคโนโลยีในการบันทึกทางการเงิน	1.1ระบุและใช้งานระบบคอมพิวเตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินการจัดซื้อการสั่งซื้อและการควบคุมทางการเงินได้อย่างเหมาะสม 1.2ระบุและนำซอฟแวร์ที่ง่ายต่อการใช้งานและมีประสิทธิภาพมาใช้เพื่อสนับสนุนการริเริ่มและ/หรือการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ 1.3 บูรณาการรายได้จากอาหาร ค่าใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์และความต้องการที่มีอยู่ในระบบการควบคุมทางการเงินได้อย่างเหมาะสม 1.4 ป้อนข้อมูลทางการเงินเข้าไปในระบบการควบคุมที่จัดตั้งขึ้น 1.5 จัดการกับข้อมูลทางการเงินเกี่ยวกับด้านการจัดเลี้ยงโดยป้อนข้อมูลลงไปในระบบการควบคุมที่จัดตั้งขึ้น	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.07.091.02 สร้างระบบควบคุมทางการเงิน	2.1พัฒนาหรือรับรองระบบการควบคุมทางการเงินที่มีอยู่แล้วว่ามีประสิทธิภาพในการบันทึกและติดตามการปฏิบัติงานของแผนกจัดเลี้ยง 2.2ป้อนข้อมูลทางการเงินเข้าไปในระบบการควบคุมคอมพิวเตอร์ของแผนกจัดเลี้ยง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.07.091.03 สร้างระบบควบคุมการผลิต	3.1 พัฒนาหรือรับรองระบบการควบคุมทางการเงินที่มีอยู่แล้วว่ามีประสิทธิภาพในการบันทึกและติดตามการปฏิบัติงานของแผนกจัดเลี้ยง 3.2ป้อนข้อมูลด้านการผลิตเข้าไปในระบบการควบคุมคอมพิวเตอร์ของแผนกจัดเลี้ยง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.07.091.04 ตอบสนองต่อผลที่เกิดขึ้นจากการจัดตั้งระบบการควบคุม	4.1 ดำเนินการเพื่อรับมือกับตัวเลขค่าใช้จ่ายที่ถือว่ายอมรับไม่ได้ 4.2 ดำเนินการเพื่อรับมือกับตัวเลขรายได้ที่ถือว่ายอมรับไม่ได้ 4.3 เจรจาต่อรองกับผู้บริหารเพื่อที่จะได้รับการปรับตัวเลขงบประมาณ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

• ความสามารถในการตอบสนองต่อผลลัพธ์ทางการเงินที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

• ความรู้ในนโยบายและขั้นตอนขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการสั่ง การเก็บ การป้องกัน และการใช้คลังสินค้า

• ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเอกสารภายในองค์กร ที่ใช้ในการตรวจตราการจัดเลี้ยงและรายได้

• ความรู้และความเข้าใจในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ทั้งภายในและภายนอก ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร

• ความรู้ในนโยบายและขั้นตอนขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการทำเอกสารให้สมบูรณ์ การบันทึกข้อมูล การจัดการด้านการเงิน การจัดการและควบคุมคลังสินค้า

• ความรู้ในกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรายงานทางการเงิน การบันทึกข้อมูล การชำระภาษีอากร

• ความรู้และความเข้าใจในหลักการบัญชีขั้นพื้นฐาน การบันทึกข้อมูล การผลิตและวิเคราะห์รายงานการจัดการด้านการเงิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

• ผลสอบข้อเขียน
• ผลการสัมภาษณ์
• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

• ข้อสอบข้อเขียน
• การสัมภาษณ์
• การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
• การสาธิตการปฏิบัติงาน
• 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

ระบุและใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ครอบคลุม เพียงองค์กรและ/หรือแผนกที่ซึ่งยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเท่านั้น

ซอฟต์แวร์ อาจครอบคลุม

- ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเกี่ยวกับการบัญชีระดับชำนาญการ
- โปรแกรมฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- ซอฟต์แวร์เฉพาะด้าน ที่ได้รับคำแนะนำจากผู้ผลิตระบบ
- พิจารณาเป้าหมายด้านรายได้และต้นทุนจากการจัดเลี้ยง ครอบคลุม เพียงองค์กรและ/หรือแผนกที่มีระบบและซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมแล้ว

จัดการกับข้อมูลทางการเงินเกี่ยวกับด้านการจัดเลี้ยง อาจครอบคลุม

- การปรับข้อมูลด้านงบประมาณเป็นประจำ เพื่อสะท้อนผลประกอบการและตัวเลขจริงในปัจจุบัน เทียบเคียงกับที่วางแผนไว้
- การทำรายงานผลประกอบการ รวมทั้ง งบกำไรขาดทุน รายงานด้านแรงงาน ค่าใช้จ่ายของสินค้าที่จำหน่ายออกไป เปอร์เซ็นต์และตัวเลขผลประกอบการของแผนกและเปอร์เซ็นต์กำไรและขาดทุนของแผนก

ข้อมูลทางการเงิน อาจครอบคลุม

- รายได้ของแผนก รวมทั้ง ยอดขายเงินสดและเครดิต ซึ่งต้องชี้แจงยอดขายทั้งภายในและภายนอกได้
- ต้นทุนของสินค้าที่แผนกจำหน่ายออกไป
- การซ่อมบำรุง ตามกระบวนการทางบัญชีและการจัดสรรภายใน ตามความเหมาะสม
- การทดแทนสิ่งของ ตามกระบวนการทางบัญชีและการจัดสรรภายใน ตามความเหมาะสม
- การติดตามและบันทึกคลังสินค้า ที่ถูกส่งคืนให้กับผู้จัดจำหน่าย เพื่อใช้เครดิตทางการค้า
- การป้อนข้อมูลตามเวลา

ข้อมูลการผลิต ครอบคลุม

- การพัฒนาแนวทางการควบคุมการผลิตอาหาร รวมทั้ง ตำราอาหารที่เป็นมาตรฐาน รายการผลิตภัณฑ์ เกณฑ์ด้านปริมาณและคุณภาพ และตารางเวลาการผลิต
- การพัฒนาขั้นตอนการทำงาน เพื่อเอื้อต่อประสิทธิภาพในการผลิต
- การลดต้นทุนด้านแรงงาน พร้อมกับการรักษาระดับการผลิตที่คงคุณภาพและมาตรฐานของอาหาร
- การติดตามยอดขาย เพื่อใช้ในการปรับปริมาณในการผลิต การเปลี่ยนแปลงรายการอาหารในเมนู และการสะท้อนความต้องการและความนิยมของลูกค้า
- การตรวจสอบการสูญเสียในคลังสินค้า รวมถึง การสูญหายของผลิตภัณฑ์ ความเสียหายที่ทำให้ไม่สามารถนำผลิตภัณฑ์ไปจำหน่ายได้ และการเน่าเสียของผลิตภัณฑ์

ดำเนินการเพื่อรับมือกับตัวเลขค่าใช้จ่าย อาจครอบคลุม

- การลดขนาดในการเสิร์ฟ
- การเปลี่ยนผู้จัดจำหน่าย หรือการต่อรองราคาครั้งใหม่
- การแก้ไขหรือจำกัดรายการอาหารในเมนู
- การใช้สิ่งของที่สามารถทดแทนได้ รวมทั้ง ผลิตภัณฑ์ที่เป็นทางเลือก หรืออาหารที่ปรุงสำเร็จ และอาหารสะดวกซื้อ
- การลดแรงงาน
- การตรวจสอบต้นทุนของแผนกจัดเลี้ยง
- การลดการสูญเสีย รวมทั้ง การปรับปรุงที่เก็บสินค้า/วัตถุดิบและการรักษาความปลอดภัย การฝึกอบรมพนักงาน การแก้ไขระเบียบในการสั่งสินค้า

ดำเนินการเพื่อรับมือกับตัวเลขรายได้ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การตรวจสอบว่ายอดขายของแผนกจัดเลี้ยง
- การขึ้นราคา
- การสร้างความมั่นใจว่า รายได้ มาจากแหล่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย ทั้งภายในและภายนอก
- การลดและ/หรือยกเลิกส่วนลด ข้อตกลงพิเศษ และของสมนาคุณ
- การเพิ่มหรือเปลี่ยนกิจกรรมส่งเสริมการขาย

เจรจาต่อรองกับผู้บริหาร อาจเกี่ยวข้องกับ

- การนำเสนอและอธิบายหลักฐานด้านการ การดำเนินงาน และผลประกอบการ
- การระบุและอธิบายเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- การเจรจาเพื่อปรับเป้าหมายด้านผลประกอบการของรายได้และค่าใช้จ่าย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.08.094

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการกำหนดรายการการฝึกอบรม การติดตามการฝึกอบรม การประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม และการจัดเตรียมรายงานเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม การให้คำแนะนำในการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมและข้อกำหนดเกี่ยวกับการประเมินผล

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)
2.08.094.01 กำหนดรายการการฝึกอบรมที่จะถูกติดตามและประเมินผล	1.1จัดหาเอกสารประกอบการวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมในองค์กร 1.2 ชี้แจงผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการฝึกอบรมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง 1.3 กำหนดผลลัพธ์การฝึกอบรมเฉพาะส่วนงานที่ระบุโดยองค์กร 1.4 กำหนดผลลัพธ์การฝึกอบรมเฉพาะส่วนงานที่จะถูกตรวจสอบและประเมินผล 1.5 กำหนดช่วงเวลาในการดำเนินการและกระบวนการในการประเมินผล	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.08.094.02 ติดตามประสิทธิภาพการฝึกอบรม	2.1 ทบทวนข้อมูลที่รวบรวม เกี่ยวกับการฝึกอบรมที่จะถูกติดตาม 2.2ประชุมกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือเกี่ยวกับข้อมูลการฝึกอบรมที่จะถูกติดตาม 2.3 สร้างความมั่นใจว่า ข้อมูลของการฝึกอบรมที่จะถูกติดตามทำให้การประเมินผลเกิดประสิทธิภาพ 2.4 สร้างข้อมูลอิสระที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม 2.5เปรียบเทียบข้อมูลการฝึกอบรมทั่วไปกับข้อมูลการฝึกอบรมที่ถูกติดตาม 2.6 แก้ไขขั้นตอนการเก็บข้อมูล ตามความเหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
2.08.094.03 ประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	3.1 ประเมินผลการฝึกอบรม เปรียบเทียบกับความจำเป็นขององค์กร 3.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของของผู้อบรมและผู้ประเมิน 3.3ตรวจสอบประสิทธิภาพของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมและการจัดประเมิน 3.4 ระบุถึงผลลัพธ์ด้านบวกและด้านลบที่นำไปสู่ความสำเร็จของการฝึกอบรม 3.5 ระบุถึงผลด้านบวกและด้านลบ เกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินผล 3.6 ระบุหัวข้อการอบรมใหม่และ/หรือเป้าหมายของการฝึกอบรมและการประเมินผลในอนาคต 3.7 กำหนดข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดเป็นประโยชน์ในอนาคตสำหรับการฝึกอบรมและประเมินผลภายในองค์กร	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
2.08.094.04 จัดเตรียมรายงานเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	4.1 จัดทำรายงานอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรม 4.2 ให้คำแนะนำในการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมและข้อกำหนดเกี่ยวกับการประเมินผล 4.3 เผยแพร่รายงาน 4.4 รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงาน	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

• ความสามารถในการใช้หลักการของการฝึกอบรมและการประเมินผล
• ความสามารถในการระบุความต้องการด้านการฝึกอบรมขององค์กร
• ความสามารถในการระบุความต้องการของผู้เรียนแต่ละคน
• ความสามารถในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
• ความสามารถในการใช้ทักษะการวางแผน การวิจัย การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การประเมินผล การวิเคราะห์ และการทบทวน
• ความสามารถในการสร้างและรักษาระบบการบันทึกการฝึกอบรม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

• ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการขององค์กรในการฝึกอบรมและการประเมินผล
• ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อกำหนดของประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมด้านวิชาชีพที่ได้รับการรับรองและไม่ได้รับการรับรอง รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องอุตสาหกรรมสัมพันธ์
• ความรู้เกี่ยวกับหลักการประกันคุณภาพและการปฏิบัติงาน
• ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการแก้ไขปรับปรุง
• ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรมภายในองค์กร
• ความรู้เรื่องเกี่ยวกับข้อกำหนดความเป็นส่วนตัว การเก็บรักษาความลับ และการเข้าถึงบันทึกข้อมูลการฝึกอบรม

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

รายการการฝึกอบรม ที่จะถูกติดตามและประเมินผล อาจครอบคลุม

- การฝึกอบรมแบบในเวลาปฏิบัติงาน (On-the-job) และนอกเวลาปฏิบัติงาน (Off-the-job)
- หลักสูตรที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- หลักสูตรระยะสั้น
- การฝึกอบรมที่ได้รับการรับรอง
    - การฝึกอบรมมีสร้างขึ้นเป็นพิเศษ ตามความต้องการของแต่ละบุคคล
    - การจัดอบรมให้กับบุคคลหรือกลุ่ม
    - การจัดอบรมในหนึ่งหรือหลายสถานที่
    - การฝึกอบรมที่พัฒนาโดย องค์กร อุตสาหกรรม ผู้ให้บริการการฝึกอบรม บุคคลที่สามหรือการจัดภายใต้การร่วมมือ
    - กิจกรรมการฝึกอบรมและการประเมินผล

เอกสารประกอบการวางแผน อาจเกี่ยวข้องกับ

- แผนธุรกิจ
- แผนเชิงกลยุทธ์
- แผนที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเฉพาะด้าน
- เอกสารหลักสูตร
- มาตรฐานสมรรถนะและ/หรือเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
- นโยบายและกระบวนการขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการ ฝึกอบรม
- รายงานการประชุมเกี่ยวกับการวางแผน

ชี้แจงผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการฝึกอบรม อาจเกี่ยวข้องกับ

- ประชุมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อการตีความและอธิบายผลลัพธ์ที่ตั้งใจ
- หาความชัดเจนในจุดที่ยังคลุมเครือ
- ระบุและรับรายละเอียดเกี่ยวกับการการพิจารณาและผลลัพธ์เพิ่มเติม หลังจากการอนุมัติหลักสูตรการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ
- การพัฒนาบริบทให้เหมาะสม สำหรับการประเมิน
- การจัดระดับความสำคัญของผลลัพธ์ที่คาดหวัง

บุคคลที่เกี่ยวข้อง อาจเกี่ยวข้องกับ

- ผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- พนักงานฝ่ายสนับสนุน
- ผู้เชี่ยวชาญ
- ที่ปรึกษา
- ผู้หัวหน้างานและผู้จัดการ
- พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
- ตัวแทนจากผู้ให้บริการฝึกอบรมจากภายนอก ที่เกี่ยวข้องในการจัดฝึกอบรม และ/หรือประเมิน
- เพื่อนร่วมงานที่ทำงานกับพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม
- ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ทั้งอดีตและปัจจุบัน
- ตัวแทนจากฝ่ายกองทุน

ผลลัพธ์การฝึกอบรม อาจครอบคลุม

- ประสิทธิภาพและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- ประสิทธิภาพของการสนับสนุนจากภายในและภายนอก ที่เตรียมสำหรับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมและผู้ถูกประเมิน

- ประสิทธิภาพของนโยบายและกระบวนการภายใน ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและการประเมินผล
- จำนวนพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม
- จำนวนและประเภทของหลักสูตรฝึกอบรม
- อัตราความสำเร็จในแง่ของคุณสมบัติและ/หรือความสามารถที่เพิ่มขึ้น
- ปัจจัยด้านต้นทุนและเวลา รวมทั้ง ต้นทุนการจ้างบุคลากร การดำเนินการ และการประเมิน
- ระดับของความสัมพันธ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม พันธมิตร หน่วยงานและพนักงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ระดับความพึงพอใจในการเข้าร่วมฝึกอบรม
- การปฏิบัติตามสัญญาข้อผูกพันภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- เกณฑ์ตามการปฏิบัติงาน เช่น
    - อัตราการการเพิ่มขึ้นของผลผลิต การขาย กำไร
    - อัตราการลดลงของอุบัติเหตุ ขยะ สินค้าและบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน การขาดงานของบุคลากร การลาออกของบุคลากร การใช้พลังงาน ข้อร้องเรียน

กำหนดผลลัพธ์การฝึกอบรมเฉพาะส่วนงานที่จะถูกตรวจสอบและประเมินผล อาจครอบคลุม

- ตรวจสอบและประเมินผลการฝึกอบรมในสถานที่ทำงาน ที่จัดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่ง
- ตรวจสอบและประเมินผลการฝึกอบรมในสถานที่ทำงาน ที่จัดขึ้นตามรอบเวลา

ช่วงเวลาในการดำเนินการและกระบวนการในการประเมินผล อาจครอบคลุม

- การประชุม ทั้งภายในและภายนอก เกี่ยวกับข้อกำหนดในการตรวจสอบและรายงาน รวมทั้ง กำหนดเวลาสำหรับการส่งต่อคำแนะนำและผลของกระบวนการประเมิน
- การจัดสรรทรัพยากร สำหรับกรับวนการตรวจสอบและประเมินผล
- การจัดสรรบทบาทและความรับผิดชอบ ในกระบวนการตรวจสอบและประเมินผล
- การรวมกระบวนการตรวจสอบ เข้ากับคำสั่งอื่นในสถานที่ทำงาน

ทบทวนข้อมูลที่รวบรวม อาจครอบคลุม

- สร้างความมั่นใจว่า ข้อมูลที่ได้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่ระบุไว้
- สร้างความมั่นใจว่า เอกสารที่ใช้ในการบันทึกผลการฝึกอบรมมีความถูกต้อง
- สร้างความมั่นใจว่า บุคลากรที่รับผิดชอบด้านข้อมูลการฝึกอบรม เข้าใจบทบาทของตน
- สร้างความมั่นใจว่า บุคลากรที่รับผิดชอบด้านข้อมูลการฝึกอบรม ดำเนินการตามที่คาดไว้ ได้อย่างสมบูรณ์
- ตรวจสอบข้อมูลที่ถูกเก็บ เพื่อป้องกันความเป็นส่วนตัวและความลับ
- ประเมินถึงความใช้การได้ของเอกสารที่เก็บรักษา
- ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เก็บรักษา

หารือเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลการฝึกอบรม อาจครอบคลุม

- แสวงหาความชัดเจนของข้อมูล รวมทั้ง คำอธิบายถึงความผิดปกติของผล
- พิจารณาว่าข้อมูลเพิ่มเติม ที่ผู้ฝึกอบรมบันทึกมีความจำเป็นต้องถูกนำและเก็บรักษาหรือไม่
- ระบุขอบเขตของเอกสารที่จำเป็น เพื่อทำให้ผลลัพธ์ที่บันทึกมีความถูกต้องและครบถ้วน
- ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและการทำงานที่เกี่ยวข้อง
- ระบุถึงความสะดวกในการใช้เอกสารและระบบการเก็บบันทึก
- พัฒนาวิธีแก้ปัญหาต่อสถานการณ์ที่ทำให้ข้อมูลการบันทึกและวิธีการที่ทำอยู่ เกิดความล้มเหลว ในขั้นตอนการตรวจสอบและการประเมินผล

สร้างข้อมูลอิสระที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม อาจครอบคลุม

- พัฒนาเอกสารเพิ่มเติมที่เหมาะสม ในการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับผลการฝึกอบรม
- ประชุมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่ออธิบายถึงข้อมูลเพิ่มเติมที่จะถูกบันทึก

- เก็บข้อมูลอิสระ เกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผล รวมทั้ง การเพิ่มหัวข้อใหม่สำหรับการเก็บข้อมูลบนพื้นฐานของการฝึกอบรมและ/หรือการเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน
- รักษาและการจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมส่วนบุคคล/ข้อมูลอิสระของผลลัพธ์การฝึกอบรม รวมทั้ง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและสถานที่ทำงาน
- สร้างความมั่นใจ เกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและความลับของข้อมูลที่จัดเก็บ

เปรียบเทียบข้อมูลการฝึกอบรม อาจครอบคลุม

- เปรียบเทียบข้อมูลที่บันทึก โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล
- ประเมินเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลที่บันทึก โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล
- ระบุความข้อแตกต่าง ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่บันทึก โดยบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบข้อแตกต่าง รวมทั้ง หารือกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดว่า ข้อมูลเพิ่มเติมจำเป็นต้องดำเนินการ รวมทั้ง พัฒนาการบันทึกและ/หรือเอกสารใหม่หรือไม่

แก้ไขขั้นตอนการเก็บข้อมูล อาจครอบคลุม

- ประชุมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือเกี่ยวกับสถานการณ์ และระบุข้อแก้ไขเกี่ยวกับกระบวนการ และ/หรือการใช้เอกสารประกอบ
- พัฒนากระบวนการและ/หรือเอกสารประกอบที่จำเป็น
- ทดลองใช้กระบวนการและ/หรือเอกสารประกอบ
- อธิบายกระบวนการรายงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและ/หรือเอกสารประกอบ
- รวมกระบวนการและ/หรือเอกสารประกอบ เข้าไปในขั้นตอนการเก็บข้อมูลมาตรฐาน

ประเมินผลการฝึกอบรม เปรียบเทียบกับความจำเป็นขององค์กร อาจครอบคลุม

- สร้างความมั่นใจว่า ข้อมูลที่เก็บ ถูกส่งต่อตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน
- จัดประชุมบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือเกี่ยวกับการนำเสนอของข้อมูล ก่อนการประเมินผล รวมทั้ง การให้กำลังใจของผู้เข้าร่วม เพื่อระบุสถานการณ์ที่ผิดปกติที่อาจส่งผลกระทบต่อการจัดการข้อมูลและการตีความผลลัพธ์
- เชิญชวนบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความประทับใจของผลการฝึกอบรม
- เปรียบเทียบข้อมูลจริง กับผลลัพธ์ที่ถูกระบุไว้
- ตรวจสอบข้อมูลที่ใช้ได้ สำหรับวัตถุประสงค์ของการประเมิน
- ทำการประเมินผลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ
- สอบถามข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือข้อสงสัยที่ปรากฏ
- จัดการข้อมูล รวมทั้ง การแปลข้อมูล การใช้อัตราส่วน การคำนวณเปอร์เซ็นต์ กำหนดข้อมูลที่จะใช้ในการคำนวณและจัดการ
- มีส่วนร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้แน่ใจถึงความถูกต้องในการคำนวณ และความคิดเห็นที่เกิดขึ้น

ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของของผู้อบรมและผู้ประเมิน อาจครอบคลุม

- ทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมินแต่ละคน
- พูดคุยกับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมและผู้สมัคร
- เชิญชวนผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมและผู้สมัครแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ฝึกอบรม
- สนับสนุนให้ผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมินสะท้อนผลการปฏิบัติงานและการประเมินตนเอง
- ทบทวนจำนวนและประสบการณ์ของผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- พิจารณาการมีส่วนร่วม ทั้งภายในและภายนอก ของผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- ติดตามข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน รวมทั้ง การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย และการเปลี่ยนแปลงภายใน

ตรวจสอบประสิทธิภาพของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมและการจัดประเมิน อาจครอบคลุม

- ประเมินภาระทางการเงินกับการฝึกอบรมและการประเมิน รวมทั้ง การจัดสรรทั้งภายในและภายนอก

- ประเมินจำนวนผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน ที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการขององค์กร
- ประเมินสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับใช้ในการฝึกอบรมและการประเมินผล รวมทั้ง ห้อง อุปกรณ์ วัสดุที่ใช้
- ประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้ในการจัดฝึกอบรม รวมทั้ง เอกสารประกอบคำ สมุดงาน วิดีโอ คู่มือ ฯลฯ
- ประเมินความช่วยเหลือด้านฝึกอบรมและการประเมิน ที่ทำโดยพนักงานอื่น ๆ ภายในองค์กร รวมทั้ง เนื้อหาการฝึกอบรม ความช่วยเหลือจากพนักงานฝ่ายสนับสนุน ความตั้งใจของผู้บังคับบัญชาในการอนุญาตให้พนักงานเข้าฝึกอบรม ขอบเขตการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On-the-job Training) โดยให้โอกาสในการฝึกฝน การให้คำปรึกษา และการสอนงาน
- ประเมินปัจจัยด้านเวลาที่ส่งผลกระทบจากการฝึกอบรมและการประเมิน รวมทั้ง ช่วงเวลาในการฝึกอบรมและประเมินผล ผลกระทบของการฝึกอบรมและประเมินต่องบประมาณด้านแรงงาน ในการหาแรงงานทดแทน ผลกระทบในการเพิ่มระดับค่าจ้าง สำหรับพนักงานที่ผ่านการรับรองสมรรถนะ

กำหนดข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดเป็นประโยชน์ในอนาคต สำหรับการฝึกอบรมและประเมินผล อาจครอบคลุม

- อธิบายสถานการณ์ที่สามารถใช้ในอนาคต เพื่อเตรียมพร้อมในการจัดฝึกอบรมและการประเมิน
- กำหนดบทเรียน จากการฝึกอบรมและการประเมินที่ผ่านมา รวมทั้ง บทเรียนด้านบวก และด้านลบ

ระบุผลด้านบวกและด้านลบ อาจครอบคลุม

- บอกจำนวนผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จและ/หรือเกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในระบบและกระบวนการฝึกอบรมและการประเมิน รวมทั้ง คำอธิบายของเหตุผลจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
- บอกจำนวนผลลัพธ์ที่ล้มเหลวจากเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในระบบและกระบวนการฝึกอบรมและการประเมิน รวมทั้ง คำอธิบายของเหตุผลจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

รายงานอย่างเป็นทางการ อาจครอบคลุม

- การระบุผลการฝึกอบรมและการประเมินที่จะถูกตรวจสอบ รวมทั้ง ผลการฝึกอบรมและการประเมินผล ก่อนการจัดฝึกอบรม
- ตัวอย่างของข้อมูลที่บันทึก
- ชื่อของผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ตารางและแผนภูมิ
- บันทึกและคำอธิบายทเพิ่มเติม
- ผลการตรวจสอบและวิเคราะห์
- คำแนะนำ

คำแนะนำในการเปลี่ยนแปลง อาจเกี่ยวข้องกับ

- การดำเนินการต่อ การขยายขอบเขต หรือระงับการฝึกอบรมและ/หรือการประเมิน ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ รวมทั้ง กลุ่มหรือบุคคลจากภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- การเปลี่ยนแปลงผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
- การเปลี่ยนแปลงทรัพยากรและวัตถุดิบที่ใช้ในการฝึกอบรม
- การเปลี่ยนแปลงกิจกรรมและเครื่องมือการประเมิน
- การเปลี่ยนแปลงสถานที่และสิ่งแวดล้อมในการฝึกอบรม
- การเปลี่ยนแปลงกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมในการฝึกอบรม
- การเปลี่ยนแปลงด้านเงินทุน
- การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐาน
- การเปลี่ยนแปลงเนื้อหาหลักสูตร
- การเปลี่ยนแปลงการจัดสรรเวลาที่จะอนุญาตและ/หรือสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมและประเมินผล
- การเตรียมคำชี้แจงสำหรับคำแนะนำทั้งหมด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.09.243

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการวางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน ซึ่งเกี่ยวข้องกับใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจเรื่องการจัดการขยะ การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ การสรรหาวัตถุดิบในท้องถิ่นมาใช้และประยุกต์ใช้เรื่องราวและวัฒนธรรมท้องถิ่นได้

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)
2.09.243.01 ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1 เข้าใจเรื่องใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างประหยัด 1.2 วางแผนงานของตนเองได้ว่าจะร่วมนำการประหยัดพลังงานมาใช้ 1.3 สื่อสารเรื่องการใช้พลังงานให้เพื่อนร่วมงานและทีมงาน 1.4 สื่อสารเรื่องการใช้พลังงานอย่างประหยัดกับลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน
2.09.243.02 จัดการขยะ	2.1 เข้าใจและประยุกต์ใช้เรื่องการจัดการปริมาณขยะ(ลด นำกลับไปใช้ และแยก) 2.2 วางแผนงานของตนเองได้ว่าจะร่วมจัดการปริมาณขยะ 2.3 สื่อสารเรื่องการจัดการปริมาณขยะให้เพื่อนร่วมงานและทีมงาน 2.4 สื่อสารเรื่องการจัดการปริมาณขยะกับลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.09.243.03 ใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ	3.1 เข้าใจและประยุกต์ใช้เรื่องการจัดการน้ำ 3.2 วางแผนงานของตนเองได้ว่าจะร่วมจัดการการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ 3.3 สื่อสารเรื่องการจัดการการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพให้เพื่อนร่วมงานและทีมงาน 3.4 สื่อสารเรื่องการจัดการ การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพกับลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน
2.09.243.04 สรรหาวัตถุดิบในท้องถิ่นมาใช้	4.1 เข้าใจและเห็นคุณค่าของการใช้วัตถุดิบในท้องถิ่น 4.2 จัดเก็บข้อมูลเรื่องวัตถุดิบในท้องถิ่น 4.3 วางแผนให้เข้าถึงผู้ผลิตวัตถุดิบในท้องถิ่น 4.4 ประยุกต์ใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นเพื่อนำเสนออัตลักษณ์ 4.5 ติดตามประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสาธิตการปฏิบัติงาน
2.09.243.05 ประยุกต์ใช้เรื่องราวและวัฒนธรรมท้องถิ่น	5.1 หมั่นเรียนรู้เรื่องราววัฒนธรรมท้องถิ่นในพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน 5.2 นำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นในงานได้ 5.3 ถ่ายทอดเรื่องราวท้องถิ่นให้เพื่อนร่วมงานใหม่	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

• ความสามารถในการสื่อสารโน้มน้าวให้เกิดความตระหนักรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานธุรกิจต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

• ความสามารถในการเชื่อมโยงงานที่ตนรับผิดชอบกับการดำเนินงานเพื่อรักษาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการทำให้ลดต้นทุน ทำให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพมากขึ้น

• ความสามารถในการวางแผน เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมและการริเริ่มที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสิ่งแวดล้อมจะถูกรวมเข้าไปในแผนการทำงาน
มีความสำคัญต่อการพัฒนาทีมงานด้วยการถ่ายทอดและปลูกฝังอย่างต่อเนื่อง

• ความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

• ความสามารถในการสื่อสารโน้มน้าวให้เกิดความตระหนักรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานธุรกิจต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

• ความสามารถในการเชื่อมโยงงานที่ตนรับผิดชอบกับการดำเนินงานเพื่อรักษาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการทำให้ลดต้นทุน ทำให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพมากขึ้น

• ความสามารถในการวางแผน เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมและการริเริ่มที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสิ่งแวดล้อมจะถูกรวมเข้าไปในแผนการทำงาน
มีความสำคัญต่อการพัฒนาทีมงานด้วยการถ่ายทอดและปลูกฝังอย่างต่อเนื่อง

• ความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

• แฟ้มสะสมผลงาน
• ผลการสัมภาษณ์
• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
• ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

• ผลสอบข้อเขียน
• ผลการสัมภาษณ์
• ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

• ข้อสอบข้อเขียน
• แฟ้มสะสมผลงาน
• การสัมภาษณ์
• การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
• การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ให้มีการแสดงเจตนคติเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม โดยให้เกิดสมดุลกับผลประโยชน์ที่จะพึงได้ทางธุรกิจ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

แผนงาน อาจครอบคลุม

- เป้าหมายการจัดการเรื่องขยะ การลดการใช้พลังงาน
- การสร้างความแตกต่างให้ธุรกิจจากการนำทรัพยากรท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้
- ความพึงพอใจของลูกค้าจากการบริการที่แสดงความเป็นวิถีท้องถิ่น
- กิจกรรมการปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมเพื่อการจัดการอย่างยั่งยืน

ทีมงาน อาจครอบคลุม

- ทีมงานของแต่ละโครงการสีเขียว
- ทีมงานที่รับผิดชอบเรื่องสิ่งแวดล้อมโดยตรง

นวัตกรรมและแนวทางใหม่ อาจครอบคลุม

- การให้คำแนะนำเกี่ยวกับหนทางที่ดีกว่าในการกระทำสิ่งต่างๆเพื่อให้เกิดการลด และการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า
- การทำให้เพื่อนร่วมงานตื่นตัวกับเรื่องการจัดการสีเขียว
- การลองใช้วิธีใหม่กับปัญหาเก่า
- การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ท้องถิ่น

รูปแบบการสื่อสารที่เปิดกว้างภายในทีม อาจครอบคลุม

- การแลกเปลี่ยนข้อมูล ทั้งที่มีการวางแผนไว้และไม่มีการวางแผน
- การเข้าถึงแหล่งผลิตในท้องถิ่น

การยอมรับและรางวัลสำหรับความสำเร็จของทีม อาจครอบคลุม

- การให้รางวัลจากการลดการใช้พลังงาน
- การให้รางวัลนวัตกรรมที่เกิดจากการใช้วัสดุท้องถิ่นในงานบริการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 2.16.100

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการศึกษาข้อกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ การบริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย การศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเพิ่มเติม

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)
2.16.100.01 ศึกษาข้อกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ	1.1ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลทางกฎหมายและให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง 1.2เข้าถึงและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ 1.3 บันทึกและเผยแพร่ข้อมูลอย่างเหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2.16.100.02 บริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย	2.1ประเมินความจำเป็นในการให้คำแนะนำด้านกฎหมายและการขอความช่วยเหลือที่เหมาะสม 2.2 แบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานตามเวลาและความเหมาะสม 2.3จัดระเบียบข้อมูลและทำการฝึกอบรมถ่ายทอดสู่เพื่อนร่วมงานและพนักงานตามเวลาที่เหมาะสม 2.4ตรวจสอบระบบการทำงานและกระบวนการทำงานในแผนกเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย 2.5 ระบุแง่มุมของการดำเนินงานที่อาจละเมิดกฎหมายการออกใบอนุญาตและขอคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาและดำเนินการแก้ไข	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.16.100.03 ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเพิ่มเติม	3.1 ใช้งานวิจัยอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในการปรับปรุงความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ 3.2 ปรับปรุงและแบ่งปันความรู้กับเพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปสู่การวางแผนการทำงานและการดำเนินงานที่ดี	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

ไม่มี

(ข) ความต้องการด้านความรู้

• ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางกฎหมาย/หนี้สินของผู้บริหารและคณะกรรมการ

• ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและข้อกำหนดทางการค้ารวมถึงคุณสมบัติที่สำคัญของการปฏิบัติทางการค้าและการออกกฎหมายการค้าที่เป็นธรรม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมจะต้องปฏิบัติตาม

• ความรู้เกี่ยวกับการออกใบอนุญาตรวมถึงใบอนุญาตที่จำเป็นต่าง ๆ และบุคคล กรม กอง หน่วยงานที่ติดต่อขอใบอนุญาต ขั้นตอนการสมัครใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาตเพื่อรักษาสิทธิ์การใช้งาน การตรวจสอบและระบบการตรวจสอบ เหตุผลในการยกเลิกใบอนุญาต

• ความรู้ของสัญญาต่าง ๆ รวมถึงความแตกต่างระหว่างสัญญา ผลกระทบทางกฎหมายสัญญา, ผู้ประกอบการรวมถึงเงื่อนไขและภาระผูกพันของสัญญา วิธีการของสัญญา ข้อตกลง ข้อยกเว้น และการสิ้นสุดของสัญญา

• ความรู้ของการประกัน เช่น การประกันภัยธุรกิจที่สำคัญ

• ความรู้เกี่ยวกับการเกษียณอายุ รวมถึงความรับผิดชอบของนายจ้างเกี่ยวกับการชำระเงินของการเกษียณอายุสำหรับพนักงาน

• ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรม, พนักงานและนายจ้างภายใต้กฎหมายแรงงานสัมพันธ์

• ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

• ความรู้เกี่ยวกับโอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกันและต่อต้านการเลือกปฏิบัติ ความรับผิดชอบของนายจ้างและการขยายตัวของการดำเนินงานที่ขัดกับกฎหมาย

• ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เฉพาะเจาะจงและกฎระเบียบในประเทศที่ส่งผลกระทบต่อโรงแรมหรือการเดินทาง เช่น ความรับผิดชอบในการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ อาชญากรรม เด็ก เพศ ฯลฯ

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
• ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(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
• การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- แหล่งที่มาของข้อมูลทางกฎหมาย อาจครอบคลุม
    - หนังสืออ้างอิง
    - สื่อ
    - สมาคมในอุตสาหกรรมและ/หรือสมาคมนายจ้าง
    - วารสารในอุตสาหกรรม
    - อินเตอร์เน็ต
    - ลูกค้าและคู่ค้า
    - ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย
    - งานวิจัยอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
    - หน่วยงานภาครัฐ

เพื่อนร่วมงาน อาจครอบคลุม

- ผู้บังคับบัญชาหรือผู้จัดการ
- เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์
- เพื่อนร่วมงาน
- เจ้าหน้าที่ชำนาญการ
- ที่ปรึกษา
- ผู้รับเหมา

ระบบการทำงานและวิธีการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย อาจครอบคลุม

- การรับสมัคร การสิ้นสุดการเป็นพนักงาน และการจัดการปัญหาของแผนกทรัพยากรบุคคล
- การฝึกอบรม
- กระบวนการอนุมัติและจัดทำกิจกรรมเพื่อเสริมการทำงานต่าง ๆ
- การปฏิบัติงานทั่วไปเมื่อเทียบกับวิธีการทำงานขององค์กร
- รูปแบบสถานที่ทำงาน
- การกระจายข้อมูลภายในองค์กร
- ป้ายบอกความสำคัญ
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

การออกใบอนุญาต หมายถึง ใบอนุญาตต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม อาจครอบคลุม

- สุรา
- การพนัน
- การขายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว
- การรักษาความปลอดภัย
- การค้า
- การเข้าถึงพื้นที่คุ้มครอง
- การเสนอราคา

งานวิจัย อาจครอบคลุม

- การขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ
- อินเตอร์เน็ต
- วรรณกรรม
- สื่อสิ่งพิมพ์ของอุตสาหกรรม
- สมาคมต่าง ๆ ในอุตสาหกรรม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน