



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office)

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office)

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ไม่มี (N/A)

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

ไม่มี (N/A)

4. ข้อมูลเบื้องต้น

ในขณะที่ประเทศไทยกำลังเปลี่ยนแปลงก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และกรอบทางการค้า แรงงานที่เปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความตื่นตัว การโยกย้ายแรงงาน และการกีดกันแรงงาน เริ่มเกิดขึ้นในหลายภาคส่วน ทำให้แรงงานไทยเกิดความเสียเปรียบ และไม่สามารถตอบสนองต่ออุปสงค์แรงงานได้อย่างชัดเจน จึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะต้องหันมาทบทวนกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทย

เดิมการพัฒนากำลังคน หรือทรัพยากรมนุษย์ ทำในหลายภาคส่วน โดยมีภาคการศึกษาเป็นแกนหลักสำคัญในการพัฒนา การจัดการศึกษาในยุคก่อนเน้นการส่งเสริมความงอกงามในพุทธิพิสัย (ความรู้) และการวัดผลสัมฤทธิ์ในมิติของความจำ และความเข้าใจเป็นเรื่องหลัก ซึ่งจะพบว่าในหลาย ๆ อาชีพ ความรู้ ความเข้าใจเป็นเพียงองค์ประกอบส่วนหนึ่ง แต่ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญในคุณภาพของแรงงาน ในขณะที่ประเทศที่พัฒนาแล้วในหลาย ๆ ประเทศ ต่างมีแกนในการจัดการศึกษา แบบคู่ขนาน คือ การจัดการศึกษาสายวิชาการควบคู่กับการจัดการศึกษาสายอาชีพ เพื่อสร้างแรงงานที่มีคุณภาพทั้งเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติการ

นอกจากนี้การที่ประเทศไทยเน้นการวัดคุณภาพคน และโอกาสในการศึกษาต่อจากผู้ที่จบในภาคการศึกษาเป็นหลัก จึงเป็นเหตุทำให้โอกาสการเรียนรู้ของคนไทยอยู่ในกรอบที่จำกัด ผู้ที่ไม่มีโอกาสได้เรียนตามระบบยากที่จะสามารถกลับเข้าสู่ภาคการศึกษาตามระบบได้อีกครั้ง จากสาเหตุและปัญหาดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการจัดทำ เครื่องมือวัดสมรรถนะของคนในสายอาชีพ ที่เรียกว่า มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อใช้ในการกลั่นกรอง ยกระดับ พัฒนา แรงงานในสายอาชีพต่าง ๆ ให้มีมาตรฐาน สามารถพัฒนาต่อยอดทางการพัฒนาทุนมนุษย์ อีกทั้งได้รับสิทธิอันพึงมีตามศักยภาพของตน อนึ่งงานด้านการบริการของคนไทยเป็นที่ยอมรับและชื่นชมของคนทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และนานาชาติว่า คนไทยมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind) ดังนั้น “มาตรฐานอาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office)” จึงเป็นอีกสาขาวิชาชีพที่มีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนในการจัดทำมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อส่งเสริมการมีงานทำทั้งในและต่างประเทศของคนในสายอาชีพนี้ ให้สามารถแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

ไม่มี (N/A)

6. ครั้งที่

1 (ตัวอย่าง : 15 มิถุนายน 2556)

(รายละเอียดของชุดฝึกอบรมที่ได้รับการรับรองตามการปรับปรุงในแต่ละครั้ง แสดงในตารางข้างล่าง ข้อมูลครั้งล่าสุดจะแสดงอยู่ในบรรทัดบนสุด)

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

ครั้งที่ประกาศก่อนหน้านี้ ไม่มี (N/A) วันที่ประกาศ ไม่มี (N/A)

ข้อสังเกต ไม่มี (N/A)

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ไม่มี (N/A)

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานโรงแรม

อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

ก. อาชีพ แม่บ้านในโรงแรม (Housekeeper) ข. อาชีพ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) 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
1.01.009	จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
1.04.144	รักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญ
1.05.071	พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและประสานงานด้านกิจกรรมการขาย
1.05.149	จัดงานประเภทต่าง ๆ
1.05.211	วางแผนและดำเนินกิจกรรมรณรงค์ทางการตลาดต่าง ๆ
1.06.079	จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก
1.07.089	บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ
1.07.223	บริหารและควบคุมต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ
1.07.224	จัดทำรายงานทางการเงิน
1.07.235	จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ
1.08.096	วางแผนและดำเนินการฝึกอบรม
1.08.225	วิเคราะห์สมรรถนะที่ต้องการ
1.09.102	บริหารจัดการงานในโอกาสพิเศษต่าง ๆ
1.09.104	บริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ
1.09.107	สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
1.09.232	จัดการความหลากหลายในที่ทำงาน
1.10.114	พูดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ
1.10.115	อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง
1.16.086	พัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้
1.16.098	พัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่ชำนาญการในอาชีพ มีทักษะทางเทคนิคในการปฏิบัติงาน มีทักษะทางความคิดและปฏิบัติที่หลากหลาย ครอบคลุมการปฏิบัติงานหาข้อสรุปและการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานโดยใช้ทฤษฎีและเทคนิคอย่างอิสระด้วยตนเอง

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

- มีอายุตั้งแต่ 28 ปีขึ้นไป หรือ
- มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 3 ปี หลังจากได้รับการรับรอง ระดับ 3 หรือ
- มีประสบการณ์การทำงานในระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 8 ปี
- ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ตีดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง (อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล <http://www.doctor.or.th/article/detail/5368> สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2557)

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

หมายเหตุ : (ข้อเสนอแนะเฉพาะสำหรับคุณวุฒิวิชาชีพนี้) ไม่มี (N/A)

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 1.01.009 จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
- 1.04.144 รักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญ
- 1.05.071 พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและประสานงานด้านกิจกรรมการขาย
- 1.05.149 จัดงานประเภทต่าง ๆ
- 1.05.211 วางแผนและดำเนินกิจกรรมรณรงค์ทางการตลาดต่าง ๆ
- 1.06.079 จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก
- 1.07.089 บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ
- 1.07.223 บริหารและควบคุมต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ
- 1.07.224 จัดทำรายงานทางการเงิน
- 1.07.235 จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ
- 1.08.096 วางแผนและดำเนินการฝึกอบรม
- 1.08.225 วิเคราะห์สมรรถนะที่ต้องการ
- 1.09.102 บริหารการจัดงานในโอกาสพิเศษต่าง ๆ
- 1.09.104 บริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.09.107 สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
- 1.09.232 จัดการความหลากหลายในที่ทำงาน
- 1.10.114 พุดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ
- 1.10.115 อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง
- 1.16.086 พัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้
- 1.16.098 พัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน

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
พัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยวและการโรงแรม อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office) ให้มีมาตรฐานสามารถแข่งขันและเป็นที่ยอมรับในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและระดับสากล	1	ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office)ตามมาตรฐานอาชีพ	1.01	ปฏิบัติงานในสมรรถนะร่วมหลัก
			1.04	รักษาความปลอดภัย
			1.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด
			1.06	บริหารงานทั่วไป
			1.07	บริหารการเงิน
			1.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์
			1.09	จัดการทรัพยากร
			1.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ
			1.16	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
1.01	ปฏิบัติงานในสมรรถนะรวมหลัก	1.01.009	จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง	1.01.009.1	ตอบสนองกับข้อร้องเรียน
				1.01.009.2	ระบุและจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้ง
				1.01.009.3	แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
1.04	รักษาความปลอดภัย	1.04.144	รักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญ	1.04.144.1	วางแผนการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ
				1.04.144.2	ดำเนินการตามแผนรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ
				1.04.144.3	ประเมินผลแผนงานเมื่อบุคคลสำคัญออกจากสถานที่ไปแล้ว
1.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด	1.05.071	พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและประสานงานด้านกิจกรรมการขาย	1.05.071.1	รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
				1.05.071.2	รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกธุรกิจ
				1.05.071.3	จัดเตรียมกลยุทธ์หรือแผนทางการตลาด
				1.05.071.4	ดำเนินการและควบคุมกิจกรรมการตลาดและกลยุทธ์การขาย
				1.05.071.5	ดำเนินการตามนโยบายและกระบวนการขาย
				1.05.071.6	ตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายการขาย จุดมุ่งหมาย และผลลัพธ์ทางธุรกิจ
				1.05.071.7	ดำเนินการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง
		1.05.149	จัดงานประเภทต่าง ๆ	1.05.149.1	อธิบายขั้นตอนและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับกิจกรรมการจัดงานประเภทต่าง ๆ ภายในโรงแรม
				1.05.149.2	ประสานงานกับลูกค้าเจ้าของงาน
				1.05.149.3	จัดเตรียมการจัดงาน
		1.05.211	วางแผนและดำเนินกิจกรรมรณรงค์ทางการตลาดต่าง ๆ	1.05.211.4	ติดตามผลภายหลังการจัดงาน
				1.05.211.1	ระบุบริบทของกิจกรรมการขาย

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
1.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด	1.05.211	วางแผนและดำเนินกิจกรรมรณรงค์ทางการตลาด ต่าง ๆ	1.05.2	วางแผนการทำกิจกรรมการขาย
				11.2	
				1.05.21	เตรียมความพร้อมในการพบปะหรือประชุมกับลูกค้า เพื่อทำการขาย
				1.3	
				1.05.21	พบปะหรือประชุมกับลูกค้าเพื่อทำการขาย
				1.4	
				1.05.21	ประเมินผลการทำกิจกรรมการขาย
				1.5	
1.06	บริหารงานทั่วไป	1.06.079	จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก	1.06.0	วางแผนโครงการ
				79.1	
				1.06.07	บริหารและตรวจสอบโครงการ
				9.2	
				1.06.07	ประเมินโครงการ
				9.3	
1.07	บริหารการเงิน	1.07.089	บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ	1.07.0	จัดสรรทรัพยากร/งบประมาณ
				89.1	
				1.07.08	ตรวจสอบการใช้เงินเทียบกับงบประมาณ
				9.2	
		1.07.223	บริหารและควบคุมต้นทุนในการดำเนินงาน	1.07.08	ระบุและประเมินตัวเลือกอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการใช้งบประมาณ
				9.3	
				1.07.08	ทำรายงานทางบัญชีการเงิน และ/หรือ สถิติ
				9.4	
		1.07.224	จัดทำรายงานทางการเงิน	1.07.2	ระบุบริบทของต้นทุนในการดำเนินงาน
				23.1	
				1.07.22	บริหารจัดการต้นทุนในการดำเนินงาน
				3.2	
		1.07.224	จัดทำรายงานทางการเงิน	1.07.22	ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน
				3.3	
				1.07.2	ระบุสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงาน ทางการเงิน
				24.1	
				1.07.22	ดูแลรักษาทะเบียนสินทรัพย์
				4.2	
				1.07.22	ดูแลรักษาสมุดบัญชีแยกประเภททั่วไป
				4.3	
				1.07.22	จัดทำงบกระทบบยอดเงินฝากธนาคาร
				4.4	
				1.07.22	จัดทำรายงานทางการเงินที่กำหนด
				4.5	

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
1.07	บริหารการเงิน	1.07.235	จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ	1.07.2 35.1	จัดเตรียมข้อมูลงบประมาณ
				1.07.23 5.2	เตรียมงบประมาณ
				1.07.23 5.3	ควบคุมและทบทวนงบประมาณ
1.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	1.08.096	วางแผนและดำเนินการฝึกอบรม	1.08.0 96.1	วางแผนการฝึกอบรม
				1.08.09 6.2	ดำเนินการฝึกอบรม
				1.08.09 6.3	ทบทวนการวางแผนและการดำเนินงานฝึกอบรม
		1.08.225	วิเคราะห์สมรรถนะที่ต้องการ	1.08.2 25.1	ระบุสมรรถนะของที่ต้องการ
				1.08.22 5.2	ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการ
				1.08.22 5.3	รับรองผลของการวิจัย
				1.08.22 5.4	จัดทำเอกสารเกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการ
				1.08.22 5.5	ตรวจสอบสมรรถนะและดำเนินการตามแผน
1.09	จัดการทรัพยากร	1.09.102	บริหารจัดการงานในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	1.09.1 02.1	พัฒนาแนวคิดและจัดทำข้อเสนอในการจัดงาน
				1.09.10 2.2	กำหนดสถานที่ในการจัดงาน
				1.09.10 2.3	วางแผนและดำเนินงาน การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม
				1.09.10 2.4	วางแผนและดำเนินงาน การขอสนับสนุนการจัดงาน
				1.09.10 2.5	วางแผนและดำเนินงาน บริหารการจัดงาน
				1.09.10 2.6	วางแผนและดำเนินงาน การลงทะเบียน
				1.09.10 2.7	วางแผนและดำเนินงานเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น สำหรับงานกลางแจ้ง
				1.09.10 2.8	ดำเนินการประเมินหลังการจัดงาน

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
1.09	จัดการทรัพยากร	1.09.104	บริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	1.09.104.1	ตรวจสอบความต้องการทางทรัพยากรมนุษย์
				1.09.104.2	จัดทำนโยบายและขั้นตอนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
				1.09.104.3	จัดการกับทรัพยากรมนุษย์
				1.09.104.4	เป็นผู้นำและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน
				1.09.104.5	พัฒนาการประเมินผลงานของทรัพยากรมนุษย์
				1.09.104.6	ดำเนินพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
				1.09.104.7	ประเมินผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
		1.09.107	สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	1.09.107.1	ระบุความต้องการสรรหาพนักงาน
				1.09.107.2	สรรหาพนักงาน
				1.09.107.3	สัมภาษณ์พนักงาน
				1.09.107.4	คัดเลือกพนักงาน
				1.09.107.5	ดำเนินการปฐมนิเทศ
		1.09.232	จัดการความหลากหลายในที่ทำงาน	1.09.232.1	กระตุ้นให้เคารพถึงความหลากหลายในที่ทำงาน
				1.09.232.2	ใช้ความหลากหลายให้เป็นประโยชน์
				1.09.232.3	แก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็นความหลากหลายได้
1.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	1.10.114	พูดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ	1.10.114.1	เตรียมการนำเสนอด้วยวาจา
				1.10.114.2	นำเสนอ
				1.10.114.3	ประเมินผลการนำเสนอ
		1.10.115	อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	1.10.115.1	อ่านและทำความเข้าใจข้อความภาษาอังกฤษในระดับสูง

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
1.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	1.10.115	อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	1.10.1 15.2	เขียนข้อความภาษาอังกฤษในระดับสูง
1.16	บริหารและเป็นผู้นำ	1.16.086	พัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้	1.16.0 86.1	พัฒนานโยบายการดำเนินงาน
				1.16.08 6.2	บริหารและตรวจสอบนโยบายการดำเนินงาน
				1.16.08 6.3	ดำเนินการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง
		1.16.098	พัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน	1.16.0 98.1	ชี้แจงเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน
				1.16.09 8.2	ประสานงานด้านกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
				1.16.09 8.3	รักษาความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
				1.16.09 8.4	ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 1.01.009
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง ซึ่งเกี่ยวกับการตอบสนองกับข้อร้องเรียน การระบุและจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้ง และการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)
 พ็อดครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
 พ็อดครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
 พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.01.009.1 ตอบสนองกับข้อร้องเรียน	1.1 จัดการกับข้อร้องเรียนอย่างสุภาพและระมัดระวัง 1.2 รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน 1.3 จัดการกับข้อร้องเรียนตามขั้นตอนขององค์กร	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์
1.01.009.2 ระบุและจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้ง	2.1 ระบุเหตุการณ์ที่อาจกลายเป็นความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็วและดำเนินการอย่างเหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการบานปลาย 2.2 ระบุภัยคุกคามต่อความปลอดภัยส่วนบุคคลของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานได้อย่างรวดเร็วและจัดการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.01.009.3 แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง	3.1 รับผิดชอบในการหาวิธีการแก้สถานการณ์ความขัดแย้งภายใน ขอบเขตความรับผิดชอบของและบทบาทงานของแต่ละบุคคล 3.2 การจัดการความขัดแย้งโดยใช้ทักษะในการสื่อสารที่มีประ สิทธิภาพและเทคนิคการจัดการความโกรธ 3.3 ใช้ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งในการจัดการสถานการณ์ ความขัดแย้งและการหาทางออก	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) และ
ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- 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
- ผู้จัดการหน้า
- ผู้ร่วมงาน

ภัยคุกคามต่อความปลอดภัยส่วนบุคคลของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน อาจครอบคลุมถึง

- ลูกค้าที่มีลักษณะเข้าข่ายใช้ความรุนแรง
- ลูกค้าที่เผลอและดื่มแอลกอฮอล์
- ลูกค้ามีเรื่องชกต่อยกันเอง

การจัดการให้ความช่วยเหลือ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ร้องเรียนผู้บริหาร
- ร้องขอพนักงานรักษาความปลอดภัย
- แจ้งตำรวจ
- เรียกพยาบาล

สถานการณ์ความขัดแย้ง อาจครอบคลุมถึง

- การร้องเรียนจากลูกค้า
- ความขัดแย้งระหว่างพนักงาน
- บุคคลที่ได้รับผลจากการเผลอหรือดื่มแอลกอฮอล์
- ลูกค้ามาสาย
- การปฏิเสธลูกค้า ให้เข้ามาภายในอาคาร
- การไล่ลูกค้าออกจากร้าน
- การปฏิเสธคำร้องขอเงินชดเชยหรือการแลกเปลี่ยน
- ความไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการ

ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง อาจเกี่ยวข้องกับ

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

- เทคนิคการลดขนาดความขัดแย้ง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.04.144
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญ
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ การดำเนินการตามแผนรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ และการประเมินผลแผนงานเมื่อบุคคลสำคัญออกจากสถานที่ไปแล้ว

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.04.144.1 วางแผนการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ	1.1 กำหนดลักษณะและเงื่อนไขของการมาเยือนของบุคคลสำคัญ 1.2 ประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้การต้อนรับ 1.3 ระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพของบุคคลสำคัญในระหว่างการเข้าพัก 1.4 จัดทำแผนการรักษาความปลอดภัยสำหรับบุคคลสำคัญ 1.5 ระบุนิรภัยการที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการตามแผนรักษาความปลอดภัย 1.6 จัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับเฝ้าระวังและการสื่อสาร 1.7 คัดเลือกพนักงานที่จะดำเนินการรักษาความปลอดภัยให้บุคคลสำคัญ 1.8 สื่อสารข้อมูลให้พนักงานทราบเกี่ยวกับแผนการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ 1.9 กำหนดผู้ประสานงานสื่อสารอำนวยความสะดวกและแนวทางวิธีปฏิบัติ 1.10 ซ่อมแผนการรักษาความปลอดภัย	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.04.144.2 ดำเนินการตามแผนรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ	2.1 เตรียมการต้อนรับบุคคลสำคัญก่อนการมาถึง 2.2 ตรวจสอบการเตรียมการก่อนการมาถึง 2.3 ต้อนรับและให้ความคุ้มกันแก่บุคคลสำคัญ 2.4 ดำรงรักษาสวัสดิภาพของบุคคลสำคัญในระหว่างการเข้าพัก 2.5 อำนวยความสะดวกการออกเดินทางจากโรงแรมให้แก่บุคคลสำคัญ	
1.04.144.3 ประเมินผลแผนงานเมื่อบุคคลสำคัญออกจากสถานที่ไปแล้ว	3.1 ซักซ้อมความเข้าใจพนักงานที่เกี่ยวข้อง 3.2 วิเคราะห์การรับมือกับการฝ่าฝืนการรักษาความปลอดภัยที่เกิดขึ้น 3.3 ปรับปรุงแผนการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญจากผลตอบรับและการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้น	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือรักษาความปลอดภัย ตลอดจนอาวุธ และเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการรักษาความปลอดภัย
- ทักษะการประเมินสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงหรือไม่ปลอดภัย
- ทักษะการสื่อสาร การประสานงาน เจริญ และมนุษยสัมพันธ์
- ทักษะในการวางแผน
- ทักษะการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน
- ทักษะในการนำเทคนิคการควบคุมฝูงชนมาใช้

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยของบุคคลสำคัญและการมาเยือนของบุคคลสำคัญ
- ความรู้ในข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพกพาอาวุธ การกักขัง จับกุม หน่วงเหนี่ยวผู้บุกรุก
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารความปลอดภัยเบื้องต้น การสังเกตการณ์และเฝ้าระวังสถานการณ์และบุคคล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ลักษณะและเงื่อนไขของการมาเยือนของบุคคลสำคัญ อาจรวมถึง

- ☐ วันที่ ช่วงเวลา และระยะเวลา ของการมาเยือน
- ☐ เหตุผลของการมาเยือน
- ☐ จำนวนผู้มาเยือน ชื่อและตำแหน่งของบุคคลที่มาเยือนทั้งหมด

บุคคลสำคัญ อาจรวมถึง

- ☐ เชื้อพระวงศ์ทั้งในและต่างประเทศ
- ☐ บุคคลสำคัญในคณะรัฐบาล นักการเมือง ทั้งในและต่างประเทศ
- ☐ ดารา นักร้อง นักแสดง นักกีฬา ทั้งในและต่างประเทศ
- ☐ ผู้มีชื่อเสียงจากทั้งในและต่างประเทศ

บุคคล/คณะบุคคลที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง

- ☐ ผู้จัดการและคณะทำงานของบุคคลสำคัญ
- ☐ เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- ☐ คณะผู้ติดตามของบุคคลสำคัญ
- ☐ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของบุคคลสำคัญ
- ☐ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ส่วนราชการจัดหา
- ☐ เจ้าหน้าที่สถานที่

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพของบุคคลสำคัญในระหว่างการเข้าพัก อาจรวมถึง

- ☐ การเข้า-ออกสถานที่ การควบคุมฝูงชน การป้องกันการเข้าถึงของผู้บุกรุกทั้งที่เป็นกลุ่มผู้ประท้วงหรือกลุ่มผู้ติดตาม (Fans)
- ☐ ความเสี่ยงภัยทางกายภาพต่าง ๆ ของพื้นที่ เช่น พื้นที่ลื่น ความสูง ชั้นบันได เป็นต้น
- ☐ ฝูงชน การชุมนุม การประท้วง
- ☐ การปฏิบัติหน้าที่ของสื่อมวลชนในพื้นที่ที่กระทบกับความเป็นส่วนตัวหรือความลับของบุคคลสำคัญ
- ☐ อาณาบริเวณที่มองเห็นได้ (Line-of-sight) และควรคำนึงถึงสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องถ่ายภาพ หรือกล้องส่องจากอาวุธปืนชนิดต่าง ๆ
- ☐ ยาเสพติดและการบริโภคแอลกอฮอล์เกินขนาด
- ☐ การรบกวนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ และ/หรือ เป็นต้นเหตุของภัยคุกคาม
- ☐ สภาพอากาศ และระดับความมืดที่ปกคลุมสถานที่จนส่งผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัย
- ☐ การจู่โจมทำร้ายร่างกาย

แผนการรักษาความปลอดภัย อาจรวมถึง

- ☐ การเตรียมการที่จำเป็น “ก่อนการมาถึง” “ระหว่างการมาถึง” “ระหว่างการเข้าพัก” และ “ขณะเดินทางกลับ”
- ☐ การประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- ☐ การระบุบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- ☐ การจัดหาแผนหรือกรรมธรรม์ประกันความปลอดภัยเพื่อชดเชยค่าความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น
- ☐ กลยุทธ์และวิธีการติดต่อสื่อสาร
- ☐ การจัดทำแผน/กำหนดการรายละเอียด (Running Sheet) “ระหว่างการมาถึง” “ระหว่างการเข้าพัก” และ “ขณะเดินทางกลับ”
- ☐ การกำหนดระดับความสำคัญของพื้นที่แต่ละส่วน เช่น พื้นที่หวงห้าม พื้นที่ทั่วไป พื้นที่เฉพาะพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง จุดเข้า-ออกเฉพาะพนักงาน เป็นต้น
- ☐ บ้ายแสดงตน/บัตรอนุญาต และการแจกจ่ายป้ายและบัตรให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ☐ เครื่องแต่งกายหรือเครื่องบอกลักษณะของพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ☐ การตรวจสอบโปรเซสซี่ โทรสาร จดหมาย พัสดุ ยานพาหนะ และสายโทรศัพท์เรียกเข้าที่มีมาถึงบุคคลสำคัญหรือคณะของบุคคลสำคัญ
- ☐ ขั้นตอนและระเบียบวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
- ☐ ขั้นตอนและระเบียบวิธีปฏิบัติสำหรับการอพยพ ซึ่งรวมถึง การขนส่ง เส้นทาง การอพยพ จุดนัดพบหรือที่รวมพล

ทรัพยากรที่จำเป็น อาจรวมถึง

- ☐ ทรัพยากรบุคคล ทั้งจากภายในและภายนอก
- ☐ ยานพาหนะสำหรับการขนส่งเข้า-ออก และภายในสถานที่ทำการ
- ☐ อาวุธที่จำเป็น เช่น กุญแจมือ กระบอง สเปรย์ เครื่องควบคุม
- ☐ เครื่องป้องกัน ชูตินทรีย์
- ☐ เครื่องมือสื่อสาร
- ☐ เครื่องมือและอุปกรณ์ระบบรักษาความปลอดภัยและเฝ้าระวัง
- ☐ การมอบหมายอำนาจหน้าที่พิเศษ/เพิ่มเติม ในกรณีที่ต้องฝ่าฝืนอำนาจการมอบหมายในภาวะปกติ
- ☐ ผังโครงสร้างของอาคารสถานที่ แผนที่ ผังพื้นที่ของสถานที่ทำการ และพื้นที่โดยรอบ
- ☐ ความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกในการปิดถนน การควบคุมฝูงชน การตรวจสอบบัตรประจำตัว การควบคุมการเข้า-ออก
- ☐ การตรวจสอบการนำสิ่งของติดตัวเข้าสู่พื้นที่ เช่น การใช้สุนัขดมกลิ่น การค้นตัว การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการรักษาความปลอดภัย การตรวจสอบยานพาหนะเข้า-ออก
- ☐ ตารางเวลาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน
- ☐ กำหนดการการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย

อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับเฝ้าระวังและการสื่อสาร อาจรวมถึง

- ☐ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการเฝ้าระวัง
- ☐ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการตรวจสอบ/ค้นหา เช่น ตรวจจับโลหะหรืออาวุธ
- ☐ กล้องวงจรปิด โทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์ประจำที่
- ☐ ห้องควบคุมและสั่งการ
- ☐ การทดสอบอุปกรณ์ทั้งระบบ

พนักงานที่จะดำเนินการรักษาความปลอดภัยให้บุคคลสำคัญ อาจรวมถึง

- บริษัทที่ให้บริการเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
- เจ้าหน้าที่ตำรวจ police
- องค์กรส่วนตัว
- เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กร
- เจ้าหน้าที่ที่ถูกจัดเตรียมมาโดยบุคคลสำคัญ
- การตรวจสอบความปลอดภัย
- การระบุพนักงานที่ได้รับอนุญาต

ข้อมูลที่ควรสื่อสารให้กับพนักงานทราบ อาจรวมถึง

- ☐ รายละเอียดของการเดินทางและการมาเยือนของบุคคลสำคัญ เฉพาะส่วนที่เปิดเผยได้สำหรับแต่ละกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง
- ☐ การรักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะมาตรการป้องกันที่ถือปฏิบัติ
- ☐ การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนด/ระเบียบที่ใช้อยู่ในภาวะปกติ
- ☐ การแจ้งเกี่ยวกับมาตรการและวิธีการปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินและการดำเนินการอพยพที่ถูกจัดเตรียมไว้
- ☐ การแจ้งเตือนการฝึกซ้อมก่อนที่บุคคลสำคัญจะเดินทางมาถึง
- ☐ ข้อห้ามการถ่ายรูปและการขอลายเซ็น
- ☐ ข้อห้ามการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานและสื่อมวลชน

สิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสื่อมวลชน อาจรวมถึง

- ☐ การจัดเตรียมข้อมูลประชาสัมพันธ์ (Press Release)
- ☐ ระเบียบปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารกับสื่อมวลชนในสถานการณ์ไม่ปกติ ในกรณีฉุกเฉิน หรือเมื่อมีปัญหาความปลอดภัย
- ☐ การแต่งตั้งหรือกำหนดผู้แทนองค์กรในการประสานงานกับสื่อมวลชน ตลอดจนผู้แถลงข่าวประจำองค์กร

การซ้อมแผนรักษาความปลอดภัย อาจรวมถึง

- ☐ การฝึกซ้อมตามขั้นตอนเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ☐ การฝึกซ้อมที่ครอบคลุมรายละเอียดทั้งหมดที่กำหนดไว้ในแผน
- ☐ การฝึกซ้อมร่วมกับบุคลากรและหน่วยงานภายนอก
- ☐ การทดสอบอุปกรณ์และขั้นตอนการสื่อสาร และอุปกรณ์เฝ้าระวัง
- ☐ การฝึกซ้อมที่ให้ความสำคัญกับความเสี่ยง/ภัยคุกคามที่มีโอกาสเกิดขึ้น
- ☐ การทดสอบเหตุการณ์สมมุติในกรณีที่มีการฝ่าฝืนมาตรการรักษาความปลอดภัย
- ☐ ปรับปรุงแผนการรักษาความปลอดภัยตามข้อคิดเห็นที่ได้รับหรือจากการสังเกตการณ์การฝึกซ้อม
- ☐ ทดสอบแผนที่มีการเปลี่ยนแปลง

การเตรียมการต้อนรับบุคคลสำคัญ “ก่อนการมาถึง” อาจรวมถึง

- ☐ การฝึกอบรมพนักงานที่รับผิดชอบหน้าที่ต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการอบรมการใช้เครื่องมือ ระบบงาน และขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ
- ☐ จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มให้พร้อม
- ☐ จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ห้องแต่งตัว ห้องแถลงข่าว
- ☐ ปิดกั้นพื้นที่สาธารณะตามแผนที่กำหนด

การตรวจสอบการเตรียมการ “ก่อนการมาถึง” อาจรวมถึง

- ☐ การยืนยันการปฏิบัติหน้าที่งานในส่วนต่าง ๆ ตลอดจนการสื่อสารและการควบคุม
- ☐ หยุดการทำงานของลิฟท์โดยสารตามแผนที่กำหนด
- ☐ ตรวจสอบพื้นที่ครั้งสุดท้ายเพื่อมองหาสิ่งของต้องสงสัยและบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต
- ☐ ยืนยันความถูกต้องของบุคลากรที่อยู่ในเขตพื้นที่หวงห้าม
- ☐ ตรวจสอบพื้นที่ปิด/พื้นที่ควบคุม
- ☐ ตรวจสอบความปลอดภัยของอาณาบริเวณที่สามารถมองเห็น

- ☐ ตรวจสอบสัญญาณการสื่อสาร
- ☐ การตรวจสอบยืนยันการเข้าปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานและอยู่ในตำแหน่งตามแผนที่กำหนดไว้
- ☐ การตรวจสอบยืนยันความปลอดภัยของพื้นที่ตามแผนที่กำหนด
- ☐ แจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน (Last Minute)
- ☐ แจ้งสัญญาณความพร้อม

ต้อนรับและให้ความค้ำกันแก่บุคคลสำคัญ อาจรวมถึง

- ☐ รักษาความปลอดภัยของพื้นที่ต้อนรับ เส้นทางเข้าสู่สถานที่
- ☐ ระบุตัวบุคคลสำคัญ
- ☐ ประสานกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากภายนอกเพื่อดำเนินการต้อนรับ
- ☐ ดำเนินการตรวจสอบความปลอดภัยในการเข้าสู่ตัวอาคาร
- ☐ ประเมินฝูงชนและสังเกตการณ์ภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งรวมถึงบุคคลที่มีพฤติกรรมเมามาย ก้าวร้าว เสียงดัง ก่อความรำคาญ ผู้ประท้วง หรือผู้ที่ป่วยทางจิต
- ☐ แจ้งศูนย์ควบคุม/ศูนย์กลางการสื่อสารเกี่ยวกับภัยคุกคามที่มี กำหนดการหรือกิจกรรมที่ไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้
- ☐ ร้องขอความช่วยเหลือเมื่อต้องการ/มีปัญหา
- ☐ การยกระดับการรักษาความปลอดภัยให้สอดคล้องกับระดับของภัยคุกคามหรือระดับของอันตราย
- ☐ ค้ำกันบุคคลสำคัญไปยังสถานที่ที่กำหนด
- ☐ ส่งมอบการรักษาความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

รักษาสวัสดิภาพของบุคคลสำคัญในระหว่างการเข้าพัก อาจรวมถึง

- ☐ การตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ
- ☐ ดำรงรักษาระเบียบวิธีปฏิบัติการเข้าถึงพื้นที่หวงห้าม
- ☐ ยืนยันตัวบุคคลในบริเวณโดยรอบ
- ☐ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากภายนอก
- ☐ ตรวจสอบประตู หน้าต่าง อย่างละเอียดรอบคอบ
- ☐ ตรวจสอบยานพาหนะทั้งที่ผ่านเข้า-ออก หรือจอดในบริเวณใกล้เคียง
- ☐ เคลื่อนย้ายยานพาหนะและบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต
- ☐ ตรวจสอบสายเรียกเข้า การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงพัสดุที่ส่งมาถึงบุคคลสำคัญ
- ☐ จำกัดการเคลื่อนที่ของบุคคลสำคัญเมื่อระดับการรักษาความปลอดภัยทำได้น้อยกว่าปกติ
- ☐ ค้ำกันพนักงานที่ให้บริการแก่บุคคลสำคัญ
- ☐ เผื่อเวรยาม
- ☐ ดำรงรักษาการเฝ้าระวัง การสื่อสาร การประเมินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนการรักษาความปลอดภัย
- ☐ ปรับปรุงแผนการรักษาความปลอดภัยให้ตอบสนองหรือสอดคล้องกับความเสี่ยงหรือภัยคุกคามที่เกิดขึ้น
- ☐ แจ้งเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความคืบหน้า และการเปลี่ยนกำหนดการหรือกิจกรรมที่ไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

การอำนวยความสะดวกการออกเดินทางจากโรงแรมให้แก่บุคคลสำคัญ อาจรวมถึง

- ☐ หยุดการทำงานของลิฟต์โดยสารตามแผนที่กำหนด
- ☐ ตรวจสอบพื้นที่ครั้งสุดท้ายเพื่อมองหาสิ่งของต้องสงสัยและบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต
- ☐ ยืนยันความถูกต้องของบุคลากรในเขตพื้นที่หวงห้าม
- ☐ ตรวจสอบพื้นที่ปิด/พื้นที่ควบคุม
- ☐ ตรวจสอบความปลอดภัยของอาณาบริเวณที่สามารถมองเห็น
- ☐ ตรวจสอบสัญญาณสื่อสาร
- ☐ ตรวจสอบยืนยันการเข้าปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในตำแหน่งที่ระบุไว้ตามแผน
- ☐ ยืนยันความปลอดภัยของพื้นที่ตามแผนที่กำหนดไว้
- ☐ แจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน (Last Minute)
- ☐ แจ้งสัญญาณความพร้อมสำหรับออกเดินทาง
- ☐ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากภายนอกเพื่ออำนวยความสะดวกการเดินทางออกจากโรงแรม

- ☐ คัดค้านบุคคลสำคัญขณะออกจากห้องหรือออกจากอาคาร
- ☐ ประเมินฝูงชนและสังเกตการณ์ภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งรวมถึงบุคคลที่มีพฤติกรรมเมามาย ก้าวร้าว เสียงดัง ก่อความรำคาญ ผู้ประท้วง หรือผู้ที่ป่วยทางจิต
- ☐ แจ้งศูนย์ควบคุม/ศูนย์กลางการสื่อสารเกี่ยวกับภัยคุกคามที่เกิดขึ้น กำหนดการหรือกิจกรรมที่ไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้
- ☐ ร้องขอความช่วยเหลือเมื่อต้องการ/มีปัญหา
- ☐ การยกระดับการรักษาความปลอดภัยให้สอดคล้องกับระดับของภัยคุกคามหรือระดับของอันตราย
- ☐ ปรับมาตรการรักษาความปลอดภัยตามคำร้องขอของบุคคลสำคัญตามความเหมาะสม
- ☐ คัดค้านบุคคลสำคัญไปยังพื้นที่ที่ถูกเตรียมไว้เพื่อออกเดินทาง
- ☐ ยืนยันความปลอดภัยของพื้นที่ที่เตรียมไว้เพื่อออกเดินทาง
- ☐ ตรวจสอบยานพาหนะทั้งที่ผ่านเข้า-ออก หรือจอดในบริเวณใกล้เคียง
- ☐ เคลื่อนย้ายยานพาหนะและบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต
- ☐ ส่งมอบการรักษาความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ซักซ้อมความเข้าใจพนักงานที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง

- ☐ ประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรเพื่ออภิปรายเกี่ยวกับการปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญในอนาคต
- ☐ ขอรับความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากภายนอกองค์กร

วิเคราะห์การรับมือกับการฝ่าฝืนการรักษาความปลอดภัยที่เกิดขึ้น อาจรวมถึง

- ☐ ดูเพื่การรักษาความปลอดภัยและวิเคราะห์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- ☐ สัมภาษณ์/สอบถามความคิดเห็นพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัย
- ☐ สัมภาษณ์/สอบถามผู้บุกรุกหรือผู้ฝ่าฝืนมาตรการรักษาความปลอดภัย
- ☐ ค้นหาสาเหตุของการฝ่าฝืนที่เกิดขึ้น และพิจารณาหาทางป้องกัน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาขาทักษะร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.05.071
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและประสานงานด้านกิจกรรมการขาย
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและประสานงานด้านกิจกรรมการขาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกธุรกิจ การจัดเตรียมกลยุทธ์หรือแผนทางการตลาด การดำเนินการและควบคุมกิจกรรมการตลาดและกลยุทธ์การขาย การดำเนินการตามนโยบายและกระบวนการขาย การตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายการขาย จุดมุ่งหมาย และผลลัพธ์ทางธุรกิจ และการดำเนินการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.05.071.1 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ	1.1ระบุและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเติบโตของตลาดหรือการลดลงอันเนื่องมาจากปัจจัยเสี่ยง 1.2 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการตลาดเปรียบเทียบ (ComparativeMarket) 1.3ระบุและวิเคราะห์แนวโน้มและการพัฒนาของอุตสาหกรรมและผู้บริโภค รวมทั้งประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องและเทคโนโลยีใหม่ ๆ 1.4ระบุและวิเคราะห์ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรมของตลาด รวมทั้งผลกระทบทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้น 1.5 ระบุและวิเคราะห์ความสามารถและทรัพยากรที่มีอยู่ 1.6 บันทึกและรายงานข้อมูล ตามความจำเป็นขององค์กร	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.05.071.2 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกธุรกิจ	2.1 ระบุและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ตลาด ทั้งภายนอกและภายในองค์กร 2.2 พัฒนากลยุทธ์การตลาดและการขายที่สอดคล้องกับทิศทางมูลค่า และแผนธุรกิจขององค์กร 2.3 พัฒนากลยุทธ์โดยการปรึกษากับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียตามเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ระบุไว้ของธุรกิจ 2.4 พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดโดยคำนึงถึงข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม 2.5 ให้โอกาสเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการตลาดและวิธีการปฏิบัติ 2.6 ส่งแผนการตลาดเพื่อพิจารณาอนุมัติตามนโยบายขององค์กร	
1.05.071.3 จัดเตรียมกลยุทธ์หรือแผนทางการตลาด	3.1 อธิบายและถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบระยะเวลางบประมาณ และประเด็นสำคัญต่าง ๆ ให้แก่เพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องตามสายงาน ได้อย่างชัดเจน 3.2 เตรียมการและควบคุมการปฏิบัติงานให้เกิดความคุ้มค่าเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและภาระผูกพัน 3.3 ทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามนโยบายขององค์กร 3.4 แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมทางการตลาดและกลยุทธ์การขายให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ถึงประเด็นที่อยู่ในความสนใจขององค์กร	
1.05.071.4 ดำเนินการและควบคุมกิจกรรมการตลาดและกลยุทธ์การขาย	4.1 ดำเนินการและควบคุมการปฏิบัติงานตามนโยบายและกระบวนการขององค์กรรวมทั้งกฎระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวกับการขาย 4.2 ดำเนินการและควบคุมนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขาย 4.3 ติดตามคณะทำงาน ณ จุดขายเพื่อให้แน่ใจว่าได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง 4.4 ติดตามคณะทำงาน ณ จุดขายเพื่อให้แน่ใจว่าได้ส่งมอบสินค้าที่มีประสิทธิภาพและด้วยความปลอดภัย	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.05.071.5 ดำเนินการตามนโยบายและกระบวนการขาย	5.1 ติดตามและบันทึกผลการขายแบบรายบุคคลและรายแผนกให้สอดคล้องกับนโยบายและกระบวนการของและองค์กร 5.2 ติดตามและบันทึกผลการขายให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องกับนโยบายและกระบวนการขององค์กร 5.3 จัดเตรียมความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการขายที่เกี่ยวข้องกับยอดขายและการวางแผนการขายเพื่อนำกลับไปสู่คณะผู้บริหารและพนักงาน	
1.05.071.6 ตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายการขาย จุดมุ่งหมาย และผลลัพธ์ทางธุรกิจ	6.1 ติดตามความก้าวหน้าของยอดขายอย่างสม่ำเสมอ 6.2 ประเมินปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขายและยอดขายตามเป้าหมาย 6.3 คำนวณต้นทุนและอธิบายถึงปัจจัยที่อาจจะกระทบต่อความสำเร็จของยอดขาย	
1.05.071.7 ดำเนินการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง	7.1 ประเมินผลกิจกรรมทางการตลาดและการขายโดยใช้ตัวชี้วัดและมาตรฐาน ตามข้อตกลง 7.2 ทำการปรับเปลี่ยนข้อตกลงตามความเหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับผลการประเมิน 7.3 สื่อสารและดำเนินการตามการเปลี่ยนแปลงที่ตกลงกันให้ทันที่	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการพัฒนาแผนธุรกิจและเป้าหมายที่มีผลกระทบต่อยอดขาย
- ความสามารถในการประยุกต์ใช้นโยบายและกระบวนการทางธุรกิจ
- ความสามารถในการกำหนดระดับเป้าหมายของยอดขาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขาย
- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะและคุณสมบัติของพื้นที่
- ความรู้เกี่ยวกับประเภทของผู้บริโภค
- ความรู้เกี่ยวกับสายผลิตภัณฑ์และบริการ
- ความรู้เกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภค
- ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและนโยบายการดำเนินธุรกิจ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

วิเคราะห์ข้อมูล อาจพิจารณา

- ☐ สถานที่ตั้ง
- ☐ ส่วนผสมทางผลิตภัณฑ์และบริการ
- ☐ บรรจุภัณฑ์หรือการนำเสนอ
- ☐ ปัจจัยด้านคุณภาพ (เวลา ต้นทุน ความแตกต่าง)
- ☐ การเข้าถึง
- ☐ ความต่อเนื่อง

ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ อาจครอบคลุม

- ☐ ข้อมูลผลประกอบการปัจจุบัน
- ☐ การขายและสัญญา
- ☐ แนวโน้มและโอกาสทางธุรกิจ
- ☐ ทรัพยากรและความสามารถในการผลิต

วิเคราะห์ข้อมูลการตลาดเชิงเปรียบเทียบ อาจครอบคลุม

- ☐ แนวการปฏิบัติที่ดี (Best practice)
- ☐ มาตรฐานสินค้าและบริการ
- ☐ ข้อมูลคู่แข่ง

แนวโน้มและการพัฒนาของอุตสาหกรรม อาจครอบคลุม

- ☐ เศรษฐกิจ
- ☐ สิ่งแวดล้อม
- ☐ กิจกรรมภาครัฐ
- ☐ สังคมและวัฒนธรรม
- ☐ ประชากร
- ☐ เทคโนโลยี
- ☐ อุตสาหกรรม

ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรมของตลาด อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ กฎหมาย
- ☐ กฎระเบียบ
- ☐ มาตรฐานในการปฏิบัติงานเฉพาะทาง (Codes of Practice)
- ☐ คาดหวังและอิทธิพลทางวัฒนธรรม
- ☐ ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การคุ้มครองแรงงานเด็ก ปัญหาสิ่งแวดล้อม

ศักยภาพและทรัพยากร อาจครอบคลุม

- ☐ ทรัพยากรบุคคล
- ☐ ทรัพยากรการเงิน
- ☐ ศักยภาพด้านการผลิตของอุปกรณ์
- ☐ ระดับทักษะของพนักงาน
- ☐ เวลาทำการ
- ☐ ศักยภาพด้านการสื่อสาร
- ☐ สถานที่/ตำแหน่งที่ตั้ง
- ☐ การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-business)

กลยุทธ์ทางการตลาด ที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาด อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ สถานภาพปัจจุบัน
- ☐ การเจาะตลาด
- ☐ การพัฒนาตลาดหรือผลิตภัณฑ์
- ☐ ผลิตภัณฑ์
- ☐ ราคา
- ☐ การส่งเสริมการตลาด
- ☐ การกระจายสินค้า
- ☐ อุปสงค์
- ☐ ตลาดเป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ อาจครอบคลุม

- ☐ เจ้าของ
- ☐ คณะกรรมการ
- ☐ ผู้จัดการ
- ☐ หัวหน้างาน
- ☐ พนักงานฝ่ายการเงิน
- ☐ พนักงานฝ่ายการตลาด
- ☐ พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
- ☐ พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ☐ พนักงานฝ่ายการผลิต

เป้าหมายและผลลัพธ์ทางธุรกิจ อาจครอบคลุม

- ☐ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)
- ☐ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- ☐ ราคา
- ☐ ตัวชี้วัดทางการตลาดและการขาย
- ☐ คุณค่าของตราสินค้า
- ☐ มาตรฐานและเกณฑ์ด้านคุณภาพ
- ☐ เกณฑ์มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน
- ☐ เป้าหมายทางธุรกิจ

แผนการตลาดและวิธีการปฏิบัติ ควรครอบคลุมงบประมาณ ที่เกี่ยวข้องกับ

- ☐ ผลกำไร
- ☐ ปริมาณ
- ☐ คุณค่า
- ☐ ส่วนแบ่งทางการตลาด โดยจะครอบคลุม ผลิตภัณฑ์ การแบ่งกลุ่มเป้าหมาย

รายงาน อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ สินค้าหรือบริการ
- ☐ การจัดการสินค้าและกลยุทธ์การขาย
- ☐ กลยุทธ์ส่งเสริมการตลาดและระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม รอบการใช้กลยุทธ์ พื้นที่ และผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ขาย
- ☐ การวิจัยตลาด
- ☐ ยอดขาย
- ☐ ประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ

กิจกรรมการตลาด อาจครอบคลุม

- ☐ การตลาดมวลชน (Mass marketing)
- ☐ การตลาดกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน
- ☐ การตลาดผลิตภัณฑ์หลากหลาย
- ☐ กิจกรรมผ่านระบบออนไลน์

กลยุทธ์การขาย อาจครอบคลุม

- ☐ กิจกรรมส่งเสริมการขาย
- ☐ เทคนิคการขาย
- ☐ การบริหารพื้นที่ขาย
- ☐ การสร้างความสัมพันธ์
- ☐ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- ☐ ข้อกำหนดและกระบวนการบริหาร
- ☐ การบริหารเวลา
- ☐ การเจรจาต่อรอง

นโยบายและกระบวนการขององค์กร อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ การขายสินค้าและบริการ
- ☐ ธุรกิจการขาย
- ☐ การรายงาน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุม

- ☐ กฎหมายยาสูบ
- ☐ กฎหมายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
- ☐ มาตรฐานในการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรม (Codes of Practice)
- ☐ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS)
- ☐ วิธีการกำหนดราคา รวมทั้ง ข้อกำหนดด้านภาษี
- ☐ เวลาซื้อขาย
- ☐ การขนส่ง การจัดเก็บ และการจัดการสินค้า

คณะทำงาน อาจครอบคลุม

- ☐ ทีมงานขนาดเล็ก
- ☐ ทีมงานทางธุรกิจ
- ☐ พนักงานเต็มเวลา พนักงานชั่วคราว พนักงานสัญญาจ้าง
- ☐ ผู้ที่มีความแตกต่างในระดับภาษาและความรู้
- ☐ ผู้ที่จากกลุ่มที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรม สังคม และชาติพันธุ์ต่าง ๆ
- ☐ ผู้ที่มีหน้าที่ตามความรับผิดชอบและคำอธิบายงาน

ลูกค้า อาจครอบคลุม

- ☐ ลูกค้าใหม่ หรือลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ
- ☐ ผู้ประสานงาน ทั้งภายนอกหรือภายใน
- ☐ ลูกค้าประจำหรือลูกค้าในโอกาสพิเศษ
- ☐ ลูกค้าที่มีภูมิหลังทางสังคม วัฒนธรรม และชาติพันธุ์ต่าง ๆ และความสามารถทางกายและจิตใจที่แตกต่างกัน

นโยบายและกระบวนการองค์กร อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ การขายผลิตภัณฑ์และบริการ
- ☐ การวางแผนและประเมินผลการขาย
- ☐ กระบวนการที่ได้รับการอนุมัติ
- ☐ การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
- ☐ การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความคิดเห็นเสนอต่อคณะผู้บริหารและพนักงาน อาจครอบคลุม

- ☐ การนำเสนอ
- ☐ รายงาน
- ☐ การประชุมอย่างไม่เป็นทางการ
- ☐ อีเมลล์
- ☐ รายงานทางการเงิน
- ☐ เอกสารทางธุรกิจ
- ☐ บันทึกเกี่ยวกับการขาย

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขาย อาจครอบคลุม

- ☐ ความต้องการของลูกค้า
- ☐ ส่วนแบ่งทางการตลาด
- ☐ กิจกรรมของคู่แข่ง
- ☐ คุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ
- ☐ การนำเสนอหรือการจัดซื้อผลิตภัณฑ์
- ☐ การขายร่วม

- ☐ การทำกิจกรรมส่งเสริมการตลาดร่วม
- ☐ การขายพ่วงหรือการฝากขาย
- ☐ สินค้าที่พร้อมจำหน่าย
- ☐ ระบบโลจิสติกส์

ตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐาน อาจครอบคลุม

- ☐ ปริมาณ
- ☐ ราคา
- ☐ ขอบเขตพื้นที่
- ☐ บัญชีลูกค้า
- ☐ เงื่อนไขการค้า
- ☐ ส่วนแบ่งทางการตลาด
- ☐ ความพึงพอใจของลูกค้า

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.05.149
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดงานประเภทต่าง ๆ
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดงานประเภทต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอธิบายขั้นตอนและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการจัดงานประเภทต่าง ๆ ภายในโรงแรม การประสานงานกับลูกค้าเจ้าของงาน การจัดเตรียมการจัดงาน และการติดตามผลภายหลังการจัดงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

พ็อคครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ็อคครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.05.149.1 อธิบายขั้นตอนและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการจัดงานประเภทต่าง ๆ ภายในโรงแรม	1.1 อธิบายบทบาทของทะเบียนจอง/สมุดนัดหมายการจัดงาน 1.2 ระบุสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถให้บริการจัดงานประเภทต่าง ๆ ได้ 1.3 ระบุรูปแบบการจัดงานประเภทต่าง ๆ ที่สามารถจัดให้ได้ 1.4 ระบุรูปแบบของการให้บริการในระดับต่าง ๆ ที่สามารถให้บริการได้ 1.5 อธิบายทางเลือกการจัดเตรียมงานประเภทต่าง ๆ ที่มีให้บริการ 1.6 อธิบายรายการอาหารที่สามารถให้บริการสำหรับการจัดงาน 1.7 อธิบายต้นทุนการจัดงานให้แก่ลูกค้าได้ 1.8 จัดทำคู่มือ/ชุดเครื่องมือสำหรับการจัดงาน (FunctionKit) 1.9 อธิบายบทบาทของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.05.149.2 ประสานงานกับลูกค้าเจ้าของงาน	2.1 ประเมินความต้องการของลูกค้า 2.2 กำหนดวันและเวลาของการจัดงาน 2.3 จัดทรัพยากรที่มีกับความต้องการจัดงาน 2.4 ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเกี่ยวกับการจัดงาน 2.5 บันทึกข้อกำหนดความต้องการจัดงานที่ลูกค้าเห็นชอบแล้ว 2.6 ยืนยันกำหนดวันจัดงานกับลูกค้า 2.7 ขอรับเงินมัดจำการจัดงาน	
1.05.149.3 จัดเตรียมการจัดงาน	3.1 บันทึกและปรับปรุงรายละเอียดการจัดงาน (Function Sheet) 3.2 ให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานและพนักงานเกี่ยวกับการจัดงาน 3.3 กำหนดตารางเวลาการทำงานของพนักงานสำหรับการจัดงาน 3.4 ใช้ความพยายามในการลดผลกระทบจากการจัดงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อให้บริการในส่วนอื่นๆ ของโรงแรม 3.5 จัดหาบริการจากหน่วยงานภายนอกในกรณีที่จำเป็น 3.6 จัดหา/สั่งซื้อวัตถุดิบ และ/หรือของใช้ที่จำเป็นสำหรับการจัดงาน 3.7 จัดเตรียมลำดับกำหนดการ (Running Sheet) สำหรับการจัดงาน 3.8 ประชุมเตรียมการจัดงาน 3.9 สรุปรายละเอียดการจัดงานกับลูกค้าเพื่อนร่วมงานและพนักงาน 3.10 ติดตามการจัดเตรียมสถานที่สำหรับการจัดงาน 3.11 ติดตามการให้บริการจัดงาน	
1.05.149.4 ติดตามผลภายหลังการจัดงาน	4.1 ขอรับความเห็นเกี่ยวกับการจัดงานจากลูกค้า 4.2 ขอรับชำระเงิน 4.3 สอบสวนข้อเท็จจริง/แจ้งปัญหาให้พนักงานทราบ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการการวางแผนและการประสานงาน
- ความสามารถในการจัดงาน
- ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และการเจรจาต่อรอง
- ความสามารถในการใช้เทคนิคการคิดต้นทุน
- ความสามารถในการใช้แผนผังและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานประกอบการ
- ความสามารถในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งของ การบริการ อุปกรณ์ ที่ให้บริการจากผู้จัดภายนอก
- ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดงาน อย่างมีประสิทธิภาพ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดงาน การชำระเงินมัดจำ และการปฏิบัติต่อแขกในงานจัดเลี้ยง
- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งของ บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่สามารถจัดหาจากหน่วยงานภายนอกองค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณต้นทุน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

บทบาทสมมุติหมายการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ การจัดบันทึกรายละเอียดของงานที่มี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับ
- ☐ รายชื่อลูกค้าและรายละเอียดการติดต่อ
- ☐ วัน วันที่ และเวลา
- ☐ รายละเอียดของงาน

☐ ห้อง/ที่ตั้งที่จะใช้จัดงาน

☐ จำนวนผู้เข้าร่วมงาน

สิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถให้บริการจัดงานประเภทต่าง ๆ อาจครอบคลุมถึง

☐ ห้องประชุม/สัมมนา

☐ พื้นที่จัดการสัมมนาด้วยวิธีการยืน (Stand-up Conference)

☐ ห้องจัดเลี้ยง

☐ พื้นที่จัดนิทรรศการ

☐ ศูนย์ประชุม

☐ ห้องสำหรับสื่อมวลชน

☐ พื้นที่เก็บสินค้า

☐ ที่จอดรถ

☐ ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย

☐ สถานที่แสดงสินค้า

☐ พื้นที่เฉพาะส่วนในภัตตาคารหรือบาร์เครื่องดื่ม

☐ บริการอาหารและเครื่องดื่ม

☐ ห้องพัก

☐ ระบบเสียงและแสง

☐ ระบบและอุปกรณ์การสื่อสาร

รูปแบบการจัดงานประเภทต่าง ๆ อาจครอบคลุมถึง

☐ งานเลี้ยงอาหารเช้า

☐ งานเลี้ยงอาหารกลางวัน

☐ งานเลี้ยงอาหารเย็น

☐ งานเลี้ยงแบบค็อกเทล

☐ งานสัมมนา งานประชุม งานประชุมเชิงปฏิบัติการ

☐ งานมงคลสมรส

☐ งานฉลองวันครบรอบ

☐ งานเลี้ยงวันเกิด

☐ งานเปิดตัวสินค้า และงานเลี้ยงตัวแทนจำหน่าย

☐ งานประชุมประจำปี

☐ งานเลี้ยง/งานต้อนรับของนักเรียน

☐ งานจัดการฝึกอบรม

☐ งานจบการศึกษาและงานมอบรางวัล

☐ งานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

☐ งานเลี้ยงสื่อมวลชน

☐ งานแสดงแฟชั่น

☐ การแสดงบนเวที

รูปแบบของการให้บริการ อาจครอบคลุมถึง

☐ การบริการอาหารเป็นจาน (Plate Service หรือ American Service) คือ การบริการอาหาร โดยถือจานเข้าเสิร์ฟ และอาหารนั้น ได้รับการจัดตกแต่งจากครัวมาเรียบร้อยแล้ว

☐ การบริการอาหารแบบทางการ/กึ่งทางการ (Silver/Semi-silver Service) คือ การบริการเสิร์ฟอาหาร ที่ตกแต่งอาหารออกจากภาชนะเสิร์ฟ (เช่น ถาดเสิร์ฟ หรือจานเปล) หรือจากโต๊ะพัก (Sideboard) หรือรถเข็นอาหาร (Trolley) รวมทั้ง อาหารที่มีการตกแต่งจาน ณ เวลานั้น ๆ

☐ การบริการแบบบุฟเฟต์ (Buffet)

☐ อาหารที่ใช้มือหยิบรับประทาน (Stand up Finger Food) ได้แก่ อาหารประเภทออเดิร์ฟ (Hors d'oeuvres) คานาเป้ (Canapés) ฯลฯ ซึ่งมีขนาดและลักษณะที่เหมาะสมกับการใช้มือหยิบ

ทางเลือกการจัดเตรียมงานประเภทต่าง ๆ อาจครอบคลุมถึง

- ☐ การจัดที่นั่งแบบโรงภาพยนตร์ (Theatre Style)
- ☐ การจัดที่นั่งแบบรูปตัวอี (E – Shape)
- ☐ การจัดที่นั่งแบบห้องเรียน (Classroom Style)
- ☐ การจัดที่นั่งแบบโต๊ะจีน (Sit-down Table)
- ☐ การจัดที่นั่งแบบห้องประชุมคณะกรรมการ (Boardroom Style)

รายการอาหารสำหรับการจัดเลี้ยง อาจครอบคลุมถึง

- ☐ รายการอาหารตามประเภทการจัดเลี้ยงและเวลาการจัดงาน
- ☐ รายการอาหารตามความแตกต่างของราคา
- ☐ รายการอาหารเฉพาะ/พิเศษ
- ☐ รายการอาหารตามประเภทของการบริการ เช่น บริการอาหารเป็นจาน (Plate Service) การบริการแบบทางการ (Silver Service) เป็นต้น
- ☐ รายการอาหารแบบตามสั่ง (A’ La Carte Menu) รายการอาหารแบบชุด (Table D’hôte Menu) รายการอาหารจัดเป็นชุดพิเศษ (Set Menu)

ต้นทุนการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ค่าเช่าห้องและสิ่งอำนวยความสะดวก
- ☐ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้ง เครื่องดื่มต้อนรับ เครื่องดื่มระหว่างงานเลี้ยง อาหารว่างและเครื่องดื่มระหว่างมือ
- ☐ การตกแต่งสถานที่
- ☐ พนักงานที่ทำหน้าที่พิเศษ เช่น ล่ามแปลภาษา เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคด้านแสงและเสียง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
- ☐ วงดนตรีและนักแสดง
- ☐ ห้องพัก
- ☐ ค่าร้องขอพิเศษ

คู่มือการจัดงาน (Function Kits) อาจครอบคลุมถึง

- ☐ รายละเอียดและข้อมูลของสถานที่จัดงาน ห้องจัดเลี้ยง ความจุ/จำนวนที่นั่ง พื้นที่ที่สามารถให้บริการได้
- ☐ รายละเอียดและข้อมูลการจัดที่นั่ง/โต๊ะรูปแบบต่าง ๆ
- ☐ รายละเอียดและข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี การให้บริการ และอุปกรณ์ที่มีให้เช่า
- ☐ รายการอาหารตัวอย่าง สำหรับการจัดเลี้ยงประเภทต่าง ๆ และตัวเลือกของราคา
- ☐ รายการเครื่องดื่มตัวอย่าง ทั้งที่มีและไม่มีส่วนผสมแอลกอฮอล์ ในราคาต่อขวดและราคาต่อแก้ว
- ☐ จำนวนพนักงานที่ให้บริการ สำหรับการจัดเลี้ยงรูปแบบต่าง ๆ
- ☐ การตกแต่งสถานที่รูปแบบต่าง ๆ
- ☐ รายละเอียดการติดต่อ
- ☐ ตัวอย่างการจัดงานในรูปแบบและสถานที่ที่ใกล้เคียงกัน

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ใบรายแจงละเอียดการจัดงาน
- ☐ เอกสารคำสั่งงาน
- ☐ รายงานการประเมินผลหลังการจัดเลี้ยง
- ☐ คู่มือสำหรับการจัดงาน
- ☐ ใบลำดับกำหนดการจัดงาน
- ☐ ตารางการทำงานของพนักงาน
- ☐ แผนผังการจัดที่นั่ง/โต๊ะ
- ☐ แบบฟอร์ม/จดหมายยืนยันการจัดงาน
- ☐ รายงานข้อมูลย้อนกลับ/การสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้า
- ☐ หลักฐานการรับชำระเงินมัดจำ
- ☐ ใบเสร็จรับเงิน

ความต้องการของลูกค้า อาจครอบคลุมถึง

- ☐ วันและเวลาในการจัดงาน
 - ☐ รูปแบบการจัดงานเลี้ยง
 - ☐ ที่ตั้งของงาน รวมทั้ง ข้อกำหนดของสถานที่ ทั้งภายในและภายนอก พื้นที่/ห้องสำหรับจัดงาน
 - ☐ ช่วงและระยะเวลาของการจัดงาน ตลอดจน การเข้าถึงสถานที่เพื่อเตรียมงาน ระยะเวลาที่แขกของงานมาถึง ระยะเวลาการให้บริการ
- การกล่าวสุนทรพจน์และการนำเสนอ การสิ้นสุดของงาน และการส่งแขก
- ☐ อาหารและเครื่องดื่ม ห้องพักและความบันเทิง
 - ☐ บริการพิเศษด้านเทคโนโลยี
 - ☐ บริการเสริม เช่น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิค ลามแปลภาษา
 - ☐ จำนวนผู้ร่วมงาน
 - ☐ ความเป็นส่วนตัว
 - ☐ งบประมาณ

จัดทรัพยากรที่มี ให้ตรงกับความต้องการของการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ให้ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกและทางเลือกที่สามารถจัดให้ได้
- ☐ ส่งมอบคู่มือสำหรับการจัดงานให้แก่ลูกค้า พร้อมอธิบายรายละเอียด
- ☐ พาลูกค้าเยี่ยมชมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของสถานที่
- ☐ ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า เกี่ยวกับรายละเอียดของการจัดงานประเภทที่ใกล้เคียงกัน

ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเกี่ยวกับการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ตอบรับและยืนยันคำร้องขอของลูกค้า
- ☐ แนะนำเกี่ยวกับตัวเลือกของอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้ง นำเสนอรายการอาหารมาตรฐานและรายการอาหารที่สามารถเปลี่ยนแปลง
- ☐ แนะนำเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ แผนผังการจัดห้อง การจัดเวลา รูปแบบการแต่ง และบริการเสริมต่าง ๆ
- ☐ ขอรับความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญสาขาอื่น ๆ เช่น พ่อครัว แม่บ้าน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ยืนยันกําหนดการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ติดต่อประสานงานกับลูกค้า รวมทั้ง นัดหมายเพื่อเยี่ยมชมสถานที่ ตัดสินใจเกี่ยวกับตัวเลือกต่าง ๆ พบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- และสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถและความเป็นมืออาชีพ
- ☐ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือสรุปการจัดงาน
 - ☐ สรุปจำนวนผู้เข้าร่วมงาน
 - ☐ ส่งใบแจ้งรายละเอียดการจัดงานที่ปรับปรุงล่าสุดให้แก่ลูกค้า และขอรับการยืนยัน
 - ☐ ลงบันทึกในทะเบียนงานจัดเลี้ยง

ขอรับเงินมัดจำ อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ขอรับรองให้ลูกค้าจ่ายชำระเงินมัดจำ ตามสัดส่วนของต้นทุนการจัดงาน
- ☐ กำหนดวันชำระเงินมัดจำ
- ☐ นำเสนอทางเลือกการชำระเงินมัดจำ
- ☐ บันทึกการรับเงิน และออกหลักฐานการชำระเงินมัดจำ
- ☐ แจ้งยอดค้างชำระให้ลูกค้าทราบ

บันทึกและปรับปรุงใบแจ้งรายละเอียดการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ปรับปรุงแฟ้ม/ข้อมูลความต้องการของลูกค้า รวมทั้ง รายการอาหารและเครื่องดื่ม เวลาการจัดงาน ความต้องการเพิ่มเติม
- ☐ เพิ่มรายละเอียดของกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุม คิวนักแสดง การบริการจากภายนอก และเวลาของการให้บริการ
- ☐ ทารือเกี่ยวกับข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

ให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานและพนักงานเกี่ยวกับการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเตรียมงานและการซื้อขายให้ทันสมัย
- ☐ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและพนักงาน ตามข้อกำหนดของการจัดงาน

กำหนดตารางเวลาการทำงานของพนักงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ คำนวณจำนวนพนักงานและจำนวนชั่วโมงการทำงาน
- ☐ คิดต้นทุนค่าแรงงานพนักงาน สำหรับการทำงาน
- ☐ คัดเลือกพนักงานที่มีประสบการณ์และมีความสามารถ
- ☐ ฝึกอบรมพนักงาน ตามความจำเป็น

ผลกระทบจากการจัดงาน ที่อาจจะส่งผลต่อการให้บริการในส่วนอื่น ๆ ของโรงแรม อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ปัญหาที่เกิดจากเสียงรบกวนของงานเลี้ยง
- ☐ การรบกวนการให้บริการปกติ ของบริเวณที่ใกล้เคียงที่จัดเลี้ยง
- ☐ การลดระดับการให้บริการในบางพื้นที่ เนื่องจากพนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่ในห้องจัดเลี้ยง
- ☐ การจำกัดการเข้า-ออกสถานที่
- ☐ การลดลงของที่จอดรถสำหรับลูกค้าปกติ
- ☐ การเพิ่มจำนวนของผู้ใช้บริการ
- ☐ ความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น จากบุคคลที่มีเมามาและแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

จัดหาบริการจากหน่วยงานภายนอก อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ทางเลือกของแหล่งที่ให้บริการ
- ☐ ประสานงานกับผู้ให้บริการ เพื่อประเมินต้นทุนที่จำเป็น
- ☐ อำนวยความสะดวกในการเข้าสถานที่จัดงาน ของผู้ให้บริการภายนอก เพื่อประเมินความจำเป็น สิ่งอำนวยความสะดวก และความต้องการ
- ☐ ติดต่อผู้ให้บริการภายนอก พร้อมลูกค้า (หากเหมาะสม)

วัตถุดิบ และ/หรือ ของใช้ที่จำเป็นสำหรับการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ อาหารและเครื่องดื่ม ตามรายการอาหารที่ถูกเลือก
- ☐ การตกแต่ง ครอบคลุม ดอกไม้ การประดับตกแต่งโต๊ะ การตกแต่งเวที การตกแต่งพิเศษอื่น ๆ ที่ลูกค้าร้องขอ
- ☐ ผ้าลินิน สำหรับใช้ในการจัดเลี้ยง
- ☐ เครื่องมือเครื่องใช้ประจำโต๊ะอาหาร และเครื่องแก้ว

ใบลำดับกำหนดการ (Running Sheet) สำหรับการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ สรุปรายละเอียดการจัดงานกับลูกค้า ได้แก่
- ☐ เวลาที่ผู้ร่วมงานมาถึง
- ☐ เวลาให้บริการเครื่องดื่มก่อนอาหารเย็น
- ☐ เวลาในการจัดโต๊ะอาหาร
- ☐ เวลาเชิญแขกเข้างาน
- ☐ เวลาการกล่าวเปิดงานและการนำเสนอ
- ☐ เวลาการเสิร์ฟอาหารจานหลัก
- ☐ เวลาการแสดง
- ☐ เวลาการเสิร์ฟอาหารหวาน/กาแฟ
- ☐ เวลาเลิกงาน
- ☐ แจกจ่ายและอธิบายเกี่ยวกับใบลำดับกำหนดการ ให้เพื่อนร่วมงานและพนักงานที่เกี่ยวข้องทราบ

ประชุมเตรียมการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ แจกซื้อลูกค้าและผู้เข้าร่วมงาน แก่พนักงาน
- ☐ อธิบายรูปแบบการจัดงานเลี้ยง รวมทั้ง แจกใบลำดับกำหนดการ และอธิบายกำหนดการที่สำคัญ
- ☐ ระบุทางเลือกสำหรับการแก้ไขสถานการณ์ หากเวลาในการให้บริการเกินกว่าที่กำหนด

- ☐ อธิบายความต้องการพิเศษของลูกค้า
- ☐ แจ้งพนักงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับข้อห้ามระหว่างการจัดเลี้ยง เช่น ห้ามสูบบุหรี่ การรับประทานอาหาร การดื่มเครื่องดื่ม การขอลายเซ็น การจ้องมองผู้เข้าร่วมงาน
- ☐ จัดทำใบตารางเวลาการทำงานของพนักงาน
- ☐ แจกจ่ายหน้าที่ บทบาทและความรับผิดชอบ
- ☐ แจกจ่ายจุดบริการ (Stations) แก่พนักงานต้อนรับและอธิบายแผนผังการจัดงาน
- ☐ ตรวจสอบเครื่องแต่งกายของพนักงาน

สรุปรายละเอียดการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ การประชุมร่วมกับลูกค้า
- ☐ การจัดการกับการเปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาสุดท้าย ตามการร้องขอของลูกค้าหรือขอ (หาก เป็นไปได้)
- ☐ ขอรับเงินมัดจำเพิ่มเติม (ในกรณีที่จำเป็น)
- ☐ ยืนยันรายการเปลี่ยนแปลง ตามที่ตกลงและใบแจ้งรายละเอียดการจัดงาน

ติดตามการจัดเตรียมสถานที่สำหรับการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ สร้างความมั่นใจว่า การจัดเตรียมสถานที่ เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
- ☐ อำนวยความสะดวกการเข้าสู่พื้นที่จัดงานของลูกค้า ในการตกแต่ง ส่วนที่ลูกค้าดำเนินการเอง
- ☐ อำนวยความสะดวกการเข้าสู่พื้นที่จัดงานของผู้ให้บริการภายนอก เพื่อเตรียมการทำงาน
- ☐ ดำเนินการที่เหมาะสมใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ครอบคลุม การเพิ่มพนักงานพิเศษ การจัดสรรหน้าที่งานใหม่ และการขอรับสิ่งของที่จำเป็น ในเวลากระทันหัน

ติดตามการให้บริการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ตรวจสอบเวลาในการดำเนินงาน
- ☐ ปรับปรุงการให้บริการ ให้สอดคล้องกับใบลำดับกำหนดการ
- ☐ ยืนยันหรือทำให้เชื่อมั่นว่าคุณภาพของระดับการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
- ☐ สร้างความมั่นใจว่า การให้บริการมีคุณภาพ
- ☐ สร้างความมั่นใจว่า ความต้องการของลูกค้า ได้รับการตอบสนองอย่างดี
- ☐ ประสานงานกับลูกค้า ระหว่างการจัดงาน เพื่อตรวจสอบระดับความพึงพอใจ
- ☐ สอบถาม หากลูกค้ามีความต้องการเพิ่มเติม ระหว่างการให้บริการ
- ☐ ดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ปัญหการให้บริการที่เกิดขึ้น

ขอรับความคิดเห็นย้อนกลับ เกี่ยวกับการจัดงานจากลูกค้า อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ขอให้ลูกค้าทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ในการรับบริการ
- ☐ ประชุมร่วมกับลูกค้า เพื่อประเมินความพึงพอใจ
- ☐ ระบุส่วนที่ให้บริการ ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า
- ☐ หาโอกาสในการให้บริการลูกค้า ในอนาคต

ขอรับชำระเงิน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ยืนยันการให้บริการ ที่ได้ตกลงราคากับลูกค้า
- ☐ ดำเนินการชำระเงิน
- ☐ ออกใบเสร็จรับเงินและจดหมายขอบคุณ
- ☐ ทำเอกสารภายใน เพื่อเป็นหลักฐานการชำระเงิน

สรุปประเด็นสำคัญให้พนักงานทราบ อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ระบุปัญหา เพื่อการดำเนินงาน ในอนาคต
- ☐ กำหนดพนักงานที่จะปฏิบัติงาน ในอนาคต
- ☐ หาโอกาสขอคำแนะนำที่สะท้อนกลับ สำหรับปรับปรุงการจัดงาน ในอนาคต
- ☐ จัดทำรายงานหลังการจัดงาน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

1.05.211
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

วางแผนและดำเนินกิจกรรมรณรงค์ทางการตลาดต่าง ๆ
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการวางแผนและดำเนินกิจกรรมรณรงค์ทางการตลาดต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุบริบทของกิจกรรมการขาย การวางแผนการทำกิจกรรมการขาย การเตรียมความพร้อมในการพบปะหรือประชุมกับลูกค้าเพื่อทำการขาย การพบปะหรือประชุมกับลูกค้าเพื่อทำการขาย และการประเมินผลการทำกิจกรรมการขาย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

สำรวจบัตรโดยสาร - 1229 (ISCO-88 : TH) หรือ 1439 (ISCO-08 : TH)
ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว - 3414 (ISCO-88 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.05.211.1 ระบุบริบทของกิจกรรมการขาย	1.1 อธิบายเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การขาย 1.2 ระบุนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้ 1.3 กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานการขาย	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.05.211.2 วางแผนการทำกิจกรรมการขาย	2.1 วางแผนและจัดตารางกิจกรรมการขายสำหรับกลุ่มลูกค้าเดิมและกลุ่มลูกค้าใหม่ 2.2 ระบุ วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลของโรงแรมข้อมูลลูกค้าและข้อมูลทางการตลาด เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการขาย 2.3หาแหล่งที่มาของลูกค้าในอนาคตและสร้างประวัติโดยย่อของลูกค้าในอนาคตไว้ 2.4 ประมาณการรายได้โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานที่เหมาะสม 2.5 วางแผนการทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการขาย 2.6กำหนดรูปแบบการพบปะหรือประชุมกับลูกค้าเพื่อทำการขายโดยอาศัยผลการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลทางการตลาดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด	
1.05.211.3 เตรียมความพร้อมในการพบปะหรือประชุมกับลูกค้าเพื่อทำการขาย	3.1ทำการนัดหมายล่วงหน้าสำหรับพบปะหรือประชุมกับลูกค้าเพื่อทำการขาย 3.2พัฒนากลยุทธ์และขั้นเชิงในการพบปะหรือประชุมกับลูกค้าเพื่อทำการขาย 3.3 รวบรวมข้อมูลจำเพาะและสิ่งของที่สามารถช่วยสนับสนุนการขายในขณะที่จะพบปะหรือประชุมกับลูกค้า	
1.05.211.4 พบปะหรือประชุมกับลูกค้าเพื่อทำการขาย	4.1 โทรศัพท์หาลูกค้าตามตารางนัดหมาย 4.2 สร้างความสัมพันธ์และสร้างความเป็นมิตรกับลูกค้า 4.3 สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า 4.4 ระบุและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการซื้อของลูกค้า 4.5ใช้เทคนิคการขายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและโอกาสในบรรลุยอดขายที่ตั้งไว้ 4.6 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดเด่นและผลประโยชน์ของสินค้าและบริการตามนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงแรม 4.7 กระตุ้นให้มีการตอบรับ/ตอบกลับจากลูกค้า 4.8 ค้นหาหรือสอบถามข้อมูลการตลาดจากลูกค้า	
1.05.211.5 ประเมินผลการทำกิจกรรมการขาย	5.1 ทบทวนการทำกิจกรรมการขายตามที่กำหนดไว้ 5.2 รวบรวมผลจากการทบทวนการทำกิจกรรมการขายเพื่อใช้วางแผนการขายในอนาคต 5.3 จัดทำรายงานการขาย 5.4ให้ข้อมูลข่าวสารทางการตลาดเพื่อช่วยในการวางแผนการทำกิจกรรมการขาย 5.5 แบ่งปันข้อมูลการขายกับสมาชิกในทีมขาย	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการวิจัย
- ทักษะการสื่อสาร การเจรจาต่อรอง
- ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความสามัคคี
- การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและการขายสินค้าและบริการ
- ทักษะและความสามารถในการตอบสนองความต้องการและเอาชนะการคัดค้านของผู้ซื้อ
- ทักษะและความสามารถในการให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะกับลูกค้าเพื่อให้ต้องการความต้องการและความชอบของลูกค้า
- ทักษะและความสามารถในการใช้เทคนิคการขายที่จะบรรลุเป้าหมายโดยไม่มีแรงกดดันต่อลูกค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการขายสินค้าหรือบริการ
- หลักการของการส่งเสริมการขาย
- ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
- ความรู้เกี่ยวกับตลาดเป้าหมายสำหรับองค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการประเมินผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การประเมินผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

วัตถุประสงค์การขาย อาจจะเกี่ยวข้องกับ

- ส่วนแบ่งการตลาด
- ผลประกอบการ
- กำไร
- หน่วยขาย
- ร้อยละของการเจริญเติบโต
- อัตราการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลการขาย
- จำนวนการขาย

- สินค้าหรือบริการที่เฉพาะเจาะจง
- ระยะเวลาเสนอขาย รวมถึงช่วงฤดูท่องเที่ยวหรือวันหยุด

นโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง

- วิธีการหรือเทคนิคการขายที่ได้รับการอนุมัติ
- เทคนิคการขายสำหรับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อโดยตรงและทำการปิดการขาย
- ประเภทและรูปแบบของแคมเปญโฆษณา ที่ได้รับการอนุญาต
- ตลาดเป้าหมายที่กำหนดไว้
- สื่อที่จะใช้สำหรับการโฆษณา
- วิธีการส่งเสริมการขายที่ได้รับอนุญาต
- ความคิดริเริ่มในการประชาสัมพันธ์
- ขอบเขตของผู้มีอำนาจในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการขาย
- ประเด็นของราคาที่เกี่ยวข้องกับส่วนลด หรือการมอบผลิตภัณฑ์และบริการฟรี ค่าใช้จ่าย

ต่าง ๆ ในแผนการขายที่จะส่งผลกระทบต่อราคาขายและกำไร

ตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานการขาย จะรวมถึง

- วัตถุประสงค์การขาย
- ผลกระทบจากการขยายยอดขายอาจสัมพันธ์กับการให้บริการและระดับความพึงพอใจของลูกค้า
- การพิจารณาขององค์ประกอบที่ไม่มีตัวตน
- ระยะเวลาที่เกี่ยวข้องและเหตุการณ์สำคัญ
- ผลตอบแทนในการลงทุนที่ใช้ในกิจกรรมการขาย
- อัตราความสำเร็จในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการขาย เช่น แคมเปญ สื่อประชาสัมพันธ์และกิจกรรมส่งเสริมการขาย
- การสนับสนุนโดยบริษัทร่วมทุนและการเป็นพันธมิตรทางการค้า

ตารางกิจกรรมการขายสำหรับกลุ่มลูกค้าเดิมและกลุ่มลูกค้าใหม่ ควรจะรวมถึง

- แผนธุรกิจ
- แผนกลยุทธ์
- แผนการตลาด
- แผนปฏิบัติการแผนก
- รายงานงบประมาณและงบการเงินรวมทั้งการพิจารณารายได้ค่าใช้จ่ายและผลกำไร
- ความคิดเห็นทางการตลาดในอดีตและกิจกรรมการขายที่เกี่ยวข้อง
- ความคิดเห็นของลูกค้า

วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลของโรงแรม ข้อมูลลูกค้า ควรจะเกี่ยวข้องกับ

- รายงานการขายและการตลาด
- สถิติทางการเงิน
- แนวโน้มการตลาด
- กิจกรรมการแข่งขัน
- การพิจารณาของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ
- เศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน

แหล่งที่มาของลูกค้าในอนาคตและสร้างประวัติโดยย่อของลูกค้าในอนาคต อาจรวมถึง

- หาลูกค้าที่คาดหวัง
- ตรวจสอบประวัติการซื้อของลูกค้าก่อนหน้านี้
- รักษาฐานลูกค้าที่มีอยู่สำหรับการแนะนำผลิตภัณฑ์
- ใช้เว็บไซต์อินเทอร์เน็ตเพื่อเก็บข้อมูลลูกค้า

- การทำกิจกรรมภายใน และภายนอก เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่คาดหวัง
- การสร้างไฟล์สำหรับลูกค้าที่มีศักยภาพ

ประมาณการรายได้โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานที่เหมาะสม อาจรวมถึง

- การใช้เทคนิคการสร้างแบบจำลองต่าง ๆ
- ความหลากหลายของราคาขาย
- การคำนวณการเพิ่มขึ้นของการขายที่เป็นไปได้ ซึ่งมาจาก:
- การลดราคาขาย
- แพคเกจและโปรโมชั่น
- ข้อเสนอต่าง ๆ
- ราคาที่เพิ่มขึ้น
- การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการที่มีอยู่
- การเปลี่ยนแปลงการทำงานโดยมุ่งเน้นไปที่ '4Ps' ของการตลาด' ผลลัพธ์ ราคา สถานที่ ผลลัพธ์ส่งเสริมการขาย
- กิจกรรมที่มุ่งเน้นการวิจัยตลาดเกี่ยวกับการใช้จ่ายของตลาดเป้าหมายและการตอบสนองต่อกิจกรรมการขาย

เพื่อนร่วมงานที่เหมาะสม อาจรวมถึง

- หัวหน้างานผู้จัดการและเจ้าของ
- แผนกบัญชี
- แผนกการขายและฝ่ายการตลาด
- พนักงานขาย
- เจ้าหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าใด ๆ
- ที่ปรึกษาการตลาดภายนอก
- ผู้แทนจากสำนักงานใหญ่และองค์กรอื่น ๆ

แผนการทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการขาย อาจรวมถึง

- การโฆษณา
- โปรโมชั่น
- การเข้าสู่ตลาดใหม่
- การเพิ่มผลิตภัณฑ์และบริการใหม่
- การประชาสัมพันธ์
- การขายตรง
- โปรโมชั่นร่วมกัน
- การพิจารณาของกิจกรรมของแต่ละบุคคลและทีมงาน/กิจกรรมแผนก

รูปแบบการพบปะหรือประชุมกับลูกค้าเพื่อทำการขายโดยอาศัยผลการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลทางการตลาดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด อาจรวมถึง

- การระบุกลุ่มเป้าหมาย
- ร่วมสายพนักงานขายอย่างเท่าเทียมกัน
- การจัดสรรพนักงานขายที่เกี่ยวข้องมากที่สุดเพื่อโอกาสในการขาย
- การจัดตารางเวลา
- การวางแผนพนักงานที่เหมาะสม
- การพิจารณาหรือค้าชี้แจงการขายและเป้าหมาย รายได้
- การกำหนดระดับความสำคัญของความต้องการ
- พิจารณาข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
- ต้องสอดคล้องกับลำดับความสำคัญขององค์กร
- รองรับความต้องการสำหรับการบริหารจัดการและต้องการรายงาน

การนัดหมายล่วงหน้าสำหรับพบปะหรือประชุมกับลูกค้าเพื่อทำการขาย อาจรวมถึง

- ติดต่อลูกค้ารวมทั้งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์หรือด้วยวาจา
- กำหนดเวลาที่ดีที่สุดที่จะทำการขาย
- แนะนำเกี่ยวกับเนื้อหาและระยะเวลาของการขาย
- เสนอที่จะส่งข้อมูลการขายล่วงหน้าเพื่ออ่านพิจารณา
- ยืนยันรายละเอียดการติดต่อ

พัฒนากลยุทธ์และขั้นเชิงในการพบปะหรือประชุมกับลูกค้าเพื่อทำการขาย อาจรวมถึง

- วิธีการขึ้นอยู่กับความรู้เรื่องการตลาดปัจจุบัน มุ่งเน้นไปที่การขายและการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน
- ความพร้อมของผลิตภัณฑ์และบริการที่จะขาย
- มุ่งเน้นผลิตภัณฑ์เฉพาะเจาะจง
- ทบทวนประวัติการขาย
- การประเมินตัวเลขปัจจุบันยอดขายในระยะเวลาที่กำหนด
- กิจกรรมที่ดำเนินการโดยคู่แข่ง

ข้อมูลจำเพาะและสิ่งของที่สามารถช่วยสนับสนุนการขายในขณะที่พบปะหรือประชุมกับลูกค้า อาจรวมถึง

- รายละเอียดของบริษัท
- โบรชัวร์
- แผ่นราคาขาย
- เอกสารประกอบคำบรรยายอื่น ๆ และใบปลิว
- วัสดุของบุคคลที่สาม
- การดาวน์โหลดข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- การปรับปรุงวัสดุและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่
- สินค้าที่แสดง
- ตัวอย่าง
- ของขำรวย ของที่ระลึก
- วัสดุสร้างแรงจูงใจ

โทรศัพท์หาลูกค้าตามตารางนัดหมาย อาจรวมถึง

- ตรวจสอบประวัติการโทร
- มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับสามารถใช้ได้
- มั่นใจว่าสินค้าพร้อมสำหรับการจัดจำหน่าย
- การตรวจสอบลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพ
- รายชื่อสถานที่ในการติดต่อ
- โทรไปก่อนเพื่อเตือนและขอโอกาส
- สร้างความมั่นใจโดยการตรงต่อเวลา
- การกำหนดวิธีขายที่จะใช้ล่วงหน้า

สร้างความสัมพันธ์และสร้างความเป็นมิตรกับลูกค้า อาจรวมถึง

- การใช้ทักษะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่
- การใช้ชื่อของลูกค้าในการทักทาย
- แสดงให้เห็นถึงความเคารพ อ่อนน้อมถ่อมตน
- การเตรียมรับการเรียกร้องโดยลูกค้า ในกรณีจำเป็น
- เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
- อธิบายและแสดงศักยภาพขององค์กร

- การใช้ทักษะและเทคนิคในการสื่อสารที่เหมาะสม
- แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะให้บริการ
- ขอขอบคุณลูกค้าสำหรับการเสียสละเวลา

สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า อาจรวมถึง

- แสดงให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพ
- บอกความจริง รวมทั้งการแจ้งให้ลูกค้าเกี่ยวกับด้านลบของผลิตภัณฑ์และบริการ
- การแจ้งข้อจำกัดของผลิตภัณฑ์และบริการ
- ไม่โฆษณาสินค้าหรือบริการเกินความจริง
- ยอมที่จะสูญเสียการขายมากกว่าที่จะบอกความเท็จ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- ไม่วิจารณ์คู่แข่ง

แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการซื้อของลูกค้า อาจรวมถึง

- นำเสนอข้อเสนอทางธุรกิจให้กับลูกค้าตามความเหมาะสม
- อธิบายประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และบริการ
- เน้นข้อได้เปรียบในการซื้อสินค้าจากบริษัท
- อธิบายนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
- ยึดมั่นในวิธีการขาย
- การเอาชนะการปฏิเสธการซื้อ รวมไปถึง การระบุและการยอมรับการปฏิเสธการซื้อของลูกค้า

การไม่ยอมรับราคา เวลาจัดส่ง ผลิตภัณฑ์ วิธีการเสนอขายตามนโยบายขององค์กร การประยุกต์การแก้ปัญหาที่จะเอาชนะการปฏิเสธของลูกค้า

ใช้เทคนิคการขายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและโอกาสในบรรลุยอดขายที่ตั้งไว้ อาจรวมถึง

- นำเสนอโบนัสและสิ่งจูงใจ
- แพคเกจการสร้างเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจ
- การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ปฏิบัติให้กับลูกค้าตามความเหมาะสม
- ตระหนักถึงโอกาสในการทำยอดขายเพิ่มขึ้น
- ระบุผลิตภัณฑ์เสริมหรือบริการตามความต้องการของลูกค้า
- แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการที่จะทำให้ยอดขายเพิ่ม การใช้เทคนิคการขายและใช้วิธีการอื่น ๆ เพื่อเพิ่มยอดขาย
- แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการผลิต
- ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการขาย

การปิดการขายโดยใช้กลยุทธ์ที่ได้รับการยอมรับซึ่ง อาจรวมถึง

- การตรวจสอบสัญญาณการซื้อของลูกค้า
- การส่งเสริมให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้า

การให้รางวัลและที่กิริยาที่ไม่ใช่คำพูดคำที่เหมาะสม อาจหมายถึง

- การแสดงความยินดีกับลูกค้าในการเลือกสินค้าของเรา
- ขอขอบคุณลูกค้า
- การกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าอีก

ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดเด่นและผลประโยชน์ของสินค้าและบริการ ตามนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงแรม อาจรวมถึง

- ให้วัสดุส่งเสริมการขาย รวมถึงโบรชัวร์ วัสดุจากบุคคลที่สาม วิดีโอ/วิดีโอดิจิทัล (ดีวีดี)
- จัดหาคำอธิบายด้วยวาจา
- การใช้เว็บไซต์ขององค์กรร่วมกับลูกค้า
- การถ่ายทอดสาระให้กับลูกค้า
- มั่นใจว่าข้อมูลทั้งหมดที่ให้ลูกค้ามีความถูกต้อง

กระตุ้นให้มีการตอบรับ/ตอบกลับจากลูกค้า อาจรวมถึง

- ขอให้ลูกค้าเสนอความคิดเห็น
- สรุบบันทึกแสดงความคิดเห็นของลูกค้าให้เสร็จสมบูรณ์และส่งต่อไปยังองค์กร
- ส่งเสริมการใช้แบบฟอร์มความคิดเห็นออนไลน์
- สรุปความคิดเห็นที่ทำโดยลูกค้า
- ครอบคลุมเวลาของลูกค้าในช่วงของการซื้อสินค้าหรือการจองห้องพัก

ค้นหาหรือสอบถามข้อมูลการตลาดจากลูกค้า อาจรวมถึง

- ถามลูกค้าเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ผ่านมา เหตุการณ์ก่อนหน้า การเดินทาง ประสบการณ์การเดินทางของพวกเขา
- การใช้รูปแบบการวิจัยตลาด
- ขอชื่อและรายละเอียดการติดต่อของคนที่คุณเชื่อว่าจะมีความสนใจในสินค้าและบริการที่นำเสนอ

กิจกรรมการขายที่ถูกกำหนดไว้ อาจรวมถึง

- การประเมินผลของกิจกรรมการขายมีการอ้างอิงถึงตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่สำคัญและวัตถุประสงค์การขายที่จัดตั้งขึ้นโดยองค์กร
- การประเมินกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อประเมินความเหมาะสมของค่าใช้จ่าย
- การระบุกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมใหม่และข้อเสนอแนะที่อาจเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา

จัดทำรายงานการขาย อาจรวมถึง

- จัดทำรายงานตามระยะเวลาที่ต้องการ
- การระบุผลในแง่ของตัวชี้วัดและเป้าหมายการขาย
- การระบุการขาย การจองห้องพักและสอบถามข้อมูล โดยสมาชิกแต่ละคนของทีมขาย
- การรับรู้และการยอมรับความพยายามโดยทีมงานฝ่ายขาย
- ระบุปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการขาย รวมถึงสภาพอากาศ กิจกรรมทางการเมือง ภาวะเศรษฐกิจ การเจ็บป่วยของพนักงาน กิจกรรมของคู่แข่ง
- รายงานแสดงให้เห็นแนวโน้มหรือแนวโน้มที่เกิดขึ้นใหม่
- รายงานแสดงผลสัมฤทธิ์และบริการที่ได้รับการกล่าวถึงเป็นประจำโดยลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

ให้ข้อมูลข่าวกรองทางการตลาดเพื่อช่วยในการวางแผนการทำกิจกรรมการขาย อาจรวมถึง

- ให้ข้อมูลการวิจัยตลาดใหม่
- ให้ข้อเสนอแนะที่ผ่านมาจากลูกค้า
- ให้ข้อมูลที่รวบรวมเป็นผลมาจากการสังเกตส่วนบุคคลและประสบการณ์
- ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขายทั้งหมดที่ได้รวบรวมทั้งประเภทและปริมาณของสินค้า
- ให้รายชื่อและรายละเอียดของลูกค้าแก็งพนักงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิคการขายใหม่และกลยุทธ์ในการจัดหาทีมงานขาย
- ให้คำแนะนำแก่ทีมงานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์กร

แบ่งปันข้อมูลการขายกับสมาชิกในทีมขาย อาจรวมถึง

- การประชุมทีมงาน
- ให้ข้อมูลในรูปแบบเอกสารต่าง ๆ
- ใช้ข้อมูลร่วมกันผ่านทางอินเทอร์เน็ต
- เผยแพร่และบรรยายข้อมูลแก่พนักงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.06.079
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนโครงการ การบริหารและตรวจสอบโครงการ และการประเมินโครงการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.06.079.1 วางแผนโครงการ	1.1พัฒนาวัตถุประสงค์และขอบเขตของโครงการโดยมีการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 1.2 กำหนดและพัฒนากลยุทธ์ทรัพยากรของโครงการ 1.3ประเมินเรื่องการเงินของโครงการโดยการวิเคราะห์จากปัจจัยสำคัญ 1.4 วางแผนและสร้างโครงสร้างการบริหารโครงการ 1.5 จัดสรรความรับผิดชอบโครงการในข้อตกลงกับคนอื่น ๆและมีการสื่อสารที่ชัดเจนในเรื่องความรับผิดชอบของทุกคนที่เกี่ยวข้อง 1.6 วางแผนการสื่อสารภายในและภายนอกและมีการประชาสัมพันธ์รวมถึงกลยุทธ์ทางการตลาดร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน 1.7บรรลุข้อตกลงในวิธีการประเมินผลโครงการที่เหมาะสม 1.8พัฒนาแผนการบริหารจัดการโครงการโดยรวมและการสื่อสารแผนการแก่เพื่อนร่วมงาน 1.9 ระบุความคืบหน้าโครงการที่สำคัญและสื่อสารสิ่งเหล่านี้ไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.06.079.2 บริหารและตรวจสอบโครงการ	2.1 ตรวจสอบการดำเนินการโครงการร่วมกับทีมงานโครงการ 2.2 ให้การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือสมาชิกในทีมตามที่กำหนด 2.3 สร้างความไว้วางใจและความเคารพในทีมงานโครงการ 2.4 ประเมินและทบทวนความก้าวหน้าเทียบกับเป้าหมายของโครงการโดยมีการปรึกษารื้อกับสมาชิกในทีมงานโครงการ 2.5 กำหนดความต้องการทรัพยากรในโครงการเพิ่มเติมและให้ดำเนินการตามความเหมาะสม 2.6 ควบคุมงบประมาณตามแผนการขององค์กร 2.7 จัดเตรียมรายงานทั่วไปเกี่ยวกับความคืบหน้าโครงการแก่เพื่อนร่วมงานและลูกค้า 2.8 ทำให้โครงการเสร็จสิ้นภายในเส้นเวลาที่ตกลงกัน	
1.06.079.3 ประเมินโครงการ	3.1 ประเมินโครงการในขั้นตอนที่ระบุไว้โดยใช้วิธีการประเมินผลที่ตกลงกันไว้ 3.2 คำนึงถึงเป้าหมายที่ตกลงกันไว้และลำดับความสำคัญเมื่อมีการประเมินผลโครงการ 3.3 ให้ผู้เกี่ยวข้องในโครงการ เพื่อนร่วมงานและลูกค้าเข้าร่วมการประเมินผล 3.4 รวมผลการประเมินในการจัดการโครงการอย่างต่อเนื่อง 3.5 แบ่งปันข้อมูลจากการประเมินผลโครงการที่มีให้เพื่อนร่วมงานที่เหมาะสมและนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนในอนาคต 3.6 รายงานผลโครงการ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้ทักษะความเป็นผู้นำและการบริหาร จัดการโครงการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบริหารโครงการ วงจรของโครงการ และความสัมพันธ์ของแต่ละขั้นตอนในการทำโครงการ
- ความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับธรรมชาติในการบริหารโครงการ รวมทั้ง ปัจจัยภายในและภายนอก
- ความรู้ในการวางแผนและขั้นตอนการควบคุม การบริหารทรัพยากร และการจัดการความเสี่ยง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

โครงการ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ การสัมมนาและการประชุม
- ☐ กิจกรรมทางการตลาดหรือกิจกรรมอื่น ๆ
- ☐ การแนะนำเทคโนโลยีหรือระบบใหม่
- ☐ การพัฒนาผลิตภัณฑ์
- ☐ โครงการวิจัย
- ☐ โครงการธุรกิจที่มีอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ทรัพยากร เกี่ยวข้องกับ

- ☐ กลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ ทั้งพนักงานเต็มเวลา พนักงานชั่วคราว และผู้รับเหมา
- ☐ กลยุทธ์ด้านทรัพยากรวัตถุดิบ เช่น บริษัทจัดจำหน่าย สัญญา ส่วนลด การกำหนดราคาตามปริมาณที่ซื้อ
- ☐ กลยุทธ์ด้านทรัพยากรทางกายภาพ เช่น การซื้อ การเช่า
- ☐ โครงการการพัฒนา การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร

ความมั่นคงทางการเงิน อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ ความพร้อมของเงินทุนระยะสั้นและระยะยาว

- ☐ กระแสเงินสด
- ☐ ความเป็นไปได้ของตลาด
- ☐ ระดับความเสี่ยงทางการเงิน
- ☐ การวิเคราะห์ผลประโยชน์ต้นทุน
- ☐ ผลกระทบด้านอื่น ๆ ในการดำเนินงาน
- ☐ จุดคุ้มทุน/การทำกำไร

ปัจจัยหลัก อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ ทรัพยากรที่มีอยู่
- ☐ ความสามารถของทรัพยากร
- ☐ งบประมาณ
- ☐ ภาระผูกพันตามสัญญา
- ☐ บทลงโทษตามสัญญา

โครงสร้างการบริหารของโครงการ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ ผู้บริหาร
- ☐ เลขานุการ
- ☐ ที่ปรึกษา
- ☐ ผู้รับเหมาและผู้จำหน่าย
- ☐ คณะกรรมการ
- ☐ คณะที่ปรึกษาและกลุ่มอ้างอิง

การประชาสัมพันธ์และกลยุทธ์ทางการตลาด อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ การให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้า หน่วยงานด้านเงินทุน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ☐ การพัฒนาและการเผยแพร่รายงาน
- ☐ การพัฒนาและการแจกจ่ายแผ่นพับ โบปลิว และเครื่องมือทางการตลาดอื่น ๆ
- ☐ การสื่อสารกับสาธารณชนและผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านช่องทางสื่อสารมวลชน

วิธีการประเมินผล อาจครอบคลุมถึง

- ☐ การทำสำรวจและแบบสอบถาม
- ☐ การทำโครงการนำร่องและการทดลอง
- ☐ การวิเคราะห์ข้อมูล

แผนการบริหารจัดการโครงการ อาจครอบคลุมถึง

- ☐ เป้าหมายและผลลัพธ์
- ☐ ขั้นตอนการคัดเลือกหรือการประมูล
- ☐ บุคลากร
- ☐ งบประมาณ
- ☐ ขั้นตอน
- ☐ ระยะเวลา
- ☐ เป้าหมายหลัก
- ☐ กระบวนการและช่องทางการสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอก
- ☐ ผู้ให้การสนับสนุน
- ☐ การบริหารความเสี่ยงและแผนฉุกเฉิน
- ☐ การประกันคุณภาพ

- ☐ กลยุทธ์การให้คำปรึกษา
- ☐ หลักเกณฑ์ในการรายงาน
- ☐ การตลาด

เป้าหมายหลักของโครงการ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ ขั้นตอน
- ☐ ผลลัพธ์
- ☐ หลักเกณฑ์ในการรายงาน

เป้าหมายของโครงการ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ การส่งมอบ
- ☐ งบประมาณ
- ☐ คุณภาพ
- ☐ ความพึงพอใจของลูกค้า
- ☐ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ทรัพยากร อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ทรัพยากรทางกายภาพ
- ☐ ทรัพยากรมนุษย์

รายงาน อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ การส่งมอบ
- ☐ งบประมาณ
- ☐ คุณภาพ
- ☐ ความพึงพอใจของลูกค้า
- ☐ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ☐ ความคืบหน้าของโครงการ
- ☐ วิจารณ์
- ☐ การเขียนอย่างเป็นทางการ

การประเมินผลโครงการ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ การส่งมอบ
- ☐ งบประมาณ
- ☐ คุณภาพ
- ☐ ความพึงพอใจของลูกค้า
- ☐ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

1.07.089
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากร/งบประมาณ การตรวจสอบการใช้เงินเทียบกับงบประมาณ การระบุและประเมินตัวเลือกอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการใช้งบประมาณ รวมถึงการทำรายงานทางบัญชีการเงิน และ/หรือ สถิติ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
- พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
- พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.07.089.1 จัดสรรทรัพยากร/งบประมาณ	1.1จัดสรรเงินงบประมาณตามลำดับความสำคัญตามที่ได้ตกลงกันไว้ในการบริหารจัดการกลยุทธ์ทางการเงิน 1.2ปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานตามความเหมาะสมก่อนที่จะมีการดำเนินการ 1.3ปรึกษาและแจ้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง 1.4ส่งเสริมการตระหนักถึงความสำคัญของการควบคุมงบประมาณ 1.5 รักษาและบันทึกรายละเอียดของการจัดสรรทรัพยากรตามระบบและมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานทางการเงินขององค์กร	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.07.089.2 ตรวจสอบการใช้เงินเทียบกับงบประมาณ	2.1 ตรวจสอบรายได้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเทียบกับงบประมาณตามรอบงบประมาณปกติและจัดทำรายงานทางการเงินและ/หรือ สถิติ 2.2 ระบุและรายงานความแตกต่างของการใช้งบประมาณที่เกิดขึ้นตามนโยบายของการเป็นเงินและนโยบายขององค์กร 2.3 ให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่เพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับสถานะของงบประมาณเมื่อเทียบกับเป้าหมายตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	
1.07.089.3 ระบุและประเมินตัวเลือกอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการใช้งบประมาณ	3.1 ประเมินต้นทุนและทรัพยากรที่มีอยู่รวมถึงระบุประเด็นสำหรับการปรับปรุง 3.2 อภิปรายถึงผลลัพธ์ที่ต้องการร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้อง 3.3 ค้นคว้าวิจัยเพื่อหาวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดการกับความแตกต่างระหว่างงบประมาณกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น 3.4 ทำการค้นคว้าวิจัยเพื่อสืบค้นวิธีการใหม่ ๆ 3.5 กำหนดและทำการสื่อสารถึงประโยชน์และข้อเสียของวิธีการใหม่ ๆ 3.6 ประเมินผลกระทบต่อการบริการลูกค้าและเพื่อนร่วมงานจากดำเนินการตามมาตรการใหม่ ๆ 3.7 ให้คำแนะนำที่ชัดเจนและมีเหตุผลแก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	
1.07.089.4 ทำรายงานทางบัญชีการเงิน และ/หรือ สถิติ	4.1 ทำรายงานทางการเงินและสถิติภายในระยะเวลาที่กำหนด 4.2 ผลิตข้อมูลที่ชัดเจนและรัดกุมเพื่อใช้ในการตัดสินใจ 4.3 ส่งต่อรายงานไปยังบุคคลหรือแผนกที่เกี่ยวข้อง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการใช้เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณในองค์กรหรือภาคอุตสาหกรรม
- ทักษะในการใช้คำศัพท์ และบริบทที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- ทักษะในการรายงานขั้นตอนการปฏิบัติทางการเงินและวงจรที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมถึงบริบทในภาคอุตสาหกรรม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้และความเข้าใจด้านงบประมาณที่จำเป็นกับอุตสาหกรรม
- 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 หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- 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 อาจครอบคลุมถึง

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

กลยุทธ์การจัดการทางการเงิน (แตกต่างกันระหว่างผู้ประกอบการ และมีข้อกำหนดที่แตกต่างกัน) อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ การจัดทำงบประมาณและการพยากรณ์
- ☐ การรายงานเชิงลึก
- ☐ กลไกการควบคุม

☐ ทักษะและความเชี่ยวชาญทางการเงิน

เพื่อนร่วมงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ผู้ที่ทำงานร่วมกัน
- ☐ หัวหน้างาน
- ☐ พนักงานแผนกการเงิน
- ☐ พนักงานแผนกบัญชี

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ผู้จัดการ
- ☐ เจ้าของ
- ☐ คณะกรรมการบริษัท
- ☐ พันธมิตรทางการค้า

การควบคุมงบประมาณ ควรเกี่ยวกับ

- ☐ การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับผลการดำเนินงานที่ตั้งเป้าไว้
- ☐ การแก้ไขของงบประมาณในแง่ของสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
- ☐ การเปลี่ยนแปลงในลำดับความสำคัญของรายได้และค่าใช้จ่าย

ขั้นตอนทางการเงินและระบบ อาจครอบคลุมถึง

- ☐ การบันทึกการทำธุรกรรมทางการเงิน
- ☐ การตรวจสอบและกระบวนการ
- ☐ ขั้นตอนทางธนาคาร
- ☐ การออกไปแจ้งหนี้
- ☐ 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 อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ทารื้อกับผู้จำหน่ายที่มีอยู่
- ☐ การจัดหาผู้จำหน่ายใหม่
- ☐ การประเมินผลของพนักงาน/ความต้องการของพนักงาน
- ☐ ตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงาน
- ☐ การเปลี่ยนแปลงบัญชีรายชื่อที่มีศักยภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.07.223
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารและควบคุมต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการบริหารและควบคุมต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุบริบทของต้นทุนในการดำเนินงาน การบริหารจัดการต้นทุนในการดำเนินงาน และการควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
สำรวจบัตรโดยสาร - 1229 (ISCO-88 : TH) หรือ 1439 (ISCO-08 : TH)
ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว - 3414 (ISCO-88 : TH)

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.07.223.1 ระบุบริบทของต้นทุนในการดำเนินงาน	1.1 กำหนดความหมายของต้นทุนขององค์กร 1.2 จำแนกประเภทของต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในองค์กร 1.3 ระบุตัวอย่างของต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงในองค์กร 1.4 ระบุขั้นตอนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนภายในองค์กร 1.5 ระบุการควบคุมต้นทุนโดยใช้การจัดทำงบประมาณ 1.6 จำแนกความแตกต่างระหว่างงบประมาณประเภทต่าง ๆ และระบุการประยุกต์ใช้ภายในองค์กร 1.7 ระบุรอบงบประมาณ 1.8 ระบุงบประมาณที่มีอยู่ในองค์กร 1.9 ระบุสถานะปัจจุบันของงบประมาณที่มีอยู่	
1.07.223.2 บริหารจัดการต้นทุนในการดำเนินงาน	2.1 จัดทำขั้นตอนการบริหารจัดการต้นทุน 2.2 จัดทำเอกสารที่ต้องใช้ในการสนับสนุนหรือบันทึกต้นทุนต่าง ๆ ตามงบประมาณ 2.3 จัดทำการวิเคราะห์ต้นทุนและขั้นตอนการตรวจสอบ 2.4 จัดทำขั้นตอนการรายงานต้นทุนที่เกี่ยวข้อง	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.07.223.3 ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน	3.1 กำหนดวงเงินงบประมาณและวัตถุประสงค์สำหรับงบประมาณในการใช้จ่ายแต่ละตัว 3.2 ติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานตามงบประมาณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3.3 ดำเนินการแก้ไขความคลาดเคลื่อนในเชิงลบ 3.4 ดำเนินการเพื่อคงไว้ซึ่งความคลาดเคลื่อนที่เป็นเชิงบวกหรือผลการดำเนินงานของงบประมาณที่ยอมรับได้	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้เทคนิคการควบคุมงบประมาณและการตรวจสอบภายใน
- ความสามารถในการวิเคราะห์และแปลความหมายงบประมาณ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องการบริหารจัดการทางการเงินและการควบคุม
- ความรู้และความสามารถในการใช้หลักการของการบัญชีรวมถึงการใช้สมุดรายวันทั่วไปและสมุดบัญชีแยกประเภทและระบบบัญชีคู่
- ความรู้เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขององค์กร
- ความเข้าใจในทางเลือกของการจัดหาและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ซื้อและการเจรจาต่อรองที่นำไปใช้ในการเดินทางและการท่องเที่ยวอุตสาหกรรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ความหมายของต้นทุนค่าใช้จ่ายขององค์กร ที่อาจจะเกี่ยวข้องกับ

- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเป็นสินทรัพย์
- การพิจารณาสินทรัพย์ที่อาจเกิดขึ้นเป็นค่าใช้จ่าย
- ความแตกต่างระหว่างต้นทุนและค่าใช้จ่าย

จำแนกประเภทของค่าใช้จ่าย ที่อาจรวมถึง

- ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง
- ค่าใช้จ่ายงบประมาณ
- ค่าใช้จ่ายโดยตรง
- ค่าใช้จ่ายทางอ้อม
- ควบคุมค่าใช้จ่าย
- ค่าใช้จ่ายร่วมกัน
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการตัดสินใจ
- ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ต้นทุนค่าเสียโอกาส
- ค่าใช้จ่ายคงที่และต้นทุนผันแปร
- ค่าใช้จ่ายกึ่งคงที่และค่าใช้จ่ายกึ่งตัวแปร
- ต้นทุนมาตรฐาน

ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง อาจเกี่ยวข้องกับ

- แรงงาน
- วัตถุดิบรวมทั้งอาหารและเครื่องดื่มสำหรับทัวร์
- ยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิง การซ่อมแซมและการจดทะเบียน
- อาคารรวมทั้งอุปกรณ์ในการเก็บรักษาและการใช้งานสำนักงาน
- อุปกรณ์สำหรับการท่องเที่ยว รวมถึงการซื้อสินค้าครั้งแรก การซื้อทดแทนและการซื้อกิจการใหม่
- การซื้อสินค้าที่ทำมาจากผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการและบุคคลที่สาม
- โปรโมชั่นและการโฆษณา
- การใช้พลังงานและสาธารณูปโภค
- ค่าคอมมิชชั่นที่จ่าย
- การจ่ายดอกเบี้ยและการชำระคืนเงินทุน

กระบวนการควบคุมค่าใช้จ่ายที่ได้รับจากการจัดทำงบประมาณ ควรเกี่ยวข้องกับ

- การสร้างผังบัญชีรวมถึงคำจำกัดความของงบประมาณ เส้นงบประมาณและการจัดสรรรหัส
- การจัดสรรเงินทุนให้กับงบประมาณและเส้นงบประมาณ
- การดำเนินกิจกรรมการคาดการณ์ที่จะกำหนดความต้องการงบประมาณและระยะเวลาของความพร้อมเงินทุน
- การพิจารณาค่าใช้จ่ายในแต่ละพื้นที่ที่จำแนกตามประเภทและตามลักษณะ
- การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อรายได้ที่ประมาณการหรือคาดการณ์ไว้ รวมทั้ง

การอ้างอิงถึงการบันทึกบัญชีข้อมูลและข้อมูลในอดีตและระบุวงจรงบประมาณ จะรวมถึง

- วัตถุประสงค์สำหรับการจัดตั้งแต่ละงบประมาณ
- การพัฒนาแผนการที่จะช่วยให้วัตถุประสงค์ประสบความสำเร็จ
- เปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับผลที่คาดการณ์ไว้
- การดำเนินการแก้ไขตามที่ต้องการโดยการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงและที่คาดการณ์ไว้
- การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้งบประมาณแนวคิดพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

พัฒนาหรือยืนยันการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและขั้นตอนการตรวจสอบ อาจรวมถึง

- การตรวจสอบกิจกรรมของงบประมาณ
- การจัดสรรค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบให้กับสายงานงบประมาณ
- การจัดสรรค่าใช้จ่ายทางอ้อมเพื่อเป็นรายได้
- การคำนวณค่าความแปรปรวนงบประมาณ
- พิสูจน์ความถูกต้องของงบประมาณ
- การดำเนินการคำนวณต้นทุนต่อหน่วย รวมถึงผลิตภัณฑ์บริการหรือแพคเกจ
- เปรียบเทียบสถิติปัจจุบันกับสถิติย้อนหลังก่อนหน้านี้
- ค่าใช้จ่ายในการติดตาม

การพัฒนาหรือการยืนยันขั้นตอนการรายงานค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง

- การบัญชีและการรายงานทางการเงิน
- รายงานงบประมาณ
- รายงานการปฏิบัติงาน
- การสร้างความเชื่อมั่นในความถูกต้องและสามารถจัดทำรายงานได้เสร็จสิ้น สามารถใช้ได้ในเวลาที่กำหนด
- การบันทึกงบประมาณและรายงานทางการเงินให้เป็นลายลักษณ์อักษร

กำหนดวงเงินงบประมาณและวัตถุประสงค์สำหรับงบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอาจรวมถึง

- การรายงานจำนวนการเงิน
- การรายงานจำนวนปริมาณของงบประมาณที่ไม่เป็นตัวเงิน
- มาตรฐานของงบประมาณที่ยอมรับได้สำหรับผลการดำเนินงานรวมทั้งการแจ้งเตือนหากงบประมาณต่ำกว่ามาตรฐาน
- ตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณในระยะสั้นและระยะยาว

ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของงบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง

- การกำหนดเวลาการตรวจสอบงบประมาณและการวิเคราะห์เป็นประจำ
- จัดทำเอกสารประกอบเป็นประจำ
- ตรวจสอบข้อผิดพลาดและความผิดปกติ
- การคำนวณสถิติที่เกี่ยวข้อง อัตราส่วน ร้อยละและอื่น ๆ
- ค่าใช้จ่ายในการติดตาม
- เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงกับประมาณการคาดการณ์
- การสร้างความเชื่อมั่นในการบันทึกรายงานงบประมาณหรืองบประมาณได้อย่างถูกต้อง
- ตรวจสอบเอกสารประกอบค่าใช้จ่าย
- การปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณและการใช้จ่าย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.07.224
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดทำรายงานทางการเงิน
3. ทบพวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดทำรายงานทางการเงิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานทางการเงิน การดูแลรักษาทะเบียนสินทรัพย์ การดูแลรักษาสมุดบัญชีแยกประเภททั่วไป การจัดทำงบกระทียอดเงินฝากธนาคาร และการจัดทำรายงานการเงินที่กำหนด

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.07.224.1 ระบุสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานทางการเงิน	1.1 ระบุรายงานทางการเงินที่ต้องจัดทำ 1.2 ระบุความถี่ของการจัดทำรายงานทางการเงิน 1.3 ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานทางการเงิน 1.4 ระบุข้อกำหนดภายในที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานทางการเงิน 1.5 ระบุรูปแบบของการจัดทำรายงานทางการเงิน 1.6 ระบุข้อกำหนดแนวทางการเผยแพร่รายงานทางการเงิน	
1.07.224.2 ดูแลรักษาทะเบียนสินทรัพย์	2.1 จัดเตรียมทะเบียนสินทรัพย์ 2.2 กำหนดวิธีการคำนวณค่าเสื่อมราคา 2.3 ปรับปรุงทะเบียนสินทรัพย์ 2.4 จัดทำรายงานทะเบียนสินทรัพย์	
1.07.224.3 ดูแลรักษาสมุดบัญชีแยกประเภททั่วไป	3.1 จัดทำรายการบัญชีตามข้อกำหนดขององค์กร 3.2 จัดทำงบทดลองตามมาตรฐานทางการบัญชี 3.3 จัดทำรายละเอียดบัญชีประกอบสมุดบัญชีแยกประเภททั่วไป	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.07.224.4 จัดทำงบกระทบบยอดเงินฝากธนาคาร	4.1 ตรวจสอบรายการฝากเงินเทียบกับรายการเดินบัญชีธนาคาร (Bank Statement) 4.2 ตรวจสอบรายการถอนเงินเทียบกับรายการจ่ายเงินที่ได้รับอนุมัติ 4.3 ตรวจสอบรายการค่าธรรมเนียมต่าง ๆ 4.4 ยืนยันรายการยอดคงเหลือต่าง ๆ 4.5 จัดทำรายงานงบกระทบบยอดเงินฝากธนาคาร	
1.07.224.5 จัดทำรายงานทางการเงินที่กำหนด	5.1 รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง 5.2 จัดทำรายงานรายได้ 5.3 จัดทำงบดุล 5.4 จัดทำงบกำไรขาดทุน 5.5 จัดทำหมายเหตุประกอบงบการเงิน 5.6 รับรองรายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้น 5.7 ปรับปรุงข้อมูลภายใน 5.8 เผยแพร่รายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้น	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์และการคิดเชิงระบบ เพื่อการจัดทำแผนปฏิบัติการและรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน
- ทักษะการคำนวณเบื้องต้น
- ทักษะการเจรจาต่อรอง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ขององค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติทางด้านการเงินการบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงบประมาณ การดูแลรักษาทรัพย์สินและอำนาจการอนุมัติค่าใช้จ่ายของผู้บริหารแต่ละระดับ
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการ รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน
- ความรู้เกี่ยวกับหลักฐานการจ่ายเงินที่ถูกต้องตามประมวลรัษฎากร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

งบประมาณ คือ แผนงานที่แสดงออกในลักษณะเชิงปริมาณ โดยแสดงให้เห็นถึงการได้มาและการใช้ไปซึ่งทรัพยากรทางการเงินและทรัพยากรอื่น ๆ

ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งในอนาคต งบประมาณ เป็นเครื่องมือในการสื่อสารแผนงานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร ช่วยกระตุ้นให้ผู้บริหารคิดและวางแผนสำหรับอนาคต

ช่วยกำหนดแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ช่วยในการควบคุมต้นทุนโครงการ ตลอดจนแผนงานตั้งแต่ในระดับโครงการจนถึงองค์กร

โดยทั่วไปงบประมาณจะจัดทำขึ้นปีละครั้ง จึงเรียกว่า งบประมาณประจำปี โดยปีงบประมาณมักจะเป็นไปตามรอบบัญชีของบริษัท เช่น เริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 1

มกราคมและสิ้นสุดในวันที่ 31 ธันวาคม เป็นต้น

แผนปฏิบัติการ หมายถึง

☐ แผนงานของหน่วยงานซึ่งแปลงมาจากแผนกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อแสดงภารกิจที่แต่ละหน่วยงานจะดำเนินการตลอดระยะเวลาที่จัดทำแผน

เพื่อสนับสนุนการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย

☐ แผนปฏิบัติการอาจจัดทำขึ้นเพื่อแก้ปัญหาของหน่วยงาน โดยปัญหาดังกล่าวกระทบต่อเป้าหมายหรือภารกิจขององค์กร ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายหรือภารกิจที่กำหนดไว้ ดังนั้น แผนปฏิบัติการจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการและขอรับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

งบประมาณลงทุน หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเพื่อการลงทุน ได้แก่ รายจ่ายที่จ่ายสำหรับการจัดซื้อที่ดิน สิ่งก่อสร้าง อาคาร อุปกรณ์ ในขณะที่งบประมาณดำเนินการ

หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเพื่อการบริหารงานประจำ ได้แก่ รายจ่ายที่จ่ายสำหรับเงินเดือนค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ และค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น ทั้งนี้

รูปแบบของการจัดทำงบประมาณลงทุน และงบประมาณดำเนินการย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร

การคาดการณ์งบประมาณของแผนก อาจจะใช้วิธี งบประมาณแบบแผนงาน (Planning Program Budgeting System : PPBS) เป็นเครื่องมือช่วยในการจัดทำงบประมาณ

งบประมาณแบบแผนงาน คือ การจัดเตรียมงบประมาณจากการเริ่มต้นด้วยแผนงานที่มี/จัดทำขึ้น

ซึ่งจะช่วยให้การใช้จ่ายงบประมาณมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลไปพร้อม ๆ กัน (Efficiency and Effectiveness)

กระบวนการของการจัดทำงบประมาณประเภทนี้ เริ่มต้นจาก

- ระบุสภาพปัญหา/ความต้องการที่มีอยู่ หรือเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ
- กำหนดแผนงาน/งาน/โครงการที่ต้องจัดทำเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงปัญหาที่มีหรือแผนงาน/งาน/โครงการที่ต้องจัดทำเพื่อผลักดันเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย
- ระบุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของแผนงาน/งาน/โครงการ ให้ชัดเจน ซึ่งเป้าหมายของโครงการควรมีตัวชี้วัดทั้งในเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ เวลา และต้นทุน
- ระบุกิจกรรมโครงการทั้งหมด และขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม
- ระบุระยะเวลาเริ่มต้นโครงการและระยะเวลาสิ้นสุดโครงการ
- แสดงค่าใช้จ่ายทั้งหมดของแผนงาน/งาน/โครงการ โดยงบประมาณของโครงการเป็นการระบุค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการดำเนินกิจกรรมขั้นต่าง ๆ
- แสดงผลลัพธ์ที่ได้รับจากแผนงาน/งาน/โครงการเมื่อดำเนินงานสำเร็จ

อนุมัติค่าใช้จ่ายของแผนกตามอำนาจที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง

- ผู้ที่ใช้อำนาจอนุมัติจะต้องอนุมัติค่าใช้จ่ายหรือเงินที่ตรงจ่ายเฉพาะในกิจการของบริษัท ตามวงเงินค่าใช้จ่ายที่กำหนด และตามสายงานที่รับผิดชอบเท่านั้น
- ผู้ใช้อำนาจอนุมัติต้องไม่อนุมัติค่าใช้จ่ายของตนเอง หรือสิ่งทีก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ตนเองโดยตรง โดยจะต้องให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่าขึ้นไปเป็นผู้อนุมัติ แม้ว่าจะไม่เกินวงเงินอำนาจอนุมัติที่ตนเองมีอยู่
- กรณีที่ค่าใช้จ่ายเกินวงเงินอำนาจอนุมัติ ไม่ควรนำค่าใช้จ่ายนั้นมาแบ่งอนุมัติ เพื่อไม่ให้เกินวงเงินอำนาจอนุมัติของตนเองที่มีอยู่

การติดตามการรายงานยอดงบประมาณคงเหลือของแผนก

โดยทั่วไปเป็นหน้าที่ของฝ่ายบัญชีและการเงินขององค์กรในการจัดทำสรุปค่าใช้จ่ายที่ใช้จริงเปรียบเทียบกับงบประมาณส่งให้แต่ละแผนกทุกเดือน ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- ให้หัวหน้าแผนกรับทราบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และยอดงบประมาณคงเหลือของแผนก
- ให้สามารถทบทวนผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ ว่ามีความคืบหน้ามากน้อยเพียงใด และสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตั้งงบประมาณในปีต่อไป

การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของแผนก หมายถึง

- เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายปีนี้กับปีก่อนหน้า
- เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน (เช่น จำนวนชั่วโมงการทำงาน จำนวนลูกค้าที่ให้บริการ เป็นต้น) ปีนี้กับปีก่อนหน้า
- เปรียบเทียบต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตปีนี้กับปีก่อนหน้า
- เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงของแผนกกับงบประมาณที่ได้รับ
- เปรียบเทียบต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตปีนี้กับค่ามาตรฐานอุตสาหกรรม

การดูแลรักษาทรัพย์สินของแผนก มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามการใช้และดูแลรักษาทรัพย์สินให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบการควบคุมเก็บรักษาทรัพย์สินที่เหมาะสม จะสามารถป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่องค์กรได้

ทะเบียนทรัพย์สิน หมายถึง รายการทรัพย์สินประเภทต่าง ๆ ที่มีไว้ในแผนก ซึ่งมักจะแสดงข้อมูลต่อไปนี้

- ประเภท ชื่อ ชนิดของทรัพย์สิน
- รหัสทรัพย์สินหรือหมายเลขประจำทรัพย์สิน (และติดไว้ที่ทรัพย์สินเพื่อการตรวจนับ)
- จำนวนหน่วย
- ผู้ดูแลรักษา/ผู้ครอบครอง

การจำหน่ายทรัพย์สิน หมายถึง

- จำหน่ายทรัพย์สินที่ขาดหายไปจากบัญชี
- จำหน่ายทรัพย์สินที่ไม่สามารถใช้งานได้อีกต่อไป

เงินยืมตรงจ่าย หมายถึง เงินที่องค์กรให้พนักงานสามารถเบิกไปล่วงหน้าตามสัญญาหรือความจำเป็นที่ต้องจ่ายเงินสดหน้างาน/โครงการ สำหรับจ่ายค่าจ้าง ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

ที่จำเป็นเร่งด่วนให้ทันเหตุการณ์ ป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

เงินยืมตรงจ่ายค้างส่ง หมายถึง เงินยืมตรงจ่ายที่เมื่อครบกำหนดการยืมเงิน แต่ผู้ยืมเงินตรงยังไม่ได้ดำเนินการส่งเอกสารและหลักฐานในการใช้เงิน และไม่คืนเงินที่เหลือจ่ายตามเวลาที่กำหนด

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.07.235
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมข้อมูลงบประมาณ การเตรียมงบประมาณ รวมถึงการควบคุมและทบทวนงบประมาณ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)
พ่อบริการ - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ่อบริการซ่อมบำรุง - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)
ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว - 3414 (ISCO-88 : TH)

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.07.235.1 จัดเตรียมข้อมูลงบประมาณ	1.1ระบุและอธิบายข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่เป็นจำเป็นสำหรับการเตรียมงบประมาณที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง 1.2 ทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูล 1.3 ใช้ข้อมูลจากผู้บริหารอาวุโส (SeniorManagement) หรือข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสียอื่น 1.4 ให้โอกาสพนักงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนงบประมาณ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.07.235.2 เตรียมงบประมาณ	2.1 ร่างงบประมาณโดยอิงการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ภายใต้นโยบายของบริษัท 2.2 ประเมินการรายรับและรายจ่ายด้วยข้อมูลที่ถูกต้องน่าเชื่อถือและสัมพันธ์กัน รวมถึงรายรับและรายจ่ายในช่วงเวลาที่ผ่านมา 2.3 นำเสนอข้อเสนอแนะอย่างชัดเจน กระชับ ในรูปแบบที่เหมาะสม 2.4 เผยแพร่ร่างงบประมาณให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความเห็นและทำการปรับแก้ตามความจำเป็น 2.5 จัดทำงบประมาณที่สมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด 2.6 แจ้งพนักงานเกี่ยวกับการตัดสินใจด้านงบประมาณและผลที่ได้รับในเวลาที่เหมาะสม	
1.07.235.3 ควบคุมและทบทวนงบประมาณ	3.1 ทบทวนงบประมาณอย่างสม่ำเสมอเพื่อประเมินผลการดำเนินงานจริงเทียบกับที่ประมาณการไว้รวมถึงจัดเตรียมรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง 3.2 รวบรวมข้อมูลพฤติกรรมการเงินอย่างรวดเร็วและถูกต้องใส่นงบประมาณและรายงานที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณทุกเรื่อง 3.3 ตรวจสอบและทำการปรับปรุงส่วนเบี่ยงเบนที่สำคัญอย่างเหมาะสม 3.4 วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกระหว่างการทบทวนงบประมาณ และทำการปรับตาม 3.5 จัดเก็บและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับสนับสนุนการเตรียมงบประมาณในอนาคต	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการนำเสนองบประมาณและรายงานงบประมาณ
- ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปพัฒนางบประมาณและการควบคุมกระบวนการ
- ความสามารถในการใช้เทคนิคการเจรจาต่อรองในการวางแผนงบประมาณ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของประเภทงบประมาณ ในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม
- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของกระบวนการพัฒนางบประมาณ ภายใต้ธุรกิจและบริบทการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่แตกต่างกัน
- ความรู้ในการจัดเตรียมงบประมาณและหลักการควบคุม การปฏิบัติ และเทคนิค ซึ่งครอบคลุม
 - ข้อมูลที่จำเป็นในการจัดทำงบประมาณ
 - องค์ประกอบของงบประมาณ
 - เทคนิคการประมาณการด้านงบประมาณ
 - องค์ประกอบของรายงานผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ
 - การนำเสนอและรายงานด้านงบประมาณ
 - ความสามารถและประโยชน์ของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการพัฒนาและควบคุมงบประมาณ
 - การจัดการส่วนเบี่ยงเบนงบประมาณ รวมทั้ง สาเหตุทั่วไปในการเบี่ยงเบน
 - เทคนิคการเจรจาต่อรอง ในการวางแผนงบประมาณ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- 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

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่จำเป็นในการจัดทำงบประมาณ อาจครอบคลุมถึง

- ข้อมูลการดำเนินงานในอดีต
- ข้อเสนอทางการเงินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ข้อมูลทางการเงินจากผู้จัดจำหน่าย
- งานวิจัยลูกค้าหรือผู้จัดจำหน่าย
- งานวิจัยคู่แข่ง
- นโยบายและขั้นตอนการจัดการ
- แนวทางในการจัดทำงบประมาณของบริษัท
- พันธสัญญาในการปฏิบัติงาน
- แนวทางหรือข้อจำกัดในการระดมทุน
- ประเด็นภายในและภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนางบประมาณ
- การปรับโครงสร้างองค์กรหรือการจัดการ
- วัตถุประสงค์ของบริษัท
- กฎหมายและข้อบังคับใหม่
- สภาพเศรษฐกิจที่เติบโตหรือถดถอย
- การเคลื่อนไหวของราคาสินค้าอุปโภคบริโภค
- การเปลี่ยนแปลงแนวโน้มทางการตลาด
- ขอบเขตของโครงการ
- สถานที่ (สำหรับการจัดงาน)
- ข้อกำหนดด้านทรัพยากรมนุษย์

งบประมาณ อาจครอบคลุมถึง

- งบประมาณเงินสด
- งบประมาณแผนก
- งบประมาณค่าจ้าง
- งบประมาณโครงการ
- งบประมาณจัดงาน
- งบประมาณฝ่ายขาย
- งบประมาณระดมทุน
- งบประมาณสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก

ข้อมูลนำเข้า อาจครอบคลุมถึง

- ข้อจำกัดในการทำงบประมาณ
- ความคาดหวังของลูกค้า

พนักงานที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุมถึง

- หัวหน้าแผนก
- ผู้จัดการการเงิน

แนวทางคำแนะนำ อาจครอบคลุมถึง

- ข้อจำกัดในการทำงานประมาณ
- งบประมาณ
- แผนฉุกเฉิน

การตัดสินใจด้านงบประมาณและผลที่ได้รับ อาจหมายถึง

- การเพิ่มขึ้นหรือลดลง ในการจัดสรรงบประมาณ
- การตัดสินใจในการลดต้นทุน เช่น การลดจำนวนพนักงาน การปิดแผนก เป็นต้น
- การตัดสินใจเพิ่มเติม เช่น การจ้างพนักงานเพิ่ม การเปิดแผนกใหม่ เป็นต้น

ข้อผูกมัดทางงบประมาณ อาจเกี่ยวข้องกับ

- สัญญาที่เกี่ยวกับค่าใช้จ่าย
- สัญญาที่เกี่ยวกับรายได้

การเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญ อาจครอบคลุมถึง

- การเพิ่มขึ้นของต้นทุนในอัตราที่สูง
- ผลลัพธ์ทางการเงิน ที่แตกต่างกับงบประมาณอย่างมีนัยสำคัญ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 1.08.096
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนและดำเนินการฝึกอบรม
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการวางแผนและดำเนินการฝึกอบรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม และการทบทวนแผนการดำเนินงานฝึกอบรม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.08.096.1 วางแผนการฝึกอบรม	1.1 ตรวจสอบความจำเป็นในการฝึกอบรม 1.2 จัดลำดับความสำคัญของความจำเป็น ในการฝึกอบรม 1.3 กำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการสนับสนุนกิจกรรมการฝึกอบรม 1.4 ระบุถึงกิจกรรมการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อองค์กร 1.5 กำหนดความพร้อมของผู้เรียน ในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม 1.6 นำผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการวางแผนกิจกรรมการฝึกอบรม 1.7 พัฒนารายเวลาในการดำเนินการกิจกรรมการฝึกอบรมตามที่เราได้ 1.8 พัฒนาแผนปฏิบัติการ เพื่อช่วยในการดำเนินการกิจกรรมการฝึกอบรม 1.9 ส่งแผนการดำเนินการกิจกรรมการฝึกอบรมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.10 กระตุ้นให้ผู้เรียน มีส่วนในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม	
1.08.096.2 ดำเนินการฝึกอบรม	2.1 ให้การสนับสนุนพนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม 2.2 จัดสรรทรัพยากรตามที่ผู้นำการฝึกอบรมต้องการในการจัดกิจกรรมเพื่อควบคุมระดับการให้บริการ 2.3 แนะนำผู้เรียนเกี่ยวกับข้อบังคับที่กำหนดโดยผู้จัดกิจกรรมการฝึกอบรม 2.4 รับฟังความคิดเห็นจากผู้เรียนเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรมแต่ละครั้ง 2.5 ปรับเปลี่ยนตารางการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมตามความคิดเห็นจากผู้เรียนและประเด็นอื่น ๆ ที่เกิดขึ้น ระหว่างการจัดกิจกรรม 2.6 เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน 2.7 หมั่นติดต่อกับผู้จัด/ผู้ให้บริการการฝึกอบรม	
1.08.096.3 ทบทวนการวางแผนและการดำเนินงานฝึกอบรม	3.1 ประเมินผลกระทบของการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม 3.2 ประเมินความคุ้มค่าที่ได้ จากการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม 3.3 ระบุแนวทางการสร้างความคุ้มค่า ในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น 3.4 จัดทำรายงานการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมขององค์กร	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้หลักการของการฝึกอบรมในสถานที่ทำงาน
- ความสามารถในการใช้หลักการ เพื่อระบุถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมรายบุคคล กลุ่ม และแผนก
- ความสามารถในการจัดทำกิจกรรมการฝึกอบรมที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการ
- ความสามารถในการเจรจาต่อรอง การวิจัย การติดต่อประสานงาน การสื่อสารและการสร้างแรงจูงใจ
- ความสามารถในการวางแผน การวางกำหนดการ และประเมินกิจกรรมการฝึกอบรม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการขององค์กร ในการฝึกอบรมและการประเมินผล
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมฝึกอบรมที่เหมาะสมกับบริบทของอุตสาหกรรม
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบของการขาดแคลนบุคลากร เมื่อผู้เรียนเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- 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

การตรวจสอบความจำเป็นในการฝึกอบรม อาจครอบคลุมถึง

- การตรวจสอบผลของการตอบสนองความต้องการการฝึกอบรมการวิเคราะห์
- การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้ง การร้องขอการฝึกอบรมจากพนักงาน ผู้ร่วมงาน ลูกค้า หัวหน้า ผู้จัดการ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- การตรวจสอบแผน ทิศทาง และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ
- การตรวจสอบคุณสมบัติของพนักงาน ใบรับรอง ใบอนุญาต ฯลฯ
- การตรวจสอบสภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ครอบคลุม การเปลี่ยนแปลงของเครื่องมือและอุปกรณ์ ขั้นตอน กฎหมาย แผนผัง ความต้องการของลูกค้า ฯลฯ
- การทำความเข้าใจถึงความต้องการการฝึกอบรมของแผนก คณะทำงาน และพนักงานแต่ละคน

จัดลำดับความสำคัญของความจำเป็นในการฝึกอบรม จะครอบคลุมถึง

- ความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นในการฝึกอบรมต่อ กับความต้องการขององค์กร โดยพิจารณาจากพื้นที่ แผนก คณะทำงาน และพนักงานแต่ละคน
- ปัจจัยด้านกฎหมาย
- การประเมินระดับสมรรถนะที่มีอยู่ กับความต้องการที่คาดหวัง
- การประเมินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการฝึกอบรมระยะสั้น เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นเร่งด่วน
- การระบุถึงผลกระทบของการไม่ตอบสนอง ต่อความจำเป็นเร่งด่วน ในการฝึกอบรม
- การระบุกิจกรรมที่มีความสำคัญอื่น ๆ ที่องค์กรจะต้องรองรับ
- การพิจารณาถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม ร่วมกับการจัดลำดับความสำคัญ
- การระบุแผนการทางเลือกในระยะสั้น ที่สามารถนำมาใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ทันที นอกเหนือจาก การจัดกิจกรรมการฝึกอบรม

ทรัพยากร อาจครอบคลุมถึง

- เวลา
- พื้นที่/ที่ตั้งและสถานที่
- ทรัพยากรบุคคล
- ทรัพยากรการเงิน
- ทรัพยากรด้านกายภาพ
- กลุ่มเครือข่าย
- การฝึกอบรมของหน่วยงานภายนอก

กิจกรรมการฝึกอบรม (รวมทั้ง กิจกรรมใด ๆ ที่จะส่งผลให้ผู้เรียนสำเร็จของ/หรือความคืบหน้าต่อการระบุสถานที่ทำงานทัศนคติทักษะ และ/หรือ ความรู้) อาจครอบคลุมถึง

- การฝึกอบรมรูปแบบดั้งเดิม
- การเรียนรู้จากคอมพิวเตอร์
- การเรียนจากที่บ้าน
- การฝึกอบรมและการเรียนทางไปรษณีย์
- การประชุม สัมมนา การจัดนิทรรศการ การนำเสนอทางการค้า การฝึกอบรม การอภิปราย
- การฝึกอบรมจัดโดยตัวแทนจำหน่าย อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องหน่วยงาน/ตัวแทนจากภาครัฐ
- หลักสูตรการฝึกอบรมทั่วไป รวมทั้ง ชุดกิจกรรมการฝึกอบรม ที่นำเสนอโดยผู้จัดอบรมภายนอก
- ทัศนศึกษา การเรียนรู้จากประสบการณ์ การเข้าเยี่ยมสถานที่ทางธุรกิจ
- วิทยากรพิเศษ
- การสาธิตและการบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการยอมรับ
- โอกาสการเรียนรู้ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นขององค์กร

ตรวจสอบความพร้อมของผู้เรียนในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม ควรเกี่ยวข้องกับ

- ตรวจบัญชีรายชื่อของพนักงาน เพื่อกำหนดความยืดหยุ่นในการทำงาน เพื่อรองรับการขาดพนักงาน และการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม

- ประสานงานกับผู้บังคับบัญชา ในการระบุพนักงานที่จะมาทำงานแทนผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ประสานงานกับฝ่ายการเงิน ในการคำนวณค่าจ้างแรงงาน ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุเวลา วัน และช่วงที่มีอัตราส่วนลูกค้ามาใช้บริการสูง-ต่ำ

นำผู้มีส่วนได้เสีย มามีส่วนร่วมในการวางแผน อาจครอบคลุมถึง

- หารือความต้องการของแต่ละบุคคลและกลุ่ม เกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุปัญหาและอุปสรรคของแต่ละบุคคลและกลุ่ม ในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุคุณสมบัติของผู้เรียน สำหรับกิจกรรมการฝึกอบรม
- หารือเกี่ยวกับตัวเลือกของกิจกรรมการฝึกอบรม กับหัวหน้างาน บริหารและผู้เรียน
- อธิบายความจำเป็นของกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุการสนับสนุนที่จัดเตรียม สำหรับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ครอบคลุม ค่าเดินทาง ค่าธรรมเนียม ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าอาหารและที่พัก
- หารือเกี่ยวกับเวลาในการหยุดงาน เพื่อไปร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม ครอบคลุม การเรียน การฝึกปฏิบัติ การประเมินที่เหมาะสมของแต่ละกิจกรรม

พัฒนาตารางเวลา อาจครอบคลุมถึง

- รองรับความจำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้เรียนแต่ละคน เพื่อให้ได้ขอบเขตงานที่เป็นไปได้ มากที่สุด
- รองรับความสำคัญในการปฏิบัติงานของผู้เรียนแต่ละคน เพื่อให้ได้ขอบเขตงานที่เป็นไปได้ มากที่สุด
- จำกัดกิจกรรมการฝึกอบรมและจำนวนการเข้าร่วม เพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณและข้อจำกัด อื่น ๆ ในการดำเนินงาน
- ระบุวัน วันที่ เวลา และพนักงาน สำหรับแต่ละกิจกรรมการฝึกอบรม
- ประสานงานการเข้าร่วมของผู้เรียน จากพื้นที่/หน่วยงานต่าง ๆ ให้มาจัดกิจกรรมการฝึกอบรมร่วมกัน
- ระบุกิจกรรมการฝึกอบรม ที่เพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ ในขณะที่ลดค่าใช้จ่าย รวมทั้ง หาสถานที่สำหรับจัดงานและกิจกรรมที่ทำได้ในท้องถิ่น
- ส่งร่างกำหนดการไปยังผู้เรียน และผู้บริหาร/หัวหน้างาน
- แก้ไขร่างกิจกรรมการฝึกอบรม จากข้อเสนอแนะที่ได้รับ เพื่อให้กิจกรรมบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมากที่สุด

พัฒนาแผนปฏิบัติการ เพื่อช่วยในการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุมถึง

- จัดสรรความรับผิดชอบ ในการดำเนินการตามแผน
- รับสมัคร และ/หรือ ลงทะเบียนกิจกรรมการฝึกอบรม
- ยืนยันการรับสมัคร และ/หรือ ลงทะเบียน รวมทั้ง รายละเอียดกิจกรรมการฝึกอบรม การเตรียมตัว และ/หรือ คุณสมบัติที่จำเป็นต้องมี เพื่อใช้ในการสมัคร และ/หรือ ลงทะเบียน
- พัฒนาแนวทางที่ผู้เข้าร่วมในกิจกรรมการฝึก สามารถถ่ายทอดความรู้และทักษะที่ได้เรียนรู้กับพนักงานอื่น ๆ ในที่ทำงาน/องค์กร
- อนุมัติพนักงานที่จะทำหน้าที่แทนและงบประมาณด้านค่าจ้างแรงงาน ตามความเหมาะสม
- กำหนดกฎเกณฑ์ ที่จะใช้ในการประเมินหลังเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม

แผนการดำเนินงานที่เข้าร่วมกัน อาจครอบคลุมถึง

- เตรียมเอกสารข้อมูล เช่น จดหมาย บันทึกข้อความ ใบปิดประกาศ
- กล่าวถึงกิจกรรมการฝึกอบรม ในที่ประชุมพนักงาน
- ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุม จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อินทราเน็ต และโทรสาร
- ดำเนินการจัดงานเฉพาะ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรม

การสนับสนุนพนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุมถึง

- ชำระเงินหรือเตรียมการด้านอื่น ๆ เช่น ยานพาหนะ/ต่อวัน การเดินทาง และการจัดหาที่พัก

- จัดหาเครื่องมือที่ต้องใช้ ก่อนการฝึกอบรม เช่น เอกสารการอ่าน
- ระบุ และ/หรือ การยืนยันสถานที่จัดการฝึกอบรม เวลาในการเข้าร่วม ที่ตั้งของสถานที่ ฯลฯ
- ชี้แจงกับผู้เรียน เกี่ยวกับความคาดหวังขององค์กร จากการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- กำหนดเวลาในการอนุญาตให้พนักงานหยุด เพื่อเตรียมความพร้อม สำหรับการเดินทางไปไปยังที่ฝึกอบรม
- ปรับตารางการทำงาน ให้พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม

จัดทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้หัวหน้างานรักษาระดับการบริการ อาจครอบคลุมถึง

- อนุมัติ และ/หรือ จัดหาพนักงานเสริม เพื่อมาทำงานทดแทนผู้ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม
- ปรับเปลี่ยนปริมาณงาน เพื่อรองรับการลดลงของระดับพนักงาน
- แก้ไขกิจกรรมในสถานที่ทำงาน เพื่อรองรับการลดลงของระดับพนักงาน
- แก้อุปสรรคให้บริการ
- ปิดพื้นที่ให้บริการ
- อนุมัติการจ่ายค่าล่วงเวลา ให้กับพนักงานที่ทำงานแทน ผู้ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม

ข้อบังคับที่กำหนด อาจครอบคลุมถึง

- การตรงต่อเวลา
- ระยะเวลาการเข้าเรียน
- การมีส่วนร่วมในกิจกรรม
- ข้อตกลงด้านต่าง ๆ ของกิจกรรมการฝึกอบรม
- การดำเนินการประเมินผลกิจกรรมการฝึกอบรม
- การสร้างเครือข่ายกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมอื่น ๆ
- การนำเอกสารหรือสิ่งของที่ได้จากการฝึกอบรม ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง
- การมุ่งเน้นถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม ที่เหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละคน พื้นที่ในการปฏิบัติงาน แผนก และ/หรือ องค์กร
- ความสามารถในการแสดง/พิสูจน์ถึงผลการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- การแบ่งปันความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ได้อบรม กับพนักงานคนอื่น ๆ

รับฟังความคิดเห็นจากผู้เรียน อาจครอบคลุมถึง

- ความคิดเห็นที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือวาจา
- ข้อเสนอแนะจากการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมการฝึกอบรมทั้งหมด
- ความเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาการฝึกอบรม
- คำอธิบายในสิ่งที่ผู้เรียนเชื่อว่า กิจกรรมการฝึกอบรม ช่วยให้บรรลุความจำเป็นตามที่ระบุ
- การสร้างความมั่นใจว่า ข้อเสนอแนะมาจากผู้เรียนที่เข้าร่วมการฝึกอบรม
- การหาหรือในเรื่องที่เป็นกังวลกับผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม

ปรับเปลี่ยนตารางกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุมถึง

- การเพิ่มจำนวนผู้เรียนในกิจกรรมการฝึกอบรม เป็นกรณีพิเศษ
- การลดจำนวนผู้เรียนในกิจกรรมการฝึกอบรม จากที่ระบุในเบื้องต้น
- การร้องขอผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ปรับเปลี่ยนกิจกรรมตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ หรือการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น
- การหาสิ่งชดเชยจากผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม หากกิจกรรมไม่เป็นไปตามสัญญา
- การย้ายผู้เรียนจากกิจกรรมการฝึกอบรมทั่วไป และการทำงานร่วมกับผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม เพื่อสร้างกิจกรรมการฝึกอบรมเฉพาะ
- การเปลี่ยนแปลงรูปแบบกิจกรรมการฝึกอบรม โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม
- การหาหรือเกี่ยวกับ การเปลี่ยนผู้อำนวยการอำนวยความสะดวกในกิจกรรมการฝึกอบรม (Facilitator) ที่ผู้เรียนระบุว่ามีปัญหา
- การแนะนำผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม เกี่ยวกับความต้องการด้านต่าง ๆ ขององค์กร ครอบคลุม เวลาเริ่มต้นและสิ้นสุด ช่วงเวลาของการฝึกอบรม

กิจกรรม การประเมินผล การเตรียมจัดอาหารและเครื่องดื่ม การประชุม ฯลฯ

- การหาหรือถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ถูกเสนอ ในประเด็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน กับหัวหน้างาน ผู้บริหาร และลูกค้า ฯลฯ
- การสื่อสารเกี่ยวกับตารางการเรียนรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงกับผู้เรียนและคนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประเมินผลกระทบของการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุมถึง

- หาข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เปรียบเทียบข้อมูลการปฏิบัติงาน การดำเนินงาน และสถิติขององค์กร ก่อนการฝึกอบรมกับหลังการฝึกอบรม
- มุ่งเน้นเกณฑ์ที่ระบุไว้ในขั้นตอนการวางแผน เพื่อใช้ประเมินการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมการฝึกอบรม
- เปรียบเทียบผลของการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม จากการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานมากขึ้น

ประเมินความคุ้มค่าที่ได้จากการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุมถึง

- ดำเนินการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทน รวมทั้ง ระบุและคำนวณต้นทุนแอบแฝง ที่เกิดขึ้นจริงในกิจกรรมการฝึกอบรม
- เปรียบเทียบตัวเลขการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทน ก่อนและหลังการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม รวมทั้ง ระบุต้นทุนแอบแฝงที่เกิดขึ้นจริงในกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุการฝึกอบรมทางเลือก ที่สามารถจัดหา โดยใช้จำนวนต้นทุนเท่ากัน
- รับรู้ประเด็นทางอารมณ์ ทั้งด้านบวก และ/หรือ ด้านลบ ที่ผู้เรียนประสบ จากการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม

แนวทางการสร้างความคุ้มค่าในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุมถึง

- หาส่วนลด สำหรับการเข้าร่วมกับกิจกรรมการฝึกอบรม ในอนาคต
- จัดกิจกรรมฝึกอบรมภายใน รวมทั้ง นำเสนอแก่พนักงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- จัดกิจกรรมการฝึกอบรมกับองค์กรอื่น โดยการร่วมทุนกัน
- ร้องขอผู้เรียน ในการสบทบทวนการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม รวมทั้ง ละเว้นค่าจ้างแรงงาน
- ทำงานร่วมกับผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม เพื่อเสนอกิจกรรมที่มีระยะสั้นขึ้น
- พัฒนาวิธีการจัดโครงสร้างภายในองค์กร เพื่อเอื้อต่อการแบ่งปันความรู้และทักษะจากผู้เรียนสู่พนักงานคนอื่น

รายงานการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุมถึง

- โครงร่างและภาพรวมของกิจกรรมการฝึกอบรมที่จัดขึ้น รวมทั้ง เหตุผลในการจัด
- ต้นทุนและผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น
- จำนวนของพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ภาพรวมของการประเมินผู้เรียน จากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรม
- บทวิเคราะห์ต้นทุนเชิงเปรียบเทียบ ในการจัดการกิจกรรมการฝึกอบรมกับวิธีการอื่น ๆ
- คำอธิบายเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรมถัดไป ที่ได้รับการระบุว่ามีความสำคัญสำหรับผู้เรียนในอนาคต รวมทั้ง การระบุกิจกรรมการฝึกที่ได้ระบุไว้แล้ว แต่ยังไม่มีเข้าร่วม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.08.225
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวิเคราะห์สมรรถนะที่ต้องการ
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการวิเคราะห์สมรรถนะที่ต้องการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุสมรรถนะของที่ต้องการ
การดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการ การรับรองผลของการวิจัย การจัดทำเอกสารเกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการ รวมถึงการตรวจสอบสมรรถนะและดำเนินการตามแผน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.08.225.1 ระบุสมรรถนะของที่ต้องการ	1.1 ปรึกษารื้อกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อระบุและบันทึกสมรรถนะที่ต้องการ 1.2 กำหนดสมรรถนะที่ต้องการโดยใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมจากผู้มีส่วนได้เสีย 1.3 จัดกลุ่มความต้องการตามประเภทความสำคัญและความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.08.225.2 ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการ	2.1 พัฒนาแผนโดยวิเคราะห์จากความต้องการดังต่อไปนี้ • ผลที่ได้ • ระยะเวลา • บุคลากรและความรับผิดชอบ • กลุ่มเป้าหมาย • แหล่งที่มาของข้อมูล 2.2 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะที่ต้องการและขอบเขตของสมรรถนะ 2.3 ปรับและพัฒนาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีประสิทธิภาพเชื่อถือได้และถูกต้อง 2.4 ระบุคุณสมบัติ การประเมินผลหรือการฝึกอบรมที่ต้องการ 2.5 เก็บรวบรวมข้อมูลจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อที่จะระบุองค์ประกอบของสมรรถนะ 2.6 จัดกลุ่มสมรรถนะให้เหมาะสมกับความต้องการสำหรับการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มเป้าหมาย	
1.08.225.3 รับรองผลของการวิจัย	3.1 ปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากงานวิจัยและความเป็นไปได้ในการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในบริบทที่ตั้งใจไว้และความเหมาะสมของกลุ่มเป้าหมาย 3.2 กำหนดความสำคัญของการดำเนินงานพัฒนาสมรรถนะให้สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจประสิทธิภาพของบุคคลและองค์กร ทรัพยากรที่จะต้องใช้ ข้อดีและข้อเสียรวมถึงระยะเวลาที่ต้องการ 3.3 ระบุและบันทึกความสำคัญและสมรรถนะผลการประเมินโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
1.08.225.4 จัดทำเอกสารเกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการ	4.1 บันทึกสมรรถนะที่ต้องการให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า 4.2 ผสมผสานสมรรถนะให้เหมาะสมกับความต้องการ • เป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร • บทบาทงาน • ทักษะที่เหมาะสมกับเส้นทางอาชีพ • การจำแนกประเภทงาน • รายละเอียดเกี่ยวกับตำแหน่งงาน • โปรแกรมการฝึกอบรม • การประเมินที่ต้องการ เงื่อนไขการออกใบอนุญาตหรือการได้รับการรับรอง 4.3 แผนการดำเนินงานการพัฒนา ซึ่งรวมถึง • การตลาดและการส่งเสริมการขาย • การจัดสรรทรัพยากร • ระยะเวลา	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.08.225.5 ตรวจสอบสมรรถนะและดำเนินการตามแผน	5.1 ให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและประเมินบันทึกเกี่ยวกับสมรรถนะและการวางแผนการดำเนินการโดยกระบวนการที่จัดตั้งขึ้นจะนำมาใช้ในการอนุมัติเอกสาร 5.2 ปรับเปลี่ยนเอกสารตามความต้องการที่เหมาะสม 5.3 อนุมัติเอกสารผ่านกระบวนการที่จัดตั้งขึ้น 5.4 ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานรับรองการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นและที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถดำเนินการตามแผนได้	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะด้านภาษา การอ่านและการเขียน เพื่อเข้าใจถึงแหล่งที่มาของข้อมูลและเตรียมเอกสารที่จำเป็นในรูปแบบที่ชัดเจนและเข้าใจได้
- ทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมในสถานทำงาน
- ทักษะการวางแผนงานด้วยตนเอง รวมทั้ง การคาดการณ์ผลลัพธ์ และระบุถึงข้อควรแก้ไข

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะมาตรฐาน แนวทางการประเมิน และกรอบคุณสมบัติวิชาชีพ
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการรวบรวม ทฤษฎี และระเบียบวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- ความรู้ด้านข้อกำหนดเกี่ยวกับลิขสิทธิ์และกฎหมายเกี่ยวข้อง

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ความต้องการของลูกค้า อาจครอบคลุมถึง

- ความสามารถในการผลิตที่เพิ่มขึ้น
- ผลกำไรขององค์กรที่เพิ่มขึ้น
- การบรรลุผลสำเร็จของสมรรถนะในอุตสาหกรรมหรือองค์กร
- การเป็นความสำคัญของชุมชน
- การเป็นความสำคัญของรัฐบาล
- ข้อบังคับในกฎระเบียบและการออกใบอนุญาต

ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจครอบคลุมถึง

- สมาคมอุตสาหกรรม/วิชาชีพ/การค้า
- ผู้ฝึกอบรม/ครูอาจารย์ และผู้ประเมิน
- หัวหน้าทีม/ผู้จัดการ/นายจ้าง
- ผู้ประสานงานฝ่ายการฝึกอบรมและประเมินผล
- ผู้เข้าร่วม/ลูกจ้าง/ผู้เรียน

- ผู้ชำนาญการทางเทคนิค
- หน่วยงานภาครัฐ
- ตัวแทนจากสหภาพ/ลูกจ้าง
- คณะกรรมการที่ปรึกษา
- หน่วยงานให้คำปรึกษาด้านการอบรมในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง
- หน่วยงานสนับสนุนเงินทุน
- หน่วยงานที่ทำหน้าที่รับรองของรัฐบาล/หน่วยงานฝึกอบรมของภาครัฐ

สมรรถนะที่จำเป็น อาจครอบคลุมถึง

- การปรับมาตรฐานสมรรถนะของอุตสาหกรรมให้เข้ากับเป้าหมายทางธุรกิจ
- การออกแบบหรือทบทวนรายการฝึกอบรม
- การระบุความสามารถในการผลิต และการปรับปรุงในด้านอื่น ๆ
- การพิจารณาเกี่ยวกับการเข้าถึงและความถูกต้อง
- การพิจารณาเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ (เช่น โครงสร้างการแบ่งประเภท)

แหล่งที่มาของข้อมูล อาจครอบคลุมถึง

- มาตรฐานสมรรถนะของอุตสาหกรรม/องค์กร รวมทั้ง ข้อมูลระดับนานาชาติ
- ชุดการฝึกอบรม
- ข้อมูลหลักสูตรและรายการฝึกอบรมอื่น ๆ
- ข้อบังคับในการออกใบอนุญาต
- ข้อปฏิบัติ นโยบาย และข้อกำหนดของรัฐบาล
- คำบรรยายลักษณะงาน
- การสังเกตการณ์ของผู้ที่มีสมรรถนะ
- รายงานการตรวจสอบด้านทักษะขององค์กร
- รายงานการตรวจสอบด้านทักษะของอุตสาหกรรม
- สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน นโยบาย และขั้นตอนปฏิบัติการที่เป็นมาตรฐาน
- รายงานการเปรียบเทียบ
- สื่อสิ่งพิมพ์หรือรายงานของอุตสาหกรรม
- รายงานการวิเคราะห์ความต้องการทางการตลาด
- ขั้นตอนการประกันคุณภาพ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล อาจครอบคลุมถึง

- การแจกแบบสอบถาม
- การสัมภาษณ์
- วิธีการเดลฟาย (Delphi)
- เทคนิคกลุ่มเพียงในนาม (Nominal Group Techniques)
- การวางแผนกรอบความคิด
- การสนทนากลุ่ม (Focus Groups)
- การวิเคราะห์งานและหน้าที่
- การวิเคราะห์การประเมิน และ/หรือ บันทึกการฝึกอบรม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.09.102
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารจัดการจัดงานในโอกาสพิเศษต่าง ๆ
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริหารจัดการจัดงานในโอกาสพิเศษต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาแนวคิดและจัดทำข้อเสนอในการจัดงาน การกำหนดสถานที่ในการจัดงาน การวางแผนและดำเนินงาน การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม การวางแผนและดำเนินงาน การขอสนับสนุนการจัดงาน การวางแผนและดำเนินงานบริหารจัดการจัดงาน การวางแผนและดำเนินงานการลงทะเบียน การวางแผนและดำเนินงานเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับงานกลางแจ้ง รวมถึงการดำเนินการประเมินหลังการจัดงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.09.102.1 พัฒนาแนวคิดและจัดทำข้อเสนอในการจัดงาน	1.1 ระบุวัตถุประสงค์และขอบเขตของการจัดงาน 1.2 จัดทำแนวคิดทั่วไป แนวคิดเฉพาะ รูปแบบ และพิธีการของงาน 1.3 จัดเตรียมสรุปรายละเอียดของงาน 1.4 จัดทำข้อเสนอโครงการ/ใบเสนอราคา ตามจำเป็น	
1.09.102.2 กำหนดสถานที่ในการจัดงาน	2.1 ระบุสถานที่และที่ตั้ง ที่มีศักยภาพในการจัดงาน 2.2 วิเคราะห์ทางเลือกอื่น ๆ ของสถานที่และที่ตั้งในการจัดงาน 2.3 เลือกสถานที่และที่ตั้ง ในการจัดงาน 2.4 ยืนยันการจัดงานกับสถานที่/ที่ตั้งที่ถูกเลือก	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.09.102.3 วางแผนและดำเนินงาน การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.1 ระบุและวิเคราะห์ปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3.2 จัดเตรียมใบเสนองาน การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3.3 จัดเตรียมแผนการปฏิบัติงาน การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3.4 เริ่มปฏิบัติตามแผน การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม	
1.09.102.4 วางแผนและดำเนินงาน การขอสนับสนุนการจัดงาน	4.1 ขอการสนับสนุนการจัดงาน ตามความเหมาะสม 4.2 ทำชุดรายการ การสนับสนุนการจัดงาน ตามความเหมาะสม 4.3 ดำเนินกิจกรรมตามรายการ การสนับสนุนการจัดงาน 4.4 ติดตามงานกับผู้ให้การสนับสนุนการจัดงาน	
1.09.102.5 วางแผนและดำเนินงาน บริหารการจัดงาน	5.1 ติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง 5.2 เตรียมแผนบริหารการจัดการ 5.3 จัดงาน ตามแผนบริหารการจัดงาน 5.4 ควบคุมการดำเนินงาน ตามแผนบริหารการจัดงาน 5.5 จัดให้มีการสรุปรายละเอียดของกิจกรรม ตามแผนบริหารการจัดงาน	
1.09.102.6 วางแผนและดำเนินงาน การลงทะเบียน	6.1 จัดให้มีการจองและการลงทะเบียนเข้างาน 6.2 ควบคุมการลงทะเบียนเข้างาน อย่างสม่ำเสมอและดำเนินการปรับแผนตามความจำเป็น เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้าร่วมงาน/การลงทะเบียน 6.3 สรุปผลการลงทะเบียน 6.4 จัดทำสิ่งของสำหรับลูกค้าผู้มีเกียรติและผู้เข้าร่วมงาน 6.5 ประสานงานและดำเนินการลงทะเบียนลูกค้าผู้มีเกียรติและ ผู้เข้าร่วมงาน ในวันงาน	
1.09.102.7 วางแผนและดำเนินงานเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น สำหรับงานกลางแจ้ง	7.1 ระบุรายการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น 7.2 จัดระเบียบงานโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น 7.3 ตรวจสอบงานโครงสร้างพื้นฐาน ตามที่ระบุ	
1.09.102.8 ดำเนินการประเมินหลังการจัดงาน	8.1 พบลูกค้า เพื่อพูดคุยและสรุปประเด็นสำคัญของการจัดงาน 8.2 พบผู้ให้การสนับสนุนการจัดงานเพื่อรับฟังและวิเคราะห์ความ คิดเห็นจากผลการจัดงาน 8.3 พบคณะทำงาน เพื่อสรุปผลการจัดงาน 8.4 คำนวณผลลัพธ์ทางการเงินในการจัดงาน 8.5 ทำประเมินผลการจัดงานเทียบกับวัตถุประสงค์การจัดงาน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถด้านความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการจัดงานในโอกาสพิเศษ
- ความสามารถในการนำเสนอรายละเอียด เกี่ยวกับการจัดงานให้ลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลของผู้ที่มีส่วนได้ ส่วนเสียหลัก
- ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการจัดงาน
- ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็นทางเทคนิคและการปฏิบัติการ สำหรับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับเกี่ยวกับการจัดงานงาน ข้อเสนอ และแผนงานต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับข้อได้เปรียบเสียเปรียบในการจัดงานในสถานที่ต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับแหล่งข้อมูลในการเลือกสถานที่จัดงานและที่ตั้ง รวมทั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกและค่าใช้จ่าย
- ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือในการปฏิบัติงานในสถานที่จัดงาน
- ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดเลี้ยง รายการอาหาร การบริการในการจัดงานประเภทต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน ในสถานที่ เวลา สภาพอากาศและฤดูกาลที่แตกต่างกัน
- ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ พนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดเลี้ยง
- ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมอาหารและหลักการปรุงอาหาร
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดการระบบความปลอดภัยของการจัดเตรียมอาหาร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- สอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- 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

วัตถุประสงค์และขอบเขตของการจัดงาน ควรครอบคลุมถึง

- บุคคลหรือองค์กรที่จัดงาน
- วัตถุประสงค์หลักของการจัดงาน
- ขนาดของงาน ระยะเวลา วันและเวลา จำนวนผู้เข้าร่วม ความต้องการพิเศษ สถานที่ และงบประมาณ

แนวคิดทั่วไป แนวคิดเฉพาะ รูปแบบ และพิธีการ อาจครอบคลุมถึง

- การตกแต่งสถานที่ เวที โต๊ะ การจัดเลี้ยง
- เอกสารสำหรับแจกในงาน
- สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ และพื้นที่จัดงาน
- ข้อห้ามและข้อจำกัดในงาน
- ระดับพิธีการ
- โครงสร้างและการติดต่อประสานงาน การบริหารจัดการ สายอำนาจ ผู้ติดต่อประสานงานการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดงาน
- การเตรียมการป้องกันและรักษาความปลอดภัย
- การตลาดและการส่งเสริมการตลาด
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม บุคคลสำคัญ ชุมชน คณะกรรมการจัดงาน หน่วยงานท้องถิ่น ผู้รับเหมา ผู้ให้ความบันเทิง บุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สรุปรายละเอียดของงาน ควรครอบคลุมถึง

- รายละเอียดงานที่ตกลง เกี่ยวกับ แนวคิด คี๊ม รูปแบบ และพิธีการ
- ระบุผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งบทบาทของแต่ละคน
- แผนการดำเนินงาน และการคิดต้นทุนตามข้อกำหนดของงาน
- การจัดสรรความรับผิดชอบ การตั้งเป้าหมายและกำหนดวันของการดำเนินงาน

ใบเสนอโครงการ/ใบเสนอราคา อาจครอบคลุมถึง

- ภาพรวมเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรจะสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า
- ตัวอย่างสำหรับอธิบายถึงแผนการจัดงาน
- เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อนำเสนอลูกค้า
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับวิธีการและเทคโนโลยีที่ใช้ในการนำเสนอหรือการส่งเสริมการตลาด
- การจัดเตรียมงานประชุมกับลูกค้า เพื่อเสนอแผนงานแก่ลูกค้า
- ราคา

ระบุสถานที่และที่ตั้ง ที่มีศักยภาพในการจัดงาน ควรเกี่ยวข้องกับ

- การศึกษาสถานที่จัดงานที่เหมาะสม ทั้งภายในและภายนอก
- การพัฒนาข้อกำหนด ในการประเมินตัวเลือกสถานที่จัดงาน
- สรุปความต้องการของลูกค้า
- การเจรจาต่อรองและประสานงานเจ้าของหรือผู้ดูแลสถานที่จัดงาน

ยืนยันการจัดงานกับสถานที่/ที่ตั้งที่ถูกละเลือก อาจครอบคลุมถึง

- ระบุสถานที่จัดงานที่จอง
- ชำระเงินค้ำมัดจำ

- ส่งต่อ และ/หรือ แลกเปลี่ยนเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น การประกัน รายละเอียดเกี่ยวกับธุรกิจแผน/รายการความปลอดภัยด้านอาหาร สัญญาข้อจำกัดในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกการเตรียมการเข้าถึง ข้อตกลงในการทำความสะอาด
- ยืนยันวัน เวลาจัดงาน และราคา

ปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควรครอบคลุมถึง

- งบประมาณ วันที่ เวลา จำนวน ความเร็วในการให้บริการ
- ประเภทของอาหาร รูปแบบการบริการ
- ที่ตั้งของสถานที่จัดงาน อิทธิพลของฤดูกาล สภาพทั่วไปของการจัดงาน
- ประเด็นด้านการผลิตและการขนส่ง รวมทั้ง การจ้างพนักงาน

ใบเสนองานการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควรครอบคลุมถึง

- รายละเอียดของการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมด รวมทั้ง รายการอาหารและเครื่องดื่ม กำหนดการ เวลาในการให้บริการ
- ต้นทุน
- ตัวเลือกอื่น ๆ ที่จะนำมาใช้ ตามตัวแปรที่อาจเกิดขึ้น
- ภาพรวมของการผลิต การขนส่งและการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- จำนวนพนักงาน
- การอ้างอิงถึงเหตุการณ์ที่ผ่านมา ที่ได้รับการบริการในระดับเดียวกัน/คล้ายกัน

แผนการปฏิบัติงาน การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม อาจครอบคลุมถึง

- รายการอาหารและเครื่องดื่ม
- การจัดเตรียม เกี่ยวกับ เวลา สถานที่ และการบริการอื่น ๆ
- ค่าใช้จ่าย
- รายละเอียดของสัญญา เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการจะถูกดำเนินการตามข้อตกลง
- การกระจายแผนงานไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

โอกาสในการสนับสนุนการจัดงาน สามารถครอบคลุมถึง

- ระบุผู้สนับสนุนที่ศักยภาพ รวมถึง บุคคล หน่วยงานภาครัฐ บริษัท องค์กรภาคอุตสาหกรรม
- แนะนำความเป็นไปได้ในการสนับสนุน และตัวเลือกอื่น ๆ ให้แก่ลูกค้า

การสนับสนุนการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- กิจกรรมสนับสนุนการจัดงานโดยรวม และ/หรือ แบ่งเป็นส่วน ๆ
- สิ่งของต่าง ๆ
- ค่าอาหาร เครื่องดื่ม การเดินทาง ที่พัก วิทยากร กิจกรรมสังคม
- กิจกรรมส่งเสริมการขายที่จัดขึ้นเป็นพิเศษ และกิจกรรมที่จัดขึ้นประจำขององค์กร

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ประธานจัดงาน ชุมชน คณะกรรมการขององค์กร หน่วยงานท้องถิ่น ผู้รับเหมา ผู้ให้ความบันเทิง นักแสดง พนักงานจากองค์กรที่จัดงาน

แผนบริหารการจัดงาน ควรเน้นประเด็นการวางแผนและการเตรียมงาน อาจครอบคลุมถึง

- ข้อกำหนดเกี่ยวกับพนักงาน

- การรักษาความปลอดภัย
- การบริหารจัดการของผู้รับเหมาภายนอก
- แผนงาน
- รายงานสรุปรายละเอียดการจัดงาน
- ข้อกำหนดหรือรายละเอียดการจัดเวที รวมทั้ง การจัดเวที การติดตั้งอุปกรณ์ การเตรียมห้อง การจัดที่นั่ง การติดตั้งเครื่องเสียงและทัศนูปกรณ์ การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม การรักษาความปลอดภัย การควบคุมเสียงและแสง
- ของจัดแสดงและป้ายสัญลักษณ์
- การจัดเตรียมบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่ระบุในแผนการจัดเลี้ยง
- การประสานงานกับผู้ที่มีส่วนได้เสีย ผู้ทรงเกียรติ แขก ผู้แทน สื่อมวลชน ผู้สนับสนุน
- การจัดการเกี่ยวกับแขก/ผู้แทน เมื่อเดินทางมาถึง ระหว่างจัดงาน และเดินทางกลับ
- การบริหารความเสี่ยง
- การจัดการกรณีฉุกเฉิน
- มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน
- การจัดการจราจร รวมทั้ง การควบคุมดูแลยานพาหนะ เส้นทางเท้า ภายในสถานที่จัดงาน
- ข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุม การออกคำสั่ง และโครงสร้างการสื่อสาร รวมทั้ง สายผู้มีอำนาจ ขอบเขตความรับผิดชอบ รายละเอียดการติดต่อกับผู้จัดงานการจัดงาน
- การใช้เทคโนโลยี
- การใช้เวลา การประสานงานด้านบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก
- แผนฉุกเฉิน รวมทั้ง สภาพอากาศร้าย และความเสี่ยงอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

การจองและการลงทะเบียนเข้างาน อาจครอบคลุมถึง

- การบันทึกการจอง รวมทั้ง ข้อเรียกร้องพิเศษ และการออกใบยืนยันการจอง
- การส่งเสริมการจอง
- การแจกเอกสาร/สิ่งของ

สิ่งของที่ใช้ในการจัดงาน อาจครอบคลุมถึง

- ใบรายชื่อและบัตรชื่อของแขกและผู้มีเกียรติ
- รายงานและชุดเอกสารแจก
- สินค้าสำหรับแจกและของสมนาคุณ
- ของสำหรับจัดแสดง
- ของใช้สำนักงาน
- อุปกรณ์สำรอง
- สินค้าสำหรับการขาย รวมทั้ง เครื่องคิดเงินและเครื่องรูดบัตรเครดิต
- ทัศนูปกรณ์

การลงทะเบียน อาจครอบคลุมถึง

- การตั้งโต๊ะลงทะเบียน การเตรียมสิ่งของที่จำเป็น และเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะ
- การตรวจสอบสถานภาพการชำระเงินและวิธีการชำระเงินที่เหมาะสม
- การเตรียมรายละเอียดและคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่จัดงาน
- การต้อนรับผู้เข้าร่วมงานและบุคคลสำคัญ
- การอำนวยความสะดวกในการแนะนำคนอื่น ๆ และโอกาสในการสร้างเครือข่ายของผู้เข้าร่วมงาน
- ให้บริการเครื่องดื่มเมื่อเดินทางมาถึง
- สรุปและยืนยันรายการท่องเที่ยว อาหาร ที่พัก รวมทั้ง การจองและรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น สำหรับงานกลางแจ้ง ครอบคลุมถึง

- ไฟฟ้าและประปา
- เครื่องปรับอากาศ เสียงและแสง และการจัดพื้นที่เพื่อความเป็นส่วนตัว
- ห้องน้ำและสิ่งก่อสร้างเพื่อใช้งานเพียงชั่วคราว
- สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ
- ที่จอดรถและจุดสำหรับจอดรถประเภทต่าง ๆ เพื่อรับส่งลูกค้า
- สัญลักษณ์และเครื่องช่วยเหลือนอื่น ๆ สำหรับลูกค้าที่มีความบกพร่องทางการสื่อสาร
- การจัดการด้านขยะ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.09.104
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ทบพวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบความต้องการทางทรัพยากรมนุษย์ การจัดทำนโยบายและขั้นตอนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการกับทรัพยากรมนุษย์ การเป็นผู้นำและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน การพัฒนาการประเมินผลงานของทรัพยากรมนุษย์ การดำเนินพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงการประเมินผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
พ็อดรัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ็อดรัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.09.104.1 ตรวจสอบความต้องการทางทรัพยากรมนุษย์	1.1 ระบุความจำเป็นในการดำเนินงานขององค์กรและงบประมาณที่จัดสรรทรัพยากรมนุษย์ 1.2 ประเมินความสามารถของพนักงานในปัจจุบันเปรียบเทียบกับความสามารถที่ต้องการในปัจจุบันและในอนาคต 1.3 พิจารณาถึงปัจจัยภายนอกและภายในที่มีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต 1.4 ระบุปัญหาหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร 1.5 ปรึกษากับฝ่ายบุคคลหรือบุคคลที่เป็นกุญแจสำคัญเพื่อรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ 1.6 ทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ 1.7 ดำเนินการตามแผนที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่วางไว้	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.09.104.2 จัดทำนโยบายและขั้นตอนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	2.1 วิจัย ค้นคว้าและจัดทำเอกสารเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ตามความต้องการขององค์กร 2.2 พัฒนาและทำเอกสารเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับกฎระเบียบวินัยขององค์กร 2.3 พัฒนาและทำเอกสารเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของพนักงานรวมถึงการแก้ไขปัญหการร้องทุกข์ต่าง ๆ ขององค์กร 2.4 พัฒนาและทำเอกสารคู่มือที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติและควบคุมการทำงานของพนักงานในแต่ละวัน 2.5 ถ่ายทอดและอธิบายถึง วิธีการและนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร	
1.09.104.3 จัดการกับทรัพยากรมนุษย์	3.1 มีส่วนร่วมในการเลือกพนักงาน 3.2 พัฒนาโปรแกรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่ 3.3 จัดโปรแกรมการทำงาน 3.4 พัฒนาทีมสนับสนุนการทำงาน 3.5 จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยกำกับดูแลและให้คำแนะนำ	
1.09.104.4 เป็นผู้นำและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน	4.1 ตั้งเป้าหมาย 4.2 ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานในระหว่างการทำงาน 4.3 ส่งเสริมให้พนักงานแสดงความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆและยกย่องการทุ่มเทเสียสละและความพยายามของพนักงาน	
1.09.104.5 พัฒนาการประเมินผลงานของทรัพยากรมนุษย์	5.1 พัฒนาระบบการประเมินผลงานพนักงาน 5.2 แจ้งพนักงานเกี่ยวกับเรื่องการนำระบบประเมินผลพนักงานมาใช้ 5.3 ทำการประเมินผลพนักงาน 5.4 สนับสนุนพนักงานตามผลที่ได้จากการประเมิน	
1.09.104.6 ดำเนินพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	6.1 ระบุหัวข้อการฝึกอบรมและกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรพร้อมทั้งให้โอกาสแก่พนักงานในการเข้าร่วมฝึกอบรมหรือร่วมทำกิจกรรม 6.2 จัดฝึกอบรมและกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร 6.3 ติดตามความคืบหน้าและประสิทธิผลของการฝึกอบรม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.09.104.7 ประเมินผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	7.1 ใช้วิธีการที่เหมาะสมในการประเมินประสิทธิผลของการวางแผนเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ 7.2 ทำประเมินว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ใดบ้าง 7.3 ทบทวนปัจจัยภายนอกและภายในที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางทรัพยากรมนุษย์ 7.4 ทบทวนและประเมินวิธีการปฏิบัติงานและนโยบายทางทรัพยากรมนุษย์ 7.5 ทบทวนและประเมินผลแผนกทรัพยากรมนุษย์ 7.6 ทบทวนและประเมินผลการกำกับดูแลความเป็นผู้นำและการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน 7.7 ทบทวนและประเมินระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 7.8 ทบทวนและประเมินผลเกี่ยวกับพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการเขียนรายละเอียดงานและรายละเอียดแผนทรัพยากรมนุษย์ การรายงานและข้อเสนอแนะนโยบายและขั้นตอน
- ความสามารถในการเป็นผู้นำด้านทฤษฎีและหลักการ
- ความสามารถในการลดความขัดแย้งข้อข้องใจ
- ความสามารถในการสื่อสารการทำงานร่วมกันและทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ความสามารถในการตั้งเป้าหมาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ความปลอดภัย, การจ้างงาน และค่าตอบแทน
- ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและหลักการจัดการ
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการฝึกอบรมและความเข้าใจในกระบวนการของการฝึกอบรม
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานเป็นทีม รวมทั้ง แรงจูงใจให้พนักงาน
- ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลพนักงานรวมทั้งการพัฒนาการดำเนินงานและการติดตาม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- 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

ความจำเป็นในการดำเนินงาน อาจครอบคลุมถึง

- เนื้อหาของแผนธุรกิจและแผนกลยุทธ์
- ระดับของการบริการและมาตรฐานการให้บริการความต้องการของลูกค้า
- การแข่งขันทางธุรกิจ
- ปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ
- ความต้องการของพนักงานที่เฉพาะเจาะจง

ความสามารถในการจ้างบุคลากร อาจระบุและวิเคราะห์โดยใช้

- การวิเคราะห์เนื้องาน
- การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม
- การทดสอบเชิงปฏิบัติ

- การตรวจสอบประวัติการทำงานของบุคลากร
- การตรวจสอบทักษะ
- การรวบรวมข้อมูลด้านบุคลิกภาพ

ปัจจัยภายนอกและภายใน อาจครอบคลุมถึง

- การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทางการเงินหรืออื่น ๆ
- การลดการเจริญเติบโตและการปรับโครงสร้างของธุรกิจ
- โอกาสในการจัดหาทรัพยากรมนุษย์
- การเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย หรือกิจกรรมหลักของธุรกิจ
- ปัจจัยตลาดแรงงานซึ่งรวมถึงระดับของการว่างงาน
- แรงจูงใจที่จะจ้างงาน

ปัญหาหลักที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ อาจครอบคลุมถึง

- จำนวนการลาออกของพนักงาน
- ค่าตอบแทน
- การกำกับดูแลและระดับของการฝึกอบรม แรงจูงใจ และรางวัล
- การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้พนักงานออก

บุคลากรที่สำคัญ อาจครอบคลุมถึง

- หัวหน้างาน ผู้จัดการ และเจ้าของ
- เจ้าหน้าที่จากสำนักงานใหญ่
- นักลงทุน
- เจ้าหน้าที่ของรัฐ

แผนทรัพยากรมนุษย์ อาจครอบคลุมถึง

- ข้อมูลและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- รูปแบบของการปฏิบัติงานทางอุตสาหกรรม หรือธุรกิจ
- การระบุความเสี่ยง
- กลยุทธ์ของแผนธุรกิจ
- งบประมาณ
- การใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการประเมิน

ดำเนินการตามแผนทรัพยากรมนุษย์ อาจครอบคลุมถึง

- การสื่อสารและอธิบายแผนและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์
- การประยุกต์ใช้แนวทางปฏิบัติไปตามกลยุทธ์ที่ระบุไว้ในแผน
- การให้การสนับสนุนแผนการดำเนินการไปยังแผนบุคคล
- การตรวจสอบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงและการประเมินผล
- การดำเนินการแก้ไขตามวัตถุประสงค์
- การพัฒนารายละเอียดของงาน

ความต้องการขององค์กร อาจครอบคลุมถึง

- ระดับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการ
- การตั้งค่าและความต้องการสำหรับขั้นตอนการดำเนินงานมาตรฐาน

โครงการการทำงาน อาจครอบคลุมถึง

- ปริมาณงานและการทำงานในแต่ละงาน
- ประเด็นทางกฎหมายและความปลอดภัยที่ใช้
- รายละเอียดของมาตรฐานการให้บริการที่เกี่ยวข้อง
- การจัดสรรวัสดุที่จำเป็น อุปกรณ์ความปลอดภัย และทรัพยากร
- การเปรียบเทียบการทำงานและมาตรฐาน
- ความคาดหวังของนายจ้าง

การกำกับดูแลของพนักงาน อาจครอบคลุมถึง

- การวางแผนการทำงาน
- การจัดทรัพยากรที่จะช่วยให้การทำงานให้แล้วเสร็จตามที่กำหนด
- การระบุพนักงานให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน
- การจัดลำดับความสำคัญของงาน กำหนดเวลา และวิธีการทำงาน
- การควบคุมการผลิต ค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรวมทั้งการแก้ไขปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้น

ตั้งเป้าหมาย อาจครอบคลุมถึง

- ความสอดคล้องกับแผนธุรกิจและวัตถุประสงค์
- ความเท่าเทียมกันของภาระงานและความรับผิดชอบในหมู่พนักงาน
- การสร้างเป้าหมายที่จะทำได้และติดตามผลได้
- การอธิบายถึงเป้าหมายไปยังผู้รับผิดชอบ
- การจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- การเจรจาต่อรอง

ระบบการประเมินผลงานพนักงาน อาจครอบคลุมถึง

- การประเมินทักษะความรู้และทัศนคติ
- การประเมินผลของการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ รวมทั้ง เพื่อนร่วมงาน การจัดการลูกค้า
- ความสำเร็จของเป้าหมายที่กำหนด
- การเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่สำคัญ

สนับสนุนพนักงานตามผลที่ได้จากการประเมิน อาจครอบคลุมถึง

- การให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ
- การฝึกอบรม การให้คำปรึกษาการฝึกหลักสูตรอย่างเป็นทางการ
- การมีปฏิสัมพันธ์เอาใจใส่กับพนักงาน รวมทั้ง สนับสนุนการปฏิบัติงาน
- การจัดสรรปริมาณงาน หน้าที่และความรับผิดชอบ

กิจกรรมและโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนาสำหรับพนักงาน อาจครอบคลุมถึง

- หลักสูตรอย่างเป็นทางการ รวมถึงโครงสร้างการฝึกอบรม
- การฝึกอบรมทักษะที่หลากหลายและต่างกันไป

- การจัดการฝึกอบรมหลักสูตรแบบเต็มเวลาและหลักสูตรระยะสั้น
- การจัดการประชุมสัมมนา
- การจัดตารางการทำงาน ผลัดรอบการทำงาน
- การให้คำปรึกษา
- การส่งเข้าฝึกอบรมที่จัดโดยกลุ่มอุตสาหกรรมหรือหน่วยงานภาครัฐ
- การเลื่อนตำแหน่งงาน

วิธีการที่เหมาะสมในการประเมินประสิทธิผลของแผนทรัพยากรมนุษย์ อาจครอบคลุมถึง

- การวิเคราะห์ทางสถิติของค่าใช้จ่าย รายได้ วัสดุที่ใช้และอื่น
- การสอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งพนักงานและผู้บริหาร
- การรับฟังข้อเสนอแนะที่ไม่พึงประสงค์
- การทบทวนขององค์กร
- ข้อมูลการจัดการแรงงาน ที่เน้นความสำคัญในเรื่องระดับการจ้างพนักงานและตัวเลขค่าใช้จ่ายในแรงงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.09.107
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสรรหาและคัดเลือกพนักงาน
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุความต้องการสรรหาพนักงาน การสรรหาสัมภาษณ์ คัดเลือกพนักงาน รวมถึงการดำเนินการปฐมนิเทศ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
- แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)
 - พอคัวร์ - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
 - พอคัวร์ขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
 - พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)
 - สำรองบัตรโดยสาร - 1229 (ISCO-88 : TH) หรือ 1439 (ISCO-08 : TH)
 - ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว - 3414 (ISCO-88 : TH)

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.09.107.1 ระบุความต้องการสรรหาพนักงาน	1.1ขอรับและอ่านนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสรรหาพนักงาน 1.2ระบุปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน 1.3ระบุปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน 1.4อธิบายเทคนิควิธีการในการติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของการดำเนินงาน 1.5ปรึกษากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อกำหนดความต้องการพนักงาน 1.6อธิบายและกำหนดจำนวนความต้องการพนักงานรายตำแหน่งและระบุตำแหน่งในผังโครงสร้างองค์กร 1.7ดำเนินการวิเคราะห์ภาระงานของแต่ละตำแหน่งที่ต้องการ 1.8จัดทำคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการ (Job Specification) และคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) สำหรับตำแหน่งที่ต้องการ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.09.107.2 สรรหาพนักงาน	2.1 ระบุและกำหนดจำนวนตำแหน่งที่จะโฆษณา 2.2 จัดทำเงื่อนไขสำคัญในการคัดเลือกของแต่ละตำแหน่งงานเพื่อใช้เผยแพร่ในโฆษณา 2.3 ขอรับการอนุมัติการสรรหาพนักงาน 2.4 กำหนดแหล่งสรรหาพนักงาน 2.5 ดำเนินกระบวนการโฆษณาหรือแจ้งความจำนงค์กับแหล่งสรรหาพนักงานที่เลือกไว้	
1.09.107.3 สัมภาษณ์พนักงาน	3.1 รับใบสมัครงาน 3.2 คัดเลือกผู้สมัครเบื้องต้น (ให้เหลือน้อยราย) 3.3 ตรวจสอบการรับรองและผู้ให้การรับรอง 3.4 แจ้งผู้สมัครเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ 3.5 ดำเนินการสัมภาษณ์ 3.6 ประยุกต์ใช้วิธีการทดสอบที่เกี่ยวข้อง 3.7 รวบรวมและจัดเก็บใบสมัครและผลการสัมภาษณ์	
1.09.107.4 คัดเลือกพนักงาน	4.1 คัดเลือกพนักงานตามเงื่อนไขที่กำหนด 4.2 แจ้งผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือกและจัดทำหนังสือข้อเสนอการจ้างงานอย่างเป็นทางการ 4.3 แจ้งผู้สมัครที่ไม่ได้รับการคัดเลือก 4.4 ติดตามงานอื่น ๆ ตามความจำเป็น	
1.09.107.5 ดำเนินการปฐมนิเทศ	5.1 วางแผนงานการเข้ารับตำแหน่งและการปฐมนิเทศ 5.2 ดำเนินการตามแผนงานการเข้ารับตำแหน่งและการปฐมนิเทศ 5.3 ทบทวน/ประเมินผลการเข้ารับตำแหน่งและการปฐมนิเทศ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการร่างโฆษณารับสมัครงาน และทักษะการประสานงานกับบริษัทจัดหางาน
- ความสามารถในการสัมภาษณ์ การเจรจาต่อรอง การสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการสรรหา การคัดเลือก และการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายแรงงาน และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่การปฏิบัติงานของตำแหน่งที่ต้องการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวกับกระบวนการสรรหาพนักงาน อาจครอบคลุมถึง

- รายละเอียดของข้อมูลที่สามารถนำไปเปิดเผยในโฆษณารับสมัครงานได้
- นโยบายการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง และการสรรหาจากพนักงานภายในองค์กร
- การฝึกอบรมพนักงาน
- ระบบการให้ผลตอบแทน และผลประโยชน์พนักงาน
- ระยะเวลาการทดลองงาน
- ข้อกำหนดและเงื่อนไขการจ้างงาน
- นโยบายบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานแต่ละคน เช่น เครื่องแบบ ข้อปฏิบัติสำหรับการสูบบุหรี่ ข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรม (Code of Conduct)

ข้อห้ามการปฏิบัติตนในลักษณะที่มึความขัดแย้งด้านประโยชน์ส่วนตนกับกิจการขององค์กร (Conflict of Interest) สิทธิการลา การเข้างาน และการใช้สินทรัพย์ของบริษัท

- องค์ประกอบของคณะกรรมการสรรหา และเจ้าหน้าที่ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้สมัครงาน
- ข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายแรงงาน และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ

ปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน อาจครอบคลุมถึง

- งบประมาณ
- ระดับชั้น จำนวน และระดับสมรรถนะของพนักงานปัจจุบัน
- มาตรฐานการให้บริการ เวลาทำการ จำนวนลูกค้า ลักษณะและพฤติกรรมของลูกค้า
- ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ชื่อเสียงของกิจการที่ส่งสมมา
- ข้อกำหนดด้านการให้บริการที่เสนอต่อลูกค้า
- อัตราการลาออกของพนักงาน

ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน อาจครอบคลุมถึง

- ภาวะเศรษฐกิจ สภาพการณ์แข่งขัน
- การดำเนินกิจกรรมของคู่แข่งในอุตสาหกรรม
- ความคาดหวังของลูกค้า
- แนวโน้มการดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ
- การเปลี่ยนแปลงในข้อกำหนดและเทคโนโลยี
- ความเพียงพอของพนักงานที่ต้องการสรรหา

เทคนิควิธีการในการติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของการดำเนินงาน อาจครอบคลุมถึง

- การวิเคราะห์เชิงสถิติแรงงานและรายได้ของกิจการ
- การวิจัยและวิเคราะห์ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
- การวิจัยและเปรียบเทียบ (Benchmarking) ภายในและภายนอกองค์กร
- การพิจารณาวิธีการวิจัยแบบทางการและไม่ทางการ รวมถึงงานวิจัย/คำแนะนำที่เน้นลูกค้าเป็นหลัก

ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจครอบคลุมถึง

- เจ้าของกิจการ
- คณะกรรมการบริษัท
- ผู้ถือหุ้น
- ผู้บริหารระดับสูง
- หัวหน้างาน
- เพื่อนร่วมงาน
- ลูกค้า
- คู่ค้าทางธุรกิจ

ความต้องการพนักงาน อาจครอบคลุมถึง

- การเตรียมแผนผังองค์กรเพื่อแสดงทุกตำแหน่งงานในองค์กร
- การจัดสรรตำแหน่งงานในแผนผังองค์กร

การวิเคราะห์ภาระงาน หมายถึง

- การรวบรวมข้อเท็จจริง รายละเอียด และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการ หมายถึง

- ข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับประเภทของพนักงานที่ต้องการในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำบรรยายลักษณะงาน หมายถึง

- ข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับตัวเนื้องาน

เงื่อนไขสำคัญในการคัดเลือก อาจครอบคลุมถึง

- ประสบการณ์
- ความสามารถ
- คุณวุฒิ
- ความเข้ากันได้ดี

แหล่งสรรหาพนักงาน อาจครอบคลุมถึง

- สื่อโฆษณา
- บริษัทจัดหางาน
- อินเทอร์เน็ต
- สื่อโฆษณาภายในองค์กร
- สถาบันการศึกษา
- การติดต่อในเครือข่ายอุตสาหกรรม
- นายจ้างอื่น ๆ

กระบวนการโฆษณาหรือแจ้งความจำนงค์ อาจครอบคลุมถึง

- การผลิตสื่อโฆษณา
- การเตรียมข้อมูลให้กับบริษัทจัดหางาน
- การปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการโฆษณารับสมัครพนักงาน

คัดเลือกผู้สมัครเบื้องต้น หมายถึง

- การจัดทำรายชื่อผู้สมัครที่จะได้รับการสัมภาษณ์ในกระบวนการคัดเลือกพนักงานต่อไป

ตรวจสอบการอ้างอิงและบุคคลอ้างอิง หมายถึง

- การอ่านการอ้างอิงที่ผู้สมัครเขียนประกอบในใบสมัคร
- การตรวจสอบความถูกต้องของการอ้างอิง
- การตรวจสอบการร้องขอบุคคลอ้างอิงของผู้สมัครที่จะอนุญาตให้ติดต่อในฐานะที่เป็นบุคคลที่เคยทำงานร่วมกันมาก่อน

การสัมภาษณ์งาน อาจครอบคลุมถึง

- การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว
- การสัมภาษณ์โดยคณะกรรมการ
- การสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม

- การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
- การสัมภาษณ์รอบที่หนึ่ง สอง และ/หรือ สาม
- การประยุกต์ใช้คำถามและเทคนิคการฟังอย่างเหมาะสม
- การจดบันทึกคำตอบของผู้สมัคร
- การตอบสนองต่อคำถามของผู้สมัคร
- ประเด็นเรื่องความเที่ยงธรรมและการเชื่อฟัง
- การคิดคำถามขึ้นใหม่สำหรับผู้สมัคร

วิธีการทดสอบ อาจครอบคลุมถึง

- การทดสอบทักษะการค้า/ทางเทคนิคเพื่อพิจารณาความสามารถ
- การทดสอบทางจิตวิทยา และ/หรือ การรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา
- การตรวจสอบสุขภาพ
- การตรวจการเสพยาเสพติดและแอลกอฮอล์

คัดเลือกผู้สมัครที่ผ่านเกณฑ์ อาจครอบคลุมถึง

- การให้คะแนนผู้สมัครทุกรายตามเงื่อนไขการคัดเลือก
- การรับความคิดเห็นและฉันทามติจากผู้สัมภาษณ์ทั้งหมด
- การพิจารณาผลการสอบ
- การจัดลำดับความน่าสนใจของผู้สมัคร

ติดตามงานจากผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือก อาจครอบคลุมถึง

- การรับสำเนาของเอกสารต้นฉบับที่ใช้ในการสัมภาษณ์
- การอธิบายรายละเอียดของการว่าจ้างงาน สัญญา หรือเครื่องมือการว่าจ้างงาน
- การยืนยันการตอบรับการว่าจ้างงาน
- การเสนอการว่าจ้างงานให้ผู้สมัครคนอื่นในกรณีที่ผู้สมัครปฏิเสธการว่าจ้างงาน

วางแผนงานการเข้ารับตำแหน่ง อาจครอบคลุมถึง

- การระบุหัวข้อที่จะต้องทำ อาจครอบคลุมถึง
 - การทำเอกสารที่จำเป็นให้สมบูรณ์
 - การเตรียมข้อมูลที่จำเป็นต้องทราบ
 - การพาชมองค์กร/แผนก
 - การพบปะกับผู้บริหารและการแนะนำแก่พนักงาน
 - การจัดสรรเครื่องแบบและป้ายชื่อ
 - รายละเอียดของบทบาทงานที่ต้องทำ เช่น การอธิบายนโยบายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ความคาดหวังขององค์กร ลักษณะของงาน บัญชีรายชื่อความรับผิดชอบส่วนบุคคลและความรับผิดชอบร่วม และการบังคับบัญชา
 - การอธิบายเป้าหมาย ทิศทาง แผนการ และวัตถุประสงค์ขององค์กร
 - การอธิบายเกี่ยวกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (KPI)
 - การอธิบายเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS)
 - การอธิบายเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และกระบวนการให้รางวัลและการเชิดชูในองค์กร
 - การจัดการสารขัดแย้ง/การฝึกอบรมเพื่อให้บริการลูกค้าที่เหมาะสม
 - วัฒนธรรมองค์กร
 - ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร
- การจัดลำดับเนื้อหาของการเข้ารับตำแหน่ง

- การจัดสรรเวลาและทรัพยากรในการเข้ารับตำแหน่ง
- การจัดแจงพนักงานและบุคลากรอื่นที่จำเป็นในการเข้ารับตำแหน่ง
- การลดการรบกวนต่อการปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด
- การเพิ่มประสิทธิภาพให้มากที่สุด

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.09.232
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดการความหลากหลายในที่ทำงาน
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดการความหลากหลายในที่ทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกระตุ้นให้เคารพถึงความหลากหลายในที่ทำงาน การใช้ความหลากหลายให้เป็นประโยชน์ และการแก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็นความหลากหลายได้

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
- พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
 - พ่อครัวขนมปังจอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
 - พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)
 - สำรองบัตรโดยสาร - 1229 (ISCO-88 : TH) หรือ 1439 (ISCO-08 : TH)
 - ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว - 3414 (ISCO-88 : TH)

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.09.232.1 กระตุ้นให้เคารพถึงความหลากหลายในที่ทำงาน	1.1สร้างพฤติกรรมต้นแบบส่วนบุคคลในการที่จะแสดงความเคารพในความหลากหลาย 1.2สร้างประเพณีนิยมให้กับกลุ่มที่ถูกระบุว่าไม่ได้ยังขัดขวางความสามารถของพนักงานใดๆ ที่จะทำงานเพื่อองค์กรหรือเพื่อบรรลุเป้าหมายการทำงานส่วนตัว 1.3 ใช้นโยบายที่เน้นคุณค่าของความเห็นในการสรรหา การคัดเลือกและการเลื่อนตำแหน่ง 1.4 วางแผนพัฒนาและสร้างแนวทางปฏิบัติงานที่แสดงถึงเคารพ ความหลากหลายในที่ทำงาน 1.5ช่วยเหลือให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อที่จะรวมรวม ความหลากหลายให้เป็นหนึ่งเดียวกันทั้งระหว่างหมู่เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.09.232.2 ใช้ความหลากหลายให้เป็นประโยชน์	2.1 ตระหนักถึงทักษะที่แตกต่างกันของทีมงานที่มีความหลากหลายและใช้ความหลากหลายนั้นมาเพิ่มผลประกอบการของหน่วยงานให้ดีขึ้น 2.2 สนับสนุนประโยชน์ของความหลากหลายที่เป็นผลดีแก่เพื่อนร่วมงาน 2.3 พิจารณาและใช้วิธีมุมมองทางเลือกและวิธีแก้ปัญหาที่แตกต่างกันตามหลักการของการจัดการความหลากหลาย 2.4 ระบุหรือลดข้อจำกัดทางด้านภาษา ความรู้ในการอ่านเขียนหนังสือความรู้ในการคำนวณเพื่อที่จะได้รับความร่วมมือเต็มที่จากพนักงานทุกคนในองค์กร	
1.09.232.3 แก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็นความหลากหลายได้	3.1 ตระหนักถึงปัญหาในที่ทำงานที่เกิดขึ้นจากความหลากหลายและแก้ปัญหาทันที 3.2 ระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม และทำในสิ่งที่ควร 3.3 ใช้การให้คำปรึกษาและระบบพี่เลี้ยงเข้ามาช่วยเพื่อนร่วมงานที่จะทำงานอย่างประสบความสำเร็จในสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้ทักษะในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีการอ้างอิงถึงบทบาทของผู้นำและ ผู้จัดการ รวมทั้งการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การแก้ไขความขัดแย้ง การแก้ปัญหาคำถามที่ตรงต่อและแรงจูงใจ
- ความสามารถในการระบุความต้องการและความกังวลของผู้อื่น
- ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับคนที่มาจากภูมิหลังที่หลากหลายที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งและบทบาท
- ความสามารถในการจัดการอย่างเหมาะสมกับความเข้าใจผิดข้ามวัฒนธรรม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับประเด็นความหลากหลายเฉพาะที่ใช้กับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่นำไปสู่ความก้าวหน้าในอุตสาหกรรมรวมทั้งผลประโยชน์ของความหลากหลายที่มีประสิทธิภาพ
- ความรู้เกี่ยวกับประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลาย รวมทั้งโอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกันและการเลือกปฏิบัติ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ความเคารพต่อความหลากหลาย หมายถึง ความหลากหลายในความหมายกว้าง ๆ และอาจเกี่ยวข้องกับ

- อายุ
- ระดับขั้นทางสังคม
- ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
- ความทุพพลภาพ
- ระดับการศึกษา
- เชื้อชาติ
- ความรับผิดชอบต่อครอบครัว
- โครงสร้างของครอบครัว
- เพศและเพศสภาพ
- ภาษา
- ประสบการณ์ชีวิต
- สถานภาพการสมรส
- ความสามารถทางร่างกายและจิตใจ
- ชนชาติ
- รสนิยมทางเพศ
- ภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจ

- ความจำเป็นพิเศษ
- ระเบียบปฏิบัติทางจิตวิญญาณ

อัตลักษณ์ของกลุ่ม อาจเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของบุคคลที่บ่งบอกถึงการเป็นสมาชิกในกลุ่ม อาจครอบคลุมถึง

- ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
- เพศและเพศสภาพ
- อายุ
- รสนิยมทางเพศ

นโยบายที่เน้นคุณค่าของความคิด อาจครอบคลุมถึง

- บุคคลที่ดีที่สุดสำหรับงาน
- เกณฑ์การคัดเลือกที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติและเชื่อมโยงกับงาน

แนวทางปฏิบัติงาน อาจครอบคลุมถึง

- การยอมรับการเฉลิมฉลองทางศาสนาและวัฒนธรรม
- การจัดสรรหน้าที่อย่างเหมาะสมแก่พนักงาน
- การผสมผสานพนักงานอย่างเหมาะสมในเชิงวัฒนธรรม
- การฝึกอบรมเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างเหมาะสมในเชิงวัฒนธรรม
- การพิจารณาลูกค้าที่มีความจำเป็นพิเศษ

ความรักในความหลากหลาย อาจเกี่ยวข้องกับการรับรู้ การเข้าใจ การยอมรับ การให้คุณค่า และการเฉลิมฉลองความแตกต่างในผู้คนในเรื่องของ

- อายุ
- ระดับชนชั้นทางสังคม
- ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
- ความทุพพลภาพ
- ระดับการศึกษา
- เชื้อชาติ
- ความรับผิดชอบต่อครอบครัว
- โครงสร้างของครอบครัว
- เพศและเพศสภาพ
- ภาษา
- ประสบการณ์ชีวิต
- สถานภาพการสมรส
- ความสามารถทางร่างกายและจิตใจ
- ชนชาติ
- รสนิยมทางเพศ
- ภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจ
- ความจำเป็นพิเศษ
- ระเบียบปฏิบัติทางจิตวิญญาณ

ประโยชน์ของความหลากหลายที่มีประสิทธิผล อาจครอบคลุมถึง

- การจ้างคนที่ดีที่สุดสำหรับงาน

- การเก็บรักษาพนักงาน
- การขาดงานที่ลดลง
- แรงงานหลายภาษา
- แรงงานที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของฐานลูกค้า
- การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ดีขึ้น
- การศึกษาของแรงงาน
- การกำจัดความอยุติธรรม
- มุมมองที่แตกต่างกันในการแก้ปัญหา
- การค้ากับประเทศหรือคนในวัฒนธรรมอื่นเพิ่มมากขึ้น
- สภาพแวดล้อมการทำงานที่น่าสนใจมากขึ้น
- คุณภาพการบริการที่ดีขึ้น
- ความสัมพันธ์กับชุมชนที่ดีขึ้น
- แหล่งการสรรหาพนักงานที่กว้างขึ้น

หลักการจัดการความหลากหลาย อย่างอิงถึง

- การพยายามเข้าใจในความหลากหลายในทุกสถานการณ์
- การส่งเสริมและสร้างความมั่นใจต่อแนวทางที่รวบรวมความหลากหลายเข้าด้วยกัน
- การทำวิจัยในประเด็นของความหลากหลาย
- การดำเนินการทันทีที่จะแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความหลากหลายของเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า
- การระบุความจำเป็นในการฝึกอบรมและทางเลือก
- การตรวจสอบทางเลือกสำหรับการจัดการความหลากหลาย
- การหลีกเลี่ยงมุมมองที่อคติเชิงลบหรือแบบเหมารวม และเพิ่มมุมมองเชิงบวกของบุคคล
- การมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างต่อการใช้วิธีการที่มีความแตกต่าง

ปัญหา อาจครอบคลุมถึง

- การเลือกปฏิบัติโดยตรงและทางอ้อม เช่น ระบบและการปฏิบัติที่เลือกปฏิบัติ
- การล่วงละเมิด
- การเหยียดเชื้อชาติ
- การเป็นเสียงข้างน้อยของกลุ่มผู้ถือหุ้น
- การจ้างงานของกลุ่มผู้ถือหุ้น ที่เน้นการกำหนดระดับเงินเดือนที่ต่ำกว่าปกติ
- สถานที่ทำงานที่ไม่เหมาะสมในเชิงวัฒนธรรม
- อาคารที่ไม่ได้อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงของบุคคลทุพพลภาพ
- วิธีการจัดการที่ไม่เอื้อต่อการปรับกระบวนการทำงานให้สมเหตุสมผล
- คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าจากภูมิหลังที่หลากหลาย
- ความไม่เท่าเทียมของการเข้าถึงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้อยู่ในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 1.10.114
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ พุดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการพุดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเตรียมการนำเสนอด้วยวาจา การนำเสนอ และการประเมินผลการนำเสนอ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)
 พอคครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
 พอคครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
 พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.10.114.1 เตรียมการนำเสนอด้วยวาจา	1.1 กำหนดกลุ่มผู้ฟัง 1.2 เลือกหัวข้อที่เหมาะสมกับผู้ฟัง 1.3 ค้นหาข้อมูลสำหรับการนำเสนอ 1.4 เลือกข้อมูลที่จะใส่ไว้ในนำเสนอ 1.5 จัดการเรียงลำดับข้อมูลตามขั้นตอนการนำเสนอ 1.6 ทบทวนการนำเสนอว่าใช้ไวยากรณ์ถูกต้องและใช้คำศัพท์ที่เหมาะสม	
1.10.114.2 นำเสนอ	2.1 ซ้อมการนำเสนอ 2.2 นำเสนอในระยะเวลาที่เหมาะสม 2.3 ตอบคำถามผู้ฟัง	
1.10.114.3 ประเมินผลการนำเสนอ	3.1 รวบรวมสาร ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ฟัง 3.2 ตอบ/แจ้งกลับข้อมูลที่ได้รับจากผู้ฟัง 3.3 พิจารณาโอกาสในการปรับปรุงการนำเสนอสำหรับครั้งต่อไป	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สามารถนำเสนอด้วยวาจาอย่างเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนดตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย
- สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวข้องได้อย่างเกี่ยวเนื่องและตรงประเด็น
- สามารถคิด วิเคราะห์ ไตร่ตรอง (Reflection) จากปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับ และสามารถอธิบายให้ตนเองและผู้อื่นยอมรับได้อย่างสมเหตุสมผล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเรื่อง/ประเด็นที่น่าสนใจ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- 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

การนำเสนอ หมายถึง

- ☐ การถ่ายทอดความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจนให้ผู้ฟังเข้าใจในเวลาที่เหมาะสม การนำเสนออาจเป็นการถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน แผนงาน โครงการ ข้อเสนอ ผลการดำเนินงาน และเรื่องต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจ เพื่อจูงใจ เพื่อขอให้อนุมัติ หรือขอความคิดเห็น

ผู้ฟัง อาจครอบคลุมถึง

- ☐ เพื่อนร่วมชั้นเรียน
- ☐ เพื่อนร่วมงาน
- ☐ ลูกค้าเป้าหมาย
- ☐ ผู้ให้การฝึกอบรม

หัวข้อ อาจครอบคลุมถึง

- ☐ จุดหมายปลายทางที่แนะนำ
- ☐ ประโยชน์จากการเดินทางโดยรถไฟ

- ☐ ตัวเลือกของที่พักรวม
- ☐ อาหาร
- ☐ วิธีการทำซอสโกลด์
- ☐ ประเด็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์
- ☐ การบริการลูกค้าอย่างเหนือระดับ
- ☐ การจัดการกับข้อร้องเรียน
- ☐ ประเด็นเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุมถึง

- ☐ การเลือกสื่อที่สัมพันธ์กับจุดประสงค์ของการนำเสนอ และลักษณะของผู้ฟัง
- ☐ การอธิบายคำศัพท์ทางเทคนิค

นำเสนออย่างเหมาะสม หมายถึง

- ☐ การมีเนื้อหาที่น่าสนใจและเกี่ยวข้อง
- ☐ การพูดอย่างชัดเจน สามารถได้ยิน พร้อมด้วยการออกเสียงที่ถูกต้อง และการหลีกเลี่ยงการพูดวกวน
- ☐ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสายตากับผู้ฟัง โดยไม่จ้องมองเพียงแค่นักคนคนหนึ่ง
- ☐ การอ้างอิงแต่ไม่อ่านบันทึกข้อความ
- ☐ การใช้หลักไวยากรณ์ที่ถูกต้อง เช่น การใช้ประโยคต่าง ๆ ที่นำเสนอความคิดในกาล (tense) ที่สอดคล้องกัน (อดีต ปัจจุบัน อนาคต และอื่น ๆ)

การใช้คำศัพท์อย่างหลากหลาย การใช้ประโยคอย่างสมบูรณ์ การหลีกเลี่ยงการใช้คำคุณศัพท์ที่มากเกินไป

- ☐ เนื้อหาของการนำเสนอที่จัดเป็นระเบียบและมีโครงสร้างที่สมเหตุสมผล (เช่น มีบทนำ เนื้อหา และบทสรุป)
- ☐ การใส่ใจต่อภาษากายและท่วงท่าที่อาจทำให้ผู้ฟังเสียสมาธิได้
- ☐ การตอบคำถามอย่างชัดเจน รัดกุม และตรงไปตรงมา

คำแนะนำ อาจครอบคลุมถึง

- ☐ การนำเสนอ เนื้อหา และโครงสร้าง
- ☐ การกล่าวถ้อยคำ
- ☐ ภาษากาย
- ☐ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสายตา
- ☐ การใช้บันทึกข้อความ
- ☐ การตอบคำถาม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.10.115
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะอ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการอ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอ่านและทำความเข้าใจข้อความภาษาอังกฤษในระดับสูง และการเขียนข้อความภาษาอังกฤษในระดับสูง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)
สำรองบัตรโดยสาร - 1229 (ISCO-88 : TH) หรือ 1439 (ISCO-08 : TH)
ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว - 3414 (ISCO-88 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.10.115.1 อ่านและทำความเข้าใจข้อความภาษาอังกฤษในระดับสูง	1.1 ระบุข้อความภาษาอังกฤษขั้นสูงในสถานที่ประกอบการได้ 1.2 ค้นหาข้อมูลเพื่อทำการวิจัยสำหรับวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง 1.3 เข้าใจในส่วนของสำคัญของข้อความภาษาอังกฤษในระดับสูง 1.4 ค้นหาข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงที่อยู่ในตำราภาษาอังกฤษระดับสูง 1.5 นำทักษะการคิดแบบวิเคราะห์มาปรับใช้เพื่อระบุถึงอคติในตำราภาษาอังกฤษระดับสูง	
1.10.115.2 เขียนข้อความภาษาอังกฤษในระดับสูง	2.1 ระบุความแตกต่างของรายงานทางธุรกิจแต่ละประเภท 2.2 เขียนรายงานทางธุรกิจ 2.3 เขียนจดหมายโต้ตอบข้อร้องเรียน 2.4 เขียนจดหมายติดต่อไปยังลูกค้าโดยใช้ภาษาในเชิงชักชวนเพื่อส่งเสริมการขายของสินค้าและบริการ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สามารถระบุคำศัพท์ขั้นสูงที่ใช้ในการทำงาน
- สามารถสืบค้นข้อมูลจำเพาะที่เป็นภาษาอังกฤษและเกี่ยวข้องหรือจำเป็นสำหรับการวิจัยตามความต้องการขององค์กร
- สามารถระบุใจความสำคัญหรือใจความหลักของเรื่อง
- สามารถบ่งชี้ความเบี่ยงเบนหรือลำเอียงในถ้อยความภาษาอังกฤษได้
- สามารถเขียนรายงานทางธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษได้ตามความต้องการขององค์กร
- สามารถเขียนจดหมายตอบข้อร้องเรียนเป็นภาษาอังกฤษได้
- สามารถเขียนจดหมายส่งเสริมการขายสินค้า และ/หรือ บริการให้แก่ลูกค้า/แขก โดยใช้ภาษาที่โน้มน้าวจิตใจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูงในสถานที่ทำงาน อาจครอบคลุมถึง

☐ แผ่นพับและรายการสินค้า

- ☐ คู่มือการปฏิบัติงาน
- ☐ คู่มือพนักงาน
- ☐ นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ เช่น การจัดการข้อร้องเรียน การรายงานเหตุการณ์
- ☐ รายงาน
- ☐ สื่อวิจัยที่มีแหล่งมาจากหนังสือ นิตยสาร วารสาร และอินเทอร์เน็ต
- ☐ รายงานการประชุม
- ☐ จดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ
- ☐ ตารางเวลา และกำหนดการ

วิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด อาจครอบคลุมถึง

- ☐ การเตรียมการนำเสนอ
- ☐ การเตรียมบทวิจารณ์จากภาคีภาคี
- ☐ การเพิ่มพูนความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นและชนพื้นเมือง
- ☐ การเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับคู่แข่งในอุตสาหกรรม
- ☐ การอ่านกรณีศึกษาขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรม
- ☐ การเปรียบเทียบสินค้าและบริการ
- ☐ การเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

ข้อมูลเฉพาะ อาจครอบคลุมถึง

- ☐ วันที่และเวลา
- ☐ ข้อตกลงและเงื่อนไข
- ☐ ข้อเท็จจริงและตัวเลข
- ☐ การยกเว้นค่าปรับ
- ☐ กรอบเวลาและการดำเนินการที่ต้องทำ

บ่งชี้ความเอนเอียง อาจครอบคลุมถึง

- ☐ การวิเคราะห์เชิงวิพากษ์เกี่ยวกับเจตนาและทัศนคติของผู้เขียน
- ☐ การตรวจหาสิ่งที่ขาดหายไปในความ
- ☐ การพิจารณาว่าข้อคิดเห็นได้รับการพิสูจน์หรือไม่
- ☐ การพิจารณาถ้อยคำที่กล่าวเกินจริง เช่น “a chance of a lifetime” ในขณะที่ความจริงแล้วเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทุกวัน
- ☐ การพิจารณาการใช้ถ้อยคำเชิงบวกและเชิงลบ เช่น “a cozy room” ในขณะที่ความจริงแล้วห้องพักมีขนาดเล็กมาก
- ☐ การพิจารณาการเลือกใช้อ้างอิงและตัวเลขอย่างพิถีพิถัน
- ☐ การตั้งคำถามว่าสิ่งใดกำลังถูกเปรียบเทียบกับ โดยคำถามคำถาม เช่น “compared to what?”

รูปแบบรายงานทางธุรกิจที่แตกต่าง อาจครอบคลุมถึง

- ☐ แผนกลยุทธ์
- ☐ แผนการเงิน
- ☐ ข้อมูลโดยสังเขปทางการตลาด เช่น มูลค่าของตลาด กลุ่มตลาด แนวโน้ม ทุนส่วน และการเติบโต
- ☐ แผนการตลาด
- ☐ ประวัติบริษัทและองค์กร
- ☐ ผลประเมินการฝึกอบรม

รายงานทางธุรกิจ อาจครอบคลุมถึง

- ☐ การใช้ดัชนีหรือสารบัญ และการใช้หัวกระดาษและหางกระดาษในการกำหนดโครงสร้างของรายงาน
- ☐ คำศัพท์สำหรับการอ้างอิงหรือบทสรุปสั้น ๆ เช่น เป้าหมายและวัตถุประสงค์ และตัวแปรของรายงาน
- ☐ การใช้ตารางและแผนภูมิ (Charts)

- ☐ บทความเกี่ยวกับแนวโน้มในปัจจุบัน บทความคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต
- ☐ บทความวิเคราะห์ข้อมูล
- ☐ คำแนะนำจากสิ่งที่ค้นพบและบทสรุปในรายงาน
- ☐ การใช้ภาษาที่ตรงกับความเป็นจริงและกระชับ

เขียนจดหมายตอบข้อร้องเรียน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ การตอบอย่างรวดเร็วที่แสดงถึงความจริงใจและเห็นอกเห็นใจ เช่น “We understand it must have been frustrating ...”, “It is most unfortunate you were inconvenienced through this situation ...”
- ☐ คำขอโทษ เช่น “We are so sorry for the inconvenience this has caused ...”
- ☐ คำขอแก้ตัวในโอกาสต่อไป เช่น “You are a valued customer and we are committed to providing you with outstanding service in the future ...”
- ☐ ข้อมูลการติดต่อสำหรับผู้ร้องเรียนที่ต้องการหาหรือโดยส่วนตัว

ภาษาที่โน้มน้าวจิตใจ อาจครอบคลุมถึง

- ☐ การใช้วิธีการตั้งคำถาม เช่น “Have you ever thought of?”
- ☐ การใช้คำสั่ง เช่น “Don’t miss this opportunity...”
- ☐ การใช้การเปรียบเทียบขั้นกว่า เช่น “Ten times better value for money...”
- ☐ การใช้การเปรียบเทียบขั้นสูงสุด เช่น “The best address in town...”
- ☐ การใช้คุณศัพท์ เช่น “A delicious meal of exquisite seafood ...”

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

1.16.086
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

พัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนานโยบายการดำเนินงาน การบริหารและตรวจสอบนโยบายการดำเนินงาน รวมถึงการดำเนินการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- พ็อคครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
- พ็อคครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
- พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.16.086.1 พัฒนานโยบายการดำเนินงาน	1.1 พัฒนานโยบายการดำเนินงานและกลยุทธ์โดยอาศัยผลจากการติดตามตรวจสอบความต้องการในสถานที่ทำงานและการระบุโอกาสในการปรับปรุงตลอดจนนำหรือสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ 1.2 พัฒนาขอบเขตและวัตถุประสงค์ของแผนงานที่ต้องการริเริ่มโดยอยู่บนพื้นฐานของเป้าหมายขององค์กรความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของพนักงานและจากลูกค้า 1.3 ระบุและวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อนโยบาย 1.4 ปรึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมในระหว่างการพัฒนาโนยบาย 1.5 พัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพทางการเงินขององค์กร 1.6 พัฒนารอบการบริหารและระบบเพื่อให้รองรับสนับสนุนแผนการดำเนินงานที่วางไว้ 1.7 ระบุและสื่อสารลำดับความสำคัญอย่างชัดเจนพร้อมทั้งระบุหน้าที่ความรับผิดชอบและระยะเวลาในการดำเนินงาน 1.8 พัฒนาระบบประเมินผลโดยการปรึกษาหารือร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานตามความเหมาะสม	
1.16.086.2 บริหารและตรวจสอบนโยบายการดำเนินงาน	2.1 ดำเนินการและติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญที่ได้ตกลงกันไว้ 2.2 ติดตามตรวจสอบตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน 2.3 จัดทำรายงานความคืบหน้าและรายงานอื่น ๆ ตามความต้องการขององค์กร 2.4 จัดทำการประเมินถึงความจำเป็นหรือความต้องการใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพิ่มเติม และดำเนินการให้เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	
1.16.086.3 ดำเนินการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง	3.1 ทบทวนแผนนโยบายการดำเนินงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน 3.2 ติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงาน 3.3 ระบุปัญหาและทำการปรับเปลี่ยนแก้ไขตามความเหมาะสม 3.4 รวบรวมผลของการประเมินเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนและบริหารจัดการต่อไป	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

ทักษะการค้นคว้าวิจัยเพื่อจัดหาแหล่งข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลที่หลากหลายและมีประเด็นที่แตกต่างกันจากหลาย ๆ แหล่งข้อมูล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ความเข้าใจในหลักการวางแผนและเทคนิคการวางแผนที่สำคัญ รวมถึงโครงสร้างนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและขั้นตอนในการวางแผน
- ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรหรืออุตสาหกรรม
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร

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)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- 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

นโยบายการดำเนินงาน อาจเกี่ยวข้องกับ

- สภาพแวดล้อม
- สินค้าและบริการ
- การฝึกอบรม
- ความสัมพันธ์กันระหว่างแผนกในสถานที่ทำงาน
- การเงิน
- การจัดการสินทรัพย์

กลยุทธ์ อาจรวมถึง

- การพัฒนาของลูกค้า
- การขยายพื้นที่ทางภูมิศาสตร์

- การเติบโตขององค์กร
- การเติบโตของบริการ
- การลดหนี้
- การพัฒนารายได้

วัตถุประสงค์ของแผนงานที่ต้องการริเริ่ม อาจรวมถึง

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

วิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก อาจเกี่ยวข้องกับ

- ความสามารถในการผลิตและทรัพยากร เช่น
 - ☐ ทรัพยากรมนุษย์
 - ☐ ทรัพยากรทางการเงิน
 - ☐ กำลังการผลิตของเครื่องจักร/อุปกรณ์
 - ☐ ระดับความสามารถของพนักงาน
 - ☐ จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน
 - ☐ ความสามารถในการสื่อสาร
 - ☐ สถานที่ตั้ง/ตำแหน่ง
- แนวโน้มและการพัฒนาของตลาด เช่น
 - ☐ เศรษฐกิจ
 - ☐ ระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม
 - ☐ กิจกรรมของรัฐบาล
 - ☐ สังคมและวัฒนธรรม
 - ☐ ประชากรศาสตร์
 - ☐ เทคโนโลยี
 - ☐ เกี่ยวกับอุตสาหกรรม
- ข้อมูลตลาดเปรียบเทียบ เช่น
 - ☐ ข้อมูลการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice Information)
 - ☐ เกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้เปรียบเทียบ
 - ☐ ข้อมูลคู่แข่ง
- ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม เช่น
 - ☐ กฎหมาย
 - ☐ กฎระเบียบ
 - ☐ แนวทางการปฏิบัติ (Codes of Practice)
 - ☐ อิทธิพลและการคาดหวังทางวัฒนธรรม
 - ☐ ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การคุ้มครองเด็ก ปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจรวมถึง

- ลูกค้า

- พนักงาน
- เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- เจ้าของ
- ซัพพลายเออร์หรือผู้จัดจำหน่าย
- พันธมิตรทางธุรกิจ

การประเมินผล อาจรวมถึง

- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (Key Performance Indicators)
- การวิเคราะห์ความแตกต่าง (Gap Analysis) เช่น วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินงานขององค์กรเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานหรือเทียบกับผลการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice)
- ความคิดเห็นของลูกค้า
- รายงานการปฏิบัติงาน
- ความคิดเห็นของพนักงาน

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน อาจรวมถึง

- ยอดขาย
- ผลตอบแทนการลงทุน
- การบริการลูกค้า
- ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการชำระหนี้

การทบทวนแผนนโยบายการดำเนินงาน อาจเกี่ยวข้องกับ

- การพิจารณาทบทวนตรวจสอบรายไตรมาส
- รอบหรือวาระของการแผนธุรกิจ
- เหตุการณ์สำคัญ ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงของตลาด

ผลการดำเนินงาน อาจเกี่ยวข้องกับ

- ส่วนแบ่งการตลาด
- ยอดขาย
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- การรักษาพนักงานไว้ในองค์กร (การธำรงรักษาไว้ซึ่งพนักงานให้อยู่กับองค์กรไปนาน ๆ)

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

1.16.098
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

พัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน
3. ทบพวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการชี้แจงเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การประสานงานด้านกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การรักษาความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

พ็อดริว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)
พ็อดริวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.16.098.1 ชี้แจงเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	1.1 ระบุ พัฒนา และชี้แจงแผนและวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานให้แก่สมาชิกในทีมงาน 1.2 จับคู่ทักษะความสามารถของสมาชิกในทีมงานให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบรวมทั้งพัฒนาความรับผิดชอบตามสายงาน ให้สอดคล้องกับแนวทางขององค์กร 1.3 ชี้แจงถึงความต้องการเกี่ยวกับงานและหน้าที่ให้แก่สมาชิกในทีมงานทราบอย่างชัดเจน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1.16.098.2 ประสานงานด้านกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	2.1 พัฒนาแผนการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ 2.2 จัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้แน่ใจว่างานที่ทำบรรลุผลตามความต้องการ 2.3 ระบุและเปิดโอกาสการฝึกอบรมและการเรียนรู้เข้าไว้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน 2.4 ควบคุมการกำกับดูแลให้เกิดความชัดเจนและการรายงานความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์กร	
1.16.098.3 รักษาความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.1 เอาใจใส่และจัดการแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้นร่วมกับสมาชิกในทีมงาน 3.2 ขอความช่วยเหลือจากสมาชิกในทีมงานเมื่อเกิดอุปสรรคขัดขวางทำให้งานที่ได้รับมอบหมายไม่บรรลุผลสำเร็จ 3.3 ชี้แจงข้อกำหนดในการทำงานร่วมกันโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม 3.4 จัดการความขัดแย้งโดยใช้กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสม	
1.16.098.4 ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ	4.1 ให้ข้อเสนอแนะที่ชัดเจนและสร้างสรรค์แก่สมาชิกในทีมงานแต่ละคนเพื่อสนับสนุนการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ 4.2 ติดตามการทำงานของทีมงานและของสมาชิกในทีมงานเป็นรายบุคคลเพื่อให้แน่ใจว่าสมาชิกแต่ละคนสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ 4.3 ระบุโอกาสในการพัฒนาเป็นรายบุคคล 4.4 ควบคุมการกำกับดูแลให้เกิดความชัดเจนและการรายงานความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์กร	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการสร้างระบบและกระบวนการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน
- ความสามารถในการนำหลักการบริหารเวลาไปประยุกต์ใช้
- ความสามารถในการใช้เทคนิคการจัดการความขัดแย้ง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะความเป็นผู้นำแบบต่าง ๆ และลักษณะนิสัยของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการทำงานเป็นทีม รวมทั้ง ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ โครงสร้างของทีม ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในทีม และประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและทฤษฎีของแรงจูงใจ และการประยุกต์ใช้ในการทำงานที่บริบทแตกต่างกัน
- ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรและพลวัตกลุ่ม
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการทีมงาน รวมทั้ง โอกาสการจ้างงานที่เสมอภาคกัน ความแตกต่าง/ความหลากหลายของสมาชิกในทีม การต่อต้านการเลือกปฏิบัติและความไม่เป็นธรรม
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างระบบและกระบวนการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารเวลา
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการความขัดแย้ง
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดและกระบวนการการฝึกอบรมขององค์กร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- 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

แผนและวัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ เป้าหมายการขาย
- ☐ เป้าหมายการปฏิบัติงานสำหรับแต่ละโครงการ

- ☐ การเพิ่มผลผลิต
- ☐ เพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน
- ☐ เป้าหมายระยะสั้น เป้าหมายระยะกลาง และเป้าหมายระยะยาว

ทีมงาน อาจหมายถึง

- ☐ ทีมงานของแต่ละโครงการ
- ☐ ทีมถาวร
- ☐ ทีมชั่วคราว/ทีมคนงานที่ได้รับค่าตอบแทน
- ☐ ทีมอาสาสมัคร
- ☐ ทีมตามบทบาทหน้าที่ของงาน
- ☐ ทีมเพื่อนร่วมงาน
- ☐ ทีมผู้ได้บังคับบัญชา

แผนการทำงาน อาจครอบคลุมถึง

- ☐ แผนงานที่เป็นวาจา
- ☐ แผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- ☐ ลำดับความสำคัญของงานที่ทำประจำวัน
- ☐ ลำดับความสำคัญของงานที่ทำประจำสัปดาห์
- ☐ หน้าที่ และ/หรือ งานปกติ

เป้าหมายและวัตถุประสงค์ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ เป้าหมายการขาย
- ☐ กิจกรรมส่งเสริมการขาย

การฝึกอบรมและการเรียนรู้ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ การสอนงาน
- ☐ การใช้ระบบพี่เลี้ยงเพื่อให้คำแนะนำปรึกษา
- ☐ การฝึกอบรมหรือการฝึกปฏิบัติในงานอย่างมีโครงสร้าง
- ☐ การเรียนรู้ตามโอกาส
- ☐ การทำเป็นแบบอย่าง/การทำเลียนแบบ

ปัญหา อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ ความเข้าใจผิดหรือความสับสนในลำดับความสำคัญ
- ☐ ข้อจำกัดด้านทรัพยากร
- ☐ การขาดข้อมูล
- ☐ ความล่าช้าของผู้จัดจำหน่าย
- ☐ ความแตกต่างทางความคิดเห็น
- ☐ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- ☐ เหตุการณ์ที่เป็นอันตราย
- ☐ ข้อจำกัดด้านเวลา
- ☐ ผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้

การทำงานร่วมกัน โดยใช้หลักการมีส่วนร่วม อาจครอบคลุมถึง

- ☐ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ รวมทั้ง วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย
- ☐ การสื่อสาร
- ☐ การประสานความร่วมมือกัน
- ☐ การสร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจ

☐ ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีม

กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้ง อาจรวมถึงทักษะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ☐ ทักษะการแสดงออกอย่างเหมาะสม
- ☐ ทักษะการฟัง
- ☐ ทักษะการใช้วัจนภาษา
- ☐ ลักษณะภาษาที่ใช้
- ☐ ทักษะในการแก้ไขปัญหา
- ☐ ทักษะในการเจรจาต่อรอง
- ☐ ทักษะในการไกล่เกลี่ยประนีประนอม

คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ผลการดำเนินงาน
- มาตรฐานการบริการ
- ทักษะและความรู้
- ความคืบหน้า

โอกาสในการพัฒนาเป็นรายบุคคล อาจรวมถึง

- ☐ การฝึกอบรมและการพัฒนาวิชาชีพภายในองค์กร
- ☐ การฝึกอบรมและการพัฒนาวิชาชีพภายนอกองค์กร
- ☐ การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ที่รับผิดชอบ
- ☐ โอกาสในการปกครองตนเองหรือความรับผิดชอบที่สูงขึ้น
- ☐ การเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นทางการ
- ☐ การได้รับมอบหมายความรับผิดชอบในการวางแผนหรือกำหนดเป้าหมาย/วัตถุประสงค์

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน