



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ  
Occupational Standard and Professional Qualifications

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

N/A

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
3.01.004	สื่อสารทางโทรศัพท์
3.01.011	ปฏิบัติงานธุรการ
3.02.124	ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน
3.04.147	อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย
3.07.087	ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน
3.08.097	เตรียมและจัดการฝึกอบรม
3.09.103	จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า
3.10.112	สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
3.10.117	เขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ
3.16.076	จัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์
3.16.078	เก็บรักษาฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารและการนำมาใช้

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

N/A

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

N/A

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

**กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)**

N/A

**หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒिवิชาชีพนี้)**

- 3.01.004 สื่อสารทางโทรศัพท์
- 3.01.011 ปฏิบัติงานธุรการ
- 3.02.124 ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน
- 3.04.147 อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย
- 3.07.087 ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน
- 3.08.097 เตรียมและจัดการฝึกอบรม
- 3.09.103 จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า
- 3.10.112 สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.10.117 เขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ
- 3.16.076 จัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์
- 3.16.078 เก็บรักษาฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารและการนำมาใช้

**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	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
ยกระดับการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้มีคุณภาพ และยั่งยืนบนพื้นฐานอัตลักษณ์ และวิถีไทยโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	01	บริหารจัดการงานที่พักรท้องถิ่น	0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักรท้องถิ่น

**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
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	3.01.004	สื่อสารทางโทรศัพท์	3.01.0	ตอบรับสายที่โทรเข้ามา
				04.01	
		3.01.001	ปฏิบัติงานธุรการ	3.01.00	สามารถใช้โทรศัพท์โทรออก
				4.02	
		3.01.011	ปฏิบัติงานธุรการ	3.01.0	ดำเนินการด้านเอกสารสำนักงาน
				11.01	
				3.01.01	ร่างจดหมาย
		3.01.01	ปฏิบัติงานธุรการ	1.02	
				3.01.01	ดูแลระบบเอกสาร
		3.02.124	ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน	3.02.1	จัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน
				24.01	
				3.02.12	รับและจ่ายเงินในระหว่างรอบการขาย
		3.02.12	ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน	4.02	
				3.02.12	กระหนดยอดรายการทางการเงินเมื่อปิดการขาย
		3.02.12	ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน	4.03	
				3.04.147	อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย
		3.04.147	อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย	3.04.1	จัดให้มีจุดประสานงานสิ่งของสูญหาย
				47.01	
				3.04.14	บริหารจัดการสิ่งของสูญหาย
				7.02	
3.04.14	อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย	3.04.14	บริหารจัดการคำร้องเกี่ยวกับสิ่งของที่สูญหาย		
		7.03			
3.04.14	อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย	3.04.14	บริหารจัดการสิ่งของสูญหายที่ไม่มีผู้แจ้งความจำเป็นเจ้าของ		
		7.04			
3.07.087	ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน	3.07.0	ติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางการเงิน		
		87.01			
3.07.087	ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน	3.07.08	จัดทำรายงานทางการเงิน		
		7.02			
3.08.097	เตรียมและจัดการฝึกอบรม	3.08.0	กำหนดความต้องการของการฝึกอบรม		
		97.01			
		3.08.09	เตรียมแผนการฝึกอบรม		
3.08.097	เตรียมและจัดการฝึกอบรม	7.02			
		3.08.09	จัดฝึกอบรม		
3.08.097	เตรียมและจัดการฝึกอบรม	7.03			
		3.09.103	จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า		
3.09.103	จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า	3.09.1	ระบุความจำเป็นในการบริหารสินค้าคงคลัง		
		03.01			

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	3.09.103	จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า	3.09.103.01	พัฒนาและนำระบบการจัดซื้อเข้ามาใช้งาน
				3.09.103.02	ดำเนินการรับสินค้า
				3.09.103.03	พัฒนาและดำเนินการระบบการจัดเก็บสินค้า
				3.09.103.04	ดำเนินการเบิกจ่ายสินค้า
				3.09.103.05	ดำเนินการระบบการบริหารสินค้าคงคลัง
				3.09.103.06	
		3.10.112	สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.10.112.01	รับมือกับการสอบถามข้อมูลทั่วไปทางโทรศัพท์
				3.10.112.02	ตอบคำถามหรือความต้องการของลูกค้า
				3.10.112.03	โทรศัพท์ส่งสินค้า
				3.10.112.04	รับมือข้อร้องเรียนจากลูกค้า
		3.10.117	เขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ	3.10.117.01	สามารถจับบันทึกข้อความที่ได้ฟังมา
				3.10.117.02	เขียนข้อความสั่งการสั้น ๆ
				3.10.117.03	เขียนข้อความสั้นเพื่อแสดงความขอบคุณ การขอโทษ และอธิบายเหตุผล
		3.16.076	จัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์	3.16.076.01	กำหนดการนำเสนอและรูปแบบของเอกสาร
				3.16.076.02	จัดทำเอกสาร
				3.16.076.03	พิมพ์และนำส่งเอกสาร
		3.16.078	เก็บรักษาฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารและการนำมาใช้	3.16.078.01	ดูแลระบบสารสนเทศ
				3.16.078.02	ตั้งไฟล์เพื่อตอบสนองต่อการร้องขอข้อมูล
				3.16.078.03	ดูแลรักษาการบันทึกและระบบการจัดเก็บข้อมูล

**คำอธิบาย**

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.01.004
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สื่อสารทางโทรศัพท์
3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารทางโทรศัพท์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตอบรับสายที่โทรเข้ามา และสามารถใช้โทรศัพท์โทรออกได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 5121(ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคิว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคิวขนมปังอบ
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
- 3414(ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.004.01 ตอบรับสายที่โทรเข้ามา	1.1 รับโทรศัพท์ทันเวลาพูดจาชัดเจนและสุภาพตามมาตรฐานขององค์กร 1.2 เสนอความช่วยเหลืออย่างเป็นมิตรต่อผู้โทรเข้ามาและสามารถบอกจุดประสงค์ของการโทรได้ 1.3 ทบทวนข้อมูลให้กับผู้โทรเข้ามาเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน 1.4 ตอบคำถามของสายที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วเพื่อที่จะโอนสายไปยังแผนกหรือบุคคลอื่นที่เหมาะสม 1.5 บันทึกความต้องการและข้อมูลของผู้โทรเข้ามาเพื่อส่งต่อไปยังแผนกหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามเรื่องในกรณีจำเป็น 1.6 ส่งต่อข้อมูลหรือข้อความที่ได้รับให้แก่บุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อได้อย่างถูกต้องภายในเวลาที่เหมาะสม 1.7 รายงานสายที่โทรมาข่มขู่หรือมีพิรุณที่แกผู้บังคับบัญชาตามกระบวนการขององค์กร 1.8 ใช้ภาษาลักษณะการพูดและความดังของเสียงอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมชาติ	
3.01.004.02 สามารถใช้โทรศัพท์โทรออก	2.1 ค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ที่จะโทรได้อย่างถูกต้อง 2.2 บอกจุดประสงค์ของการโทรได้อย่างชัดเจนก่อนที่จะโทรออก 2.3 สามารถใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับโทรศัพท์ได้อย่างถูกต้อง 2.4 สื่อสารชัดเจน ชื่อองค์กรและเหตุผลในการโทรได้อย่างชัดเจน 2.5 สุภาพและอ่อนน้อมตลอดเวลา 2.6 จัดทำเอกสารเกี่ยวกับการโทรศัพท์ตามระเบียบขององค์กรเมื่อมีการร้องขอ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้งานโทรศัพท์ตามระบบและเทคนิคต่าง ๆ อย่างถูกต้อง
- ทักษะในการฟัง การพูด และการตั้งคำถาม เพื่อสื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจนและกระชับ
- ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการสื่อสารกับบุคคลจากหลากหลายวัฒนธรรมและเชื้อชาติ
- ความสามารถในการอ่านและทักษะในการเขียนเพื่อบันทึกข้อความ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางโทรศัพท์และการบันทึกและส่งต่อข้อความ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการใช้งานโทรศัพท์ตามระบบและเทคนิคต่าง ๆ อย่างถูกต้อง
- แสดงความสามารถในการฟัง การพูด การตั้งคำถาม โดยจะต้องสามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจนและกระชับ และจับใจความสาระของผู้โทรเข้าได้
- แสดงความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลจากหลากหลายวัฒนธรรมและเชื้อชาติ
- แสดงความสามารถในการจดบันทึกข้อความ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางโทรศัพท์และการบันทึกและส่งต่อข้อความ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ความสุภาพตามมาตรฐานองค์กรหมายถึง
  - การใช้ภาษาที่สุภาพ
  - ความกระตือรือร้น
  - ความเป็นมิตร
  - ความตั้งใจช่วยเหลือ
  - การกล่าวทักทาย
  - การรับสายภายใน 3 ครั้ง
  - สามารถเรียกชื่อผู้โทรเข้ามาได้
  - เสนอความช่วยเหลือหากบุคคลที่ผู้โทรเข้ามาต้องการพูดสายด้วยไม่สะดวกรับสาย
- สายที่โทรมาข่มขู่หรือมีพิรุณ จะรวมไปถึง
  - การข่มขู่วางระเบิด
  - การใช้น้ำเสียงรุนแรงในการพูด
- ภาษาลักษณะการพูด และความดังของเสียงให้เป็นไปในทางเป็นมิตรและเข้าใจง่าย
- การใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับโทรศัพท์ เกี่ยวข้องกับ
  - เสียงเรียกเข้า
  - การสั้นของโทรศัพท์
  - แสงไฟกระพริบ
  - การใช้ปุ่มลำโพง หรือหูฟัง
  - การพักสาย
  - การโอนสาย
  - การใช้ระบบภายในพ่วงสายอื่นเข้ามาเพิ่มในการสนทนา

## 16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)



N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.01.011
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานธุรการ
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานธุรการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านเอกสารสำนักงาน การร่างจดหมาย และการดูแลระบบเอกสาร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคั่ว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคั่วขนมปังอบ
- 1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.011.01 ดำเนินการด้านเอกสารสำนักงาน	1.1 จัดทำเอกสารด้วยอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสมตามขั้นตอนขององค์กรและภายในระยะเวลาที่กำหนด 1.2 ระบุและแก้ไขและ/หรือรายงานความผิดปกติทันทีตามกระบวนการขององค์กร 1.3 ใช้อุปกรณ์สำนักงานในการจัดทำเอกสาร	
3.01.011.02 ร่างจดหมาย	2.1 เขียนข้อความด้วยภาษาที่ถูกต้องชัดเจน 2.2 ตรวจสอบว่าข้อความไม่มีความผิดพลาดด้านคำสะกดผิดคำเชื่อมประโยค หรือผิดหลักไวยากรณ์ 2.3 ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งข้อมูลออก	

สมรรถนย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.011.03 คู่มือระบบเอกสาร	3.1 จัดเก็บเอกสารตามระเบียบองค์กร 3.2 แก้ไขหรือปรับปรุงระบบเอกสาร/งานสารบรรณตามระเบียบองค์กร	

**12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)**

N/A

**13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)**

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความละเอียดรอบคอบ
- ทักษะการใช้ภาษาเขียนในการสื่อสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ และการจัดทำเอกสารต่าง ๆ

**14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)**

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการร่างจดหมายโต้ตอบ จัดทำเอกสารในหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย และจัดเก็บเอกสารได้อย่างถูกต้อง

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ และการจัดทำเอกสารต่าง ๆ เช่น รูปแบบของจดหมายที่ใช้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

**15. ขอบเขต (Range Statement)**

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- เอกสาร หมายถึง
  - อีเมล (จดหมายที่ส่ง จดหมายที่ได้รับ จดหมายจากลูกค้าที่เข้าพัก จดหมายจากผู้ส่งสาร)
  - ไฟล์ (บันทึกข้อมูลลูกค้า จดหมาย บันทึกทางบัญชี ใบเสร็จ ใบรายการสินค้า ใบสั่งซื้อสินค้า)
  - จดหมาย (แฟกซ์ บันทึก memo และรายงาน)
  - รายการอาหาร
- จัดทำ หมายถึง
  - การตรวจทาน
  - การเขียนเล่ม

- การถ่ายเอกสาร
- การส่งจดหมาย
- การส่งอีเมล
- การจัดเก็บเอกสารเข้าหวมตหมู่
- อุปกรณ์ในสำนักงาน หมายถึง
- เครื่องถ่ายเอกสาร
- เครื่องโทรสาร
- คอมพิวเตอร์
- เครื่องพิมพ์เอกสาร
- เครื่องสแกน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.02.124
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ตำแหน่งงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน การรับและจ่ายเงินในระหว่างรอบการขาย และการกระทบยอดรายการทางการเงินเมื่อปิดการขาย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัฏตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคั่ว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคั่วขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.02.124.01 จัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน	1.1 จัดเตรียมอุปกรณ์ขายหน้าร้าน (POS) 1.2 เปิดระบบขายหน้าร้าน (POS) 1.3 พิจารณาจำนวนเงินทอนให้มีใช้อย่างเพียงพอ 1.4 เบิกเงินสดที่จำเป็นสำหรับอุปกรณ์ขายหน้าร้าน 1.5 ดูแลรักษาบริเวณที่ขายสินค้าให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	
3.02.124.02 รับและจ่ายเงินในระหว่างรอบการขาย	2.1 คำนวณจำนวนเงินที่ขายและตรวจสอบให้ถูกต้อง 2.2 รับชำระเป็นเงินสดและออกใบเสร็จรับเงิน 2.3 รับชำระไม่เป็นเงินสดและออกใบเสร็จรับเงิน 2.4 ดำเนินกระบวนการคืนเงิน (ถ้ามี) 2.5 ทอนเงิน 2.6 จัดทำเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าเพื่อกรบันทึกการขาย 2.7 จ่ายชำระเงินตามที่ได้รับกรร้องขอ 2.8 จ่ายชำระค่าสินค้าขององค์กร (ตามนโยบายขององค์กร) 2.9 ให้บริการการขายอย่างมีประสิทธิภาพ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.02.124.03 กระทบยอดรายการทางการเงินเมื่อปิดการขาย	3.1 ปิดการขายในระบบ 3.2 ปิดร้าน 3.3 เรียกรายงานการขายจากระบบ 3.4 ตรวจสอบเงินสดคงเหลือในเครื่อง 3.5 คำนวณจำนวนเงินที่ไม่ได้รับชำระเป็นเงินสดในรอบการขาย 3.6 ตรวจสอบรายงานการขายกับจำนวนเงินที่รับชำระรวม 3.7 ตรวจสอบและแก้ไขผลต่างของตัวเงิน (ถ้ามี) 3.8 จัดทำเอกสารการปิดรอบการขาย 3.9 ส่งมอบเอกสารการขายและเงินสดที่รับชำระให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะทางคณิตศาสตร์เบื้องต้น คณิตเลขได้ถูกต้องและรวดเร็ว
- ทักษะการนับเงิน ทอนเงิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรักษาและการบริหารจัดการเงินสดย่อย
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าและความเร็วของการให้บริการ
- ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการรับจ่ายชำระที่ไม่เป็นเงินสดตามนโยบายขององค์กร
- ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเก็บรักษาเอกสารสำคัญ
- ความรู้เกี่ยวกับการกระทบยอดรายการค้าและเงินสด
- หลักการควบคุมภายในเกี่ยวกับการรักษาเงินสดย่อย
- ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย ค่าปรับที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้อการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้อการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถดำเนินการเปิดใช้งานและปิดการใช้งานระบบการขายของเครื่อง POS (Point of Sale)
- สามารถประมวลผลรายการค้าในระหว่างวัน ตั้งแต่ การรับชำระด้วยเงินสด การรับชำระเงินด้วยวิธีการอื่นๆ การทอนเงิน การขอคืนเงิน (Refund) การจ่ายชำระในนามขององค์กร
- สามารถดูแลรักษาเงินสดในเครื่อง POS ได้อย่างปลอดภัย รวมถึงความปลอดภัยในระหว่างการขนส่งเงินสดไปยังสถานที่ที่กำหนด
- สามารถจัดทำเอกสาร/รายการทางการเงินที่กำหนด และกระทบยอดรายการค้ากับเงินสดคงเหลือ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- สามารถประยุกต์ใช้ข้อกำหนดขององค์กรเกี่ยวกับการรักษาและการบริหารจัดการเงินสด

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัฏดาคร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานโดยใช้ใบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทดสอบโดยให้แสดงบทบาทสมมติ
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำแผ่นงาน(Worksheet) วิเคราะห์ข้อมูล
- จัดทำรายงานสรุป

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การจัดเตรียมอุปกรณ์ขายหน้าร้าน เริ่มตั้งแต่
  - การเปิดใช้งานเครื่อง
  - การป้อนข้อมูลวันที่
  - การใส่ข้อมูลราคาสินค้า
  - การใส่ข้อมูลส่วนลด/การส่งเสริมการขายที่มี
- การเปิดระบบ หมายถึง
  - การบันทึกรหัสพนักงานขาย
  - การตรวจสอบความพร้อมทำงานของเครื่อง
- การมีเงินทอนใช้อย่างเพียงพอ หมายถึง
  - การจัดทำเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
  - การขอรับเงินทอนทั้งที่เป็นเหรียญและธนบัตรราคาต่างๆ
  - การเก็บรักษาเงินทอน
- เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้า อาจจะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร อย่างไรก็ตาม อาจหมายรวมถึง
  - รายงานสรุปการขายประจำวัน
  - ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีอย่างย่อที่ทำรายการในแต่ละวัน
  - รายงานการรับ/ส่งเงิน
  - เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการคืนเงินให้แก่ลูกค้า
  - เอกสารหลักฐานการรับชำระเงินที่ไม่เป็นเงินสด
- ในกรณีที่ยอมรับชำระด้วยเงินสดต่างประเทศ การคำนวณจำนวนเงินที่นำมาจ่ายชำระจะต้องคำนึงการเลือกใช้อัตราแลกเปลี่ยนที่ถูกต้อง

การคำนวณจำนวนเงินบาทที่แลกเปลี่ยนได้ และค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง

- เอกสารหลักฐานยืนยันการขาย อาจหมายถึง
- ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีอย่างย่อ
- ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบ
- ข้อกำหนดทางภาษีอากรเกี่ยวกับใบเสร็จรับเงินที่ออก
- รูปแบบการรับชำระเงินที่ไม่เป็นเงินสดมักจะแตกต่างกันไปตามนโยบายของแต่ละองค์กร อย่างไรก็ตาม อาจหมายรวมถึง การจ่ายชำระด้วย
- บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต
- เช็คธนาคาร
- เช็คส่วนบุคคล
- เช็คเดินทาง (Travelers Checks)
- บัตร EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point of Sale)
- คู่มือเงินสด/บัตรของขวัญขององค์กร
- เงินตราต่างประเทศ
- การหักบัญชีระหว่างบริษัท
- การคืนเงินควรดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร ซึ่งควรจะต้องบันทึกเหตุผลของการคืนเงิน

และดำเนินการระบวนการให้เชื่อมั่นได้ว่าการคืนเงินเป็นไปตามนโยบายขององค์กร

- การนำเงินสดจากเครื่อง POS ไปใช้จ่ายชำระค่าสินค้าและบริการต้องดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
- ซึ่งบางองค์กรอาจจะยอมให้นำเงินสดไปจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการได้ หรือบางองค์กรอาจจะไม่อนุญาตให้ดำเนินการดังกล่าวได้ ในกรณีที่ต้องครอนุญาตให้ดำเนินการได้
- ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง อาจหมายรวมถึง
- การตรวจสอบเอกสารหลักฐานการขอรับชำระเงิน
  - การยืนยันความถูกต้อง
  - ตรวจสอบใบเสร็จรับเงิน
  - การส่งมอบเอกสารหลักฐานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - การตรวจสอบเพื่อหาสาเหตุของผลต่างระหว่างเงินสด การรับชำระรูปแบบอื่นและรายการสรุปการขายประจำวัน อาจดำเนินการได้โดย
  - นับเงินซ้ำอีกครั้ง
  - คำนวณจำนวนที่ได้รับชำระที่ไม่เป็นเงินสด
  - ตรวจสอบรายละเอียดของสรุปการขาย
  - ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการจ่ายเงิน

#### 16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

#### 17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

#### 18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน



1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.04.147
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อำนวยการความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.147.01 จัดให้มีจุดประสานงานสิ่งของสูญหาย	1.1 กำหนดพื้นที่/บริเวณที่จำเป็นจะต้องมีจุดประสานงานสิ่งของสูญหาย 1.2 ระบุจุด/พื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับเป็นที่ตั้งจุดประสานงานสิ่งของสูญหาย 1.3 จัดทำนโยบายและแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับสิ่งของสูญหายภายในองค์กร 1.4 ระบุข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการจัดให้มีจุดประสานงานสิ่งของสูญหาย 1.5 สื่อสารที่ตั้งและหน้าที่ของจุดประสานงานสิ่งของสูญหายให้แก่แขกและพนักงานทราบ 1.6 จัดทำทะเบียนสิ่งของสูญหาย	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.147.02 บริหารจัดการสิ่งของสูญหาย	2.1 ตรวจสอบสิ่งของในด้านความปลอดภัย ข้อควรระวังด้านกฎหมาย และดำเนินกิจกรรมที่เหมาะสม 2.2 บันทึกรายการสิ่งของที่พบ 2.3 บันทึกรายการสิ่งของที่ได้รับแจ้งว่าสูญหาย 2.4 ติดป้ายบอกข้อมูลสินทรัพย์ที่พบ 2.5 จัดเก็บสินทรัพย์ที่พบอย่างเหมาะสม 2.6 แจ้งเจ้าของสินทรัพย์ในกรณีที่ทราบตัวเจ้าของ 2.7 แจ้งพนักงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการส่งคืนสิ่งของให้แก่เจ้าของสินทรัพย์	
3.04.147.03 บริหารจัดการคำร้องเกี่ยวกับสิ่งของที่สูญหาย	3.1 ให้ความช่วยเหลือเพื่อระบุสิ่งของที่สูญหาย 3.2 ตรวจสอบความเป็นเจ้าของของสิ่งของที่ขอรับคืน 3.3 ขอรับบัตรประจำตัวของเจ้าของสินทรัพย์ 3.4 บันทึกรายการในทะเบียนสิ่งของสูญหายให้สมบูรณ์ 3.5 ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้แจ้งสิ่งของสูญหายในกรณีที่เป็นการแจ้งจากต่างประเทศหรือสถานที่ห่างไกล	
3.04.147.04 บริหารจัดการสิ่งของสูญหายที่ไม่มีผู้แจ้งความจำเป็นเจ้าของ	4.1 ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร 4.2 ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านกฎหมาย 4.3 ขนย้ายสิ่งของที่ไม่มีผู้แจ้งความจำเป็นเจ้าของออกจากที่จัดเก็บ กำจัดสิ่งของและบันทึกรายการในทะเบียน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- (ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.07.087
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางการเงิน และการจัดทำรายงานทางการเงิน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคิว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคิวขนมปังอบ
- 1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
- 3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.07.087.01 ติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางการเงิน	<p>1.1 ตรวจสอบรายการทางการเงินค่าได้ถูกดำเนินการตามข้อกำหนดที่ตกลงกัน</p> <p>1.2 กระทบยอดรายการให้ถูกต้อง</p> <p>1.3 ตรวจสอบยอดคงเหลือที่จัดทำโดยหน่วยงานอื่นว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่ตกลงกัน</p> <p>1.4 ใช้และควบคุมระบบงานทางการเงินตามนโยบายขององค์กร</p> <p>1.5 ติดตามดูแลระบบงานทางการเงินและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง</p> <p>1.6 ระบุและแก้ไขผลต่างหรือข้อผิดพลาดตามอำนาจที่ได้รับมอบหมายภายใต้คำปรึกษาของบุคคลที่เหมาะสม</p>	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.07.087.02 จัดทำรายงานทางการเงิน	2.1 จัดทำรายงานทางการเงินหรือสถิติข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด 2.2 ส่งมอบรายงานหรือข้อมูลสถิติให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องตามเวลาที่กำหนด	

**12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)**

N/A

**13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)**

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการระบุข้อผิดพลาดทางบัญชี และตอบสนองข้อผิดพลาดที่แตกต่างกัน
- ทักษะในการระบุความต้องการทางบัญชี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับหลักการบัญชีเบื้องต้น และการทำบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง

**14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)**

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดทำรายงานทางการเงินที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- รายงานทางการเงินที่จัดทำมีความถูกต้อง เป็นไประเบียบ วิธีการ ข้อกำหนดขององค์กร

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

**15. ขอบเขต (Range Statement)**

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- รายการทางบัญชีอาจรวมถึง
  - การจัดซื้อสินทรัพย์ถาวร
  - การขายสินทรัพย์ถาวร
  - แก้ไขข้อผิดพลาดการลงระบบ

- การตัดหนี้สูญ
- ค่าใช้จ่ายและดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น
- ดอกเบี้ยค้างรับ
- รายการใหม่ทางธุรกิจ
- ถอนหุ้น/สินทรัพย์โดยเจ้าของ
- การทำรายการที่ไม่ใช่เงินสด เช่น การตัดค่าเสื่อม รายการขาดทุน เป็นต้น
- การใช้สกุลเงินต่างประเทศ
- รายงานการให้ทรัพยากร/งบประมาณของหน่วยงาน
- ตรวจสอบยอดคงเหลืออาจรวมถึง
- ตรวจสอบความถูกต้องของยอดคงเหลือจากบัญชีลูกหนี้
- ตรวจสอบความถูกต้องของยอดคงเหลือจากบัญชีเจ้าหนี้
- การตรวจสอบบัญชีทั้งหมดจากตารางของลูกหนี้เท่ากับยอดเงินคงเหลือ
- การตรวจสอบบัญชีทั้งหมดจากตารางเจ้าหนี้
- การตรวจสอบยอดคงเหลือของทรัพยากรที่หน่วยงานดูแลรับผิดชอบ
- ระบบงานทางการเงิน เกี่ยวข้องกับ
- การรายงานยอดขายและผลตอบแทน
- การซื้อสินค้า วัตถุดิบ วัสดุและของใช้สิ้นเปลือง
- การบริหารเงินสดในมือ เงินสดย่อย
- การจัดหาสินทรัพย์ถาวร
- การควบคุมสินค้าคงคลัง
- การควบคุมลูกหนี้
- การควบคุมเจ้าหนี้
- การทำธุรกรรมกับธนาคาร
- ความแตกต่างหรือข้อผิดพลาด อาจเกี่ยวข้องกับ
- ข้อผิดพลาดในการป้อนข้อมูล
- ยอดขายที่มีความผิดพลาดไม่ตรงกับรายงานรายได้จากระบบงานที่เกี่ยวข้อง
- ยอดซื้อที่มีความผิดพลาดไม่ตรงกับใบแจ้งหนี้ที่เพิ่มขึ้น
- สินค้าที่ไม่มาส่ง แต่คิดค่าบริการ
- ข้อผิดพลาดในการลงระบบ รวมไปถึง
- ลงระบบด้วยจำนวนเงินที่ไม่ถูกต้อง
- ความถนัดในการลงระบบที่แตกต่างกัน
- ลงระบบในคอลัมน์ที่ไม่ถูกต้อง
- การลงระบบซ้ำ หรือลงระบบมากกว่าหนึ่งครั้ง
- บุคคลที่เกี่ยวข้องทางการบัญชีอาจรวมถึง
- ผู้บังคับบัญชา
- บุคลากรของธนาคาร
- แผนกบุคคลและบุคคลที่ได้รับการอนุญาตขององค์กร
- สายงานการบริหารจัดการ
- บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการออกกฎระเบียบข้อบังคับ
- รายงานสถิติทางการเงินอาจเกี่ยวข้องกับ
- การทำธุรกรรมทางการเงินรายวัน รายสัปดาห์และรายงานรายเดือน
- การยกเลิกที่เกี่ยวข้องทางการเงิน
- การเข้าพัก
- ยอดขาย
- รายได้ค่าคอมมิชชั่น
- ผลตอบแทนการขาย

- กิจกรรมของบัญชีในด้านการขาย
- กิจกรรมที่ใช้สกุลเงินตราต่างประเทศ
- ทุกประเภทของการชำระเงิน
- ระยะเวลาที่กำหนด อาจเกี่ยวข้องกับ
- ระยะเวลาภายในที่ตกลงกัน
- รายเดือน
- ทุก ๆ ช่วงปลายเดือน
- กำหนดเวลาโดยองค์กร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.08.097
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เตรียมและจัดการฝึกอบรม
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการเตรียมและจัดการฝึกอบรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบความต้องการฝึกอบรม การเตรียมแผนการฝึกอบรม และการจัดฝึกอบรม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคครัว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคครัวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.08.097.01 กำหนดความต้องการของการฝึกอบรม	1.1 ระบุสมรรถนะปัจจุบันของผู้เรียน 1.2 ระบุสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เรียน 1.3 ระบุช่องว่างสำหรับการฝึกอบรม (Training Gap) สำหรับผู้เรียน 1.4 ตรวจสอบรายละเอียดการฝึกอบรมที่ระบุกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 1.5 กำหนดทรัพยากรที่มีอยู่สำหรับการฝึกอบรม 1.6 นำเสนอข้อเสนอแนะในปัจจุบันสำหรับการฝึกอบรม	
3.08.097.02 เตรียมแผนการฝึกอบรม	2.1 พัฒนาหัวข้อ/หลักสูตรสำหรับการฝึกอบรมที่ได้รับอนุมัติ 2.2 พัฒนาเนื้อหาการฝึกอบรม 2.3 พัฒนาสื่อการสอนที่จำเป็น 2.4 พัฒนาการฝึกอบรมสำหรับแต่ละชั้นเรียน 2.5 บริหารจัดการความต้องการฝึกอบรม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.08.097.03 จัดฝึกอบรม	3.1 ยืนยันการเข้าร่วมของผู้เรียน ณ สถานที่จัดฝึกอบรม 3.2 จัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรม 3.3 แนะนำหัวข้อการฝึกอบรมแก่ผู้เรียน 3.4 อธิบายการฝึกอบรมและกิจกรรมในการประเมินผลที่เกี่ยวข้อง ในการฝึกอบรม 3.5 ให้การอบรมหัวข้อนั้น ๆ 3.6 เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะ 3.7 ให้ข้อเสนอแนะสำหรับผู้เรียน 3.8 ตรวจสอบความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องของผู้เรียนในระหว่าง การอบรมและการทำกิจกรรม	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการฝึกอบรมอาชีพศึกษา
- ทักษะและความสามารถในการใช้งานวิจัยที่เหมาะสม การวางแผนการประสานงาน การเจรจาต่อรองและเทคนิคการนำเสนอก่อนที่จะมีการฝึกอบรม
- ทักษะและความสามารถในการใช้งานระหว่างบุคคล การสื่อสารและความเป็นผู้นำเทคนิคที่เหมาะสมในระหว่างการฝึก
- ทักษะและความสามารถในการระบุความแตกต่างของแต่ละกลุ่มของผู้เรียน
- ทักษะความสามารถในการวางแผนการฝึกอบรมรวมทั้งการพัฒนาเครื่องมือในการฝึกอบรมวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้สนับสนุนการฝึกอบรม
- ทักษะและความสามารถที่ชาญฉลาดในการจัดฝึกอบรม เทคนิคสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในสภาพแวดล้อมและในสถานที่ที่แตกต่างกัน
- ทักษะและความสามารถในการพัฒนาแผนการฝึกอบรม
- ทักษะและความสามารถในการบันทึกขั้นตอนการประเมินและการสนับสนุนที่จำเป็นต่อฝึกอบรม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรในเรื่องการจัดหาสถานที่จัดฝึกอบรมและการประเมินผลหลังการฝึกอบรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)



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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ดำเนินการฝึกอบรมที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ ในเวลาที่กำหนด
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการฝึกอบรมโดยมีค่าไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่องค์กรกำหนด

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความสามารถในการใช้งานวิจัยที่เหมาะสม การวางแผนการประสานงาน การเจรจาต่อรองและเทคนิคการนำเสนอก่อนที่จะมีการฝึกอบรม
- แสดงความสามารถในการใช้งานระหว่างบุคคล การสื่อสารและความเป็นผู้นำเทคนิคที่เหมาะสมในระหว่างการฝึก
- แสดงความสามารถในการระบุความแตกต่างของแต่ละกลุ่มของผู้เรียน
- แสดงความสามารถในการวางแผนการฝึกอบรมรวมทั้งการพัฒนาเครื่องมือในการฝึกอบรมวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้สนับสนุนการฝึกอบรม
- แสดงความสามารถที่ใช้กลยุทธ์ในการจัดฝึกอบรม เทคนิคสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในสภาพแวดล้อมและในสถานที่ที่แตกต่างกัน
- แสดงความสามารถในการพัฒนาแผนการฝึกอบรม

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ระบุสมรรถนะในปัจจุบันอาจจะเกี่ยวข้องกับ
  - การสังเกตการปฏิบัติ
  - การทบทวนการดำเนินการ
  - การบริหารการประเมินตนเองและการวิเคราะห์รูปแบบให้กับแรงงาน
  - ตรวจสอบข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่มีอยู่ในระบบฐานข้อมูล
  - การตรวจสอบจากแบบฟอร์มใบสมัคร
  - หาข้อมูลจากผู้บริหารผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
  - ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการตอบรับจากลูกค้า
  - การตรวจสอบคุณสมบัติของใบรับรองและใบอนุญาต
  - การระบุความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละคน
  - การประเมินระดับของความรู้ของกลุ่มเป้าหมาย
  - ระบุความแตกต่างของศักยภาพในแต่ละคนที่จะเข้าฝึกอบรม เช่น
    - เพศอายุ
    - ระดับของแรงจูงใจ
    - ระดับของความรู้และการคิดคำนวณหรือปัญหาภาษา

- ภาวะผูกพันจากการทำงานที่อาจจะกระทบกับความพร้อมสำหรับการฝึกอบรม
  - ความเชื่อมั่นในตัวเอง
  - ระดับของความยาก-ง่ายของการฝึกอบรมที่จะประสบความสำเร็จ
  - ประสบการณ์/ระยะเวลาในการทำงาน
  - ความพิการทางร่างกายหรือจิตใจ
  - ปัญหาทางวัฒนธรรม
  - วุฒิการศึกษา
- ระบุสมรรถนะที่จำเป็นอาจรวมถึง
    - ตรวจสอบโปรแกรมการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง
    - ตรวจสอบแผนธุรกิจ
    - การทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้องและวิธีการ
    - การตรวจสอบวิเคราะห์งานและหน้าที่ที่คล้ายกัน
    - อธิบายมาตรฐานการปฏิบัติงาน
    - การระบุเกณฑ์สินค้าและบริการ
    - อธิบายบริบทของสถานประกอบการภายใต้เงื่อนไขที่มี
  - ช่องว่างสำหรับการฝึกอบรม (Training Gap) อาจรวมถึง
    - ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน/ผู้เรียน และผลการดำเนินงานจริงที่เกิดขึ้น
    - การยืนยันช่องว่างสำหรับการฝึกอบรมกับพนักงาน/ผู้เรียน
  - บุคลากรที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง
    - หัวหน้างาน ผู้จัดการและเจ้าของ
    - บุคลากรในอุตสาหกรรม
    - ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ
    - สำนักงานใหญ่
    - ผู้แทนสหภาพ
    - แผนกทรัพยากรบุคคล
    - พนักงาน/ผู้เรียน
    - การฝึกอบรมและการประเมิน
    - ที่ปรึกษาภายนอก
  - การสนับสนุนสำหรับการให้การฝึกอบรม อาจรวมถึง
    - ระยะเวลา
    - ทรัพยากรทางกายภาพ
    - ทรัพยากรมนุษย์
    - ทรัพยากรทางการเงิน
    - สถานที่ฝึกอบรม
    - ทรัพยากรการฝึกอบรมและวัสดุ
    - การสนับสนุนการจัดการที่ริเริ่มใหม่
  - คำแนะนำในปัจจุบัน อาจรวมถึง
    - ให้นำเสนอด้วยวาจา หรือเป็นลายลักษณ์อักษร
    - อธิบายความจำเป็นในการฝึกอบรม
    - ค่าใช้จ่ายในที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม และค่าใช้จ่ายในกรณีล้มเหลว
    - อธิบายถึงผลประโยชน์ที่จะได้จากการดำเนินการฝึกอบรม
    - การระบุวิธีการประเมิน และการนำไปใช้
    - ปริมาณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรม
    - ขออนุมัติและการสนับสนุนจากผู้บริหารและอื่นๆ
  - การพัฒนาโครงสร้างการฝึกอบรม อาจรวมถึง

- การยืนยันเนื้อหาหรือหัวข้อทั่วไปที่จำเป็นต้องบรรจุไว้ในการฝึกอบรม ตลอดจนรูปแบบการฝึกอบรม เช่น อบรมกลุ่ม/อบรมเดี่ยว มุ่งเน้นทฤษฎีหรือการสาธิตหรือทั้งสองอย่าง
- ตั้งเนื้อหาการฝึกอบรมและเรียงลำดับหัวข้อการฝึกอบรม
- การจัดสรรกรอบเวลาสำหรับเนื้อหาและหัวข้อการฝึกอบรม
- กล่าวถึงวัตถุประสงค์และผลการฝึกอบรมของแต่ละบุคคล
- หาข้อมูล หัวข้อ เนื้อหาการฝึกอบรม จากสถานที่ทำงานและผู้เชี่ยวชาญ
- ได้รับอนุมัติจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอการฝึกอบรม
- เสนอขอทรัพยากรสนับสนุนการฝึกอบรม
- พัฒนาเนื้อหาการฝึกอบรมอาจรวมถึง
- ความถูกต้องของเนื้อหา
- ความครอบคลุมของเนื้อหา
- ความสอดคล้องด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่นำเสนอ
- การตรวจสอบลำดับของเนื้อหาที่นำเสนอ
- ปฏิบัติตามเอกสารหลักสูตรการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐาน
- ระบุหัวข้อและหัวข้อย่อยสำหรับการฝึกอบรม
- การระบุแหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการฝึกอบรม
- การระบุทัศนคติ ทักษะและความรู้สำหรับเนื้อหาที่นำเสนอ
- การระบุความต้องการ รายละเอียด และบริบทที่สถานที่ทำงานต้องการฝึกอบรม
- เนื้อหาการฝึกอบรมสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน
- เน้นความปลอดภัยของเนื้อหา และสถานที่ในการจัดฝึกอบรมทั้งหมด
- การพัฒนาสื่อการสอนที่จำเป็น อาจรวมถึง
- การใช้สื่อการสอนที่ตรงกับความต้องการขององค์กร
- การระบุสื่อการสอน รวมทั้งคู่มือ ตำราหนังสือการทำงาน คู่มือการฝึกอบรม เอกสารประกอบคำบรรยาย ขั้นตอนการดำเนินงานมาตรฐาน โปสเตอร์ วิดีโอ รายการตัวอย่าง รายการสาธิต
- พิจารณาความแพร่หลาย/เป็นที่นิยมและความมีอยู่ของสื่อการสอนในอนาคต
- การจัดซื้อสื่อการสอนสำเร็จรูป
- การจัดเตรียมสื่อการสอนเฉพาะสำหรับองค์กร
- การดำเนินการเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าสื่อการสอนและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องสะท้อนความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละบุคคล ซึ่งรวมถึงรูปแบบการเรียนรู้ ข้อจำกัดด้านภาษา ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวเลขหรือความสามารถในการเรียนรู้
- ขอรับการสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญในองค์กร ผู้ฝึกอบรมอื่น หน่วยงานที่ให้บริการฝึกอบรม และพนักงานที่ลาออกไปแล้วหรือผู้เรียนในชั้นเรียนก่อนหน้า
- ทบทวนการประเมินผลของการฝึกอบรมครั้งก่อนและรวบรวมบทเรียนที่ได้รับกับการฝึกอบรมครั้งใหม่
- การพัฒนาการฝึกอบรมแต่ละชั้นเรียน อาจรวมถึง
- การจัดเตรียมชั้นเรียนสำหรับรายบุคคลหรือสำหรับกลุ่ม
- การระบุเนื้อหาการฝึกอบรมเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมที่เหมาะสม
- การระบุวันที่และเวลาสำหรับการฝึกอบรม
- การฝึกซ้อมเพื่อให้สามารถใช้ทักษะในการฝึกอบรมได้เต็มที่
- การอนุญาตให้มีการประเมินผลการทำงานที่จำเป็น รวมถึงรูปแบบของการประเมินที่จะใช้ในการพัฒนาเครื่องมือในการประเมินที่จำเป็น
- การกำหนดสถานที่สำหรับการจัดฝึกอบรม
- การระบุกลยุทธ์การฝึกอบรมและเทคนิคที่จะนำมาใช้เพื่อนำเสนอเนื้อหา เช่น การนำเสนอด้วยปากเปล่า การจำลองการทำงาน ใช้วิทยากร การแสดงบทบาทสมมติ การสัมภาษณ์การตรวจหลักฐานการให้คำปรึกษา การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การบรรยาย การอภิปราย
- การระบุรายการวัสดุอุปกรณ์และวัสดุสิ้นเปลืองที่จำเป็นในการฝึกอบรม
- การฝึกอบรมต้องให้บรรลุวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่ระบุ
- การพัฒนาแผน การทำแผนการฝึกอบรมของแต่ละบุคคล
- การจัดกรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับทรัพยากรเนื้อหาการฝึกอบรมของแต่ละบุคคล
- โปรแกรมการฝึกอบรมทั้งหมดรองรับความต้องการของผู้เรียนทั้งหมด
- รองรับความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละคนที่ปฏิบัติแตกต่างกัน

- บริหารจัดการความต้องการฝึกอบรม อาจรวมถึง
  - การได้รับงบประมาณทางการเงินและอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการฝึกอบรม
  - การระบุทรัพยากรในการฝึกอบรม
  - การส่งเสริมการฝึกอบรมภายในให้กับพนักงาน
  - การได้รับอุปกรณ์ที่จำเป็นและเครื่องอุปโภคบริโภคให้การสนับสนุนการจัดฝึกอบรม
  - จัดให้มีการสนับสนุนการฝึกอบรมจากภายนอก เช่น วิทยากร เจ้าหน้าที่รัฐบาล ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง
  - การจัดเตรียมวัสดุสนับสนุนการฝึกอบรม
  - รายละเอียดการบันทึกของผู้เรียนที่ประสงค์จะมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม
  - ความรับผิดชอบงบประมาณที่ใช้ในการเตรียมความพร้อมของการฝึกอบรมและการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
  - เตรียมสถานที่ฝึกอบรม
  - การประชุมกับผู้บังคับบัญชา อธิบายถึงกระบวนการการฝึกอบรม พร้อมขอความร่วมมือในการจัดการฝึกอบรมและการให้ความช่วยเหลือ
  - การเข้าถึงพื้นที่และอุปกรณ์อื่น ๆ สำหรับการฝึกอบรม การประเมินผลรวมทั้งการสาคิตและการฝึกปฏิบัติ
  - ดูแลรักษาอุปกรณ์และสถานที่ที่จะใช้สำหรับการฝึกอบรม รวมถึงความเข้าใจในการวางแผนการจัดการเหตุฉุกเฉินที่ใช้กับสถานที่ในการฝึกอบรม
  - การระบุเกณฑ์การกำหนดประสิทธิภาพการฝึกอบรม
- ยืนยันการเข้าร่วมของผู้เรียน อาจรวมถึง
  - ระบุเวลาและสถานที่ของการฝึกอบรม
  - ประสานงานกับผู้บังคับบัญชาที่ในการเปิดการฝึกอบรม
  - สนับสนุนผู้เรียนที่จะเข้าร่วมฝึกอบรม
  - ขอความร่วมมือจากพนักงานลงชื่อเข้าร่วมฝึกอบรม
- จัดเตรียมสถานที่การฝึกอบรม อาจรวมถึง
  - ทำความสะอาดและจัดระเบียบสถานที่
  - มั่นใจว่าอุปกรณ์ที่จำเป็นทั้งหมดสามารถใช้งานได้
  - ตรวจสอบความพร้อมในการดำเนินงานและความปลอดภัยของอุปกรณ์
  - การทดสอบทุกขั้นตอนของการฝึกอบรม
  - การปรับสภาพแวดล้อมเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายสำหรับผู้เรียน
  - การเตรียมอาหารสำหรับผู้เรียน
  - จัดสรรทรัพยากรและวัสดุในการฝึกอบรมและวัสดุ รวมถึงเครื่องอุปโภคบริโภค
  - การจัดเฟอร์นิเจอร์ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการฝึกอบรม
- แนะนำหัวข้อการฝึกอบรมอาจรวมถึง
  - อธิบายความจำเป็นในการฝึกอบรม
  - สร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียน
  - การเสนอผลประโยชน์ให้กับผู้เรียนเมื่อประสบความสำเร็จในการฝึกอบรม
  - ตัวอย่างทางอุตสาหกรรมและการอ้างอิงประกอบ
  - การระบุผลของการฝึกอบรมสำหรับผู้เรียนแต่ละแผนกและองค์กร
  - อธิบายวิธีการฝึกอบรมตามความเหมาะสม
  - อธิบายโอกาสสำหรับการจัดฝึกอบรม
  - อธิบายขั้นตอนการประเมินที่เหมาะสม
  - การระบุช่วงเวลาที่ใช้กับการเรียนรู้
  - ให้ภาพรวมของการฝึกอบรม
- อธิบายการฝึกอบรมและกิจกรรมการประเมิน อาจรวมถึง
  - อธิบายข้อ จำกัด เวลาที่ใช้กับทั้งการฝึกอบรมและการประเมินผล
  - การระบุระดับของสมรรถนะ (Competency) ที่ต้องการ
  - จับคู่กิจกรรมที่เสนอกับหัวข้อการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล
  - อธิบายข้อผิดพลาดในการฝึกอบรมและกิจกรรมการประเมิน
  - ยืนยันการฝึกอบรมและการระบุวันที่ เวลาและสถานที่
  - อธิบายการประเมินรวมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

- โอกาสสำหรับผู้เรียนในการฝึก อาจรวมถึง
- โอกาสที่จะฝึกปฏิบัติในระหว่างการฝึกอบรม
- โอกาสที่จะฝึกปฏิบัติในสถานที่เฉพาะ/นอกสถานที่ปฏิบัติงาน
- โอกาสที่จะได้รับการดูแลในระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงการควบคุมดูแลโดยผู้ฝึกอบรม หัวหน้างาน และพนักงานอาวุโสอื่น ๆ
- การบูรณาการโอกาสในหน้าที่งานและนอกหน้าที่งาน
- ให้ข้อเสนอแนะในการเรียน อาจรวมถึง
- ข้อเสนอแนะโดยตรง
- ใช้การตอบรับเชิงบวกเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้เรียน
- ความพยายามและการไม่ประสบความสำเร็จของการรับรู้
- ให้ข้อเสนอแนะเชิงลบโดยใช้วิธีการชั่งน้ำหนักบวกกลับ
- ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นความจริง
- การเป็นผู้ให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะจากผู้เรียน
- การใช้เทคนิคในการให้ข้อเสนอแนะด้วยวาจาและที่ไม่ใช่คำพูด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.09.103
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุความจำเป็นในการควบคุมสินค้าคงคลังและการจัดการพัฒนาและดำเนินการจัดซื้อและการจัดทำระบบจัดซื้อพัฒนาและดำเนินการตามขั้นตอนจัดเก็บสินค้าคงคลังพัฒนาและดำเนินการระบบการจัดเก็บสต็อก พัฒนาและดำเนินการระบบการจัดเก็บพัฒนาและดำเนินการระบบการจัดการสต็อก

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.103.01 ระบุความจำเป็นในการบริหารสินค้าคงคลัง	1.1 ระบุเงื่อนไข/ข้อกำหนดสำหรับการบริหารสินค้าคงคลัง 1.2 จัดทำรายการสินค้าคงคลังที่จะดำเนินการควบคุม 1.3 กำหนดบุคลากรที่ทำหน้าที่จัดการและควบคุมสินค้า 1.4 กำหนดขั้นตอนในการบริหารและควบคุมสินค้าคงคลัง 1.5 ระบุและอธิบายถึงความสำคัญของเอกสารในการควบคุมสินค้าคงคลัง 1.6 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่เกี่ยวข้อง	
3.09.103.02 พัฒนาและนำระบบการจัดซื้อมาใช้งาน	2.1 กำหนดเงื่อนไขการประเมินประสิทธิภาพของผู้ขาย/ลูกค้า 2.2 คัดเลือกผู้ขาย/ลูกค้าตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน 2.3 ระบุข้อกำหนด/ความต้องการด้านการจัดซื้อและจัดหา 2.4 กำหนดเงื่อนไข/รูปแบบการจัดซื้อ 2.5 ดำเนินการสั่งซื้อจากผู้ขาย/ลูกค้าที่ได้รับการคัดเลือก	
3.09.103.03 ดำเนินการรับสินค้า	3.1 ติดตามการส่งมอบสินค้าเข้าคลังสินค้า 3.2 ตรวจสอบสินค้าที่รับเข้า 3.3 คืนหรือตีกลับสินค้าที่ไม่ได้สั่งซื้อหรือสินค้าเสียหาย 3.4 ปฏิเสธสินค้าที่คุณภาพไม่ตรงตามข้อกำหนด 3.5 จัดทำเอกสารการรับมอบสินค้า	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.103.04 พัฒนาและดำเนินการระบบการจัดเก็บสินค้า	4.1 กำหนดสถานที่เก็บรักษาที่เหมาะสมสำหรับสินค้าทั้งหมดที่จะต้องมีเก็บไว้ 4.2 จัดเก็บสินค้าเป็นไปตามเงื่อนไขการจัดเก็บ 4.3 บันทึกข้อมูลสินค้าในระบบงานที่เกี่ยวข้อง 4.4 เก็บรักษาและปกป้องสินค้าจากความเสียหาย เสื่อมสภาพและการเบิกจ่ายที่ไม่ได้รับอนุญาต	
3.09.103.05 ดำเนินการเบิกจ่ายสินค้า	5.1 ระบุข้อกำหนดพื้นฐานสำหรับการเบิกจ่ายสินค้า 5.2 จัดทำเอกสารการเบิกจ่ายสินค้า 5.3 เบิกจ่ายสินค้าและแจกจ่ายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 5.4 บันทึกการเบิกจ่ายสินค้า	
3.09.103.06 ดำเนินระบบการบริหารสินค้าคงคลัง	6.1 สร้างและนำระบบการตรวจนับสินค้าคงคลังมาใช้งาน 6.2 จัดให้มีระบบการประเมินมูลค่าสินค้าคงคลัง 6.3 สร้างและจัดให้มีระบบการรายงานสินค้าคงเหลือ 6.4 ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงการทำงานของระบบสินค้าที่มีอยู่	

## 12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการจัดหาแหล่งในการจัดซื้อ
- ทักษะและความสามารถในการสั่งซื้อ การจัดเก็บ และการกระจายสินค้า
- ทักษะและความสามารถในการเขียนข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- ทักษะและความสามารถในการดำเนินการทดสอบผลผลิต/สินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับวิธีการสั่งซื้อ การชำระเงิน การจัดเก็บ การจัดการสินค้าและสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บ
- ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และความเข้าใจในงานทุกรายการที่สั่งซื้อ
- ความรู้เกี่ยวกับปริมาณการสั่งซื้อสำหรับรายการสินค้าทั้งหมด
- ความรู้เกี่ยวกับผู้จำหน่ายและความรู้ทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาและการสั่งซื้อ
- ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลของผลิตภัณฑ์และลูกค้า

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้อการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และครที่จะใช้ประกอรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้อการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการใช้งานระบบงานเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง ความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนเกี่ยวกับการจัดการสินค้าที่กำหนดตลอดจนความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง การจัดทำเอกสาร และการตรวจนับสินค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับสินค้าในส่วนที่ได้รับมอบหมายให้บริหารจัดการ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัฏตาคร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- เงื่อนไข/ข้อกำหนดของสำหรับการบริหารสินค้าคงคลัง อาจเกี่ยวข้องกับ
  - การรักษาสินค้าคงคลัง
  - ระดับสินค้าคงคลัง
  - มูลค่าของสินค้าคงคลัง
  - ข้อกำหนด ระยะเวลาและการส่งมอบ
  - ความต่อเนื่องของอุปทาน
  - ค่าใช้จ่ายและคุณภาพ
  - ทางเลือกต่าง ๆ สำหรับรายการสินค้าที่คุณภาพและระดับราคาต่าง ๆ
  - บริการฉุกเฉิน (จัดส่งสินค้ากะทันหัน)
  - เงื่อนไขการชำระหนี้ ระยะเวลาให้สินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย
- รายการสินค้าคงคลังที่จะดำเนินการควบคุม อาจรวมถึง
  - อาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งของสด ของแช่แข็ง และอาหารที่สำเร็จรูป เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์
  - ผ้าลินินและเครื่องแบบพนักงาน
  - อุปกรณ์ทำความสะอาดและสารเคมี
  - เครื่องเขียน เครื่องใช้สำนักงาน
  - สินค้าทั้งหมดที่วางขายในร้าน
  - วัสดุส่งเสริมการขาย โบรชัวร์ ไปปลิว หนังสือโปสเตอร์และแคตตาล็อก
  - สินค้าคงคลังทั่วไป
- บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ควบคุมสินค้า อาจรวมถึง



- เจ้าหน้าที่จัดซื้อ
- เจ้าหน้าที่สโตร์
- ผู้จัดการและเจ้าของ
- หัวหน้าแผนก
- ขั้นตอนในการบริหารและควบคุมสินค้าคงคลัง อาจเกี่ยวข้องกับ
- การจัดซื้อ
- การรับสินค้าเข้า
- การจัดเก็บสินค้า
- การจ่ายออก
- การผลิต
- การบริการ
- ยอดขาย
- เอกสาร อาจรวมถึง
- เอกสารภายใน เช่น ใบสั่งซื้อ บัตรประจำสินค้า (Stock Card/Bin Card) ใบเบิกสินค้า ใบโอนย้ายสินค้า ใบตรวจนับสินค้า รายงานสินค้าคงเหลือ
- เอกสารภายนอก เช่น ใบส่งสินค้า ใบกำกับภาษี รายงานการส่งมอบสินค้า ใบลดหนี้
- ความรู้เกี่ยวกับสินค้า อาจรวมถึง
- คู่ค้าและตลาด
- การทดสอบและการชิมอาหาร
- การค้นคว้าหาข้อมูลจากเกษตรกร ผู้ผลิตและคู่ค้า
- การได้รับตัวอย่างผลิตภัณฑ์
- เข้าร่วมกิจกรรมทางอุตสาหกรรม การสัมมนา การเปิดตัวสินค้า และการประชุม
- คู่ค้าที่เลือกใช้ ควรจะ
- มีความสามารถในการผลิตเพื่อตอบสนองอุปทานขององค์กร
- มีความต่อเนื่องในการวางจำหน่ายผลิตภัณฑ์
- ส่งมอบสินค้าตรงเวลา และรองรับกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นได้
- กำหนดการสั่งซื้อในปริมาณสูงสุด และต่ำสุดให้ชัดเจน
- ระบุรายละเอียดราคาที่มีการแข่งขันรวมถึงการอ้างอิงถึงปริมาณและส่วนลดอื่น ๆ ข้อเสนอพิเศษส่วนลดและแรงจูงใจ
- ระบุเงื่อนไขทางการเงิน เครดิตและการชำระเงิน
- อ้างอิงจากลูกค้ารายอื่น ๆ ที่รับรองที่ระดับของความพึงพอใจต่อคู่ค้า
- ระบุกระบวนการขั้นตอนซื้อขายและเวลาการส่งมอบของซัพพลายเออร์
- สั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าในกรณีฉุกเฉิน นอกเวลาทำการ
- การจัดซื้อตามความต้องการอาจรวมถึง
- การพัฒนากระบวนการจัดซื้อตามรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ คำอธิบาย วิธีใช้
- การดำเนินการทดสอบผลิตภัณฑ์
- การใช้กระบวนการประมูลที่เหมาะสม
- การควบคุมราคาและการทำแผนควบคุมราคา
- รายละเอียดดวงจรผลิตภัณฑ์
- ความต้องการภายใน รวมถึงฤดูกาลและเหตุการณ์สถานการณ์ปัจจุบัน ประวัติและข้อมูลการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์และตัวเลขสต็อกคงเหลือ
- ปริมาณการสั่งซื้อเมื่อเทียบกับจากเศรษฐกิจปัจจุบัน
- การกำหนดขั้นต่ำและสูงสุดในการจัดซื้อ
- เงื่อนไขการสั่งซื้ออาจจะหมายถึง
- ตลาดการแข่งขันที่แตกต่างกัน
- สัญญาซื้อขาย ใบเสนอราคา การเจรจาต่อรอง
- เวลาที่ใช้ในการบริหารและการบัญชี การตรวจสอบและการชำระเงิน
- ความแตกต่างระหว่างการซื้อปลีกและส่ง
- การเปรียบเทียบการซื้อจากส่วนกลางก่อนการกระจายสินค้า

- ตำแหน่งที่ทำการสั่งซื้อและคำสั่งซื้อซึ่งอาจรวมถึง
  - ยืนยันคำสั่งซื้อ
  - สายการสั่งซื้อ
  - คำสั่งซื้อ
  - คำสั่งซื้อทางโทรศัพท์
  - ยืนยันคำสั่งซื้อที่มีพนักงานขาย/ผู้แทน
- การตรวจสอบการส่งมอบอาจเกี่ยวข้องกับ
  - สถานที่จัดเก็บ
  - การตรวจสอบรับกับรายการสั่งซื้อ
  - การตรวจสอบสินค้าออกพร้อมกับการจัดส่งเอกสาร
  - การตรวจสอบรายละเอียดการกำหนดราคา
  - การตรวจสอบสต็อกกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- การรับสินค้าเข้า ควรจะรวมถึง
  - ชื่อแบรนด์ ภาชนะ ขนาดแพคเกจ สีชนิด
  - ตรวจสอบคุณภาพและปริมาณของรายการสินค้า
  - การสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยของอาหาร
  - มั่นใจได้ว่าสต็อกจะไม่ได้รับความเสียหาย
  - ปฏิบัติตามข้อกำหนดของความปลอดภัยด้านอาหาร
- เอกสารการจัดส่ง อาจเกี่ยวข้องกับ
  - เอกสารที่มีการลงนาม
  - เอกสารที่มีมูลค่าและการปฏิเสธไม่รับเข้าสต็อก
  - เงื่อนไขการจัดเก็บที่ต้องมี
  - การเก็บรักษาอาหารสดแช่เย็น แช่แข็ง
  - การเก็บรักษาเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และไม่มีแอลกอฮอล์
  - การเก็บรักษาสำหรับรายการอื่นๆ รวมทั้งฟาลินิน เครื่องแบบ สารเคมี เครื่องเขียน อุปกรณ์
  - สินค้าและสื่อส่งเสริมการขาย
  - ปฏิบัติตามข้อกำหนดของแผนความปลอดภัยด้านอาหาร
  - เงื่อนไขและกระบวนการในการลดการสูญเสียจากการโจรกรรม
  - หลักการหมุนเวียนของสินค้า

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมรวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.10.112
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับมือกับการสอบถามข้อมูลทั่วไปทางโทรศัพท์ การตอบคำถามหรือความต้องการของลูกค้า การโทรออกตามคำร้องขอ การรับมือข้อร้องเรียนจากลูกค้า และการแก้ไขข้อร้องเรียน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาซีพีการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคิว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคิวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.112.01 รับมือกับการสอบถามข้อมูลทั่วไปทางโทรศัพท์	1.1 รับโทรศัพท์ภายใต้การกำหนดจำนวนครั้งที่ตั้ง 1.2 ใช้คำทักทายให้เหมาะสมสำหรับช่วงเวลาของวัน 1.3 แนะนำชื่อตนเอง และชื่อบริษัท 1.4 ใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน 1.5 สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม 1.6 ถามคำถามเพื่อรับรู้ความต้องการของลูกค้า	
3.10.112.02 ตอบคำถามหรือความต้องการของลูกค้า	2.1 ยืนยันการร้องขอหรือความต้องการของลูกค้า 2.2 ตรวจสอบความพร้อมของการจอง 2.3 จดรายละเอียดของลูกค้าและขอให้ลูกค้าสะกดชื่อและที่อยู่เพื่อตรวจสอบความถูกต้องตามความเหมาะสม 2.4 ทวนรายละเอียดและยืนยันการจองหรือการร้องขอ 2.5 กล่าวขอบคุณลูกค้าและบอกกล่าวอย่างสุภาพ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.112.03 โทรศัพท์สั่งสินค้า	3.1 แนะนำตัวเอง และวัตถุประสงค์ของการโทร 3.2 สอบถามเกี่ยวกับความพร้อมเวลาการส่งมอบสินค้าวันที่และค่าใช้จ่าย 3.3 ยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไข 3.4 กล่าวขอบคุณลูกค้า และกล่าวลาอย่างสุภาพ	
3.10.112.04 รับมือข้อร้องเรียนจากลูกค้า	4.1 พึงลักษณะของการร้องเรียน 4.2 รับทราบรายละเอียดของการร้องเรียน 4.3 ตอบสนองต่อการร้องเรียน อธิบายขั้นตอนที่จะต้องดำเนินการและขอรับคำยืนยันจากลูกค้าให้ดำเนินการ 4.4 ดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายในขอบเขตและบทบาทหน้าที่ 4.5 ส่งข้อร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาในกรณีที่เป็น 4.6 ติดตามการจัดการข้อร้องเรียนโดยจัดทำเอกสารที่จำเป็น	

## 12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการตอบคำถามทางโทรศัพท์ได้ในลักษณะที่ถูกต้อง
- ทักษะและความสามารถในการระบุความต้องการของผู้โทร
- ทักษะและความสามารถในการใช้รายละเอียดของผู้โทร
- ทักษะและความสามารถในการยืนยันการจองห้องพัก การร้องขอและคำสั่งอื่นๆ
- ทักษะและความสามารถในการตอบสนองอย่างเหมาะสมให้กับลูกค้าที่จู้จี้
- ทักษะและความสามารถในการถามคำถามที่เกี่ยวข้อง
- ทักษะและความสามารถในการวางสายโทรศัพท์อย่างสุภาพ
- ทักษะและความสามารถในการระบุวัตถุประสงค์ของการโทร เช่น คำสั่งซื้อ การจัดการหรือการทำเรื่องร้องเรียน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการตอบรับโทรศัพท์ขององค์กร

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการรับมือกับการสอบถามข้อมูลทั่วไปทางโทรศัพท์ การตอบคำถามหรือความต้องการของลูกค้า การโทรออกตามคำร้องขอ การรับมือข้อร้องเรียนจากลูกค้า และการแก้ไขข้อร้องเรียน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการตอบรับโทรศัพท์ขององค์กร

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- รับโทรศัพท์ภายในจำนวนครั้งที่ตั้งตามข้อกำหนดขององค์กร หมายถึง
  - มาตรฐานขององค์กรที่กำหนดจำนวนการตั้งของโทรศัพท์ ต่อการรับสาย
  - โดยทั่วไปจะต้องรับสายภายใน การตั้ง 4 ครั้ง ของโทรศัพท์
- ยืนยันคำสั่งหรือคำร้องขอของลูกค้า อาจรวมถึง
  - การจอง
  - บริการเสริม เช่น การบริการที่เลี้ยงเด็ก โทรปลุกตอนเช้า
  - สอบถามข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการเดินทางไปธนาคาร เวลาเปิดทำการ เส้นทาง
- คำสั่งซื้ออาจรวมถึง
  - อาหารและเครื่องดื่ม
  - เครื่องใช้สำนักงาน
  - อุปกรณ์ส่งเสริมการขาย
  - อุปกรณ์ทำความสะอาด
- การจองอาจรวมถึง
  - จองร้านอาหาร
  - การจองห้องพัก
  - การเดินทางและการจองทัวร์เที่ยวชมสถานที่
  - จองรถแท็กซี่
- รายละเอียดของลูกค้าอาจรวมถึง
  - เบอร์ติดต่อ ชื่อและที่อยู่
  - วันที่และเวลาในการจอง
  - ความต้องการพิเศษใด ๆ
- การตอบสนองต่อการร้องเรียนอาจรวมถึง
  - การบันทึกรายละเอียดในการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
  - การขอโทษเมื่อผิดพลาด
  - การมีท่าทีใจสงบและสภาพแม่ลูกค้าที่โทรเข้ามาจะโกรธและประพุดไม่เหมาะสมก็ตาม

- การแก้ไขปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจและให้คำปรึกษาการร้องเรียน
- กระบวนการหมายถึง
- นโยบายขององค์กรในการจัดการกับข้อร้องเรียน
- การรายงานข้อร้องเรียนไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อตรวจสอบและหาวิธีการรับมือเพื่อแก้ปัญหาการร้องเรียน
- การบันทึกการร้องเรียนและใช้ข้อมูลนี้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ
- ทบทวนข้อร้องเรียนและทำการบันทึก แยกแยะประเภทข้อร้องเรียนเพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลที่บันทึกไว้
- ข้อร้องเรียนที่บันทึกต้องมีรายละเอียดที่เรียบง่ายและง่ายต่อการตรวจสอบ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.10.117
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวข้องกับเขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเกี่ยวข้องกัความสามารถในการจดบันทึกข้อความที่ได้ฟังมา การเขียนข้อความสังการสั้น ๆ และการเขียนข้อความสั้นเพื่อแสดงความขอบคุณ การขอโทษ และอธิบายเหตุผล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาซีพีการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัฏตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคั่ว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคั่วขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.117.01 สามารถจดบันทึกข้อความที่ได้ฟังมา	1.1 เขียนข้อความที่กระชับ ชัดเจนจากสิ่งที่ได้ฟัง 1.2 เขียนด้วยลายมือที่ชัดเจน อ่านได้ 1.3 ใส่ข้อมูลที่จำเป็นให้ครบถ้วน 1.4 ระมัดระวังการใช้คำย่อ ที่จะไม่ทำให้ผู้อ่านเกิดความสับสน ไม่เข้าใจ 1.5 สะกดชื่อและที่อยู่ถูกต้อง	
3.10.117.02 เขียนข้อความสังการสั้น ๆ	2.1 วางโครงสร้างการเขียนตามลำดับขั้นตอนการสังงาน 2.2 ใช้ความระมัดระวังเพื่อให้คำสังมีความชัดเจน และไม่ก่อให้เกิดความสับสน 2.3 ใช้ภาษาที่สุภาพ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.117.03 เขียนข้อความสั้นเพื่อแสดงความขอบคุณ การขอโทษ และอธิบายเหตุผล	3.1 ใช้คำขอบคุณและขอโทษอย่างเหมาะสมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน 3.2 เขียนข้อความสั้นเพื่ออธิบายเหตุผลของการไม่สามารถปฏิบัติงานได้ชั่วคราว 3.3 ใช้คำเริ่มต้นและคำลงท้ายอย่างเหมาะสม 3.4 ใช้คำศัพท์และไวยากรณ์อย่างถูกต้อง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการเขียนข้อความที่ชัดเจน กระชับ สุภาพ อ่อนน้อม
- ทักษะการเขียนด้วยลายมือที่อ่านง่าย
- ความสามารถในการสรุปและบรรจุประเด็นสำคัญไว้ในข้อความสั้น
- ความสามารถในการเขียนข้อความสั่งการสั้น ๆ
- ความสามารถในการเขียนถ้อยคำขอบคุณสั้น ๆ
- ความสามารถในการเขียนถ้อยคำขอโทษสั้น ๆ
- ความสามารถในการเขียนอธิบายเกี่ยวกับการพักปฏิบัติงานชั่วคราว

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ สามารถสะกดได้อย่างถูกต้อง
- ความรู้เกี่ยวกับไวยากรณ์ การใช้ Tense

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)



หลักฐานที่ต้อการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรรที่จะใช้ประกอบร่วมนกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้อการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงให้เห็นทักษะการเขียนข้อความที่ชัดเจน กระชับ สุภาพ อ่อนน้อม
- แสดงให้เห็นทักษะการเขียนด้วยลายมือที่อ่านง่าย
- สามารถเขียนข้อความสั่งการสั้น ๆ
- สามารถเขียนถ้อยคำขอขอบคุณสั้น ๆ
- สามารถเขียนถ้อยคำขอโทษสั้น ๆ
- สามารถเขียนอธิบายสาเหตุเกี่ยวกับการลาหยุด

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ที่ใช้ และสามารถสะกดศัพท์ได้อย่างถูกต้อง
- แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้ไวยากรณ์ และการใช้ Tense

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที้ยว การโรงแรม และกัฏดาคร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบโดยการเขียนข้อความตามโจทย์ที่กำหนด
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานโดยใช้ใบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อความที่กระชับ ชัดเจน หมายถึง ข้อความนั้นต้องมีสาระที่สำคัญที่ผู้เขียนต้อการร้องขอ โดยข้อความจะต้องไม่ยาวเกินไป ไม่ใช่ภาษาพูดหรือการเขียนต้อพยายามแปลงภาษาพูดให้เป็นข้อความย่อๆ ที่ได้ใจความ (ตัวอย่างเช่น ภาษาพูด : I'm ringing because I was wondering if Tom would be free to have lunch on Monday. แปลงเป็นข้อความสั้น : Please ring Frank re lunch on Monday)
  - ข้อมูลที่จำเป็น เช่น ชื่อผู้ที่เกี่ยวข้อง วันที่และเวลาของการโทรศัพท์ สิ่งต้อการให้ดำเนินการ ระดับความจำเป็นเร่งด่วน
  - ขั้นตอนการสั่งงาน หมายถึง ลำดับขั้นของการปฏิบัติต้อการให้ดำเนินการ ซึ่งควรรจะต้องเรียงลำดับกิจกรรมแรก จนถึงกิจกรรมสุดท้ายอย่างสมเหตุสมผล
  - รูปแบบการเขียนที่ชัดเจน และไม่สร้างความสับสน เช่น การขึ้นต้นประโยคใหม่ทุกครั้งสำหรับแต่ละคำสั่งการ ใช้คำศัพท์ง่าย ๆ
- หลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์ที่อาจสร้างความสับสนให้แก่ผู้อ่าน ใช้รูปประโยคที่ประธานของประโยคเป็นผู้กระทำกริยานั้นโดยตรง (Active Voice)
- ภาษาที่สุภาพ (ในภาษาอังกฤษ) อาจหมายรวมถึง การกล่าวคำขอบคุณและการร้องขอ (Please and Thank you) อย่างเหมาะสม ทั้งนี้พึงระมัดระวังการเขียนข้อความในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเมื่อใช้อักษรพิมพ์ใหญ่ (Capital Letters) อาจจะสื่อความหมายว่าไม่สุภาพ (ตะคอก)
  - ข้อความที่เป็นการขอโทษ ควรรแสดงเหตุผลประกอบ เช่น
    - I'm very sorry I won't be able to attend the staff meeting tomorrow as I have a doctor's appointment I can't change.
    - Thank you for covering my shift and I really appreciated it as unexpectedly, I had to take my father to the hospital.
  - ข้อความสั้นที่เป็นการอธิบายเหตุผลของการพักการปฏิบัติงานชั่วคราว เช่น
    - I have gone to the bank, will be back by 4 PM.
    - I have gone home because I am not feeling well.
  - การใช้คำขึ้นต้นและคำลงท้ายอย่างเหมาะสม ขึ้นอยู่กับระดับความสนิทสนมของบุคคลที่ได้รับข้อความ หากเป็นบุคคลที่ไม่รู้จักสนิทสนมควรรใช้คำทักทายหรือคำขึ้นต้นลงท้ายที่เป็นทางการ สำหรับเพื่อนร่วมงานอาจใช้คำทักทายที่เป็นกันเองมากขึ้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.16.076
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดการนำเสนอและรูปแบบของเอกสาร การจัดทำเอกสาร และการพิมพ์และนำส่งเอกสาร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัดอาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคั่ว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคั่วขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.16.076.01 กำหนดการนำเสนอและรูปแบบของเอกสาร	1.1 เลือกซอฟต์แวร์ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับเอกสารที่จะจัดทำ 1.2 เลือกเค้าโครงและรูปแบบของเอกสารอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับแนวทางขององค์กร 1.3 หาหรือถึงรูปแบบและการนำเสนอเอกสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	
3.16.076.02 จัดทำเอกสาร	2.1 ผลิตเอกสารตามรูปแบบที่กำหนด 2.2 ผลิตเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนด 2.3 บันทึกเอกสารเป็นประจำเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล 2.4 รวมข้อมูลจากซอฟต์แวร์ชุดเดียวกันหรือจากหลายๆ ชุดตามความจำเป็น 2.5 ตรวจสอบร่างเอกสาร ก่อนการพิมพ์	

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

**12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)**

N/A

**13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)**

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ และการใช้งานโปรแกรมสำนักงานในการจัดทำเอกสารทางธุรกิจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของเอกสารทางธุรกิจ

**14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)**

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำนักงานเพื่อจัดทำเอกสาร รายงานและกระดาษทำการ (Worksheet) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายในเวลาที่กำหนด

- มีผลการดำเนินงานที่สม่ำเสมอในทุก ๆ สถานการณ์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถอันเกิดจากการมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการจัดทำเอกสาร รายงาน และกระดาษทำการด้วยคอมพิวเตอร์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของเอกสารทางธุรกิจ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน

**15. ขอบเขต (Range Statement)**

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ซอฟต์แวร์ อาจครอบคลุม
  - การประมวลผลคำ (Word Processing)
  - กระดาษทำการ สมุดงาน ตารางการคำนวณ (Spreadsheet)
  - โปรแกรมนำเสนอ (PowerPoint)
  - ฐานข้อมูล (Database)
- เอกสาร อาจครอบคลุม
  - รายงาน

- โทรสาร
- บันทึกรู้ความ
- ใบงาน
- จดหมาย
- แนวทางขององค์กร อาจเกี่ยวข้องกับ
- รูปแบบของจดหมายธุรกิจ
- รูปแบบของบันทึกรู้ความ โทรสาร
- รูปแบบของรายงานทางธุรกิจ
- บุคคลที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุม
- หัวหน้างาน
- ผู้สร้างเอกสาร
- ผู้ร่วมงาน
- รูปแบบและการนำเสนอเอกสาร อาจเกี่ยวข้องกับ
- เครื่องหมายวรรคตอน
- รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ
- รูปแบบจดหมายธุรกิจ
- รูปแบบรายงาน
  
- ตรวจทานร่างเอกสาร อาจเกี่ยวข้องกับ
- การใช้ฟังก์ชันตรวจสอบการสะกด
- การใช้ฟังก์ชันการตรวจสอบไวยากรณ์
- การตรวจสอบการแบ่งหน้า
- การตรวจสอบสำเนา/เอกสารจริง ตรวจสอบสำเนา/เอกสารฉบับร่าง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.16.078
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เก็บรักษาฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารและการนำมาใช้
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการเก็บรักษาฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารและการนำมาใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดูแลระบบสารสนเทศ การตั้งไฟล์เพื่อตอบสนองต่อการร้องขอข้อมูล และการดูแลรักษาการบันทึกและระบบการจัดเก็บข้อมูล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาซีพีการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคครัวขนมปังอบ
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
- 3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.16.078.01 ดูแลระบบสารสนเทศ	1.1 รักษาข้อมูลและระบบเอกสารให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 1.2 ระบุ ลบและ/หรือย้ายไฟล์ที่เสียหรือไม่ใช้งานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 1.3 สร้างและรวบรวมไฟล์ใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 1.4 ปรับปรุงระบบการอ้างอิงและดัชนีให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.16.078.02 ดึงไฟล์เพื่อตอบสนองต่อการร้องขอข้อมูล	2.1 ค้นหาไฟล์ที่บันทึกไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด 2.2 เรียกไฟล์ที่เกี่ยวข้องขึ้นมาดูได้ 2.3 บันทึกความเคลื่อนไหวของเอกสารตามนโยบายและวิธีการขององค์กร 2.4 ปฏิบัติตามขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยและรักษาความลับ	
3.16.078.03 ดูแลรักษาการบันทึกและระบบการจัดเก็บข้อมูล	3.1 รักษาการบันทึกและระบบการจัดเก็บข้อมูลตามนโยบายและวิธีการขององค์กร 3.2 จัดสรรเอกสารใหม่ให้อยู่ในหมวดหมู่ที่กำหนด 3.3 ตรวจสอบปัญหาและเอกสารที่เรียกคืนเพื่อให้แน่ใจในความสมบูรณ์ของระบบ 3.4 กำจัดและปรับปรุงเอกสารเพื่อให้แน่ใจว่ามีพื้นที่เพียงพอสำหรับการบันทึกต่อไป 3.5 ระบุและค้นหาไฟล์ที่จำเป็นและจัดส่งให้กับบุคคลหรือแผนกที่ได้รับมอบหมายภายในเวลาที่จำกัด 3.6 ตรวจสอบและบันทึกไฟล์และดูความเคลื่อนไหวของเอกสาร 3.7 เก็บรักษาเอกสารให้อยู่ในสภาพที่ดีและอยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้อง 3.8 แยกไฟล์ที่เป็นความลับจากไฟล์ทั่วไปโดยอนุญาตเฉพาะบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงไฟล์ได้ 3.9 ตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถตรวจสอบไฟล์ย้อนกลับได้ตลอดเวลา	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมการจัดการฐานข้อมูลเบื้องต้น และ/หรือโปรแกรมระบบงานที่องค์กรใช้เป็นระบบงานหลักในการดำเนินงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows เบื้องต้นและโปรแกรมสำหรับการจัดการไฟล์และโฟลเดอร์ (Windows Explorer)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการดูแลรักษาการบันทึกและการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่รับผิดชอบ ตลอดจนการจัดการไฟล์และโฟลเดอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- แสดงความสามารถในการเข้าถึง/ดึงข้อมูลจากโปรแกรมระบบงานอื่นที่องค์กรใช้อยู่ในปัจจุบัน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows เบื้องต้นและโปรแกรมสำหรับการจัดการไฟล์และโฟลเดอร์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์

- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน

- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา

- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน

- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อมูลรวมถึง

• จดหมาย แฟกซ์ บันทึก จดหมาย อีเมลล์

• ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ แคตตาล็อก บันทึกของลูกค้า

• แฟ้มงาน รวมทั้งจดหมายบันทึกและเอกสารอื่น ๆ

• บันทึกการขาย เช่น การคาดการณ์เป้าหมายประจำเดือน

• รูปแบบการประกันแบบเป็นสมาชิก

• ใบแจ้งหนี้จากซัพพลายเออร์

• บันทึกบุคลากรที่มีรายละเอียดส่วนบุคคล เช่น อัตราเงินเดือน

• ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของการฝึกอบรม

• รายงานการตลาด แผน งบประมาณ

• ตัวเลขทางการเงิน

• เป้าหมายการผลิต

- ความต้องการขององค์กรรวมถึง

• รับรองคุณภาพและหรือคู่มือ

• ความต้องการความปลอดภัยและการรักษาความลับ

• นโยบายกฎหมาย แนวทางและความต้องการขององค์กร

• การบริหารจัดการและความรับผิดชอบ

• จรรยาบรรณ

• วิธีการในการปรับปรุงการบันทึก

• ตัวอย่างข้อมูล

• มาตรฐานทางจริยธรรม

- ไฟล์ที่ใช้งานอยู่หรือที่ไม่ใช่แล้วรวมถึง



- กิจกรรมหรือโครงการที่จบแล้ว
- ลูกค้าเก่า
- บัญชีที่ชำระเงินแล้ว
- พนักงานเก่า
- อ่างอิงระบบดัชนีเกี่ยวข้องกับ
- ตัวอักษร
- ตัวเลข
- หัวข้อ
- เรื่อง
- บันทึกการเคลื่อนไหว รวมถึง
- การปรับปรุงแฟ้มลงทะเบียน
- การปรับปรุงระบบการจัดการบันทึก
- การโอนบันทึกชั่วคราวหรือถาวร
- ขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยและการรักษาความลับ รวมถึง
- จัดลำดับผู้มีอำนาจในการเข้าถึง
- ป้องกันแฟ้มต่าง
- การรักษาความลับ
- การแฟ้มเก็บถาวร (Archive) หมายถึง
- การจัดการไฟล์ถาวรหรือไฟล์งานที่เสร็จสิ้นตามนโยบาย ขั้นตอน และระบบขององค์กร
- การจัดเก็บไฟล์งานที่เป็นความลับในหน่วยจัดเก็บภายใน/ภายนอกสถานที่
- แฟ้มที่จัดเก็บอย่างถาวรต้องสามารถเรียกกลับมาใช้ใหม่ได้เมื่อต้องการ
- ไฟล์ที่เป็นความลับอาจรวมถึง
- แฟ้มประวัติบุคลากร
- ความลับทางการค้า

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาขาร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน