มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร
สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

- โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 - โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

- โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 - โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

6. ครั้งที่

2/2567

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานท่องเที่ยว

อาชีพสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
7.04.253	ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้าน อาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร
7.05.212	จัดทำและนำส่งใบเสนอราคาสำหรับผู้โดยสาร
7.10.109	สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับปฏิบัติการ
7.17.155	ประสานงานกับ ซัพพลายเออร์
7.17.161	จัดการฐานข้อมูลสินค้าและบริการ
7.20.162	ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสาร

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะระดับฝีมือเฉพาะทางและเทคนิคในการปฏิบัติงาน สามารถจัดและปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัย จัดทำและนำส่งใบเสนอราคาสำหรับผู้โดยสาร ประสานงานกับซัพพลายเออร์ จัดการฐานข้อมูลสินค้าและบริการ ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสาร และสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับปฏิบัติการได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน หรือการโรงแรม หรือการบริการ หรือการท่องเที่ยว
2. มีประกาศนียบัตรผ่านการอบรมระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการสำรองบัตรโดยสาร หรือ
3. มีประสบการณ์การทำงานในคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 1 ปี
4. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ

โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง
(อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล http://www.doctor.or.th/article/detail/5368 สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2557)

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร (Ticketing Officer)

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

7.04.253 ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้าน อาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร

7.05.212 จัดทำและนำส่งใบเสนอราคาสำหรับผู้โดยสาร

7.10.109 สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับปฏิบัติการ

7.17.155 ประสานงานกับ ซัพพลายเออร์

7.17.161 จัดการฐานข้อมูลสินค้าและบริการ

7.20.162 ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสาร

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ

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
พัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร สำหรับกลุ่มสาขาตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว ให้เป็นที่ยอมรับ	7	ปฏิบัติงานในอาชีพสำรองบัตรโดยสารได้อย่างมีคุณภาพ	7.04	รักษาความปลอดภัย
			7.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด
			7.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ
			7.17	บริการบัตรโดยสารและบริการเสริม
			7.20	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์สำนักงาน

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ

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**
7.04	รักษาความปลอดภัย	7.04.253	ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร	7.04.253.01	ระบุและให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
				7.04.253.02	ประสานงานการมีส่วนร่วมในปัญหาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
				7.04.253.03	ดำเนินการและตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง
				7.04.253.04	ดำเนินการและควบคุมการอบรมเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
				7.04.253.05	การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน
				7.04.253.06	ดูแลการบันทึกข้อมูลอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
				7.04.253.07	ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย
7.05	บริการลูกค้าปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด	7.05.212	จัดทำและนำส่งใบเสนอราคาสำหรับผู้โดยสาร	7.05.212.01	ระบุบริบทสำหรับใบเสนอราคา
				7.05.212.02	จัดทำใบเสนอราคา
				7.05.212.03	นำส่งใบเสนอราคา
				7.05.212.04	ติดตามใบเสนอราคา
7.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	7.10.109	สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับปฏิบัติการ	7.10.109.01	สนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน
				7.10.109.02	ตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอพื้นฐาน
				7.10.109.03	ร้องขออย่างง่าย
				7.10.109.04	อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน
				7.10.109.05	แสดงความชอบ ไม่ชอบ และความพึงพอใจ
				7.10.109.06	ระบุการแสดงออกรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษ
7.17	บริการบัตรโดยสารและบริการเสริม	7.17.155	ประสานงานกับ ซัพพลายเออร์	7.17.155.01	ระบุสินค้าและบริการจากซัพพลายเออร์

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
7.17	บริการบัตรโดยสารและบริการเสริม	7.17.155	ประสานงานกับ ซัพพลายเออร์	7.17.155.02	ระบุความต้องการในการจองของลูกค้า
				7.17.155.03	ขอสินค้าและบริการจากซัพพลายเออร์
				7.17.155.04	จัดเก็บข้อมูลลูกค้า
				7.17.155.05	จัดทำข้อมูลรายละเอียดการจองสินค้าและบริการ
		7.17.161	จัดการฐานข้อมูลสินค้าและบริการ	7.17.161.01	ระบุหน้าที่ของฐานข้อมูลสินค้าและบริการในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว
				7.17.161.02	จัดหาและอธิบายสินค้าและข้อมูลสำหรับฐานข้อมูล
				7.17.161.03	บันทึกข้อมูลสินค้าและบริการลงในระบบฐานข้อมูล
				7.17.161.04	ปรับปรุงฐานข้อมูลสินค้าและบริการ
				7.17.161.05	เผยแพร่ฐานข้อมูลตามความต้องการ
7.20	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์สำนักงาน	7.20.162	ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสาร	7.20.162.01	ระบุบริบทสำหรับการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ
				7.20.162.02	เข้าถึงข้อมูลโดยใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ
				7.20.162.03	ได้ข้อมูลจากการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ
				7.20.162.04	ใช้ข้อมูลจากข้อมูลของระบบข้อมูลอัตโนมัติ
				7.20.162.05	ปรับปรุงและรักษาข้อมูลในระบบข้อมูลอัตโนมัติ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.04.253

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้าน อาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดและปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัย ซึ่งครอบคลุมถึงการระบุและให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย การประสานงานการมีส่วนร่วมในปัญหาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย การดำเนินการและตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง การดำเนินการและควบคุมการอบรมเรื่อง อาชีวอนามัยและความปลอดภัย การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน และการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

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)
7.04.253.01 ระบุและให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	1.1 อธิบายกฎหมายในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 1.2 ระบุทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อสนับสนุนในขั้นตอนที่จำเป็น 1.3 ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานด้านอาชีวอนามัยและนโยบายความปลอดภัย	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.04.253.02 ประสานงานการมีส่วนร่วมในปัญหาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	2.1 ดำเนินการและดูแลขั้นตอนการทำงานขององค์กรสำหรับการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพและความปลอดภัยเพื่อให้แน่ใจว่าสมาชิกทุกคนในกลุ่มงานมีส่วนร่วมด้วย 2.2 จัดการและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาทันทีหรือให้บุคลากรที่เหมาะสมเข้ามาแก้ปัญหาตามขั้นตอนการทำงาน 2.3 ประกาศผลของการให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทันที	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.04.253.03 ดำเนินการและตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง	3.1 ระบุและรายงานอันตรายที่มีอยู่และที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ทำงาน เพื่อประเมินความเสี่ยงและทำตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยง 3.2 ดำเนินการขั้นตอนการทำงานเพื่อควบคุมความเสี่ยง และตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยกลุ่มงานให้เป็นไปตามขั้นตอนการทำงาน 3.3 ตรวจสอบมาตรการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่ และรายงานผลอย่างสม่ำเสมอให้สอดคล้องกับขั้นตอนการทำงาน 3.4 ระบุความบกพร่องในมาตรการการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่ ให้สอดคล้องกับลำดับชั้นของการควบคุมและรายงานให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.04.253.04 ดำเนินการและควบคุมการอบรมเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	4.1 ระบุอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการฝึกอบรมตามความต้องการอย่างถูกต้องในการตรวจสอบสถานที่ทำงาน 4.2 จัดตารางเวลาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการฝึกอบรมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.04.253.05 การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน	5.1 ระบุและประเมินสถานการณ์ฉุกเฉิน 5.2 ตรวจสอบการดำเนินการที่ใช้ในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน 5.3 ปฏิบัติตามขั้นตอนการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน 5.4 ขอความช่วยเหลือเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 5.5 บันทึกเอกสารประกอบการดำเนินการในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินให้ครบถ้วนสมบูรณ์	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.04.253.06 ดูแลการบันทึกข้อมูล อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	6.1 จัดทำการบันทึกข้อมูลด้าน อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงานอย่างถูกต้องและชัดเจนตามที่กฎหมายกำหนด 6.2 เตรียมข้อมูลที่น่าเชื่อถือแก่ผู้บริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.04.253.07 ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย	7.1 ระบุปัญหาที่ต้องควรระวัง 7.2 การยกประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดการ 7.3 แนะนำวิธีการแก้ปัญหาตามที่ระบุ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ความเป็นผู้นำ และทักษะการเจรจาต่อรอง
- ความสามารถในการดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัย ภายใต้บริบทของระบบที่คิดขึ้น

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและวิธีการเกี่ยวกับความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย
- ความรู้เกี่ยวกับภาพรวมของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของประเทศ เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นและองค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุการบาดเจ็บและการละเมิดการรักษาความปลอดภัย
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารความเสี่ยง
- ความรู้เกี่ยวกับระบบการสื่อสารและกฎระเบียบในประเทศที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้เกี่ยวกับบริการฉุกเฉิน และหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ในข้อกำหนดการประกันและปัญหาหนี้สิน
- ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนขององค์กรในการปรับใช้นโยบายด้านสุขภาพและความ ปลอดภัย
- ความเข้าใจในหลักการพื้นฐานด้านสุขภาพและความปลอดภัย รวมถึงการระบุความเสี่ยง การประเมินและการควบคุมความเสี่ยง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(จ) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน (คำบรรยายลักษณะงาน นโยบาย และคำแนะนำ)
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ฉ) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ช) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ซ) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน (คำบรรยายลักษณะงาน นโยบาย และคำแนะนำ)
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

- **คำแนะนำ**

  ไม่มี

- **คำอธิบายรายละเอียด**

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

  - กฎหมายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย อาจเกี่ยวข้องกับ
- กฎเกณฑ์และข้อบังคับของประเทศ ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติที่เหมาะสม
- รหัสของการปฏิบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ
- คำแนะนำและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ
- หน้าที่ดูแล
- ความรับผิดตามกฎหมาย
  - ทรัพยากรที่มีอยู่ รวมถึง
- การฝึกอบรม ชุดป้องกันอันตรายและอุปกรณ์ส่วนบุคคล
- แผนการ รวมทั้งแผนการจัดการเหตุฉุกเฉินและแผนสำรองเหตุฉุกเฉิน
- ความปลอดภัยและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยและระบบรักษาความปลอดภัย

- เอกสารประกอบคำบรรยายและโปสเตอร์ วัสดุรวมทั้งแจกจ่ายให้กับลูกค้าทั้งก่อนและระหว่างการเดินทางและการเดินทาง
    - ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานด้านอาชีวอนามัยและนโยบายความปลอดภัย หมายถึง
- บทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากร
- พันธกรณีทางกฎหมาย
- การเตรียมการมีส่วนร่วมเพื่อสุขภาพและความปลอดภัย
- สถานที่ตั้งของข้อมูลด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงขั้นตอนและนโยบายต่าง ๆ
- ความเสี่ยงเฉพาะด้านและการควบคุมที่จำเป็น
- รหัสที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
    - ขั้นตอนการทำงานเพื่อควบคุมความเสี่ยง
- การรักษากลุ่มร่วมกัน
- กิจกรรมการกำกับดูแล
- การกระทำของผู้กำกับดูแล
- การสร้างความมั่นใจอย่างเหมาะสมกับชุดป้องกันส่วนบุคคลและอุปกรณ์สวมใส่ เมื่อจำเป็น
- การยึดมั่นในความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย สำหรับแนวทางการจัดกิจกรรมของแต่ละคน รวมถึงผู้ที่ถูกกำหนดโดยสถานที่จัดงาน สถานที่ท่องเที่ยว และผู้ให้บริการภายนอก
- ปฏิบัติตามแผนการที่เตรียมไว้เพื่อความปลอดภัย และการควบคุมความปลอดภัยในการทำกิจกรรมแต่ละครั้งของการเดินทาง

    - ความเสี่ยง หมายถึง
- ไฟไหม้และเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ความเสี่ยงที่เกิดจากความชุลมุนของกลุ่มคน
- ระเบิด
- โจรขโมยและการปล้นอาวุธ
- อุปกรณ์ชำรุด
- สัตว์ที่สร้างความรบกวน
- อุปกรณ์ที่มีความเสี่ยงก่อให้เกิดอันตราย
- การลื่นล้ม
- การตกจากที่สูง
- การใช้ยาและแอลกอฮอล์ในที่ทำงาน
- การใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
- การใช้สสารที่เป็นอันตราย
    - การฝึกอบรม อาจหมายถึง
- การทำเวิร์คช็อป
- การให้ข้อมูล
- การจัดทำใบข้อมูล (Fact sheets)
- การให้พนักงานรุ่นพี่สอนงาน (Mentoring)
- การสอนหรืออบรมในห้องเรียน (Lectures)
- การสาธิตตามหลักปฏิบัติจริง
- การเรียกประชุมกลุ่มสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย
    - การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจรวมถึง
- ความต้องการแผนฉุกเฉิน และการดำเนินการอย่างเร่งด่วนในกรณีฉุกเฉิน
- การตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ในกรณีที่ไม่มีแผนฉุกเฉิน
- การขอความช่วยเหลือจากหน่วยงาน
- การกำหนดให้การรักษาความปลอดภัยของชีวิต มีความสำคัญมากกว่าของอุปกรณ์
- การดำเนินการอพยพ

        - เอกสารประกอบการดำเนินการ อาจรวมถึง
- การรักษาความปลอดภัยและรายการตรวจสอบความปลอดภัย
- สรุปประจำวันภายใน
- รายงาน
- วิธีการบำรุงรักษา
- วิธีการชี้บ่งอันตราย
- การท่องเที่ยวและบันทึกการเดินทาง
- การเขียนงบประมาณ
        - การระบุและประเมินสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจรวมถึง
- การจำแนกประเภทสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งอาจเกี่ยวกับ
    - การขู่วางระเบิด ภัยคุกคาม การก่อการร้าย และกิจกรรมการก่อการร้าย
    - คนวิกลจริต
    - ยานพาหนะ
    - การเกิดอุบัติเหตุ
    - การกระทำผิดทางอาญา รวมทั้งการถูกทำร้าย การชิงทรัพย์ การโจรกรรม
    - ภัยธรรมชาติ รวมถึงสภาพอากาศ แผ่นดินไหว ฟ้าผ่า น้ำท่วม
    - การบาดเจ็บ และความเจ็บป่วยส่วนบุคคล
    - การสูญเสีย อาหาร น้ำ การขนส่ง หรือการสื่อสาร
- การพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและขอบเขตของสถานการณ์ฉุกเฉิน
        - บันทึก อาจเกี่ยวกับ
- ทะเบียนเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย
- จำนวนสิ่งที่หายไป (จำนวนที่ใกล้เคียงความจริงที่สุด)
- ความคิดเรื่องการพัฒนาสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยที่ส่งให้พนักงานในกลุ่มต่าง ๆ
- บันทึกเกี่ยวกับยาต่าง ๆ
- บันทึกเกี่ยวกับการอบรมสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย
- รายงานเกี่ยวกับอันตรายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในกลุ่ม
        - การระบุปัญหาที่ต้องควรระวัง อาจรวมถึง
- การใช้มาตรการป้องกันทันที
- การอพยพคน
- การแจ้งเจ้าหน้าที่ เพื่อขอคำแนะนำหรือเรียกความช่วยเหลือ
- การปฏิบัติตามการรักษาความปลอดภัยในครั้งแรก
- การแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงจุดหมายของการดำเนินการ
- การทบทวนข้อเสนอแนะจากลูกค้า เพื่อให้แน่ใจลูกค้าเข้าใจแน่นอนสำหรับการนำเสนอรูปแบบการดำเนินงานและสามารถปฏิบัติตามในรูปแบบเดียวกัน
- การติดตามแผนการจัดการเหตุฉุกเฉินที่เตรียมไว้ หรือแผนสำรองฉุกเฉิน
        - การยกประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดการ อาจรวมถึง
- การถกปัญหาเกี่ยวกับการจัดการ
- การจัดทำคำอธิบาย และรายงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร
        - การแนะนำวิธีการแก้ปัญหาตามที่ระบุ อาจรวมถึง
- การแนะนำทางเลือกในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการระบุปัญหา
- การปรับแผนมาตรฐาน
- การพัฒนาแผนเพิ่มเติม หรือรายการตรวจสอบ
- การตรวจสอบค่าใช้จ่าย และการประเมินคำตอบที่เป็นไปได้ในการระบุปัญหา

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.05.212

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดทำและนำส่งใบเสนอราคาสำหรับผู้โดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดทำและนำส่งใบเสนอราคาซึ่งครอบคลุมถึงการระบุบริบทสำหรับใบเสนอราคา การจัดทำใบเสนอราคา นำส่งใบเสนอราคา และการติดตามใบเสนอราคา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

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)
7.05.212.01 ระบุบริบทสำหรับใบเสนอราคา	1.1 ระบุความสำคัญของใบเสนอราคา 1.2 ระบุรายละเอียดของใบเสนอราคา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 แฟ้มสะสมผลงาน
7.05.212.02 จัดทำใบเสนอราคา	2.1 สร้างไฟล์บันทึกใบเสนอราคา 2.2 ระบุผู้จัดจำหน่ายและผู้ให้บริการกับทางเลือกที่เหมาะสม 2.3 คำนวณค่าใช้จ่ายของสินค้าและบริการที่จำเป็นสำหรับใบเสนอราคา 2.4 ระบุข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ใช้กับใบเสนอราคา 2.5 นำส่งโครงร่างใบเสนอราคาเพื่อขออนุมัติ 2.6 แก้ไขโครงร่างใบเสนอราคาตามที่กำหนด 2.7 บันทึกและยื่นใบเสนอราคาได้รับการอนุมัติ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
7.05.212.03 นำส่งใบเสนอราคา	3.1 ระบุระบุวิธีการจัดส่งที่สำคัญ 3.2 จัดให้มีการเสนอราคา และตรวจสอบว่าลูกค้าได้รับใบเสนอราคาที่ได้จัดส่งไปหรือไม่ 3.3 อธิบายและสร้างความเข้าใจในรายละเอียดของใบเสนอราคา 3.4 สนับสนุนให้มีคำถามจากลูกค้า 3.5 ให้คำแนะนำลูกค้าในการดำเนินการจองห้องพัก	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.212.04 ติดตามใบเสนอราคา	4.1 ให้คำแนะนำลูกค้าสำหรับการเปลี่ยนแปลงใดๆที่จะส่งผลกระทบต่อใบเสนอราคา 4.2 ให้คำแนะนำเพิ่มเติมและความช่วยเหลือกับการร้องขอ 4.3 รักษาความสัมพันธ์การติดต่อกับลูกค้า 4.4 ดำเนินการปิดการขาย 4.5 บันทึกการเปลี่ยนแปลงและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับใบเสนอราคา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการวิจัย การสื่อสาร การเจรจาต่อรองและเทคนิคการปิดการขาย
- ความรู้เกี่ยวกับสัญญาข้อตกลงกับผู้จัดจำหน่ายสินค้า ผู้ให้บริการและผู้ขนส่งสินค้า รวมทั้งข้อกำหนดและเงื่อนไขที่นำไปใช้กับลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับคณะกรรมการอุตสาหกรรม มาตรฐานของอุตสาหกรรม เครื่องหมายและรูปแบบการดำเนินงานของอุตสาหกรรม
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้กับการคุ้มครองผู้บริโภคและการค้าที่เป็นธรรม
- ความสามารถในการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและการคำนวณราคา
- ความสามารถในการดำเนินการจองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์และตรวจสอบความถูกต้องของการบริการจองห้องพักตามข้อกำหนดของใบเสนอราคา

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งใบเสนอราคา รวมถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการคิดต้นทุนและการกำหนดราคาของผู้จำหน่ายสินค้าและบริการรูปแบบสำหรับการจัดส่งใบเสนอราคาและกลยุทธ์ที่ยอมรับได้สำหรับการขาย
- ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งข้อเสนอพิเศษและแพคเกจ ที่นำเสนอองค์กรโดยผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ
- หลักการของการขาย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การระบุความสำคัญของใบเสนอราคา อาจเกี่ยวข้องกับ
  - รายชื่อและรายละเอียดการติดต่อของลูกค้า รวมทั้งรายละเอียดของนักท่องเที่ยว
  - การนำเสนอรายละเอียดรูปแบบการเดินทาง รวมทั้งสถานที่ท่องเที่ยว การให้บริการและกิจกรรมการท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่น่าสนใจ
  - ข้อกำหนดรายละเอียดของการจองห้องพัก การจัดเลี้ยงและอาหาร
  - งบประมาณ
  - รายละเอียดหมายเลขห้องพักของลูกค้า รวมทั้งการจัดประเภทผู้เข้าพัก อาทิ ผู้ใหญ่ เด็กและกลุ่มอื่นๆ
  - รูปแบบทางเลือกสำหรับการเดินทาง รวมถึงข้อกำหนดของเดินทาง
  - เหตุผลสำหรับการเดินทางและรูปแบบการเดินทาง
  - องค์ประกอบที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับใบเสนอราคา
  - ประวัติของลูกค้าที่เกี่ยวกับการจองห้องพัก
- การระบุรายละเอียดของใบเสนอราคา อาจเกี่ยวข้องกับ
  - การประเมินทางเลือกกับข้อกำหนดที่ระบุในใบเสนอราคา
  - การประเมินทางเลือกกับเกณฑ์ที่กำหนดสำหรับใบเสนอราคา
  - การรองรับความต้องการขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการผู้ผลิต ผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ
  - ข้อมูลวิจัยหรือข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับความต้องการลูกค้าและกลุ่มตลาดเป้าหมาย
  - การตรวจสอบและเลือกผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการที่กำหนดให้เป็นตัวเลือกให้กับลูกค้า
- การสร้างไฟล์บันทึกใบเสนอราคา อาจรวมถึง

- การจัดเก็บไฟล์ข้อมูลในรูปแบบเอกสาร
- การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
- การระบุผู้จัดจำหน่ายและผู้ให้บริการกับทางเลือกที่เหมาะสม อาจเกี่ยวข้องกับ
- การประเมินทางเลือกและระบุความต้องการใบเสนอราคา
- การประเมินทางเลือกกับเกณฑ์ที่กำหนดสำหรับใบเสนอราคา
- การรองรับความต้องการขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานของผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ
- ความสอดคล้องกับข้อกำหนดของความต้องการของลูกค้าแต่ละตลาดของข้อมูลการวิจัยและข้อเสนอแนะ
- การตรวจสอบและเลือกผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ ที่จะให้เป็นตัวเลือกให้กับลูกค้า
- การคำนวณค่าใช้จ่ายของสินค้าและบริการที่จำเป็นสำหรับใบเสนอราคา ควรรวมถึง
- การสร้างความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูลที่ระบุในใบเสนอราคา
- ค่าใช้จ่ายในการเจรจาต่อรองกับผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ
- การคำนวณค่าคอมมิชชั่นที่ใช้ร่วมกับใบเสนอราคา
- การคำนวณค่าใช้จ่ายสุทธิที่ระบุในใบเสนอราคา
- การปฏิบัติตามข้อกำหนดการกำหนดราคาขายขององค์กร รวมทั้งภาษีที่เกี่ยวข้อง ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพื่อให้ใบเสนอราคาไม่มีค่าใช้จ่ายแอบแฝง
- การใช้ข้อกำหนดอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สำหรับการคำนวณราคาที่เหมาะสม
- การจำแนกประเภทของส่วนลด
- การพิจารณาข้อเสนอแพคเกจที่เหมาะสม
- การคำนึงถึงฤดูกาลท่องเที่ยวและค่าบริการพิเศษอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจองห้องพัก
- การประมาณการตามราคาปัจจุบัน
- การนำส่งโครงร่างใบเสนอราคาเพื่อขออนุมัติ อาจรวมถึง
- ข้อกำหนดของโครงร่างใบเสนอราคา หัวหน้าฝ่าย ผู้จัดการหรือผู้ได้รับมอบหมายภายในองค์กร
- การตรวจสอบข้อยกเว้น และการคำนวณใบเสนอราคา
- การตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหาของใบเสนอราคา
- การตรวจสอบความถูกต้องของใบเสนอราคา
- การระบุวิธีการจัดส่งที่สำคัญ อาจรวมถึง
- โทรศัพท์
- โทรสาร
- อีเมล
- ไปรษณีย์
- การสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กรหรือหน่วยงานอื่นๆ
- การนำเสนอไปยังลูกค้าหรือกลุ่มของลูกค้าโดยพนักงาน
- การอธิบายและสร้างความเข้าใจในรายละเอียดของใบเสนอราคา อาจรวมถึง
- การอธิบายด้วยวาจา
- การให้ข้อมูลเพิ่มเติมตามตามความเหมาะสม
- การอธิบายเหตุผลสำหรับค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมที่รวมอยู่ในใบเสนอราคา
- การให้ความช่วยเหลือและอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจในรายละเอียดของใบเสนอราคา
- การให้ข้อมูลในรูปแบบแผ่นพับและสื่อการตลาดเพื่อช่วยให้ลูกค้ามีความเข้าใจในใบเสนอราคา
- การให้คำแนะนำลูกค้าสำหรับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อใบเสนอราคา อาจรวมถึง
- การติดต่อลูกค้าเพื่อให้คำแนะนำในการเปลี่ยนแปลงราคาที่มีผลกระทบต่อใบเสนอราคา
- การแนะนำให้ลูกค้าเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการเดินทางหากเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากการเกิดอัคคีภัย ความไม่สงบทางการเมือง การปิดกิจการของผู้ให้บริการ ข้อจำกัดในการท่องเที่ยวและสถานการณ์อื่น ๆ
- การระบุการเปลี่ยนแปลงการให้บริการตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับใบเสนอราคา
- การจัดเก็บใบเสนอราคาที่ผ่านการปรับปรุงในรูปแบบกระดาษและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ตามความเหมาะสม
- การรักษาความสัมพันธ์การติดต่อกับลูกค้า อาจรวมถึง
- การติดต่อกับลูกค้าตามตารางเวลาที่กำหนดโดยองค์กร
- ความสะดวก รวดเร็วสำหรับการให้บริการติดต่อสำหรับลูกค้า

- การพิจารณาความต้องการของลูกค้าสำหรับการติดต่อ
- การกล่าวคำขอโทษสำหรับข้อผิดพลาดของช่องทางการติดต่อขององค์กร
- การรองรับการร้องขอการยุติการติดต่อของลูกค้า

- การดำเนินการปิดการขาย อาจรวมถึง
- การระบุการตรวจสอบการการตอบสนองที่เหมาะสมไปยังลูกค้า รวมทั้งการสื่อสารกับลูกค้า การให้ข้อมูลและเอกสาร
- การกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าและบริการอย่างเหมาะสม รวมถึงการให้ข้อมูลเพิ่มเติมของคำสั่งซื้อ

การเปรียบเทียบผลประโยชน์ในรายละเอียดของใบเสนอราคา การแจ้งเตือนลูกค้าถึงข้อจำกัดของเวลาที่ใช้กับใบเสนอราคา การให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในส่วนของราคาที่เพิ่มขึ้นที่อาจส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์และการบริการที่รวมอยู่ในใบเสนอราคา

- การให้บริการสื่อการตลาดและของขวัญตามขอบเขตอำนาจที่รับผิดชอบ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อของลูกค้า
- การให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ
- การแสดงความยินดีกับลูกค้าในเชิงบวกเมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อ
- การขอบคุณลูกค้าสำหรับการใช้บริการ
- กระตุ้นให้ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าและบริการเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม

- การบันทึกถึงการเปลี่ยนแปลงและการสื่อสารเกี่ยวกับใบเสนอราคา อาจรวมถึง
- การปรับปรุงไฟล์ใบเสนอราคาให้ทันสมัย
- การแจ้งให้บุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงาน
- การแจ้งให้ผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.10.109

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับปฏิบัติการ

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป
ซึ่งครอบคลุมถึงการร่วมสนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานได้ การตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอพื้นฐานได้ การทำการร้องของ่าย ๆ ได้
การอธิบายขั้นตอนการทำงานที่ทำเป็นประจำได้ การแสดงความชอบ ไม่ชอบ และความพึงพอใจได้ การระบุการแสดงออกรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

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

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.10.109.01 สนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน	1.1 ใช้การตอบโต้โดยเปิดความคิดเห็น 1.2 แสดงความคิดเห็นในหัวข้อที่คุ้นเคย 1.3 เล่าเรื่องราวเกี่ยวกับเหตุการณ์ในอดีต 1.4 ใช้คำพูดที่เหมาะสมที่จะจบการสนทนา	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
7.10.109.02 ตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอพื้นฐาน	2.1 ยืนยันความเข้าใจต่อคำสั่งหรือคำร้องขอของหัวหน้างานได้ 2.2 พูดซ้ำหรือชี้แจง คำสั่งหรือคำร้องขอต่าง ๆ ได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
7.10.109.03 ร้องขออย่างง่าย	3.1 ใช้รูปแบบประโยคที่สุภาพในการร้องขอแบบง่าย ๆ ได้ 3.2 แสดงความขอบคุณบุคคลที่ให้การตอบสนองต่อการร้องขอของคุณได้ 3.3 แสดงความขอบคุณต่อบุคคลที่ไม่สามารถให้การตอบสนองการร้องขอของคุณได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.10.109.04 อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.1 อธิบายลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำในการทำงานปกติได้ .2 อธิบายข้อยกเว้นต่าง ๆ ของขั้นตอนการทำงานที่ทำเป็นประจำได้ 4.3 ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำเป็นประจำได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
7.10.109.05 แสดงความชอบ ไม่ชอบ และความพึงพอใจ	5.1 พูดคุยเกี่ยวกับเรื่องที่ชอบและไม่ชอบในหัวข้อที่คุ้นเคยหรือสถานการณ์ที่คุ้นเคยได้ 5.2 อภิปรายเกี่ยวกับความพึงพอใจพร้อมให้เหตุผลได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
7.10.109.06 ระบุการแสดงออกรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษ	6.1 สร้างประโยคที่เป็นทางการได้ 6.2 ระบุตัวชี้วัดของการแสดงออกที่ไม่เป็นทางการในภาษาอังกฤษได้ 6.3 บอกความแตกต่างระหว่างคำถาม 'ปลายเปิด' และ 'ปลายปิด' ได้	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการแยกแยะความแตกต่างของภาษาอังกฤษที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- ความสามารถในการเริ่มต้นการสนทนา
- ความสามารถในการตอบการสนทนา
- ความสามารถในการให้การสนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคย
- ความสามารถในการพูดคุยเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ผ่านมาโดยเรียงลำดับได้ถูกต้อง
- ความสามารถในการปิดการสนทนาอย่างสุภาพ
- ความสามารถในการถามคำถามที่เกี่ยวข้องกับการชี้แจงและขอคำแนะนำ
- ความสามารถในการร้องขอแบบสุภาพ
- ความสามารถในการอธิบายขั้นตอนการทำงานประจำ
- ความสามารถในการให้คำแนะนำ
- ความสามารถในการหารือเกี่ยวกับการชอบไม่ชอบ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ประเด็นที่เปิดให้แสดงความคิดเห็น อาจครอบคลุม

☐ How are you?

☐ How did your shift go?

☐ Is there anything I need to know?

☐ You should be aware...

- หัวข้อที่คุ้นเคย อาจครอบคลุม

☐ การบอกทิศทาง

☐ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่

☐ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับความต้องการพิเศษของลูกค้า

☐ การให้ข้อมูลต่าง ๆ

☐ การร้องเรียนของลูกค้าเพื่อสานต่อผู้บังคับบัญชา

- ข้อคิดเห็นที่เหมาะสมในการปิดท้ายการสนทนา อาจครอบคลุม

☐ I hope you enjoy your stay/tour

☐ Goodbye and I hope we see you again soon

☐ Thank you for staying at...; Please enjoy your tour

- ยืนยันความเข้าใจต่อคำสั่งหรือคำร้องขอของหัวหน้างาน อาจครอบคลุม

☐ So you want me to ...?

☐ I understand you would like me to ...

- ขอให้พูดซ้ำหรือชี้แจง อาจครอบคลุม

☐ การขอให้พูดซ้ำ เช่น

o Would you mind saying that again?

- o Sorry I didn't catch that
- o Sorry I missed that
- o Can you go over that again? Can you say that again please?

☐ การขอให้ชี้แจง เช่น

- o What should I do when I finish that?
- o You would like me to swap shifts with you?

- ลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อาจครอบคลุม

☐ ครั้งแรก (First)
☐ แล้ว (Then)
☐ หลังจากนั้น (After that)
☐ ต่อไป (Next)
☐ ในตอนท้าย (At the end)
☐ ในที่สุด (Finally)

- ข้อยกเว้นต่าง ๆ อาจครอบคลุม

☐ Sometimes ... happens.
☐ Occasionally, I ...
☐ When ... happens, I usually ...but this doesn't happen very often.

- ให้ข้อเสนอแนะ อาจครอบคลุม

☐ Why don't I check that for you?
☐ I think it would be a good idea if ...
☐ How about ... ?
☐ Let's ...
☐ I think it would be a good idea if you ...

- ประโยคที่เป็นทางการ อาจครอบคลุม

☐ ภาษาเขียนหรือภาษาพูดที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และใช้กริยาคำแสดงเวลา(Tense) อย่างถูกต้องในประโยคหรือย่อหน้า
☐ ประโยคที่ใช้คำกริยาช่วย เช่น "would" "could"

- การแสดงออกที่ไม่เป็นทางการ อาจครอบคลุม

☐ ภาษาเขียนหรือภาษาพูดที่อาจไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และ/หรืออาจประกอบด้วยภาษาปาก หรือคำอุทาน หรือคำสแลง

- คำถาม 'ปลายเปิด' อาจครอบคลุม

☐ คำถามที่ต้องการคำตอบแบบเต็มประโยค เช่น "Where would you like to go?"

- คำถาม 'ปลายปิด' อาจครอบคลุม

☐ คำถามที่บังคับให้เลือกคำตอบใดคำตอบหนึ่ง เช่น คำตอบที่เป็น "yes" หรือ "no"

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.17.155

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประสานงานกับ ซัพพลายเออร์

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดการจองสินค้าและบริการเสริมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการเดินทางให้กับลูกค้าผ่านซัพพลายเออร์และผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมถึงการระบุสินค้าและบริการจากซัพพลายเออร์ การระบุความต้องการในการจองของลูกค้า การขอสินค้าและบริการจากซัพพลายเออร์ การจัดเก็บข้อมูลลูกค้า การจัดทำข้อมูลรายละเอียดการจองสินค้าและบริการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

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)
7.17.155.01 ระบุสินค้าและบริการจากซัพพลายเออร์	1.1 ระบุซัพพลายเออร์ที่บริษัทใช้ 1.2 ระบุข้อกำหนดในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการเลือกและใช้ซัพพลายเออร์ 1.3 ระบุสินค้าและบริการที่ต้องการซื้อจากซัพพลายเออร์ 1.4 สร้างและทำความคุ้นเคยกับข้อมูลและทรัพยากรที่เกี่ยวกับซัพพลายเออร์ การบริการและสินค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.155.02 ระบุความต้องการในการจองของลูกค้า	2.1 สร้างไฟล์ลูกค้า 2.2 ระบุความต้องการเฉพาะของลูกค้า 2.3 กำหนดและเลือกซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมที่สุดกับความต้องการของลูกค้า 2.4 เตรียมและส่งใบเสนอราคาให้ลูกค้า 2.5 ยืนยันการมอบอำนาจให้ดำเนินการแทนลูกค้า 2.6 รับชำระเงินจากลูกค้า 2.7 ปรับปรุงข้อมูลลูกค้า รวมถึงสถานะการจองและการชำระเงิน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.155.03 ขอสินค้าและบริการจากซัพพลายเออร์	3.1 ส่งใบรีเควสให้ซัพพลายเออร์ 3.2 ปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์กรในการออกใบรีเควสเพื่อจองสินค้าและบริการ 3.3 จัดหา ชี้แจงและยืนยันข้อมูลที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ต้องการ 3.4 แจ้งซัพพลายเออร์ถึงสิ่งที่ต้องการ 3.5 เสนอและยืนยันการจองแบบเป็นทางการ 3.6 หาและเสนอใบรีเควสจากซัพพลายเออร์เจ้าอื่นเผื่อเลือกในกรณีที่ซัพพลายเออร์เจ้าแรกไม่สามารถให้สินค้าและบริการตามที่ต้องการได้	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.155.04 จัดเก็บข้อมูลลูกค้า	4.1 บันทึกการยื่นใบจองในแฟ้มลูกค้า 4.2 สรุปและเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องลงในแฟ้มลูกค้า 4.3 ออกเอกสารและใบแจ้งเตือนไปที่ลูกค้า 4.4 ดูแลไฟล์ลูกค้า 4.5 ทำตามความต้องการของแผนในอนาคต	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.155.05 จัดทำข้อมูลรายละเอียดการจองสินค้าและบริการ	5.1 แจ้งซัพพลายเออร์ถึงการปรับเปลี่ยนการจองครั้งแรก 5.2 จ่ายเงินให้ซัพพลายเออร์ภายใต้ข้อตกลงและเงื่อนไขตามที่ตกลง 5.3 ปรับปรุงไฟล์ลูกค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์ การเก็บค่ามัดจำ วิธีการและขั้นตอนการชำระเงิน การดำเนินการสำรองสินค้าและบริการ
- การประสานงานกับลูกค้าและตั้งคำถาม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- หลักการของระบบสำรองสินค้าและบริการ ขั้นตอนและการเก็บบันทึก
- ทำการวิจัยทุติยภูมิเบื้องต้นได้
- ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวและการเดินทาง
- เข้าใจธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน (บันทึกที่เกี่ยวข้องกับการจองและประสานงานกับลูกค้า)
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน (บันทึกที่เกี่ยวข้องกับการจองและประสานงานกับลูกค้า)
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ซัพพลายเออร์ อาจหมายถึง
  - ซัพพลายเออร์ภายในและภายนอก
  - ซัพพลายเออร์ในประเทศและระหว่างประเทศ
  - ชื่อบริษัท รายละเอียดที่ติดต่อ (โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และสถานที่ตั้ง)
  - ชื่อผู้ติดต่อหลัก ตำแหน่ง และแผนกในซัพพลายเออร์
- สินค้าและบริการ หมายรวมถึง
  - พาหนะและการส่งต่อ
  - ที่พักและความบันเทิง
  - การท่องเที่ยวและเรือสำราญ
  - การเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว
  - การบริการนำเที่ยว
  - อาหาร และการจัดกิจกรรม
  - กิจกรรมเชิงปฏิบัติการและนิทรรศการ
  - สิ่งของพิเศษที่แสดงแบรนด์ของบริษัท
  - สถานที่จัดกิจกรรม และการบริการอุปกรณ์
  - กิจกรรมพิเศษ

- การจัดเลี้ยง
- ข้อกำหนดในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการเลือกและใช้ซัพพลายเออร์ อาจรวมถึง
- สัญญาของบริษัทที่ทำการตกลงไว้
- สถานะของซัพพลายเออร์ที่บริษัทต้องการ
- การเตรียมการประสานงาน
- ความสัมพันธ์ทางธุรกิจซึ่งกันและกัน
- การตรวจสอบ การเปรียบเทียบ และการประเมิน ก่อนที่จะเลือกใช้ซัพพลายเออร์
- ขอบเขตส่วนบุคคลในการใช้อำนาจสำหรับยื่นรีเควส การจองและการใช้เงินในนามของบริษัทต้นสังกัด
- แหล่งข้อมูลและทรัพยากร รวมถึง
- แหล่งข้อมูลธุรกิจภายใน รวมถึง ฐานข้อมูลและระบบสำรองสินค้าและบริการท่องเที่ยว ที่ใช้และไม่ใช้คอมพิวเตอร์
- การติดต่อและประสานงานโดยตรงกับ
  - ซัพพลายเออร์ทางการท่องเที่ยว อาทิ สายการบิน ผู้ดำเนินธุรกิจเรือสำราญ ผู้ดำเนินธุรกิจรถไฟ ธุรกิจรถบัสโดยสาร ธุรกิจรถเช่า ธุรกิจรถลีมูซีน และแท็กซี่
  - ซัพพลายเออร์และผู้ให้บริการสนับสนุน เช่น ผู้ให้บริการด้านการประกันภัย ผู้ให้บริการทางการเงิน ผู้ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา ผู้ให้บริการสถานที่จัดประชุม และล่าม
  - ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจค้าส่ง
  - ตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว และสมาคม
  - องค์กรที่เกี่ยวกับการเดินทาง
  - องค์กรทางการท่องเที่ยว ทั้งระดับประเทศและนานาชาติ
- วรรณกรรม เช่น หนังสืออ้างอิง วารสาร หนังสือพิมพ์
- เว็บไซต์ รวมถึงเว็บไซต์ของบริษัท เว็บไซต์ฐานข้อมูล เว็บไซต์ข่าวสาร เว็บไซต์งานวิจัย
- การติดต่อประสานงานกับเครือข่ายส่วนตัว ทั้งภายในและภายนอกบริษัท
- การสร้างไฟล์ลูกค้า อาจเกี่ยวข้องกับ
- การเตรียมไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และเอกสาร
- การสร้างและตั้งชื่อไฟล์ให้ลูกค้ารายบุคคล
- การผนวกรวมประวัติเดิมของลูกค้า
- การมอบหมายเอเย่นต์เฉพาะในการจัดการและดูแลลูกค้า
- การบันทึกไฟล์ลูกค้าตามความต้องการของบริษัทต้นสังกัด
- การระบุความต้องการเฉพาะของลูกค้า อาจรวมถึง
- การพูดคุยกับลูกค้า ทั้งแบบเผชิญหน้า ติดต่อทางโทรศัพท์ หรือสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์
- การระบุความต้องการเพื่อประสานงานและผนวกการบริการเข้ากับการจอง
- การกำหนดและเจรจาความต้องการและความชอบของลูกค้ารายบุคคล
- การระบุรายละเอียดเฉพาะที่เกี่ยวกับความต้องการและความชอบ ซึ่งอาจรวมถึง
  - วัน วันที่ และเวลา
  - ระยะเวลา และความถี่
  - แบรนด์ รุ่น และคุณลักษณะทางเทคนิค
  - จุดหมายปลายทาง สถานที่ แหล่งท่องเที่ยว และงานต่าง ๆ
  - ความต้องการในการจัดเลี้ยงและจัดประชุม
  - งบประมาณ
- การส่งใบเสนอราคาให้ลูกค้า หมายรวมถึง
- เอกสารบันทึกของซัพพลายเออร์ทุกแห่ง รวมทั้งสำเนาใบเสนอราคา ตัวอย่าง หรือค่าใช้จ่ายที่ระบุ
- ใบเสนอราคาในไฟล์ลูกค้า
- การส่งใบเสนอราคาให้ลูกค้า รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่าง หรือสื่อทางการตลาด
- การมอบอำนาจให้ดำเนินการแทนลูกค้า หมายรวมถึง
- ลูกค้าแจ้งด้วยวาจา
- ลงนามอนุญาตในแบบฟอร์มมาตรฐานของบริษัท
- การชำระเงิน อาจรวมถึง การชำระเงิน
- ผ่านบัตรเครดิต

- เงินสด
- เช็ค
- การโอนเงิน
- ใบเรียกเก็บเงิน
- โทรศัพท์
- อีเมล
- การปรับปรุงข้อมูลลูกค้า อาจเกี่ยวกับ
- การบันทึกการสื่อสาร
- คำร้องขอ
- การเสนอราคา
- การบันทึกการมอบอำนาจให้ดำเนินการแทนลูกค้า
- การดำเนินการและการบันทึกรับชำระเงิน
- การส่งใบรีเควส อาจรวมถึง
- การส่งเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงจดหมาย และการส่งเอกสารถึงตัวบุคคล
- การร้องขอด้วยวาจา ต่อหน้า หรือผ่านทางโทรศัพท์
- การส่งคำร้องขอทางอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร ระบบสำรองผ่านคอมพิวเตอร์ และอีเมล
- ข้อกำหนดขององค์กรในการออกใบรีเควสเพื่อจองสินค้าและบริการ อาจรวมถึง
- ขอบเขตของข้อจำกัดทางอำนาจ
- การมอบหมายผู้มีอำนาจในการประสานงานกับซัพพลายเออร์
- ปริมาณและมูลค่าที่เกี่ยวข้องกับการจอง
- วิธีการยื่นคำขอ
- ข้อกำหนดด้านเวลา
- ข้อมูลที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ต้องการ อาจรวมถึง
- รายละเอียดลูกค้า เช่น ชื่อ ที่ทำงาน ที่ติดต่อ ข้อมูลย้อนหลัง แนวโน้มในการทำธุรกิจร่วมกันในอนาคต
- รายละเอียดเกี่ยวกับวัน เวลา สถานที่ และช่วงเวลา
- ข้อมูลย้อนหลังเกี่ยวกับรายละเอียดในการเจรจาค่าใช้จ่ายและการชำระเงิน
- ลักษณะและขอบเขตของการบริการ
- คำร้องขอพิเศษ
- การจอง อาจรวมถึง
- การจองสินค้าและหรือบริการหนึ่ง ๆ
- การจองสินค้าและหรือบริการหลายอย่างในเส้นทางการเดินทาง
- การจองส่วนบุคคล หรือกลุ่ม
- one-off touring arrangements
- series tours
- incentive tours
- การประชุม
- การจ่ายค่ามัดจำหรือชำระเงินค่าสินค้าและบริการเต็มจำนวน
- การบันทึกการยื่นใบจอง อาจรวมถึง
- การรวบรวมสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องในไฟล์ลูกค้า
- หมายเหตุเวลาและวันในการยื่น
- บันทึกที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง
- ใบเสนอราคา
- คำร้องขอข้อมูล
- จดหมายยืนยัน
- ใบออร์เดอร์ที่ยื่น
- ลิสราคา

- ข้อมูลที่ซัพพลายเออร์แจ้งมาเพื่อตอบการร้องขอ
- เอกสารและใบแจ้งเตือน อาจรวมถึง
- สำเนาเกี่ยวกับการสื่อสารที่ส่ง จากบริษัทไปยังซัพพลายเออร์
- ใบแจ้งหนี้
- หมายเหตุเครดิต
- ใบเสร็จรับเงิน
- จดหมายยืนยัน จากบริษัทไปยังซัพพลายเออร์
- ลิสราคาและข้อมูลที่ซัพพลายเออร์แจ้งมาเพื่อตอบการร้องขอ
- ชุดข้อมูลที่ได้รับจากซัพพลายเออร์
- การดูแลไฟล์ลูกค้า อาจรวมถึง
- การยืนยันการตอบรับจากซัพพลายเออร์
- การตรวจสอบข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ
- การประสานงานความต้องการของลูกค้าและเตรียมบริการที่เหมาะสม
- การตรวจสอบการชำระเงินของลูกค้า
- การติดตามประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง
- แผนในอนาคต อาจเกี่ยวกับ
- การชำระเงินตามกำหนดเวลา
- การยืนยันภายในกำหนดเวลา
- การปรับปรุงรายละเอียดตามกำหนดเวลา
- การออกเอกสารภายในเวลาที่กำหนด
- การปรับเปลี่ยนการจอง อาจรวมถึง
- คำแนะนำจากลูกค้า
- การยกเลิกการจอง
- การเปลี่ยนวันหรือเวลา
- การเปลี่ยนสถานที่ หรือจุดหมายปลายทาง
- การปรับเปลี่ยนทางเลือกที่มีอยู่
- การลดหรือเพิ่มปริมาณการจอง
- การจ่ายเงินให้ซัพพลายเออร์ อาจรวมถึง
- การนำเงินที่ชำระเข้าบัญชี
- การร้องขอการชำระเงินจากแผนกบัญชี หรือหน่วยชำระเงิน
- การปฏิบัติตามกำหนดเวลา
- การจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องให้สมบูรณ์
- การเพิ่มการแจ้งเตือนที่เหมาะสมในไฟล์ลูกค้า และปรับปรุงรายการ ถ้าจำเป็น
- การจัดการเกี่ยวกับค่าคอมมิชชั่น
- การปรับปรุงไฟล์ลูกค้า อาจรวมถึง
- การเพิ่มข้อมูลการยืนยันและการตอบรับอื่น ๆ จากซัพพลายเออร์
- การเพิ่มข้อมูลการสื่อสารต่าง ๆ จากลูกค้า
- การรวบรวมเอกสารและบันทึกที่เกี่ยวกับการแก้ไขและเปลี่ยนแปลงรีเควสหรือการจอง
- การปรับปรุงสถานะการเงินในไฟล์ลูกค้า
- การรับ ดำเนินการ และบันทึกการชำระเงิน
- การสร้างและออกใบแจ้งหนี้ และหมายเหตุเครดิตสำหรับการเปลี่ยนแปลง
- ข้อมูลลูกค้า อาจเกี่ยวข้องกับ
- การปฏิบัติตามขอบเขตมาตรฐานและเงื่อนไขอุตสาหกรรม
- การปฏิบัติตามข้อกำหนดเฉพาะของซัพพลายเออร์แต่ละแห่ง
- การสรุปจำนวนการจองกลุ่ม
- วันเวลาในการเข้าออกของการขนส่งทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการที่ต้องการ

- การสรุปชื่อและรายละเอียดการเข้าพัก (rooming list)
- รายละเอียดของมัคคุเทศก์ ผู้จัดการนำเที่ยว และพนักงานที่ดูแลลูกค้า

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.17.161

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการฐานข้อมูลสินค้าและบริการ

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลสินค้าและบริการ
เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ
ซึ่งครอบคลุมถึงการระบุหน้าที่ของฐานข้อมูลสินค้าและบริการในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว การจัดหาและอธิบายสินค้าและข้อมูลสำหรับฐานข้อมูล
การบันทึกข้อมูลสินค้าและบริการลงในระบบฐานข้อมูล การปรับปรุงฐานข้อมูลสินค้าและบริการ ตลอดจนเผยแพร่ฐานข้อมูลตามความต้องการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

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)
7.17.161.01 ระบุหน้าที่ของฐานข้อมูลสินค้าและบริการในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว	1.1 อธิบายบทบาทของฐานข้อมูลสินค้าและบริการ 1.2 ทำบัญชีรายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลสินค้าและบริการ 1.3 ระบุรูปแบบของฐานข้อมูลสินค้าและบริการ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.161.02 จัดหาและอธิบายสินค้าและข้อมูลสำหรับฐานข้อมูล	2.1 ระบุข้อมูลที่ทำการบันทึกลงในฐานข้อมูลสินค้าและบริการ 2.2 ร้องขอไปยังหน่วยงานต่าง ๆ จัดเตรียมข้อมูลสินค้าและบริการ 2.3 อธิบายข้อมูลสินค้าและบริการที่ได้รับจากหน่วยงานต่าง ๆ 2.4 ทบทวนและประเมินข้อมูลสินค้าและบริการ 2.5 จัดหาข้อมูลสินค้าและบริการเพิ่มเติม ตามความจำเป็น	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.161.03 บันทึกข้อมูลสินค้าและบริการลงในระบบฐานข้อมูล	3.1 บันทึกข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูลสินค้าและบริการตามนโยบายและขั้นตอนของบริษัทต้นสังกัด 3.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องและความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่บันทึกลงในฐานข้อมูลสินค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.161.04 ปรับปรุงฐานข้อมูลสินค้าและบริการ	4.1 ควบคุมฐานข้อมูลสินค้าและบริการให้เข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลด้านราคา และต้นทุนที่ได้จากซัพพลายเออร์ 4.2 จัดสรรข้อมูลเพิ่มเติม 4.3 ลบ/ย้าย ข้อมูลจากฐานสินค้าและบริการ 4.4 บันทึกข้อมูลล่าสุดหรือการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสินค้าและบริการที่เข้ามาใหม่ 4.5 จัดสร้างระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันกรณีฐานข้อมูลสูญหาย โดยทำการบันทึกข้อมูลล่าสุดทุกครั้งในระบบสำรองข้อมูล	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.161.05 เผยแพร่ฐานข้อมูลตามความต้องการ	5.1 ระบุบุคลากรภายในที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับฐานข้อมูลสินค้าและบริการ 5.2 ระบุความบ่อยของการแนะนำฐานข้อมูลสินค้าและบริการ 5.3 จัดเตรียมและเผยแพร่รายงานและข้อมูลสินค้าให้ผู้ให้คำแนะนำ/บุคลากรภายใน 5.4 ให้ความช่วยเหลือบุคลากรภายใน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สามารถเทียบเวลาระหว่างประเทศ
- สามารถจัดทำและอธิบายรายงานฐานข้อมูลสินค้าและบริการ
- ทักษะการคำนวณ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายของบริษัทและขั้นตอนการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการจัดหาและจัดเก็บข้อมูลสินค้าและบริการ

ทั้งภายในและภายนอกมีความรู้เกี่ยวกับบทบาทของฐานข้อมูลสินค้าและบริการในอุตสาหกรรม

- ความรู้เกี่ยวกับประเภทของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว
- ความรู้เกี่ยวกับสินค้าอุตสาหกรรม ข้อมูลสินค้า ตัวเลือกราคาและรูปแบบ
- ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ ศัพท์เฉพาะ และตัวย่อ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน (รายงาน ฐานข้อมูลล่าสุด หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลสินค้า)
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน (รายงาน ฐานข้อมูลล่าสุด หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลสินค้า)
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- บทบาทของฐานข้อมูลสินค้าและบริการ อาจเกี่ยวข้องกับ
  - การเตรียมฐานข้อมูลที่พร้อมเข้าถึง สำหรับการขายของพนักงาน
  - การเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในการจองและการขายอย่างถูกต้อง ตามความต้องการของลูกค้า
  - ทำให้พนักงานตอบสนองข้อมูลที่ลูกค้าต้องการได้อย่างมืออาชีพ

- หน่วยงาน อาจรวมถึง
  - ซัพพลายเออร์ทางการท่องเที่ยว อาทิ สายการบิน ผู้ดำเนินธุรกิจเรือสำราญ ผู้ดำเนินธุรกิจรถไฟ ธุรกิจรถบัสโดยสาร ธุรกิจรถเช่า ธุรกิจรถลีมูซีน และแท็กซี่
  - ซัพพลายเออร์และผู้ให้บริการสนับสนุน เช่น ผู้ให้บริการด้านการประกันภัย ผู้ให้บริการทางการเงิน ผู้ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา ผู้ให้บริการสถานที่จัดประชุม และล่าม
  - ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจค้าส่ง
  - ตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว และสมาคม
  - องค์กรที่เกี่ยวกับการเดินทาง
  - องค์กรทางการท่องเที่ยว ทั้งระดับประเทศและนานาชาติ
- ข้อมูลสินค้าและบริการท่องเที่ยว อาจเกี่ยวข้องกับ
  - การเดินทาง ทั้งโดยเครื่องบิน เรือสำราญ รถไฟ รถบัส หรือรถยนต์
  - จุดหมายปลายทาง รวมถึง ข้อมูลและรายละเอียดเชิงสถิติเกี่ยวกับอากาศ สกุลเงิน แผนที่ คำแนะนำในการเดินทาง งานและกิจกรรม ภาษา ประวัติศาสตร์ ความปลอดภัย

ข้อมูลภาครัฐ ความแตกต่างของเวลา (Time Zone) วัฒนธรรมและการสื่อสาร

- กิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว ทั้งธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น
- การเยี่ยมชม การเดินทางท่องเที่ยว และการทัศนาจร
- ที่พัก ทั้งระดับห้าดาว และระดับประหยัด
- การบริการ เช่น การบริการทางการแพทย์ ส่วนบุคคล ความบันเทิง กีฬา และช็อปปิ้ง
- ข้อกำหนดทางการท่องเที่ยว เช่น ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเข้าชม หนังสือเดินทาง วีซ่า การเตือนและคำแนะนำ และข้อมูลลูกค้า
- การเงินและการประกันการเดินทาง
- การจัดสรร (Allotments) สินค้าและบริการท่องเที่ยว รวมทั้ง ที่พัก ที่นั่ง บัตรผ่าน
- ราคา ค่าใช้จ่าย ภาษี รวมถึง สิทธิพิเศษ แพ็คเกจ ส่วนลด ราคาใน-นอกฤดูกาล ของที่ระลึก ค่าคอมมิชชั่น และราคากลุ่ม
- ข้อมูลสินค้าและบริการทั่วไป รวมถึงสถานที่ ชุมชน และการอำนวยความสะดวกข้อมูล
- กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของการขาย รวมถึงรายละเอียดที่ใช้ในธุรกิจ หรือใช้กับลูกค้า
- ข้อมูลการขาย รวมถึง การติดตามยอดขายภายใน และข้อมูลการขายล่าสุดจากซัพพลายเออร์ เพื่อช่วยกำหนดการจัดสรรสินค้าหรือบริการที่มีอยู่
- รูปแบบของฐานข้อมูล อาจเป็นระบบปกติ ระบบคอมพิวเตอร์ หรือรวมทั้ง 2 ระบบด้วยกัน
- การร้องขอไปยังหน่วยงาน อาจเกี่ยวกับ
- การโทรศัพท์ไปยังหน่วยที่เกี่ยวข้อง
- การขอเข้าพบพนักงานขาย
- การส่งอีเมลรีเควส
- การลงทะเบียนเพื่อรับข้อมูล จดหมายข่าว และการอัพเดทต่าง ๆ
- การอธิบายข้อมูลสินค้าและบริการ อาจรวมถึง
- ความเข้าใจในทรัพยากร รวมทั้งการแปลความหมายรหัส ตัวย่อ และศัพท์เฉพาะของ

ซัพพลายเออร์แต่ละแห่ง

- การแปลงสกุลเงิน
- การอธิบายกฎเกณฑ์และเงื่อนไข
- การใช้ระบบเวลาระหว่างประเทศ (24 ชั่วโมง)
- การทบทวนและประเมินข้อมูลสินค้าและบริการ อาจรวมถึง
- การประเมินความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ให้ไว้
- การกำหนดระดับการใช้ประโยชน์ของข้อมูล
- การระบุข้อมูลใหม่ที่จำเป็นต่อข้อมูลสินค้าและบริการที่มีอยู่
- การพิจารณาความสามารถในการใช้ข้อมูลเพื่อตอบคำถามและสนองความต้องการของลูกค้า
- การพิจารณาความถูกต้องและความซื่อสัตย์ของข้อมูลที่ได้รับจากซัพพลายเออร์
- ข้อมูลสินค้าและบริการเพิ่มเติม อาจรวมถึง
- การโทรศัพท์หรือส่งอีเมลไปยังซัพพลายเออร์แต่ละราย
- การค้นหาทางอินเตอร์เน็ท
- การสอบถามข้อมูลภายใน
- การสอบถามเครือข่ายผู้ติดต่อ
- นโยบายและขั้นตอนของบริษัทต้นสังกัด อาจรวมถึง
- เวลาในการบันทึก ปรับปรุงข้อมูล
- สิทธิในการบันทึกข้อมูล รวมทั้งการมอบหมายพนักงานดำเนินการ
- การระบุข้อมูลเฉพาะที่ต้องหรือไม่ต้องบันทึกในระบบ
- การปฏิบัติงานข้อกำหนดในการดำเนินงานของระบบข้อมูล รวมทั้งวิธีการเข้าถึง ความสมบูรณ์ของระบบ แผนกที่จะใช้ ขั้นตอนการสร้างไฟล์ โปรโตคอลการตั้งชื่อ และข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย

- การควบคุมฐานข้อมูลสินค้าและบริการ อาจรวมถึง
- การประเมินความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลสินค้าและบริการ
- การตรวจสอบแหล่งข้อมูล
- การควบคุมการจอง การจัดสรร และการร้องขอ
- มั่นใจว่า มีการปรับปรุงตามตารางของซัพพลายเออร์ และตามฤดูกาล

- มั่นใจว่า สินค้าและบริการที่นำเสนอ มีฐานข้อมูลสนับสนุนและเพียงพอ
- การจัดสรรเพิ่มเติม อาจรวมถึงการติดต่อซัพพลายเออร์และหน่วยบริการ เพื่อจัดการการจัดสรรเพิ่มเติมให้เป็นไปตาม
- ความต้องการใช้สูงสุด
- แนวโน้มที่แสดงถึงความต้องการที่เพิ่มขึ้น
- การลบ/ย้าย ข้อมูล อาจเกี่ยวกับ
- การลบข้อมูลที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ถูกลบออกจากเมนูบริการ
- การบันทึกข้อมูลแทนข้อมูลเก่า
- การลบข้อมูลที่ไม่ทันสมัย
- การปฏิบัติตามคำแนะนำของบริษัท รวมทั้งคำแนะนำและข้อกำหนดจากซัพพลายเออร์
- การบันทึกข้อมูลล่าสุด อาจรวมถึง
- การเพิ่มข้อมูลใหม่โดยเร็วที่สุด เพื่อแน่ใจถึงความเป็นปัจจุบันของข้อมูลสินค้าและบริการ
- การลบหรือเปลี่ยนแปลงเอกสาร รวมทั้งสื่อโปรโมชั่น และเอกสารข้อมูลที่พนักงานใช้ในกิจกรรมการขาย
- ความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกเข้า
- บุคลากรภายใน อาจรวมถึง
- สำนักงานใหญ่
- ผู้จัดการ หัวหน้างาน และเจ้าของ
- พนักงานขาย พนักงานเคาน์เตอร์ พนักงานจำหน่ายตั๋ว และพนักงานที่ประสานงานกับลูกค้า
- แผนกการตลาด
- แผนกบัญชี รวมทั้งพนักงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตั้งราคา
- ความบ่อย อาจเกี่ยวข้องกับ
- กำหนดการสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลภายใน รวมทั้งการ Brief พนักงาน กำหนดการประชุม และการประชุมผู้บริหาร
- ความต้องการที่ไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า

- รายงาน อาจรวมถึง
- รายงานยอดขาย
- รายงานการจอง
- การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายสำหรับสินค้าจากซัพพลายเออร์
- การเปรียบเทียบลักษณะและประโยชน์สำหรับสินค้าจากซัพพลายเออร์ หรือแพ็คเกจ
- อัตราการใช้สินค้าหลายชนิดจากซัพพลายเออร์ รวมทั้งสินค้าและ/หรือบริการแต่ละชนิด
- เครื่องมือทางการจัดการที่ใช้ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทางธุรกิจร่วมกับรายงานทางการเงิน
- ความช่วยเหลือบุคลากรภายใน อาจรวมถึง
- การให้ข้อมูลตามความจำเป็น
- การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง
- การให้คำแนะนำ
- การตรวจสอบข้อมูลที่มาจากพนักงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.20.162

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ ซึ่งครอบคลุมถึงการระบุบริบทสำหรับการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ การเข้าถึงข้อมูลโดยใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ การได้ข้อมูลจากการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ การใช้ข้อมูลจากข้อมูลของระบบข้อมูลอัตโนมัติ และการปรับปรุงและรักษาข้อมูลในระบบข้อมูลอัตโนมัติ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
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)
7.20.162.01 ระบุบริบทสำหรับการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	1.1 ระบุขอบเขตของระบบข้อมูลและแหล่งที่มาในการใช้งานในอุตสาหกรรม 1.2 อธิบายนโยบายและขั้นตอนสำหรับการดำเนินงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ 1.3 ทำรายการข้อมูลที่อาจมีอยู่ผ่านระบบข้อมูลอัตโนมัติ 1.4 ระบุการทำงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.20.162.02 เข้าถึงข้อมูลโดยใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	2.1 ระบุความต้องการข้อมูล 2.2 ระบุและเลือกแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม 2.3 ใช้เทคนิคการค้นหาเพื่อค้นหาข้อมูลที่ระบุ 2.4 ดำเนินระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีในระบบอย่างเต็มรูปแบบ 2.5 ตรวจสอบข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่ระบุ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.20.162.03 ได้ข้อมูลจากการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	3.1 เปิดการเข้าถึงระบบที่จำเป็น และ/หรือข้อมูล 3.2 เลือกข้อมูลที่ต้องการ 3.3 ดาวน์โหลดข้อมูล 3.4 พิมพ์ข้อมูล	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.20.162.04 ใช้ข้อมูลจากข้อมูลของระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.1 ส่งต่อข้อมูลตามความจำเป็น 4.2 บันทึกข้อมูลที่ระบุ 4.3 จัดการกับข้อมูลที่เข้าถึง 4.4 รายงานผลการวิจัย	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.20.162.05 ปรับปรุงและรักษาข้อมูลในระบบข้อมูลอัตโนมัติ	5.1 ป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อมูลอัตโนมัติ 5.2 บันทึกและสำรองข้อมูล	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้การค้นหาโดยระบบอินเทอร์เน็ตและการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ
- ความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงทักษะการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน
- ความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงการจัดการระบบข้อมูลอัตโนมัติรวมถึงการสร้างแฟ้มข้อมูล การตั้งชื่อแฟ้มข้อมูล การเปลี่ยนแปลงและบันทึกชื่อแฟ้มข้อมูล การคัดลอก การแก้ไขและการพิมพ์ข้อมูล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- หลักการของการดำเนินงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ
- หลักการกำกับดูแลลิขสิทธิ์ ทรัพย์สินทางปัญญา ความเป็นส่วนตัว การออกกฎหมายและการรักษาความลับภายในประเทศ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(จ) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมุติ

(ฉ) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ช) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ซ) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ระบุขอบเขตของระบบข้อมูลและแหล่งที่มาในการใช้งานในอุตสาหกรรม อาจรวมถึง

☐ อินเทอร์เน็ต
☐ การออกแบบระบบเฉพาะสำหรับองค์กร
☐ ระบบสารสนเทศสำหรับการเดินทางของรัฐบาลและผู้มีอำนาจในหน่วยงานการท่องเที่ยว
☐ ระบบที่ใช้ในอุตสาหกรรมรวมถึงระบบสารสนเทศที่ใช้ในระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค ระดับประเทศและระหว่างประเทศ
☐ การให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล โดยปราศจากค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียม
☐ การสำรองที่นั่งผ่านระบบคอมพิวเตอร์

- อธิบายนโยบายและขั้นตอนสำหรับการดำเนินงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ อาจรวมถึง

☐ ระเบียบวิธีการเข้าถึงระบบ รวมทั้งระดับของการเข้าถึงระบบและระเบียบวิธีการออกจากระบบ
☐ โปรแกรมและการควบคุมการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
☐ การรับรองความถูกต้องของข้อมูลสำหรับลูกค้าและผู้ใช้ข้อมูล
☐ การตรวจสอบเกี่ยวกับแหล่งที่มาของข้อมูลออนไลน์
☐ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมของระบบข้อมูลอัตโนมัติของประเทศที่บังคับใช้
☐ การรักษาความลับของลูกค้าและข้อมูลทางธุรกิจ รวมถึงข้อกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว
☐ การรักษาความปลอดภัยและความสมบูรณ์ของข้อมูล รวมทั้งระบบมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของอาคาร สำนักงานและสถานที่
☐ ประเภทและระดับของการเข้าข้อมูล รวมถึงระบบป้องกันรหัสส่วนบุคคล
☐ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินทางปัญญา และแนวทางเกี่ยวกับการปฏิบัติ

- ความถูกต้องของรายชื่อและการจัดทำรายชื่อผ่านระบบข้อมูลอัตโนมัติ รวมทั้งสามารถระบุ ผู้บันทึกข้อมูลและผู้นำส่งข้อมูล
- ปัญหาการจำกัดอำนาจตามกฎหมาย
- ปัญหาการค้าระหว่างประเทศ
- ข้อกำหนดในการเก็บข้อมูล

- ทำรายการข้อมูลที่อาจมีอยู่ผ่านระบบข้อมูลอัตโนมัติ เกี่ยวข้องกับ
- ตัวเลือกแต่ละระบบและหน้าที่
- การป้อนข้อมูลและการดึงข้อมูล
- การจัดเก็บข้อมูลและการประมวลผล
- การผลิตข้อมูลในรูปแบบเอกสาร
- ระบบแฟล็กและทริกเกอร์และการปฏิบัติงาน
- ระบบการดำเนินงานขั้นพื้นฐานของขั้นตอนการสำรองข้อมูล
- การเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆและข้อกำหนดในการดำเนินงาน

- ระบุการทำงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ อาจกับเกี่ยวข้อง
- การร้องขอจากผู้ร่วมงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือธุรกิจอื่นๆ
- การร้องขอจากลูกค้ารวมถึงการตอบสนองต่อการร้องขอผ่านระบบออนไลน์
- ความชัดเจนของสารสนเทศที่มีอยู่ในระบบ
- คุณสมบัติของข้อมูลที่จำเป็น

- ระบุและเลือกแหล่งข้อมูล อาจรวมถึง
- การเดินทาง รวมทั้งการเดินทางเครื่องบิน ทางเรือรถไฟ รถประจำทางและรถยนต์
- รวมทั้งข้อมูลทางสถิติและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ สกุลเงินและแผนที่
- คู่มือการท่องเที่ยว เทศกาล ภาษา ประวัติศาสตร์ ความปลอดภัย ข้อมูลของรัฐบาล รูปแบบเวลาของแต่ละประเทศ วัฒนธรรมและการสื่อสาร
- กิจกรรมการท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้งทางธรรมชาติและสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น
- การท่องเที่ยว การเดินทาง การเที่ยวชมวิวและทัศนศึกษา
- สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับที่พักตั้งแต่ระดับ 5 ดาว ไปจนถึงสถานที่สำหรับนักท่องเที่ยวในรูปแบบสะพานเป้ รวมทั้งวันและเวลาทำการของการให้บริการในแต่ละฤดูกาล อัตราค่าใช้จ่ายขั้นต่ำสำหรับการให้บริการ การจองห้องพักและข้อกำหนดการเข้าพักที่บังคับใช้
- การบริการ รวมทั้งทางการแพทย์ การบริการส่วนบุคคล ความบันเทิง กีฬาและสถานที่จับจ่ายใช้สอย
- ข้อกำหนดในการเดินทาง รวมถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเดินทาง การขอวีซ่า คำเตือนและการเผยแพร่การให้คำปรึกษาผ่านทางสารสนเทศของศุลกากร
- ด้านการเงินและการประกันภัยการเดินทาง
- การจัดสรรผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว รวมทั้งที่พัก ที่นั่งสำหรับการเดินทางทุกประเภท
- อัตราค่าใช้จ่ายและภาษี รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย แพคเกจ ส่วนลด อัตราค่าใช้จ่ายสำหรับฤดูการท่องเที่ยวและไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว อัตราค่าใช้จ่ายรูปแบบพิเศษ ค่าคอมมิชชั่นและอัตราค่าใช้จ่ายในรูปแบบกลุ่ม
- เงื่อนไขและข้อกำหนดการขาย รวมทั้งรายละเอียดที่ใช้กับธุรกิจและการให้บริการกับลูกค้าและผู้ซื้อ
- ข้อกำหนดในการจองห้องพัก รวมทั้งรายละเอียดสำคัญและระยะเวลาสำหรับการจองห้องพักล่วงหน้า

- ตรวจสอบข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่ระบุ อาจรวมถึง
- ตรวจสอบการให้บริการข้อมูลกับผู้ที่ดำเนินการร้องขอ
- เปรียบเทียบข้อมูลที่ร้องขอกับข้อมูลที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
- ตรวจสอบสกุลเงินที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลรวมทั้งการประเมินชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของข้อมูล
- ผู้จัดหาข้อมูล
- ดำเนินการค้นหา ติดตามและการวิจัยตามความจำเป็น
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดของเจ้าขององค์กร

- เปิดการเข้าถึงระบบที่จำเป็น และ/หรือข้อมูล อาจรวมถึง
- ได้รับมอบอำนาจสำหรับการลงทะเบียนหรือการเข้าถึงเว็บไซต์หรือระบบ
- การชำระเงินหรือการสั่งซื้อบริการที่จำเป็นสำหรับการเข้าถึงระบบ
- รายละเอียดการลงทะเบียนของเจ้าขององค์กรกับผู้ให้บริการข้อมูล
- การส่งรหัสรวมทั้งรายละเอียดการเข้าถึงข้อมูล

- ☐ ระดับการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆที่เหมาะสม
- ☐ การออกบัตรหน่วยงานสำหรับพนักงานเพื่อให้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์และแฟ้มเก็บข้อมูล รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับการเข้าถึงที่หลากหลายระดับที่เหมาะสม
- ☐ คู่มืออธิบายรายละเอียดเครื่องหมายเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง
- ☐ ปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์กร

- เลือกข้อมูลที่ต้องการ อาจเกี่ยวข้องกับ
- ☐ พิจารณาแหล่งที่มาของข้อมูล
- ☐ การพิจารณาและตรวจสอบแหล่งที่มาอย่างเหมาะสม
- ☐ เลือกข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการตามข้อกำหนด

- ดาวน์โหลดข้อมูล อาจรวมถึง
- ☐ การบันทึกลงแฟ้มข้อมูล
- ☐ การผลิตข้อมูลในรูปแบบของเอกสาร
- ☐ การเปิดใช้งานหน้าเว็บไซต์และการเข้าถึงข้อมูลและรูปภาพ
- ☐ ปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบขององค์กร

- การพิมพ์ข้อมูล หมายถึง
- ☐ การผลิตข้อมูล

- ส่งต่อข้อมูลตามความจำเป็นรวมถึง
- ☐ การส่งไฟล์ข้อมูลไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับระบบ
- ☐ การกระจายข้อมูลในรูปแบบเอกสาร รวมทั้งแจกจ่ายให้กับพนักงานในองค์กรและบุคคลภายนอก
- ☐ ธุรกิจและลูกค้า
- ☐ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบและการกระจายข้อมูลในรูปแบบเอกสาร

- บันทึกข้อมูลที่ระบุ อาจรวมถึง
- ☐ การบันทึกไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังแฟ้มข้อมูลและกำหนดชื่อแฟ้มข้อมูล
- ☐ การบันทึกข้อมูลในรูปแบบเอกสารและจัดเก็บในแฟ้มข้อมูล
- ☐ การควบคุมการบันทึกข้อมูล
- ☐ การบันทึกแหล่งที่มาของข้อมูล

- จัดการกับข้อมูลที่เข้าถึง อาจรวมถึง
- ☐ การคำนวณเพื่อตรวจสอบตัวเลือก
- ☐ การประมวลผลข้อมูลในการสร้างระบบ รวมทั้งฮาร์ดแวร์และซอร์ฟแวร์ที่มีประสิทธิภาพ
- ☐ การบูรณาการข้อมูลบันทึกในฐานข้อมูล
- ☐ ปฏิบัติตามระบบและข้อกำหนดขององค์กร

- รายงานผลการวิจัยอาจรวมถึง
- ☐ การจัดส่งข้อมูลด้วยวาจา รวมถึงการจัดส่งข้อมูลผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือการตีพิมพ์ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ
- ☐ ผู้บริหาร พันธมิตรเครือข่ายธุรกิจและลูกค้า

- ป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อมูลอัตโนมัติ รวมถึง
- ☐ การป้อนข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม
- ☐ ความเชื่อมั่นในความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลภายในแฟ้มข้อมูลและขอบเขตข้อมูล
- ☐ สร้างความเชื่อมั่นในการป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อมูลอัตโนมัติเสร็จสมบูรณ์ตามที่กำหนด
- ☐ การบูรณาการข้อมูลกับข้อมูลอื่น ๆ ตามที่กำหนด
- ☐ ปฏิบัติตามระบบและข้อกำหนดขององค์กร

- บันทึกและสำรองข้อมูล อาจรวมถึง
- ☐ ปฏิบัติตามตารางเวลาที่เกี่ยวข้อง
- ☐ อุปกรณ์การเก็บข้อมูล
- ☐ การจัดเก็บข้อมูลนอกสถานที่
- ☐ การกรอกบันทึกข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบันทึกข้อมูลและสำรองข้อมูล
- ☐ ปฏิบัติตามระบบและข้อกำหนดขององค์กร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน