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 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
7.06.081	วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานผู้สำรองบัตรโดยสาร
7.06.222	บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงกับพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร
7.07.087	ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงินสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร
7.09.246	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการผู้สำรองบัตรโดยสารในสภาพ แวดล้อมที่มีความหลากหลาย
7.10.237	ใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับหัวหน้างาน

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ที่ครอบคลุมสมรรถนะ ระดับ 3 และ 4 ตลอดจนสามารถวางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงาน บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงกับพันธมิตรทางธุรกิจ ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน
ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการผู้สำรองบัตรโดยสารในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย และใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับหัวหน้างานได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา หรือเทียบเท่า ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน หรือการโรงแรม หรือการบริการ หรือการท่องเที่ยว
2. มีประกาศนียบัตรผ่านการอบรมระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการสำรองบัตรโดยสาร หรือ
3. มีประสบการณ์การทำงานในคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 3 ปี หรือ
4. มีประสบการณ์การทำงานระดับผู้จัดการในคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 2 ปี
5. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ

โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง
(อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล http://www.doctor.or.th/article/detail/5368 สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2562)

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

- หัวหน้าแผนกออกบัตรโดยสาร (Ticketing Supervisor)

- ผู้จัดการแผนกสำรองตั๋ว (Reservations Manager)

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

7.06.081 วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานผู้สำรองบัตรโดยสาร

7.06.222 บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงกับพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร

7.07.087 ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงินสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร

7.09.246 ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการผู้สำรองบัตรโดยสารในสภาพ แวดล้อมที่มีความหลากหลาย

7.10.237 ใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับหัวหน้างาน

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	7.06	บริหารงานทั่วไป
			7.07	บริหารการเงิน
			7.09	จัดการทรัพยากร
			7.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ

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**
7.06	บริหารงานทั่วไป	7.06.081	วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานผู้สำรองบัตรโดยสาร	7.06.081.01	วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
				7.06.081.02	สร้างระบบและกระบวนปฏิบัติงาน
				7.06.081.03	ทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
		7.06.222	บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงกับพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร	7.06.222.01	จัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน
				7.06.222.02	ควบคุมดูแล รักษาประสิทธิภาพของสัญญาและภาระผูกพัน
				7.06.222.03	จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้นและใช้กลยุทธ์การตรวจสอบ
7.07	บริหารการเงิน	7.07.087	ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงินสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร	7.07.087.01	ติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางด้านการเงิน
				7.07.087.02	จัดทำรายงานทางการเงิน
7.09	จัดการทรัพยากร	7.09.246	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการผู้สำรองบัตรโดยสารในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย	7.09.246.01	สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย
				7.09.246.02	จัดการกับความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม
				7.09.246.03	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
				7.09.246.04	ทำงานเป็นทีม
7.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	7.10.237	ใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับหัวหน้างาน	7.10.237.01	ใช้ภาษาอังกฤษในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่
				7.10.237.02	จัดประชุมพนักงาน
				7.10.237.03	ดูแลและจูงใจทีมงาน

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.06.081

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานผู้สำรองบัตรโดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการวางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน
ซึ่งครอบคลุมถึงการวางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน การสร้างระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
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)
7.06.081.01 วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	1.1 ระบุความต้องการเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงานตามความจำเป็นขององค์กร โดยการดูแลสถานที่ทำงานและปรึกษาผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างต่อเนื่อง 1.2 ระบุพื้นที่ที่พบปัญหาและดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาเท่าที่จะทำได้ อย่างทันท่วงที 1.3 พัฒนาหรือแก้ไขระบบและกระบวนการในการให้คำปรึกษาที่เหมาะสม 1.4 พิจารณาถึงความจำเป็น เป้าหมายขององค์กร ขีดความสามารถและทรัพยากรในการปฏิบัติงานเมื่อทำการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน 1.5 ระบุกฎหมายและข้อจำกัดด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.06.081.02 สร้างระบบและกระบวนปฏิบัติงาน	2.1 เตรียมข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับระบบและกระบวนการทำงานใหม่ สำหรับแจ้งให้พนักงานทราบ 2.2 แนะนำระบบและกระบวนการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานน้อยที่สุด 2.3 จัดเตรียมการฝึกอบรมและให้การสนับสนุนผู้ร่วมงานตามความจำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์
7.06.081.03 ทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	3.1 ตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบและกระบวนการตอนการปฏิบัติงาน 3.2 ขอคำแนะนำสำหรับการปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานจากผู้ร่วมงานในทุกระดับ 3.3 ทำการปรับเปลี่ยนระบบและกระบวนการปฏิบัติงานตามความจำเป็น	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

- ทักษะการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่กำหนด
- ความรู้ด้านเทคนิคเชิงลึกเกี่ยวกับพื้นที่ที่กำหนด
- ความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับบริบทขององค์กร รวมทั้ง ด้านนโยบายและเป้าหมาย ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านช่องทางการสื่อสาร
- ความรู้เกี่ยวกับกรอบกฎหมายที่องค์กรต้องใช้

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(จ) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ฉ) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ช) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ซ) 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

- ระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม
- กระบวนการบริการลูกค้า
- กระบวนการในบาร์หรือร้านอาหาร
- ระบบและกระบวนการในห้องครัว รวมทั้ง ความปลอดภัยของอาหาร
- ระบบการทำความสะอาด
- ระบบการจัดการสำนักงาน
- กระบวนการจอง
- กระบวนการทำความสะอาดและบำรุงรักษา
- กระบวนการประกันคุณภาพ
- กระบวนการรักษาความปลอดภัย
- ระบบและกระบวนการควบคุมสินค้าคงคลัง
- กระบวนการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS)
- กระบวนการในการให้คำปรึกษา อาจเกี่ยวข้องกับ
- พนักงานคนอื่น ๆ และหัวหน้างาน
- ลูกค้าและผู้จัดจำหน่าย
- ผู้บริหารและตัวแทนของสหภาพ
- อุตสาหกรรมสัมพันธ์

- ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS)
- ผู้เชี่ยวชาญ พนักงานฝ่ายเทคนิค ผู้รับเหมา และพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา
- เป้าหมายขององค์กร ครอบคลุม
- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)
- วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- ราคา
- ตัวชี้วัดทางตลาดและการขาย
- คุณค่าของตราผลิตภัณฑ์
- เกณฑ์และมาตรฐานคุณภาพ
- การเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน
- ความสามารถและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม
- ทรัพยากรมนุษย์
- ทรัพยากรทางการเงิน
- กำลังการผลิตของเครื่องมือ
- ระดับทักษะของพนักงาน
- เวลาในการปฏิบัติงาน
- ความสามารถในการสื่อสาร
- ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม อาจครอบคลุม
- กฎหมาย
- กฎระเบียบ
- เกณฑ์การปฏิบัติ
- ความคาดหวังและอิทธิพลทางวัฒนธรรม
- ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การคุ้มครองแรงงานเด็ก ปัญหาสิ่งแวดล้อม
- เพื่อนร่วมงาน อาจครอบคลุม
- หัวหน้างานและผู้จัดการ
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- ผู้ร่วมงาน
- ผู้ฝึกอบรม
- ผู้เชี่ยวชาญ
- ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบ อาจครอบคลุม
- เกณฑ์ตามการปฏิบัติงาน
- ต้นทุนและเวลาที่เกี่ยวข้อง
- ข้อดีและข้อผิดพลาดของระบบ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.06.222

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงกับพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการบริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง
ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน การควบคุมดูแล
รักษาประสิทธิภาพของสัญญาและภาระผูกพันและการจัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้นและใช้กลยุทธ์การตรวจสอบ

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)
7.06.222.01 จัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน	1.1 ยืนยันข้อกำหนดในสัญญากับทุกฝ่ายสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.2 สร้างกลยุทธ์การสื่อสารและข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.3 ยืนยันและดำเนินการเริ่มการทำงานหรือการจัดเตรียมการเปลี่ยนแปลงสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.4 ใช้กลยุทธ์การจัดการเอกสารตลอดอายุของแต่ละในสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.5 ตรวจสอบการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การจัดการตามที่ระบุ 1.6 รับกลยุทธ์ในการจัดการเอกสารตามที่กำหนด	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.06.222.02 ควบคุมดูแล รักษาประสิทธิภาพของสัญญาและภาระผูกพัน	2.1 การจัดการความสัมพันธ์กับคู่สัญญาในสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและวิธีการ 2.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.3 ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ที่ให้แก่คู่สัญญา 2.4 ระบุและการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นตลอดอายุของทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.5 ระบุการเปลี่ยนแปลงสัญญา 2.6 การจัดการการเปลี่ยนแปลงสัญญา 2.7 ตรวจสอบ แก้ไขข้อพิพาทหรือข้อพิพาทอ้างหรือข้อร้องเรียน 2.8 เจรจาต่อรองประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.9 รักษาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการทำงานของสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.10 รักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
7.06.222.03 จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้นและใช้กลยุทธ์การตรวจสอบ	3.1 จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น 3.2 ใช้กลยุทธ์ในการจัดการกับข้อตกลงสัญญาหรือภาระผูกพัน 3.3 ทบทวนกลยุทธ์การตรวจสอบใช้ในการจัดการสัญญาหรือภาระผูกพัน 3.4 อธิบายถึงเอกสารและผลต่างระหว่างตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญในสัญญาหรือภาระผูกพันและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง 3.5 ใช้ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงสัญญาข้อตกลงหรือภาระผูกพันในอนาคต	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- หลักการของการเจรจาต่อรองในการทำสัญญาและความสามารถในการใช้เทคนิคการเจรจาต่อรอง
- หลักการของการจัดการทางการเงิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดทำสัญญาหรือภาระผูกพัน
- ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบทางกฎหมายของสัญญา รวมถึงความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของข้อตกลงและเงื่อนไข การรับประกันและการค้ำประกัน ข้อยกเว้น การยกเลิกสัญญาและวิธีการชดใช้และการเตรียมความพร้อมในการแก้ปัญหาในระหว่างการดำเนินการ
- ความรู้เกี่ยวกับประเด็นทางกฎหมายของประเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญา
- ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัวและปัญหาในเชิงพาณิชย์ในความเชื่อมั่น
- ความรู้เกี่ยวกับผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการขนส่งและผู้ให้บริการ รวมทั้งข้อกำหนดและมาตรฐานของเงื่อนไขในสัญญา

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
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- สัญญาหรือภาระผูกพันอาจจะเกี่ยวข้องกับ

- สัญญา
- บันทึกความเข้าใจหรือบันทึกข้อตกลง
- ตัวเลือกคำสั่งในสัญญา
- การเตรียมการใช้งานทั่วไปหรือการยื่นข้อเสนอ
- สัญญาระหว่างรัฐบาล
- จดหมายแสดงเจตนา
- การออกใบอนุญาต

- กลยุทธ์การสื่อสารและข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ อาจรวมถึง

- การแบ่งปันข้อมูล
- การกำหนดระยะการตอบสนองและพูดคุยอย่างสม่ำเสมอหรือการตรวจสอบความก้าวหน้า
- การแลกเปลี่ยนรายละเอียดการติดต่อ
- การระบุรายชื่อผู้ติดต่อและบันทึกข้อมูลเบื้องต้นภายในองค์กร
- การดำเนินการให้ความร่วมมือและการทำงานเพื่อความเชื่อมั่นกับบุคคลอื่น
- การจัดการระเบียบวิธีกับผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ
- การเตรียมการติดต่อในกรณีฉุกเฉิน
- การใช้ระบบบันทึกเพื่อตรวจสอบเหตุการณ์ที่สำคัญที่ ระยะเวลาของการส่งมอบใบเสร็จรับเงินและอื่น ๆ
- กลยุทธ์ในการตรวจสอบการเคลื่อนย้ายของข้อมูลในขั้นตอนที่สำคัญของการทำสัญญา

- ยืนยันและดำเนินการเริ่มการทำงานหรือการจัดเตรียมการเปลี่ยนแปลง อาจจะเกี่ยวข้องกับ

- การระบุเงื่อนไขการชำระเงินครั้งแรก ระยะเวลาสัญญาและเงื่อนไข
- การระบุการปฏิบัติตามข้อกำหนดและการเผื่อระยะเวลาหรือความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติในกรณีแรก
- การกำหนดรายชื่อคู่สัญญาภายในองค์กรและอื่น ๆ เพื่อความสะดวกในการเตรียมการเปลี่ยนแปลงและให้การสนับสนุน
- ทำความเข้าใจกับเอกสารให้เสร็จเรียบร้อย

- กลยุทธ์การจัดการ อาจรวมถึง

- แผนการจัดการสัญญาอย่างเป็นทางการ
- การกำหนดการปฏิบัติ
- การตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพ
- การถ่ายโอนความรับผิดชอบทางกฎหมาย
- การประกันภัย
- หลีกเลี่ยงการได้รับการยอมรับโดยนัยของเงื่อนไขที่แตกต่างกัน
- ไม่ใช้ข้อบังคับจากภาระผูกพันตามสัญญา

- นโยบายขององค์กรและวิธีการ อาจรวมถึง

- ระเบียบวิธีการปฏิบัติที่สำคัญ
- การอนุญาตให้นำเสนอข้อมูลในการดำเนินงาน รวมถึงการชำระเงินและการร้องขอการให้ข้อมูล
- ข้อมูลการดำเนินงาน
- การรักษาความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับ
- ขอบเขตของผู้มีอำนาจ
- มีอำนาจที่จะกระทำหรือกระทำในนามของธุรกิจ
- การบอกเลิกสัญญาหรือภาระผูกพัน

- ตรวจสอบการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การจัดการ อาจรวมถึง

- การสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับภาระผูกพันภายใต้สัญญาทั้งหมดและอื่น ๆ
- การสร้างความมั่นใจความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญาและอื่น ๆ
- การประยุกต์กิจกรรมในการติดตาม
- การบันทึกกิจกรรมในการตรวจสอบ

- จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น อาจรวมถึง:

- การชำระเงิน

- การเข้าถึงสถานที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและข้อมูล
- เข้าร่วมการประชุมที่กำหนดไว้
- การเสนอให้ความช่วยเหลือหรือการสนับสนุนหรือบริการเสริม
- ระบุการเปลี่ยนแปลงสัญญา ที่อาจเกิดขึ้นจาก
- การเปลี่ยนแปลงจากขอบเขตสัญญา
- การเจรจาต่อรองของข้อตกลงและเงื่อนไขใหม่
- การยกเลิกของสัญญา
- การจัดการการเปลี่ยนแปลงสัญญา ควรจะรวมถึง
- ปฏิบัติตามเนื้อหาของสัญญา
- ปฏิบัติตามนโยบายและวิธีการขององค์กร
- ขอคำแนะนำทางกฎหมายที่เหมาะสม
- ทำความเข้าใจข้อตกลงและเงื่อนไขที่ไม่ชัดเจน
- ตรวจสอบ แก้ไขข้อพิพาทหรือข้อพิพาทอ้างหรือข้อร้องเรียน รวมถึง
- การประชุม
- การเจรจาต่อรอง
- การไกล่เกลี่ย
- อนุญาโตตุลาการ
- การยุติสัญญาข้อตกลง
- การพิจารณาตามกฎหมาย
- เจรจาต่อรองประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน อาจรวมถึง
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดหาสินค้าและบริการ
- ตารางเวลาการส่งมอบ
- การเปลี่ยนแปลงราคา
- ภาระเพิ่มเติม
- ตารางการชำระเงิน
- การร้องเรียนจากบุคคลที่สาม
- รักษาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการทำงานของสัญญาหรือภาระผูกพันอาจรวมถึง
- รวมถึงผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- ปฏิบัติตามระเบียบขององค์กรและมาตรฐานอุตสาหกรรม
- การยึดมั่นในการติดต่อตามที่กำหนดไว้
- การเข้าร่วมการประชุม
- การให้หลักฐานที่จะสนับสนุนการสื่อสาร
- จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น อาจรวมถึง
- การยกเลิกสัญญาหรือภาระผูกพัน
- ปฏิบัติตามสัญญา
- ขอคำแนะนำทางกฎหมาย
- แจ้งให้คู่สัญญาทราบการแสดงเจตนาล่วงหน้าอย่างเหมาะสม
- ใช้กลยุทธ์ในการจัดการกับข้อตกลงสัญญาหรือภาระผูกพัน อาจเกี่ยวข้องกับ
- การจัดการสัญญา
- ประสิทธิภาพการทำงานผู้จัดจำหน่าย
- ขั้นตอนของการทำสัญญา
- ระดับความพึงพอใจ
- ผลการตรวจสอบ
- ข้อเสนอแนะ
- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ อาจรวมถึง
- ระยะเวลาและวันที่สำหรับการจัดส่ง

- การให้บริการ
- ระดับการปฏิบัติตามสัญญาที่ทำ
- ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ
- ราคา
- ความสะดวกในการจัดการกับธุรกิจ
- ความตั้งใจของธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่
- ความตั้งใจของธุรกิจที่จะช่วยแก้ไขปัญหาขององค์กรแต่ละบุคคล
- ใช้ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงสัญญา อาจรวมถึง
- ขั้นตอนการวางแผน
- จัดซื้อจัดจ้าง
- แหล่งที่มาและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- บทบาทของเส้นทางการตรวจสอบ
- การตรวจการส่งออกข้อมูล
- การประชุมความต้องการของลูกค้า
- นวัตกรรม
- กลยุทธ์สำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.07.087

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงินสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการตรวจสอบขั้นตอนทางบัญชีและการเงิน ซึ่งครอบคลุมถึงการติดตามตรวจสอบขั้นตอนทางบัญชีและการเงิน การจัดทำรายงานทางบัญชีและการเงิน

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)
7.07.087.01 ติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางด้านการเงิน	1.1 ตรวจสอบรายการธุรกรรม ตามกระบวนการขององค์กร 1.2 ทำรายการธุรกรรมให้สมดุล 1.3 ตรวจสอบสมดุลทางการเงิน ที่จัดทำโดยหน่วยงานอื่นให้เป็นไปตามกระบวนการขององค์กร 1.4 ปฏิบัติงานและควบคุมระบบงานทางการเงินให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร 1.5 ติดตามระบบทางการเงินและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง 1.6 ระบุและแก้ไขความแตกต่างหรือข้อผิดพลาดตามระดับความรับผิดชอบภายใต้คำปรึกษาของบุคคลที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.07.087.02 จัดทำรายงานทางการเงิน	2.1 จัดทำรายงานทางการเงิน/ข้อมูลทางสถิติ ตามระยะเวลาที่กำหนด 2.2 ส่งมอบรายงานทางการเงิน/ข้อมูลทางสถิติ ให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามเวลาที่กำหนด	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
- ความสามารถในการใช้กระบวนการ เพื่อระบุและแก้ไขความแตกต่างและข้อผิดพลาดทางบัญชี
- ความสามารถในการใช้กระบวนการ เพื่อระบุและปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์กร

(ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการทำบัญชี และบัญชีคงค้าง

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
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- รายการธุรกรรม อาจครอบคลุม
- การซื้อสินทรัพย์ถาวร เป็นเงินเชื่อ
- การขายสินทรัพย์ถาวร เป็นเงินเชื่อ
- การแก้ไขข้อมูลที่ลงผิดพลาด
- การตัดหนี้สูญ
- ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น
- ดอกเบี้ยค้างรับ
- รายการธุรกิจ
- การถอนหุ้น/สินทรัพย์โดยเจ้าของ
- รายการที่ไม่ใช่เงินสด เช่น การตัดค่าเสื่อม รายการขาดทุน
- การใช้สกุลเงินต่างประเทศ
- ตรวจสอบยอดคงเหลือ อาจครอบคลุม
- ตรวจสอบความถูกต้องของยอดคงเหลือจากบัญชีลูกหนี้
- ตรวจสอบความถูกต้องของยอดคงเหลือจากบัญชีเจ้าหนี้
- การตรวจสอบบัญชีทั้งหมดจากตารางของลูกหนี้เท่ากับยอดเงินคงเหลือ
- การตรวจสอบบัญชีทั้งหมดจากตารางเจ้าหนี้
- ระบบการเงิน ควรเกี่ยวข้องกับ
- ยอดขายและผลตอบแทน
- การซื้อสินค้าและการส่งคืน
- การรับชำระด้วยเงินสด
- การชำระด้วยเงินสด
- การได้มาซึ่งสินทรัพย์
- การควบคุมคลังสินค้า
- การควบคุมลูกหนี้
- การควบคุมเจ้าหนี้
- เงินสดย่อย
- ขั้นตอนทางธนาคาร
- การควบคุมเงินสด เช่น เงินหมุนเวียนสำหรับทอนหรือแลกเปลี่ยน
- ความแตกต่างหรือข้อผิดพลาด อาจเกี่ยวข้องกับ
- ข้อผิดพลาดในการป้อนข้อมูล
- ความผิดพลาดของยอดขาย ที่ไม่ตรงกับใบแจ้งหนี้ที่เพิ่มขึ้น
- การคิดค่าบริการ แต่ไม่ได้รับสินค้า
- ข้อผิดพลาดในการลงข้อมูลในระบบ ครอบคลุม
- จำนวนเงินไม่ถูกต้อง
- การกรอกข้อมูลตกหล่น
- การลงในช่องที่ไม่ถูกต้อง
- การลงระบบซ้ำ หรือลงระบบมากกว่าหนึ่งครั้ง
- บุคคลที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุม
- หัวหน้างาน
- บุคลากรของธนาคาร
- บุคคลที่มีอำนาจสั่งการขององค์กร

- สายงานบริหาร
- บุคคลที่เกี่ยวข้อง ในการออกกฎระเบียบข้อบังคับ
- รายงานทางการเงิน/ข้อมูลทางสถิติ อาจเกี่ยวข้องกับ
- การทำธุรกรรมทางการเงินรายวัน รายสัปดาห์ และรายงานต่อเดือน
- การยกเลิกทางการเงิน
- การเข้าพัก
- ผลการขาย
- รายได้ค่าคอมมิชชั่น
- ผลตอบแทนการขาย
- รายการในบัญชีเงินฝากทางการค้า
- รายการสกุลเงินตราต่างประเทศ
- การชำระเงินทุกประเภท
- เวลาที่กำหนด อาจเกี่ยวข้องกับ
- ระยะเวลาที่ตกลงกัน
- รายเดือน
- ภายในสิ้นเดือน
- ภายในเวลา ที่องค์กรกำหนด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.09.246

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการผู้สำรองบัตรโดยสารในสภาพ แวดล้อมที่มีความหลากหลาย

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ซึ่งครอบคลุมถึงการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย การจัดการกับความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม ตลอดจนการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และการทำงานเป็นทีม

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)
7.09.246.01 สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย	1.1 ให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันและปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างมีเกียรติ 1.2 คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสารทั้งทางวาจาและทางอื่น ๆ 1.3 พยายามเอาชนะอุปสรรคด้านภาษา 1.4 รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หนังสืออ้างอิง หรือองค์กรภายนอกเมื่อจำเป็น	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน ข้อสอบข้อเขียน
7.09.246.02 จัดการกับความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม	2.1 ระบุประเด็นที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในที่ทำงาน หรือการบริการลูกค้า 2.2 ถามปัญหากับบุคคลที่เหมาะสม และขอความช่วยเหลือจากผู้นำทีมเมื่อจำเป็น 2.3 พิจารณาถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม เมื่อเกิดอุปสรรคหรือความเข้าใจผิด 2.4 พยายามแก้ไขความเข้าใจผิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม 2.5 รายงานประเด็นและปัญหาให้กับทีมผู้นำ หรือผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสม เพื่อการติดตามในขั้นต่อไป	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.246.03 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.1 ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ตามมาตรฐาน นโยบายและและขั้นตอนขององค์กร ภายในกรอบเวลาที่เหมาะสม 3.2 ช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานที่ทำงานและจัดการปัญหาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดี 3.3 ใช้ข้อมูลย้อนกลับอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อระบุและดำเนินการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การบริการ กระบวนการหรือผลลัพธ์สำหรับลูกค้าภายในและภายนอก 3.4 จัดการข้อร้องเรียนอย่างสุภาพและเป็นกลาง ร่วมกับผู้ร้องเรียน 3.5 รักษาลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกัน 3.6 มีทัศนคติและภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติ เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า พนักงาน และฝ่ายบริหาร	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.09.246.04 ทำงานเป็นทีม	4.1 ร้องขอหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อให้กิจกรรมเสร็จสมบูรณ์ 4.2 ให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานเพื่อให้แน่ใจในความสำเร็จของทีม 4.3 หารือและแก้ไขปัญหาผ่านกระบวนการเห็นชอบและ/หรือมติการยอมรับ 4.4 ตระหนักและรับมือกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคนภายในทีม 4.5 ระบุลำดับความสำคัญและดำเนินการงานในแต่ละสายเวลาที่กำหนด 4.6 รับทราบและตอบสนองต่อความคิดเห็นและข้อมูลจากสมาชิกอื่น ๆ ในทีม	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
- สามารถนำหลักของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมาปรับใช้
- สามารถใช้การฟัง เทคนิคการตอบสนอง และเทคนิคการสร้างกลุ่มเพื่อสร้างและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและเพื่อร่วมงานที่มาจากพื้นฐานที่แตกต่าง
- สามารถระบุความต้องการและความสนใจของผู้อื่น
- สามารถสื่อสารกับบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งและหน้าที่งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถจัดการต่อรองกับความเข้าใจผิดของความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม
- สามารถแนะนำการปฏิบัติที่เหมาะสมต่อข้อร้องเรียนหรือปัญหา
- สามารถตอบสนองต่อการร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งรูปแบบการเขียนและการเผชิญหน้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้
- มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีความรู้ในการจัดการความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม

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
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้
- ความแตกต่างทางวัฒนธรรม อาจรวมถึง

- รูปแบบการสื่อสาร
- ระดับความเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- พฤติกรรมการสื่อสารภาษากาย
- จริยธรรมในที่ทำงาน
- การแต่งกาย
- ภาระทางครอบครัว
- วันหยุด
- ความต้องการพิเศษ
- วิธีการติดต่อระหว่างบุคคล
- การเอาชนะอุปสรรคด้านภาษา อาจรวมถึง
- ใช้ภาษากายที่ง่าย
- ใช้คำพูดที่ง่าย
- ใช้คำที่เป็นภาษาของผู้อื่น
- อธิบายสินค้าและบริการอย่างง่าย
- ใช้แผนที่หรือแผนภาพที่อธิบายแบบง่าย
- ความช่วยเหลือ
- ผู้ร่วมงานที่ใช้ภาษาเดียวกัน
- บริการการประสานงาน
- การบริการทางการฑูต
- หัวหน้า ผู้จัดการ ลูกค้าพิเศษที่อยู่ในองค์กร
- ประเด็นที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้ง อาจรวมถึง
- การแข่งขันเกี่ยวกับความสนใจของกลุ่ม ครอบครัวและบุคคล
- ประเด็นเกี่ยวกับอำนาจและการควบคุม
- การขาดการสื่อสาร
- ความแตกต่างของบุคลิก
- ความแตกต่างทางวัฒนธรรม
- ความแตกต่างทางวัฒนธรรมของกลุ่ม
- ความไม่พอใจของชุมชน
- การแข่งขันทางความต้องการ
- ความเข้าใจผิดในที่ทำงาน อาจรวมถึง
- การพูดเร็วและเบาเกินไป
- การไม่มีเบาะแสที่เห็นได้
- การสังเกตที่ไม่มีคุณภาพ
- วิธีการสื่อสารที่ไม่มีคุณภาพ
- ความพ่ายแพ้
- อคติ
- ทักษะการใช้ภาษาไม่เพียงพอ
- คำถามที่ไม่ชัดเจน
- ภาษากายที่ไม่เหมาะสม
- ความเข้าใจวัฒนธรรมอื่น ๆ น้อยเกินไป
- การแก้ไขความเข้าใจผิด อาจเกี่ยวข้องกับ
- การฝึกอบรมพนักงาน
- ฝึกพนักงานให้มีทักษะทางวัฒนธรรม
- การใช้ความหลากหลายของวิธีการสื่อสาร
- ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ตั้งของอาคารสถานที่ทางวัฒนธรรมและหน่วยงานสนับสนุน
- การพัฒนาความเข้าใจและความอดทนของความหลากหลายทางวัฒนธรรม

- การเอาชนะอคติและข้อสมมติฐาน
- การใช้ทักษะในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
- กระตือรือร้นหาในการแก้ไขอุปสรรค
- ลูกค้าภายใน อาจรวมถึง
- เพื่อนร่วมงานจากแผนกอื่น
- สมาชิกในกลุ่ม
- หัวหน้างานและผู้จัดการ
- ลูกค้าภายนอก อาจรวมถึง
- ซัพพลายเออร์
- บุคคลที่ซื้อสินค้าและบริการ
- มาตรฐาน นโยบายและและขั้นตอนขององค์กร อาจรวมถึง
- ขั้นตอนการร้องเรียน
- แบบฟอร์มรายงานตามมาตรฐานองค์กร
- คำอธิบายงาน
- หลักจริยธรรม
- ระบบคุณภาพ มาตรฐานและแนวทาง
- ข้อมูลย้อนกลับอย่างเป็นทางการ อาจรวมถึง
- การประเมินแบบ 360 องศา
- แบบสำรวจความพอใจของลูกค้า
- การประเมินของทีม
- การวิจารณ์ผลการปฏิบัติงาน
- ข้อมูลย้อนกลับอย่างไม่เป็นทางการ อาจรวมถึง
- การวิจารณ์เหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้น
- การซักถามความเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
- โอกาสในการพูดคุยกับลูกค้า
- การโคชและการสอนงาน
- การค้นหาความคิดเห็นจากผู้อื่น
- ทัศนคติและภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติ อาจรวมถึง
- ภาษาที่สัมพันธ์กับเชื้อชาติและชาติพันธุ์ที่แตกต่าง
- การไม่ด่วนสรุปเกี่ยวกับความสามารทางกายภาพและความสามารถทางสติปัญญา
- การใช้ภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้พิการ
- การไม่ใช้ภาษาแบ่งแยกเพศ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.10.237

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับหัวหน้างาน

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างาน
ซึ่งครอบคลุมถึงการใช้ภาษาอังกฤษในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การจัดประชุมพนักงานและการดูแลและจูงใจทีมงาน

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)
7.10.237.01 ใช้ภาษาอังกฤษในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่	1.1 ต้อนรับพนักงานใหม่ และแนะนำพนักงานใหม่ต่อบุคลากรสำคัญ 1.2 อธิบายความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานกับตำแหน่งงานอื่นในบริษัท 1.3 กล่าวในเชิงบวกถึงโครงสร้าง จุดมุ่งหมายหลัก และทิศทางการดำเนินงานของบริษัท 1.4 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและความรับชอบของพนักงานใหม่ 1.5 แนะนำและอธิบายลักษณะเฉพาะในพื้นที่ใช้งาน 1.6 ร่างรายละเอียดของความต้องการฝึกอบรม	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.10.237.02 จัดประชุมพนักงาน	2.1 แจ้งเตือนเวลาประชุมพนักงานให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน 2.2 ร่างวาระการประชุมพนักงาน 2.3 ควบคุมการประชุม 2.4 พัฒนาแผนปฏิบัติการและกำหนดเวลา	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.10.237.03 ดูแลและจูงใจทีมงาน	3.1 ให้คำแนะนำในการทำงานที่ชัดเจน และกำหนดเวลาที่สามารถปฏิบัติได้จริง 3.2 ตรวจสอบว่า พนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจขั้นตอนการทำงาน 3.3 ให้ผลสะท้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ต่อผลการปฏิบัติงาน 3.4 รับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคนในแผนก เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรร่วมกัน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการสรรหาพนักงานใหม่เข้าองค์กร
- ความสามารถในการอธิบายบทบาทของพนักงาน ความรับผิดชอบและตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับ

บุคคลอื่น ๆ ในองค์กร

- ความสามารถในการอธิบายโครงสร้างขององค์กรและเป้าหมายและลำดับความสำคัญ
- ความสามารถในการดำเนินการประชุมพนักงาน
- ความสามารถในการอธิบายขอบเขตการทำงานโดยการให้คำแนะนำที่ชัดเจน
- ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์ให้กับพนักงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและขั้นตอนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่การปฐมนิเทศ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

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

- ต้อนรับพนักงานใหม่ และแนะนำพนักงานใหม่ต่อบุคลากรสำคัญ อาจรวมถึง

☐ ความสามารถในการทำให้พนักงานใหม่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรผ่านการต้อนรับอย่างอบอุ่นโดยการแนะนำที่เหมาะสมกับพนักงาน

☐ ความสามารถในการอธิบายโครงสร้างองค์กรของบริษัทและสายงานอย่างชัดเจน

☐ ความสามารถในการอธิบายเป้าหมายของบริษัทและลำดับความสำคัญ

☐ ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับสิทธิการลาของพนักงานและขั้นตอนการขอหยุดงาน

- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและความรับชอบของพนักงานใหม่ อาจรวมถึง

☐ การนำเสนออย่างมืออาชีพ

☐ การตรงต่อเวลา

☐ รายงานเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยหรือปัญหาอื่น ๆ ที่ระบุกฎระเบียบหรือ

☐ ข้อบังคับภายในท้องถิ่น

☐ ความรับผิดชอบ

- ร่างรายละเอียดของความต้องการฝึกอบรม อาจรวมถึง

☐ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

☐ เทคโนโลยีสารสนเทศ

☐ ระเบียบวิธีการตอบรับโทรศัพท์

☐ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

☐ การบริการลูกค้า

☐ การขายและการตลาด

☐ การบำรุงรักษาอุปกรณ์

☐ การประกันคุณภาพ

- ให้คำแนะนำในการทำงานที่ชัดเจน และกำหนดเวลาที่สามารถปฏิบัติได้จริง เกี่ยวข้องกับ

☐ การระบุผู้ที่ปฏิบัติงานตามตกลงกันไว้

☐ วันที่เริ่มดำเนินการและวันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น

- ให้ผลสะท้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ต่อผลการปฏิบัติงาน อาจรวมถึง

☐ การให้คำชื่นชม

☐ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

☐ ข้อเสนอแนะสำหรับทางเลือกการใช้กลยุทธ์ในการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์

☐ ผลกระทบต่อโครงร่างหากขั้นตอนบางอย่างยังไม่ได้ดำเนินการอย่างถูกต้อง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน