มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร
สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

ครั้งที่ 1 โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 ครั้งที่ 2 โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

6. ครั้งที่

2/2567

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานท่องเที่ยว

อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร และอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไป

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
6.05.120	ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าที่รับการปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
6.05.245	จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน และสถานการณ์ความขัดแย้งในงานที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว
6.18.176	ประสานงานกับเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ
6.18.178	วางแผน พัฒนาและประเมินผลกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว
6.18.255	ปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์
6.19.181	อำนวยความสะดวกในการรับเข้า-ส่งออกนักท่องเที่ยว
6.20.249	ประสานงานสร้างสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ด้านการเดินทางท่องเที่ยว

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะระดับฝีมือเฉพาะทางและเทคนิคในการปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมสมรรถนะ ชั้น 3 ตลอดจนสามารถส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน และสถานการณ์ความขัดแย้งในงาน ประสานงานกับเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ วางแผน พัฒนาและประเมินผลกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว ปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์ อำนวยความสะดวกในการรับเข้า-ส่งออกนักท่องเที่ยว และประสานงานสร้างสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ด้านการเดินทางท่องเที่ยว

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา หรือเทียบเท่าในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม หรือการบริการ หรือการท่องเที่ยว
2. มีประสบการณ์การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับคุณวุฒิที่ขอรับไม่น้อยกว่า 2 ปี
3. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ
โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง
(อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล http://www.doctor.or.th/article/detail/5368 สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2557)

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

พนักงานที่ปรึกษาด้านนำเที่ยวอาวุโส (Senior Travel Advisor)

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

พนักงานที่ปรึกษาด้านนำเที่ยวอาวุโส (Senior Travel Advisor)

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

6.05.120 ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าที่รับการปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
6.05.245 จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน และสถานการณ์ความขัดแย้งในงานที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว
6.18.176 ประสานงานกับเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ
6.18.178 วางแผน พัฒนาและประเมินผลกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว
6.18.255 ปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์
6.19.181 อำนวยความสะดวกในการรับเข้า-ส่งออกนักท่องเที่ยว
6.20.249 ประสานงานสร้างสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ด้านการเดินทางท่องเที่ยว

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 อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว ให้เป็นที่ยอมรับ	6	ปฏิบัติงานในอาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณภาพ	6.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด
			6.18	บริการนำเที่ยว
			6.19	บริหารธุรกิจนำเที่ยว
			6.20	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**
6.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด	6.05.120	ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าที่รับการปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว	6.05.120.01	สร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ
				6.05.120.02	พัฒนาความรู้เกี่ยวกับตลาด
				6.05.120.03	ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ
				6.05.120.04	ประยุกต์ใช้ทักษะการขาย
		6.05.245	จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียนและสถานการณ์ความขัดแย้งในงานที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว	6.05.245.01	ตอบสนองข้อร้องเรียน
				6.05.245.02	ระบุ, ป้องกัน และจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้ง
				6.05.245.03	แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
6.18	บริการนำเที่ยว	6.18.176	ประสานงานกับเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ	6.18.176.01	กำหนดบทบาทของตัวแทนการจัดการ
				6.18.176.02	อธิบาย Protocols การติดต่อและการดำเนินงานระหว่างธุรกิจและตัวแทนการจัดการ
				6.18.176.03	อธิบายสถานการณ์ที่อาจต้องใช้การติดต่อกับตัวแทนการจัดการ
				6.18.176.04	ประเมินความสัมพันธ์กับตัวแทนการจัดการ
		6.18.178	วางแผนพัฒนาและประเมินผลกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว	6.18.178.01	ระบุพื้นฐานสำหรับกิจกรรมการนำเที่ยว
				6.18.178.02	วางแผนและพัฒนากิจกรรมการนำเที่ยว
				6.18.178.03	ประเมินผลกิจกรรมการนำเที่ยว
		6.18.255	ปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์	6.18.255.01	เข้าใจระบบการปฏิบัติงานด้านการบริการนำเที่ยว
				6.18.255.02	พัฒนาทักษะและความรู้ในการนำเที่ยว
				6.18.255.03	ประสานงานด้านการให้บริการนำเที่ยว
				6.18.255.04	ติดต่อสื่อสารกับบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
6.19	บริหารธุรกิจนำเที่ยว	6.19.181	อำนวยความสะดวกในการรับเข้า-ส่งออกนักท่องเที่ยว	6.19.181.01	ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารขาเข้า
				6.19.181.02	ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารขาออก
6.20	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์สำนักงาน	6.20.249	ประสานงานสร้างสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ด้านการเดินทางท่องเที่ยว	6.20.249.01	ระบุบริบทของสื่อที่ต้องการ
				6.20.249.02	บริหารจัดการสื่อ
				6.20.249.03	บริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโครงร่างของสื่อ
				6.20.249.04	ขอรับใบเสนอราคาในการผลิตสื่อ
				6.20.249.05	บริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 6.05.120

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าที่รับการปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า
ซึ่งครอบคลุมถึงการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับตลาด การส่งเสริมสินค้าและบริการ และการประยุกต์ใช้ทักษะการขาย

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
5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
5122 (ISCO-88:TH) พ่อครัว
7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.05.120.01 สร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ	1.1 ระบุโอกาสในการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ 1.2 อธิบายประโยชน์ที่ตกแก่พนักงานในกรณีที่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการอยู่ในระดับสูง 1.3 ประยุกต์เทคนิคการวิจัยทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ 1.4 หาข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ และแบ่งปันข้อมูลดังกล่าวแก่พนักงานและผู้เกี่ยวข้อง 1.5 แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการให้กับหน่วยงานอื่น 1.6 ริเริ่มกิจกรรมเพื่อระบุการเปลี่ยนแปลงในความชอบ ความต้องการ ความจำเป็น ความปรารถนา และความคาดหวังของลูกค้า 1.7 สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในสินค้า บริการ มาตรฐานการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
6.05.120.02 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับตลาด	2.1 อธิบายแนวคิดของกลุ่มตลาดเป้าหมาย 2.2 ให้นิยามแนวคิดของตลาดเฉพาะกลุ่ม 2.3 อธิบายความแตกต่างของข้อเสนอและการส่งเสริมการตลาดเพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน 2.4 ระบุแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตลาดเป้าหมายเฉพาะขององค์กร 2.5 อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตลาดเป้าหมายขององค์กร 2.6 อธิบายประโยชน์ของการใช้แนวคิดกลุ่มตลาดเป้าหมายภายในองค์กร	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
6.05.120.03 ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ	3.1 ระบุกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่สามารถดำเนินการเพื่อส่งเสริมสินค้า 3.2 แสดงการพัฒนาและจัดทำสื่อส่งเสริมการตลาดสำหรับใช้ภายในองค์กร 3.3 ส่งเสริมสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้าด้วยวาจา 3.4 สาธิตการใช้สินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.05.120.04 ประยุกต์ใช้ทักษะการขาย	4.1 เข้าหาลูกค้าที่อยู่ในบรรยากาศแห่งการขายสินค้า 4.2 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ความจำเป็น และความชอบของลูกค้า 4.3 แสดงทักษะในการขาย โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นที่ตั้ง 4.4 เอาชนะอุปสรรคในการขาย โดยเตรียมความพร้อมล่วงหน้า การคาดคะเนเหตุผลและแรงจูงใจในการปฏิเสธการซื้อ 4.5 สร้างโอกาสในการขายสูงสุดในแต่ละสถานการณ์ โดยการเตรียมข้อเสนอสำรอง ในกรณีที่ข้อเสนอหลักได้รับการปฏิเสธ 4.6 ปิดการขาย โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของทั้งผู้ให้บริการ และผู้ซื้อ	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

- ทักษะในการทำงานวิจัย
- ทักษะในการเอาชนะ/พิชิตอุปสรรคที่มีต่อการขาย
- ทักษะในการให้ข้อเสนอหรือคำแนะนำที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- การประยุกต์ใช้กลยุทธ์การขายที่ทำให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน (Win-win Situation) โดยไม่สร้างความกดดันต่อลูกค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการขายและการส่งเสริมการขาย
- ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร การเจรจาต่อรอง มนุษยสัมพันธ์ การสร้างความเข้าใจและไมตรีอันดีระหว่างกัน
- ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการที่มี
- ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมาย/ตลาดเป้าหมาย
- ความรู้เกี่ยวกับหลักปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขายและการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ
- ความรู้เกี่ยวกับความต้องการ ความปรารถนา ความชอบ ความพึงพอใจของผู้บริโภค/ลูกค้า

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

- โอกาสในการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ หมายถึง

☐ ประสบการณ์ส่วนบุคคล
☐ การศึกษาข้อมูลจากแผ่นพับ และสื่ออื่น ๆ จากผู้ขายและผู้ผลิต
☐ การอ่านฉลากผลิตภัณฑ์
☐ การเข้าร่วมการเปิดตัวสินค้า
☐ การเยี่ยมชมกิจการของผู้ขาย ผู้จัดจำหน่าย และผู้ผลิต
☐ การประชุมร่วมกับตัวแทนขาย

- ประโยชน์ที่ตกแก่พนักงานในกรณีที่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการอยู่ในระดับสูง หมายรวมถึง

☐ ความสามารถในการให้ความช่วยเหลืออย่างมืออาชีพแก่ลูกค้า
☐ ความสามารถในการแยกความแตกต่างระหว่างทางเลือกต่าง ๆ ที่มี
☐ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า
☐ การสร้างโอกาสในการขายสูงสุด
☐ การเอาชนะอุปสรรคในการขายได้มากขึ้น

- ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการขนส่ง การประชุมหรือสัมมนาที่มี ห้องจัดเลี้ยงหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี ร้านค้าและภัตตาคาร อาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าปลีกต่าง ๆ เช่น ร้านดอกไม้ ร้านจำหน่ายสุรา ร้านจำหน่ายของขวัญของที่ระลึก

- เทคนิคการวิจัยทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ หมายถึง

☐ การประชุม/อภิปรายร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารและลูกค้า
☐ การศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าและบริการขององค์กร
☐ การสร้างความคุ้นเคยกับการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า รวมถึงการร้องเรียน
☐ การศึกษาและวิจัยข้อมูลของสินค้าจากผู้ขาย
☐ การดำเนินการทดสอบเพื่อประเมินคุณภาพและความแตกต่าง
☐ การวิจัยจากสื่อทั่วไป
☐ การพัฒนา แจกจ่าย และวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถาม
☐ การอ่านผลงานวิจัยและผลการประเมินที่จัดทำโดยหน่วยงานภายนอก

- ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า รวมถึง

☐ การพัฒนา แจกจ่าย และวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถาม
☐ การพูดคุยกับลูกค้าเพื่อให้ได้รับความคิดและความเห็นเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
☐ การตรวจสอบรูปแบบและแนวโน้มการซื้อสินค้า

- การแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ หมายถึง

☐ การจัดประชุมภายในเพื่อแบ่งปันข้อมูล
☐ การจัดทำข้อมูลและรายงานให้กับพนักงาน
☐ การสาธิตการใช้สินค้าและบริการ
☐ การทดสอบอาหารและเครื่องดื่ม
☐ การอนุญาตให้พนักงานได้มีโอกาสใช้สินค้าและบริการขององค์กร

- การริเริ่มกิจกรรมเพื่อระบุการเปลี่ยนแปลงในความชอบ ความต้องการ ความจำเป็น ความปรารถนา และความคาดหวังของลูกค้า หมายถึง

☐ การดำเนินการวิจัยตลาด
☐ การจัดจ้างหน่วยงานวิจัยจากภายนอกองค์กร
☐ การติดตามแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการขายภายในองค์กร โดยอ้างอิงจากฐานข้อมูลลูกค้า และ/หรือประวัติการขาย สถิติการใช้สินค้า
☐ การรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าโดยจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group)
☐ การเข้าร่วมการวิจัยของอุตสาหกรรม
☐ การขอรับ ศึกษาและทำความเข้าใจงานวิจัยตลาดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงความชอบของลูกค้า

- การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในสินค้า บริการ มาตรฐานการบริการ หมายถึง

☐ การแนะนำเหตุผลสำหรับการเปลี่ยนแปลง
☐ การจัดทำเอกสารนำเสนอเพื่อสนับสนุนข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง
☐ การดำเนินการใด ๆ เพื่อให้เชื่อมั่นว่าข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงมีเหตุผลรองรับและคำนึงถึงค่าใช้จ่ายอย่างครบถ้วน
☐ การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อนำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงไปใช้ปฏิบัติ
☐ การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ออกแบบสำหรับการระบุและพัฒนาการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้อง
☐ วิพากษ์ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงที่จัดทำโดยบุคคลอื่น

- แนวคิดของกลุ่มตลาดเป้าหมาย หมายถึง

☐ การระบุกลุ่มตลาดเป้าหมายขององค์กร
☐ การระบุความแตกต่างระหว่างกลุ่มตลาดเป้าหมายถาวรต่าง ๆ
☐ การอธิบายได้ว่าเพราะเหตุใดกลุ่มตลาดเป้าหมายถาวรนั้นจึงถูกเลือก
☐ การอธิบายการปรับเปลี่ยนสินค้าและ/หรือบริการขององค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มตลาดเป้าหมาย
☐ การระบุสินค้าและ/หรือบริการที่ประยุกต์เข้ากับกลุ่มตลาดเป้าหมาย
☐ การศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยตลาดสำหรับการพัฒนากลุ่มตลาดเป้าหมาย

- แนวคิดของตลาดเฉพาะกลุ่ม หมายถึง

☐ คำจำกัดความของตลาดเฉพาะกลุ่ม
☐ ประโยชน์ของการระบุและสถาปนาตลาดเฉพาะกลุ่ม
☐ การอธิบายการตอบสนองขององค์กรต่อความต้องการของกลุ่มตลาดเฉพาะกลุ่มและความแตกต่างของการตอบสนองเมื่อเทียบกับกลุ่มตลาดเป้าหมายอื่น

- ความแตกต่างของข้อเสนอและการส่งเสริมการตลาดเพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน หมายถึง

☐ การพิจารณาส่วนประสมการตลาด เช่น ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย สินค้า และการส่งเสริมการขาย

- ☐ การระบุแนวทางการพัฒนาและกระบวนการวิจัยเพื่อบ่งชี้ข้อเสนอต่อกลุ่มตลาดเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ
- ☐ การระบุกระบวนการติดตามประเมินและดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับประเมินการส่งเสริมการขาย

- แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตลาดเป้าหมายเฉพาะขององค์กร หมายถึง
- ☐ ข้อมูลภายใน สถิติการขาย ประวัติการซื้อสินค้า ฐานข้อมูลลูกค้า รายการสินค้า บัญชีลูกค้า
- ☐ งานวิจัยตลาด
- ☐ ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ขายสินค้า ผู้จัดจำหน่าย ตัวแทน สำนักงานใหญ่ ผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง บริษัทที่ดำเนินกิจกรรมทางการตลาด
- ☐ ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า เช่น ความเห็นจากลูกค้า ข้อร้องเรียน

- คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง
- ☐ อายุ
- ☐ เพศ
- ☐ สถานภาพการสมรส รวมถึงรายละเอียดของครอบครัว
- ☐ ธรรมชาติและขนาดของการซื้อ เช่น บริษัท ส่วนบุคคล ตัวแทน ค้าส่ง ค้าปลีก รัฐบาล ภายในประเทศ และต่างประเทศ
- ☐ ระดับรายได้และ/หรือรายได้ที่สามารถใช้จ่ายได้จริง (Disposable Income)
- ☐ แหล่งเงินกู้ที่เข้าถึงได้
- ☐ เชื้อชาติ ภาษาพูด
- ☐ ที่อยู่
- ☐ การจ้างงาน เช่น ประเภทหรือสถานะการจ้าง
- ☐ รูปแบบการขนส่งที่ใช้
- ☐ สื่อที่บริโภค
- ☐ ทางเลือกการชำระเงิน

- ประโยชน์ของการใช้แนวคิดกลุ่มตลาดเป้าหมาย หมายถึง
- ☐ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ระบุได้ดีขึ้น
- ☐ การขายที่เร็วขึ้นและทำกำไรได้มากขึ้น
- ☐ ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น
- ☐ ความสูญเสียน้อยลง
- ☐ ผลการประเมินที่ดีขึ้น เช่น เป็นผู้ขายในกลุ่มพิเศษ
- ☐ การรู้จักและเข้าใจกลุ่มเป้าหมายได้ดีขึ้น เนื่องจากมีการสถาปนาความสัมพันธ์กับกลุ่ม เป้าหมาย
- ☐ การลดโอกาสที่คู่แข่งขันจะเข้าสู่ตลาด

- กิจกรรมส่งเสริมการตลาด หมายถึง
- ☐ การรณรงค์ทางสื่อ
- ☐ การส่งเสริมภายใน เช่น ใช้สื่อที่จัดแสดง การทดสอบสินค้า การปรากฏตัวของผู้ได้รับความนิยม กิจกรรมการตลาด การนำเสนอแพคเกจพิเศษ

- สื่อส่งเสริมการตลาดสำหรับใช้ภายในองค์กร หมายถึง
- ☐ การจัดแสดงบริเวณหน้าร้าน (Window Displays)
- ☐ การจัดแสดงตามสถานที่ต่าง ๆ
- ☐ สื่อโฆษณาที่สนับสนุนสินค้าและบริการต่าง ๆ
- ☐ ป้ายแสดงราคา
- ☐ การใช้สินค้าจริง
- ☐ การใช้อุปกรณ์ประกอบการนำเสนอ หรือเน้นย้ำสินค้าหรือบริการที่ต้องการส่งเสริม
- ☐ การรวมกับสื่อภายนอกและการรณรงค์อื่น ๆ

- การส่งเสริมสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้าด้วยวาจา หมายรวมถึง
- ☐ ความซื่อสัตย์และความถูกต้องในรายละเอียด
- ☐ ความสอดคล้องกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวกับการขาย
- ☐ การใช้เทคนิคการตั้งคำถามและการฟังที่เหมาะสม
- ☐ การใช้คำพูดที่เป็นการบรรยายหรือให้รายละเอียด
- ☐ การนำเสนอให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับ
- ☐ การเปรียบเทียบระหว่างสินค้าและ/หรือบริการอื่น ๆ

- ☐ การให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำ
- ☐ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

- การสาธิตการใช้สินค้าและ/หรือบริการ หมายถึง
- ☐ การแสดงให้ลูกค้าเห็น
- ☐ การสร้างความเกี่ยวข้องกับลูกค้า
- ☐ การคำนึงถึงความมั่นคงและความปลอดภัยตลอดการสาธิต
- ☐ ความสอดคล้องกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
- ☐ ความสอดคล้องกับบทบัญญัติทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- การเข้าหาลูกค้า หมายถึง
- ☐ การระบุเวลาที่เหมาะสมของการเข้าหา
- ☐ การกล่าวคำต้อนรับลูกค้า
- ☐ การแจ้งชื่อและนำเสนอความช่วยเหลือ
- ☐ การระบุแนวทางการขายที่เหมาะสมกับสถานการณ์
- ☐ การสร้างความประทับใจเพื่อกระตุ้นและ/หรือดำรงรักษาความสนใจของลูกค้า
- ☐ การตอบสนองต่อพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าที่สังเกตเห็น

- การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขาย รวมถึง
- ☐ การประยุกต์ใช้เทคนิคการตั้งคำถามเพื่อประเมินแรงจูงใจในการซื้อของลูกค้า
- ☐ การใช้ทักษะการฟังเพื่อประเมินความต้องการของลูกค้า
- ☐ การตีความและแปลความหมายภาษากายของลูกค้า
- ☐ หากเป็นไปได้ ให้เรียกลูกค้าด้วยชื่ออย่างเหมาะสม
- ☐ การพาลูกค้าไปยังสินค้าที่ต้องการ

- ทักษะการขาย หมายถึง
- ☐ การจับคู่ความต้องการของลูกค้ากับสินค้าและบริการ
- ☐ การสื่อสารคุณลักษณะและประโยชน์ของสินค้าอย่างชัดเจนให้แก่ลูกค้า
- ☐ การบรรยายวิธีการใช้สินค้าและ/หรือบริการและข้อกำหนดด้านความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า
- ☐ การใช้บริการของผู้เชี่ยวชาญเมื่อจำเป็น
- ☐ การตอบคำถามปกติของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างถูกต้องและซื่อสัตย์ หรือขอความช่วยเหลือจากผู้มีประสบการณ์

- อุปสรรคในการขาย หมายถึง
- ☐ การระบุและยอมรับข้อโต้แย้งของลูกค้า
- ☐ การแบ่งกลุ่มข้อโต้แย้งเป็นเรื่องของ ราคา เวลา และคุณลักษณะของสินค้าและบริการ
- ☐ การเสนอทางเลือกตามนโยบายขององค์กร
- ☐ การประยุกต์ใช้ทักษะการแก้ปัญหาเพื่อเอาชนะอุปสรรคในการขาย
- ☐ การใช้กลยุทธ์ feel-felt-found (“ดิฉันเข้าใจว่าคุณรู้สึกอย่างไร” “คนอื่นก็เคยรู้สึกแบบเดียวกับคุณมาแล้ว” “และในที่สุด เขาก็พบว่า...”)

- การสร้างโอกาสในการขายสูงสุด หมายถึง
- ☐ การรับรู้โอกาสในการขาย (ได้เพิ่มขึ้น)
- ☐ การแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับของแถม/ของฟรี
- ☐ การแสดงความสามารถในการเพิ่มยอดขาย กระตุ้นการขาย ด้วยเทคนิคการขายโดยให้คำแนะนำ และกลยุทธ์ ABC เพื่อเพิ่มยอดขาย

- o A = Antecedents (สิ่งกระตุ้น หรือ เหตุการณ์ที่เกิดก่อนที่จะแสดงพฤติกรรม)
- o B = Behaviors (พฤติกรรมหรือการแสดงออก)
- o C = Consequences (ผลลัพธ์ หรือผลที่ตามมาหลังจากแสดงพฤติกรรมแล้ว)

- ☐ การแสดงความสามารถในการเป็นผู้สร้างยอดขาย แทนการเป็นผู้รับคำสั่งซื้อ
- ☐ ความสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

- การปิดการขาย หมายถึง
- ☐ การประเมิน ระบุและตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อสัญญาณซื้อของลูกค้า
- ☐ การกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อโดยการใช้คำพูดและภาษากายที่เหมาะสม และทันท่วงที
- ☐ การแสดงความยินดีแก่ลูกค้าสำหรับทางเลือกที่ตัดสินใจ

- ☐ การขอบคุณลูกค้า
- ☐ การสนับสนุนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในอนาคต

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 6.05.245

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน และสถานการณ์ความขัดแย้งในงานที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน และสถานการณ์ความขัดแย้ง ซึ่งครอบคลุมถึงการตอบสนองข้อร้องเรียน การระบุและจัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง และแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง

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)
6.05.245.01 ตอบสนองข้อร้องเรียน	1.1 รับทราบข้อร้องเรียนอย่างเป็นกลาง และสามารถระบุสาเหตุที่มาที่ไปของปัญหา 1.2 ดำเนินการตามขั้นตอนขององค์กร 1.3 รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน 1.4 จัดการข้อร้องเรียนอย่างสุภาพ และระมัดระวังต่อผู้ร้องเรียนตามขั้นตอนขององค์กร	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
6.05.245.02 ระบุ, ป้องกัน และจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้ง	2.1 ระบุเหตุการณ์ที่อาจกลายเป็นความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็ว และดำเนินการป้องกันอย่างเหมาะสม 2.2 ระบุภัยคุกคามต่อความปลอดภัยส่วนบุคคลของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานได้อย่างรวดเร็ว และให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.05.245.03 แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง	3.1 รับผิดชอบในการหาวิธีการแก้สถานการณ์ความขัดแย้งภายในขอบเขตความรับผิดชอบและบทบาทงานของแต่ละบุคคล 3.2 จัดการความขัดแย้งโดยการใช้ทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเทคนิคการจัดการความโกรธ 3.3 ใช้ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งในการจัดการสถานการณ์ความขัดแย้งและการหาทางออก 3.4 การจัดการความขัดแย้งโดยยึดหลักนโยบายและกฎระเบียบขององค์กรเป็นหลัก	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการแก้ไขความขัดแย้งและการตอบสนองข้อร้องเรียน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการและแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน

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

- ข้อร้องเรียน เกี่ยวข้องกับ
  - ระดับของการบริการ
  - มาตรฐานของสินค้าและบริการ
  - กระบวนการ
  - ข้อมูลที่ให้ลูกค้า
  - ค่าธรรมเนียมและค่าปรับ
  - ปัจจัยด้านการตลาด
- ความขัดแย้ง อาจหมายถึง
  - ความไม่พอใจของลูกค้า
  - ซัพพลายเออร์
  - ผู้ร่วมงาน
- ภัยคุกคามต่อความปลอดภัยส่วนบุคคลอาจหมายถึง
  - ลูกค้าที่มีลักษณะเข้าข่ายใช้ความรุนแรง
  - ลูกค้าที่ใช้ยาและดื่มแอลกอฮอล์
  - ลูกค้ามีเรื่องชกต่อยกันเอง

- การให้ความช่วยเหลือ หมายถึง
  - การร้องเรียนถึงผู้บริหาร
  - การขอความช่วยเหลือจากหน่วยรักษาความปลอดภัย ณ สถานที่เกิดเหตุ
  - การแจ้งตำรวจ
  - การเรียกรถพยาบาล
- สถานการณ์ความขัดแย้ง หมายถึง
  - การร้องเรียนจากลูกค้า
  - ความขัดแย้งระหว่างพนักงาน หรือ เพื่อนร่วมงาน
  - การใช้ยาหรือแอลกอฮอล์ส่วนบุคคล
  - การที่ลูกค้ามาสาย
  - การปฏิเสธลูกค้าให้เข้ามาภายในอาคาร
  - การไล่ลูกค้าออกไป
  - การปฏิเสธคำร้องขอหรือเงินชดเชยเพื่อเป็นค่าตอบแทน
  - ความไม่พอใจในคุณภาพการบริการ
- ทักษะการสื่อสาร หมายถึง
  - การยืนยันอย่างมั่นใจ
  - การฟัง
  - การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด
  - รูปแบบการใช้ภาษา
  - การแก้ไขปัญหา
  - การเจรจาต่อรอง
  - การใช้เทคนิคลดความตึงเครียด
- ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
  - การยืนยันอย่างมั่นใจ
  - การฟัง
  - การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด
  - รูปแบบการใช้ภาษา
  - การแก้ไขปัญหา
  - การเจรจาต่อรอง
  - การใช้เทคนิคลดความตึงเครียด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 6.18.176

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประสานงานกับเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการประสานงานกับเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ
ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดบทบาทของตัวแทนการจัดการ อธิบาย Protocols การติดต่อและการดำเนินงานระหว่างธุรกิจและตัวแทนการจัดการ
อธิบายสถานการณ์ที่อาจต้องใช้การติดต่อกับตัวแทนการจัดการ และประเมินความสัมพันธ์กับตัวแทนการจัดการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว 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)
6.18.176.01 กำหนดบทบาทของตัวแทนการจัดการ	1.1 ระบุองค์กรที่ใช้บริการของตัวแทนการจัดการ 1.2 ระบุบริการทั่วไปที่ตัวแทนการจัดการมีให้ 1.3 ระบุประโยชน์ของการใช้ตัวแทนการจัดการ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
6.18.176.02 อธิบาย Protocols การติดต่อและการดำเนินงานระหว่างธุรกิจและตัวแทนการจัดการ	2.1 ระบุบุคลากรติดต่อที่สำคัญในธุรกิจการให้บริการตัวแทนการจัดการ 2.2 ระบุรายละเอียดการติดต่อ 2.3 กำหนดเวลาที่แตกต่างระหว่างประเทศบริษัทต้นสังกัดและสถานที่ตั้งของตัวแทนการจัดการ 2.4 ระบุช่วงวันหยุดสำคัญสำหรับประเทศที่ตัวแทนการจัดการตั้งอยู่ 2.5 ระบุ Protocols ที่เหมาะสมสำหรับการติดต่อตัวแทนการจัดการ 2.6 สร้างรายการที่ครอบคลุมของบริการที่มีของตัวแทนการจัดการ	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.18.176.03 อธิบายสถานการณ์ที่อาจต้องใช้การติดต่อกับตัวแทนการจัดการ	3.1 สอบถามเกี่ยวกับตัวเลือกสำหรับแพคเกจ 3.2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพท้องถิ่น 3.3 ติดตามปัญหาของลูกค้า 3.4 ปรับปรุงการเตรียมการที่มีอยู่ 3.5 ให้คำแนะนำและยืนยันการเตรียมการเดินทาง 3.6 ขอคำแนะนำผู้เชี่ยวชาญ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
6.18.176.04 ประเมินความสัมพันธ์กับตัวแทนการจัดการ	4.1 บันทึกหลักฐานของการให้บริการที่ได้รับจากตัวแทนการจัดการ 4.2 ขอผลสะท้อนกลับจากตัวแทนการจัดการ 4.3 ให้ข้อเสนอแนะต่อฝ่ายบริหารเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ 4.4 แนะนำให้ดำเนินการเพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์กับตัวแทนการจัดการ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการผลิตฐานข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอย่างน้อยหนึ่งตัวแทนนำเที่ยว

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความเข้าใจในนโยบายขององค์กร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- องค์กรที่ใช้บริการของตัวแทน อาจจะเกี่ยวข้องกับ

☐ สายการบินและประเภทอื่น ๆ
☐ หน่วยงานการท่องเที่ยว
☐ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว
☐ สถานที่พัก
☐ ธุรกิจใด ๆ ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานสำหรับการเดินทางและผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและบริการที่
☐ ใช้บริการของตัวแทนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศปลายทาง

- บริการทั่วไปให้ จะรวมถึง

☐ ความช่วยเหลือในการบริการแก่ผู้โดยสาร
☐ ความช่วยเหลือในการเช็คอิน
☐ บริการจัดการสัมภาระ
☐ จัดการทัวร์เสริม กิจกรรมอื่นๆ เพิ่มเติม ที่มีอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจ
☐ อำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนเครื่อง
☐ ให้ข้อมูลท้องถิ่น
☐ จัดหาข้อมูลปัจจุบันของท้องถิ่น
☐ ตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นและปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า
☐ ตรวจสอบทางเลือกและโอกาสในท้องถิ่น
☐ การให้ข้อเสนอแนะในสินค้าและบริการที่ถูก
☐ จัดหาคำแนะนำรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เช่นเป้าหมาย โอกาสและ ความคิดริเริ่ม

- ประโยชน์ของการใช้ตัวแทน อาจรวมถึง

☐ ลดค่าใช้จ่าย หลีกเลี่ยงการมีสำนักงานในประเทศ
☐ ความเชี่ยวชาญด้านภาษา จัดให้มีผู้ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่น
☐ ใช้เครือข่ายท้องถิ่นให้เป็นแหล่งของรายชื่อที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมที่สามารถอำนวยความสะดวกเพื่อการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่ระบุ
☐ มีประสบการณ์ในท้องถิ่นช่วยให้ผู้ใช้จะได้รับประโยชน์จากความรู้ในท้องถิ่นเกี่ยวกับชื่อเสียง
☐ ความเชี่ยวชาญประสบการณ์ที่มีคุณภาพและสิ่งแวดล้อม บรรยากาศของสถานที่จัดงานในท้องถิ่น สถานที่ท่องเที่ยว และผู้ให้บริการ

- บุคลากรผู้ติดต่อหลัก อาจรวมถึง

☐ ผู้ประกอบธุรกิจ ตัวแทนการจัดการซึ่งอาจจะผู้ค้ารายเดียว
☐ ชื่อของบุคคล
☐ การดำรงตำแหน่งของพนักงานภายในองค์กร
☐ รายละเอียดของบทบาทและความรับผิดชอบของบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน
☐ การอ่านชีวประวัติของพนักงานบนอินเทอร์เน็ต
☐ การเข้าเยี่ยมชมหน่วยงานและการประชุม

- รายละเอียดการติดต่อจะต้องมีรายการครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลการติดต่อที่จะช่วยให้การติดต่อได้ตลอดทั้งวันหากมีความจำเป็น อาจรวมถึง

☐ ที่อยู่
☐ ที่อยู่ทางไปรษณีย์
☐ หมายเลขโทรศัพท์ รวมทั้งสายตรงระหว่างประเทศ (IDD) รหัสรหัสประเทศ ฯลฯ เป็น
☐ ที่เหมาะสมสำหรับ

o การรับสัญญาณทั่วไป และสำนักงานหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐาน
o หมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานโดยตรงสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่ตอบรับการเสนอชื่อองค์กรมี
o ระบุว่าเป็นที่เกี่ยวข้อง และมีประโยชน์ต่อการดำเนินงาน

- o หมายเลขโทรศัพท์มือถือสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่ตอบรับการเสนอชื่อองค์กรมี
- o ระบุว่าเป็นที่เกี่ยวข้อง และมีประโยชน์ต่อการดำเนินงาน
- หมายเลขโทรสาร
- ที่อยู่อีเมล
- ที่อยู่เว็บไซต์
- หมายเลขโทรพิมพ์

- กำหนดเวลาที่แตกต่าง อาจรวมถึง
- การสร้างตารางแสดงเวลาที่แตกต่างระหว่างประเทศและประเทศของตัวแทน

- ช่วงวันหยุดได้รับการยอมรับ จะต้องรวมถึง
- ฤดูกาลวันหยุด
- วันที่เฉพาะเจาะจง
- เทศกาลทางศาสนา
- กิจกรรมในท้องถิ่น รวมทั้งการแข่งขันกีฬา

- โปรโตคอลที่ต้องการ มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารและการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดหา
- ข้อมูลที่จำเป็นระหว่างองค์กรเจ้าภาพและตัวแทนการจัดการ อาจรวมถึง
- การกำหนดลักษณะของข้อมูลที่ต้องการที่จะได้รับก่อนที่จะทำการติดต่อ การทำความเข้าใจว่าคนที่ต้องการที่จะได้รับการติดต่ออาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะ
- การบันทึกรายละเอียดของแต่ละบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับ
- o เวลาของวันเช่น AM หรือ PM
- o วิธีการติดต่อรวมทั้งด้วยวาจา เอกสารพิมพ์หรืออิเล็กทรอนิกส์
- การจัดตารางเวลาการติดต่ออย่างสม่ำเสมอเพื่ออำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูล
- จัดการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินสำหรับการให้บริการที่อาจรวมถึงการชำระเงินล่วงหน้าได้รับการอนุมัติการอนุมัติ

คำสั่งสำหรับการทำงานและรายละเอียดของการบันทึก เวลาที่ใช้ในโทรศัพท์ตอบแบบสอบถาม

- การกำหนดค่าของการทำงานที่ตัวแทนจะต้องให้ในความสัมพันธ์กับการเตรียมการและข้อตกลงที่มีอยู่
- การสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานที่ทำงานใหม่ ข้อมูล การวิจัย ฯลฯ

- สร้างรายการที่ครอบคลุมของบริการที่มีอยู่ อาจรวมถึง
- การได้รับแบบเดียวกันจากตัวแทน
- การเข้าถึงเว็บไซต์
- การสร้างรายการที่รองรับความต้องการเฉพาะขององค์กร
- รวมรายละเอียดการติดต่อและชื่อพนักงาน

- สอบถามเกี่ยวกับตัวเลือกสำหรับแพคเกจ อาจรวมถึง
- การป้อนข้อมูลสำหรับการพัฒนาแพ็กเกจใหม่รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่น สถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรม สถานที่ท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ
- ทางเลือกในการใช้งานแพ็กเกจที่มีอยู่จะได้รับการแก้ไขบนพื้นฐานของลูกค้าที่ให้ข้อเสนอแนะ ความต้องการของลูกค้า
- หาข้อมูลเกี่ยวกับทัวร์เสริมเพื่อเที่ยวชมสถานที่กิจกรรมอื่น ๆ ที่สามารถนำมาให้จัดภายในแพคเกจ
- หาข้อมูลตลาดเกี่ยวกับกิจกรรมของการเดินทางในท้องถิ่นและผู้ประกอบการท่องเที่ยว
- หาข้อมูลบริบทและระบุข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงเพื่อเปิดใช้งานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพในการพัฒนาของวัสดุส่งเสริมการขายและการขายกิจกรรม
- การจัดกิจกรรมการตรวจสอบและเก็บข้อมูลข้อเสนอแนะสำหรับการรวมในแพคเกจ

- สอบถามเกี่ยวกับสภาพท้องถิ่นในขั้นต้นอาจจะเกี่ยวข้องกับข้อมูลการพัฒนาปรับปรุงแล้วของแพคเกจ อาจรวมถึง
- หาข้อมูลเบื้องต้นและการปรับปรุงที่เกี่ยวข้องกับ
- o สภาพอากาศ
- o สกุลเงิน
- o เศรษฐกิจ
- o ความพร้อมของผลิตภัณฑ์และบริการ
- o ความมั่นคงทางการเมือง
- o ตำแหน่งอุตสาหกรรมรวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจริง
- o การให้บริการรวมถึงบริการที่มีอยู่และการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ
- o เรื่องขั้นตอนและการประมวลผล

- o สุขภาพและความปลอดภัย
- o ความต้องการพิเศษของผู้โดยสารและเด็ก
- o สังคมวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
- o ตารางและตารางเวลา
- o ความพร้อมทั่วไปของผลิตภัณฑ์และบริการ
- o ความต้องการของท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการเตรียมการเดินทางรวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะข้อกำหนดด้านกฎหมาย
- o ค่าใช้จ่าย และราคารวมถึงค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย
- o รูปแบบทางภูมิศาสตร์ของพื้นที่อาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงสนามบิน
- o ชั่วโมงการซื้อขาย ของธุรกิจ
- o ความช่วยเหลือในท้องถิ่นที่มีให้กับนักเดินทางและนักท่องเที่ยว

☐ หาข้อมูลและคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นรวมทั้งในกรณีฉุกเฉิน

- สถานการณ์ที่มีศักยภาพที่จะส่งผลกระทบต่อการเตรียมการเดินทางที่มีอยู่ ติดตามปัญหาของลูกค้า อาจรวมถึง

☐ การตอบสนองต่อการสอบถามลูกค้าที่เฉพาะเจาะจง

☐ ความช่วยเหลือในการตอบสนองต่อการร้องขอเปลี่ยนแปลงในนาทีสุดท้ายให้กับลูกค้า

☐ ขอความช่วยเหลือการจัดการสัมภาระรวมถึงการโอนกระเป๋าเดินทางและสัมภาระหายไป

☐ ขอติดต่อกับนักเดินทางในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินรวมทั้งครอบครัว เรื่องประเด็นทางกฎหมายและในกรณีฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์

☐ การจัดประเมินอิสระของกิจกรรม สถานที่ท่องเที่ยว เป็นผลมาจากความคิดเห็นของลูกค้าที่ได้รับในเชิงลบ

- อัพเดทการเตรียมการที่มีอยู่ อาจรวมถึง

☐ ขอคำแนะนำเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เสนอเกี่ยวข้องกับประเทศที่ตัวแทนตั้งอยู่

☐ แจ้งการจัดการตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงที่ได้รับการทำที่จะเดินทางไปเตรียมการสำหรับแต่ละ

☐ ผู้โดยสาร

☐ แจ้งการจัดการตัวแทนที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทั่วไปที่ได้รับการดำเนินการเพื่อแพคเกจ ฯลฯ

รวมทั้งการปรับปรุงการรวมและตัวเลือกการเปลี่ยนแปลงครั้งและสถานที่ท่องเที่ยว การปรับเปลี่ยนค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงมาตรฐานการส่งมอบและการบริการ

- ให้คำแนะนำและการเตรียมการเดินทาง อาจรวมถึง

☐ แจ้งตัวแทนของผู้โดยสาร

☐ แจ้งตัวแทนของรายละเอียดแพคเกจ

☐ ให้คำแนะนำก่อนหน้านี้ยืนยันรายละเอียดการเดินทางรวมทั้งครั้งผู้ให้บริการหมายเลขเที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสารและรายละเอียด

☐ แนะนำให้ตัวแทนจัดการการเปลี่ยนแปลงการเตรียมการเดินทางการแจ้งเตือนก่อนหน้านี้

☐ แจ้งการจัดการตัวแทนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและประเด็นที่มีประสบการณ์ก่อนการเดินทางของผู้โดยสารจากประเทศต้นทางรวมทั้งปัญหาหนังสือเดินทางและวีซ่า ความล่าช้าในการออกเดินทาง ความเจ็บป่วยของผู้โดยสาร การเปลี่ยนแปลงชื่อของนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารที่มีปัญหา

- ขอคำแนะนำผู้เชี่ยวชาญ อาจรวมถึง

☐ หารายชื่อของคำแนะนำที่เกี่ยวข้องจากบุคคลที่สามในประเทศตัวแทน

☐ การมีส่วนร่วมของตัวแทนในการดำเนินงานเป็นพิเศษเฉพาะ

☐ การได้รับและชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการกฎหมาย ศุลกากร ฯลฯ ที่มีอยู่ในประเทศของตัวแทน

- หลักฐานบันทึกของการให้บริการที่ได้รับ อาจรวมถึง

☐ การบันทึกข้อมูลรายละเอียดของที่ตอบโต้กับตัวแทน รวมถึง

- o ความเร็วของการตอบสนอง
- o ความครอบคลุมความถูกต้องน่าเชื่อถือและประโยชน์ของข้อมูลที่ให้ไว้
- o จำนวนครั้งที่โทรกลับ
- o ความพร้อมของบุคลากรที่สำคัญภายในองค์กรตัวแทน
- o ความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ

- ข้อเสนอแนะจากการใช้งานขอตัวแทน อาจรวมถึง

☐ ขอคำแนะนำจากตัวแทนการจัดการบุคคลองค์กรและบุคลากรของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กร

☐ ให้คำแนะนำในวิธีการที่ใช้รักษาความสัมพันธ์

- ให้ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการ อาจรวมถึง

- ☐ ให้ทางวาจาและรายงาน
- ☐ ข้อเสนอแนะ
- ☐ จัดหาหลักฐานสนับสนุนในการเสนอแนะให้

- การกระทำที่แนะนำ อาจรวมถึง

- ☐ การเปลี่ยนตัวแทนการจัดการ
- ☐ การแก้ไขสัญญาที่มีอยู่กับตัวแทนการจัดการรวมทั้งการขยายกิจกรรมและการให้ข้อมูลที่ไม่ครอบคลุมก่อนหน้านี้
- ☐ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการสื่อสารที่มีอยู่ระหว่างทั้งสองฝ่าย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 6.18.178

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผน พัฒนาและประเมินผลกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการวางแผน พัฒนากิจกรรมระหว่างการนำเที่ยว และประเมินผลเมื่อสิ้นสุดการนำเที่ยวด้วยความเรียบร้อย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุพื้นฐานสำหรับกิจกรรมการนำเที่ยว วางแผนและพัฒนากิจกรรมการนำเที่ยว และประเมินผลกิจกรรมการนำเที่ยว

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)
6.18.178.01 ระบุพื้นฐานสำหรับกิจกรรมการนำเที่ยว	1.1 อธิบายบริบทของกิจกรรม 1.2 ระบุการร้องขอหรือความต้องการของลูกค้าที่สัมพันธ์กับกิจกรรม 1.3 ตรวจสอบความต้องการของชุมชนท้องถิ่น และ/หรือความชอบที่สัมพันธ์กับกิจกรรม 1.4 กำหนดวัตถุประสงค์ขั้นสุดท้ายสำหรับกิจกรรม 1.5 ระบุประเภทของกิจกรรม 1.6 ระบุโอกาสในการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในกิจกรรม 1.7 ศึกษาเรื่องที่มีการมุ่งเน้นกิจกรรม	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.18.178.02 วางแผนและพัฒนากิจกรรมการนำเที่ยว	2.1 ระบุและพัฒนาข้อความและรูปแบบที่เป็นไปได้สำหรับกิจกรรม 2.2 สร้างและพัฒนากิจกรรมที่สนับสนุนรูปแบบและข้อความสำหรับกิจกรรม 2.3 รวบรวมหลักการจัดการความเสี่ยงเข้ากับกิจกรรมขั้นสุดท้าย 2.4 พัฒนาทรัพยากรและสื่อ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมระหว่างการท่องเที่ยว 2.5 เตรียมแผนฉุกเฉิน 2.6 ส่งเสริมการท่องเที่ยวและกิจกรรม	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน ข้อสอบข้อเขียน
6.18.178.03 ประเมินผลกิจกรรมการนำเที่ยว	3.1 จัดตั้งและดำเนินการตามระบบที่กำหนดไว้สำหรับการประเมินการนำเสนอกิจกรรม 3.2 ขอผลสะท้อนกลับจากลูกค้า 3.2 ขอผลสะท้อนกลับจากลูกค้า 3.3 ประเมินการนำเสนอของกิจกรรมกับเกณฑ์เป้าหมายผลการดำเนินงานสำหรับกิจกรรม 3.4 สรุปให้กับเพื่อนร่วมงาน และผู้เกี่ยวข้อง 3.5 ทบทวนการดำเนินงานตามข้อมูลที่ศึกษา	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการระบุกิจกรรมที่สื่อความหมายที่เหมาะสมสำหรับการรวมอยู่ในทัวร์
- แสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะได้รับการเขียนหรือข้อเสนอแนะทางวาจาจากเพื่อนร่วมงานและลูกค้ากับกิจกรรมที่สื่อความหมาย
- แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการระบุวิธีการข้อเสนอแนะที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานและลูกค้าในขั้นตอนการดำเนินงานมาตรฐานและแผนสำหรับอนาคต

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความเข้าใจในนโยบายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของการนำเที่ยว

และเพื่อเตรียมความพร้อมในการนำเสนอและการประเมินผลการจัดกิจกรรมการสื่อความหมาย

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 และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- บริบทสำหรับกิจกรรมที่ใช้ อาจจะเกี่ยวข้องกับ

☐ บูรณาการในกิจกรรมให้กว้างขึ้นหรือมีความหลากหลาย
☐ สถานที่และภูมิหลังทางวัฒนธรรม
☐ ความคิดร่วมสมัย
☐ ระยะเวลาและงบประมาณ
☐ ต้องปฏิบัติตามภาระผูกพันด้านกฎหมายที่กำหนดในประเทศนั้นๆ
☐ เรื่องที่เป็นพื้นฐานของกิจกรรม
☐ ข้อเสนอแนะที่ได้รับการตอบรับจากสมาชิกกลุ่มทัวร์ที่ผ่านมา

- ความต้องการของลูกค้าและความต้องการ อาจรวมถึง

☐ ระยะเวลา
☐ งบประมาณ
☐ สถานที่ตั้งของกิจกรรม
☐ การมองเห็นและการได้ยิน
☐ กิจกรรมที่เฉพาะเจาะจงที่จะรวมอยู่ในกิจกรรมโดยรวม
☐ ข้อมูลที่จะสื่อสาร
☐ ระดับของการมีส่วนร่วมกับกิจกรรม

☐ รูปแบบกิจกรรมเพื่อให้ตรงกับลักษณะกลุ่มทัวร์ที่เฉพาะเจาะจงรวมทั้งรูปแบบเพื่อตอบสนองกลุ่มโรงเรียนผู้สูงอายุเดินทางในและต่างประเทศ ฯลฯ

- กิจกรรมสามารถนำไปใช้ได้ในหลากหลายหัวข้อและกิจกรรม อาจรวมถึง

หัวข้อ:

☐ พืชและสัตว์
☐ สัตว์เลี้ยงในฟาร์ม
☐ ประวัติศาสตร์
☐ ศิลปวัฒนธรรมและความบันเทิง
☐ กีฬาและนันทนาการ
☐ สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติทั่วไป
☐ สภาพแวดล้อมที่ถูกสร้างขึ้น
☐ เทศกาล ฤดูกาลและวันทางศาสนา

กิจกรรม:

☐ เดินนำเที่ยว
☐ กิจกรรมแนะนำแหล่งท่องเที่ยว
☐ กิจกรรมการนำเที่ยว
☐ กิจกรรมใด ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการเป็นจุดเน้นของกิจกรรม

- วิธีการ รวมถึง

☐ ทำให้ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วม
☐ อธิบายลักษณะความสำคัญของกิจกรรมในการท่องเที่ยว
☐ อธิบายวัฒนธรรมท้องถิ่นว่ามีความหมายต่อสถานที่ท่องเที่ยว สิ่งที่เห็นและกิจกรรม
☐ เรียนรู้ ทำความเข้าใจและการตระหนักรู้
☐ เข้าใจบริบทการนำท่องเที่ยวและกิจกรรมภายในกรอบของท้องถิ่น
☐ ให้ความเคารพและชาบซึ้งในประเพณีท้องถิ่น ประวัติศาสตร์
☐ กระตุ้นความอยากสนใจและให้มีการคิดตาม
☐ นำทัวร์ให้มีชีวิตโดยการให้โอกาสในการเรียนรู้และการมีส่วนร่วม
☐ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม

- ความต้องการของชุมชนท้องถิ่น อาจจะเกี่ยวข้องกับ

☐ ข้อห้ามและการอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่อาจจะใช้ร่วมกัน
☐ ระยะเวลาสำหรับการนำเสนอของกิจกรรม
☐ พฤติกรรมที่ต้องการของสมาชิกในกลุ่ม
☐ ประเภทของกิจกรรมที่อาจจะหรืออาจจะไม่ได้ดำเนินการ

- วัตถุประสงค์สุดท้าย อาจเกี่ยวข้องกับ

☐ การศึกษาประเด็นทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม
☐ ตอบสนองในเชิงพาณิชย์
☐ วาระทางสังคม
☐ รูปแบบที่เฉพาะเจาะจงภายในกิจกรรม
☐ การปฏิบัติตามภาระผูกพันที่กำหนดโดยชุมชนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่และหน่วยงานอื่น ๆ

- โอกาสในการมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่น อาจเกี่ยวข้องกับ

☐ การใช้ไกด์ท้องถิ่น
☐ กระจายรายได้โดยการซื้อของ

- การวิจัย อาจรวมถึง

☐ พูดและฟังจากผู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการไปเยือนชุมชนและการมีปฏิสัมพันธ์กับท้องถิ่นชุมชนที่เหมาะสมและสถานที่ที่เป็นไปได้
☐ การจัดระเบียบข้อมูลจากความทรงจำส่วนบุคคลและประสบการณ์ส่วนตัว
☐ การดู การอ่านและการฟังสื่อ รวมทั้งบทความที่เฉพาะเจาะจงและโปรแกรมในเรื่องที่เป็นจุดเน้นของกิจกรรม
☐ อ่านหนังสือและอื่น ๆ ที่เป็นแหล่งอ้างอิงข้อมูลเป้าหมาย
☐ หาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

- ☐ การเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์และศูนย์วัฒนธรรม รวมทั้งพูดคุยแลกเปลี่ยนกับภัณฑารักษ์
- ข้อความและรูปแบบ อาจรวมถึง
- ☐ การสนับสนุนและปรับให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ระบุ
- ☐ ได้รับอนุมัติจากชุมชนและชุมชนท้องถิ่น
- ☐ ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม
- -สร้างและพัฒนากิจกรรม ควรจะรวมถึง
- ☐ วางแผนกิจกรรมให้สมบูรณ์
- ☐ ที่เกี่ยวข้องกับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจรวมถึง:
- o ผู้เชี่ยวชาญเรื่อง
- o ที่ปรึกษาทางวัฒนธรรม
- o ผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิค
- o การออกแบบสร้างสรรค์
- o นักแสดงและนักแสดง
- o นักการตลาด
- o การศึกษาด้านสิ่งแวดล้อม
- o ที่ปรึกษาการจัดกิจกรรม
- กิจกรรม อาจรวมถึง
- ☐ ข้อคิด
- ☐ เรื่องเล่า
- ☐ กิจกรรมที่จะตอบสนองความต้องการทางประสาทสัมผัสทั้งหมดเท่าที่ทำได้
- รวมหลักการบริหารความเสี่ยง ต้องรวมถึง
- ☐ การดำเนินการระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยงและการปฏิบัติการควบคุมความเสี่ยงในกิจกรรม
- ☐ การสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของสมาชิกทุกคนในกลุ่มทัวร์
- ☐ การรักษาสภาพแวดล้อม
- ☐ เคารพการร้องขอและความต้องการของชุมชนท้องถิ่น
- ทรัพยากรและวัสดุ อาจรวมถึง
- ☐ ทรัพยากรธรรมชาติ
- ☐ เอกสารประกอบคำบรรยาย
- ☐ เครื่องแต่งกายและอุปกรณ์ประกอบฉาก
- ☐ อุปกรณ์และรายการที่เฉพาะเจาะจงกับกิจกรรมของแต่ละบุคคล
- ☐ นักแสดง และวิทยากร
- ☐ อุปกรณ์ที่จะนำเสนอกิจกรรมรวมทั้งไมโครโฟน ภาพและเสียง อุปกรณ์และระบบเช่นเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ข้อมูลภาพนิ่งใสและตัวชี้เลเซอร์
- แผนฉุกเฉินอาจจะเตรียมที่จะอยู่สถานการณ์พิเศษที่สามารถคาดหวังที่จะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมจะดำเนินการซึ่งอาจรวมถึง
- ☐ สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย
- ☐ กลุ่มใหญ่มาก
- ☐ กลุ่มขนาดเล็กมาก
- ☐ คนที่ไม่พูดหรือเข้าใจภาษา
- ☐ กรณีที่กิจกรรมที่สื่อความหมายจะต้องมีการดำเนินการในเวลาที่สั้นลง
- ส่งเสริมการท่องเที่ยวและกิจกรรมการสื่อความหมาย อาจรวมถึง
- ☐ การเขียนโฆษณา
- ☐ การออกแบบวัสดุส่งเสริมการขาย
- ☐ การเลือกสื่อที่จะนำมาใช้
- ☐ การจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการส่งเสริมการขาย
- การจัดตั้งและดำเนินการตามระบบที่กำหนดไว้สำหรับการประเมิน อาจรวมถึง
- ☐ ระบุพนักงานที่รับผิดชอบ
- ☐ การจัดสรรความรับผิดชอบเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล

- ☐ วันที่สำหรับการประเมินผลอย่างเป็นทางการ
- ☐ การสร้างเอกสารข้อเสนอแนะสำหรับการแจกให้กับสมาชิกกลุ่มทัวร์
- ☐ ระบุชุมชนภายนอกที่จะถูกรวมอยู่ในกระบวนการ
- ☐ การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่ออำนวยความสะดวกหลังจากที่ได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจากสมาชิกกลุ่มทัวร์รวมทั้งโทรศัพท์, แฟกซ์ mail หรือการตอบสนองทาง e-mail
- ☐ การสร้างกระบวนการในการจัดการกับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกิจกรรม

- บรรยายสรุป อาจรวมถึง
- ☐ ชักชวนให้ออกความคิดเห็นทางวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษรจากเพื่อนร่วมงาน
- ☐ รายงานการวิเคราะห์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- ☐ การประเมินการรับรู้ของพนักงานระดับความพึงพอใจของลูกค้า
- ☐ ข้อร้องเรียนที่ได้รับการระบุหรือได้ยินจากลูกค้า

- ผลตอบรับจากลูกค้า อาจรวมถึง
- ☐ การตอบรับด้วยวาจา
- ☐ ข้อเสนอแนะที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- ☐ ข้อเสนอแนะที่ได้รับในช่วงในบทสรุปของกิจกรรมหรือหลังจากนั้นผ่านทางจดหมาย หรือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
- ☐ ข้อเสนอแนะที่หน้าเว็บ

- การดำเนินการแก้ไข อาจรวมถึง
- ☐ การเปลี่ยนแปลงแผน
- ☐ การแสวงหาข้อมูลของทรัพยากรพิเศษ
- ☐ การจัดทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน
- ☐ การเปลี่ยนแปลงกิจกรรมส่งเสริมการขายเพื่อการท่องเที่ยว
- ☐ การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 6.18.255

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเข้าใจระบบการปฏิบัติงานด้านการบริการนำเที่ยว พัฒนาทักษะและความรู้ของการนำเที่ยว ประสานงานด้านการให้บริการนำเที่ยว ติดต่อสื่อสารกับบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

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)
6.18.255.01 เข้าใจระบบการปฏิบัติงานด้านการบริการนำเที่ยว	1.1 ระบุบทบาท หน้าที่และ ความรับผิดชอบของผู้ช่วยมัคคุเทศก์ 1.2 เข้าใจความแตกต่างระหว่างประเภทของมัคคุเทศก์ 1.3 เข้าใจประเภทของการนำเที่ยว	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
6.18.255.02 พัฒนาทักษะและความรู้ในการนำเที่ยว	2.1 ระบุแหล่งข้อมูลในการนำเที่ยวและที่ติดต่อ 2.2 ปรับทักษะและความรู้ให้ทันสมัย 2.3 ระบุข้อกำหนดทางกฎหมาย หลักจริยธรรมและความปลอดภัยที่เป็นการบริการนำเที่ยว	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
6.18.255.03 ประสานงานด้านการให้บริการนำเที่ยว	3.1 ประสานงานด้านความรู้ที่จำเป็นในการนำเที่ยว 3.2 ให้ความรู้พื้นฐานขณะนำเที่ยว 3.3 เคารพวัฒนธรรมท้องถิ่นอย่างเหมาะสม	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.18.255.04 ติดต่อสื่อสารกับบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	4.1 ติดต่อสื่อสารกับผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 4.2 ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและมัคคุเทศก์	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงนำเที่ยวด้วยบทบาทความรับผิดชอบและหน้าที่ของผู้ช่วยมัคคุเทศก์
- ความสามารถในการแก้ปัญหาเบื้องต้นเพื่อป้องกันปัญหานี้ที่จะเกิดได้อีกในอนาคต

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบของผู้ช่วยมัคคุเทศก์
- ความเข้าใจในกฎหมาย จริยธรรมและสังคมในแนวทางการดำเนินงานนำเที่ยว
- ความเข้าใจในความปลอดภัยส่วนบุคคลและของลูกค้า การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง

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 และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- บทบาท หน้าที่และ ความรับผิดชอบของผู้ช่วยมัคคุเทศก์ จะรวมถึง

☐ นำทาง
☐ ให้คำปรึกษา การให้ความรู้และให้ข้อมูล
☐ เป็นเจ้าบ้าน อำนวยความสะดวกการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
☐ คุ้มครอง ปกป้องให้เกิดความปลอดภัย
☐ ผู้ให้ความบันเทิง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความเพลิดเพลินและความสนใจ
☐ แก้ปัญหาปัญหาที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มทัวร์
☐ แปลความ การตีความกิจกรรมเว็บไซต์และบริการการท่องเที่ยวและส่งเสริมความรู้ทางวัฒนธรรม
☐ ผู้ช่วย เพื่อช่วยกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจ
☐ ผู้นำ โดยนำทางและย้ายผู้เข้าร่วม
☐ ประชาสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวและองค์กรของนายจ้าง
☐ หน้าที่งานทั่วไปเพื่อเก็บบันทึกและตรวจสอบกลุ่มและกิจกรรม

- ประเภทของมัคคุเทศก์ รวมถึง

☐ on-site/attractions guides
☐ city guides
☐ government guides
☐ driver guides
☐ specialized guides
☐ independent guides
☐ business and industry guides
☐ one-day guides
☐ extended tour guides

- ประเภทของการนำเที่ยว รวมถึง

☐ site-based tours
☐ special interest tours
☐ water-based tours
☐ land-based tours

- แหล่งข้อมูลในการนำเที่ยวและที่ติดต่อ รวมถึง

☐ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว
☐ ผู้ประกอบการสถานที่แหล่งท่องเที่ยว
☐ อินเทอร์เน็ต
☐ วรรณกรรม รวมทั้งหนังสือแนะนำการท่องเที่ยว หนังสือประวัติศาสตร์ บทความสื่อ โบรชัวร์และ
☐ สิ่งพิมพ์
☐ เครือข่ายการติดต่อในอุตสาหกรรม รวมทั้งข้อมูลจากมัคคุเทศก์
☐ ร่างคู่มือการท่องเที่ยวและสมาคม รวมทั้งหน่วยงานที่ออกใบอนุญาตที่เหมาะสม
☐ รัฐบาลและหน่วยงานกึ่งรัฐบาลและหน่วยงานเอกชน
☐ อัตลักษณ์ของท้องถิ่น ผู้มีส่วนได้เสียและเจ้าของพื้นที่
☐ ข้อปฏิบัติของมัคคุเทศก์

- ปรับทักษะและความรู้ให้ทันสมัย รวมถึง

- เข้าร่วมการสัมมนาในอุตสาหกรรม
- เข้าร่วมหลักสูตรการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องที่จัดเตรียมโดยอุตสาหกรรมและผู้ให้บริการภาครัฐและเอกชน
- เข้าร่วมการนำเที่ยวที่ดำเนินการโดยสถานที่ท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สถานที่จัดงาน
- เข้าร่วมสมาคมอาชีพ
- การวิจัยอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- การฝึกทักษะที่จำเป็นในอุตสาหกรรม รวมทั้งทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยนำเที่ยวโดยสุจริต
- การจัดประเมินผลวัตถุประสงค์และการประเมินทักษะส่วนบุคคลและระดับความรู้

- ข้อกำหนดทางกฎหมาย หลักจริยธรรมและความปลอดภัย รวมถึง
- ทางกฎหมาย:
  - การปฏิบัติหน้าที่ในการดูแล
  - การโฆษณาที่ทำให้เข้าใจผิดและหลอกลวง
  - การละเมิดสัญญา รวมทั้งเงื่อนไขข้อกำหนดและการรับประกัน
  - การปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศนั้นๆ
- จริยธรรม:
  - ข้อมูลที่เป็นความจริง และมีความซื่อสัตย์แก่ลูกค้า
  - การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับการเดินทางตามการโฆษณา
  - สาธิตการแสดงความเคารพต่อชุมชนท้องถิ่นวัฒนธรรมท้องถิ่นและสภาพแวดล้อม รวมทั้งให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุดโดยมุ่งเป้าไปที่การดำเนินงานอย่างยั่งยืน
  - การรักษาความสัมพันธ์กับจริยธรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- ความปลอดภัย:
  - การปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
  - การตรวจสอบพฤติกรรมความรับผิดชอบของลูกค้า
  - การตรวจสอบอุปกรณ์ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมก่อนที่จะมีส่วนร่วม
  - การจัดการความเสี่ยง รวมทั้งระบุและอธิบายถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้น
  - การยกเลิกกิจกรรมที่เป็นอันตราย หรือจากการเดินทาง
  - การให้คำแนะนำด้านความปลอดภัย แนวทางและการสาธิตให้กับลูกค้า รวมทั้งตรวจสอบการดำเนินงานตามความจำเป็น
  - การมีส่วนร่วมในการอภิปรายเกี่ยวกับการพัฒนาเส้นทางนำเที่ยวใหม่

- ด้านความรู้ที่จำเป็นในการนำเที่ยว
- กิจกรรมก่อนเดินทาง:
  - การตรวจสอบตารางเวลา
  - การตรวจสอบและยืนยันการจอง
  - การยืนยันรายละเอียดการเดินทาง
  - การเก็บรวบรวมชุดคู่มือการเดินทาง การเบิกเงินสดล่วงหน้าและบัตรกำนัล
- ตรวจสอบก่อนออกเดินทาง:
  - ยืนยันสิ่งจำเป็นในการนำเที่ยว
  - การตรวจสอบการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์เครื่องใช้
  - การจัดทำเอกสารแล้วเสร็จ
- ในระหว่างกิจกรรมการท่องเที่ยว:
  - การดำเนินการนำเที่ยว
  - การอำนวยความสะดวกในการร่วมกันเรียนรู้และทำความเข้าใจ ความเพลิดเพลินตามความเหมาะสม
- กิจกรรมหลังการออกเดินทาง:
  - การตรวจสอบยอดเงินสดและบัตรกำนัล
  - ตัวเลือกในการชำระเงิน
  - จัดทำข้อเสนอแนะ

- การติดต่อสื่อสารควรจะรวมถึง:
- การใช้คำศัพท์อุตสาหกรรมที่ได้รับการยอมรับอย่างชัดเจน
- การบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

- ☐ ความสามารถในการบรรลุข้อตกลงในการแนะนำกิจกรรม
- ☐ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและอธิบายถึงความต้องการของลูกค้าและความต้องการพิเศษ
- ☐ คำนึงถึงสังคมวัฒนธรรมและความต้องการทางธุรกิจ และบริบทรวมทั้ง ภาษาท่าทาง ประเพณีวัฒนธรรม
- ☐ การระบุปัญหาการดำเนินงานและนำเสนอแนวทางแก้ปัญหาเดียวกัน
- ☐ ยินดีรับให้คำปรึกษา

- ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอาจ รวมถึง:

- ☐ บริษัทรถ
- ☐ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการล่องเรือ
- ☐ บุคลากรสายการบิน
- ☐ ผู้ให้บริการที่พัก
- ☐ อาหารและเครื่องดื่ม
- ☐ พนักงานและเจ้าของสถานที่ท่องเที่ยวและสวนสนุก
- ☐ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวขาเข้า

- เพื่อนร่วมงานอาจรวมถึง:

- ☐ พนักงานให้ความช่วยเหลือ
- ☐ พนักงานขับรถ
- ☐ บุคลากรสำนักงาน
- ☐ เจ้าของ มัคคุเทศก์ ผู้จัดการและผู้บังคับบัญชา

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 6.19.181

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อำนวยความสะดวกในการรับเข้า-ส่งออกนักท่องเที่ยว

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการอำนวยความสะดวกในการรับเข้า-ส่งออกด้วยความเรียบร้อย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารขาเข้า ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารขาออก

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)
6.19.181.01 ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารขาเข้า	1.1 ตรวจสอบรายละเอียดการเดินทางของผู้โดยสารขาเข้าเพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น 1.2 ยืนยันเรื่องการเดินทาง 1.3 ทักทายผู้โดยสาร 1.4 ให้ข้อมูลท้องถิ่นแก่ผู้โดยสาร 1.5 ให้คำแนะนำผู้โดยสารถึงขั้นตอนในการลงทะเบียนเข้าพักที่ที่พัก 1.6 นำผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่องด้วยยานพาหนะที่เหมาะสม 1.7 ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารผู้โดยสารในการช่วยนัดพบผู้โดยสารขาเข้า 1.8 บันทึกข้อคิดเห็นของผู้โดยสารขาเข้า 1.9 อำนวยความสะดวกเรื่องการขนสัมภาระจากอาคารผู้โดยสารไปตามที่ที่ผู้โดยสารต้องการ 1.10 ทำตามขั้นตอนของสัมภาระที่หายเมื่อเกิดเหตุ 1.11 ประสานงานกับพนักงานจากธุรกิจอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารขาเข้าในการใช้สินค้าและบริการของธุรกิจนั้น	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.19.181.02 ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารขาออก	2.1 ตรวจสอบรายละเอียดการเดินทางของผู้โดยสารขาออกเพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น 2.2 จัดการเรื่องการเดินทางกลับของผู้โดยสารจากที่พัก 2.3 ตรวจสอบผู้โดยสารขาออกด้วยรายชื่อผู้โดยสารขาออก 2.4 อำนวยความสะดวกเรื่องการขนสัมภาระจากขาออกไปอาคารผู้โดยสาร 2.5 ให้คำแนะนำผู้โดยสารขาออกด้านกฎระเบียบหรือขั้นตอนการเดินทางออกนอกประเทศ 2.6 Solicit ผลตอบรับจากผู้โดยสารขาออกด้านสินค้าและบริการ 2.7 อำนวยความสะดวกด้านการ check-in ของผู้โดยสารขาออกที่อาคารผู้โดยสาร	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

-
แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกในการมาถึงและจัดการเรื่องการเดินทางของผู้โดยสารที่มาพร้อมกับสัมภาระอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
ตอบคำถามและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและการให้ความรู้ในท้องถิ่นที่จำเป็นและข้อมูลที่พักสถานที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการพักอย่างเพลิดเพลิน

-
แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการแจ้งกลุ่มที่กำหนดของผู้โดยสารของความต้องการในความสัมพันธ์กับการกำกับดูแลการเดินทางของพวกเขาโดยการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนความต้องการในส่วนที่เกี่ยวกับวิธีการที่ถูกผูกไว้ในการเดินทางที่ระบุ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความเข้าใจในนโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องที่เกี่ยวกับการส่งมอบของการมาถึงและให้ความช่วยเหลือเรื่องการเดินทางออก
- ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

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 และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ตรวจสอบการเดินทางของผู้โดยสารที่เดินทางมาถึงอาจจะเกี่ยวข้องกับ

☐ การระบุชื่อและผู้ให้บริการผู้โดยสารขาเข้า
☐ การเปรียบเทียบการเดินทางกับการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดไว้เช่นความล่าช้า การยกเลิกเส้นทางใหม่
☐ การติดต่อผู้ให้บริการที่จะเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม
☐ ตัวเลือกที่เป็นไปได้หากมีการเปลี่ยนแปลง

- ยืนยันการเตรียมการเดินทางจะรวมถึง

☐ ผู้ให้บริการในการติดต่อ
☐ ตรวจสอบว่าการขนส่งที่กำหนดไว้ได้รับการยืนยันโดยวันเวลาและปลายทางของการเดินทาง

- -การทักทายผู้โดยสาร อาจรวมถึง

☐ ต้อนรับผู้โดยสาร
☐ ส่งเสริมให้รู้สึกพอใจ
☐ สร้างสายสัมพันธ์กับผู้โดยสาร
☐ การใช้ทักษะที่เหมาะสม

- ให้ข้อมูลท้องถิ่นอาจรวมถึง

☐ จัดหาแผนที่ในท้องถิ่นและโบรชัวร์ข้อมูลการท่องเที่ยวและแผ่นพับ
☐ ให้คำแนะนำรายละเอียดของการรับส่งจากท่าเรือหรือสนามบินไปยังสถานที่พัก

- ☐ การให้รายละเอียดและการเตรียมการเกี่ยวกับทัวร์และด้านการเดินทาง
- ☐ อธิบายเวลาท้องถิ่น สกุลเงินอัตราแลกเปลี่ยนและสิ่งอำนวยความสะดวก
- ☐ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้ทิปและสถานที่พัก
- ☐ ให้คำปรึกษาเรื่องบริเวณสถานที่พักและบริเวณใกล้เคียง
- ☐ ให้ภาพรวมของข้อมูลปลายทาง
- ☐ ให้คำแนะนำด้วยวาจาเกี่ยวกับความต้องการที่เฉพาะเจาะจงตามต้องการและความพึงพอใจ
- ☐ แนะนำตัวเลือกและข้อเสนอแนะต่าง ๆ แก่ผู้โดยสาร

- การให้คำแนะนำขั้นตอนการเช็คอินอาจรวมถึง
- ☐ การให้รายละเอียดสถานที่และข้อมูล
- ☐ อธิบายรายละเอียดการจอง
- ☐ อธิบายเอกสารที่จำเป็น
- ☐ อธิบายรายละเอียดของการตรวจสอบในขั้นตอนรวมทั้งรายละเอียดของการลงทะเบียนล่วงหน้าที่มีที่เกิดขึ้น
- ☐ การออกบัตรกำนัลที่เหมาะสม

- ที่พักอาจรวมถึง:
- ☐ โรงแรมโมเต็ลและเกสต์เฮาส์
- ☐ รีสอร์ทและเตียงและผู้ให้บริการอาหารเช้า
- ☐ สวนสาธารณะคาราวานและบริเวณตั้งแคมป์

- สถานที่ตั้งขนส่งอาจรวมถึง:
- ☐ สนามบิน
- ☐ รถบัสและรถโค้ช
- ☐ รถแท็กซี่
- ☐ สถานีรถไฟ

- สิ่งอำนวยความสะดวก อาจรวมถึง
- ☐ การเดินทาง
- ☐ ระบบการสื่อสารภายใน

- บันทึกผู้โดยสารอาจรวมถึง
- ☐ การใช้เอกสารภายในเช่นรายชื่อผู้โดยสารขาเข้าเพื่อตรวจสอบมาถึงที่เกิดขึ้นจริงของผู้โดยสาร
- ☐ สังเกตเวลาที่เดินทางมาถึงในกรณีที่จำเป็น
- ☐ บันทึกผู้โดยสารที่ไม่ได้มาถึง
- ☐ รายละเอียดของเหตุผลที่ไม่แสดงตน
- ☐ สังเกตที่มาพร้อมกับสัมภาระสำหรับแต่ละผู้โดยสารในกรณีที่จำเป็น

- อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสัมภาระอาจรวมถึง
- ☐ การเตรียมการสำหรับการขนส่งสัมภาระ
- ☐ การกำกับดูแลการเคลื่อนไหวของสัมภาระ
- ☐ การเคลื่อนย้ายการจับคู่ของกระเป๋าเดินทางไปยังสถานที่ตามที่มีตารางเวลา
- ☐ ใช้วิธีการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ากระเป๋าเดินทางที่ถูกต้องจะถูกส่งอย่างเหมาะสม

- ปฏิบัติตามขั้นตอนสัมภาระหาย อาจรวมถึง
- ☐ รายละเอียดการบันทึกและคำอธิบายของสัมภาระที่อ้างว่าได้รับการสูญเสีย
- ☐ จับรายละเอียดของผู้โดยสารรวมทั้งปลายทางต่อไป
- ☐ การดำเนินการค้นหาทันที
- ☐ แจ้งให้เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องค้นหาสัมภาระ
- ☐ ขอโทษผู้โดยสาร
- ☐ ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม
- ☐ แนะนำผู้โดยสารเกี่ยวกับขั้นตอนการเรียกร้องกับบริษัท
- ☐ แนะนำผู้โดยสารเกี่ยวกับการเรียกร้องประกันที่เหมาะสม
- ☐ แนะนำผู้โดยสารเกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไข

- ☐ ปลอบโยนผู้โดยสาร
- ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่จากธุรกิจอื่น ๆ อาจรวมถึง
- ☐ แจ้งให้ธุรกิจอื่น ๆ เมื่อผู้โดยสารได้เดินทางมาถึงที่สถานี
- ☐ การให้รายละเอียดกลุ่มตามความเหมาะสมกับประเภทธุรกิจของแต่ละบุคคลซึ่งอาจรวมถึงชื่อ อายุ รายละเอียดปัญหาที่ระบุและความต้องการสัมภาระข้อ จำกัดเวลาและยืนยันการชำระเงิน
- ตรวจสอบการเดินทางของผู้โดยสารขาออกอาจรวมถึง
- ☐ การระบุชื่อของผู้โดยสารที่เดินทางออกและผู้ให้บริการ
- ☐ การเปรียบเทียบการเดินทาง
- ☐ การติดต่อผู้ให้บริการที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม
- ☐ เสนอตัวเลือกที่เป็นไปได้ให้กับผู้โดยสาร
- ☐ ยืนยันกับผู้ให้บริการที่กำหนดไว้
- จัดระเบียบการเดินทางของผู้โดยสารจากที่พักอาจรวมถึง
- ☐ เวลา
- ☐ ระบุจุดรับส่งที่แน่นอน
- ☐ ประสานงานกับสถานที่เพื่อลดความยุ่งยากให้กับขั้นตอนการดำเนินงาน
- ☐ แนะนำให้ผู้โดยสารที่จะดำเนินการตรวจสอบเช่นคืนกุญแจห้องพัก การตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีรายการที่เหลืออยู่ในห้องพัก
- ตรวจสอบผู้โดยสารขาออก อาจรวมถึง
- ☐ ผู้โดยสารที่เดินทางออกตรวจสอบเอกสาร
- ☐ การยืนยันตัวตนของผู้โดยสารที่เดินทางออก
- ☐ ตรวจสอบเอกสารของผู้โดยสารที่เดินทางออก
- ☐ ยืนยันรายละเอียดสัมภาระ
- อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายของสัมภาระ อาจรวมถึง
- ☐ แนะนำให้ผู้โดยสารตรวจดูรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับสัมภาระ
- ☐ การชำระเงินตามความเหมาะสม
- ☐ สอบถามผู้โดยสารเพื่อให้แน่ใจว่าไม่ได้ทิ้งสัมภาระไว้
- ☐ การตรวจสอบทางกายภาพเพื่อตรวจสอบสัมภาระ
- ☐ ใช้ป้ายชื่อเพื่อระบุถุงสัมภาระผู้โดยสาร
- ให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารที่เดินทางออก อาจรวมถึง
- ☐ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางและอื่น ๆ
- ☐ การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารที่เกี่ยวข้องกับสิทธิปลอดภาษีและเตรียมการอื่น ๆ ของพวกเขาเช่น
- ☐ เป็นอ้างกลับภาษีสินค้าและบริการ (GST) สำหรับเงินที่ใช้จ่ายภายในประเทศ
- ☐ การให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับปลายทางต่อไป
- ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าพักที่เดินทางออกอาจรวมถึง
- ☐ การตอบรับด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร
- ☐ ข้อเสนอแนะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- ☐ แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงรายการนำเที่ยวเสริม
- อำนวยความสะดวกในการเช็คอินผู้โดยสารที่เดินทางออก อาจรวมถึง
- ☐ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการเดินทางของกลุ่ม รวมทั้งจัดให้มีบริการพิเศษ เช่นล่าม รถเข็น
- ☐ แจ้งให้ผู้ให้บริการตรวจสอบรายละเอียดของข้อมูลผู้โดยสารที่ถูกต้องในการเดินทางจากที่พักไปยังสถานีขนส่ง
- ☐ ก่อนการเตรียมเอกสารการเดินทางและวิธีการที่จะมากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ก่อนที่จะมีเช็คอินผู้โดยสารที่เดินทางออก
- ☐ ตรวจสอบกับผู้โดยสารว่ามีเอกสารที่จำเป็นในการอำนวยความสะดวกในการเดินทาง
- ☐ การตรวจสอบและให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในการปฏิบัติตามความต้องการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 6.20.249

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประสานงานสร้างสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ด้านการเดินทางท่องเที่ยว

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการประสานงานสร้างสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์
ซึ่งครอบคลุมถึงการการระบุบริบทของแผ่นพับและสื่อการตลาด การบริหารจัดการแผ่นพับและสื่อการตลาด
การบริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโครงร่างของแผ่นพับและสื่อการตลาด
การขอรับใบเสนอราคาในการผลิตแผ่นพับและสื่อการตลาดและการบริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตแผ่นพับและสื่อการตลาด

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.20.249.01 ระบุบริบทของสื่อที่ต้องการ	1.1 การตรวจสอบปัจจัยที่จะนำไปใช้ในการผลิตสื่อ 1.2 วางแผนการผลิตสื่อ 1.3 พัฒนาแผนปฏิบัติการสำหรับสื่อที่ต้องการ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
6.20.249.02 บริหารจัดการสื่อ	2.1 กำหนดเป้าหมาย 2.2 กำหนดเนื้อหา 2.3 กำหนดรูปแบบ 2.4 กำหนดภาษาที่ใช้ 2.5 กำหนดราคา 2.6 ตรวจสอบการคัดลอก	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
6.20.249.03 บริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโครงร่างของสื่อ	3.1 จัดหาทรัพยากรในการผลิตโครงร่าง 3.2 ตรวจสอบวัสดุในการผลิตโครงร่าง 3.3 เผยแพร่โครงร่างเพื่อขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ 3.4 ปรับปรุงแก้ไขสื่อ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.20.249.04 ขอรับใบเสนอราคาในการผลิตสื่อ	4.1 ประสานงานและเจรจาต่อรองเกี่ยวกับข้อเสนอของใบเสนอราคากับผู้ให้บริการ 4.2 กำหนดรายละเอียดของข้อกำหนดขั้นพื้นฐานสำหรับการขอรับใบเสนอราคา 4.3 ขอรับใบเสนอราคาในขั้นตอนของการผลิตแผ่นพับและสื่อการตลาด 4.4 ประเมินใบเสนอราคาที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อ 4.5 เลือกผู้ให้บริการในการผลิตสื่อ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
6.20.249.05 บริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อ	5.1 ตรวจสอบกิจกรรมการผลิตที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการที่เลือก 5.2 ตรวจสอบความถูกต้องของการชำระเงินให้กับผู้ให้บริการตามข้อตกลง 5.3 ระบุทางเลือกสำหรับผู้ให้บริการที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาการผลิต 5.4 หลักฐานการตรวจสอบวัสดุที่ใช้ในการผลิตในขั้นตอนสุดท้ายก่อนการอนุมัติการผลิตเต็มรูปแบบ 5.5 อนุมัติการผลิตสื่อ 5.6 ตรวจสอบสื่อที่จัดทำโดยผู้ให้บริการ	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้งาน การประสานงาน การบริหารจัดการโครงการ ทักษะและเทคนิคการเจรจาต่อรอง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องการตลาด การโฆษณาและการผลิตวัสดุที่เป็นตัวแทนขององค์กร
- หลักการของการส่งเสริมการขาย
- ความรู้เกี่ยวกับทางเลือกสำหรับการพัฒนาแผ่นพับและสื่อการตลาด
- ความเข้าใจเกี่ยวกับแผ่นพับและสื่อการตลาดที่ใช้สำหรับการแข่งขันและอื่น ๆ ในภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง
- การออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการค้าที่เป็นธรรม การคุ้มครองผู้บริโภค ลิขสิทธิ์และความจริงในการโฆษณา
- ความรู้เกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพที่ใช้กับวัสดุที่ผลิตแผ่นพับและสื่อการตลาด
- ความรู้ทั่วไปในการพิมพ์ การออกแบบกราฟิกและงานศิลปะกราฟิกในอุตสาหกรรม
- ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจการผลิตรวมทั้งค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายทางไปรษณีย์
- ค่าใช้จ่ายในการจัดจำหน่าย ความต้องการของคู่ค้าและผู้สนับสนุนที่เกี่ยวข้อง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จ
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จ
- 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

- การตรวจสอบปัจจัยที่นำไปใช้กับการผลิตสื่อ อาจจะเกี่ยวข้องกับ

☐ วัตถุประสงค์

☐ ตลาดเป้าหมาย

☐ การวิเคราะห์แผ่นพับและสื่อการตลาดที่ถูกนำมาใช้โดยคู่แข่ง

☐ กำหนดรูปแบบที่ต้องการและขนาดของวัสดุ รวมทั้งการพิจารณาข้อกำหนดการจัดวางรายละเอียดบนแผ่นพับและสื่อการตลาดและวงจรการกระจายสินค้า

☐ มาตรฐานของเวลารวมถึงการพิจารณาตามฤดูกาลและความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดตัวของผลิตภัณฑ์และความจำเป็นในการส่งเสริมผลิตภัณฑ์

☐ งบประมาณรวมทั้งการพิจารณาการตลาดของกิจการร่วมค้า

☐ ความสามารถในการผลิตและความพร้อมในการผลิตวัสดุที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนด

☐ การพิจารณาการจัดจำหน่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการจัดจำหน่าย ปริมาณที่ต้องการ ภาษา เพื่อนำมาใช้สำหรับกลุ่มตลาดเป้าหมายและพ่อค้าคนกลางในวงจรการกระจายสินค้า

☐ ความพร้อมของข้อมูลที่ต้องการที่จะรวมอยู่ในสื่อการตลาดรวมทั้งความเกี่ยวข้องกับสกุลเงินและลิขสิทธิ์

☐ ภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงการพิจารณาความจำเป็นในการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรหรือการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ขององค์กรในวงกว้างหรือการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ขององค์กร

☐ ข้อกำหนดทางกฎหมายและข้อกำหนดที่อาจนำมาใช้ รวมถึงข้อกำหนดที่จะให้ความถูกต้องครบถ้วนและความเป็นจริงในเนื้อหา รายละเอียดของข้อมูล และการแสดงข้อมูลทางสถิติ

- วางแผนการผลิตสื่อ จะรวมถึง

☐ ระบุลักษณะและปริมาณจำนวนที่จะผลิต

- ☐ การรวบรวมข้อมูลขององค์กร เป้าหมายและวัตถุประสงค์
- ☐ การปรับปรุงรายละเอียดของแผ่นพับและสื่อการตลาด
- ☐ การระบุวิธีการประเมินและผลกระทบต่อแผ่นพับและสื่อการตลาด
- ☐ ขั้นตอนการดำเนินงานที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ☐ ทำความเข้าใจกับทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้บรรลุผลที่คาดไว้
- ☐ การระบุปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อการพัฒนาและการผลิตวัสดุแผ่นพับและสื่อการตลาด

- พัฒนาแผนปฏิบัติการ รวมถึง

- ☐ การระบุรายละเอียดให้ชัดเจนแต่ละขั้นตอนที่จะดำเนินการในการพัฒนาและขั้นตอนการผลิต
- ☐ การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนาและขั้นตอนการผลิต
- ☐ การระบุความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลสำหรับการพัฒนาและขั้นตอนก่อนการผลิต รวมทั้งบทบาทจากทั้งบุคคลทั้งภายในและภายนอก
- ☐ การระบุระยะเวลาและวันที่กำหนดระยะเวลาที่แล้วเสร็จ
- ☐ ศึกษากิจกรรมการตลาดก่อนหน้าเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการจัดกิจกรรมการตลาดในอนาคต
- ☐ ตรวจสอบข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมกับแต่ละโครงการ
- ☐ อธิบายสิ่งที่จำเป็นต้องใช้และความรับผิดชอบในแผนปฏิบัติการแก่ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

- กำหนดเป้าหมาย อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ ลูกค้าภายใน
- ☐ ลูกค้าภายนอกรวมทั้งองค์กรอื่น ๆ ในตลาดและวงจรการกระจายสินค้าและลูกค้ากลุ่มตลาดเป้าหมาย
- ☐ ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของลูกค้า
- ☐ การพิจารณาข้อมูลการวิจัยตลาดที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายรวมทั้งลักษณะทางประชากรและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเกี่ยวกับวิธีที่ที่จะได้รับข้อมูล

- กำหนดเนื้อหาและรูปแบบ อาจเกี่ยวข้องกับ:

- ☐ การกำหนดเป้าหมายสำหรับแผ่นพับและสื่อการตลาดรวมทั้งการพิจารณาสำหรับแต่ละ
- ☐ ผลิตภัณฑ์และบริการ
- ☐

สกุลเงินที่ใช้สำหรับแผ่นพับและสื่อการตลาดรวมทั้งการประมาณอายุการใช้งานที่มีศักยภาพและคำนึงถึงราคาตามบัญชีต้นทุนและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงที่นำไปใช้กับแต่ละโครงการ

- ☐ ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- ☐ สัญลักษณ์และกราฟิก งานศิลปะและภาพถ่าย
- ☐ รวมทั้งโลโก้ของบริษัทและรายงานรายละเอียดการติดต่อ ความสัมพันธ์และตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพ (QA) และการจัดตำแหน่งของแผ่นพับและสื่อการตลาด
- ☐ ค้นหาข้อมูลจากบุคลากรภายในที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องภายนอกรวมทั้งการพิจารณาข้อมูลจากสาขาย่อยและหุ้นส่วน

- กำหนดภาษาที่ใช้ ที่อาจรวมถึง:

- ☐ การจัดทำรายการโดยใช้ภาษาที่เหมาะสมกับตลาดเป้าหมายรวมถึงการใช้สกุลเงินตราต่างประเทศที่เหมาะสม
- ☐ การใช้สำนวนที่เหมาะสมและคำศัพท์สำหรับท้องถิ่นและตลาดเป้าหมาย
- ☐ การใช้งานที่เหมาะสมและเลือกใช้คำอธิบายของคำศัพท์อุตสาหกรรม

- กำหนดราคา อาจรวมถึง

- ☐ มั่นใจว่าถูกต้องและความครอบคลุมของราคาและค่าใช้จ่ายทั้งหมด
- ☐ ราคาภาษีที่ถูกต้อง
- ☐ ราคาและค่าใช้จ่ายที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ต้องแจ้งมีรายละเอียดรวมอยู่
- ☐ ราคามีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงของโบรชัวร์หรือวัสดุ
- ☐ ใช้สกุลเงินที่มีความเกี่ยวข้องกับภาษาที่ถูกนำมาใช้และตรงกับตลาดกลุ่มเป้าหมาย
- ☐ ตรวจสอบกับผู้บริหารว่าราคาจะรวมอยู่ในรายการที่มีความถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ
- ☐ ไม่ดำเนินการใด ๆ จนกว่าจะมีการกำหนดราคาที่ได้รับการตรวจสอบและได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร

- จัดหาทรัพยากรในการผลิตโครงร่าง อาจรวมถึง

- ☐ การจัดหาเงินทุน
- ☐ การขอความช่วยเหลือจากบุคคลภายนอกที่เป็นมืออาชีพ
- ☐ การจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอและเหมาะสม
- ☐ การกำหนดความเชี่ยวชาญของบุคลากรภายในที่เกี่ยวข้อง

- ตรวจสอบวัสดุในการผลิตโครงร่าง อาจรวมถึง
- ☐ การตรวจสอบเพื่อความถูกต้องตามกฎหมาย
- ☐ การสร้างความเชื่อมั่นของการสะกดไวยากรณ์หรือข้อผิดพลาดจากการพิมพ์
- ☐ การตรวจสอบโครงร่างของแผ่นพับและสื่อการตลาดรวมถึงข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมด
- ☐ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและตัวเลขที่มีอยู่ในโครงร่างของแผ่นพับและสื่อการตลาด เพื่อความถูกต้องและครอบคลุมของเนื้อหา
- ☐ การสร้างความเชื่อมั่นในความถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ในทุกขั้นตอนและไม่แก้ไข
- ☐ เปลี่ยนแปลงในขั้นตอนสุดท้าย
- เผยแพร่โครงร่างเพื่อขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อาจรวมถึง
- ☐ การนำเสนอโครงร่างของแผ่นพับและสื่อการตลาด เพื่อการบริหารจัดการและการพิจารณาครั้งสุดท้ายรวมถึงการแสดงความคิดเห็นของผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ☐ การอนุมัติให้ดำเนินการกับโครงร่างของแผ่นพับและสื่อการตลาดที่นำเสนอ
- เจรจาต่อรองเกี่ยวกับข้อเสนอของใบเสนอราคากับผู้ให้บริการ อาจรวมถึง
- ☐ ช่างศิลป์
- ☐ นักออกแบบกราฟิก
- ☐ เครื่องพิมพ์
- ☐ การได้รับและการประเมินผลตัวอย่างของงานที่ทำโดยผู้ให้บริการที่มีศักยภาพ
- ☐ การเลือกผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องก่อนหน้า

- ข้อกำหนดขั้นพื้นฐาน อาจรวมถึง
- ☐ กำหนดการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับ:
- o ปริมาณที่ต้องการ
- o จำนวนของการถ่ายภาพ
- o รูปแบบของข้อความ
- o การกำหนดเวลาการผลิต
- ☐ การนำเสนอของกลุ่มตัวอย่างร่าง
- ☐ การกำหนดข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญาที่เป็นที่ยอมรับและเจรจาไม่ได้
- ใบเสนอราคาที่ได้รับ อาจรวมถึง
- ☐ ได้รับการรองรับความต้องการของข้อกำหนดที่ระบุไว้
- ☐ การกำหนดความต้องการตกแต่งที่จะนำไปใช้ตามความเหมาะสม
- ประเมินใบเสนอราคา อาจรวมถึง
- ☐ การเปรียบเทียบใบเสนอราคาที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน
- ☐ การประเมินใบเสนอราคาตามเกณฑ์ที่ระบุไว้สำหรับการผลิต ข้อกำหนดการจ่ายชำระเงินกับผู้ให้บริการที่มีศักยภาพ
- ตรวจสอบกิจกรรมการผลิต อาจรวมถึง
- ☐ ประสานงานกับผู้ให้บริการเพื่อให้แน่ใจถึงความเข้าใจของข้อกำหนดตามที่ได้ตกลง
- ☐ การประชุมร่วมกับผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยการลดปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่และการแก้ไข
- ☐ การให้บริการสำหรับการร้องขอข้อมูลและการจัดส่งข้อมูล
- ☐ การตัดสินใจการผลิตและการเปลี่ยนแปลงสถานที่ผลิตในอนาคตรวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับรูปแบบการผลิตที่เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนการผลิต
- หลักฐานการตรวจสอบวัสดุที่ใช้ในการผลิตในขั้นตอนสุดท้ายก่อนการอนุมัติการผลิตเต็มรูปแบบอาจรวมถึง
- ☐ การตรวจสอบความถูกต้องของการผลิตเป็นไปตามรูปแบบของโครงร่างของแผ่นพับและสื่อการตลาด
- ☐ แจ้งรายละเอียดให้กับผู้ให้บริการถึงข้อผิดพลาดหรือการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นที่ต้องตรวจสอบก่อนที่จะมีการผลิตขั้นสุดท้าย
- อนุมัติการผลิตสื่อ อาจรวมถึง
- ☐ การลงนามเพื่อเป็นหลักฐานสำหรับการผลิตในขั้นสุดท้าย
- ☐ การชำระเงินตามข้อตกลงและเงื่อนไขของสัญญา
- ☐ การจัดเก็บเอกสารและการสื่อสารระหว่างองค์กรและผู้ให้บริการ
- ตรวจสอบสื่อที่จัดทำโดยผู้ให้บริการ อาจรวมถึง
- ☐ การตรวจสอบรายการที่ได้รับการอนุมัติขั้นสุดท้าย
- ☐ การตรวจสอบสีและความคมชัดของแผ่นพับและสื่อการตลาด

- ☐ การตรวจสอบการประยุกต์ใช้เทคนิคการผลิตแผ่นพับและสื่อการตลาด
- ☐ การตรวจสอบปริมาณแผ่นพับและสื่อการตลาดที่ได้รับ
- ☐ การตรวจสอบการจัดจำหน่ายแผ่นพับและสื่อการตลาดตามรายละเอียดของสัญญาการผลิต
- ☐ ข้อตกลงเกี่ยวกับการชำระเงินงวดสุดท้ายสำหรับผู้ให้บริการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน