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 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร และอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไป

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
6.06.081	วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
6.06.222	บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว
6.07.235	จัดเตรียมและควบคุม งบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว
6.09.246	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการด้านการเดินทางท่องเที่ยวในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย
6.10.237	สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในระดับหัวหน้างาน
6.18.179	วางแผน และดำเนินงาน กิจกรรมการท่องเที่ยว

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ซึ่งครอบคลุมสมรรถนะ ระดับ 3 และ 4 ตลอดจนสามารถครอบคลุมการปฏิบัติงานด้านการวางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย วางแผน และดำเนินงานกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงสามารถสนทนาภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างานได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา หรือเทียบเท่า ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม หรือการบริการหรือการท่องเที่ยว
2. มีประสบการณ์การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับคุณวุฒิที่ขอรับไม่น้อยกว่า 3 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

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

หัวหน้าแผนกนำเที่ยว (Supervisor Travel Advisor)

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

6.06.081 วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6.06.222 บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว

6.07.235 จัดเตรียมและควบคุม งบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว

6.09.246 ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการด้านการเดินทางท่องเที่ยวในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย

6.10.237 สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในระดับหัวหน้างาน

6.18.179 วางแผน และดำเนินงาน กิจกรรมการท่องเที่ยว

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	6.06	บริหารงานทั่วไป
			6.07	บริหารการเงิน
			6.09	จัดการทรัพยากร
			6.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ
			6.18	บริการนำเที่ยว

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**
6.06	บริหารงานทั่วไป	6.06.081	วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว	6.06.081.01	วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
				6.06.081.02	สร้างระบบและกระบวนปฏิบัติงาน
				6.06.081.03	ทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
		6.06.222	บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว	6.06.222.01	จัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน
				6.06.222.02	ควบคุมดูแล รักษาประสิทธิภาพของสัญญาและภาระผูกพัน
				6.06.222.03	จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้นและใช้กลยุทธ์การตรวจสอบ
6.07	บริหารการเงิน	6.07.235	จัดเตรียมและควบคุม งบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว	6.07.235.01	จัดเตรียมข้อมูลงบประมาณ
				6.07.235.02	จัดทำงบประมาณ
				6.07.235.03	ควบคุมและทบทวนงบประมาณ
6.09	จัดการทรัพยากร	6.09.246	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการด้านการเดินทางท่องเที่ยวในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย	6.09.246.01	สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย
				6.09.246.02	จัดการกับความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม
				6.09.246.03	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
				6.09.246.04	ทำงานเป็นทีม
6.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	6.10.237	สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในระดับหัวหน้างาน	6.10.237.01	ใช้ภาษาอังกฤษในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่
				6.10.237.02	จัดประชุมพนักงาน
				6.10.237.03	ดูแลและจูงใจทีมงาน
6.18	บริการนำเที่ยว	6.18.179	วางแผน และดำเนินงาน กิจกรรมการท่องเที่ยว	6.18.179.01	วางแผนการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด
				6.18.179.02	ทดลองการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
6.18	บริการนำเที่ยว	6.18.179	วางแผน และดำเนินงาน กิจกรรมการท่องเที่ยว	6.18.179.03	ดำเนินงานกิจกรรมที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด
				6.18.179.04	ประเมินการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 6.06.081

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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
1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.06.081.01 วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	1.1 ระบุความต้องการเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงานตามความจำเป็นขององค์กร โดยการดูแลสถานที่ทำงานและปรึกษาผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างต่อเนื่อง 1.2 ระบุพื้นที่ที่พบปัญหาและดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาเท่าที่จะทำได้ อย่างทันท่วงที 1.3 พัฒนาหรือแก้ไขระบบและกระบวนการในการให้คำปรึกษาที่เหมาะสม 1.4 พิจารณาถึงความจำเป็น เป้าหมายขององค์กร ขีดความสามารถและทรัพยากรในการปฏิบัติงานเมื่อทำการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน 1.5 ระบุกฎหมายและข้อจำกัดด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.06.081.02 สร้างระบบและกระบวนปฏิบัติงาน	2.1 เตรียมข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับระบบและกระบวนการทำงานใหม่ สำหรับแจ้งให้พนักงานทราบ 2.2 แนะนำระบบและกระบวนการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานน้อยที่สุด 2.3 จัดเตรียมการฝึกอบรมและให้การสนับสนุนผู้ร่วมงานตามความจำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน
6.06.081.03 ทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	3.1 ตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบและกระบวนการตอนการปฏิบัติงาน 3.2 ขอคำแนะนำสำหรับการปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานจากผู้ร่วมงานในทุกระดับ 3.3 ทำการปรับเปลี่ยนระบบและกระบวนการปฏิบัติงานตามความจำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน

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)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) 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 6.06.222

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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
1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.06.222.01 จัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน	1.1 ยืนยันข้อกำหนดในสัญญากับทุกฝ่ายสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.2 สร้างกลยุทธ์การสื่อสารและข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.3 ยืนยันและดำเนินการเริ่มการทำงานหรือการจัดเตรียมการเปลี่ยนแปลงสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.4 ใช้กลยุทธ์การจัดการเอกสารตลอดอายุของแต่ละในสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.5 ตรวจสอบการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การจัดการตามที่ระบุ 1.6 รับกลยุทธ์ในการจัดการเอกสารตามที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.06.222.02 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 แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.06.222.03 จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้นและใช้กลยุทธ์การตรวจสอบ	3.1 จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น 3.2 ใช้กลยุทธ์ในการจัดการกับข้อตกลงสัญญาหรือภาระผูกพัน 3.3 ทบทวนกลยุทธ์การตรวจสอบใช้ในการจัดการสัญญาหรือภาระผูกพัน 3.4 อธิบายถึงเอกสารและผลต่างระหว่างตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญในสัญญาหรือภาระผูกพันและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง 3.5 ใช้ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงสัญญาข้อตกลงหรือภาระผูกพันในอนาคต	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- หลักการของการเจรจาต่อรองในการทำสัญญาและความสามารถในการใช้เทคนิคการเจรจาต่อรอง
- หลักการของการจัดการทางการเงิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดทำสัญญาและการจัดการสัญญาหรือภาระผูกพัน
- 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
- เกณฑ์การปฏิบัติที่สำคัญ
- การอนุญาตสำหรับการนำเสนอการดำเนินการ รวมถึงการชำระเงิน การร้องเรียนการให้ข้อมูลและ
- 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 6.07.235

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดเตรียมและควบคุม งบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้
เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดเตรียมและควบคุมงบประมาณภายใต้บริบทของธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดเตรียมข้อมูลงบประมาณ การจัดทำงบประมาณ การควบคุมและทบทวนงบประมาณ

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) พนักงานบริการส่วนหน้า
5122 (ISCO-88:TH) พ่อครัว
7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมอบ
5123 (ISCO-88:TH) พนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.07.235.01 จัดเตรียมข้อมูลงบประมาณ	1.1 ระบุและอธิบายข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการเตรียมงบประมาณที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง 1.2 ทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูล 1.3 ใช้ข้อมูลนำเข้าจากผู้บริหารอาวุโส หรือข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสียอื่น ถ้าจำเป็น 1.4 ให้โอกาสพนักงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนงบประมาณ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.07.235.02 จัดทำงบประมาณ	2.1 ร่างงบประมาณโดยอิงการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ภายใต้นโยบายของบริษัท 2.2 ประมาณการรายรับและรายจ่าย ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องน่าเชื่อถือและสัมพันธ์กัน รวมถึงรายรับและรายจ่ายในช่วงเวลาที่ผ่านมา 2.3 นำเสนอแนวทางการแนะนำอย่างชัดเจน กระชับในรูปแบบที่เหมาะสม 2.4 เผยแพร่ร่างงบประมาณให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความเห็นและทำการปรับแก้ที่จำเป็น 2.5 จัดทำงบประมาณที่สมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด 2.6 แจ้งพนักงานเกี่ยวกับการตัดสินใจด้านงบประมาณและผลที่ได้รับในเวลาที่เหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.07.235.03 ควบคุมและทบทวนงบประมาณ	3.1 ทบทวนงบประมาณอย่างสม่ำเสมอเพื่อประเมินผลการดำเนินงานจริงกับผลการดำเนินการที่ประมาณการไว้ รวมถึงจัดเตรียมรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง 3.2 รวบรวมข้อผูกมัดทางการเงินอย่างรวดเร็วและถูกต้องใส่ในงบประมาณและรายงานที่เกี่ยวกับงบประมาณทุกเรื่อง 3.3 สำรวจและทำการปรับปรุงส่วนเบี่ยงเบนที่สำคัญอย่างเหมาะสม 3.4 วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ระหว่างการทบทวนงบประมาณ และทำการปรับตาม 3.5 จัดเก็บและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับสนับสนุนการเตรียมงบประมาณในอนาคต	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การนำเสนองบประมาณและรายงานงบประมาณ
- ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปพัฒนางบประมาณและการควบคุมกระบวนการ
- เทคนิคการเจรจาต่อรองในการวางแผนงบประมาณ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในบทบาทของประเภทงบประมาณในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม
- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของกระบวนการพัฒนางบประมาณ ภายใต้ธุรกิจและบริบทการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่แตกต่างกัน
- ความรู้ในการจัดเตรียมงบประมาณและหลักการควบคุม การปฏิบัติ และเทคนิค ซึ่งครอบคลุมถึง

☐ ข้อมูลที่จำเป็นในการจัดทำงบประมาณ
☐ องค์ประกอบของงบประมาณ
☐ เทคนิคสำหรับการประมาณการงบประมาณ
☐ องค์ประกอบของรายงานผลการดำเนินงานงบประมาณ
☐ การนำเสนองบประมาณและรายงานงบประมาณ
☐ ความสามารถและประโยชน์ของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการพัฒนางบประมาณและการควบคุมกระบวนการ
☐ การจัดการส่วนเบี่ยงเบนงบประมาณ รวมถึงสาเหตุทั่วไปในการเบี่ยงเบน
☐ เทคนิคการเจรจาต่อรองในการวางแผนงบประมาณ

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)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่จำเป็นในการจัดทำงบประมาณ อาจนำมาจาก

☐ ข้อมูลการดำเนินงานในอดีต
☐ ข้อเสนอทางการเงินจากผู้มีส่วนได้เสีย
☐ ข้อมูลทางการเงินจากผู้จัดหา
☐ งานวิจัยลูกค้าหรือผู้จัดหา
☐ งานวิจัยคู่แข่ง
☐ นโยบายและขั้นตอนการจัดการ
☐ แนวทางในการจัดทำงบประมาณของบริษัท
☐ ข้อผูกมัดในการทำงาน
☐ แนวทางหรือข้อจำกัดในการระดมทุน
☐ ประเด็นภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนางบประมาณ
☐ การปรับโครงสร้างองค์กรหรือการจัดการ
☐ วัตถุประสงค์ของบริษัท
☐ กฎหมายและข้อบังคับใหม่
☐ สภาวะเศรษฐกิจเติบโตหรือถดถอย
☐ การเคลื่อนไหวทางราคาสินค้าอุปโภคบริโภคอย่างมีนัยสำคัญ
☐ การเปลี่ยนแปลงแนวโน้มทางการตลาด
☐ ขอบเขตของโครงการ
☐ สถานที่ (สำหรับการจัดงาน)
☐ ข้อกำหนดด้านทรัพยากรมนุษย์

- งบประมาณ หมายรวมถึง งบประมาณเงินสด งบประมาณแผนก งบประมาณค่าจ้าง งบประมาณโครงการ งบประมาณจัดงาน งบประมาณฝ่ายขาย งบประมาณระดมทุน งบประมาณสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก
- ข้อมูลนำเข้า อาจรวมข้อจำกัดในการทำงบประมาณ และความคาดหวังของลูกค้า
- พนักงานที่เกี่ยวข้อง หมายรวมถึง หัวหน้าแผนกและผู้จัดการการเงิน
- การเสนอคำแนะนำ อาจรวมข้อจำกัดในการทำงบประมาณ งบดำเนินการ และแผนฉุกเฉิน
- การตัดสินใจด้านงบประมาณและผลที่ได้รับในเวลาที่เหมาะสม อาจหมายถึง

☐ การเพิ่มขึ้นหรือลดลงในการจัดสรรงบประมาณ
☐ การตัดสินใจในการลดต้นทุน เช่น การลดจำนวนพนักงาน การปิดแผนก เป็นต้น
☐ การตัดสินใจเพิ่มเติม เช่น การจ้างพนักงานเพิ่ม การเปิดแผนกใหม่ เป็นต้น

- ข้อผูกมัดทางงบประมาณ อาจหมายรวมถึงสัญญาที่เกี่ยวกับค่าใช้จ่าย หรือสัญญาที่เกี่ยวกับรายได้
  - การเบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญ อาจรวมถึงการเพิ่มขึ้นของต้นทุนในอัตราที่สูง หรือผลลัพธ์ทางการเงินแตกต่างกับงบประมาณอย่างมีนัยสำคัญ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 6.09.246

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการด้านการเดินทางท่องเที่ยวในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.09.246.01 สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย	1.1 ให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันและปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างมีเกียรติ 1.2 คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสารทั้งทางวาจาและทางอื่น ๆ 1.3 พยายามเอาชนะอุปสรรคด้านภาษา 1.4 รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หนังสืออ้างอิง หรือองค์กรภายนอกเมื่อจำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.09.246.02 จัดการกับความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม	2.1 ระบุประเด็นที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในที่ทำงาน หรือการบริการลูกค้า 2.2 ถามปัญหากับบุคคลที่เหมาะสม และขอความช่วยเหลือจากผู้นำทีมเมื่อจำเป็น 2.3 พิจารณาถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม เมื่อเกิดอุปสรรคหรือความเข้าใจผิด 2.4 พยายามแก้ไขความเข้าใจผิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม 2.5 รายงานประเด็นและปัญหาให้กับทีมผู้นำ หรือผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสม เพื่อการติดตามในขั้นต่อไป	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.09.246.03 สร้างและรักษาความ สัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	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	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.09.246.04 ทำงานเป็นทีม	4.1 ร้องขอหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อให้กิจกรรมเสร็จสมบูรณ์ 4.2 ให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานเพื่อให้แน่ใจในความสำเร็จของทีม 4.3 หารือและแก้ไขปัญหาผ่านกระบวนการเห็นชอบและ/หรือมติการยอมรับ 4.4 ตระหนักและรับมือกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคนภายในทีม 4.5 ระบุลำดับความสำคัญและดำเนินการงานในแต่ละสายเวลาที่กำหนด 4.6 รับทราบและตอบสนองต่อความคิดเห็นและข้อมูลจากสมาชิกอื่น ๆ ในทีม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) 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 6.10.237

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในระดับหัวหน้างาน

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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
1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.10.237.01 ใช้ภาษาอังกฤษในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่	1.1 ต้อนรับพนักงานใหม่ และแนะนำพนักงานใหม่ต่อบุคลากรสำคัญ 1.2 อธิบายความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานกับตำแหน่งงานอื่นในบริษัท 1.3 กล่าวในเชิงบวกถึงโครงสร้าง จุดมุ่งหมายหลัก และทิศทางการดำเนินงานของบริษัท 1.4 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและความรับชอบของพนักงานใหม่ 1.5 แนะนำและอธิบายลักษณะเฉพาะในพื้นที่ใช้งาน 1.6 ร่างรายละเอียดของความต้องการฝึกอบรม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.10.237.02 จัดประชุมพนักงาน	2.1 แจ้งเตือนเวลาประชุมพนักงานให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน 2.2 ร่างวาระการประชุมพนักงาน 2.3 ควบคุมการประชุม 2.4 พัฒนาแผนปฏิบัติการและกำหนดเวลา	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.10.237.03 ดูแลและจูงใจทีมงาน	3.1 ให้คำแนะนำในการทำงานที่ชัดเจน และกำหนดเวลาที่สามารถปฏิบัติได้จริง 3.2 ตรวจสอบว่า พนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจขั้นตอนการทำงาน 3.3 ให้ผลสะท้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ต่อผลการปฏิบัติงาน 3.4 รับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคนในแผนก เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรร่วมกัน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการสรรหาพนักงานใหม่เข้าองค์กร
- ความสามารถในการอธิบายบทบาทของพนักงานและความรับผิดชอบและตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับ
- 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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 6.18.179

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผน และดำเนินงาน กิจกรรมการท่องเที่ยว

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการวางแผน ทดลอง และดำเนินงานกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด ทดลองการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด ดำเนินงานกิจกรรมที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด และประเมินการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด

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)
6.18.179.01 วางแผนการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด	1.1 ระบุกิจกรรมและการดำเนินงานที่จะทำ 1.2 ระบุสถานที่ที่จะจัดกิจกรรมหรือดำเนินการที่เสนอ 1.3 ศึกษาปัจจัยที่อาจจะได้รับผลกระทบจากกิจกรรมที่เสนอ 1.4 ศึกษาการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ใช้กับกิจกรรม/การดำเนินงานที่เสนอ และสถานที่ 1.5 พัฒนาแผนงาน ซึ่งให้รายละเอียดประสบการณ์และกิจกรรมที่จะทำ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.18.179.02 ทดลองการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด	2.1 จัดเตรียมการทดลองการดำเนินงาน 2.2 ทดลองการดำเนินงานตามที่ได้วางแผนไว้ 2.3 ควบคุมผลกระทบของการทดลอง 2.4 ประเมินข้อมูลที่ได้จากการทดลอง 2.5 นำข้อมูลจากการทดลองมาใช้ปรับปรุงแผนงานเดิม เพื่อลดผลกระทบเชิงลบ และเพิ่มผลกระทบเชิงบวก	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.18.179.03 ดำเนินงานกิจกรรมที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด	3.1 ใช้แผนที่ผ่านการทบทวนแล้วร่วมกับการปฏิบัติของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด 3.2 ดำเนินงานกิจกรรมโดยเน้นการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติให้ผลกระทบน้อยที่สุด 3.3 ใช้ข้อตกลงการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.18.179.04 ประเมินการดำเนินงานที่ให้ผลกระทบน้อยที่สุด	4.1 เก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมตามวัตถุประสงค์ 4.2 ขอความคิดเห็นจากชุมชนท้องถิ่นและพนักงาน 4.3 ทำงานร่วมกับองค์กรท้องถิ่นในการจัดการปัญหาท้องถิ่นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ที่เกิดจากหรือเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือการดำเนินงานให้ผลกระทบน้อยที่สุด 4.4 ปรับปรุงแผนงานเดิมตามข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงการหาข้อมูลวิจัยพัฒนาและนำเสนอแผนเขียนทำงานให้มีผลกระทบน้อยที่สุด
- แสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะนำไปสู่การปฏิบัติแผนให้มีผลกระทบน้อยที่สุด
- แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการจัดทำแผนปรับปรุงการใช้งานการดำเนินการ
- แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความเข้าใจในนโยบายและขั้นตอนการทำงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติในเรื่องการวางแผนและการทดลองการดำเนินการให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด

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

- เสนอการดำเนินงานที่จะทำ อาจจะเกี่ยวข้องกับ

☐ การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก
☐ แนะนำทัวร์
☐ แนะนำกิจกรรม
☐ การสร้างค่าย
☐ การมีปฏิสัมพันธ์กับสัตว์ป่า

- สถานที่ตั้ง หมายถึง

☐ บริเวณใกล้เคียงทางภูมิศาสตร์
☐ สถานที่ทางภูมิศาสตร์อื่น ๆ ที่อาจได้รับผลกระทบจากกิจกรรม

- ปัจจัยที่อาจจะได้รับผลกระทบจากกิจกรรมที่นำเสนอสามารถเป็นได้ทั้งบวกหรือเชิงลบ อาจรวมถึง

☐ สิ่งแวดล้อมรวมทั้งธรรมชาติและสภาพแวดล้อมที่สร้างขึ้น
☐ สภาพสังคม รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเปลี่ยนแปลงที่จะมีปฏิสัมพันธ์ที่มีอยู่ในสังคมชุมชนท้องถิ่น
☐ ระบบนิเวศที่ส่งผลกระทบต่อสัตว์และถิ่นที่อยู่ของพืชและสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ
☐ ทางเศรษฐกิจ รวมทั้งการจ้างงาน การลงทุน

อัตราเงินเฟ้อส่งผลกระทบต่อรายได้ในท้องถิ่นผลกระทบของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับรายได้บางส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาในระดับภูมิภาค

☐ วัฒนธรรม รวมทั้งศิลปะ การเต้นรำ เพลง เรื่องเล่า เครื่องมือ อาหาร สิ่งประดิษฐ์ สัญลักษณ์ พิธีกรรมพิธีกรรม พิธีเฉลิมฉลอง วีรบุรุษ ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ ภาษา ศาสนา การศึกษา สถาบันทางสังคมและสถานที่ทางวัฒนธรรม

- การปฏิบัติตามข้อกำหนด เกี่ยวข้องกับ

☐ กฎระเบียบท้องถิ่นระเบียบและตามกฎหมาย

☐ กฎหมายแห่งชาติของประเทศ

☐ หลักปฏิบัติ

- แผนว่ารายละเอียดประสบการณ์และกิจกรรมที่จะดำเนินการ ควรจะกล่าวถึง

☐ ข้อเสนอวิธีการที่เป็นไปตามการระบุความต้องการของท้องถิ่นเพื่อลดผลกระทบเชิงลบและเพิ่มผลกระทบในเชิงบวก

☐ ขอบเขตและประเภทของกิจกรรมและการดำเนินงาน

☐ รายละเอียดระยะเวลา รวมทั้งเวลาในการพัฒนาวันที่เริ่มระยะเวลาของการกิจกรรมการดำเนินงาน และข้อกำหนดของชั่วโมงทุกวันของการดำเนินงาน

☐ หลักฐานในการอนุมัติที่เหมาะสมสิทธิ์เจ้าหน้าที่ใบอนุญาตและลงทะเบียนจากชุมชนท้องถิ่นและหน่วยงาน

☐ ข้อกำหนดพฤติกรรมสำหรับสมาชิกกลุ่มทัวร์ที่มาเยี่ยมชม

☐ คำอธิบายถึงการคัดค้าน

☐ ให้คำปรึกษาที่จะเกิดขึ้นกับชุมชนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

☐ การตรวจสอบที่จะใช้ในการประเมินผลกระทบของข้อเสนอที่อยู่ในท้องถิ่น

- จัดให้มีการทดลองใช้แผน อาจรวมถึง

☐ แจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญและได้รับการอนุมัติและได้รับความร่วมมือ

☐ การสร้างโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนความคิดริเริ่ม

☐ วางการตรวจสอบอุปกรณ์และระบบระบุในสถานที่

☐ รายละเอียดพารามิเตอร์ของการทดลองและเกณฑ์โดยที่มันจะได้รับการประเมิน

☐ ยอมรับเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานของการทดลองและการให้ข้อมูลที่รวบรวมในระหว่างขั้นตอนการตรวจสอบ

☐ การการเปรียบเทียบกับมาตรฐานเริ่มต้น

- ตรวจสอบผลกระทบ อาจรวมถึงการใช้

☐ สมุดบันทึก

☐ บรรจุในรูปแบบที่เห็น

☐ การสังเกตส่วนบุคคล

☐ การวัดขั้นพื้นฐานรวมทั้งอุณหภูมิ สภาพอากาศ การประมาณการไหลของน้ำปริมาณ และจำนวนลูกค้าที่เข้าชม

☐ การถ่ายภาพ

☐ การรวบรวมหลักฐาน

☐ ประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

- ประเมินข้อมูลที่ควรจะรวมถึงการพิจารณาปริมาณและการวิเคราะห์ในเชิงบวกและผลกระทบด้านลบ ซึ่งอาจรวมถึง

☐ สิ่งแวดล้อม - บวก:

- o โอกาสในการอนุรักษ์และการป้องกันของอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก
- o โอกาสในการอนุรักษ์และคุ้มครองสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ
- o การศึกษาของผู้เข้าชมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น
- o ศักยภาพในการปรับปรุงสถานที่ที่เสื่อมโทรม

☐ สิ่งแวดล้อม - ลบ:

- o ความเสียหายทางกายภาพกับอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ รวมทั้งการกัดกร่อน
- o มลพิษ
- o เกิดของเสีย มีการใช้พลังงานในพื้นที่ท้องถิ่น
- o ผลกระทบต่อภาพที่ไม่พึงประสงค์

☐ สังคม - บวก:

- o การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน
- o ความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับปัญหาในท้องถิ่น
- o การปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนท้องถิ่นและชุมชนอื่น ๆ

- o สิ่งที่ต้องทำและเพิ่มโอกาสในการโต้ตอบกับคนอื่น ๆ
- ☐ สังคม - ลบ:
- o ความคลาดเคลื่อนทางสังคม
- o อาจเกิดการเพิ่มขึ้นในอาชญากรรม
- o ศักยภาพในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมแบบดั้งเดิมหยุดชะงัก
- ☐ ระบบนิเวศ - บวก:
- o การเพิ่มความตระหนักในปัญหาของระบบนิเวศ
- o การลงทุนในการสร้างที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นเพื่อสนับสนุนการเจริญเติบโตและการเพิ่มขึ้นของสายพันธุ์พืชและสัตว์
- ☐ ระบบนิเวศ - ลบ:
- o การรบกวนพืชและสัตว์
- o สายพันธุ์ที่แปลกใหม่และดุร้าย
- ☐ เศรษฐกิจ - บวก:
- o การเพิ่มโอกาสการจ้างงานสำหรับประชากรในท้องถิ่น
- o การลงทุนที่เพิ่มขึ้น
- o การเพิ่มขึ้นของรายได้ท้องถิ่น
- ☐ เศรษฐกิจ - ลบ:
- o อัตราเงินเฟ้อในระดับที่ยอมรับไม่ได้
- o ภาระผูกพันที่เป็นผลมาจากการพึ่งพารายได้จากการท่องเที่ยว
- ☐ วัฒนธรรม - บวก:
- o การใช้งานร่วมกันของวัฒนธรรมกับชุมชนในวงกว้าง
- o ความเข้าใจที่ดีขึ้นของวัฒนธรรมในหมู่ชุมชนอื่น ๆ
- ☐ วัฒนธรรม - ลบ:
- o วัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลง

- ปรับเปลี่ยนแผนก่อนหน้านี้ อาจรวมถึง
- ☐ การยกเลิกการดำเนินงาน
- ☐ การแก้ไขลักษณะของแผนการ
- ☐ ขยายแผนการสำหรับด้านที่ของแผนการที่ได้รับผลที่เป็นบวก
- ☐ การอนุมัติที่จำเป็นและการอนุมัติจากผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญสำหรับแผนการปรับปรุง
- ☐ การดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลการทดลองที่จำเป็นและเหมาะสม
- แผนการปรับปรุง ควรจะรวมถึง
- ☐ การดำเนินการแผนตามที่เสนอ
- ☐ ใช้เทคนิคผลกระทบน้อยที่สุดและวิธีการรวมทั้งการศึกษาในที่เหมาะสม
- ☐ ประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในการให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องและความสัมพันธ์ที่ดี
- การดำเนินการในลักษณะที่ส่งเสริมให้คนอื่น ๆ ที่จะมีส่วนร่วมในผลกระทบน้อยที่สุด อาจรวมถึง
- ☐ ทำหน้าที่เป็นแบบอย่างที่ดี
- ☐ เรียนรู้บทเรียนร่วมกันกับคนอื่น ๆ ที่กำลังมองหาที่จะใช้การดำเนินงานผลกระทบน้อยที่สุด
- ☐ การส่งเสริมผลประโยชน์ที่ได้ออกมาจากการทำงานการดำเนินงาน
- เก็บรวบรวมข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม จะรวมถึง
- ☐ การดำเนินการขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลการวางแผน
- ☐ การวิเคราะห์และประเมินข้อมูลที่เก็บรวบรวม
- ☐ การแบ่งปันข้อมูลและการวิเคราะห์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- ☐ แสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์
- ขอความคิดเห็น อาจรวมถึง
- ☐ ข้อเสนอแนะทางวาจาและการเขียน
- ☐ การรักษาฐานข้อมูลข้อเสนอแนะ
- ☐ หาข้อเสนอแนะในเชิงรุก

- ☐ ให้คำปรึกษาการดำเนินการและการประชุมข้อเสนอแนะ
- ☐ การแบ่งปันความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- ☐ ขอบคุณผู้ที่ให้ข้อเสนอแนะ
- ☐ กำหนดให้พนักงานที่จะให้ข้อเสนอแนะ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน