



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

N/A

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
3.01.009	การจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
3.04.142	รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและผู้ปฏิบัติงาน
3.04.146	บริการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสิ่งของมีค่า
3.04.148	วางแผนและดำเนินการอพยพออกจากอาคาร
3.09.108	จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
3.10.113	ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อน
3.10.114	พุดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ
3.16.240	ออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

N/A

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

N/A

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 3.01.009 การจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
- 3.04.142 รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและผู้ปฏิบัติงาน
- 3.04.146 บริการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสิ่งของมีค่า
- 3.04.148 วางแผนและดำเนินการอพยพออกจากอาคาร
- 3.09.108 จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
- 3.10.113 ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อน
- 3.10.114 พุดนำเสนอบนภาษาอังกฤษ
- 3.16.240 ออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

(ทบทวนครั้งที่ (ไม่มี) ประกาศใช้ ณ วัน/เดือน/ปี)

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
ยกระดับการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้มีคุณภาพ และยั่งยืนบนพื้นฐานอัตลักษณ์ และวิถีไทยโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	01	บริหารจัดการงานที่พักรท้องถิ่น	0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักรท้องถิ่น

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

(ทบทวนครั้งที่ (ไม่มี) ประกาศใช้ ณ วัน/เดือน/ปี)

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence			
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	3.01.009	การจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง	3.01.009.01			
				3.01.009.02	ระบุและจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้ง		
				3.01.009.03	แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง		
		3.04.142	รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและผู้ปฏิบัติงาน	3.04.142.01	รับมือกับอัคคีภัยและเหตุการณ์เตือนภัยอื่น		
				3.04.142.02	รับมือกับภัยคุกคามต่อความปลอดภัย		
				3.04.142.03	รับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน		
				3.04.142.04	ดำเนินงานธุรการที่เกี่ยวข้อง		
				3.04.142.05	รับมือกับเหตุการณ์ที่มีผู้เสียชีวิต		
				3.04.146	บริการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสิ่งของมีค่า	3.04.146.01	วางแผนจัดเตรียมการดำเนินการหน้าที่ให้ความคุ้มครองขนส่งและจัดเก็บสิ่งของมีค่า
						3.04.146.02	ดำเนินการหน้าที่ให้ความคุ้มครองและจัดเก็บของมีค่า
						3.04.146.03	ขนส่งสิ่งของมีค่า
		3.04.146.04	จัดเก็บสิ่งของมีค่า				
		3.04.148	วางแผนและดำเนินการอพยพออกจากอาคาร	3.04.148.01	จัดทำนโยบายและขั้นตอนการอพยพ		
				3.04.148.02	เตรียมการสำหรับการอพยพ		
				3.04.148.03	ปรับปรุงแผนการอพยพ/แผนการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน		
				3.04.148.04	ดำเนินการอพยพ		
				3.04.148.05	ทบทวนแผนการอพยพ/แผนการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉินภายหลังการนำไปใช้จริง		
		3.09.108	จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน	3.09.108.01	ระบุบทบาทของตารางการทำงาน		

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	3.09.108	จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน	3.09.108.01	
				3.09.108.02	
				3.09.108.03	จัดทำตารางการทำงาน
				3.09.108.04	ปรับปรุงข้อมูลพนักงาน
		3.10.113	ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อน	3.10.113.01	อภิปรายการแก้ไขปัญหาในเชิงกลยุทธ์
				3.10.113.02	ตอบสนองต่อคำถามที่ต้องการความเห็นผู้เชี่ยวชาญ
				3.10.113.03	อภิปรายแนวคิดในเชิงนามธรรม
				3.10.113.04	แสดงความคิดเห็น
				3.10.113.05	แลกเปลี่ยนความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้
		3.10.114	พุดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ	3.10.114.01	เตรียมการนำเสนอด้วยวาจา
				3.10.114.02	นำเสนอ
				3.10.114.03	ประเมินผลการนำเสนอ
		3.16.240	ออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ	3.16.240.01	ออกแบบรายงานรูปแบบต่าง ๆ
				3.16.240.02	จัดทำรายงานรูปแบบต่าง ๆ
				3.16.240.03	นำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.01.009
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ การจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตอบสนองกับข้อร้องเรียน การระบุและจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้ง และการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัดอาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคัวร์
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคัวร์ขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.009.01 ตอบสนองกับข้อร้องเรียน	1.1 จัดการกับข้อร้องเรียนอย่างสุภาพและระมัดระวัง 1.2 รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน 1.3 จัดการกับข้อร้องเรียนตามขั้นตอนขององค์กร	
3.01.009.02 ระบุและจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้ง	2.1 ระบุเหตุการณ์ที่อาจกลายเป็นความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็วและดำเนินการอย่างเหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการบานปลาย 2.2 ระบุภัยคุกคามต่อความปลอดภัยส่วนบุคคลของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานได้อย่างรวดเร็วและจัดการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.009.03 แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง	3.1 รับผิดชอบในการหาวิธีการแก้สถานการณ์ความขัดแย้งภายใน ขอบเขตความรับผิดชอบของและบทบาทงานของแต่ละบุคคล 3.2 จัดการความขัดแย้งโดยใช้ทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเทคนิคการจัดการความโกรธ 3.3 ใช้ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งในการจัดการสถานการณ์ ความขัดแย้งและการหาทางออก	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มนุษยสัมพันธ์ ทักษะการเจรจาต่อรอง
- ทักษะในการฟัง การพูด และการตั้งคำถาม เพื่อสื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจนและกระชับ
- ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการสื่อสารกับบุคคลจากหลากหลายวัฒนธรรมและเชื้อชาติ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการแก้ไขความขัดแย้งและข้อร้องเรียน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการฟัง การพูด การตั้งคำถาม โดยจะต้องสามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจนและกระชับ และจับใจความสาระของผู้ร้องเรียนได้
- แสดงความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลจากหลากหลายวัฒนธรรมและเชื้อชาติ
- แสดงความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้ง การตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน และแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในรูปแบบต่าง ๆ ภายใต้งานที่รับผิดชอบ
- แสดงความสามารถในการรับรู้และตระหนักถึงลักษณะเฉพาะและสาเหตุของข้อขัดแย้งในสถานที่ทำงาน และหนทางการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การแก้ไข/ไกล่เกลี่ย/บรรเทาข้อขัดแย้ง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คําอธิบายรายละเอียด

- ขอร้องเรียน เกี่ยวข้องกับ

- ระดับของการบริการ
- มาตรฐานของสินค้าและบริการ
- ขั้นตอนการทำงานของพนักงาน
- ข้อมูลที่ลูกค้า
- ค่าธรรมเนียมและค่าปรับ
- บั๊จจี้ด้านการตลาด

- การจัดการกับขอร้องเรียนอย่างสุภาพและระมัดระวัง ควรคำนึงถึง

- การใช้ภาษาและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ท่วงท่าและภาษาทักขณะสื่อสารกับผู๊ร้องเรียน การยืน การยิ้ม การสบตา การไหว้และระดับการไหว้ การใช้ท่าทางมือ (Hand Gesture) เพื่อแสดงความเอาใจใส่ เพื่อเสนอข้อมูล/ทิศทาง การรับของ-ส่งของ การใช้ข้อความที่น่าฟังแทนข้อความปกติทั่วไป การใช้น้เสียงเพื่อเหนี่ยวน้อารมณ์ การตั้งใจฟังเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

• การจัดการกับคำบ่นและข้อเสนอแนะ หมายถึง

- การรับฟังอย่างตั้งใจ-ขอภัยในความผิดพลาด-ยอมรับและแสดงความรับผิดชอบ-สอบถามเพื่อแก้ไขปัญหาหรือประสานงาน-ดำเนินการและรายงานให้ทราบเป็นระยะ
- การรับฟังปัญหา และพิจารณาหาเหตุแห่งบั๊จจี้ปัญหานั้น
- วิเคราะห์หาสาเหตุและหนทางการแก้ไข มากกว่าการแสดงอารมณ์ไปตามสถานการณ์ หรือการแสดงอารมณ์หงุดหงิดหรือทุกข์ใจ
- ไม่แสดงอารมณ์ตอบสนองทันทีทันใด หรือพัวพันกับเหตุการณ์
- มองโลกในแง่ดี มองปัญหาเป็นการเรียนรู้

• จิตวิทยาการสื่อสารและการรับมือกับสถานการณ์ขัดแย้ง หมายถึงรวมถึง

- การเลือกใช้คำพูดที่ควรแสดงออกเมื่อผู๊ร้องเรียนทำไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม
- หลีกเลีย้งการยึดมั่นในระเบียบข้อบังคับมากเกินไป
- ไม่พยายามปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้อื่น โดยเฉพาะการลงโทษหรือจ้องจับผิดผู้อื่นว่าไม่ถูกต้องหรือด้อยกว่าตน
- หลีกเลีย้งการวิพากษ์วิจารณ์ หรือการตำหนิตืดเย็นผู้อื่น
- หลีกเลีย้งความคิดว่าตนเองมีประสบการณ์หรือความรู้มากกว่า
- ผู๊ที่มีบุคลิกความเป็นผู้นำและเชื่อมั่นในตนเองสูง มักจะเดินหน้าเข้าสู่สถานการณ์ขัดแย้ง

- ความขัดแย้ง อาจหมายถึง

- ความไม่พอใจของลูกค้า
- ซั๊พพลายเออร์
- ผู๊ร่วมงาน

- ภัยคุกคามต่อความปลอดภัยส่วนบุคคลอาจหมายถึง

- ลูกค้าที่มีลักษณะเข้าข่ายใช้ความรุนแรง
- ลูกค้าที่ไ้ยา/สารเสพติดและดื่มแอลกอฮอล์
- ลูกค้ามีเรื่องวิวาท/ชกต่อยกันเอง

- การให้ความช่วยเหลือ หมายถึง

- ร้องเรียนถึงผู๊บริหาร
- ขอความช่วยเหลือจากหน่วยรักษาความปลอดภัย ณ สถานที่เกิดเหตุ
- แจ้งตำรวจ
- เรียกรถพยาบาล
- สถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง หมายถึง
- การร้องเรียนจากลูกค้า
- ความขัดแย้งระหว่างพนักงาน หรือ เพื่อนร่วมงาน
- การไ้ยาหรือแอลกอฮอล์ส่วนบุคคล
- การที่ลูกค้ามาสาย
- การปฏิเสธลูกค้าให้เข้ามาภายในอาคาร
- การไล้ลูกค้าออกไป
- ปฏิเสธคำร้องขอหรือเงินชดเชยเพื่อเป็นค่าตอบแทน

- ความไม่พอใจในคุณภาพการบริการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.04.142
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและผู้ปฏิบัติงาน
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการรักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับมือกับอัคคีภัยและเหตุการณ์เตือนภัยอื่น การรับมือกับภัยคุกคามต่อความปลอดภัย การรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน การดำเนินการอพยพ การดำเนินงานธุรการที่เกี่ยวข้อง และการรับมือกับเหตุการณ์ที่มีผู้เสียชีวิต

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพรักษาการทองเที่ยว การโรงแรม และกัดตาดคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.142.01 รับมือกับอัคคีภัยและเหตุการณ์เตือนภัยอื่น	1.1 ระบุสภาพโดยธรรมชาติและจุดติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัย 1.2 ติดต่อประสานงานหน่วยงานให้บริการฉุกเฉิน 1.3 ให้ความช่วยเหลือหน่วยงานให้บริการฉุกเฉินในการเข้าถึงพื้นที่และการอำนวยความสะดวกอื่น 1.4 ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น	
3.04.142.02 รับมือกับภัยคุกคามต่อความปลอดภัย	2.1 จัดหน่วยลาดตระเวนเพื่อติดตาม/บ่งชี้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม 2.2 รักษาความปลอดภัยพื้นที่เสี่ยง 2.3 รับมือกับสิ่งของต้องสงสัย 2.4 รับมือกับคำขู่หรือการลอบวางระเบิด	
3.04.142.03 รับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน	3.1 ระบุลักษณะและขอบเขตของเหตุการณ์ฉุกเฉิน 3.2 ติดต่อประสานงานหน่วยงานให้บริการฉุกเฉิน 3.3 นำแผนรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินไปใช้ปฏิบัติ 3.4 ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น 3.5 รักษาสวัสดิภาพสูงสุดในสถานการณ์ฉุกเฉิน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.142.04 ดำเนินงานธุรการที่เกี่ยวข้อง	5.1 จัดทำเอกสารและรายงานที่จำเป็น 5.2 ประสานงานกับฝ่ายบริหารในการปรับปรุงความปลอดภัยแก่ลูกค้าและพนักงาน	
3.04.142.05 รับมือกับเหตุการณ์ที่มีผู้เสียชีวิต	6.1 ควบคุมสถานการณ์ 6.2 ติดต่อประสานงานหน่วยงานให้บริการฉุกเฉิน 6.3 ติดต่อประสานงานฝ่ายบริหาร 6.4 ปกป้อง/รักษาสถานที่เกิดเหตุ 6.5 ปล่อยประโลมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเสียชีวิต	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- เทคนิคการตั้งค่าและสั่งให้ระบบเตือนภัยทำงาน
- ทักษะการใช้ชุดปฐมพยาบาลและเครื่องมือดับเพลิง
- ทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ทักษะการประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามในสถานที่ทำงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงาน
- ความเข้าใจในมิติด้านความปลอดภัยที่ปรากฏในแผนบริหารภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management Plan) ซึ่งรวมถึงความรู้เกี่ยวกับแผนผังของพื้นที่/ที่ทำการ และจุดที่ตั้งของอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
- ความเข้าใจในภารกิจการรักษาความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด
- หลักการบริหารความปลอดภัยที่ใช้อยู่ในอุตสาหกรรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการประยุกต์ใช้นโยบายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยส่วนบุคคลของผู้มีอุปการคุณและพนักงาน
- แสดงความสามารถในการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพต่อการเตือนภัยประเภทที่ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบ ในพื้นที่ที่กำหนด โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้มีอุปการคุณและเพื่อนร่วมงาน
- แสดงความสามารถในการขอรับความช่วยเหลือตามระเบียบ/ขั้นตอน/แผนงานที่กำหนด
- แสดงความสามารถในการให้การช่วยเหลือเบื้องต้นสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่กำหนด
- แสดงความสามารถในการคาดการณ์สถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้มีอุปการคุณ และอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย และดำเนินการในเชิงป้องกันเพื่อความปลอดภัยส่วนบุคคลสูงสุด
- แสดงความสามารถในการบริหารจัดการสถานการณ์ที่มีผู้มีอุปการคุณ/ผู้ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม
- แสดงความสามารถในการป้องกันความปลอดภัยให้แก่ผู้มีอุปการคุณและเพื่อนร่วมงานในระหว่างการซ่อมเหตุฉุกเฉิน
- แสดงความสามารถในการดำเนินการอพยพออกจากพื้นที่/อาคารที่ได้รับมอบหมาย ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด/ระเบียบปฏิบัติของแผนบริหารภาวะฉุกเฉิน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- มีความเข้าใจในข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยส่วนบุคคลของผู้มีอุปการคุณและพนักงานในสถานที่ทำการ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- การฝึกซ้อมกับสถานการณ์จำลอง
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานโดยใช้ไปบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- รายงานการประเมินจากหน่วยงานภายนอก

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- สภาพโดยธรรมชาติและจุดติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัย หมายถึง
 - การระบุตามประเภทการเตือนภัย เช่น ไฟไหม้ การบุกรุก ควัน น้ำท่วม ก๊าซรั่ว
 - การระบุจุดที่ตั้งผัง ชั้น ห้อง อย่างชัดเจน
 - การระบุจำนวนจุดเตือนภัยที่สามารถมองเห็นได้
 - การระบุประเภทของการเตือนภัยที่สามารถได้ยินได้
- การติดต่อประสานงานหน่วยงานให้บริการฉุกเฉิน รวมถึง
 - ประสานงานทางโทรศัพท์กับหน่วยงานดับเพลิง ตำรวจ แพทย์ฉุกเฉิน
 - การใช้ช่องทางการสื่อสารในองค์กรสำหรับภาวะฉุกเฉิน
 - การติดต่อประสานงานกับผู้บริหาร
 - การแจ้งเตือนหน่วยงานภายนอก
- การให้ความช่วยเหลือหน่วยงานให้บริการฉุกเฉินในการเข้าถึงพื้นที่และการอำนวยความสะดวกอื่น หมายถึง
 - มอบหมายความรับผิดชอบให้แก่บุคคลผู้ทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานให้บริการฉุกเฉินและนำพาไปสู่จุดเกิดเหตุ
 - ประสานงาน/ร้องขอให้ผู้มีอุปการคุณย้ายยานพาหนะที่จอดกีดขวาง
 - ประสานงานการย้ายพาหนะขององค์กร
 - ปลอดภัยประตูและเคลื่อนย้ายเครื่องกีดขวางต่าง ๆ

- จัดเตรียมเส้นทางเข้าสู่พื้นที่เกิดเหตุ
 - ขอรับแผนผังอาคารสำหรับจุดเกิดเหตุ
 - การให้การช่วยเหลือเบื้องต้น อาจแตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์ โดยอาจจะหมายถึง
 - การให้การปฐมพยาบาล
 - การต่อสู้กับอัคคีภัยเบื้องต้น
 - การดำรงรักษาสถานการณ์ไม่ให้เลวร้าย/รุนแรงเพิ่มขึ้น
 - การปลอดภัยและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เคราะห์ร้ายหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์
 - การเคลื่อนย้ายผู้คนออกจากจุดเกิดเหตุ
 - การดำรงรักษาความปลอดภัยส่วนบุคคลและความปลอดภัยของบุคคลอื่น
 - พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หมายถึง
 - พฤติกรรมก้าวร้าว หยาดคายและต่อต้านสังคม รวมถึงการโต้เถียงกับผู้ถือปฏิบัติการคุณหรือพนักงานอื่น
 - การปฏิเสธการเคลื่อนย้ายออกจากสถานที่เมื่อได้รับการร้องขอ
 - มึนเมาสุรา
 - ชูกรรโชก และสร้างความรุนแรง
 - แต่งกายไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดการแต่งกายของสถานที่
 - จำนวนลูกค้าในห้องพักที่มีมากเกินไป
 - ส่งเสียงดัง เอะอะ โวยวาย
 - ขั้นตอนการรับมือกับสิ่งของต้องสงสัย หมายถึง
 - การอพยพผู้คนออกจากพื้นที่
 - การแจ้ง/รายงานให้ผู้บริหารทราบ
 - การสอบถามหาเจ้าของสิ่งของ
 - การไม่เคลื่อนย้ายสิ่งของต้องสงสัย
 - การเคลื่อนย้ายสิ่งของต้องสงสัยเมื่อได้รับอนุญาต
 - การรับมือกับคำขู่หรือการลอบวางระเบิด รวมถึง
 - ให้ถือว่าคำขู่ที่ได้รับเป็นจริง
 - บันทึกรายละเอียดทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรายละเอียดของผู้แจ้งเหตุ
 - แจ้งเตือนผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง
 - รักษาความสงบและสร้างความมั่นใจให้กับผู้ถือปฏิบัติการคุณ
 - อพยพผู้คนออกจากสถานที่
 - ให้การช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตามที่ได้รับการร้องขอ
 - ไม่แตะต้องสิ่งของที่คาดว่าจะเป็รระเบิด และป้องกันพื้นที่จนกว่าเจ้าหน้าที่จะมาถึง
 - การบริหารงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Management Plan) เกี่ยวข้องกับ
 - การรับมือกับเหตุการณ์ที่กระทบ กระเทือน และทำความเสียหายให้กับธุรกิจ โดยภัยที่เกิดขึ้นไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็รเหตุการณ์ใหญ่ ๆ ในระดับภัยพิบัติ
 - แผนการเตรียมทีมงานกู้ภัย (Emergency Response Team) เครื่องไม้เครื่องมือ และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการกู้ภัย
 - แผนจัดการป้องกันกับผลกระทบจากอุบัติเหตุหรือภัยพิบัติหรือวิกฤติที่เกิดขึ้นเพื่อจำกัดความเสียหายมิให้แผ่ขยายเกินกว่าที่ควรจะเป็น
 - การอบรม การฝึกซ้อม และการประเมินผลเพื่อปรับปรุงแผนการบริหารงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน ให้ดียิ่งขึ้น เป็รสิ่งซึ่งต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอ
- ผู้ปฏิบัติตามแผนจะไม่สามารถทำงานได้ดีหากไม่ได้รับการอบรมถึงบทบาทของตนเองในแผนนั้น แผนจะไม่มีประสิทธิภาพหากไม่เคยทำการฝึกซ้อมเพื่อทดสอบแผนที่เขียน และไม่มีแผนใดที่จะดีพร้อมและคงอยู่ตลอดเวลาโดยไม่มีการปรับปรุง
- การรักษาสวัสดิภาพสูงสุดใสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจหมายรวมถึง
 - ให้ความสำคัญกับสวัสดิภาพของบุคคลมากกว่าความปลอดภัยของทรัพย์สิน
 - เคลื่อนย้ายผู้ถือปฏิบัติการคุณออกจากพื้นที่ ซึ่งรวมถึงการใช้กำลังอย่างเหมาะสม/ในกรณีจำเป็น
 - ป้องกันผู้คนเข้าสู่พื้นที่ ซึ่งรวมถึงการใช้กำลังอย่างเหมาะสม/ในกรณีจำเป็น
 - การระงับความตื่นเต้น ตระหนกตกใจ หมายถึง
 - แสดงความมั่นใจและมีอากัฏปิริยาที่ปกติ
 - ดำรงรักษาจิตใจให้สงบ
 - สร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคคลที่แสดงอาการผิตหวัง หวาดกลัว และตื่นตระหนก

- การระบุเส้นทางอพยพที่จำเป็น อาจหมายถึงรวมถึง
 - อ้างอิงจากบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับพื้นที่
 - ใช้ความรู้ในการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน ประกอบด้วยความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับสถานที่และการคาดการณ์เหตุฉุกเฉินของผู้คนในการกำหนดเส้นทาง
 - เปิดทางเลือกหลายทางสำหรับการกำหนดเส้นทางการออกจากสถานที่
 - ตัดสินใจอย่างทันท่วงที
- การจัดทำเอกสารและรายงานที่จำเป็น หมายถึง
 - รวบรวมและนำเสนอข้อมูลการเข้า-ออกของยานพาหนะและของบุคคล
 - จัดทำบันทึก/ทะเบียนการเข้า-ออกที่มีเงื่อนไขตามคำร้องขอ
 - จัดทำรายงานประเมินความเสียหาย
 - จัดทำรายงานประเมินผลด้านความปลอดภัย การฝ่าฝืน และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น
 - ให้การช่วยเหลือในการจัดทำคำร้องขอค่าสินไหมจากบริษัทประกัน
 - รายงานการเป็นพยานในสถานที่เกิดเหตุ
- การควบคุมสถานการณ์ในกรณีที่มีผู้เสียชีวิต หมายถึง
 - การทำให้เชื่อมั่นว่าไม่มีผู้ใดได้เห็นผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากผู้ที่ประสบเหตุ
 - ให้เกียรติและความเคารพอย่างเหมาะสมแก่ผู้ตาย
 - ปิดประตูทั้งหมด
 - จัดวางอุปกรณ์ป้องกันที่จำเป็น และปรับเปลี่ยนเส้นทางจราจรที่จำเป็น
 - ระมัดระวังการตกลงของร่างกายผู้เสียชีวิต
- การปกป้อง/รักษาสถานที่เกิดเหตุ อาจหมายถึงรวมถึง
 - ใช้อุปกรณ์ป้องกันการเข้ามายังพื้นที่
 - ไม่แตะต้องสิ่งใดๆ ในสถานที่เกิดเหตุ
 - ไม่อนุญาตให้เคลื่อนย้ายสิ่งใด ๆ ออกจากพื้นที่
 - ถ่ายรูปสถานที่เกิดเหตุ
 - จัดบันทึกชื่อพยานบุคคลและผู้ที่เกี่ยวข้อง
 - ป้องกันหลักฐานชิ้นสำคัญจากการรบกวนหรือปนเปื้อน
- การปล่อยประโลมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเสียชีวิต อาจหมายถึงรวมถึง
 - ให้คำปรึกษา
 - ให้การปฐมพยาบาล หรือนำส่งโรงพยาบาลตามความเหมาะสม
 - แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม
 - แสดงอาการอันสงบ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.04.146
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสิ่งของมีค่า
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.146.01 วางแผน จัดเตรียมการดำเนินการหน้าที่ให้ความคุ้มครอง ขนส่งและจัดเก็บสิ่งของมีค่า	1.1 ระบุประเภทสิ่งของมีค่าที่ต้องการให้ความคุ้มครอง จัดเก็บอย่างปลอดภัย 1.2 ระบุข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบในสินทรัพย์ของลูกค้า 1.3 จัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับหน้าที่การคุ้มครอง ป้องกัน และจัดเก็บสิ่งของมีค่า 1.4 ระบุลักษณะนิสัยของบุคคลที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ ที่ให้ความคุ้มครองและจัดเก็บสิ่งของมีค่า 1.5 จัดทำแผนงานสำหรับการให้ความคุ้มครองและจัดเก็บสิ่งของ มีค่า 1.6 กำหนดนโยบายและแนวทางวิธีการดำเนินงานเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายเงินสดสิ่งของมีค่า ภายในและออกไปภายนอกอาคารสถานที่ 1.7 ระบุโอกาสหรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นเมื่อเคลื่อนย้ายสิ่งของ มีค่าเข้า-ออกหรือภายในอาคารสถานที่ 1.8 ระบุทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับอำนวยความสะดวกการทำหน้าที่ ที่ให้ความคุ้มครองและจัดเก็บของมีค่า 1.9 มอบหมายงานการให้ความคุ้มครองและจัดเก็บสิ่งของมีค่าอย่าง ชัดเจน	
3.04.146.02 ดำเนินการหน้าที่ให้ความคุ้มครองและจัดเก็บของมีค่า	2.1 กำหนดเส้นทางที่จะใช้ 2.2 ประเมินภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละครั้ง 2.3 ขอรับความช่วยเหลือหากจำเป็น 2.4 ดำเนินงานคุ้มครองอย่างใกล้ชิด 2.5 รับมือกับภัยคุกคาม 2.6 จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
3.04.146.03 ขนส่งสิ่งของมีค่า	3.1 กำหนดเส้นทางที่จะใช้ 3.2 ประเมินภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละครั้ง 3.3 ขอรับความช่วยเหลือหากจำเป็น 3.4 ดำเนินงานคุ้มครองอย่างใกล้ชิด 3.5 รับมือกับภัยคุกคาม 3.6 จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
3.04.146.04 จัดเก็บสิ่งของมีค่า	4.1 ระบุทางเลือกการจัดเก็บที่จำเป็น 4.2 จัดเก็บสิ่งของในที่จัดเก็บ 4.3 จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.04.148
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนและดำเนินการอพยพออกจากอาคาร
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.148.01 จัดทำนโยบายและขั้นตอนการอพยพ	1.1 เชิญบุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมในขั้นตอนการวางแผน 1.2 ระบุข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการอพยพ 1.3 ระบุปัจจัยเสี่ยงและภัยคุกคามที่มีต่อสถานที่ 1.4 จัดทำแผนการอพยพ/แผนการบริหารสถานการณฉุกเฉิน 1.5 จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือสนับสนุนการนำแผนการอพยพ/แผนการบริหารสถานการณฉุกเฉินไปใช้ปฏิบัติ 1.6 กำหนดจุดรวมพล/อพยพในแผนบริหารสถานการณฉุกเฉินและในสถานที่จริงในจุดที่มองเห็น/สังเกตได้ง่ายสำหรับพื้นที่ที่จำเป็น	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.148.02 เตรียมการสำหรับการอพยพ	2.1 ชี้แจงให้พนักงานได้ทราบเกี่ยวกับแผนการอพยพ/แผนการบริหารสถานการณัฏฉุกเฉิน 2.2 ทดสอบระบบและเครื่องมือที่ใช้ในการอพยพและในสถานการณัฏฉุกเฉิน 2.3 ฝึกรวมพนักงานเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติในสถานการณัฏฉุกเฉินและการอพยพ 2.4 ฝึกรวมการอพยพเบื้องต้น 2.5 ฝึกรวมการอพยพอย่างต่อเนื่อง	
3.04.148.03 ปรับปรุงแผนการอพยพ/แผนการบริหารสถานการณัฏฉุกเฉิน	3.1 กำหนดตารางเวลาการสื่อสารระหว่างบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 3.2 ตรวจสอบสถานที่เพื่อค้นหาปัจจัยใหม่ๆที่ส่งผลกระทบต่อกรอพยพหรือการบริหารสถานการณัฏฉุกเฉิน 3.3 ทบทวนแผนการอพยพ/แผนการบริหารสถานการณัฏฉุกเฉินจากคำแนะนำที่ได้รับ 3.4 เผยแพร่แผนการอพยพ/แผนการบริหารสถานการณัฏฉุกเฉินที่ได้รับการปรับปรุงใหม่	
3.04.148.04 ดำเนินการอพยพ	4.1 ระบุและประเมินความต้องการสำหรับการอพยพ 4.2 นำการอพยพตามแนวทางที่กำหนดไว้ในแผนการอพยพ/แผนการบริหารสถานการณัฏฉุกเฉิน 4.3 ดำเนินการอพยพตามแผนการอพยพ/แผนการบริหารสถานการณัฏฉุกเฉิน 4.4 รับมือกับสภาพแวดล้อมที่คาดไม่ถึงในสถานการณัฏและสิ่งที่เป็นอันตรายที่เกิดขึ้น	ระบุและประเมินความต้องการสำหรับการอพยพ
3.04.148.05 ทบทวนแผนการอพยพ/แผนการบริหารสถานการณัฏฉุกเฉินภายหลังการนำไปใช้จริง	5.1 ทบทวนแผนร่วมกับพนักงานและเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย 5.2 ทบทวนแผนร่วมกับหน่วยงานบริการสถานการณัฏฉุกเฉิน 5.3 ทบทวนแผนการอพยพ/แผนการบริหารสถานการณัฏฉุกเฉินจากคำแนะนำที่ได้รับ 5.4 เผยแพร่แผนการอพยพ/แผนการบริหารสถานการณัฏฉุกเฉินที่ปรับปรุงใหม่ 5.5 จัดให้มีการฝึกรวมตามแนวทางใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการอพยพ/แผนการบริหารสถานการณัฏที่ปรับปรุง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.09.108
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุบทบาทของตารางการทำงาน การอธิบายมิติต่างๆ ของการดำเนินงานตามเงื่อนไขการจ้างงานที่ใช้ การจัดทำตารางการทำงาน และการปรับปรุงข้อมูลพนักงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

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

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.108.01 ระบุบทบาทของตารางการทำงาน	1.1 อธิบายการใช้งานรูปแบบต่างๆ ของตารางการทำงาน 1.2 อธิบายสถานการณ์ต่างๆที่ทำให้เกิดการปรับปรุงตารางการทำงาน 1.3 ระบุความรับผิดชอบส่วนบุคคลในการจัดทำตารางการทำงาน 1.4 ระบุผลกระทบต่อประมาณค่าแรงงานจากการจัดตารางการทำงาน 1.5 จัดทำตารางการทำงานในหลายๆ รูปแบบที่แตกต่างกัน 1.6 ระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดสรรพนักงานในตารางการทำงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.108.02 อธิบายมุมมองด้านการดำเนินงานของเงื่อนไขการจ้างงานที่ใช้	2.1 อธิบายขอบเขตของเงื่อนไขการจ้างงานที่ใช้อยู่ในอุตสาหกรรม 2.2 แบ่งแยกความแตกต่างระหว่างการจ้างงานรูปแบบต่างๆ 2.3 แบ่งแยกความแตกต่างระหว่างอัตราค่าจ้างแต่ละอัตรา 2.4 ระบุสิทธิการลาที่ได้รับ 2.5 ระบุสวัสดิการอาหารและเวลาพักที่ได้รับ 2.6 ระบุเบี่ยเลี้ยงที่ได้รับ 2.7 บ่งชี้ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดตารางการทำงาน 2.8 ระบุข้อกำหนดที่ปรับใช้กับและเหตุการณ์/การปฏิบัติงานเฉพาะและสถานการณ์ต่างๆ	
3.09.108.03 จัดทำตารางการทำงาน	3.1 จัดทำตารางการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการด้านการดำเนินงาน 3.2 แจกจ่ายตารางการทำงานให้แก่พนักงาน	
3.09.108.04 ปรับปรุงข้อมูลพนักงาน	4.1 ตรวจสอบและอนุมัติใบลงเวลา เพื่อการจ่ายเงิน 4.2 ดูแลรักษาข้อมูลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำตารางการทำงาน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้เครื่องมือ/โปรแกรมสำเร็จรูปที่จำเป็นสำหรับการจัดตารางการทำงาน
- ทักษะในการประมวลผล/คิดวิเคราะห์ความต้องการพนักงานและลักษณะบริการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
- ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- ความรู้เกี่ยวกับอัตราค่าจ้าง เงื่อนไขและสภาพการจ้างงาน
- ข้อกำหนดตามกฎหมายแรงงาน และระเบียบเกี่ยวกับการจ้างงานที่ส่งผลกระทบต่อการจัดตารางการทำงาน และเวลาปฏิบัติงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการจัดตารางการทำงาน และมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ตามตารางที่กำหนดให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องทราบ ตลอดจนแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดตารางการทำงาน
- แสดงความสามารถในการใช้เครื่องมือ/โปรแกรมสำเร็จรูปที่จำเป็นสำหรับการจัดตารางการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
- อธิบายผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจัดตารางการทำงานในแต่ละสถานการณ์ได้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- สังเกตการณ์ผลการดำเนินงาน
- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทำแบบฝึกหัด
- ทดสอบความรู้โดยการตอบคำถามด้วยวาจาหรือข้อเขียน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทดสอบโดยการฝึกซ้อมกับสถานการณ์จำลอง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การจัดทำตารางการทำงานและการมอบหมายงาน หมายรวมถึง การจัดการและบริหารพนักงานขององค์กรเพื่อให้สามารถให้บริการได้ตามที่ต้องการ โดยต้องสร้างสมดุลระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์กับพนักงานใหม่หรือยังไม่มีประสบการณ์ หรือจัดตารางเวลาโดยคำนึงถึงพนักงานที่พูดภาษาต่างประเทศได้ และสื่อสารความต้องการพนักงานให้ทุกคนได้รับทราบ นอกจากนี้ การจัดตารางการทำงานยังช่วยในการควบคุมค่าแรงงาน และวางแผนวันหยุดของพนักงานอีกด้วย
- ตารางการทำงาน หมายรวมถึง ตารางการทำงานสำหรับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ตารางการทำงานสำหรับทั้งองค์กร หรือตารางการทำงานสำหรับงานโครงการ/งานจัดเลี้ยง/งานสัมมนาเฉพาะ
- การจัดตารางการทำงานช่วยในการจัดเตรียมงบประมาณค่าแรง ทำให้ทราบถึงสัดส่วนของค่าแรงต่อค่าใช้จ่ายดำเนินงานรวม ทำให้เกิดการเปรียบเทียบค่าแรงงานที่จะเกิดขึ้นจากตารางเวลาการปฏิบัติงานที่จัดทำกับงบประมาณที่ได้รับ นอกจากนี้ ยังช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเทคนิคและวิธีการลดค่าแรงงานให้อยู่ในระดับที่ต้องการ
- ตารางการทำงานอาจจะอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นกระดาษ (manual) หรืออิเล็กทรอนิกส์ และควรมีคำอธิบายเกี่ยวกับระบบเวลาที่ใช้ในตารางการทำงาน ความหมายของคำย่อที่ใช้เป็นการทั่วไป ข้อกำหนดขั้นพื้นฐานของการจัดทำตารางการทำงาน การทำงานเป็นกะหรือผลัด และการหมุนเวียนกะและช่วงเวลาการทำงาน
- รูปแบบการจ้างงาน อาจหมายถึง การจ้างพนักงานประจำ (Full-time Worker) พนักงานชั่วคราว (Part-time Worker) พนักงานสัญญาจ้าง (Contract/Temporary Worker) พนักงานฝึกงาน (Internship) พนักงานฝึกหัด (Trainee) การรับงานนอกสถานที่ (Offshoring) การนำพนักงานเกษียณกลับเข้ามาทำงาน (Retire Worker)
- สิทธิตามกฎหมายแรงงาน ครอบคลุมตั้งแต่ เวลาการทำงาน จำนวนชั่วโมงการทำงานสูงสุดต่อวัน ชั่วโมงการทำงานสูงสุดต่อสัปดาห์ เวลาพัก วันหยุดประจำปี สัปดาห์ ข้อกำหนดหรือข้อตกลงการสะสมหรือเลื่อนวันหยุดประจำปี สัปดาห์ ข้อกำหนดการประกาศวันหยุดให้ทราบเป็นการล่วงหน้า วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี สิทธิการลาประเภทต่าง ๆ ค่าจ้าง/ค่าตอบแทนสำหรับระยะเวลาการทำงานปกติเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ หรือระยะเวลาอื่น อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุดและค่าล่วงเวลาในวันหยุด
- การบันทึกการลงเวลาเข้า-ออกการทำงาน เป็นการบันทึกเวลาการมาปฏิบัติงานและเลิกจากการปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมถึงแนวปฏิบัติกรณีที่พนักงานลืมนัดบันทึกเวลาการมาทำงาน และผลกระทบของการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าว การมาทำงานสาย การลา การส่งใบลาป่วย
- ข้อมูลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำตารางการทำงาน ได้แก่ ข้อมูลเวลาการปฏิบัติงาน ผลัดหรือกะงานที่มอบหมายให้พนักงาน การหมุนหรือแลกเปลี่ยนกะงาน

การขาดงาน การมาสาย วันลา วันลาคงเหลือ เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมรวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.10.113
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อน
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอภิปรายการแก้ไขปัญหาในเชิงกลยุทธ์ การตอบสนองต่อคำถามที่ต้องการความเห็นผู้เชี่ยวชาญ การอภิปรายแนวคิดในเชิงนามธรรม การแสดงความคิดเห็น และการแลกเปลี่ยนความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาซีพีการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคัวร์
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคัวร์ขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.113.01 อภิปรายการแก้ไขปัญหาในเชิงกลยุทธ์	1.1 อธิบาย/แลกเปลี่ยนแนวคิดที่ซับซ้อน 1.2 กำหนด/ให้ความเห็นเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ต้องการ 1.3 ระบุสิ่งที่เป็นปัญหา/อุปสรรค หรือส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ที่ต้องการ 1.4 ระบุสาเหตุของปัญหา 1.5 เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค 1.6 ประเมินและจัดลำดับแนวทางการแก้ไขปัญหาตามเงื่อนไขที่มี	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.113.02 ตอบสนองต่อคำถามที่ต้องการความเห็นผู้เชี่ยวชาญ	2.1 เสนอแนะแนวทางที่เป็นไปได้สำหรับการแก้ไขปัญหาในกรณีสมมติต่าง ๆ 2.2 ให้ความเห็นต่อข้อเสนอแนะที่มี 2.3 อภิปรายผลประโยชน์ที่จะได้รับสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น 2.4 คาดการณ์ผลกระทบในทางลบจากการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น 2.5 กำหนดแผนรับมือเหตุฉุกเฉินเบื้องต้น	
3.10.113.03 อภิปรายแนวคิดในเชิงนามธรรม	3.1 อภิปรายประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม 3.2 เข้าใจความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติที่หลากหลาย 3.3 ระบุหรือเข้าใจผลกระทบจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า	
3.10.113.04 แสดงความคิดเห็น	4.1 แสดง/ให้การสนับสนุนความคิดเห็นใดๆ 4.2 แสดงความเห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย 4.3 อภิปรายความเห็นที่เป็นทางเลือกอื่น	
3.10.113.05 แลกเปลี่ยนความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้	5.1 สามารถอธิบายความเข้าใจในรูปแบบการเรียนรู้(วิธีการเรียนรู้ที่แต่ละคนชอบและถือปฏิบัติ) รูปแบบต่างๆ 5.2 สามารถอธิบายความเข้าใจในรูปแบบการเรียนรู้สำหรับตนเองและการนำไปใช้ในภาคปฏิบัติ 5.3 สามารถอธิบายความเข้าใจในรูปแบบการเรียนรู้และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานลูกค้า และการนำไปใช้ในภาคปฏิบัติ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการหารือเกี่ยวกับการแก้ปัญหาทุกกลยุทธ์
- ทักษะและความสามารถในการพูดคุยเกี่ยวกับสถานการณ์สมมติโดยมีการใช้เงื่อนงำ
- ทักษะและความสามารถในการหารือเกี่ยวกับแนวคิดที่เป็นนามธรรมที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจทางวัฒนธรรม
- ทักษะและความสามารถในการแสดงความคิดเห็นและให้การสนับสนุน
- ทักษะและความสามารถในการหารือเกี่ยวกับความคิดเห็นของคนอื่น
- ทักษะและความสามารถในการหารือเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ และเข้าใจความหมายขององค์กรและธุรกิจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติทั่วไปขององค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์บ้านเมือง ข่าวสารที่ได้รับความสนใจในชีวิตประจำวันทั่วไป

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อน ในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือในรูปแบบการแสดงข้อคิดเห็นแบบต่าง ๆ เช่น การแก้ไขปัญหาในเชิงกลยุทธ์ การตอบคำถาม ประเด็นสนทนาที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดในเชิงนามธรรม การแสดงความคิดเห็น และการเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

ไม่มี

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- การอภิปรายกลุ่ม

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- กลยุทธ์การแก้ปัญหา อาจรวมถึง
- การระบุผลลัพธ์ที่คาดหวังในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- การกำหนดปัญหาหรืออุปสรรค
- การระบุสาเหตุ ปัญหาหรืออุปสรรค
- กระบวนการที่นำเสนอ
- หัวข้อในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ซับซ้อน อาจรวมถึง
- แสดงความคิดเห็นและการสนับสนุน
- ยอมรับและไม่เห็นด้วย
- การกล่าวซ้ำ และยืนยันความคิดเห็น
- พูดถึงแนวคิดที่เป็นนามธรรม
- พูดคุยเกี่ยวกับสถานการณ์สมมติ
- สะท้อนให้เห็นถึงสถานการณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- พูดถึงผลกระทบในทางปฏิบัติของการกระทำหรือการเปลี่ยนแปลง
- ผลการคาดการณ์ หรือพยากรณ์
- การแก้ปัญหา
- ระดมความคิดใหม่
- ใช้และตอบสนองต่อข้อเสนอการเชิญชวน
- การจัดการข้อร้องเรียน
- การแก้ไขความขัดแย้ง
- พิจารณาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
- จัดลำดับวิธีการแก้ปัญหตามเกณฑ์ที่กำหนด หมายถึง การจัดอันดับการวิเคราะห์และแก้ปัญหตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด เช่น ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา

ความพยายามที่ต้องการ ข้อดีและข้อเสีย

- ตอบสนองต่อคำถามที่ต้องการความเห็นผู้เชี่ยวชาญ (Hypothetical Questions) อาจรวมถึงการใช้คำถามต่อไปนี้
 - “What would you do if ...?”
 - “If ... happened what would/should/could you do?”
 - “What do you think is the best thing to do if ... happens?”
- ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันอาจรวมถึง
 - การกำหนดขอบเขตของวัฒนธรรม
 - ความเข้าใจแนวคิดที่เป็นนามธรรม เช่น ความเชื่อ ค่านิยมและทัศนคติ
 - พุดถึงผลอันตรายที่เกิดขึ้น หากไม่ปฏิบัติตาม
 - ความเข้าใจของพฤติกรรมตามวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความคาดหวังของลูกค้าที่จะส่งผลกระทบต่อให้บริการลูกค้า
- แนวคิด เช่น ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ หมายถึง
 - ความเชื่อ บุคคลที่มีความมั่นใจในความจริง
 - ค่าความเชื่อถือโดยส่วนบุคคลหรือกลุ่มสังคม
 - ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นกลาง แต่มีเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบางสิ่งบางอย่าง
- การแสดงความคิดเห็นอาจรวมถึง
 - ภาษาของการโต้แย้งตัวอย่าง เช่น “I think it would be a good idea if we ... because ... I feel we have to ... In my opinion it’s best to ...”
 - การยอมรับและไม่เห็นด้วย ตัวอย่างเช่น “I totally agree. I’m not so sure. I really can’t see the benefit of that”
 - การอภิปรายเกี่ยวกับความคิดเห็นของคนอื่นๆ ตัวอย่าง เช่น “Juan thinks we should , but I wonder if that’s the right way to go especially when we know our competitors are ... What do you think?”
- รูปแบบการเรียนรู้ อาจรวมถึง
 - ภาพ - การเห็นและการอ่าน
 - เสียง - การฟังและการพูด
 - สัมผัส - การจับต้องและการปฏิบัติ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาทรกรรมรวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.10.114
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ พุดนำเสนอบนภาษาอังกฤษ
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการพุดนำเสนอบนภาษาอังกฤษ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเตรียมการนำเสนอด้วยวาจา การนำเสนอ และการประเมินผลการนำเสนอ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคัวร์
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคัวร์ขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.114.01 เตรียมการนำเสนอด้วยวาจา	1.1 กำหนดผู้ฟัง 1.2 เลือกหัวข้อที่เหมาะสมกับผู้ฟัง 1.3 ค้นหาข้อมูลสำหรับการนำเสนอ 1.4 เลือกข้อมูลที่จะใส่ไว้ในการนำเสนอ 1.5 จัดการ เรียงลำดับข้อมูลตามขั้นตอนการนำเสนอ 1.6 ทบทวนการนำเสนอว่าใช้ไวยากรณ์ถูกต้อง และใช้คำศัพท์ที่เหมาะสม	
3.10.114.02 นำเสนอ	2.1 ซ่อมการนำเสนอ 2.2 นำเสนอในระยะเวลาที่เหมาะสม 2.3 ตอบคำถามผู้ฟัง	
3.10.114.03 ประเมินผลการนำเสนอ	3.1 รวบรวมสาร ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ฟัง 3.2 ตอบ/แจ้งกลับข้อมูลที่ได้รับจากผู้ฟัง 3.3 พิจารณาโอกาสในการปรับปรุงการนำเสนอสำหรับครั้งต่อไป	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สามารถนำเสนอด้วยวาจาอย่างเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนดตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย
- สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวข้องได้อย่างเกี่ยวเนื่องและตรงประเด็น
- สามารถคิด วิเคราะห์ ไตร่ตรอง (Reflection) จากปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับ และสามารถอธิบายให้ตนเองและผู้อื่นยอมรับได้อย่างสมเหตุสมผล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเรื่อง/ประเด็นที่น่าเสนอ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถเลือกหัวข้อที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้ฟังแต่ละกลุ่ม
- สามารถดำเนินการนำเสนอด้วยวาจาที่ง่ายต่อการรับฟังและได้รับความสนใจจากกลุ่มผู้ฟัง
- สามารถจัดการการสนทนาได้อย่างสมเหตุสมผล
- สามารถใช้ไวยากรณ์ถูกต้อง
- สามารถใช้คำศัพท์ได้หลากหลายและน่าสนใจ
- สามารถเชื่อมโยงประโยคต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- สามารถสืบค้นข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการนำเสนอ
- สามารถรวบรวมประเด็นจากผู้ฟังและนำมาคิด วิเคราะห์ ไตร่ตรองเพื่อการนำเสนอครั้งต่อไป

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทดสอบโดยให้แสดงบทบาทสมมติ
- ทดสอบความรู้ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และ/หรือแบบทดสอบความรู้
- ติดตามผลตามรายการประเมิน
- จัดทำรายงานสิ่งที่เรียนรู้จากการนำเสนอด้วยวาจา

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การนำเสนอ (Presentation) หมายถึง การถ่ายทอดความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจนให้ผู้ฟังเข้าใจในเวลาที่เหมาะสม การนำเสนออาจจะเป็นการถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับงาน/แผนงาน/โครงการ/ข้อเสนอ/ผลการดำเนินงานและเรื่องต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจ เพื่อจูงใจ เพื่อขอให้อนุมัติ ขอบเขตเห็น
- กลุ่มผู้ฟังการนำเสนอ อาจหมายรวมถึง เพื่อนร่วมงาน กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หรือผู้ฝึกอบรม
- หัวข้อของการนำเสนอ ควรมีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย
- การนำเสนอควรพิจารณาถึง รูปแบบการนำเสนอ การคัดเลือกสื่อที่ใช้ในการนำเสนอ การอธิบายศัพท์เทคนิคที่เกี่ยวข้อง การมีข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจและตรงกับความต้องการ ตลอดจนความสามารถในการสื่อความได้ตรงประเด็น ทำให้ผู้ฟังได้รับข้อมูลอย่างเข้าใจ และไม่สร้างความสับสนให้แก่ผู้ฟัง
- การนำเสนอควรมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม กระชับรัด ได้ใจความ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

ใช้ตาราง/แผนภูมิ/แผนภาพเพื่อช่วยให้พิจารณาข้อมูลได้สะดวก เนื้อหาสาระมีความน่าเชื่อถือ เทียบตรง ถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ และเป็นปัจจุบัน และนำมาสู่ข้อเสนอที่สมเหตุสมผล การพิจารณาเปรียบเทียบ และเสนอแนะแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

- คุณสมบัติของผู้นำเสนอที่ดี เช่น มีบุคลิกดี มีความรู้อย่างถ่องแท้ มีความน่าเชื่อถือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง น้ำเสียงชัดเจน ใช้สายตา (Eye Contact) มีจิตวิทยาโน้มน้าวใจ มีความสามารถในการใช้สื่อดัดตนอุปกรณ์ ช่างสังเกต และมีไหวพริบปฏิภาณในการตอบคำถาม
- การนำเสนอต้องจัดเวลาให้เหมาะสมสำหรับการซักถาม ไม่มากเกินไปจนเกิดคำถามที่ไม่มีสาระหรือไม่ค่อยเกินไป ผู้นำเสนอควรคาดการณ์คำถามที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า เพื่อจะได้เตรียมคำตอบที่เหมาะสม และสามารถเตรียมเอกสารหรือหลักฐานประกอบคำตอบได้ ผู้นำเสนอต้องแสดงความยินดีต้อนรับคำถาม สามารถเลือกตอบหรือสงวนคำตอบไว้ตอบเฉพาะตัวผู้ถามภายหลัง สามารถขัดเกลาคำถามที่วกวน/คลุมเครือ เรียบเรียงคำถามให้กระชับขึ้น ตอบคำถามให้ตรงประเด็น และไม่พูดจายกย่อน ประชดประชัน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.16.240
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.16.240.01 ออกแบบรายงานรูปแบบต่าง ๆ	1.1 กำหนดมาตรฐานการจัดทำรายงาน 1.2 ออกแบบและพัฒนาเค้าโครงการนำเสนอ (Template) 1.3 พัฒนากลยุทธ์เพื่อให้รายงานสามารถนำไปใช้และถูกปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	
3.16.240.02 จัดทำรายงานรูปแบบต่าง ๆ	2.1 พัฒนารายงานตามข้อกำหนดหรือความต้องการ 2.2 บ่งชี้แหล่งข้อมูลหรือรายงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายงานขั้นสุดท้าย 2.3 วิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับรายงาน 2.4 จัดทำรายงาน	
3.16.240.03 นำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ	3.1 แจกจ่ายรายงานตามความต้องการของหน่วยงานภายใน 3.2 นำเสนอด้วยวาจาเพื่อสร้างความเข้าใจในรายงาน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A